

# Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην αντιμετώπιση της κρίσης του covid-19

Δήμος Ηρακλείου



**Μοχιανάκης Κωστής**

Προϊστάμενος Πληροφορικής Δήμου Ηρακλείου

# Η πανδημία του covid-19 και ο ψηφιακός μετασχηματισμός των Τοπικών Κοινωνιών

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός σε όλες τις πλευρές της ζωής μας και η πρόκληση της κλιματικής αλλαγής θέτουν τους στόχους για το μέλλον.

Να οικοδομήσουμε ένα πράσινο ψηφιακό κόσμο ενισχύοντας την ανθεκτικότητά μας σε όλους τους τομείς.

Η πανδημία του Covid-19 οδήγησε σε μια μετάβαση ευρείας κλίμακας. Την απομακρυσμένη εργασία και υποχρέωσης εξυπηρέτησης εκατομμυρίων ανθρώπων σε όλο τον κόσμο.

Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών απάντησαν σε αυτή την πρόκληση διασφαλίζοντας :

- την αδιάλειπτη λειτουργία υπηρεσιών & επιχειρήσεων και
- την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση των πολιτών.

# Ανάγκη για σαφή οδικό χάρτη ψηφιακού μετασχηματισμού με επίκεντρο τον άνθρωπο

Κάθε οργανισμός και πολίτης απάντησε με διαφορετική αποτελεσματικότητα στην πρόκληση της ψηφιακά απομακρυσμένης εργασίας.

Στην Ελλάδα το είδαμε πολύ χαρακτηριστικά, παρατηρώντας τις ανισότητες που δημιουργούνται από τις δυσκολίες πρόσβασης των πιο ευάλωτων ομάδων στο Διαδίκτυο , την διαφορετική ικανότητα να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις ψηφιακές υπηρεσίες, τις διαφορές που καθορίζονται από το επίπεδο εισοδήματος, την ηλικία, το φύλο ή ακόμη και την τόπο που ζουν.

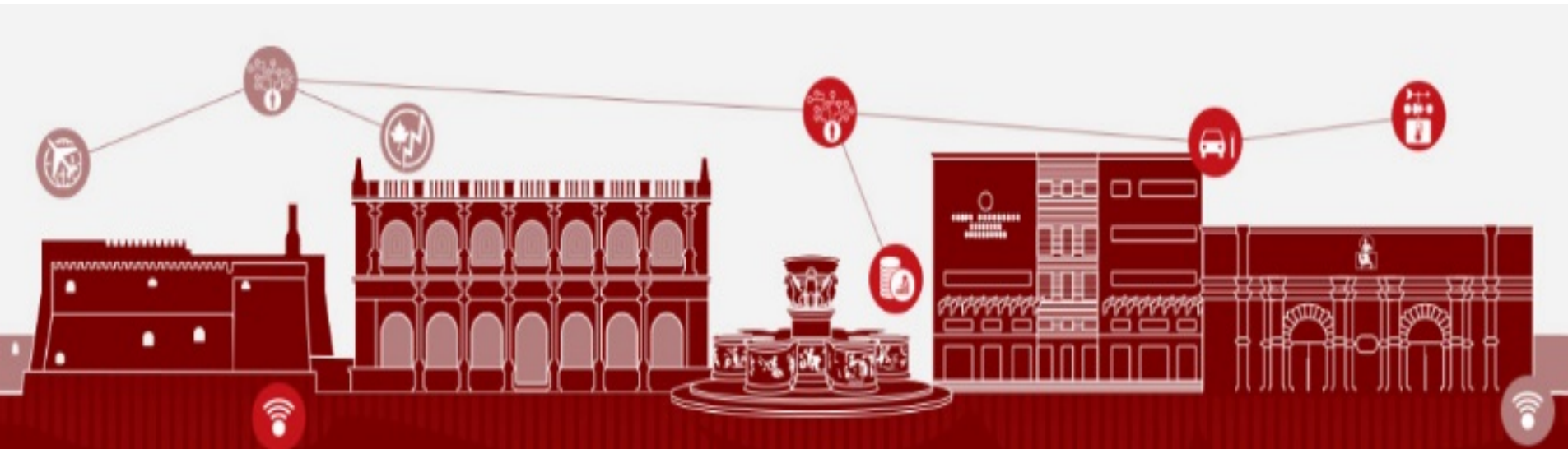
Η καταπολέμηση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού πρέπει να αποτελεί προτεραιότητα των δημοτικών αρχών. Η πρόσβαση στο διαδίκτυο πρέπει να αναγνωρίζεται ως δικαίωμα των πολιτών και όχι απλά ως υποδομή.

**Πρέπει άμεσα κάθε Δημοτική αρχή να παρουσιάσει σχέδιο ψηφιακού μετασχηματισμού και σαφή οδικό χάρτη δράσεων με επίκεντρο τον άνθρωπο, καθιστώντας το βασικό εργαλείο αντιμετώπισης της κοινωνικοοικονομικής κρίσης.**

# Ηράκλειο : Η αντιμετώπιση της πρόκλησης της απομακρυσμένης εργασίας

Η υπηρεσία Πληροφορικής του Δήμου Ηρακλείου στα πλαίσια του σχεδίου “Ηράκλειο, έξυπνη πόλη” έχει υλοποιήσει με τη χρήση ελεύθερου , ανοικτού λογισμικού (openstack , owncloud, jitsi meet , horde , wso2 κά ) τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες για εξ αποστάσεως εργασία των στελεχών του.

Η πρόσβαση στις υπηρεσίες είναι δυνατή μέσω συστήματος ενιαίας πρόσβασης χρηστών (SSO) με τη χρήση μοναδικών κωδικών πρόσβασης



# Εφαρμογές απομακρυσμένης πρόσβασης

**ΕΙΣΟΔΟΣ**

Για πλήρη πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιλέξτε σύνδεση με κωδικούς TAXISnet

Γ.Γ.Π.Σ.

Για περιορισμένη πρόσβαση επιλέξτε:

Google

Για περιορισμένη πρόσβαση επιλέξτε:

Facebook

Για σύνδεση χρηστών που ήδη έχουν κωδικούς πρόσβασης στο heraklion.gr:

Όνομα  
costis-m

Κωδικός  
....

Αποθήκευση επιλογής σε αυτό τον υπολογιστή.

Με τον είσοδό σας αποδέχεστε τον Πολιτικό Ιδιωτικότητα μας

**Σύστημα ενιαίας πρόσβασης και αυθεντικοποίησης χρηστών (SSO).**

Ο Δήμος διαθέτει σύστημα ενιαίας πρόσβασης και αυθεντικοποίησης χρηστών στις διαδικτυακές υπηρεσίες που προσφέρει στους υπαλλήλους και στους πολίτες.

**Ηλεκτρονική Αλληλογραφία:**

Δίνεται η πλήρης δυνατότητα απομακρυσμένης διαχείρισης της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μέσω διαδικτύου (webmail) .

**Διαχείριση Εγγράφων:**

Η διαχείριση των εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων δηλ όλη η αλληλογραφία των υπηρεσιών του Δήμου μπορεί να γίνει και με απομακρυσμένη πρόσβαση.

**Διαχείριση αιτημάτων πολιτών.**

Η διαχείριση των αιτημάτων των δημοτών μπορεί να γίνει και με απομακρυσμένη πρόσβαση .Να σημειωθεί ότι το διάστημα από 13 Μαρτίου 2020 παρατηρήθηκε αύξηση των ηλεκτρονικών αιτημάτων πολιτών κατά 50 % περίπου στις 163 ηλεκτρονικές υπηρεσίες διαφόρων επιπέδων που προσφέρει.

# Εφαρμογές απομακρυσμένης πρόσβασης

**ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗΣ**

Την πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης του Δήμου Ηρακλείου μπορούν να χρησιμοποιήσουν μόνο όσοι διαθέτουν υπηρεσιακό λογαριασμό στο σύστημα ενιαίας πιστοποίησης χρηστών του Δήμου μας.

Δώστε τίτλο στην τηλεδιάσκεψη σας.

## **Αποθήκευση και διαμοιρασμός αρχείων:**

Αποθήκευση, διαχείριση και διαμοιρασμός αρχείων σε υπηρεσία νέφους αποθήκευσης δεδομένων (cloud) .

## **Τηλεδιάσκεψεις:**

Ο Δήμος , χρησιμοποιώντας την πλατφόρμα ελεύθερου λογισμικού jitsi , διαθέτει το δικό του σύστημα τηλεδιάσκεψης εγκατεστημένο στο ιδιόκτητο datacenter του

## **Ψηφιακές Υπογραφές:**

Το διάστημα της υγειονομικής κρίσης ο Δήμος διέθεσε στα στελέχη του επιπλέον εκατό (100) Ψηφιακά Πιστοποιητικά (Ψηφιακές Υπογραφές) για την ασφάλεια της ηλεκτρονικής επικοινωνίας των υπαλλήλων και των πολιτών με τις υπηρεσίες του. Ήδη, τα τελευταία δύο χρόνια, έχουν διανεμηθεί άλλα εκατό (100) Ψηφιακά Πιστοποιητικά.

# Μια νέα ματιά στις Ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου

## Ηλεκτρονικά Αιτήματα

Πιστοποιητικά - Βεβαιώσεις - Προβλήματα - Βλάβες 3341

Ενημερώσου για τις οφειλές σου  
Πλήρωσε Ηλεκτρονικά

Αίτηση για εγγραφή στον  
ΣΥΛΛΟΓΟ ΜΟΝΟΓΟΝΕΪΚΩΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΩΝ



ΕΙΣΟΔΟΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΔΗΛΩΣΗ  
ΔΙΟΡΘΩΣΗΣ Τ.Μ. ΑΚΙΝΗΤΩΝ

# Τι σχεδιάζουμε για το άμεσο μέλλον στην ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών

- Αύξηση 50% στα ηλεκτρονικά αιτήματα την περίοδο του κορονοϊού
- 163 υπηρεσίες όλων των επιπέδων.
- 35 υπηρεσίες 4<sup>ου</sup> επιπέδου μαζί με ηλεκτρονικές πληρωμές
- Οι πολίτες παίρνουν βεβαιώσεις & πιστοποιητικά στο ψηφιακό τους αποθετήριο.
- Δημιουργείται μηχανισμός για να γίνουν όλες οι υπηρεσίες 4<sup>ου</sup> επιπέδου .Ολη η διαδικασία επικοινωνίας με την υπηρεσία θα είναι ψηφιοποιημένη και θα γίνεται μέσω του ψηφιακού αποθετηρίου του πολίτη.
- Σε λίγο θα διαθέτουμε «Το Δημοτικό Ψηφιακό κατάστημα» με Ψηφιακό αποθετήριο του καταστήματος
- Το ΚΕΠ Live



# Η δημοφιλία των δημοτικών ιστοσελίδων και facebook pages

Όνομα Δήμου	Σειρά ΠΛ/μού	Κάτοικοι 2011	Σειρά κατάταξης 1/9/2016	Σειρά κατάταξης 8/3/2017	Σειρά κατάταξης 19/6/2020	Διεύθυνση
Αθηνών	1	664.046	2.352	1.606	829	<a href="http://www.cityofathens.gr">www.cityofathens.gr</a>
Θεσσαλονίκης	2	325.182	2.104	1.797	1.463	<a href="http://www.thessaloniki.gr">www.thessaloniki.gr</a>
Πατρών	3	213.984	20.346	15.277	5.640	<a href="http://www.e-patras.gr">www.e-patras.gr</a>
Ηρακλείου	4	179.993	2.676	3.503	1.465	<a href="http://www.heraklion.gr">www.heraklion.gr</a>
Πειραιώς	5	163.688	7.482	8.179	6.169	<a href="https://piraeus.gov.gr/">https://piraeus.gov.gr/</a>
Λαρισαίων	6	162.591	9.925	10.165	6.263	<a href="http://www.larissa-dimos.gr">www.larissa-dimos.gr</a>
Βόλου	7	144.449	12.169	10.982	10.892	<a href="http://www.dimosvolos.gr">www.dimosvolos.gr</a>
Περιστερίου	8	139.981	16.884	10.313	9.396	<a href="http://www.peristeri.gr/">www.peristeri.gr/</a>
Ρόδου	9	115.490	7.651	13.779	8.168	<a href="http://www.rhodes.gr/">www.rhodes.gr/</a>
Ιωαννιτών	10	112.486	21.953	21.265	19.674	<a href="http://www.ioannina.gr/">www.ioannina.gr/</a>



ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ



Προσκαλέστε φίλους

👍 Αρέσει σε 19.743 άτομα

📡 20.254 άτομα ακολουθούν αυτή τη Σελίδα.

## Πληροφορίες

Προβολή όλων

📍 Αγίου Τίτου 1  
71202

☎️ 2813 409000

💬 Συνήθως απαντάει εντός λίγων ωρών  
Αποστολή μηνύματος

🌐 <http://www.hera...>

➡️ Προώθηση ιστότοπου

📁 Οργανισμός

✍️ Προτείνετε διορθώσεις

## Το άμεσο μέλλον

Τα βήματα που θα ακολουθήσουμε το επόμενο διάστημα επικεντρώνονται στους παρακάτω τομείς.

- Αύξηση των παρεχομένων υπηρεσιών στους πολίτες, επισκέπτες και επιχειρήσεις στηριγμένοι σε εφαρμογές για κινητές συσκευές.
- Ψηφιοποίηση της οικονομίας με επίκεντρο τις ηλεκτρονικές πληρωμές και συναλλαγές.
- Εντατικοποίηση της παρουσίας μας στον τομέα του διαδικτύου των πραγμάτων και της διαχείρισης των δεδομένων της πόλης, με ανοιχτό τρόπο. Δημιουργία ισχυρού οικοσυστήματος επιχειρησιακής αξιοποίησης μέσω καινοτόμων εφαρμογών και αποτελεσματικού χειρισμού των θεμάτων της πόλης.
- Μείωση του ψηφιακού χάσματος ώστε να ενθαρρύνεται η ψηφιακή συμμετοχή και η χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών από τους πολίτες. Αύξηση των δεξιοτήτων χρήσης των νέων τεχνολογιών.
- Αύξηση των επενδύσεων και από τον δημόσιο τομέα αλλά και από τον ιδιωτικό στα πλαίσια ενίσχυσης της ψηφιοποίησης της τοπικής οικονομίας ιδιαίτερα στους ανταγωνιστικούς τομείς του πολιτισμού και του Τουρισμού.

# Οι 3 γενιές των έξυπνων πόλεων

Στο πάρα πολύ ενδιαφέρον άρθρο του ["Οι 3 γενιές των έξυπνων πόλεων"](#) , που δημοσιεύθηκε τον Οκτώβριο του 2015, ο Boyd Cohen έδωσε μια εντυπωσιακή εικόνα της εξέλιξης των έξυπνων πόλεων.

Περιγράφει τις τρεις διαφορετικές γενιές - ή εξελικτικές φάσεις - έξυπνων πόλεων ως εξής:

**Smart Cities 1.0:** ένα τεχνολογικά κεντρικό όραμα για έξυπνες πόλεις υπό την καθοδήγηση των μεγάλων εταιρειών τεχνολογίας για τη δημιουργία αποτελεσματικών και καινοτόμων πόλεων

**Smart Cities 2.0:** ένα όραμα υπό την καθοδήγηση της κυβέρνησης για τη χρησιμοποίηση τεχνολογικών λύσεων για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής

**Smart Cities 3.0:** ένα ανθρωποκεντρικό όραμα των πολλών για τις έξυπνες πόλεις που βασίζεται στη συνδημιουργία [με τους πολίτες] για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής και την ευημερία

Αυτό που ο Boyd Cohen έχει περιγράψει με ακρίβεια στο πλαίσιο μιας εξελικτικής διαδρομής του οράματος της έξυπνης πόλης είναι κάτι που μπορούμε να παρακολουθούμε καθημερινά σε όλο τον κόσμο: οι πόλεις ακολουθούν διαφορετικές στρατηγικές προσεγγίσεις, βασισμένες στην τοπική πραγματικότητα και τις δικές τους αναπτυξιακές ανάγκες.

# Το Ηράκλειο και άλλες Ελληνικές πόλεις στις 100 Intelligent cities

The infographic is a horizontal banner divided into five vertical sections. From left to right: 1. A dark blue section with a light blue '90' and the text 'APPLICATIONS ACCEPTED' below it, with an aerial view of a city below. 2. A light blue section with a photograph of a historic town square with a tower. 3. A dark blue central section with the European Commission logo at the top, the text 'ICC CALL FOR APPLICATIONS' in large light blue letters, and 'The European Commission's 100 Challenge' at the bottom. 4. A light blue section with a photograph of a street scene with a cafe and a tree. 5. A dark blue section with a light blue '10' and the text 'INTERNATIONAL CITIES TO JOIN' below it, with a photograph of a bridge at night. Below the central section is a light blue section with the text 'INVOLVING 126 CITIES' and 'IN 20 EU COUNTRIES'.

90  
APPLICATIONS  
ACCEPTED

10  
INTERNATIONAL  
CITIES TO JOIN

126  
CITIES

20  
EU COUNTRIES

ICC  
CALL FOR  
APPLICATIONS

The European Commission's  
100 Challenge

Thank you!



Skype: costis.mochianakis



**www.citybranding.gr**

Πόλεις & Πολιτικές



facebook.com/mochianakis.costis



0030 2813 409175

Municipality of Heraklion  
Ag. Titou 1  
TK 71202 Ηράκλειο



costis-m@heraklion.gr  
mochianakis.costis@gmail.com

