

Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

<https://www.it.crete.gov.gr/>

Εισαγωγή

Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με αρμοδιότητα σε όλη την Περιφέρεια Κρήτης και έδρα το Ηράκλειο, έχει ως βασικό σκοπό τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη μέριμνα για την απρόσκοπτη λειτουργία των συστημάτων ΤΠΕ του φορέα. Υποστηρίζει τεχνικά 37 κτίρια της Περιφέρειας σε όλη την Κρήτη.

Είναι εν γένει αρμόδια για την απρόσκοπτη επικοινωνία και την εύρυθμη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων που είναι εγκατεστημένα στις υπηρεσίες της Περιφέρειας, μεριμνά για την ορθή λειτουργία εξοπλισμού και λογισμικού και σχεδιάζει τη στρατηγική των υποδομών πληροφορικής και επικοινωνιών της Περιφέρειας Κρήτης.

Έργο της, επίσης, είναι να σχεδιάζει, να εφαρμόζει, να ελέγχει και να αξιολογεί τις εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ψηφιακού εκσυγχρονισμού των Υπηρεσιών της Περιφέρειας Κρήτης, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις διαδικασίες του **Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης (IMS) ISO 27001:2013, 9001:2015, 14001:2015, και 45001:2018**, του Κανονισμού **GDPR** και όλης της νομοθεσίας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Κυριότερες αρμοδιότητες:

- Σχεδιασμός, ανάπτυξη και υποστήριξη της εύρυθμης και αποδοτικής λειτουργίας των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, ιστοσελίδων, δικτυακών πυλών και αποθετηρίων του φορέα και των περιφερειακών υπηρεσιών του,
- Παροχή τεχνικής υποστήριξης, και ενίσχυση της αναβάθμισης των τεχνολογικών δεξιοτήτων των υπαλλήλων της Περιφέρειας στην χρήση νέων συστημάτων,
- Εξασφάλιση της διαφάνειας των πράξεων των περιφερειακών οργάνων,
- Διασφάλιση της τεχνικής και οργανωτικής διαλειτουργικότητας των συστημάτων με αντίστοιχα συστήματα εθνικής εμβέλειας κεντρικών φορέων της Διοίκησης,
- Βέλτιστη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων για την ανάπτυξη και βελτίωση των υποδομών πληροφορικής και επικοινωνιών της Περιφέρειας, καθώς και των περιφερειακών υπηρεσιών της.

Κύριες Δράσεις

Κατά τη διάρκεια του έτους 2025 η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διατήρησε και εξέλιξε την εξειδίκευση και ολοκλήρωση διαδικασιών εφαρμογής και πιστοποίησης Προτύπων Ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της, εφαρμόζοντας **ISO 9001:2015 (Διαχείριση της Ποιότητας), 14001:2015(Περιβαλλοντική Διαχείριση), 45001:2018 (Υγιεινή και Ασφάλεια) και 27001:2013(Ασφάλεια Πληροφοριακών συστημάτων).**

Αναλυτικότερα, κατά τη διάρκεια του 2025 υλοποιήθηκαν τα εξής:

➤ **Αντικατάσταση δικτυακού εξοπλισμού σε κτίρια της ΠΚ**

Με την υποστήριξη του έργου **Σύζευξις II** αντικαταστάθηκε ο παλαιωμένος τηλεπικοινωνιακός και δικτυακός εξοπλισμός σε 26 από τα 37 κτίρια της Περιφέρειας Κρήτης, καλύπτοντας το 70,2% των εγκαταστάσεων. Η ολοκλήρωση της αντικατάστασης στο σύνολο των κτιρίων θα πραγματοποιηθεί το αμέσως επόμενο διάστημα. Ο νέος εξοπλισμός περιλαμβάνει σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα, τηλεφωνικές γραμμές, δικτυακές συσκευές και υποδομές δικτύου.

Η καθυστέρηση στην ολοκλήρωση των εργασιών οφείλεται αποκλειστικά σε παράγοντες που αφορούν τους υπεργολάβους της ΚτΠ, τους παρόχους τηλεφωνίας και τις ομάδες υλοποίησης του έργου.

Αναλυτικά, το ποσοστό παράδοσης εξοπλισμού ανέρχεται:

- σε **82%** για την Π.Ε. Ηρακλείου,
- σε **100%** για την Π.Ε. Λασιθίου,
- σε **11%** για την Π.Ε. Χανίων,
- σε **25%** για την Π.Ε. Ρεθύμνου.

• **Μετάπτωση φορέων της Π.Κ. από το Σύζευξις I στο Σύζευξις II**

Πραγματοποιήθηκαν αυτοψίες και πλήρης καταγραφή των φορέων **Σύζευξις II** σε όλες τις Περιφερειακές Ενότητες κατά τη διάρκεια του έτους. Με την τεχνική υποστήριξη και εποπτεία των υπεργολάβων της ΚτΠ, έχει ολοκληρωθεί η μετάπτωση στο **Σύζευξις II** για **το 73% των φορέων** της Περιφέρειας Κρήτης.

- **Π.Ε. Ηρακλείου**

Έχουν υλοποιηθεί 23 από τις 27 μεταπτώσεις (85%) και έχει ολοκληρωθεί το σύνολο των αυτοψιών και η παράδοση του εξοπλισμού.

- **Π.Ε. Λασιθίου**

Ο εξοπλισμός έχει παραδοθεί σε ποσοστό 100% και εκκρεμεί μόνο η εγκατάσταση μικροκυματικής ζεύξης με το δίκτυο τηλεφωνίας στη Σητεία.

- **Π.Ε. Ρεθύμνου και Π.Ε. Χανίων**

Στην Π.Ε. Χανίων δεν έχουν πραγματοποιηθεί μεταπτώσεις, ενώ στην Π.Ε. Ρεθύμνου έχει ολοκληρωθεί 1 μετάπτωση. Και στις δύο ενότητες έχουν πραγματοποιηθεί αυτοψίες σε όλα τα κτίρια.

- **Αποκλειστική ηλεκτρονική διακίνηση αλληλογραφίας μέσω ΣΗΔΕ parygos**

Μετά την προμήθεια της προηγμένης ηλεκτρονικής σφραγίδας για την Περιφέρεια Κρήτης, η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συνέταξε τον Εσωτερικό Κανονισμό για την ηλεκτρονική έκδοση και διακίνηση εγγράφων (Α.Π. 270741/08-08-2025). Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Κανονισμού και της μετάβασης των υπηρεσιών στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ) Parygos, υλοποιήθηκε συστηματική ενδοϋπηρεσιακή υποστήριξη και εκπαίδευση των υπαλλήλων, από τα τέλη Αυγούστου έως και το τέλος του 2025.

Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε **εκτεταμένος κύκλος επιτόπιων επισκέψεων** που κάλυψε το σύνολο των Διευθύνσεων της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, με στόχο την καθοδήγηση και εκπαίδευση των υπαλλήλων στη χρήση του συστήματος και την ομαλή ένταξη των υπηρεσιών στο νέο ψηφιακό πλαίσιο λειτουργίας. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκαν 4 εκπαιδεύσεις μέσω τηλεδιάσκεψης, προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες των Π.Ε. Χανίων, Ρεθύμνου και Λασιθίου, καθώς και συγκεκριμένων υπηρεσιών της Π.Ε. Ηρακλείου, στις περιπτώσεις όπου η δια ζώσης επίσκεψη δεν ήταν εφικτή.

Σε εφαρμογή του Κανονισμού καταρτίστηκαν έως και 31/12/2025, **27.345 σχέδια εγγράφων με μέσο όρο παραγωγής ημερησίως τα 300-400 σχέδια εγγράφων.**

Επιπλέον, η Διεύθυνσή παρείχε και συνεχίζει να παρέχει συνεχή υποστήριξη (τηλεφωνικά και δια ζώσης), με στόχο την έγκαιρη επίλυση ζητημάτων, τη σταθερή υιοθέτηση του νέου τρόπου εργασίας και την ενίσχυση της ορθής χρήσης του ΣΗΔΕ. Βασική επιδίωξη παραμένει

η βελτίωση της αποτελεσματικότητας, η επιτάχυνση της διεκπεραίωσης, καθώς και η διαφάνεια και ιχνηλασιμότητα στη διακίνηση των εγγράφων.

➤ **Δημιουργία ηλεκτρονικής φόρμας υποβολής παραπόνων**

Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προχώρησε στην κατασκευή και θέση σε λειτουργία της ηλεκτρονικής φόρμας υποβολής καταγγελιών, η οποία φιλοξενείται στην επίσημη ιστοσελίδα της Περιφέρειας Κρήτης: <https://www.crete.gov.gr/whistleblowing>.

Η φόρμα παρέχεται από την Περιφέρεια για την υποβολή καταγγελιών παραβάσεων ή παρατυπιών, σύμφωνα με την Οδηγία (ΕΕ) 2019/1937 και τον Νόμο 4990/2022. Οι καταγγελίες μπορούν να υποβληθούν ανώνυμα ή επώνυμα. Τα στοιχεία που καταχωρίζονται είναι αυστηρά εμπιστευτικά και χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για τη διερεύνηση της αναφοράς.

Η Περιφέρεια εφαρμόζει όλα τα απαιτούμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας για την προστασία των δεδομένων. Στις ανώνυμες καταγγελίες δεν καταγράφονται διευθύνσεις IP ή άλλα τεχνικά αναγνωριστικά. Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων πραγματοποιείται σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR) και την εκάστοτε πολιτική απορρήτου της Περιφέρειας.

➤ **Δημιουργία αποθετηρίου εκπαιδευτικού υλικού για τους υπαλλήλους της Περιφέρειας Κρήτης**

Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προχώρησε στη δημιουργία και λειτουργία **ολοκληρωμένου αποθετηρίου εκπαιδευτικού υλικού**, με στόχο την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων και τη διευκόλυνση της καθημερινής εργασίας των υπαλλήλων της Περιφέρειας Κρήτης. Το αποθετήριο υλοποιήθηκε μέσω της πλατφόρμας [Cretegov | Microsoft Teams](#) και αποτελεί πλέον ένα κεντρικό σημείο πρόσβασης σε δομημένο και επικαιροποιημένο εκπαιδευτικό περιεχόμενο.

Το υλικό που είναι διαθέσιμο περιλαμβάνει αναλυτικούς οδηγούς χρήσης, διαδικασίες, βιντεοσκοπήσεις, εγχειρίδια για τα πληροφοριακά συστήματα της Περιφέρειας, καθώς και υποστηρικτικό υλικό για εφαρμογές και εργαλεία που αξιοποιούνται από τις υπηρεσίες. Μέσω της συγκεντρωμένης παρουσίασης του περιεχομένου, οι υπάλληλοι μπορούν να ενημερώνονται άμεσα για νέες λειτουργίες, βέλτιστες πρακτικές, αλλαγές διαδικασιών και

τεχνικές οδηγίες, μειώνοντας σημαντικά τον χρόνο αναζήτησης πληροφοριών και ενισχύοντας την ομοιομορφία στην εφαρμογή των διαδικασιών.

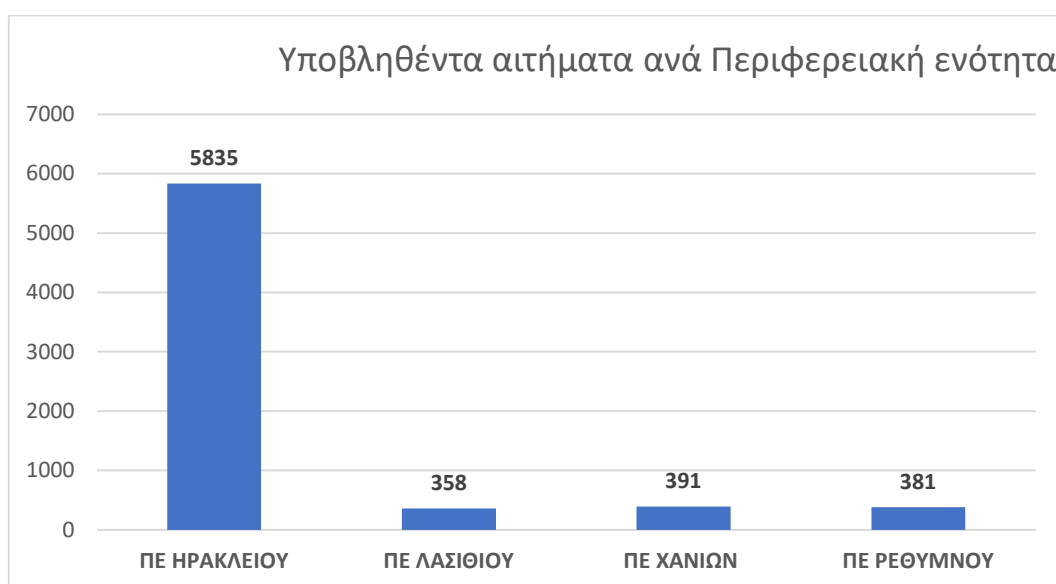
Η λειτουργία του αποθετηρίου συμβάλλει ουσιαστικά στη συστηματική κατάρτιση των στελεχών της Περιφέρειας, στη διαρκή επιμόρφωση και στη βελτίωση της αποδοτικότητας των υπηρεσιών, αποτελώντας σημαντικό εργαλείο για τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την ενίσχυση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

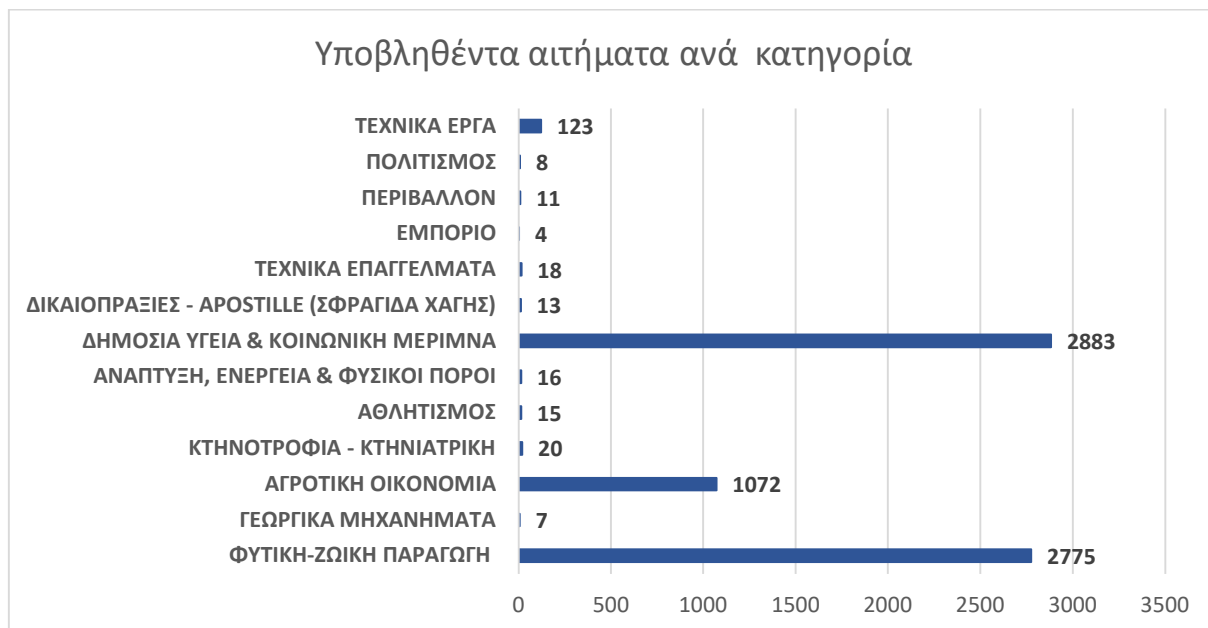
➤ Διαλειτουργικότητα της ιστοσελίδας της Περιφέρειας Κρήτης με τα ψηφιακά αιτήματα πολιτών

Κατά τη διάρκεια του 2025 πραγματοποιήθηκε σημαντικός εμπλουτισμός των ψηφιακών αιτημάτων που διατίθενται μέσω του Οδηγού του Πολίτη της Περιφέρειας Κρήτης (<https://politis.crete.gov.gr/>). Οι υπηρεσίες αυτές υποστηρίζουν την άμεση, απομακρυσμένη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών χωρίς φυσική παρουσία στις υπηρεσίες της Περιφέρειας.

Αναλυτικότερα:

- Ο αριθμός των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών ανέρχεται πλέον σε 340, μετά την προσθήκη νέων κατά τη διάρκεια του έτους 2025.
- Έχουν υποβληθεί 6.965 αιτήματα μέσω του Οδηγού του Πολίτη έως 31-12-2025, εξυπηρετώντας πολίτες και επιχειρήσεις εξ αποστάσεως – είτε από τον χώρο εργασίας τους είτε από το σπίτι.





Η διαδικασία αυτή συνέβαλε ουσιαστικά:

- στη μείωση των μετακινήσεων,
- στον περιορισμό της γραφειοκρατίας,
- στη μείωση της ταλαιπωρίας για τους πολίτες,
- στη σημαντική εξοικονόμηση χρόνου,
- στην άμεση και διαφανή διεκπεραίωση των αιτημάτων.

➤ Παραγωγική λειτουργία της ψηφιακής πλατφόρμας των Ηλεκτρονικών Ραντεβού της Περιφέρειας Κρήτης

Η ψηφιακή πλατφόρμα Ηλεκτρονικών Ραντεβού έχει τεθεί σε πλήρη παραγωγική λειτουργία από τον Μάιο 2025 και χρησιμοποιείται για την εξυπηρέτηση πολιτών σε όλες τις Περιφερειακές Ενότητες της Περιφέρειας Κρήτης, στο πλαίσιο του συνολικού σχεδιασμού για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό και τη βελτίωση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης (καλύτερος προγραμματισμός χρόνου, μείωση ταλαιπωρίας, αναβάθμιση ποιότητας εξυπηρέτησης).

Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη:

- προς τους πολίτες μέσω: <https://cretegion.booktool.gr/>,

- προς τους χειριστές των ραντεβού και τους διαχειριστές μέσω: <https://creteregion.booktool.gr/calendar>,
- ενώ παρέχεται επίσης μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της Περιφέρειας Κρήτης και της mobile εφαρμογής **myCrete**.

Ο πολίτης μπορεί να καταχωρήσει ραντεβού είτε για δια ζώσης επίσκεψη στην αρμόδια υπηρεσία είτε, όπου αυτό είναι εφικτό λόγω της φύσης του αιτήματος, να ολοκληρώσει τη διαδικασία μέσω τηλεδιάσκεψης. Κατά την αρχική φάση λειτουργίας εφαρμόστηκε υβριδικό μοντέλο (ηλεκτρονικά και τηλεφωνικά), ώστε να διασφαλιστεί ομαλή μετάβαση χωρίς δυσλειτουργίες, ιδίως για πολίτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με την ψηφιακή διαδικασία.

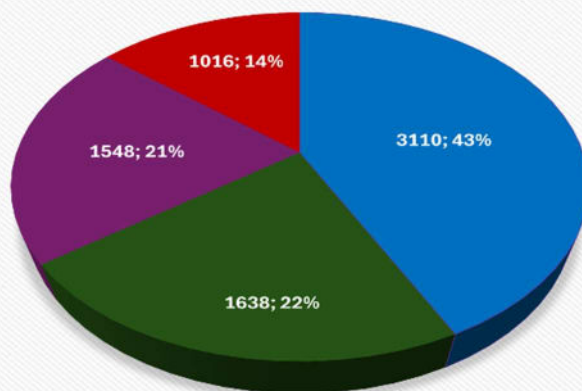
Καθοριστικός για την επίτευξη και τη διατηρήσιμη λειτουργία του στόχου ήταν ο ρόλος της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης γενικότερα και του Τμήματος Σχεδιασμού Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών ειδικότερα, το οποίο έχει αναλάβει την επιχειρησιακή υποστήριξη της πλατφόρμας σε συνεχή βάση. Ενδεικτικά:

- Δημιουργούνται και παραμετροποιούνται νέες υπηρεσίες-τμήματα στην πλατφόρμα, όταν ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες.
- Γίνεται πλήρης διαχείριση χρηστών (δημιουργία-ενημέρωση-απενεργοποίηση), καθώς και απόδοση και τροποποίηση ρόλων και δικαιωμάτων.
- Υποστηρίζονται αλλαγές λειτουργίας όπως μεταβολές ωραρίων, απενεργοποίηση συγκεκριμένων ημερών (π.χ. άδειες, έκτακτες ανάγκες) και λοιπές επιχειρησιακές ρυθμίσεις.

Η Διεύθυνση λειτούργησε ως ενδιάμεσος μεταξύ υπηρεσιακών χρηστών και αναδόχου για αιτήματα νέων λειτουργικοτήτων και για προσαρμογές της πλατφόρμας στις πραγματικές ανάγκες των υπαλλήλων και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

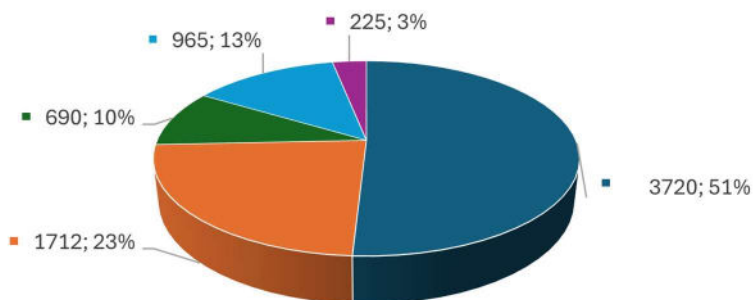
Κατά το διάστημα των πρώτων 8 μηνών λειτουργίας της πλατφόρμας (Μάιος 2025 – Δεκέμβριος 2025) καταγράφηκε σημαντική αξιοποίηση από τους πολίτες, με ανοδική τάση τόσο ως προς το πλήθος των κλεισμένων ραντεβού όσο και ως προς τον αριθμό των εμπλεκόμενων διευθύνσεων. Ενδεικτικά, σε επίπεδο Περιφέρειας Κρήτης καταχωρήθηκαν συνολικά **7.312 ηλεκτρονικά ραντεβού**. Ακολουθούν τα παρακάτω διαγράμματα με τα ραντεβού ανά Περιφερειακή Ενότητα και ανά Γενική Διεύθυνση.

Ραντεβού ανά Περιφερειακή Ενότητα



■ Π.Ε. Ηρακλείου ■ Π.Ε. Λασιθίου ■ Π.Ε. Ρεθύμνης ■ Π.Ε. Χανίων

Ραντεβού ανά Γενική Διεύθυνση



■ Γενική Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών
 ■ Γενική Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας
 ■ Γενική Διεύθυνση Πρωτογενή Τομέα
 ■ Γενική Διεύθυνση Βιώσιμης Ανάπτυξης
 ■ Γενική Διεύθυνση Υποδομών

Πρέπει να επισημανθεί ότι σε επίπεδο Γενικής Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών η μόνη διεύθυνση που δε συμμετέχει στην πλατφόρμα των ηλεκτρονικών ραντεβού είναι η Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Ηρακλείου, η οποία χρησιμοποιεί ξεχωριστή πλατφόρμα για τα ραντεβού της. Επίσης, στις Γενικές Διευθύνσεις δεν έχουν συμπεριληφθεί η Γενική Διεύθυνση Εσωτερικής Λειτουργίας και η Γενική Διεύθυνση Αναπτυξιακού Προγραμματισμού, οι οποίες κατά κύριο λόγο παράγουν έργο που δε σχετίζεται με εξυπηρέτηση πολιτών και, κατ' επέκταση, δεν είχαν ραντεβού προς διαχείριση.

- Ένταξη επιπλέον 86 ψηφιακών υπηρεσιών στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr)

Κατά το έτος 2025, η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ολοκλήρωσε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες για την ένταξη **163 συνολικά ψηφιακών υπηρεσιών** στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr). Η σημαντική αυτή διεύρυνση περιλάμβανε την προσθήκη **86 νέων υπηρεσιών**, οι οποίες ενισχύουν ακόμη περισσότερο το εύρος των ηλεκτρονικών διαδικασιών που μπορούν να διεκπεραιώσουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις απομακρυσμένα.

Οι υπηρεσίες αυτές είναι πλέον πλήρως διαθέσιμες είτε απευθείας μέσω της πλατφόρμας gov.gr είτε μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της Περιφέρειας Κρήτης, διευκολύνοντας τη γρήγορη και διαφανή εξυπηρέτηση χωρίς ανάγκη φυσικής παρουσίας. Παράλληλα, η συγκεκριμένη δράση υποστηρίζει τον στρατηγικό στόχο της Περιφέρειας για συνολική αναβάθμιση της ψηφιακής λειτουργίας της και ευθυγράμμιση με τα εθνικά πρότυπα παροχής ψηφιακών υπηρεσιών.

Η ένταξη των υπηρεσιών συνοδεύτηκε από προπαρασκευαστικές διαδικασίες, όπως οριστικοποίηση περιγραφών, τυποποίηση τίτλων, τεχνική προσαρμογή, καθώς και διασφάλιση της οργανωτικής ετοιμότητας των υπηρεσιών, στο πλαίσιο των κοινών κατευθύνσεων που προέκυψαν από τη συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων υπηρεσιών. Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίστηκε η συμβατότητα, η ομοιομορφία και η επαναχρησιμοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών, συμβάλλοντας στην ενιαία εμπειρία του πολίτη και στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης.

➤ **Υποστήριξη της διαδικασίας ενοποίησης και επαναχρησιμοποίησης 274 κοινών ψηφιακών υπηρεσιών μεταξύ των Περιφερειών και εναρμόνιση σύμφωνα με τα πρότυπα και τις κατευθύνσεις του perifereies.gov.gr**

Η Περιφέρεια Κρήτης (μέσω της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης) συμμετείχε συστηματικά στις ενέργειες αρχικοποίησης του έργου **perifereies.gov.gr (e-perifereies)**, που αποτελούν προϋπόθεση για την κεντρική διάθεση και ομοιομορφία των υπηρεσιών μέσω gov.gr. Η υποστήριξη αφορούσε:

- Συμμετοχή σε συντονιστικές συναντήσεις και επίλυση λειτουργικών και τεχνικών θεμάτων.
- Οριστικοποίηση και προτυποποίηση κοινού καταλόγου υπηρεσιών (κοινή ονομασία και περιγραφή).
- Συσχέτιση υπηρεσιών με δικαιολογητικά και νομοθετικό πλαίσιο.

- Οργάνωση ρόλων-επαφών ανά υπηρεσία.
- Υποστήριξη εκπαίδευσης στελεχών και προετοιμασία παραγωγικής λειτουργίας.

Η συνεισφορά της ΔΗΔ υλοποιήθηκε μέσω της ανάληψης της τήρησης του ρόλου των διαχειριστών για την Περιφέρεια Κρήτης και την ενεργή συμμετοχή στις εργασίες και τις 14 συντονιστικές πραγματοποιηθείσες συναντήσεις όλων των Περιφερειών για κοινές αποφάσεις και ενέργειες.

Κρίσιμες κοινές κατευθύνσεις που προέκυψαν και υποστηρίχθηκαν:

- Εργασία πάνω στο Μητρώο Ψηφιακών Υπηρεσιών: επικαιροποίηση, ομαδοποίηση και οριστικοποίηση τίτλων και περιγραφής.
- Δρομολόγηση εργασιών για την καταγραφή και οριστικοποίηση νομοθεσίας και δικαιολογητικών που συνδέονται με τις υπηρεσίες αρχικοποίησης.
- Κατάρτιση λίστας επαφών και ρόλων ανά υπηρεσία και ανά Περιφέρεια.
- Συζήτηση για API και τεχνικές παραμέτρους συνεργασίας και επαφή με τους αναδόχους των ΣΗΔΕ κάθε Περιφέρειας.
- Προετοιμασία και οριστικοποίηση πλάνου και προγράμματος εκπαιδεύσεων, ώστε να υπάρξει κοινή επιχειρησιακή ετοιμότητα πριν την παραγωγική λειτουργία.

Παράλληλα, συγκεντρώθηκαν και οργανώθηκαν στοιχεία επαφών και ρόλων για την Περιφέρεια Κρήτης. Πιο συγκεκριμένα, έγινε ορισμός και καταγραφή των υπεύθυνων διαχειριστών, καθώς και καταγραφή υπηρεσιακών χρηστών (χειριστών) ανά υπηρεσία. Στόχος, κατά την παραγωγική έναρξη να υπάρχει ξεκάθαρη αντιστοίχιση υπηρεσίας με υπεύθυνους/ρόλους/κανάλια επικοινωνίας.

Το αποτέλεσμα του έργου με έναρξη παραγωγικής λειτουργίας την 28/02/2026 είναι:

Κάθε Περιφέρεια θα:

- δημοσιεύει υπηρεσίες στο Gov.gr
- μπορεί να επιλέξει η ίδια ποιες υπηρεσίες παρέχει ψηφιακά
- αξιοποιεί κοινόχρηστες υπηρεσίες με κοινή μορφοποίηση και γενικούς όρους παροχής, στο βαθμό που επιλέγει
- καθορίζει τους ειδικούς όρους παροχής ψηφιακών υπηρεσιών με βάση τον οργανισμό της
- παραλαμβάνει τις αιτήσεις που την αφορούν
- ενημερώνει ψηφιακά πολίτες και επιχειρήσεις για υπηρεσίες που παρέχει μη ψηφιακά και τους όρους παροχής αυτών.

- **Διεξαγωγή διαδικτυακής εκπαίδευσης των εργαζομένων της Περιφέρειας Κρήτης για την ασφάλεια ηλεκτρονικών υπηρεσιών γραφείου**

Στα πλαίσια ενίσχυσης της κυβερνοασφάλειας και της ορθής χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών γραφείου, υλοποιήθηκε ολοκληρωμένο πρόγραμμα διαδικτυακής εκπαίδευσης για το σύνολο των υπαλλήλων της Περιφέρειας Κρήτης, ανεξαρτήτου καθεστώτος εργασιακής σχέσης. Η δράση αυτή εντάσσεται στη συνολική στρατηγική της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την ενδυνάμωση της «κουλτούρας ασφάλειας» και υλοποιήθηκε σε στενή συνεργασία με τη Διεύθυνση Οργάνωσης, Ποιότητας και Αποδοτικότητας (Τμήμα Ανάπτυξης Ανθρωπίνων Πόρων και Εκπαίδευσης) και τον Κόμβο Καινοτομίας για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση GR digiGOV-innoHUB.

Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν συνολικά οκτώ 3ωρες εκπαιδεύσεις, σε 4 διαφορετικές ημέρες και με 2 τμήματα ανά ημέρα, ώστε να καλυφθούν οι ανάγκες όσο το δυνατόν περισσότερων υπαλλήλων σε όλες τις Περιφερειακές Ενότητες. Οι εκπαιδεύσεις σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν με τρόπο που να είναι προσβάσιμος και κατανοητός σε όλους, ανεξαρτήτως βαθμού εξοικείωσης με τις ΤΠΕ, δίνοντας έμφαση σε πρακτικά παραδείγματα της καθημερινής υπηρεσιακής λειτουργίας.

Η συμμετοχή των υπαλλήλων ήταν υψηλή και ιδιαίτερως ενεργή, με πληθώρα ερωτήσεων, παρεμβάσεων και τοποθετήσεων κατά τη διάρκεια των εκπαιδεύσεων. Οι δηλώσεις συμμετοχής ήταν 633, κατανεμημένες ενδεικτικά ανά Περιφερειακή Ενότητα ως εξής: Π.Ε. Ηρακλείου 349, Π.Ε. Λασιθίου 85, Π.Ε. Ρεθύμνης 76 και Π.Ε. Χανίων 123. Από αυτές, **598 υπάλληλοι παρακολούθησαν τελικά τις εκπαιδεύσεις**, στοιχείο που καταδεικνύει την αναγνώριση, από το ανθρώπινο δυναμικό, της κρισιμότητας των θεμάτων κυβερνοασφάλειας στην εποχή μας.

Ενδεικτικά, στις θεματικές ενότητες που καλύφθηκαν περιλαμβάνονταν, μεταξύ άλλων:

- εισαγωγή στην κυβερνοασφάλεια και βασικές έννοιες ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων,
- ασφαλής πλοήγηση στο διαδίκτυο και χρήση ψηφιακών υπηρεσιών,
- ορθές πρακτικές στη διαχείριση κωδικών πρόσβασης και χρήση πολυπαραγοντικού ελέγχου ταυτότητας (MFA),
- προστασία προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων στο πλαίσιο της καθημερινής υπηρεσιακής εργασίας,

- αναγνώριση και αντιμετώπιση επιθέσεων τύπου phishing και άλλων μορφών κοινωνικής μηχανικής,
- ασφαλής χρήση υπηρεσιακού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ψηφιακών πλατφορμών συνεργασίας,
- ορθή διαχείριση περιστατικών ασφάλειας και υιοθέτηση ορθών πρακτικών στην αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της Περιφέρειας.

Οι εκπαιδεύσεις συνέβαλαν ουσιαστικά στην ευαισθητοποίηση των υπαλλήλων και στη μείωση του λειτουργικού κινδύνου που συνδέεται με λανθασμένες ή μη ασφαλείς πρακτικές κατά την καθημερινή χρήση των πληροφοριακών συστημάτων. Παράλληλα, λειτούργησαν ως αφετηρία για τη σταδιακή καθιέρωση ενός τακτικού προγράμματος επιμορφώσεων σε θέματα ασφάλειας, με στόχο τη συνεχή επικαιροποίηση των γνώσεων και την προσαρμογή στις διαρκώς εξελισσόμενες απειλές στον κυβερνοχώρο.

- **Αποκλειστική εξυπηρέτηση των συναδέλφων- χρηστών με σύστημα ticketing σε online πλατφόρμα αιτημάτων**

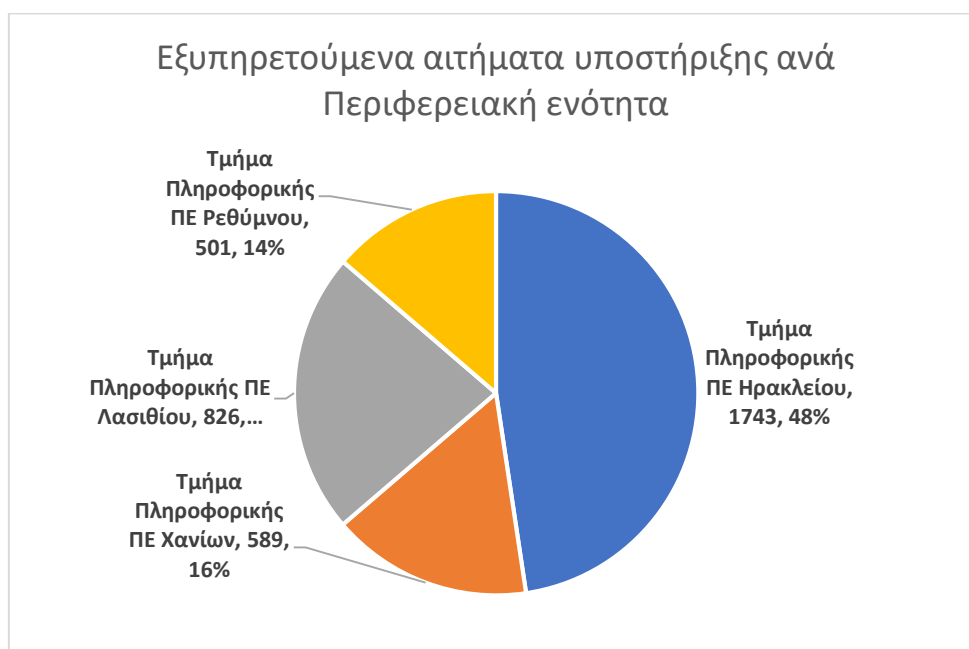
Κατά τη διάρκεια του έτους 2025 υποβλήθηκαν με σύστημα ticketing σε online πλατφόρμα αιτημάτων και διεκπεραιώθηκαν συνολικά **3659 Αιτήματα Υποστήριξης Υπαλλήλων** και Υπηρεσιών της Περιφέρειας Κρήτης.

Από αυτά 1743 αιτήματα διεκπεραιώθηκαν από το Τμήμα Πληροφορικής της ΠΕ Ηρακλείου, 589 από το Τμήμα Πληροφορικής της ΠΕ Χανίων, 826 από το Τμήμα Πληροφορικής της ΠΕ Λασιθίου και 501 από το Τμήμα Πληροφορικής της ΠΕ Ρεθύμνου.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ			
	ΠΕ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΠΕ ΧΑΝΙΩΝ	ΠΕ ΛΑΣΙΘΙΟΥ	ΠΕ ΡΕΘΥΜΝΗΣ
Υπολογιστής	310	86	136	70
Εκτυπωτής	124	35	186	59
Scanner	74	14	28	45
Φωτοτυπικό μηχάνημα	16	4	22	10
Δίκτυο	107	5	63	40
Ιστοσελίδα	26	192	17	22
Ψηφιακή-Άυλη Υπογραφή	43	16	22	23
Email	160	40	75	46

Τηλεδιάσκεψη	80	19	14	4
Εφαρμογές	323	94	91	43
Άλλο	144	43	60	38
Τηλεφωνία	52	11	24	20
Τεχνική Υποστήριξη Γενικά	199	22	50	68
Θέση εργασίας	83	7	36	9
Ραργος	2	1	2	4
Σύνολο ανά ΠΕ	1743	589	826	501
Συνολικά ολοκληρωμένα αιτήματα έτους σε επίπεδο Περιφέρειας Κρήτης	3659			

Ακολουθεί γραφιστική απεικόνιση των αιτημάτων Υποστήριξης και Εξοπλισμού του έτους 2025:



Επίσης υποβλήθηκαν και διεκπεραιώθηκαν συνολικά **404 Αιτήματα Εξοπλισμού**, από τα οποία 253 διεκπεραιώθηκαν από το Τμήμα Πληροφορικής της ΠΕ Ηρακλείου, 48 από το Τμήμα Πληροφορικής της ΠΕ Χανίων, 90 από το Τμήμα Πληροφορικής της ΠΕ Λασιθίου και 13 από το Τμήμα Πληροφορικής της ΠΕ Ρεθύμνου.

ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	ΠΕ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΠΕ ΧΑΝΙΩΝ	ΠΕ ΛΑΣΙΘΙΟΥ	ΠΕ ΡΕΘΥΜΝΗΣ
Νέοι Η/Υ	65	13	13	3

Εξοπλισμός Τηλεργασίας	53	3	5	0
Εκτυπωτές/ Scanner/ Φωτοτυπικά Μηχανήματα	36	10	32	5
Τηλεφωνία	24	2	6	0
Ηλεκτρολογικά Υλικά	23	3	10	1
Λοιπός Βοηθητικός Εξοπλισμός	52	17	24	4
	65	13	13	3
Σύνολο ανά ΠΕ	253	48	90	13
Σύνολο σε επίπεδο Περιφέρειας Κρήτης	404			

**Γραφιστική απεικόνιση των διεκπεραιωμένων αιτημάτων εξοπλισμού στην
Περιφέρεια Κρήτης ανά κατηγορία και ανά Περιφερειακή ενότητα**



➤ **Προετοιμασία διαδικασιών για την εγκατάσταση οπτικής ίνας στο κτίριο του νέου Διοικητηρίου και σύνδεσης με το MAN**

Στο πλαίσιο αναβάθμισης των υποδομών της Περιφέρειας Κρήτης, δρομολογήθηκαν οι απαραίτητες διαδικασίες για την εγκατάσταση οπτικής ίνας στο κτίριο του νέου Διοικητηρίου. Η εν λόγω ενέργεια περιλαμβάνει τη μελέτη και τον σχεδιασμό όλων των τεχνικών βημάτων που απαιτούνται για την επιτυχή τοποθέτηση του δικτύου οπτικών ινών, διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη και ασφαλή σύνδεση του κτιρίου με το Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών (MAN) της περιοχής.

Η συγκεκριμένη προετοιμασία εστιάζει στη διασύνδεση των τεχνολογικών υποδομών του κτιρίου με το ευρύτερο δίκτυο της Περιφέρειας Κρήτης, ενισχύοντας έτσι τη λειτουργικότητα των υπηρεσιών και τη διασφάλιση υψηλών ταχυτήτων διακίνησης δεδομένων. Τα βήματα αυτά εντάσσονται σε ένα συνολικό πλάνο βελτίωσης των ψηφιακών δυνατοτήτων της Περιφέρειας, συμβάλλοντας στην αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των υπηρεσιών.

- **Διαχείριση Ανοικτών Δεδομένων**

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Νόμου 4727/2020 και της Οδηγίας 1024/2019, ολοκληρώθηκαν οι απαραίτητες προπαρασκευαστικές ενέργειες για τη φιλοξενία της υποδομής διαχείρισης ανοικτών δεδομένων στο Microsoft Azure. Παράλληλα, υλοποιήθηκε πρόγραμμα εκπαίδευσης στελεχών από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης σχετικά με τη συλλογή, τεκμηρίωση και διάθεση αξιόπιστων δεδομένων στην **Εθνική Πύλη Ανοικτών Δεδομένων (data.gov.gr)**.

Τα δεδομένα που θα διατεθούν περιλαμβάνουν τόσο περιγραφικές πληροφορίες (π.χ. πίνακες, αναφορές, δείκτες) όσο και γεωχωρικά στοιχεία (όπως χάρτες και χωρικά αρχεία), τα οποία θα υποβάλλονται σε κατάλληλες μορφές και θα επικαιροποιούνται τακτικά. Η διάθεσή τους διέπεται από τις αρχές της διαφάνειας, της καινοτομίας και της προστασίας προσωπικών δεδομένων, με στόχο την ενίσχυση της χρησιμότητάς τους για πολίτες, φορείς και ερευνητές.

Πρόσθετες δράσεις (ημερίδες, συνέδρια, άλλες δράσεις)

Συμβάσεις Παροχής Υπηρεσιών 2025

- Σύμβαση για την παροχή υπηρεσιών υλοποίησης και λειτουργίας εσωτερικής πλατφόρμας και διαδικασιών Τεχνητής Νοημοσύνης καθώς και εφαρμογής my Crete για κινητά τηλέφωνα, στην Περιφέρεια Κρήτης.
- Σύμβαση για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης και επέκτασης της υποδομής Γεωχωρικών Πληροφοριών Περιφέρειας Κρήτης.
- Σύμβαση για την παροχή υπηρεσιών για την υλοποίηση εφαρμογής Ηλεκτρονικών Ραντεβού για την Περιφέρεια Κρήτης

Συμβάσεις Προμήθειας εξοπλισμού 2025

- Ετήσια Σύμβαση Προμήθειας ειδών τεχνολογικού εξοπλισμού και ειδών πληροφορικής και υπηρεσίες επισκευής – συντήρησης εξοπλισμού ΤΠΕ για το έτος 2025 για την ΠΕ Ηρακλείου.
- Προδιαγραφές και αξιολόγηση για την «Προμήθεια Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, Laptop, Οθονών Η/Υ, Πολυμηχανημάτων και Εκτυπωτών» για την Π.Ε. Χανίων.

Άλλες δραστηριότητες και εργασίες της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά το 2025

- Διαχείριση χρηστών για την εφαρμογή Open Business.

Διακρίσεις σε Διοργανώσεις και Βραβεία

- Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπέβαλε υποψηφιότητα βράβευσης για την **ψηφιακή πλατφόρμα «Οδηγός του Πολίτη» της Περιφέρειας Κρήτης στα Green Brand Awards 2025**, τα οποία διοργανώθηκαν από την BOUSSIAS events στο Sofitel Athens Airport. Στην εκδήλωση παραβρέθηκαν περισσότερα από 250 στελέχη επιχειρήσεων, επαγγελματίες, εκπρόσωποι φορέων, Πανεπιστημίων και Αυτοδιοίκησης. Η εφαρμογή **«Οδηγός του Πολίτη» απέσπασε το τρίτο βραβείο στην κατηγορία Green Platform**, αναδεικνύοντας τη σημαντική κοινωνική της συνεισφορά, καθώς διασφαλίζει ισότητα πρόσβασης στις πληροφορίες και τις υπηρεσίες για όλους τους πολίτες. Παράλληλα, ξεχωρίζει για την τεχνολογική της καινοτομία, συνδυάζοντας προηγμένες λύσεις με ένα εύχρηστο και φιλικό περιβάλλον προς τους χρήστες, ενώ υποστηρίζει τη βιώσιμη ανάπτυξη μέσω της ψηφιοποίησης των διαδικασιών που μειώνουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα.
- Επιπλέον, η mobile εφαρμογή **MyCrete βραβεύτηκε με το δεύτερο βραβείο στην κατηγορία Green Mobile Application**. Η εφαρμογή λειτουργεί ως ψηφιακός βοηθός, προσφέροντας υπηρεσίες πληροφόρησης και εξυπηρέτησης στους χρήστες. Ενισχύει την τοπική οικονομία, αειφορία και βιώσιμη ανάπτυξη, αναδεικνύοντας τη μοναδικότητα της Κρήτης και συνδυάζοντας τις παραδόσεις του νησιού με σύγχρονη τεχνολογία, μέσω μιας φιλικής διεπαφής.

Παρουσιάσεις και Ενημερωτικές Εκδηλώσεις

- Παρουσίαση από την Προϊσταμένη της Διεύθυνσης στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης σε ημερίδα με θέμα «**Ψηφιακός μετασχηματισμός στην Περιφέρεια Κρήτης**» στις 3 Φεβρουαρίου 2025, στην αίθουσα του Περιφερειακού Συμβουλίου.
- Συμμετοχή 6 υπαλλήλων της Διεύθυνσης στο διήμερο επιμορφωτικό σεμινάριο «**Κυβερνοασφάλεια: Σύγχρονες Προκλήσεις & ο Νέος Νόμος 5160/2024**» που υλοποιήθηκε στο Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας, 26 και 27 Ιουνίου 2025.
- Συμμετοχή της Διευθύντριας στο 17ο FORUM της OTS, το οποίο πραγματοποιήθηκε από 19 έως 22 Νοεμβρίου 2025 με αντικείμενο τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Το FORUM εστίασε στις τεχνολογικές και νομοθετικές εξελίξεις στον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης.
- Συμμετοχή 2 υπαλλήλων στο **15ο Ετήσιο Συνέδριο “e-Government Forum**, που πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα 26 Νοεμβρίου 2025.
- Συμμετοχή 2 στελεχών της Διεύθυνσης σε ημερίδα με θέμα «**Η Κρήτη από ψηλά: Δορυφορική τηλεπισκόπηση και εφαρμογές για την πολιτεία και τον πολίτη**», στο Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας, 10 Δεκεμβρίου 2025.
- Πρακτική (1) Μαθητή ΕΠΑΛ στα πλαίσια του Προγράμματος Μάθησης σε εργασιακό χώρο «**Μεταλυκειακού έτους -Τάξης Μαθητείας- Μαθητεία ΕΠΑΛ 2024-2025**» στην Περιφερειακή Ενότητα Χανίων.
- Πρακτική (1) φοιτητή από το ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ με χρηματοδότηση από το ΕΣΠΑ στην Περιφερειακή Ενότητα Χανίων.

Ευρωπαϊκά Προγράμματα- Ευρωπαϊκά Δίκτυα στον τομέα της ευθύνης σας

Συμμετοχή δύο υπαλλήλων της Διεύθυνσης στις συναντήσεις εργασίας του Ευρωπαϊκού έργου **Interreg Europe Digital Rural**, το οποίο πραγματοποιήθηκε στην Εσθονία και στην Ιρλανδία. Κατά τη διάρκεια της συνάντησης, οι υπάλληλοι είχαν την ευκαιρία να συμβάλουν ενεργά στις συζητήσεις, να ανταλλάξουν απόψεις με εταίρους από άλλες χώρες και να παρακολουθήσουν τις εξελίξεις και τα επόμενα βήματα του έργου, που στοχεύει στη βιώσιμη ανάπτυξη με τη βοήθεια της τεχνολογίας και την ενίσχυση των αγροτικών περιοχών στην Ευρώπη.