



ΤΙΤΛΟΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ :
"ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΚΑΙ ΕΥΡΥΤΕΡΟ ΤΟΜΕΑ – Η
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ Κ.Ε.Π. ΔΗΜΟΥ
ΦΙΛΟΘΕΗΣ ΑΡΤΗΣ"

ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ : ΣΟΥΤΛΙΟΓΛΟΥ ΜΑΡΙΑ

ΣΟΥΤΛΙΟΓΛΟΥ ΧΡΥΣΟΥΛΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΔΡΟΥΓΑΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: "Ε-GOVERNMENT"

- 1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.***
- 1.2 Μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.***
- 1.3 Η εκπαίδευση των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π.***

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: "ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ"

- 2.1 Το Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη (Κ.Ε.Π.).***
- 2.2 Το πρώτο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών.***
- 2.3 Η λειτουργία του Κ.Ε.Π..***
 - 2.3.1 Η εκπαίδευση των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π.***
 - 2.3.2 Ειδικά ζητήματα λειτουργίας των Κ.Ε.Π.***
 - 2.3.3 Έκδοση κανονιστικών πράξεων για την απλούστευση διοικητικών διαδικασιών.***
- 2.4 Υπηρεσίες των Κ.Ε.Π..***
- 2.5 Οι αρμοδιότητες των Κ.Ε.Π. σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 31 του Ν,3013/2002 (ΦΕΚ 102/τ.Α'/1-5-2002).***
- 2.6 Στατιστικά στοιχεία.***
- 2.6 "Αρχή προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα".***

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: "ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ"

- 3.1 Τεχνολογίες υλοποίησης.***
- 3.2 Περιγραφή αντικειμένων του συστήματος.***
- 3.3 Μοντέλο κωδικοποίησης.***
- 3.4 Διασύνδεση με άλλα συστήματα.***
- 3.5 Υφιστάμενη λειτουργία του συστήματος-σενάριο διεκπεραίωσης υπόθεσης.***

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: "ΤΕΧΝΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΟΥΝΤΑΙ ON LINE"

- 4.1 Ταξινόμηση τεχνικών προβλημάτων.***

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: "Η ΤΑΧΥΤΑΤΗ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ"

5.1 Το πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ.

5.2 Το πρόγραμμα ΑΡΙΑΝΔΗ.

5.3 Προφίλ HELLAS ON LINE.

5.4 Έργο για τη συνεργασία επιμελητηρίων και Κ.Ε.Π..

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ: “ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΣΥΓΚΥΡΙΕΣ”

6.1 Μεγάλη διάκριση από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών για το Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη μέσω του CALL CENTER του Ο.Τ.Ε. “1502” (9/05/2005).

6.2 Ποιότητα στις δημόσιες οργανώσεις.

6.2.1 Βασικές αρχές εφαρμογής της ποιότητας στο δημόσιο τομέα.

6.2.2 Η ελληνική περίπτωση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

6.2.3 Τα ισχυρά σημεία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

6.2.4 Τα αρνητικά σημεία της εφαρμογής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ: “ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ”

7.1 Business E-Tools.

7.2 Η χρήση τοπικών δικτύων (LAN)-δικτύων ευρείας ζώνης (WAN)επιφέρει βελτίωση.

7.3 Δημιουργία International Κ.Ε.Π.

7.4 Συμπεράσματα.

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην σημερινή εποχή η ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τη δημόσια διοίκηση και την τοπική αυτοδιοίκηση προς τους πολίτες, αποτελεί μια ισχυρή πρόκληση για κάθε σύγχρονο κράτος, στην προσπάθεια του να προσαρμόζει τη δράση του στην κατεύθυνση της ικανοποίησης των αναγκών της κοινωνίας, εκμεταλλευόμενο πλήρως και την νέα τεχνολογία στους τομείς της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη διαδικασία αυτή. Έχοντας υπόψη το δεδομένο αυτό το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, στο πλαίσιο του προγράμματος διοικητικής μεταρρύθμισης «Πολιτεία» υλοποιεί σε συνεργασία με τους φορείς της περιφερειακής κρατικής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, το μέτρο της λειτουργίας Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών στις περιφέρειες, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες της χώρας. Το έργο συγχρηματοδοτείται από εθνικούς και κοινοτικούς πόρους και αποτελεί το πρώτο και σημαντικότερο βήμα στην προσπάθεια εκσυγχρονισμού του δημοσίου τομέα, αφού έχει ως κομβικά σημεία εφαρμογής τις υπηρεσίες της περιφερειακής κρατικής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, οι οποίες διαδραματίζουν σπουδαίο ρόλο στην καθημερινή ζωή του πολίτη και στη τρέχουσα επαφή του με τη δημόσια διοίκηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

“ E-GOVERNMENT ”

1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Είναι η ανάπτυξη και λειτουργία ενός συστήματος που με την σχετική υποδομή να δίδει τη δυνατότητα στο κράτος (Υπουργεία, Αυτοδιοίκηση κ.λ.π.) να αλληλεπιδρά ηλεκτρονικά με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλες κυβερνητικές - δημόσιες οντότητες. Αυτή η αμοιβαία επίδραση ή αλληλεπίδραση μπορεί να έχει τη μορφή λήψης πληροφοριών, καταχώρησης πληροφοριών ή ακόμη και εκτέλεσης πληρωμών.

Το σύστημα αυτού του νέου τρόπου διακυβέρνησης δίνει τη δυνατότητα:

-Στους πολίτες να πληρώνουν φόρους, να ανανεώνουν διπλώματα και άδειες αυτοκινήτων, να αποκτούν άδειες κυνηγιού, άδειες οικοδομών, να πληρώνουν λογαριασμούς κ.λπ με τη χρήση του Διαδικτύου (Internet).

-Στις επιχειρήσεις να συμπληρώνουν έντυπα φόρων και πληρωμών, να αποκτούν φορολογικούς αριθμούς μητρώου, να αποδίδουν κρατήσεις, Φ.Π.Α κ.λ.π. με ηλεκτρονικό τρόπο και ηλεκτρονικά μέσα.

-Στην κυβέρνηση να ενεργεί προμήθειες και να αποκτά υπηρεσίες με ηλεκτρονικό τρόπο, χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικούς καταλόγους που έχουν γίνει αποδεκτοί εκ των προτέρων, και να μπορεί να εκτελεί πληρωμές με τον ίδιο τρόπο.

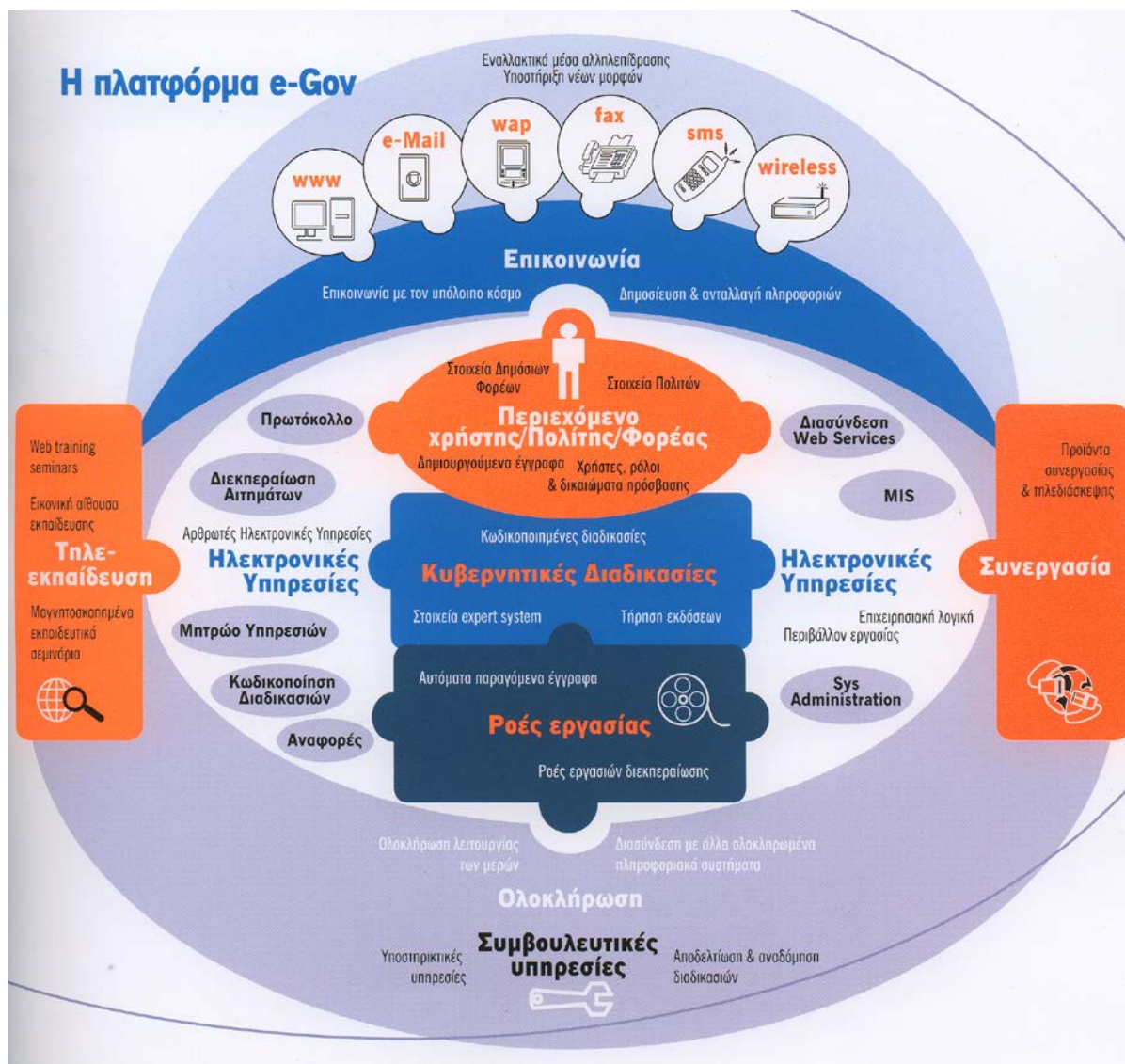
-Παροχή στους πολίτες, που δεν διαθέτουν ηλεκτρονικά μέσα, τη δυνατότητα να επιλύουν τις υποθέσεις τους, επισκεπτόμενοι ένα και μόνο κέντρο εξυπηρέτησης, οπότε καθένας από αυτούς διευκολύνεται, δηλαδή 7 ημέρες την εβδομάδα, 24 ώρες την ημέρα και όχι όταν το κράτος διευκολύνεται, δηλαδή 5 ημέρες την εβδομάδα και από τις 8 το πρωί μέχρι τη μία το μεσημέρι.

-Στους πολίτες να έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικά ενεργές (ON LINE) πολυκεντρικές κρατικές υπηρεσίες, κατά τρόπο που να τους επιτρέπει να εκτελούν τις δοσοληψίες τους με το κράτος από μια και μόνο ηλεκτρονική είσοδο (PORTAL) σύμφωνα με την ιδέα ενός και μόνον Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Η ¹Η/Δ είναι το σύστημα που σχεδιάζεται, εξυπηρετεί και λειτουργεί από τους πολίτες και για τους πολίτες. Έχει στόχο την παροχή της δυνατότητας στους πολίτες να έχουν πρόσβαση όποτε και όπου θέλουν "στις ενεργές ηλεκτρονικά (On line) υπηρεσίες, αντί να είναι ο πολίτης στην ουρά - γραμμή (in line)" (όχι ουρές και κυρίως όχι ημερήσιες, εβδομαδιαίες και πολλές φορές μηνιαίες περιπλανήσεις στο λαβύρινθο των δημοσίων υπηρεσιών).

Η ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ e-GOVERNMENT

¹ Η/Δ: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση



Έως σήμερα, μέσω της πλατφόρμας e-ker έχουν :

- ✓ Εξυπηρετηθεί πάνω από **700.000** πολίτες
- ✓ Διεκπεραιωθεί περίπου **859.000** υποθέσεις
- ✓ Προσφερθεί περισσότερες από **7.680.000** άλλες υπηρεσίες

Και ο μέσος χρόνος εξυπηρέτησης του πολίτη έχει περιοριστεί στο **μισό!**

Σκοποί της είναι: αφενός να βελτιωθεί το επίπεδο παροχής των δημοσίων υπηρεσιών,

αφετέρου να ενισχυθεί η διαφάνεια στο δημόσιο τομέα και να υποστηριχθούν με αποτελεσματικά μέσα οι πολιτικές που ασκεί το δημόσιο για τη μείωση της γραφειοκρατίας.

Η εισαγωγή τέτοιων συστημάτων στη δημόσια διοίκηση απαιτεί κατανόηση, από πλευράς στελεχών και πολιτών, των δυνατοτήτων που προσφέρονται για αναδιοργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών και εφαρμογή ευρείας τεχνογνωσίας. Η μεγαλύτερη πρόκληση όμως είναι να προσεγγίσει ακόμα περισσότερο ο πολίτης τις νέες τεχνολογίες και να εξοικειωθεί με τη χρήση τους. Η πολυπόθητη όμως εξοικείωση με τα συστήματα αυτά θα γίνει μέσω της ανάπτυξης υπηρεσιών στους τομείς της διοίκησης του κράτους, της υγείας και της εκπαίδευσης, στους τρεις σημαντικούς πυλώνες ανάπτυξης, με υπηρεσίες που βελτιώνουν την καθημερινότητα του πολίτη.

1.2 Μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Για τη μετάβαση από τη σημερινή κατάσταση σ' ένα μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι καθοριστικοί παράγοντες επιτυχίας είναι τέσσερις:

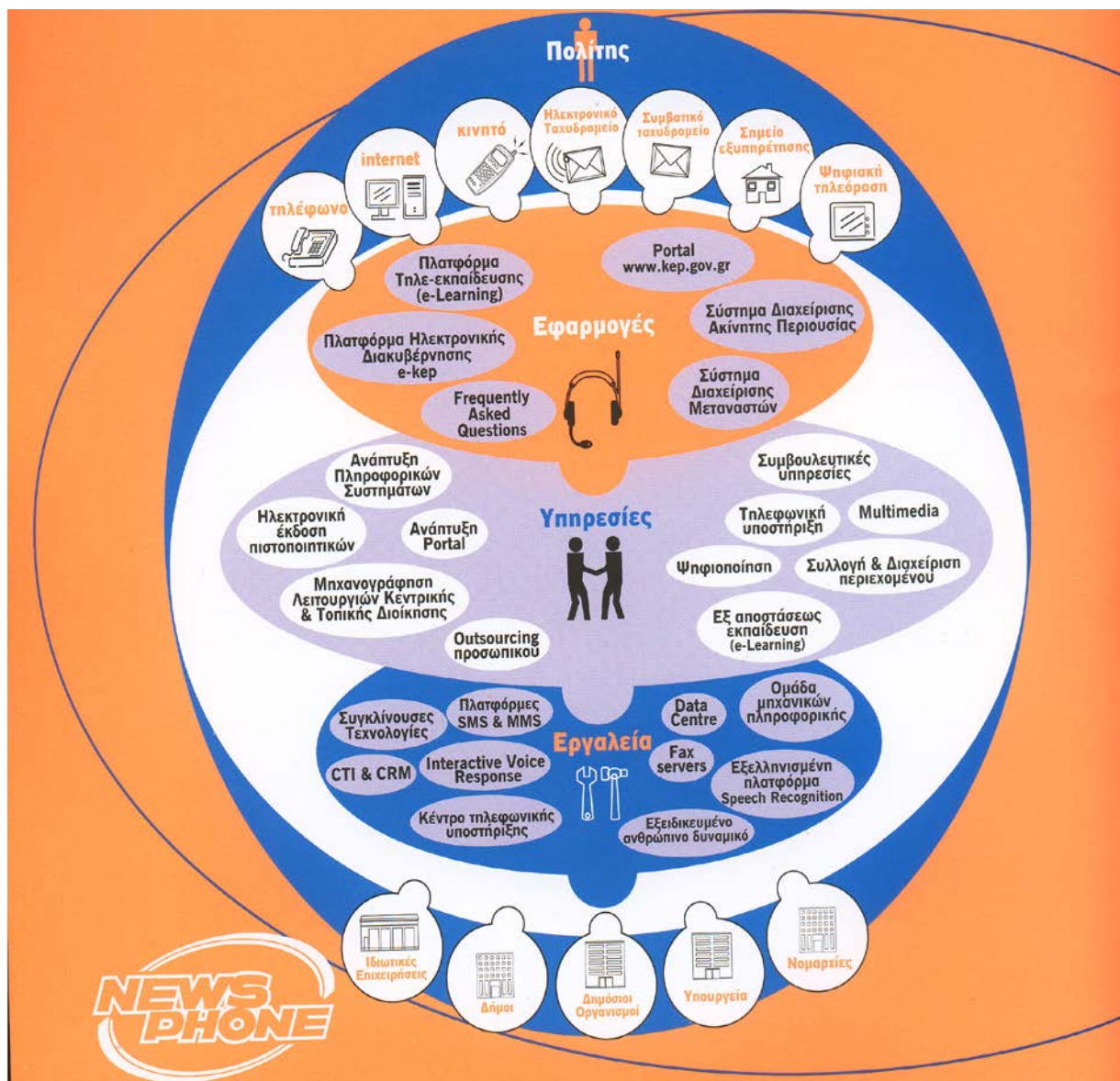
Ο **πρώτος** είναι η ύπαρξη οργανωμένων διαδικασιών εκ μέρους αυτού που θα παρέχει την ηλεκτρονική υπηρεσία (κράτος, τοπική αυτοδιοίκηση, οργανισμοί, κλπ). Η εμπειρία έχει δείξει ότι η εισαγωγή και χρήση τέτοιων μέσων σε οργανισμούς με καλά προσδιορισμένες διοικητικές δομές και διαδικασίες βελτίωσε τη λειτουργία τους, αλλά απέφερε πενιχρά αποτελέσματα σε όσους δεν είχαν καλή εσωτερική οργάνωση και διαδικασίες.

Δεύτερος παράγων είναι το εκπαιδευμένο προσωπικό, το οποίο θα κληθεί να υποστηρίξει τα πληροφοριακά συστήματα, που θα διαχειριστούν και θα εξυπηρετήσουν τα αιτήματα των πολιτών. Η εκπαίδευση του προσωπικού δεν είναι πάντα εύκολη υπόθεση, ιδίως για παλαιούς υπαλλήλους καθώς τις περισσότερες φορές χρειάζεται να δημιουργηθούν γι' αυτούς και άλλες ευνοϊκές συνθήκες, π.χ. κίνητρα για την αποδοχή των νέων τεχνολογιών εκ μέρους τους. Η χρήση ώριμων τεχνολογιών και ανοικτών προδιαγραφών/προτύπων, που εξασφαλίζουν τη

διαλειτουργικότητα (interoperability) ανάμεσα στα πληροφοριακά συστήματα και την επαναχρησιμοποίησή τους (reusability), αποτελούν τον **τρίτο** σημαντικό παράγοντα επιτυχίας.

Τελευταίος, αλλά όχι λιγότερο σημαντικός παράγων είναι όχι μόνο η ύπαρξη ψηφιακά εγγράμματων πολιτών, που θα αξιοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες, αλλά και νέων.

Σήμερα περισσότερο από ποτέ, η Δημόσια Διοίκηση βρίσκεται μπροστά στη πρόκληση να ανταποκριθεί στις αυξημένες προσδοκίες του πολίτη. Καλείται να γίνει πιο παραγωγική και να αναβαθμίσει τις υπηρεσίες που παρέχει στο πολίτη με χαμηλό κόστος. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών (CTI) αιχμής είναι το εργαλείο, το οποίο μπορεί να βοηθήσει τη Δημόσια Διοίκηση να αντεπεξέλθει με επιτυχία σε αυτές τις προκλήσεις. **Με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, οι γραφειοκρατικές διαδικασίες απλοποιούνται και οι διοικητικές πληροφορίες και υπηρεσίες γίνονται πιο προσιτές στον πολίτη.**



ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

***“ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ”***

Αφορά τη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής του πολίτη μέσα από παρεμβάσεις σε μία σειρά από κρίσιμους τομείς, όχι μόνο όπως η Δημόσια Διοίκηση αλλά και η υγεία, οι μεταφορές και το περιβάλλον. Οι παρεμβάσεις αφορούν, κυρίως, στην ένταξη σε παραγωγική λειτουργία στους παραπάνω τομείς ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, που θα συμβάλλουν στη βελτίωση των προσφερομένων υπηρεσιών.

2.1 Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)

Η φιλοσοφία της λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών(Κ.Ε.Π.) επικεντρώνεται στο σύνθημα "διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες". Η πρωτοβουλία της δημιουργίας τους, αποτελεί μια πρωτοποριακή παρέμβαση για τα ελληνικά δεδομένα, στον τομέα της ποιοτικής βελτίωσης, των συνθηκών εξυπηρέτησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Η καινοτομία του έργου εστιάζεται στο γεγονός ότι ο πολίτης με την επίσκεψή του στα Κ.Ε.Π., μπορεί να πληροφορείται έγκυρα και υπεύθυνα για διάφορα θέματα, που αφορούν στις συναλλαγές του με τη δημόσια διοίκηση, να υποβάλλει αιτήματα για διεκπεραίωση υποθέσεων του από διάφορες δημόσιες υπηρεσίες και να παραλαμβάνει διοικητικά έγγραφα.

Τα Κ.Ε.Π. αποτελούν μια ισχυρή απάντηση στα φαινόμενα της γραφειοκρατίας και της πολύπλευρης ταλαιπωρίας των πολιτών και ήδη έχουν αξιοποιηθεί από χιλιάδες συμπολίτες μας. Δίνουν τέλος στη γραφειοκρατία, οι διαδικασίες απλουστεύονται και η ατελείωτη αναμονή των πολιτών γίνεται παρελθόν. Ενημερώνουν, πληροφορούν και παραλαμβάνουν αιτήσεις πολιτών για τη διεκπεραίωση από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, καθώς επίσης οι πολίτες μπορούν να εξουσιοδοτούν τα Κ.Ε.Π. για την προώθηση υποθέσεων που έχουν καθοριστεί να διεκπεραιώνονται μέσω αυτών.

Αποστολή των Κ.Ε.Π. είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες. Τα Κ.Ε.Π. δεν είναι ακόμη ένα πρόγραμμα διοικητικών αλλαγών. Αποτελούν διοικητική μεταρρύθμιση μείζονος σημασίας. Πρόκειται ουσιαστικά για αλλαγή στον τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης και στον τρόπο παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες.

2.2 Το πρώτο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών

Το πρώτο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών δημιουργήθηκε στις 3 Ιουλίου 2001 στο Σύνταγμα Αττικής. Το πρόγραμμα που ξεκίνησε είχε πιλοτικό χαρακτήρα και το διαχειριζόταν κάποια εταιρεία. Όλες οι διαδικασίες που διεξάγονταν ήταν πιστοποιημένες και ήταν τότε συνολικά 875. Το πρόγραμμα πάνω στο οποίο λειτουργούσε ήταν μία βάση δεδομένων σε

access, τοπικού χαρακτήρα. Μετά από διαγωνισμό τον Αύγουστο του 2002 ανέλαβε το έργο ΑΡΙΑΔΝΗ του Υπουργείου Εσωτερικών, η εταιρεία Newsphone Hellas.

Στην αρχή οι υπάλληλοι αντιμετώπισαν την δυσπιστία των πολιτών για τον θεσμό. Πράγμα όμως που άλλαξε σύντομα καθώς η προθυμία των υπαλλήλων, η άμεση εξυπηρέτηση και η λειτουργία των Κ.Ε.Π. και κατά τις απογευματινές ώρες, έκανε τους πολίτες να αναθεωρήσουν τη γνώμη τους και να χρησιμοποιούν τα Κ.Ε.Π. για όλες τους σχεδόν τις υποθέσεις που αυτά καλύπτουν.

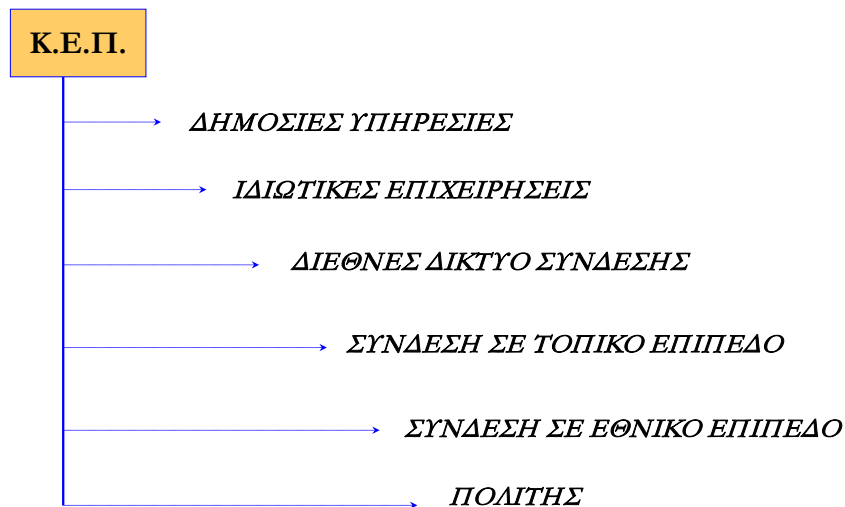
2.3 Λειτουργία των Κ.Ε.Π.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών εμπλουτίζονται διαρκώς με νέες υπηρεσίες προς τους πολίτες. Παρουσιάζεται ένας πλήρης κατάλογος των εξυπηρετήσεων που παρέχουν τα Κ.Ε.Π. στους πολίτες, όπως αυτός περιγράφεται στις πιο πρόσφατες αποφάσεις που έχουν δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών ο πολίτης μπορεί να πληροφορηθεί για όλα τα ζητήματα της Δημόσιας Διοίκησης και να προωθήσει προς διεκπεραίωση υποθέσεις που σχετίζονται με φορείς του Δημοσίου. Έτσι αποφεύγει τις χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες και κυρίως περιορίζει τις μετακινήσεις του σε ένα μόνο σημείο ("one stop shop").

Ο πολίτης που θα θελήσει να υποβάλει κάποιο αίτημα που αφορά μία από τις 420 διοικητικές διαδικασίες που διεκπεραιώνει σήμερα το Κ.Ε.Π., απευθύνεται σε ένα στέλεχος του κέντρου και συμπληρώνει τη σχετική ηλεκτρονική αίτηση. Στη συνέχεια η αίτηση αποστέλλεται μέσω του κέντρου στην αρμόδια υπηρεσία όπου και πρωτοκολλείται. Το στέλεχος του κέντρου αναλαμβάνει να παρακολουθεί μέχρι τέλους την εξέλιξη της υπόθεσης, απαλλάσσοντας τον πολίτη από οποιαδήποτε άλλη μετακίνηση και πιθανή ταλαιπωρία. Μετά την ολοκλήρωση των διαδικασιών, ο πολίτης μπορεί να παραλάβει τα δικαιολογητικά του από το Κ.Ε.Π. ή την αρμόδια υπηρεσία στην οποία απευθύνθηκε ή να του αποσταλούν σε διεύθυνση που επιθυμεί ταχυδρομικώς ή με ταχυμεταφορά.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.



Στο παράρτημα (2) παρουσιάζεται ένα παράδειγμα μιας φόρμας από τη on line συμπλήρωση αίτησης. Πρέπει να επισημάνουμε ότι αυτή φόρμα δίνεται σε υπάλληλο των Κ.Ε.Π χρησιμοποιώντας ο ίδιος ένα μοναδικό κωδικό.

2.3.1 Η εκπαίδευση των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π.

Στο ξεκίνημα της λειτουργίας των Κ.Ε.Π., η πρώτη δυσκολία που παρουσιάστηκε ευθύς εξαρχής, ήταν όταν έπρεπε να εκπαιδευτούν οι περίπου 4.000 υπάλληλοι των Κ.Ε.Π.. λόγω της γεωγραφικής διασποράς και του πλήθους των Κ.Ε.Π. (και αργότερα, του διαρκώς αυξανόμενου αριθμού αιτημάτων-υποθέσεων πολιτών που έπρεπε να διεκπεραιωθούν καθημερινά) και το κόστος για να μεταφερθούν όλοι σε κέντρα εκπαίδευσης ήταν πολύ μεγάλο.

Έτσι, τη λύση θα έδινε το e-learning. Δημιουργήθηκαν, λοιπόν, ιδεατές (virtual) αίθουσες διδασκαλίας, στις οποίες, μέσω ενός ειδικού προγράμματος, έγινε η εκπαίδευση των υπαλλήλων, μέσω της χρήσης των υπολογιστών, με ελάχιστο κόστος.

Όσο καλά και αν εκπαιδευτεί κανείς, όσο καλά και αν κάνει τη δουλειά του, ο τρόπος εργασίας διαφέρει από υπάλληλο σε υπάλληλο. Χρειάστηκε, συνεπώς, ένας τυποποιημένος τρόπος διαχείρισης των διαδικασιών από όλα τα Κ.Ε.Π., μια ενιαία αντίληψη υλοποίησης κάθε διαδικασίας.

Την <<απάντηση>> στις λειτουργικές απαιτήσεις και στην ανάγκη ύπαρξης ενός σύγχρονου περιβάλλοντος υποστήριξης της επιχειρησιακής λειτουργίας των Κ.Ε.Π. έδωσε το σύστημα e-ker, το οποίο <<τρέχει>> στη βάση δεδομένων. Επιπλέον, το σύστημα e-ker διευκολύνει την ενημέρωση των Κ.Ε.Π. για κάθε αλλαγή στις διαδικασίες, απλοποιεί τη δουλειά των υπαλλήλων και συγχρόνως είναι μια μονάδα κεντρικής παρακολούθησης, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους υπεύθυνους της Ο.Δ.Ε. και των Κ.Ε.Π., αλλά και στην ηγεσία του ²ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., να ελέγχουν την ποιότητα (monitoring) και το αν υπάρχει κάποιο πρόβλημα (για παράδειγμα, αν κάποιος συγκεκριμένος υπάλληλος αργεί συστηματικά να τελειώσει υποθέσεις που έχει αναλάβει).

Στο παράρτημα 1 παρουσιάζεται η διαδικασία λήψης του λογισμικού, το οποίο είναι χρήσιμο πριν την έναρξη των εκπαιδευτικών σεμιναρίων ώστε να ομαλοποιηθεί η διαδικασία πρόσβασης e-learning, καθώς και τα θέματα χρήσης και λειτουργιών Internet και σε Διοικητικές Διαδικασίες .

2.3.2 Ειδικά ζητήματα λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης πολιτών (Κ.Ε.Π.)

"Με την εγκύκλιο ΔΙΑΔΠ /Α1/19442/7.10.2002 (Κ.Ε.Π. 4), έχουμε ενημερωθεί σχετικά με την αποστολή, τον τρόπο λειτουργίας, τις υποθέσεις που διεκπεραιώνουν και άλλα θέματα αναφορικά με τα Κέντρα Εξυπηρέτησης των Πολιτών."

Τα (Κ.Ε.Π.) λειτουργούν ήδη αρκετό χρονικό διάστημα παρέχοντας υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, γεγονός που μας επιτρέπει να συνάγουμε τα πρώτα συμπεράσματα. Η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις είναι σε γενικές γραμμές ικανοποιητική. Θα υπάρξει όμως σημαντική βελτίωση εφόσον εκλείψουν οι δυσλειτουργίες που παρατηρούνται οι οποίες αν και περιορισμένες αριθμητικά, προκαλούν ορισμένες παρενέργειες στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Οι δυσλειτουργίες αυτές, τις οποίες μας έχουν επισημάνει τα ίδια τα Κ.Ε.Π. αλλά και πολίτες, οφείλονται τις περισσότερες φορές στην ελλιπή ενημέρωση, σε ασάφειες ή ακόμη και σε εξαιρετικά στενή ερμηνεία του θεσμικού πλαισίου και τέλος σε κάποιο βαθμό αδράνειας που χαρακτηρίζει ορισμένες υπηρεσίες με τις οποίες συνεργάζονται τα Κ.Ε.Π.

Σκοπός της εγκυκλίου είναι η αντιμετώπιση των προβλημάτων που εμποδίζουν τα Κ.Ε.Π να αναπτύξουν όλες τις δυνατότητές τους και να εξυπηρετήσουν τους πολίτες με αποτελεσματικό τρόπο και χωρίς καθυστερήσεις.

2.3.3 Έκδοση κανονιστικών πράξεων για την απλούστευση διοικητικών διαδικασιών.

² ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. : Υπουργείο Εσωτερικών και Δημόσιας Τάξης

Με τις διατάξεις του Κεφαλαίου Β' του Ν. 3242/04 (ΦΕΚ 102/Α/24-5-2004), «Ρυθμίσεις για την οργάνωση και λειτουργία της Κυβέρνησης, τη διοικητική διαδικασία και τους Ο.Τ.Α³.» θεσμοθετήθηκε μία σειρά αντιγραφειοκρατικών μέτρων, με στόχο την απλούστευση και επιτάχυνση των διαδικασιών, προκειμένου οι πολίτες να ενημερώνονται πληρέστερα και να εξυπηρετούνται ταχύτερα κατά τις καθημερινές τους συναλλαγές με τη Διοίκηση.

Αυτά τα μέτρα αφορούν:

- τη δυνατότητα καθορισμού σειράς δικαιολογητικών που θα αναζητούνται από την υπηρεσία για λογαριασμό του πολίτη (άρθρο 5, παρ. 2),
- την κατάργηση της υποχρέωσης του πολίτη να προσκομίζει δικαιολογητικά, όταν αυτά έχουν κατατεθεί σε άλλη υπηρεσία, η οποία συμπράττει στις επόμενες φάσεις της διοικητικής διαδικασίας (άρθρο 6, παρ. 4α),
- την κατάργηση της υποχρέωσης του πολίτη να προσκομίζει δικαιολογητικά που έχουν κατατεθεί κατά την αρχική έκδοση της πράξης (μόνο στην περίπτωση ανανέωσης άδειας), όταν αυτά δεν μεταβάλλονται στην πορεία του χρόνου (άρθρο 6, παρ. 4β),
- την ανασύσταση του φακέλου όταν αυτός έχει χαθεί από υπαιτιότητα της υπηρεσίας (άρθρο 6, παρ. 5),
- την υποχρέωση της υπηρεσίας να παραλαμβάνει και αιτήσεις, οι οποίες δεν συνοδεύονται από τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Σε αυτή την περίπτωση καταγράφονται τα ελλείποντα δικαιολογητικά στην απόδειξη παραλαβής (άρθρο 6, παρ. 6).
- την εισαγωγή της δυνατότητας συνεδρίασης των συλλογικών οργάνων, με χρήση ηλεκτρονικών μέσων-τηλεδιάσκεψη (άρθρο 6, παρ. 7),
- την ηλεκτρονική αποστολή από το Κ.Ε.Π ενημερωτικού σημειώματος, αντί της αίτησης του πολίτη, στην καθ' ύλη αρμόδια υπηρεσία, για την έκδοση απλών διοικητικών πράξεων (άρθρο 6, παρ. 8).
- τη διενέργεια ολοκληρωμένων διοικητικών συναλλαγών. Το μέτρο αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα, να μην υπάρχει η ανάγκη προσκόμισης από τον πολίτη, δικαιολογητικών για έκδοση ατομικών πράξεων εφόσον αυτά θα αντικατασταθούν από την ηλεκτρονική διαβεβαίωση των υπηρεσιών, οι οποίες θα τα εξέδιδαν (άρθρο 8).

³ Ο.Τ.Α. : Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης

2.4 Υπηρεσίες των Κ.Ε.Π.

Τα Κ.Ε.Π. ειδικότερα παρέχουν τριών κατηγοριών υπηρεσίες στους πολίτες:

- ❖ Ενημέρωση και πληροφόρηση για κάθε θέμα που αφορά τη Δημόσια Διοίκηση (ποια υπηρεσία είναι αρμόδια για την υπόθεσή μου, ποια εξέλιξη σχετικά με αίτημά μου που έχω ήδη υποβάλει σε κάποια δημόσια υπηρεσία κ.λπ.).
- ❖ Παροχή ορισμένων απλών εξυπηρετήσεων στους πολίτες:
 - επικύρωση αντιγράφων διοικητικών εγγράφων
 - θεώρηση του γνησίου της υπογραφής
 - χορήγηση παράβολων, υπευθύνων δηλώσεων κ.ά.
 - χορήγηση αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας
- ❖ Διεκπεραίωση σύνθετων υποθέσεων των πολιτών σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες:
 - παραλαβή αιτήσεων πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του δημοσίου.

Η προώθηση των υποθέσεων των πολιτών, είναι η πιο σύνθετη και πιο σημαντική για την εξυπηρέτηση του πολίτη εργασία που αναλαμβάνει το Κ.Ε.Π., η ολοκλήρωση της οποίας απαιτεί την συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες. Οι πολίτες μπορούν να εξουσιοδοτούν τα Κ.Ε.Π. για την προώθηση υποθέσεων που έχει καθοριστεί να διεκπεραιώνονται μέσω αυτών. Έως σήμερα οι διοικητικές διαδικασίες που διεκπεραιώνονται μέσω Κ.Ε.Π. ανέρχονται σε 800 και είναι αρμοδιότητας διαφόρων Υπουργείων και άλλων φορέων όπως Περιφερειών, Δήμων-Κοινοτήτων, Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και Ν.Π.Δ.Δ.⁴, όπως

- Παροχή πιστοποιητικών και βεβαιώσεων
- Θεώρηση του γνησίου της υπογραφής
- Επικύρωση φωτοαντιγράφων
- Χορήγηση παράβολων, χαρτοσήμων και υπεύθυνων δηλώσεων
- Παράδοση ΦΕΚ
- Βιβλιάριο απορίας, οικονομικές ενισχύσεις, επιδόματα
- Κατάθεση αιτήσεων για συντάξεις
- Βιβλιάρια ασθενείας ατομικά και οικογενειακά
- Εγγραφή σε εκλογικούς καταλόγους ή μεταφορά εκλογικών δικαιωμάτων

⁴ Ν.Π.Δ.Δ. : Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου

Ακόμη Υπηρεσίες που προσφέρει το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών:

Από το **"Κέντρο"** διεκπεραιώνονται άμεσα απλά αιτήματα των πολιτών , όπως:

- Έκδοση φορολογικής ενημερότητας μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS
- Πιστοποιητικά και βεβαιώσεις για την έκδοση των οποίων απαιτείται απλή διαδικασία, όπως
- Πιστοποιητικό γέννησης
- Πιστοποιητικό σπουδών
- Πιστοποιητικό αναλυτικής βαθμολογίας
- Πιστοποιητικό στρατολογικής κατάστασης
- Απόσπασμα Ποινικού Μητρώου κ.α.

Στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών, ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί για σύνθετα ζητήματα που αφορούν σημαντικό αριθμό Δημόσιων Οργανισμών και Υπουργείων.

Ενδεικτικά αναφέρονται :

Θέματα Νομαρχιών

Ζητήματα κοινωνικής Πρόνοιας

Ζητήματα Μεταφορών κα Επικοινωνιών (Χορήγηση ή επέκταση αδειών οδήγησης και αδειών οδήγησης και αδειών κυκλοφορίας, αλλαγή ή αντικατάσταση πινακίδων , αλλαγή χρώματος αυτοκινήτου κ.λ.π.)

Έκδοση ,ανανέωση και αντικατάσταση Διαβατηρίων

Έκδοση επαγγελματικών αδειών

Θέματα Δήμων

-Έκδοση πιστοποιητικών (Γέννησης, οικογενειακής κατάστασης ,ληξιαρχικές πράξεις κ.α.)

-Εγγραφή σε εκλογικούς καταλόγους

-Εγγραφή σε δημοτολόγια

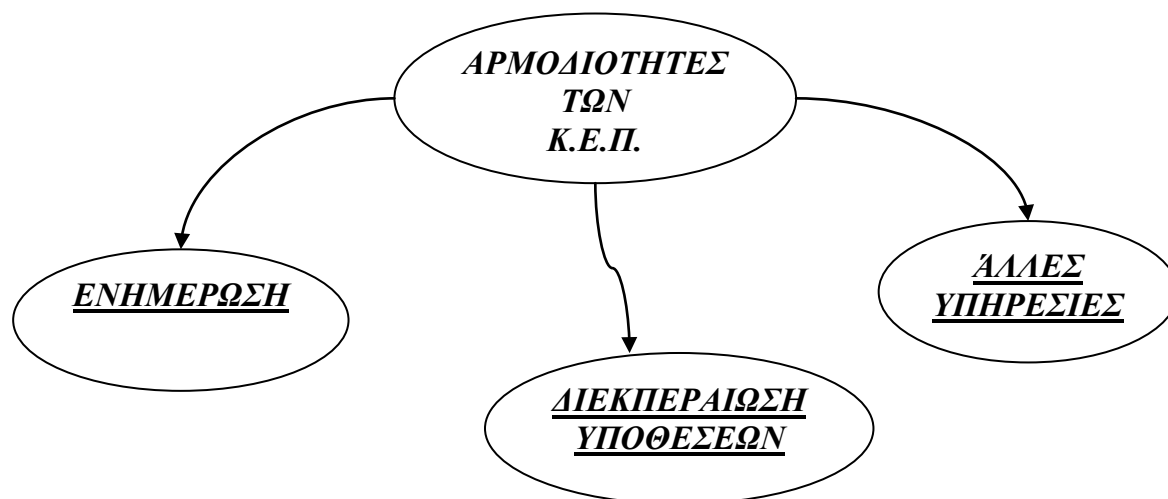
-Θέματα Ασφαλιστικών Ταμείων (ΙΚΑ ,ΤΕΒΕ,ΟΓΑ,NAT,ΤΣΜΕΔΕ κ.λ.π.)

-Συντάξεις

Ακόμη, στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών ο πολίτης μπορεί να διεκπεραιώσει διοικητικές διαδικασίες που αφορούν στα Υπουργεία: Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Υγείας και Πρόνοιας, Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, Οικονομικών, Γεωργίας, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων, Μεταφορών και Επικοινωνιών, Ανάπτυξης, Εξωτερικών, Εθνικής Άμυνας. Το ειδικά εκπαιδευμένο από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. προσωπικό του Κέντρου είναι πάντα στη διάθεση

του πολίτη, προκειμένου να παρέχει σε αυτόν άμεσα αποτελεσματικές και αξιόπιστες υπηρεσίες. Η αρτιότητα του ηλεκτρονικού, πληροφοριακού και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού του Κ.Ε.Π., καθώς και τα εύχρηστα λογισμικά προγράμματα με τα οποία είναι εφοδιασμένο, επιτρέπουν την ταχεία και χωρίς καθυστερήσεις εξυπηρέτηση των πολιτών.

2.5 Οι αρμοδιότητες των Κ.Ε.Π. σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 31 του Ν,3013/2002 (ΦΕΚ 102/τ.Α'/1-5-2002).



ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ: Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων. Τα αναγκαία πληροφοριακά στοιχεία αντλούνται από τη κεντρική βάση δεδομένων του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., με την οποία συνδέονται όλα τα Κ.Ε.Π. , αλλά και από τοπικές βάσεις δεδομένων, τις οποίες μπορεί να διαμορφώσει κάθε επιμέρους Κ.Ε.Π..

ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ:

-Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για τη διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο.

Διαθέτει για διευκόλυνσή τους έντυπα αιτήσεων κατά το Άρθρο 3 παράγραφος 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας(Ν.2690/99).

-Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το Κ.Ε.Π. τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.

-Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία, με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο. Το τελικό έγγραφο αποστέλλεται από την αρμόδια υπηρεσία και πάλι στο Κ.Ε.Π. υποβολής της αρχικής αίτησης, από το οποίο το παραλαμβάνει ο πολίτης ή του αποστέλλεται από το συγκεκριμένο Κ.Ε.Π. στην διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή επί αντικαταβολή.

2.6 Στατιστικά στοιχεία

Μετά από σχετικές έρευνες παρουσιάζονται στο παράρτημα (3) κάποια στατιστικά στοιχεία όσο αφορά τη λειτουργία των Κ.Ε.Π. στην Αττική το χρονικό διάστημα Ιανουάριο μέχρι Φεβρουάριο του 2004. Επίσης παρουσιάζεται η μείωση του χρόνου αναμονής στα Κ.Ε.Π. το ίδιο χρονικό διάστημα.

2.7 " ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ"

Ο σεβασμός και η προστασία της αξιοπρέπειας, της ιδιωτικής ζωής και της ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας αποτελούν πρωταρχική επιδίωξη κάθε δημοκρατικής κοινωνίας.

Η τεράστια πρόοδος της πληροφορικής, η ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, οι νέες μορφές διαφήμισης και ηλεκτρονικών συναλλαγών και η ανάγκη της ηλεκτρονικής οργάνωσης του κράτους έχουν σαν συνέπεια την αυξημένη ζήτηση προσωπικών πληροφοριών από τον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Η ανεξέλεγκτη καταχώριση και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σε ηλεκτρονικά και χειρόγραφα αρχεία υπηρεσιών, εταιρειών και οργανισμών μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα στην ιδιωτική ζωή του πολίτη.

Οι κίνδυνοι αυτοί αυξάνονται με τις νέες δυνατότητες ταχύτατης μεταφορά πληροφοριών παγκοσμίως μέσω του Internet. Για την προστασία του ατόμου στην κοινωνία της πληροφορίας δεν αρκούν οι παραδοσιακές θεσμικές εγγυήσεις και ρυθμίσεις, αλλά χρειάζεται ειδική αντιμετώπιση. Στην Ελλάδα, για τον σκοπό αυτό ιδρύθηκε με τον Νόμο 2472/97 ως ανεξάρτητος διοικητικός φορέας η " ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ" που λειτουργεί από τον Νοέμβριο του 1997.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

**"ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ(Κ.Ε.Π)"**

Το σύστημα πρωτοκόλλου και διαχείρισης αιτημάτων πολιτών σχεδιάστηκε για να καλύψει τις ανάγκες καθημερινής λειτουργίας των Κ.Ε.Π. κατά την αλληλεπίδρασή τους με τους πολίτες και στοχεύει στην επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν από την :

- Πρωτοκόλληση αλληλογραφίας
- Διαχείριση εντύπων αιτήσεων για (περίπου 890 πιστοποιημένες διαδικασίες)
- Παραλαβή αιτημάτων
- Δημιουργία φακέλου αιτήματος
- Παρακολούθηση διεκπεραίωσης αιτημάτων πολιτών από τη δημιουργία μέχρι και την οριστική τους διεκπεραίωση

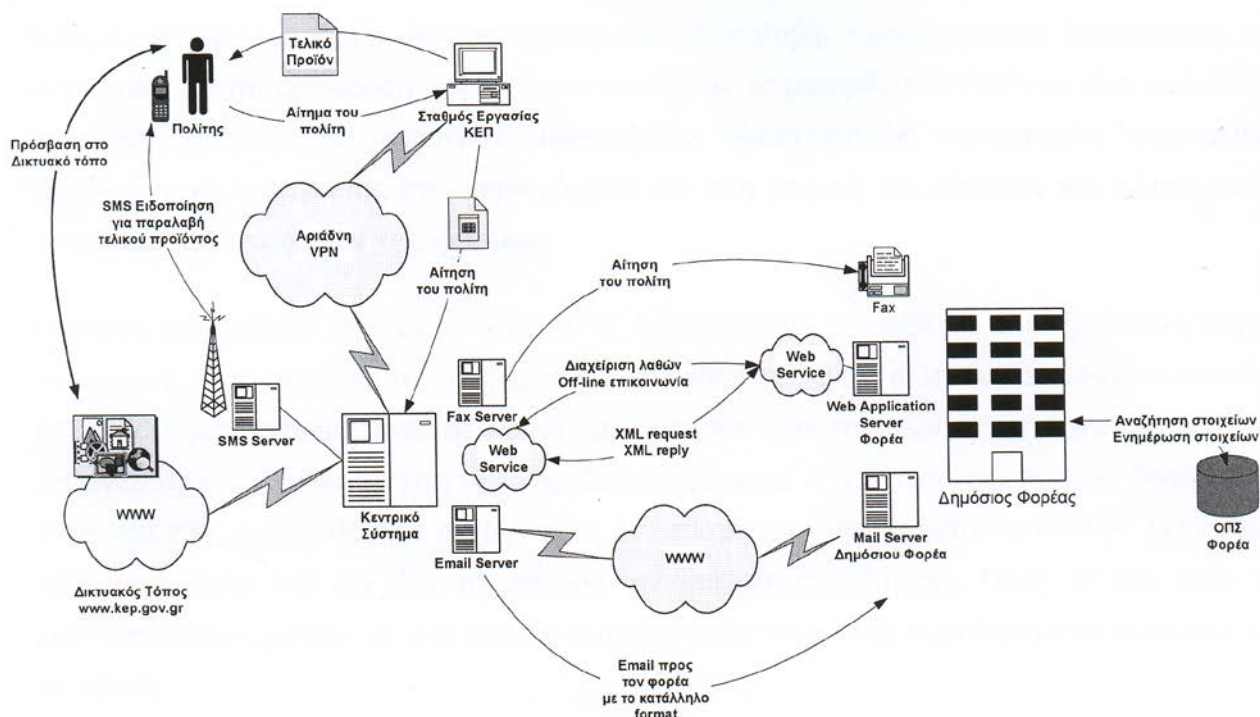
Επίσης, σχεδιάστηκε λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος του έργου και τις μελλοντικές ανάγκες επέκτασης και διασύνδεσης με άλλα πληροφοριακά συστήματα. Δόθηκε πολλή σημασία στην ευχρηστία του συστήματος ως προς τον τελικό χρήστη, στην ταχύτατη απόκρισή του με τις δεδομένες δικτυακές υποδομές και στην διασφάλιση της αδιάλειπτης λειτουργίας του.

Το ⁵Ο.Π.Σ. e-ker αποτελείται από τα ακόλουθα :

1. υποσύστημα πρωτοκόλλου
2. υποσύστημα κωδικοποίησης αιτημάτων
3. υποσύστημα παραλαβής και διεκπεραίωσης αιτημάτων
4. υποσύστημα διασύνδεσης με ηλεκτρονικές υπηρεσίες
5. υποσύστημα μητρώου υπηρεσιών ευρύτερου Δημόσιου Τομέα
6. υποσύστημα αναφορών και στατιστικών στοιχείων
7. υποσύστημα διαχείρισης
8. υποσύστημα MIS (Management Information System)

⁵ Ο.Π.Σ : Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα

3.1 Τεχνολογίες υλοποίησης



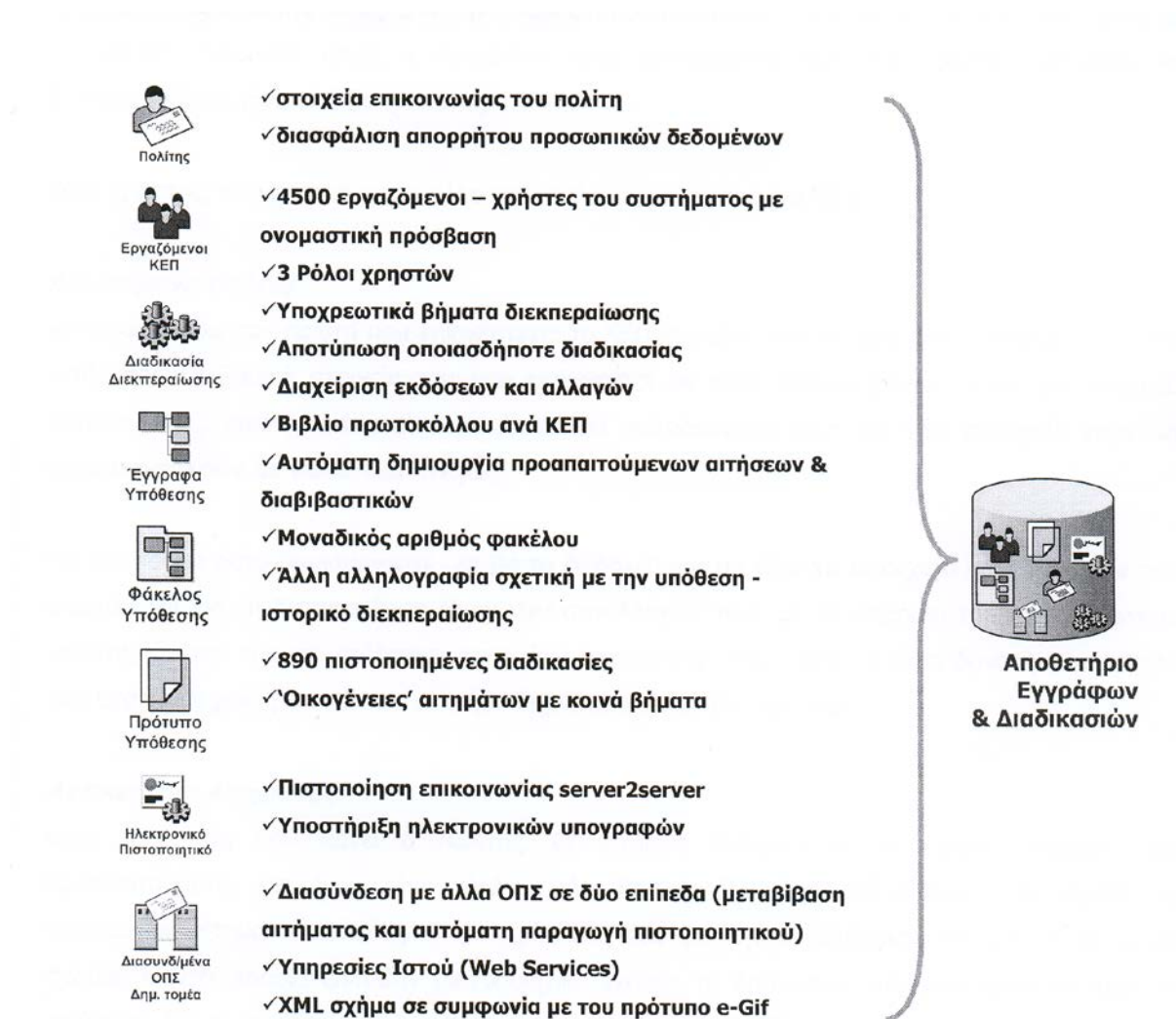
Βασικό κριτήριο για την επιλογή των τεχνολογιών υλοποίησης ήταν η επεκτασιμότητα, η ταχύτητα και η ευκολία διαχείρισης του συστήματος. Γι' αυτούς τους λόγους επιλέχθηκαν

- **WEB INTERFACE:** το περιβάλλον εργασίας αμιγώς διαδικτυακό και σύγχρονη τεχνολογία δημιουργίας δυναμικών σελίδων jsp (java server pages).
- **PDF FORMS:** υποστηρίζει ηλεκτρονικές υπογραφές, περιορισμό δικαιωμάτων πρόσβασης στο περιεχόμενο και στη μορφή της αίτησης και ηλεκτρονική υποβολή των στοιχείων της φόρμας.
- **ΑΠΟΥΣΙΑ ΜΟΝΑΔΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΟΥ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ:** απουσία μοναδικού σημείου αποτυχίας, τόσο σε επίπεδο εξοπλισμού όσο και σε επίπεδο λογισμικού.

Η λειτουργία του συστήματος περιγράφεται από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά :

- Προβλεπόμενος φόρτος δεδομένων
- Ασφάλεια πρόσβασης
- Υποστήριξη ρόλων
- Διαχειριστής συστήματος

3.2 Περιγραφή αντικειμένων του συστήματος



Αντικείμενο Κ.Ε.Π. : αντιπροσωπεύει το εκάστοτε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών και περιλαμβάνει τα χαρακτηριστικά του π.χ. διεύθυνση, τηλέφωνο, email κλπ.

Αντικείμενο χρήστη (υπάλληλου Κ.Ε.Π.) : αντιπροσωπεύει τον υπάλληλο που δουλεύει σε κάποιο Κ.Ε.Π. και περιέχει κάποια βασικά στοιχεία του.

Αντικείμενο πολίτη : αντιπροσωπεύει τον πολίτη που επισκέπτεται το Κ.Ε.Π. και κάνει την αίτηση.

Αντικείμενο αιτήματος : είναι οι αιτήσεις που κάνει ο πολίτης, οι οποίες διακρίνονται σε βασικές και προαπαιτούμενες και έχουν ένα κύκλο ζωής.

Αντικείμενο Δημόσιου Τομέα : αντιπροσωπεύει την υπηρεσία που θα παραλάβει κάποια αίτηση για να τη διεκπεραιώσει. Το αντικείμενο αυτό περιέχει τα βασικά στοιχεία της υπηρεσίας όπου γίνεται η αποστολή, δημιουργώντας μια βάση δεδομένων με τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των δημοσίων οργανισμών.

3.3 Μοντέλο κωδικοποίησης αιτημάτων

Σκοπός του συστήματος είναι η διαχείριση και παρακολούθηση διεκπεραίωσης αιτημάτων των πολιτών. Για να καταστεί αυτό εφικτό, έπρεπε να δημιουργηθεί ένα μοντέλο κωδικοποίησης του business logic κάθε αιτήματος. Το μοντέλο αυτό έπρεπε να διέπεται από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά :

- Πλήρης αποτύπωση των εναλλακτικών οδών ολοκλήρωσης των αιτημάτων
- Περιορισμός του τελικού χρήστη μόνο στις αποδεκτές επιλογές
- Δημιουργία ‘δένδρου’ προαπαιτούμενων για κάθε αίτηση σε άπειρο βάθος
- Ευέλικτο και ανοικτό μοντέλο που να μπορεί να ενσωματώσει τις οποιεσδήποτε νέες διαδικασίες και τροποποιήσεις στις παλιές.

Με γνώμονα τα παραπάνω χαρακτηριστικά δημιουργήθηκε ένα **μοντέλο template-instance** που επιτρέπει την αποτύπωση κάθε αιτήματος και των προαπαιτούμενων του (ποια πιστοποιητικά απαιτούνται, ποια από αυτά μπορούν να αναζητηθούν υπηρεσιακά, στάδιο διεκπεραίωσης του καθενός κλπ.).

Ο διαχειριστής του συστήματος δημιουργεί το πρότυπο αιτήματος (template) και στη συνέχεια κάθε αίτημα πολίτη βασίζεται σε αυτό το πρότυπο. Το σύστημα επιτρέπει την **τήρηση εκδόσεων (versioning) στα πρότυπα** για να καλυφθούν οι αλλαγές των υπαρχόντων αιτημάτων. **Το μοντέλο αυτό μπορεί να περιγράψει οποιαδήποτε διαδικασία αποτυπώνεται σε αιτήσεις** και να παρακολουθήσει την εξέλιξή της. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι **για την εισαγωγή μιας νέας διαδικασίας στο σύστημα απαιτείται η κωδικοποίησή της από τους κατάλληλους ανθρώπους** που θα την περιγράψουν, αποδελτιώσουν, διασταυρώσουν με τις υπάρχουσες διαδικασίες (όπου αυτή συνδέεται) και τέλος **θα επιλέξουν ποια από τα δεδομένα που καταγράφονται στην αίτηση θα αποθηκευτούν στο σύστημα και θα είναι αναζητήσιμα.**

Η διαδικασία αυτή απαιτεί εκτεταμένες γνώσεις τόσο στη λειτουργία του ευρύτερου δημόσιου τομέα όσο και στη λειτουργία του συστήματος. Στην ουσία πρόκειται για τους ειδικούς που ελέγχουν την ορθότητα της κάθε διαδικασίας και η γνώση τους αποτυπώνεται στο σύστημα (στοιχεία expert συστήματος).

3.4 Διασύνδεση με άλλα συστήματα

Το προσφερόμενο σύστημα απαιτεί τη διασύνδεσή του με άλλα υπάρχοντα ή μελλοντικά πληροφοριακά συστήματα. Η επιλογή της συγκεκριμένης αρχιτεκτονικής και προϊόντων έγινε με βασικό κριτήριο αυτήν την ικανότητα διασύνδεσης και με γνώμονα την επικείμενη δημιουργία ενός XMLμοντέλου επικοινωνίας πληροφοριακών συστημάτων του δημόσιου τομέα.

Η προσφερόμενη λύση υλοποιεί μια εξαιρετικά ευέλικτη αρχιτεκτονική που επιπλέον επιτρέπει την εύκολη ανταλλαγή δεδομένων για τη διατήρηση των στοιχείων εκείνων που απαιτούνται για τις συναλλαγές του πολίτη με τη δημόσια διοίκηση.

Προϋπόθεση για την υλοποίηση οποιασδήποτε διασύνδεσης ήταν η δημιουργία των υποσυστημάτων '4. Υποσύστημα Διασύνδεσης με ηλεκτρονικές Υπηρεσίες' και '5. Υποσύστημα Μητρώου Υπηρεσιών Ευρύτερου Δημόσιου Τομέα' και η αποτύπωση των στοιχείων επικοινωνίας των υπηρεσιών σε αυτό. Εκτός πό τα συμβατικά στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση, τηλέφωνο, fax) το μητρώο σχεδιάστηκε ώστε να διατηρεί και στοιχεία ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τους δημόσιους φορείς. Ειδικά για τις περιπτώσεις υπηρεσιών ιστού το υποσύστημα Μητρώου διατηρεί τα στοιχεία που απαιτεί η κάθε υπηρεσία ιστού για να ολοκληρώσει την παραγωγή του πιστοποιητικού και τη γραμμογράφηση με την οποία πρέπει να αποσταλούν σε αυτή. Το υποσύστημα Μητρώου αποτυπώνει επίσης την οργανωτική δομή των δημόσιων υπηρεσιών που καταγράφονται σε αυτό.

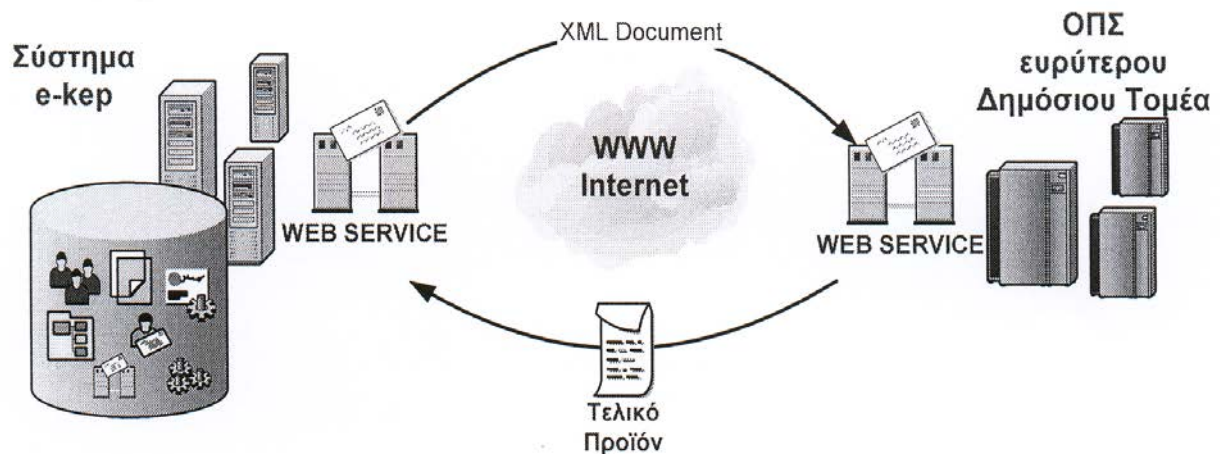
Το σύστημα e-ker επεκτάθηκε ώστε να χρησιμοποιηθεί το Μητρώο και να διατηρεί στοιχεία για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες στην επικράτεια που μπορούν να διεκπεραιώσουν κάθε αίτημα. Επίσης εμπλουτίστηκε με το κατάλληλο interface ώστε :

- ✓ να επιτρέπει την ηλεκτρονική αποστολή των αιτημάτων από τους υπαλλήλους των Κ.Ε.Π. σε όσους δημόσιους φορείς είναι διασυνδεδεμένοι με αυτό
- ✓ να επιλέγει αυτόματα τα δεδομένα του αιτήματος και τη γραμμογράφηση με την οποία πρέπει να αποσταλούν

Η αποστολή επιτυγχάνεται με τη χρήση ειδικού ενδιάμεσου στρώματος λογισμικού (middleware) το οποίο αναπτύχθηκε για το σκοπό αυτό. Το λογισμικό αυτό σαρώνει τις νέες υποθέσεις του συστήματος σε τακτά χρονικά διαστήματα (κάθε 15 λεπτά) και αποστέλλει τα κατάλληλα δεδομένα στην αντίστοιχη υπηρεσία ιστού, μέχρι την επιτυχή λήψη τους από το απομακρυσμένο σύστημα οπότε και ενημερώνει την υπόθεση για την αποστολή δημιουργώντας νέο εισερχόμενο έγγραφο το οποίο πρωτοκολλείται και συνδέεται στο φάκελο της υπόθεσης.

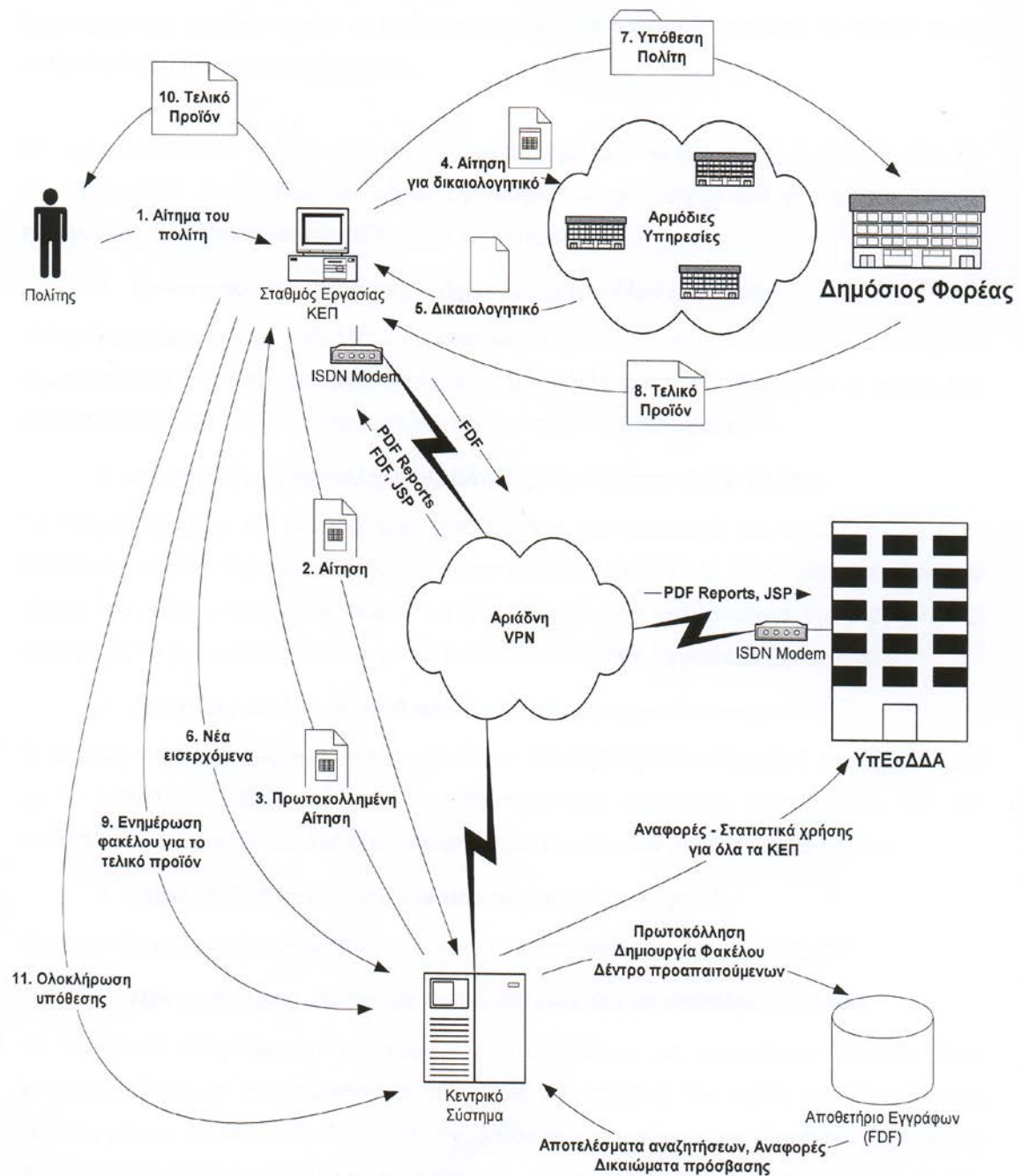
Επίσης, σχεδιάστηκε μια υπηρεσία ιστού η οποία περιλαμβάνει τις ηλεκτρονικές απαντήσεις από τα διασυνδεδεμένα συστήματα με το e-ker και :

- ✓ ενημερώνει κατάλληλα τους φακέλους υποθέσεων των πολιτών
- ✓ δημιουργεί πληροφοριακά μηνύματα προς τους εργαζομένους στο Κ.Ε.Π. που διεκπεραιώνει την υπόθεση



3.5 Υφιστάμενη λειτουργία του συστήματος-σενάριο διεκπεραίωσης Υπόθεσης

Το αίτημα του πολίτη διεκπεραιώνεται με βάση τα ακόλουθα βήματα :



1. Κατάθεση αιτήματος πολίτη-συμπλήρωση αίτησης

Ο πολίτης προσέρχεται στο Κ.Ε.Π. και ζητά την έκδοση κάποιου πιστοποιητικού. Ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. αναζητά στο σύστημα την αντίστοιχη διαδικασία και αν αυτή είναι από τις πιστοποιημένες για διεκπεραίωση από τα Κ.Ε.Π. , εμφανίζεται στην οθόνη του το σύνολο των απαιτούμενων δικαιολογητικών.

2. Πρωτοκόλληση αιτήματος-δημιουργία φακέλου υπόθεσης

Η συμπληρωμένη αίτηση υποβάλλεται ηλεκτρονικά στο σύστημα και πρωτοκολλείται . ταυτόχρονα δημιουργούνται τα αντικείμενα όπου αποθηκεύονται τα δεδομένα της υπόθεσης και το δέντρο των προαπαιτούμενων, όπως αυτό αποτυπώθηκε στην αίτηση που υποβλήθηκε.

3. Αποστολή πρωτοκολλημένης αίτησης στο τερματικό του χρήστη

Τα στοιχεία φακέλου και πρωτοκόλλου αποστέλλονται στο τερματικό του υπαλλήλου και είναι διαθέσιμη η οθόνη παρακολούθησης της συγκεκριμένης υπόθεσης. Ο υπάλληλος εκτυπώνει την αίτηση του πολίτη, αυτή υπογράφεται και από τους δύο και στη συνέχεια δημιουργούνται οι αιτήσεις για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που θα αναζητηθούν υπηρεσιακά (αν υπάρχουν).

4. Αποστολή αιτήσεων για δικαιολογητικά στις αρμόδιες υπηρεσίες

Οι αιτήσεις για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που θα αναζητηθούν υπηρεσιακά τυπώνονται (μαζί με τα αντίστοιχα διαβιβαστικά τους που δημιουργούνται αυτόματα), υπογράφονται από τον υπάλληλο και αποστέλλονται στις αρμόδιες υπηρεσίες ταχυδρομικά (ή με υπηρεσία courier).

5. Παραλαβή δικαιολογητικών από τις αρμόδιες υπηρεσίες

Τα απαιτούμενα δικαιολογητικά παραλαμβάνονται από την εκάστοτε αρμόδια υπηρεσία.

6. Πρωτοκόλληση δικαιολογητικών και ενημέρωση φακέλου υπόθεσης

Τα παραπάνω δικαιολογητικά καταχωρούνται στο σύστημα ως εισερχόμενα έγγραφα όπου πρωτοκολλούνται και συσχετίζονται με το φάκελο της υπόθεσης του πολίτη και τις αντίστοιχες

αιτήσεις για την έκδοσή τους. Ο φάκελος της υπόθεσης ενημερώνεται και επιτρέπει τη δημιουργία διαβιβαστικού φακέλου προς την αρμόδια υπηρεσία για την έκδοση του πιστοποιητικού που ζήτησε ο πολίτης.

7. Αποστολή φακέλου υπόθεσης στην αρμόδια υπηρεσία

Ο υπάλληλος τυπώνει και υπογράφει το διαβιβαστικό του φακέλου της υπόθεσης που περιέχει τα δικαιολογητικά που προσκόμισε ο πολίτης, αυτά που αναζητήθηκαν υπηρεσιακά και την αρχική αίτηση του πολίτη. Ο φάκελος διαβιβάζεται ταχυδρομικά στην αρμόδια υπηρεσία για την έκδοση του τελικού προϊόντος.

8. Παραλαβή τελικού προϊόντος από τη δημόσια υπηρεσία

Το τελικό πιστοποιητικό που ζήτησε ο πολίτης παραλαμβάνεται από την αρμόδια υπηρεσία.

9. Πρωτοκόλληση τελικού προϊόντος και ενημέρωση φακέλου υπόθεσης

Το τελικό προϊόν καταχωρείται στο σύστημα ως εισερχόμενο, πρωτοκολλείται και ενημερώνεται ο φάκελος της υπόθεσης. Το σύστημα επιτρέπει την έκδοση του τελικού εγγράφου προς τον πολίτη, με το οποίο ενημερώνεται ότι το πιστοποιητικό που ζήτησε είναι διαθέσιμο για να το παραλάβει.

10. Παραλαβή τελικού προϊόντος από τον πολίτη

Το τελικό προϊόν παραλαμβάνεται από τον πολίτη, σύμφωνα με τη μέθοδο παραλαβής που εκείνος επέλεξε κατά την υποβολή της αρχικής του αίτησης και το αποδεικτικό υποβολής διατηρείται από το Κ.Ε.Π..

11. Ολοκλήρωση υπόθεσης πολίτη-κλείσιμο φακέλου

Ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. ενημερώνει το σύστημα ότι το τελικό προϊόν παραδόθηκε στον πολίτη και ολοκληρώνει την υπόθεση. Τα δεδομένα της υπόθεσης κλειδώνονται και παραμένουν στο σύστημα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ
“ΤΕΧΝΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΟΥΝΤΑΙ ΟΝ
LINE”

4.1 Ταξινόμηση τεχνικών προβλημάτων.

Τα τεχνικά προβλήματα που υφίστανται ταξινομούνται σε 7 κατηγορίες:

1. Χρήση Internet
2. Χρήση Ενιαίου Λογισμικού

3. Χρήση Κέντρου Τεχνικής Βοήθειας
4. Χρήση e- mail
5. Τεχνική αναβάθμιση του δικτύου
6. Απλοποίηση των συναλλαγών
7. Καλύτερη εκμετάλλευση του δικτύου

1.Χρήση INTERNET

Το Διαδίκτυο (INTERNET) αποτελεί βασικό εργαλείο για την καλή λειτουργία των ΚΕΠ. Στόχος μας είναι να γενικεύσουμε και να βελτιστοποιήσουμε τη χρήση του έτσι ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να μπορούν να συλλέγουν τις πληροφορίες που έχουν ανάγκη, να εκπαιδεύονται διαρκώς και να ενημερώνονται καθημερινώς για τις νέες διαδικασίες και τα νέα προϊόντα των ΚΕΠ. Αρχικά, δημιουργήθηκαν ορισμένα τεχνικά προβλήματα με αποτέλεσμα να κλείσουν , προσωρινά , ορισμένες τοποθεσίες στο INTERNET. Σήμερα πολλά από τα προβλήματα έχουν επιλυθεί. Όμως, θα πρέπει να αποφεύγεται η άσκοπη χρήση του INTERNET και ταυτόχρονα θα πρέπει να επιδιώκεται η "έξυπνη" χρήση του.

2.Χρήση Ενιαίου Λογισμικού (e-ΚΕΠ) στα ΚΕΠ

Τις πρώτες ημέρες που λειτούργησαν τα ΚΕΠ χρησιμοποιήθηκε το λογισμικό ΘΗΣΕΑΣ για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών. Το λογισμικό αυτό έχει "τοπική φιλοσοφία" και δεν μπορεί να καλύψει τις σημερινές ανάγκες για αυτόματη επικοινωνία μεταξύ των ΚΕΠ ή μεταξύ ΚΕΠ και Δημόσιων Υπηρεσιών. Μη ξεχνάμε ότι το δίκτυο των ΚΕΠ είναι ένα σύγχρονο δίκτυο διανομής των προϊόντων του Κράτους προς τους Πολίτες το οποίο βασίζεται εξολοκλήρου στις νέες τεχνολογίες των επικοινωνιών και πληροφορικής. Με τις σύγχρονες αντιλήψεις δεν έχει νόημα να καταχωρείτε η αίτηση ηλεκτρονικά και μετά να τυπώνεται και να διαβιβάζονται τα χαρτιά με ταχυδρομείο ή με κλητήρα. Στόχος είναι να αυτοματοποιηθούν πλήρως οι συναλλαγές και να καταργηθούν όλα τα ενδιάμεσα "χαρτιά". Για αυτούς τους λόγους, το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α, σε συνεργασία με τις ανάδοχες εταιρείες , ανέπτυξε το λογισμικό "e-ΚΕΠ".

Το νέο λογισμικό έχει σύγχρονη "κεντρική φιλοσοφία" και μπορεί να διασυνδεθεί με τα πληροφοριακά συστήματα των δημόσιων υπηρεσιών έτσι ώστε να επιτύχουν την πλήρη αυτοματοποίηση των συναλλαγών και να απαλλαγούν από τα ταχυδρομεία, εκτυπώσεις κτλ.

Αυτές τις αλλαγές -λόγω της κεντρικής φιλοσοφίας του συστήματος- διοχετεύονται αμέσως σε παραγωγική λειτουργία. Αυτό είναι το δυνατότερο πλεονέκτημα των κεντρικών συστημάτων. Δεν είναι δυνατόν το δίκτυο των Κ.Ε.Π. με τα 1000 υποκαταστήματα του να χρησιμοποιεί

διαφορετικά λογισμικά και διαφορετικές φιλοσοφίες υποστήριξης. Αυτή τη στιγμή λειτουργούν περίπου 1.014 Κ.Ε.Π. (κάθε ημέρα αυξάνονται) και από αυτά, περίπου, 20 χρησιμοποιούν το παλιό λογισμικό. Τονίζουμε με ιδιαίτερη έμφαση ότι το πιο κρίσιμο θέμα για την επιβίωση των Κ.Ε.Π. και τη βέλτιστη λειτουργία τους ως ένα ομοιογενές σύστημα, αποτελεί η χρήση ενός κοινού λογισμικού, το e-Κ.Ε.Π..

3. Χρήση e- mail

Το δίκτυο των Κ.Ε.Π. περιλαμβάνει όλα τα σύγχρονα εργαλεία, τα οποία πρέπει να χρησιμοποιούμε με το βέλτιστο τρόπο. Το e- mail, όπως είναι γνωστό, αποτελεί τον αποτελεσματικότερο, ασφαλέστερο, ταχύτερο και φθηνότερο τρόπο επικοινωνίας. Για αυτούς τους λόγους από τώρα και στο εξής θα η επικοινωνία θα γίνεται κυρίως με e-mail.

4. Τεχνική αναβάθμιση του δικτύου

Οι Πελάτες των ΚΕΠ αυξάνονται καθημερινώς με γρήγορο ρυθμό. Επίσης ολοένα και περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες ζητούν να ενταχθούν νέες διαδικασίες και να διασυνδεθούν με τα πληροφοριακά τους συστήματα. Αυτά τα γεγονότα αποτελούν ελπιδοφόρες ενδείξεις για το μέλλον των ΚΕΠ αφού δείχνουν πως τα ΚΕΠ καταξιώνονται και στη συνείδηση των Πολιτών αλλά και στη συνείδηση των Δημόσιων Υπηρεσιών. Παράλληλα, όμως, αυτή η συνεχής υπερφόρτωση του Δικτύου δημιουργεί καταστάσεις αστάθειας και πρόσκαιρα προβλήματα. Σε συνεργασία με τις ανάδοχες εταιρείες, γίνεται προσπάθεια για επίλυση των προβλημάτων που παρουσιάζονται με τις κατάλληλες τεχνικές λύσεις όπως : αύξηση της ταχύτητας των γραμμών, βελτίωση υποδομών Ο.Τ.Ε.⁶ και αναδόχων εταιριών κτλ

5. Απλοποίηση των συναλλαγών

Τους πρώτους μήνες λειτουργίας των ΚΕΠ είχαν ως βασικό στόχο την πιστοποίηση των διοικητικών διαδικασιών έτσι ώστε να διεκπεραιώνονται με ενιαίο τρόπο σε ολόκληρη τη Χώρα. Μέχρι σήμερα έχουν τυποποιηθεί περίπου 900 διαδικασίες και συνεχίζουν. Στόχος τους τώρα είναι να ανασχεδιάσουν αυτές τις διαδικασίες έτσι ώστε να διεκπεραιώνονται ταχύτερα και ευκολότερα. Αυτός ο ανασχεδιασμός βασίζεται στη θεσμική απλοποίηση και στη βελτίωση του λογισμικού. Δεν είναι αποδεκτό σήμερα για μια απλή διαδικασία όπως είναι η έκδοση του πιστοποιητικού γέννησης να παράγονται και να διακινούνται 12 σελίδες χαρτιού!

⁶ Ο.Τ.Ε. : Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας

6.Καλύτερη εκμετάλλευση του Δικτύου

Το Δίκτυο των ΚΕΠ είναι ένα κοινόχρηστο εργαλείο που το χρησιμοποιούν καθημερινά περίπου 4000 υπάλληλοι στα Κ.Ε.Π.. Είναι προφανές ότι για να βελτιωθεί η λειτουργία του δικτύου θα πρέπει να τηρούνται, από όλους μερικές κοινές πρακτικές που αποτελούν διεθνώς τη γνωστή "πειθαρχία δικτύου". Διεκπεραίωση ON LINE συναλλαγών: Η διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών αποτελεί πρωταρχικό στόχο των Κ.Ε.Π. και επομένως πρέπει να δίνεται προτεραιότητα σε αυτές. Έχει, όμως, διαπιστωθεί σε αρκετές περιπτώσεις ότι όταν διεξάγονται ηλεκτρονικές συναλλαγές και ταυτόχρονα γίνεται χρήση του INTERNET στο ίδιο Κ.Ε.Π., παρουσιάζονται προβλήματα χρόνου ανταπόκρισης. Μέχρις ότου επιλυθεί αυτό το πρόβλημα κρίνεται σκόπιμο να ακολουθείται ο εξής απλός κανόνας. Όταν διεξάγονται ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω του λογισμικού, να αποφεύγεται η ταυτόχρονη χρήση του INTERNET για παροχή πληροφοριών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ
“Η ΤΑΧΥΤΑΤΗ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ”

Η μεγάλη ταχύτητα ενσωμάτωσης, στις μέρες μας, των εφαρμογών της πληροφορικής στο σύνολο των δραστηριοτήτων μας και ειδικότερα στις περιοχές της εξυπηρέτησης της λειτουργικότητας πολύπλοκων διαδικασιών αναφέρονται σε μεγάλο όγκο ενδιαφερομένων (φόροι, αδειοδοτήσεις, κοινωνική / προνοιακή πολιτική), στη βοήθεια για διασύνδεση με τις κυβερνητικές υπηρεσίες και στη βελτίωση των σχέσεων και δρώμενων μεταξύ των κυβερνήσεων, πολιτών και ατομικών επιχειρήσεων.

Οι συνήθεις εφαρμογές σ' αυτές τις περιοχές είναι η αποθήκευση, επεξεργασία και διάθεση διοικητικών πληροφοριών, η πρόσβαση σε κωδικοποιημένες ρυθμίσεις, και τα «κλειστά δίκτυα» μεταξύ των υπηρεσιών, καθώς και η on line συμπλήρωση αιτήσεων.

5.1 Το πρόγραμμα "ΠΟΛΙΤΕΙΑ"

Αναφερόμενος σε δράσεις πέραν της Κοινωνίας της Πληροφορίας, ο κ. Γεωργιάδης εστιάζει στο επιχειρησιακό πρόγραμμα Πολιτεία, που χρηματοδοτείται από εθνικούς πόρους –4 δισ. δρχ. ανά έτος από τον τακτικό προϋπολογισμό- και αναμένεται να συμβάλει σημαντικά στην πορεία του e-government. Το πρόγραμμα Πολιτεία έχει τη δική του επιχειρησιακή οργάνωση και λειτουργική δομή, και επιθυμείται να αποτελέσει συμπληρωματική δράση προς αυτή του επιχειρησιακού προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας, αλλά και του νομοσχεδίου περί ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στο πλαίσιο της απαιτούμενης διοικητικής μεταρρύθμισης έχει ζητηθεί να σχεδιαστεί η νέα δομή της δημοσίας διοίκησης, δηλαδή να εκπονηθεί ένα νομοσχέδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το σχετικό νομοσχέδιο θα περιλαμβάνει ανάμεσα σε άλλα το σύστημα αξιολόγησης των δημοσίων υπαλλήλων, το σύστημα σταδιοδρομίας τους και τους στόχους που επιτυγχάνονται μέσα από αυτό το μοντέλο. Επομένως θα εισαχθούν μέσω του νομοσχεδίου και οι λεγόμενοι δείκτες αποτελεσματικότητας. Για να υπάρχει σωστή διοίκηση πρέπει να παράγει σε σύγκριση με κάποιο στόχο και με κάποιο μετρήσιμο δείκτη.

5.2 Το έργο ΑΡΙΑΔΝΗ

Το έργο ΑΡΙΑΔΝΗ του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., του οποίου ανάδοχος Εταιρία είναι η NEWSPHONE HELLAS, αποτελεί το πρώτο αλλά σταθερό βήμα στην κατεύθυνση της υιοθέτησης του μοντέλου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το έργο υλοποιείται σήμερα με απόλυτη επιτυχία και μεγάλη απήχηση στην Ελλάδα. Στα πλαίσια του έργου αυτού, η NEWSPHONE HELLAS έχει αναπτύξει:

- Ομάδα συλλογής, επεξεργασίας και ταξινόμησης της Δημόσιας Διοικητικής πληροφορίας. Μέχρι σήμερα, έχουν συλλεχθεί, αξιολογηθεί και ψηφιοποιηθεί περισσότερες από **2.000 διαδικασίες, 842⁷** από τις οποίες έχουν πιστοποιηθεί με κοινές Υπουργικές Αποφάσεις και διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π..
- Την Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης www.ker.gov.gr, η οποία δέχεται μηνιαίως περισσότερες από 9.000.000 επισκέψεις.
- IP δίκτυο διασύνδεσης των Κ.Ε.Π. σε ενιαίο VPN δίκτυο. Μέχρι σήμερα, έχουν ενταχθεί στο δίκτυο 1.014 Κ.Ε.Π..
- Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του Πολίτη με τον τετραψήφιο αριθμό κλήσης 1564, το οποίο έχει εξυπηρετήσει περισσότερες από 5.500.000 κλήσεις έως σήμερα.
- Help Desk για την λειτουργική υποστήριξη των Κ.Ε.Π., το οποίο εξυπηρετεί περισσότερες από 4.000 τηλεφωνικές κλήσεις το μήνα.

Το έργο ΑΡΙΑΔΝΗ είχε κυρίως πληροφοριακό χαρακτήρα, δηλαδή προέβλεπε τη συλλογή, ταξινόμηση, επικαιροποίηση και ψηφιοποίηση της Δημόσιας Διοικητικής πληροφορίας και τη διάθεση της στους Πολίτες μέσω τηλεφώνου, Internet και των Κ.Ε.Π.. Η Η.Ο.Λ.⁸, στα πλαίσια του έργου ΑΡΙΑΔΝΗ και όντας Υπεργολάβος της Εταιρείας NEWSPHONE, εξυπηρετεί σήμερα ένα σημαντικό μέρος του δημόσιου θεσμού που σχετίζεται με τα Κ.Ε.Π. (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολίτη). Πιο συγκεκριμένα έχει αναλάβει:

- Την υλοποίηση και φιλοξενία του κεντρικού δικτυακού τόπου που παρέχει πληροφορίες για την εξυπηρέτηση του πολίτη στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.polites.gr,
- Τη διασύνδεση όλων των Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη πανελλαδικά.

Η πρόσβαση των σημείων στο δίκτυο γίνεται είτε μέσω σταθερών μισθωμένων κυκλωμάτων ή μέσω του δημόσιου τηλεφωνικού δικτύου ISDN. Το δίκτυο χρησιμοποιείται για μεταφορά δεδομένων και για ελεγχόμενη πρόσβαση σε Ελληνικούς δικτυακούς τόπους.

⁷ Τα αριθμητικά στοιχεία αφορούν την χρονική περίοδο έως και τον Μάρτιο 2004

⁸ Η.Ο.Λ : HELLAS ON LINE

Η Newsphone Hellas με τη συνεργασία της Hellas On Line, σχεδίασε, ανέπτυξε και φιλοξενεί το δικτυακό τόπο www.ker.gov.gr, χρησιμοποιώντας τεχνολογίες Microsoft, παρέχει υπηρεσίες messaging σε χιλιάδες εργαζομένους στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών μέσω της πλατφόρμας Microsoft Hosted Exchange, ενώ επιπλέον έχει διασυνδέσει τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών πανελλαδικά, μέσω μίας ολοκληρωμένης λύσης Ιδεατού Ιδιωτικού Δικτύου (VPN).

Στόχος του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. μέσα από το Γ΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης και το έργο ΑΡΙΑΔΝΗ ήταν η ανάπτυξη και λειτουργία ενός Κεντρικού Συστήματος Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης των Πολιτών καθώς και η σύνδεση και υποστήριξη των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) σε όλη την επικράτεια.

Ανάδοχος του έργου είναι η Newsphone Hellas και η Hellas On Line ως υπεργολάβος, ανέλαβε τη σχεδίαση, ανάπτυξη και υλοποίηση των υποσυστημάτων και χρησιμοποιώντας τεχνολογίες Microsoft.

Το ΑΡΙΑΔΝΗ, εύκολα αντιλαμβάνεται κανείς αποσκοπεί στη βελτίωση της επικοινωνίας και της ποιότητας της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις Δημόσιες Υπηρεσίες της χώρας ενώ σηματοδοτεί τη συνεργασία της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης καθώς και η υποστήριξη και σύνδεση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών σε όλη την επικράτεια.

Στα πλαίσια του έργου αναπτύχθηκε η δικτυακή πύλη www.ker.gov.gr η οποία μεταξύ άλλων περιλαμβάνει:

- περίπου 900 πιστοποιημένες διαδικασίες για συναλλαγές των πολιτών με το Δημόσιο
- 450 αιτήσεις στη διάθεση του πολίτη (μέσω download), οι οποίες συνεχώς εμπλουτίζονται.
- Αναζήτηση και ανεύρεση Δημόσιας Διοικητικής Πληροφορίας από όλους τους δημόσιους φορείς.
- On line επικοινωνία και σύνδεση των Κ.Ε.Π.
- Ανταλλαγή θέσεων και απόψεων των πολιτών μέσα από fora.
- Καταγραφή βελτιωτικών προτάσεων από τους πολίτες.
- Δυνατότητα υποστήριξης στις ερωτήσεις των πολιτών.
- Άμεση και έγκυρη ενημέρωση μέσω newsletters.

Η φιλοξενία της δικτυακής πύλης γίνεται στο Data Center της Hellas On Line χρησιμοποιώντας υποδομές και τοπολογία η οποία εξασφαλίζει διαθεσιμότητα 99,99% στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Έχει εφαρμοσθεί αρχιτεκτονική πολλαπλών υπολογιστικών συστημάτων, με διακριτές λειτουργίες (Web, Database, E-mail, Firewall). Η συνολική λύση συμπεριλαμβάνει υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου για περισσότερους από 3.200 υπαλλήλους των Κέντρων

Εξυπηρέτησης Πολιτών, η οποία παρέχεται διαμέσου της υποδομής Messaging ASP Microsoft Hosted Exchange που διαθέτει η Hellas On Line.

Η Δικτυακή Πύλη του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α (Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης) (www.kep.gov.gr). η οποία αποσκοπεί στην Πληροφόρηση και Εξυπηρέτηση του Πολίτη, με την τεχνογνωσία της Newsphone Hellas (ανάδοχος υλοποίησης του έργου) και της Hellas On Line και την αξιοποίηση τεχνολογιών της Microsoft, από τις πρώτες κιόλας ημέρες παρουσίας της κέρδισε την προτίμηση των Ελλήνων πολιτών ως μέσο παροχής δημόσιας διοικητικής πληροφορίας.

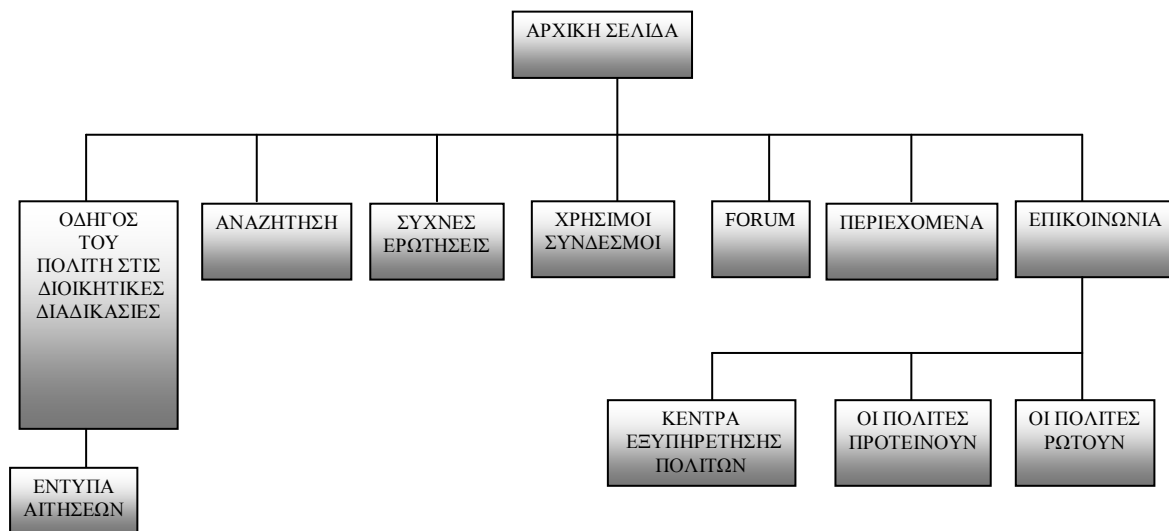
Σχετικά με το δικτυακό τόπο www.kep.gov.gr :

Πρόκειται για ένα portal το οποίο παρέχει άμεση και έγκαιρη ηλεκτρονική πληροφόρηση σε όλους τους πολίτες με σκοπό τη διευκόλυνση των συναλλαγών τους με το Δημόσιο. Παράλληλα, ο δικτυακός τόπος εξυπηρετεί και την επιχειρησιακή λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών σε θέματα πληροφόρησης και συντονισμού εργασιών με τη Δημόσια Διοίκηση. Ο σχεδιασμός της δικτυακής πύλης www.kep.gov.gr έγινε σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα των δικτυακών πυλών, έτσι ώστε να προσφέρει εύκολη πρόσβαση σε άμεση και έγκυρη πληροφόρηση σχετικά με τις συναλλαγές με το Δημόσιο, ακόμα και στους λιγότερο εξοικειωμένους χρήστες του Διαδικτύου.

Η δικτυακή πύλη www.kep.gov.gr αποτελεί το κεντρικό σημείο πρόσβασης σε ένα ιδιαίτερα μεγάλο όγκο πληροφοριών, οι οποίες συλλέγονται, επεξεργάζονται και εισάγονται στο δικτυακό τόπο. Περιλαμβάνει αναλυτική πληροφόρηση για 2.000 περίπου διαφορετικές διαδικασίες που αφορούν συναλλαγές των πολιτών με το Δημόσιο, ενώ η πρόσβαση στο υπάρχον πληροφοριακό περιεχόμενο παρέχεται με πολλαπλούς τρόπους προς τον τελικό χρήστη. Επιπλέον, περιλαμβάνει τη δυνατότητα ελεύθερης αναζήτησης βάσει λέξεων-κλειδιά ή και βάσει θεματικής κατηγορίας. Η μηχανή αναζήτησης δίνει στο χρήστη τη δυνατότητα να εντοπίσει τις σελίδες που τον ενδιαφέρουν σε τοπικό επίπεδο (εσωτερική αναζήτηση στη δικτυακή πύλη) ή γενικότερα σε δικτυακούς τόπους που ανήκουν στη Δημόσια Διοίκηση και το Δημόσιο Τομέα (εξωτερική αναζήτηση). Διαμέσου της Πύλης, οι πολίτες διατυπώνουν τις ερωτήσεις τους σχετικά με την εξυπηρέτηση συγκεκριμένων αιτημάτων τους και δέχονται ηλεκτρονικά απαντήσεις από την αρμόδια διαχειριστική ομάδα του δικτυακού τόπου. Εκτός από την πληροφόρηση που μπορεί να αντλήσει ο πολίτης από το δικτυακό τόπο, μπορεί να βρει όλα τα έντυπα αιτήσεων για συναλλαγές που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ σε ηλεκτρονική μορφή ως PDF αρχεία. Παράλληλα, ο δικτυακός τόπος διαθέτει forum μέσω του οποίου ανταλλάσσονται θέσεις και απόψεις των πολιτών, ηλεκτρονικό newsletter με ελεύθερη εγγραφή από το κοινό για την τακτική ενημέρωση του σχετικά με νέες πληροφορίες που εντάσσονται στο δικτυακό τόπο.

Επιπρόσθετα, η διαδραστικότητα του δικτυακού τόπου συμπληρώνεται από τη δυνατότητα που έχουν οι πολίτες να στέλνουν προτάσεις για τη βελτίωση του www.kep.gov.gr.

Η δομή του Δικτυακού Τόπου έχει την ιεραρχία που φαίνεται στο σχήμα που ακολουθεί:



Η ολοκληρωμένη λύση προς τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών συνοδεύεται από υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την εξυπηρέτηση των υπαλλήλων τους σε όλη την Ελλάδα με χρήση της υπάρχουσας πλατφόρμας Microsoft Hosted Exchange, την οποία διαθέτει η Hellas On Line. Για τις ανάγκες του έργου, δημιουργήθηκαν περισσότεροι από 3.500 λογαριασμοί ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η επιλογή της λύσης Microsoft Hosted Exchange αποτελεί την καλύτερη επιλογή για παροχή μίας προηγμένης πλατφόρμας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ανάλογη με τις απαιτήσεις ενός δημόσιου οργανισμού. Εξασφαλίζει διαθεσιμότητα και υψηλό επίπεδο αξιοπιστίας και τεχνικής υποστήριξης.

Η τεχνική υποδομή που χρησιμοποιήθηκε στα πλαίσια του έργου συμπεριλαμβάνει δύο διακριτά δίκτυα, εκ των οποίων το ένα εξυπηρετεί τις υπηρεσίες παγκοσμίου ιστού (web services) και το άλλο τις υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (mail services). Η τοπολογία του δικτύου φιλοξενίας των συστημάτων Web και E - mail σχεδιάστηκε με γνώμονα την εξασφάλιση 99,99% διαθεσιμότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Έχει εφαρμοσθεί

αρχιτεκτονική πολλαπλών υπολογιστικών συστημάτων, με διακριτές λειτουργίες (Web, Database, E-mail, Firewall). Τα δίκτυα αυτά προστατεύονται από συστήματα ασφαλείας (firewalls) τοποθετημένων σε διάταξη που προστατεύει από αστοχίες του υλικού (fault tolerant topology). Τα δεδομένα των συστημάτων αποθηκεύονται κεντρικά σε Storage Area Network μέσω 4-απλών οπτικών συνδέσεων (fibre channel) που εγγυώνται ταχύτητα και ασφαλή αποθήκευση και ανάκτηση. Η τήρηση αντιγράφων ασφαλείας γίνεται με τρόπο αυτοματοποιημένο, σε ρομποτικό σύστημα τεχνολογίας DLT, διαμέσου του οπτικού δικτύου, ώστε να μην επηρεάζεται η λειτουργία του τοπικού δικτύου (LAN) από διακίνηση μεγάλου όγκου δεδομένων.

Τα οφέλη για τους χρήστες (Πολίτες / Γραφεία ΚΕΠ) είναι τα εξής :

- Πρόσβαση σε πλήθος πληροφοριών και από διαφορετικές πηγές
- Οργάνωση και διανομή της πληροφορίας
- Άμεση ενημέρωση για σημαντικές πληροφορίες και γεγονότα
- Αποτελεσματική και γρήγορη αναζήτηση περιεχομένου
- Δυνατότητα on line επικοινωνίας, ανταλλαγής απόψεων και θέσεων

Για το τμήμα ανάπτυξης και λειτουργικής συντήρησης:

- Απλότητα και ευελιξία υλοποίησης
- Ευκολία παραμετροποίησης του συστήματος
- Υψηλή διαθεσιμότητα
- Αξιοποίηση υπάρχουσας τεχνογνωσίας
- Ευκολία διαχείρισης περιεχομένου με αδιάλειπτη ενημέρωση
- Υψηλή επεκτασιμότητα του συστήματος

Τα προϊόντα:

- Microsoft® Windows® 2000 Advanced Server
- Microsoft® SQL Server TM 2000
- Microsoft® Internet Information Server
- Microsoft® Exchange 2000 Enterprise Server (ASP)

Οι τεχνολογίες:

- Active Server Pages
- Internet Information Services 5.0
- .NET Framework
- XML
- Network Load Balancing (NLB)
- SQL Server 2000 Data Transformation Services (DTS)
- Clustering
- Storage Area Network

Σημειώνεται ότι, τόσο για τους servers του κόμβου ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όσο και για το λοιπό βοηθητικό τμήμα της υποδομής, και συγκεκριμένα για τα Firewalls, Storage Area Network, Fiber Switches, Cisco Catalysts, Backup Server, Backup DLT Device, αξιοποιούνται οι υπάρχουσες υποδομές στο Data Center της HOL, οι οποίες διαρκώς αναβαθμίζονται και επαυξάνονται με στόχο να βρίσκονται στην αιχμή της τεχνολογίας και να μεγιστοποιούν την απόδοση του δικτύου και των εφαρμογών.

5.3 ΠΡΟΦΙΛ HELLAS ON LINE

Η Hellas On Line ιδρύθηκε το 1993 και αποτελεί μια από τις κορυφαίες εταιρίες παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Παρέχει ολοκληρωμένες, καινοτομικές και υψηλής ποιότητας λύσεις που απευθύνονται σε καταναλωτές, επιχειρήσεις, αλλά και το Δημόσιο Τομέα, καλύπτοντας τους τομείς: πρόσβασης στο διαδίκτυο, σχεδιασμού, ανάπτυξης και φιλοξενίας Web εφαρμογών, υπηρεσιών Messaging (Hosted Microsoft Exchange, SMS Alerts), Ιδεατών Ιδιωτικών Δικτύων (VPN), σταθερής τηλεφωνίας.

Η Hellas A.E είναι η μεγαλύτερη εταιρεία παροχής υπηρεσιών **επικοινωνίας** προστιθέμενης αξίας (Added Value Services) στους τομείς της Τηλεχοπληροφόρησης, Εξυπηρέτησης Κλήσεων, Contact Center και Interactive Media στην Ελλάδα. Στις δραστηριότητες της συγκαταλέγονται η ανάπτυξη, η παραγωγή, η επεξεργασία, η προώθηση και η διάθεση περιεχομένου και υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου, Internet, SMS, Fax, Wap, τηλεόρασης, και οποιουδήποτε άλλου διαθέσιμου ηλεκτρονικού μέσου επικοινωνίας. Η εταιρεία ιδρύθηκε το Μάρτιο του 1995 οπότε και ξεκίνησε τις δραστηριότητές της, σχεδόν ταυτόχρονα με την εμφάνιση των Υπηρεσιών Τηλεχοπληροφόρησης στη Ελλάδα.

Η Newsphone Hellas σήμερα αποτελεί τη μητρική εταιρεία (holding company) ενός Ομίλου Εταιρειών που συμπεριλαμβάνει επίσης την εταιρεία Call Center Hellas A.E, το μεγαλύτερο και

πιο προηγμένο ανεξάρτητο call center στην Ελλάδα. Ο Κεντρικός Δικτυακός Τόπος περιλαμβάνει την έμπροσθεν λειτουργία (front end) η οποία και εμφανίζεται μέσα από την ηλεκτρονική διεύθυνση www.kep.gov.gr, καθώς και τη λειτουργία διαχείρισης – Site Management Tool – των περιφερειακών εφαρμογών (back end) μέσα από τις οποίες επιτυγχάνεται η ενημέρωση του περιεχομένου. Ο δικτυακός τόπος έχει αρχιτεκτονική multi-tier τριών (3) επιπέδων, προκειμένου να εξασφαλιστεί καλύτερη απόδοση του συστήματος, εύκολη μελλοντική επέκταση και συντήρηση των λειτουργιών του καθώς και μεγαλύτερη ασφάλεια.

- Στο πρώτο επίπεδο (front end servers), βρίσκονται οι διακομιστές που εξυπηρετούν τις υπηρεσίες Web και υπηρεσίες Intrusion Detection. Το υφιστάμενο σύστημα αποτελείται από δύο πολυεπεξεργαστικά συστήματα τα οποία χρησιμοποιούν τεχνολογίες Network Load Balancing Services.

Το λογισμικό που χρησιμοποιείται είναι Microsoft Windows 2000 Advanced Server με Microsoft Internet Information Server 5.0.

- Στο δεύτερο επίπεδο οι back end servers στους οποίους συγκεντρώνεται ο μεγάλος υπολογιστικός φόρτος, περιλαμβάνουν τέσσερις διακομιστές. Αποτελούνται από ένα Cluster διακομιστών (Cluster) το οποίο παρέχει υπηρεσίες βάσεων δεδομένων (Microsoft SQL Server 2000) προς τους front end servers και δύο (2) ξεχωριστούς διακομιστές που παρέχουν τη δυνατότητα διαχείρισης αντικειμένων του λειτουργικού συστήματος σε έναν κεντρικό κατάλογο (active directory) χρησιμοποιώντας πρωτόκολλο LDAP.

- Η επεξεργασία, η δόμηση και η επικαιροποίηση του περιεχομένου γίνεται στο περιβάλλον (πλατφόρμα) Documentum(TM) Web Content Management. Η ανάπτυξη στα πλαίσια του έργου των εφαρμογών διαχείρισης του περιεχομένου έγινε από την Newsphone Hellas.

Τα δεδομένα των συστημάτων αποθηκεύονται σε ένα Κεντρικό Δίκτυο Αποθήκευσης Δεδομένων (Storage Area Network) με το οποίο εξασφαλίζει υψηλές ταχύτητες πρόσβασης κατά την ανάγνωση και εγγραφή των δεδομένων από τους διακομιστές, υψηλή διαθεσιμότητα και προστασία των δεδομένων σε επίπεδο RAID-5.

Ως περιφερειακές εφαρμογές ονομάζουμε τις εφαρμογές που, μαζί με την παρουσίαση του οδηγού του πολίτη, «δένουν» το web portal, π.χ. Συχνές Ερωτήσεις, Newsletter, Forum, Σχετικοί Σύνδεσμοι, κ.λπ.

Αρχιτεκτονική Λύσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου: Για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου προς τους υπαλλήλους των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών χρησιμοποιείται η υποδομή Microsoft Hosted Exchange της Hellas On Line, η οποία παρέχει

προηγμένες υπηρεσίες messaging σε ένα μεγάλο πλήθος εταιρικών πελατών της Hellas On Line, χρησιμοποιώντας την πλατφόρμα Microsoft Exchange με τη φιλοσοφία ASP. Πρόκειται για ένα σύστημα το οποίο αποτελείται από πολλούς διακομιστές σε διάφορα επίπεδα που δίνουν τη δυνατότητα υποστήριξης μέχρι και 100.000 mail boxes. Το σύστημα αποτελείται από μεγάλο πλήθος πολυεπεξεργαστικών συστημάτων με διακριτές λειτουργίες (Web Access, SMTP, POP3, Mail Store, LDAP, Firewall), σε διάταξη η οποία εξασφαλίζει υψηλή διαθεσιμότητα και αποδοτικότητα (load balancing, clustering). Ο σχεδιασμός της πλατφόρμας είναι τέτοιος, έτσι ώστε να εξαλείφονται τα μοναδικά σημεία αστοχίας (single point of failure), προβλέποντας εναλλακτική παροχή και εξυπηρέτηση των λειτουργιών κάθε υποσυστήματος σε κάθε περίπτωση. Από τη σκοπιά της αρχιτεκτονικής, η πλατφόρμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποτελείται από:

- Front end servers που παρέχουν υπηρεσίες SMTP, POP3, IMAP4, MAPI και Outlook Web Access.
- Back end servers, που παρέχουν τη λειτουργία Mail Stores και Active Directory.
- Provisioning server, ο οποίος διαχειρίζεται τη λειτουργία του Provisioning
- Κεντρικό υποσύστημα αποθήκευσης / Storage Area Network (Enterprise Storage Server της IBM).

Όλοι οι servers διαθέτουν διπλές κάρτες δικτύου προκειμένου να εξασφαλισθεί υψηλή διαθεσιμότητα στο επίπεδο διασύνδεσής τους με τα Switches, τα Firewalls και μεταξύ τους. Η υποδομή που χρησιμοποιείται αποτελείται από υπολογιστικά συστήματα (servers, Storage Area Network) του οίκου IBM τύπου «rack mounted» και δικτυακό εξοπλισμό του οίκου CISCO (Switches, Firewalls). Ειδικότερα, γίνεται χρήση τεχνολογιών ασφάλειας που βασίζονται σε προϊόντα CISCO PIX σε συνδεσμολογία fail-over με Intrusion Detection Software (IDS).

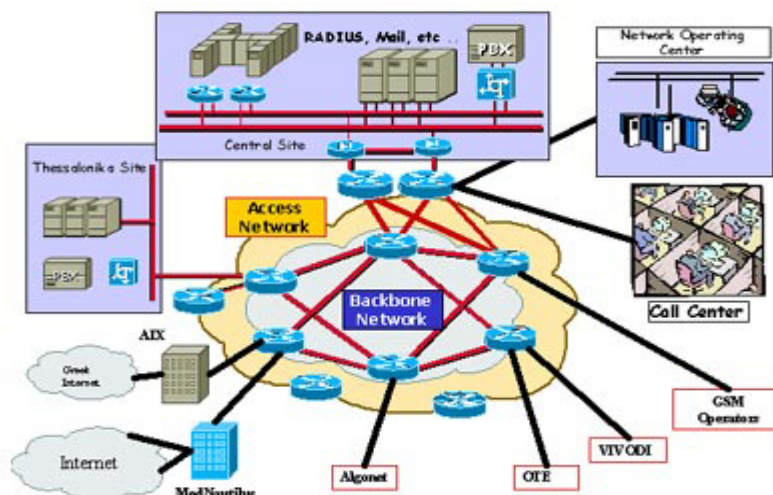
Η Hellas On Line διαθέτει:

Πανελλαδικό δίκτυο 58 κόμβων με σημεία παρουσίας σε όλη την Ελλάδα και διασύνδεση με τρίτους παρόχους για την παροχή όλων των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, με αποτέλεσμα πρόσβαση υψηλού επιπέδου και χαμηλού κόστους σε κάθε σημείο της χώρας.

1 Κεντρικό Data Center στην περιοχή της Αττικής όπου είναι εγκατεστημένα όλα τα συστήματα της και παρέχονται όλες οι υπηρεσίες της.

1 Περιφερειακό Data Center στην Θεσσαλονίκη, όπου βασικά παρέχονται υπηρεσίες φιλοξενίας σε πελάτες της Βορείου Ελλάδος και 1 κεντρικό Κέντρο Διαχείρισης και Λειτουργίας του Δικτύου και των Συστημάτων.

1 κεντρικό Κέντρο Κλήσεων, όπου απαντώνται όλες οι κλήσεις των πελατών αλλά και παρέχονται υπηρεσίες Ιδεατού Κέντρου Κλήσεων σε πελάτες (Virtual Call Center).



5.4 Έργο για τη συνεργασία Επιμελητηρίων και Κ.Ε.Π.

Ειδικότερα, πρόκειται για το έργο "Ολοκληρωμένη Υπηρεσία Συνεργασίας Επιμελητηρίων με τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών", τελικός δικαιούχος του οποίου είναι η "Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων Ελλάδος (ΚΕΕΕ)".

Πιο συγκεκριμένα, το έργο στοχεύει στην πλήρη εξυπηρέτηση των πολιτών (επιχειρηματίες και στελέχη επιχειρήσεων) από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), σε ότι αφορά τις συναλλαγές τους με τα 49 Επιμελητήρια της χώρας, στο πλαίσιο της ανάπτυξης σύγχρονων συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και εξυπηρέτησης. Βασική επιδίωξη, όπως τονίζεται στην ανακοίνωση, είναι η δημιουργία μιας on line υπηρεσίας για την άμεση και επιτόπου εξυπηρέτηση των πολιτών με απευθείας σύνδεση των Κ.Ε.Π. μέσω Internet με τα Επιμελητήρια της χώρας. Με την υλοποίηση του έργου θα παρέχονται προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις η έκδοση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων των επιμελητηρίων, ο έλεγχος επωνυμιών επιχειρήσεων σε τοπικό και πανελλήνιο επίπεδο, η εξειδικευμένη επιχειρηματική πληροφόρηση, η on line εξόφληση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και η on line εξόφληση των υποχρεώσεων (συνδρομές) προς τα Επιμελητήρια. Επισημαίνεται, πως το έργο θα αξιοποιεί πλήρως την υπάρχουσα υποδομή πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών των Κ.Ε.Π., καθώς και το υπάρχον σύστημα (portal) Επιχειρηματικής Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης (e- Business One Stop Shop) της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδος και τις μηχανογραφικές υφιστάμενες υποδομές των Επιμελητηρίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ
“ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΣΥΓΚΥΡΙΕΣ”

6.1 Μεγάλη διάκριση από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών για το Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη μέσω του call center του ΟΤΕ "1564" (9/05/2003).

Μετά από τα θεαματικά αποτελέσματα του δείκτη ικανοποίησης πελατών (98%) του ΟΤΕ για τις υπηρεσίες «131» και «134», έτσι όπως κατεγράφησαν από κατέγραψε πρόσφατη πανελλαδική έρευνα, νέα διεθνής διάκριση εξασφαλίστηκε για τα Call Centers του ΟΤΕ. Συγκεκριμένα, το Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη «1564» έλαβε το πρώτο παγκόσμιο βραβείο από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών για το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω του «1564». Η διάκριση αυτή, πιστοποιεί την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών του ΟΤΕ, ενδυναμώνει το κύρος και τον ηγετικό ρόλο του οργανισμού στη διεθνή τηλεπικοινωνιακή αγορά και τον αναγάγει σε έναν από τους βασικούς πρεσβευτές της χώρας μας στο εξωτερικό.

Το αποτέλεσμα αυτό δεν ήρθε τυχαία, αλλά αποτελεί το επιστέγασμα μιας προσπάθειας που έχει ως σημείο εκκίνησης το 1998, έτος κατά το οποίο ξεκίνησε η λειτουργία του Κέντρου Εξυπηρέτησης του Πολίτη «1564». Η λειτουργία της συγκεκριμένης υπηρεσίας, η οποία είναι πιστοποιημένη με ISO 9002, βασίστηκε αποκλειστικά στην τεχνογνωσία του Οργανισμού, ενώ βασικό συστατικό της επιτυχίας της αποτελεί και η σταθερή και αποκλειστική απασχόληση στο call center αυτό, έμπειρου και εξειδικευμένου στελεχιακού δυναμικού του ΟΤΕ.

Ο σχεδιασμός του Κέντρου Εξυπηρέτησης του Πολίτη «1564» βασίζεται στην αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών που αποτελεί βασικό παράγοντα ανάπτυξης και βελτίωσης της καθημερινής ζωής των πολιτών, κυρίως όσον αφορά τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο Τομέα.

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη «1564» είναι Υπηρεσία του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και παρέχεται από τον ΟΤΕ μετά από σχετική συμφωνία συνεργασίας που έχει συναφθεί. Αντικείμενο αυτής της συνεργασίας είναι η υλοποίηση από τον ΟΤΕ ενός σύγχρονου Call Center, το οποίο δέχεται τηλεφωνικά αιτήσεις για έκδοση πιστοποιητικών, τις οποίες καταχωρεί σε ειδικό πληροφοριακό σύστημα και τις διαβιβάζει αυτόματα, on line, στην αρμόδια δημόσια υπηρεσία σε οποιοδήποτε σημείο της ελληνικής επικράτειας. Στη συνέχεια ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να παραλάβει τα πιστοποιητικά που επιθυμεί, κατά περίπτωση, είτε προσωπικά από την Δημόσια Αρχή στην οποία απευθύνθηκε ή μέσω ταχυδρομείου, στη διεύθυνση που είχε δηλώσει.

Η ποιότητα στην εξυπηρέτηση των πολιτών που απευθύνονται στο Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη «1564» έχει σαν αποτέλεσμα την αύξηση του αριθμού των κλήσεων που δέχεται η Υπηρεσία, από όλη την Ελλάδα, αλλά και του αριθμού των Πιστοποιητικών που εκδίδονται.

Ενδεικτικά αναφέρονται πιστοποιητικά-βεβαιώσεις που εκδίδονται από το Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη «1564»:

- Γέννησης ενηλίκων-ανηλίκων
- Οικογενειακής κατάστασης για μεταδημότευση
- Ληξιαρχικής Πράξης γέννησης, γάμου και θανάτου
- Στρατολογικής κατάστασης
- Ποινικού Μητρώου
- Αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας φυσικών προσώπων
- Διαβατηρίου
- Σπουδών Ανωτάτων και Ανωτέρων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων
- Σπουδών Ακαδημίας Εμπορικού Ναυτικού
- ΔΙ.ΚΑ.Τ.Σ.Α.⁹
- Εκπλήρωσης Υπηρεσίας Υπαίθρου Ιατρού
- Δικαιώματος επιδόματος Προνοιακού Χαρακτήρα
- Νοσηλείας Ενηλίκων-Ανηλίκων
- Οικονομικής Ενίσχυσης σε Αγρότες
- Άσκησης Κυρίου Αγροτικού Επαγγέλματος
- Εγγραφής στο Αμπελουργικό Μητρώο
- Προϋπηρεσίες για αναπληρωτές ή ωρομίσθιους Καθηγητές
- Αποδοχών, υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για υπηρετούντες Καθηγητές
- Προϋπηρεσίας για αναπληρωτές Δασκάλους και Νηπιαγωγούς
- Αποδοχών, υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών Δασκάλων και Νηπιαγωγών
- ΤΣΜΕΔΕ¹⁰
- Τεχνικού Επιμελητηρίου Ελλάδος
- Ανάλυση μερίδας και βεβαίωση Κλήρου
- Θαλάσσιας Υπηρεσίας

Η μεγάλη αυτή διάκριση από τον ΟΗΕ¹¹, αποτελεί έμπρακτη αναγνώριση της ποιότητας εξυπηρέτησης που προσφέρει ο ΟΤΕ στον Έλληνα καταναλωτή.

⁹ ΔΙ.ΚΑ.Τ.Σ.Α : Διεπιστημονικό Κέντρο Αναγνώρισης τίτλων σπουδών Αλλοδαπής

¹⁰ ΤΣΜΕΔΕ : Ταμείο Συνταξιοδότησης Μηχανικών Εργοληπτών

¹¹ ΟΗΕ : Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών

Στόχος του ΟΤΕ είναι, με βάση το κατάλληλο προσωπικό, τη διαρκή εκπαίδευση και τη σύγχρονη υλικοτεχνική υποδομή, να συνεχίσει να παρέχει με συνέπεια, ταχύτητα και αποτελεσματικότητα υπηρεσίες και προϊόντα υψηλής ποιότητας.

6.2 Η ποιότητα στις δημόσιες οργανώσεις

Η αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από τις δημόσιες οργανώσεις, παντός επιπέδου και μορφής, αποτελεί κεντρική πολιτική και διοικητική επιλογή του συνόλου των αναπτυγμένων χωρών, εδώ και δύο δεκαετίες.

Οι αγγλοσαξονικές χώρες (ΗΠΑ, Ηνωμένο Βασίλειο, Καναδάς, Αυστραλία, Νέα Ζηλανδία), πρωτοστάτησαν, στη δεκαετία '80, στη δημιουργία προγραμμάτων ποιότητας δημιουργώντας ένα υπόδειγμα προσανατολισμού για όλες τις υπόλοιπες.

Η κεντρική ιδέα της ποιότητας «να υπηρετείς τον άλλον» λειτούργησε επαναστατικά στον χώρο των δημοσίων υπηρεσιών. Παρά την διακηρυγμένη αποστολή των κρατικών υπηρεσιών ότι υπάρχουν για να εξυπηρετούν τους «άλλους», τους πολίτες, η δημόσια γραφειοκρατία υπάρχει, προέχοντας, για να υπηρετεί την αναπαραγωγή της -κι' αυτό το συμπέρασμα είναι επίσης παλιό και αδιαμφισβήτητο.

6.2.1 Βασικές αρχές εφαρμογής της ποιότητας στο δημόσιο τομέα

Δύο είναι οι βασικές αρχές-ερείσματα των εφαρμογών της ποιότητας:

Ο πολίτης δεν είναι μόνο *υποκείμενο* συνταγματικά κατοχυρωμένων δικαιωμάτων έναντι του κράτους, αλλά και *πελάτης* του, εφόσον απευθύνεται σε αυτό για την παροχή υπηρεσιών που έχουν, μάλιστα, *μονοπωλιακό χαρακτήρα*.

Σε συνέχεια της προηγούμενης αρχής, η έκταση και η ποιότητα των εσωτερικών διοικητικών αλλαγών στη δομή, τις διαδικασίες και το ανθρώπινο δυναμικό των δημοσίων υπηρεσιών υπαγορεύεται από την εξυπηρέτηση του πολίτη-πελάτη. Προκειμένου το κράτος να μπορέσει να παράσχει ποιοτικές υπηρεσίες στους πολίτες του πρέπει να ανασχεδιάσει τις πολιτικές του με βάση τις αρχές της ποιότητας: *συνεχή βελτίωση, ατομική υπευθυνότητα, μέγιστη διαφάνεια και συμμετοχή*.

Οι μεταρρυθμίσεις που στηρίζονται στη θεωρία της ποιότητας έγιναν ιδιαίτερος δημοφιλής από τα μέσα της δεκαετίας του '80 και μετά.

Στα έργα ποιότητας συμπεριλαμβάνονται: *χάρτες δικαιωμάτων πολιτών, υπηρεσίες μιας στάσης, πάνελ και βαρόμετρα πολιτών, συγκριτική αξιολόγηση δημοσίων υπηρεσιών, κ.ά.*

Το ενδιαφέρον του ευρωπαϊκού και αμερικανικού δημόσιου τομέα για τα συγκεκριμένα προγράμματα ποιότητας εκδηλώθηκε στη δεκαετία του '80. Η πλειονότητα των χωρών μελών του ΟΟΣΑ¹² άρχισε να εφαρμόζει ολοκληρωμένες πολιτικές ποιότητας στις δημόσιες υπηρεσίες από τα μέσα της δεκαετίας αυτής. Τα συστήματα ποιότητας ποικίλουν ανάλογα με τις πολιτικές, διοικητικές και κοινωνικές ιδιαιτερότητες κάθε χώρας, αλλά η βασική επιδίωξή τους παραμένει κοινή: *μεταρρύθμιση με σκοπό την ικανοποίηση του πολίτη-πελάτη.*

6.2.2 Η ελληνική περίπτωση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)

Τα Κ.Ε.Π. αποτελούν την πιο δημοφιλή μεταρρύθμιση των τελευταίων χρόνων και μπορεί να θεωρηθούν ως επαρκής απόδειξη της καθολικότητας των μεταρρυθμίσεων του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ. Αποτελούν την ελληνική περίπτωση των *υπηρεσιών μιας στάσης*. Λειτουργούν τόσο ως *κέντρα πληροφόρησης* όσο και ως χώροι διεξαγωγής *συναλλαγών* των πολιτών με το κράτος.

Η αρχική ιδέα προήλθε ως εξέλιξη μιας παρεμφερούς εφαρμογής, του «1502», ενός τηλεφωνικού κέντρου που ενημερώνει για διοικητικές πληροφορίες και παρέχει τη δυνατότητα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για απλές διοικητικές υποθέσεις.

Εκτιμήθηκε ότι οι πολύ μεγαλύτερες δυνατότητες της ηλεκτρονικής τεχνολογίας θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για να πετύχουμε τον ίδιο σκοπό: παροχή υπηρεσιών προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις με οικονομικότερο, αποτελεσματικότερο και διαφανή τρόπο.

Η ιδέα της υποδοχής μιας βάσης δεδομένων που εγκαθίσταται στο διαδίκτυο από ένα «Γραφείο του Πολίτη» το οποίο θα έπρεπε να δημιουργηθεί στους Δήμους -στον πλησιέστερο και προσφιλέστερο στον πολίτη κρατικό αναβαθμό- αποδείχθηκε διοικητικά λυσιτελής και πολιτικά πρόσφορη.

Ο σχεδιασμός και η εκκίνηση ενός επιχειρησιακού προγράμματος έγινε από το δυσκολότερο σημείο, τα νησιά του Αιγαίου, τα οποία δοκιμάζονται πέραν της κρατικής και από τη φυσική απομόνωση.

Η εξέλιξη ήταν εντυπωσιακή, διότι η δυναμική που απέκτησε ο «Αστερίας», ο προπομπός των Κ.Ε.Π., ήταν μεγάλη (βλέπε πίνακα).

¹² ΟΟΣΑ : Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης

Περιφέρεια	Πολίτες που εξυπηρετήθηκαν	Παροχή γενικών πληροφοριών	Διαδίκτυο	Βάση δεδομένων "Αστερίας"
Λέσβος	30,1	21,1	7,1	1,8
Χίος	7,7	5,9	1,4	0,4
Σάμος	4,0	2,5	0,8	0,6
Κυκλάδες	22,8	15,7	4,2	2,7
Δωδεκάνησα	44,0	28,2	14,1	2,1
Σύνολο	108,7	73,5	27,8	7,9

(Οι αριθμοί σε χιλιάδες)

Οι τοπικές κοινωνίες αγάλιασαν τη νέα εφαρμογή και η επέκτασή του στην ηπειρωτική Ελλάδα ήταν θέμα χρόνου. Τα Κ.Ε.Π. εξαπλώθηκαν με μεγάλη ταχύτητα σε όλη την επικράτεια. Σήμερα λειτουργούν 1014, σε Δήμους και Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις. Η λειτουργία τους δεν είναι, ωστόσο, χωρίς προβλήματα και πρόσφατα διατυπώθηκαν ενστάσεις ως προς τον τρόπο λειτουργίας τους και σκέψεις για την βελτίωσή τους.

6.2.3 Τα ισχυρά σημεία των Κ.Ε.Π.

Τα ισχυρά σημεία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών αποτελούν τα εξής : **Πρώτον** : πεποίθηση που έχει δημιουργηθεί στους πολίτες ότι υπάρχουν ρεαλιστικές δυνατότητες για να μην ταλαιπωρούνται και να εξυπηρετούνται χωρίς «γρηγορόσημα» και ποικίλες διαμεσολαβήσεις, **Δεύτερον** η ηλεκτρονική καταγραφή της ισχύουσας διοικητικής τάξης, **Τρίτον** ο δικτυακός τόπος των ΚΕΠ, που είναι ο μόνος δικτυακός τόπος όπου μπορεί να βρει κανείς συγκεντρωμένες τις διοικητικές διαδικασίες και τις ρυθμίσεις που συνδέονται μ' αυτές, καθώς και συνοδευτικά έγγραφα (ενίστε, αιτήσεις), μια εκτίμηση του χρόνου διεκπεραίωσης και του απαιτούμενου από τον πολίτη αμέσου κόστους για την ολοκλήρωσή της.

Τέταρτον η κατάκτηση μιας τεχνογνωσίας εξυπηρέτησης των πολιτών από μια γενιά νέων υπαλλήλων, που τους απομακρύνει από το παραδοσιακό «γραφειοκρατικό» ήθος, και **Πέμπτον** ένα ηλεκτρονικό και φυσικό, δίκτυο «υπαλλήλων της ποιότητας» σε όλη τη χώρα.

6.2.4 Τα αρνητικά σημεία της εφαρμογής

Συνοψίζοντας, στη συνέχεια, τα ασθενή σημεία της εφαρμογής μπορούμε να επισημάνουμε:

Η πολιτική ποιότητας εξαντλήθηκε στο πρώτο της βήμα

Ο σχεδιασμός και η δημιουργία ενός κέντρου συγκέντρωσης διαδικασιών και υποδοχής πολιτών είναι μόνον το πρώτο από τα αναγκαία βήματα για μια πολιτική ποιότητας.

Η επιτυχία των υπηρεσιών μιας στάσης συναρτάται άμεσα με δραστικές, λειτουργικές και οργανωτικές, *απλουστεύσεις* στον μηχανισμό παραγωγής και αναπαραγωγής των διοικητικών κανόνων, από τους οποίους δημιουργούνται οι (τυπικές) διοικητικές διαδικασίες. Αυτές ακριβώς οι λειτουργικές και οργανωτικές παρεμβάσεις, αν και είχαν σχεδιαστεί στην αρχή του προγράμματος, δεν επιχειρήθηκαν.

Χωρίς, όμως, αυτές τις παρεμβάσεις, τα Κ.Ε.Π. καταλήγει να *προσθέτουν μια επιπλέον δομή* στο υπερ-διογκωμένο ελληνικό κράτος και να δημιουργούν νέα βάρη στον, ήδη υπερφορτωμένο, προϋπολογισμό. Κρίσιμη είναι και η δημιουργία του κατάλληλου θεσμικού πλαισίου και των εγγυήσεων ασφαλείας που αυτό προσφέρει.

Η υποκατάσταση του παραδοσιακού τρόπου εκδήλωσης της βούλησης του συναλλασσόμενου με το δημόσιο με νέους, που υποστηρίζονται *τεχνολογικά*, αντιμετωπίζει περίπλοκα προβλήματα και απαιτεί δύσκολες ισορροπίες, που ενέχουν σημαντικές διακινδυνεύσεις.

Η εξέλιξη του νομοθετικού πλαισίου είναι ενδεικτική:

Ενώ πολύ νωρίς, σε σχέση με τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες, η χώρα μας, με το ν.2672/98, ρύθμισε τη δυνατότητα των δημοσίων υπηρεσιών να επικοινωνούν με φαξ και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ορίζοντας κατηγορίες εγγράφων που μπορούν να διακινηθούν με τον τρόπο αυτόν, η συνέχεια δεν ήταν η προσδοκώμενη.

Παρά την ενσωμάτωση της οδηγίας 99/93 για το απαιτούμενο θεσμικό πλαίσιο που αφορά τις ψηφιακές υπογραφές με το Π.Δ.150/25-6-2001(Προεδρικό Διάταγμα) και το Π.Δ.342/22-11-2002, που εξειδίκευσε τις κατηγορίες των εγγράφων που μπορεί να διακινούνται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και μεταξύ αυτών και των φυσικών ή νομικών προσώπων, η *ψηφιακή υπογραφή* φαίνεται ότι θα απαιτήσει αρκετό χρόνο ακόμη.

Οι *νομοθετικοί δισταγμοί* (κατά πόσον η ιδιόχειρη υπογραφή μπορεί να εξισωθεί με την ψηφιακή) και τα *τεχνικά προβλήματα* (που σχετίζονται με τη δια-λειτουργικότητα των

εγκατεστημένων συστημάτων και τα προβλήματα παραγωγής, αγοράς και διάθεσης του λογισμικού στην ελληνική αγορά), δημιουργούν ένα συμπαγές ανασταλτικό πλέγμα για την προώθηση των ψηφιακών υπογραφών που θα «απογείωναν» τα Κ.Ε.Π. Το δίκτυο των 1014 Κ.Ε.Π. είναι *δυσκίνητο, ακριβό και δύσκολο να διοικηθεί*, είτε κεντρικά, είτε αποκεντρωμένα.

Οι μετριοπαθείς φωνές για τη δημιουργία των πρώτων Κ.Ε.Π. στις απομακρυσμένες ορεινές και νησιωτικές περιοχές, που εκτιμούσαν ότι η επέκτασή τους θα έπρεπε να γίνει μετά την *αξιολόγηση ενός χρόνου λειτουργίας* τους, δεν εισακούστηκαν από την τότε πολιτική ηγεσία, με την αιτιολογία ότι στην Ελλάδα οι πιλοτικές εφαρμογές δεν προσελκύουν την προσοχή των ΜΜΕ¹³ και δεν επιτρέπουν τη *μεγιστοποίηση του πολιτικού οφέλους*.

Έτσι σήμερα δεν έχει αξιολογηθεί η βαρύτητα του καθενός Κ.Ε.Π. ξεχωριστά. Η κρατική-κεντρική προσέγγιση της δημιουργίας τους δεν έδωσε στους δημάρχους και τους νομάρχες την ευχέρεια των επιλογών, αλλά ούτε και ενίσχυσε το *αίσθημα λογοδοσίας και υπευθυνότητάς* τους έναντι των τοπικών κοινωνιών και του κεντρικού κράτους.

Αποτέλεσμα ήταν να παρατηρούνται και στα Κ.Ε.Π. οι συνέπειες της, γνωστής, *πατερναλιστικής* σχέσης μεταξύ *κεντρικού και αποκεντρωμένου* κράτους:

Αφού η τοπική αυτοδιοίκηση δέχεται να μεταρρυθμιστεί από το κεντρικό κράτος, στη συνέχεια το «πιέζει», ζητώντας *περισσότερο προσωπικό* και αύξηση των προϋπολογισμών τους. Για τη δύσκολη αυτή σχέση ευθύνονται και οι δύο. Το ηλεκτρονικό δίκτυο παρουσιάζει ήδη προβλήματα συντήρησης και επικαιροποίησης.

Το «e-ker»¹⁴, αν και θετικό βήμα στην αναβάθμιση του συστήματος, δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του δικτύου. Επιπλέον, σοβαρά ερωτήματα υπάρχουν σε σχέση με τη διαχείριση του «back office», την ευθύνη του οποίου έχει σήμερα ο ανάδοχος ιδιώτης.

Με τη διαφαινόμενη λήξη της κοινοτικής χρηματοδότησης, και με δεδομένες τις ανεπάρκειες του κεντρικού μηχανισμού στη διοίκηση μεγάλων έργων πληροφορικής, τα προβλήματα αυτά θα οξυνθούν.

Η πολύπλοκη δομή διοίκησης των Κ.Ε.Π., στην οποία υπεισέρχονται *ιδιώτες επιχειρηματίες*, το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α (με εμπλοκή περισσότερων Διευθύνσεων και Τμημάτων του), το Υπουργείο Οικονομικών, οι *Διαχειριστικές Αρχές* των κοινοτικών προγραμμάτων και οι ΟΤΑ¹⁵ Α' και Β' βαθμού, επιτείνει την δυσκινησία και την αναποτελεσματικότητα του δικτύου.

¹³ ΜΜΕ : Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

¹⁴ βλέπε σημείωση 1, σελίδα 58

¹⁵ ΟΤΑ : Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Η διαπιστωμένη δομική ακαμψία επιτείνεται από την εισπήδηση άτυπων δομικών στοιχείων («σύμβουλοι» πάσης φύσεως), δημιουργώντας οργανωτικό αδιέξοδο. Η επιλογή της στελέχωσης των Κ.Ε.Π. με *συμβασιούχους* δημιουργεί επιπλέον λειτουργικά προβλήματα στο δίκτυο.

Με δεδομένη την εμπλοκή στο θέμα των συμβασιούχων, με εδραία την οργανωτικό-διοικητική κουλτούρα *μονιμοποίησης* των απασχολούμενων -για όποιο λόγο και όποια αρμοδιότητα- στο δημόσιο τομέα και με την κατάσταση των ευέλικτων μορφών απασχόλησης στο δημόσιο τομέα να παραμένει σε *εμβρυακή φάση*, η προοπτική των Κ.Ε.Π. μετά την λήξη των συμβάσεων των απασχολούμενων, διαγράφεται δυσοίωνη.

Επιπλέον, οι αυτοσχεδιασμοί με σκοπό τη προσωρινή επίλυση του θέματος της τακτοποίησης του προσωπικού δεν επιτρέπουν τη δημιουργία ενός απαραίτητου «*esprit de corps*» μεταξύ των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π., που όμως είναι απαραίτητο για την ανάπτυξη των κέντρων.

Για τη συνέχιση των Κ.Ε.Π.

Έχοντας, κατά νου, τα ισχυρά και ασθενή σημεία της εφαρμογής των Κ.Ε.Π. για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουν οι δημόσιες οργανώσεις, θεωρούμε ότι υπάρχουν οι ακόλουθες ευκαιρίες για την περαιτέρω ανάπτυξη της σχετικής πολιτικής:

- ❖ Άμεση ανάπτυξη συστήματος συγκριτικής αξιολόγησης των Κ.Ε.Π.
- ❖ Για όσα απ' αυτά πληρούν τα κριτήρια μιας θετικής αξιολόγησης πρέπει να προβλεφθεί ένα σύστημα *ενισχύσεων και προβολής* τους, με σκοπό να μάθουν και τα υπόλοιπα από τις *θετικές πρακτικές* τους.
- ❖ Για εκείνα που δεν πληρούν τα κριτήρια θα πρέπει να υπάρξει μια διαβάθμιση της αποδοκimasίας με οριστική κατάληξη *το κλείσιμό τους*.
- ❖ Στη χώρα μας υπάρχει *επαρκής τεχνογνωσία* για τη συγκριτική αξιολόγηση αλλά και σημαντική δυστοκία στην προώθησή της, εξ αιτίας του πολιτικού κόστους που συνεπάγεται τόσο η βράβευση όσο και η αποδοκimasία δημοσίων φορέων.

Πάντως, το πρώτο σχέδιο διαγωνισμού ποιότητας υπάρχει στα αρχεία του Υπουργείου Προεδρίας από την εποχή του Υπουργού **Ι. Ποττάκη**, πριν από δέκα χρόνια!

Τα Κ.Ε.Π. πρέπει να μετατραπούν σε υπηρεσίες στις οποίες θα μπορούν να ολοκληρώνονται διοικητικές πράξεις, και να μην αποτελούν μόνον κέντρα διαβίβασης αιτήσεων.

Το πρώτο βήμα έχει ήδη γίνει με τη δημιουργία της νομικής δυνατότητας «*συνδιάσκεψης των υπηρεσιών*», που προβλέπεται στην παρ.5 αρθρ.10, ν.3230/2004.

Η έκδοση του διατάγματος καθώς και των υπουργικών αποφάσεων με τις οποίες θα ρυθμιστούν τα επιμέρους θέματα επείγει¹⁶.

Επείγει επίσης η άμεση έκδοση ψηφιακών υπογραφών. Σε καμία χώρα δεν λύθηκαν όλα τα προβλήματα ασφάλειας των συναλλαγών πριν από την έκδοση ψηφιακών υπογραφών!

Ακολουθώντας τα παραδείγματα χωρών με συναφές νομικό-διοικητικό σύστημα με το δικό μας, πρέπει να προχωρήσουμε, χωρίς δισταγμούς, στη σταδιακή έκδοση ψηφιακών υπογραφών.

Τα Κ.Ε.Π. πρέπει, μέσα σε τακτή προθεσμία, να ενταχθούν στους *οργανισμούς των Δήμων*, για λόγους εύρυθμης λειτουργίας τους, αλλά υπό την προϋπόθεση ότι θα διατηρήσουν την ιεραρχική τους αυτοτέλεια υπαγόμενα *μόνο σε πολιτικό έλεγχο*, διότι διαφορετικά θα ενσωματωθούν στην κρατούσα γραφειοκρατική οργάνωση και λειτουργία.

Αντί της ενσωμάτωσης των Κ.Ε.Π. στη γραφειοκρατική δομή των ΟΤΑ, θα πρέπει να προχωρήσουμε, αντίστροφα, σε επανεξέταση των υφιστάμενων δομών με βάση τις αρχές οργάνωσης των Κ.Ε.Π., δηλαδή, των αρχών της ποιότητας.

Ως αρχή οργανωτικού προσανατολισμού και ανασχεδιασμού θα μπορούσε να διατυπωθεί η επανεξέταση της σκοπιμότητας της ύπαρξης κάθε οργανωτικής μονάδας ή υπηρεσίας που δεν έχει προστιθέμενη αξία στο τελικό προϊόν που παρέχεται από τα Κ.Ε.Π.

Μόνο μ' αυτό τον τρόπο θα μπορέσει να αναβιώσει η (πολυπόθητη;) μεταρρύθμιση της δημιουργίας νέων οργανισμών των δημοσίων υπηρεσιών που μονίμως εξαγγελλόταν με τους πιο επίσημους τόνους και μονίμως παραπεμπόταν στις καλένδες,

Οι αρχές λειτουργίας των Κ.Ε.Π. -*οικονομικότητα, αποτελεσματικότητα, διαφάνεια*- πρέπει να επεκταθούν στο σύνολο της δημόσιας διοίκησης. Με τον πρόσφατο νόμο 3230/04 θεσπίστηκε η υποχρέωση των υπηρεσιών να θέτουν σαφείς και μετρήσιμους στόχους, που θα τους αξιολογούν, αποτιμώντας την αποδοτικότητά τους. Παρ' όλο που το πλαίσιο είναι γενικό και ατελές, μπορεί να αποτελέσει τη βάση για την άμεση εκπόνηση συστήματος αξιολόγησης της αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών.

Τα Κ.Ε.Π. θα μπορούσαν να αποτελέσουν πιλοτικές εφαρμογές, με σκοπό τη μετατροπή τους σε πρότυπες δημόσιες οργανώσεις. Η φιλοσοφία οργάνωσης και λειτουργίας των ΚΕΠ μπορεί να είναι ριζοσπαστική, εάν απελευθερωθεί.

¹⁶ βλέπε σημείωση 2, σελ.58

Θα πρέπει, γι' αυτό, να μελετηθεί ενδελεχώς η δυνατότητα απελευθέρωσης των υπηρεσιών πληροφόρησης¹⁷ και των συναλλαγών, και υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις (επίβλεψης και ελέγχου), να γίνει δυνατή η ανάληψη τους και από ιδιώτες.

Θα ήταν σκόπιμο, προς την κατεύθυνση αυτή να αναληφθεί μια συστηματική μελέτη των προϋποθέσεων δημιουργίας ενός συστήματος κριτηρίων παροχής δημοσίων υπηρεσιών με αρχές ανάλογες εκείνων που διέπουν την «καθολική υπηρεσία».

Η μελέτη αυτή θα διαβαθμίζει-διαφοροποιεί τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τις δημόσιες οργανώσεις, που θα μπορούν να διατίθενται σ' ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον σε μια «μετα-Κ.Ε.Π.» προοπτική.

Η φιλοσοφία των Κ.Ε.Π. μπορεί να εξυπηρετηθεί μέσα από τη σύνδεσή τους με τις λειτουργικές αλλαγές στη δημόσια διοίκηση.

Απλούστευση διαδικασιών και εξορθολογισμός των επιπτώσεων κάθε ρύθμισης μπορούν αμφίδρομα να ενισχυθούν μέσα από τη διαδικασία της διασφάλισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Μόνο που για να συμβεί αυτό, κάθε κομμάτι της πολιτικής δεν πρέπει να αποτελεί περιχαρακωμένη νησίδα σχεδιασμού και εφαρμογής, αλλά να υποτάσσεται στην εξυπηρέτηση ενός μεγαλύτερου, στρατηγικού σχεδίου.

Από το σημείο αυτό περνάμε στην τελευταία -αλλά όχι έσχατη- ευκαιρία:

Τα Κ.Ε.Π. μπορούν να αποτελέσουν μια καλή βάση για την εκπόνηση ενός στρατηγικού σχεδίου της διοικητικής μεταρρύθμισης στη χώρα μας.

Η τελευταία φορά που εκπονήθηκε ένα στρατηγικό σχέδιο ήταν πριν από μερικά χρόνια, κατ' απαίτηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, ενόψει των χρηματοδοτήσεων του «Κλεισθένη», του πρώτου προγράμματος διοικητικής μεταρρύθμισης που υποστηρίχθηκε οικονομικά από την Ε.Ε.

Εκείνο το στρατηγικό σχέδιο δεν είχε πολύ καλή τύχη, αφού η σημασία του ελάχιστα συνειδητοποιήθηκε από τις τότε πολιτικές ηγεσίες. Στη συνέχεια, δημιουργήθηκαν διάφοροι, περισσότερο ή λιγότερο, αποτελεσματικοί, χρηματοδοτικοί μηχανισμοί («Αριάδνη», «Πολιτεία»), οι οποίοι, όμως, ελλείψει ενός στρατηγικού προσανατολισμού δεν απέδωσαν τα αναμενόμενα. Με βάση τα μαθήματα που (πρέπει να) έχουμε πάρει, επείγει η διαμόρφωση ενός στρατηγικού σχεδίου διακυβέρνησης, στο οποίο οι μεταρρυθμίσεις ποιότητας έχουν την

¹⁷ βλέπε σημείωση 3, σελ.58

αυτονόμητη θέση τους. Σε τελική ανάλυση οι μεταρρυθμίσεις δεν είναι αυτοσκοποί αλλά μέσα για την επίτευξη μιας καλύτερης διακυβέρνησης.

Σημειώσεις:

[1] Η εφαρμογή «e-ker» επιτρέπει την ηλεκτρονική μεταφορά των αιτήσεων που σήμερα προωθούνται με φαξ στις αρμόδιες υπηρεσίες καθώς και την καλύτερη αρχειοθέτηση και στατιστική επεξεργασία των εισερχομένων στο σύστημα στοιχείων (από την μελέτη των οποίων θα μπορούσαν να προκύψουν πολύ ενδιαφέροντα συμπεράσματα). Από την έναρξη της εφαρμογής (Απρίλιος 2003) μέχρι σήμερα 600 Κ.Ε.Π. είναι συνδεδεμένα με το e-ker.

[2] Η Ελλάδα μπορεί να επωφεληθεί σημαντικά από την εμπειρία της Ιταλίας, η οποία προώθησε και εξήγαγε την ιδέα της «συνδιάσκεψης» («conferenza dei servizi»¹⁸). Πρόκειται για μια δυνατότητα των ιταλικών υπηρεσιών μιας στάσης που ενεργοποιείται όταν ζητηθεί από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή από την ίδια την υπηρεσία στην περίπτωση που το χρονικό όριο που έχει τεθεί για τη διεκπεραίωση μιας υπόθεσης καθυστερεί εξ αιτίας διαφωνιών μεταξύ των καθ' ύλην αρμόδιων υπηρεσιών.

[3] Η προβληματική της «οικουμενικής υπηρεσίας» δεν έχει μελετηθεί επαρκώς και η φιλολογία περί ποιοτικών υπηρεσιών από τις δημόσιες οργανώσεις διεξάγεται στη χώρα μας έξω από αυτή την οπτική.

¹⁸ «conferenza dei servizi» : Σύσκεψη

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΈΒΔΟΜΟ
“ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ”

7.1 Business E-tools

Η εφαρμογή business e-tools είναι μία υπηρεσία ολοκληρωμένου και αποτελεσματικού συστήματος ενημέρωσης πολιτών και επιχειρηματιών σε καινοτομίες, επιχειρησιακές και εμπορικές τεχνολογικές εφαρμογές και προγράμματα αλλά παράλληλα και ένα σύστημα προβολής επιχειρήσεων. Βρίσκεται στη διαδικτυακή διεύθυνση: www.telecottages.gr/smartcards και αποτελεί τη διαδικτυακή πύλη της εφαρμογής ασφαλείας Smart Cards.

Η εφαρμογή business e-tools δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να αντλήσει πληροφορίες και να ενημερωθεί σχετικά με Νέα Επιχειρηματικά Προγράμματα, Αιτήσεις, Προκηρύξεις, Επιδοτήσεις, Forum Επικοινωνίας, E-Marketplace, Επιχειρηματικά Νέα, να δημιουργήσει την δική του προσωπική και επαγγελματική ιστοσελίδα και το δικό του e-mail.

Σκοπός της εφαρμογής:

Σκοπός της εφαρμογής είναι να προσφέρει υπηρεσίες άμεσης ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των πολιτών και κυρίως των επιχειρηματιών, ειδικά στον τομέα της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς και στη χρήση καινοτόμων επιχειρησιακών εφαρμογών.

Επιπλέον, κύριοι στόχοι είναι:

- Η ευκολότερη και ταχύτερη πρόσβαση σε πληροφορίες χωρίς την μεσολάβηση αργών και γραφειοκρατικών μηχανισμών.
- Η πρόσβαση σε εξελιγμένα εργαλεία που δυνητικά μπορούν να δώσουν ώθηση στην επιχειρηματική δραστηριότητα (αμεσότερη επαφή με άλλους εμπόρους, προσωπικό διαφημιστικό site).
- Η εξοικείωση με σύγχρονα εργαλεία (ηλεκτρονικές υπηρεσίες, Smart Cards) που οδηγούν σε συγκριτικά πλεονεκτήματα σε ένα περιβάλλον παγκοσμιοποιημένης οικονομίας.

Από την άλλη πλευρά επιτυγχάνεται:

- ♦ Καλύτερη εξυπηρέτηση για τους επιχειρηματίες, μείωση της γραφειοκρατικής καθυστέρησης στην παροχή υπηρεσιών και ταυτόχρονα ελαχιστοποίηση του φόρτου εργασίας.
- ♦ Καλύτερος έλεγχος της διαδικασίας εξυπηρέτησης. Το τοπικά επιμελητήρια έχουν κεντροποιημένα στοιχεία για τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν οι χρήστες καθώς και άμεσο feedback από τους ίδιους τους επιχειρηματίες ώστε να μπορούν να οργανώσουν την υπηρεσία εξυπηρέτησης με πιο αποτελεσματικό τρόπο.

7.2 Η χρήση τοπικών δικτύων (LAN)-δικτύων ευρείας ζώνης (WAN) επιφέρει βελτίωση:

Η προτεινόμενη Αρχιτεκτονική (τοπολογία) αποτελείται από ένα κεντρικό σύστημα με το τοπικό του δίκτυο και επιμέρους Περιφερειακά Τοπικά δίκτυα. Ως διασύνδεση μεταξύ Κεντρικού-Περιφερειακών συστημάτων θα διατηρηθεί η υπάρχουσα μέσω του ΕΔΥΟ, με αναβαθμισμένο όμως επικοινωνιακό εξοπλισμό (routers, hubs) και αναβαθμισμένες γραμμές επικοινωνίας (HELLAS COM-ISDN). Η χρήση του δικτύου θα συνεχίσει να γίνεται για τη μεταφορά των δεδομένων από την Περιφέρεια προς το κέντρο και αντίστροφα. Η διαφορά στη λειτουργία με το υπάρχον δίκτυο, θα εντοπιστεί στο σχεδιασμό του λογισμικού client-server, το οποίο θα έχει τη δυνατότητα να κρατάει τοπικά αρχεία της κάθε Δημόσιας Υπηρεσίας παράλληλα με τη διαβίβασή τους στον κεντρικό data-server κάποιες επεξεργασίες θα πραγματοποιούνται στους client. Ο σχεδιασμός του δικτύου θα επιτρέπει τα ακόλουθα:

- Ανεξαρτησία στη καθημερινή λειτουργία.
- Μέγιστη δυνατή τεχνική υποστήριξη του κάθε τοπικού δικτύου από το κεντρικό σύστημα, όπου υπάρχει η γνώση και εμπειρία και όπου μπορεί να ανατεθεί στον ανάδοχο του έργου εκτός των άλλων και η παραπάνω ευθύνη και αρμοδιότητα (το κόστος θα είναι σημαντικά μικρότερο από ότι ήταν, αν σε κάθε τοπικό δίκτυο είχαμε και επιτόπια υποστήριξη).
- Δημιουργία και συντήρηση ενός κεντρικού αρχείου, που θα περιέχει τα δεδομένα της κάθε μιας περιφέρειας. Κάθε Περιφέρεια θα μπορεί να επικοινωνεί με το κεντρικό. Μέσω του ευρέως δικτύου (W.A.N.) και μέσω του κεντρικού θα μπορούν να επικοινωνούν και μεταξύ τους οι Περιφέρειες.

Η επιλογή της τεχνολογίας-τρόπου επικοινωνίας θα επιτρέπει, όχι μόνο την ανταλλαγή δεδομένων από τις Περιφερειακές Υπηρεσίες προς το κέντρο και τανάπαλιν, αλλά και την αξιοποίηση αυτής της υποδομής για τηλεφωνική και τηλετυπική επικοινωνία.

7.3 Δημιουργία International K.E.Π.

Δεδομένης της κατανομής του Ελληνισμού σε όλη την υφήλιο, κυριολεκτικά, καθώς επίσης και των ποικίλων και σοβαρών, κατά κανόνα, δραστηριοτήτων των Ελλήνων αλλά και δεδομένου του γεγονότος ότι σήμερα η πλειάδα του Απόδημου Ελληνισμού δεύτερης και τρίτης γενεάς, σημαίνει ότι η Ελλάδα ως χώρα καταγωγής τους αλλά και ομφάλιος λώρος των οικογενειών τους είχε, έχει και θα έχει τουλάχιστον για μία γενεά ακόμα, πολλές σχέσεις με το κράτος μας.

.....περιπτώσεις όπως εκδόσεις πιστοποιητικών, υποθέσεις ιδιοκτησιακών περιεχομένων, στρατολογικές υποθέσεις, δημιουργίες ξενοδοχειακών μονάδων καθώς και η παροχή άμεσα και υπεύθυνα μέσω ενός μόνο φορέα, του προτεινόμενου στο εξωτερικό Κ.Ε.Π., θα λέγαμε ότι κάνουν επιτακτική την ανάγκη ίδρυσης τους.

Αξίζει εν προκειμένω να ληφθεί υπόψη ότι η πλειοψηφία των Απόδημων Ελλήνων ζει σε αρκετά καλά οργανωμένα κράτη όπως π.χ. Αυστραλία, Καναδάς, Γερμανία, τυχαίνει και ιδιαίτερα για τα παιδιά τους να είναι η δεύτερη τους πατρίδα, να <<απαιτούν>> την γρήγορη και υπεύθυνη διεκπεραίωση της όποιας γραφειοκρατικής συναλλαγής θα τύχαινε να έχουν με την πατρίδα τους, την Ελλάδα.

7.4 Συμπεράσματα

Συμπερασματικά μπορούμε να πούμε ότι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών έχουν διανύσει με επιτυχία την πρώτη και δυσκολότερη φάση της λειτουργίας τους. Είναι ήδη η δημοφιλέστερη υπηρεσία του Δημοσίου, που σηματοδοτεί τη νέα σχέση φιλίας και εξυπηρέτησης ανάμεσα στο κράτος και τους πολίτες τους.

Η περαιτέρω ανάπτυξη των Κ.Ε.Π. θα έχει ως αποτέλεσμα τη προσέγγιση του οραματικού περιεχομένου τους, που είναι η εξυπηρέτηση των πολιτών της χώρας γρήγορα, σωστά, σε όλες τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο με τον ίδιο τρόπο για όλους.

Για να γίνει όμως αυτό, απαιτείται βαθύτατη γνώση τα αποστολής των Κ.Ε.Π.. Μέχρι σήμερα έχουμε γνωρίσει μόνο ένα μικρό μέρος από τις δυνατότητες τους, αφού οι συναλλαγές των πολιτών περιορίζονται στις <<εύκολες>> υποθέσεις(γνήσιο υπογραφής, απλά δικαιολογητικά κ.ο.κ.).

Μερικά παραδείγματα είναι τα εξής :

Οι υποθέσεις των ασφαλιστικών ταμείων και κυρίως οι συντάξεις πρέπει να περάσουν στα Κ.Ε.Π. με παράλληλη καθιέρωση χρόνου διεκπεραίωσης και αποζημίωσης των πολιτών, όταν δεν εξυπηρετούνται εμπροθέσμως.

Οι σημαντικότερες συναλλαγές των μεταναστών (άδεια παραμονής και εργασίας), προκειμένου να μετατρέψουμε τις εικόνες ντροπής σε εικόνες αξιοπρέπειας και ισοτιμίας όλων των πολιτών της χώρας.

Την εξυπηρέτηση των αγροτών από τα Κ.Ε.Π. για όλες τις συναλλαγές τους με τις υπηρεσίες του Κράτους (ΟΓΑ, ΟΠΕΚΕΠΕ, ΕΛΓΑ, ΑΤΕ, Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο). Έτσι θα δώσουμε ώθηση και στα Κ.Ε.Π. των μικρών Καποδιστριακών Δήμων και δυσπρόσιτων περιοχών (νησιά, ορεινά διαμερίσματα), που σήμερα υποαπασχολούνται.



**ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΔΗΜΟΥ ΦΙΛΟΘΕΗΣ**

[ΚΕΝΤΡΙΚΗ](#)

[ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ](#)

[ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ](#)

[ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ](#)

[ΧΑΡΤΗΣ](#)

[ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ](#)

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΗΠΕΙΡΟΥ

**Το Κέντρο Εξοπηρέτησης Πολιτών του
Δήμου Φιλοθέης σας Καλοσωρίζει στην
Ιστοσελίδα του**



Στο επίκεντρο = φοβήτης



Ανάπτυξη παντού. Ανάπτυξη για όλους.



ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΔΗΜΟΥ ΦΙΛΟΘΕΗΣ

[ΚΕΝΤΡΙΚΗ](#)[ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ](#)[ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ](#)[ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ](#)[ΧΑΡΤΗΣ](#)[ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ](#)

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Αποστολή των ΚΕΠ είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες. Τα ΚΕΠ δεν είναι άλλο ένα πρόγραμμα διοικητικών αλλαγών. Αποτελούν διοικητική μεταρρύθμιση μείζονος σημασίας. Πρόκειται ουσιαστικά για αλλαγή στον τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης και στον τρόπο παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Το Κ.Ε.Π. του Δήμου Φιλοθέης εγκαινιάστηκε το Μάρτιο του 2001. Το συγκεκριμένο Κ.Ε.Π. απασχολεί πάνω από 14 μόνιμους υπαλλήλους και εξυπηρετεί 5.687 πολίτες. Χαρακτηριστικό είναι ότι οι πολίτες υποστηρίζουν τις λειτουργίες του Δήμου σε συνεργασία με το Κ.Ε.Π έχοντας εμπιστοσύνη στη χρησιμότητα των λειτουργιών αυτών, για την καλύτερη εξυπηρέτηση τους.



Στο επίκεντρο = πολίτης





ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Τα ΚΕΠ ειδικότερα παρέχουν τριών κατηγοριών υπηρεσίες στους πολίτες:

- Ενημέρωση και πληροφόρηση για κάθε θέμα που αφορά τη Δημόσια Διοίκηση (ποια υπηρεσία είναι αρμόδια για την υπόθεσή μου, ποια εξέλιξη σχετικά με αίτημά μου που έχω ήδη υποβάλει σε κάποια δημόσια υπηρεσία κ.λπ.)
- Παροχή ορισμένων απλών εξυπηρετήσεων στους πολίτες:
 - επικύρωση αντιγράφων διοικητικών εγγράφων
 - θεώρηση του γνησίου της υπογραφής
 - χορήγηση παράβολων, υπευθύνων δηλώσεων κ.λπ.
 - χορήγηση αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας
- Διεκπεραίωση σύνθετων υποθέσεων των πολιτών σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες:
 - παραλαβή αιτήσεων πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του δημοσίου
 - έλεγχος της πληρότητας των αιτήσεων των πολιτών. Σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το ΚΕΠ τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις υπηρεσίες που τα εκδίδουν,
 - αποστολή πληρών των φακέλων στην αρμόδια υπηρεσία. Το τελικό έγγραφο αποστέλλεται από την υπηρεσία που το εκδίδει και πάλι στο ΚΕΠ από το οποίο το παραλαμβάνει ο πολίτης ή του αποστέλλεται ταχυδρομικά.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Η προώθηση των υποθέσεων των πολιτών, είναι η πιο σύνθετη και πιο σημαντική για την εξυπηρέτηση του πολίτη εργασία που αναλαμβάνει το ΚΕΠ, η ολοκλήρωση της οποίας απαιτεί την συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες. Οι πολίτες μπορούν να εξουσιοδοτούν τα ΚΕΠ για την προώθηση υποθέσεων που έχει καθοριστεί να διεκπεραιώνονται μέσω αυτών. Έως σήμερα οι διοικητικές διαδικασίες που διεκπεραιώνονται μέσω ΚΕΠ ανέρχονται σε 800 και είναι αρμοδιότητας διαφόρων Υπουργείων και άλλων φορέων όπως Περιφερειών, Δήμων-Κοινοτήτων, Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και Ν.Π.Δ.Δ.. όπως για παράδειγμα,

- Παροχή ποτοποιητικών και βεβαιώσεων
- Θεώρηση του γνησίου της υπογραφής
- Επικύρωση φωτοαντιγράφων
- Χορήγηση παράβολων, χαρτοσήμων και υπεύθυνων δηλώσεων
- Παράδοση ΦΕΚ
- Βιβλιάριο απορίας, οικονομικές ενισχύσεις, επιδόματα
- Κατάθεση αιτήσεων για συντάξεις
- Βιβλιάρια ασθένειας ατομικά και οικογενειακά
- Εγγραφή σε εκλογικούς καταλόγους ή μεταφορά εκλογικών δικαιωμάτων
- Έκδοση και αντικατάσταση διαβατηρίων
- Έκδοση επαγγελματικών αδειών. Χορήγηση ή επέκταση αδειών οδήγησης και αδειών κυκλοφορίας κ.α..

[TOP](#)





**ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΔΗΜΟΥ ΦΙΛΟΘΕΗΣ**

[ΚΕΝΤΡΙΚΗ](#)

[ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ](#)

[ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ](#)

[ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ](#)

[ΧΑΡΤΗΣ](#)

[ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ](#)

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ώρες λειτουργίας:

Καθημερινά, τις ώρες: 7:00 – 14:30.

Τηλέφωνα:

2681051008, 2681051367

Fax :

26810 51138

Διεύθυνση:

ΦΙΛΟΘΕΗ ΑΡΤΑΣ (Τ. Κ 47042)



Στο επίκεντρο = φορέτης



Ανέπτυξή μου. Ανέπτυξή για όλους.



ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΔΗΜΟΥ ΦΙΛΟΘΕΗΣ

[ΚΕΝΤΡΙΚΗ](#)

[ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ](#)

[ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ](#)

[ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ](#)

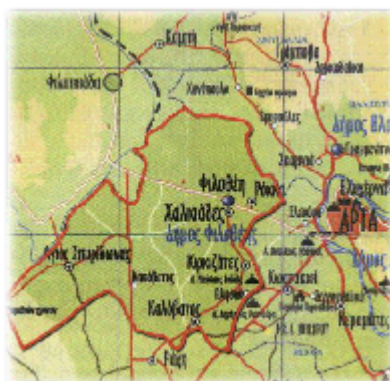
[ΧΑΡΤΗΣ](#)

[ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ](#)

ΧΑΡΤΗΣ ΝΟΜΟΥ ΑΡΤΑΣ



ΧΑΡΤΗΣ ΚΑΛΥΨΗΣ ΤΟΥ Κ.Ε.Π. Δ. ΦΙΛΟΘΕΗΣ



Στο επίκεντρο ο πολίτης





ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΔΗΜΟΥ ΦΙΛΟΘΕΗΣ

[ΚΕΝΤΡΙΚΗ](#)

[ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ](#)

[ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ](#)

[ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ](#)

[ΧΑΡΤΗΣ](#)

[ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ](#)

ΧΡΗΣΙΜΟΙ ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την
λειτουργία των Κ.Ε.Π. ακολουθήστε τον
παραπάνω σύνδεσμο

<http://www.kep.gov.gr>

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

<http://www.government.gr>

ΚΟΙΝΟΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΤΗΡΙΞΗΣ

<http://www.hellaskps.gr/>



Στο επίκεντρο = φορέτης



Ανάπτυξη παιδιού. Ανάπτυξη για όλους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Κ.Ε.Π ΔΗΜΟΥ ΦΙΛΟΘΕΗΣ ΝΟΜΟΥ ΑΡΤΗΣ
- Κ.Ε.Π ΣΥΝΤΑΓΜΑΤΟΣ
- www.kep.gov.gr
- <http://www.kep.gov.gr/categories/gdpl/polites-dioikisi/1533.asp>
- <http://www.info3kps.gr>
- <http://kep.gov.gr/kep/kep.asp>
- [http:// 194 29 48 122/KEPWEB/main.jsp](http://194.29.48.122/KEPWEB/main.jsp)
- [http://194 29 48 122/KEPWEB/component/requests/searchResults.jsp](http://194.29.48.122/KEPWEB/component/requests/searchResults.jsp)
- www.gspa.gr(ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α)
- [http://www.gspa.gr/\(4014409588581399\)/ecHome.asp?lang=1&lang=1](http://www.gspa.gr/(4014409588581399)/ecHome.asp?lang=1&lang=1)
- <http://gspa.hol.gr/>
- www.ydt.gr (ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΤΑΞΗΣ)
- <http://www.newsphone.gr/main.asp?c=2&s=75>
- <http://www.newsphone.gr/main.asp?c=7&s=11&page=1&newID=54>
- <http://www.eetaa.gr/deltio/21-02/kep.htm>
- “ΤΟ ΑΛΦΑΒΗΤΑΡΙ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ”(ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α), ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΠΟΛΙΤΕΙΑ”