

Απολογισμός 2023

Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με αρμοδιότητα σε όλη την Περιφέρεια Κρήτης και έδρα το Ηράκλειο, έχει ως βασικό σκοπό το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη φροντίδα για την απρόσκοπτη λειτουργία των συστημάτων ΤΠΕ του φορέα. Υποστηρίζει τεχνικά **35 κτίρια** της Περιφέρειας σε όλη την Κρήτη και **1287 εγκατεστημένους Η/Υ**. Είναι εν γένει αρμόδια για τη στρατηγική των υποδομών πληροφορικής και επικοινωνιών της Περιφέρειας Κρήτης.

Έργο της 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, 9001, 14001, και 45001**, 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 2023 η Διεύθυνση Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης έδωσε ιδιαίτερη βαρύτητα στην εξειδίκευση και ολοκλήρωση των διαδικασιών εφαρμογής και πιστοποίησης σύμφωνα με τα Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης (IMS) ISO 9001 (Διαχείριση της Ποιότητας), 27001 (Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων), 14001 (Περιβαλλοντική Διαχείριση) και 45001 (Υγιεινή και Ασφάλεια). Στο πλαίσιο αυτό υλοποιήθηκαν ενέργειες και διαδικασίες που αφορούν και στα Τμήματα Πληροφορικής των Περιφερειακών Ενοτήτων Χανίων, Ρεθύμνης και Λασιθίου.

Αναλυτικότερα, κατά τη διάρκεια του 2023 υλοποιήθηκαν τα εξής:

- **Μετάπτωση φορέων της Π.Κ. από το ΣύζευξΙ στο ΣύζευξΙΙ.**
Πραγματοποιήθηκαν επισκέψεις και καταγραφή των φορέων ΣύζευξΙ όλων των Νομών από υπεργολάβους της ΚΤΠ, σε όλη τη διάρκεια του έτους. Μετάπτωση

έχει πραγματοποιηθεί μόνο σε ποσοστό περίπου 40% μικρών φορέων στην ΠΕ Ηρακλείου.

- **Αλλαγή και ενοποίηση για όλους τους χρήστες των Active Directories σε ένα ενιαίο.**

Στην ΠΕ Ηρακλείου έχει ολοκληρωθεί 100% ο στόχος.

Στην ΠΕ Χανίων 90%

Στην ΠΕ Λασιθίου 90%

Στην ΠΕ Ρεθύμνης 50%

- **Ενοποίηση λογαριασμών χρηστών email με τον τοπικό λογαριασμό χρήστη-υπολογιστή, μέσω του υπολογιστικού νέφους Microsoft Azure.**

Στην ΠΕ Ηρακλείου έχει ολοκληρωθεί 100% ο στόχος.

Στην ΠΕ Χανίων 90%

Στην ΠΕ Λασιθίου 90%

Στην ΠΕ Ρεθύμνης 50%

- Παραμετροποίηση και δοκιμαστική λειτουργία εφαρμογής καταχώρησης εκλογικών αποτελεσμάτων.

Πραγματοποιήθηκε ενημέρωση του ιστοτόπου ekloges.crete.gov.gr για να περιέχει εκτός από τις προηγούμενες και τις εκλογικές διαδικασίες του 2023, βουλευτικές και περιφερειακές. Έγινε ανάρτηση όλων των σχετικών αποφάσεων και αποτελεσμάτων για κάθε εκλογική διαδικασία για κάθε ΠΕ. Δημιουργήθηκε ο ιστότοπος <https://elections.crete.gov.gr>, στον οποίο εγκαταστάθηκε και παραμετροποιήθηκε λογισμικό για την αυτόματη ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων από την Singular, επιτρέποντας έτσι την αναλυτική και άμεση προβολή των εκλογικών αποτελεσμάτων. Έγινε ανάρτηση όλων των σχετικών αποφάσεων και αποτελεσμάτων για κάθε εκλογική διαδικασία για κάθε ΠΕ.

Η δημιουργία αυτού του ιστοτόπου αποτελεί ένα μεγάλο βήμα προς την ενίσχυση της διαφάνειας και της αποδοτικότητας στη διαχείριση των εκλογικών διαδικασιών της Περιφέρειας Κρήτης.

Πρόσθετες Δράσεις

- **Αναβάθμιση και συντήρηση ιστοσελίδας της Περιφέρειας Κρήτης (www.crete.gov.gr).**

Κατά τη διάρκεια του 2023, έγινε σημαντική αναβάθμιση της λειτουργικότητας και της προσβασιμότητας της ιστοσελίδας www.crete.gov.gr, καθώς και της Εφαρμογής «Οδηγός του Πολίτη» με ψηφιακές υπηρεσίες που αφορούν στην εξυπηρέτηση του κοινού για διαδικασίες της Περιφέρειας Κρήτης.

- **Επέκταση της Χρήσης Ψηφιακών Υπογραφών.**

Μετά από αίτημα της Διεύθυνσης διατέθηκαν 345 νέα Άυλα ΨΗΦΙΑΚΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΚΣΗΔΕ (Άυλες Υπογραφές) από το Υπουργείο Εσωτερικών - Γενική Διεύθυνση Εσωτερικών και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για όλη την Π.Κ. Έγινε εκπαίδευση των νέων χρηστών στην χρήση της άυλης ψηφιακής υπογραφής.

➤ **Μελέτη και Σχεδιασμός data center και εξοπλισμού ΤΠΕ για το νέο κτίριο της Περιφέρειας Κρήτης.**

Εκπονήθηκε σχετική μελέτη από εξωτερικό μελετητή, σε συνεργασία με τη ΔΗΔ, από την οποία προέκυψαν απαιτήσεις και προδιαγραφές, που παραδόθηκαν στην αρμόδια Δ/ση Τεχνικών Έργων, για υλοποίηση ενός πρότυπου και υπερσύγχρονου κέντρου δεδομένων.

➤ **Εφαρμογή ενισχυμένης πολυπλοκότητας κωδικών εισόδου των χρηστών.**

Σε όλα τα Πληροφοριακά συστήματα της Περιφέρειας εφαρμόζεται πολυπλοκότητα κωδικών χρήστη 8 χαρακτήρων

➤ **Αναβάθμιση- εκσυγχρονισμός εξοπλισμού server rooms των ΠΕ Χανίων, ΠΕ Λασιθίου, ΠΕ Ρεθύμνου.**

Οι εργασίες εκσυγχρονισμού και αναβάθμισης των server rooms (παρακολούθηση θερμοκρασίας- υγρασίας, πυρασφάλεια κλπ.) έχουν ολοκληρωθεί: στο 100% για ΠΕ ΡΕΘΥΜΝΟΥ, στην ΠΕ ΛΑΣΙΘΙΟΥ έχει γίνει ο σχεδιασμός, έχει εξασφαλιστεί η απαιτούμενη πίστωση και η διαδικασία βρίσκεται σε εξέλιξη. Στην ΠΕ ΧΑΝΙΩΝ: Υλοποίηση των εργασιών κατά 90%. Η αναβάθμιση των server rooms εξασφαλίζει μια σειρά από βελτιώσεις στην ασφάλεια και την υποδομή των πληροφοριακών συστημάτων κι ειδικότερα:

- Βελτιώσεις στην Ασφάλεια και Παρακολούθηση: (Εγκατάσταση καμερών ασφαλείας και συστήματος συναγερμού που ενεργοποιείται με κίνηση ή μέσω των παγίδων που τοποθετήθηκαν στις πόρτες).
- Χρήση ειδικών κωδικών πρόσβασης για τους υπαλλήλους του τμήματος πληροφορικής, επιτρέποντας έτσι την πλήρη καταγραφή και επιβεβαίωση των προσβάσεων στο server room.
- Προστασία και Ασφάλεια Εξοπλισμού: Τοποθέτηση και έλεγχος συστημάτων πυρανίχνευσης, καθώς και τοποθέτηση πυροσβεστήρων CO2, εξασφαλίζοντας έτσι την υψηλή προστασία από πυρκαγιές.
- Εφεδρική Ηλεκτροδότηση: Εγκατάσταση UPS που εγγυάται τη συνεχή λειτουργία του εξοπλισμού του server room για πολλές ώρες σε περίπτωση διακοπής της κανονικής ηλεκτροδότησης.
- Αναβάθμιση Υποδομών Πληροφορικής: Εγκατάσταση και παραμετροποίηση νέου firewall για ενισχυμένη ασφάλεια δικτύου.
- Βελτίωση της αξιοπιστίας του δικτύου με την εγκατάσταση νέων switches που είναι διασυνδεδεμένα μέσω οπτικών ινών.

Δημιουργήθηκαν και τέθηκαν σε λειτουργία μέσω Active Directory, όλοι οι χρήστες για την εφαρμογή των εσόδων του Πληροφοριακού Συστήματος της Οικονομικής Διαχείρισης για την Περιφέρεια Κρήτης και εφαρμόστηκαν οι κανόνες της πολυπλοκότητας.

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

Κατά τη διάρκεια του έτους υποβλήθηκαν με σύστημα ticketing σε online πλατφόρμα αιτημάτων και διεκπεραιώθηκαν συνολικά 3.205 Αιτήματα Υποστήριξης Υπαλλήλων και Υπηρεσιών της Περιφέρειας Κρήτης.

Από αυτά 2011 αιτήματα διεκπεραιώθηκαν από το Τμήμα Πληροφορικής της ΠΕ Ηρακλείου, 1102 από το Τμήμα Πληροφορικής της ΠΕ Χανίων, 311 από το Τμήμα Πληροφορικής της ΠΕ Λασιθίου και 368 από το Τμήμα Πληροφορικής της ΠΕ Ρεθύμνης. Επίσης υποβλήθηκαν με σύστημα ticketing και διεκπεραιώθηκαν συνολικά 645 Αιτήματα Εξοπλισμού, από τα οποία 315 διεκπεραιώθηκαν από το Τμήμα Πληροφορικής της ΠΕ Ηρακλείου, 94 από το Τμήμα Πληροφορικής της ΠΕ Χανίων, 133 από το Τμήμα

Πληροφορικής της ΠΕ Λασιθίου και 103 από το Τμήμα Πληροφορικής της ΠΕ Ρεθύμνης
Σημειώνεται ότι εκτός τα αιτήματα υποστήριξης που υποβάλλονται με το
σύστημα ticketing σε online πλατφόρμα αιτημάτων, τα τμήματα Πληροφορικής

των ΠΕ επιλύουν μεγάλο αριθμό αιτημάτων που υποβάλλονται με άλλους τρόπους (τηλεφωνικά, προφορικά κλπ).

➤ **Ικανοποίηση / Παράπονα χρηστών.**

Με σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της προς τους συναδέλφους- υπαλλήλους της Περιφέρειας Κρήτης, διενεργήθηκε έρευνα ικανοποίησης χρηστών των υπηρεσιών της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με χρήση ερωτηματολογίου. Ο γενικός βαθμός ικανοποίησης για τις υπηρεσίες που παρέχει η Δ/νση, με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν, ανέρχεται σε ποσοστό 93,3%.