



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
Ε/ΤΖ

Αθήνα, 15 Φεβρουαρίου 2012
Αρ.Πρωτ.: ΤΚΕ/Φ.2/ 6498

Ταχ. Δ/ση : Βασ. Σοφίας 15
Ταχ. Κώδ. : 106 74, Αθήνα
Πληροφορίες: Θ. Δεβενές
Τηλέφωνο : 213 1313149
213 1313121
FAX: 210 3389145
E-mail : t.devenes@ydmed.gov.gr
e.tzortzi@ydmed.gov.gr

✓ **ΠΡΟΣ:**
Τη Βουλή των Ελλήνων
Δ/ση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων

ΚΟΙΝ :
1.Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγ-
νιστικότητας και Ναυτιλίας
2.Βουλευτή κ. Κώστα Κουκοδήμο

Σε απάντηση της Ερώτησης, με αριθμό πρωτ. **4789/23-1-2012**, που κατέθεσε στη Βουλή ο Βουλευτής κ. Κώστας Κουκοδήμος, με θέμα «**ΕΝΙΑΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**», σας πληροφορούμε τα εξής:

Το Υπουργείο μας έχει διαμορφώσει σχέδιο της Εθνικής Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), που σύντομα θα δημοσιοποιηθεί στο σύνολο του. Στο σχέδιο αυτό περιλαμβάνεται το νέο μοντέλο της ενιαίας διαχείρισης της σχέσης κράτους- πολίτη και κράτους επιχείρησης, με σκοπό τη ποιοτική παροχή υπηρεσιών που να διασφαλίζει:

1. Την ομοιόμορφη αντιμετώπιση των υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων μέσα από τυποποιημένες διαδικασίες.
2. Την παροχή προσωποποιημένης εξυπηρέτησης με βάση τις ανάγκες και το προφίλ του κάθε πολίτη και επιχείρησης.
3. Τη συνεργασία των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου, με σκοπό τη μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων σε πολίτες και επιχειρήσεις.
4. Την ενδυνάμωση της συμμετοχικότητας των πολιτών και επιχειρήσεων στη διαμόρφωση των υπηρεσιών που παρέχει η δημόσια διοίκηση.

Μία από τις βασικές αρχές της στρατηγικής αυτής είναι ότι η επικοινωνία της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις θα μπορεί να γίνει εναλλακτικά μέσα από τα παρακάτω τρία κανάλια: μέσω της φυσικής παρουσίας του πολίτη ή του εκπροσώπου της επιχείρησης στο δίκτυο των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), μέσω της κλήσης του ενιαίου τηλεφωνικού κέντρου (1500) της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, μέσω του διαδικτύου και πιο συγκεκριμένα της διαδικτυακής πύλης του δημοσίου ΕΡΜΗΣ και των διαδικτυακών τόπων των φορέων του δημοσίου. Τα τρία αυτά κανάλια θα αποτελούν το πρόσωπο της δημόσιας διοίκησης προς τον πολίτη και την επιχείρηση. Βασική αρχή της παραπάνω τρι-καναλικής εξυπηρέτησης είναι η καταγραφή παρακολούθηση, διαχείριση και ολοκλήρωση της υπόθεσης μέσω κοινών μεταξύ των τριών καναλιών συστημάτων ανεξάρτητα από το κανάλι όπου έγινε η έναρξη της υπόθεσης.

Η επεξεργασία της κάθε υπόθεσης και το αποτέλεσμα της θα παράγεται από τον αρμόδιο φορέα ο οποίος δεν θα έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τον πολίτη. Η συστηματική καταγραφή της επικοινωνίας των αρμοδίων φορέων μέσω των τριών καναλιών επικοινωνίας, θα επιτρέπει τον καθορισμό και τη μέτρηση αντικειμενικών δεικτών για τη ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει η δημόσια διοίκηση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι στους γενικούς στόχους της εθνικής στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις ΤΠΕ περιλαμβάνεται μεταξύ άλλων το παραπάνω οριζόντιο θέμα του ομογενοποιημένου μοντέλου επικοινωνίας κράτους πολίτη και κράτους επιχείρησης και συντονίζεται μέσα από τις Ομάδες Διοίκησης, Σχεδιασμού και Επίβλεψης Έργων (ΟΔΙΣΕΕ).

Ήδη σήμερα η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ αποτελεί ένα ενιαίο και ομογενοποιημένο μοντέλο λειτουργίας και παροχής εξυπηρέτησης από τη Δημόσια Διοίκηση προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Πιο συγκεκριμένα, παρέχει αυτή τη στιγμή 100 περίπου ηλεκτρονικές υπηρεσίες 3^{ου} επιπέδου και 350 περίπου υπηρεσίες 4^{ου} επιπέδου, ενώ έχουν προγραμματιστεί και υλοποιούνται δράσεις για τη διεύρυνση της ηλεκτρονικοποίησης των εν λόγω υπηρεσιών σε συνεργασία με τους αρμόδιους Φορείς. Ειδικότερα, στο πλαίσιο, κυρίως της Οδηγίας των Υπηρεσιών, για την οποία το σύστημα ΕΡΜΗΣ-ΚΕΠ αποτελεί το ηλεκτρονικό Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης, έχουν προωθηθεί δράσεις

κόστους αρκετών εκατομμυρίων ευρώ για την ανάπτυξη ευρείας κλίμακας ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους Ευρωπαίους πολίτες και τις επιχειρήσεις, σε συνεργασία με άλλους Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Επιπρόσθετα, το Υπουργείο μας έχει δρομολογήσει ενέργειες που θα καταστήσουν τον ΕΡΜΗ, όπως αναφέρεται και στην αρχή της απάντησής μας, ένα από τα τρία βασικά κανάλια επικοινωνίας στα πλαίσια μιας ενοποιημένης – συνεργατικής υποδομής για την εξυπηρέτηση του Πολίτη- με πλήρη αξιοποίηση όλων των υπάρχουσών υποδομών της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ και του σχεδιασμού αυτής.

Ενδεικτικά, το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει προωθήσει την υλοποίηση των παρακάτω έργων για την αναβάθμιση και επέκταση των υπηρεσιών οι οποίες θα παρέχονται στον πολίτη μέσα από τα προαναφερθέντα τρία βασικά κανάλια :

1. **Επέκταση - αναβάθμιση της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ** (ευρεία παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, παροχή ψηφιακών πιστοποιητικών- υπογραφών σε πολίτες και επιχειρήσεις για ασφαλείς συναλλαγές με την δημόσια Διοίκηση, 24ωρο help desk για υποστήριξη των πολιτών και επιχειρήσεων για παροχή διοικητικών πληροφοριών και διεκπεραίωση υποθέσεων τους, κλπ.). Το σχετικό έργο έχει ενταχθεί και υλοποιείται στα πλαίσια του Επιχειρησιακού προγράμματος Ψηφιακή Σύγκλιση.

2. **Έργο Call Center 1500** το οποίο αναβαθμίζει και επεκτείνει την παροχή διοικητικών πληροφοριών και την υποβολή και διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών μέσω του τηλεφώνου και την ενιαία διαχείριση των υποθέσεων μέσα από το ολοκληρωμένο σύστημα ΕΡΜΗΣ-ΚΕΠ- Call Center 1500.

Το συγκεκριμένο έργο συνολικού προϋπολογισμού περίπου 2.000.000 Ευρώ έχει κατακυρωθεί και προβλέπεται άμεσα η υπογραφή της σχετικής σύμβασης.

3. **Αναβάθμιση των υποδομών των ΚΕΠ μέσα από επιμέρους έργα και δράσεις**, παρεμβάσεις στο πνεύμα του προγράμματος Καλλικράτης κλπ.

Επίσης, με στόχο τη διευκόλυνση επαγγελματικών ομάδων και στο πλαίσιο πιλοτικού προγράμματος, έχουν ήδη διατεθεί σε δικηγόρους μέλη του ΔΣΑ και σε μηχανικούς, από 500 ψηφιακές υπογραφές, ώστε να έχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης δικογράφων και έκδοσης οικοδομικών αδειών αντίστοιχα. Το μέτρο θα εφαρμοστεί στο σύνολο των συγκεκριμένων επαγγελματιών μέχρι το τέλος του έτους.

Πρέπει ακόμα να αναφερθεί η προσπάθεια που γίνεται από το Υπουργείο μας και τις ΟΔΙΣΕΕ της Επιτροπής Πληροφορικής και Επικοινωνιών, για την άμεση ολοκλήρωση των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις, όπως αυτές ορίζονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Προς αυτή την κατεύθυνση, οι ΟΔΙΣΕΕ κάνουν τις απαραίτητες κινήσεις σε συνεργασία με τα αρμόδια για κάθε μια Υπουργεία, ώστε βάσει χρονοδιαγράμματος, οι περισσότερες από αυτές να είναι πλήρεις εντός του έτους, και το σύνολό τους να ολοκληρωθεί εντός του 2013.

Τέλος, εκτός των παραπάνω, σημαντικό στοιχείο στην ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων αλλά και στην αυξημένη συμμετοχή τους στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, αποτελεί το πρόγραμμα Διαύγεια.

Με το Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112/Α΄/13-7-2010) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις», καθιερώθηκε η υποχρεωτική και αμελλητί ανάρτηση στο Διαδίκτυο, των νόμων, των κανονιστικών πράξεων και εν γένει πράξεων των κυβερνητικών και διοικητικών οργάνων. Οι φορείς της Κεντρικής Κυβέρνησης, οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης, τα Ν.Π.Δ.Δ. τα Ν.Π.Ι.Δ., καθώς και οι υπόλοιποι φορείς που ορίζει το πεδίο εφαρμογής του ανωτέρω νόμου, έχουν ενταχθεί σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα και αναρτούν τις αποφάσεις και πράξεις τους στους δικτυακούς τόπους του Προγράμματος Διαύγεια.

Τα παραπάνω έργα για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων υλοποιούνται με συγχρηματοδότηση τόσο από το Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση, όσο και από το Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση». Ειδικότερα η ΕΥΣΣΕΠ υλοποιεί έργα που εστιάζονται στη μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων και την απλούστευση των διαδικασιών, την αναβάθμιση της λειτουργίας των ΚΕΠ, καθώς και τη διαμόρφωση ενός σύγχρονου πλαισίου

παροχών εκ μέρους της Διοίκησης, που θα στηρίζεται στη λογική της ενιαίας εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω πολλαπλών καναλιών με τρόπο διάφανο, ποιοτικό και αποτελεσματικό.

Ο Υφυπουργός

Παντελής Τζωρτζάκης

Εσωτερική Διανομή:
Γραφείο κ. Υφυπουργού

LM

