



ΕΕΛ/ΛΑΚ

Εταιρεία Ελεύθερου Λογισμικού /Λογισμικού Ανοιχτού Κώδικα

Α. Μεσογείων 56, Αμπελόκηποι, 115 27 Αθήνα, info@ellak.gr, Τηλ: 210 7474271, Fax: 210 7474252

Αθήνα, 19 Απριλίου 2016

Αρ. Πρωτ. 140/ΔΣ

**Προς: Πρόεδρο Τριμελούς Συμβουλίου Διεύθυνσης Πρωτοδικείου
Θεσσαλονίκης κ. Νικόλαο Βόκα**

Θέμα: Σύστημα καταγραφής υπηρεσιών και διαδικασιών

Αξιότιμε κ. Βόκα,

Στο πλαίσιο των δράσεων της ομάδας ανοιχτής διακυβέρνησης της ΕΕΛ/ΛΑΚ (<https://opengov.ellak.gr/>) και σε συνεργασία με το ΕΠΙΣΕΥ του ΕΜΠ, το οποίο είναι ιδρυτικό μέλος της ΕΕΛ/ΛΑΚ, έχει αναπτυχθεί το σύστημα wiki.ellak.gr για την καταγραφή και απλοποίηση υπηρεσιών και διαδικασιών που παρέχουν φορείς της δημόσιας διοίκησης.

Το σύστημα αυτό είναι μια γνωσιακή βάση που εμπλουτίζεται διαρκώς με νέες υπηρεσίες και διαδικασίες. Στελέχη από φορείς του δημοσίου καταγράφουν δομημένα τις υπηρεσίες που παρέχουν σε κάθε είδους συναλλασσόμενους καθώς επίσης και τις διαδικασίες που ακολουθούνται μέχρι την ολοκληρωμένη παροχή της κάθε υπηρεσίας. Κάθε υπηρεσία αποτελεί ένα **λήμμα που περιέχει ένα πίνακα δικαιολογητικών, τη διαδικασία που τηρείται βήμα προς βήμα, τα απαραίτητα έγγραφα με υποδείγματα για όλα τα έντυπα ή/και ηλεκτρονικές**

φόρμες και τη σχετική νομοθεσία στην οποία στηρίζεται.

Η ιστοσελίδα βασίζεται σε ελεύθερης χρήσης λογισμικό ανοικτού κώδικα με ιστορία 20 ετών στον χώρο της πληροφορικής με έμφαση στην προσθήκη, μεταβολή και διαγραφή περιεχόμενου. Με βάση την πλατφόρμα αυτή έχει αναπτυχθεί η μεγαλύτερη και πληρέστερη εγκυκλοπαίδεια του κόσμου, η Wikipedia καθώς και η αντίστοιχη ελληνική έκδοσή της. Σήμερα στο wiki.ellak.gr υπάρχουν καταχωρημένες περισσότερες από 700 υπηρεσίες φορέων.

Η ΕΕΛ/ΛΑΚ προτείνει την υιοθέτηση ενός ανάλογου συστήματος για την καταγραφή των διαδικασιών των υπηρεσιών που εδρεύουν στο Δικαστικό Μέγαρο Θεσσαλονίκης.

Πέρα από την ενεργοποίηση του συστήματος η ΕΕΛ/ΛΑΚ σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας μπορεί να αναλάβει την ενημέρωση των προϊσταμένων των τμημάτων και την εκπαίδευση των στελεχών στη συγγραφή λημμάτων μέσα από μια σειρά σεμιναρίων, στοχεύοντας στη δημιουργία έμπειρων χρηστών στη συγγραφή λημμάτων που αφορούν στις υπηρεσίες και διαδικασίες του κάθε τμήματος.

Για την υποστήριξη της εφαρμογής στο Δικαστικό Μέγαρο Θεσσαλονίκης προτείνεται **η εκπαίδευση δύο υπαλλήλων ανά τμήμα στις περιπτώσεις που αυτό είναι εφικτό**. Προτείνεται επίσης να δοθεί η δυνατότητα σε υπαλλήλους να συμμετάσχουν και εθελοντικά στην συγκεκριμένη εκπαίδευση. Η βασική δομή του σεμιναρίου περιλαμβάνει ανάλυση των βασικών αρχών του εγχειρήματος, εξειδικευμένη παρουσίαση του λογισμικού και του τρόπου χρήσης του και εργαστήριο συγγραφής λημμάτων. Για τη συμμετοχή στο σεμινάριο οι υπάλληλοι χρειάζεται να έχουν βασικές γνώσεις χρήσης μια διαδικτυακής εφαρμογής (π.χ. Facebook).

Η αποτύπωση των υπηρεσιών στο σύστημα αυτό θα υποβοηθήσει την ανάλυση των

βημάτων και **απλοποίηση των διαδικασιών με τα αντίστοιχα οφέλη σε όγκο δουλειάς για τους υπαλλήλους και σε χρόνο εξυπηρέτησης για δικαστές, δικηγόρους και πολίτες.**

Συγκεκριμένα η υιοθέτηση τους συστήματος wiki.ellak.gr θα επιτρέψει την:

- Ενιαία κωδικοποίηση των ομοειδών υπηρεσιών για όλα τα καταστήματα.
- Δημιουργία κεντρικού αποθετηρίου υπηρεσιών που λειτουργεί ως γνωσιακή βάση.
- Προτυποποίηση και ψηφιοποίηση αιτήσεων και σχετικών εντύπων και καταχώριση σε κοινό αποθετήριο.
- Μοντελοποίηση συγκεκριμένων απαντητικών εγγράφων με στόχο τη σχετική αυτοματοποίηση της παραγωγής τους.
- Παραγωγική αξιοποίηση υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων (ΟΣΔΔΥ, πρωτόκολλα, ηλεκτρονική υπογραφή κ.α.) και παραγωγή νέων υπηρεσιών διασύνδεσής τους.
- Διαλειτουργικότητα υφιστάμενων συστημάτων: πρόσβαση/διασύνδεση για όλες τις αιτήσεις που χρειάζεται ταυτοποίηση αιτούντος π.χ με βάση τον ΑΦΜ,
- Διαλειτουργία πρωτοκόλλων με στόχο να χρησιμοποιείται ένα κοινό πρωτόκολλο.
- Σταδιακή ηλεκτρονική καταχώριση, διεκπεραίωση και παρακολούθηση της πορείας όλων των αιτήσεων.
- Σχεδιασμός ενιαίας αυθεντικοποίησης / πιστοποίησης των χρηστών στις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Χρήση των καταγεγραμμένων διαδικασιών για:
 - υποστήριξη γραφείου υποδοχής (help desk) στην είσοδο του Δικαστικού Μεγάρου.
 - ταχύτερη εκπαίδευση νέων σε κάθε αντικείμενο υπαλλήλων.
 - υποστήριξη παροχής υπηρεσιών προς δικηγόρους και πολίτες μέσα από

τις ιστοσελίδες των υπηρεσιών του Δικαστικού Μεγάρου
Θεσσαλονίκης.

Με εκτίμηση,



Ο Αντιπρόεδρος ΔΣ
Θεόδωρος Καρούνος