

## ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ Δ/ΝΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

### ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2013

Αναφορικά με τους γενικούς στόχους που τέθηκαν από τα ανώτερα κλιμάκια της ΑΔΜΘ, για το έτος 2013, η Δ/νση Πληροφορικής & Επικοινωνιών, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της :

- εξασφάλισε την αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής & επικοινωνιών (ανάπτυξη δικτυακών ιστοτόπων για την προβολή του παρεχόμενου έργου, επικοινωνία με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, χρήση ψηφιακών υπογραφών κ.α) από το σύνολο των οργανικών μονάδων του φορέα με τελικό στόχο την ταχύτερη - καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και την ταυτόχρονη μείωση της γραφειοκρατίας
- πέτυχε κάθε υπάλληλος του φορέα να έχει πρόσβαση στο Internet είτε μέσω Η/Υ που έχει χρεωθεί ο ίδιος είτε μέσω ενός Η/Υ που είναι χρεωμένος σε κάποιον συνάδελφό του
- μερίμνησε, ώστε το σύνολο των οργανικών μονάδων του φορέα να αξιοποιήσουν τα οφέλη και τις δυνατότητες που παρέχει η ύπαρξη εσωτερικής δικτύωσης, προκειμένου να αυξηθεί η παραγωγικότητα των υπαλλήλων
- αύξησε το ποσοστό αξιοποίησης του “ΣΥΖΕΥΞΙΣ”. Το σύνολο των οργανικών μονάδων του φορέα (με την εξαίρεση ορισμένων Δασονομείων, με ελάχιστους υπαλλήλους) έχουν, πλέον, πρόσβαση στο Internet μέσω του δικτύου “ΣΥΖΕΥΞΙΣ”

Επισημαίνεται, τέλος, ότι ο αριθμός των επισκεπτών της ιστοσελίδας της Α.Δ.Μ.Θ. ανήλθε σε 91.231.

Ακολουθεί αναλυτικός απολογισμός των έξι (6) Τμημάτων της Δ/νσης, σύμφωνα με τους επιμέρους στόχους και δείκτες, που τέθηκαν από κάθε Τμήμα ξεχωριστά.

Α. Σε συνέχεια της ακολουθούμενης πολιτικής της Δ/σης αναφορικά με τις τηλεπικοινωνίες, που έχει κύριο στόχο την μείωση των δαπανών με την πλήρη αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογιών, καθώς και του Δικτύου “ΣΥΖΕΥΞΙΣ”, πραγματοποιήθηκε προμήθεια IP τηλεφωνικών συσκευών, προκειμένου να καλυφθούν οι τηλεπικοινωνιακές ανάγκες της Δ/σης Δασών Ν. Ημαθίας.

Η συγκεκριμένη υπηρεσία μετακόμισε, τον Μάιο του 2013, σε νέα γραφεία. Προκειμένου να καλυφθούν οι τηλεπικοινωνιακές ανάγκες της προτιμήθηκε ως βέλτιστη λύση η προμήθεια, χορήγηση και εγκατάσταση αντίστοιχου, με αυτόν των υπαλλήλων, αριθμού (πέντε - 5) IP τηλεφωνικών συσκευών, αντί της χρονοβόρας και με αρκετά υψηλό κόστος μετακόμισης του Τηλεφωνικού Κέντρου (Τ/Κ), που εξυπηρετούσε τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες της υπηρεσίας στο παλαιό κτίριο.

Οι υπάλληλοι του Τμήματος προχώρησαν στην ανάλυση των απαιτήσεων, την σύνταξη τεχνικών προδιαγραφών και προϋπολογισμού κόστους του απαιτούμενου εξοπλισμού και στην τελική εισήγηση προς τη Δ/ση Οικονομικού, η οποία πραγματοποίησε την προμήθεια. Το κόστος για την προμήθεια των IP τηλεφωνικών συσκευών ανήλθε σε 585 €.

Με αυτό τον τρόπο, οι υπάλληλοι της Δ/σης Δασών Ν. Ημαθίας απέκτησαν τηλεφωνία “ΣΥΖΕΥΞΙΣ” (ουσιαστικά τηλεφωνικές συνδέσεις από το αριθμοδοτικό φάσμα 2313-309XXX), όπως επιτάσσουν οι οδηγίες της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε, με όλα τα οφέλη που αυτό συνεπάγεται :

- επικοινωνία χωρίς χρέωση με την έδρα της ΑΔΜΘ, άλλες υπηρεσίες του φορέα με αντίστοιχη τηλεπικοινωνιακή υποδομή, όλες τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα (κεντρικές υπηρεσίες υπουργείων κ.α) που διαθέτουν επίσης τηλεφωνία “ΣΥΖΕΥΞΙΣ”,
- επικοινωνία με οποιαδήποτε σταθερή τηλεφωνική σύνδεση (αστική ή υπεραστική), οπουδήποτε στην Ελλάδα, με πολύ χαμηλή χρέωση,

- πολύ χαμηλότερες χρεώσεις για κλήσεις προς κινητά, σε σχέση με εκείνες των παραδοσιακών παρόχων.

Επιπρόσθετα, ζητήθηκε από τον ΟΤΕ η κατάργηση του Τ/Κ που χρησιμοποιούσε η υπηρεσία. Έτσι, λοιπόν, άμεσα εξοικονομήθηκε ένα σημαντικό ποσό που χρεωνόταν για συντήρηση του Τ/Κ (30 € / δίμηνο).

Προκειμένου να γίνει ομαλά η μετάβαση στην νέα κατάσταση και τόσο οι υπάλληλοι του φορέα όσο, πολύ περισσότερο, οι πολίτες να μάθουν τις νέες τηλεφωνικές συνδέσεις, αποφασίστηκε η προώθηση για χρονικό διάστημα 6 μηνών των παλαιών τηλεφωνικών συνδέσεων στις νέες, έως την τελική κατάργησή τους (αρχές του 2014) και την περαιτέρω εξοικονόμηση πόρων από τα τέλη που χρεώνονταν σε αυτές.

Σύμφωνα με τα διαθέσιμα στοιχεία από τον πάροχο (Forthnet), οι υπάλληλοι της Δ/σης Δασών Ν. Ημαθίας, κατά το διάστημα Μαΐου - Δεκεμβρίου 2013, πραγματοποίησαν 1781 εξερχόμενες κλήσεις (προς σταθερά και κινητά) με συνολικό κόστος 65,5 €.

Όλες οι παλαιές τηλεφωνικές συνδέσεις, εκτός από μία για χρήση ως fax, καταργήθηκαν. Πιο συγκεκριμένα καταργήθηκαν οι κάτωθι τηλεφωνικές συνδέσεις :

α/α	Είδος Τηλ. σύνδεσης	Αριθμός τηλ. σύνδεσης	Κόστος λειτουργίας κατά το 1 <sup>ο</sup> τετράμηνο του 2013 *
1	ISDN	2331026385 με 3 MSN (2331026302, 2331026347, 2331026394)	300,5 €
2	PSTN	2331026059	61 €
3	ISDN	2331029900 με 3 MSN (2331029948, 2331029963, 2331029978)	340 €
Συνολικό κόστος			701,5 €

\*τα στοιχεία προκύπτουν από τα τιμολόγια του ΟΤΕ

Από τα ανωτέρω εξάγεται το συμπέρασμα ότι με την νέα κατάσταση προκύπτει πολύ μεγάλη μείωση στο τηλεπικοινωνιακό κόστος της συγκεκριμένης υπηρεσίας (Α/Α Δείκτη:1), ενώ το κόστος για την προμήθεια των IP τηλεφωνικών συσκευών αποσβέσθηκε μέσα σε λιγότερο από τέσσερις (4) μήνες, λαμβάνοντας υπόψη τους λογαριασμούς του 1<sup>ου</sup> τετραμήνου του 2013.

Β. Με σκοπό την ενίσχυση της δυνατότητας ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων, δόθηκε έμφαση στην εγκατάσταση λογαριασμών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) σε όσο το δυνατόν περισσότερους υπαλλήλους της ΑΔΜΘ.

Η υπηρεσία μας έχει προχωρήσει στη δημιουργία και εγκατάσταση email για κάθε οργανική μονάδα (συνολικά 410 emails) (Α/Α Δείκτη:2) σε επίπεδο Γενικών Διευθύνσεων, Διευθύνσεων, Τμημάτων, Γραφείων, Δασαρχείων, Αυτοτελών Τμημάτων, σύμφωνα με τη δομή της ΑΔΜΘ.

Ακολουθώντας την τυποποιημένη διαδικασία, κάθε νέος υπάλληλος του φορέα ενημερώθηκε για τη δυνατότητα απόκτησης προσωπικού υπηρεσιακού λογαριασμού email.

Στην συνέχεια, αρμόδια υπάλληλος του Τμήματος προχώρησε στη δημιουργία των λογαριασμών ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, παρέχοντας τις σχετικές οδηγίες για την εγκατάστασή τους και αναλαμβάνοντας η ίδια την συγκεκριμένη εργασία, στις περιπτώσεις δήλωσης αδυναμίας από τους υπαλλήλους ή όταν παρουσιαζόταν οποιοδήποτε άλλο πρόβλημα.

Συνολικά μέσα στο έτος δημιουργήθηκαν 106 λογαριασμοί email για υπαλλήλους της ΑΔΜΘ.

Γ. Μέσα στο 2013 ξεκίνησε μια προσπάθεια για την αξιοποίηση της τεχνολογίας της ψηφιακής υπογραφής, με στόχο την ενίσχυση της διαφάνειας, τη μείωση της γραφειοκρατίας, καθώς και του κόστους που συνεπάγεται ο παραδοσιακός τρόπος διακίνησης της αλληλογραφίας (ταχυδρομείο, φαξ).

Στα πλαίσια της εκπαίδευσης για τις νέες λειτουργίες της εφαρμογής πρωτοκόλλου, υπάλληλοι υπηρεσιών του φορέα, με έδρα τον νομό Θεσ/νίκης, ενημερώθηκαν για την λειτουργία της ψηφιακής υπογραφής και τη διαδικασία για την απόκτησή της.

Παρότι τονίστηκαν τα μεγάλα οφέλη, αναφορικά με την ταχύτητα στη διεκπεραίωση της αλληλογραφίας και την εξασφάλιση σημαντικών χρηματικών ποσών, που απορρέουν από τη χρήση της ψηφιακής υπογραφής, η ανταπόκριση ήταν μηδαμινή.

Ο κυριότερος λόγος γι' αυτό είναι ότι το προσωπικό της ΑΔΜΘ δεν είναι αρκετά ώριμο να υιοθετήσει τις νέες τεχνολογίες ούτε δεκτικό σε αλλαγές του τρόπου εργασίας του, που μακροπρόθεσμα όμως, θα συμβάλλουν στην αύξηση της αποδοτικότητας.

Σημαντικό ρόλο στην ανατροπή της συγκεκριμένης κατάστασης μπορεί να παίξει η υποχρεωτική συμμετοχή των υπαλλήλων της ΑΔΜΘ στα σεμινάρια που διοργανώνει το ΠΙΝΕΠΘ, με τίτλο “Έκδοση ηλεκτρονικού εγγράφου με τη χρήση ψηφιακών υπογραφών”.

Ο Προϊστάμενος της Δ/νσης Πληροφορικής & Επικοινωνιών και οι Προϊστάμενοι των τριών (3) Τμημάτων αυτής είναι οι πρώτοι υπάλληλοι της ΑΔΜΘ που απέκτησαν ψηφιακή υπογραφή (Α/Α Δείκτη:3).

Η εμπειρία που έχει αποκτηθεί θα συμβάλλει στην καλύτερη εκπαίδευση και μεγαλύτερη εξοικείωση των υπαλλήλων που θα προχωρήσουν στην απόκτηση ψηφιακής υπογραφής.

Δ. Μετά από τον σχεδιασμό και την σχετική προετοιμασία, που πραγματοποιήθηκαν μέσα στο 2012, η νέα εφαρμογή πρωτοκόλλου τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία από την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2013.

Όλοι οι υπάλληλοι του Τμήματος συμμετείχαν ενεργά και ποικιλοτρόπως, ώστε η συγκεκριμένη εφαρμογή να γίνει όσο το δυνατό πιο λειτουργική.

Σε συνεργασία με τους χρήστες της εφαρμογής και μέσα από τη διαδικασία των εκπαιδεύσεων που πραγματοποιήθηκαν, εντοπίστηκαν σφάλματα τα

οποία προωθήθηκαν ταυτόχρονα με προτάσεις βελτίωσης στον ανάδοχο, ώστε η εφαρμογή να καλύψει κάθε ανάγκη.

Η εφαρμογή πρωτοκόλλου κάλυψε το σύνολο των υπηρεσιών του φορέα (Α/Α Δείκτη:4), με τη δημιουργία λογαριασμών χρήστη για τους υπαλλήλους, που υποδείχθηκαν από τους Προϊσταμένους των υπηρεσιών.

Τα όποια προβλήματα παρουσιάστηκαν, με την έναρξη λειτουργίας της εφαρμογής, επιλύθηκαν άμεσα και αποτελεσματικά, χάρη στην καθημερινή υποστήριξη των χρηστών.

Ε. Μετά από την παρέλευση του 1<sup>ου</sup> εξαμήνου του 2013, την επιτυχημένη λειτουργία της νέας εφαρμογής πρωτοκόλλου και την αποδοχή της από τους χρήστες, τέθηκαν οι βάσεις για την επέκτασή της με πρόσθετες λειτουργίες, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών τόσο των υπηρεσιών όσο και των συναλλασσόμενων με την ΑΔΜΘ.

Με γνώμονα το πως η συγκεκριμένη εφαρμογή θα καταστεί περισσότερο λειτουργική και χρήσιμη, πραγματοποιήθηκε ανάλυση απαιτήσεων :

1. για τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής εγγράφων από ιδιώτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς προς την ΑΔΜΘ και ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης αυτών,
2. για τη δημιουργία της “κονσόλας” του υπαλλήλου, μέσω της οποίας όλοι οι υπάλληλοι του φορέα θα έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες που τους αφορούν,
3. για τη δημιουργία μηχανισμού υποστήριξης της διαδικασίας χορήγησης της σφραγίδας της Χάγης.

Κατόπιν, ακολούθησε η σύνταξη των τεχνικών προδιαγραφών - προϋπολογισμού κόστους υλοποίησης του έργου και η αποστολή σχετικής εισήγησης στη Δ/ση Οικονομικού για την έγκριση της δαπάνης.

Μέχρι τον Οκτώβριο του 2013 υλοποιήθηκε η επέκταση της εφαρμογής πρωτοκόλλου με την προσθήκη των δύο (2) πρώτων νέων λειτουργιών (Α/Α Δείκτη:5), που περιλαμβάνονταν στην εισήγηση, καθώς και μιας τρίτης

(λειτουργία ηλεκτρονικής χρέωσης εγγράφων μέχρι το επίπεδο του υπαλλήλου - εισηγητή), η οποία προέκυψε στην πορεία.

Η δημιουργία του μηχανισμού υποστήριξης της διαδικασίας χορήγησης της σφραγίδας της Χάγης έλαβε την έγκριση υλοποίησης, ωστόσο αναβλήθηκε για το επόμενο έτος, προκειμένου να εξευρεθούν οι αναγκαίοι οικονομικοί πόροι.

ΣΤ. Στα πλαίσια άσκησης των αρμοδιοτήτων τους, οι υπάλληλοι του Τμήματος ανέλαβαν τον σχεδιασμό και ανάλυση απαιτήσεων για την ανάπτυξη νέων Πληροφοριακών Συστημάτων (ΠΣ), προκειμένου να υποστηριχθούν οι λειτουργίες υπηρεσιών του φορέα.

Έτσι, λοιπόν, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις συνεργασίας με υπαλλήλους (Α/Α Δείκτη:6) :

- του Τμήματος Τεχνικής Υποστήριξης και Φυσικών Πόρων Ανατολικής Μακεδονίας - Θράκης της Δ/νσης Τεχνικού Ελέγχου, με αντικείμενο τη μηχανοργάνωση της διαδικασίας χορήγησης άδειας εκμετάλλευσης λατομείων,
- του Δασαρχείου Έδεσσας, με αντικείμενο την θέση σε λειτουργία συστήματος συλλογής και αξιοποίησης δεδομένων από μετεωρολογικούς σταθμούς.

Αποτέλεσμα των ανωτέρω συναντήσεων ήταν μια καταρχήν ικανοποιητική καταγραφή και ανάλυση απαιτήσεων, προκειμένου να συνταχθούν οι κατάλληλες εισηγήσεις για την ανάπτυξη και δημιουργία νέων ΠΣ.

Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε έρευνα για εξεύρεση εναλλακτικών λύσεων τηλεπικοινωνίας, με αξιοποίηση εργαλείων ανοικτού λογισμικού.

Η υλοποίηση του συγκεκριμένου στόχου συνάντησε αρκετές δυσκολίες, καθώς ο υπάλληλος που είχε πολύ ενεργό ρόλο απουσίασε από τις δραστηριότητες του Τμήματος, κατά το 3<sup>ο</sup> τετράμηνο του 2013, λόγω άδειας άνευ αποδοχών. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να αυξηθεί ο φόρτος εργασίας στους υπόλοιπους υπαλλήλους του Τμήματος.

Z. Σημαντικό στόχο του Τμήματος αποτέλεσε η επιμόρφωση όλων των υπαλλήλων σε νέες τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών και δικτύων.

Πράγματι, το σύνολο των υπαλλήλων (Α/Α Δείκτη:7) συμμετείχαν σε κάποιο επιμορφωτικό σεμινάριο - εκπαίδευση.

Πιο συγκεκριμένα :

- τρεις (3) από τους τέσσερις (4) υπαλλήλους του Τμήματος παρακολούθησαν τριήμερη εκπαίδευση στα Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών (GIS),
- μια (1) υπάλληλος συμμετείχε στο σεμινάριο του ΠΙΝΕΠΘ, με τίτλο “Έκδοση ηλεκτρονικού εγγράφου με τη χρήση ψηφιακών υπογραφών”.



A. Με σκοπό την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση της διαδικτυακής εφαρμογής για την καταγραφή και διαχείριση του εξοπλισμού πληροφορικής & επικοινωνιών, έγινε επέκταση της εφαρμογής με ίδια μέσα ώστε να καταστεί δυνατή η άμεση εξαγωγή στατιστικών στοιχείων. Πιο συγκεκριμένα, η εφαρμογή επεκτάθηκε ώστε η χρήση της τώρα να επιτρέπει:

- Την άμεση εξαγωγή στατιστικών στοιχείων για τις τεχνικές εργασίες που πραγματοποιούνται στο Τμήμα (**A/A Δείκτη: 9**). Συγκεκριμένα, παρέχεται η δυνατότητα για τη συστηματική καταγραφή όλων των διαφορετικών τεχνικών εργασιών που απαιτούνται για την επιδιόρθωση-αναβάθμιση του εξοπλισμού με τη χρήση ειδικής τυποποιημένης ηλεκτρονικής φόρμας με σκοπό την αυτόματη εξαγωγή του Εντύπου Τεχνικών Εργασιών. Η τυποποιημένη καταγραφή όλων των τεχνικών εργασιών παρέχει τρία σημαντικά πλεονεκτήματα. Πρώτον, αυξάνει την αποδοτικότητα του Τμήματος, αφού υπάρχει άμεσα διαθέσιμο στη βάση δεδομένων το ηλεκτρονικό ιστορικό για τις εργασίες που έχουν γίνει στο κάθε υλικό. Δεύτερο, κάνει πολύ πιο γρήγορη την καταχώρηση των εργασιών από τους υπαλλήλους του Τμήματος, αφού όλες οι εργασίες αποτελούν τυποποιημένα πεδία της φόρμας. Τρίτον, η τυποποίηση της διαδικασίας καταγραφής δίνει χρήσιμες πληροφορίες για τις ανάγκες του Τμήματος για την προμήθεια υλικών επισκευής (κάρτες γραφικών, δικτύου, μνήμες, σκληρούς δίσκους κ.α.)
- Τη συστηματική καταγραφή των οικονομικών στοιχείων (στοιχεία τιμολογίου, κόστος προμήθειας, προμηθευτής) για την προμήθεια νέου εξοπλισμού (**A/A Δείκτη: 9**) Τα οφέλη από την καταγραφή είναι σημαντικά, αφού διευκολύνεται η διαδικασία αναζήτησης μέσα από την βάση Δεδομένων των υλικών των καινούριων υλικών (με κριτήρια αναζήτησης όπως το έτος κτήσης ή ο προμηθευτής), αλλά και είναι άμεσα διαθέσιμες κρίσιμες πληροφορίες για τη συντήρηση των υλικών (όπως η ύπαρξη ή η μη της εγγύησης, η ημερομηνία λήξης κ.α.)

Β. Με σκοπό την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση της διαδικτυακής εφαρμογής για την καταγραφή και διαχείριση των αναλωσίμων εκτυπωτών και φωτοτυπικών μηχανημάτων στο πλαίσιο της ανάληψης της σχετικής αρμοδιότητας από την Δ/νση Πληροφορικής, έγινε επέκταση της εφαρμογής με ίδια μέσα ώστε να καταστεί δυνατή η άμεση εξαγωγή στατιστικών στοιχείων. Πιο συγκεκριμένα, η εφαρμογή επεκτάθηκε ώστε η χρήση της τώρα να επιτρέπει (Α/Α Δείκτη:12) :

- Την προβολή των αιτημάτων για αναλώσιμα και παραδόσεων αναλωσίμων αθροιστικά ανά υπηρεσία με βάση τον κάθε κωδικό αναλωσίμου
- Την προβολή όλων των αιτημάτων που εκκρεμούν, γιατί έχουν προωθηθεί για παραγγελία προς το Τμήμα Προμηθειών
- Την προβολή του συνολικού κόστους των αναλωσίμων για συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα

Γ. Ανάπτυξη με ίδια μέσα δικτυακής εφαρμογής (software) που επιτρέπει την ηλεκτρονική καταγραφή σε Πληροφοριακό Σύστημα όλων των αιτημάτων από τις υπηρεσίες που εξυπηρετούνται από τους υπαλλήλους της Δ/νσης Πληροφορικής μετά από αποστολή email ή τηλεφωνική κλήση (Α/Α Δείκτη:13). Στόχος είναι η υποστήριξη, η καλύτερη οργάνωση και η αποτελεσματικότερη λειτουργία της Δ/νσης Πληροφορικής & Επικοινωνιών. Η δικτυακή φύση της εφαρμογής δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους υπαλλήλους της Δ/νσης Πληροφορικής να μπορούν ταυτόχρονα να εισάγουν τα αντίστοιχα στοιχεία σε κεντρικό server που φιλοξενεί τη βάση δεδομένων και οποία είναι προσβάσιμα με τη χρήση ειδικών κωδικών πρόσβασης. Συγκεκριμένα, από την εφαρμογή υποστηρίζονται οι παρακάτω βασικές λειτουργίες Α) Καταγράφονται τα βασικά στοιχεία που αφορούν το αίτημα (π.χ. η φύση του τεχνικού προβλήματος, η συχνότητα με την οποία εμφανίζεται κ.α.), τα στοιχεία επικοινωνίας του υπαλλήλου που υποβάλει το αίτημα, ο υπάλληλος της υπηρεσίας που διαχειρίζεται το αίτημα. Β) Δίνεται η δυνατότητα προβολής όλων των εργασιών που εκκρεμούν ή έχουν ήδη διεκπεραιωθεί ανά υπάλληλο. Γ) Η τυποποίηση και συστηματική καταγραφή

όλων των εισερχόμενων αιτημάτων αποτελεί χρήσιμο εργαλείο για τη μέτρηση της αποδοτικότητας των υπαλλήλων και διευκολύνει την εξαγωγή στατιστικών στοιχείων χρήσιμων για τον απολογισμό της Δ/σης Πληροφορικής & Επικοινωνιών. Αυτό οδηγεί την υπηρεσία σε σημαντικές πρωτοβουλίες όπως η έκδοση εγχειριδίων (manuals) για επαναλαμβανόμενα αιτήματα (εγκατάσταση λογαριασμών emails, λήψη backup, εγκατάσταση εκτυπωτών κ.α.)

Δ. Ικανοποιούνται όλα τα εισερχόμενα αιτήματα για επιδιόρθωση-αναβάθμιση του εξοπλισμού πληροφορικής & επικοινωνιών με έγγραφη απάντηση (Α/Α Δείκτη:10), η οποία περιλαμβάνει συνημμένα όλα τα έντυπα που περιγράφουν τις εργασίες και τις χρεώσεις υλικών. Στο πλαίσιο αυτό, έχουν καταγραφεί συνολικά για το 2013 στο αντίστοιχο Πληροφοριακό Σύστημα τα εξής Έντυπα, τα οποία έχουν διαβιβαστεί στις υπηρεσίες και τους υπαλλήλους:

- **166 Έντυπα Τεχνικών Εργασιών** που περιγράφουν αναλυτικά τις εργασίες που έχουν γίνει σε υλικά που έχουν εισαχθεί στο Τμήμα Β' προς επιδιόρθωση-αναβάθμιση.
- Για την απογραφή εξοπλισμού πληροφορικής & επικοινωνιών (Η/Υ, οθόνες, περιφερειακά Η/Υ, εκτυπωτές, φαξ, σκάνερ, πολυμηχανήματα, IP Phones, απλές τηλ. συσκευές κ.α.), έχουν παραχθεί από το Τμήμα Β' **911 Πρακτικά Χρέωσης Εξοπλισμού Πληροφορικής & Επικοινωνιών** που αφορούν απογραφή υλικών και χρέωσή τους σε υπαλλήλους
- Για τις περιπτώσεις που έχουμε μεταβίβαση υλικού από έναν υπάλληλο σε έναν άλλο ή επιστροφή του υλικού στη Δ/ση Πληροφορικής (λόγω συνταξιοδότησης ή απόσπασης ή μετάταξης του υπαλλήλου σε άλλον φορέα), ώστε να χρησιμοποιηθεί ως ηλεκτρονική αποθήκη για κάλυψη μελλοντικών υπηρεσιακών ανάγκες έχουν δημιουργηθεί **256 Πρακτικά Παράδοσης - Παραλαβής Εξοπλισμού**
- Επίσης, με πρωτοβουλία του Τμήματος Β' που καταγράφει συστηματικά τις ανάγκες των υπηρεσιών για εξοπλισμό με βάση και τα αντίστοιχα

αιτήματα, διατέθηκαν κατόπιν αντίστοιχων διαγωνισμών προμηθειών στις διάφορες υπηρεσίες της Α.Δ.Μ.Θ. 32 νέοι υπολογιστές τύπου Dell Optiplex 3010 MT, 32 νέες οθόνες τύπου Philips 200V4LAB, 35 νέοι δικτυακοί εκτυπωτές τύπου Lexmark MS510DN και 14 νέα πολυμηχανήματα τύπου Samsung Xpress M2675FN.

- Στο πλαίσιο της συστηματικής καταγραφή όλων των παραλαβών των αναλωσίμων που γίνονται από την Επιτροπή Παραλαβής Εξοπλισμού Πληροφορικής για το 2013 καταγράφηκαν **340 παραλαβές και παρελήφθησαν συνολικά 1029 τεμάχια** για όλα τα είδη των αναλωσίμων
- Όσον αφορά την καταγραφή όλων των αιτημάτων των υπηρεσιών σε αναλώσιμα, καθώς και τις παραδόσεις αναλωσίμων που γίνονται στις υπηρεσίες με βάση τα υποβληθέντα αιτήματα συνολικά, καταγράφηκαν **471 αιτήματα υπηρεσιών** και βάσει αυτών πραγματοποιήθηκαν **448 παραδόσεις αναλωσίμων** με τις οποίες **παραδόθηκαν συνολικά 571 τεμάχια** για όλα τα είδη των αναλωσίμων
- την καταγραφή του διαθέσιμου αποθεματικού (stock) που υπάρχει στην αποθήκη για το κάθε είδος αναλώσιμου. Συνολικά, έχουν καταγραφεί **226 διαφορετικοί κωδικοί αναλωσίμων τους και τα διαθέσιμα τεμάχια στην αποθήκη είναι 927** για όλα τα είδη αναλωσίμων.

Ε. Το Ενιαίο Ηλεκτρονικό Μητρώο Απογραφής Εξοπλισμού Πληροφορικής & Επικοινωνιών για **όλη τη χωρική αρμοδιότητα της Α.Δ.Μ.Θ.** μετά τη διαδικασία απογραφής εξοπλισμού που συνεχίστηκε σε όλη τη διάρκεια του 2013 περιλαμβάνει συνολικά τα εξής στοιχεία (Α/Α Δείκτη: 8):

- **1292 υπαλλήλους της Α.Δ.Μ.Θ.** με αναλυτικά στοιχεία για την υπηρεσιακή τους κατάσταση και στοιχεία επικοινωνίας
- **7831 υλικά όλων των ειδών** (Η/Υ, εκτυπωτές, περιφερειακά κ.α.) με μοναδιαίο κωδικό στη Βάση Δεδομένων, με λεπτομερή στοιχεία για τα τεχνικά τους χαρακτηριστικά, τον κωδικό ταυτοποίησης και τη συσχέτισή τους με υπαλλήλους

- Η διαδικασία της απογραφής έχει ολοκληρωθεί για όλες τις οργανικές μονάδες (Διευθύνσεις, Τμήματα, Γραφεία) της Γενικής Δ/νσης Εσωτερικής Λειτουργίας και της Γενικής δ/νσης Χωροταξίας & Περιβαλλοντικής Πολιτικής. Δεν έχει ολοκληρωθεί σε συγκεκριμένες υπηρεσίες της Γενικής Δ/νσης Δασών & Αγροτικών Υποθέσεων (Δασαρχεία και Δ/νσεις Δασών), οι οποίες έχουν έδρα σε Νομούς εκτός της έδρας και υπάρχει δυσκολία μετάβασης των υπαλλήλων του Τμήματος λόγω έλλειψης στα απαιτούμενα μέσα (υπηρεσιακό όχημα, καύσιμα, οδηγοί)

ΣΤ. Στο πλαίσιο της βασικής αρμοδιότητας του Τμήματος που είναι η συνεχής τεχνική υποστήριξη όλων των χρηστών των Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών σε όλη τη χωρική αρμοδιότητα της ΑΔΜΘ για το έτος 2013 έχουν πραγματοποιηθεί από το Τμήμα Β' οι τεχνικές εργασίες που συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα (Α/Α Δείκτη: 11):

<b>Είδος τεχνικής εργασίας</b>	<b>2013</b>
Αναβάθμιση μνήμης	54
Αλλαγή μνήμης	11
Εκκαθάριση Σκληρού Δίσκου	49
Έλεγχος σφαλμάτων Σκληρού Δίσκου	22
Ανάκτηση αρχείων από Σκληρό Δίσκο	10
Ανασυγκρότηση Σκληρού Δίσκου	57
Format Σκληρού Δίσκου	80
Επιδιόρθωση των Windows	22
Βελτιστοποίηση των Windows	26
Αλλαγή τροφοδοτικού	28
Αλλαγή Σκληρού Δίσκου	12
Αλλαγή Κάρτας Δικτύου	14
Αλλαγή Κάρτας Γραφικών	25
Αλλαγή CD/DVD Player	3

Αλλαγή μητρικής	1
Αλλαγή Καλωδίου Σκληρού Δίσκου	0
Εγκατάσταση λογαριασμού email	68
Μεταφορά προηγούμενων email	32
Εγκατάσταση χρήσιμων προγραμμάτων	97
Εγκατάσταση antivirus	125
Εγκατάσταση εφαρμογής μετανάστευσης	17
Εγκατάσταση εφαρμογής ιθαγένειας	11
Εγκατάσταση εφαρμογής προσωπικού-μισθοδοσίας	5
Εφαρμογή προϋπολογισμού	4
Αναβάθμιση drivers	43
Έλεγχος και εκκαθάριση ιών	40
Αλλαγή ανεμιστήρα	12
Επισκευή διακόπτη έναρξης	2

Α. Στα πλαίσια της συνεχούς αναβάθμισης των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης τόσο των υπαλλήλων της ΑΔΜ-Θ όσο και των πολιτών, δημιουργήθηκαν νέοι ιστότοποι (portals) για κάθε μία από τις 3 Γενικές Διευθύνσεις της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας-Θράκης:

- Εσωτερικής Λειτουργίας (<http://gdel.damt.gov.gr>)
- Δασών και Αγροτικών Υποθέσεων (<http://gdday.damt.gov.gr>)
- Χωροταξικής και Περιβαλλοντικής Πολιτικής (<http://gdhpp.damt.gov.gr>)

Στόχος της δημιουργίας των παραπάνω ιστοτόπων είναι η καλύτερη δυνατή προβολή του έργου των υπηρεσιακών μονάδων του φορέα.

Για τη δημιουργία τους ήταν απαραίτητη η δέσμευση των αντίστοιχων domain names, ενώ για την ανάπτυξή τους χρησιμοποιήθηκε η τελευταία έκδοση της πλατφόρμας διαχείρισης περιεχομένου (Joomla).

Ο σχεδιασμός τους έγινε ακολουθώντας τους **Αναλυτικούς κανόνες και πρότυπα για το σχεδιασμό, ανάπτυξη και λειτουργία των διαδικτυακών τόπων της Δημόσιας Διοίκησης**, όπως αυτοί περιγράφονται στο **Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Διαλειτουργικότητας** του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Σε κάθε έναν από τους ιστοτόπους των τριών Γενικών Διευθύνσεων, δίνονται πληροφορίες στον επισκέπτη για την δομή και τις αρμοδιότητες των υπηρεσιών, ενώ το περιεχόμενο είναι κατηγοριοποιημένο ανά Διεύθυνση για ευκολότερη περιήγηση.

Επιπλέον, έχουν διαμορφωθεί κατάλληλοι χώροι ανά Διεύθυνση για την ανάρτηση ηλεκτρονικού υλικού που μπορεί να είναι χρήσιμο τόσο για τους πολίτες όσο και για τις υπηρεσίες της ΑΔΜ-Θ. Τέτοια παραδείγματα είναι οι αναρτήσεις των Διευθύνσεων Κοινοφελών Περιουσιών και Αγροτικών Υποθέσεων Κεντρικής Μακεδονίας το περιεχόμενο των οποίων αφορά κυρίως

τους πολίτες, αλλά και της Διεύθυνσης Οικονομικού που αφορούν πρότυπα έγγραφα και αποτύπωση των διαδικασιών που ακολουθούνται εντός αυτής και προορίζονται για χρήση από τους υπαλλήλους της. (Α/Α Δείκτη: 14)

Β. Με στόχο την καλύτερη δυνατή πληροφόρηση από τις υπηρεσίες της ΑΔΜΘ, αναπτύχθηκε εντός του ιστοτόπου της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικής Λειτουργίας (<http://gdel.damt.gov.gr>) για λογαριασμό του τμήματος Δημόσιας Περιουσίας της Διεύθυνσης Οικονομικού, ειδικός χώρος εναπόθεσης και ανάρτησης ηλεκτρονικού υλικού για την προτυποποίηση εγγράφων και διαδικασιών.

Πιο συγκεκριμένα, στο χώρο αυτό αναρτώνται πρότυπα έγγραφα που χρησιμοποιούνται καθημερινά από τους υπαλλήλους της συγκεκριμένης Διεύθυνσης και αρχεία στα οποία αποτυπώνονται και καθορίζονται οι διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθούνται κατά περίπτωση.

Η πρόσβαση στο συγκεκριμένο υλικό είναι δυνατή μόνο από εξουσιοδοτημένους χρήστες οι οποίοι με τη χρήση προσωπικού κωδικού μπορούν να προβάλουν και να κατεβάσουν αυτό που τους ενδιαφέρει στον προσωπικό τους υπολογιστή.

Η αποτύπωση του υλικού είναι σε δένδροειδή μορφή (treeview) και έχουν κατηγοριοποιηθεί με τέτοιο τρόπο που να μπορεί ο χρήστης να εντοπίσει άμεσα αυτό που τον ενδιαφέρει. Σε κάθε ειδική περίπτωση, υπάρχει διαθέσιμη η διαδικασία που ακολουθείται, πρότυπα έγγραφα και πιθανά υποδείγματα.

Μέχρι τώρα έχουν αναρτηθεί **38** πρότυπα διαδικασιών, **119** πρότυπα έγγραφα και **23** υποδείγματα εγγράφων.

Αντίστοιχος χώρος δημιουργήθηκε για το Τμήμα Προμηθειών και Διαχείρισης Υλικού της Διεύθυνσης Οικονομικού, στον οποίο αναρτώνται πρότυπα έγγραφα συμβάσεων, διαγωνισμών, συγκρότησης επιτροπών, εξουσιοδοτήσεων και αποφάσεων. Το συγκεκριμένο υλικό είναι διαθέσιμο στον επισκέπτη χωρίς εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.



Τέλος, έχει κατασκευαστεί, μετά από αίτημα της Διεύθυνσης Κοινωνικών Περιουσιών, σχετικός χώρος για την δημοσιοποίηση αναρτήσεων όπως αυτή προβλέπεται από το Νόμο. Για το σκοπό αυτό, έχει δοθεί προσωπικός κωδικός σε κάθε υπάλληλο της Διεύθυνσης, ο οποίος προβαίνει άμεσα στη δημοσίευση της ανάρτησης που απαιτείται. Η ανάρτηση γίνεται σε καθημερινή βάση και το υλικό εμπλουτίζεται συνεχώς από τους υπαλλήλους, με αποτέλεσμα την έγκαιρη και άμεση ενημέρωση των ενδιαφερόμενων πολιτών.  
**(Α/Α Δείκτη:15)**

Γ. Με σκοπό τη διασφάλιση διαλειτουργικότητας μεταξύ των Πληροφοριακών Συστημάτων της ΑΔΜ-Θ και Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων Εθνικής Εμβέλειας, έγινε μετάπτωση στην εφαρμογή Ιθαγένειας της ΔΑΕΜ δεδομένων που αντλήθηκαν από τρεις διαφορετικές πηγές και αντίστοιχες βάσεις δεδομένων **(Α/Α Δείκτη:16)**. Πιο συγκεκριμένα, έγινε μετάπτωση δεδομένων από:

- τα στοιχεία πρωτοκόλλου της Διεύθυνσης Αστικής Κατάστασης Θεσσαλονίκης των ετών 2011, 2012 και 2013 (βάση δεδομένων MySQL),
- τα στοιχεία πρωτοκόλλου της Διεύθυνσης Αστικής Κατάστασης Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας για τα έτη πριν το 2011 (βάση δεδομένων MySQL),
- τα στοιχεία του Μητρώου Αρρένων που τηρούσε η Νομαρχία Θεσσαλονίκης πριν την ένταξη του τμήματος στην ΑΔΜΘ (βάση δεδομένων Microsoft Access)

Αποτέλεσμα της παραπάνω διαδικασίας είναι να μεταπέσει και να υπάρχει διαθέσιμο στους υπαλλήλους της Διεύθυνσης Αστικής Κατάστασης το σύνολο των δεδομένων που είχαν καταχωρηθεί κατά καιρούς χωρίς την παραμικρή απώλεια.

Δ. Για την κάλυψη της ανάγκης καταγραφής των παράνομων διαφημιστικών πινακίδων στη χωρική αρμοδιότητα της ΑΔΜ-Θ και στα πλαίσια της διαχείρισης έργων με τη χρήση νέων τεχνολογιών, αναπτύχθηκε διαδικτυακή εφαρμογή με ίδια μέσα (in house) μέσω της οποίας ο υπάλληλος πραγματοποιεί αυτοψία με έναν υπολογιστή, ταμπλέτα ή έξυπνο τηλέφωνο. Η

εφαρμογή καλύπτει όλο το φάσμα των εργασιών μέχρι την εκτύπωση της αυτοψίας.

Οι βασικές λειτουργίες που επιτελεί η εφαρμογή είναι :

- Επιτόπια καταγραφή σε πραγματικό χρόνο όλων των χαρακτηριστικών και στοιχείων μιας παράνομης διαφημιστικής πινακίδας με τη χρήση ειδικού εξοπλισμού (tablet με σύνδεση 3g και δέκτη gprs),
- Λήψη φωτογραφιών με τη χρήση της ενσωματωμένης ψηφιακής φωτογραφικής μηχανής,
- Συλλογή γεωχωρικών δεδομένων μέσω gprs και αποτύπωσή τους σε ψηφιακό χάρτη,
- Αυτόματη δημιουργία και εκτύπωση της έκθεσης αυτοψίας.

Αποτέλεσμα της χρήσης της συγκεκριμένης εφαρμογής είναι η απλούστευση των διαδικασιών που απαιτούνταν για την καταγραφή και η άμεση καταχώρηση της πληροφορίας.

Μέχρι στιγμής έχουν καταγραφεί ηλεκτρονικά **90 παράνομες διαφημιστικές πινακίδες** στη Κεντρική Μακεδονία από τους υπαλλήλους της Διεύθυνσης Περιβάλλοντος και Χωρικού Σχεδιασμού Κεντρικής Μακεδονίας, ενώ εκκρεμεί η έναρξη λειτουργίας της στην Ανατολική Μακεδονία-Θράκη από την αντίστοιχη Διεύθυνση. **(Α/Α Δείκτη:17)**

Ε. Με στόχο την καλύτερη κατανομή εργασίας στους υπαλλήλους των Διευθύνσεων Διοίκησης - Οικονομικού έγινε εγκατάσταση της εφαρμογής προσωπικού - μισθοδοσίας σε Η/Υ υπαλλήλων των 2 Διευθύνσεων που υπηρετούν και στους 12 νομούς αρμοδιότητας του φορέα. **(Α/Α Δείκτη:18)**

Πιο συγκεκριμένα, δημιουργήθηκαν **45 λογαριασμοί χρηστών** στην εφαρμογή, με αντίστοιχη εγκατάστασή της στον Η/Υ του κάθε υπαλλήλου. Αναλυτικότερα, ανά νομό, η κατανομή των χρηστών είναι:

ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	20
ΚΙΛΚΙΣ	4
ΧΑΛΚΙΔΙΚΗ	1

ΠΙΕΡΙΑ	3
ΣΕΡΡΕΣ	2
ΠΕΛΛΑ	2
<b>ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ - ΘΡΑΚΗ</b>	
ΕΒΡΟΣ	2
ΚΑΒΑΛΑ	2
ΚΟΜΟΤΗΝΗ	5
ΔΡΑΜΑ	4
ΣΥΝΟΛΟ	45

ΣΤ. Εντός του έτους και με αφορμή περιστατικά που έλαβαν χώρα, η Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών προέβη στην υλοποίηση μελέτης για την ενίσχυση της ασφάλειας των Πληροφοριακών Συστημάτων της ΑΔΜΘ. Η μελέτη περιελάμβανε την ανάλυση και καταγραφή των υφιστάμενων Πληροφοριακών Συστημάτων και παράλληλα προτεινόμενες λύσεις σε υλικοτεχνικό εξοπλισμό και λογισμικό για την ενίσχυση της ασφάλειας τους.

Τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης μελέτης απεστάλησαν σε μορφή εισήγησης στη Διεύθυνση Οικονομικού. Εκκρεμεί η έγκρισή της με την εξεύρεση των αναγκαίων οικονομικών πόρων. (Α/Α Δείκτη:19)

Ζ. Στα πλαίσια της συνεχούς επιμόρφωσης των υπαλλήλων, **3 υπάλληλοι** του Τμήματος Σχεδιασμού Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών για τον Πολίτη της ΔΠΕ (ποσοστό **75%**) συμμετείχαν σε επιμορφωτικά προγράμματα - σεμινάρια με αντικείμενο τις τεχνολογίες ανάπτυξης διαδικτυακών εφαρμογών προκειμένου να ανταποκριθούν απόλυτα στις συνεχείς ανάγκες του τμήματος. (Α/Α Δείκτη:20) Πιο συγκεκριμένα, συμμετείχαν στα παρακάτω προγράμματα του ΠΙΝΕΠ Θεσσαλονίκης:

- ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ JOOMLA
- ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΜΕ ΣΧΕΣΙΑΚΕΣ ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
- ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΜΕ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

## ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ Ν. ΡΟΔΟΠΗΣ

Οι παρακάτω δράσεις του Τμήματος αφορούν τις Υπηρεσίες της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης με χωρική αρμοδιότητα την Ανατολική Μακεδονία Θράκη (Νομοί Έβρου, Ροδόπης, Ξάνθης, Καβάλας, Δράμας). Οι αρμοδιότητες του Τμήματος άπτονται σε όλο το φάσμα των αρμοδιοτήτων όλων των Τμημάτων που λειτουργούν στην έδρα της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης. Τα αιτήματα των υπηρεσιών που δέχθηκε το Τμήμα το έτος 2013, έχουν διεκπεραιωθεί όλα.

1. Απογραφή Εξοπλισμού Πληροφορικής στις υπηρεσίες της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης με χωρική αρμοδιότητα την Ανατολική Μακεδονία Θράκη - **οι υπηρεσίες (Δ/νσεις, Τμήματα και Δασαρχεία) έχουν απογραφεί όλες - 100%**
2. Τεχνική υποστήριξη - εγκαταστάσεις - απεγκαταστάσεις (55), επιδιορθώσεις, συντήρηση hardware (107) και software (179) καθώς και λειτουργίας δικτύων (11) και τηλεφωνικών συνδέσεων-συσκευών (6) - **διεκπεραιωμένες εργασίες συνολικά 358.**
3. Διάφορα αιτήματα υπηρεσιών - **διεκπεραιωμένα αιτήματα 46**
4. Παροχή Τηλεφωνικού Κέντρου από την αποθήκη της υπηρεσίας και βοήθεια στην εγκατάσταση του καθώς και εγκατάσταση τηλεφωνικών συσκευών στην **Δ/ση Αναδασώσεων Α.Μ.Θ.**
5. Εγκατάσταση Προγράμματος Προσωπικού 2012 - **διεκπεραιωμένα αιτήματα 1**
6. Ενεργοποίηση Λογαριασμού Πρόσβασης σε έντυπα του Τμήματος Δημόσιας Περιουσίας - **διεκπεραιωμένα αιτήματα 1**
7. Εκπαίδευση υπαλλήλων στη χρήση διαφόρων εφαρμογών (Διαύγεια, Πρωτόκολλο, e-mail, διάφορες εφαρμογές των windows και του office, antivirus, τήρηση αντιγράφων ασφαλείας κλπ. - **διεκπεραιωμένα αιτήματα 57.**

8. Εγκατάσταση λογαριασμών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου διεκπεραιωμένα αιτήματα 24.
9. Υποστήριξη του προγράμματος του Πρωτοκόλλου - δημιουργία ή απενεργοποίηση χρηστών, εκπαίδευση και υποστήριξη - 159 χρήστες. Έκδοση - Κατάργηση κωδικού χρήστη - διεκπεραιωμένα αιτήματα 32.
10. Διαχείριση του προγράμματος ΔΙΑΥΓΕΙΑ για την Ανατολική Μακεδονία Θράκη.  
Έκδοση κωδικού χρήστη, Απενεργοποίηση χρήστη, Εισαγωγή νέας Μονάδας, Εισαγωγή Τελικού Υπογράφοντα, Ανάρτηση πράξης, Αποανάρτηση πράξης, Συνεχείς ενημέρωση του αρχείου χρηστών. - διεκπεραιωμένα αιτήματα 160.
11. Διαχείριση του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ.
12. Υποστήριξη του λογισμικού Ιθαγένειας 40 σταθμοί εργασίας.  
Αντιμετώπιση προβλημάτων - διεκπεραιωμένα αιτήματα Ιθαγένειας 9
- 13.Υποστήριξη του λογισμικού Μετανάστευσης - 46 σταθμοί εργασίας).Αντιμετώπιση προβλημάτων - διεκπεραιωμένα αιτήματα Μετανάστευσης 7.
14. Τήρηση Αρχείου.
15. Παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης του Αναπτυξιακού προγράμματος ΘΗΣΕΑΣ - Μέλη της Γραμματεία Περιφερειακής Επιτροπής Παρακολούθησης του Προγράμματος «ΘΗΣΕΑΣ» χωρικής αρμοδιότητας Ανατολικής Μακεδονίας - Θράκης (Γλερίδου Σοφία, Ραγιάς Ιωάννης) με έργο τη συλλογή και τον έλεγχο των στοιχείων των προτεινόμενων έργων και ενεργειών του Προγράμματος από τις Τεχνικές Επιτροπές Νόμων, η μηχανογραφική τους καταχώρηση και η επεξεργασία τους με σκοπό την παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης του Προγράμματος της Περιφέρειας.  
Συγκεντρωτικά για το πρόγραμμα το 2013 διεκπεραιώθηκαν 55 αριθμοί πρωτοκόλλων

Στον Νομό Ξάνθης, από την αρχή του έτους και μέχρι τις 8 Οκτωβρίου 2013, όταν ο Προϊστάμενος του Τμήματος Πληροφορικής Ν. Ξάνθης ανέλαβε καθήκοντα στο Τμήμα Πληροφορικής Ν. Ροδόπης , η ανταπόκριση για τεχνική υποστήριξη γινόταν :

- μετά από τηλεφωνικές κλήσεις,
- εγγράφως. Υπάρχουν **68 αιτήματα για επιδιορθώσεις εγγράφως** (23 έγγραφα και 45 emails) τα οποία έχουν διεκπεραιωθεί.

Όσο αναφορά στον απολογισμό του τμήματος για το έτος 2013, έχουν γίνει τα εξής για όλες τις υπηρεσίες του Νομού Ξάνθης :

- συντήρηση Δικτύου και αντιμετώπιση προβλημάτων σύνδεσης στο internet
- συνεργασία με το helpdesk του ΣΥΖΕΥΞΙΣ για επίλυση θεμάτων γραμμών
- ολοκλήρωση της απογραφής του ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού

Εκτός των ανωτέρω, υπήρχε συμμετοχή και στις εργασίες του Τμήματος Πληροφορικής Ν. Ροδόπης, του οποίου οι δράσεις αφορούν τις Υπηρεσίες της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης με χωρική αρμοδιότητα την Ανατολική Μακεδονία Θράκη, υπό την άψογη συνεργασία με την προϊσταμένη του Τμήματος, Γλερίδου Σοφίας, καθώς και τους άλλους συναδέλφους του Τμήματος, Ραγιά Ιωάννη και Γιαμπουλτάκη Παναγιώτη.

Τέλος, υπήρξε συμμετοχή στην ομάδα εργασίας του Τμήματος Διοικητικού Οικονομικού Ν. Ροδόπης για την ενημέρωση του προγράμματος μισθοδοσίας (OTS) με τους φακέλους των υπαλλήλων από την Ανατολική Μακεδονία και Θράκη. Η εφαρμογή ενημερώθηκε συνολικά με στοιχεία από 161 φακέλους υπαλλήλων.

Το Τμήμα Πληροφορικής Ν. Πέλλας έθεσε για το έτος 2013 τους παρακάτω στόχους:

1. Απογραφή Εξοπλισμού Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών στο νομό Πέλλας (ΚΜΕ, Οθόνη, Πληκτρολόγιο, Ποντίκι, Εκτυπωτές, Scanner, Φωτοτυπικά, Ενεργός Εξοπλισμός Rack, Τηλεφωνικά Κέντρα, Τηλεφωνικές Συσκευές, Συσκευές FAX).
2. Ικανοποίηση Αιτημάτων Υπηρεσιών - Υπαλλήλων Ν. Πέλλας υποστήριξης λειτουργίας εξοπλισμού πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών (Επιτόπια Υποστήριξη).
3. Ικανοποίηση Αιτημάτων Υπηρεσιών - Υπαλλήλων Ν. Πέλλας Εγκατάστασης και Λειτουργίας Εφαρμογών - Δημιουργία Χρηστών - Έκδοση Κωδικών για χρήση πακέτων λογισμικού.
4. Υποστήριξη Δικτύου Σύζευξις Ν. Πέλλας.

Η ανάλυση των στόχων αυτών σε επιμέρους ενέργειες έγινε ως εξής:

### **1.1 Απογραφή στις υπηρεσίες του Νομού Πέλλας**

Η απογραφή του εξοπλισμού Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών στο νομό Πέλλας, επιτεύχθηκε κατά ποσοστό **100%** για τις υπηρεσίες του νομού: Δασαρχείο Έδεσσας, Δ/νση Δασών Έδεσσας, Τμήμα Αστικής Κατάστασης & Κοιν. Ένταξης, Τμήμα Αδειών Διαμονής, Τμήμα Δ/κού-Οικ/κού, Τμήμα Γραμ/κής Υποστήριξης & Πληροφοριών και Τμήμα Πληροφορικής. Επίσης έγινε απογραφή σε όλο τον εξοπλισμό των Τμημάτων Αστικής Κατάστασης & Κοιν. Ένταξης και Αδειών Διαμονής του Ν. Ημαθίας.

Στο Δασαρχείο Αριδαίας δε καταφέραμε να απογράψουμε πέραν από ένα μικρό ποσοστό του εξοπλισμού (οκτώ ΚΜΕ, Οθόνες, Πληκτρολόγια, Ποντίκια, Εκτυπωτές και έναν Plotter), εξαιτίας της δυσκολίας μετακίνησής μας στην υπηρεσία, λόγω έλλειψης μέσου μετακίνησης.

### **2.1 Service Hardware, Εγκαταστάσεις υλικών**

Όλα τα αιτήματα που έγιναν στο Τμήμα μας είτε τηλεφωνικά - προφορικά, είτε με έγγραφο ικανοποιήθηκαν σε ποσοστό 100%.

### **2.2 Εγκαταστάσεις και υποστήριξη Χρήσιμων Προγραμμάτων (Software)**

Όλα τα αιτήματα που έγιναν στο Τμήμα μας είτε τηλεφωνικά - προφορικά, είτε με έγγραφο ικανοποιήθηκαν σε ποσοστό 100%.

### **2.3 Εγκαταστάσεις Περιφερειακών (Εκτυπωτές, Scanner κλπ), Φωτοτυπικών, FAX, Τηλεφωνικών Συσκευών**

Όλα τα αιτήματα που έγιναν στο Τμήμα μας είτε τηλεφωνικά - προφορικά, είτε με έγγραφο ικανοποιήθηκαν σε ποσοστό 100%.

### **3.1 Εφαρμογή ΔΑΕΜ**

Όλα τα αιτήματα (4 στον αριθμό) που έγιναν στο Τμήμα μας από το Τμήμα Αστικής Κατάστασης ικανοποιήθηκαν σε ποσοστό 100% .

### **3.2 Εφαρμογή Ιθαγένειας**

Όλα τα αιτήματα (2 στον αριθμό) που έγιναν στο Τμήμα μας από το Τμήμα Αδειών Διαμονής ικανοποιήθηκαν σε ποσοστό 100% .

### **3.3 Εφαρμογή Πρωτοκόλλου**

Όλα τα αιτήματα (τουλάχιστον 45 στον αριθμό) που έγιναν στο Τμήμα μας από τους υπαλλήλους του νομού ικανοποιήθηκαν σε ποσοστό 100% .

### **3.4 Νομοτέλεια**

Ενημερώθηκαν όλες οι υπηρεσίες του νομού για τη χρήση του κωδικού της Νομοτέλειας και ότι πρόβλημα προέκυψε λόγω ταυτόχρονης χρήσης του, επιλύθηκε σε ποσοστό 100% .

### **3.5 ΔΙΑΥΓΕΙΑ**

Όλα τα αιτήματα που έγιναν στο Τμήμα μας από τους υπαλλήλους του νομού ικανοποιήθηκαν σε ποσοστό 100% .



#### **4.1 Μετάπτωση των Υπολογιστών του Δασαρχείου Έδεσσας στο Δίκτυο Σύζευξης**

Αυτή η ενέργεια δεν πραγματοποιήθηκε καθόλου, γιατί δεν καταφέραμε να έρθουμε σε συνεννόηση με το Δασαρχείο Έδεσσας, λόγω φόρτου εργασίας του υπεύθυνου υπαλλήλου τους.

#### **4.2 Προώθηση αιτημάτων για εγκατάσταση ή μετακίνηση γραμμών Σύζευξης**

Δεν υπήρξαν αιτήματα για εγκατάσταση ή μετακίνηση γραμμών Σύζευξης.

#### **4.3 Προώθηση αιτημάτων βλαβών γραμμών Σύζευξης**

Τα προβλήματα που προέκυψαν στις γραμμές Σύζευξης του νομού μας, προωθήθηκαν και ικανοποιήθηκαν στο 100% από τη Δ/νση Πληροφορικής και Επικοινωνιών αλλά και από το helpdesk του Σύζευξης όπου χρειάστηκε.