

ΕΝΙΑΙΟ ΔΙΚΤΥΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΟΤΑ

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις

- 16 Αυτοδιοικητικοί φορείς εγκαθιστούν ενιαία πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε κοινή δικτυακή πύλη
- Το έργο εντάσσεται στον προγραμματισμό της ΚΕΔΚΕ για την αξιοποίηση των ΤΠΕ στην Αυτοδιοίκηση

Ενα φιλόδοξο έργο της ΚΕΔΚΕ που αφορά στην αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών της εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων μέσω του διαδικτύου από τους ΟΤΑ, βρίσκεται σε φάση υλοποίησης.

Με βάση το περιεχόμενο του έργου «Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και στις Επιχειρήσεις», η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών θα επιτευχθεί μέσω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης, καθώς περιλαμβάνει ηλεκτρονικές και τηλεφωνικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης σε όλους τους βασικούς τομείς υπηρεσιών της πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Το κόστος του έργου υπολογίζεται σε 1.560.000 ευρώ, και χρηματοδοτείται κατά 75% από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και κατά 25% από εθνικούς πόρους, ενώ υπολογίζεται ότι δυνητικά θα μπορούσε να έχει αναπτυχθεί στους ΟΤΑ ολόκληρης της χώρας μέχρι το τέλος του 2009. Κεντρικός φορέας διαχείρισης του έργου είναι η ΚΕΔΚΕ, φορείς του έργου είναι η ΚΕΔΚΕ, οι ΤΕΔΚ και 14 Δήμοι. Κύριος ανάδοχος είναι η Singular Logic A.E., Singular Logic Integrator A.E. σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Κρήτης - Ομάδα Ατλαντίδα β - concept και το Ερευνητικό Ακαδημαϊκό Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών (EAITY). Την επίβλεψη και την παρακολούθηση έχει αναλάβει η Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ) που συντονίζει η ΠΕΤΑ Α.Ε., με επιστημονικό υπεύθυνο

τον ερευνητή του ΕΜΠ, Θ. Καρούνο. Σημειώτεον ότι ήδη από τον Ιούλιο του 2004 διαμορφώνεται η στρατηγική και ο προγραμματισμός της ΚΕΔΚΕ για την αξιοποίηση των ΤΠΕ στην Αυτοδιοίκηση.

Στόχοι του προγράμματος

Όπως μας εξηγεί ο διευθύνων σύμβουλος της ΠΕΤΑ Α.Ε. Γ. Βασαρδάνης η σημασία του έγκειται στο γεγονός ότι «θα παρέχεται η δυνατότητα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να υποβάλουν το αίτημά τους στους ΟΤΑ και σε πραγματικό χρόνο και διαδραστικά να λαμβάνουν απαντήσεις». Παράλληλα θα διαθέτει την «ικανότητα» να διαλειτουργεί με τους υπόλοιπους δήμους αλλά και τη κεντρική Δημόσια Διοίκηση.

Βασικός παράγοντας βέβαια για την επιτυχία του εγχειρήματος παραμένει η σωστή ενεργοποίηση του ανθρώπινου και του πολιτικού προσωπικού των ΟΤΑ, αφού από τους χειρισμούς και τη βούλησή τους θα εξαρτηθεί η σωστή λειτουργία και η επέκταση του έργου.

Ενεργοποίηση σε 16 φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Σε πρώτη φάση το έργο και οι προσφερόμενες υπηρεσίες θα ενεργοποιηθούν σε δεκαέξι φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης με την αξιοποίηση ενός Ενιαίου Διαδικτυακού Περιβάλλοντος.

Συγκεκριμένα η πλατφόρμα θα εγκατασταθεί στους εξής αντιπροσωπευτικούς φορείς: ΚΕΔΚΕ, ΤΕΔΚ Νομού Ημαθίας, και στους δήμους Ιθάκης, Κερατσινίου, Κόνιτσας, Λαρισσαίων, Μεγίστης Καστελλορίζου, Νέας Ιωνίας Αττικής, Ορεστιάδας, Ξυλόκαστρου, Πα-

νοράματος Θεσσαλονίκης, Παρελίων Κέρκυρας, Πάρου, Ταμυναίων Εύβοιας, Χαλκιδέων Εύβοιας και στο δήμο Χίου. Στόχος είναι πάντως στη συνέχεια, να υπάρξει προώθηση και ελεύθερη διάθεση του «Ενιαίου Διαδικτυακού Περιβάλλοντος ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στο Πολίτη και στις Επιχειρήσεις» σε όλους τους φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, δεδομένου ότι όλες οι εφαρμογές θα αναπτυχθούν κεντρικά και θα είναι ελεύθερα και χωρίς κόστος διαθέσιμες από την ΚΕΔΚΕ, ενώ όλοι οι Δήμοι θα μπορούν να τις εγκαταστήσουν αξιοποιώντας την προϋπάρχουσα εμπειρία των 16 φορέων, με μόνο πρόσθετο κόστος τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης για την παραγωγική χρήση των εφαρμογών. Κατά συνέπεια το έργο στοχεύει στη δημιουργία ενός δυναμικού κλίματος ανάπτυξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Οι Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες (ΔΔΠ) που δημιουργούνται θα παρέχουν υπηρεσίες που αφορούν - όπως προαναφέρθηκε - τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Για τους μεν πολίτες οι τομείς που θα αφορούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες ενδεικτικά αφορούν την πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων, την εγγραφή - διαγραφή - τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα, την έκδοση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων, οικοδομικών αδειών, πληροφόρηση για ζητήματα συγκοινωνιών, περιβάλλοντος, υγείας, εκπαίδευσης, πολιτισμού, τοπικής ανάπτυξης και ηλεκτρονικής δημοκρατίας. (βλ. πίνακα)

Πιστοποίηση χρηστών

Οι υπηρεσίες, ανάλογα με το είδος τους, είναι λογικό ότι απαιτούν αντίστοιχης διαβάθμισης (αυστηρότητας) πιστοποίηση από τον εξωτερικό χρήστη. Οι βαθμίδες πιστοποίησης είναι:

- Ελεύθερη Πρόσβαση. Αφορά όλες τις υπηρεσίες σχετικά με τις δραστηριότητες του Δήμου και των φορέων της περιοχής.
- Ελεγχόμενη πρόσβαση με αναγνώριση χρήστη. Απαιτεί συμπλήρωση στοιχείων (π.χ. όνομα, αριθμό Δημοτολογίου, ΑΦΜ κ.λπ.) και χρήση username - password. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν για παράδειγμα υπηρεσίες όπως αιτήματα και καταγγελίες πολιτών, ηλεκτρονικές αιτήσεις για βεβαιώσεις ΤΑΠ, ή η πληρωμή προστίμων ΚΟΚ.
- Αυστηρή πιστοποίηση χρήστη. Απαιτεί αυστηρή διαδικασία ταυτοποίησης χρήστη κατά την απόδοση της πρόσβασης (με πιθανή παρουσία στο Δήμο). Εδώ, για παράδειγμα ανήκουν υπηρεσίες όπως η ενημέρωση δικαιούχων για τους τίτλους πληρωμής, οι ηλεκτρονικές αιτήσεις Πιστοποιητικών του δημοτολογίου, η πληρωμή δημοτικού φόρου.

Οργανωτικό σχήμα

Με στόχο να ενισχυθεί το αίσθημα εμπιστοσύνης του κοινού προς το Δικτυακό Τόπο και το φορέα - ιδιοκτήτη του, να εξασφαλισθεί η ακρίβεια και η ποιότητα του περιεχομένου του αλλά και η λειτουργικότητά του, καθώς επίσης να παρέχεται η δυνατότητα επικοινωνίας των επισκεπτών της Πύλης με τις υπηρεσίες του φορέα - ιδιοκτήτη για την υποβολή αιτημάτων, ερωτημάτων, παρατηρήσεων και παραπόνων, κρίνεται ως ιδιαίτερης σημασίας η δημιουργία ενός καλά ορισμένου διοικητικού και διαχειριστικού μηχανισμού.

Έτσι λοιπόν απαραίτητος είναι ο ορισμός ενός ανώτερου διοικητικού στελέχους του φορέα ως «ιδιοκτήτη» της Πύλης. Στα καθήκοντά του θα εμπίπτουν η διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της, η διασφάλιση των απαραίτητων τεχνικών και ανθρώπινων πόρων, η έγκριση σημαντικών αλλαγών στη δομή, περιεχόμενο και υπηρεσίες της, καθώς και η προώθηση της ΔΔΠ σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες.

Μετά τον ιδιοκτήτη, στο οργανωτικό σχήμα, «συναντάμε» τον «τεχνικό υπεύθυνο» που θα αναλάβει την ανάπτυξη, υλοποίηση και τεχνική υποστήριξη της Πύλης ΔΔΠ.

Τομείς δραστηριότητας	Περιγραφή ηλεκτρονικών υπηρεσιών
Για τους Πολίτες	
Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων, προστίμων και χρεώσεων για παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών από το δήμο Εγγραφή / διαγραφή / τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα	Πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η πληρωμή Πρόσβαση στα στοιχεία του δήμου για ενημέρωση σχετικά με το ύψος της οφειλής Πληρωμές μέσω internet (e-payments) Ενημέρωση για εκπρόθεσμες οφειλές μέσω SMS, e-mail κλπ. Πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η εγγραφή κλπ. Στα δημοτικά μητρώα (Μητρώο αρρένων, Δημοτολόγιο, Ληξιαρχείο, εκλογικοί κατάλογοι, κλπ.) Πρόσβαση στα στοιχεία του δήμου για ενημέρωση σχετικά με τα υπάρχοντα στοιχεία στο δήμο. Λήψη (downloading) αιτήσεων και σχετικών οδηγιών Ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων Ενημέρωση για την ολοκλήρωση της πράξης ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ.
Έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων	Πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η έκδοση πιστοποιητικών (γέννησης, γάμου, θανάτου, οικογενειακής μερίδας, μητρώου αρρένων, πιστοποιητικό εντοπιότητας, βεβαίωση μόνιμης κατοικίας κλπ) Πρόσβαση στα στοιχεία του δήμου για ενημέρωση σχετικά με την υπάρχοντα στοιχεία στο δήμο. Λήψη (downloading) αιτήσεων Ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων Ενημέρωση για την παραλαβή του πιστοποιητικού ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, e-mail κλπ.
Πολεοδομικά θέματα Συγκοινωνίες και οδικό δίκτυο	πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η έκδοση οικοδομικής άδειας λήψη (downloading) σχετικών εντύπων και κανονισμών ενημέρωση για την παραλαβή της άδειας ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ.
Περιβάλλον - καθαριότητα - ανακύκλωση	Πληροφόρηση για μέσα μαζικής μεταφοράς (ωράρια - διαδρομές - στάσεις, κόστος, κλπ.) Πληροφόρηση για χώρους στάθμευσης (θέσεις κόστος, κλπ.) Πληροφόρηση για πρόστιμα για παραβάσεις στάθμευσης λήψη (downloading) αιτήσεων και κανονισμών για παραχώρηση χώρου στάθμευσης ατόμων με ειδικές ανάγκες ενημέρωση για την παραλαβή της άδειας χώρου στάθμευσης ατόμων με ειδικές ανάγκες ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ. Πληροφόρηση για κίνηση απορριμματοφόρων (ωράρια - διαδρομές, κλπ.) για οικιακά απόβλητα - προγράμματα ανακύκλωσης, κλπ. Πληροφόρηση για διαδικασία συλλογής ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ. Πληροφόρηση για πρόστιμα σε περιπτώσεις παραβάσεων Λήψη (downloading) αιτήσεων για τοποθέτηση κάδου απορριμμάτων ή αλλαγή θέσης οικιακών αποβλήτων Ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων για τοποθέτηση κάδου απορριμμάτων ή αλλαγή θέσης Ενημέρωση για την υλοποίηση μέσω SMS, email κλπ.



	<p>Λήψη (downloading) αιτήσεων για συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ.</p> <p>Ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων για συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ.</p> <p>Ηλεκτρονική αποστολή χρέωσης για συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ.</p>
Υγεία και Κοινωνική φροντίδα	<p>Πληροφόρηση για της διαθέσιμες υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας στο δήμο ή προσβάσιμες από τους δημότες</p> <p>Πληροφόρηση για της προϋποθέσεις πρόσβασης της δημοτικές κοινωνικές υπηρεσίες</p> <p>Λήψη (downloading) αιτήσεων για παροχή κοινωνικών υπηρεσιών (βρεφονηπιακοί, παιδικοί σταθμοί, ΚΔΑΠ, ΚΑΠΗ, Βοήθεια στο σπίτι, Κέντρα Πρόληψης, κλπ.</p> <p>Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων</p> <p>Ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ.</p> <p>Ηλεκτρονική αποστολή έγκρισης παροχής κοινωνικών υπηρεσιών</p> <p>Ηλεκτρονική αποστολή χρέωσης για παροχή κοινωνικών υπηρεσιών</p> <p>e-booking (κλείσιμο ραντεβού μέσω internet) της μονάδες υγείας και κοινωνικής φροντίδας του δήμου</p>
Εκπαίδευση	<p>Πληροφόρηση για υποδομές και προγράμματα εκπαίδευσης ενηλίκων του δήμου</p> <p>Λήψη (downloading) αιτήσεων συμμετοχής</p> <p>Ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων</p> <p>Ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ.</p> <p>Ηλεκτρονική αποστολή έγκρισης συμμετοχής</p>
Πολιτισμός - ψυχαγωγία	<p>Πληροφόρηση για πολιτιστικές - ψυχαγωγικές δραστηριότητες - εκδηλώσεις του δήμου (πρόγραμμα - κόστος εισόδου)</p> <p>Πληροφόρηση για πολιτική προώθησης πολιτισμού - ψυχαγωγίας σε ειδικές πληθυσμιακές ομάδες</p> <p>Λήψη (downloading) αιτήσεων για προσκλήσεις - πρόσβαση ειδικών πληθυσμιακών ομάδων</p> <p>Ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων</p> <p>Ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ.</p> <p>Ηλεκτρονική αποστολή έγκρισης πρόσβασης</p>
Τοπική οικονομική ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα	<p>Πληροφόρηση για της διαθέσιμες υπηρεσίες και προγράμματα - επαγγελματικής κατάρτισης του δήμου</p>
Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy)	<p>Πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει υποβολή παραπόνων, διαμαρτυριών ή προτάσεων</p> <p>Ηλεκτρονική υποβολή παραπόνων, διαμαρτυριών ή προτάσεων και λήψη αντίστοιχων απαντήσεων</p> <p>SMS broadcasting για την ενεργοποίηση εθελοντικών ομάδων (π.χ. πυρόσβεσης)</p> <p>Πρόσβαση σε θέματα - αποφάσεις του δημοτικού συμβουλίου</p>

Σημαντικός είναι και ο ρόλος του «υπεύθυνου περιεχομένου», ο οποίος θα φροντίζει για τη συνεχή ανανέωση, την εγκυρότητα και ποιότητα του πληροφοριακού υλικού που περιέχει η Πύλη, για την ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, την παροχή διευκρινήσεων και οδηγιών για τον τρόπο χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αλλά και τη συνεργασία με τις οργανωτικές μονάδες του φορέα στις οποίες υπάγονται οι υπηρεσίες που προσφέρονται ηλεκτρονικά.

Σημαντικός είναι και ο ορισμός του «ιδιοκτητή περιεχομένου», δηλαδή να καθίσταται σαφές ποια μονάδα, ή στέλεχος του φορέα είναι υπεύθυνος για κάθε «κομμάτι» του portal. Έτσι, με τον ορισμό ιδιοκτητών ανά τμήμα περιεχομένου ή ανά υπηρεσία, η ευθύνη ενημέρωσης της Πύλης μεταβιβάζεται απευθείας στην πηγή-μοχλό των αλλαγών.

Τέλος προτείνεται η λειτουργία της Πύλης να υποστηρίζεται από κάποιο «Νομικό Σύμβουλο» του φορέα, ο οποίος πρέπει να ελέγχει επαρκώς τα νομικά θέματα που ανακύπτουν κατά την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Πληροφορίες και ενημέρωση για το έργο

Για την πληροφόρηση και ενημέρωση έχουν σχεδιαστεί και λειτουργούν δύο διαφορετικοί δικτυακοί τόποι.

- Ο δικτυακός τόπος <http://lgaf.kedke.gr>, στο οποίο ο οποιοσδήποτε ενδιαφερόμενος μπορεί να ενημερωθεί για τα κύρια χαρακτηριστικά του έργου, αλλά και να συμμετάσχει στην τεχνολογική ανάπτυξη της Πληροφοριακής Υποδομής των Δήμων με τη χρήση Ελεύθερου Λογισμικού (ΕΛΛΑΚ - <http://www.ellak.gr>). Τα μέλη της Κοινότητας έχουν πρόσβαση σε όλα τα αποτελέσματα του Έργου και μπορούν να συμμετέχουν στη διαμόρφωση των ανοικτών προτύπων, αλλά και να διατυπώσουν σχόλια στο πλαίσιο Διαβουλεύσεων που οργανώνει η ΚΕΔΚΕ σε συνεργασία με την Ομάδα Έργου.

- Ο δικτυακός τόπος <http://gforge.kedke.gr/>, στον οποίο έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί το εργαλείο Gforge. Με τη χρήση αυτού του εργαλείου εξουσιοδοτημένοι χρήστες - κατόπιν αιτήματος - μπορούν να ενημερώνονται και να έχουν πρόσβαση σε όλα τα αποτελέσματα του Έργου.