



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ

*Εργαστήριο Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας
Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική
Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας*

*Οδηγός διάχυσης και Επέκτασης του ενιαίου
διαδικτυακού περιβάλλοντος ΟΤΑ για την παροχή
υπηρεσιών στον πολίτη και τις επιχειρήσεις σε
περισσότερους δήμους*

Ομάδα Εργασίας

Γιάννης Καλογήρου, Αν. Καθηγητής (Επιστημονικός Υπεύθυνος)

Θόδωρος Καρούνος

Αλέξιος Ζάβρας

Βασιλική Καρούνου

Δημήτρης Κορμπέτης

Θανάσης Πρίφτης

Αιμιλία Πρωτόγερου

Ιούνιος 2007

1 Γενικά

Το παρόν αποτελεί ένα σύντομο οδηγό επέκτασης το έργου **Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και στις Επιχειρήσεις** σε περισσότερους δήμους.

Είναι δεδομένο ότι οι δήμοι και ιδιαίτερα οι μικροί σε μέγεθος δεν έχουν τη δυνατότητα και τους πόρους να παρακολουθούν την εξέλιξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και να αποκτούν σύγχρονες εφαρμογές πληροφορικής. Επίσης, η απόκτηση εφαρμογών πληροφορικής ξεχωριστά από τον κάθε μεμονωμένο δήμο ή την κάθε κοινότητα αυξάνει σημαντικά το κόστος και την πολυπλοκότητα, ενώ δυσχεραίνει την επικοινωνία των συστημάτων πληροφορικής των δήμων μεταξύ τους αλλά και με τα άλλα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου ή του ιδιωτικού τομέα.

Η ΚΕΔΚΕ, στο πλαίσιο του ρόλου της στο χώρο της τοπικής αυτοδιοίκησης και με βάση τη στρατηγική της για την αξιοποίηση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών από τους Δήμους και τις κοινότητες και ευρύτερα από τις τοπικές κοινωνίες, έχει ως πάγια επιδίωξη της να επιλέγει την αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη λύση για τους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης και τους δημότες τους, τόσο βραχυπρόθεσμα όσο και μακροπρόθεσμα.

Στο πλαίσιο αυτής της επιδίωξης έχει υιοθετηθεί η ακόλουθη βασική αρχή ανάπτυξης των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων της αυτοδιοίκησης: «Ανάπτυξη της κάθε εφαρμογής μία φορά για χρήση από όλους» (Develop once, use many). Με βάση την αρχή αυτή αποφεύγεται η αγορά της ίδιας εφαρμογής από τους 1034 δήμους της χώρας χωριστά με αποτέλεσμα την καταβολή πολλαπλάσιου κόστους. Οι πόροι που θα εξοικονομηθούν με αυτόν τον τρόπο θα επενδυθούν στην προμήθεια υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης με στόχο την ευρύτερη κάλυψη των αναγκών των δήμων και την καλύτερη εξυπηρέτηση των δημοτών.

Η αρχή αυτή επιτρέπει τη δημιουργία μιας ουδέτερης και ανοιχτής πλατφόρμας από την ΚΕΔΚΕ, η οποία θα δίνει την δυνατότητα στους φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης να αναπτύξουν στο μέλλον οποιεσδήποτε πρόσθετες εφαρμογές και υπηρεσίες θέλουν, συνεργαζόμενοι με οποιαδήποτε εταιρεία επιλέξουν, με την προϋπόθεση ότι θα συμμορφώνονται με τον ορισμό των ανοικτών προτύπων του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας.

Η ανάπτυξη και η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τη διοικητική εξυπηρέτηση του πολίτη από τους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς και η αυτοματοποίηση των διαδικασιών ενημέρωσης του πολίτη με ελάχιστο κόστος, αποτελούν καθοριστικό έργο για τους ΟΤΑ της χώρας.

Η ΚΕΔΚΕ προκήρυξε το έργο **Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και στις Επιχειρήσεις** το οποίο βρίσκεται στο στάδιο της υλοποίησης. Το συγκεκριμένο έργο στοχεύει στην δημιουργία ενός δυναμικού κλίματος ανάπτυξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας στη τοπική αυτοδιοίκηση, δεδομένου ότι:

- Αξιοποιεί τις κεντρικές και υφιστάμενες υποδομές σχεδιάζοντας μια φορά για όλους.
- Η στρατηγική αυτή καταλήγει σε οικονομίες όμοιων επενδύσεων και οικονομίες στην χρήση, δηλαδή, σε διασφάλιση πόρων για τη βιώσιμη λειτουργία τους και για την υλοποίηση πρόσθετων και ποιοτικά πιο αναβαθμισμένων επενδύσεων.
- Οι φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης ανταλλάσσουν πληροφορίες και εμπειρίες και αναπτύσσουν νέες συνεργασίες.

- Ενισχύεται η τοπική οικονομία με την ανάπτυξη υπηρεσιών υποστήριξης των συστημάτων αυτών.

2 Έργο «Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και στις Επιχειρήσεις»

Το έργο αφορά στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων καθώς και στην βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών μέσω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων από τους Οργανισμούς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ).

Πιο συγκεκριμένα, το έργο θα παρέχει ηλεκτρονικά, και μέσα από πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας ένα σύνολο υπηρεσιών για την ενημέρωση και την εξυπηρέτηση του πολίτη. Οι υπηρεσίες θα κυμαίνονται από απλές υπηρεσίες ενημέρωσης (πχ. διαδικτυακός τόπος με δυναμικό περιεχόμενο και πληροφόρηση) μέχρι και πλήρως διαδραστικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες στις οποίες όλα τα βήματα γίνονται ηλεκτρονικά. Σε κάθε δήμο θα υλοποιηθούν μία ή περισσότερες υπηρεσίες ανάλογα με τη μελέτη εφαρμογής.

Σε πρώτη φάση οι υπηρεσίες θα παρέχονται μέσω διαδικτύου, και μέσω σταθερής και κινητής τηλεφωνικής σύνδεσης. Περιλαμβάνονται ηλεκτρονικές και τηλεφωνικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων σε όλους τους βασικούς τομείς υπηρεσιών της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης σε 16 φορείς, όπως οι αναφερόμενες στη συνέχεια.

Για τους πολίτες:

1. Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων, προστίμων και χρεώσεων για παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών από το δήμο
2. Εγγραφή / διαγραφή / τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα
3. Έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων
4. Πολεοδομικά θέματα - έκδοση οικοδομικών αδειών
5. Συγκοινωνίες και οδικό δίκτυο
6. Περιβάλλον – καθαριότητα – ανακύκλωση
7. Υγεία και Κοινωνική φροντίδα
8. Εκπαίδευση
9. Πολιτισμός – ψυχαγωγία
10. Τοπική οικονομική ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα
11. Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy)

Για τις Επιχειρήσεις:

1. Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας επιχειρήσεων
2. Ατομικές άδειες επαγγελματικής δραστηριότητας
3. Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων

Το έργο αυτό θα βασιστεί σε ανοιχτά πρότυπα και σε ανοιχτό λογισμικό. Τα βασικά πακέτα λογισμικού που προτείνεται να χρησιμοποιηθούν για τις ανάγκες του έργου,

Το σύνολο των υπηρεσιών θα παρέχεται από ένα ανοιχτό ευέλικτο ενιαίο περιβάλλον το οποίο με την κατάλληλη παραμετροποίηση θα μπορεί να διεκπεραιώσει ηλεκτρονικά όλες τις υπηρεσίες που παρέχει ο κάθε δήμος.

Η πλατφόρμα θα εγκατασταθεί και θα παραμετροποιηθεί στους παρακάτω επιλεγμένους αντιπροσωπευτικούς φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης:

1. ΚΕΔΚΕ
2. ΤΕΔΚ Ν. ΗΜΑΘΙΑΣ
3. ΔΗΜΟΣ ΙΘΑΚΗΣ
4. ΔΗΜΟΣ ΚΕΡΑΤΣΙΝΙΟΥ
5. ΔΗΜΟΣ ΚΟΝΙΤΣΑΣ
6. ΔΗΜΟΣ ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ
7. ΔΗΜΟΣ ΜΕΓΙΣΤΗΣ ΚΑΣΤΕΛΛΟΡΙΖΟΥ
8. ΔΗΜΟΣ ΝΕΑΣ ΙΩΝΙΑΣ/ΑΤΤΙΚΗΣ
9. ΔΗΜΟΣ ΟΡΕΣΤΙΑΔΑΣ
10. ΔΗΜΟΣ ΞΥΛΟΚΑΣΤΡΟΥ
11. ΔΗΜΟΣ ΠΑΝΟΡΑΜΑΤΟΣ/ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
12. ΔΗΜΟΣ ΠΑΡΕΛΙΩΝ/ ΚΕΡΚΥΡΑΣ
13. ΔΗΜΟΣ ΠΑΡΟΥ
14. ΔΗΜΟΣ ΤΑΜΥΝΑΙΩΝ/ ΕΥΒΟΙΑΣ
15. ΔΗΜΟΣ ΧΑΛΚΙΔΑΙΩΝ/ ΕΥΒΟΙΑΣ
16. ΔΗΜΟΣ ΧΙΟΥ

2.1. Βασική φιλοσοφία του έργου

Το σύνολο του ενιαίου περιβάλλοντος βασίζεται σε Ανοιχτά πρότυπα και σε ελεύθερο / ανοιχτό λογισμικό. Τα βασικά πακέτα λογισμικού που θα χρησιμοποιηθούν για την υλοποίηση του έργου θα μεταφραστούν στην Ελληνική γλώσσα και θα προσαρμοστούν στις απαιτήσεις της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης (ΚΕΔΚΕ, ΤΕΔΚ και ΟΤΑ).

Υιοθετείται το Μοντέλο υλοποίησης έργων "develop once-use many". Όλες οι εφαρμογές θα αναπτυχθούν κεντρικά ως ελεύθερο λογισμικό και όλοι οι Δήμοι θα μπορούν να τις εγκαταστήσουν αξιοποιώντας την υπάρχουσα εμπειρία, με μόνο πρόσθετο κόστος τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης για την παραγωγική χρήση των εφαρμογών.

Οι βασικές αρχές στις οποίες στηρίζεται το έργο:

- Διαλειτουργικότητα και χρήση ανοικτών προτύπων σύμφωνα με το Ελληνικό και ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας. Υιοθέτηση του προτύπου XML για την απεικόνιση και ολοκλήρωση των δεδομένων του δημόσιου τομέα
- Επεκτασιμότητα: Δυνατότητα των συστημάτων να προσαρμοστούν ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν σε μεγάλο φόρτο εργασίας.
- Διαφάνεια: Οι προδιαγραφές και ο τρόπος αποθήκευσης δεδομένων θα είναι γνωστός και διαθέσιμος στο κοινό.
- Χρήση της διαδικτυακής υποδομής και των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ
- Χρήση του φυλλομετρητή (web browser) σαν το βασικό εργαλείο αλληλεπίδρασης. Παράλληλα θα είναι δυνατή η εναλλακτική πρόσβαση από άλλα μέσα (κινητό τηλέφωνο, τηλέφωνο, PDA)

2.2. Τρόπος υλοποίησης

Για καθένα από τους δήμους ξεχωριστά θα γίνει μελέτη εφαρμογής, αποτύπωση της υπάρχουσας κατάστασης, των αναγκών και προτεραιοτήτων για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών επικοινωνίας με το πολίτη και τις επιχειρήσεις. Σκοπός της μελέτης εφαρμογής είναι να εξασφαλίσει ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα παρέχονται με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο έτσι ώστε να συμπληρώνουν τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας. Το ενιαίο περιβάλλον θα εγκατασταθεί και θα παραμετροποιηθεί για κάθε φορέα ξεχωριστά σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις προτεραιότητες που θα προσδιοριστούν κατά την μελέτη εφαρμογής.

Για κάθε φορέα θα γίνει προμήθεια και εγκατάσταση του αναγκαίου πρόσθετου εξοπλισμού, του λογισμικού συστήματος και των υποδομών (θέσεις εργασίας και δομημένη καλωδίωση) που απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Σε κάθε φορέα θα γίνει συγκέντρωση, ψηφιοποίηση και επεξεργασία του αναγκαίου περιεχομένου για την υλοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών βάσει των απαιτήσεων και των προτεραιοτήτων κάθε φορέα που θα προσδιοριστούν κατά την μελέτη εφαρμογής του κάθε δήμου.

Το ολοκληρωμένο διαδικτυακό περιβάλλον δεν αντικαθιστά αλλά συνεργάζεται με τα υπάρχοντα συστήματα και εφαρμογές πληροφορικής. Προκειμένου να είναι δυνατή η επικοινωνία και η

συνεργασία του ολοκληρωμένου διαδικτυακού περιβάλλοντος με τα υφιστάμενα συστήματα πληροφορικής του Δήμου, θα αναπτυχθεί εξειδικευμένο λογισμικό (Ενδιάμεσο Λογισμικού Διαλειτουργικότητας - ΕΛΔ) το οποίο θα δίνει τη δυνατότητα να αξιοποιηθούν μέσα από το νέο σύστημα υπάρχουσες εφαρμογές πληροφορικής.

Κατά την παραγωγική λειτουργία του περιβάλλοντος θα παρέχεται υποστήριξη λειτουργίας από τον ανάδοχο καθώς επίσης και Μεταφορά Τεχνογνωσίας,

υποστήριξη χρηστών και υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης. Για τους χρήστες του ενιαίου περιβάλλοντος προβλέπεται βασική εκπαίδευση στην χρήση καθώς και παροχή εγχειριδίων και αναλυτικών οδηγιών. Τέλος θα υπάρξουν δράσης ενημέρωσης και εξοικείωσης των δημοτών και των επιχειρήσεων με τις νέες υπηρεσίες και τα οφέλη που προσφέρουν (σεμινάρια, ημερίδες, φυλλάδια, δράσεις δημοσιότητας).

2.3. Λογισμικό

Το λογισμικό με το οποίο θα υλοποιηθεί το περιβάλλον έχει δοκιμαστεί με επιτυχία σε πολλές χώρες του εξωτερικού. Το «Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στο Πολίτη και στις Επιχειρήσεις» θα αναπτυχθεί κεντρικά από την ΚΕΔΚΕ, θα διατίθενται και θα υποστηρίζεται κεντρικά χωρίς κόστος κτήσης ή αδειών χρήσης για κάθε δήμο ή φορέα που ενδιαφέρεται να το χρησιμοποιήσει. Το ενιαίο διαδικτυακό περιβάλλον Θα συνεργάζεται και θα κάνει χρήση των υπηρεσιών του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ (συνδεσιμότητα- φιλοξενία υπηρεσιών).

3 Επέκταση σε περισσότερους δήμους

Το ενιαίο διαδικτυακό περιβάλλον ΟΤΑ έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε η επέκταση σε άλλους δήμους να είναι εύκολη και με χαμηλό κόστος. Έτσι η επέκταση μπορεί να γίνει κεντρικά υπό τη μορφή έργου που υλοποιείται από την ΚΕΔΚΕ αλλά και ξεχωριστά από κάθε δήμο που ενδιαφέρεται να υλοποιήσει κάποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους δημότες του.

Δεδομένου ότι το λογισμικό είναι ελεύθερα διαθέσιμο σε όλους, κάθε δήμος ή φορέας ΟΤΑ μπορεί να το αποκτήσει να το θέσει σε λειτουργία πιλοτικά (ολόκληρο το λογισμικό ή και τμήματα του) να το αξιολογήσει και να κρίνει αν καλύπτει τις ανάγκες του. Μπορεί ακόμη να το προσαρμόσει με σχετικά χαμηλό κόστος (πολύ χαμηλότερο από το κόστος αγοράς εμπορικού λογισμικού ή από το κόστος ανάπτυξης από την αρχή).

Μελέτη εφαρμογής

Κατά την υλοποίηση του έργου «Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και στις Επιχειρήσεις» **θα γίνει αναλυτική μελέτη εφαρμογής** για κάθε ένα από τους φορείς η οποία μπορεί να βοηθήσει ουσιαστικά την επέκταση σε περισσότερους δήμους. Η μελέτη εφαρμογής θα κινηθεί σε τρεις άξονες την αποτύπωση της οργανωτικής, της μηχανογραφικής / πληροφοριακής υποδομής και των υφιστάμενων διαδικασιών διεκπεραίωσης των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες με στόχο την αναβάθμιση και αυτοματοποίησή τους. Η μελέτη εφαρμογής έχει ως στόχο την αποσαφήνιση όλων των ζητημάτων σχετικά με τη υλοποίηση της βασικής πλατφόρμας σε κάθε φορέα της τοπικής αυτοδιοίκησης (ΚΕΔΚΕ, ΤΕΔΚ Ν. Ημαθίας και 14 δήμοι) όπως:

- Δυνατότητες και προτεραιότητες του δήμου ως προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα υλοποιηθούν από τον ανάδοχο για τον συγκεκριμένο φορέα.
- Το βαθμό ωριμότητας ως προς την ολοκλήρωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Κατηγορίες χρηστών, ρόλοι αρμοδιότητες – δικαιώματα πρόσβασης
- Οι απαιτήσεις διαλειτουργικότητας με υφιστάμενα συστήματα
- οι προδιαγραφές του απαιτούμενου πρόσθετου εξοπλισμού (θέσεις εργασίας)
- η αναγκαία δικτυακή υποδομή (εγκατάσταση ή επέκταση – βελτίωση υφιστάμενης υποδομής)
- του σχεδίου μετάπτωσης ηλεκτρονικών δεδομένων, η ακριβής ποσότητα των δεδομένων καθώς και ο τρόπος μετατροπής τους από φυσική σε ηλεκτρονική μορφή θα προσδιοριστούν από την μελέτη εφαρμογής
- Οι γλώσσες που θα υποστηρίζονται από κάθε υλοποίηση θα είναι Ελληνικά και Αγγλικά και μια επιπλέον γλώσσα που θα προσδιορισθεί ανά περίπτωση από την μελέτη εφαρμογής.

Αυτή η προσέγγιση προτιμάται διότι η απόκτηση εφαρμογών πληροφορικής ξεχωριστά από κάθε δήμο ή κοινότητα εκτός του ότι αυξάνει σημαντικά το συνολικό κόστος, επιπλέον αν δεν γίνεται βάσει κάποιας γενικότερης στρατηγικής, αυξάνει και την πολυπλοκότητα και καθιστά δύσκολη την επικοινωνία μεταξύ των συστημάτων πληροφορικής των δήμων μεταξύ τους αλλά και με τα άλλα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα.

Τέλος, το συνολικό κόστος εφαρμογής της βασικής πλατφόρμας σε κάθε Δήμο περιορίζεται στις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης για την παραμετροποίηση και την παραγωγική χρήση των εφαρμογών.

Πέρα της βασικής πλατφόρμας του έργου «**Ενιαίου Διαδικτυακού Περιβάλλοντος ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στο Πολίτη και στις Επιχειρήσεις**» με τις αντίστοιχες οδηγίες εγκατάστασης και υλοποίησης, θα αξιοποιηθούν και τα αποτελέσματα μιας σειράς μελετών που υλοποιούνται κεντρικά από την ΚΕΔΚΕ για τους 14 αντιπροσωπευτικούς πιλοτικούς δήμους, όπως:

- Σχέδιο ανάκαμψης από καταστροφή
- Μελέτη υλοποίησης και παραγωγικής λειτουργίας της βασικής πλατφόρμας
- Πολιτική Ασφαλείας – Disaster Recovery Plan Πληροφοριακών Συστημάτων.
- Μελέτη Ανάλυσης Κόστους – Οφέλους Έργου

3.1. Μελέτες υλοποίησης

Για την επέκταση του ολοκληρωμένου περιβάλλοντος προτείνεται να γίνει «**Μελέτη υλοποίησης και παραγωγικής λειτουργίας**» η οποία θα αναδείξει αφενός όλες τις αναγκαίες προϋποθέσεις για την υλοποίηση και την παραγωγική λειτουργία των προτεινομένων υπηρεσιών όπως: αναγκαίες

διαδικασίες ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης πολιτών και ανθρώπινου δυναμικού των δήμων και αφετέρου τις αναγκαίες διοικητικές πράξεις και τους αναγκαίους πόρους των δήμων για την εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας και βιωσιμότητας του έργου.

Μελέτες που θα πρέπει να γίνουν στα πλαίσια ενός έργου της ΚΕΔΚΕ για την επέκταση του ενιαίου περιβάλλοντος θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν.

- Την αναλυτική αποτύπωση και αποτίμηση της υφιστάμενης κατάστασης της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης ως προς υποδομές ΤΠΕ – πληροφοριακά συστήματα και παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις
- Την επιλογή των νέων εφαρμογών που θα αναπτυχθούν και θα επεκτείνουν την λειτουργικότητα της βασικής πλατφόρμας του «Ενιαίου Διαδικτυακού Περιβάλλοντος ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στο Πολίτη και στις Επιχειρήσεις», που υλοποιείται από την ΚΕΔΚΕ με πρόσθετες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αξιοποιώντας περιεχόμενο, δεδομένα και υπηρεσίες που έχουν υλοποιηθεί ή υλοποιούνται από έργα άλλων φορέων ενταγμένα στο Ε.Π. της Κοινωνίας της Πληροφορίας
- Το αναλυτικό πλάνο και τις επιμέρους διαδικασίες υλοποίησης του παρόντος έργου βάσει της αποτίμησης της υφιστάμενης κατάστασης στη πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση και των αντιστιγμών προτεραιοτήτων της ΚΕΔΚΕ και ΥΠΕΣΔΑ σε συνεργασία με την Διαχειριστική Αρχή του Ε.Π. της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Στη συνέχεια περιγράφεται αναλυτικά τι θα περιλαμβάνει κάθε μια από τις παραπάνω μελέτες.

Αναλυτική αποτύπωση και αποτίμηση της υφιστάμενης κατάστασης της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης

Η αναλυτική αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης στην τοπική αυτοδιοίκηση ως προς τις υποδομές – πληροφοριακά συστήματα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, υφιστάμενες συνεργασίες με άλλους φορείς και στελεχιακό δυναμικό, θα περιλαμβάνει αφενός συγκέντρωση και επεξεργασία αναλυτικών στοιχείων που έχουν συλλεχθεί για τις ανάγκες άλλων έργων της ΚτΠ και αφετέρου πρωτογενή συγκέντρωση και επεξεργασία αναλυτικών στοιχείων.

Η διαδικασία επιλογής θα περιλαμβάνει τουλάχιστον τα παρακάτω βασικά βήματα:

- Δημοσιοποίηση του έργου και αναλυτική ενημέρωση για τους στόχους της μελέτης και διαδικασίες εκπόνησής σε όλους τους δήμους και κοινότητες
- Συγκέντρωση και επεξεργασία αναλυτικών στοιχείων που έχουν συλλεχθεί για τις ανάγκες άλλων έργων της ΚτΠ
- Συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου με τα αναγκαία στοιχεία υφιστάμενης κατάστασης από τους δήμους και κοινότητες
- Επεξεργασία και αξιολόγηση των στοιχείων των δήμων για την συνολική αποτίμηση της υφιστάμενης κατάστασης στην τοπική αυτοδιοίκηση
- Δημοσιοποίηση του αποτελέσματος της μελέτης σε όλους τους δήμους και κοινότητες και τους εμπλεκόμενους με την τοπική αυτοδιοίκηση φορείς

- Η συγκέντρωση των πρωτογενών στοιχείων από όλους τους δήμους και κοινότητες και των στοιχείων που θα συνοδεύουν την αίτηση των ενδιαφερομένων δήμων και κοινοτήτων θα υλοποιηθούν ηλεκτρονικά μέσω αντίστοιχων web based εφαρμογών που θα αναπτυχθούν για το σκοπό αυτό από το παρόν υποέργο.

Ανάδειξη των εφαρμογών επέκτασης της βασικής πλατφόρμας

Στόχος είναι η ανάδειξη των νέων εφαρμογών που θα υλοποιηθούν από το υποέργο 2 για την επέκταση της λειτουργικότητας της βασικής πλατφόρμας του «Ενιαίου Διαδικτυακού Περιβάλλοντος ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στο Πολίτη και στις Επιχειρήσεις», αξιοποιώντας περιεχόμενο, δεδομένα και υπηρεσίες που έχουν υλοποιηθεί ή υλοποιούνται από έργα άλλων φορέων ενταγμένα στο Ε.Π. της Κοινωνίας της Πληροφορίας, όπως:

Εκσυγχρονισμός και Επέκταση Εθνικού Δικτύου Πληροφοριών Περιβάλλοντος του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΡΓΩΝ

Αριάδνη: Σύστημα παροχής υπηρεσιών και διοικητικών πληροφοριών προς τους πολίτες του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ (ΥΠΕΣΔΑ)

ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ (ΥΠΕΣΔΑ)

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ενημέρωσης στο χώρο των θαλασσιών μεταφορών "ΝΑΥΤΙΛΟΣ" του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΝΕΑΣ ΕΠΙΔΟΤΗΣΗΣ ΤΑΚΤΙΚΗΣ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΤΙΜΩΝ ΣΤΗ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ - ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Πληροφοριακά συστήματα των Περιφερειακών Συστημάτων Υγείας

Δημιουργία ΟΠΣ διαχείρισης πληροφορίας στο ΥΠΕΞ με στόχο την εξυπηρέτηση του πολίτη του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ

Εκσυγχρονισμός και Βελτίωση των Μεθόδων Ενημέρωσης & Εξυπηρέτησης των Πολιτών & των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης από το Συνήγορο του Πολίτη.

Και μια σειρά από έργα που υλοποιούνται από την ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε., όπως:

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ

Σύστημα έγκαιρης διασποράς μετεωρολογικής πληροφορίας μεγάλης χρονικής & τοπικής ακρίβειας και πρόληψη από φυσικές καταστροφές, για την προστασία του κοινωνικού συνόλου

Ηλεκτρονικό Κέντρο Εξυπηρέτησης του πολίτη για την προστασία των Δεδομένων προσωπικού Χαρακτήρα

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Δημοσιονομικής Πολιτικής του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών

Υπηρεσίες Φορολογίας για την εξυπηρέτηση του πολίτη - TaxisNet

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Στρατολογικής Εξυπηρέτησης Πολιτών

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ (ΑμεΑ) ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

«Πληροφοριακό Σύστημα Πολεοδομικών και Χωροταξικών Δεδομένων για τον Πολίτη »

Ανάπτυξη και Εφαρμογή Συστημάτων Πληροφορικής των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (Π.Σ.Ν.Α.): Λειτουργική Περιοχή Βιομηχανίας και Ορυκτού Πλούτου

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΤΩΝ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ (Π.Σ.Ν.Α.): ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΑΝΩΝΥΜΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου

Ηλεκτρονική πύλη αγροτικής πληροφόρησης και εξυπηρέτησης

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΤΩΝ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ (Π.Σ.Ν.Α.): ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

Ανάπτυξη κα εφαρμογή συστημάτων πληροφορικής των Νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων και διαδικτυακή πύλη ΥΜΕ Εξυπηρέτησης του Πολίτη

Η διαδικασία εκπόνησης θα περιλαμβάνει τουλάχιστον τα παρακάτω βήματα:

- Συστηματική καταγραφή του περιεχόμενου, των δεδομένων και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τουλάχιστον των παραπάνω έργων
- Ταξινόμηση των στοιχείων βάσει των απαιτήσεων και προτεραιοτήτων της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης που θα έχουν αναδειχθεί κατά την υλοποίησης του έργου «Ενιαίου Διαδικτυακού Περιβάλλοντος ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στο Πολίτη και στις Επιχειρήσεις».
- Ανάδειξη των πλέον σημαντικών υπηρεσιών για την τοπική αυτοδιοίκηση που θα υλοποιηθούν
- Σύνταξη των αναγκαίων λειτουργικών και τεχνικών προδιαγραφών για την υλοποίηση των υπηρεσιών που θα είναι αποτέλεσμα διασύνδεσης της βασικής πλατφόρμας του έργου «Ενιαίου Διαδικτυακού Περιβάλλοντος ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στο Πολίτη και στις Επιχειρήσεις» με τα συστήματα των άλλων φορέων με την χρήση του Ελληνικού πλαισίου διαλειτουργικότητας.

Οι νέες υπηρεσίες που θα προταθούν προς υλοποίηση θα έχουν την ακόλουθη σύνθεση ανά επίπεδο υπηρεσίας:

20 υπηρεσίες επιπέδου 1: (πληροφόρηση: η αναγκαία πληροφόρηση για την παροχή και λήψη μιας υπηρεσίας είναι διαθέσιμη ηλεκτρονικά (on-line))

15 υπηρεσίες επιπέδου 2: (μονόδρομη αλληλεπίδραση (one-way interaction): μέσω Διαδικτυακής πύλης παρέχεται η δυνατότητα λήψης της φόρμας αίτησης για μια υπηρεσία ή υποβολή ηλεκτρονικού αιτήματος για την λήψη των αναγκαίων εγγράφων (μη ηλεκτρονικών) για μία υπηρεσία που δεν παρέχεται ηλεκτρονικά).

5 υπηρεσίες επιπέδου 3: (αμφίδρομη αλληλεπίδραση (two-way interaction): μέσω Διαδικτυακής πύλης παρέχεται η δυνατότητα υποβολής αίτησης για μια υπηρεσία. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να υπάρχει διαδικασία ταυτοποίησης του αιτούντος).

2 υπηρεσίες επιπέδου 4: (πλήρως ηλεκτρονική υπηρεσία: μέσω Διαδικτυακής πύλης παρέχεται η δυνατότητα υποβολής αίτησης για μια υπηρεσία, ταυτοποίησης του αιτούντος και λήψης της υπηρεσίας χωρίς την διαμεσολάβηση καμίας μη ηλεκτρονικής διαδικασίας).

Αναλυτικό πλάνο και επιμέρους διαδικασίες υλοποίησης

Το έργο θα συμβάλει στην άμεση πληροφόρηση των πολιτών και επιχειρήσεων σχετικά με θέματα πρόσβασης και χρήσης των παρεχομένων υπηρεσιών από την τοπική αυτοδιοίκηση καθώς επίσης και την άμεση εξυπηρέτησή τους. Συγκεκριμένα οι ανάγκες που καλύπτονται με την υλοποίηση του παρόντος έργου, από τις οποίες προκύπτει με σαφήνεια η σκοπιμότητα και η αναγκαιότητα του είναι οι κάτωθι:

- άμεση πληροφόρηση (και σε άλλες γλώσσες πέρα των ελληνικών για την εξυπηρέτηση των αλλοδαπών δημοτών) για το που και πώς μπορεί να γίνει:
- πληρωμή δημοτικών τελών, φόρων, προστίμων και χρεώσεων για παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών από το δήμο καθώς και το ύψος της πληρωμής.
- εγγραφή / διαγραφή / τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα
- έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων
- έκδοση οικοδομικής άδειας
- υποβολή παραπόνων, διαμαρτυριών ή προτάσεων
- έκδοση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων, επιχειρήσεων, χώρων ψυχαγωγίας - θεάτρων, κινηματογράφων, μουσικής σε δημόσια κέντρα, ίδρυσης παιδότοπων κλπ.)
- χορήγηση αδειών μικροπωλητών (στάσιμου εμπορίου) και λειτουργίας κυλικείων σε κοινόχρηστους χώρους (άλση, κήπους κλπ.)
- άμεση πληροφόρηση (και σε άλλες γλώσσες πέρα των ελληνικών για την εξυπηρέτηση των αλλοδαπών δημοτών) για:
- μέσα μαζικής μεταφοράς (ωράρια – διαδρομές – στάσεις, κόστος, κλπ.)
- χώρους στάθμευσης (θέσεις κόστος, κλπ.)

- πρόστιμα για παραβάσεις στάθμευσης
- κίνηση απορριματοφόρων (ωράρια – διαδρομές, κλπ.) για οικιακά απόβλητα – προγράμματα ανακύκλωσης, κλπ.
- διαδικασία συλλογής ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ.
- πρόστιμα σε περιπτώσεις παραβάσεων στη ρήψη ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ.
- διαθέσιμες υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας στο δήμο ή προσβάσιμες από τους δημότες
- προϋποθέσεις πρόσβασης στις δημοτικές κοινωνικές υπηρεσίες
- υποδομές και προγράμματα εκπαίδευσης ενηλίκων του δήμου
- πολιτιστικές – ψυχαγωγικές δραστηριότητες - εκδηλώσεις του δήμου (πρόγραμμα – κόστος εισόδου)
- πολιτικές προώθησης πολιτισμού – ψυχαγωγίας σε ειδικές πληθυσμιακές ομάδες
- διαθέσιμες υπηρεσίες και προγράμματα – επαγγελματικής κατάρτισης του δήμου
- λήψη (downloading) αιτήσεων και σχετικών οδηγιών (και σε άλλες γλώσσες πέρα των ελληνικών για την εξυπηρέτηση των αλλοδαπών δημοτών) για:
- εγγραφή / διαγραφή / τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα
- έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων
- έκδοση οικοδομικής άδειας
- υποβολή παραπόνων, διαμαρτυριών ή προτάσεων
- έκδοση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων, επιχειρήσεων, χώρων ψυχαγωγίας - θεάτρων, κινηματογράφων, μουσικής σε δημόσια κέντρα, ίδρυσης παιδότοπων κλπ.)
- χορήγηση αδειών μικροπωλητών (στάσιμου εμπορίου) και λειτουργίας κυλικείων σε κοινόχρηστους χώρους (άλση, κήπους κλπ.)
- παραχώρηση χώρου στάθμευσης ατόμων με ειδικές ανάγκες
- τοποθέτηση ή αλλαγή θέσης κάδου απορριμμάτων οικιακών αποβλήτων
- συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ.
- παροχή κοινωνικών υπηρεσιών (βρεφονηπιακοί, παιδικοί σταθμοί, ΚΔΑΠ, ΚΑΠΗ, Βοήθεια στο σπίτι, Κέντρα Πρόληψης, κλπ.
- συμμετοχή σε προγράμματα εκπαίδευσης ενηλίκων του δήμου

- προσκλήσεις – πρόσβαση ειδικών πληθυσμιακών ομάδων σε πολιτιστικές – ψυχαγωγικές δραστηριότητες - εκδηλώσεις του δήμου
- έκδοση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων, επιχειρήσεων, χώρων ψυχαγωγίας - θεάτρων, κινηματογράφων, μουσικής σε δημόσια κέντρα, ίδρυσης παιδότοπων κλπ.)
- χορήγηση αδειών μικροπωλητών (στάσιμο εμπορίου) και λειτουργίας κυλικείων σε κοινόχρηστους χώρους (άλση, κήπους κλπ.)
- ετήσια εκκαθάριση τελών παρεπιδημούντων
- ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων για:
- εγγραφή / διαγραφή / τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα
- έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων
- υποβολή παραπόνων, διαμαρτυριών ή προτάσεων
- παραχώρηση χώρου στάθμευσης ατόμων με ειδικές ανάγκες
- τοποθέτηση ή αλλαγή θέσης κάδου απορριμμάτων οικιακών αποβλήτων
- συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ.
- παροχή κοινωνικών υπηρεσιών (βρεφονηπιακοί, παιδικοί σταθμοί, ΚΔΑΠ, ΚΑΠΗ, Βοήθεια στο σπίτι, Κέντρα Πρόληψης, κλπ.
- συμμετοχή σε προγράμματα εκπαίδευσης ενηλίκων του δήμου
- προσκλήσεις – πρόσβαση ειδικών πληθυσμιακών ομάδων σε πολιτιστικές – ψυχαγωγικές δραστηριότητες - εκδηλώσεις του δήμου
- ενημέρωση του πολίτη μέσω SMS, email κλπ. για την ολοκλήρωση ενός αιτήματος, παραλαβή σχετικού εγγράφου ή ύπαρξης προβλήματος για:
- εγγραφή / διαγραφή / τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα
- έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων
- υποβολή παραπόνων, διαμαρτυριών ή προτάσεων
- παραχώρηση χώρου στάθμευσης ατόμων με ειδικές ανάγκες
- τοποθέτηση ή αλλαγή θέσης κάδου απορριμμάτων οικιακών αποβλήτων
- συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ.
- παροχή κοινωνικών υπηρεσιών (βρεφονηπιακοί, παιδικοί σταθμοί, ΚΔΑΠ, ΚΑΠΗ, Βοήθεια στο σπίτι, Κέντρα Πρόληψης, κλπ.
- συμμετοχή σε προγράμματα εκπαίδευσης ενηλίκων του δήμου

- πρόσκληση – πρόσβαση ειδικών πληθυσμιακών ομάδων σε πολιτιστικές – ψυχαγωγικές δραστηριότητες - εκδηλώσεις του δήμου
- άδεια ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων, επιχειρήσεων, χώρων ψυχαγωγίας - θεάτρων, κινηματογράφων, μουσικής σε δημόσια κέντρα, ίδρυσης παιδότοπων κλπ.)
- άδεια μικροπωλητών (στάσιμο εμπορίου) και λειτουργίας κυλικείων σε κοινόχρηστους χώρους (άλση, κήπους κλπ.)
- ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων για εκπρόθεσμες οφειλές μέσω SMS, email κλπ.
- πληρωμές μέσω internet (e-payments) Δημοτικών τελών, φόρων, προστίμων και χρεώσεων για παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών από το δήμο από πολίτες και επιχειρήσεις
- πρόσβαση πολιτών στα στοιχεία του δήμου για ενημέρωση σχετικά:
 - με το ύψος της οφειλών
 - υπάρχοντα στοιχεία στο δήμο στα δημοτικά μητρώα (Μητρώο αρρένων, Δημοτολόγιο, Ληξιαρχείο, εκλογικοί κατάλογοι, κλπ.)
 - αποφάσεις του δημοτικού συμβουλίου
 - e-booking (κλείσιμο ραντεβού μέσω internet) στις μονάδες υγείας και κοινωνικής φροντίδας του δήμου
 - ηλεκτρονική αποστολή έγκρισης:
 - για παροχή κοινωνικών υπηρεσιών (βρεφονηπιακοί, παιδικοί σταθμοί, ΚΔΑΠ, ΚΑΠΗ, Βοήθεια στο σπίτι, Κέντρα Πρόληψης, κλπ.
 - για συμμετοχή ενηλίκων σε εκπαιδευτικά προγράμματα του δήμου
 - για συμμετοχή ΑΜΕΑ σε πολιτιστικές – ψυχαγωγικές δραστηριότητες - εκδηλώσεις του δήμου

4 Αναφορές - Πηγές

ΕΝΙΑΙΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΟΤΑ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

<http://kedke.ntua.gr/teyhx/RFP-P114.zip>

ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΕΝΙΑΙΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΟΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

<http://kedke.ntua.gr/teyhx/Epektasi.zip>