

**ΠΡΟΤΑΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**



**«Δημιουργία Ηλεκτρονικού Portal  
Εξυπηρέτησης του Πολίτη»**

**<http://politis.gov.gr>**

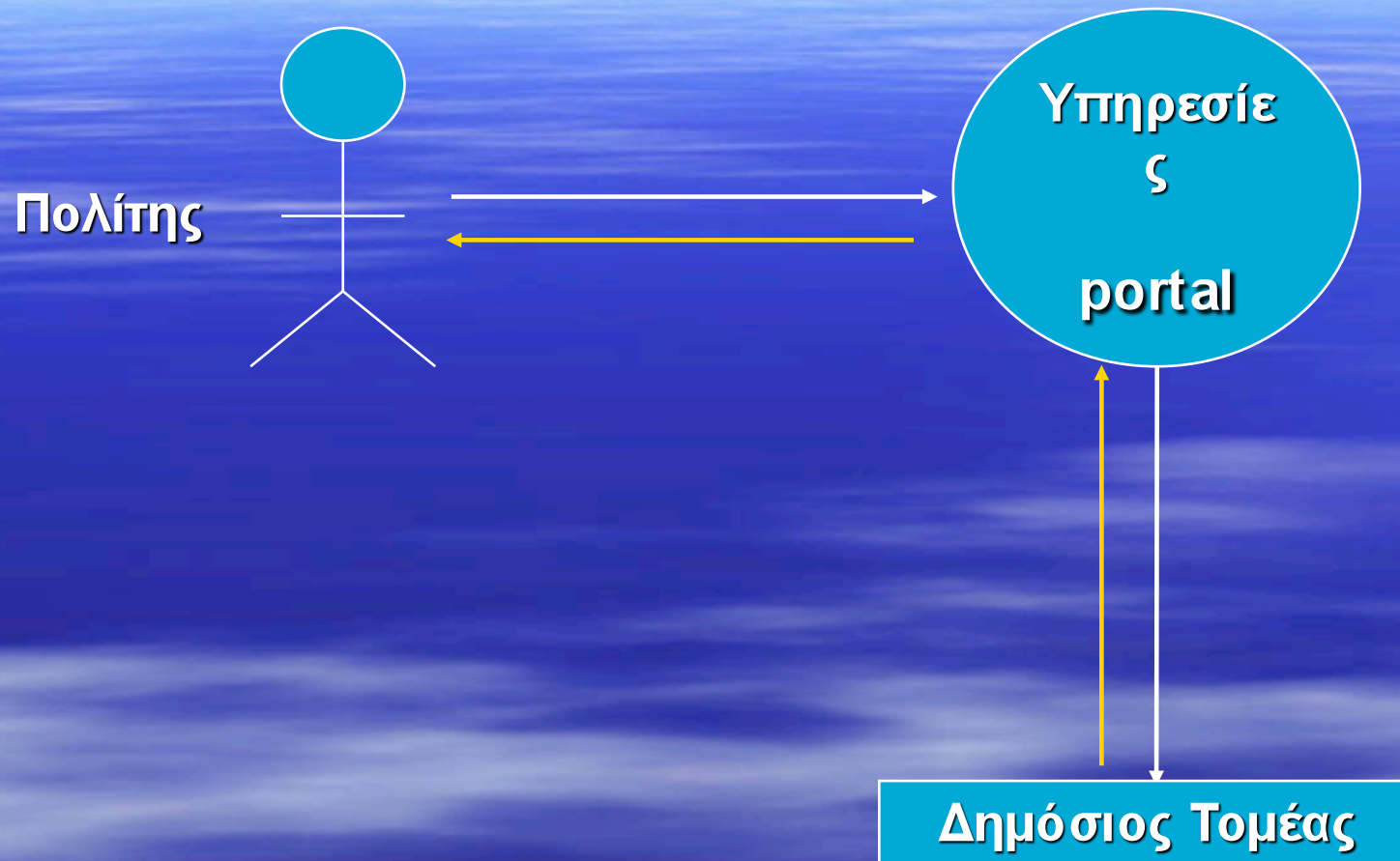
**ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ**

**Γ.Ν.Δ.Α «Η ΑΓΙΑ ΒΑΡΒΑΡΑ»**

# Δημιουργία Ηλεκτρονικού Portal Εξυπηρέτησης του Πολίτη

- Για τον εκσυγχρονισμό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης και με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, **προτείνω** τη διασύνδεση σε ένα **Ενιαίο portal Δεδομένων** όλων των Ελληνικών Δημόσιων Υπηρεσιών στο σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας, μέσω αυτοματοποιημένων, εύχρηστων και φιλικών προς το χρήστη Συστημάτων Πληροφόρησης και Ηλεκτρονικής Διεκπεραίωσης όλων των Συναλλαγών με τις Δημόσιες Υπηρεσίες (**Μοντέλο ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**).

# Πολίτης - Portal



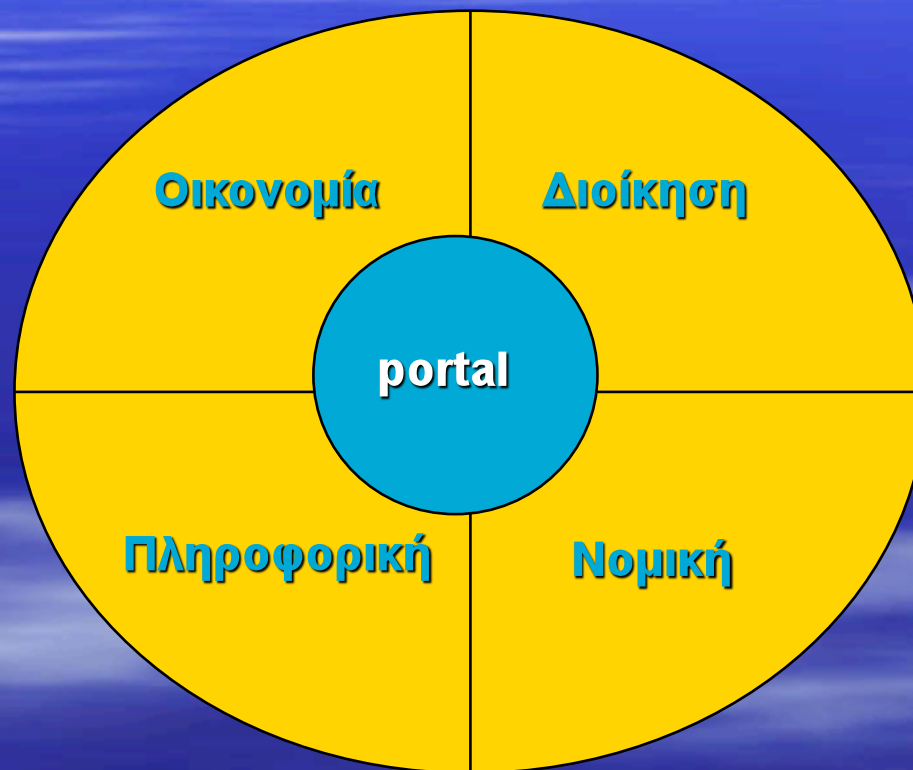
**Αμφίδρομη επικοινωνία πολιτών και Δημοσίων Υπηρεσιών**

# Από το όραμα-ιδέα στην υλοποίηση

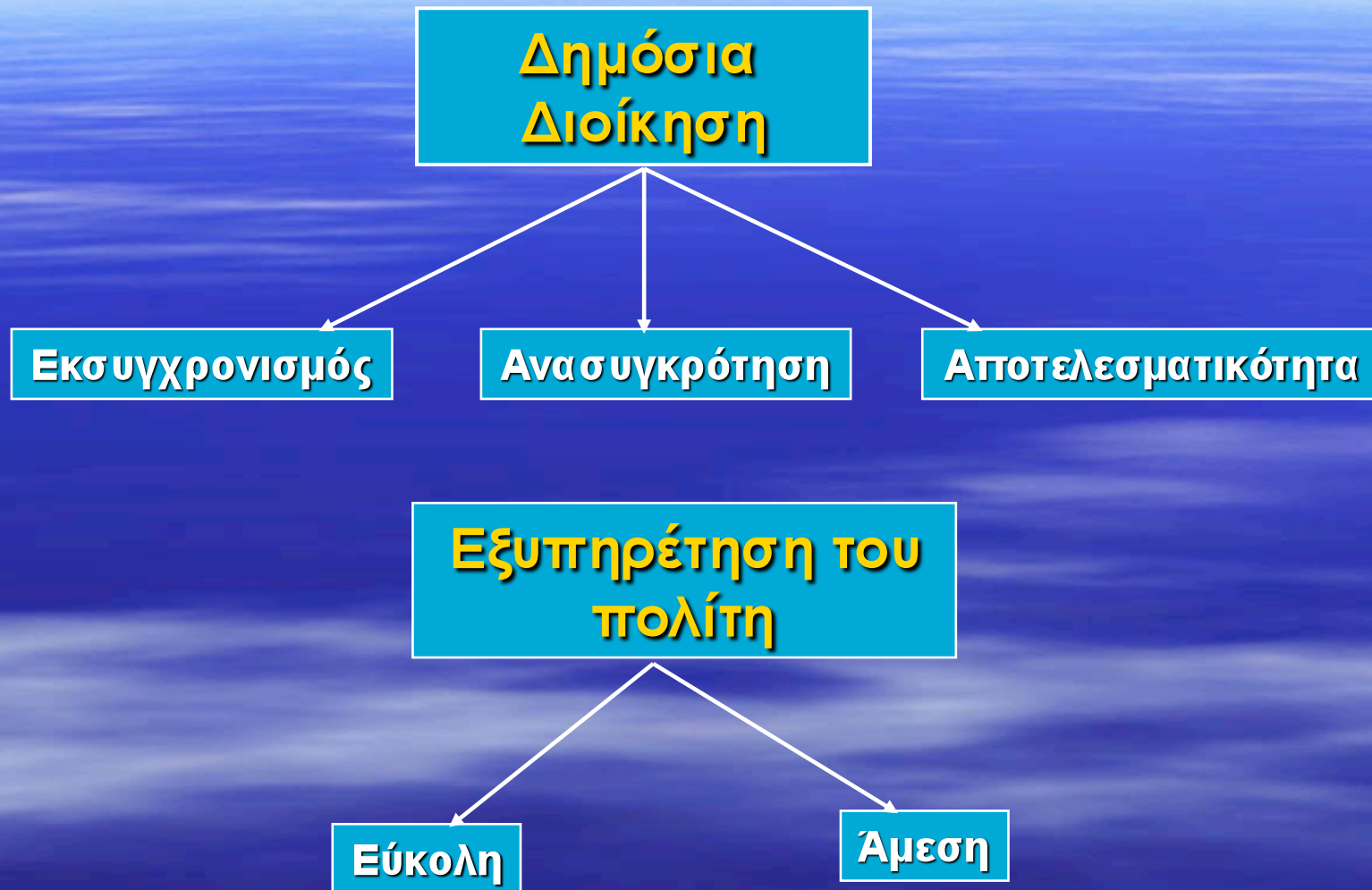




# Portal –Επιστημονικοί Κλάδοι Υποστήριξης



# Άξονες στρατηγικού σχεδιασμού



Επίκεντρο: Ο Πολίτης - Κανένας Πολίτης στο «Ψηφιακό Περιθώριο»

# Οφέλη Πολιτών

- Άμεση και καλύτερη εξυπηρέτηση άνευ διακρίσεων για όλους τους πολίτες και κυρίως για τα άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα στις μετακινήσεις (π.χ. ΑΜΕΑ).
- Πρόσβαση στις Δημόσιες Υπηρεσίες άνευ χρονικών **(24 ώρες την ημέρα και 7 ημέρες την εβδομάδα)** και γεωγραφικών περιορισμών με μικρότερο κόστος, μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και βελτιωμένη ποιότητα.
- Εξοικονόμηση χρημάτων από την αύξηση των παραγωγικών ωρών.
- Η εξ' αποστάσεως διεκπεραίωση των συναλλαγών με το Δημόσιο θα μειώσει τις μετακινήσεις των πολιτών και αυτό συνεπάγεται την εξοικονόμηση χρόνου, χρημάτων καθώς και την μείωση του κυκλοφοριακού προβλήματος, που μαστίζει κυρίως τα μεγάλα αστικά κέντρα.
- Διαθεσιμότητα πληροφοριών - Ενημέρωση από πηγές σε απευθείας σύνδεση.

# Οφέλη Δημοσίων Υπηρεσιών

- Ουσιαστική επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης και απλοποίηση βασικών διοικητικών διαδικασιών.
- Καλύτερος συντονισμός μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών.
- Διασφάλιση των στοιχείων των πολιτών.
- Μείωση κόστους-εξοικονόμηση χρημάτων (λιγότερη χρήση αναλώσιμων υλικών και γραφικής ύλης).
- Τεράστια εξοικονόμηση παραγωγικών ωρών.
- Αποσυμφόρηση των υπηρεσιών από το μεγάλο όγκο πολιτών που περιμένουν να εξυπηρετηθούν.
- Εξάλειψη της γραφειοκρατίας.
- Καλύτερες συνθήκες εργασίας των δημοσίων υπαλλήλων, με αποτέλεσμα να αυξάνεται η απόδοσή τους.
- Αποκατάσταση του αισθήματος αξιοπιστίας προς το Δημόσιο.



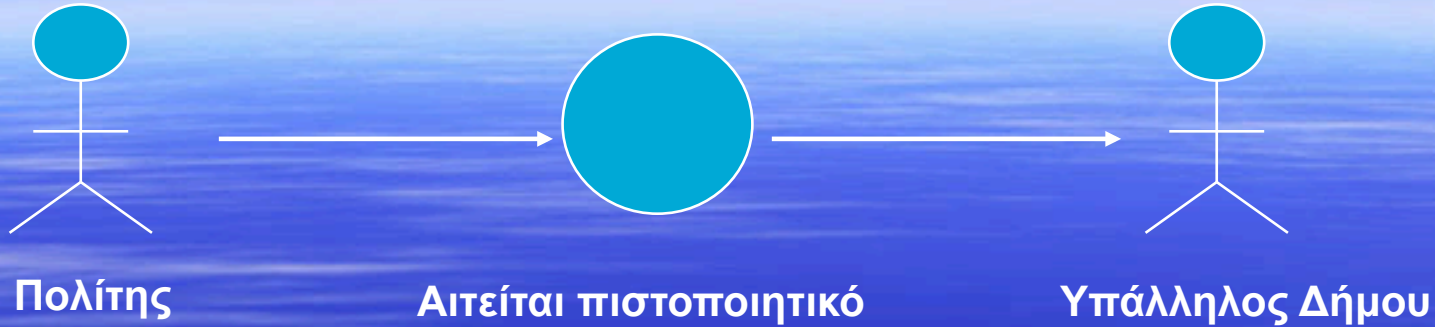
# Προϋποθέσεις λειτουργίας

- Ύπαρξη απαραίτητου νομοθετικού πλαισίου και Εφαρμογή των Ηλεκτρονικών Υπογραφών ( Π. Δ. 150/2001 - Οδηγία 1999/93/EC).
- Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.  
(Ν. 2472/1997 – Ν. 3471/2006)
- Υποδομή ασφάλειας-Ασφάλεια συναλλαγών.
- Διαλειτουργικότητα.
- Πολυγλωσσικό περιβάλλον.
- Στελέχωση των Υπηρεσιών με εξειδικευμένο προσωπικό.

# Παράδειγμα εξυπηρέτησης πολίτη από υπηρεσία του Δήμου

- Ο πολίτης αιτείται Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης.
- Κατόπιν εισαγωγής στο portal με username και password υψίστης ασφαλείας, να καθοδηγείται με την ύπαρξη **Helpdesk**.
- Να **συμπληρώνει ηλεκτρονικά** την αίτησή του και να την **αποστέλνει** στον αντίστοιχο δήμο που έχει οικογενειακή μερίδα.
- Έπεται η **αποστολή κωδικού παραλαβής** από το δήμο με τον οποίο ο πολίτης θα **ενημερώνεται** για την πορεία του εγγράφου του.
- **Ηλεκτρονική αποστολή** του εγγράφου στον **πολίτη** ή στην **υπηρεσία** που οφείλει ο πολίτης να το προσκομίσει.
- Ομοίως για τις υπόλοιπες υπηρεσίες του Δημοσίου.

# Διάγραμμα εξυπηρέτησης πολίτη



Αποστολή στον πολίτη



Ενημέρωση αρχείου

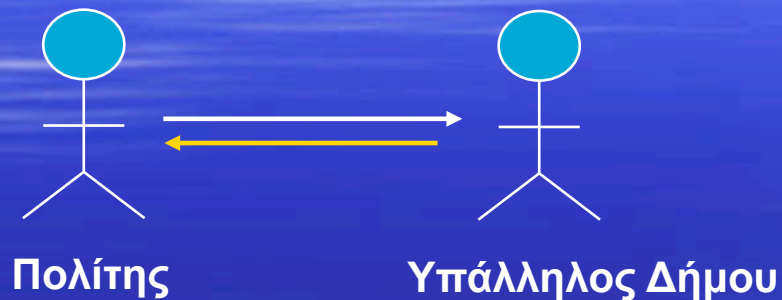
Διεκπεραίωση πιστοποιητικού

Αποστολή σε άλλη υπηρεσία



# Παραδοσιακή Έκδοση Πιστοποιητικού (I)

## 1. Μετάβαση πολίτη στο Δήμο



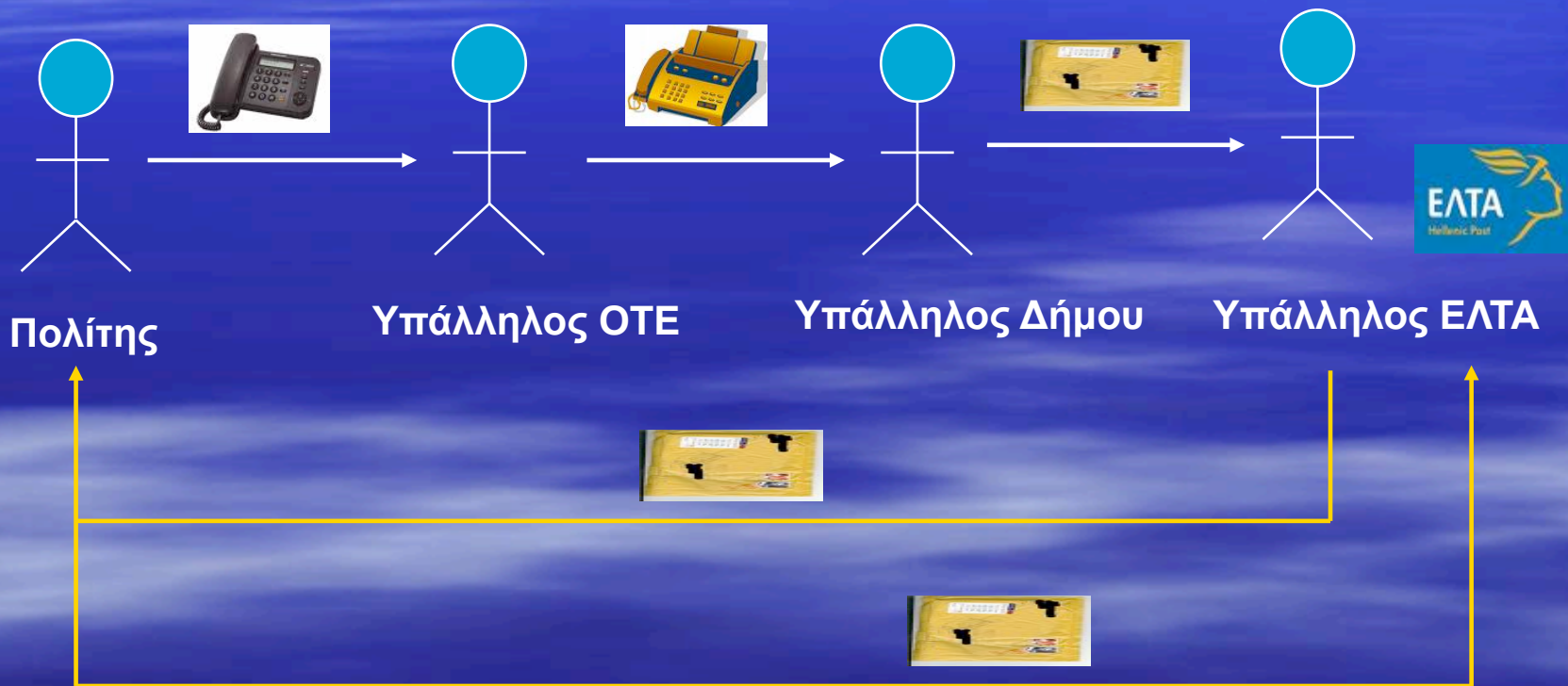
## 2. Μετάβαση πολίτη στο Κ.Ε.Π.





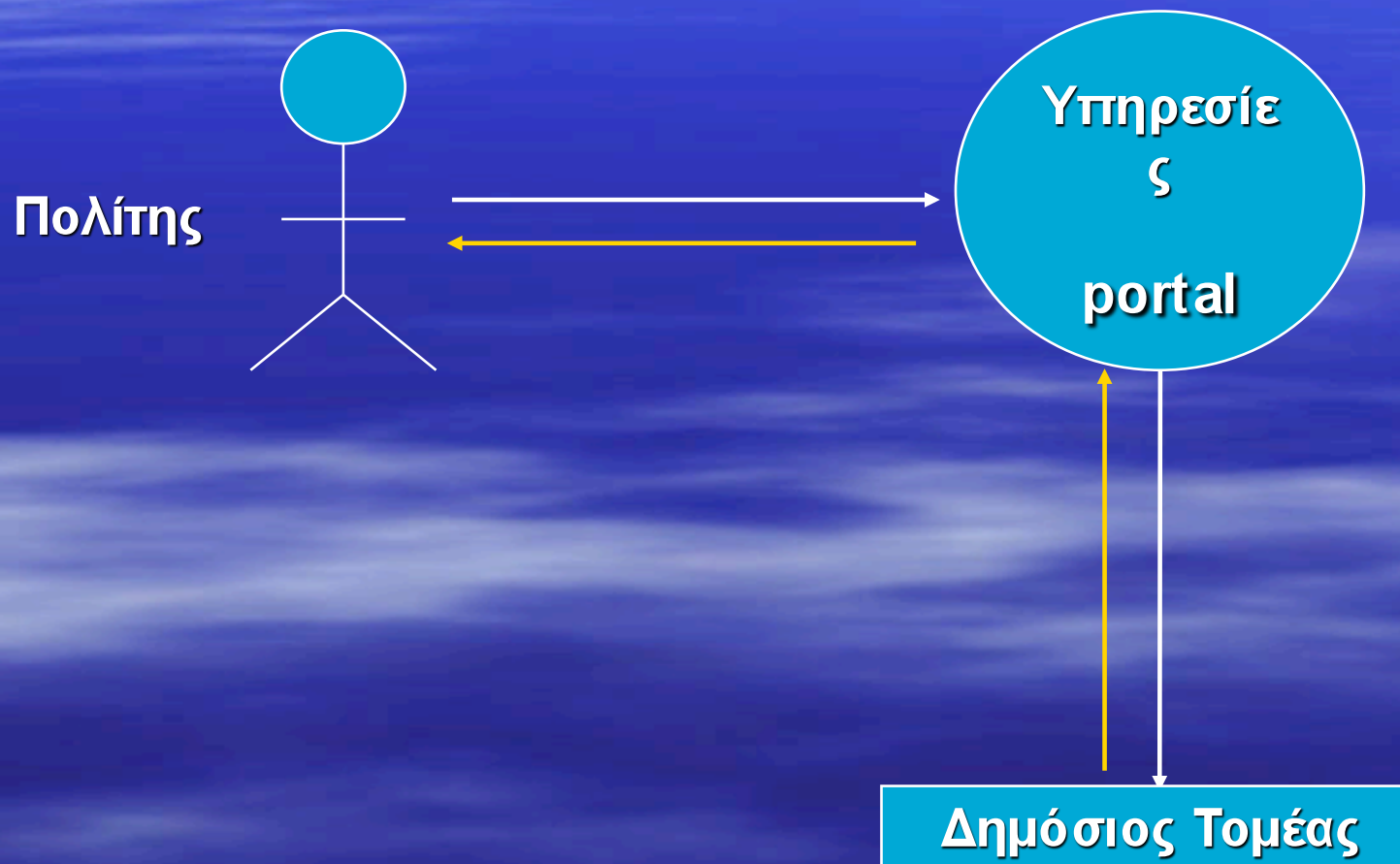
# Παραδοσιακή Έκδοση Πιστοποιητικού (II)

## 3.Τηλεφωνική έκδοση πιστοποιητικού



# Προτεινόμενη- Ψηφιακή Έκδοση Πιστοποιητικού

## 4. Ψηφιακή έκδοση πιστοποιητικού



# Προτάσεις για την Υλοποίηση (I)

- Διασύνδεση σε ένα Ενιαίο portal Δεδομένων όλων των Ελληνικών Δημόσιων Υπηρεσιών στο σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας.
- Ύπαρξη ενός Μοναδικού και Ενιαίου Αριθμού Μητρώου που θα αντιστοιχεί στον κάθε πολίτη.
- Εξυπηρέτηση των πολιτών και κατ' επέκταση των επιχειρήσεων μέσα από το Διαδίκτυο, σταθερό και κινητό τηλέφωνο σε όλους τους βασικούς τομείς υπηρεσιών.
- Δυνατότητα ενημέρωσης των Πολιτών, μέσω της κινητής τηλεφωνίας **mobile politis** (m - Politis).
- Εφαρμογή Τεχνολογιών Φωνής (Φωνητική Πλοήγηση).

# Προτάσεις για την Υλοποίηση (II)

- Έρευνα στα **Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών** καθώς και στις υπηρεσίες συναλλαγής με τους πολίτες του Ελληνικού Δημοσίου, για τα έγγραφα που αιτείται ο πολίτης (Καταγραφή ανά Υπηρεσία και κωδικοποίηση).
- Αξιοποίηση του Δικτύου Σύζευξης (Ηλεκτρονικές Υπογραφές).
- Διοργάνωση σεμιναρίων για την εκμάθηση των νέων τεχνολογιών στους πολίτες.
- Υποχρεωτική Επιμόρφωση - Εκπαίδευση των Δημοσίων Υπαλλήλων (On The Job Training) .
- Εισαγωγή του μαθήματος των Νέων Τεχνολογιών στην Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση



# ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι καθημερινά αυξάνεται με γοργούς ρυθμούς ο αριθμός των χρηστών του διαδικτύου, όλο και περισσότεροι πολίτες θα επωφελούνται από την ηλεκτρονική πύλη εξυπηρέτησης του πολίτη.

Συνεπώς, η **Δημιουργία Ηλεκτρονικού Portal Εξυπηρέτησης του Πολίτη (<http://politis.gov.gr>):**

- Θα πληροφορεί και θα εξυπηρετεί άμεσα και αποτελεσματικά τους Έλληνες πολίτες στις συναλλαγές τους με το Δημόσιο, άνευ διακρίσεων, χρονικών και γεωγραφικών περιορισμών.
- Θα μειώσει το κόστος, εξοικονομώντας χρήματα για το Ελληνικό Κράτος.
- **Απαραίτητες προϋποθέσεις για τη βιωσιμότητα ενός τέτοιου portal είναι:**
  - Η προσεκτική ανάλυση των απαιτήσεων.
  - Ο σωστός και πολυμορφικός σχεδιασμός.
  - Η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.
  - Η εναρμόνιση με τη νομοθεσία της χώρας.
  - Η δυνατότητα επέκτασης.
  - Διαλειτουργικότητα
  - Η φιλικότητα και η ευχρηστία προς το χρήστη.



Ευχαριστώ όλους τους πολίτες που σχολίασαν και ψήφισαν  
την πρότασή μου και εσάς για την προσοχή σας

**Με εκτίμηση**

**ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ**