

## Q-Prime / e-citizen: Ολοκληρωμένο Σύστημα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης του Πολίτη

### Ηλεκτρονική εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση του Πολίτη

Από τους σημαντικότερους στόχους κάθε σύγχρονου κράτους, αποτελεί η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη και των παρεχόμενων προς αυτόν υπηρεσιών. Βασική προτεραιότητα για την επίτευξη του στόχου αυτού αποτελεί η αναβάθμιση της επικοινωνίας Δημόσιου Τομέα - Πολίτη. Σήμερα, οι νέες τεχνολογίες της πληροφορικής, των τηλεπικοινωνιών και του internet, σε συνδυασμό με το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τη διάθεση της πληροφορίας και τις ασφαλείς ηλεκτρονικές συναλλαγές, παρέχουν το κατάλληλο περιβάλλον, ώστε κάθε πολίτης να εξελιχθεί σε e-πολίτη, έχοντας δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφορίες υψηλής ποιότητας και συναλλαγής με το Δημόσιο Τομέα, με απλό, ασφαλή και εύκολο τρόπο, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του στον αντίστοιχο φορέα ή η εξειδικευμένη γνώση σύνθετων εργαλείων και συσκευών.

## Βελτίωση Ποιότητας Εξυπηρέτησης

Η βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων προκύπτει με βάση:

- την εισαγωγή εναλλακτικών τρόπων (καναλιών) διεκπεραίωσης συναλλαγών
- την άμεση υποστήριξη από τις αναπτυσσόμενες πληροφοριακές υποδομές

Ιδιαίτερα όσον αφορά τις συναλλαγές που διεκπεραιώνονται συμβατικά (με επιτόπια επίσκεψη στο Δήμο), η βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης προκύπτει επιπροσθέτως από την απελευθέρωση παραγωγικού χρόνου του προσωπικού του οργανισμού, το οποίο μπορεί να αξιοποιηθεί για την διεκπεραίωση της εξυπηρέτησης συμβατικών συναλλαγών και την μείωση των συμβατικών συναλλαγών λόγω της παροχής ισοδύναμων υπηρεσιών με εναλλακτικούς διαύλους.

## Βελτίωση Προσβασιμότητας Υπηρεσιών

Η βελτίωση της προσβασιμότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προκύπτει κυρίως από την ανάπτυξη εναλλακτικών διαύλων και κατά δεύτερο λόγο από την συνεπαγόμενη αποσυμφόρηση των Υπηρεσιών του οργανισμού.

Η παροχή υπηρεσιών μέσω εναλλακτικών διαύλων βασισμένων σε ΤΠΕ (Internet) καθιστά τις υπηρεσίες αυτές προσβάσιμες:

- από τους χώρους κατοικίας και εργασίας, χωρίς καμία φυσική μετακίνηση
- σε χρονική διαθεσιμότητα 24x7, χωρίς περιορισμούς υπηρεσιακού ωραρίου

Η βελτίωση της προσβασιμότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τα παραπάνω καθιστά δυνατή την προσφορά υπηρεσιών του ίδιου επιπέδου ποιότητας και χρονικής απόκρισης, τόσο σε συναλλασσόμενους των περιοχών πλησίον σημείων εξυπηρέτησης του οργανισμού, όσο και σε συναλλασσόμενους περιφερειακών ή απομακρυσμένων περιοχών ή ακόμα συναλλασσόμενους κατά την απουσία τους από τον Δήμο.

Η Uni Systems, διαθέτοντας μεγάλη εμπειρία και υψηλή τεχνογνωσία στην παροχή ολοκληρωμένων λύσεων για το Δημόσιο Τομέα, και ιδιαίτερα τις πρωτοβάθμιες βαθμίδες διοίκησης, που αποτελούν τον

σημαντικότερο κρίκο στην επικοινωνία Δημόσιου Τομέα - Πολίτη, ανέπτυξε την εξειδικευμένη, ολοκληρωμένη εφαρμογή λογισμικού Q-Prime/e-citizen. Η νέα e-business εφαρμογή, απευθύνεται στους Δημόσιους Φορείς, οι οποίοι επιθυμούν να αναβαθμίσουν την επικοινωνία τους με τους πολίτες, παρέχοντας τους τη δυνατότητα ηλεκτρονικής εξ' αποστάσεως εξυπηρέτησης, με σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία.

Η εφαρμογή εκμεταλλεύεται όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες και δεδομένα που διαθέτει ο Δημόσιος Φορέας σε όποια μορφή κι αν βρίσκονται και συνεργάζεται με όλες τις τεχνολογικές πλατφόρμες, αξιοποιώντας την υπάρχουσα μηχανογραφική υποδομή. Μέσω της εφαρμογής Q-Prime/e-citizen, οι Δημόσιοι Φορείς, είναι σε θέση να προσφέρουν στους πολίτες ένα πλήθος e-υπηρεσιών, όπως:

- Ολοκληρωμένη ενημέρωση για θέματα που αφορούν τον Οργανισμό
- Ηλεκτρονική Διαχείριση Αιτημάτων και Υποθέσεων
- Υποβολή, διαχείριση και παρακολούθηση αιτημάτων και υποθέσεων
- Ηλεκτρονικές Πληρωμές
- Οικονομική εικόνα του συναλλασσόμενου πολίτη
- Εκτύπωση ειδοποιητηρίων Πληρωμής
- Πληρωμές οφειλών

## Ο Δημόσιος Φορέας - Οφέλη

- Βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη - υψηλότερη ποιότητα υπηρεσιών, με σημαντικά μειωμένο χρόνο ανταπόκρισης στο αίτημα του πολίτη
- Αυτοματισμός λειτουργιών και εξοικονόμηση ανθρωπίνων πόρων για δημιουργικές εργασίες
- Αξιοποίηση της υπάρχουσας υποδομής, βάσεων δεδομένων και πληροφοριών
- Μείωση του κόστους επικοινωνίας και συναλλαγής
- Διάχυση τυποποιημένης πληροφορίας υψηλής ποιότητας σε μεγαλύτερο εύρος πολιτών
- Μείωση της απασχόλησης προσωπικού του φορέα με επαναλαμβανόμενες διεκπεραιωτικού χαρακτήρα ενέργειες και υποκατάστασή τους με ηλεκτρονικές
- Βελτίωση της εικόνας της Δημόσιας Διοίκησης

## Ο Πολίτης - Οφέλη

- Απλοποίηση της επικοινωνίας και της συναλλαγής με τη Δημόσια Διοίκηση
- Άμεση εξυπηρέτηση, χωρίς αναμονή και χάσιμο χρόνου
- Περιορισμός των μετακινήσεων
- Πρόσβαση σε ακριβή και αξιόπιστα στοιχεία και πληροφορίες
- Μεγαλύτερη πληροφόρηση
- Αύξηση της διαφάνειας

## Ηλεκτρονική Διαχείριση Αιτημάτων και Υποθέσεων

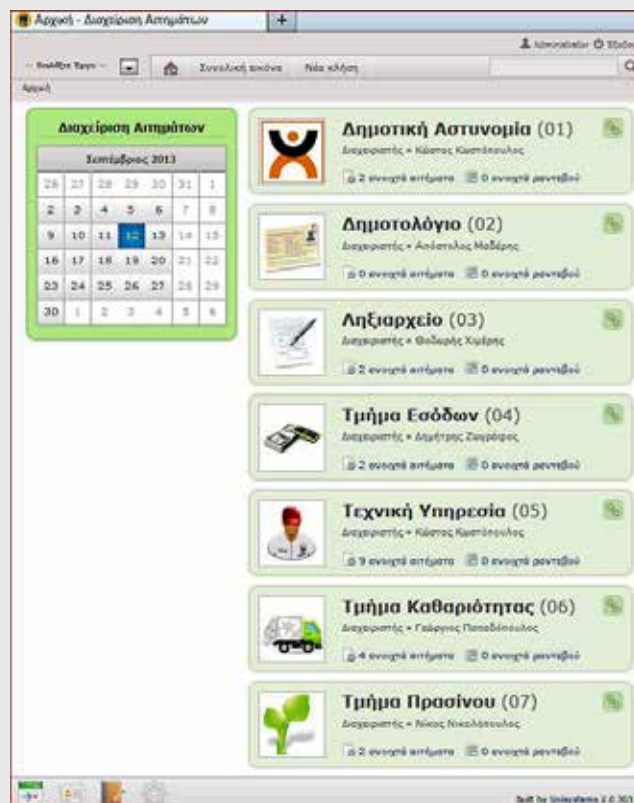
Πρόκειται για ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα υποβολής, διαχείρισης και παρακολούθησης της ροής αιτημάτων και υποθέσεων του οργανισμού, σημαντικό εργαλείο για την αναβάθμιση της επικοινωνίας μεταξύ του Δήμου και του πολίτη, το οποίο παρέχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής εξ' αποστάσεως εξυπηρέτησης στους πολίτες.

### Βασικά Χαρακτηριστικά

- Πλήρως παραμετρικό περιβάλλον με δυνατότητα κάλυψης διαφορετικών τμημάτων του οργανισμού.
- Υποβολή αιτήματος από πολλές πηγές:
  - Απευθείας καταχώρηση από τους χρήστες του οργανισμού
  - Από εξωτερικούς χρήστες μέσω web, mobile
  - Μέσω email
  - Από τρίτη εφαρμογή με χρήση web services

Ανεξάρτητα από τον τρόπο εισαγωγής του αιτήματος, όλη η διαχείριση είναι ενιαία και καταλήγει στο ίδιο αποτέλεσμα κάνοντας χρήση των ιδίων κανόνων:

- Ειδοποιήσεις των εμπλεκόμενων (πολιτών και στελεχών του Δήμου) με email, RSS Feed
- Περιβάλλον εργασίας που προσαρμόζεται ανάλογα με τα δικαιώματα του χρήστη
- Υποστήριξη συνημμένων αρχείων
- Καταγραφή ιστορικότητας αιτήματος
- Διασύνδεση μεταξύ σχετικών αιτημάτων
- Παρακολούθηση χρόνου ενασχόλησης με το αίτημα



## Ηλεκτρονικές Πληρωμές

Από τον διαδικτυακό τόπο του Δήμου, μετά από τις απαραίτητες πιστοποιήσεις, ο πολίτης έχει την δυνατότητα:

1. Να πληρώσει παράβαση ΚΟΚ, ακόμα και αν δεν έχει καταχωρηθεί η βεβαίωση της παράβασης
2. Να πληρώσει τον λογαριασμό ύδρευσης ή άλλο βεβαιωμένο τέλος
3. Να δηλώσει το ακαθάριστο ποσό εισπράξεων της επιχείρησής του, να υπολογίσει το ποσό του Δημοτικού φόρου και πιθανά πρόστιμα-προσαυξήσεις.
4. Να εκτυπώσει αντίγραφα των ειδοποιήσεων πληρωμής
5. Να προβάλει την καρτέλα του με την συνολική εικόνα ως οφειλέτης και ως προμηθευτής
6. Να πληρώσει τις οφειλές του, είτε είναι εμπρόθεσμες είτε είναι ληξιπρόθεσμες με τις αντίστοιχες προσαυξήσεις.

Οι πληρωμές γίνονται είτε μέσω των τραπεζών (ATM, Web Banking, Ταμείου), είτε με χρήση κάρτας (χρεωστική ή πιστωτική).

## Η Τεχνολογική Πλατφόρμα

Το Q-Prime/e-citizen αποτελεί μέρος της τεχνολογικής πλατφόρμας Q-PRIME (Quest-Public administrative Information Model), πάνω στην οποία έχουν αναπτυχθεί εξειδικευμένες εφαρμογές, οι οποίες καλύπτουν τις απαιτήσεις της Δημόσιας Διοίκησης, τόσο σε επίπεδο εσωτερικής διαχείρισης, όσο και σε επίπεδο γρήγορης και αξιόπιστης εξυπηρέτησης του πολίτη. Η εφαρμογή διαχειρίζεται με άριστο, φιλικό και ασφαλή τρόπο την ηλεκτρονική εξ' αποστάσεως επικοινωνία των πολιτών με τον Δημόσιο φορέα. Κάνοντας χρήση του Internet Information Server (I.I.S.), δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να επικοινωνεί με ηλεκτρονικό τρόπο με τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης (δια μέσου WEB, smartphones, tablets κλπ.) και να κάνει γρήγορα, αποτελεσματικά και αξιόπιστα τη συναλλαγή του.

## H Uni Systems

Η Uni Systems, ιδρυθείσα το 1964 και σήμερα μέλος του Ομίλου Quest, συγκαταλέγεται στις πλέον αξιόπιστες εταιρείες παροχής Ολοκληρωμένων Λύσεων και Υπηρεσιών ΤΠΕ της ευρύτερης ΝΑ και Κεντρικής Ευρώπης, αποτελώντας στρατηγικό εταίρο Τραπεζικών και Χρηματοοικονομικών ιδρυμάτων, οργανισμών Δημοσίου, Τηλεπικοινωνιακών παρόχων και επιχειρήσεων.

Με περισσότερα από 480 εξειδικευμένα στελέχη και θυγατρικές εταιρείες στο Βέλγιο, στη Ρουμανία και στη Τουρκία και με επιχειρηματική δραστηριότητα στην ευρύτερη περιοχή της ΝΑ Ευρώπης και της Βορείου Αφρικής και Μέσης Ανατολής, επενδύει έμπρακτα στη διεθνή προοπτική της, επιδεικνύοντας εξαιρετική αξιοπιστία και ευρύ χαρτοφυλάκιο επιτυχιών και βέλτιστων πρακτικών.

Σε μια εποχή που η ανάγκη εισαγωγής νέων τεχνολογιών στο Δημόσιο Τομέα είναι επιτακτική, η θέση και η ιστορία της Uni Systems την καθιστούν αξιόπιστο στρατηγικό συνεργάτη στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Σήμερα, στο πελατολόγιο της Εταιρείας συγκαταλέγονται περισσότεροι από 200 ικανοποιημένοι πελάτες, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου, στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Η σωρευμένη εμπειρία της Εταιρείας στον Τομέα Δημοσίου, βρίσκει σταδιακά νέους τομείς εφαρμογής, καθώς τα εξειδικευμένα στελέχη της αξιοποιούνται πλέον και στις αγορές του εξωτερικού αναλαμβάνοντας τη διαχείριση έργων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

