



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

**ΣΧΟΛΗ ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**  
**ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αρωγός  
στον πολίτη, την επιχείρηση,  
το δημόσιο τομέα, την εκπαίδευση»**

**Κοζάνογλου Ελισσάβητ**

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ**  
**Γεώργιος Σταμούλης**

**Λαμία, 2020**





**UNIVERSITY OF  
THESSALY**

**SCHOOL OF SCIENCE  
DEPARTMENT OF COMPUTER SCIENCE & TELECOMMUNICATIONS**

**«The E-Governance to be of assistance  
to citizens, businesses,  
the public body and education»**

**Koxanoglou Elisabeth**

**FINAL THESIS**

**SUPERVISOR  
GEORGIOS STAMOULIS**

**Lamia, 2020**



«Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις <sup>(1)</sup>, που προβλέπονται από της διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι:

1. Δεν παραθέτω κομμάτια βιβλίων ή άρθρων ή εργασιών άλλων αυτολεξεί χωρίς να τα περικλείω σε εισαγωγικά και χωρίς να αναφέρω το συγγραφέα, τη χρονολογία, τη σελίδα. Η αυτολεξεί παράθεση χωρίς εισαγωγικά χωρίς αναφορά στην πηγή, είναι λογοκλοπή. Πέραν της αυτολεξεί παράθεσης, λογοκλοπή θεωρείται και η παράφραση εδαφίων από έργα άλλων, συμπεριλαμβανομένων και έργων συμφοιτητών μου, καθώς και η παράθεση στοιχείων που άλλοι συνέλεξαν ή επεξεργάστηκαν, χωρίς αναφορά στην πηγή. Αναφέρω πάντοτε με πληρότητα την πηγή κάτω από τον πίνακα ή σχέδιο, όπως στα παραθέματα.

2. Δέχομαι ότι η αυτολεξεί παράθεση χωρίς εισαγωγικά, ακόμα κι αν συνοδεύεται από αναφορά στην πηγή σε κάποιο άλλο σημείο του κειμένου ή στο τέλος του, είναι αντιγραφή. Η αναφορά στην πηγή στο τέλος π.χ. μιας παραγράφου ή μιας σελίδας, δεν δικαιολογεί συρραφή εδαφίων έργου άλλου συγγραφέα, έστω και παραφρασμένων, και παρουσίασή τους ως δική μου εργασία.

3. Δέχομαι ότι υπάρχει επίσης περιορισμός στο μέγεθος και στη συχνότητα των παραθεμάτων που μπορώ να εντάξω στην εργασία μου εντός εισαγωγικών. Κάθε μεγάλο παράθεμα (π.χ. σε πίνακα ή πλαίσιο, κλπ), προϋποθέτει ειδικές ρυθμίσεις, και όταν δημοσιεύεται προϋποθέτει την άδεια του συγγραφέα ή του εκδότη. Το ίδιο και οι πίνακες και τα σχέδια

4. Δέχομαι όλες τις συνέπειες σε περίπτωση λογοκλοπής ή αντιγραφής.

Ημερομηνία ..... / ..... /2020

Η Δηλούσα

(Υπογραφή)

(1) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών.»



## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Αυτή η πτυχιακή εργασία αρχικά ασχολείται με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ) και τους ορισμούς που έχουν δοθεί, γίνεται αναφορά στα βασικά μοντέλα και τα επίπεδα υπηρεσιών της ΗΔ και παρουσιάζονται τα οφέλη και οι δυσκολίες από την εφαρμογή της. Στη συνέχεια ακολουθεί μια περιγραφή των κυριότερων εφαρμογών της ΗΔ που αποδεικνύουν ότι γίνεται αρωγός στους πολίτες, τις επιχειρήσεις, το δημόσιο φορέα και την εκπαίδευση. Επειδή η εφαρμογή της ΗΔ βελτιώνει τα επίπεδα τόσο της ποιότητας των προϊόντων όσο και της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών, παρουσιάζονται οι έννοιες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) καθώς και του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας (ΤΣΠ). Το ΤΣΠ μπορεί να ενεργοποιηθεί σε διάφορες περιοχές και η υλοποίησή του να προσφέρει την προστασία και ανάδειξη του ανθρωπογενούς και φυσικού περιβάλλοντος, της πολιτιστικής ταυτότητας της περιοχής και την εφαρμογή υψηλών ποιοτικών προδιαγραφών στις τουριστικές υπηρεσίες. Η εργασία ολοκληρώνεται με το project "e-hub Δήμου Νήσου" που αποτελεί ένα μοντέλο έργου ΗΔ, σε εικονικό περιβάλλον νησιωτικού τουριστικού προορισμού, με άξονα τη Διαχείριση Ολικής Ποιότητας. Το έργο έχει αναρτηθεί στο διαδίκτυο αποκλειστικά για επιστημονικούς σκοπούς, στηρίζεται στο ελεύθερο και ανοιχτού κώδικα λογισμικό WordPress και χρησιμοποιεί για την ανάπτυξή του περιεχόμενο του οποίου είτε δηλώνεται η πηγή είτε είναι ελεύθερο δικαιωμάτων.

## **ABSTRACT**

This undergraduate thesis first deals with E-Governance (EG) and its definitions, refers to EG's basic models and levels of service, and presents the benefits and difficulties of implementing it. The following is a description of the main applications of EG that proves to be of assistance to citizens, businesses, the public body and education. As the implementation of EQ improves both the quality of the products and the quality of the services offered, the concepts of Total Quality Management (TQM) as well as Local Quality Pact (LQP) are introduced. The LQP can be activated in different areas and its implementation offers protection and promotion of the anthropogenic and natural environment, the cultural identity of the region and the implementation of high quality standards in tourism services. The project concludes with the project "e-hub of the Island" which is a model of an EG project, in a virtual environment of an island tourist destination focusing on Total Quality Management. The project has been posted online solely for scientific purposes and builds on free and open source WordPress software, which is used for the development of content that is either source-free or royalty-free.



## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στον επιβλέποντα Καθηγητή του Τμήματος Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών κ. Σταμούλη Γεώργιο, καθώς και τον εκπαιδευτικό και σύμβουλο επιχειρήσεων κ. Παντόπουλο Φώτιο για την πολύτιμη καθοδήγηση και υποστήριξη σε όλη την πορεία της παρούσας εργασίας και τις χρήσιμες συμβουλές τους.

Επίσης, θα ήθελα να αφιερώσω την πτυχιακή μου εργασία στους γονείς μου και τον αδελφό μου που με βοήθησαν και με στήριξαν σε όλα αυτά τα χρόνια της φοίτησής μου στο Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.

## Πίνακας περιεχομένων

Εικόνες.....	4
Πίνακες.....	5
Συνομογραφίες.....	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	6
ΚΕΦ 1. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ .....	7
1.1 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	7
1.2 Βασικά Μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	8
1.3 Επίπεδα Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	9
1.4 Οφέλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	11
1.5 Δυσκολίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	11
ΚΕΦ 2. ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	12
2.1 ΚΕΠ .....	15
2.2 ΕΡΜΗΣ .....	17
2.3 Δι@ύγεια.....	18
2.4 TAXISnet .....	19
2.5 ΟΑΕΔ.....	21
2.6 ΕΣΗΔΗΣ – ΚΗΜΔΗΣ.....	22
2.7 ΑΑΔΕ .....	23
2.8 ΣΥΖΕΥΞΙΣ.....	26
2.9 ΑΜΚΑ.....	28
2.10 ΑΣΕΠ .....	29
2.11 Εκλογές.....	30
2.12 Myschool .....	32
2.13 Πλατφόρμα Διαλειτουργικότητας gonHUB της ΚΕΔΕ .....	36
2.14 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης.....	37
ΚΕΦ 3. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας–Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας.....	40
3.1 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Ορισμοί.....	40

3.2 Deming, Juran, Crosby.....	41
3.3 Αξιώματα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.....	42
3.4 Οι 14 αρχές του Deming.....	43
3.5 Τουριστικό Προϊόν .....	44
3.6 Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας για τον τουρισμό.....	45
3.6.1 Βασικές Αρχές.....	46
3.6.2 Μέλη.....	46
3.6.3 Υπηρεσίες προς τα Μέλη .....	47
3.6.4 Σκοπός .....	47
3.6.5 Στόχοι.....	48
3.6.6 Σήμα και Πρότυπα.....	49
3.6.7 Διάρκεια .....	49
ΚΕΦ 4. Μελέτη Περίπτωσης: e-hub Δήμου Νήσου .....	50
4.1 Ποιοι Είμαστε .....	51
4.2 Γνωριμία με το e-hub! .....	51
4.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....	52
4.3.1 Για τον Πολίτη και τον Δημότη.....	53
4.3.2 Για τον Επαγγελματία.....	53
4.3.3 Για τον επισκέπτη / Τουρίστα .....	53
4.3.4 Παρατηρητήριο Ποιότητας (TQM:Total Quality Management) .....	53
4.3.5 Διαμονή – Εστίαση – Μετακίνηση .....	54
4.3.6 Επιμόρφωση Επαγγελματιών.....	54
4.4 Έργα / Δράσεις .....	54
4.4.1 Ημερίδα: "Νεανική επιχειρηματικότητα στο χώρο του τουρισμού" .....	55
4.4.2 Ημερίδα: "Τουριστική ανάπτυξη και θαλάσσια αθλήματα" .....	55
4.4.3 Ημερίδα "Ενημέρωσης επαγγελματιών νήσου για την ηλεκτρονική τραπεζική" .....	55
4.4.4 Ημερίδα με Θέμα "Νέα φορολογική πολιτική και τουριστικές υπηρεσίες" .....	55
4.4.6 Εγκατάσταση FREE WI-FI.....	55
4.4.7 Χάραξη διαδρομών για περιπάτους .....	55
4.4.8 Αιμοδοσία.....	56
4.5 ΤΑ ΝΕΑ ΜΑΣ .....	56

4.6 ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ .....	58
4.6.1 Καταλύματα .....	58
4.6.2 Εστιατόρια .....	60
4.6.3 Αυτοκίνητα .....	61
4.6.4 Δίκυκλα.....	62
4.7 Σεμινάρια εξ αποστάσεως.....	63
4.7.1 Νέες Τεχνολογίες στον Τουρισμό .....	63
4.7.2 Στόχοι Μαθήματος.....	63
4.7.3 Προαπαιτούμενες Γνώσεις.....	63
4.7.4 Περιεχόμενα.....	63
4.8 ΑΝΑΔΟΧΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΕΡΓΟΥ.....	64
4.9 Η ΟΜΑΔΑ ΜΑΣ .....	64
4.10 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΜΑΖΙ ΜΑΣ.....	65
ΚΕΦ 5. Συμπεράσματα .....	67
Βιβλιογραφία .....	68

## Εικόνες

- Εικόνα 1.1: Επίπεδα ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Εικόνα 2.1: Δικτυακός τόπος ΚΕΠ
- Εικόνα 2.2: Σχετικές Υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται στα ΚΕΠ
- Εικόνα 2.3: Μενού Υπηρεσιών Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ
- Εικόνα 2.4: Αναζήτηση στην ιστοσελίδα του ΔΙΑΥΓΕΙΑ
- Εικόνα 2.5: Σήμα Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων
- Εικόνα 2.6: Βασικές Υπηρεσίες Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων
- Εικόνα 2.7: Είσοδος Ταυτοποιημένου Χρήστη
- Εικόνα 2.8: Προσφερόμενες Υπηρεσίες σε Δημόσιο Τομέα, Πολίτες Επιχειρήσεις
- Εικόνα 2.9: Ιστοσελίδα ΟΑΕΔ
- Εικόνα 2.10: Ιστοσελίδα Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων
- Εικόνα 2.11: Σήμα Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων
- Εικόνα 2.12: Υπηρεσίες προς Πολίτες - Επιχειρήσεις
- Εικόνα 2.13: Ταυτοποίηση Χρηστών με Κωδικούς TaxisNet
- Εικόνα 2.14: Βασικές Αρχές ΑΑΔΕ
- Εικόνα 2.15: Στόχοι ΑΑΔΕ
- Εικόνα 2.16: Αρχαίος οβολός
- Εικόνα 2.17: Σήμα Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης 'ΣΥΖΕΥΞΙΣ'
- Εικόνα 2.18: Σήμα Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ)
- Εικόνα 2.19: Επιλογή Εικονιδίου (banner) για αναζήτηση ΑΜΚΑ
- Εικόνα 2.20: Ιστοσελίδα Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ)
- Εικόνα 2.21: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΑΣΕΠ για Πολίτες
- Εικόνα 2.22: Ιστοσελίδα Υπουργείου Εσωτερικών για Εκλογές 2019
- Εικόνα 2.23: Ιστοσελίδα Μάθε Που Ψηφίζεις
- Εικόνα 2.24: Ιστοσελίδα του πληροφοριακού συστήματος myschool
- Εικόνα 2.25: Μενού επιλογών σχολικής μονάδας
- Εικόνα 2.26: Μενού επιλογής "ΑΡΧΙΚΗ"
- Εικόνα 2.27: Μενού επιλογής "ΦΟΡΕΙΣ"
- Εικόνα 2.28: Μενού επιλογής "ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ"
- Εικόνα 2.29: Μενού επιλογής "ΣΧΟΛΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ"
- Εικόνα 2.30: Μενού επιλογής "ΜΑΘΗΤΕΣ"
- Εικόνα 2.31: Μενού επιλογής "ΑΝΑΦΟΡΕΣ"
- Εικόνα 2.32: Μενού Ιστοσελίδας Πλατφόρμας Διαλειτουργικότητας govHUB
- Εικόνα 2.33: Αρχικό Μέρος Ιστοσελίδας Ψηφιακής Πύλης gov.gr
- Εικόνα 2.34: Απεικόνιση υπηρεσίας με 3 βήματα
- Εικόνα 3.1: Ο Κύκλος του Deming
- Εικόνα 3.2: Αντιστοίχιση των 14 Αρχών στα 3 Αξιώματα της ΔΟΠ σύμφωνα με τον Deming
- Εικόνα 4.1: Αρχική σελίδα πλατφόρμας e-hub Δήμου Νήσου
- Εικόνα 4.2: Μενού πλατφόρμας e-hub Δήμου Νήσου
- Εικόνα 4.3: Υπηρεσίες για Πολίτες, Επαγγελματίες, Επισκέπτες
- Εικόνα 4.4: Υπηρεσίες Ποιότητας, Διαμονής, Εστίασης, Μετακίνησης, Επιμόρφωσης
- Εικόνα 4.5: Μενού επιλογών για Έργα - Δράσεις
- Εικόνα 4.6: Μενού ανάρτησης Νέων για Άμεση Πληροφόρηση
- Εικόνα 4.7: Μενού Επιλογών για Προσφορές σε Καταλύματα, διατροφή, Μετακίνηση
- Εικόνα 4.8: Μέλη Ομάδας
- Εικόνα 4.9: Φόρμα Επικοινωνίας

## Πίνακες

Πίνακας 2.1: Κομβικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

### Συντομογραφίες

E-governance	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
E-government	Ηλεκτρονική Κυβέρνηση
G2C	(Government to Citizen ) Δημόσια Διοίκηση προς Πολίτες
G2B	(Government to Business) Δημόσια Διοίκηση προς Επιχειρήσεις
G2G	(Government to Government) Δημόσια Διοίκηση προς Δημόσια Διοίκηση
G2E	(Government to Employee) Δημόσια Διοίκηση προς Υπαλλήλους
I.C.T.	Information and Communication Technology
Portal	Πύλη
TQM	Total Quality Management
ΑΑΔΕ	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
ΑΜΚΑ	Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης
ΑΣΕΠ	Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού
ΓΠΠΣ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
ΔΔ	Δημόσιας Διοίκησης
ΔΟΠ	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
ΕΣΗΔΗΣ	Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων
ΗΔ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
ΚΕΔΕ	Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδος
ΚΕΠ	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΗΜΔΗΣ	Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων
ΟΑΕΔ	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού
ΟΠ	Ολική Ποιότητα
ΠΕΤΑ Α.Ε	Πληροφόρηση – Επιμόρφωση – Τοπική Ανάπτυξη
ΤΠΕ	Τεχνολογίες των Πληροφοριών και των Επικοινωνιών
ΤΣΠ	Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας
ΥΠΕΣ	Υπουργείο Εσωτερικών
ΥΠΟΙΚ	Υπουργείο Οικονομικών

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εργασία τονίζει με ποιο τρόπο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση γίνεται αρωγός στο δημόσιο τομέα, την εκπαίδευση, τον πολίτη, την επιχείρηση, συμβάλλοντας ποικιλοτρόπως και στη δημιουργία Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας στοχεύοντας και υποστηρίζοντας εκτός των άλλων την υψηλή ποιότητα τουριστικών υπηρεσιών.

Στο κεφάλαιο 1 γίνεται αναφορά στην έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-government), τους στόχους της, τα μοντέλα της, τα πλεονεκτήματα της καθώς και τα βασικά εμπόδια που παρατηρούνται σε αυτή.

Στο κεφάλαιο 2 καταγράφονται και παρουσιάζονται εν συντομία μερικά από τα βασικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που υλοποιούνται στη χώρα μας και αφορούν τον Πολίτη, την Επιχείρηση, το Δημόσιο Τομέα αλλά και την Εκπαίδευση..

Στο κεφάλαιο 3 παρουσιάζεται η έννοια της Ποιότητας, της Ολικής Ποιότητας (ΟΠ) καθώς και η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ), με σύντομη αναφορά των θεωριών των Deming, Juran, Crosby και των συσχετισμό τους με τις προσφερόμενες τουριστικές υπηρεσίες. Ακολουθεί η επεξήγηση του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας (ΤΣΠ) μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων φορέων, προκειμένου να αναβαθμιστούν, να ελεγχθούν και να διατηρηθούν σε υψηλά επίπεδα οι ποιότητες των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Στο κεφάλαιο 4 παρουσιάζεται η ηλεκτρονική πλατφόρμα που αφορά το Δήμο Νήσου, ως ένα μοντέλο έργου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε εικονικό περιβάλλον νησιωτικού τουριστικού προορισμού, με άξονα τη Διαχείριση Ολικής Ποιότητας. Η πλατφόρμα αυτή υποστηρίζει τους επιχειρηματίες, τους πολίτες, τους επισκέπτες και τη διοίκηση του Δήμου, στηρίζοντας τα μέλη του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας, για πλήρη ενημέρωση και προσπάθεια διατήρησης σε υψηλά επίπεδα της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Η εργασία ολοκληρώνεται με τα συμπεράσματα που προκύπτουν από αυτήν.

# ΚΕΦ 1. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

## 1.1 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιγράφεται στα αγγλικά με τους όρους “*Electronic Government*”, “*Electronic Governance*”, “*Digital Government*”, “*Online Government*” κ.ά. Grönlund (Καλογήρου κα, 2016). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-governance) είναι ευρύτερη έννοια και εμπεριέχει την ηλεκτρονική κυβέρνηση (e-government).

Έχουν διατυπωθεί διάφοροι ορισμοί σχετικά με την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, εστιάζοντας είτε στη χρήση των Τεχνολογιών των Πληροφοριών και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) είτε στη διακυβέρνηση.

Πιο αναλυτικά: “Με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) χαρακτηρίζεται η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής στη δημόσια διοίκηση καθώς και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες εισήγαγαν αυτές οι τεχνολογίες. Ο όρος αυτός δημιουργήθηκε με τη προσθήκη του επιθέτου “ηλεκτρονικό” (“e”) με σκοπό να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών (ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονικό επιχειρείν, ηλεκτρονική μάθηση κλπ.)” (Wikipedia, 2019).

Με το ηλεκτρονικό εμπόριο αλλά και την ευρύτερη έννοια του ηλεκτρονικού επιχειρείν που επιτρέπει στις ιδιωτικές επιχειρήσεις να λειτουργούν πιο αποδοτικά, αναβαθμίζεται η συναλλαγή και συνεργασία μεταξύ των επιχειρήσεων και τις φέρνει πιο κοντά στους πελάτες τους. Επίσης η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθιστά πιο φιλικές, εύκολες, διαφανείς και λιγότερο κοστοβόρες, αλλά και περισσότερο ποιοτικές τις σχέσεις μεταξύ των δημοσίων φορέων και των πολιτών (G2C: Government-to-Citizen), των δημοσίων φορέων και των ιδιωτικών επιχειρήσεων (G2B: Government-to-Business), των δημοσίων φορέων και των εργαζομένων του (G2E: Government-to-Employees) αλλά και τις μεταξύ τους σχέσεις των δημοσίων φορέων (G2G: Government-to-Government) (Καλογήρου κα, 2016:155).

Επίσης υπάρχουν δύο φιλοσοφικές αντιλήψεις όσον αφορά την ΗΔ. Η μια αντίληψη εστιάζει στη αποδοτικότητα και στη μείωση του κόστους, θεωρώντας ότι η ΗΔ είναι εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης. Η άλλη αντίληψη αναφέρεται στην αλληλεπίδραση του πολίτη με τις διάφορες μορφές διακυβέρνησης, θεωρώντας ότι βελτιώνεται η δημοκρατική συμμετοχή των πολιτών (Wikipedia, 2019).



Σύμφωνα με τον ορισμό που της αποδίδει η Παγκόσμια Τράπεζα (Word bank), ως ΗΔ αναφέρεται «η χρήση από τις δημόσιες υπηρεσίες των Τεχνολογιών Πληροφορίας που έχουν τη δυνατότητα να μετασχηματίσουν τις σχέσεις με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους δημόσιους φορείς. Οι τεχνολογίες αυτές μπορούν να προσφέρουν καλύτερη παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, βελτιωμένη διάδραση με τις επιχειρήσεις και τη βιομηχανία, ισχυροποίηση των πολιτών μέσω της πρόσβασης στην πληροφορία και πιο αποτελεσματική διοικητική διαχείριση. Στα οφέλη περιλαμβάνονται ο περιορισμός της διαφθοράς, η ενίσχυση της διαφάνειας, η αύξηση των εσόδων και η μείωση του κόστους» Wordbank, (Γεωργακάκης, 2017: 68).

Από τους ορισμούς που έχουν διατυπωθεί, συμπεραίνεται ότι η ΗΔ επιδιώκει να απλοποιήσει τις διαδικασίες, να επιλύσει τη γραφειοκρατία, να αναβαθμίσει τις σχέσεις μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων, δημόσιου τομέα, με την χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών, αναβαθμίζοντας τόσο τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης των πολιτών όσο και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## 1.2 Βασικά Μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι κύριοι παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη της ΗΔ είναι:

- ✓ η ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών,
- ✓ η ανάγκη για αλλαγή οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης και
- ✓ η ανάγκη συμμετοχής των πολιτών στα κοινά (Αποστολάκης κα., 2008).

Η ΗΔ προσφέρει ψηφιακές υπηρεσίες, που διαφέρουν ανάλογα με τις ανάγκες των χρηστών. Υπάρχουν τέσσερις βασικές εφαρμογές της ΗΔ όπου ο διαχωρισμός τους εξαρτάται από το ποιος προσφέρει την υπηρεσία και ποιος την δέχεται (Gant J., & Gant D., 2002; Scholl 2003).

Οι εφαρμογές είναι:

- G2C (Government to Citizen ) Δημόσια Διοίκηση προς Πολίτες
- G2B (Government to Business) Δημόσια Διοίκηση προς Επιχειρήσεις
- G2G (Government to Government) Δημόσια Διοίκηση προς Δημόσια Διοίκηση
- G2E (Government to Employee) Δημόσια Διοίκηση προς Υπαλλήλους

Πιο συγκεκριμένα για τις τρεις πρώτες εφαρμογές:

## G2C (Government to Citizen ) Δημόσια Διοίκηση προς Πολίτες

Είναι οι σχέσεις μεταξύ των δημοσίων οργανισμών προς τους πολίτες και θεωρείται ως ο κύριος στόχος της ΗΔ, καθότι οι εφαρμογές της έχουν άμεσα αποτελέσματα. Προσφέρουν στον πολίτη ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πληροφόρηση διευκολύνοντας τον στις συναλλαγές με το Δημόσιο.

## G2B (Government to Business) Δημόσια Διοίκηση προς Επιχείρηση

Αφορά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσφέροντας τον εκσυγχρονισμό της επικοινωνίας και της συναλλαγής των Δημοσίων Υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Η διευκόλυνση των συναλλαγών του Δημοσίου προς τις επιχειρήσεις οδηγεί σε ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και βελτίωση της παραγωγικότητας.

## G2G (Government to Government) Δημόσια Διοίκηση προς Δημόσια Διοίκηση

Αφορά την επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των Δημοσίων υπηρεσιών και τη διαλειτουργικότητα χρήσης των δεδομένων, για τη μείωση της γραφειοκρατίας και την εύρυθμη λειτουργία του Υπηρεσιών. Αποτελεί επίσης βασικό στόχο της ΗΔ, διότι αναβαθμίζονται οι υπηρεσίες του Δημοσίου, αυξάνοντας το βαθμό της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων. (Καρουθανάσης, χ.χ)

## 1.3 Επίπεδα Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Εικόνα 1.1: Επίπεδα ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Πηγή: (Παρασκευάς κα, 2015:σελ.314)

Ο βαθμός παροχής μιας υπηρεσίας της δημόσιας διοίκησης με ηλεκτρονικό τρόπο, μέσω ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, κλιμακώνεται στα εξής πέντε επίπεδα (βλ. Εικόνα 1.1) :

### **1ο Επίπεδο: Πληροφόρηση**

Ενημέρωση-πληροφόρηση του πολίτη μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του φορέα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Παρέχεται πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης μιας υπηρεσίας, τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, το ωράριο λειτουργίας κα.

### **2ο Επίπεδο: Αλληλεπίδραση**

Διάθεση στη Διαδικτυακή Πύλη του φορέα πληροφοριακού υλικού και επίσημων φορμών σε εκτυπώσιμη μορφή, όπου οι χρήστες μπορούν να τις εκτυπώσουν και να τις χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα σε φυσικό επίπεδο στα πλαίσια εξυπηρέτησης τους. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

### **3ο Επίπεδο: Αμφίδρομη αλληλεπίδραση**

Προσφέρονται "online" φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του φορέα. Η διαδικασία απαιτεί μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων του χρήστη.

### **4ο Επίπεδο: Ηλεκτρονική συναλλαγή**

Τα Πληροφοριακά Συστήματα του φορέα προσφέρουν μέσω των Διαδικτυακών Πυλών στον πολίτη ολοκληρωμένο και πλήρη ηλεκτρονικό χειρισμό της υπηρεσίας περιλαμβάνοντας σύνθετες εργασίες όπως πιστοποίηση, ειδοποίηση, παράδοση και πραγματοποίηση πληρωμών με ηλεκτρονικό τρόπο, προσφέροντας την ολοκλήρωση οικονομικών συναλλαγών.

### **5ο Επίπεδο: Προληπτική παροχή υπηρεσιών.**

Στα πλαίσια διαλειτουργικότητας, παρέχεται βελτιωμένη ποιότητα παροχής προσωποποιημένων υπηρεσιών, με αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, και ενημέρωση του χρήστη, όπου επιτρέπεται από το νομικό πλαίσιο, απαλλάσσοντας τον πολίτη ή την επιχείρηση από αντίστοιχες ενέργειες, όπως παρέχοντας του προσυμπληρωμένες φόρμες. Στο επίπεδο αυτό πραγματοποιείται σύγκληση όλων των κυβερνητικών υπηρεσιών σε μία μοναδική δικτυακή πύλη (portal) (Παρασκευάς κα, 2015).

## 1.4 Οφέλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στόχος της ΗΔ είναι να υποστηρίζει το κράτος, τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους αλληλοσυσχετισμούς μεταξύ τους. Η εφαρμογή της ΗΔ προσφέρει σημαντικά οφέλη όπως:

- Αύξηση της παραγωγικότητας και αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών
  - Ενίσχυση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητάς των επιχειρήσεων
  - Βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων διότι:
    - Βελτιώνεται το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
    - Μειώνεται ο χρόνος και το κόστος διεκπεραίωσης συναλλαγών
    - Βελτιώνεται η αποτελεσματικότητα των πολύπλοκων διαδικασιών.
    - Υπάρχει δυνατότητα διαθεσιμότητας υπηρεσιών όλο το 24ωρο
  - Ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά
  - Ενίσχυση Διαφάνειας Δημόσιας Διοίκησης
- Αύξηση βαθμού ικανοποίησης πολιτών

## 1.5 Δυσκολίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η εφαρμογή της ΗΔ παρουσιάζει προβλήματα που οφείλονται στην:

- Έλλειψη σωστά σχεδιασμένης υλικοτεχνικής υποδομής με αποτέλεσμα τη μη οργανωμένη μηχανογράφηση
- Μη χρήση πληροφοριακών μοντέλων
- Έλλειψη διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων
- Μη συντήρηση των υπαρχόντων πληροφοριακών συστημάτων
- Έλλειψη έμπειρων στελεχών
- Μη επαρκή εκπαίδευση του προσωπικού
- Νομοθεσία ( θεσμικό και νομικό πλαίσιο )
- Ύπαρξη Ψηφιακού Χάσματος στις μεγάλες ηλικίες
- Έλλειψη εμπιστοσύνης των χρηστών σε θέματα ασφάλειας

## ΚΕΦ 2. ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες στους πολίτες και στις επιχειρήσεις αυξάνονται συνεχώς. Σήμερα υπάρχουν αρκετές υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται σε μεγάλο βαθμό από πολίτες και επιχειρήσεις.

Όπως αναφέρεται στις σελίδες 33-34, του πίνακα "Ολοκληρωμένα ή σε εξέλιξη κομβικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης" από τον Οργανισμό Έρευνας και Ανάλυσης "διαΝΕΟσις" το Μάρτιο του 2018, στην έκδοση Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: επιτυχίες, προβλήματα, και ο δρόμος προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό (Σπινέλλης, 2018), υπάρχει μια καταγραφή των κυριότερων έργων που αφορούν το Δημόσιο Τομέα, τον Πολίτη και την Επιχείρηση. Αυτά που αναφέρονται είναι:

Έργο	Φορέας Διαχείρισης	Αποδέκτες	URL
1. Φορολογία και τελωνεία (Taxis, Taxisnet, Icisnet, Σύστημα Περιουσιο-λογίου Ε9)	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)	Πολίτες, επιχειρήσεις, άλλες Υπηρεσίες του Υπ. Οικονομικών, άλλες Υπηρεσίες του Δημοσίου Τομέα για πιστοποίηση στοιχείων και δεδομένων. Ενοποιημένο Τελωνειακό Σύστημα στην ΕΕ	<a href="https://www.aade.gr/">https://www.aade.gr/</a> <a href="http://gsis.gr">http://gsis.gr</a> <a href="https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet">https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet</a>
2. Ενιαίο Δημοτολόγιο Ληξιαρχείο	Υπουργείο Εσωτερικών (Κύριος των έργων και Φορέας Λειτουργίας). Υλοποίηση ΚτΠ ΑΕ	Δήμοι, Υπηρεσίες Δημοτολογίου, Ληξιαρχεία	<a href="https://www.ypes.gr/el/Ministry/Actions">https://www.ypes.gr/el/Ministry/Actions</a>
3. Κτηματολόγιο	Εθνικό Κτηματολόγιο και Χαρτογράφηση ΑΕ (ΕΚΧΑ ΑΕ)	Κτηματολογικά γραφεία, πολίτες, επιχειρήσεις	<a href="https://www.ktimatologio.gr/">https://www.ktimatologio.gr/</a>
4. Στρατολογία	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας, Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας, Γενικό Επιτελείο Στρατού	Πολίτες σχετικά με τα στρατολογικά τους θέματα	<a href="https://www.stratologia.gr/">https://www.stratologia.gr/</a> <a href="https://katataxi.army.gr/">https://katataxi.army.gr/</a>
5. Διαύγεια	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης (Κύριος και Φορέας Λειτουργίας). Υλοποίηση ΚτΠ ΑΕ	Δημόσιο, Πολίτες, επιχειρήσεις	<a href="https://diavgeia.gov.gr/">https://diavgeia.gov.gr/</a>
6. Open Gov και Open data	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ)	Δημόσιο, Πολίτες, επιχειρήσεις	<a href="http://opengov.gr/">http://opengov.gr/</a> <a href="http://data.gov.gr">http://data.gov.gr</a>
7. Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και ΓΓΠΣ Υπ. Οικονομικών	Δημόσιο, Πολίτες, επιχειρήσεις	<a href="http://www.apografi.gov.gr">www.apografi.gov.gr</a> <a href="https://hr.apografi.gov.gr">https://hr.apografi.gov.gr</a>

Δημοσίου			
8. Ενιαία Αρχή Πληρωμής	ΓΓΠΣΥπουργείο Οικονομικών	Δημόσιο, Πολίτες, επιχειρήσεις	<a href="https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/pliromes-eispraxeis/eap">https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/pliromes-eispraxeis/eap</a>
9. Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)	Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας Γενική Γραμματεία Εμπορίου	Δημόσιοι Φορείς, Οικονομικοί Φορείς που συμμετέχουν σε διαγωνισμούς του δημοσίου, διενέργεια ηλεκτρονικών διαγωνισμών από 60.000 ευρώ και άνω για προμήθειες και υπηρεσίες Και ανάρτηση των δημοσίων συμβάσεων στο ΚΗΜΔΗΣ	<a href="http://www.promitheus.gov.gr/">www.promitheus.gov.gr/</a> <a href="http://www.eprocurement.gov.gr">http://www.eprocurement.gov.gr</a>
10. Εργάνη	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Πολίτες, επιχειρήσεις, εργαζόμενοι, άνεργοι	<a href="https://eservices.yeka.gr/">https://eservices.yeka.gr/</a>
11. Ήλιος Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου Πληρωμών Συντάξεων	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΗΔΙΚΑ	Πολίτες συνταξιοδοτούμενοι	<a href="http://www.idika.gr/eseptyntax">http://www.idika.gr/eseptyntax</a>
12. «Απλό»	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Αιτήσεις πολιτών για βεβαιώσεις ασφάλειας και υγείας	<a href="https://aplo.yeka.gr/">https://aplo.yeka.gr/</a>
13. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ΗΔΙΚΑ	Γιατροί, φαρμακοποιοί, πολίτες	<a href="https://www.e-prescription.gr">https://www.e-prescription.gr</a>
14. Ηλεκτρονικά ραντεβού e-RDV	ΗΔΙΚΑ	Πολίτες	<a href="http://www.idika.gr/pfy">www.idika.gr/pfy</a>
15. Γεωχωρικά δεδομένα ΓΥΣ	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας Γεωγραφική Υπηρεσία Στρατού	E-shop για γεωχωρικά δεδομένα της ΓΥΣ	<a href="http://web.gys.gr">http://web.gys.gr</a>
16. Εθνικό Τυπογραφείο	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Εθνικό Τυπογραφείο	Πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιο	<a href="http://www.et.gr/">http://www.et.gr/</a>
17. ΣΥΖΕΥΞΙΣ	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης ΚτΠ ΑΕ	Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης	<a href="http://www.syzefxis.gov.gr/">http://www.syzefxis.gov.gr/</a>
18. G-cloud Υπηρεσίες government cloud	ΚτΠ ΑΕ -ΓΓΠΣ Έργο σε εξέλιξη	Φορείς Δημοσίου	<a href="http://www.ktpae.gr">http://www.ktpae.gr</a>
19. Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων - ψηφιακή υπογραφή	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)		<a href="http://aped.gov.gr/">http://aped.gov.gr/</a>
20. Ηλεκτρονικό Σύστημα του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ)	ΑΣΕΠ (Κύριος του έργου και Φορέας Λειτουργίας), υλοποίηση από την ΚτΠ ΑΕ	Πολίτες, Φορείς του Δημοσίου για πρόσληψη προσωπικού	<a href="http://www.asep.gr/">http://www.asep.gr/</a>
21. Ηλεκτρονικό	Επιθεωρητής Δημόσιας	Πολίτες που	<a href="https://www.pothen.gr/">https://www.pothen.gr/</a>

Σύστημα Υποβολής και επεξεργασίας δηλώσεων ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ	Διοίκησης και άλλοι ελεγκτικοί Φορείς του Δημοσίου, Φορέας Λειτουργίας ΓΓΠΣ, υλοποίηση από την ΚτΠ ΑΕ	υποχρεούνται σε δήλωση ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ, Ελεγκτικοί Φορείς των δηλώσεων.	
22. Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ)	Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Έργο σε εξέλιξη / πιλοτική λειτουργία	Ειρηνοδικεία, πταισματοδικεία, πρωτοδικεία, εισαγγελίες πρωτοδικών, εφετεία, Άρειος Πάγων, εισαγγελία Αρείου Πάγου, δικηγόροι και πολίτες	<a href="https://www.solon.gov.gr">https://www.solon.gov.gr</a>

*Πίνακας 2.1: Κομβικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης*

Στον τομέα της εκπαίδευσης κάποια από τα κυριότερα έργα ΗΔ είναι:

- η Μηχανογραφική υποστήριξη των Σχολικών Μονάδων <https://myschool.sch.gr/>
- το Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο (ΠΣΔ) <https://www.sch.gr/>
- το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Προσωπικού Α/θμιας και Β/θμιας Εκπαίδευσης (ΟΠΣΥΔ) <https://opsyd.sch.gr/>
- το Κτηματολόγιο υποδομών Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) των σχολείων <http://inventory.sch.gr/>
- το Ψηφιακό Σχολείο <http://ebooks.edu.gr/> και
- η Παροχή Συγγραμμάτων σε Φοιτητές ΕΥΔΟΞΟΣ <https://eudoxus.gr/>

Στη συνέχεια γίνεται μια σύντομη παρουσίαση μερικών βασικών πληροφοριακών συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις αντίστοιχες ιστοσελίδες τους:

<b>ΚΕΠ:</b>	<a href="http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/">http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/</a>
<b>ΕΡΜΗΣ:</b>	<a href="http://www.ermis.gov.gr">http://www.ermis.gov.gr</a>
<b>ΔΙΑΥΓΕΙΑ:</b>	<a href="http://diavgeia.gov.gr/">http://diavgeia.gov.gr/</a>
<b>TAXISnet ΓΓΠΣ:</b>	<a href="https://www.gsis.gr/">https://www.gsis.gr/</a>
<b>ΟΑΕΔ:</b>	<a href="http://www.oaed.gr/">http://www.oaed.gr/</a>
<b>ΚΗΜΔΗΣ – ΕΣΗΔΗΣ:</b>	<a href="http://www.eprocurement.gov.gr">http://www.eprocurement.gov.gr</a>
<b>ΑΑΔΕ:</b>	<a href="https://www.aade.gr/">https://www.aade.gr/</a>
<b>ΣΥΖΕΥΞΙΣ:</b>	<a href="http://www.syzefxis.gov.gr/">http://www.syzefxis.gov.gr/</a>
<b>ΑΜΚΑ:</b>	<a href="https://www.amka.gr/">https://www.amka.gr/</a>
<b>ΑΣΕΠ:</b>	<a href="http://www.asep.gr">http://www.asep.gr</a>
<b>Εκλογές:</b>	<a href="https://ekloges.ypes.gr/">https://ekloges.ypes.gr/</a>
<b>Myschool:</b>	<a href="https://myschool.sch.gr/">https://myschool.sch.gr/</a>
<b>govhub ΚΕΔΕ</b>	<a href="https://govhub.gr/home/">https://govhub.gr/home/</a>
<b>Ψηφιακή Πύλη Δημ.Διοίκησης</b>	<a href="https://www.gov.gr/">https://www.gov.gr/</a>

## 2.1 ΚΕΠ

The screenshot shows the KEPI portal interface. At the top, there is a search bar with the text 'Αναζήτηση' and an 'OK' button. Below this, the logo of the KEPI (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών) is displayed on the left, and the text 'ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης' is on the right. A navigation menu includes 'Οδηγός του πολίτη', 'ΚΕΠ', 'Νέα & Ανακοινώσεις', and 'Προβολή'. A green banner at the top reads 'και έγινε!' and contains links for 'Αρχική Σελίδα', 'Επικοινωνία', 'Forum', 'Σύνδεσμοι', 'RSS 2.0', 'Εργαλεία', 'Χάρτης', and 'Βοήθεια'. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'My Kep.Gov.gr', lists various services and departments such as 'Οι Πολίτες Ρωτούν', 'Οι Πολίτες Προτείνουν', 'Οι Πολίτες Αιτούνται', 'Φορείς Δημ. Διοίκησης', 'ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ', 'ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ', 'ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ', 'ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ & ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ', 'ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ', 'ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΕΣ ΑΡΧΕΣ', 'ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ', 'ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ (EMAILS) ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ', and 'ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ'. The right column, titled 'Ομάδες Κοινού', features icons for 'Πολίτες', 'Δημόσιοι Φορείς', and 'Επιχειρήσεις'. Below these icons, a section titled 'Σχετικές Υπηρεσίες που διεκπαιρώνονται στα ΚΕΠ' lists several services with icons for 'ΚΕΠ', '1500', and '1500'. The services include: 'Βεβαιώσεις χρόνου ασφάλισης στο ΙΚΑ', 'Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ', 'Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων', 'Αντίγραφο πιστοποιητικού σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)', and 'Ασφάλιση ΙΚΑ σε ανέργους από 30 έως 55 ετών'. A link for 'Σχετικά Νέα / Ανακοινώσεις' is also present.





Εικόνα 2.1: Δικτυακός τόπος ΚΕΠ (πηγή: <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep>)

Ο δικτυακός τόπος των ΚΕΠ, έχει σχεδιαστεί και αναπτυχθεί για την ηλεκτρονική πληροφόρηση και απομακρυσμένη εξυπηρέτησή των πολιτών και επιχειρήσεων. Ενημερώνεται καθημερινά με τις πιο πρόσφατες πληροφορίες που καλύπτουν όλο το εύρος του Δημόσιου Τομέα, καθιστώντας τον το σημείο αναφοράς στο Διαδίκτυο για τις συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση. Δίνει τη δυνατότητα υποβολής ηλεκτρονικών αιτήσεων προς τα ΚΕΠ μέσω της πύλης ΕΡΜΗΣ, για μία σειρά Διοικητικών διαδικασιών, υλοποιώντας στην Ελλάδα το πιο ουσιαστικό βήμα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Βασική ιδέα των ΚΕΠ είναι ότι διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες. Τα ΚΕΠ λειτουργούν βάσει της αρχής της ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης του πολίτη από μία θέση εργασίας (one stop shop). Παρέχει σαφή ενημέρωση για τις υπηρεσίες και τον τρόπο διεκπεραίωσης μέσω φυσικής παρουσίας, ή μέσω τηλεφωνικής κλήσης ή τέλος μέσω της πύλης ΕΡΜΗΣ αναλόγως της περίπτωσης.

(πηγή: <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>)



  		
 Σχετικές Υπηρεσίες που διεκπαιριώνονται στα ΚΕΠ		
Αποτελέσματα 1 - 20, από 162	σελίδα	1 από 9
>> Βεβαίωση χρόνου ασφάλισης στο ΙΚΑ	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	<input checked="" type="checkbox"/> ΠΠ
>> Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	<input checked="" type="checkbox"/> 1500 <input checked="" type="checkbox"/> ΠΠ
>> Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	<input checked="" type="checkbox"/> 1500 <input checked="" type="checkbox"/> ΠΠ
>> Αντίγραφο πιστοποιητικού σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	<input checked="" type="checkbox"/> 1500 <input checked="" type="checkbox"/> ΠΠ
>> Ασφάλιση ΙΚΑ σε ανέργους από 30 έως 55 ετών	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	
>> Αίτηση καταγγελίας καταναλωτή στα ΚΕΠ	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	<input checked="" type="checkbox"/> 1500 <input checked="" type="checkbox"/> ΠΠ
>> Αίτηση απογραφής άμεσα ασφαλισμένου στο ΙΚΑ	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	
>> Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα με βαριά αναπηρία	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	<input checked="" type="checkbox"/> 1500 <input checked="" type="checkbox"/> ΠΠ
>> Ανανέωση βιβλιαρίου ασθενείας άμεσα ασφαλισμένου στο ΙΚΑ	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	
>> Χορήγηση κύριας σύνταξης γήρατος από το ΙΚΑ	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	
>> Χορήγηση βοηθήματος τοκετού από το ΙΚΑ	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	
>> Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για δασκάλους ή νηπιαγωγούς	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	<input checked="" type="checkbox"/> 1500 <input checked="" type="checkbox"/> ΠΠ
>> Βεβαίωση του ποσού της επιδοτούμενης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	<input checked="" type="checkbox"/> 1500 <input checked="" type="checkbox"/> ΠΠ
>> Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες καθηγητές	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	<input checked="" type="checkbox"/> 1500 <input checked="" type="checkbox"/> ΠΠ
>> Ασφάλιση ΙΚΑ σε ανέργους άνω των 55 ετών	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	
>> Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στο ΙΚΑ	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	<input checked="" type="checkbox"/> 1500 <input checked="" type="checkbox"/> ΠΠ
>> Αναγνώριση ως συντάξιμου του χρόνου απασχόλησης στον ιδιωτικό τομέα (Γ.Λογιστήριο του Κράτους / Συντάξεις Δημοσίου)	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	
>> Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε μοναχικά άτομα άνω των 65 ετών και ανασφάλιστα άτομα	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	<input checked="" type="checkbox"/> 1500 <input checked="" type="checkbox"/> ΠΠ
>> Χορήγηση ακριβούς αντιγράφου βαθμολογικής αντιστοιχίας - πράξης αναγνώρισης (ΔΟΑΤΑΠ)	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	<input checked="" type="checkbox"/> 1500 <input checked="" type="checkbox"/> ΠΠ
>> Ασφάλιση ΙΚΑ σε ανέργους έως 29 ετών	<input checked="" type="checkbox"/> ΚΕΠ	

Εικόνα 2.2: Σχετικές Υπηρεσίες που διεκπαιριώνονται στα ΚΕΠ,  
 (πηγή: <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/ccommons?id=citizens&type=services>)

## 2.2 ΕΡΜΗΣ



Εικόνα 2.3: Μενού Υπηρεσιών Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης Ermis (<http://www.ermis.gov.gr>), αποτελεί ουσιαστικά ένα e-Government portal. Από ένα κεντρικό σημείο παρέχει ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές).

Οι εγγεγραμμένοι χρήστες μπορούν να παραλάβουν στην ηλεκτρονική τους θυρίδα οποιοδήποτε έγγραφο έχουν αιτηθεί, όπως χορήγηση πιστοποιητικών, αντιγράφων καθώς και πολλών βεβαιώσεων ή αν επιθυμούν να τα παραλάβουν από κάποιο ΚΕΠ. Ακόμη μπορούν να ενημερωθούν αλλά και να εκτελέσουν την υπηρεσία ελέγχου εγκυρότητας ηλεκτρονικών εγγράφων που διατίθεται στο ευρύ κοινό και επιβεβαιώνει την εγκυρότητα των εγγράφων που έχουν παραχθεί από την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ermis. Επίσης ο κάθε χρήστης μπορεί να αναζητά υπηρεσίες και πληροφορίες ανάλογα με το θεματικό αντικείμενο που ενδιαφέρεται.

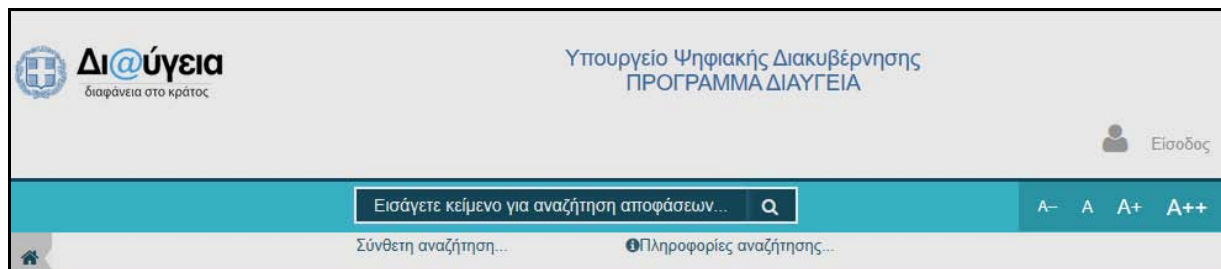
Η Εθνική πύλη ΕΡΜΗΣ κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν:

- ✓ Στην ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της δημόσιας διοίκησης και τη διάθεσή της στο διαδίκτυο για την αξιόπιστη ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων σε ότι αφορά τις συναλλαγές τους και την αλληλεπίδραση τους με τον κρατικό μηχανισμό.
- ✓ Στην ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών για την πλήρη υποστήριξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας

διοίκησης και στην ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών από ένα σημείο.

- ✓ Στην ψηφιακή αυθεντικοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών της δημόσιας διοίκησης στο πλαίσιο παροχής ασφαλών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο.

## 2.3 Δι@ύγεια



Εικόνα 2.4: Αναζήτηση στην ιστοσελίδα του ΔΙΑΥΓΕΙΑ

Από τον Οκτώβριο 2010 αναρτώνται όλες οι αποφάσεις πράξεων των κυβερνητικών και διοικητικών οργάνων σε ένα σημείο στο διαδίκτυο, λαμβάνοντας ειδική μέριμνα για τις πράξεις που αφορούν στην εθνική άμυνα και τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. Σύμφωνα με τον Νόμο 3861/2010, οι δημόσιοι οργανισμοί υποχρεούνται να αναρτούν αποφάσεις και πράξεις τους στο διαδίκτυο, μέσω του προγράμματος «Δι@ύγεια», το οποίο συντονίζει το Υπουργείο Εσωτερικών και ο σχετικός σύνδεσμος είναι στη διεύθυνση <http://diavgeia.gov.gr/>. Ο νόμος αναφέρει ότι η μη δημοσίευση μιας απόφασης ή μιας διοικητικής πράξης στη Δι@ύγεια, καθιστά αυτή την πράξη άκυρη και μάλιστα η ανάρτηση πρέπει να γίνει "αμελλητί".

Αποστολή του προγράμματος «Δι@ύγεια» είναι η διασφάλιση της διαφάνειας της κρατικής δράσης, η τήρηση της νομιμότητας και της χρηστής Δημόσιας Διοίκησης, η ενίσχυση των δυνατοτήτων των πολιτών στην άσκηση των συνταγματικά κατοχυρωμένων δικαιωμάτων τους, η συμπλήρωση, και όχι η υποκατάσταση, των υπάρχοντων συστημάτων δημοσίευσης (Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, κτλ.), η οργάνωση των πράξεων και των αποφάσεων της Δημόσιας Διοίκησης με τρόπο απλό, κατανοητό και φιλικό προς τον πολίτη.

Σήμερα στο πρόγραμμα Διαύγεια είναι ενταγμένοι 4859 φορείς του στενού και ευρύτερου δημόσιου τομέα και των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α και Β βαθμού, ενώ έχουν αναρτηθεί περισσότερες από 37,1 εκατομμύρια πράξεις (πηγή: <https://diavgeia.gov.gr/> Ενημέρωση στις 19-12-2019).

Με την ψήφιση του Ν. 4210/2013 (άρθρο 23) οι αναρτημένες πράξεις ενισχύονται θεσμικά με τους εξής τρόπους:

- ✓ Κάθε πράξη, εκτός από όσες δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης, αποκτά ισχύ μόνο μέσω της ανάρτησής της στο Διαύγεια.
- ✓ Με την ολοκλήρωση της ανάρτησης κάθε πράξη υπογράφεται ψηφιακά από το σύστημα Δι@ύγεια και αποκτά έναν μοναδικό Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ).
- ✓ Ο ΑΔΑ είναι η ταυτότητα κάθε αναρτημένης πράξης, που την πιστοποιεί επίσημα.

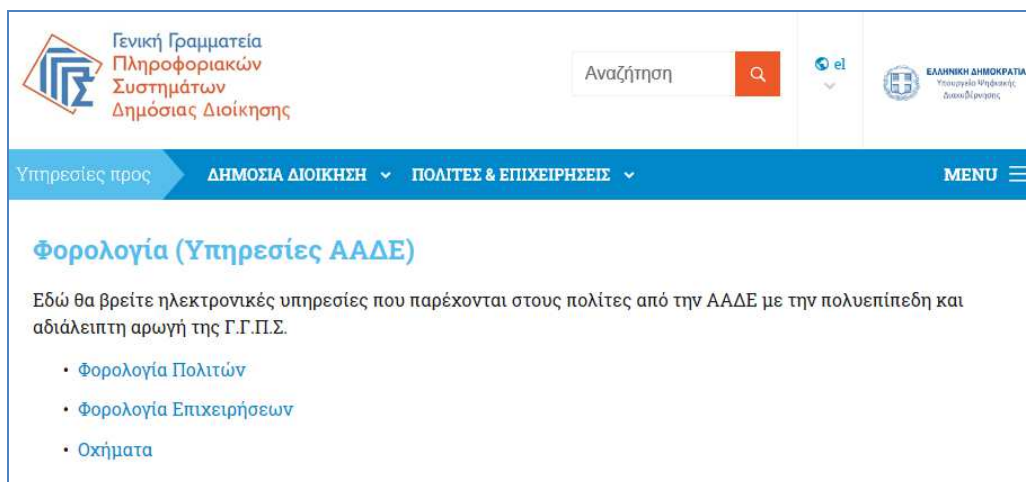
Ο πολίτης μπορεί να επικαλείται τα αναρτημένα έγγραφα στις συναλλαγές του με τις δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η επικύρωσή τους. Αρκεί η επίκληση του ΑΔΑ της πράξης για την αυτεπάγγελτη αναζήτησή τους από τους δημόσιους φορείς. Ομοίως οι δημόσιες υπηρεσίες διεκπεραιώνουν υποθέσεις χωρίς να διακινούν τα αναρτημένα έγγραφα. Αρκεί η επίκληση του ΑΔΑ των πράξεων για την επικοινωνία μεταξύ φορέων (πηγή: <https://diavgeia.gov.gr/info>)

## 2.4 TAXISnet



Εικόνα 2.5: Σήμα Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων

Το TAXISnet αποτελεί το δυνατότερο σημείο των υπηρεσιών του e-government. Στόχος η διευκόλυνση των πολιτών προκειμένου να ανταπεξέρχονται στις φορολογικές τους υποχρεώσεις ευκολότερα και γρηγορότερα.



Εικόνα 2.6: Βασικές Υπηρεσίες Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων

Μέσα από το site της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣ ΔΔ), <http://www.gsis.gr/>, κάνοντας αρχικά εγγραφή αποκτά ο ενδιαφερόμενος πρόσβαση στο σύστημα. Ασφαλώς είναι απαραίτητη η ταυτοποίηση του χρήστη.

Έχοντας ταυτοποιηθεί ο χρήστης μπορεί να αποκτά πρόσβαση με τα πιστοποιημένα στοιχεία (όνομα χρήστη και κωδικό) του TAXISnet (μέσω της Γενικής Γραμματείας των Πληροφοριακών Συστημάτων) και σε άλλες e-government εφαρμογές. Τα τελευταία χρόνια έπαψε να έχει ρόλο μόνο εισπρακτικής υπηρεσίας για το Δημόσιο.

Εικόνα 2.7: Είσοδος Ταυτοποιημένου Χρήστη

Κάποιες άλλες από τις προσφερόμενες Υπηρεσίες είναι:

Εικόνα 2.8: Προσφερόμενες Υπηρεσίες σε Δημόσιο Τομές, Πολίτες Επιχειρήσεις (πηγή: <https://www.gsis.gr/>)

Επίσης η ΓΓΠΣ ΔΔ διαθέτει υποδομές Κυβερνητικού Νέφους (G-Cloud), οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν από Κυβερνητικούς Φορείς για τη φιλοξενία των Πληροφοριακών Συστημάτων τους. Η υπηρεσία Νέφους είναι φτιαγμένη για χρήση από Δημόσιους Φορείς της Γενικής Κυβέρνησης, βάσει συγκεκριμένων απαιτήσεων. Η επεξεργασία και αποθήκευση των δεδομένων γίνεται σε παραχωρημένους προς τον φορέα εικονικούς εξυπηρετητές, στους οποίους έχει το αποκλειστικό δικαίωμα χρήσης.

(πηγή: <https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/kybernitiko-nefos-ypiresies-g-cloud>)

## 2.5 ΟΑΕΔ

The screenshot shows the homepage of the OED (Organization for the Promotion of the Employment of Disabled Persons). At the top, there is a navigation bar with links for 'Αρχική', 'Οργανισμός', 'e-Υπηρεσίες', 'Νέα & Ανακοινώσεις', 'Στατιστικά', and 'Συχνές Ερωτήσεις'. Below this, there are two main banners: 'Προγράμματα ανοικτά προς υποβολή αιτήσεων' and 'Προγράμματα κλειστά προς υποβολή αιτήσεων - Αποτελέσματα'. A central section titled 'Σημαντικές ανακοινώσεις' lists several announcements regarding job opportunities and programs. Below the announcements are four icons representing different services: 'Είμαι Εργοδότης/τρια', 'Αναζητώ Εργασία', 'Μαθητεία - Κατάρτιση', and 'Κοινωνική Πολιτική'. At the bottom, there are two main sections for job search: 'Αναζήτηση Θέσης Εργασίας' and 'Αναζήτηση Βιογραφικών Ανέργων'. The 'Αναζήτηση Θέσης Εργασίας' section includes dropdown menus for 'Ειδικότητα' and 'Περιοχή' with an 'Αναζήτηση' button. The 'Αναζήτηση Βιογραφικών Ανέργων' section includes a dropdown for 'Επιλέξιμο' and a 'Σύνδεση' button. At the very bottom, there is a table with various categories and their corresponding services.

Αναγνώστης / ες	Εγγραφή στα Μητρώα Ανέργων	Συμβουλευτικές Υπηρεσίες	Προγράμματα Απασχόλησης	Συνεχιζόμενη Κατάρτιση	Επιδόματα και Παροχές
Εργοδότες / τριες - Επιχειρήσεις	Κοινωνική Πολιτική	Πρωταθωβουλίες/Συλλογιστές ΟΑΕΔ	Νόμος Ν. 2943/98	EURES	
Εργαζόμενοι / ες	Δικαίωμα ανέργων από την κατοχή δελτίου ανεργίας				
Πάροχοι	Οδηγίες Εγγραφής στο Μητρώο Ανέργων του ΟΑΕΔ				
Κλασικοί Φορείς / Κοινωνικοί Επιχειρηστές Α. Ψ. Β. Βιομηχανία	Ανανέωση Δελτίου Ανεργίας				
Εκπαιδευόμενοι / ες - Καταρτιζόμενοι / ες	Διαγραφή Δελτίου Ανεργίας				
Ευπαθείς Κοινωνικά Ομάδες	Εκδοση Βεβαιώσεων Ανεργίας				
Μεολαία	Οδηγίες Εγγραφής στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ για άνεργους/ες				

Εικόνα 2.9: Ιστοσελίδα ΟΑΕΔ (πηγή: <http://www.oaed.gr/>)

## e-Υπηρεσίες

Ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) υλοποιεί ένα εκτεταμένο σύνολο υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις και τρίτους φορείς. Όλες οι υπηρεσίες είναι προσβάσιμες για τους Πιστοποιημένους Χρήστες, με την είσοδό τους στο σύστημα, ενώ κάποιες άλλες είναι διαθέσιμες για όλους τους ενδιαφερόμενους (Πολίτες, Επιχειρήσεις). Παρέχει τη δυνατότητα ανεύρεσης εργασίας για τους πολίτες και ανεύρεσης προσωπικού για τις επιχειρήσεις.

Η πρόσβαση στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ απαιτεί σύγχρονα προγράμματα πλοήγησης για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων και των πληροφοριακών συστημάτων. Όπως φαίνεται και στην εικόνα 2.9 καταχωρώντας κριτήρια γνώσεων (ειδικότητα) και περιοχή ενδιαφέροντος εμφανίζεται κατάλογος των επιχειρήσεων που ζητούν υπαλλήλους, ή των πολιτών που ζητούν εργασία. (πηγή: <http://www.oaed.gr/>)

## 2.6 ΕΣΗΔΗΣ – ΚΗΜΔΗΣ

The screenshot shows the website **promitheus.gov.gr** with the following elements:

- Header:** Search bar, navigation links (Αρχική Σελίδα, Συχνές Ερωτήσεις, Βοήθεια & Υποστήριξη, Όροι Χρήσης, Επικοινωνία), date and time (21/12/2019 8:02 μμ).
- Logos:** ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ, Ευρωπαϊκή Ένωση Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, ψηφιακή Ελλάδα Όλα είναι δυνατότα Επικρασιακό Πρόγραμμα "Ψηφιακή Συγκλίση", ΕΣΠΑ 2007-2013.
- Left Sidebar (Γενικές Πληροφορίες):** Νέα / Ανακοινώσεις, Διαβουλεύσεις, Προδικαστικές Προσφυγές, Ετήσια Στατιστικά Στοιχεία, Αρχείο Ειδών - Κωδικολόγιο CPV, Μητρώο Ενοσίων Τεχνικών Προδιαγραφών, Κέντρο Αριστείας για τις Δημόσιες Συμβάσεις Καινοτομίας, Χρήσιμοι Σύνδεσμοι.
- Main Content:**
  - ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ - ΕΣΗΔΗΣ**
  - Optimization of data (data visualization) in Electronic Public Procurement (ESHΔΗΣ) and Procurement (KHMΔΗΣ)**
  - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ**  
Αναρτήθηκε στα ΝΕΑ/Ανακοινώσεις έγγραφο με τα Συχνότερα σφάλματα κατά τη δημοσίευση ηλεκτρονικών διαγωνισμών και οδηγίες αποφυγής τους για το ΕΣΗΔΗΣ-ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ/ΓΕΝ.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ. Παρακαλούμε όλους τους χρήστες των Αναθετούσων Αρχών/ Αναθετόντων Φορέων να λάβουν γνώση των αναφερομένων.
  - Συχνότερα σφάλματα κατά τη δημοσίευση ηλεκτρονικών διαγωνισμών και οδηγίες αποφυγής τους
  - ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΑΝΑΓΚΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΓΙΑ ΚΑΙΝΟΤΟΜΑ ΑΓΑΘΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ**
- Bottom Left Sidebar:** Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) - Προμήθειες και Υπηρεσίες, Ηλεκτρονικοί Διαγωνισμοί, Δυναμικό Σύστημα Αγορών

Εικόνα 2.10: Ιστοσελίδα Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (πηγή: <http://www.eprocurement.gov.gr>)

Το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) για Προμήθειες και Υπηρεσίες, είναι ένα Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα για τη διενέργεια διαγωνισμών και σύναψη δημοσίων συμβάσεων με ηλεκτρονικό τρόπο. Αποτελεί το κεντρικό ηλεκτρονικό κόμβο για τις δημόσιες συμβάσεις στην Ελλάδα. Στόχος του είναι ο εκσυγχρονισμός και η απλοποίηση των διαδικασιών ανάθεσης και η υποστήριξη των ενδιαφερομένων (πολίτες, αναθέτουσες αρχές, προμηθευτές, εποπτικές αρχές). Είναι υποχρεωτική η διενέργεια ηλεκτρονικών διαγωνισμών με προϋπολογισμό άνω των 60.000,00€

Το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ), αποτελεί βασικό συστατικό στοιχείο του ΕΣΗΔΗΣ. Σε αυτό καταχωρούνται στοιχεία όλων των δημοσίων συμβάσεων με εκτιμώμενη αξία ίσης ή ανώτερης του ποσού των χιλίων (1.000,00) ευρώ (άνευ ΦΠΑ) και ανεξαρτήτως διαδικασίας ανάθεσης, για προμήθειες, εργασίες-υπηρεσίες και δημόσια έργα. Στόχος του Μητρώου είναι η διαφάνεια, η λογοδοσία και η ενίσχυση του ανταγωνισμού. Το ΚΗΜΔΗΣ συνδέεται με το Δι@ύγεια. Τα έγγραφα που αναρτώνται έχουν χρονοσήμανση και ένα ξεχωριστό αριθμό ΑΔΑΜ (πηγή: <http://www.eprocurement.gov.gr>).

## 2.7 ΑΑΔΕ



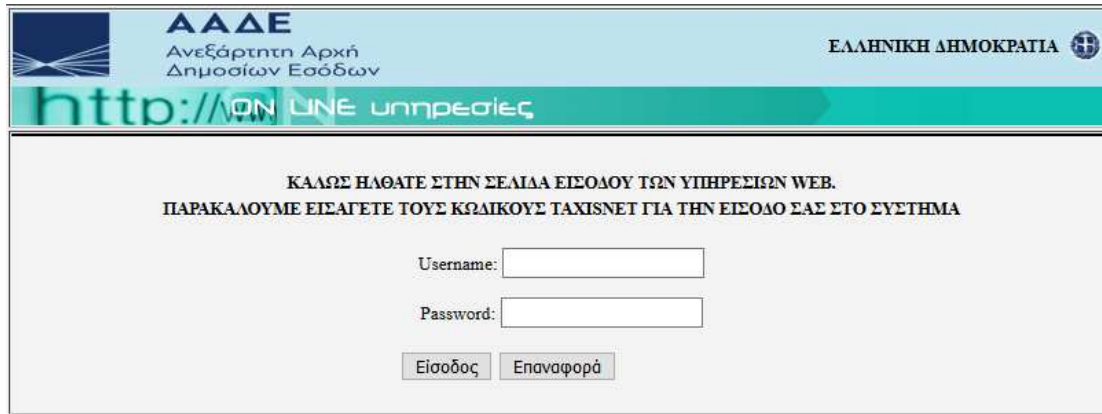
Εικόνα 2.11: Σήμα Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ <b>Πολίτες</b>	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ <b>Επιχειρήσεις</b>
<a href="#">Επίδομα πετρελαίου θέρμανσης</a>	<a href="#">Τέλη κυκλοφορίας</a>
<a href="#">Τέλη κυκλοφορίας</a>	<a href="#">Αίτηση ρύθμισης οφειλών</a>
<a href="#">Αίτηση ρύθμισης οφειλών</a>	<a href="#">Δήλωση Φ.Ε.Ν.Π. (Ν)</a>
<a href="#">Βραχυχρόνια μίσθωση ακινήτων</a>	<a href="#">Βεβαιώσεις αποδοχών/αμοιβών</a>
<a href="#">e-Παράβολο</a>	<a href="#">Δηλώσεις ΦΠΑ - VIES</a>

Εικόνα 2.12: Υπηρεσίες προς Πολίτες – Επιχειρήσεις (πηγή: <https://www.aade.gr/>)



Αποστολή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων είναι ο προσδιορισμός, η βεβαίωση και η είσπραξη των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών δημοσίων εσόδων, που αφορούν το πεδίο των αρμοδιοτήτων της. Η ταυτοποίηση των χρηστών γίνεται με όνομα και κωδικό των εγγεγραμμένων χρηστών.



ΑΑΔΕ  
Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

http://www.aaadef.gr/online υπηρεσίες

ΚΑΛΩΣ ΗΛΘΑΤΕ ΣΤΗΝ ΣΕΛΙΔΑ ΕΙΣΟΔΟΥ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ WEB.  
ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΕΙΣΑΓΕΤΕ ΤΟΥΣ ΚΩΔΙΚΟΥΣ TAXISNET ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΣΑΣ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Username:

Password:

Είσοδος Επαναφορά

Εικόνα 2.13: Ταυτοποίηση Χρηστών με Κωδικούς TaxisNet:  
(πηγή: <https://www1.gsis.gr/gsisapps/soagsisws/login.jsp>)

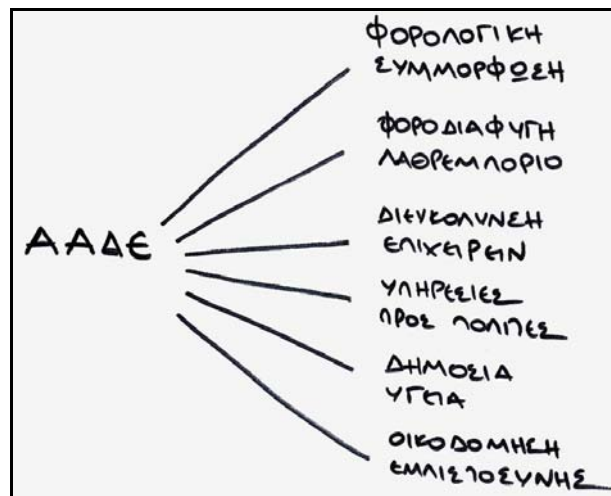
Το λογότυπο της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων σχεδιάστηκε με στόχο να τονίσει τις αρχές και αξίες που προσβέβει και από τις οποίες διέπεται. Οι έξι βασικές αρχές που χαρακτηρίζουν τη λειτουργία της είναι: Διαφάνεια, Δικαιοσύνη, Αξιοκρατία, Λογοδοσία, Διαρκής Βελτίωση και Εξωστρέφεια Ανεξάρτητης Αρχής.



Εικόνα 2.14: Βασικές Αρχές ΑΑΔΕ

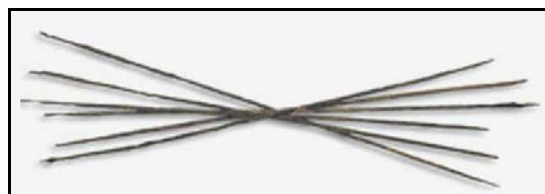
Το έργο της αναλύεται σε έξι μεγάλους στόχους: τη φορολογική συμμόρφωση, τη δίωξη της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου, τη διευκόλυνση της επιχειρηματικής δραστηριότητας, την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τον πολίτη, την προστασία της

δημόσιας υγείας και την οικοδόμηση σχέσης εμπιστοσύνης σε όλες τις λειτουργίες της νέας Αρχής.



Εικόνα 2.15: Στόχοι ΑΑΔΕ

Σχεδιαστικά, όλες οι επιμέρους αξίες συναντώνται σε ένα σημείο, το οποίο συμβολίζει τη δύναμη που αναδεικνύεται από τη συγκέντρωση αυτή και σηματοδοτεί την ανεξαρτησία της Αρχής. Το σημείο συνένωσης όλων αυτών οδηγεί σε αναφορά στην κοινή προσπάθεια της Φορολογικής Διοίκησης και των πολιτών μέσω και του προσωπικού υστερήματος των τελευταίων. Εικαστικά, το σχέδιο που επιλέχθηκε για το λογότυπο της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων έχει αναφορά στον αρχαίο οβολό.



Εικόνα 2.16: Αρχαίος οβολός

Η λέξη οβολός προέρχεται από το σχήμα των πρώτων νομισμάτων, τα οποία ήταν μακρόστενες μεταλλικές βέργες (ενώ παρέμεινε κι όταν τα νομίσματα απέκτησαν στρογγυλή μορφή). Αποτελούσε το νόμισμα με τη μικρότερη ονομαστική αξία, ενώ έξι οβολοί ήταν νόμισμα μεγαλύτερης αξίας. Η συνεισφορά των πολιτών με τον οβολό τους παραπέμπει στη συνεισφορά όλων - μεγαλύτερη ή μικρότερη - για το κοινό καλό.

(πηγή: <https://www.aade.gr/menoy/aade/logotypo-arhis>)

## 2.8 ΣΥΖΕΥΞΙΣ



Εικόνα 2.17: Σήμα Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης 'ΣΥΖΕΥΞΙΣ'

Το "ΣΥΖΕΥΞΙΣ Ι" είναι ένα έργο του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ), το οποίο επιδίωκε την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα. Σχεδιάστηκε για την διασύνδεση των δημόσιων υπηρεσιών της χώρας σε κλειστό δίκτυο καθώς και την πρόσβαση στο διαδίκτυο με υψηλές ταχύτητες. Σκοπός του έργου η βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος (πηγή: <http://www.syzefxis.gov.gr/>)

Το Έργο "ΣΥΖΕΥΞΙΣ Ι" κάλυψε το σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας με παρουσία σε περίπου 4.500 σημεία. Η εμφάνιση ενός τόσο μεγάλου Έργου επηρέασε την αγορά των τηλεπικοινωνιών κυρίως στην παροχή των ευρυζωνικών υπηρεσιών και προσέφερε:

- Διασύνδεση σε ένα Ενιαίο Δίκτυο Δεδομένων και φωνής περί των 4.500 φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, όπως Υπουργεία, Περιφέρειες, Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ), φορείς Υγείας, Στρατολογικά γραφεία, Διαχειριστικές Αρχές του Υπουργείου Οικονομικών.
- Ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης στο Internet μόνο μέσω ΣΥΖΕΥΞΙΣ
- Υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου για όλα τα στελέχη και υπαλλήλους των Φορέων
- Διαδικτυακή Πύλη με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (π.χ Υπηρεσίες καταλόγου, εφαρμογές τηλεσυνεργασίας κ.λ.π) σε όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης)
- Υποδομή ασφάλειας για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών
- Ηλεκτρονικό σύστημα Τηλεκπαίδευσης (Σύγχρονης και Ασύγχρονης)
- Υπηρεσίες Τηλεδιάσκεψης
- Δωρεάν τηλεφωνία τόσο μεταξύ των Υπηρεσιών του Φορέα, όσο και για όλες τις συνδεδεμένες Υπηρεσίες.

(πηγή: <http://www.syzefxis.gov.gr/node/2>)

Στόχοι του έργου ήταν:

- Ο εκσυγχρονισμός της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης με την υλοποίηση του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Η διάδοση των δυνατοτήτων του Έργου στα στελέχη του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα και η κατάρτιση αυτών στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων, όσο και στην απόκτηση βασικών δεξιοτήτων στη χρήση των νέων τεχνολογιών.
- Η αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα μέσω της λειτουργικής διασύνδεσης των συστημάτων αυτών, της εγκατάστασης ιεραρχικού δικτύου εξυπηρετητών.
- Η αποφυγή επικαλύψεων - επαναλήψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις. Η αποτελεσματική διαχείριση της διακίνησης των δεδομένων των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα.
- Η μείωση του κόστους της επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα με ταυτόχρονη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας διακίνησης των πληροφοριών.
- Η αναβάθμιση των παρεχόμενων προς τον πολίτη υπηρεσιών, μέσω αυτοματοποιημένων και φιλικών συστημάτων πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με τις Ελληνικές Δημόσιες Υπηρεσίες.
- Η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, ιδιαίτερα για διαδικασίες οι οποίες απαιτούν εμπλοκή περισσότερων του ενός φορέα, με τελικό στόχο την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης (ΚΕΠ).
- Η μείωση του "ψηφιακού χάσματος" στο πλαίσιο της κοινωνίας της πληροφορίας.
- Η ανάπτυξη της βιομηχανίας πληροφορικής και επικοινωνιών σε περιβάλλον υγιούς ανταγωνισμού και η πλήρης αξιοποίηση των επενδύσεων στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.

(πηγή: <http://www.syzefxis.gov.gr/node/3>)

Το Δίκτυο "ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ" το οποίο είναι σε φάση υλοποίησης, είναι η συνέχεια του δικτύου "ΣΥΖΕΥΞΙΣ Ι". Οι βασικοί στόχοι για την υλοποίηση του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ είναι :

- Η ένταξη σε αυτό κάθε κτιρίου δημόσιου φορέα (εκτιμώνται σε 34.000 κτίρια συμπεριλαμβανομένων των σχολείων)
- Η αναβάθμιση του βαθμού ευρυζωνικότητας του ΣΥΖΕΥΞΙΣ Ι
- Η αναβάθμιση των υφιστάμενων υπηρεσιών
- Η παροχή νέων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας

## 2.9 AMKA



Εικόνα 2.18: Σήμα Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (AMKA)

Ο Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (AMKA) είναι ουσιαστικά η ταυτότητα εργασίας και ασφάλισης κάθε εργαζόμενου, συνταξιούχου και προστατευόμενου μέλους της οικογένειάς τους στη χώρα μας. Ο AMKA είναι απαραίτητος εκτός από φαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη και για σχεδόν τις περισσότερες συναλλαγές με το Δημόσιο Τομέα. Αντικαθιστά τον Αριθμό Μητρώου (AM) που μέχρι σήμερα χορηγούσαν οι Ασφαλιστικοί Φορείς στους ασφαλιζόμενους και στους συνταξιούχους, διευκολύνοντας τους (πηγή: <http://www.amka.gr/tieinai.html>).

Η διοικητική διαδικασία απόδοσης του Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (Α.Μ.Κ.Α.), που εμπίπτει στην αρμοδιότητα της Γενικής Γραμματείας Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Γ.Γ.Κ.Α.), διεκπεραιώνεται μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.). Περιλαμβάνει την προετοιμασία και τη διενέργεια απογραφής και απόδοσης AMKA, καθώς και τη συνεχή επικαιροποίηση του Εθνικού Μητρώου.

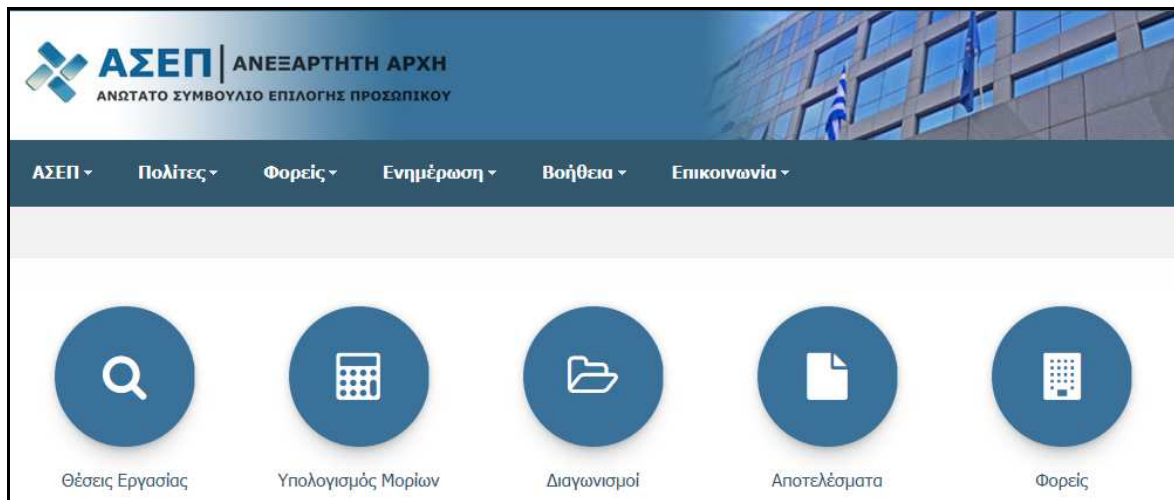
Υπόχρεοι απόκτησης AMKA είναι όλοι οι ασφαλισμένοι (άμεσα ή έμμεσα) και οι συνταξιούχοι, καθώς επίσης και κάθε πρόσωπο που εργάζεται ή πρόκειται να αναλάβει εργασία εντός των ορίων της χώρας (πηγή: <http://www.amka.gr/odigos1.html>).



Εικόνα 2.19: Επιλογή Εικονιδίου (banner) για αναζήτηση AMKA

Η έκδοση βεβαίωσης AMKA γίνεται μετά από αναζήτηση του υπάρχοντος AMKA από την ιστοσελίδα <https://www.amka.gr/AMKAGR/>

## 2.10 ΑΣΕΠ

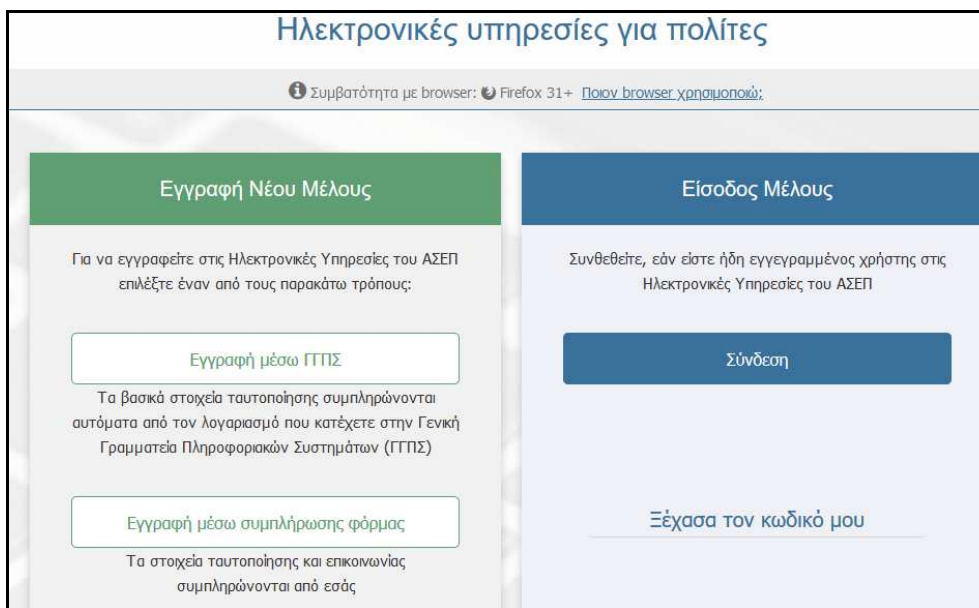


Εικόνα 2.20: Ιστοσελίδα Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ)

Το δικαίωμα για εργασία στο δημόσιο τομέα με συνθήκες απόλυτης διαφάνειας, δημοσιότητας, αντικειμενικότητας και αξιοκρατίας επιβάλλει την ουδετερότητα της Διοίκησης και τη διασφάλιση ίσων ευκαιριών για όλους τους πολίτες. Θεσμικό εγγυητή της τήρησης των αρχών αυτών αποτελεί το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ), το οποίο συστάθηκε με το Ν. 2190/1994 ως ανεξάρτητη αρχή επιφορτισμένη με τον έλεγχο της ορθής εφαρμογής των διατάξεων που διέπουν τις προσλήψεις στο δημόσιο τομέα. Η πύλη του ΑΣΕΠ, (<http://www.asep.gr>), προσφέρει ενημέρωση για θέσεις εργασίας, προκήρυξη διαγωνισμών προσλήψεων, αποτελέσματα αλλά και χρήσιμα εργαλεία, όπως ο υπολογισμός των μορίων των υποψηφίων.

Για την εκπλήρωση της αποστολής του, το ΑΣΕΠ έχει ήδη από τον ιδρυτικό του νόμο εξοπλιστεί με ειδικές εγγυήσεις ανεξαρτησίας. Δεν υπόκειται σε εποπτεία και έλεγχο από κυβερνητικά όργανα ή άλλες διοικητικές αρχές αλλά σε κοινοβουλευτικό έλεγχο σύμφωνα με τον Κανονισμό της Βουλής. Διαθέτει επίσης διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια με δικό του προϋπολογισμό.

Ο θεσμός του ΑΣΕΠ κατοχυρώθηκε συνταγματικά στο αναθεωρημένο Σύνταγμα του 2001, το οποίο κατοχύρωσε δύο οντότητες: ένα σύστημα πρόσληψης και στελέχωσης της δημόσιας διοίκησης και ταυτόχρονα ένα θεσμό που εγγυάται τη διαφάνεια, την αξιοκρατία και την αντικειμενικότητα του συστήματος αυτού. (πηγή: <https://www.asep.gr/>)



Εικόνα 2.21: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΑΣΕΠ για Πολίτες

## 2.11 Εκλογές

Το Υπουργείο Εσωτερικών προσφέρει μια αναλυτική παρουσίαση των εκλογικών αποτελεσμάτων. Πιο συγκεκριμένα, από την ιστοσελίδα <https://ekloges.ypes.gr/> υπάρχει μια πλήρη άποψη των αποτελεσμάτων των εκλογών του 2019, των ποσοστών των κομμάτων τόσο στις εθνικές όσο και στις ευρωεκλογές καθώς και των αποτελεσμάτων όλων των συνδυασμών στις Δημοτικές και Περιφερειακές εκλογές.

Αντίστοιχα, από την ίδια ιστοσελίδα επιλέγοντας "Αποτελέσματα Προηγούμενων Εκλογών" εικόνα 2.22 προσφέρεται η δυνατότητα αναζήτησης αποτελεσμάτων από τις εθνικές εκλογές του 1996, ενώ ενδιαφέρον παρουσιάζει και η επιλογή, το Σύστημα Ασφαλούς Μετάδοσης Αποτελεσμάτων (SRT), το οποίο αποτελεί συμπληρωματικό τρόπο μετάδοσης των αποτελεσμάτων των Εκλογών μέσω κινητού τηλεφώνου, και απευθύνεται κυρίως σε Δικαστικούς Αντιπροσώπους.



Εικόνα 2.22: Ιστοσελίδα Υπουργείου Εσωτερικών για Εκλογές 2019

(πηγή: <https://ekloges.ypes.gr/>)

Επίσης το Υπουργείο Εσωτερικών στα πλαίσια εξυπηρέτησης των πολιτών προσφέρει την περίοδο των εκλογών εικόνα 2.23, την ιστοσελίδα **ΜΑΘΕ ΠΟΥ ΨΗΦΙΖΕΙΣ**

**ΕΛΛΗΝΑΣ ΠΟΛΙΤΗΣ**

## ΜΑΘΕ ΠΟΥ ΨΗΦΙΖΕΙΣ

Συμπληρώστε τα πεδία Επώνυμο, Όνομα, Όνομα Πατέρα, Έτος Γέννησης, Όνομα Μητέρας (προαιρετικό), ή μόνο τα πεδία Ε.Ε.Α. και Επώνυμο εφόσον τα γνωρίζετε.

**Ειδικός Εκλογικός Αριθμός (Ε.Ε.Α.)** (13 ψηφία)

**Επώνυμο** (Ολογράφως, μόνο το πρώτο)

**Όνομα** (Αρκούν τα 2 πρώτα γράμματα)

**Όν.Πατέρα** (Αρκούν τα 2 πρώτα γράμματα)

**Όν.Μητέρας** (Αρκούν τα 2 πρώτα γράμματα)

**Έτος Γέννησης** (4 αριθμοί)

**ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ**

Καθαρισμός Πεδίων

Εικόνα 2.23: Ιστοσελίδα Μάθε Που Ψηφίζεις

πηγή: <https://www.ypes.gr/mathe-poy-psifizeis.html>



## 2.12 Myschool

Το **myschool** ανήκει στην κατηγορία των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης και διαχείρισης σχολικών μονάδων και είναι ένα ενιαίο πληροφοριακό σύστημα με στόχο τη καθημερινή μηχανογραφική υποστήριξη των σχολικών μονάδων και των διοικητικών δομών της εκπαίδευσης στην Ελληνική επικράτεια, βοηθώντας όσο το δυνατόν περισσότερο στην απλούστευση των διαδικασιών διοικητικής υποστήριξης της Πρωτοβάθμιας και της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης. Το πληροφοριακό σύστημα myschool είναι ίσως η σημαντικότερη εφαρμογή του e-government στο χώρο της εκπαίδευσης. Η πιστοποίηση των χρηστών γίνεται μέσω του Πανελληνίου Σχολικού Δικτύου.

Η ιστοσελίδα του myschool είναι: <https://myschool.sch.gr/> εικόνα 2.24, όπου με τους κατάλληλους κωδικούς οι χρήστες μπορούν να εισέλθουν στο σύστημα.



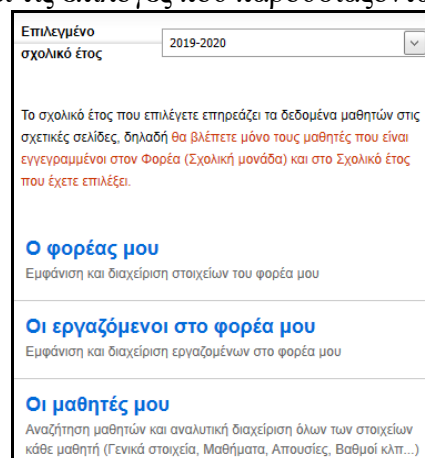
Εικόνα 2.24: Ιστοσελίδα του πληροφοριακού συστήματος myschool (πηγή: <https://myschool.sch.gr/>)

Για παράδειγμα μία σχολική μονάδα μετά την είσοδο της έχει το μενού των επιλογών που φαίνεται στην εικόνα 2.25



Εικόνα 2.25: Μενού επιλογών σχολικής μονάδας

- Στο μενού "ΑΡΧΙΚΗ" έχει τις επιλογές που παρουσιάζονται στην εικόνα 2.26.



Εικόνα 2.26: Μενού επιλογής "ΑΡΧΙΚΗ"

- Στο μενού "ΦΟΡΕΙΣ" έχει τις επιλογές που παρουσιάζονται στην εικόνα 2.27, όπου εκτός από τη θέση του φορέα υπάρχει πλήρη καταγραφή και προσθήκη των στοιχείων της κτιριακής υποδομής, των χώρων των αιθουσών αλλά και των εργαζομένων σε αυτό.

<p><b>Ο φορέας μου</b> Εμφάνιση και διαχείριση των στοιχείων του φορέα μου</p>
<p><b>Πλήρης κατάλογος φορέων</b> Αναζήτηση και εμφάνιση στοιχείων όλων των καταχωρισμένων φορέων στο myschool</p>
<p><b>Κτιριακή υποδομή</b> Εμφάνιση και διαχείριση των στοιχείων της κτιριακής υποδομής του φορέα μου</p>
<p><b>Βιβλίο Κινητής Περιουσίας</b> Εμφάνιση και διαχείριση των στοιχείων του Βιβλίου Κινητής Περιουσίας</p>
<p><b>Βιβλιοθήκη Μονάδας</b> Εμφάνιση και διαχείριση Βιβλιοθήκης</p>

Εικόνα 2.27: Μενού επιλογής "ΦΟΡΕΙΣ"

- Στο μενού "ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ" έχει τις επιλογές που παρουσιάζονται στην εικόνα 2.28, όπου έχει πλήρη διαχείριση του εκπαιδευτικού προσωπικού με μισθολογικά και βαθμολογικά στοιχεία, παρακολουθεί τις άδειες και τις απουσίες τους, τις αναθέσεις των μαθημάτων καθώς και τα κενά που παρατηρούνται ή καλύπτονται με αναπληρωτές.

<p><b>Εργαζόμενοι στο φορέα μου (παρόντες και απόντες)</b> Διαχείριση των εργαζομένων στο φορέα μου</p>
<p><b>Τοποθετήσεις εργαζομένων στο φορέα μου</b> Αναζήτηση και διαχείριση των τοποθετήσεων των εργαζομένων</p>
<p><b>Άδειες (πλην Άνευ Αποδοχών) και Απουσίες</b> Διαχείριση αδειών (πλην Άνευ Αποδοχών) και απουσιών εργαζομένων στο φορέα μου.</p>
<p><b>Απεργίες/Στάσεις Εργασίας</b> Διαχείριση Απεργιών/Στάσεων εργασίας εργαζομένων στο φορέα μου</p>
<p><b>Αίτημα προσθήκης ωρομισθίων εργαζομένων</b> Αιτήματα προσθήκης ωρομισθίων εργαζομένων στο myschool</p>
<p><b>Καταχώριση Υλοποιημένων Υπερωριών Μονίμων/Αναπληρωτών για Υπερωριακή Αποζημίωση (χωρίς προσαύξηση)</b> Καταχώριση Υλοποιημένων Υπερωριών Μονίμων/Αναπληρωτών για Υπερωριακή Αποζημίωση (χωρίς προσαύξηση)</p>

Εικόνα 2.28: Μενού επιλογής "ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ"

- Στο μενού "ΣΧΟΛΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ" έχει τις επιλογές που παρουσιάζονται στην εικόνα 2.29, όπου δίνεται η δυνατότητα να διαχειρίζεται το ωρολόγιο πρόγραμμα, τις αναθέσεις μαθημάτων, τα τμήματα, τις σχολικές εκδρομές.

<p><b>Διαχείριση Τμημάτων</b></p> <p>Για να προσθέσετε νέα Τμήματα, να διορθώσετε ή να διαγράψετε τα υπάρχοντα. Για να ορίσετε τα Μαθήματα που διδάσκονται σε κάθε Τμήμα.</p>
<p><b>Συνδιδασκαλίες Μαθημάτων Διαφορετικών Τμημάτων ή Τάξεων</b></p> <p>Για να προσθέσετε νέες ομάδες συνδιδασκαλίας, να διορθώσετε ή να διαγράψετε τις υπάρχουσες. Για να ορίσετε τα Μαθήματα που διδάσκονται σε κάθε ομάδα.</p>
<p><b>Αναθέσεις Μαθημάτων σε Εκπαιδευτικούς</b></p> <p>Για κάθε Μάθημα ενός Τμήματος μπορείτε να ορίσετε τον/τους Εκπαιδευτικό/ούς που το διδάσκουν και το πλήθος των ωρών διδασκαλίας</p>
<p><b>Κενά Μαθημάτων</b></p> <p>Μπορείτε να εισάγετε τα εκτιμώμενα κενά σε ώρες ανά μάθημα.</p>
<p><b>Ωρολόγιο πρόγραμμα</b></p> <p>Μπορείτε να δημιουργήσετε το ωρολόγιο πρόγραμμα για τους εκπαιδευτικούς του σχολείου</p>
<p><b>Μαθητικό δυναμικό</b></p> <p>Μπορείτε να δείτε την συγκεντρωτική κατάσταση των μαθητών ανά τάξη, τμήμα και τομέα σπουδών</p>
<p><b>Μέσος Όρος Τμήματος</b></p> <p>Υπολογίζει τους μέσους όρους για τα μαθήματα των τμημάτων του σχολείου</p>
<p><b>Σχολικές Εκδρομές</b></p> <p>Μπορείτε να εισάγετε τις εκδρομές της σχολικής μονάδας</p>
<p><b>Παράμετροι αναφορών σχολικής μονάδας</b></p> <p>Μπορείτε να εισάγετε τις παραμέτρους της σχολικής μονάδας, για εκτυπώσεις κτλ ...</p>
<p><b>Παράμετροι για την αποστολή SMS</b></p> <p>Μπορείτε να εισάγετε τις παραμέτρους για την αποστολή sms</p>
<p><b>Αντιγραφή τμημάτων στο νέο έτος</b></p> <p>Αντιγραφή τμημάτων στο νέο έτος</p>

Εικόνα 2.29: Μενού επιλογής " ΣΧΟΛΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ"

- Στο μενού "ΜΑΘΗΤΕΣ" έχει τις επιλογές που παρουσιάζονται στην εικόνα 2.30, όπου υπάρχει κατάλογος μαθητών με αναλυτικά τα στοιχεία τους. Εκτός από προσωπικά, οικογενειακά και στοιχεία επικοινωνίας, υπάρχουν τα στοιχεία εγγραφής, τα μαθήματα, οι βαθμοί, οι απουσίες, οι ηθικές αμοιβές αλλά και οι ποινές. Επιτρέπει μαζική ανανέωση εγγραφών, αλλά και κατανομή μαθητών σε τμήματα. Παρέχει τη δυνατότητα ενημέρωσης των γονέων για θέματα που αφορούν την πορεία των μαθητών με αποστολή email. Ακόμη παρακολουθεί απουσίες, βαθμολογίες ανά τάξη, ανά τμήμα και εκδίδει αποτελέσματα διαγωγής φοίτησης και επίδοσης όπως και απολυτήρια.

Διαχείριση Μαθητών	<b>Κατάλογος μαθητών και αναλυτικά στοιχεία μαθητή</b> Αναζήτηση μαθητών και αναλυτική διαχείριση όλων των στοιχείων κάθε μαθητή (Γενικά στοιχεία, Μαθήματα, Απουσίες, Βαθμοί κλπ...)
<b>Στοιχεία Μαθητών</b>	
Εγγραφές μαθητών	<b>Συγκεντρωτικά Στοιχεία Αλλοδαπών/Ρομά/Παλιννοστούτων</b> Για την καταχώριση των αριθμητικών στοιχείων των μαθητών ανά χώρα/κατηγορία/όχη/φύλο.
Απουσίες	<b>Πιστοποιητικό Γέννησης</b> Έκδοση Πιστοποιητικού Γέννησης
Βαθμολογίες	<b>Συγκεντρωτικά Στοιχεία Ειδικών Εκπαιδευτικών Αναγκών</b> Καταχώριση αριθμητικών στοιχείων πλήθους μαθητών με Ειδικές Εκπαιδευτικές Ανάγκες.
Έκδοση Αποτελεσμάτων	<b>Στοιχεία Φοίτησης για Απόκτηση Ιθαγένειας</b> Καταχώριση Στοιχείων Φοίτησης για Απόκτηση Ιθαγένειας.
Άλλες Λειτουργίες	
Βοήθεια	

Εικόνα 2.30: Μενού επιλογής "ΜΑΘΗΤΕΣ"

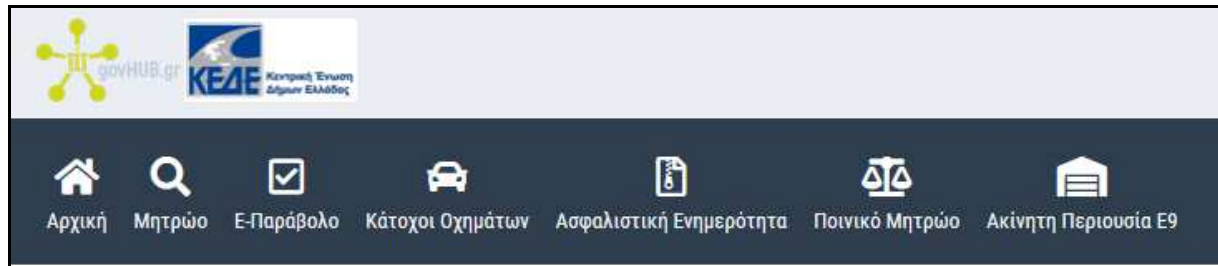
- Επίσης από το μενού "ΑΝΑΦΟΡΕΣ" έχει τις επιλογές που παρουσιάζονται στην εικόνα 2.31, όπου δίνεται η δυνατότητα έκδοσης στατιστικών, απαραίτητων για την βελτίωση της σχολικής μονάδας.

Όλες οι αναφορές
<b>Αναφορές Μαθητών</b>
Γενικές καταστάσεις
Απουσίες
Παιδαγωγικά μέτρα, Ηθικές αμοιβές
Βαθμοί
Έντυπα, Βεβαιώσεις, Τίτλοι
Αποτελέσματα
Στατιστικά στοιχεία
<b>Αναφορές Εργαζομένων</b>
Γενικές καταστάσεις
Στατιστικά στοιχεία
<b>Αναφορές Τάξεων</b>
Γενικές καταστάσεις
<b>Αναφορές Τμημάτων</b>
Γενικές καταστάσεις
<b>Αναφορές Σχολείου</b>
Ωρολόγιο πρόγραμμα

Εικόνα 2.31: Μενού επιλογής "ΑΝΑΦΟΡΕΣ"

Όπως παρουσιάστηκε το myschool αποτελεί ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα παρακολούθησης και καταγραφής της κάθε σχολικής μονάδας (πηγή: <https://myschool.sch.gr/>).

## 2.13 Πλατφόρμα Διαλειτουργικότητας govHUB της ΚΕΔΕ



Εικόνα 2.32:Μενού Ιστοσελίδας Πλατφόρμας Διαλειτουργικότητας govHUB

Η Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδος (ΚΕΔΕ) σε συνεργασία με το Υπουργείο Εσωτερικών (ΥΠΕΣ) και την εταιρεία Πληροφόρησης Επιμόρφωσης Τοπικής Ανάπτυξης (ΠΕΤΑ Α.Ε.) στο πλαίσιο της υλοποίησης Προγραμματικής Σύμβασης μεταξύ τους δημιούργησε το 2017 το σύστημα «Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δήμων Ελλάδας» με το διακριτικό όνομα govHUB, το οποίο επιτρέπει:

- την άμεση και ασφαλή πρόσβαση στελεχών των Δήμων σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρουν δεδομένα από άλλους φορείς μέσω του κόμβου govHUB στους Δήμους
- την άμεση και ασφαλή πρόσβαση άλλων φορέων της δημόσιας διοίκησης σε δεδομένα που προσφέρονται μέσω του κόμβου govHUB από τους Δήμους.

Το govHUB είναι λοιπόν ένας εξειδικευμένος επιχειρησιακός κόμβος υπηρεσιών και φιλοδοξεί να γίνει ο κεντρικός αμφίδρομος διάυλος με τους 325 Δήμους για οποιονδήποτε θέλει να ανταλλάξει στοιχεία ή υπηρεσίες μαζί τους. Φιλοξενείται στο σύγχρονο δημόσιο κέντρο δεδομένων G-Cloud της ΓΓΠΣ του Υπουργείου Οικονομικών (ΥΠΟΙΚ) και εξυπηρετεί:

- την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης
- την πλήρωση της ανάγκης ύπαρξης κεντρικού μηχανισμού ανταλλαγής στοιχείων με το σύνολο των δήμων με έγκυρο, άμεσο και ασφαλή τρόπο.
- την ανάγκη των δήμων για τη συλλογή και την εκμετάλλευση ορθών στοιχείων πληροφόρησης των πολιτών, που σήμερα είναι ελλιπή όπως ύπαρξη ΑΦΜ χωρίς στοιχεία οφειλέτη, πινακίδων χωρίς στοιχεία κατόχων οχημάτων, λάθος m2 Τέλους Ακίνητης Περιουσίας, κα.

Οι υλοποιημένες μέχρι τώρα Υπηρεσίες είναι:

- Μητρώο Φυσικών και Νομικών Προσώπων

- e-Παράβολο
- Κάτοχοι Οχημάτων
- Ασφαλιστική Ενημερότητα
- Ποινικό Μητρώο
- Ακίνητη Περιουσία Ε9
- Διαχείριση Χρηστών

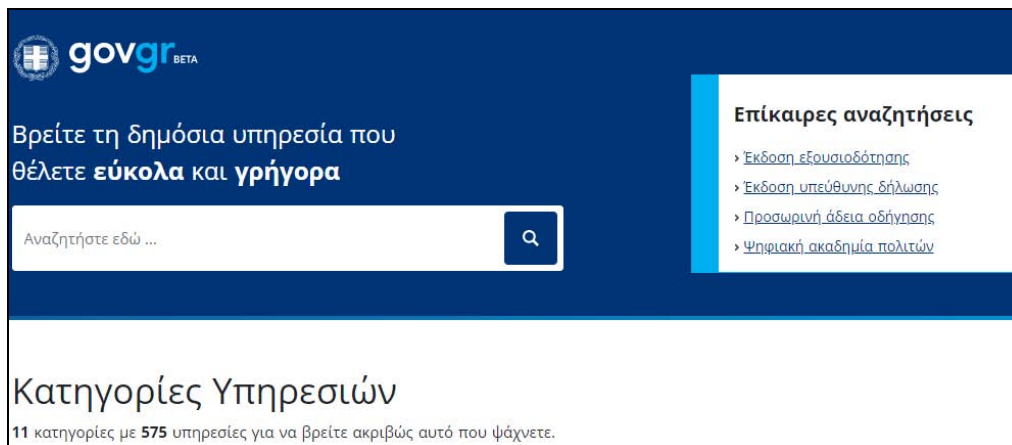
(πηγή: <https://govhub.gr/home> Ανάκτηση 12/12/2019)

## 2.14 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης

Το **gov.gr** είναι η νέα διαδικτυακή πύλη του ελληνικού κράτους. Φιλοξενεί όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες των **υπουργείων, φορέων, οργανισμών και ανεξάρτητων αρχών** του Δημοσίου, που παρέχονται ήδη μέσω διαδικτύου. Θα παρέχει, επίσης, απευθείας στους πολίτες τις νέες ψηφιακές υπηρεσίες της υπεύθυνης δήλωσης, της εξουσιοδότησης και της άυλης συνταγογράφησης, καθώς και κάθε νέα ψηφιακή υπηρεσία.

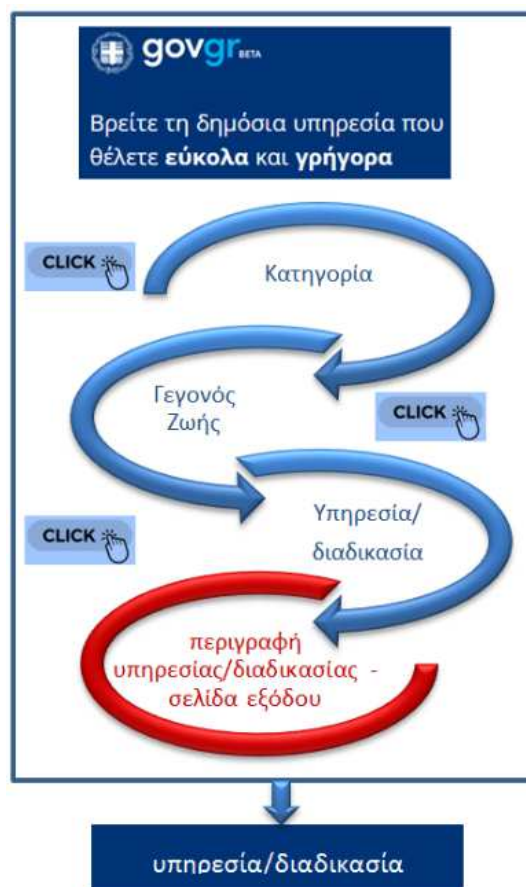
Θα μπορεί κάποιος να αναζητήσει απευθείας την υπηρεσία που τον ενδιαφέρει ή να τη βρει μέσα από τις κατηγορίες που προσφέρονται. Ακόμη, θα μπορεί να δει όλες τις υπηρεσίες ανά **υπουργείο, φορέα, οργανισμό ή ανεξάρτητη αρχή**. Το **gov.gr** θα εξελίσσεται συνεχώς. Σύντομα, θα αποτελέσει το κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης που θα συγκεντρώνει ό,τι χρειάζεστε για τις συναλλαγές των Πολιτών με το Δημόσιο. Θα είναι το ένα και μοναδικό σημείο επαφής πολιτών και επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση.

Στη σημερινή πραγματικότητα, όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες παρέχονται από διακριτές σελίδες των φορέων. Ως αποτέλεσμα, το σύνολο των υπηρεσιών είναι κατακερματισμένο. Ενώ πολλές υπηρεσίες παρέχονται με αρτιότητα, είναι άγνωστες στο ευρύ κοινό ή/ και δύσκολα αναζητήσιμες. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες ακολουθούν διαφορετική φιλοσοφία, εμφάνιση και λειτουργικότητα (εμπειρία χρήστη) και επ' ουδενί δε διασφαλίζουν την ομοιομορφία που απαιτείται στις σχέσεις του πολίτη ή της επιχείρησης με τη δημόσια διοίκηση.



Εικόνα 2.33: Αρχικό Μέρος Ιστοσελίδας Ψηφιακής Πύλης gov.gr

Στόχος είναι ο πολίτης να μπορεί να βρει οποιαδήποτε υπηρεσία αναζητά σε έως 3 βήματα (clicks).



Εικόνα 2.34: Απεικόνιση υπηρεσίας με 3 βήματα

Σήμερα για την είσοδο σε μια υπηρεσία ηλεκτρονικά ισχύουν διαφορετικές μέθοδοι αυθεντικοποίησης και απαιτείται συχνά επανάληψη της ίδιας πληροφορίας ή η χρήση διακριτών αριθμών και κωδικών. Συνήθως απαιτείται η χρήση των κωδικών πρόσβασης στο Taxisnet προκειμένου να γίνεται με ασφάλεια η αυθεντικοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων.

Ο σχεδιασμός και η λειτουργία του gov.gr στην πλήρη του μορφή θα διασφαλίσει πλέον κοινή εμπειρία χρήσης και κοινή αυθεντικοποίηση. Στο πλαίσιο αυτό, το gov.gr θα ενσωματώνει το νέο Εθνικό Σύστημα Αυθεντικοποίησης, όπως αυτό εξελίσσεται. Το νέο σύστημα θα προσφέρει αυξημένα επίπεδα ασφάλειας, κοινή αυθεντικοποίηση και πλήθος επιπρόσθετων και σύγχρονων επιλογών για μεγαλύτερη διευκόλυνση των πολιτών και επιχειρήσεων.

Επιθυμητός στόχος είναι κάθε πολίτης και επιχείρηση να μπορεί να έχει πρόσβαση στο σύνολο των υπηρεσιών που παρέχει η δημόσια διοίκηση μέσω μίας και μοναδικής Πύλης, του gov.gr.

Η επιτυχία του gov.gr θα καλλιεργήσει την εμπιστοσύνη του πολίτη προς τις υπηρεσίες γενικά και ειδικότερα στις ψηφιακές υπηρεσίες που προσφέρονται. Ο πολίτης αισθάνεται υπολογίσιμη οντότητα, γίνεται κοινωνός των προσπαθειών εκσυγχρονισμού και εξοικειώνεται ακόμη περισσότερο με τις αυτοματοποιημένες διαδικασίες που μέρα τη μέρα κερδίζουν έδαφος στην καθημερινότητά του.

Απόλυτη προτεραιότητα έχει η αλλαγή της σχέσης κράτους - πολίτη και η αλλαγή της φιλοσοφίας της δημόσιας διοίκησης. Αυτή ακριβώς η αλλαγή θα γίνει άμεσα αντιληπτή από τον πολίτη και την επιχείρηση και θα βελτιώσει την καθημερινότητα σε κάθε επίπεδο της διεπαφής τους με τον δημόσιο τομέα.

Παράλληλα με λοιπές αλλαγές που προωθούνται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ο πολίτης και οι επιχειρήσεις παύουν πλέον να είναι οι διακινητές εγγράφων για λογαριασμό του δημοσίου. Θα έχουν πλήρη πρόσβαση σε οποιαδήποτε υπηρεσία, είτε από τον υπολογιστή τους ή το κινητό τους μέσω του gov.gr είτε με φυσική παρουσία από το ΚΕΠ της γειτονιάς τους.

Τα έγγραφα που εκδίδονται απευθείας από το gov.gr μπορούν να χρησιμοποιηθούν:

- είτε ως **ηλεκτρονικά έγγραφα**, διακινούμενα με χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), χωρίς να απαιτείται ηλεκτρονική υπογραφή ή άλλη ηλεκτρονική σφραγίδα ΤΠΕ
- είτε ως **έντυπα έγγραφα**, εφόσον εκτυπωθούν, χωρίς περαιτέρω διατυπώσεις ή διαδικασία επικύρωσης, εφόσον περιλαμβάνεται ο μοναδικός κωδικός αναγνώρισης (π.χ. Υπεύθυνη Δήλωση, Εξουσιοδότηση).

(πηγή: <https://gov.gr> Ανάκτηση 1/6/2020)



## ΚΕΦ 3. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας–Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας

### 3.1 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Ορισμοί

Ο όρος "Διοίκηση Ολικής Ποιότητας" περιέχει τους όρους "Ποιότητα" και "Ολική Ποιότητα" και "Διοίκηση".

«**Ποιότητα** είναι να ανταποκρίνεσαι, να ικανοποιείς και να ξεπερνάς τις προσδοκίες των πελατών» (Σπανός, 1993). Η ποιότητα μπορεί να χαρακτηριστεί υψηλή ή χαμηλή ανάλογα με το αν εξυπηρετεί σωστά ή όχι τον πελάτη. Υπάρχουν δύο διαστάσεις ποιότητας. Η εσωτερική, όπου σύμφωνα με αυτή η ποιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας ανταποκρίνεται σε συγκεκριμένες προδιαγραφές και η εξωτερική που εκφράζει αν το προϊόν ή η υπηρεσία ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πελατών (Μανασάκης Κ., χ.χ).

Ο όρος **Ολική Ποιότητα** σημαίνει έλεγχο εσωτερικών διαδικασιών της επιχείρησης και συμπαράσταση των εργαζομένων για την παροχή των όσο το δυνατόν καλύτερων υπηρεσιών και προϊόντων στην πιο χαμηλή τιμή. Σημαντικότερος παράγοντας για την επιτυχία της **Ολικής Ποιότητας** είναι ο ανθρώπινος παράγοντας διότι χωρίς την ενεργή συμμετοχή των στελεχών δεν υπάρχει Ολική ποιότητα. Η **Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management)** είναι η αδιάκοπη ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών, από τον κάθε υπάλληλο της επιχείρησης και όλων μαζί, με το χαμηλότερο κόστος (Σπανός, 1996). Επομένως η ΔΟΠ έχει στόχο τη συνεχή αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών, με μείωση του κόστους ενεργοποιώντας παράλληλα όλους τους εργαζόμενους της επιχείρησης (Μανασάκης Κ., χ.χ).

Η ΔΟΠ επιφέρει αλλαγές στα συστήματα μιας επιχείρησης και απαιτεί αποδοχή από το ανθρώπινο δυναμικό της. Περιλαμβάνει μια σειρά από δραστηριότητες και μεθόδους που αποσκοπούν στη δημιουργία μιας φιλοσοφίας οργανωτικής, όπου η ηγεσία μαζί με όλους τους εργαζόμενους αναζητούν και επιτυγχάνουν μια συνεχή αύξηση της αξίας των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Αποτελεί κατάλληλο μοντέλο για διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων όπου τα προϊόντα τους επιδέχονται μεγάλα περιθώρια βελτίωσης (Λαλούμης, 2015).

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στοχεύει να μεγιστοποιήσει την αξία του προσφερόμενου προϊόντος ή της υπηρεσίας, που αντιλαμβάνεται ο πελάτη, ενεργοποιώντας τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων (Τσιότρας, 2002). Επομένως η ΔΟΠ στοχεύει στην

πλήρη ικανοποίηση του πελάτη με την ενεργοποίηση όλων των πόρων της επιχείρησης. Ένας σωστός συνδυασμός όλων των συντελεστών παραγωγής της επιχείρησης και κυρίως η συμμετοχή του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού, μπορεί να οδηγήσει στην επιτυχία του στόχου (Δερβιτσιώτης, 2005).

Επειδή η τεχνολογία έχει βοηθήσει αρκετά στην ποιότητα των προϊόντων το μεγαλύτερο βάρος πέφτει στην ποιότητα παροχής υπηρεσιών που οδηγεί πολλές επιχειρήσεις να αναπτύξουν και να διατηρήσουν ένα συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων.

### 3.2 Deming, Juran, Crosby

Η ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών προσδιορίζεται από τον πελάτη. Ποιότητα είναι η καταλληλότητα ενός προϊόντος ή αγαθού προς χρήση (Juran). Ποιότητα είναι η συμμόρφωση των χαρακτηριστικών του προϊόντος στις απαιτήσεις του πελάτη (Crosby). Ποιότητα είναι η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη (Deming) (Δρόσος, χ.χ α)

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελεί μέσο για τη διοίκηση, ένα τρόπο οργάνωσης ζωής, ένα ταξίδι χωρίς τέλος, μια φιλοσοφία που εισάγεται, καλλιεργείται και αναπτύσσεται, εστιάζει στις ανάγκες του πελάτη, βελτιώνεται συνεχώς και απαιτεί ομαδική εργασία και συμμετοχή όλων. Η βελτίωση της ποιότητας οδηγεί σε μείωση κόστους, βελτίωση παραγωγικότητας, διατήρηση της επιχείρησης και δημιουργία νέων θέσεων εργασίας. (Δρόσος, χ.χ β).

Η ΔΟΠ απαιτεί μια διαδικασία συνεχούς βελτίωσης των υλικών, των διαδικασιών, του ανθρώπινου δυναμικού, των προμηθευτών. Στα πλαίσια αυτής της συνεχούς βελτίωσης προτείνεται σύμφωνα με τον Deming η λειτουργία του κύκλου, εικόνα 3.1. Ο Deming θεωρείται ο πατέρας της ΔΟΠ.

#### Ο ΚΥΚΛΟΣ ΤΟΥ DEMING



Εικόνα 3.1: Ο Κύκλος του Deming (πηγή: (Δρόσος, χ.χ γ :7)

Στην εικόνα 3.1 τα στάδια του κύκλου Deming είναι:

**Plan** : Προσδιορισμός του προβλήματος και σχεδίαση μεθόδου βελτίωσης

**Do** : Υλοποίηση του σχεδίου κατά ένα μέρος

**Check** : Αξιολόγηση των αποτελεσμάτων μετά την υλοποίηση

**Act** : Αν το αποτέλεσμα είναι ικανοποιητικό σταματά και ενημερώνονται όλοι οι ενδιαφερόμενοι για την πλήρη υλοποίηση του, αλλιώς ξεκινά πάλι από την αρχή με νέο σχεδιασμό (Plan). (Δρόσος, χ.χ γ)

Σύμφωνα με τον JURAN η ποιότητα σχεδιάζεται και δεν είναι ποτέ τυχαία και διατύπωσε τη τριλογία της ποιότητας που είναι:

- Σχεδιασμός ποιότητας, που αποτελεί μια διαδικασία προσδιορισμού του έργου της επιχείρησης
- Έλεγχος ποιότητας, που περιλαμβάνει την επίβλεψη και αξιολόγηση των διαδικασιών για την παροχή υπηρεσιών καλής ποιότητας
- Η Βελτίωση ποιότητας, που οδηγεί μέσω συνεχούς επίλυσης προβλημάτων στην αναβάθμιση των προδιαγραφών (Λαλούμης & Κατσώνη, 2010: 29).

Σύμφωνα με τον Crosby η «Ποιότητα για ένα είδος (προϊόν/υπηρεσία) είναι η συμμόρφωσή του με τις απαιτήσεις /προδιαγραφές του» (Δερβιτσιώτης, 2005:30). Αυτός εξέφρασε τέσσερις απόλυτες θέσεις της διοίκησης ποιότητας που είναι:

1. Ποιότητα είναι η Συμμόρφωση στις Απαιτήσεις και επιθυμίες του Πελάτη
2. Η Ποιότητα προσανατολίζεται στην Πρόβλεψη και την Πρόληψη λαθών και όχι στον Έλεγχο μετά την Παραγωγή του Προϊόντος
3. Οι προδιαγραφές πρέπει να είναι στη Φιλοσοφία "Μηδέν Ελαττώματα"
4. Ο μόνος Δείκτης Απόδοσης είναι το Κόστος Ποιότητας (Δρόσος, χ.χ γ)

### 3.3 Αξιώματα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

- ✓ **Δέσμευση:** Όλο το ανθρώπινο δυναμικό μιας επιχείρησης, δεσμεύεται για τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών.
- ✓ **Γνώση:** Η επιστημονική γνώση με τη χρήση κατάλληλων εργαλείων (όπως στατιστικών) βοηθά στη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών.

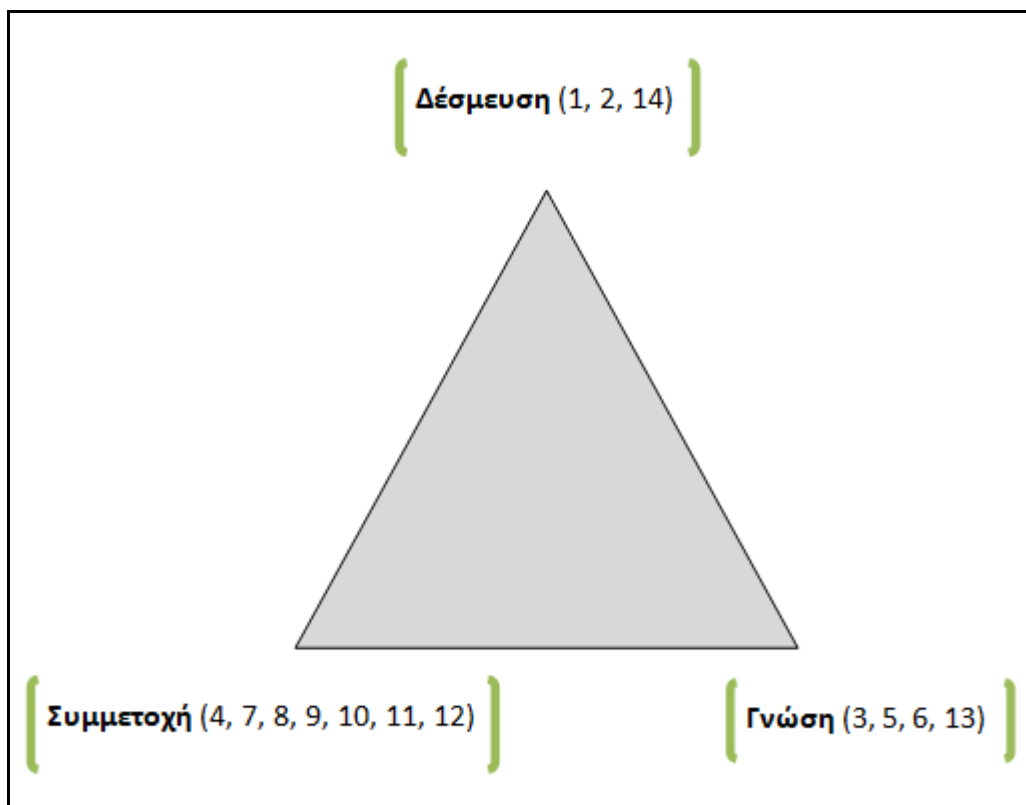
- ✓ **Συμμετοχή:** ανάμειξη όλων των εργαζομένων και της διοίκησης στο σύστημα διαχείρισης ολικής ποιότητας που θα βοηθήσει και στην επίλυση των προβλημάτων, Λογοθέτης (ανάκτηση από Λαλούμης & Κατσώνη, 2010).

### 3.4 Οι 14 αρχές του Deming

1. Σταθερή σύνδεση των σκοπών της επιχείρησης με τη συνεχή προσπάθεια βελτίωσης προϊόντων - υπηρεσιών
2. Υιοθέτηση της νέας φιλοσοφίας σταθερού προσανατολισμού προς το όραμα της ποιότητας με αποτέλεσμα την οικονομική σταθερότητα της επιχείρησης
3. Ελαχιστοποίηση της ανάγκης για μαζικό έλεγχο της παραγωγής, με ενσωμάτωση της ποιότητας στη σχεδίαση του προϊόντος
4. Κατάργηση της επιλογής των προμηθευτών με μόνο κριτήριο την χαμηλότερη τιμή. Επιλογή εκείνων των προμηθευτών που υποβάλλουν τεκμήρια ικανοποιητικού στατιστικού ελέγχου των διαδικασιών τους
5. Σταθερή και συνεχή βελτίωση των συστημάτων παραγωγής προϊόντων-υπηρεσιών, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας
6. Καθιέρωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων στο χώρο εργασίας για όλους τους εργαζόμενους με στόχο τη βελτίωση τους
7. Υιοθέτηση σύγχρονων μεθόδων εποπτείας και ηγεσίας
8. Αποτροπή κλίματος φόβου με την ενθάρρυνση αποτελεσματικής αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων και διοίκησης
9. Εξασφάλιση συνεργασίας ανάμεσα στα τμήματα και τους εργαζόμενους. Ενθαρρύνεται η ομαδική προσέγγιση σε διαφορετικούς τομείς, όπως η έρευνα, ο σχεδιασμός, η παραγωγή και οι πωλήσεις
10. Κατάργηση προγραμμάτων, επαίνων και συνθημάτων που απαιτούν νέα επίπεδα παραγωγικότητας χωρίς να περιέχουν μεθόδευση
11. Κατάργηση αυθαίρετων ποσοτικών στόχων παραγωγής, πρότυπων χρόνων εργασίας και πρότυπων εργασίας που δεν βελτιώνουν την ποιότητα, αλλά στοχεύουν στην αύξηση της ποσότητας
12. Απομάκρυνση των όποιων εμποδίων ώστε οι εργαζόμενοι να αισθάνονται περήφανοι για τη εργασία τους.

13. Ενθάρρυνση συνεχούς εκπαίδευσης για όλους τους εργαζόμενους με στόχο την αυτοβελτίωση τους
14. Συμμετοχή όλων των στελεχών και υπαλλήλων στην βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας (Λαλούμης 2015:26).

Ο Deming θεωρούσε ότι η αλλαγή του τρόπου λειτουργίας των επιχειρήσεων στηρίζεται στην υιοθέτηση 14 αρχών από τη διοίκηση και το προσωπικό, που μπορούν να απεικονιστούν με ένα τρίγωνο, εικόνα 3.2 και επιμερίζονται αναλόγως στα τρία (3) αξιώματα της ΔΟΠ.



Εικόνα 3.2: Αντιστοίχιση των 14 Αρχών στα 3 Αξιώματα της ΔΟΠ σύμφωνα με τον Deming πηγή: (Λαλούμης & Κατσώνη, 2010)

Η ποιότητα έχει επεκταθεί εκτός από την έννοια ενός προϊόντος του πρωτογενή τομέα, και στο τομέα της υγείας, της εκπαίδευσης, του τουρισμού αλλά και γενικότερα των δημόσιων οργανισμών και υπηρεσιών (Πάσχος & Πλουμίδης, 2014).

### 3.5 Τουριστικό Προϊόν

"Τουριστικό προϊόν μπορεί να θεωρηθεί οποιοδήποτε προϊόν ή υπηρεσία προσφέρεται στην τουριστική αγορά και ικανοποιεί συγκεκριμένες ανάγκες ή επιθυμίες." Ηγουμενάκης (ανάκτηση από: Εισαγωγή στο Τουριστικό Μάρκετινγκ, χ.χ).

Ως τουριστικό προϊόν, για ένα συγκεκριμένο προορισμό θεωρούνται τα αξιοθέατα, οι υπηρεσίες που χρησιμοποιεί ο πελάτης, οι χώροι τους οποίους επισκέπτεται καθώς και η εμπειρία που αποκομίζει κατά τη διάρκεια της παραμονής του σε έναν τόπο. Ο τουρισμός παρουσιάζει σημαντικές ιδιαιτερότητες. Μπορεί να επηρεαστεί από ένα πλήθος διαφορετικών παραγόντων, όπως:

- Το Φυσικό τοπίο και το κλίμα
- Τα πολιτισμικά και ιστορικά στοιχεία και οι παραδόσεις του τόπου
- Τα μεταφορικά μέσα
- Τα καταλύματα
- Η διατροφή και η ψυχαγωγία
- Οι υποδομές
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες, η ποιότητα και το κόστος τους
- Η συμπεριφορά των κατοίκων, κλπ (Τζουβελέκας, χ.χ).

Επομένως το τουριστικό προϊόν αποτελείται από υλικά και άυλα συστατικά. Στα άυλα περιλαμβάνεται η φιλοξενία η ευγένεια το φιλικό περιβάλλον και είναι αυτό που βιώνει ένας τουρίστας στη διάρκεια των διακοπών και το οποίο θα αποτελεί ένα μέρος των αναμνήσεων του (Ματσατσίνης, χ.χ).

### **3.6 Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας για τον τουρισμό**

Για τη συνεχή και απρόσκοπτη πορεία της τουριστικής δραστηριότητας σ'ένα τόπο πρέπει να ληφθούν μέτρα όπως:

- ✓ η ανάδειξη του ανθρωπογενούς και φυσικού περιβάλλοντος και η προστασία του
- ✓ η ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς της περιοχής και η διαφύλαξη της
- ✓ η εφαρμογή υψηλών ποιοτικών προδιαγραφών στις τουριστικές υπηρεσίες

(Κατσούρης, χ.χ)

Οι προδιαγραφές ποιότητας που θα προταθούν από τους εμπλεκόμενους στην ανάπτυξη της περιοχής και τον τουρισμό δεν είναι δυνατό να γίνουν αποδεκτές από όλους. Έτσι όσοι ενδιαφέρονται και συμφωνούν θα προχωρήσουν στην δημιουργία ενός Συμφώνου Ποιότητας, του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας (ΤΣΠ) της περιοχής (Εταιρία Ανάπτυξης Πηλίου Α.Ε., χ.χ).

*"Στην πράξη το Σύμφωνο αποτελεί την ευκαιρία και την πρόκληση για όλους τους εμπλεκόμενους άμεσα ή έμμεσα στην οικονομία και τη ζωή του τόπου, να δείξουν έμπρακτα τις προθέσεις και το ενδιαφέρον τους για το μέλλον του"* (Παντόπουλος Φ., 2013α). Κομβικό

σημείο ενημέρωσης όλων των ενδιαφερόμενων θα αποτελεί η ιστοσελίδα που θα δημιουργηθεί για αυτό το σκοπό.

### **3.6.1 Βασικές Αρχές**

Βασικές αρχές του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας είναι:

- η δέσμευση όλων των εμπλεκόμενων φορέων και επιχειρήσεων να συνεργάζονται μεταξύ τους, για την προώθηση κοινών στόχων και πολιτικών, για την τοπική ανάπτυξη και να συμμορφώνονται με τους όρους και τις προδιαγραφές του Τοπικού Συμφώνου
- η ανάδειξη κοινών δραστηριοτήτων που στοχεύουν στη γενικότερη ανάπτυξη της περιοχής
- η διατήρηση της παράδοσης, η ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς και η εφαρμογή υψηλών ποιοτικών προδιαγραφών στις τουριστικές υπηρεσίες (Δήμος Πλατανιά, 2011).

### **3.6.2 Μέλη**

Στο τοπικό σύμφωνο μπορούν να συμμετέχουν ο Δήμος, οι Τοπικές Ενώσεις, τα Επιμελητήρια, τα Τοπικά Μέσα Ενημέρωσης, οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην περιοχή, καθώς και οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις, όπως:

- Καταλύματα πάσης φύσεως
- Επιχειρήσεις εστίασης και αναψυχής
- Επιχειρήσεις και παραγωγοί τοπικών προϊόντων
- Οινοποιητικές επιχειρήσεις
- Συνεταιρισμοί παραδοσιακών προϊόντων
- Δημιουργοί και κατασκευαστές ειδών λαϊκής τέχνης, σουβενίρ, προϊόντων τοπικού πολιτισμού (χειροτεχνήματα, κοσμήματα, υφαντά, ξυλόγλυπτα κ.λπ.)
- Εξειδικευμένα γραφεία τουρισμού και δραστηριοτήτων στη φύση.
- Φορείς πολιτισμού (μουσεία, φορείς πολιτιστικών εκδηλώσεων κ.λπ.)

έχοντας ένα κοινό όραμα για την προστασία και ανάδειξη του τόπου και την αναβάθμιση της συνολικής εικόνας της περιοχής, επιδιώκοντας την ανάπτυξη και προώθηση της ποιότητας όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών από αυτούς και την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας (Διάζωμα, 2018).

Κάθε ενδιαφερόμενη επιχείρηση μπορεί να υποβάλλει προς το Τοπικό Σύμφωνο φάκελο υποψηφιότητας, στον οποίο θα περιγράφει, μεταξύ άλλων, και τον τρόπο προσαρμογής της, στις προδιαγραφές ποιότητας που έχει θέσει το Τοπικό Σύμφωνο. Το

αίτημα εξετάζεται από τη Διοικητικό Συμβούλιο του Τοπικού Συμφώνου ελέγχοντας τόσο τη νομιμότητα της επιχείρησης όσο και τη συμμόρφωσή της με τις προδιαγραφές του Τοπικού Συμφώνου. Σε περίπτωση αποδοχής του αιτήματος, η επιχείρηση καλείται να υπογράψει ένα συμφωνητικό, με το οποίο αποδέχεται πλήρως τις βασικές αρχές καθώς και τους όρους και τις προδιαγραφές του Τοπικού Συμφώνου (Ορεινά, χ.χ).

### **3.6.3 Υπηρεσίες προς τα Μέλη**

Το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας παρέχει προς τα μέλη του τις υπηρεσίες όπως:

- Απονομή ειδικού σήματος σε όσες επιχειρήσεις πληρούν τους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ
- Προδιαγραφές ποιότητας κατασκευών, εξοπλισμού πρώτων υλών και προϊόντων, υπηρεσιών, υγιεινής και ασφάλειας και προστασίας του περιβάλλοντος
- Σύστημα αξιολόγησης και ελέγχου τήρησης των προδιαγραφών ποιότητας από τις συμμετέχουσες επιχειρήσεις
- Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του τοπικού πληθυσμού και όλων των δημόσιων φορέων σε θέματα ποιότητας
- Εκπόνηση ερευνών σχετικών με κοινές δράσεις για την προώθηση των τοπικών προϊόντων και υπηρεσιών και το βαθμό ικανοποίησης των επισκεπτών από τις παρεχόμενες στην περιοχή υπηρεσίες
- Υλοποίηση συνεργασιών που σχετίζονται με την ανάπτυξη και ανάδειξη της περιοχής.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση δράσεων κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού
- Δημιουργία κοινών υποδομών για τη στήριξη των αναγκών των επιχειρήσεων μελών του ΤΣΠ (Ορεινά, χ.χ).

### **3.6.4 Σκοπός**

Σκοπός του ΤΣΠ είναι, μέσα από τη συνεργασία και την αμοιβαία δέσμευση των συμμετεχόντων μελών, να διαμορφωθεί συνολικά μια "Ταυτότητα Ποιότητας", η οποία θα γίνει συνώνυμο και θα χαρακτηρίζει τα προϊόντα που παράγονται καθώς και τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τις επιχειρήσεις της περιοχής (Δήμος Πλατανιά, 2011). Το Σύμφωνο θα προσπαθήσει να διασφαλίσει και να αναδείξει την ταυτότητα της περιοχής προβάλλοντας τα τοπικά προϊόντα, τη γαστρονομία, τις παραδόσεις, τα καταλύματα, τις τουριστικές δραστηριότητες, τη βελτίωση και ανάδειξη της ποιότητας των παραγόμενων προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και της προώθησης αυτών σε μια ευρύτερη αγορά, προσφέροντας ένα



ειδικό σήμα αναγνώρισης, κοινό για κάθε συμμετέχοντα που θα πληροί τις προδιαγραφές του Συμφώνου (Εταιρία Ανάπτυξης Πηλίου Α.Ε, χ.χ). Δημιουργώντας μια εστία ποιότητας, το Τοπικό Σύμφωνο φιλοδοξεί να αποτελεί σημείο αναφοράς για τους επισκέπτες από τη μια μεριά και οδηγό για τις επιχειρήσεις και τους παραγωγούς της ευρύτερης περιοχής από την άλλη, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στη συνολική αναβάθμιση του προϊόντος (Δήμος Πλατανιά, 2011).

### 3.6.5 Στόχοι

Οι στόχοι του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας είναι οι ακόλουθοι:

- ✓ Η από κοινού δημιουργία ενός ολοκληρωμένου προγράμματος προβολής, διαφήμισης, ενίσχυσης και υποστήριξης της περιοχής και των δυνατοτήτων που προσφέρει στον επισκέπτη, με αφορμή το τοπικό προϊόν και η προώθησή του προς μια ευρύτερη αγορά
- ✓ Ο συντονισμός των ενεργειών και η διασφάλιση της συνεργασίας των επιχειρήσεων της περιοχής για την επίτευξη και διατήρηση της ποιότητας σε υψηλό επίπεδο
- ✓ Η υλοποίηση δράσεων με τις οποίες θα διευκολυνθούν οι διαδικασίες απόκτησης τεχνογνωσίας των επιχειρήσεων της περιοχής (Δήμος Πλατανιά, 2011)
- ✓ Η δημιουργία υποδομών συνεχούς υποστήριξης των εταιρειών που συμμετέχουν στο Σύμφωνο, αποβλέποντας στην διευκόλυνση της λειτουργίας τους (Ορεινά, χ.χ )
- ✓ Η εκπαίδευση, κατάρτιση και ευαισθητοποίηση των μελών του και του προσωπικού που απασχολούν που θα βελτιώσει τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητές τους, θα αναπτύξει την επιχειρηματική τους κουλτούρα και θα ενισχύσει τον αναπτυξιακό χαρακτήρα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων (Διάζωμα, 2018)
- ✓ Η διαφύλαξη των όρων υγιεινής και ασφάλειας
- ✓ Η εφαρμογή συγκεκριμένων ποιοτικών προτύπων και προδιαγραφών
- ✓ Η προστασία των επιχειρήσεων που συμμετέχουν σε αυτό από την κερδοσκοπία και τον αθέμιτο ανταγωνισμό καθώς και η προστασία των καταναλωτών - επισκεπτών από κερδοσκοπικές πρακτικές (Κατσούρης, χ.χ).
- ✓ Η δικτύωση επιχειρήσεων σε τοπικό επίπεδο, επιδρώντας με αυτό τον τρόπο θετικά στην προσέλκυση και άλλων επιχειρήσεων να συμμετάσχουν σε αυτό (Ορεινά, χ.χ)
- ✓ Η διαφύλαξη και ανάδειξη παραδοσιακών προϊόντων της περιοχής (Δήμος Πλατανιά, 2011)

- ✓ Η διασφάλιση της αειφορικής ανάπτυξης της περιοχής και η προστασία του περιβάλλοντος από τις τουριστικές δραστηριότητες (Κατσούρης, χ.χ).

### **3.6.6 Σήμα και Πρότυπα**

Στα μέλη του ΤΣΠ χορηγείται σήμα το οποίο αναρτάται υποχρεωτικά σε εμφανές σημείο της επιχείρησής τους και στην ιστοσελίδα του Συμφώνου. Το "Σήμα" αποτελεί αποτύπωση της ποιότητας των υπηρεσιών και προϊόντων που προσφέρουν, με τη φιλοδοξία να καθιερωθεί στην εξέλιξή του στην εσωτερική και διεθνή τουριστική αγορά ως αξιόπιστο και υψηλού κύρους σήμα ποιότητας (Διάζωμα, 2018). Οι κάτοχοι σήματος θα απολαμβάνουν προβολή και διαφήμιση, αναγνωρισιμότητα και κύρος, έχοντας αποκλειστική προτεραιότητα για την φιλοξενία επισκεπτών από όλο τον κόσμο (Εταιρία Ανάπτυξης Πηλίου Α.Ε, χ.χ).

Με ευθύνη των Δήμων τοποθετούνται πινακίδες γενικής ενημέρωσης, με καταλόγους των τοπικών επιχειρήσεων που συμμετέχουν στο ΤΣΠ. Οι πινακίδες θα φέρουν απαραίτητα το σήμα του ΤΣΠ και θα έχουν ομοιόμορφη αισθητική μορφή που θα σχεδιαστούν από ειδικούς με τα ελάχιστα απαραίτητα στοιχεία για τους επισκέπτες (χάρτης, χρήσιμα τηλέφωνα κα). (Κατσούρης, χ.χ).

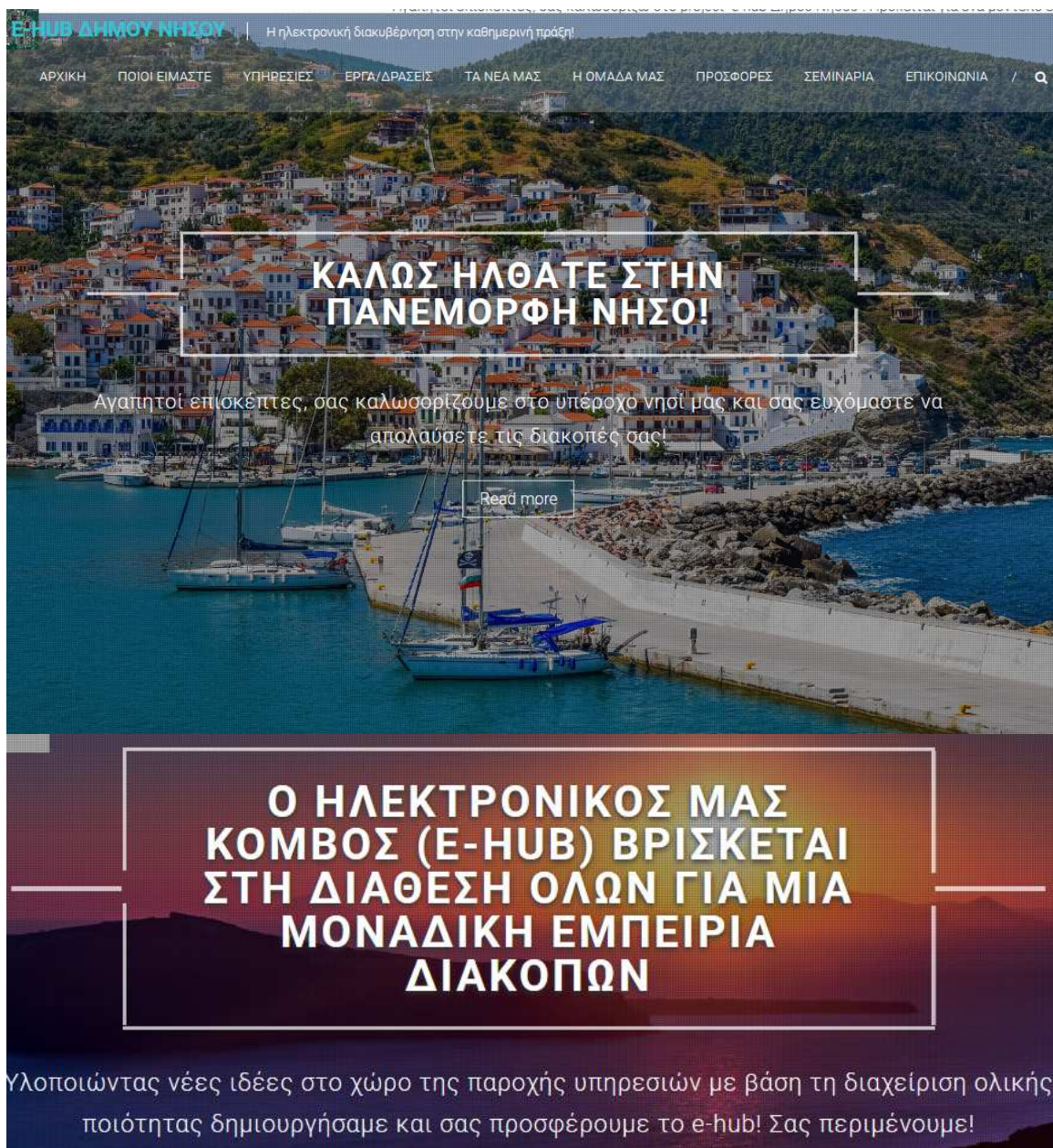
### **3.6.7 Διάρκεια**

Ο Φορέας του συμφώνου δρομολογεί σε χρονικό ορίζοντα που θα συμφωνηθεί, το ΤΣΠ, με ένα μηχανισμό παρατήρησης, αξιολόγησης, συμβουλευτικής και ελέγχου της ποιότητας υπηρεσιών. Στο διάστημα αυτό ο φορέας θα παρέχει ενημέρωση, συμβουλές, καλόπιστη αντιμετώπιση αρνητικών σχολίων, με γνώμονα πάντα τη στήριξη του επαγγελματία και τη διάχυση του συλλογικού οράματος για τη συνολική αναβάθμιση του προορισμού. Μετά όμως την παρέλευση του πιλοτικού χρόνου, δηλαδή κατά την πλήρη λειτουργία του Συμφώνου, θα υπάρχει αξιολόγηση και έλεγχος των σχολίων που θα καταθέτει ο επισκέπτης στην ηλεκτρονική πλατφόρμα και δημοσιοποίηση της οποιασδήποτε απειθαρχίας και αυθαιρεσίας (Παντόπουλος, 2013β).

Επομένως το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας έχει ως στόχο ένα συνολικό θετικό αποτέλεσμα, που μπορεί να προκύψει με την αξιοποίηση των συγκριτικών πλεονεκτημάτων της περιοχής, είτε αυτά είναι τοπικά ονομαστά προϊόντα ποιότητας, είτε είναι παρεχόμενες υπηρεσίες ποιότητας, δεμένα όλα μαζί με την ταυτότητα του τόπου (Παπαδάκης, 2010).

## ΚΕΦ 4. Μελέτη Περίπτωσης: e-hub Δήμου Νήσου

Σας καλωσορίζουμε στο project "πλατφόρμα e-hub Δήμου Νήσου". Πρόκειται για ένα μοντέλο έργου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε εικονικό περιβάλλον νησιωτικού τουριστικού προορισμού με άξονα τη Διαχείριση Ολικής Ποιότητας (TQM). Το έργο έχει αναρτηθεί αποκλειστικά για επιστημονικούς σκοπούς, στηρίζεται στο ελεύθερο και ανοιχτού κώδικα λογισμικό WordPress και χρησιμοποιεί για την ανάπτυξη του υλικά των οποίων είτε δηλώνεται η πηγή είτε είναι ελεύθερα δικαιωμάτων.

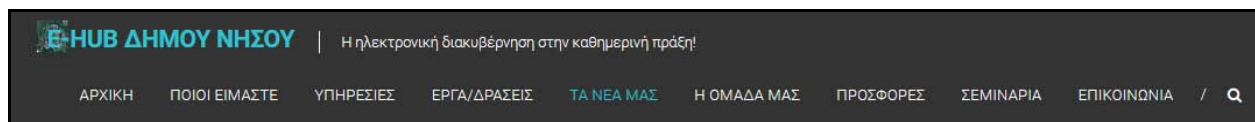


Εικόνα 4.1: Αρχική σελίδα πλατφόρμας e-hub Δήμου Νήσου

## e-hub Δήμου Νήσου

Ακολουθεί παρουσίαση της ιστοσελίδας- πλατφόρμας: <http://wplabtest4.cs.uth.gr/> με τα μενού επιλογών και μέρος των περιεχομένων τους.

### Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην καθημερινή πράξη



Εικόνα 4.3: Μενού πλατφόρμας e-hub Δήμου Νήσου

#### 4.1 Ποιοι Είμαστε

Ο Δήμος Νήσου, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και... το e-hub:

Ο Δήμος Νήσου ανέθεσε στην ομάδα μας, με την ιδιότητα των συμβούλων, τη δημιουργία μιας πλατφόρμας, γιατί θεωρεί ότι πρόκληση της εποχής μας είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην υπηρεσία των πολιτών.

#### 4.2 Γνωριμία με το e-hub!

**Η πλατφόρμα e-hub του Δήμου Νήσου επιτρέπει:**

- την άμεση πρόσβαση στελεχών των επιχειρήσεων του Δήμου μας σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ώστε να προσφέρουν δεδομένα των επιχειρήσεών τους στους πολίτες
- την άμεση πρόσβαση των πολιτών στα δεδομένα που προσφέρονται μέσω του κόμβου e-hub από τις επιχειρήσεις

Το e-hub είναι λοιπόν ένας εξειδικευμένος επιχειρησιακός κόμβος υπηρεσιών και φιλοδοξεί να γίνει ο κεντρικός αμφίδρομος διάυλος για τους δημότες, πολίτες, τουρίστες, νέες επιχειρήσεις και γενικότερα για οποιονδήποτε θέλει να ανταλλάξει έγκυρα ποιοτικά στοιχεία ή υπηρεσίες μαζί τους. Λειτουργεί με την ευγενική στήριξη του Τμήματος Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών της Σχολής Θετικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας και εξυπηρετεί:

- την πλήρωση της ανάγκης ύπαρξης κεντρικού μηχανισμού ανταλλαγής στοιχείων – τουριστικών πληροφοριών για την ανάδειξη του Δήμου Νήσου με έγκυρο και άμεσο τρόπο

- την ανάγκη του Δήμου για τη συλλογή και την εκμετάλλευση ορθών στοιχείων πληροφόρησης των πολιτών με στόχο τη σταθερή αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών

Αγαπητοί επισκέπτες σας καλωσορίζουμε στο project "e-hub Δήμου Νήσου". Πρόκειται για ένα μοντέλο έργου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε εικονικό περιβάλλον.

### **Καλώς ήλθατε στην πανέμορφη Νήσο!**

Αγαπητοί επισκέπτες, σας καλωσορίζουμε στο υπέροχο νησί μας και σας ευχόμαστε να απολαύσετε τις διακοπές σας!

### **Ο Δήμος Νήσου δεσμεύεται για την ποιότητα των τουριστικών υπηρεσιών**

Ο Δήμος μας τιμά την προτίμησή σας προς το νησί μας και σας εγγυάται υψηλή ποιότητα στις παρεχόμενες τουριστικές υπηρεσίες!

### **Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η διασφάλιση της ποιότητας υπηρεσιών**

Για πρώτη φορά στην Ελλάδα ο Δήμος μας εφαρμόζει ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα διασφάλισης της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών με βάση ένα εξελιγμένο μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης!

### **Ο ηλεκτρονικός μας κόμβος (e-hub) βρίσκεται στη διάθεση όλων για μια μοναδική εμπειρία διακοπών**

Υλοποιώντας νέες ιδέες στο χώρο της παροχής υπηρεσιών με βάση τη διαχείριση ολικής ποιότητας δημιουργήσαμε και σας προσφέρουμε το e-hub! Σας περιμένουμε!

## **4.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

		
<p><b>ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΟ ΔΗΜΟΤΗ</b></p>	<p><b>ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑ</b></p>	<p><b>ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗ / ΤΟΥΡΙΣΤΑ</b></p>
<p>Μέσω του e-hub ενημερώνεται για υπηρεσίες κοινωνικής πολιτικής (κοινωνικές δομές) του Δήμου, για υπηρεσίες εκπαίδευσης με δράσεις και προγράμματα που πραγματοποιούνται ή πρόκειται</p>	<p>Μέσω του e-hub ενημερώνεται για υπηρεσίες, σεμινάρια και εκδηλώσεις ανάπτυξης που αφορούν στη στήριξη νεοφυών και υφιστάμενων επιχειρήσεων και στην ενίσχυση της</p>	<p>Μέσω του e-hub ενημερώνεται πως θα φθάσει, τι θα πρέπει να επισκεφθεί (αξιοθέατα), για τις υπηρεσίες και εκδηλώσεις πολιτισμού, καθώς και για χώρους διαμονής, εστίασης και δυνατότητα</p>
<p><a href="#">Read More »</a></p>	<p><a href="#">Read More »</a></p>	<p><a href="#">Read More »</a></p>

Εικόνα 4.4: Υπηρεσίες για Πολίτες, Επαγγελματίες, Επισκέπτες

Το e-hub στην υπηρεσία του πολίτη, του δημότη, του επαγγελματία, του επισκέπτη... με λίγα λόγια στην υπηρεσία της ποιότητας και του πολιτισμού!

#### 4.3.1 Για τον Πολίτη και τον Δημότη

Μέσω του e-hub ενημερώνεται για υπηρεσίες κοινωνικής πολιτικής (κοινωνικές δομές) του Δήμου, για υπηρεσίες εκπαίδευσης με δράσεις και προγράμματα που πραγματοποιούνται ή πρόκειται να πραγματοποιηθούν, για τις υπηρεσίες του Δήμου, αλλά και τις ψηφιακές υπηρεσίες που μπορεί να χρησιμοποιήσει στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

#### 4.3.2 Για τον Επαγγελματία

Μέσω του e-hub ενημερώνεται για υπηρεσίες, σεμινάρια και εκδηλώσεις ανάπτυξης που αφορούν στη στήριξη νεοφυών και υφιστάμενων επιχειρήσεων και στην ενίσχυση της εξωστρέφειας. Επίσης, υπάρχει η δυνατότητα για τη δημιουργία ηλεκτρονικού μητρώου επιχειρήσεων, καταχωρώντας την επωνυμία, το είδος επιχείρησης, τον τρόπο επικοινωνίας (δ/νση, τηλέφωνα, e-mail, site).

#### 4.3.3 Για τον επισκέπτη / Τουρίστα

Μέσω του e-hub ενημερώνεται πως θα φθάσει, τι θα πρέπει να επισκεφθεί (αξιοθέατα), για τις υπηρεσίες και εκδηλώσεις πολιτισμού, καθώς και για χώρους διαμονής, εστίασης και δυνατότητα μετακινήσεων με διάφορα πρόσφορα μέσα, για το χάρτη με τους οικισμούς και το οδικό δίκτυο, αλλά και τις παραλίες του νησιού.

		
<b>ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (TQM)</b>	<b>ΔΙΑΜΟΝΗ – ΕΣΤΙΑΣΗ – ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗ</b>	<b>ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ</b>
Για πρώτη φορά στην Ελλάδα ο Δήμος μας εφαρμόζει ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα διασφάλισης της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών με βάση ένα εξελιγμένο μοντέλο	Μέσω του e-hub οι επισκέπτες ενημερώνονται για τους χώρους προσφερόμενης διαμονής, τους χώρους εστίασης, καθώς και τις δυνατότητες μετακίνησής τους στο νησί ...	Μέσω του e-hub ενημερώνονται άμεσα οι επαγγελματίες για κάθε σεμινάριο που πρόκειται να γίνει, το περιεχόμενο και τις ωφέλειες που θα προκύψουν για την αναβάθμιση
<a href="#">Read More »</a>	<a href="#">Read More »</a>	<a href="#">Read More »</a>

Εικόνα 4.5: Υπηρεσίες Ποιότητας, Διαμονής, Εστίασης, Μετακίνησης, Επιμόρφωσης

#### 4.3.4 Παρατηρητήριο Ποιότητας (TQM: Total Quality Management) Διαχείριση Ολικής Ποιότητας)

Για πρώτη φορά στην Ελλάδα ο Δήμος μας εφαρμόζει ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα **διασφάλισης της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών** με βάση ένα εξελιγμένο μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης! Υλοποιούμε νέες ιδέες στο χώρο της παροχής υπηρεσιών με βάση τη **διαχείριση ολικής ποιότητας** και σας τις προσφέρουμε μέσω του e-hub!

#### 4.3.5 Διαμονή – Εστίαση – Μετακίνηση

Μέσω του e-hub οι επισκέπτες ενημερώνονται για τους χώρους προσφερόμενης διαμονής, τους χώρους εστίασης, καθώς και τις δυνατότητες μετακίνησής τους στο νησί.

#### 4.3.6 Επιμόρφωση Επαγγελματιών

Μέσω του e-hub ενημερώνονται άμεσα οι επαγγελματίες για κάθε σεμινάριο που πρόκειται να γίνει, το περιεχόμενο και τις ωφέλειες που θα προκύψουν για την αναβάθμιση των υπηρεσιών και την επίτευξη του στόχου της Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας.

### 4.4 Έργα / Δράσεις



Εικόνα 4.6: Μενού επιλογών για Έργα - Δράσεις

Το e-hub δραστηριοποιείται σε πλήθος τομέων που αφορούν όλο το εύρος της ζωής στη Νήσο και έχει να παρουσιάσει έργα και δράσεις με κύριο άξονα την ποιότητα στην καθημερινότητα!

#### **4.4.1 Ημερίδα: "Νεανική επιχειρηματικότητα στο χώρο του τουρισμού"**

Την 1η Ημερίδα για τη «Νεανική Επιχειρηματικότητα στο χώρο του Τουρισμού» και την υποστήριξη νεοφυών επιχειρήσεων διοργάνωσε το e-hub και ο Δήμος Νήσου σε συνεργασία με ευρωπαϊκό πρόγραμμα ...

#### **4.4.2 Ημερίδα: "Τουριστική ανάπτυξη και θαλάσσια αθλήματα"**

Με πρωτοβουλία του e-hub και του Συλλόγου Επιχειρηματιών Νήσου διοργανώθηκε Ημερίδα με αντικείμενο την ανάδειξη της Νήσου σε τουριστικό προορισμό με υποδομές κατάλληλες για θαλάσσια αθλήματα ...

#### **4.4.3 Ημερίδα "Ενημέρωσης επαγγελματιών νήσου για την ηλεκτρονική τραπεζική"**

Με τη συνεργασία γνωστών τραπεζικών ομίλων της χώρας το e-hub και ο Δήμος Νήσου ενημέρωσαν τους επαγγελματίες του νησιού για τις τελευταίες εξελίξεις στο χώρο των ηλεκτρονικών συναλλαγών ...

#### **4.4.4 Ημερίδα με Θέμα "Νέα φορολογική πολιτική και τουριστικές υπηρεσίες"**

Με τη συνεργασία του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδας το e-hub διοργάνωσε για πρώτη φορά στη Νήσο ημερίδα ενημέρωσης για την επίδραση των νέων φορολογικών μέτρων στις τουριστικές υπηρεσίες και την αποφυγή ενδεχόμενου πλήγματος στην ποιότητά τους ...

#### **4.4.5 Ημερίδα με Θέμα «Ανοιχτή, Συνεργατική Διακυβέρνηση: Με την Πληροφορική μπορούμε και στον τουρισμό»**

Το Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων του Πανεπιστημίου Αιγαίου, το Ινστιτούτο Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών του Ε.Κ.Ε.Φ.Ε. “Δημόκριτος” και ο Δήμος Νήσου διοργάνωσαν ημερίδα με θέμα την “Ανοιχτή Συνεργατική Διακυβέρνηση” και το **Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας του Δήμου Νήσου**

*Ακολουθεί σε επόμενες σελίδες υλικό σχετικό με την Ημερίδα με Θέμα «Ανοιχτή, Συνεργατική Διακυβέρνηση: Με την Πληροφορική μπορούμε και στον τουρισμό» ...*

#### **4.4.6 Εγκατάσταση FREE WI-FI**

Εγκατάσταση και κάλυψη όλης της Νήσου με free Wi-Fi, προκειμένου οι επισκέπτες, τουρίστες αλλά και κάτοικοι της Νήσου να κινούνται με ασφάλεια και να έχουν δυνατότητα επικοινωνίας σε ολόκληρο το νησί ...

#### **4.4.7 Χάραξη διαδρομών για περιπάτους**

Καταγραφή μονοπατιών και τοποθέτηση ειδικών σημάνσεων για διευκόλυνση των πεζοπόρων που θέλουν να ανακαλύψουν την ομορφιά της φύσης της Νήσου ...



#### 4.4.8 Αιμοδοσία

Στα πλαίσια της κοινωνικής πολιτικής του Δήμου Νήσου λειτουργεί Τράπεζα Αίματος και διοργανώνονται 2 φορές το χρόνο εθελοντικές αιμοδοσίες ...

#### 4.5 ΤΑ ΝΕΑ ΜΑΣ



Εικόνα 4.7: Μενού ανάρτησης Νέων για Άμεση Πληροφόρηση

#### **"Ανακοίνωση του Τμήματος Περιβάλλοντος, Καθαριότητας και Πολιτικής Προστασίας για την απαγόρευση καύσεως χόρτων"**

“Το Τμήμα Περιβάλλοντος, Καθαριότητας και Πολιτικής Προστασίας πληροφορεί τους δημότες ότι από την 1η Μαΐου έως και τις 31-10-2019 απαγορεύεται, λόγω αυξημένης επικινδυνότητας, οποιαδήποτε καύση σε δάση, δασικές, χορτολιβαδικές και αγροτοκτηνοτροφικές εκτάσεις, σύμφωνα και με τις Πυροσβεστικές Διατάξεις 1/2019/19-04-2019 της Περιφέρειας”.

Επισημαίνεται ότι κατά την αντιπυρική περίοδο η καύση αγροτικών εκτάσεων επιτρέπεται μόνο μετά από άδεια που εκδίδεται από την αρμόδια Πυροσβεστική Υπηρεσία, ενώ οι παραβάτες διώκονται και τιμωρούνται σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις. Υπενθυμίζεται εξάλλου η υποχρέωση των ιδιοκτητών οικοπέδων για την αποψίλωσή τους από ξερά χόρτα προς αποφυγήν πυρκαγιών. Η Υπηρεσία επίσης απευθύνει έκκληση προς τους ιδιοκτήτες ακινήτων έμπροσθεν οδών να αποκόψουν τυχόν κλαδιά δέντρων που προεξέχουν και εμποδίζουν την κυκλοφορία, δημιουργώντας μάλιστα πολλές φορές επικίνδυνες καταστάσεις. Παρακαλούνται οι δημότες όπως τα κλαδιά δεματοποιούνται σε μέγεθος που βοηθά την αποκομιδή τους και να μην εγκαταλείπονται σε ρείθρα.

Λόγω της ανυπαίτιας καθυστέρησης στην πρόσληψη του αναγκαίου εποχικού προσωπικού στην Καθαριότητα, παρακαλούνται όλοι οι κάτοικοι όπως συμβάλουν στη διατήρηση της καθαριότητας στο νησί ακολουθώντας το πρόγραμμα αποκομιδής και να τοποθετούν τα απορρίμματα εντός των κάδων.

(πηγή: <https://www.taxydromos.gr/Sporades/332749-apagoreyontai-oi-kayseis-sta-dash.html>)

### **"Ανοίγει ο δρόμος για τα υδατοδρόμια στην Ελλάδα".**

Ο πρόεδρος της εταιρίας «Ελληνικά Υδατοδρόμια», Αναστάσιος Γκόβας, θεωρεί πως η Ελλάδα μπορεί να υποστηρίξει ένα δίκτυο υδατοδρομίων. Με την Ελλάδα να διαθέτει «μια ακτογραμμή της τάξης των 16 χιλιάδων χιλιομέτρων, περισσότερα από 220 κατοικημένα νησιά και έναν μεγάλο αριθμό λιμνών στην ηπειρωτική χώρα η δημιουργία ενός δικτύου υδατοδρομίων αποτελεί ένα πρόγραμμα που μοιάζει απόλυτα συμβατό με τα χαρακτηριστικά της χώρας μας» τόνισε μιλώντας στο ραδιόφωνο.

«Με το νέο νομοθετικό πλαίσιο- που όπως μας έχουν ενημερώσει από το Υπουργείο Μεταφορών «ανεβαίνει» σε δημόσια διαβούλευση- έχουν αρθεί όλοι οι περιορισμοί, οι οποίοι υπήρχαν στο τότε πιλοτικό πρόγραμμα. Είναι ένα πιο φιλικό πλαίσιο προς την επιχειρηματικότητα και λιγότερο γραφειοκρατικό και αυτό μας καθιστά αισιόδοξους ότι πλέον θα μπορέσει να αναπτυχθεί το δίκτυο πτήσεων των υδροπλάνων όχι μόνο στο Ιόνιο αλλά και στις άλλες περιοχές της χώρας όπως είναι τα νησιά του Αιγαίου, η Κρήτη, ο Αργοσαρωνικός», ανέφερε ο πρόεδρος της «Ελληνικά Υδατοδρόμια» απαντώντας στο ερώτημα κατά πόσον πλησιάζει η λειτουργία ενός τέτοιου δικτύου.

Όπως εξήγησε «μέχρι σήμερα για να εγκριθεί ένα υδατοδρόμιο απαιτείται μια μελέτη περιβαλλοντικών επιπτώσεων. Με το νέο νομοσχέδιο αυτή η αδειοδότηση θα μετακινηθεί στο Υπουργείο Περιβάλλοντος από την κατηγορία Α στην κατηγορία Β, κάτι που θα σημαίνει πρότυπες περιβαλλοντικές δεσμεύσεις. Σε χρόνο, αυτό, μεταφράζεται σε είκοσι ημέρες ή ένα μήνα το πολύ σε αντίθεση με τον έναν περίπου χρόνο που απαιτείται τώρα για μια μελέτη περιβαλλοντικών επιπτώσεων».

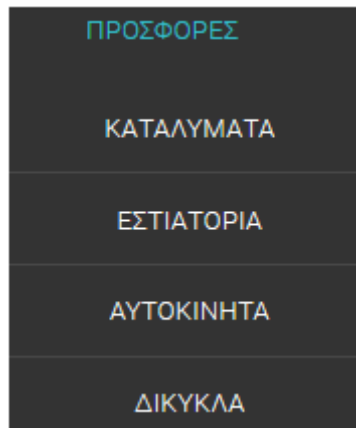
Με το νέο νόμο, θα απαιτείται βραχύτερο διάστημα και για τις διαδικασίες στην Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας. Οι νέες διαδικασίες θα «δίνουν μια ώθηση και ο κάθε εμπλεκόμενος υπάλληλος θα πρέπει να κάνει τη δουλειά του σε συγκεκριμένο χρόνο προκειμένου να υλοποιηθεί ο στόχος», σημείωσε.

[πηγές:(<https://www.newsbeast.gr/greece/arthro/5668392/anoigei-o-dromos-gia-ta-ydatodromia-stin-ellada>);(<https://www.irafina.gr/anigi-o-dromos-gia-ta-idatodromia-stin-ellada/>)]

## "Στις 6 Αυγούστου γιορτάζεται η Μεταμόρφωση του Σωτήρος"

**Ιερά Μονή Σωτήρος:** στις 6 Αυγούστου γιορτάζεται η Μεταμόρφωση του Σωτήρος. Στη συγκεκριμένη Μονή τελείται κάθε Κυριακή θεία λειτουργία εν αντιθέσει με τις υπόλοιπες μονές που παραμένουν κλειστές. Την παραμονή της εορτής στις 5 Αυγούστου ψάλλεται ο Μέγας εσπερινός και προσφέρεται αρτοκλασία. Στις 6 Αυγούστου στη Μονή ευλογούν τα σταφύλια όπου και μοιράζονται στους προσκυνητές.

## 4.6 ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ



Εικόνα 4.8: Μενού Επιλογών για Προσφορές σε Καταλύματα, διατροφή, Μετακίνηση

### 4.6.1 Καταλύματα



ΔΕΙΤΕ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

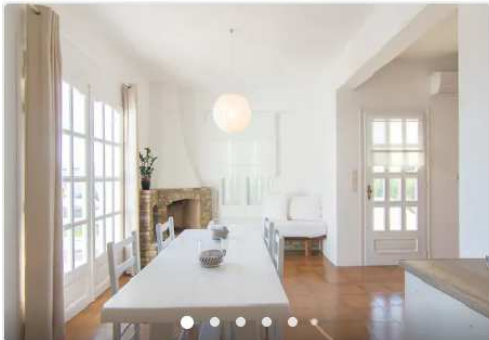


ΟΛΟΚΛΗΡΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ

**Villa Adriana**

4 επισκέπτες · 1 υπνοδωμάτιο · 2 κρεβάτια · 1 μπάνιο  
Wifi · Κουζίνα

★★★★★ 64

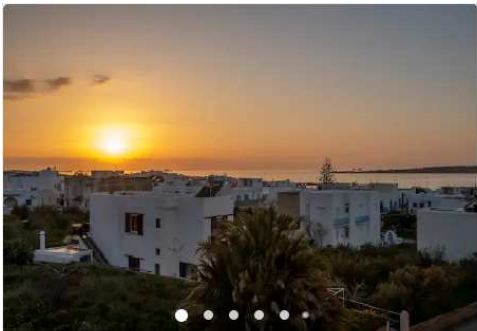


ΟΛΟΚΛΗΡΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ

**"Dream apartment"**

5 επισκέπτες · 2 υπνοδωμάτια · 5 κρεβάτια · 1 μπάνιο  
Wifi · Κουζίνα · Δωρεάν ιδιωτικός χώρος στάθμευσης στις...

★★★★★ 48



ΟΛΟΚΛΗΡΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ

**Sunset View**

3 επισκέπτες · 1 υπνοδωμάτιο · 1 κρεβάτι · 1 μπάνιο  
Wifi · Κουζίνα · Πλυντήριο ρούχων

★★★★★ 4



ΟΛΟΚΛΗΡΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ

**Villa Adriana with balcony**

3 επισκέπτες · 2 υπνοδωμάτια · 2 κρεβάτια · 1 μπάνιο  
Wifi · Κουζίνα

★★★★★ 42

πηγή: <https://www.airbnb.gr/>

## 4.6.2 Εστιατόρια



### ΒΡΕΙΤΕ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ



#### Philip

Μεσογειακή · All-Day Cafe Restaurant · €€

Εκπτώση έως 30%

2.8 ★★★★★ 1 κριτικές

Δες το ΜΕΝΟΥ



#### Buffalo Prive

Ελληνική · Steakhouse · €€

Εκπτώση έως 30%

4.5 ★★★★★ 92 κριτικές



#### Γράπα

Ελληνική · Μεζεδοπωλείο · €

Εκπτώση έως 30%

4.5 ★★★★★ 32 κριτικές

Δες το ΜΕΝΟΥ



#### Gatoh!

Ελληνική · All-Day Cafe Restaurant · €

Εκπτώση έως 30%

3.8 ★★★★★ 1 κριτικές



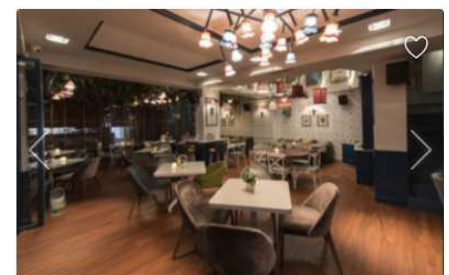
#### Ρακόμελο

Ελληνική · Μεζεδοπωλείο · €

Εκπτώση έως 30% Welcome drink

4.2 ★★★★★ 19 κριτικές

Δες το ΜΕΝΟΥ



#### Chapeau

Μεσογειακή · Bistrot · €€

Εκπτώση έως 30%

4.2 ★★★★★ 34 κριτικές

Δες το ΜΕΝΟΥ

πηγή: <https://www.e-table.gr/>

### 4.6.3 Αυτοκίνητα



ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΕΠΙΛΕΞΕΤΕ ΑΠΟ ΤΟ ΣΤΟΛΟ ΤΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Κατηγορία C	Κατηγορία F	Κατηγορία K
		
<b>Suzuki Swift</b>	<b>Peugeot 308</b>	<b>Mercedes Citan</b>
Αριθμός πορτών	Αριθμός πορτών	Αριθμός πορτών
5	5	4
Βαλίτσα	Βαλίτσες	Βαλίτσες
1	2	2
Αριθμός επιβατών	Αριθμός επιβατών	Αριθμός επιβατών
5	5	7
Συμβατικό/ Αυτόματο	Συμβατικό/ Αυτόματο	Συμβατικό/ Αυτόματο
M	A	M
Κλιματισμός	Κλιματισμός	Κλιματισμός
Υ	Υ	Υ
<a href="#">▶ Φύγαμε</a>	<a href="#">▶ Φύγαμε</a>	<a href="#">▶ Φύγαμε</a>

πηγή: <https://secure.budget.gr/>

#### 4.6.4 Δίκυκλα



### ΓΝΩΡΙΣΤΕ ΤΗ ΝΗΣΟ ΜΕ ΕΝΑ ΔΙΚΥΚΛΟ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

ΞΕΚΙΝΟΝΤΑΣ ΑΠΟ € 35.00



ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ C: KYMCO PEOPLE GTI 300 ABS E4

300cc , ABS , Euro 4, Top Case

[➤ Αναλυτικά:](#)



ΞΕΚΙΝΟΝΤΑΣ ΑΠΟ € 35.00



ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ C: KYMCO X-TOWN 300 ABS E4

300 cc, ABS, E4

[➤ Αναλυτικά:](#)



ΞΕΚΙΝΟΝΤΑΣ ΑΠΟ € 35.00



ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ C: PIAGGIO BEVERLY 300

300 cc

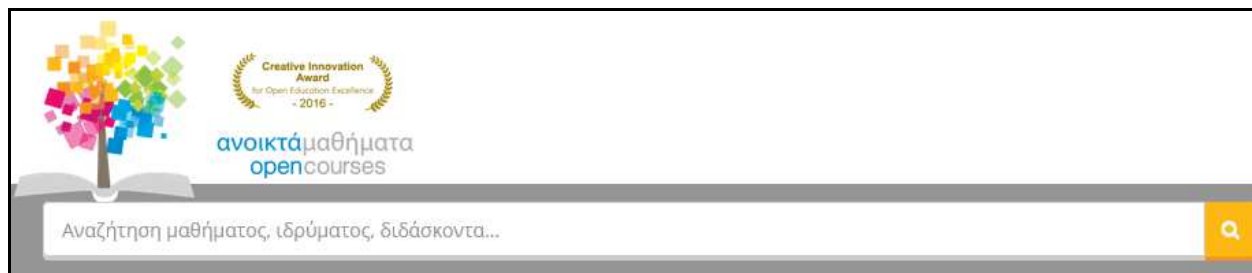
[➤ Αναλυτικά:](#)



πηγή: <https://www.rentascooter.gr/>

## 4.7 Σεμινάρια εξ αποστάσεως

(πηγή: <https://eclass.hmu.gr/courses/DS191/>)



### 4.7.1 Νέες Τεχνολογίες στον Τουρισμό

Επιδράσεις της ψηφιακής τεχνολογίας στη ζήτηση τουριστικών υπηρεσιών  
Επιδράσεις της ψηφιακής τεχνολογίας στην οργάνωση και λειτουργία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων  
Διεύθυνση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στον Τομέα του Τουρισμού  
Yield management και νέες τεχνολογίες αλυσίδα αξίας τουριστικών επιχειρήσεων και νέες τεχνολογίες (Customer Relationship Management και Supply Chain Management),  
Νέες τεχνολογίες και mass customization τουριστικών επιχειρήσεων και υπηρεσιών  
Εφοδιαστική Αλυσίδα και Ηλεκτρονικές Προμήθειες

### 4.7.2 Στόχοι Μαθήματος

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος αναμένεται οι φοιτητές να έχουν τις Γνώσεις ώστε να μπορούν να:

- Αναγνωρίζουν την σημασία της καινοτομίας και οικονομίας της εμπειρίας ως προς την δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στον τουριστικό τομέα.
- Περιγράψουν την λειτουργία νέων τεχνολογιών στον τουριστικό τομέα
- Δεξιότητες ώστε να μπορούν να: Εκτιμούν τους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθεσία η την απόρριψη νέων τεχνολογικών δράσεων και πρακτικών στον τουριστικό χώρο
- Ικανότητες ώστε να μπορούν να: Αξιολογούν τις επιπτώσεις από τη χρήση νέων τεχνολογικών εφαρμογών στην τουριστική βιομηχανία Προτείνουν λύσεις βασισμένες στην λειτουργία και εφαρμογή νέων και καινοτόμων τεχνολογιών στις τουριστικές επιχειρήσεις και προορισμούς

### 4.7.3 Προαπαιτούμενες Γνώσεις

Δεν προαπαιτούνται

### 4.7.4 Περιεχόμενα



Επιδράσεις της ψηφιακής τεχνολογίας στη ζήτηση τουριστικών υπηρεσιών  
Επιδράσεις της ψηφιακής τεχνολογίας στην οργάνωση και λειτουργία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων  
Διείσδυση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στον Τομέα του Τουρισμού  
Yield management και νέες τεχνολογίες αλυσίδα αξίας τουριστικών επιχειρήσεων και νέες τεχνολογίες (Customer Relationship Management και Supply Chain Management),  
Νέες τεχνολογίες και mass customization τουριστικών επιχειρήσεων και υπηρεσιών  
Εφοδιαστική Αλυσίδα και Ηλεκτρονικές Προμήθειες

#### 4.8 ΑΝΑΔΟΧΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΕΡΓΟΥ

Το Πρόγραμμα "Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ανάπτυξη" υλοποιείται με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

#### 4.9 Η ΟΜΑΔΑ ΜΑΣ

Έμπειροι επαγγελματίες από τους χώρους της Επικοινωνίας, των Δημοσίων Σχέσεων, της Πληροφορικής και του Μάνατζμεντ στελεχώνουν το e-hub με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτησή σας!



Εικόνα 4.9: Μέλη Ομάδας

##### **Ελισσάβητ Κοζάνογλου**

Η Ελισσάβητ Κοζάνογλου είναι επί πτυχίω φοιτήτρια Πληροφορικής στο τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.

##### **Φώτης Παντόπουλος**

Επικοινωνιολόγος με απασχόληση σε αντικείμενα την Στρατηγικής Επικοινωνίας, την ποιότητα υπηρεσιών και την δημόσια εικόνα, με [εκτενή αρθρογραφία σε έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα](#).

**Μόνικα Βιδάλη**

Υπεύθυνη Επικοινωνίας

#### **4.10 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΜΑΖΙ ΜΑΣ**

Αγαπητοί φίλοι, ο Δήμος Νήσου και η ομάδα του e-hub σας περιμένουν! Είμαστε εδώ για να βρούμε μαζί τους τρόπους που θα κάνουν την αγαπημένη μας Νήσο τον τόπο που θα ήθελε να ζει κανείς!

#### **Πού θα μας βρείτε ...**

Μπορείτε να επικοινωνείτε μαζί μας χρησιμοποιώντας τα παρακάτω στοιχεία ή συμπληρώνοντας τη φόρμα επικοινωνίας που βλέπετε παρακάτω.

**Η υπηρεσία λειτουργεί καθημερινά (και τις αργίες) από τις 9 πμ ως τις 5 μμ και δέχεται το κοινό στον ειδικό χώρο εξυπηρέτησης του κεντρικού κτιρίου του Δημαρχείου.**

Προσπαθούμε να απαντάμε γρήγορα στα μηνύματά σας δίνοντας καίριες λύσεις στα προβλήματα και τις ανάγκες σας! Ευχαριστούμε για την κατανόηση! Πάντα στη διάθεσή σας!

#### **Διεύθυνση**

Γ. Παπακώστα 25, Νήσος, 12345

#### **Τηλέφωνο**

+30-12345-67801

#### **Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο**

e-hub@dimosnissou.gr

**Name \***

**Email \***

**Subject \***

**Message**

### Είσοδος Χρηστών E-hub >>>

Οι πιστοποιημένοι επαγγελματίες και μέλη του e-hub Δήμου Νήσου μπορούν από τη διπλανή φόρμα να εισέρχονται στο λογαριασμό τους και να καταχωρούν τα αιτήματα και τις προσφορές τους. Παρακαλούμε για την ταχύτερη δυνατή ενημέρωση της ιστοσελίδας, ώστε να υπάρχει η επιθυμητή ανταπόκριση. Ευχαριστούμε!

### Πιστοποιημένα Μέλη

Εικόνα 4.10: Καρτέλα Επικοινωνίας

## **ΚΕΦ 5. Συμπεράσματα**

Στα πλαίσια της παραπάνω πτυχιακής εργασίας τονίστηκε η αρωγή της ΗΔ στο Δημόσιο Τομέα, τους Πολίτες, τις Επιχειρήσεις και την Εκπαίδευση. Διαπιστώθηκαν σημαντικά οφέλη από αυτήν όπως η αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας τόσο των δημόσιων οργανισμών, όσο και των επιχειρήσεων, της βελτίωσης του επίπεδου ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, την ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά, την ενίσχυση της Διαφάνειας στη Δημόσια Διοίκηση με αποτέλεσμα την αύξηση βαθμού ικανοποίησης πολιτών. Για την επιτυχία της ΗΔ πρέπει να ξεπεραστούν και κάποια προβλήματα που παρουσιάζονται και οφείλονται στην έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής, στην έλλειψη διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων, στην έλλειψη εμπιστοσύνης των χρηστών σε θέματα ασφάλειας κα.

Ακόμη όπως παρουσιάστηκε στην εργασία οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες στους πολίτες, στις επιχειρήσεις και στην εκπαίδευση αυξάνονται συνεχώς. Σήμερα υπάρχουν αρκετές υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται σε μεγάλο βαθμό από πολίτες και επιχειρήσεις και αυτό που επιδιώκεται περισσότερο είναι η αύξηση της ποιότητας των υπηρεσιών.

Επίσης η ΔΟΠ αυξάνει την ικανοποίηση του πελάτη, βελτιώνει την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών και ενεργοποιεί όλο το ανθρώπινο δυναμικό των επιχειρήσεων. Το ΤΣΠ για τον τουρισμό διασφαλίζει και αναδεικνύει την ταυτότητα της περιοχής, τα τοπικά προϊόντα, τις παραδόσεις, τα καταλύματα, τις τουριστικές δραστηριότητες, βελτιώνει την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών σε ευρύτερη αγορά.

Στη συνέχεια η εργασία παρουσίασε μια μελέτη περίπτωσης του Δήμου Νήσου ως ένα μοντέλο έργου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε εικονικό περιβάλλον νησιωτικού τουριστικού προορισμού, με άξονα τη Διαχείριση Ολικής Ποιότητας. Η δημιουργία ανάλογων μοντέλων ηλεκτρονικών πλατφορμών που θα συνδυάζουν την ΗΔ με την ΔΟΠ, παρόμοιου με το "e-hub Δήμου Νήσου", θα οδηγούσε στη ανάπτυξη και δημιουργία Τοπικών Συμφώνων Ποιότητας, για τη διατήρηση, προστασία και ανάδειξη του ανθρωπογενούς και φυσικού περιβάλλοντος και της πολιτιστικής ταυτότητας της περιοχής και κυρίως για την εφαρμογή υψηλών ποιοτικών προδιαγραφών στις τουριστικές υπηρεσίες.

*Άλλωστε "καθένας έχει δικαίωμα στην πληροφόρηση, όπως νόμος ορίζει. Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους" (Σύνταγμα της Ελλάδας, 2008 ).*

## Βιβλιογραφία

**Gant, J.,** and Gant, D. (2002): *Web portal Functionality and State Government E-Service. Proceedings of the 35th Hawaii international Conference on System Science 2002*, Ανάκτηση στις 24/10/2019 από:

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.533.3153&rep=rep1&type=pdf>

**Sholl H.,** (2003), *E-government: A Special Case of ICT-enabled Business Process Change Proceedings of the 36th Hawaii international Conference on System Science 2003*, Ανάκτηση στις 24/10/2019 από:

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.195.8952&rep=rep1&type=pdf>

**Wikipedia,** (2019), Ανάκτηση στις 10/10/2019 από:

[https://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική\\_διακυβέρνηση](https://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική_διακυβέρνηση)

**Αποστολάκης, Ι.,** Λούκης, Ε., Χαλάρης, Ι. (2008), *Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση – Οργάνωση, Τεχνολογία & Εφαρμογές*, Αθήνα: Παπαζήση.

**Γεωργακάκης,** (2017), *Κοινωνικές Επιπτώσεις και Δημόσιες Πολιτικές στον τομέα του Διαδικτύου και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: 2.3 Αποτίμηση και σχεδιασμός δημόσιων πολιτικών στο τομέα του διαδικτύου και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης*, Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών-ΕΚΚΕ, Ανάκτηση στις 11/10/2019 από:

[https://www.ekke.gr/uploads/siemens/meleti\\_diadiktyo.pdf](https://www.ekke.gr/uploads/siemens/meleti_diadiktyo.pdf)

**Δερβιτσιώτης, Κ.** (2005), *Διοίκηση ολικής ποιότητας* Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη

**Δήμος Πλατανιά,** (2011), *Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας Δήμου Πλατανιά*, [ppt], Ανάκτηση στις 12/11/2019 από: <https://slideplayer.gr/slide/1981302/>

**Διάζωμα,** (2018), *Τοπικό Σύμφωνο Υποστήριξης και Ανάπτυξης της Πολιτιστικής Διαδρομής των Αρχαίων Θεάτρων της Ηπείρου*, Ανάκτηση στις 16/11/2019 από:

[http://www.diazoma.gr/site-assets/Τοπικό-Σύμφωνο-Ηπείρου\\_τελικό-1-1.pdf](http://www.diazoma.gr/site-assets/Τοπικό-Σύμφωνο-Ηπείρου_τελικό-1-1.pdf)

**Δρόσος Δ.,** ( χ.χ α), *Διοίκηση ολικής ποιότητας: Ενότητα 2: Ποιότητα*, Ακαδημαϊκό Διαδίκτυο GUnet - ΑΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ., Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, [παρουσίαση ppt], Ανάκτηση στις 29/10/2019 από:

<http://eclass.teipir.gr/openeaclass/modules/units/?course=BUSI103&id=247>

**Δρόσος Δ.,** ( χ.χ β), *Διοίκηση ολικής ποιότητας: Ενότητα 3: Εισαγωγή στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, Ακαδημαϊκό Διαδίκτυο GUnet - ΑΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ., Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, [παρουσίαση ppt], Ανάκτηση στις 29/10/2019 από:

<http://eclass.teipir.gr/openeaclass/modules/units/?course=BUSI103&id=248>

**Δρόσος Δ.,** ( χ.χ γ), *Διοίκηση ολικής ποιότητας: Ενότητα 4: Θεωρίες Deming και Crosby*, Ακαδημαϊκό Διαδίκτυο GUnet - ΑΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ., Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, [παρουσίαση ppt], Ανάκτηση στις 29/10/2019 από:

<http://eclass.teipir.gr/openeaclass/modules/units/?course=BUSI103&id=249>

**Εισαγωγή στο τουριστικό μάρκετινγκ**, (χ.χ), Ανάκτηση στις 22/11/2019 από: [https://e-class.teilar.gr > modules > document > file.php > TMKT](https://e-class.teilar.gr/modules/document/file.php/TMKT)

**Εταιρία Ανάπτυξης Πηλίου Α.Ε.**, (χ.χ), *Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας για τον Τουρισμό*, [pdf], Ανάκτηση στις 2/12/2019 από: <http://eapilio.gr/files/tourism.pdf>

**Ηγουμενάκης Ν.**, (1999), *Τουριστικό Μάρκετινγκ*, Αθήνα: Interbooks

**Ηγουμενάκης Ν. και Ηγουμενάκης Γ.** (2004), *Τουριστικό Μάρκετινγκ: Γενικές Αρχές*, Αθήνα: Interbooks

**Καλογήρου, Γ.**, Παναγιωτόπουλος, Π., Τσακανίκας, Α., Σιώκας, Ε., Καρούνος, Θ., Μάγκλαρης, Β., Τρούλος, Κ., Καλογεράς, Δ., Τσιαβός, Π., Κανέλλος, Ν., Μερεκούλιας, Β., (2016), *Κοινωνία της Πληροφορίας και Οικονομία της Γνώσης: Κεφ. 5. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, [ηλεκτρ. βιβλ.] Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Ανάκτηση στις 25/9/2019 από: <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/6206>.

**Κατσούρης Α.**, (χ.χ) *Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας*, [ppt] Ανάκτηση στις 7/11/2019 από: <https://slideplayer.gr/slide/13846637/>

**Κουρουθανάσης Π.**, (χ.χ), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Lecture 1*, IONIO ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ, Ανάκτηση στις 6/11/2019 από: <https://opencourses.ionio.gr/modules/document/file.php/DD1136/Lecture%201%20-%20Introduction%20to%20eGovernment.pdf>

**Λαλούμης, Δ.**, (2015), *Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού τουριστικών επιχειρήσεων*. [ηλεκτρ. βιβλ.] Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Ανάκτηση στις 24/10/2019 από: <http://hdl.handle.net/11419/5295> και [https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/5295/2/00\\_master\\_document-%ce%9a%ce%9f%ce%a5.pdf](https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/5295/2/00_master_document-%ce%9a%ce%9f%ce%a5.pdf)

**Λαλούμης Δ. & Κατσώνη Β.**, (2010), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας: Εφαρμογή στον Τουρισμό*, Αθήνα: Σταμούλης.

**Λογοθέτης, Ν.**, (1993), *Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας. Από τον Deming στον Taguchi και το Στατιστικό Έλεγχο των Διεργασιών (SPC)*, Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

**Μανασάκης Κ.**,(χ.χ), *Ενότητα 10: Διοίκηση ολικής ποιότητας και ανασχεδιασμός διαδικασίας*, Παν Κρήτης, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης, [παρουσίαση pdf], Ανάκτηση στις 22/10/2019 από [https://opencourses.uoc.gr/courses/pluginfile.php/11208/mod\\_resource/content/0/10.ΔΙΟΙΚΗΣΗ\\_ΟΛΙΚΗΣ\\_ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ\\_ΚΑΙ\\_ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ\\_ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.pdf](https://opencourses.uoc.gr/courses/pluginfile.php/11208/mod_resource/content/0/10.ΔΙΟΙΚΗΣΗ_ΟΛΙΚΗΣ_ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ_ΚΑΙ_ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ_ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.pdf)

**Ματσατσίνης Ν.**, (χ.χ), *Μάρκετινγκ και Τουριστικές Υπηρεσίες*, [pdf], Πολυτεχνείο Κρήτης, Ανάκτηση στις 2/11/2019 από: [https://www.ergasya.tuc.gr/fileadmin/users\\_data/ergasya/uploads/Seminario\\_01/seminario\\_01\\_03.pdf](https://www.ergasya.tuc.gr/fileadmin/users_data/ergasya/uploads/Seminario_01/seminario_01_03.pdf)

**Ορεινά**, (χ.χ), *Παρουσίαση του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας Βόρειας Πελοποννήσου*, [ppt], Ανάκτηση στις 14/11/2019 από: <http://peloponet.gr/τοπικό-σύμφωνο/>

**Παντόπουλος Φ.**, (2013α), *Ανοιχτή, Συνεργατική Διακυβέρνηση: Με την Πληροφορική μπορούμε και στον τουρισμό*, Ανάκτηση στις 20/11/2019 από: <https://traveldailynews.gr/news/article/54970>

**Παντόπουλος Φ.**, (2013β), *Τοπικά Σύμφωνα Ποιότητας: Το πρόβλημα της... συμφωνίας!*, Ανάκτηση στις 21/11/2019 από: <https://traveldailynews.gr/columns/article/2639>

**Παπαδάκης Αρ**, (2010), *Τι είναι το τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας*, Ανάκτηση στις 18/11/2019 από: [http://miakriti.gr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=458:031010-02&catid=55:anaptixi&Itemid=528](http://miakriti.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=458:031010-02&catid=55:anaptixi&Itemid=528)

**Παρασκευάς Μ.**, Ασημακόπουλος, Γ., Τριανταφύλλου, Β., (2015), *Κοινωνία της πληροφορίας: Κεφ. 7 Η δημόσια διοίκηση στην Κοινωνία της Πληροφορίας* [ηλεκτρ. βιβλ.] Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Ανάκτηση στις 15/10/2019 από: : <http://hdl.handle.net/11419/378>

**Πάσχος Γ.** , Πλουμίδης Κ. (2014), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*. Θεσσαλονίκη: Εχέδωρος

**Σπανός Α.**, (1993): *Ολική Ποιότητα*, Αθήνα: Εκδόσεις Γαλαίος

**Σπανός Α.**, (1996): *ISO και Ολική Ποιότητα. Δύο έννοιες με διαφορετικό περιεχόμενο*". Τεχνικά Χρονικά, έτος 65ο, ΤΕΕ, Ιούλιος-Αύγουστος 1996, 99-113, Ανάκτηση στις 18/10/2019 από: [http://library.tee.gr/digital/techr/1996/techr\\_1996\\_4\\_99.pdf](http://library.tee.gr/digital/techr/1996/techr_1996_4_99.pdf)

**Σπινέλλης Δ**, Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., (2018), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα*, διαΝΕΟσις, Ανάκτηση στις 29 11/2019 από: [https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov\\_Upd\\_090318.pdf](https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf)

**Σύνταγμα της Ελλάδας**, (2008 ), *Άρθρο 5Α: Δικαίωμα στην Πληροφόρηση*, Αθήνα: Βουλή των Ελλήνων, Ανάκτηση 9/1/2020 από: <https://www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma/article-5a/>

**Τζουβελέκας Ε.**, (χ.χ), *Τουριστική Οικονομική: Το τουριστικό προϊόν και τα χαρακτηριστικά του*, [pdf], Πανεπιστήμιο Κρήτης, Ανάκτηση στις 5/11/2019 από: [https://opencourses.uoc.gr/courses/pluginfile.php/12579/mod\\_resource/content/0/TOURISTI\\_KH\\_OIKONOMIKH\\_%2306.pdf](https://opencourses.uoc.gr/courses/pluginfile.php/12579/mod_resource/content/0/TOURISTI_KH_OIKONOMIKH_%2306.pdf)

**Τσιότρας, Γ.**, (2002), *Βελτίωση Ποιότητας*, Αθήνα: Μπένου

## Ιστοσελίδες Βασικών Πληροφοριακών Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

govhub ΚΕΔΕ: <https://govhub.gr/home/>

Myschool: <https://myschool.sch.gr/>

Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ): <https://www.aade.gr/>

Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ): <http://www.asep.gr>

Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ): <https://www.amka.gr/>

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)TAXISnet: <https://www.gsis.gr/>

ΔΙΑΥΓΕΙΑ: <http://diavgeia.gov.gr/>

Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης Ermis: <http://www.ermis.gov.gr>

Εκλογές: <https://ekloges.ypes.gr/>

Ενιαία Ψηφιακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης για Πολίτες και Επιχειρήσεις <https://www.gov.gr/>

Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ): <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>

ΚΗΜΔΗΣ – ΕΣΗΔΗΣ: <http://www.eprocurement.gov.gr>

Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ): <http://www.oaed.gr/>

ΣΥΖΕΥΞΙΣ: <http://www.syzefxis.gov.gr/>