

Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

***«ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗΣ ΤΗΣ
ΤΕΔΚ ΝΟΜΟΥ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ»***

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ:

ΣΩΤΗΡΙΟΥ ΕΛΙΣΑΒΕΤ

ΑΜ:2000145

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ:

Κος ΑΝΤΩΝΙΑΔΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2005

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος.....σελ.5
Εισαγωγή.....σελ.6

Κεφάλαιο 1°

ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ

1.1 Εισαγωγή στις έννοιες μηχανογραφίας και μηχανογράφησης.....σελ.8
1.2 Κατηγορίες μηχανογράφησης.....σελ.9
1.3 Περιοχές χρήσης των εφαρμογών των Η/Υ.....σελ.14
1.4 Σύγκριση χειρογραφικού και μηχανογραφικού περιβάλλοντος.....σελ.15
1.5 Πότε πρέπει να εφαρμόζεται η μηχανογράφηση.....σελ.16
1.6 Τι είδους προβλήματα μπορούν να επιλυθούν με τη μηχανογράφηση.....σελ.16
1.7 Φάσεις μηχανογράφησηςσελ.17
1.8 Κατηγορίες προσωπικού που απασχολείται στη μηχανογράφηση.....σελ.18

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2°

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΕΔΚ

2.1 Τι είναι η ΤΕΔΚ και ποιος ο σκοπός της.....σελ.20
2.2 Η Διοίκηση της ΤΕΔΚ.....σελ.23
2.3 Πόροι της ΤΕΔΚ.....σελ.24
2.4 Προϋπολογισμός – Οικονομικό έτος.....σελ.24
2.5 Κατάρτιση – Ψήφιση – Έγκριση – Τροποποίηση προϋπολογισμού.....σελ.25
2.6 Βεβαίωση και είσπραξη εσόδων – Γραμμάτια είσπραξης.....σελ.25
2.7 Ανάληψη και εκκαθάριση δαπανών.....σελ.26
2.8 Χρηματικά εντάλματα.....σελ.27
2.9 Δικαιολογητικά χρηματικών ενταλμάτων.....σελ.28
2.10 Εξόφληση χρηματικών ενταλμάτων.....σελ.29
2.11 Λογιστικό σύστημα – Βιβλία οικονομικής υπηρεσίας.....σελ.30
2.12 Ακύρωση – Μη εξόφληση χρηματικού εντάλματος.....σελ.30

2.13 Εντάλματα προπληρωμής.....σελ.31	σελ.31
2.14 Πάγια προκαταβολή.....σελ.32	σελ.32
2.15 Έλεγχος της οικονομικής διαχείρισης – Εποπτικό συμβούλιο.....σελ.32	σελ.32
2.16 Οικονομικός απολογισμός.....σελ.33	σελ.33
2.17 Αξιολόγηση της δράσης της ΤΕΔΚ.....σελ.33	σελ.33
2.18 Γραφεία που λειτουργούν στην ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας.....σελ.34	σελ.34

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3°

ΔΙΑΔΗΜΟΤΙΚΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

3.1 Πληροφοριακό σύστημα.....σελ.38	σελ.38
3.2 Τα εξωστρεφή πληροφοριακά συστήματα και ο ρόλος τους στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση των ΟΤΑ.....σελ.39	σελ.39
3.3 Το Διαδημοτικό πληροφοριακό σύστημα.....σελ.41	σελ.41
3.4 Τα πιθανά οφέλη με τη χρήση των διαδημοτικών πληροφοριακών συστημάτων.....σελ.42	σελ.42
3.5 Εμπλεκόμενοι φορείς για την υλοποίηση του έργου στην ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας.....σελ.43	σελ.43
3.6 Κοινωνία της Πληροφορίας.....σελ.44	σελ.44
3.7 ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.....σελ.47	σελ.47
3.8 ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας.....σελ.49	σελ.49
3.9 Επιχειρησιακές λειτουργίες της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας.....σελ.49	σελ.49
3.10 Υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα και εργαλεία.....σελ.50	σελ.50
3.11 Φάσεις υλοποίησης του έργου.....σελ.51	σελ.51
3.12 Υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης.....σελ.58	σελ.58

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4°

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΗΝ ΤΕΔΚ ΝΟΜΟΥ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ

4.1 Προτεινόμενο λειτουργικό και τεχνολογικό μοντέλο.....σελ.60	σελ.60
4.2 Ομάδες χρηστών του Διαδημοτικού πληροφοριακού συστήματος.....σελ.61	σελ.61
4.3 Λειτουργικές περιοχές του ΔΠΣ.....σελ.63	σελ.63
4.4 Γενικές αρχές του ΔΠΣ.....σελ.66	σελ.66
4.5 Υποσυστήματα ΔΠΣ.....σελ.68	σελ.68

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5°

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΔΠΣ

5.1 Γενικές απαιτήσεις.....σελ.80	σελ.80
5.2 Διαλειτουργικότητα.....σελ.81	σελ.81
5.3 Αρχιτεκτονικό μοντέλο υλοποίησης – τεχνική περιγραφή.....σελ.83	σελ.83
5.4 Ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ λειτουργικών περιοχών.....σελ.85	σελ.85
5.5 Πρόσβαση χρηστών στα υποσυστήματα των δύο λειτουργικών περιοχών.....σελ.86	σελ.86
5.6 Ηλεκτρονικές πληρωμές.....σελ.90	σελ.90
5.7 Περιγραφή IVR τεχνολογίας.....σελ.92	σελ.92

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6°

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

6.1 Πλεονεκτήματα για τον Ν. Μεσσηνίας με την εφαρμογή του ΔΠΣ.....σελ.93	σελ.93
6.2 Μειονεκτήματα και προβλήματα για την εφαρμογή του ΔΠΣ.....σελ.94	σελ.94
6.3 Μέτρα για την εφαρμογή του ΔΠΣ.....σελ.95	σελ.95

Παράρτημα Ασελ.97	σελ.97
--------------------------------	--------

Παράρτημα Βσελ.98	σελ.98
--------------------------------	--------

Βιβλιογραφίασελ.99	σελ.99
---------------------------------	--------

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η ανάπτυξη μιας σειράς από θεωρητικές προσεγγίσεις σχετικά με το μέλλον των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τον τρόπο διακυβέρνησής τους συνδέεται με την ραγδαία ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Οι κεντρικές κυβερνήσεις μεταβιβάζουν αρμοδιότητες στις αυτοδιοικήτες αρχές. Οι τοπικές αρχές αναλαμβάνουν όλο και περισσότερες πολιτικές εξουσίες και με τη βοήθεια της νέας τεχνολογίας μπορούν να αντιμετωπίσουν πιο εύκολα τα προβλήματα και τις ανάγκες των τοπικών πληθυσμών.

Σκοπός της εργασίας μου είναι να εξηγήσω τί είναι μηχανογράφηση, πώς μπορεί μία υπηρεσία ή ένας οργανισμός να μηχανογραφηθεί και ποιά θα είναι τα αποτελέσματα μιας μηχανογράφησης, δηλαδή σε μία υπηρεσία θα γίνουν αποδοτικότερες οι εργασίες και σε ποιους τομείς;

Η πτυχιακή είναι χωρισμένη σε έξι κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται επεξήγηση της έννοιας της μηχανογραφίας και μηχανογράφησης και των διαφορών του χειρογραφικού και μηχανογραφικού περιβάλλοντος.

Στο δεύτερο κεφάλαιο δίνονται πληροφορίες σχετικά με τις ΤΕΔΚ, όπως τις αρμοδιότητές τους, τον τρόπο με τον οποίο διοικούνται, τους πόρους τους και τα οικονομικά τους στοιχεία.

Το τρίτο κεφάλαιο ασχολείται με την περιγραφή των πληροφοριακών συστημάτων, με τον ρόλο τους στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση των ΟΤΑ και με τα Διαδημοτικά Πληροφοριακά Συστήματα.

Το τέταρτο κεφάλαιο έχει σαν αντικείμενο τον τρόπο εφαρμογής του Διαδημοτικού Πληροφοριακού Συστήματος και τα υποσυστήματα που θα μπορέσουν να αναπτυχθούν στην ΤΕΔΚ του Νομού Μεσσηνίας.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται αναλυτικά το αντικείμενο του Διαδημοτικού Πληροφοριακού Συστήματος.

Στο τελευταίο κεφάλαιο καταγράφονται τα συμπεράσματα της εργασίας αυτής.

Για την εκπόνηση της πτυχιακής αυτής εργασίας, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κ. Αντωνιάδη Δημήτριο για τον χρόνο που αφιέρωσε, για την πολύ καλή συνεργασία, για την καθοδήγηση και συμπαράσταση, για τα στοιχεία σχετικά με τη μηχανοργάνωση στην ΤΕΔΚ Ν. Ημαθίας και τη βοήθεια που μου προσέφερε.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Νομός Μεσσηνίας βρίσκεται στο νότιο-δυτικό άκρο της Πελοποννήσου, συνορεύει βόρεια με τον Νομό Ηλείας, ανατολικά με τον Νομό Αρκαδίας και Λακωνίας, δυτικά και νότια βρέχεται από το Ιόνιο Πέλαγος και από τον Μεσσηνιακό κόλπο. Στο Νομό Μεσσηνίας υπάγονται και τα νησιά Πρώτη, Σφακτηρία, Σαπιέντζα, Σχίζα, Βενέτικο καθώς και άλλες μικρότερες και ακατοίκητες νησίδες που βρίσκονται κοντά στις ακτές του. Ο Νομός έχει έκταση 2.991 τ.χλμ., πληθυσμό 176.876 σύμφωνα με την τελευταία απογραφή του 2001 και πρωτεύουσα την Καλαμάτα.

Σήμερα ο Νομός Μεσσηνίας αποτελείται από 29 Δήμους και 2 Κοινότητες. Ο Νομός Μεσσηνίας¹ παρουσιάζει μεγάλες πεδινές εκτάσεις και πολλές εύφορες πεδιάδες όμως στο σύνολό του μάλλον πρέπει να χαρακτηριστεί ως ορεινός αφού η έκταση των ορεινών περιοχών είναι 1115km² (δηλαδή 37,3%) σε αντίθεση με τις ημιορεινές περιοχές που έχουν έκταση 785km² (δηλαδή 26,3%) και τις πεδινές που είναι 1088km² (δηλαδή 36,4%). Τα υψηλότερα όρη, είναι στη βόρεια περιοχή του νομού και συνορεύουν με την Αρκαδία, και ονομάζονται Νόμια ή Τετράζο και Ελληνίτσα. Στις ανατολικές περιοχές υπάρχουν τα όρη Κοκκάλα, Καλάθι, Παλαιό Αιλιάς, Προφήτης Ηλίας, Νεραιδοβούνα και Ξεροβούνα που είναι προεκτάσεις του Ταυγέτου. Στη δυτική πλευρά του νομού επεκτείνονται τα όρη Αιγάλεω με τα συγκροτήματα των Βαρυμπόμπης, Μπούρα και Κυπαρισσίας. Στο ίδιο συγκρότημα πάνω από την πόλη της Κυπαρισσίας αναπτύσσεται και το Ψυχρό Όρος. Στο νότιο τμήμα του νομού της Μεσσηνίας, παρουσιάζεται το όρος Λυκόδημο και πιο νότια το όρος Κούκουρας που αποτελεί το νότιο άκρο της Χερσονήσου της Μεσσηνίας. Τέλος, στο κέντρο του νομού αναπτύσσεται ο ιστορικός λόφος της Ιθώμης. Η διαμόρφωση του εδάφους σε συνδυασμό με τους ορεινούς όγκους έχουν ως αποτέλεσμα σχετική αφθονία υπόγειων νερών, πηγών, ποταμών και χειμάρρων.

Οι κυριότεροι ποταμοί της Μεσσηνίας είναι ο Πάμισος και ο Νέδας. Ο Πάμισος έχει μήκος 43km, πηγάζει από την Κεντρική Μεσσηνία, διασχίζει το νομό από βορρά προς νότο και εκβάλλει στο Μεσσηνιακό κόλπο κοντά στη Μεσσήνη. Κατά μήκος του ποταμού, έχουν γίνει αρκετά εγχειριστικά έργα για την άρδευση της πεδιάδας που διαρρέει. Ο Ποταμός Νέδας, πηγάζει

από το όρος Κεράυσιο, διατρέχει το βόρειο τμήμα του νομού από ανατολικά προς τα δυτικά και εκβάλλει στον Κυπαρισσιακό Κόλπο. Ο ποταμός αυτός είναι το φυσικό όριο μεταξύ των νομών Μεσσηνίας και Ηλείας.

Εκτός των δυο παραπάνω ποταμών, υπάρχουν επίσης και δυο σημαντικοί χείμαρροι, ο Νέδων και ο Βαλύρας. Ο χείμαρρος Νέδων, πηγάζει από τα όρη της Αλαγονίας, διατρέχει την πεδιάδα των Καλαμών και εκβάλλει στο Μεσσηνιακό Κόλπο. Κατά τη διαδρομή του, λόγω των μεγάλων υψομετρικών διαφορών, ο χείμαρρος διαβρώνει τους σχηματισμούς από τους οποίους διέρχεται, με αποτέλεσμα να μεταφέρει στη θάλασσα μεγάλες ποσότητες φερτών υλικών. Ο χείμαρρος Βαλύρας είναι μικρότερος και χύνεται στον ποταμό Πάμισο. Ο βαθμός αξιοποίησης του υδάτινου επιφανειακού δυναμικού του νομού για κάθε χρήση (γεωργική, αστική και βιομηχανική) υπολογίζεται σε 70-75% περίπου.

Ο νομός Μεσσηνίας στερείται λιμνών. Ιστορικά στοιχεία αναφέρουν την ύπαρξη μιας λεκάνης στα βόρεια του νομού μεταξύ των ορεινών όγκων Νόμια, Ιθώμης και Ελληνίτσα.

Χαρακτηριστικός για το νομό είναι ο Μεσσηνιακός Κόλπος. Προσδιορίζεται ως η μεγάλη κόλπωση της Πελοποννήσου μεταξύ της Χερσονήσου του Ταυγέτου (Μάνης) και της Μεσσηνίας. Ο κόλπος χαρακτηρίζεται για τα μεγάλα του βάθη.

Ένας δεύτερος κόλπος και φυσικό αγκυροβόλιο είναι ο κόλπος του Ναυαρίνου στη Δυτική Μεσσηνία, ο οποίος σχηματίζεται από την ακτή και τη νήσο Σφακτηρία. Στα βόρεια του κόλπου του Ναυαρίνου σχηματίζεται η λιμνοθάλασσα της Γιάλοβας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΑΣ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗΣ

Σαν **μηχανογραφία** θα ονομάζαμε τη μέθοδο σύνταξης ή διαλογής λογιστικών και διοικητικών εγγράφων στις εμπορικές και βιομηχανικές επιχειρήσεις, που βασίζεται στη χρήση αριθμομηχανών και ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Ο όρος που αναφέρεται στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών για την επεξεργασία διοικητικών και οικονομικών πληροφοριών στο πλαίσιο μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού, λέγεται **μηχανογράφηση**. Ειδικότερα, τα πεδία εφαρμογής της είναι η μισθοδοσία, οι αποθήκες, ο έλεγχος αποθεμάτων και παραγωγής, η διαχείριση παραγγελιών, η διαχείριση πελατών και προμηθευτών, η πληροφόρηση της διοίκησης για τη λήψη αποφάσεων. Βάση της μηχανογράφησης είναι το διάτρητο δελτίο από μονωτικό χαρτί (καρτέλα) τυποποιημένων διαστάσεων.

Οι τύποι μηχανών που χρησιμοποιούνται στη μηχανογράφηση είναι :

- α) διατρητικές, που καταχωρούν στις καρτέλες τα δεδομένα των εγγράφων,
- β) επιλογικές, που ταξινομούν τις καρτέλες σε ομογενείς ομάδες, και
- γ) εκτυπωτικές, που εκτελούν τις λογιστικές πράξεις.

Η μηχανογράφηση έχει πλατιά εφαρμογή στα διάφορα ερευνητικά κέντρα, στα πανεπιστήμια, στις μεγάλες εταιρείες και στις δημόσιες υπηρεσίες.

1.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗΣ

Ο όρος **μηχανογράφηση** (Data Processing) έχει πολλές ερμηνείες και είναι ταυτόσημος με τον όρο **επεξεργασία πληροφοριών**. Γενικά σημαίνει ό,τι μπορούν να κάνουν οι Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές.

Ο Ηλεκτρονικός Υπολογιστής² είναι ένα αυτοματοποιημένο ηλεκτρονικό σύστημα γενικής χρήσης, το οποίο μπορεί να επεξεργάζεται δεδομένα, βάσει ενός συνόλου προκαθορισμένων οδηγιών – εντολών που ονομάζεται **πρόγραμμα** (program). Κάθε υπολογιστικό σύστημα, όσο μεγάλο ή μικρό και αν είναι, αποτελείται από το **υλικό μέρος (Hardware)** και το **λογισμικό μέρος (Software)**.

Τα βασικά στοιχεία του υλικού μέρους του υπολογιστή είναι η **Μητρική πλακέτα** (Motherboard), η **Κεντρική Μονάδα Επεξεργασίας** (Επεξεργαστής), η **κεντρική Μνήμη** (RAM & ROM-BIOS), οι **μονάδες Εισόδου-Εξόδου** (πληκτρολόγιο, ποντίκι, οθόνη), **οι περιφερειακές μονάδες μνήμης** (σκληρός δίσκος, δισκέτα, CD-ROM), ο εκτυπωτής, ο σαρωτής, το modem και άλλα.

Το **λογισμικό συστήματος** αποτελείται από προγράμματα τα οποία είναι σχεδιασμένα για να καθοδηγούν, να ελέγχουν και να αξιοποιούν το υλικό μέρος του υπολογιστή. Επίσης, περιλαμβάνονται προγράμματα διαχείρισης περιφερειακών, επικοινωνίες μεταξύ υπολογιστών, οργάνωση δεδομένων, γλώσσες προγραμματισμού κ.α. Το λογισμικό συστήματος δεν περιλαμβάνει ειδικές εφαρμογές, όπως για παράδειγμα τη δημιουργία κειμένου ή την ανάλυση δεδομένων για το χρήστη.

Κυριότερες κατηγορίες λογισμικού συστήματος είναι:

- **Λειτουργικά Συστήματα:** Τα προγράμματα που ρυθμίζουν την εσωτερική λειτουργία του συστήματος του υπολογιστή και βοηθούν τον χρήστη να επικοινωνήσει με τον υπολογιστή. Τα προγράμματα αυτά αποτελούν σημαντικό μέρος των προγραμμάτων συστήματος. Η κατασκευή των προγραμμάτων αυτών, είναι ιδιαίτερα δύσκολη και απαιτεί μεγάλη εξειδίκευση.
- **Λογισμικό Επικοινωνίας:** Στην κατηγορία αυτή ανήκουν διάφορα λογισμικά που χρησιμοποιούνται ουσιαστικά για την υλοποίηση και παρακολούθηση της καλής λειτουργίας ενός δικτύου. Ταυτόχρονα

εξηπηρετούν τις ανάγκες ασφαλείας, κοινής χρήσης των πόρων ενός δικτύου, καθώς και την δυνατότητα ταυτοποίησης των χρηστών.

- **Λογισμικό Ανάπτυξης:** Τα προγράμματα που σχετίζονται με τις **γλώσσες προγραμματισμού** και περιλαμβάνει:
 - i. Διερμηνείς γλωσσών και μεταφραστές γλωσσών
 - ii. Προγράμματα τα οποία αυτόματα δημιουργούν κώδικα σε γλώσσα προγραμματισμού
 - iii. Προγράμματα για την ανεύρεση λαθών και έλεγχο της ορθής λειτουργίας προγραμμάτων
 - iv. Προγράμματα για την δημιουργία εκτυπωτικών καταστάσεων από στοιχεία που βρίσκονται σε διαφορετικά αρχεία
 - v. Προγράμματα για σύνταξη και διόρθωση πηγαίων προγραμμάτων.
- **Βοηθήματα και Εργαλεία:** Τα προγράμματα τα οποία προσφέρονται στο χρήστη σαν ξεχωριστά προϊόντα και είναι εργαλεία και βοηθήματα και υποστηρίζουν πολλές λειτουργίες. Στην κατηγορία αυτή μπορούμε να συμπεριλάβουμε:
 - i. **Προγράμματα μετατροπής δεδομένων** από μια μορφή σε άλλη. Για παράδειγμα ένα ODBC είναι πρόγραμμα που μπορεί να μεταφέρει στοιχεία από ένα αρχείο σε ένα φύλλο λογισμικού π.χ. Excel.
 - ii. **Προγράμματα επαναφοράς δεδομένων** τα οποία επαναφέρουν δεδομένα τα οποία έχουν υποστεί βλάβη ή έχουν διαγραφεί από λάθος.
 - iii. **Προγράμματα βιβλιοθήκης** που χρησιμοποιούνται για εντοπισμό αρχείων σε μαγνητικές, καθώς για ασφάλεια, ελέγχους, συνένωση και ταξινόμηση αυτών.

Υπάρχουν διάφορες κατηγορίες μηχανογράφησης, ανάλογα με το αντικείμενο της εφαρμογής. Έτσι, έχουμε τις παρακάτω κατηγορίες :

- **ηλεκτρονική επεξεργασία πληροφοριών (EDP)**, που περιλαμβάνει όλα τα είδη εφαρμογών,
- **αυτοματοποιημένη μηχανογράφηση (ADP)**, για εφαρμογές που αυτοματοποιούν χειρωνακτικές εργασίες,
- **εμπορική μηχανογράφηση (BDP)**, για εφαρμογές που σχετίζονται με διοικητικές και εφαρμογές που ανήκουν στο ευρύτερο εμπορικό πλαίσιο,
- **επιστημονική μηχανογράφηση**, που σχετίζεται με επιστημονικές εφαρμογές.

Μέχρι το 1960 οι εφαρμογές μηχανογράφησης διακρίνονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες, τις εμπορικές και τις επιστημονικές, όπου σημασία είχε ο χειρισμός δεδομένων (ταξινόμηση, οργάνωση, μαζί με ελάχιστες απλές αριθμητικές πράξεις). Από το 1970 σταμάτησε να ισχύει αυτή η διάκριση, γιατί παρουσιάστηκαν κοινές ανάγκες και στις δυο κατηγορίες, όπως για παράδειγμα καταμερισμός χρόνου (Time Share), επικοινωνίας (Data Communication) και εκτεταμένη χρήση βάσης πληροφοριών.

Για να λυθεί ένα πρόβλημα στον Ηλεκτρονικό Υπολογιστή θα πρέπει να περάσει από κάποιες διαδικασίες, οι οποίες θα πρέπει να γίνουν με μια ορισμένη λογική σειρά. Αυτό ονομάζεται **ανάλυση του προβλήματος**. Στην συνέχεια η λογική σειρά των διαδικασιών θα πρέπει να μετατραπεί σε βασικές εντολές που μπορεί να εκτελέσει ο Ηλεκτρονικός Υπολογιστής. Η εργασία αυτή ονομάζεται **προγραμματισμός**. Επειδή πολλές φορές, η μετάφραση των απαραίτητων λογικών διαδικασιών στις στοιχειώδεις εντολές που μπορεί να εκτελέσει ο Ηλεκτρονικός Υπολογιστής είναι πολύ δύσκολη και πρακτικά αδύνατη (π.χ. μια διαδικασία μπορεί να απαιτεί εκατοντάδες ή και χιλιάδες βασικές εντολές), έχουν επινοηθεί **γλώσσες προγραμματισμού**, οι οποίες επιτρέπουν τον καθορισμό των διαδικασιών αυτών σε μια γλώσσα πολύ κοντά στη καθομιλούμενη. Στη συνέχεια οι εντολές στη γλώσσα αυτή μεταφράζονται σε βασικές εντολές Η/Υ μέσω ειδικών προγραμμάτων (Compilers). Τέτοιες γλώσσες υπάρχουν πολλές. Οι πιο συνηθισμένες είναι οι **COBOL** και **RPG** για εμπορικές εφαρμογές και η **FORTRAN** για επιστημονικές.

Για να λειτουργήσει ένας Ηλεκτρονικός Υπολογιστής χρειάζεται ένα σύνολο βασικών προγραμμάτων λειτουργίας, που αποτελούν το λειτουργικό σύστημά του, εκτός από τα προγράμματα που απαιτούνται για την επίλυση των συγκεκριμένων προβλημάτων. Τα προγράμματα αυτά ελέγχουν τη λειτουργία των μέσων εισόδου/εξόδου (περιφερειακά) και τη ροή των εργασιών (προγραμμάτων) στον Η/Υ, και βοηθούν στην επικοινωνία του ανθρώπου (χρηστή) με το σύστημα.

Μια συνηθισμένη έννοια που συναντάται τελευταία στη μηχανογράφηση είναι η **βάση πληροφοριών**. Βάση πληροφοριών είναι ένα οργανωμένο σύνολο πληροφοριών, αποθηκευμένο σε μαγνητικούς δίσκους, στο οποίο μπορεί κανείς να προσπελάσει με μια καθορισμένη διαδικασία για να ανακτήσει ή να προσθέσει πληροφορίες.

Με τη βοήθεια των Η/Υ μπορούμε να προβλέψουμε τη λειτουργία ενός νέου μοντέλου μηχανήματος, π.χ. αεροπλάνου, ή να απεικονίσουμε τη λειτουργία μιας ανύπαρκτης εμπορικής επιχείρησης ή και ακόμα την έκβαση μιας στρατιωτικής επιχείρησης, κάτω από διάφορες συνθήκες, χωρίς να απαιτείται η ύπαρξη του αντικειμένου, με σκοπό την εκπαίδευση προσωπικού ή την τελειοποίηση της διαδικασίας που μελετάται. Η μέθοδος αυτή ονομάζεται **εξομοίωση** και για το σκοπό αυτό χρησιμοποιούνται ειδικά προγράμματα που ονομάζονται **εξομοιωτές**.

Τα **πλεονεκτήματα** που παρουσιάζει η χρήση των Η/Υ σε σχέση με τις παραδοσιακές διαδικασίες είναι κυρίως :

- **Ταχύτητα.** Η ταχύτητα των Η/Υ στην επεξεργασία της πληροφορίας είναι το χαρακτηριστικό που συναρπάζει περισσότερο από κάθε τι άλλο τους χρήστες.
- **Ακρίβεια υπολογισμών.** Έχει μεγάλη ακρίβεια σε λογικές και αριθμητικές πράξεις. Η ακρίβεια στις αριθμητικές πράξεις μπορεί να φτάσει μέχρι τα 20 δεκαδικά ψηφία.
- **Αποθηκευτική ικανότητα.** Η αποθηκευτική ικανότητα των Η/Υ με τη βοήθεια των περιφερειακών συσκευών (δίσκοι-ταινίες) είναι πράγματι πολύ μεγάλη. Η αποθηκευτική ικανότητα των σκληρών δίσκων για τη χρονιά 2000 ήταν της τάξης των 20 δισεκατομμυρίων αλφαριθμητικών χαρακτήρων. Οι οπτικοί δίσκοι έχουν λίγο μικρότερη χωρητικότητα, αλλά αναμένεται να βελτιωθούν σύντομα. Τέλος, οι μαγνητικές ταινίες φθάνουν σε χωρητικότητα τα 100 Gbytes. Με τις δυνατότητες αυτές μπορούν να αντιμετωπιστούν πρακτικά προβλήματα που έχουν να κάνουν με την αποθήκευση μεγάλου όγκου δεδομένων.
- **Αξιοπιστία και συνέπεια.** Δίνει τα ίδια αποτελέσματα, οποιαδήποτε στιγμή και αν εκτελεστεί το πρόγραμμα.
- Εύκολη προσπέλαση σε μεγάλο πλήθος πληροφοριών (Data Banks),
- Αυτοματοποίηση σύνθετων προβλημάτων και διαδικασιών.
- **Επικοινωνία.** Η δυνατότητα διασύνδεσης των υπολογιστών και η εκμετάλλευση των σύγχρονων δικτύων, δημιουργεί σήμερα μια νέα εποχή, την εποχή της δικτυωμένης γνώσης, την εποχή της ψηφιοποίησης και εδραιώνει την κοινωνία της πληροφορίας.

Οι **ανάγκες** που προκάλεσαν τη χρήση των Η/Υ, τουλάχιστο στις προηγμένες χώρες, είναι :

- Η **αύξηση της παραγωγικότητας**, με την απαλλαγή του ανθρώπου από συνηθισμένες και τυποποιημένες εργασίες, ώστε να μπορεί να ασχοληθεί προσωπικά με την επίλυση άλλων προβλημάτων (π.χ. έρευνα, διοικητικές αποφάσεις, προβλέψεις κ.λπ.)
- Η **αύξηση του όγκου των πληροφοριών** με τη συνεχή προσθήκη καινούριων δεδομένων, που πρέπει να επεξεργαστεί ο σύγχρονος άνθρωπος για να επιλύσει τα διάφορα προβλήματα
- Η **αύξηση του κόστους εργασίας**, η αύξηση του κόστους των πρώτων υλών καθώς επίσης και η βαθμιαία εξάντλησή τους δημιούργησαν την ανάγκη μιας αποτελεσματικότερης χρησιμοποίησής τους.
- Η **ανάγκη της συσχέτισης και επεξεργασίας πληροφοριών** που προέρχονται από διάφορα γεωγραφικά σημεία σε σύντομο χρονικό διάστημα (μετεωρολογικές υπηρεσίες, Τράπεζες, κράτηση θέσεων για αεροπορικά ταξίδια, στρατιωτικές υπηρεσίες, εμπόριο, μεγάλες επιχειρήσεις).
- Η **εξέλιξη της φύσης και του τύπου των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων** έχει επιβάλλει την ανάγκη ταχύτερης λήψης αποφάσεων.

1.3 ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΤΩΝ Η/Υ

Για την αντιμετώπιση του μεγάλου κόστους στον τομέα του προγραμματισμού, τα τελευταία χρόνια άρχισε να εμφανίζεται η τάση να χρησιμοποιούνται έτοιμα γενικευμένα προγράμματα (πακέτα = Packages), τα οποία διαθέτονται σε κόστος πολύ χαμηλότερο από αυτό που θα απαιτούσε η ανάπτυξη ειδικών προγραμμάτων για τη συγκεκριμένη περίπτωση. Τα πακέτα αυτά συνήθως αγοράζονται και εγκαθίστανται από μικρές επιχειρήσεις που δεν μπορούν να επωμιστούν το μεγάλο κόστος ανάπτυξης των εφαρμογών. Στην ειδική αυτή περίπτωση θα πρέπει κανείς να περιορίσει τις απαιτήσεις τους στις συγκεκριμένες δυνατότητες του πακέτου.

Εκτός από τις ειδικές εφαρμογές, υπάρχουν ορισμένες, γενικής φύσης, εφαρμογές που χρησιμοποιούνται σε όλες σχεδόν τις περιοχές, όπως :

- Παρακολούθηση στοιχείων προσωπικού (προαγωγές, μεταθέσεις, εκπαιδεύσεις, κ.λπ.)
- Έκδοση μισθοδοσίας
- Προγραμματισμός προληπτικών συντηρήσεων μηχανημάτων
- Χρονικός προγραμματισμός έργων
- Τιμολόγηση πελατών
- Γενική λογιστική
- Παρακολούθηση αποθεμάτων και αριστοποίηση παραγγελιών

1.4 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΧΕΙΡΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ²

Στο χειρογραφικό περιβάλλον όλες οι εργασίες γίνονται χωρίς την χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών παρά μόνο με απλές μηχανές. Οι πληροφορίες αποτυπώνονται σε έντυπα, καρτέλες, βιβλία, αρχειοθετούνται σε ειδικούς χώρους και παράγονται χειρόγραφα τα έντυπα και οι καταστάσεις. Στο χειρογραφικό αυτό περιβάλλον παρατηρούνται πλεονεκτήματα όπως εύκολη κατανόηση της τεχνολογίας και απλή λειτουργία και επεξεργασία μηχανών. Υπάρχουν όμως και αρκετά μειονεκτήματα, όπως το υποβαθμισμένο εργασιακό περιβάλλον, ο χρονοβόρος εντοπισμός και επεξεργασία πληροφοριών, η αδυναμία διάχυσης πληροφοριών, η ανάγκη συχνής φυσικής παρουσίας των πολιτών, η ενίσχυση της γραφειοκρατίας, η αδυναμία σύγκρισης και στατιστικής επεξεργασίας δεδομένων.

Οι μηχανογραφικές εφαρμογές μπορούν να γίνουν σε τοπικό αλλά και σε κεντρικό επίπεδο. Όσον αφορά το τοπικό επίπεδο, η επεξεργασία πληροφοριών με τη βοήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών γίνεται σε επίπεδο γραφείου ή μονάδας. Η μέθοδος αυτή δεν θα μπορούσε να χαρακτηριστεί αρκετά αποδοτική εφόσον ένα μέρος μιας χειρόγραφης διαδικασίας ή υπηρεσίας καλύπτεται με μηχανογραφικό τρόπο, και η διάχυση των πληροφοριών είναι περιορισμένη. Αντίθετα, σε κεντρικό επίπεδο, γίνεται κεντρική επεξεργασία όλων των πληροφοριών που θα έκαναν αποδοτικότερη μια υπηρεσία. Η μέθοδος αυτή φαίνεται να είναι αρκετά αποτελεσματική εφόσον γίνεται μαζική επεξεργασία μεγάλου όγκου πληροφοριών, όλες οι μονάδες ή τα γραφεία μιας υπηρεσίας μπορούν εύκολα να ενημερώνονται και να αποκτούν όποια πληροφορία χρειάζονται, η στατιστική επεξεργασία πληροφοριών μπορεί να γίνει εύκολα και γρήγορα. Εντούτοις παρατηρείται το φαινόμενο ότι η καθιέρωση της χρήσης των Η/Υ έγινε πολύ γρήγορα και χωρίς να προηγηθεί μια ανάλογη εκπαίδευση στο προσωπικό. Άρα συνεπάγεται ότι οι χρήστες δυσκολεύονται να κατανοήσουν την τεχνολογία και συχνά αμφισβητείται η σκοπιμότητα αλλαγής του περιβάλλοντος από χειρογραφικό σε μηχανογραφικό.

1.5 ΠΟΤΕ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΙ Η ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ

Ένα σύστημα ή μια δραστηριότητα μιας επιχείρησης μπορεί να μηχανογραφηθεί, όταν οι διαδικασίες του μπορούν να περιγραφούν με ακρίβεια ως μια σειρά από απλά λογικά βήματα, όταν η λειτουργία του χαρακτηρίζεται από επαναληπτικές διαδικασίες και όταν απαιτείται η επεξεργασία μεγάλου όγκου δεδομένων.

Σε ένα μηχανογραφημένο σύστημα διακρίνονται τα δεδομένα, τα οποία είναι κατάλληλα οργανωμένα σε αρχεία ή στις λεγόμενες βάσεις δεδομένων, και οι επεξεργασίες και οι υπολογισμοί που πρέπει να γίνουν πάνω στα δεδομένα για να εξαχθούν τα ζητούμενα αποτελέσματα. Οι επεξεργασίες αυτές υλοποιούνται με τη βοήθεια των προγραμμάτων των ηλεκτρονικών υπολογιστών.

1.6 ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΕΠΙΛΥΘΟΥΝ ΜΕ ΤΗ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ

Γενικά κριτήριο στην απόφαση για την εφαρμογή της μηχανογράφησης στην επίλυση διαφόρων προβλημάτων, είναι το κατά πόσο συμφέρει οικονομικά ή όχι η επίλυση του συγκεκριμένου προβλήματος μηχανογραφικά. Λαμβάνονται, λοιπόν, υπόψη όλοι οι παράγοντες κόστους λειτουργίας κ.λπ. σε σύγκριση με το αντίστοιχο κόστος εκτέλεσης της ίδιας εργασίας χειρωνακτικά (χωρίς μηχανογράφηση). Έτσι, μερικά προβλήματα ήταν μέχρι σήμερα πολύ μικρά για την εφαρμογή της μηχανογράφησης τους, όπως π.χ. ο υπολογισμός του φόρου εισοδήματος ενός ατόμου δε συμφέρει να γίνεται μηχανογραφικά, ενώ αντίθετα για τις φορολογικές υπηρεσίες συμφέρει και είναι απαραίτητη η μηχανογράφηση λόγω του μεγάλου όγκου πληροφοριών.

Υπάρχει, όμως, και μια κατηγορία προβλημάτων που η επίλυσή τους είναι πρακτικά αδύνατα χωρίς της εφαρμογή μηχανογράφησης. Π.χ. για την πρόγνωση του καιρού ο απαιτούμενος χρόνος για την εκτέλεση των υπολογισμών από τον ίδιο τον άνθρωπο θα ήταν τόσο μεγάλος ώστε η περίοδος για την οποία θα προορίζεται η πρόγνωση να έχει πια περάσει.

Ακόμα, οι κρατήσεις θέσεων αεροπορικών εταιριών δεν θα μπορούσαν να γίνουν χωρίς τη χρήση υπολογιστών.

1.7ΦΑΣΕΙΣ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗΣ

Για τη μηχανογράφηση ενός συστήματος απαιτούνται οι παρακάτω φάσεις :

- **Ανάλυση συστήματος:** είναι η βασικότερη φάση στη διαδικασία της μηχανογράφησης ενός συστήματος, κατά την οποία συντάσσεται μια μελέτη, με σκοπό να βρεθούν οι στόχοι που θα έχει το μηχανογραφημένο σύστημα και οι πιο πρόσφορες λύσεις και διαδικασίες για την επίτευξή τους, με τη βοήθεια των κατάλληλων μηχανών και ηλεκτρονικών υπολογιστών.
- **Σχεδιασμός:** εδώ δίνονται αναλυτικές προδιαγραφές όλων των στοιχείων που απαιτούνται για τη μηχανογραφική λύση (εξοπλισμός, αρχεία, προγράμματα).
- **Υλοποίηση:** στη φάση αυτή πραγματοποιείται η προμήθεια του εξοπλισμού και των προγραμμάτων και γράφονται και ελέγχονται όλα τα προγράμματα της εφαρμογής με χρήση δοκιμαστικών αρχείων.
- **Εγκατάσταση:** γίνεται εγκατάσταση του εξοπλισμού και των προγραμμάτων, δημιουργούνται τα αρχεία δεδομένων και γίνεται δοκιμαστική λειτουργία όλου του συστήματος.
- **Παράδοση:** το σύστημα παραδίδεται στους χρήστες του και ακολουθεί πρόγραμμα εκπαίδευσης των χρηστών του στη λειτουργία και στις νέες διαδικασίες.
- **Λειτουργία:** είναι η τελευταία φάση, όπου αρχίζει η κανονική λειτουργία του μηχανογραφικού συστήματος, αλλά για να αποφευχθούν τυχόν προβλήματα γίνεται η λεγόμενη παράλληλη ροή κατά την οποία λειτουργεί παράλληλα και το παλιό χειρογραφικό σύστημα.

Έπειτα από κάποιο χρονικό διάστημα, και αφού αξιολογηθούν τα αποτελέσματα της δοκιμαστικής λειτουργίας, επιφέρονται οι απαραίτητες βελτιώσεις και αρχίζει η κανονική λειτουργία του συστήματος. Για να αναπτυχθούν οι μηχανογραφικές εφαρμογές δεν αρκούν μόνο οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Απαιτείται μια σειρά βοηθητικών μηχανημάτων – ψηφιακά

αποθηκευτικά μέσα, εκτυπωτές, σκάνερ, σχεδιογράφοι, μόντεμ- καθώς και προσωπικό διαφόρων ειδικοτήτων οργανωμένο κατάλληλα σε μια διοικητική ενότητα που ονομάζεται μηχανογραφικό κέντρο ή υπηρεσία μηχανογράφησης.

1.8 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙΤΑΙ ΣΤΗ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ

Ο κλάδος της μηχανογράφησης είναι ένας από τους νεότερους κλάδους απασχόλησης στην Ελλάδα. Περιλαμβάνει πολλές ειδικότητες με χαρακτηριστικά που διαφοροποιούνται ανάλογα με τις περιπτώσεις και δεν έχουν μέχρι και σήμερα οριστεί επίσημα. Σε γενικές γραμμές, όμως, θα μπορούσαμε να ξεχωρίσουμε τις ειδικότητες του προσωπικού που ασχολείται με τη μηχανογράφηση στις εξής κατηγορίες :

• Αναλυτές συστημάτων

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν 3 ειδικότητες :

- Οι αναλυτές που ασχολούνται με την υποστήριξη, εγκατάσταση, ενημέρωση και προσαρμογή του βασικού λειτουργικού συστήματος Η/Υ, οι οποίοι συνήθως έχουν πανεπιστημιακά διπλώματα θετικών επιστημών με μεταπτυχιακές σπουδές σε Η/Υ (Master Computer Science).
- Οι αναλυτές εμπορικών εφαρμογών που ασχολούνται με τη σχεδίαση εφαρμογών εμπορικού ή διοικητικού τύπου, οι οποίοι προέρχονται συνήθως από ανώτερες σχολές εμπορικής κατεύθυνσης με μεταπτυχιακά σε Η/Υ.
- Οι αναλυτές ειδικών εφαρμογών που ασχολούνται με την υποστήριξη, εγκατάσταση, ενημέρωση, προσαρμογή και χρησιμοποίηση έτοιμων εφαρμογών (πακέτων) για την επίλυση προβλημάτων ειδικής φύσης π.χ. υπολογιστών ειδικών έργων, σχεδίασης μηχανημάτων περιβάλλοντος. Οι αναλυτές αυτοί έχουν συνήθως πτυχίο ανώτατης σχολής στη συγκεκριμένη ειδικότητα με μεταπτυχιακή εκπαίδευση ή εμπειρία σε Η/Υ.

• Προγραμματιστές

Οι τεχνικοί αυτοί ασχολούνται συνήθως με την υλοποίηση των εφαρμογών που έχουν ήδη σχεδιαστεί. Οι προγραμματιστές έχουν συνήθως πτυχία

γυμνασίου ή ανώτερης σχολής και εκπαίδευση σε ειδικές σχολές προγραμματισμού.

- **Μηχανικοί συντήρησης**

Οι τεχνικοί αυτοί ασχολούνται με την εγκατάσταση και συντήρηση των Η/Υ. Είναι συνήθως πτυχιούχοι ανώτερων ή ανώτατων σχολών ηλεκτρονικών και έχουν εκπαίδευση σε ειδικές σχολές μηχανικών Η/Υ.

- **Ελεγκτές στοιχείων**

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν άτομα τα οποία ασχολούνται με τον έλεγχο των στοιχείων εισόδου και των αποτελεσμάτων. Δεν απαιτείται ειδική εκπαίδευση στον τομέα τους.

- **Χειριστές Η/Υ**

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν οι τεχνικοί που ασχολούνται με το χειρισμό των Η/Υ, φροντίζουν για την ομαλή εκτέλεση της ροής των εργασιών και για την καλή λειτουργία του συστήματος. Είναι συνήθως τελειόφοιτοι Γυμνασίου με γνώση μιας ξένης γλώσσας και ειδική εκπαίδευση στον χειρισμό του συγκεκριμένου τύπου υπολογιστή.

- **Σύμβουλοι**

Οι σύμβουλοι μηχανογράφησης αναλύουν τις ανάγκες των διαδικασιών που απαιτεί ένας φορέας, μελετούν τη σκοπιμότητα μηχανογράφησης των διαδικασιών αυτών και καθορίζουν τα συγκεκριμένα μέσα και διαδικασίες που θα απαιτηθούν για τη μηχανογράφηση. Επιβλέπουν την υλοποίηση ενός έργου μηχανογράφησης και κατευθύνουν το προσωπικό που εργάζεται στο συγκεκριμένο έργο. Είναι συνήθως απόφοιτοι ανωτάτων σχολών με μεταπτυχιακές σπουδές και πολύχρονη εμπειρία σε θέματα μηχανογράφησης.

- **Προσωπικό εισόδου στοιχείων**

Ασχολούνται με τη διάτρηση και προετοιμασία στοιχείων για τους Η/Υ. Είναι συνήθως απόφοιτοι Λυκείου με ειδική εκπαίδευση σε σχολές διάτρησης στοιχείων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2⁰

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΕΔΚ³

2.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΤΕΔΚ ΚΑΙ ΠΟΙΟΣ Ο ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ

Η Τοπική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων (ΤΕΔΚ) είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου, το οποίο υπάγεται στην εποπτεία του Υπουργείου Εσωτερικών. Οι έδρες των ΤΕΔΚ βρίσκονται στην πρωτεύουσα κάθε Νομού της Ελλάδας. Είναι συνδικαλιστικό, συλλογικό όργανο των Δήμων που έχουν σκοπό την προαγωγή της δημοτικής και κοινοτικής διοίκησης, την έρευνα και την μελέτη δημοτικών και κοινοτικών θεμάτων καθώς και η συγκέντρωση και η παροχή στοιχείων σχετικά με θέματα που αφορούν τους Δήμους ή τις Κοινότητες του κάθε Νομού.

Συγκεκριμένα οι αρμοδιότητες των γραφείων της ΤΕΔΚ είναι :

- Η συνεχής μέριμνα για την συγκέντρωση και αξιολόγηση πληροφοριών σχετικά με την υφιστάμενη κατάσταση, τα προβλήματα, τις ανάγκες και τις δυνατότητες των φορέων της Τ.Α. του Νομού, τα προγράμματα δράσης των φορέων αυτών καθώς και τα προγράμματα δράσεις φορέων άλλων Νομών που επηρεάζουν τον κάθε Νομό, όπως για παράδειγμα προγράμματα της ΚΕΔΚΕ, της Ε.Ε.
- Η συνεχής μέριμνα για την συγκέντρωση πληροφοριών που παράγονται από άλλους φορείς και αφορούν την Τ.Α. του Νομού, όπως Αναπτυξιακές Μελέτες και ειδικές επιστημονικές έρευνες.
- Η εισήγηση ζητημάτων που αφορούν τον Νομό όπου η συμμετοχή του Δ.Σ. ή εκπροσώπων της ΤΕΔΚ είναι αναγκαία για την λήψη αποφάσεων, η σειρά προτεραιότητας των θεμάτων καθώς και η μέθοδος που θα χρησιμοποιηθεί για την επεξεργασία των ζητημάτων αυτών.
- Η μελέτη, η επεξεργασία και η διατύπωση προτάσεων που έχουν σχέση με εναλλακτικές λύσεις και πολιτικές δράσεις για την επίτευξη των στόχων της ΤΕΔΚ.
- Η διατύπωση των προδιαγραφών για έρευνες, μελέτες και έργα που περιλαμβάνονται στα προγράμματα δράσης της ΤΕΔΚ.

- Η διαδικασία ανάθεσης των έργων που προαναφέραμε σε εξειδικευμένο δυναμικό εκτός της ΤΕΔΚ.
- Η συνεργασία με το προηγούμενο εξειδικευμένο επιστημονικό δυναμικό και η επίβλεψη της εκτέλεσης των ερευνών και των έργων.

Η ΤΕΔΚ συνεργάζεται και με άλλα γραφεία όπως το Κέντρο Τεκμηρίωσης, το οποίο τροφοδοτεί με στοιχεία σχετικά με το πληροφοριακό σύστημα της ΤΕΔΚ. Ακόμα, εισάγει στο Γραφείο Τύπου ενημερωτικά προγράμματα για τις ανάγκες των αιρετών ή στελεχών των φορέων της Τ.Α. του Νομού. Τέλος, συνεργάζεται με το Γραφείο Υποστήριξης, για να παρακολουθεί τα εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα και να προωθεί έγκαιρα τα αντίστοιχα θέματα, και για να παρακολουθεί το κόστος της δράσης της ΤΕΔΚ.

Η ΤΕΔΚ συνεργάζεται και με άλλους φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (για παράδειγμα ΤΕΔΚ άλλων Νομών, ΚΕΔΚΕ, Αναπτυξιακές Εταιρίες της Τ.Α.) με σκοπό :

- Την υποβοήθησή της στην οργάνωση, στελέχωση και προγραμματισμό της δράσης της και την επέκταση των λειτουργιών της.
- Την διαρκή επιμόρφωση του προσωπικού της.
- Την ανταλλαγή στοιχείων, πληροφοριών, μελετών, προδιαγραφών, καταστατικών και ενημερωτικού υλικού για θέματα που την αφορούν.
- Την ανταλλαγή εμπειριών και τεχνογνωσίας
- Την υποβοήθηση στις λειτουργίες εκπόνησης μελετών και παροχής συμβουλών και γενικά στην υποστήριξη της για την υλοποίηση των προγραμμάτων δράσης της (τοπικά αναπτυξιακά προγράμματα, ενημερωτικά προγράμματα κλπ.)
- Την διαρκή ενημέρωση για τις δραστηριότητες της ΤΑ.
- Την τεχνική υποστήριξή της σε θέματα τεχνικού εξοπλισμού και μηχανογράφησης και την δισύνδεσή του με ένα κοινό μηχανογραφικό περιφερειακό δίκτυο ανταλλαγής στοιχείων και πληροφοριών σε θέματα υποστήριξης των φορέων της Τ.Α.
- Την υποβοήθησή της σε τυχόν διεθνείς σχέσεις.

Όπως όλα τα πρόσωπα, είτε φυσικά είτε νομικά, έτσι και η ΤΕΔΚ έχει ορισμένες υποχρεώσεις και δικαιώματα.

Η ΤΕΔΚ οφείλει :

- Να τηρεί όλες τις διατάξεις της ισχύουσας εργατικής νομοθεσίας.
- Να τηρεί απέναντι στους εργαζόμενους την αρχή της ίσης μεταχείρισης.
- Να φροντίζει να πληροφορεί τακτικά τους εργαζόμενους για θέματα προσωπικού και γενικότερα για θέματα της ΤΕΔΚ.
- Να μην αναμιγνύεται στη συνδικαλιστική δραστηριότητα των εργαζομένων.
- Να συνεργάζεται με το Συμβούλιο Συντονισμού Εργασιών και άλλα αναγνωρισμένα συλλογικά όργανα των εργαζομένων.

Η ΤΕΔΚ έχει δικαίωμα :

- Να διευθύνει το προσωπικό και να ρυθμίζει τις σχέσεις της με τους εργαζομένους, εφ' όσον η ρύθμιση αυτή δεν συγκρούεται με τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας και με τις συμφωνίες που έχει συνάψει η ΤΕΔΚ με τους εργαζομένους.
- Να καθορίζει τον αριθμό του προσωπικού που απασχολείται στην ΤΕΔΚ.
- Να καθορίζει τον τόπο, τον χρόνο, το αντικείμενο και την αμοιβή της εργασίας.
- Να διενεργεί προσλήψεις για την συμπλήρωση του προσωπικού.
- Να επιβάλλει πειθαρχικές κυρώσεις και να θεσπίζει κανόνες και διαδικασίες για την καλύτερη λειτουργία της ΤΕΔΚ.
- Να αξιολογεί και να παρέχει κίνητρα στους εργαζόμενους.

Τα δικαιώματα αυτά ανήκουν αποκλειστικά στην ΤΕΔΚ που τα ασκεί χωρίς διακρίσεις έναντι οποιουδήποτε προσώπου τηρώντας πάντα τις διατάξεις της υφιστάμενης νομοθεσίας.

2.2 Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΤΕΔΚ

Κάθε Τοπική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων διοικείται από επιτροπή εννέα μελών. Τα τέσσερα μέλη είναι οι Δήμαρχοι, εκπρόσωποι των Δήμων, τα άλλα τέσσερα οι Πρόεδροι των Κοινοτήτων και ένας εκπρόσωπος από τους συνδέσμους Κοινοτήτων. Η θητεία των μελών της διοικούσας επιτροπής της τοπικής ένωσης ακολουθεί την δημοτική περίοδο.

Ο Δήμαρχος της πρωτεύουσας του Νομού καλεί όλους τους εκπροσώπους που προαναφέρθηκαν, για την συγκρότηση γενικής συνέλευσης έτσι ώστε να εκλεχθεί η διοικούσα επιτροπή της Τοπικής Ένωσης και να συζητήσουν διάφορα θέματα σχετικά με την Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Η εκλογή των μελών της διοικούσας επιτροπής της Τοπικής Ένωσης γίνεται με μυστική ψηφοφορία. Οι υποψήφιοι που συγκέντρωσαν την σχετική πλειοψηφία των ψήφων θεωρούνται εκλεγμένοι. Σε περίπτωση πλειοψηφίας διενεργείται κλήρωση.

Μετά την εκλογή της διοικούσας επιτροπής της Τοπικής Ένωσης και ύστερα από πρόσκληση για συνεδρίαση του Δημάρχου της πρωτεύουσας του Νομού εκλέγουν μεταξύ τους τον πρόεδρο, τον αντιπρόεδρο και τον γραμματέα της διοικούσας επιτροπής. Στη συνεδρίαση αυτή εκλέγονται και εκπρόσωποι των Δήμων, Κοινοτήτων και συνδέσμων Δήμων ή Κοινοτήτων, ως αντιπρόσωποι της Τοπικής Ένωσης στην γενική συνέλευση των μελών της Κεντρικής Ένωσης Δήμων και Κοινοτήτων της Ελλάδας. Μέχρι την ανάδειξη των Προέδρων των Τοπικών Ενώσεων ασκεί τις αρμοδιότητες του Προέδρου, την διεξαγωγή της τρέχουσας υπηρεσίας, την υπογραφή των ενταλμάτων πληρωμών των αμοιβών του προσωπικού και των δαπανών του εγκεκριμένου προϋπολογισμού, ο υπηρεσιακός προϊστάμενος.

Η Διοικούσα Επιτροπή της Τοπικής Ένωσης συνέρχεται μια φορά το μήνα ή όταν παραστεί ανάγκη για συζήτηση και λήψη αποφάσεων για θέματα που αφορούν τους Δήμους ή τις Κοινότητες.

2.3 ΠΟΡΟΙ ΤΗΣ ΤΕΔΚ

Οι ΤΕΔΚ για να μπορούν να αντιμετωπίσουν τις δαπάνες τους έχουν τους εξής πόρους :

- Εισφορές των μελών των Δήμων και των Κοινοτήτων, άνω των τριακοσίων ΕΥΡΩ ετησίως.
- Συνδρομές από την Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων.
- Πάσης φύσεως δωρεές και εισφορές.

2.4 ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΤΟΣ

Το οικονομικό έτος αρχίζει την 1^η Ιανουαρίου και λήγει την 31^η Δεκεμβρίου του ίδιου ημερολογιακού έτους. Στον προϋπολογισμό αναγράφονται όλα τα έσοδα και έξοδα της ΤΕΔΚ που προβλέπεται πως θα πραγματοποιηθούν μέσα σε ένα οικονομικό έτος. Τα έσοδα και τα έξοδα διακρίνονται σε τακτικά και έκτακτα, ανάλογα με τον διαρκή, επαναλαμβανόμενο ή μη χαρακτήρα τους. Το καθένα έχει δικό του κωδικό αριθμό και κατατάσσονται ανά κατηγορία και είδος. Η εκτέλεση του προϋπολογισμού κάθε οικονομικού έτους μπορεί να παρατείνεται : α) μέχρι ένα μήνα για την είσπραξη των εσόδων, και β) μέχρι δύο μήνες για την πληρωμή των εξόδων. Τα μη εισπραχθέντα έσοδα μεταφέρονται συνολικά στα έσοδα του προϋπολογισμού του επόμενου οικονομικού έτους, με ειδικό κωδικό αριθμό. Το ίδιο συμβαίνει και στα μη πληρωθέντα έξοδα, τα οποία μεταφέρονται στο σκέλος των εξόδων.

2.5 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ – ΨΗΦΙΣΗ – ΕΓΚΡΙΣΗ – ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

Ο προϋπολογισμός της ΤΕΔΚ κάθε οικονομικού έτους συντάσσεται και καταρτίζεται από την εκτελεστική επιτροπή, η οποία τον υποβάλλει στο Δ.Σ. για έγκριση μαζί με συνημμένη εισηγητική έκθεση που περιλαμβάνει αιτιολόγηση των προβλέψεων. Το Δ.Σ. εγκρίνει τον προϋπολογισμό ένα μήνα τουλάχιστον πριν την έναρξη του οικονομικού έτους. Η απόφαση του Δ.Σ. για την έγκριση του προϋπολογισμού, υποβάλλεται στο Γενικό Γραμματέα της οικείας Περιφέρειας προς τελική έγκριση.

Μέχρι την έγκριση του νέου προϋπολογισμού, ισχύει ο εγκεκριμένος προϋπολογισμός του προηγούμενου οικονομικού έτους και αν είναι δυνατό αναλαμβάνονται υποχρεώσεις, ψηφίζονται δαπάνες και διενεργούνται πληρωμές μέσα στα όρια που είχε ο κάθε Κωδικός Αριθμός του σκέλους των εξόδων του εγκεκριμένου προϋπολογισμού του προηγούμενου οικονομικού έτους.

2.6 ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΕΣΟΔΩΝ – ΓΡΑΜΜΑΤΙΑ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ

Τα τακτικά έσοδα της ΤΕΔΚ, που προέρχονται από τις υποχρεωτικές εισφορές των μελών της, προσδιορίζονται στην απόφαση του Υπουργού ΕΣ.Δ.Δ.Α., με την οποία διενεργείται η κατανομή των εισφορών των ΟΤΑ σε όλες τις Ενώσεις Δήμων και Κοινοτήτων. Κατά την κατάρτιση του προϋπολογισμού της ΤΕΔΚ, η οποία λαμβάνει χώρα πριν από την έναρξη του οικονομικού έτους, και οπωσδήποτε πριν από τις υπουργικές αποφάσεις κατανομής των εσόδων των ΟΤΑ και προσδιορισμού των υπέρ ΤΕΔΚ εισφορών, αναγράφεται ως τακτικό έσοδο της ΤΕΔΚ, προερχόμενο από εισφορές των μελών της, ποσό ίσο με αυτό που πραγματοποιήθηκε κατά το τελευταίο εγκεκριμένο προϋπολογισμό της ΤΕΔΚ. Οποιαδήποτε διαφορά προκύψει αναγράφεται με σχετική τροποποίηση του προϋπολογισμού.

2.7 ΑΝΑΛΗΨΗ ΚΑΙ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΔΑΠΑΝΩΝ

Κάθε ανάληψη και εκτέλεση δαπάνης, σε βάρος των πιστώσεων του προϋπολογισμού, διενεργείται από τον Πρόεδρο ή τους εντεταλμένους συμβούλους ή και τα υπηρεσιακά στελέχη που ορίζονται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου μετά από έγκριση του Διοικητικού Συμβουλίου. Η έγκριση μπορεί να δοθεί εκ των υστέρων όταν η ανάληψη και εκτέλεση της δαπάνης επιβάλλεται να πραγματοποιηθεί αμέσως, εξ αιτίας προφανούς κινδύνου ή ζημίας των συμφερόντων ή των υποθέσεων της ΤΕΔΚ ή άλλου κατεπείγοντος λόγου. Για τις πάγιες και περιοδικώς επαναλαμβανόμενες δαπάνες, που ανάγονται στην ομαλή και καθημερινή λειτουργία της ΤΕΔΚ είναι δυνατόν η πιο πάνω έγκριση να χορηγείται εφάπαξ, και το ίδιο μπορεί να συμβεί και για ορισμένες κατηγορίες δαπανών τις οποίες ρητώς θα προσδιορίσει το Δ.Σ. με την ίδια απόφαση με την οποία θα δώσει τη σχετική έγκριση. Η εφάπαξ έγκριση του Δ.Σ. μπορεί να αφορά σε ανάληψη και εκτέλεση δαπάνης μέχρι ένα ορισμένο ποσό, που προσδιορίζεται με την ίδια απόφαση με την οποία χορηγείται η έγκριση, είτε για τις συγκεκριμένες κατηγορίες δαπανών είτε για οποιαδήποτε δαπάνη ανεξαρτήτως του είδους της.

Η εκκαθάριση της δαπάνης διενεργείται από τον αρμόδιο για την οικονομική διαχείριση υπάλληλο της ΤΕΔΚ ο οποίος αφού ελέγξει τους λογαριασμούς, τη νομιμότητα των δικαιολογητικών και το δικαίωμα του δικαιούχου, συντάσσει πάνω στις σχετικές καταστάσεις, τιμολόγια, πιστοποιήσεις ή λογαριασμούς, πράξη που εμφανίζει αριθμητικώς και ολογράφως το εκκαθαριζόμενο ποσό. Η πράξη αυτή μονογράφεται από τον αρμόδιο για την οικονομική διαχείριση υπάλληλο της ΤΕΔΚ και υπογράφεται από τον Πρόεδρο.

2.8 ΧΡΗΜΑΤΙΚΑ ΕΝΤΑΛΜΑΤΑ

Μετά από την εκκαθάριση κάθε δαπάνης, ο αρμόδιος για την οικονομική διαχείριση υπάλληλος της ΤΕΔΚ συντάσσει το οικείο Χρηματικό Ένταλμα, το οποίο υπογράφεται από τον Αρμόδιο για την οικονομική διαχείριση υπάλληλο της ΤΕΔΚ και από το Πρόεδρο και σφραγίζεται με την σφραγίδα της ΤΕΔΚ.

Τα Χρηματικά Εντάλματα εκδίδονται σε ένα πρωτότυπο και σε δυο αντίγραφα, τα οποία προορίζονται το ένα για το αρχείο του ταμείου και το άλλο για το αρχείο της ΤΕΔΚ. Στο πρωτότυπο και τα αντίγραφα προσυπογράφει εκτός από τον Πρόεδρο και ο αρμόδιος για την οικονομική διαχείριση υπάλληλος της ΤΕΔΚ, που καθίσταται συνυπεύθυνος.

Στα χρηματικά Εντάλματα πρέπει να αναγράφονται :

- A)** Ο αύξων αριθμός,
- B)** Το οικονομικό έτος,
- Γ)** Ο κωδικός αριθμός της πίστωσης σε βάρος της οποίας διενεργείται η δαπάνη,
- Δ)** Η υπηρεσία του ταμείου, η οποία θα διενεργήσει την πληρωμή,
- Ε)** Το ονοματεπώνυμο του δικαιούχου,
- ΣΤ)** Η αιτία πληρωμής,
- Ζ)** Το πληρωτέο ποσόν ολογράφως και αριθμητικώς,
- Η)** Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις,
- Θ)** Ο αριθμός και το είδος των συνημμένων δικαιολογητικών.

2.9 ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΧΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΕΝΤΑΛΜΑΤΩΝ

Τα δικαιολογητικά που πρέπει να συνοδεύουν κάθε Χρηματικό Ένταλμα, εκτός από εκείνα που τυχόν απαιτούνται από ειδικές διατάξεις, αποφάσεις, κανονισμούς ή διαδικασίες, ορίζονται ως εξής :

A) Για τη μισθοδοσία του κάθε φύσης Προσωπικού και Συνεργατών

- i)** Απόφαση πρόσληψης ή σύναψης συμβάσεων εργασίας ή έργου, για το πρώτο σχετικό χρηματικό ένταλμα του έτους,
- ii)** Κατάσταση μισθοδοσίας, που εμφανίζει δικαιούχους, μισθό, τυχόν επιδόματα, και κρατήσεις υπέρ τρίτων, ή κατάσταση πληρωμής, που συντάσσονται από την αρμόδια για την οικονομική διαχείριση υπηρεσία της ΤΕΔΚ.

B) Για την καταβολή οδοιπορικών εξόδων :

- i)** Απόφαση του Δ.Σ.,
- ii)** Αποδείξεις και εισιτήρια των μεταφορικών μέσων, και άλλων απαραίτητων δικαιολογητικών.

Γ) Για αποζημιώσεις Μελών Δ.Σ., Προσωπικού και Συνεργατών για παραμονή εκτός έδρας :

- i)** Απόφαση του Δ.Σ.,
- ii)** Τιμολόγια διανυκτέρευσης.

Δ) Για την καταβολή μισθωμάτων για τα ακίνητα που μισθώνει η ΤΕΔΚ, για την στέγαση της υπηρεσίας της ή την κάλυψη αναγκών της :

- i)** Απόφαση του Δ.Σ.
- ii)** Μισθωτήριο, που επισυνάπτεται στο πρώτο σχετικό χρηματικό ένταλμα του έτους.

Ε) Για προμήθειες πραγμάτων :

- i)** Απόφαση του Δ.Σ.
- ii)** Τιμολόγια,
- iii)** Πρωτόκολλο παραλαβής, καθώς και κάθε άλλο δικαιολογητικό που προβλέπεται από τον κανονισμό προμηθειών.

ΣΤ) Για καταβολή αμοιβών σε εξωτερικούς Συνεργάτες για εκπόνηση μελετών και παροχή άλλων υπηρεσιών στην ΤΕΔΚ :

- i)** Απόφαση του Δ.Σ.,
- ii)** Αποδείξεις παροχής υπηρεσιών,
- iii)** Συμφωνητικό, καθώς και κάθε άλλο δικαιολογητικό που προβλέπεται από τον Κανονισμό Ανάθεσης Μελετών.

Ζ) Για υποχρεωτικές δαπάνες :

- i)** Απόφαση του Δ.Σ., που επισυνάπτεται στο πρώτο σχετικό χρηματικό ένταλμα του έτους,
- ii)** Καταστάσεις πληρωμής,
- iii)** Τιμολόγια ή άλλα παραστατικά.

Η) Για λοιπές δαπάνες :

- i)** Απόφαση του Δ.Σ.
- ii)** Τα κατά περίπτωση παραστατικά.

2.10 ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΧΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΕΝΤΑΛΜΑΤΩΝ

Μετά την αρίθμηση και καταχώριση ενός Χρηματικού Εντάλματος στο Βιβλίο Χρηματικών Ενταλμάτων, το ένα αντίγραφο αποστέλλεται, στο Ταμείο, που βεβαιώνει την παραλαβή του με υπογραφή του Προϊσταμένου ή του αρμόδιου υπαλλήλου του στο Βιβλίο Χρηματικών Ενταλμάτων.

Με μέριμνα της αρμόδιας για την οικονομική διαχείριση Υπηρεσίας της ΤΕΔΚ, ειδοποιείται ο δικαιούχος, προς ανάληψη των εντελλόμενων χρηματικών ποσών από το ταμείο.

Το Ταμείο μετά την πληρωμή, αναγράφει επί του Χρηματικού Εντάλματος, με σφραγίδα την ένδειξη «ΠΛΗΡΩΘΗΚΕ» με την ημερομηνία της πληρωμής και την υπογραφή του δικαιούχου.

Το Ταμείο, πριν από την εξόφληση, οφείλει να διενεργήσει έλεγχο του προσκομιζόμενου Χρηματικού Εντάλματος, ο οποίος αφορά στην διαπίστωση :

- α) αν αυτό φέρει την σφραγίδα της ΤΕΔΚ και τις υπογραφές του Προέδρου ή του νόμιμου αναπληρωτή του ή του εντεταλμένου προς υπογραφή χρηματικού εντάλματος μέλους του Δ.Σ., και του αρμόδιου για την οικονομική

διαχείριση υπαλλήλου της ΤΕΔΚ, και β) αν το υπόλοιπο του λογαριασμού όψεως της ΤΕΔΚ επαρκεί για την εξόφληση του Χρηματικού Εντάλλματος.

Πριν από την πληρωμή το Ταμείο οφείλει να διαπιστώσει την ταυτότητα του δικαιούχου ή του νόμιμου πληρεξουσίου του, και αν ο δικαιούχος είναι νομικό πρόσωπο.

2.11 ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ – ΒΙΒΛΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Για την παρακολούθηση της οικονομικής διαχείρισης της ΤΕΔΚ χρησιμοποιείται το λογιστικό σύστημα των ΟΤΑ προσαρμοσμένο στις ανάγκες της. Η υπηρεσία που είναι αρμόδια για την οικονομική διαχείριση της ΤΕΔΚ κρατάει Βιβλία, τα οποία θεωρούνται από τον Πρόεδρο της ΤΕΔΚ και είναι τα εξής :

- 1) Βιβλίο Εσόδων**, στο οποίο καταχωρούνται τα πραγματοποιούμενα έσοδα.
- 2) Βιβλίο Χρηματικών Ενταλμάτων**, στο οποίο καταχωρούνται τα Χρηματικά Εντάλλματα κατά αύξοντα αριθμό και χρονολογία.
- 3) Βιβλίο Καθολικών Εξόδων**, στο οποίο καταχωρούνται τα εκδιδόμενα Χρηματικά Εντάλλματα.
- 4) Κάθε άλλο Βοηθητικό Βιβλίο**, που είναι απαραίτητο για τη σωστή λειτουργία της υπηρεσίας για την οικονομική διαχείριση.

2.12 ΑΚΥΡΩΣΗ – ΜΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΧΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΕΝΤΑΛΜΑΤΟΣ

Όταν τα Χρηματικά Εντάλλματα ακυρώνονται, για οποιοδήποτε λόγο, τότε καταχωρούνται σε ίδια στήλη του Βιβλίου Χρηματικών Ενταλμάτων και του Καθολικού και επισυνάπτονται στο οικείο στέλεχος τους που κρατείται στο Αρχείο της αρμόδιας Υπηρεσίας, το δε αντίστοιχο ποσόν τους δεν συνυπολογίζεται στο συνολικό ποσό των ενταλθέντων εξόδων.

Όταν τα Χρηματικά Εντάλλματα, μένουν ανεξόφλητα μετά τη λήξη του οικονομικού έτους, για οποιοδήποτε λόγο, τότε η αρμόδια υπηρεσία της ΤΕΔΚ, αφού σημειώσει την αιτιολογία της μη εξόφλησης, τα ακυρώνει. Οι υποχρεώσεις που δεν εξοφλήθηκαν με αυτά τα Χρηματικά Εντάλλματα

αναλαμβάνονται και εξοφλούνται σε βέρος του προϋπολογισμού του επόμενου οικονομικού έτους, στον οποίο προβλέπεται σχετική πίστωση με τίτλο «έξοδα παρελθουσών χρήσεων».

2.13 ΕΝΤΑΛΜΑΤΑ ΠΡΟΠΛΗΡΩΜΗΣ

Εντάλματα προπληρωμής μπορούν να εκδίδονται στο όνομα του υπαλλήλου που διαχειρίζεται τα οικονομικά, ο οποίος είναι υπεύθυνος και οφείλει να αποδώσει λογαριασμό στο Δ.Σ. για τη διαχείριση των ληφθέντων χρημάτων μέσα σε προθεσμία που τάσσεται από το όργανο που δίνει την εντολή για την έκδοση του εντάλματος αυτού. Η προθεσμία αυτή δεν μπορεί να υπερβεί το τρίμηνο, και λήγει οπωσδήποτε τουλάχιστον ένα μήνα πριν από την λήξη του οικονομικού έτους.

Τα δικαιολογητικά, μετά από προέλεγχο και έγκρισή τους από την αρμόδια υπηρεσία της ΤΕΔΚ, επισυνάπτονται στο στέλεχος του Εντάλματος που κρατείται στο Αρχείο της.

Σε περίπτωση απόρριψης των δικαιολογητικών, από την αρμόδια Υπηρεσία ή από το Δ.Σ., καλείται ο υπεύθυνος προς συμπλήρωση των δικαιολογητικών ή προς επιστροφή, εντόκως, του τυχόν ελλείμματος ή του κακώς πληρωθέντος ποσού.

Απαγορεύεται η χρησιμοποίηση των χρημάτων του εντάλματος προπληρωμής για την εξόφληση άλλων δαπανών, εκτός από αυτές για τις οποίες εκδόθηκε το Ένταλμα αυτό.

Απαγορεύεται η έκδοση εντάλματος Προπληρωμής στο όνομα του υπεύθυνου, ο οποίος δεν έχει αποδώσει λογαριασμό για προηγούμενο παρόμοιο ένταλμα.

2.14 ΠΑΓΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ

Με απόφαση του Δ.Σ., είναι δυνατόν, για την πληρωμή μικρών επειγουσών δαπανών, οι οποίες πρέπει να κατονομάζονται ρητώς στη σχετική απόφαση, να παρέχεται πάγια προκαταβολή, σε βάρος της οικείας πίστωσης του προϋπολογισμού.

Με την ίδια απόφαση ορίζεται : α) το ποσόν της πάγιας προκαταβολής και β) ο υπάλληλος, ο οποίος θα το διαχειρισθεί, και στο όνομα του οποίου θα εκδοθεί το αντίστοιχο Χρηματικό Ένταλμα.

Ο υπεύθυνος είναι υποχρεωμένος αμέσως μετά από την διενέργεια των σχετικών πληρωμών, να θέτει τα δικαιολογητικά τους στο Δ.Σ. για έλεγχο και έγκριση.

2.15 ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΕΠΟΠΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Ο Πρόεδρος και ο Γραμματέας της ΤΕΔΚ παρακολουθούν συνεχώς και μπορούν να διενεργούν επιθεώρηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΤΕΔΚ για την οικονομική διαχείριση και της Ταμειακής υπηρεσίας, προς διαπίστωση της πορείας των εσόδων και εξόδων και της ομαλής οικονομικής διαχείρισης της ΤΕΔΚ.

Το Εποπτικό Συμβούλιο ασκεί τακτικό περιοδικό έλεγχο στην οικονομική διαχείριση της ΤΕΔΚ, τόσο τριμηνιαία κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους, όσο και ετήσια με την ολοκλήρωση του οικονομικού έτους.

2.16 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Με την λήξη του οικονομικού έτους, το αρμόδιο γραφείο που διεξάγει την Ταμιακή Υπηρεσία της ΤΕΔΚ, αποστέλλει στην ΤΕΔΚ απολογιστικό πίνακα, που εμφανίζει την κίνηση του λογαριασμού της, την διαχείριση των εσόδων και εξόδων της, και το υφιστάμενο χρηματικό υπόλοιπό της. Σύμφωνα με τον πίνακα αυτόν το Δ.Σ. συντάσσει μέσα σε δυο μήνες από τη λήξη του οικονομικού έτους τον ετήσιο οικονομικό απολογισμό της ΤΕΔΚ που τίθεται υπόψη του Εποπτικού Συμβουλίου, το οποίο εκφράζει τις απόψεις του σε ειδική έκθεση. Ο οικονομικός απολογισμός και η έκθεση αυτή υποβάλλονται προς έγκριση στον Γενικό Γραμματέα της οικείας Περιφέρειας.

2.17 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΗΣ ΤΗΣ ΤΕΔΚ

Η Διοικούσα Επιτροπή της ΤΕΔΚ μπορεί να ζητήσει από τη διοίκηση και τους φορείς όπως την ΚΕΔΚΕ και την ΕΕΤΑΑ να συγκροτήσουν Επιτροπή με συμβουλευτικό ρόλο, η οποία να μεριμνά για τη διατήρηση και ανάπτυξη του δικτύου τεχνικής υποστήριξης της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, παρακολουθώντας την οργάνωση και λειτουργία του και προτείνοντας λύσεις βελτίωσής του στους αρμόδιους φορείς.

Στα πλαίσια αυτά, η Επιτροπή έχει τις εξής δραστηριότητες που αφορούν την ΤΕΔΚ :

- Αξιολόγηση της δράσης της κάθε ΤΕΔΚ.
- Αξιολόγηση της δράσης της ΕΕΤΑΑ και άλλων κεντρικών εξειδικευμένων φορέων υποστήριξης της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.
- Αξιολόγηση της κατάστασης των λειτουργικών σχέσεων του δικτύου κεντρικών και αποκεντρωμένων φορέων τεχνικής στήριξης της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.
- Μέριμνα για τη διενέργεια ανά 3-5 χρόνια ερευνών αξιολόγησης της υπάρχουσας κατάστασης των φορέων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Ελλάδα, στα συμπεράσματα της οποίας θα στηρίζεται ο μεσοπρόθεσμος προγραμματισμός δράσης των φορέων του πιο πάνω δικτύου.
- Επιβράβευση των προσπαθειών Τοπικών Ενώσεων ή προτάσεις ενεργοποίησης άλλων, ανάλογα με τα αποτελέσματα της αξιολόγησης.

- Εξέταση τυχόν ενστάσεων από τους εργαζόμενους της ΤΕΔΚ στην αξιολόγηση της απόδοσής τους.

2.18 ΓΡΑΦΕΙΑ ΠΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΝ ΣΤΗΝ ΤΕΔΚ ΝΟΜΟΥ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ

➤ Γραφείο Ανάπτυξης, Προγραμματισμού και Οργάνωσης

Το αντικείμενο του γραφείου αυτού έχει σχέση με θέματα Τοπικής Ανάπτυξης, Δημοκρατικού Προγραμματισμού και αναπτυξιακών προγραμμάτων, τοπικών παραγωγικών πρωτοβουλιών, Οργάνωσης και μηχανογράφησης.

Συγκεκριμένα, οι αρμοδιότητες του γραφείου είναι οι παρακάτω :

- 1) Συγκέντρωση και επεξεργασία στοιχείων, πληροφοριών, μελετών και προγραμμάτων για την υφιστάμενη κατάσταση του Νομού, τα αναπτυξιακά προβλήματα, τις δυνατότητες και προοπτικές ανάπτυξης.
- 2) Υποστήριξη του αναπτυξιακού προγράμματος σε επίπεδο Νομού και οργάνωση της συμμετοχής της ΤΕΔΚ στις σχετικές διαδικασίες.
- 3) Επεξεργασία προτάσεων για την εκπόνηση μελετών αναπτυξιακών προγραμμάτων, που θεωρούνται αναγκαίες για τον Νομό, ώστε να υποβληθούν από την ΤΕΔΚ προς τους αρμόδιους φορείς.
- 4) Τεκμηρίωση στοιχείων και πληροφοριών για την υφιστάμενη κατάσταση των ΟΤΑ του Νομού.
- 5) Υποστήριξη της λειτουργίας των Διοικητικών Οργάνων της ΤΕΔΚ.
- 6) Σύνταξη και υποστήριξη της υλοποίησης του Προγράμματος Δράσης της ΤΕΔΚ.
- 7) Συλλογή πληροφοριών και καταγραφή στοιχείων για τα Εθνικά και Περιφερειακά προγράμματα χρηματοδότησης έργων και ενεργειών των Δήμων του Νομού, σε Εθνικό, Περιφερειακό και Νομαρχιακό επίπεδο.
- 8) Παρακολούθηση της εκτέλεσης των έργων των Δήμων μετά από αίτημά τους και με τη σύμφωνη γνώμη της ΤΕΔΚ.
- 9) Συνεργασία με την ΤΥΔΚ για την ταχύτερη αποπεράτωση των έργων των Δήμων που επιβλέπονται από την ΤΥΔΚ.

Στο γραφείο αυτό απασχολείται ένα άτομο, μόνιμο, ο σύμβουλος ανάπτυξης.

➤ **Γραφείο Διοικητικής και Οικονομικής Διαχείρισης**

Το γραφείο αυτό έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες :

- 1) Συγκέντρωση κειμένων και πληροφοριακού υλικού.
- 2) Επεξεργασία κειμένου.
- 3) Διαχείριση του αρχείου της ΤΕΔΚ (πρακτικά, εισηγήσεις, αποφάσεις, έγγραφα).
- 4) Διαχείριση Πρωτοκόλλου.
- 5) Διαχείριση αλληλογραφίας.
- 6) Μέριμνα για την αναπαραγωγή, διανομή ή αποστολή εγγράφων.
- 7) Καταγραφή των πρακτικών και αποφάσεων των διοικητικών οργάνων της ΤΕΔΚ.
- 8) Παροχή γραμματειακής υποστήριξης στα Γραφεία της ΤΕΔΚ.
- 9) Χειρισμός του τηλεφωνικού κέντρου και των ηλεκτρονικών μέσων της ΤΕΔΚ.
- 10) Διαχείριση των διαδικασιών σύνταξης, παρακολούθησης και τροποποίησης του προϋπολογισμού της ΤΕΔΚ.
- 11) Σύνταξη οικονομικών απολογισμών.
- 12) Μέριμνα για την έγκαιρη και αποτελεσματική είσπραξη των εσόδων της ΤΕΔΚ.
- 13) Διαχείριση των διαδικασιών εισπράξεων και πληρωμών.
- 14) Έκδοση της μισθοδοσίας των υπαλλήλων της ΤΕΔΚ και των χρηματικών ενταλμάτων.

Στο γραφείο αυτό εργάζονται τέσσερα άτομα, δύο μόνιμα και δύο φοιτητές που ασκούν την εξάμηνη πρακτική τους άσκηση.

➤ **Γραφείο Κινητής Βιβλιοθήκης**

Οι αρμοδιότητες του γραφείου αυτού είναι :

- 1) Διαχείριση του αυτοκινήτου της βιβλιοθήκης.
- 2) Διαχείριση των βιβλίων της βιβλιοθήκης.
- 3) Παρακολούθηση του δανεισμού και εξασφάλιση της έγκαιρης επιστροφής των βιβλίων.

Το γραφείο αυτό απασχολεί ένα άτομο μόνιμο.

➤ **Γραφείο Τύπου**

Το γραφείο αυτό έχει τις παρακάτω αρμοδιότητες :

- 1) Συγκέντρωση στοιχείων, πληροφοριών και όλων των τελευταίων εξελίξεων.
- 2) Συμμετοχή στις συνελεύσεις, συναντήσεις και εκδηλώσεις της ΤΕΔΚ και των άλλων Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης καθώς και σε όλες τις δραστηριότητες του Νομού Μεσσηνίας.
- 3) Συγκέντρωση φωτογραφικού υλικού από τις παραπάνω εκδηλώσεις.
- 4) Καταγραφή όλων των γεγονότων αυτών και των φωτογραφιών στην εφημερίδα της ΤΕΔΚ.
- 5) Εκδοση μηνιαίας εφημερίδας και δωρεάν διανομή στους συνδρομητές της σε όλη τη χώρα.

Το γραφείο αυτό απασχολεί ένα άτομο μόνιμο.

➤ **Γραφείο Τεχνικών Υπηρεσιών**

Το γραφείο αυτό έχει τις εξής δραστηριότητες :

- 1) Συνεχής μέριμνα για συγκέντρωση στοιχείων, αναπτυξιακών μελετών και επιστημονικών μελετών σχετικών με την υφιστάμενη κατάσταση, τις ανάγκες και τις δυνατότητες του Νομού, τα προγράμματα δράσεις των φορέων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης του Νομού αλλά και των Υπουργείων, ΚΕΔΚΕ, ΕΕΤΑΑ, Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης που επηρεάζουν την πορεία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης του Νομού.
- 2) Τεκμηρίωση και αρχειοθέτηση των παραπάνω στοιχείων ώστε να είναι αξιόπιστα για τις ανάγκες της ΤΕΔΚ, των φορέων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και για κάθε ενδιαφερόμενο του Νομού.
- 3) Παροχή συμβουλών και πληροφοριών από την δραστηριότητα της ΤΕΔΚ ή από το διαδίκτυο.
- 4) Καταγραφή του προσωπικού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης του Νομού και των αναγκών του για κατάρτιση, σχεδιασμός και υλοποίηση προγραμμάτων επιμόρφωσης είτε από την ΤΕΔΚ αποκλειστικά είτε σε συνεργασία με άλλους φορείς.
- 5) Εκπόνηση ερευνών ή μελετών σχετικά με το πρόγραμμα της ΤΕΔΚ, συνεργασία με εξειδικευμένους φορείς όπως αναπτυξιακές εταιρίες, ΕΕΤΑΑ για εκπόνηση ερευνών για διάφορα θέματα που αφορούν την Αυτοδιοίκηση του Νομού όπως Τοπική Ανάπτυξη, Τουρισμός Περιβάλλον, Μηχανοργάνωση, Οργάνωση και λειτουργία φορέων της Τ.Α.

6) Παραγωγή και διανομή ειδήσεων από και προς τους φορείς της Τ.Α. του Νομού, τους άλλους φορείς και τους πολίτες με την έκδοση μηνιαίας εφημερίδας, επεξεργασία και εκτέλεση προγραμμάτων όπου προβάλλεται το έργο της ΤΕΔΚ και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, προετοιμασία Συνεδρίων, Ημερίδων και άλλων εκδηλώσεων της ΤΕΔΚ, σχεδιασμός και υλοποίηση προγραμμάτων διεθνών επαφών και ανταλλαγών με αντίστοιχους φορείς.

7) Ανάπτυξη σχέσεων, συνεργασία, αλληλοενημέρωση και αμοιβαία υποστήριξη με φορείς Τ.Α. του Νομού, την ΚΕΔΚΕ, τις ΤΕΔΚ άλλων Νομών, την ΕΕΤΑΑ, φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, την Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση καθώς και με άλλους κοινωνικούς, επαγγελματικούς και επιστημονικούς φορείς.

Σήμερα το γραφείο αυτό δεν λειτουργεί. Απασχολούσε ένα άτομο, πολιτικό μηχανικό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΔΙΑΔΗΜΟΤΙΚΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

3.1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Οι δημόσιες υπηρεσίες, οι τράπεζες, οι μεγάλοι οργανισμοί, οι επιχειρήσεις καθώς επίσης και οι ελεύθεροι επαγγελματίες, οι φοιτητές, οι μαθητές αντιμετωπίζουν συχνά την ανάγκη να διαχειριστούν μεγάλο όγκο πληροφοριών γρήγορα και αξιόπιστα. Σε αυτήν τη διαχείριση σημαντική βοήθεια μπορεί να δώσει η Τεχνολογία της Πληροφορικής. Για να διαχειριστούμε μεγάλα σύνολα πληροφοριών με την αξιοποίηση των σημαντικών δυνατοτήτων που μας προσφέρει η τεχνολογία της Πληροφορικής, αναπτύσσουμε **Πληροφοριακά Συστήματα**, με στόχο:

- Τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών
- Την αύξηση της παραγωγικότητας
- Την παραγωγή νέων προϊόντων και νέων υπηρεσιών

Κρίσιμος παράγοντας της επιτυχίας ενός Πληροφοριακού Συστήματος, είναι ο άνθρωπος. Οι άνθρωποι θα λειτουργήσουν το υπολογιστικό σύστημα χρησιμοποιώντας το ως εργαλείο για την εκτέλεση της εργασίας τους. Συνεπώς η καλή συνεργασία ανθρώπου-υπολογιστικού συστήματος προσδιορίζει και την αποτελεσματικότητα αυτής της σχέσης.

Θεωρούμε ότι ένα **Πληροφοριακό Σύστημα⁴ (Π.Σ.)** είναι ένα οργανωμένο σύνολο των πέντε οντοτήτων – Άνθρωποι, Δεδομένα, Λογισμικό, Υλικό, Διαδικασίες και που όλες μαζί συνθέτουν ένα σύστημα, το οποίο δέχεται, αποθηκεύει, ανακτά, μετασχηματίζει, επεξεργάζεται και διανέμει πληροφορίες στους διάφορους χρήστες.

Από τον παραπάνω ορισμό προκύπτει το συμπέρασμα ότι, για να έχουμε ένα «καλό» Π.Σ. –δηλαδή ένα Π.Σ. που να υποστηρίζει την αποτελεσματικότερη λειτουργία του οργανισμού ή της επιχείρησης- είναι απαραίτητες οι εξής προϋποθέσεις:

- Ύπαρξη καλά ορισμένων διαδικασιών

- Σωστός προσδιορισμός των αναγκαίων δεδομένων
- Κατάλληλη κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού
- Ύπαρξη κατάλληλου υλικού, και
- Διαθεσιμότητα κατάλληλου λογισμικού.

3.2 ΤΑ ΕΞΩΣΤΡΕΦΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΤΩΝ ΟΤΑ⁵

Τα τελευταία χρόνια έχει δοθεί ιδιαίτερη έμφαση από τις Δημόσιες Διοικήσεις των περισσότερων αναπτυγμένων χωρών στην ανάπτυξη Εξωστρεφών Πληροφοριακών Συστημάτων με βάση το Διαδίκτυο (Internet), τα οποία παρέχουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις την δυνατότητα να πραγματοποιούν συναλλαγές με την Δημόσια Διοίκηση οποτεδήποτε (24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα) και από οπουδήποτε. Τα Εξωστρεφή Πληροφοριακά Συστήματα έχουν σκοπό την υποστήριξη της επικοινωνίας και συνεργασίας των Δημόσιων Οργανισμών με το εξωτερικό τους περιβάλλον, το οποίο περιλαμβάνει πολίτες, επιχειρήσεις καθώς επίσης και άλλους Δημόσιους Οργανισμούς. Βασικός στόχος τους είναι η παροχή στους πολίτες και τις επιχειρήσεις της δυνατότητας πραγματοποίησης των συναλλαγών τους με την Δημόσια Διοίκηση μέσω πολλαπλών καναλιών όπως τα Τηλεφωνικά Κέντρα (Call Centers), το Internet, η Κινητή Τηλεφωνία, τα Ηλεκτρονικά μηχανήματα τραπεζικού τύπου ATM και η Ψηφιακή Διαδραστική TV. Σε μια τέτοια υπηρεσία τα απαραίτητα δεδομένα και πληροφορίες που αφορούν τον πολίτη, τις επιχειρήσεις ή τον ΟΤΑ εισάγονται μια φορά και στη συνέχεια κατάλληλα υποσύνολά τους μεταφέρονται στα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα του ΟΤΑ αλλά και άλλων συνδεδεμένων δικτυακά με αυτόν Δημόσιων Οργανισμών, για επεξεργασία και σχετικές ενέργειες.

Τα συστήματα αυτά μπορούν να παρέχουν σε έναν πολίτη ή σε μία επιχείρηση τις παρακάτω δυνατότητες:

A. Ηλεκτρονική Πληροφόρηση, μέσω ενός συνόλου πληροφοριακών ιστοσελίδων, για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν από έναν πολίτη ή μια επιχείρηση.

B. Ηλεκτρονικές Φόρμες Εισαγωγής Αιτήσεων, τις οποίες ο πολίτης ή η επιχείρηση μπορεί να συμπληρώσει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά μέσω του Internet για την πραγματοποίηση της συγκεκριμένης συναλλαγής.

Γ. Ηλεκτρονική Άντληση Ειδικών Στοιχείων που αφορούν την προσωπική κατάσταση ενός πολίτη ή μιας επιχείρησης (π.χ. τις οφειλές του στον ΟΤΑ), κ.λπ.

Δ. Παρακολούθηση της Πορείας Υποθέσεών του, π.χ. μίας αίτησης που έχει υποβάλλει, μέσω πρόσβασης σε ένα εσωτερικό σύστημα διαχείρισης ροών εργασίας.

Ε. Ηλεκτρονική Ολοκλήρωση Συναλλαγής και Διαβίβαση Απάντησης της Διοίκησης

Στ. Ηλεκτρονική Πραγματοποίηση πληρωμών, οι οποίες απαιτούνται για την συναλλαγή, π.χ. μέσω συστήματος e-banking μιας τράπεζας.

Σύμφωνα με την μεθοδολογία αξιολόγησης του βαθμού ανάπτυξης των συστημάτων αυτών, η οποία χρησιμοποιείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση, μπορούμε να διακρίνουμε τέσσερα δυνατά επίπεδα ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών:

ΕΠΙΠΕΔΟ 1: Παρέχεται Ηλεκτρονική Πληροφόρηση για τις Διαδικασίες και Πιστοποιητικά που πρέπει να προσκομισθούν, και τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν (Information).

ΕΠΙΠΕΔΟ 2: Παρέχονται επί πλέον και οι αναγκαίες Φόρμες Αιτήσεων, τις οποίες ο ενδιαφερόμενος μπορεί να εκτυπώσει.

ΕΠΙΠΕΔΟ 3: Παρέχεται επί πλέον η δυνατότητα Ηλεκτρονικής Συμπλήρωσης και Υποβολής των Φορμών των Αιτήσεων, και η δυνατότητα Ταυτοποίησης Αυθεντικοποίησης του υποβάλλοντος την αίτηση.

ΕΠΙΠΕΔΟ 4: Παρέχεται επί πλέον η δυνατότητα πλήρους ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης της συναλλαγής, μέχρι και ηλεκτρονικής απάντησης της Διοίκησης προς τον αιτούντα και ηλεκτρονικής πραγματοποίησης όλων των αναγκαίων πληρωμών.

Τα οργανωτικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά και οι υποδομές των ΟΤΑ που μπορούν να υποστηρίξουν τις παραπάνω ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι:

- Αναβαθμισμένα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα
- Κέντρα καινοτομίας και προηγμένων υπηρεσιών
- Εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό
- Νέοι τρόποι πληροφόρησης, προσέλκυσης και εξυπηρέτησης επισκεπτών
- Διευκόλυνση πρόσβασης στο διαδίκτυο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Τα περιεχόμενα των ΟΤΑ στο διαδίκτυο θα μπορούσε να είναι τα εξής:

- Συμμετοχικός αναπτυξιακός σχεδιασμός
- Ηλεκτρονική χαρτογράφηση και πολεοδόμηση
- Πολιτιστικές υπηρεσίες και τουριστικές υπηρεσίες
- Παροχή πληροφοριών τοπικής σημασίας
- Σχεδιασμός εικονικής / ψηφιακής πόλης
- Ηλεκτρονική διασύνδεση με άλλους δημόσιους φορείς
- Υπηρεσίες ηλεκτρονικής εκπαίδευσης, υγείας, εμπορίου
- Ηλεκτρονική Δημοκρατία
- Ηλεκτρονική Διοίκηση και Διακυβέρνηση κ.α.

3.3 ΤΟ ΔΙΑΔΗΜΟΤΙΚΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται αναδιοργάνωση στον δημόσιο τομέα έτσι ώστε οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους πολίτες να είναι πιο ποιοτικές και πιο γρήγορες. Ένα μέρος της αναδιοργάνωσης ήταν και το πρόγραμμα «Καποδίστρια», με το οποίο οι Δήμοι και οι Κοινότητες έπρεπε να ενωθούν και να συνεργασθούν. Για να εξυπηρετηθεί καλύτερα ο πολίτης κρίνεται απαραίτητη η χρήση συγκεκριμένων ευρωπαϊκών σχεδίων δράσης καθώς και η χρήση της Πληροφορικής και των Τηλεπικοινωνιών.

Το Διαδημοτικό Πληροφοριακό Σύστημα, είναι ένα έργο το οποίο λειτουργεί στην ΤΕΔΚ Ν. Ημαθίας με σκοπό την εξυπηρέτηση των πολιτών, των Φορέων του Νομού και των δημοτικών επιχειρήσεων με ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω του Διαδικτύου και του Τηλεφώνου. Υπεύθυνη για την

λειτουργία του έργου αυτού έχει η ΤΕΔΚ Ν. Ημαθίας όπου εκεί έχει εγκατασταθεί το μεγαλύτερο μέρος του.

Στόχος του έργου είναι να αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο εξυπηρετούν οι Δήμοι τους πολίτες τους, έτσι ώστε να μειώνονται οι αποστάσεις και να εξυπηρετούνται όσοι βρίσκονται μακριά από τις δημόσιες υπηρεσίες ή δεν έχουν την δυνατότητα να πηγαίνουν σε αυτές.

Με το έργο αυτό αυξάνεται η αποτελεσματικότητα αφού οι προσφερόμενες υπηρεσίες βελτιώνονται και απλοποιούνται. Η μείωση των αναγκών παροχής υπηρεσιών στο κοινό συνεπάγεται μείωση του χρόνου που διαθέτουν οι υπάλληλοι των Δήμων για την εξυπηρέτηση του κοινού και αύξηση του χρόνου τους για άλλες εργασίες.

Το έργο αυτό θα βοηθήσει και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), τα οποία θα μπορέσουν να ανταποκριθούν καλύτερα στις υποχρεώσεις τους και να γίνουν αποτελεσματικότερα και αποδοτικότερα.

Γιατί να μην εφαρμοστεί ένα τέτοιο σύστημα στην ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας και στις υπόλοιπες ΤΕΔΚ της Ελλάδος;

3.4 ΤΑ ΠΙΘΑΝΑ ΟΦΕΛΗ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Με τη χρήση των διαδημοτικών πληροφοριακών συστημάτων θα προκύψουν σημαντικά οφέλη για τον λόγο ότι με την βοήθεια της τεχνολογίας, η επικοινωνία και η εξυπηρέτηση των πολιτών από τους Δήμους θα βελτιωθεί. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους δημότες αναβαθμίζονται, γίνονται ευκολότερες και γρηγορότερες αφού το χειρογραφικό σύστημα αντικαθιστάται με το μηχανογραφικό.

Αναλυτικότερα, τα οφέλη που θα απορρέουν από τη χρήση των συστημάτων αυτών θα είναι τα ακόλουθα :

- Οι πολίτες δεν θα είναι αναγκασμένοι να πηγαίνουν στον Δήμο για να εξυπηρετηθούν από τη στιγμή που θα έχουν την δυνατότητα να απολαμβάνουν τις υπηρεσίες που τους είναι απαραίτητες από το Τηλέφωνο ή το Internet

- Λόγω της ηλεκτρονικής διαχείρισης των δεδομένων, οι υπάλληλοι θα μπορούν πιο εύκολα και πιο γρήγορα να βρίσκουν τα στοιχεία που τους ενδιαφέρουν και που χρειάζεται το κοινό
- Οι πολίτες θα μπορούν να είναι σε συνεχή επικοινωνία με τους υπαλλήλους του Δήμου ώστε να μπορούν να εξυπηρετούνται
- Οι Δήμοι θα λειτουργούν αποτελεσματικότερα
- Μέσω ηλεκτρονικών δημοσκοπήσεων θα αποκαλύπτονται τα προβλήματα των Δημοτών και της περιοχής τους και θα καλύπτονται με σειρά προτεραιότητας.

3.5 ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΣΤΗΝ ΤΕΔΚ ΝΟΜΟΥ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ

Για να ολοκληρωθεί το έργο γρήγορα και να εφαρμοστεί σωστά θα πρέπει να συνεργαστούν κάποιοι φορείς ώστε να είναι όσον το δυνατόν αποτελεσματικό. Οι φορείς αυτοί είναι :

- Η Κοινωνία της Πληροφορίας ως φορέας υλοποίησης του έργου
- Η Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας»
- Το ΥΠΕΣΔΔΑ ως εποπτεύον φορέας και φορέας χρηματοδότησης
- Η ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας και
- Οι Δήμοι Νομού Μεσσηνίας.

3.6 ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

Η Κοινωνία της Πληροφορίας συστάθηκε το 2000-2001, με απόφαση των Υπουργείων Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και είναι Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Σκοπός της είναι η προσφορά ανιδιοτελής υποστήριξης στους τελικούς δικαιούχους¹ του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» και η διαχείριση και η λειτουργία συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας της δημόσιας διοίκησης.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας έχει τις παρακάτω αρμοδιότητες :

- Υποβοηθά με διάφορες μελέτες την προετοιμασία των επιχειρησιακών σχεδίων και την διαχείριση των έργων, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες των τελικών δικαιούχων.
- Είναι υπεύθυνο για την προκήρυξη των έργων σε συνεργασία με τους τελικούς δικαιούχους.
- Αναλαμβάνει την παρακολούθηση της υλοποίησης των έργων, την διενέργεια διαγωνισμών, την αξιολόγηση των προσφορών, την παρακολούθηση συμβάσεων και την παρακολούθηση της ορθής εκτέλεσης των συμβάσεων και των τροποποιήσεων αυτών.
- Υποστηρίζει τους τελικούς δικαιούχους κατά τη λειτουργία και συντήρηση του έργου.
- Προσλαμβάνει εξωτερικούς σύμβουλους, φυσικά πρόσωπα ή εταιρίες, για την αξιολόγηση και έλεγχο της πορείας των έργων.
- Οργανώνει και συμμετέχει σε εκπαιδευτικά προγράμματα, συνέδρια, εκθέσεις για την ανάπτυξη και διάδοση των εφαρμογών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών.

¹ **Τελικοί Δικαιούχοι:** Είναι οι φορείς και οι επιχειρήσεις δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την εκτέλεση των έργων ή χορηγούν τις ενισχύσεις. Μπορεί να είναι φορείς του δημόσιου ή του ευρύτερου δημόσιου τομέα, των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης (πρώτου και δεύτερου βαθμού), καθώς και ΝΠΙΔ που ελέγχονται ή εποπτεύονται από τους προηγούμενους φορείς (και δεν έχουν παραγωγική ή εμπορική δραστηριότητα), ΝΠΙΔ μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, μη κυβερνητικές οργανώσεις, ιδρύματα, σύλλογοι.

Η κοινωνία της Πληροφορίας είναι αποφασιστικός τομέας:

- Για να βελτιωθεί η καθημερινή ζωή των πολιτών
- Για να αλλάξουν και να κάνουν άμεσα και αποτελεσματικά βήματα προόδου, σε όφελος του πολίτη και της ανάπτυξης της χώρας, η δημόσια διοίκηση και η αυτοδιοίκηση
- Για να αναπτυχθεί η επιχειρηματικότητα και να ενισχυθεί η ανταγωνιστικότητα
- Για να ανανεωθεί η δημοκρατία, μέσα από την ενδυνάμωση της συμμετοχής του πολίτη και την διάχυση της πληροφορίας.

Για να προωθηθούν οι στόχοι αυτοί στα ζητήματα της Κοινωνίας της Πληροφορίας η Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος με δικούς της πόρους και με την επιστημονική συνεργασία του Μετσόβιου Πολυτεχνείου έχει αναλάβει πρωτοβουλίες, διαμορφώνει σχεδιασμό με στρατηγική και οργανώνει παρεμβάσεις.

Η Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. προτείνει και διεκδικεί να υλοποιηθούν από την Τοπική Αυτοδιοίκηση 6 σημαντικά έργα προϋπολογισμού 121,5 εκ. Ευρώ, που θα χρηματοδοτηθούν από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα του 3^{ου} Κ.Π.Σ. «Κοινωνία της Πληροφορίας».

Τα προτεινόμενα έργα⁶ είναι τα εξής:

- 1) Υλοποίηση **Διαδικτυακής Πύλης** σε όλους τους δήμους, ώστε να παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, Προϋπολογισμός του έργου 35 εκ. Ευρώ.
- 2) **Περιφερειακά Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών**, Προϋπολογισμός του έργου 20 εκ. Ευρώ.
- 3) **Κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού της τοπικής αυτοδιοίκησης** στη χρήση της πληροφορικής για τον σχεδιασμό, την παρακολούθηση και την υλοποίηση έργων. Αφορά 4.500 εργαζόμενους και 10.000 αιρετούς, Προϋπολογισμός 35 εκ. Ευρώ.
- 4) **Κατάρτιση σε βασικές δεξιότητες Η/Υ 100.000 πολιτών**
Πρόγραμμα κατάρτισης 100.000 πολιτών σε βασικές δεξιότητες χρήσης Η/Υ και αξιοποίηση εφαρμογών, όπως το Διαδίκτυο, με την αξιοποίηση των Σχολικών Εργαστηρίων Πληροφορικής και των άλλων υποδομών των Ο.Τ.Α., Προϋπολογισμός του έργου 15 εκ. Ευρώ.

Το ζήτημα της καταπολέμησης του ψηφιακού χάσματος είναι βασικό, και η Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. εξετάζει επίσης την συμμετοχή της σε προτάσεις κατάρτισης

πολιτών στην χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, τις οποίες κατέθεσαν προς αυτήν εξειδικευμένοι φορείς.

5) **το λεγόμενο mini πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης**

Με το πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», προϋπολογισμού 74 εκ. Ευρώ, υλοποιείται η διασύνδεση μεταξύ τους 1.800 φορέων του δημόσιου τομέα και της αυτοδιοίκησης. Διασυνδέονται μεταξύ τους ώστε να ενδοεπικοινωνούν, με υψηλή ποιότητα και χαμηλό κόστος, με τηλέφωνο, με ανταλλαγή δεδομένων (επικοινωνία υπολογιστών – Internet), με Video (τηλεδιάσκεψη – τηλεεκπαίδευση)

Μini «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι το έργο σύνδεσης στο ΣΥΖΕΥΞΙΣ όλων των κτιρίων των Ο.Τ.Α. (και όχι μόνον της απόληξης του βασικού δικτύου σε ένα κτίριο Ο.Τ.Α., όπως προβλέπει το κεντρικό ΣΥΖΕΥΞΙΣ), καθώς και η διασύνδεση των αντίστοιχων θέσεων εργασίας.

Εκτιμάται ότι στο πλαίσιο του έργου θα πρέπει να διασυνδεθούν στο ΣΥΖΕΥΞΙΣ 1.500 περίπου κτίρια της τοπικής αυτοδιοίκησης και 25.000 θέσεις εργασίας, Προϋπολογισμός 15 εκ. Ευρώ

6) **Προετοιμασία νέων έργων προς ένταξη στο Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας» και υποστήριξη της υλοποίησης και λειτουργίας ενταγμένων έργων (Ευρωζωνικά, Σύζευξις κ.α.)**

Προϋπολογισμός 1,5 εκ. Ευρώ

Η Κ.Ε.Δ.Κ.Ε., η Αυτοδιοίκηση, έχουν εμπειρία σημαντικών δράσεων στα Επιχειρησιακά Προγράμματα του 3^{ου} Κ.Π.Σ. και μπορούν να υλοποιήσουν τα έργα αυτά. Η Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. είναι έτοιμη να δημιουργήσει και να υποστηρίξει τους ανάλογους μηχανισμούς που απαιτούνται, ενώ προετοιμάζεται και για ανάλογες ενέργειες στο πλαίσιο των προγραμμάτων 2007-2013.

Τα προτεινόμενα έργα μπορούν να ολοκληρωθούν σε 18 μήνες. Για να επιτευχθεί αυτό προβλέπεται παράλληλη υλοποίηση σε όλους τους Δήμους, με ενιαίες διαδικασίες και προδιαγραφές, με την διαρκή επίβλεψη και ποιοτικό έλεγχο από τους μηχανισμούς υποστήριξης της Κ.Ε.Δ.Κ.Ε., στις φάσεις υλοποίησης των έργων και της έναρξης της παραγωγικής τους λειτουργίας.

3.7 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ⁷

Το Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης προήλθε από την συγχώνευση του πρώην Υπουργείου Προεδρίας της Κυβέρνησης και του πρώην Υπουργείου Εσωτερικών. Σκοπός του Υπουργείου είναι η εφαρμογή κυβερνητικής πολιτικής σε θέματα οργάνωσης, λειτουργίας και προσωπικού δημόσιου τομέα και η ορθολογική οργάνωση και στελέχωση των υπηρεσιών, η καταπολέμηση της γραφειοκρατίας, η βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και η κατάρτιση και παρακολούθηση της εφαρμογής προγραμμάτων διοικητικών μεταρρυθμίσεων στο δημόσιο τομέα.

Πιο αναλυτικά, το Υπουργείο αυτό έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- Το συντονισμό των φορέων του δημόσιου τομέα σε θέματα που αφορούν τον εκδημοκρατισμό και εκσυγχρονισμό της οργανωτικής δομής και λειτουργίας, την αναβάθμιση του προσωπικού της δημόσιας διοίκησης, την πολιτική για την στέγαση των υπηρεσιών, το ύψος των μισθών των υπαλλήλων σε συνεργασία με το Υπουργείο Οικονομικών, την ευθύνη για το σύστημα των Συλλογικών Διαπραγματεύσεων.
- Την εισήγηση μέτρων και τη βελτίωση και προαγωγή των θεσμών της διοικητικής αποκέντρωσης και της Αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ βαθμού. Κυρίως μεριμνά για την ενιαία και ομοιόμορφη εφαρμογή των διατάξεων για την αποκέντρωση της δημόσιας διοίκησης και τη μεταβίβαση αρμοδιοτήτων από τις κεντρικές στις περιφερειακές αρχές σε συνεργασία με τα συναρμόδια Υπουργεία.
- Τα θέματα που σχετίζονται με τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι Γενικοί Γραμματείς Περιφερειών.
- Την ευθύνη σε θέματα αστικής και δημοτικής κατάστασης των πολιτών, δηλαδή κτήση, απώλεια και ανάκτηση της ελληνικής ιθαγένειας, μητρώα αρρένων, δημοτολόγια, ληξιαρχικά γεγονότα, διαβατήρια, δελτία ταυτοτήτων.
- Τον έλεγχο και την εποπτεία της κυβερνητικής πολιτικής σχετικά με την υποδοχή, φιλοξενία, ομαλή προσαρμογή και κοινωνική ένταξη των παλιννοστούντων ομογενών.

- Τον έλεγχο και την εποπτεία της κυβερνητικής πολιτικής σχετικά με την μετανάστευση και την παραμονή αλλοδαπών στην ελληνική επικράτεια.
- Τα θέματα οργάνωσης, λειτουργίας και οικονομικής διοίκησης της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης, καθώς και τη συμμετοχή στην κατάρτιση αναπτυξιακών προγραμμάτων, εκτέλεσης έργων και εκπόνησης μελετών των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης.
- Την προπαρασκευή και ενέργεια των εκλογών και δημοψηφισμάτων, καθώς και τη σύνταξη, αναθεώρηση και κωδικοποίηση των εκλογικών καταλόγων.
- Την ευθύνη για τη εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής για την ανάπτυξη της πληροφορικής και της τεχνολογίας των ηλεκτρονικών υπολογιστών στο δημόσιο τομέα και το συντονισμό των δραστηριοτήτων των φορέων του δημοσίου τομέα.
- Την ευθύνη για την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής για την ορθολογική χρήση των κρατικών αυτοκινήτων και των τηλεπικοινωνιακών μέσων.
- Τη μελέτη, το σχεδιασμό, την οργάνωση και το συντονισμό της πολιτικής σε θέματα πρόληψης, ενημέρωσης και αντιμετώπισης των φυσικών, τεχνολογικών ή άλλων καταστροφών και γενικά το συντονισμό των ενεργειών του δημόσιου και ιδιωτικού δυναμικού για την εξασφάλιση της απαραίτητης ετοιμότητας της χώρας για την αντιμετώπιση των καταστροφών αυτών.
- Την προώθηση και την πραγματοποίηση της νομικής και ουσιαστικής εξίσωσης, των δύο φύλων.

3.8 ΤΟΠΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ ΝΟΜΟΥ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ

Η Τοπική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων του Νομού Μεσσηνίας λειτουργεί 30 χρόνια περίπου, είναι Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου και τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εσωτερικού Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Μέλη της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας είναι οι 29 Δήμοι και 2 Κοινότητες του Νομού. Η ΤΕΔΚ στεγάζεται στην Καλαμάτα, Βύρωνος 67 & Σωκράτους, στον 1^ο όροφο και απασχολεί μόνιμα έναν Σύμβουλο Ανάπτυξης, δύο διοικητικούς υπαλλήλους και έναν οδηγό στην κινητή βιβλιοθήκη, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής και διοικητικής υποστήριξης, τόσο στους Δήμους και Κοινότητες του Νομού όσο και στους φορείς του Νομού.

3.9 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΤΕΔΚ ΝΟΜΟΥ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ

Οι επιχειρησιακές λειτουργίες της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας σχετίζονται με:

- Την προαγωγή της δημοτικής και κοινοτικής διοίκησης
- Την έρευνα και μελέτη δημοτικών και κοινοτικών ζητημάτων
- Την υποβοήθηση της συνεργασίας μεταξύ των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Την συγκέντρωση και παροχή στοιχείων και πληροφοριών επί γενικών ή ειδικών ζητημάτων που ενδιαφέρουν την Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της, η ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας θα μπορούσε να συντονίζει και να υποβοηθά τους Δήμους της ώστε να δημιουργηθεί για πρώτη φορά μια συνεργασία ανάμεσά τους υπό την μορφή της ηλεκτρονικής συμπολιτείας με σκοπό την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

3.10 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

Η υφιστάμενη υποδομή της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας αποτελείται από : 6 Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές, 1 Φωτοτυπικό, 1 Φαξ, 4 Εκτυπωτές , 7 Τηλεφωνικές συσκευές καθώς και πρόσβαση στο INTERNET, μέσω του παροχέα ΟΤΕΝΕΤ.

Στον πίνακα που ακολουθεί αναφέρεται πιο αναλυτικά η υπάρχουσα πληροφοριακή υποδομή, η οποία είναι ικανή ώστε να εφαρμοστεί το Διαδημοτικό Πληροφοριακό Σύστημα στην ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας.

<u>ΕΙΔΟΣ</u> <u>ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</u>	<u>ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ</u>	<u>ΑΡΙΘΜΟΣ</u>	<u>ΜΟΝΤΕΛΟ</u>
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗΣ	CELERON (R) CPU 2.40GHz, 256 MB RAM, MICROSOFT WINDOWS XP PROFESSIONAL, VERSION 2002	1	
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗΣ	PENTIUM (R) 4 CPU 2.66GHz, 256 MB RAM, MICROSOFT WINDOWS XP PROFESSIONAL, VERSION 2002	3	
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗΣ	PENTIUM (R) 4 CPU 2.80GHz, 512 MB RAM, MICROSOFT WINDOWS XP PROFESSIONAL, VERSION 2002	2	
ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LASER	8 ΣΕΛΙΔΕΣ ΑΝΑ ΛΕΠΤΟ	1	HEWLETT PACKARD LaserJet 1100
ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LASER	1 ΣΕΛΙΔΑ ΑΝΑ 10 ΔΕΥΤΕΡΟΛΕΠΤΑ	3	HEWLETT PACKARD LaserJet 1150
ΣΥΣΚΕΥΗ ΦΑΞ	ΧΑΡΤΙ Α4	1	CANON MultiPASS L60
ΦΩΤΟΤΥΠΙΚΟ ΜΗΧΑΝΗΜΑ	ΧΑΡΤΙ Α3 ΚΑΙ Α4, 20 ΑΝΤΙΓΡΑΦΑ ΑΝΑ ΛΕΠΤΟ	1	CANON

3.11 ΦΑΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ⁸

Για να ολοκληρωθεί το έργο έτσι ώστε το πληροφοριακό σύστημα να είναι έτοιμο να λειτουργήσει θα πρέπει να περάσει από έξι φάσεις οι οποίες συνοπτικά είναι οι παρακάτω :

- I.** Μελέτη εφαρμογής
- II.** Εγκατάσταση Εξοπλισμού Δικτύου και Επικοινωνιών
- III.** Ανάπτυξη, Έλεγχος και Ολοκλήρωση Υποσυστημάτων και Εφαρμογών
- IV.** Εκπαίδευση Χρηστών Πληροφοριακού Συστήματος
- V.** Δοκιμαστική Λειτουργία Συστήματος
- VI.** Πιλοτική Λειτουργία Συστήματος.

Η υφιστάμενη υποδομή της ΤΕΔΚ θα πρέπει να αξιοποιηθεί και να εξασφαλιστεί η ομαλή μετάβαση στο νέο σύστημα χωρίς να επηρεάσει την λειτουργία της.

ΦΑΣΗ I. Στη φάση αυτή μελετείται και αξιολογείται η υφιστάμενη κατάσταση της ΤΕΔΚ σε επίπεδο οργάνωσης και υποδομών πληροφορικής, και αναλύονται τα ακόλουθα :

- Ο τρόπος υλοποίησης του έργου
- Αναλυτικό σχέδιο εξοπλισμού και δικτύου
- Ανάλυση απαιτήσεων χρηστών του Διαδημοτικού Πληροφοριακού Συστήματος
- Ανάλυση λειτουργικών απαιτήσεων του συστήματος
- Ανάλυση απαιτήσεων διεπαφών μεταξύ της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας και των Δήμων της
- Μεθοδολογία, προγράμματα και υλικό εκπαίδευσης των χρηστών του συστήματος.

Η ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας θα έχει το δικαίωμα να εξετάσει την ορθότητα και την πληρότητα του πληροφοριακού συστήματος που βρίσκεται υπό κατασκευή και θα έχει το δικαίωμα να ζητήσει αναθεώρηση του συστήματος αυτού προς κάλυψη όλων των προβλεπόμενων απαιτήσεων. Η τελική μορφή της Μελέτης Εφαρμογής θα πρέπει να εγκριθεί από την Επιτροπή Παρακολούθησης του Έργου.

ΦΑΣΗ ΙΙ. Κατά την δεύτερη φάση, εγκαθίσταται ο αναγκαίος εξοπλισμός και η απαραίτητη υποδομή καθώς και το απαραίτητο λογισμικό στις εγκαταστάσεις της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας και των Δήμων σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις απαιτήσεις που υπάρχουν.

Ο απαραίτητος εξοπλισμός και λογισμικό που θα πρέπει να έχει η ΤΕΔΚ ώστε να λειτουργεί σωστά το πληροφοριακό σύστημα θα είναι :

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ	
IVR Server	1
WEB Server	1
DATABASE/APPLICATION Server	1
MAIL Server	1
BACKUP Server	2
PC	5
Εκτυπωτής	1
Router	6
Switch	1
Firewall	1
UPS	1
IP-based PBX (VoIP Gateway)	1
IP Τηλέφωνα	4
ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ	
Λειτουργικό Σύστημα	3
RDBMS	1
Mail Server	1
IVR Software	1
IVR Software License	12

Όλες οι πιθανές φθορές των πάγιων εγκαταστάσεων του ήδη υπάρχοντος λειτουργικού εξοπλισμού που καταστράφηκαν ή φθάρθηκαν κατά την εγκατάσταση του νέου εξοπλισμού του πληροφοριακού συστήματος θα πρέπει να αποκατασταθούν.

ΦΑΣΗ ΙΙΙ. Κατά την φάση αυτή, αναπτύσσονται τα υποσυστήματα και οι εφαρμογές του συστήματος σύμφωνα με τις προδιαγραφές. Ακόμα, θα πρέπει να ολοκληρωθούν οι απαραίτητες εργασίες που αφορούν :

- Ανάπτυξη, εγκατάσταση και παραμετροποίηση όλων των υποσυστημάτων και εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος
- Ανάπτυξη και υλοποίηση διαδικασιών ροής εργασιών
- Ανάπτυξη προγραμμάτων εισαγωγής και εξαγωγής δεδομένων από την βάση δεδομένων της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας και των βάσεων δεδομένων των Δήμων
- Δημιουργία των προφίλ όλων των χρηστών, με εξειδικευμένα menus και δικαιώματα πρόσβασης σύμφωνα με τον σχεδιασμό που έχει δοθεί από την ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας.

Κατά την ΙΙΙ φάση θα γίνουν και οι δοκιμές του πληροφοριακού συστήματος, οι οποίες περιλαμβάνουν δύο στάδια :

1. Ετοιμάζονται λεπτομερή σενάρια δοκιμών ανά διαδικασία και υποσύστημα και δημιουργούνται στο σύστημα τα απαραίτητα δεδομένα για την εκτέλεση όλων των σεναρίων δοκιμών. Τα σενάρια θα εγκριθούν από την Επιτροπή Παρακολούθησης Παραλαβής του Έργου, το οποίο ενδέχεται να απαιτήσει τροποποιήσεις και κατάλληλες συμπληρώσεις. Τα σενάρια θα εκτελεστούν παρουσία στελεχών της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας. Τα αποτελέσματα των σεναρίων θα τεκμηριωθούν γραπτώς και θα γίνουν οι απαραίτητες διορθώσεις του συστήματος έτσι ώστε να ολοκληρωθούν με πλήρη επιτυχία όλες οι δοκιμές διαδικασιών του συστήματος. Στις δοκιμές θα περιλαμβάνεται και η πλήρης διεκπεραίωση των αιτημάτων που θα υποβληθούν σε χρονικό διάστημα δύο (2) μηνών μετά την ολοκλήρωση των υποσυστημάτων σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα.
2. Αφού ολοκληρωθούν επιτυχώς τα σενάρια δοκιμών του πληροφοριακού συστήματος γίνεται η τελική προετοιμασία του συστήματος.

Θα παραδοθούν αναλυτικά τεχνικά εγχειρίδια του συστήματος και των εργαλείων διαχείρισης (system manuals), καθώς και λεπτομερή εγχειρίδια λειτουργίας του συστήματος (operation manuals) και υποστήριξη χρηστών (user manuals). Σημειώνεται ότι η τεκμηρίωση του συστήματος θα περιλαμβάνει αναλυτική περιγραφή της βάσης δεδομένων καθώς και αναλυτική περιγραφή των εφαρμογών.

Πιο συγκεκριμένα τα παραδοτέα εγχειρίδια θα περιλαμβάνουν τα παρακάτω :

- **Το εγχειρίδιο διαχείρισης και λειτουργίας θα περιλαμβάνει :**
 - Απαιτήσεις σχετικά με το περιβάλλον λειτουργίας και τις απαιτήσεις αποθήκευσης
 - Παραδοτέα προϊόντα / κώδικας των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν
 - Βήματα εγκατάστασης
 - Προσαρμογή και συνέχεια εργασιών
- **Το εγχειρίδιο επαλήθευσης των εφαρμογών το οποίο θα περιλαμβάνει :**
 - Έλεγχοι διαφορετικών βημάτων βάσει των σεναρίων ελέγχου συστήματος
 - Αποτελέσματα Δοκιμών
- **Το εγχειρίδιο υποστήριξης χρηστών, το οποίο περιλαμβάνει :**
 - Ροή Οθόνων
 - Αναφορές και Επεξεργασίες
 - Οδηγό του Χρήστη
 - Μηνύματα
 - Λεξικό Δεδομένων

Οι ενέργειες της φάσης αυτής θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί εντός πέντε (5) μηνών από την ολοκλήρωση της μελέτης εφαρμογής και πριν από την έναρξη της δοκιμαστικής λειτουργίας.

ΦΑΣΗ IV. Κατά τη διάρκεια της φάσης αυτής, παρέχονται υπηρεσίες εκπαίδευσης στους χρήστες του προτεινόμενου συστήματος που είναι οι παρακάτω :

- Σεμινάριο κατάρτισης ενός (1) ατόμου της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας στις τεχνολογικές υποδομές (τοπικά δίκτυα, βάσεις δεδομένων, διακομιστές, διαχείριση δικτύων) και στη διαχείριση των συστημάτων που θα εγκατασταθούν, τουλάχιστον εκατόν εβδομήντα (170) ωρών εκπαίδευσης συνολικά.
- Εκπαίδευση δύο (2) χρηστών από κάθε Δήμο και Κοινότητα και ένας από την ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας σε ομάδες με ελληνικά εγχειρίδια, για την χρήση των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν, τουλάχιστον 300 ώρες συνολικής εκπαίδευσης.
- Σεμινάριο κατάρτισης τριάντα (32) χρηστών, ένας από κάθε Δήμο και Κοινότητα και ένας από την ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας, με ελληνικά εγχειρίδια, για την διαχείριση των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν, τουλάχιστον πενήντα (300) ώρες συνολικής εκπαίδευσης.

Το πρόγραμμα εκπαίδευσης καλύπτει τις παρακάτω ειδικότητες εκπαιδευόμενων με τους αντίστοιχους χρόνους κατάρτισης :

Εκπαιδευτικός κύκλος	άτομα/ομάδα	αριθμός ομάδων	ώρες εκπαίδευσης ανά ομάδα
Εκπαίδευση στις τεχνολογικές υποδομές και διαχείριση συστημάτων (διαχειριστές)			
Database	1	1	>60
Application Servers (WEB & IVR)	1	1	>50
Network, servers administration	1	1	>60
Εκπαίδευση στη χρήση των εφαρμογών (απλοί χρήστες)	63		>300
Εκπαίδευση στη διαχείριση εφαρμογών (διαχειριστές)	32		>50

Οι ενέργειες της φάσης αυτής θα αρχίσουν με την ολοκλήρωση της III φάσης και θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί σε χρονικό διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών, όσον αφορά στην εκπαίδευση χρηστών στη χρήση και διαχείριση των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν και δύο (2) μηνών, όσον αφορά στην εκπαίδευση χρηστών στις τεχνολογικές υποδομές.

ΦΑΣΗ V. Μετά την ολοκλήρωση της IV φάσης πρέπει να αρχίσει η λειτουργία του συστήματος και των χρηστών κάτω από πραγματικές συνθήκες λειτουργίας, για δύο τουλάχιστον μήνες. Για τους μήνες αυτούς θα παρέχεται υποστήριξη στην ΤΕΔΚ και στους Δήμους από τουλάχιστον δύο εξειδικευμένους τεχνικούς, όταν κρίνεται απαραίτητο.

Η υποστήριξη κατά την δοκιμαστική λειτουργία του συστήματος θα πρέπει να περιλαμβάνει :

- Βελτιώσεις των εφαρμογών
- Επίλυση προβλημάτων – υποστήριξη χρηστών
- Συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες
- Διόρθωση / Διαχείριση λαθών
- Υποστήριξη στον χειρισμό και λειτουργία των υπολογιστών, κ.λπ.
- Υποστήριξη της λειτουργίας των Servers (backup / disaster recovery policy / security)

Ειδικότερα θα ελεγχθούν διεξοδικά :

- Οι κωδικοποιήσεις που χρησιμοποιήθηκαν
- Οι παραμετροποιήσεις και προσαρμογές λογισμικού που έγιναν
- Ο εννοιολογικός σχεδιασμός
- Η εγκατάσταση του εξοπλισμού
- Η καλή λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου
- Οι ρυθμίσεις του λογισμικού συστήματος
- Οι ρυθμίσεις της βάσης δεδομένων
- Η ολοκλήρωση του λογισμικού με τις απαιτούμενες διαδικασίες
- Η φυσική ανταπόκριση του συστήματος
- Οι διασυνδέσεις και οι ανταλλαγές δεδομένων
- Οποιαδήποτε άλλη παράμετρος επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος
- Τις τελικές ρυθμίσεις του συστήματος για την βελτίωση της απόδοσης (fine tuning)

Από την συλλογή των παρατηρήσεων και των εκκρεμοτήτων ενδέχεται να δημιουργηθεί η ανάγκη για συγκεκριμένες παρεμβάσεις ή διορθώσεις στη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος.

Σε περίπτωση που κατά την περίοδο της δοκιμαστικής λειτουργίας, εμφανισθούν σοβαρά κατά την κρίση της Επιτροπής Παρακολούθησης Παραλαβής Έργου προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, διακόπτεται η περίοδος δοκιμαστικής λειτουργίας και αποκαθίσταται το πρόβλημα μέσα στους προβλεπόμενους χρόνους.

Η Επιτροπή Παρακολούθησης Παραλαβής του Έργου πρέπει να ειδοποιηθεί εγγράφως για την αποκατάσταση της δυσλειτουργίας ή βλάβης και για τον τρόπο που πραγματοποιήθηκε. Ο χρόνος της δίμηνης δοκιμαστικής λειτουργίας επιμηκύνεται αντίστοιχα για όσο χρόνο μεσολάβησε από την διαπίστωση της βλάβης μέχρι την πιστοποίηση της αποκατάστασής της.

ΦΑΣΗ VI. Η φάση αυτή διαρκεί τουλάχιστον τέσσερις (4) μήνες. Παρέχεται υποστήριξη στους χώρους της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας και των Δήμων με παρουσία δύο τουλάχιστον εξειδικευμένων τεχνικών του όποτε αυτό απαιτείται.

Στη φάση της Πιλοτικής Λειτουργίας, προσφέρεται Άμεση Βοήθεια πρώτου επιπέδου σε όλους τους χρήστες (τοπικούς χρήστες των Δήμων και της κεντρικής υπηρεσίας της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας) του συστήματος μέσω Τηλεφώνου όπου θα παρέχονται οι ακόλουθες υπηρεσίες:

- Πληροφοριακό σύστημα καταγραφής των συμβάντων και παρακολούθησης της διαθεσιμότητας του συστήματος
- Τηλεφωνική βοήθεια σχετικά με τη χρήση
- Τηλεφωνική βοήθεια για την αντιμετώπιση προβλημάτων για επιτόπια παρουσία ειδικών και τεχνικών στους χώρους των Δήμων.

Οι ενέργειες της φάσης αυτής θα αρχίσουν με την ολοκλήρωση της πέμπτης φάσης και θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί εντός τεσσάρων μηνών.

3.12 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Στο χώρο της ΤΕΔΚ και των Δήμων προσφέρονται υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης για τον εξοπλισμό και τις εφαρμογές, που περιλαμβάνουν τα ακόλουθα :

- Το χρονικό διάστημα για **εγγύηση καλής λειτουργίας** (παροχή δωρεάν συντήρησης) του εξοπλισμού του συστήματος και των εφαρμογών μετά την οριστική παραλαβή του έργου (περίοδος εγγύησης καλής λειτουργίας). Ο εξοπλισμός του συστήματος πρέπει να έχει για δύο τουλάχιστον χρόνια εγγύηση καλής λειτουργίας (παροχή δωρεάν συντήρησης) ενώ οι εφαρμογές πρέπει να έχουν τουλάχιστον ένα χρόνο εγγύηση καλής λειτουργίας. Ο χρόνος καλής λειτουργίας υπολογίζεται από την ημερομηνία οριστικής παραλαβής του έργου.
- Κατά την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας του συστήματος, οι προσφερόμενες υπηρεσίες είναι οι παρακάτω :
 - 1) Διασφάλιση καλής λειτουργίας του εξοπλισμού και των εφαρμογών
 - 2) Αποκατάσταση βλαβών και ανωμαλιών του εξοπλισμού
 - 3) Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών. Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από το Ειδικό Ληξιαρχείο, τα προβλήματα πρέπει να επιλυθούν εντός μιας ημέρας από την αναγγελία εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων
 - 4) Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος και εφαρμογών
 - 5) Παράδοση αντίτυπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του υλικού και λογισμικού
 - 6) Αναλυτική δομή και οργάνωση του Help Desk.
- Για την ενεργοποίηση των προσφερόμενων υπηρεσιών συντήρησης, θα καταρτιστεί ειδική σύμβαση συντήρησης. Ο χρόνος ισχύος της σύμβασης συντήρησης θα είναι μικρότερος ή ίσος του μέγιστου προσφερόμενου χρόνου. Θα πρέπει να αναφερθεί το διάστημα σε ακέραια έτη από το πέρας της ισχύος της εγγύησης (δωρεάν συντήρηση). Το διάστημα αυτό θα πρέπει να είναι μεγαλύτερο ή ίσο των τριών (3) ετών.

- Όσον αφορά το κόστος συντήρησης
 - 1) Το ετήσιο κόστος συντήρησης θα πρέπει να είναι ένα σταθερό ποσοστό επί του συνολικού προσφερόμενου προϋπολογισμού του έργου, το οποίο δε δύναται να υπερβαίνει το 15%
 - 2) Το ετήσιο κόστος συντήρησης δεν μπορεί να είναι μικρότερο από το 5% του συνολικού προσφερόμενου προϋπολογισμού του έργου
 - 3) Το ετήσιο κόστος συντήρησης θα αναλυθεί στην οικονομική προσφορά ανά προσφερόμενο προϊόν και υπηρεσία
 - 4) Στο κόστος συντήρησης περιλαμβάνονται όλα τα παράπλευρα έξοδα μετακίνησης, διαμονής και αμοιβής προσωπικού, αξίας ανταλλακτικών, εξαρτημάτων (πλην αναλωσίμων), που κρίνονται κάθε φορά απαραίτητα για την διόρθωση του αντίστοιχου προβλήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΗΝ ΤΕΔΚ ΝΟΜΟΥ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ

4.1 ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ

Σύμφωνα με την ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης της ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας, που παρουσιάστηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, θεωρείται απαραίτητη η απλούστευση και αυτοματοποίηση, στον μεγαλύτερο δυνατό βαθμό, των συγκεκριμένων λειτουργιών των Δήμων που αφορούν το έργο αυτό και κατ' επέκταση των ενεργειών των πολιτών και των επιχειρήσεων οι οποίες σχετίζονται με τις λειτουργίες αυτές. Τα παραπάνω θα επιτευχθούν με την δημιουργία του ΔΠΣ της ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας το οποίο θα πρέπει να καλύπτει:

- τις λειτουργίες εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων των Δήμων
- τις εσωτερικές διοικητικές λειτουργίες των Δήμων

Οι περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες, οι οποίες αποτελούν αντικείμενο του συγκεκριμένου έργου, θα εκτελούνται απ' ευθείας από τους ίδιους τους Δήμους. Έχοντας όμως η ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας την αρμοδιότητα της συγκέντρωσης και παροχής στοιχείων και πληροφοριών επί γενικών και ειδικών ζητημάτων που ενδιαφέρουν τους Δήμους, θα μπορεί να προχωράει στην διενέργεια ηλεκτρονικών δημοσκοπήσεων, η οποία αποτελεί μία από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα δημιουργηθούν στα πλαίσια του συγκεκριμένου έργου, για θέματα που αφορά περισσότερους του ενός Δήμους και για τα οποία ενδιαφέρει η άποψη των πολιτών.

4.2 ΟΜΑΔΕΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΟΥ ΔΙΑΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Το ΔΠΣ της ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας θα πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες διαφορετικών ομάδων (χρηστών). Η κάθε ομάδα θα έχει διαφορετικές απαιτήσεις από το πληροφοριακό σύστημα αλλά και διαφορετικές δυνατότητες πρόσβασης σε αυτό. Οι ομάδες χρηστών που θα χρησιμοποιούν το πληροφοριακό σύστημα της ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας παρουσιάζονται παρακάτω:

Προσωπικό Δήμων

Πρώτη ομάδα χρηστών είναι ο υπηρεσιακός μηχανισμός των Δήμων. Το προσωπικό των Δήμων θα είναι ο βασικός χρήστης συγκεκριμένων εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος. Μέσω αυτών των εφαρμογών οι υπάλληλοι των Δήμων θα έχουν τη δυνατότητα να εκτελούν τις εργασίες τους με μεγαλύτερη ευκολία και ταχύτητα. Στο πλαίσιο αυτό, το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες τους για:

- Ευέλικτη διαχείριση της καταχωρημένης πληροφορίας σε επίπεδο αναζήτησης και διάθεσης στους πολίτες και στις επιχειρήσεις
- Ολοκληρωμένη διαχείριση των Δημοτικών Φόρων, Αποφάσεων ΔΣ, Αιτήσεων Πιστοποιητικών Δημοτολογίου, Αιτημάτων & Καταγγελιών Πολιτών, ΚΟΚ, ΤΑΠ, κλπ.
- Βελτίωση στην επικοινωνία με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- Εκσυγχρονισμό του τρόπου λειτουργίας των Δήμων
- Μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης των πολιτών και αύξηση του διαθέσιμου χρόνου των υπαλλήλων για άλλες εργασίες

Προσωπικό ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας

Δεύτερη ομάδα χρηστών είναι ο υπηρεσιακός μηχανισμός της ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας. Το προσωπικό της ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας θα έχει τη γενικότερη ευθύνη διαχείρισης του ΔΠΣ. Αυτό σημαίνει ότι, θα έχει την ευθύνη για τον εντοπισμό προβλημάτων, δυσλειτουργιών, καθυστερήσεων στους χρόνους ανταπόκρισης με σκοπό την διόρθωσή τους για να γίνουν όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερες οι υπηρεσίες του Δήμου.



Πολίτες

Τρίτη ομάδα χρηστών είναι οι πολίτες, οι οποίοι είναι η πρώτη ομάδα αποδεκτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΔΠΣ. Οι πολίτες θα μπορούν μέσω Διαδικτύου, Τηλεφώνου και των ΚΕΠ να εξυπηρετούνται ταχύτερα. Στο πλαίσιο αυτό, το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα για:

- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες
- Μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης των πολιτών
- 24ώρη εξυπηρέτηση 7 ημέρες την εβδομάδα των πολιτών
- Αύξηση της διαφάνειας

Επιχειρήσεις

Τέταρτη ομάδα χρηστών είναι οι επιχειρήσεις, οι οποίες θα είναι η δεύτερη ομάδα αποδεκτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΔΠΣ. Οι επιχειρήσεις θα μπορούν επίσης μέσω του Διαδικτύου και του Τηλεφώνου να εξυπηρετούνται και να ενημερώνονται ταχύτερα.

Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

Η τελευταία ομάδα χρηστών του ΔΠΣ θα είναι το προσωπικό των ΚΕΠ. Το προσωπικό των ΚΕΠ θα μπορεί, μέσω Διαδικτύου, να κάνει χρήση του ΔΠΣ και να εξυπηρετεί τους πολίτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία των υπολογιστών και του Διαδικτύου ή δεν διαθέτουν πρόσβαση σε αυτό. Αυτό σημαίνει πρακτικά ότι, θα μπορούν για λογαριασμό των πολιτών να συμπληρώνουν τις ηλεκτρονικές τους αιτήσεις για Πιστοποιητικά, Βεβαιώσεις κλπ.

4.3 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΤΟΥ ΔΠΣ⁸

Οι λειτουργίες του ΔΠΣ μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δύο λειτουργικές περιοχές:

1^η Λειτουργική περιοχή

Η 1^η λειτουργική περιοχή θα περιλαμβάνει λειτουργίες που θα καλύπτουν τις εσωτερικές (διαχειριστικές) ανάγκες των Δήμων και τις ανάγκες διαχείρισης του ΔΠΣ.

Στην επόμενη σελίδα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των λειτουργιών των Δήμων με τα υποσυστήματα που θα δημιουργηθούν:

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΔΗΜΩΝ	ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ	ΟΜΑΔΑ ΧΡΗΣΤΩΝ
Έκδοση Πιστοποιητικών Δημοτολογίου	Διαχείρισης Αιτήσεων Πιστοποιητικών Δημοτολογίου	Προσωπικό Δήμων
Διαχείριση Βεβαιώσεων ΤΑΠ	Διαχείρισης Βεβαιώσεων ΤΑΠ	Προσωπικό Δήμων
Διαχείριση Προστίμων ΚΟΚ	Διαχείρισης Προστίμων ΚΟΚ	Προσωπικό Δήμων
Διαχείριση Δημοτικού Φόρου	Διαχείρισης Δημοτικού Φόρου	Προσωπικό Δήμων
Καταγραφή Αιτημάτων & Καταγγελιών Πολιτών	Διαχείρισης Αιτημάτων & Καταγγελιών Πολιτών	Προσωπικό Δήμων
Διαχείριση Αποφάσεων Δημοτικών Συμβουλίων	Διαχείρισης Αποφάσεων Δημοτικών Συμβουλίων	Προσωπικό Δήμων
Διαχείριση χρηστών ΔΠΣ	Διαχείρισης χρηστών ΔΠΣ	Προσωπικό Δήμων, Προσωπικό ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας
Διαχείριση περιεχομένου ΔΠΣ	Διαχείρισης Περιεχομένου ΔΠΣ (CMS – Content Management System)	Προσωπικό Δήμων, Προσωπικό ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας

2^η λειτουργική περιοχή

Η 2^η λειτουργική περιοχή θα περιλαμβάνει λειτουργίες που θα καλύπτουν τις ανάγκες των ομάδων χρηστών «Πολίτες», «Επιχειρήσεις», και «ΚΕΠ» του ΔΠΣ. Η αντιστοίχιση των υποσυστημάτων με τις ομάδες χρηστών και τις προσφερόμενες υπηρεσίες παρουσιάζεται στην συνέχεια:

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ	ΟΜΑΔΑ ΧΡΗΣΤΩΝ
Πιστοποιητικά Δημοτολογίου	Διαχείρισης Αιτήσεων Πιστοποιητικών Δημοτολογίου	Πολίτες, ΚΕΠ
Βεβαιώσεις ΤΑΠ	Διαχείρισης Βεβαιώσεων ΤΑΠ	Πολίτες, ΚΕΠ
Πληρωμές Προστίμων ΚΟΚ	Διαχείρισης Προστίμων ΚΟΚ	Πολίτες, Επιχειρήσεις,
Πληρωμές Δημοτικού Φόρου	Διαχείρισης Δημοτικού Φόρου	Επιχειρήσεις
Αιτήματα & Καταγγελίες Πολιτών	Διαχείρισης Αιτημάτων & Καταγγελιών Πολιτών	Πολίτες
Δημοσκοπήσεις	Διαχείρισης Δημοσκοπήσεων Πολιτών	Πολίτες
Ενημέρωση Δικαιούχων για τους τίτλους πληρωμής	Ενημέρωσης Δικαιούχων	Επιχειρήσεις
Δημοσίευση Αποφάσεων Δημοτικών Συμβουλίων	Διαχείρισης Αποφάσεων Δημοτικών Συμβουλίων	Πολίτες, Επιχειρήσεις

Τα υποσυστήματα της περιοχής αυτής θα είναι κατά κύριο λόγο υπεύθυνα για την εξωστρέφεια του συστήματος, δηλαδή την επικοινωνία και τις συναλλαγές με τους πολίτες.

4.4 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΔΠΣ

Οι γενικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν το σύνολο του πληροφοριακού συστήματος της ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο περιλαμβάνουν:

1. Συστήματα **«ανοικτής» αρχιτεκτονικής** (open architecture), δηλαδή ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και χρήση προτύπων που θα διασφαλίζουν:
 - Ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των επιμέρους λειτουργικών εφαρμογών και υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος
 - Τη δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών ή/και συστημάτων τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα
 - Την επεκτασιμότητα των μηχανογραφικών συστημάτων και εφαρμογών χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους
2. **Αρθρωτή** (modular) **αρχιτεκτονική** του ΔΠΣ, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού ή εξοπλισμού
3. **Αρχιτεκτονική N-tier** για την ευελιξία της κατανομής του κόστους και φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα
4. Λειτουργία των επιμέρους εφαρμογών, υποσυστημάτων και λύσεων που θα αποτελέσουν διακριτά τμήματα του πληροφοριακού συστήματος, σε ένα περιβάλλον, στο οποίο θα:
 - επιτευχθεί η μεγαλύτερη δυνατή ομοιομορφία στις διεπαφές μεταξύ των διαφόρων υποσυστημάτων και στον τρόπο εργασίας τους
 - επιλεγούν κοινοί και φιλικοί τρόποι παρουσίασης, όσον αφορά τις διεπαφές των χρηστών με τις εφαρμογές
 - διασφαλίζεται η επεκτασιμότητα του συστήματος
5. Χρήση **συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων** (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης μεγάλου όγκου δεδομένων, για τη δυνατότητα δημιουργίας εφαρμογών φιλικών στον χρήστη, για την

αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος και για τη δυνατότητα ελέγχου των προσβάσεων στα δεδομένα. Θα πρέπει να διασφαλίζονται:

- Ανοικτό περιβάλλον ανάπτυξης εφαρμογών
 - Ανοικτά τεκμηριωμένα και δημοσιευμένα συστήματα διεπαφής με προγράμματα τρίτων
 - Τυποποιημένα πρωτόκολλα επικοινωνίας
 - Ανοικτό περιβάλλον ως προς τη μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα
 - Ανοικτό περιβάλλον ως προς την τεχνολογία της βάσης δεδομένων
6. Χρήση **σουίτας εργαλείων ανάπτυξης, συντήρησης και διαχείρισης των εφαρμογών** και των εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν, η οποία θα είναι συμβατή με την επιλεγείσα βάση δεδομένων
7. Χρήση **γραφικού περιβάλλοντος λειτουργίας του χρήστη** με το σύστημα (GUI) για την αποδοτική χρήση των εφαρμογών και την ευκολία εκμάθησής τους
8. Ενσωμάτωση στα υποσυστήματα **άμεσης υποστήριξης βοήθειας** (online help) και οδηγιών προς τους χρήστες ανά διαδικασία ή και οθόνη. **Μηνύματα λαθών** (error messages) στην Ελληνική γλώσσα και ειδοποίηση των χρηστών με όρους οικείους προς αυτούς
9. Ικανοποίηση των παρακάτω απαιτήσεων σε σχέση με τις εφαρμογές που θα αναπτυχθούν:
- **Πληρότητα** των στοιχείων που αποθηκεύονται
 - **Ακεραιότητα** και **ασφάλεια** των δεδομένων των εφαρμογών
 - Σύνταξη **τεχνικών εγχειριδίων** του συστήματος και των εργαλείων διαχείρισης (system manuals), καθώς και λεπτομερή **εγχειρίδια λειτουργίας** του συστήματος (operation manuals) και υποστήριξης των χρηστών (user manuals)
 - **Τεκμηρίωση** του συστήματος μέσω της αναλυτικής περιγραφής της βάσης δεδομένων και των εφαρμογών
 - Ύπαρξη **βοηθητικών προγραμμάτων** για την **εξαγωγή** όλων των στοιχείων των εφαρμογών από τη βάση δεδομένων και την εισαγωγή

εξωτερικών στοιχείων συγκεκριμένης δομής. Πρόβλεψη για εξαγωγή δεδομένων με βάση την ημέρα εισαγωγής / τροποποίησης / διαγραφής και με βάση τον χρήστη.

10. **Σχεδιασμός σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των Δήμων.** Από το θεσμικό πλαίσιο θα καθοριστούν τα υποχρεωτικά στοιχεία και οι υποχρεωτικές λειτουργίες που πρέπει να διενεργούνται από τις εφαρμογές. Από την καθημερινή λειτουργία και τις ανάγκες των χρηστών των εφαρμογών μπορεί να προκύψει η ανάγκη επέκτασης με επιπλέον δεδομένα και λειτουργίες, φυσικά αν επιτρέπεται από το θεσμικό πλαίσιο. Στη βάση αυτή είναι απαραίτητη η επικαιροποίηση της εφαρμογής όποτε αλλάξει το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των Δήμων
11. Ελεγχόμενη και διαβαθμισμένη πρόσβαση στο ΔΠΣ από το προσωπικό των Δήμων και της ΤΕΔΚ Ν. Ημαθίας.

4.5 ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΠΣ⁸

Τα υποσυστήματα που θα αναπτυχθούν είναι τα ακόλουθα:

1. Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών ΔΠΣ
2. Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτήσεων Πιστοποιητικών Δημοτολογίου
3. Υποσύστημα Διαχείρισης Βεβαιώσεων ΤΑΠ
4. Υποσύστημα Διαχείρισης Δημοτικού Φόρου
5. Υποσύστημα Ενημέρωσης Δικαιούχων
6. Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων και Καταγγελιών Πολιτών
7. Υποσύστημα Δημοσκοπήσεων Πολιτών
8. Υποσύστημα Διαχείρισης Αποφάσεων Δημοτικών Συμβουλίων (Δ.Σ)
9. Υποσύστημα Διαχείρισης Προστίμων ΚΟΚ
10. Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου (CMS – Content Management System)

Στις επόμενες παραγράφους παρατίθενται τα υποσυστήματα που οριοθετούν τις λειτουργικές προδιαγραφές του συστήματος.

Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών ΔΠΣ

Το υποσύστημα για την διαχείρισης των χρηστών του ΔΠΣ θα είναι Web-based, ενιαίο για όλους τους Δήμους και θα είναι εγκατεστημένο στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας.

Ο ενδιαφερόμενος θα μπορεί να κάνει αίτηση για κωδικό με τους εξής τρόπους:

- Αίτηση στους Δήμους
- Αίτηση στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας
- Αίτηση στα ΚΕΠ
- On-Line αίτηση μέσω Διαδικτύου

Όλες οι αιτήσεις για κωδικό πρόσβασης θα καταγράφονται απ' ευθείας στην κεντρική Βάση Δεδομένων της ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας και θα ελέγχονται μέσω Διαδικτύου από τον αρμόδιο Δήμο, ανεξάρτητα που έχουν κατατεθεί. Οι Δήμοι θα κάνουν τους απαραίτητους ελέγχους και θα εκδίδουν μέσα από το υποσύστημα τον κωδικό πρόσβασης, ο οποίος θα είναι ενιαίος τόσο για τις υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου όσο και για τις υπηρεσίες μέσω Τηλεφώνου. Έτσι, ο κωδικός αυτός θα πρέπει να αποτελείται μόνο από τα στοιχεία που είναι διαθέσιμα στις τηλεφωνικές συσκευές.

Οι κωδικοί που θα εκδίδουν οι Δήμοι θα αποθηκεύονται στον Database Server της ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας, όπου θα γίνεται και ο έλεγχος της πρόσβασης των πολιτών. Όταν η αίτηση γίνεται On-line μέσω Διαδικτύου, ο κωδικός θα στέλνεται στον αιτούντα με e-mail.

Ο πολίτης θα μπορεί είτε μέσω Διαδικτύου είτε μέσω Τηλεφώνου να αλλάζει όποτε επιθυμεί τον κωδικό πρόσβασής του.

Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτήσεων Πιστοποιητικών Δημοτολογίου

Ηλεκτρονικές Αιτήσεις μέσω Διαδικτύου

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα είναι μία Web-based εφαρμογή εγκατεστημένη στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας, η οποία θα επιτρέπει στους πολίτες να κάνουν αιτήσεις πιστοποιητικών μέσω Διαδικτύου.

Εφ' όσον επιλέξει ο πολίτης την υπηρεσία της Ηλεκτρονικής Αίτησης Πιστοποιητικών Δημοτολογίου θα δίνει τα στοιχεία ταυτοποίησής του, δηλ. ΡΙΝ και αριθμό μερίδας και θα επιλέγει στη συνέχεια το είδος του πιστοποιητικού, την αιτιολογία της χρήσης, καθώς και τον τόπο παραλαβής του πιστοποιητικού (Δήμο, ΚΕΠ, οικία με δική του χρέωση). Ο αρχηγός της μερίδας θα έχει τη δυνατότητα να αιτηθεί κάποιο Πιστοποιητικό Δημοτολογίου και για τα υπόλοιπα μέλη της μερίδας του. Τα στοιχεία της αίτησης θα καταγράφονται στην κεντρική Βάση Δεδομένων του ΔΠΣ, στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας.

Οι αρμόδιοι υπάλληλοι των Δήμων θα έχουν πρόσβαση στο συγκεκριμένο υποσύστημα μέσω Διαδικτύου, από όπου θα μπορούν να παρακολουθούν τις εισερχόμενες αιτήσεις για Πιστοποιητικά με όλα τα στοιχεία που δηλώθηκαν (ονοματεπώνυμο, είδος πιστοποιητικού, τόπος παραλαβής κτλ) και να καταγράφουν όλες τις ενέργειες που κάνουν (π.χ. έκδοση πιστοποιητικού, αποστολή και παραλαβή κτλ.). Το υποσύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας εκτυπώσεων (αιτήσεις σε εκκρεμότητα, αιτήσεις που διεκπεραιώθηκαν, χρόνοι απόκρισης κτλ.).

Ηλεκτρονικές Αιτήσεις μέσω Τηλεφώνου

Η ίδια υπηρεσία θα δίνεται και μέσω Τηλεφώνου, χωρίς τη μεσολάβηση κάποιου υπαλλήλου. Ο πολίτης θα παίρνει τηλέφωνο σε συγκεκριμένο αριθμό (κεφαλικό νούμερο) που θα κοινοποιήσουν η ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας και οι Δήμοι. Από το βασικό μενού θα επιλέγει την υπηρεσία που επιθυμεί (π.χ. "*Για την Υπηρεσία Αίτησης Πιστοποιητικών πατήστε το 1*"). Εφ' όσον επιλέξει τη συγκεκριμένη υπηρεσία θα καλείται να δώσει τα στοιχεία ταυτοποίησης, δηλ. το ΡΙΝ και τον αριθμό μερίδας. Η καταχώρηση αυτών των στοιχείων θα γίνεται από την κονσόλα του τηλεφώνου. Στη συνέχεια θα καλείται να πληκτρολογήσει τον κωδικό του πιστοποιητικού που επιθυμεί (π.χ. "*Για Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης πατήστε το 3*"). Η διαδικασία θα

κλείνει με την επιλογή του τόπου παραλαβής του πιστοποιητικού από τον πολίτη (π.χ. "*Για Παραλαβή του πιστοποιητικού από το Δήμο πατήστε το 2*"). Σε αντίθεση με την παροχή της ίδιας υπηρεσίας μέσω Διαδικτύου, εδώ δεν θα υπάρχει η δυνατότητα για τον αρχηγό της μερίδας να κάνει αίτηση και για άλλο μέλος της μερίδας του.

Τα στοιχεία της αίτησης που ηλεκτρολογήθηκαν θα αποκωδικοποιούνται από το αντίστοιχο υποσύστημα IVR και θα καταγράφονται και πάλι στην κεντρική Βάση Δεδομένων του ΔΠΣ, στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας. Η διαδικασία από εδώ και πέρα θα είναι ίδια με την αίτηση πιστοποιητικών μέσω Διαδικτύου που περιγράφηκε στην προηγούμενου ενότητα.

Υποσύστημα Διαχείρισης Βεβαιώσεων ΤΑΠ

Ηλεκτρονική Αίτηση μέσω Διαδικτύου

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα είναι μία Web-based εφαρμογή εγκατεστημένη στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας. Το υποσύστημα θα επιτρέπει στους πολίτες να κάνουν Αιτήσεις για Βεβαιώσεις ΤΑΠ μέσω Διαδικτύου.

Εφ' όσον επιλέξει ο πολίτης την υπηρεσία της Ηλεκτρονικής Αίτησης για Βεβαίωση ΤΑΠ, θα δίνει τα στοιχεία ταυτοποίησής του, δηλ. ΡΙΝ και ΑΦΜ και τον επιθυμητό τρόπο παραλαβής της βεβαίωσης. Το ΔΠΣ θα καταγράφει τα στοιχεία της αίτησης στην κεντρική Βάση Δεδομένων της ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας.

Οι αρμόδιοι υπάλληλοι των Δήμων θα έχουν πρόσβαση στο συγκεκριμένο υποσύστημα μέσω Διαδικτύου, από όπου θα μπορούν να παρακολουθούν τις εισερχόμενες αιτήσεις με όλα τα στοιχεία που δηλώθηκαν (ονοματεπώνυμο, τόπος παραλαβής κτλ) και να καταγράφουν όλες τις ενέργειες που κάνουν (π.χ. έκδοση βεβαίωσης, αποστολή και παραλαβή βεβαίωσης κτλ.). Το υποσύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας εκτυπώσεων (αιτήσεις σε εκκρεμότητα, αιτήσεις που διεκπεραιώθηκαν, χρόνοι απόκρισης κτλ.)

Ηλεκτρονική Αίτηση μέσω Τηλεφώνου

Η παραπάνω υπηρεσία θα δίνεται και μέσω Τηλεφώνου, χωρίς τη μεσολάβηση κάποιου υπαλλήλου. Εφ' όσον επιλέξει ο πολίτης τη συγκεκριμένη υπηρεσία (π.χ. "Για την Υπηρεσία Αίτησης Βεβαιώσεων ΤΑΠ πατήστε το 2") θα καλείται να δώσει τα στοιχεία ταυτοποίησης, δηλ. το ΡΙΝ και το ΑΦΜ. Η διαδικασία θα κλείνει με την επιλογή του τόπου παραλαβής του πιστοποιητικού από τον πολίτη (π.χ. "Για Παραλαβή του πιστοποιητικού από το Δήμο πατήστε το 2"). Τα στοιχεία της αίτησης που ηλεκτρολογήθηκαν θα αποκωδικοποιούνται από το αντίστοιχο υποσύστημα του IVR Server. Τα στοιχεία της αίτησης θα καταγράφονται στην κεντρική Βάση Δεδομένων του ΔΠΣ, στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας. Η διαδικασία από εδώ και πέρα θα είναι ίδια με την αίτηση μέσω Διαδικτύου που περιγράφηκε στην προηγούμενη ενότητα.

Υποσύστημα Διαχείρισης Δημοτικού Φόρου

Η συγκεκριμένη εφαρμογή συνίσταται από δύο υποσυστήματα.

Το πρώτο υποσύστημα θα είναι τεχνολογίας Client-Server και θα είναι εγκατεστημένο στους Δήμους. Μέσω του συγκεκριμένου υποσυστήματος θα μπορούν οι αρμόδιοι υπάλληλοι του Δήμου να διαχειρίζονται όλες τις διαδικασίες που σχετίζονται με τον δημοτικό φόρο (υποστήριξη διαφόρων τελών, υπολογισμός δημοτικού φόρου και προστίμων, εισαγωγή ελεγκτικών εγγράφων, είσπραξη κτλ). Τα δεδομένα που θα καταχωρούνται στο υποσύστημα από τους δημοτικούς υπαλλήλους θα μεταφέρονται με αυτοματοποιημένη διαδικασία ανταλλαγής δεδομένων στην κεντρική Βάση Δεδομένων του ΔΠΣ, στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας, όπου στην συνέχεια θα είναι προσβάσιμα με ελεγχόμενη πρόσβαση μέσω Διαδικτύου.

Το δεύτερο υποσύστημα θα είναι εγκατεστημένο στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας και θα επιτρέπει στους πολίτες να πληρώνουν μέσω Διαδικτύου το Δημοτικό τους Φόρο. Η συγκεκριμένη διαδικασία θα παρέχεται μόνο μέσω Διαδικτύου. Εφ' όσον επιλέξει ο πολίτης την υπηρεσία πληρωμής Δημοτικού Φόρου και δώσει τα στοιχεία ταυτοποίησής του, δηλ. ΡΙΝ και ΑΦΜ, θα εμφανίζεται στο πρόγραμμα πλοήγησης (Web Browser) μία ειδική φόρμα. Η φόρμα θα έχει ήδη τα σταθερά στοιχεία του οφειλέτη όπως Ονοματεπώνυμο

και ΑΦΜ, τα οποία θα αντλούνται από την κεντρική Βάση Δεδομένων του ΔΠΣ. Ο πολίτης θα συμπληρώνει στα κενά πεδία τα απαραίτητα στοιχεία για τον υπολογισμό του Δημοτικού Φόρου, όπως περίοδο πληρωμής και δηλωθέν ΦΠΑ της συγκεκριμένης περιόδου. Με βάση τα δηλωθέντα στοιχεία το υποσύστημα θα υπολογίζει τον αναλογούντα Δημοτικό Φόρο. Ο πολίτης θα επιλέγει στη συνέχεια τον τρόπο πληρωμής: πληρωμή με πιστωτική κάρτα, πληρωμή με Web Banking και πληρωμή απ' ευθείας στην Τράπεζα. Με αυτοματοποιημένη διαδικασία ανταλλαγής δεδομένων θα μεταφέρονται τα στοιχεία στον αντίστοιχο Δήμο, όπου θα εισάγονται στο υποσύστημα Διαχείρισης Δημοτικού Φόρου (τεχνολογίας Client-Server). Ο Δήμος θα διενεργεί στη συνέχεια τους απαραίτητους ελέγχους για να επιβεβαιώσει τις πληρωμές που δηλώθηκαν.

Υποσύστημα Ενημέρωσης Δικαιούχων

Ενημέρωση μέσω Διαδικτύου

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα είναι μία Web-based εφαρμογή εγκατεστημένη στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας. Εφ' όσον επιλέξει ο δικαιούχος την υπηρεσία της ενημέρωσης των τίτλων πληρωμής του, θα καλείται να δώσει τα στοιχεία ταυτοποίησής του, δηλ. PIN και ΑΦΜ. Μετά την καταχώρηση των στοιχείων ταυτοποίησης θα μπορεί ο δικαιούχος να δει όλη την καρτέλα του, μέσα στην οποία θα εμφανίζονται και οι μη εισπρακτέες επιταγές. Τα στοιχεία που θα απαιτούνται για την ενημέρωση των δικαιούχων θα εξάγονται από την εφαρμογή οικονομικής διαχείρισης των Δήμων και θα μεταφέρονται στον Database Server της ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας.

Ενημέρωση μέσω Τηλεφώνου

Η παραπάνω υπηρεσία θα δίνεται και μέσω Τηλεφώνου, χωρίς τη μεσολάβηση κάποιου υπαλλήλου. Εφ' όσον επιλέξει ο δικαιούχος από το αρχικό μενού την Υπηρεσία Ενημέρωσης Τίτλων Πληρωμής (π.χ. "*Για την υπηρεσία Ενημέρωσης Τίτλων Πληρωμής πατήστε το 3*"), θα καλείται να δώσει τα στοιχεία ταυτοποίησής του, δηλ. PIN και ΑΦΜ. Εφ' όσον δώσει τα στοιχεία ταυτοποίησης από την κονσόλα του τηλεφώνου, το ΔΠΣ θα παράγει φωνητικό μήνυμα όπου θα του κοινοποιεί εάν υπάρχουν μη εισπρακτέοι τίτλοι

πληρωμής στο όνομά του. Σε περίπτωση που υπάρχουν, το ΔΠΣ θα αναφέρει και το ποσό.

Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων & Καταγγελιών Πολιτών

Αιτήματα μέσω Διαδικτύου

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα είναι Web-based και θα είναι εγκατεστημένο στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας. Οι αρμόδιοι υπάλληλοι των Δήμων και οι πολίτες θα έχουν πρόσβαση στο συγκεκριμένο υποσύστημα μέσω Διαδικτύου.

Ο πολίτης θα μπορεί επιλέγοντας τη συγκεκριμένη υπηρεσία να καταθέτει κάποιο αίτημα ή κάποια καταγγελία. Εφ' όσον επιλέξει ο πολίτης τη συγκεκριμένη υπηρεσία θα καλείται να δώσει τα στοιχεία ταυτοποίησής του, δηλ. ΡΙΝ και ΑΦΜ. Στη συνέχεια θα καλείται να δώσει στοιχεία όπως περιγραφή του αιτήματος ή της καταγγελίας, τον Δήμο στον οποίο απευθύνεται και την κατηγορία του αιτήματος ή της καταγγελίας. Με την αποστολή του αιτήματος από τον πολίτη, το σύστημα θα αποστέλλει μοναδικό αριθμό με e-mail στον πολίτη, με τον οποίο θα μπορεί μέσω Διαδικτύου να παρακολουθεί την εξέλιξη του αιτήματός του. Το αίτημα θα καταγράφεται στην κεντρική Βάση Δεδομένων του ΔΠΣ, στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας. Κατά την καταγραφή του αιτήματος θα αποστέλλεται αυτόματα e-mail με αποδέκτη τον αρμόδιο Διευθυντή του Δήμου που απευθύνεται ο πολίτης. Η ταυτότητα του αποδέκτη θα εξαρτάται από την κατηγορία του αιτήματος (π.χ. αίτημα με κατηγοριοποίηση "Τεχνικό Θέμα" αποστέλλεται e-mail στον Διευθυντή της Τεχνικής Υπηρεσίας). Το e-mail που θα λαμβάνει ο αποδέκτης (π.χ. Τεχνικός Διευθυντής) θα περιέχει τη βασική πληροφορία ενός αιτήματος. Τα υπόλοιπα στοιχεία του αιτήματος θα μπορεί ο αποδέκτης να τα βλέπει μέσω Διαδικτύου και να προχωράει στις απαραίτητες ενέργειες ή στη χρέωση του αιτήματος σε υφιστάμενό του. Ο πολίτης θα μπορεί μέσω Διαδικτύου και με τη χρήση του μοναδικού αριθμού που θα του έχει αποσταλεί να παρακολουθεί την εξέλιξη του αιτήματός ή της καταγγελίας του. Το υποσύστημα θα μπορεί επίσης να παράγει στατιστικά στοιχεία για τα αιτήματα και τις καταγγελίες των πολιτών για κάθε Δήμο, όπως σύνολο

αιτημάτων-καταγγελιών σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, σύνολο μη διεκπεραιωμένων αιτημάτων-καταγγελιών κτλ.

Αιτήματα μέσω Τηλεφώνου

Η παραπάνω υπηρεσία θα δίνεται και μέσω Τηλεφώνου, χωρίς τη μεσολάβηση κάποιου υπαλλήλου. Εφ' όσον επιλέξει ο πολίτης από το βασικό μενού τη συγκεκριμένη υπηρεσία πληκτρολογώντας τον κατάλληλο αριθμό (π.χ. για *Αιτήματα & Καταγγελίες Πολιτών πατήστε το 4*), θα καλείται να δώσει τα στοιχεία ταυτοποίησής του, δηλ. ΡΙΝ και ΑΦΜ. Στη συνέχεια θα επιλέγει την κατηγορία που αντιστοιχεί στο αίτημά του (π.χ. για Τεχνικό Θέμα πιάστε το 1, για Διοικητικό Θέμα πιάστε το 2, για Λοιπά Θέματα πιάστε το 3). Μόλις επιλέξει ο πολίτης την κατηγορία του θέματος θα έχει τη δυνατότητα να αφήσει φωνητικό μήνυμα περίπου 2 λεπτών με το αίτημά του. Το φωνητικό μήνυμα θα καταγράφεται στην κεντρική Βάση Δεδομένων του ΔΠΣ, στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας, με τη μορφή αρχείου συμπιεσμένου ήχου και θα παράγει έναν μοναδικό αριθμό, ο οποίος θα κοινοποιείται στον πολίτη φωνητικά. Όπως και στην περίπτωση της κατάθεσης ενός αιτήματος μέσω Διαδικτύου έτσι και σε αυτή την περίπτωση το υποσύστημα θα αποστέλλει ένα e-mail στον αρμόδιο Διευθυντή. Ο Διευθυντής θα μπορεί μέσω Διαδικτύου να ακούει το φωνητικό μήνυμα με την χρήση κωδικού πρόσβασης και να προχωράει στις απαραίτητες ενέργειες ή στη χρέωση του αιτήματος σε υφιστάμενό του. Από εδώ και πέρα η διαδικασία είναι ίδια με αυτή που περιγράφηκε στην προηγούμενη ενότητα. Ο υπάλληλος θα προγραμματίζει τη διεκπεραίωση του αιτήματος καταγράφοντας τις ενέργειες στο αντίστοιχο υποσύστημα. Με τη μεταφορά των στοιχείων που καταγράφηκαν από τον Διευθυντή και τον αρμόδιο υπάλληλο στην κεντρική Βάση Δεδομένων του ΔΠΣ, θα μπορεί ο πολίτης να παρακολουθεί μέσω Τηλεφώνου την κατάσταση διεκπεραίωσης του αιτήματός του. Δίνοντας δηλ. τον μοναδικό αριθμό, το ΔΠΣ θα παράγει ένα φωνητικό μήνυμα όπου θα αναφέρονται τα βασικά στοιχεία της κατάστασης του αιτήματος (π.χ. Ονοματεπώνυμο αρμόδιου υπαλλήλου, προγραμματισμός ενεργειών κτλ.)

Υποσύστημα Δημοσκοπήσεων

Δημοσκόπηση μέσω Διαδικτύου

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα είναι Web-based και θα είναι εγκατεστημένο στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας.

Εφ' όσον επιλέξει ο πολίτης τη συγκεκριμένη υπηρεσία θα καλείται να δώσει τα στοιχεία ταυτοποίησής του, δηλ. ΡΙΝ και ΑΦΜ. Στη συνέχεια θα επιλέγει το θέμα της δημοσκόπησης που τον ενδιαφέρει και θα δίνει την απάντησή του. Τα στοιχεία αυτά θα καταχωρούνται στην κεντρική Βάση Δεδομένων του ΔΠΣ, στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας. Οι πολίτες θα έχουν επίσης τη δυνατότητα να ενημερώνονται μέσω του ίδιου υποσυστήματος για τα τρέχοντα αποτελέσματα της δημοσκόπησης. Μέσω των στοιχείων ταυτοποίησης θα εξασφαλίζεται η μοναδικότητα της ψήφου των πολιτών. Οι αρμόδιοι υπάλληλοι των Δήμων θα έχουν πρόσβαση στο συγκεκριμένο υποσύστημα μέσω Διαδικτύου. Έτσι θα έχουν τη δυνατότητα διαχείρισης των δημοσκοπήσεων, δηλαδή τη δυνατότητα να δημοσιεύουν το θέμα της δημοσκόπησης, να δημοσιοποιούν αλλά και να εκτυπώνουν τα αποτελέσματα της δημοσκόπησης, κλπ.

Δημοσκόπηση μέσω Τηλεφώνου

Η παραπάνω υπηρεσία θα δίνεται και μέσω Τηλεφώνου, χωρίς τη μεσολάβηση κάποιου υπαλλήλου. Εφ' όσον επιλέξει ο πολίτης από το βασικό μενού τη συγκεκριμένη υπηρεσία (π.χ. για *Συμμετοχή σε Δημοσκόπηση πατήστε το 5*), θα καλείται να δώσει τα στοιχεία ταυτοποίησης, δηλ. ΡΙΝ και ΑΦΜ. Στη συνέχεια θα ακούει το μενού με τις ανοικτές δημοσκοπήσεις που αφορούν στο Δήμο του. Στη συνέχεια θα επιλέγει τη δημοσκόπηση στην οποία επιθυμεί να συμμετάσχει πληκτρολογώντας τον κατάλληλο αριθμό. Ο πολίτης θα ακούει τις δυνατές απαντήσεις και θα επιλέγει την επιθυμητή απάντηση πληκτρολογώντας και πάλι τον κατάλληλο αριθμό από την κονσόλα του τηλεφώνου του. Εφ' όσον το επιθυμεί θα μπορεί να ακούει τα τρέχοντα αποτελέσματα, δηλαδή τα τρέχοντα ποσοστά για κάθε δυνατή απάντηση. Με το τέλος της διαδικασίας, θα αποκωδικοποιείται η απάντηση από το IVR σύστημα και θα αποθηκεύεται στην κεντρική Βάση Δεδομένων του ΔΠΣ, στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας. Τα αποτελέσματα των δημοσκοπήσεων θα είναι

προσβάσιμα μέσω Διαδικτύου. Μέσω των στοιχείων ταυτοποίησης θα εξασφαλίζεται η μοναδική ψήφος των πολιτών.

Υποσύστημα Διαχείρισης Αποφάσεων Δημοτικών Συμβουλίων (Δ.Σ)

Δημοσίευση Αποφάσεων στο Διαδίκτυο

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα είναι Web-based και θα είναι εγκατεστημένο στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας.

Οι αρμόδιοι υπάλληλοι των Δήμων θα έχουν πρόσβαση στο συγκεκριμένο υποσύστημα μέσω Διαδικτύου. Μέσα από το συγκεκριμένο υποσύστημα θα μπορούν οι Δήμοι να διαχειρίζονται τις αποφάσεις των Δημοτικών τους Συμβουλίων. Θα μπορούν δηλαδή να τις αποθηκεύουν και να τις ταξινομούν με διάφορα κριτήρια όπως, ημερομηνία, θέμα, κατηγορία κτλ. Οι αποφάσεις των Δήμων θα αποθηκεύονται στην κεντρική Βάση Δεδομένων του ΔΠΣ, στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας, υπό τη μορφή *doc* ή *pdf*, από όπου και θα δημοσιεύονται στο Διαδίκτυο.

Οι ενδιαφερόμενοι πολίτες θα μπορούν να ενημερώνονται για τις αποφάσεις των Δημοτικών Συμβουλίων, να κατεβάζουν με τη διαδικασία του "download" τις αποφάσεις στον Η/Υ τους ή να τις εκτυπώνουν απ' ευθείας.

Υποσύστημα Διαχείρισης Προστίμων ΚΟΚ

Πληρωμή Προστίμων ΚΟΚ μέσω Διαδικτύου

Η συγκεκριμένη εφαρμογή θα συνίσταται από δύο υποσυστήματα. Το πρώτο υποσύστημα θα είναι τεχνολογίας Client-Server και θα είναι εγκατεστημένο στους Δήμους. Οι αρμόδιοι υπάλληλοι των Δήμων θα μπορούν να καταγράφουν, να παρακολουθούν και γενικότερα να διαχειρίζονται τις κλήσεις ΚΟΚ μέσα από το συγκεκριμένο υποσύστημα. Τα δεδομένα θα καταχωρούνται στην εκάστοτε τοπική Βάση Δεδομένων των Δήμων, ενώ θα μεταφέρονται (σε χρονικά διαστήματα που θα μπορεί να ορίζει κάθε Δήμος) με αυτοματοποιημένη διαδικασία ανταλλαγής δεδομένων στην κεντρική Βάση Δεδομένων του ΔΠΣ, στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας, από όπου και θα είναι προσβάσιμα μέσω Διαδικτύου.

Το δεύτερο υποσύστημα θα είναι Web-based και θα είναι εγκατεστημένο στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας. Θα επιτρέπει στους πολίτες να πληρώνουν τις κλήσεις ΚΟΚ, που τους έχουν αποδοθεί, μέσω Διαδικτύου. Εφ' όσον επιλέξει ο πολίτης τη συγκεκριμένη υπηρεσία θα καλείται να δώσει τα στοιχεία ταυτοποίησής του, δηλ. ΡΙΝ και αριθμό κυκλοφορίας του οχήματός τους. Με την καταχώρηση των παραπάνω στοιχείων από τον πολίτη το σύστημα θα εμφανίζει όλες τις κλήσεις ΚΟΚ που έχουν αποδοθεί στο όχημα με τον συγκεκριμένο αριθμό κυκλοφορίας:

- Πληρωμένες
- Απλήρωτες
- Ακυρωμένες
- Σε εκκρεμότητα (κλήσεις που έχουν πληρωθεί από τον πολίτη αλλά δεν έχει ελεγχθεί και επιβεβαιωθεί η πληρωμή τους από το Δήμο)

Ο πολίτης θα βλέπει όλες τις κλήσεις ΚΟΚ που έχουν αποδοθεί στο συγκεκριμένο όχημα και θα επιλέγει ποιες επιθυμεί να πληρώσει. Στη συνέχεια ο πολίτης θα επιλέγει τη διαδικασία πληρωμής: πληρωμή με πιστωτική κάρτα, πληρωμή με Web Banking ή πληρωμή στην Τράπεζα. Τα στοιχεία που θα καταχωρεί ο πολίτης κατά τη διάρκεια της διαδικασίας πληρωμής προστίμων ΚΟΚ θα αποθηκεύονται στην κεντρική Βάση Δεδομένων του ΔΠΣ. Με διαδικασία αυτοματοποιημένης ανταλλαγής δεδομένων θα μεταφέρονται τα στοιχεία στην τοπική Βάση Δεδομένων του αντίστοιχου Δήμου. Ο Δήμος θα διενεργεί στη συνέχεια τους απαραίτητους ελέγχους για να ελέγξει τις πληρωμές που δηλώθηκαν.

Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου (CMS – Content Management System)

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα είναι Web-based και θα είναι εγκατεστημένο στην ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας.

Θα είναι υπεύθυνο για το “δέσιμο” όλων των Web-based υποσυστημάτων διαχείρισης αλλά και των υποσυστημάτων του ΔΠΣ που παρέχουν υπηρεσίες προς τους πολίτες. Μέσα από το CMS θα μπορούν επιπλέον οι Δήμοι να διαχειρίζονται τις αυτόνομες παρουσιάσεις τους στο Διαδίκτυο αλλά και να διαχειρίζονται θέματα δημοσκοπήσεων και αποφάσεων Δημοτικών Συμβουλίων.

Έτσι, από την κεντρική ιστοσελίδα του ΔΠΣ θα έχουν οι πολίτες τη δυνατότητα να επιλέξουν είτε κάποια από τις υπηρεσίες που αναφέρονται στις προηγούμενες παραγράφους, είτε να επισκεφτούν κάποιον από τους δικτυακούς τόπους των Δήμων.

Το CMS θα πρέπει να επιτρέπει:

- την επικαιροποίηση των παρουσιάσεων των Δήμων και της ΤΕΔΚ Ν. Μεσσηνίας στο Διαδίκτυο, χωρίς τη βοήθεια κάποιου ειδικού τεχνικού σε θέματα προγραμματισμού ιστοσελίδων (π.χ. δημοσίευση νέων, δημοσίευση αγγελιών και προκηρύξεων, αλλαγή αριθμών τηλεφώνου τμημάτων, αλλαγές στην γενική αισθητική της παρουσίασης των Δήμων, της ΤΕΔΚ και γενικότερα του ΔΠΣ στο Διαδίκτυο, κτλ.)
- την πρόσβαση των πολιτών και του προσωπικού των Δήμων και της ΤΕΔΚ, στο ΔΠΣ και στις παρουσιάσεις των Δήμων στο Διαδίκτυο με διαφορετικά δικαιώματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΔΙΑΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

5.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Το αντικείμενο του Διαδημοτικού Πληροφοριακού Συστήματος περιλαμβάνει :

- Την εγκατάσταση και λειτουργία ενός συστήματος που θα εξυπηρετεί τις ανάγκες της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας και των Δήμων που ανήκουν στο Νομό αυτόν.
- Την ολοκλήρωση του συστήματος με συγκεκριμένα υποστηρικτικά εργαλεία και υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα που υπάρχουν στους Δήμους του Νομού Μεσσηνίας και στο ΚΕΠ.
- Την συντήρηση του συστήματος και η υποστήριξη της λειτουργίας του για δεδομένο χρονικό διάστημα
- Την εκπαίδευση των χρηστών στην διαχείριση και χρήση του εξοπλισμού και των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν
- Την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για την υποστήριξη της μετάβασης της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας και των Δήμων στον νέο τρόπο εξυπηρέτησης των πολιτών.

Τα Πληροφοριακά Συστήματα, Εφαρμογές, Μέσα και Υποδομές καθώς και τα προσωπικά δεδομένα που θα τίθενται προς επεξεργασία θα πρέπει να είναι ασφαλή. Ο βαθμός της απαιτούμενης ασφάλειας κρίνεται από το σκοπό της επεξεργασίας / εφαρμογής, τη φύση των δεδομένων που θα αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας. Εάν υπάρχουν μέτρα ασφάλειας με μικτό χαρακτήρα (οργανωτικό-τεχνικά, διοικητικό-τεχνικά), τότε αρμόδιοι για την προστασία και την ασφάλεια των δεδομένων είναι τα στελέχη του Φορέα για την υλοποίηση του τεχνικού τους μέρους. Η υλοποίηση των τεχνικών μέτρων θα πρέπει να γίνει με την ελάχιστη δυνατή παρεμπόδιση της λειτουργίας του Φορέα και θα πρέπει να επιφέρει τις ελάχιστες δυνατές τροποποιήσεις στις

εφαρμογές και τα υποσυστήματα των πληροφοριακών συστημάτων που δεν εμπλέκονται στις λειτουργίες ασφάλειας. Επίσης, ιδιαίτερη βαρύτητα θα πρέπει να δοθεί στις είδη υπάρχουσες προδιαγραφές ασφάλειας που προβλέπονται από τον Φορέα.

5.2 ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ

Στα πλαίσια της στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ανάπτυξη υπηρεσιών διαλειτουργικής εξυπηρέτησης, δηλαδή στην ανάπτυξη των απαραίτητων συνεργασιών μεταξύ των διοικητικών υπηρεσιών της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης οι οποίες παράγουν πρωτογενείς υπηρεσίες καθώς και των απαραίτητων διεπαφών μεταξύ των πληροφοριακών τους συστημάτων.

Στην κατεύθυνση της δημιουργίας κέντρων παροχής υπηρεσιών μιας στάσης, αναπτύχθηκαν και λειτουργούν τα ΚΕΠ τα οποία έχουν στόχο να αποσυμφορήσουν από ένα σημαντικό όγκο τυποποιημένων συναλλαγών τις συναλλαγές αυτές με μία και μόνο προσέλευση στα σημεία εξυπηρέτησης ΚΕΠ.

Η διαλειτουργικότητα αποτελεί μια κρίσιμη αλλά και σύνθετη συνιστώσα για την επιτυχή υλοποίηση και κυρίως αξιοποίηση του πληροφοριακού συστήματος που έχει αναπτυχθεί. Ένας επιπλέον παράγοντας που ενισχύει την ανάγκη διαλειτουργικότητας είναι η πιλοτική διάσταση που έχει το παρόν έργο. Έτσι, το ΔΠΣ που θα αναπτυχθεί θα πρέπει να είναι ανοικτό ώστε να μπορεί εύκολα να επεκταθεί και στους άλλους Δήμους του Νομού.

Διακρίνουμε δύο διαστάσεις προκειμένου το Πληροφοριακό Σύστημα που θα αναπτυχθεί να κριθεί διαλειτουργικό στα πλαίσια της πολιτικής της διαλειτουργικής εξυπηρέτησης : την επιχειρησιακή και την τεχνολογική διάσταση.

Επιχειρησιακή διάσταση

Θα πρέπει να καταγραφεί:

- Ποιοι είναι οι αποδέκτες (π.χ. πολίτες, ΚΕΠ, Δήμοι) των υπηρεσιών που θα προσφέρει το Πληροφοριακό Σύστημα
- Ποιος είναι ο τρόπος και ποια η συχνότητα εξυπηρέτησης των αποδεκτών

- Ποιο είναι το επιχειρησιακό σχήμα διεπαφής που μπορεί να λειτουργήσει μεταξύ του Συστήματος και των αποδεκτών των υπηρεσιών και ποιες είναι οι διοικητικές υπηρεσίες των Δήμων και της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας που μπορούν να προσφερθούν από αυτά.
- Για τις περιπτώσεις που οι τελικοί αποδέκτες δεν είναι οι ίδιοι οι πολίτες (π.χ. τα ΚΕΠ), ποιο είναι το επιχειρησιακό σχήμα διεπαφής που μπορεί να λειτουργήσει μεταξύ των Δήμων και του κάθε τελικού αποδέκτη, έτσι ώστε ο τελικός αποδέκτης να έχει άμεση πρόσβαση στην υπηρεσία χωρίς άλλη διαμεσολάβηση.

Τεχνολογική διάσταση

Η διαλειτουργικότητα αφορά την ικανότητα του Πληροφοριακού Συστήματος για την μεταφορά και χρησιμοποίηση της πληροφορίας – που αποθηκεύει, επεξεργάζεται και διακινεί – με άλλα πληροφοριακά συστήματα.

Συγκεκριμένα αφορά :

- Μια σαφώς προσδιορισμένη και καθορισμένη μορφή για τις πληροφορίες (πρότυπα δόμησης της πληροφορίας / δεδομένων και της μετα-πληροφορίας / δεδομένων)
- Ένα σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την ανταλλαγή των πληροφοριών (τεχνολογίες επικοινωνιών και πρωτόκολλα με τα οποία μεταφέρεται η πληροφορία με την μορφή που καθορίζεται στο προηγούμενο σημείο)
- Ένα σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την πρόσβαση στις πληροφορίες και στα δεδομένα (ασφάλεια / έλεγχος πρόσβασης δηλαδή τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την προστασία των υπηρεσιών διαλειτουργικότητας)
- Ένα σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για αναζήτηση των πληροφοριών και των δεδομένων (τεχνολογίες μεταδεδωμένων, καταλόγου ή άλλες που χρησιμοποιούνται για την αναζήτηση πληροφοριών στα πλαίσια των διαλειτουργικών υπηρεσιών)

5.3 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ – ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Στα πλαίσια του έργου θα δημιουργηθούν υποσυστήματα στα οποία ανάλογα με τις λειτουργίες που διεκπεραιώνουν, με τους χρήστες που απευθύνονται και γενικότερα με τον σκοπό που εξυπηρετούν, για κάθε ένα από αυτά, μια από τις ακόλουθες τεχνολογίες :

- Web
- Client-Server
- IVR

Πιο συγκεκριμένα, όλες οι λειτουργίες του ΔΠΣ που σχετίζονται με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τα ΚΕΠ θα διεκπεραιώνονται μέσω Web-based συστημάτων. Κάποιες από αυτές τις λειτουργίες θα παρέχονται και μέσω Τηλεφώνου. Ως επακόλουθο αυτού, κάποια από τα υποσυστήματα θα δημιουργηθούν και σε τεχνολογία IVR. Οι λειτουργίες του ΔΠΣ που σχετίζονται με τις εσωτερικές διαχειριστικές ανάγκες των Δήμων, θα διεκπεραιώνονται μέσω υποσυστημάτων, ένα μέρος των οποίων θα είναι τεχνολογίας Web και ένα μέρος τεχνολογίας Client-Server. Τέλος οι λειτουργίες του ΔΠΣ που έχουν να κάνουν με τις ανάγκες διαχείρισης του ΔΠΣ θα διεκπεραιώνονται μέσω Web-based υποσυστημάτων.

Στον παρακάτω πίνακα γίνεται αντιστοίχιση των υποσυστημάτων που θα αναπτυχθούν με την τεχνολογία που θα χρησιμοποιηθεί.

Υποσύστημα	Τεχνολογία υποσυστήματος διαχείρισης	Τεχνολογία υποσυστήματος εξυπηρέτησης του πολίτη
Διαχείριση χρηστών ΔΠΣ	Web	-
Διαχείριση Αιτήσεων Πιστοποιητικών Δημοτολογίου	Web	Web + IVR
Διαχείριση Βεβαιώσεων ΤΑΠ	Web	Web + IVR
Διαχείριση Δημοτικού Φόρου	Client – Server	Web
Ενημέρωση Δικαιούχων για τους τίτλους πληρωμής	Web	Web + IVR
Διαχείριση Αιτημάτων & Καταγγελιών Πολιτών	Web	Web + IVR
Δημοσκοπήσεις Πολιτών	Web	Web + IVR
Δημοσιεύσεις Αποφάσεων Δημοτικών Συμβουλίων	Web	Web
Διαχείριση Προστίμων ΚΟΚ	Client – Server	Web
Διαχείριση Περιεχομένου ΔΠΣ (CMS - Content Management System)	Web	Web

Όλα τα υποσυστήματα τεχνολογίας Web (διαχειριστικά και μη) θα εγκατασταθούν σε έναν διακομιστή (Web / Application Server), ο οποίος με την σειρά του θα επικοινωνεί μέσω της κατάλληλης διεπαφής (interface) με τον κεντρικό διακομιστή δικτύου δεδομένων (Database Server), ο οποίος θα βρίσκεται στην ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας.

Τα υποσυστήματα τεχνολογίας IVR θα εγκατασταθούν σε έναν IVR διακομιστή (IVR Server), ο οποίος θα έχει την κατάλληλη διεπαφή με τον διακομιστή δικτύου δεδομένων, έτσι ώστε να αποθηκεύονται τα στοιχεία/δεδομένα που θα δίδονται μέσω Τηλεφώνου.

Τέλος, ο IVR Server θα συνδέεται με το τηλεφωνικό κέντρο της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας, ώστε να μπορεί να δέχεται τις κλήσεις των πολιτών. Αφετηρία για τον κάθε συναλασσόμενο για την χρησιμοποίηση των παραπάνω υποσυστημάτων θα είναι ο δικτυακός τόπος της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας ή ο κεφαλικός αριθμός τηλεφώνου της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας.

Τα υποσυστήματα τεχνολογίας Client-Server (δύο από τα υποσυστήματα διαχείρισης) θα εγκατασταθούν στον κεντρικό Server του κάθε Δήμου και θα χρησιμοποιούν την τοπική Βάση Δεδομένων του ΔΠΣ. Η ενημέρωση αυτή θα είναι αμφίδρομη. Αυτό σημαίνει ότι και η κεντρική Βάση Δεδομένων θα ενημερώνεται με την σειρά της από τις τοπικές Βάσεις Δεδομένων των Δήμων. Η χρήση των παραπάνω υποσυστημάτων θα γίνεται από τους προσωπικούς υπολογιστές του προσωπικού των Δήμων.

5.4 ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΠΕΡΙΟΧΩΝ

Η ανταλλαγή των δεδομένων που αφορά στα δυο υποσυστήματα τεχνολογίας Client-Server (Διαχείριση Δημοτικού Φόρου και Διαχείριση Προστίμων ΚΟΚ), ανάμεσα στις δυο λειτουργικές περιοχές, θα γίνεται αυτοματοποιημένα μέσω ενός agent, ο οποίος θα είναι εγκατεστημένες σε κάθε Δήμο και στην ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας, σε χρονικά διαστήματα που θα μπορεί να ορίζει κάθε Δήμος. Ο agent αυτός θα εξάγει τα καινούργια δεδομένα στην κατάλληλη μορφή (XML, ASCII, CVS) από την 1^η λειτουργική περιοχή, θα ανοίγει την επικοινωνία με την ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας και θα μεταφέρει τα δεδομένα αυτά στη Βάση Δεδομένων της 2^{ης} λειτουργικής περιοχής. Επίσης θα μεταφέρει τα δεδομένα της Βάσης Δεδομένων της 2^{ης}

λειτουργικής περιοχής στα αντίστοιχα υποσυστήματα των Δήμων της 1^{ης} λειτουργικής περιοχής. Η σύνδεση ανάμεσα στους Δήμους και την ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας, για την ανταλλαγή των δεδομένων, θα γίνεται, για λόγους ασφαλείας, με Dial-up ISDN (BRI) συνδέσεις δια μέσου δρομολογητών. Για τη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου η ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας θα έχει μόνιμη σύνδεση με το Διαδίκτυο μέσω μιας μισθωμένης γραμμής 256 Kbps με έναν Internet Service Provider.

5.5 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΤΑ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΔΥΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΠΕΡΙΟΧΩΝ⁸

Οι χρήστες που θα έχουν πρόσβαση στο ΔΠΣ και στις παρουσιάσεις των Δήμων και της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας χωρίζονται στις παρακάτω κατηγορίες: **Συναλλασσόμενοι με τους Δήμους και την ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας**, που είναι οι εξής :

- **Πολίτες:** Πολίτες ενός Δήμου θεωρούνται όσοι διαμένουν στο Δήμο δίχως να είναι εγγεγραμμένοι στα Δημοτολόγια
- **Δημότες:** Δημότες ενός Δήμου θεωρούνται όσοι είναι εγγεγραμμένοι στα Δημοτολόγια του Δήμου
- **Δικαιούχοι:** Δικαιούχοι ενός Δήμου θεωρούνται όσοι έχουν οικονομικές απαιτήσεις από το Δήμο (π.χ. προμηθευτές)
- **Επιχειρήσεις:** Επιχειρήσεις ενός Δήμου θεωρούνται οι επιχειρήσεις που έχουν έδρα το Δήμο

Οι παραπάνω συναλλασσόμενοι θα έχουν πρόσβαση στα υποσυστήματα της 2^{ης} λειτουργικής περιοχής μέσω Διαδικτύου ή και Τηλεφώνου (όπου είναι δυνατό). Η δυνατότητα χρήσης των επί μέρους υπηρεσιών Διαδικτύου θα εξαρτάται από την κατηγορία στην οποία ανήκει ο συναλλασσόμενος.

Στον πίνακα που ακολουθεί γίνεται σαφές σε ποια υποσυστήματα θα μπορεί να έχει πρόσβαση κάθε μία από τους παραπάνω κατηγορίες χρηστών:

Υποσύστημα	Πολίτες	Δημότες	Δικαιούχοι/ Επιχειρήσεις	Τρόπος πρόσβασης
Διαχείρισης Προστίμων ΚΟΚ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Διαδίκτυο
Διαχείρισης Δημοτικού Φόρου	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	Διαδίκτυο
Ενημέρωσης Δικαιούχων για τους τίτλους πληρωμής	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	Διαδίκτυο, Τηλέφωνο
Διαχείρισης Πιστοποιητικών Δημοτολογίου	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Διαδίκτυο, Τηλέφωνο
Διαχείρισης Βεβαιώσεων ΤΑΠ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Διαδίκτυο, Τηλέφωνο
Διαχείρισης Αιτημάτων & Καταγγελιών Πολιτών	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Διαδίκτυο, Τηλέφωνο
Δημοσκοπήσεων Πολιτών	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Διαδίκτυο, Τηλέφωνο
Δημοσίευσης Αποφάσεων Δημοτικών Συμβουλίων	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Διαδίκτυο
Διαχείρισης Περιεχομένου ΔΠΣ (Παρουσιάσεις Δήμων & ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας)	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Διαδίκτυο

Για την πρόσβαση στα παραπάνω συστήματα θα απαιτείται από τον χρήστη η χρήση ενός μοναδικού αριθμού που θα του έχει αποδοθεί από τον Δήμο (κωδικός πρόσβασης – PIN). Εκτός από αυτό το στοιχείο και ανάλογα με το υποσύστημα τα οποίο ο χρήστης θα θέλει να χρησιμοποιήσει, θα απαιτείται και ένα επιπλέον στοιχείο ασφάλειας το οποίο καθορίζεται στον ακόλουθο πίνακα :

Υπηρεσία	Πρώτο Στοιχείο	Δεύτερο Στοιχείο
Πληρωμή Προστίμων ΚΟΚ	PIN	Αριθμός Κυκλοφορίας
Πληρωμή Δημοτικού Φόρου	PIN	ΑΦΜ
Ενημέρωσης Δικαιούχων	PIN	ΑΦΜ
Αιτήσεις πιστοποιητικών	PIN	Αριθμός Μεριδας
Αιτήσεις Βεβαιώσεων ΤΑΠ	PIN	ΑΦΜ
Αιτήματα πολιτών	PIN	ΑΦΜ
Δημοσκοπήσεις	PIN	ΑΦΜ
Αποφάσεις ΔΣ	-	-
Παρουσιάσεις Δήμων-ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας	-	-

Όταν ο συναλασσόμενος έχει χρησιμοποιήσει τα δύο παραπάνω επίπεδα ασφαλείας σωστά (δηλαδή έχει ολοκληρώσει με επιτυχία τη διαδικασία LOGIN), τότε το ΔΠΣ θα του επιτρέψει να χρησιμοποιεί μόνο τις υπηρεσίες για τις οποίες έχει δικαίωμα, ανάλογα δηλαδή με την κατηγορία χρηστών στην οποία ανήκει. Οι υπηρεσίες της Πληρωμής Δημοτικού Φόρου και Ενημέρωσης Δικαιούχων (για κατηγορία χρηστών: δικαιούχοι και επιχειρήσεις), θα απαιτούν διαφορετικό κωδικό από τις υπηρεσίες των Πολιτών – Δημοτών. Αν λοιπόν ένας πολίτης ή Δημότης είναι και Δικαιούχος (Προμηθευτής) ή έχει Επιχείρηση και θέλει να κάνει χρήση και των υπηρεσιών Πληρωμής Δημοτικού Φόρου ή Ενημέρωσης Δικαιούχων θα πρέπει να κάνει αίτηση και για δεύτερο κωδικό.

Η παραπάνω διαδικασία ισχύει και για τα δύο μέσα πρόσβασης στο ΔΠΣ, δηλαδή το Διαδικτυακό και το Τηλέφωνο.

Εξουσιοδοτημένοι δημοτικοί υπάλληλοι

Οι εξουσιοδοτημένοι δημοτικοί υπάλληλοι θα μπορούν να έχουν πρόσβαση σε όλα τα υποσυστήματα ανάλογα με τα δικαιώματα που τους έχουν αποδοθεί. Για τα δύο υποσυστήματα τεχνολογίας Client-Server, η πρόσβαση θα πραγματοποιηθεί μέσω του τοπικού δικτύου το οποίο υφίσταται στους Δήμους, ενώ για τα υποσυστήματα τεχνολογίας Web-based η πρόσβαση θα πραγματοποιείται μέσω Διαδικτύου. Οι δημοτικοί υπάλληλοι θα έχουν πρόσβαση τόσο στο ΔΠΣ όσο και στις Ιστοσελίδες των Δήμων, με δικαιώματα, τα οποία θα ορίζονται από το Διαχειριστή του CMS και τα οποία θα εξαρτώνται από τις αρμοδιότητές τους. Έτσι θα μπορεί για παράδειγμα ένας υπάλληλος, ο οποίος είναι υπεύθυνος για τις δημοσκοπήσεις, να αλλάζει από μόνος του και να επικαιροποιεί την ερώτηση της δημοσκοπήσης από το σταθμό εργασίας του, ενώ δεν θα μπορεί για παράδειγμα να κάνει μεταβολές στις σελίδες των δημοσιεύσεων. Το επίπεδο αυτής της πρόσβασης θα δημιουργεί ένα Extranet ανάμεσα στην ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας και τους Δήμους.

Κάθε δημοτικός υπάλληλος θα έχει από τον Δήμο του ένα όνομα και ένα συνθηματικό (username & password), τα οποία θα υποχρεούται να τα χρησιμοποιήσει για να μπορέσει να εργαστεί με τα υποσυστήματα στα οποία έχει εξουσιοδοτηθεί ως χρήστης από τον Δήμο.

Εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας

Οι υπάλληλοι αυτοί θα έχουν πρόσβαση στο υποσύστημα έκδοσης κωδικών του ΔΠΣ και στις Ιστοσελίδες της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας με δικαιώματα τα οποία θα ορίζονται και πάλι από τον Διαχειριστή του CMS και θα εξαρτώνται από τις αρμοδιότητές τους. Η σύνδεσή με τα διάφορα υποσυστήματα θα πραγματοποιείται μέσω του τοπικού δικτύου της ΤΕΔΚ.

Σε κάθε υπάλληλο της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας θα έχει αποδοθεί από τον Διαχειριστή του ΔΠΣ της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας ένα όνομα και ένα συνθηματικό (username & password), τα οποία θα υποχρεούται να τα χρησιμοποιήσει για να μπορέσει να εργαστεί με τα υποσυστήματα στα οποία έχει εξουσιοδοτηθεί ως χρήστης.

Εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι των ΚΕΠ

Οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι των ΚΕΠ θα έχουν πρόσβαση σε ορισμένα μόνο από τα υποσυστήματα του ΔΠΣ μέσω Διαδικτύου. Τα υποσυστήματα αυτά είναι :

- Αιτήσεις Πιστοποιητικών
- Αιτήσεις Βεβαιώσεων ΤΑΠ
- Αιτήματα και Καταγγελίες Πολιτών
- Δημοσκοπήσεις
- Αποφάσεις Δ.Σ.

Με αυτόν τον τρόπο θα μπορούν και τα ΚΕΠ να παρέχουν τις παραπάνω υπηρεσίες στους πολίτες με απλή πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

5.6 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

Οι υπηρεσίες πληρωμής Δημοτικού Φόρου και πληρωμής Προστίμων ΚΟΚ μέσω Διαδικτύου απαιτούν τη δυνατότητα των ηλεκτρονικών πληρωμών. Η πληρωμή των παραπάνω οφειλών θα μπορεί να γίνεται με δύο τρόπους :

- Πληρωμή με πιστωτική κάρτα :

Εφ' όσον ο οφειλέτης επιλέξει αυτόν τον τρόπο πληρωμής θα συνδέεται με το σύστημα πληρωμής μέσω πιστωτικών καρτών της Τράπεζας με την οποία συνεργάζεται ο Δήμος. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας πληρωμής θα καταγράφεται στο αντίστοιχο υποσύστημα (πληρωμής δημοτικού φόρου ή πληρωμής προστίμων ΚΟΚ) ότι έχει πραγματοποιηθεί πληρωμή, η οποία θα πρέπει να ελεγχθεί από τον Δήμο. Για το σκοπό αυτό οι Δήμοι θα πρέπει να συνεργάζονται με ορισμένες Τράπεζες.

- Πληρωμή μέσω Web Banking :

Στην περίπτωση αυτή, ο οφειλέτης θα πρέπει να έχει τραπεζικό λογαριασμό στην, κατά περίπτωση, Τράπεζα με τις οποίες συνεργάζεται ο εκάστοτε Δήμος και επίσης να έχει τη δυνατότητα ολοκλήρωσης τραπεζικών συναλλαγών μέσω Διαδικτύου (δυνατότητα Web Banking). Σε περίπτωση που ο οφειλέτης επιλέξει τον συγκεκριμένο τρόπο πληρωμής θα πρέπει να ολοκληρώσει την εξής διαδικασία :

Βήμα 1° : Θα πρέπει να συνδεθεί με το σύστημα της Τράπεζας του (που είναι και Τράπεζα του Δήμου) και να πληρώσει την οφειλή του κάνοντας μεταφορά του ποσού από το λογαριασμό του στο λογαριασμό όψεως του Δήμου.

Βήμα 2° : Θα πρέπει να χρησιμοποιήσει το υποσύστημα του ΔΠΣ, το οποίο σχετίζεται με την πληρωμή που διεκπεραίωσε, και να δηλώσει την πληρωμή του στο υποσύστημα (πληρωμής δημοτικού φόρου ή πληρωμής προστίμων ΚΟΚ) δίνοντας και τον αριθμό της ηλεκτρονικής συναλλαγής που θα του έχει κοινοποιηθεί από την Τράπεζα κατά το 1° βήμα.

Στο υποσύστημα θα καταγράφεται ότι έγινε πληρωμή από τον συγκεκριμένο οφειλέτη, η οποία θα πρέπει να ελεγχθεί στη συνέχεια από το Δήμο.

Εκτός από τους παραπάνω τρόπους ηλεκτρονικής πληρωμής θα μπορεί ο οφειλέτης να εξοφλεί τις οφειλές του απ' ευθείας στην Τράπεζα (λογαριασμό όψεως του Δήμου) και στη συνέχεια να χρησιμοποιήσει το υποσύστημα του ΔΠΣ, το οποίο σχετίζεται με την πληρωμή που διεκπεραίωσε, και να δηλώνει τον αριθμό κατάθεσης. Και σε αυτή την περίπτωση στο υποσύστημα θα καταγράφεται ότι έγινε πληρωμή από τον συγκεκριμένο οφειλέτη, η οποία θα πρέπει στη συνέχεια να ελεγχθεί από τον Δήμο.

5.7 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ IVR ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Τα συστήματα IVR και PBX θα βασίζονται στην IP Τηλεφωνία. Ένα VoIP Gateway θα προσφέρει υπηρεσίες PBX στο προσωπικό της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας και ταυτόχρονα θα προσφέρει υπηρεσίες δημόσιας τηλεφωνίας μέσω της διασύνδεσης με τον ΟΤΕ. Ο IVR Server θα διασυνδέεται με το VoIP Gateway χωρίς την προσθήκη επιπλέον Hardware. Ο μέγιστος αριθμός ταυτόχρονων κλήσεων προς τον IVR Server θα είναι δώδεκα (12).

Η δρομολόγηση της κλήσης στον IVR Server θα γίνεται ως εξής :

Ο πολίτης θα καλεί στο κεφαλικό νούμερο, η κλήση θα φθάνει στο τοπικό ψηφιακό κέντρο (CO του ΟΤΕ) που εξυπηρετεί την περιοχή και όπου θα είναι εγκατεστημένο το IP PBX. Οι εισερχόμενες κλήσεις θα αποστέλλονται (DTMF Signals) στον IVR Server που θα μεταφράζει τη σηματοδοσία που λαμβάνει σε events. Το λογισμικό του IVR θα αναλαμβάνει στη συνέχεια να μεταφράσει αυτά τα events της κατάστασης του IVR Hardware σε δεδομένα και να συμπεριφερθεί ανάλογα με την ροή της κλήσης. Όταν θα δεχθεί το λογισμικό του IVR για παράδειγμα το Ring Event, τότε θα αναπαράγει το αρχείο καλωσορίσματος, ενώ όταν δεχθεί κάποιο DTMF tone μεταφρασμένο σε DTMF event, δηλαδή κάποιο τόνο από το πληκτρολόγιο, θα αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει την εργασία που ζητήθηκε από τον καλώντα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

6.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΝΟΜΟ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Με την εξέλιξη της τεχνολογίας και τη χρήση του διαδημοτικού πληροφοριακού συστήματος, η επικοινωνία και η εξυπηρέτηση των πολιτών θα βελτιωθεί σημαντικά. Θα μπορούν να εξυπηρετούνται όσοι βρίσκονται μακριά από την ΤΕΔΚ και τους Δήμους ή δεν έχουν πρόσβαση σε αυτούς από το τηλέφωνο ή από το διαδίκτιο, 24 ώρες το 24ωρο.

Από την πλευρά των υπαλλήλων, η ανάκτηση στοιχείων θα γίνεται πιο εύκολα και γρήγορα ώστε να μην ταλαιπωρείται το κοινό και να αφιερώνουν το χρόνο τους σε άλλα θέματα που αφορούν το Δήμο τους. Έτσι οι Δήμοι θα εκσυγχρονίσουν τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν και θα γίνουν αποτελεσματικότερα.

Ακόμα ένα πλεονέκτημα της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας είναι ότι έχει ικανή πληροφοριακή υποδομή ώστε να εφαρμοστεί με επιτυχία το Διαδημοτικό Πληροφοριακό Σύστημα.

Τέλος, και οι δημοτικές επιχειρήσεις θα μπορέσουν να απολαμβάνουν τις υπηρεσίες που θα προσφέρει το διαδημοτικό σύστημα αφού θα μπορούν να εξυπηρετούνται και να ενημερώνονται ταχύτερα.

6.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Ζυγίζοντας τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του πληροφοριακού συστήματος παρατηρούμε ότι τα μειονεκτήματα είναι ασήμαντα μπροστά στην εξυπηρέτηση που θα προσφέρει το σύστημα αυτό.

Ένα από τα μειονεκτήματα, ίσως το πιο σοβαρό που πρέπει να αντιμετωπιστεί, είναι τα προβλήματα που ίσως αντιμετωπίσουν οι υπάλληλοι της ΤΕΔΚ από την μετάβαση από το χειρογραφικό στο μηχανογραφικό σύστημα. Επίσης, οι υπάλληλοι της ΤΕΔΚ Νομού Μεσσηνίας δεν έχουν αρκετές γνώσεις στις τεχνολογικές υποδομές και στη διαχείριση των συστημάτων που θα εγκατασταθούν. Ακόμα, δεν είναι καταρτισμένοι σχετικά με την χρήση και τη διαχείριση των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν.

Ένα δεύτερο μειονέκτημα είναι ότι ένα μέρος των πολιτών, κυρίως οι μεγαλύτερες ηλικίες, δεν είναι εξοικειωμένοι με τους υπολογιστές και το διαδίκτυο ή δεν διαθέτουν πρόσβαση σε αυτούς.

6.3 ΜΕΤΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.

Τα προβλήματα που προαναφέρθηκαν είναι εύκολο να αντιμετωπιστούν και δεν θα είναι λογικό να σταθούν εμπόδιο στην εφαρμογή του διαδημοτικού συστήματος στην ΤΕΔΚ.

Όσον αφορά την μετάβαση από το χειρογραφικό σύστημα στο μηχανογραφικό, οι αρμόδιοι υπάλληλοι θα έχουν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν σεμινάρια ώστε να μπορούν να αντιμετωπίζουν οποιοδήποτε πρόβλημα συναντούν καθημερινά.

Επίσης, οι υπάλληλοι της ΤΕΔΚ και των Δήμων θα πρέπει να παρακολουθήσουν σεμινάρια σχετικά με τις τεχνολογικές υποδομές, των συστημάτων που θα εγκατασταθούν καθώς και με τη χρήση και διαχείριση των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν.

Τα ΚΕΠ μέσω του διαδικτύου θα μπορούν να έχουν πρόσβαση στο ΔΠΣ και να εξυπηρετούν όσους πολίτες δεν είναι εξοικειωμένοι με το Διαδίκτυο. Για παράδειγμα, οι υπάλληλοι των ΚΕΠ θα βοηθούν τους πολίτες να συμπληρώνουν τις ηλεκτρονικές αιτήσεις για τα πιστοποιητικά ή τις βεβαιώσεις που χρειάζονται.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

A

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΕΔΚ Ν. ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ.

ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΕΠΟΠΤΙΚΟ
ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ

ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΥΠΟΥ
---	----------------------------------	--	-----------------------------------	------------------

B

Αναλυτικά οι Δήμοι και οι Κοινότητες είναι οι εξής:

- Δήμος Αβίας:** με έδρα τον Κάμπο και σύνολο κατοίκων 3.089
- Δήμος Αετού:** με έδρα το Κοπανάκι και σύνολο κατοίκων 3.264
- Δήμος Αίπειας:** με έδρα το Λογγά και σύνολο κατοίκων 2.574
- Δήμος Ανδανίας:** με έδρα το Διαβολίτσι και σύνολο κατοίκων 3.084
- Δήμος Ανδρούσας:** με έδρα την Ανδρούσα και σύνολο κατοίκων 2.820
- Δήμος Άριος:** με έδρα τον Άρι και σύνολο κατοίκων 2.189
- Δήμος Αριστομένουσ:** με έδρα τον Αριστομένη και σύνολο κατοίκων 3.413
- Δήμος Αρφαρών:** με έδρα τα Αρφαρά και σύνολο κατοίκων 3.212
- Δήμος Αυλώνος:** με έδρα το Σιδηρόκαστρο και σύνολο κατοίκων 2.626
- Δήμος Βουφράδος:** με έδρα το Χατζή και σύνολο κατοίκων 1.802
- Δήμος Γαργαλιάνων:** με έδρα τους Γαργαλιάνους και σύνολο κατοίκων 9.083
- Δήμος Δωρίου:** με έδρα το Δώριο και σύνολο κατοίκων 4.069
- Δήμος Είρας:** με έδρα τη Νέδα και σύνολο κατοίκων 997
- Δήμος Θουρίας:** με έδρα τη Θουρία και σύνολο κατοίκων 4.106
- Δήμος Ιθώμης:** με έδρα την Βαλύρα και σύνολο κατοίκων 2.466
- Δήμος Καλαμάτας:** με έδρα την Καλαμάτα και σύνολο κατοίκων 57.620
- Δήμος Κορώνης:** με έδρα την Κορώνη και σύνολο κατοίκων 5.067
- Δήμος Κυπαρισσίας:** με έδρα την Κυπαρισσία και σύνολο κατοίκων 8.648
- Δήμος Λεύκτρου:** με έδρα την Καρδαμύλη και σύνολο κατοίκων 5.558
- Δήμος Μεθώνης:** με έδρα την Μεθώνη και σύνολο κατοίκων 2.638
- Δήμος Μελιγαλά:** με έδρα τον Μελιγαλά και σύνολο κατοίκων 4.040
- Δήμος Μεσσήνης:** με έδρα τη Μεσσήνη και σύνολο κατοίκων 11.041
- Δήμος Νέστορος:** με έδρα τη Χώρα και σύνολο κατοίκων 5.552
- Δήμος Οιχαλίας:** με έδρα τη Μερόπη και σύνολο κατοίκων 2.797
- Δήμος Παπαφλέσσα:** με έδρα το Βλαχόπουλο και σύνολο κατοίκων 2.205
- Δήμος Πεταλιδίου:** με έδρα το Πεταλίδι και σύνολο κατοίκων 3.601
- Δήμος Πύλου:** με έδρα την Πύλο και σύνολο κατοίκων 5.402
- Δήμος Φιλιατρών:** με έδρα τα Φιλιατρά και σύνολο κατοίκων 9.334
- Δήμος Χιλιοχωρίων:** με έδρα τη Χανδρινού και σύνολο κατοίκων 2.916
- Κοινότητα Τρικόρφου:** με έδρα το Τρίκορφο και σύνολο κατοίκων 1.037
- Κοινότητα Τριπύλας:** με έδρα το Σελλά και σύνολο κατοίκων 626.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1)** www.messinia.gr
- 2)** Δημόπουλος, Κων., Παπουτσής, Ι., Εισαγωγή στην Πληροφορική και στον αυτοματισμό γραφείου. Β.Γκιούρδας Εκδοτική, ΑΘΗΝΑ 2005
- 3)** 197/14.3.1978, Προεδρικό Διάταγμα, Αθήνα, 22 Μαΐου 1978
- 4)** Γιαννακόπουλος, Διον., Παπουτσής, Ι., Διοικητικά Πληροφοριακά Συστήματα, Σύγχρονη Εκδοτική, ΑΘΗΝΑ 2003, σελ.24 & 34
- 5)** Αποστολάκης, Ι., Καρυδάς, Ι., Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Τριμηνιαία Επιθεώρηση Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Τεύχος 2^ο , σελ. 33
- 6)** Συνέντευξη Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. ΓΙΑ «Κοινωνία της Πληροφορίας» 6/7/2005
- 7)** www.ypes.gr
- 8)** Διαδημοτικό Πληροφοριακό Σύστημα Εξυπηρέτησης Πολιτών της ΤΕΔΚ Ν. Ημαθίας