ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

Μελέτη εφαρμογής του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος «Μητρώο Πολιτών» στη Δημόσια Διοίκηση

Θεοδώρα Σαγώνα

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία

Καλαμάτα, Μάιος 2022

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

Μελέτη εφαρμογής του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος «Μητρώο Πολιτών» στη Δημόσια Διοίκηση

Θεοδώρα Σαγώνα

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία

Επιβλέπων: Θεόδωρος Κοτσιλιέρης, Αναπληρωτής Καθηγητής

Εγκρίθηκε από την τριμελή επιτροπή αξιολόγησης την 09/06/2022

Θεόδωρος Κοτσιλιέρης, επιβλέπων
Ευστράτιος Γεωργόπουλος, μέλος
Αναστασία Βουτυνιώτη, μέλος

Καλαμάτα, Μάιος 2022

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
UNIVERSITY of the PELOPONNESE

School of Management (Kalamata)

Department of Business and Organization Administration

POSTGRADUATE PROGRAM MSc-MPA: PUBLIC ADMINISTRATION and LOCAL GOVERNMENT

An implementation study of the integrated information system ‘’Citizens’ Registry’’ in Public Administration

Theodora Sagona

Kalamata “May 2022”

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου σε όλο το διδακτικό προσωπικό του ΠΜΣ ‘’Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση’’ του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και ιδιαίτερα στον επιβλέποντα καθηγητή της διπλωματικής μου εργασίας, κ. Κοτσιλιέρη Θεόδωρο για την καθοδήγηση και τις πολύτιμες συμβουλές του για την εκπόνησή της.

Θα ήθελα, επίσης, να ευχαριστήσω την υπηρεσία μου και όσους με στήριξαν σ’ αυτή μου την προσπάθεια και ιδιαιτέρως την οικογένειά μου.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ και ευγνωμοσύνη σε όλους όσους συμμετείχαν στην έρευνα.

Πίνακας περιεχομένων

ΠΕΡΙΛΗΨΗ 7

ABSTRACT 8

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 9

1 Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ 12

1.1 Η εξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης 12

1.2 Η πορεία προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 14

1.3 Μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 15

1.4 Πλαίσιο διαλειτουργικότητας 16

1.4.1 Διαστάσεις-επίπεδα διαλειτουργικότητας 19

1.5 Η αρχή ‘’Μόνον άπαξ΄΄ 20

2 ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΧΩΡΩΝ 24

2.1 Η περίπτωση της Δανίας 24

2.2 Η περίπτωση του Βελγίου 27

2.3 Η περίπτωση της Ολλανδίας 28

2.4 Η περίπτωση της Εσθονίας 31

3 ΑΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ 37

3.1 Αντικείμενο – Νομοθετικό πλαίσιο 37

3.2 Η εξέλιξη πληροφοριακών συστημάτων Ληξιαρχείων και Δημοτολογίων 42

4 ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ‘’ΜΗΤΡΩΟ ΠΟΛΙΤΩΝ΄΄ 46

4.1 Αντικείμενο – Θεσμικό πλαίσιο 46

4.2 Στόχοι 48

4.3 Φάσεις υλοποίησης 49

4.4 Η έννοια του ΄΄πολίτη΄΄ 51

4.5 Λειτουργία – Ενημέρωση – Διαχείριση 56

4.6 Εφαρμογές του ΠΣ Μητρώο Πολιτών 56

4.6.1 Ληξιαρχείο 56

4.6.2 Δημοτολόγιο 58

4.6.3 Μητρώο Αρρένων 60

4.6.4 Εκλογικά 60

4.7 Επιχειρησιακές διαδικασίες 62

5 ΤΟ ‘’ΜΗΤΡΩΟ ΠΟΛΙΤΩΝ΄΄ΩΣ ΚΟΜΒΟΣ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ 66

5.1 Αξιοποίηση – Διαπιστευμένοι φορείς 66

5.2 Οφέλη του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» 70
5.2.1 για τον πολίτη 70
5.2.2 για τη Δημόσια Διοίκηση 72
5.3 Μητρώο Πολιτών – gov.gr 74
6 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ 77
6.1 Σκοπός της έρευνας 77
6.2 Μεθοδολογία έρευνας - Ερωτηματολόγιο 77
6.3 Ανάλυση και παρουσίαση αποτελεσμάτων 79
6.4 Στατιστική ανάλυση – Έλεγχοι συσχετίσεων 129
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ 138
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ 140
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 163

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα τελευταία χρόνια γίνεται λόγος για αποδοτική Δημόσια Διοίκηση, απαλλαγμένη από γραφειοκρατία, χρονοβόρες και πολύπλοκες διαδικασίες, για εφαρμογή διοικητικών μεταρρυθμίσεων. Αρωγός της αναδεικνύεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, που επικεντρώνεται στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών σε πολίτες, με τη συνεργασία και την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των συναρμόδιων φορέων με τις σύγχρονες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Παράλληλα, γίνεται προσπάθεια για απλούστευση των διαδικασιών, για υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών και αξιοποίηση των δυνατοτήτων των πληροφοριακών συστημάτων.

Σε μια περίοδο που η χώρα βρίσκεται σε τροχιά αλματώδους ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ λαμβάνονται διαρκώς μέτρα για την προστασία της δημόσιας υγείας, για τη μείωση της αυτοπρόσωπης παρουσίας στις υπηρεσίες, αλλά συγχρόνως για άμεση και ασφαλή συναλλαγή, η μελέτη εφαρμογής πληροφοριακών συστημάτων στο δημόσιο τομέα παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον.

Σκοπός της διπλωματικής είναι η παρουσίαση, εμβάθυνση στη μελέτη και η αξιολόγηση του πληροφοριακού συστήματος ‘‘Μητρώο Πολιτών’’ του Υπουργείου Εσωτερικών, ενός «δομικού στοιχείου» στα πλαίσια της στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Γίνεται προσπάθεια για μια όσο το δυνατόν πληρέστερη παρουσίαση της λειτουργίας του σε όλες τις πτυχές του καθώς και της σταδιακής διασύνδεσής του με βασικά μητρώα της Δημόσιας Διοίκησης, με απώτερο στόχο την επίτευξη της διαλειτουργικότητας και την εφαρμογή της αρχής «μόνον άπαξ». Στη διπλωματική αναλύεται πως έλαβε χώρα ο ψηφιακός μετασχηματισμός της αστικής και δημοτικής κατάστασης των πολιτών, η μετάβαση σε μια ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση, με ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα, με πρωταγωνιστή τον «πολίτη».

Στόχο αποτελεί η διερεύνηση των δυνατοτήτων που προσφέρει και τα οφέλη από την εφαρμογή του, ο εντοπισμός τυχόν αδυναμιών και αν ενισχύει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και αν προωθεί τον οργανωτικό και διοικητικό εκσυγχρονισμό, την αποδοτικότητα της Δημόσιας Διοίκησης.

Η προσέγγιση του θέματος έγινε με μελέτη νόμων, εγκυκλίων, σχετικής επιστημονικής βιβλιογραφίας, ενώ πραγματοποιήθηκε και έρευνα με ερωτηματολόγιο στην οποία συμμετείχαν διαπιστευμένοι χρήστες του συστήματος σε δημοτολόγια και ληξιαρχεία της χώρας. Ποιότητα του συστήματος, ποιότητα της πληροφορίας, ποιότητα της υπηρεσίας και αντιληπτή ευκολία χρήσης συμβάλλουν στη συνολική θετική αποτίμησή του, ενώ γίνονται προτάσεις αντιμετώπισης αδυναμιών του, για τη βέλτιστη αξιοποίησή του.

Λέξεις-κλειδιά: Διαλειτουργικότητα, «μόνον άπαξ», πολίτης, gov.gr, υπηρεσίες χωρίς στάση

ABSTRACT

Over the past few years, there has been talk of effective Public Administration, free of bureaucracy, time-consuming and complicated procedures, for the implementation of administrative reforms. Assistance is provided by E-government, which focuses on the provision of integrated services to citizens, in cooperation and exchange of data among the co-responsible authorities with modern Information and Communication Technologies (ICT). Alongside an effort is made to the simplification of procedures, adoption of best practices and exploiting the potential of information systems.

In a period that Greece is on a leap of growth of E-government and measures are constantly taken for the protection of public health, for the reduction of personal presence in the services, but at the same time for immediate and secure transactions, the implementation study of information systems in the public sector is of particular interest.

The purpose of this dissertation is the presentation, the deepening in study and the evaluation of Information System ''Citizens' Registry'' of the Ministry of Interior, a ''structural element'' in the context of E government strategy. An effort is made to present as fully as possible, the operation in all aspects as well as its gradual interconnection with base registries of Public Administration, to achieve interoperability and the implementation of the principle ''once only''. In the dissertation is also analysed the digital transformation in civil registration system.

The aim is to explore the opportunities offered, to highlight the benefits from the implementation, to detect any weaknesses. It also intends to investigate if the ''Citizens' Registry'' supports E-government and if it promotes the organizational and administrative modernization and the effectiveness of Public Administration.

The subject was approached with the study of laws, circulars, relevant scientific literature, while research with a questionnaire was conducted, in which accredited users of the system participated in population registries and civil registries in Greece. System quality, information quality, service quality and perceived ease of use contribute to its overall positive evaluation, while suggestions to address the weaknesses are made for its optimal utilization.

Keywords: interoperability, citizen, ''once only'', no-stop shop, gov.gr

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία επιχειρεί να παρουσιάσει αναλυτικά, να μελετήσει και να αξιολογήσει το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» του Υπουργείου Εσωτερικών σε όλες τις εκφάνσεις του, ένα σύστημα που τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία τον Ιανουάριο του 2018 και η ενημέρωση του οποίου γίνεται από διαπιστευμένους χρήστες οργανικών μονάδων των δήμων, των ληξιαρχείων και των δημοτολογίων. Από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση δε βρέθηκε προηγούμενη μελέτη του, ενώ αναφορά στο προγενέστερο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης στοιχείων πολιτών, το «Εθνικό Δημοτολόγιο», γίνεται από τους Lampathaki, et.al., το 2010 (Lampathaki,et.al.,2010).

Στην Ελλάδα έχουν κατά καιρούς μελετηθεί πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου τομέα, όπως το taxis (Terpsiadou et.al., 2009), (Floropoulos, et.al., 2010), (Skordoulis, et.al., 2017), το Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ (Αγγελοπούλου, 2017), (Bitzidis, et.al., 2020), το πληροφοριακό σύστημα Μετανάστευσης (Γραικούση, 2022), το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα του Σ.ΕΠ.Ε (Πετράκου, 2017), των Τελωνείων (Γαλάνη, 2022), του e-EFKA (Χρας, 2021), του «ΣΟΛΩΝ» στο χώρο της ελληνικής δικαιοσύνης (Τσοτουλίδου, 2020), του ΓΕ.ΜΗ (Παπανικολάου, 2020).

Καθώς το «Μητρώο Πολιτών» εντάσσεται στη στρατηγική του Υπουργείου Εσωτερικών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government), θα μελετηθεί και υπό το πρίσμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και του διοικητικού εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης, της οργάνωσης του κράτους για την απλούστευση των διαδικασιών. Θα εξεταστεί η καινοτομία του με την επίτευξη της διαλειτουργικότητας με φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, στους οποίους θα γίνει αναφορά. Εκτός από μελέτη νόμων, εγκυκλίων, σχετικής επιστημονικής βιβλιογραφίας, θα διεξαχθεί δειγματοληπτική έρευνα με σκοπό την αξιολόγησή του από τους χρήστες, για τη διερεύνηση των απόψεών τους αναφορικά με την εφαρμογή του, σε σχέση με τα ερευνητικά μας ερωτήματα που έχουν ως εξής:

1. Συμβάλλει το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» στην απλούστευση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών που εφαρμόζονται στους δήμους και σε άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης για την εξυπηρέτηση του πολίτη;

2. Το «Μητρώο Πολιτών» αποτελεί τη βάση για την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας στη Δημόσια Διοίκηση και καινοτόμο εργαλείο για την πάταξη της γραφειοκρατίας;

3. Το «Μητρώο Πολιτών» αυξάνει την αποδοτικότητα των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης και άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, με την αξιοποίηση των ΤΠΕ, στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού της;

4. Ποια η στάση των διαπιστευμένων χρηστών του «Μητρώου Πολιτών» από την εφαρμογή του;

Η εργασία διαρθρώνεται σε έξι επιμέρους κεφάλαια ενώ τα συμπεράσματα ολοκληρώνουν τη μελέτη του θέματος.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην έννοια της Δημόσιας Διοίκησης, στην εξέλιξή της, στη μετάβαση από το βεμπεριανό γραφειοκρατικό μοντέλο σε νέα μοντέλα διακυβέρνησης, με κυριότερο το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ και τα χαρακτηριστικά που το διαφοροποιούν. Αναφορά γίνεται επίσης στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και στα μοντέλα της, στους παράγοντες επιτυχούς μετάβασης στην Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση και στη λειτουργία πληροφοριακών συστημάτων. Παρουσιάζεται μια σύντομη βιβλιογραφική ανασκόπηση σχετικά με τη διαλειτουργικότητα, τις διαστάσεις, τη σημασία της. Εστίαση γίνεται και στην αρχή «μόνον άπαξ», σε παραδείγματα εφαρμογής, σε οφέλη και σε παράγοντες υλοποίησής της.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αποτυπώνεται η εμπειρία και οι πρακτικές άλλων χωρών σε βασικά μητρώα και κόμβους διαλειτουργικότητας.

Το τρίτο κεφάλαιο επικεντρώνεται στο νομοθετικό πλαίσιο της Αστικής και Δημοτικής Κατάστασης των πολιτών, στις μακροχρόνιες και συστηματικές ενέργειες που κατέβαλαν οι δήμοι για την εκκαθάριση, διόρθωση στοιχείων, διπλοεγγραφών και τον εμπλουτισμό των δημοτολογίων, στα πλαίσια της βελτιστοποίησης της ποιότητας των δεδομένων και τις ενέργειες για τη ψηφιοποίηση ληξιαρχικών πράξεων. Αναφέρονται οι πρόδρομοι του υπό μελέτη πληροφοριακού συστήματος, όπως το «Εθνικό Δημοτολόγιο», το «Εθνικό Ληξιαρχείο», το «Πληροφοριακό Σύστημα Διασύνδεσης Δημοτολογίων – Ληξιαρχείων» (ΠΣ ΔΙ.ΔΗ.Λ), που αποτέλεσαν τη βάση του «Μητρώο Πολιτών», με τη μετάπτωση των στοιχείων τους.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται εκτενής αναφορά στο θεσμικό πλαίσιο που διέπει το «Μητρώο Πολιτών», το Ν.4483/2017, στους στόχους, την πορεία υλοποίησής του, την έννοια του «πολίτη», τη λειτουργία του, τις δυνατότητές του μέσα από επιχειρησιακές διαδικασίες και παραδείγματα εφαρμογής.

Το πέμπτο κεφάλαιο αναλύει τα οφέλη που απορρέουν από την εφαρμογή του «Μητρώου Πολιτών», εστιάζει στην αξιοποίησή του, στο πως διαλειτουργεί με άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης στα πλαίσια της αναβάθμισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, τα βασικά

στοιχεία που τους παρέχει και τη σύνδεσή του με την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr).

Στο τελευταίο κεφάλαιο παρατίθεται η ερευνητική προσέγγιση και παρουσιάζεται η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου. Η εργασία ολοκληρώνεται με τα συμπεράσματα και τις προτάσεις βελτίωσης.

1 Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

1.1 Η εξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης

Η έννοια της Δημόσιας Διοίκησης, μια έννοια πολυσήμαντη (Τζέμος, 2013), έχει διττό ρόλο στις δημόσιες πολιτικές. Συμμετέχει σε προπαρασκευαστικές ενέργειες για τη λήψη των αποφάσεων και έχει την ευθύνη της εφαρμογής των αποφάσεων των αρμόδιων πολιτικών οργάνων (Τσέκος, 2014). Ασχολείται με το πώς τα ανώτερα μέλη των δημοσίων οργανισμών καταλήγουν σε μια απόφαση πολιτικής και πώς η πρόθεσή τους μεταφράζεται σε πράξη (Chandler et. al., 2003). Συμμετέχει στη χάραξη πολιτικής και εφαρμόζει την κυβερνητική πολιτική (Ντάνος, 2014). Ασκεί αρμοδιότητες με διοικητικά έγγραφα και πράξεις, με βάση την αρχή της νομιμότητας και στα πλαίσια της χρηστής διοίκησης επικοινωνεί με τους πολίτες και παρέχει υπηρεσίες, αποτελώντας τον «υπηρέτη των δικαιωμάτων του πολίτη», «υπηρεσία του πολίτη» (Τζέμος, 2021).

Από νομική άποψη, την άποψη του διοικητικού δικαίου και με ουσιαστικό κριτήριο της λειτουργίας, σύμφωνα με τη διάκριση των λειτουργιών της πολιτείας σε νομοθετική, δικαστική και εκτελεστική, η Δημόσια Διοίκηση αντιπροσωπεύει κυρίως την εκτελεστική λειτουργία, ενώ με τυπικό κριτήριο και τη διάκριση των οργάνων σε νομοθετικά, δικαστικά και διοικητικά, είναι ο χώρος που καλύπτεται από τα διοικητικά όργανα. Από διοικητική άποψη είναι το «τμήμα της κυβερνητικής εξουσίας με το οποίο πραγματώνονται οι σκοποί και οι στόχοι της πρώτης». Είναι η «τέχνη της Διοικήσεως» (Κόντης, 2011). Ο ρόλος της είναι διακριτός από τη διοίκηση των ιδιωτικών επιχειρήσεων, καθώς υπηρετεί το δημόσιο συμφέρον.

Η Δημόσια Διοίκηση ορίζεται από τους Μακρυδημήτρη - Πραβίτα ως το «*σύνολο των διοικητικών μηχανισμών ή οργανισμών του Κράτους που αναπτύσσουν τη δραστηριότητά τους στο κεντρικό, το περιφερειακό και το τοπικό επίπεδο, και είναι αρμόδιοι για την εφαρμογή των νόμων και των προγραμμάτων της δημόσιας πολιτικής, όπως αυτά καθορίζονται και οριστικοποιούνται σε τελικό στάδιο από την εκάστοτε πολιτική ηγεσία. Έχουν επίσης ως έργο τους την κριτική ανάλυση των επιπτώσεων αυτών των ρυθμίσεων και ενεργειών της Διοίκησης στην κοινωνική ζωή, καθώς και τον σχεδιασμό μέτρων για τη μεταβολή και αναπροσαρμογή του δικαίου και της δημόσιας πολιτικής απέναντι στα δημόσια προβλήματα και τις ανάγκες*» (Μακρυδημήτρης, Πραβίτα, 2012).

Τα προβλήματα όμως και οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει τα τελευταία χρόνια η Δημόσια Διοίκηση διαρκώς αυξάνονται. Διαμορφώνεται σταδιακά ένα νέο περιβάλλον δημόσιας δράσης που χαρακτηρίζεται από τις πολλαπλές τεχνολογικές μεταβολές, από διευρυνόμενες κοινωνικές απαιτήσεις που δημιουργούν υποχρέωση ανανέωσης δημόσιων πολιτικών και διοικητικής

καινοτομίας και από πολύπλοκα προβλήματα. Για να καταστεί αποτελεσματική η δημόσια δράση κατά την άσκησή της αναπτύσσει χαρακτηριστικά, όπως ο προσανατολισμός σε αποτελέσματα, η παραγωγή προστιθέμενης διοικητικής αξίας, η ποιότητα των υπηρεσιών, η οικονομικότητα, η έμφαση στο σχεδιασμό και η ευελιξία μεθόδων υλοποίησης. Η κουλτούρα των φορέων δημόσιας δράσης προσανατολίζεται στην επίτευξη αποτελέσματος ''result oriented'' και όχι σε απλή εφαρμογή κανόνων ''rule oriented''. Αναζητούνται λύσεις που οδηγούν σε βέλτιστα αποτελέσματα με το λιγότερο δυνατό κόστος, σε αποτελεσματικές δημόσιες πολιτικές.

Προαπαιτούμενα είναι τα επαρκή και ποιοτικά δεδομένα και οι απλουστευμένες διαδικασίες που αναδεικνύονται σε κομβικούς παράγοντες, αφού κάθε διοικητική δραστηριότητα ανάγεται σε πληροφοριακές ροές. Οι διατάξεις, οι αποφάσεις, οι ιεραρχικές εντολές, τα δικαιολογητικά που υποβάλλονται και τα πιστοποιητικά που χορηγούνται αποτελούν σε τελική ανάλυση πληροφοριακά δεδομένα και οι διοικητικές δομές και διαδικασίες είναι κόμβοι και ροές πληροφοριών. Από τη σκοπιά αυτή, η Δημόσια Διοίκηση πέρα από αντικείμενο κατανόησης και χειρισμών ως σύνολο κανόνων, διαδικασιών, δομών μπορεί να αποτελέσει πεδίο μελέτης μια διαφορετικής προσέγγισης, της πληροφοριακής. Ο μετασχηματισμός της σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης κάτω από το πρίσμα της πληροφοριακής προσέγγισης οδηγεί στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ως νέο πλαίσιο δημόσιας δράσης (Τσέκος, 2014).

Άλλωστε, οι ραγδαίες κοινωνικές και οικονομικές εξελίξεις, η παγκοσμιοποίηση, η απαίτηση για ποιοτικές υπηρεσίες οδηγούν στην ανάγκη αλλαγής του τρόπου που λειτουργεί ο δημόσιος τομέας, επαναπροσδιορισμού της λειτουργίας του. Σταδιακά πραγματοποιείται μετάβαση από το βεμπεριανό γραφειοκρατικό σύστημα σε νέα διοικητικά μοντέλα. Βέβαια όπως αναφέρεται από τους Claver, Llopis, et al., όταν ο Weber έκανε λόγο για θετικά χαρακτηριστικά της γραφειοκρατίας, όπως ιεραρχική δομή, κατανομή καθηκόντων, κανόνες και ρυθμίσεις, δε θεωρούσε ότι θα οδηγούσαν τη Δημόσια Διοίκηση σε μια κουλτούρα με αρνητικά γνωρίσματα. Επίσης, τονίζουν ότι η κατάλληλη διαχείριση της οργανωσιακής κουλτούρας μπορεί να αποτελέσει καθοριστικό παράγοντα για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών (Claver, et.al.,1999).

Ανάμεσα στα νέα διοικητικά μοντέλα που προκρίνονται είναι το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ (ΝΔΜ). Χαρακτηριστικά που το διαφοροποιούν από τα παραδοσιακά μοντέλα διοίκησης είναι ο εξωστρεφής προσανατολισμός στον πολίτη, στοχεύοντας στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και η έμφαση στην αρχή της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας, της οικονομικότητας της διοικητικής δράσης. Επιχειρείται η αξιοποίηση της τεχνογνωσίας του ιδιωτικού τομέα για τη θεραπεία

προβλημάτων γραφειοκρατικής διοίκησης (Ρωσσίδης, 2021) και η ευρεία χρήση τεχνολογίας της πληροφορίας (Gruening, 2001), η ευρεία χρήση πληροφοριακών συστημάτων.

Η αποτελεσματικότητα είναι η βασική αρχή του δημόσιου μάνατζμεντ που «χτίζει» πάνω στην αρχή της νομιμότητας. Δεν αναφέρεται μόνο στη διοικητική δράση αλλά και στον τρόπο οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης. Προϋποθέτει για παράδειγμα χρηστικό οργανόγραμμα της δημόσιας υπηρεσίας, κατάλληλο εξοπλισμό με υποδομές, επιμόρφωση του προσωπικού, αξιοκρατικές προσλήψεις με βάση τις ανάγκες της υπηρεσίας. Παράλληλα, θέτει το ζήτημα για περιορισμό στην πράξη της γραφειοκρατίας, για απλές και μη χρονοβόρες διαδικασίες, για συνέπεια της Δημόσιας Διοίκησης (Τζέμος, 2021). Με βάση την αρχή της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας, των δύο αρχών από τις «θεμελιώδεις αρχές της Δημόσιας Διοίκησης» (Ακριβοπούλου, Ανθόπουλος, 2015), η Δημόσια Διοίκηση πρέπει να εκπληρώνει την αποστολή της με όσο το δυνατόν λιγότερους πόρους, να δρα με ταχύτητα, με οικονομία και ποιότητα μέσων, με συντονισμό και συνέπεια (Σωτηρόπουλος, Νταλάκου, 2021). Ο συνδυασμός, εξάλλου, νομιμότητας, αποτελεσματικότητας, ταχύτητας και καινοτομίας οδηγεί σε ποιοτική Δημόσια Διοίκηση (Τζέμος, 2021).

1.2 Η πορεία προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ο όρος «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» εμφανίζεται από τα μέσα της δεκαετίας του 1990 στην ακαδημαϊκή βιβλιογραφία. Τότε ελάχιστοι μπορούσαν να οραματιστούν την ταχεία εξέλιξη και ανάπτυξή της(Scholl, 2010). Έκτοτε εντάσσεται στα σχέδια δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) αποτελεί μια πρωτοβουλία μετασχηματισμού των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα σε υπηρεσίες με υψηλή απόδοση και προσανατολισμένες στον πολίτη. Για να μετασχηματίσει το όραμα σε πραγματικότητα απαιτεί ηγεσία (''leadership''), κατάλληλη στρατηγική (''strategy''), συντονισμό (''cross-coordination'') και τεχνογνωσία (''know-how'') (Πομπόρτσης, 2006). Τελευταία υπήρξε ένας ζωντανός, δυναμικός τομέας έρευνας, καθώς οι υπηρεσίες μετασχηματίζονται και ηλεκτρονικά έγγραφα και web υπηρεσίες εμφανίζονται (Sourouni et.al., 2008). Κύρια ώθηση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνει η ανάπτυξη των ΤΠΕ, που αποτελούν καταλύτη (Othman & Razali, 2013).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση άλλαξε ριζικά τον τρόπο που λειτουργεί και παρέχει υπηρεσίες η Δημόσια Διοίκηση, η οποία αξιοποιεί τις ΤΠΕ για να παρέχει διαύλους επικοινωνίας και για την αποτελεσματική λειτουργία της. Έγινε το σύνθημα που καλύπτει πολλές προσπάθειες καινοτομίας και εκσυγχρονισμού της. Είναι ο τερματικός σταθμός στη διαδρομή της προς την «Κοινωνία της Πληροφορίας» (Wimmer, 2002). Η παροχή υπεύθυνων, διαφανών υπηρεσιών με επίκεντρο τον πολίτη

είναι στην ατζέντα των στόχων της, η επίτευξη των οποίων προϋποθέτει διαλειτουργικότητα πληροφοριακών συστημάτων, αντιμετωπίζοντας σοβαρές προκλήσεις (Scholl, Klischewski, 2007).

Σταδιακά οδηγείται σε Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, αναπτύσσοντας πληροφοριακές υποδομές στο εσωτερικό των οργανισμών και εξωστρεφή πληροφοριακά συστήματα απευθυνόμενα στο εξωτερικό περιβάλλον, προσφέροντας ηλεκτρονική πληροφόρηση και ηλεκτρονικές συναλλαγές, ενώ συγχρόνως υποστηρίζει τη συμμετοχή των πολιτών στα κοινά και στη διαμόρφωση της πολιτικής με ηλεκτρονικά μέσα (''e Democracy''). Καταλύτες για την εξέλιξη αυτή είναι η αλματώδης ανάπτυξη των ΤΠΕ, η ανάπτυξη του διαδικτύου που συμβάλλει στη διασύνδεση και επικοινωνία πλήθους ατόμων, επιχειρήσεων, δημόσιων οργανισμών, η διάδοση του ηλεκτρονικού εμπορίου, καθώς οι πολίτες και οι επιχειρήσεις πραγματοποιώντας ηλεκτρονικά εμπορικές και τραπεζικές συναλλαγές, αναζητούν αντίστοιχες ηλεκτρονικές συναλλαγές από τη Δημόσια Διοίκηση (Αποστολάκης κ.α, 2008). Έχουν την απαίτηση η Δημόσια Διοίκηση να είναι «έξυπνη» όσο και το κινητό τους, να προσφέρει υπηρεσίες εύκολα προσβάσιμες (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020). Ο πολίτης γίνεται ο «επισπεύδων» της διοικητικής δράσης, πρωταγωνιστής, αποδέκτης των ενεργειών αλλά και κριτής (Ραμματά, 2011).

Οι προσπάθειες εκσυγχρονισμού της με τη χρήση των ΤΠΕ έθεσαν σε λειτουργία μεγάλα πληροφοριακά συστήματα, νέες ηλεκτρονικές πλατφόρμες, μέσα από τις οποίες διεκπεραιώνονται υποχρεώσεις των πολιτών αλλά και τους απονέμονται δικαιώματα. Υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, διοικητικές διαδικασίες ψηφιοποιούνται και απλοποιούνται. Η πανδημία του COVID-19 λειτούργησε ως επιταχυντής του ψηφιακού μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης, προβάλλοντάς τον ως μονόδρομο. Τα μέτρα προστασίας υπογράμμισαν τη σημασία του για την υποστήριξη της τηλεργασίας, της τηλεκπαίδευσης, των τηλεδιασκέψεων και άλλων δραστηριοτήτων (Καπόπουλος, 2021).

1.3 Μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Βασικές κατηγορίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Δουληγέρης, Μητρόπουλος, 2015), ανάλογα με τους χρήστες των υπηρεσιών, είναι :

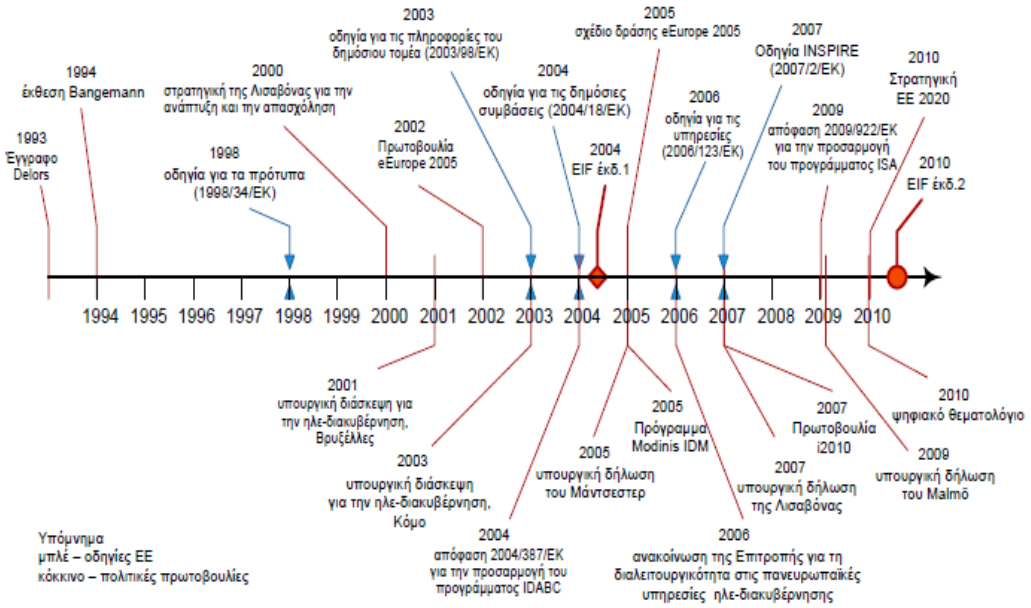
Government to Citizen (G2C) – Δημόσιο προς Πολίτη: Μια ποικιλία υπηρεσιών ΤΠΕ προσφέρονται στους πολίτες αποτελεσματικά και με οικονομικό τρόπο, ενισχύοντας τη σχέση τους με τη βοήθεια της τεχνολογίας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η έκδοση πιστοποιητικών μέσω του «Μητρώου Πολιτών», που αποτελεί αντικείμενο μελέτης της παρούσας εργασίας.

Government to Business (G2B) – Δημόσιο προς Επιχείρηση: Διαδικτυακή αλληλεπίδραση κυβέρνησης και εμπορικού τομέα επιχειρήσεων με πληροφορίες και συμβουλές για το ηλεκτρονικό επιχειρείν.

Government to Government (G2G) – Δημόσιο προς Δημόσιο: Στην περίπτωση αυτή κυβερνητικές υπηρεσίες ανταλλάσσουν ηλεκτρονικά τα δεδομένα τους.

1.4 Πλαίσιο διαλειτουργικότητας

Καθώς οι κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο υιοθετούν το μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με όχημα τις ΤΠΕ για τον μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης και για διευκόλυνση της ροής πληροφοριών μεταξύ φορέων, πολιτών και επιχειρήσεων, η διαλειτουργικότητα προβάλλεται ως μέσο επίτευξης της διασύνδεσης πληροφοριών, συστημάτων και μεθόδων εργασίας (Laskaridis et al., 2007). Εμφανίζεται ως βασικός παράγοντας που μπορεί να ξεκλειδώσει το δυναμικό των οργανισμών, των διαδικασιών και των συστημάτων στον ιδιωτικό και στο δημόσιο τομέα (Charalabidis et al., 2011) και να καταστήσει δυνατό τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Γίνεται στόχος πολιτικής στη στρατηγική της Λισαβόνας της ΕΕ και ακολουθούν τα σχέδια δράσης e Europe 2002 και 2005, το i 2010, η ψηφιακή ατζέντα για την Ευρώπη 2020 (Kubicek et.al., 2011). Κρίνεται απαραίτητη για την πανευρωπαϊκή συνεργασία ηλεκτρονικών υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης. Ο «εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας» κατέχει εξέχουσα θέση μεταξύ των κύριων κατευθυντήριων αρχών, όπως αποτυπώνονται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020).



Χρονοδιάγραμμα πρωτοβουλιών της ΕΕ που αφορούν τη διαλειτουργικότητα

Εικόνα: Πηγή: http://www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs/744025.PDF

Δίνει τη δυνατότητα σε διοικητικούς φορείς για μεταξύ τους ηλεκτρονική ανταλλαγή σημαντικών πληροφοριών αλλά και με πολίτες και επιχειρήσεις, με τρόπο κατανοητό και αφορά όλα τα επίπεδα που επηρεάζουν την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών στην ΕΕ, συμπεριλαμβάνοντας νομικά θέματα, διασφαλίζοντας ότι η νομοθεσία δε θέτει εμπόδια στην επαναχρησιμοποίηση δεδομένων σε τομείς πολιτικής, οργανωτικά, σημασιολογικά ζητήματα και τεχνικές προκλήσεις. Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας λειτουργεί ως σημείο αναφοράς και βάση για τα περισσότερα εθνικά πλαίσια και στρατηγικές διαλειτουργικότητας (https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0020.02/DOC_1&format=PDF).

Η πρόκληση της διαλειτουργικότητας αντιμετωπίζεται από τις περισσότερες χώρες με την υιοθέτηση εθνικών e-GIF που καλύπτουν τομείς όπως η ενοποίηση δεδομένων, η ασφάλεια, η εμπιστευτικότητα και εμπίπτουν στο επίπεδο της τεχνικής διαλειτουργικότητας (Charalabidis et al, 2008). Η Ελλάδα ακολουθώντας τις οδηγίες της ΕΕ διαμορφώνει το «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» ή «Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» - ΠΗΔ που αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο υλοποίησης του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Θεματολογίου. Στόχος του η αποτελεσματική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε όλα τα επίπεδα διακυβέρνησης, κεντρικό,

περιφερειακό και τοπικό και η διαλειτουργικότητα σε πληροφοριακά συστήματα, διαδικασίες και δεδομένα (http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/egif/).

Κατά καιρούς έχουν δοθεί διάφοροι ορισμοί της διαλειτουργικότητας όπως «*η ικανότητα ανόμοιων και διαφορετικών οργανισμών να αλληλεπιδρούν προς την κατεύθυνση της επίτευξης αμοιβαία επωφελών και συμφωνημένων κοινών στόχων, που περιλαμβάνουν την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσης μεταξύ των οργανισμών, μέσω της επιχειρησιακής διαδικασίας που υποστηρίζουν, μέσω δεδομένων μεταξύ αντίστοιχων συστημάτων ΤΠΕ*» (European Commission, 2010). Αναγνωρίζεται ως ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα για την αποτελεσματική λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων, για την παροχή υπηρεσιών «μιας στάσης» -one stop shop- και αποτελεί βασικό παράγοντα, κλειδί για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (https://joinup.ec.europa.eu/collection/digital-skills-public-sector/solution/interoperable-europe-academy/news/interoperability-key-enabler-e-government). Η παροχή υπηρεσίας «μιας στάσης» προαπαιτεί οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης να είναι διασυνδεδεμένοι και να είναι εφικτή η πρόσβαση του πολίτη από ένα μόνο σημείο, ακόμα κι αν οι δημόσιες υπηρεσίες προσφέρονται από διαφορετικά σημεία. Διαφορετικά το πρόβλημα της ετερογένειας των πληροφοριακών συστημάτων και η περίπλοκη δομή της κυβέρνησης είναι μια πρόκληση. Ο πολίτης θα πρέπει να γνωρίζει ακριβώς τη δομή, το αντίστοιχο τμήμα που προσφέρει την υπηρεσία και να απευθυνθεί, να το επισκεφθεί και να υποβάλει ξανά ίδιες πληροφορίες σε διαφορετικά τμήματα. Αντίθετα, με διαλειτουργικά συστήματα μπορεί, για παράδειγμα, να υποβάλει αλλαγή της διεύθυνσής του σε ένα γραφείο και να ενημερώνεται αυτόματα οπουδήποτε βρίσκεται αποθηκευμένη η διεύθυνσή του. Ανάλογα με τον ορισμό της διαλειτουργικότητας που υιοθετούν τα GIF, άλλα καλύπτουν τεχνικές διαστάσεις και άλλα οργανωτικές και σημασιολογικές πτυχές, με την τεχνική διαλειτουργικότητα να επιτυγχάνεται πιο εύκολα και η έμφαση να δίνεται στην οργανωτική και σημασιολογική (Ray,et.al, 2011).

Πρωτεύοντα ρόλο στη διαλειτουργικότητα διαδραματίζουν οι κεντρικές διαδικτυακές πύλες -στην περίπτωση της Ελλάδας, το gov.gr- που καλούνται να συνεργαστούν με διαφορετικά πληροφοριακά συστήματα. Η Ε.Ε χρηματοδότησε ήδη το eGOV για να διευκολύνει καινοτόμες εξελίξεις, όπως η ανάπτυξη ολοκληρωμένης πλατφόρμας για on-line υπηρεσίες μιας στάσης σε οποιαδήποτε δημόσια υπηρεσία (Wimmer, 2002).

Το ενδιαφέρον των ερευνητών για τη διαλειτουργικότητα είναι μεγάλο, αφού δημιουργεί αξία για τον πολίτη και τις υπηρεσίες. Το ζήτημα της διαλειτουργικότητας δεδομένων βρίσκεται στο επίκεντρο λόγω της προόδου διασύνδεσης που παρέχει το διαδίκτυο αλλά και της ανάγκης για επαναχρησιμοποίηση και κοινή χρήση τους (Sheth, 1999).

Οι Laskaridis, Markellos, Markellou, Panayiotaki, Sakkopoulos, & Tsakalidis υπογραμμίζουν τον κρίσιμο ρόλο της και ερευνούν τον τρόπο που ενσωματώνεται στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για αποτελεσματικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες (Laskaridis, et. al., 2007).

Μελέτη των Sulehat et Taib ερευνά τους παράγοντες για την επίτευξη διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων στην Ιορδανία. Η Ιορδανία, ως μια από τις αναπτυσσόμενες χώρες, από το 2013 άρχισε πρόγραμμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με στόχο να παρέχει δημόσιες υπηρεσίες σε όλους τους πολίτες. Τεχνική, σημασιολογική και οργανωτική διαλειτουργικότητα αποτελούν τα κύρια στάδια για την επίτευξή της. Τα κύρια εμπόδια που αναφέρει σχετίζονται με τις υποδομές ΤΠΕ, την υποστήριξη από την ανώτατη διοίκηση, τους ανθρώπινους πόρους, τα δεδομένα, τις επιχειρησιακές διαδικασίες, την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα. Τα εμπόδια μπορούν να εξελιχθούν σε παράγοντες επιτυχίας, αν το πρόγραμμα επικεντρωθεί στους στόχους της διαλειτουργικότητας, στη δέσμευση των κυβερνητικών φορέων και βαρύτητα δοθεί στην συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων και την αξιολόγηση των υπηρεσιών του κοινού, σε δείκτες απόδοσης, όπως η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας, η ευελιξία και η μείωση του χρόνου απόκρισης. Κοινά πρότυπα και γνώση πρέπει να μοιράζονται (Sulehat & Taib, 2016).

Ενώ πολλές κυβερνήσεις αντιμετωπίζουν τη διαλειτουργικότητα πρωτίστως ως τεχνικό ζήτημα, υπόψη πρέπει να λαμβάνονται και άλλες πτυχές.

1.4.1 Διαστάσεις-επίπεδα διαλειτουργικότητας

Με την πάροδο του χρόνου η διαλειτουργικότητα εξελίσσεται σε μια περίπλοκη έννοια με διάφορες διαστάσεις οργανωτικές, σημασιολογικές, τεχνικές, νομικές, συμβάλλοντας στη μετάβαση από την κοινωνία της πληροφορίας σε μια «έξυπνη» κοινωνία (Jiménez, et.al., 2014).

Η *τεχνική διαλειτουργικότητα,* έχοντας ως στόχο την ανταλλαγή δεδομένων, τοποθετείται σε επίπεδο βάσης, αφού η ανταλλαγή δεδομένων βρίσκεται στη ρίζα κάθε επικοινωνίας (Novakouski & Lewis, 2012). Αφορά σε τεχνικά θέματα διασύνδεσης συστημάτων, ώστε να μπορούν να στέλνουν και να λαμβάνουν δεδομένα. Περιλαμβάνει τις τεχνικές προδιαγραφές, τη δυνατότητα πρόσβασης και τις σχετικές υπηρεσίες με την ασφάλεια των δεδομένων (Κουμπούρος, 2015).

Η *σημασιολογική διαλειτουργικότητα* χαρτογραφεί τον στόχο της ανταλλαγής μηνυμάτων. Τοποθετείται πάνω από το τεχνικό επίπεδο, αφού για να γίνει ανταλλαγή νοήματος πρέπει να έχει προηγηθεί επιτυχής ανταλλαγή πληροφορίας.

Η *οργανωτική διαλειτουργικότητα* τοποθετείται ένα επίπεδο πιο πάνω και έχει ως στόχο τη συμφωνία. Για να καταστεί δυνατή η οργανωτική διαλειτουργικότητα στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης οι πάροχοι δημόσιων υπηρεσιών πρέπει να συμφωνήσουν ποιες πληροφορίες, πότε και πώς ανταλλάσσονται και τι συμβαίνει όταν ανταλλάσσονται (Novakouski & Lewis, 2012). Θεωρείται κρίσιμος παράγοντας για ολοκληρωμένες υπηρεσίες και προϋπόθεση για την εφαρμογή πολιτικής ανοιχτών δεδομένων (Margariti & Stamati, 2018).

1.5 Η αρχή ''Μόνον άπαξ''

Βασική προτεραιότητα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη μείωση του διοικητικού φόρτου είναι η εφαρμογή της αρχής «μόνον άπαξ». Το σχέδιο δράσης 2016-2020 της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με όραμα ως το 2020 οι δημόσιες διοικήσεις να γίνουν πιο ανοιχτές, διαφανείς, πιο αποτελεσματικές, παρέχοντας ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες χωρίς σύνορα, εξατομικευμένες, φιλικές σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, με καινοτόμες προσεγγίσεις, την εντάσσει στις βασικές του αρχές (European Commission, 2016). Αναφορά γίνεται και στο σχέδιο δράσης 2011-2015 (European Commission, 2010), ενώ σταθμό για την εφαρμογή της, η υπογραφή της «Κοινής Ευρωπαϊκής Διακήρυξης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» στο Ταλίν, στις 6 Οκτωβρίου 2017, με τη δέσμευση να ληφθούν μέτρα για τον εντοπισμό περιττού διοικητικού φόρτου στις δημόσιες υπηρεσίες, για την αξιοποίηση της αρχής για ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες μέσω ανταλλαγής δεδομένων σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό επίπεδο και με άλλες χώρες, μέτρα για την ποιότητα και την τεχνική πρόσβαση σε βασικά δεδομένα και βάσεις δεδομένων και τη ψηφιοποίησή τους(European Union, 2017).

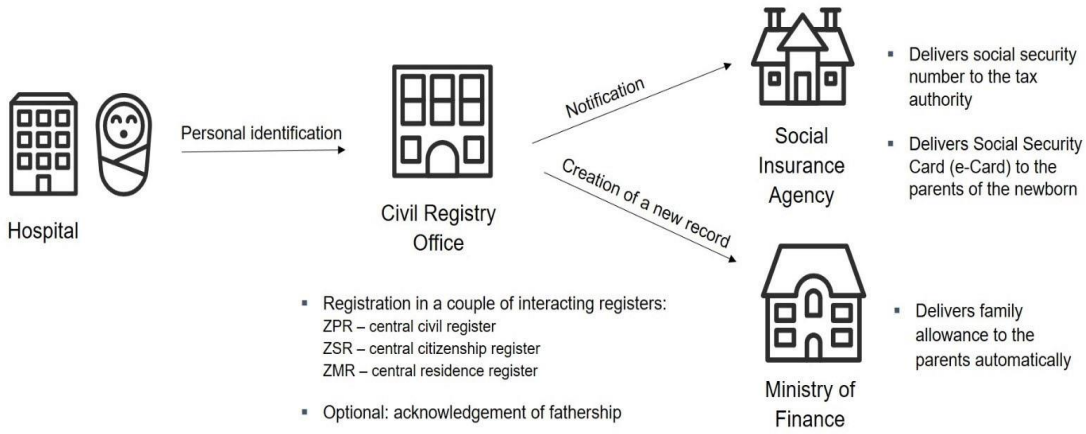
Η αρχή στοχεύει να διασφαλίσει ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις παρέχουν δεδομένα στη Δημόσια Διοίκηση μία φορά μόνο, μη αναλώνοντας χρόνο σε απλές διοικητικές διαδικασίες. Έμφαση δίνεται στην αναδιοργάνωση των εσωτερικών διεργασιών του δημοσίου(Krimmer et al., 2017), για κοινή χρήση και επαναχρησιμοποίηση των δεδομένων στο εσωτερικό του αλλά και διασυνοριακά, με τους περιορισμούς, βέβαια, που υπόκεινται στα προσωπικά δεδομένα (https://www.scoop4c.eu/index.php/project). Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης αναλαμβάνουν το ρόλο του διαμοιρασμού των δεδομένων, της ανάκτησης με ασφαλή τρόπο, καθώς τα περισσότερα είναι ήδη αποθηκευμένα σε έγκυρες πηγές, χωρίς να επιβαρύνουν πολίτες και επιχειρήσεις.

Σε επίπεδο ΕΕ έχουν χρηματοδοτηθεί δύο προγράμματα, το TOOP και το SCOOP4C. Το TOOP – από Ιανουάριο 2017 έως Μάρτιο 2021 – αποτέλεσε πρωτοβουλία περίπου 50 οργανισμών 20 κρατών μελών, με στόχο τη μελέτη της εφαρμογής της αρχής σε διασυνοριακή, πανευρωπαϊκή κλίμακα, εστιάζοντας στη μείωση του διοικητικού φόρτου των επιχειρήσεων (https://www.toop.eu/).

Το SCOOP4C ασχολείται με την επαναχρησιμοποίηση δεδομένων, τη διαλειτουργικότητα, τις διασυνοριακές δημόσιες υπηρεσίες και την καινοτομία και στο πώς μπορεί να επιτευχθεί η εφαρμογή της αρχής στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Εντοπίζει καλές πρακτικές απλούστευσης της παροχής τους και μείωσης διοικητικού φόρτου, μεταξύ των οποίων ενδεικτικά μπορούν να αναφερθούν:

- ✓ *Tell Us Once (TUO)* του Ηνωμένου Βασιλείου για πληροφορία σχετική με γέννηση ή θάνατο. Ο πολίτης ενημερώνει για τη γέννηση ή το θάνατο ατόμου ηλεκτρονικά, τηλεφωνικά ή με αυτοπρόσωπη παρουσία κατόπιν ραντεβού, μια φορά τις τοπικές αρχές, χωρίς την υποχρέωση επικοινωνίας με όλους τους φορείς μεμονωμένα (https://www.gov.uk/government/news/tell-us-once-bereavement-support-expanded-and-red-tape-cut) . Οι υπόλοιπες υπηρεσίες, όπως οι υπηρεσίες έκδοσης διαβατηρίων και οι LA Council Housing, ενημερώνονται από τις αρχές και επαναχρησιμοποιούν τα δεδομένα που τους παρέχει ο πολίτης. Στην περίπτωση της δήλωσης θανάτου ακυρώνονται τυχόν παροχές, όπως παροχές στέγασης (https://www.scoop4c.eu/index.php/showcase/tell-us-once-tuo).
- ✓ *Birth Registration and Family Allowance (ALF)* στην Αυστρία για την παροχή οικογενειακού επιδόματος χωρίς πολλές αιτήσεις των γονέων, μόνο με τη δήλωση της γέννησης στο ληξιαρχείο (μία στάση) με την επίδειξη της ταυτότητας ή του διαβατηρίου τους, ενώ τα απαραίτητα στοιχεία στέλνονται από το νοσοκομείο. Τα δεδομένα αποθηκεύονται σε μητρώα που αλληλεπιδρούν, το κεντρικό μητρώο πολιτών (ZPR), το κεντρικό μητρώο ιθαγένειας (ZSR), το κεντρικό μητρώο κατοικίας (ZMR). Με την άδεια των πολιτών οι δημόσιες υπηρεσίες χρησιμοποιούν τα δεδομένα τους. Το ληξιαρχείο ενημερώνει τις υπηρεσίες φορολογίας, κοινωνικής ασφάλισης, αυτοματοποιώντας τις διαδικασίες και η κάρτα κοινωνικής ασφάλισης e-card με μοναδικό αριθμό υγειονομικής περίθαλψης του νεογέννητου αποστέλλεται στους γονείς (χωρίς στάση) (https://www.scoop4c.eu/index.php/showcase/birth-registration-and-family-allowance-alf). Ο αριθμός αποστέλλεται και στην εφορία, η οποία μετά και από την ενημέρωση από το ληξιαρχείο, δημιουργεί αρχείο για το επίδομα τέκνου. Αν όλα τα στοιχεία είναι διαθέσιμα, οι γονείς δεν έρχονται σε επαφή με την εφορία για να λαμβάνουν το μηνιαίο επίδομα (χωρίς στάση) (Wimmer, 2021). Είναι συγχρόνως χαρακτηριστικό παράδειγμα για υπηρεσία no-stop shop, όπου τα δεδομένα συγκεντρώνονται και ενσωματώνονται και οι

υπηρεσίες παρέχονται στους πολίτες χωρίς αίτηση. Οι υπηρεσίες προσανατολίζονται σε υπηρεσίες που παράγουν μεγαλύτερη δημόσια αξία(Scholta, 2022).



Εικόνα: Πηγή: https://scoop4c.eu/cases/austrian-birth-registration-and-family-allowance-alf

- ✓ *FinanzOnline(FON)* στην Αυστρία για ηλεκτρονική υποβολή φορολογικής δήλωσης πολίτη, χωρίς επανυποβολή των στοιχείων, με αυτόματη μεταφορά από προηγούμενα έτη. Παράλληλα, μπορεί να υποβάλλει και άλλα οικονομικά αιτήματα, αφού εύκολα γίνεται ταυτοποίησή του με την ψηφιακή ταυτότητα «Bürgerkarte». Μέσω μιας διαδικτυακής πύλης διευκολύνεται η πρόσβαση σε πολίτες, επιχειρήσεις και δημόσιες υπηρεσίες. Ο πολίτης ενημερώνεται για την παραλαβή της φορολογικής δήλωσης στο ηλεκτρονικό DataBox και μπορεί να διαχειρίζεται ηλεκτρονικά τα προσωπικά του δεδομένα. Ακόμα και οι επιχειρήσεις διευκολύνονται στις συναλλαγές τους τις σχετικές με τη φορολογία, ενώ το FinanzOnline αποτελεί τη βάση για άλλες εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως το Business Service Portal για την ηλεκτρονική τιμολόγηση (https://www.scoop4c.eu/index.php/showcase/finanzonline-fon).

Τα οφέλη της αρχής «μόνον άπαξ», που έχουν κατά καιρούς αποτελέσει αντικείμενο έρευνας, συνοψίζονται από τη Wimmer (Wimmer, 2021) σε:

- ➢ μείωση του διοικητικού φόρτου μέσω ασφαλών μηχανισμών ανταλλαγής δεδομένων, μέσω διαλειτουργικότητας
- ➢ περισσότερη διαφάνεια και εμπιστοσύνη στη Δημόσια Διοίκηση, αφού πολίτες και επιχειρήσεις συναινούν για κοινή χρήση και επαναχρησιμοποίηση των δεδομένων

- μεγαλύτερη αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα, αφού φορείς της Δημόσιας Διοίκησης συνεργάζονται, μοιράζονται γνώσεις με στόχο τη δημιουργία δημόσιας αξίας
- καλύτερη ποιότητα δεδομένων, αφού διασφαλίζεται η πρόσβαση και η ανάκτηση των δεδομένων από αυθεντικές πηγές και δεν υπάρχει ανάγκη επαναλαμβανόμενης καταγραφής, που ελλοχεύει σφάλματα. Η καταγραφή νέων δεδομένων γίνεται άπαξ, πολλές φορές μάλιστα από τους ίδιους τους πολίτες ή τις επιχειρήσεις από διαδικτυακές πύλες

Πέρα από τα οφέλη και το γεγονός ότι η αρχή δημιουργεί αξία για την κοινωνία και την οικονομία μέσω μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα (Wimmer et.al., 2020), εντοπίζονται οι παρακάτω βασικοί παράγοντες για την υλοποίηση της αρχής «μόνον άπαξ» (Wimmer & Marinov, 2017):

- πολιτική δέσμευση για την εφαρμογή της ως προϋπόθεση
- νομικό πλαίσιο που καθιστά δυνατή την κοινή χρήση των δεδομένων των κεντρικών βάσεων, ενώ ταυτόχρονα διασφαλίζει το απόρρητο των δεδομένων και την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών
- οργάνωση και συνεργασία για διαμοιρασμό δεδομένων πολιτών από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης μέσω ασφαλών δικτύων
- διασφάλιση σημασιολογικής διαλειτουργικότητας μέσω κοινών προτύπων για την ανταλλαγή δεδομένων, κοινής ορολογίας
- τεχνικοί παράγοντες (ασφαλή δίκτυα & υποδομές)
- κατάλληλα μοντέλα διακυβέρνησης, συνεργασίας
- εμπιστοσύνη & διαφάνεια

Σύμφωνα με τους Mamrot & Rzyszczak, η ύπαρξη πολυάριθμων μητρώων που δεν συνδέονται μεταξύ τους προκαλεί χαμηλή ποιότητα των δεδομένων, πλεονασμό δεδομένων, διπλή εργασία για τους υπαλλήλους και δυσαρέσκεια στους πολίτες. Η εφαρμογή της αρχής «μόνον άπαξ» επηρεάζεται από τις διοικητικές δομές, τα συστήματα πληροφορικής και τις βάσεις δεδομένων κάθε χώρας(Mamrot, et.al, 2021). Άλλωστε κάθε χώρα έχει διαφορετική προσέγγιση για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών, διαφορετικά συστήματα πληροφορικής και διαφορετική αντίληψη για τα θέματα που σχετίζονται με την εφαρμογή της αρχής(Krimmer et al., 2017).

2 ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΧΩΡΩΝ

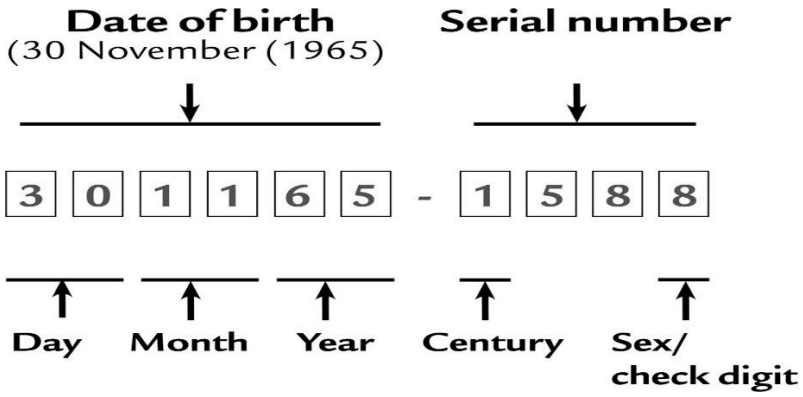
Καθώς η διαλειτουργικότητα αποτελεί πρωταρχικό παράγοντα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το κρίσιμο ερώτημα που προκύπτει είναι πώς εξασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα μεταξύ βασικών μητρώων, η οποία είναι απαραίτητη για την επίτευξη της αρχής «μόνον άπαξ» και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Στο κεφάλαιο αυτό κρίνεται αναγκαίο να γίνει αναφορά σε αντίστοιχα μητρώα ή συστήματα που αποτελούν κόμβους διαλειτουργικότητας σε άλλες χώρες.

2.1 Η περίπτωση της Δανίας

Στη Δανία η ανάγκη για αξιόπιστες πληροφορίες σχετικές με τη διαμονή μεμονομένων ατόμων σημειώνεται στις αρχές του 20ού αιώνα, αφού ήταν δύσκολη η είσπραξη των φόρων χωρίς τον εντοπισμό των φορολογουμένων. Το 1924 ο νόμος «The Act on Local Population Registers'» όριζε τη δημιουργία μητρώου τοπικού πληθυσμού σε κάθε δήμο που θα ενημερώνεται διαρκώς. Για τον έλεγχο της ποιότητας των μητρώων των δήμων προκύπτει η ιδέα ενός εθνικού μητρώου, έτσι ώστε αλλαγές στα τοπικά μητρώα να μεταφέρονται κεντρικά και ο πολίτης να έχει το δικό του έντυπο αρχείο(Ebbesen, 2014).

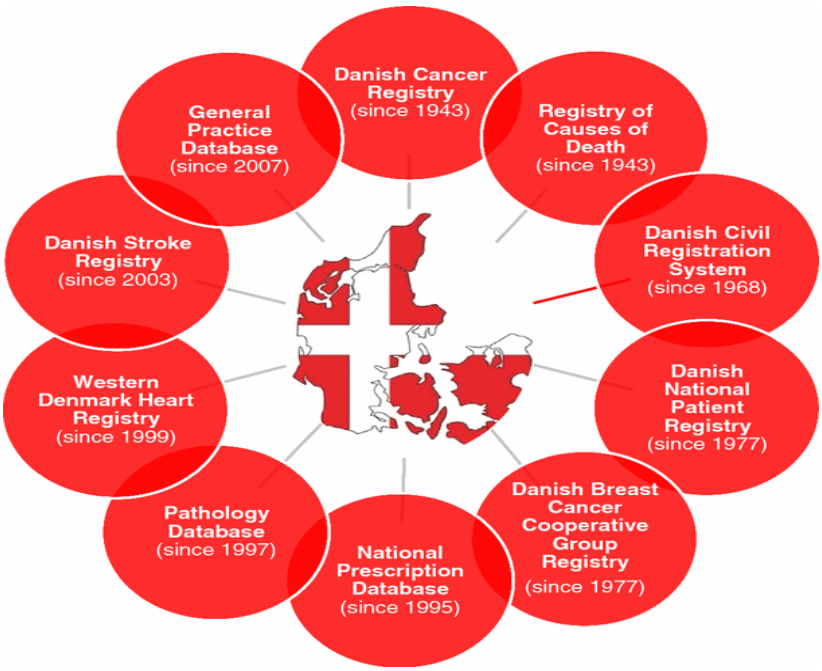
Το DCRS αποτελεί διοικητικό μητρώο της Δανίας από το 1968, στο οποίο εγγράφονται οι Δανοί πολίτες με το CPR ''Centrale Person Register''. Το CPR είναι ένας μοναδικός δεκαψήφιος αριθμός που δίνεται σε κάθε πολίτη που κατοικεί στη Δανία - στη Γροιλανδία από το Μάιο του 1972 - και χρησιμοποιείται από τα όλα τα δημόσια, εθνικά μητρώα, παρέχοντας σαφή σύνδεση του ατόμου μεταξύ των μητρώων. Τα πρώτα 6 ψηφία παραπέμπουν στην ημερομηνία γέννησης – από δύο ψηφία για ημέρα, μήνα, έτος – τα επόμενα τρία σε αύξοντα αριθμό για τη διάκριση ατόμων που γεννήθηκαν την ίδια ημέρα. Ο συνδυασμός των ψηφίων στις θέσεις 5, 6 και 7 υποδεικνύει τον αιώνα γέννησης, ενώ το τελευταίο ψηφίο αποτελεί ψηφίο ελέγχου και παραπέμπει στο φύλο – ζυγός αριθμός για τις γυναίκες, περιττός για τους άνδρες(Mainz et al., 2019). Σύμφωνα με τον νόμο, η εγγραφή είναι υποχρεωτική. Το DCRS παρέχει πληροφορίες του ατόμου για όνομα, τον τόπο κατοικίας, το φύλο, την ημερομηνία και τον τόπο γέννησης, την ιθαγένεια και τα στοιχεία των γονέων, συζύγων(Pedersen et al., 2006). Επίσης, παρέχει έγκυρες πληροφορίες για μεταναστεύσεις από το 1969, για την ημερομηνία και χώρα μετανάστευσης, του τόπου διαμονής σε ξένες χώρες. Σύμφωνα με τον Pedersen, αν και δεν υπάρχουν μελέτες που να διερευνούν την ποιότητα πληροφοριών που καταγράφονται στο CRS, ωστόσο γίνεται αποδεκτό ότι οι πληροφορίες είναι υψηλής ποιότητας. Η παραδοχή αυτή στηρίζεται στο γεγονός ότι το διοικητικό σύστημα της Δανίας χρησιμοποιεί διαρκώς τις πληροφορίες και

διορθώνει τυχόν λάθη, ενώ οι πληροφορίες συνεχώς επικυρώνονται. Εξάλλου, με την καθιέρωσή του CRS οι κάτοικοι είχαν τη δυνατότητα λαμβάνοντας το πιστοποιητικό μητρώου τους να διορθώσουν λάθη. Η εγγραφή καθιερώθηκε με το νόμο και οι πολίτες έδειξαν θετική στάση. Ο αριθμός CPR περιέχει εύκολα προσβάσιμες πληροφορίες ημερομηνίας γέννησης και φύλου, διασφαλίζοντας την καλή ποιότητα καταγραφής τους. Τα δεδομένα από το CRS είναι σημαντικό ερευνητικό εργαλείο επιδημιολογικής έρευνας που δίνει τη δυνατότητα σε ερευνητές για αντιπροσωπευτικές με βάση τον πληθυσμό μελέτες (Pedersen, 2011).



Εικόνα: The Danish Civil Personal Register (CPR) number.
Πηγή: Mainz, et.al., 2019

Όπως επίσης επισημαίνεται από τους Mainz, Hess & Johnsen τα δεδομένα στο DCRS διασυνδέονται με όλα τα μητρώα που έχουν σχέση με την υγεία, την εκπαίδευση, την κοινωνική πρόνοια, την εκπαίδευση, τη φορολογία. Ο αριθμός CPR είναι το κλειδί του πολίτη της Δανίας για πρόσβαση σε όλα τα παραπάνω και σημαντικό εργαλείο έρευνας σε όλους τους τομείς της κοινωνίας(Mainz et al., 2019). Τα δεδομένα είναι πλήρη, ακριβή, μπορούν να ανακτώνται για ερευνητικούς σκοπούς, ενώ παράλληλα προστατεύουν την ανωνυμία των κατοίκων(Schmidt et al., 2014).



Εικόνα: Examples of Danish data sources linkable at the individual-level using the Civil Personal Register (CPR) number

Πηγή: Schmidt, et.al., 2014

Το πρόγραμμα Basic Data Programme αποτελεί οδηγό ανάπτυξης και αποτελεσματικότητας, στοχεύοντας στη δημιουργία μητρώου εύκολα προσβάσιμου, με υψηλής ποιότητας βασικά δεδομένα. Η ενημέρωση πραγματοποιείται σ' ένα σημείο, τα δεδομένα όμως διανέμονται με ασφάλεια. Σε αξιολόγηση του προγράμματος την άνοιξη του 2020 προέκυψε ότι η Δανία πέτυχε την πραγματοποίηση του οράματος για καλύτερα βασικά δεδομένα για όλους χάρη στην καλή συνεργασία στον δημόσιο τομέα (European Commission, 2021).

Βασικές πληροφορίες που αφορούν άτομα, επιχειρήσεις, ακίνητα, διευθύνσεις καταχωρούνται από τις δημόσιες αρχές. Ωστόσο, οι πληροφορίες αυτές είναι διαθέσιμες και στον ιδιωτικό τομέα και αποτελούν κινητήρια δύναμη για ανάπτυξη, καινοτομία, δημιουργία νέων θέσεων εργασίας(https://en.digst.dk/data-and-it-architecture/basic-data/).

Το πρόγραμμα εφαρμόζεται μέσω του «Good basic data for everyone – a source of growth and efficiency» από το 2012. Η Δανία έχει αναπτύξει ένα μοντέλο που καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο τα βασικά δεδομένα επαναχρησιμοποιούνται και διασυνδέονται στην ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση. Όπως τονίζεται από τους Horst, Bjerre, Lind & Hvingel η σωστή χρήση τους αποτελεί μέσο εξ ορθολογισμού του δημόσιου τομέα και βελτίωσης των υπηρεσιών προς τους πολίτες και επιχειρήσεις, με λιγότερες διπλές εγγραφές, λιγότερα παράλληλα μητρώα, λιγότερα έξοδα διοίκησης και απαλλαγή

των πολιτών από την υποχρέωση να παρέχουν τις ίδιες πληροφορίες επανειλημμένα στις δημόσιες αρχές(Horst et al., 2014).

2.2 Η περίπτωση του Βελγίου

Στο Βέλγιο το Εθνικό Μητρώο Φυσικών Προσώπων (''Natural Registry of Natural Persons'') περιλαμβάνει δεδομένα από το Μητρώο Πληθυσμού (''Population Registry''), το Μητρώο Αλλοδαπών (''Foreigner Registry'') και το ''Waiting Registry''. Υπεύθυνοι για την καταγραφή των δεδομένων είναι οι δήμοι και το Γραφείο Μετανάστευσης. Όσοι είναι εγγεγραμμένοι στο Εθνικό Μητρώο φέρουν ένα μοναδικό αναγνωριστικό κωδικό, τον εθνικό αριθμό μητρώου.

Τα μητρώα είναι διασυνδεδεμένα και οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης μπορούν να αντλούν πληροφορίες. Μάλιστα, η νομοθεσία του Βελγίου απαιτεί από τους ίδιους να ανακτούν όλα τα διαθέσιμα δεδομένα από τα βασικά μητρώα και να μη ζητούν από πολίτες και επιχειρήσεις τη διάθεσή τους πλέον της μίας φοράς αλλά και να αναφέρουν τυχόν σφάλματα που εντοπίζουν.

Το Βέλγιο εφαρμόζει την αρχή «μόνον άπαξ». Οι πρωτοβουλίες για τη μείωση του διοικητικού φόρτου σχετίζονται με τους τομείς G2B, G2C και G2G. Εστιάζει στη διαλειτουργικότητα των λύσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στην οργάνωση του back-office και την απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών(Gallo et al., 2014). Η στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησής του βασίζεται σε βάσεις δεδομένων, γνωστές ως αυθεντικές πηγές, μεταξύ των οποίων το Εθνικό Μητρώο –''National Registry''- για άτομα με βελγική υπηκοότητα και το Μητρώο Επιχειρήσεων (CBE) –''Crossroads Bank for Enterprises''(European Commission, 2021) .

Η πλατφόρμα ''MAGDA''- ''Maximum Data Sharing Between Agencies''- υποστηρίζει την ηλεκτρονική παροχή των δημόσιων υπηρεσιών σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Παρέχει πρόσβαση σε βασικά μητρώα με δεδομένα πολιτών και επιχειρήσεων, επιτρέποντας την ανάκτηση και ανταλλαγή δεδομένων. Εκτός από τα δύο μητρώα που αναφέρθηκαν πιο πάνω, διασυνδέονται το CBSS ''Crossroads Bank for Social Security'' και το LED (βάση δεδομένων για πιστοποιητικά μάθησης και επαγγελματικής ικανότητας). Με την πάροδο του χρόνου η χρήση της πλατφόρμας ολοένα και αυξάνεται, συνδέοντας σήμερα πάνω από 25 πηγές δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για οχήματα, για την ένταξη προσφύγων, για την εκπαίδευση και παρέχοντας πάνω από 75 υπηρεσίες. Η εφαρμογή MAGDA συνέβαλε στο πέρασμα από μια ''pull'' σε μια ''push government'', από μια κυβέρνηση από την οποία οι πολίτες και οι επιχειρήσεις αναζητούν, διεκδικούν υπηρεσίες, σε μια κυβέρνηση που τους ενημερώνει εκ των προτέρων για τις

παροχές, τα επιδόματα που δικαιούνται, βάσει των δεδομένων της (https://scoop4c.eu/cases/belgian-maximum-data-sharing-between-administrations-and-agencies-magda) .

Εξάλλου, βασική πηγή πληροφόρησης για Βέλγους πολίτες και αλλοδαπούς είναι η πύλη www.belgium.be, που αποτελεί την πύλη εισόδου για την πρόσβασή τους σε δημόσιες υπηρεσίες. Με πληροφορίες διαθέσιμες σε αγγλικά, γερμανικά, ολλανδικά και γαλλικά για πολίτες και επιχειρήσεις αποτελεί μια δυνατή μηχανή αναζήτησης εντός και εκτός της πύλης, με συνδέσμους για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες ,e services. Η κάρτα eID είναι απαραίτητη για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές της Δημόσιας Διοίκησης, την ηλεκτρονική υποβολή επίσημων εγγράφων και άλλων σχετικών υπηρεσιών. Ο αριθμός μητρώου του πολίτη αποτελεί μοναδικό αριθμό αναγνώρισης και αποτυπώνεται στην κάρτα. Η ίδια κάρτα χρησιμεύει ως ταυτότητα και ταξιδιωτικό έγγραφο. Από το 2008 το Βέλγιο προέβη στην έκδοση ηλεκτρονικών ταυτοτήτων σε παιδιά ηλικίας κάτω των 12 ετών –''kids ID''- και από το 2008 αλλοδαποί που ζουν στο Βέλγιο μπορούν να αντικαταστήσουν την ταυτότητά τους με ηλεκτρονικά δελτία ταυτότητας(European Commission, 2021) .

Έρευνα των Buyle et. al., επικεντρώνεται στη διαλειτουργικότητα των βασικών μητρώων και ειδικότερα στο βασικό μητρώο με διευθύνσεις στη Φλάνδρα. Στο Βέλγιο η κυβέρνηση της Φλάνδρας, του βόρειου ομόσπονδου κρατιδίου του Βελγίου, όπου κατοικεί περίπου το 60% του πληθυσμού, επιχειρεί μεταρρυθμίσεις στο δημόσιο τομέα. Δημοσιεύει μια πύλη με πάνω από 4.000 ανοιχτά δεδομένα. Λόγω όμως έλλειψης διαλειτουργικότητας, η διασύνδεση παραμένει πρόκληση για τη Δημόσια Διοίκηση. Βασική πηγή για διευθύνσεις αποτελεί το LRD (''Large-scale Reference Database''), επίσημη πηγή με ακριβείς πληροφορίες για κτίρια, δρόμους, ρεύματα, σιδηροδρόμους και άλλα. Το θέμα που εξετάζεται είναι πως επιτυγχάνεται η τεχνική και σημασιολογική διαλειτουργικότητα μεταξύ των βασικών μητρώων με βάση τις αρχές των συνδεδεμένων δεδομένων, καταλήγοντας ότι τα συνδεδεμένα δεδομένα μπορούν να αυξήσουν τη διαλειτουργικότητα, τεχνική και σημασιολογική και να οδηγήσουν σε αποδοχή των διευθύνσεων σε ιδιωτικό και δημόσιο τομέα(Buyle et al., 2019).

2.3 Η περίπτωση της Ολλανδίας

Η Ολλανδία στην προσπάθειά της να ψηφιοποιήσει τις υπηρεσίες, σχεδιάζει το σύστημα βασικών μητρώων και επιτρέπει στους φορείς της να διαμοιράζονται και να επαναχρησιμοποιούν τα δεδομένα, μειώνοντας το διοικητικό φόρτο(Vallner & Reinsalu, 2018). Το Basisregistraties παίζει ενεργό ρόλο στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρόκειται για μια σειρά από μητρώα όπου αποθηκεύονται κεντρικά δεδομένα για πολίτες, επιχειρήσεις και οργανισμούς (https://www.scoop4c.eu/cases/dutch-system-base-registries-basisregistraties). Διασυνδέονται και

παρακολουθείται η μεταξύ τους συνοχή. Αποτελούν εφαρμογή στην πράξη της αρχής «μόνον άπαξ», ενώ η ανταλλαγή δεδομένων από το σύστημα βασικών μητρώων επιτρέπει στο κράτος να λειτουργεί πιο αποτελεσματικά, παρέχοντας βελτιωμένες υπηρεσίες.

Περιλαμβάνει τα παρακάτω δέκα βασικά μητρώα (European Commission, 2021):

- Personal Records Base Register (BRP) Είναι το βασικό μητρώο για τα προσωπικά στοιχεία όπου καταχωρίζονται μεταξύ άλλων το όνομα, τα στοιχεία γέννησης, η διεύθυνση κατοικίας και οι οικογενειακοί δεσμοί. Τα στοιχεία όσων κατοικούν στην Ολλανδία, συμπεριλαμβανομένων των αλλοδαπών αλλά και των Ολλανδών που ζουν στο εξωτερικό συλλέγονται από τους δήμους. Εκτός από τις δημόσιες υπηρεσίες, οργανισμοί, όπως συνταξιοδοτικά ταμεία και ερευνητικά ιδρύματα, κάνουν χρήση των δεδομένων του. Απαρτίζεται από το Municipal Personal Records Register (GBA) και το Register of Non-Residents (RNI).
- Trade Register (HR) με στοιχεία επιχειρήσεων και νομικών προσώπων. Δημόσιοι φορείς ανατρέχουν στο Εμπορικό Μητρώο, όπως στην περίπτωση δήμων που αναζητούν στοιχεία συγκεκριμένης εταιρείας.
- Base Registry of Addresses and Buildings (BAG) με στοιχεία διευθύνσεων και κτιρίων στα όρια κάθε δήμου.
- Topography Base Registry (BRT), μοναδική πηγή πληροφόρησης για μικρής και μεσαίας κλίμακας τοπογραφικούς χάρτες.
- Large Scale Topography Base Register (BGT), ψηφιακός χάρτης που απεικονίζει δρόμους, κτίρια, οικόπεδα, σιδηροδρομικές γραμμές με ακρίβεια και λεπτομέρεια
- Cadastral Records Base Register (BRK), με στοιχεία κτηματολογίου
- Vehicle Records Base Register (BRV), μητρώο καταγραφής οχημάτων και των κατόχων τους
- Income Base Register (BRI), που περιέχει το εγγεγραμμένο συνολικό ή φορολογητέο ετήσιο εισόδημα των πολιτών. Πρόσβαση έχουν οι ίδιοι αλλά και οι φορείς του δημοσίου.
- Property Valuation Base Register (WOZ), μητρώο βάσης για την αποτίμηση της αξίας των ακινήτων
- Subsoil Base Register (BRO), με δεδομένα που αφορούν το υπέδαφος και είναι σημαντικά για δραστηριότητες, όπως υπόγειες μεταφορές, κατασκευές κατοικιών και έργα υποδομής.

Από το 2014 που τέθηκε σε εφαρμογή το νέο ολλανδικό ληξιαρχείο, οι πληροφορίες από το μητρώο αξιοποιούνται τόσο από τους δήμους όσο και από άλλους οργανισμούς. Βασική αρχή του

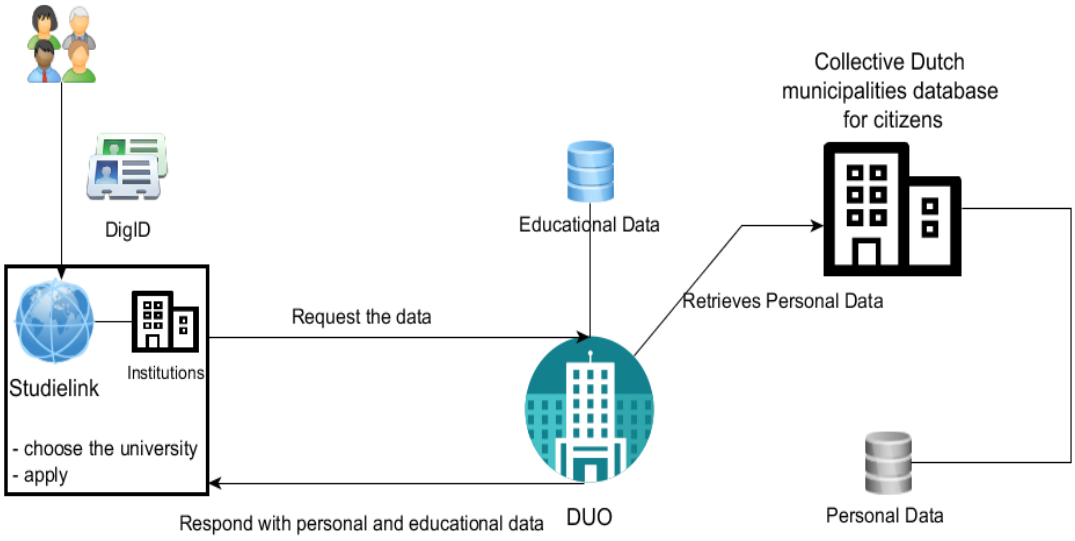
νέου μητρώου «μία εγγραφή, πολλαπλές χρήσεις» - ‘’single registration, multiple use’’-.Το μητρώο είναι αξιόπιστο και οι διάφοροι φορείς λαμβάνουν υπόψη τους τις αλλαγές διευθύνσεων, όπως δηλώνονται στο ληξιαρχείο, αφού κάθε άτομο που ζει στην Ολλανδία οφείλει να ενημερώνει τον δήμο του για αλλαγή στη διεύθυνση είτε πρόκειται για μετακόμιση εντός του δήμου είτε στο εξωτερικό. Κάθε εγγραφή συνδέεται άρρηκτα με τη διεύθυνση. Πριν την εισαγωγή της βασικής εγγραφής, η ολλανδική κυβέρνηση θεωρεί ένα άτομο ως κάτοικο, εφόσον διαμένει τουλάχιστον τέσσερις μήνες κατά τη διάρκεια του μισού έτους. Δεδομένου ότι από την εγγραφή εξαρτάται η πρόσβαση σε διάφορες κοινωνικές υπηρεσίες, η σωστή εγγραφή έχει ιδιαίτερη βαρύτητα και για τον πολίτη και για το κράτος. Η ποιότητα, άλλωστε, των δεδομένων, παίζει πάντοτε καθοριστικό ρόλο.

Διάφορες ολλανδικές αρχές δημοσίευσαν αναφορές με ακούσιες συνέπειες της βάσης δεδομένων προσωπικών μητρώων των δήμων, ιδιαίτερα για προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πολίτες όταν προκύπτουν λάθη στην εγγραφή τους. Έρευνα των Peeters & Widlak αναδεικνύει το πρόβλημα του «διοικητικού αποκλεισμού», της απώλειας πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες και παροχές όχι μόνο λόγω αδικαιολόγητων γραφειοκρατικών πρακτικών αλλά και λόγω της αρχιτεκτονικής του συστήματος πληροφοριών, υπογραμμίζοντας τη σημασία της ανάλυσης της αρχιτεκτονικής ως θέμα δημόσιας αξίας και όχι απλού τεχνικού ζητήματος. Τα ψηφιοποιημένα ληξιαρχεία μπορούν να μετατραπούν σε «ψηφιακό κλουβί» (digital cage), αν ο σχεδιασμός τους δεν επιτρέπει τη διακριτική ευχέρεια και τη διόρθωση σφαλμάτων. Ένα λάθος στην εγγραφή με την ανταλλαγή δεδομένων εύκολα διαχέεται και επηρεάζει τον πολίτη. Στην Ολλανδία θέμα υπάρχει με τους φοιτητές που σπουδάζουν στο εξωτερικό και ζουν εκεί για μεγάλο χρονικό διάστημα, για παιδιά από διαζευγμένους γονείς που μοιράζονται το χρόνο τους, για όσους δεν έχουν μόνιμη κατοικία προσωρινά λόγω διαζυγίου ακόμα και για τους άστεγους που πρέπει να δηλώσουν διεύθυνση για να λάβουν κοινωνική ασφάλιση. Καταλήγοντας επισημαίνουν ότι στο σχεδιασμό των πληροφοριακών συστημάτων πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα συμφέροντα των πολιτών(Peeters & Widlak, 2018)

Σε μια συγκριτική ανάλυση που επιχειρήθηκε από τους Barbero, Lopez Potes, Vancauwenberghe και Vandenbroucke για τις προσπάθειες βελτίωσης της διαλειτουργικότητας των δεδομένων σε Βέλγιο, Ολλανδία, Πολωνία και Ισπανία, η Ολλανδία εμφανίζεται πιο ενεργή στην εναρμόνιση και ενοποίηση δεδομένων από διαφορετικές πηγές, λαμβάνοντας πρωτοβουλίες για βελτίωση της διαλειτουργικότητας όχι μόνο σε γεωχωρικά αλλά και σε διοικητικής φύσεως δεδομένα(Barbero et al., 2019).

Στην Ολλανδία παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής αποτελεί το ‘’Studielink’’, η κοινή αίτηση ψηφιακής εγγραφής για τα εκπαιδευτικά ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Συνδέεται με

αυθεντικές πηγές δεδομένων, όπως το GBA και το IB-Groep, που αποτελεί το γενικό μητρώο για τους φοιτητές. Με αυτό τον τρόπο οι φοιτητές δεν είναι αναγκαίο να παρέχουν προσωπικά τους στοιχεία που είναι ήδη αποθηκευμένα σε βάσεις δεδομένων, μειώνεται σημαντικά η γραφειοκρατία και βελτιώνεται η ποιότητα ανταλλαγής των δεδομένων, ελαχιστοποιώντας την πιθανότητα λάθους, αφού οι πληροφορίες εισάγονται μία φορά.

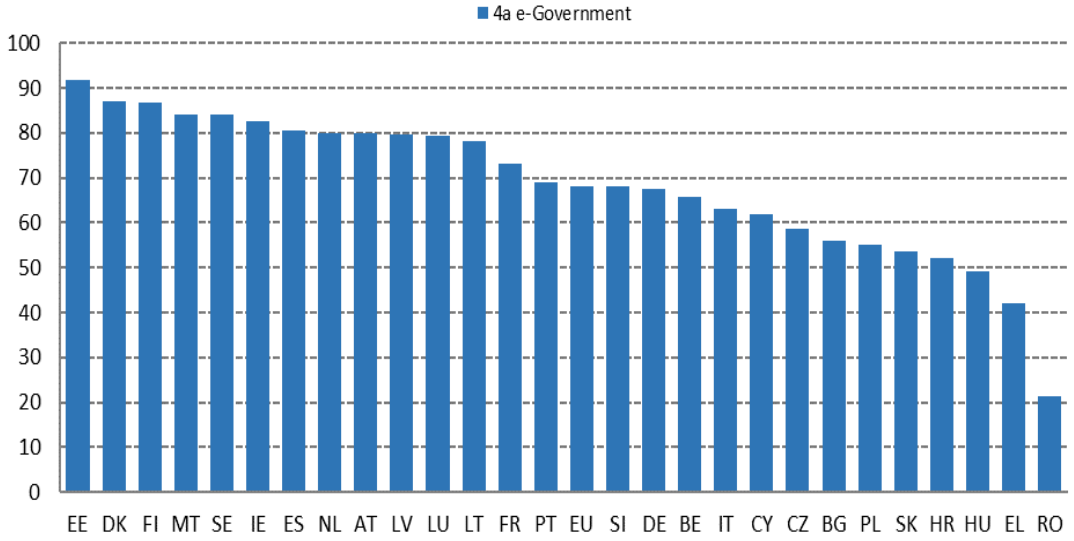


Εικόνα: Πηγή: https://scoop4c.eu/cases/netherlands-studielink-project

2.4 Η περίπτωση της Εσθονίας

Τόσο η Δανία όσο και η Εσθονία βρίσκονται στις πρώτες θέσεις με υψηλές επιδόσεις στο DESI για τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, ενώ η Ελλάδα για το 2021 βρίσκεται σε χαμηλότερες θέσεις (European Commission, 2021). Στην Εσθονία το 99% των δημοσίων υπηρεσιών είναι διαθέσιμο σε 24ωρη βάση. Οι συναλλαγές του πολίτη με το δημόσιο διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά, ενώ η αυτοπρόσωπη παρουσία είναι απαραίτητη για το γάμο και το διαζύγιο (https://e-estonia.com/solutions/e-governance/government-cloud/). Η στρατηγική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που ακολουθείται, διέπεται από τις αρχές «μόνον άπαξ (''once only'')», «μοναδικό σημείο εισόδου πληροφορίας (''single point of entry'')», «εξ ορισμού ψηφιακό χαρακτήρα (''digital by default'')». Απαραίτητη για τις συναλλαγές του είναι η ταυτοποίηση μέσω της κάρτας- ψηφιακής ταυτότητάς του (Σπινέλλης et. al.,2018). Το ''eID'' είναι η κάρτα πρόσβασής του σε ασφαλείς ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η ίδια κάρτα χρησιμοποιείται, επίσης, για ψηφιακές υπογραφές, i-voting, για

υποβολή φορολογικών δηλώσεων και ηλεκτρονική συνταγογράφηση (https://e-estonia.com/solutions/e-identity/id-card/)



Εικόνα: DESI 2021, Digital Public Services, European Commission

Η έννοια της Κυβέρνησης ως μια πλατφόρμα ''Government as a Platform – GaaP'', ως αποτελεσματικό και καινοτόμο μοντέλο, βασίζεται σε μια ψηφιακή βάση διαμοιρασμού δεδομένων, λογισμικού, υπηρεσιών. Στην Εσθονία τα μητρώα, η ανταλλαγή πληροφοριών και οι πύλες front – end απαρτίζουν μια πλατφόρμα για τις ψηφιακές υπηρεσίες. Όπως διαπιστώνουν οι Margetts & Naumann, από τις επτά αρχές του Gaap - ήτοι διαφάνεια (''openness''), απλότητα (''simplicity''), συμμετοχή (''participation''), μάθηση από hackers (''learning from hackers''), εξόρυξη δεδομένων (''data mining''), πειραματισμός (''experimentation''), με οδηγό το παράδειγμα (''leading by example''), έτσι όπως τις πρότεινε ο Tim O' Reilly, στην περίπτωση της Εσθονίας τον πυρήνα αποτελούν οι τρεις πρώτες μαζί με την τελευταία, με τη σειρά που αναφέρονται παραπάνω. Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται σε τρία επίπεδα, το ''X-Road'', την ''eID'' και ένα επίπεδο προσβάσιμο μέσω διαφόρων πυλών, με κυριότερη την ''eesti.ee''. Η κρατική πύλη www.eesti.ee αποτελεί ασφαλές περιβάλλον διαδικτύου για τους Εσθονούς με έγκυρες πληροφορίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει το κράτος (https://scoop4c.eu/cases/estonian-state-portal-eestiee). Πολίτες και επιχειρήσεις κάνουν χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών που βασίζονται στα τρία επίπεδα στις συναλλαγές τους στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα (Margetts & Naumann, 2017).

Το πλαίσιο διαλειτουργικότητας ''X-Road'' διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Εσθονία. Είναι ένα δίκτυο για ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ διαφορετικών πληροφοριακών συστημάτων, υπεύθυνων για τη συλλογή των δεδομένων τους, όπου όλες οι

υπηρεσίες διατίθενται από ένα σημείο. Αποτελεί τη βάση του e-Estonia (https://e-estonia.com/solutions/interoperability-services/x-road/) υποστηρίζει την ασφαλή διακίνηση των εγγράφων και ενσωματώνει πολλές εφαρμογές. Επιτρέπει και στον ιδιωτικό τομέα να συνδεθεί και να υποβάλλει ερωτήματα (Bharosa et al., 2020). Είναι το εργαλείο που επιτρέπει σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες να λειτουργούν μαζί αρμονικά, εξασφαλίζοντας μέγιστη απόδοση (Ρήγου et.al, 2017). Ο δημόσιος και ο ιδιωτικός τομέας μπορούν να συνδέσουν το πληροφοριακό τους σύστημα με το ''X-Road'', εξοικονομώντας πόρους, αφού προϋπάρχει ασφαλές επίπεδο ανταλλαγής δεδομένων με όλα τα άλλα μέλη του (https://www.scoop4c.eu/cases/estonian-data-exchange-layer-information-systems-x-road).

Το ''X-Road'' χαρακτηρίζεται ως δίαυλος ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ πολλών βάσεων. Η ανταλλαγή είναι ασφαλής, αφού τα εξερχόμενα είναι ψηφιακά υπογεγραμμένα και κρυπτογραφημένα και τα εισερχόμενα υπόκεινται σε έλεγχο (Robles, et. al., 2019).

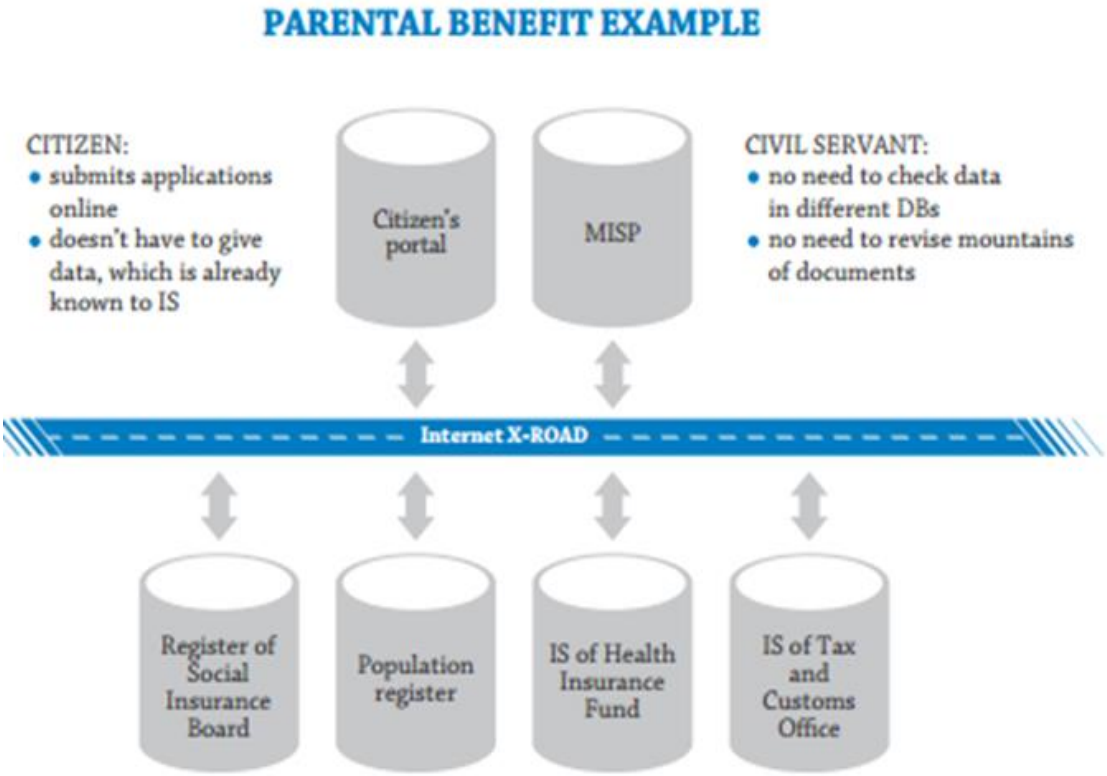
Οι βάσεις δεδομένων αναγνωρίζονται από το νόμο ως πρωτογενείς πηγές βασικών δεδομένων. Όλα τα μητρώα είναι βασικά μητρώα με μοναδικά δεδομένα. Υπάρχει το Μητρώο Επιχειρήσεων (''Business Registry''), το Μητρώο Πληθυσμού (''Population Registry''), το Κτηματολόγιο (''Land Registry''), το Μητρώο Οχημάτων (''Vehicle Registry''), ενώ τη διαχείρισή τους έχει το αντίστοιχο Υπουργείο (European Commission, 2021).

Από τα παραπάνω μητρώα, το Μητρώο Πληθυσμού (PR), που ενημερώνεται σε τακτική βάση, συμβάλλει στη διασύνδεση των βασικών μητρώων μέσω ''X-Road''. Η εγγραφή στο PR είναι υποχρεωτική για όλο τον πληθυσμό, για πολίτες και νόμιμους κατοίκους. Περιλαμβάνει και πολίτες που ζουν στο εξωτερικό. Σε κάθε πολίτη αντιστοιχεί μια εγγραφή, ενώ λαμβάνονται μέτρα για την ασφάλεια και την προστασία των δεδομένων. Αποτελεί το μεγαλύτερο αποθετήριο με προσωπικά δεδομένα και πληροφορίες για τη σύνθεση του πληθυσμού, μια ψηφιακή βάση δεδομένων για κάθε Εσθονό πολίτη ή πολίτη ΕΕ με διαμονή στην Εσθονία αλλά και για αλλοδαπούς με νόμιμη άδεια διαμονής. Τα δεδομένα διατηρούνται εις το διηνεκές στο αποθετήριο και μόνο τα έντυπα φυλάσσονται εκεί για 110 χρόνια, προτού μεταφερθούν στα εθνικά αρχεία. Κύρια στοιχεία που περιλαμβάνονται είναι το ονοματεπώνυμο, ο τόπος και η ημερομηνία γέννησης, το φύλο, ο προσωπικός κωδικός αναγνώρισης (''Personal Identification Code'' – PIC), η ιθαγένεια, ο τόπος κατοικίας, τα στοιχεία επικοινωνίας, η οικογενειακή κατάσταση, τα στοιχεία θανάτου, τα στοιχεία γονέων, συζύγων και τέκνων. Το PR τέθηκε σε λειτουργία το 2002, ενοποιώντας προηγούμενες βάσεις δεδομένων.

Η εγγραφή κάθε πολίτη είναι υποχρεωτική. Οι γονείς έχουν προθεσμία ένα μήνα να δηλώσουν τη γέννηση τέκνου στο ληξιαρχείο. Με τη γέννηση δημιουργείται μια κάρτα ''birth card'' που περιέχει το PIC, που δίνεται σε κάθε νεογέννητο με βάση το φύλο, την ημερομηνία γέννησης και έναν τριψήφιο αριθμό που δηλώνει τη σειρά γέννησης, στο συνολικό αριθμό των γεννήσεων που έλαβαν χώρα την ίδια ημέρα. Από τη στιγμή που καταγράφεται η γέννηση καμιά δημόσια αρχή δεν ζητάει από τον πολίτη έντυπο πιστοποιητικό γέννησης, αλλά αντλεί την πληροφορία από το PR, αφού οι δημόσιες βάσεις δεδομένων είναι συνδεδεμένες (Aguilar et. al., 2015).

Η Εσθονία υπάγεται στις χώρες με υψηλά επίπεδα διαλειτουργικότητας σε δημόσιες υπηρεσίες. Σε αξιολόγηση των επιπέδων διαλετουργικότητας για το 2020, σημείωσε υψηλή επίδοση σε όλα τα επίπεδα- τεχνικό, οργανωτικό, νομικό, σημασιολογικό (https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/NIFO_DPA_Infographic_Estonia_vFinal.pdf).

Χαρακτηριστικό παράδειγμα στην Εσθονία που αποτυπώνει την αξία του βασικού Μητρώου Πληθυσμού και της διαλειτουργικότητας που προσφέρει το ''X-Road'', αναδεικνύοντας το επίπεδο ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας, είναι η διαδικασία για επίδομα γονέα ''Estonian Parental Benefit''. Ο γονέας υποβάλλει αίτηση μέσω της κρατικής πύλης, συνδέεται με το eID, υποβάλλει προσωπικό αριθμό αναγνώρισης και τα υπόλοιπα συλλέγονται από τα μητρώα.



Εικόνα: Από https://scoop4c.eu/cases/estonian-parental-benefit

Έρευνα των Bharosa, Lips & Draheim αναλύει τις υποδομές ανταλλαγής δεδομένων σε Εσθονία και Ολλανδία, υποδομές που έχουν υιοθετήσει ευρέως και οι δύο χώρες. Η Εσθονία διαθέτει μια ενιαία υποδομή (X-Road) που χρησιμοποιείται από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς για ανταλλαγή δεδομένων και μεταξύ πολίτη και επιχείρησης και επιχείρησης με επιχείρηση, ενώ στην Ολλανδία παρατηρούνται πολλές υποδομές ανταλλαγής δεδομένων και οι δημόσιες δε χρησιμοποιούνται για ανταλλαγή δεδομένων από επιχείρηση σε επιχείρηση ή από πολίτη σε επιχείρηση. Έτσι, για παράδειγμα ο τομέας της φορολογίας χρησιμοποιεί το ''Digipoort'', ενώ ο τομέας του εμπορίου και των μεταφορών το ''Single Window for Maritime and Aviation'' (Bharosa et.al.,2020).

Από όλα τα παραπάνω διαφαίνεται ο ρόλος των βασικών μητρώων και ο τρόπος που διασυνδέονται και αποτελούν καλές πρακτικές σε άλλες χώρες. Άλλωστε, η αποθήκευσή τους αποσπασματικά σε διαφορετικές και μη συνδεδεμένες βάσεις δεν ωφελεί. Ως κεντρικά και έγκυρα αποθετήρια πληροφοριών παίζουν ενεργό ρόλο στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στη χώρα μας μεταξύ των βασικών μητρώων ξεχωριστή θέση κατέχει το «Μητρώο Πολιτών», που αποτελεί τον πυλώνα των συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, παρέχοντας έγκυρα στοιχεία πολιτών. Κρίνεται

λοιπόν απαραίτητο να γίνει αναφορά στο εν λόγω σύστημα και να παρουσιαστεί η αστική και δημοτική κατάσταση που απεικονίζει αλλά και το θεσμικό πλαίσιο που το διέπει, αφού όπως είναι γνωστό, κανένα πληροφοριακό σύστημα όσο καλά σχεδιασμένο και αν είναι, δεν μπορεί να εφαρμοστεί χωρίς θεσμική κάλυψη.

3 ΑΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ

3.1 Αντικείμενο – Νομοθετικό πλαίσιο

Η Αστική και Δημοτική Κατάσταση των πολιτών περιλαμβάνει τα βασικά γεγονότα της προσωπικής και οικογενειακής τους ζωής, που καταγράφει η Δημόσια Διοίκηση, στο Ληξιαρχείο και στο Δημοτολόγιο αντίστοιχα.

Η ληξιαρχική περιφέρεια κάθε νέου δήμου που συνίσταται μετά από συνένωση ΟΤΑ, βάσει του Νόμου 3852/2010, υποδιαιρείται σε τόσες όσες οι δημοτικές του ενότητες, σύμφωνα με την ΥΑ 127080/57460/21.12.2010 (1984 Β). Η απόφαση αυτή έχει μερικώς μόνο ανακληθεί, κατόπιν αιτημάτων Δήμων για συγχώνευση Ληξιαρχείων δημοτικών ενοτήτων τους ή για υποδιαίρεση ληξιαρχικής τους περιφέρειας (https://www.ypes.gr/n-344-1976-opos-tropopoiithike-kai-ischyei-lixiarchikes-praxeis-metavoles-prostima-diorthoseis/). Για την καταγραφή της Αστικής Κατάστασης σε κάθε ληξιαρχείο τηρούνται με βάση το Νόμο 344/1976, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, ληξιαρχικά βιβλία γεννήσεων, γάμων, συμφώνων συμβίωσης, θανάτων και εκθέσεων, όπου καταχωρούνται και βεβαιώνονται γεννήσεις, γάμοι, σύμφωνα συμβίωσης, θάνατοι αντίστοιχα αλλά και κάθε μεταγενέστερο γεγονός που συνδέεται με αυτά, όπως ονοματοδοσία, βάπτιση, υιοθεσία, λύση γάμου, λύση συμφώνου συμβίωσης, διορθώσεις και μεταβολές (Ν.344/1976).

Ληξιαρχικό γεγονός που λαμβάνει χώρα στα όρια μιας ληξιαρχικής περιφέρειας δηλώνεται στο αντίστοιχο ληξιαρχείο και συντάσσεται ληξιαρχική πράξη, ενώ τα γεγονότα Ελλήνων πολιτών που λαμβάνουν χώρα στο εξωτερικό δηλώνονται στην Ελλάδα στο Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών (https://www.ypes.gr/tmima-eidikoy-lixiarcheioy/archiki). Με βασική τροποποίηση του ανωτέρω ληξιαρχικού νόμου, από 1η Ιανουαρίου 2022 η καταχώριση των ληξιαρχικών γεγονότων διενεργείται από τα έμμισθα ελληνικά προξενεία, καθένα από τα οποία αποτελεί ξεχωριστό ληξιαρχείο, αποκλειστικά μέσω του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών», χωρίς υποχρέωση μεταγραφής της προξενικής ληξιαρχικής πράξης στο Ειδικό Ληξιαρχείο (Εγκύκλιος 697/2021). Βελτιώνονται με τον τρόπο αυτό οι παρεχόμενες υπηρεσίες για τους Έλληνες που βρίσκονται ή διαμένουν στο εξωτερικό.

Τα ληξιαρχικά βιβλία είναι δημόσια (άρθρο 8 Ν.344/1976). Επιθεωρούνται (άρθρο 7 Ν.344/1976) από τον Εισαγγελέα Πρωτοδικών, ο οποίος δύναται να αναθέτει την επιθεώρηση των ληξιαρχείων της έδρας του Πρωτοδικείου στον Αντιεισαγγελέα και των ληξιαρχείων εκτός της έδρας του Πρωτοδικείου στον κατά τόπο αρμόδιο Ειρηνοδίκη. Στα ληξιαρχικά βιβλία καταχωρίζονται οι

ληξιαρχικές πράξεις κατ' αύξοντα αριθμό και περιέχουν, εκτός των οριζόμενων σε κάθε περίπτωση στοιχείων, ακριβή στοιχεία καταχωρίσεως, του ληξιάρχου και των δηλούντων.

Ειδικότερα, για τη βεβαίωση της Αστικής Κατάστασης του πολίτη ως προς τη γέννηση, η ληξιαρχική πράξη γέννησης συντάσσεται σύμφωνα με το άρθρο 22 του Ν.344/1976, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 4 του Ν.4144/2013 και ισχύει και περιέχει στοιχεία του δηλούντος, του τοκετού, του νεογνού, των γονέων του, τον αριθμό δημοτολογίου τους, τον ΑΦΜ, τον ΑΜΚΑ και τον φορέα ασφάλισης, εφόσον υφίσταται. Δύναται να περιέχει και τον ΑΜΚΑ του νεογνού (Εγκύκλιος 9/2013) που αποδίδεται από το πληροφοριακό σύστημα.

Ο γάμος, πολιτικός ή θρησκευτικός, δηλώνεται από τους συζύγους στο ληξιαρχείο του τόπου τέλεσης. Όταν τελείται και με τους δύο τύπους, δηλώνεται αυτός που τελέστηκε πρώτος και ύστερα καταχωρίζεται ο άλλος τύπος στην ίδια πράξη, ανεξάρτητα αν η τέλεση του δεύτερου έλαβε χώρα στη ληξιαρχική περιφέρεια του ληξιαρχείου. Στο άρθρο 31 του Νόμου 344/1976, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 4 του Ν.4144/2013, αναφέρονται τα στοιχεία της ληξιαρχικής πράξης γάμου, των συζύγων, ο ΑΦΜ, ο ΑΜΚΑ, τυχόν φορέας ασφάλισης, της πράξης τέλεσης που συνέταξε ο δήμαρχος ή ο θρησκευτικός λειτουργός και ο αριθμός παραβόλου της έκδοσης της ελληνικής άδειας γάμου.

Αντίστοιχα στοιχεία περιλαμβάνονται στη ληξιαρχική πράξη συμφώνου συμβίωσης, σύμφωνα με το άρθρο 31 Α, που προστέθηκε με το άρθρο 4 παρ. 10 του Νόμου 4144/2013. Η δήλωση στο ληξιαρχείο του τόπου κατοικίας τους είναι σημαντική, καθώς η ισχύς της συμφωνίας αρχίζει με την κατάθεση αντιγράφου συμβολαιογραφικού εγγράφου στο ληξιαρχείο, το οποίο καταχωρίζεται στο ειδικό βιβλίο (άρθρο 1 Ν.4356/2015).

Ο θάνατος πολίτη δηλώνεται στο ληξιαρχείο του τόπου θανάτου ή της ταφής. Στοιχεία που περιλαμβάνονται στην πράξη θανάτου - άρθρο 34 παρ. 1 του Ν.344/1976, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 4 παρ. 11 του Ν.4144/2013 – είναι μεταξύ άλλων τα στοιχεία του δηλούντος, του θανόντος, τα στοιχεία εγγραφής του στο δημοτολόγιο και με το άρθρο 81 παρ.1 του Ν.3996/2011 προστέθηκε ο αριθμός δελτίου ταυτότητας, ο ΑΜΚΑ, ο ΑΦΜ και ο φορέας ή οι φορείς συνταξιοδότησης, αν ο θανών ήταν συνταξιούχος. Η ληξιαρχική πράξη θανάτου, στην οποία εμπεριέχονται στοιχεία ενταφιασμού, χρησιμεύει ως άδεια ταφής.

Καθώς η Αστική Κατάσταση του πολίτη μεταβάλλεται και επέρχονται μεταβολές στη ζωή του, έτσι και τα δεδομένα που καταχωρίζονται στις ληξιαρχικές πράξεις αποτελούν ένα δυναμικό σύστημα (Βαρβέρης, 2016). Μεταβολές της Αστικής Κατάστασης του πολίτη που επέρχονται μετά τη σύνταξη των ληξιαρχικών πράξεων γέννησης, γάμου, συμφώνου συμβίωσης, όπως λόγω αναγνώρισης, προσβολής πατρότητας, υιοθεσίας ή λύσης αυτής, λύσης γάμου ή λύσης συμφώνου συμβίωσης,

μεταβολής ονόματος, επωνύμου, ιθαγένειας, καταχωρίζονται στις υπάρχουσες πράξεις με την προσκόμιση σχετικής διοικητικής πράξης ή σχετικής δικαστικής απόφασης με το αμετάκλητο αυτής, εντός μηνός από τότε που έλαβαν χώρα (άρθρο 14 Ν.344/1976). Δεν υφίσταται εκπρόθεσμο για τη δήλωση ονοματοδοσίας, βάπτισης, β' τέλεσης γάμου (ιερολόγηση), λύσης γάμου κατόπιν έγγραφης συμφωνίας των συζύγων που αποτυπώνεται σε συμβολαιογραφική πράξη, αφού σ' αυτή την περίπτωση ως ημερομηνία λύσης γάμου λογίζεται η ημερομηνία δήλωσης και κατάθεσής της στο ληξιαρχείο (Εγκύκλιος 5/2018), όπως και στην περίπτωση της λύσης συμφώνου συμβίωσης με συμβολαιογραφική πράξη που εμπεριέχει τη συμφωνία ή τη μονομερή δήλωση ή στην αυτοδίκαιη λύση, λόγω σύναψης γάμου μεταξύ των μερών (άρθρο 7 Ν.4356/2015).

Η διόρθωση στοιχείων μιας ληξιαρχικής πράξης προβλέπεται στην περίπτωση που έχουν παρεισφρήσει σφάλματα κατά τη σύνταξή της. Σύμφωνα με το άρθρο 13 του Νόμου 344/1976, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 28 του Νόμου 4674/2020 απαιτείται τελεσίδικη δικαστική απόφαση. Για σφάλματα που δεν αφορούν τον τόπο, ημέρα, έτος και ώρα τέλεσης του γεγονότος, εφόσον δεν αποδίδονται σε δόλο, δύνανται να διορθωθούν με άδεια Εισαγγελέα Πρωτοδικών ή Ειρηνοδίκη. Για σφάλματα τονισμού, σχετικά με γραμματικούς και φθογγολογικούς κανόνες ή εκ παραδρομής, δύνανται να διορθωθούν από το ληξίαρχο μετά από έρευνα και εξακρίβωση (Εγκύκλιος 109/2020).

Οι ληξιαρχικές πράξεις είναι δημόσια έγγραφα με ισχυρή αποδεικτική αξία, πηγή πληροφόρησης για την αστική κατάσταση του πολίτη. Οι έννομες συνέπειες που απορρέουν από τη δήλωση ληξιαρχικών γεγονότων είναι σημαντικές και αφορούν στη σχέση του πολίτη με το κράτος και με τους άλλους πολίτες. Η σωστή σύνταξη και η ορθότητα των στοιχείων τους αποτελεί πρωταρχικό μέλημα. Ενδεικτικό της σημασίας της δήλωσης των ληξιαρχικών γεγονότων αποτελεί το γεγονός ότι ο νομοθέτης στο άρθρο 49 του ληξιαρχικού νόμου (Ν.344/1976) προβλέπει κυρώσεις για την παράλειψη δήλωσής τους εντός της δεκαήμερης προθεσμίας για τη γέννηση, μηνιαίας για τη μεταβολή της αστικής κατάστασης και σαρανταήμερης για το γάμο, με καταβολή παραβόλου, μέσω e-paravolo της ΓΠΣΣ (Εγκύκλιος 251/2020) αλλά και οι ληξίαρχοι φέρουν ευθύνη και τα ληξιαρχικά βιβλία ελέγχονται.

Όλα όσα αναφέραμε παραπάνω αποτυπώνονται και στο Δημοτολόγιο. Η Δημοτική Κατάσταση συνδέει τον πολίτη με τον Δήμο με την εγγραφή του σ' αυτόν αλλά και με τους οικείους του, με την εγγραφή των μελών της οικογένειας σε οικογενειακές μερίδες. Κάθε μέλος μιας οικογενειακής μερίδας πρέπει να έχει συγγένεια με το αρχικό μέλος της.

<u>Δημοτολόγιο</u> τηρείται σε κάθε δήμο της χώρας, σύμφωνα με το άρθρο 1 του Π.Δ 497/1991, στο οποίο αναγράφονται κατόπιν αιτήσεως των ενδιαφερομένων ή αυτεπάγγελτα, οι δημότες του και των δύο φύλων, ανά οικογένεια, με ιδιαίτερο για κάθε οικογένεια αριθμό. Το ίδιο άρθρο προβλέπει,

στα πλαίσια της διευκόλυνσης των υπηρεσιών και της καλύτερης εξυπηρέτησης των δημοτών, την τήρηση των στοιχείων του δημοτολογίου και των βοηθητικών του βιβλίων παράλληλα σε καρτέλες και τεχνικά μέσα. Κάθε δήμος τηρούσε εκτός των βιβλίων του δημοτολογίου, βοηθητικά βιβλία – ευρετήριο δημοτών, μητρώο θηλέων και βιβλίο πληθυσμού – η ενημέρωση των οποίων σταμάτησε με την έναρξη της λειτουργίας του «Μητρώου Πολιτών», για το οποίο θα γίνει αναλυτική αναφορά στο επόμενο κεφάλαιο.

Μετά τη δημοσίευση του Νόμου 3852/2010 του Προγράμματος «Καλλικράτης» και σύμφωνα με το άρθρο 12 του Π.Δ 497/1991 καταρτίστηκε νέο Δημοτολόγιο και Μητρώο Αρρένων (Εγκύκλιος 43/2010). Τα βιβλία δημοτολογίων, οι φάκελοι δημοτών και τα υπάρχοντα μητρώα αρρένων των Ο.Τ.Α που συνενώθηκαν συγκεντρώθηκαν στην έδρα του νέου Δήμου και αποτέλεσαν το ενιαίο Δημοτολόγιο και το ενιαίο Μητρώο Αρρένων αντίστοιχα. Οι υπάρχουσες οικογενειακές μερίδες επαναριθμήθηκαν.

Τα δημοτολόγια είναι δημόσια βιβλία, εμπιστευτικού χαρακτήρα που περιέχουν προσωπικά δεδομένα και πληροφορίες για τους Έλληνες πολίτες. Οι Δήμοι τηρούν για κάθε οικογένεια φάκελο οικογενειακής μερίδας, όπου φυλάσσονται αντίγραφα ληξιαρχικών πράξεων γέννησης, γάμων των συζύγων, συμφώνων συμβίωσης, θανάτων, πιστοποιητικών εγγραφής στα μητρώα αρρένων.

Στοιχεία που αναγράφονται στο δημοτολόγιο, κατά το άρθρο 2 του Π.Δ 497/1991, είναι «*ο αριθμός της οικογενειακής μερίδας, ο αύξων αριθμός εγγραφής κάθε μέλους στην οικογενειακή μερίδα, η χρονολογία εγγραφής, το επώνυμο, το κύριο όνομα, το όνομα του πατέρα, το όνομα της μητέρας, η χρονολογία γεννήσεως, ο τόπος γεννήσεως, η κατοικία, το θρήσκευμα, ο τρόπος και η χρονολογία κτήσεως της ελληνικής ιθαγένειας και της ιδιότητας του δημότη, το έτος και ο τόπος εγγραφής στα μητρώα αρρένων, η χρονολογία διαγραφής και η αιτιολογία αυτής*», ενώ με την απόφαση Υπουργείου Εσωτερικών 81468/19 προστέθηκε ο ΑΜΚΑ.

Κάθε εγγραφή, διαγραφή, μεταφορά σε νέα οικογενειακή μερίδα – όπως λόγω γάμου, διαζυγίου, συμφώνου συμβίωσης, λύσης του – μεταβολή και διόρθωση στοιχείων πραγματοποιείται, εφόσον συντρέχουν οι νόμιμες προϋποθέσεις, βάσει επίσημων στοιχείων και δικαιολογητικών (ΥΑ Φ.42301/12168/1995) αυτεπάγγελτα είτε ύστερα από αίτηση του ενδιαφερομένου, με πράξη του δημάρχου (άρθρο 6, Π.Δ 497/1991) και καταχωρίζεται αμέσως στο δημοτολόγιο. Για τους άνδρες οι αποφάσεις εκδίδονται πρώτα από την Αποκεντρωμένη Διοίκηση για τη μεταβολή στα μητρώα αρρένων και ύστερα είναι εκτελεστές ως προς το δημοτολόγιο.

Κάθε εγγραφή στο δημοτολόγιο αποτελεί απόδειξη της ιδιότητας του δημότη του δήμου και κυρίως της ελληνικής ιθαγένειας. Η ιθαγένεια είναι «*ο δεσμός του κάθε ατόμου με την πολιτεία που*

αποτελεί την απαρχή αλλά και τη συνέχεια της απόλαυσης των θεμελιωδών δικαιωμάτων του και τον προστατευτικό κλοιό των θεμελιωδών ελευθεριών του» (Τράγκας, 2019). Η έννοια της δημοτικότητας ορίζεται στο άρθρο 14 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (Ν.3463/2006), σύμφωνα με το οποίο κάθε πολίτης μπορεί να είναι δημότης σε ένα Δήμο μόνο. Η δημοτικότητα αποκτάται με τη γέννηση, με αναγνώριση, με υιοθεσία, με τη διαδικασία αρχικής εγγραφής, με κτήση ιθαγένειας και πολιτογράφηση και με μεταδημότευση (άρθρο 15).

Άλλα βασικά νομοθετήματα που ρυθμίζουν τις εγγραφές και μεταβολές στο δημοτολόγιο είναι το Ν.Δ 2573/1953 περί αλλαγής επωνύμου και πρόσληψης επωνύμου, πατρωνύμου και μητρωνύμου, όπως συμπληρώθηκε με το άρθρο 8 παρ.1 του Ν. 2130/1993 και αντικαταστάθηκε από το άρθρο 9 παρ. 9 του Ν.2307/1995 και η ΥΑ Φ.42301/16127/95 (ΦΕΚ 608/Β'/12-7-1995) με τις προϋποθέσεις εφαρμογής. Επίσης, άρθρα του Αστικού Κώδικα και κυρίως το 1388, 1505, 1506 και 1582, που σχετίζονται περισσότερο με το επώνυμο συζύγων και τέκνων. Με την ΥΑ Φ.42301/12168/95 (ΦΕΚ 608/Β'/12-7-1995) καθορίζονται τα δικαιολογητικά για εγγραφές, διαγραφές, μεταβολές δημοτολογίου. Η αλλαγή επωνύμου ανήκει στις μεταβιβαζόμενες αρμοδιότητες του Δημάρχου με τη ψήφιση του Προγράμματος «Καλλικράτη» (άρθρο 94 παρ. 6 & άρθρο 282 παρ. 1α του Ν.3852/2010), είναι περιορισμένη και αφορά περιπτώσεις που δεν υφίσταται σχετική ρύθμιση από τις αναγκαστικού δικαίου διατάξεις του Αστικού Κώδικα και με την προϋπόθεση ότι δεν επιδιώκεται παράνομος ή μη αναγνωριζόμενος από το νόμο σκοπός. Το επώνυμο αποτελεί προσδιοριστικό στοιχείο της προσωπικότητας, της ταυτότητας του ατόμου. Η αλλαγή του όμως ενδιαφέρει και τη δημόσια τάξη (Έγγραφο ΥΠΕΣ Φ131360/4335/2012) και την ασφάλεια των συναλλαγών του.

Οι εγγραφές των πολιτών στα ληξιαρχεία και δημοτολόγια έχουν ιδιαίτερη βαρύτητα, καθώς αποτελούν τη βάση των ταυτοποιητικών τους στοιχείων στις συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση και των μητρώων των φορέων της. Η ορθή τήρηση, η μεταξύ τους συμφωνία, η ποιότητα των δεδομένων τους, η εγγραφή των πολιτών με τα ίδια ακριβώς στοιχεία σε όλα τα μητρώα, η επικαιροποίηση και διασύνδεσή τους είναι καθοριστικής σημασίας για τη διευκόλυνση των συναλλαγών τους. Βάσει των στοιχείων τους εκδίδονται τα βασικά ταυτοποιητικά τους έγγραφα, όπως η ταυτότητα και το διαβατήριο. Αξίζει, επίσης, να σημειωθεί ότι τα στοιχεία δημοτολογίου αποτελούν τη βάση σύνταξης των εκλογικών καταλόγων της χώρας, πράγμα που καθιστά πιο επιτακτική την ανάγκη άρτιας κατάρτισης, αξιοπιστίας και εγκυρότητάς τους.

3.2 Η εξέλιξη πληροφοριακών συστημάτων Ληξιαρχείων και Δημοτολογίων

Στα πλαίσια εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης και προώθησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το Υπουργείο Εσωτερικών, αρμόδιο για την Αστική και Δημοτική Κατάσταση των πολιτών, από το 2004 επικεντρώθηκε στη δημιουργία μιας κεντρικής βάσης δεδομένων παράλληλα με τις τοπικές, θεσπίζοντας με τον Νόμο 3274/2004 το «Εθνικό Δημοτολόγιο», αποτελούμενο από το σύνολο των εγγραφών των Ελλήνων δημοτών των δημοτολογίων της χώρας. Πρόκειται για μια «εθνική» βάση που περιέχει ακριβή και πλήρη αντίγραφα των δημοτολογίων των δήμων, ενώ τα στοιχεία τους ακολουθούν κοινές ποιοτικές προδιαγραφές (Εγκύκλιος 23/2008). Το έργο «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου», ΟΠΣΕΔ, χρηματοδοτήθηκε από το ΕΠ «Κοινωνία της Πληροφορίας». Η κεντρική βάση, συγχρονισμένη με τις τοπικές, ενημερωνόταν αυτόματα σε τακτά χρονικά διαστήματα μέσω του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ, εξασφαλίζοντάς τους ασφαλή επικοινωνία.

Πριν την έναρξη της πιλοτικής του λειτουργίας, για τη βελτίωση της ποιότητας και της αξιοπιστίας των τηρούμενων στοιχείων, προχώρησε από τη μεριά των δήμων σε προπαρασκευαστικές ενέργειες, διορθώνοντας και συμπληρώνοντας τα τηρούμενα στοιχεία των δημοτολογίων στις τοπικές βάσεις, καταχωρίζοντας όλες τις οικογενειακές μερίδες στο μηχανογραφικό σύστημα, συμπληρώνοντας βασικά στοιχεία, όπως ημερομηνία γέννησης, ημερομηνία εγγραφής, διαγραφής, τόπο γέννησης, κύρια ονόματα, αντιπαραβάλλοντας δεδομένα με τα χειρόγραφα βιβλία και τις οικογενειακές μερίδες αλλά και τακτοποιώντας τηρούμενα χειρόγραφα στοιχεία (Εγκύκλιος 7/2006). Παράλληλα, έγιναν συντονισμένες προσπάθειες για την εκκαθάριση των δημοτολογίων και των εκλογικών καταλόγων από πιθανές διπλοεγγραφές στον ίδιο δήμο και σε άλλους, συνήθως από ατελή ενημέρωση κατόπιν μεταδημότευσης, διπλοεγγραφές γυναικών εγγεγραμμένων με πατρικό και με συζυγικό επώνυμο και από αποβιώσαντες εκλογείς.

Κατά την πιλοτική φάση του έργου, ξεκίνησε η σταδιακή αποστολή στοιχείων δημοτολογίου προς το Υπουργείο 32 πιλοτικών δήμων που είχαν επιλεγεί με κριτήρια όπως πληθυσμιακά ή γεωγραφικά ώστε να καλύπτουν όλες τις περιφέρειες. Έτσι θα αντιμετωπίζονταν αποτελεσματικά τυχόν τεχνικά ή διαδικαστικά προβλήματα πριν την ένταξη όλων των δήμων στην κεντρική βάση του Εθνικού Δημοτολογίου (Εγκύκλιος 26/2006). Αναγκαία ήταν και η προσαρμογή των εφαρμογών του λογισμικού τους σε συγκεκριμένες προδιαγραφές για το περιεχόμενο των αρχείων και την τυποποίηση των δεδομένων τους στα πλαίσια της λειτουργικότητας και για να μπορούν να ανταλλάσσουν τα δεδομένα των εφαρμογών με το Εθνικό Δημοτολόγιο (Εγκύκλιος 13/2007).

Νέα έκδοση εφαρμογής δημοτολογίου, συμβατής με το Εθνικό Δημοτολόγιο εγκαταστάθηκε στους δήμους για την αυτόματη μετάπτωση των στοιχείων τους (Εγκύκλιος 40/2007). Καινοτομία του πληροφοριακού συστήματος αποτέλεσαν τα κωδικολόγια του Εθνικού Δημοτολογίου (ΥΠΕΣ, Εγχειρίδιο λειτουργίας Δημοτολογίου, 2014). Η επιλογή γινόταν από λίστα, αποφεύγοντας τη χειρόγραφη καταχώριση και πιθανά λάθη, δημιουργώντας «κοινή γλώσσα», απαραίτητη για τη επίτευξη διαλειτουργικότητας με φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Προς την κατεύθυνση αυτή συνέβαλε και η τυποποίηση των πιστοποιητικών, καθιερώνοντας ενιαία πρότυπα (Εγκύκλιος 44/2008), παρέχοντας ίδιας ποιότητας στοιχεία με βάση τη νομοθεσία. Ακόμα, με το πληροφοριακό σύστημα του Εθνικού Δημοτολογίου απλοποιήθηκε και η διαδικασία της μεταδημότευσης με αυτόματη αναζήτηση των στοιχείων του πολίτη από το δήμο προέλευσης και την αυτόματη διαγραφή του, μετά από εγγραφή στον δήμο προορισμού.

Απαραίτητες, λοιπόν, ενέργειες για την ένταξη στο ΟΠΣΕΔ ήταν η προσαρμογή της βάσης στις νέες απαιτήσεις, η μετάπτωση στο Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης (ΣΥΖΕΥΞΙΣ), η εγκατάσταση ενδιάμεσου λογισμικού (Middleware), η αντιστοίχιση στα νέα κωδικολόγια, η λήψη με αναφορές λαθών και η διόρθωσή τους, η δοκιμή επικοινωνίας με αποστολή δεδομένων και η λήψη αποτελεσμάτων επιτυχίας ή λαθών.

Το ΟΠΣΕΔ ήταν σε παραγωγική λειτουργία ως τον Δεκέμβριο του 2010 και προκειμένου να αναβαθμιστεί και να υπάρξει συμφωνία των δεδομένων του με τις αλλαγές του προγράμματος «Καλλικράτης», το 2011 εντάχθηκε στο ΕΠ «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013» η πράξη ¨Υποστηρικτικές δράσεις σε ΟΤΑ μη ενταγμένους στο Εθνικό Δημοτολόγιο και Προσαρμογή του ΟΠΣ Εθνικού Δημοτολογίου στις απαιτήσεις του Προγράμματος «Καλλικράτης»¨, παράλληλα με τις ενέργειες για τη βελτίωση της ποιότητας των δεδομένων τους, όπως η επαναρίθμηση και η συγχώνευση οικογενειακών μερίδων (Εγκύκλιος 42/2011), η συμπλήρωση δημοτολογίου με ληξιαρχικά στοιχεία, ενέργειες απαραίτητες για την ένταξη της βάσης δεδομένων κάθε Καλλικράτειου Δήμου στην παραγωγική βάση του ΟΠΣΕΔ. Απώτερος στόχος ήταν η δημιουργία μιας πλήρους και ορθής βάσης δεδομένων, ως πρωτογενής βάση για τη δημιουργία του «Μητρώου Πολιτών». Η ένταξη κάθε Δήμου πραγματοποιήθηκε με την αποδοχή των βάσεων δεδομένων του δημοτολογίου και με καθημερινή on-line ενημέρωση με εγγραφές και μεταβολές.

Στα πλαίσια ταυτόχρονα της διαλειτουργικότητας του ΟΠΣΕΔ δόθηκε η δυνατότητα για έκδοση βεβαιώσεων σχετικά με την αστική και δημοτική κατάσταση των πολιτών, που αντιστοιχούσαν σε πιστοποιητικά γέννησης, ιθαγένειας, εγγραφής στα Μητρώα Αρρένων, οικογενειακής κατάστασης σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, όπως τα ΚΕΠ, με ηλεκτρονική πρόσβαση στην κεντρική βάση του

Εθνικού Δημοτολογίου (Εγκύκλιος 6/2009). Με την πάροδο του χρόνου και άλλοι φορείς απέκτησαν πρόσβαση, όπως το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης (ΥΑ 7228/2014), το Υπουργείο Εξωτερικών (ΥΑ 130/2016), ο Ο.Γ.Α (ΥΑ Φ.131360/23274/2014) για τη διασταύρωση ηλεκτρονικά των στοιχείων οικογενειακής κατάστασης των αιτούντων οικογενειακού επιδόματος και το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ (ΥΑ Φ.131360/1746/2015) για τη διασταύρωση αντίστοιχων στοιχείων αιτούντων της απογραφής προστατευόμενων μελών, απόδοσης ασφαλιστικής ικανότητας, χορήγησης παροχών ασθενείας ή συντάξεων αλλά και η αστυνομία (ΥΑ 16710/2014) για τη βελτιστοποίηση της διαδικασίας έκδοσης ταυτοτήτων.

Επιπλέον, στα πλαίσια του ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση» του ΕΣΠΑ (2007-2013) που είχε ως γενικότερο στόχο την ψηφιακή σύγκλιση της Ελλάδας με τα υπόλοιπα κράτη μέλη της ΕΕ, με τη συνδρομή των ΤΠΕ (https://ec.europa.eu/regional_policy/el/atlas/programmes/2007-2013/greece/operational-programme-digital-convergence), εντάχθηκε το έργο «Εθνικό Ληξιαρχείο». Με το νόμο 4144/2013 στο Υπουργείο Εσωτερικών δημιουργήθηκε Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ληξιαρχικών Πράξεων (ΠΣ ΛΗΠ) με τήρηση κεντρικής βάσης δεδομένων, το οποίο τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία από 8 Μαΐου 2013. Πραγματοποιήθηκαν οι αναγκαίες νομοθετικές ρυθμίσεις και τροποποιήσεις του ληξιαρχικού νόμου, για την τήρηση των ληξιαρχικών πράξεων ηλεκτρονικά. Έτσι, στη βάση του «Εθνικού Ληξιαρχείου» καταγράφονταν όλες οι νέες ληξιαρχικές πράξεις που δηλώνονταν στα ληξιαρχεία της χώρας και δημιουργήθηκε ψηφιακό αρχείο από τις υφιστάμενες χειρόγραφες.

Η πρόσβαση γινόταν διαδικτυακά από εξουσιοδοτημένους χρήστες οι οποίοι είχαν τη δυνατότητα να καταχωρούν, να τροποποιούν, να εκτυπώνουν ληξιαρχικές πράξεις αλλά και διαπιστευμένοι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, όπως η ΓΓΠΣ, οι υπηρεσίες Ποινικού Μητρώου του Υπουργείου Δικαιοσύνης, ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ, η Η.ΔΙ.Κ.Α Α.Ε, η ΕΛ.ΣΤΑΤ αντλούσαν ληξιαρχικά στοιχεία (άρθρο 8 Α Νόμου 344/1976). Μακροπρόθεσμα είχε ως στόχο την αυτοματοποιημένη ηλεκτρονικά έκδοση αντιγράφων ληξιαρχικών πράξεων για τους πολίτες και τη σταδιακή κατάργηση των αντιγράφων τους για τις υπηρεσίες μέσω της διαλειτουργικότητας των φορέων και της δυνατότητας άντλησης από τους ίδιους τους φορείς των σχετικών πληροφοριών (https://www.ktpae.gr/wp-content/uploads/2020/08/%CE%95%CE%9A%CE%98%CE%95%CE%A3%CE%97-%CE%94%CE%99%CE%91%CE%A7%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%99%CE%A3%CE%97%CE%A3_2019-final.pdf). Έτσι για παράδειγμα η ΕΛ.ΣΤΑΤ αντλούσε πληροφορίες για έκδοση στατιστικών στοιχείων για γεννήσεις, θανάτους, γάμους ενώ οι ληξίαρχοι αποδεσμεύονταν από την υποχρέωση αποστολής ληξιαρχικών πράξεων σε ασφαλιστικούς φορείς.

Στα πλαίσια του έργου «Εθνικού Ληξιαρχείου» υλοποιήθηκε το υποέργο «Ψηφιοποίηση Ληξιαρχικών Πράξεων» με τη μέθοδο της σάρωσης και της καταχώρισης χειρόγραφων ληξιαρχικών πράξεων και τη μετάπτωση τους στην κεντρική υποδομή του «Εθνικού Ληξιαρχείου». Συμπληρωματικά λειτούργησε το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ψηφιοποιημένων Ληξιαρχικών Πράξεων (ΠΣ ΛΗΨ), για την καταχώρηση των μεταβολών των ληξιαρχικών πράξεων που είχαν ήδη σαρωθεί (Έγγραφο ΥΠΕΣ 15106/2015).

Η κεντρική βάση των δεδομένων του Εθνικού Ληξιαρχείου συνέβαλε σημαντικά στην ποιοτική, έγκυρη και άμεση ενημέρωση των δεδομένων του Εθνικού Δημοτολογίου, με τη λειτουργία ενός νέου Πληροφοριακού Συστήματος Διασύνδεσης Δημοτολογίων-Ληξιαρχείων (ΠΣ ΔΙΔΗΛ). Στόχος του ήταν η αντικατάσταση της ανταλλαγής εγγράφων μέσω ταχυδρομείου των ληξιαρχείων προς τα δημοτολόγια, αφού εξουσιοδοτημένοι χρήστες των δημοτολογίων κάθε δήμου, με ασφαλή απομακρυσμένη σύνδεση μέσω ΣΥΖΕΥΞΙΣ, αντλούσαν στοιχεία για ληξιαρχικά γεγονότα που τους αφορούσαν, εκτυπώνοντας μεμονωμένα ή μαζικά ληξιαρχικές πράξεις θανάτων, γάμων, γέννησης, προβαίνοντας στις απαραίτητες ενέργειες στο δημοτολόγιο. Η τροφοδότηση του ΔΙΔΗΛ, με νέα ληξιαρχικά γεγονότα ή μεταβολές και διορθώσεις παλιότερων από το ΠΣ ΛΗΠ, γινόταν συστηματικά μία φορά την εβδομάδα (ΥΠΕΣ Δ.Μ.Η.Ε.Σ, 2016) Το ΠΣ ΔΙΔΗΛ, που ετέθη μετά από δοκιμαστική σε παραγωγική λειτουργία από 20 Απριλίου 2016 (Έγγραφο ΥΠΕΣ 15611/2016), αποτέλεσε τον προπομπό του «Μητρώου Πολιτών» που ενσωμάτωσε και αυτοματοποίησε τις διαδικασίες, προς διευκόλυνση των υπηρεσιών και προς όφελος του πολίτη, με αξιόπιστα και επικαιροποιημένα ληξιαρχικά στοιχεία και στοιχεία δημοτικής κατάστασης.

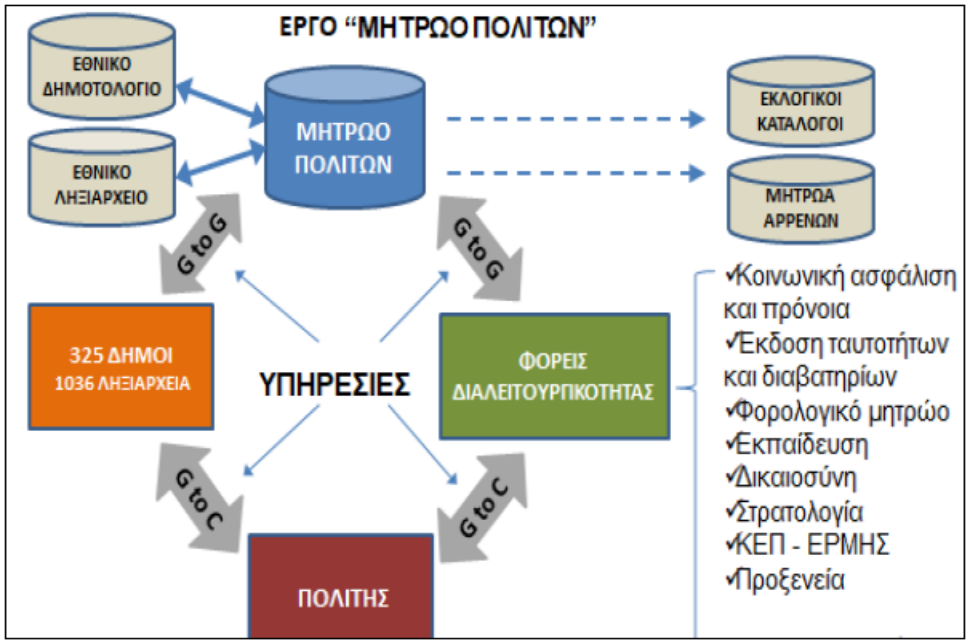
Όλα όσα αναφέρθηκαν στο κεφάλαιο αυτό δημιούργησαν τις προϋποθέσεις για την ομαλή μετάβαση και λειτουργία του «Μητρώου Πολιτών», του πληροφοριακού συστήματος που αποτέλεσε τη βάση για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης.

4 ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ‘’ΜΗΤΡΩΟ ΠΟΛΙΤΩΝ’’

4.1 Αντικείμενο – Θεσμικό πλαίσιο

Το «Μητρώο Πολιτών», όπως αναφέρεται στην αιτιολογική έκθεση του νόμου (ΥΠ.ΕΣ, Έκθεση αξιολόγησης συνεπειών ρυθμίσεων) αποτελεί μια στρατηγική επιλογή του ΥΠΕΣ για μια νέα υποδομή ΤΠΕ εθνικής εμβέλειας, απλούστευσης και αυτοματοποίησης διαδικασιών στα πλαίσια της εξυπηρέτησης του πολίτη, μια βάση για ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας, «πολλαπλασιαστή» της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Δημόσιας Διοίκησης.

Αποτελεί ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα που καθιερώνεται στα πλαίσια της ενοποίησης των τηρούμενων αρχείων. Συνίσταται στη δημιουργία μιας ενιαίας κεντρικής βάσης δεδομένων που περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία των πολιτών σε γεγονότα ληξιαρχείου και δημοτολογίου, το σύνολο δηλαδή των ληξιαρχικών πράξεων των ληξιαρχείων της χώρας – «Εθνικό Ληξιαρχείο» – και των εγγραφών του δημοτολογίου – «Εθνικό Δημοτολόγιο» – που είναι διαθέσιμο σε διαπιστευμένους φορείς του συστήματος (https://www.ypes.gr/diapisteymenoi-foreis-diadikasia-diapisteysis-forea/). Οι ληξιαρχικές πράξεις αφορούν όχι μόνο τους Έλληνες πολίτες αλλά και αλλοδαπούς για τους οποίους συμβαίνουν ληξιαρχικά γεγονότα στην Ελλάδα και τηρούνται στο πληροφοριακό σύστημα Διαχείρισης Ληξιαρχικών Πράξεων αλλά και τις πράξεις του Ειδικού Ληξιαρχείου. Η κεντρική αυτή βάση τηρείται στο Υπουργείο Εσωτερικών και χαρακτηρίζεται από διαρκή ενημερότητα και πληρότητα δεδομένων. Διασυνδέονται 1036 ληξιαρχεία, 325 δημοτολόγια και το Ειδικό Ληξιαρχείο. Με τη βοήθεια μιας ενιαίας διαδικτυακής εφαρμογής διαχείρισης, οι διαπιστευμένοι χρήστες των δήμων, υπάλληλοι ληξιαρχείου και δημοτολογίου, καταχωρίζουν ληξιαρχικές πράξεις και εγγραφές δημοτολογίου (Έγγραφο ΥΠΕΣ 1163/2016).



Εικόνα:Έργο«Μητρώο Πολιτών» (ΥΠ.ΕΣ, Οικονόμου, 2017)
Πηγή: https://scoop4c.eu/sites/default/files/2017-09/

Πέρα από τους παραπάνω διαπιστευμένους υπαλλήλους – χρήστες, το πληροφοριακό σύστημα παρέχει τη δυνατότητα σε διαπιστευμένους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, που τα πληροφοριακά τους συστήματα διασυνδέονται ηλεκτρονικά, να έχουν σ' αυτό πρόσβαση με κατάλληλη διαδικτυακή διεπαφή (άρθρο 118 του Ν. 4483/2017).Τα στοιχεία, που μπορούν να αντλούν αυτοματοποιημένα και να διαβάζουν, αφορούν μόνο εκείνα που τους είναι απαραίτητα για να ασκήσουν τις αρμοδιότητές τους, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και σε συνδυασμό με τις διατάξεις για τον γενικό κανονισμό προστασίας δεδομένων.

Βασικό θεσμικό πλαίσιο που διέπει το «Μητρώο Πολιτών» είναι οι διατάξεις του Νόμου 4483/2017 , όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Η λειτουργία του είναι σύμφωνη με τις διατάξεις του ισχύοντος ληξιαρχικού νόμου και του νόμου για το «Εθνικό Δημοτολόγιο». Σημαντική είναι η εγκύκλιος 28/2018 του ΥΠΕΣ και ο Νόμος 4555/2018 με τον οποίο τροποποιούνται και συμπληρώνονται διατάξεις για θέματα που αφορούν την αστική κατάσταση, ληξιαρχικές καταχωρίσεις και για την αντιμετώπιση ασυμφωνιών των στοιχείων στις μεταπτωμένες ληξιαρχικές πράξεις στο ΜΗΠΟΛ με τα στοιχεία στις αντίστοιχες πρωτότυπες. Μετέπειτα με την ΥΑ ΥΠΕΣ 31293/Σ.8336/24.4.2019 με ΑΔΑ: 6ΥΟ1465ΧΘ7-ΖΒΔ έγιναν απαραίτητες προσαρμογές του «Μητρώου Πολιτών» (ΜΗΠΟΛ) για την καταχώριση και διόρθωση ληξιαρχικών πράξεων, σύμφωνα με το άρθρο 249 του ανωτέρω νόμου. Αναφορά πρέπει να γίνει και στην ΥΑ ΥΠΕΣ 81468/18.11.2019 για την προσθήκη πεδίου ΑΜΚΑ στο υποσύστημα του Δημοτολογίου και την εκτύπωσή του σε πιστοποιητικά

και βεβαιώσεις, ως σημαντικό στοιχείο διασύνδεσης. Ιδιαίτερης βαρύτητας είναι και η πρόσφατη τροποποίηση της ληξιαρχικής νομοθεσίας με το Ν.4674/2020, στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού και της ευθυγράμμισης με την ψηφιακή πολιτική της χώρας (ΥΠΕΣ, Αιτιολογική έκθεση) με τη δυνατότητα πρόσβασης των έμμισθων Προξενικών Αρχών στο ΠΣ ΜΗΠΟΛ και την αποκλειστική καταχώριση ληξιαρχικών γεγονότων που συμβαίνουν στην αλλοδαπή και αφορούν την αστική κατάσταση Ελλήνων, εγγεγραμμένων με κανονική εγγραφή σε δημοτολόγια, εντός του συστήματος. Το σύνολο των ενυπόγραφων εκτυπωμένων ληξιαρχικών πράξεων από το ΠΣ ΜΗΠΟΛ για κάθε ληξιαρχικό γεγονός αποτελεί πια το αντίστοιχο ληξιαρχικό βιβλίο των προξενικών αρχών.

4.2 Στόχοι

Βασικός σκοπός του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών», όπως αναφέρεται στη διακήρυξη του διαγωνισμού (ΚτΠ Α.Ε, 2011) είναι η «ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» και η «προώθηση του οργανωτικού και διοικητικού εκσυγχρονισμού» της Δημόσιας Διοίκησης. Το μεν πρώτο θα επιτευχθεί με τη δυνατότητα διαλειτουργικότητας σημαντικού αριθμού διαπιστευμένων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης και την αυτοματοποιημένη άντληση ληξιαρχικών στοιχείων και στοιχείων δημοτολογίων από τους ίδιους και τους πολίτες, με στόχο τη σταδιακή κατάργηση των σχετικών πιστοποιητικών. Η «προώθηση του οργανωτικού και διοικητικού εκσυγχρονισμού» θα επιτευχθεί, αφού η Δημόσια Διοίκηση θα έχει στη διάθεσή της ένα «ισχυρό εργαλείο για τη χάραξη της πολιτικής» και τα ληξιαρχεία τελευταίας τεχνολογίας σύστημα.

Στην ίδια διακήρυξη ως βασικοί στόχοι υπογραμμίζονται:

- ✓ η ενοποίηση των στοιχείων αστικής και δημοτικής κατάστασης και η δημιουργία, όσο το δυνατό, πλήρους, επικαιροποιημένου και χωρίς λάθη «Μητρώου Πολιτών», ως βάση για αξιοποίηση από 15 τουλάχιστον φορείς διαλειτουργικότητας
- ✓ το «Μητρώο Πολιτών» να αποτελέσει την πιο αξιόπιστη και έγκυρη πηγή πληροφοριών για την κάρτα του πολίτη και των εκλογικών καταλόγων, βασικών και ετεροδημοτών και να συνδράμει στην εκκαθάριση των μητρώων των άλλων φορέων, όπως του φορολογικού, του μητρώου ασφαλισμένων
- ✓ η αυτοματοποιημένη, ηλεκτρονική έκδοση αντιγράφων ληξιαρχικών πράξεων από τα ληξιαρχεία, τους φορείς διαλειτουργικότητας και τους πολίτες, μέχρι να εξαλειφθεί η ανάγκη έκδοσή τους, με την αυτοματοποιημένη άντληση των στοιχείων από τους φορείς μέσω του «Μητρώου Πολιτών»
- ✓ η κατάργηση των ληξιαρχικών βιβλίων

- ✓ η αμεσότερη εξυπηρέτηση των πολιτών
- ✓ η μείωση κατά 90% του χρόνου αναμονής των πολιτών στα ληξιαρχεία για αναζήτηση ληξιαρχικών τους πράξεων από τα βιβλία και αντικατάστασή της από ηλεκτρονική αναζήτηση
- ✓ η σταδιακή μείωση των ενεργειών για έκδοση πιστοποιητικών από τους υπαλλήλους των ΚΕΠ με την πρόοδο της αυτεπάγγελτης και αυτόματης έκδοσής τους από φορείς
- ✓ η μείωση και η κατά το δυνατόν εξάλειψη του φαινομένου απόδοσης συντάξεων σε αποβιώσαντες και σε διπλοσυνταξιούχους, με την πρόσβαση των ασφαλιστικών ταμείων στα στοιχεία θανάτων στο «Μητρώο Πολιτών», πράγμα που συνεπάγεται εξοικονόμηση εκατομμυρίων ευρώ σε ετήσια βάση
- ✓ η απαλλαγή των δήμων από την υποχρέωση σύνταξης στρατολογικών πινάκων κάθε έτος και η αυτόματη κατάρτισή τους από τα αρμόδια στρατολογικά γραφεία, μέσω επικαιροποιημένων στοιχείων «Μητρώου Πολιτών»
- ✓ η απαλλαγή των δήμων από την υποχρέωση τήρησης εκλογικών καταλόγων και αποστολής δίμηνων εκλογικών αναθεωρήσεων στο Υπουργείο και η αυτοματοποιημένη έκδοσή τους από το Υπουργείο μέσω του «Μητρώου Πολιτών».

Επίσης, στους επιμέρους στόχους έμφαση δίνεται στην αυτοματοποίηση για όλες τις επιχειρησιακές διαδικασίες διαχείρισης ληξιαρχικών πράξεων, στον περιορισμό του πλήθους των λαθών, στη μείωση του χρόνου αναμονής των φορέων στην αυτεπάγγελτη αναζήτηση και στην εξοικονόμηση πόρων.

4.3 Φάσεις υλοποίησης

Το «Μητρώο Πολιτών» υλοποιείται στα πλαίσια των ΕΣΠΑ 2007-2013 και ΕΣΠΑ 2014-2020 και συγκεκριμένα του ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση» με συγχρηματοδότηση από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και από εθνικούς πόρους. Κύριος συντονιστής του έργου, προϋπολογισμού 5.035.000,00€ (περιλαμβανομένου Φ.Π.Α) (ΚτΠ Α.Ε, 2011) είναι το Υπουργείο Εσωτερικών, ενώ τη διαχείρισή του έχει αναλάβει η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε (https://www.ypes.gr/ergo-mitroo-politon-archiki/).

Φάσεις υλοποίησης του έργου, σύμφωνα με τη διακήρυξη του διαγωνισμού (ΚτΠ Α.Ε, 2011):

- Ανάλυση απαιτήσεων
- Προμήθεια και εγκατάσταση του εξοπλισμού και του λογισμικού υποδομής
- Ανάπτυξη Υποσυστημάτων / Ψηφιακών Υπηρεσιών

- Μετάπτωση δεδομένων
- Αντιπαραβολή, ποιοτικός έλεγχος και εκκαθάριση δεδομένων
- Δοκιμαστική λειτουργία
- Πιλοτική λειτουργία
- Εκπαίδευση
- Δοκιμαστική Παραγωγική λειτουργία
- Παραγωγική λειτουργία

Κατά την αρχική φάση της λειτουργίας του, η κεντρική βάση δεδομένων του συνίσταται από τη μετάπτωση των στοιχείων του ΟΠΣΕΔ, ΠΣ ΛΗΠ, ΠΣ ΛΗΨ, Ειδικού Ληξιαρχείου, των μηχανογραφημένων ληξιαρχείων και των λοιπών έργων ψηφιοποίησης των ληξιαρχικών πράξεων (ΥΠΕΣ, 1163/2016). Πραγματοποιούνται δοκιμές κυρίως όσον αφορά την ενσωμάτωση στη βάση δεδομένων των υφιστάμενων στοιχείων και τη λειτουργικότητα της βάσης. Για την υλοποίησή του έχει διαμορφωθεί στο επιχειρησιακό περιβάλλον των δήμων και στις κεντρικές υπηρεσίες του Υπουργείου Εσωτερικών μια νέα κατάσταση που επιβάλλει οργανωτικές, επιχειρησιακές και θεσμικές αλλαγές.

Η φάση της πιλοτικής λειτουργίας, με την επιλογή 15 δήμων «πιλότων», περιλαμβάνει τον ενδελεχή έλεγχο για τυχόν τεχνικά προβλήματα της εφαρμογής, έλεγχο για την πληρότητα και την ορθότητα της μετάπτωσης των δεδομένων, για τη χρηστικότητα της εφαρμογής και τους χρόνους ανταπόκρισης του συστήματος (ΥΠΕΣ, 543/2017), για τη διασύνδεση και ανταλλαγή δεδομένων, ώστε πιθανές δυσλειτουργίες να διορθωθούν έγκαιρα και να βελτιστοποιηθεί η απόδοσή του. Προβλέπεται, επίσης, επιτόπια υποστήριξη από εξειδικευμένα στελέχη. Ακολουθούν εκπαιδευτικά σεμινάρια χρηστών και διαχειριστών του συστήματος (ΥΠΕΣ, 10724/2017) που είναι υπεύθυνοι ανά δήμο για επικοινωνία με τη Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, για τον καθορισμό των διαπιστευμένων χρηστών και για ενημέρωση βασικών πληροφοριακών στοιχείων του δημοτολογίου και των ληξιαρχείων του.

Κατά τη φάση της δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας παρέχονται υπηρεσίες δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας σταδιακά σ' όλα τα υποσυστήματα του ΜΗΠΟΛ, Γενικής Διαχείρισης, Στατιστικών, Διαχείρισης Ληξιαρχικών Πράξεων και Ροής Εργασιών, Δημοτολογίου και Διαλειτουργικότητας (ΚτΠ Α.Ε, 2011). Καθώς το περιβάλλον χρήστη για το υποσύστημα Ληξιαρχείου του ΜΗΠΟΛ είναι παρόμοιο με το αντίστοιχο του ΠΣ ΛΗΠ, κωδικοί πρόσβασης για το δοκιμαστικό περιβάλλον του ΜΗΠΟΛ, για σωστή και έγκαιρη εξοικείωση και προετοιμασία πριν την παραγωγική

λειτουργία του, δόθηκαν στους υφιστάμενους χρήστες του ΠΣ ΛΗΠ. Αντίστοιχοι κωδικοί πρόσβασης δόθηκαν και για το δοκιμαστικό περιβάλλον του Δημοτολογίου, ενώ στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Εσωτερικών https://www.ypes.gr/el/mp/ αναρτήθηκε σχετικό εκπαιδευτικό υλικό (ΥΠΕΣ 30148/2017). Έμφαση δόθηκε στη συμπλήρωση υποχρεωτικών πεδίων για τις εγγραφές δημοτολογίου, στην εξάλειψη διπλοεγγραφών, στη διεκπεραίωση εκκρεμοτήτων ληξιαρχικών γεγονότων από το ΠΣ ΔΙΔΗΛ και σε δειγματοληπτικό έλεγχο της πληρότητας και ορθότητας δοκιμαστικής μετάπτωσης δεδομένων από το ΟΠΣΕΔ (ΥΠΕΣ, 24806/2017)

Με την ολοκλήρωση της δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας, το Υπουργείο Εσωτερικών με την 1/2018 εγκύκλιό του θέτει το ΜΗΠΟΛ σε παραγωγική λειτουργία από 22 Ιανουαρίου 2018. Με τη λειτουργία του «Μητρώου Πολιτών» παύει η χειρόγραφη καταχώριση στα βιβλία του δημοτολογίου, τα οποία κλείνονται με απόφαση Δημάρχου, παύει η υποχρέωση ενημέρωσης των υφιστάμενων τοπικών βάσεων δημοτολογίου. Τα ληξιαρχικά βιβλία δημιουργούνται από εκτυπωμένα από το ΜΗΠΟΛ φύλλα ληξιαρχικών πράξεων, υπογεγραμμένα από τον δηλούντα και τον ληξίαρχο, έχοντας χαρακτηριστικό ασφαλείας από το σύστημα. Η ενημέρωση των στοιχείων δημοτολογίου και ληξιαρχικών πράξεων γίνεται μέσω επιγραμμικής σύνδεσης (on line) των εξουσιοδοτημένων χρηστών στο κεντρικό ΠΣ ΜΗΠΟΛ. Δημοτολόγιο πλέον κάθε Δήμου νοείται το σύνολο των εγγραφών του, που είναι καταχωρισμένες στην κεντρική βάση δεδομένων του εν λόγω συστήματος (άρθρο 120, Ν. 4483/2017).

4.4 Η έννοια του ΄΄πολίτη΄΄

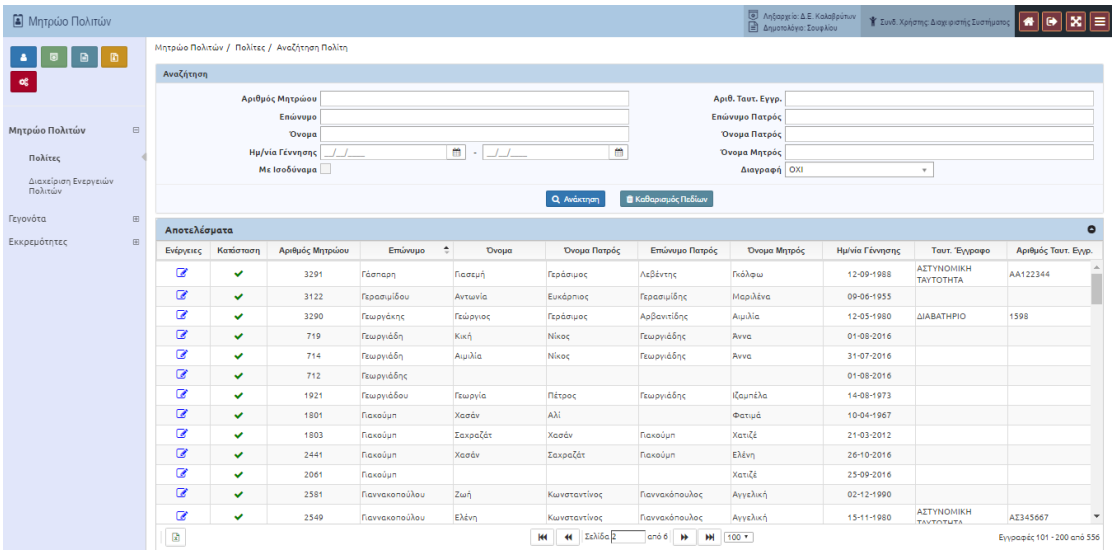
Με το «Μητρώο Πολιτών» δημιουργείται ένα κοινό περιβάλλον στο οποίο αποτυπώνονται οι επιχειρησιακές διαδικασίες Ληξιαρχείου και Δημοτολογίου και όλα τα στοιχεία που αφορούν τον πολίτη, στοιχεία ταυτοποίησης και στοιχεία που τον χαρακτηρίζουν στη διάρκεια της ζωής του – ιθαγένεια, ηλικία, κατοικία, οικογενειακή μερίδα, η εγγραφή του σε ληξιαρχείο, εκλογικό κατάλογο, μητρώο αρρένων και περαιτέρω σε φορολογικό μητρώο, ασφαλιστικό φορέα. Είναι μια οντότητα και για κάθε πολίτη δημιουργείται μια εγγραφή. Διασυνδέεται ο πολίτης με ληξιαρχικά γεγονότα, με γεγονότα δημοτικής κατάστασης και δίνεται η δυνατότητα παρακολούθησης του ιστορικού, ενώ συγχρόνως αποτελεί μοναδικό σημείο διεπαφής με τρίτους.

Η έννοια – το στοιχείο «πολίτης» καθιερώνεται και περιλαμβάνει εγγραφές ενεργές κανονικές Δημοτολογίου, κανονικές διαγραμμένες λόγω θανάτου και ενεργές ενδεικτικές των αλλοδαπών. Με το στοιχείο αυτό διασυνδέονται οι παραπάνω εγγραφές με τις ληξιαρχικές πράξεις που συντάσσονται. Σκοπός της διασύνδεσης είναι τα στοιχεία του ατόμου που υπάρχουν ήδη καταχωρισμένα στο

σύστημα (όπως επώνυμο, όνομα, όνομα πατρός, ημερομηνία γέννησης) να μην υπάρχει ανάγκη εκ νέου καταχώρισης από τον χρήστη και η συσχέτιση του πολίτη με βάση τους οικογενειακούς δεσμούς (για παράδειγμα σύζυγος, συμβιών, τέκνο)(Εγκύκλιος 28/2018). Στο σημείο αυτό είναι σημαντικό να επισημανθεί ο κομβικός ρόλος των ληξιάρχων στη σωστή δημιουργία και σύνδεση «πολίτη» τόσο κατά την αρχική καταχώριση των βασικών στοιχείων ταυτοποίησης όσο και στην αναζήτηση του «πολίτη» στη διασύνδεση των πράξεων που συντάσσουν με αντίστοιχες εγγραφές στο δημοτολόγιο.

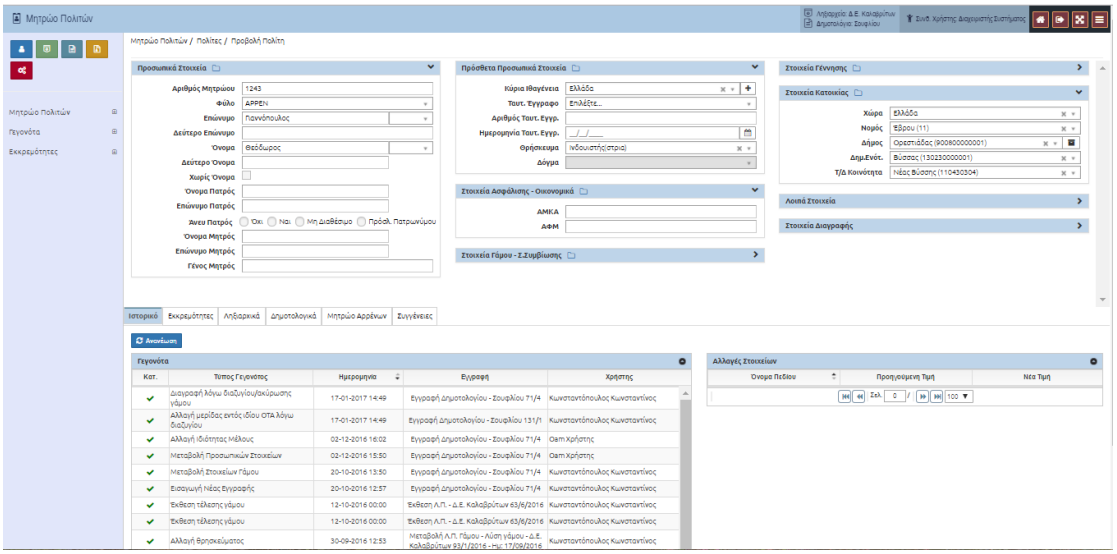
Στο πληροφοριακό σύστημα η αναζήτηση του πολίτη μπορεί να γίνει από το εικονίδιο «Μητρώο Πολιτών» επιλέγοντας «Πολίτες». Η αναζήτηση μπορεί να γίνει βάσει: α) αριθμού μητρώου, β) επωνύμου, γ) ονόματος, δ) ημερομηνίας γέννησης, ε) αριθμού ταυτότητας, στ) επωνύμου πατρός, ζ) ονόματος πατρός, η) ονόματος μητρός, θ) ένδειξης διαγραφής.

Πατώντας «ανάκτηση» εμφανίζονται οι εγγραφές των πολιτών. Αν ο χρήστης είναι υπουργείο, το σύστημα ανακτά όλες τις εγγραφές που πληρούν τα κριτήρια. Αν είναι χρήστης δημοτολογίου, το σύστημα ανακτά τις εγγραφές πολιτών του συγκεκριμένου δήμου (Εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών).



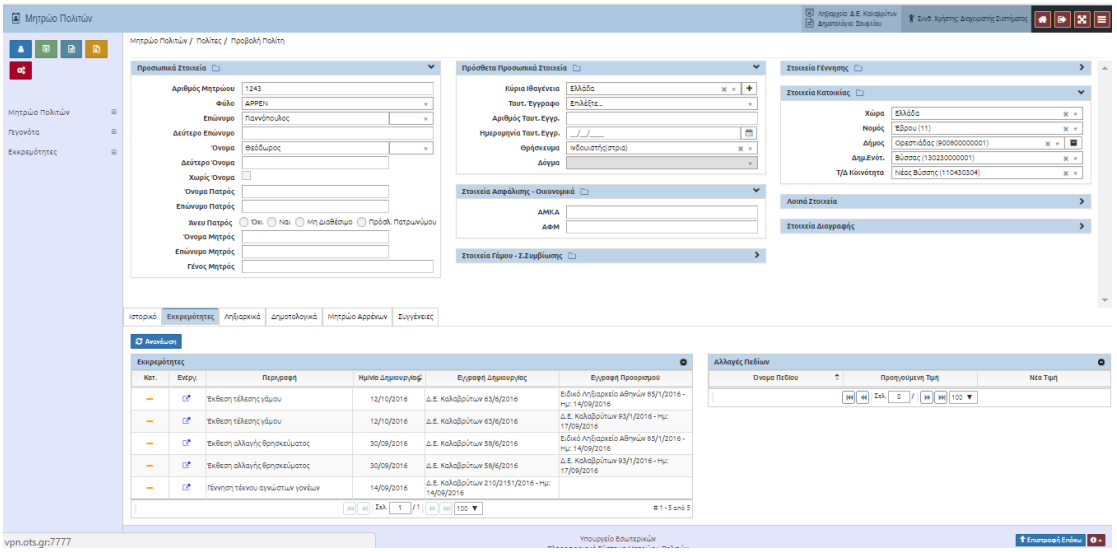
Εικόνα-Πηγή: Εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών – Υποσύστημα Διαχείρισης Μητρώου Πολιτών

Μετά την αναζήτηση του πολίτη, εμφανίζονται τα αναλυτικά στοιχεία της εγγραφής του. Επιλέγοντας στο κάτω τμήμα «Ιστορικό», εμφανίζεται το ιστορικό των κινήσεων σε ληξιαρχείο και δημοτολόγιο.



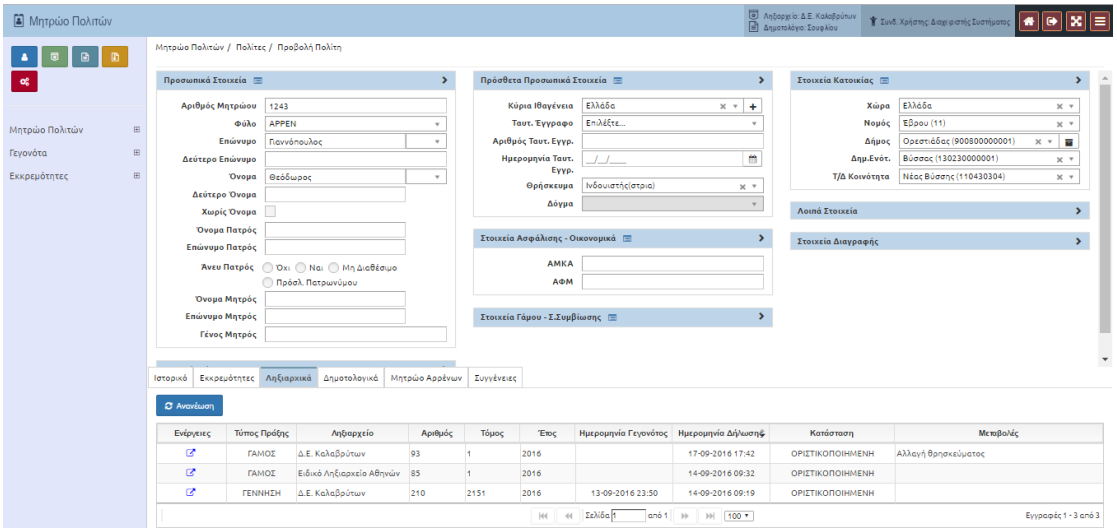
Εικόνα: Πηγή: Εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών – Υποσύστημα Διαχείρισης Μητρώου Πολιτών

Με την επιλογή της καρτέλας «Εκκρεμότητες» εμφανίζεται το ιστορικό εκκρεμοτήτων του πολίτη.

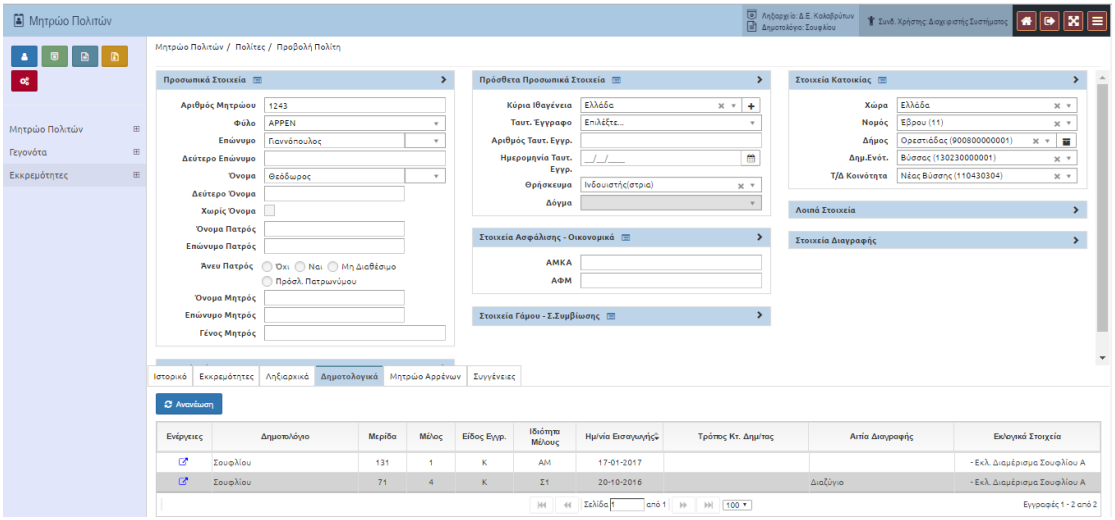


Εικόνα-Πηγή: Εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών – Υποσύστημα Διαχείρισης Μητρώου Πολιτών

Αντίστοιχα, επιλέγοντας την καρτέλα «Ληξιαρχικά» ή «Δημοτολογικά», εμφανίζονται τα ληξιαρχικά και δημοτολογικά δεδομένα του πολίτη.

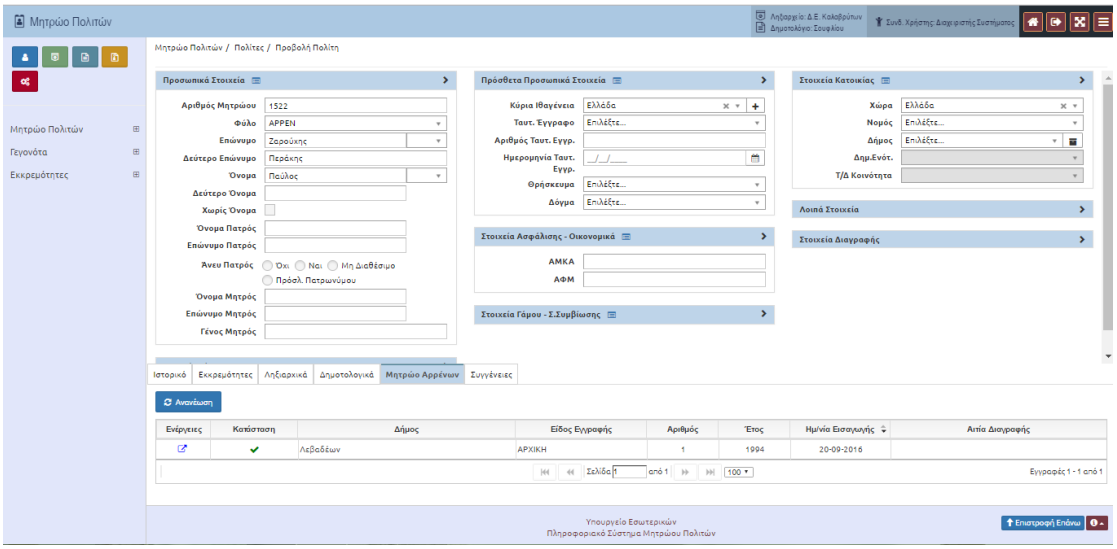


Εικόνα-Πηγή: Εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών – Υποσύστημα Διαχείρισης Μητρώου Πολιτών



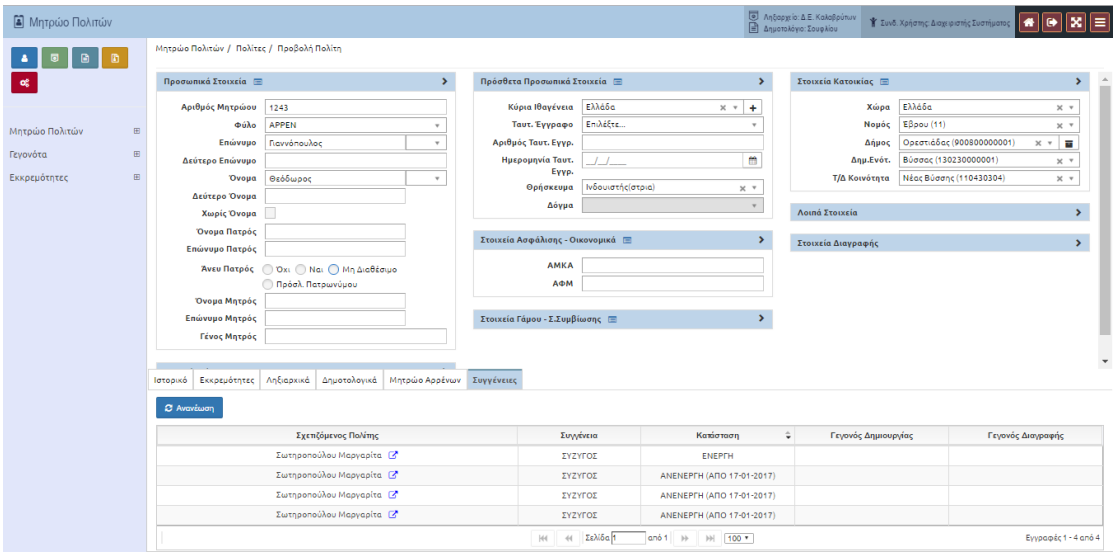
Εικόνα-Πηγή: Εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών – Υποσύστημα Διαχείρισης Μητρώου Πολιτών

Με την επιλογή της καρτέλας «Μητρώο Αρρένων», το σύστημα εμφανίζει τα στοιχεία μητρώου αρρένων του πολίτη.



Εικόνα-Πηγή: Εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών – Υποσύστημα Διαχείρισης Μητρώου Πολιτών

Τέλος, με την επιλογή της καρτέλας «Συγγένειες», εμφανίζονται όλες οι συγγένειες του πολίτη.



Εικόνα-Πηγή: Εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών – Υποσύστημα Διαχείρισης Μητρώου Πολιτών

Καθώς το «Μητρώο Πολιτών» εξελίσσεται και νέες λειτουργικότητες προστίθενται, ο χρήστης πέρα από τα στοιχεία της δημοτικότητας του πολίτη, μπορεί να έχει πρόσβαση σε περισσότερα στοιχεία πολίτη άλλου δήμου μέσω της «Αυτεπάγγελτης αναζήτησης», απλοποιώντας ή ακόμα και «καταργώντας» την παραδοσιακή διαδικασία της αυτεπάγγελτης αναζήτησης μεταξύ των φορέων.

4.5 Λειτουργία – Ενημέρωση – Διαχείριση

Η ενημέρωση του «Μητρώου Πολιτών» και η έκδοση των σχετικών πιστοποιητικών διενεργείται από εξουσιοδοτημένους χρήστες αρμόδιων οργανικών μονάδων των Δήμων, των ΚΕΠ ή του Ειδικού Ληξιαρχείου. Πρόσβαση δίνεται και σε εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους αντίστοιχων οργανικών μονάδων του Υπουργείου Εσωτερικών μόνο για ανάγνωση, σε άλλα μονοπρόσωπα ή συλλογικά όργανα ή δημόσιες υπηρεσίες, εφόσον υπαχθούν στο μητρώο των διαπιστευμένων φορέων.

Τηρείται ιστορικό των κινήσεων και μεταβολών των χρηστών. Το Υπουργείο Εσωτερικών είναι αρμόδιο για τη διαχείριση και υποστήριξη της εύρυθμης και ασφαλούς λειτουργίας του. Με απόφασή του πέρα από τον καθορισμό των όρων, διαδικασιών και προϋποθέσεων της εξουσιοδότησης των χρηστών και του δικαιώματος πρόσβασης των υπαλλήλων του, καθορίζει τους ειδικότερους κανόνες μετάπτωσης των δεδομένων και αποτελεσματικής λειτουργίας του, την πολιτική ασφάλειας του, τους όρους, τις διαδικασίες, τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ακεραιότητα και προστασία των δεδομένων του (άρθρο 116, Νόμου 4483/2017).

4.6 Εφαρμογές του ΠΣ Μητρώο Πολιτών

Η εφαρμογή του «Μητρώου Πολιτών» είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση https://mp.ypes.gr/#/ και αποτελείται από υποσυστήματα που αφορούν το Ληξιαρχείο, το Δημοτολόγιο, το Μητρώο Αρρένων και τα εκλογικά.

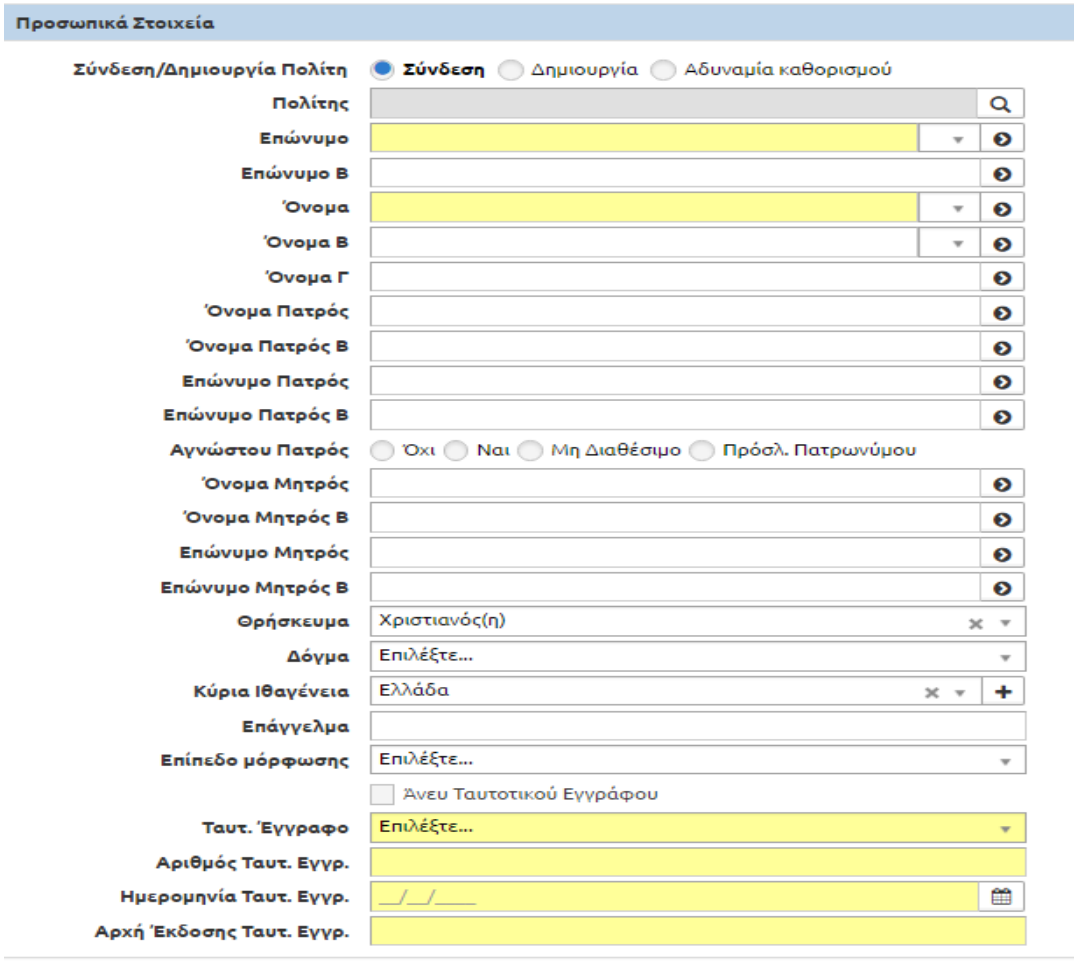
4.6.1 Ληξιαρχείο

Στο υποσύστημα Ληξιαρχείου πραγματοποιείται ενημέρωση του «Μητρώου Πολιτών» με καταχώριση ληξιαρχικών γεγονότων γέννησης, γάμου, συμφώνου συμβίωσης, θανάτου, έκθεσης. Είναι δυνατή η αναζήτηση, απλή και σύνθετη, των γεγονότων αυτών, η έκδοση αντιγράφων ή αποσπασμάτων ληξιαρχικών πράξεων και η καταχώριση μεταβολών και διορθώσεων. Κριτήρια αναζήτησης αποτελούν ο τύπος ληξιαρχικού γεγονότος, ο αριθμός ληξιαρχικής πράξης (αριθμός, τόμος, έτος), το ονοματεπώνυμο του ενδιαφερομένου, το όνομα πατέρα ή μητέρας, το όνομα συζύγων (για αναζήτηση ληξιαρχικής πράξης γάμου), η ημερομηνία γέννησης, γάμου ή θανάτου αντίστοιχα. Η έκδοση αντιγράφου ή αποσπάσματος ληξιαρχικής πράξης επιτρέπεται στην περίπτωση που είναι σε κατάσταση «οριστικοποιημένη» από τον χρήστη.

Σημαντικές οριζόντιες αλλαγές (ΥΠΕΣ, Δ.Η.Δ) που αφορούν το σύνολο των ληξιαρχικών πράξεων του ΠΣ ΜΗΠΟΛ σε σχέση με το ΠΣ ΛΗΠ είναι η γραφή των επωνύμων και ονομάτων και με

λατινικούς χαρακτήρες, με την προσθήκη επιπλέον πεδίου, η αντικατάσταση του πεδίου «Ιθαγένεια» με το πεδίο «Κύρια Ιθαγένεια», δίπλα στο οποίο υπάρχει η δυνατότητα καταχώρισης πολλαπλής ιθαγένειας. Κατά την προβολή μιας ληξιαρχικής πράξης εμφανίζονται συγκεντρωτικά τα στοιχεία της, ο αριθμός, ο τόμος, το έτος, το χαρακτηριστικό ασφαλείας, η ημερομηνία οριστικοποίησης και το ιστορικό της. Με το αναδυόμενο παράθυρο με το ιστορικό εμφανίζονται δύο πίνακες, ο ένας στα αριστερά αναγράφει «Γεγονότα» και περιέχει τις μεταβολές και διορθώσεις της πράξης, ενώ με την επιλογή εκάστης γραμμής του πίνακα προβάλλεται δεξιά πίνακας με «Αλλαγές στοιχείων», με τα στοιχεία της συγκεκριμένης αλλαγής ή διόρθωσης, το πεδίο αλλαγής, την προηγούμενη και τη νέα τιμή του.

Προστίθεται η επιλογή «Σύνδεση/Δημιουργία Πολίτη» με στόχο α)τη διευκόλυνση του χρήστη, όταν το άτομο υπάρχει στο σύστημα ως οντότητα πολίτης, οπότε δεν υπάρχει ανάγκη εκ νέου καταχώρισης και β) τη συσχέτιση των πολιτών. Με τη «Σύνδεση» ο πολίτης συνδέεται με τη συγκεκριμένη ληξιαρχική πράξη, ως δημότης Δήμου της χώρας, με συμπληρωμένα αυτόματα τα στοιχεία του δημοτολογίου. Με τη «Δημιουργία» δημιουργείται ως πολίτης άτομο που δεν υπάρχει στο ΜΗΠΟΛ και εφεξής χρησιμοποιείται σε άλλες λειτουργίες του συστήματος. Πρόκειται για περιπτώσεις αλλοδαπών, Ελλήνων του εξωτερικού μη εγγεγραμμένων σε δημοτολόγιο ή εξαιρετικές περιπτώσεις που λόγω σφάλματος δεν υπάρχει εγγραφή. «Αδυναμία καθορισμού» επιλέγεται από το σύστημα για να καλύψει περιπτώσεις όπως τον πατέρα για τα αγνώστου πατρός, για θανόντα αγνώστων στοιχείων και κατά τη σύνταξη ληξιαρχικών πράξεων βάσει εγγράφων, για παράδειγμα δικαστικών αποφάσεων, με ελλιπή στοιχεία που δε διευκολύνουν το ληξίαρχο στην ταυτοποίηση προσώπου ή όταν δεν έχει αρκετά ασφαλή στοιχεία να καθορίσει ότι πρέπει να δημιουργηθεί νέα εγγραφή πολίτη. Επίσης, προστίθεται πεδίο «Ταυτοτικό έγγραφο» με τιμές όπως αστυνομική ταυτότητα, διαβατήριο και αντίστοιχα πεδία με αριθμό, ημερομηνία και αρχή έκδοσης.



Εικόνα-Πηγή:Από το εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών για κάθε υποσύστημα – Υποσύστημα Διαχείρισης Ληξιαρχικών πράξεων και ροής εργασιών

Πλέον με το ΜΗΠΟΛ υποστηρίζεται η ηλεκτρονική σύνταξη εκθέσεων. Το υποσύστημα Ληξιαρχείου ενημερώνεται με εκκρεμότητες λόγω σύνταξης εκθέσεων σε άλλο ληξιαρχείο γεγονότων που είναι το ίδιο αρμόδιο και λόγω πολιτογραφήσεων, που καταχωρίζονται στο δημοτολόγιο, για ενημέρωση της ιθαγένειας στις ληξιαρχικές πράξεις.

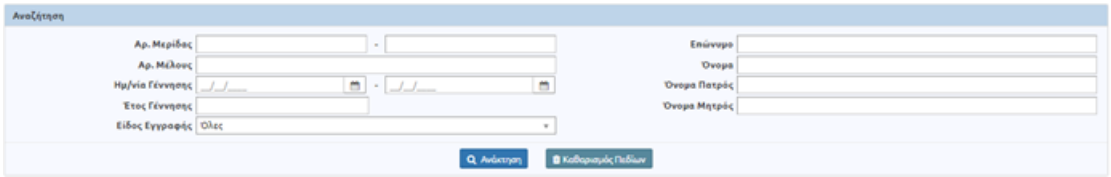
Εξίσου σημαντικό για το χρήστη είναι το γεγονός ότι κατά τη σύνταξη ληξιαρχικής πράξης γέννησης, ανάλογα με τον επιλεγμένο τύπο γεγονότος (γέννηση εντός/εκτός γάμου, αγνώστων γονέων) το πεδίο «Δικαιολογητικά» εμφανίζει αντίστοιχη λίστα δικαιολογητικών που πρέπει να επιλέξει και να ελέγξει ο χρήστης και η φόρμα καταχώρισης προσαρμόζεται ανάλογα, ενεργοποιώντας ή απενεργοποιώντας πεδία.

4.6.2 Δημοτολόγιο

Το υποσύστημα του Δημοτολογίου υποστηρίζει την αναζήτηση των δημοτών, την εγγραφή πολιτών με ελληνική ιθαγένεια, την ενημέρωση των στοιχείων τους με μεταβολές, τις μεταβολές

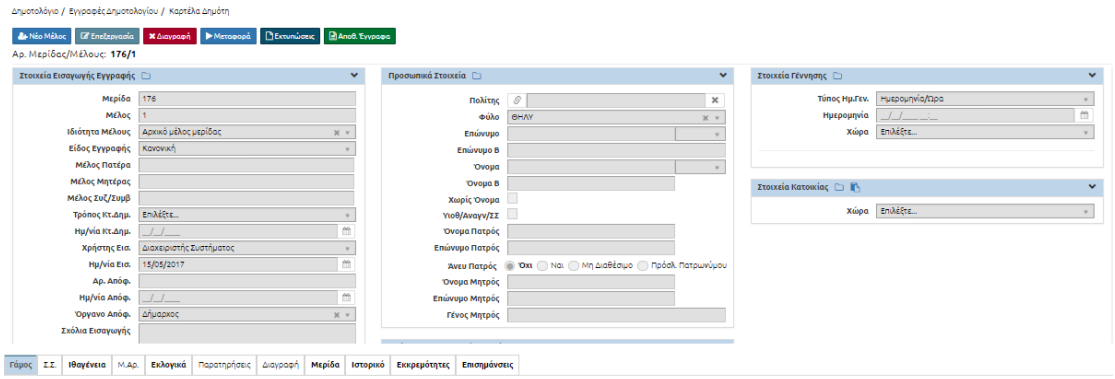
οικογενειακής τους μερίδας λόγω γάμου ή διαζυγίου, συμφώνου συμβίωσης ή λύσης του, τη μεταδημότευση και την εκτύπωση πιστοποιητικών. Για την εκτύπωση δε των πιστοποιητικών, κάθε κίνηση του χρήστη σε μια εγγραφή δημότη πρέπει να οριστικοποιείται. Εκκρεμότητες του ΜΗΠΟΛ δεν επιτρέπουν την εκτύπωση πιστοποιητικών όχι μόνο στους χρήστες αλλά και στους ίδιους τους πολίτες, αναζητώντας τα από την πύλη https://www.gov.gr/ . Τα πιστοποιητικά είναι ενιαία πρότυπα και φέρουν χαρακτηριστικό ασφαλείας που δίνεται από το σύστημα.

Η αναζήτηση γίνεται με επιλογή από το εικονίδιο «Εγγραφές Δημοτολογίου» (ΥΠΕΣ, Εγχειρίδιο Δημοτολογίου), συμπληρώνοντας τουλάχιστον ένα κριτήριο, όπως εμφανίζεται στην εικόνα:



Εικόνα-Πηγή: Από το εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών για κάθε υποσύστημα – Υποσύστημα Δημοτολογίου

Τα στοιχεία του πολίτη είναι ομαδοποιημένα σε στοιχεία εισαγωγής εγγραφής, προσωπικά στοιχεία, στοιχεία γέννησης, κατοικίας, γάμου, συμφώνου συμβίωσης, ιθαγένειας, στοιχεία διαγραφής και εκλογικά. Υπάρχει η καρτέλα με το «Ιστορικό», με «Εκκρεμότητες» και «Επισημάνσεις».



Εικόνα-Πηγή : Από το εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών για κάθε υποσύστημα – Υποσύστημα Δημοτολογίου

Καινοτομία του ΠΣ ΜΗΠΟΛ αποτελεί το γεγονός ότι οι εγγραφές και οι μεταβολές του ληξιαρχείου άμεσα αποτυπώνονται ως εκκρεμότητα σε συγκεκριμένη μερίδα, σε συγκεκριμένο πολίτη στο δημοτολόγιο και όχι μαζικά ως εκκρεμότητες που εμφανίζονταν σε μεταγενέστερο χρόνο στο προηγούμενο πληροφοριακό σύστημα ΔΙΔΗΛ, που αναφέρθηκε παραπάνω. Και αυτό είναι σημαντικό βήμα, καθώς με αυτόν τον τρόπο αντιμετωπίζονται και περιπτώσεις κατά τις οποίες πολίτες δεν

ενημέρωναν με τα απαραίτητα έγγραφα τις οικογενειακές τους μερίδες, ώστε να απεικονίζεται η πραγματική αστική και δημοτική τους κατάσταση.

4.6.3 Μητρώο Αρρένων

Σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου 2119/93 (ΦΕΚ 23/Α/4.3.1993) «Κύρωση Κώδικα διατάξεων ΄΄περί μητρώων αρρένων΄΄» «*σε κάθε δήμο τηρείται ειδικό βιβλίο που ονομάζεται ΄΄μητρώο αρρένων΄΄ και στο οποίο είναι γραμμένοι οι άρρενες Έλληνες υπήκοοι*». Αντίτυπό του τηρείται σε κάθε Νομαρχία – Αποκεντρωμένη πλέον Διοίκηση – και στρατολογικό γραφείο που υπάγεται ο δήμος. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον δίνεται στην επιμελή τήρησή του από τις αρχές και στην ανελλιπή ενημέρωσή του με επερχόμενες μεταβολές.

Η διαδικασία της κατάρτισης του ετήσιου πίνακα του Μητρώου Αρρένων πραγματοποιείται πλέον μέσω του ΠΣ ΜΗΠΟΛ (ΥΠΕΣ, Εγχειρίδιο Μητρώου Αρρένων). Ο χρήστης μεταβαίνοντας στην ενότητα του «Μητρώου Αρρένων» από το εικονίδιο «Δημοτολόγιο», με τη διασύνδεση ληξιαρχείων και δημοτολογίων, μπορεί να διαχειρίζεται μαζικά τις εγγραφές. Επιλέγοντας από το δημοτολόγιο τους άρρενες δημότες με κανονική εγγραφή που γεννήθηκαν κατά το προηγούμενο ημερολογιακό έτος σύνταξης του πίνακα, τους δημιουργεί εγγραφές μητρώου αρρένων. Οι εγγραφές καταχωρούνται αυτόματα με βάση τα στοιχεία των αντίστοιχων καρτελών τους στο δημοτολόγιο. Παρέχεται η δυνατότητα αυτόματης αρίθμησής τους κατά απόλυτη αλφαβητική σειρά και η δημιουργία πίνακα. Μετά την οριστικοποίηση του πίνακα από την αρμόδια Αποκεντρωμένη Διοίκηση γίνεται μαζική έγκριση εγγραφών με τα στοιχεία της απόφασης και ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να ενημερώσει μαζικά τις καρτέλες των δημοτών με τα στοιχεία του Μητρώου Αρρένων. Απλοποιείται έτσι η σχετική διαδικασία και αποδεσμεύονται οι ληξίαρχοι και οι διπλωματικοί ή προξενικοί υπάλληλοι που ασκούν ληξιαρχικά καθήκοντα στην αλλοδαπή από την υποχρέωση αποστολής αποσπασμάτων ληξιαρχικών πράξεων το πρώτο δίμηνο κάθε έτους για τη σύνταξή τους (άρθρο 19 Νόμου 2119/93).

Επίσης, συμβάλλει στην κατάρτιση επικαιροποιημένου στρατολογικού πίνακα. Υπάρχει, επιπλέον, η δυνατότητα διαχείρισης εισερχόμενων και εξερχόμενων εκκρεμοτήτων των εγγραφών με την έγκαιρη ενημέρωσή τους και η χορήγηση πιστοποιητικών Μητρώου Αρρένων.

4.6.4 Εκλογικά

Σύμφωνα με την εκλογική νομοθεσία (Ν.2623/1998, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει) η κατάρτιση των εκλογικών καταλόγων των δήμων πραγματοποιείται βάσει των στοιχείων των δημοτολογίων και πλέον όπως αυτά αποτυπώνονται στο ΠΣ ΜΗΠΟΛ. Κάθε εκλογέας εγγράφεται μόνο στον εκλογικό κατάλογο του δήμου στο δημοτολόγιο του οποίου είναι εγγεγραμμένος με ειδικό

εκλογικό αριθμό και οι εκλογείς κατανέμονται από το Δήμο σε εκλογικά διαμερίσματα, βάσει των στοιχείων της διεύθυνσης που έχουν καταχωρισθεί στο δημοτολόγιο. Κάθε ημερολογιακό δίμηνο συντάσσονται ιδιαίτερες καταστάσεις με μεταβολές που έχουν επέλθει στα δημοτολόγια και αφορούν μεταβολές λόγω μεταδημότευσης, διόρθωσης στοιχείων εγγραφής, θανάτου, απόκτησης ή απώλειας της ελληνικής ιθαγένειας. Το ίδιο ισχύει για τους πολίτες της Ε.Ε, κατοίκους των δήμων που έχουν τις νόμιμες προϋποθέσεις και έχουν αιτηθεί την εγγραφή τους για συμμετοχή στις Δημοτικές εκλογές, εκλογές για την ανάδειξη Ελλήνων αντιπροσώπων στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Αυτεπάγγελτα συντάσσονται, επίσης, κάθε έτος, από 1ης μέχρι τέλους Νοεμβρίου, ονομαστικές καταστάσεις εγγεγραμμένων στο δημοτολόγιο που θα ασκήσουν το εκλογικό δικαίωμα κατά το επόμενο έτος και οι οποίες υποβάλλονται στο Υπουργείο Εσωτερικών για την ένταξή τους στο τηρούμενο αρχείο εκλογικών καταλόγων (άρθρο 45, Νόμου 4648/2019). Όσον αφορά τους ετεροδημότες, με την απόφαση 48463/2021 του Υπουργείου Εσωτερικών (ΦΕΚ 2887/Β΄/2.7.2021) ΑΔΑ:ΩΧΘΞ46ΜΤΛ6-6Ο9 τίθεται σε λειτουργία η ηλεκτρονική εφαρμογή για την υποβολή αίτησης εγγραφής στους ειδικούς εκλογικούς καταλόγους ετεροδημοτών, διαθέσιμη στη διεύθυνση https://aitiseis.eterodimotes.gov.gr.

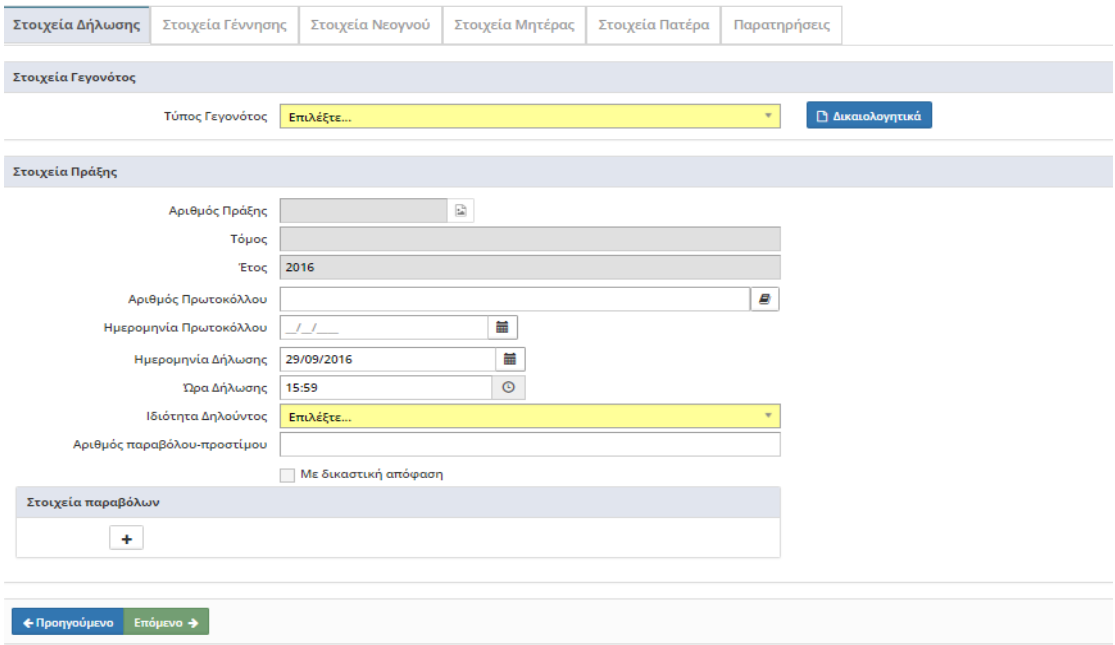
Το ΠΣ ΜΗΠΟΛ υποστηρίζει τη διενέργεια των δίμηνων εκλογικών αναθεωρήσεων. Σημαντική λειτουργία του συστήματος αποτελεί το γεγονός ότι επιτρέπει στον χρήστη να προβεί, πριν τη δημιουργία του εκλογικού καταλόγου, σε αρχικούς ελέγχους – μέσω της επιλογής «Αρχικοί έλεγχοι» – σε δεδομένα δημοτολογίου, που ενώ τηρούν τις προδιαγραφές για να είναι στον κατάλογο - κανονική εγγραφή, άνω των 17 ετών - ωστόσο εμφανίζουν ελλιπή ή λανθασμένα στοιχεία και χρήζουν διόρθωσης, προς αποφυγή σφαλμάτων και ασυμφωνιών. Οι έλεγχοι αφορούν, για παράδειγμα, σε εκλογικά ανενεργούς δημότες, δημότες χωρίς ημερομηνία γέννησης ή εκλογικό διαμέρισμα ή με ελλιπή προσωπικά στοιχεία.

Μετά τη δημιουργία του εκλογικού καταλόγου και πριν την εξαγωγή του σε αρχείο txt και την εισαγωγή του στο αρχείο access του Υπουργείου, το σύστημα υλοποιεί αντίστοιχα τελικούς ελέγχους, έχοντας δικλείδες ασφαλείας. (ΥΠΕΣ, Υποσύστημα Δίμηνης Εκλογικής Αναθεώρησης). Εξίσου σημαντική λειτουργία του ΠΣ αποτελεί η αυτόματη ενημέρωση των εκλογικών διαμερισμάτων των εκλογέων από τις καρτέλες των δημοτών και των νέων εκλογέων 17 ετών, αντλώντας τη σχετική πληροφορία από την οικογενειακή μερίδα, από τους γονείς και γενικότερα η αυτοματοποιημένη δημιουργία αξιόπιστου εκλογικού καταλόγου.

4.7 Επιχειρησιακές διαδικασίες

Γέννηση

Για τη δήλωση της γέννησης στο υποσύστημα του Ληξιαρχείου (ΥΠΕΣ, Εγχειρίδιο)του ΠΣ ΜΗΠΟΛ ακολουθείται η συμπλήρωση μιας σειράς καρτελών: «Στοιχεία Δήλωσης», «Στοιχεία Γέννησης», «Στοιχεία Νεογνού», «Στοιχεία μητέρας», «Στοιχεία πατέρα», «Παρατηρήσεις». Για τα στοιχεία μητέρας και πατέρα γίνεται αναζήτηση για την εγγραφή πολίτη. Αφού βρεθεί η επιθυμητή εγγραφή, συνεχίζεται η συμπλήρωση των ενοτήτων «Τόπος γέννησης», «Τόπος κατοικίας», «Στοιχεία Δημοτολογίου», ΑΜΚΑ και ΑΦΜ.



Εικόνα-Πηγή: Από το εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών για κάθε υποσύστημα – Υποσύστημα Διαχείρισης Ληξιαρχικών πράξεων και ροής εργασιών

Για την καταχώριση ονοματοδοσίας ή βάπτισης σε μια οριστικοποιημένη πράξη γέννησης συμπληρώνεται το πεδίο «Προσθήκη ονοματοδοσίας» ή «Προσθήκη βάπτισης».

Εφόσον εισαχθεί ληξιαρχική πράξη γέννησης τέκνου αυτόματα στο υποσύστημα Δημοτολογίου, εμφανίζεται η εν λόγω εκκρεμότητα στην κανονική εγγραφή κάθε γονέα. Με το «Νέο Μέλος», την «Εισαγωγή Νέας Εγγραφής» και επιλέγοντας την εκκρεμότητα γέννησης τέκνου, αυτόματα στα «Στοιχεία Εισαγωγής Εγγραφής» αποδίδεται ο ίδιος αριθμός οικογενειακής μερίδας και ο αμέσως επόμενος διαθέσιμος αριθμός μέλους. Συμπληρώνεται από το χρήστη η ιδιότητα μέλους (τέκνο), το είδος εγγραφής (κανονική ή ενδεικτική), τα στοιχεία δημοτικότητας (τρόπος κτήσης, ημερομηνία, απόφαση). Το επώνυμο του τέκνου, η ένδειξη «Άνευ κυρίου ονόματος» ή το κύριο όνομα,

αν υπάρχει, τα επωνυμικά στοιχεία πατέρα, μητέρας, τα στοιχεία της ληξιαρχικής πράξης γέννησης εισάγονται αυτόματα και έχει συνδεθεί και η συγκεκριμένη πράξη. Με τη συμπλήρωση των υποκαρτέλων «Ιθαγένεια» και «Εκλογικά» ολοκληρώνεται η εγγραφή του τέκνου στο Δημοτολόγιο, άμεσα, χωρίς σφάλματα και ασυμφωνίες με το ληξιαρχείο, αφού ο χρήστης δημοτολογίου δεν πληκτρολογεί ξανά τα στοιχεία (ΥΠΕΣ, Εκπαιδευτικά σενάρια).

Στο σημείο αυτό κρίνεται αναγκαίο να γίνει ιδιαίτερη αναφορά στην ψηφιοποίηση της διαδικασίας δήλωσης γέννησης, μιας διαδικασίας που υποστηρίζεται από το ΜΗΠΟΛ και την απλουστεύει χάριν της διαλειτουργικότητας του συστήματος, αφού επιτρέπει στους γονείς μέσα από το μαιευτήριο να προβαίνουν στη δήλωση με μόνο δικαιολογητικό το ταυτοποιητικό τους έγγραφο. Εντάσσεται στα πλαίσια της μεταρρυθμιστικής προσπάθειας απλούστευσης των διαδικασιών, αφού η όλη διαδικασία ολοκληρώνεται από ένα «μοναδικό σημείο επαφής» -υπηρεσία μιας στάσης- (Εγκύκλιος 11528/ΕΞ 2020). Σύμφωνα, λοιπόν, με τις διατάξεις του άρθρου 13 του Νόμου 4659/2020 προστίθεται στο άρθρο 21 του ληξιαρχικού νόμου 344/1976 το άρθρο 21 Α για δήλωση γέννησης, σε μαιευτήριο είτε ιδιωτικό είτε δημόσιο και σε μαιευτική κλινική νοσοκομείου, ιδιωτικού ή δημοσίου, που καταρτίζεται ηλεκτρονικά μέσω του ΠΣ ΜΗΠΟΛ. Η ηλεκτρονική δήλωσή της καταρτίζεται από αρμόδιους υπαλλήλους του ιδρύματος που έλαβε χώρα ο τοκετός. Στο υποσύστημα δήλωσης γέννησης του ΠΣ ΜΗΠΟΛ δημιουργείται ψηφιακή δήλωση που εκτυπώνεται και υπογράφεται από τους γονείς και τον ιατρό και η οριστικοποιημένη αποστέλλεται από το σύστημα ως εκκρεμότητα για τη δήλωση της γέννησης στο αρμόδιο ληξιαρχείο. Ο ληξίαρχος καταρτίζει τη ληξιαρχική πράξη γέννησης, αντλώντας στοιχεία μέσα από το σύστημα και κατά την οριστικοποίησή της αποδίδεται αυτόματα και ο ΑΜΚΑ του νεογνού (Εγκύκλιος 8/2020) μέσω της ΗΔΙΚΑ Α.Ε, ενώ παράλληλα ενεργοποιείται η δυνατότητα για υποβολή αίτησης για το επίδομα γέννησης και ενημερώνεται το δημοτολόγιο για αυτεπάγγελτη εγγραφή. Με αυτόν τον τρόπο μια σειρά από αυτοματοποιημένες διαδικασίες ολοκληρώνονται σε ένα επίπεδο αλληλεπίδρασης Δημόσιας Διοίκησης και πολίτη.

Γάμος

Για την καταχώριση ληξιαρχικής πράξης γάμου συμπληρώνονται αρχικά τα πεδία, που απεικονίζονται στο παρακάτω σχήμα, μέχρι το πεδίο των παρατηρήσεων.Για τα στοιχεία των συζύγων γίνεται αναζήτηση και επιβεβαίωση ως πολίτες από το σύστημα, ενώ στην καρτέλα «Ζεύγος» καταγράφεται η διεύθυνσή τους και το επώνυμο των τέκνων, έτσι όπως έχει προσδιοριστεί.

Πράξη	Γάμος	Άνδρας	Γυναίκα	Ζεύγος	Παρατηρήσεις	Μεταβολές/Διορθώσεις

Εικόνα-Πηγή: Από το εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών για κάθε υποσύστημα – Υποσύστημα Διαχείρισης Ληξιαρχικών πράξεων και ροής εργασιών

Μετά την οριστικοποίηση της πράξης και τη σύνδεση των πολιτών, η εκκρεμότητα του γάμου προβάλλεται στο υποσύστημα του Δημοτολογίου, στην κανονική εγγραφή τους. Έτσι, ο χρήστης του δημοτολογίου προβαίνει στην τακτοποίηση εκκρεμότητας, αυτεπάγγελτα, χωρίς αίτηση των ενδιαφερομένων, ως υπηρεσία χωρίς στάση. Δημιουργεί κοινή οικογενειακή μερίδα, με μεταφορά τους από τις πατρικές μερίδες σε νέα ή με μεταφορά του ενός στην υπάρχουσα μερίδα του άλλου, αν είναι δημότες του ίδιου δήμου ή με ενδεικτική εγγραφή για δημότη άλλου δήμου (ΥΠΕΣ, Εκπαιδευτικά σενάρια).

Για «Λύση Γάμου» από τη λίστα τιμών επιλέγεται «Νέα Μεταβολή/Διόρθωση» καταχωρίζονται τα στοιχεία διαζυγίου και αποθηκεύονται. Αντίστοιχα, η εκκρεμότητα του πολίτη απευθύνεται στο υποσύστημα του Δημοτολογίου και διεκπεραιώνεται.

Σύμφωνο συμβίωσης

Κατά ανάλογο τρόπο, για τη σύνταξη ληξιαρχικής πράξης Συμφώνου Συμβίωσης στο υποσύστημα του ληξιαρχείου του ΠΣ ΜΗΠΟΛ συμπληρώνονται τα στοιχεία με τη σειρά στις καρτέλες «Δήλωση», «Σύμφωνο Συμβίωσης», «Α' Μέρος», «Β' Μέρος», «Συμβαλλόμενοι» και «Παρατηρήσεις». Στο «Σύμφωνο Συμβίωσης» καταχωρίζεται ο «Τόπος συμβολαίου», «Λοιπά στοιχεία συμβολαίου», ύστερα συνδέονται ως πολίτες τα συμβαλλόμενα μέρη, καταχωρίζεται ο «Τόπος κατοικίας συμβαλλομένων» και το «Επώνυμο τέκνων».

Εικόνα-Πηγή: Από το εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών για κάθε υποσύστημα – Υποσύστημα Διαχείρισης Ληξιαρχικών πράξεων και ροής εργασιών

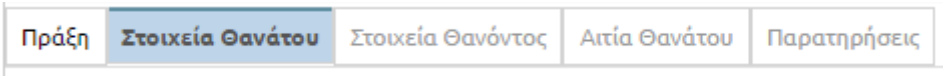
Με τη σύναψη του συμφώνου και τη δημιουργία της οριστικοποιημένης πράξης στο ληξιαρχείο, στο υποσύστημα του δημοτολογίου η εκκρεμότητα με το σύμφωνο συμβίωσης συνδέεται με τις κανονικές εγγραφές των συμβαλλόμενων μερών. Έτσι, καθώς το σύμφωνο βάσει των διατάξεων του Νόμου 4356/2015 συνεπάγεται πλέον δημιουργία κοινής οικογενειακής μερίδας, οι δημότες του ίδιου δήμου μεταφέρονται από τις πατρικές σε νέα ή μεταφέρεται ο ένας συμβιών σε υπάρχουσα μερίδα του άλλου ή δημιουργείται ανάλογα ενδεικτική εγγραφή, όπως συμβαίνει στι γάμο (ΥΠΕΣ, Εκπαιδευτικά σενάρια).

Με τη δήλωση της λύσης του συμφώνου συμβίωσης στο ληξιαρχείο, η εκκρεμότητα διεκπεραιώνεται από το μέλος του/της συμβιούντος/συμβιούσης στο δημοτολόγιο με «Μεταφορά»

με την αιτιολογία «Αλλαγή μερίδας λόγω λύσης Συμφώνου Συμβίωσης», αν πρόκειται για κανονική εγγραφή, ή απλά με διαγραφή της ενδεικτικής.

Θάνατος

Στο υποσύστημα του ληξιαρχείου του ΜΗΠΟΛ δηλώνεται και η ληξιαρχική πράξη θανάτου, με τη συμπλήρωση των ενοτήτων «Πράξη», «Στοιχεία θανάτου», «Στοιχεία θανόντος», «Αιτία θανάτου», «Παρατηρήσεις». Η εγγραφή πολίτη (του θανόντος) συσχετίζεται με το ληξιαρχικό γεγονός του θανάτου. Η εκκρεμότητα ενημερώνει το υποσύστημα του δημοτολογίου. Επιλέγεται η «Διαγραφή λόγω θανάτου», η εκκρεμότητα με τη ληξιαρχική πράξη θανάτου, τα στοιχεία της οποίας, όπως και όλων των ληξιαρχικών πράξεων που διασυνδέονται, μεταφέρονται αυτόματα στα αντίστοιχα πεδία και αποθηκεύεται η διαγραφή.



Εικόνα-Πηγή: Από το εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών για κάθε υποσύστημα – Υποσύστημα Διαχείρισης Ληξιαρχικών πράξεων και ροής εργασιών

Μεταδημότευση

Για τη μεταδημότευση πολίτη από ένα δήμο σε άλλο, εφόσον συντρέχουν οι νόμιμες προϋποθέσεις και υποβληθεί αίτηση, από το υποσύστημα του δημοτολογίου του ΜΗΠΟΛ ο χρήστης πραγματοποιεί τη μεταδημότευση εύκολα, αναζητώντας τον πολίτη από τον προηγούμενο δήμο. Με την οριστικοποίηση της εγγραφής στο δήμο προορισμού, γίνεται αυτόματα διαγραφή από τον προηγούμενο (ΥΠΕΣ, Εκπαιδευτικά Σενάρια), μηδενίζοντας έτσι τις πιθανότητες για διπλοεγγραφές με άλλους δήμους σε δημοτολόγιο και εκλογικό κατάλογο.

Όλα όσα αναφέρθηκαν παραπάνω αφορούν ενδεικτικά δυνατότητες που προσφέρει το ΠΣ ΜΗΠΟΛ, ως βασικό στοιχείο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ως εργαλείο απλούστευσης των σχετικών διαδικασιών αστικής και δημοτικής κατάστασης.

5 ΤΟ ‘’ΜΗΤΡΩΟ ΠΟΛΙΤΩΝ΄΄ΩΣ ΚΟΜΒΟΣ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

5.1 Αξιοποίηση – Διαπιστευμένοι φορείς

Το «Μητρώο Πολιτών» αξιοποιείται από το σύνολο σχεδόν της Δημόσιας Διοίκησης, αφού σημαντικό ποσοστό των φορέων της, έχει πρόσβαση στα δεδομένα του. Στοιχεία της αστικής, δημοτικής κατάστασης και ληξιαρχικών πράξεων, που απαιτούνται για την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους, αντλούνται και επιβεβαιώνονται από τους ίδιους μέσω της πρόσβασης (άρθρο 121 του Ν.4483/2017). Έτσι κάθε πληροφορία για τον πολίτη αναζητείται μία φορά από τον ίδιο και τηρείται από τον αρμόδιο εξουσιοδοτημένο φορέα, που έχει την ευθύνη για την εγκυρότητά της και τη διάθεσή της σε άλλους αρμόδιους φορείς. Με πρωτόκολλα συνεργασίας μεταξύ Υπουργείου Εσωτερικών και νόμιμου εκπροσώπου κάθε διαπιστευμένου φορέα καθορίζονται οι όροι διασύνδεσης και η χρήση των στοιχείων του «Μητρώου Πολιτών».

Ενδεικτικά διαπιστευμένοι φορείς είναι:

- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης – ΓΓΠΣΔΔ

Διαδικτυακές υπηρεσίες, δεδομένα του «Μητρώου Πολιτών» διατίθενται στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΥΑ 132054 ΕΞ 2019) και συγκεκριμένα στη ΓΓΠΣΔΔ που αποτελεί τον μοναδικό επίσημο φορέα για τη «διατομεακή διαλειτουργικότητα» (Ν.4623/2019) και τη διαλειτουργικότητα των μητρώων των φορέων του Δημοσίου (https://www.ypes.gr/diapisteymenoi-foreis-diadikasia-diapisteysis-forea/). Σκοπός είναι η «ηλεκτρονική ταυτοποίηση των πολιτών μεταξύ των Μητρώων», η διασύνδεση των επιμέρους Μητρώων, η επίτευξη διαλειτουργικότητας, με την παροχή επικαιροποιημένων στοιχείων (ΥΑ 122221 ΕΞ 2019). Η διάθεση γίνεται μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ), του πληροφοριακού της συστήματος που διασυνδέει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης (ΥΑ 118944 ΕΞ 2019).

- Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)

Η ΑΑΔΕ διασυνδέεται και διατίθενται οι διαδικτυακές υπηρεσίες του «Μητρώου Πολιτών» (ΥΑ 133160 ΕΞ 2019, ΥΑ 20299 ΕΞ 2021) για την αξιοποίηση των δεδομένων του και πληρέστερη ενημέρωση του φορολογικού μητρώου.

- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε (Η.ΔΙ.Κ.Α)

Διατίθεται διαδικτυακή υπηρεσία για λήψη ληξιαρχικών πράξεων για ενημέρωση του ΑΜΚΑ (ΥΑ 11655 ΕΞ 2020)

- Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ)

Η διαδικτυακή υπηρεσία διατίθεται στον ΕΦΚΑ (ΥΑ 10245 ΕΞ 2020) και στο ΠΣ «ORION» του e – ΕΦΚΑ για ανταλλαγή πληροφοριών με ασφαλιστικούς φορείς της Γερμανίας, σε θέματα αστικής κατάστασης ασφαλισμένων και συνταξιούχων e-ΕΦΚΑ, που παίρνουν μεν σύνταξη από τους παραπάνω φορείς αλλά μένουν στην Ελλάδα (ΥΑ 5404 ΕΞ 2021). Και αυτό σε εφαρμογή των άρθρων 76 και 78 του Κανονισμού 883/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για συντονισμό και αμοιβαία συνεργασία φορέων κοινωνικής ασφάλισης. Υποστηρίζεται και η ηλεκτρονική διαδικασία για χορήγηση επιδόματος μητρότητας από τον e-ΕΦΚΑ (ΚΥΑ 80000/91907/2021)

- Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ)

Το ΑΣΕΠ αποκτά πρόσβαση για ανάκτηση ή επιβεβαίωση στοιχείων γέννησης, ιδιαίτερα για έλεγχο του ορίου ηλικίας, οικογενειακής κατάστασης, πλήθους τέκνων για έλεγχο πολυτεκνίας ή τριτεκνίας συμμετεχόντων σε διαγωνισμούς για την πλήρωση θέσεων στο δημόσιο τομέα (ΥΑ 33495 ΕΞ 2020)

- Υπουργείο Οικονομικών – Υποσύστημα Κοινωφελών Περιουσιών – «Ψηφιακές Υπηρεσίες Δημόσιας Περιουσίας και Εθνικών Κληροδοτημάτων» (Ψ.Υ.ΔΗ.ΠΕ.Ε.Κ) – «Ψ.Υ.ΔΗ.ΠΕ.Ε.Κ – Δημόσια Περιουσία»

Η διάθεση των διαδικτυακών υπηρεσιών στο ανωτέρω πληροφοριακό σύστημα στοχεύει στην ενημέρωση των μητρώων Κοινωφελών Περιουσιών και Σχολαζουσών Κληρονομιών του Ν. 4182/2013, καθώς στην ενημέρωση υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών και Αποκεντρωμένων Διοικήσεων για θάνατο διαθέτη που αφήνει περιουσία στο Δημόσιο ή για κοινωφελή σκοπό και του κληρονομουμένου, που δεν έχει εμφανή κληρονόμο, παρέχοντας και τα απαραίτητα στοιχεία αστικής κατάστασης (ΥΑ 33501 ΕΞ 2020). Οι ίδιες διαδικτυακές υπηρεσίες διατίθενται και στις Κτηματικές Υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών (ΥΑ 12380 ΕΞ 2022).

- Μετοχικό Ταμείο Στρατού (Μ.Τ.Σ)

Διαδικτυακές υπηρεσίες διατίθενται στο Μ.Τ.Σ στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του για να απονέμει μέρισμα στον δικαιούχο ή στην οικογένειά του και να καταβάλει παροχές σύμφωνα με το κληρονομικό δικαίωμα, ακόμα και να ζητά στοιχεία κληρονόμων, προκειμένου να βεβαιώσει οφειλές (ΥΑ 21374 ΕΞ 2021).

- Υπουργείο Εθνικής Άμυνας

Παρέχεται η δυνατότητα στις Στρατολογικές Υπηρεσίες για λήψη ληξιαρχικών πράξεων που είναι απαραίτητες, προκειμένου να χορηγήσουν ευεργετήματα, όπως μειωμένη θητεία, απαλλαγή στράτευσης ή να αναζητήσουν όσους δεν καταθέτουν δελτίο απογραφής ή δεν εκπληρώνουν τις στρατιωτικές τους υποχρεώσεις, για άμεση ενημέρωσή τους (ΥΑ 253 ΕΞ 2022 ΦΕΚ 71/Β/2022).

- Υπουργείο Εξωτερικών

Από το 2019 επιτρέπεται στις ελληνικές προξενικές αρχές η έκδοση βεβαιώσεων γέννησης και οικογενειακής κατάστασης, η ηλεκτρονική αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικών για έκδοση και ανανέωση διαβατηρίου για τους Έλληνες κατοίκους του εξωτερικού, ενώ από το 2022 η άμεση καταχώριση βασικών γεγονότων ζωής, η σύνταξη και η καταχώριση ληξιαρχικών πράξεων.

- Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη – για έκδοση ταυτοτήτων, διαβατηρίων
- Υπουργείο Δικαιοσύνης – για έκδοση Ποινικού Μητρώου
- Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων

Ενδεικτικά αναφέρεται η διαλειτουργικότητα του «Μητρώου Πολιτών» με την «Πρώτη εγγραφή» στο gov.gr,υποστηρίζοντας την ηλεκτρονική εγγραφή στα δημόσια νηπιαγωγεία (ΚΥΑ 53128/Δ1/2020)

- Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ο.Π.Ε.Κ.Α)

Είναι επιτρεπτή η πρόσβαση στα δεδομένα του «Μητρώου Πολιτών» για τη διευκόλυνση των πολιτών στην υποβολή ηλεκτρονικής αίτησης για το επίδομα παιδιού (Α21), για το επίδομα Κοινωνικής Αλληλεγγύης, για προνοιακά επιδόματα ατόμων με αναπηρία, για επιδόματα ανασφάλιστων υπερηλίκων, επιδόματα στέγασης και άλλες παροχές (ΥΑ 23249/2018).

- Νομικό Συμβούλιο του Κράτους (Ν.Σ.Κ)

Διατίθενται και αξιοποιούνται στοιχεία του «Μητρώου Πολιτών» από τις e-υπηρεσίες του Ν.Σ.Κ (Απόφαση 30055 ΕΞ /2020).

- ΚΕΠ

Τα ΚΕΠ εκδίδουν πιστοποιητικά και ληξιαρχικές πράξεις, ακολουθώντας τη λειτουργικότητα του «Μητρώου Πολιτών», κάνοντας ταυτοποίηση του πολίτη, μέσα από 5 πεδία -επώνυμο, όνομα, όνομα πατέρα, όνομα μητέρας, ημερομηνία γέννησης-.

- Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ)

Βάσει των παραπάνω, το «Μητρώο Πολιτών» μπορεί, λοιπόν, να χαρακτηριστεί ως κόμβος διαλειτουργικότητας τόσο εσωτερικά – μεταξύ των υποσυστημάτων του – όσο και εξωτερικά με τρίτους φορείς. Κάνει τη Δημόσια Διοίκηση να συνεργάζεται και να ανταλλάσσει πληροφορίες, πληροφορίες ακριβείς και έγκυρες. Η αρχιτεκτονική του αποτυπώνεται στο παρακάτω σχήμα:

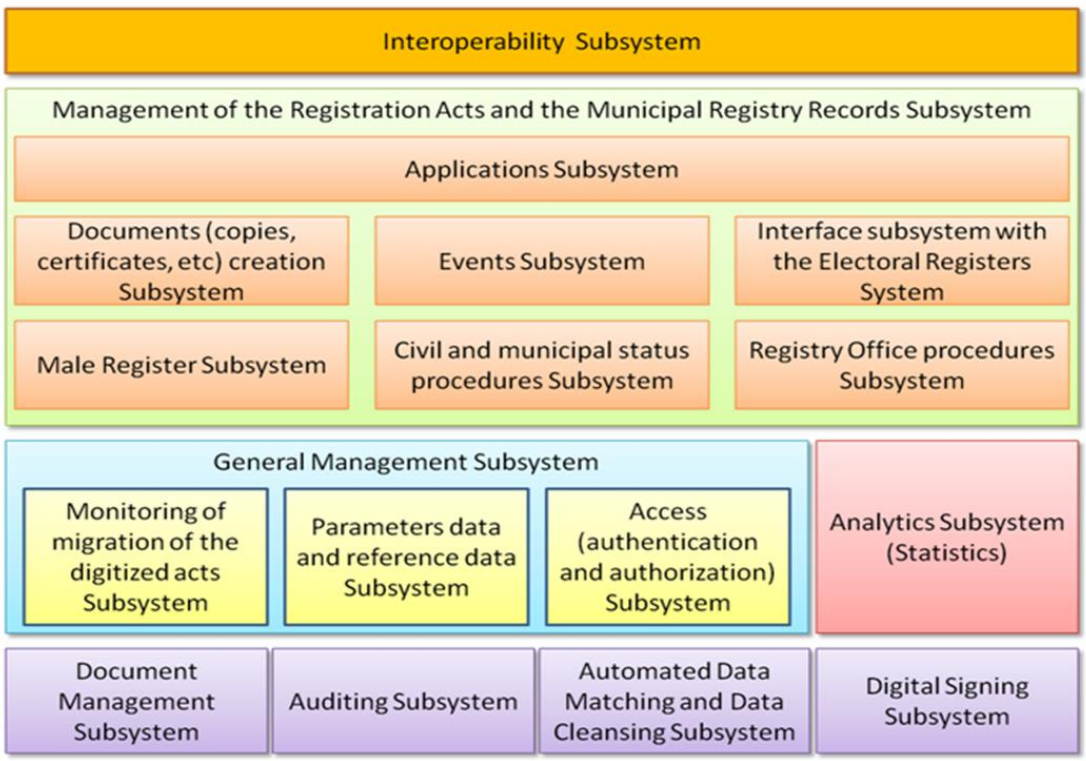


Figure 2: System architecture

Εικόνα-Πηγή:https://scoop4c.eu/cases/hellenic-citizens-registry

Σε επίπεδο νομικής διαλειτουργικότητας το «Μητρώο Πολιτών» εναρμονίζεται με τη νομοθεσία για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ειδικότερα με το άρθρο 19 παρ.1 του Νόμου 3979/2011 για την κοινή χρήση υποδομών και δεδομένων πληροφοριακών συστημάτων και εν γένει ΤΠΕ, με εξαίρεση τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τον Νόμο 344/1976 περί ληξιαρχικών πράξεων, όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με τον Νόμο 4144/2013, τον κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων, Ν.3463/2006, τον Νόμο 2119/93 περί μητρώων αρρένων και το ΠΔ 26/2012 με την εκλογική νομοθεσία.

5.2 Οφέλη του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών»

5.2.1 για τον πολίτη

Με το «Μητρώο Πολιτών», όπως άλλωστε υποδηλώνει και η ονομασία του, επίκεντρο είναι ο πολίτης. Όλη η φιλοσοφία του εγχειρήματος κινείται γύρω του, στη διευκόλυνση των συναλλαγών του με μια ευέλικτη και αποτελεσματική Δημόσια Διοίκηση. Αντί να αναζητά πιστοποιητικά από τον Δήμο και να τα καταθέτει σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών του, οι ίδιοι οι φορείς αναζητούν τα έγκυρα στοιχεία του κεντρικά από το «Μητρώο Πολιτών». Παράλληλα, ο πολίτης ένα πρόσωπο απέναντι στο κράτος ως δημότης, εκλογέας, ασφαλισμένος, φορολογούμενος, πλησιέστερος συγγενής, κληρονόμος, με ίδια στοιχεία σε όλα τα μητρώα. Βελτιώνεται έτσι η δυνατότητα ταυτοποίησής του στα πολλαπλά μητρώα.

Ο πολίτης διευκολύνεται στη συναλλαγή του με φορείς του δημοσίου τομέα, ενώ η διαλειτουργικότητα και η αυτεπάγγελτη αναζήτηση εγγράφων μεταξύ των φορέων, τον απαλλάσσει από περαιτέρω επικυρώσεις αντιγράφων. Μειώνεται η αυτοπρόσωπη παρουσία του στα ληξιαρχεία, δημοτολόγια και ΚΕΠ για έκδοση πιστοποιητικών γέννησης, οικογενειακής κατάστασης, ιθαγένειας και ληξιαρχικών πράξεων, αφού έχει τη δυνατότητα να τα αντλεί ηλεκτρονικά από τον υπολογιστή ή το κινητό μέσω της πλατφόρμας https://reg.services.gov.gr/ σε 24ωρη βάση, άμεσα, χωρίς μετάβαση στις υπηρεσίες. Ήδη στο άρθρο 122 του Ν.4483/2017 προβλέπεται η λειτουργία συστήματος ηλεκτρονικής ταυτοποίησής του για την πρόσβασή του σε εγγραφές του «Μητρώου Πολιτών» που τον αφορούν. Έτσι τυποποιημένες, καθημερινές συναλλαγές του διεκπεραιώνονται αυτόματα χωρίς την παρουσία του.

Η ψηφιακή παροχή πιστοποιητικών είναι εργαλείο απλούστευσης, αφού μειώνει τον χρόνο παροχής τους, συνεπάγεται εξοικονόμηση πόρων και ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας. Μέχρι σήμερα από τα ληξιαρχικά, διαθέσιμα για άμεση έκδοση είναι τα αποσπάσματα ληξιαρχικών πράξεων που έχουν εκδοθεί ή μεταβληθεί μετά τις 8/5/2013. Για τα υπόλοιπα υπάρχει η δυνατότητα υποβολής ηλεκτρονικής αίτησης σε ΚΕΠ και αποστέλλονται στη θυρίδα του πολίτη, όπως και για την αρχική έκδοση πιστοποιητικού εγγυτέρων συγγενών, ενώ άμεσα ηλεκτρονικά αντίγραφα εγγυτέρων διατίθενται για εκδοθέντα μετά τις 16/4/2020 https://www.gov.gr/ipiresies/oikogeneia/apoleia/pistopoietiko-egguteron-suggenon. Επιπλέον, τίθεται τέλος στην άτυπη διάκριση μεταξύ πιστοποιητικών και βεβαιώσεων που εκδίδονταν από την πύλη ΕΡΜΗΣ και τα ΚΕΠ. Ο αριθμός των δημοτολογικών πιστοποιητικών και αποσπασμάτων ληξιαρχικών πράξεων που έχουν εκδοθεί από Ιούνιο 2020 έως 28 Φεβρουαρίου 2022 μέσω της παραπάνω πλατφόρμας αγγίζει τα 3.842.079 και 704.939 αντίστοιχα

(https://www.secdigital.gov.gr/project/psifiaka-lixiarchika-kai-dimotologika/), δείχνοντας την προτίμηση και εμπιστοσύνη των πολιτών στη ψηφιακή παροχή τους και η ανάκτηση της εμπιστοσύνης τους προς τη Δημόσια Διοίκηση είναι αναμφισβήτητα πρωτεύουσας σημασίας.

Σημαντική πρωτοβουλία αποτελεί η ψηφιοποίηση της δήλωσης γέννησης, διαδικασία που, όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, ολοκληρώνεται στο ληξιαρχείο, χωρίς περαιτέρω ενέργειες από τους γονείς. Με αυτόν τον τρόπο βελτιώνεται η ποιότητα εξυπηρέτησης του πολίτη, μειώνεται μια σειρά επαναλαμβανόμενων αιτημάτων του για παροχή υπηρεσίας από διαφορετικούς φορείς και κατ' επέκταση η γραφειοκρατία και ελαχιστοποιείται το επίπεδο υποχρεωτικής αλληλεπίδρασης μεταξύ Δημόσιας Διοίκησης και πολίτη (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020). Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης, από 11-5-2020 που εφαρμόζεται καθολικά σε όλα τα μαιευτήρια της χώρας έως 28-2-2022, έχουν καταχωρισθεί 165.698 ψηφιακές δηλώσεις γέννησης, αντιπροσωπεύοντας το 90% των συνολικών γεννήσεων (https://www.secdigital.gov.gr/stats/).

Σημαντική επίσης εξέλιξη είναι η δυνατότητα της ηλεκτρονικής δήλωσης ονόματος νεογνού και βάπτισης (ΦΕΚ 1210/Β/16-3-2022). Μέσω της πύλης gov.gr δημιουργείται ειδική εφαρμογή στην οποία ένα από τα υπόχρεα πρόσωπα καταχωρίζει το όνομα. Αφού επιβεβαιωθεί από τον άλλο γονέα, οριστικοποιείται και αποστέλλεται μέσω του «Μητρώου Πολιτών» στο αρμόδιο ληξιαρχείο. Κατά ανάλογο τρόπο γίνεται η δήλωση της βάπτισης, υποβάλλοντας ηλεκτρονικά τη δήλωση του θρησκευτικού λειτουργού. Στην περίπτωση αυτή το όφελος είναι διπλό και για τον πολίτη αλλά και τις υπηρεσίες των ληξιαρχείων, αφού δεν υφίσταται πλέον ανάγκη για σύνταξη έκθεσης βάπτισης ή ονοματοδοσίας στο ληξιαρχείο του τόπου κατοικίας.

Αλλά και στην περίπτωση της απώλειας οικείου προσώπου, η δήλωση γίνεται άπαξ. Καταρτίζεται ληξιαρχική πράξη θανάτου στο ληξιαρχείο, ενημερώνεται το υποσύστημα του δημοτολογίου για την έκδοση πιστοποιητικού εγγυτέρων συγγενών. Το «Μητρώο Πολιτών» ενημερώνει αυτόματα τα μητρώα του ΕΦΚΑ, της ΗΔΙΚΑ, της ΑΑΔΕ για έγκαιρη διακοπή καταβολής τη σύνταξης, διαγραφή του θανόντος από τα μητρώα ασφαλισμένων, διακοπή της ασφαλιστικής του δραστηριότητας, καταβολή εξόδων κηδείας, όπου προβλέπεται, απόδοση σύνταξης σε πλησιέστερους συγγενείς που δικαιούνται (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020).

Μία ακόμη αξιοσημείωτη πτυχή της διαλειτουργικότητας του «Μητρώου Πολιτών» είναι η συμβολή του στην απλούστευση και ψηφιοποίηση ενός ακόμα «γεγονότος ζωής». Πρόκειται για την έκδοση άυλου συναινετικού διαζυγίου (ΚΥΑ 70057/2021), καθώς ο γάμος μπορεί να λυθεί ηλεκτρονικά μέσω της πύλης gov.gr, χωρίς φυσική παρουσία του πολίτη σε οποιοδήποτε στάδιο της

διαδικασίας ή ειδικό συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο ή βεβαίωση γνησίου υπογραφής. Είναι μια διαδικασία σαφώς απαλλαγμένη από γραφειοκρατικές αγκυλώσεις, που στοχεύει στην αποσυμφόρηση των ληξιαρχείων αλλά και των δικαστηρίων και στην απαλλαγή πολιτών, συμβολαιογράφων, δικηγόρων από γραφειοκρατικές επιβαρύνσεις. Η διαδικασία είναι απλή και για την εκκίνησή της αρκεί ο δικηγόρος ενός από τους ενδιαφερόμενους με τη χρήση των κωδικών να συνδεθεί στο «Portal Olomeleia», να καταχωρίσει τα απαραίτητα στοιχεία, το συμφωνητικό, επιλέγει από τη λίστα τον συμβολαιογράφο και ανακτώνται τα στοιχεία επικοινωνίας των δικηγόρων, μέσω διαλειτουργικότητας με την πλατφόρμα της Ολομέλειας των Δικηγορικών Συλλόγων. Με την ηλεκτρονική έγκριση του συμφωνητικού από τους συζύγους και την παρέλευση δεκαημέρου δημιουργείται από την εφαρμογή η συμβολαιογραφική πράξη, η οποία υπογράφεται και αποστέλλεται στις θυρίδες τους. Οριστικοποιείται, ενημερώνεται το «Μητρώο Πολιτών», έτσι ώστε ο ληξίαρχος να προβεί στη λύση της ληξιαρχικής πράξης γάμου. Σε περίπτωση θρησκευτικού γάμου, ο συμβολαιογράφος εισάγει τα στοιχεία της πνευματικής λύσης του. (https://www.ypes.gr/koino-deltio-typou-aylo-synainetiko-diazygio-meso-tou-gov-gr/).

Άξια επίσης αναφοράς είναι η διασύνδεση e-EFKA και του «Μητρώο Πολιτών» προκειμένου ο πολίτης να λάβει παροχές, να συνταξιοδοτηθεί ή να επικαιροποιήσει τα στοιχεία του στο μητρώο του Οργανισμού. Όπως χαρακτηριστικά τονίζει το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης «το κράτος είναι ένα» (https://mindigital.gr/archives/1305).

Απλουστεύονται οι διαδικασίες, καθίσταται αμεσότερη και ευχερέστερη η εξυπηρέτηση του πολίτη, ο οποίος κάνει μία στάση μόνο στην κατά τόπο ελληνική προξενική αρχή. Προξενείο ως one-shop stop για τον Έλληνα πολίτη του εξωτερικού, αντίστοιχο του ΚΕΠ.

Οι Gouscos et.al εντοπίζουν τα οφέλη της παροχής «υπηρεσίας μιας στάσης» για τους πολίτες σε α) πιο εύκολες υπηρεσίες, ως προς την προσπάθεια που καταβάλλεται για τον εντοπισμό και την απόκτηση β) πιο γρήγορες, ως προς τον χρόνο παράδοσης και γ) καλύτερες, αναφορικά με την ποιότητα και την προστιθέμενη αξία, τη διαφάνεια (Gouscos et. al., 2007).

Άμεσα, λοιπόν, από τη σχετική μελέτη φαίνεται να είναι τα οφέλη για τον πολίτη και έμμεσα με τη διαλειτουργικότητα που το χαρακτηρίζει, για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής του.

5.2.2 για τη Δημόσια Διοίκηση

Το «Μητρώο Πολιτών» τείνει να μεταμορφώνει τις διοικητικές διαδικασίες και να εφαρμόζει την αρχή «μόνον άπαξ», μειώνοντας το διοικητικό βάρος, στα πλαίσια της χρηστής διοίκησης. Επίσης, συμβάλλει στην «κατάργηση» έντυπων κυρίως πιστοποιητικών και ληξιαρχικών πράξεων και αλλάζει

τον τρόπο που οργανώνονται και παρέχονται τα στοιχεία αστικής και δημοτικής κατάστασης (https://government.gov.gr/se-litourgia-to-mitroo-politon-apo-tis-22-ianouariou-mia-nea-selida-gia-tin-exipiretisi-tou-politi-ke-ton-periorismo-tis-grafiokratias/).

Εικόνα Αρχιτεκτονική των μητρώων της Δημόσιας Διοίκησης στηριζόμενη στην αρχή "Άπαξ μόνον"
http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2138

Σε επίπεδο δήμου, η απλούστευση, η τυποποίηση των βημάτων, η αυτεπάγγελτη αναζήτηση (Εγκύκλιος 100/2022) εντός του συστήματος πολίτη με συνδεδεμένες τις ληξιαρχικές πράξεις που τον αφορούν και δημοτολογικές εγγραφές φαίνεται να μειώνει τον χρόνο διεκπεραίωσης των υποθέσεων, όπως στην περίπτωση της έκδοσης πιστοποιητικού εγγυτέρων συγγενών, ενώ δίνει τη δυνατότητα εμφάνισης πλήρους ιστορικού των γεγονότων του. Επιπλέον, διευκόλυνση αποτελεί η κατάργηση χειρόγραφων βιβλίων και σε επίπεδο λοιπών φορέων της Δημόσιας Διοίκησης η ασφαλή και άμεση πρόσβαση σε ποιοτικά και ακριβή δεδομένα με την απλούστευση των διαδικασιών. Παράλληλα, μπορεί να εξοικονομεί πόρους και να και συμβάλλει στην εξαγωγή συμπερασμάτων για δημογραφικά και δημοσιονομικά δεδομένα.

Οι Mills, Lee & Rassekh, υπογραμμίζοντας τη σημασία της βελτίωσης των συστημάτων CRVS (Civil Registration and Vital Statistics Systems) σε χώρες χαμηλού και μεσαίου εισοδήματος, αναφέρουν ότι οι κύριες λειτουργίες τους μπορεί να κατηγοριοποιηθούν σε τρεις διαστάσεις: νομικές, διοικητικές και στατιστικές. Πρώτον, καθιερώνουν τη νομική ταυτότητα του ατόμου, αφού έγγραφα, όπως το πιστοποιητικό γέννησης ζητείται για την απόδειξη του ονόματος και άλλων στοιχείων της

ταυτότητάς τους, όταν υποβάλλουν αίτηση για να έχουν πρόσβαση σε τομείς, όπως η εκπαίδευση, η υγεία, η κοινωνική ασφάλιση. Δεύτερον, υποστηρίζουν διοικητικές λειτουργίες της κυβέρνησης, αφού μέσω του μητρώου των πολιτών, των αξιόπιστων δεδομένων του, την οδηγούν σε πιο στοχευμένο σχεδιασμό και προγράμματα, με συνέπεια την καλύτερη κατανομή των πόρων. Εξάλλου, οι ζωτικής σημασίας στατιστικές από τα ακριβή στοιχεία των ληξιαρχείων αποτελούν τη βέλτιστη πηγή δεδομένων για την παρακολούθηση αναπτυξιακών σχεδίων και στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης (Mills et.al.,2019) και συμβάλλουν καθοριστικά στη χάραξη πολιτικών και προτεραιοτήτων στον τομέα της υγείας (Mahapatra, et. al., 2007). Οι Mills, Lee & Rassekh επίσης υποστηρίζουν ότι η διασύνδεση του συστήματος εγγραφής του ληξιαρχείου με το εθνικό σύστημα ταυτοποίησης προσφέρει οφέλη και στην κυβέρνηση και στους πολίτες (Mills et.al.,2019).

Η σημασία του ανωτέρω συστήματος έχει επισημανθεί και από τον Peters, ο οποίος τονίζει επιπλέον τα οφέλη για το δημόσιο τομέα ως α)την προώθηση της ισότητας, β) τη διαφάνεια, γ) τον έλεγχο της απάτης και της διαφθοράς, όταν το ίδιο πρόσωπο δεν είναι καταγεγραμμένο με διαφορετικά στοιχεία και η καταγραφή των θανάτων είναι σημαντική για την πρόληψη απάτης σε παροχές, όπως οι συντάξεις και τα κοινωνικά επιδόματα, δ) τον συντονισμό των πολιτικών, ε) τη σχεδίαση της πολιτικής. Καταλήγει σημειώνοντας ότι το CRVS μπορεί να παρέχει σημαντικές πληροφορίες για τους πολίτες, δεν αποτελεί όμως πανάκεια για τη λύση προβλημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, αφού το θέμα είναι πως η κάθε κυβέρνηση θα χρησιμοποιήσει αποτελεσματικά τα δεδομένα και θα τα ενσωματώσει με άλλα (Peters, 2016).

5.3 Μητρώο Πολιτών – gov.gr

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (ΕΨΠ, gov.gr), ως κεντρικό πλέον σημείο εισόδου και αναφοράς του πολίτη για πληροφορίες και ψηφιακές υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, αποτελεί το νέο ψηφιακό πρόσωπο της Δημόσιας Διοίκησης, με ενιαία και ομοιόμορφη διαδικτυακή παρουσία. Μέχρι πρότινος οι ψηφιακές υπηρεσίες ήταν κατακερματισμένες, παρέχονταν από διακριτά πληροφοριακά συστήματα, χωρίς ίχνος διαλειτουργικότητας. Το gov.gr είναι το ''front desk'' των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της (https://www.secdigital.gov.gr/projects/ilektroniki-diakyvernisi/). Θεσπίστηκε με το άρθρο 52 του Ν.4635/2019 και φιλοξενεί σήμερα 11 κατηγορίες με πάνω από 1.300 ψηφιακές υπηρεσίες (https://www.gov.gr/). Βασικός παράγοντας δημιουργίας του είναι η τάση που επικρατεί διεθνώς για κεντρικές κυβερνητικές πύλες που εστιάζουν σε πολίτες και επιχειρήσεις, με δομή και γλώσσα φιλική και παρουσίαση των υπηρεσιών τους σύμφωνα με τις ανάγκες των χρηστών (European Commission, 2021). Έτσι χώρες που θεωρούνται τεχνολογικά προηγμένες – σύμφωνα με επίσημες

κατατάξεις, όπως των Ηνωμένων Εθνών – δημιουργούν κεντρικές κυβερνητικές ψηφιακές πύλες που τις οργανώνουν με βάση τα γεγονότα της ζωής των πολιτών ή αντίστοιχα περιστατικά για επιχειρήσεις, όπως το Ηνωμένο Βασίλειο, με το gov.uk, αλλά και άλλες χώρες, όπως η Δανία, η Φινλανδία και η Εσθονία. Κύριο γνώρισμά τους η πολιτο-κεντρική και επιχειρο-κεντρική προσέγγιση (ΕΕΛΛΑΚ,2021). Το gov.gr στοχεύει να αντικαταστήσει τον παραδοσιακό σχεδιασμό μιας δημόσιας υπηρεσίας. Ιδιαίτερα την περίοδο της πανδημίας Covid-19 αποτέλεσε την κύρια πύλη ενημέρωσης από την πλευρά του κράτους προς τους πολίτες για κρίσιμα ζητήματα.

Στην Ελλάδα η ΕΨΠ αποτελεί εξέλιξη της πύλης ΕΡΜΗΣ και με πρότυπο την πύλη του Ηνωμένου Βασιλείου επιχειρεί, όπως αναφέρεται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, να μετασχηματίσει τα γεγονότα της ζωής (life events) σε υπηρεσίες που παρέχονται από τα πληροφοριακά συστήματα. Εξασφαλίζει την ασφαλή είσοδο του πολίτη, με τη λειτουργία ενός μοναδικού σημείου πρόσβασης και ταυτοποίησης (Single Sign On) και στέλνει ειδοποιήσεις και απαντήσεις στα αιτήματά του (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020). Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι δομημένες σε μια κεντρική ταξινόμηση, με τα γεγονότα ζωής. Εναλλακτικά, υπάρχει μια δεύτερη ταξινόμηση με βάση τους φορείς. Μεταξύ των 11 κατηγοριών που περιλαμβάνει είναι η «Οικογένεια» με υποκατηγορίες «Απώλεια», «Γέννηση», «Διαζύγιο», «Οικογενειακή κατάσταση» και για κάθε επιλεγμένο γεγονός ζωής αντιστοιχούν υπηρεσίες. Έτσι, για παράδειγμα υπηρεσίες που αφορούν την «Οικογενειακή κατάσταση» είναι η ληξιαρχική πράξη γάμου, συμφώνου συμβίωσης, άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου, μεταδημότευση ενηλίκου για ανάκτηση της αρχικής δημοτικότητας, μεταδημότευση συζύγου όταν ο ένας είναι ήδη δημότης, πιστοποιητικό εγγραφής στα μητρώα αρρένων, ιθαγένειας, εντοπιότητας και οικογενειακής κατάστασης. Για όσα δεν είναι άμεσα ηλεκτρονικά διαθέσιμα, υποβάλλεται ηλεκτρονική αίτηση σε ΚΕΠ ή υπάρχει η δυνατότητα για ψηφιακό ραντεβού στο myKEPlive για εξυπηρέτηση από υπάλληλο του ΚΕΠ μέσω τηλεδιάσκεψης (https://www.gov.gr/). Τα ψηφιακά διακινούμενα έγγραφα και πιστοποιητικά γίνονται δεκτά από φορείς του δημοσίου σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, χωρίς περαιτέρω επικύρωση, σφραγίδα ή ηλεκτρονική υπογραφή και η εγκυρότητά τους εύκολα μπορεί να ελεγχθεί με το QR code ή τον μοναδικό κωδικό επαλήθευσης.

Το gov.gr αποτελεί στην ουσία το πιο χαρακτηριστικό παράδειγμα πολιτο-κεντρικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ένα σημείο ψηφιακής αλληλεπίδρασης κράτους-πολίτη (Σπινέλλης, κ.α, 2021), ένα σημείο επικοινωνίας του πολίτη με το δημόσιο. Με την πύλη gov.gr πραγματοποιείται καθημερινά διαδικτυακά πλήθος συναλλαγών του πολίτη με υπουργεία, φορείς και οργανισμούς,

ανεξάρτητες αρχές και περιφέρειες. Το «Μητρώο Πολιτών» παρέχει πρόσβαση στο Δημόσιο σε στοιχεία πολίτη μέσω του gov.gr.

6 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

6.1 Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της έρευνας είναι να διερευνηθεί αν η εφαρμογή του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος «Μητρώο Πολιτών» επιτυγχάνει το βασικό σκοπό του για την ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και γενικότερα αν επιδρά θετικά στη λειτουργία της. Η διερεύνηση επιχειρείται μέσω της καταγραφής κι ανάλυσης των απόψεων των χρηστών του συστήματος στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης α΄ βαθμού της χώρας, σε δημοτολόγια και ληξιαρχεία. Μετά από στατιστική επεξεργασία, καταγραφή και ανάλυση των απόψεων και των εμπειριών των ερωτηθέντων δίνονται απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα, όπως διατυπώνονται στην εισαγωγή της εργασίας.

6.2 Μεθοδολογία έρευνας - Ερωτηματολόγιο

Για να δοθεί απάντηση στα παραπάνω ερευνητικά ερωτήματα επιλέχθηκε δειγματοληπτική έρευνα. Η έρευνα αυτή διεξάγεται από ερευνητές για να συλλέξουν δεδομένα, έχοντας ως σκοπό τη διερεύνηση ή την περιγραφή ή την ερμηνεία διαφόρων ζητημάτων. Θεμελιώδες εργαλείο αυτού του είδους έρευνας είναι το ερωτηματολόγιο (Χαλικιάς, et.al., 2015).

Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας δημιουργήθηκε ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο που υλοποιήθηκε στην εφαρμογή Google Forms. Για τη δημιουργία του ελήφθησαν υπόψη ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά, που θεωρούνται κρίσιμα στα πλαίσια μιας ορθής και επιτυχημένης έρευνας, όπως η πληρότητα στην κάλυψη όλων των πτυχών του ερευνώμενου θέματος, η σαφήνεια, η συνοχή, ώστε να υπάρχει οργανική σύνδεση των επιμέρους ερωτημάτων, η κατάλληλη δομή, η όσο το δυνατόν συντομία, η αρτιότητα στην παρουσίαση από τεχνική άποψη, η συμπερίληψη βασικών οδηγιών συμπλήρωσης και η επεξήγηση εννοιών (Λαγουμιντζής et. al.,2015).

Το ερωτηματολόγιο είναι δομημένο με ερωτήσεις κλειστού τύπου:

- Διχοτομικές: Ο ερωτώμενος επιλέγει τη μία από τις δύο απαντήσεις που δίνονται (Ναι – Όχι).
- Διαβαθμισμένης κλίμακας – κλίμακα Likert, που περιλαμβάνει πέντε διαβαθμίσεις από *Διαφωνώ απόλυτα* έως *Συμφωνώ απόλυτα* και ο ερωτώμενος εκφράζει τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας του σε συγκεκριμένη πρόταση.

- Πολλαπλής επιλογής: Ο ερωτώμενος επιλέγει μεταξύ των απαντήσεων.

Η τελευταία ερώτηση είναι ανοιχτού τύπου και ο ερωτώμενος, προαιρετικά, μπορεί να εκφράσει ελεύθερα τη γνώμη του και να υποβάλει προτάσεις βελτίωσης. Είναι προφανές ότι οι κλειστού τύπου ερωτήσεις έχουν το πλεονέκτημα της ευκολίας στην ανάλυση των δεδομένων, ενώ στην ανοιχτή ερώτηση ο ερωτώμενος μπορεί χωρίς περιορισμούς να ξεδιπλώσει τη σκέψη του (Χαλικιάς, et.al., 2015).

Επίσης, το ερωτηματολόγιο είναι οργανωμένο σε 6 ενότητες οι οποίες καταγράφουν ή/και μελετούν τα:

- Δημογραφικά στοιχεία (Ενότητα 1)
- Ποιότητα συστήματος (Ενότητα 2)
- Ποιότητα πληροφορίας (Ενότητα 3)
- Ποιότητα υπηρεσίας (Ενότητα 4)
- Αντιληπτή ευκολία χρήσης (Ενότητα 5)
- Αντιληπτή χρησιμότητα (Ενότητα 6)

Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, κατηγορία, θέση στην υπηρεσία, έτη υπηρεσίας, το αντικείμενό τους, εμπειρία στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, προηγούμενου πληροφοριακού συστήματος, χρήση πληροφοριακών συστημάτων, ψηφιακής υπογραφής.

Οι επόμενες ενότητες περιλαμβάνουν προτάσεις και με την κλίμακα Likert επιχειρούν να αποτυπώσουν την αντίληψη των συμμετεχόντων με κριτήριο την ποιότητα του συστήματος, της πληροφορίας, της υπηρεσίας του, την ευκολία της χρήσης αντίστοιχα, όπως αναλύονται παρακάτω αλλά και την αντίληψή τους για τη χρησιμότητά του. Κάθε ενότητα κλείνει με μια συνολική εκτίμηση του κάθε κριτηρίου.

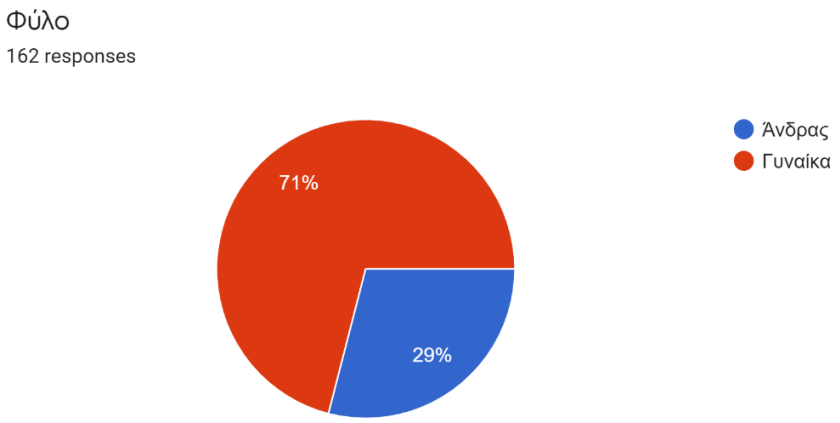
Το ερωτηματολόγιο εστάλη με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ώστε να εξασφαλιστεί όσο το δυνατό μεγαλύτερη συμμετοχή, σε χρήστες του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών», σε δημοτολόγια και ληξιαρχεία της χώρας, μετά από έρευνα στα στοιχεία επικοινωνίας τους από την επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Εσωτερικών και από τις ιστοσελίδες των δήμων. Η έρευνα διεξήχθη το χρονικό διάστημα από 14/4/2022 έως 13/5/2022.Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου γινόταν ανώνυμα και ανταποκρίθηκαν συνολικά 162 άτομα.

6.3 Ανάλυση και παρουσίαση αποτελεσμάτων

Ενότητα 1: Δημογραφικά στοιχεία

Αναλύοντας τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα προκύπτουν ορισμένα χρήσιμα συμπεράσματα.

Ως προς το φύλο, η πλειοψηφία και συγκεκριμένα το 71% (115 από τους 162 συμμετέχοντες) αποτελείται από γυναίκες, όπως απεικονίζεται στο παρακάτω γράφημα και πίνακα.



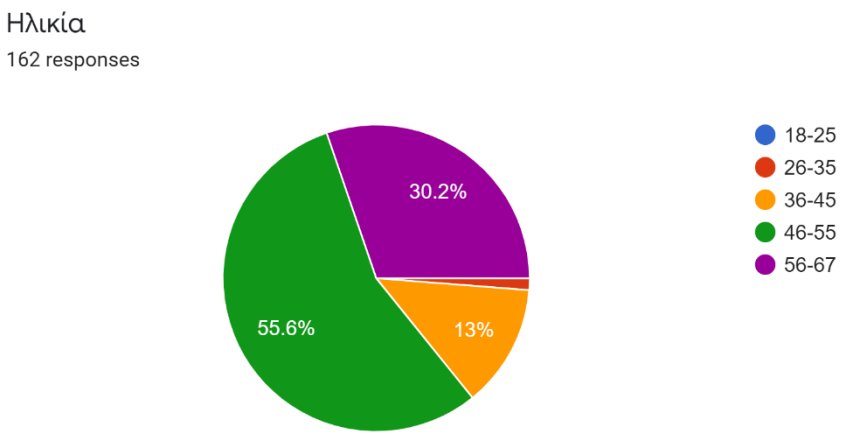
Διάγραμμα 1

Φύλο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	47	29,0	29,0	29,0
	Γυναίκα	115	71,0	71,0	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 1

Η ηλικία των συμμετεχόντων ποικίλει με κυρίαρχο ηλικιακό εύρος το 46-55, σε ποσοστό 55,6% (90 συμμετέχοντες), σύμφωνα με το παρακάτω γράφημα και πίνακα. Μόνο ένα πολύ μικρό ποσοστό 1,2% (2 συμμετέχοντες) ανήκει στην ηλικιακή ομάδα των 26-35, το 13% (21 συμμετέχοντες) είναι ηλικίας μεταξύ 36-45 και 30,2% (49 συμμετέχοντες) είναι μεταξύ 55-67.



Διάγραμμα 2

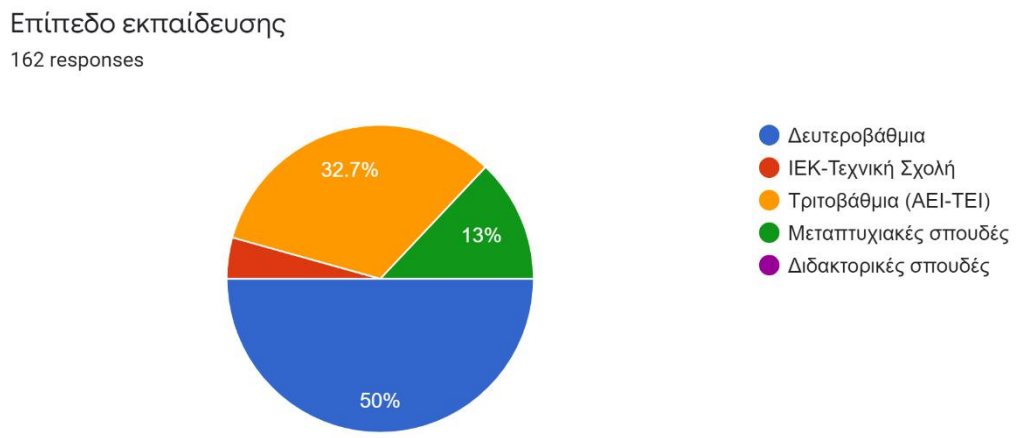
Ηλικία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26-35	2	1,2	1,2	1,2
	36-45	21	13,0	13,0	14,2
	46-55	90	55,6	55,6	69,8
	56-67	49	30,2	30,2	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 2

Ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης, αξιοσημείωτο είναι ότι το 50% (81 συμμετέχοντες) είναι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Ακολουθεί ποσοστό 32,7% (53 συμμετέχοντες) απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΑΕΙ-ΤΕΙ), ποσοστό 13% (21 συμμετέχοντες) κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών και ποσοστό 4,3% (7 συμμετέχοντες) απόφοιτοι ΙΕΚ-Τεχνικής Σχολής. Κανένας από τους

συμμετέχοντες δεν κατέχει διδακτορικό τίτλο (διάγραμμα 3 – πίνακας 3).



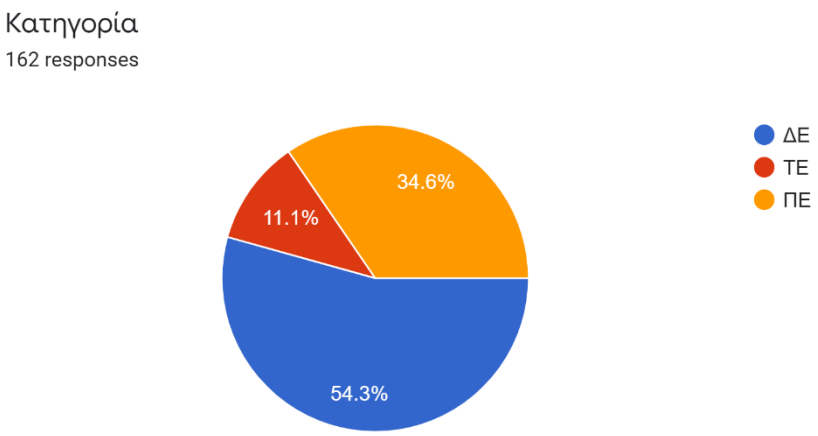
Διάγραμμα 3

Επίπεδο εκπαίδευσης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δευτεροβάθμια	81	50,0	50,0	50,0
	ΙΕΚ-Τεχνική Σχολή	7	4,3	4,3	54,3
	Μεταπτυχιακές σπουδές	21	13,0	13,0	67,3
	Τριτοβάθμια (ΑΕΙ-ΤΕΙ)	53	32,7	32,7	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 3

Αναφορικά με την κατηγορία ΠΕ, ΤΕ & ΔΕ, ποσοστό 54,3% (88 από τους 162 συμμετέχοντες) ανήκει στην κατηγορία ΔΕ, ποσοστό 34,6% (56 συμμετέχοντες) ανήκει στην κατηγορία ΠΕ και ποσοστό 11,1% (18 συμμετέχοντες) ανήκει στην κατηγορία ΤΕ (διάγραμμα 4 – πίνακας 4).



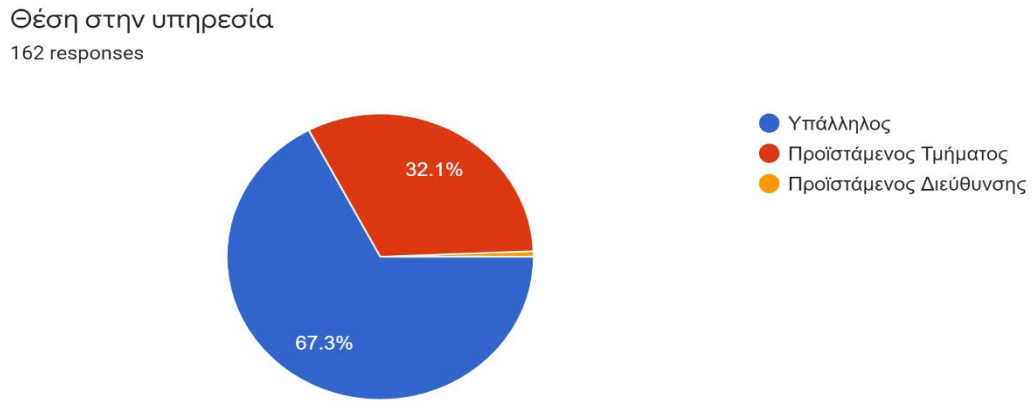
Διάγραμμα 4

Κατηγορία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΕ	88	54,3	54,3	54,3
	ΠΕ	56	34,6	34,6	88,9
	ΤΕ	18	11,1	11,1	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 4

Ως προς τη θέση στην υπηρεσία, οι περισσότεροι (109 συμμετέχοντες) εργάζονται ως υπάλληλοι (ποσοστό 67,3%), με ένα ποσοστό 32,1% (52 συμμετέχοντες) να είναι προϊστάμενοι τμήματος και ένα ελάχιστο ποσοστό 0,6% των συμμετεχόντων στην έρευνα (1 άτομο) προϊστάμενος Διεύθυνσης (διάγραμμα 5 – πίνακας 5).



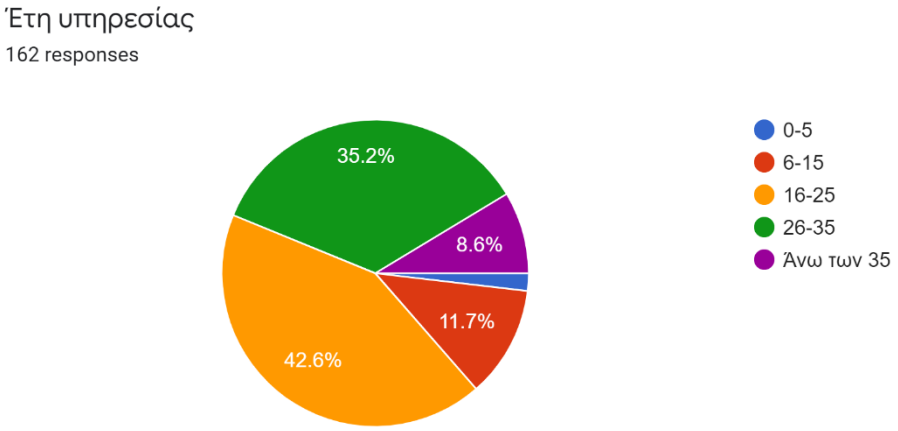
Διάγραμμα 5

Θέση στην υπηρεσία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Προϊστάμενος Διεύθυνσης	1	0,6	0,6	0,6
	Προϊστάμενος Τμήματος	52	32,1	32,1	32,7
	Υπάλληλος	109	67,3	67,3	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 5

Αναφορικά με τα έτη υπηρεσίας, οι περισσότεροι (69 συμμετέχοντες), ποσοστό 42,6% έχουν 16-25 έτη, ενώ 57 συμμετέχοντες (ποσοστό 35,2%) είναι μεταξύ 26-35 έτη. Ακολούθως, 19 συμμετέχοντες (ποσοστό 11,7%) απάντησαν ότι έχουν 6-15 έτη υπηρεσίας, 14 συμμετέχοντες (ποσοστό 8,6%) άνω των 35 ετών και μόλις 3 συμμετέχοντες (ποσοστό 1,9%) έχουν προϋπηρεσία μέχρι 5 έτη (διάγραμμα 6 – πίνακας 6).



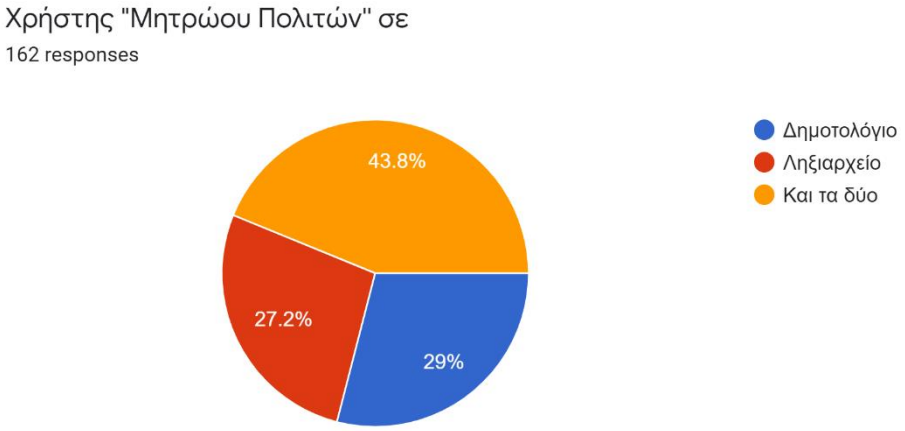
Διάγραμμα 6

Έτη υπηρεσίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5	3	1,9	1,9	1,9
	6-15	19	11,7	11,7	13,6
	16-25	69	42,6	42,6	56,2
	26-35	57	35,2	35,2	91,4
	Άνω των 35	14	8,6	8,6	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 6

Από το παρακάτω γράφημα και πίνακα προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες και συγκεκριμένα 71, ποσοστό 43,8% είναι διαπιστευμένοι χρήστες του «Μητρώου Πολιτών» σε δημοτολόγιο και ληξιαρχείο, με το υπόλοιπο ποσοστό να μοιράζεται σχεδόν σε χρήστες δημοτολογίου (ποσοστό 29%) και σε χρήστες ληξιαρχείου (ποσοστό 27,2%).



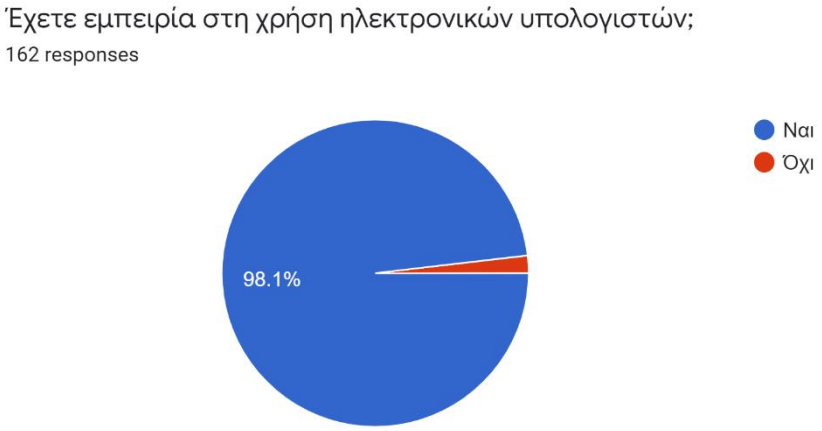
Διάγραμμα 7

Χρήστης "Μητρώου Πολιτών" σε

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δημοτολόγιο	47	29,0	29,0	29,0
	Και τα δύο	71	43,8	43,8	72,8
	Ληξιαρχείο	44	27,2	27,2	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 7

Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων (ποσοστό 98,1%) έχει εμπειρία στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, με μόλις 3 συμμετέχοντες (ποσοστό 1,9%) να δηλώνουν ότι δεν έχουν εμπειρία (διάγραμμα 8 – πίνακας 8). Επίσης, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων (89,5%) έχει εμπειρία στη χρήση προηγούμενου πληροφοριακού συστήματος δημοτολογίου-ληξιαρχείου και μόλις το 10,5% δεν έχει (διάγραμμα 9 – πίνακας 9). Παρατηρείται λοιπόν υψηλός βαθμός εμπειρίας από την πλευρά των χρηστών, πράγμα που προσδίδει ακόμα μεγαλύτερη βαρύτητα στις απαντήσεις τους.



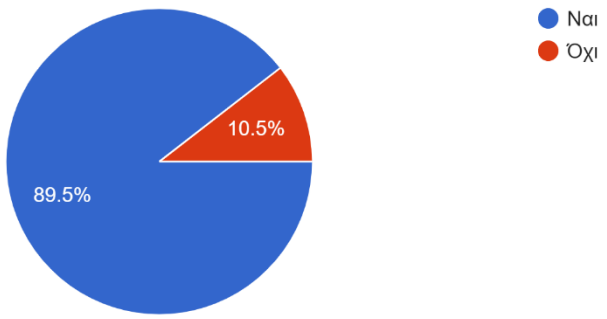
Διάγραμμα 8

Έχετε εμπειρία στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	159	98,1	98,1	98,1
	Όχι	3	1,9	1,9	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 8

Έχετε εμπειρία στη χρήση προηγούμενου πληροφοριακού συστήματος δημοτολογίου - ληξιαρχείου;
162 responses



Διάγραμμα 9

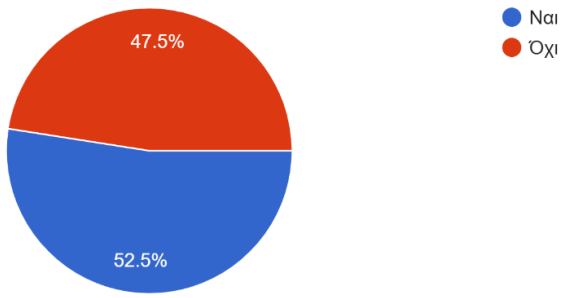
Έχετε εμπειρία στη χρήση προηγούμενου πληροφοριακού συστήματος δημοτολογίου - ληξιαρχείου;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	145	89,5	89,5	89,5
	Όχι	17	10,5	10,5	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 9

Στην ερώτηση αν κάνουν χρήση άλλων πληροφοριακών συστημάτων, όπως για παράδειγμα του συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης εγγράφων ΄΄ΙΡΙΔΑ΄΄, 85 συμμετέχοντες (ποσοστό 52,5%) απαντούν θετικά (διάγραμμα 10 – πίνακας 10). Στην ερώτηση αν κάνουν χρήση ψηφιακής υπογραφής, ένα ποσοστό 47,5% (77 συμμετέχοντες) απαντάει θετικά, όπως αποτυπώνεται στο διάγραμμα 11 και στον αντίστοιχο πίνακα 11 παρακάτω.

Κάνετε χρήση άλλων πληροφοριακών συστημάτων (για παράδειγμα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων "ΙΡΙΔΑ");
162 responses

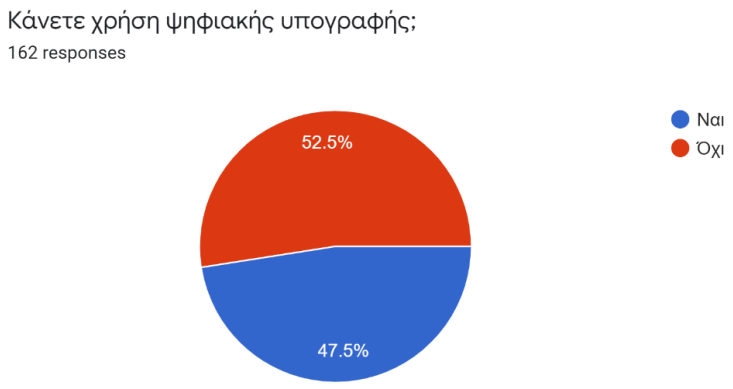


Διάγραμμα 10

Κάνετε χρήση άλλων πληροφοριακών συστημάτων (για παράδειγμα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων "ΙΡΙΔΑ");

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	85	52,5	52,5	52,5
	Όχι	77	47,5	47,5	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 10



Διάγραμμα 11

Κάνετε χρήση ψηφιακής υπογραφής;

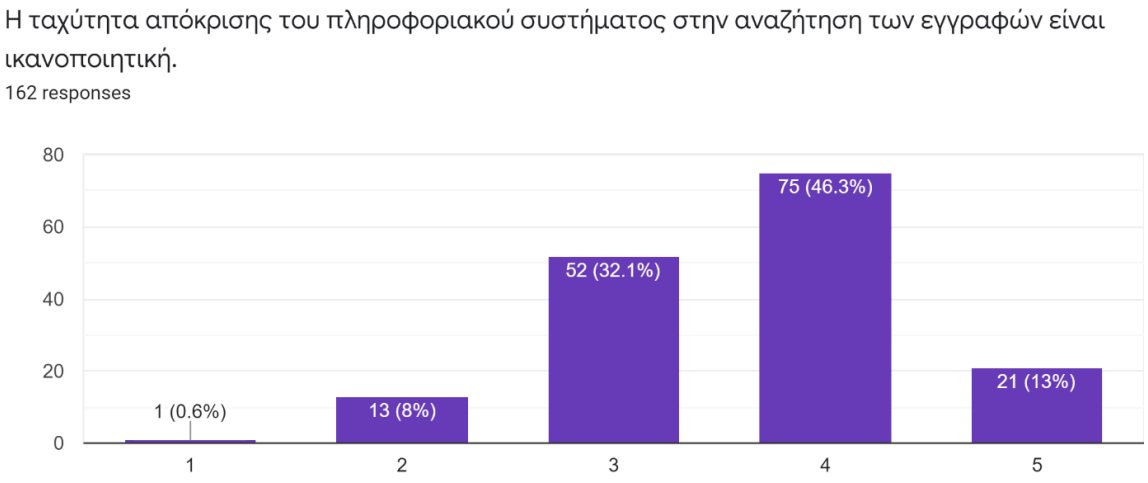
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	77	47,5	47,5	47,5
	Όχι	85	52,5	52,5	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 11

<u>Ενότητα 2: Ποιότητα συστήματος</u>

Η ενότητα αποτελείται από 5 ερωτήσεις δομημένες με την κλίμακα Likert με κλιμάκωση: 1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Ούτε συμφωνώ-ούτε διαφωνώ 4. Συμφωνώ 5. Συμφωνώ απόλυτα.

Για την ταχύτητα απόκρισης του πληροφοριακού συστήματος στην αναζήτηση των εγγραφών 96 συμμετέχοντες, ποσοστό 59,3%, θεωρούν ότι είναι ικανοποιητική, εκ των οποίων 75 απαντούν ότι συμφωνούν (ποσοστό 46,3%) και 21 ότι συμφωνούν απόλυτα (ποσοστό 13%). Ποσοστό 32,1% δίνει ουδέτερη απάντηση και ένα μικρό ποσοστό 8,6% απαντάει αρνητικά (διάγραμμα 12 – πίνακας 12).



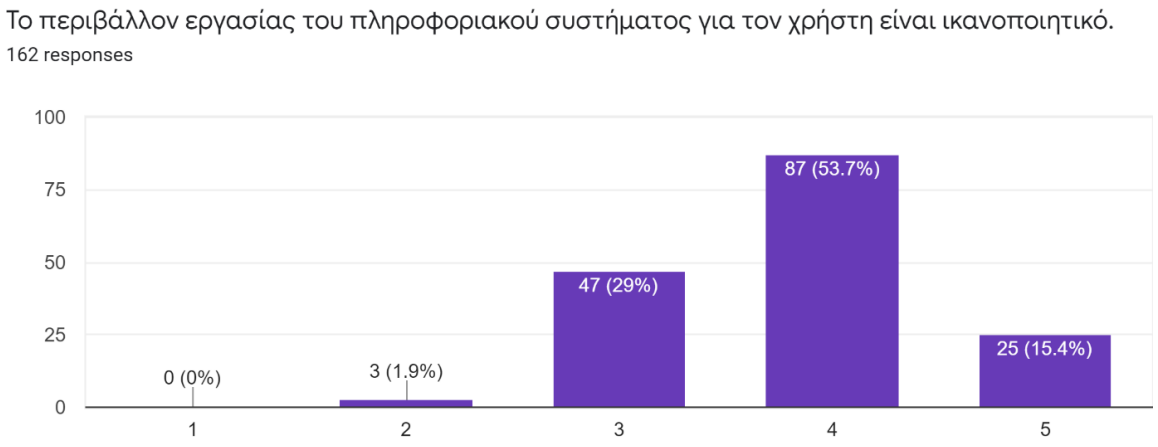
Διάγραμμα 12

Η ταχύτητα απόκρισης του πληροφοριακού συστήματος στην αναζήτηση των εγγραφών είναι ικανοποιητική.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	0,6	0,6	0,6
	2	13	8,0	8,0	8,6
	3	52	32,1	32,1	40,7
	4	75	46,3	46,3	87,0
	5	21	13,0	13,0	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 12

Στο παρακάτω γράφημα και στον αντίστοιχο πίνακα αποτυπώνεται η αντίληψη των συμμετεχόντων για το περιβάλλον εργασίας του πληροφοριακού συστήματος. Αξιοσημείωτο είναι ότι ποσοστό 69,1%, ήτοι 112 συμμετέχοντες, θεωρεί το περιβάλλον εργασίας ικανοποιητικό.



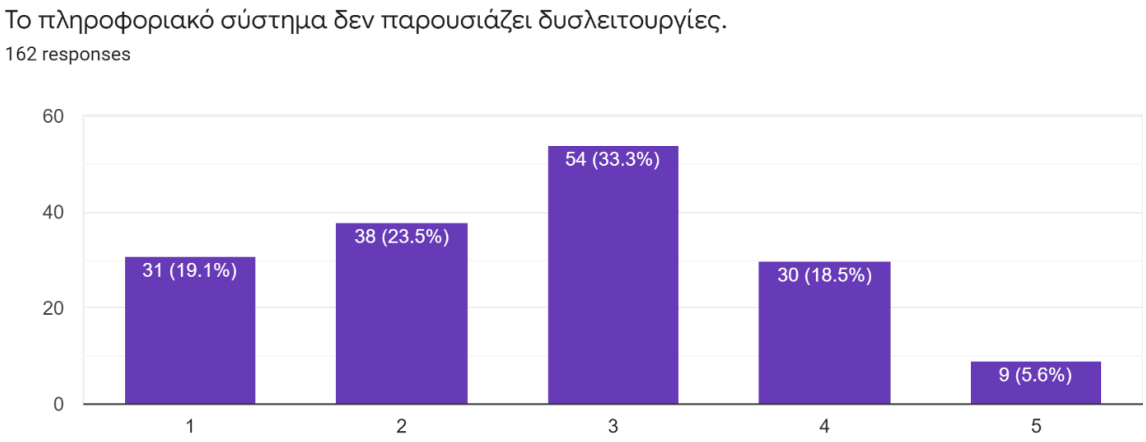
Διάγραμμα 13

Το περιβάλλον εργασίας του πληροφοριακού συστήματος για τον χρήστη είναι ικανοποιητικό.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	1,9	1,9	1,9
	3	47	29,0	29,0	30,9
	4	87	53,7	53,7	84,6
	5	25	15,4	15,4	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 13

Όταν οι συμμετέχοντες καλούνται να εκφράσουν συμφωνία ή διαφωνία στο ότι το πληροφοριακό σύστημα δεν παρουσιάζει δυσλειτουργίες, ποσοστό 42,6% (69 συμμετέχοντες) εκφράζει διαφωνία, εκ των οποίων 19,1% (31 συμμετέχοντες) διαφωνεί απόλυτα. Ποσοστό 33,3 % (54 συμμετέχοντες) κρατάει ουδέτερη στάση, απαντώντας ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ (διάγραμμα 14 – πίνακας 14).



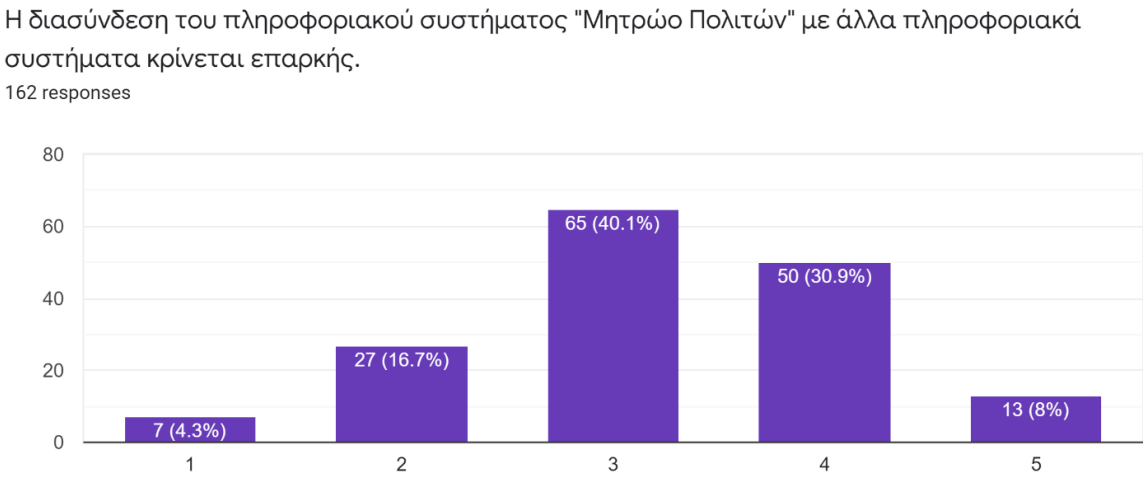
Διάγραμμα 14

Το πληροφοριακό σύστημα δεν παρουσιάζει δυσλειτουργίες.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	31	19,1	19,1	19,1
	2	38	23,5	23,5	42,6
	3	54	33,3	33,3	75,9
	4	30	18,5	18,5	94,4
	5	9	5,6	5,6	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 14

Ουδέτερη προς θετική είναι η στάση των συμμετεχόντων στη διασύνδεση του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» με άλλα πληροφοριακά συστήματα. Αναλυτικότερα, ποσοστό 40,1% (65 συμμετέχοντες) δηλώνει ουδέτερη στάση, ενώ σημαντικό ποσοστό 38,9% (63 συμμετέχοντες) εκφράζει θετική άποψη – ποσοστό 30,9% συμφωνεί και 8% συμφωνεί απόλυτα (διάγραμμα 15 – πίνακας 15).



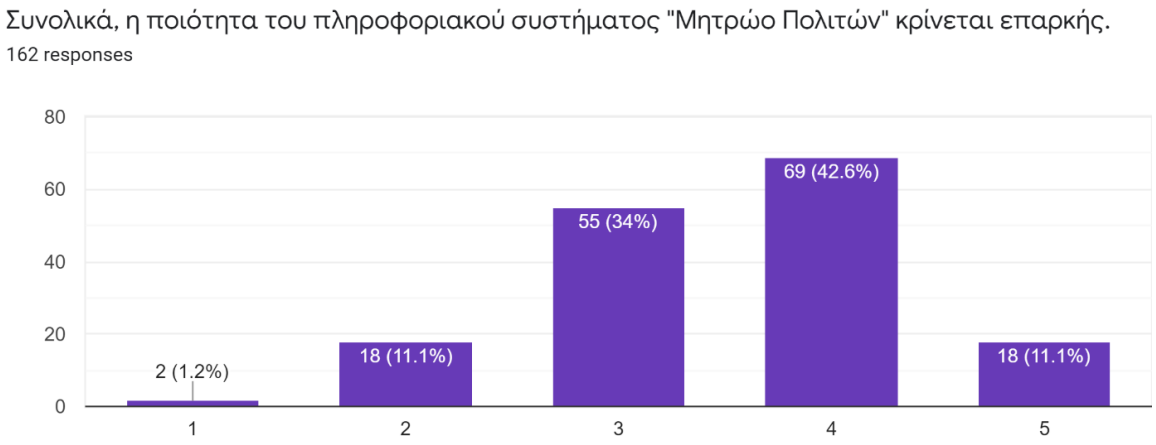
Διάγραμμα 15

Η διασύνδεση του πληροφοριακού συστήματος "Μητρώο Πολιτών" με άλλα πληροφοριακά συστήματα κρίνεται επαρκής.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	4,3	4,3	4,3
	2	27	16,7	16,7	21,0
	3	65	40,1	40,1	61,1
	4	50	30,9	30,9	92,0
	5	13	8,0	8,0	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 15

Στο παρακάτω γραφήματα (Διάγραμμα 16.1 – Διάγραμμα 16.2) και πίνακα (Πίνακας 16) παρουσιάζεται συνολικά η αντίληψη των συμμετεχόντων για την ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών». Το χαρακτηριστικό που προκύπτει είναι ότι ποσοστό 53,7% (87 συμμετέχοντες) – 42,6% συμφωνεί και 11,1% συμφωνεί απόλυτα – εκτιμά ότι η ποιότητα του συστήματος είναι επαρκής. Ποσοστό 34% (55 συμμετέχοντες) δηλώνει ουδέτερη στάση, ενώ μόνο ποσοστό 12,3% εκφράζεται αρνητικά, εκ του οποίου ποσοστό 1,2% διαφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 16.1

Συνολικά, η ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος "Μητρώο Πολιτών" κρίνεται επαρκής.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,2	1,2	1,2
	2	18	11,1	11,1	12,3
	3	55	34,0	34,0	46,3
	4	69	42,6	42,6	88,9
	5	18	11,1	11,1	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

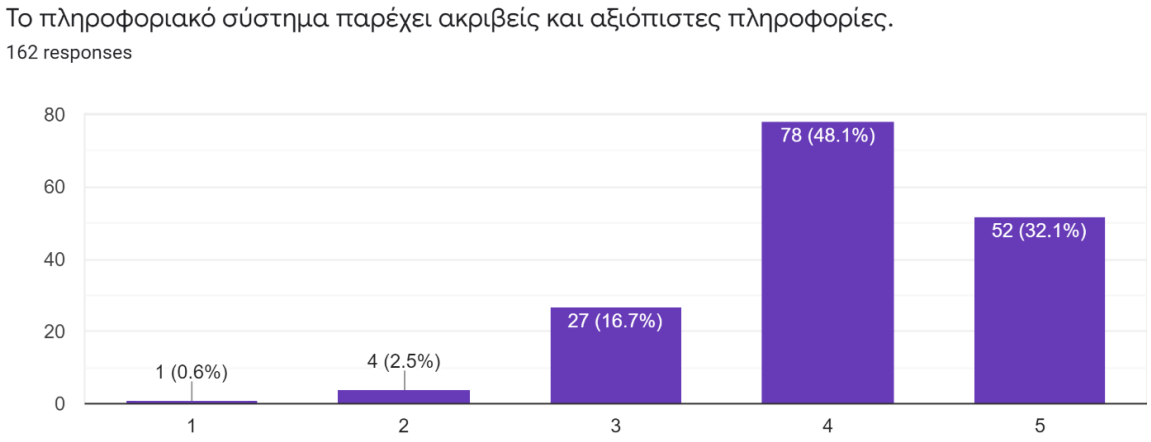
Πίνακας 16

Διάγραμμα 16.2

<u>Ενότητα 3: Ποιότητα πληροφορίας</u>

Η ενότητα αποτελείται από 5 ερωτήσεις δομημένες με την κλίμακα Likert, όπως παραπάνω.

Στην πρώτη ερώτηση της ενότητας μεγάλο ποσοστό συμμετεχόντων και μάλιστα 80,2% (48,1% συμφωνεί & 32,1% συμφωνεί απόλυτα), 130 συμμετέχοντες συμφωνούν ότι το πληροφοριακό σύστημα παρέχει ακριβείς & αξιόπιστες πληροφορίες. Ποσοστό 16,7% (27 συμμετέχοντες) έχει ουδέτερη στάση ως προς την άποψη αυτή και μόλις 5 συμμετέχοντες, ποσοστό 3,1% διαφωνεί (διάγραμμα 17 – πίνακας 17).



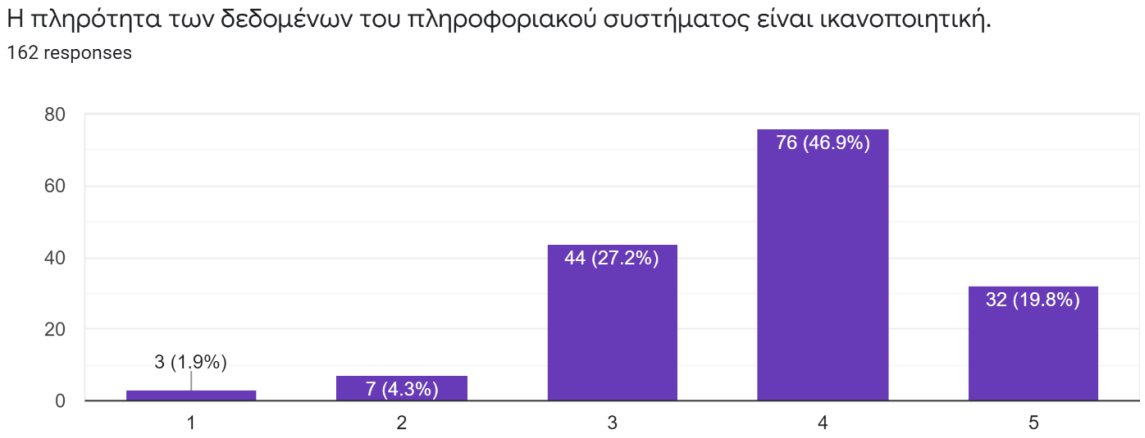
Διάγραμμα 17

Το πληροφοριακό σύστημα παρέχει ακριβείς και αξιόπιστες πληροφορίες.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	0,6	0,6	0,6
	2	4	2,5	2,5	3,1
	3	27	16,7	16,7	19,8
	4	78	48,1	48,1	67,9
	5	52	32,1	32,1	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 17

Μεγάλο είναι και το ποσοστό που θεωρεί ότι η πληρότητα των δεδομένων του είναι ικανοποιητική και πιο συγκεκριμένα 66,7% (46,9% συμφωνεί & 19,8% συμφωνεί απόλυτα), ήτοι 108 συμμετέχοντες. Ποσοστό 27,2%, ήτοι 44 συμμετέχοντες, απαντάει ουδέτερα και 10 συμμετέχοντες (ποσοστό 6,2%) διαφωνούν (διάγραμμα 18 – πίνακας 18).



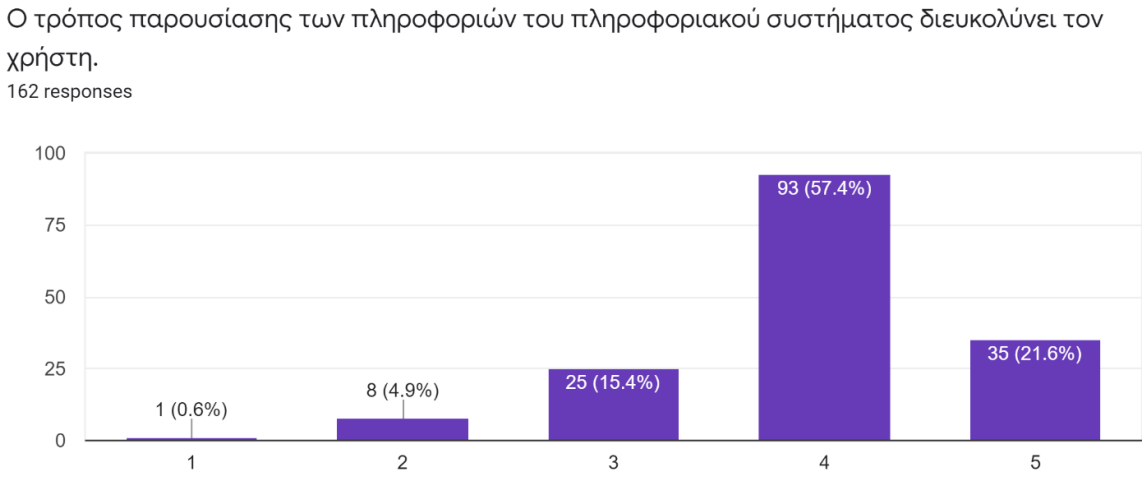
Διάγραμμα 18

Η πληρότητα των δεδομένων του πληροφοριακού συστήματος είναι ικανοποιητική.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1,9	1,9	1,9
	2	7	4,3	4,3	6,2
	3	44	27,2	27,2	33,3
	4	76	46,9	46,9	80,2
	5	32	19,8	19,8	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 18

Ως προς τον τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών οι περισσότεροι συμμετέχοντες, ποσοστό 79%, με το 21,6% να συμφωνεί απόλυτα, συμφωνούν ότι διευκολύνει τον χρήστη. Μόλις 25 συμμετέχοντες (ποσοστό 15,4%) απαντούν ουδέτερα και 9 διαφωνούν, ποσοστό 5,5% (διάγραμμα 19 – πίνακας 19).



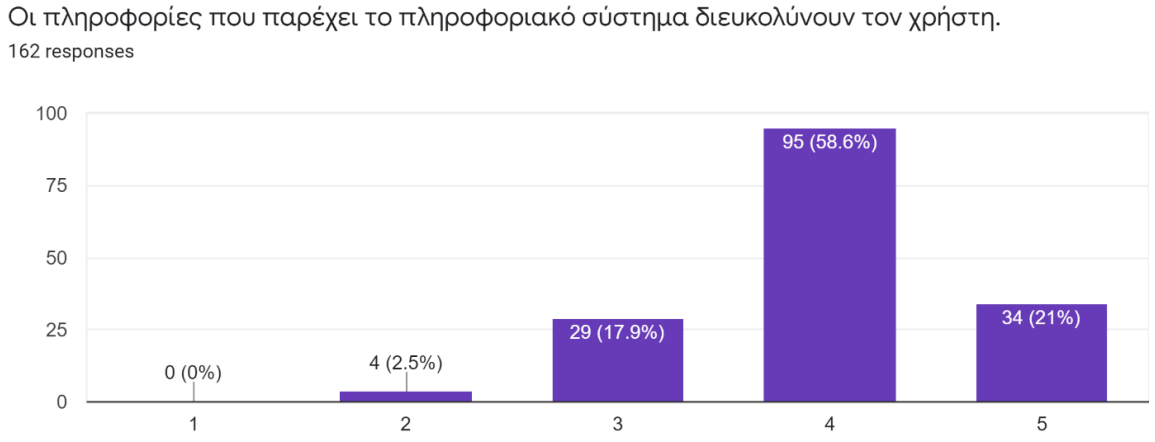
Διάγραμμα 19

Ο τρόπος παρουσίασης των πληροφοριών του πληροφοριακού συστήματος διευκολύνει τον χρήστη.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	0,6	0,6	0,6
	2	8	4,9	4,9	5,6
	3	25	15,4	15,4	21,0
	4	93	57,4	57,4	78,4
	5	35	21,6	21,6	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 19

Πολύ μικρή διαφορά με τα ποσοστά αυτά σημειώνει και η επόμενη ερώτηση σχετικά τη διευκόλυνση του χρήστη από τις πληροφορίες του πληροφοριακού συστήματος. Έτσι ποσοστό 79,6%, 129 συμμετέχοντες, με ποσοστό 21% να συμφωνεί απόλυτα, συμφωνεί. Ποσοστό 17,9%, 29 συμμετέχοντες εκφράζουν ουδέτερη στάση και αρνητικά τίθενται μόνο 4 (ποσοστό 2,5%) (διάγραμμα 20 – πίνακας 20).



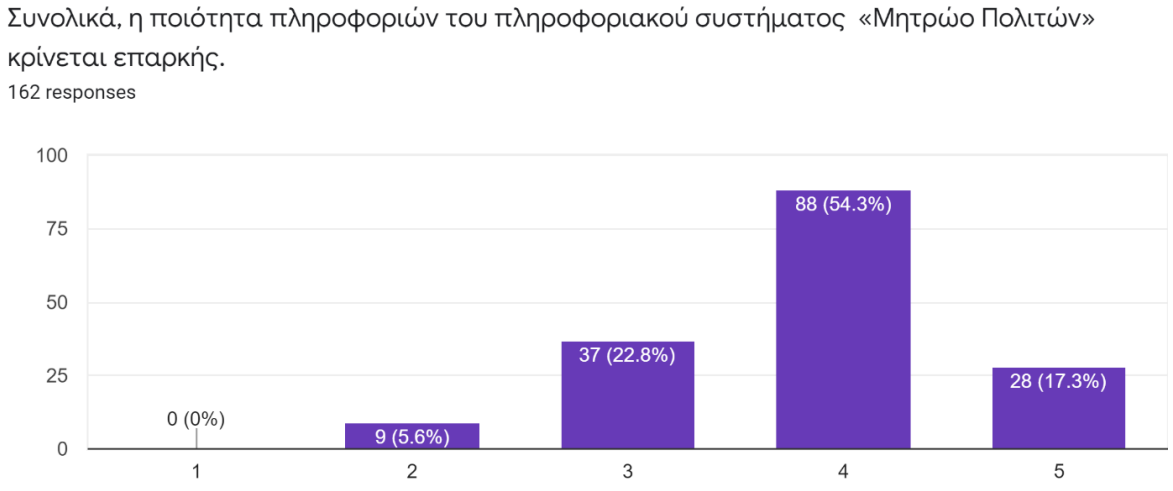
Διάγραμμα 20

Οι πληροφορίες που παρέχει το πληροφοριακό σύστημα διευκολύνουν τον χρήστη.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	2,5	2,5	2,5
	3	29	17,9	17,9	20,4
	4	95	58,6	58,6	79,0
	5	34	21,0	21,0	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 20

Στο παρακάτω γραφήματα (Διάγραμμα 21.1 – Διάγραμμα 21.2) και πίνακα (Πίνακας 21) παρουσιάζεται συνολικά η αντίληψη των συμμετεχόντων για την ποιότητα πληροφοριών του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών». Το χαρακτηριστικό που προκύπτει είναι ότι ποσοστό 71,6% (116 συμμετέχοντες) εκτιμά ότι η ποιότητα πληροφοριών του συστήματος είναι επαρκής, με το 17,3% (28 συμμετέχοντες) από αυτό να συμφωνεί απόλυτα. Ποσοστό 22,8% (37 συμμετέχοντες) δηλώνει ουδέτερη στάση, ενώ μόνο ένα ποσοστό 5,6% (9 συμμετέχοντες) διαφωνεί.

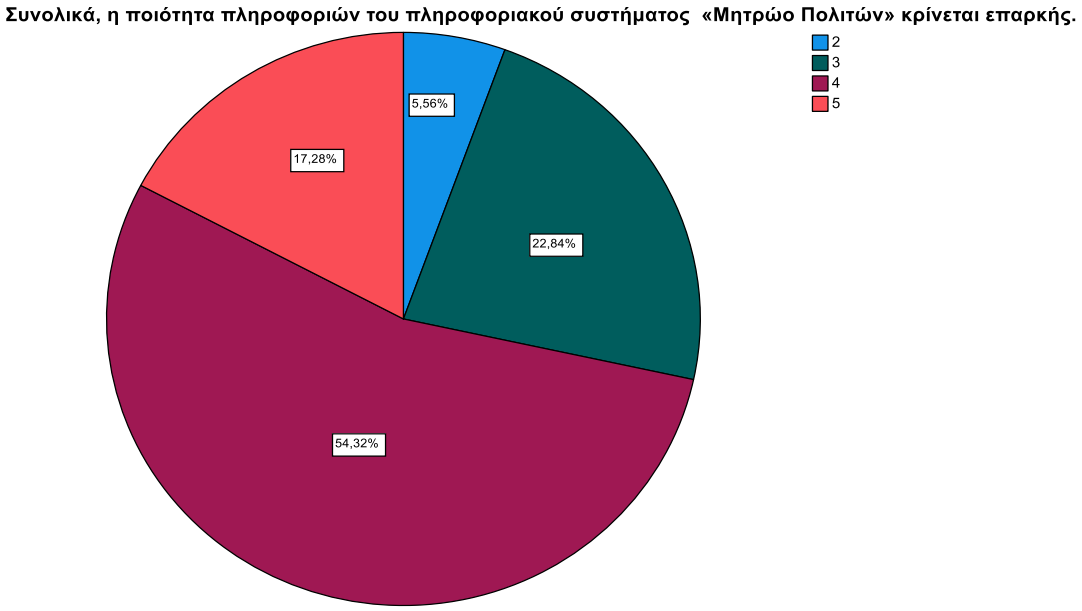


Διάγραμμα 21.1

Συνολικά, η ποιότητα πληροφοριών του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» κρίνεται επαρκής.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	5,6	5,6	5,6
	3	37	22,8	22,8	28,4
	4	88	54,3	54,3	82,7
	5	28	17,3	17,3	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 21

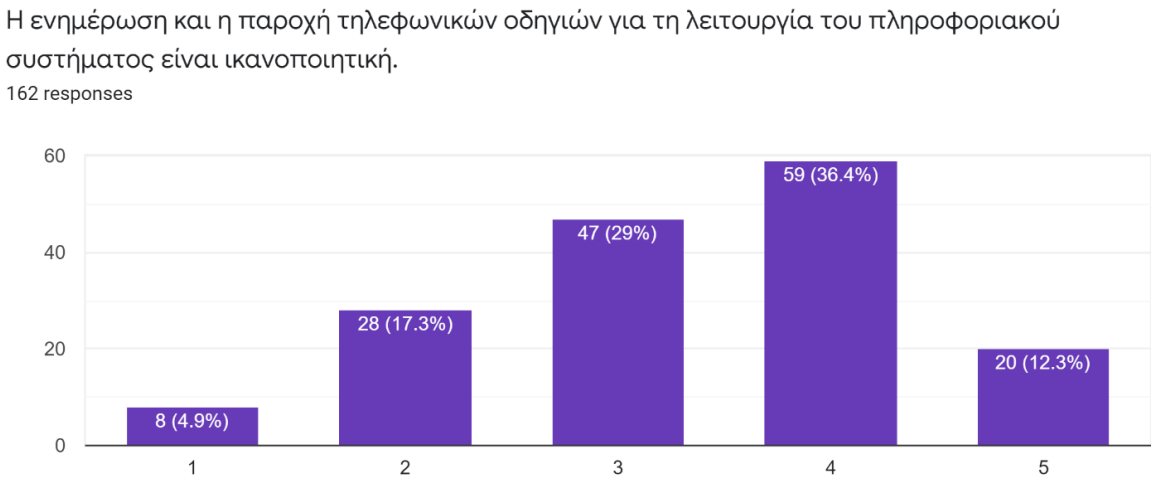


Διάγραμμα 21.2

<u>Ενότητα 4: Ποιότητα υπηρεσίας</u>

Η ενότητα αποτελείται από 5 ερωτήσεις δομημένες με την κλίμακα Likert, όπως παραπάνω.

Στην πρώτη ερώτηση της ενότητας οι συμμετέχοντες εκφράζουν την άποψή τους για την ενημέρωση και τις τηλεφωνικές οδηγίες που τους παρέχονται για τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος. Το 36,4% (59 συμμετέχοντες) πιστεύει ότι η ενημέρωση και η παροχή τηλεφωνικών οδηγιών είναι ικανοποιητική, κάτι που βρίσκει απόλυτα σύμφωνο το 12,3% (20 συμμετέχοντες). Ένα ποσοστό 29% (47 συμμετέχοντες) ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, 28 συμμετέχοντες (ποσοστό 17,3%) διαφωνούν και 8 συμμετέχοντες (ποσοστό 4,9%) διαφωνούν απόλυτα (διάγραμμα 22 – πίνακας 22).



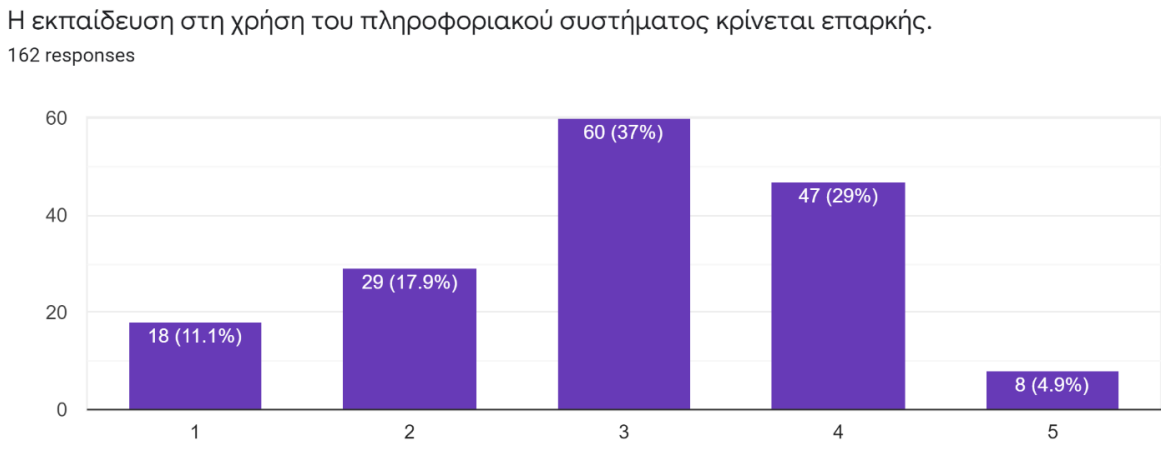
Διάγραμμα 22

Η ενημέρωση και η παροχή τηλεφωνικών οδηγιών για τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος είναι ικανοποιητική.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	4,9	4,9	4,9
	2	28	17,3	17,3	22,2
	3	47	29,0	29,0	51,2
	4	59	36,4	36,4	87,7
	5	20	12,3	12,3	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 22

Στη συνέχεια οι συμμετέχοντες εκφράζουν την άποψή τους για την εκπαίδευση στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος, με το μεγαλύτερο ποσοστό, 37%, να σημειώνεται στην ουδέτερη απάντηση. Πιο αναλυτικά, 60 συμμετέχοντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ότι η εκπαίδευση στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος είναι ικανοποιητική. Ποσοστό 29% (47 συμμετέχοντες) συμφωνεί ότι είναι ικανοποιητική, κάτι που βρίσκει απόλυτα σύμφωνο μόνο το 4,9% (8 συμμετέχοντες), ενώ ποσοστό 17,9% (29 συμμετέχοντες) διαφωνεί και ποσοστό 11,1% (18 συμμετέχοντες) διαφωνεί απόλυτα (διάγραμμα 23 – πίνακας 23).



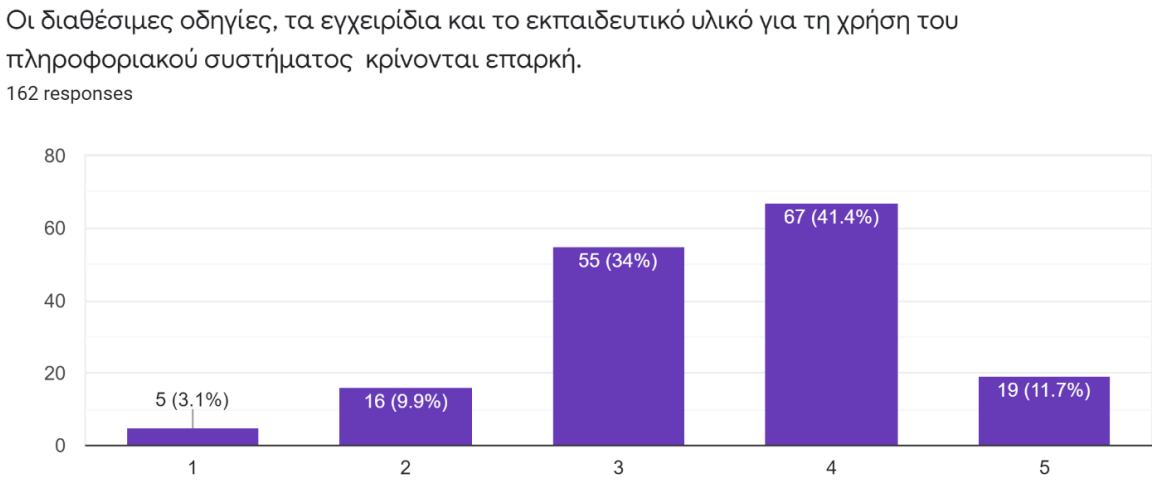
Διάγραμμα 23

Η εκπαίδευση στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος κρίνεται επαρκής.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	18	11,1	11,1	11,1
	2	29	17,9	17,9	29,0
	3	60	37,0	37,0	66,0
	4	47	29,0	29,0	95,1
	5	8	4,9	4,9	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 23

Θετικότερη φαίνεται η άποψη των συμμετεχόντων για τις διαθέσιμες οδηγίες, τα εγχειρίδια και το εκπαιδευτικό υλικό. Ποσοστό 41,4% (67 συμμετέχοντες) τα κρίνει επαρκή και ποσοστό 11,7% (19 συμμετέχοντες) συμφωνεί απόλυτα, ενώ ποσοστό 34% (55 συμμετέχοντες) ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί (διάγραμμα 24 – πίνακας 24).



Διάγραμμα 24

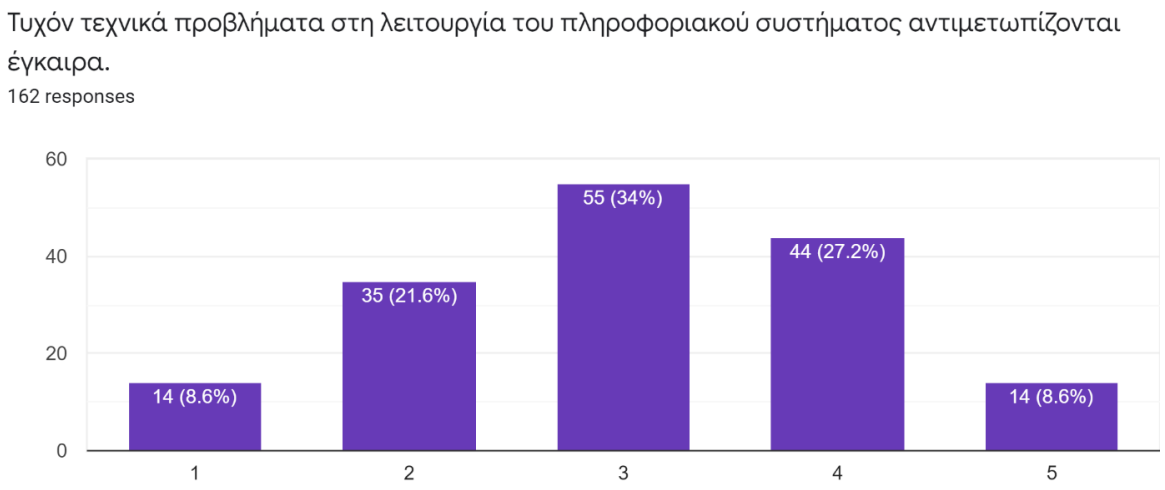
Οι διαθέσιμες οδηγίες, τα εγχειρίδια και το εκπαιδευτικό υλικό για τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος κρίνονται επαρκή.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	3,1	3,1	3,1
	2	16	9,9	9,9	13,0
	3	55	34,0	34,0	46,9
	4	67	41,4	41,4	88,3
	5	19	11,7	11,7	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 24

Ως προς την έγκαιρη αντιμετώπιση τυχόν τεχνικών προβλημάτων, οι ουδέτερες και οι θετικές απαντήσεις δεν παρουσιάζουν μεγάλη διαφορά. Αναλυτικότερα, 55 συμμετέχοντες (ποσοστό 34%) απαντούν ουδέτερα και 58 συμμετέχοντες (ποσοστό 35,8%) απαντούν θετικά, με 14 συμμετέχοντες εξ αυτών (ποσοστό 8,6%) να συμφωνούν απόλυτα. Ποσοστό 21,6% (35 συμμετέχοντες) διαφωνεί πως

τυχόν τεχνικά προβλήματα αντιμετωπίζονται έγκαιρα και ποσοστό 8,6% (14 συμμετέχοντες) διαφωνεί απόλυτα (διάγραμμα 25 – πίνακας 25).



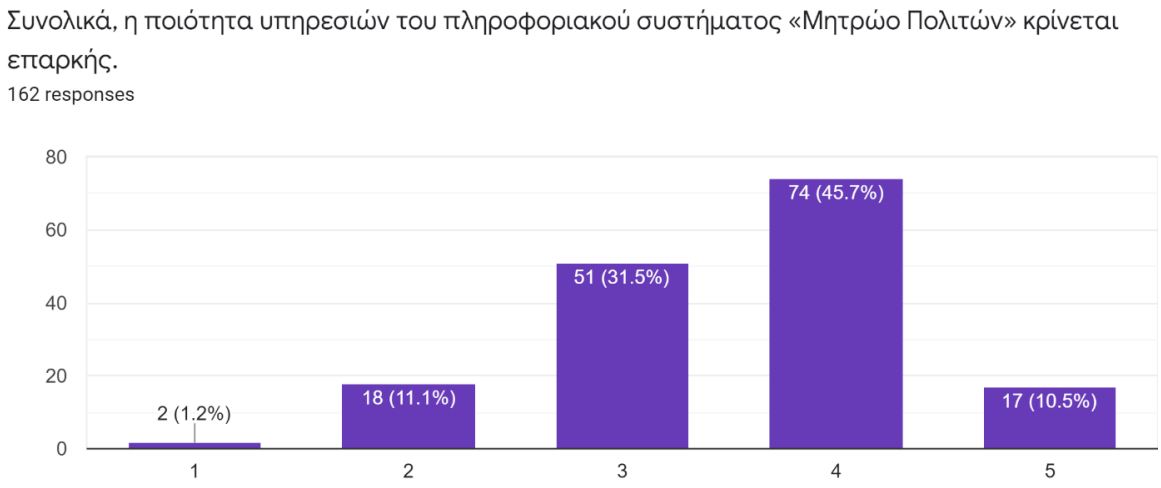
Διάγραμμα 25

Τυχόν τεχνικά προβλήματα στη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος αντιμετωπίζονται έγκαιρα.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	14	8,6	8,6	8,6
	2	35	21,6	21,6	30,2
	3	55	34,0	34,0	64,2
	4	44	27,2	27,2	91,4
	5	14	8,6	8,6	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 25

Στα παρακάτω γραφήματα (Διάγραμμα 26.1 – Διάγραμμα 26.2) και πίνακα (Πίνακας 26) παρουσιάζεται συνολικά η αντίληψη των συμμετεχόντων για την ποιότητα υπηρεσιών του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών». Χαρακτηριστικό είναι ότι συνολικό ποσοστό 56,2% (91 συμμετέχοντες), εκ του οποίου 10,5% (17 συμμετέχοντες) συμφωνεί απόλυτα, κρίνει επαρκή την ποιότητα υπηρεσιών του. Ποσοστό 31,5% (51 συμμετέχοντες) δηλώνει ουδέτερη στάση, ενώ ποσοστό 11,1% (18 συμμετέχοντες) διαφωνεί, με ποσοστό 1,2% (2 συμμετέχοντες) να διαφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 26.1

Συνολικά, η ποιότητα υπηρεσιών του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» κρίνεται επαρκής.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,2	1,2	1,2
	2	18	11,1	11,1	12,3
	3	51	31,5	31,5	43,8
	4	74	45,7	45,7	89,5
	5	17	10,5	10,5	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

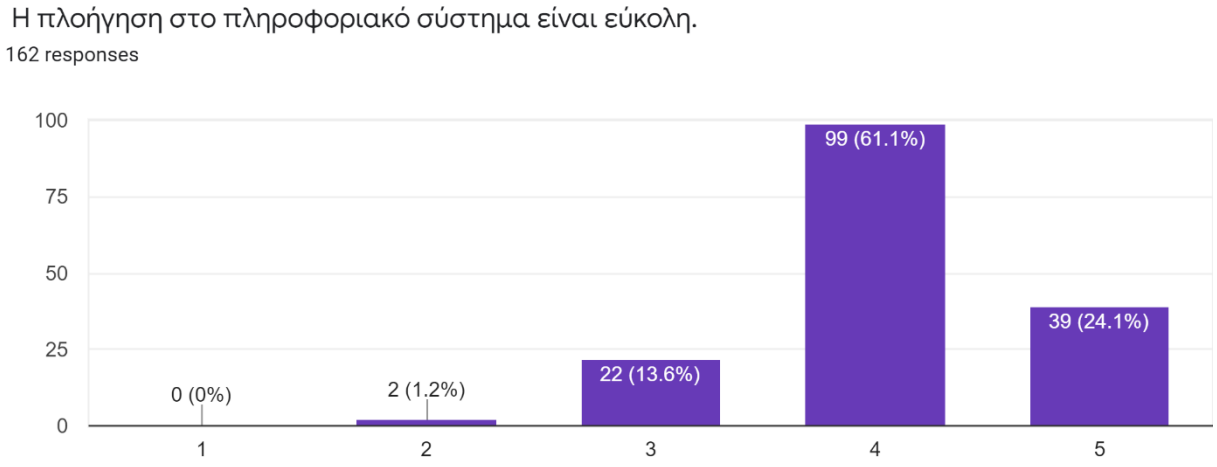
Πίνακας 26

Διάγραμμα 26.2

<u>Ενότητα 5: Αντιληπτή ευκολία χρήσης</u>

Η ενότητα αποτελείται από 3 ερωτήσεις δομημένες με την κλίμακα Likert, όπως παραπάνω.

Στην πρώτη ερώτηση που αφορά την ευκολία πλοήγησης στο πληροφοριακό σύστημα η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων απαντάει θετικά σε ποσοστό 85,2%, ήτοι 138 συμμετέχοντες, από τους οποίους οι 39 (ποσοστό 24,1%) συμφωνούν απόλυτα πως η πλοήγηση είναι ικανοποιητική. Μόνο ένα ποσοστό 13,6% (22 συμμετέχοντες) ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και 2 συμμετέχοντες (ποσοστό 1,2%) διαφωνούν (διάγραμμα 27 – πίνακας 27).



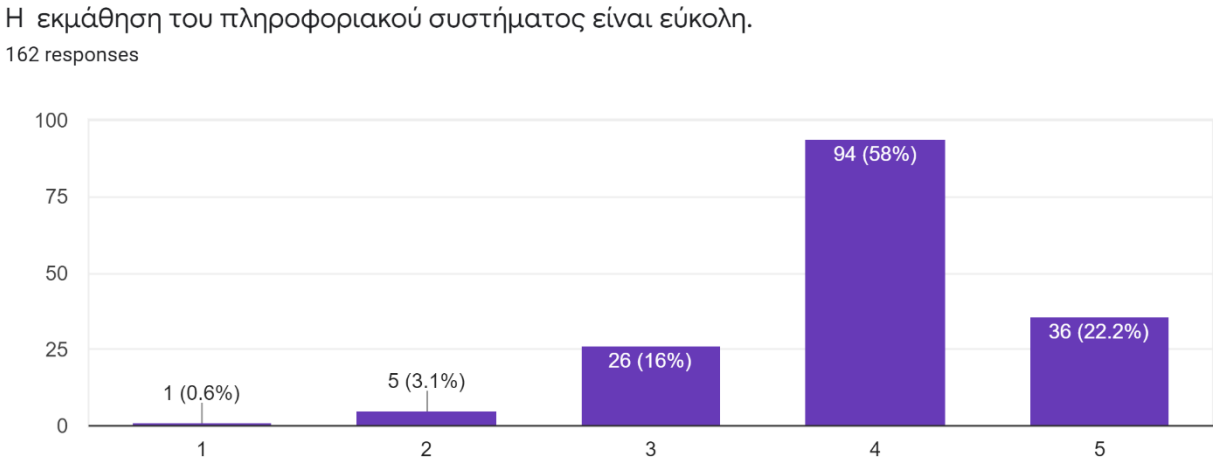
Διάγραμμα 27

Η πλοήγηση στο πληροφοριακό σύστημα είναι εύκολη.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1,2	1,2	1,2
	3	22	13,6	13,6	14,8
	4	99	61,1	61,1	75,9
	5	39	24,1	24,1	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 27

Για την πλειοψηφία των συμμετεχόντων (ποσοστό 58% συμφωνεί & ποσοστό 22,2% συμφωνεί απόλυτα) η εκμάθηση του πληροφοριακού συστήματος είναι εύκολη (διάγραμμα 28 – πίνακας 28).



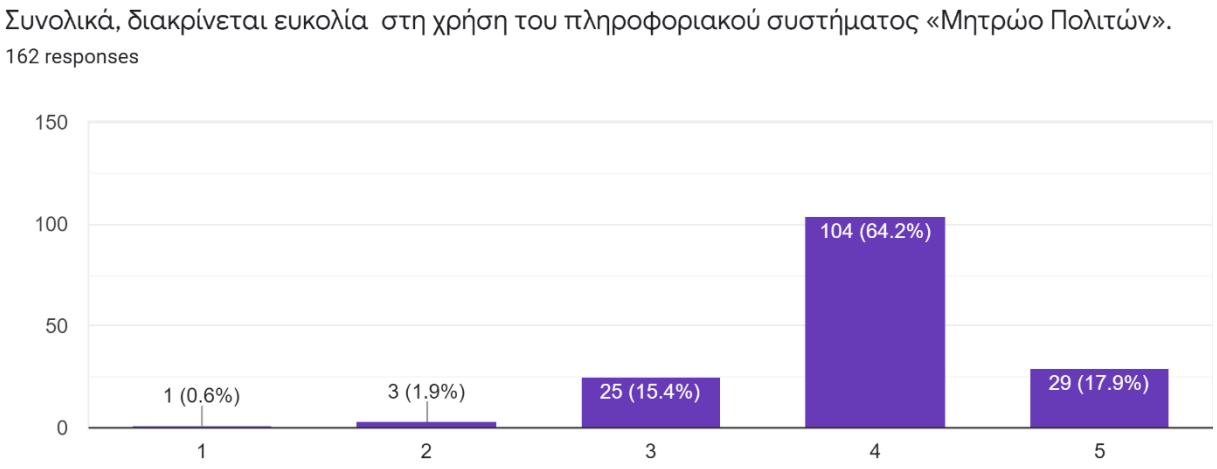
Διάγραμμα 28

Η εκμάθηση του πληροφοριακού συστήματος είναι εύκολη.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	0,6	0,6	0,6
	2	5	3,1	3,1	3,7
	3	26	16,0	16,0	19,8
	4	94	58,0	58,0	77,8
	5	36	22,2	22,2	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 28

Στα παρακάτω γραφήματα (Διάγραμμα 29.1 – Διάγραμμα 29.2) και πίνακα (Πίνακας 29) καταγράφονται οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα χρηστών για τη συνολική ευκολία χρήσης του συστήματος. Αξιοσημείωτο είναι ότι ποσοστό 82,1% (64,2% συμφωνεί & 17,9% συμφωνεί απόλυτα), 133 από τους 162 συμμετέχοντες, θεωρεί το πληροφοριακό σύστημα εύκολο στη χρήση.

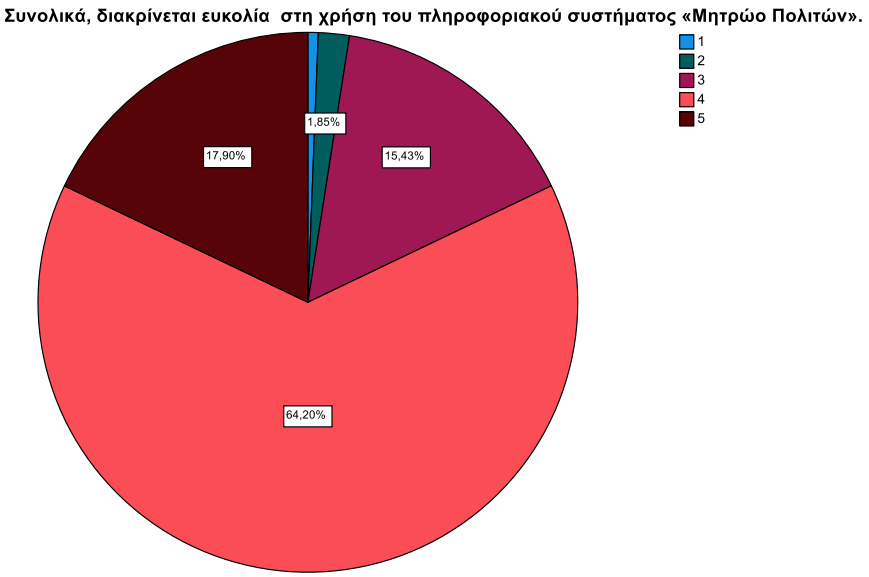


Διάγραμμα 29.1

Συνολικά, διακρίνεται ευκολία στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών».

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	0,6	0,6	0,6
	2	3	1,9	1,9	2,5
	3	25	15,4	15,4	17,9
	4	104	64,2	64,2	82,1
	5	29	17,9	17,9	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 29

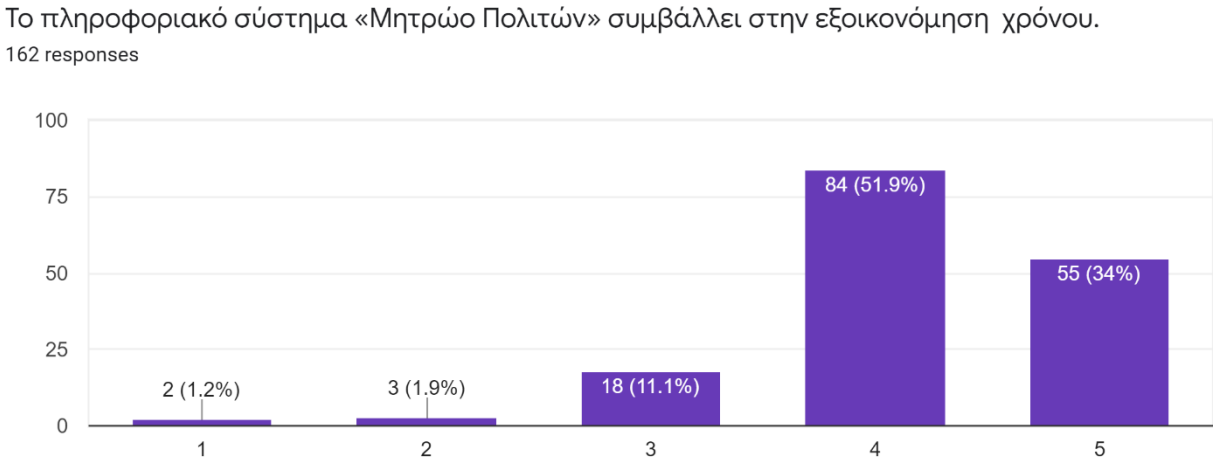


Διάγραμμα 29.2

<u>Ενότητα 6: Αντιληπτή χρησιμότητα</u>

Η ενότητα αποτελείται από 14 ερωτήσεις δομημένες με την κλίμακα Likert, όπως παραπάνω, από τις οποίες η τελευταία αφορά συνολικά την επίδραση του πληροφοριακού συστήματος στη Δημόσια Διοίκηση.

Αρχικά ζητείται από τους συμμετέχοντες να εκφράσουν αν συμφωνούν ή διαφωνούν με την άποψη «το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» συμβάλλει στην εξοικονόμηση χρόνου». Σύμφωνα με τις απαντήσεις των χρηστών, 84 χρήστες (ποσοστό 51,9%) συμφωνούν και επιπλέον 55 (ποσοστό 34%) συμφωνούν απόλυτα. 18 χρήστες (ποσοστό 11,1%) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, 3 χρήστες (ποσοστό 1,9%) διαφωνούν και 2 χρήστες (ποσοστό 1,2%) διαφωνούν απόλυτα (διάγραμμα 30 – πίνακας 30)



Διάγραμμα 30

Το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» συμβάλλει στην εξοικονόμηση χρόνου.

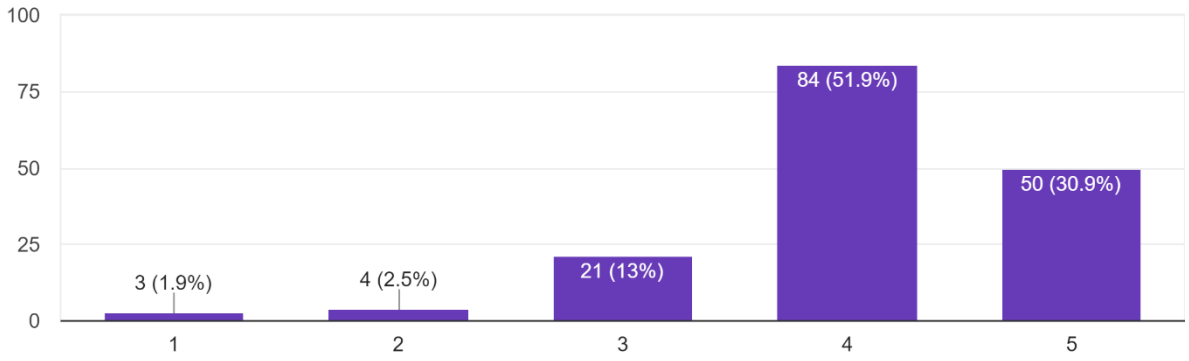
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,2	1,2	1,2
	2	3	1,9	1,9	3,1
	3	18	11,1	11,1	14,2
	4	84	51,9	51,9	66,0
	5	55	34,0	34,0	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 30

Στα ίδια ποσοστά περίπου κυμαίνονται και οι απαντήσεις στην επόμενη ερώτηση. Θεωρούν, λοιπόν, σε ποσοστό 82,8% (με 51,9% συμφωνεί & 30,9% συμφωνεί απόλυτα) ότι το πληροφοριακό σύστημα δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να ολοκληρώσει πιο γρήγορα την εργασία του (διάγραμμα 31 – πίνακας 31).

Το πληροφοριακό σύστημα δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να ολοκληρώσει πιο γρήγορα την εργασία του.

162 responses



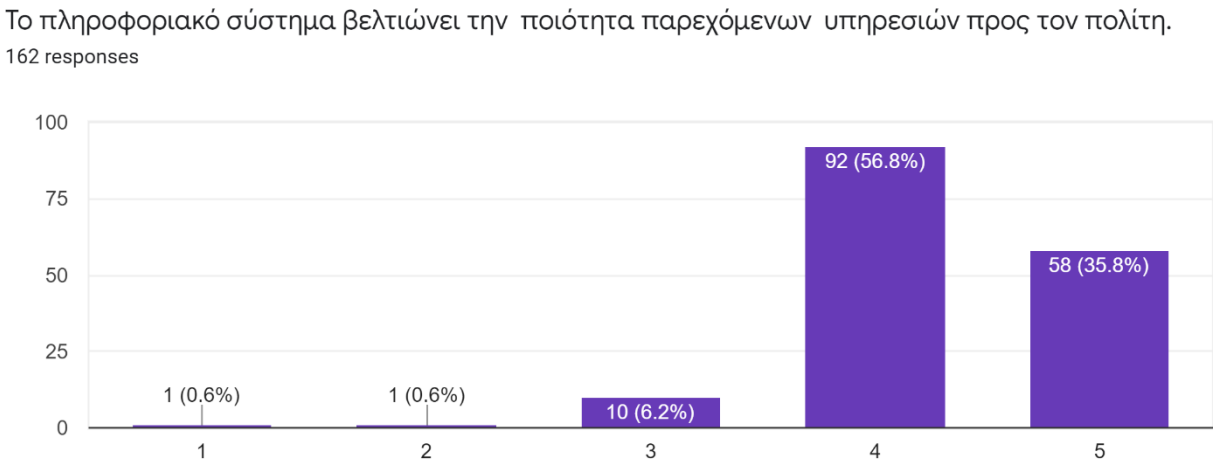
Διάγραμμα 31

Το πληροφοριακό σύστημα δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να ολοκληρώσει πιο γρήγορα την εργασία του.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1,9	1,9	1,9
	2	4	2,5	2,5	4,3
	3	21	13,0	13,0	17,3
	4	84	51,9	51,9	69,1
	5	50	30,9	30,9	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 31

Άξιο αναφοράς κρίνεται το γεγονός ότι, σύμφωνα με τις απαντήσεις στην επόμενη ερώτηση, η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα θεωρεί πως το πληροφοριακό σύστημα βελτιώνει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη, με 92 συμμετέχοντες (ποσοστό 56,8%) να συμφωνούν και 58 συμμετέχοντες (ποσοστό 35,8%) – συνολικό ποσοστό 92,6% - να συμφωνούν απόλυτα (διάγραμμα 32 – πίνακας 32).



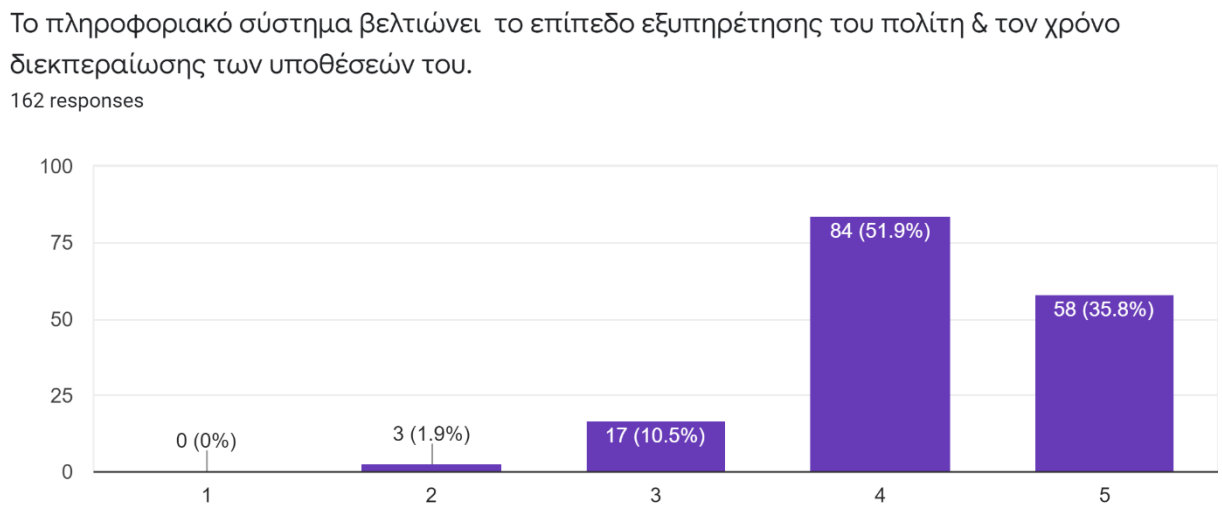
Διάγραμμα 32

Το πληροφοριακό σύστημα βελτιώνει την ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	0,6	0,6	0,6
	2	1	0,6	0,6	1,2
	3	10	6,2	6,2	7,4
	4	92	56,8	56,8	64,2
	5	58	35,8	35,8	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 32

Σύμφωνα με την έρευνα και σε ποσοστό 87,7% των χρηστών (51,9% συμφωνεί & 35,8% συμφωνεί απόλυτα), ήτοι 142 χρήστες θεωρούν ότι το πληροφοριακό σύστημα βελτιώνει το επίπεδο εξυπηρέτησης του πολίτη & τον χρόνο διεκπεραίωσης των υποθέσεων του. Μόνο 3 χρήστες (ποσοστό 1,9%) διαφωνούν και 17 χρήστες (10,5%) δίνουν ουδέτερη απάντηση (διάγραμμα 33 – πίνακας 33).



Διάγραμμα 33

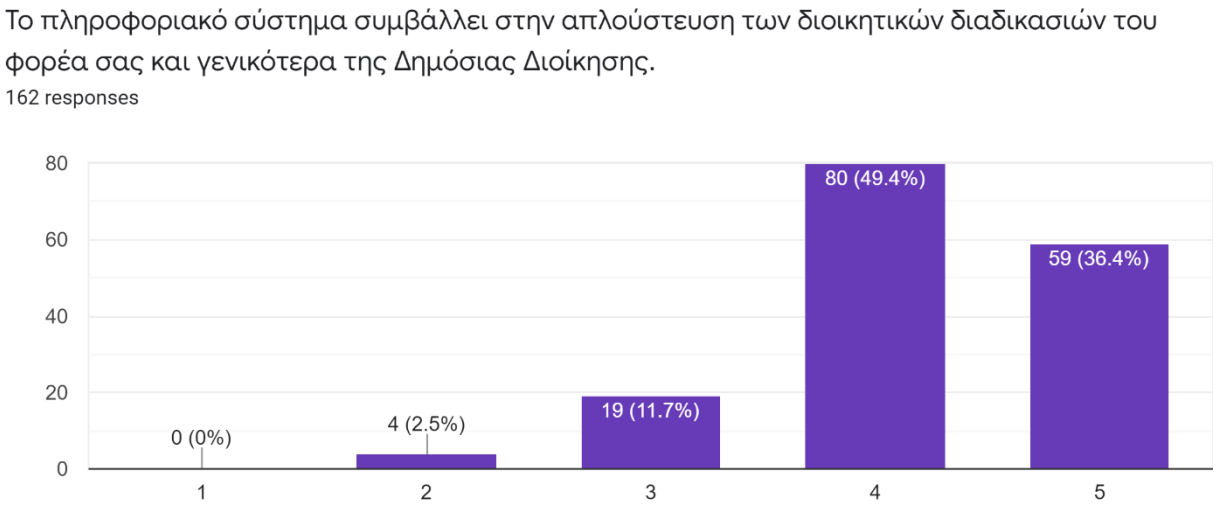
Το πληροφοριακό σύστημα βελτιώνει το επίπεδο εξυπηρέτησης του πολίτη & τον χρόνο διεκπεραίωσης των υποθέσεών του.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	1,9	1,9	1,9
	3	17	10,5	10,5	12,3
	4	84	51,9	51,9	64,2
	5	58	35,8	35,8	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 33

Το 49,4% των συμμετεχόντων στην έρευνα (80 συμμετέχοντες) θεωρεί ότι το πληροφοριακό σύστημα συμβάλλει στην απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών του φορέα τους και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης, κάτι το οποίο βρίσκει απόλυτα σύμφωνο το 36,4% (59 συμμετέχοντες).

Ουδέτερη απάντηση δίνουν 19 συμμετέχοντες (ποσοστό 11,7%), ενώ 4 συμμετέχοντες (ποσοστό 2,5%) εκφράζουν αντίθετη γνώμη (διάγραμμα 34 – πίνακας 34).



Διάγραμμα 34

Το πληροφοριακό σύστημα συμβάλλει στην απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών του φορέα σας και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	2,5	2,5	2,5
	3	19	11,7	11,7	14,2
	4	80	49,4	49,4	63,6
	5	59	36,4	36,4	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 34

Επιπλέον, σύμφωνα με τις απαντήσεις στην έρευνα, ποσοστό 75,9% (44,4% συμφωνεί & 31,5% συμφωνεί απόλυτα) των συμμετεχόντων – 123 συμμετέχοντες – πιστεύει ότι το πληροφοριακό σύστημα μειώνει τη γραφειοκρατία (διάγραμμα 35 – πίνακας 35).

Διάγραμμα 35

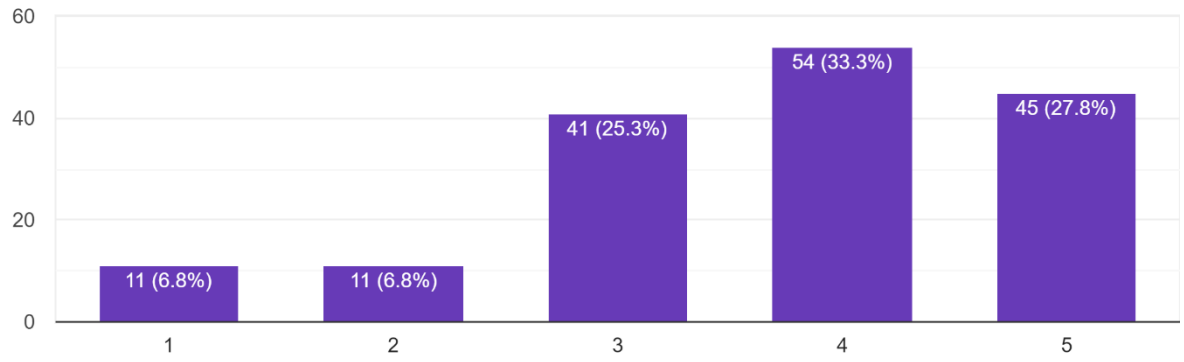
Το πληροφοριακό σύστημα μειώνει τη γραφειοκρατία.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1,9	1,9	1,9
	2	8	4,9	4,9	6,8
	3	28	17,3	17,3	24,1
	4	72	44,4	44,4	68,5
	5	51	31,5	31,5	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 35

Εξίσου σημαντικό, αλλά μικρότερο ποσοστό των συμμετεχόντων 61,1% (33,3% συμφωνεί και 27,8% συμφωνεί απόλυτα) θεωρεί ότι συμβάλλει στην παροχή τηλεργασίας (ιδιαίτερα την περίοδο της πανδημίας COVID -19). Ποσοστό 25,3% δηλώνει ουδέτερη στάση, ενώ διαφωνεί και διαφωνεί απόλυτα ποσοστό 6,8% και 6,8% αντίστοιχα (διάγραμμα 36 – πίνακας 36).

Το πληροφοριακό σύστημα συμβάλλει στην παροχή τηλεργασίας (ιδιαίτερα την περίοδο της πανδημίας COVID-19).
162 responses



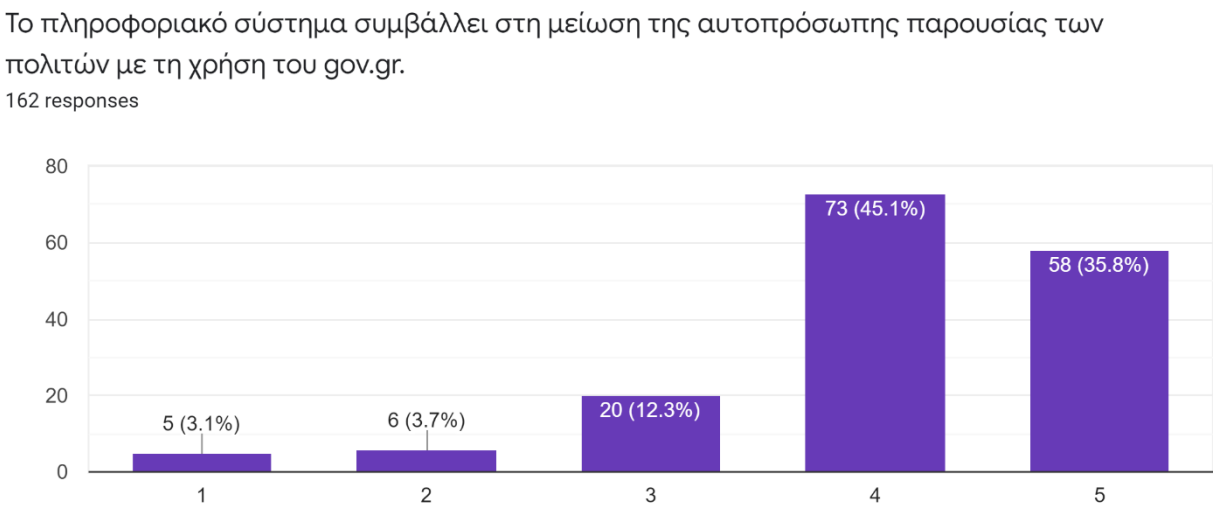
Διάγραμμα 36

Το πληροφοριακό σύστημα συμβάλλει στην παροχή τηλεργασίας (ιδιαίτερα την περίοδο της πανδημίας COVID-19).

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	6,8	6,8	6,8
	2	11	6,8	6,8	13,6
	3	41	25,3	25,3	38,9
	4	54	33,3	33,3	72,2
	5	45	27,8	27,8	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 36

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός, σύμφωνα με τις απαντήσεις της έρευνας, ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων πιστεύει ότι το πληροφοριακό σύστημα συμβάλλει στη μείωση της αυτοπρόσωπης παρουσίας των πολιτών με τη χρήση του gov.gr. Πιο αναλυτικά, 73 χρήστες (ποσοστό 45,1%) συμφωνούν και 58 χρήστες (35,8%) συμφωνούν απόλυτα, συνολικό ποσοστό 80,9% (διάγραμμα 37 – πίνακας 37).



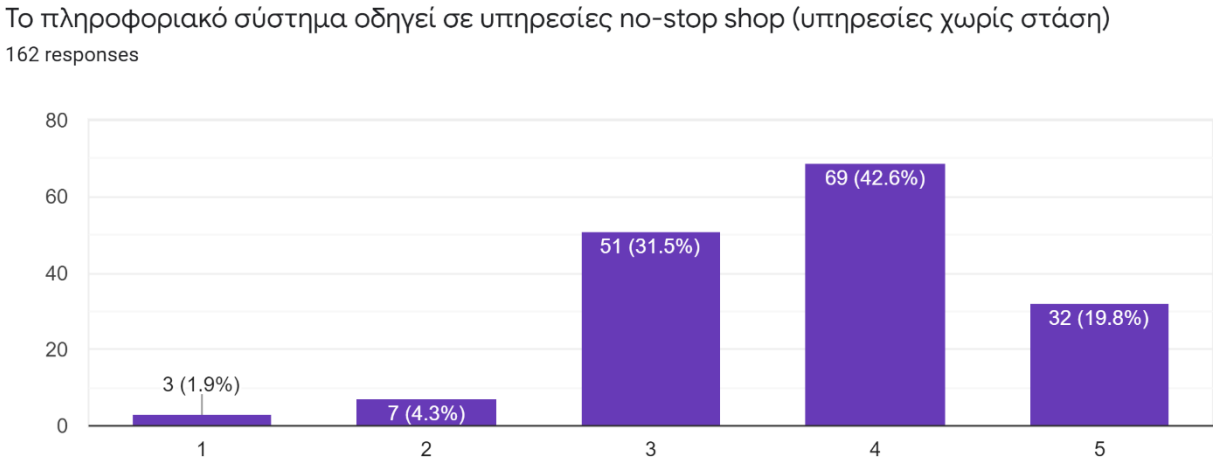
Διάγραμμα 37

Το πληροφοριακό σύστημα συμβάλλει στη μείωση της αυτοπρόσωπης παρουσίας των πολιτών με τη χρήση του gov.gr.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	3,1	3,1	3,1
	2	6	3,7	3,7	6,8
	3	20	12,3	12,3	19,1
	4	73	45,1	45,1	64,2
	5	58	35,8	35,8	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 37

Σύμφωνα με την έρευνα, ποσοστό 42,6% (69 χρήστες) πιστεύει ότι οδηγεί σε υπηρεσίες no-stop shop (υπηρεσίες χωρίς στάση), άποψη που συμμερίζεται απόλυτα το 19,8% των συμμετεχόντων (32 συμμετέχοντες), ενώ ένα ποσοστό 31,5% (51 συμμετέχοντες) διατηρεί ουδέτερη στάση (διάγραμμα 38 – πίνακας 38).



Διάγραμμα 38

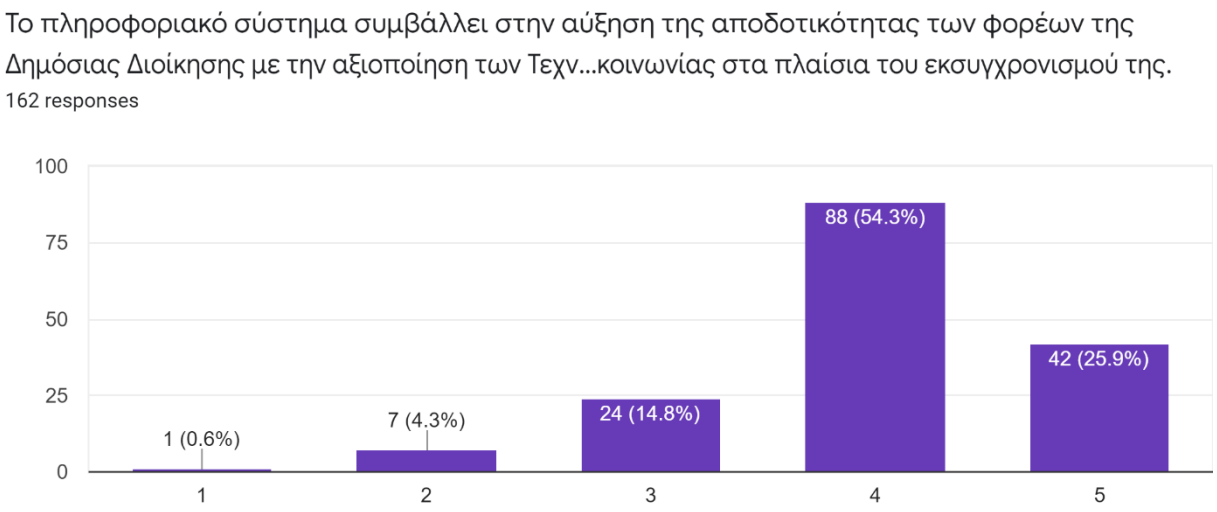
Το πληροφοριακό σύστημα οδηγεί σε υπηρεσίες no-stop shop (υπηρεσίες χωρίς στάση)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1,9	1,9	1,9
	2	7	4,3	4,3	6,2
	3	51	31,5	31,5	37,7
	4	69	42,6	42,6	80,2
	5	32	19,8	19,8	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 38

Οι χρήστες στη συνέχεια καλούνται να εκφράσουν αν συμφωνούν ή διαφωνούν με την άποψη ότι «το πληροφοριακό σύστημα συμβάλλει στην αύξηση της αποδοτικότητας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης με την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού της». Έτσι σημαντικό ποσοστό 80,2% των συμμετεχόντων, 130 συμμετέχοντες, συμφωνεί , με το 25,9% από αυτό (42 συμμετέχοντες) να συμφωνεί απόλυτα (διάγραμμα 39 – πίνακας 39).

.



Διάγραμμα 39

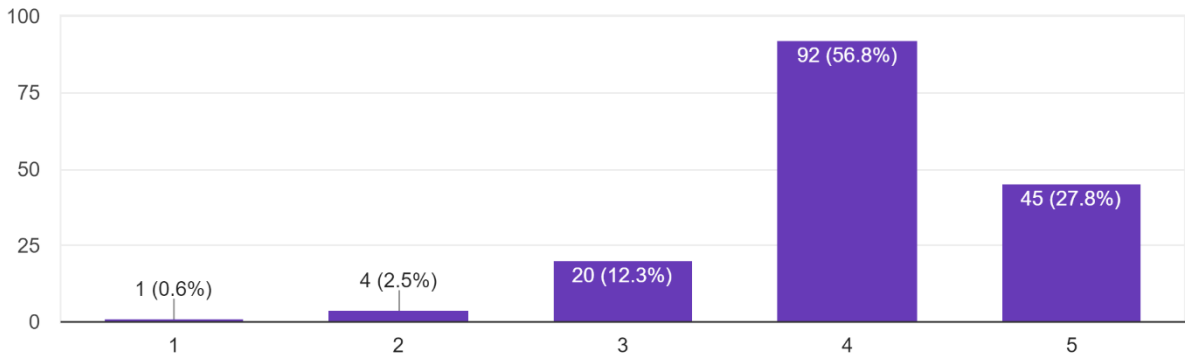
Το πληροφοριακό σύστημα συμβάλλει στην αύξηση της αποδοτικότητας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης με την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού της.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	0,6	0,6	0,6
	2	7	4,3	4,3	4,9
	3	24	14,8	14,8	19,8
	4	88	54,3	54,3	74,1
	5	42	25,9	25,9	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 39

Στο ίδιο ποσοστό περίπου κινούνται και οι απαντήσεις των συμμετεχόντων που θεωρούν ότι αποτελεί κομβικό σημείο διαλειτουργικότητας & επικοινωνίας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Έτσι, ποσοστό 84,6% των συμμετεχόντων, 137 συμμετέχοντες, συμφωνεί, με το 27,8% από αυτό (45 συμμετέχοντες) να συμφωνεί απόλυτα (διάγραμμα 40 – πίνακας 40).

Το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» αποτελεί κομβικό σημείο διαλειτουργικότητας & επικοινωνίας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.
162 responses



Διάγραμμα 40

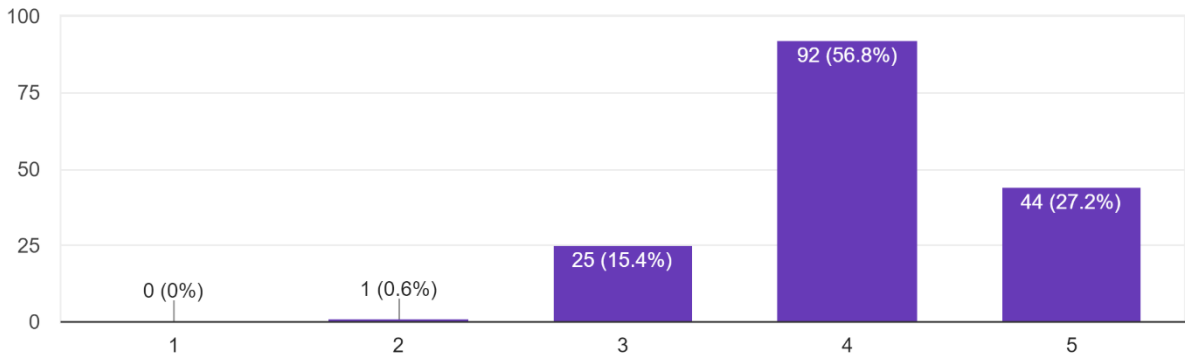
Το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» αποτελεί κομβικό σημείο διαλειτουργικότητας & επικοινωνίας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	0,6	0,6	0,6
	2	4	2,5	2,5	3,1
	3	20	12,3	12,3	15,4
	4	92	56,8	56,8	72,2
	5	45	27,8	27,8	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 40

Ένα σημαντικό ποσοστό 84% των συμμετεχόντων (136 συμμετέχοντες), εκ του οποίου 27,2% (44 συμμετέχοντες) συμφωνεί απόλυτα, θεωρεί το πληροφοριακό σύστημα βάση για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας στη Δημόσια Διοίκηση (διάγραμμα 41 – πίνακας 41).

Το πληροφοριακό σύστημα αποτελεί τη βάση για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας στη Δημόσια Διοίκηση.
162 responses



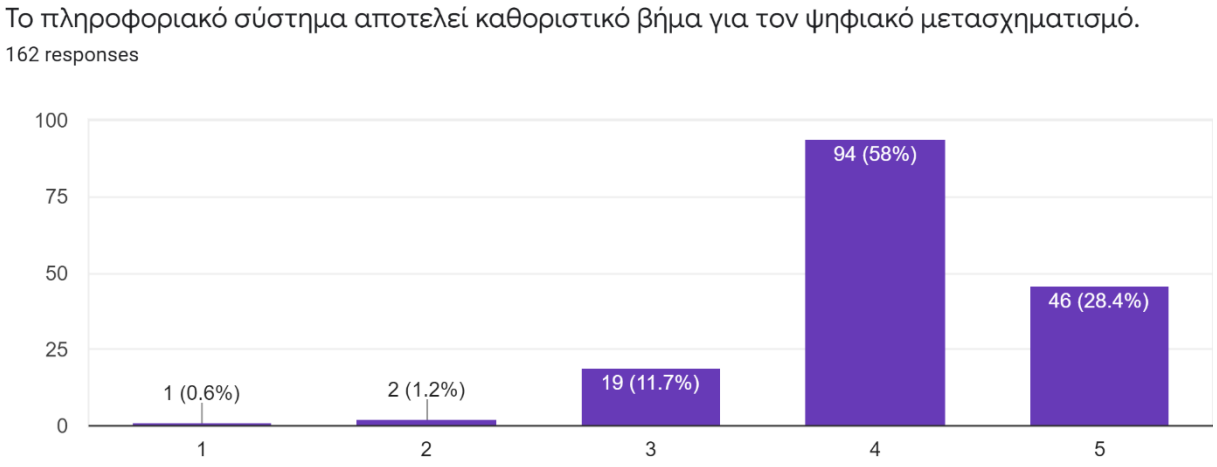
Διάγραμμα 41

Το πληροφοριακό σύστημα αποτελεί τη βάση για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας στη Δημόσια Διοίκηση.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	0,6	0,6	0,6
	3	25	15,4	15,4	16,0
	4	92	56,8	56,8	72,8
	5	44	27,2	27,2	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 41

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην επόμενη ερώτηση, το πληροφοριακό σύστημα θεωρείται καθοριστικό βήμα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό, αφού η συντριπτική πλειοψηφία τους (ποσοστό 86,4%, 140 συμμετέχοντες από τους 162) συμφωνεί ως απόλυτα με αυτή την άποψη. Ένα ποσοστό 11,7% διατηρεί ουδέτερη στάση και μόλις 3 συμμετέχοντες έχουν αντίθετη άποψη (διάγραμμα 42 – πίνακας 42).



Διάγραμμα 42

Το πληροφοριακό σύστημα αποτελεί καθοριστικό βήμα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

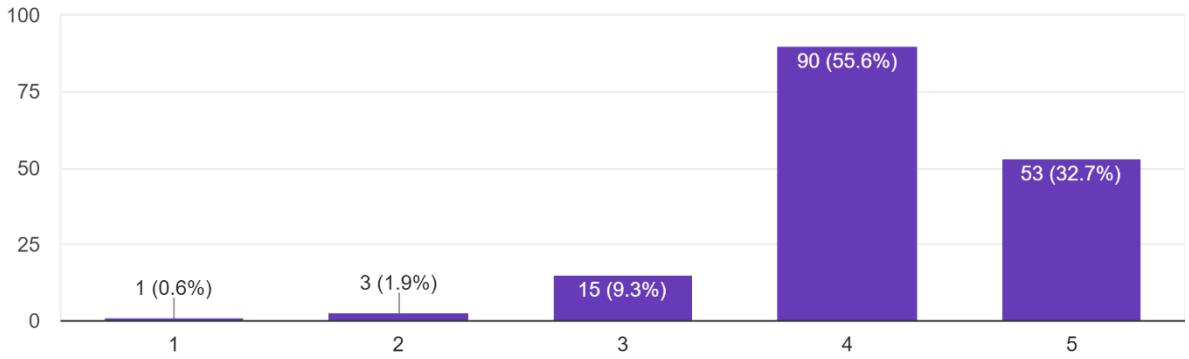
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	0,6	0,6	0,6
	2	2	1,2	1,2	1,9
	3	19	11,7	11,7	13,6
	4	94	58,0	58,0	71,6
	5	46	28,4	28,4	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 42

Στα παρακάτω γραφήματα (Διάγραμμα 43.1 – Διάγραμμα 43.2) και πίνακα (Πίνακας 43) παρουσιάζεται συνολικά η αντίληψη των συμμετεχόντων χρηστών για το αν εν τέλει το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» επιδρά θετικά στη λειτουργία της υπηρεσίας τους και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης. Το χαρακτηριστικό που προκύπτει είναι ότι ποσοστό 88,3% (143 από τους 162 συμμετέχοντες) θεωρεί ότι έχει θετική επίδραση, με ποσοστό 32,7% (53 συμμετέχοντες) από αυτό να συμφωνεί απόλυτα. Ποσοστό 9,3% (15 συμμετέχοντες) δηλώνει ουδέτερη στάση και μόνο ποσοστό 2,5% εκφράζεται αρνητικά, εκ του οποίου ποσοστό 0,6% (1 χρήστης) διαφωνεί απόλυτα.

Συνολικά, το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» επιδρά θετικά στη λειτουργία της υπηρεσίας σας και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης.

162 responses

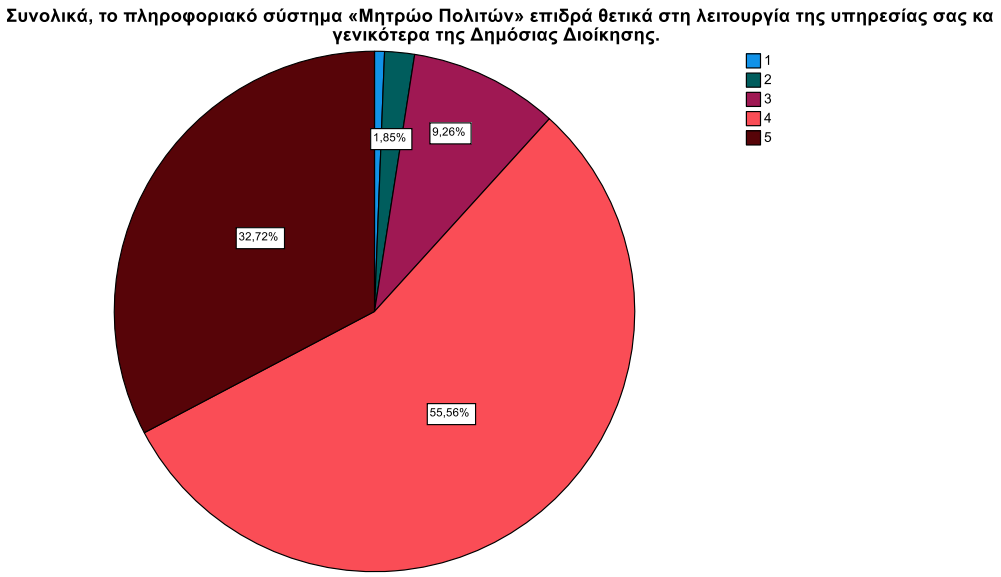


Διάγραμμα 43.1

Συνολικά, το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» επιδρά θετικά στη λειτουργία της υπηρεσίας σας και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	0,6	0,6	0,6
	2	3	1,9	1,9	2,5
	3	15	9,3	9,3	11,7
	4	90	55,6	55,6	67,3
	5	53	32,7	32,7	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Πίνακας 43



Διάγραμμα 43.2

Τέλος, το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει μια ανοιχτού τύπου ερώτηση που δίνει τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες χρήστες να υποβάλουν βασιζόμενοι στην εμπειρία τους και εφόσον το επιθυμούν τυχόν προτάσεις βελτίωσης του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών».

Στην ερώτηση ανταποκρίθηκαν 30 από τους 162 συμμετέχοντες στην έρευνα. Πολλές από τις απόψεις που καταγράφονται εκεί ταυτίζονται Οι απαντήσεις των χρηστών και οι παρατηρήσεις τους, όπως διατυπώθηκαν, καταγράφονται παρακάτω, ομαδοποιημένες σε επιμέρους κατηγορίες.

Εκπαίδευση:

- Διοργάνωση σε τακτά χρονικά διαστήματα σεμιναρίων εκπαίδευσης για τη χρήση του ΜΗ.ΠΟΛ και ενημερωτικών σεμιναρίων για θέματα Ληξιαρχείου
- Εκπαίδευση των χρηστών για την αξιοποίηση του συνόλου των δυνατοτήτων του συστήματος
- Τηλεκπαίδευση των αρμόδιων υπαλλήλων/χρηστών και ιδιαίτερη προσοχή στην απλούστερη κατηγοριοποίηση της αντιμετώπισης προβλημάτων και των νέων οδηγιών, με σύστημα ταξινόμησης και εύρεσης, που θα κατευθύνει τον χρήστη, στην άμεση πρόσβαση στο θέμα που αναζητά
- Ενίσχυση των υπαλλήλων με τεχνογνωσία και ευελιξία και να μην προωθούνται πρακτικές αυτοματοποίησης της δημόσιας διοίκησης, διότι θα δημιουργηθούν πολλαπλά προβλήματα στην εξυπηρέτηση του πολίτη

Δομή – Λειτουργικότητα:

- Βελτιστοποίηση της δομής του προγράμματος
- Βελτίωση στο σημείο των αλλαγών και μεταβολών στοιχείων σε κάθε καρτέλα πολίτη
- Αναβάθμιση του ευρετηρίου (παροχή περισσότερων κριτηρίων αναζήτησης)
- Στο δημοτολόγιο, δυνατότητα αναζήτησης των ληξιαρχικών πράξεων (γάμου, θανάτου, κλπ) με επώνυμο, όνομα του πολίτη και όχι μόνο με αριθμό ληξιαρχικής πράξης
- Δυνατότητα στον χρήστη, μετά την άντληση του πιστοποιητικού από το σύστημα, για ψηφιακή υπογραφή του και αποστολή με e-mail
- Πιο απλός ο τρόπος αναζήτησης στο πληροφοριακό σύστημα
- Πεδία τα οποία μέχρι στιγμής δεν χρησιμοποιούνται θα μπορούσαν να συμβάλλουν θετικά στη διαλειτουργικότητα όλων των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης
- Σε ό,τι αφορά το δημοτολόγιο, σχετικά με την αυτεπάγγελτη αναζήτηση να υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης απευθείας στα πιστοποιητικά των άλλων δήμων, χωρίς να χρειάζεται τηλεφωνική επικοινωνία με τον εκάστοτε δήμο για την αποθήκευση πιστοποιητικού και τη μετέπειτα εκτύπωσή του ή να οριστεί ότι η εκτύπωση της αυτεπάγγελτης αναζήτησης μέσα από το «Μητρώο Πολιτών» μπορεί να αντικαταστήσει το πιστοποιητικό για πιο γρήγορη εξυπηρέτηση.
- Στο δημοτολόγιο άμεση αλλαγή στον τρόπο διαχείρισης των εκκρεμοτήτων. Όταν ο δήμος της κανονικής εγγραφής κάνει διορθώσεις στον πολίτη (πχ. καταχώριση ΑΜΚΑ στην καρτέλα του), το σύστημα αναμένει από τον Δήμο της ενδεικτικής εγγραφής να οριστικοποιήσει στη δική του καρτέλα τη μεταβολή. Έτσι ο πολίτης δεν μπορεί να προχωρήσει στην εκτύπωση πιστοποιητικών μέσω gov.gr, καθώς το σύστημα του αναφέρει ότι υπάρχουν μη οριστικοποιημένες μεταβολές.
- Ενσωμάτωση ξενόγλωσσων πιστοποιητικών
- Αντίγραφο των δεδομένων του κάθε δήμου, σε περίπτωση που το σύστημα δε λειτουργεί.
- Καλύτερη ανταπόκριση στον σχεδιασμό των συστημάτων – κάθε νέα «σύνδεση» να μην επηρεάζει προηγούμενες βασικές λειτουργίες (π.χ σύνδεση ληξιαρχικών πράξεων με πολίτες στο δημοτολόγιο)

- Μετάπτωση όλων των ληξιαρχικών γεγονότων, για την άμεση σύνδεσή τους με τον πολίτη.
- Ολοκλήρωση σε κάποια σημεία που παραμένουν ελλιπή, π.χ Εκθέσεις Υπομητρώου Ληξιαρχείου, δυσχεραίνοντας την ταχύτητα χρήσης του.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων με χειρόγραφες ληξιαρχικές πράξεις που έχουν καταχωριστεί ελλιπώς και εσφαλμένα
- Αντιμετώπιση ζητημάτων με τις μεταβολές, καθώς στις ψηφιοποιημένες ληξιαρχικές πράξεις δεν εμφανίζονται στο gov.gr και στις μη ψηφιοποιημένες δεν είναι διαθέσιμες, διότι έχουν καταχωριστεί μόνο τα ονοματεπώνυμα (συχνά σε γενική) και μόνο η ημερομηνία του ληξιαρχικού γεγονότος και λανθασμένα.
- Αντιμετώπιση ζητημάτων ανεπαρκούς καταχώρισης δεδομένων στο Ληξιαρχείο από τα φυσικά αρχεία με αποτέλεσμα την αδυναμία ολοκληρωμένης παροχής πληροφόρησης στον πολίτη και την επιβάρυνση των χρηστών, των Ληξιάρχων, με εργασίες που θα έπρεπε να έχουν τελεστεί προ ενάρξεως του Μητρώου
- Στις ληξιαρχικές πράξεις γάμου τα πεδία άδειας γάμου είναι περιττά.
- Αποσύνδεση του τόπου από τον Δήμο, ειδικά τώρα που οι Δήμοι εμπεριέχουν πολλές Κοινότητες. Στις ληξιαρχικές πράξεις θανάτου δηλώνεται ο τόπος (π.χ ονομασία πόλης) και το σύστημα που έχει καταχωρισμένους Δήμους και Κοινότητες δηλώνει την ονομασία σε γενική πτώση, που εννοεί τον Δήμο που εμπεριέχει την πόλη αλλά και πολλούς πρώην Δήμους και Κοινότητες – Δημιουργία πεδίου : τόπος , τόπος γέννησης , τόπος κατοικίας , τόπος θανάτου (όχι σε γενική πτώση)
- Δυνατότητα εμφάνισης των παρατηρήσεων σε πιστοποιητικά που εκδίδονται από το gov.gr. Η εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω του gov.gr θα πρέπει να γίνεται όπως ο πολίτης λαμβάνει το πιστοποιητικό με φυσική παρουσία.

Τεχνικά θέματα:

- Αναβάθμιση, ώστε να λειτουργεί χωρίς διακοπές και για την αντιμετώπιση προβλημάτων σύνδεσης
- Η πλοήγηση να είναι γρήγορη και να μην υπάρχουν προβλήματα δυσλειτουργίας.
- Άμεση αντιμετώπιση θεμάτων λειτουργίας του, για να μη δημιουργούνται πρακτικά ζητήματα, όπως η καταχώριση της άδειας ταφής, σε περιπτώσεις που η εφαρμογή

δε λειτουργεί ή προχωρά αργά, ιδιαίτερα την περίοδο των εκλογικών αναθεωρήσεων

Επικοινωνία:

- Καλύτερη τηλεφωνική επικοινωνία με τα αρμόδια τμήματα του Υπουργείου Εσωτερικών για την αντιμετώπιση τεχνικής φύσεως και άλλων προβλημάτων – Συνεργασία

Διαλειτουργικότητα:

- Καλύτερη διαλειτουργικότητα με άλλες βάσεις δεδομένων
- Ενίσχυση της διαλειτουργικότητας ώστε το σύνολο των φορέων να μπορεί να αντλεί τα δεδομένα που χρειάζεται αυτεπαγγέλτως και χωρίς τη συμμετοχή του πολίτη
- Ουσιαστική χρήση του «Μητρώου Πολιτών» από όλες τις υπηρεσίες του Δημοσίου και εκτύπωση πιστοποιητικών χωρίς τη μεσολάβηση των υπηρεσιών δημοτολογίου και ληξιαρχείου
- Ενσωμάτωση στρατολογικής υπηρεσίας
- Εκσυγχρονισμός και άλλων υπηρεσιών του Δημόσιου τομέα – αποδοχή ψηφιακής υπογραφής

Δίκτυο:

- Η αξιοποίηση του συστήματος προϋποθέτει υψηλές ταχύτητες σε internet που δυστυχώς δεν υπάρχουν σε απομακρυσμένες από το κέντρο περιοχές.

Νομικό πλαίσιο:

- Εναρμόνιση με τη νομοθεσία
- Κατάργηση του δαιδαλώδους νομοθετικού πλαισίου και ανάγκη δημιουργίας ενός Ενιαίου και ολοκληρωμένου νομοθετικού πλαισίου που θα συμβάλλει ουσιαστικότατα στην εξάλειψη της γραφειοκρατίας

Τα παραπάνω δίνουν μια πρώτη εικόνα τυχόν αδυναμιών του πληροφοριακού συστήματος, κατά την άποψη του δείγματος, που ενδεχομένως να δικαιολογεί την όποια αρνητική αξιολόγησή του αλλά και σημεία που χρήζουν βελτίωση για μεγαλύτερη αξιοποίηση των δυνατοτήτων που

παρέχει. Είναι χαρακτηριστικό ότι οι περισσότεροι (11 από 30 συμμετέχοντες που απάντησαν στην τελευταία αυτή ερώτηση) επικεντρώνονται στο τεχνικό κομμάτι, σε θέματα δυσλειτουργίας και διακοπών, που δυσχεραίνουν το έργο τους, προτείνοντας βελτίωση.

Ακόμη, στην ανοικτή αυτή τύπου ερώτηση, χρήστης, μεταξύ άλλων αναφέρει ότι «σε γενικές γραμμές είναι καλό εργαλείο ψηφιακής διακυβέρνησης, που χρειάζεται να ολοκληρωθεί σε κάποια σημεία». Από άλλον χρήστη επισημαίνεται ότι «πρόκειται συνολικά για ένα άκρως επιτυχημένο, λειτουργικό και αξιόπιστο πληροφοριακό σύστημα. Το βάρος πρέπει να δοθεί στην ενίσχυση της διαλειτουργικότητας. Αυτό που όμως είναι περισσότερο ελπιδοφόρο είναι ότι το πληροφοριακό σύστημα βρίσκεται συνεχώς στην ατζέντα για επιπλέον βελτιώσεις και επικαιροποιήσεις, και εξ αυτού θα συνεχίσει να βελτιώνεται και να ενισχύονται οι δυνατότητες που αυτό παρέχει τόσο στους υπαλλήλους όσο και στον ίδιο τον πολίτη που είναι άλλωστε άμεσα ή έμμεσα ο τελικός δικαιούχος τις περισσότερες φορές».

6.4 Στατιστική ανάλυση – Έλεγχοι συσχετίσεων

Στην ενότητα αυτή επιχειρείται συσχέτιση ορισμένων μεταβλητών, για να διαπιστωθεί αν υπάρχει ισχυρή στατιστική σχέση. Η επεξεργασία έγινε με SPSS, από όπου έγινε η εξαγωγή των παρακάτω πινάκων και του Pearson Chi-Square.

Βαθμός εμπειρίας από τη χρήση προηγούμενου πληροφοριακού συστήματος δημοτολογίου/ληξιαρχείου – αντιληπτή ευκολία χρήσης

Έχετε εμπειρία στη χρήση προηγούμενου πληροφοριακού συστήματος δημοτολογίου - ληξιαρχείου; * Συνολικά, διακρίνεται ευκολία στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών». Crosstabulation

Count

		Συνολικά, διακρίνεται ευκολία στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών».					
		1	2	3	4	5	Total
Έχετε εμπειρία στη χρήση προηγούμενου πληροφοριακού συστήματος δημοτολογίου - ληξιαρχείου;	Ναι	1	3	22	90	29	145
	Όχι	0	0	3	14	0	17
Total		1	3	25	104	29	162

Πίνακας 44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,905[a]	4	0,297

a. 6 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0,10.

Πίνακας 45

Οι δύο αυτές διαστάσεις δεν σημειώνουν ισχυρή στατιστική ισχύ, αφού ο δείκτης χ^2 έχει τιμή 0,297 (>0,05). Δεν υπάρχει σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών, εμπειρίας και αντιληπτής ευκολίας χρήσης.

Χρήστης «Μητρώου Πολιτών» σε Δημοτολόγιο/Ληξιαρχείο/και τα δύο – αντιληπτή ευκολία χρήσης

Χρήστης "Μητρώου Πολιτών" σε * Συνολικά, διακρίνεται ευκολία στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών». Crosstabulation

Count

		Συνολικά, διακρίνεται ευκολία στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών».					
		1	2	3	4	5	Total
Χρήστης "Μητρώου Πολιτών" σε	Δημοτολόγιο	1	2	5	31	8	47
	Και τα δύο	0	1	15	40	15	71
	Ληξιαρχείο	0	0	5	33	6	44
Total		1	3	25	104	29	162

Πίνακας 46

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,853[a]	8	0,276

a. 6 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0,27.

Πίνακας 47

Οι δύο αυτές διαστάσεις δεν παρουσιάζουν ισχυρή στατιστική ισχύ, αφού ο δείκτης χ^2 έχει τιμή 0,276 (>0,05).

Ευκολία πλοήγησης πληροφοριακού συστήματος – εξοικονόμηση χρόνου

Η πλοήγηση στο πληροφοριακό σύστημα είναι εύκολη. * Το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» συμβάλλει στην εξοικονόμηση χρόνου. Crosstabulation

Count

		Το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» συμβάλλει στην εξοικονόμηση χρόνου.					
		1	2	3	4	5	Total
Η πλοήγηση στο πληροφοριακό σύστημα είναι εύκολη.	2	0	1	1	0	0	2
	3	1	1	4	12	4	22
	4	0	1	10	64	24	99
	5	1	0	3	8	27	39
Total		2	3	18	84	55	162

Πίνακας 48

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	65,889[a]	12	<0,001
Likelihood Ratio	46,001	12	<0,001
N of Valid Cases	162		

a. 13 cells (65,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0,02.

Πίνακας 49

Οι δύο αυτές διαστάσεις παρουσιάζουν ισχυρή στατιστική ισχύ, αφού ο δείκτης χ^2 έχει τιμή 0,001(<0,05).

Ως προς το πρώτο ερευνητικό ερώτημα, το πληροφοριακό σύστημα συμβάλλει στην απλούστευση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών για την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Από τον έλεγχο των συσχετίσεων και τους πίνακες (Πίνακας 48 – Πίνακας 49) συνεπάγεται ότι υπάρχει συσχέτιση. Η ευκολία στην πλοήγηση συμβάλλει στην εξοικονόμηση χρόνου και είναι όφελος για την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη – παροχή τηλεργασίας (ιδιαίτερα την περίοδο της πανδημίας COVID-19)

Το πληροφοριακό σύστημα βελτιώνει την ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη. * Το πληροφοριακό σύστημα συμβάλλει στην παροχή τηλεργασίας (ιδιαίτερα την περίοδο της πανδημίας COVID-19). Crosstabulation

Count

		Το πληροφοριακό σύστημα συμβάλλει στην παροχή τηλεργασίας (ιδιαίτερα την περίοδο της πανδημίας COVID-19).					Total
		1	2	3	4	5	
Το πληροφοριακό σύστημα βελτιώνει την ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη.	1	1	0	0	0	0	1
	2	0	0	1	0	0	1
	3	2	1	3	4	0	10
	4	8	7	26	41	10	92
	5	0	3	11	9	35	58
Total		11	11	41	54	45	162

Πίνακας 50

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	69,001[a]	16	<0,001
Likelihood Ratio	64,603	16	<0,001
N of Valid Cases	162		

a. 17 cells (68,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0,07.

Πίνακας 51

Οι δύο αυτές διαστάσεις παρουσιάζουν ισχυρή στατιστική ισχύ, αφού ο δείκτης χ^2 έχει τιμή 0,001(<0,05).

Ως προς το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα, το πληροφοριακό σύστημα αποτελεί τη βάση για την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας στη Δημόσια Διοίκηση και καινοτόμο εργαλείο για την πάταξη της γραφειοκρατίας.

Από τον έλεγχο των συσχετίσεων και τους πίνακες (Πίνακας 50 – Πίνακας 51) συνεπάγεται ότι υπάρχει συσχέτιση. Η βελτίωση της ποιότητας αποτελεί τη βάση για πιο ολοκληρωμένες υπηρεσίες και ταυτόχρονα η τηλεργασία λειτουργεί ως εργαλείο για την πάταξη της γραφειοκρατίας.

Το πληροφοριακό σύστημα ως κομβικό σημείο διαλειτουργικότητας & επικοινωνίας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης – καθοριστικό βήμα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό

Το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» αποτελεί κομβικό σημείο διαλειτουργικότητας & επικοινωνίας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. * Το πληροφοριακό σύστημα αποτελεί καθοριστικό βήμα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Crosstabulation

Count

		Το πληροφοριακό σύστημα αποτελεί καθοριστικό βήμα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό.					
		1	2	3	4	5	Total
Το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» αποτελεί κομβικό σημείο διαλειτουργικότητας & επικοινωνίας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.	1	1	0	0	0	0	1
	2	0	1	2	1	0	4
	3	0	0	11	9	0	20
	4	0	1	6	77	8	92
	5	0	0	0	7	38	45
Total		1	2	19	94	46	162

Πίνακας 52

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	320,389[a]	16	<0,001
Likelihood Ratio	144,311	16	<0,001
N of Valid Cases	162		

a. 17 cells (68,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0,01.

Πίνακας 53

Οι δύο αυτές διαστάσεις παρουσιάζουν ισχυρή στατιστική ισχύ, αφού ο δείκτης χ^2 έχει τιμή 0,001(<0,05).

Ως προς το τρίτο ερευνητικό ερώτημα, το πληροφοριακό σύστημα αυξάνει την αποδοτικότητα των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης και άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, με την αξιοποίηση των ΤΠΕ, στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού της.

Από τον έλεγχο των συσχετίσεων και τους πίνακες (Πίνακας 52 – Πίνακας 53) συνεπάγεται ότι υπάρχει συσχέτιση. Αυξάνει την αποδοτικότητα μέσα από τη διαλειτουργικότητα, την επικοινωνία και είναι καθοριστικό βήμα για τους ΤΠΕ ο ψηφιακός μετασχηματισμός του.

Ποιότητα πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» – συνολική θετική επίδραση του συστήματος στη λειτουργία του φορέα των συμμετεχόντων και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης

Συνολικά, η ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος "Μητρώο Πολιτών" κρίνεται επαρκής. * Συνολικά, το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» επιδρά θετικά στη λειτουργία της υπηρεσίας σας και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης. Crosstabulation

Count

		Συνολικά, το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» επιδρά θετικά στη λειτουργία της υπηρεσίας σας και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης.					
		1	2	3	4	5	Total
Συνολικά, η ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος "Μητρώο Πολιτών" κρίνεται επαρκής.	1	0	0	2	0	0	2
	2	0	2	2	13	1	18
	3	0	1	7	35	12	55
	4	1	0	4	38	26	69
	5	0	0	0	4	14	18
Total		1	3	15	90	53	162

Πίνακας 54

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	57,118[a]	16	<0,001

a. 15 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0,01.

Πίνακας 55

Οι δύο αυτές διαστάσεις παρουσιάζουν ισχυρή στατιστική ισχύ, αφού ο δείκτης χ^2 έχει τιμή 0,001(<0,05). Υπάρχει στατιστικά σημαντική συνάφεια μεταξύ ποιότητας συστήματος και της συνολικής θετικής επίδρασής του.

Ποιότητα πληροφοριών πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» – συνολική θετική επίδραση του συστήματος στη λειτουργία του φορέα των συμμετεχόντων και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης

Συνολικά, η ποιότητα πληροφοριών του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» κρίνεται επαρκής. * Συνολικά, το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» επιδρά θετικά στη λειτουργία της υπηρεσίας σας και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης. Crosstabulation

Count

		Συνολικά, το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» επιδρά θετικά στη λειτουργία της υπηρεσίας σας και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης.					
		1	2	3	4	5	Total
Συνολικά, η ποιότητα πληροφοριών του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» κρίνεται επαρκής.	2	0	1	2	5	1	9
	3	1	2	7	24	3	37
	4	0	0	6	56	26	88
	5	0	0	0	5	23	28
Total		1	3	15	90	53	162

Πίνακας 56

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	58,823[a]	12	<0,001

a. 12 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0,06.

Πίνακας 57

Οι δύο αυτές διαστάσεις παρουσιάζουν ισχυρή στατιστική ισχύ, αφού ο δείκτης χ^2 έχει τιμή 0,001(<0,05). Η ποιότητα των πληροφοριών που παρέχει το πληροφοριακό σύστημα εμφανίζει συσχέτιση με τη συνολική θετική επίδραση του πληροφοριακού συστήματος.

Ποιότητα υπηρεσιών πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» – συνολική θετική επίδραση του συστήματος στη λειτουργία του φορέα των συμμετεχόντων και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης

Συνολικά, η ποιότητα υπηρεσιών του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» κρίνεται επαρκής. * Συνολικά, το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» επιδρά θετικά στη λειτουργία της υπηρεσίας σας και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης. Crosstabulation

Count

		Συνολικά, το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» επιδρά θετικά στη λειτουργία της υπηρεσίας σας και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης.					
		1	2	3	4	5	Total
Συνολικά, η ποιότητα υπηρεσιών του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» κρίνεται επαρκής.	1	0	0	1	0	1	2
	2	0	2	3	10	3	18
	3	1	1	7	35	7	51
	4	0	0	4	43	27	74
	5	0	0	0	2	15	17
Total		1	3	15	90	53	162

Πίνακας 58

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	52,941[a]	16	<0,001

a. 16 cells (64,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0,01.

Πίνακας 59

Οι δύο αυτές διαστάσεις παρουσιάζουν ισχυρή στατιστική ισχύ, αφού ο δείκτης χ^2 έχει τιμή 0,001(<0,05),άρα υπάρχει σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών.

Ευκολία χρήσης πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» – συνολική θετική επίδραση του συστήματος στη λειτουργία του φορέα των συμμετεχόντων και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης

Συνολικά, διακρίνεται ευκολία στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών». * Συνολικά, το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» επιδρά θετικά στη λειτουργία της υπηρεσίας σας και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης. Crosstabulation

Count

		Συνολικά, το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» επιδρά θετικά στη λειτουργία της υπηρεσίας σας και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης.					
		1	2	3	4	5	Total
Συνολικά, διακρίνεται ευκολία στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών».	1	0	0	0	0	1	1
	2	0	1	0	2	0	3
	3	0	0	8	16	1	25
	4	1	1	7	68	27	104
	5	0	1	0	4	24	29
Total		1	3	15	90	53	162

Πίνακας 60

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	79,846[a]	16	<0,001

a. 18 cells (72,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0,01.

Πίνακας 61

Οι δύο αυτές διαστάσεις παρουσιάζουν ισχυρή στατιστική ισχύ, αφού ο δείκτης χ^2 έχει τιμή 0,001(<0,05). Οι δύο μεταβλητές σχετίζονται.

Ως προς το τέταρτο ερευνητικό ερώτημα, οι διαπιστευμένοι χρήστες εκφράζουν συνολικά θετική άποψη για το «Μητρώο Πολιτών». Ποιότητα του συστήματος, ποιότητα της πληροφορίας, ποιότητα της υπηρεσίας και αντιληπτή ευκολία χρήσης είναι στατιστικά σημαντικές.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Αναλύοντας τα δεδομένα της έρευνας, ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, κατά συντριπτικό ποσοστό, 86,4%, οι χρήστες του «Μητρώου Πολιτών» έχουν πολυετή εργασιακή εμπειρία με 16 και πάνω έτη. Το μεγαλύτερο ποσοστό, επίσης, είναι χρήστες στο υποσύστημα του ληξιαρχείου και στο υποσύστημα του δημοτολογίου, έχοντας μια σφαιρικότερη άποψη της λειτουργίας του. Πρόκειται για έμπειρο δείγμα, όπως αποδεικνύεται από τα ποσοστά που δηλώνουν εμπειρία στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών αλλά και προηγούμενου, σχετικού με το αντικείμενό τους, πληροφοριακού συστήματος. Βήματα, επίσης, φαίνεται να έχουν γίνει στη χρήση ψηφιακής υπογραφής και στη χρήση άλλων πληροφοριακών συστημάτων, όπως της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων.

Η ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος συνολικά κρίνεται επαρκής από τους περισσότερους συμμετέχοντες, ως προς την ταχύτητα απόκρισής του, το περιβάλλον εργασίας του χρήστη. Ουδέτερη στάση κρατούν οι περισσότεροι ως προς τη διασύνδεσή του, ενώ η πλειοψηφία θεωρεί ότι παρουσιάζει δυσλειτουργίες.

Αξιοσημείωτη είναι η θετική άποψη που εκφράζουν για την ποιότητα πληροφοριών που το χαρακτηρίζει και πιο συγκεκριμένα την ακρίβεια, την αξιοπιστία, την πληρότητα των δεδομένων και τον τρόπο παρουσίασής τους.

Επαρκής κρίνεται συνολικά και η ποιότητα των υπηρεσιών του συστήματος, ως προς την ενημέρωση, την παροχή τηλεφωνικών οδηγιών, τις διαθέσιμες οδηγίες και τα εγχειρίδια. Η εκπαίδευση κρίνεται επαρκής από το 1/3 περίπου των χρηστών, με το ίδιο ποσοστό περίπου να κρατά ουδέτερη στάση ως την έγκαιρη αντιμετώπιση τεχνικών προβλημάτων και ένα ποσοστό να αποτυπώνει προτάσεις βελτίωσης.

Εντυπωσιακό είναι το γεγονός ότι οι η συντριπτική πλειοψηφία διακρίνει ευκολία στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος.

Από τον έλεγχο των συσχετίσεων δεν προκύπτει ισχυρή στατιστική συσχέτιση μεταξύ εμπειρίας χρήσης προηγούμενου πληροφοριακού συστήματος και αντιληπτής ευκολίας χρήσης ούτε μεταξύ χρήστη δημοτολογίου/ληξιαρχείου/και των δύο και αντιληπτής ευκολίας χρήσης. Αντίθετα, η ποιότητα του συστήματος, η ποιότητα των πληροφοριών, η ποιότητα των υπηρεσιών και η αντιληπτή ευκολία χρήσης επηρεάζουν τη συνολική θετική αποτίμησή του.

Από τη μελέτη εφαρμογής του και τα αποτελέσματα της έρευνας, το «Μητρώο Πολιτών» αναδεικνύει ότι εκπληρώνει τον βασικό σκοπό του για την ενίσχυση της ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης και τον εκσυγχρονισμό της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Αναγνωρίζεται ως εργαλείο που συμβάλλει στην εξοικονόμηση χρόνου, που βελτιώνει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη, το επίπεδο εξυπηρέτησής του και τον χρόνο διεκπεραίωσης των υποθέσεών του, με την αυτοματοποίηση των διαδικασιών. Παράλληλα, μειώνει τη γραφειοκρατία και συμβάλλει στην απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης. Η διασύνδεσή του με το gov.gr συμβάλλει στη μείωση της αυτοπρόσωπης παρουσίας. Είναι ένα σύστημα που θεωρείται ότι οδηγεί σε no-stop shop υπηρεσίες. Αναγνωρίζεται, επίσης, κομβικό σημείο διαλειτουργικότητας και επικοινωνίας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, βάση για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας στη Δημόσια Διοίκηση, καθοριστικό βήμα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Άξιο αναφοράς είναι, επίσης, ότι συμβάλλει στην αύξηση της αποδοτικότητας και γενικότερα επιδρά θετικά στη Δημόσια Διοίκηση. Ακόμα και κάτω από συνθήκες πανδημίας COVID-19 φαίνεται ότι συνέβαλε στην τηλεργασία των εργαζομένων μέσω ασφαλούς VPN σύνδεσης.

Για τη μέγιστη όμως αξιοποίηση των δυνατοτήτων του και την αντιμετώπιση των αδυναμιών, όπως προέκυψε από την έρευνα, έμφαση πρέπει να δοθεί στη βελτιστοποίηση της εφαρμογής για την απρόσκοπτη λειτουργία του. Κομβικός είναι και ο ρόλος του ανθρώπινου παράγοντα που το υποστηρίζει, η συνεχής εκπαίδευση του οποίου είναι σημαντική, καθώς το «Μητρώο Πολιτών» αποτελεί δυναμικό σύστημα που εξελίσσεται και νέες λειτουργικότητες προστίθενται.

Είναι ο «ακρογωνιαίος λίθος» με στοιχεία πολίτη για τη λειτουργία του συνόλου των φορέων της. Παρέχει την πρωτογενή πληροφορία, η οποία πρέπει να χαρακτηρίζεται από ποιότητα, για την άμεση ταυτοποίησή του στις συναλλαγές.

Ο ρόλος του είναι ιδιαίτερα καθοριστικός σε μια εποχή που η ψηφιακή κουλτούρα πολιτών και υπηρεσιών αλλάζει. Με σταθερά βήματα εκσυγχρονισμού, με σύγχρονες υποδομές και πληροφοριακά συστήματα, με διαλειτουργικότητα μεταξύ των φορέων και ψηφιακές υπηρεσίες γίνεται λόγος τελευταία για «ψηφιακό άλμα». Ένα από τα κύρια χαρακτηριστικά του η μετάβαση από το ‘’one -stop shop’’ (υπηρεσία μίας στάσης), στο ‘’no-stop shop’’ (υπηρεσία χωρίς στάση) (Scholta, et.al, 2019). Κι αν τα ΚΕΠ αποτελούν προσωποποίηση του ‘’one -stop shop’’, η λειτουργία της Ενιαίας Πύλης για τη Δημόσια Διοίκηση αλλά και οι δυνατότητες που προσφέρει το «Μητρώο Πολιτών» μπορεί να οδηγήσουν σε no-stop shop υπηρεσίες για τον πολίτη σε μια ποιοτική Δημόσια Διοίκηση.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Ελληνική Βιβλιογραφία

Αγγελοπούλου, Α. (2017). *Ανασκόπηση των πληροφοριακών συστημάτων στη δημόσια διοίκηση με έμφαση στις υπηρεσίες οικονομικού ενδιαφέροντος: Μελέτη περίπτωσης του εθνικού συστήματος ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)*, (Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου)

Ακριβοπούλου Χ., Ανθόπουλος Α.(2015) *Εισαγωγή στο Διοικητικό Δίκαιο,* Αθήνα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε., Χάλαρης Ι. (2008) *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση. Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*, Αθήνα, Παπαζήση

Βαρβέρης, Α. (2016). *Η υπερεθνική ισχύς της ληξιαρχικής πράξης: ασφαλής ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ φορέων του δημοσίου διαφορετικών κρατών* (Διδακτορική Διατριβή, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΕΚΠΑ). Σχολή Νομικών, Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών. Τμήμα Νομικής. Τομέας Δημοσίου Δικαίου).

Chandler J. A., Σπανού Κ., Λύρα Β., Μερκούρη Α. (2003) *Δημόσια Διοίκηση. Συγκριτική Ανάλυση*, Παπαζήση

Γαλάνη, Σ. (2022*). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ηλεκτρονική διοικητική πράξη και το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα των Τελωνείων ως πρότυπο της σύγχρονης ηλεκτρονικής διοίκησης,* (Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πατρών)

Γραικούση, Χ. (2022). *Αξιολόγηση Πληροφοριακού Συστήματος Μετανάστευσης στην Ελλάδα*, (Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πατρών)

Δουληγέρης, Χ., Μητρόπουλος, Σ. (2015) Τα πληροφοριακά συστήματα και οι νέες προκλήσεις στο Δουληγέρης, Χ., Μητρόπουλος, Σ. (2015*) Πληροφοριακά συστήματα στο διαδίκτυο*, Κάλλιπος, Αθήνα, http://hdl.handle.net/11419/3970

ΕΕΛΛΑΚ (2021) *Ψηφιακός μετασχηματισμός στη Δημόσια Διοίκηση. Ο ρόλος και η αξία των ανοικτών τεχνολογιών* - Μελέτη του Οργανισμού Ανοιχτών Τεχνολογιών ΕΕΛΛΑΚ για το Ινστιτούτο Νίκος Πουλαντζάς, διαθέσιμο στο https://poulantzas.gr/yliko/meleti-psifiakos-metaschimatismos-tis-dimosias-dioikisis-o-rolos-kai-i-axia-ton-anoichton-technologion/ (πρόσβαση 11/4/2022)

Καπόπουλος Δ. (2021) *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Κοινωνικός και Οικονομικός Μετασχηματισμός*, Δίαυλος

ΚτΠ Α.Ε (2011) «Διακήρυξη Ανοικτού Διεθνούς Διαγωνισμού για το Υποέργο 1 – Πληροφοριακό Σύστημα Μητρώου Πολιτών»

Κόντης, Θ. (2001) *Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση*, Αθήνα, Σύγχρονη Εκδοτική

Κουμπούρος, Ι. (2015). Διαλειτουργικότητα, Πρότυπα, Κωδικοποίηση και Συστήματα Ταξινόμησης Ηλεκτρονικής Υγείας στο Κουμπούρος, Ι. (2015) Οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και επικοινωνιών στην υγεία, Κάλλιπος, Αθήνα http://hdl.handle.net/11419/289

Λαγουμιντζής, Γ., Βλαχόπουλος, Γ., & Κουτσογιάννης, Κ. (2015) Μέθοδοι συλλογής δεδομένων στο Λαγουμιντζής, Γ., Βλαχόπουλος, Γ., & Κουτσογιάννης, Κ. (2015). *Μεθοδολογία της έρευνας στις επιστήμες υγείας,* Κάλλιπος http://hdl.handle.net/11419/5360

Μακρυδημήτρης Α., Πραβίτα Μ. (2012*) Διοικητική Επιστήμη Ι: Δημόσια Διοίκηση. Στοιχεία Διοικητικής Οργάνωσης* (Ε' έκδοση), Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Σάκκουλα

Ντάνος Αν. (2014) *Δημόσια Διοίκηση. Για μια σύγχρονη και λειτουργική Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, υπό το φως των εξελίξεων του 21ου αιώνα*, Αθήνα, Σύγχρονη Εκδοτική

Παπανικολάου, Θ. (2020). *Το πληροφοριακό σύστημα του ΓΕΜΗ–Νομικές Πτυχές*, (Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας)

Πετράκου, Ε. (2017). *Περιγραφή και αξιολόγηση των Υπηρεσιών Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) για την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών στη δημόσια διοίκηση: η περίπτωση του ΟΠΣ του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ)*,(Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πατρών)

Πομπόρτσης Α.,(2006*) Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-government). Ο μετασχηματισμός των Λειτουργιών και Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης στην Ψηφιακή Εποχή*, Τζιόλα

Ραμματά Μ. (2011) *Σύγχρονη Ελληνική Δημόσια Διοίκηση. Ανάμεσα στη γραφειοκρατία και το μάνατζμεντ*, Αθήνα, Κριτική

Ρήγου, Μ., & Πισκοπάνη Ά.(2017) *Διαδίκτυο και ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα* Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών, διαθέσιμο στο https://www.ekke.gr/publication_files/diadiktio-kai-ilektroniki-diakivernisi-stin-ellada (πρόσβαση 8/3/2022)

Ρωσσίδης Γ., «Ο Δημόσιος τομέας» στο Σωτηρόπουλος Δ.Α., Νταλάκου Β.(επιμ.) (2021) *Το Σύγχρονο Διοικητικό Σύστημα στην Ελλάδα*, Αθήνα, ΕΑΠ, σελ. 125-150

Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν.(2018) *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Επιτυχίες, προβλήματα και ο δρόμος προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό,* Διανεοσις διαθέσιμο στο https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf (πρόσβαση 8/3/2022)

Σπινέλλης Δ., Μιχαλόπουλος Μ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν.(2021) *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετά κορωνοϊό εποχή*, Διανεοσις, διαθέσιμο στο https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/09/e-gov_policy-paper.pdf (πρόσβαση 8/3/2022)

Σωτηρόπουλος Δ.Α., Νταλάκου Β. επιμ. (2021) *Το Σύγχρονο Διοικητικό Σύστημα στην Ελλάδα,* Αθήνα, ΕΑΠ

Τζέμος Β. (2013) *Οργανωτικό Διοικητικό Δίκαιο. Διαγράμματα*, Αθήνα, Νομική Βιβλιοθήκη

Τζέμος Β. (2021) *Εφαρμοσμένο διοικητικό δίκαιο και αρχές δικαίου και μάνατζμεντ*, διαθέσιμο στο http://www.publiclawjournal.com/docs/2021/1_2/2021_6_1_2_tzemos.pdf (πρόσβαση 11/3/2021)

Τράγκας Χρ. (2019) *Ιθαγένεια και Ανθρώπινα Δικαιώματα*, Αθήνα, Νομική Βιβλιοθήκη

Τσέκος, Θ. (2014) *Δημόσια Διοίκηση. Θεωρία και Πρακτική*

Τσοτουλίδου, Α. (2020). *Εισαγωγή και αξιολόγηση πληροφοριακού συστήματος στον χώρο της ελληνικής δικαιοσύνης: η περίπτωση "ΣΟΛΩΝ", (*Διπλωματική εργασία*,* Πανεπιστήμιο Μακεδονίας & Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης)

Χαλικιάς, Μ, Λάλου, Π., & Μανωλέσου, Α. (2015) *Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTIC, Κάλλιπος, Αθήνα*. http://hdl.handle.net/11419/5075

Χρας, Λ. (2021). *Ο βαθμός ικανοποίησης των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ από τη χρήση του υφιστάμενου ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος (ΟΠΣ). Μελέτη περίπτωσης: τα τμήματα συντάξεων του e-ΕΦΚΑ στο Ν. Αττικής, (*Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής)

ΥΠ.ΕΣ, Έγγραφο Α.Π Φ131360/4335/24-2-2012 «Μεταβιβαζόμενες αρμοδιότητες στους Δήμους-Αλλαγή επωνύμου»

ΥΠ.ΕΣ, Έγγραφο οικ.15106/4-5-2015 «Έναρξη λειτουργίας των έργων ψηφιοποίησης ληξιαρχικών πράξεων στα πλαίσια του έργου «Εθνικό Ληξιαρχείο – Μητρώο Πολιτών»

Υπουργείο Εσωτερικών & Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Έγγραφο 7650/9-3-2016 «Επανεκκίνηση της δοκιμαστικής λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος Διασύνδεσης Δημοτολογίων – Ληξιαρχείων» διαθέσιμο στο https://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/eggr7650-09032016.pdf (πρόσβαση 23/12/2021)

Υπουργείο Εσωτερικών & Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Έγγραφο 15611/10-5-2016 «Έναρξη παραγωγικής λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος Διασύνδεσης Δημοτολογίων – Ληξιαρχείων» διαθέσιμο στο https://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/eggr15611-10052016.pdf (πρόσβαση 23/12/2021)

ΥΠ.ΕΣ ΤΑΔΚ 1163/4.11.2016 «Έναρξη λειτουργίας Μητρώου Πολιτών» διαθέσιμο στο https://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/tadk1163-04112016.pdf (πρόσβαση 26/12/2021)

ΥΠ.ΕΣ, Έγγραφο 543/9-1-2017 «Έναρξη πιλοτικής λειτουργίας Μητρώου Πολιτών»

ΥΠ.ΕΣ, Έγγραφο 10724/4-4-2017 «Καθορισμός Διαχειριστών Πληροφοριακού Συστήματος Μητρώου Πολιτών (ΠΣ ΜΗΠΟΛ)»

ΥΠ.ΕΣ, Έγγραφο 24806/21-7-2017 «Συμπλήρωση βασικών ελλείψεων και διεκπεραίωση εκκρεμοτήτων στο Εθνικό Δημοτολόγιο ενόψει της παραγωγικής λειτουργίας του Μητρώου Πολιτών»

ΥΠ.ΕΣ, Έγγραφο 30148/8-9-2017 «Ενημέρωση για δοκιμαστική λειτουργία ΠΣ Μητρώου Πολιτών»

ΥΠ.ΕΣ «Εγχειρίδιο λειτουργίας Δημοτολογίου», 2014 διαθέσιμο στο https://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/EgxeirLeit15042014.pdf

ΥΠ.ΕΣ-Δ.Μ.Η.Ε.Σ Εγχειρίδιο χρήσης Διαδικτυακής Εφαρμογής Πληροφοριακού Συστήματος «Διασύνδεση Δημοτολογίων – Ληξιαρχείων» ΔΙ.ΔΗΛ, Μάρτιος 2016

ΥΠ.ΕΣ – Δ.Η.Δ Διαφορές ΠΣ Μη.ΠΟ.Λ – ΠΣΛΗΠ (Έκδοση 2.0)

ΥΠ.ΕΣ, Εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών για κάθε υποσύστημα – Εγχειρίδιο Υποστήριξης Χρηστών – Υποσύστημα Διαχείρισης Μητρώου Πολιτών διαθέσιμο στο https://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/mp-manual-mhtrwo-politwn.doc (πρόσβαση 5/1/2022)

ΥΠ.ΕΣ, Εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών για κάθε Υποσύστημα – Υποσύστημα Δημοτολογίου, ΥΠΕΣ διαθέσιμο στο https://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/mp-manual-dimotologio.doc (πρόσβαση 22/1/2022)

ΥΠ.ΕΣ, Εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών- Υποσύστημα Μητρώου Αρρένων

ΥΠ.ΕΣ, Εγχειρίδιο Υποστήριξης Χρηστών – Υποσύστημα Δίμηνης Εκλογικής Αναθεώρησης μέσω άντλησης αρχείου Access Δήμου, ΥΠΕΣ διαθέσιμο στο https://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/Manual-Eklogiki-Anatheorisi.pdf (πρόσβαση 19/1/2022)

ΥΠ.ΕΣ, Εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών για κάθε υποσύστημα – Υποσύστημα Διαχείρισης Ληξιαρχικών πράξεων και ροής εργασιών διαθέσιμο στο https://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/mp-manual-lixiarxeio.doc (πρόσβαση 24/1/2022)

ΥΠ.ΕΣ Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα «Μητρώο Πολιτών» - Εκπαιδευτικά σενάρια – Γέννηση τέκνου εντός γάμου, διαθέσιμο στο https://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/GennisiTeknouEntosGamou-180717.pdf (πρόσβαση 24/1/2022)

ΥΠ.ΕΣ, Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα «Μητρώο Πολιτών» - Εκπαιδευτικά σενάρια – Διαχείριση εκκρεμότητας γάμου, διαθέσιμο στο https://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/9-gamos-idios-dhmos.pdf (πρόσβαση 24/1/2022)

ΥΠ.ΕΣ Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα «Μητρώο Πολιτών» - Εκπαιδευτικά σενάρια – Σύμφωνο Συμβίωσης, διαθέσιμο στο https://www.ypes.gr/olokliromeno-pliroforiako-systima-mitroo-politon/ (πρόσβαση 25/1/2022)

ΥΠ.ΕΣ Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα «Μητρώο Πολιτών» - Εκπαιδευτικά σενάρια – Μεταδημότευση (Απλή) διαθέσιμο στο https://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/MetadimotApli-10072017.pdf (πρόσβαση 25/1/2022)

ΥΠ.ΕΣ (2017) Αιτιολογική έκθεση στο σχέδιο νόμου του Υπουργείου Εσωτερικών «Ρυθμίσεις για τον εκσυγχρονισμό του θεσμικού πλαισίου οργάνωσης και λειτουργίας των Δημοτικών Επιχειρήσεων Ύδρευσης Αποχέτευσης (Δ.Ε.Υ.Α.) – Ρυθμίσεις σχετικές με την οργάνωση, τη λειτουργία, τα οικονομικά και το προσωπικό των Ο.Τ.Α. – Ευρωπαϊκοί Όμιλοι Εδαφικής Συνεργασίας – Μητρώο Πολιτών και άλλες διατάξεις», διαθέσιμο στο https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/r-deya-eis-sunolo.pdf (πρόσβαση 23/1/2022)

ΥΠ.ΕΣ «Αιτιολογική έκθεση στο σχέδιο νόμου ¨Στρατηγική Αναπτυξιακή προοπτική των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης και ρύθμιση ζητημάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών και άλλες διατάξεις», διαθέσιμο στο https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/ota-eisigitiki-olo.pdf (πρόσβαση 30/1/2022)

ΥΠ.ΕΣ «Έκθεση αξιολόγησης συνεπειών ρυθμίσεων στο σχέδιο νόμου του Υπουργείου Εσωτερικών με τίτλο «Ρυθμίσεις για τον εκσυγχρονισμό του θεσμικού πλαισίου οργάνωσης και λειτουργίας των Δημοτικών Επιχειρήσεων Ύδρευσης Αποχέτευσης (ΔΕΥΑ) – Ρυθμίσεις σχετικές με την οργάνωση, τη λειτουργία, τα οικονομικά και το προσωπικό των ΟΤΑ – Ευρωπαϊκοί όμιλοι εδαφικής συνεργασίας και άλλες διατάξεις» από την αιτιολογική έκθεση διαθέσιμη στο https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/r-deya-eis-sunolo.pdf (πρόσβαση 23/1/2022)

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*, διαθέσιμη στο https://digitalstrategy.gov.gr/ (πρόσβαση 15/12/2021)

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Συνοπτικός Οδηγός. Ψηφιακή δήλωση γέννησης* διαθέσιμο στο https://www.pagni.gr/mycode/pdf/Brief%20Guide-Digital%20Birth%20Registration%20GR.pdf (πρόσβαση 6/4/2022)

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ΓΓΠΣΔΔ, Απόφαση 30055 ΕΞ /27-10-2020 «Έγκριση αξιοποίησης στοιχείων του Μητρώου Πολιτών από το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους»

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ΓΓΠΣΔΔ, Απόφαση 15131 ΕΞ 2022 «Έγκριση διάθεσης των διαδικτυακών υπηρεσιών ''Λήψη Ληξιαρχικών Πράξεων'', ''Πιστοποιητικά Δημοτολογικής Αστικής Κατάστασης'' και ''Άντληση πληροφοριών για παραμέτρους Μητρώου Πολιτών'' στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης»

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

Aguilar Rivera, A. M., & Vassil, K. (2015). *Estonia: a successfully integrated population-registration and identity management system*. World Bank.

Barbero, M., Potes, M. L., Vancauwenberghe, G., Vandenbroucke, D., & de Lima, V. N. (2019). The role of Spatial data infrastructures in the digital government transformation of public administrations. *Publications Office of the European Union: Luxembourg*.

Bharosa, N., Lips, S., & Draheim, D. (2020, August). Making e-government work: learning from the Netherlands and Estonia. In *International Conference on Electronic Participation* (pp. 41-53). Springer, Cham.

Bitzidis, N., Dimitriadis, S., Karavasilis, G., Kehris, E., & Vrana, V. (2020). Internal customer satisfaction from an e-procurement information system: The case of Greek Electronic Public Procurement System (ESIDIS). In *Strategic Innovative Marketing and Tourism* (pp. 61-69). Springer, Cham.

Buyle, R., Vanlishout, Z., Coetzee, S., De Paepe, D., Van Compernolle, M., Thijs, G., Van Nuffelen, B., De Vocht, L., Mechant, P., De Vidts, B., & Mannens, E. (2019). Raising interoperability among base registries: The evolution of the linked base registry for addresses in Flanders. *Journal of Web Semantics*, *55*, 86-101.

Charalabidis, Y., & Askounis, D. (2008, January). Interoperability registries in eGovernment: Developing a semantically rich repository for electronic services and documents of the new public administration. In *Proceedings of the 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 2008)* (pp. 195-195). IEEE.

Charalabidis, Y., Lampathaki, F., & Askounis, D. (2011). Achieving Interoperability Through Base Registries for Governmental Services and Document Management. In *Practical Studies in E-Government* (pp. 187-203). Springer, New York, NY.

Claver, E., Llopis, J., Gascó, J. L., Molina, H., & Conca, F. J. (1999). Public administration: from bureaucratic culture to citizen-oriented culture. *International journal of public sector management*.

Ebbesen, A. V. (2014, August). The creation of the central person registry in Denmark. In *IFIP Conference on History of Nordic Computing* (pp. 49-57). Springer, Cham.

European Commission (2010), διαθέσιμο στο https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52010DC0744&from=EN (πρόσβαση 25/4/2022)

European Commission (2010), The European e Government Action Plan 2011-2015 Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government, COM/2010/ 743 final, διαθέσιμο στο https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF (πρόσβαση 5/3/2022)

European Commission, 2016*, EU eGovernment Action Plan 2016-2020, Accelerating the digital transformation of government*, COM/2016/179 Final, διαθέσιμο στο https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0179 (πρόσβαση 27/2/2022)

European Commission (2021), *Digital Public Administration factsheet 2021 Belgium,* διαθέσιμο στο https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2021_Belgium_vFINAL.pdf (πρόσβαση 13/3/2022)

European Commission (2021), *Digital Public Administration factsheet 2021 Denmark*, διαθέσιμο στο https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2021_Denmark_vFINAL.pdf) (πρόσβαση 10/1/2022)

European Commission (2021), *Digital Public Administration factsheet 2021 Estonia*, διαθέσιμο στο https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2021_Estonia_vFinal.pdf (πρόσβαση 10/3/2022)

European Commission (2021), *Digital Public Administration factsheet 2021 Greece* , διαθέσιμο στο https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2021_Greece_vFinal.pdf (πρόσβαση 10/3/2022)

European Commission (2021), *Digital Public Administration factsheet 2021 The Netherlands,* διαθέσιμο στο https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2021_Netherlands_vFinal.pdf (πρόσβαση 8/3/2022)

European Commission (2021), *Digital Public Administration Infographic 2021 Estonia,* διαθέσιμο στο https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/NIFO_DPA_Infographic_Estonia_vFinal.pdf (πρόσβαση 8/3/2022)

European Commission (2021) *Digital Economy and Society Index (DESI) 2021. Digital Public Services*

European Union (2017) Tallin Declaration on eGovernment at the ministerial meeting during Estonian during Estonian Presidency. October, 10, διαθέσιμο στο https://ec.europa.eu/digital-single-market/sites/digital-agenda/files/ministerial-declaration-on-egovernment-malmo.pdf (πρόσβαση 27/2/2022)

Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., & Tsipouridou, M. (2010). Measuring the success of the Greek taxation information system. *International Journal of Information Management*, *30*(1), 47-56.

Gallo, C., Giove, M., Millard, J., & Thaarup, R. (2014). Study on eGovernment and the Reduction of Administrative Burden. *Brussels: European Commission*

Gouscos, D., Kalikakis, M., Legal, M., & Papadopoulou, S. (2007). A general model of performance and quality for one-stop e-government service offerings. *Government Information Quarterly*, *24*(4), 860-885.

Gruening, G. (2001). Origin and theoretical basis of New Public Management. *International Public Management Journal*, *4*(1), 1-25.

Horst, N. L., Bjerre, S., Lind, M., & Hvingel, L. (2014). The Basic Data Programme–A Danish Infrastructure Model for Public Data. *Geoforum Perspektiv*, *13*(24).

Jiménez, C. E., Solanas, A., & Falcone, F. (2014). E-government interoperability: Linking open and smart government. *Computer*, *47*(10), 22-24.

Krimmer, R., Kalvet, T., Toots, M., Cepilovs, A., & Tambouris, E. (2017, June). Exploring and demonstrating the once-only principle: a European perspective. In *Proceedings of the 18th Annual International Conference on Digital Government Research* (pp. 546-551), https://doi.org/10.1145/3085228.3085235

Kubicek, H., Cimander, R., & Scholl, H. J. (2011). *Organizational interoperability in e-government: lessons from 77 European good-practice cases* (pp. I-XIV). Heidelberg: Springer.

Lampathaki, F., Kroustalias, N., Koussouris, S., Charalabidis, Y., & Psarras, J. (2010, January). Implementing interoperability infrastructures: Issues and challenges from the citizens' base registry in Greece. In *2010 43rd Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 1-10). IEEE.

Laskaridis, G., Markellos, K., Markellou, P., Panayiotaki, A., Sakkopoulos, E., & Tsakalidis, A. (2007). E-government and Interoperability Issues. *International Journal of Computer Science and Network Security*, *7*(9), 28-38.

Mahapatra, P., Shibuya, K., Lopez, A. D., Coullare, F., Notzon, F. C., Rao, C., & Szreter, S. (2007). Civil registration systems and vital statistics: successes and missed opportunities. *The Lancet*, *370*(9599), 1653-1663.

Mainz, J., Hess, M. H., & Johnsen, S. P. (2019). The Danish unique personal identifier and the Danish Civil Registration System as a tool for research and quality improvement. *International Journal for Quality in Health Care*, *31*(9), 717-720, https://doi.org/10.1093/intqhc/mzz008

Mamrot, S., & Rzyszczak, K. (2021). Implementation of the 'Once-Only'Principle in Europe–National Approach. In *The Once-Only Principle* (pp. 9-37). Springer, Cham.

Margariti, V., & Stamati, T. (2018). Organizational interoperability in e-government: α case study from the Greek public sector. *EGOV-CeDEM-ePart 2018*, 29.

Margetts, H., & Naumann, A. (2017). Government as a platform: What can Estonia show the world. *Research paper, University of Oxford*.

Mills, S., Lee, J. K., & Rassekh, B. M. (2019). An introduction to the civil registration and vital statistics systems with applications in low-and middle-income countries. *Journal of Health, Population and Nutrition*, *38*(1), 1-4.

Mills, S., Lee, J. K., & Rassekh, B. M. (2019). Benefits of linking civil registration and vital statistics with identity management systems for measuring and achieving sustainable development goal 3 indicators. *Journal of Health, Population and Nutrition*, *38*(1), 1-5.

Novakouski, M., & Lewis, G. A. (2012). *Interoperability in the e-Government Context*. Carnegie-Mellon Univ Pittsburgh PA Software Engineering Inst.

Othman, M. H. B., & Razali, R. (2013, November). Key contributing factors towards successful Electronic Government systems interoperability. In *2013 International Conference on Research and Innovation in Information Systems (ICRIIS)* (pp. 302-307). IEEE.

Pedersen, C. B., Gøtzsche, H., Møller, J. Ø., & Mortensen, P. B. (2006). The Danish civil registration system. A cohort of eight million persons. *Dan Med Bull*, *53*(4), 441-449.

Pedersen, C. B. (2011). The Danish civil registration system. *Scandinavian journal of public health*, *39*(7_suppl), 22-25.

Peeters, R., & Widlak, A. (2018). The digital cage: Administrative exclusion through information architecture–The case of the Dutch civil registry's master data management system. *Government Information Quarterly*, *35*(2), 175-183.

Peters, B. G. (2016). Civil registration and vital statistics as a tool to improve public management. *Washington, DC: Inter-American Development Bank*.

Ray, D., Gulla, U., Dash, S. S., & Gupta, M. P. (2011). A critical survey of selected government interoperability frameworks. *Transforming Government: People, Process and Policy*

Robles, G., Gamalielsson, J., & Lundell, B. (2019, September). Setting up government 3.0 solutions based on open source software: the case of X-road. In *International Conference on Electronic Government* (pp. 69-81). Springer, Cham

Schmidt, M., Pedersen, L., & Sørensen, H. T. (2014). The Danish Civil Registration System as a tool in epidemiology. *European journal of epidemiology*, *29*(8), 541-549, https://doi.org/10.1007/s10654-014-9930-3

Scholl, H. J., & Klischewski, R. (2007). E-government integration and interoperability: Framing the research agenda. *International Journal of Public Administration*, *30*(8-9), 889-920, https://doi.org/10.1080/01900690701402668

Scholl, H. (2010). Electronic government. *Advances of Management Information Systems*, *17*(11).

Scholta, H., Mertens, W., Kowalkiewicz, M., & Becker, J. (2019). From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model. *Government Information Quarterly*, *36*(1), 11-26.

Scholta, H., Halsbenning, S., & Becker, J. (2022, January). A public value based method to select services for a no-stop shop implementation. In *Proceedings of the 55th Hawaii International Conference on System Sciences*.

Sheth, A. P. (1999). Changing focus on interoperability in information systems: from system, syntax, structure to semantics. In *Interoperating geographic information systems* (pp. 5-29). Springer, Boston, MA.

Skordoulis, M., Alasonas, P., & Pekka-Economou, V. (2017). E-government services quality and citizens' satisfaction: a multi-criteria satisfaction analysis of TAXISnet information system in Greece. *International Journal of Productivity and Quality Management*, *22*(1), 82-100.

Sourouni, A. M., Lampathaki, F., Mouzakitis, S., Charalabidis, Y., & Askounis, D. (2008, August). Paving the way to eGovernment transformation: Interoperability registry infrastructure development. In *International Conference on Electronic Government* (pp. 340-351). Springer, Berlin, Heidelberg.

Sulehat, N. A., & Taib, C. A. (2016). e-Government Information Systems Interoperability in developing countries: The case of Jordan. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, *2*(1), 39-49.

Terpsiadou, M. H., & Economides, A. A. (2009). The use of information systems in the Greek public financial services: the case of TAXIS. *Government Information Quarterly*, *26*(3), 468-476.

Vallner, U., & Reinsalu, K (2018*). State of play report of best practices. Deliverable D1.2, SCOOP4C Consortium,* διαθέσιμο στο https://scoop4c.eu/sites/default/files/2018-01/SCOOP4C_D1.2_0.pdf (πρόσβαση 8/3/2022)

Wimmer, M. A. (2002). A European perspective towards online one-stop government: the e GOV project. *Electronic commerce research and applications*, *1*(1), 92-103, https://doi.org/10.1016/S1567-4223(02)00008-X

Wimmer, M. A., & Marinov, B. (2017). SCOOP4C: Reducing administrative burden for citizens through once-only-vision & challenges. *Jusletter IT*, *2020*, 2-5.

Wimmer, M. A., Neuroni, A. C., & Frecè, J. T. (2020, August). Approaches to good data governance in support of public sector transformation through once-only. In *International Conference on Electronic Government* (pp. 210-222). Springer, Cham.

Wimmer, M. A. (2021). Once-Only Principle Good Practices in Europe. In *The Once-Only Principle* (pp. 61-82). Springer, Cham.

Νομοθεσία

Εγκύκλιος ΥΠΕΣΔΔΑ 7/2006 με Α.Π. Φ.104770/6121/29-3-2006 «Εθνικό Δημοτολόγιο»

Εγκύκλιος ΥΠΕΣΔΔΑ 26/2006 με Α.Π. Φ./105300/6894/21-7-2006 «Εθνικό Δημοτολόγιο»

Εγκύκλιος ΥΠΕΣΔΔΑ 13/2007 με Α.Π. Φ. 105300/5185/7-2-2007 «Εθνικό Δημοτολόγιο»

Εγκύκλιος ΥΠΕΣΔΔΑ 40/2007 με Α.Π.Φ.105300/39282/8-6-2007 «Εθνικό Δημοτολόγιο»

Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ 23/2008 με Α.Π.Φ 105300/23945/17.4.2008 «Εγχειρίδιο λειτουργίας δημοτολογίου»

Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ 44/2008 με Α.Π. Φ. 105300/54728/24-9-2008 «Καθιέρωση ενιαίων προτύπων πιστοποιητικών Εθνικού Δημοτολογίου»

Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ 6/2009 με Α.Π.Φ. 118280/9813/3-2-2009 «Βεβαιώσεις εκδιδόμενες από την κεντρική βάση δεδομένων του Εθνικού Δημοτολογίου»

Εγκύκλιος Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 43/2010 με Α.Π. Φ. 127080/56763/14-12-2010 «Κατάρτιση νέου Δημοτολογίου και Μητρώων Αρρένων των νέων Δήμων που συστήνονται με το Ν.3852/2010»

Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ 42/2011 με Α.Π.Φ.131360/2104/5-8-2011 «Συγχωνεύσεις οικογενειακών μερίδων μετά την εφαρμογή του Καλλικράτη»

Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ 9/2013 με αρ. πρωτ. 131360/12503/8-5-2013 «Τροποποιήσεις Ληξιαρχικού Νόμου 344/1976 και άλλες διατάξεις»

Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ 1/2018 με Α.Π. ΤΑΔΚ οικ.28/2018/8-1-2018 «Οδηγίες για έναρξη λειτουργίας του Μητρώου Πολιτών»

Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ 5/2018 με Α.Π.: ΤΑΔΚ 156/6-2-2018 «Οδηγίες για λύση γάμου με συμβολαιογραφική πράξη»

Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ 28/2018 με Α.Π 44133/24-8-2018 «Θέματα λειτουργίας του Μητρώου Πολιτών»

Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ 8/2020 με Αρ.Πρωτ.10559/14-2-2020 «Ρυθμίσεις θεμάτων ληξιαρχικών γεγονότων σύμφωνα με το άρθρο 13 του ν.4659/2020»

Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ 109/2020 με Α.Π. 27162/4-5-2020 «Τροποποιήσεις ληξιαρχικής νομοθεσίας» διαθέσιμο στο https://www.ypes.gr/wp-content/uploads/2020/05/egk109-04052020.pdf (πρόσβαση 30/1/2022)

Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ 251/2020 με αρ.πρωτ.46543/22.7.2020 «Κυρώσεις σε περίπτωση παράλειψης δήλωσης ληξιαρχικών γεγονότων»

Εγκύκλιος Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης με Α.Π. 11528 ΕΞ 2020/11-5-2020 «Έναρξη καθολικής εφαρμογής της Ψηφιοποίησης της διαδικασίας δήλωσης γέννησης»

Εγκύκλιος ΥΠΕΣ 697/2021 με Α.Π.75046/13-10-2021 «Τροποποιήσεις ληξιαρχικής νομοθεσίας, πρόσβαση Ελληνικών Προξενικών Αρχών στο πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών», διαθέσιμο στο https://www.ypes.gr/wp-content/uploads/2021/10/eggr75046-egk697-20211013.pdf (πρόσβαση 2/1/2022)

Εγκύκλιος ΥΠΕΣ 100/2022 με Α.Π.9052/11-02-2022 «Αυτεπάγγελτη αναζήτηση στο Μητρώο Πολιτών», διαθέσιμη στο https://www.ypes.gr/wp-content/uploads/2022/02/eggr9052-egk100-20220211.pdf (πρόσβαση 8/5/2022)

ΚΥΑ 53128/Δ1/2020 (ΦΕΚ 1767/Β/8-5-2020) «Ηλεκτρονικές εγγραφές στα δημόσια νηπιαγωγεία γενικής παιδείας»

ΚΥΑ 80000/91907/2021 (ΦΕΚ 5407/Β/22-11-2021) «Καθορισμός της ηλεκτρονικής διαδικασίας για τη χορήγηση το επιδόματος μητρότητας από τον e-Ε.Φ.Κ.Α»

ΚΥΑ 70057 οικ.2021 (ΦΕΚ 6390/Β/31-12-2021) «Ηλεκτρονική υπηρεσία έκδοσης άυλου συναινετικού διαζυγίου μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr- ΕΨΠ)»

ΚΥΑ 9169/ΕΞ/2022 (ΦΕΚ 1210/Β/16-3-2022) «Ηλεκτρονική δήλωση ονόματος νεογνού και ηλεκτρονική δήλωση βάπτισης"

Ν.344/1976 (ΦΕΚ 143/Α/11-7-1976) «Περί ληξιαρχικών πράξεων»

Ν.2119/93 (ΦΕΚ 23/Α/4-3-1993) «Κύρωση Κώδικα διατάξεων ‘’περί μητρώων αρρένων’’»

Ν.2130/1993 (ΦΕΚ 62/Α/23-4-1993) «Τροποποίηση και συμπλήρωση διατάξεων της Περιφερειακής Διοίκησης, του Κώδικα της Ελληνικής ιθαγένειας, του Δημοτικού και Κοινοτικού Κώδικα, των Διατάξεων για τις προσόδους των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης και άλλες διατάξεις»

Ν.2307/1995 (ΦΕΚ 113/Α/15-6-1995) «Προσαρμογή νομοθεσίας αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών στις διατάξεις για τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και άλλες διατάξεις»

Ν.2623/1998 (ΦΕΚ 139/Α/25-6-1998) «Ανασύνταξη των εκλογικών καταλόγων, οργάνωση και άσκηση του εκλογικού δικαιώματος των ετεροδημοτών, εκσυγχρονισμός της εκλογικής διαδικασίας και άλλες διατάξεις»

Ν.3274/2004 (ΦΕΚ 195/Α/19-10-2004) «Οργάνωση και λειτουργία των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού»

Ν. 3463/2006 (ΦΕΚ 114/Α/30-6-2006) «Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων»

Ν.3719/2008 (ΦΕΚ 241/Α/26-11-2008) «Μεταρρυθμίσεις για την οικογένεια, το παιδί, την κοινωνία και άλλες διατάξεις»

Ν.3852/2010 (ΦΕΚ 87/Α/7-6-2010) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης-Πρόγραμμα Καλλικράτης»

Ν.3996/2011 (ΦΕΚ 170/Α/5-8-2011) «Αναμόρφωση του Σώματος Επιθεωρητών Εργασίας, ρυθμίσεις θεμάτων Κοινωνικής Ασφάλισης και άλλες διατάξεις»

Ν.4182/2013 (185/Α/10-9-2013) «Κώδικας κοινωφελών περιουσιών, σχολαζουσών κληρονομιών και λοιπές διατάξεις»

Ν. 4144/2013 (ΦΕΚ 88/Α/18-4-2013) «Αντιμετώπιση της παραβατικότητας στην Κοινωνική Ασφάλιση και στην αγορά εργασίας και λοιπές διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας»

Ν. 4356/2015 (ΦΕΚ 181/Α/24-12-2015) «Σύμφωνο συμβίωσης, άσκηση δικαιωμάτων, ποινικές και άλλες διατάξεις»

Ν.4483/2017 (ΦΕΚ 107/Α/31-7-2017) «Ρυθμίσεις για τον εκσυγχρονισμό του θεσμικού πλαισίου οργάνωσης και λειτουργίας των Δημοτικών Επιχειρήσεων Ύδρευσης Αποχέτευσης (Δ.Ε.Υ.Α) – Ρυθμίσεις σχετικές με την οργάνωση, τη λειτουργία, τα οικονομικά και το προσωπικό των Ο.Τ.Α – Ευρωπαϊκοί Όμιλοι Εδαφικής Συνεργασίας – Μητρώο Πολιτών και άλλες διατάξεις»

Ν.4555/2018 (ΦΕΚ 133/Α/19-7-2018) «Μεταρρύθμιση του θεσμικού πλαισίου της Τοπικής Αυτοδιοίκησης - Εμβάθυνση της Δημοκρατίας - Ενίσχυση της Συμμετοχής – Βελτίωση της οικονομικής και αναπτυξιακής λειτουργίας των Ο.Τ.Α. [Πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ Ι»] -Ρυθμίσεις για τον εκσυγχρονισμό του πλαισίου οργάνωσης και λειτουργίας των ΦΟΔΣΑ - Ρυθμίσεις για την αποτελεσματικότερη, ταχύτερη και ενιαία άσκηση των αρμοδιοτήτων σχετικά με την απονομή ιθαγένειας και την πολιτογράφηση - Λοιπές διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών και άλλες διατάξεις»

Ν.4623/2019 (ΦΕΚ 134/Α/9-8-2019) «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα»
Ν.4635/2019 (ΦΕΚ 167/Α/30.10.2019) «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις»

Ν.4648/2019 (ΦΕΚ 205/Α/16-12-2019) «Διευκόλυνση άσκησης εκλογικού δικαιώματος εκλογέων που βρίσκονται εκτός Ελληνικής Επικράτειας και τροποποίηση εκλογικής διαδικασίας»

Ν.4659/2020 (ΦΕΚ 21/Α/3-2-2020) «Επίδομα γέννησης και λοιπές διατάξεις»

Ν.4674/2020 (ΦΕΚ 53/Α/11-3-2020) «Στρατηγική αναπτυξιακή προοπτική των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ρύθμιση ζητημάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών και άλλες διατάξεις»

Ν.Δ 2573/1953 (ΦΕΚ 241/Α/4-9-1953) «Περί αλλαγής επωνύμου και πρόσληψης επωνύμου, πατρωνύμου και μητρωνύμου»

Π.Δ 943/1976 (ΦΕΚ 344/Α/21-12-1976) «Περί επιθεωρήσεως των ληξιαρχικών βιβλίων»

Π.Δ 497/1991 (ΦΕΚ 180/Α/28-11-1991) «Κώδικας Διαταγμάτων για τα Δημοτολόγια»

ΥΑ Φ.42301/12167/1995 (ΦΕΚ 608/Β/12-7-1995) «Προϋποθέσεις και τρόπος πρόσληψης και αλλαγής επωνύμου και πρόσληψης πατρωνύμου και μητρωνύμου»

ΥΑ Φ.42301/12168/1995 (ΦΕΚ 608/Β/12-7-1995) «Απαιτούμενα δικαιολογητικά για την ενέργεια εγγραφών, διαγραφών κλπ μεταβολών στα δημοτολόγια»

ΥΑ 7228/2014 (ΦΕΚ 457/Β/25-2-2014) «Πρόσβαση του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην κεντρική βάση δεδομένων του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Εθνικού Δημοτολογίου»

ΥΑ 16710/25-4-2014 (ΦΕΚ 1147/Β/2014) «Πρόσβαση της Ελληνικής Αστυνομίας στην κεντρική βάση δεδομένων του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Εθνικού Δημοτολογίου του Υπουργείου Εσωτερικών»

ΥΑ ΥΠ.ΕΣ Φ.131360/23274/2014 (ΦΕΚ 2659/Β/2014) «Πρόσβαση του ΟΓΑ στην κεντρική βάση δεδομένων του Εθνικού Δημοτολογίου»

ΥΑ ΥΠ.ΕΣ Φ.131360/1746/9-6-2015 (ΦΕΚ 1410/Β/2015) «Πρόσβαση ΙΚΑ-ΕΤΑΜ στην κεντρική βάση δεδομένων του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Εθνικού Δημοτολογίου»

ΥΑ ΤΑΔΚ 130 (ΦΕΚ 535/Β/2-3-2016) «Πρόσβαση του Υπουργείου Εξωτερικών στην κεντρική βάση δεδομένων Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Εθνικού Δημοτολογίου»

ΥΑ 23249/2018 (ΦΕΚ 2034/Β/5-6-2018) «Πρόσβαση του Οργανισμού Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ο.Π.Ε.Κ.Α) στα δεδομένα του Πληροφοριακού Συστήματος ''Μητρώο Πολιτών'' του Υπουργείου Εσωτερικών»

ΥΑ ΥΠ.ΕΣ 31293/Σ.8336/24.4.2019 «Αναγκαίες προσαρμογές του πληροφοριακού συστήματος με την ονομασία «Μητρώο Πολιτών» του άρθρου 115 του ν.4483/2017(Α'107), προκειμένου να καταστεί εφικτή η υποστήριξη της διαδικασίας καταχώρισης ή και διόρθωσης ληξιαρχικών πράξεων σύμφωνα με το άρθρο 249 του ν.4555/2018 (Α'133)

ΥΑ 132054 ΕΞ 2019/21.11.2019 (ΦΕΚ 4397/Β'/29.11.2019) «Διάθεση διαδικτυακών υπηρεσιών από τα δεδομένα του Πληροφοριακού Συστήματος «Μητρώο Πολιτών» του Υπουργείου Εσωτερικών στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης»

ΥΑ 118944 ΕΞ 2019 (ΦΕΚ 3990/Β/1.11.2019) «Λειτουργία Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης»

ΥΑ 122221 ΕΞ 2019 (ΦΕΚ 4058/Β/7-11-2019) «Διάθεση βασικών στοιχείων Μητρώου Πολιτών από τα δεδομένα του Πληροφοριακού Συστήματος «Μητρώο Πολιτών» του Υπουργείου Εσωτερικών στην Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης»

ΥΑ 81468/18-11-2019 (ΦΕΚ 4277/Β/22-11-2019) «Αναγκαίες προσαρμογές του πληροφοριακού συστήματος με την ονομασία «Μητρώο Πολιτών» του άρθρου 115 του Ν. 4483/2017(ΦΕΚ 107/Α'), για προσθήκη πεδίου Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ) στο υποσύστημα δημοτολογίου, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Π.Δ 497/1991 (ΦΕΚ 180/Α'), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 16 του Ν. 4623/2019 (ΦΕΚ 134/Α')

ΥΑ 133160 ΕΞ 25.11.2019 (ΦΕΚ 4632/16.12.2019) «Διασύνδεση της ΑΑΔΕ με το Πληροφοριακό Σύστημα «Μητρώο Πολιτών» του Υπουργείου Εσωτερικών μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ)»

ΥΑ 8011 ΕΞ ΦΕΚ 1408/Β/15-4-2020 «Διάθεση διαδικτυακών υπηρεσιών του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» του Υπουργείου Εσωτερικών στον Ενιαίο Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α) μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ)»

ΥΑ 10245 ΕΞ ΦΕΚ 1658/Β/4-5-2020) «Διάθεση διαδικτυακών υπηρεσιών ''Ληξιαρχικές Πράξεις θανάτου'' και ''Πιστοποιητικά Δημοτολογικής Αστικής Κατάστασης» του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» του Υπουργείου Εσωτερικών, στον Ενιαίο Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α) μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ)»

ΥΑ 11655 ΕΞ ΦΕΚ 1940/Β/21-5-2020 «Διάθεση διαδικτυακής υπηρεσίας «Λήψη Ληξιαρχικών Πράξεων» του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» του Υπουργείου Εσωτερικών στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ (Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ) μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας»

ΥΑ 33501 ΕΞ ΦΕΚ 5289/Β/1-12-2020 «Διάθεση διαδικτυακών υπηρεσιών στο πληροφοριακό σύστημα «Ψ.Υ.ΔΗ.ΠΕ.Ε.Κ. - Υποσύστημα Κοινωφελών Περιουσιών» του Υπουργείου Οικονομικών»

ΥΑ 33495 ΕΞ ΦΕΚ 5336/Β/3-12-2020 «Διάθεση διαδικτυακής υπηρεσίας «Πιστοποιητικά Δημοτολογικής Αστικής Κατάστασης» του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» του Υπουργείου Εσωτερικών, στο Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (Α.Σ.Ε.Π.) μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης»

ΥΑ 5404 ΕΞ 2021 (ΦΕΚ 850/Β/4-3-2021) «Διάθεση των διαδικτυακών υπηρεσιών ''Λήψη Ληξιαρχικών πράξεων'' και ''Πιστοποιητικά Αστικής Δημοτολογικής Κατάστασης'' του Μητρώου Πολιτών του Υπουργείου Εσωτερικών στο πληροφοριακό σύστημα ''ORION''του e-Ε.Φ.Κ.Α»

ΥΑ 20299 ΕΞ 2021 (ΦΕΚ 2663/Β΄/22.6.2021) «Διάθεση διαδικτυακών υπηρεσιών του Μητρώου Πολιτών του Υπουργείου Εσωτερικών στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης»

ΥΑ 217374 ΕΞ 2021 (ΦΕΚ 2856/Β/1-7-2021) «Διάθεση των διαδικτυακών υπηρεσιών ''Λήψη Ληξιαρχικών πράξεων'' και ''Πιστοποιητικά Δημοτολογικής Αστικής Κατάστασης'' στο Μετοχικό Ταμείο Στρατού μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης»

ΥΑ ΥΠ.ΕΣ 48463/29-6-2021 (ΦΕΚ 2887/Β΄/2-7-2021) «Λειτουργία ηλεκτρονικής εφαρμογής για την υποβολή αίτησης εκλογέα για την εγγραφή του στους ειδικούς εκλογικούς καταλόγους ετεροδημοτών»

ΥΑ 120301 ΕΞ 2021 (ΦΕΚ 2894/Β'/5-7-2021) «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού»

ΥΑ 253 ΕΞ 2022 (ΦΕΚ 71/Β/17-1-2022) «Διάθεση της διαδικτυακής υπηρεσίας ''Λήψη Ληξιαρχικών Πράξεων'' μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης»

ΥΑ 12380 ΕΞ 2022 (ΦΕΚ 1544/Β/1-4-2022) «Διάθεση των διαδικτυακών υπηρεσιών «Λήψη Ληξιαρχικών Πράξεων» και «Στοιχεία Δημοτολογικής Αστικής Κατάστασης», στο Υπουργείο Οικονομικών, μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης»

Διαδικτυακές πηγές

https://en.digst.dk/data-and-it-architecture/basic-data/ (πρόσβαση 27/2/2022)

https://scoop4c.eu/cases/belgian-maximum-data-sharing-between-administrations-and-agencies-magda (πρόσβαση 16/3/2022)

https://www.scoop4c.eu/cases/dutch-system-base-registries-basisregistraties (πρόσβαση 8/3/2022)

https://e-estonia.com/solutions/e-governance/government-cloud/ (πρόσβαση 10/3/2022)

https://e-estonia.com/solutions/e-identity/id-card/ (πρόσβαση 10/3/2022)

http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/egif/ (πρόσβαση 4/3/2022)

https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0020.02/DOC_1&format=PDF (πρόσβαση 4/3/2022)

https://www.scoop4c.eu/index.php/project (πρόσβαση 4/3/2022)

https://www.gov.uk/government/news/tell-us-once-bereavement-support-expanded-and-red-tape-cut (πρόσβαση 4/3/2022)

https://www.scoop4c.eu/index.php/showcase/tell-us-once-tuo (πρόσβαση 4/3/2022)

https://scoop4c.eu/cases/estonian-state-portal-eestiee (πρόσβαση 11/3/2022)

,https://www.scoop4c.eu/cases/estonian-data-exchange-layer-information-systems-x-road (πρόσβαση 4/3/2022)

https://e-estonia.com/solutions/interoperability-services/x-road/) (πρόσβαση 4/3/2022)

https://scoop4c.eu/cases/estonian-parental-benefit (πρόσβαση 4/3/2022)

https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/NIFO_DPA_Infographic_Estonia_vFinal.pdf (πρόσβαση 4/3/2022)

https://www.scoop4c.eu/index.php/showcase/birth-registration-and-family-allowance-alf (πρόσβαση 4/3/2022)

https://www.scoop4c.eu/index.php/showcase/finanzonline-fon (πρόσβαση 4/3/2022)

https://joinup.ec.europa.eu/collection/digital-skills-public-sector/solution/interoperable-europe-academy/news/interoperability-key-enabler-e-government (πρόσβαση 25/4/2022)

https://www.ypes.gr/n-344-1976-opos-tropopoiithike-kai-ischyei-lixiarchikes-praxeis-metavoles-prostima-diorthoseis/ (πρόσβαση 4/12/2021)

https://www.ypes.gr/tmima-eidikoy-lixiarcheioy/archiki (πρόσβαση 4/12/2021)

https://www.ktpae.gr/wp-content/uploads/2020/08/%CE%95%CE%9A%CE%98%CE%95%CE%A3%CE%97-

%CE%94%CE%99%CE%91%CE%A7%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%99%CE%A3%CE%97%CE%A3_2019-final.pdf (πρόσβαση 23/12/2021)

https://ec.europa.eu/regional_policy/el/atlas/programmes/2007-2013/greece/operational-programme-digital-convergence (πρόσβαση 22/12/2021)

https://www.ypes.gr/diapisteymenoi-foreis-diadikasia-diapisteysis-forea/ (πρόσβαση 17/9/2021)

https://diavgeia.gov.gr/

www.belgium.be (πρόσβαση 16/3/2022)

www.eesti.ee (πρόσβαση 11/3/2022)

https://www.gov.uk/ (πρόσβαση 11/4/2022)

https://mindigital.gr/archives/1305 (πρόσβαση 11/9/2021)

https://www.ypes.gr/koino-deltio-typou-aylo-synainetiko-diazygio-meso-tou-gov-gr/ (πρόσβαση 6/4/2022)

https://government.gov.gr/se-litourgia-to-mitroo-politon-apo-tis-22-ianouariou-mia-nea-selida-gia-tin-exipiretisi-tou-politi-ke-ton-periorismo-tis-grafiokratias/ (πρόσβαση 10/4/2022)

https://reg.services.gov.gr/ (πρόσβαση 6/4/2022)

https://www.gov.gr/ipiresies/oikogeneia/apoleia/pistopoietiko-egguteron-suggenon (πρόσβαση 6/4/2022)

https://www.secdigital.gov.gr/project/psifiaka-lixiarchika-kai-dimotologika/ (πρόσβαση 6/4/2022)

https://www.secdigital.gov.gr/stats/ (πρόσβαση 6/4/2022)

https://www.secdigital.gov.gr/projects/ilektroniki-diakyvernisi/ (πρόσβαση 11/4/2022)

https://www.gov.gr/ (πρόσβαση 11/4/2022)

https://gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked/webservices/mitroo-politon-pistopoiitika (πρόσβαση 9/4/2022)

https://www.toop.eu/ (πρόσβαση 2/3/2022)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΜΗΤΡΩΟ ΠΟΛΙΤΩΝ

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια της διπλωματικής μου εργασίας στο Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οργανισμών στο ΠΜΣ "Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση" του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου με θέμα "Μελέτη εφαρμογής του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος ΄΄Μητρώο Πολιτών΄΄ στη Δημόσια Διοίκηση".
Το ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε χρήστες του πληροφοριακού συστήματος ΄΄Μητρώο Πολιτών΄΄ στα δημοτολόγια και ληξιαρχεία της χώρας. Είναι ανώνυμο και τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για επιστημονικούς λόγους, για τη στατιστική ανάλυση της έρευνας.
Η συμβολή σας στην επιτυχή διεξαγωγή της έρευνας είναι ιδιαίτερα σημαντική. Ο εκτιμώμενος χρόνος για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι 5-10 λεπτά.
Θερμή παράκληση, αν μπορείτε, να το προωθήσετε και σε άλλους χρήστες του πληροφοριακού συστήματος "Μητρώο Πολιτών".
Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τον χρόνο και τη συμμετοχή σας!

* Required

Ενότητα 1: Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο *

Mark only one oval.

- Άνδρας
- Γυναίκα

2. Ηλικία *

Mark only one oval.

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-67

3. Επίπεδο εκπαίδευσης *

Mark only one oval.

- Δευτεροβάθμια
- ΙΕΚ-Τεχνική Σχολή
- Τριτοβάθμια (ΑΕΙ-ΤΕΙ)
- Μεταπτυχιακές σπουδές
- Διδακτορικές σπουδές

4. Κατηγορία *

Mark only one oval.

- ΔΕ
- ΤΕ
- ΠΕ

5. Θέση στην υπηρεσία *

Mark only one oval.

- Υπάλληλος
- Προϊστάμενος Τμήματος
- Προϊστάμενος Διεύθυνσης

6. Έτη υπηρεσίας *

Mark only one oval.

- 0-5
- 6-15
- 16-25
- 26-35
- Άνω των 35

7. Χρήστης "Μητρώου Πολιτών" σε *

Mark only one oval.

- Δημοτολόγιο
- Ληξιαρχείο
- Και τα δύο

8. Έχετε εμπειρία στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών; *

Mark only one oval.

- Ναι
- Όχι

9. Έχετε εμπειρία στη χρήση προηγούμενου πληροφοριακού συστήματος δημοτολογίου - ληξιαρχείου; *

Mark only one oval.

- Ναι
- Όχι

10. Κάνετε χρήση άλλων πληροφοριακών συστημάτων (για παράδειγμα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων "ΙΡΙΔΑ"); *

Mark only one oval.

- Ναι
- Όχι

11. Κάνετε χρήση ψηφιακής υπογραφής; *

Mark only one oval.

- Ναι
- Όχι

Ενότητα 2: Ποιότητα συστήματος

Οι ερωτήσεις είναι δομημένες με την κλίμακα Likert με κλιμάκωση:
1. Διαφωνώ απόλυτα
2 .Διαφωνώ
3. Ούτε συμφωνώ- ούτε διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ απόλυτα

12. Η ταχύτητα απόκρισης του πληροφοριακού συστήματος στην αναζήτηση των εγγραφών είναι ικανοποιητική. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

13. Το περιβάλλον εργασίας του πληροφοριακού συστήματος για τον χρήστη είναι ικανοποιητικό. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

14. Το πληροφοριακό σύστημα δεν παρουσιάζει δυσλειτουργίες. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

15. Η διασύνδεση του πληροφοριακού συστήματος "Μητρώο Πολιτών" με άλλα πληροφοριακά συστήματα κρίνεται επαρκής. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

16. Συνολικά, η ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος "Μητρώο Πολιτών" κρίνεται επαρκής. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

Ενότητα 3: Ποιότητα πληροφορίας

Οι ερωτήσεις είναι δομημένες με την κλίμακα Likert με κλιμάκωση:
1. Διαφωνώ απόλυτα
2 .Διαφωνώ
3. Ούτε συμφωνώ- ούτε διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ απόλυτα

17. Το πληροφοριακό σύστημα παρέχει ακριβείς και αξιόπιστες πληροφορίες. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

18. Η πληρότητα των δεδομένων του πληροφοριακού συστήματος είναι ικανοποιητική. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

19. Ο τρόπος παρουσίασης των πληροφοριών του πληροφοριακού συστήματος διευκολύνει τον χρήστη. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

20. Οι πληροφορίες που παρέχει το πληροφοριακό σύστημα διευκολύνουν τον χρήστη. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

21. Συνολικά, η ποιότητα πληροφοριών του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» κρίνεται επαρκής. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

Ενότητα 4: Ποιότητα υπηρεσίας

Οι ερωτήσεις είναι δομημένες με την κλίμακα Likert με κλιμάκωση:
1. Διαφωνώ απόλυτα
2 .Διαφωνώ
3. Ούτε συμφωνώ- ούτε διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ απόλυτα

22. Η ενημέρωση και η παροχή τηλεφωνικών οδηγιών για τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος είναι ικανοποιητική. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

23. Η εκπαίδευση στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος κρίνεται επαρκής. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

24. Οι διαθέσιμες οδηγίες, τα εγχειρίδια και το εκπαιδευτικό υλικό για τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος κρίνονται επαρκή. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

25. Τυχόν τεχνικά προβλήματα στη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος αντιμετωπίζονται έγκαιρα. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

26. Συνολικά, η ποιότητα υπηρεσιών του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» κρίνεται επαρκής. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

Ενότητα 5: Αντιληπτή ευκολία χρήσης

Οι ερωτήσεις είναι δομημένες με την κλίμακα Likert με κλιμάκωση:
1. Διαφωνώ απόλυτα
2 .Διαφωνώ
3. Ούτε συμφωνώ- ούτε διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ απόλυτα

27. Η πλοήγηση στο πληροφοριακό σύστημα είναι εύκολη. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

28. Η εκμάθηση του πληροφοριακού συστήματος είναι εύκολη. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

29. Συνολικά, διακρίνεται ευκολία στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών». *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

Ενότητα 6: Αντιληπτή χρησιμότητα

Οι ερωτήσεις είναι δομημένες με την κλίμακα Likert με κλιμάκωση:
1. Διαφωνώ απόλυτα
2 .Διαφωνώ
3. Ούτε συμφωνώ- ούτε διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ απόλυτα

30. Το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» συμβάλλει στην εξοικονόμηση χρόνου. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

31. Το πληροφοριακό σύστημα δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να ολοκληρώσει πιο γρήγορα την εργασία του. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

32. Το πληροφοριακό σύστημα βελτιώνει την ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

33. Το πληροφοριακό σύστημα βελτιώνει το επίπεδο εξυπηρέτησης του πολίτη & τον χρόνο διεκπεραίωσης των υποθέσεών του. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

34. Το πληροφοριακό σύστημα συμβάλλει στην απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών του φορέα σας και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

35. Το πληροφοριακό σύστημα μειώνει τη γραφειοκρατία. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

36. Το πληροφοριακό σύστημα συμβάλλει στην παροχή τηλεργασίας (ιδιαίτερα την περίοδο της πανδημίας COVID-19). *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

37. Το πληροφοριακό σύστημα συμβάλλει στη μείωση της αυτοπρόσωπης παρουσίας των πολιτών με τη χρήση του gov.gr. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

38. Το πληροφοριακό σύστημα οδηγεί σε υπηρεσίες no-stop shop (υπηρεσίες χωρίς στάση) *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

39. Το πληροφοριακό σύστημα συμβάλλει στην αύξηση της αποδοτικότητας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης με την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού της. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

40. Το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» αποτελεί κομβικό σημείο διαλειτουργικότητας & επικοινωνίας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

41. Το πληροφοριακό σύστημα αποτελεί τη βάση για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας στη Δημόσια Διοίκηση. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

42. Το πληροφοριακό σύστημα αποτελεί καθοριστικό βήμα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

43. Συνολικά, το πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών» επιδρά θετικά στη λειτουργία της υπηρεσίας σας και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	◯	◯	◯	◯	◯	Συμφωνώ απόλυτα

44. Βασιζόμενοι στην εμπειρία σας, κι εφόσον το επιθυμείτε, υποβάλετε τυχόν προτάσεις βελτίωσης του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών».

This content is neither created nor endorsed by Google.