

Αθήνα, 31 Οκτωβρίου 2016

Αρ. Πρωτ. 435/ΔΣ

**Προς: Γενικό Γραμματέα Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων,
κ.Ιωάννη Παντή**

Θέμα: Κωδικοποίηση Υπηρεσιών και Διαδικασιών του Δημόσιου Τομέα

Σε συνέχεια και του πλαισίου συνεργασίας που έχουμε συνάψει με το Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων (<https://eellak.ellak.gr/sinergasies>), θα θέλαμε να σας προτείνουμε την υιοθέτηση ενός συστήματος για την καταγραφή των διαδικασιών του Υπουργείου.

Το σύστημα είναι μια γνωσιακή βάση που εμπλουτίζεται διαρκώς με νέες διαδικασίες. Στελέχη από φορείς του δημοσίου καταγράφουν δομημένα τις υπηρεσίες που παρέχουν σε κάθε είδους συναλλασσόμενους καθώς επίσης και τις διαδικασίες που ακολουθούνται μέχρι την ολοκληρωμένη παροχή της κάθε υπηρεσίας. Κάθε υπηρεσία περιέχει ένα πίνακα δικαιολογητικών, τη διαδικασία που τηρείται βήμα προς βήμα, τα απαραίτητα έγγραφα με υποδείγματα για όλα τα έντυπα ή/και ηλεκτρονικές φόρμες και τη σχετική νομοθεσία στην οποία στηρίζεται.

Για την υποστήριξη της εφαρμογής στο Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων προτείνεται η εκπαίδευση από την ΕΕΛΛΑΚ δύο υπαλλήλων ανά Διεύθυνση. Προτείνεται να προσκληθούν οι υπάλληλοι να συμμετάσχουν και εθελοντικά στην εκπαίδευση. Η βασική δομή του τριώρου σεμιναρίου περιλαμβάνει

ανάλυση των βασικών αρχών της δράσης, εξειδικευμένη παρουσίαση του λογισμικού και του τρόπου χρήσης του. Για τη συμμετοχή στο σεμινάριο οι υπάλληλοι χρειάζεται να έχουν βασικές γνώσεις χρήσης μια διαδικτυακής εφαρμογής (π.χ. Facebook).

Η αποτύπωση των υπηρεσιών στο σύστημα αυτό θα υποβοηθήσει την ανάλυση των βημάτων και την **απλοποίηση των διαδικασιών με τα αντίστοιχα οφέλη σε όγκο δουλειάς για τους υπαλλήλους και σε χρόνο εξυπηρέτησης για πολίτες.**

Συγκεκριμένα η υιοθέτηση ενός τέτοιου συστήματος θα επιτρέψει την:

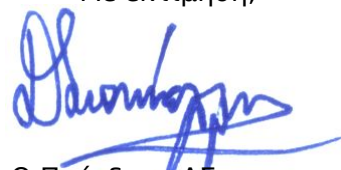
- Ενιαία κωδικοποίηση των ομοειδών υπηρεσιών για όλα τα καταστήματα.
- Δημιουργία κεντρικού αποθετηρίου υπηρεσιών που λειτουργεί ως γνωσιακή βάση.
- Προτυποποίηση και ψηφιοποίηση αιτήσεων και σχετικών εντύπων και καταχώριση σε κοινό αποθετήριο.
- Μοντελοποίηση συγκεκριμένων απαντητικών εγγράφων με στόχο τη σχετική αυτοματοποίηση της παραγωγής τους.
- Παραγωγική αξιοποίηση υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων (ΟΣΔΔΥ, πρωτόκολλα, ηλεκτρονική υπογραφή κ.α.) και παραγωγή νέων υπηρεσιών διασύνδεσής τους.
- Διαλειτουργικότητα υφιστάμενων συστημάτων: πρόσβαση/διασύνδεση για όλες τις αιτήσεις που χρειάζεται ταυτοποίηση αιτούντος π.χ με βάση τον ΑΦΜ,
- Διαλειτουργία πρωτοκόλλων με στόχο να χρησιμοποιείται ένα κοινό πρωτόκολλο.
- Σταδιακή ηλεκτρονική καταχώριση, διεκπεραίωση και παρακολούθηση της πορείας όλων των αιτήσεων.
- Σχεδιασμός ενιαίας αυθεντικοποίησης / πιστοποίησης των χρηστών στις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Χρήση των καταγεγραμμένων διαδικασιών για:
 - υποστήριξη γραφείου υποδοχής (help desk)
 - ταχύτερη εκπαίδευση νέων σε κάθε αντικείμενο υπαλλήλων.
 - υποστήριξη παροχής υπηρεσιών μέσα από τις ιστοσελίδες των

υπηρεσιών του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων.

Σας επισυνάπτουμε προσχέδιο πρόσκλησης όπου μπορείτε να προωθήσετε στα στελέχη του Υπουργείου για να εκδηλώσουν ενδιαφέρον για να εκπαιδευτούν στην καταγραφή υπηρεσιών. (Δείτε το σχέδιο πρόσκλησης [εδώ](#)).

Ο Οργανισμός Ανοιχτών Τεχνολογιών σε συνεργασία με τα μέλη του (<http://go.eellak.gr/meli>) μπορεί και θέλει να στηρίξει την υιοθέτηση των ανοιχτών τεχνολογιών θέτοντας στην υπηρεσία σας τις γνώσεις, την εμπειρία και το δίκτυο εμπειρογνομόνων και κοινοτήτων που διαθέτει. Εφόσον το επιθυμείτε θα ήταν ιδιαίτερη χαρά και τιμή μας να συνεργαστούμε μαζί σας και με τους συνεργάτες σας προκειμένου να υιοθετηθεί το σύστημα για την καταγραφή των διαδικασιών και των υπηρεσιών του Υπουργείου.

Με εκτίμηση,



Ο Πρόεδρος ΔΣ
Διομήδης Σπινέλλης