



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ

**Εργαστήριο Βιομηχανικής και Ενεργειακής
Οικονομίας**

**Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και
Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας**

(INFOSTRAG) <http://www.infostrag.gr/>

*Ολοκληρωμένη αξιοποίηση στην Τοπική
Αυτοδιοίκηση των πληροφοριακών συστημάτων
που υλοποιούνται από τον δημόσιο τομέα*

Ομάδα Εργασίας

Γιάννης Καλογήρου, Αν. Καθηγητής ΕΜΠ (Επιστημονικός
Υπεύθυνος)

Θόδωρος Καρούνος, Ερευνητής στο Εργαστήριο Διαχείρισης και
Βέλτιστου Σχεδιασμού Δικτύων-NETMODE, ΕΜΠ

Θανάσης Πρίφτης, Ερευνητής ΕΜΠ

Ιούλιος 2009

Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG)

<http://www.infostrag.gr/>

Η διεπιστημονική ερευνητική ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας λειτουργεί στο πλαίσιο του Εργαστηρίου Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας (ΕΒΕΟ) του ΕΜΠ, με επιστημονικό υπεύθυνο τον Αν. Καθηγητή Γιάννη Καλογήρου και συνεργάτες τους ερευνητές Θεόδωρο Καρούνο, Αλέξη Ζάβρα, Βασιλική Καρούνου, Δημήτρη Κορμπέτη, Παναγιώτη Παναγιωτόπουλο, Θανάση Πρίφτη, Αιμιλία Πρωτόγερου και Βαγγέλη Σιώκα. Η ομάδα ασχολείται με την επιστημονική διερεύνηση όψεων της Κοινωνίας της Πληροφορίας και ευρύτερα της Κοινωνίας και της Οικονομίας της Γνώσης.

Ιδιαίτερα, ενδιαφέρεται για τη διερεύνηση και ανάλυση των προϋποθέσεων της λειτουργικής αξιοποίησής των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής αλλά και του ρόλου των ΤΠΕ στην οικονομική μεγέθυνση και ανάπτυξη. Η ερευνητική ομάδα έχει ασχοληθεί με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το ηλεκτρονικό επιχειρείν, τις στρατηγικές ανάπτυξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας, τον σχεδιασμό και τη στρατηγική διοίκηση της υλοποίησης μεγάλων προγραμμάτων που συνδέονται με την αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Στο πλαίσιο μιας στρατηγικής αξιοποίησης των ΤΠΕ ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ανάδειξη θεμάτων όπως η ευρυζωνική πρόσβαση, το ανοιχτό λογισμικό, η αρχιτεκτονική των συστημάτων κ.α.

Η συγκεκριμένη διεπιστημονική ομάδα προήλθε από τον μετασχηματισμό, την αναδιάρθρωση και την μετονομασία το 2004 της «Ερευνητικής Ομάδας Τηλεπικοινωνιακής Οικονομίας και Πολιτικής» του ΕΒΕΟ του ΕΜΠ, που είχε ασχοληθεί στη δεκαετία του 1990 με ρυθμιστικά θέματα των τηλεπικοινωνιών, με την κατασκευή τεχνικο-οικονομικών μοντέλων για την οικονομική ανάλυση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου και τον προσδιορισμό των τελών διασύνδεσης με άλλα δίκτυα καθώς και του κόστους παροχής καθολικής υπηρεσίας. Επίσης, είχε ασχοληθεί με θέματα αναδιάρθρωσης και μετασχηματισμού του κλάδου των τηλεπικοινωνιών και με την αξιοποίηση της αγοραστικής δύναμης του κράτους για την άσκηση βιομηχανικής πολιτικής στους κλάδους των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής.

Ευχαριστίες

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε ιδιαίτερα την Ηρώ Νικηφόρου, Ερευνήτρια - Υποψήφια Διδάκτορα στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών της οποίας η επιστημονική και συγγραφική συμβολή ήταν καθοριστική για την ολοκλήρωση του παραδοτέου αυτού.

Περιεχόμενα μελέτης

<i>Περίληψη.....</i>	<i>4</i>
<i>A. ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΥΛΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ</i>	<i>5</i>
<i>B. ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΕΝΙΑΙΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΚΕΔΚΕ</i>	<i>7</i>
<i>Γ. ΟΙ ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ</i>	<i>9</i>
<i>Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ.....</i>	<i>19</i>

Περίληψη

Σκοπός του παρόντος παραδοτέου είναι να προτείνει λύσεις για την αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης από την Τοπική Αυτοδιοίκηση (ΟΤΑ).

Η δομή του παραδοτέου έχει ως εξής:

Στην πρώτη ενότητα παρουσιάζονται τα κριτήρια επιλογής των αξιολογούμενων έργων, η μεθοδολογία συλλογής των δεδομένων, τα βασικά ερωτήματα, καθώς και μια τυπολογία αυτών.

Στη δεύτερη ενότητα αναλύεται το Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για την παροχή υπηρεσιών στο πολίτη και στις επιχειρήσεις που αφορά την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων καθώς και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων από τους ΟΤΑ.

Στην τρίτη ενότητα, παρουσιάζονται τα οκτώ υπό μελέτη έργα: TAXISnet, Εθνικό Δημοτολόγιο, ΣΥΖΕΥΞΙΣ, Κτηματολόγιο–Πλατφόρμα GIS, Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, e-Πολεοδομία, Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Περιφερειών, και e-ΚΕΠ. Πιο συγκεκριμένα, πραγματοποιείται μια γενική περιγραφή του κάθε έργου, περιγράφεται η εξέλιξή του και αξιολογείται η αξιοποίησή του.

Τέλος, με βάση τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τις μελέτες περίπτωσης, στην τέταρτη ενότητα εξάγονται κάποια βασικά συμπεράσματα για τα πληροφοριακά συστήματα του Δημόσιου Τομέα και τη διαλειτουργικότητά τους με άλλους δημόσιους φορείς, και προτείνονται λύσεις για την αξιοποίησή τους από τους ΟΤΑ.

Α. ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΥΛΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ

Μεθοδολογία

Η επιλογή των έργων έγινε με κριτήριο την σημασία που δίνεται από τους υπεύθυνους φορείς και από την κεντρική διοίκηση. Η συλλογή ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων έγινε από το διαδίκτυο, ενώ για κάποια από τα έργα πραγματοποιήθηκαν και άτυπες συνεντεύξεις στους υπεύθυνους φορείς.

Τα βασικά ερωτήματα

Τα βασικά ερωτήματα περιλαμβάνουν την αποτύπωση των στόχων των έργων, την εξέλιξη και την αξιολόγησή τους. Μέσα από την περιγραφή των έργων και ιδιαίτερα την αξιολόγησή τους αναμένεται να εξαχθούν συμπεράσματα σχετικά με την αξιοποίηση και την αποτελεσματικότητα των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης. Επιπλέον, αξιολογείται η αξιοποίηση του εκάστοτε πληροφοριακού συστήματος από άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, ενώ προτείνονται και τρόποι με τους οποίους μπορούν οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) να αποκομίσουν οφέλη από τη χρήση του.

Τυπολογία των Πληροφοριακών Συστημάτων που εξετάζονται στη μελέτη

Τα Πληροφοριακά Συστήματα που εξετάζονται στη μελέτη μπορούν να διακριθούν σε τρεις κατηγορίες:

I. Συστήματα με έμφαση στη καταγραφή και συλλογή δεδομένων σε ένα συγκεκριμένο φορέα, τα οποία χρειάζονται ενδιάμεσο λογισμικό για την άντληση δεδομένων και την επικοινωνία με άλλα συστήματα.

Χρησιμοποιούν κλειστά πρότυπα διαχείρισης των δεδομένων, διαδικασίες συγκεκριμένων εταιρειών και η παρέμβαση στον κώδικα και τις λειτουργίες τους απαιτεί την πληρωμή και τη συνεργασία με τις συγκεκριμένες εταιρείες. Συνεπώς, η συμμετοχή των πολιτών στην διαδικασία οργάνωσης των δεδομένων ή στην παροχή της ίδιας της υπηρεσίας είναι δύσκολη.

II. Συστήματα με έμφαση στην καταγραφή και συλλογή δεδομένων σε ένα συγκεκριμένο φορέα (πχ. Δήμος), τα οποία διαθέτουν τεχνικές αυτόματης αποστολής δεδομένων ή επικοινωνίας με άλλα συστήματα.

Χρησιμοποιούν διεθνή πρότυπα διαχείρισης των δεδομένων, διαδικασίες συγκεκριμένων εταιρειών και η παρέμβαση στον κώδικα και τις λειτουργίες τους απαιτεί την πληρωμή και τη συνεργασία με τις συγκεκριμένες εταιρείες. Η συμμετοχή των πολιτών στην διαδικασία οργάνωσης των δεδομένων ή στην παροχή της ίδιας της υπηρεσίας παραμένει δύσκολη.

III. Συστήματα με έμφαση στην καταγραφή και συλλογή δεδομένων από οποιοδήποτε σημείο και φορέα, τα οποία διαθέτουν τεχνικές αυτόματης αποστολής δεδομένων ή επικοινωνίας με άλλα συστήματα και δυνατότητα διαλειτουργικότητας με οποιαδήποτε σύστημα σε επίπεδο περιεχομένων και διαδικασιών.

Χρησιμοποιούν μόνο ανοικτά διεθνή πρότυπα διαχείρισης των δεδομένων, διαδικασίες συγκεκριμένων εταιρειών και η παρέμβαση στον κώδικα και τις λειτουργίες τους μπορεί να γίνει από οποιονδήποτε καθώς η άδεια διάθεσής τους είναι ανοικτή. Η συμμετοχή των πολιτών στην διαδικασία οργάνωσης των δεδομένων είναι δυναμικά πιο ρεαλιστική αφού για την υλοποίησή τους έχουν δημιουργηθεί τα πρώτα δίκτυα των ανθρώπων γύρω τους.

Από την ανάλυση των δεδομένων που ακολουθούν στις μελέτες περίπτωσης προκύπτει η παρακάτω κατηγοριοποίηση.

Στην πρώτη ενότητα ανήκουν το Κτηματολόγιο, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα των Περιφερειών.

Στη δεύτερη ενότητα εντάσσονται το TAXISnet, το Εθνικό Δημοτολόγιο, e-Πολεοδομία, e-ΚΕΠ

Στην τρίτη ενότητα εντοπίζουμε το Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ

Η τυπολογία αυτή είναι σημαντική γιατί μπορεί να προϊδεάσει για τους πόρους που θα χρειαστούν για την λειτουργική επικοινωνία με τα συστήματα αυτά, τόσο από κεντρικούς όσο και άλλους φορείς που θα μπορούσαν να σχεδιάσουν υπηρεσίες πάνω στα δεδομένα που συλλέγουν.

B. ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΕΝΙΑΙΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΚΕΔΚΕ

Το Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για παροχή υπηρεσιών στο πολίτη και στις επιχειρήσεις αφορά την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων καθώς και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων από τους ΟΤΑ. Περιλαμβάνει ηλεκτρονικές και τηλεφωνικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης του πολίτη (22 επιπέδου 1, 14 επιπέδου 2, 21 επιπέδου 3 και 6 επιπέδου 4) και των επιχειρήσεων σε όλους τους βασικούς τομείς υπηρεσιών της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης σε 16 φορείς.

Το έργο περιλαμβάνει τα εξής:

- δημιουργία ενός πρότυπου Δικτυακού Τόπου για το Δήμο
- μοντελοποίηση Διαδικασιών και Διαδικτυακών Υπηρεσιών
- ανάπτυξη Πλατφόρμας Υπηρεσιών με τεχνολογίες ανοικτού λογισμικού

και απευθύνεται:

- σε 16 επιλεγμένους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης
- στην Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων (ΚΕΔΚΕ)
- και δυνητικά σε όλους τους Δήμους, στους Πολίτες και στις Επιχειρήσεις

Οι διαδικασίες που έχουν αυτοματοποιηθεί και ψηφιοποιηθεί περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, την πληρωμή δημοτικών τελών, φόρων, προστίμων και έκδοση σχετικών εγγράφων, την εγγραφή / διαγραφή / τροποποίηση στοιχείων στα δημοτικά μητρώα, την έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων από τα δημοτικά μητρώα, την έκδοση βεβαιώσεων, πιστοποιητικών & λοιπών διοικητικών πράξεων για πολεοδομικά θέματα, την παροχή υπηρεσιών συγκοινωνιών και οδικού δικτύου καθώς και υπηρεσιών περιβάλλοντος - φωτισμού - καθαριότητας – ανακύκλωσης, υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας και πολλές ακόμα που βρίσκονται αναλυτικά στο <http://lgaf.kedke.gr/engine/index.php?op=modload&modname=Downloads&action=downloadsviefile&ctn=124&language=el>.

Το έργο αυτό φαίνεται πως έχει ένα σημαντικό πλεονέκτημα: αφενός, την συστηματική μοντελοποίηση Διαδικασιών και Διαδικτυακών Υπηρεσιών μέσα από την περιγραφή των επιχειρησιακών διαδικασιών (process discovery) που εκτελεί ένας Δήμος κατά την παραγωγή εγγράφων και άλλων πράξεων (υπηρεσιών, όπως η οργάνωση της συμμετοχής των πολιτών σε ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης ή έργου, όπως η συγκομιδή οικοδομικών υλικών από μια υπό κατασκευή κατοικία), ικανοποιώντας σχετικά αιτήματα των πολιτών. Αφετέρου, την λεπτομερειακή ανάλυση των ανωτέρω διαδικασιών με τη μορφή βημάτων και τη σύνδεση διαδικασιών με το «παραγόμενο αποτέλεσμα» (έγγραφα ή υπηρεσίες – έργο) και με τις απαραίτητες «προϋποθέσεις - δικαιολογητικά» για την

εκτέλεση μιας διαδικασίας (έγγραφα που απαιτούνται για την έκδοση ενός άλλου εγγράφου, σχετικές πράξεις κλπ.).

Το Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ έχει παρόμοια αποστολή με την Εθνική Πύλη ermis παρέχοντας αρκετές ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δημόσιας Διοίκησης. Το σύνολο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίζονται σε δύο διαφορετικές κατηγορίες, ανάλογα με την δυνατότητα υλοποίησής τους μέσω του διαδικτύου: υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων και υπηρεσίες με πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση.

Οι ακόλουθες ενδεικτικές υπηρεσίες, που απευθύνονται στους εγγεγραμμένους χρήστες, παρέχονται ηλεκτρονικά από την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ermis:

Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου (Ειδικό Ληξιαρχείο)
Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης (Εθνικό Δημοτολόγιο)
Βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων ΕΛΓΑ στους παραγωγούς

Είναι φανερό ότι 3 έργα δηλαδή το Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ, η Εθνική Πύλη ermis, και το eΚΕΠ αποτελούν έναν χώρο με παρόμοιους στόχους και ανάγκες: την ύπαρξη απλοποιημένων, μοντελοποιημένων ψηφιακών υπηρεσιών για υπηρεσίες μεταξύ φορέων της δημόσιας διοίκησης και υπηρεσίες στους πολίτες.

Στο πλαίσιο αυτό και βάσει της στρατηγικής της ΚΕΔΚΕ για την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες από την ΤΑ πρέπει να θεμελιώνεται η διαλειτουργικότητα διοικητικών διαδικασιών και τεχνικών επιλογών των παραπάνω έργων.

Ο απαιτούμενος και αναμενόμενος εξορθολογισμός στην χρήση των πόρων του ΕΣΠΑ καλεί όλους τους φορείς που σχεδιάζουν κεντρικά να σχεδιάσουν και να θεμελιώσουν την διαλειτουργικότητα διοικητικών διαδικασιών και τεχνικών επιλογών των έργων που προτείνουν. Η ΚΕΔΚΕ με το Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον θέτει μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα διαλειτουργικότητας, διαμορφώνοντας τις βασικές επιλογές για τα έργα που θα προκριθούν στη νέα προγραμματική περίοδο.

Γ. ΟΙ ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

I. TAXISnet

Υπηρεσία για την ηλεκτρονική διευθέτηση των φορολογικών υποχρεώσεων πολιτών και επιχειρήσεων

Γενική περιγραφή του έργου

Το TAXISnet παρέχει στους φορολογούμενους πολίτες και στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να διευθετούν τις εκκρεμότητές τους με τις ΔΟΥ μέσω διαδικτυακών εφαρμογών¹.

Πιο συγκεκριμένα, το TAXISnet παρέχει ένα πλήθος υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, αλλά και τη Δημόσια Διοίκηση².

Για τους πολίτες:

- Υποβολή δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος
- Υποβολή δήλωσης Φ.Π.Α. και V.I.E.S. (ανακεφαλαιωτικό πίνακα ενδοκοινοτικών αποκτήσεων-παραδόσεων)
- Δήλωση, αποστολή τροποποιήσεων και πληροφόρηση για τα στοιχεία των επιβατικών αυτοκινήτων και δικύκλων
- Υπολογισμός της αντικειμενικής αξίας ενός ακινήτου
- Υπολογισμός φόρου μεγάλης ακίνητης περιουσίας
- Ενημέρωση εκκαθάρισης
- TAXISphone που επιτρέπει στους πολίτες να λαμβάνουν έγκυρη φορολογική ενημερότητα μέσω πιστοποιημένων φορέων με τους οποίους συναλλάσσονται
- Εκτύπωση των πιο συχνά χρησιμοποιούμενων εντύπων κατά τις συναλλαγές με το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών
- Έκδοση φορολογικής ενημερότητας

Για τις επιχειρήσεις (πρόσθετες υπηρεσίες):

- Έλεγχος εγκυρότητας φορολογικών στοιχείων
- Υποβολή συγκεντρωτικής κατάστασης τιμολογίου πελατών-προμηθευτών
- Υπολογισμός περαίωσης ανέλεγκτων φορολογικών υποθέσεων
- Ηλεκτρονική υπηρεσία διαμετακόμισης (ICISnet)

Για τη Δημόσια Διοίκηση:

- Έλεγχος εγκυρότητας φορολογικών στοιχείων
- TAXISphone που επιτρέπει στις Υπηρεσίες του Δημοσίου και του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα να αποκτήσουν έγκυρη φορολογική ενημερότητα και εκκαθαριστικό σημείωμα των συναλλασσόμενων με αυτές πολιτών.
- Υπολογισμός αντικειμενικής αξίας ακινήτου
- Πληροφόρηση για την εθνική φορολογία που εφαρμόζεται κατά την εισαγωγή των εμπορευμάτων στη χώρα (ICISnet)
- Εκτύπωση των πιο συχνά χρησιμοποιούμενων εντύπων κατά τις συναλλαγές με το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών
- Υποβολή συγκεντρωτικής κατάστασης τιμολογίων πελατών-προμηθευτών.

¹ http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=725

² http://www.gsis.gr/on_line_ypiresies/main_online.html

Υπεύθυνοι φορείς

Ο υπεύθυνος φορέας του έργου είναι η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

Εξέλιξη του έργου

Το TAXISnet αναπτύχθηκε ως εναλλακτικός τρόπος εξυπηρέτησης των φορολογούμενων μέσω ηλεκτρονικών συναλλαγών στο διαδίκτυο, κατόπιν της δημιουργίας του TAXIS που είχε ως στόχο την αυτοματοποίηση και τη μηχανογράφηση του συνόλου των εργασιών των Δ.Ο.Υ.

Αρχικά το TAXISnet παρείχε τη δυνατότητα για την υποβολή δηλώσεων Φ.Π.Α. και δηλώσεων εισοδήματος. Στη συνέχεια προστέθηκαν σταδιακά και οι υπόλοιπες προαναφερόμενες υπηρεσίες, ενώ σημαντικό ορόσημο αποτελεί η δυνατότητα των χρηστών να πραγματοποιούν ηλεκτρονικά τις πληρωμές τους προς την εφορία μέσω των υπηρεσιών e-banking των τραπεζών τους.

Αξίζει τέλος να αναφερθεί ότι, παρά τα οφέλη που θα προέκυπταν από την ενοποίηση των δύο συστημάτων, το TAXISnet δεν είναι αυτόματα συνδεδεμένο με το TAXIS. Οι εφορίες χρησιμοποιούν την εφαρμογή του TAXIS, στο οποίο εισάγονται τα δεδομένα των χειρόγραφων δηλώσεων και στην οποία γίνεται η ανάκτηση των δεδομένων του TAXISnet μέσω off-line διαδικασιών και υστέρηση ενημέρωσης³.

Στατιστικά Χρήσης

Ενδεικτικά στατιστικά χρήσης του TAXISnet έχουν ως ακολούθως:

- Το 10% του συνόλου των φορολογουμένων (περίπου 5,5 εκ.) υποβάλλει ηλεκτρονικά τις φορολογικές δηλώσεις
- Το 30% των υπόχρεων σε υποβολή δηλώσεων Φ.Π.Α. (περίπου 1 εκ.) υποβάλλει ηλεκτρονικά τις δηλώσεις Φ.Π.Α.

Αξιολόγηση

Το TAXISnet έχει επιφέρει σημαντικά οφέλη, αλλά παρουσιάζει και αδυναμίες.

Τα σημαντικότερα οφέλη είναι:

- Η απλοποίηση των διαδικασιών υποβολής των δηλώσεων και εκκαθάρισης
- Η μείωση του όγκου και του κόστους διανομής των χειρόγραφων εγγράφων
- Η συνεχής διαδικτυακή διαθεσιμότητα των υπηρεσιών
- Η μείωση του χρόνου ανταπόκρισης, καθώς και των λαθών καταχώρισης

Από την άλλη πλευρά, αδυναμίες του έργου αποτελούν:

- Η μη ενοποίηση των TAXIS και TAXISnet
- Η μη πραγματοποίηση ανασχεδιασμού των διαδικασιών των Δ.Ο.Υ.
- Η έλλειψη οριζόντιας ολοκλήρωσης με άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης
- Bottle-necks κατά τις τελευταίες ώρες υποβολής των δηλώσεων
- Η ανεπαρκής οργάνωση του help desk των χρηστών
- Η ανεπαρκής on-line βοήθεια των εφαρμογών, καθώς και η έλλειψη μιας εικονικής εκπαιδευτικής εφαρμογής που θα εξοικείωνε τους χρήστες με το περιβάλλον

³ <http://www.iris-europe.eu/spip.php?article3490>

II. Εθνικό Δημοτολόγιο

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου

Γενική περιγραφή του έργου

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου (ΟΠΣΕΔ) αποσκοπεί στη δημιουργία μιας κεντρικής βάσης δεδομένων χωρίς να επηρεάζεται η τήρηση και λειτουργία των τοπικών βάσεων δεδομένων δημοτολογίων των Ο.Τ.Α. Πιο συγκεκριμένα, το Εθνικό Δημοτολόγιο συγκροτείται από το σύνολο των εγγραφών των Ελλήνων πολιτών που είναι εγγεγραμμένοι στα επιμέρους δημοτολόγια των Δήμων και Κοινοτήτων της χώρας⁴.

Οι στόχοι του ΟΠΣΕΔ είναι:

- η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών που συναλλάσσονται με τους ΟΤΑ
- η βελτίωση παροχής υπηρεσιών των δημόσιων φορέων που χρησιμοποιούν στοιχεία δημοτολογίου
- ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης με την απλοποίηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και την ηλεκτρονική διασύνδεση των διάφορων φορέων
- η διαμόρφωση των όρων «διαφάνειας» και «αυξημένης πρόσβασης» στην πληροφόρηση του πολίτη

Αποτελείται από μια κεντρική βάση και ενδιάμεσο λογισμικό με το οποίο μιλούν τα συστήματα (τοπικά δημοτολόγια) των Δήμων και μια εκδοχή σε web εφαρμογή για όσους Δήμους δεν έχουν κάποιο σύστημα μηχανογράφησης. Η επικοινωνία γίνεται μέσα από ένα κεντρικό web service, ενώ τηρούνται και 22 λίστες λεξικών (οικισμός, εθνικότητες κ.ο.κ.) και κανόνων που διασφαλίζουν την ποιότητα και την ποσότητα των καταχωρήσεων στο κεντρικό σύστημα.

Υπεύθυνοι φορείς

Ο υπεύθυνος φορέας για το έργο είναι η Διεύθυνση Αστικής και Δημοτικής Κατάστασης του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ). Υπεύθυνος φορέας για την υλοποίηση του έργου φέρεται η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.

Εξέλιξη του έργου

Το ΟΠΣΕΔ αποτελείται από τρία υποέργα τα οποία έχουν ολοκληρωθεί:

1. Προμήθεια & εγκατάσταση κεντρικών συστημάτων επεξεργασίας & αποθήκευσης δεδομένων πληροφοριών- Ανάπτυξη λογισμικού εφαρμογών και προμήθεια αδειών χρήσης – Παροχή υπηρεσιών ένταξης ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος εθνικού δημοτολογίου σε παραγωγική λειτουργία – Παροχή υπηρεσιών λειτουργικής υποστήριξης
2. Προμήθεια & εγκατάσταση εφαρμογής διασύνδεσης λογισμικού ΟΤΑ με την κεντρική βάση δεδομένων
3. Παροχή υπηρεσιών συμβούλου τεχνικής υποστήριξης

⁴ http://www.ypes.gr/ethDhmotologio/egiklios7_06.doc

Στατιστικά χρήσης

182 Δήμοι και 3.300.000 πολίτες είναι σήμερα (Ιούνιος 2009) στο ΟΠΣ Δημοτολογίου, ενώ το eKEΠ έχει 900.000 αιτήματα σε ετήσια βάση για πιστοποιητικά γέννησης.

III. ΣΥΖΕΥΞΙΣ

Σύνδεση Φορέων Δημόσιας Διοίκησης με Ευρυζωνικά Δίκτυα

Γενική περιγραφή του έργου

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ παρέχει τηλεπικοινωνιακές και τηλεματικές υπηρεσίες συνδέοντας όλους τους φορείς του δημοσίου, της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης με ευρυζωνικά δίκτυα. Απευθύνεται σε φορείς, οι ανάγκες των οποίων δεν περιορίζονται σε απλές τηλεφωνικές συνδέσεις, αλλά περιλαμβάνουν προηγμένες υπηρεσίες φωνής, δεδομένων και εικόνας.

Πιο συγκεκριμένα, παρέχει υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, όπως: προηγμένες υπηρεσίες τηλεφωνίας, τηλεομοιοτυπίας, κλήσεις από και προς σταθερά/κινητά τηλέφωνα, καθώς και τηλεφωνία εξωτερικού, πρόσβαση στο διαδίκτυο με όλες τις παρελκόμενες υπηρεσίες, τηλεδιάσκεψη, τηλεκπαίδευση, υπηρεσίες απομακρυσμένης πρόσβασης, και υπηρεσίες πιστοποίησης και ασφάλειας ηλεκτρονικών συναλλαγών⁵.

Οι στόχοι που επιδιώκονται με το έργο είναι⁶:

- Ο εκσυγχρονισμός της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης (ηλεκτρονική διακυβέρνηση)
- Η αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Ελληνικού Δημοσίου Τομέα.
- Η εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών και η αποφυγή επικαλύψεων - επαναλήψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις.
- Η αποτελεσματική διαχείριση της διακίνησης των δεδομένων των φορέων
- Η μείωση του κόστους της επικοινωνίας μεταξύ των φορέων με ταυτόχρονη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας διακίνησης των πληροφοριών
- Η ενοποιημένη αναβάθμιση των παρεχομένων προς τον πολίτη υπηρεσιών βελτιώνοντας την εξυπηρέτησή του
- Η μείωση του "ψηφιακού χάσματος" στο πλαίσιο της κοινωνίας της πληροφορίας.

Υπεύθυνοι φορείς

Ο υπεύθυνος φορέας του έργου είναι το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ). Υπεύθυνος φορέας για την υλοποίηση του έργου είναι η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.

Εξέλιξη του έργου

Μέχρι σήμερα, έχει γίνει σύμβαση για όλα τα υποέργα του ΣΥΖΕΥΞΙΣ:

⁵ http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/Parakoloythish_ajiologish/EthsiaEktheshEktelesh/Ethsiasektheseis/kales_praktikes/syzeuxis.htm

⁶ <http://www.nah.gr/prefecture/technology/syzeuxis.html>

1. Υποέργο 1 (ΑΤΤΙΚΗ-1): Νησίδα 1 (Τα υπουργεία, οι γενικές γραμματείες, οι διαχειριστικές αρχές και τα στρατολογικά γραφεία – υπηρεσίες που βρίσκονται στην περιφέρεια Αττικής).
2. Υποέργο 2 (ΑΤΤΙΚΗ-2): Νησίδα 2 (Η περιφέρεια Αττικής, οι φορείς της Α' και Β' βαθμίδας τοπικής αυτοδιοίκησης και τα ΚΕΠ της περιφέρειας Αττικής, καθώς και τα νοσοκομεία και κέντρα υγείας της ίδιας περιφέρειας)
3. Υποέργο 3 (Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ): Νησίδα 3 (Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στη νομαρχία Θεσσαλονίκης).
4. Υποέργο 4 (ΚΡΗΤΗ): Νησίδα 4 (Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην περιφέρεια Κρήτης).
5. Υποέργο 5 (Β. ΕΛΛΑΔΑ): Νησίδα 5 (Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης, Δυτικής Μακεδονίας, Κεντρικής Μακεδονίας (πλην φορέων νομαρχίας Θεσσαλονίκης), Βορείου Αιγαίου, Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας).
6. Υποέργο 6 (Ν. ΕΛΛΑΔΑ): Νησίδα 6 (Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ηπείρου, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου, και Νοτίου Αιγαίου).
7. Υποέργο 7: Δίκτυο κορμού.
8. Υποέργο 8: Διαχείριση της κατάρτισης.
9. Υποέργο 9: Υπηρεσία ΡΚΙ (υποδομή δημοσίου κλειδιού).

IV. Κτηματολόγιο – Πλατφόρμα GIS

Γενική περιγραφή του έργου

Το Κτηματολόγιο είναι η γενική, ενιαία, συστηματική και διαρκώς ενημερωμένη καταγραφή της κτηματικής περιουσίας. Περιλαμβάνει τη γεωμετρική περιγραφή και το ιδιοκτησιακό καθεστώς κάθε γεωτεμαχίου⁷.

Το Εθνικό Κτηματολόγιο είναι ένα ενιαίο σύστημα καταγραφής των νομικών, τεχνικών και άλλων πρόσθετων πληροφοριών των ακινήτων και των δικαιωμάτων επί αυτών, οι οποίες πληροφορίες τηρούνται με την ευθύνη και την εγγύηση του Δημοσίου. Σκοπός του Κτηματολογίου είναι η δημιουργία ενός σύγχρονου και αυτοματοποιημένου αρχείου ακίνητης ιδιοκτησίας, όλα τα στοιχεία του οποίου έχουν αποδεικτικό χαρακτήρα⁸.

Συγκεκριμένα η πλατφόρμα GIS του Κτηματολογίου πραγματοποιεί την κατακόρυφη απεικόνιση των γεωτεμαχίων, αποθηκεύει την πληροφόρηση ψηφιακά και δίνει τη δυνατότητα να εξαχθεί η σχετική πληροφορία τόσο σε μορφή εικόνας όσο και σε μορφή κειμένου.

Υπεύθυνοι φορείς

⁷

<http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B%CE%BB%CF%8C%CE%B3%CE%B9%CE%BF>

⁸ <http://www.ktimatologio.gr/site/index.php?module=content&cid=002002001>

Υπεύθυνοι φορείς για το έργο ήταν ο Οργανισμός Κτηματολογίου και Χαρτογραφίσεων Ελλάδας (ΟΚΧΕ) που υπάγεται στο ΥΠΕΧΩΔΕ και η ελεγχόμενη από το Δημόσιο εταιρεία Κτηματολόγιο Α.Ε.

Αξιολόγηση

Το έργο μπορεί να αξιοποιηθεί σαν γεωγραφικό σύστημα αναφοράς και να αποτελέσει ένα χρήσιμο υπόβαθρο για τους δήμους και το ΥΠΕΧΩΔΕ προκειμένου να κάνουν τις δικές τους χωροθετήσεις με ακρίβεια.

V. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων

Γενική περιγραφή του έργου

Τα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (ΟΠΝΑ) δημιουργήθηκαν για να βοηθήσουν στον εκσυγχρονισμό των διοικητικών λειτουργιών των Νομαρχιών της χώρας. Οι εργασίες που θα εκτελούνται μέσω των Ο.Π.Σ.Ν.Α. καλύπτουν περίπου το 60% του συνόλου των ενεργειών που εκτελούνται στις Νομαρχίες⁹. Πιο συγκεκριμένα, καλύπτονται οι εξής διευθύνσεις: Διοικητικών Υπηρεσιών, Πρωτοκόλλου, Τεχνικών Έργων, Προγραμματισμού, Οικονομικών, Βιομηχανίας, Ορυκτού Πλούτου, Εμπορίου, Ανωνύμων Εταιρειών, Μεταφορών, Υγείας, και Κοινωνικής Πρόνοιας.

Υπεύθυνοι φορείς

Με προγραμματική συμφωνία με το ΥΠΕΣΔΔΑ, η ΚτΠ ΑΕ ανέλαβε την υλοποίηση των έργων και είναι ο τελικός δικαιούχος με φορείς λειτουργίας τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και τα αντίστοιχα υπουργεία, τα οποία είναι υπεύθυνα για την άσκηση πολιτικής στις λειτουργικές περιοχές που αποτελούν το αντικείμενο των δράσεων παρέμβασης¹⁰.

VI. e – Πολεοδομία

Γενική περιγραφή του έργου

Η Ηλεκτρονική Πολεοδομία (e-Πολεοδομία) αφορά στην ανάπτυξη και λειτουργία πληροφοριακών συστημάτων για τις πολεοδομικές υπηρεσίες. Σκοπός του έργου είναι η ενσωμάτωση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στους διοικητικούς μηχανισμούς των πολεοδομικών υπηρεσιών. Τα άμεσα οφέλη που προσδοκούνται από

⁹ http://www.digitalachia.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=53:2009-03-24-17-50-22&catid=27:2009-03-23-14-45-18&Itemid=57

¹⁰ Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ζακύνθου (Νοέμβριος 2007), Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, Παρουσίαση

την υλοποίηση του έργου είναι η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη καθώς και η αύξηση της παραγωγικότητας των πολεοδομικών υπηρεσιών¹¹.

Η e-Πολεοδομία αποτελείται από τρία έργα:

- Το πρώτο έργο τιτλοφορείται «Ηλεκτρονική Πολεοδομία: Σύστημα Ηλεκτρονικής Παρακολούθησης και Διαχείρισης των Πληροφοριών και των Εργασιών των Πολεοδομικών Υπηρεσιών». Το έργο έχει ως κύριο στόχο την ηλεκτρονική παρακολούθηση του φακέλου αδειών με ηλεκτρονική χρέωση και παρέχει τη δυνατότητα αφενός στον πολίτη να παρακολουθεί ηλεκτρονικά την πορεία της οικοδομικής του άδειας και αφετέρου στους κεντρικούς φορείς να παρακολουθούν στατιστικά δεδομένα (π.χ. όγκος οικοδομής, φόροι που εισπράχθηκαν από τις οικοδομές).

- Το δεύτερο έργο τιτλοφορείται «Ηλεκτρονική Πολεοδομία: Πολεοδομική Νομοθεσία & Σύστημα Πολεοδομικών Πληροφοριών για τον Πολίτη» και είναι πιλοτικό έργο για ορισμένες πολεοδομίες. Πρόκειται για την εφαρμογή GIS και την ηλεκτρονική ενσωμάτωση της πολεοδομικής νομοθεσίας και περιλαμβάνει τις εξής δυνατότητες: α) την παροχή πληροφοριών στον πολίτη, ο οποίος μπορεί να αναζητήσει ηλεκτρονικά το οικοδομικό τετράγωνο που τον ενδιαφέρει και να του παρουσιάσει την ισχύουσα πολεοδομική νομοθεσία¹² και β) τη διαχείριση των προγραμμάτων που θα εγκατασταθούν στις πολεοδομίες. Πιο συγκεκριμένα, περιλαμβάνει την εισαγωγή πολεοδομικών μελετών που παραδίδονται ψηφιακά στο ΥΠΕΧΩΔΕ και των σχετικών αποφάσεων του νομάρχη ή των περιφερειών. Στόχος του πιλοτικού αυτού έργου είναι να βγάλει συμπεράσματα για την εφαρμογή των προγραμμάτων σε όλη την Ελλάδα.

-Το 3ο έργο τιτλοφορείται «Ηλεκτρονική Πολεοδομία: Γεωγραφικά συστήματα πληροφοριών για τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της Χώρας» και είναι η κατάληξη όλων των εφαρμογών σε επίπεδο χώρας και αφορά όλους τους εμπλεκόμενους φορείς. Αφορά τη συλλογή και ομογενοποίηση των δεδομένων που έχουν οι Πολεοδομίες και το ΥΠΕΧΩΔΕ από πλευράς πολεοδομικών δυνατοτήτων, όπως γενικά πολεοδομικά σχέδια, μελέτες επέκτασης πόλεων, και ΦΕΚ που δημοσιεύονται και προσδιορίζουν ένα σαφή γεωγραφικό χώρο.

Υπεύθυνοι φορείς

Αποδέκτες του έργου είναι το ΥΠΕΣΔΔΑ και το ΥΠΕΧΩΔΕ, ενώ υπεύθυνοι φορείς για τη λειτουργία του έργου είναι το ΥΠΕΣΔΔΑ στο οποίο υπάγονται διοικητικά οι Πολεοδομικές Υπηρεσίες καθώς και το ΥΠΕΧΩΔΕ που παράγει την πολεοδομική νομοθεσία. Τέλος υπεύθυνοι φορείς για την παρακολούθηση του έργου είναι:

-Στο 1^ο έργο, πενταμελής επιτροπή αποτελούμενη από εκπροσώπους του ΥΠΕΧΩΔΕ και της ΚτΠ ΑΕ

-Στο 2^ο έργο, πενταμελής επιτροπή αποτελούμενη από εκπροσώπους του ΥΠΕΧΩΔΕ και της ΚτΠ ΑΕ

¹¹

<http://www.gspa.gr/%288812207889026291%29/eCportal.asp?id=1234&nt=18&pID=261&p2ID=1228&lang=1&lang=1&lang=1>

¹² Προκειμένου να μπορεί ο πολίτης να βλέπει ενημερωμένες πολεοδομικές πληροφορίες προβλέπεται ότι το σύστημα θα ενημερώνεται άμεσα με τις δημοσιοποιήσεις των ΦΕΚ

-Στο 3^ο έργο, πενταμελής επιτροπή αποτελούμενη από εκπροσώπους του ΥΠΕΧΩΔΕ, της ΚτΠ ΑΕ, του Τεχνικού Επιμελητηρίου και του ΥΠΕΣΔΔΑ.

Εξέλιξη του έργου

Το πρώτο έργο έχει ολοκληρωθεί και είναι σε λειτουργία στο 90% περίπου των Πολεοδομικών Υπηρεσιών, ενώ το δεύτερο έχει ολοκληρωθεί και βρίσκεται στη φάση παραλαβής. Τα συμπεράσματα που παράγονται από το δεύτερο έργο αποτελούν τη βάση για το τρίτο, που αποτελεί την εφαρμογή της ηλεκτρονικής πολεοδομίας πανελλαδικά. Το τρίτο έργο βρίσκεται στο στάδιο της έναρξης, της συλλογής και ομογενοποίησης των πολεοδομικών δεδομένων (π.χ. οικοδομικά τετράγωνα, γενικά πολεοδομικά σχέδια, μελέτες επεκτάσεις πόλεων) του ΥΠΕΧΩΔΕ και των Πολεοδομιών.

Αξιολόγηση

Η ηλεκτρονική πολεοδομία προσφέρει πολλαπλά οφέλη στους πολίτες, τις Πολεοδομικές Υπηρεσίες και στο ΥΠΕΧΩΔΕ με σαφή μείωση της γραφειοκρατίας. Παρά τα οφέλη, όμως, αντιμετωπίζει και κάποιες αδυναμίες και προβλήματα που πρέπει να επιλυθούν.

Σχετικά με το πρώτο έργο, υπάρχει κενό τυποποίησης ενός αριθμού εγγράφων. Τα προβλήματα που προκύπτουν από την έλλειψη αυτή έχουν γνωστοποιηθεί στον ανάδοχο και θεωρείται ότι μπορούν να επιλυθούν εύκολα.

Τα περισσότερα και ουσιαστικότερα θέματα που χρήζουν προσοχής παρατηρούνται στο δεύτερο έργο. Πρώτον, το ΥΠΕΧΩΔΕ διαφωνεί με την διοικητική ιεράρχηση του επιχειρησιακού μοντέλου και κρίνει ότι θα πρέπει να εφαρμοστεί η γεωγραφική ιεράρχηση, δηλαδή το μοντέλο να ιεραρχείται με βάση τη γεωγραφική τοποθέτηση μιας οντότητας και της αντίστοιχης νομοθεσίας στην οποία υπόκειται. Δεύτερον, θα πρέπει να προσδιοριστεί ποιος θα εισαγάγει τις νέες νομολογίες στην ηλεκτρονική πολεοδομία και μάλιστα με τρόπο που να διασφαλίζεται η έγκαιρη και επικαιροποιημένη πληροφόρηση των εφαρμογών. Και τρίτον, θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι όλες οι πολεοδομικές μετρήσεις που εισάγονται στο σύστημα είναι ακριβείς με σαφή αναφορά στη ημερομηνία μέτρησης και στο βαθμό ακρίβειας.

Τέλος, στο τρίτο έργο, εντοπίζονται δύο προβλήματα. Πρώτον, κρίνεται ότι η εισαγωγή των δεδομένων θα είναι πολύ δύσκολη, καθώς δεν είναι καταγεγραμμένες με σαφήνεια οι πηγές άντλησης των δεδομένων. Και δεύτερον, υπάρχει διχογνωμία μεταξύ του αναδόχου και του δημοσίου για το κατά πόσο είναι ευθύνη του πρώτου να συμπεριλάβει στην καταχώρηση των δεδομένων και τις πολεοδομικές υπηρεσίες που ανήκουν σε δήμους (και όχι σε νομαρχίες, όπου ανήκει η πλειονότητα των πολεοδομικών υπηρεσιών).

VII. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Περιφερειών

Γενική περιγραφή του έργου

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Περιφερειών (ΟΠΣΠ) αφορά στην κάλυψη των λειτουργικών απαιτήσεων των Περιφερειών στην άσκηση των περισσότερων αρμοδιοτήτων τους.

Ο βασικός σκοπός του έργου είναι η δημιουργία της κατάλληλης υλικοτεχνικής υποδομής στις περιφέρειες για τη σταδιακή μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με τους πολίτες.

Φορείς λειτουργίας

Ο υπεύθυνος φορέας για το έργο είναι το Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ), ενώ η διαχείριση του έργου έχει ανατεθεί στην Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.

Εξέλιξη του έργου

Το έργο περιλαμβάνει τα εξής υποέργα¹³:

1. δημιουργία υποδομών
2. προμήθεια εξοπλισμού πληροφορικής
3. προμήθεια πακέτων λογισμικού
4. δημιουργία εφαρμογών λογισμικού
5. εκπόνηση υποστηρικτικών μελετών
6. υπηρεσίες δικτυακής διασύνδεσης
7. εκπαίδευση
8. υποστήριξη λειτουργίας

Αξιολόγηση

Το έργο κατά τη διάρκεια υλοποίησής του αντιμετώπισε ένα πλήθος δυσκολιών και καθυστερήσεων που οφείλονται σε¹⁴:

- εξωγενείς παράγοντες, όπως η μη διαθεσιμότητα των απαραίτητων τηλεφωνικών γραμμών
- εσωτερικές αδυναμίες των υπηρεσιών και στην έλλειψη ετοιμότητας για την ανάληψη και υποστήριξη του έργου
- εγγενείς αδυναμίες που σχετίζονται με το μέγεθος του έργου και τη μεγάλη χωροταξική διασπορά

VIII. e – ΚΕΠ

ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών (ΚΕΠ) αποτελούν τον ενδιάμεσο σταθμό μεταξύ της Δημόσιας Διοίκησης και του πολίτη, καθώς παρέχουν στον πολίτη κατόπιν αιτήσεως του πληροφορίες για θέματα δημόσιας διοίκησης, καθώς και ένα ευρύ φάσμα δημόσιων πιστοποιητικών και εγγράφων. Κύριοι στόχοι του έργου είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, η μείωση του χρόνου συναλλαγών και της γραφειοκρατίας, καθώς και η επίβλεψη και αξιολόγηση των δημόσιων υπηρεσιών.

Σημαντική για τη λειτουργία των ΚΕΠ είναι η ηλεκτρονική πλατφόρμα των ΚΕΠ, το e-ΚΕΠ, που διατηρεί ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, φακέλους αιτήσεων, στατιστικά δεδομένα και άλλες υπηρεσίες¹⁵.

¹³ <http://www.thessalia.gov.gr/contents.asp?category=13&id=204>

¹⁴ <http://www.perifereies.gov.gr/contents.asp?id=44>

¹⁵ <http://www.iris-europe.eu/spip.php?article3657>

Υπευθυνοι φορείς

Το ΥΠΕΣΔΔΑ, και συγκεκριμένα το τμήμα ΚΕΠ του υπουργείου, είναι ο υπεύθυνος φορέας για τη διαχείριση του έργου, ενώ η ΚτΠ ΑΕ είναι υπεύθυνη για την παρακολούθηση του αναδόχου και την εξέλιξη του έργου.

Εξέλιξη του έργου

Η εξέλιξη του έργου μπορεί να διακριθεί σε τρία στάδια:

- Στο πρώτο στάδιο, το ΥΠΕΣΔΔΑ πραγματοποιούσε έρευνα για την επιτευξιμότητα του έργου υπογραμμίζοντας δύο σημεία: πρώτον, ότι οι πολίτες δεν είναι υποχρεωμένοι να γνωρίζουν την πολύπλοκη δομή των δημόσιων υπηρεσιών, και δεύτερον, ότι οι πολίτες που δεν διαμένουν στον τόπο καταγωγής τους θα μπορούν να κάνουν αίτηση για όποια έγγραφα θέλουν στον τόπο διαμονής τους. Η πιλοτική εφαρμογή των ΚΕΠ ξεκίνησε το 1997, ενώ η επίσημη λειτουργία τους ξεκίνησε το 2002 σε 14 κέντρα που παρείχαν πληροφόρηση για θέματα δημόσιας διοίκησης.

- Στο δεύτερο στάδιο, τα ΚΕΠ εξελίχθησαν από απλά κέντρα πληροφόρησης του πολίτη σε κέντρα που παρείχαν ένα συνεχώς αυξανόμενο αριθμό δημόσιων εγγράφων. Επιπλέον, δόθηκε η δυνατότητα στους πολίτες να αιτούνται μέσω της διαδικτυακής πύλης ή της τετραψήφιας τηλεφωνικής γραμμής. Παράλληλα, επετεύχθη η διαλειτουργικότητα της πλατφόρμας e-ΚΕΠ με κάποιες από τις Δημόσιες υπηρεσίες, ενώ αναβαθμίστηκε το πληροφοριακό σύστημα διοίκησης παρέχοντας πιο λεπτομερείς πληροφορίες για τη λειτουργία των ΚΕΠ.

- Σε τρίτη φάση, τα ΚΕΠ εισήγαγαν σε πιλοτική φάση διάφορες ηλεκτρονικές πληρωμές (όπως πληρωμή λογαριασμών ηλεκτρισμού και τηλεφωνίας, καρτοκινητά και ασφαλιστικές εισφορές) σε 23 κέντρα πανελλαδικά.

Αξιολόγηση

Τα οφέλη που προκύπτουν από τα ΚΕΠ είναι πολύ σημαντικά, καθώς προσφέρουν φιλικές “one-stop shopping” προς τον πολίτη υπηρεσίες. Επιπλέον, η πλατφόρμα e-ΚΕΠ διευκολύνει το ρόλο των ΚΕΠ, καθώς συγκεντρώνει πληροφόρηση για τη λειτουργία των ΚΕΠ και άλλων Δημόσιων Υπηρεσιών.

Από την άλλη, σημαντικό μείονεκρημα αποτελεί η πολύ περιορισμένη διαδικτυακή διαλειτουργικότητα με άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ

Το κεφάλαιο αυτό αποσκοπεί στο να παρουσιάσει συγκεντρωτικά τα συμπεράσματα που προκύπτουν σχετικά με τη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων, καθώς και να προτείνει τρόπους για την περαιτέρω αξιοποίησή τους.

Συμπεράσματα

Τα συμπεράσματα αξιοποίησης των έργων παρουσιάζονται με βάση το σχεδιασμό τους, την αναδιοργάνωση των αντίστοιχων φορέων, τη διαλειτουργικότητα με άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και την αντίληψη χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων.

- **Βασικά μειονεκτήματα σχεδιασμού:** Δεν υπάρχει μεθοδολογία συμμετοχής των χρηστών στον προσδιορισμό και την σύνταξη των προδιαγραφών. Οι προδιαγραφές, κατά κανόνα, είναι πολύ γενικές, κλειστές σε ελάχιστους συμμετέχοντες και χωρίς ανοικτές τεχνικές επιλογές. Ουσιαστικά, προδιαγραφές και υλοποίηση γίνονται από την ανάδοχο εταιρεία και τις τεχνολογικές επιλογές που εκείνη, ήδη, έχει κάνει στο επιχειρησιακό τους μοντέλο. Επιπλέον, οι λειτουργίες των συστημάτων συνίστανται, ουσιαστικά, στην αυτούσια μεταφορά των διοικητικών διαδικασιών σε ένα νέο μέσο χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι δυνατότητες ή οι ιδιαιτερότητές του. Οι ίδιες οι διαδικασίες της ΔΔ αλλάζουν πολύ αργά και δεν προδιαγράφεται ουσιαστικός ανασχεδιασμός τους, ο οποίος θα επενδύει στην απλότητα και την φιλικότητα προς τον χρήστη.

- **Η υποδοχή των συστημάτων είναι εξαναγκαστική:** Δεν αλλάζει κάτι στο εσωτερικό του φορέα λειτουργίας, καθώς οι όποιες προσπάθειες αναδιοργάνωσης εστιάζουν στους επιχειρησιακούς χρήστες των συστημάτων και όχι στον ανασχεδιασμό των διαδικασιών και στις υπηρεσίες που θα παραχθούν. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα, όταν τα συστήματα φτάσουν σε κατάσταση δημόσιας παροχής υπηρεσιών, να περιορίζονται σε πολύ βασικά οφέλη, όπως: μείωση της ουράς για πολύ συγκεκριμένες διαδικασίες, ψηφιοποίηση δεδομένων για συγκεκριμένες υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης με περιορισμένες δυνατότητες καλύτερης επεξεργασίας τους.

- **Η διαλειτουργικότητα είναι προβληματική:** Η ανταλλαγή στοιχείων εσωτερικά, αλλά κυρίως εξωτερικά, γίνεται με ανταλλαγή αρχείων. Η δημιουργία web services με υπηρεσίες όπως το δημοτολόγιο, αστυνομικές ταυτότητες, ασφαλιστικά ταμεία βρίσκεται σε πρώιμο στάδιο. Επιπλέον, η ίδια πληροφορία αποθηκεύεται σε εξωτερικά και εσωτερικά συστήματα, διαχωρισμός ο οποίος είναι τεχνολογικά ξεπερασμένος και δημιουργεί τρομακτικά προβλήματα συντήρησης, ενημέρωσης, ασφάλειας και ακεραιότητας των δημόσιων δεδομένων.

- **Ανάγκη για υπηρεσίες που αλλάζουν την αντίληψη της χρήσης των διαδικτυακών τεχνολογιών:** Πειραματισμός και δημιουργικότητα είναι τα στοιχεία που λείπουν από τη Δημόσια Διοίκηση που θα μπορούσαν να απελευθερώσουν δεδομένα και υπηρεσίες για μια αποτελεσματικότερη και φιλικότερη προς τον πολίτη δημόσια διοίκηση. Σε κάθε δημόσια υπηρεσία μπορούν να προδιαγραφούν ευέλικτες διαδικασίες με παραδείγματα αυτόματης συλλογής στοιχείων.

Αξιοποίηση των έργων από άλλους Δημόσιους Φορείς

Η αξιοποίηση, υπαρκτή ή δυνητική, των πληροφοριακών συστημάτων από άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης έχει ως εξής:

TAXISnet: Η συνεργασία με άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης γίνεται με ανταλλαγή αρχείων. Προκειμένου να εξασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα με άλλες υπηρεσίες (π.χ. δημοτολόγιο, αστυνομικές ταυτότητες, και ασφαλιστικά ταμεία), η Γ.Γ.Π.Σ. πραγματοποιεί μελέτη για άμεση υλοποίηση διαδικτυακών υπηρεσιών (web services) με το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο. Τα web services θα μπορούν στο μέλλον να παρέχουν αυτόματη πληροφόρηση μεταξύ διαφορετικών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης.

Εθνικό Δημοτολόγιο: Το ΟΠΣΕΔ υποστηρίζει τη συνεργασία με άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Οι λειτουργικές περιοχές που καλύπτονται από τα έργα είναι οι εξής¹⁶:

- Οι κεντρικές υπηρεσίες του ΥΠΕΣΔΔΑ: Πέραν της δημιουργίας και τήρησης της κεντρικής βάσης του Δημοτολογίου, προβλέπεται διασύνδεση της με άλλες εφαρμογές υπό την αρμοδιότητα του υπουργείου, όπως εκλογικοί κατάλογοι και διαβατήρια
- Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης: Διασύνδεση των υφισταμένων συστημάτων διαχείρισης του Δημοτολογίου με την εγκατάσταση προσαρμογών στο λογισμικό, ώστε να ενημερώνεται η κεντρική βάση του Εθνικού Δημοτολογίου
- Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών: Χρήση διαδικτυακών εφαρμογών για την πρόσβαση στα στοιχεία του Εθνικού Δημοτολογίου και την παροχή καθορισμένων υπηρεσιών προς τους πολίτες
- Άλλα υπουργεία και φορείς της Δημόσιας Διοίκησης: Χρήση διαδικτυακών εφαρμογών για τη διασύνδεση του Εθνικού Δημοτολογίου με βάσεις δεδομένων της αρμοδιότητάς τους.

ΣΥΖΕΥΞΙΣ: Στο δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ μετέχουν περίπου 1.800 φορείς του δημόσιου τομέα, οι οποίοι διακρίνονται σε 6 γεωγραφικές νησίδες (Αττική-1, Αττική-2, Ν. Θεσσαλονίκης, Κρήτη, Β. Ελλάδα, και Ν. Ελλάδα) και διακρίνονται σε 4 ιδεατά κλειστά δίκτυα (VPN) ανάλογα με το φορέα τους. Τα κλειστά δίκτυα είναι τα εξής:

- Υπουργείο Εσωτερικών, όπου συμμετέχουν 60 φορείς Κεντρικής και Περιφερειακής Διοίκησης, 958 φορείς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, και 185 ΚΕΠ
- Υπουργείο Υγείας, όπου συμμετέχουν 474 νοσοκομεία, κέντρα υγείας και ΠΕΣΥ
- Υπουργείο Οικονομίας, όπου συμμετέχουν 29 διαχειριστικές αρχές του 3^{ου} ΚΠΣ και
- Υπουργείο Άμυνας, όπου συμμετέχουν 60 στρατολογικά γραφεία

¹⁶

<http://www.gspa.gr/%289812151922132291%29/eCportal.asp?id=1231&nt=18&pID=261&p2ID=1228&lang=1&lang=1>

Κτηματολόγιο: Η Κτηματολόγιο Α.Ε. ενδιαφέρεται να υπάρξει διαλειτουργικότητα, σε επόμενα βήματα, με τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Καθώς, όμως, τα δεδομένα της ιδιοκτησίας είναι ευαίσθητα θα πρέπει, στο μέλλον, να χρησιμοποιηθούν με τρόπο που να προστατεύεται ο πολίτης.

e-Πολεοδομία: Στην παρούσα φάση του έργου δεν έχει επιτευχθεί διαλειτουργικότητα με άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, αλλά είναι εφικτή καθώς η εφαρμογή της ηλεκτρονικής πολεοδομίας είναι παραμετρική. Εξουσιοδοτημένοι χρήστες μπορούν να συνδεθούν στο σύστημα και να πραγματοποιήσουν διαφόρων τύπων επεξεργασίες. Για παράδειγμα:

- Το Υπουργείο Οικονομικών μπορεί να δει συγκεντρωτικά τα έσοδά του από τις οικοδομικές άδειες.
- Η ΔΕΗ μπορεί να διασταυρώνει στοιχεία για την έκδοση αδειών ηλεκτροδότησης.
- Οποιοδήποτε άλλος φορέας που χρειάζεται δεδομένα οικοδομικής άδειας μπορεί να κάνει χρήση της ηλεκτρονικής πολεοδομίας, αντί να ζητάει πιστοποιητικά και τέλος
- Σε επίπεδο οικοδομικής πολιτικής, η ηλεκτρονική πολεοδομία μπορεί να παρέχει στοιχεία για τον εξαντλημένο συντελεστή δόμησης (λ), ο οποίος αντιπροσωπεύει το ποσοστό του νομοθετημένου εμβαδού δόμησης σε μια πολεοδομική ενότητα που έχει όντως εξαντληθεί.

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Περιφερειών: Ο σχεδιασμός του έργου ως ενιαίου για όλες τις περιφέρειες επιτρέπει την αξιοποίησή του από το ΥΠΕΣΔΔΑ. Μια από τις εφαρμογές αποτελεί το πρόγραμμα Management Information System (MIS), το οποίο επιτρέπει τη συλλογή πληροφοριών από τις εφαρμογές όλων των περιφερειών και την αποστολή τους στο Υπουργείο.

e-ΚΕΠ: Τα ΚΕΠ από τη φύση τους πραγματοποιούν συνεργασία με τους υπόλοιπους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Καθώς, όμως, το μεγαλύτερο τμήμα της επικοινωνίας τους γίνεται με ανταλλαγή εγγράφων υπάρχουν μεγάλα περιθώρια βελτίωσης μέσω της οριζόντιας διαλειτουργικότητας της πλατφόρμας e-ΚΕΠ με άλλα πληροφοριακά συστήματα.

Προτάσεις για αξιοποίηση από τους ΟΤΑ

Οι ΟΤΑ και οι πολίτες μπορούν να αποκομίσουν σημαντικά οφέλη από την αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της Κεντρικής Δημόσιας Διοίκησης. Τοπική αυτοδιοίκηση και δημότες πρέπει να έχουν πρόσβαση σε ποιοτική ενημέρωση και στατιστικά από τα υφιστάμενα συστήματα. Οι υποδομές που υπάρχουν ήδη, όπως σχολεία και δημοτικές δομές αποτελούν χώρους που οι δημότες μπορούν να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών με την καθοδήγηση ειδικών, να συζητούν για αυτές, και ενδεχομένως να προτείνουν νέες.

Πιθανοί τρόποι αξιοποίησης των παραπάνω πληροφοριακών συστημάτων από τους ΟΤΑ είναι οι εξής:

TAXISnet: Οι ΟΤΑ και συγκεκριμένα οι δήμοι μπορούν να αυτοματοποιήσουν κάποιες διαδικασίες τους μέσω του TAXISnet.

- Μπορούν να καταχωρούνται ηλεκτρονικά οι κλήσεις της δημοτικής αστυνομίας και να αποπληρώνονται μέσω TAXISnet.
- Κάθε δήμος μπορεί να αντλήσει στοιχεία από το TAXISnet και να φτιάξει μια βάση δεδομένων για τις επιχειρήσεις και τους επαγγελματίες του δήμου, όπως ίδρυση και διακοπή λειτουργίας των επιχειρήσεων και το μέσο εισόδημά τους.
- Με την ολοκλήρωση του Μητρώου Ακινήτων, τα δημοτικά τέλη μπορούν να εισπράττονται μαζί με το φόρο ακίνητης περιουσίας αντί να εισπράττονται από τη ΔΕΗ, όπως γίνεται σήμερα.

Καθώς τα οφέλη, όμως, είναι αμφίδρομα, οι δήμοι μπορούν να ενισχύσουν τη χρήση του TAXISnet και κατά συνέπεια να αυξήσουν τον όγκο των πληροφοριών που τους παρέχονται. Αυτό μπορούν να το πραγματοποιήσουν διοργανώντας σεμινάρια πολιτών με αναλυτικές οδηγίες για τη χρήση του TAXISnet ή κάνοντας χρήση των δημόσιων χώρων του δήμου (π.χ. σχολικών μονάδων), όπου οι πολίτες μπορούν να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών με τη βοήθεια ειδικών.

Εθνικό Δημοτολόγιο: Στόχος του έργου είναι να αντικατασταθούν οι συναλλαγές του πολίτη με το Δημοτολόγιο από την απευθείας επικοινωνία των Δημόσιων Φορέων. Συνεπώς, το Δημοτολόγιο και το Ληξιαρχείο μπορούν να αποτελέσουν τα βασικά έργα για μια διαλειτουργική καρτέλα του Πολίτη, η οποία πρέπει να γίνει μέρος όλων των Δήμων. Το Δημοτολόγιο, το Ληξιαρχείο και το Μητρώο Αρρένων θα μπορούσαν, στο μέλλον, τουλάχιστον από την λειτουργική τους σκοπιά, να ενοποιηθούν επιχειρησιακά.

Κτηματολόγιο: Οι ΟΤΑ και οι Νομαρχίες μπορούν να αξιοποιήσουν τα γεωγραφικά στοιχεία που προκύπτουν από την πλατφόρμα GIS, προκειμένου να έχουν λιγότερες ασάφειες όσον αφορά την καταγραφή της κτηματικής περιουσίας.

e-Πολεοδομία: Οι ΟΤΑ μπορούν να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες που παρέχει η Ηλεκτρονική Πολεοδομία προκειμένου να λαμβάνουν πληροφόρηση και να εξάγουν στατιστικά συμπεράσματα για τα πολεοδομικά μεγέθη.

Για παράδειγμα, οι δήμοι μπορούν να έχουν πρόσβαση στα πολεοδομικά δεδομένα και πάνω σε αυτά να χωροθετήσουν δικές τους μελέτες, όπως μελέτες φωτισμού ή απαλλοτριώσεις. Επίσης, οι νομαρχίες μπορούν να αντλήσουν ακριβή σημεία του γεωγραφικού χώρου προκειμένου να διεξάγουν μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων.

e-ΚΕΠ / ΕΡΜΗΣ: Οι δικτυακοί τόποι των ΟΤΑ μπορούν να προσφέρουν ακόμα ένα σημείο πρόσβασης για την παροχή υπηρεσιών από τους χώρους συλλογής υπηρεσιών όπως το eΚΕΠ και ο ΕΡΜΗΣ