

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ

ΘΕΜΑ: «Παροχή Υπηρεσιών μέσω της ιστοσελίδας της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας-Θράκης (www.m-t.gov.gr)»

Από την έναρξη του project δημιουργίας της νέας ιστοσελίδας της Α.Δ.Μ.Θ. τέθηκαν **συγκεκριμένοι και σαφώς ορισμένοι, ποσοτικά και χρονικά στόχοι** με βάση τις **Αρχές και τα Επίπεδα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης** και με βασικό γνώμονα τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας-Θράκης.

Λαμβάνοντας υπόψη τα υφιστάμενα δεδομένα λειτουργίας των Υπηρεσιών της Α.Δ.Μ.Θ., **ως πρωταρχικός στόχος** τέθηκε **ο σχεδιασμός, η ανάπτυξη, η λειτουργία και η συντήρηση ενός νέου δικτυακού τόπου** της Α.Δ.Μ.-Θ και **η προβολή του φορέα μας** μέσα από μία φιλική προς χρήστη (user-friendly) ιστοσελίδα, ώστε να προσφέρει μία εξαιρετική εμπειρία στον χρήστη (user experience), με ευδιάκριτες πληροφορίες (menus, icons), με μία αίσθηση ευκολίας στη χρήση ΚΑΙ με ευανάγνωστα κείμενα.

Ως **τελικός μας στόχος** στην μετάβαση αυτή, τέθηκε **η ανάπτυξη και η παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους εξωτερικούς και εσωτερικούς μας "πελάτες"**, ώστε να έχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής συναλλαγής και πλήρους ολοκλήρωσης μιας υπηρεσίας (service).

Έτσι, **αναλύοντας το επίπεδο ηλεκτρονικής ωριμότητας των Υπηρεσιών μας**, καταλήξαμε στην συγκέντρωση των προσφερόμενων υπηρεσιών από τις οργανικές μονάδες της Α.Δ.Μ.-Θ στη βάση **τεσσάρων κύριων κατηγοριών** εξωτερικών και εσωτερικών "πελατών" μας, δηλαδή τους Πολίτες(G2C), τις Επιχειρήσεις(G2B), τους Υπαλλήλους της Α.Δ.Μ.Θ.(G2E) και τους ΟΤΑ-Ν.Π.Δ.Δ.(G2G).

Με βάση την ανάλυσή μας, προέκυψε ένας άκρως ικανοποιητικός αριθμός παρεχόμενων **Υπηρεσιών Επιπέδου 1**, δηλαδή **Υπηρεσιών Πληροφόρησης**, καθώς προσφέρουμε σε πολλούς τομείς αρμοδιοτήτων μας, την απαιτούμενη πληροφόρηση για τη σχετική διαδικασία, βλ. για παράδειγμα τη [Σελίδα για την Σφραγίδα της Χάγης \(Apostille\)](#) και τη [Σελίδα για των Υπηρεσιών Μετανάστευσης](#), ενώ και στους τομείς αρμοδιοτήτων [Προστασία Δασών/Αγροτικές Υποθέσεις](#), [Περιβάλλον/Χωρικός Σχεδιασμός](#) και [Υδάτα](#) παρέχουμε πληροφορίες για επαρκή περιήγηση των "πελατών" μας και την επικοινωνία τους με τις αρμόδιες Οργανικές Μονάδες και τους εισηγητές των Υπηρεσιών μας σε περίπτωση που χρειάζονται περισσότερη καθοδήγηση στην αναζήτησή τους.

Περαιτέρω, προέκυψε ένας αριθμός **Υπηρεσιών Επιπέδου 2, Μονόδρομης Αλληλεπίδρασης**, καθώς, πέραν των προαναφερθέντων πληροφοριών του Επιπέδου 1, **παρέχονται εκτυπώσιμες φόρμες και πρότυπα έντυπα αιτήσεων** για την έναρξη

της σχετικής διαδικασίας. Για παράδειγμα πλήθος εντύπων μπορούν να αναζητηθούν στην [Σελίδα της Προστασίας Δασών](#), στις [Υπηρεσίες Μετανάστευσης](#) και στις [Υπηρεσίες της Διοίκησης Προσωπικού](#) για Υπαλλήλους της Α.Δ.Μ.Θ.

Σε ότι αφορά τις **Υπηρεσίες Επιπέδου 3, Αμφίδρομης Αλληλεπίδρασης**, η Α.Δ.Μ.Θ. παρέχει την δυνατότητα της ηλεκτρονικής υποβολής αιτήματος για την έναρξη της σχετικής διαδικασίας μέσω της εφαρμογής της [Ηλεκτρονικής Υποβολής Εγγράφων](#) με απλή εγγραφή του ενδιαφερομένου στη σχετική πλατφόρμα, **ενώ αναλόγως με την ωριμότητα της διαδικασίας**, ενδεχομένως ο “πελάτης” να έχει την δυνατότητα της πλήρους ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης του αρχικού του αιτήματος (**Επίπεδο Υπηρεσιών 4, πλήρους ηλεκτρονικής συναλλαγής**), όπως για παράδειγμα [οι Υπηρεσίες του Τμήματος Προσωπικού για Υπαλλήλους της Α.Δ.Μ.Θ.](#), όπου ο υπάλληλος υποβάλλει ηλεκτρονικά το αίτημά του για χορήγηση πιστοποιητικού Υπηρεσιακών Μεταβολών ή την έκδοση κάποιας βεβαίωσης και λαμβάνει το αποτέλεσμα της αίτησής του στο ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο.

Επιπροσθέτως, η νέα ιστοσελίδα παρέχει στους “πελάτες” της Α.Δ.Μ.-Θ, την δυνατότητα [ηλεκτρονικής υποβολής αναφοράς/καταγγελίας](#) και [ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τις Υπηρεσίες της Α.Δ.Μ.Θ.](#), μέσω της συμπλήρωσης πρότυπης ηλεκτρονικής φόρμας. Οι αναφορές/καταγγελίες παραλαμβάνονται και ελέγχονται από το αρμόδιο Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου, ενώ τα γενικότερα αιτήματα επικοινωνίας αξιολογούνται ως προς το περιεχόμενο και προωθούνται στην αρμόδια Υπηρεσία της Α.Δ.Μ.Θ για απόκριση (**Υπηρεσίες Επιπέδου 3**).

Όπως έχει ήδη επισημανθεί, μεσοπρόθεσμο στόχο μας αποτελεί η μετάβαση σε μία πύλη που θα παρέχει διαδραστικές υπηρεσίες. Στόχος μας είναι η διεύθυνση **m-t.gov.gr** να είναι η μόνη που θα χρειάζεται να γνωρίζουν Πολίτες, Επιχειρήσεις και Υπάλληλοι για να εξυπηρετηθούν. Για τον σκοπό αυτό, απαιτείται η επίτευξη ωριμότητας στο σύνολο των δυνητικά προσφερόμενων υπηρεσιών από τις Οργανικές Μονάδες του Φορέα και στα 4 Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ήδη κινούμαστε προς αυτήν την κατεύθυνση.

Με την αριθμ. πρωτ. οικ. 1562/26-11-2020([ΑΔΑ: ΨΧ1ΑΟΡ1Υ-21Η](#)) απόφαση του Συντονιστή της Α.Δ.Μ.Θ. συγκροτήθηκε Ομάδα Εργασίας για την **τυποποίηση των διαδικασιών χορήγησης αδειών Διαμονής Πολιτών Τρίτων Χωρών**, ενώ με την αριθμ. πρωτ. 907/09-07-2020([ΑΔΑ: 6ΗΒ4ΟΡ1Υ-ΡΚΕ](#)) απόφαση είχε συγκροτηθεί Ομάδα Εργασίας για την **τυποποίηση της διαδικασίας παραχώρησης της εκμετάλλευσης των δημοσίων δασών, τα παραδοτέα της οποίας αναμένονται εντός των επόμενων ημερών.** Παρόμοιες Ομάδες Εργασίας πρόκειται να συγκροτηθούν από εδώ και στο εξής για την ολοκλήρωση των στόχων της ψηφιακής ολοκλήρωσης.

Περαιτέρω σας ενημερώνουμε ότι, **τα αποτελέσματα των Ομάδων Εργασίας, ήτοι η εφαρμοστέα νομοθεσία, τα ακολουθητέα βήματα των διαδικασιών που κάθε φορά αναλύονται και τα πρότυπα έγγραφα που ανταλλάσσονται για την εξυπηρέτηση των διαδικαστικών ροών, θα τύχουν καθολικής και ενιαίας εφαρμογής από το σύνολο**

των Υπηρεσιών της ΑΔΜΘ και θα αναρτηθούν στον ιστότοπο της Υπηρεσίας προς γνώση και εφαρμογή όλων των ενδιαφερομένων μερών.

**Ο Συντονιστής
Αποκεντρωμένης Διοίκησης
Μακεδονίας-Θράκης**

Δρ. Ιωάννης Σάββας