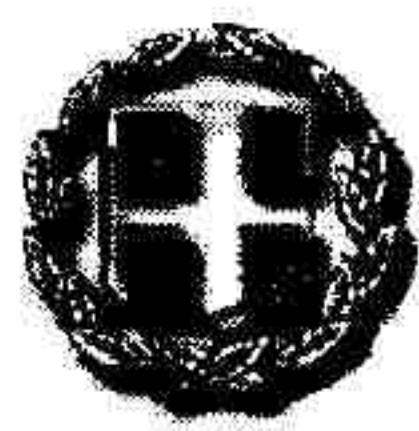


09 ΔΕΚ. 2014



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ
ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Ταχ. Δ/νση : Βασ. Σοφίας 15
Ταχ. Κώδ. : 106 74, Αθήνα
Τηλέφωνα : 213 1313040
FAX: 210 3389145
e. mail : e.giannakou@ydmmed.gov.gr

Αθήνα, 08 Δεκεμβρίου 2014
Αρ. Πρωτ.: ΤΚΕ/Φ.2/32040

ΠΡΟΣ:
Τη Βουλή των Ελλήνων
Δ/νση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων

KOIN:
Βουλευτή κ. Ευάγγελο Μπασιάκο

Σε απάντηση της 4516/12-11-2014 Ερώτησης, που κατέθεσε στη Βουλή ο βουλευτής κ.Ευάγγελος Μπασιάκος με θέμα: «**Διερεύνηση δυνατοτήτων για ηλεκτρονικές συναλλαγές με το Δημόσιο**», σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

Σήμερα στη Δημόσια Διοίκηση έχουν υλοποιηθεί χίλιες και πλέον διαδικτυακές πύλες που παρέχουν ένα μεγάλο σύνολο ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της χώρας μας, αλλά και προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις των άλλων κρατών μελών της ΕΕ. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι μεγάλο ποσοστό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών δεν απαιτούν πλέον τη φυσική παρουσία του πολίτη στη Δημόσια Υπηρεσία δεδομένου ότι μπορεί να υποβάλει ηλεκτρονικά την αίτησή του στον φορέα και να παραλάβει online το αποτέλεσμα (βεβαίωση, πιστοποιητικό, πληροφορία κλπ) στον υπολογιστή του.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχονται, κυρίως, μέσα από την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ», το πληροφοριακό σύστημα Taxisnet καθώς και άλλων διαδικτυακών τόπων φορέων, όπως των Υπουργείων, του ΙΚΑ, των λοιπών Ασφαλιστικών Ταμείων, του ΟΑΕΔ, του ΟΠΕΚΕΠΕ, του ΟΓΑ, των Επιμελητηρίων, των Πανεπιστημίων, των Περιφερειών, των Δήμων κα.

Συνοπτικά η ταυτότητα του συστήματος «ΕΡΜΗΣ-ΚΕΠ» μέσα από ποσοτικά στοιχεία έχει ως εξής:

1. Δώδεκα (12) ηλεκτρονικές υπηρεσίες 4ου επιπέδου (π.χ. πιστοποιητικά και βεβαιώσεις Εθνικού Δημοτολογίου, Ειδικού Ληξιαρχείου, ΕΛΓΑ και ΙΚΑ), οι οποίες διατίθενται για τον φυσικά ταυτοποιημένο χρήστη του ΕΡΜΗ. Οι εν

λόγω υπηρεσίες παρέχονται μέσω Internet online στον ενδιαφερόμενο μέσω διαλειτουργίας του συστήματος με τα συστήματα του αρμόδιου φορέα.

2. Σαράντα ένα (41) υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών online (άμεση εξυπηρέτηση) μέσω ΚΕΠ που απαιτούν τη φυσική παρουσία του ενδιαφερόμενου στα ΚΕΠ και όχι στον φορέα υποδοχής (online υπηρεσίες του Εθνικού Δημοτολογίου, του ΙΚΑ, του ΟΓΑ, του ΟΑΕΔ, του ΟΑΕΕ, του ΕΛΓΑ, της ΓΓΠΣ, κλπ).
3. Διεκπεραίωση ηλεκτρονικά 272 διαδικασιών που αφορούν στην Οδηγία των Υπηρεσιών, που αποτελεί ευρωπαϊκή-μνημονιακή μας υποχρέωση μέσα από ειδικές Ιστοσελίδες του συστήματος ΕΡΜΗΣ-ΚΕΠ. Δεν απαιτείται φυσική παρουσία του ενδιαφερόμενου (ευρωπαίου πολίτη) σε κάποιο ΚΕΠ (ΕΚΕ-Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών), αφού η αίτηση υποβάλλεται ηλεκτρονικά μέσω Internet με όλα τα συνοδευτικά έγγραφα και η απάντηση λαμβάνεται στην Ηλεκτρονική του Θυρίδα (του ΕΡΜΗ), ή στο email του .Προϋποθέτει βέβαια φυσικά ταυτοποιημένο χρήστη. Η Διαδικασία διεκπεραιώνεται ηλεκτρονικά αλλά Off Line (όχι άμεσα-On Line) .
4. Εκατόν μία (101) ηλεκτρονικές υπηρεσίες 3ου /(**«4ου επιπέδου»**), για τις οποίες ο φυσικά ταυτοποιημένος χρήστης του ΕΡΜΗ μπορεί να αιτηθεί ηλεκτρονικά, παραλαμβάνοντας το αποτέλεσμα της αίτησής στη θυρίδα που διαθέτει στον ΕΡΜΗ. Οι διαδικασίες αυτές διεκπεραιώνονται με τη μεσολάβηση κάποιου ΚΕΠ και ολοκληρώνονται όταν ο υπάλληλος του ΚΕΠ αναρτά το ψηφιοποιημένο και ψηφιακά υπογεγραμμένο απαντητικό έγγραφο στην ηλεκτρονική θυρίδα του αιτούντα (μπορεί βέβαια ο πολίτης να παραλάβει το πιστοποιητικό-βεβαίωση μεταβαίνοντας ο ίδιος στο ΚΕΠ που έχει ο ίδιος ορίσει στην ηλεκτρ. αίτησή του).
5. Χίλιες επτακόσιες είκοσι τέσσερις (1724) ηλεκτρονικές υπηρεσίες 1ου και 2ου επιπέδου που παρέχονται μέσω του συστήματος «ΕΡΜΗΣ-ΚΕΠ» (περιλαμβάνονται οι 1005 και πλέον πιστοποιημένες διαδικασίες των ΚΕΠ και επιπλέον 700 περίπου διαδικασίες για τις οποίες παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες 1ου και 2ου επιπέδου).
6. Επιπλέον, μέσω του υποσυστήματος back office των ΚΕΠ υποστηρίζονται διεκπεραιώνονται χίλιες πέντε (1005) πιστοποιημένες διαδικασίες που παρέχονται στον πολίτη (με φυσική παρουσία) και οι οποίες διεκπεραιώνονται με τη συμβατική διαδικασία, δηλ. εκτύπωση της αίτησης πολίτη, επισύναψη των απαραίτητων δικαιολογητικών (εάν απαιτούνται) και

αποστολή του φακέλου της υπόθεσης προς τον καθ' ύλη αρμόδιο φορέα μέσω fax ή ταχυδρομείου και παραλαβή του αποτελέσματος μέσω fax ή ταχυδρομείου.

Με βάση τα στοιχεία που διαθέτουμε μέσω του συστήματος «ΕΡΜΗΣ-ΚΕΠ» διεκπεραιώνει περίπου 3.000.000 υποθέσεων το χρόνο, το 50% των οποίων παρέχεται ηλεκτρονικά.

Παράλληλα, το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει επεξεργαστεί το πλαίσιο της Εθνικής Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση που εξειδικεύεται μέσω Εθνικού Σχεδίου Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, όπου προβλέπεται η υλοποίηση μεγάλων οριζόντιων έργων για την κάλυψη αναγκών της Δημόσιας Διοίκησης και την παροχή ευρείας γκάμας ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Ενδεικτικά έργα προς αυτή την κατεύθυνση είναι: «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Τώρα – eGovNow», όπου η δράση αυτή μεταξύ άλλων υλοποιεί υπηρεσίες G2G, δηλ. τη διασύνδεση και συνεργασία μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου ώστε να καταργηθεί η όποια διακίνηση εγγράφων μεταξύ των φορέων και να παρασχεθούν τελικές-ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, εφαρμόζοντας σύγχρονες μεθοδολογίες, τεχνικές, αρχιτεκτονικές, πρότυπα και εργαλεία διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας.

Το «Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων Πολιτών/CRMS-Citizen Relationship Management System», το οποίο στοχεύει στη δημιουργία ενός ενοποιημένου περιβάλλοντος για την ολοκληρωμένη και ενιαία διαχείριση των σχέσεων-συναλλαγών πολιτών και επιχειρήσεων (profile) με τις Δημόσιες Υπηρεσίες, δηλ. την καταχώρηση-υποβολή, παρακολούθηση, διεκπεραίωση και ολοκλήρωση κάθε υπόθεσης του πολίτη και της επιχειρησης με το Δημόσιο Τομέα (ΔΤ) που αποτελεί ουσιαστικά την αναβάθμιση και ευρεία επέκταση υπηρεσιών και δυνατοτήτων που παρέχει σήμερα το σύστημα «ΕΡΜΗΣ-ΚΕΠ».

Συμπληρωματικά το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα πλαίσια της Εθνικής Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις ΤΠΕ, προωθεί και υλοποιεί μεγάλα-οριζόντια έργα και δράσεις που έχουν στόχο την παροχή Ψηφιακών Υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις και την αποδοτικότερη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Ενδεικτικά αναφέρουμε:

- 1) Το Δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ II» το οποίο θα παρέχει προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες σε 35.000 Φορείς-Υπηρεσίες της ΔΔ (Υπουργεία, Γεν. Γραμματείς, Περιφέρειες, Δήμους, Νοσοκομεία, ΚΕΠ, Εφορείες κλπ).
- 2) Την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων με τη χρήση ψηφιακών υπογραφών στις διαδικασίες του κάθε Υπουργείου, την ηλεκτρονική διακίνηση ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου αλλά και την προώθηση αντίστοιχων δράσεων για την ηλεκτρονική συναλλαγή Πολιτών με την ΔΔ (δικηγόροι, λογιστές, μηχανικοί, συμβολαιογράφοι, κλπ).
- 3) Το σύστημα ολοκληρωμένης χρηματοοικονομικής διαχείρισης (ERP).
- 4) Τη διασύνδεση βασικών Μητρώων (ΑΔΤ, ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, Δημοτολόγιο).
- 5) Την υλοποίηση ενός Ενιαίου Συστήματος Διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού του Δημοσίου (HRMS) μέσω του συστήματος Απογραφής Δημοσίων Υπαλλήλων.

Ειδικότερα για το 2, να τονιστεί ότι προσφέρει υψηλά οικονομικά οφέλη τόσο στους πολίτες όσο και στο Ελληνικό Δημόσιο. Μόνο για το Δημόσιο το οικονομικό όφελος εκτιμάται σε 200.000.000 ευρώ και πλέον ετησίως, από την εξοικονόμηση ανθρωποωρών, ταχυδρομικών τελών, αποθηκευτικών χώρων, χαρτιού και άλλων αναλωσίμων.

Η νομοθετική ρύθμιση που καταργεί την επικύρωση των εγγράφων, τα οποία αναγκάζονται να προσκομίσουν οι πολίτες στις Δημόσιες Υπηρεσίες για υποθέσεις τους και αφορά 35.000.000 περίπου δημόσια έγγραφα ετησίως, εκτιμάται ότι εκτός του ότι μειώνει τη σπατάλη χρόνου και χρήματος για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις θα οδηγήσει στην εξοικονόμηση πολύτιμων εργατωρών και κατ' επέκταση θα επιτύχει οικονομίες κλίμακας εφόσον υπάρξει συνεπής και καθολική εφαρμογή του, παρότι βέβαια δεν αποφεύγεται η κατάργηση και διακίνηση χαρτιού που επιτυγχάνεται μόνο μέσα από την ηλεκτρονική διεκπεραίωση των σχετικών διαδικασιών με πολλαπλάσια οφέλη για όλους.

Σε κάθε περίπτωση το τελικό ζητούμενο είναι η ανταλλαγή και διασταύρωση πληροφοριών μεταξύ των Υπηρεσιών του Δημοσίου για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών, που επιτυγχάνεται μέσα από τη διαλειτουργικότητα και διασύνδεση των Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημοσίου και όχι η όποια ανταλλαγή ηλεκτρονικών ή μη εγγράφων. Ο Πολίτης δηλαδή να χρειάζεται μόνο να υποβάλει ηλεκτρονικά μια απλή αίτηση, χωρίς τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, ή να

μην υποβάλει καμία αίτηση και να λαμβάνει την υπηρεσία (proactive λειτουργία των Δημόσιων Υπηρεσιών).

Η υλοποίηση οριζόντιων έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως: eGov-Now και CRMS, τα οποία αναφέρθηκαν παραπάνω, το έργο IT Policy που καταγράφει και παρακολουθεί την ορθολογική χρήση και αξιοποίηση των συστημάτων-υποδομών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών του Δημοσίου, επιτρέποντας το σχεδιασμό και την εφαρμογή ολοκληρωμένων πολιτικών, την στοχευμένη ανάπτυξη, ορθολογική διαχείριση και μέγιστη αξιοποίηση συστημάτων και υποδομών στο πλαίσιο συγκεκριμένων μετρίσιμων στόχων και δεικτών, συμβάλουν καθοριστικά στον εκσυγχρονισμό του κράτους, στην μείωση των λειτουργικών δαπανών του και, άμεσα ή έμμεσα, στην εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων.

Ο Υπουργός

Κυριάκος Μητσοτάκης

Εσωτερική Διανομή:

Γραφείο κ. Υπουργού
Γραφείο κ. Υφυπουργού

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Η Προϊσταμένη του Τμήματος
Γραμματείας και Παροχής
Πληροφοριών
Του Υπουργείου Διοικητικής
Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής
Διακυβέρνησης
Μαρίνα Χρύση