

ψηφιακές εμπειρίες στο δημόσιο τομέα

καινοτομία - απλούστευση - συμμετοχή

Agenda

- ψηφιακές εμπειρίες
- διάσταση της καινοτομίας
- δράσεις και κοινά χαρακτηριστικά
- το οικοσύστημα δράσεων συμμετοχής
- Προτάσεις
- πίσω στο 2009



Αναζητώντας ψηφιακές εμπειρίες

- Η αποστολή email, η χρήση εργαλείων συνεργασίας ή ύπαρξη wifi στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης...
- Η ΔΙΑΥΓΕΙΑ
- Ο Ερμής
- 100K μαθητές συμπλήρωσαν online μηχανογραφικό



Φιάσκο του υπουργείου Παιδείας με τους κωδικούς κατάθεσης των μηχανογραφικών - Ανάστατοι χιλιάδες μαθητές από τις πλαστογραφίες των δελτίων τους

Μέγεθος

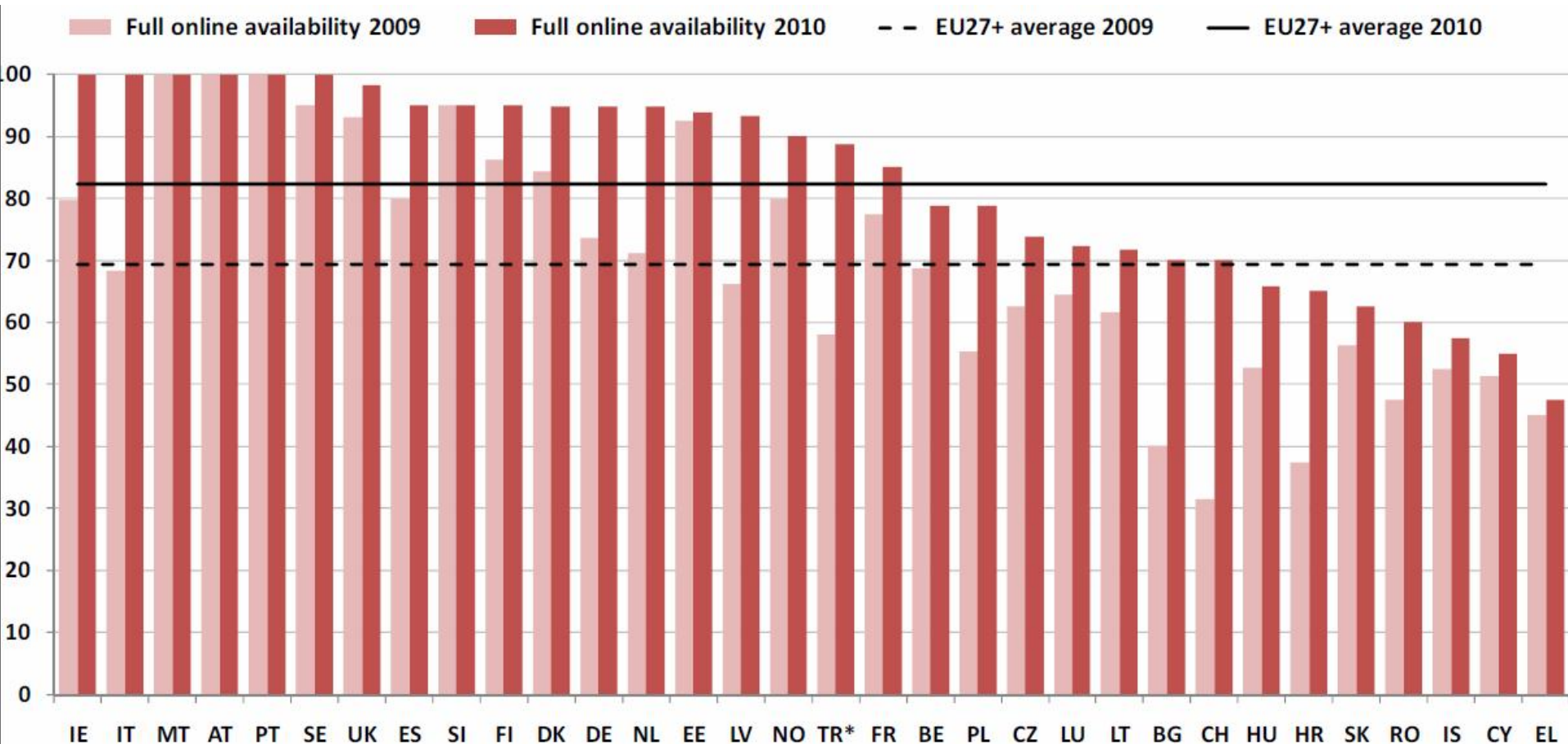
Χρειαζόμαστε καινοτομία ;

- Έχει να κάνει και με τις κοινωνικές υπηρεσίες και οργανισμούς (υπουργεία, πανεπιστήμια, νοσοκομεία, δήμους κλπ)
- Δυσκολίες
 - καθιερωμένες προσεγγίσεις
 - πελατειακό σύστημα
 - παραδοσιακές δομές
 - συντηρητικές αντιλήψεις
 - τρόπος management

η δαπάνη για ΤΠΕ έργα δαπάνης > 1M euro

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ	ΣΥΝΟΛΑ		
	ΑΡ. ΕΡΓΩΝ	ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ 3 ΚΠΣ	Μ.Ο. ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΚΕΝΟ	6	12,727,754.00	2,121,292.33
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΤΡΟΦΙΜΩΝ	4	19,001,285.00	4,750,321.25
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ, ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ & ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ	5	26,863,054.00	5,372,610.80
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ	5	31,645,476.00	6,329,095.20
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ	1	2,111,430.00	2,111,430.00
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ	34	324,198,036.00	9,535,236.35
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	89	815,748,362.00	9,165,711.93
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΘΑΛΑΣΣΙΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ, ΝΗΣΩΝ & ΑΛΙΕΙΑΣ	3	17,726,151.00	5,908,717.00
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ	14	70,499,511.00	5,035,679.36
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ	54	422,330,479.00	7,820,934.80
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ & ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ	11	87,437,662.00	7,948,878.36
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	18	472,252,924.00	26,236,273.56
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	11	25,956,940.00	2,359,721.82
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	4	37,109,435.00	9,277,358.75
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΥΗΣ	19	67,613,055.00	3,558,581.84
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ & ΔΙΚΤΥΩΝ	25	131,497,812.00	5,259,912.48
ΣΥΝΟΛΑ	303	2,564,719,366.00	8,464,420.35

ΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

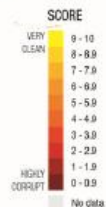
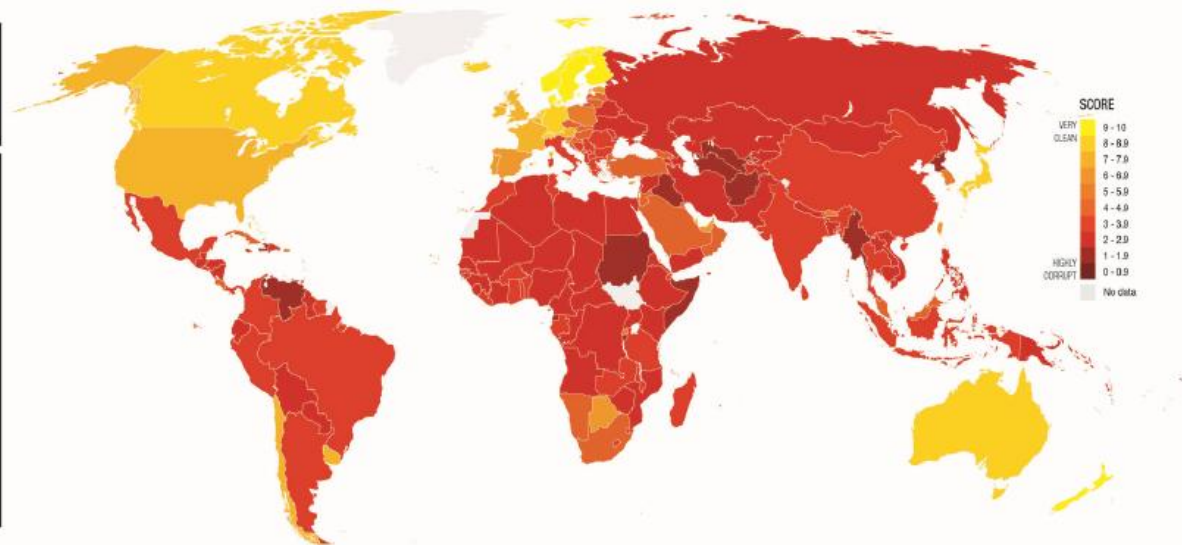


η αντίληψη



CORRUPTION PERCEPTIONS INDEX 2011

THE PERCEIVED LEVELS OF PUBLIC-SECTOR CORRUPTION IN 183 COUNTRIES/TERRITORIES AROUND THE WORLD



RANK COUNTRY/TERRITORY SCORE

1	New Zealand	9.5
2	Denmark	9.4
3	Finland	9.4
4	Sweden	9.3
5	Singapore	9.2
6	Norway	9.0
7	Netherlands	8.9
8	Australia	8.8
9	Switzerland	8.8
10	Canada	8.7
11	Luembourj	8.5
12	Hong Kong	8.4
13	Iceland	8.3
14	Germany	8.0
15	Japan	8.0
16	Austria	7.8
17	Barbados	7.8
18	United Kingdom	7.8
19	Belgium	7.5
20	Ireland	7.5
21	Bahrain	7.3
22	Chile	7.2
23	Qatar	7.2
24	United States	7.1
25	France	7.0
26	Saint Lucia	7.0
27	Uruguay	7.0
28	United Arab Emirates	6.5
29	Estonia	6.4
30	Cyprus	6.3
31	Spain	6.2
32	Botswana	6.1
33	Portugal	6.1
34	Taiwan	6.1
35	Slovenia	5.9
36	Israel	5.8
37	Saint Vincent and the Grenadines	5.8
38	Bhutan	5.7
39	Malta	5.6
40	Puerto Rico	5.6
41	Cape Verde	5.5
42	Poland	5.5
43	Korea (South)	5.4
44	Brunei	5.2
45	Dominica	5.2
46	Bahrain	5.1
47	Macau	5.1
48	Mauritius	5.1
49	Rwanda	5.0
50	Costa Rica	4.8
51	Lithuania	4.5
52	Oman	4.5
53	Seychelles	4.5
54	Hungary	4.5
55	Kuwait	4.5
56	Jordan	4.5
57	Czech Republic	4.4
58	Namibia	4.4
59	Saudi Arabia	4.4
60	Malaysia	4.3
61	Cuba	4.2
62	Latvia	4.2
63	Turkey	4.2
64	Georgia	4.1
65	South Africa	4.1
66	Croatia	4.0
67	Montenegro	4.0
68	Slovakia	4.0
69	Ghana	3.9
70	Italy	3.9
71	FYR Macedonia	3.9
72	Samoa	3.9
73	Brunei	3.8
74	Tunisia	3.8
75	China	3.6
76	Romania	3.6
77	Senegal	3.5
78	Lebanon	3.5
79	Venezuela	3.5
80	Colombia	3.4
81	El Salvador	3.4
82	Greece	3.4
83	Morocco	3.4
84	Peru	3.4
85	Thailand	3.4
86	Bulgaria	3.3
87	Jamaica	3.3
88	Panama	3.3
89	Sierra Leone	3.3
90	Sri Lanka	3.3
91	Bosnia and Herzegovina	3.2
92	Liberia	3.2
93	Trinidad and Tobago	3.2
94	Zambia	3.2
95	Albania	3.1
96	India	3.1
97	Kiribati	3.1
98	Switzerland	3.1
99	Tonga	3.1
100	Argentina	3.0
101	Berlin	3.0
102	Burkina Faso	3.0
103	Djibouti	3.0
104	Gabon	3.0
105	Indonesia	3.0
106	Madagascar	3.0
107	Malawi	3.0
108	Mexico	3.0
109	San Tome and Principe	3.0
110	Bulgaria	3.0
111	Tanzania	3.0
112	Algeria	2.9
113	Egypt	2.9
114	Kosovo	2.9
115	Bosnia and Herzegovina	2.9
116	Benegal	2.9
117	Vietnam	2.9
118	Bolivia	2.8
119	Mal	2.8
120	Bangladesh	2.7
121	Ecuador	2.7
122	Philippines	2.7
123	Guatemala	2.7
124	Iran	2.7
125	Kazakhstan	2.7
126	Mongolia	2.7
127	Mozambique	2.7
128	Solomon Islands	2.7
129	Armenia	2.6
130	Dominican Republic	2.6
131	Honduras	2.6
132	Philippines	2.6
133	Syria	2.6
134	Gameroon	2.5
135	Eritrea	2.5
136	Guinea	2.5
137	Lebanon	2.5
138	Madagascar	2.5
139	Nicaragua	2.5
140	Niger	2.5
141	Palistan	2.5
142	Sierra Leone	2.5
143	Azerbaijan	2.4
144	Belarus	2.4
145	Comoros	2.4
146	Mauritania	2.4
147	Nigeria	2.4
148	Russia	2.4
149	Timor-Leste	2.4
150	Togo	2.4
151	Uganda	2.4
152	Tajikistan	2.3
153	Ukraine	2.3
154	Central African Republic	2.2
155	Congo Republic	2.2
156	Cote d'Ivoire	2.2
157	Guinea Bissau	2.2
158	Kenya	2.2
159	Laos	2.2
160	Nepal	2.2
161	Papua New Guinea	2.2
162	Paraguay	2.2
163	Zimbabwe	2.2
164	Cambodia	2.1
165	Guinea	2.1
166	Kyrgyzstan	2.1
167	Yemen	2.1
168	Angola	2.0
169	Chad	2.0
170	Democratic Republic of the Congo	2.0
171	Libya	2.0
172	Burundi	1.9
173	Equatorial Guinea	1.9
174	Venezuela	1.9
175	Haiti	1.8
176	Iraq	1.8
177	Sudan	1.6
178	Turkmenistan	1.6
179	Uzbekistan	1.6
180	Algeria	1.5
181	Myanmar	1.5
182	Korea (North)	1.0
183	Scotlana	1.0

RANK COUNTRY/TERRITORY SCORE

RANK COUNTRY/TERRITORY SCORE

RANK COUNTRY/TERRITORY SCORE

RANK COUNTRY/TERRITORY SCORE

η πρόκληση

πολίτης/επιχειρηματίας/δημόσιος υπάλληλος --
> συμμετοχή στη σύγχρονη διακυβέρνηση

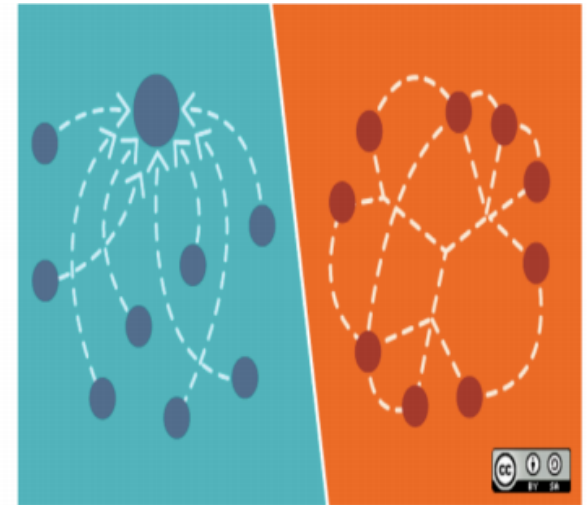
- ψηφιακή κουλτούρα
- βελτίωση υπηρεσιών
- συμμετοχή στη διαδικασία χάραξης της πολιτικής
- διαφάνεια – λογοδοσία – ακεραιότητα στην άσκηση της δημόσιας εξουσίας
- διάθεση και περαιτέρω χρήση της δημόσιας πληροφορίας

δράσεις



ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ

- διαχείριση πόρων
 - κινητοποίηση και αξιοποίηση ανθρώπινων δικτύων
 - εμπλοκή - διοίκηση αλλαγών
 - υποδομές και οικονομίες κλίμακας
- κεντρικός σχεδιασμός - αποκεντρωμένη υλοποίηση
- αξιοποίηση εμπειρίας
- διαχείριση του κατεστημένου
- απλούστευση
- εστίαση στο αποτέλεσμα - κουλτούρα
- κανόνας pareto 20 - 80
- agile manifesto



σύγκρουση δύο κόσμων

καινοτομία και **κατεστημένο**

- δομές εκτός τυπικής οργανωτικής ιεραρχίας
- διάθεση γνώσης vs "the crown jewels"
- αντιμέτωποι με τον legacy προϊστάμενο
- άρνηση ευέλικτης επικοινωνίας - προσκόλληση στη φυσική παρουσία

-- online ticketing system "ΟΤΑΝ ΘΑ ΣΑΣ ΠΑΡΟΥΝ ΜΕΤΗΣ ΠΕΤΡΕΣ ΤΟΤΕ ΘΑ ΣΟΥ ΠΩ ΟΤΙ ΔΕΝ ΣΧΕΤΙΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ"

- φοβισμένος/ευθυνόφοβος δημόσιος υπάλληλος
- προϊστάμενος vs Manager

σύγκρουση δύο κόσμων

καινοτομία και **κατεστημένο**

- το fanclub του Δι@ύγεια
- ο "αγανακτισμένος" δημόσιος υπάλληλος
- ο περήφανος δημόσιος υπάλληλος
- trigger για ανάπτυξη και δημιουργία
 - opendata --> "κάτι παθαίνουμε εμείς οι προγραμματιστές..."
- η ανταπόκριση των/μέσω των social media
- η έκπληξη της Υψηλίου :-) στη σύνοδο κορυφής για το OGP

γραφειοκρατία: the clock is ticking...

- διοικητικά βάρη - *εξωτερική γραφειοκρατία*
 - εγγενείς παθογένειες της Δημόσιας Διοίκησης:
 - έλλειψη εμπιστοσύνης στον πολίτη --> νοοτροπία προστασίας του φορέα --> χαοτικό θεσμικό πλαίσιο
 - έλλειψη/δυσλειτουργία ελεγκτικών μηχανισμών --> υπερβολικά/εξοντωτικά σημεία ελέγχου
 - πελατειακό κράτος
- διοικητικά κόστη - *εσωτερική γραφειοκρατία*
 - αμφισβήτηση
 - μηδενική διαχείριση αλλαγών

γραφειοκρατία: the fat lady sings!

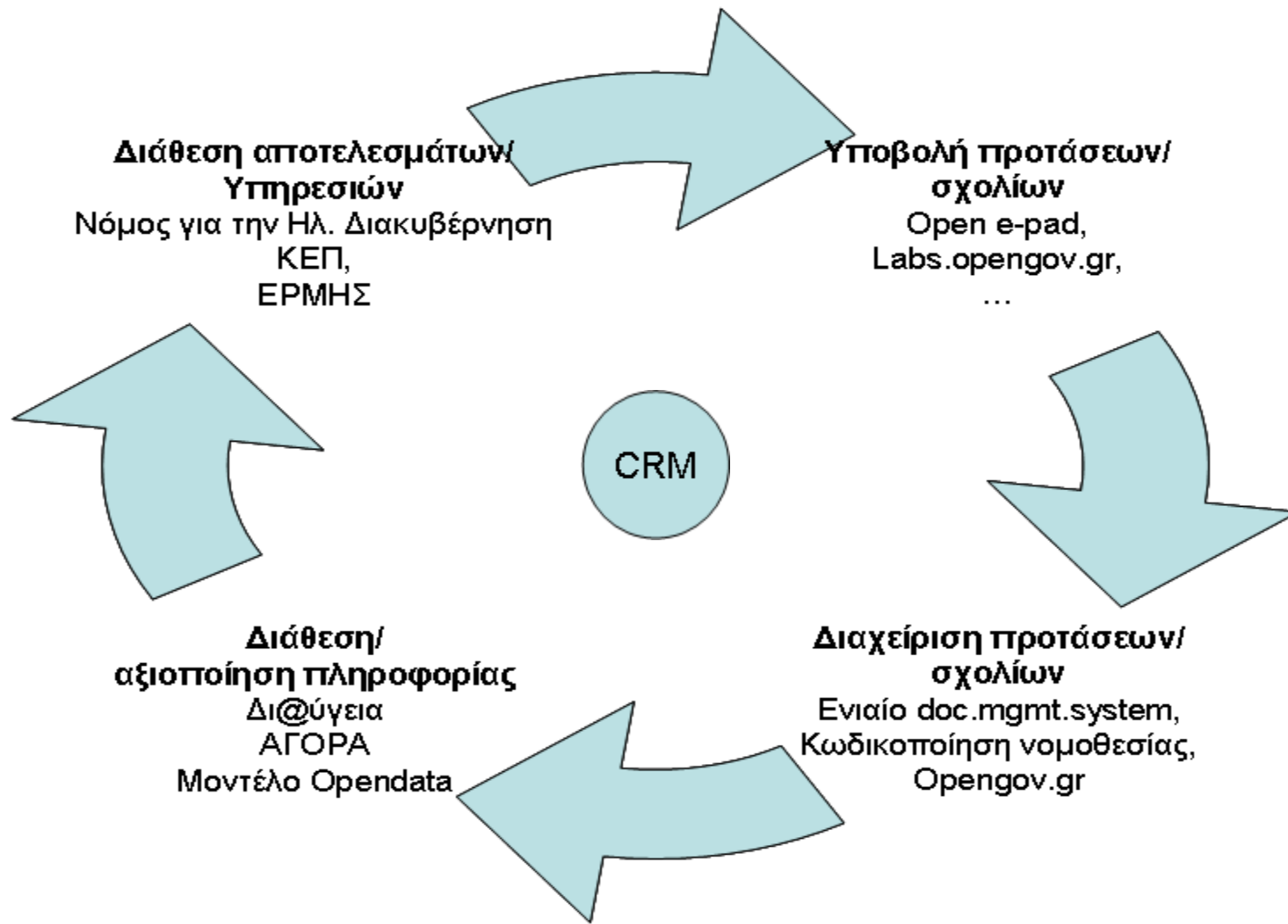
- ανασχεδιασμός --> βαθειές & ριζικές αλλαγές
- απλούστευση --> γρήγορο fine tuning
- συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων
- ηγετική καθοδήγηση
- στρατηγικός σχεδιασμός που να επιτρέπει και να επιβραβεύει αυθόρμητες (όχι αυθαίρετες) πρωτοβουλίες

! Υπουργείο Οικονομικών και ΠΔΕ, 5472 σ/ημ

Open Government Partnership

The screenshot displays the Open Government Partnership website interface. At the top, the browser address bar shows the URL www.opengovpartnership.org/countries. The page features a search bar with the text "SEARCH" and a "SUBMIT" button, alongside social media sharing options for Facebook, Twitter, and Google+. Below the search bar is a navigation menu with four main sections: "ABOUT", "COUNTRY COMMITMENTS", "NETWORK", and "OUTREACH", each represented by a distinct icon. The "COUNTRY COMMITMENTS" section is highlighted, leading to a world map titled "COUNTRY COMMITMENTS". The map shows various countries marked with green and orange pins, indicating their participation. The map is powered by Google and includes a "Terms of Use" link. To the right of the map, there is a sidebar with the heading "COUNTRY COMMITMENTS" and a list of links: "PARTICIPATING COUNTRIES", "ACTION PLAN TEMPLATE", "NEW COUNTRY GUIDANCE", "INTENT TO JOIN OGP", and "CONSULTATION". A "Country Log-In" button is also visible at the bottom of this sidebar.

ΤΟ ΟΙΚΟΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ



Αποτελέσματα;

1. Ενθαρρύνουμε την καινοτομία

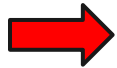
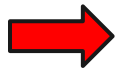
- Δημιουργώντας προϋποθέσεις για τη διάχυση καινοτόμων ιδέων π.χ ανθρώπινα δίκτυα
- οργανωσιακή κουλτούρα και νοοτροπία
- + top down προσέγγιση π.χ μονάδες καινοτομίας
- + bottom up

2. Έργα ΤΠΕ - Νέες Προσεγγίσεις

1. Το μοντέλο της χρηματοδότησης με ιδιωτικά κεφάλαια και της πληρωμής των αναδόχων με τη μονάδα συναλλαγής (transaction base fee)
2. Το μοντέλο της ρύθμισης των παραμέτρων από το κράτος και κινητοποίησης σε ευρεία βάση του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα (μοντέλο «Σπινέλλη»)
3. Υβριδική λύση των 1,2
4. Συμμετοχική υλοποίηση έργων πληροφορικής
5. Κανόνας Pareto

3. Αντίληψη της επένδυσης

Type of investment	Business benefit	Main formal aids to investment evaluation	Importance of management judgement	Main aspects of management judgement
Mandatory investments as a result of:				
Regulatory requirements.	Satisfy minimum legal requirement.	Analysis of cost.	Low	Fitness of the system for the purpose.
Organizational requirements.	Facilitate business operations.	Analysis of costs.	Low	Fitness of the system for the purpose. Best option for variable organizational requirements.
Competitive pressure.	Keep up with the competition.	Analysis of costs to achieve parity with the competition. Marginal cost to differentiate from the competition, providing the opportunity for competitive advantage.	Crucial	Competitive need to introduce the system at all. Effect of introducing the system into the marketplace. Commercial risk. Ability to sustain competitive advantage.
Investments to improve performance.	Reduce costs.	Cost-benefit analyses.	Medium	Validity of the assumptions behind the case.
	Increase revenues.	Cost-benefit analyses. Assessment of hard-to-quantify benefits. Pilots for high-risk investment.	High	Validity of the assumptions behind the case. Real value of hard-to-quantify benefits. Risk involved.
Investments to achieve competitive advantage.	Achieve a competitive leap.	Analysis of costs and risks.	Crucial	Competitive aim of the system. Impact on the market and the organization. Risk involved.
Infrastructure investment.	Enable the benefits of other applications to be realized.	Setting of performance standards. Analysis of costs.	Crucial	Corporate need and benefit, both short- and long-term.
Investment in research.	Be prepared for the future.	Setting objectives within cost limits.	High	Long-term corporate benefit. Amount of money to be allocated.



4. Περισσότερη Συμμετοχή

- Ενίσχυση συμμετοχής
- Αξιοποίηση της συμμετοχής
- crowdsourcing

Increasing Level of Public Impact



Inform

To provide the public with balanced and objective information to assist them in understanding the problem, alternatives, opportunities and/or solutions.

Consult

To obtain public feedback on analysis, alternatives and/or decisions.

Involve

To work directly with the public throughout the process to ensure that public concerns and aspirations are consistently understood and considered.

Collaborate

To partner with the public in each aspect of the decision including the development of alternatives and the identification of the preferred solution.

Empower

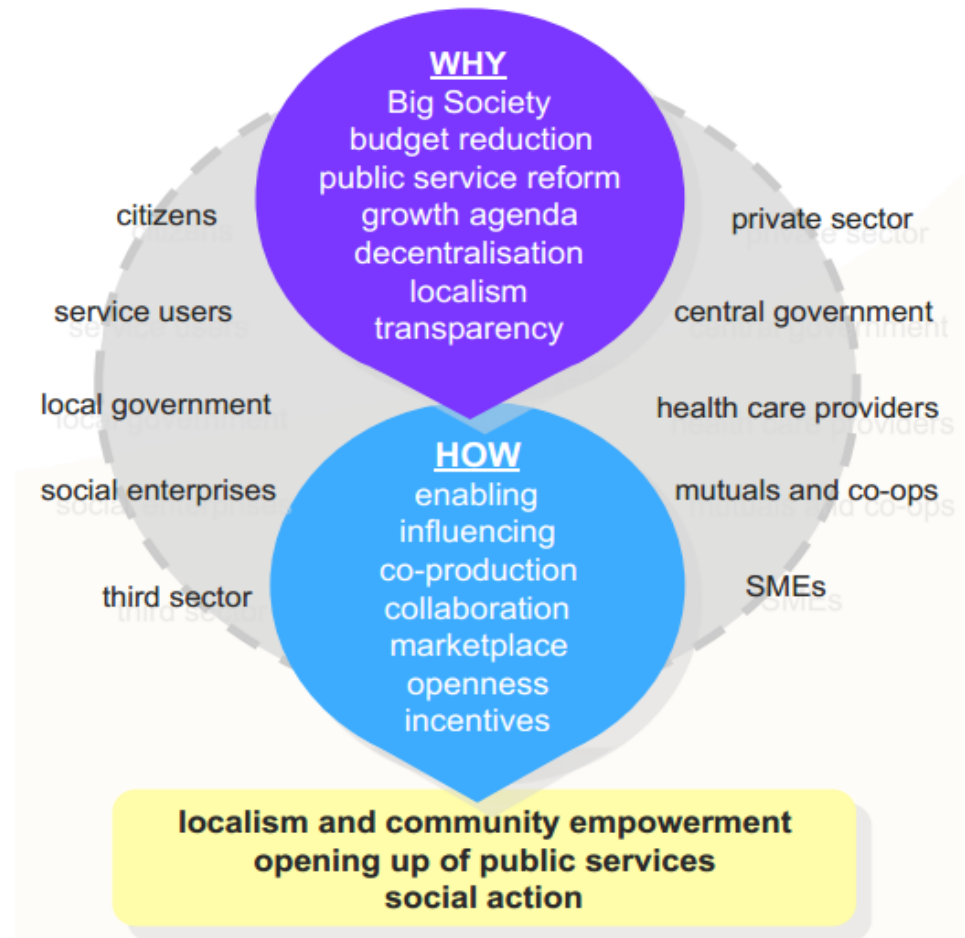
To place final decision-making in the hands of the public.

Public participation goal



5. Αποκέντρωση

- Αποκέντρωση
- Η κεντρική κυβέρνηση καταλύτης

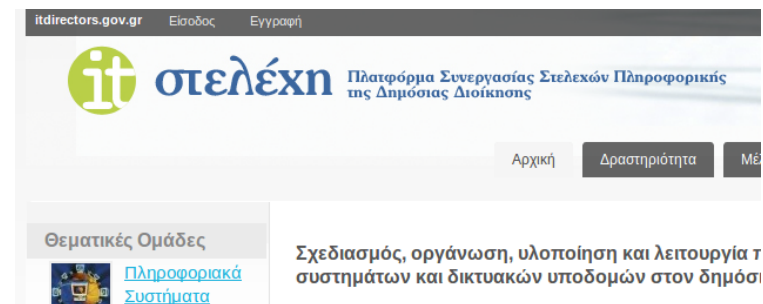


6 .Σημειακές Παρεμβάσεις

- Νησίδες (Τμήματα, Γραμματείες) μέσα σε μεγάλους φορείς με πολύτιμα δεδομένα και μια σχετική αυτοτέλεια στον χειρισμό τους.
 - Ενισχύουμε τους φορείς αυτούς με τεχνογνωσία, εργαλεία και πρακτικές λύσεις
 - παρέχουμε τεχνολογικά εργαλεία

7. Ανθρώπινα δίκτυα

- Αντικείμενο
- Επιβράβευση
- Community management



8. Απτά αποτελέσματα π.χ μείωση κόστους

- Υπουργείο Οικονομικών και ΠΔΕ, ανάγκη εκτύπωσης 5472 σελίδων / μέρα
 - 1000 euro total cost / day
- Γενική Γραμματεία Κοινωνικής Ασφάλισης
- κόστος περ 1000+ ευρώ έτος για κάθε fax!

- Μη απτά αποτελέσματα

9. Είναι και η Στρατηγική ..

- Μηχανισμός παρακολούθησης
- Τρόπος αξιολόγησης
 - έστω balanced scorecard ή benchmarking
- Ως προς το περιεχόμενο
 - αξιοποίηση συλλογικής εμπειρίας
 - business alignment
 - τεχνολογικές ευκαιρίες
 - ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της χώρας

10. Να αξιοποιούμε την εμπειρία ..



Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης
και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Προτάσεις για λογότυπο!

Ανοικτή Ηλεκτρονική - Δημόσια Διοίκηση

Βελτιώνουμε την εξυπηρέτηση , Ακούμε τους πολίτες

Αρχική

Οδηγίες Συμμετοχής & Πληροφορίες

Γράφω την εμπειρία μου και συμμετέχω στη βελτίωση
των Δημόσιων υπηρεσιών »

Το OpenePad σε 3 βήματα

1


Οι Πολίτες υποβάλλουν
μηνύματα για τις υπηρεσίες
του δημοσίου.

2

Οι φορείς τα
διαχειρίζονται,
τα αξιοποιούν.

3

Με τα μηνύματα
παράγεται έκθεση
αναφοράς κάθε
τρίμηνο.

+ Διάδωσέ Το.. |    

> labs <
opengov.gr

Βελτιώνουμε τις
Ηλεκτρονικές
Υπηρεσίες »

OPeNePAD | open e - public administration

Πίσω στο 2009

- Περισσότερη αποκέντρωση
- λιγότερο micro management
- Το middle management (Γεν /δντες - τμηματάρχες)
- Steering Committees και αξιολόγησή τους
- ικανοί project managers
- Επιχειρησιακοί βραχίονες υλοποίησης π.χ ΚΤΠ Α.Ε
- Προϋπολογισμός (Συμβάσεις κλπ)
- Θεσμικές λύσεις για ομάδες εργασίας



[1] Scaling Up Innovation in the Public Sector <http://goo.gl/WQxll>

[2] OpenGovernment Partership ogp.opengov.gr

[3] egonplan.gr

[4] Στρατηγική Υλοποίησης έργων ΤΠΕ @karamanolis.net

[5] opensource.com

[6] Geoff Hogbin, David V. Thomas , Investing in information technology

[7] IAP2 spectrum of Public Participation

[8] Peter Drucker “Innovation and entrepreneurship”, 1985

[9] en.wikipedia.org/wiki/Pareto_principle

[10] thinc act gr - Βασίλης Τραπεζάνογλου