



μ μ : μ  
μ :  
μ :

101700/9-05-2013

, &

: - μ μ μ . .  
& μ μ . .  
- . . & /  
)  
-

. : - μ μ μ μ  
- μ μ μ  
- μ μ  
- . . μ μ μ  
- μ μ μ

μ : « μ μ μ »

- 1. μ μ 81940/11-4-2013
- 2. μ μ 96135/26-4-2013

μ μ μ μ μ μ

, - & μ , &  
 & μ , μ ,

μ	/		μ	μ
& μ	96	μ	NAI	
“	97	-	NAI	NAI
“	98	μ	NAI	
“	99		NAI	
“	100	- μ 1955	NAI	NAI
“	101	μ μ	NAI	
“	102	μ 1955	NAI	
“	103	μ μ μ μ μ	NAI	NAI

“	104		NAI	NAI
“	105	μ 22	NAI	
“	106	( . . . ) μ 1955	NAI	
“	107	( . . . ) 1955	NAI	
“	108		NAI	NAI
“	109		NAI	NAI
“	110		NAI	NAI
“	111	μ μ	NAI	NAI
“	112		NAI	NAI
“	113	μ	NAI	NAI
“	114	μμ μ	NAI	NAI
“	115	μμ μ	NAI	
“	116	, μ μ 1923	NAI	

“	117	μ μ	NAI	
“	118	.1512/85 & .1337/83	NAI	
“	119	μ μ - (1955 - 1983)	NAI	
“	120	μ μ - ( 1983)	NAI	
“	121	μ μ μ μμ	NAI	
“	122	μ	NAI	
“	123	μ . . - . . & μ	NAI	

“	124	μ μ μ μ	NAI	
“	125		NAI	NAI
“	126	μ μ μ	NAI	NAI
“	127	μ μ	NAI	
“	128	μ μ μ	NAI	NAI
“	129		NAI	
“	130	μ	NAI	
“	131	μ μ μ	NAI	
“	132		NAI	

“	133		NAI	NAI
“	134	μ μ μ	NAI	
“	135	μ	NAI	NAI
“	136	μ / μ	NAI	NAI
“	137	μ	NAI	NAI
“	138	μ	NAI	NAI
“	139	μ	NAI	NAI
“	140	/	NAI	NAI
“	141	μ μ μ	NAI	
“	142		NAI	

		μ		
“	143		NAI	NAI
“	144	μ μ μ	NAI	NAI
“	145	1337/1983	NAI	
“	146	μ	NAI	
&	147	/ μ	NAI	NAI
“	148	μ	NAI	
“	149	μ μ -	NAI	
“	150	μ	NAI	

“	151	μ	NAI	NAI
“	152		NAI	NAI
- &  μ	153	μ	NAI	NAI
&	154	μ μ	NAI	NAI





μ μ μ μ

.

μ	/		μ μ	μ
μ μ	1	- μ		
	2			
	3	μ μ	NAI	NAI
	4	μ μ		
	5	μ μ μ μ		
	6	μ / μ		
	7	/ μ & μ		
	8	- μ		
μ	9	μ μ		
	10	μ		
	11	μ		
	12	μ	NAI	NAI
	13	μ μ		465/1970
	14	( , )		
	15	μ 200 μ		
	16	/		
17	μ μ μ μ			

	18	μ μ		
	19	μ μ		
	20	, μ 200 μ		
	21			
	22	μ μ		
	23	,		
	24	μ μ		
	25	μ		
	26	, μ		
	27			
	28	μ μ μ ( , , μ μ μ μ μ μ μ μ		
	29	μ		
	30	μ	NAI	
	31	.	NAI	
	32	.	NAI	
	33	.	NAI	
	34	( . . . . . )	NAI	
	35	μ μ ( . . . ) μ	NAI	
μ	36	μ		
	37	μ μ		

	38	μ		
	39	μ		
	40	μ		
	41	μ		
	42	μ μμ		
	43	μ		
	44	(μ ) μ μ		
	45			
	46	μ		
	47			
	48	μ		
	49	μ μ μ -		
		50	μ	
51		μ μ μ		
52		μ μ		
53		μ		
54		μ		
55		μ		
56		μ μ		
57		μ		
58		μμ μ		
59		μ		
60		μ		
	61	μ μ		
	62	μ μ	NAI	NAI
	63	μ	NAI	
	64	μ	NAI	
	65	μ	NAI	NAI

66		NAI	
67	μ	NAI	NAI
68	μ	NAI	NAI
69	μ	NAI	
70	μ μ μ μ	NAI	NAI
71	μ	NAI	
72	μ -	NAI	NAI
73	μ μ μ	NAI	NAI
74	μ μ μ	NAI	NAI
75	μ μ μ μ μ	NAI	NAI
76	μ μ μ μ		
77	μ μ μ		
78	μ		
79	-		
80			
81			
82			
83			
84	μ		
85	μ		
86			
87	μ μ μ		
88			
89			
90			
91	μ		

&		
	μ μ	

, &		
	μ μ	

, &		
	μ μ	



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
 ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ  
 ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ  
 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ  
 ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ  
 ΤΜΗΜΑ ΜΟΝΙΜΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ  
 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ, ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ &  
 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ  
 ΤΜΗΜΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ  
 ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
 ΤΜΗΜΑ ΤΑΜΕΙΑΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Αριθμός Πρωτοκόλλου : 081940 / 11-4-13

Βαθμός Ασφαλείας : Διαβάθμητο  
 Βαθμός Προτεραιότητας : Επείγον  
 Χρόνος Διατήρησης : Δεκαετία

**ΠΡΟΣ** : -Όλους τους Προϊσταμένους  
 Διευθύνσεων & Τμημάτων Δ.Α.  
 -Όλα τα ΝΠΔΔ  
 Υπόψη Προέδρων Δ.Σ. & Δ/σεων  
 Διοικητικού)  
 -Όλα τα ΝΠΙΔ

**ΚΟΙΝ.** : -Γραφείο Δημάρχου  
 -Γραφείο Διευθυντή Δημάρχου  
 -Γραφείο Γενικού Γραμματέα  
 -Πρόεδρο Δημοτικού Συμβουλίου  
 -κ.κ. Αντιδημάρχους  
 -Εποπτεύοντες Δημοτικούς Συμβούλους

**Θέμα:** «Έναρξη Λειτουργίας Σημείων Εξυπηρέτησης του Δημότη (Σ.Ε.Δ.) και των Ολοκληρωμένων Εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης»

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τις πρώτες ημέρες του Μαΐου αρχίζει η λειτουργία των 7 Σημείων Εξυπηρέτησης του Δημότη καθώς και η παραγωγική λειτουργία της Ολοκληρωμένης Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Πρόκειται για τη σημαντικότερη αλλαγή στη λειτουργία του Δήμου Αθηναίων εδώ και δεκαετίες και η οποία ολοκληρώνει το επιχειρησιακό σχέδιο εφαρμογής του νέου Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας ο οποίος ισχύει εδώ και ένα χρόνο.

Το όλο εγχείρημα αποτελεί σαφώς μία πρωτοποριακή εφαρμογή των σύγχρονων μεθόδων διοίκησης και αναμένεται να επιφέρει σημαντικά οφέλη τόσο στους δημότες όσο και στο προσωπικό του δήμου.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄ Ι. Φιλοσοφία των Σ.Ε.Δ.

Κεντρικός στόχος των Σημείων Εξυπηρέτησης του Δημότη είναι η ουσιαστική αποκέντρωση της λειτουργίας του Δήμου Αθηναίων στις επτά Δημοτικές Κοινότητες. Η αποκέντρωση αυτή όπως τονίστηκε και κατά τη συζήτηση του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας στο Δημοτικό Συμβούλιο δεν αποτελεί τη διάσπαση της κάθε μια υπηρεσίας σε μη λειτουργικές οντότητες αλλά τη δημιουργία ισάριθμων σημείων υποδοχής και εν τέλει εξυπηρέτησης του κοινού.

Τα Σημεία Εξυπηρέτησης Δημότη **δεν έχουν αποφασιστικό χαρακτήρα** και αποτελούν τα **αποκλειστικά σημεία εξυπηρέτησης** του Δημότη. Πραγματοποιούν άμεσα προέλεγχο της επάρκειας των δικαιολογητικών και διαβιβάζουν **αμελλητί** τον φάκελο στην αρμόδια κατά τον Οργανισμό υπηρεσία εφόσον .δεν διαπιστωθεί κάποια έλλειψη.

Οι αρμόδιες υπηρεσίες επιστρέφουν επίσης **αμελλητί** τις παραγόμενες διοικητικές πράξεις ή έγγραφα είτε **στο αρμόδιο Σ.Ε.Δ.** είτε **σε άλλη διεύθυνση την οποία έχει υποδείξει ο δημότης με συστημένη επιστολή**.

## ΙΙ. Φιλοσοφία της Ολοκληρωμένης Εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ανάπτυξη νέων τεχνολογιών και ιδίως η ραγδαία αύξηση της διείσδυσης στα ελληνικά νοικοκυριά της χρήσης του δια Συστήματος κάνει επιτακτική την ανάγκη για τη ανάπτυξη εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Μετά το 2000 και με πλέον πρόσφατη προσπάθεια τον νόμο 3979/2011 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχουν τοποθετηθεί οι πρώτες βάσεις για το απαραίτητο νομοθετικό πλαίσιο το οποίο κάνει εφικτό το όλο εγχείρημα.

Η κεντρική φιλοσοφία είναι η παροχή δυνατότητας στο δημότη ή στην επιχείρηση να πραγματοποιεί τις συναλλαγές του με το δήμο από τον υπολογιστή του δίχως να χρειαστεί να μετακινηθεί και δίχως να χρειαστεί να συγκεντρώσει δικαιολογητικά τα οποία μπορούν να αναζητηθούν **αυτεπάγγελτα**.

Η ανάπτυξη της εφαρμογής γίνεται κατά τρόπο ασφαλή, απλό για κάθε επίπεδο εξοικείωσης με το διαδίκτυο. Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όχι μόνο έχει τα προφανή πλεονεκτήματα για το δημότη αλλά την ίδια στιγμή βοηθά τον δήμο να εξοικονομήσει σημαντικούς ανθρώπινους και άλλους πόρους.



Παρόλο που το σύνολο του κανονιστικού πλαισίου αλλά και η υποδομή της Δημοσίας Διοίκησης (συμπεριλαμβανομένου και του ίδιου του δήμου) δεν έχει καταστήσει εφικτή και την ηλεκτρονική μορφή κάθε είδους διοικητικής πράξης, η σχεδιαζόμενη εφαρμογή εξαντλεί αυτή τη στιγμή τα περιθώρια ώστε να είναι και αποτελεσματική αλλά και ασφαλής ενώ λαμβάνει σαφώς υπόψη και τις δυνατότητες του ανθρώπινου δυναμικού του δήμου.

### **III. Τελικοί στόχοι**

Η παράλληλη ανάπτυξη των δύο αυτών νέων δομών σε συνδυασμό με την επαναλειτουργία του 1595, τη θεσμοθέτηση του τμήματος επικοινωνίας πολιτών και την έκδοση του «Οδηγού του Δημότη» αποτελεί μια ολοκληρωμένη αντιμετώπιση της κεντρικής ανάγκης της εξυπηρέτησης των κατοίκων της Αθήνας. Για πρώτη φορά αντιμετωπίζεται με τρόπο πλήρη μια από τις κεντρικότερες λειτουργίες της ίδιας της αυτοδιοίκησης.

Τονίζεται ότι μεταξύ άλλων διαχωρίζεται πλήρως η δομή η οποία αποτελεί τη διεπαφή με τον δημότη ή την επιχείρηση από τη δομή η οποία έχει αποφασιστικό ρόλο στην ικανοποίηση ή μη του αιτήματός του.

Βασικός στόχος είναι οι κεντρικές δομές του δήμου – όπου αυτό είναι εφικτό- να μην υποδέχονται πλέον δημότες ή επιχειρήσεις, ενώ θεσπίζονται πλήρεις και αποτελεσματικοί δείκτες για κάθε είδος διοικητική εργασία.

Την ίδια στιγμή ανασχεδιάζεται η λειτουργική οργάνωση, η οποία αξιοποιεί αποτελεσματικά το σύνολο του προσωπικού του Δήμου, το σύνολο του οποίου προσωπικό είναι άκρως απαραίτητο για την ομαλή επιτυχία του εγχειρήματος.

Στο σημείο αυτό πρέπει να τονιστεί ότι το όλο εγχείρημα γίνεται με ίδιους πόρους του Δήμου και της ΔΑΕΜ και όσον αφορά την υποδομή αλλά κυρίως το ανθρώπινο δυναμικό ελαχιστοποιώντας την άμεση οικονομική επιβάρυνση του Δήμου.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄**

### **ΣΗΜΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΔΗΜΟΤΗ**

#### **I. Κέντρο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης**

Στον ιστόχωρο του Δήμου [www.cityofathens.gr](http://www.cityofathens.gr) και στη διαδρομή «Κέντρο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης → Αιτήσεις & Οδηγίες» υπάρχουν αναλυτικές οδηγίες και δικαιολογητικά που χρειάζονται για μια σειρά υπηρεσιών προς τους Δημότες και τις επιχειρήσεις.

**Οποιαδήποτε μεταβολή σε δικαιολογητικά ή σε οδηγίες ή τυχόν προσθήκη νέων υπηρεσιών πρέπει άμεσα να ενημερώνεται, με ευθύνη του προϊστάμενου Διεύθυνσης, το τμήμα Διαχείρισης Συστήματος. Το τμήμα Διαχείρισης Συστήματος της Διεύθυνσης Επιχειρησιακού Σχεδιασμού, Οργάνωσης & Πληροφορικής οφείλει άμεσα να ενημερώνει την ιστοσελίδα ώστε να διασφαλίζεται η αξιοπιστία και η ακρίβεια των πληροφοριών.**

Ταυτόχρονα, το τμήμα Διαχείρισης Συστήματος οφείλει **άμεσα** να ενημερώνει τη Δ.Α.Ε.Μ. για τις ανωτέρω αλλαγές προκειμένου αυτή χωρίς καθυστέρηση να επικαιροποιεί τις αντίστοιχες ιστοσελίδες της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι ανωτέρω πληροφορίες θα αποτελούν και τον «**οδικό χάρτη**» των υπαλλήλων στα Σημεία Εξυπηρέτησης Δημότη καθώς **βάσει αυτών θα υποχρεούνται να κάνουν έλεγχο της πληρότητας των δικαιολογητικών.**

Για οποιαδήποτε αλλαγή στα δικαιολογητικά θα ενημερώνεται, εκτός από το Τμήμα Διαχείρισης Δικτύου, **αμέσως** και το κάθε Σημείο Εξυπηρέτησης του Δημότη με ευθύνη της αρμόδιας υπηρεσίας. Τονίζεται για άλλη μια φορά ότι, όπως είναι αντιληπτό, η επικαιροποίηση των στοιχείων είναι **απαραίτητη και ικανή συνθήκη** για την ομαλή λειτουργία και των Σ.Ε.Δ. αλλά και της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

## **II. Διοικητική Λειτουργία του Σ.Ε.Δ.**

Κάθε Σ.Ε.Δ. διοικητικά υπάγεται στο αντίστοιχο τμήμα της Δημοτικής Κοινότητας. Οι δε υπάλληλοι που υπηρετούν εκεί είναι τοποθετημένοι οργανικά στο σχετικό τμήμα. Ο προϊστάμενος κάθε τμήματος είναι ο διοικητικός υπεύθυνος για τη λειτουργία τους. Ο ανωτέρω προϊστάμενος καταρτίζει μεταξύ άλλων και το προγράμματα εργασίας του προσωπικού.

Η στελέχωση του Σ.Ε.Δ. θα γίνει με διοικητικούς υπαλλήλους οι οποίοι σήμερα υπηρετούν σε υπηρεσίες των οποίων λειτουργίες θα μεταφερθούν στα 7 Σ.Ε.Δ. Στα Σ.Ε.Δ. θα τοποθετηθούν –όπου είναι απαραίτητο- και κλητήρες οι οποίοι θα έχουν την κύρια ευθύνη για τη διακίνηση των εγγράφων μεταξύ των υπηρεσιών.

Η συνολική εποπτεία των Σ.Ε.Δ. ασκείται από τον προϊστάμενο της διεύθυνσης Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

Κάθε υπάλληλος που εργάζεται στα Σ.Ε.Δ. οφείλει να φέρει σε ευδιάκριτο σημείο πάνω του την ειδική κάρτα με το ονοματεπώνυμό του και τον κλάδο του. Η κάρτα αυτή παραλαμβάνεται από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού – Τμήμα Απασχόλησης.

Οι τοποθετήσεις των υπαλλήλων στα Σημεία Εξυπηρέτησης Δημότη αναμένεται να έχουν ολοκληρωθεί μέχρι το τέλος του Απριλίου.

### **III. Ωράριο Λειτουργίας Σ.Ε.Δ.**

Το ωράριο λειτουργίας σε πρώτη φάση των Σ.Ε.Δ. θα είναι καθημερινά, **από Δευτέρα έως Παρασκευή από τις 8 το πρωί μέχρι τις 8 το βράδυ** με εξαίρεση τις επίσημες αργίες. Ανάλογα με την πορεία υλοποίησης θα εξεταστεί και η δυνατότητα λειτουργίας σε εξαήμερη βάση (Δευτέρα έως Σάββατο).

### **IV. Λειτουργία των Σ.Ε.Δ.**

Για κάθε μια υπηρεσία που εκτελείται από τα Σημεία Εξυπηρέτησης του Δημότη θα ακολουθείται μια σταθερή και τυποποιημένη διαδικασία η οποία θα **τηρείται απαρέγκλιτα**.

Ο υπάλληλος που εξυπηρετεί τον Δημότη **οφείλει** να δεχτεί την αίτηση εφόσον αφορά υπηρεσία που παρέχεται από τα Σ.Ε.Δ.

Με χρήση των πληροφοριών του Κέντρου Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (βλ. Άρθρο 1 παρόντος κεφαλαίου) γίνεται διασταύρωση της πληρότητας των δικαιολογητικών.

Σε περίπτωση που για κάποια δικαιολογητικά είναι εφικτή η αυτεπάγγελτη αναζήτηση (στην περίπτωση αυτή υπάρχει ειδική ένδειξη στο σημείο αυτό στο φυλλάδιο οδηγιών - δικαιολογητικών), τότε ο υπάλληλος που παραλαμβάνει την αίτηση το σημειώνει κατάλληλα στην αίτηση.

Επισημάνεται ότι πρέπει οπωσδήποτε να έχει υποδειχθεί μία μέθοδος τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον δημότη καθώς είναι πολύ πιθανό να χρειαστεί το Σ.Ε.Δ. ή η αρμόδια υπηρεσία να επικοινωνήσει μαζί του.

**Κάθε αίτηση λαμβάνει αμέσως από την εφαρμογή ηλεκτρονικό πρωτόκολλο το οποίο και αποτελεί το μοναδικό αριθμό ταυτότητας της. Παράλληλα παραδίδεται άμεσα στο δημότη απόδειξη για την κατάθεση της αίτησης στην οποία και αναγράφεται ο αριθμός πρωτοκόλλου που έχει αυτή λάβει.**

**Όπου απαιτείται, ο Δημότης υποχρεωτικά επιλέγει έναν από τους τρόπους παραλαβής του πιστοποιητικού/αίτησης κτλ.** Οι διαθέσιμες επιλογές περιγράφονται στην αίτηση.

Όλες οι αιτήσεις που έχουν ληφθεί ανά σημείο εξυπηρέτησης του δημότη υποβάλλονται στο τμήμα Πρωτοκόλλου, Διεκπεραίωσης και Αρχείου της Διεύθυνσης Διοίκησης και Αποκέντρωσης, το οποίο και αμέσως διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες.

Αιτήσεις που υποβλήθηκαν μέχρι τις 13:00 στα Σ.Ε.Δ. αποστέλλονται στο τμήμα Πρωτοκόλλου την ίδια μέρα. Αιτήσεις που υποβάλλονται μέχρι το πέρας λειτουργίας του Σ.Ε.Δ. υποβάλλονται στο Πρωτόκολλο τη επόμενη εργάσιμη μέχρι τις 9:00. Το τμήμα Πρωτοκόλλου οφείλει να έχει καταλείψει στις αρμόδιες Διευθύνσεις τις αιτήσεις όλων των Σ.Ε.Δ. μέχρι τις 14:00 και μέχρι τις 10:00 αντίστοιχα.

Οι υπηρεσίες αποστέλλουν τα εξαγόμενα των αιτήσεων στο τμήμα Πρωτοκόλλου το οποίο είτε τα αποστέλλει ταχυδρομικά στο Δημότη με **συστημένη επιστολή αυθημερόν** είτε επίσης **αυθημερόν** τα διαβιβάζει στα αντίστοιχα Σ.Ε.Δ ή Κ.Ε.Π. που έχει επιλέξει ο δημότης στην αίτησή του.

Τα Σημεία Εξυπηρέτησης του Δημότη **δεν** φωτοτυπούν έγγραφα για λογαριασμό των δημοτών και **ιδίως** όσα δεν είναι επισυναπτόμενα στις αιτήσεις.

Μπορούν δε να επικυρώνουν ακριβή αντίγραφα εγγράφων για τους δημότες σύμφωνα με τα ισχύοντα στα Κ.Ε.Π. (όχι ξενόγλωσσα κτλ), ο αριθμός σελίδων των οποίων δεν μπορεί να υπερβαίνει σε καμία περίπτωση τις τρεις (3).

#### **V. Υπηρεσίες που παρέχονται από τα Σ.Ε.Δ.**

Με νεότερη εγκύκλιο η οποία θα διανεμηθεί μέχρι τις **25 Απριλίου 2013** θα καθοριστούν το σύνολο των αρμοδιοτήτων που θα αναλάβουν τα Σ.Ε.Δ.

Σε κάθε περίπτωση αναμένεται να μεταφερθεί στα Σ.Ε.Δ. το σύνολο των λειτουργιών που αφορούν την διεπαφή του δημότη με τον Δήμο.

#### **VI. Οικονομικές συναλλαγές των Σ.Ε.Δ.**

Βασικό στοιχείο για την επιτυχία των Σημείων Εξυπηρέτησης του Δημότη είναι η διεξαγωγή συναλλαγών οικονομικής φύσεως με τον Δήμο.

Την ίδια ακριβώς στιγμή είναι απαγορευτική η οποιαδήποτε διακίνηση μετρητών προκειμένου να αποφευχθούν δυσάρεστες καταστάσεις. Έχει παρατηρηθεί ότι όπου εφαρμόζεται το σύστημα εγγρημάτων εκτός του Κεντρικού Κτηρίου της Λιοσίων έχουν σημειωθεί σημαντικά προβλήματα.

Συγκεράζοντας τα ανωτέρω, επιλέχθηκε η τοποθέτηση μηχανημάτων Point of Sales (POS) και Automatic Point of Sales (APS) σε κάθε ένα ΣΕΔ. Τα POS είναι οι γνωστές συσκευές με οποίες γίνονται οι συναλλαγές με χρήση πιστωτικών ή χρεωστικών καρτών. Αντίστοιχα, τα APS είναι οι συσκευές οι οποίες είναι εγκατεστημένες σε διάφορες τράπεζες, πολυκαταστήματα κτλ με τις οποίες πραγματοποιούνται αυτόματα και συναλλαγές με χρήση μετρητών, ενώ η απόδειξη που δίνουν ισοδυναμεί με κατάθεση στο ταμείο της Τράπεζας.

Σε κάθε Σ.Ε.Δ. εγκαθίσταται από ένα POS και ένα APS από τα οποία τον μεν POS θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά από τους υπαλλήλους του Σ.Ε.Δ. δίχως να έχουν πρόσβαση στη χρήση του δημότες. Αντιθέτως τα APS θα είναι διαθέσιμα στο κοινό και οι υπάλληλοι των Σ.Ε.Δ. θα πρέπει να μπορούν να απαντούν σε ερωτήσεις που αφορούν τη χρήση τους σε εφαρμογές που αφορούν το Δήμο Αθηναίων.

**Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να παραλαμβάνονται μετρητά. Οι προϊστάμενοι κάθε τμήματος δημοτικής κοινότητας είναι υπεύθυνοι για την τήρηση του ανωτέρω.**

**Παράδειγμα:** Έστω ότι για την έκδοση αρχικής άδειας λειτουργίας μουσικής, η οποία σήμερα εκδίδεται από τη Διεύθυνση Εμπορίου και Ανάπτυξης απαιτείται με την υποβολή της αίτησης παράβολο/διπλότυπο είσπραξης 300€. Ο δημότης που προσέρχεται στο Σ.Ε.Δ. για να εξυπηρετηθεί μπορεί είτε α) Να πληρώσει με πιστωτική ή χρεωστική κάρτα το ποσό είτε β) Να πληρώσει το ποσό στο APS το οποίο είναι εγκατεστημένο στα Σ.Ε.Δ. κάνοντας κατάθεση του ποσού στο λογαριασμό του Δήμου Αθηναίων και να παραδώσει την πρωτότυπη απόδειξη πληρωμής στον υπάλληλο.

Και στις δύο περιπτώσεις, ο υπάλληλος εσωκλείει στην αίτηση το αποδεικτικό πληρωμής και μέσω του Τμήματος Πρωτοκόλλου, Διεκπεραίωσης και Αρχείου της Διεύθυνσης Διοίκησης και Αποκέντρωσης τα διαβιβάζει στην αρμόδια Διεύθυνση Εμπορίου και Ανάπτυξης. Ο υπάλληλος που χρεώνεται την υπόθεση αμελλητί και με επιμέλειά του φροντίζει για την έκδοση α) του Βεβαιωτικού Σημειώματος και β) του Τριπλοτύπου Είσπραξης από τη Διεύθυνση Οικονομικών, Ο εισπράκτορας της Διεύθυνσης Οικονομικών αντί χρημάτων ή επιταγής παραλαμβάνει το πρωτότυπο αποδεικτικό πληρωμής και σημειώνει σε αυτό τον αριθμό του Τριπλοτύπου Είσπραξης.

## V. Μεταβατικές Λειτουργίες

Όπως τονίστηκε ήδη τα Σημεία Εξυπηρέτησης Δημότη θα αποτελούν τα **αποκλειστικά** σημεία διεπαφής του δημότη με τις υπηρεσίες του Δήμου. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι **από την μέρα που παρέχεται μια υπηρεσία στα Σημεία Εξυπηρέτησης του Δημότη όσον αφορά τη λήψη και την παράδοση της αίτησης αυτή παύει να παρέχεται από την αρμόδια υπηρεσία.**

Εξαιρέσεις θα είναι ελάχιστες και θα αφορούν υπηρεσίες που οι ίδιες από τη φύση τους εξυπηρετούν το κοινό αποκλειστικά όπως πχ το δημοτολόγιο και το ληξιαρχείο.

Ειδικά για το πρώτο μεταβατικό διάστημα και μέχρι τις 31 Αυγούστου 2013 οι υπηρεσίες θα δέχονται και αιτήσεις όπως λειτουργούν σήμερα ωστόσο η λογική αυτή θα αποθαρρύνεται.

Σε κάθε σημείο που παρέχονται υπηρεσίες που μεταφέρονται στα Σ.Ε.Δ. αναρτάται εμφανής επιγραφή η οποία θα κατευθύνει τους δημότες μετά την 31<sup>η</sup> Αυγούστου στα Σ.Ε.Δ. για την εξυπηρέτησή τους.

Με νεότερες εγκυκλίους θα καθορίζονται λεπτομέρειες για τη μεταφορά αρμοδιοτήτων στα Σημεία Εξυπηρέτησης του Δημότη.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β'

### I. Πιστοποίηση Χρηστών Ολοκληρωμένης Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Κομβικό σημείο για την επιτυχία και την αξιοπιστία της εφαρμογής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ασφαλής πιστοποίηση του χρήστη. Ο πιστοποιημένος χρήστης με την εγγραφή του στον ιστοχώρο σημαίνει ότι **οι αιτήσεις που θα υποβάλλει κατά τη διάρκεια της συνεδρίας θα ισοδυναμούν πλήρως με την φυσική παρουσία του στην αρμόδια υπηρεσία.**

Η διαδικασία της πιστοποίησης είναι η εξής:

#### A. Για φυσικά πρόσωπα

Ο ενδιαφερόμενος συνδέεται στον ιστοχώρο [www.cityofathens.gr](http://www.cityofathens.gr) και εισερχόμενος στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να **υποβάλλει την «αίτηση πιστοποίησης για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης».**

Συμπληρώνοντας τα απαραίτητα στοιχεία ο ενδιαφερόμενος λαμβάνει στον λογαριασμό του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τον αριθμό της αίτησης. Ταυτόχρονα δηλώνει και τον τρόπο που επιθυμεί να ολοκληρωθεί η πιστοποίησή του. Οι διαθέσιμες επιλογές είναι α) Σε κάποιο από τα 7 Σημεία Εξυπηρέτησης του Δημότη β) Με επίσκεψη στον τόπο εργασίας ή κατοικίας του ενδιαφερόμενου εφόσον αυτός είναι εντός των ορίων του Δήμου Αθηναίων ή γ) με ταχυδρομική αποστολή της υπογεγραμμένης αίτησης με θεωρημένο το γνήσιο της υπογραφής και επικυρωμένου αντιγράφου

αστυνομικής ταυτότητας στο Τμήμα Διαχείρισης Συστήματος της Διεύθυνσης Επιχειρησιακού Σχεδιασμού, Οργάνωσης και Πληροφορικής.

Ο υπάλληλος του Σ.Ε.Δ. παραλαμβάνει την αίτηση εγγραφής και αφού βεβαιώσει την ταυτοπροσωπία του ενδιαφερόμενου δημότη, (και υπογράψει σχετικά στο αντίστοιχο σημείο της αίτησης από τον υπάλληλο) ζητάει από το δημότη να υπογράψει **ενώπιον του** από τον δημότη την αίτηση εγγραφής στην εφαρμογή και την αποδοχή των όρων.

Αντίστοιχα, ο Δημοτικός Αστυνόμος που μεταβαίνει στην οικία (ή στην εργασία) πιστοποιεί την ταυτοπροσωπία του ενδιαφερόμενου πολίτη με την επίδειξη της αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατηρίου του. Ο πολίτης υπογράφει **ενώπιον** του δημοτικού αστυνομικού την αίτηση και την αποδοχή των όρων της υπηρεσίας. Ο Δημοτικός Αστυνομικός παραλαμβάνει την αίτηση, βεβαιώνει το γνήσιο της υπογραφής και την παραδίδει στο οικείο Δημοτικό Αστυνομικό Τμήμα.

Το Σ.Ε.Δ. ή το οικείο Δημοτικό Αστυνομικό Τμήμα διαβιβάζει με ειδικό σφραγισμένο φάκελο στο Τμήμα Διαχείρισης Συστήματος της Διεύθυνσης Επιχειρησιακού Σχεδιασμού, Οργάνωσης και Πληροφορικής την αίτηση και τα δικαιολογητικά και προχωρεί στην ενεργοποίηση του λογαριασμού της εφαρμογής μόνο και εφόσον τα στοιχεία της αίτησης είναι πλήρη και ακριβή. Για την εξακρίβωση των στοιχείων εάν και εφόσον χρειάζεται μπορούν να διασταυρώσουν στοιχεία μπορεί να απευθυνθεί σε οποιαδήποτε υπηρεσία εντός ή εκτός του δήμου.

#### **B. Για νομικά πρόσωπα (επιχειρήσεις κτλ)**

Ακολουθείται η ίδια διαδικασία με της εξής διαφορά: Ο παραλαβών την αίτηση (Δημοτικός Αστυνομικός, υπάλληλος Σ.Ε.Δ. ή ο υπάλληλος του Τμήματος Διαχείρισης Δικτύου) παραλαμβάνουν επικυρωμένο αντίγραφο της ταυτότητας του νόμιμου εκπροσώπου του νομικού προσώπου, τα απαραίτητα νομιμοποιητικά έγγραφα (καταστατικό ΑΕ/ΕΠΕ/ΟΕ/ΕΕ κτλ η ΦΕΚ που έχει δημοσιευτεί αυτό, Αριθμός ΦΕΚ Εκπροσώπησης). Το τμήμα διαχείρισης δικτύου, ελέγχει τα δικαιολογητικά και για τις κατηγορίες των εταιρειών που προβλέπεται και από τον ιστοχώρο της Εφημερίδας της Κυβέρνησης (για ΑΕ και ΕΠΕ) σε συνεργασία με την Νομική Διεύθυνση και την Διεύθυνση Οικονομικών.

**Επαναλαμβάνεται ότι ο πιστοποιημένος χρήστης όταν χρησιμοποιεί την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κάθε του ενέργεια (πχ υποβολή αίτησης κτλ) ισοδυναμεί πλήρως με την αυτοπρόσωπη παρουσία του στην αρμόδια υπηρεσία.**

## II. Διαδικασία υποβολής αιτήματος Η/Δ

Ο δημότης (είτε ως φυσικό πρόσωπο είτε ως νόμιμος εκπρόσωπος εταιρείας) αμέσως μετά τη σύνδεση του στην υπηρεσία μπορεί να επιλέξει μια από τις διαθέσιμες επιλογές. Ανάλογα με το είδος του αιτήματος εμφανίζονται και τα αντίστοιχα δικαιολογητικά που απαιτούνται. **Τονίζεται ιδιαίτερα ότι –όχι απλώς ενθαρρύνεται- αλλά και σε ορισμένες περιπτώσεις είναι απαραίτητη η αυτεπάγγελτη αναζήτηση των πιστοποιητικών από την οικεία υπηρεσία.**

Σε περίπτωση που είναι εφικτή η αυτεπάγγελτη αναζήτηση των πιστοποιητικών τότε ο χρήστης της εφαρμογής εισάγει σε κάθε ένα δικαιολογητικό – εάν υπάρχει- τα στοιχεία που θα διευκολύνουν την υπηρεσία στην αυτεπάγγελτη αναζήτηση των δικαιολογητικών (πχ. Αριθμός Πιστοποιητικού κτλ).

Όλες οι αιτήσεις που υποβάλλονται ηλεκτρονικά αυτομάτως προωθούνται στο αντίστοιχο τμήμα ή διεύθυνση αυτομάτως. Η κάθε αίτηση λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου.

**Σε όλες τις περιπτώσεις που για την προώθηση της αίτησης ως δικαιολογητικό απαιτείται είτε η φωτοτυπία της ταυτότητας είτε υπεύθυνη δήλωση με συγκεκριμένο περιεχόμενο αυτές θεωρούνται ότι έχουν υποβληθεί με την κατάθεση της αίτησης.**

Σε περίπτωση που για την ολοκλήρωση της διαδικασίας απαιτείται η καταβολή χρηματικού ποσού, αυτή γίνεται με την υποβολή της αίτησης και με χρήση πιστωτικής κάρτας μέσω του ασφαλούς περιβάλλοντος που ήδη λειτουργεί για την πληρωμή των κλήσεων.

Η Διεύθυνση συγκεντρώνοντας τα δικαιολογητικά προβαίνει στην έκδοση της διοικητικής πράξης και την αποστέλλει με συστημένη επιστολή στο αρμόδιο Σ.Ε.Δ. είτε στην οικία του ενδιαφερόμενου (ανάλογα με την επιλογή του χρήστη της εφαρμογής)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ' ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

### I. Για θέματα λειτουργίας των Σ.Ε.Δ.

Γ. Μαθιουδάκης (Προϊστάμενος Δ/σης Διοίκησης & Αποκ/σης) 2105277502

Ν. Πολίτης τηλ.210-5277058

Χ. Αποστόλου τηλ. 210-5277212 (για θέματα πρωτοκόλλου)

### II. Για θέματα οικονομικής διοίκησης των Σ.Ε.Δ.

Σ. Χαμακιώτης (Προϊστάμενος Δ/σης Οικονομικών) τηλ. 2105277355

Δ. Φανακίδης (Προϊστάμενος τμήματος ταμιακής διαχείρισης Δ/σης Οικονομικών) τηλ: 2105277309

Χ. Παφίτου τηλέφωνο:210-5277339

Χ. Μπασδέκης τηλέφωνο: 210-5277314



**III. Για θέματα που αφορούν την Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Κ. Κοδέλα 210-5277121

Ε. Κοντογιάννη 210-5277129

**Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ  
ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ**

**ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΛΙΒΑΝΙΟΣ**