

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ ΓΙΑ

η.μ.σ.

ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων - Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης

Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων - Πανεπιστήμιο Πειραιά

**Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση»**

**ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
«One Stop Shop» ΓΙΑ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.
*Μελέτη Περίπτωσης: ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ***

Ιωάννης Ευθυμίου

Κόρινθος, Σεπτέμβριος 2017



Department of Political Studies and International Relations - University of Peloponnese

Department of Economics - Democritus University of Thrace

Department of Economics - Aristotle University of Thessaloniki

Department of Business Administration - University of Piraeus

**Interuniversity Interdepartmental
Master Program in
«Local and Regional Government and Development»**

**DESIGN OF ELECTRONIC SERVICES
«One Stop Shop» FOR CITIZENS AND ENTERPRISES.
*Case Study: REGION OF ATTICA***

Ioannis Efthymiou

Corinth, June 2017

*Στη σύζυγό μου Κυριακή
και τους γιους μου
Αναστάση και Κωστή,
που με στηρίζουν καθημερινά.*

Ευχαριστίες

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή, κ. Κουτσούκη Νικήτα, για την ουσιαστική βοήθεια, την υποστήριξη και την καθοδήγηση που μου παρείχε σε όλη τη διάρκεια της έρευνας και της εκπόνησης της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή κ. Πετρόπουλο Χρήστο για τις εύστοχες υποδείξεις και οδηγίες του και τον τέως Αντιπεριφερειάρχη Ψηφιακής Πολιτικής της Περιφέρειας Αττικής κ. Ανδρουλακάκη Νίκο για την υποστήριξη και τις δικές του καινοτόμες ιδέες γύρω από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τη σύζυγό μου Κυριακή Πλούσιου, καθηγήτρια φιλόλογο, για την φιλολογική επιμέλεια της εργασίας μου.

<u>Περιεχόμενα</u>	
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	7
ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ	8
ABSTRACT	8
KEYWORDS	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΝΝΟΙΩΝ	10
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	10
1.1.1 Η ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	13
1.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΝΝΟΙΩΝ	16
1.2.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	16
1.2.2 ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ	22
1.2.3 ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	24
1.2.4 ΑΝΟΙΚΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ	25
1.2.5 ΑΝΟΙΚΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ	27
1.2.6 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	27
1.2.7 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΥΧΡΗΣΤΙΑΣ	29
1.2.8 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	29
1.3 ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΡΕΥΝΑ - ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ	31
2.1 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ	31

2.2 ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ –	
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ	34
3.1 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	34
3.2 ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ	38
3.3 ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΥΨΗΛΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ	
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ	41
3.4 ΣΕΝΑΡΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	47
3.5 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	69
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	74
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΝΕΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	78

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) πρέπει να αποτελέσουν βασική επιδίωξη της Δημόσιας Διοίκησης. Ουσιαστικά οι υπηρεσίες που προσφέρουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις οι Δημόσιοι Φορείς πρέπει να επανασχεδιαστούν κατά τέτοιο τρόπο ώστε να γίνεται χρήση όσο το δυνατόν περισσότερο των ΤΠΕ σε μεγαλύτερο βαθμό.

Η σημερινή κατάσταση στην Αιρετή Περιφέρεια Αττικής αναφορικά με την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων και των πολιτών δεν καλύπτεται επαρκώς από χρήση συστημάτων ΤΠΕ. Υπάρχουν διαφορετικοί τομείς, με μη συγκεντρωμένη πληροφορία και ελλιπή μηχανογράφηση των διαδικασιών που αφορούν στις αιτήσεις για δικαιολογητικά και αδειοδοτήσεις.

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας προτείνεται η υλοποίηση ενός συστήματος παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών μίας στάσης (**One stop shop**) για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της Περιφέρειας Αττικής. Στόχος του προτεινόμενου συστήματος είναι να αποτελέσει μία ολοκληρωμένη παρέμβαση καλύπτοντας όλο τον κύκλο ζωής από την υποβολή των αιτημάτων μέχρι την ολοκλήρωσή τους συνδυάζοντας όλες τις υπάρχουσες εφαρμογές και συστήματα που έχουν σχεδιαστεί στα πλαίσια άλλων έργων του Γ' ΚΠΣ και του ΕΣΠΑ και να τις εμπλουτίσει με όσα υποσυστήματα απαιτούνται. Το σύστημα θα παρέχει τα παρακάτω:

1. Ηλεκτρονική κατάθεση αιτήσεων και αιτημάτων από τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις για τις αρμοδιότητες / υπηρεσίες της Περιφέρειας ανά τομέα.

2. Ηλεκτρονική διαχείριση διαδικασιών με τη χρήση ενός συστήματος διαχείρισης διαδικασιών (*Workflow Management*), το οποίο επιτρέπει και τη συνεργατική διαχείριση υποθέσεων (*Collaborative Workflow Management*) μεταξύ των φορέων.

3. Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων μεταξύ των τμημάτων και αυτόματη πρωτοκόλλησή τους δίχως να απαιτείται η υπηρεσιακή τους μετακίνηση και αποστολή και η χειροκίνητη πρωτοκόλλησή τους (χρήση *web* πρωτοκόλλου).

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Ασφάλεια ΠΣ, Πολιτική ασφάλειας, Έξυπνες πόλεις, Υπηρεσία μιας στάσης, Διαλειτουργικότητα, Ανοικτά δεδομένα, Ανοικτά πρότυπα.

ABSTRACT

It is commonly accepted that the new Information and Communication Technologies (ICT) should be a key objective of the Public Administration. Essentially the services offered to citizens and businesses Public bodies should be redesigned so as to make use of ICT to the greatest extent possible.

The current situation in the Elected Region of Attica regarding the service of business and citizens are not adequately covered by ICT systems. There are different areas, with non-centralized information and incomplete computerization of procedures concerning applications for licenses and documents.

In the present work proposes the implementation of a system providing one-stop electronic services (**One stop shop**) for citizens and businesses in Attica Region. The project aims to provide a comprehensive action covering the entire lifecycle from submission of requests until their completion, by combining all existing applications and systems that have been designed as part of other C works CSF and NSRF and enrich them with you subsystems required. The system will provide the following:

1. Electronic filing of applications and requests from Citizens and for Business responsibilities / Region services sector.

2. Electronic management processes using a process management system (Workflow Management) which allows collaborative case management (Collaborative Workflow Management) between institutions.

3. Electronic Document Distribution among departments and automatically registering them without requiring them to service moving and shipping and their manual Logging (using web Protocol).

KEYWORDS

e- Governance, Security, Security policy, Smart cities, One stop shop, Interoperability, Open Data, Open Standards.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΝΝΟΙΩΝ

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σύμφωνα με το άρθρο 5^Α του Συντάγματος:

«Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους»

Σύμφωνα με τον **ΟΟΣΑ** υπάρχουν διάφοροι ορισμοί για την Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, όπως:

«Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση ορίζεται η παροχή υπηρεσιών μέσω του *Internet* από τη Δημόσια Διοίκηση, καθώς επίσης και οι λοιπές δραστηριότητες που αυτή πραγματοποιεί μέσω του *Internet*, όπως είναι οι Ηλεκτρονικές Διαβουλεύσεις»

« Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση είναι η χρήση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση. Αν και η έμφαση της χρήσης των ΤΠΕ είναι γενικά στην παροχή υπηρεσιών και στην επεξεργασία δεδομένων, ο ευρύτερος ορισμός περιλαμβάνει την υποστήριξη όλων των διαστάσεων της δραστηριότητας της Δημόσιας Διοίκησης»

« **Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση** ορίζεται η δυνατότητα μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, ή ακόμα ο όρος αυτός μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να περιγράψει τις νέες μορφές της Δημόσιας Διοίκησης που μπορούν να αναπτυχθούν με βάση τις ΤΠΕ – η διάσταση αυτή συνήθως συνδέεται με τη χρήση *Internet*»

Σύμφωνα με τη «**ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 2014-2020**» του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ:

« Όλοι οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης θα συνεργαστούν ώστε τα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου τομέα να διαλειτουργούν μεταξύ τους, ανταλλάσσοντας αυτοματοποιημένα δεδομένα και πληροφορία, βάσει συμβατών και συμπληρωματικών διαδικασιών. Ο πολίτης θα λαμβάνει το τελικό προϊόν της αιτούμενης υπηρεσίας, δεδομένου ότι οι εμπλεκόμενοι φορείς και τα συστήματά τους θα διαλειτουργούν για την παροχή της.

Κάθε νέα λύση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα διέπεται από τους προαναφερόμενους δεσμευτικούς κανόνες και θα είναι συμβατή με τις αρχές της παρούσας στρατηγικής. Τυχόν διαφοροποίηση θα πρέπει αφενός να αιτιολογείται με τεκμηριωμένη ανάλυση των λόγων μη συμμόρφωσης, βασισμένη σε πραγματικά στοιχεία και αφετέρου να παρουσιάζει τις απαιτούμενες ενέργειες και το χρονοδιάγραμμα επίτευξης συμμόρφωσης. »

Στόχος του επιχειρησιακού προγράμματος για την Ψηφιακή Σύγκλιση της Ελλάδας για την προγραμματική περίοδο 2014-2020 είναι «να αναδείξει τις αναπτυξιακές κατευθύνσεις και να εξειδικεύσει τη στρατηγική, τα μέσα και τις παρεμβάσεις για την αποδοτική και βιώσιμη αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην ελληνική οικονομία. »

Ουσιαστικά προβλέπεται ο επανασχεδιασμός των αρχών στρατηγικών και κατευθύνσεων και υιοθετούνται οι ακόλουθες παρεμβάσεις:

Δημιουργία Ανοικτών Δεδομένων με πλήρη διάθεση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις και γενικότερα αύξηση της προσβασιμότητας και βιωσιμότητας των ψηφιακών συλλογών ώστε να έχουμε Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας στον πολίτη.

Διαφάνεια και ουσιαστική διαλειτουργικότητα μεταξύ των συστημάτων της διοίκησης με δημιουργία ενιαίου Ευρετηρίου Υπηρεσιών (*Service Registry*).

Υπολογιστική στο σύννεφο (*Cloud Computing και Data Center*) με αποτέλεσμα την καλύτερη και οικονομικότερη αξιοποίηση δημοσίων πόρων μέσω ανάπτυξης του κυβερνητικού υπολογιστικού σύννεφου (*G-Cloud*) με ταυτόχρονη αξιοποίηση των ιδιωτικών κέντρων δεδομένων (*Data Centers*)

Ανοικτά Πρότυπα και ανάπτυξη προτύπων διαλειτουργικότητας σε κάθε έργο της Δημόσιας Διοίκησης. Πολυκαναλική Διάθεση σε όλες τις διαθέσιμες συσκευές (κινητό τηλέφωνο, tablet, υπολογιστής) ώστε να εξυπηρετείται ο πολίτης οπουδήποτε και αν βρίσκεται, οποιαδήποτε ώρα της ημέρας. Ταυτόχρονα θα υπάρξει παροχή εξειδικευμένης πρόσβασης σε ειδικές ομάδες του πληθυσμού.

1.1.1 Η ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ

Με το πλαίσιο Καλλικράτης (Ν. 3852/2010), η Περιφέρεια Αττικής ασκεί πλήθος σημαντικών αρμοδιοτήτων και έρχεται καθημερινά σε επαφή με χιλιάδες πολίτες για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.



Χωρική αρμοδιότητα Περιφέρειας Αττικής

Κύριο μέλημα της Περιφέρειας Αττικής είναι η μέγιστη δυνατή βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πολιτών και η αποκατάσταση της σχέσης εμπιστοσύνης που θα πρέπει να υπάρχει μεταξύ πολιτών και Περιφέρειας.

Οι τομείς αρμοδιοτήτων της αυτοδιοικούμενης Περιφέρειας είναι:



Οι υπηρεσίες της Περιφέρειας Αττικής διαρθρώνονται σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο.

Οι περιφερειακές υπηρεσίες οργανώνονται στο πλαίσιο της οικείας περιφερειακής ενότητας και υπάγονται στην οργανική μονάδα της Κεντρικής Υπηρεσίας η οποία με τη σειρά της διαρθρώνεται ως εξής:

- Γραφείο Περιφερειάρχη
- Γραφεία Αντιπεριφερειάρχων
- Γενική Διεύθυνση Αναπτυξιακού Προγραμματισμού και Υποδομών
- Γενική Διεύθυνση Εσωτερικής Λειτουργίας
- Γενική Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών
- Γενική Διεύθυνση Αγροτικής Οικονομίας, Κτηνιατρικής & Αλιείας
- Γενική Διεύθυνση Ανάπτυξης
- Γενική Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας
- Γενική Διεύθυνση Οικονομικών
- Γενική Διεύθυνση Ποιότητας Ζωής
- Νομική Υπηρεσία.
- Αυτοτελής Διεύθυνση Πολιτικής Προστασίας
- Αυτοτελές Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου
- Αυτοτελές Τμήμα Παλλαϊκής Άμυνας και Πολιτικής Σχεδίασης Εκτάκτων Αναγκών (ΠΑΜ-ΠΣΕΑ)
- Αυτοτελές Γραφείο Τύπου
- Αυτοτελές Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων

Περισσότερα στοιχεία για τη δομή, την οργάνωση, τις αρμοδιότητες και τη δραστηριότητα της Περιφέρειας Αττικής και των Περιφερειακών Ενοτήτων μπορεί κανείς να αναζητήσει στη Διαδικτυακή Πύλη της Περιφέρειας: www.patt.gov.gr

1.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΝΝΟΙΩΝ

1.2.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Όπως αναφέρει ο Πομπόρτσης (2005, σελ.5, σελ.6, σελ.128, σελ.129, σελ.247, σελ.292):

«ο όρος **Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-government)** αναφέρεται στην παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση προς “τελικούς χρήστες”, σε πραγματικό χρόνο (*online*), κυρίως μέσω του Διαδικτύου (*Internet*) ή άλλων ψηφιακών μέσων. Ως τελικοί χρήστες νοούνται όλοι οι “καταναλωτές” κυβερνητικών υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα οι ιδιώτες, εταιρείες ή/και άλλοι κυβερνητικοί ή μη οργανισμοί»

«Η λεγόμενη **Ψηφιακή Δημοκρατία (Digital democracy)**, προσφέρει τη δυνατότητα για μια πιο αποδοτική παροχή υπηρεσιών από το Δημόσιο τομέα, αυξάνοντας ταυτόχρονα τόσο την αξιοπιστία της διοίκησης όσο και την υπευθυνότητα των πολιτών (το λεγόμενο *citizen accountability*)»,

«Δημιουργία ενός **υποστηρικτικού περιβάλλοντος** για τις δράσεις εκσυγχρονισμού. Η διασφάλιση της ύπαρξης ενός νομικού και κανονιστικού πλαισίου αποτελεί βασική

προυπόθεση για την ανάπτυξη σταθερών και βιώσιμων περιβαλλόντων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης),

«**Η διαχείριση της αλλαγής (Change management)** στα προγράμματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι δύσκολη, όπως δύσκολη είναι και σε άλλους τομείς. Τα προγράμματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δε διαφέρουν στα βασικά τους σημεία από τα άλλα προγράμματα πληροφορικής. Και στην περίπτωση αυτή, η υλοποίηση αποτελεί την “Αχίλλειο πτέρνα” των προσπαθειών εκσυγχρονισμού και μεταρρύθμισης»,

«**Ο τελικός στόχος** της υιοθέτησης των Τεχνολογιών Πληροφορικής πρέπει να είναι η επαύξηση ή η βελτίωση της ικανότητας ενός οργανισμού να φέρει σε πέρας την αποστολή του ή/και τους επιχειρησιακούς του στόχους»

«Στο χώρο των επικοινωνιών, τόσο η τεχνολογία όσο και τα διάφορα πρότυπα, οδηγούν προς ενιαία (ολοκληρωμένα) επικοινωνιακά συστήματα, τα οποία ενοποιούν όλα τα επικοινωνιακά σχήματα και παρέχουν ευρεία γεωγραφική κάλυψη, καθώς ομοιογενή και φιλική πρόσβαση σε όλες τις πηγές πληροφορίας».

Όπως αναφέρει ο Καρκατσούλης (2004, σελ.199),

«ο όρος **ηλεκτρονική δημοκρατία** χρησιμοποιείται για να αποδώσει τη συμμετοχή των πολιτών μέσω της τεχνολογίας και ειδικότερα του παγκόσμιου ιστού στη διαδικασία λήψης απόφασης σε ατομική ή οργανωμένη μορφή. Παρεμφερής

όρος είναι η ‘ηλεκτρονική πολιτική’. Διαφάνεια, ανοιχτότητα, υπευθυνότητα και αποτελεσματικότητα αποτελούν την κοινή επιδίωξή τους».

Η ψηφιακή διακυβέρνηση (e-Government) δεν είναι αποκλειστικά η χρήση ή η εφαρμογή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών, αλλά ο επαναπροσδιορισμός της αλληλεπίδρασης - επικοινωνίας των πολιτών με οποιαδήποτε μορφή διακυβέρνησης, είτε σε εθνικό είτε σε τοπικό επίπεδο. Η μορφή και το βάθος της αλληλεπίδρασης αυτής μπορεί να αλλάξει με την τροποποίηση των εσωτερικών διαδικασιών, την προώθηση της εξέχουσας θέσης της κοινωνίας σε διάφορα θέματα, την ανάπτυξη της οικονομικής ευρωστίας των πολιτών και των επιχειρήσεων, ανανεώνοντας το ρόλο των τεχνολογιών της πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών.

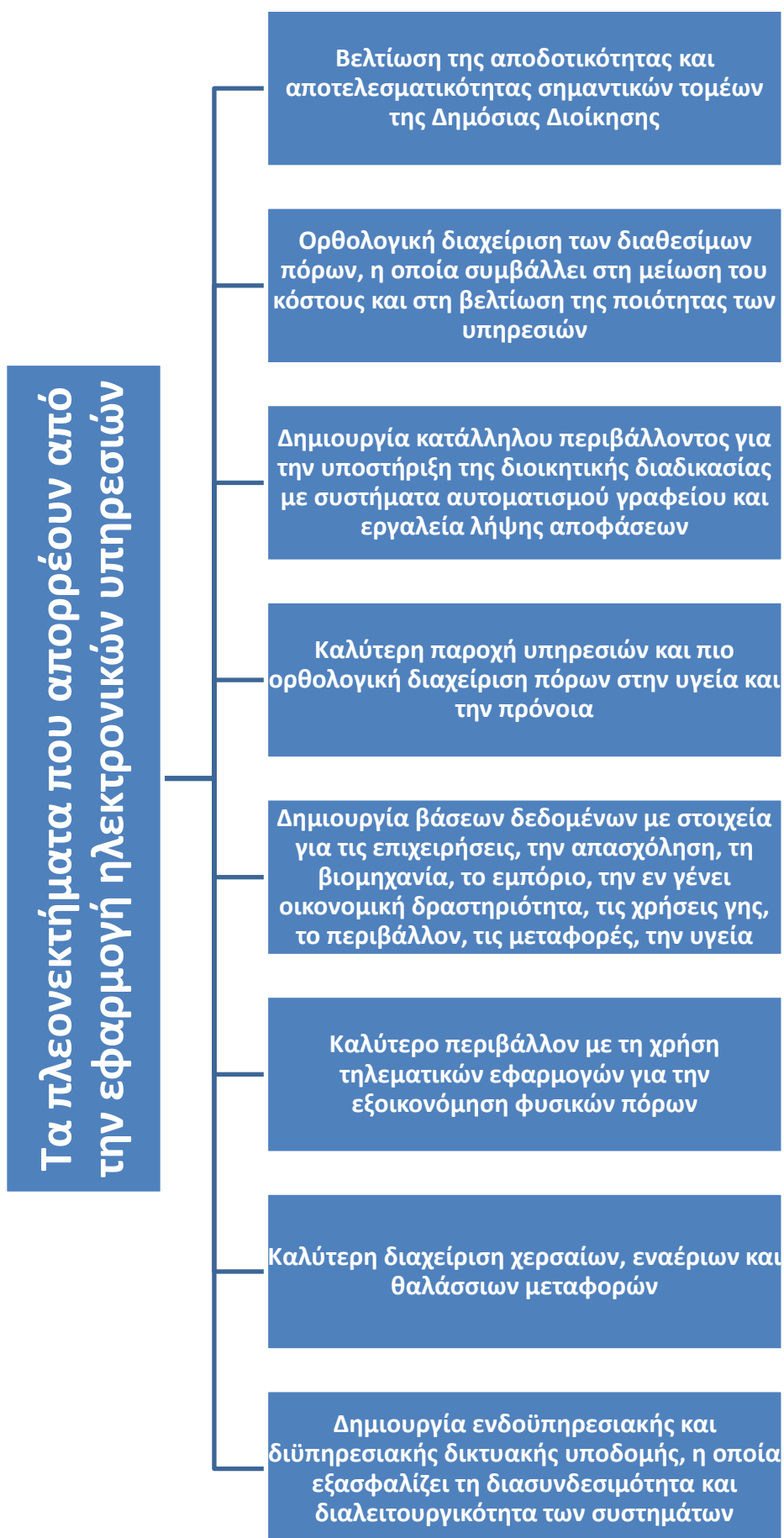
Ένας από τους στόχους της ψηφιακής διακυβέρνησης είναι να ανανεωθεί ο ρόλος της διακυβέρνησης με την αξιοποίηση όλων εκείνων των τεχνολογιών αιχμής της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών. Η ψηφιακή διακυβέρνηση οδηγεί στον επανασχεδιασμό των εσωτερικών διαδικασιών ώστε να υλοποιηθεί μία πιο ανοικτή, διαφανής, συμμετοχική και παραγωγική δημόσια διοίκηση. Η ψηφιακή διακυβέρνηση έχει ως έναν ακόμη στόχο την παροχή βέλτιστων και σύγχρονων υπηρεσιών στους πολίτες, ώστε να ενισχύεται η καινοτομία. Η ενίσχυση της καινοτομίας έχει ως αποτέλεσμα την ενίσχυση της γνώσης με αποτέλεσμα την υποκίνηση του ανθρώπινου δυναμικού, δηλαδή των δημόσιων υπαλλήλων, ώστε οποιαδήποτε συναλλαγή με τους πολίτες να γίνεται γρηγορότερα και αποτελεσματικότερα.

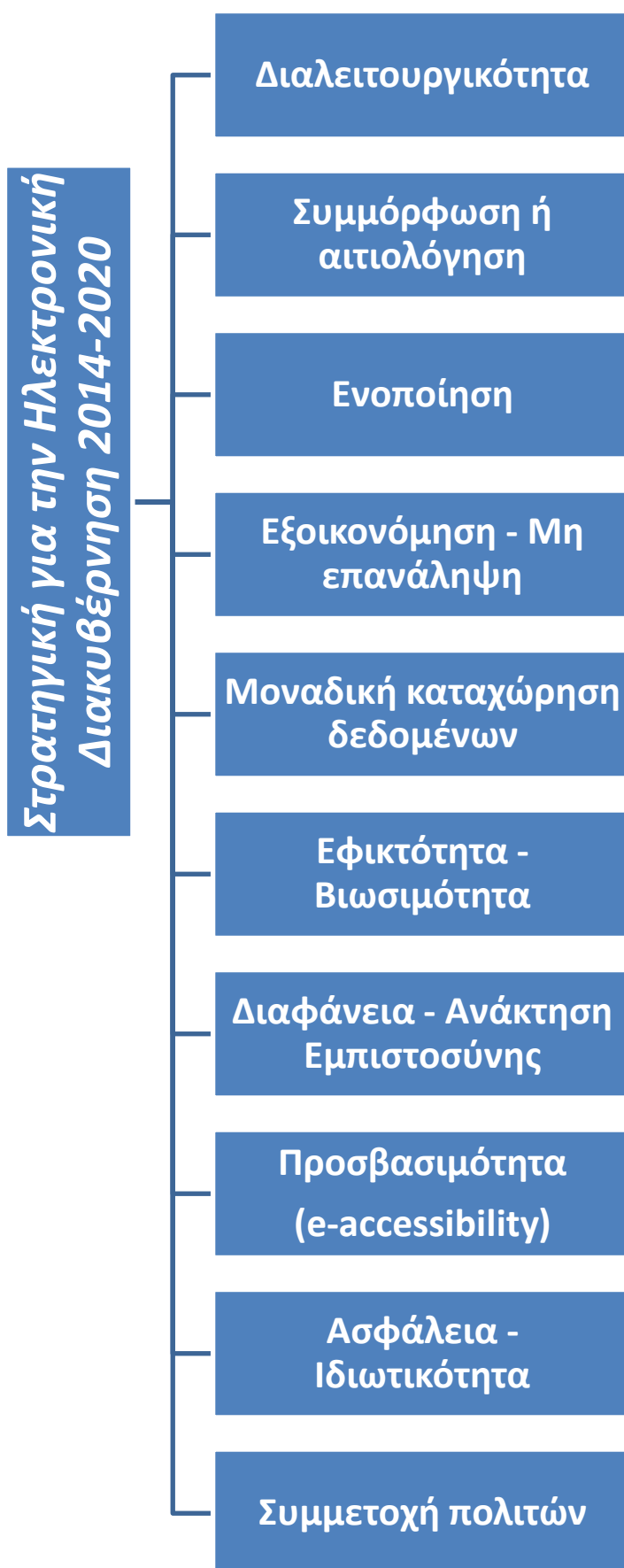
Ακολουθεί σχηματική αναπαράσταση των βασικών χαρακτηριστικών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

Βασικές αρχές του e-Government

Ίσες ευκαιρίες και πρόσβαση για όλους	Δημιουργία περιβάλλοντος για την ανάπτυξη της καινοτομίας και την άνθηση επιχειρηματικών πρωτοβουλιών	Διαφύλαξη των ατομικών ελευθεριών και της λειτουργίας των δημοκρατικών θεσμών
---------------------------------------	---	---

Μεμονωμένα άτομα / Πολίτες: Κυβέρνηση προς τους πολίτες (G2C)	Επιχειρήσεις: Κυβέρνηση προς τις επιχειρήσεις (G2B)	Διακυβερνητικές: Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G)	Ενδοκυβερνητικές: Εσωτερική αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα (G2G)
---	---	---	--





1.2.2 ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ

Όπως αναφέρουν οι Αποστολάκης, Λουκής, Χαλαρή (2008, σελ.193),

«ως **Διαλειτουργικότητα** ορίζεται η δυνατότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας και των δυνατοτήτων ενός πληροφοριακού συστήματος με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο από άλλα συνεργαζόμενα πληροφοριακά συστήματα διαφόρων οργανισμών. Η διαλειτουργικότητα παρέχει πολλαπλά πλεονεκτήματα στους πολίτες και στις επιχειρήσεις, στη δημόσια διοίκηση και την ευρύτερη οικονομία.»

Ως **Διαλειτουργικότητα**, στο πλαίσιο της παροχής Ευρωπαϊκών Δημοσίων υπηρεσιών, νοείται η ικανότητα ανόμοιων και διαφορετικών οργανισμών να αλληλεπιδρούν προς την κατεύθυνση της επίτευξης αμοιβαίως ωφέλιμων και συμφωνημένων κοινών στόχων. Οι κοινοί στόχοι αφορούν την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ των εν λόγω οργανισμών διά μέσου των εργασιακών διαδικασιών που υποστηρίζουν, μέσω της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των αντίστοιχων ΤΠΕ συστημάτων τους. Η διαλειτουργικότητα είναι πολυμερής από τη φύση της και γίνεται καλύτερα κατανοητή ως κοινή αξία μιας κοινότητας.

Το **Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ)** συνίσταται από ένα σύνολο κανόνων, προτύπων, προδιαγραφών και διαδικασιών που εφαρμόζονται στα έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, τη συντήρηση, τη λειτουργία τους και τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας σε οργανωτικό, σημασιολογικό και τεχνολογικό επίπεδο, για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Δημοσίου τομέα.

Η έννοια της διαλειτουργικότητας σύμφωνα με τους Αποστολάκη, Λουκή, Χαλαρή (2008, σελ.253, σελ.254, σελ.255, σελ.256,) έχει διάφορες διαστάσεις όπως:

Θεσμική Διαλειτουργικότητα: Αναφέρεται στην εναρμόνιση των νομοθετικών διατάξεων που διέπουν τη λειτουργία δύο ή περισσότερων φορέων, ώστε να διασφαλίσει ότι οι ηλεκτρονικά ανταλλασσόμενες πληροφορίες έχουν την ίδια νομική ισχύ για όλους τους εμπλεκόμενους και ότι οι ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν τα ίδια έννομα αποτελέσματα με την αντίστοιχη μη ηλεκτρονική υπηρεσία.

Οργανωτική Διαλειτουργικότητα: Αναφέρεται στην εναρμόνιση των διαδικασιών για την επίτευξη συνεργασίας μεταξύ διαφορετικών φορέων που επιδιώκουν την ανταλλαγή πληροφοριών και έχουν διαφορετικές εσωτερικές δομές και διαδικασίες. Η εναρμόνιση των διαδικασιών επίσης στοχεύει στην ικανοποίηση των απαιτήσεων και των αναγκών των χρηστών.

Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα: Διασφαλίζει ότι η ακριβής έννοια / σημασία των ανταλλασσόμενων πληροφοριών είναι κατανοητή από οποιαδήποτε εφαρμογή. Η επίτευξη διαλειτουργικότητας σε σημασιολογικό επίπεδο επιτρέπει στα συστήματα να συνδυάζουν πληροφορίες από άλλες διαφορετικές πηγές και να τις επεξεργάζονται αποτελεσματικά.

Τεχνική Διαλειτουργικότητα: Αναφέρεται στην ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ συστημάτων πληροφορικής και Οργανισμών. Το επίπεδο αυτό αφορά τεχνικές προδιαγραφές υποδομών και λογισμικού για την αποθήκευση, δόμηση, μεταφορά, παρουσίαση και ασφάλεια δεδομένων και υπηρεσιών.

1.2.3 ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Η πολυκαναλική διάθεση περιεχομένου και υπηρεσιών θεωρείται απαραίτητη σε πολλές περιπτώσεις. Δεδομένου ότι η διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας είναι μεγαλύτερη από αυτήν της σταθερής ενσύρματης ευρυζωνικότητας, η διάθεση περιεχομένου και υπηρεσιών μέσω κινητού τηλεφώνου θεωρείται απαραίτητη.

Οι πολίτες επαγγελματίες και τα στελέχη των επιχειρήσεων για να ανταποκριθούν στις καθημερινές απαιτήσεις του επαγγέλματός τους βρίσκονται αρκετές ώρες εκτός γραφείου. Συνεπώς είναι σημαντική η δυνατότητα απομακρυσμένης και από διαφορετικά μέσα πρόσβασης στις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες και το περιεχόμενό τους.

Ειδικότερα η πρόσβαση στις υπηρεσίες ακολουθεί την εξής κλιμάκωση:

Πλήρης πρόσβαση στο σύνολο των υπηρεσιών και περιεχομένου μέσω σταθερού υπολογιστή και χρήση *web browser*

Στοχευμένη πρόσβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες μέσω έξυπνου κινητού τηλεφώνου με τη χρήση *mobile web browser* και εξειδικευμένων *mobile εφαρμογών*

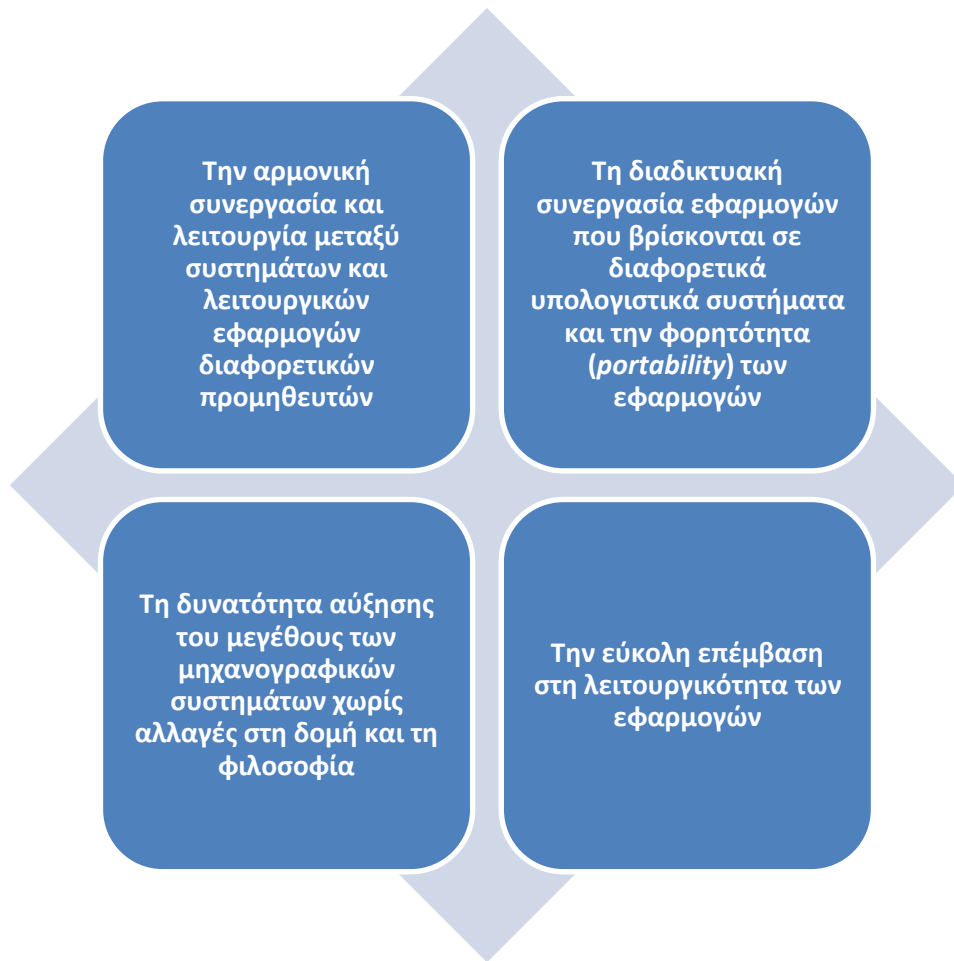
Περιορισμένη πρόσβαση σε ορισμένες υπηρεσίες μέσω κινητού τηλεφώνου, με δυνατότητα λήψης ειδοποιήσεων με τη μορφή μηνυμάτων *SMS*.

Οι επιχειρήσεις και οι έμποροι που διαθέτουν κινητά τηλέφωνα με σύνδεση στο διαδίκτυο μπορούν να έχουν πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες μέσω του κινητού τους τηλεφώνου από οποιοδήποτε σημείο.

Παράλληλα, εφόσον η κάθε επιχείρηση έχει δώσει τη συγκατάθεσή της να χρησιμοποιηθούν τα συγκεκριμένα στοιχεία για την ενημέρωσή της πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα αποστολής προσωπικών μηνυμάτων *SMS* ή *emails* με σύντομο κείμενο το οποίο θα τον ενημερώνει για την κατάσταση της αίτησής του, ποσά πληρωμής, αλλαγή στη γραμμή δικαιωμάτων του, παρατυπίες που εντοπίστηκαν στην αίτησή του μετά από διοικητικό, επιτόπιο ή διασταυρωτικό έλεγχο, ενημέρωση για προθεσμίες υποβολής ενστάσεων που τον αφορούν κ.λ.π. Συνεπώς, το σύνολο της πληροφορίας θα είναι προσβάσιμο μέσω διαδικτύου, *SMS*, *email* και εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα και *smart phones*.

1.2.4 ΑΝΟΙΚΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ

Η γενική φιλοσοφία κάθε προτεινόμενου Πληροφοριακού Συστήματος ακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις για «**Ανοικτή Αρχιτεκτονική**» (*Open Architecture*) και «**Ανοικτά Συστήματα**» (*Open Systems*). Ο όρος «ανοικτό» υποδηλώνει κατά βάση την ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και την υποχρεωτική χρήση προτύπων (*Standards*), τα οποία διασφαλίζουν:



Μέσω της υιοθέτησης ανοικτών προτύπων αποφεύγεται η εξάρτηση από συγκεκριμένο τεχνολογικό πάροχο (*vendor lock-in*), ενώ ταυτόχρονα προάγεται η διαφάνεια του συστήματος και γίνεται δυνατή η διαλειτουργικότητα (*interoperability*) με άλλα συστήματα.

Τέλος, η συμμόρφωση με ανοικτά πρότυπα σημαίνει πως το σύστημα έχει την δυνατότητα διασύνδεσης σε τεχνικό επίπεδο με άλλα συστήματα (εφ όσον αυτά στηρίζονται επίσης σε ανοικτά πρότυπα), κάτι που επιτρέπει την μέγιστη διαλειτουργικότητα.

1.2.5 ΑΝΟΙΚΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Οι μηχανογραφικές εφαρμογές που αναπτύσσονται πρέπει να βασίζονται σε αποδεδειγμένα ώριμες και δοκιμασμένες πλατφόρμες συστημάτων και να διασφαλίζουν ομοιομορφία, ώστε να διευκολύνεται η υποστήριξη και η συντήρησή τους. Το λογισμικό των εφαρμογών πρέπει να είναι ανεξάρτητο του λειτουργικού συστήματος του εξυπηρετητή και της βάσης δεδομένων. Στα πλαίσια του οποιουδήποτε έργου Πληροφορικής προβλέπεται η συλλογή, η οργάνωση και η ταξινόμηση αρκετών δεδομένων οργανωτικού ή διοικητικού περιεχομένου. Τα δεδομένα αυτά, θα αντιμετωπίζονται ως δημόσια και συνεπώς ως ανοικτά.

Για τα ελεύθερα δεδομένα (όπως οι υπηρεσίες ενημέρωσης) θα διασφαλίζεται η πρόσβαση σε αυτά από όλους τους πολίτες, ακολουθώντας τις προδιαγραφές των ανοικτών προτύπων για πολυκαναλική διάθεση των υπηρεσιών.

1.2.6 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Κατά το σχεδιασμό ενός έργου Πληροφορικής θα πρέπει να λαμβάνεται ειδική μέριμνα και να δρομολογούνται οι κατάλληλες δράσεις για την Ασφάλεια των Πληροφοριακών Συστημάτων, Εφαρμογών, Μέσων και Υποδομών, την προστασία της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών και την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων αναζητώντας και εντοπίζοντας με μεθοδικό τρόπο τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικο-διοικητικές διαδικασίες.

Για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των τεχνικών μέτρων ασφάλειας πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι σύγχρονες εξελίξεις στις ΤΠΕ οι βέλτιστες πρακτικές στο χώρο της Ασφάλειας στις ΤΠΕ (best practices), τα επαρκέστερα διατιθέμενα προϊόντα λογισμικού και υλικού καθώς και τυχόν διεθνή *de facto* ή *de jure* σχετικά πρότυπα.

Για την αποτροπή πρόσβασης τρίτων σε πληροφορίες και έγγραφα του χρήστη, το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει ισχυρή και ενιαία αυθεντικοποίηση. Σχετικά με την ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος, ιδιαίτερη σημασία δίνεται στα εξής στοιχεία:

Διασφάλιση της εγκυρότητας των δεδομένων που περιέχονται σε αυτό

Διασφάλιση της μη αποποίησης εκτέλεσης εργασιών και επεξεργασίας δεδομένων που περιέχονται στο σύστημα (*non-repudiation*)

Εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών αλλά και του περιορισμού της πρόσβασης στο σύστημα, σε επίπεδο χρήστη (*access control and authorization*)

Παροχή μηχανισμών εξακρίβωσης της ταυτότητας του χρήστη (*authentication*)

Παροχή μηχανισμών καταγραφής της ταυτότητας του χρήστη και των ενεργειών του σε μη προσβάσιμο από τρίτους μέσο (*auditing*)

Προστασία από επιθέσεις με στόχο τη διακοπή της υπηρεσίας (*denial of service attacks*)

1.2.7 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΥΧΡΗΣΤΙΑΣ

Τα έργα Πληροφορικής θα πρέπει να χαρακτηρίζονται από ιδιαίτερες απαιτήσεις με σκοπό το υψηλό επίπεδο χρηστικότητας στην οργάνωση και παρουσίαση των ψηφιακών υπηρεσιών που θα παρέχονται.

Κατά τον σχεδιασμό των Έργων πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι διαφορετικές ομάδες χρηστών κι επομένως οι διαφορετικοί τρόποι εκπλήρωσης της παρεχόμενης λειτουργικότητας χωρίς να μειώνεται η χρηστικότητα των εφαρμογών. Κρίνεται ότι ο σχεδιασμός των εφαρμογών με βασική αρχή την επίτευξη υψηλής χρηστικότητας και εργονομίας είναι κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας του έργου. Η λογική / λειτουργική πληρότητα των εφαρμογών δεν αποτελεί από μόνη της ικανή συνθήκη για επιτυχή λειτουργία ενός έργου, αλλά οφείλει να συνυπάρχει με μία διεπαφή (ή διεπαφές) που επιτρέπει σε χρήστες ελάχιστα εξοικειωμένους με δικτυακές εφαρμογές να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με ευκολία.

1.2.8 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

Οι ψηφιακές υπηρεσίες που αναπτύσσονται στα πλαίσια ενός έργου Πληροφορικής θα πρέπει να υιοθετούν την αρχή του «Σχεδιάζοντας για Όλους» εντάσσοντας προϋποθέσεις και όρους προσβασιμότητας σε ΤΠΕ για άτομα με αναπηρία.

Ο μηχανισμός πλοήγησης σε ψηφιακές υπηρεσίες θα σχεδιάζεται και θα υλοποιείται με τρόπο που θα βοηθά όλους τους χρήστες να περιηγηθούν στις σελίδες χωρίς να δημιουργείται σύγχυση. Σε περίπτωση που οι απαιτήσεις του σχεδιασμού των εφαρμογών είναι τέτοιες που δεν μπορούν να ικανοποιηθούν οι παραπάνω απαιτήσεις, θα υλοποιηθεί μία έκδοση όλων των σελίδων η οποία θα είναι απόλυτα συμβατή με τις οδηγίες και θα δίνονται οι αντίστοιχοι σύνδεσμοι σε κάθε σελίδα (*text only version*).

1.3 ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στο Κεφάλαιο 1 γίνεται αναφορά στη Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 καθώς και στις έννοιες / χαρακτηριστικά της, στις οποίες πρέπει να συμμορφώνεται κάθε Έργο Πληροφορικής. Στο ίδιο κεφάλαιο γίνεται μια σύντομη αναφορά στους τομείς που παρέχει υπηρεσίες η Περιφέρεια Αττικής σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Στο Κεφάλαιο 2 παρουσιάζεται η βιβλιογραφική έρευνα καθώς και η μέθοδος έρευνας που ακολουθείται στην παρούσα εργασία με σκοπό την υπόδειξη του τελικού προϊόντος της έρευνας, το οποίο είναι το σύστημα ηλεκτρονικών υπηρεσιών μιας στάσης (*One Stop Shop*).

Στο Κεφάλαιο 3 περιγράφεται η υφιστάμενη κατάσταση όσον αφορά στα Πληροφοριακά Συστήματα που διαθέτει η Περιφέρεια και τα προβλήματα που παρατηρούνται όσον αφορά στην εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Στο ίδιο κεφάλαιο περιγράφεται η οργάνωση και ο υψηλού επιπέδου σχεδιασμός με τις προτεινόμενες αλλαγές.

Στο Κεφάλαιο 4 παρουσιάζονται τα συμπεράσματα και οι προβληματισμοί που απορρέουν από την παρούσα εργασία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΡΕΥΝΑ - ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ

2.1 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

Η βιβλιογραφική έρευνα άρχισε με τη συγκέντρωση της σχετικής βιβλιογραφίας από τις βιβλιοθήκες του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, από σημειώσεις της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης, καθώς επίσης και από το διαδίκτυο. Ο δανεισμός βιβλίων από τη βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου πραγματοποιήθηκε με σχετική ευκολία. Στο διαδίκτυο η αναζήτηση έγινε με τη βοήθεια των διαθέσιμων μηχανών αναζήτησης.

Οι λέξεις κλειδιά που χρησιμοποιήθηκαν για τη βιβλιογραφική ανασκόπηση ήταν: «ηλεκτρονική διακυβέρνηση», «διαλειτουργικότητα», «ασφάλεια», «πολυκαναλική προσέγγιση», «ανοικτά δεδομένα», «ανοικτά πρότυπα», «έξυπνες πόλεις», «one stop shop». Συγκεντρώθηκαν βιβλία, πρακτικά συνεδρίων, άρθρα περιοδικών, κείμενα από το διαδίκτυο, από τα οποία αντλήθηκε το υλικό για το θεωρητικό πλαίσιο της εργασίας και διαμορφώθηκε η δομή του, υπό την καθοδήγηση του επιβλέποντος καθηγητή.

Κατά την αναζήτηση στο διαδίκτυο εντοπίστηκαν αρκετά παραδείγματα έξυπνων πόλεων στις οποίες οι πολίτες εξυπηρετούνται από υπηρεσίες μιας στάσης σε αρκετές ή πολλές υπηρεσίες που παρέχει ένας Δημόσιος Φορέας:

- Το πρόγραμμα IRIS που αποτελεί καινοτομία στην εξυπηρέτηση αιτημάτων και προτάσεων από τους δημότες και είναι κομμάτι της υλοποίησης του έργου “Σχέδιο για την ενθάρρυνση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά στην πόλη της Βαρκελώνης”.
- Το έργο e@SY που συνδέει τα σημεία διεπαφής με τα συστήματα λογισμικού των δήμων και των υπηρεσιών έτσι ώστε να παρέχει αλληλεπιδραστικές υπηρεσίες και διαδικασίες από την πλευρά των πολιτών, των επιχειρήσεων του Δήμου και των φορέων-υπηρεσιών της Περιφέρειας Νότιου Γιορκσάιρ, Μεγάλη Βρετανία.

- Η πρωτεύουσα της Ταϊβάν, Ταϊπέι, μια από τις επτά κορυφαίες ευφυείς πόλεις για το 2006 στα πλαίσια ενός προγράμματος τηλεϊατρικής έχει ενοποιήσει τα συστήματα πληροφοριών των 300 δημοτικών νοσοκομείων και κλινικών και παρέχει ασφαλή παρακολούθηση των ηλικιωμένων και ανάπηρων κατοίκων με τη χρήση ειδικών βραχιολιών.
- Η ψηφιακή πόλη της πρωτεύουσας των Ηνωμένων Πολιτειών παρέχει μια από τις πιο ολοκληρωμένες εφαρμογές γεωγραφικού συστήματος επιλογής θέσης εγκατάστασης για τις νέες επιχειρήσεις της πόλης. Πάνω σε ένα χάρτη της πόλης εμφανίζονται μια σειρά από πληροφορίες, όπως οικιστικές ζώνες, επιδοτήσεις, επιχειρηματικές ζώνες, σταθμοί του μετρό, αστυνομικοί σταθμοί, σχολεία, κλπ. Ο χρήστης μπορεί να μεγεθύνει το χάρτη, να βάλει πάνω του σημάδια για τις εναλλακτικές θέσεις και να τον τυπώσει.

2.2 ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας διερευνάται το κεντρικό ερώτημα:

« Πως μπορούν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να επισκέπτονται μία μόνο διαδικτυακή πύλη για να ενημερώνονται ή/ και να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήματα για υπηρεσίες που παρέχει η Περιφέρεια; »

Για το σκοπό αυτό λαμβάνουμε ως ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ την Περιφέρεια Αττικής.

Τα οφέλη που θα προκύψουν από την έρευνα για την Περιφέρεια Αττικής μπορούν να εφαρμοστούν και σε άλλους ανάλογους Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Κατά τη φάση της έρευνας συγκεντρώθηκαν από τον Οδηγό Υπηρεσιών του Πολίτη (που είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Περιφέρειας) όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Για τη συγκέντρωση των στοιχείων πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις με στελέχη των καθ' ύλη αρμόδιων Υπηρεσιών της Περιφέρειας για να δοθούν οι κατάλληλες διευκρινήσεις.

Η σημαντικότητα της έρευνας είναι μεγάλη, γιατί με την ηλεκτρονικοποίηση των υπηρεσιών που παρέχει η Περιφέρεια σε πολίτες και επιχειρήσεις, θα επιτευχθούν:

Η εξυπηρέτηση του πολίτη όπου και να βρίσκεται, οποιαδήποτε ώρα της ημέρας χωρίς ο τελευταίος να έχει την ανάγκη γνώσης και κατανόησης της εσωτερικής δομής και λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης

Η κάλυψη της αναγκαίας συνθήκης προκειμένου να αναπτυχθούν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας στον πολίτη. Η λύση υπηρετεί την διαφάνεια και στηρίζει την ουσιαστική διαλειτουργικότητα μεταξύ των συστημάτων της διοίκησης

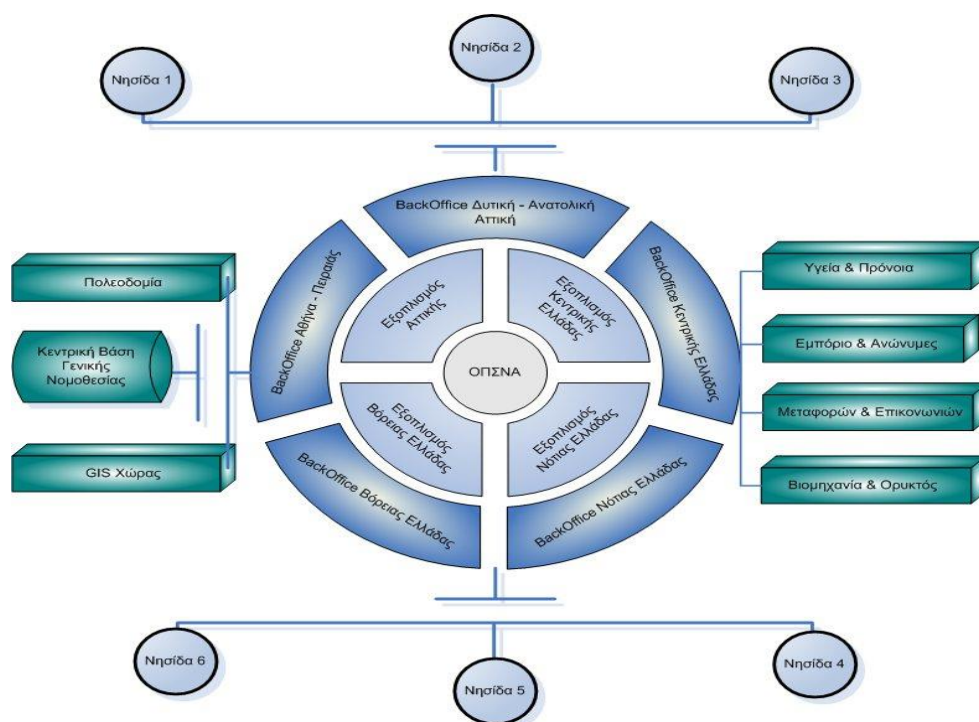
Η στήριξη των Ανοικτών Προτύπων στο λογισμικό για χρήση από τη δημόσια διοίκηση και αυτοδιοίκηση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ – ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ

3.1 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Με την από 31/7/2003 Προγραμματική Συμφωνία μεταξύ του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, και της ΚτΠ Α.Ε. η τελευταία ανέλαβε τον σχεδιασμό, την προκήρυξη και υλοποίηση ενός αριθμού έργων που συνιστούσαν τα «Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων» με σκοπό τον εκσυγχρονισμό των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (Ν.Α.) στο σύνολό τους για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Σε σχηματική αναπαράσταση τα έργα που υλοποιήθηκαν στα πλαίσια των δράσεων ΟΠΣΝΑ ήταν τα ακόλουθα:



Τα επιμέρους συστήματα παρόλο που υλοποιήθηκαν ως χωριστές οντότητες με ανεξάρτητα πρωτόκολλα, συστήματα εγγραφής και πιστοποίησης και εν γένει

συστήματα διεπαφής και παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, εντούτοις, βάσει των προδιαγραφών τους, υλοποιούν τις κατευθύνσεις των ανοικτών δεδομένων και της διαλειτουργικότητας (ΠΔΗ) επιτρέποντας έτσι σε νέες εφαρμογές να βελτιστοποιήσουν την παροχή των υπηρεσιών αυτών προς πολίτες και επιχειρήσεις. Μετά την εφαρμογή του σχεδίου Καλλικράτης παρατηρήθηκαν μια σειρά από προβλήματα που δεν μπορούσαν να είχαν προβλεφθεί στον αρχικό σχεδιασμό, όπως:

- 1) **Ύπαρξη πολλών εφαρμογών διεπαφής και λειτουργίας Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου.**
- 2) **Ύπαρξη διαφορετικών διαδικασιών πιστοποίησης χρήστη και διεπαφών πιστοποίησης με αποτέλεσμα την πιθανότητα διπλών καταχωρήσεων εγγράφων.**
- 3) **Αδυναμία δημιουργίας γνωσιακής βάσης σε επίπεδο περιφέρειας.**
- 4) **Δυσκολία παραγωγής ενιαίων μετρήσιμων δεικτών και υποστηρικτικών πληροφοριών για την κατάρτιση στρατηγικών σε επίπεδο ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ.**
- 5) **Ύπαρξη διαφορετικών διαδικτυακών πυλών περιορισμένων δυνατοτήτων με αποτέλεσμα τη σύγχυση στην εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων.**
- 6) **Έλλειψη διασύνδεσης μεταξύ των σχετικών υποσυστημάτων ΟΠΣΝΑ.**
- 7) **Χρήση διαφορετικού πρωτοκόλλου ανά υποσύστημα - υπηρεσία από τα υποσυστήματα ΟΠΣΝΑ.**
- 8) **Έλλειψη συγκεντρωτικών αναφορών με βάση συγκεκριμένα κριτήρια που θέτει ο χρήστης και συνδυασμένων αναφορών μεταξύ των υποσυστημάτων ΟΠΣΝΑ.**

Σε επίπεδο εφαρμογών και υποσυστημάτων στα πλαίσια των ΟΠΣΝΑ υλοποιήθηκαν οριζόντιες ξεχωριστές δράσεις με ξεχωριστά ΟΠΣ τα οποία αφορούν στα εξής:

- Υποστηρικτικές λειτουργίες (*backOffice*) που περιλαμβάνουν το πρωτόκολλο, μισθοδοσία, οικονομική διαχείριση, και διαχείριση έργων.

- Λειτουργική περιοχή Εμπορίου και Ανώνυμων εταιριών.
- Λειτουργική περιοχή Υγείας και Κοινωνικής πρόνοιας.
- Λειτουργική περιοχή Βιομηχανίας και Ορυκτού πλούτου.
- Λειτουργική περιοχή Αγροτικής ανάπτυξης και Εγγείων βελτιώσεων.
- Λειτουργική περιοχή Πολεοδομίας.

Συγκεκριμένα οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις περιγράφονται στον ακόλουθο πίνακα:

Διεύθυνση	Κατηγορία Άδειας/ Ελέγχου	Παρατηρήσεις/ Σχετική Νομοθεσία
Βιομηχανίας, Ενέργειας & Φυσικών Πόρων	Ίδρυση και λειτουργία βιοτεχνικών & βιομηχανικών εγκαταστάσεων	N. 3325/2005 N. 3982/2011 Υ.Α. Φ.15/ΟΙΚ.7818/618/2005 Υ.Α. Φ.15/ΟΙΚ.21597/1020/2008
Βιομηχανίας, Ενέργειας & Φυσικών Πόρων	Έκδοση αδειών / έλεγχος άσκησης επαγγέλματος (οι ειδικότητες που προσδιορίζονται στην εγκύκλιο ΔΟΑ/Φ.13/137/ΟΙΚ. 3902/2007 του ΥΠΕΣΔΔΑ, π.χ. μηχανοτεχνίτες, ψυκτικοί κλπ)	Πρόγραμμα εξέτασης, υποβολή υποψηφιοτήτων, εξέταση, αποτέλεσμα
Περιβάλλοντος και Χωρικού Σχεδιασμού	Έγκριση / Έλεγχος τήρησης περιβαλλοντικών όρων για δραστηριότητες και έργα	ΚΥΑ ΗΠ15393/2332/2002 N. 1650/1986
Κτηνιατρικής	- Χορήγηση ή ανάκληση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας σφαγείων - Χορήγηση αδειών ίδρυσης και λειτουργίας εργαστηρίων και μονάδων τυποποίησης, επεξεργασίας και τεμαχισμού κρέατος - Χορήγηση άδειας και λειτουργίας ιχθυοσκαλών, συσκευαστηρίων νωπών αλιευμάτων και εργαστηρίων μεταποίησης και συσκευασίας κατεψυγμένων αλιευμάτων - Κτηνιατρικοί έλεγχοι (για τη προστασία του ζωικού κεφαλαίου, την εξασφάλιση της υγείας των ζώων, λήψη	Π.Δ. 40/1997

	μέτρων για τη προστασία της δημόσιας υγείας, κλπ)	
Κτηνιατρικής	Χορήγηση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας κλινικής μικρών ζώων, κτηνιατρικών κλινικών και ενδιαιτημάτων ζώων.	N. 604/1977
Αγροτικής Οικονομίας	<ul style="list-style-type: none"> - Χορήγηση φυτοϋγειονομικού διαβατηρίου - Φυτοϋγειονομικός έλεγχος εισαγόμενων και εξαγόμενων γεωργικών προϊόντων - Έλεγχος εφαρμογής οινικής νομοθεσίας σε οινοβιομηχανίες ως προς τη παραγωγή - Έλεγχος διακίνησης φυτοπροστατευτικών προϊόντων - Έλεγχος επί των εκμεταλλεύσεων, επιχειρήσεων και ενώσεων αυτών που εμπλέκονται σε οποιοδήποτε στάδιο εμπορίας φυτών και φυτικών προϊόντων 	<p>Υ.Α. 152347/3807/1981 N. 721/1977</p> <p>Έλεγχοι για εισαγωγές/ εξαγωγές</p> <p>Αλληλεπίδραση με εξειδικευμένους γεωπόνους</p>
Ανάπτυξης	<ul style="list-style-type: none"> - Ίδρυση, λειτουργία, λύση και λοιπά θέματα για ΑΕ και ΕΠΕ - Αγορανομικοί έλεγχοι - Έλεγχοι τιμών και επιβολή προστίμων για παραπλανητικές προσφορές - Έλεγχοι επάρκειας και ομαλής λειτουργίας αγοράς - Έλεγχος κανονικότητας τιμών παρεχόμενων υπηρεσιών 	<p>N.3668/2008 N.3908/2011 N. 3054/2002 N. 2983/2001 Υ.Α. Φ9.2/ΟΙΚ.32803/1308/1997 Υ.Α. ΚΥΑ Φ.Α./9.2/ΟΙΚ.28425/2008 Υ.Α. Α2-5900/2008 Υ.Α. Δ19/Φ11/ΟΙΚ.13098/115/2010</p> <p>Σύνδεση με ΟΠΣΝΑ (ΑΜΑΕ και ΓΕΜΗ)</p>
Ανάπτυξης	Χορηγήσεις αδειών ίδρυσης και λειτουργίας ανώτερων σχολών δραματικής τέχνης, χορού και κινηματογράφου	N. 1158/1981
Δημόσιας Υγείας	Έκδοση αδειών / έλεγχος άσκησης επαγγέλματος (οι ειδικότητες που προσδιορίζονται στην εγκύκλιο ΔΟΑ/Φ.13/137/ΟΙΚ. 3902/2007 του	Πρόγραμμα εξέτασης, υποβολή υποψηφιοτήτων, λίστα ειδικοτήτων

	ΥΠΕΣΔΔΑ, π.χ. οπτικοί, φυσικοθεραπευτές, ιατροί κλπ)	
Δημόσιας Υγείας	- Χορήγηση αδειών ίδρυσης και λειτουργίας ιδιωτικών κλινικών, προνοιακών επιχειρήσεων, ιατρείων, οδοντιατρείων, εργαστηρίων και πάσης φύσεως χώρων άσκησης ιδιωτικού επαγγέλματος υγείας και πρόνοιας - Χορήγηση άδειας ίδρυσης, λειτουργίας και σκοπιμότητας φορέων πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας - Άδειες διάθεσης αποβλήτων, ηχομετρήσεις, έλεγχος ύδρευσης	Π.Δ. 235/2000 Ν. 971/1979 Π.Δ. 84/2001 Π.Δ. 29/1987 Εγκ. Δ.ΥΓ2/105452/2009
Δημόσιας Υγείας	Έκδοση αδειών ίδρυσης και έλεγχος φαρμακείων και φαρμακαποθηκών	Ν. 5607/1932
Κοινωνικής Μέριμνας	- Αδειοδότηση και έλεγχος φιλανθρωπικών σωματείων - Χορήγηση και ανάκληση άδειας άσκησης επαγγέλματος κοινωνικού λειτουργού και ελεύθερου επαγγέλματος κοινωνικής αρωγής (οι ειδικότητες που προσδιορίζονται στην εγκύκλιο ΔΟΑ/Φ.13/137/ΟΙΚ. 3902/2007 του ΥΠΕΣΔΔΑ)	Ν. 2345/1995 Υ.Α. Π1Γ/ΟΙΚ.129673/2009 Υ.Α. Π2Β/ΟΙΚ.2808/1997

3.2 ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ

Το σύστημα που θα προκύψει από το έργο θα είναι υπερκείμενο και συμπληρωματικό των ΟΠΣΝΑ και θα τροφοδοτείται από τα δεδομένα ή και τις αναφορές που αυτά παράγουν. Μέσω αυτού του συστήματος θα παρακολουθούνται συγκεκριμένοι δείκτες και θα παράγονται νέοι, θα αξιολογούνται τα δεδομένα και θα υπάρχει η ίδια οπτική αλήθειας για όλους για τη λήψη αποφάσεων (ενίσχυση της διαφάνειας).

Με βάση τις αρμοδιότητες της Περιφέρειας που προκύπτουν από τον Ν. 3852/2010 (Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αιρετής Διοίκησης – Πρόγραμμα

Καλλικράτης) το έργο θα συμβάλλει στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών καλύπτοντας όλο τον μηχανισμό υποστήριξης των τομέων αρμοδιότητας της Περιφέρειας.

Θα υπάρξει ειδική μέριμνα για τη διασύνδεση του προτεινόμενου συστήματος με τα συστήματα / εφαρμογές που έχουν αναπτυχθεί ήδη στα πλαίσια των έργων της ΚτΠ ΑΕ και αφορούν τις λειτουργικές περιοχές (για τις περιπτώσεις που έχει υλοποιηθεί η ζητούμενη λειτουργικότητα και βρίσκεται ήδη σε επιχειρησιακή λειτουργία):

**Βιομηχανίας και
Ορυκτού Πλούτου**

**Εμπορίου και
Ανωνύμων
Εταιρειών**

**Αγροτικής
Ανάπτυξης και
εγγείων
βελτιώσεων**

**Υγείας &
Κοινωνικής
Πρόνοιας**

Το έργο με τίτλο «One-stop Shop για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων της Περιφέρειας Αττικής» είναι μια συνολική προσπάθεια πλήρους επανασχεδιασμού των υπηρεσιών που παρέχονται από τους κρατικούς συντελεστές της τοπικής οικονομίας (Περιφέρεια Αττικής) προς τους παραγωγικούς και επιχειρηματικούς συντελεστές της τοπικής οικονομίας.

Η εκτίμηση για τους μετρήσιμους στόχους του έργου είναι οι ακόλουθοι:

Μετρήσιμος Στόχος	Τιμή
<i>Αριθμός χρηστών (πολιτών και επιχειρήσεων) που θα χρησιμοποιούν πιλοτικά την υπηρεσία Ηλεκτρονικής Συναλλαγής με διεκπεραίωση Αιτημάτων για όλες τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών</i>	>10000 ετησίως
<i>Αριθμός χρηστών που θα χρησιμοποιούν πιλοτικά καθημερινά την υπηρεσία πληροφόρησης για νέες αιτήσεις</i>	>100 καθημερινά
<i>Αριθμός καναλιών διάθεσης των υπηρεσιών</i>	3
<i>Αριθμός επιχειρησιακών διεργασιών που αυτοματοποιούνται πλήρως από την έναρξη μέχρι την λήξη τους</i>	Τουλάχιστον 10
<i>% μείωση της χρονικής διάρκειας από την κατάθεση αίτησης μέχρι την αποστολή της απάντησης</i>	50%

3.3 ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΥΨΗΛΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Οι υπηρεσίες που θα παρέχονται μέσω του συστήματος θα ακολουθούν το μοντέλο που πανευρωπαϊκά προτείνεται για την εξειδίκευση των υπηρεσιών «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (*e-government*)» και το οποίο αναπτύσσεται στα παρακάτω επίπεδα ως εξής:

1ο Επίπεδο: Υπηρεσίες πληροφόρησης, δημοσίευση κειμένων και πακέτων πληροφοριών

Η πληροφορία η οποία θα υπάρχει διαθέσιμη σε ψηφιακή μορφή εσωτερικά στην Περιφέρεια θα μπορεί εύκολα να δημοσιοποιηθεί μέσω του νέου συστήματος. Μεταξύ των πληροφοριών αυτών θα είναι (ενδεικτικά):

- Πληροφορίες για την Περιφέρεια (οργανωτική δομή, στόχοι, έργα, τοποθεσία, επικοινωνία, κλπ).
- Πληροφορίες για το Περιβάλλον (Έργα Υποδομής, Μεταφορές / Μετακινήσεις, Υπηρεσίες Αδειοδότησης, Περιβαλλοντική Διαχείριση, κλπ).
- Πληροφορίες για Νέες Τεχνολογίες / Παιδεία / Πολιτισμό.
- Πληροφορίες για την Οικονομική Ανάπτυξη / Απασχόληση (Οργανισμός Ευρέσεως Εργασίας, Αναπτυξιακές Δράσεις, κλπ).
- Πληροφορίες για τη συνεργασία με άλλους Φορείς.
- Πληροφορίες για Νέα (Δελτία Τύπου, Ανακοινώσεις, Συνέδρια, Ημερίδες, Εκδηλώσεις, Προκηρύξεις κλπ).
- Δημοσίευση Αποφάσεων Περιφέρειας.
- Στατιστικές πληροφορίες.
- Πληροφορίες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του πολίτη αναφορικά με την τοπική αυτοδιοίκηση.

- Σύνδεση με τις πύλες των υπηρεσιών της Κυβέρνησης και Διοίκησης.
- Σύνδεση με διαδικτυακούς τόπους των άλλων ΟΤΑ Α' και Β' Βαθμού.
- Σύνδεση με ευρωπαϊκούς και διεθνείς διαδικτυακούς τόπους με πληροφορίες σε θέματα τοπικής αυτοδιοίκησης.

2ο Επίπεδο: Αλληλεπιδραστικές υπηρεσίες. Αναζήτηση πληροφοριών από τους πολίτες με ηλεκτρονικά μέσα (e-mail, fax, κόμβοι «συχνών ερωτήσεων» (FAQ), κλπ)

Το σύστημα θα συνδράμει στη διάθεση της υπάρχουσας πληροφορίας και θα αποτελέσει μια νέα βάση στη Περιφέρεια για τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών της. Η αλληλεπίδραση του πολίτη με τις υπηρεσίες της Περιφέρειας θα εξυπηρετείται σε μεγάλο βαθμό μέσα από την επαφή του με τη Διαδικτυακή Πύλη, αφού ο πολίτης θα μπορεί άμεσα να ανακτήσει την πληροφορία που χρειάζεται και να εκμεταλλευτεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα παρέχονται. Μεταξύ των υπηρεσιών που εντάσσονται σε αυτό το επίπεδο θα είναι:

- Υπηρεσία καταγραφής παραπόνων και καταγγελιών του κοινού και δομημένοι τρόποι επίλυσης τους.
- Υπηρεσία αναζήτησης δελτίων τύπου και δημοσιευμάτων.
- Υπηρεσία αναζήτησης πληροφοριών σχετικά με την πορεία αιτήσεων & αιτημάτων.
- Υπηρεσία αναζήτησης επαγγελματιών της περιοχής.
- Υπηρεσία αναζήτησης δημόσιων υπηρεσιών και φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα της περιοχής.
- Υπηρεσία αναζήτησης πληροφοριών σχετικά με Μέσα Μαζικής Μεταφοράς της περιοχής.

- Υπηρεσία ανεύρεσης τοπικών υπηρεσιών των δήμων της Περιφέρειας (δημοτικές υπηρεσίες, κέντρα νεότητας, χώροι άθλησης, ΚΑΠΗ, κλπ).

3ο Επίπεδο: Ηλεκτρονικές συναλλαγές

Η Διαδικτυακή Πύλη θα λειτουργήσει ως μέσο αμφίδρομης επικοινωνίας και θα εξασφαλίσει την επαφή με τον πολίτη και την αλληλεπίδρασή του με την Περιφέρεια για την ικανοποίηση των αιτημάτων του.

Το προτεινόμενο πληροφοριακό σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα της Ηλεκτρονικής Κατάθεση Αίτησης από τους Πολίτες για όλες τις υποθέσεις. Το πληροφοριακό σύστημα θα επιτρέπει στον πολίτη να καταχωρεί ηλεκτρονικά την αίτησή του μέσα από το Διαδίκτυο, να λαμβάνει απευθείας αριθμό πρωτοκόλλου και πρόταση ημερομηνίας για την προσέλευσή του στην υπηρεσία.

Ειδικότερα το σύστημα θα πρέπει να δίνει στον πολίτη τη δυνατότητα να εκτελεί τα ακόλουθα:

- Υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής αιτήματος αδειοδότησης ή παράτασης αδείας (online απόδοση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου αίτησης).
- Ηλεκτρονική υπηρεσία κατάθεσης δικαιολογητικών και πληροφοριακών στοιχείων φακέλου αίτησης για χορήγηση αδειών επιχειρήσεων – επαγγελματιών.
- Ηλεκτρονική Υπηρεσία αλληλεπίδρασης ενδιαφερομένου - Υπηρεσίας για τη διαχείριση αιτημάτων παράτασης αδειών λειτουργίας.
- Ηλεκτρονική Υπηρεσία αποστολής συμπληρωματικών στοιχείων / ελλείψεων αιτήματος αδειοδότησης επιχειρήσεων - επαγγελματιών.
- Ηλεκτρονική Υπηρεσία *online* παρακολούθησης πορείας αξιολόγησης του αιτήματος αδειοδότησης.
- Ηλεκτρονική Υπηρεσία ιστορικού αυτοψιών επιχείρησης.

- Υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής στοιχείων / δικαιολογητικών μετά από αυτοψίες.
- Υπηρεσία ηλεκτρονικής θέασης στοιχείων και προθεσμιών, επιβαλλόμενων προστίμων, καθώς και ενημέρωσης πληρωμής προστίμων.
- Ευέλικτη και ηλεκτρονική διαχείριση των απαιτούμενων δικαιολογητικών που απαιτούνται σχεδόν για όλες τις αιτήσεις.
- Ηλεκτρονική διαχείριση διαδικασιών με τη χρήση ενός συστήματος διαχείρισης διαδικασιών (*Workflow Management*) το οποίο επιτρέπει και τη συνεργατική διαχείριση υποθέσεων (*Collaborative Workflow Management*) μεταξύ των φορέων.
- Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων μεταξύ των φορέων και αυτόματη πρωτοκόλλησή τους χωρίς την ανάγκη υπηρεσιακής μετακίνησης και αποστολής και χειροκίνητης πρωτοκόλλησής τους.

4ο Επίπεδο: Ολοκλήρωση Συναλλαγής

Μέσω της Διαδικτυακής Πύλης ο πολίτης / επιχείρηση θα λαμβάνει τη βεβαίωση ή την άδεια την οποία αιτείται αυτόματα, όταν είναι δυνατό, από το σύστημα ή ημιαυτόματα, όταν το σύνολο των διαδικασιών που απαιτούνται δεν είναι πλήρως ηλεκτρονικοποιημένες. Σε κάθε περίπτωση, από τη στιγμή της πρώτης έκδοσής του θα έχει τη δυνατότητα ανάκτησης του σχετικού εγγράφου μέσω του συστήματος με πρόσβαση μέσω του κωδικού του.

5ο Επίπεδο: Εξατομικευμένη παροχή υπηρεσία / προσωποποίηση

Το σύστημα θα υποστηρίζει τον χρήστη στην ανάκτηση των σχετικών πληροφοριών που ενδεχόμενα τον αφορούν βάσει του ιστορικού των ενεργειών του όπως έχουν αποτυπωθεί στο σύστημα. Η προσωποποιημένη πληροφόρηση θα είναι διαθέσιμη

μέσα από την πρόσβαση του κωδικού λογαριασμού του χρήστη στην ειδική περιοχή του συστήματος που τον αφορά.

Στα πλαίσια του συστήματος θα περιλαμβάνονται, θα αποτυπώνονται και θα παρακολουθούνται όλα τα στάδια κάθε αιτήματος ανάλογα με τη φύση του και το αντικείμενο στο οποίο αφορά από την αρχική υποβολή του, την ανάθεσή του, την παρακολούθηση της πορείας διεκπεραίωσής του από τα διάφορα τμήματα και διευθύνσεις του οργανισμού της Περιφέρειας και ενδεχόμενα των περιφερειακών ενοτήτων, την εκ παραλλήλου ενημέρωση του υποβολέα για το στάδιο ολοκλήρωσης και την ολοκλήρωση της περιλαμβανόμενης και της ενδεχόμενης ηλεκτρονικής πληρωμής του. Στα πλαίσια του συστήματος θα οργανωθούν και θα παρακολουθούνται ως προς την πληρότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων τους τα απαιτούμενα μητρώα, καθώς επίσης θα υπάρξει πρόβλεψη Διαλειτουργικότητας με μητρώα επιμελητηρίων ή άλλων φορέων.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα παρέχονται μέσω του υλικού και λογισμικού που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του Έργου προσδιορίζονται στον Πίνακα που ακολουθεί:

Περιγραφή Υπηρεσίας	Απαιτούμενα στοιχεία (δεδομένα εισόδου)	Στοιχεία αποτελέσματος (δεδομένα εξόδου)	Επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Κατάθεση Αίτησης για πολίτες	Δικαιολογητικά αίτησης	Ηλεκτρονική Αίτηση	5
Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Κατάθεση Αίτησης για επιχειρήσεις	Δικαιολογητικά αίτησης	Ηλεκτρονική Αίτηση	5
Υπηρεσία ηλεκτρονικής διαχείριση, παρακολούθησης και έκδοσης των απαιτούμενων δικαιολογητικών για πολίτες	Ηλεκτρονική Αίτηση και Δικαιολογητικά	Κατάσταση σε κάθε βήμα της αίτησης	5
Υπηρεσία ηλεκτρονικής διαχείρισης, παρακολούθησης των	Ηλεκτρονική Αίτηση και Δικαιολογητικά	Κατάσταση σε κάθε βήμα της αίτησης	5

απαιτούμενων δικαιολογητικών για επιχειρήσεις			
Υπηρεσία ηλεκτρονικής διαχείριση διαδικασιών που αφορούν αιτήσεις πολιτών	Ηλεκτρονική Αίτηση, Δικαιολογητικά και κατάσταση αίτησης	Αλλαγή της Κατάστασης σε κάθε βήμα της αίτησης	3
Υπηρεσία ηλεκτρονικής διαχείριση διαδικασιών που αφορούν αιτήσεις επιχειρήσεων	Ηλεκτρονική Αίτηση, Δικαιολογητικά και κατάσταση αίτησης	Αλλαγή της Κατάστασης σε κάθε βήμα της αίτησης	3
Υπηρεσία ηλεκτρονικής διαχείριση διαδικασιών που αφορούν το Κράτος	Ηλεκτρονική Αίτηση, Δικαιολογητικά και κατάσταση αίτησης	Αλλαγή κατάστασης ανά εσωτερικό τομέα της Περιφέρειας	3
Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων από αιτήσεις πολιτών	Ηλεκτρονική Αίτηση, Δικαιολογητικά και κατάσταση αίτησης	Ψηφιοποιημένα Έγγραφα και web πρωτόκολλο	3
Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων από αιτήσεις επιχειρήσεων	Ηλεκτρονική Αίτηση, Δικαιολογητικά και κατάσταση αίτησης	Ψηφιοποιημένα Έγγραφα και web πρωτόκολλο	3
Υπηρεσία Διοικητικής Πληροφόρησης και αξιολόγησης απόδοσης	Κατάσταση εξυπηρετούμενων αιτήσεων	Δείκτες απόδοσης	3
Υπηρεσία ψηφιοποίησης εγγράφων από αιτήσεις πολιτών	Ψηφιοποιημένα έγγραφα	Ψηφιοποιημένα Έγγραφα και web πρωτόκολλο	3
Υπηρεσία ψηφιοποίησης εγγράφων από αιτήσεις επιχειρήσεων	Ψηφιοποιημένα έγγραφα	Ψηφιοποιημένα Έγγραφα και web πρωτόκολλο	3

Η παράμετρος που έχει μεταβάλει την εισαγωγή εφαρμογών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών στην καθημερινή ζωή είναι η χαμηλού κόστους και μεγάλων ταχυτήτων επικοινωνία του εξοπλισμού κινητής τηλεφωνίας και λοιπών φορητών συσκευών μέσω συσκευών ασύρματης δικτύωσης. Το σύνολο των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν θα παρέχεται κατά βάση μέσω του διαδικτύου για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των

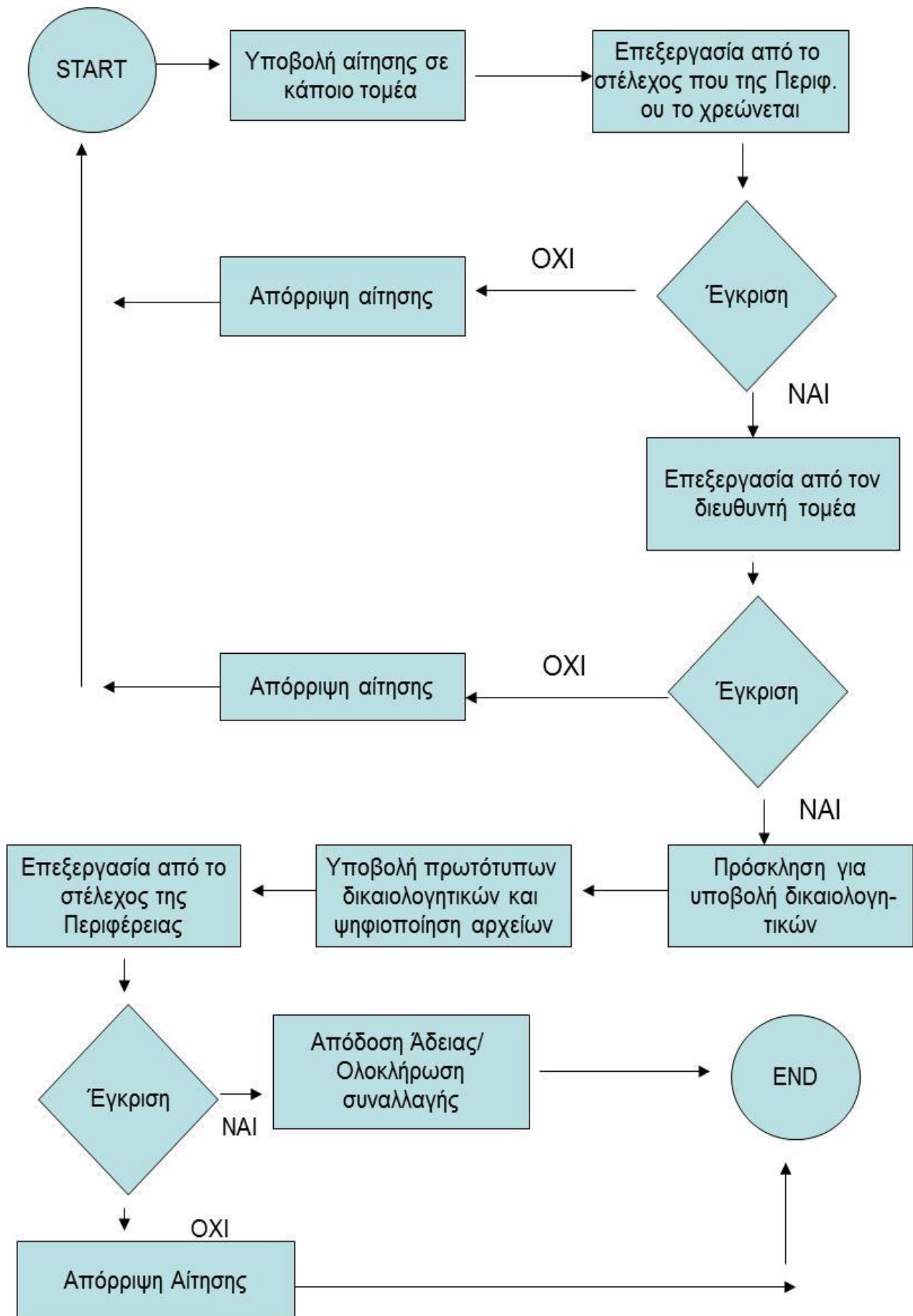
επιχειρήσεων της Περιφέρειας. Θα αναπτυχθεί κατάλληλο λογισμικό που θα παρέχει τη δυνατότητα διασύνδεσης με τις υπηρεσίες που θα προσφέρει η Περιφέρεια από την Διαδικτυακή πύλη μέσω συσκευών κινητής τηλεφωνίας και συσκευών χειρός.

3.4 ΣΕΝΑΡΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Τα σενάρια χρήσης θα περιλαμβάνουν τις παρακάτω περιπτώσεις:

- Προσθήκη Αίτησης
- Ολοκλήρωση Αίτησης
- Ενημέρωση Κατάστασης Αιτήσεων
- Έγκριση Αίτησης
- Απόρριψη Αίτησης

Ένα τυπικό διάγραμμα ροής για την πορεία των αιτήσεων φαίνεται στο επόμενο διάγραμμα:



ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΑΙΤΗΣΗΣ

Επιθυμητό Αποτέλεσμα – Εισαγωγή στο σύστημα μιας νέας αίτησης για έναν από τους παραπάνω τομείς και μία από τις παραπάνω περιπτώσεις. Η νέα αίτηση δημιουργείται με αρχική κατάσταση αναμονής (*pending*).

Σημείο εισαγωγής – Ο χρήστης θέλει να προσθέσει μια νέα αίτηση στο σύστημα.

Κριτήριο τερματισμού – Η νέα αίτηση αποθηκεύεται.

Περιγραφή λειτουργίας – Ο χρήστης, όταν αυτός το επιθυμεί, επιλέγει την προσθήκη μιας νέας αίτησης. Με την επιλογή αυτή εμφανίζεται μια φόρμα εισαγωγής αίτησης, η οποία πρέπει να συμπληρωθεί από τον χρήστη. Τα στοιχεία της φόρμας είναι όλα απαραίτητα για την επιτυχημένη υποβολή της αίτησης. Με την υποβολή της αίτησης, δημιουργείται το πρωτόκολλο της αίτησης και αποθηκεύεται στον τοπικό χώρο (στον εξυπηρετητή) αποθήκευσης του χρήστη.

Απαραίτητες πληροφορίες – Το σύνολο των δικαιολογητικών που απαιτούνται για κάθε αίτηση (είτε είναι σκαναρισμένα είτε όχι).

3.5 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Το σύστημα που θα αναπτυχθεί θα είναι «**ανοικτής**» αρχιτεκτονικής (*open architecture*), δηλαδή θα παρέχει ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και θα χρησιμοποιούνται πρότυπα που θα διασφαλίζουν:

- Την **ομαλή συνεργασία** και λειτουργία μεταξύ των επιμέρους λειτουργικών εφαρμογών και συστημάτων της ολοκληρωμένης λύσης.
- Τη **δικτυακή συνεργασία** μεταξύ εφαρμογών ή/και συστημάτων τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα.
- Την **επεκτασιμότητα** των μηχανογραφικών συστημάτων και εφαρμογών χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους.

Στόχοι του σχεδιασμού πρέπει να είναι οι εξής:

- Επίτευξη της μεγαλύτερης δυνατής **ομοιομορφίας** στις διεπαφές μεταξύ των διαφόρων εφαρμογών και στον τρόπο εργασίας αυτών.
- Επιλογή κοινών και **φιλικών τρόπων παρουσίασης**, όσον αφορά τις διεπαφές των χρηστών με τις εφαρμογές.
- Εξασφάλιση **πλήρους λειτουργικότητας** μέσω του Διαδικτύου για το σύνολο των εφαρμογών και εργαλείων που θα αποτελέσουν την λύση.
- **Διαμόρφωση** του περιβάλλοντος ανάπτυξης εφαρμογών με βάση τα διεθνή πρότυπα και πρωτόκολλα.
- **Ανοικτά** τεκμηριωμένα και δημοσιευμένα συστήματα διεπαφής με προγράμματα τρίτων.
- **Ανοικτά πρωτόκολλα** επικοινωνίας.
- **Ανοικτό περιβάλλον** ως προς τη μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα.

Ακόμη θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί σούιτ εργαλείων ανάπτυξης, συντήρησης και διαχείρισης των εφαρμογών και των εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν, η οποία θα είναι συμβατή με την επιλεγθείσα βάση δεδομένων. Στα πλαίσια αυτά απαιτείται:

- Χρήση **γραφικού περιβάλλοντος** λειτουργίας του χρήστη με το σύστημα (*GUI*) για την αποδοτική χρήση των εφαρμογών και την ευκολία εκμάθησής τους.
- **Ενσωμάτωση** στα υποσυστήματα άμεσης υποστήριξης βοήθειας (*online help*) και οδηγιών προς τους χρήστες ανά διαδικασία ή και οθόνη. Μηνύματα λαθών (*error messages*) και στην Ελληνική γλώσσα και ειδοποίηση των χρηστών με όρους οικείου προς αυτούς.
- Δυνατότητα χρησιμοποίησης από το χρήστη συγκεκριμένων **προσχεδιασμένων αναφορών** που θα περιέχουν πληροφορίες για την ανάλυση των βασικών

διαδικασιών που επιθυμεί η Περιφέρεια να εντάξει στο σύστημα, καθώς και δυνατότητα για δημιουργία και ανάλυση συγκεκριμένων παραμέτρων και υποθέσεων.

- Δυνατότητα άμεσης σύνδεσης των αναφορών κατά τη δημιουργία τους με **επίπεδα ταυτοποίησης** (*authorization*) και ασφάλειας.
- Δυνατότητα **στατιστικής επεξεργασίας** στοιχείων.
- Άμεση ανταλλαγή επεξεργάσιμων στοιχείων από και προς τα εργαλεία υποστήριξης εργασιών γραφείου.
- Δυνατότητα συνδυασμού και **επεξεργασίας στοιχείων** τόσο από εσωτερικές όσο και από εξωτερικές πηγές πληροφόρησης. Η ανάλυση και η παρουσίαση των πληροφοριών θα πρέπει να γίνεται με την κατά περίπτωση πιο πρόσφορη μορφή (πίνακες, γραφικά, στατιστικά, κλπ).
- **Δυνατότητα εξαγωγής** του συνόλου των αναφορών και των στατιστικών του συστήματος σε διαφορετικές ηλεκτρονικές μορφές αρχείων για την κατά περίπτωση καλύτερη αξιοποίησή τους (π.χ. ιστοσελίδες, απλό κείμενο, έγγραφα *PDF*, έγγραφα *Word/Excel*, σχεσιακοί πίνακες, κτλ)

Οι προτεινόμενες λύσεις θα πρέπει να εναρμονίζονται με τις παρακάτω τεχνολογικές και λειτουργικές προτεραιότητες:

Δυνατότητα λειτουργίας σε περιβάλλον Εικονικών Μηχανών (Virtualization), το οποίο θα εξυπηρετείται από το *Data Center* της Περιφέρειας

Υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας μέσω της δημιουργίας Υπηρεσιών Διαδικτύου (*Web Services*) και εγγραφής αυτών στο Μητρώο της Δημόσιας Διοίκησης (Πύλη «ΕΡΜΗΣ»), όπου αυτό είναι δυνατόν

Πολυκαναλική διάθεση των προσφερόμενων υπηρεσιών, όπου αυτό είναι δυνατόν, με έμφαση στη διάθεση των υπηρεσιών μέσω κινητού τηλεφώνου ή άλλων έξυπνων συσκευών

Υπηρεσίες με χρήση *Web2.0* εργαλείων και με Έξυπνους *Alerting* μηχανισμούς προς τους ενδιαφερόμενους

Ανάπτυξη λογισμικού με χρήση ανοικτών προτύπων

Τα υποσυστήματα που περιλαμβάνονται στο έργο είναι:

Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτήσεων και αιτημάτων

Το Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτήσεων - Αιτημάτων θα διαχειρίζεται το μεγαλύτερο μέρος της συναλλαγής της Περιφέρειας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καλύπτοντας ένα μεγάλο φάσμα εξωστρεφών λειτουργιών της Περιφέρειας.

Το συγκεκριμένο υποσύστημα έχει δύο όψεις: Η πρώτη όψη είναι εξωστρεφής και αφορά τις επιχειρήσεις και τους πολίτες που συναλλάσσονται με όλες τις Γενικές Διευθύνσεις της Περιφέρειας αλλά και τις Διευθύνσεις των Περιφερειακών Ενοτήτων. Η δεύτερη όψη είναι εσωστρεφής και αφορά τη διαχείριση των εισερχόμενων αιτήσεων στο εσωτερικό αυτών των Διευθύνσεων.

Εξωστρεφές Τμήμα (front-end)

Μέσω του εξωστρεφούς τμήματος του Υποσυστήματος, οι συναλλασσόμενοι πολίτες και επιχειρήσεις μπορούν να καταθέτουν ηλεκτρονικά οποιαδήποτε αίτηση. Για το τμήμα αυτό του Υποσυστήματος θα δημιουργηθεί μια διαδικτυακή πύλη με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία υποβολής μιας αίτησης - αιτήματος όσο και σχετικά με τη διαδικασία έκδοσης του τελικού εγγράφου (π.χ. άδεια ή απόφαση) που ζητά ο αιτούμενος πολίτης ή η επιχείρηση. Ο πολίτης ή η επιχείρηση μετά την απαραίτητη διαδικασία εγγραφής θα μπορεί να καταχωρίζει στοιχεία στο σύστημα και στη συνέχεια θα έχει πλήρη δικαιώματα πρόσβασης στο Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτήσεων.

Εφόσον πραγματοποιείται η εισαγωγή στο σύστημα με τα απαραίτητα μοναδικά στοιχεία, θα καλείται ο πολίτης ή η επιχείρηση να επιλέξει το είδος της αίτησης. Το σύστημα θα του εμφανίζει την κατάλληλη φόρμα, ανάλογα με την αίτηση που επέλεξε ο συναλλασσόμενος. Η φόρμα αυτή θα μπορεί να συμπληρώνεται ηλεκτρονικά από τον πολίτη και στη συνέχεια να τυπώνεται. Με τον τρόπο αυτό θα αποθηκεύονται ηλεκτρονικά όλα τα στοιχεία της αίτησης στη βάση δεδομένων του συστήματος. Παράλληλα, στον συναλλασσόμενο πολίτη ή επιχείρηση θα εμφανίζονται και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν μαζί με την αίτηση.

Ανάλογα με την αίτηση που επέλεξε ο συναλλασσόμενος θα έχει πρόσβαση στη λίστα με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά κατηγοριοποιημένα, λαμβάνοντας ενημέρωση για τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί ο ίδιος για κάθε κατηγορία δικαιολογητικού όπως φαίνεται παρακάτω:

- Δικαιολογητικά Τύπου Α: Ο συναλλασσόμενος θα ενημερώνεται ότι πρέπει να προσκομίσει τα συγκεκριμένα δικαιολογητικά στην υπηρεσία.

- Δικαιολογητικά Τύπου Β: Ο συναλλασσόμενος θα ενημερώνεται ότι δεν απαιτείται να προσκομίσει τα συγκεκριμένα δικαιολογητικά τα οποία θα τα ζητήσει η Περιφέρεια από την αρμόδια υπηρεσία.
- Δικαιολογητικά Τύπου Γ: Ο συναλλασσόμενος θα ενημερώνεται ότι το σύστημα πρόκειται να αιτηθεί ηλεκτρονικά τα συγκεκριμένα δικαιολογητικά από τρίτο σύστημα, αναφέροντας για κάθε δικαιολογητικό και το συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα (π.χ. Τίτλος Κυριότητας: Εθνικό Κτηματολόγιο). Εάν απαιτείται για κάποιο δικαιολογητικό επί πλέον πληροφορία, προκειμένου να προωθήσει το σύστημα την αίτηση του δικαιολογητικού στο τρίτο σύστημα, αυτή θα ζητείται από το συναλλασσόμενο στο σημείο αυτό.
- Δικαιολογητικά Τύπου Δ: Ο συναλλασσόμενος θα καλείται να συμπληρώσει σε ηλεκτρονική μορφή την απαιτούμενη υπεύθυνη δήλωση, η οποία θα έχει έτοιμο συμπληρωμένο το κείμενο που απαιτείται.

Εσωστρεφές Τμήμα (back-office)

Το εσωστρεφές τμήμα του Υποσυστήματος παρέχει στους αρμόδιους υπαλλήλους των Διευθύνσεων της Περιφέρειας ένα πλήρες εργαλείο διαχείρισης των αιτήσεων. Η πρόσβαση στο Υποσύστημα για τους υπαλλήλους ανάλογα με το ρόλο τους θα πραγματοποιείται και πάλι μέσω της Διαδικτυακής Πύλης, η οποία θα περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και παραδείγματα για τη σωστή χρήση της εφαρμογής και τη σωστή διαχείριση των αιτήσεων - αιτημάτων. Κάθε αίτηση θα είναι συσχετισμένη με κάποια συγκεκριμένη ροή εργασίας, την οποία θα αντλεί από το Υποσύστημα Ροών Εργασίας και Διαχείρισης Εγγράφων που περιγράφεται παρακάτω. Η ροή αυτή θα περιέχει τα διακριτά βήματα, τους ρόλους των υπαλλήλων που έχουν την ευθύνη διεκπεραίωσης των αιτήσεων - αιτημάτων και τα συνοδευτικά έγγραφα που αποτελούν

προϋπόθεση εκτέλεσης κάποιας ενέργειας. Τα δεδομένα αυτά αποτελούν ουσιαστικά τις παραμέτρους της διαδικασίας που περιγράφει τον τρόπο διεκπεραίωσης μιας αίτησης.

Υποσύστημα έκδοσης αδειών / δικαιολογητικών και εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων

Το Υποσύστημα Δικαιολογητικών και Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων διασυνδέεται άμεσα με το Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτήσεων και Αιτημάτων. Τα δικαιολογητικά ορίζονται με διάφορα κριτήρια, όπως η κατηγορία τους (Δικαιολογητικό Τύπου Α: προσκομίζεται από τον συναλλασσόμενο, Δικαιολογητικό Τύπου Β: αναζητείται από τον Φορέα, Δικαιολογητικό Τύπου Γ: ζητείται ηλεκτρονικά με διασύνδεση με το κατάλληλο πληροφοριακό σύστημα του αρμόδιου Φορέα), το είδος τους (αν πρόκειται για άδεια, υπεύθυνη δήλωση, πιστοποιητικό, έκθεση - αυτοψία κλπ.), το Φορέα που τα εκδίδει (π.χ. Καλλικράτειος Δήμος, Υπουργείο, Διευρυμένη Περιφέρεια κλπ), την κρισιμότητά τους κ.ά.

Υποσύστημα Ροών Εργασίας / Διαχείρισης Εγγράφων

Στο συνολικό σύστημα θα υλοποιηθεί ένα ευέλικτο σύστημα διαχείρισης ροής επιχειρησιακών διαδικασιών (*workflow management system*) με στόχο την ευκολότερη, αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη διαχείριση των ροών των εργασιών που διενεργούνται. Το σύστημα θα έχει τη δυνατότητα να προσαρμόζεται στις εκάστοτε απαιτήσεις των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και στον τρόπο που λειτουργεί ο Φορέας.

Μέσω της προτεινόμενης τεχνικής λύσης θα πρέπει η διαδικασία για την αδειοδότηση μιας επιχείρησης ή ενός επαγγελματία να ξεκινά από την προσκόμιση των δικαιολογητικών και την αίτηση αδειοδότησης. Αφού πρωτοκολληθεί η αίτηση, θα πρέπει να πραγματοποιείται ο έλεγχος των δικαιολογητικών. Μέχρι το σημείο αυτό, ο

ενδιαφερόμενος θα έχει τη δυνατότητα να αιτηθεί *online* για την άδεια που ενδιαφέρεται και να του αποδίδεται ηλεκτρονικό πρωτόκολλο.

Επίσης, θα πρέπει να μπορεί να παραθέτει ηλεκτρονικά όσα περισσότερα στοιχεία και δικαιολογητικά μπορεί, έτσι ώστε να πραγματοποιείται ένας προκαταρκτικός έλεγχος από τις αρμόδιες Διευθύνσεις και Τμήματα. Εφόσον πραγματοποιηθεί ηλεκτρονικός έλεγχος και ενημέρωση του ενδιαφερομένου για τις ελλείψεις που έχει ο ηλεκτρονικός του φάκελος, θα πρέπει να δίνονται (ηλεκτρονικά) οδηγίες για τα στοιχεία που πρέπει να προσκομίσει με την επίσκεψη του στην Υπηρεσία. Έτσι, οι απαιτούμενες επισκέψεις θα μειωθούν από 2-3 ή και περισσότερες μέχρι σήμερα, σε μια και μοναδική. Παράλληλα, θα μειωθεί ο χρόνος διεκπεραίωσης του τελικού ελέγχου και θα ελαχιστοποιηθεί η πιθανότητα να οδηγηθούμε σε συμπληρωματικό έλεγχο (αποφυγή ενός βήματος από το υφιστάμενο *workflow*).

Εφόσον τα δικαιολογητικά θα είναι πλήρη, θα πραγματοποιείται ταχύτερα η αξιολόγηση της αίτησης (απόρριψη ή έγκριση προς διενέργεια αυτοψίας). Στο σημείο αυτό τα αποτελέσματα της αξιολόγησης θα πρέπει να κοινοποιούνται αυτόματα στον ενδιαφερόμενο, ο οποίος θα μπορεί να ενημερώνεται άμεσα είτε για τους λόγους απόρριψης της αίτησής του (αν αυτή απορριφθεί) ή για τους χρόνους / προθεσμίες διενέργειας των απαιτούμενων αυτοψιών, έτσι ώστε να προετοιμαστεί κατάλληλα, εφόσον η αξιολόγηση είναι θετική.

Στη συνέχεια, και αφού πραγματοποιηθεί η απαραίτητη αυτοψία, ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να μπορεί να πληροφορείται άμεσα για την έκθεση ελέγχου που τον αφορά. Έτσι, είτε πρόκειται για αυτοψία προς έγκριση άδειας, είτε έλεγχος για ανανέωση άδειας, είτε προγραμματισμένος έλεγχος λειτουργίας, ο ενδιαφερόμενος θα έχει πρόσβαση σε πληροφοριακά στοιχεία, εκθέσεις και πορίσματα σε πραγματικό χρόνο, χωρίς να απαιτείται η επίσκεψη του στην Υπηρεσία.

Τέλος, ανάλογα με το αποτέλεσμα της έκθεσης, ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να εκτελέσει επόμενα βήματα μέσω του συστήματος (κατάθεση απάντησης / ένστασης, προσκόμιση στοιχείων / επιπλέον δικαιολογητικών, στοιχείων διεκπεραίωσης απαιτούμενων ενεργειών, αποπληρωμής προστίμων, κλπ.).

Λαμβάνοντας υπόψη τα πιο πάνω, η Περιφέρεια με το συγκεκριμένο έργο αποσκοπεί στη σημαντική βελτίωση του χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών αδειοδοτήσεων, καθώς και στη μείωση του αριθμού των επισκέψεων του ενδιαφερόμενου (επιχείρησης / πολίτη) στην υπηρεσία. Μέσω εξειδικευμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που πρόκειται να αναπτυχθούν, η Περιφέρεια αποσκοπεί να ενσωματώσει στη λειτουργία της μία ψηφιακή πλατφόρμα υποδοχής και διεκπεραίωσης των διαδικασιών αδειοδότησης επιχειρήσεων και επαγγελματιών και να θεσπίσει εναλλακτικά «κανάλια» αλληλεπίδρασης των ενδιαφερόμενων με τις αρμόδιες Διευθύνσεις και τα υπαγόμενα σε αυτές Τμήματα. Ως αποτέλεσμα, η όλη διαδικασία θα αυτοματοποιηθεί, παρέχοντας δυνατότητες: α) ηλεκτρονικής υποβολής στοιχείων αιτήσεων / φακέλου, β) ηλεκτρονικής παρακολούθησης ανά στάδιο διαδικασίας, γ) ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης θεμάτων / προβλημάτων (π.χ. ελλείψεων δικαιολογητικών), δ) άμεσης ενημέρωσης του ενδιαφερόμενου για θέματα όπως τα αποτελέσματα των ελέγχων καθώς και τα πρόστιμα που προκύπτουν. Επιπλέον, θα βελτιωθεί ο χρόνος αλληλεπίδρασης και διεκπεραίωσης θεμάτων μεταξύ των Διευθύνσεων και των Τμημάτων της Περιφέρειας εσωτερικά, καθώς θα παρέχεται ένα ενιαίο ψηφιακό ενδο-επιχειρησιακό περιβάλλον διεκπεραίωσης των απαιτούμενων ενεργειών.

Υποσύστημα ψηφιοποίησης εγγράφων

Το σύστημα θα πρέπει να τηρεί κατ' ελάχιστο τις ακόλουθες προδιαγραφές:

- Υποστήριξη ενιαίου και **διαφανούς χειρισμού** οποιουδήποτε είδους πληροφορίας που τηρεί ο Φορέας.
- **Ιεραρχική απεικόνιση** της κεντρικής αποθηκευτικής δομής με πολλαπλούς, εναλλακτικούς ή συμπληρωματικούς τρόπους.
- Υποστήριξη **σήμανσης** τόσο των φακέλων, όσο και των ηλεκτρονικών αρχείων με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και ιδιότητες.
- Υποστήριξη **αναζήτησης** ηλεκτρονικών αρχείων βάσει των παραπάνω ιδιοτήτων και αναζήτηση με βάση ελεύθερο κείμενο (*free text search*) στο περιεχόμενο των εγγράφων).
- Υποστήριξη **απευθείας αποθήκευσης** ενός νέου εγγράφου που δημιουργείται με τοπικές εφαρμογές (π.χ. *Word document*) στην κεντρική αποθηκευτική δομή.
- **Υποστήριξη αντιγραφής** υφιστάμενων ηλεκτρονικών αρχείων από τοπικό σκληρό δίσκο στο *data repository* και αντίστροφα, με απλή λειτουργικότητα.
- Απλό στη διαχείριση **σύστημα διαβάθμισης** της πρόσβασης στα έγγραφα και στους φακέλους μεταξύ των χρηστών.
- **Υποστήριξη πολλαπλών εκδόσεων** για τα έγγραφα (*versioning control*), διαδικασιών *check-in&check-out, locking, publishing*.
- Υποστήριξη χαρακτηρισμού της κατάστασης του εγγράφου και απλής παρακολούθησης του «κύκλου ζωής» του (*life-cycle*) μέσω κατάλληλου πεδίου «Κατάσταση Εγγράφου» στις ηλεκτρονικές φόρμες αρχειοθέτησης για την παρακολούθηση του κύκλου ζωής του.
- **Ενημέρωση επί των αλλαγών** στα υπάρχοντα έγγραφα (*tracking, alerts*) και την είσοδο νέων μέσω κατάλληλων λειτουργιών της υπηρεσίας διαχείρισης εγγράφων.

Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης ενημέρωσης για την πορεία έκδοσης δικαιολογητικών

Η υλοποίηση της ηλεκτρονικής Πύλης προσθέτει σημαντικά πλεονεκτήματα για την Περιφέρεια και ενισχύει τη χρήση πρωτοποριακών λύσεων από αυτήν. Η ηλεκτρονική Πύλη θα επιφέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα μόνο αν διαθέτει χαρακτηριστικά και λειτουργίες που θα την κάνουν σημείο αναφοράς στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Η Διαδικτυακή Πύλη θα πρέπει να υποστηρίζει τη δυνατότητα πρόσβασης από ΑΜΕΑ, δηλαδή θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα υποστήριξης του πρότυπου W3C Web Accessibility Initiative (WAI) για την εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες.

Στο πλαίσιο ανάπτυξης της διαδικτυακής πύλης, θα απαιτηθεί η δημιουργία web services και εγγραφής αυτών στο Μητρώο της Δημόσιας Διοίκησης (Πύλη «ΕΡΜΗΣ»), με σκοπό την απρόσκοπτη επικοινωνία και αποστολή δεδομένων σε πληροφοριακά συστήματα της δημόσιας διοίκησης.

Η Διαδικτυακή Πύλη θα αποτελείται από διακριτές λειτουργικές περιοχές, με στόχο να καλύψει τις απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων της Περιφέρειας.

Η Διαδικτυακή Πύλη θα περιλαμβάνει δύο βασικές λειτουργικές περιοχές:

A) Περιοχή Πληροφόρησης και Διαδραστικής Επικοινωνίας

B) Περιοχή Υπηρεσιών

Η περιοχή των Υπηρεσιών που θα διατίθεται μέσα από την Πύλη αποτελούν ίσως το κρίσιμότερο μέρος του συστήματος, καθώς θα υποστηρίζει την παροχή υπηρεσιών τουλάχιστον 1ου, 2ου και 3ου επιπέδου

- **1ο Επίπεδο:** Δημοσίευση κειμένων και πακέτων πληροφοριών της Περιφέρειας.
- **2ο Επίπεδο:** Παροχή πληροφοριών στους πολίτες με ηλεκτρονικά μέσα (e-mail, fax, κόμβοι FAQ, κλπ).
- **3ο Επίπεδο:** Συναλλαγή, με παροχή τουλάχιστον της δυνατότητας ηλεκτρονικής κατάθεσης αιτήσεων.

Η Διαδικτυακή Πύλη θα είναι προσβάσιμη από τις ακόλουθες κατηγορίες χρηστών:

- **Πολίτες:** Πολίτες θεωρούνται όσοι διαμένουν στα όρια της Περιφέρειας δίχως να είναι εγγεγραμμένοι στα Δημοτολόγια.
- **Δημότες:** Δημότες όλων των Δήμων της Περιφέρειας θεωρούνται όσοι είναι εγγεγραμμένοι στα Δημοτολόγια των Δήμων της Περιφέρειας.
- **Δικαιούχοι:** Δικαιούχοι θεωρούνται όσοι έχουν οικονομικές απαιτήσεις από την Περιφέρεια (π.χ. προμηθευτές).
- **Επιχειρήσεις:** Επιχειρήσεις θεωρούνται οι επιχειρήσεις που έχουν έδρα στην Περιφέρεια.

Οι παραπάνω συναλλασσόμενοι θα έχουν πρόσβαση στα υποσυστήματα μέσω Διαδικτύου. Η δυνατότητα χρήσης των επί μέρους υπηρεσιών Διαδικτύου θα εξαρτάται από την κατηγορία στην οποία ανήκει ο συναλλασσόμενος. Για την πρόσβαση στα παραπάνω συστήματα θα απαιτείται από τον χρήστη η χρήση ενός μοναδικού αριθμού που θα του έχει προσκομίσει η Περιφέρεια (κωδικός πρόσβασης – PIN).

Όταν ο συναλλασσόμενος έχει χρησιμοποιήσει τα επίπεδα ασφαλείας σωστά (δηλαδή έχει ολοκληρώσει με επιτυχία τη διαδικασία *LOGIN*), τότε το σύστημα θα του επιτρέπει να χρησιμοποιεί μόνο τις υπηρεσίες για τις οποίες έχει δικαίωμα, ανάλογα δηλαδή με την κατηγορία χρηστών στην οποία ανήκει.

Υποσύστημα Αυθεντικοποίησης και Πιστοποίησης Χρηστών

Για την παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους συναλλασσόμενους Φορείς με τον Περιφέρεια Φορείς, είναι απαραίτητη η επιλογή των κατάλληλων μηχανισμών αυθεντικοποίησης, ταυτοποίησης και εγγραφής των χρηστών σύμφωνα με το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τα Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (*e-gif*) και συγκεκριμένα το Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ) που έχει καταρτιστεί από το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης. Οι οδηγίες βασίζονται, κατά κύριο λόγο, στο ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία των προσωπικών και ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων, καθώς για την προστασία της ιδιωτικότητας του πολίτη.

Το ΠΨΑ θα βελτιώσει το επίπεδο ασφάλειας των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον Φορέα, θα προσαρμόσει τις υπηρεσίες του Φορέα στις απαιτήσεις της σύγχρονης εποχής και θα τις εναρμονίσει με την ευρωπαϊκή πολιτική και κατευθύνσεις. Η υιοθέτηση του ΠΨΑ αναμένεται να βελτιώσει σημαντικά την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών, εφαρμόζοντας την «αρχή της αναλογικότητας» κατά τη διαδικασία επιλογής των μηχανισμών αυθεντικοποίησης: όσο πιο σοβαρές είναι οι επιπτώσεις που μπορεί να προκύψουν από τη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή τροποποίηση των δεδομένων που αξιοποιεί μια υπηρεσία, τόσο πιο ισχυροί πρέπει να είναι οι μηχανισμοί αυθεντικοποίησης.

Υποσύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης

Το Υποσύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης θα προσφέρει τη δυνατότητα στους διαχειριστές του συστήματος, μέσα σε ένα εσωστρεφές περιβάλλον, να λαμβάνουν αναφορές και στατιστικά στοιχεία για όλα τα Υποσυστήματα. Θα υπάρχει επιπλέον

δυνατότητα εξαγωγής των στοιχείων αυτών σε διάφορα γνωστά format (π.χ. *PDF*, *XLS*) για περαιτέρω επεξεργασία.

Η Διοίκηση μπορεί να λαμβάνει στατιστικά στοιχεία για όλες τις υπηρεσίες και για συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Τα στοιχεία επιστρέφονται σε μορφή πινάκων και σε γραφήματα για την ευκολότερη ανάγνωση. Έτσι, θα μπορούν να παρέχονται στοιχεία σε επεξεργάσιμη μορφή όπως:

**Ημερήσια, Εβδομαδιαία
και Μηνιαία Κατάσταση
αιτήσεων – αιτημάτων**

**Κατάσταση αιτήσεων-
αιτημάτων σε
συγκεκριμένη χρονική
περίοδο**

**Κατάσταση αιτήσεων -
αιτημάτων που δεν έχουν
διεκπεραιωθεί**

**Μέσος χρόνος
διεκπεραίωσης αιτήσεων
ανά κατηγορία αιτήσεων
και ανά Διεύθυνση ή ανά
Γενική Διεύθυνση**

**Στοιχεία διεκπεραίωσης
αιτήσεων ανά υπάλληλο
ή ανά Προϊστάμενο**

Υποσύστημα mobile site για την πληροφόρηση της πορείας έκδοσης δικαιολογητικών και αδειών

Η δικτυακή Πύλη mobile site θα περιλαμβάνει και αυτή τις δύο βασικές λειτουργικές περιοχές:

A) Περιοχή Πληροφόρησης και Διαδραστικής Επικοινωνίας.

B) Περιοχή Υπηρεσιών.

Πρακτικά πρόκειται για το υποσύστημα της διαδικτυακής πύλης ενημέρωσης για την πορεία έκδοσης δικαιολογητικών αλλά σε περιβάλλον πιο «ελαφρύ» και σχεδιαστικά φιλικό για φορητές συσκευές.

Υποσύστημα προσωποποιημένης πληροφόρησης μέσω SMS

Ο πιστοποιημένος χρήστης θα έχει τη δυνατότητα να εγγράφεται στην υπηρεσία, και να έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες που τον ενδιαφέρουν ή έχει υποβάλλει αίτηση:

Στην προληπτική παροχή υπηρεσιών (proactive service delivery), ο χρήστης θα λαμβάνει μηνύματα (*email / sms*) από την υπηρεσία. Τα μηνύματα αυτά θα παραπέμπουν το χρήστη στην ιστοσελίδα της Περιφέρειας όπου θα βλέπει την πορεία της αίτησής του (αν άλλαξε κατάσταση κτλ)

Στη διαδραστική παροχή υπηρεσιών, ο χρήστης θα αποστέλλει σε πενταψήφιο αριθμό τον κωδικό αίτησης και κάποιο πρόθεμα και θα ενημερώνεται εκείνη την ώρα **α) για την πορεία της αίτησης β) για το χρόνο προσέλευσής του και υπογραφής των αιτήσεών του.**

Υποσύστημα Διαχείρισης καταγγελιών – παραπόνων - υποδείξεων

Η συγκεκριμένη εφαρμογή / υποσύστημα θα έχει ως αντικείμενο την καταγραφή των καταγγελιών, παραπόνων και υποδείξεων που θα προέρχονται από τους πολίτες και τη διαχείριση των απαραίτητων διαδικασιών για τη διεκπεραίωση τους από την αντίστοιχη αρμόδια Διεύθυνση και την τελική ενημέρωση του πολίτη.

Η διαχείριση των καταγγελιών θα πρέπει να ακολουθεί ένα διάγραμμα ροής το οποίο θα αντικατοπτρίζει τα στάδια διεκπεραίωσης ενός αιτήματος. Για κάθε αίτημα από τη στιγμή έναρξης της καταγραφής του ως την ολοκλήρωση της διεκπεραίωσής του θα πρέπει να υπάρχουν τα ακόλουθα στάδια: της υποβολής, της επεξεργασίας και τέλος της διεκπεραίωσης και ενημέρωσης του πολίτη.

Η εφαρμογή θα πρέπει να επιτρέπει στους υπαλλήλους να βλέπουν τη λίστα εκκρεμών καταγγελιών που τους αφορούν ανάλογα το ρόλο και την υπηρεσία στην οποία ανήκουν. Επιπλέον, θα πρέπει να μπορούν να παρακολουθούν την κατάσταση των αιτημάτων που τους έχουν ανατεθεί, να τα εμφανίζουν και να τα επεξεργάζονται περαιτέρω, να αλλάζουν την κατάστασή τους ή να τα δρομολογούν σε άλλη υπηρεσία.

Επίσης, η εφαρμογή θα πρέπει να διαθέτει σύστημα παραμετροποίησης το οποίο επιτρέπει τον ορισμό των ειδών των καταγγελιών, παραπόνων, υποδείξεων, των κατηγοριών τους, των καταστάσεων επεξεργασίας τους, των αρχικών αποδεκτών ανά κατηγορία αιτήματος καθώς και τη δυνατότητα επιλογής αποστολής μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε κάθε αλλαγή κατάστασης. Τέλος οι υπάλληλοι θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να κάνουν χρήση των εκτυπώσεων που τους παρέχει η εφαρμογή.

Γενικές αρχές αρχιτεκτονικής

Το σύστημα που θα αναπτυχθεί θα είναι «ανοικτής» αρχιτεκτονικής (open architecture), δηλαδή θα παρέχει ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και θα χρησιμοποιούν πρότυπα που θα διασφαλίζουν:

- **Ομαλή συνεργασία** και λειτουργία μεταξύ των επιμέρους λειτουργικών εφαρμογών και συστημάτων της ολοκληρωμένης λύσης,
- Τη **δικτυακή συνεργασία** μεταξύ εφαρμογών ή / και συστημάτων τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα,
- Την **επεκτασιμότητα** των μηχανογραφικών συστημάτων και εφαρμογών χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους.

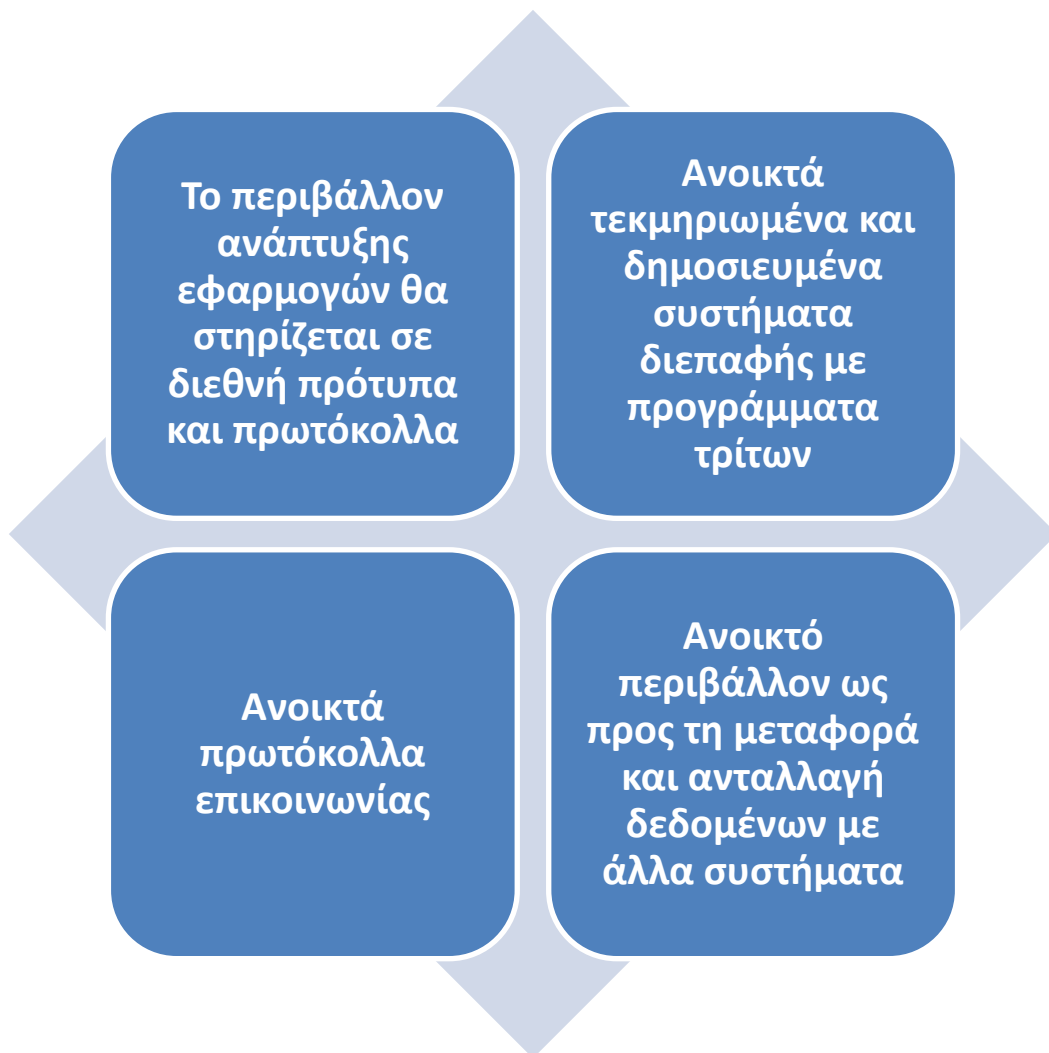
Η ανοιχτή αρχιτεκτονική θα πρέπει να ακολουθηθεί τόσο σε επίπεδο εξοπλισμού (εύκολη διασύνδεση, επέκταση, αντικατάσταση μερών, κλπ) όσο και σε επίπεδο λογισμικού εφαρμογών (π.χ. αρθρωτός σχεδιασμός, επέκταση λειτουργικότητας, ύπαρξη APIs, κλπ). Επιπλέον, είναι απαραίτητο να ακολουθηθεί αρθρωτή (*modular*) αρχιτεκτονική του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού ή εξοπλισμού. Το σύστημα θα έχει αρχιτεκτονική *N-tier* για την ευελιξία της κατανομής του κόστους μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα. Η λειτουργία των επιμέρους συστημάτων και εφαρμογών που θα αποτελέσουν διακριτά τμήματα του πληροφοριακού συστήματος, θα γίνεται σε ένα ενιαίο περιβάλλον, το οποίο θα αποτελέσει το βασικό «χώρο εργασίας» για τους εργαζόμενους στο Περιφέρεια. Στόχοι του σχεδιασμού πρέπει να είναι οι εξής:

- Επίτευξη της μεγαλύτερης δυνατής **ομοιομορφίας** στις διεπαφές μεταξύ των διαφόρων εφαρμογών και στον τρόπο εργασίας αυτών,

- Επιλογή κοινών και **φιλικών τρόπων** παρουσίασης, όσον αφορά τις διεπαφές των χρηστών με τις εφαρμογές,
- Εξασφάλιση **πλήρους λειτουργικότητας** μέσω του Διαδικτύου για το σύνολο των εφαρμογών και εργαλείων που θα αποτελέσουν την λύση.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να χρησιμοποιήσει συστήματα διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (*RDBMS*) για την ευκολία διαχείρισης μεγάλου όγκου δεδομένων, τη δυνατότητα δημιουργίας εφαρμογών φιλικών στον χρήστη και για την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος καθώς και τη δυνατότητα ελέγχου πρόσβασης στα δεδομένα με χρήση υπηρεσιών καταλόγου.

Θα πρέπει να διασφαλίζονται:



Ακόμη, ο Ανάδοχος θα πρέπει να χρησιμοποιήσει σουίτα εργαλείων ανάπτυξης, συντήρησης και διαχείρισης των εφαρμογών και των εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν, η οποία θα είναι συμβατή με την επιλεγθείσα βάση δεδομένων. Στα πλαίσια αυτά απαιτείται:

- Χρήση **γραφικού περιβάλλοντος** λειτουργίας του χρήστη με το σύστημα (*GUI*) για την αποδοτική χρήση των εφαρμογών και την ευκολία εκμάθησής τους,
- **Ενσωμάτωση** στα υποσυστήματα άμεσης υποστήριξης βοήθειας (*online help*) και οδηγιών προς τους χρήστες ανά διαδικασία ή και οθόνη. Μηνύματα λαθών (*error messages*) και στην Ελληνική γλώσσα και ειδοποίηση των χρηστών με όρους οικείους προς αυτούς,
- **Δυνατότητα χρησιμοποίησης** από τον χρήστη συγκεκριμένων προσχεδιασμένων αναφορών που θα περιέχουν πληροφορίες για την ανάλυση των βασικών διαδικασιών που θέλει ο Περιφέρεια να εντάξει στο σύστημα, καθώς και τη δυνατότητα για δημιουργία *ad-hoc* αναφορών για την ανάλυση συγκεκριμένων παραμέτρων και υποθέσεων,
- Δυνατότητα **άμεσης σύνδεσης** των αναφορών κατά τη δημιουργία τους με επίπεδα ταυτοποίησης (*authorization*) και ασφάλειας,
- Δυνατότητα **στατιστικής επεξεργασίας** στοιχείων,
- Άμεση **ανταλλαγή επεξεργάσιμων στοιχείων** από και προς εργαλεία υποστήριξης εργασιών γραφείου,
- Δυνατότητα **συνδυασμού και επεξεργασίας** στοιχείων τόσο από εσωτερικές όσο και από εξωτερικές πηγές πληροφόρησης. Η ανάλυση και παρουσίαση των πληροφοριών θα πρέπει να γίνεται με την κατά περίπτωση πιο πρόσφορη μορφή (πίνακες, γραφικά, στατιστικά, κλπ).

- **Δυνατότητα εξαγωγής** του συνόλου των αναφορών και των στατιστικών του συστήματος σε διαφορετικές ηλεκτρονικές μορφές αρχείων για την κατά περίπτωση καλύτερη αξιοποίησή τους (π.χ. ιστοσελίδες, απλό κείμενο, έγγραφα *PDF*, έγγραφα *Word/Excel*, σχεσιακοί πίνακες, κτλ)

Οι προτεινόμενες λύσεις από τους αναδόχους θα πρέπει να εναρμονίζονται με τις παρακάτω τεχνολογικές και λειτουργικές προτεραιότητες:

- Δυνατότητα λειτουργίας σε περιβάλλον **Εικονικών Μηχανών** (*Virtualization*) το οποίο θα εξυπηρετείται από το *Data Center* της Περιφέρειας (ήδη υπάρχουσα υποδομή που καλύπτει τις απαιτήσεις του έργου)
- **Υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας**, μέσω της δημιουργίας Υπηρεσιών Διαδικτύου (*Web Services*), και εγγραφής αυτών στο Μητρώο της Δημόσιας Διοίκησης (Πύλη «ΕΡΜΗΣ»), όπου αυτό είναι δυνατόν
- **Πολυκαναλική διάθεση** των προσφερόμενων υπηρεσιών, όπου αυτό είναι δυνατόν, με έμφαση στη διάθεση των υπηρεσιών μέσω κινητού τηλεφώνου ή άλλων έξυπνων συσκευών (υπάρχει και αντίστοιχο κεφάλαιο για την Πολυκαναλικότητα)
- Υπηρεσίες με χρήση **Web2.0 εργαλείων** και με Έξυπνους *Alerting* μηχανισμούς προς τους ενδιαφερόμενους
- Ανάπτυξη λογισμικού με χρήση **ανοικτών προτύπων**.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση και πληροφόρηση των πολιτών αποτελεί δομικό στοιχείο μίας σύγχρονης και αποτελεσματικής Περιφερειακής Αυτοδιοίκησης. Το σύστημα που προτείνεται στοχεύει στην αντιμετώπιση και επίλυση της διεκπεραίωσης των διαδικασιών αδειοδότησης και ελέγχων των επιχειρήσεων και των επαγγελματιών της Περιφέρειας, τόσο σε σχέση με την ταχύτητα διεκπεραίωσης όσο και σε σχέση με τον αριθμό των επισκέψεων του ενδιαφερόμενου στις αρμόδιες υπηρεσίες.

Το έργο μέσα από την εισαγωγή και αξιοποίηση των ΤΠΕ στοχεύει στην ηλεκτρονικοποίηση της συναλλαγής, στην αμεσότητα και στην πληρότητα αξιόπιστης και έγκαιρης πληροφόρησης και εξυπηρέτησης του Πολίτη και της Επιχείρησης ολοκληρώνοντας τις μέχρι σήμερα υλοποιηθείσες υποδομές και παρεχόμενες υπηρεσίες σε ΤΠΕ από το Γ ΚΠΣ και εθνικούς πόρους στα πρώην Νομαρχιακά Διαμερίσματα και νυν Περιφερειακές Ενότητες αλλά και στην κεντρική διοίκηση της Αιρετής Περιφέρειας.

Το σύστημα θα αποτελέσει μια νέα βάση εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών για το σύνολο των πολιτών και των επιχειρήσεων που χωροθετούνται οπουδήποτε στην Περιφέρεια, καθώς και το βασικό κανάλι ηλεκτρονικής συνδιαλλαγής και επικοινωνίας για την παροχή "ηλεκτρονικών" υπηρεσιών και υποβολή στοιχείων από την Περιφέρεια προς τους Πολίτες και Επιχειρήσεις και αντίστροφα.

Οι παρεμβάσεις του έργου κινούνται μέσα στο πλαίσιο διαλειτουργικότητας, που θεωρείται ως ο θεμέλιος λίθος της πολιτικής του e-government και αφορά στη διασύνδεση των πληροφορικών συστημάτων ολόκληρου του δημόσιου τομέα, μέσα από την ενσωμάτωση και το συνδυασμό των διαφορετικών συστημάτων, που υπάρχουν ή βρίσκονται υπό ανάπτυξη σήμερα στους διαφορετικούς φορείς.

Η διατήρηση και ανάπτυξη των **αναμενόμενων αποτελεσμάτων** κατά την εφαρμογή των νέων συστημάτων **θα εξασφαλιστεί από:**

- Το βαθμό χρήσης τους από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Την αυξανόμενη ζήτηση από τις επιχειρήσεις και τους πολίτες για παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από την περιφέρεια.
- Την επιτυχημένη και αποτελεσματική προβολή των νέων υπηρεσιών από την περιφέρεια.
- Την διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από ένα πλαίσιο συνεχών και οργανωμένων ελέγχων των συστημάτων.
- Τη διαρκή ενημέρωση σύμφωνα με τις αλλαγές που συμβαίνουν στην Περιφέρεια και με την ενσωμάτωση νέων υπηρεσιών.
- Την παροχή εύχρηστων και χρήσιμων πληροφοριών οι οποίες θα καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα ενημέρωσης.
- Τη σωστή στελέχωση των υπηρεσιών της Περιφέρειας με προσωπικό καταρτισμένο στις ΤΠΕ.
- Την εκπαίδευση των υπαλλήλων στον χειρισμό και την λειτουργία των συστημάτων.
- Την ενεργή συμμετοχή των υπαλλήλων στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών με τη χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής.

Ο μηχανισμός διατήρησης των αποτελεσμάτων του έργου θα περιλαμβάνει ένα οργανωμένο πλαίσιο αναδραστικού ελέγχου της σωστής λειτουργίας του συστημάτων που θα καθορίζει τις αλλαγές τους και την επιμέρους παραμετροποίηση τους σύμφωνα με τις ανάγκες της Περιφέρειας.

Η διασφάλιση της συνέχισης της λειτουργίας του συστήματος θα επιτευχθεί από τη συνεχή προσθήκη υπηρεσιών σε αυτή έτσι ώστε να γίνει απαραίτητο σε όλους τους πολίτες και επιχειρήσεις. Πέραν της συνέχισης της λειτουργίας της Διαδικτυακής Πύλης, η υλοποίηση του συστήματος συμβάλλει άμεσα στην επίτευξη οικονομιών κλίμακας (σημαντική μείωση του κόστους συντήρησης των διαδικτυακών πυλών) μέσω της υιοθέτησης κεντρικής διαχείρισης του προβλεπόμενου υλικού που φιλοξενεί τις πύλες καθώς και του περιεχομένου τους.

Τα οφέλη για το κράτος είναι:

- δυνατότητα ταυτόχρονης εξυπηρέτησης ενός μεγάλου αριθμού χρηστών
- παροχή «φθηνότερων» μέσων για πρόσβαση και εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων συγκριτικά με το ισχύον σύστημα
- μείωση της πολύπλοκης γραφειοκρατικής διαδικασίας και των καθυστερήσεων που αυτή συνεπάγεται
- αύξηση της παραγωγικότητας των δημόσιων υπαλλήλων με την υιοθέτηση των ΤΠΕ στην καθημερινή τους εργασία
- αποδοτικότερη διευθέτηση των αιτημάτων
- τακτοποίηση των εγγράφων και των αιτήσεων
- δημιουργία ψηφιακού αποθετηρίου εγγράφων (μετά την ψηφιοποίηση).

Τα οφέλη για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις είναι:

- βελτιωμένη ποιότητα πληροφοριών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- ισότιμη πρόσβαση πολιτών και επιχειρήσεων σε πληροφορίες και υπηρεσίες τοπικού ή και κεντρικού επιπέδου

- πρόσβαση σε νέες υπηρεσίες που δεν θα ήταν δυνατό να προσφερθούν εκτός δικτύου ιδιαίτερα λόγω των μεγάλων αποστάσεων εντός της Περιφέρειας
- δυνατότητα προσπέλασης πολλαπλών υπηρεσιών μέσω ενός μόνο σημείου πρόσβασης, δυνατότητα εκτέλεσης on-line συναλλαγών με τοπικές αρχές και τομείς της Περιφέρειας, εξοικονόμηση πόρων από μετακινήσεις που τώρα πια δεν κρίνονται αναγκαίες
- ταχεία και ποιοτική εξυπηρέτηση καθώς και επικοινωνιακή προσέγγιση κοινωνικών ομάδων με ιδιαίτερα πολιτιστικά χαρακτηριστικά (χρήση πολυγλωσσικών εφαρμογών)
- καλύτερη εξυπηρέτηση ΑΜΕΑ.
- εξοικείωση των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις νέες τεχνολογίες

Το έργο **One Stop Shop** είναι μια συνολική προσπάθεια πλήρους μεταβολής των υπηρεσιών που παρέχονται από τους κρατικούς συντελεστές της τοπικής οικονομίας όπως είναι η Αιρετή Περιφέρεια προς τους παραγωγικούς και επιχειρηματικούς συντελεστές της τοπικής οικονομίας αλλά και τους πολίτες. Αποτελεί την απολύτως απαραίτητη μετάβαση του τοπικού επιχειρείν που χαρακτηρίζεται από υστέρηση και έλλειμμα χρήσης της πληροφορικής και των υπηρεσιών που προσφέρει στην ηλεκτρονική εποχή για να αποτελέσει ένα σημαντικό μοχλό ώθησης της οικονομικής ανάπτυξης του τομέα αυτού με ουσιαστική συμβολή στην περιφερειακή συνοχή της Ελλάδας.

Το σύστημα θα οργανώσει τους τομείς της Περιφέρειας με στόχο την αποδοτικότερη λειτουργία της μέσω της εισαγωγής αποτελεσματικότερων διαδικασιών

εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων και των πολιτών αυξάνοντας την ανταγωνιστικότητα και την απόδοση της Περιφέρειας Αττικής.

Ένας τελευταίος προβληματισμός είναι η σκέψη για εκμάθηση των νέων ΤΠΕ από τα άτομα που δεν έχουν εξοικείωση. Θα πρέπει στα πλαίσια της Δια Βίου Μάθησης να υλοποιηθούν προγράμματα εκπαίδευσης σε ΤΠΕ, ώστε όσο το δυνατόν περισσότερα άτομα να αποκτήσουν τις βασικές γνώσεις και να επωφεληθούν από τα πλεονεκτήματα της χρήσης των ΤΠΕ.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική Βιβλιογραφία

Α. Πομπόρτσας (2005), *Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-government)*, Εκδόσεις Τζιόλα, Θεσσαλονίκη

Π. Καρκατσούλης (2004), *Το Κράτος σε Μετάβαση*, Εκδόσεις Ι. Σιδέρης, Αθήνα

Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Ι. Αποστολάκης, Ε. Λουκής, Ι. Χαλαρή (2008), *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα

Ι. Πάσσας & Π. Τσαρχόπουλος, Ερευνητική Μονάδα URENIO (2006), *Ψηφιακές Πόλεις*, Θεσσαλονίκη, www.urenio.org

Γ. Μιαούλης (2006), *«Ανάλυση & Σχεδιασμός ΠΣ στον Δημόσιο Τομέα»*, ΕΣΔΔ - Διδακτικές Σημειώσεις, Αθήνα

Σ. Παναγιωτόπουλος (2006), *«Οργάνωση Μονάδων Πληροφορικής Δημοσίου Τομέα»*, ΕΣΔΔ - Διδακτικές Σημειώσεις, Αθήνα

Ν. Σαριδάκης & Α. Στασής (2006), *«Τεχνολογίες & Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης»*, ΕΣΔΔ - Διδακτικές Σημειώσεις, Αθήνα

I. Χαλαρής & X. Σκουρλάς (2006), «*Τεχνολογίες Πληροφοριακών Συστημάτων*», Μέρος Α, ΕΣΔΔ - Διδακτικές Σημειώσεις, Αθήνα

I. Χαλαρής & Θ. Οικονόμου (2006), «*Τεχνολογίες Πληροφοριακών Συστημάτων*», Μέρος Β, ΕΣΔΔ - Διδακτικές Σημειώσεις, Αθήνα

K. Βασιλάκης (2004), «*Προστασία και ασφάλεια υπολογιστικών συστημάτων*», ΕΚΠΑ - Διδακτικές Σημειώσεις, Αθήνα

Π. Γεωργιάδης & I. Μαριάς (2007), «*Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων*», ΕΚΠΑ - Διδακτικές Σημειώσεις, Αθήνα

Παρατηρητήριο για την ΚτΠ (2007), «*Μελέτη για την Διαχείριση Ηλεκτρονικών Ταυτοτήτων στο πλαίσιο της χρήσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Δημόσιας Διοίκησης*», Αθήνα

Ξένη Βιβλιογραφία

U.K. cabinet office-Office of the e-Envoy (2002), «*Security e-Government Strategy Framework Policy and Guidelines*», Version 4.0, London

Jaeger P. (2003), «*The endless wire : E-government as global phenomenon*», *Government Information Quarterly* 20, pp. 323–331

Euripidis Loukis & Diomidis Spinellis (2001), «*Information Systems Security in the Greek public sector*», *Information Management & Computer Security* 9/1, pp. 21-31

Anderson J., Public Policy Making, Boston 2006

Dahler – Larsen P., Evaluation and Public Management, Oxford 2005

Dye T., Understanding Public Policy, New Jersey 1972

Hood C., The Tools of Government, London 1986

Irwin, Competitive and Corporate Strategy, 1996

Διαδικτυακοί τόποι / ιστοσελίδες

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ <http://www.patt.gov.gr>

ΕΡΓΟ “ΣΥΖΕΥΞΙΣ” <http://www.syzefxis.gov.gr>

Ε.Π. “ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΥΓΚΛΙΣΗ” <http://www.infosoc.gr>

Κοινωνία της Πληροφορίας <http://www.ktpae.gr>

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ <http://www.opengov.gr>

<https://eu-smartcities.eu/>

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ <http://www.ypes.gr>

ΟΟΣΑ <http://www.oecd.org>

WAI <http://www.w3.org/WAI>

ΕΙΔΙΚΟΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΣ ΤΟΠΟΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ <http://www.egov.gr>

ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ e-Government <http://ec.europa.eu/idabc/egovo>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΝΕΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Τομέας Γεωργίας – Κτηνοτροφίας – Αλιείας

- Πλήρης ηλεκτρονικοποίηση του τρόπου χορήγησης αδειών αναφύτευσης αμπελώνων, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Οι αιτήσεις και οι φάκελοι θα παρακολουθούνται στο σύνολο του κύκλου ζωής τους. Θα υπάρξει διασύνδεση με το υφιστάμενο υποσύστημα Αγροτικής Ανάπτυξης που περιλαμβάνει το Υποσύστημα Προστασίας Φυτικής Παραγωγής, το Υποσύστημα Γεωργικών Φαρμάκων, το Υποσύστημα Φυτουγείας, το Υποσύστημα Γεωγραφικής Πληροφόρησης του Ελαιοκομικού και του Αμπελουργικού Τομέα και το Υποσύστημα Γεωργικών Μηχανημάτων (Οχημάτων).
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση του τρόπου υλοποίησης της προκαταρκτικής περιβαλλοντικής εκτίμησης, αξιολόγησης και έγκρισης περιβαλλοντικών όρων για τη χωροθέτηση βιομηχανικών και βιοτεχνικών δραστηριοτήτων που αφορούν την οινοποιία – οξοποιία, καθώς και την παραγωγή, επεξεργασία, συσκευασία και τυποποίηση χυμού σπόρων. Οι αιτήσεις και οι φάκελοι θα παρακολουθούνται στο σύνολο του κύκλου ζωής τους από τους αιτούντες και τους διαχειριστές της Περιφέρειας. Θα υπάρξει διασύνδεση με το υφιστάμενο Υποσύστημα Λειτουργικής περιοχής Βιομηχανίας & Ορυκτού Πλούτου που είναι το Υποσύστημα Αδειοδοτήσεων.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση του τρόπου υλοποίησης της προκαταρκτικής περιβαλλοντικής εκτίμησης, αξιολόγησης και έγκρισης περιβαλλοντικών όρων για την ανάπτυξη βιομηχανικών και βιοτεχνικών δραστηριοτήτων για την παραγωγή γαλακτοκομικών προϊόντων, καθώς και σφαγείων και πτηνοσφαγείων. Οι αιτήσεις και οι φάκελοι θα παρακολουθούνται στο σύνολο του κύκλου ζωής τους από τους αιτούντες και τους διαχειριστές της Περιφέρειας. Θα υπάρξει

διασύνδεση με το υφιστάμενο Υποσύστημα Λειτουργικής περιοχής Βιομηχανίας & Ορυκτού Πλούτου που είναι το Υποσύστημα Αδειοδοτήσεων.

- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση άδειας σκοπιμότητας για την ίδρυση σφαγείου παραγωγής κρέατος δυναμικότητας 801 και άνω τόνων ετησίως παραγωγής κρέατος ή πτηνοσφαγείου δυναμικότητας 1.001 και άνω κεφαλών σφαζόμενων ορνιθοειδών ωριαίως (άρθρο 2 περ. β' του ν. 111/1975, ΦΕΚ 174 Α'). Οι αιτήσεις και οι φάκελοι θα παρακολουθούνται στο σύνολο του κύκλου ζωής τους από τους αιτούντες και τους διαχειριστές της Περιφέρειας. Θα υπάρξει διασύνδεση με το υφιστάμενο Υποσύστημα Λειτουργικής περιοχής Βιομηχανίας & Ορυκτού Πλούτου που είναι το Υποσύστημα Αδειοδοτήσεων.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση αδειών ίδρυσης συσκευαστηρίων νωπών αλιευμάτων και εργαστηρίων συσκευασίας και μεταποίησης κατεψυγμένων αλιευμάτων. Οι αιτήσεις και οι φάκελοι θα παρακολουθούνται στο σύνολο του κύκλου ζωής τους από τους αιτούντες και τους διαχειριστές της Περιφέρειας. Θα υπάρξει διασύνδεση με το υφιστάμενο Υποσύστημα Λειτουργικής περιοχής Βιομηχανίας & Ορυκτού Πλούτου που είναι το Υποσύστημα Αδειοδοτήσεων.

Τομέας Φυσικών Πόρων – Ενέργειας – Βιομηχανίας

- Ηλεκτρονική εξέταση αιτημάτων για τη χορήγηση αδειών χρήσης νερού και εκτέλεσης έργων αξιοποίησης υδάτινων πόρων.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση αδειών μεταλλευτικών ερευνών και άσκηση συναφών αρμοδιοτήτων, κατά τις ειδικότερες προβλέψεις του άρθρου 3 παράγραφοι 1 έως και 8 του π.δ. 78/2006. Θα υπάρξει διασύνδεση

με το υφιστάμενο Υποσύστημα Λειτουργικής περιοχής Βιομηχανίας & Ορυκτού Πλούτου που είναι το Υποσύστημα Αδειοδοτήσεων.

- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση και την ανάκληση αδειών εκμετάλλευσης σε ιδιόκτητα λατομεία αδρανών υλικών, καθώς και σε δημοτικά, κοινοτικά και λατομεία Ν.Π.Δ.Δ. σύμφωνα και με την παράγραφο 10 του άρθρου 3 του π.δ. 78/2006. Οι αιτήσεις και οι φάκελοι θα παρακολουθούνται στο σύνολο του κύκλου ζωής τους από τους αιτούντες και τους διαχειριστές της Περιφέρειας. Θα υπάρξει διασύνδεση με το υφιστάμενο Υποσύστημα Λειτουργικής περιοχής Βιομηχανίας & Ορυκτού Πλούτου που είναι το Υποσύστημα Αδειοδοτήσεων.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για την παράταση αδειών λειτουργίας λατομείων αδρανών υλικών, που λειτουργούν εκτός λατομικών περιοχών, εφόσον συντρέχουν προϋποθέσεις εφαρμογής του άρθρου 20 του ν. 2115/1993 (ΦΕΚ 15 Α'). Οι αιτήσεις και οι φάκελοι θα παρακολουθούνται στο σύνολο του κύκλου ζωής τους από τους αιτούντες και τους διαχειριστές της Περιφέρειας. Θα υπάρξει διασύνδεση με το υφιστάμενο Υποσύστημα Λειτουργικής περιοχής Βιομηχανίας & Ορυκτού Πλούτου που είναι το Υποσύστημα Αδειοδοτήσεων.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για την χορήγηση αδειών εκμετάλλευσης λατομείων αργίλων και μαργών πλινθοποιίας και κεραμοποιίας. Οι αιτήσεις και οι φάκελοι θα παρακολουθούνται στο σύνολο του κύκλου ζωής τους από τους αιτούντες και τους διαχειριστές της Περιφέρειας.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση αδειών εγκατάστασης και λειτουργίας ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων λατομείων αδρανών υλικών. Οι αιτήσεις και οι φάκελοι θα παρακολουθούνται στο σύνολο του κύκλου ζωής τους από τους αιτούντες και τους διαχειριστές της Περιφέρειας.

- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση αδειών διενέργειας γομών και πυροδοτήσεων υπονόμων, καθώς και αποκολλήσεων επισφαλών όγκων από τα μέτωπα εξόρυξης σε μεταλλεία και λατομεία. Οι αιτήσεις και οι φάκελοι θα παρακολουθούνται στο σύνολο του κύκλου ζωής τους από τους αιτούντες και τους διαχειριστές της Περιφέρειας.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση για τη χορήγηση αδειών εκμετάλλευσης λατομείων σχιστολιθικών πλακών. Οι αιτήσεις και οι φάκελοι θα παρακολουθούνται στο σύνολο του κύκλου ζωής τους από τους αιτούντες και τους διαχειριστές της Περιφέρειας.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση αδειών εγκατάστασης για ίδια χρήση ενεργειακών συστημάτων θέρμανσης ή ψύξης χώρων, μέσω της εκμετάλλευσης της θερμότητας των γεωλογικών σχηματισμών και των νερών επιφανειακών και υπογείων, που δεν χαρακτηρίζονται σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 3175/2003 (ΦΕΚ 207 Α΄) γεωθερμικό υλικό (η εφαρμογή θα ολοκληρώνεται εκτός από την ψηφιακή υπογραφή).
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση αδειών εγκατάστασης και λειτουργίας εφεδρικών σταθμών ηλεκτροπαραγωγής σε ιδιώτες (η εφαρμογή θα ολοκληρώνεται εκτός από την ψηφιακή υπογραφή).
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση άδειας μεταπωλητή πετρελαιοειδών προϊόντων για θέρμανση (η εφαρμογή θα ολοκληρώνεται εκτός από την ψηφιακή υπογραφή).
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση αδειών εγκατάστασης, επέκτασης και λειτουργίας εγκαταστάσεων αποθήκευσης και διακίνησης υγρών καυσίμων, υγραερίων, λιπαντικών και ασφάλτου χωρητικότητας από 10.000 μέχρι 50.000 κ.μ., καθώς και μονάδων αναγέννησης ορυκτελαίων, ανεξαρτήτως

- ιποδύναμης, εμφιαλώσεως υγραερίων, συσκευασίας λιπαντικών, ερευνών και εκμετάλλευσης υδρογονανθράκων, αποθήκευσης, διακίνησης και διανομής φυσικού αερίου (η εφαρμογή θα ολοκληρώνεται εκτός από την ψηφιακή υπογραφή).
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση άδειας πωλητή πετρελαιοειδών προϊόντων για θέρμανση, διανομή και εμφιάλωση υγραερίου, καθώς και επιβολή κυρώσεων σε διυλιστήρια και σε εταιρίες εμπορίας με εγκαταστάσεις αποθήκευσης και διακίνησης υγρών καυσίμων, υγραερίων, λιπαντικών και ασφάλτου, σε μονάδες εμφιάλωσης υγραερίου και σε πωλητές πετρελαίου θέρμανσης (η εφαρμογή θα ολοκληρώνεται εκτός από την ψηφιακή υπογραφή).
 - Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση άδειας εγκατάστασης, λειτουργίας ή επέκτασης σταθμού ηλεκτρικής ενέργειας από Α.Π.Ε. ή Σ.Η.Θ.Υ.Α. σύμφωνα με το άρθρο 8 του ν. 3468/2006 (ΦΕΚ 129 Α΄) (η εφαρμογή θα ολοκληρώνεται εκτός από την ψηφιακή υπογραφή).
 - Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση αδειών ίδρυσης και λειτουργίας βιομηχανιών και βιοτεχνιών, σύμφωνα με το ν. 3325/2005 (ΦΕΚ 68 Α΄), όπως ισχύει (η εφαρμογή θα ολοκληρώνεται εκτός από την ψηφιακή υπογραφή).
 - Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση μηχανολογικών αδειών εγκατάστασης, επέκτασης και εκσυγχρονισμού σε βιομηχανικές, βιοτεχνικές εγκαταστάσεις, επαγγελματικά εργαστήρια και αποθήκες κατά την ειδικότερη πρόβλεψη του άρθρου 1 παρ. 1 του π.δ. 78/2006.
 - Πλήρης ψηφιακή διαχείριση για τη χορήγηση αδειών ίδρυσης εγκατάστασης και λειτουργίας αρτοποιείων (η εφαρμογή θα ολοκληρώνεται εκτός από την ψηφιακή

υπογραφή). Θα υπάρξει διασύνδεση με το υφιστάμενο Υποσύστημα Λειτουργικής περιοχής Βιομηχανίας & Ορυκτού Πλούτου που είναι το Υποσύστημα Αδειοδοτήσεων.

- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση ειδικών αδειών εργοστασίων κατασκευής και επισκευής ατμολεβήτων και ο έλεγχος τούτων (η εφαρμογή θα ολοκληρώνεται εκτός από την ψηφιακή υπογραφή). Θα υπάρξει διασύνδεση με το υφιστάμενο Υποσύστημα Λειτουργικής περιοχής Βιομηχανίας & Ορυκτού Πλούτου που είναι το Υποσύστημα Αδειοδοτήσεων.
- Ηλεκτρονική έγκριση των περιβαλλοντικών όρων για βιομηχανικές, βιοτεχνικές εγκαταστάσεις, επαγγελματικά εργαστήρια, αποθήκες και ηλεκτρομηχανολογικές εγκαταστάσεις παροχής υπηρεσιών, κατηγορίας Β4, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. ΗΠ15393/2332/2002 κοινή υπουργική απόφαση (ΦΕΚ 1022 Β'), όπως ισχύει (η εφαρμογή θα ολοκληρώνεται εκτός από την ψηφιακή υπογραφή).
- Ηλεκτρονικός έλεγχος της πληρότητας του φακέλου της προκαταρκτικής περιβαλλοντικής εκτίμησης και αξιολόγησης, της μελέτης περιβαλλοντικών επιπτώσεων και της περιβαλλοντικής έκθεσης, που υποβάλλονται στην αδειοδοτούσα αρχή και αφορούν μονάδες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του ν. 3325/2005 (ΦΕΚ 68 Α'), όπως ισχύει και η αποστολή στις αρμόδιες υπηρεσίες του φακέλου της προκαταρκτικής περιβαλλοντικής εκτίμησης και αξιολόγησης και της μελέτης περιβαλλοντικών επιπτώσεων.

Τομέας Απασχόλησης – Εμπορίου – Τουρισμού

- Ψηφιοποίηση αρχείου που αφορά την άσκηση αρμοδιοτήτων σχετικά με την ίδρυση, λειτουργία, λύση των ανωνύμων εταιρειών. Θα υπάρχει διασύνδεση με

το υποσύστημα Αδειοδότησης Ανωνύμων Εταιριών το οποίο διατηρεί σε δομημένη σχεσιακή μορφή το σύνολο των στοιχείων που αφορούν σε μια εταιρία που εμπίπτει στους κανόνες κατάταξής της στο μητρώο ΑΕ της Περιφέρειας

- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση άδειας παρασκευής, εισαγωγής και γενικά εμπορίας διαλυτικών, αραιωτικών, διαβρωτικών, βερνικιών, νιτρογλυκερίνης και οξικής κυτταρίνης, καθώς και των βοηθητικών υλών που χρησιμοποιούνται στις βαφές.

Τομέας Μεταφορών – Επικοινωνιών

- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση άδειας σύστασης ανωνύμων εταιρειών και συνεταιρισμών από ιδιοκτήτες επιβατηγών δημόσιας χρήσης.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση, αναθεώρηση και ανάκληση των αδειών οδήγησης οχημάτων και της ειδικής άδειας οδήγησης επιβατηγών δημόσιας χρήσης.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση της έκδοσης και ανάκλησης αδειών ίδρυσης και λειτουργίας πρατηρίων υγρών καυσίμων – υγραερίων και μικτών πρατηρίων, σύμφωνα με τις διατάξεις των προεδρικών διαταγμάτων 118/2006 (ΦΕΚ 119 Α'), 595/1984 (ΦΕΚ 218 Α'), πλυντηρίων, λιπαντηρίων και σταθμών αυτοκινήτων, κατά το άρθρο 23 του π.δ. 455/1976 (ΦΕΚ 169 Α'), καθώς και διενέργεια αυτοψιών γηπέδων για τη διαπίστωση της καταλληλότητας της θέσης προς ίδρυσή τους (η εφαρμογή θα ολοκληρώνεται εκτός από την ψηφιακή υπογραφή).
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση για τη χορήγηση αδειών κατασκευής, κατοχής, εγκατάστασης και λειτουργίας ερασιτεχνικών και πειραματικών σταθμών

ασυρμάτου και ειδικών ραδιοδικτύων, καθώς και ανάκληση αδειών λειτουργίας αυτών.

- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση άδειας σε πλωτά μέσα, που κινούνται σε φυσικές και τεχνητές λίμνες, καθώς και σε πλωτούς ποταμούς για την άσκηση τουριστικών και συγκοινωνιακών πλόων.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας ιδιωτικών Κ.Τ.Ε.Ο., καθώς και ανάκληση, προσωρινά ή οριστικά, της άδειας, αν διαπιστωθεί ότι έπαυσαν να ισχύουν οι προϋποθέσεις με τις οποίες χορηγήθηκε.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση κοινοτικής άδειας για διεθνή οδική μεταφορά επιβατών, για λογαριασμό άλλου, με πούλμαν και λεωφορεία, στο έδαφος της Κοινότητας, βάσει του άρθρου 13α του Καν. (ΕΟΚ) αριθ. 684/92 του Συμβουλίου της 16ης Μαρτίου 1992, όπως τροποποιήθηκε με Καν. (ΕΚ) αριθ. 11/98.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για την έκδοση των αδειών δοκιμαστικής κυκλοφορίας (Δ.Ο.Κ.) Επιβατηγών Φορτηγών και Μοτοσυκλετών.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση αδειών ίδρυσης και λειτουργίας σχολών επαγγελματικής κατάρτισης οδηγών οχημάτων μεταφοράς επικίνδυνων εμπορευμάτων (Σ.Ε.Κ.Ο.Ο.Μ.Ε.Ε.).

Τουέας Έργων - Χωροταξίας – Περιβάλλοντος

- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για την έγκριση περιβαλλοντικών όρων για έργα και δραστηριότητες Β' και Γ' κατηγορίας, κατά το άρθρο 2 του ν. 3010/2002 (ΦΕΚ 91 Α').

- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για την έκδοση αδειών διάθεσης βιομηχανικών λυμάτων και αστικών λυμάτων από σταθμούς επεξεργασίας, κατά τις ρυθμίσεις της κ.υ.α. 5673/400/1997 (ΦΕΚ 192 Β').
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση άδειας για την εναπόθεση ή αποθήκευση αποβλήτων που περιέχουν αμίαντο.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση από την περιφέρεια του τόπου, όπου βρίσκεται το μεγαλύτερο μέρος ακινήτου, των εγκρίσεων, αδειών που απαιτούνται για τη βιομηχανική, τουριστική και πολεοδομική ανάπτυξη εκτάσεων γης, που αποτελούν ή πρόκειται να συνενωθούν σε ενιαίο κτίριο, το οποίο τέμνεται από τα όρια δύο ή περισσότερων νομών που ανήκουν σε πλείονες περιφέρειες.

Τομέας Υγείας

- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση και ανάκληση αδειών άσκησης επαγγελματών υγείας, καθώς και αδειών ίδρυσης και λειτουργίας ιδιωτικών κλινικών, ιδιωτικών προνοιακών επιχειρήσεων, ιατρείων, οδοντιατρείων, εργαστηρίων και πάσης φύσεως χώρων άσκησης ιδιωτικού επαγγέλματος υγείας και πρόνοιας (θα περιλαμβάνει τα παρακάτω επαγγέλματα: Αισθητικού, Ακτινοφυσικού (εκτός ΙΑ), Ακτινοφυσικού (εντός ΙΑ), Βοηθού Νοσηλεύτη, Βοηθού Οδοντιατρείου, Βοηθού Φαρμακείου, Ειδ.Τεχνικού Προσθετικών και Ορθωτικών Κατασκευών, Επισκέπτη Υγείας, Επόπτη Δημόσιας Υγείας, Εργοθεραπευτή, Ιατρού, Κοινωνικού Λειτουργού, Κομμωτών (Με Εξετάσεις), Κομμωτών (Χωρίς Εξετάσεις), Κουρέων, Μαίας, Νοσηλεύτη, Οδοντιάτρου, Οδοντοτεχνίτη (Όχι Τ.Ε.Ι.), Οδοντοτεχνίτη (Τ.Ε.Ι.), Οπτικού, Τεχνικών Περιποίησης Νυχιών, Φαρμακοποιού, Φυσιοθεραπευτή, Ψυχολόγου.

- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για την έκδοση άδειας εισαγωγής εγκατάστασης και λειτουργίας μηχανημάτων παραγωγής ιοντιζουσών ακτινοβολιών για ιατρικούς σκοπούς γενικά, όπως και εγκατάστασης και λειτουργίας εργαστηρίων ραδιοϊσοτόπων για ιατρικές εφαρμογές.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση αδειών ίδρυσης και λειτουργίας ιδιωτικών Μονάδων Ψυχικής Υγείας.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για την έκδοση αδειών εμπορίας κτηνιατρικών φαρμάκων.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση αδειών διενέργειας εράνων, λαχειοφόρων και φιλανθρωπικών αγορών σε υπερτοπικό επίπεδο.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση και ανάκληση της άδειας άσκησης επαγγέλματος κοινωνικού λειτουργού και της άδειας άσκησης ελεύθερου επαγγέλματος του κοινωνικού λειτουργού σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και τήρηση σχετικού μητρώου με διαρκή ενημέρωση.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση άδειας λειτουργίας Μονάδων Αδυνατίσματος μετά από εισήγηση της αρμόδιας επιτροπής που συγκροτείται στην έδρα της οικείας περιφέρειας.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση αδειών για την καταλληλότητα ζωικών τροφίμων.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας των κάθε είδους δημόσιων και ιδιωτικών εργαστηρίων, τα οποία πραγματοποιούν μικροβιολογικές εξετάσεις ελέγχου νερού, τροφίμων ή ποτών, με εξαίρεση τα εργαστήρια του Γενικού Χημείου του Κράτους, κλείσιμο όσων λειτουργούν χωρίς τη νόμιμη άδεια και επιβολή προστίμου σε βάρος αυτών.

- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση άδειας Λειτουργίας Διαγνωστικού Εργαστηρίου ή Πολυιατρείου, Εργαστηρίου, Ιατρείων, Φαρμακαποθήκης, Φαρμακείου, διαιτολογικών γραφείων, εργαστηρίου αισθητικής, εργαστηρίου φυσικοθεραπείας, μονάδων αδυνατίσματος και διαιτολογικών μονάδων, οπτικού καταστήματος, φυσικοθεραπευτηρίου σε ιατρούς, Εργαστηρίου - Μηχανημάτων, οδοντοτεχνικού εργαστηρίου, Μηχανημάτων Εργαστηρίου, χονδρικής πώλησης φαρμάκων.
- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για λοιπές υπηρεσίες όπως: Έγκριση Χορήγησης Ναρκωτικών Φαρμάκων, Έκδοση Βιβλιαρίου Υγείας Υπηρετικού Προσωπικού Οίκου Ανοχής, Διενέργειας Απολύμανσης / Μυοκτονίας / Απεντόμωσης, Θεώρηση βιβλίων υγειονομικού ελέγχου, Θεώρησης Συνταγολογίων, Κίνηση Εμβολιασμού / Ανθελονοσιακής Αγωγής, Καταστροφή Εμβολίων, Καταστροφή Φαρμάκων, Προμήθεια Εμβολίων, Προμήθεια Φαρμάκων, Χορήγησης ΜΗ Ναρκωτικών Φαρμάκων

Τομέας Παιδείας – Πολιτισμού – Αθλητισμού

- Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων για τη χορήγηση αδειών ίδρυσης και λειτουργίας Ανώτερων Σχολών Δραματικής Τέχνης, Χορού και Κινηματογράφου κατά τις ρυθμίσεις του ν. 1158/1981 (ΦΕΚ 127 Α').