

Iceland
Liechtenstein
Norway grants

Παρουσίαση αποτελεσμάτων PDP1 «Οργανωτική Αναβάθμιση και Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Δικτύου των ΚΕΠ και των Παρεχόμενων Υπηρεσιών»

Υπουργείο Εσωτερικών
Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης
Γενική Διεύθυνση Διοικητικών Διαδικασιών Δημοσίου
Διεύθυνση Υπηρεσιών μιας Στάσης

13/12/2024



HUMAN

DOM

EQUALIT

GNITY



HUMAN RIGHTS



DEMO

Αποτελέσματα και Δράσεις Υποέργου 3 «Μάθηση από Διεθνείς Βέλτιστες Πρακτικές»

- Πραγματοποίηση δύο Online Εργαστηρίων με τη συμμετοχή 90 στελεχών από 55 ΚΕΠ και αντιπροσώπων από Αγγλία, Πορτογαλία και Ισπανία με στόχο την ανταλλαγή εμπειρίας και γνώσεων σχετικά με το σχεδιασμό και παροχή υπηρεσιών φιλικών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Εκπόνηση πλαισίου για τον σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών με βάση τους ακόλουθους άξονες:
 - **Ενίσχυση εσωτερικής επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ εμπλεκόμενων φορέων**
 - (εκπόνηση σχεδίου επικαιροποίησης θεσμικού πλαισίου λειτουργίας ΚΕΠ)
 - **Ενίσχυση ψηφιακών δεξιοτήτων στο δημόσιο τομέα**
 - Σχεδιασμός ειδικών σεμιναρίων επιμόρφωσης προσωπικού των ΚΕΠ σε συνεργασία με το ΕΚΔΔΑ, Δημιουργία Κοινότητας Πρακτικής)
 - **Ενίσχυση ψηφιακού αλφαριθμητισμού στην κοινωνία**
 - Νέο ΒΟ/ΕΥΓΟ, ανασχεδιασμός σελίδας kep.gov.gr και διασύνδεση με «ΜΙΤΟ»
 - **Προτυποποίηση σχεδιασμού και παροχής υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα**
 - Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών «ΜΙΤΟΣ»
 - **Δημιουργία διαλειτουργικού οικοσυστήματος για την ενιαία παροχή υπηρεσιών**
 - Νέο ΒΟ ΚΕΠ

Ολοκλήρωση Υλοποίησης Υποέργου 7 «Νέο Πληροφοριακό Σύστημα των ΚΕΠ: ΚΕΡ Back office (Υποστηρικτικές Υπηρεσίες) και Πύλη EU-GO» και πλήρης παραγωγική λειτουργία του νέου ΒΟ στο σύνολο των ΚΕΠ της χώρας

- Ολοκλήρωση και πλήρης παραγωγική λειτουργία του νέου Back Office των ΚΕΠ
- Αποτελεί εμβληματική δράση της Πράξης
 - Έναρξη παραγωγικής λειτουργίας 1^{ης} έκδοσης Νοέμβριος 2023 προς αντικατάσταση του πεπαλαιωμένου ΒΟ «eΚΕΡ – ΕΡΜΗΣ» λόγω αδυναμίας συντήρησης εξοπλισμού (end of life) και απουσίας διαλειτουργικότητας
 - Πλήρης παραγωγική λειτουργία Φεβρουάριος 2024 στο σύνολο των ΚΕΠ
- Υποβολή άνω των 8.000.000 αιτήσεων από 1/2024 – 11/2024
 - Δυναμική ενημέρωση περιεχομένου μέσω Διασύνδεσης με το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών «ΜΙΤΟΣ»
 - Αυτοματισμοί μέσω διαλειτουργικότητα (ΚΕΔ, ΚΣΗΔΕ)
- Αποτελεί παράδειγμα συμμετοχικού σχεδιασμού και υλοποίησης μέσω συνεργασίας φορέων:
 - ΥΠΕΣ, Διεύθυνση Υπηρεσιών μιας Στάσης (επιχειρησιακή αρμοδιότητα)
 - ΥΨΗΔ, Διεύθυνση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (τεχνική αρμοδιότητα)
 - ΕΔΥΤΕ, Προγραμματικός εταίρος (αρμοδιότητα υλοποίησης)
 - Έμπειρο Προσωπικό των ΚΕΠ, συνεργατική σχεδίαση μέσω Κοινότητας Πρακτικής

Αποτελέσματα στην Κοινωνία

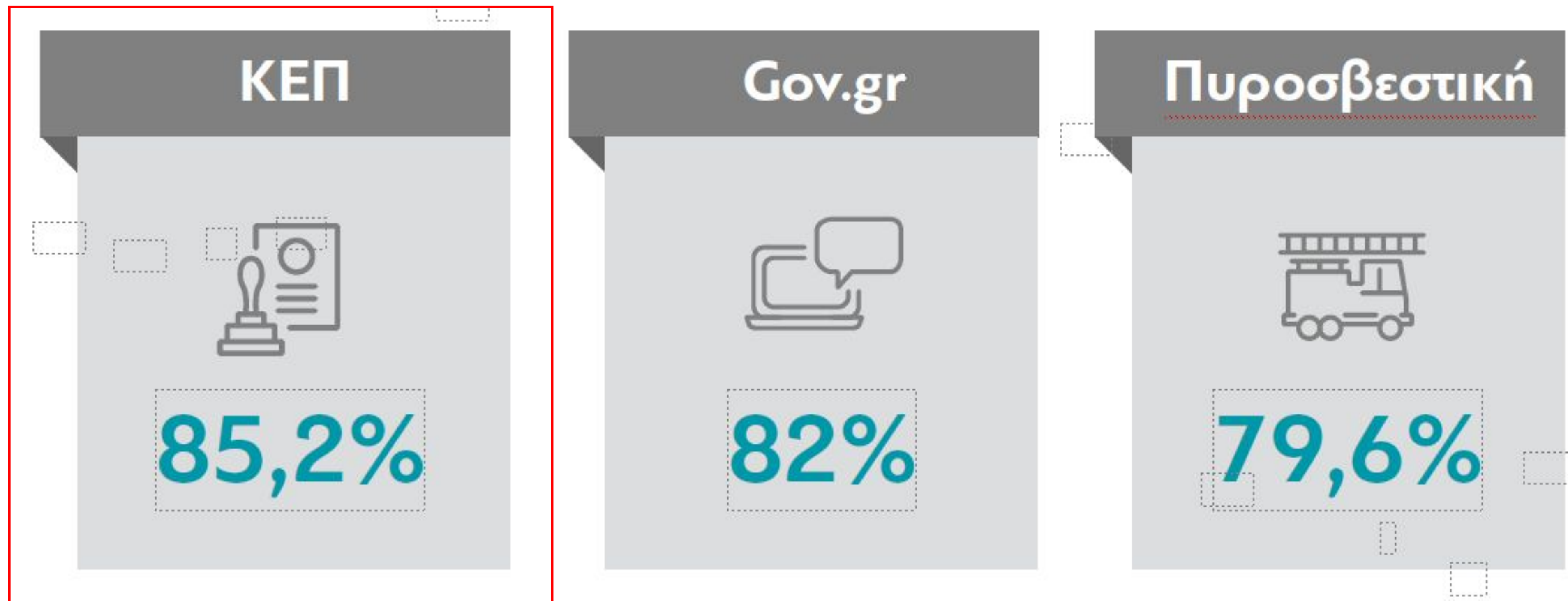
- Παρουσίαση στοιχείων που αφορούν τα ΚΕΠ από την Έρευνα διαΝΕΟσις «Τι Πιστεύουν οι Έλληνες 2024»

- **ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

- Διεξήχθη από τη *Metron Analysis* σε δείγμα 1.103 ατόμων του γενικού πληθυσμού ηλικίας 17 και άνω, με τηλεφωνικές και *online* συνεντεύξεις, την περίοδο 31/1/2024-12/2/2024

Αποτελέσματα στην Κοινωνία Ικανοποίηση Πολιτών από τις υπηρεσίες που παρέχουν τα ΚΕΠ

Οι 3 πρώτες δημόσιες υπηρεσίες για τις οποίες οι πολίτες έχουν θετική γνώμη



Iceland
Liechtenstein
Norway grants

Αποτελέσματα στην Κοινωνία

Ικανοποίηση Πολιτών από τις υπηρεσίες που παρέχουν τα ΚΕΠ

ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ: «Θετικά & Μάλλον θετικά»



Πώς αξιολογείτε τη λειτουργία των παρακάτω υπηρεσιών:



Αποτελέσματα στην ικανοποίηση προσωπικού ΚΕΠ από το νέο Πληροφοριακό Σύστημα

- **Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Πληροφοριακού Συστήματος των ΚΕΠ**
- Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από **504** εργαζομένους των ΚΕΠ, στο πλαίσιο αξιολόγησης του νέου πληροφοριακού συστήματος των ΚΕΠ.
- Η συμπλήρωση του ήταν **ανώνυμη και προαιρετική**.
- Περιείχε **ερωτήσεις για βασικές θεματικές ενότητες** και είχε ως στόχο τη συλλογή στοιχείων με σκοπό τη βελτίωση του πληροφοριακού συστήματος των ΚΕΠ.
- **83%** των απαντήσεων προέρχεται από υπαλλήλους με πάνω από 10 χρόνια υπηρεσίας στα ΚΕΠ

Iceland
Liechtenstein
Norway grants



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων



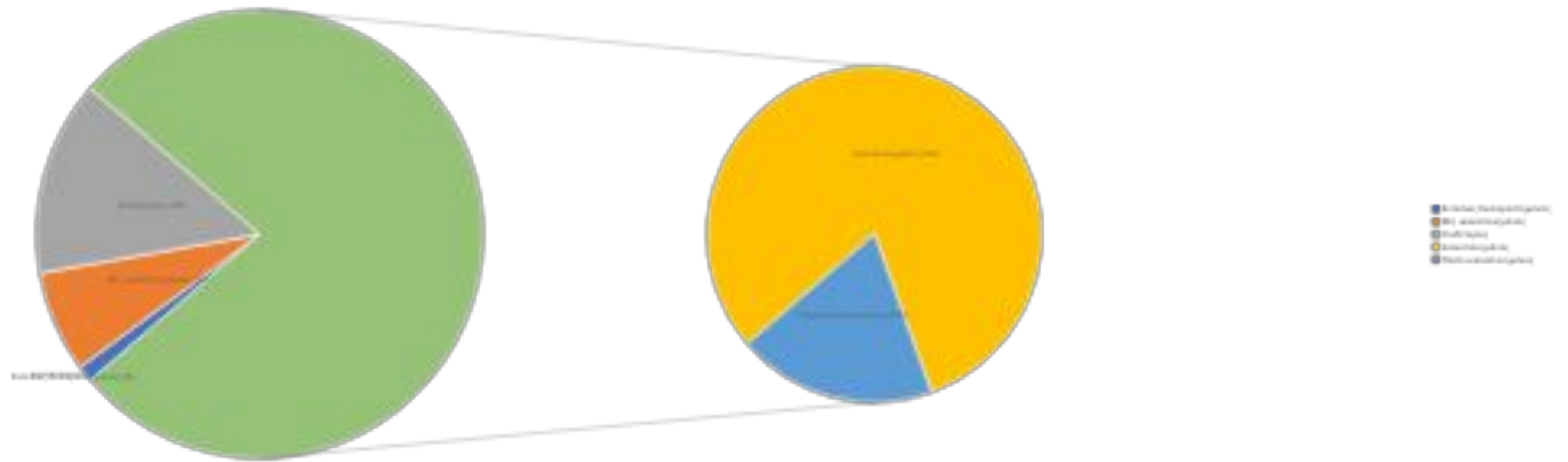
Εθνικό Κέντρο Τεχνολογίας και Έρευνας
ΕΔΥΤΕ Α.Ε.



Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών

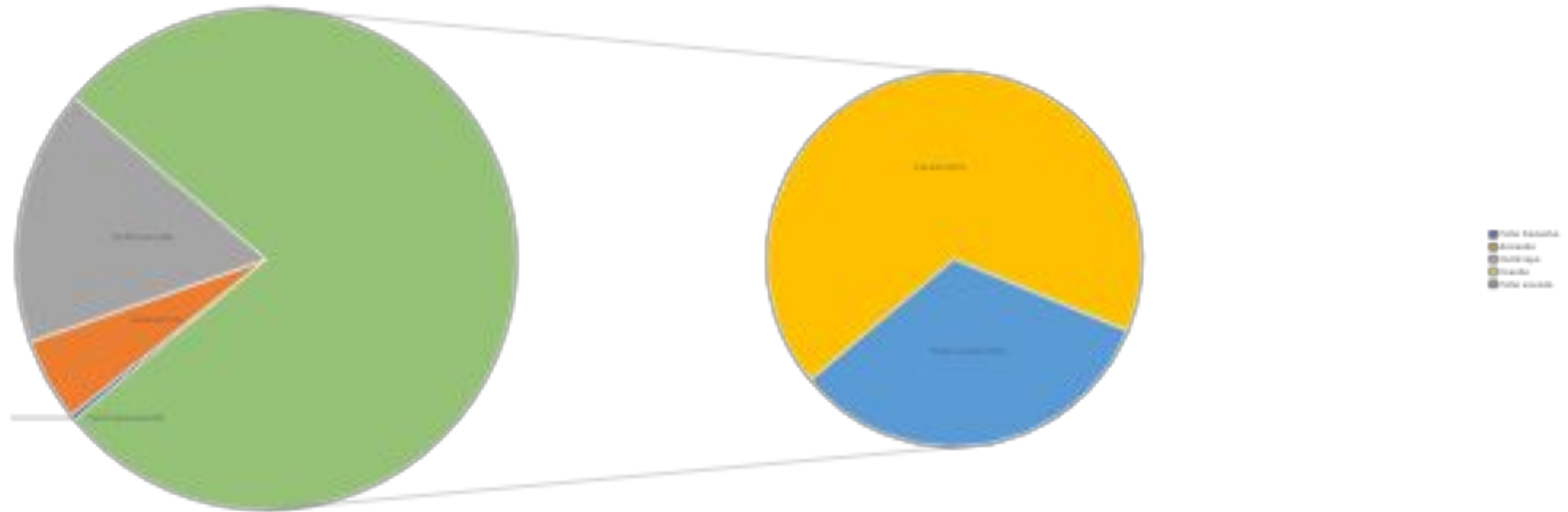
Αποτελέσματα στην ικανοποίηση προσωπικού ΚΕΠ από το νέο Πληροφοριακό Σύστημα

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη λειτουργικότητα του νέου πληροφοριακού συστήματος;
Ικανοποιημένος/Πολύ ικανοποιημένος: 78%



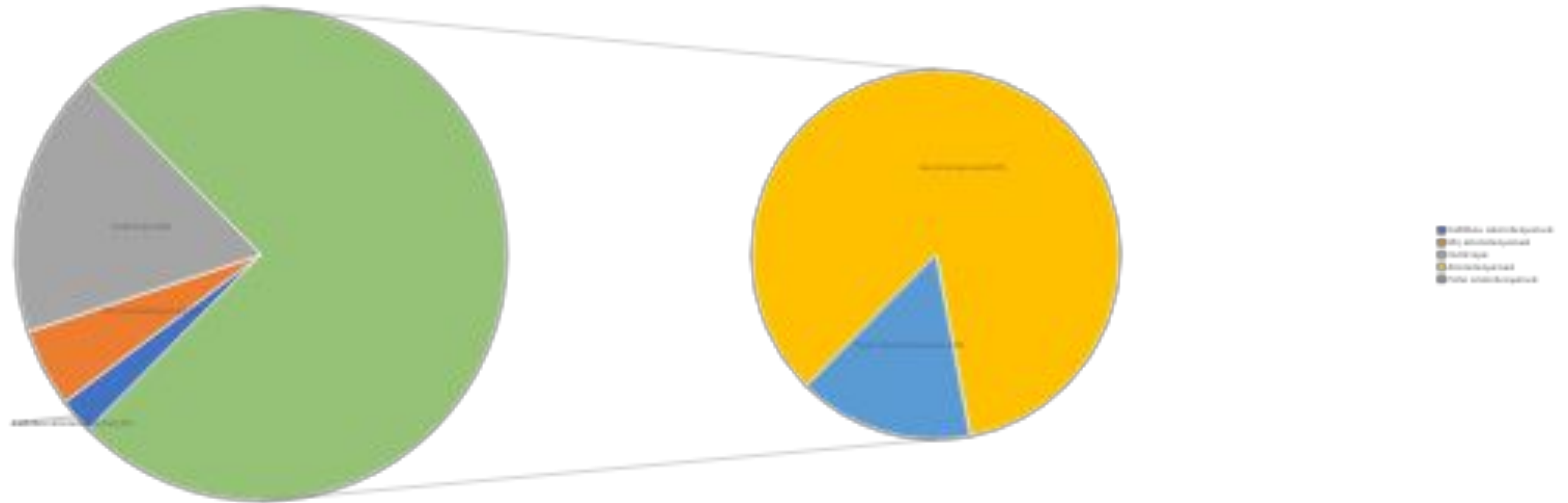
Αποτελέσματα στην ικανοποίηση προσωπικού ΚΕΠ από το νέο Πληροφοριακό Σύστημα

Πόσο εύκολο είναι να πλοηγηθείτε στο περιβάλλον χρήστη του συστήματος;
Ικανοποιημένος/Πολύ ικανοποιημένος: 77%



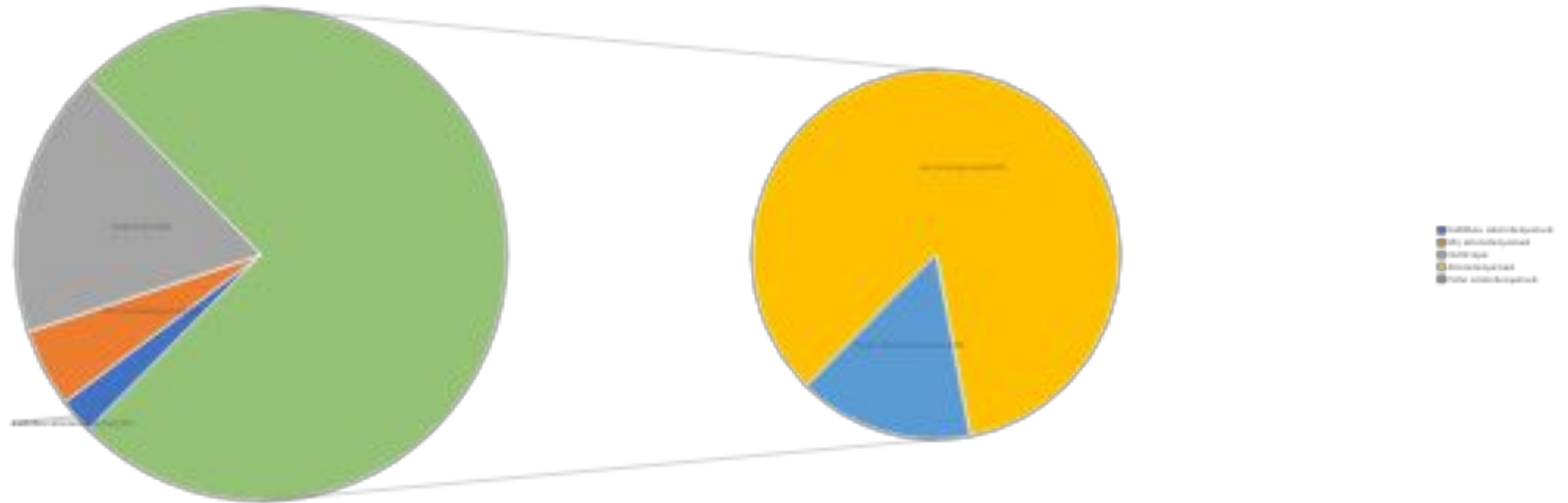
Αποτελέσματα στην ικανοποίηση προσωπικού ΚΕΠ από το νέο Πληροφοριακό Σύστημα

Πόσο αποτελεσματικά το σύστημα υποστηρίζει τη διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιών σας;
Αποτελεσματικά/Πολύ αποτελεσματικά: 75%



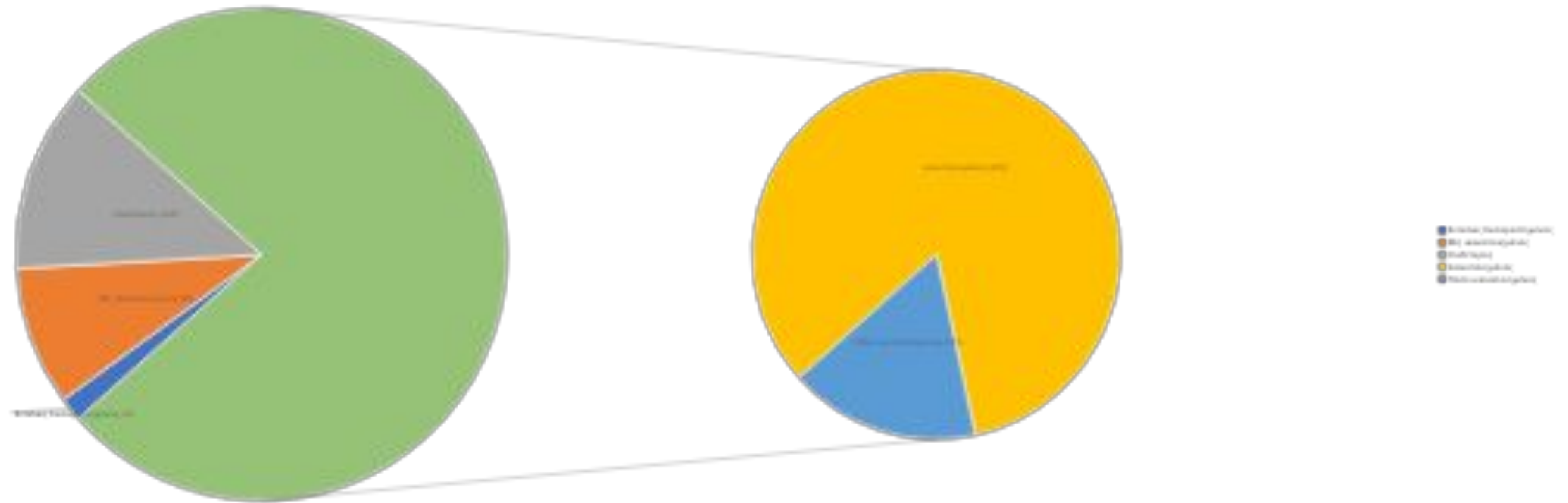
Αποτελέσματα στην ικανοποίηση προσωπικού ΚΕΠ από το νέο Πληροφοριακό Σύστημα

Πόσο αποτελεσματικά το σύστημα υποστηρίζει τη διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιών σας;
Αποτελεσματικά/Πολύ αποτελεσματικά: 75%



Αποτελέσματα στην ικανοποίηση προσωπικού ΚΕΠ από το νέο Πληροφοριακό Σύστημα

Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από το νέο πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ;
Ικανοποιημένος/Πολύ ικανοποιημένος: 77%



Iceland Liechtenstein Norway grants

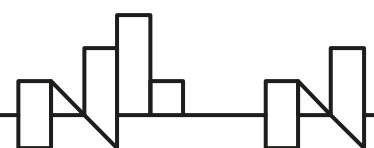
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ 2021-2027



Με την υποστήριξη της Ισλανδίας, του Λιχτενστάιν και της
Νορβηγίας μέσω του Χρηματοδοτικού Μηχανισμού του
Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ), 2014-2021

Έργο “Ψηφιακός Μετασχηματισμός των ΚΕΠ”

Πρόγραμμα «Χρηστή Διακυβέρνηση, Θεσμοί και Διαφάνεια”



Ευχαριστίες:

Στους συνεργάτες μας από Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Προγράμματος "Ψηφιακός Μετασχηματισμός" για την πολύτιμη αρωγή τους στην υλοποίηση του Έργου

Στους (πρώην) συναδέλφους μας από τις αρμόδιες εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης,

Στο Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας (ΕΔΥΤΕ) το οποίο αποτέλεσε προγραμματικό εταίρο στην υλοποίηση της εμβληματικής δράσης του υποέργου 7 «Νέο Πληροφοριακό Σύστημα των ΚΕΠ, Υποστηρικτικές Υπηρεσίες και Πύλη ΕΥΓΟ»

Στους εργαζόμενους στα ΚΕΠ για την πολύτιμη συνδρομή τους, με την πολυετή τους εμπειρία, στην υλοποίηση του νέου πληροφοριακού συστήματος, μέσω της Κοινότητας Πρακτικής.

Iceland
Liechtenstein
Norway grants

DEMOCRACY HUMAN RIGHT

FREEDOM EQUALITY DIGNITY

RULE OF LAW DEMOCRACY

HUMAN RIGHTS FREEDOM

EQUALITY DIGNITY RULE OF