



ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Πληροφορίες: Α.Μπαλού, Δ.Κοντογιώργης

Τηλέφωνο: 210-9098556, 210-9098464

E-mail : a.balou@mindigital.gr,

d.kontogiorgis@mindigital.gr

ΠΡΟΣ:

Το Γραφείο Νομικών και
Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

Θέμα: «Απάντηση στην με αριθμό 9315/7.9.2020 Ερώτηση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου»

Σε απάντηση της με αριθμό 9315/7.9.2020 Ερώτησης Κοινοβουλευτικού Ελέγχου και κατά το εύρος της αρμοδιότητάς μας θέτουμε υπόψη σας τα εξής:

1. Σχετικά με την αναφορά στο Πρόγραμμα Διαύγεια.

Το Πρόγραμμα Διαύγεια στοχεύει στην επίτευξη της μέγιστης δυνατής δημοσιότητας της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητας, τη διασφάλιση της διαφάνειας και την εμπέδωση της υπευθυνότητας και της λογοδοσίας από την πλευρά των φορέων άσκησης της δημόσιας εξουσίας. Εξαιτίας του καθολικού και οριζόντιου πεδίου εφαρμογής του, της υποχρεωτικότητας χρήσης του, καθώς και της καθολικής υποστήριξης του από Ομάδες Διοίκησης Έργου που έχουν συσταθεί σε κάθε φορέα, το πρόγραμμα Διαύγεια αποτελεί ένα κομβικό Πληροφοριακό Σύστημα πάνω στο οποίο είναι δυνατόν να «χτιστούν» υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.

Εξυπηρετεί περί τους 5.000 Φορείς ενώ κατά μέσο όρο πραγματοποιούνται περί τα 2 εκατομμύρια αναζητήσεις από 190.000 χιλιάδες μοναδικούς χρήστες σε εβδομαδιαία βάση. Ο μέσος όρος των αναρτήσεων κυμαίνεται από 15.000 έως 30.000 αναρτήσεις ημερησίως. Έως σήμερα έχουν αναρτηθεί περί τα 40 εκατομμύρια έγγραφα καταλαμβάνοντας περίπου 20TeraByte χώρο στις υποδομές του έργου.

Παρά τα διαστήματα μη διαθεσιμότητας που παρατηρήθηκαν πρόσφατα ο κρίσιμος όγκος των αναρτήσεων εξυπηρετείται κανονικά. Εξάλλου, όπως ρητά ορίζεται από τη νομοθεσία, όλες οι πράξεις της Διοίκησης αποκτούν ισχύ μόνο κατόπιν της ανάρτησής τους στο Πρόγραμμα Διαύγεια.

Η διαφάνεια και η δημόσια λογοδοσία αποτελούν βασικές προτεραιότητες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Σε αυτό το πλαίσιο, πέρα από την αντιμετώπιση όσων μεμονωμένων τεχνικών προβλημάτων παρουσιάζονται στην πλατφόρμα του Προγράμματος «Διαύγεια» και την υποστήριξη που παρέχεται στους χρήστες του Προγράμματος, τόσο εντός όσο και εκτός της Δημόσιας Διοίκησης, σχεδιάζεται σημαντική αναβάθμιση του Προγράμματος.

Αναφορικά με τα ανωτέρω, αφενός, για την κάλυψη των αναγκών του προγράμματος «Διαύγεια» υπεγράφη σύμβαση συντήρησης με επιλεγέντα ανάδοχο, στην οποία προβλέπονται επιπλέον λειτουργικότητες παρακολούθησης και πρόληψης, κατά το δυνατό, τεχνικών προβλημάτων. Αφετέρου, διενεργούνται διαδικασίες για την υλοποίηση έργου σημαντικής παρέμβασης στο Πρόγραμμα. Στην παρούσα φάση, μετά από διαδικασία δημόσιας διαβούλευσης που πραγματοποιήθηκε το διάστημα 24.7-25.8.2020 με κωδικό 20DIAB000011947 στην πλατφόρμα www.promitheus.gov.gr και βάσει σχετικής Προγραμματικής Συμφωνίας με την Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ δημοσιεύθηκε η απόφαση διενέργειας διεθνούς διαγωνισμού για το Έργο «Ανάπτυξη υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας του προγράμματος ΔΙΑΥΓΕΙΑ», συνολικού προϋπολογισμού €1.045.000,00 €, το οποίο στοχεύει στην πλήρη αναβάθμιση της υφιστάμενης εφαρμογής. Ο διαγωνισμός προβλέπεται να προκηρυχθεί από την Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ εντός των επόμενων ημερών.

Κύρια επιδίωξη του νέου έργου, το οποίο εντάχθηκε με την υπ'αρ. 848/29-06-20 Απόφαση στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα» του ΕΣΠΑ 2014-2020, είναι η επέκταση της λειτουργικότητάς της εφαρμογής, εμπλουτίζοντας τα χαρακτηριστικά της διαφάνειας, της ευχρηστίας, της ενημέρωσης και της διάχυσης της πληροφορίας. Με τον τρόπο αυτό ενδυναμώνεται ο ρόλος του συστήματος Διαύγεια μέσα σε ένα ευρύτερο οικοσύστημα μηχανογραφικών συστημάτων που στηρίζουν τις προσπάθειες της Πολιτείας για μία σύγχρονη διοίκηση και ταυτόχρονα αποδίδεται προστιθέμενη αξία στο Πρόγραμμα ενισχύοντας την ανοικτότητα των δεδομένων και την συμμετοχική και προσωποποιημένη πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων.

2. Σχετικά με την ερώτηση «κρίνεται ότι οι κυβερνητικές πλατφόρμες ψηφιακής διακυβέρνησης είναι επαρκείς για τις ανάγκες των πολιτών;»

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης για να βελτιώσει τον τρόπο παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις έχει σχεδιάσει και υλοποιεί μια ενοποιημένη προσέγγιση παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσω πολλαπλών καναλιών εξυπηρέτησης που ορίζονται από το βαθμό ψηφιοποίησης κάθε υπηρεσίας/διαδικασίας.

Συγκεκριμένα:

- Για τις υπηρεσίες που παρέχονται πλήρως ψηφιακά έχει υλοποιηθεί η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr που θεσπίστηκε με το άρθρο 52 του νόμου ν.4635/2019.
- Οι υπηρεσίες που δεν παρέχονται ψηφιακά ή για πολίτες που δεν διαθέτουν ψηφιακές δεξιότητες, εντάσσονται στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Ο τρόπος διεκπεραίωσης μιας διαδικασίας από ένα ΚΕΠ είναι είτε με φυσική παρουσία, είτε με ηλεκτρονική

αίτηση μέσω της Πύλης ΕΡΜΗΣ σήμερα (μέσω του gov.gr στο άμεσο μέλλον), είτε μέσω βιντεοκλήσης.

Για πρώτη φορά όλες οι διαθέσιμες ηλεκτρονικά υπηρεσίες παρουσιάζονται σε ένα ενιαίο σημείο. Το gov.gr είναι η νέα ενιαία ψηφιακή πύλη της δημόσιας διοίκησης όπου πολίτες και επιχειρήσεις μπορούν να βρουν τις ψηφιακές υπηρεσίες που θέλουν εύκολα και γρήγορα.

Το gov.gr έχει σχεδιαστεί έχοντας στο μυαλό τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ενοποιεί τη δομή και τη φιλοσοφία των υπηρεσιών ώστε το δημόσιο να αποκτήσει ένα ενιαίο και πιο φιλικό πρόσωπο προς τον πολίτη.

3. Σχετικά με την ερώτηση «Σε ποιες ενέργειες θα προβείτε προκειμένου να αναβαθμίσετε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τον πολίτη;»

Οι ψηφιακές υπηρεσίες σήμερα παρέχονται με τους όρους και τους κανόνες που ορίζει ο υπεύθυνος φορέας. Σταδιακά οι υφιστάμενες καθώς και οι νέες υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης θα αποκτούν ενιαίο σχεδιασμό και φιλοσοφία καθώς και ενιαίο τρόπο εξυπηρέτησης.

Νέες υπηρεσίες που ψηφιοποιήθηκαν βάσει των κανόνων του gov.gr, είναι κρίσιμες διαδικασίες που χρησιμοποιούνταν κατά κόρον από τους πολίτες όπως η Υπεύθυνη Δήλωση, η Εξουσιοδότηση, το πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, το πιστοποιητικό γέννησης, η ληξιαρχική πράξη γέννησης, η ληξιαρχική πράξη γάμου, η ληξιαρχική πράξη συμφώνου συμβίωσης και η ληξιαρχική πράξη θανάτου.

Οι κανόνες του gov.gr αφορούν θέματα σχεδιασμού, ευχρηστίας, ασφάλειας, παρουσίασης και υποστήριξης. Οι νέες υπηρεσίες του gov.gr υλοποιούν τις παρακάτω αρχές:

- Ψηφιακή παροχή υπηρεσιών ως προεπιλογή (digital by default).
- Διασυνοριακές υπηρεσίες ως προεπιλογή (cross-border by default).
- Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών (inclusive by default).
- Αρχή μόνο μίας φορές (once-only principle) για την παροχή δεδομένων πολιτών και επιχειρήσεων προς το Δημόσιο.
- Ιδιωτικότητα και προστασία δεδομένων, με ενσωμάτωση τους από τη φάση του σχεδιασμού (Personal Data Protection by design and by default).
- Διαλειτουργικότητα ως προεπιλογή (interoperability by default).
- Ανοιχτότητα και διαφάνεια (openness/transparency by default),
- Έμφαση στην εξυπηρέτηση του πολίτη: σχεδιασμός των υπηρεσιών, συστημάτων και των διεπαφών τους με βάση τις ανάγκες του πολίτη (πολιτο-κεντρική προσέγγιση).
- Έμφαση στην ευχρηστία των υπηρεσιών, διαθεσιμότητα τους σε βάση 24/7.
- Συλλογή στοιχείων από τη βάση ή την πηγή, αντί για εκ των υστέρων καταχώρησή τους.
- Μια μοναδική πηγή για κάθε στοιχείο (αρχή DRY—Don't Repeat Yourself).
- Συλλογή μόνο κωδικοποιημένων δεδομένων.
- Μοναδικό σημείο εισόδου και πολυκαναλικές υπηρεσίες.
- Υιοθέτηση ανοιχτών προτύπων.
- Υλοποίηση πληροφοριακών συστημάτων αποκλειστικά πάνω σε νεφοϋπολογιστικές υποδομές υπηρεσίες.

- Υιοθέτηση οριζόντιου σχεδίου αποτύπωσης, διαχείρισης, αξιοποίησης και διασύνδεσης των βασικών και άλλων μητρώων των φορέων του δημόσιου.
- Συνεχής αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, από αρμόδια υπηρεσία του κάθε φορέα, όπως και από τους χρήστες των υπηρεσιών (πολίτες ή/ και άλλους φορείς).

Στην ολοκληρωμένη του μορφή το gov.gr θα αποτελέσει το κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης που θα συγκεντρώνει όλες τις λύσεις και όσα πρέπει να γνωρίζουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το δημόσιο. Θα είναι δηλαδή, το ένα και μοναδικό σημείο επαφής πολιτών και επιχειρήσεων με το δημόσιο.

Το gov.gr εξελίσσεται συνεχώς, βελτιώνεται και επικαιροποιείται με βάση τα σχόλια, τις προτάσεις και τις αξιολογήσεις των επισκεπτών. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις απαιτούν καλύτερες υπηρεσίες από το δημόσιο και το gov.gr είναι η ψηφιακή πύλη που με τη δική τους βοήθεια θα τους τις παρέχει.

Το gov.gr ξεκίνησε την λειτουργία του στις 21 Μαρτίου 2020 παρέχοντας 501 υπηρεσίες και σήμερα ήδη παρέχει 613. Οι υπηρεσίες αυτές είναι υπηρεσίες 18 Υπουργείων, 59 Φορέων και Οργανισμών και 6 Ανεξάρτητων Αρχών. Το επόμενο χρονικό διάστημα σχεδιάζεται και η ένταξη υπηρεσιών των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Ο Προϊστάμενος
της Υπηρεσίας Συντονισμού Ενιαίας
Ψηφιακής Πύλης

Διονύσης Κοντογιώργης

Η Προϊσταμένη
της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής
Διακυβέρνησης

Αγγελική Μπαλού