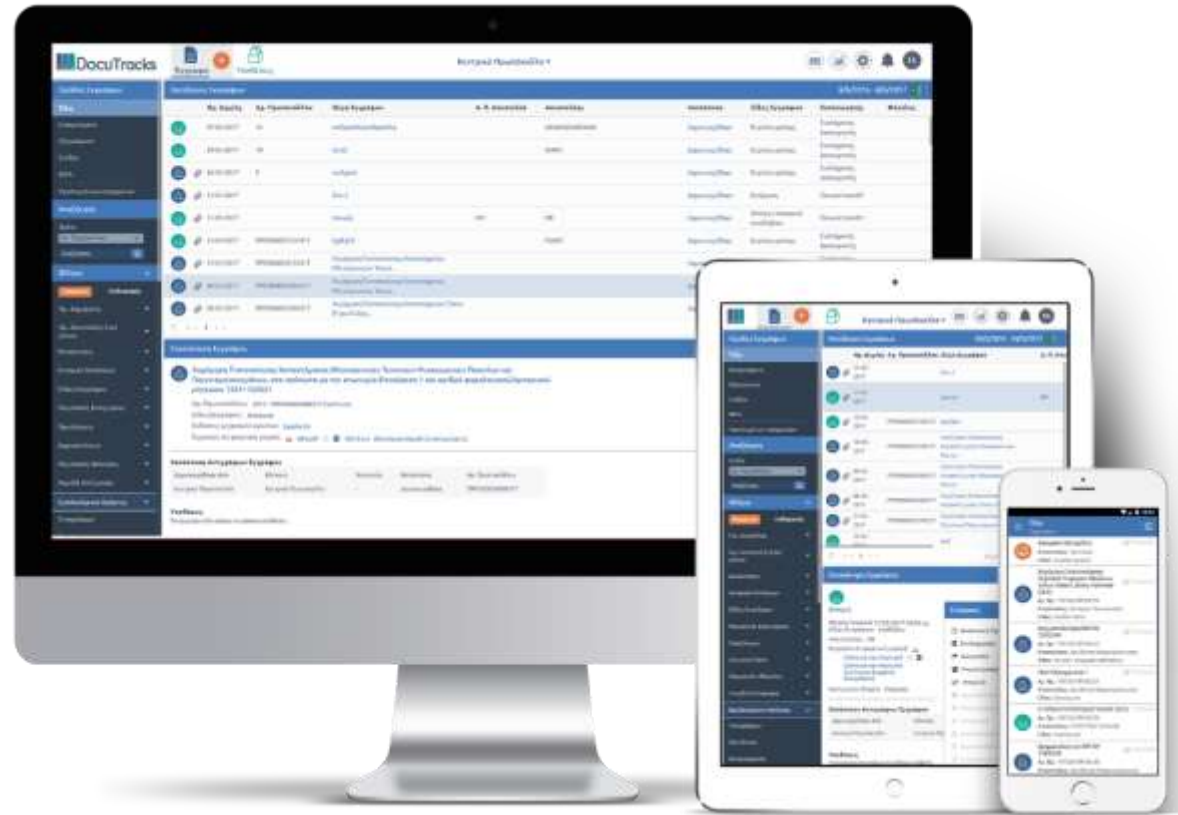


Διαδικτυακή πύλη εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων για κάθε Δημόσιο Οργανισμό



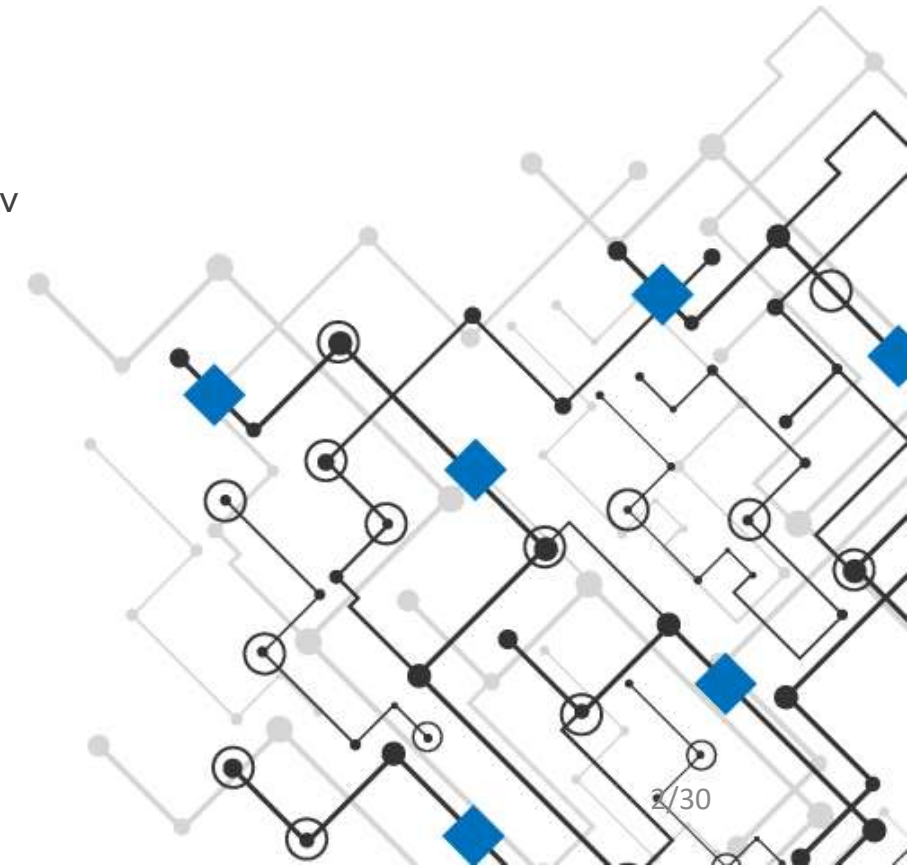
Στην υπηρεσία του Δημοσίου και του πολίτη

- ✓ Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης και Διακίνησης Εγγράφων, Ψηφιακών Υπογραφών, Υποθέσεων και Ροής Εργασιών
- ✓ Ολοκληρωμένες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για τον Πολίτη και την Επιχείρηση



Η Εταιρεία

- Η **Dataverse** αποτελεί μια καινοτόμο εταιρεία πληροφορικής που ιδρύθηκε το 2007 από μηχανικούς πληροφορικής
- Διαθέτει πάνω από **80 έμπειρους** μηχανικούς και επιστήμονες πληροφορικής με **πολυετή εμπειρία** στον σχεδιασμό και υλοποίηση μεγάλων έργων ανάπτυξης λογισμικού και ολοκλήρωσης συστημάτων IT
- Διατηρεί γραφεία στην Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Δυτική Ελλάδα
- Δραστηριοποιείται στην Ελλάδα και στο εξωτερικό αναλαμβάνοντας το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την υποστήριξη της λειτουργίας **κρίσιμων και σύνθετων** πληροφοριακών συστημάτων με χιλιάδες χρήστες
- Εξειδικεύεται σε:
 - **Συστήματα διαχείρισης** ροών εργασίας, διαδικασιών, υποθέσεων, εγγράφων και περιεχομένου
 - Συστήματα και λογισμικό για τους τομείς του **e-travel & e-tourism**
 - Τεχνολογίες **Web & Mobile** σε όλα τα περιβάλλοντα ανάπτυξης



Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι η ενσωμάτωση της **ψηφιακής τεχνολογίας** σε όλους τους τομείς και τις διαδικασίες ενός οργανισμού.

Διαταράσσει τα παραδοσιακά γεωγραφικά, πολιτιστικά και πολιτικά όρια, κάνοντάς τα ασαφή και λιγότερο διακριτά - ανάμεσα στο φυσικό, ψηφιακό και βιολογικό μας κόσμο.

Στο πεδίο της **επικοινωνίας** με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις επηρεάζει:

- Τη διάχυση πληροφορίας από δημόσια διοίκηση προς πολίτες και επιχειρήσεις
- Την ηλεκτρονική υποδοχή και διεκπεραίωση αιτήσεων & αιτημάτων



Εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων

Η **εξυπηρέτηση** του πολίτη και των επιχειρήσεων αλλάζει.

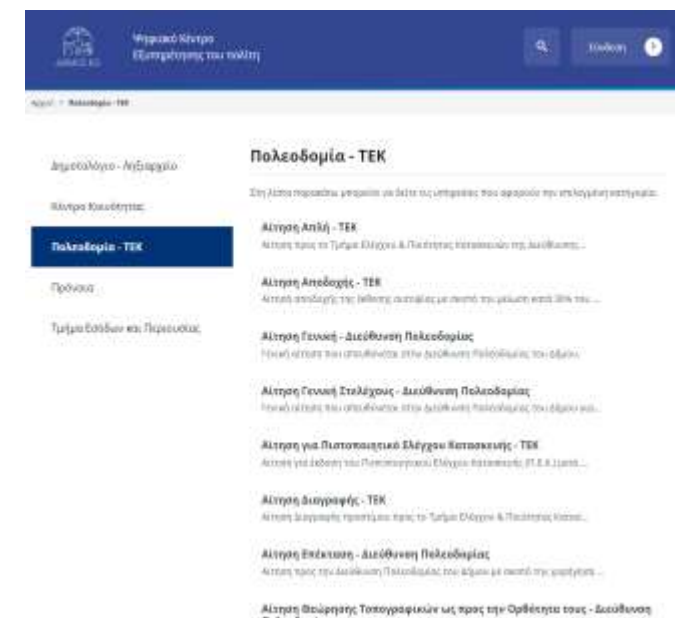
Μέσω κατάλληλων τεχνολογικών αναπτυγμάτων, δημιουργείται μία **νέα λογική** στην εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης από την Κεντρική Διοίκηση.

Η ψηφιακή εξυπηρέτηση μπορεί να αποτελέσει το **κεντρικό σημείο επικοινωνίας** ανάμεσα στους πολίτες και τους οργανισμούς και να προσφέρει:

- Ταχύτητα εξυπηρέτησης και Ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο
- Βελτιστοποίηση στην αξιοποίηση ανθρώπινων πόρων
- Μείωση της γραφειοκρατίας
- Διαφάνεια
- Αξιοπιστία

Αποτέλεσμα:

- Σημαντική βελτίωση στην παραγωγικότητα και εξοικονόμηση χρημάτων
- Αυξημένη ικανοποίηση πολίτη και μεγαλύτερη εμπιστοσύνη προς τη Δημόσια Διοίκηση





Ψηφιακές Υπηρεσίες

Εξυπηρετηθείτε άμεσα και αποτελεσματικά επιλέγοντας, συμπληρώνοντας και υποβάλλοντας ηλεκτρονικά οποιαδήποτε από τις **41** και πλέον αιτήσεις των παρακάτω **5** κατηγοριών

Δημοτολόγιο - Ληξιαρχείο

Ψηφιακές υπηρεσίες - αιτήσεις, πιστοποιητικά, βεβαιώσεις - για γεγονότα ζωής (γάμος, γέννηση, μόνιμη κατοικία, ονοματοδοσία, θάνατος, ...)

Κέντρο Κοινότητας

Γενική αίτηση προς το κέντρο κοινότητας

Πολεοδομία - ΤΕΚ

Ψηφιακές υπηρεσίες για θέματα δόμησης και ελέγχου αυτής από τη Διεύθυνση Πολεοδομίας και το Τμήμα Ελέγχου και Ποιότητας Κατασκευών (όροι δόμησης, πιστοποιητικό ελέγχου κατασκευής, διαγραφή προστίμου, θεώρηση τοπογραφικών διαγραμμάτων, βεβαίωση χρήσεων γης και πολλές άλλες ψηφιακές υπηρεσίες)

Πρόνοια

Έκδοση πιστοποιητικών οικονομικής αδυναμίας και κοινωνικής προστασίας - πιστοποιητικό για το Λιμεναρχείο

Τμήμα Εσόδων και Περιουσίας

Ψηφιακές υπηρεσίες διάρθρωσης τετραγωνικών μέτρων ακινήτου και απαλλαγής από τέλη καθαριότητας και φωτισμού

Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Ο Φορέας, κατ' εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) ΕΕ 2016/679, σας ενημερώνει ότι η χρήση των δεδομένων σας, θα πραγματοποιηθεί αποκλειστικά για τη διεκπεραίωση της εκάστοτε αίτησής σας, στο πλαίσιο της εκπλήρωσης καθηκόντων που εκτελούνται προς το δημόσιο συμφέρον και κατά την ενδεδειγμένη δημόσια εξουσία.

Ποιο είναι το πρόβλημα

Έχουν γίνει πολλές προσπάθειες για την ψηφιοποίηση της επικοινωνίας δημοσίων φορέων και πολιτών και έχουν σημειωθεί άλματα προόδου σε μικρό χρονικό διάστημα (λ.χ. gov.gr)

Η πλειονότητα των φορέων διαθέτουν μέσα ψηφιακής επικοινωνίας όπως websites, emails κτλ.

Εντούτοις, η υφιστάμενη κατάσταση χαρακτηρίζεται από:

- **Ad Hoc** χρήση εργαλείων γενικού σκοπού
 - κατά την **αποστολή** της πληροφορίας στον οργανισμό
 - και στην **λήψη** της πληροφορίας από τον πολίτη
- **Αποσπασματικές λύσεις** που συνδυάζουν ψηφιακή και συμβατική διαχείριση πληροφορίας σε διακριτά **μη** διαλειτουργούντα συστήματα.
 - Αποστολή εγγράφου μέσω mail στο ανάλογο τμήμα για ανάρτηση στο σύστημα περιεχομένου της ιστοσελίδας του φορέα
 - Ηλεκτρονική υποδοχή αίτησης πολίτη και διεκπεραίωση με φυσικό τρόπο.



Η πρόταση της Dataverse

Η πρόταση της **Dataverse** αποτελεί μια **ολιστική λύση για κάθε δημόσιο οργανισμό**. Συνδυάζει:

- Μια **εξωστρεφή, διαδικτυακή πύλη πρόσβασης του πολίτη** (web / mobile) στην οποία ο πολίτης ή η επιχείρηση απολαμβάνει οφέλη ψηφιακών υπηρεσιών (υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων, παρακολούθηση εξέλιξης, παραλαβή εγγράφων), **ολοκληρωμένη με το gov.gr**
- Μια **κεντρική πλατφόρμα** που συντονίζει τις ροές πληροφορίας εντός του οργανισμού και διαλειτουργεί αποτελεσματικά με την πύλη πρόσβασης του πολίτη

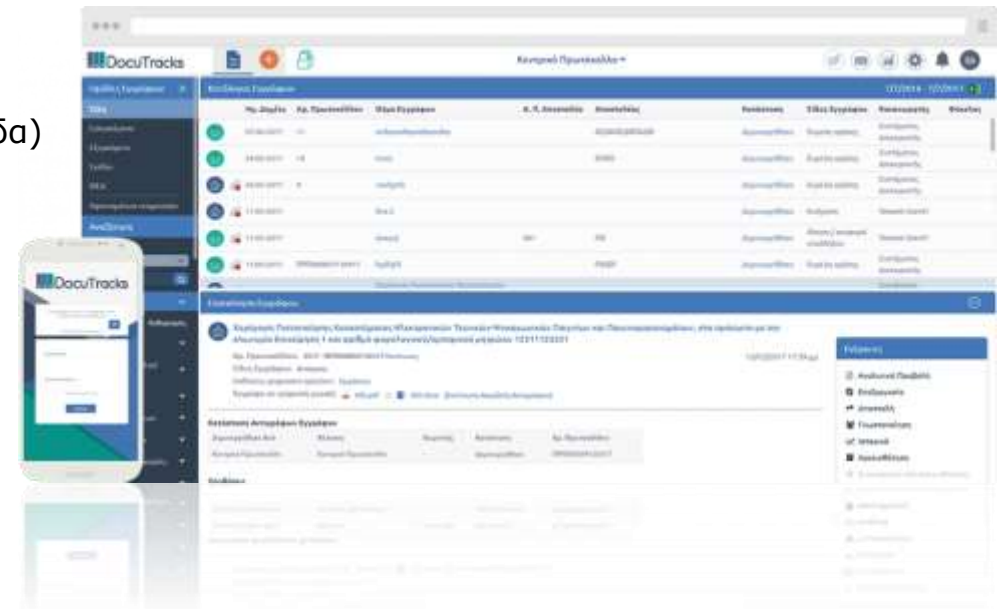
Ακολουθεί μια **εγγραφοκεντρική** προσέγγιση που προσιδιάζει στην ιδιότητα της δημόσιας διοίκησης να διαχειρίζεται πληροφορία σε μορφή εγγράφων. Αυτό σημαίνει:

- ✓ μετατροπή της αίτησης του πολίτη σε **ψηφιακό έγγραφο**
- ✓ απάντηση στον πολίτη με **ψηφιακό έγγραφο**, εγνωσμένης εγκυρότητας
- ✓ Αυξημένη κατανόηση, αποδοχή και αποτελεσματικότητα



Ο ρόλος του DocuTracks

- Αξιοποίηση του **Docutracks** ως κεντρικού διαύλου διεκπεραίωσης των αιτήσεων και των αιτημάτων πολιτών και επιχειρήσεων εντός του οργανισμού.
- Διασύνδεση με μια νέα **διαδικτυακή πύλη πρόσβασης πολιτών** και επιχειρήσεων, προσαρμοσμένη στις ανάγκες του φορέα
- Σταδιακή αξιοποίηση όλων των υποδομών που διαθέτει ή θα διαθέτει το περιβάλλον που δημιουργεί η κεντρική διοίκηση
 - Πιστοποίηση μέσω **Taxisnet**
 - ΑΠΕΔ
 - ΔΙΑΥΓΕΙΑ
 - Πύλη gov.gr (πλοήγηση στην υπηρεσία και μελλοντικά σύνδεση σε θυρίδα)
 - ΚΣΗΔΕ
 - eDelivery



Τι είναι το Docutricks



Μια σύγχρονη **διαδικτυακή πλατφόρμα διαχείρισης πληροφορίας και ροών εργασίας** που οργανώνονται σε υποθέσεις και αποτυπώνονται και διακινούνται σε έγγραφα



Ένα πληροφοριακό σύστημα που μπορεί να οδηγήσει έναν φορέα στη λειτουργία του χωρίς χαρτί και μελάνι (**paperless & inkless**)



Μια ψηφιακή υποδομή που έρχεται να **συμπληρώσει** και να ολοκληρώσει άλλα πληροφοριακά **συστήματα του φορέα**



Ένα σύστημα **απόλυτα συμβατό** με το νομικό πλαίσιο για τη **χρήση της ψηφιακής υπογραφής** και τη διαχείριση δεδομένων σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο (**GDPR - eIDAS**)

Το Docutracks προσφέρει:



Σημαντική **εξοικονόμηση πόρων και κόστους** σε δημόσιους φορείς (>**1.000€** ανά εργαζόμενο ετησίως) [μελέτη IOBE (6/2015)]



Επιτάχυνση πάσης φύσης **γραφειοκρατικών διαδικασιών** (μέχρι και **80%**)



Συνολική εικόνα της πορείας και της εξέλιξης θεμάτων και υποθέσεων σε κάθε επίπεδο της διοίκησης



Πλήρη **αυτοματοποίηση και προτυποποίηση των εργασιών** των υπαλλήλων



Πλήρη **ηλεκτρονική επικοινωνία και συναλλαγή των πολιτών και επιχειρήσεων με τον φορέα** με απόλυτα έγκυρο και άμεσο τρόπο



Εσωτερική διεκπεραίωση αιτήσεων & αιτημάτων



Διαχείριση και διακίνηση εγγράφων του DocuTracks (δημιουργία εγγράφου από πρότυπο, πρωτοκόλληση, χρέωση, αποστολή)



Μηχανισμός **φακέλου υπόθεσης** (έγγραφα, λ.χ.: αίτημα, γνωμοδότηση, απάντηση)



BPMN μηχανισμός ρών εργασίας



Χαρακτηριστικά διαλειτουργικότητας με **τρίτα συστήματα**



Εγγενής υποστήριξη **ψηφιακής υπογραφής**

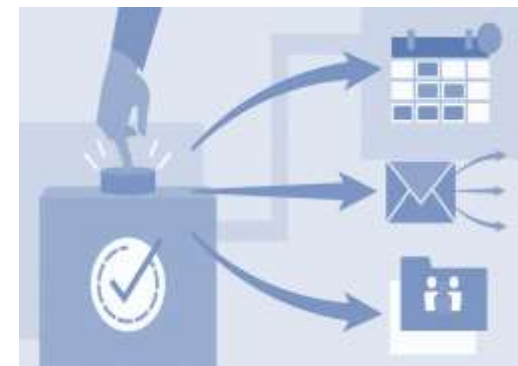
Δημοσίευση & Αποστολή εγγράφων προς πολίτες / επιχειρήσεις

One click δημιουργία ψηφιακά υπογεγραμμένου **ακριβούς αντιγράφου**

- ✓ **Token based** ψηφιακές υπογραφές
- ✓ **Απομακρυσμένες** ψηφιακές υπογραφές

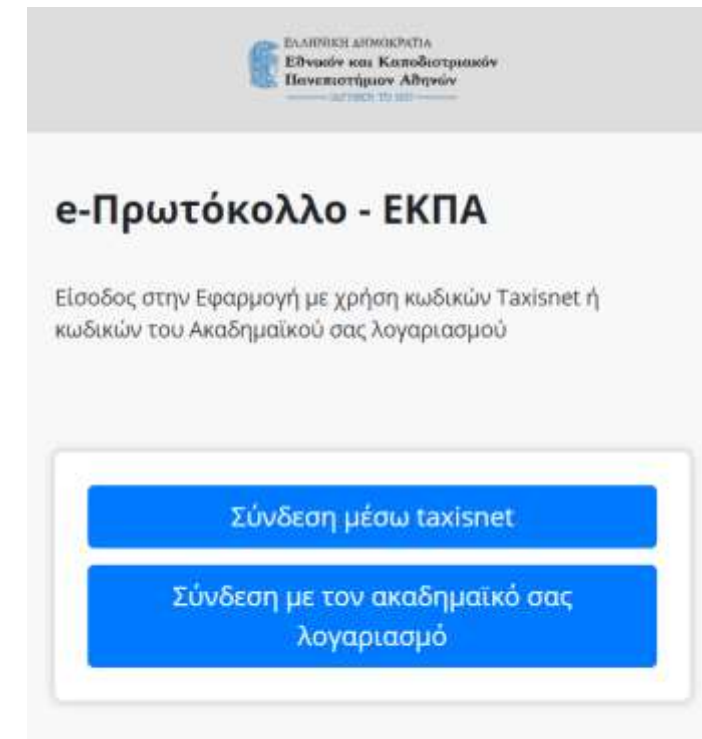
Μέσα **δημοσίευσης & διεκπεραίωσης** εγγράφων προς τους πολίτες

- ✓ Δημοσίευση στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ
- ✓ Δημοσίευση στον ιστότοπο του φορέα
- ✓ Αποστολή με mail
- ✓ Αποστολή μέσω eDelivery
- ✓ Αποστολή στη θυρίδα του πολίτη (διαδικτυακή πύλη πρόσβασης πολιτών)



Διαδικτυακή πύλη πρόσβασης πολιτών

- **Νέα πρόταση πάνω στην πλατφόρμα του DocuTracks**
- **Single SignOn** με πολλαπλές πηγές πιστοποίησης στον φορέα
 - ✓ **TaxisNet**
 - ✓ Ιδρυματική υποδομή **πιστοποίησης χρηστών** (συνήθως σε Πανεπιστήμια)
 - ✓ Άλλη custom SSO λύση του φορέα
- Εξελιγμένες δυνατότητες διαχείρισης **ηλεκτρονικών αιτήσεων**, κανόνων, προτύπων εγγράφων για τον φορέα (DIY λύση)
- **Γραφική διεπαφή** πλήρως συμμορφούμενη με τις υποδείξεις του **gov.gr** (unified look & feel)
- **Ειδοποίηση χρήστη** για διαθεσιμότητα απάντησης, παραλαβή απάντησης από τη θυρίδα του



Ψηφιακό Κέντρο
Εξυπηρέτησης του πολίτη

Οι αιτήσεις μου Τα έγγραφά μου

Αρχική > Δημοσκόπιο > Αξιολογία > Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας > Περιγραφή

Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας

Αίτηση προς τον Δήμο για χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας.

Απαραίτητα Δικαιολογητικά:

- Αντίγραφο Αστυνομικής Ταυτότητας
- Πρόσφατος λογαριασμός ΔΕΚΟ

Δημιουργία αίτησης >

Χρήσιμοι σύνδεσμοι

Ψηφιακό Κέντρο
Εξυπηρέτησης του πολίτη

Οι αιτήσεις μου Τα έγγραφά μου

Αρχική > Δημοσκόπιο > Αξιολογία > Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας

Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας

Προς το Τμήμα *

Δημοσολογίου - Αξιολογίας

του Δήμου

Επώνυμο *

Όνομα *

Πατρώνυμο *

ΔΦΜ *

ΔΟΥ *

Επιλέξτε...

Α.Δ.Τ *

Αντίγραφο Δελτίου Ταυτότητας *

Επιλέξτε

Πρόσφατος λογαριασμός ΔΕΚΟ *

Επιλέξτε

Τεχνικά Χαρακτηριστικά

✓ Ασφάλεια

- Πλήρης **απομόνωση** εσωτερικής υποδομής (μη προσβάσιμη μέσω Web Services)
- **Κρυπτογράφηση** πληροφορίας κατά τη μετάδοση και, εάν απαιτηθεί, κατά την αποθήκευση

✓ Συμμόρφωση με gov.gr

- Οδηγίες gov.gr
- Common look & feel
- Θυρίδα πολίτη
- Μελλοντικά ολοκλήρωση με θυρίδα στο gov.gr (όταν καταστεί διαθέσιμο)

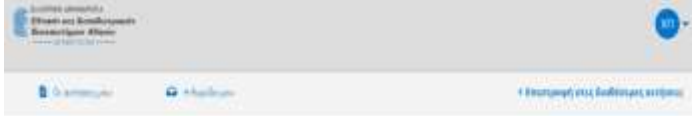
✓ Λειτουργία τόσο ως **SaaS** όσο και **On Premise**

✓ Πλήρης υποστήριξη **G-Cloud**



Παραδείγματα Εφαρμογής

- ✓ **Αιτήσεις πολιτών και επιχειρήσεων** για ΟΤΑ α΄ & β΄ βαθμού
 - Πιλοτική υλοποίηση στο Δήμο Κω,
 - έργα υπό υλοποίηση στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης,
 - διαφόρους δήμους στην Ελλάδα
- ✓ **Αιτήσεις φοιτητών**
 - Σε παραγωγική λειτουργία στο ΕΚΠΑ **>2000 ψηφιακές αιτήσεις** για εγγραφή σε μεταπτυχιακό πρόγραμμα εντός 2 εβδομάδων, χωρίς ούτε ένα mail, ούτε μια εκτύπωση
 - Υπό υλοποίηση στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων
- ✓ **Παράπονα δανειοληπτών**
 - Υλοποιημένη εφαρμογή για το **ΕΒΕΑ**
- ✓ **Αιτήσεις για ραντεβού φορολογουμένων**
 - Ειδική προσαρμογή για την ΑΑΔΕ (σε υλοποίηση)



Αίτηση Εγγραφής σε Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Όνομα *	Όνομα *	1. Παράπονα Δανειοληπτών *
Επώνυμο *	Όνομα *	Επιλογή...
Όνομα Πατέρα *	Όνομα Μητέρας *	2. Τίτλος Σπουδών *
Αρ. Ταυτότητας ή Διεθνούς *	Τελέφωνο Αργή *	Επιλογή...
Ημερομηνία Γέννησης *	Θηλυότητα *	3. Αναφοράση Δ.Ο.Α.Τ.Α.Π. (όπου απαιτείται)
Ημερομηνία Γέννησης *	Τίτλος Πανεπιστημίου *	Επιλογή...
Διεύθυνση Κατοικίας *	Στοιχεία Τηλεφώνου	4. Αναλυτικό Βιβλιογραφικό *
		Επιλογή...

Παραδείγματα Εφαρμογής



ΑΑΔΕ
Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Ραντεβού

Όνομα Χρήστη

Κωδικός Εισόδου

The screenshot shows the DocuTracks application interface for loan approval. At the top, there is a blue header with the logo of the Ministry of Economy and Finance and the text "Αποσύνδεση". Below the header, the main content area is titled "Καταχώρηση Προβλήματος Έγκρισης Δανειοδότησης". A progress bar with four steps is visible: 1. Στοιχεία Δανείου, 2. Στοιχεία που ζητήθηκαν και κατατέθηκαν στην τράπεζα με το πιστοδοτικό αίτημα, 3. Παροχή εγγυήσεων/εξασφαλίσεων, and 4. Λόγος υποβολής παραπόνου & έκθεση περίπτωσης. Below the progress bar, there is a form titled "Στοιχεία Δανείου" with fields for "Αιτούμενο ποσό", "Τράπεζα", and "Υποκατάστημα".

ΝΤΑΤΑΒΕΡΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ
ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ
ΕΥΘΥΝΗΣ
ΑΦΜ: 998682224

Το DocuTracks λειτουργεί σε:



85 φορές της Δημόσιας Διοίκησης

Χρησιμοποιείται από **21.000** Δημόσιους Υπαλλήλους



Υπουργεία



ΟΤΑ



Μονάδες Υγείας



Άλλοι Φορείς

Το **DocuTracks** αναγνωρίστηκε ως **best practice** από τον **ΟΟΣΑ** το 2019 για τη διάχυση πληροφορίας εντός ενός δημόσιου οργανισμού.

Σας Ευχαριστούμε

