



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

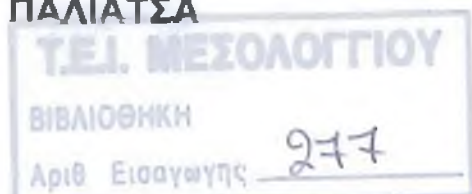
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΤΟΥ ΚΕΠ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΟΛΟΙΠΕΣ
ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΟΦΕΛΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ



ΣΠΑΡΟΠΟΥΛΟΣ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ

ΑΜ: 9472

ΕΠΙΒΛΕΠΟΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: κα ΠΑΛΙΑΤΣΑ



Ακαδημαϊκό έτος 2007-2008

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | | |
|--------|---|------------------|
| 1. | <u>ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....</u> | <u>5</u> |
| 2. | <u>Η ΑΝΑΓΚΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΚΕΠ.....</u> | <u>7</u> |
| 3. | <u>ΠΡΟΔΡΟΜΟΙ ΤΟΥ ΚΕΠ.....</u> | <u>16</u> |
| 3.1 | ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΑΣΤΕΡΙΑΣ»..... | 16 |
| 3.2 | ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ»..... | 18 |
| 3.3 | ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ..... | 18 |
| 4. | <u>ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΔΡΟΜΟΥΣ ΣΤΟ ΚΕΠ.....</u> | <u>20</u> |
| 5. | <u>ΙΔΡΥΣΗ ΤΟΥ ΚΕΠ – ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....</u> | <u>23</u> |
| 6. | <u>ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΚΕΠ.....</u> | <u>23</u> |
| 7. | <u>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΡΓΑ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΕΠ.....</u> | <u>25</u> |
| 7.1 | E-Government..... | 25 |
| 7.2 | ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ»..... | 28 |
| 7.2.1 | ΤΟ ΕΡΓΟ «ΑΡΙΑΔΝΗ»..... | 34 |
| 7.2.2. | ΤΟ ΕΡΓΟ «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»..... | 35 |
| 7.2.3. | ΤΟ ΕΡΓΟ «ΑΡΙΑΔΝΗ II»..... | 42 |
| 7.3. | ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»..... | 45 |
| 8. | <u>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ.....</u> | <u>51</u> |
| 8.1 | ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ..... | 53 |
| 8.2 | ΑΜΕΣΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΑΠΑΛΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ – ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ..... | 53 |
| 8.3 | ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΣΥΝΘΕΤΩΝ ΑΓΓΗΜΑΤΩΝ..... | 55 |
| 8.4. | ΠΑΡΑΔΑΒΗ ΚΑΙ ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΑΓΓΗΣΕΩΣ ΚΑΙ ΦΑΚΕΛΟΥ ΠΡΟΣ ΤΡΙΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ..... | 56 |
| 9. | <u>ΤΡΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΚΕΠ.....</u> | <u>56</u> |
| 9.1 | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΙΑΣ ΑΠΑΛΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ..... | 61 |
| 9.2 | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΙΑΣ ΣΥΝΘΕΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ..... | 66 |
| 10. | <u>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΩΝ ΚΕΠ.....</u> | <u>68</u> |
| 10.1 | ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΚΕΠ..... | 69 |
| 10.2 | Η ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ..... | 72 |
| 10.2.1 | ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ..... | 73 |
| 10.2.2 | ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ..... | 75 |
| 10.2.3 | ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΟΛΙΤΩΝ..... | 76 |
| 10.2.4 | ΤΜΗΜΑ ΔΙΚΤΥΟΥ ΕΠΙΤΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ..... | 77 |

ΕΙΣΑΓΩΓΗ
 Αριθ. Εισαγωγής 277

| | | |
|-------|---|------------|
| 11. | <u>ΜΕΣΑ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΚΕΠ – ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ.....</u> | <u>77</u> |
| 12. | <u>ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΤΟΥ ΚΑΙ Η ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΤΟΥ.....</u> | <u>78</u> |
| 12.1 | <u>Η ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ e-ΚΕΡ.....</u> | <u>80</u> |
| 13. | <u>ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΚΕΠ.....</u> | <u>87</u> |
| 13.1 | <u>ΕΡΕΥΝΑ ΑΝΑΓΝΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΚΕΠ.....</u> | <u>89</u> |
| 14. | <u>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΚΕΠ.....</u> | <u>92</u> |
| 14.1. | <u>ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΩΝ ΚΕΠ.....</u> | <u>92</u> |
| 14.2. | <u>ΘΕΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΩΝ ΚΕΠ.....</u> | <u>97</u> |
| 15. | <u>ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΕΠΕΚΤΑΣΗΣ – ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΟΥ ΚΕΠ.....</u> | <u>103</u> |
| 15.1 | <u>ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ποιοτική βελτίωση της λειτουργίας των ΚΕΠ.....</u> | <u>106</u> |
| 16. | <u>ΠΑΡΟΜΟΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....</u> | <u>110</u> |
| 16.1 | <u>ΚΕΠ ΑΠΟΔΗΜΟΥ ΕΛΛΗΝΙΣΜΟΥ.....</u> | <u>110</u> |
| 16.2. | <u>ΓΡΑΦΕΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Γ.Υ.Π.).....</u> | <u>112</u> |
| 17. | <u>ΜΟΝΤΕΛΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ.....</u> | <u>116</u> |
| 17.1 | <u>ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΝΥΣ 3-1-1.....</u> | <u>116</u> |
| 18. | <u>ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....</u> | <u>128</u> |
| 19. | <u>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</u> | <u>130</u> |
| 20. | <u>URL'S.....</u> | <u>130</u> |
| 21. | <u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....</u> | <u>133</u> |

Ευχαριστίες

Για την ολοκλήρωση αυτής της εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω την καθηγήτρια και εισηγήτρια του θέματος κα Παλιάτσα για τις συμβουλές, τις υποδείξεις και τις κατευθύνσεις που μου έδωσε.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλω στον υπάλληλο του ΚΕΠ Νομού Καβάλας δημοτικού διαμερίσματος Ελευθερούπολης κο. Ιωαννίδη Εμμανουήλ για τις χρήσιμες πληροφορίες που μου έδωσε ως προς την εξυπηρέτηση των πολιτών, την χρήση του λογισμικού του ΚΕΠ, καθώς και τον τρόπο διεκπεραίωσης των υποθέσεων.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τον «αδερφό μου» Κυριάκο, τον Νίκο, τον Βασίλη, την Ανθή και την Όλυ που με στηρίζουν όλα αυτά τα χρόνια και που πιστεύουν σ' εμένα καθώς και την Γιώτα για το ενδιαφέρον που έδειξε για την εργασία αυτή.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω τους γονείς μου Μιχάλη και Δήμητρα τις αδερφές μου Άσπα και Μαρία και τον Γαμπρό μου Κώστα για την πολύτιμη βοήθειά τους.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Πολλές φορές έχουμε δει συμπολίτες μας να στέκονται αμήχανα απέναντι στον υπάλληλο κάποιας δημόσιας υπηρεσίας, να ψάχνουν για συμπληρωματικά έγγραφα και τρόπους για τη διεκπεραίωση υποθέσεών τους.

Το ΚΕΠ είναι μία σύγχρονη υπηρεσία που έρχεται να ανακουφίσει τον πολίτη από τα δαιδαλώδη προβλήματα της σύγχρονης γραφειοκρατίας και να δώσει λύσεις τόσο σε απλές όσο και σε σύνθετες υποθέσεις του.

Με την παρούσα μελέτη γίνεται η προσπάθεια να αναδειχθεί η ανάγκη της δημιουργίας του ΚΕΠ, ο τρόπος με τον οποίο διασυνδέεται με τις δημόσιες υπηρεσίες και τα προγράμματα και οι μέθοδοι που χρησιμοποιεί για την εξυπηρέτηση του πολίτη. Παρουσιάζονται οι τρόποι χρήσης των ΚΕΠ και σύγχρονοι μέθοδοι πληροφορικής και τεχνολογίας ώστε να εξυπηρετηθεί καλύτερα ο πολίτης.

Τέλος εκτίθενται τα θετικά και αρνητικά σημεία που έχουν παρουσιαστεί κατά το διάστημα λειτουργίας του καθώς και προτάσεις για την αποτελεσματικότερη απόδοσή του.

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στις σύγχρονες κοινωνίες ο πολίτης έρχεται αντιμέτωπος με την πολυπλοκότητα της καθημερινής ζωής. Όλο και περισσότεροι νόμοι και ρυθμίσεις προσπαθούν να βάλουν σε τάξη τις δραστηριότητές του. Ο πολίτης αισθάνεται την ανάγκη να κατανοήσει τη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης, να εξυπηρετηθεί άμεσα στη διεκπεραίωση των υποθέσεών του και να περιορίσει τις επισκέψεις του στις αρμόδιες υπηρεσίες και γραφεία της Δημόσιας Διοίκησης.

Ο Ι. Μ. Παναγιωτόπουλος στο βιβλίο του «Ο σύγχρονος άνθρωπος» γράφει: «Το πλήθος των σχέσεων που έχει αναλάβει να διακανονίζει το κράτος ευνοεί την πολυνομία. Η πολυνομία ευχεραίνει τη νομοθετική ασάφεια και η νομοθετική ασάφεια καλλιεργεί το αίσθημα της μεροληψίας και μεταβάλλει τη γραφειοκρατία σε μάλιστα πολύ χειρότερη από όσο από φυσικού της είναι».

Η γραφειοκρατία θεωρεί εξ «ορισμού» ένοχο τον πολίτη. Και του συμπεριφέρεται ως προς υπόδικο. Αντιδικεί μαζί του, ενοχλείται από την παρουσία του, τον ταλαιπωρεί, τον αναγκάζει να μετέρχεται κάθε παράνομο μέσον, για να διεκδικήσει το δίκιο του.

Επιπλέον, ο δημόσιος τομέας αποτελεί σήμερα έναν από τους σημαντικότερους φορείς παραγωγής και διακίνησης πληροφορίας. Η πληροφορία αυτή, που παράγεται και διακινείται από τον δημόσιο τομέα, επηρεάζει σημαντικά την καθημερινή ζωή των πολιτών, τη λειτουργία των επιχειρήσεων, τη λειτουργία κυβερνητικών και μη κυβερνητικών οργανώσεων.

Η σωστή διαχείριση της παραγόμενης από το δημόσιο τομέα πληροφορίας αποτελεί σημαντικό στοιχείο που επηρεάζει τελικά την οικονομική και κοινωνική ζωή μιας χώρας. Η χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής προσφέρεται ιδιαίτερα στη συστηματική συγκέντρωση επεξεργασία και εκμετάλλευση μεγάλου όγκου πληροφοριών, κάθε μορφής, οι οποίες σήμερα είναι διάσπαρτες σε διάφορους διοικητικούς τομείς και ειδικότερους κλάδους της του δημοσίου τομέα. Επιπλέον, η χρήση των τεχνολογιών της

πληροφορικής επιτρέπει τη δόμηση της πληροφορίας με τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η ευκολία πρόσβασης των πολιτών σε αυτήν.

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (υπηρεσία τύπου one stop shop, όπως έχει καθιερωθεί διεθνώς) αποτελεί μια νέα πιλοτική υπηρεσία που στοχεύει στη βελτίωση της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης και την συνολική ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη.

Η ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών δε συνίσταται μόνο στη μείωση της γραφειοκρατίας και την ελαχιστοποίηση των μετακινήσεων. Εξίσου σημαντικό είναι ο πολίτης να νιώσει ότι το κράτος ενδιαφέρεται για τις ανάγκες του, ακούει τους προβληματισμούς του και είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις σύγχρονες απαιτήσεις. Η επίτευξη του στόχου της αναβάθμισης της εξυπηρέτησης των πολιτών με ποιοτικά νέες αξιόπιστες υπηρεσίες είναι εξίσου δύσκολη με τη μείωση της γραφειοκρατίας.

Η μείωση της γραφειοκρατίας καθίσταται εφικτή με την επιλογή οργανωτικών λύσεων και τη δημιουργία τεχνολογικών υποδομών τέτοιων, ώστε ο πολίτης να εξυπηρετείται για μια ευρεία γκάμα συναλλαγών και ζητημάτων άμεσα και γρήγορα από ένα Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών. Έτσι, από τη σημερινή κατάσταση κατά την οποία ο πολίτης είναι αναγκασμένος να περιφέρεται από γραφείο σε γραφείο – της ίδιας ή διαφορετικών υπηρεσιών – για να διεκπεραιώσει ακόμη και τις πιο απλές υποθέσεις, διαμορφώνεται μια νέα εποχή κατά την οποία επιδιώκεται η προσαρμογή της κρατικής μηχανής για την άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτησή του πολίτη.

Το σύστημα που αναπτύχθηκε βασίζεται σε δύο στοιχεία: στο άρτια καταρτισμένο έμψυχο δυναμικό του Κέντρου και την σημαντική τεχνολογική υποδομή του. Και τα δύο προηγούμενα στοιχεία γίνονται αποτελεσματικά και συνεργάζονται αρμονικά μετά από λεπτομερή σχεδίαση ενός συστήματος εργασίας και του περιβάλλοντός του όπου κάθε πολίτης αντιμετωπίζεται με φιλικότητα και κατανόηση, σύμφωνα με προδιαγεγραμμένα σενάρια που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα αιτημάτων πολιτών προς τις δημόσιες υπηρεσίες.

Το σύστημα εκπαίδευσης του προσωπικού που σχεδιάστηκε ειδικά για τις ανάγκες του Κέντρου προσφέρει τις απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και ψυχολογία στα στελέχη του ώστε να είναι πρόθυμα, ικανά και απόλυτα καταρτισμένα στη νέα μορφή εξυπηρέτησης του πολίτη.

Βασικό εργαλείο λειτουργίας του Κέντρου αποτελεί το λογισμικό που αναπτύχθηκε και βασίζεται στην αρχή της συνεξελικτικής ανάπτυξης concurrent engineering (A.D. Dimarogonas 2000 Machine Design, John Wiley & Sons, New York), μιας τεχνικής που χρησιμοποιείται στο σύγχρονο σχεδιασμό βιομηχανικών προϊόντων.

Το Κέντρο υποστηρίζεται από ένα σύγχρονο δίκτυο ηλεκτρονικών υπολογιστών και βάσεις δεδομένων με τα απαιτούμενα στοιχεία και πληροφορίες που είναι απαραίτητα για την λειτουργία του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Γενικά, ο πολίτης όταν θα φεύγει από το Κέντρο, θα πρέπει να αισθάνεται ότι το κράτος άκουσε με προσοχή το πρόβλημά του, εξάντλησε όλα τα δυνατά μέσα για να τον εξυπηρετήσει και αν ακόμη η εξυπηρέτησή του ήταν αδύνατη, τον αντιμετώπισε με ενδιαφέρον και κατανόηση.

Τέλος, η συνολική λειτουργία της υπηρεσίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών χαρακτηρίζεται και από ένα ρόλο διαπαιδαγώγησης τόσο της κοινωνίας όσο και των εργαζομένων στο δημόσιο, διαπαιδαγώγηση προς την κατεύθυνση ότι το Ελληνικό Δημόσιο μπορεί να αλλάξει, να γίνει φιλικότερο προς τον πολίτη, να τον εξυπηρετεί ταχύτερα και καλύτερα δηλαδή να στέκεται δίπλα του και όχι απέναντί του.

2. Η ΑΝΑΓΚΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΚΕΠ

Ο άνθρωπος δε ζει μόνος. Είναι στη φύση του κοινωνικό ον και συνθέτει με άλλους την ανθρώπινη κοινωνία. Η έννοια κοινωνία αναφέρεται σ' ένα ευρύ

σύνολο ανθρώπων που διαβιούν σε συγκεκριμένο γεωγραφικό χώρο. Σ' αυτή την κοινωνία ο άνθρωπος ζει μαζί με άλλους.

Η κοινωνία έχει μια οργάνωση. Είναι ένα σύστημα που ουσιαστική του επιδίωξη είναι η κάλυψη των βασικών αναγκών του ατόμου όπως π.χ. όροι ζωής, εργασία, αναπαραγωγή κλπ. Η κάλυψη στοιχειωδών και μη αναγκών που διέπουν τη ζωή των ατόμων, είναι εκ των πραγμάτων η βασικότερη προϋπόθεση για τη δημιουργία των κοινωνικών σχέσεων. Οι κοινωνικές σχέσεις του ατόμου εκδηλώνονται:

- Στο άμεσο περιβάλλον(πχ σπίτι, σχολείο, δρόμος)
- Σε άτυπες κοινωνικές ομάδες(πχ παρέα, φίλοι, γειτονιά κλπ)
- Σε οργανωμένες κοινωνικές δομές(κράτος, εκκλησία κλπ)

Χαρακτηριστικό, λοιπόν, της κοινωνικής συμπεριφοράς του ατόμου αποτελεί η υποχρέωση να δρα με συγκεκριμένο τρόπο. Για να διασφαλιστεί η ομαλότητα της κοινωνικής συμβίωσης, τα άτομα πρέπει να υιοθετούν κοινωνικά αποδεκτούς τρόπους συμπεριφοράς και δράσης τους, αν θέλουν να ενταχθούν σ' αυτή. Έτσι υπάρχουν κανόνες ηθικοί, κοινωνικοί, νομικοί κλπ. Το σύνολο των κανόνων που προσδιορίζουν την συμπεριφορά του ανθρώπου στη κοινωνία αποτελούν το δίκαιο. Αυτό διακρίνεται σε γραπτό και άγραφο. Το γραπτό αναφέρεται στους νόμους, που είναι κανόνες που θεσπίζουν τα αρμόδια κρατικά όργανα πχ η βουλή, ο πρόεδρος της Δημοκρατίας, οι αρμόδιοι υπουργοί κλπ. Το άγραφο δίκαιο αναφέρεται στα έθιμα, δηλαδή στους κανόνες που προέρχονται από τα ίδια τα μέλη της κοινωνίας.

Οι κανόνες δικαίου ρυθμίζουν πάντα σχέσεις μεταξύ προσώπων ακόμη και όταν εμφανίζονται ως σχέσεις προσώπων προς πράγματα. Πρόκειται για σχέσεις μεταξύ ενός προσώπου που «υποχρεούται» σε συγκεκριμένη συμπεριφορά ή σχέση μεταξύ κάποιου που «δικαιούται» αυτή τη συμπεριφορά ή σχέση μεταξύ κάποιου που διατάζει και κάποιου που υπακούει. Το δίκαιο έχει σκοπό να εξισορροπεί υποχρεώσεις, δικαιώματα, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα μεταξύ των ατόμων που ζουν σε μία κοινωνία. Ρυθμίζει τα

διαφορετικά και ανταγωνιστικά συμφέροντα πχ μεταξύ του αγοραστή και του πωλητή μιας κατοικίας

Οι κανόνες δικαίου μεταβάλλονται από τόπο σε τόπο και από μια ιστορική στιγμή σε άλλη. Αυτό συμβαίνει, διότι το δίκαιο ρυθμίζει κοινωνικές σχέσεις και το περιεχόμενο επηρεάζεται από πολλά δεδομένα, όπως κοινωνικές και ηθικές αξίες, πολιτικές ιδεολογίες, ψυχολογικά χαρακτηριστικά των ατόμων κ.α.

Ρυθμίζουν την εξωτερική συμπεριφορά, δηλαδή ενδιαφέρει το τι κάνουν οι άνθρωποι και όχι το τι σκέφτονται. Είναι δεσμευτικοί και για τους φορείς της εξουσίας και για τους πολίτες που υπόκεινται στη κρατική εξουσία. Έχουν επιτακτικό και καταναγκαστικό χαρακτήρα.

Όταν μιλάμε για Δίκαιο στη σύγχρονη εποχή, μιλάμε για θετικό Δίκαιο. Θετικό δίκαιο είναι αυτό που έχει καθιερωθεί ως δίκαιο από τα όργανα της Πολιτείας. Η ιδέα της Δικαιοσύνης είναι έννοια ευρύτερη από το Δίκαιο ταυτίζεται με το φυσικό Δίκαιο, με το άτυπο, το αληθινό και το αμετάβλητο Δίκαιο.

Πρώτοι οι αρχαίοι Έλληνες θεμελίωσαν την ιδέα της δικαιοσύνης και διέκριναν το θετικό Δίκαιο από τη Δικαιοσύνη.

Οι σοφιστές διέκριναν το φυσικό από το θετικό Δίκαιο. Ο Αριστοτέλης αναφέρεται σ' αυτή τη διάκριση του Δικαίου στο έργο του Ηθικά Νικομάχεια. Η ιδέα του Φυσικού Δικαίου έχει αναπτυχθεί ιδιαίτερα και στο Ρωμαϊκό Δίκαιο κυρίως από τον Κικέρωνα και τον Σενέκα.

Στην ιστορική του εξέλιξη το δίκαιο παρουσίασε τρεις φάσεις. Κατά την πρώτη φάση, ταυτίζεται με τα ήδη και τις συνήθειες που ορισμένη ομάδα ακολουθεί ως υποχρεωτικά. Αγνοείται η αυθεντία των δικαστηρίων ή του νομοθέτη.

Στην δεύτερη φάση ταυτίζεται με τα έθιμα, αλλά οι κανόνες εφαρμόζονται υποχρεωτικά από τους ανθρώπους με τη μεσολάβηση των δραστηριοτήτων.

Στην Τρίτη φάση το Δίκαιο ταυτίζεται πλέον με τους νόμους και οι κανόνες που το αποτελούν είναι ισχυροί και υποχρεωτικοί μόνο όταν η Πολιτεία με την οργανωμένη νομοθετική εξουσία τους επιβάλλει ως υποχρεωτικούς.

Οι αρχαίοι Έλληνες ασχολήθηκαν με το δίκαιο αλλά δεν έφτασαν στο σημείο να δημιουργήσουν Νομική επιστήμη.

Οι ρωμαίοι είναι οι δημιουργοί και οι θεμελιωτές της Νομικής Επιστήμης. Η ιστορία του Ρωμαϊκού Δικαίου αρχίζει κυρίως από την εποχή που συντάχθηκε και καθιερώθηκε το γραπτό Δίκαιο, που πήρε το όνομα «Δωδεκάδελτος Νόμος» και συντάχθηκε από επιτροπή περίπου το 452 π.χ.

Η Νομική επιστήμη συνεχίζεται και στην Ανατολική Ρωμαϊκή Αυτοκρατορία. Όταν ανέβηκε στον θρόνο ο αυτοκράτορας Ιουστινιανός (527 μ.χ.) θεώρησε ότι έπρεπε να κωδικοποιηθεί όλο το Δίκαιο. Η κωδικοποίηση αυτή θεωρείται το τελειότερο νομοθετικό οικοδόμημα όλων των εποχών. Έγινε από επιτροπή με επικεφαλής τον ονομαστό εκείνης της εποχής νομικό Τριβωνιανό και είναι γνωστή ως σήμερα ως «Ιουστινιάνειος Κώδικας».

Κατά την περίοδο του Μεσαίωνα στην Ευρώπη έχουμε αφενός τον φεουδαρχισμό που δημιουργεί νέες σχέσεις και αφετέρου την παντοδυναμία της καθολικής εκκλησίας. Αυτές οι συνθήκες (πολιτική αποκέντρωση, δημιουργία μικρών κρατών, δουκάτα, πριγκιπάτα κ.α.) δημιουργούν το Εθμικό Δίκαιο. Αυτή την εποχή υπερίσχυσε το έθιμο του Γραπτού Δικαίου, διότι ήταν πιο εύκολο στη νέα μορφή πολιτικής οργάνωσης, ενώ η θεωρία του «Φυσικού Δικαίου» και η ιδέα της δικαιοσύνης προσλαμβάνουν ένα θεολογικό χαρακτήρα.

Τελευταία κωδικοποίηση του Βυζαντινού Δικαίου είναι αυτή που έγινε το 1345 από το δικαστή της Θεσσαλονίκης Αρμενόπουλο και είναι γνωστή ως «Εξάβιβλος».

Μετά τον 15^ο αιώνα, με τις εφευρέσεις, τις ανακαλύψεις των νέων χωρών και την ιδιαίτερη ανάπτυξη του εμπορίου, το Ρωμαϊκό Δίκαιο αρχίζει πάλι να

εφαρμόζεται και αρχίζει εκ νέου η μελέτη του «Corpus Juris Civilis» (Ιουστινιάνειος Κώδικας).

Στην Ελλάδα μετά την απελευθέρωση τέθηκε σε προσωρινή ισχύ η «Εξάβιβλος» του Αρμενόπουλου, με ψήφισμα του Καποδίστρια της 15-12-1828.

Από το 1835 άρχισε η πρώτη προσπάθεια για σύνταξη σύγχρονου αστικού κώδικα όπως ο «Ιόνιος Κώδιξ» του 1841, ο «Σαμιακός Κώδιξ» του 1899 και ο «Κρητικός Κώδιξ» του 1903.

Η τελευταία προσπάθεια για σύνταξη κώδικα, έγινε το 1930 από την Κυβέρνηση του Ε. Βενιζέλου. Τέθηκε σε ισχύ με τον Ν. 2250/1940, αλλά λόγω της γερμανικής κατοχής άρχισε να εφαρμόζεται στις 23-2-1946. Στη συνέχεια έχουν υπάρξει αρκετές αλλαγές στον Αστικό Κώδικα και προσαρμογές στο σύγχρονο τρόπο ζωής. Ενδεικτικά αναφέρουμε τους Ν. 1250/1982 και Ν. 1329/1983 με τους οποίους καθιερώθηκε ο πολιτικός γάμος και η εφαρμογή της συνταγματικής αρχής της ισότητας ανδρών και γυναικών αντίστοιχα στον Αστικό Κώδικα.

Ικανότητα δικαίου, δηλαδή ικανότητα να είναι υποκείμενο δικαιωμάτων και υποχρεώσεων, έχει κάθε φυσικό πρόσωπο, δηλαδή κάθε άτομο από τη στιγμή που θα γεννηθεί. Η ικανότητα αυτή παύει με το θάνατο του ατόμου.

Από την γενική ικανότητα Δικαίου πρέπει να διακρίνουμε τη δικαιοπρακτική ικανότητα, που είναι η ικανότητα να αποκτά κάποιος δικαιώματα και υποχρεώσεις και να μπορεί να καταρτίζει αυτοπροσώπως δικαιοπραξίες.

Η δικαιοπρακτική αυτή ικανότητα εξαρτάται από την ηλικία του κάθε ατόμου, καθώς και από την πνευματική του ωριμότητα και τη σωματική ικανότητά του να φροντίζει τον εαυτό του και την περιουσία του.

Δικαιοπραξία είναι η πράξη του προσώπου με την οποία εξωτερικεύει την θέλησή του να επέλθουν ορισμένες έννομες συνέπειες που προβλέπονται από

τον νόμο. Η θέληση του προσώπου εξωτερικεύεται συνήθως με γραπτή ή προφορική δήλωσή του, που ονομάζεται δήλωση βούλησης.

Για την διεκπεραίωση μιας δικαιοπραξίας όμως απαιτούνται επί πλέον έγγραφα από τις κρατικές υπηρεσίες τα οποία να πιστοποιούν την γνησιότητα, να βεβαιώνουν την αλήθεια ή να πιστοποιούν πχ μια κατάσταση. Παραδείγματος χάριν κατά την πώληση ενός ακινήτου θα πρέπει να επιβεβαιώνεται η κατοχή του ακινήτου του πωλητή και αυτό γίνεται με τον τίτλο κυριότητας, κατά την αποδοχή κληρονομιάς θα πρέπει να βεβαιώνεται ο θάνατος του κληροδοτούντος και αυτό γίνεται με την ληξιαρχική πράξη θανάτου. Όσο το κράτος ήταν μικρό και οι δικαιοπραξίες περιορισμένες στο πλήθος (πχ διαθήκη, πώληση, δάνειο κλπ) οι πολίτες μπορούσαν να ανταπεξέλθουν σχετικά εύκολα με την προσκομιδή των εγγράφων.

Με τη δημιουργία όμως των σύγχρονων δυτικών κοινωνιών, από την περίοδο του διαφωτισμού και μετά, έχουμε την εμφάνιση μιας ειδικής μορφής οργάνωσης, της γραφειοκρατίας.

Σύμφωνα με τον κοινωνιολόγο Βέμπερ η γραφειοκρατία επιδιώκει σαφώς προσδιορισμένους σκοπούς, επιλέγει και χρησιμοποιεί τα καταλληλότερα μέσα και αποκλείει συστηματικά κάθε τι που εμποδίζει την επίτευξη του στόχου. Ορίζει τη γραφειοκρατία ως μία ιεραρχημένη οργάνωση θέσεων και αξιωμάτων ορθολογικά συγκροτημένη.

Ο Βέμπερ αντιλαμβάνεται τη γραφειοκρατικοποίηση ως μέρος της γενικότερης διαδικασίας εξορθολογισμού των δυτικών κοινωνιών. Γραφειοκρατικοποίηση είναι η συνεχής επέκταση της γραφειοκρατικής μορφής οργάνωσης σε όλους τους τομείς των σύγχρονων κοινωνιών: Δημόσια Διοίκηση, επιχειρήσεις, εκπαίδευση, πολιτική, Στρατός, Εκκλησία κλπ).

Η γραφειοκρατία αποτελεί το βαρύτερο νόσημα του κρατικού οργανισμού. Κατά βάθος, σημαίνει πως ανάμεσα στο νόμο και στον πολίτη παρεμβάλλεται το πρόσωπο, δηλαδή ο υπάλληλος που δίνει μορφή στο νόμο και τον μεταφράζει σε απτή πραγματικότητα. Και ο υπάλληλος, είτε από μειωμένη συνείδηση ευθύνης είτε από προσωπική ανικανότητα είτε από έλλειψη

κοινωνικής αγωγής (οι ανάγωγοι υπάλληλοι αποτελούν συνηθέστατο φαινόμενο) είτε από σύμπλεγμα μειονεξίας είτε από διάθεση να εξυπηρετήσει το προσωπικό του συμφέρον, γίνεται βασανιστής. Ο Κάφκα έχει εκφράσει κατά τον εφιαλτικότερο δυνατό τρόπο το άγχος της σύγχρονης γραφειοκρατίας. Ο κρατικός παρεμβατισμός διογκώνει τη γραφειοκρατία ίσα με το σημείο να την καταστήσει αληθινά εξοργιστική.

Η γραφειοκρατία θρυμματίζει και καταισχύνει την έννοια του κράτους μέσα στην κοινή συνείδηση. Αν αποκαθιστούσε την ισονομία με αδιάβλητη αυστηρότητα και με ευγένεια, αν δίδασκε, και όχι με τα λόγια, με το παράδειγμα, τον πολίτη ότι δεν πρόκειται, σε καμιά περίπτωση, να αδικηθεί, αλλά και δεν πρόκειται, επίσης σε καμιά περίπτωση να ευοδωθεί η παράνομη απαίτηση του, αυτό που ονομάζεται «κρατική μηχανή» θα λειτουργούσε ευρυθμότερα. Η γραφειοκρατία έχει μεταβληθεί σε τρομερή πέδη. Μπορεί με βεβαιότητα να προβλέψει κανείς πως το σύνθημα «απλούστευση της διαδικασίας» σε κάθε περιοχή του δημόσιου βίου θα είναι το σύνθημα του μέλλοντος. Το θέμα φαίνεται, στην πρώτη ματιά, πολύ μικρής σημασίας. Συμβαίνει το αντίθετο. Το συνεχές άπλωμα του κρατικού παρεμβατισμού, που επιβάλλεται από τα ίδια τα πράγματα, θ' αποδείξει εναργεστέρα τη βλαπτική επίδραση της γραφειοκρατίας. Χρειάζεται ν' αποκατασταθεί η αμοιβαία εμπιστοσύνη, δηλαδή ένα πνεύμα συνεργασίας, ανάμεσα στον φορέα της εξουσίας και στον πολίτη. Οι σκοποί πρέπει να είναι κοινοί. Και μάλιστα τη στιγμή που το κράτος ολοένα και βαθύτερα εισχωρεί στην ιδιωτική ζωή, στην καθημερινή πραγματικότητα, στα προβλήματα του καθενός και της κάθε στιγμής και διεκδικεί το δικαίωμα όχι μόνο της απλής διαιτησίας, αλλά και της απλής περιστολής των προσωπικών δικαιωμάτων για το καλό του συνόλου».

Από πολυάριθμες μελέτες που έχουν δει το φως της δημοσιότητας τα τελευταία χρόνια διαπιστώνονται ορισμένοι παράγοντες που συντελούν στην διόγκωση της γραφειοκρατίας στην εποχή μας όπως:

- Στην πολυνομία, δηλαδή στους πολλούς νόμους και εγκυκλίους, στα πολλά προεδρικά διατάγματα και νομοθετικά έγγραφα

- Στο ότι πολλοί νόμοι αλληλοσυγκρούονται ή αλληλοαναιρούνται
- Στην ασάφεια πολλών νόμων ή διαταγμάτων που απαιτούν διευκρινιστικές εγκυκλίους
- Στη διατήρηση παλιών και ξεπερασμένων νόμων
- Στην έλλειψη ικανοποιητικής νομικής ενημέρωσης πολλών δημοσίων υπαλλήλων σχετικά με το αντικείμενο της αρμοδιότητάς τους
- Στους «ελαστικούς» νόμους που επιτρέπουν στους γραφειοκράτες να δίνουν υποκειμενικές ερμηνείες στους νόμους
- Στην έκδοση περιττών εγκυκλίων για απλά ζητήματα
- Στην προσωπική φιλοδοξία του δημοσίου υπαλλήλου που φτάνει στην σκληρότητα και στην τυραννία, για να πετύχει την αναρρίχηση του σε ανώτερα αξιώματα με κάθε μέσο
- Στη νομοθετική ασάφεια εξαιτίας της πολυνομίας
- Στον κρατικό παρεμβατισμό
- Στο μέγεθος του γραφειοκρατικού οργανισμού (π.χ. αριθμός εργαζομένων, κεφαλαιουχικός εξοπλισμός)
- Στο περιβάλλον του γραφειοκρατικού οργανισμού (π.χ. οικονομικό, νομοθετικό, πολιτικό)
- Στην τεχνολογία (τα μέσα που χρησιμοποιούνται για την ανακάλυψη των αναγκών του οργανισμού)

- Στη δομή, στην πολιτιστική διαμόρφωση και στο σύστημα λειτουργίας του γραφειοκρατικού οργανισμού.

Μετά την επανάσταση του 1821 δημιουργείται το Νεοελληνικό κράτος. Η επικράτηση του Νεοελληνικού διαφωτισμού έχει ως αποτέλεσμα τη στροφή του Νεοελληνικού κράτους προς την δύση και την αποδοχή των προτύπων των δυτικών κοινωνιών. Ένα από τα χαρακτηριστικά των εκκοσμικευμένων δυτικών κοινωνιών είναι όπως προαναφέρθηκε η γραφειοκρατία. Καθώς το κράτος αυξάνεται στο πληθυσμό και η νεοελληνική κοινωνία εξελίσσεται, ιδέες και σύγχρονες υποθέσεις κάνουν την εμφάνισή τους (πχ κάρτα πολιτισμού) και επιπλέον έγγραφα απαιτούνται για την διεκπεραίωσή τους.

Το πρόβλημα γίνεται εντονότερο με την εμφάνιση της αστυφιλίας και της ραγδαίας αύξησης του πληθυσμού των αστικών περιοχών. Ο αναλφαβητισμός καθώς και η απειρία δυσκολεύει την διεκπεραίωση υποθέσεων όπου μερική λύση έρχονται να δώσουν ιδιώτες γραμματείς (καλαμαράδες) στήνοντας τα γραφεία τους έξω από τις δημόσιες υπηρεσίες και βοηθώντας τους αδύναμους πολίτες.

Φτάνοντας στη σύγχρονη κοινωνία έχουμε να κάνουμε με ένα ογκώδες γραφειοκρατικό και πολυπληθές κράτος με πολυάριθμες στο πλήθος υποθέσεις, αγγίζουν μερικές χιλιάδες. Ξεκινώντας από τις πιο απλές πχ πιστοποιητικό γεννήσεως και φτάνοντας στις πιο σύνθετες πχ υπόθεση για την διεκπεραίωσή της απαιτούνται 20 έγγραφα. Ο πολίτης αναγκάζεται να μετακινείται από γραφείο σε γραφείο ή από την μία περιοχή στην άλλη ή ακόμη και από την μία πόλη στην άλλη. Το ένα έγγραφο συμπληρώνει το προηγούμενο ενώ στην πορεία της υπόθεσης ανακαλύπτεται ότι χρειάζεται και κάποιο ακόμη πιθανός για το οποίο δεν έχει ενημερωθεί ο πολίτης. Έτσι η δοσοληψία με το κράτος γίνεται αφόρητη. Λύσεις όπως ο οδηγός του πολίτη, προσπαθούν να δώσουν διεξόδους οι οποίες όμως αποδεικνύονται ελλιπείς. Σημαντική λύση στο πρόβλημα έρχεται να δώσει τελικά με τη δημιουργία του το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών.

3. ΠΡΟΔΡΟΜΟΙ ΤΟΥ ΚΕΠ

Στη προσπάθεια εξυπηρέτησης και βοήθειας του πολίτη δημιουργούνται ειδικά προγράμματα που παρέχουν είτε πληροφορίες, είτε υπηρεσίες σε πολίτες που κατοικούν σε ορισμένα γεωγραφικά διαμερίσματα όπως το πρόγραμμα «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» όπου έρχεται να εξυπηρετήσει τους πολίτες του Αιγαίου, καθώς επίσης και ειδικά τηλεφωνικά κέντρα όπως το 1502 και το 1464 που παρέχουν πληροφόρηση και υπηρεσίες για διοικητικές διαδικασίες και δικαιολογητικά.

3.1. Επιχειρησιακό πρόγραμμα «ΑΣΤΕΡΙΑΣ»

Ως πρόδρομος του ΚΕΠ μπορεί να θεωρηθεί το «Γραφείο του Πολίτη» στα πλαίσια του προγράμματος «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» φορείς του οποίου ήταν το υπουργείο Αιγαίου.

Με το πρόγραμμα «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» δημιουργήθηκε ένα σύστημα δικτύωσης των Ο.Τ.Α του Αιγαίου, των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και Επαρχιών του Αιγαίου και των λοιπών Κρατικών Υπηρεσιών. Ο πολίτης του νησιού που διαμένει σε περιοχή που δεν λειτουργεί η αρμόδια Υπηρεσία δεν χρειάζεται με το τρόπο αυτό να μετακινείται είτε για την υποβολή μίας αίτησης είτε για την παραλαβή ενός πιστοποιητικού.

Για τη λειτουργία του προγράμματος δημιουργήθηκε σε κάθε Νομαρχία, Επαρχείο και Δήμο του Αιγαίου Γραφείο του Πολίτη. Το γραφείο αυτό έχει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή και στελεχώνεται με εξειδικευμένο υπάλληλο, ο οποίος έχει καθήκον την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Έργο του είναι η παροχή πληροφοριών για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά στις συναλλαγές των δημοτών στις δημόσιες υπηρεσίες(Κράτος, Νομαρχία, Περιφέρεια), καθώς και η διάθεση στους κατοίκους εντύπων αιτήσεων για έκδοση πιστοποιητικών , βεβαιώσεων στον

τομέα των μεταφορών, γεωργίας, πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, περιβάλλοντος κλπ.

Το γραφείο αυτό είναι εξοπλισμένο με ένα ηλεκτρονικό πληροφοριακό σύστημα και μέσω του διαδικτύου μπορεί ο πολίτης να πληροφορηθεί για πάσης φύσεως διοικητικές διαδικασίες στις συναλλαγές σχέσεων Κράτους-Πολίτη, να εφοδιάσει τους πολίτες με τα κατάλληλα έντυπα και αιτήσεις.

Στις αρμοδιότητες του Γραφείου Εξυπηρέτησης Πολιτών, περιλαμβάνονται τα ακόλουθα θέματα:

- Η πληροφόρηση των πολιτών για κάθε δραστηριότητα της δημόσιας διοίκησης.
- Η ενημέρωση των πολιτών για τα δικαιώματά τους, καθώς και ο εφοδιασμός τους με τα απαραίτητα πληροφοριακά στοιχεία και τα διαθέσιμα έντυπα.
- Η κατεύθυνση των πολιτών στις αρμόδιες για τις υποθέσεις τους δημόσιες υπηρεσίες του νομού, η παροχή συμβουλών για την καλύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων και υποθέσεων τους.
- Η υπόδειξη συμπλήρωσης αιτήσεων και παράλληλα ενημέρωση για τα δικαιολογητικά που πρέπει να συνοδεύουν το συγκεκριμένο αίτημά τους.
- Ο έλεγχος της συμπληρωμένης αίτησης μαζί με τα δικαιολογητικά και η διαβίβαση τους στην αρμόδια Υπηρεσία.
- Η ενημέρωση των προκηρύξεων του ΑΣΕΠ .
- Η ανάπτυξη ιστοσελίδων με πληροφορίες που αφορούν διάφορα θέματα του νομού.
- Η ενημέρωση για νόμους από το Εθνικό Τυπογραφείο.
- Χορήγηση παραβόλων και υπεύθυνων δηλώσεων.

- Χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.

3.2. Το πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ»

Το Υπουργείο Εσωτερικών στην προσπάθειά του να υποστηρίξει το θεσμό της Τοπικής Αυτοδιοίκησης το 1999 προγραμμάτισε στα πλαίσια του προγράμματος «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ» την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην υπηρεσία των δήμων.

Ανάθεσε στην ΕΕΤΑΑ την κατάρτιση μελετών ώστε να προσδιοριστούν και να οριοθετηθούν οι τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές για το απαραίτητο υλικό Η/Υ και λογισμικό που θα έπρεπε να προμηθευτούν οι δήμοι.

Έτσι εκπονήθηκε το πρόγραμμα της «Μηχανοργάνωσης των ΟΤΑ» που περιλάμβανε την λειτουργία, σε όλους του Δήμους, των εφαρμογών: Αυτοματισμού γραφείου, Δημοτολογίου, Μητρώου Αρρένων, Πρωτοκόλλου, Μισθοδοσίας, Ύδρευση και το Οικονομικό-Διαχειριστικό σύστημα.. Το πρόγραμμα αυτό περιελάμβανε 1033 δήμους και κοινότητες της χώρας σε κατηγορίες ανάλογα με το πληθυσμό τους.

3.3. Λειτουργία τηλεφωνικών κέντρων πληροφόρησης πολιτών

Από το Φεβρουάριο 1998, οι πολίτες μπορούσαν να καλούν τον αριθμό «1502» και να υποβάλουν τηλεφωνικά αίτηση για μια σειρά πιστοποιητικών, όπως ληξιαρχικών πράξεων, φορολογικής ενημερότητας, στρατολογικής κατάστασης και ποινικού μητρώου. Οι αιτήσεις διαβιβάζονται με ηλεκτρονικό τρόπο από τον ΟΤΕ στην αρμόδια κατά περίπτωση δημόσια υπηρεσία. Η παραλαβή των πιστοποιητικών γίνεται ταχυδρομικά με ελάχιστη οικονομική επιβάρυνση. Στο τηλεφωνικό κέντρο του "1502" υποβάλλονται ήδη περισσότερες από 600 αιτήσεις για έκδοση πιστοποιητικών την ημέρα.

Το 2000 οι κλήσεις ήταν 600.000 ενώ για το 2001 ο ίδιος αριθμός πλησίασε τις 680.000. Από τον συνολικό αριθμό γενικότερων κλήσεων για το 2001 οι 328.000 μετατράπηκαν σε πιστοποιητικά. Λειτουργεί, επίσης το τηλεφωνικό κέντρο 1464, το οποίο εξυπηρετήσε περίπου 500.000 πολίτες το 2000 και 1.300.000 το 2001. Στο κέντρο «1464» εντάχθηκαν ήδη τα κέντρα πληροφόρησης του Εθνικού Τυπογραφείου και του Υπουργείου Μεταφορών, ενώ παρέχεται και η πληροφόρηση που αφορά στο TAXIS και γενικώς όλα τα θέματα του Υπουργείου Οικονομικών.

Ο σκοπός της λειτουργίας των Κέντρων αυτών είναι η παροχή πληροφοριών διαφόρων κατηγοριών (π.χ. διοικητικά θέματα, δρομολόγια, τουριστικά ζητήματα, θέματα γιά τη νεολαία, πολιτιστικά δρώμενα, επαγγελματικά ζητήματα κ.α.) προς τους ενδιαφερόμενους πολίτες.

Για παράδειγμα, το **1464**, αποτελεί το τηλεφωνικό κέντρο που παρέχει διοικητική πληροφόρηση στους πολίτες 24 ώρες το 24ωρο, για όλες τις διοικητικές διαδικασίες και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. (π.χ. αρμοδιότητας Υπουργείων, Νομαρχιών, Δήμων, Ασφαλιστικών Ταμείων καθώς και όλες τις προκηρύξεις και διαγωνισμούς που βρίσκονται σε εξέλιξη, τα αποτελέσματα του ΑΣΕΠ, τις ενδεικτικές τιμές του Πιλοτικού Παρατηρητηρίου Τιμών, πληροφορίες για προγράμματα ΟΑΕΔ κ.α.).

Παρέχεται επίσης πληροφόρηση για τις διαδικασίες αίτησης, για χορήγηση πιστοποιητικών πρωτοδικείου, ληξιαρχικών πράξεων, βιβλιαρίων ασθενοείας και γνήσιου υπογραφής (οι υπηρεσίες αυτές απευθύνονται πέραν των μεταναστών και στον γενικό πληθυσμό) αλλά και για επικύρωση της άδειας παραμονής (απευθύνεται στους μετανάστες).

Υπάρχει θεσμοθετημένη πρόβλεψη για τους μετανάστες σε θέματα προφορικής γλώσσας και επικοινωνίας. Σε αυτά τα πλαίσια υπάρχει η δυνατότητα επικοινωνίας μέσω της ανοικτής τηλεφωνικής γραμμής 1464, στα Βουλγαρικά, τα Ρωσικά, τα Αλβανικά, τα Αραβικά και τα Αγγλικά. Η πλειονότητα των άλλων φορέων που παρέχουν υπηρεσίες πληροφόρησης και έρχονται σε επαφή με τους μετανάστες, καλύπτουν τις ανάγκες διερμηνείας από τις υπάρχουσες γνώσεις των στελεχών τους .

Ένα ακόμη παράδειγμα αποτελεί και το Κέντρο Πληροφόρησης του Κέντρου Ερευνών για Θέματα Ισότητας που λειτουργεί υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Ισότητας και το οποίο στοχεύει στην πληροφόρηση των πολιτών σε όλα τα θέματα ισότητας των φύλων και των ευκαιριών. Στο πλαίσιο υλοποίησης του έργου περιλαμβάνεται η δημιουργία διαδικτυακής πύλης, η οποία θα λειτουργεί με στόχο την παροχή πληροφόρησης τηλεφωνικά, προσωπικά και ηλεκτρονικά, με ταυτόχρονη διασύνδεσή της με αντίστοιχες ιστοσελίδες πληροφόρησης άλλων φορέων.

4. ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΔΡΟΜΟΥΣ ΣΤΟ ΚΕΠ

Τα ΚΕΠ 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 και 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 δυνατότητές 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 «ΑΣΤΕΡΙΑΣ», ο προπομπός των ΚΕΠ, ήταν μεγάλη

| 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)

Αργότερα τα Γραφεία εξυπηρέτησης του πολίτη στα πλαίσια του προγράμματος «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» μετεξελίχθηκαν σε ΚΕΠ σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 31 του Ν. 3013/2002 που προέβλεπε την σύσταση των ΚΕΠ στις περιφέρειες και τους ΟΤΑ α' και β' βαθμού. Τα πρώτα άρχισαν να λειτουργούν πιλοτικά στις 3-7-2001, ενώ σήμερα, είναι εξοπλισμένα και σε πλήρη λειτουργία 1.054 ΚΕΠ.

Για τον σχεδιασμό μιας υπηρεσίας τύπου «one stop shop» ή «υπηρεσίας μιας στάσης» απαιτήθηκαν και χρησιμοποιήθηκαν τα παρακάτω:

- Αξιοποιήθηκε η εμπειρία και η τεχνογνωσία που αποκτήθηκε από τη λειτουργία του τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών-1464 το οποίο είχε ήδη επαφή και συνεργασία με όλες τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης

- Αξιοποιήθηκαν οι γνώσεις έμπειρων στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης σχετικές με τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας και των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πολίτες
- Μελετήθηκε η σχετική διεθνής εμπειρία των one stop shops
- Αναλύθηκαν οι ανάγκες και οι απαιτήσεις των πολιτών από την Δημόσια Διοίκηση
- Αναλύθηκε ο τρόπος λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης και εντοπίστηκαν οι κρίσιμοι και προβληματικοί κρίκοι στη διαδικασία εξυπηρέτησης των πολιτών. Οι πολίτες ταλαιπωρούνται τόσο μέσα στην υπηρεσία που απευθύνονται όσο και γιατί αναγκάζονται να περιπλανώνται σε διάφορες υπηρεσίες για την διεκπεραίωση μιας υπόθεσής τους.
- Με βάση τα προηγούμενα σχεδιάστηκε μια υπηρεσία η οποία θα διαμεσολαβεί μεταξύ του πολίτη και των άλλων Δημοσίων υπηρεσιών, που θα λειτουργεί με τελείως διαφορετικό τρόπο και φιλοσοφία και θα χρησιμοποιεί σε μέγιστο δυνατό βαθμό τη σύγχρονη τεχνολογία.
- Επελέγη το σημείο εγκατάστασης της υπηρεσίας στο κέντρο της Αθήνας για τη λειτουργία του ως πιλοτικό και για την δημιουργία στη συνέχεια εκατοντάδων παρομοίων στην περιφέρεια.
- Η έναρξη της πιλοτικής λειτουργίας της υπηρεσίας έγινε με τέτοιο τρόπο ώστε να προβάλλει τη «φιλοσοφία» του εγχειρήματος (ευχάριστο, άνετο, σύγχρονο, πολιτισμένο περιβάλλον)
- Επελέγησαν και κωδικοποιήθηκαν 170 αρχικά διαδικασίες και έχουν ήδη προστεθεί και άλλες που ζητούνται συχνότερα από τους πολίτες.

5. ΙΔΡΥΣΗ ΤΟΥ ΚΕΠ – ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Στις 1-5-2002 με βάσει τις διατάξεις του άρθρου 31 του Νόμου 3013/2002 (ΦΕΚ 102/τ.Α'/1-5-2002) «Αναβάθμιση της Πολιτικής Προστασίας και άλλες διατάξεις» (**Παράρτημα 1**) ιδρύονται τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών στις περιφέρειες και τους ΟΤΑ α' και β' βαθμού.

Ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου, δηλαδή το κόστος ανάπτυξης και λειτουργίας του κεντρικού δικτυακού τύπου (), εξοπλισμού υποδομής των ΚΕΠ και της υποστήριξης της πιλοτικής παραγωγικής λειτουργίας των ΚΕΠ, ανέρχεται σε **90,6 Μ€**.

Ο φορέας υλοποίησης του έργου είναι το υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και συγχρηματοδοτείται κατά 75% από το ΕΤΠΑ.

6. ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΚΕΠ

Η απαίτηση για ταχύτερη, αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη και για παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών έχει στις μέρες μας καταστεί ιδιαίτερα επιτακτική σ' όλα τα σύγχρονα κράτη, ιδιαίτερα στις χώρες μέλη της Ε.Ε. Η αδυναμία της παραδοσιακής, γραφειοκρατικά οργανωμένης, δημόσιας διοίκησης να ανταποκριθεί σε ικανοποιητικό βαθμό στις απαιτήσεις των πολιτών, έχει οδηγήσει στην αναζήτηση νέων μεθόδων οργάνωσης και λειτουργίας της δημόσιας υπηρεσίας.

Προς την κατεύθυνση αυτή έχουν γίνει και γίνονται πολλές προσπάθειες. Κοινή συνισταμένη, σ' όλες τις περιπτώσεις, είναι μια υπηρεσία με καλύτερη και πιο ευέλικτη οργάνωση, λιγότερη γραφειοκρατία, και απλούστερες διαδικασίες. Μια υπηρεσία που θα κινείται με ταχύτερους ρυθμούς, αξιοποιώντας στο έπακρο τις δυνατότητες που μας παρέχει η σύγχρονη

τεχνολογία και ιδιαίτερα το διαδίκτυο. Και πάνω απ' όλα, μια υπηρεσία που να θέτει τον πολίτη στο επίκεντρο της δράσης της και να είναι σε θέση, χωρίς να τον υποβάλλει σε αχρείαστη ταλαιπωρία, να προσφέρει σ' αυτόν, γρήγορα και αποτελεσματικά, υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Ένα από τα μοντέλα οργάνωσης που φιλοδοξούν να πετύχουν τους πιο πάνω στόχους είναι τα **Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη**, τα **Citizens Service Centers**, όπως είναι γνωστά στον Ευρωπαϊκό Χώρο.

Η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτελεί μια πρωτοποριακή παρέμβαση στο πρόβλημα της εξυπηρέτησης των πολιτών, στις σχέσεις τους με το δημόσιο τομέα, στην απλούστευση των διαδικασιών και στην προσπάθεια μείωσης της γραφειοκρατίας και θεμελίωσης της ηλεκτρονικής διοίκησης.

Η φιλοσοφία της λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) επικεντρώνεται στο σύνθημα: **«ΔΙΑΚΙΝΟΥΝΤΑΙ ΤΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΟΧΙ ΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ»**. 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 ΚΕΠ, μπορεί να πληροφορείται έγκαιρα και υπεύθυνα για διάφορα θέματα που αφορούν στις συναλλαγές του με τη δημόσια διοίκηση, να υποβάλει αιτήματα για διεκπεραίωση υποθέσεων του από διάφορες υπηρεσίες και να παραλαμβάνει διοικητικά έγγραφα.

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.

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ουσιαστικά νομιμοποιεί το αίτημα του πολίτη απέναντι στην υπηρεσία χωρίς την παρουσία του διότι αυτό εκτελεί τον ρόλο του «διαμεσολαβητή» ανάμεσα στον πολίτη και στην υπηρεσία-φορέα.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (υπηρεσία τύπου one stop shop, όπως έχει καθιερωθεί διεθνώς, δηλαδή εξυπηρέτηση από μια και μόνο θέση εργασίας) στοχεύουν στη βελτίωση της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης και τη συνολική ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη.

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.

7. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΡΓΑ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΕΠ

Για την υλοποίηση και λειτουργία των ΚΕΠ αξιοποιούνται προγράμματα όπως το επιχειρησιακό πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) και υλοποιούνται σημαντικά έργα όπως το «Αριάδνη», το «Σύζευξις» στα πλαίσια του προγράμματος ΚτΠ τα οποία προέρχονται είτε από την Ευρωπαϊκή Ένωση, είτε από την Ελληνική πολιτεία, είτε σε συνδυασμό των προηγούμενων. Τυπικές περιπτώσεις των παραπάνω είναι το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» με υλοποίηση των αντίστοιχων έργων «Αριάδνη», «Σύζευξις», «Αριάδνη II».

7.1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government)

Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας, η αυξανόμενη ανάπτυξη και χρήση του Internet, και η συλλογή και επεξεργασία πληροφοριών αλλάζουν την καθημερινότητά μας, δημιουργούν νέους τρόπους εργασίας, νέες δεξιότητες, και την ανάγκη συνεχούς μάθησης. Παράλληλα επιτρέπουν τη βελτίωση των υπηρεσιών στην υγεία, των καθημερινών δραστηριοτήτων των πολιτών και πόσο μάλλον την μετατροπή του παραδοσιακού τρόπου διακυβέρνησης σε σύγχρονη ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government).

Η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση (e-gouvernement) αποτελεί ουσιαστικό μοχλό για την παροχή αποτελεσματικότερων και καλύτερης ποιότητας δημόσιων υπηρεσιών, για τη μείωση του χρόνου αναμονής των χρηστών, τη βελτίωση της διαφάνειας και της υπευθυνότητας των υπηρεσιών.

Τι είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government) ορίζεται η χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση και στις υπηρεσίες, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και των δημοκρατικών διαδικασιών, καθώς και την ενίσχυση της υποστήριξης στις πολιτικές του δημοσίου. Το δυναμικό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπερβαίνει κατά πολύ τα αρχικά επιτεύγματα των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών.

Από την άποψη της παροχής υπηρεσιών στο κοινό, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ήδη αποδείξει τα πλεονεκτήματά της στην καθημερινή ζωή των πολιτών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθιστά δυνατή όχι μόνον την ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες των δημοσίων αρχών, αλλά διευκολύνει επίσης σε μεγάλο βαθμό τις συναλλαγές των διοικούμενων με τη μείωση του χρόνου αναμονής. Εξάλλου, αυτή ενθαρρύνει την άμεση επικοινωνία μεταξύ των διοικούμενων και των υπευθύνων χάραξης πολιτικής.

Όσον αφορά τις υπηρεσίες μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των εθνικών, περιφερειακών και τοπικών αρχών, αλλά και των θεσμικών οργάνων της Κοινότητας. Οι περιφερειακές και τοπικές δημόσιες διοικήσεις είναι συχνά πολύ προηγμένες στον τομέα της παροχής ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών.

Σκοπός της Διαλειτουργικότητας

Η ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ένα ομοιογενές και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ διαφόρων οργανισμών σε επίπεδο συστημάτων πληροφορικής αποτελεί ζητούμενο για την ολοκληρωμένη παροχή (νέων) ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Ήδη κατά τα τέλη του 1990 αναγνωρίστηκε η ανάγκη για ένα Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας μέσα από το ευρύτερη προσπάθεια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government). Καλύτερες και αποτελεσματικότερες Δημόσιες Υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων, όπως αυτές αντιμετωπίζονται στα πλαίσια της στρατηγικής της Κοινωνίας της Πληροφορίας, απαιτούν την ομαλή διακίνηση πληροφοριών μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων που τη συνθέτουν (κυβέρνηση, πολίτης, επιχειρήσεις, κυβερνήσεις άλλων κρατών, διεθνείς οργανισμοί).

Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θέτει τις τεχνικές πολιτικές και προδιαγραφές για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας και συνοχής των συστημάτων πληροφορικής του δημοσίου τομέα, ορίζοντας τις βασικές προαπαιτήσεις για μία ολοκληρωμένη και ηλεκτρονική κυβέρνηση.

Στόχοι της Διαλειτουργικότητας

Ο άμεσος στόχος του πλαισίου διαλειτουργικότητας είναι να διευκολύνει την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την συνολική υιοθέτησής της από ολόκληρο το δημόσιο τομέα.

Ο τελικός στόχος είναι δημόσιες υπηρεσίες που να ικανοποιούν τις ανάγκες επικοινωνίας με τον πολίτη, τους οργανισμούς, και τις επιχειρήσεις μέσα από την αποτελεσματική και απρόσκοπτη ροή και προς τις δυο κατευθύνσεις. Η υλοποίηση αυτού του οράματος του e-Government βασίζεται στην ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής του δημοσίου να παρέχουν σαφή και προτυποποιημένα σημεία επικοινωνίας (εναρμονισμένα με διεθνή και ευρωπαϊκά πρότυπα). Για πετύχει αυτούς τους στόχους το πλαίσιο προτυποποιεί μεταξύ άλλων, τη μορφή και τον τρόπο :

- πληροφοριών για ανταλλαγή (μορφή πληροφορίας και δεδομένων)
- ανταλλαγής πληροφοριών (επικοινωνία / πρωτόκολλα)
- πρόσβασης πληροφοριών (ασφάλεια / έλεγχος πρόσβασης)
- αναζήτησης πληροφοριών (υπηρεσίες καταλόγου)

Μια πρώτη προσπάθεια για την εισαγωγή του ελληνικού τεχνικού πλαισίου διαλειτουργικότητας είναι σε εξέλιξη (διαβούλευση, αποτελέσματα) σε σχετικό ηλεκτρονικό κόμβο του ΕΠ ΚτΠ , ενώ συνεχίζεται η προσπάθεια δημιουργίας των προϋποθέσεων για τη επιχειρησιακή διαλειτουργικότητα των διεργασιών της Δημόσιας Διοίκησης.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών αποτελούν χαρακτηριστική περίπτωση έργου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

7.2. Επιχειρησιακό πρόγραμμα «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ (ΚτΠ)»

Η Κοινωνία της Πληροφορίας αποδεικνύεται, καθημερινά, σύμμαχος των πολιτών και των επιχειρήσεων σε ότι αφορά τις σχέσεις τους, με τις Δημόσιες Υπηρεσίες. Στην Κοινωνία της Πληροφορίας οι συναλλαγές με το δημόσιο τομέα γίνονται απλούστερες και ταχύτερες μέσα από τον προσωπικό υπολογιστή, στο σπίτι ή στο γραφείο και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Οι Δημόσιες Υπηρεσίες (Υπουργείων, Δήμων, Νομαρχιών, Περιφερειών) εξοπλίζονται με ηλεκτρονικούς υπολογιστές, αποκτούν πρόσβαση στο Διαδίκτυο (Internet) διασυνδέονται μεταξύ τους για ταχύτερη μεταφορά και χρήση της πληροφορίας (δίκτυο Σύζευξης) ενώ οι υπάλληλοι καταρτίζονται στη χρήση των νέων συστημάτων. Προκειμένου να διευκολυνθεί η επικοινωνία του πολίτη με τις υπηρεσίες του Δημοσίου, η Κοινωνία της Πληροφορίας παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε τέσσερις μορφές:

- Ηλεκτρονική πληροφόρηση των πολιτών από τα Υπουργεία, τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα για θέματα δικαιολογητικών, αδειών, πιστοποιητικών, σημείων επικοινωνίας κλπ.,
- Ηλεκτρονική επικοινωνία των πολιτών με τις Δημόσιες Υπηρεσίες με χρήση νέων ηλεκτρονικών μέσων (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κλπ.) προκειμένου να λύνονται ταχύτερα τυχόν απορίες τους,
- Ηλεκτρονική λήψη αιτήσεων από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή του σπιτιού ή του γραφείου για την έκδοση πιστοποιητικών, βεβαιώσεων κλπ.,
- Ηλεκτρονική διεκπεραίωση συναλλαγών με το Δημόσιο, χωρίς ταλαιπωρία και απώλεια χρόνου. Χαρακτηριστικά είναι τα παραδείγματα της δυνατότητας υποβολής του Φόρου Εισοδήματος, του ΦΠΑ (μέσω των ψηφιακών υπηρεσιών της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων), η πληρωμή λογαριασμών, ο έλεγχος της πορείας των αιτημάτων κλπ.

Στρατηγικοί στόχοι

Στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα περιλαμβάνονταν δύο στρατηγικοί στόχοι:

- **Την Εξυπηρέτηση του Πολίτη και την Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής.** Ο στόχος αυτός αφορά την βελτίωση της καθημερινής ζωής του πολίτη με παρεμβάσεις σε κρίσιμους τομείς δημόσιας δράσης και πολιτικής όπως η Δημόσια Διοίκηση, η Υγεία, οι Μεταφορές, το Περιβάλλον και ο Πολιτισμός.
- **Την Ανάπτυξη και το Ανθρώπινο Δυναμικό** που αφορά την δημιουργία συνθηκών κατάλληλων για την ενίσχυση της διαδικασίας οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης με άξονες την τεχνολογία και την γνώση και τελικό στόχο την παραγωγικότητα, την ανταγωνιστικότητα, τα εισοδήματα, την απασχόληση και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Οι δύο αυτοί στρατηγικοί στόχοι εξειδικεύονται σε τέσσερις άξονες δράσης.

Παιδεία και Πολιτισμός.

Εξοπλισμός, δικτύωση, κατάρτιση εκπαιδευτικών και ψηφιακό περιεχόμενο για την δημιουργία ενός εκπαιδευτικού συστήματος για τον 21ο αιώνα, χρήση νέων τεχνολογιών για τεκμηρίωση και προβολή του Ελληνικού πολιτισμού.

Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής.

Χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη σε κρίσιμους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, βελτίωση της ποιότητας ζωής με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην υγεία και στην πρόνοια, στο περιβάλλον και τις μεταφορές.

Ανάπτυξη και απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία.

Δημιουργία συνθηκών για την μετάβαση στην "νέα οικονομία", με την προώθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου, της ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας, της έρευνας και της διασύνδεσής της με την παραγωγή, της κατάρτισης στις νέες τεχνολογίες, της απασχόλησης και της τηλε-εργασίας.

Επικοινωνίες.

Στήριξη της διαδικασίας απελευθέρωσης της αγοράς, δράσεις ανάπτυξης της τηλεπικοινωνιακής υποδομής σε απομακρυσμένες περιοχές για παροχή προηγμένων υπηρεσιών σε χαμηλό κόστος και σημείων πρόσβασης για τους πολίτες με έμφαση στις ευρυζωνικές υπηρεσίες.

«Ηλεκτρονική κυβέρνηση» για την εξυπηρέτηση του πολίτη

Το ομώνυμο «μέτρο» του Επιχειρησιακού Προγράμματος (ΕΠ) στοχεύει στην αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση (ΔΔ) σε πολίτες και επιχειρήσεις σε κεντρικό όσο και σε

περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Οι παραπάνω ενέργειες απορρέουν από τις διεθνείς τάσεις και πρακτικές που διαμορφώνονται σε ευρωπαϊκό επίπεδο αναφορικά με την υλοποίηση παρεμβάσεων για την προσαρμογή της Δ.Δ. στην ψηφιακή εποχή, κωδικοποιούνται στην πρωτοβουλία e-Europe. Τα κύρια σημεία της πρωτοβουλίας αυτής (σε ότι αφορά στη Δ.Δ.), μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δυο άξονες:

- Ψηφιακές κυβερνητικές υπηρεσίες που θα πλησιάζουν τον πολίτη (τόσο σε επίπεδο εξυπηρέτησης όσο και σε επίπεδο κάλυψης των αναγκών) και θα δημιουργούν προϋποθέσεις ευκολότερης πρόσβασης μέσα από το Διαδίκτυο. Αφορούν υπηρεσίες στον δημοσιονομικό και χρηματοοικονομικό τομέα, στον τομέα της δικαιοσύνης και της διοικητικής εξυπηρέτησης του πολίτη.
- Περιορισμό των δαπανών μέσα από την απλοποίηση γραφειοκρατικών μηχανισμών και υποστήριξη των διαδικασιών εξυπηρέτησης του πολίτη με ΤΠΕ και προτείνεται η υιοθέτηση ενός μοντέλου ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών 4 επιπέδων :
 1. Δημοσίευση κειμένων και πακέτων πληροφοριών της Δ.Δ.
 2. Αλληλεπίδραση, παροχή πληροφοριών στους πολίτες με ηλεκτρονικά μέσα (e-mail, fax, κόμβοι FAQ, κλπ)
 3. Συναλλαγή, δίνοντας τουλάχιστον την δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης αιτήσεων
 4. Συνδυαζόμενες Υπηρεσίες, εξυπηρέτηση των πολιτών από κέντρα που προσφέρουν ενοποιημένες υπηρεσίες, οι οποίες αφορούν διαφορετικά επίπεδα και τμήματα της Δ.Δ.

Μια ανοικτή και αποτελεσματική Δ.Δ., δημιουργεί ολοκληρωμένες δομές και μηχανισμούς παραγωγής, διαχείρισης και διάθεσης πληροφοριών, ικανοποιώντας τις ανάγκες των πολιτών και συνεισφέροντας στην ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας. Στο πλαίσιο αυτό, το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα στοχεύει στην ανάπτυξη on-line εφαρμογών, στη χρήση ΤΠΕ για απλοποίηση και επανακαθορισμό διαδικασιών και επικοινωνίας εντός και μεταξύ δημοσίων

υπηρεσιών σε όλη τη δημόσια διοίκηση, η ηλεκτρονική δικτύωση των φορέων της Δ.Δ. σε κεντρικό, περιφερειακό, νομαρχιακό και τοπικό επίπεδο, οι απαιτούμενες για τη σωστή λειτουργία των συστημάτων εγκαταστάσεις, καθώς και η διευκόλυνση της διεπαφής σε κρίσιμους τομείς της Δ.Δ. με τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, ιδιαίτερα στους εξής τομείς:

- Στο δημοσιονομικό και χρηματοοικονομικό τομέα
- Στην κοινωνική ασφάλιση
- Στον τομέα της δικαιοσύνης
- Στην Περιφερειακή ανάπτυξη και Διοίκηση
- Στην διοικητική εξυπηρέτηση του πολίτη (π.χ. άδειες, πιστοποιητικά)
- Στον τομέα των υπηρεσιών άμεσης βοήθειας και αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών
- Στον τομέα της καθολικής πρόσβασης στην ΚτΠ των ευπαθών ομάδων

Έργα που αφορούν στην διοικητική εξυπηρέτηση του πολίτη

Η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων αποτελεί βασικό στόχο της Κοινωνίας της Πληροφορίας και στηρίζεται στη δημιουργία του κατάλληλου τεχνικού και λειτουργικού περιβάλλοντος επικοινωνίας των Δημοσίων Υπηρεσιών, το οποίο θα επιτρέψει «να κινείται μεταξύ των υπηρεσιών ο φάκελος και όχι ο πολίτης». Στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» υλοποιούνται σημαντικά έργα για τη βελτίωση της καθημερινότητας του πολίτη, όπως:

- **Το ΑΡΙΑΔΝΗ:** Σύστημα παροχής υπηρεσιών και διοικητικών πληροφοριών
- **Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ:** τυπικό έργο παροχής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών
- **Το ΑΡΙΑΔΝΗ II:** Παροχή υπηρεσιών (S.L.A.)(Συνέχιση του έργου ΑΡΙΑΔΝΗ)

καθώς και άλλα έργα Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης όπως το

- Σύστημα ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ,
- Εθνικό Δημοτολόγιο,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Παρακολούθησης της Ανάπτυξης στην Μακεδονία και Θράκη αλλά και στην Νοτιοανατολική Ευρώπη,
- Εθνικό Σύστημα ηλεκτρονικών προμηθειών,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Στρατολογικής Εξυπηρέτησης Πολιτών,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου,
- έργο Ηλεκτρονική Πολεοδομία,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα διαχείρισης πληροφορίας στο ΥΠΕΞ με στόχο την εξυπηρέτηση του πολίτη,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ειδικού ληξιαρχείου,
- Ολοκληρωμένο Σύστημα διάχυσης στατιστικής πληροφορίας
- Ηλεκτρονικό Κέντρο Εξυπηρέτησης του πολίτη για την προστασία των Δεδομένων προσωπικού Χαρακτήρα,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Οργανισμού Διαχείρισης Δημοσίου Υλικού Α.Ε.,
- Η Βελτίωση των Μεθόδων Ενημέρωσης & Εξυπηρέτησης των Πολιτών & των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης από το Συνήγορο του Πολίτη.,
- Σύστημα παρακολούθησης, ελέγχου λειτουργίας και παρεχόμενων υπηρεσιών δημοσίων και ιδιωτικών ΚΤΕΟ
- Σύστημα ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ
- Κέντρα πληροφόρησης πολιτών στις περιφέρειες και τις νομαρχίες
- Σύστημα αυτοματοποίησης της σύνθεσης, της δημοσιευτέας ύλης των ΦΕΚ
- Επέκταση Βάσης Δεδομένων Εθνικού Τυπογραφείου
- Ανάπτυξη μηχανισμών και υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης του Υπουργείου Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Μητρώου ΜΜΕ για το ΕΣΡ
- Ένταξη στο σύστημα Eucaris - Διεθνές Δίκτυο Διαχείρισης Πληροφορίας οχημάτων και Αδειών Κυκλοφορίας

- Συμμετοχή της Ελληνικής Αστυνομίας στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης με χρήση πληροφορικής
- Δημιουργία μηχανισμών πιστοποίησης και διαχείρισης - διαχείριση εμπορικών σημάτων

7.2.1. Το έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ»

Το έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ» 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 μέσω κεντρικών και αποκεντρωμένων δομών, όπου παρέχεται πληροφόρηση και εξυπηρέτηση για συγκεκριμένες διοικητικές πράξεις. Η «Αριάδνη» υποστηρίζει τη δημιουργία και λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), με εξοπλισμό πληροφοριακής υποδομής (ηλεκτρονικό και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό), ειδικά έπιπλα, κλιματιστικά και σύνδεση με το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα (για τη διασύνδεση των ΚΕΠ και την υποστήριξη και παροχή των υπηρεσιών στους χρήστες) και την παραγωγική λειτουργία. Η λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών υποστηρίζεται από την δημιουργία συστήματος παροχής υπηρεσιών με το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα που διασυνδέει τα ΚΕΠ μεταξύ τους και με την Κεντρική Διοίκηση. Αποστολή του κεντρικού πληροφοριακού συστήματος είναι η συλλογή, επεξεργασία, οργάνωση και η ανανέωση της δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, ώστε να είναι διαθέσιμη μέσω Διαδικτύου. Οι διοικητικές πληροφορίες και τα δεδομένα (π.χ. ψηφιοποιημένα έντυπα) είναι προσπελάσιμα τον πολίτη μέσω

- 1. Τηλεφώνου**
- 2. Internet**
- 3. ΚΕΠ**

Αποτελεί δηλαδή ένα συνεκτικό σύνολο παρεμβάσεων, όπως η ηλεκτρονική διάθεση του Οδηγού του Πολίτη, το κέντρο κλήσης 1564, το πρόγραμμα Αστερίας, η δημιουργία One-Stop Shops, η ψηφιοποίηση εντύπων, η απλοποίηση διοικητικών διαδικασιών κ.ά. Μέσω του συγκεκριμένου έργου επιτυγχάνεται περιορισμός της αναγκαιότητας αυτοπρόσωπης παρουσίας του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες, εφόσον τα **Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)** καθίστανται το μοναδικό σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος, για όλες τις διοικητικές του υποθέσεις. Στόχος είναι ο κάθε πολίτης, και κυρίως εκείνος που βρίσκεται μακριά από τα διοικητικά κέντρα, να έχει έγκυρη πληροφόρηση αναφορικά με τις διαδικασίες που ισχύουν για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών, αλλά και να έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει μεγάλο μέρος των υπηρεσιών αυτών. Ταυτόχρονα, στόχος είναι ο πολίτης να διευκολυνθεί στις συναλλαγές του με το Δημόσιο, με όσο το δυνατόν μικρότερες μετακινήσεις και κάνοντας χρήση των δυνατοτήτων που δίνουν οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Ωστόσο, ακόμη και οι πολίτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με τις τεχνολογίες δεν αποκλείονται, αφού τους δίνεται η δυνατότητα να τις χρησιμοποιήσουν μέσα από δημόσιες δομές πρόσβασης αλλά και να εξυπηρετηθούν μέσω τηλεφώνου ή προσωπικής επαφής.

Σημαντική δικτυακή υποδομή για την στήριξη όλου του εγχειρήματος αποτελεί το έργο «Σύζευξις» το οποίο αποσκοπεί στη βελτίωση της λειτουργίας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, με την αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερόμενων σε αυτούς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών. Η ουσιαστική κατεύθυνση του έργου είναι η ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών, μέσω αυτοματοποιημένων και φιλικών προς τον χρήστη συστημάτων πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το Δημόσιο.

7.2.2. Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Το Έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ αποτελεί τυπικό έργο παροχής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης και κλίμακας. Χωροθετείται σε ολόκληρη την Ελληνική Επικράτεια με παρουσία σε περίπου 1800 σημεία. Υλοποιείται στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας με Τελικό Δικαιούχο την ΚτΠ Α.Ε. και Φορέα Υλοποίησης το ΥΠΕΣΔΔΑ. Οι Φορείς του Ελληνικού Δημοσίου στους οποίους υλοποιείται είναι Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες, Διαχειριστικές Αρχές, Στρατολογικά Γραφεία, Φορείς της Α' και Β' Βαθμίδας της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ΚΕΠ καθώς και Νοσοκομεία και Κέντρα Υγείας. Οι ΟΤΑ Α' Βαθμού κατέχουν πρωταγωνιστικό ρόλο στην μέγιστη δυνατή αξιοποίηση του έργου καθώς από το σύνολο των 1789 φορέων που μέχρι σήμερα το ΣΥΖΕΥΞΙΣ έχει ολοκληρωθεί οι 1083 είναι Φορείς της Πρωτοβάθμιας Αυτοδιοίκησης, δηλαδή το 60% των Φορέων είναι ΟΤΑ Α' Βαθμού και ΚΕΠ. Σε αυτό το πλήθος θα προστεθούν άλλοι περίπου 100 Δήμοι οι οποίοι μέχρι σήμερα υπολείπονται των υποδομών τους (δομημένη καλωδίωση και τηλεφωνικά κέντρα). Οι υπηρεσίες που θα προσφερθούν σ' αυτούς τους φορείς δεν περιορίζονται σε απλές τηλεφωνικές συνδέσεις αλλά επεκτείνονται περιλαμβάνοντας προηγμένες υπηρεσίες φωνής, δεδομένων και εικόνας.

Οι στόχοι που επιδιώκονται με το έργο "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" είναι η:

- Εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τον πολίτη πληροφοριών οι οποίες έχουν ως πηγή φορείς του Δημοσίου Τομέα.
- Βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, ιδιαίτερα για διαδικασίες οι οποίες απαιτούν εμπλοκή περισσότερων του ενός φορέα, με τελικό στόχο την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης.
- Αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Δημοσίου Τομέα μέσω της λειτουργικής διασύνδεσης των συστημάτων αυτών, της εγκατάστασης ιεραρχικού δικτύου εξυπηρετητών και της διαχείρισης των τελικών χρηστών στη λογική κλειστών περιβαλλόντων.

- Αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχονται από την απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών και από την ανάπτυξη εναλλακτικών τρόπων υλοποίησης και χρηματοδότησης τηλεπικοινωνιακών έργων.
- Μείωση του κόστους της επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του Δημόσιου Τομέα με ταυτόχρονη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας διακίνησης των πληροφοριών.
- Εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών και η αποφυγή επικαλύψεων - επαναλήψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις.
- Αποτελεσματική διαχείριση της διακίνησης των δεδομένων των φορέων του Δημόσιου Τομέα και η κεντρική και κατακεντρωμένη υποστήριξη των τηλεματικών εφαρμογών.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ ΤΟ «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Στόχος του έργου είναι το ΣΥΖΕΥΞΙΣ να αποτελέσει το Εθνικό Δίκτυο της Δημόσιας Διοίκησης, το οποίο για τρία χρόνια χωρίς κανένα κόστος θα προσφέρει στους φορείς που εντάσσονται σε αυτό υπηρεσίες όπως:

- **Υπηρεσία φωνής** Δωρεάν πανελλαδική εσωτερική τηλεφωνία για όλους τους φορείς του δημοσίου. Χαμηλές χρεώσεις για κλήσεις εκτός του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» .
- **Υπηρεσία τηλεομοιοτυπίας** Δωρεάν πανελλαδική επικοινωνία με fax για όλους τους φορείς του δημοσίου. Χαμηλές χρεώσεις για κλήσεις εκτός του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»
- **Δωρεάν Πρόσβαση στο Δίκτυο.** Παρέχεται προστασία από επιθέσεις (firewall) κεντρικά σε κάθε νησίδα.
- **Δυνατότητα VPN** (εικονικό εσωτερικό δίκτυο)
- **Υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**
- **Φιλοξενία σελίδων και δικτυακών υπηρεσιών (WebHosting)**

- Δυναμικές σελίδες
- Βάσεις δεδομένων
- Εφεδρική αποθήκευση (backup)
- Υποδομή δημόσιου κλειδιού. Πιστοποίηση δικτυακών τόπων. (Ξεχωριστό έργο)
- Παροχή πιστοποιητικών και ψηφιακών υπογραφών. (Θα διατεθούν 50000 ηλεκτρονικά κλειδιά)
- Δυνατότητα ασφαλών συναλλαγών ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- Τηλεκπαίδευση και τηλεσυνδιάσκεψη. Το σύζευξις θα παρέχει τον εξοπλισμό καθώς και υπηρεσίες MCU (Multipoint Control Unit) για την τηλεδιάσκεψη ώστε να είναι δυνατή η τηλεδιάσκεψη μεταξύ πολλών σημείων ταυτόχρονα.
- Πρόσβαση σε υπηρεσίες σε πανευρωπαϊκό επίπεδο μέσω των δικτύων TESTA και OLISnet
- Υποστήριξη σε τεχνικά ζητήματα

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» στο σύνολό του αποτελείται από εννέα (9) ξεχωριστά Υποέργα, και είναι τα εξής:

Υποέργο-1 (ΑΤΤΙΚΗ-1): Νησίδα 1 (Τα Υπουργεία, οι Γενικές Γραμματείες, οι διαχειριστικές Αρχές και τα Στρατολογικά γραφεία . υπηρεσίες που βρίσκονται στην περιφέρεια Αττικής)

Υποέργο-2 (ΑΤΤΙΚΗ-2): Νησίδα 2 (Η Περιφέρεια Αττικής, οι Φορείς της Α. και Β. Βαθμίδας Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τα ΚΕΠ της περιφέρειας Αττικής καθώς και τα Νοσοκομεία και Κέντρα Υγείας της ίδιας περιφέρειας)

Υποέργο-3 (Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ): Νησίδα 3 (Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην Νομαρχία Θεσσαλονίκης)

Υποέργο-4 (ΚΡΗΤΗ): Νησίδα 4 (Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην περιφέρεια Κρήτης)

Υποέργο-5 (Β. ΕΛΛΑΔΑ): Νησίδα 5 (Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης, δυτικής Μακεδονίας, Κεντρικής Μακεδονίας (πλην Φορέων Νομαρχίας Θεσσαλονίκης), Βορείου Αιγαίου, Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας)

Υποέργο -6 (Ν. ΕΛΛΑΔΑ): Νησίδα 6 (Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ηπείρου, δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου, και Νοτίου Αιγαίου)

Υποέργο-7: Δίκτυο κορμού

Υποέργο-8: διαχείριση της κατάρτισης

Υποέργο-9: Υπηρεσία PKI (υποδομή δημοσίου κλειδιού)

Φυσικό αντικείμενο έργου

Το έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ έχει ολοκληρωθεί και παραδοθεί στους ΟΤΑ τελικούς ωφελούμενους τον Δεκέμβριο του 2005. Περίπου 100 Δήμοι υπολείπεται να προστεθούν στο επόμενο διάστημα. Η αξιοποίηση του έργου είναι ευθύνη των Φορέων της Πρωτοβάθμιας Αυτοδιοίκησης.

Σε όλους τους Φορείς των ΟΤΑ έχουν ορισθεί τεχνικοί και επιχειρηματικοί σύμβουλοι οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την παροχή της απαιτούμενης πληροφόρησης στους προϊσταμένους του Φορέα τους για τις απαιτούμενες παρεμβάσεις από την πλευρά τους για την επιτυχή χρήση και την πλήρη αξιοποίηση του έργου.

Η επιχειρησιακή ετοιμότητα των ΟΤΑ για να υποδεχθούν και να αξιοποιήσουν τις υπηρεσίες του έργου προσδιορίζεται από την εγκατάσταση από αυτούς πληροφοριακών συστημάτων που θα αξιοποιήσουν τη δικτυακή υποδομή του ΣΥΖΕΥΞΙΣ αλλά και από τη δημιουργία των απαραίτητων βασικών υποδομών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών (δομημένη καλωδίωση, τηλεφωνικά κέντρα). Σε ποσοστό 70% υστερούν και στις 2

παραμέτρους. Η αξιοποίηση των υποδομών του ΣΥΖΕΥΞΙΣ από τους ΟΤΑ (π.χ. υπηρεσίες Web hosting) θα αυξηθεί και μέσω της συμμετοχής τους σε έργα των προσκλήσεων 114 και 148 (Ψηφιακή Αυτοδιοίκηση) του Μέτρου 2.2 του Ε.Π. ΚτιΠ με φυσικό αντικείμενο την δημιουργία διαδικτυακών πυλών (portal) των ΟΤΑ μέσω των οποίων θα παρέχονται πληροφορίες για την πόλη τους αλλά και on line υπηρεσίες για την διοικητική εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων. Επίσης οι ΟΤΑ μπορούν να αξιοποιήσουν και τις δυνατότητες που τους δίνονται από το πρόγραμμα ΘΗΣΕΑΣ.

Μέχρι σήμερα έχουν ολοκληρωθεί σε 1083 Φορείς της Πρωτοβάθμιας Αυτοδιοίκησης οι υποδομές και τα ενεργά στοιχεία για το έργο. Έχουν δοθεί router, switches, τηλεφωνικά κέντρα, UPS, modem, Οθόνη Τηλ/ψης, Ψηφιακή Κονσόλα Τηλεφωνητής, Η/Υ, Ασύρματα Μικρόφωνα, Ενσύρματα Μικρόφωνα, Τηλεφωνικές Συσκευές, Voice Gateways, PRI Κάρτες, Κεντρικό Σύστημα Τηλ/ψης, Οθόνη Τηλ/ψης, Προβολικό για Τηλ/ψη, βασική γραμμή πρόσβασης, εφεδρική γραμμή πρόσβασης, μείκτες. Από τις αρχές του 2006 ξεκίνησε η σταδιακή έναρξη παροχής υπηρεσιών. Στην συντριπτική πλειοψηφία των ΟΤΑ που έχει ολοκληρωθεί το έργο γίνεται χρήση της υπηρεσίας ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Οικονομικό Αντικείμενο έργου

Το κόστος λειτουργίας του ΣΥΖΕΥΞΙΣ σε κάθε ΟΤΑ εξαρτάται από το μέγεθος του Δήμου. Με κριτήρια κυρίως τις τηλεπικοινωνιακές τους ανάγκες, τον καταγεγραμμένο όγκο των εισερχόμενων/εξερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων και δευτερευόντως την πληρότητα των υποδομών τους οι φορείς που συμμετέχουν στο ΣΥΖΕΥΞΙΣ κατατάσσονται σε τρεις κατηγορίες (Μικρός, Μεσαίος, Μεγάλος):

- **Μικρός Φορέας:** Μικρός αριθμός υπαλλήλων (<50), μικρές επικοινωνιακές ανάγκες (μέγιστο απαιτούμενο εύρος ζώνης 512kbps), χωρίς τηλεφωνικό κέντρο.

- **Μεσαίος Φορέας:** Μέσος αριθμός υπαλλήλων (50-100), μέτριες επικοινωνιακές ανάγκες (μέγιστο απαιτούμενο εύρος ζώνης 2Mbps), μικρό τηλεφωνικό κέντρο.
- **Μεγάλος Φορέας:** Μεγάλος αριθμός υπαλλήλων (>100), υψηλές επικοινωνιακές ανάγκες (ελάχιστο απαιτούμενο εύρος ζώνης 2Mbps), ψηφιακό τηλεφωνικό κέντρο.

Με το νέο ΑΡΙΑΔΝΗ θα παρέχονται ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. **Γύρω στα 200 ΚΕΠ είναι συνδεδεμένα με το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ**

Έμμεσα οφέλη

- Οι δήμοι δεν είναι πια απομονωμένοι αλλά συμμετέχουν στην κοινωνία της γνώσης
- Συμμετοχή σε δίκτυα αριστείας μέσω ανταλλαγή γνώσης και εμπειριών
- Εφαρμογή και αφομοίωση καλών πρακτικών από φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης χωρών της Ευρώπης.
- Ανταγωνιστικότητα – ευκολότερη και ποιο αποτελεσματική διαχείριση της πληροφορίας. Γρηγορότερη διεκπεραίωση των υπηρεσιών.
- Αποτελεσματικότερη διαχείριση πόρων.

Πλεονεκτήματα

- Χαμηλότερο κόστος υπηρεσιών. Υπολογίζεται ότι το συνολικό κόστος των τηλεπικοινωνιακών τελών θα είναι κάτω από το μισό
- μειωμένες ανάγκες σε εξοπλισμό. Όλα τα σήματα περνούν από ένα καλώδιο
 - οι βασικές (κοινές) υπηρεσίες παρέχονται κεντρικά
- μεγάλο εύρος υπηρεσιών
- απλούστερη υλοποίηση (ένας πάροχος για όλες τις υπηρεσίες)
- Εγγυημένη ποιότητα υπηρεσιών. Οι μέγιστοι χρόνοι απόκρισης και η ελάχιστη διαθεσιμότητα της κάθε υπηρεσίας είναι προκαθορισμένοι και

ορίζονται στη σύμβαση SLA.

- Παρέχεται υποστήριξη και κατάρτιση / επιμόρφωση των υπαλλήλων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η κατάρτιση αποτελεί ξεχωριστό υποέργο του Σύζευξις.

7.2.3. Το έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ II»

Το ΕΡΓΟ ΑΡΙΑΔΝΗ II αποτελεί την συνέχεια του έργου ΑΡΙΑΔΝΗ (Ανάπτυξη και Λειτουργία Κεντρικού Συστήματος Πληροφόρησης Υποστήριξης και Διασύνδεσης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών - Γραφείων ΑΡΙΑΔΝΗ), που είχε χρηματοδοτηθεί από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων με συγχρηματοδότηση από εθνικούς πόρους και την Ευρωπαϊκή Ένωση, μέσω του Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης 2000-2006 και ειδικότερα του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας»

Περιγραφή του έργου

Παροχή υπηρεσιών (S.L.A.) μέσα από την ανάπτυξη και λειτουργία των απαραίτητων υποδομών Τ.Π.Ε. για την εξυπηρέτηση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ.).

Ειδικότερα, το έργο περιλαμβάνει τα παρακάτω αναφερόμενα οκτώ (8) Υποέργα/Υποσυστήματα

Υποέργο/Υποσύστημα 1: Συλλογή, ψηφιοποίηση, κωδικοποίηση, οργάνωση και επεξεργασία της δημόσιας πληροφορίας και εισαγωγή της στο Κεντρικό Δικτυακό τόπο καθώς επίσης και ο σχεδιασμός και υλοποίηση βάσης δεδομένων διοικητικών πληροφοριών και εντύπων.

Υποέργο/Υποσύστημα 2: Διαδικτυακή πύλη διοικητικής πληροφόρησης και ηλεκτρονικών συναλλαγών

Υποέργο/Υποσύστημα 3: Παροχή Πληροφοριών και Υποβολής Αιτήσεων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών μέσω Τηλεφωνικού Κέντρου

Υποέργο/Υποσύστημα 4: Παροχή Υπηρεσιών και Πληροφοριών μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ.)

Υποέργο/Υποσύστημα 5: Ανάπτυξη και υποστήριξη Ιδεατού Ιδιωτικού Δικτύου (V.P.N.) Διασύνδεσης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών

Υποέργο/Υποσύστημα 6: Έλεγχος – Διαχείριση – Λήψη Αποφάσεων (M.I.S.)

Υποέργο/Υποσύστημα 7: Παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης

Υποέργο/Υποσύστημα 8: Υπηρεσίες υποστήριξης, Help Desk

Με το νέο έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ II» εξασφαλίζεται η τεχνική δυνατότητα διεξαγωγής ηλεκτρονικών πληρωμών μέσα στα ΚΕΠ, προκειμένου να μπορεί ο πολίτης να πληρώνει το παράβολο κάποιας διαδικασίας εντός του ΚΕΠ και να μην ταλαιπωρείται με άσκοπες μετακινήσεις προς άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες. Απομένει μόνο η άρση ορισμένων διοικητικών εμποδίων, αρμοδιότητας κυρίως του Υπουργείου Οικονομικών, προκειμένου οι ηλεκτρονικές πληρωμές μέσω του «1564» ή του site των ΚΕΠ να τεθούν σε λειτουργία. Έτσι επιτυγχάνεται η μετεξέλιξη των ΚΕΠ από Κέντρα Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πολιτών σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Συναλλαγών.

Τα 1054 ΚΕΠ, που λειτουργούν σήμερα σε όλη την Ελλάδα, αποτελούν υποκαταστήματα της Δημόσιας Διοίκησης, όπου διεκπεραιώνονται περισσότερες από 1000 πιστοποιημένες διαδικασίες. Η ολοκλήρωση των έργων πληροφορικής προωθεί την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με χειροπιαστά οφέλη για την καθημερινότητα του πολίτη.

Σήμερα, για 93 μονομηματικές διαδικασίες, όπως το πιστοποιητικό γέννησης ή το αντίγραφο ποινικού μητρώου, ο πολίτης δεν χρειάζεται καν να προσέλθει σε ΚΕΠ, για να υποβάλει αίτηση. Αρκεί ένα τηλεφώνημα στο

«1564» ή μια επίσκεψη στον δικτυακό τόπο των ΚΕΠ, για να παραγγείλει το πιστοποιητικό που χρειάζεται και να επιλέξει το ΚΕΠ από το οποίο θα το παραλάβει., ειδοποιούμενος με τηλεφώνημα ή με SMS.

Αρκετές από αυτές τις διαδικασίες προϋποθέτουν την καταβολή κάποιου παραβόλου, πράγμα που υποχρεώνει τον πολίτη να μεταβαίνει σε άλλη Δημόσια Υπηρεσία ή Τράπεζα για να πληρώνει το προαπαιτούμενο παράβολο. Τα ΚΕΠ διαθέτουν τώρα την κατάλληλη ηλεκτρονική υποδομή, προκειμένου να μπορεί ο πολίτης να καταβάλει το αντίστοιχο τίμημα, όταν αυτό απαιτείται, εντός του ΚΕΠ. Οι υποδομές του νέου έργου «ΑΡΙΑΔΝΗ ΙΙ» υποστηρίζουν τις ηλεκτρονικές πληρωμές παραβόλων τόσο εντός των ΚΕΠ, όσο και καλώντας το «1564» ή παραγγέλλοντας το διοικητικό προϊόν μέσω Διαδικτύου με χρέωση οποιασδήποτε πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας. Μόλις, λοιπόν, το Υπουργείο Οικονομικών άρει τα υφιστάμενα διοικητικά εμπόδια, οι ηλεκτρονικές πληρωμές μέσω του «1564» και του διαδικτυακού τόπου των ΚΕΠ θα τεθούν σε λειτουργία.

Από έρευνα που έχει διενεργηθεί στο σύνολο των ΚΕΠ της χώρας διαπιστώθηκε ότι οι πολίτες επιθυμούν να γίνονται στα ΚΕΠ εγχρήματες συναλλαγές και ότι για την συντριπτική πλειονότητα αυτών **τα μετρητά** είναι ο πιο δημοφιλής τρόπος πληρωμής. Έτσι αναζητήθηκε ο τρόπος διευκόλυνσης των πολιτών, ώστε να πληρώνουν **με μετρητά** μέσα στα ΚΕΠ. Το Υπουργείο Εσωτερικών με επιστολή του στην Ένωση Ελληνικών Τραπεζών ζήτησε την εκδήλωση ενδιαφέροντος από όλα τα μέλη της και, μετά από την ολοκλήρωση της αξιολόγησης των προτάσεων που υπεβλήθησαν, επελέγη η Τράπεζα Πειραιώς, διότι ικανοποιούσε πλήρως τις προδιαγραφές που είχε θέσει. Λόγω του ότι είναι έργο πρωτοποριακό, **χωρίς προηγούμενο για τα ελληνικά δεδομένα**, το Υπουργείο Εσωτερικών έκρινε σκόπιμο να προχωρήσει με προσεκτικά βήματα στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη του έργου, ώστε να εξασφαλίζεται ότι το πρόγραμμα εγχρήματων συναλλαγών έχει τις σωστές βάσεις. Έτσι, **σε συνεργασία με την Τράπεζα Πειραιώς**, ξεκίνησε η υλοποίηση αυτού του πιλοτικού προγράμματος σε 21 επιλεγμένα ΚΕΠ σε όλη την Ελλάδα, με σκοπό την άντληση χρήσιμων στοιχείων και την εξαγωγή πολύτιμων συμπερασμάτων, έτσι ώστε να εφαρμοστεί σε επόμενη φάση ένα

ολοκληρωμένο και σύγχρονο σύστημα εγχρήματων συναλλαγών σε ευρεία έκταση στο δίκτυο των ΚΕΠ.

Κατά τη διάρκεια αυτού του οκτάμηνου πιλοτικού προγράμματος, ευελπιστείτε ότι οι πολίτες θα χρησιμοποιήσουν τις νέες υπηρεσίες, και με τις απαντήσεις τους στην ηλεκτρονική δημοσκόπηση που θα διενεργείται στο τέλος κάθε εγχρήματης συναλλαγής θα βοηθήσουν ενεργά στο σχεδιασμό τις υπηρεσίες της «επόμενης μέρας» για τα ΚΕΠ.

Στα μηχανήματα αυτά, τα οποία είναι 100% ελληνικής τεχνολογίας και κατασκευής, ο πολίτης θα μπορεί με μετρητά να πληρώνει:

-
- τον φόρο εισοδήματος,
 - το ΦΠΑ,
 - τις ασφαλιστικές του εισφορές σε ΙΚΑ και ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ),
 - λογαριασμούς ΔΕΗ και ΟΤΕ,
 - λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας,
 - πιστωτικές κάρτες και δάνεια όλων των ελληνικών τραπεζών.

Εκτός από τις εγχρήματες συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω αυτού του πιλοτικού προγράμματος, το Υπουργείο Εσωτερικών προσπαθεί επιπροσθέτως να εντάξει και άλλους φορείς του Δημοσίου και του ευρύτερου Δημόσιου στο νέο σύστημα πληρωμών και μέχρι το τέλος του έτους θα έχει θέσει σε λειτουργία και τις ηλεκτρονικές πληρωμές.

Η Τράπεζα Πειραιώς, έχει αναλάβει το κόστος αυτού του εγχειρήματος χωρίς καμία επιβάρυνση για το Ελληνικό Δημόσιο.

7.3. Επιχειρησιακό πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»

Το Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»

Στόχος του Προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» είναι μια Νέα Δημόσια Διοίκηση, που θα λειτουργεί με διαφάνεια και αξιοκρατία και θα προσφέρει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις ποιοτικές υπηρεσίες, με χρήση νέων προτύπων διοίκησης και εξελιγμένων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Προς αυτή την κατεύθυνση, το νέο Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» είναι προσανατολισμένο προς τους εξής στρατηγικούς στόχους:

1. Διαφάνεια της διοικητικής δράσης.
2. Ποιοτική εξυπηρέτηση όλων των πολιτών, χωρίς αποκλεισμούς, με γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων («πολιτοκεντρική προσέγγιση») και τη συμμετοχή του πολίτη στα ζητήματα που αφορούν στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής του.
3. Ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα, κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό.
4. Αναδιάρθρωση των υπηρεσιών και ανασχεδιασμός των διαδικασιών, με πλήρη αξιοποίηση των σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, με στόχο την αποτελεσματικότητα του διοικητικού μηχανισμού.
5. Θεσμική θωράκιση για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.
6. Ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης, μέσω νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, για την απόκτηση των απαραίτητων δεξιοτήτων και της παιδείας που αφορά τη λειτουργία του στο νέο ψηφιακό περιβάλλον και την καθιέρωση συστημάτων υποκίνησης και αξιολόγησης.
7. Αξιοποίηση των δυνατοτήτων των νέων τεχνολογιών για την ενίσχυση της συμμετοχής και του δημοκρατικού ελέγχου εκ μέρους των πολιτών (Ηλεκτρονική Δημοκρατία), με παράλληλη δημιουργία μηχανισμών ελέγχου της διοικητικής δράσης.

Για την εκπλήρωση αυτών των στόχων απαιτείται σχεδιασμένη, πολυεπίπεδη δέσμη πολιτικών παρεμβάσεων, τόσο στην κεντρική όσο και στην

περιφερειακή διοίκηση, αποτελούμενη από αλληλοσυμπληρωματικές και εναρμονισμένες δράσεις που ήδη έχουν δρομολογηθεί.

Το Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» για την τριετία 2005-2007 αποτελεί σύνολο επιχειρησιακών παρεμβάσεων στους κύριους τομείς πολιτικής ευθύνης του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α προκειμένου, σε συνδυασμό με άλλα παράλληλα έργα και δραστηριότητες του Υπουργείου, να υπάρξουν με τη λήξη της τριετίας, απτά και ορατά αποτελέσματα στους πολίτες.

Οι παρεμβάσεις αυτές αποτυπώνονται στα υποπρογράμματα του «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» τα οποία αναλύονται ως εξής :

α) Υποπρόγραμμα 1: Εξυπηρέτηση Πολιτών και επιχειρήσεων

Η Δημόσια Διοίκηση πρέπει να οργανώνεται και λειτουργεί με εξωστρέφεια με βάση τις ανάγκες των πολιτών - χρηστών των Δημοσίων Υπηρεσιών και όχι με βάση τις αρμοδιότητες και την εσωτερική οργάνωσή της, προβλέπεται η μεγιστοποίηση των υπηρεσιών των ΚΕΠ με τη δυνατότητα για την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών αλλά και με την παροχή εξειδικευμένης εξυπηρέτησης σε ειδικές ομάδες πολιτών όπως τα ΑμεΑ, οι μετανάστες κ.ά.

Πέραν αυτών θα υλοποιηθούν οι ήδη θεσμοθετημένες ολοκληρωμένες Διοικητικές Συναλλαγές που θα καταργούν την έκδοση των πιστοποιητικών, αναλαμβάνοντας οι υπηρεσίες την υποχρέωση να διαπιστώσουν τα κάθε φορά απαιτούμενα στοιχεία ή ιδιότητες, για την απόδειξη των οποίων ο πολίτης υποχρεούται να προσκομίζει επανειλημμένως για διάφορους λόγους διάφορα πιστοποιητικά. Επίσης εκτός των αντιγραφειοκρατικών μέτρων που θεσμοθετούνται, περιλαμβάνονται και δράσεις για την άρση των διοικητικών εμποδίων στις συναλλαγές με το Δημόσιο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

β) Υποπρόγραμμα 2: Νέα συστήματα Οργάνωσης και Διοίκησης Δημοσίων Υπηρεσιών

Στο υποπρόγραμμα αυτό περιλαμβάνονται δράσεις που στοχεύουν στην ενίσχυση του στρατηγικού - επιτελικού ρόλου των Δημοσίων Υπηρεσιών με έμφαση στις Περιφέρειες για να μπορέσουν να επιτελέσουν το ρόλο μιας

σύγχρονης αποκεντρωμένης διοίκησης. Περιλαμβάνονται όλες οι δράσεις για την αναδιάρθρωση των υπηρεσιών με βάση τα νέα δεδομένα της χρήσης των νέων τεχνολογιών και των πληροφοριακών συστημάτων καθώς επίσης και συστήματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης, Benchmarking) και Μέτρησης της Απόδοσης των Δημόσιων Οργανώσεων.

γ) Υποπρόγραμμα 3: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η χρήση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Δημόσια Διοίκηση δεν μπορεί από μόνη της να οδηγήσει στο Ηλεκτρονικό Κράτος. Απαιτείται μια σειρά οργανωτικών αλλαγών αλλά και δεξιοτήτων του προσωπικού έτσι ώστε να επιτευχθεί η ποιοτική και ταχεία εξυπηρέτηση των πολιτών αλλά και η υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών. Πέραν της διάχυσης της ψηφιακής δημόσιας πληροφορίας και των on line συναλλαγών μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών και πολιτών απαιτούνται, τόσο θεσμικές όσο και οριζόντιες επιχειρησιακές παρεμβάσεις, προκειμένου ο διοικητικός μηχανισμός να ενσωματώσει τη νέα τεχνολογία και να θεμελιώσει την προσφορά των υπηρεσιών του στα νέα δεδομένα που αυτή υπαγορεύει. Οριζόντιες επιχειρησιακές παρεμβάσεις ενδεικτικά είναι η Διαλειτουργικότητα μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών, η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών, η ηλεκτρονική υπογραφή, η ηλεκτρονική αυθεντικοποίηση κ.ά.

δ) Υποπρόγραμμα 4: Ενδυνάμωση Ανθρώπινου Δυναμικού

Ένας από τους πιο κρίσιμους αλλά και πιο δύσκολους παράγοντες στη διοίκηση αλλαγών είναι το ανθρώπινο δυναμικό που αποτελεί τον καταλύτη για την ορθή λειτουργία κάθε οργανωτικού σχήματος. Το Υποπρόγραμμα αυτό περιλαμβάνει στοχευμένες δράσεις για κατάρτιση και επιμόρφωση βάσει καταγραφής εκπαιδευτικών αναγκών και μέσω e-learning καθώς και εισαγωγή συστημάτων υποκίνησης και αξιολόγησης απόδοσης των στελεχών.

ε) Υποπρόγραμμα 5: Διαφάνεια και Αξίες Χρηστής Διακυβέρνησης

Η φιλοσοφία σχεδιασμού των δημόσιων πολιτικών αγγίζει το πεδίο της σχέσης του ατόμου με την πολιτικά οργανωμένη κοινότητα και σηματοδοτεί το εύρος των απαιτήσεων και προσδοκιών του έναντι της διοίκησης. Ιδιαίτερη

θέση κατέχει η προσπάθεια για την αναπροσαρμογή της σχέσης πολιτών και διοίκησης με την καθιέρωση περισσότερων δικαιωμάτων για τους πολίτες και την ενίσχυση των δημοκρατικών αξιών με στόχο την αναδιευθέτηση των όρων συναλλαγής. Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο η εισαγωγή και προσπάθεια ενίσχυσης των αξιών της χρηστής Διακυβέρνησης, όπως της διαφάνειας, της ποιότητας της συμμετοχής, της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας αποτελούν για πρώτη φορά, ξεχωριστό υποπρόγραμμα στο Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ».

στ) Υποπρόγραμμα 6: Διαχείριση Καταστροφών

Η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη δεν μπορεί να μην εμπεριέχει τη δυνατότητα της κρατικής μηχανής να αντιμετωπίζει προληπτικά και κατασταλτικά τις φυσικές και τεχνολογικές καταστροφές, ζήτημα στο οποίο δε δόθηκε τα προηγούμενα χρόνια η αναγκαία προτεραιότητα. Γι' αυτό και για πρώτη φορά, η διαχείριση φυσικών καταστροφών που είναι έργο της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, έχει τη δική του θέση στο Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ».

Μέσα από αυτό προωθούνται μέτρα για την ενίσχυση του συντονιστικού ρόλου της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, την καθιέρωση Εθνικού Συστήματος Έγκαιρης Προειδοποίησης, καθώς και βελτιώσεις των Υπηρεσιών Πολιτικής Προστασίας, σε υποδομές και εκπαίδευση στελεχών Πολιτικής Προστασίας.

ζ) Υποπρόγραμμα 7: Τεχνική Βοήθεια

Πρόκειται για τις ενέργειες υποστήριξης του προγράμματος καθώς και για δράσεις πληροφόρησης και δημοσιότητας για την ενημέρωση των πολιτών, των δημοσίων υπηρεσιών αλλά και των κοινωνικών εταίρων. Καθοριστική είναι η σημασία της ενεργούς συμμετοχής των Υπουργείων και άλλων Δημοσίων Υπηρεσιών στην επιτυχή εκτέλεση του Προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ».

Έχουν προγραμματισθεί ενέργειες ενημέρωσης και διάχυσης της φιλοσοφίας του Προγράμματος στα Υπουργεία και τις Περιφέρειες, για να

επιδιωχθούν τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα, σε όσο το δυνατό μεγαλύτερο εύρος Δημοσίων Υπηρεσιών.

Ένας από τους κύριους άξονες των σημαντικότερων δράσεων που πραγματοποιούνται, σε εθνικό επίπεδο, στο πλαίσιο του Ε.Π. «Πολιτεία» αποτελεί η **Πρόσβαση στην Πληροφόρηση και η Ολοκληρωμένη Εξυπηρέτηση του Πολίτη**.

Η λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών περιορίζει τις μετακινήσεις που απαιτούνται από τους πολίτες προκειμένου να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους και προάγει την ίση μεταχείριση των πολιτών καθώς παρέχουν ίσες δυνατότητες συναλλαγής με τη Δημόσια Διοίκηση ανεξάρτητα από την γεωργική τους τοποθεσία. Η σταδιακή ένταξη στο σύστημα διεκπεραίωσης μέσω των ΚΕΠ όλων των διοικητικών διαδικασιών, αποτελεί τον κεντρικό στόχο του Προγράμματος, που θα υλοποιηθεί ακριβώς με τη χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, με τη δημιουργία των απαραίτητων υποδομών, με την κατάλληλη εκπαίδευση και υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και με την εφαρμογή καινοτομικών μεθόδων διοίκησης και επικοινωνίας με τους πολίτες.

Όμως, η διασφάλιση υψηλού επιπέδου ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μπορεί να επιτευχθεί με την καλύτερη πρόσβαση των πολιτών στη δημόσια πληροφορία και προχωρώντας ένα βήμα πιο πέρα, με την απευθείας ηλεκτρονική εξυπηρέτησή του, χωρίς να απαιτείται η οποιαδήποτε εμπλοκή του στη διαδικασία συλλογής των πληροφοριών που διαθέτει ήδη το Κράτος γι' αυτόν. Ο **απώτερος στόχος** λοιπόν, είναι η υπάρχουσα διαδικασία να προχωρήσει ένα βήμα πιο πέρα, δηλαδή με την πραγματοποίηση των συναλλαγών των πολιτών με τη Διοίκηση μέσω των ΚΕΠ. με μορφές **ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης**.

Επίσης, η **ενιαιοποίηση** των εντύπων των υπηρεσιών που παρέχονται προς τους πολίτες, που αφορούν στην πορεία διεκπεραίωσης αυτών των διοικητικών διαδικασιών, με την παράλληλη **ψηφιοποίησή** τους, αποτελεί έναν ακόμη στόχο του Ε.Π. «Πολιτεία». Έτσι ουσιαστικά, θα δημιουργηθούν

ηλεκτρονικές βάσεις πληροφοριακών δεδομένων, οι οποίες ενσωματωμένες σε ένα ολοκληρωμένο σύστημα, θα συμβάλλουν αποφασιστικά στην μετατροπή παραδοσιακών λειτουργιών του κράτους, σε ηλεκτρονικά διεκπεραιούμενες λειτουργίες. Ένα παράδειγμα αποτελούν τα **Ηλεκτρονικά Κέντρα Πληροφόρησης Πολιτών**. Στόχο έχουν την άμεση πρόσβαση των πολιτών σε Τοπικές Τράπεζες Πληροφοριών των Περιφερειών και των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, είτε μέσω του διαδικτύου, είτε μέσω διεσπαρμένων Σημείων Πληροφόρησης (Infokiosks), είτε με φυσική παρουσία. Απευθυνόμενοι στο Κέντρο οι πολίτες λαμβάνουν πληροφορίες για ποικίλα ζητήματα της περιοχής (όπως Επαγγελματικός Οδηγός, Δημόσιες Υπηρεσίες, δρομολόγια, θέματα για τη νεολαία, εκδηλώσεις, Τουριστικός Οδηγός κ.λ.π.).

Ακόμη, η **αναμόρφωση** και συνεχής **επικαιροποίηση** των διαδικτυακών τόπων των φορέων της δημόσιας διοίκησης, ώστε να επιτευχθεί αποτελεσματικότερη και πιο έγκυρη πληροφόρηση των πολιτών για διοικητικά θέματα, αποτελεί μία ακόμη προτεραιότητα του μεταρρυθμιστικού προγράμματος «Πολιτεία». Η αναμόρφωση αυτή θα αφορά τόσο στο περιεχόμενο, όσο και στην δομή των διαδικτυακών τόπων, η κατασκευή των οποίων, θα πρέπει να βασίζεται στην δυναμική και οριζόντια παρουσίαση των θεμάτων και όχι μόνο στην κάθετη παρουσίασή τους.

Σημαντική προτεραιότητα αποτελεί και η δημιουργία του «**πάνελ πολιτών**». Στο θεσμό αυτό θα συμμετέχουν πολίτες, οι οποίοι θα επιλεγούν αντιπροσωπευτικά ώστε να εκφράζουν όλες τις κοινωνικές τάσεις και θα επικοινωνούν με το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης ηλεκτρονικά, προκειμένου να εκφράζουν την γνώμη τους για τα προτεινόμενα μέτρα διοικητικής μεταρρύθμισης. Ήδη στο πλαίσιο του Προγράμματος «Πολιτεία» αναμένεται η επιλογή αναδόχου του έργου «**Ανάπτυξη και Υποστήριξη Πάνελ Πολιτών**» που θα έχει ως στόχο τη δημιουργία συστήματος λήψης και επεξεργασίας αιτημάτων, θέσεων και αποφάσεων των πολιτών, με την αξιοποίηση των τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

8. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ

Οι υποθέσεις που αναλαμβάνουν τα Κέντρα κατά κύριες θεματικές ενότητες αναφέρονται συγκεντρωτικά στη συνέχεια. Στις παρενθέσεις αναφέρονται οι κωδικοί τους στον οδηγό του πολίτη.

- ΑΓΡΟΤΙΚΑ - ΚΤΗΝΟΤΡΟΦΙΚΑ - ΑΛΙΕΙΑ (9904, 17.2.3)
- ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ - ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ (06, 2, 2.6, 2.7)
- ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, ΕΛΤΑ) (2)
- ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ - ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ - ΑΔΕΙΕΣ
- ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ - ΕΓΓΡΑΦΕΣ - ΑΔΕΙΕΣ ΑΣΚΗΣΕΩΣ
- ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ (12, 12.3)
- ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ (2.8)
- ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (7)
- ΕΡΓΑΣΙΑ - ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ - ΙΣΟΤΗΤΑ (9, 2.10)
- ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ - ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ - ΠΑΡΟΧΕΣ (ΟΓΑ, ΤΕΒΕ, ΙΚΑ, ΤΣΑΥ, ΤΑΕ, ΔΗΜΟΣΙΟΥ, ΤΣΜΕΔΕ) (10)
- ΥΓΕΙΑ ΠΡΟΝΟΙΑ (11)
- ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ - ΔΑΣΜΟΙ (13)
- ΚΑΤΟΙΚΙΑ - ΟΙΚΟΔΟΜΗ (14)
- ΣΤΡΑΤΙΩΤΙΚΗ ΘΗΤΕΙΑ (8)
- ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ - ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ - ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ (15, 17, 5)
- ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ (16)
- ΑΠΟΔΗΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΣΜΟΣ - ΑΛΛΟΔΑΠΟΙ (18)
- ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ - ΕΚΛΟΓΙΚΟΙ ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ (ΑΝΑΣΥΝΤΑΞΗ)

Οι υπηρεσίες που παρέχουν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών μπορούν να ταξινομηθούν ως εξής:

- Πληροφορίες σχετικές με τη Δημόσια Διοίκηση
- Άμεση διεκπεραίωση απλών υποθέσεων – έκδοση πιστοποιητικών

- Διεκπεραίωση σύνθετων αιτημάτων
- Παραλαβή και διαβίβαση αιτήσεως και φακέλου προς τρίτες υπηρεσίες

8.1 Πληροφορίες σχετικές με τη Δημόσια Διοίκηση

Τα Κέντρα παρέχουν πληροφόρηση για το σύνολο των ζητημάτων που αφορούν στη Δημόσια Διοίκηση, χρησιμοποιώντας τη διαρκώς επικαιροποιούμενη Τράπεζα Διοικητικής Πληροφόρησης του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών 1564. Ο πολίτης λαμβάνει την πληροφόρηση που αναζητά είτε στην πρώτη επαφή, όταν πρόκειται για απλά ζητήματα (συναλλαγές με το Δημόσιο, διαδικασίες, δικαιώματα και υποχρεώσεις κλπ), είτε σε μεταγενέστερη τηλεφωνική επικοινωνία, όταν το ερώτημα χρήζει διερεύνησης (σε περιπτώσεις που αναζητά στοιχεία σχετικά με την πορεία της προσωπικής του υπόθεσης σε κάποια δημόσια υπηρεσία ή οργανισμό). Στη δεύτερη αυτή περίπτωση, το ζήτημα θα καταγράφεται και θα διερευνάται από το Κέντρο το οποίο και θα δίνει την τελική απάντηση στον πολίτη.

8.2. Άμεση διεκπεραίωση απλών υποθέσεων – έκδοση πιστοποιητικών.

Από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών παρέχονται άμεσα οι εξής υπηρεσίες:

- Θεώρηση του γνησίου της υπογραφής (παρ. 1 άρθρου 11 Ν. 2690/99)
- Επικύρωση φωτοαντιγράφων (παρ. 2 άρθρου 11 Ν. 2690/99)
- Χορήγηση παραβόλων, χαρτοσήμων, υπευθύνων δηλώσεων κλπ
- Παράδοση Φ.Ε.Κ.
- Αιτήσεις για τις προκηρύξεις του ΑΣΕΠ
- Πιστοποιητικά και βεβαιώσεις για την έκδοση των οποίων απαιτείται απλή και σχετικά άμεση διαδικασία, όπως για παράδειγμα:
 - Φορολογική ενημερότητα

- Πιστοποιητικό Γενήσεως
- Πιστοποιητικό Στρατολογικής Κατάστασης
- Απόσπασμα Ποινικού Μητρώου
- Βεβαίωση Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε.
- Πιστοποιητικό Σπουδών Α.Ε.Ι., Τ.Ε.Ι. και Σχολών Εμπορικού Ναυτικού
- Βεβαιώσεις αποδοχών, υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών δημοσίων υπαλλήλων
- Πιστοποιητικά προϋπηρεσίας λειτουργών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης
- Άλλα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις

Για τη φορολογική ενημερότητα έχει πιστοποιηθεί το Fax του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών από το Κ.Ε.Π.Υ.Ο. για λήψη φορολογικής ενημερότητας όπως γίνεται στις Τράπεζες και σε άλλους οργανισμούς για λογαριασμό των πελατών τους.

Για το Φ.Ε.Κ. δίνονται πληροφορίες άμεσα στους ενδιαφερόμενους είτε προσωπικά είτε από το τηλέφωνο. Στην πρώτη φάση πιλοτικής λειτουργίας η διάθεση αντιγράφων του Φ.Ε.Κ. γίνεται με παραγγελία από το Εθνικό Τυπογραφείο.

Το Κέντρο παρέχει πληροφόρηση για θέματα αλλοδαπών. Στη βάση του Οδηγού του Πολίτη έχει δημιουργηθεί ειδικό «κεφάλαιο» με σχετικά θέματα τα οποία χειρίζονται ειδικοί ενημερωτές με πολύ καλή γνώση Αλβανικής, Ρωσικής, Αγγλικής και Γαλλικής γλώσσας.

Σε πρώτη φάση, και έως ότου ρυθμιστεί νομοθετικά το ζήτημα της ηλεκτρονικής υπογραφής, η διαβίβαση του αιτήματος γίνεται ταχυδρομικά ή με τηλεομοιοτυπία (fax) ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και η λήψη του πιστοποιητικού ή της βεβαίωσης γίνεται μέσω τηλεομοιοτυπίας ή ταχυδρομικά στη διεύθυνση που έχει δηλώσει ο ενδιαφερόμενος. Σε επόμενη φάση η

διαδικασία θα μπορεί να γίνεται εξολοκλήρου με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Έχουν καθορισθεί επακριβώς οι χρόνοι διεκπεραίωσης των υποθέσεων που διαχειρίζεται το Κέντρο από την υποβολή της αίτησης μέχρι την τελική εξυπηρέτηση του πολίτη.

Συμπληρωματικά παρέχονται διάφορες άλλες διευκολύνσεις στο κοινό όπως για παράδειγμα άμεση ηλεκτρονική φωτογράφιση και εκτύπωση των φωτογραφιών που απαιτούνται στις διάφορες διαδικασίες, φωτοτυπίες πρωτοτύπων εγγράφων που προσκομίζουν οι πολίτες για επικύρωση κ.λ.π.

8.3 Διεκπεραίωση σύνθετων αιτημάτων.

Ως σύνθετο μπορεί να χαρακτηριστεί το αίτημα εκείνο που απαιτεί την ολοκλήρωση διαφόρων ενεργειών πριν την τελική του κατάθεση στην αρμόδια υπηρεσία. Για παράδειγμα το αίτημα για χορήγηση αδειας ίδρυσης και λειτουργίας αναψυκτηρίου, απαιτεί τη συλλογή και προσκόμιση, μαζί με την τελική αίτηση, είκοσι τριών (23) δικαιολογητικών από επτά (7) διαφορετικές υπηρεσίες. Η υποβολή του σύνθετου αυτού αιτήματος στο Κέντρο θα έχει και τη μορφή της αίτησης για την τελική διαδικασία, δηλαδή τη χορήγηση της άδειας. Συγχρόνως με την αίτηση συμπληρώνεται και η εξουσιοδότηση του πολίτη προς το Κέντρο για την ανάληψη της διαδικασίας. Αυτό σημαίνει ότι το Κέντρο θα προβεί σε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες προς τις διάφορες υπηρεσίες για λογαριασμό του πολίτη, θα συλλέξει τα δικαιολογητικά, θα καταρτίσει τον τελικό φάκελο και θα τον υποβάλει στην αρμόδια υπηρεσία (στο παράδειγμα, τον αρμόδιο Δήμο) ώστε να χορηγηθεί η άδεια στον πολίτη.

Ο ρόλος του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών στην υποστήριξη σύνθετων υποθέσεων είναι τόσο συμβουλευτικός όσο και διεκπεραιωτικός. Ο καταρτισμένος ενημερωτής δέχεται τον πολίτη με σκοπό να κατανοήσει μέσα από μια διεξοδική συζήτηση όλο το πρόβλημα, να το καταγράψει με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια, να προτείνει τις κατάλληλες κάθε φορά λύσεις και εφ' όσον ο πολίτης επιθυμεί, να αναλάβει για λογαριασμό του και μετά από τη σχετική εξουσιοδότησή του την πλήρη διεκπεραίωση της υπόθεσης.

Τα αποτελέσματα από την καταγραφή των σύνθετων υποθέσεων και την εμπειρία της αντιμετώπισής τους θα αξιοποιηθούν κατάλληλα ώστε να βελτιστοποιηθούν οι σχετικές διαδικασίες και να περιορισθεί η γραφειοκρατία. Με αυτό τον τρόπο το σύστημα αποκτά στην πράξη χαρακτήρα παρατηρητηρίου της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης ειδικά στον τομέα της απλοποίησης των διαδικασιών και της εξυπηρέτησης του πολίτη.

8.4 Παραλαβή και διαβίβαση αιτήσεως και φακέλου προς τρίτες υπηρεσίες.

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών παραλαμβάνει την αίτηση του πολίτη συνοδευόμενη από τον πλήρη φάκελο με τα απαιτούμενα κατά περίπτωση δικαιολογητικά που απευθύνεται προς οποιαδήποτε δημόσια υπηρεσία. Τα έγγραφα αποστέλλονται στην αρμόδια υπηρεσία για διεκπεραίωση. Ο κάθε φάκελος ελέγχεται λεπτομερώς από το προσωπικό του Κέντρου για την πληρότητά του πριν γίνει αποδεκτός, έτσι ώστε να ελαχιστοποιούνται οι πιθανότητες να απορριφθεί το αίτημα για τυπικούς λόγους, και η σχετική αίτηση (που εκδίδεται από το Κέντρο με τον αντίστοιχο αριθμό πρωτοκόλλου) συνοδεύεται και από κατάλογο των παραληφθέντων εγγράφων. Αντίγραφο του καταλόγου των παραληφθέντων εγγράφων παραλαμβάνει και ο πολίτης.

9. ΤΡΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΚΕΠ

Η διεκπεραίωση των υποθέσεων γίνεται με βάση ενός ή συνδυασμού των παρακάτω τρόπων:

- **Μέσω τηλεφώνου**
- **Μέσω Internet**
- **Μέσω των υπαλλήλων των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών**

Ο Πολίτης ενημερώνεται επιτόπου από τα στελέχη του Κέντρου για όλα τα ζητήματα της Δημόσιας Διοίκησης ακόμα και τα πιο σύνθετα. Αν θελήσει να υποβάλει κάποιο αίτημα που αφορά σε μία από τις διοικητικές διαδικασίες που διεκπεραιώνει το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών, απευθύνεται σε ένα στέλεχος του Κέντρου το οποίο, παρουσία του πολίτη, συμπληρώνει της σχετική ηλεκτρονική αίτηση. Στη συνέχεια, η αίτηση αποστέλλεται μέσω του Κέντρου στην αρμόδια υπηρεσία όπου και πρωτοκολλείται. Το στέλεχος του Κέντρου αναλαμβάνει να παρακολουθήσει μέχρι τέλους την εξέλιξη της υπόθεσης, απαλλάσσοντας έτσι τον πολίτη από οποιαδήποτε άλλη μετακίνηση και πιθανή ταλαιπωρία.

Μετά την ολοκλήρωση των διαδικασιών, ο πολίτης θα μπορεί να παραλάβει τα δικαιολογητικά του από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών ή να του αποσταλούν στη διεύθυνση που επιθυμεί με απλό ταχυδρομείο ή ταχυμεταφορά. Τα ΚΕΠ έχουν ένα μεσολαβητικό ρόλο, ενημερώνουν του πολίτες, τους διευκολύνουν στη συγκέντρωση των απαραίτητων στοιχείων, εγγράφων κ.λ.π. και αποστέλλουν το φάκελο συμπληρωμένο στην αρμόδια υπηρεσία η οποία εξετάζει το αίτημα στην ουσία, ως η μόνη αρμόδια να εκδώσει την τελική διοικητική πράξη.

Το Κέντρο θα παρέχει πληροφόρηση για το σύνολο των ζητημάτων που αφορούν στη Δημόσια Διοίκηση, χρησιμοποιώντας τη σχετική Τράπεζα Διοικητικής Πληροφόρησης. Ο πολίτης λαμβάνει την πληροφόρηση που αναζητά είτε στην πρώτη επαφή, όταν πρόκειται για απλά ζητήματα (συναλλαγές με το Δημόσιο, διαδικασίες, δικαιώματα και υποχρεώσεις κλπ), είτε σε μεταγενέστερη τηλεφωνική επικοινωνία, όταν το ερώτημα χρήζει διερεύνησης (σε περιπτώσεις που αναζητά στοιχεία σχετικά με την πορεία της προσωπικής του υπόθεσης σε κάποια δημόσια υπηρεσία ή οργανισμό). Στη δεύτερη αυτή περίπτωση, το ζήτημα θα καταγράφεται και θα διερευνάται από το Κέντρο το οποίο και θα δίνει την τελική απάντηση στον πολίτη.

Τα ΚΕΠ, εκτός από σημεία εξυπηρέτησης του πολίτη, αποτελούν ταυτόχρονα και σημεία δημόσιας πρόσβασης του στο Internet. Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από τη:

- Συλλογή, οργάνωση, ψηφιοποίηση και επεξεργασία της δημόσιας πληροφορίας και εισαγωγή της στον κεντρικό δικτυακό τόπο, καθώς επίσης και ο σχεδιασμός και υλοποίηση βάσης δεδομένων διοικητικών πληροφοριών και εντύπων από συγκεκριμένη ομάδα (μέχρι σήμερα έχουν συλλεχθεί, αξιολογηθεί και ψηφιοποιηθεί περισσότερες από 2.000 διαδικασίες, 1021 από τις οποίες έχουν πιστοποιηθεί με κοινές υπουργικές αποφάσεις και διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ).
- Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών για τη λειτουργία σε 24ωρη βάση κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του πολίτη (μέσω του τετραψήφιου αριθμού κλήσης 1564, έχουν εξυπηρετηθεί περισσότερες από 4.500.000 κλήσεις έως σήμερα).
- Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών για την ανάπτυξη και λειτουργία κεντρικού δικτυακού τόπου για την εξυπηρέτηση του πολίτη, στο οποίο περιλαμβάνεται:
 - Εγκατάσταση, λειτουργία και υποστήριξη κεντρικού κόμβου πληροφόρησης, στον οποίο θα καταχωρείται όλη η πληροφορία που θα διατίθεται προς εξυπηρέτηση του κοινού.
 - Δημιουργία και λειτουργία κεντρικού δικτυακού τόπου, για να είναι δυνατή η άντληση των πληροφοριών από το Internet.
 - Υλοποίηση, λειτουργία και συντήρηση μηχανής αναζήτησης του κεντρικού δικτυακού τόπου.
 - εγκατάσταση, λειτουργία και υποστήριξη κόμβου, ο οποίος θα παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
 - Εγκατάσταση και λειτουργία IP δικτύου διασύνδεσης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.
 - Συντονισμός, ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών - Τεχνική υποστήριξη – Help-Desk (το οποίο εξυπηρετεί περισσότερες από 4.000 τηλεφωνικές κλήσεις το μήνα).
 - Διαδικτυακή πύλη της δημόσιας διοίκησης <http://www.kep.gov.gr/>, η οποία δέχεται μηνιαίως περισσότερες από 9.000.000 επισκέψεις.
 - Ενιαίο ιδεατό ιδιωτικό IP δίκτυο (VPN) διασύνδεσης των ΚΕΠ. Μέχρι σήμερα, έχουν ενταχθεί στο δίκτυο 1.054 ΚΕΠ.

Με τη χρήση των δυνατοτήτων που δίνουν οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, οι πολίτες θα μπορούν να λαμβάνουν διοικητικές πληροφορίες και δεδομένα σε τέσσερις μορφές:

Υπηρεσίες πληροφόρησης

Εξασφαλίζονται κυρίως μέσω της δικτυακής πύλης [www.kep.gov.gr](#), όπου οι πολίτες μπορούν να λαμβάνουν επικαιροποιημένη λίστα δικαιολογητικών («Ενδεικτικός κατάλογος απαιτούμενων δικαιολογητικών») ανά κατηγορία αιτήματος, για την έκδοση των αδειών / πιστοποιητικών και τη χορήγηση των επιδομάτων που δικαιούνται. Links με όλες τις δικτυακές πύλες κρατικών φορέων κ.λπ. (υπουργεία, ΙΚΑ, ΟΓΑ, τοπική αυτοδιοίκηση κ.ο.κ.).

Υπηρεσίες επικοινωνιών και αλληλεπίδρασης

Εξασφαλίζονται μέσω παροχής υπηρεσίας e-mail, όπου οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν ερωτήματα και να λαμβάνουν απαντήσεις, αλλά και μέσω χρήσης του κόμβου FAQ. Περαιτέρω οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν ψηφιοποιημένα έντυπα, απαραίτητα για την διεκπεραίωση ενός αιτήματός τους (π.χ. αίτηση για την έκδοση άδειας οδήγησης αυτοκινήτου, αίτηση για χορήγηση ληξιαρχικής πράξης γάμου κ.ο.κ.).

Υπηρεσίες συναλλαγής

Εξασφαλίζονται με την ηλεκτρονική κατάθεση αιτήσεων από τους πολίτες για τα διάφορα θέματα που τους απασχολούν (όχι μόνο λαμβάνουν το έντυπο της αίτησης από το Διαδίκτυο, αλλά έχουν τη δυνατότητα να το αποστείλουν στην αρμόδια υπηρεσία ηλεκτρονικά, χωρίς να μετακινηθούν από το σπίτι ή το γραφείο τους).

Υπηρεσίες συνδυαζόμενες

Εξασφαλίζονται κυρίως από την ολοκλήρωση ενός αιτήματος του πολίτη από τα ΚΕΠ, χωρίς αυτός να χρειαστεί να επισκεφθεί την αρμόδια ή τις

αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες. Το αίτημά του δηλαδή ολοκληρώνεται στο ΚΕΠ το οποίο επισκέπτεται, αφού αυτό επικοινωνεί ηλεκτρονικά με τις αρμόδιες υπηρεσίες και όχι ο πολίτης.

Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι η έκδοση αντιγράφων φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας, τα οποία ο πολίτης λαμβάνει άμεσα, μετά από αίτηση στο ΚΕΠ της επιλογής του, χωρίς καμία μετακίνησή του στις δημόσιες υπηρεσίες.

Είναι φανερό ότι τα αποτελέσματα του έργου αφορούν τόσο στην καλύτερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης όσο και σε οφέλη για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Οφέλη για τον πολίτη

- Βελτιωμένη ποιότητα πληροφοριών για τους πολίτες.
- Ισότιμη πρόσβαση πολιτών σε πληροφορίες και υπηρεσίες τοπικού, νομαρχιακού ή κεντρικού επιπέδου.
- Παροχή ενός μεγάλου και σύνθετου συνόλου πληροφοριών με φιλικό τρόπο.
- Δυνατότητα προσπέλασης πολλαπλών υπηρεσιών μέσω ενός σημείου πρόσβασης.
- Δυνατότητα εκτέλεσης on-line συναλλαγών με τοπικές αρχές.
- Εξοικονόμηση χρημάτων από μετακινήσεις που τώρα πια δεν κρίνονται αναγκαίες.
- Ταχεία και ποιοτική εξυπηρέτηση.

Οφέλη για τη δημόσια διοίκηση

- Δυνατότητα ταυτόχρονης εξυπηρέτησης μεγάλου αριθμού χρηστών.
- Εξοικονόμηση δημοσίου χρήματος, μέσα από τη χρήση φθηνότερων μέσων για την πρόσβαση και εξυπηρέτηση των πολιτών (συγκριτικά με το ισχύον σύστημα, που απαιτεί τη συντήρηση και στελέχωση μεγάλων τηλεφωνικών κέντρων).

- Ηλεκτρονική επικοινωνία και άμεση ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης (κεντρικές υπηρεσίες ΥΠΕΣΔΔΑ, ΟΤΑ, ΚΕΠ, άλλα υπουργεία, νομαρχίες κ.λπ.).

9.1 Περιγραφή μιας απλής διαδικασίας

Παρακάτω περιγράφονται τα στάδια κατά τα οποία πραγματοποιείται η διεκπεραίωση ενός αιτήματος του πολίτη από την στιγμή που θα φθάσει στο Κέντρο έως ότου ολοκληρωθεί η υπόθεσή του.

1^ο Στάδιο: Προσέλευση του πολίτη σε ένα Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών.

2^ο Στάδιο: Δήλωση του αιτήματος

Ο πολίτης δηλώνει το αίτημά του στον υπάλληλο του ΚΕΠ και ο δεύτερος ενημερώνει τον πολίτη για τα έγγραφα που να χρειάζονται έτσι ώστε να διεκπεραιωθεί η υπόθεσή του.

3^ο Στάδιο: Συμπλήρωση των προσωπικών στοιχείων του πολίτη.

Η αναζήτηση των προσωπικών στοιχείων του πολίτη πραγματοποιείται πληκτρολογώντας σε μία φόρμα τα στοιχεία του ή πληκτρολογώντας τον αριθμό ταυτότητας του πολίτη. Εάν ο πολίτης δεν έχει κάνει ποτέ αίτηση, τότε ο υπάλληλος ανοίγοντας μία νέα φόρμα πληκτρολογεί τα στοιχεία του πολίτη τα οποία καταχωρούνται άμεσα στο e-ker για να είναι άμεσα προσπελάσιμα από όλα τα ΚΕΠ.

4^ο Στάδιο: Αναζήτηση της αίτησης

Η αναζήτηση της αίτησης από το αρχείο πακέτων αιτήσεων πραγματοποιείται με την εισαγωγή μίας λέξης – κλειδί σε μία φόρμα της ιστοσελίδας e-ker και ανακτώνται όλες οι σχετικές αιτήσεις ως προς την λέξη που έχει πληκτρολογήσει ο υπάλληλος του ΚΕΠ. Ο υπάλληλος του ΚΕΠ επιλέγει την αίτηση η οποία αφορά το αίτημα του πολίτη.

5^ο Στάδιο: Συμπλήρωση της αίτησης.

Όταν ο υπάλληλος επιλέξει την αίτηση τότε μέσω του e-ker ανακτάται ένα αρχείο PDF το οποίο περιέχει μία συγκεκριμένη φόρμα για την συμπλήρωση των στοιχείων που απαιτεί η αίτηση. Οι φόρμες και τα στοιχεία της αίτησης διαφέρουν από υπηρεσία σε υπηρεσία και από αίτημα σε αίτημα.

6^ο Στάδιο: Πρωτοκόλληση της αίτησης.

Όταν συμπληρωθεί η αίτηση ο υπάλληλος θα πρέπει να δώσει σ' αυτή έναν ηλεκτρονικό αριθμό πρωτοκόλλου. Ο αριθμός πρωτοκόλλου δίνεται αυτόματα στην αίτηση και πιστοποιεί την αυθεντικότητά της. Όλες οι αιτήσεις καταχωρούνται σε μία κεντρική βάση δεδομένων.

7^ο Στάδιο: Έκδοση Διαβιβαστικού.

Όταν πραγματοποιηθεί και η πρωτοκόλληση της αίτησης θα πρέπει να εκδοθεί το διαβιβαστικό προς την υπηρεσία η οποία είναι αρμόδια. Η έκδοση του διαβιβαστικού γίνεται επιλέγοντας από το μενού επιλογών που διαθέτει η ιστοσελίδα e-ker την επιλογή Τρόπος Αποστολής της Απάντησης από την αρμόδια υπηρεσία. Κατόπιν ο υπάλληλος του ΚΕΠ εκτυπώνει την αίτηση και ενημερώνει το βιβλίο πρωτοκόλλου το οποίο υπάρχει σε κάθε ΚΕΠ και παραδίδει στον πολίτη την απόδειξη κατάθεσης της αίτησής του στην οποία φαίνεται ο αριθμός πρωτοκόλλου, ο κατάλογος των απαιτούμενων δικαιολογητικών, ο κατάλογος των προσκομισθέντων δικαιολογητικών καθώς επίσης και ο κατάλογος των αναμενόμενων δικαιολογητικών.


8^ο Στάδιο: Αποστολή της αίτησης στην υπηρεσία.

Όταν εκτυπωθεί η αίτηση, ο υπάλληλος του ΚΕΠ την αποστέλλει τυλεομοιοτυπικά ή την καταθέτει ο ίδιος στην υπηρεσία ή ηλεκτρονικά εφόσον υπάρχει on-line σύνδεση με κάποιες υπηρεσίες ή φορείς (π.χ. Στρατολογία, ειδικό ληξιαρχείο, Υπουργείο δικαιοσύνης, κ.α.) και αναμένει απάντηση από την υπηρεσία. Αν ορισμένες αιτήσεις απαιτούν την αποστολή πρωτότυπων εγγράφων τότε αυτά αποστέλλονται στην υπηρεσία με χρήση ταχυδρομείου ή courier. Η υπηρεσία θα πρέπει σε εύλογο χρονικό διάστημα, δίνοντας προτεραιότητα στην διεκπεραίωση

των υποθέσεων του ΚΕΠ να αποστέλλει το έγγραφο ή τα έγγραφα που προκύπτουν από το αίτημα του πολίτη.

9^ο Στάδιο: Παρακολούθηση της Εξέλιξης της υπόθεσης

Κατά την αποστολή της υπόθεσης στην υπηρεσία ο υπάλληλος του ΚΕΠ έχει την δυνατότητα να παρακολουθήσει την εξέλιξη της υπόθεσης. Στην ιστοσελίδα του e-kep στο μενού επιλογών υπάρχει η επιλογή Εκκρεμότητες όπου περιέχονται όλες οι υποθέσεις οι οποίες είναι σε εξέλιξη με τα στοιχεία της κάθε υπόθεσης όπως τον αριθμό φακέλου, την ημερομηνία πρωτοκόλλησης, την περιγραφή της υπόθεσης, υπάλληλο που συμπλήρωσε την αίτηση, το στάδιο εξέλιξης της αίτησης, το Φορέα ή την υπηρεσία που έχει αναλάβει την υπόθεση και τα στοιχεία του πολίτη (Σχήμα 9.1.1.).



Εκκρεμότητες

Εκκρεμότητες Υπαλλήλου

ΚΕΠ : 0538 Όνομα Χρήστη : kep538_5 Ρόλος Χρήστη : User

Επιλέξτε Στάδια Υπόθεσης:

Πληκτρολογήστε όνομα διαδικασίας:

Φάκελλοι σε Εκκρεμότητα

| | Φ. | Ημερ. Πρωτοκ. | Περιγραφή Υποθέσεως | Υπεύθυνος | Στάδιο | Δημόσια Υπηρεσία | Όνοματεπώνυμο Πολίτη | Διευθυνσ Πολίτη |
|---|---------|---------------|--|---------------------|----------------------|---|----------------------|-------------------|
| Επιλογές Πρωτόκολλο Διαχείριση Υποθέσεων Εκκρεμότητες Εκκρεμότητες Υπαλλήλου Εκκρεμότητες ΚΕΠ Εκκρεμότητες ανα Φορέα Εκκρεμότητες ανα Πολίτη Εκκρεμότητες από Call Center Εκκρεμότητες από Portal Κεντρική Σελίδα | 2508180 | 21/09/2007 | Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας ενάρθρου επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.). | ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ | Σε αναμονή απάντησης | ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ] ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Ν.Δ. ΚΑΒΑΛΑΣ | ΣΑΒΒΑΣ ΛΕΟΝΤΗΣ | |
| Εκτυπώσεις Άλλες Ενέργειες ΚΕΠ | 2558138 | 26/09/2007 | Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του ενδιαφερόμενου | ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ | Σε αναμονή απάντησης | ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ ΔΗΜΟΥ ΘΕΡΜΑΪΚΟΥ Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ | ΙΖΟΝΙ ΜΠΕΖΑΝΩΦ | ΒΟΣΠΟΡΟ΄ 17 64100 |
| Βοήθεια kep.gov.gr Αποσύνδεση | 2558395 | 26/09/2007 | Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων) | ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ | Σε αναμονή απάντησης | ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ ΔΗΜΟΥ ΘΕΡΜΑΪΚΟΥ | ΙΖΟΝΙ ΜΠΕΖΑΝΩΦ | ΒΟΣΠΟΡΟ΄ 17 64100 |

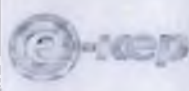
http://ckep.kep.gov.gr/KEPWEB/component/pending/pendingCasesEmployee.jsp

2/10/2007

(Εικόνα 9.1.1 Περιβάλλον διεπαφής e-Κερ. Μενού «Φάκελοι σε Εκκρεμότητα»)

10^ο Στάδιο: Αποστολή του Εγγράφου από την υπηρεσία

Όταν διεκπεραιωθεί η υπόθεση, η υπηρεσία αποστέλλει το έγγραφο στο ΚΕΠ στο οποίο έγινε η αίτηση. Το έγγραφο αποστέλλεται στο ΚΕΠ είτε ταχυδρομικός ή με e-mail ή μπορεί να το παραλάβει ο ίδιος ο υπάλληλος Σχήμα 9.1.2.).



Διαχείριση Πρωτοκόλλου
 Εισερχόμενο Έγγραφο
 ΚΕΠ : 0538 Όνομα Χρήστη : kep538_5 Ρόλος Χρήστη : User 02 Oct 2007

Επιλογές

Πρωτόκολλο

- Νέο Εισερχόμενο
- Νέο Εξερχόμενο
- Αναζήτηση
- Γεν. Διαβιβαστικό
- Κεντρική Σελίδα

Διαχείριση Υποθέσεων

Εκρεμότητες


Εκτυπώσεις

Άλλες Ενέργειες ΚΕΠ

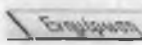
Βοήθεια

kep.gov.gr

Αποσύνδεση


Εισερχόμενα έγγραφα

| | |
|---|--|
| Αριθμός Πρωτοκόλλου | 5224 |
| Ημερομηνία Πρωτοκόλλησης | 02/10/2007 |
| Αριθμός Φακέλλου | Φ. 2526467 |
| Θέμα | ΑΡΣΗ ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΣΗΣ |
| Αποστολέας | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Ν.Δ. ΔΡΑΜΑΣ |
| Αρ. Πρωτοκόλλου Αποστολέα | |
| Διεύθυνση Αποστολέα | ΜΗΛΟΠΟΤΑΜΟΣ 66100 ΔΡΑΜΑ |
| Μέθοδος Παραλαβής | e-mail |
| Έγγραφο Άλλου Κ.Ε.Π | ΟΧΙ |
| Προς Ενέργεια | ΟΧΙ |
| Ολοκληρώθηκε | ΝΑΙ |
| Ολοκληρώνει τις ενέργειες του Εγγράφου με Αρ. Πρωτ. | 4967 |



<https://kep.kep.gov.gr/KEPWEB/component/protocol/viewIncoming.jsf>

2/10/2007

(Εικόνα 9.1.2. Περιβάλλον διεπαφής e-Kep. Μενού «Πρωτόκολλο – Νέο Εισερχόμενο»)

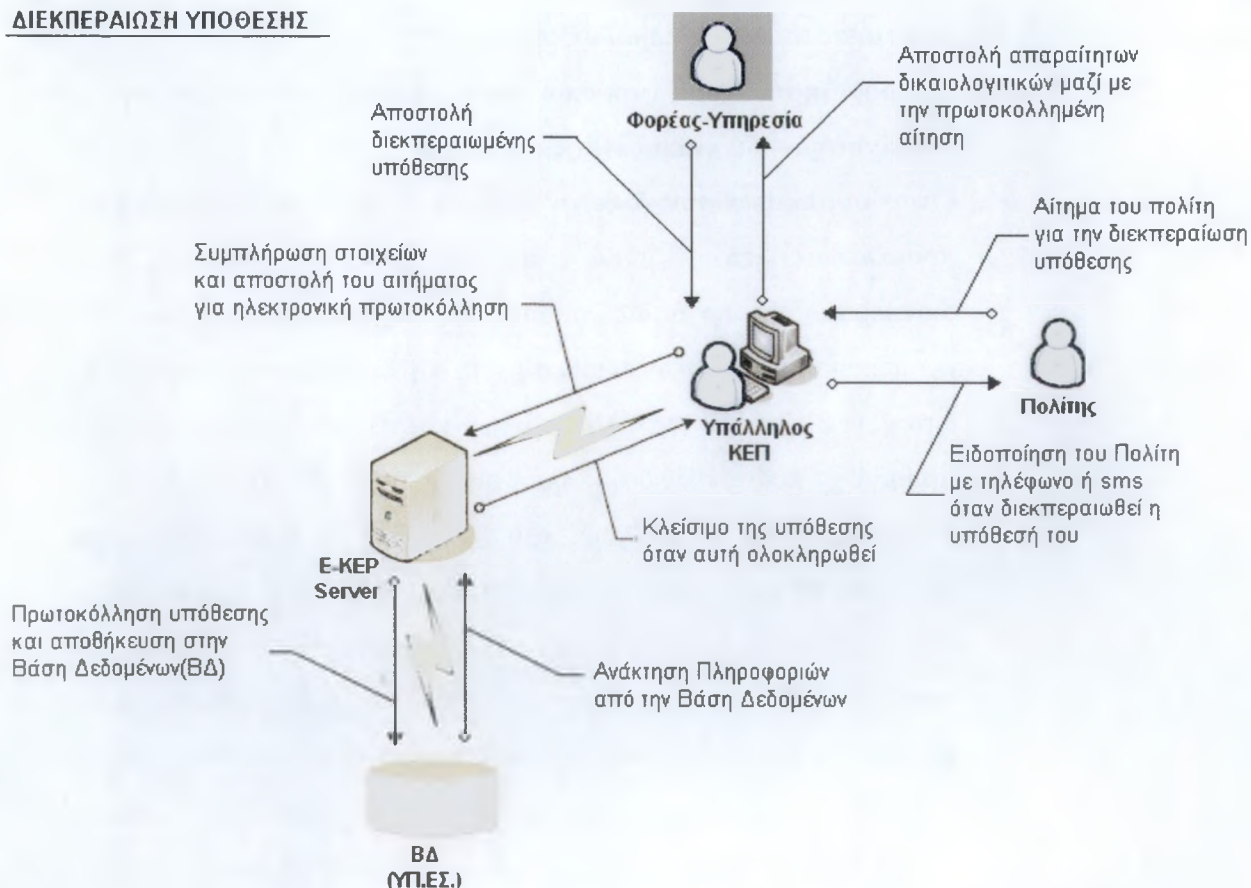
11^ο Στάδιο: Ειδοποίηση του Πολίτη.

Ο πολίτης ειδοποιείται από τον υπάλληλο του ΚΕΠ είτε τηλεφωνικός ή με ειδοποίηση μέσω sms για να παραλάβει το έγγραφό του.

12° Στάδιο: Παραλαβή του Εγγράφου από τον πολίτη – Κλείσιμο της υπόθεσης

Όταν ο πολίτης προσέλθει στο ΚΕΠ για να παραλάβει το έγγραφό του, ο υπάλληλος του ΚΕΠ κλείνει την υπόθεση η οποία είναι εκκρεμής μέχρι τη στιγμή που ο πολίτης θα παραλάβει το έγγραφό του, ολοκληρώνοντας έτσι την διαδικασία εξυπηρέτησης μέσω του ΚΕΠ.

ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ



(Εικόνα 9.1.3 Οι διαδικασίες που εκτελούνται σε μία διεκπεραίωση απλού αιτήματος)

9.2. Περιγραφή μιας σύνθετης διαδικασίας

Υπάρχουν ιδιαιτερότητες ανάλογα με την υπόθεση.

Στην περίπτωση που το αίτημα προς το Κέντρο αφορά στη διεκπεραίωση σύνθετης υπόθεσης η οποία απαιτεί την έκδοση επιμέρους πιστοποιητικών, βεβαιώσεων κλπ. από άλλες υπηρεσίες, κάθε αίτηση προς άλλη υπηρεσία αντιμετωπίζεται ως ξεχωριστή υπόθεση. Η διαδικασία είναι η ακόλουθη:

1^ο Στάδιο: Συμπλήρωση αιτήσεων προς τις αντίστοιχες υπηρεσίες.

Ο υπάλληλος του ΚΕΠ συμπληρώνει όλες τις αιτήσεις για τις διάφορες υπηρεσίες. Δημιουργείται φάκελος στον οποίο επικολλάται αυτοκόλλητη ετικέτα με τον αριθμό πρωτοκόλλου του αιτήματος και ο οποίος περιέχει τα δικαιολογητικά που έχει προσκομίσει ο πολίτης, τις εξουσιοδοτήσεις καθώς και τις αιτήσεις προς αποστολή στις αρμόδιες υπηρεσίες.

2^ο Στάδιο: Προώθηση του φακέλου στο τμήμα αρχειοθέτησης – διακίνησης – διεκπεραίωσης εργασίας

Όταν συμπληρωθούν όλες οι αιτήσεις ο φάκελος της υπόθεσης προωθείται στο τμήμα αρχειοθέτησης, διακίνησης και διεκπεραίωσης εργασίας όπου εκεί οι υπεύθυνοι υπάλληλοι ενημερώνονται για την υπόθεση από τη λίστα με τις διαδικασίες στο εξώφυλλο του φακέλου, καθώς και από το e-ker μέσω του αριθμού πρωτοκόλλου, ελέγχουν τις αιτήσεις και τα δικαιολογητικά, τις ενέργειες που έχουν ήδη διεκπεραιωθεί και τις επόμενες απαιτούμενες ενέργειες. Η λίστα ενεργειών ενημερώνεται και βοηθά στον ανά πάσα στιγμή έλεγχο του περιεχομένου του φακέλου καθώς και την ενημέρωση της εκκρεμούς υπόθεσης. Στην περίπτωση που απαιτείται συμπλήρωση ειδικών αιτήσεων, τότε οι υπάλληλοι τις συμπληρώνουν (υπάρχουν διαθέσιμες ειδικές αιτήσεις προς όλες τις υπηρεσίες στο αρχείο του ΚΕΠ)

3^ο Στάδιο: Αποστολή των αιτήσεων στις υπηρεσίες

Όταν πραγματοποιηθεί ο έλεγχος των αιτήσεων, επισυνάπτονται οι απαιτούμενες εξουσιοδοτήσεις και τα έγγραφα της υπόθεσης

παραδίδονται στην υπηρεσία αποστολής όπου ο υπάλληλος τοποθετεί τους φακέλους σε θυρίδες που αντιστοιχούν σε κάθε υπηρεσία ή κατεύθυνση και τοποθετεί σε ταχυδρομικούς φακέλους όσες από τις αιτήσεις θα σταλούν με αυτό τον τρόπο. Η υπηρεσία αποστολής φροντίζει για την αποστολή των φακέλων σημειώνοντας την ενέργειά της αυτή στο σχετικό πρωτόκολλο εξόδου και με ένδειξη ημερομηνίας αποστολής και αποδέκτη. Ενημερώνεται συγχρόνως η κεντρική βάση δεδομένων ώστε να πραγματοποιείται καθημερινά η στατιστική επεξεργασία των διακινούμενων εγγράφων και των υποθέσεων που διεκπεραιώνονται.

Οι αιτήσεις με τις εξουσιοδοτήσεις που θα πρέπει να κατατεθούν προσωπικά στις αρμόδιες υπηρεσίες, αναλαμβάνονται από συγκεκριμένους υπαλλήλους του ΚΕΠ οι οποίοι μπορεί να είναι οι ίδιοι για συγκεκριμένες υπηρεσίες για ταχύτερη διεκπεραίωση, απεμπλοκή υποθέσεων κλπ.

Κατά την επιστροφή τους στο ΚΕΠ οι υπάλληλοι ή η υπηρεσία ταχυδρομείου ενημερώνουν για τον αριθμό πρωτοκόλλου εισερχομένου που έλαβαν από την υπηρεσία που απευθύνθηκαν για κάθε υπόθεση καθώς και την αναμενόμενη ημερομηνία απάντησης.

4^ο Στάδιο: Αποστολή των Εγγράφων από τις υπηρεσίες

Το e-ker ειδοποιεί τον υπάλληλο την ίδια ημερομηνία για την αναζήτηση του αναμενόμενου εγγράφου από την υπηρεσία. Τα εισερχόμενα έγγραφα ως απάντηση στις αιτήσεις που εστάλησαν ή κατατέθηκαν στις υπηρεσίες, ταξινομούνται με τον εξής τρόπο:

- με βάση το ονοματεπώνυμο που αναφέρεται στο εισερχόμενο έγγραφο αναζητείται η υπόθεση (φάκελος) στο ηλεκτρονικό αρχείο, σημειώνεται ο αριθμός πρωτοκόλλου (της υπόθεσης) πάνω σε αυτό και ελέγχεται ο βαθμός ολοκλήρωσής της ή όχι σε σχέση με αυτό
- αν με τη λήψη του συγκεκριμένου εγγράφου ολοκληρώνεται η υπόθεση αυτό τοποθετείται προσωρινά σε μια θυρίδα με την

ένδειξη «ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ» ενώ σε αντίθετη περίπτωση τοποθετείται σε θυρίδα με την ένδειξη «ΕΚΚΡΕΜΕΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ»

5^ο Στάδιο: Ολοκλήρωση της διαδικασίας

Μόλις συλλεχθούν όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά ο πλήρης πλέον φάκελος προωθείται στην τελική υπηρεσία και παράλληλα σημειώνεται η ημερομηνία κατάθεσης καθώς και ο αριθμός πρωτοκόλλου της υπηρεσίας, στην αντίστοιχη θέση στην αρχική φόρμα καταγραφής- αίτησης για τον τελικό έλεγχο ολοκλήρωσης της διαδικασίας.

Αν για την διεκπεραίωση της υπόθεσης προκύπτει κόστος από παράβολα χαρτόσημα, κλπ. για το οποίο έχει ενημερωθεί ο πολίτης από την αρχή της διαδικασίας τότε αυτό χρεώνεται με τον τρόπο που αυτός έχει επιλέξει σε συνδυασμό με τον τρόπο παραλαβής του εκ μέρους του αιτουμένου εγγράφου δηλαδή με αντικαταβολή ή με χρέωση της πιστωτικής του κάρτας εφόσον το παραλάβει ταχυδρομικά, μετρητοίς ή επίσης με χρέωση της πιστωτικής του κάρτας εφόσον το παραλάβει ο ίδιος από το Κέντρο.

6^ο Στάδιο: Ειδοποίηση του πολίτη

Ο πολίτης ενημερώνεται τηλεφωνικά για την εξέλιξη της υπόθεσης του ή για την ολοκλήρωση της ειδοποιούμενος τηλεφωνικά ή με sms. Εκτός από την προσωπική επίσκεψη ή τις τηλεφωνικές κλήσεις, οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν τα ερωτήματα τους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

7^ο Στάδιο: Παραλαβή του Εγγράφου από τον πολίτη – Κλείσιμο της υπόθεσης

Ο πολίτης παραλαμβάνει τα έγγραφά του και ο υπάλληλος το ΚΕΠ κλείνει την υπόθεση.

10. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΩΝ ΚΕΠ

Σημαντικό παράγοντα στην υλοποίηση της αποστολής των ΚΕΠ παίζει η οργάνωση της διοίκησής του. Έτσι έχουμε την διάρθρωση του ΚΕΠ σε επιμέρους τμήματα, όπως επίσης ικανά στελέχη και προσωπικό που έρχεται να υπηρετήσει το ΚΕΠ και να δώσει άμεσες λύσεις στα προβλήματα του πολίτη.

10.1 Το προσωπικό των ΚΕΠ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών στελεχώνονται από άτομα που διαθέτουν όλα τα τυπικά αλλά και ουσιαστικά προσόντα (πτυχιούχοι Α.Ε.Ι. και ιδιαίτερα από σχολές Νομικής και Διοικητικών επιστημών, Δημόσιας Διοίκησης, με άρτια γνώση ηλεκτρονικών υπολογιστών και γνώση ξένων γλωσσών, με ευρύ φάσμα γλωσσών ανά βάρδια) για την εξυπηρέτηση των πολιτών με βάση την προεκτεθείσα φιλοσοφία. Στον αριθμό αυτών των ατόμων θα πρέπει να συμπεριληφθούν και 4-5 στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης τα οποία θα είναι επιφορτισμένα με όλες τις απαραίτητες νομιμοποιητικές διαδικασίες (επικύρωση, σφράγιση, θεώρηση γνησίου υπογραφής κ.λ.π.) καθώς και την παρέμβασή τους στις δημόσιες υπηρεσίες για την απεμπλοκή υποθέσεων πολιτών.

Η χωροθέτηση των θέσεων εργασίας και των υπηρεσιών στα Κέντρα γίνεται με τρόπο που ευνοεί τη μείωση του χρόνου αναμονής, περιορίζει τις εσωτερικές μετακινήσεις και παρέχει διευκολύνσεις στην πρόσβαση ατόμων με κινητικές δυσκολίες.

Το προσωπικό που έρχεται σε επαφή με το κοινό στο Κέντρο αποτελείται από τους ενημερωτές που επιφορτίζονται με την εξυπηρέτηση του κοινού και τους ειδικούς συμβούλους που κατά κύριο λόγο θα ασχολούνται με την επίλυση δυσχερών υποθέσεων. Ειδικό ηλεκτρονικό σύστημα θα γνωστοποιεί τους διαθέσιμους κάθε φορά σταθμούς εργασίας, και θα ενημερώνει το κοινό για τον μέσο χρόνο αναμονής.

Με σκοπό τη μέγιστη δυνατή ευελιξία ανταπόκρισης στις διακυμάνσεις της ζήτησης, το σύνολο του προσωπικού θα είναι σε θέση να παράσχει όλες τις υπηρεσίες (πληροφόρηση, άμεση διεκπεραίωση απλών αιτημάτων, παραλαβή

αιτήσεων προς τρίτες υπηρεσίες, διεκπεραίωση σύνθετων αιτημάτων και χορήγηση Φ.Ε.Κ.). Η επίλυση δυσχερών υποθέσεων και οι παρεμβάσεις στις δημόσιες υπηρεσίες για απεμπλοκή υποθέσεων πολιτών παρέχεται από θέσεις ειδικών στελεχών της δημόσιας διοίκησης και του ΚΕΠ.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Βασική προϋπόθεση της επιτυχούς λειτουργίας ενός Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών είναι η άρτια εκπαίδευση του προσωπικού. Η διαδικασία της εκπαίδευσης περιλαμβάνει

- 1. Επιλογή εκπαιδευτών**
- 2. Επιλογή αντικειμένων εκπαίδευσης**
- 3. Επιλογή εκπαιδευομένων**

Μετά την ολοκλήρωση αυτών των πρώτων βασικών διαδικασιών ακολουθεί η εκπαίδευση των ενημερωτών. Η εκπαίδευση γίνεται κατά τα ακόλουθα στάδια και θεματικές ενότητες.

- A. Στο πρώτο στάδιο παρουσιάζονται οι απαιτούμενες δεξιότητες για την επικοινωνία με το κοινό (ορθοφωνία, άρθρωση, θέση, ντύσιμο, εμφάνιση, ύφος, τόνος της φωνής, τεχνικές αντιμετώπισης διαφορετικών ανθρώπων, στρατηγικές επικοινωνίας, κίνδυνοι, ιεραρχία, ασφάλεια πληροφοριών). Ο ενημερωτής οφείλει να είναι υπομονετικός και ευγενικός προς τον πολίτη. Η καλή συμπεριφορά και η διάθεση να βοηθηθεί ο πολίτης είναι στοιχεία που συνθέτουν την επιτυχία του "Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών".
- B. Λειτουργία της Δημόσιας διοίκησης, χάρτης της Ελλάδας, περιφέρειες, νομοί, διοικητική διαίρεση, οι ενημερωτές εξοικειώνονται με τις λειτουργίες και δομές της δημόσιας διοίκησης.
- Γ. Παρουσίαση του Οδηγού του πολίτη και του λογισμικού διαχείρισης αιτημάτων του Κέντρου, χειρισμός λογισμικού και εξοπλισμού, καταγραφή των απαιτούμενων στοιχείων του πολίτη και των αιτημάτων, ταξινόμηση υλικού και τήρηση ηλεκτρονικού αρχείου.

Δ. Παρουσίαση πραγματικών περιπτώσεων και ανάλυση των διαδικασιών

Ε. Εκπαιδευτική απασχόληση δίπλα σε έμπειρο ενημερωτή

Οι ενημερωτές έρχονται σε άμεση επαφή με τον πολίτη. Είναι αναγκαίο να ενημερώνονται διαρκώς για τα νέα δεδομένα που εμφανίζονται στη Δημόσια διοίκηση.

Η εκπαίδευση των ενημερωτών γίνεται όμως και σε καθημερινή βάση. Οι εξελίξεις στη Δημόσια Διοίκηση, η εισαγωγή νέων δεδομένων στο ηλεκτρονικό αρχείο, τα ζητήματα επικαιρότητας είναι αντικείμενο συνεχιζόμενης εκπαίδευσης και πληροφόρησης των ενημερωτών. Ενημερώνονται διαρκώς για τα νέα δεδομένα που εισάγονται στο ηλεκτρονικό αρχείο και τις εξελίξεις στην κατεύθυνση της απλούστευσης των διαδικασιών.

Από την προετοιμασία των εκπαιδευτικών ενοτήτων, τη διδασκαλία και τη δοκιμαστική λειτουργία προέρχονται χρήσιμες παρατηρήσεις για την απλούστευση επικαλυπτόμενων διαδικασιών και πιστοποιητικών.

Οι ενημερωτές του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών αξιολογούνται από αξιολογητές για:

- Την ικανότητα να απαντούν σωστά, καθαρά με ταχύτητα και ευκρίνεια σε ότι τους ζητηθεί. (άρθρωση, τόνος, ύφος, χειρισμός γλώσσας)
- Εμφάνιση – συμπεριφορά
- Ικανότητα συνεργασίας
- Ικανότητα αντίδρασης σε δύσκολες καταστάσεις
- Ικανότητα προσαρμογής
- Ευκολία απόκτησης νέας γνώσης και δεξιοτήτων
- Γνώσεις σε θέματα της Δημόσιας Διοίκησης.
- Την ικανότητα χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών.
- Την ευγένεια και την άριστη συμπεριφορά προς τον πολίτη.
- Συνέπεια

10.2 Η Διεύθυνση των ΚΕΠ

Γενικό Αντικείμενο και Αρμοδιότητες Διεύθυνσης

Η Διεύθυνση έχει την ευθύνη:

- Της συνεχούς παρακολούθησης και εποπτείας όλων των λειτουργιών του ΚΕΠ αποτελώντας τον βασικό εμψυχωτή όλων των εσωτερικών λειτουργιών για την διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών.
- Της επαφής και συνεργασίας με τις άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες σχετικά με την ενσωμάτωση νέων διοικητικών αντικειμένων από το ΚΕΠ.
- Της συνεργασίας με τις αρμόδιες Γενικές Διευθύνσεις του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. σχετικά με την λειτουργία του Κέντρου.
- Της απρόσκοπτης λειτουργίας των ηλεκτρονικών συστημάτων που στηρίζουν το ΚΕΠ καθώς και του λοιπού πιστοποιημένου τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού σε συνεργασία με την αρμόδια Υπηρεσία Πληροφορικής.
- Της εξασφάλισης της προστασίας των προσωπικών στοιχείων των πολιτών που επισκέπτονται το ΚΕΠ σύμφωνα με την νομοθεσία που διέπει την διαχείριση και προστασία «δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα».
- Της πιστής εφαρμογής όλων των διατάξεων, εγκυκλίων και της εν γένει νομοθεσίας που αφορά τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Διεύθυνση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π)

Η Διεύθυνση των ΚΕΠ περιλαμβάνει τα εξής τμήματα:

- Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών.
- Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης.
- Τμήμα Επικοινωνίας Πολιτών.
- Τμήμα Δικτύου επτά (7) Περιφερειακών Γραφείων Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πολιτών.

10.2.1 Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών

Αντικείμενο και Αρμοδιότητες Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών

Έχει την αρμοδιότητα και την ευθύνη για τον συντονισμό και υποκίνηση για ποιοτική καθημερινά εργασία του συνόλου των εργαζομένων στο ΚΕΠ με στόχο την υψηλής ποιότητας και προστιθέμενης αξίας λειτουργία του ΚΕΠ προς όφελος των πολιτών.

Αντικείμενο είναι η παροχή διοικητικών λειτουργιών και η διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες έχοντας την φιλοσοφία που επικεντρώνεται στο ότι «διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες».

Αρμοδιότητες

- Η παροχή διοικητικών πληροφοριών καθώς και το ΚΕΠ ενημερώνει τους πολίτες για το σύνολο των ζητημάτων που αφορούν τη δημόσια διοίκηση, χρησιμοποιώντας την κεντρική βάση πληροφοριακών δεδομένων του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.
- Η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης σε συνεργασία με τις εμπλεκόμενες αρμόδιες υπηρεσίες.
- Η άμεση διεκπεραίωση απλών υποθέσεων πολιτών και η επιτόπου παράδοση σ' αυτούς βασικών Πιστοποιητικών, Βεβαιώσεων και άλλων διοικητικών εγγράφων.

Αντικείμενο

- Συμπληρώνει τις αιτήσεις των πολιτών σε συνεργασία με αυτούς.
- Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωσης της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, 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 την διεκπεραίωσή τους υπηρεσία με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο.
- Παρακολουθεί τη διαδικασία διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών από τις αρμόδιες υπηρεσίες.
- Παραλαμβάνει από την αρμόδια υπηρεσία διεκπεραίωσης της υπόθεσης και παραδίδει στον ενδιαφερόμενο πολίτη το τελικό διοικητικό έγγραφο.
- Επικυρώνουν διοικητικά έγγραφα.
- Θεωρούν το γνήσιο της υπογραφής τους.
- Προμηθεύονται παράβολα, υπεύθυνες δηλώσεις, χαρτόσημα.
- Παραλαμβάνουν το Αποδεικτικό Φορολογικής Ενημερότητας, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS του Υπουργείου Οικονομικών καθώς και της Ασφαλιστικής Ενημερότητας (Ι.Κ.Α.).

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών αξιοποιεί σύγχρονες ηλεκτρονικές υποδομές προκειμένου αν υπηρετήσει τον πολίτη. Μέσω ειδικής διαδικτυακής πύλης (το PORTAL του Δημοσίου Τομέα) υποστηρίζει την λειτουργία του και εξυπηρετεί τους πολίτες.

Σε αυτήν περιλαμβάνονται εκατοντάδες διοικητικές διαδικασίες, οι οποίες έχουν κωδικοποιηθεί, συστηματοποιηθεί και αποτυπωθεί ηλεκτρονικά σε ισάριθμα ψηφιοποιημένα έντυπα μέσω έκδοσης Κοινών Υπουργικών Αποφάσεων. Έτσι για κάθε μία από αυτές τις διαδικασίες αντιστοιχεί ένα ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ το οποίο περιέχει την αίτηση του πολίτη, καθώς

και άλλες χρήσιμες πληροφορίες (π.χ. απαιτούμενα δικαιολογητικά για συνυποβολή αρμόδια υπηρεσία διεκπεραίωσης κ.α.). Η διαδικτυακή αυτή πύλη ενημερώνεται συνεχώς για τις αλλαγές που επέρχονται στις διοικητικές διαδικασίες του περιλαμβάνει με ευθύνη του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Σταδιακά θα αυξάνεται ο αριθμός αυτών των διοικητικών διαδικασιών. Επίσης στην ίδια διαδικτυακή πύλη υπάρχουν πλήρη πληροφοριακά στοιχεία, για χίλιες (1000) περίπου διοικητικές διαδικασίες, προκειμένου να υπάρχει η δυνατότητα παροχής προς τους πολίτες έγκυρης και έγκαιρης ενημέρωσης για τα διοικητικά θέματα.

10.2.2 Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης

Αντικείμενο και Αρμοδιότητες Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης

Στο Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης αποστέλλονται από τα άλλα ΚΕΠ οι αιτήσεις των πολιτών, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του οικείου Ο.Τ.Α.

Το τμήμα προωθεί τα αιτήματα στις αρμόδιες για την διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες, παρακολουθεί μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών εφοδιασμένων με κατάλληλο λογισμικό πρόγραμμα του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α, τη διαδικασία διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών, παραλαμβάνει το σχετικό έγγραφο και το αποστέλλει στο ΚΕΠ της αρχικής υποβολής της αίτησης.

Επίσης το Τμήμα τηρεί τα σχετικά με τη διακίνηση των ανωτέρω αναφερόμενων αιτήσεων πολιτών στατιστικά στοιχεία, υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.

10.2.3 Τμήμα Επικοινωνίας Πολιτών

Αντικείμενο και Αρμοδιότητες Τμήματος Επικοινωνίας Πολιτών

Σε αυτό ανήκουν οι τηλεφωνικές γραμμές επικοινωνίας 195 & 1960, που σκοπό έχουν να δώσουν τη δυνατότητα στον πολίτη να ενημερώσει τον Δήμο για οποιοδήποτε πρόβλημα αντιμετωπίζει στην καθημερινότητά του και αφορά σε παρεχόμενη από τον Δήμο προς τον δημότη υπηρεσία. Για την καλύτερη λειτουργία αλλά και συνεργασία του Τμήματος με τις υπόλοιπες Δ/σεις και Τμήματα Δ/σεων του Δήμου, προβλέπεται η χρήση συνδέσμων. Οι σύνδεσμοι είναι οργανικοί υπάλληλοι της Δ/σης ΚΕΠ, οι οποίοι μπορούν να διατίθενται στις Δ/σεις που είναι σε καθημερινή επαφή με τον πολίτη (πχ. Δ/ση Πολεοδομίας, Δ/ση Καθαριότητας, Δ/ση Δημοτικών Προσόδων, Δ/ση Πρασίνου, κλπ.). Εργασία του κάθε συνδέσμου είναι η προώθηση των αιτημάτων και των καταγγελιών των πολιτών στις αρμόδιες υπηρεσίες, η παρακολούθηση της πορείας επίλυσης των θεμάτων αυτών και η ενημέρωση του πολίτη για την τελική έκβαση της υποθέσεώς του

10.2.4 Τμήμα Δικτύου επτά Περιφερειακών Γραφείων Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πολιτών

Αντικείμενο και Αρμοδιότητες Δικτύου ΣΥ.Γ.Ε.ΕΠ

Το Τμήμα με σκοπό τη διοικητική αποκέντρωση και διευκόλυνση των πολιτών θα ασχολείται με:

- Την ενημέρωση κάθε μορφής (έντυπη, τηλεφωνική, ηλεκτρονική και fax).
- Την σύνταξη και έκδοση πιστοποιητικού γέννησης, πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης, βεβαίωση μονίμου κατοικίας, εκλογικά – αιτήσεις για εξυπηρέτηση ετεροδημοτών καθώς και με μεταδημοτεύσεις ή άνοιγμα μερίδας.
- Την εποπτεία στους τομείς της Καθαριότητας, Πρασίνου, Οδοποιίας, Ηλεκτροφωτισμού.
- Καθημερινή συνεργασία με δημοτολόγιο και πρωτόκολλο.

- Για θέματα ενημέρωσης, καθημερινή συνεργασία με Κ.Π.Π., σωστή χρήση του Internet και της ιστοσελίδας του Δήμου.
- Αρχικά, περιοδική παρουσία ενός επόπτη, ο οποίος θα ενημερώνει το ΣΥ.Γ.Ε.ΕΠ. και τις υπηρεσίες ανάλογα το πρόβλημα.
- Τα ΣΥ.Γ.Ε.ΕΠ. θα ενημερώνουν καθημερινά για την λειτουργία τους το Κ.Π.Π.
- Το Κ.Π.Π. είναι υπεύθυνο για τη σωστή λειτουργία και την αποτελεσματικότητα του Δικτύου στους τομείς Ενημέρωση - Εξυπηρέτηση - Εποπτεία.

Επίσης το Κ.Π.Π. παρακολουθεί τη συνολική δραστηριότητα του Δήμου (προγράμματα, εκδηλώσεις, πρωτοβουλίες κτλ) και ενεργεί για την ενημέρωση των ΣΥ.Γ.Ε.ΕΠ. των νομικών προσώπων του Δήμου και των πολιτών.

11. ΜΕΣΑ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΚΕΠ-ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ

HARDWARE (Υλικό)

Τοπικοί NT Servers (MS NT 4.0 / Windows Server 2000)

PC με προεγκατεστημένο MS NT 4.0/WS ή W2000

πολυμηχανή γραφείου (Laser printer / scanner / fax)

φωτοαντιγραφικό μηχάνημα

Color Printers

Laser printers

Ψηφιακή Κάμερα Υψηλής Ευκρινείας

UPS

SOFTWARE (Λογισμικό)

πακέτο λογισμικού Διαχείρισης Αιτημάτων (e-ker)

άδειες χρήσης MS SQL Server 7.0 / 2000

άδειες χρήσης MS SQL Workstation 7.0 / 2000

άδειες χρήσης του Office 2000 / '97

Λογισμικό πρόσβασης στο διαδίκτυο

FAX-SERVER

ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

Τηλεφωνικό Κέντρο

Συσκευές τηλεφώνου

12. ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΤΟΥ ΚΑΙ Η ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΤΟΥ

Βασικός παράγοντας για την επιτυχή λειτουργία μιας υπηρεσίας της μορφής "one stop shop" είναι η αυτοματοποίηση στο μέγιστο δυνατό βαθμό των διαδικασιών, που αυτή θα αναλαμβάνει με στόχο την πλήρη αξιοποίηση των ευκαιριών που δίνει το μοντέλο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η αυτοματοποίηση αυτή γίνεται με τη χρήση του ειδικού λογισμικού, μέσω του οποίου έχει δημιουργηθεί βάση δεδομένων, στην οποία έχουν καταχωρηθεί και κωδικοποιηθεί όλες οι διαδικασίες που αναλαμβάνει το Κέντρο (για λογαριασμό των πολιτών που απευθύνονται σε αυτό). Στην ίδια βάση δεδομένων καταγράφονται οι αριθμοί τηλεφώνου, η ταχυδρομική διεύθυνση και το ονοματεπώνυμο των αρμοδίων υπαλλήλων όλων των φορέων στους οποίους απευθύνεται το Κέντρο. Στο συγκεκριμένο έργο υποστηρίζονται υπηρεσίες όπως:

- παραλαβή των αιτημάτων του πολίτη και διαχείριση των σχετικών ροών εργασίας

- δημιουργία σχετικού ηλεκτρονικού φακέλου ανάλογα με την πιστοποιημένη υπόθεση
- ηλεκτρονική πρωτοκόλληση της αλληλογραφία των ΚΕΠ με τις Δημόσιες Υπηρεσίες
- διαχείριση και παρακολούθηση των αιτημάτων του πολίτη καθώς και της εξέλιξής τους μέχρι και τη διεκπεραίωσή τους
- τη λειτουργία μηχανισμού Διοικητικής παρακολούθησης (MIS) από το ΥΠΕΣΣΔΑ, της λειτουργίας των ΚΕΠ και των Δημοσίων Υπηρεσιών

Τη σύμβαση για την υλοποίηση του σημαντικότερου έργου της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚτιΠ), το Αριάδνη (Κεντρικό Σύστημα Πληροφόρησης, Υποστήριξης και Διασύνδεσης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών) υπέγραψε η εταιρεία Newsphone Hellas με το Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (Παράρτημα 2).

Η εν λόγω σύμβαση αφορά στην «Εφαρμογή Διαχείρισης Υποθέσεων Πολιτών και Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου – e-ker» και ανέρχεται σε **3.280.000. €**.

Στο πλαίσιο του έργου Αριάδνη, η ανάδοχος εταιρία ανέλαβε την υλοποίηση των παρακάτω τεσσάρων (4) υποσυστημάτων:

1. **Συλλογή, οργάνωση και επεξεργασία της Δημόσιας Πληροφορίας.** Μέχρι τώρα έχει ολοκληρωθεί η συλλογή, επεξεργασία και ψηφιοποίηση 2.000 διαδικασιών. Από αυτές, 1021 έχουν πιστοποιηθεί με Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις και διεκπεραιώνονται και από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.

2. **Παροχή της πληροφορίας μέσω του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του Πολίτη.** Στον αριθμό 1564 έχουν εξυπηρετηθεί περί τις 6.000.000 τηλεφωνικές κλήσεις από 11/2002 έως και 01/2005.
3. **Παροχή της πληροφορίας μέσω του Διαδικτύου.** Από τον Φεβρουάριο του 2003 βρίσκεται σε πλήρη λειτουργία η Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης www.kep.gov.gr και από τον Σεπτέμβριο του 2003 δέχεται μηνιαίως πάνω από 9.000.000 επισκέψεις.
4. **Λειτουργία Help-desk για την υποστήριξη των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)** και τη διαρκή εκπαίδευση του προσωπικού τους. Εξυπηρετεί περισσότερες από 4.000 κλήσεις ανά μήνα

Η εφαρμογή «e-ker», αποτελεί μια πρωτοποριακή πλατφόρμα ανοιχτής αρχιτεκτονικής που υποστηρίζει τη λειτουργία υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government) μέσα από το δίκτυο των ΚΕΠ, καθώς και την καθιέρωση υψηλότερου επιπέδου υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα μας.

12.1 Η πλατφόρμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης e-KEP

Αναπόσπαστο τμήμα του έργου Αριάδνη αποτελεί η ανοιχτής αρχιτεκτονικής πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης **e-ker** (Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Πολιτών & Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου), το οποίο ανέπτυξε και υποστηρίζει λειτουργικά η Noetron (Θυγατρική της Newsphone).

Η πλατφόρμα e-ker παραλαμβάνει τα αιτήματα του Πολίτη, δημιουργεί σχετικό ηλεκτρονικό φάκελο, πρωτοκολλεί ηλεκτρονικά την αλληλογραφία των ΚΕΠ, διαχειρίζεται τις έντυπες αιτήσεις του Πολίτη και παρακολουθεί την εξέλιξή τους μέχρι και τη διεκπεραίωσή τους.

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 στις 7 περίπου ημέρες από 15.

Έχει ληφθεί πρόνοια έτσι ώστε η πλατφόρμα να είναι επεκτάσιμη και διαλειτουργική με στόχο να είναι δυνατή η διασύνδεση και αλληλεπίδρασή της με τα πληροφορικά συστήματα άλλων Δημόσιων Φορέων. Ήδη σήμερα, έχουν διασυνδεθεί τα συστήματα της Στρατολογίας (Υπουργείο Εθνικής Άμυνας), του Ποινικού Μητρώου (Υπουργείο Δικαιοσύνης), του Ειδικού Ληξιαρχείου (ΥΠΕΣΔΔΑ) και του Οργανισμού Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ) με την πλατφόρμα e-Kep, επεκτείνοντας τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται στους Πολίτες από τα ΚΕΠ.

Βασικές λειτουργίες του ΟΠΣ e-Kep

Το ΟΠΣ e-Kep αποτελείται από τα ακόλουθα υποσυστήματα :

- **Υποσύστημα Πρωτοκόλλου**
Πρωτοκόλληση & χρέωση εγγράφων, κανόνες πρωτοκόλλου δημοσίου τομέα.
- **Υποσύστημα Κωδικοποίησης Αιτημάτων**
Καταγραφή & πιστοποίηση αιτημάτων, δημιουργία προτύπων υποθέσεων (templates), προαπαιτούμενα αιτήματος, εναλλακτικά 'σενάρια' διεκπεραίωσης, υποστήριξη εκδόσεων στα πρότυπα υποθέσεων
- **Υποσύστημα Παραλαβής & Διεκπεραίωσης Αιτημάτων**
Παραλαβή αιτημάτων πολιτών, ροές διεκπεραίωσης, παρακολούθηση εκκρεμοτήτων, τυποποιημένη αλληλογραφία με δημόσιους φορείς & αποδέκτες
- **Υποσύστημα Διασύνδεσης με ηλεκτρονικές Υπηρεσίες**
Κωδικοποίηση επικοινωνίας προς web services, αυτόματη αποστολή αιτημάτων στο κατάλληλο μέσο και format, fax/ mail/ web service/ SMS integration, δημοσίευση στοιχείων ΚΕΠ μέσα από web service, S/W daemons για αποστολή
- **Υποσύστημα Μητρώου Υπηρεσιών Ευρύτερου Δημοσίου Τομέα**

Στοιχεία επικοινωνίας Υπηρεσιών, οργανόγραμμα, στοιχεία ηλεκτρονικής αποστολής (είδος, απαραίτητα στοιχεία, format, accounts, certificates)

- **Υποσύστημα Αναφορών & Στατιστικών Στοιχείων**

Βιβλίο πρωτοκόλλου, αναφορές εκκρεμοτήτων, αναφορές στατιστικών.

- **Υποσύστημα Διαχείρισης**

Διαχείριση χρηστών, ρόλων, ροών εργασίας, προτύπων αιτημάτων, προαπαιτούμενων, προτύπων αλληλογραφίας, μητρώου υπηρεσιών, υποσυστήματος διασύνδεσης.

- **Υποσύστημα MIS (Management Information System)**

Αναζητήσεις, στοιχεία επικοινωνίας ΚΕΠ και υπαλλήλων, γραφική αναπαράσταση στατιστικών στοιχείων λειτουργίας ανά περιφέρεια – νομό – ΚΕΠ – διαδικασία:

- Στατιστικά στοιχεία υποθέσεων (ολοκληρωμένες, σε εκκρεμότητα, ακυρωμένες)
- Μέσοι χρόνοι διεκπεραίωσης
- Περισσότερο/ λιγότερο δημοφιλείς διαδικασίες
- Περισσότερο/ λιγότερο παραγωγικά ΚΕΠ

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

- πρωτοκόλληση αλληλογραφίας
- διαχείριση εντύπων αιτήσεων
- παραλαβή αιτημάτων
- δημιουργία φακέλου αιτήματος
- παρακολούθηση διεκπεραίωσης αιτημάτων πολιτών από τη δημιουργία μέχρι την οριστική τους διεκπεραίωση (παραλαβή του ζητούμενου εγγράφου από τον πολίτη)

Επίσης σχεδιάστηκε λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος του έργου (πλήθος σημείων πρόσβασης και γεωγραφική διασπορά τους στην επικράτεια) και τις

μελλοντικές ανάγκες επέκτασης (υποστήριξη ηλεκτρονικών υπογραφών και on line υποβολής αιτημάτων από τους πολίτες) και διασύνδεσης με άλλα πληροφοριακά συστήματα (έργο διασύνδεσης πληροφοριακών συστημάτων δημόσιου τομέα και αυτόματη διεκπεραίωση αιτημάτων).

Κατά την υλοποίηση του έργου μεγάλη σημασία δόθηκε στην ευχρηστία του συστήματος ως προς τον τελικό χρήστη, στην ταχύτατη απόκρισή του με τις δεδομένες δικτυακές υποδομές (συνδέσεις ΚΕΠ) και στην διασφάλιση της αδιάλειπτης λειτουργίας του.

Επιπλέον η πλατφόρμα e-ker παρέχει:

- Τη συνεχή ηλεκτρονική ροή ενημέρωσης των ΚΕΠ για το σύνολο των πιστοποιημένων διαδικασιών, από το υπουργείο Εσωτερικών.
- Την ηλεκτρονική επικοινωνία των υπαλλήλων των ΚΕΠ με το υπουργείο
- Τη μέτρηση της αποδοτικότητας των ΚΕΠ
- Τον ομοιόμορφο τρόπο διεκπεραίωσης των 1.021 πιστοποιημένων διαδικασιών.

Στην ηλεκτρονική πλατφόρμα e-ker έχουν ενταχθεί δημοφιλείς διαδικασίες, ώστε να εξυπηρετούνται όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις.

Περιγραφή κάθε λειτουργίας της πλατφόρμας e-ker

Παρακάτω περιγράφονται οι λειτουργίες της εφαρμογής σε επίπεδο διαχείρισης χρήστη.

Πρωτόκολλο

Βασικός ρόλος του μενού Πρωτόκολλο είναι η διαχείριση και ο έλεγχος των πρωτοκολλημένων υποθέσεων. Επιπλέον παρέχεται ο έλεγχος των εισερχόμενων αλλά και των εξερχόμενων υποθέσεων δηλαδή, οι αιτήσεις οι οποίες στέλνονται ηλεκτρονικά σε μία υπηρεσία προκειμένου να διεκπεραιωθούν, αλλά και τα έγγραφα τα οποία εισέρχονται στην εφαρμογή e-ker ως ανταπόκριση του φορέα για την αίτηση του πολίτη.

Διαχείριση Υποθέσεων

Στο μενού αυτό πραγματοποιείται η αίτηση για τη διεκπεραίωση μιας υπόθεσης αλλά και ο έλεγχος των ήδη πρωτοκολλημένων υποθέσεων οι οποίες όμως δεν έχουν ολοκληρωθεί. Για την γρήγορη εύρεση μιας φόρμας αίτησης, το e-ker παρέχει μία μηχανή αναζήτησης όπου ο χρήστης μπορεί να πληκτρολογήσει το όνομα του αιτήματος και η εφαρμογή να του εμφανίσει όλες τις σχετικές με το όνομα αιτήσεις καθώς και ομαδοποίηση των υποθέσεων ανά κατηγορία. Ακόμα παρέχεται η δυνατότητα επιλογής των δημοφιλέστερων αιτήσεων.

Η εφαρμογή e-ker είναι συνδεδεμένη με την κεντρική βάση δεδομένων. Έτσι τα στοιχεία του πολίτη είναι καταχωρημένα στη βάση δεδομένων καθώς και οι αιτήσεις που έχει κάνει με αποτέλεσμα την γρήγορη εύρεση ενός πολίτη όταν έχουν δοθεί ελλιπή στοιχεία κατά την υποβολή της αίτησης.

Αποστολή φακέλου – αίτησης πολίτη από τα ΚΕΠ στην αρμόδια υπηρεσία με FAX

Η δυνατότητα αυτή έχει αντικαταστήσει το προηγούμενο σύστημα της χειροκίνητης αποστολής της αίτησης του πολίτη σε έντυπη μορφή στην αρμόδια υπηρεσία, μέσω συσκευής FAX.

Ο νέος αυτός τρόπος αφορά υποβολή αίτησης χωρίς απαιτούμενα δικαιολογητικά ή εάν χρειάζονται δικαιολογητικά αυτά να μπορούν να αναζητηθούν αυτεπάγγελα από τις αρμόδιες υπηρεσίες. Έτσι αφού η αίτηση καταχωρηθεί στο σύστημα e-ker, μεταφέρεται ηλεκτρονικά ανυπόγραφα στο FAX της αρμόδιας υπηρεσίας για τη διεκπεραίωση. Οι αιτήσεις των πολιτών μόλις εκτυπωθούν από το e-ker υπογράφονται από τους ενδιαφερόμενους και τηρούνται στο αρχείο των Κ.Ε.Π. διασφαλίζοντας έτσι τη βούληση των πολιτών.

Φόρμες Αιτημάτων

Για κάθε αίτημα που μπορεί να διεκπεραιώσει το ΚΕΠ υπάρχει μία σχετική ηλεκτρονική φόρμα αιτήσεως η οποία συμπληρώνεται από τον χρήστη του λογισμικού.

Η φόρμα αυτή δεν είναι τίποτε άλλο από ένα αρχείο PDF το οποίο έχει την μορφή υποδείγματος όπου συμπληρώνονται τα στοιχεία του πολίτη. Η φόρμα διαφέρει ανάλογα με το αίτημα.

Εκκρεμότητες

Από τις σημαντικότερες λειτουργίες της εφαρμογής e-ker είναι και οι εκκρεμότητες. Σε αυτό το μενού παρέχεται η πλήρης πληροφόρηση των υπαλλήλων για τις υποθέσεις που είναι σε εξέλιξη. Συγκεκριμένα δίνεται η δυνατότητα ελέγχου των εκκρεμή υποθέσεων που αφορούν αιτήματα των πολιτών, των αιτήσεων που έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά μέσω του [www.ypa.gov.gr](#), αιτήσεων που έχουν γίνει μέσω του 1564 καθώς και των εγγράφων τα οποία αναμένονται από έναν φορέα για την διεκπεραίωση της υπόθεσης του πολίτη.

Το e-ker παρέχει την δυνατότητα κατηγοριοποίησης των εκκρεμοτήτων:

- Ανά ΚΕΠ
- Ανά Υπαλλήλου
- Ανά Φορέα
- Ανά Πολίτη
- Ανά Call Center
- Ανά Portal

Εκτυπώσεις

Η κατηγορία εκτυπώσεις παρέχει στον χρήστη της εφαρμογής την δυνατότητα εκτύπωσης των αιτήσεων του πολίτη, τα συνοδευτικά για την καταβολή παραβόλων, καθώς και κάθε αναφορά που παρέχεται από το e-ker.

Άλλες ενέργειες ΚΕΠ

Σε αυτό το μενού περιλαμβάνονται πρόσθετες λειτουργίες για την λειτουργικότερη διαχείριση της εφαρμογής από τον χρήστη.

Συγκεκριμένα περιέχει τις ηλεκτρονικές εγκυκλίους για την ορθότερη λειτουργία του ΚΕΠ αλλά και για αλλαγές που μπορεί να υπάρχουν σε κάποιες διαδικασίες αλλά και τις νέες υπηρεσίες που εισάγονται καθώς και links σε άλλες υπηρεσίες και φορείς. Επίσης περιλαμβάνονται στατιστικά στοιχεία που αφορούν την λειτουργία κάθε ΚΕΠ καθώς και κάθε υπαλλήλου ξεχωριστά καθώς και αναφορές για όλες τις διαδικασίες που έχουν γίνει σε ένα ορισμένο διάστημα.

Βοήθεια

Όπως κάθε εφαρμογή έτσι και το e-ker παρέχει χρήσιμες πληροφορίες για να βοηθήσει τον χρήστη στην ορθότερη και αποτελεσματικότερη διαχείριση της εφαρμογής αλλά και για να του επισημάνει κάποια σημεία τα οποία δεν γνωρίζει ή αγνοεί. Πρόσθετη βοήθεια για λειτουργικά θέματα παρέχεται από την υπηρεσία Help Desk της αναδόχου εταιρείας.

Kep.gov.gr

Η επιλογή αυτή παρέχει σύνδεση με την ιστοσελίδα του ΚΕΠ για πρόσθετη ενημέρωση.

Ασφάλεια Διαχείρισης.

Σε επίπεδο ασφάλειας της εφαρμογής e-Ker έχει ληφθεί μέριμνα έτσι ώστε η εφαρμογή να μην μπορεί να είναι προσβάσιμη από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα. Συγκεκριμένα για την χρήση του λογισμικού απαιτείται η χρήση ενός ονόματος χρήστη καθώς και ένας κρυπτογραφημένος κωδικός ο οποίος αλλάζει σε πάρα πολύ τακτικά χρονικά διαστήματα. Επίσης για κάθε διαδικασία που εκτελείται στο λογισμικό είναι πάντα γνωστός στην Διεύθυνση των ΚΕΠ ο χρήστης που την έχει πραγματοποιήσει με αποτέλεσμα τον ορθότερο έλεγχο της σωστής και αποτελεσματικής λειτουργίας της εφαρμογής.

Αναγνωσιμότητα της εφαρμογής e-kep

Τα αποτελέσματα των επιλογών στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών είναι εμφανή. Έπειτα από 5 χρόνια λειτουργίας των ΚΕΠ, διαπιστώνεται πως έχει βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ο μέσος χρόνος εξυπηρέτησης του πολίτη μειώθηκε (σε περίπου 7 ημέρες από 15), αυξήθηκε η αποδοχή του θεσμού (24% η μέση μηνιαία αύξηση του αριθμού των πολιτών που επαναχρησιμοποιούν το σύστημα των ΚΕΠ για νέα υπόθεσή τους), αυξήθηκε η αναγνωσιμότητα του θεσμού (35% η μέση μηνιαία αύξηση του αριθμού των πολιτών που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες των ΚΕΠ για πρώτη φορά) και φυσικά, έχει τυποποιηθεί η επικοινωνία μεταξύ πολίτη και κράτους.

Οι εφαρμογές της αναδόχου εταιρίας για τα ΚΕΠ, στο πλαίσιο του έργου Αριάδνη, ανέπτυξαν και εφάρμοσαν την αρχική ιδέα με επιτυχία, αντιμετωπίζοντας όλα τα προβλήματα που προέκυψαν. Το τελικό αποτέλεσμα ικανοποιεί τα προαναφερόμενα στο σύνολό τους, προσφέροντας ένα εργαλείο λειτουργίας για τα ΚΕΠ και υποστηρίζοντας το ζητούμενο επίπεδο παροχής υπηρεσιών προς τον πολίτη.

13. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΚΕΠ

Κάθε εβδομάδα παραδίδονται στο Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ:

- Αριθμός αιτήσεων ανά κατηγορία βεβαίωσης - πιστοποιητικού.
- Μέσος χρόνος αναμονής
- Απασχόληση Προσωπικού
- Αριθμός αιτήσεων ανά κατηγορία και φορέα
- Αιτήσεις ανά χειριστή

Παρακάτω αναφέρονται στατιστικά στοιχεία των ΚΕΠ (Στα στατιστικά στοιχεία δεν περιλαμβάνονται 12 ΚΕΠ τα οποία δεν έχουν δυνατότητα χρήσης του e-kep).

Ποσοστά επίδοσης / Επικοινωνία με πολίτες

| Έτος | Μήνες | Επίδοση επίδοσης (επίδοσης) | | | | Επικοινωνία με πολίτες | | | | | Συνολική επίδοση |
|------|-------|-----------------------------|-----------------|-------------------|-------------|------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-------------------|------------------|
| | | Ετήσιο Σύνολο | Μηνιαίο Μ.Ο. | Πρόβλεψη Έτους | Διαφορτικές | Διαχρονικό Σύνολο | Ετήσιο Σύνολο | Μηνιαίο Μ.Ο. | Μηνιαίο Μ.Ο. | Πρόβλεψη Έτους | |
| 2007 | 9,61 | 2.523.263 | 263.784 | 3.525.492 | 683 | 6.203.759 | 1.550.992 | 1.173.766 | 157.076 | 2.375.698 | 1,48 |
| 2008 | 12 | 3.283.932 | 269.571 | | 743 | 6.993.859 | 1.626.420 | 1.326.893 | 166.039 | | 1,63 |
| 2009 | 12 | 2.365.033 | 192.119 | | 692 | 2.701.200 | 1.509.741 | 1.219.679 | 125.292 | | 1,53 |
| 2010 | 12 | 1.923.261 | 156.049 | | 480 | 1.673.530 | 1.493.611 | 1.168.526 | 98.076 | | 1,38 |
| 2011 | 8 | 493.793 | 59.974 | | | 364.922 | 336.172 | 269.122 | 24.032 | | 1,19 |

ΚΕ.Π. / Πιστοποιημένες Διακρίσεις ανά έτος

| Έτος | ΚΕ.Π. | | ΚΕ.Π. | | Πιστοποιημένες Διακρίσεις | | |
|------|---------------------------------|------|--------|------|---------------------------|---------|------------------------------------|
| | Μηνιαίο ΚΕ.Π. Σύνολο Διακρίσεις | Μ.Ο. | Σύνολο | Μ.Ο. | Σύνολο | Μηνιαίο | Πιστοποιημένες Διακρίσεις (Σύνολο) |
| 2007 | 1.038 | 9 | 1240 | 26 | 913 | 12 | 39 |
| 2008 | 1.000 | 5 | 1010 | 31 | 933 | 103 | 39 |
| 2009 | 1.032 | 10 | 980 | 24 | 946 | 50 | 11 |
| 2010 | 1.027 | 233 | 333 | 206 | 709 | 1 | 0 |
| 2011 | 114 | | 701 | | 711 | | 0 |

| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΕΠ | ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ | ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ ΚΑΤΑ ΚΕΠ |
|-----------|-------------|-------------------|----------------------------|
| ΕΠΙΣΚΕΨΗ | 2.823.263 | 8.590 | 27.447 |
| ΕΠΙΣΚΕΨΗ | 3.126.853 | 687 | 6.605 |
| ΕΠΙΣΚΕΨΗ | 2.305.433 | 0 | 0 |
| ΕΠΙΣΚΕΨΗ | 1.643.391 | 0 | 0 |
| ΕΠΙΣΚΕΨΗ | 423.759 | 0 | 0 |

13.1 Έρευνα Αναγνωσιμότητας των ΚΕΠ

Σύμφωνα με τηλεφωνική έρευνα για τα ΚΕΠ, η οποία διενεργήθηκε από τη VPRC www.vprc.gr, για λογαριασμό του ΥΠΕΣΔΔΑ, τα αποτελέσματα της οποίας παρουσιάστηκαν από τον υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, το 95% των πολιτών δηλώνει ικανοποιημένο από την εξυπηρέτηση στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ – www.kep.gov.gr), ενώ μόλις το 5% δηλώνει δυσαρεστημένο.

Η αναγνωσιμότητα του θεσμού των ΚΕΠ σε όλη την Ελλάδα είναι της τάξης του 85%, γεγονός που σημαίνει ότι η διεισδυτικότητα και η ορατότητα του θεσμού στην ελληνική κοινωνία είναι πολύ σημαντική.

Αν και η αναγνωσιμότητα του θεσμού είναι μεγάλη, δεν συμβαίνει το ίδιο για την τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης πολιτών 1564, όπου μόλις το 6% γνωρίζει τον αριθμό, το 41% γνωρίζει ότι υπάρχει αλλά δεν θυμάται ή δεν γνωρίζει το σωστό αριθμό και το 50% δεν το γνωρίζει καθόλου. Παρόλα αυτά, το 6% δηλώνει κατά 84% ικανοποιημένο από την τηλεφωνική εξυπηρέτηση.

Περίπου το 60% των πολιτών έχει επισκεφθεί για προσωπική ή επαγγελματική υπόθεση κάποιο από τα ΚΕΠ ενώ το υπόλοιπο 40% δεν έχει ακόμα πραγματοποιήσει κάποια επίσκεψη. Οι χρήστες των ΚΕΠ είναι άνδρες

(55%), γυναίκες (48%), κυρίως ανώτερης (68%) και μέσης μόρφωσης (54%), μισθωτοί του δημόσιου τομέα (67%), μισθωτοί του ιδιωτικού τομέα (58%), φοιτητές (58%), εργοδότες αυτοαπασχολούμενοι (57%), άνεργοι (57%), συνταξιούχοι (41%) και νοικοκυρές (40%).

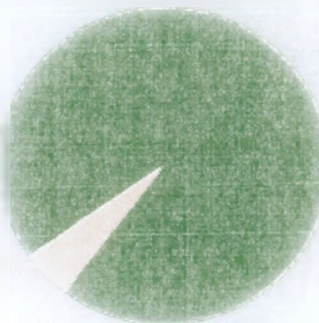
Όσον αφορά απόψεις για μελλοντικές υπηρεσίες των ΚΕΠ, οι πολίτες επιθυμούν κατά 78% να μπορούν να εξυπηρετούνται για θέματα Εφορίας και κατά 68% για πληρωμή λογαριασμών του Δημοσίου.

Η τηλεφωνική έρευνα διενεργήθηκε στο πλαίσιο του έργου «Αριάδνη» που χρηματοδοτείται από το ΕΠ «Κοινωνία της Πληροφορίας», σε δείγμα 6000 ατόμων (άνω των 18 ετών), σε όλη τη χώρα, κατά την περίοδο 24 Οκτωβρίου έως 10 Νοεμβρίου 2005 και ακολουθήθηκε η μέθοδος της στρωματοποιημένης δειγματοληψίας.

Σε γενικές γραμμές πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εξυπηρέτηση των ΚΕΠ;
(Απαντούν όσοι έχουν επισκεφτεί τα ΚΕΠ προσωπικά, N = 3.099 άτομα)

Ικανοποιημένοι 95%

Δυσσαρεστημένοι 5%



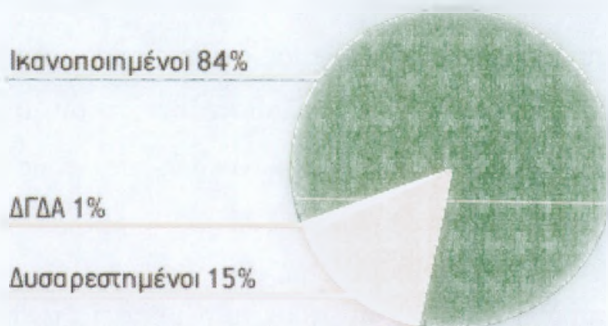
ΔΙΕΥΚΛΙΝΟΝΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ

Αυθόρμητη και Βοηθούμενη Αναγνωρισιμότητα ΚΕΠ
(Σύνολο απαντήσεων, N = 6.009 άτομα)



ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Πόσο ικανοποιημένος/η μείνατε από τις τηλεφωνικές υπηρεσίες της Γραμμής Εξυπηρέτησης Πολιτών;
(Απαντούν όσοι έχουν τηλεφωνήσει προσωπικά στη Γραμμή Εξυπηρέτησης Πολιτών, N = 614 άτομα)



ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΑΤΟΣ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΙΝΤΕΡΝΕΤ

Γνωρίζετε ότι μπορείτε να συμπληρώσετε αιτήσεις, ή να πάρετε πληροφορίες για διάφορες συναλλαγές με το Κράτος μέσω Ίντερνετ;
(Απαντούν όσοι χρησιμοποιούν το Ίντερνετ, N = 1.665 άτομα)



14. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΚΕΠ

Σημαντικό ρόλο σε κάθε έργο παίζει η αξιολόγησή του όπου δίνει την δυνατότητα βελτίωσης και εξέλιξής του. Έτσι αξιολογώντας την μέχρι τώρα πορεία λειτουργίας των ΚΕΠ μπορούν να εντοπιστούν κάποια τόσο από τα θετικά όσο και από τα αρνητικά σημεία τους.

14.1. Αρνητικά σημεία των ΚΕΠ

Συνοψίζοντας, στη συνέχεια, τα ασθενή σημεία της εφαρμογής μπορεί να επισημανθεί ότι:

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 ΚΕΠ 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 με αποτέλεσμα τα στοιχεία ενός πολίτη τα οποία συλλέγονται από το ΚΕΠ με τηλεομοιοτυπία (έγκυρα από το κράτος έγγραφα χωρίς σφραγίδα) να μην αναγνωρίζονται ως έγκυρα από ορισμένους φορείς.

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 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 ΚΕΠ.

Επίσης θα πρέπει να τονιστεί ότι προηγούμενοι νόμοι που έχουν ψηφιστεί και εφαρμοστεί σε άλλες υπηρεσίες δεν έχουν εναρμονιστεί με την υπηρεσία του ΚΕΠ με αποτέλεσμα να γίνεται δυσκολότερη η εξυπηρέτηση του πολίτη.

Το δίκτυο των 1054 ΚΕΠ είναι δυσκίνητο, ακριβό και δύσκολο να διοικηθεί, είτε κεντρικά, είτε αποκεντρωμένα.

Οι μετριοπαθείς φωνές για τη δημιουργία των πρώτων ΚΕΠ 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 ΜΜΕ και δεν επιτρέπουν τη μεγιστοποίηση του πολιτικού οφέλους.

Έτσι σήμερα δεν έχει αξιολογηθεί η βαρύτητα του καθενός ΚΕΠ 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 ΚΕΠ 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», 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 διαφανόμενη 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 ΚΕΠ, στην οποία υπεισέρχονται ιδιώτες επιχειρηματίες, το ΥΠΕΣΔΔΑ (με εμπλοκή περισσότερων Διευθύνσεων και Τμημάτων του), το Υπουργείο Οικονομικών, οι Διαχειριστικές Αρχές των κοινοτικών προγραμμάτων και οι ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού, επιτείνει την δυσκινησία και την αναποτελεσματικότητα του δικτύου.

Η διαπιστωμένη δομική ακαμψία επιτείνεται από την εισπήδηση άτυπων δομικών στοιχείων («σύμβουλοι» πάσης φύσεως), δημιουργώντας οργανωτικό αδιέξοδο.

Η επιλογή της στελέχωσης των ΚΕΠ με συμβασιούχους δημιουργεί επιπλέον λειτουργικά προβλήματα στο δίκτυο.

Με δεδομένη την εμπλοκή στο θέμα των συμβασιούχων, με εδραία την οργανωτικό-διοικητική κουλτούρα μονιμοποίησης των απασχολουμένων 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 ΚΕΠ μετά την λήξη των συμβάσεων των απασχολουμένων, διαγράφεται δυσοίωνα.

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 ΚΕΠ, που όμως είναι απαραίτητο για την ανάπτυξη των κέντρων

Το ΚΕΠ ξεκίνησε ως υπηρεσία του Υπουργείου Εσωτερικών που εξαρτιόταν από τους εκάστοτε άρχοντες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Αν και το ΚΕΠ κατά την έναρξη της λειτουργίας του, εντάχθηκε στους Δήμους και τις νομαρχίες έτσι ώστε να είναι πιο προσιτό από τους πολίτες, και ενώ είναι υπηρεσία η οποία υπάγεται στο ΥΠ.ΕΣ.Δ.ΔΑ, οι «τοπικοί άρχοντες» το «χρησιμοποίησαν» για ανάγκες που είχαν οι Οργανισμοί της τοπικής Αυτοδιοίκησης με αποτέλεσμα την μη ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη ή την εξυπηρέτησή του σε δεύτερο πλάνο.

Έλλειψη ουσιαστικής εκπαίδευσης του Προσωπικού των ΚΕΠ

Ως προς την λειτουργία του ΚΕΠ σε επίπεδο προσωπικού, θα πρέπει να τονιστεί ότι οι υπάλληλοι του ΚΕΠ ξεκίνησαν χωρίς ουσιαστική εκπαίδευση, χωρίς εξειδίκευση και μόνο τον τελευταίο χρόνο άρχισε να υπάρχει ουσιαστική υποστήριξη. Εισάγονται συνεχώς νέες υποθέσεις που θα πρέπει να διεκπεραιώνει το ΚΕΠ αλλά με βασικό μειονέκτημα την έλλειψη ουσιαστικής

εκπαίδευσης του προσωπικού. Αυτό συμβαίνει διότι η εκπαίδευση και η εφαρμογή νέων υπηρεσιών του ΚΕΠ γίνεται με «ταχύρυθμο» ηλεκτρονικό σεμινάριο ή τον συνδυασμό ηλεκτρονικού σεμιναρίου και τηλεφώνου από την υπηρεσία Help Desk της αναδόχου εταιρείας, καθώς και με την αποστολή των εγκυκλίων.

Έλλειψη συνεργασίας των ΚΕΠ με ορισμένους φορείς λόγω της ιδιαιτερότητας της υπηρεσίας.

Πολλές φορές η διεκπεραίωση μιας υπόθεσης του πολίτη είναι δύσκολη. Αιτία είναι οι αλληλοσυγκρουόμενες νομοθετικές ρυθμίσεις που υπάρχουν μεταξύ των υπηρεσιών για τις οποίες δεν έχει μεριμνήσει το κράτος κατά το σχεδιασμό λειτουργίας του ΚΕΠ.

Προβλήματα διαλειτουργικότητας

Η δημιουργία αυτόνομων λογισμικών για διάφορους φορείς της δημόσιας διοίκησης χωρίς να τηρείται ένα συγκεκριμένο πρότυπο υλοποίησης και επέκτασης έχει ως αποτέλεσμα την αδυναμία διασύνδεσης μεταξύ των υπηρεσιών αλλά και των ΚΕΠ, τα οποία συνεργάζονται με τις περισσότερες υπηρεσίες και φορείς, με αποτέλεσμα να παρέχεται στον πολίτη γρήγορη εξυπηρέτηση. Μόνο 25 υπηρεσίες είναι on-line συνδεδεμένες με την πλατφόρμα e-ker.

Τα ΚΕΠ έχουν μεγάλο κόστος λειτουργίας και συντήρησης

Το μεγαλύτερο ποσοστό των πολιτών έχουν αγκαλιάσει τον θεσμό των ΚΕΠ και δηλώνουν ευχαριστημένοι από την εξυπηρέτησή του. Τα ΚΕΠ όμως αποτελούν ένα μεγάλο έργο το οποίο απορροφά για την λειτουργία του ένα σημαντικό μέρος του προϋπολογισμού για την μίσθωση των υπαλλήλων την λειτουργία και την συντήρησή του.

Περιορισμένες ηλεκτρονικές υποθέσεις.

Αν και τα ΚΕΠ αποτελούν εφαρμογή της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η ηλεκτρονική διεκπεραίωση υποθέσεων βρίσκεται σε νηπιακό στάδιο δεδομένου ότι από τις 1021 υποθέσεις οι οποίες διεκπεραιώνονται από το ΚΕΠ μόνο οι 93 μπορούν να ολοκληρωθούν ηλεκτρονικά.

Το γραφειοκρατικό σύστημα της Δημόσιας Διοίκησης περιορίζει την λειτουργία των Κέντρων

Ένας λόγος για τον οποίο δημιουργήθηκαν τα ΚΕΠ ήταν και ο περιορισμός της γραφειοκρατίας. Ο στόχος έχει επιτευχθεί σε κάποιο βαθμό αλλά με μεγάλη δυσκολία. Αυτό συμβαίνει διότι για την διεκπεραίωση μιας υπόθεσης, τα Κέντρα θα πρέπει να συνεργαστούν με δημόσιες υπηρεσίες όπου πολλές φορές οι δεύτερες δυσχεραίνουν το έργο τους είτε με την άρνηση εξυπηρέτησης ή θέτοντας γραφειοκρατικά εμπόδια τα οποία εμποδίζουν την γρήγορη και ποιοτική εξυπηρέτηση των Κέντρων.

14.2. Θετικά σημεία των ΚΕΠ

Παρ' όλες τις αδυναμίες του ΚΕΠ υπάρχουν πολλά ισχυρά σημεία που καταξίωσαν την λειτουργία του και ισχυροποιούν την συνέχειά του. Τα σημεία αυτά αναφορικά είναι:

Η ηλεκτρονική καταγραφή της ισχύουσας διοικητικής τάξης.

Στα πλαίσια της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει συλλεχθεί, αναλυθεί και ψηφιοποιηθεί ένας μεγάλος όγκος εγγράφων και διαδικασιών.

Τα ΚΕΠ έχουν την δυνατότητα να κάνουν χρήση των πληροφοριών αυτών παρέχοντας έτσι ταχύτερη, ακριβή και ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη.

Η κατάκτηση μιας τεχνογνωσίας εξυπηρέτησης των πολιτών από μια γενιά νέων υπαλλήλων, που τους απομακρύνει από το παραδοσιακό «γραφειοκρατικό» ήθος»

Για την επάνδρωση των Κέντρων έχει επιλεγεί προσωπικό το οποίο έχει την γνώση να αξιοποιήσει τις νέες τεχνολογίες έτσι ώστε ο πολίτης θα μπορεί να εξυπηρετηθεί στον μεγαλύτερο δυνατό βαθμό. Επιπλέον η αυτοματοποίηση πολλών διαδικασιών έχει σαν στόχο την μείωση της γραφειοκρατίας.

Η υπευθυνότητα των υπαλλήλων των ΚΕΠ

Ένας από τους παράγοντες που συντελούν στην αποδοχή μιας υπηρεσίας από τους πολίτες είναι το προσωπικό το οποίο παίζει σημαντικό ρόλο για την λειτουργία της ανεξάρτητα από το αντικείμενό της. Έτσι οι υπάλληλοι των ΚΕΠ με την ευγενική τους συμπεριφορά, το ενδιαφέρον για τον πολίτη και την γρήγορη εξυπηρέτηση υλοποίησαν τον πραγματικό ρόλο του δημοσίου υπαλλήλου σε αντίθεση με άλλες υπηρεσίες και συντέλεσαν στην αποδοχή των ΚΕΠ από τους πολίτες .

Το μοντέλο του ΚΕΠ ανάγκασε τις άλλες υπηρεσίες για γρήγορη και ουσιαστική εξυπηρέτηση.

Τα ΚΕΠ είναι σταθμοί οι οποίοι δέχονται αιτήματα και έχουν ως στόχο τη ταχύτερη διεκπεραίωσή τους, συνεργαζόμενα με τις υπόλοιπες υπηρεσίες. Έτσι για την συλλογή των εγγράφων ανάγκασαν τις υπόλοιπες υπηρεσίες για γρήγορη εξυπηρέτηση.

Τα ΚΕΠ έχουν τον ρόλο «Καταγγέλλοντα»

Ο υπάλληλος του ΚΕΠ έχει τον ρόλο του «Καταγγέλλοντα» όταν δεν εξυπηρετείται ο πολίτης λόγω άρνησης εξυπηρέτησης από υπαλλήλους άλλων υπηρεσιών για την διεκπεραίωση της υπόθεσής του.

Το ΚΕΠ λειτουργεί μέσα από το δημόσιο για το δημόσιο σε αντίθεση με άλλες υπηρεσίες του δημοσίου.

Το δημόσιο αντιμετωπίζει τον πολίτη ανταγωνιστικά «φτάνοντάς τον πολλές φορές στα όρια της ταλαιπωρίας»

Το ΚΕΠ κάνει υπέρβαση αυτού του ρόλου ερχόμενο μέσα από το ίδιο το δημόσιο και με αντιπαράθεση πολλές φορές σ' αυτό να εξυπηρετήσει τον πολίτη.

Το εργασιακό περιβάλλον των ΚΕΠ

Σημαντικό ρόλο στην επιτυχία του πιλοτικού αυτού εγχειρήματος παίζει το ευχάριστο περιβάλλον του Κέντρου, με στοιχεία που επηρεάζουν θετικά τη διάθεση για συνεργασία (αίθουσες φωτεινές, κλιματιζόμενες, με καλαίσθητη επίπλωση και διακόσμηση) και αντικατοπτρίζουν το σύγχρονο πνεύμα λειτουργίας.

Γρήγορη εξυπηρέτηση, χωρίς ουρές, μεγάλο χρόνο αναμονής και ταλαιπωρία.

Στις περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες το φαινόμενο της ουράς και της χρονοβόρας αναμονής είναι κάτι δεδομένο. Τα ΚΕΠ περιορίζουν αυτά τα φαινόμενα δεδομένου ότι ο μέσος χρόνος εξυπηρέτησης είναι πολύ μικρός και οι διαδικασίες αίτησης για διεκπεραίωση υποθέσεων είναι αυτοματοποιημένες.

Πρόσβαση στην υπηρεσία σε αποκεντρωμένη βάση

Το δίκτυο των 1054 ΚΕΠ σε όλη την χώρα είναι κατανομημένο έτσι ώστε ο πολίτης να έχει εύκολη πρόσβαση στο Κέντρο δεδομένου ότι υπάρχει ΚΕΠ σε κάθε Δήμο και σε κάθε Νομαρχία πανελλαδικά. εξασφαλίζοντας έτσι την εξυπηρέτηση και στις πιο αποκεντρωμένες περιοχές. Επιπλέον ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί από ένα ΚΕΠ ανεξάρτητα από τον τόπο διαμονής στον οποίο ανήκει.

Αξιοποίηση τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Για την λειτουργία των Κέντρων αξιοποιούνται όλες οι σύγχρονες τεχνολογίες πληροφορικής σε υλικό και λογισμικό υπολογιστών, η χρήση ενός σύγχρονου δικτύου επικοινωνίας με μεγάλες ταχύτητες μετάδοσης δεδομένων, ένα σύστημα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης επί 24ώρου βάσεως καθώς και ένας πλήρης δικτυακός τόπος πληροφόρησης.

Η υιοθέτηση της φιλοσοφίας «one stop shop»

Πριν από τη δημιουργία των ΚΕΠ για την υλοποίηση μίας επιχείρησης απαιτούνταν από τον πολίτη 20 έγγραφα και πιστοποιητικά από 5 ή και περισσότερες υπηρεσίες και φορείς τα οποία θα έπρεπε να συλλέξει ο ίδιος μετακινούμενος στις υπηρεσίες.

Πλέον ο πολίτης δε χρειάζεται να μετακινείται από υπηρεσία σε υπηρεσία για να εξασφαλίσει τα έγγραφα για μία υπόθεσή του, αλλά πηγαίνοντας στο ΚΕΠ, υποβάλλει την αίτησή του και σε λίγες ημέρες παραλαμβάνει τα έγγραφα που χρειάζεται.

Τα ΚΕΠ παρέχουν ταχύτητα και αύξηση του όγκου των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Πρωταρχικός σκοπός του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης) είναι η παροχή ποιοτικά αναβαθμισμένων υπηρεσιών από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, αναφορικά με τη λήψη, διαχείριση και διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών, με τρόπο ώστε, αφενός να επιτυγχάνεται η ταχεία και ασφαλής ολοκλήρωση των συναλλαγών τους με τις Δημόσιες Υπηρεσίες και αφετέρου να εδραιώνεται η εμπιστοσύνη τους προς τη Δημόσια Διοίκηση.

Ωράριο λειτουργίας των ΚΕΠ

Σε αντίθεση με όλες τις άλλες δημόσιες υπηρεσίες οι οποίες τηρούν το πενθήμερο λειτουργίας τους με την λήξη του ωραρίου κάθε ημέρας στις 14:00, η λειτουργία των ΚΕΠ κατά τις απογευματινές ώρες και το Σάββατο,

συνεισφέρει στην θετική αναγνώριση του ρόλου τους από τους πολίτες, με αποτέλεσμα να γίνεται όλο και μεγαλύτερη προσέλευσή τους στα ΚΕΠ, με σκοπό τη διεκπεραίωση διαφόρων υποθέσεων τους.

Απλοποίηση Διαδικασιών

Τα ΚΕΠ σταδιακά μετατρέπονται σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Συναλλαγών, φέρνοντας τη Δημόσια Διοίκηση πιο κοντά στον πολίτη, συντομεύοντας τις διαδικασίες και περιορίζοντας την επαφή των πολιτών με τον υπάλληλο.

Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών από την ίδια την υπηρεσία για λογαριασμό του πολίτη.

Πλέον 208 πιστοποιητικά, από τα συνηθέστερα που απαντώνται στην πράξη, τα αναζητούν οι υπηρεσίες για λογαριασμό του πολίτη και δεν είναι αναγκασμένος να τα προσκομίζει ο ίδιος ο πολίτης ή η επιχείρηση στη Διοίκηση. Για 18 από αυτά η αυτεπάγγελτη αναζήτηση είναι υποχρεωτική.

Ενδεικτική της καλύτερης εξυπηρέτησης του πολίτη είναι π.χ. η πρόοδος που συντελέστηκε στην περίπτωση της αυτεπάγγελτης αναζήτησης του πιστοποιητικού γέννησης, μέσω των ΚΕΠ, όπου, ενώ το 2005 υπήρχαν 231.327 πιστοποιητικά και μέσο χρόνο διεκπεραίωσης τις 8 ημέρες, στο τέλος του 2006 έφθασαν σε διεκπεραίωση 432.188 πιστοποιητικά, δηλαδή σχεδόν των διπλάσιων, με μέσο χρόνο διεκπεραίωσης τις 5 ημέρες.

Ηλεκτρονική παραλαβή πιστοποιητικών

Πλέον οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν την δυνατότητα να παραλαμβάνουν ηλεκτρονικά 93 πιστοποιητικά χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν καθόλου, μέσω του Προγράμματος «Αριάδνη II».

Για την παραλαβή του πιστοποιητικού ο ενδιαφερόμενος ειδοποιείται είτε με τηλεφωνική επικοινωνία του με το ΚΕΠ που έχει επιλέξει είτε με αποστολή SMS στο κινητό του, εφόσον το επιθυμεί.

Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω της ιστοσελίδας του ΚΕΠ

Το kep.gov.gr αποτελεί ίσως τη λειτουργικότερη εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, καθώς υπηρετεί ουσιαστικά τον πολίτη, δίνοντας λύσεις σε όλες σχεδόν τις άλλοτε χρονοβόρες και «κοπιώδεις» συναλλαγές του με τη Δημόσια Διοίκηση. Κύριος στόχος της ιστοσελίδας είναι η διάθεση ολοκληρωμένων υπηρεσιών, έτσι ώστε ο πολίτης να εξυπηρετείται εύκολα και γρήγορα μέσω Internet.

Μέσω του δικτυακού τόπου www.kep.gov.gr ο πολίτης μπορεί μεταξύ άλλων:

- Να «κατεβάσει» στον υπολογιστή του οποιοδήποτε έντυπο αίτησης επιθυμεί, επιλέγοντας Θεματική Ενότητα (π.χ. Αστική Κατάσταση, Εμπόριο-Οικονομία, Πολεοδομία κ.λπ.) ή Κρατικό Φορέα (Υπουργείο Ανάπτυξης, Υπουργείο Εσωτερικών κ.λπ.).
- Να διαβάσει τον αναλυτικό Οδηγό του Πολίτη στις Διοικητικές Διαδικασίες (βάσει Θεματικής Ενότητας)
- Να μεταβεί μέσω των συνδέσμων στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις όλων των κρατικών φορέων της χώρας
- Να ενημερωθεί για τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των ΚΕΠ της Ελλάδας και να διαβάσει ειδήσεις που αφορούν στην καλύτερη εξυπηρέτηση και αποσκοπούν στην έγκαιρη πληροφόρησή του (προκηρύξεις διαγωνισμών, προσλήψεις, ανακοινώσεις κ.λπ.)
- Να διαβάσει τις Συχνές Ερωτήσεις του κόμβου
- Να συμμετάσχει σε δημόσιες συζητήσεις (forum)
- Μέσα από τη σελίδα Επικοινωνία μπορεί να υποβάλλει τα ερωτήματά του (Οι Πολίτες Ρωτούν) επιλέγοντας αν επιθυμεί απάντηση μέσω e-mail, τηλεφώνου ή φαξ, ή/και να αποστείλει προτάσεις και σχόλια για τη βελτίωση της υπηρεσίας (Οι Πολίτες Προτείνουν).
- Μέσα από το site μπορεί να εγγραφεί στο Newsletter (Ενημερωτικό Δελτίο) του ΚΕΠ, ώστε να λαμβάνει στο ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο την πιο

πρόσφατη πληροφόρηση για τις υπηρεσίες που προστίθενται στον κόμβο, ειδήσεις κ.ά.

Το ΚΕΠ είναι ένα δίκτυο παροχής διοικητικών προϊόντων

Το σύστημα των ΚΕΠ έχει ανασχεδιαστεί και μετατραπεί σε ένα σύγχρονο δίκτυο διανομής ολοκληρωμένων διοικητικών προϊόντων που λειτουργεί με τα πρότυπα «τραπεζικής οργάνωσης». Σήμερα 1054 ΚΕΠ αποτελούν το νέο «γκισέ» της δημόσιας διοίκησης! Για σύγκριση μπορεί να αναφερθεί ότι η Εθνική Τράπεζα έχει περίπου 700 υποκαταστήματα.

Έχει αρχίσει να αυτοματοποιείται η παραγωγή «πίσω από το γκισέ» σύμφωνα με τις αρχές της διοίκησης των Διαδικασιών και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και έχουν θεσμοθετηθεί οι ολοκληρωμένες συναλλαγές και η ηλεκτρονική ανταλλαγή των πληροφοριών μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών σύμφωνα με τις αρχές της διαλειτουργικότητας.

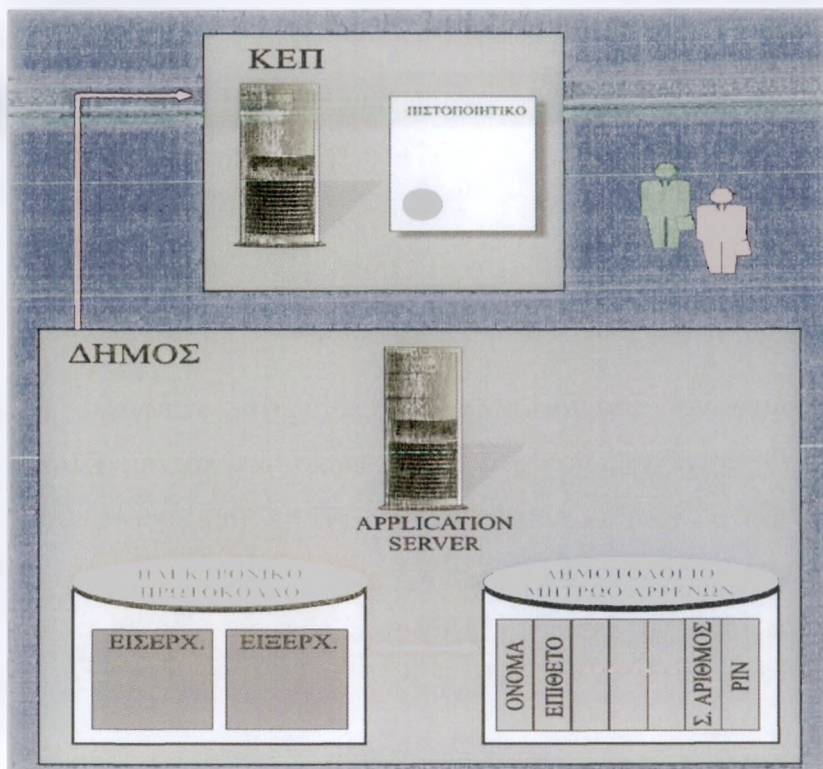
15. ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΕΠΕΚΤΑΣΗΣ – ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΟΥ ΚΕΠ

Έχοντας υπόψη την αξιολόγηση της πορείας της λειτουργίας των ΚΕΠ προκύπτουν αρκετές διέξοδοι επέκτασης – εξέλιξης των ΚΕΠ όπως:

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου αποσκοπεί στη δημιουργία μιας κεντρικής βάσης δεδομένων δημοτολογίου που θα προκύψει από τη συνένωση όλων των υφιστάμενων δημοτολογίων που τηρούνται στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ). Ο πολίτης θα έχει άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν σε θέματα αστικής και δημοτικής κατάστασης τα οποία κρίνονται ιδιαίτερα σημαντικά για τη σχέση του με την Πολιτεία ενώ θα μπορεί να λαμβάνει μέσω ΚΕΠ και μέσω της τηλεφωνικής γραμμής «1564» το σύνολο των πιστοποιητικών που εκδίδονται από τους ΟΤΑ. Τα πιο σημαντικά πιστοποιητικά που εκδίδονται από τους ΟΤΑ είναι: Οικογενειακής κατάστασης, ατομικό γενικής χρήσης, για έκδοση δελτίου

ταυτότητας, ταυτοπροσωπίας γενικής χρήσης, πλησιέστερων συγγενών, αποβιώσαντος, στρατολογίας, βεβαίωση για εκλογικό κατάλογο, εκλογικό, μεταδημότευσης, σχολικό, μόνιμης κατοικίας, για έκδοση διαβατηρίου κλπ.



(Εικόνα 15.1 Σύνδεση του ΚΕΠ με τα Μητρώα των Δήμων)

Ολοκληρωμένη Υπηρεσία Συνεργασίας Επιμελητηρίων με τα ΚΕΠ

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα μπορούν μέσω ΚΕΠ να διεκπεραιώσουν εξ' ολοκλήρου οποιαδήποτε συναλλαγή τους με το Επιμελητήριο στο οποίο ανήκουν, από οποιοδήποτε σημείο της Ελλάδας επιθυμούν. Οι σχετικές υπηρεσίες που αναπτύσσονται μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» αφορούν στην on-line εξόφληση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και στην εξόφληση των υποχρεώσεων (συνδρομές) προς τα Επιμελητήρια. Με την ολοκλήρωση του έργου και παράλληλα με τις ηλεκτρονικές δυνατότητες, πολίτες και επιχειρήσεις θα μπορούν με ένα απλό τηλεφώνημα στο «1564» ή με τη μετάβαση τους στο πλησιέστερο σε αυτούς ΚΕΠ να καλύπτουν κάθε ανάγκη επιχειρηματικής πληροφόρησης χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν.

Η απόδοση των Κέντρων Εξυπηρέτησης των πολιτών αναμένεται να αυξηθεί θεαματικά μετά την ολοκλήρωση των συστημάτων σύζευξης. Μέσω της ηλεκτρονικής τεχνολογίας και των ολοκληρωμένων βάσεων δεδομένων που θα υπάρχουν, οι υπάλληλοι θα μπορούν να ελέγχουν μια σειρά από στοιχεία ON LINE με το σύνολο των φορέων και των υπηρεσιών του Δημοσίου. Η πρότυπη λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών τα επόμενα χρόνια θα επιτρέψει στο ελληνικό δημόσιο να παρέχει μια σειρά από υπηρεσίες, όπου σήμερα φαντάζουν μόνο στη σφαίρα της φαντασίας. Για παράδειγμα οι έξυπνες κάρτες, όπου ο πολίτης διαθέτοντας μία κάρτα αντίστοιχη με εκείνη των τραπεζών, θα μπορεί ακόμα και όταν δε λειτουργεί το ΚΕΠ, σε ειδικό μηχάνημα, όπως των τραπεζών, να ζητεί και να του εκδίδεται αυτόματα ένα πιστοποιητικό.

Διασύνδεση συστήματος παραγωγής Εθνικού Τυπογραφείου με το σύστημα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών για τη δημοσίευση ανακοινώσεων έναρξης ΑΕ & ΕΠΕ.

Το έργο περιλαμβάνει την ηλεκτρονική διασύνδεση των δύο συστημάτων ώστε να είναι δυνατή η προώθηση από τα ΚΕΠ στο Εθνικό Τυπογραφείο αιτημάτων για δημοσίευση στο ΦΕΚ έναρξεων εταιριών.

Η λειτουργική διασύνδεση των δύο συστημάτων μέσω της κατασκευής υπηρεσίας ιστού (web service) που θα υποδέχεται τα προς δημοσίευση κείμενα, θα τα εισάγει στο σύστημα του Εθνικού Τυπογραφείου και θα ενημερώνει το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα των ΚΕΠ

Η διαδικασία που ακολουθείται είναι η εξής:

1. Ο server των ΚΕΠ παραλαμβάνει την αίτηση από το τερματικό του χρήστη –υπαλλήλου του ΚΕΠ. Στην αίτηση αναγράφονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία για τη δημοσίευση της έναρξης εταιρίας στο ΦΕΚ.
2. Ο server των ΚΕΠ υποβάλλει τα στοιχεία στο web service που φιλοξενείται στο web server του Εθνικού Τυπογραφείου.
3. Το web service προωθεί τα δεδομένα στο σύστημα αυτοματοποίησης παραγωγής του Εθνικού Τυπογραφείου.

4. Το σύστημα του Εθνικού Τυπογραφείου απαντά με το ΚΑΔ που μόλις δημιουργήθηκε.
5. Το web service απαντά με την απόδειξη παραλαβής και καταχώρησης της εντολής δημοσίευσης που περιέχει και το ΚΑΔ του θέματος.
6. Ο server των ΚΕΠ αποστέλλει την πρωτοκολλημένη αίτηση που περιέχει και τον ΚΑΔ του Εθνικού Τυπογραφείου στο τερματικό του ΚΕΠ. Η αίτηση εκτυπώνεται στο ΚΕΠ όπου σφραγίζεται και υπογράφεται από τον ενδιαφερόμενο.

Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να αναζητήσει πληροφορίες για την πορεία του θέματός του είτε από το site των ΚΕΠ (με τον αριθμό πρωτοκόλλου του ΚΕΠ) είτε από το site του Εθνικού Τυπογραφείου (με τον ΚΑΔ του Εθνικού Τυπογραφείου).

15.1. Προτάσεις για την ποιοτική βελτίωση της λειτουργίας των ΚΕΠ

Η μέχρι τώρα λειτουργία των ΚΕΠ ανέδειξε τόσο τις αδυναμίες τους όσο και τα περιθώρια βελτίωσης και εξέλιξής τους. Έτσι παρακάτω θα αναπτυχθούν μερικές χρήσιμες προτάσεις με στόχο τη βελτίωση της λειτουργίας τους.

Άμεση ανάπτυξη συστήματος συγκριτικής αξιολόγησης των ΚΕΠ.

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.

Τα ΚΕΠ 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 επείγει.

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, το κράτος θα πρέπει να προχωρήσει, χωρίς δισταγμούς, στη σταδιακή έκδοση ψηφιακών υπογραφών.

Η αξιοποίηση της εμπειρίας των υπαλλήλων των ΚΕΠ.

Μία πρόταση βελτίωσης του τρόπου λειτουργίας του ΚΕΠ είναι οι ίδιοι οι υπάλληλοι οι οποίοι δουλεύουν καθημερινά και αντιλαμβάνονται τα προβλήματα τα οποία προκύπτουν να εντοπίσουν τα προβλήματα τα οποία υπάρχουν και να προτείνουν λύσεις για την εφαρμογή ενός πιο αποδοτικού συστήματος και προς όφελος των πολιτών αλλά και προς όφελος των υπαλλήλων οι οποίοι κλήθηκαν να εργαστούν πάνω σ' αυτό.

Ηλεκτρονική διασύνδεση με οποιοδήποτε δημόσιο φορέα.

Μία καλή εφαρμογή είναι η ηλεκτρονική διασύνδεση του ΚΕΠ με όλα τα υπουργία και τις υπηρεσίες του δημοσίου δεδομένου ότι όλο και περισσότεροι φορείς οργανώνονται ηλεκτρονικά.

Τα ΚΕΠ 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 ΚΕΠ στη γραφειοκρατική δομή των ΟΤΑ, θα πρέπει να προχωρήσει, αντίστροφα, σε επανεξέταση των υφιστάμενων δομών με βάση τις αρχές οργάνωσης των ΚΕΠ, 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 ΚΕΠ. Μόνο μ' αυτό τον τρόπο θα μπορέσει να αναβιώσει η μεταρρύθμιση της δημιουργίας νέων οργανισμών των δημοσίων υπηρεσιών.

Οι αρχές λειτουργίας των ΚΕΠ -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 ΚΕΠ 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. Θα πρέπει, γι' αυτό, να μελετηθεί ενδελεχώς η δυνατότητα απελευθέρωσης των υπηρεσιών πληροφόρησης 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-ΚΕΠ» προοπτική.

Η φιλοσοφία των ΚΕΠ 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.

Τα ΚΕΠ 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 ΕΕ. 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.

16. ΠΑΡΟΜΟΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Σήμερα στην Ελλάδα παράλληλα με την λειτουργία των ΚΕΠ υπάρχουν και άλλες υπηρεσίες των οποίων λειτουργία έχει ως σκοπό την εξυπηρέτηση ή την καθοδήγηση του πολίτη. Τέτοιες υπηρεσίες είναι τα ΚΕΠ του Αποδήμου Ελληνισμού καθώς επίσης και τα Γραφεία Υποδοχής Πολιτών (ΓΥΠ).

16.1 ΚΕΠ Αποδήμου Ελληνισμού

Στην υπηρεσία του απόδημου ελληνισμού τίθενται τα ΚΕΠ, καθώς περίπου 600 διαδικασίες του Δημοσίου θα διεκπεραιώνονται τόσο από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών Αποδήμων όσο και από 22 Προξενία της χώρας στο εξωτερικό, τα οποία έχουν διασυνδεθεί με την ηλεκτρονική πλατφόρμα των ΚΕΠ (e-kep).

Οι απόδημοι Έλληνες θα μπορούν να πηγαίνουν στα 22 προξενία της χώρας στο εξωτερικό και να διεκπεραιώνουν υποθέσεις τους για τις οποίες ή θα έπρεπε να επιφορτίσουν δικά τους πρόσωπα στην Ελλάδα ή να μπου στο λαβύρινθο της χρονοβόρας αναζήτησης και επικοινωνίας με την αρμόδια υπηρεσία στην Ελλάδα. Η λειτουργία του ΚΕΠ Απόδημου Ελληνισμού αποτέλεσε κοινό εγχείρημα των υπουργείων Εσωτερικών και Εξωτερικών, με σκοπό τη δημιουργία ενός διαύλου επικοινωνίας για την ταχύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των Ελλήνων του εξωτερικού.

Το ΚΕΠ του Απόδημου Ελληνισμού, το οποίο λειτουργεί έξι μέρες την εβδομάδα και σε 24ωρη βάση, εξυπηρετεί τους Έλληνες του εξωτερικού.

Οι ομογενείς μπορούν να εξυπηρετούνται άμεσα για τα βασικά πιστοποιητικά, βεβαιώσεις και άλλα διοικητικά έγγραφα.

Επιπλέον πιστοποιούνται και εντάσσονται στο e-kep οι ακόλουθες 10 διαδικασίες αποκλειστικής αρμοδιότητας του υπουργείου Εξωτερικών:

1. Αιτήσεις παροχής πληροφοριών και αναφορές προς τις προξενικές αρχές
Έκδοση αντιγράφων ληξιαρχικών πράξεων γεννήσεως, γάμου, θανάτου, προσθήκης ή μεταβολής ονόματος ή επωνύμου
2. Χορήγηση αντιγράφων πιστοποιητικών στρατολογίας που έχουν εκδοθεί από την προξενική αρχή
3. Χορήγηση αντιγράφων πιστοποιητικών μετοικεσίας που έχουν εκδοθεί από την προξενική αρχή
4. Θεώρηση πιστοποιητικών ή βεβαιώσεων τίτλων σπουδών για στρατολογική χρήση, εφόσον απαιτείται προξενική θεώρηση
5. Θεώρηση βεβαιώσεων ή και αποδείξεων σχετικών με νοσηλεία
6. Παροχή συγκαταθέσεων γονέων για έκδοση διαβατηρίων ανηλίκων
7. Γνωστοποίηση θανάτου διαθέτη για δημοσίευση διαθήκης κατατεθειμένης στην προξενική αρχή
8. Χορήγηση βεβαιώσεων εγγραφής στα προξενικά μητρώα
9. Χορήγηση αντιγράφων πιστοποιητικών μονίμου κατοίκου εξωτερικού

Να σημειωθεί ότι στην υπηρεσία του απόδημου ελληνισμού εντάχθηκαν μόνο 600 από τις 1021 διαδικασίες του e-ker, επειδή οι υπόλοιπες προϋποθέτουν την καταβολή παραβόλου.

Το ΚΕΠ Απόδημων εξυπηρετεί όχι μόνον τους απόδημους έλληνες αλλά και τους κατοίκους του Λεκανοπεδίου της Αττικής και μάλιστα και για τις 1021 διαδικασίες του e-ker.

Το ΚΕΠ Απόδημου Ελληνισμού είναι συνδεδεμένο με τα ακόλουθα 22 προξενεία:

Στην Αμερική:

- Νέα Υόρκη,
- Σικάγο,
- Βοστώνη,
- Σαν Φρανσίσκο,
- Τορόντο,
- Μόντρεαλ,

- Μπουένος Αϊρες.

Στην Ευρώπη:

- Λονδίνο,
- Βρυξέλλες,
- Ρώμη,
- Φρανκφούρτη,
- Ντίσελντορφ,
- Βερολίνο,
- Μόναχο,
- Στουτγάρδη,
- Στοκχόλμη,
- Μόσχα,
- Μαριούπολη.

Στην Αφρική:

- Γιοχάνεσμπουργκ.

Στην Ωκεανία:

- Σίδνεϊ,
- Μελβούρνη,
- Αδελαΐδα.

16.2. Γραφεία Υποδοχής Πολιτών (Γ.Υ.Π.)

Η δυσχέρεια των πολιτών κατά τις συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση για την ανεύρεση των αρμόδιων υπηρεσιών στο χώρο μιας δημόσιας υπηρεσίας, σε συνδυασμό με την πολυπλοκότητα της διαδικασίας που μπορεί να παρουσιάζει το αντικείμενο που τους ενδιαφέρει, αποτελούν πολύ συχνά πηγές ταλαιπωρίας για τους πολίτες. Στην αντιμετώπιση των δυσχερειών αυτών θα συμβάλει σημαντικά η οργάνωση και συστηματοποίηση της παροχής της

πληροφόρησης και της καθοδήγησης των πολιτών για τον εντοπισμό της αρμόδιας κάθε φορά για το θέμα υπηρεσίας.

Σκοπός του ΓΥΠ

Ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης, στον οποίο στοχεύει κατά προτεραιότητα το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, περιλαμβάνει ιδίως τη λήψη μέτρων για τη διευκόλυνση του πολίτη στην επικοινωνία του και στις συναλλαγές του με τις δημόσιες υπηρεσίες, προκειμένου να αποφεύγεται η απώλεια χρόνου και ο συνωστισμός των πολιτών που περιμένουν άσκοπα πολλές φορές για μία ερώτηση.

Για το λόγο αυτό κρίνεται σκόπιμη η **αποτελεσματική λειτουργία στο χώρο των δημοσίων υπηρεσιών Γραφείου Υποδοχής Πολιτών**, ανεξάρτητα από το αν τούτο προβλέπεται, ρητώς ή εμμέσως, από τις κείμενες διατάξεις και, ιδίως από τους οργανισμούς των υπηρεσιών.

Αρμοδιότητες του ΓΥΠ

Κυριότερη αρμοδιότητα του Γραφείου Υποδοχής Πολιτών είναι η καθοδήγηση του πολίτη στις αρμόδιες οργανικές μονάδες της οικείας υπηρεσίας για την αντιμετώπιση της υπόθεσής του, καθώς και η παροχή κάθε άλλης σχετικής πληροφορίας.

Χωροταξική θέση του ΓΥΠ

Το Γραφείο Υποδοχής Πολιτών βρίσκεται σε χώρο της οικείας υπηρεσίας, σε εμφανές σημείο του κτιρίου, προσβάσιμο και στους πολίτες με αναπηρία και να λειτουργεί καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου των δημοσίων υπηρεσιών.

Το ωράριο του ΓΥΠ

Η παροχή πληροφόρησης και καθοδήγησης στους πολίτες από το εν λόγω Γραφείο, πραγματοποιείται καθ' όλη τη χρονική διάρκεια λειτουργίας του ωραρίου των δημόσιων υπηρεσιών.

Το προσωπικό του ΓΥΠ

Τα Γραφεία Υποδοχής Πολιτών στελεχώνονται επαρκώς, από προσωπικό, το οποίο είναι σε θέση να παραπέμπει τους πολίτες στις αρμόδιες υπηρεσίες του ιδίου φορέα και να μπορεί, παράλληλα, να παρέχει πληροφόρηση για όλο το εύρος των λειτουργιών της οικείας υπηρεσίας.

Ο σκοπός λειτουργίας αυτών των Γραφείων επιτυγχάνεται με την κατάλληλη στελέχωσή τους, τόσο από άποψη απαιτούμενου αριθμού υπαλλήλων, ανάλογα με τον αριθμό πολιτών που δέχεται η οικεία υπηρεσία, όσο και από άποψη ποιότητας των υπαλλήλων ώστε να είναι σε θέση να εξυπηρετούν πρόθυμα, να πληροφορούν και καθοδηγούν τους πολίτες για τα θέματά τους.

Το Γραφείο Υποδοχής Πολιτών δεν προϋποθέτει, σε καμιά περίπτωση, σύσταση νέας οργανικής μονάδας στην οικεία υπηρεσία, δεδομένου ότι αποτελεί διοικητικό μέτρο για τη διευκόλυνση των πολιτών από τις υπηρεσίες.

Που δημιουργούνται ΓΥΠ

Σε Υπουργεία και λοιπούς φορείς των οποίων οι υπηρεσίες είναι εγκατεστημένες σε περισσότερα κτίρια, εκτιμάται η ανάγκη σύστασης Γραφείου Υποδοχής Πολιτών σε περισσότερες υπηρεσίες τους, ανάλογα με τον όγκο προσέλευσης των πολιτών σ' αυτές.

Στους ασφαλιστικούς οργανισμούς όπως στο ΙΚΑ, το ΤΕΒΕ, τον ΟΓΑ, το ΤΣΜΕΔΕ κα.

Από πλευράς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, δημιουργούνται Γραφεία Υποδοχής Πολιτών στις Νομαρχίες και στους Ο.Τ.Α α' βαθμού με πληθυσμό 20.000 κατοίκων και άνω, καθώς και σε δήμους με πληθυσμό κάτω των 20.000 εφόσον το Γραφείο αυτό θα εξυπηρετήσει πληρέστερα τις ανάγκες πληροφόρησης και εξυπηρέτησης των πολιτών της περιοχής που ανήκει ο δήμος.

Ο απολογισμός του σημαντικού έργου έγινε στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΕΚΔΔΑ), τη διετία 2004-2006 το οποίο εδράζεται στους παρακάτω άξονες πολιτικής:

1. Αποκέντρωση επιμορφωτικών δράσεων. Κάτι πολύ σημαντικό για την επιμόρφωση των υπαλλήλων, καθώς, ο δημόσιος υπάλληλος μπορεί να επιμορφώνεται κοντά στον τόπο εργασίας και διαμονής του και πλέον αντιστράφηκαν τα ποσοστά δεδομένου ότι το 67% των επιμορφωτικών σεμιναρίων γίνονται στην περιφέρεια, έναντι του 24% που γίνονταν στο παρελθόν.
2. Ανάπτυξη σχέσεων εταιρικότητας με τους κοινωνικούς εταίρους. Περιλαμβάνει τη συμφωνία που έγινε μεταξύ του υπουργείου Εσωτερικών, του ΕΚΔΔΑ και της ΑΔΕΔΥ, της συμφωνίας με το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου και της συμφωνίας με την ΚΕΔΚΕ και την ΕΝΑΕ για την επιμόρφωση των αιρετών.
3. Ποιοτική αναβάθμιση επιμορφωτικών προγραμμάτων. Οι νέες τεχνολογίες και η στόχευση των σεμιναρίων αναβάθμισαν την επιμόρφωση των δημοσίων υπαλλήλων, καταργώντας τα πολυδάπανα συνέδρια του παρελθόντος δίχως την ουσιαστική αποτελεσματικότητα που έπρεπε να έχουν.
4. Ενίσχυση της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης με επιτελικά στελέχη ταχείας εξέλιξης, καθώς πλέον από το Εθνικό Κέντρο μπορούν να βγουν στελέχη πολύτιμα για το δημόσιο τομέα, υπάλληλοι που μπορούν να εξελιχθούν ουσιαστικά στην ιεραρχία του δημοσίου.

5. Ανάπτυξη διεθνών σχέσεων με την ανταλλαγή επιμορφωτικών σεμιναρίων και προγραμμάτων με την ΕΕ και συγκεκριμένα τη Σχολή Δημόσιας Διοίκησης της ΕΕ στο Μάαστριχτ, αλλά και τη συνεργασία με την Κύπρο, τις χώρες της Βαλκανικής κλπ.
6. Διοικητική αναδιοργάνωση και εκσυγχρονισμός υποδομών του ΕΚΔΔΑ.
7. Αξιοποίηση διαθέσιμων πόρων για την εκπαίδευση και την επιμόρφωση των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Είναι χαρακτηριστικό, το γεγονός ότι τετραπλασιάστηκαν τα κονδύλια για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων διοικητικής εργασίας σε ψηφιακό περιβάλλον, στο πλαίσιο της Κοινωνίας της Πληροφορίας, όπως και στην ανάπτυξη στελεχών υποστήριξης και υλοποίησης ηλεκτρονικής μάθησης στη Δημόσια Διοίκηση, όπου ο προϋπολογισμός αυξήθηκε από 25.000 ευρώ σε 800.000 ευρώ.
8. Τέλος, προχωρεί το πιλοτικό πρόγραμμα αναδιάρθρωσης δημόσιων υπηρεσιών από το ΕΚΔΔΑ.

17. ΜΟΝΤΕΛΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ.

Όπως η γραφειοκρατία είναι παγκόσμιο κοινό γνώρισμα όλων των κοινωνιών ανεξάρτητα από το επίπεδο ανάπτυξής τους, κοινή είναι και η προσπάθεια αντιμετώπισής της. Έτσι παρόμοιες υπηρεσίες συναντώνται και σε πολλά δυτικά κράτη. Μία από αυτές είναι και η υπηρεσία παροχής πληροφοριών NYC 3-1-1 η οποία υπάρχει στην Νέα Υόρκη.

17.1 Υπηρεσία Παροχής Πληροφοριών NYC 3-1-1.

Το τμήμα τεχνολογίας και τηλεπικοινωνιών πληροφοριών (DoITT) για την πόλη της Νέας Υόρκης είναι σχεδιασμένο και εφαρμοσμένο με μια νέα

πρωτοβουλία εξυπηρετήσεων πελατών για την πόλη που καθιερώνει έναν ενιαίο τηλεφωνικό αριθμό (3-1-1) από τον οποίο οι κάτοικοι, οι επιχειρησιακοί άνθρωποι και οι επισκέπτες μπορούν να ζητήσουν τη βοήθεια καταλόγου, πληροφορίες ή υπηρεσίες από την πόλη. Το μέγεθος και το πεδίο της ανάπτυξης αυτού του σύνθετου προγράμματος ολοκλήρωσης συστημάτων ήταν πρωτοφανής μεταξύ των προγραμμάτων σε ολόκληρη τη χώρα.

Το πρόγραμμα περιέλαβε σημαντική οργανωτική αλλαγή της επιχειρησιακής διαδικασίας, αλλαγή στο σχεδιασμό και τη συλλογή του περιεχομένου, καθώς επίσης και νέους υπολογιστές και νέο σύστημα. Το ενσωματωμένο σύστημα παρέχει στους επισκέπτες περισσότερη εξατομικευμένη υπηρεσία, γρηγορότερο ψήφισμα προβλήματος -- και ευκολότερη πρόσβαση στην πεπειραμένη βοήθεια. NYC 3-1-1 και προσφέρει τις ακόλουθες υπηρεσίες στους πολίτες:

- Παρέχει τον κατάλογο με πληροφορίες βοήθειας για τους τηλεφωνικούς αριθμούς τοπικής κυβέρνησης, τις διευθύνσεις ή τις ώρες γραφείων.
- Εκπληρώνει τα αιτήματα για πληροφορίες για τις συγκεκριμένες διαδικασίες ή τις δημοσιεύσεις.
- Προσαρμόζει τα αιτήματα για μια ευρεία σειρά των υπηρεσιών από τον καθορισμό των λακκουβών και των σπασμένων φωτεινών σηματοδοτών, στην απόκτηση ενός πιστοποιητικού γέννησης, στην τακτοποίηση για την επανάληψη υγιεινής.
- Επιτρέπει στους επισκέπτες να εκθέσουν **«ποιότητα στα ζητήματα ή τις καταγγελίες της ζωής»** με το τμήμα αστυνομίας της Νέας Υόρκης
- Προσφέρει μια πρώτη γραμμή επικοινωνίας στους πολίτες κατά τη διάρκεια των έκτακτων αναγκών μεγάλης κλίμακας
- Επιτρέπει στους κατοίκους να παρέχουν μια **«Γνώμη στο δήμαρχο»** για τα ζητήματα δημόσιας πολιτικής.

Το NYC 3-1-1 έχει δημιουργήσει την αξία για τις κυβερνήσεις και πολίτες. Συγκεκριμένα:

- Παρέχει τη μείωση κόστους μέσω της σταθεροποίησης των κέντρων και των τμημάτων κλήσης και μέσω καλύτερης κατανομής των πόρων.
- Παραδίδει τις μεγάλης αξίας εκβάσεις από την άποψη της ανοικτής κυβέρνησης και της διευκόλυνσης των πολιτών για να αναζητήσουν τις πληροφορίες που χρειάζονται γρήγορα
- Μειώνει τον αριθμό κλήσεων μη-έκτακτης ανάγκης του τηλεφωνικού αριθμού 911 το 2003. Το 911 χειρίστηκε 255.000 λιγότερες κλήσεις από το προηγούμενο έτος, κατά ένα μεγάλο μέρος που οφείλεται σε κλήσεις 3-1-1 κατά τη διάρκεια του πρώτου έτους του προγράμματος λειτουργίας. Το 3-1-1 έλαβε περισσότερες από οκτώ εκατομμύρια κλήσεις. Σήμερα, ο αριθμός εισερχόμενων κλήσεων υπολογίζει κατά μέσο όρο πάνω από 40.000 ανά ημέρα.

Η πόλη προσδοκά ότι θα χειριστεί 12 εκατομμύρια κλήσεις στο επερχόμενο έτος, που την καθιστεί ένα από το μεγαλύτερα και τα περισσότερα περίπλοκα συστήματα υπηρεσιών πολιτών στον κόσμο.

Εφαρμογή

Ο δήμαρχος της Νέας Υόρκης, Michael Bloomberg δεσμεύτηκε να δημιουργήσει μία one stop shop εξυπηρέτηση πελατών για τη διοίκησή του. Αυτός ο απλός στόχος διέψευσε ένα πολύ μεγαλύτερο όραμα που μετασηματίζει την ποιότητα της ζωής για Νεοϋρκέζους με τη χρησιμοποίηση της τεχνολογίας ως αγωγό σε περισσότερο διαφανή και δυναμική υπηρεσία πολιτών. Το αποτέλεσμα είναι το «NYC 3-1-1», ένα από τα πιο φιλόδοξα και περιεκτικά κέντρα υπηρεσιών πολιτών αναπτυγμένο από μια κυβερνητική οργάνωση. Κάτω από το νέο one stop shop πρότυπο παροχής υπηρεσιών, ένα ενιαίο ενσωματωμένο κανάλι επικοινωνίας διαχειρίζεται την υπηρεσία και τις πληροφορίες μη-έκτακτης ανάγκης όλης της πόλης με αιτήματα. Αυτό επιτρέπει στους κατοίκους της πόλης να σχηματίσουν απλά το 3-1-1 στα τηλέφωνα τους για να έχουν πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα της πόλης. Οι υπηρεσίες παρέδωσαν προηγουμένως 50 χωριστές αντιπροσωπείες και 40 κέντρων κλήσεων.

Η ευθύνη για και τη λύση 3-1-1 μειώθηκε στην πόλη της Νέας Υόρκης. Το τμήμα τεχνολογίας και τηλεπικοινωνιών πληροφοριών (DoITT), το οποίο συντόνισε δραστηριότητες τεσσάρων αφιερωμένων ομάδων και των πολλαπλάσιων προμηθευτών υλικού και λογισμικού. Κάτω από το DoITT's κατευθύνονται, αυτοί οι πόροι. Συγκεκριμένα:

- Ανέπτυξε μια εξερευνησίμη βάση γνώσεων και μια ταξινόμηση της πόλης, του κράτους και τις υπηρεσίες της ομοσπονδιακής κυβέρνησης.
- Έχτισε μια εξ ολοκλήρου νέα, ενσωματωμένη κεντρική λειτουργία κλήσης στο σπίτι με 450 αντιπροσωπίες υπηρεσιών πολιτών και την ενισχυτική υποδομή τεχνολογίας του συστήματος. Αυτή η υποδομή είναι βασισμένη στα συστήματα Siebel Κεντρική εφαρμογή κλήσης (v7) και εκτέλεση σε μια πλατφόρμα Solaris Sun. Άλλα σημαντικά τμήματα λύσης περιλαμβάνουν CTI από τα συστήματα τηλεπικοινωνιών Genesys, τηλεφωνίας και PBX της Nortel, και τα στοιχεία δρομολογητές δικτύων της CISCO.
- Εισάγει λειτουργικές διαδικασίες εφαρμογής των δυναμικών πελατών μέσω του λογισμικού επαφών Siebel.
- Ενσωματωμένο 3-1-1 με 122 περιπόλους τμήματος αστυνομίας της Νέας Υόρκης για να βοηθήσει την απόφαση "ποιότητα της ζωής" καθώς και την υποβολή μηνύσεων πέρα από την άμεση επικοινωνία με την αστυνομία.

Το DoITT εγκαινίασε το φιλόδοξο πρόγραμμα 3-1-1 μέσα σε ακριβώς εννέα μήνες. Σήμερα, όλη η πόλη της Νέας Υόρκης οι κάτοικοι, οι επισκέπτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να σχηματίσουν το 3-1-1, οποτεδήποτε, για να μιλήσουν με μια υπηρεσία πολιτών όπου ο αντιπρόσωπος μπορεί να τους βοηθήσει με ένα ευρύ φάσμα των αιτημάτων σε 171 γλώσσες, από Amharic έως Ζουλού. Οι κάτοικοι μπορούν επίσης να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες και τις πληροφορίες πόλεων σχηματίζοντας το 212 NEWYORK. Η πρωτοβουλία εξυπηρετήσεων πελατών 3-1-1 παρέχει τρεις τύπους υπηρεσιών:

- 1. βοήθεια καταλόγου για τις υπηρεσίες πόλεων και τις συνήθως ερωτώμενες αρμοδιότητες μη- NYC (π.χ., κράτος και ομοσπονδιακές αντιπροσωπείες)**
- 2. αιτήματα πληροφοριών για τις υπηρεσίες πόλεων και**
- 3. αιτήματα υπηρεσιών για τις υπηρεσίες πόλεων.**

Το ενσωματωμένο σύστημα παρέχει στους επισκέπτες περισσότερη εξατομικευμένη υπηρεσία, γρηγορότερο ψήφισμα προβλήματος και ευκολότερη πρόσβαση στην πεπειραμένη βοήθεια. Το σύστημα 3-1-1 έχει βοηθήσει πάνω από 16 εκατομμύρια επισκέπτες να έχουν πρόσβαση στις κυβερνητικές υπηρεσίες.

Έχει αναγκάσει επίσης την υπευθυνότητα και την ειλικρίνεια στην κυβέρνηση. Με την κίνηση προς ένα συγκεντρωμένο σύστημα που συλλέγει τις πληροφορίες καταγγελίας συμπεριλαμβανομένου του χρόνου που απαιτείται για να επιλύσει ένα ζήτημα, καθώς επίσης και τις ενέργειες που λαμβάνονται από μια αντιπροσωπεία, η πόλη μπορεί αναλύει πώς χρησιμοποιεί το προσωπικό για να αποκριθεί στα προβλήματα, προσδιορίζει τις τάσεις, και φιλενεργά τα προβλήματα διευθύνσεων. Δεδομένου ότι οι αντιπροσωπείες δεν είναι πλέον αρμόδιες για τη συλλογή των πληροφοριών καταγγελίας, και επειδή υπάρχει τώρα μια ανεξάρτητη οντότητα που ελέγχει την απάντησή τους, το κοινό μπορεί να το θεωρήσει βέβαιο για τα αποτελέσματα βλέπει. Η παραγωγή αποτελεσμάτων του κοινού είναι μέρος της εργασίας 3-1-1 με το γραφείο του δημάρχου καθώς και των διαδικασιών DoITT. Οι πληροφορίες που αναφέρθηκαν ενημερώνουν τη ετήσια διοικητική έκθεση του δημάρχου για να περιλάβουν 3-1-1 στατιστικές, και πολλές πληροφορίες μέσω του εργαλείου «στατιστικά της γειτονιάς μου» επάνω. σήμερα, το κοινό μπορεί να επισκευθεί το site NYC.gov και να συγκρίνει τις στατιστικές της γειτονιά τους με οποιαδήποτε γειτονιά γύρω από την πόλη.

Η ανάπτυξη της πρωτοβουλίας 3-1-1 οδήγησε στην καλύτερη χρησιμοποίηση των υπαρχόντων πόρων και την σταθεροποίηση των πολυάριθμων και ανόμοιων κέντρων κλήσης της πόλης. Η προκύπτουσα επίδραση ήταν η βελτίωση σε όλες τις ενισχυτικές τεχνολογίες και τα εργαλεία

που χρησιμοποιούνται από την κλήση για να κεντροθετηθούν από το προσωπικό. Με βάση το νέο το παγιωμένο πρότυπο, μόνο ένα σύνολο υποδομής τεχνολογίας θα απαιτούταν για να υποστηρίξει 40.000 κλήσεις που ρυθμίζονται κάθε ημέρα σε 3-1-1. Αυτό επίσης σήμανε ότι η πλήρης εστίαση θα μπορούσε να είναι τοποθετημένη στην υποστήριξη αυτής της τεχνολογίας, και τη δημιουργία ενός τυποποιημένου συνόλου εργαλείων και περιεχομένου για να εξασφαλίσει αυτή του 3-1-1 και να παρέχει τις καλύτερες δυνατές πληροφορίες σε κάθε επισκέπτη.

Εκτός από το να εκμεταλλευθούν οι οικονομίες κλίμακας από μια διαχείριση και μια διοικητική σκοπιά, το 3-1-1 οδήγησε στη δημιουργία τυποποιημένης κατάρτισης για τους αντιπροσώπους προσοχής πελατών. Οι αντιπρόσωποι των κέντρων κλήσης στηρίχθηκαν επάνω στις χειρωνακτικές σημειώσεις για να χειριστούν τις έρευνες πελατών. Οι χειριστές ωφελούνται επίσης από τη δημιουργία 3-1-1. Με τη δημιουργία μιας σκάλας σταδιοδρομίας συμπεριλαμβανομένων των θέσεων όπως ο κτήτορας κλήσης, ομάδα ο μόνιμος, ο επόπτης, ο διευθυντής γύρου, και ο αναλυτής τοποθετούν τη σταδιοδρομία ενός κεντρικού αντιπροσώπου κλήσης όπου ξαφνικά έγινε ακριβώς ότι μια σταδιοδρομία. 3-1-1 αντιπροσωπεύει μια επαναστατική αλλαγή στην κυβέρνηση.

Το 3-1-1 έχει αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο οι αντιπροσωπείες αναπτύσσουν δραστηριότητες και διαθέτουν πόρους. Με η πρόσβαση στις ενσωματωμένες πληροφορίες από τα εκατομμύρια 3-1-1 επισκεπτών, ανώτεροι υπάλληλοι πόλεων είναι σε θέση να ελέγξουν πόσο καλά οι αντιπροσωπείες αποκρίνονται στο κοινό.

Οφέλη

Είναι ιστορικά εξαιρετικά δύσκολο να ξέρει κανείς πού να πάει για τη βοήθεια ή τις πληροφορίες για τις Υπηρεσίες πόλεων της Νέας Υόρκης. Οι αντιπροσωπείες πόλεων κατέλαβαν 14 σελίδες στον τηλεφωνικό κατάλογο, και η πόλη λειτούργησε περισσότερο από 40 διαφορετικά κέντρα κλήσης. Ακόμη και οι άνθρωποι που στιχουργήθηκαν καλά στην κυβέρνηση πόλεων ήταν από

τις περιπλοκές ευθύνη αντιπροσωπειών. Παραδείγματος χάριν, ένα δέντρο που εμποδίζει ένα σημάδι οδών θα μπορούσε να είναι ευθύνη δύο διαφορετικών αντιπροσωπειών. Εάν το δέντρο είναι μέρος ενός πάρκου δίπλα στην οδό, το τμήμα πάρκων και η αναψυχή είναι αρμόδια, διαφορετικά είναι το τμήμα εργασίας της μεταφοράς για να το κλαδέψει. Ομοίως, μία καταπακτή καλύπτει κινδύνους των οδών που επισκευάζονται από το τμήμα μεταφοράς εκτός αν είναι υπόνομος, οπότε σ' αυτή την περίπτωση το τμήμα προστασίας του περιβάλλοντος είναι αρμόδιος. Με τη νέα υπηρεσία 3-1-1 της πόλης της Νέας Υόρκης, οι πολίτες δεν πρέπει πλέον να καταλάβουν περιπλοκές της κυβερνητικής δομής πόλεων για να πάρει τις πληροφορίες ή να επιλύσει ένα πρόβλημα της πόλης καθώς η υπηρεσία παρέχει έναν απλό αριθμό για τους ανθρώπους που καλούν για να έχει πρόσβαση σε όλα τα μέρη της κυβέρνησης πόλεων.

Υπάρχουν ποικίλοι τρόποι να εξετάσουν τα οφέλη και την αξία που δημιουργούνται από την εφαρμογή 3-1-1 μέσα στην πόλη της Νέας Υόρκης. Μεγιστοποιείται η δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες και τις υπηρεσίες αντιπροσωπείας. Ο δήμαρχος Bloomberg είπε ότι η πόλη περνά πάνω από κάθε έτος \$40 δισεκατομμυρίων στις υπηρεσίες που κανένας δεν ξέρει πώς να έχει πρόσβαση. Ο κύριος στόχος 3-1-1 ήταν να αυξηθεί η δυνατότητα πρόσβασης στις κυβερνητικές πληροφορίες και υπηρεσίες με έναν τρόπο που είναι γρήγορος και εύκολος. Το DoITT θέλησε επίσης να εξασφαλίσει ότι οι παρεχόμενες πληροφορίες σε 3-1-1 ήταν οι πιο εξακριβωμένες, συνοπτικές, και ενημερωμένες διαθέσιμες πληροφορίες και ότι οι πληροφορίες θα μπορούσαν να ρυθμιστούν από έναν μεγάλο αριθμό κεντρικού προσωπικού κλήσης.

Για να επιτύχει αυτό, το 3-1-1 έχει καθιερώσει πρότυπα επιπέδων υπηρεσιών της κατοχής 80% των κλήσεων που απαντιούνται μέσα 30 δευτερόλεπτα από ένα ζωντανό πρόσωπο. Στο πρώτο έτος, σχεδόν 95% των κλήσεων απαντήθηκαν μέσα σε 10 δευτερόλεπτα. εξασφαλίστηκε ότι το περιεχόμενο είναι ενημερωμένο και ακριβές και έχει τους συνδέσμους σε κάθε αντιπροσωπεία πόλεων που στρέφονται στη παροχή πληροφοριών του 3-1-1 για τις νέες υπηρεσίες και τις αλλαγές στις υπάρχουσες υπηρεσίες, και έχει το προσωπικό μέσα στην οργάνωσή του που αφιερώνεται στον προσδιορισμό των

νέων και αλλαγμένων πληροφοριών. Εσωτερικός η ικανοποιημένη ομάδα ελέγχει τα μέσα, προσδιορίζει τα χάσματα στο περιεχόμενο, αναλύει πώς παρουσιάστηκαν καλύτερα οι πληροφορίες στο σύστημα, και εργασίες με τις αντιπροσωπείες για να επιλύσει τις σύνθετες ερωτήσεις που μπορούν να έχουν επιπτώσεις στην αρμοδιότητα των πολλαπλάσιων αντιπροσωπειών. Οι αντιπροσωπείες είναι επίσης αρμόδιες για να δηλώσουν τα γεγονότα δεδομένου ότι αυτοί συμβάλουν, έτσι ώστε να μπορούν να παρασχεθούν στο κοινό οι έγκαιρες και εξακριβωμένες πληροφορίες.

Το 3-1-1 μεγιστοποιεί το ποσό πληροφοριών που μπορεί να αντιμετωπιστεί από έναν κεντρικό κτήτορα κλήσης με την τυποποίηση του περιεχομένου διοικητική διαδικασία, και με τη χρησιμοποίηση των εύχρηστων εργαλείων που κάνουν τις πληροφορίες retrie val πιθανός. Κατά τη διάρκεια του πρώτου έτους του προγράμματος λειτουργίας, 3-1-1 έλαβε έναν μέσο όρο 20.000 κλήσεων καθημερινά. Σήμερα, ο αριθμός εισερχόμενων κλήσεων υπολογίζει κατά μέσο όρο πάνω από 40.000 ανά ημέρα. Η πόλη προσδοκά ότι το 3-1-1 θα χειριστεί 12 εκατομμύρια κλήσεις στο επερχόμενο έτος, που το κάνει ένα από τα μεγαλύτερα και περιπλοκότερα συστήματα υπηρεσιών του πολίτη στον κόσμο. Αυτή η αύξηση όγκου από την αρχική έναρξη 3-1-1 έχει δείξει ότι περισσότεροι Νεοϋρκέζοι είναι τώρα ικανοί να έχουν πρόσβαση στις κυβερνητικές υπηρεσίες.

Η υπηρεσία «Μεγιστοποιήστε την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα εκπλήρωσης υπηρεσιών 3-1-1» βελτιώνει την εκπλήρωση υπηρεσιών των υπηρεσιών πόλεων με την κράτηση των συστατικών, το κύκλο εκπλήρωσης και αύξηση της ικανοποίησης και της εμπιστοσύνης τους στην κυβέρνηση. Για κάθε κλήση σε 3-1-1 δίνεται ένας αριθμός αιτήματος υπηρεσιών έτσι ώστε οι επισκέπτες μπορούν να ακολουθήσουν στην έκβαση του αιτήματός τους. Στο Μέλλον οι αυξήσεις θα επιτρέψουν στους επισκέπτες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μια άμεση έκθεση θέσης σχετικά με το ζήτημά τους.

Το 3-1-1 έχει βελτιώσει επίσης την κυβερνητική αποδοτικότητα με την αντικατάσταση των χειρωνακτικών διαδικασιών και του εγγράφου που βασίζονται στις διαδικασίες (όπως οι ποιοτικές της ζωής καταγγελίες τμήματος

αστυνομίας NYC) με τα αυτοματοποιημένα συστήματα καταγραφής, και διαχείρισης των καταγγελιών και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως βάση στις τάσεις διαδρομής και να διευθύνει προηγμένη ανάλυση.

Το κέντρο έχει εφαρμόσει εντελώς νέους τρόπους επιχειρήσεις για μερικές αντιπροσωπείες. Για τη περίπτωση, DoITT εφάρμοσε πρόσφατα μια εξέταση σχεδίων σχεδιάζοντας το σύστημα για το τμήμα Κτήρια (DOB). Αυτό το σύστημα έχει αυτοματοποιήσει τη διαδικασία το χρόνο για την οικοδόμηση του σχεδίου, εξετάσεις που έχει βοηθήσει το DOB να διαχειριστεί τις διαδικασίες του και έχει αυτοματοποιήσει επίσης το σύστημα, το οποίο παρέχει τη μεγάλη αξία στο DOB στην προσπάθειά τους να ελέγξουν τη δωροδοκία. Η αυτοματοποίηση αυτού του σχεδιασμού της διαδικασίας έχει οδηγήσει σε ένα σημαντικό όφελος για τους πολίτες, καθώς επίσης η χρονική ανοχή που απαιτείται για να σχεδιάσει η επιθεώρηση έχει μειωθεί από τις εβδομάδες στις ημέρες.

Με τις βασικές ικανότητες ζήτημα-καταδίωξης αντιπροσωπειών σε ισχύ, η πόλη είναι τώρα ικανή στη δύναμη 3-1-1 με σύστημα για να βελτιώσει τις αλληλεπιδράσεις πολιτών και τα «καυτά ζητήματα διευθύνσεων» καθώς προκύπτουν. Παραδείγματος χάριν, εάν κλήσεις περίπου η πίεση ύδατος αρχίζει στο ρεύμα μέσα από έναν ιδιαίτερο δήμο, μπορεί να δείξει τη ζημία ίσαλων γραμμών. Η πόλη μπορεί γρήγορα να αναλύσει τα γεωγραφικά στοιχεία και να λάβει κατάλληλα μέτρα. Για ένα άλλο παράδειγμα, οι λακκούβες είναι ένα κοινό πρόβλημα στις οδούς πόλεων μετά από τον αυστηρό χειμερινό καιρό. Χάρη στο 3-1-1, οι καταγγελίες για τις λακκούβες εισάγονται και το σύστημα καθορίζει γρήγορα ποιες τρύπες πρέπει να διορθωθούν πιο πολύ και επιτρέπει την αποστολή των πληρωμάτων επισκευής σε εκείνες τις θέσεις.

Από την έναρξη των υπηρεσιών 3-1-1, το τμήμα μεταφοράς ήταν σε θέση να αποκριθεί στις καταγγελίες λακκουβών μέσα σε επτά ημέρες έναντι ενός μέσου όρου 18 ημερών πριν από το 3-1-1. Επιπλέον, η ανεκτέλεστη παραγγελία της λακκούβας οι καταγγελίες έχουν μειωθεί κατά 66 τοις εκατό.

Μεγιστοποιήθηκε το αντίκτυπο των στοιχείων υπηρεσιών DeliveryThe που συλλέγονται από την πρωτοβουλία εξυπηρέτησεων πελατών 3-1-1 και

παρέχει την ανατροφοδότηση στους διοικητές πόλεων για να επιτρέψει να διαχειριστούν κατάλληλα την επιλογή και κατάταξη των θυμάτων σε κατηγορίες με σκοπό την κατάλληλη αγωγή ανάλογα με τη σοβαρότητα της κατάστασης τους πόρους της κυβέρνησης με τον αποτελεσματικότερο τρόπο. Η εθελοντική ανατροφοδότηση που παρέχεται από τους πολίτες προσδιορίζει τους τομείς της δύναμης, αδυναμίας, και πιθανός βελτίωσης.

Το πρόγραμμα 3-1-1 αυξάνει τον αριθμό τρόπων που μπορεί να βελτιωθεί η Κυβέρνηση και να έχει επιπτώσεις Ζωές των κατοίκων πόλεων της Νέας Υόρκης. Επίσης επιτρέπει στην πόλη της Νέας Υόρκης να αποκριθεί στις μεγάλες διακυμάνσεις μέσα ανάγκες δημόσιων υπηρεσιών, σενάρια κρίσης και ειδικά βραχυπρόθεσμα προγράμματα, που αυξάνουν το ποσό υγεία, ασφάλεια, και συνειδητοποίηση παραδίδεται στον πολίτη.

Η κυβέρνηση πόλεων της Νέας Υόρκης βλέπει επίσης άλλα οφέλη από 3-1-1 πέρα από την αποδοτική παράδοση υπηρεσιών. Η Υπηρεσία της Νέας Υόρκης «s 3-1-1» βοηθά να μετασχηματίσει τα ζητήματα της κυβέρνησης με την παροχή των πλούσιων ιδεών στο πώς η πόλη εκτελεί. Με τα γερά στοιχεία που συλλέγονται από τις κλήσεις 3-1-1, η πόλη μπορεί να εφαρμόζει τις μετρικές απόδοσης για να καθορίσει πόσο γρήγορα αποκρίνεται στις συγκεκριμένες ανησυχίες πολιτών.

Το κέντρο παρέχει την πρόσβαση στο νέο στοιχείο που επιτρέπει στους ηγέτες πόλεων της Νέας Υόρκης για να κάνουν την καλύτερη διαχείριση στις αποφάσεις και διαθέτουν τους πόρους αποτελεσματικότερα.

Το 3-1-1 Βελτιστοποίησε το διοικητικό φορτίο πόλεων και μείωσε το διπλασιασμό στην προσπάθεια ως αποτέλεσμα των δικαιοδοτικών αποκλίσεων (δύο ή περισσότερες αντιπροσωπείες ενδεχομένως αποκρινόμενες στις ίδιες καταγγελίες). Μείωσε επίσης το ποσό φορτίου που τοποθετείται σε κάθε αντιπροσωπεία στη διαχείριση της εξυπηρέτησης πελατών και την παροχή των βασικών πληροφοριών. Στο πιο μεγάλο επίπεδο, είναι σε θέση να παραδώσει τη μείωση κόστους μέσω της σταθεροποίησης των κέντρων κλήσης και τεχνολογίες και να ενεργοποιήσει ένα ενιαίο κέντρο κλήσης για όλες τις ανάγκες πελατών.

Η τυποποίηση σε ένα σύνολο πυρήνων εφαρμογής και τηλεφωνίας έχει σαν αποτέλεσμα οι τεχνολογίες να ελαχιστοποιούν τις δαπάνες υποστήριξης και επιτρέπουν στην πόλη να αναπτύξει τις δεξιότητες πυρήνων καθώς επίσης και την αγοραστική δύναμη της πόλης.

Το κέντρο Μεγιστοποίησε τη δημόσια ασφάλεια. Πριν από το 3-1-1, πολλές νυχτερινές κλήσεις μη-έκτακτης αντιμετωπίζονταν πάρα πολύ συχνά από τις υπηρεσίες του κέντρου 911 (υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης). Σε εθνικό επίπεδο, 35% των κλήσεων στην έκτακτη ανάγκη 911 δεν είναι έκτακτες ανάγκες. Το 3-1-1 έχει παράσχει ένα σημαντικό όφελος σε αυτήν την περιοχή. Για πρώτη φορά σε 15 έτη, ο όγκος των κλήσεων σε 911 στην πόλη της Νέας Υόρκης μειώθηκε, από για ένα τέταρτο εκατομμύριο κλήσεων, κατά ένα μεγάλο μέρος λόγω του 3-1-1.

Το σύστημα 3-1-1 έχει συμβάλει επίσης στην παροχή των υπηρεσιών στους πολίτες κατά τη διάρκεια κατάστασης έκτακτης ανάγκης. Κατά τη διάρκεια της συσκότισης του 2003, το 3-1-1 χειρίστηκε πάνω από 175.000 κλήσεις μέσω του Σαββατοκύριακου. Επίσης ανταποκρίθηκε επιτυχώς στις κλήσεις κατά την διακοπή λειτουργίας του κέντρου 911. Το 3-1-1 έχει αναπτύξει από τότε τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται σε περιόδους έκτακτης ανάγκης για να βοηθήσει με την αστυνομία Τμήμα και ιατρικό γραφείο εξεταστών στην καταδίωξη των ελλειπόντων προσώπων. Δεδομένου ότι η πόλη έχει γίνει εμπιστευόμενη στον ενεργό ρόλο του 3-1-1 τα, λειτουργικά πρωτόκολλα που έχουν καθιερωθεί, καθορίζουν τον τρόπο, τα τεχνολογικά εργαλεία και το προσωπικό που χρησιμοποιούνται σε μια κατάσταση έκτακτης ανάγκης.

Σημασία

Το καινοτόμο και τεχνικά περίπλοκο σύστημα περιλαμβάνει το υλικό, το λογισμικό και τις υπηρεσίες από κύριους προμηθευτές τεχνολογίας, συμπεριλαμβανομένου την Accenture, Cisco, εργαστήρια τηλεπικοινωνιών Genesys A.E., Information Methods Inc. (IMI), αναμειγμένος, iXP Corp, Motorola, Nortel, Oracle, SDG Company, Siebel systems s.a, sun microsystems, Verizon, και Winbourne & Costas. Μαζί, με αυτές τις ομάδες:

- Ανέπτυξε μια εξερευνήσιμη βάση γνώσεων και μια ταξινόμηση της πόλης, του κράτους και τις υπηρεσίες της ομοσπονδιακής κυβέρνησης. Με τη χρησιμοποίηση τεχνολογιών επιχειρηματικής διαχείρισης για να τροφοδοτήσει τις πληροφορίες σε έναν πελάτη το διοικητικό εργαλείο σχέσης από τη Siebel, το σύστημα DoITT καθιέρωσε τη βασική δομή πληροφοριών που επέτρεψαν στους αντιπροσώπους υπηρεσιών πολιτών να αποκριθούν γρήγορα στις ερωτήσεις των επισκεπτών με αποτέλεσμα: μια περιεκτική αποθήκη των πληροφοριών για περισσότερες από 7.000 πτυχές της πόλης κυβέρνηση.
- Έχτισε μια εξ ολοκλήρου νέα, ενσωματωμένη κεντρική λειτουργία κλήσης στο σπίτι μέχρι την υπηρεσία 450 πολιτών αντιπροσώπων. Αυτή η δυνατότητα είναι επίσης κατ' οίκον στην ενισχυτική υποδομή τεχνολογίας του προγράμματος 3-1-1, το οποίο είναι βασισμένο στην κεντρική εφαρμογή κλήσης των συστημάτων Siebel (v7) και τρέχει σε μια πλατφόρμα Solaris sun.
- Άλλα σημαντικά τμήματα λύσης περιλαμβάνουν το CTI από την Genesys για τις τηλεπικοινωνίες, τηλεφωνία και συστήματα PBX από την Nortel, και δρομολογητές δικτύων δεδομένων από την CISCO. Οι 45.000 τετραγωνικές διαδικασίες ποδιών το κέντρο και η συνοδευτική σπονδυλική στήλη τεχνολογίας έχουν αποδειχθεί ικανά πάνω από 10 εκατομμύριο κλήσεις ανά έτος ή τρεις φορές ο όγκος των κλήσεων διοικούμενων από την επόμενη μεγαλύτερη πόλη που καλεί το κέντρο στο Σικάγο.
- Εισήγαγε έναν πλήθος των νέων λειτουργικών διαδικασιών για το λογισμικό επαφών πελατών, εφαρμογές από τα συστήματα Siebel και τα ικανοποιημένα εργαλεία διαχείρισης. Για την ολοκλήρωση το Siebel ήταν κρίσιμο στην πραγματοποίηση του οράματος 3-1-1 της πόλης. Μέσω της αναμειγμένης επιχείρησης η ικανοποιημένη διοικητική πλατφόρμα και ο συνδεδετήρας της για τις εφαρμογές Siebel eBusiness, οι χρήστες μπορούν σε ένα σύνολο, να δημιουργήσουν, να ταξινομήσουν και δημοσιεύσουν το περιεχόμενο σε Siebel, όπως FAQs, λογοτεχνία, και άλλες πληροφορίες για τις αντιπροσωπείες και τις υπηρεσίες που παρέχουν. Αυτό σημαίνει ότι οι αντιπρόσωποι των υπηρεσιών πολιτών έχουν ένα ενιαίο σημείο το

οποίο μπορεί να δημιουργήσει, να διαχειριστεί, να εγκρίνει και να επεκτείνει το περιεχόμενο στις εφαρμογές Siebel. Αυτό βελτιώνει πολύ τη διαχείριση και την παράδοση του περιεχομένου, εξασφαλίζοντας την παράδοση σε συνεπείς πληροφορίες στις κεντρικές εφαρμογές κλήσης της πόλης, καθώς επίσης και στον ιστοχώρο της πόλης.

- Το 3-1-1 παρέχει τερματικούς σταθμούς σε περισσότερους από 100 περιπόλους τμήματος αστυνομίας της Νέας Υόρκης που βοηθούν στην εφαρμογή της υπηρεσίας «ποιότητα ζωής» υποβάλλοντας μηνύσεις πέρα από την άμεση επικοινωνία αστυνομίας. Με αυτήν την μοναδική λύση συστατικό, το DoITT είναι δικτυωμένο με τα 122 των περίπολα της αστυνομίας της πόλης στη βάση δεδομένων του συστήματος 3-1-1. Ο αντιπρόσωπος υπηρεσιών πολιτών μπορεί τώρα αυτόματα να καθοδηγήσει τις κατάλληλες κλήσεις μη-έκτακτης ανάγκης στο υπολογιστή του συγκεκριμένου περιπόλου. Αυτό επιτρέπει στην αστυνομία να αναλύσει τα προβλήματα γρηγορότερα και να καθορίσει την αποτελεσματικότερη απάντηση. Το DoITT προώθησε την υπηρεσία 3-1-1 μέσα σε ακριβώς εννέα μήνες.

Οι βασικές άμεσες επικοινωνίες πόλεων που παγιώνονται κάτω από το 3-1-1 περιλαμβάνουν εκείνα τα Τμήματα μεταφοράς, αρχείων και υπηρεσιών πληροφοριών, υγιεινή, καταναλωτικές υποθέσεις, συντήρηση και ανάπτυξη κατοικίας, και απασχόληση. Οι κάτοικοι της Νέας Υόρκης μπορούν να σχηματίσουν το 3-1-1 οποτεδήποτε, ημέρα ή νύχτα καθώς επιτρέπεται και η επικοινωνία με το κέντρο από κατοίκους εκτός της πόλης καλώντας το 212.

18. ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Παρόλες τις αδυναμίες και τα προβλήματα στην μέχρι τώρα πορεία των ΚΕΠ, απέδειξαν ότι λειτουργούν, ότι είναι μια ανακούφιση και ένας σημαντικός παράγοντας στην υπηρεσία του πολίτη. Φάνηκε ότι υπάρχουν μεγάλες δυνατότητες επέκτασης και βελτίωσής του αρκεί να αξιοποιηθούν όλα τα διαθέσιμα μέσα υλικοτεχνικά – ηλεκτρονικά, αρκεί το κράτος να σταθεί με

ευαισθησία σε κάθε πρόταση, σε κάθε καλοπροαίρετη κριτική και να τα αξιοποιήσει.

Οι πολίτες με τη σειρά τους έδειξαν ότι αγκάλιασαν το θεσμό με αποτέλεσμα από τη μία ολοένα και περισσότερες υποθέσεις προστίθενται στην υπηρεσία των ΚΕΠ και από την άλλη ολοένα και περισσότεροι πολίτες να προσέρχονται στην υπηρεσία του.

Ελπίζουμε ότι η έμπρακτη καθημερινή εμπειρία θα δίνει νέα ευνάσματα στον σχεδιασμό, ο δε σχεδιασμός νέες λύσεις και προτάσεις στα καθημερινά προβλήματα ώστε να φτάσουν τελικά τα ΚΕΠ να διεκπεραιώσουν τον στόχο τους και την αποστολή τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

«Εισαγωγή στο Δίκαιο και τους Πολιτικούς Θεσμούς», Α. Βαβουγιού, Σ. Παπαγεωργίου-Γονατάς,, Δ. Παυλάκου-Στρατηγάκη, Κ.Ι. Τοπάλη, ΟΕΔΒ, 2003

«Κοινωνιολογία Γ' Λυκείου», Σ. Βλαχόπουλος, Α. Γεωργούλας, Ν. Ιντζέλογλου, Α. Κάλφας, Ε. Μπρίκα, ΟΕΔΒ, 1998

URL's

<http://www.informatica.gr/informatica/-/site/Εθνικη-Βιβλιοθηκη-Εκπαιδευτικη-Εκδοσεων/year/2005/area/πρ-οινησ/Αναφορες>

(Κοινωνία της Πληροφορίας)

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

(Δικτυακή πύλη του ΚΕΠ)

<http://www.informatica.gr/kepi/kepi.html?cid=95&pid=105&area=1>

(Δικτυακή πύλη Βόλου – αναφορά στο ΚΕΠ)

<http://www.informatica.gr/kepi/kepi.html>

(Δικτυακή πύλη Ηρακλείου – αναφορά στο ΚΕΠ)

<http://www.informatica.gr/kepi/kepi.html>

(Εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω του ΚΕΠ – νομοθετικές ρυθμίσεις)

<http://www.informatica.gr/kepi/kepi.html>

(Υπουργείο Εσωτερικών Νομοθετικό πλαίσιο της οργάνωσης και λειτουργίας των ΚΕΠ)

<http://www.informatica.gr/kepi/kepi.html>

(Αναφορά για την λειτουργία των ΚΕΠ)

<http://www.informatica.gr/kepi/kepi.html>

(Σύστημα παροχής υπηρεσιών και διοικητικών πληροφοριών Αριάδνη)

<http://www.informatica.gr/kepi/kepi.html>

(Το έργο Αριάδνη)

<http://www.informatica.gr/kepi/kepi.html>

(Ψηφιακές υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση του πολίτη-Έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ»)

(Σχεδίαση Οργάνωση και Λειτουργία Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών)

(Η ποιότητα στις δημόσιες οργανώσεις)

(Υπουργείο Εσωτερικών)

(Καλές Πρακτικές Έργων)

(Υπουργείο Εσωτερικών - Νομοθεσία των ΚΕΠ)

(Το Πρόγραμμα «ΑΣΤΕΡΙΑΣ»)

(Ψηφιακή Ελλάδα)

(Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.)

(Συνέντευξη Τύπου για την αναγνωρισιμότητα - ικανοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων από τα Κ.Ε.Π. και τη χρήση διοικητικών υπηρεσιών)

(Το έργο «Αριάδνη II»)

(Το έργο «Αριαδνη II»)

(Το Έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»)

(Το Έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»)

(Παρουσίαση του έργου«ΣΥΖΕΥΞΙΣ»)

(Το Έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»)

(Το Έργο «ΣΥΖΕΥΣΙΣ»)

(Η Πλατφόρμα e-ker)

(Η πλατφόρμα e-ker)

(Το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»)

(Το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»)

(Το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»)

(Το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»)

(Γραφείο Υποδοχής Πολιτών ΓΥΠ)

(Γραφείο Υποδοχής Πολιτών ΓΥΠ)

(Γραφείο Υποδοχής Πολιτών ΓΥΠ)

(Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση)

(Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης)

(Κέντρο παροχής πληροφοριών NYC 3-1-1)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Παράρτημα 1

(Νομοθεσία των ΚΕΠ)

Θέμα: Λειτουργία Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)

Με τις διατάξεις του Άρθρου 31 του Ν. 3013/2002(ΦΕΚ 102/τ.Α'1-5-2002) «Αναβάθμιση της Πολιτικής Προστασίας και άλλες διατάξεις» (φωτοτυπία του οποίου επισυνάπτεται) συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) στις περιφέρειες και τους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού.

A. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΚΕΠ

Στις Περιφέρειες τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τα Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, τους Δήμους και τις κοινότητες συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Αποστολή των κέντρων αυτών 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 καθ' ύλη αρμόδιες υπηρεσίες. Ειδικότερα το ΚΕΠ έχει τις εξής αρμοδιότητες:

A) Ενημέρωση

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

B) Διεκπεραίωση υποθέσεων

- Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για την διεκπεραίωση υποθέσεων 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 την 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 αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση πολιτών.

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

Με κοινές αποφάσεις του Υπουργού ΕΣ.Δ.Δ.Α. και του κατά περίπτωση αρμοδίου Υπουργού θα καθοριστούν οι διοικητικές διαδικασίες που θα διεκπεραιώνονται μέσω του ΚΕΠ σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 1 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/2002.

Γ) Άλλες υπηρεσίες:

- Η επικύρωση αντιγράφων διοικητικών εγγράφων.
- Η θεώρηση του γνησίου της υπογραφής.
- Η χορήγηση παραβόλων, υπεύθυνων δηλώσεων κ.α.
- Η χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.

Β) ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΕΝΤΑΞΗ ΤΩΝ ΚΕΠ

- Σε κάθε Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και στα Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, καθώς και στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό άνω των είκοσι χιλιάδων κατοίκων, συνιστάται ΚΕΠ σε επίπεδο Διεύθυνσης το οποίο θα αποτελείται από δύο τμήματα. Το τμήμα Επικοινωνίας με τους πολίτες με τις προαναφερόμενες αρμοδιότητες και το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης. Στο Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης αποστέλλονται από τα άλλα ΚΕΠ οι αιτήσεις των πολιτών, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του οικείου Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού. Το Τμήμα προωθεί τα αιτήματα στις αρμόδιες για την διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες, παρακολουθεί με τη βοήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών εφοδιασμένων με κατάλληλο λογισμικό πρόγραμμα, τη διαδικασία διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών, παραλαμβάνει το σχετικό έγγραφο και το αποστέλλει στο ΚΕΠ της αρχικής υποβολής της αίτησης. Επίσης το Τμήμα τηρεί τα σχετικά με τη διακίνηση των ανωτέρα αναφερόμενων αιτήσεων πολιτών στατιστικά στοιχεία, υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.
- Στις περιφέρειες, το Τμήμα Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Πολιτών που λειτουργεί βάσει των διατάξεων της παραγράφου 12 του Άρθρου 6 του Ν. 2503/1997, μετονομάζεται σε ΚΕΠ και θα λειτουργεί σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος υπαγόμενο στη Γενική Διεύθυνση Περιφέρειας και με αρμοδιότητες αυτές που προβλέπονται και για τα δύο τμήματα των ΚΕΠ των Ν.Α. Ο Γενικός Διευθυντής της Περιφέρειας ασκεί το συντονισμό και την εποπτεία όλων των ΚΕΠ που λειτουργούν στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και τους Ο.Τ.Α. α' βαθμού των γεωγραφικών ορίων της Περιφέρειας και

συνεργάζεται με το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. σε όλα τα θέματα που αφορούν την προσπάθεια βελτίωσης των σχέσεων της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες.

- Στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό από πέντε μέχρι είκοσι χιλιάδες κατοίκους συνιστάται ΚΕΠ σε επίπεδο Τμήματος με αρμοδιότητες αυτές που προβλέπονται και για τα δύο τμήματα των ΚΕΠ των Ν.Α. Το τμήμα υπάγεται στη Διεύθυνση Διοίκησης ή στην ανάλογης αρμοδιότητας οργανική μονάδα όπου δεν υφίσταται Διεύθυνση Διοίκησης. Σε περίπτωση που δεν υφίσταται Διεύθυνση ανάλογης αρμοδιότητας, το ΚΕΠ λειτουργεί σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος υπαγόμενο στο Δήμαρχο.
- Στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό κάτω από πέντε χιλιάδες κατοίκους συνιστάται ΚΕΠ σε επίπεδο αυτοτελούς Γραφείου, υπαγόμενο στο Δήμαρχο ή τον Πρόεδρο της κοινότητας, με αρμοδιότητες αυτές που προβλέπονται και για τα δύο Τμήματα των ΚΕΠ των Ν.Α. και των Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό άνω των είκοσι χιλιάδων(20.000) κατοίκων.

Γ) ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ

Προκειμένου να λειτουργήσουν τα ΚΕΠ στους αντίστοιχους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού απαιτούνται σχετικές αποφάσεις του Νομαρχιακού, Δημοτικού ή Κοινοτικού Συμβουλίου (αποστέλλεται υπόδειγμα). Για την υλοποίηση του προγράμματος λειτουργίας των ΚΕΠ θα ακολουθηθεί η διαδικασία που αντιστοιχεί στη συγκεκριμένη κατηγορία. Για το σκοπό αυτό διακρίνουμε τα ΚΕΠ στις εξής κατηγορίες:

- **ΚΕΠ Δήμων με πληθυσμό πάνω από 10.000 κατοίκους**

Α' ΦΑΣΗ: Μίσθωση χώρου στέγασης ΚΕΠ. Μελέτη – Αναπροσαρμογή - Έργα

1. Απόφαση Δημοτικού ή Κοινοτικού Συμβουλίου για την αναγκαιότητα μίσθωσης χώρου στέγασης του ΚΕΠ
2. Απόφαση Δημαρχιακής Επιτροπής (για τους Δήμους) σχετικά με τους όρους διακήρυξης δημοπρασίας για το χώρο εγκατάστασης του ΚΕΠ, στην περίπτωση που θα ενοικιασθεί νέος χώρος
3. Σύμφωνη γνώμη της οικείας Περιφέρειας για την καταλληλότητα του χώρου (συνεννόηση με το σύνδεσμο της Περιφέρειας).
4. Μελέτη αναπροσαρμογής του χώρου από την τεχνική υπηρεσία του Δήμου, όπου δεν υπάρχει, από την οικεία Τ.Υ.Δ.Κ. με βάση τις μελέτες που έχουν προταθεί από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α..
5. Το ποσό στο οποίο ανέρχεται το μίσθωμα του ΚΕΠ μέχρι το τέλος του 2002 (εφόσον έχει μισθωθεί ο χώρος), καθώς και το κόστος των οικοδομικών εργασιών που απαιτούνται για την κατάλληλη διαμόρφωσή του, γνωστοποιούνται στην περιφέρεια, μέσω του αντίστοιχου συνδέσμου, προκειμένου να εγκριθεί η σχετική εκταμίευση από τους Κεντρικούς Αυτοτελής Πόρους(Κ.Α.Π.)
6. Ανάθεση των οικοδομικών εργασιών, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και με την πλέον ευέλικτη διαδικασία.

7. Όταν ολοκληρωθούν οι προαναφερόμενες εργασίες, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας, για να ακολουθήσουν οι επόμενες φάσεις του προγράμματος.

Β' ΦΑΣΗ: Επίπλα – Εξοπλισμός – Λογισμικό Εφαρμογών

Το κόστος της αναγκαίας επίπλωσης των ΚΕΠ του διοικητικού τους σήματος καθώς και του λοιπού εξοπλισμού (υπολογιστές, fax, φωτοτυπικά, τηλεφωνικά κέντρα, κλιματιστικά), θα καλυφθεί από το πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας». Το κόστος του λογισμικού εφαρμογών θα καλυφθεί από το πρόγραμμα «Πολιτεία»

Γ' ΦΑΣΗ: Προσωπικό

Εκτός από τους μόνιμους υπαλλήλους που θα διαθέτει κάθε Ο.Τ.Α. , θα απασχοληθούν με ανάθεση έργου τέσσερα άτομα, μέχρι το τέλος του 2003, σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 6 του Ν. 2527/19997. Τα άτομα αυτά θα πρέπει να είναι κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ και εφόσον δεν υπάρχουν, μπορεί να είναι ΔΕ κατηγορίας, με απαραίτητη προϋπόθεση σε κάθε περίπτωση να έχουν γνώσεις χειρισμού Η/Υ.

Οι δαπάνες μισθοδοσίας των συμβασιούχων έργου, θα καλυφθούν από το πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» και τους Κ.Α.Π..

Η τοποθέτηση του μόνιμου προσωπικού στα ΚΕΠ και η ανάθεση έργου σε τέσσερα άτομα θα γίνει άμεσα, προκειμένου να λειτουργήσουν όσο το δυνατό συντομότερα. Σημειώνεται ότι μετά από συνεργασία με την Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. έχει υποβληθεί αίτημα για έγκριση της πρόσληψης των ατόμων, που θα απασχοληθούν με σύμβαση μίσθωσης έργου και των οποίων η κατανομή στα επιμέρους ΚΕΠ θα γίνει από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α..

Δ' ΦΑΣΗ: Τεχνικά Δελτία

Προκειμένου να καλυφθούν οι δαπάνες που αφορούν τον εξοπλισμό των ΚΕΠ και τη μισθοδοσία των τεσσάρων ατόμων που θα προσληφθούν με ανάθεση έργου απαιτείται η σύνταξη σχετικού τεχνικού δελτίου. Σχέδιο του δελτίου αυτού θα συνταχθεί από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. σε συνεργασία με την «Κοινωνία της Πληροφορίας» και θα αποσταλεί στους Ο.Τ.Α. που θα συμμετέχουν στο πρόγραμμα για τη συμπλήρωση και υπογραφή.

Ε' ΦΑΣΗ: Ένταξη διοικητικών διαδικασιών για διεκπεραίωση μέσω ΚΕΠ

Από την Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης, του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α έχουν καταγραφεί σε ψηφιακή μορφή περίπου χίλιες κρίσιμες διοικητικές διαδικασίες, που αφορούν την εξυπηρέτηση πολλών κατηγοριών πολιτών, από Δήμους, Ν.Α., Περιφέρειες, Υπουργεία, Οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης κ.τ.λ.. Ο αριθμός τους αυξάνεται σταδιακά, ενώ επίσης θα επικαιροποιούνται τα επιμέρους πληροφοριακά τους στοιχεία, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο. Η αναλυτική καταγραφή περιλαμβάνει: τον τίτλο της διοικητικής διαδικασίας, την αρμόδια υπηρεσία διεκπεραίωσης, τις απαιτούμενες προϋποθέσεις, τα απαραίτητα δικαιολογητικά, την ακολουθούμενη

ροή διαδικασίας, τον καθορισμένο χρόνο περάτωσης της διαδικασίας διεκπεραίωσης, το ενδεχόμενο κόστος, το χρησιμοποιούμενο έντυπο αίτησης κ.α.

Για την διευκόλυνση των υπαλλήλων που θα απασχοληθούν στα ΚΕΠ, έχουν επιλεγεί- με κριτήριο την ευρύτητα της χρήσης τους από τους πολίτες-τριακόσιες περίπου από τις ανωτέρω αναφερόμενες διοικητικές διαδικασίες και έχουν ανασχεδιαστεί τα έντυπα των αιτήσεών τους. Με κοινές αποφάσεις του Υπουργού ΕΣ.Δ.Δ.Α. και των κατά περίπτωση αρμόδιων Υπουργών, θα καθοριστεί ότι αυτές οι διοικητικές διαδικασίες με τα αντίστοιχα έντυπά τους θα διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΠ, όπως προβλέπεται στην παράγραφο 1 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/2002. Με τον ίδιο τρόπο μπορεί να καθορίζονται και νέες διοικητικές διαδικασίες οι οποίες θα διεκπεραιώνονται μέσω ΚΕΠ.

Οι παραπάνω χίλιες διοικητικές διαδικασίες καθώς και οι τριακόσιες με τα αντίστοιχα έντυπα αιτήσεων θα δομηθούν σε ειδική βάση δεδομένων πληροφοριών, η οποία θα είναι διαθέσιμη μέσω ιστοσελίδας (site) του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. στο διαδίκτυο (internet) στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση www.esda.gov.gr

ΣΤ' ΦΑΣΗ: Απόφαση έναρξης λειτουργίας ΚΕΠ

Όταν ολοκληρωθούν οι προαναφερόμενες φάσεις, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας, προκειμένου να εκδοθεί η απόφαση έναρξης της λειτουργίας του συγκεκριμένου ΚΕΠ, σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 7 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/2002.

• ΚΕΠ Ο.Τ.Α. Α' Βαθμού με πληθυσμό κάτω από 10.000 κατοίκους

Α' ΦΑΣΗ: Μίσθωση ΚΕΠ Μελέτη – Αναπροσαρμογή – Έργα

1. Απόφαση Δημοτικού ή Κοινοτικού Συμβουλίου για την αναγκαιότητα μίσθωσης χώρου στέγασης του ΚΕΠ.
2. Απόφαση Δημομαρχιακής Επιτροπής, σχετικά με τους όρους διακήρυξης δημοπρασίας για τον χώρο εγκατάστασης του ΚΕΠ στην περίπτωση που θα ενοικιασθεί νέος χώρος.
3. Σύμφωνη γνώμη της οικείας Περιφέρειας για την καταλληλότητα του χώρου.
4. Μελέτη αναπροσαρμογής του χώρου από την τεχνική υπηρεσία του Ο.Τ.Α. ή όπου δεν υπάρχει, από την οικεία Τ.Υ.Δ.Κ. με βάση τις μελέτες που έχουν προταθεί από ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.
5. Το ποσό στο οποίο ανέρχεται το μίσθωμα του ΚΕΠ μέχρι το τέλος του 2002, καθώς και το κόστος των οικοδομικών εργασιών που απαιτούνται για την κατάλληλη διαμόρφωσή του, γνωστοποιούνται στην περιφέρεια, μέσω του αντίστοιχου συνδέσμου, προκειμένου να εγκριθεί η σχετική εκταμίευση από τους Κ.Α.Π.
6. Ανάθεση των οικοδομικών εργασιών, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και με την πλέον ευέλικτη διαδικασία.
7. Όταν ολοκληρωθούν οι προαναφερθέντες εργασίες, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας, για να ακολουθήσουν οι επόμενες φάσεις του προγράμματος.

Β' ΦΑΣΗ: Έπιπλα – εξοπλισμός- Λογισμικό Εφαρμογών

Η επίπλωση και οι αναγκαίοι υπολογιστές θα καλυφθούν από το πρόγραμμα «ΑΡΙΑΔΝΗ» το δε λογισμικό εφαρμογών θα καλυφθεί από το πρόγραμμα «Πολιτεία»

Η προμήθεια του συμπληρωματικού εξοπλισμού (Τηλεφωνικό Κέντρο, φωτοτυπικό, Fax, κλιματιστικό, καθώς και το σήμα του ΚΕΠ) θα γίνει από τους ίδιους τους Ο.Τ.Α. εφόσον αυτοί είναι έτοιμοι να λειτουργήσουν τα ΚΕΠ μέχρι το τέλος Ιουνίου 2002. Οι προδιαγραφές για κάθε είδος, καθώς και το κόστος στο οποίο θα ανέρχεται αυτό, θα καθορισθεί από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Η συνολική δαπάνη για τον συμπληρωματικό εξοπλισμό θα καλυφθεί από τους Κ.Α.Π..

Οι Ο.Τ.Α. που θα ετοιμάσουν τα ΚΕΠ μετά τον Ιούνιο 2002, θα προμηθευτούν το συμπληρωματικό εξοπλισμό, ύστερα από κεντρικό διαγωνισμό που θα διεξάγει το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Γ' ΦΑΣΗ: Προσωπικό

Εκτός από τους μόνιμους υπαλλήλους που θα διαθέσει κάθε Ο.Τ.Α. θα απασχοληθούν με ανάθεση έργου δύο άτομα, μέχρι το τέλος του 2003, σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 6 του νόμου 2527/1997. Τα άτομα αυτά θα πρέπει να είναι κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ και εφόσον δεν υπάρχουν, μπορεί να είναι ΔΕ κατηγορίας, με απαραίτητη προϋπόθεση σε κάθε περίπτωση να έχουν γνώσεις χειρισμού Η/Υ.

Οι δαπάνες μισθοδοσίας των συμβασιούχων έργου θα καλυφθούν από το πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» και τους Κ.Α.Π..

Η τοποθέτηση του μόνιμου προσωπικού στα ΚΕΠ και η ανάθεση έργου σε δύο άτομα θα γίνει άμεσα, προκειμένου να λειτουργήσουν όσο το δυνατό συντομότερα.

Σημειώνεται ότι μετά από συνεργασία με την Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. έχει υποβληθεί αίτημα για έγκριση της πρόσληψης των τόμων, που θα απασχοληθούν με σύμβαση μίσθωσης έργου και των οποίων η κατανομή στα επιμέρους ΚΕΠ θα γίνει από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Δ' ΦΑΣΗ: Ένταξη διοικητικών διαδικασιών για διεκπεραίωση μέσω ΚΕΠ.

Η διαδικασία είναι η ίδια που περιγράφεται στην αντίστοιχη φάση της προηγούμενης κατηγορίας Ο.Τ.Α.

Ε' ΦΑΣΗ: Απόφαση έναρξης λειτουργίας ΚΕΠ

Όταν ολοκληρωθούν οι προαναφερόμενες φάσεις, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας προκειμένου να εκδοθεί η απόφαση έναρξης της λειτουργίας του συγκεκριμένου ΚΕΠ, σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 7 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/2002

• ΚΕΠ Ο.Τ.Α. «ΑΣΤΕΡΙΑ»

Τα «Γραφεία Εξυπηρέτησης του Πολίτη» που λειτουργούν στους Ο.Τ.Α. στα πλαίσια του προγράμματος «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» μετατρέπονται σε ΚΕΠ σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 31 του Ν. 3013/2002 και φέρουν στο εξωτερικό τους το σήμα που θα έχουν όλα τα ΚΕΠ.

Ο χώρος που θα λειτουργεί το ΚΕΠ μπορεί να είναι ο ίδιος όπου λειτουργεί σήμερα το Γραφείο Εξυπηρέτησης του Πολίτη ή εφόσον δεν επαρκεί, να αναζητηθεί νέος.

Οι διαδικασίες που θα ακολουθηθούν είναι όμοιες με τις προαναφερόμενες, ανάλογα αν πρόκειται για Ο.Τ.Α. με πληθυσμό πάνω ή κάτω από 10.000 κατοίκων.

Για τα ΚΕΠ των εν λόγω Ο.Τ.Α. όπου απασχολείται ήδη ένα άτομο θα γίνει ανάθεση έργου σε ένα άτομο επιπλέον για τους μικρούς Ο.Τ.Α. σύμφωνα με τα προαναφερόμενα.

Η βάση δεδομένων του «ΑΣΤΕΡΙΑ» θα αντικατασταθεί με τη βάση δεδομένων του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α όπου θα περιέχονται οι διαδικασίες που θα διεκπεραιώνονται μέσω ΚΕΠ.

- **ΚΕΠ Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων**

Τα ΚΕΠ των Ν.Α. θα πρέπει να λειτουργούν στο ίδιο πλαίσιο με τις λοιπές υπηρεσίες της Ν.Α. προκειμένου να υπάρχει άμεση επικοινωνία με αυτές και επίλυση τυχόν αναφουομένων προβλημάτων δεδομένου ότι η αρμοδιότητα για τη διεκπεραίωση των περισσότερων διοικητικών διαδικασιών ανήκει στις υπηρεσίες της Ν.Α.

Ο χώρος των ΚΕΠ θα πρέπει να βρίσκεται στο ισόγειο του κτιρίου, ώστε να είναι ευκολότερη η πρόσβαση, ιδιαίτερα από άτομα με ειδικές ανάγκες.

Σε περίπτωση που αυτό είναι αδύνατο, μπορεί να αναζητηθεί κατάλληλος χώρος εκτός Ν.Α.

Εάν απαιτούνται οικοδομικές εργασίες για την αναπροσαρμογή του χώρου. Αυτές θα πρέπει να ακολουθήσουν την λογική των μελετών που έχουν προταθεί από το Υπ/ΕΣ.Δ.Δ.Α. για τους μεγάλους Δήμους. Προκειμένου να εξασφαλιστεί η σχετική ομοιομορφία των χώρων στέγασης των ΚΕΠ των Ν.Α. θα πρέπει τα τελικά σχέδια να αποσταλθούν στο ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Σε κάθε Ν.Α. θα διατεθεί ποσό 59.000 ευρώ προκειμένου να καλυφθεί το κόστος των οικοδομικών εργασιών και της μίσθωσης ακινήτου εφόσον απαιτηθεί (Χρηματοδότηση από τα Αναπτυξιακά Έργα των Ν.Α.)

Εξοπλισμός-Λογισμικό Εφαρμογών:

Α) Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός:

1. Οι 39 Ν.Α. στις οποίες λειτουργούν Κέντρα Πληροφόρησης Πολιτών, θα προμηθευτούν συμπληρωματικό εξοπλισμό από το πρόγραμμα «ΑΡΙΑΔΝΗ».
2. Οι υπόλοιπες 15 Ν.Α. θα προμηθευτούν μέρος του εξοπλισμού από κεντρικό διαγωνισμό τον οποίο έχει ολοκληρώσει το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και συμπληρωματικό εξοπλισμό από το πρόγραμμα «ΑΡΙΑΔΝΗ».
3. Το λογισμικό εφαρμογών διαχείρισης των λειτουργιών του ΚΕΠ (ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, παρακολούθηση της υπόθεσης του πολίτη, έκδοση στατιστικών στοιχείων) θα καλυφθεί από το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ».

Β) Επίπλωση

Οι απαιτούμενες δαπάνες για την επίπλωση των ΚΕΠ των Ν.Α. θα καλυφθούν από το πρόγραμμα «ΑΡΙΑΔΝΗ».

Η τοποθέτηση προϊόντων (ένταξη των διοικητικών διαδικασιών, που θα διεκπεραιώνονται μέσω του ΚΕΠ των Ν.Α.), θα γίνεται με τον τρόπο που περιγράφεται στην Ε' Φάση της πορείας υλοποίησης του έργου που αφορά τους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό πάνω από 10.000 κατοίκους.

Όλες οι Ν.Α. θα συνάψουν συμβάσεις ανάθεσης έργου με τέσσερα άτομα. Η σχετική δαπάνη θα καλυφθεί από το πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας».

Ειδικά για τις Νομαρχίες Αθηνών και Θεσ/νίκης λόγω της ιδιομορφίας τους, εξαιτίας του μεγάλου αριθμού πολιτών που εξυπηρετούν και του μεγέθους του γεωγραφικού χώρου της αρμοδιότητάς τους θα υπάρξει εξειδικευμένο πρόγραμμα ύστερα από συνεργασία του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. με τις δύο Ν.Α.

Όταν ολοκληρωθούν οι προαναφερόμενες διαδικασίες ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας προκειμένου να εκδοθεί η απόφαση έναρξης της λειτουργίας του συγκεκριμένου ΚΕΠ σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 7 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/2002.

• ΚΕΠ Περιφερειών

Όλες οι Περιφέρειες θα προμηθευτούν μέρος του ηλεκτρονικού εξοπλισμού από κεντρικό διαγωνισμό που έχει ολοκληρώσει το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και συμπληρωματικό εξοπλισμό από το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»

Για κάθε Περιφέρεια προβλέπεται ποσό 60.000 ευρώ για κάλυψη δαπανών διαμόρφωσης χώρου και 15.000 ευρώ για αγορά εξοπλισμού γραφείων. Τα ποσά αυτά θα διατεθούν από τα οικεία περιφερειακά ταμεία Ανάπτυξης (Π.Τ.Α.). Σε περίπτωση που δεν επαρκούν οι πόροι των Π.Τ.Α. οι ανωτέρω δαπάνες θα καλυφθούν από το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»

Η τοποθέτηση των προϊόντων (ένταξη των διοικητικών διαδικασιών, που θα διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΠ των Ν.Α.), θα γίνεται με τον τρόπο που περιγράφεται στην φάση Ε' της πορείας υλοποίησης του έργου, που αφορά τους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό πάνω από 10.000 κατοίκους.

Όταν ολοκληρωθούν οι σχετικές διαδικασίες ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α προκειμένου να εκδοθεί η απόφαση έναρξης λειτουργίας του συγκεκριμένου ΚΕΠ σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 7 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/2002.

Δ) ΑΜΕΣΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Για την λειτουργία του ΚΕΠ πρέπει να γίνουν άμεσα οι παρακάτω ενέργειες:

- Σύσταση πάγιας προκαταβολής
Δεδομένου ότι στις αρμοδιότητες του ΚΕΠ προβλέπεται η πώληση παραβόλων, πρέπει να οριστεί αρμόδιος υπάλληλος και να αποσταλεί σχετικό έγγραφο προς την αρμόδια κατά περίπτωση ΔΥΟ στην οποία υπάγεται ο κάθε φορέας για έγκριση χορήγησης πάγιας προκαταβολής για την πώληση παραβόλων. Το ύψος του ποσού για την προμήθεια παραβόλων συναρτάται με τις κατά περίπτωση ανάγκες του Κέντρου. Στο ΚΕΠ του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α το ύψος της πάγιας προκαταβολής ανέρχεται σε 3.000 ευρώ.
- Υπεύθυνες Δηλώσεις.
Το έντυπο της υπεύθυνης Δήλωσης του άρθρου 8 του Ν. 1599/86 δεν πωλείται πλέον. Τα ΚΕΠ όπως και όλες οι άλλες δημόσιες υπηρεσίες οφείλουν να αναπαράγουν σε φωτοτυπίες το έντυπο αυτό και να το διαθέτουν στους πολίτες όταν το ζητούν.
- Σύνδεση με το TAXIS

Προκειμένου να έχει το ΚΕΠ τη δυνατότητα να λαμβάνει φορολογική ενημερότητα μέσω του συστήματος TAXIS θα πρέπει να υποβληθεί σχετική αίτηση στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών ώστε το ΚΕΠ να λαμβάνει τη φορολογική ενημερότητα των πολιτών με τηλεομοιοτυπία.

- Εξουσιοδότηση υπαλλήλων για την επικύρωση αντιγράφων και θεώρηση γνησίου υπογραφής.
Η επικύρωση αντιγράφων και η βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής είναι υπηρεσίες που θα παρέχει το ΚΕΠ. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να εξουσιοδοτηθούν σχετικά τουλάχιστον δύο μόνιμοι υπάλληλοι που θα απασχολούνται στο Κέντρο.
- Προμήθεια σφραγίδων
Για τις προαναφερόμενες διοικητικές πράξεις είναι απαραίτητη η έκδοση και προμήθεια σφραγίδων του κατά περίπτωση φορέα.

Ε) ΛΟΙΠΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Τέλος σας πληροφορούμε ότι:

- Η διαχείριση της καθημερινής εργασίας θα γίνεται ηλεκτρονικά. Συγκεκριμένα έχουν συνταχθεί σε κεντρικό επίπεδο τεχνικές προδιαγραφές για λειτουργία ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, ηλεκτρονικής διαχείρισης της «υπόθεσης φακέλου του πολίτη» καθώς και έκδοσης στατιστικών. Ήδη υλοποιείται το σχετικό λογισμικό πακέτο το οποίο θα είναι έτοιμο να διατεθεί σε ειδική συσκευασία(cd και τεχνικά εγχειρίδια) σε κάθε ΚΕΠ.
- Στις Παραγράφους 11 και 12 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/2002 προβλέπεται η προαιρετική θητεία πτυχιούχων Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι. στα ΚΕΠ. Πρόθεση του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. αποτελεί η πρόσληψη του αναγκαίου αριθμού πτυχιούχων για την αποτελεσματική λειτουργία των ΚΕΠ
- Τα ΚΕΠ Θ λειτουργούν από τις 8.00 π/μ. έως τις 20.00 μ/μ με δύο βάρδιες (8.00π/μ -14.00 μ/μ και 14.00 μ/μ 20-00 μ/μ). καθώς και το Σάββατο έως 14.00 μ/μ εφόσον επαρκεί το προσωπικό τους για το ωράριο αυτό. Διαφορετικά θα ακολουθούν το ωράριο της διοικητικής μονάδας στην οποία ανήκουν.
- Για όλο το προσωπικό των ΚΕΠ θα ακολουθήσει σεμινάριο μιας εβδομάδας με εξειδίκευση πάνω στη βάση δεδομένων με τις διαδικασίες που θα διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΠ καθώς και το λογισμικό εφαρμογών διαχείρισης της καθημερινής εργασίας. Για τους μόνιμους υπαλλήλους των ΚΕΠ που δεν γνωρίζουν χρήση Η/Υ θα γίνουν ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα πάνω στο αντικείμενο αυτό.

Παράρτημα 2

(Σύμβαση εταιρείας για την ανάπτυξη υλοποίηση και εγκατάσταση λογισμικού των ΚΕΠ)

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ

Παροχής οδηγιών και καθορισμού του τρόπου και της διαδικασίας για την υλοποίηση του έργου «Ανάπτυξη και Λειτουργία Κεντρικού Συστήματος Πληροφόρησης Υποστήριξης και Διασύνδεσης των Γραφείων (ΚΕΠ) ΑΡΙΑΔΝΗ»

ΓΕΝΙΚΑ

Στα πλαίσια του προγράμματος ΑΡΙΑΔΝΗ με το οποίο υλοποιείται η εγκατάσταση και λειτουργία των ΚΕΠ(Άρθρο 31 Ν. 3013 ΦΕΚ 102^Α/1-5-2002), περιλαμβάνεται και η «Ανάπτυξη και Λειτουργία Κεντρικού Συστήματος Πληροφόρησης Υποστήριξης και Διασύνδεσης των γραφείων ΑΡΙΑΔΝΗ (ΚΕΠ)»

Για το έργο αυτό έχει ήδη υπογραφεί από 2/8/2002, σύμβαση μεταξύ του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και της εταιρείας «ΕΙΔΗΣΕΟΦΩΝΙΚΗ ΕΛΛΑΣ – ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΧΟΠΛΗΡΟΦΟΡΙΣΗΣ – NEWSPHONE HELLAS S.A. AUDIOTEX» και με διακριτικό τίτλο «NEWSPHONE HELLAS S.A.».

Το έργο έχει συνολική διάρκεια τριάντα μηνών, από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης και αποτελείται από δύο φάσεις:

Α' ΦΑΣΗ: Αρχική Εγκατάσταση

Ολοκληρώνεται εντός χρονικής περιόδου έξι μηνών από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης

Β' ΦΑΣΗ: Κανονική Λειτουργία

Αρχίζει με την λήξη της Α' φάσης – Αρχικής Εγκατάστασης και ολοκληρώνεται στους τριάντα μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η υλοποίηση του προαναφερθέντος έργου που περιλαμβάνει τα παρακάτω αναφερόμενα πέντε Λειτουργικά Υποσυστήματα, την υλοποίηση, οργάνωση και λειτουργία των οποίων αναλαμβάνει η ανάδοχος εταιρεία:

Υποσύστημα 1: Συλλογή, Οργάνωση και Επεξεργασία περιεχομένου Προγράμματος ΑΡΙΑΔΝΗ

Υποχρέωση του αναδόχου είναι η δημιουργία και η λειτουργία του απαραίτητου μηχανισμού για τη συλλογή, αξιολόγηση, οργάνωση, ψηφιοποίηση και επεξεργασία της πληροφορίας που θα εισαχθεί στον Κεντρικό Δικτυακό Τόπο, καθώς επίσης και ο σχεδιασμός και υλοποίηση βάσης δεδομένων διοικητικών πληροφοριών και εντύπων.

Υποσύστημα 2: Παροχή Ολοκληρωμένων Υπηρεσιών για την Λειτουργία Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του Πολίτη

Υποχρέωση του αναδόχου είναι να οργανώσει και να λειτουργήσει σε 24ωρη βάση Κέντρο τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του Πολίτη

Υποσύστημα 3: Παροχή Ολοκληρωμένων Υπηρεσιών για την Ανάπτυξη και Λειτουργία Κεντρικού Δικτυακού Τόπου για την Εξυπηρέτηση του Πολίτη.

Υποχρέωση του αναδόχου είναι:

- Η εγκατάσταση, λειτουργία και υποστήριξη Κεντρικού Κόμβου Πληροφόρησης στον οποίο θα καταχωρείται όλη η πληροφορία που θα διατίθεται προς εξυπηρέτηση του κοινού.
- Η δημιουργία και λειτουργία Κεντρικού Δικτυακού Τόπου για να είναι δυνατή η άντληση των πληροφοριών από το internet.
- Η υλοποίηση, λειτουργία και συντήρηση Μηχανής Αναζήτησης του Κεντρικού Δικτυακού Τόπου
- Η εγκατάσταση, λειτουργία και υποστήριξη κόμβου ο οποίος θα παρέχει υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου

Υποσύστημα 4: Εγκατάσταση και λειτουργία IP Δικτύου Διασύνδεσης των «Γραφείων ΑΡΙΑΔΝΗ»

Υποχρέωση του αναδόχου είναι η εγκατάσταση και η λειτουργία του IP Δικτύου Διασύνδεσης των Γραφείων ΑΡΙΑΔΝΗ, του Κεντρικού Δικτυακού Τόπου, καθώς και του Κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του Πολίτη σε ένα ενιαίο δίκτυο.

Υποσύστημα 5: Συντονισμός, Ενημέρωση και Εκπαίδευση του προσωπικού των «Γραφείων ΑΡΙΑΔΝΗ» - Τεχνική Υποστήριξη – Help-Desk

Υποχρέωση του αναδόχου είναι:

- Η παροχή της απαραίτητης εξυπηρέτησης του προσωπικού των Γραφείων ώστε να εξυπηρετούνται με επιτυχία τα αιτήματα των πολιτών
- Η αποτελεσματική υποστήριξη της λειτουργίας των Γραφείων και ο συντονισμός των ενεργειών που αφορούν εγκαταστάσεις και γενικότερα στην διαχείρισή τους
- Η παροχή της απαραίτητης τεχνικής υποστήριξης για την άμεση αποκατάσταση δυσλειτουργιών σε κάθε υποσύστημα του έργου σε θέματα που αφορούν προβλήματα στην λειτουργία του συνόλου του πληροφοριακού εξοπλισμού καθώς και η παροχή της απαραίτητης καθημερινής υποστήριξης του προσωπικού των Γραφείων ΑΡΙΑΔΝΗ σε ότι αφορά την παροχή υπηρεσιών προς τον πολίτη.

Επίσης υποχρέωση του αναδόχου είναι:

- Να εξασφαλίζει την απρόσκοπτη αλληλεπίδραση κάθε υποσυστήματος με τα υπόλοιπα υποσυστήματα του έργου, έτσι ώστε να φαίνεται η ολοκλήρωση του μέσα στο σύνολο των δραστηριοτήτων, τόσο σε επίπεδο μέσων, προτύπων αλλά και διαδικασιών.
- Να παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης του Έργου και ποιοτικού ελέγχου αυτού, καθ' όλη τη διάρκεια υλοποίησής του, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην προσφορά του.
- Να παρέχει υπηρεσίες συντήρησης του Εξοπλισμού Υποστήριξης, των Έτοιμων και Προσαρμοσμένων Πακέτων Λογισμικού και του Λογισμικού Εφαρμογών καθ' όλη την περίοδο του έργου.
- Να διαθέτει δικούς του χώρους για την παροχή των ως άνω υπηρεσιών καθώς και προσωπικό που απαιτείται για την εύρυθμη λειτουργία τους.

Ιδιαίτερη βαρύτητα αποδίδεται στην εγκατάσταση του Δικτύου Διασύνδεσης των ΚΕΠ, έργο που απαιτεί την άμεση και σωστή συνεργασία των υπεύθυνων των ΚΕΠ με την Ανάδοχο εταιρεία και την επιτροπή Παρακολούθησης Παραλαβής και υλοποίησης του όλου έργου.

Υπεύθυνος για την παρακολούθηση και την παραλαβή του έργου αυτού στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού (Δήμοι και Κοινότητες) είναι ο Δήμαρχος ή ο Αντιδήμαρχος ή ο πρόεδρος της Κοινότητας ή εξουσιοδοτημένος για τον σκοπό αυτό υπάλληλος και στους Ο.Τ.Α. β' βαθμού (Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και Νομαρχιακά Διαμερίσματα) ο Νομάρχης ή Αντινομάρχης ή εξουσιοδοτημένος για το σκοπό αυτό υπάλληλος.

Η ευθύνη για τη διοίκηση, το συντονισμό και την παρακολούθηση της υλοποίησης του παραπάνω έργου ανήκει στο ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και στην αρμόδια Επιτροπή που συγκροτήθηκε με την αριθμό 32484/21-8-2002 απόφαση του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με την αριθμό 36538/18-9-2002 όμοια, για το σκοπό αυτό.

Το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των έργων αυτών καθορίζεται από την ανωτέρω Επιτροπή με βάση τα όσα ισχύουν στην σχετική σύμβαση.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ – ΑΜΕΣΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΑΚΟΛΟΥΘΗΤΕΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Ο υπεύθυνος του ΚΕΠ μετά την εγκατάσταση των επίπλων και του εξοπλισμού πληροφορικής, πρέπει να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την προμήθεια γραμμής, που θα χρησιμοποιηθεί για την σύνδεση στο δίκτυο των ΚΕΠ ΑΡΙΑΔΝΗ.

Ανάλογα με τον τρόπο σύνδεσης διακρίνονται τρεις περιπτώσεις.

1. Σύνδεση με σταθερή μισθωμένη γραμμή
Σε όσα εκ των ΚΕΠ προβλέπεται σύνδεση με σταθερή μισθωμένη γραμμή, οι υπεύθυνοι αυτών, με τα την εγκατάσταση των επίπλων και του εξοπλισμού πληροφορικής, έρχονται σε επαφή με την ανάδοχο του έργου εταιρεία με τον διακριτικό τίτλο NEWSPHONE ΕΛΛΑΣ Α.Ε. η οποία αναλαμβάνει τις ενέργειες για την εγκατάσταση και λειτουργία της σταθερής αυτής μισθωμένης γραμμής.
2. Σύνδεση με γραμμή ISDN
Στα υπόλοιπα ΚΕΠ που προβλέπεται σύνδεση ISDN γραμμή, οι υπεύθυνοι αυτών αναλαμβάνουν τις ενέργειες για την προμήθεια εγκατάσταση και λειτουργία της ISDN γραμμής από παροχέα της επιλογής τους.
3. Σύνδεση με απλή τηλεφωνική γραμμή
Σε κάποια ΚΕΠ που δεν υπάρχει η δυνατότητα για σύνδεση με ISDN γραμμή οι υπεύθυνοι αυτών αναλαμβάνουν τις ενέργειες για την προμήθεια εγκατάσταση και λειτουργία απλής τηλεφωνικής (PSTN) γραμμής από παροχέα της επιλογής τους.