

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ BPMN 2.0

Διπλωματική Εργασία

του

Κωνσταντίνου Δ. Δημητριάδη

Θεσσαλονίκη, Ιούνιος 2023

ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΒΡΜΝ 2.0

Κωνσταντίνος Δημητριάδης

Πτυχίο Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Θεσσαλονίκη, 2021
Πτυχίο Σχολής Αστυφυλάκων Ελληνικής Αστυνομίας, Κομοτηνή, 2007

Διπλωματική Εργασία

υποβαλλόμενη για τη μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων του

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

Επιβλέπων Καθηγητής
Κωνσταντίνος Βεργίδης, Αναπληρωτής Καθηγητής

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή την 20/06/2023

Κωνσταντίνος Βεργίδης
Αναπληρωτής
Καθηγητής

Μαρία Βλαχοπούλου
Καθηγήτρια

Μιχαήλ Μαντάς
Αναπληρωτής
Καθηγητής

.....

.....

.....

Κωνσταντίνος Δ. Δημητριάδης

.....

Περίληψη

Ένας από τους στόχους τους οποίους θέτει ο Ελληνικός Δημόσιος Τομέας, είναι η εξοικονόμηση πόρων. Μεταξύ των ενδεδειγμένων τρόπων εξοικονόμησης πόρων είναι η ψηφιακή μετάβαση και η καλλιέργεια συνεργειών. Η Ελληνική Αστυνομία ως κομμάτι του ελληνικού δημόσιου τομέα, έχει εκπονήσει ένα πενταετές πρόγραμμα βασισμένο σε στρατηγικούς και επιχειρησιακούς άξονες εκσυγχρονισμού.

Ο στόχος της παρούσας διπλωματικής εργασίας, είναι να μελετήσει, να αποτυπώσει και να προσομοιώσει επιλεγμένες επιχειρησιακές διαδικασίες προκειμένου να χρησιμοποιηθεί ως υπόδειγμα για την πλήρη ψηφιοποίηση του Σώματος. Για αυτόν τον σκοπό, επιλέχθηκαν διαδικασίες με κύρια χαρακτηριστικά την αλληλεπίδραση πολίτη – υπηρεσίας, τη συχνότητά των μεταξύ τους αλληλεπιδράσεων, αλλά και την αποτελεσματική εξυπηρέτησή του τελικού αποδέκτη, χωρίς να παραλείπεται η συνολική εξοικονόμηση πόρων για όλους τους εμπλεκόμενους. Η προτεινόμενη ψηφιακή μετάβαση της Ελληνικής Αστυνομίας, θέτει ως προαπαιτούμενο τη συνέργεια της με την ψηφιακή πύλη του gov.gr, ενώ πραγματοποιείται με τη χρήση της γλώσσας μοντελοποίησης BPMN 2.0.

Η πλειοψηφία των επιλεγμένων προς μοντελοποίηση διαδικασιών, είναι ήδη καταγεγραμμένες στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών - Μίτος, κάποιες δεν είναι καταγεγραμμένες και προτείνεται η μοντελοποίηση τους ενώ τέλος, προτείνεται μία καινούργια, η υποβολή καταγγελίας – πληροφορίας στην Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων Σωμάτων Ασφαλείας, η οποία παράλληλα αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα του ελληνικού δημοσίου και του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη με την αναβάθμιση της υπηρεσίας αυτής.

Η εφαρμογή της ψηφιακής αποτύπωσης των διαδικασιών, έχει ως σκοπό την απόλυτη διαφάνεια κατά τη διαχείριση των περιπτώσεων, την απαλοιφή της πιθανότητας επιλεκτικής εξυπηρέτησης, την ταχύτητα εκτέλεσης των ενεργειών από την πλευρά του πολίτη, την εξοικονόμηση ανθρώπινων και υλικοτεχνικών πόρων, καθώς και την ομοιόμορφη και ποιοτικότερη λήψη των εκροών της εκάστοτε διαδικασίας μέσω αυτοματοποιημένων συστημάτων.

Λέξεις Κλειδιά: επιχειρησιακές διαδικασίες, μοντελοποίηση, ανασχεδιασμός, δημόσιες υπηρεσίες, ελληνική αστυνομία, BPMN

Abstract

One of the goals set by the Greek Public Sector is to save resources. Among the appropriate ways to save resources are digital transition and the cultivation of synergies. The Hellenic Police, as part of the Greek public sector, has developed a five-year programme based on strategic and operational modernization axes.

The aim of this thesis is to study, capture and simulate selected operational processes in order to be used as a model for the complete digitization of the Police. For this purpose, processes were selected with the main characteristics of citizen-service interaction, frequency of interactions between them, and efficient service to the final recipient, without neglecting the overall savings for all parties involved. The proposed digital transition of the Hellenic Police, sets as a prerequisite the synergy with the digital portal of gov.gr, and is carried out using the BPMN 2.0 modelling language.

The majority of the procedures selected for modeling are already registered in the National Registry of Administrative Procedures - Mitos, some are not registered and their modeling is proposed, while finally, a new one is proposed, the submission of complaints - information to the Internal Affairs Service of the Security Corps, which is also a strategic priority of the Greek public and the Ministry of Citizen Protection with the upgrading of this service.

The implementation of the digital mapping of the procedures aims at absolute transparency in the management of cases, the elimination of the possibility of selective service, the speed of execution of actions on the part of the citizen, the saving of human and logistical resources, as well as the uniform and qualitative reception of the outputs of each procedure through automated systems.

Keywords: business processes, modelling, redesign, public services, Greek Police, BPMN

Ευχαριστίες

Πρώτα και κύρια, θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου προς τον επιβλέποντα καθηγητή μου, Κ^ο Κωνσταντίνο Βεργίδη, για την καθοδήγηση, τη σοβαρότητα και την εμπιστοσύνη που μου έδειξε από την πρώτη ημέρα της συνεργασίας μας αλλά και καθ' όλη τη διάρκεια της συγγραφής αυτής της διπλωματικής εργασίας συνεισφέροντας καθοριστικά. Η γνώση, η εμπειρία και η καθοδήγησή του ήταν ανεκτίμητη καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας. Οι συμβουλές, η ανταλλαγή ιδεών και η συνεχής υποστήριξη του ήταν ανεκτίμητη, ενώ παράλληλα οι παρατηρήσεις του ήταν πολύτιμες και με βοήθησαν να εμβαθύνω, να βελτιώσω αλλά και να ολοκληρώσω επιτυχώς την εργασία μου.

Δεν θα μπορούσα να παραλείψω να ευχαριστήσω τους γονείς, τα αδέρφια μου και τη σύντροφο μου για την κατανόηση και την αμέριστη στήριξη που μου προσέφεραν κατά τη διάρκεια αυτής της εκπαιδευτικής μου πορείας. Αδυνατώ να μην αναφερθώ στον πατέρα μου Δημήτρη και στον εκλιπόντα παππού μου Βασίλη, οι οποίοι με τον τρόπο τους στάθηκαν μέντορες και καθοδηγητές ώστε συνεχώς να προσπαθώ να δημιουργώ και να εξελίσσομαι. Οι λόγοι για τους οποίους τους ευγνωμονώ όλους είναι ανεκτίμητοι ενώ η ώθηση που μου έδωσαν με ενέπνευσε στο να προχωρήσω παρά τις πολλές δυσκολίες και να ολοκληρώσω αυτήν τη διπλωματική εργασία.

Θέλω να ευχαριστήσω θερμά τους καθηγητές και καθηγήτριες μου στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας για την ευκαιρία που μου δόθηκε να παρακολουθήσω το πρόγραμμα σπουδών του Μεταπτυχιακού και να εξερευνήσω τον τομέα της Εφαρμοσμένης Πληροφορικής μέσω αυτής της διπλωματικής εργασίας. Η εκπαίδευση που έλαβα σε αυτό το πανεπιστημιακό περιβάλλον με εξόπλισε με τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για να ολοκληρώσω αυτήν τη διπλωματική εργασία.

Επιπρόσθετα, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους ερευνητές και τους ακαδημαϊκούς και τους επαγγελματίες που συνέβαλαν με τις μελέτες και τις δημοσιεύσεις τους. Η έρευνά τους με βοήθησε να διαμορφώσω τις ιδέες μου και να προχωρήσω στην εκπόνηση αυτής της διπλωματικής εργασίας.

Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω όλους όσους συνέβαλαν άμεσα ή έμμεσα στην ολοκλήρωση αυτής της διπλωματικής εργασίας. Η προσφορά σας και η υποστήριξή σας ήταν ανεκτίμητες.

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 1^ο - Εισαγωγή	1
1.1. Το Σώμα της Ελληνικής Αστυνομία	1
1.2. Η Οπτική των Επιχειρησιακών Διαδικασιών	3
1.3. Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών - Μίτος	4
1.4. Παράδειγμα από Ε.Μ.Δ.Δ.	6
1.5. Στόχος Διπλωματικής Εργασίας	7
1.6. Ερευνητική Μεθοδολογία	7
1.7. Δομή Διπλωματικής Εργασίας	9
Κεφάλαιο 2^ο – Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	11
2.1. Εισαγωγή στις Επιχειρησιακές Διαδικασίες	11
2.2. Βασικές έννοιες Επιχειρησιακών Διαδικασιών	15
2.3. Κύκλος Ζωής Επιχειρησιακών Διαδικασιών	18
2.4. Μοντελοποίηση Επιχειρησιακών Διαδικασιών	19
2.5. Επιχειρησιακές Διαδικασίες σε Δημόσιους Οργανισμούς	22
2.6. Χρήση Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας στην Ελλάδα	26
2.7. Σύνοψη Κεφαλαίου	29
Κεφάλαιο 3^ο – Διοικητικές Διαδικασίες της Ελληνικής Αστυνομίας	30
3.1. Στοιχεία του Σώματος	30
3.2. Κριτήρια Επιλογής των Διαδικασιών	31
3.3. Επιλεγμένες Διαδικασίες	33
3.4. Σύνοψη Κεφαλαίου	80
Κεφάλαιο 4^ο – Η BPMN ως Τεχνική Μοντελοποίησης	
Επιχειρησιακών Διαδικασιών	82
4.1. Εισαγωγή στη BPMN 2.0	82
4.2. Τα Βασικά Σύμβολα της BPMN 2.0	83
4.3. Επίπεδα Μοντελοποίησης Διαδικασιών με BPMN 2.0	87
4.4. Επιλογή Εργαλείων (tools) Μοντελοποίησης	98
4.5. Σύνοψη Κεφαλαίου	105
Κεφάλαιο 5^ο – Μοντελοποίηση Επιλεγμένων Διαδικασιών	106
5.1. Δήλωση Απώλειας	106

5.2.	Δήλωση Κλοπής	110
5.3.	Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης Ταυτότητας	115
5.4.	Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης Διαβατηρίου	124
5.5.	Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης Άδειας Εργασίας Προσωπικού Καταστημάτων Πωλήσεως Οινοπνευματωδών Ποτών και Κέντρων Διασκέδασης	128
5.6.	Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης/Ανανέωσης Άδειας Εργασίας Προσωπικού (Ι.Ε.Π.Υ.Α.)	132
5.7.	Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης/Ανανέωσης Άδειας Εργασίας Προσωπικού (Γ.Ι.Ε.)	137
5.8.	Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης Άδειας κατοχής και οπλοφορίας για ατομική ασφάλεια σε Έλληνες πολίτες	142
5.9.	Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης Άδειας κατοχής και οπλοφορίας για την προστασία προσώπων, την ασφάλεια μεταφοράς χρημάτων ή αξιών, επιχειρήσεων ή εγκαταστάσεων	146
5.10.	Κατάθεση Ένστασης επί Τροχονομικών Παραβάσεων	150
5.11.	Ανανέωση Άδειας Κυκλοφορίας Μοτοποδηλάτου	153
5.12.	Αίτηση Χορήγησης Βεβαιώσεων και Αντιγράφων	156
5.13.	Υποβολή Καταγγελίας ή Πληροφορίας στην Υ.Ε.Υ.Σ.Α. (Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων Σωμάτων Ασφαλείας)	159
5.14.	Σύνοψη Κεφαλαίου	164
	Κεφάλαιο 6° – Προσομοίωση Επιλεγμένων Διαδικασιών	165
6.1.	Εργαλεία και Υποθέσεις	165
6.2.	Προσομοίωση Διαδικασιών	171
6.3.	Αποτελέσματα Προσομοίωσης	228
6.4.	Σύνοψη Κεφαλαίου	231
	Κεφάλαιο 7° – Συμπεράσματα	232
7.1.	Αποτίμηση της Εργασίας	232
7.2.	Συνεισφορά της Εργασίας	235
7.3.	Περιορισμοί και Μελλοντική Έρευνα	236
7.4.	Επίλογος	237
	Βιβλιογραφία	238

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1 – Στιγμιότυπο αρχικής σελίδας από mitos.gov.gr	5
Εικόνα 2 - Ταυτοποίηση Προσώπου στο gov.gr	6
Εικόνα 3 – Σύγγραμμα : Βασικές Αρχές Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών, αρχικό στάδιο διαδικασίας στη Ford	13
Εικόνα 4 - Σύγγραμμα : Βασικές Αρχές Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών, διαδικασία αγορών στη Ford μετά τον ανασχεδιασμό.....	14
Εικόνα 5 - Σύγγραμμα : Βασικές Αρχές Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών, τα διαφορετικά επίπεδα λεπτομερειών σε μία αρχιτεκτονική διαδικασιών	21
Εικόνα 6 - Ηλεκτρονική Πληρωμή Λογαριασμού, dei.gr	22
Εικόνα 7 - Σύναψη Συμβολαίου Ηλεκτρονικά, dei.gr	23
Εικόνα 8 - Ψηφιακός Σύμβουλος, dei.gr	23
Εικόνα 9 - Πορεία Υπόθεσης, extapps.solon.gov.gr	24
Εικόνα 10 - Ηλεκτρονική Πληρωμή Λογαριασμού, eydap.gr	24
Εικόνα 11 - Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος, aade.gr	25
Εικόνα 12 - Δήλωση Πόθεν Έσχες, gov.gr	26
Εικόνα 13 - Χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, statistics.gr	28
Εικόνα 14 – Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr , αντικατάσταση ταυτότητας λόγω μεταβολής στοιχείων.....	43
Εικόνα 15 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr , αντικατάσταση ταυτότητας λόγω μεταβολής στοιχείων.....	44
Εικόνα 16 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr , αντικατάσταση ταυτότητας λόγω μεταβολής στοιχείων.....	44
Εικόνα 17 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr , αντικατάσταση ταυτότητας λόγω φθοράς.....	45
Εικόνα 18 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr , αντικατάσταση ταυτότητας λόγω φθοράς.....	45
Εικόνα 19 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr , αντικατάσταση ταυτότητας λόγω φθοράς.....	46

Εικόνα 20 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω δεκαπενταετίας.....	46
Εικόνα 21 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω δεκαπενταετίας.....	47
Εικόνα 22 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω δεκαπενταετίας.....	47
Εικόνα 23 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω απώλειας	48
Εικόνα 24 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω απώλειας	48
Εικόνα 25 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω απώλειας	49
Εικόνα 26 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω κλοπής.....	49
Εικόνα 27 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω κλοπής.....	50
Εικόνα 28 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω κλοπής.....	50
Εικόνα 29 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος	55
Εικόνα 30 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος	56
Εικόνα 31 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος	56
Εικόνα 32 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ	58
Εικόνα 33 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ	59
Εικόνα 34 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ	60
Εικόνα 35 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ.....	60

Εικόνα 36 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ	61
Εικόνα 37 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ	61
Εικόνα 38 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ	63
Εικόνα 39 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ	64
Εικόνα 40 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ	65
Εικόνα 41 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ.....	65
Εικόνα 42 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ	66
Εικόνα 43 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ	66
Εικόνα 44 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας οπλοφορίας ατομικής ασφάλειας.....	68
Εικόνα 45 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας οπλοφορίας ατομικής ασφάλειας.....	69
Εικόνα 46 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας οπλοφορίας ατομικής ασφάλειας.....	70
Εικόνα 47 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας οπλοφορίας προστασίας προσώπων και αντικειμένων	72
Εικόνα 48 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας οπλοφορίας προστασίας προσώπων και αντικειμένων	73
Εικόνα 49 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας οπλοφορίας προστασίας προσώπων και αντικειμένων	73
Εικόνα 50 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου	76
Εικόνα 51 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου	77

Εικόνα 52 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr , ανανέωση άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου	77
Εικόνα 53 – Βασικά Σύμβολα BPMN 2.0, δραστηριότητες – γεγονότα – πύλες - σύνδεσμοι	84
Εικόνα 54 – Βασικά Σύμβολα BPMN 2.0, υποδιαδικασία	84
Εικόνα 55 – Βασικά Σύμβολα BPMN 2.0, ανάπτυξης υποδιαδικασίας	85
Εικόνα 56 - Βασικά Σύμβολα BPMN 2.0, έναρξης- ενδιάμεσο – λήξη	85
Εικόνα 57 - Βασικά Σύμβολα BPMN 2.0, gateways.....	86
Εικόνα 58 - Βασικά Σύμβολα 2.0, αναπαράσταση συνδέσμων.....	87
Εικόνα 59 – Διάγραμμα διαδικασίας «δήλωση απώλεια».....	107
Εικόνα 60 - Διάγραμμα διαδικασίας «δήλωση κλοπής».....	111
Εικόνα 61 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Μεταβολή στοιχείων» από mitos.gov.gr , αντικατάσταση ταυτότητας λόγω μεταβολής στοιχείων..	116
Εικόνα 62 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Φθορά» από mitos.gov.gr , αντικατάσταση ταυτότητας λόγω φθοράς.....	117
Εικόνα 63 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Παρέλευση δεκαπενταετίας» από mitos.gov.gr , αντικατάσταση ταυτότητας λόγω δεκαπενταετίας.....	118
Εικόνα 64 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Απώλεια» από mitos.gov.gr , αντικατάσταση ταυτότητας λόγω απώλειας	119
Εικόνα 65 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Κλοπή» από mitos.gov.gr , αντικατάσταση ταυτότητας λόγω κλοπής.....	119
Εικόνα 66 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση ταυτότητας».....	120
Εικόνα 67 - Στιγμιότυπο προδιαγραφών φωτογραφίας από gov.gr ,	122
Εικόνα 68 - Στιγμιότυπο τρόπου εισαγωγής φωτογραφίας από gov.gr	122
Εικόνα 69 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση διαβατηρίου»	125
Εικόνα 70 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Έκδοση άδειας εργασίας» από mitos.gov.gr , έκδοση άδειας εργασίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος	129
Εικόνα 71 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση άδειας εργασίας για κατάστημα υγειονομικού ενδιαφέροντος»	130
Εικόνα 72 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Έκδοση άδειας ΙΕΠΥΑ» από mitos.gov.gr , έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ.....	132

Εικόνα 73 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Ανανέωση άδειας ΙΕΠΥΑ» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ	133
Εικόνα 74 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ».....	134
Εικόνα 75 - Διάγραμμα διαδικασίας «ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ»	136
Εικόνα 76 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Έκδοση άδειας ΓΙΕ» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ.....	138
Εικόνα 77 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ».....	139
Εικόνα 78 - Διάγραμμα διαδικασίας «ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ»	140
Εικόνα 79 – Στιγμιότυπο διαγράμματος «Έκδοση άδειας οπλοφορίας» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας οπλοφορίας ατομικής ασφάλειας	142
Εικόνα 80 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση άδειας οπλοφορίας ατομικής ασφάλειας».....	143
Εικόνα 81 – Στιγμιότυπο διαγράμματος «Έκδοση άδειας οπλοφορίας προσώπων και αντικειμένων» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας οπλοφορίας ασφάλειας προσώπων και αντικειμένων.....	146
Εικόνα 82 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση άδειας οπλοφορίας ασφάλειας προσώπων και αντικειμένων».....	147
Εικόνα 83 - Διάγραμμα διαδικασίας «ένσταση τροχονομικών παραβάσεων»	151
Εικόνα 84 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Ανανέωση άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου.....	153
Εικόνα 85 - Διάγραμμα διαδικασίας «ανανέωση άδειας μοτοποδηλάτου». 154	
Εικόνα 86 - Διάγραμμα διαδικασίας «αίτηση χορήγησης βεβαιώσεων»	157
Εικόνα 87 - Διάγραμμα διαδικασίας «υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας στην ΥΕΥΣΑ».....	161
Εικόνα 88 - Βασική διαδικασία δήλωση απώλειας, signavio	173

Εικόνα 89 – Διαδικασία δήλωση απώλειας, υποδιαδικασία συμπλήρωση τόπου και χρόνου, signavio	173
Εικόνα 90 - Διαδικασία δήλωση απώλειας, υποδιαδικασία συμπλήρωσης αντικειμένου, signavio	173
Εικόνα 91 – Δήλωση απώλειας, εισαγωγή κόστους ενεργειών, signavio	174
Εικόνα 92 – Δήλωση απώλειας, εισαγωγή χρόνου ενεργειών, signavio	174
Εικόνα 93 – Δήλωση απώλειας, αποτελέσματα σεναρίου, signavio.....	175
Εικόνα 94 – Δήλωση απώλειας, εισαγωγή κόστους ενεργειών υπηρεσίας, signavio	175
Εικόνα 95 - Δήλωση απώλειας, εισαγωγή χρόνου ενεργειών υπηρεσίας, signavio	176
Εικόνα 96 - Δήλωση απώλειας, αποτελέσματα σεναρίου υπηρεσίας, signavio	176
Εικόνα 97 - Δήλωση απώλειας, καταχώρηση δεδομένων, bimp.....	177
Εικόνα 98 – Δήλωση απώλειας, καταχώρηση δεδομένων, bimp	177
Εικόνα 99 - Δήλωση απώλειας, καταχώρηση δεδομένων, bimp.....	178
Εικόνα 100 - Δήλωση απώλειας, εξαγωγή στατιστικών, bimp	179
Εικόνα 101 - Δήλωση απώλειας, αναλυτικά αποτελέσματα, bimp	179
Εικόνα 102 - Δήλωση απώλειας, θερμικός χάρτης, χρονική διάρκεια, bimp	181
Εικόνα 103 - Δήλωση απώλειας, θερμικός χάρτης, διάρκεια αναμονής, bimp	181
Εικόνα 104 - Δήλωση απώλειας, καταχώρηση δεδομένων υπηρεσίας, bimp	182
Εικόνα 105 - Δήλωση απώλειας, καταχώρηση δεδομένων υπηρεσίας, bimp	182
Εικόνα 106 - Δήλωση απώλειας, στατιστικά και αποτελέσματα υπηρεσίας, bimp	183
Εικόνα 107 - Δήλωση απώλειας, θερμικός χάρτης, χρονική διάρκεια υπηρεσίας, bimp.....	184
Εικόνα 108 - Δήλωση απώλειας, θερμικός χάρτης, χρόνοι αναμονής υπηρεσίας, bimp.....	184

Εικόνα 109 – Άδεια εργασίας, βασική διαδικασία πολίτη, signavio.....	188
Εικόνα 110 - Άδεια εργασίας, διαδικασία αρμόδιας υπηρεσίας, signavio	188
Εικόνα 111 - Άδεια εργασίας, καταχώρηση κόστους ενεργειών πολίτη, signavio	189
Εικόνα 112 - Άδεια εργασίας, καταχώρηση χρόνου ενεργειών πολίτη, signavio	189
Εικόνα 113 - Άδεια εργασίας, αποτελέσματα σεναρίου πολίτη, signavio..	190
Εικόνα 114 - Άδεια εργασίας, καταχώρηση κόστος ενεργειών υπηρεσίας, signavio	190
Εικόνα 115 - Άδεια εργασίας, καταχώρηση χρόνου ενεργειών υπηρεσίας, signavio	190
Εικόνα 116 - Άδεια εργασίας, αποτελέσματα σεναρίου υπηρεσίας, signavio	191
Εικόνα 117 - Άδεια εργασίας, καταχώρηση δεδομένων πολίτη, bimp	191
Εικόνα 118 - Άδεια εργασίας, καταχώρηση δεδομένων πολίτη, bimp	192
Εικόνα 119 - ε Άδεια εργασίας, εξαγωγή στατιστικών πολίτη, bimp	193
Εικόνα 120 - Άδεια εργασίας, αναλυτικά αποτελέσματα πολίτη, bimp	193
Εικόνα 121 - Άδεια εργασίας, θερμικός χάρτης, χρονική διάρκεια πολίτη, bimp	195
Εικόνα 122 - Άδεια εργασίας, θερμικός χάρτης, διάρκεια αναμονής πολίτη, bimp	195
Εικόνα 123 - Άδεια εργασίας, καταχώρηση δεδομένων υπηρεσίας, bimp	196
Εικόνα 124 - Άδεια εργασίας, καταχώρηση δεδομένων υπηρεσίας, bimp	197
Εικόνα 125 - Άδεια εργασίας, στατιστικά και αποτελέσματα υπηρεσίας, bimp	198
Εικόνα 126 - Άδεια εργασίας, θερμικός χάρτης, χρονική διάρκεια υπηρεσίας, bimp.....	199
Εικόνα 127 - Άδεια εργασίας, θερμικός χάρτης, χρόνος αναμονής υπηρεσίας, bimp.....	199
Εικόνα 128 – Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, βασική διαδικασία πολίτη, signavio	203

Εικόνα 129 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, υποδιαδικασία καταχώρησης στοιχείων, signavio.....	203
Εικόνα 130 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, διαδικασία αρμόδιας υπηρεσίας, signavio.....	203
Εικόνα 131 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση κόστους ενεργειών πολιτη, signavio.....	204
Εικόνα 132 - Υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση χρόνου ενεργειών πολιτη, signavio.....	205
Εικόνα 133 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, αποτελέσματα σεναρίου πολιτη, signavio.....	205
Εικόνα 134 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση κόστους ενεργειών υποδιαδικασίας πολιτη, signavio.....	206
Εικόνα 135 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση χρόνου ενεργειών υποδιαδικασίας πολιτη, signavio.....	206
Εικόνα 136 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, αποτελέσματα σεναρίου υποδιαδικασίας πολιτη, signavio.....	206
Εικόνα 137 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση κόστους ενεργειών υπηρεσίας, signavio.....	207
Εικόνα 138 – Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση χρόνου ενεργειών υπηρεσίας, signavio.....	207
Εικόνα 139 - Υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, αποτελέσματα σεναρίου υπηρεσίας, signavio.....	208
Εικόνα 140 – Ανώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση κόστους ενεργειών πολιτη, signavio.....	208
Εικόνα 141 - Ανώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση χρόνου ενεργειών πολιτη, signavio.....	209
Εικόνα 142 - Ανώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, αποτελέσματα σεναρίου πολιτη, signavio.....	209
Εικόνα 143 – Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση δεδομένων πολιτη, bimp.....	210
Εικόνα 144 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση δεδομένων πολιτη, bimp.....	210

Εικόνα 145 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, εξαγωγή στατιστικών, bimp	211
Εικόνα 146 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, αναλυτικά αποτελέσματα, bimp	212
Εικόνα 147 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, θερμικός χάρτης, χρονική διάρκεια πολίτη, bimp.....	213
Εικόνα 148 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, θερμικός χάρτης πολίτη, διάρκεια αναμονής, bimp	213
Εικόνα 149 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση δεδομένων υποδιαδικασίας πολίτη, bimp.....	214
Εικόνα 150 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση δεδομένων υποδιαδικασίας πολίτη, bimp.....	215
Εικόνα 151 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, εξαγωγή στατιστικών πολίτη, bimp.....	216
Εικόνα 152 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, αναλυτικά αποτελέσματα πολίτη, bimp.....	216
Εικόνα 153 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, θερμικός χάρτης, χρονική διάρκεια πολίτη, bimp.....	217
Εικόνα 154 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, θερμικός χάρτης, διάρκεια αναμονής πολίτη, bimp	218
Εικόνα 155 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση δεδομένων υπηρεσίας, bimp	219
Εικόνα 156 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση δεδομένων υπηρεσίας, bimp	219
Εικόνα 157 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, στατιστικά και αποτελέσματα υπηρεσίας, bimp.....	220
Εικόνα 158 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, αποτελέσματα υπηρεσίας, bimp	221
Εικόνα 159 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, θερμικός χάρτης, χρονική διάρκεια υπηρεσίας, bimp	222
Εικόνα 160 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, θερμικός χάρτης, χρόνος αναμονής, bimp.....	222

Εικόνα 161 - Ανώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση δεδομένων πολίτη, b1mp.....	223
Εικόνα 162 - Ανώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, εξαγωγή στατιστικών πολίτη, b1mp.....	224
Εικόνα 163 - Ανώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, θερμικός χάρτης, χρονική διάρκεια πολίτη, b1mp.....	225
Εικόνα 164 - Ανώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, θερμικός χάρτης, διάρκεια αναμονής πολίτη, b1mp	226

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1 - Στατιστικά Τ.Α. Λευκού Πύργου	35
Πίνακας 2 – Στατιστικά κλοπών ΕΛ.ΑΣ. για επικράτεια	36
Πίνακας 3 – Στατιστικά κλοπών Τ.Α. Λευκού Πύργου	36
Πίνακας 4 – Δήλωση απώλειας, καταχώρηση αποκλίσεων πολίτη.....	178
Πίνακας 5 - Δήλωση απώλειας, καταχώρηση αποκλίσεων υπηρεσίας.....	183
Πίνακας 6 – Άδεια εργασίας, καταχώρηση αποκλίσεων πολίτη.....	192
Πίνακας 7 – Άδεια εργασίας, εισαγωγή αποκλίσεων υπηρεσίας.....	197
Πίνακας 8 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση αποκλίσεων πολίτη.....	211
Πίνακας 9 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση αποκλίσεων υποδιαδικασίας πολίτη, bimp	215
Πίνακας 10 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση αποκλίσεων υπηρεσίας, bimp	220
Πίνακας 11 - Ανώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση αποκλίσεων πολίτη.....	224
Πίνακας 12 - Συγκεντρωτικά αποτελέσματα απώλειας	229
Πίνακας 13 - Συγκεντρωτικά αποτελέσματα έκδοσης άδειας εργασίας.....	229
Πίνακας 14 - Συγκεντρωτικά αποτελέσματα επώνυμης υποβολής.....	230
Πίνακας 15 - Συγκεντρωτικά αποτελέσματα ανώνυμης υποβολής.....	230

Κεφάλαιο 1° - Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό, θα γίνει μία εισαγωγική αναφορά στο Σώμα της Ελληνικής Αστυνομίας, της αποστολής που αυτή έχει αλλά και τους τρόπους με τους οποίους θα προβεί στην εφαρμογή της αποστολής της. Ακολούθως, θα γίνει αναφορά στις Επιχειρησιακές Διαδικασίες, τα πλεονεκτήματα που αυτές προσδίδουν στους οργανισμούς κατά την εφαρμογή τους αλλά και πως αυτές ώθησαν την εξέλιξη των οργανισμών που τις έχουν εισάγει στις λειτουργίες τους. Επιπρόσθετα, θα αναλυθεί το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών – Μίτος του Ελληνικού Δημοσίου με το οποίο μεγάλο μέρος του Δημόσιου Τομέα θα στηριχθεί ή έχει ήδη στηριχθεί για να ψηφιοποιηθεί, ενώ θα παρουσιαστεί μία ήδη υπάρχουσα διαδικασία της Ελληνικής Αστυνομίας στην ψηφιακή πύλη του Δημοσίου gov.gr. Παράλληλα, θα αναφερθούμε στον στόχο που έχει η παρούσα διπλωματική εργασία αλλά και στον τρόπο με τον οποίο θα επιτευχθεί ο στόχος αυτός. Τέλος, θα παρουσιαστεί η μεθοδολογία που θα εφαρμοστεί στην εν λόγω διπλωματική εργασία, τα βήματα που θα ακολουθηθούν, τα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν, τα αποτελέσματα που θα εξαχθούν αλλά και τα συμπεράσματα που θα προκύψουν από τη συστηματική και λεπτομερή ανάλυση της.

1.1. Το Σώμα της Ελληνικής Αστυνομία

Η Ελληνική Αστυνομία (ΕΛ.ΑΣ.) είναι σώμα ασφαλείας και υπάγεται στο υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, ενώ η σημερινή της μορφή είναι αποτέλεσμα της συγχώνευσης του σώματος της Χωροφυλακής με το σώμα της Αστυνομίας Πόλεων τα οποία έπαψαν να υφίστανται το 1984. Η ΕΛ.ΑΣ. έχει ως αποστολή την άσκηση της αστυνόμευσης, την πρόληψη και καταστολή του εγκλήματος, την προστασία του κράτους και του δημοκρατικού πολιτεύματος, την άσκηση της τροχαίας, τον έλεγχο των συνόρων καθώς και τον έλεγχο της νόμιμης εισόδου και παραμονής των αλλοδαπών στην ελληνική επικράτεια¹.

Το Αρχηγείο της Ελληνικής Αστυνομίας είναι η ανώτατη επιτελική Υπηρεσία η οποία επικουρεί τον Υπουργό Προστασίας του Πολίτη στην άσκηση των αρμοδιοτήτων του, ενώ το έργο του συνίσταται στη μέριμνα για την εκπλήρωση της αποστολής του Σώματος, στα πλαίσια της πολιτικής του Υπουργείου Προστασίας

¹ «Ν. 2800/2000 "Αναδιάρθρωση Υπηρεσιών Υπουργείου Δημόσιας Τάξης, σύσταση Αρχηγείου Ελληνικής Αστυνομίας και άλλες διατάξεις"»

του Πολίτη. Προς τον σκοπό αυτό, προγραμματίζει, κατευθύνει, παρακολουθεί και ελέγχει τη δράση των Υπηρεσιών του και εξασφαλίζει τις αναγκαίες προϋποθέσεις για την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους².

Η εξοικονόμηση πόρων είναι ένα σημαντικό ζήτημα για κάθε οργανισμό, συμπεριλαμβανομένης της Ελληνικής Αστυνομίας. Οι πόροι αναφέρονται στη διαθεσιμότητα των ανθρώπων ως μονάδες, στα οικονομικά, στα υλικά αλλά και τον εξοπλισμό. Όπως είναι λογικό, οι πόροι συνήθως είναι περιορισμένοι και για τον λόγο αυτό χρειάζεται να γίνει σωστή διαχείριση τους μέσω ενός σχεδίου κατανομής. Η παρεχόμενη βιβλιογραφία προσδιορίζει ότι ορισμένοι ενδεδειγμένοι τρόποι εξοικονόμησης πόρων περιλαμβάνουν :

- i. Ενεργειακή απόδοση, δηλαδή η μείωση της κατανάλωσης ενέργειας μέσω μέτρων όπως η χρήση ενεργειακά αποδοτικών φωτιστικών σωμάτων, η εγκατάσταση αυτοματισμένων συστημάτων ελέγχου φωτισμού και η βελτίωση της μόνωσης των κτιρίων. Αξίζει να σημειωθεί ότι το ελληνικό δημόσιο εξέδωσε οδηγία για όλα τα δημόσια κτήρια με στόχο να εφαρμοστούν τρόποι εξοικονόμησης ενέργειας στις εγκαταστάσεις τους³.
- ii. Βελτιστοποίηση της διαχείρισης απορριμμάτων, δηλαδή η πραγματοποίηση ανακύκλωσης και η μείωση των απορριμμάτων μέσω της προώθησης της χρήσης ανακυκλώσιμων υλικών και της εφαρμογής αποτελεσματικών συστημάτων διαλογής απορριμμάτων.
- iii. Ψηφιακή μετάβαση, δηλαδή η χρήση της τεχνολογίας για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και τη μείωση των λειτουργικών δαπανών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την αντικατάσταση χαρτοκόντορων (σ.σ. αφορά άτομα ή εταιρείες που ανακυκλώνουν χαρτί και χαρτονένια υλικά) διαδικασιών με ψηφιακές διαδικασίες, την υιοθέτηση ηλεκτρονικών συστημάτων αρχειοθέτησης και τη χρήση εξοπλισμού ψηφιακής επικοινωνίας. Τονίζεται ότι η Ελλάδα με το ΦΕΚ 2894/Β/5-7-2021 έχει εκπονήσει τη «Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020 – 2025»⁴ η οποία περιγράφει τις παρεμβάσεις που πρέπει να γίνουν αλλά και τους τρόπους

² «Π.Δ. 14/2001 "Οργάνωση Υπηρεσιών Ελληνική Αστυνομίας", Άρθρο 2, Αποστολή»

³ <https://ypen.gov.gr/platforma-exoikonomisis-energeias-yppodomon-dimosiou/>

⁴ <https://digitalstrategy.gov.gr>

με τους οποίους αυτές οι παρεμβάσεις θα επιτευχθούν για την ψηφιακή μετάβαση της.

- iv. Καλλιέργεια συνεργιών, δηλαδή η συνεργασία με άλλους οργανισμούς μέσω της εκμετάλλευσης κοινών πόρων για να μειωθεί το κόστος. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την κοινή αγορά εξοπλισμού ή υπηρεσιών με άλλες αστυνομικές δυνάμεις ή τη συνεργασία σε εκπαιδευτικά προγράμματα ή γενικά την εκμετάλλευση πόρων του υπόλοιπου δημόσιου τομέα.

Αυτοί είναι μερικοί από τους τρόπους που οι οργανισμοί, όπως η Ελληνική Αστυνομία, μπορούν να εξοικονομήσουν πόρους. Ωστόσο, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι ενδεδειγμένοι τρόποι εξοικονόμησης πόρων μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τις ανάγκες, τους πόρους και τις προτεραιότητες της κάθε οργάνωσης.

Η Ελληνική Αστυνομία, ως μέλος του ευρύτερου δημόσιου τομέα, έχει θέσει ως στόχο τον εκσυγχρονισμό της και προέβη στην εκπόνηση ενός πενταετούς προγράμματος. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα εξειδικεύεται σε επιμέρους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς άξονες αναφορικά με την οργανωτική δομή της, τη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων, τον υλικοτεχνικό εξοπλισμό, τον συνολικό της προϋπολογισμό. Παράλληλα, στοχεύει στη συνεργασία με άλλες Αρχές, Υπηρεσίες και Φορείς του Ελληνικού Δημοσίου γενικότερα, αλλά και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης ειδικότερα⁵.

Για την εφαρμογή ενός τέτοιου προγράμματος, το οποίο έχει ως στόχο να αλλάξει ριζικά βασικές λειτουργίες του Σώματος, γίνεται κατανοητή η ανάγκη για εφαρμογή των πλέον σύγχρονων πρακτικών που έχει ήδη εφαρμόσει ο Ελληνικής αλλά και ο ξένος Δημόσιος Τομέας, καθώς δεν πρέπει να χαθεί κανένας από τους πυλώνες της αποστολής της, όπως αυτή προαναφέρθηκε. Όλες οι αλλαγές πρέπει να γίνουν με γνώμονα τη δημόσια ασφάλεια, την εφαρμογή δημοκρατικών πρακτικών αλλά και του πλέον σύγχρονου μάντζμεντ.

1.2. Η Οπτική των Επιχειρησιακών Διαδικασιών

Οι Επιχειρησιακές Διαδικασίες προσδίδουν ευελιξία στους οργανισμούς και στις επιχειρήσεις που τις χρησιμοποιούν. Οι επιχειρησιακές διαδικασίες αναφέρονται σε μία διοικητική προσέγγιση ως προς την ευθυγράμμιση των τμημάτων μίας

⁵[https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Στρατηγικό_και_Επιχειρησιακό_Πρόγραμμα_της_Ελληνικής_Αστυνομίας_\(Σ.Ε.Π.Ε.Α.\)](https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Στρατηγικό_και_Επιχειρησιακό_Πρόγραμμα_της_Ελληνικής_Αστυνομίας_(Σ.Ε.Π.Ε.Α.))

επιχείρησης ή ενός οργανισμού με τα θέλω και τις προσδοκίες των πελατών, προκειμένου για επιχειρήσεις, και των αποδεκτών, προκειμένου για οργανισμούς. Οι επιχειρησιακές διαδικασίες αποτελούν μία προσέγγιση του Ολοκληρωτικού Μάνατζμεντ. Το ολοκληρωτικό μάνατζμεντ προωθεί την επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα, ενώ παράλληλα επιδιώκει την ύπαρξη καινοτομιών, ευελιξίας και ολοκλήρωσης με χρήση τεχνολογίας.

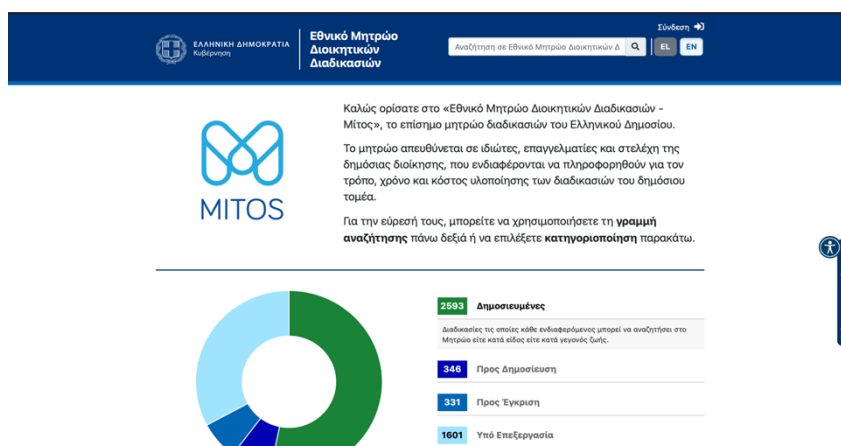
Οι επιχειρησιακές διαδικασίες εντοπίζουν το πώς γίνεται κάτι και έχουν ως στόχο τον αυτοματισμό της διαδικασίας στην οποία επικεντρώνονται, με σκοπό την εξαγωγή ενός όμοιου κάθε φορά αποτελέσματος. Βασικά συστατικά μίας επιχειρηματικής διαδικασίας είναι η εξοικονόμηση χρόνου και κόστους για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, είτε αυτός είναι ο δημιουργός - πάροχος της επιχειρησιακής διαδικασίας είτε είναι ο χρήστης - λήπτης της.

Κατά την εξέλιξη των επιχειρήσεων στο δεύτερο μισό του 19^{ου} αιώνα, διαπιστώθηκε η ανάγκη για αλλαγή στον τρόπο σκέψης τους. Οι επιχειρήσεις άρχισαν σιγά σιγά να μην σκέφτονται με την έννοια της διαδικασίας αλλά με την έννοια της διεργασίας. Η διεργασία έδωσε τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να ασχολούνται με τα γεγονότα που συμβαίνουν σε μία επιχείρηση αντιμετωπίζοντας τα ως μία αλυσίδα ενεργειών με στόχο τη μέτρηση του χρόνου και του κόστους. Στην αλλαγή του τρόπου σκέψης των επιχειρήσεων, συνέβαλε η άνθιση της τεχνολογίας η οποία υποστήριξε και υλοποίησε τις διεργασίες δίνοντας τους μία οπτική μέσω της απεικόνισης.

Με την άνθιση της τεχνολογίας, οι διεργασίες πήραν μορφή αυτοματισμού μέσα στις επιχειρήσεις, με αποτέλεσμα οι επιχειρήσεις να εξοικονομήσουν πόρους, είτε ανθρώπινους είτε χρηματικούς, κάτι το οποίο τελικά ώθησε την ανάπτυξη τους.

1.3. Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών - Μίτος

Το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών, το επίσημο μητρώο διαδικασιών του Ελληνικού Δημοσίου. Στον συγκεκριμένο διαδικτυακό τόπο, ο επισκέπτης μπορεί να λάβει πλήρη πληροφόρηση για διαδικασίες που παρέχονται από το δημόσιο. Το μητρώο αυτό απευθύνεται σε κάθε ενδιαφερόμενο ο οποίος αναζητεί πληροφόρηση αναφορικά με τον τρόπο, τον χρόνο και το κόστος υλοποίησης των διαδικασιών του δημόσιου τομέα.



Εικόνα 1 – Στιγμιότυπο αρχικής σελίδας από mitos.gov.gr

Το Μητρώο τηρείται στη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (Γ.Γ.Ψ.Δ.Α.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με την τεχνική υποστήριξη του Εθνικού Δικτύου Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας – Ε.Δ.Υ.Τ.Ε. Α.Ε..

Το συγκεκριμένο μητρώο σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε για να εξυπηρετήσει την ανάγκη πολιτών και επιχειρήσεων για έγκυρη πληροφόρηση για όλα τα επί μέρους στοιχεία κάθε διοικητικής διαδικασίας. Ανώτερος σκοπός της δημιουργίας του είναι η αποφυγή ταλαιπωρίας, η μείωση του χρόνου εξυπηρέτησής και η αποφυγή φυσικής συναλλαγής με τη Διοίκηση, παρέχοντας δυνατότητες απομακρυσμένης εξυπηρέτησης και ολοκλήρωσης των απαιτούμενων ενεργειών κατά την ολοκλήρωση των συναλλαγών πολιτών – κράτους. Οι διοικητικές διαδικασίες καταχωρίζονται από τους ίδιους τους καθ' ύλην αρμόδιους φορείς που τις θεσμοθετούν, μέσω ενός δικτύου στελεχών αποτελούμενο από τον Εκτελεστικό Υπεύθυνο, τους Συντάκτες, και τους Διαχειριστές, ενώ η τελική έγκριση και δημοσίευση των διαδικασιών πραγματοποιείται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Οι συντελεστές του «Ε.Μ.Δ.Δ.» εργάζονται για τη συνεχή βελτίωση και τον εμπλουτισμό του με νέες διαδικασίες. Κύριος στόχος αποτελεί η ανάπτυξη περαιτέρω διαλειτουργικότητας με λοιπές πλατφόρμες του δημοσίου, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, καθώς και η επέκταση της χρήσης του Μητρώου για τους σκοπούς του ανασχεδιασμού και της απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών, συμβάλλοντας σημαντικά στην πολιτική απομείωσης του διοικητικού τους βάρους που αυτές ενέχουν.

Το συγκεκριμένο Μητρώο, θα αποτελέσει βασικό καθοδηγητή στην καταγραφή μερικών εκ των αναφερόμενων διαδικασιών. Στην περίπτωση που κάποια από τις αναφερόμενες διαδικασίες δεν έχουν καταγραφεί στο Μητρώο του Μίτου, τότε θα πραγματοποιηθεί η καταγραφή δραστηριοτήτων για πρώτη φορά.

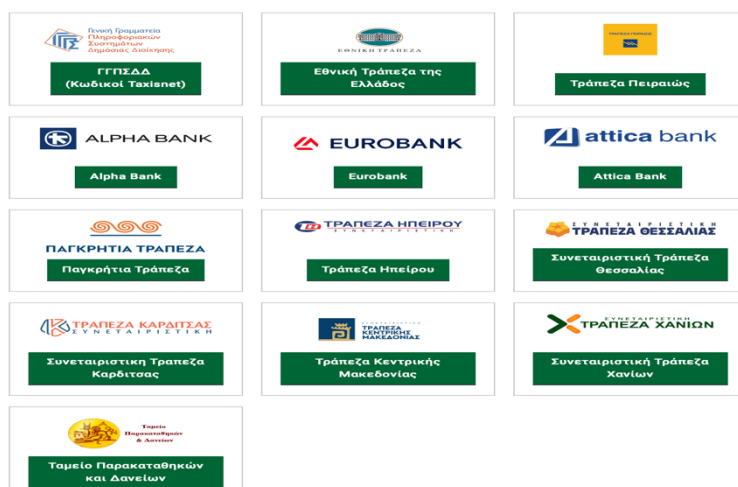
1.4. Παράδειγμα από Ε.Μ.Δ.Δ.

Στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών έχει καταγραφεί, μεταξύ άλλων, η διαδικασία έκδοσης αντιγράφου από το Βιβλίο Αδικημάτων και Συμβάντων (Β.Α.Σ.)⁶. Σύμφωνα με το gov.gr και την καταγεγραμμένη σε αυτό δυνατότητα, ο πολίτης μπορεί να ζητήσει αντίγραφο από το «Βιβλίο Αδικημάτων Συμβάντων Συλλήψεων Συστάσεων και Παραπόνων» της Ελληνικής Αστυνομίας (ΕΛ.ΑΣ.). Στο gov.gr, αναφέρεται ότι πριν την υποβολή της αίτησης θα χρειαστεί η έκδοση και εξόφληση ενός σχετικού ηλεκτρονικού παράβολου, ενώ στη συνέχεια υποβάλλεται η αίτησή ηλεκτρονικά στην αρμόδια Υπηρεσία.

Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας παρουσιάζονται τα ακόλουθα βήματα :

- i. συμπλήρωση είτε των προσωπικών κωδικών web banking, είτε των προσωπικών κωδικών πρόσβασης στο Taxisnet,
- ii. συμπλήρωση χρονικής περιόδου που έλαβε χώρα το συμβάν,
- iii. καταχώριση του κωδικού ηλεκτρονικού παράβολου που πληρώθηκε (αναφέρεται παραπάνω),
- iv. επιλογή αστυνομικής υπηρεσίας στην οποία δηλώθηκε το συμβάν.

Σε ποιον φορέα έχετε λογαριασμό;



Εικόνα 2 - Ταυτοποίηση Προσώπου στο gov.gr

⁶ <https://www.gov.gr/ipiresies/polites-kai-kathemerinoteta/kataggelies/vas>

Η συγκεκριμένα διαδικασία, μετά την ολοκλήρωση της επεξεργασίας της αίτησής, ως παραγόμενο αποτέλεσμα εξάγει ένα αντίγραφο στην προσωπική «Θυρίδα» του αιτούντα.

Η συγκεκριμένη διαδικασία μας οδηγεί στην εξαγωγή συγκεκριμένων συμπερασμάτων. Αρχικά, η είσοδος στην υπηρεσίας γίνεται είτε με συμπλήρωση των προσωπικών κωδικών web banking, είτε των προσωπικών κωδικών πρόσβασης στο Taxisnet. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται η ταυτότητα του αιτούντα καθώς τα προαναφερόμενα δεδομένα είναι προσωπικά. Δεύτερον, η Ελληνική Αστυνομία έχει ήδη εφαρμόσει μία διαδικασία της στο gov.gr δίνοντας τη δυνατότητα στον πολίτη για απομακρυσμένη εξυπηρέτηση.

1.5. Στόχος Διπλωματικής Εργασίας

Η παρούσα διπλωματική εργασία, έχει ως στόχο να αποτυπώσει μοντέλα για συγκεκριμένες διαδικασίες της Ελληνικής Αστυνομίας οι οποίες στη συνέχεια θα προσομοιωθούν. Η επιλογή των διαδικασιών θα γίνει βάσει της συχνότητας επίσκεψης των πολιτών στις αστυνομικές υπηρεσίες αλλά και βάσει της αυτοματοποίησης που μπορεί να εφαρμοστεί σε κάθε διαδικασία χωριστά. Επιπλέον, στόχο της προσομοίωσης αποτελεί η διερεύνηση για τυχόν εξοικονόμηση πόρων (χρηματικών και ανθρώπινων) για το σώμα της Ελληνικής Αστυνομίας, η εξάλειψη της γραφειοκρατίας και των τυχόν υπαρκτών πελατειακών σχέσεων. καθώς και η παραγωγή ενός όμοιου αποτελέσματος κάθε φορά που μία διαδικασία εκτελείται.

Για την επίτευξη του στόχου της μοντελοποίησης και προσομοίωσης των συγκεκριμένων διαδικασιών, θα καταγραφούν συστηματικά όλα τα απαιτούμενα βήματα κάθε διαδικασίας, θα αναλυθούν οι αναγκαίες και οι υποχρεωτικές διαδικασίες στις οποίες πρέπει να προβεί ο πολίτης, θα χρησιμοποιηθούν σύγχρονα εργαλεία μοντελοποίησης καθώς και μία από τις πλέον αρτιότερες και συχνότερα χρησιμοποιούμενη γλώσσα μοντελοποίησης.

1.6. Ερευνητική Μεθοδολογία

Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας που διανύουμε, οι δημόσιες υπηρεσίες θα κληθούν να προσαρμοστούν στον ψηφιακό μετασχηματισμό του κράτους.

Συγκεκριμένα, οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν την υποχρέωση :

1) να συμμορφωθούν με το πρόγραμμα «Στρατηγική Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020 – 2025» της Ελλάδας,

2) να αναπροσαρμόσουν τις διοικητικές τους διαδικασίες στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών και

3) να τυποποιήσουν τις διαδικασίες τους, με απώτερο σκοπό την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας τους αλλά και την ταχύτητα στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Λόγω των ανωτέρω, για την εκπόνηση της παρούσας αποφασίστηκε να πραγματοποιηθεί η μοντελοποίηση δεκατριών (13) διαδικασιών της Ελληνικής Αστυνομίας, παρά το γεγονός ότι η Ελληνική Αστυνομία ακολουθεί ένα ιδιότυπο μοντέλο εξυπηρέτησης των πολιτών μιας και αφενός είναι δημόσια υπηρεσία αφεντέρου όμως διακατέχεται από ειδικούς κανόνες που αφορούν τα Σώματα Ασφαλείας. Οι διαδικασίες επιλέχθηκαν αρχικά βάσει της συχνότερης αλληλεπίδρασης των πολιτών με τη συγκεκριμένη υπηρεσία και κατά δεύτερον βάσει της αναλυτικής κατάθεσης δικαιολογητικών που απαιτούν αρκετές από αυτές.

Ειδικότερα, κατά τη συγγραφή της ακολουθήθηκε συγκεκριμένη μεθοδολογία αναφορικά με τον τρόπο, τις έννοιες και τις διαδικασίες, βάσει της συλλογιστικής πορείας που αναπτύσσεται επιγραμματικά ακολούθως.

(α) Επιλογή οργανισμού

Η Ελληνική Αστυνομία επιλέχθηκε ως φορέας στόχευσης λόγω του όγκου των συναλλαγών στις οποίες προβαίνουν καθημερινά οι πολίτες, της καθημερινής εξέλιξης του εγκλήματος και με απώτερο στόχο την καλύτερη αστυνόμευση της ελληνικής επικράτειας.

(β) Κριτήρια επιλογής διαδικασιών του οργανισμού

Ακολούθησε η επιλογή των κριτηρίων η οποία έγινε βάσει της συχνότητας επίσκεψης των πολιτών και των ακολουθούμενων ενεργειών στις οποίες προβαίνουν για την ολοκλήρωση κάθε διαδικασίας.

(γ) Επιλογή διαδικασιών με βάση τα ανωτέρω κριτήρια

Έπειτα, επιλέχθηκαν διαδικασίες βάσει της συχνότητας εκτέλεσής τους, με στόχο την απαλοιφή της γραφειοκρατίας, την εξοικονόμηση χρόνου, την αποτελεσματικότητα, ενώ τέλος την εξαγωγή του ίδιου αποτελέσματος για κάθε διαδικασία.

(δ) Τεχνική Μοντελοποίησης

Ως γλώσσα μοντελοποίησης επιλέχθηκε η BPMN η οποία είναι ένα πρότυπο μοντελοποίησης, εφαρμογής και αναπαράστασης. Η BPMN είναι μία από τις πιο ολοκληρωμένες και αρτιότερες «γλώσσες» μοντελοποίησης διαδικασιών.

(ε) Εργαλεία (tools) Μοντελοποίησης

Για τη δημιουργία των μοντέλων, αλλά και την εφαρμογή τους, επιλέχθηκε το Camunda Modeler.

(στ) Μοντελοποίηση Διαδικασιών

Ακολουθώντας, προβήκαμε στη μοντελοποίηση των διαδικασιών που επιλέχθηκαν με τη χρήση του Camunda Modeler.

(ζ) Προσομοίωση Διαδικασιών

Πραγματοποιήθηκε προσομοίωση των μοντέλων που δημιουργήθηκαν με στόχο τη μέτρηση τους αλλά και την εξαγωγή συμπερασμάτων, με τη χρήση του SAP Signavio και BIMP.

(η) Εξαγωγή συμπερασμάτων

Γίνεται αναφορά στα συμπεράσματα που προέκυψαν από τα μοντέλα, την προσομοίωση τους αλλά και από το σύνολο της διπλωματικής εργασίας.

1.7. Δομή Διπλωματικής Εργασίας

Η παρούσα διπλωματική κατά την εκπόνηση της θα περιλαμβάνει τα κεφάλαια που θα αναφερθούν παρακάτω, κατά τα οποία θα αναπτύσσονται συγκεκριμένες έννοιες, θα αναλύονται λόγοι και αιτίες για τις διαδικασίες της ΕΛ.ΑΣ., θα παρουσιαστούν αποτελέσματα που θα προκύψουν ενώ τέλος θα γίνει αναφορά στα δεδομένα που θα εξαχθούν. Όπως είδαμε, το πρώτο κεφάλαιο περιλαμβάνει βασικές έννοιες για την Ελληνική Αστυνομία, την οπτική των επιχειρησιακών διαδικασιών, την έννοια του Εθνικού Μητρώου Διοικητικών Διαδικασιών – Μίτος, θα παρουσιαστεί ένα παράδειγμα καταγεγραμμένης διαδικασίας της ΕΛ.ΑΣ., ο στόχος και ο τρόπος με τον οποίο αυτός θα επιτευχθεί και η μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί.

Η υπόλοιπη διπλωματική εργασία κατηγοριοποιείται στα εξής κεφάλαια :

Το δεύτερο στο οποίο θα γίνει αναφορά στη βιβλιογραφική ανασκόπηση, η οποία περιλαμβάνει έννοιες που αφορούν τις επιχειρησιακές διαδικασίες, τον

κύκλο ζωής μίας επιχειρησιακής διαδικασίας, τον τρόπο μοντελοποίησης τους, αλλά και δημόσιους φορείς και υπηρεσίες οι οποίοι ήδη εφαρμόζουν τέτοια μοντέλα.

Το τρίτο κεφάλαιο στο οποίο θα γίνει αναφορά στην Ελληνική Αστυνομία, τα κριτήρια επιλογής του συγκεκριμένου οργανισμού αλλά και ανάλυση συγκεκριμένων διαδικασιών οι οποίες επιλέχθηκαν να μοντελοποιηθούν.

Το τέταρτο κεφάλαιο κατά το οποίο θα παρουσιαστεί η BPMN ως τεχνική μοντελοποίησης και τα πλεονεκτήματα που αυτή έχει.

Το πέμπτο κεφάλαιο στο οποίο θα πραγματοποιηθεί η μοντελοποίηση επιλεγμένων διαδικασιών της ΕΛ.ΑΣ., με παρουσίαση μοντέλων για τις διαδικασίες που θα αναφερθούν στο τρίτο κεφάλαιο.

Το έκτο κεφάλαιο όπου θα πραγματοποιηθεί προσομοίωση διαδικασιών προκειμένου να εξαχθούν συγκεκριμένα και μετρήσιμα αποτελέσματα.

Τέλος, το έβδομο κεφάλαιο στο οποίο θα παρατεθούν τα συμπεράσματα που θα προκύψουν από το σύνολο της διπλωματικής εργασίας.

Κεφάλαιο 2° – Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

Στο παρόν κεφάλαιο, θα παρουσιαστεί η υφιστάμενη βιβλιογραφία η οποία σχετίζεται με τις επιχειρησιακές διαδικασίες. Ειδικότερα, θα αναφερθούν οι βασικές έννοιες των επιχειρησιακών διαδικασιών, θα αναλυθούν οι επιχειρησιακές διαδικασίες, θα γίνει μία προσέγγιση στην έννοια του κύκλου ζωής μίας επιχειρησιακής διαδικασίας, θα αναφερθούμε στον τρόπο διαχείρισης μίας επιχειρησιακής διαδικασίας, θα αναδείξουμε τον τρόπο μοντελοποίησης μίας επιχειρησιακής διαδικασίας και τέλος, θα αναλύσουμε την μοντελοποίηση μίας επιχειρησιακής διαδικασίας με χρήση της BPMN 2.0..

2.1. Εισαγωγή στις Επιχειρησιακές Διαδικασίες

Έχουν δοθεί αρκετοί ορισμοί αναφορικά με την έννοια της Επιχειρησιακής Διαδικασίας. Ως μία γενική έννοια της **επιχειρησιακής διαδικασίας** θα ορίζαμε το σύνολο των δομημένων και μετρήσιμων ενεργειών οι οποίες έχουν σχεδιαστεί βάσει συγκεκριμένων εισροών (input), με σκοπό την παραγωγή καθορισμένης εκροής (output), η οποία απευθύνεται σ' ένα συγκεκριμένο αποδέκτη⁷. Επιπλέον, σύμφωνα τον Mathias Weske (2007) «Μια επιχειρησιακή διαδικασία αποτελείται από ένα σύνολο δραστηριοτήτων οι οποίες εκτελούνται συντονισμένα σε ένα οργανωτικό και τεχνικό περιβάλλον. Αυτές οι δραστηριότητες από κοινού πραγματοποιούν έναν επιχειρηματικό στόχο. Κάθε επιχειρησιακή διαδικασία θεσπίζεται από μια επιχείρηση αλλά μπορεί να αλληλοεπιδρά με διαδικασίες άλλων επιχειρήσεων»⁸.

Οι επιχειρησιακές διαδικασίες περιλαμβάνουν γεγονότα και δραστηριότητες. Ένα **γεγονός** αναφέρεται σε μία μεμονωμένη πράξη η οποία όμως δεν έχει διάρκεια. Επιπρόσθετα, ένα γεγονός μπορεί να αποτελέσει την αρχή εκτέλεσης μίας σειράς δραστηριοτήτων. Έτσι, γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι τα γεγονότα και οι δραστηριότητες είναι άρρηκτα

⁷ https://el.wikipedia.org/wiki/Επιχειρησιακή_διεργασία

⁸ M. Weske, Business Process Management - Concept Language Architecture, Berlin: Springer, 2007

συνδεδεμένες έννοιες στο εννοιολογικό πλαίσιο των επιχειρησιακών διαδικασιών. Η έννοια της **δραστηριότητας** βασίζεται σε ένα πλήθος από στάδια ενεργειών, ενώ όταν η δραστηριότητα είναι απλή και περιλαμβάνει ένα μεμονωμένο καθήκον ονομάζεται εργασία.

Εκτός από τα γεγονότα και τις δραστηριότητες, σε μία τυπική διαδικασία περιλαμβάνονται και στιγμές στις οποίες ο εκτελών τη διαδικασία καλείται να λάβει κάποιες αποφάσεις, σύμφωνα με τις οποίες καθορίζεται ο τρόπος εκτέλεσης της διαδικασίας. Έτσι, στην περίπτωση που ο χρήστης πρέπει να λάβει αποφάσεις, πρέπει να σκαφτεί τις περιπτώσεις «what if» κατά τις οποίες θα πρέπει να δράσει βάσει του αποτελέσματος της διαδικασίας που προηγήθηκε. Από την εκτέλεση μίας διαδικασίας μπορούν να παραχθούν ένα ή και περισσότερα αποτελέσματα.

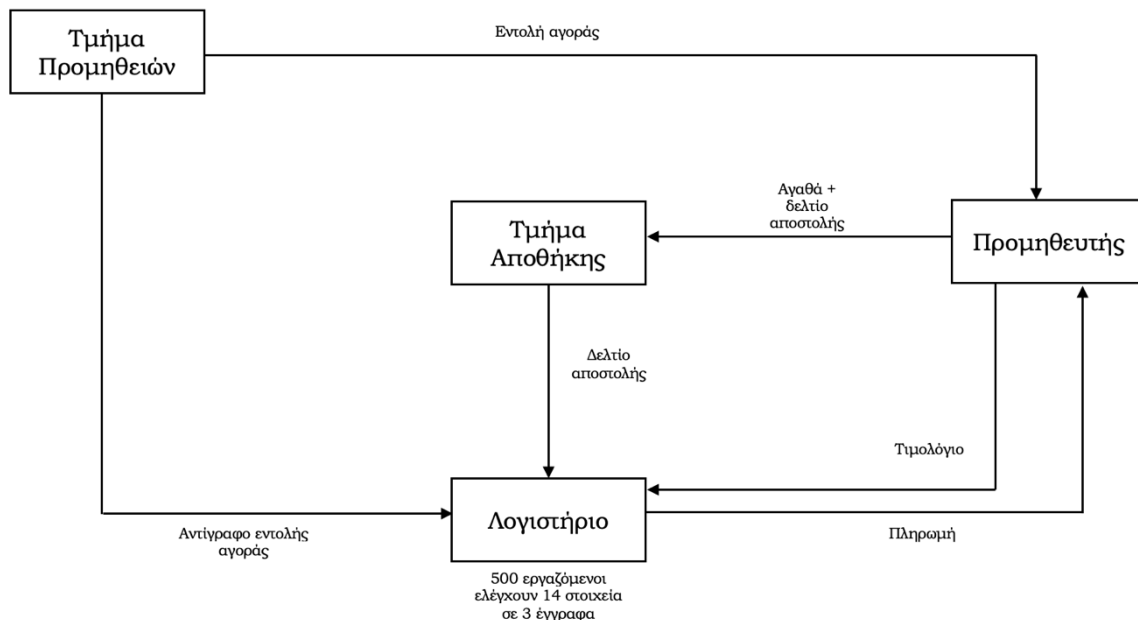
Μία διαδικασία ενέχει κάποια στοιχεία – συστατικά τα οποία αναφέρονται ως παράγοντες της διαδικασίας, ως υλικά ή ως άυλα αγαθά τα οποία τη συντελούν. Με τον όρο παράγοντες χαρακτηρίζονται οι άνθρωποι, οι οργανισμοί ή τα λογισμικά που αντικαθιστούν τους ανθρώπους ή τους οργανισμούς. Με τον όρο υλικά αγαθά λογίζονται ο εξοπλισμός, τα προϊόντα ή τα έγγραφα, ενώ ως άυλα αγαθά αποκαλούνται η ηλεκτρονική μορφή κάποιων εγγράφων ή αρχείων (Λ. Κ. Τσιρώνης, 2017).

Από τους παράγοντες που προαναφέρθηκαν, αυτός στον οποίο απευθύνεται το αποτέλεσμα, δηλαδή ο τελικός λήπτης της διαδικασίας, χαρακτηρίζεται ως «πελάτης». Προφανώς ο όρος «πελάτης» δεν αναφέρεται αποκλειστικά στην στενή έννοια της λέξης η οποία αφορά υπάρχουσα εγχρήματη συναλλαγή, αλλά αναφέρεται γενικά στον λήπτη του αποτελέσματος της διαδικασίας.

A. Ιστορική Αναδρομή Διαδικασίας – Περίπτωση FORD

Το γεγονός το οποίο αποτέλεσε τομή της Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών ήταν η αγορά της αυτοκινητοβιομηχανίας MAZDA από αυτήν της FORD. Όταν οι επιτελείς της FORD επισκέφτηκαν τις μονάδες παραγωγής της MAZDA, διαπίστωσαν ότι αν και αυτές απασχολούσαν

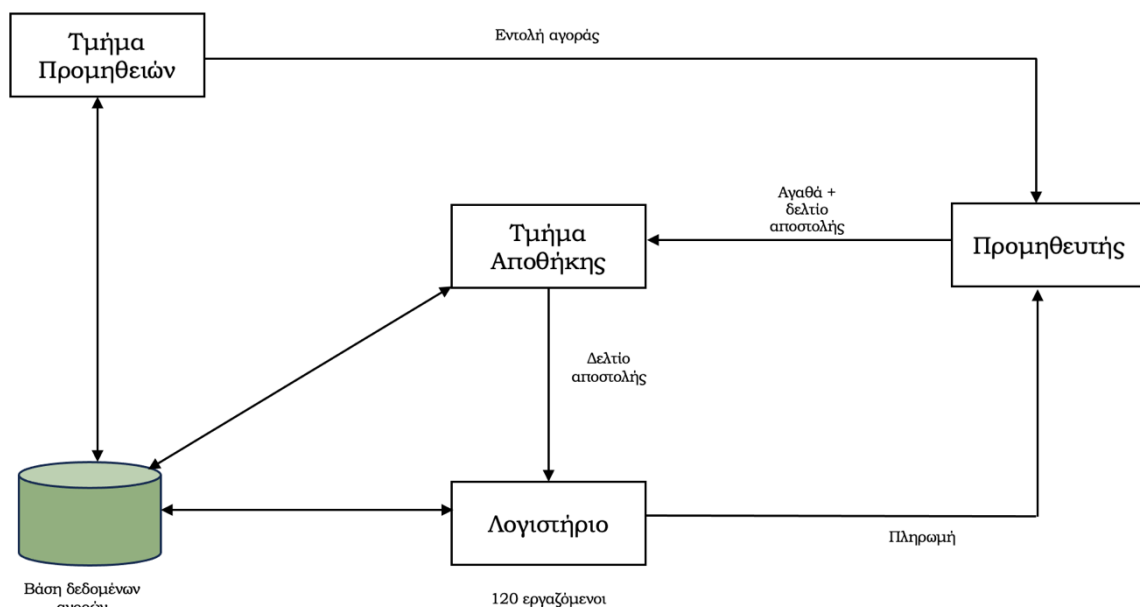
εμφανώς λιγότερο προσωπικό, λειτουργούσαν κανονικά. Παρακάτω απεικονίζεται η διαδικασία αγορών της εταιρείας FORD τη δεκαετία του '80, η οποία αναπτύχθηκε από τον Michael Hammer.



ΣΧΗΜΑ 1.3 Αρχικό στάδιο διαδικασίας αγορών στη Ford.

Εικόνα 3 – Σύγγραμμα : Βασικές Αρχές Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών, αρχικό στάδιο διαδικασίας στη Ford

Βάσει του συγκεκριμένου διαγράμματος, παρατηρούμε ότι κάθε αγορά στην οποία προέβαινε η FORD έπρεπε να περάσει από το τμήμα προμηθειών. Κατά τη διαδικασία κάθε αγοράς όμως, το λογιστήριο έπρεπε να λαμβάνει κάθε φορά τρία διαφορετικά έγγραφα και συγκεκριμένα αντίγραφο παραγγελίας από το τμήμα προμηθειών καθώς και το δελτίο αποστολής της παραγγελίας αλλά και το τιμολόγιο από τον προμηθευτή. Από τα ανωτέρω, γίνεται αντιληπτό ότι σε κάθε παραγγελία το λογιστήριο θα έπρεπε να ελέγξει τρία διαφορετικά έγγραφα για να δει την ορθότητα τους κάτι το οποίο οδηγούσε σε αποκλίσεις αλλά και κατασπατάληση χρόνου και πόρων (ανθρώπινου δυναμικού αλλά και χρήματος). Κατά τη συνένωση όμως των δύο εταιρειών, οι επιτελείς της FORD διαπίστωσαν ότι για την ίδια διαδικασία η MAZDA χρειαζόταν μόνο 5 άτομα προσωπικό. Η απόκλιση αυτή στις ανάγκες ανθρώπινου δυναμικού, οδήγησε την εταιρεία FORD στον ανασχεδιασμό της διαδικασίας αγοράς. Η νέα διαδικασία αγοράς την οποία εφάρμοσε η εταιρεία απεικονίζεται ακολούθως.



ΣΧΗΜΑ 1.4 Διαδικασία αγορών στη Ford μετά τον ανασχεδιασμό.

Εικόνα 4 - Σύγγραμμα : Βασικές Αρχές Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών, διαδικασία αγορών στη Ford μετά τον ανασχεδιασμό

Με τον ανασχεδιασμό της διαδικασίας η FORD κατάφερε να μειώσει το εργατικό δυναμικό του λογιστηρίου της από 500 άτομα σε 120, μία μείωση δηλαδή της τάξης του 76%. Αυτό το κατάφερε με δύο συγκεκριμένες κινήσεις. Εγκατέστησε μία κεντρική βάση δεδομένων για την καταχώρηση όλων των απαιτούμενων πληροφοριών που αφορούν μία αγορά, ενώ προέβη και στην εγκατάσταση νέων ηλεκτρονικών υπολογιστών στην αποθήκη προκειμένου να υπάρχει πρόσβαση στη βάση δεδομένων. Με αυτές τις δύο κινήσεις μπορούσε πλέον η αποθήκη να προβαίνει πραγματικό χρόνο στον έλεγχο της ορθότητας της παραγγελίας κατά την παραλαβή των προϊόντων και σε περίπτωση που αυτή αντιστοιχούσε με την παραγγελία προέβαινε στη λήψη τους. Ακολούθως, το τμήμα λογιστηρίου προέβαινε στην πληρωμή των προϊόντων που παρελήφθησαν από την αποθήκη.

B. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών

Μεταξύ των δεκαετιών του 1970 και 1990, παρατηρήθηκε ότι η καρδιά του τομέα της τεχνολογίας πληροφοριών (ΤΠ) ήταν τα δεδομένα. Οι χρήστες που χειρίζονταν τα πληροφοριακά συστήματα μεταξύ των προαναφερθέντων δεκαετιών, αλλά και όλη η τεχνολογία που αναπτύχθηκε γύρω από τα

πληροφοριακά συστήματα, ήταν προσανατολισμένοι στα δεδομένα με κυριότερες εργασίες πάνω στην αποθήκευση, την ανάκτηση και την παρουσίαση τους. Αποτέλεσμα αυτής της στοχοθέτησης των δεδομένων, ήταν να περιθωριοποιηθεί η ανάπτυξη των επιχειρηματικών διαδικασιών.

2.2. Βασικές έννοιες Επιχειρησιακών Διαδικασιών

Οι Επιχειρησιακές Διαδικασίες ως επιστήμη, είναι λογικό να περιλαμβάνουν ένα σύνολο εννοιών οι οποίες περιγράφουν κατά περίπτωση διάφορες ενέργειες. Έτσι, για την καλύτερη κατανόηση των επιχειρησιακών διαδικασιών, κρίνεται σκόπιμη η αναφορά στις έννοιες εκείνες οι οποίες θα οδηγήσουν τον αναγνώστη στον χώρο των επιχειρησιακών διαδικασιών. Συγκεκριμένα, θα αναφερθούμε σε έννοιες τις οποίες θα συναντήσουμε κατά την ενασχόληση μας με τις επιχειρησιακές διαδικασίες, είτε ενεργητικά (σύνταξη επιχειρησιακών διαδικασιών) είτε παθητικά (ανάγνωση επιχειρησιακών διαδικασιών).

Βασική έννοια στον κλάδο των επιχειρησιακών διαδικασιών αποτελεί η έννοια της διεργασίας. Η **Διεργασία** (process) αναφέρεται σε ενέργειες τις οποίες πραγματοποιεί οποιοδήποτε τμήμα ενός οργανισμού το οποίο δέχεται εισροές, οι οποίες στη συνέχεια μετατρέπονται σε εκροές. Βασικός σκοπός της διεργασίας είναι οι εκροές να προσδώσουν μεγαλύτερη αξία στον οργανισμό από τις εισροές που δέχτηκε (F. R. Jacobs, R. B. Chase, 2012).

Η έννοια της διεργασίας δεν αναφέρεται μόνο στην παραγωγή προϊόντων αλλά και στην παραγωγή υπηρεσιών. Παραδείγματος χάρη, σε μία βιομηχανία παράγεται κάποιο υλικό αντικείμενο το οποίο έχει φυσική - χειροπιαστή μορφή του οποίου τα χαρακτηριστικά μπορούν να περιγραφούν επακριβώς όπως είναι ένα ποτήρι. Αντίστοιχα, σε ένα νοσοκομείο παρέχονται άυλης μορφής υπηρεσίες με στόχο τη βελτίωση της υγείας των ασθενών. Στη δεύτερη περίπτωση, δεν είναι δυνατό να περιγραφούν επακριβώς τα χαρακτηριστικά της παρεχόμενης υπηρεσίας, όπως και δεν είναι εφικτό να γίνει αντιληπτή αυτή η περιγραφή από το

σύνολο των ανθρώπων που θα τη δεχτούν. Είναι όμως αντιληπτό, ότι και στις δύο περιπτώσεις, δηλαδή και στην περίπτωση του ποτηριού (προϊόν) αλλά και στην περίπτωση της υγείας (υπηρεσία), πραγματοποιείται μία διεργασία η οποία μετατρέπει μία εισροή σε μία εκροή με σκοπό η εκροή να έχει υψηλότερη αξία από την εισροή, κάτι το οποίο επιτυγχάνεται.

Από τα ανωτέρω, γίνεται κατανοητό ότι όταν μία διεργασία δεν αποκρίνεται στις ανάγκες της εταιρείας, ή του οργανισμού που την παράγει, ή όταν αυτή η διεργασία δεν παράγει υψηλότερη αξία για την εταιρεία ή τον οργανισμό, τότε επιβαρύνει τη λειτουργία της με αποτέλεσμα την παραγωγή συνεπειών. Αυτές οι παραγόμενες συνέπειες μπορούν να είναι είτε μικρής είτε μεγαλύτερης κλίμακας σε βάρος τους συνόλου του οργανισμού. Είναι σαφές ότι, μία διεργασία πρέπει να δίνει απαντήσεις στο σύνολο των ερωτημάτων που θέτουν οι δημιουργοί ή οι τελικοί χρήστες της, προκειμένου να υπάρχει σαφήνεια ως προς τη χρήση αλλά και ως προς το παρεχόμενο αποτέλεσμα – εκροή. Για τον λόγο αυτό, πρέπει να απαντηθεί ένα βασικό ερώτημα το οποίο αφορά τον σκοπό της διεργασίας και ποιος είναι ο πραγματικός λόγος για τον οποίο η διεργασία αυτή πρέπει να πραγματοποιηθεί, να ελεγχθεί και να βελτιστοποιηθεί.

Συχνά, οι δραστηριότητες που αποτελούν μία διεργασία αλληλοεπηρεάζονται μεταξύ τους, οπότε πρέπει να ληφθεί υπόψη η ταυτόχρονη εκτέλεση κάποιων δραστηριοτήτων. Καταλληλότερος τρόπος ανάλυσης μίας διεργασίας είναι η απεικόνιση της μέσω διαγράμματος. Η απεικόνιση αυτή, με τη χρήση συγκεκριμένων απεικονιστικών μεθόδων, θα δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες του διαγράμματος να αντιληφθούν το περιεχόμενο της διεργασίας, τη ροή των δραστηριοτήτων, την εισροή των δεδομένων αλλά και την τελική εκροή της διεργασίας. Με τον τρόπο αυτό, γίνεται αντιληπτό απεικονιστικά το τι εισάγεται στο διάγραμμα, ποιες δραστηριότητες πραγματοποιούνται εντός του διαγράμματος αλλά και τι αποτέλεσμα εξάγει το σύνολο της διεργασίας.

Το διάγραμμα ροής αποτελεί ίσως την πιο άρτια απεικονιστική μέθοδο των διεργασιών. Το **Διάγραμμα Ροής** είναι ένα διάγραμμα το οποίο ουσιαστικά αναπαριστά μία διαδικασία. Εντός του διαγράμματος ροής, και με τη χρήση γεωμετρικών σχημάτων όπως ο κύκλος, το ορθογώνιο παραλληλόγραμμο ή ο ρόμβος, παρουσιάζονται τα βήματα της διαδικασίας. Τα γεωμετρικά αυτά σχήματα που χρησιμοποιούνται σε ένα διάγραμμα ροής, συνδέονται μεταξύ τους με βέλη. Τα βέλη απεικονίζουν τη ροή της διαδικασίας από την αρχή της μέχρι τη λήξη της.

Η διαγραμματική αυτή παρουσίαση, μπορεί να δώσει λύση βήμα προς βήμα, από την αρχή μέχρι το τέλος, σε ένα γνωστό πρόβλημα. Τα διαγράμματα ροής, χρησιμοποιούνται σε όλα τα στάδια μίας διαδικασίας όπως η ανάλυση, ο σχεδιασμός, η τεκμηρίωση ή ο έλεγχος της. Το θετικό των διαγραμμάτων ροής είναι ότι με μία απεικόνιση και μόνο, οι χρήστες είναι δυνατό να αντιληφθούν όλες τις διαδικασίες που ακολουθούνται ή πρέπει οι ίδιοι να ακολουθήσουν, ενώ η κατανόηση τους είναι εύκολη. Απαιτούμενο στοιχείο αποτελεί μόνο η γνώση του τι αντιπροσωπεύει το κάθε γεωμετρικό σχήμα (κουτί), ανάλογα πάντα από το διάγραμμα ροής που χρησιμοποιείται.

Τέλος, πρέπει να προστεθεί ότι γενικά έχει αναπτυχθεί μια ποικιλία από τεχνικές διαγραμμάτων ροής με διάφορα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Παραδείγματα αυτών περιλαμβάνουν τα Διαγράμματα Ροής Δεδομένων (Data flow diagrams - DFD), τα Διαγράμματα Ρόλων Δραστηριοτήτων (Role Activity diagrams - RAD), τα Δίκτυα Petri (Petri Nets), η Ενοποιημένη γλώσσα μοντελοποίησης (Unified Modeling Language - UML) και το Business Process Model and Notation (BPMN). Κάθε μέθοδος έχει τα πλεονεκτήματά της και τα μειονεκτήματά της. Για παράδειγμα, τα flowcharts ήταν δημοφιλή στις αρχές του 21ου αιώνα, ενώ σήμερα η τεχνική BPMN έχει γίνει πιο αποδεκτή τόσο από την ακαδημαϊκή κοινότητα όσο και από τους επαγγελματίες αναλυτές.

2.3. Κύκλος Ζωής Επιχειρησιακών Διαδικασιών

Η Διαχείριση μίας Επιχειρησιακής Διαδικασίας μπορεί να αντιμετωπιστεί ως ένας συνεχής κύκλος αποτελούμενος από έξι στάδια τα οποία θα περιγραφούν αναλυτικά παρακάτω. Ο Κύκλος αυτός μπορεί να χαρακτηριστεί και ως Κύκλος Ζωής μίας Επιχειρησιακής Διαδικασίας. Ο κύκλος αυτός ουσιαστικά περιλαμβάνει έξι στάδια, όπως ήδη προαναφέρθηκε, τα οποία έχουν ως στόχο, την όσο το δυνατό αποδοτικότερη προσέγγιση της Επιχειρησιακής Διαδικασίας. Τα έξι στάδια αναφέρονται α) στον προσδιορισμό, β) στον εντοπισμό – μοντελοποίηση, γ) στην ανάλυση, δ) στον ανασχεδιασμό – βελτίωση, ε) στην υλοποίηση και στ) στην παρακολούθηση – έλεγχο των επιχειρησιακών διαδικασιών.

A) Ο προσδιορισμός μίας επιχειρησιακής διαδικασίας στις ενέργειες εκείνες κατά τις οποίες τίθεται ένα επιχειρησιακό πρόβλημα ενώ παράλληλα προσδιορίζονται, οριοθετούνται και συνδυάζονται οι διαδικασίες που αφορούν το τιθέμενο πρόβλημα.

B) Ο εντοπισμός της διαδικασίας ή η μοντελοποίηση μίας υπάρχουσας διαδικασίας, αναφέρεται στις ενέργειες εκείνες κατά τις οποίες πραγματοποιείται καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης των σχετικών διαδικασιών με τη μορφή ενός ή περισσότερων μοντέλων της υπάρχουσας διαδικασίας.

Γ) Η έννοια της ανάλυσης μίας διαδικασίας αναφέρεται στον προσδιορισμό, την καταγραφή και τα προβλήματα που αφορούν την υπάρχουσα διαδικασία, εφόσον τα προβλήματα είναι δυνατό να υπολογιστούν με μέτρα απόδοσης.

Δ) Ο ανασχεδιασμός και η βελτίωση μίας διαδικασίας αναφέρεται στον προσδιορισμό των αλλαγών που απαιτούνται για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που εντοπίστηκαν στο προηγούμενο στάδιο (στάδιο Γ). Για τον λόγο αυτό, αναλύονται και συγκρίνονται πολλές πιθανές αλλαγές και συνδυασμός αυτών των πιθανών αλλαγών. Προκειμένου να επιτευχθεί κάτι τέτοιο, τίθεται ως προϋπόθεση ο συνδυασμός των σταδίων της ανάλυσης

(στάδιο Γ) και του ανασχεδιασμού (στάδιο Δ). Κατά τον συνδυασμό των δύο αυτών σταδίων (Γ και Δ) αναλύονται οι διάφορες αλλαγές, συνδυάζονται μεταξύ τους οι φαινομενικά πιο κατάλληλες και έτσι προκύπτει μία ανασχεδιασμένη διαδικασία.

Ε) Η έννοια της υλοποίησης της διαδικασίας αναφέρεται σε δύο στάδια. Το πρώτο αφορά τη διοίκηση των οργανωτικών αλλαγών ενώ το δεύτερο αφορά την αυτοματοποίηση της διαδικασίας. Η διοίκηση των οργανωτικών αλλαγών αναφέρεται στο σύνολο των απαιτούμενων δραστηριοτήτων για την αλλαγή της μεθόδου εργασίας των εμπλεκόμενων στη διαδικασία. Αντίστοιχα, η αυτοματοποίηση της διαδικασίας αναφέρεται στην εισαγωγή πληροφοριακών συστημάτων τα οποία βοηθούν στην εφαρμογή της επιθυμητής διαδικασίας.

ΣΤ) Η παρακολούθηση και ο έλεγχος της διαδικασίας αναφέρονται στην ανασχεδιασμένη διαδικασία. Κατά το στάδιο αυτό και όσο παρακολουθείται η ανασχεδιασμένη διαδικασία, συλλέγονται και αναλύονται δεδομένα απόδοσης. Παράλληλα, προσδιορίζονται πιθανές δυσλειτουργίες και επαναλαμβανόμενα λάθη τα οποία δεν δίνουν τη δυνατότητα λήψης του καλύτερου δυνατού αποτελέσματος που παράγεται από τη διαδικασία. Η παρακολούθηση και ο έλεγχος πρέπει να πραγματοποιούνται συνεχώς, καθώς αυτό το στάδιο μας οδηγεί σε μία διαρκεί επανάληψη του κύκλου ζωής με στόχο τη συνεχή βελτίωση της διαδικασίας.

2.4. Μοντελοποίηση Επιχειρησιακών Διαδικασιών

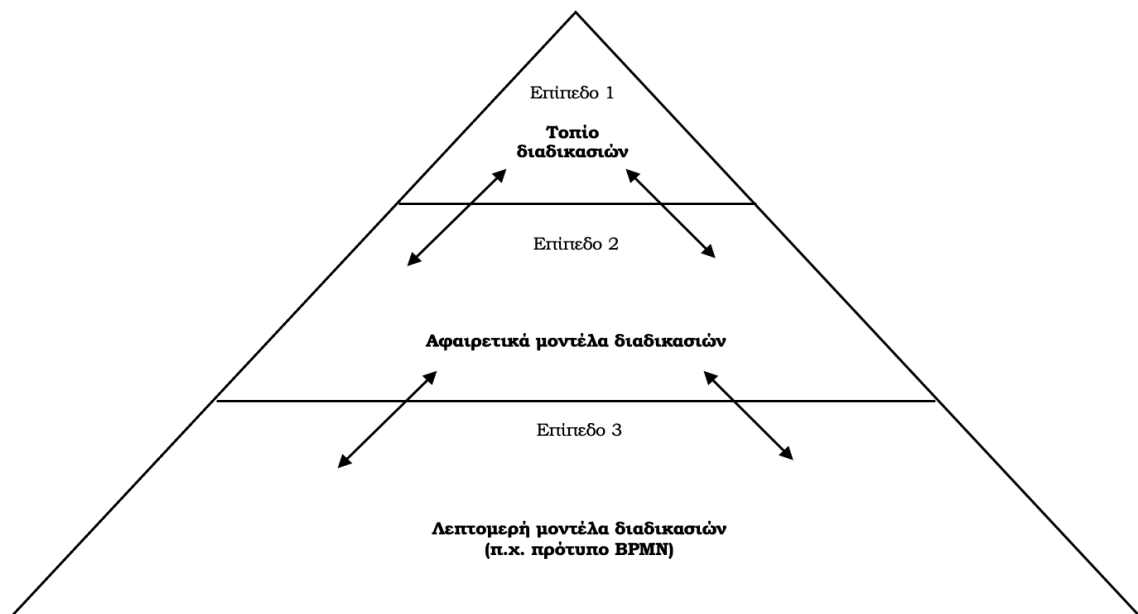
Η αλλαγή στον τρόπο διοίκησης όμως, εντός της δεκαετίας του '90, σύμφωνα με την οποία πραγματοποιήθηκε μία αναθεώρηση ως προς τον τρόπο εργασίας και λειτουργίας, αλλά και η παρουσία όλο και περισσότερων συστημάτων διοίκησης με χρήση των ΤΠΕ (PIM, **ERP**, CMS, AMS, MAP, **CRM**), ανάγκασε τους εμπλεκόμενους να αντιληφθούν την αξία των επιχειρηματικών διαδικασιών. Έτσι, βλέπουμε για πρώτη φορά να κάνουν την εμφάνιση τους έννοιες όπως ο Ανασχεδιασμός της Επιχειρηματικής Διαδικασίας (BPR). Σκοπός ύπαρξης των BPR ήταν η

ανάπτυξη της εξυπηρέτησης πελατών, της μείωσης του λειτουργικού κόστους αλλά και η ανταγωνιστική τους θέση σε παγκόσμιο επίπεδο πλέον. Η κατανόηση από την πλευρά της διοίκησης και του μάνατζμεντ ότι πληθώρα των διαδικασιών μίας επιχείρησης ήταν απόρροια διαδικαστικής και επαναλαμβανόμενης σκέψης, έφερε στο κέντρο της σκέψης την ανάπτυξη των επιχειρησιακών διεργασιών προκειμένου πλέον να τοποθετηθούν τα όρια των διαδικασιών τους. Η αξία του διαδικαστικού τρόπου σκέψης, βρίσκεται στον πυρήνα αρκετών αναπτυξιακών στρατηγικών όπως η Διοίκηση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (BPM) και ο Ανασχεδιασμός Επιχειρηματικών Διαδικασιών (BPR), τα οποία χρησιμοποιούνται σήμερα. Αποτέλεσμα αυτών των αλλαγών, είναι η δυνατότητα που υπάρχει πλέον στην εξέταση μίας ολόκληρης εταιρείας ως ένα σύνολο επιχειρησιακών και αυστηρά οριοθετημένων δραστηριοτήτων, οι οποίες είναι προσδιορισμένες μεταξύ τους. Ως εκ τούτου, όσοι εφάρμοσαν και εφαρμόζουν επιχειρησιακές διαδικασίες, ασχολούνται κυρίως με τη βέλτιστη διαχείριση τους.

Οι οργανισμοί που επικεντρώνονται στις διαδικασίες, πρέπει πρώτα από όλα να επιτύχουν τη σωστή απαρίθμηση των διαδικασιών τους αντιμετωπίζοντας ένα ουσιαστικό ζήτημα. Το ζήτημα που αντιμετωπίζουν οι οργανισμοί στην απαρίθμηση των διαδικασιών είναι ο διαχωρισμός για το ποιες διαδικασίες είναι ανεξάρτητες και ποιες διαδικασίες είναι συνέχεια άλλων διαδικασιών. Στο σημείο αυτό, πρέπει να σημειωθεί ότι οι ερευνητές είναι χωρισμένοι σε δύο ομάδες βάσει βασικών διαφορών. Η μία ομάδα υποστηρίζει ότι σε έναν οργανισμό υφίστανται μόνο δύο διαδικασίες α) της γραμμής παραγωγής και β) του κύκλου παραγγελιών, ενώ η δεύτερη ομάδα υποστηρίζει ότι υφίστανται τρεις διαδικασίες, αυτές α) της ανάπτυξης νέων προϊόντων, β) της παράδοσης των προϊόντων και γ) τη διαχείριση των πελατειακών σχέσεων. Επίσης, ο Porter υποστηρίζει ότι η κατηγοριοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών πρέπει να γίνει βάσει της επονομαζόμενης κατά τον ίδιο Αλυσίδα Αξίας. Σύμφωνα με την Αλυσίδα Αξίας, οι διαδικασίες κατηγοριοποιούνται α) στις κεντρικές, αυτές οι οποίες καλύπτουν τη δημιουργία αξίας μίας εταιρείας (παραγωγή αγαθών-παροχή

υπηρεσιών) και β) στις υποστηρικτικές, αυτές που διευκολύνουν τις κεντρικές διαδικασίες.

Η **αρχιτεκτονική** των διαδικασιών είναι ένα εννοιολογικό πλαίσιο το οποίο ρητά οριοθετεί τις σχέσεις μεταξύ των διαδικασιών που υφίστανται σε μία εταιρεία ή έναν οργανισμό. Η αρχιτεκτονική αυτή, ορίζει τα διαφορετικά επίπεδα των λεπτομερειών κατατάσσοντάς τα σε τρία επίπεδα. Στο επίπεδο 1, γνωστό και ως μοντέλο τοπίου διαδικασιών, παρουσιάζονται οι κύριες διαδικασίες αλλά σε ένα πολύ αφαιρετικό επίπεδο. Κάθε ένα μοντέλο του τοπίου διαδικασιών παραπέμπει σε πιο σαφείς επιχειρησιακές διαδικασίες οι οποίες περιγράφονται στο επίπεδο 2. Στο επίπεδο 2 γίνεται μία πιο λεπτομερής ανάλυση των διαδικασιών αλλά και πάλι η ανάλυση αυτή κυμαίνεται σε ένα αφαιρετικό επίπεδο. Τέλος, ακολουθεί το επίπεδο 3 στο οποίο οι διαδικασίες πλέον παρουσιάζουν λεπτομέρειες των ροών τους και μας οδηγούν στη μοντελοποίηση όπως είναι το πρότυπο της BPMN (Business Process Model and Notation).



ΣΧΗΜΑ 2.1 Τα διαφορετικά επίπεδα λεπτομερειών σε μία αρχιτεκτονική διαδικασιών.

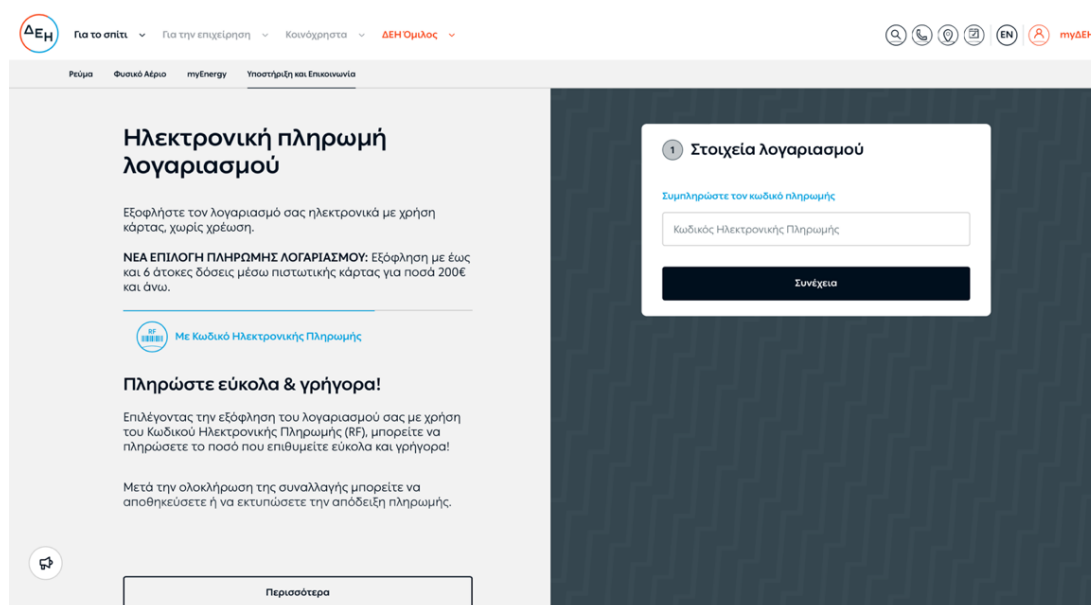
Εικόνα 5 - Σύγγραμμα : Βασικές Αρχές Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών, τα διαφορετικά επίπεδα λεπτομερειών σε μία αρχιτεκτονική διαδικασιών

2.5. Επιχειρησιακές Διαδικασίες σε Δημόσιους Οργανισμούς

Πολλοί δημόσιοι οργανισμοί έχουν πλέον υιοθετήσει τις επιχειρησιακές διαδικασίες είτε αυτές αφορούν εσωτερικές λειτουργίες είτε αυτές αφορούν λειτουργίες που αφορούν το κοινό. Παράδειγμα εφαρμογής επιχειρησιακών διαδικασιών στην εσωτερική λειτουργία του οργανισμού αποτελεί η Τελωνειακή Υπηρεσία της Α.Α.Δ.Ε., καθώς έχει μοντελοποιήσει πάνω από εξήντα τέσσερις (64) διαδικασίες της⁹. Αντίστοιχα, υπάρχουν παραδείγματα εφαρμογής επιχειρησιακών διαδικασιών σε λειτουργίες που αφορούν το κοινό.

A) Δ.Ε.Η.

Η Δ.Ε.Η. εφάρμοσε μεταξύ άλλων τη δυνατότητα πληρωμής λογαριασμού διαδικτυακά¹⁰, τη σύναψη συμβολαίου εξ αποστάσεως¹¹, τη δημιουργία ψηφιακού συμβούλου ενέργειας και κόστους¹² κ.α..



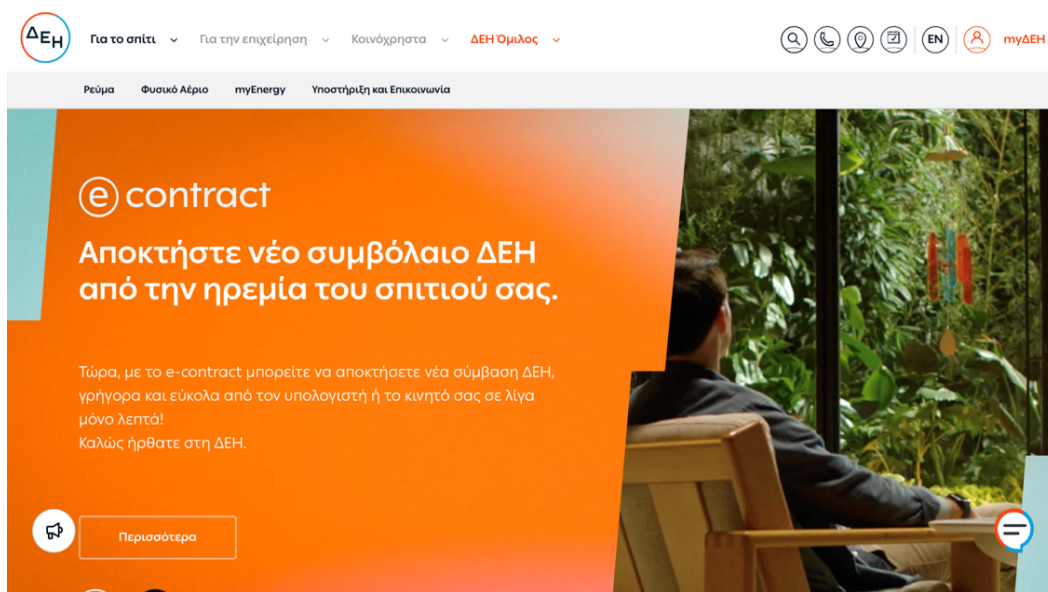
Εικόνα 6 - Ηλεκτρονική Πληρωμή Λογαριασμού, dei.gr

⁹ Σταματάκη Π., Διπλωματική Εργασία, Μοντελοποίηση και ανασχεδιασμός επιχειρησιακών διαδικασιών στην τελωνειακή υπηρεσία, Θεσσαλονίκη, 2020

¹⁰https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/ypostiriksi-epikoinonia/ilektroniki-pleriomi-logariasmou/?gclid=EAIaIQobChMIj__eo_6j_gIVRoCDBx1JEgbEEAAYASAAEgJY6fD_BwE

¹¹ <https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/>

¹² <https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/>



Εικόνα 7 - Σύναψη Συμβολαίου Ηλεκτρονικά, dei.gr



Εικόνα 8 - Ψηφιακός Σύμβουλος, dei.gr

B) Δικαστήρια

Το Υπουργείο Δικαιοσύνης δίνει τη δυνατότητα στο κοινό να ελέγξει την πορεία μίας πολιτικής υπόθεσης σε ποινικό δικαστήριο¹³.

¹³https://extapps.solon.gov.gr/mojwp/faces/TrackLdoPublic;jsessionid=0pR0vGzobalr3Zto2ehLdHNER_MIQvGWFD_t2AZ_rEl5JiQH0x2!1543082217

Πορεία Υπόθεσης (Πολιτική)

Επιστροφή στο Portal
Για να επιστρέψετε στην αρχική οθόνη του Portal πατήστε "Επιστροφή στο Portal"

Κριτήρια Αναζήτησης

Κατόπτιμα

Αναζήτηση βάσει ΓΑΚ ΕΑΚ

Γ.Α.Κ. Αριθμός

Γ.Α.Κ. Έτος

* υποχρεωτικό πεδίο

Διαγράφοι

Προκαμένου να δείτε λεπτομέρειες της πορείας διαγράφου επιλέξτε την εγγραφή και πατήστε το κουμπί "Λεπτομέρειες"

Προβολή	Λεπτομέρειες	Αποσύνδεση							
Ημ. Κατάθεσης	Γενικός Αριθμός Κατάθεσης/Έτος	Ειδικός Αριθμός Κατάθεσης/Έτος	Διαδικασία	Αντικείμενο	Είδος	Αριθμός Πινάκου	Αριθμός Απόφασης/Έτος - Είδος Διαστακτικού	Αποτέλεσμα Συζήτησης	

Δεν υπάρχουν δεδομένα για εμφάνιση

Εικόνα 9 - Πορεία Υπόθεσης, extapps.solon.gov.gr

Γ) Υπηρεσίες Ύδρευσης

Οι Δημόσιες Επιχειρήσεις Ύδρευσης και Αποχέτευσης, όπως η Εταιρεία Ύδρευσεως και Αποχετεύσεως Πρωτευούσης Α.Ε. (Ε.ΥΔ.Α.Π.), δίνουν τη δυνατότητα στο κοινό να πληρώνει ηλεκτρονικά τους λογαριασμούς που εκδίδονται.

ΕΥΔΑΠ | Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ • ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΕΠΕΝΔΥΣΕΣ • ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ • ΝΕΑ • **eΕΥΔΑΠ** | Συνδεση/ Εγγραφή | Αναζήτηση

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ • ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΙΣ ΚΑΠΟΙΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ; • ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ • ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΜΑΖΙ ΜΑΣ •

ΑΡΧΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ / ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ / ΕΣΟΦΑΝΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- ΕΣΟΦΑΝΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ
- Ο ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΜΟΥ
- ΟΙ ΠΑΡΟΣΕΙΣ ΜΟΥ
- ΟΙ ΤΗΛΕΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΜΟΥ
- ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ
- ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΕΣΟΦΑΝΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ
- ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ
- ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΑ

ΕΣΟΦΑΝΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Εδώ μπορείτε να ερβήσετε τον λογαριασμό σας ή τη δόση του διακανονισμού σας, ακόμα και αν έχει ληξει.

Παρακαλούμε συμπληρώστε τον 18ψήφιο Αριθμό Παραστατικού χωρίς κενά ή παύλες, καθώς και το πλήρες ποσό που αναγράφεται στον λογαριασμό σας.

Αν επιθυμείτε να καταβάλετε μικρότερο ποσό, συμπληρώστε το νέο ποσό και επιλέξτε το πεδίο "Επιθυμώ να κάνω μερική εσβήληση". Σε αυτή την περίπτωση, ισχύουν οι νόμιμοι τόκοι υπερημερίας για το εναπομείναν ποσό.

Αριθμός Παραστατικού:

Πλήρες Ποσό:

Επιθυμώ να κάνω μερική εσβήληση (ισχύει μόνο για λογαριασμούς, όχι για διακανονισμούς). Σε αυτή την περίπτωση, η ΕΥΔΑΠ δεν παύει να διατηρεί το δικαίωμα διακοπής υδροδότησης για ληξιπρόθεσμες οφειλές.
Ελάχιστο επιτρεπτό ποσό: 20€

Εγώ λάβει γνώση και αποδέχομαι την Πολιτική Ορθής Χρήσης και την Πολιτική προστασίας Προσωπικών Δεδομένων Καταναλωτών

Οδηγίες για
Εσβήληση λογαριασμού της ΕΥΔΑΠ στο site >

Πως μπορώ να σε βοηθήσω.

Εικόνα 10 - Ηλεκτρονική Πληρωμή Λογαριασμού, eydap.gr

Δ) Α.Α.Δ.Ε.

Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων υποχρεώνει πλέον τους πολίτες στην ηλεκτρονική κατάθεση της Φορολογικής Δήλωσης τους¹⁴.

¹⁴ <https://www.aade.gr/polites/eisodima/dilosi-forologias-eisodimatos-fp-e1-e2-e3>

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ: Πολίτες - Επιχειρήσεις - ΜΕΝΟΥ

ΑΑΔΕ
Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΤΩΡΑ ΤΙΣ ΕΔΕΓΧΟΥΜΕ
ΨΗΦΙΑΚΑ

Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΣΠΑ 2014-2020 / 2021-2027

Αρχική σελίδα // Πολίτες // Εισόδημα

Δήλωση φορολογίας εισοδήματος Φ.Π. (Ε1-Ε2-Ε3)

A. Από την υπηρεσία αυτή μπορείτε να υποβάλετε:

- την αρχική εκπρόθεσμη ή εμπρόθεσμη δήλωση φορολογίας εισοδήματος για τα φορολογικά έτη 2017 και εφεξής.
- την τροποποιητική δήλωση φορολογίας εισοδήματος για τα φορολογικά έτη 2015 και εφεξής.
- το έντυπο Ε2 (αναλυτική κατάσταση για τα μισθώματα ακίνητης περιουσίας).
- το έντυπο Ε3 (κατάσταση οικονομικών στοιχείων από επιχειρηματική δραστηριότητα).

Επίσης, να εκτυπώσετε τις δηλώσεις φορολογίας εισοδήματός σας και τα αντίστοιχα Εκκαθαριστικά Σημειώματα/Πράξεις Διοικητικού Προσδιορισμού Φόρου για τα οικονομικά έτη 2003 και εφεξής.

B. Προσυμπλήρωση εντύπου Ε3

Από το φορολογικό έτος 2022 και εφεξής, εμφανίζονται προσυμπληρωμένες οι κατηγορίες εσόδων και εξόδων βάσει των δεδομένων που έχουν διαβιβαστεί και χαρακτηριστεί στην ψηφιακή πλατφόρμα myDATA. Τα προσυμπληρωμένα ποσά δύνανται να τροποποιούνται από τον φορολογούμενο.

[ΕΙΣΟΔΟΣ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ](#)

Πλήρης κατάλογος ερωτήσεων - απαντήσεων

[FAQ](#)

Ανακοινώσεις

ΑΠΡ 11 Εργασίες για την εκκαθάριση ΕΝΦΙΑ 2023

ΑΠΡ 07 Δέσμευση 500.000 λίτρων παράνομων διαλυτών - Πάνω από 550.000 ευρώ οι διαφυγόντες φόροι

[ΔΕΙΤΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ](#)

Προκηρύξεις - Διαγωνισμοί

ΑΠΡ 12 Πρόσκληση για τη διενέργεια Προκαταρκτικής Διαβούλευσης του Σχεδίου της Διακήρυξης για την ανάθεση Παροχής

Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο για την Ανάπτυξη και την Απασχόληση

ΔΙΑΤΑΞΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ
ΕΣΠΑ 2014-2020

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Εικόνα 11 - Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος, aade.gr

Ε) Πόθεν Έσχες

Το Ελληνικό Κράτος υποχρεώνει τους υπόχρεους για Δήλωση Πόθεν Έσχες¹⁵, να υποβάλλουν τη δήλωση τους ηλεκτρονικά.

¹⁵ <https://www.gov.gr/arxes/ethnike-arkhe-diaphaneias/ethnike-arkhe-diaphaneias/delose-pothen-eskhes-periouseiakes-katastases> , <https://www.pothen.gr/pothen/app/#/login>

gov.gr

Αναζητήστε εδώ...

BETA

EL

Αρχική > Εθνική Αρχή Διαφάνειας > Εθνική Αρχή Διαφάνειας > Δήλωση «Πόθεν έσχες» (Περιουσιακής κατάστασης)

Δήλωση «Πόθεν έσχες» (Περιουσιακής κατάστασης)

Οι υπόχρεοι υποβάλλετε αρχική δήλωση «Πόθεν έσχες»:

- μέσα σε 90 ημέρες από την ημερομηνία απόκτησης της ιδιότητας που σας καθιστά υπόχρεους
- εφόσον η περιουσιακή σας κατάσταση δεν ήταν γνωστή στο όργανο ελέγχου στις 31/12 του προηγούμενου έτους

Στη συνέχεια, δηλώνετε στην ετήσια δήλωσή σας μόνον τις μεταβολές της περιουσιακής σας κατάσταση κατά το χρονικό διάστημα που αφορά η δήλωση. Για το έτος 2021 μπορείτε να υποβάλετε το αίτημα σας το διάστημα 16η Σεπτεμβρίου 2021 έως και 16η Δεκεμβρίου 2021.

Την δήλωση υποβάλλετε εσείς και την υπογράφουν:

- ο/η ιδιο/α για τα δικά σας περιουσιακά στοιχεία
- ο/η σύζυγός σας, για τα δικά του/της στοιχεία
- και οι 2 για τα περιουσιακά στοιχεία των ανήλικων παιδιών τους

Είσοδος στην υπηρεσία

Χρήσιμοι σύνδεσμοι

- Δήλωση
- Επικοινωσία
- Νόμος 3213/2003
- Νόμος 4571/2018
- Οδηγίες χρήσης
- Συνδέσμοι
- Υπόμνημα πεδίων

Εικόνα 12 - Δήλωση Πόθεν Έσχεσ, gov.gr

2.6. Χρήση Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας στην Ελλάδα

Οι ανεπτυγμένες κοινωνίες έχουν δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα στην ανάπτυξη των ΤΠΕ και στην αλληλεπίδραση των ανθρώπων μαζί τους. Η ανάπτυξη της αλληλεπίδρασης αυτής οδηγεί σε ευημερία των λαών και ανάπτυξη των οικονομιών. Τα ποσοστά αλληλεπίδρασης ενός ανθρώπου με τις ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας) μπορούν να διαφέρουν ανάλογα με τον ίδιο τον άνθρωπο και το επίπεδο της τεχνολογικής εξοικείωσης του. Οι ποσοστιαίες αξίες μπορεί να ποικίλλουν ανάλογα με το πεδίο εφαρμογής και το πληθυσμιακό δείγμα που λαμβάνεται υπόψη.

Γενικά, όμως, η αλληλεπίδραση ενός ανθρώπου με τις ΤΠΕ μπορεί να κατηγοριοποιηθεί ως εξής:

1. Ποσοστό ανθρώπων που χρησιμοποιούν ΤΠΕ: Αυτό το ποσοστό αναφέρεται στον συνολικό αριθμό ανθρώπων που χρησιμοποιούν ή έχουν πρόσβαση σε τεχνολογίες όπως υπολογιστές, διαδίκτυο, κινητά τηλέφωνα κ.λπ.
2. Ποσοστό χρήσης διαδικτύου: Αυτό το ποσοστό αναφέρεται στον αριθμό των ανθρώπων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για προβολή πληροφοριών, αναζήτηση, επικοινωνία, αγορές, κοινωνικά δίκτυα κ.λπ..

3. Ποσοστό χρήσης κοινωνικών δικτύων: Αυτό το ποσοστό αναφέρεται στον αριθμό των ανθρώπων που χρησιμοποιούν κοινωνικά δίκτυα, όπως το Facebook, το Twitter, το Instagram κ.λπ., για επικοινωνία, κοινωνική δικτύωση, κοινοποίηση πληροφοριών και φωτογραφιών κ.λπ.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι, τα παραπάνω ποσοστά μπορεί να ποικίλλουν ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή, την ηλικιακή ομάδα, το επίπεδο εκπαίδευσης και άλλους παράγοντες. Τα στατιστικά δεδομένα για τα ποσοστά αλληλεπίδρασης με τις ΤΠΕ συχνά συλλέγονται από έρευνες και δείγματα πληθυσμού αλλά πρέπει πάντα να έχουμε υπόψη ότι η τεχνολογική πρόοδος εξελίσσεται συνεχώς και τα ποσοστά αλληλεπίδρασης αλλάζουν με την πάροδο του χρόνου.

Η Ελλάδα, ως μέλος του δυτικού κόσμου και της ευρωπαϊκής ένωσης, έχει κάνει σημαντικά βήματα στην ανάπτυξη των υποδομών που σχετίζονται με τις ΤΠΕ. Σύμφωνα με τα πιο πρόσφατα διαθέσιμα δεδομένα, το ποσοστό των ανθρώπων που χρησιμοποιούν ΤΠΕ στην Ελλάδα είναι υψηλό. Σε αυτό συνειέλεσε φυσικά και το ξέσπασμα της πανδημικής κρίσης το οποίο οδήγησε την Ελλάδα, αλλά και την Ευρώπη, σε μία εκτόξευση της χρήσης του διαδικτύου¹⁶. Σύμφωνα με την Ελληνική Αρχή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)¹⁷, το 2021, περίπου το 90% του ελληνικού πληθυσμού διέθετε πρόσβαση στο διαδίκτυο με το 85,5% των νοικοκυριών να έχει πρόσβαση από την κατοικία του. Παράλληλα, το 83,2% ηλικίας 16-74 ετών, δηλαδή 8 στους 10, έκαναν χρήση του διαδικτύου κατά το α' τρίμηνο του 2022. Επιπρόσθετα, σύμφωνα με την ΕΛΣΤΑΤ¹³, το 98,5% χρησιμοποιεί το διαδίκτυο σε τακτική βάση δηλαδή τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα¹⁸. Αυτό υποδηλώνει ότι η συντριπτική πλειονότητα των ανθρώπων στην Ελλάδα χρησιμοποιεί τεχνολογίες πληροφορίας και

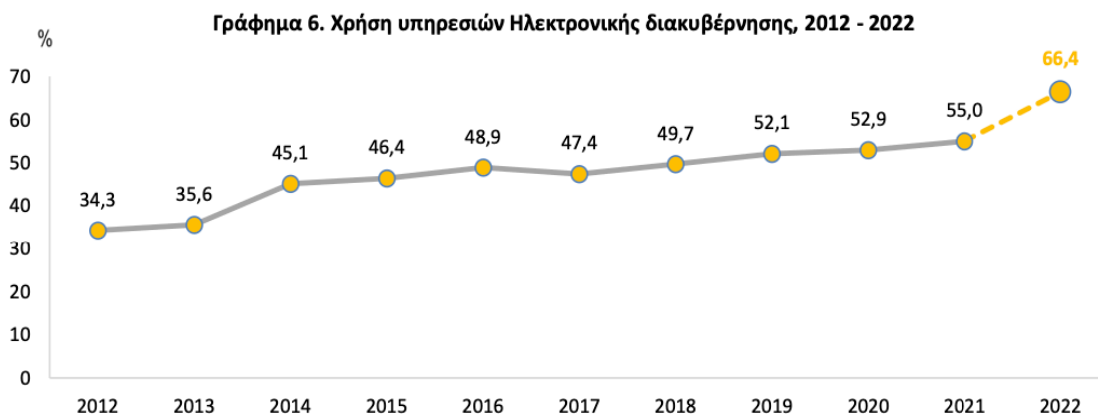
¹⁶ <http://www.sepe.gr/gr/research-studies/article/18868668/kato-tou-europaikou-mesou-orou-i-kathimerini-hrisi-idernet-stin-ellada/>

¹⁷ https://www.eett.gr/wp-content/uploads/2023/05/Broadband-stats-2022_Q2.pdf

¹⁸ <https://www.newmoney.gr/roh/palmos-oikonomias/ellada/erevna-elstat-ti-kanoun-i-ellines-sto-diadiktio-prosvasi-gia-to-855-ton-nikokirion/>

επικοινωνίας, όπως υπολογιστές, κινητά τηλέφωνα, διαδίκτυο και άλλες συσκευές.

Επίσης, σύμφωνα πάλι με την ΕΛΣΤΑΤ¹⁹ και όπως θα δούμε στην εικόνα στον συνολικό πληθυσμό της Ελλάδας ηλικίας 16 - 74 ετών, περίπου 7 στους 10 (66,4%) έκαναν χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.



Εικόνα 13 - Χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, statistics.gr

Με τον ορό Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (eGovernment) χαρακτηρίζεται, γενικά, η εισαγωγή των Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας (ΤΠΕ), και κυρίως του διαδικτύου, στη δημοσία διοίκηση και, ειδικότερα, οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισάγουν. Η έρευνα αυτή αναφέρεται στη χρονική περίοδο Απριλίου 2021 - Μάρτιου 2022 και αφορούσε τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για προσωπικούς λόγους.

Δέον να τονιστεί ότι, στα ποσοστά που προαναφέρθηκαν μπορεί να υπάρχουν μικρές διαφοροποιήσεις, ανάλογα την πηγή των δεδομένων και

¹⁹https://www.statistics.gr/el/statistics?p_p_id=documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN&p_p_lifecycle=2&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_cacheability=cacheLevelPage&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=4&p_p_col_pos=1&_documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_javax.faces.resource=document&_documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_in=downloadResources&_documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_documentID=496978&_documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_locale=el

τη μεθοδολογία της έρευνας. Ωστόσο, γενικά, η Ελλάδα έχει υψηλό ποσοστό χρήσης ΤΠΕ από τον πληθυσμό της.

2.7. Σύνοψη Κεφαλαίου

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο έγινε αναφορά στις επιχειρησιακές διαδικασίες ενώ παρουσιάστηκαν ορισμοί και έννοιες που εμπίπτουν στον συγκεκριμένο επιστημονικό κλάδο. Παράλληλα, προβήκαμε σε μία ιστορική αναδρομή η οποία μας οδήγησε στην έννοια των επιχειρησιακών διαδικασιών του σήμερα. Ακολουθώντας, αναφερθήκαμε στον Κύκλο Ζωής μίας Επιχειρησιακής Διαδικασίας αλλά και στον τρόπο που αυτή μοντελοποιείται. Επιπρόσθετα, παρουσιάστηκαν παραδείγματα δημόσιων οργανισμών οι οποίοι χρησιμοποιούν επιχειρησιακές διαδικασίες είτε εσωτερικά είτε δημόσια σε συναλλαγές με το κοινό. Τέλος, έγινε ανάλυση του όρου ΤΠΕ ενώ αναδείχθηκαν τα ποσοστά προσβασιμότητας των Ελλήνων στο διαδίκτυο αλλά και τα ποσοστά χρήσης των ΤΠΕ.

Κεφάλαιο 3^ο – Διοικητικές Διαδικασίες της Ελληνικής Αστυνομίας

Το παρόν κεφάλαιο περιλαμβάνει μία αναφορά στο σώμα της Ελληνικής Αστυνομίας, στον λόγο ύπαρξης της, τον σκοπό της, τον στόχο της και τα μέσα με τα οποία θα επιτύχει όλα τα προαναφερθέντα στοιχεία. Επίσης, θα γίνει αναφορά στα κριτήρια βάσει των οποίων έγινε η επιλογή συγκεκριμένων διαδικασιών της Ελληνικής Αστυνομίας τα οποία θα μοντελοποιηθούν, ενώ παράλληλα θα παρουσιαστούν οι διαδικασίες αυτές, τα βήματα τους αλλά και η παρουσία μερικών εξ αυτών στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών - Μίτος.

3.1. Στοιχεία του Σώματος

Όπως προαναφέρθηκε και στην εισαγωγή, η Ελληνική Αστυνομία είναι ένα σώμα ασφαλείας, υπαγόμενο στο υπουργείο Προστασίας του Πολίτη. Η Ελληνική Αστυνομία έχει ως αποστολή την άσκηση της γενικής αστυνόμευσης εντός της ελληνικής επικράτειας, την άσκηση της τροχαίας και τον έλεγχο των συνόρων. Παράλληλα, είναι επιφορτισμένη με την προστασία του κράτους και του πολιτεύματος αλλά και την πρόληψη και καταστολή του κοινού εγκλήματος.

Σύμφωνα με τα στοιχεία που αφορούν το σώμα, η ΕΛ.ΑΣ. έχει στη δύναμη της 55.636²⁰ αστυνομικούς υπαλλήλους, συμπεριλαμβανομένων των Ειδικών Φρουρών αλλά και των Συνοριοφυλάκων. Συγκεκριμένα, η δύναμη της ανέρχεται σε 54.238 μόνιμους υπαλλήλους και 1.398 υπαλλήλους με συμβάσεις ορισμένου χρόνου.

Η Ελληνική Αστυνομία διαθέτει 1.042²¹ τμήματα ανα την Ελλάδα. Ο αριθμός αυτών των τμημάτων αναφέρεται σε κτηριακές εγκαταστάσεις και όχι σε υπηρεσίες με την έννοια της διάρθρωσης του σώματος. Ο αυξημένος αριθμός των εγκαταστάσεων που διαθέτει η ΕΛ.ΑΣ. την αναγκάζει να δαπανά

²⁰ https://www.efsyn.gr/ellada/koinonia/353472_spame-ola-ta-rekor-oi-metaklitoi-tis-nd

²¹ https://el.wikipedia.org/wiki/Ελληνική_Αστυνομία#cite_note-1

πληθώρα χρηματικών, ανθρώπινων αλλά και υλικοτεχνικών πόρων στη διατήρηση και διαχείριση τους.

3.2. Κριτήρια Επιλογής των Διαδικασιών

Η Ελληνική Αστυνομία διαθέτει έναν από τους αριότερους επαγγελματικούς Κώδικες Δεοντολογίας. Βάσει του Π.Δ. 254/2004 «Κώδικας Δεοντολογίας Αστυνομικού», άρθρο 5 «Εξυπηρέτηση των πολιτών», προβλέπεται από την παράγραφο 1 ότι ο αστυνομικός είναι υπεύθυνος μεταξύ άλλων για την εξασφάλιση των προϋποθέσεων για την ταχεία, ακώλυτη και χωρίς ταλαιπωρία εξυπηρέτηση των πολιτών. Παράλληλα, βάσει της ίδιας παραγράφου, αποτελεί πρώτιστο καθήκον του αστυνομικού η βελτίωση των σχέσεων αστυνομίας – πολίτη, μέσω της άμεσης εξέτασης των αιτημάτων των πολιτών που σχετίζονται με αδικήματα και συμβάντα αστυνομικού ενδιαφέροντος, παρέχοντας συνάμα τη νόμιμη συνδρομή του χωρίς χρονοτριβή.

Όπως γίνεται αντιληπτό από τα ανωτέρω, ένας από τους βασικούς στόχους που θέτει ο Κώδικας Δεοντολογίας στους αστυνομικούς είναι η άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και η παροχή συνδρομής χωρίς χρονοτριβή.

Επιπλέον, βάσει της δεύτερης παραγράφου του εν λόγω άρθρου, προβλέπεται μεταξύ άλλων ότι ο αστυνομικός οφείλει να προβαίνει σε ενέργειες για τη λήψη πρακτικών μέτρων, με σκοπό αφενός να προλαμβάνει αδικίες και αφετέρου να επιτυγχάνει την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών, με τη δημιουργία σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης.

Προσθέτως, η τρίτη παράγραφος προβλέπει ότι πρέπει να αποφεύγεται πάσης φύσεως προκατάληψη σε βάρος των πολιτών, ο διαχωρισμός των οποίων γίνεται βάσει χρώματος, φύλου, εθνικής καταγωγής, ιδεολογίας, θρησκείας, σεξουαλικού προσανατολισμού, ηλικίας, αναπηρίας, οικογενειακής κατάστασης, οικονομικής και κοινωνικής θέσης ή άλλου διακριτικού στοιχείου. Η συγκεκριμένη παράγραφος εναρμονίζεται στον μέγιστο βαθμό με το άρθρο 82^A του Ποινικού Κώδικα, το οποίο θεοπίστηκε

τον Ιούλιο του 2019. Διακρίνουμε έτσι, ότι ο Κώδικας Δεοντολογίας προβλέπει την αποφυγή τέτοιων διαχωρισμών τουλάχιστον 10 έτη πριν το προβλέψει ο Ποινικός Κώδικας²².

Οι προαναφερθείσες τρεις παράγραφοι του άρθρου 5 του Κώδικα Δεοντολογίας Αστυνομικού καταδεικνύουν ότι στόχος και σκοπός της αστυνομίας είναι :

- α. η άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών
- β. η παροχή συνδρομής στα αιτήματα τους χωρίς χρονοτριβή
- γ. η λήψη μέτρων για την πρόληψη αδικιών
- δ. η αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών
- ε. η δημιουργία σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης και
- στ. η αποφυγή προκαταλήψεων εξαιτίας διακριτικών στοιχείων των ατόμων.

Βάσει του κώδικα δεοντολογίας της αστυνομίας και σε συνδυασμό με τις καθημερινές ανάγκες που προκύπτουν από συγκεκριμένες υποχρεωτικές ενέργειες συνδιαλλαγής μεταξύ πολίτη και αστυνομίας, ορίσαμε συγκεκριμένα κριτήρια για την επιλογή διαδικασιών. Συγκεκριμένα, η επιλογή έγινε βάσει :

- i. Των αναγκών των πολιτών, καθώς προκύπτουν συγκεκριμένες ανάγκες και υποχρεώσεις των πολιτών οι οποίες αναγκάζουν ή τους υποχρεώνουν να συνδιαλλαγούν μεταξύ τους.
- ii. Της συχνότητας κατά την οποία επισκέπτονται τις αστυνομικές υπηρεσίες, καθώς λόγω των αναγκών που πηγάζουν από την καθημερινότητα στην ελληνική κοινωνία, οδηγούνται αρκετές φορές στη συνδιαλλαγή αυτή.
- iii. Την ταχύτερη εξυπηρέτηση τους, καθώς ειδικά στα μεγάλα αστικά κέντρα ο χρόνος ολοκλήρωσης κάποιων διαδικασιών είναι χρονοβόρος είτε ως προς την παραγωγή του αποτελέσματος, είτε ως προς την έναρξη συγκεκριμένης διαδικασίας.

²² άρθρο 81^A το οποίο είχε προστεθεί στον Π.Κ. με το άρθρο 10 παρ.2 Ν.4285/2014

- iv. Την αποφυγή αδικιών, καθώς όλοι οι πολίτες θα απολαμβάνουν απρόσωπα την εξυπηρέτηση χωρίς υπόνοιες πάσης φύσεως διαχωρισμού.
- v. Την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση, καθώς όλοι οι πολίτες θα λαμβάνουν ακριβώς το ίδιο αποτέλεσμα κάθε φορά.
- vi. Την ενίσχυση του πνεύματος εμπιστοσύνης προς το σώμα της Ελληνικής Αστυνομίας, καθώς δεν θα είναι δυνατός κανένας διαχωρισμός και οι διαδικασίες θα εκτελούνται απρόσκοπτα προς όλους.
- vii. Την εξάλειψη πάσης φύσεως προκατάληψης ένθεν και ένθεν, αφού θα εξαλειφθεί σταδιακά η δια ζώσης επαφή.
- viii. Τέλος, θα παρέχεται εν γένει η ίδια υπηρεσία πάντα και εντός συγκεκριμένου πλαισίου.

Οι διαδικασίες αυτές προκύπτουν από τις υποχρεώσεις των πολιτών έναντι του κράτους, στο να ολοκληρώσουν κάποιες υποχρεώσεις τους, όπως για παράδειγμα η έκδοση του δελτίου ταυτότητας. Παράλληλα όμως, προκύπτουν και από τις ανάγκες των πολιτών να είναι σύννομοι με κάποιους κανόνες που θέτει το κράτος, όπως για παράδειγμα είναι η έκδοση κάποιων ειδικών αδειών για την άσκηση συγκεκριμένων επαγγελματιών. Επιπρόσθετα, υφίστανται ανάγκες οι οποίες έχουν ποινικό υπόβαθρο, όπως είναι η κατάθεση μίας μήνυσης για συγκεκριμένα ποινικά αδικήματα (κλοπή) τα οποία διώκονται αυτεπαγγέλτως. Τέλος, προκύπτουν διαδικασίες για την ανάγκη διασφάλισης του ελέγχου της ακεραιότητας των ενεργειών των αστυνομικών υπαλλήλων.

3.3. Επιλεγμένες Διαδικασίες

Η ενότητα αυτή παρουσιάζει 13 επιλεγμένες διαδικασίες της Ελληνικής Αστυνομίας που επιλέχθηκαν να μοντελοποιηθούν, η επιλογή των οποίων έγινε βάσει των κριτηρίων που προαναφέρθηκαν στην §3.2.

3.3.1. Δήλωση Απώλειας

Η δήλωση απώλειας πραγματοποιείται με την υποβολή υπεύθυνης δήλωσης από τον παθόντα. Ειδικότερα, σε περίπτωση που κάποιος ημεδαπός ή αλλοδαπός πολίτης απωλέσει κάποιο προσωπικό ή μη, αντικείμενο, το

οποίο κατά περίπτωση είτε επιθυμεί είτε υποχρεούται να δηλώσει στην αρμόδια αρχή, πρέπει να προβεί στις ακόλουθες ενέργειες. Αρχικά, σύμφωνα με τους κανονισμούς της ΕΛ.ΑΣ.²³ θα πρέπει να μεταβεί στο αρμόδιο Τμήμα Ασφαλείας της περιοχής στην οποία απώλεσε το αντικείμενο. Εάν δεν υφίσταται αρμόδιο Τμήμα Ασφαλείας, τότε οφείλει να μεταβεί στο αρμόδιο Αστυνομικό Τμήμα της ίδιας περιοχής, που ασκεί αρμοδιότητες ασφαλείας. Σε περίπτωση που δεν είναι εφικτό αυτό, τότε θα πρέπει να μεταβεί σε ένα οποιοδήποτε Τμήμα Ασφαλείας ή Αστυνομικό Τμήμα προκειμένου να υποβάλει Υπεύθυνη Δήλωση (άρθρο 8 Ν. 1599/1986) στην οποία θα αναφέρει το είδος της απώλειας, τον τόπο που αυτή έλαβε χώρα ενώ για ηλεκτρονικές συσκευές και προκειμένου για την καλύτερη πορεία της διαδικασίας μπορεί να υποβάλει και τον σειριακό αριθμό που την κάνει μοναδική. Κατόπιν ολοκλήρωσης της συμπλήρωσης της προαναφερθείσας Υπεύθυνης Δήλωσης, παραλαμβάνει ένα αντίγραφο της ώστε να το χρησιμοποιήσει όπου αυτό κριθεί αναγκαίο. Μετά την παραλαβή της Υπεύθυνης Δήλωσης από τον πολίτη, ο αστυνομικός πρέπει να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την καταχώρηση της η οποία μπορεί να είναι μία απλή αρχειοθέτηση του εγγράφου μέχρι την εισαγωγή συγκεκριμένων εντός του πληροφοριακού συστήματος της ΕΛ.ΑΣ. με σκοπό την ενημέρωση των ανώτερων αλλά και του συνόλου των υπηρεσιών του Σώματος. Συγκεκριμένα, τα βήματα υποβολής της δήλωσης συνοπτικά περιγράφονται ως ακολούθως :

- i. Είσοδος στο γραφείο του Αξιωματικού Υπηρεσίας.
- ii. Ταυτοποίηση πολίτη.
- iii. Αναγγελία περιεχομένου απώλειας, με σκοπό να εξεταστεί το ορθό της δήλωσης.
- iv. Εξαγωγή αριθμού πρωτοκόλλου για τη δήλωση.
- v. Συμπλήρωση δήλωσης από ανακριτικό υπάλληλο.
- vi. Ανάγνωση περιεχομένου δήλωσης στον πολίτη για τυχόν διορθώσεις.
- vii. Εκτύπωση αντιγράφων.
- viii. Τελική ανάγνωση από τον πολίτη για τυχόν λάθη στο περιεχόμενο της δήλωσης.

²³ Π.Δ. 254/2004 «Κώδικας Δεοντολογίας Αστυνομικού», άρθρο 5 «Εξυπηρέτηση των πολιτών», § 1

ix. Επιπρόσθετες ενέργειες αστυνομικού μετά την καταχώρηση της δήλωσης.

Σημειώνεται ότι εάν η δήλωση αφορά δημόσιο έγγραφο όπως Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας, Διαβατήριο ή Άδεια Ικανότητας Οδηγού Νέου Τύπου όπως και δήλωση σειριακού αριθμού συσκευής αυτή καταχωρίζεται εντός του συστήματος P.O.L. (Police On Line) για ενημέρωση των υπόλοιπων υπηρεσιών αλλά και για ενημέρωση των υπηρεσιών έκδοσης, όταν πρόκειται για έγγραφο, προκειμένου να ακυρωθεί το απολεσθέν έγγραφο.

Τα στατιστικά στοιχεία που προκύπτουν από το Τ.Α. Λευκού Πύργου, δηλαδή στο μεγαλύτερο και κεντρικότερο Τμήμα Ασφαλείας του Νομού Θεσσαλονίκης, και ένα από τα μεγαλύτερα στην Ελλάδα, αποτυπώνονται στον κάτωθι πίνακα :

Έτος	Απώλειες
2018	4.125
2019	3.880
2020*	2.443
2021*	2.560
2022	2.408

*περίοδος covid-19

Πίνακας 1 - Στατιστικά Τ.Α. Λευκού Πύργου

Σημειώνεται ότι το Τμήμα Ασφαλείας Λευκού Πύργου, υπό τη νέα του μορφή, συστάθηκε τον Σεπτέμβριο του 2017 και είναι αποτέλεσμα της συγχώνευσης τριών τμημάτων ασφαλείας αυτά του Λευκού Πύργου, του Πλατείας Δημοκρατίας και της Άνω Πόλης. Λόγω της ημερομηνίας σύστασης του νέου αυτού τμήματος, τα αποτελέσματα που αντλήθηκαν αφορούν από το έτος 2018 έως 2022. Το συγκεκριμένο Τμήμα Ασφαλείας, δέχθηκε και διαχειρίστηκε συνολικά 13.041 δηλώσεις απώλειας, ενώ η διαφορά που προκύπτει από το άθροισμα των στατιστικών που παρουσιάζονται στον ανωτέρω πίνακα (15.416), αφορά περιστατικά που

έχουν καταγραφεί στο Β.Α.Σ. της υπηρεσίας, πλην όμως δεν μπορούν να προσδιοριστούν ακριβώς για κάθε έτος.

3.3.2. Δήλωση Κλοπής

Η καταγγελία της κλοπής είναι μία διαδικασία ιδιαίτερα συχνή στην οποία προβαίνουν οι πολίτες. Ειδικότερα, οι τετελεσμένες πράξεις κλοπής ή οι απόπειρες κλοπής πλημμεληματικού βαθμού που καταγγέλθηκαν στην Ελληνική Αστυνομία, σύμφωνα με τα επίσημα στατιστικά της ΕΛ.ΑΣ.²⁴ αποτυπώνονται στον κάτωθι πίνακα :

Έτος	Τετελεσμένη	Απόπειρα
2016	75.083	5.469
2017	75.707	5.140
2018	74.183	4.703
2019	112.264	30.530
2020*	73.887	6.692
2021*	71.097	5.946
2022	83.996	6.085

*περίοδος covid-19

Πίνακας 2 – Στατιστικά κλοπών ΕΛ.ΑΣ. για επικράτεια

Παράλληλα, τα στατιστικά στοιχεία που προκύπτουν στο μεγαλύτερο και κεντρικότερο Τμήμα Ασφαλείας του Νομού Θεσσαλονίκης, και ένα από τα μεγαλύτερα στην Ελλάδα, αποτυπώνονται στον κάτωθι πίνακα :

Έτος	Σύνολο Κλοπών
2018	4.315
2019	7.399
2020*	4.459
2021*	3.330
2022	4.116

*περίοδος covid-19

Πίνακας 3 – Στατιστικά κλοπών Τ.Α. Λευκού Πύργου

²⁴ <https://www.astynomia.gr/statistika-stoicheia/>

Με τις ισχύουσες διατάξεις, η δήλωση κλοπής, είτε αυτή αφορά απόπειρα είτε τετελεσμένη πράξη, πραγματοποιείται σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας και τα σχετικά με τις μηνύσεις άρθρα.

Ειδικότερα, σε περίπτωση που από κάποιον ημεδαπό ή αλλοδαπό πολίτη κλαπεί κάποιο αντικείμενο, ο πολίτης υποχρεούται να το αναγγείλει στην αρμόδια αστυνομική αρχή βάσει του άρθρου 40 του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας στο οποίο αναφέρεται η υποχρέωση των πολιτών να αναγγείλουν την τέλεση αξιόποινης πράξης η οποία διώκεται αυτεπαγγέλτως όπως είναι και η περίπτωση της κλοπής βάσει του άρθρου 372 του Ποινικού Κώδικα. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, ο πολίτης οφείλει να μεταβεί είτε στο αρμόδιο Τμήμα Ασφαλείας της περιοχής στην οποία εκλάπη το αντικείμενο και εάν δεν υφίσταται αρμόδιο Τμήμα Ασφαλείας, τότε οφείλει να μεταβεί στο αρμόδιο Αστυνομικό Τμήμα της ίδιας περιοχής, που ασκεί αρμοδιότητες ασφαλείας, είτε στην πλησιέστερη αστυνομική αρχή και να καταγγείλει το αδίκημα της κλοπής. Στην καταγγελία του πρέπει να αναφέρονται όλα τα χαρακτηριστικά που συνιστούν την πράξη όπως το αντικείμενο που εκλάπη, τον τόπο που έλαβε χώρα η κλοπή και όλα τα ειδικά χαρακτηριστικά τα οποία αφορούν το αντικείμενο.

Ακολούθως, ο Αξιωματικός Υπηρεσίας της αστυνομικής αρχής οφείλει να συντάξει έκθεση (Έκθεση Ένορκης Εξέτασης Μάρτυρα) στην οποία πρέπει να παρίσταται και δεύτερος αστυνομικός υπάλληλος με την ιδιότητα του ανακριτικού υπαλλήλου. Στην έκθεση πρέπει να αναφέρονται στοιχεία τα οποία αφορούν το αντικείμενο όπως το είδος του αντικειμένου, η μάρκα, το χρώμα, τον σειριακό του αριθμό, την αξία του και άλλες λεπτομέρειες που το περιγράφουν. Προσθέτως, σε περίπτωση που ο πολίτης επιθυμεί να λάβει αντίγραφο της έκθεσης που συντάσσεται οφείλει να κάνει αίτηση σύμφωνα με τις σχετικές με τις βεβαιώσεις διατάξεις, η οποία και παραδίδεται στο αρμόδιο γραφείο της εκάστοτε υπηρεσίας.

Εφόσον ολοκληρωθεί η σύνταξη της έκθεσης ο αστυνομικός οφείλει να καταχωρήσει το περιεχόμενο της επιγραμματικά, ως μία αναφορά, στο πληροφοριακό σύστημα της ΕΛ.ΑΣ. προκειμένου να ενημερωθούν διάφορες

κατά περίπτωση υπηρεσίες. Η αναφορά του Αξιωματικού Υπηρεσίας ή του βοηθού του, θα πρέπει να περιέχει πέραν του περιεχομένου της έκθεσης που αφορά τις συνθήκες τέλεσης του αδικήματος, όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά που αφορούν το αντικείμενο που εκλάπη. Αξίζει να σημειωθεί ότι, σε περίπτωση που ο πολίτης δεν έχει ξεκάθαρη εικόνα για τις συνθήκες ή για τα αντικείμενα που εκλάπησαν ή χαρακτηριστικά που τα αφορούν, θα πρέπει να μεταβεί εκ νέου στην αρμόδια αστυνομική αρχή προκειμένου να καταθέσει συμπληρωματικά ακολουθώντας την ίδια διαδικασία με την αρχική του κατάθεση.

Βάσει του περιεχομένου της δήλωσης, ο αστυνομικός που θα λάβει τη μήνυση, εάν διαπιστώσει ότι το αδίκημα έλαβε χώρα σε τόπο εκτός εδαφικής αρμοδιότητας της υπηρεσίας του, θα πρέπει να προβεί σε ενέργειες προκειμένου η έκθεση που συνέταξε να αποσταλεί στην κατά τόπο αρμόδια αρχή προκειμένου η κατά τόπο αρμόδια αρχή να επιληφθεί της προανάκρισης για τις περιστάσεις τέλεσης του αδικήματος.

Επιπρόσθετα, σε περίπτωση που ο πολίτης κατέθεσε και την προαναφερθείσα αίτηση για έκδοση αντιγράφου της δήλωσης, η δήλωση πρέπει να συνταχθεί και να είναι προς παράδοση εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών.

Συνοπτικά, τα βήματα που ακολουθούνται για τη συγκεκριμένη περίπτωση δήλωσης αναφέρονται ως ακολούθως :

- i. Είσοδος στο γραφείο του Αξιωματικού Υπηρεσίας.
- ii. Ταυτοποίηση πολίτη.
- iii. Αναγγελία περιεχομένου κλοπής, με σκοπό να εξεταστεί το ορθό της δήλωσης.
- iv. Εξαγωγή αριθμού πρωτοκόλλου για τη δήλωση.
- v. Συμπλήρωση δήλωσης από ανακριτικό υπάλληλο.
- vi. Ανάγνωση περιεχομένου δήλωσης στον πολίτη για τυχόν διορθώσεις.
- vii. Εκτύπωση εγγράφων.
- viii. Τελική ανάγνωση από τον πολίτη για τυχόν λάθη στο περιεχόμενο της δήλωσης.

- ix. Επιπρόσθετες ενέργειες αστυνομικού μετά την καταχώρηση της δήλωσης.
- x. Σύνταξη και λήψη αντιγράφου δήλωσης, κατόπιν σχετικής αίτησης του πολίτη.

Σημειώνεται ότι η δήλωση κλοπής καταχωρίζεται πάντα εντός του συστήματος P.O.L. (Police On Line) για ενημέρωση των υπόλοιπων υπηρεσιών.

3.3.3. Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης Ταυτότητας

Οι Έλληνες πολίτες, άνω των 14 ετών, είναι υποχρεωμένοι να κατέχουν Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας και ως εκ τούτου οφείλουν να προσκομίσουν στην αρμόδια αστυνομική αρχή τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για την έκδοση της²⁵. Πέραν όμως της υποχρέωσης για έκδοση ταυτότητας, υφίστανται προϋποθέσεις για **επανεκδοση** ταυτότητας βάσει ορισμένου λόγου. Οι λόγοι αυτοί είναι :

1. Σε περίπτωση που έχει αλλάξει οποιοδήποτε στοιχείο της ταυτότητας
2. Σε περίπτωση που δεν αναγράφεται στο δελτίο ταυτότητας η ιθαγένεια ή τα στοιχεία με λατινικούς χαρακτήρες
3. Σε περίπτωση που έχει φθαρεί το Δελτίο Ταυτότητας
4. Όταν έχει περάσει δεκαπενταετία από την έκδοσή του
5. Σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής.

α. Τρόπος Αρχικής Έκδοσης Ταυτότητας

Σύμφωνα με την Κ.Υ.Α.²⁶, αλλά και βάσει όσων αναφέρονται στον διαδικτυακό τόπο του Σώματος, «για την έκδοση Δελτίου Ταυτότητας υποβάλλονται **αυτοπροσώπως** από τον ενδιαφερόμενο, στην αρμόδια αστυνομική αρχή», συγκεκριμένα δικαιολογητικά. Τα δικαιολογητικά αυτά είναι :

- i. Δύο (02) πρόσφατες ασπρόμαυρες φωτογραφίες (για ταυτότητα), διαστάσεων 3,6*3,6 cm.

²⁵ Νομοθετικό Διάταγμα 127/1969 άρθρο 1, παρ. 1 - ΦΕΚ Α-29/18-2-1969

²⁶ Υπ' αριθ. 3021/19/53-κγ' από 28-8-2014 Κ.Υ.Α.

- ii. Αίτηση - Υπεύθυνη Δήλωση, για την αυτεπάγγελτη αναζήτηση των στοιχείων του αιτούντος, από το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου (ΟΠΣΕΔ), του Υπουργείου Εσωτερικών, η οποία εκτυπώνεται και διατίθεται στον αιτούντα σε έντυπη μορφή προς υπογραφή. Η διαδικασία αναζήτησης των στοιχείων μέσω του (ΟΠΣΕΔ), δεν εφαρμόζεται στις ακόλουθες περιπτώσεις:
- Ο δήμος στα δημοτολόγια του οποίου είναι εγγεγραμμένος ο αιτών δεν διαθέτει διαδικτυακές υπηρεσίες πρόσβασης στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου (ΟΠΣΕΔ) και
 - Δεν είναι εφικτή η διασύνδεση στις διαδικτυακές υπηρεσίες πρόσβασης στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου (ΟΠΣΕΔ) του δήμου στα δημοτολόγια, του οποίου είναι εγγεγραμμένος ο αιτών.

** Η Αρχή έκδοσης του δελτίου ταυτότητας αναζητά αυτεπάγγελα το απαιτούμενο πιστοποιητικό γέννησης για την έκδοση του δελτίου ταυτότητας, μέσω του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Εθνικού Δημοτολογίου (Ο.Π.Σ.Ε.Δ.), του Υπουργείου Εσωτερικών.

- iii. Αίτηση έκδοσης δελτίου ταυτότητας, η οποία συμπληρώνεται από την αρμόδια Αρχή έκδοσης με βάση τα στοιχεία ταυτότητας του ενδιαφερομένου, όπως αυτά προκύπτουν από το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου (ΟΠΣΕΔ) του Υπουργείου Εσωτερικών ή από το πιστοποιητικό γέννησης. Η αίτηση εκτυπώνεται και διατίθεται στον αιτούντα σε έντυπη μορφή προς υπογραφή.
- iv. Βεβαίωση Νοσηλευτικού Ιδρύματος ή Υγειονομικού Εργαστηρίου για την ομάδα Αίματος και το RHESUS (εφόσον είναι επιθυμητή η αναγραφή τους στο δελτίο.)
- v. Ταξιδιωτικό ή άλλο έγγραφο ημεδαπής ή αλλοδαπής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει προηγούμενη εγγραφή των στοιχείων «ΕΠΩΝΥΜΟ, ΟΝΟΜΑ και ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΕΡΑ» των ενδιαφερόμενων, με λατινικούς χαρακτήρες (εφόσον είναι επιθυμητή η αναγραφή των

ανωτέρω στοιχείων διαφορετική του προτύπου ΕΛΟΤ 743, υποβάλλοντας παράλληλα και σχετική υπεύθυνη δήλωση).

- vi. Για την έκδοση του δελτίου ταυτότητας, απαιτείται η βεβαίωση των στοιχείων του αιτούντος από έναν μάρτυρα. Σε περίπτωση ανηλίκου, η βεβαίωση των στοιχείων του γίνεται από έναν γονέα του ή από εκείνον που έχει την επιμέλεια ή επιτροπεία του.

β. Τρόπος Επανεκδόσης Ταυτότητας

Σε περίπτωση που ο πολίτης οφείλει να επανεκδώσει το Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας οφείλει να υποβάλει τα παρακάτω δικαιολογητικά, ενώ ακολουθείται η διαδικασία που προβλέπεται για την αρχική-πρώτη έκδοση του Δελτίου Ταυτότητας. Επίσης, εκτός από τις περιπτώσεις κλοπής και απώλειας, ο πολίτης οφείλει να παραδώσει και το παλιό δελτίο που είναι προς αντικατάσταση.

Δεν είναι υποχρεωτική η βεβαίωση των στοιχείων ταυτότητας του αιτούντος από μάρτυρα στις περιπτώσεις 1,2,4 εφόσον

- τα στοιχεία στην προηγούμενη ταυτότητα είναι ευκρινή
- το δελτίο που αντικαθίσταται έχει εκδοθεί από την ίδια Αρχή.
- Για τις περιπτώσεις κλοπής, απώλειας ή φθοράς απαιτείται μάρτυρας, ανεξαρτήτως της Αρχής έκδοσης του Δελτίου Ταυτότητας.

Εξαιρέσεις :

- Για την περίπτωση 1 (αντικατάσταση λόγω αλλαγής οποιουδήποτε στοιχείου της ταυτότητας) απαιτείται και αντίγραφο της σχετικής πράξης της Αρχής (πχ. λόγω αλλαγής επωνύμου, υιοθεσίας, λύσης ή ακύρωσης αυτής, αναγνώρισης, αποκήρυξης ή νομιμοποίησης τέκνου και σε οποιαδήποτε άλλη από το νόμο οριζόμενη περίπτωση).
- Για την περίπτωση αντικατάστασης λόγω φθοράς ή απώλειας, απαιτείται και παράβολο 9 ευρώ (υπέρ του δημοσίου). Δεν απαιτείται παράβολο μόνο όταν η φθορά ή η απώλεια οφείλεται σε λόγους ανωτέρας βίας, δηλαδή σεισμό, πυρκαγιά, ναυάγιο κ.λπ.. Σε αυτή την περίπτωση προσκομίζεται επιβεβαιωτικό έγγραφο του συμβάντος ή λαμβάνεται υπεύθυνη δήλωση του αιτούντος.

- Στις περιπτώσεις 4 και 5 (αντικατάσταση λόγω απώλειας ή κλοπής) απαιτείται και υπεύθυνη δήλωση στην οποία αναγράφονται από τον ενδιαφερόμενο οι συνθήκες απώλειας ή κλοπής του δελτίου ταυτότητας.

γ. Διαδικασία Υποβολής Δικαιολογητικών

Η έκδοση ή η επανέκδοση των δελτίων ταυτότητας γίνεται σε συγκεκριμένη υπηρεσία για κάθε πολίτη και πάντα εντός συγκεκριμένου ωραρίου, το οποίο ακολουθούν όλα τα γραφεία έκδοσης ταυτοτήτων.

Α. Σύμφωνα με την ΕΛ.ΑΣ.²⁷

Σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις²⁸ της κείμενης νομοθεσίας, τις οποίες εφαρμόζει η Ελληνική Αστυνομία, η έκδοση και επανέκδοση των δελτίων αστυνομικής ταυτότητας, για οποιονδήποτε λόγο, γίνεται σε συγκεκριμένη κάθε φορά αστυνομική υπηρεσία η οποία προκύπτει λόγω συγκεκριμένων χαρακτηριστικών των πολιτών.

Ειδικότερα :

- α) Για τις περιφέρειες Αττικής και Θεσσαλονίκης στο Τμήμα Ασφαλείας του τόπου κατοικίας του ενδιαφερόμενου.
- β) Για την υπόλοιπη Χώρα στην Υποδιεύθυνση ή το Τμήμα Ασφαλείας του τόπου κατοικίας του ενδιαφερόμενου.

Όπου δεν λειτουργούν τέτοιες Υπηρεσίες, τα δελτία ταυτότητας εκδίδονται από το Αστυνομικό Τμήμα που ασκεί αρμοδιότητες ασφαλείας στον τόπο κατοικίας του ενδιαφερόμενου.

Τα Γραφεία Ταυτοτήτων λειτουργούν καθημερινά από Δευτέρα έως Παρασκευή κατά τις πρωινές ώρες εντός του ωραρίου 07.00 έως 14.30 τη

²⁷ <https://www.astynomia.gr/odigos-tou-politi/dikaiologitika/ekdosi-deltiou-taftotitas/>

²⁸ Υπ' αριθ. 3021/19/53-κγ' από 28-8-2014 Κ.Υ.Α. «Τροποποίηση της υπ' αριθ. 3021/19/53 από 14-10-2005 κοινής υπουργικής απόφασης "Τύπος, δικαιολογητικά, αρμόδιες υπηρεσίες και διαδικασία έκδοσης δελτίων ταυτότητας Ελλήνων πολιτών"» (ΦΕΚ. Β-2339/29-8-2014)

θερινή περίοδο και 07.30 έως 15.00 τη χειμερινή περίοδο, με εξαίρεση την Τετάρτη που λειτουργούν κατά το ωράριο 14:00 έως 20:30 ανεξαρτήτως περιόδου, για την εξυπηρέτηση των πολιτών που εργάζονται. Επίσης, κάθε Σάββατο από 08:30 έως 13:00 εξυπηρετούν κατά προτεραιότητα τους μαθητές.

B. Σύμφωνα με τον «Μίτο»

B.1. Αντικατάσταση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας λόγω μεταβολής των στοιχείων²⁹

Η διαδικασία της αντικατάστασης του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας λόγω μεταβολής των στοιχείων, έχει καταγραφεί και στο μητρώο του Μίτου.

Με μια ματιά		
Σημεία εξυπηρέτησης Τμήματα Ασφαλείας Χώρας, Αστυνομικά Τμήματα, Υποδιευθύνσεις Ασφαλείας Χώρας, Διεύθυνση Κρατικής Ασφάλειας		Ψηφιακά σημεία παροχής Δεν παρέχεται ψηφιακά
Αριθμός δικαιολογητικών 4 έως 7	Κόστος 0,16 €	Εκτιμώμενος χρόνος 20 Λεπτά
Περιγραφή Η διαδικασία αφορά στην αντικατάσταση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας Ελλήνων πολιτών σε περιπτώσεις που έχει αλλάξει κάποιο από τα αναγραφόμενα στο δελτίο στοιχεία του κατόχου.		

Εικόνα 14 – Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω μεταβολής στοιχείων

Ακολουθώντας, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» έχουν καταγραφεί ως προαπαιτούμενα χαρακτηριστικά όσα αναγράφονται και στα προαναφερθέντα στοιχεία β.. Επιπλέον, παρουσιάζονται τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο κάθε ενδιαφερόμενος. Συγκεκριμένα, αναγράφονται τα κάτωθι βήματα :

²⁹https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Αντικατάσταση_δελτίου_ταυτότητας_λόγω_μεταβολής_στοιχείων_το_υ_κατόχου

- i. Παραλαβή και έλεγχος δικαιολογητικών
- ii. Αναζήτηση στοιχείων και συμπλήρωση αιτήσεων
- iii. Εκτύπωση και υπογραφή δελτίου ταυτότητας
- iv. Επίδοση δελτίου στον αιτώντα

Βήματα	
1	Παραλαβή και έλεγχος δικαιολογητικών
2	Αναζήτηση στοιχείων και συμπλήρωση αιτήσεων
3	Εκτύπωση και υπογραφή δελτίου
4	Επίδοση δελτίου στον αιτώντα

Εικόνα 15 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω μεταβολής στοιχείων

Τέλος, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» αναφέρεται η νομοθεσία βάσει της οποίας προκύπτει η διαδικασία αλλά και οι γενικότερες υποχρεώσεις που πρέπει να ακολουθήσουν οι ενδιαφερόμενοι για την επανέκδοση του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.

Νομοθεσία	
	Νομοθετικό Διάταγμα 127/1969 (ΦΕΚ 29/Α)
	Κοινή Υπουργική Απόφαση 3021/19/53-κγ' /2014 (ΦΕΚ 2339/Β)
	Κοινή Υπουργική Απόφαση 3021/19/53/2005 (ΦΕΚ 1440/Β)

Εικόνα 16 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω μεταβολής στοιχείων

Β.2. Αντικατάσταση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας λόγω φθοράς³⁰

Η διαδικασία της αντικατάστασης του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας λόγω φθοράς, έχει καταγραφεί και στο μητρώο του Μίτου.

³⁰ https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Αντικατάσταση_δελτίου_ταυτότητας_λόγω_φθοράς

Με μια ματιά		
Σημεία εξυπηρέτησης Αστυνομικά Τμήματα, Υποδιευθύνσεις Ασφαλείας Χώρας, Τμήματα Ασφαλείας Χώρας, Διεύθυνση Κρατικής Ασφαλείας		Ψηφιακά σημεία παροχής Δεν παρέχεται ψηφιακά
Αριθμός δικαιολογητικών 4 έως 7	Κόστος 9,16 €	Εκτιμώμενος χρόνος 20 Λεπτά
Περιγραφή Η διαδικασία αφορά στην αντικατάσταση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας Ελλήνων πολιτών το οποίο έχει υποστεί φθορά.		

Εικόνα 17 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω φθοράς

Ακολουθώντας, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» έχουν καταγραφεί ως προαπαιτούμενα χαρακτηριστικά όσα αναγράφονται και στα προαναφερθέντα στοιχεία β.. Επιπλέον, παρουσιάζονται τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο κάθε ενδιαφερόμενος. Συγκεκριμένα, αναγράφονται τα κάτωθι βήματα :

- i. Παραλαβή και έλεγχος δικαιολογητικών
- ii. Αναζήτηση στοιχείων και συμπλήρωση αιτήσεων
- iii. Εκτύπωση και υπογραφή δελτίου ταυτότητας
- iv. Επίδοση δελτίου στον αιτόντα

Βήματα	
1	Παραλαβή και έλεγχος δικαιολογητικών
2	Αναζήτηση στοιχείων και συμπλήρωση αιτήσεων
3	Εκτύπωση και υπογραφή δελτίου
4	Επίδοση δελτίου στον αιτόντα

Εικόνα 18 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω φθοράς

Τέλος, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» αναφέρεται η νομοθεσία βάσει της οποίας προκύπτει η διαδικασία αλλά και οι γενικότερες υποχρεώσεις που πρέπει να

ακολουθήσουν οι ενδιαφερόμενοι για την επανέκδοση του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.

Νομοθεσία	
Νομοθετικό Διάταγμα 127/1969 (ΦΕΚ 29/Α)	▼
Κοινή Υπουργική Απόφαση 3021/19/53-κγ' /2014 (ΦΕΚ 2339/Β)	▼
Κοινή Υπουργική Απόφαση 3021/19/53/2005 (ΦΕΚ 1440/Β)	▼

Εικόνα 19 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω φθοράς

Β.3. Αντικατάσταση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας λόγω παρέλευσης δεκαπενταετίας³¹

Η διαδικασία της αντικατάστασης του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας λόγω παρέλευσης δεκαπενταετίας, έχει καταγραφεί και στο μητρώο του Μίτου.

Με μια ματιά		
Σημεία εξυπηρέτησης Υποδιευθύνσεις Ασφαλείας Χώρας, Τμήματα Ασφαλείας Χώρας, Αστυνομικά Τμήματα, Διεύθυνση Κρατικής Ασφάλειας		Ψηφιακά σημεία παροχής Δεν παρέχεται ψηφιακά
Αριθμός δικαιολογητικών 3 έως 6	Κόστος 0,5 €	Εκτιμώμενος χρόνος 20 Λεπτά
Περιγραφή Η διαδικασία αφορά στην αντικατάσταση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας Ελλήνων πολιτών για το οποίο έχουν παρέλθει δεκαπέντε έτη από την έκδοσή του.		

Εικόνα 20 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω δεκαπενταετίας

Ακολουθώντας, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» έχουν καταγραφεί ως προαπαιτούμενα χαρακτηριστικά όσα αναγράφονται και στα προαναφερθέντα στοιχεία β.. Επιπλέον, παρουσιάζονται τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο κάθε ενδιαφερόμενος. Συγκεκριμένα, αναγράφονται τα κάτωθι βήματα :

³¹https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Αντικατάσταση_δελτίου_ταυτότητας_λόγω_παρέλευσης_δεκαπενταετίας

- i. Παραλαβή και έλεγχος δικαιολογητικών
- ii. Αναζήτηση στοιχείων και συμπλήρωση αιτήσεων
- iii. Εκτύπωση και υπογραφή δελτίου ταυτότητας
- iv. Επίδοση δελτίου στον αιτώντα

Βήματα	
1	Παραλαβή και έλεγχος δικαιολογητικών
2	Αναζήτηση στοιχείων και συμπλήρωση αιτήσεων
3	Εκτύπωση και υπογραφή δελτίου
4	Επίδοση δελτίου στον αιτούντα

Εικόνα 21 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω δεκαπενταετίας

Τέλος, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» αναφέρεται η νομοθεσία βάσει της οποίας προκύπτει η διαδικασία αλλά και οι γενικότερες υποχρεώσεις που πρέπει να ακολουθήσουν οι ενδιαφερόμενοι για την επανέκδοση του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.

Νομοθεσία	
	Νομοθετικό Διάταγμα 127/1969 (ΦΕΚ 29/Α)
	Κοινή Υπουργική Απόφαση 3021/19/53-κγ' /2014 (ΦΕΚ 2339/Β)
	Κοινή Υπουργική Απόφαση 3021/19/53/2005 (ΦΕΚ 1440/Β)

Εικόνα 22 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω δεκαπενταετίας

Β.4. Αντικατάσταση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας λόγω απώλειας³²

Η διαδικασία της αντικατάστασης του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας λόγω απώλειας, έχει καταγραφεί και στο μητρώο του Μίτου.

³² https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Αντικατάσταση_δελτίου_ταυτότητας_λόγω_απώλειας

Με μια ματιά		
Σημεία εξυπηρέτησης Αστυνομικά Τμήματα, Υποδιευθύνσεις Ασφαλείας Χώρας, Τμήματα Ασφαλείας Χώρας, ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΡΑΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ		Ψηφιακά σημεία παροχής Δεν παρέχεται ψηφιακά
Αριθμός δικαιολογητικών 3 έως 6	Κόστος 9,16 €	Εκτιμώμενος χρόνος 20 Λεπτά.
Περιγραφή Η διαδικασία αφορά στην αντικατάσταση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας Ελλήνων πολιτών το οποίο έχει απολεσθεί.		

Εικόνα 23 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω απώλειας

Ακολουθώντας, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» έχουν καταγραφεί ως προαπαιτούμενα χαρακτηριστικά όσα αναγράφονται και στα προαναφερθέντα στοιχεία β.. Επιπλέον, παρουσιάζονται τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο κάθε ενδιαφερόμενος. Συγκεκριμένα, αναγράφονται τα κάτωθι βήματα :

- i. Παραλαβή και έλεγχος δικαιολογητικών
- ii. Αναζήτηση στοιχείων και συμπλήρωση αιτήσεων
- iii. Εκτύπωση και υπογραφή δελτίου ταυτότητας
- iv. Επίδοση δελτίου στον αιτώντα

Βήματα	
1	Παραλαβή και έλεγχος δικαιολογητικών
2	Αναζήτηση στοιχείων και συμπλήρωση αιτήσεων
3	Εκτύπωση και υπογραφή δελτίου ταυτότητας
4	Επίδοση δελτίου στον αιτώντα

Εικόνα 24 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω απώλειας

Τέλος, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» αναφέρεται η νομοθεσία βάσει της οποίας προκύπτει η διαδικασία αλλά και οι γενικότερες υποχρεώσεις που πρέπει να

ακολουθήσουν οι ενδιαφερόμενοι για την επανέκδοση του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.

Νομοθεσία	
Νομοθετικό Διάταγμα 127/1969 (ΦΕΚ 29/Α)	▼
Κοινή Υπουργική Απόφαση 3021/19/53-κγ'/2014 (ΦΕΚ 2339/Β)	▼
Κοινή Υπουργική Απόφαση 3021/19/53/2005 (ΦΕΚ 1440/Β)	▼

Εικόνα 25 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω απώλειας

Β.5. Αντικατάσταση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας λόγω κλοπής³³

Η διαδικασία της αντικατάστασης του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας λόγω κλοπής, έχει καταγραφεί και στο μητρώο του Μίτου.

Με μια ματιά		
Σημεία εξυπηρέτησης Αστυνομικά Τμήματα, Τμήματα Ασφαλείας Χώρας, Υποδιευθύνσεις Ασφαλείας Χώρας, Διεύθυνση Κρατικής Ασφαλείας		Ψηφιακά σημεία παροχής Δεν παρέχεται ψηφιακά
Αριθμός δικαιολογητικών 3 έως 6	Κόστος 0,16 €	Εκτιμώμενος χρόνος 20 Λεπτά
Περιγραφή Η διαδικασία αφορά στην αντικατάσταση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας Ελλήνων πολιτών το οποίο έχει κλαπεί.		

Εικόνα 26 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω κλοπής

Ακολουθώντας, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» έχουν καταγραφεί ως προαπαιτούμενα χαρακτηριστικά όσα αναγράφονται και στα προαναφερθέντα στοιχεία β.. Επιπλέον, παρουσιάζονται τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο κάθε ενδιαφερόμενος. Συγκεκριμένα, αναγράφονται τα κάτωθι βήματα :

- v. Παραλαβή και έλεγχος δικαιολογητικών
- vi. Αναζήτηση στοιχείων και συμπλήρωση αιτήσεων
- vii. Εκτύπωση και υπογραφή δελτίου ταυτότητας

³³ https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Αντικατάσταση_δελτίου_ταυτότητας_λόγω_κλοπής

viii. Επίδοση δελτίου στον αιτώντα

Βήματα	
1	Παραλαβή και έλεγχος δικαιολογητικών
2	Αναζήτηση στοιχείων και συμπλήρωση αιτήσεων
3	Εκτύπωση και υπογραφή δελτίου
4	Επίδοση δελτίου στον αιτώντα

Εικόνα 27 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω κλοπής

Τέλος, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» αναφέρεται η νομοθεσία βάσει της οποίας προκύπτει η διαδικασία αλλά και οι γενικότερες υποχρεώσεις που πρέπει να ακολουθήσουν οι ενδιαφερόμενοι για την επανέκδοση του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.

Νομοθεσία	
Νομοθετικό Διάταγμα 127/1969 (ΦΕΚ 29/Α)	
Κοινή Υπουργική Απόφαση 3021/19/53-κγ' /2014 (ΦΕΚ 2339/Β)	
Κοινή Υπουργική Απόφαση 3021/19/53/2005 (ΦΕΚ 1440/Β)	

Εικόνα 28 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω κλοπής

3.3.4. Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης Διαβατηρίου

Οι Έλληνες πολίτες που επιθυμούν, δύναται να εκδώσουν από την αρμόδια αστυνομική αρχή διαβατήριο. Για την έκδοση διαβατηρίου υποβάλλονται αυτοπροσώπως από τον ενδιαφερόμενο συγκεκριμένα δικαιολογητικά. Τα δικαιολογητικά που απαιτούνται υποβάλλονται στην αστυνομική διεύθυνση ή διεύθυνση αστυνομίας του τόπου κατοικίας του ή στο αστυνομικό τμήμα του τόπου κατοικίας του, εφόσον πρόκειται για κάτοικο νησιού όπου δεν εδρεύουν οι προαναφερόμενες υπηρεσίες³⁴. Τα δικαιολογητικά που πρέπει

³⁴ Κοινή Υπουργική Απόφαση 3021/22/10/2005 (Φ.Ε.Κ. 932/6-7-2005, τ.Β'): «Δικαιολογητικά και διαδικασία έκδοσης, τύπος και περιεχόμενο ενδείξεων διαβατηρίου» όπως τροποποιήθηκε με Κοινή

να υποβληθούν, κατά περίπτωση, για την έκδοση διαβατηρίου χωρίζονται σε έξι (6) κατηγορίες ανάλογα με τις ανάγκες του εκάστοτε ενδιαφερόμενου.

- i. Δικαιολογητικά που χρειάζονται οι ενήλικες για την έκδοση διαβατηρίου
- ii. Δικαιολογητικά σε περίπτωση ανανέωσης διαβατηρίου
- iii. Δικαιολογητικά σε περίπτωση αντικατάστασης διαβατηρίου
- iv. Δικαιολογητικά σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας διαβατηρίου
- v. Δικαιολογητικά που χρειάζονται οι ανήλικοι για την έκδοση διαβατηρίου
- vi. Επιπρόσθετα κατά περίπτωση δικαιολογητικά

Ειδικότερα :

Για την πρώτη κατηγορία (i) τα δικαιολογητικά που υποβάλλονται είναι :

- Αίτηση έκδοσης διαβατηρίου η οποία εκτυπώνεται στα Γραφεία Υποδοχής Αιτημάτων και στην οποία είναι ενσωματωμένη υπεύθυνη δήλωση με συγκεκριμένο περιεχόμενο.
- Φωτοαντίγραφο δύο όψεων του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας* στην ίδια σελίδα.
* Σε περίπτωση που ο αιτών είναι μόνιμος κάτοικος εξωτερικού και δεν έχει Ελληνικό Δελτίο Ταυτότητας, υποβάλλει πιστοποιητικό γέννησης ή οικογενειακής κατάστασης (τελευταίου εξαμήνου).
- Μια πρόσφατη (τελευταίου μήνα) έγχρωμη φωτογραφία συγκεκριμένων τεχνικών προδιαγραφών.
- Κατάθεση Παράβολου είσπραξης εσόδων.

Για τη δεύτερη κατηγορία (ii) τα δικαιολογητικά που υποβάλλονται είναι :

- Κατατίθενται τα ίδια δικαιολογητικά, με την περίπτωση 1, προσκομίζοντας και το παλαιό διαβατήριό.

Για την τρίτη κατηγορία (iii) τα δικαιολογητικά που υποβάλλονται είναι :

- Κατατίθενται τα ίδια δικαιολογητικά, με την περίπτωση 1, προσκομίζοντας και το παλαιό διαβατήριό.

Υπουργική Απόφαση 3021/22/10-δ/2005 (Φ.Ε.Κ. 1736/09-12-2005, τ.Β') και Κοινή Υπουργική Απόφαση 3021/22/10-στ/2007 (Φ.Ε.Κ. 1053/17-8-2007, τ.Β') και Κοινή Υπουργική Απόφαση 3021/22/10-θ/2010 (Φ.Ε.Κ. 1298/17-08-2010, τ.Β') και Κοινή Υπουργική Απόφαση 3021/22/10-ζ/2015 (Φ.Ε.Κ 2702/14-12-2015, τ.Β').

- Κατάθεση Παράβολου

Για την τέταρτη κατηγορία (iv) τα δικαιολογητικά που υποβάλλονται είναι :

- Υποβάλλονται τα ίδια δικαιολογητικά με την περίπτωση 1
- Πρόσφατη βεβαίωση Ελληνικής Αρχής (Αστυνομικής, Λιμενικής, Πυροσβεστικής ή Προξενικής) στην οποία δηλώθηκε η κλοπή, η απώλεια, ή η ολική καταστροφή, στην οποία αναφέρεται το αποτέλεσμα της διενεργηθείσας έρευνας.

Σε περίπτωση υπεξαίρεσης διαβατηρίου ο κάτοχος του υπεξαιρεθέντος διαβατηρίου δύναται να εφοδιαστεί αμέσως με νέο, μετά την υποβολή σχετικού αιτήματος. Στην περίπτωση αυτή μεταξύ των δικαιολογητικών απαιτείται επιπλέον :

- η προσκόμιση αντιγράφου από το Βιβλίο Αδικημάτων, Συμβάντων, Συλλήψεων, Συστάσεων και Παραπόνων της αρμόδιας αστυνομικής αρχής, στην οποία υποβλήθηκε η σχετική έγκληση ή σχετική βεβαίωση από την αρμόδια προξενική αρχή, στην περίπτωση που η πράξη έλαβε χώρα στο εξωτερικό³⁵

Για την πέμπτη κατηγορία (v) τα δικαιολογητικά που υποβάλλονται είναι :

- Αίτηση έκδοσης διαβατηρίου η οποία εκτυπώνεται στα Γραφεία Υποδοχής Αιτημάτων και στην οποία είναι ενσωματωμένη υπεύθυνη δήλωση με συγκεκριμένο περιεχόμενο ανάλογα με την ηλικία του ανήλικου.
- Φωτοαντίγραφο δύο όψεων του δελτίου ταυτότητας στην ίδια σελίδα για όσους έχουν εφοδιαστεί. (Υποχρεωτικός εφοδιασμός για ανήλικους άνω των 12 ετών).
- Προκειμένου για ανήλικο κάτω των δώδεκα (12) ετών υποβάλλεται από τον έναν γονέα αυτού ή αυτόν που έχει την επιτροπεία του ή το δικαστικό συμπαραστάτη του, Αίτηση- Υπεύθυνη δήλωση για την αυτεπάγγελτη αναζήτηση μέσω του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Εθνικού Δημοτολογίου (Ο.Π.Σ.Ε.Δ.) των απαραίτητων για την έκδοση του διαβατηρίου στοιχείων δημοτολογίου, σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην

³⁵ <https://www.passport.gov.gr/diadikasia-ekdosis/documents/dikaiologitika.html>

υπ' αριθ. 3021/22/10-ζ από 04-12-2015 Κ.Υ.Α. (ΦΕΚ τ.Β' 2702/14-12-2015).

- Μια πρόσφατη (τελευταίου μήνα) έγχρωμη φωτογραφία συγκεκριμένων τεχνικών προδιαγραφών.
- Κατάθεση Παράβολου είσπραξης εσόδων.

Για την έκτη κατηγορία (vi) τα δικαιολογητικά που υποβάλλονται είναι :

- Απόφαση ορισμού επιτρόπου ή δικαστικού συμπαραστάτη, όταν πρόκειται για έκδοση διαβατηρίου σε πρόσωπο που τελεί σε επιτροπεία ή δικαστική συμπάρσταση.
- Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου, στις περιπτώσεις που στο πρόσωπο του ενδιαφερόμενου συντρέχουν ιδιαίτερα σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαστικά την μετακίνησή του στο γραφείο διαβατηρίων για την κατάθεση του αιτήματος έκδοσης διαβατηρίου.
- Αποδεικτικά έγγραφα που τυχόν υπάρχουν και πιστοποιούν την αναγκαιότητα χορήγησης διαβατηρίου για μετάβαση στην αλλοδαπή, σε περιπτώσεις νοσηλείας για σοβαρούς λόγους υγείας, τραυματισμού, θανάτου ή σοβαρής ασθένειας συγγενούς, έστω και εάν υπάρχουν σε βάρος του αιτούντα οι απαγορευτικοί λόγοι χορήγησης της παρ. 2 του Άρθρου 1 του Π.Δ. 25/2022.
- Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου και τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα, στα οποία αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα διαβατήριο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την παραλαβή της αίτησης από τη Διεύθυνση Διαβατηρίων και Εγγράφων Ασφαλείας.
- Εφ' όσον πρόκειται για ανυπότακτο, μόνιμο κάτοικο εξωτερικού, στον οποίο επιτρέπεται η χορήγηση διαβατηρίου, αποκλειστικά για την εφαρμογή του άρθρου 54 του Ν. 3421/2005, θα πρέπει μεταξύ των άλλων δικαιολογητικών να κατατεθεί βεβαίωση του αρμόδιου στρατολογικού γραφείου στην Ελλάδα, η οποία και θα πιστοποιεί την ανυποταξία εξωτερικού.

Στο Ε.Μ.Δ.Δ. – Μίτος έχει καταγραφεί αναφορικά με τα Ελληνικά Διαβατήρια, μόνο η διαδικασία «Δήλωση Κλοπής/Απώλειας Ελληνικού Διαβατηρίου» η οποία όμως κρίνεται ότι δεν πρέπει να αναφερθεί στο

συγκεκριμένο σημείο καθώς αφορά μία εντελώς διαφορετική διαδικασία η οποία πρέπει να ενσωματωθεί στη προαναφερθείσα διαδικασία «3.3.2. Δήλωση Κλοπής», καθώς στο παρόν σημείο αναλύεται η διαδικασία κατάθεσης των δικαιολογητικών για την έκδοση διαβατηρίου.

3.3.5. Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης Άδειας Εργασίας Προσωπικού Καταστημάτων Πωλήσεως Οινοπνευματωδών Ποτών και Κέντρων Διασκέδασης³⁶

Οι ημεδαποί και οι αλλοδαποί πολίτες που επιθυμούν να εργαστούν σε συγκεκριμένες κατηγορίες επαγγελμάτων, απαιτείται να είναι κάτοχοι ειδικής άδειας, η οποία εκδίδεται από Αστυνομική Αρχή. Μία από τις συγκεκριμένες άδειες είναι αυτή η οποία αφορά άτομα τα οποία επιθυμούν να εργαστούν στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος. Για την έκδοση της συγκεκριμένης άδειας, απαιτείται να μην συντρέχουν συγκεκριμένοι λόγοι απαγόρευσης, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις των νόμων.

A. Σύμφωνα με την ΕΛ.ΑΣ.

Σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα 264/2003, όσοι επιθυμούν να εργαστούν σε καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος είναι υποχρεωμένοι να κατέχουν ειδική άδεια εργασίας. Η εν λόγω άδεια εκδίδεται από το αρμόδιο Τμήμα Ασφαλείας ή Α.Τ./Γραφείο Ασφαλείας (που ασκεί αρμοδιότητες ασφαλείας) και κατατίθενται τα εξής δικαιολογητικά :

(α) Αίτηση

(β) Αντίγραφο Ποινικού Μητρώου για δικαστική χρήση του οποίου η ημερομηνία έκδοσης δεν απέχει πέραν του τριμήνου από την ημερομηνία υποβολής του, το οποίο πλέον ζητείται υπηρεσιακώς

(γ) Δύο (2) πρόσφατες έγχρωμες φωτογραφίες τύπου διαβατηρίου.

B. Σύμφωνα με τον «Μίτο»³⁷

³⁶ Π.Δ. 180/1979 ως αντικ. με Π.Δ. 264/2003

Η προαναφερόμενη δυνατότητα έκδοσης άδειας εργασίας για προσωπικό Καταστημάτων Πωλήσεως Οινοπνευματωδών Ποτών και Κέντρων Διασκέδασης, έχει καταγραφεί στο Μητρώο του Μίτου, όπου αναφέρονται λεπτομερώς όλες οι απαιτούμενες ενέργειες. Συγκεκριμένα, αναφέρονται κάποιες στοιχειώδεις πληροφορίες σχετικά με την εν λόγω άδεια.

Με μια ματιά		
Σημεία εξυπηρέτησης Αστυνομικά Τμήματα, ΚΕΠ - ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ		Ψηφιακά σημεία παροχής Δεν παρέχεται ψηφιακά
Αριθμός δικαιολογητικών 1 +(1)	Κόστος 2,04 €	Εκτιμώμενος χρόνος 15 Ημέρες
Περιγραφή Η διαδικασία αφορά στην έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού σε καταστήματα πώλησης οινοπνευματωδών ποτών, αλλά και προσωπικού που εργάζεται με οποιαδήποτε ιδιότητα στα καταστήματα των κέντρων διασκέδασης, μπαρ, καφετεριών, αμιγών αιθουσών διενέργειας τεχνικών παιγνίων, καθώς και στα λοιπά καταστήματα, στα οποία διενεργούνται και τεχνικά παίγνια. Τη συγκεκριμένη άδεια εργασίας απαιτείται να κατέχουν και οι παρέχοντες μη εξαρτημένη εργασία, εφόσον η απασχόλησή τους συνδέεται με την εξυπηρέτηση λειτουργικών αναγκών καταστήματος, από τα ανωτέρω αναφερόμενα.		

Εικόνα 29 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος

Ακολουθώντας, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» έχουν καταγραφεί ως προαπαιτούμενα χαρακτηριστικά όσα αναγράφονται και στα προαναφερθέντα στοιχεία Α. (α) έως (γ). Επιπλέον, παρουσιάζονται τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο κάθε ενδιαφερόμενος. Συγκεκριμένα, αναγράφονται τα κάτωθι βήματα :

- i. Παραλαβή της αίτησης και πρωτοκόλληση
- ii. Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών
- iii. Έλεγχος δικαιολογητικών
- iv. Έκδοση άδειας
- v. Επίδοση άδειας

³⁷https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Άδεια_Εργασίας_Προσωπικού_Καταστημάτων_Πωλήσεως_Οινοπνευματωδών_Ποτών_και_Κέντρων_Διασκέδασης

Βήματα	
1	Παραλαβή της αίτησης και πρωτοκόλληση
2	Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών
3	Έλεγχος δικαιολογητικών
4	Έκδοση άδειας
5	Επίδοση άδειας

Εικόνα 30 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος

Τέλος, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» αναφέρεται η νομοθεσία βάσει της οποίας προκύπτει η διαδικασία αλλά και οι γενικότερες υποχρεώσεις που πρέπει να ακολουθήσουν οι ενδιαφερόμενοι για την κατάθεση και έκδοση της αιτούμενης άδειας.

Νομοθεσία	
	Προεδρικό Διάταγμα 264/2003 (ΦΕΚ 237/Α)
	Προεδρικό Διάταγμα 282/1998 (ΦΕΚ 202/Α) Άρθρα 1
	Προεδρικό Διάταγμα 36/1994 (ΦΕΚ 26/Α) Άρθρα 3
	Προεδρικό Διάταγμα 180/1979 (ΦΕΚ 46/Α) Άρθρα 4

Εικόνα 31 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος

3.3.6. Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης/Ανανέωσης Άδειας Εργασίας Προσωπικού (Ι.Ε.Π.Υ.Α.)

Οι ημεδαποί και οι αλλοδαποί πολίτες που επιθυμούν να εργαστούν ως προσωπικό Ιδιωτικής Επιχείρησης Παροχής Υπηρεσιών Ασφαλείας (Ι.Ε.Π.Υ.Α.), απαιτείται να είναι κάτοχοι ειδικής άδειας, η οποία εκδίδεται από Αστυνομική Αρχή. Για την έκδοση της συγκεκριμένης άδειας απαιτείται να συντρέχουν συγκεκριμένες προϋποθέσεις και να μην συντρέχουν λόγοι απαγόρευσης, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις των νόμων.

Α. Σύμφωνα με την ΕΛ.ΑΣ.³⁸

Όσοι επιθυμούν να εργαστούν ως προσωπικό Ιδιωτικής Επιχείρησης Παροχής Υπηρεσιών Ασφαλείας (Ι.Ε.Π.Υ.Α.), είναι υποχρεωμένοι να εκδώσουν την απαιτούμενη από τον νόμο άδεια εργασίας, η οποία εκδίδεται από την Υποδιεύθυνση ή το Τμήμα Ασφαλείας, και όπου δεν υπάρχουν στο Αστυνομικό Τμήμα γενικής αρμοδιότητας, της περιοχής του τόπου κατοικίας, ενώ ο ενδιαφερόμενος πρέπει να καταθέσει τα εξής δικαιολογητικά :

I. Έκδοση άδειας

(α) Αίτηση χορήγησης άδειας

(β) Φωτοαντίγραφο του τίτλου επαγγελματικής κατάρτισης, ειδικότητας συναφούς προς τις δραστηριότητες που πρόκειται να ασκήσει (κατηγορία Α' ή Β')

(γ) Αποδεικτικό καταβολής του αναλογούντος σχετικού τέλους τριάντα (30) ευρώ

(δ) Φωτοαντίγραφο εγγράφου με το οποίο να αποδεικνύονται τα στοιχεία ταυτότητας του αιτούντος

(ε) Υπεύθυνη δήλωση του άρθ. 8 του Ν. 1599/1986 (θεωρημένη) με την οποία δηλώνονται από τον ενδιαφερόμενο συγκεκριμένες προϋποθέσεις

(στ) Πιστοποιητικό ψυχιάτρου σύμφωνα με το άρθρο 5 του Ν.3418/2005

(ζ) Τέσσερις (4) πρόσφατες έγχρωμες φωτογραφίες, διαστάσεων αστυνομικής ταυτότητας

II. Ανανέωση άδειας

(α) Αίτηση ανανέωσης αδειας

(β) Αποδεικτικό καταβολής του αναλογούντος σχετικού τέλους τριάντα (30) ευρώ

(γ) Υπεύθυνη δήλωση του άρθ. 8 του Ν. 1599/1986 (θεωρημένη) με την οποία δηλώνονται από τον ενδιαφερόμενο συγκεκριμένες προϋποθέσεις

(δ) Πιστοποιητικό ψυχιάτρου σύμφωνα με το άρθρο 5 του Ν.3418/2005

³⁸ <https://www.astynomia.gr/schetika-me-adeia-ergasias-se-iepya-kai-gie/>

(ε) Τέσσερις (4) πρόσφατες έγχρωμες φωτογραφίες, διαστάσεων αστυνομικής ταυτότητας

B. Σύμφωνα με τον Μίτο

▪ Έκδοση Άδειας³⁹

Η προαναφερόμενη (I) δυνατότητα έκδοσης άδειας για προσωπικό Ιδιωτικής Επιχείρησης Παροχής Υπηρεσιών Ασφαλείας (Ι.Ε.Π.Υ.Α.), έχει καταγραφεί στο Μητρώο του Μίτου, όπου αναφέρονται λεπτομερώς όλες οι απαιτούμενες ενέργειες. Συγκεκριμένα, αναφέρονται κάποιες στοιχειώδεις πληροφορίες σχετικά με την εν λόγω άδεια.

Με μια ματιά		
Σημεία εξυπηρέτησης Αστυνομικά Τμήματα, Διευθύνσεις Αστυνομίας Χώρας, Υποδιευθύνσεις Ασφαλείας Χώρας, Τμήματα Ασφαλείας Χώρας, ΚΕΠ, ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ, ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ - ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ	Ψηφιακά σημεία παροχής Ενιαία Ψηφιακή Πύλη δημόσιας διοίκησης (ΕΨΠ - gov.gr)	
Αριθμός δικαιολογητικών 5 +(2)	Κόστος 32,04 €	Εκτιμώμενος χρόνος 1 Μήνας
Περιγραφή Η διαδικασία αφορά στην έκδοση άδειας εργασίας σε προσωπικό ασφαλείας Ιδιωτικών Επιχειρήσεων Παροχής Υπηρεσιών Ασφαλείας (Ι.Ε.Π.Υ.Α.). Ως προσωπικό ασφαλείας νοείται το προσωπικό, στο οποίο ανατίθεται η άσκηση οποιασδήποτε από τις παρακάτω δραστηριότητες ή παρέχει οποιαδήποτε άλλη εργασία υποστήριξης των δραστηριοτήτων αυτών: α. επιτήρηση ή φύλαξη κινητών ή ακινητών περιουσιακών αγαθών και εγκαταστάσεων, β. προστασία φυσικών προσώπων, γ. ασφαλή μεταφορά με ειδικά διασκευασμένα τεθωρακισμένα οχήματα χρημάτων, αξιών, αρχαιοτήτων, έργων τέχνης και πολύτιμων αντικειμένων, δ. προστασία θεαμάτων, εκθέσεων, συνεδρίων, διαγωνισμών και αθλητικών εκδηλώσεων, ε. έλεγχο ασφάλειας πληρωμάτων, επιβατών, χειραποσκευών, αποσκευών, φορτίου και ταχυδρομικού υλικού σε αερολιμένες και λιμένες, καθώς και έλεγχο πρόσβασης στους χώρους και, εν γένει, στις εγκαταστάσεις αυτών μετά από έγκριση της αρμόδιας αεροπορικής ή λιμενικής αρχής, στ. συνοδεία για την ασφαλή κίνηση οχημάτων που μεταφέρουν ογκώδη ή βαρέα αντικείμενα, με ειδικά οχήματα που φέρουν στοιχεία επισήμανσης, ζ. συνοδεία αθλητικών αποστολών για την ασφαλή μετακίνησή τους, η. εκπόνηση μελετών και σχεδιασμό μέτρων για την ασφαλή πραγματοποίηση των δραστηριοτήτων των περιπτώσεων α' έως και ζ', θ. εγκατάσταση, συντήρηση και παρακολούθηση λειτουργίας μηχανημάτων και συστημάτων ασφαλείας και συναγερμού, πλην αυτών που τοποθετούνται σε αυτοκίνητο, ι. εκμετάλλευση κέντρων λήψης, ελέγχου και διαβίβασης σημάτων συναγερμού και ια. εκπόνηση μελετών και σχεδιασμό συστημάτων ασφαλείας, αναφορικά με τις δραστηριότητες των περιπτώσεων θ' και ι'.		
Το προσωπικό ασφαλείας απαιτείται να κατέχει άδεια εργασίας Α ή Β κατηγορίας ανάλογα με τις δραστηριότητες που πρόκειται να ασκήσει.		

Εικόνα 32 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ

Ακολουθώντας, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» έχουν καταγραφεί ως προαπαιτούμενα χαρακτηριστικά όσα αναγράφονται και στα προαναφερθέντα στοιχεία Α. Ι.

³⁹https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Άδεια_Εργασίας_Προσωπικού_Ασφαλείας_Ιδιωτικής_Επιχείρησης_Παροχής_Υπηρεσιών_Ασφαλείας

(α) – (ζ). Επιπλέον, παρουσιάζονται τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο κάθε ενδιαφερόμενος. Συγκεκριμένα, αναγράφονται τα κάτωθι βήματα :

- i. Εκκίνηση διαδικασίας
- ii. Υποβολή αίτησης ή Ηλεκτρονική υποβολή
- iii. Έλεγχος δικαιολογητικών
- iv. Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών
- v. Αποστολή δικαιολογητικών
- vi. Έλεγχος πληρότητας δικαιολογητικών (έκδοση ή απόρριψη αιτήματος)
- vii. Αποστολή άδειας / απόφασης απόρριψης
- viii. Επίδοση άδειας / απόφασης.

Βήματα	
1	Εκκίνηση διαδικασίας
2	Υποβολή αίτησης
3	Ηλεκτρονική υποβολή αίτησης
4	Έλεγχος δικαιολογητικών
5	Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών
6	Αποστολή δικαιολογητικών
7	Έλεγχος πληρότητας δικαιολογητικών
8	Έκδοση Άδειας
9	Απόρριψη αιτήματος
10	Αποστολή άδειας/απόφασης απόρριψης
11	Επίδοση άδειας/απόφασης

Εικόνα 33 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ

Τέλος, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» αναφέρεται η νομοθεσία βάσει της οποίας προκύπτει η υποχρέωση των ενδιαφερόμενων αναφορικά με τις υποχρεώσεις τους

αλλά και στα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουν για την κατάθεση και έκδοση της αιτούμενης άδειας.

Νομοθεσία	
Νόμος 2518/1997 (ΦΕΚ 164/Α)	▼
Υπουργική Απόφαση 1016/109/183-κ'/2020 (ΦΕΚ 2088/Β)	▼
Υπουργική Απόφαση 1016/109/183/2012 (ΦΕΚ 606/Β) Άρθρα 1	▼
Υπουργική Απόφαση 1016/109/149-δ'/2010 (ΦΕΚ 571/Β)	▼
Υπουργική Απόφαση 4892/1/76-γ'/2010 (ΦΕΚ 664/Β)	▼
Υπουργική Απόφαση 1016/109/149-α'/2009 (ΦΕΚ 1967/Β)	▼

Εικόνα 34 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ

▪ Ανανέωση Άδειας⁴⁰

Η προαναφερόμενη (II) δυνατότητα ανανέωσης άδειας για προσωπικό Ιδιωτικής Επιχείρησης Παροχής Υπηρεσιών Ασφαλείας (Ι.Ε.Π.Υ.Α.), έχει καταγραφεί στο Μητρώο του Μίτου, όπου αναφέρονται λεπτομερώς όλες οι απαιτούμενες ενέργειες. Συγκεκριμένα, αναφέρονται κάποιες στοιχειώδεις πληροφορίες σχετικά με την εν λόγω άδεια.

Με μια ματιά		
Σημεία εξυπηρέτησης Αστυνομικά Τμήματα, Υποδιευθύνσεις Ασφαλείας Χώρας, Τμήματα Ασφαλείας Χώρας, Διευθύνσεις Αστυνομίας Χώρας, ΚΕΠ, ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ - ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ - ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ		Ψηφιακά σημεία παροχής Ενιαία Ψηφιακή Πύλη δημόσιας διοίκησης (ΕΨΠ - gov.gr)
Αριθμός δικαιολογητικών 3 +(2)	Κόστος 32,04 €	Εκτιμώμενος χρόνος 20 Ημέρες
Περιγραφή Η διαδικασία αφορά στην Ανανέωση Άδειας Εργασίας Προσωπικού Ασφαλείας Ιδιωτικής Επιχείρησης Παροχής Υπηρεσιών Ασφάλειας και απευθύνεται στο προσωπικό ιδιωτικών επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών ασφαλείας, στους οποίους εξακολουθούν να συντρέχουν οι προϋποθέσεις αρχικής χορήγησης.		

Εικόνα 35 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ

Ακολούθως, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» έχουν καταγραφεί ως προαπαιτούμενα χαρακτηριστικά όσα αναγράφονται και στα προαναφερθέντα στοιχεία Α. ΙΙ.

⁴⁰https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Ανανέωση_Άδειας_Εργασίας_Προσωπικού_Ασφαλείας_Ιδιωτικής_Επιχείρησης_Παροχής_Υπηρεσιών_Ασφάλειας

(α) – (ε). Επιπλέον, παρουσιάζονται τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο κάθε ενδιαφερόμενος. Συγκεκριμένα, αναγράφονται τα κάτωθι βήματα :

- i. Παραλαβή αίτησης και δικαιολογητικών
- ii. Έλεγχος δικαιολογητικών
- iii. Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών
- iv. Διαβίβαση αίτησης και δικαιολογητικών
- v. Έλεγχος πληρότητας δικαιολογητικών (έκδοση ή απόρριψη αιτήματος)
- vi. Αποστολή απόφασης
- vii. Επίδοση απόφασης.

Βήματα	
1	Παραλαβή αίτησης και δικαιολογητικών
2	Έλεγχος Δικαιολογητικών
3	Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών
4	Διαβίβαση αίτησης και δικαιολογητικών.
5	Έλεγχος πληρότητας δικαιολογητικών
6	Έκδοση άδειας
7	Απόρριψη Αιτήματος
8	Αποστολή απόφασης
9	Επίδοση απόφασης

Εικόνα 36 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ

Τέλος, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» αναφέρεται η νομοθεσία βάσει της οποίας προκύπτει η υποχρέωση των ενδιαφερόμενων αναφορικά με τις υποχρεώσεις τους αλλά και στα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουν για την κατάθεση και έκδοση της αιτούμενης άδειας.

Νομοθεσία	
Νόμος 2518/1997 (ΦΕΚ 164/Α) Άρθρα 3	
Υπουργική Απόφαση 1016/109/149-Α/2009 (ΦΕΚ 1967/Β) Άρθρα 3	

Εικόνα 37 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ

3.3.7. Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης/Ανανέωσης Άδειας Εργασίας Προσωπικού (Γ.Ι.Ε.)

Οι ημεδαποί και οι αλλοδαποί πολίτες που επιθυμούν να εργαστούν ως προσωπικό σε γραφείο ερευνών (Γ.Ι.Ε.), απαιτείται να είναι κάτοχοι ειδικής άδειας, η οποία εκδίδεται από Αστυνομική Αρχή. Για την έκδοση της συγκεκριμένης άδειας απαιτείται να συντρέχουν συγκεκριμένες προϋποθέσεις και να μην συντρέχουν λόγοι απαγόρευσης, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις των νόμων.

Α. Σύμφωνα με την ΕΛ.ΑΣ.⁴¹

Όσοι επιθυμούν να εργαστούν ως προσωπικό σε γραφείο ερευνών (Γ.Ι.Ε.) είναι υποχρεωμένοι να εκδώσουν την απαιτούμενη από τον νόμο άδεια εργασίας, η οποία εκδίδεται από την Υποδιεύθυνση ή το Τμήμα Ασφαλείας, και όπου δεν υπάρχουν στο Αστυνομικό Τμήμα γενικής αρμοδιότητας, της περιοχής του τόπου κατοικίας, ενώ ο ενδιαφερόμενος πρέπει να καταθέσει τα εξής δικαιολογητικά :

I. Έκδοση άδειας

(α) Αίτηση χορήγησης άδειας

(β) Αποδεικτικό καταβολής του αναλογούντος σχετικού τέλους Εκατό πενήντα (150) ευρώ

(γ) Φωτοαντίγραφο εγγράφου με το οποίο να αποδεικνύονται τα στοιχεία ταυτότητας του αιτούντος

(δ) Δύο (2) υπεύθυνες δηλώσεις του άρθ. 8 του Ν. 1599/1986 (θεωρημένες) με την οποία δηλώνονται από τον ενδιαφερόμενο συγκεκριμένες προϋποθέσεις

(ε) Πιστοποιητικό ψυχιάτρου σύμφωνα με το άρθρο 5 του Ν.3418/2005

(στ) Τέσσερις (4) πρόσφατες έγχρωμες φωτογραφίες, διαστάσεων αστυνομικής ταυτότητας

II. Ανανέωση άδειας

(α) Αίτηση ανανέωσης άδειας

⁴¹ <https://www.astynomia.gr/schetika-me-adeia-ergasias-se-iepya-kai-gie/>

(β) Αποδεικτικό καταβολής του αναλογούντος σχετικού τέλους Εκατό πενήντα (150) ευρώ

(γ) Δύο (2) υπεύθυνες δηλώσεις του άρθ. 8 του Ν. 1599/1986 (θεωρημένες) με την οποία δηλώνονται από τον ενδιαφερόμενο συγκεκριμένες προϋποθέσεις

(δ) Πιστοποιητικό ψυχιάτρου σύμφωνα με το άρθρο 5 του Ν.3418/2005

(ε) Τέσσερις (4) πρόσφατες έγχρωμες φωτογραφίες, διαστάσεων αστυνομικής ταυτότητας

B. Σύμφωνα με τον Μίτο

▪ Έκδοση Άδειας⁴²

Η προαναφερόμενη (I) δυνατότητα έκδοσης άδειας για προσωπικό Γραφείων Ιδιωτικών Ερευνών (Γ.Ι.Ε.), έχει καταγραφεί στο Μητρώο του Μίτου, όπου αναφέρονται λεπτομερώς όλες οι απαιτούμενες ενέργειες. Συγκεκριμένα, αναφέρονται κάποιες στοιχειώδεις πληροφορίες σχετικά με την εν λόγω άδεια.

Με μια ματιά		
Σημεία εξυπηρέτησης Αστυνομικά Τμήματα, Διευθύνσεις Αστυνομίας Χώρας, Τμήματα Ασφαλείας Χώρας, Υποδιευθύνσεις Ασφαλείας Χώρας, ΚΕΠ, ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ ΧΩΡΑΣ, ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ, ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ - ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ		Ψηφιακά σημεία παροχής Δεν παρέχεται ψηφιακά
Αριθμός δικαιολογητικών 5 έως 6 +(2)	Κόστος 152,04 €	Εκτιμώμενος χρόνος 50 Ημέρες
Περιγραφή Η διαδικασία αφορά στην έκδοση άδειας εργασίας του προσωπικού που απασχολείται στα Γραφεία Ιδιωτικών Ερευνών (Γ.Ι.Ε.).		

Εικόνα 38 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΠΙΕ

Ακολουθώντας, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» έχουν καταγραφεί ως προαπαιτούμενα χαρακτηριστικά όσα αναγράφονται και στα προαναφερθέντα στοιχεία Α. Ι.

⁴² https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Άδεια_Εργασίας_Προσωπικού_Γραφείων_Ιδιωτικών_Ερευνών

(α) – (στ). Επιπλέον, παρουσιάζονται τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο κάθε ενδιαφερόμενος. Συγκεκριμένα, αναγράφονται τα κάτωθι βήματα :

- i. Παραλαβή της αίτησης και πρωτοκόλληση
- ii. Έλεγχος δικαιολογητικών
- iii. Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών
- iv. Αποστολή δικαιολογητικών
- v. Έλεγχος πληρότητας δικαιολογητικών (έκδοση ή απόρριψη αιτήματος)
- vi. Αποστολή άδειας / απόφασης απόρριψης
- vii. Επίδοση άδειας / απόφασης

Βήματα	
1	Παραλαβή της αίτησης και πρωτοκόλληση
2	Έλεγχος δικαιολογητικών
3	Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών
4	Αποστολή δικαιολογητικών
5	Έλεγχος πληρότητας δικαιολογητικών
6	Έκδοση Άδειας
7	Απόρριψη αιτήματος
8	Αποστολή άδειας/απόφασης απόρριψης
9	Επίδοση άδειας/απόφασης απόρριψης

Εικόνα 39 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ

Τέλος, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» αναφέρεται η νομοθεσία βάσει της οποίας προκύπτει η υποχρέωση των ενδιαφερόμενων αναφορικά με τις υποχρεώσεις τους αλλά και στα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουν για την κατάθεση και έκδοση της αιτούμενης άδειας.

Νομοθεσία	
Νόμος 2518/1997 (ΦΕΚ 164/Α)	▼
Υπουργική Απόφαση 1016/109/149-δ'/2010 (ΦΕΚ 571/Β)	▼
Υπουργική Απόφαση 1016/109/149-α'/2009 (ΦΕΚ 1967/Β)	▼

Εικόνα 40 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ

▪ Ανανέωση Άδειας⁴³

Η προαναφερόμενη (II) δυνατότητα έκδοσης άδειας για προσωπικό Γραφείων Ιδιωτικών Ερευνών (Γ.Ι.Ε.), έχει καταγραφεί στο Μητρώο του Μίτου, όπου αναφέρονται λεπτομερώς όλες οι απαιτούμενες ενέργειες. Συγκεκριμένα, αναφέρονται κάποιες στοιχειώδεις πληροφορίες σχετικά με την εν λόγω άδεια.

Με μια ματιά		
Σημεία εξυπηρέτησης Αστυνομικά Τμήματα, Διευθύνσεις Αστυνομίας Χώρας, Τμήματα Ασφαλείας Χώρας, Υποδιευθύνσεις Ασφαλείας Χώρας, ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ-ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ - ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ		Ψηφιακά σημεία παροχής Δεν παρέχεται ψηφιακά
Αριθμός δικαιολογητικών 4 +(2)	Κόστος 152,04 €	Εκτιμώμενος χρόνος 20 Ημέρες
Περιγραφή Η διαδικασία αφορά στην ανανέωση της Άδειας Εργασίας Προσωπικού Γραφείων Ιδιωτικών Ερευνών και απευθύνεται σε εργαζόμενους στα Γραφεία Ιδιωτικών Ερευνών, για τους οποίους εξακολουθούν να συντρέχουν οι προϋποθέσεις αρχικής χορήγησης άδειας.		

Εικόνα 41 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ

Ακολουθώντας, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» έχουν καταγραφεί ως προαπαιτούμενα χαρακτηριστικά όσα αναγράφονται και στα προαναφερθέντα στοιχεία Α. II. (α) – (ε). Επιπλέον, παρουσιάζονται τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο κάθε ενδιαφερόμενος. Συγκεκριμένα, αναγράφονται τα κάτωθι βήματα :

⁴³https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Ανανέωση_Άδειας_Εργασίας_Προσωπικού_Γραφείων_Ιδιωτικών_Ερευνών

- i. Παραλαβή της αίτησης και δικαιολογητικών
- ii. Έλεγχος δικαιολογητικών
- iii. Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών
- iv. Διαβίβαση αίτησης και δικαιολογητικών
- v. Έλεγχος πληρότητας δικαιολογητικών (έκδοση ή απόρριψη αιτήματος)
- vi. Αποστολή απόφασης
- vii. Επίδοση απόφασης

Βήματα	
1	Παραλαβή αίτησης και δικαιολογητικών
2	Έλεγχος Δικαιολογητικών
3	Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών
4	Διαβίβαση αίτησης και δικαιολογητικών
5	Έλεγχος πληρότητας δικαιολογητικών
6	Έκδοση άδειας
7	Απόρριψη Αιτήματος
8	Αποστολή απόφασης
9	Επίδοση απόφασης

Εικόνα 42 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ

Τέλος, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» αναφέρεται η νομοθεσία βάσει της οποίας προκύπτει η υποχρέωση των ενδιαφερόμενων αναφορικά με τις υποχρεώσεις τους αλλά και στα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουν για την κατάθεση και έκδοση της αιτούμενης άδειας.

Νομοθεσία	
Νόμος 2518/1997 (ΦΕΚ 164/Α) Άρθρα 11	
Υπουργική Απόφαση 1016/109/149-Α/2009 (ΦΕΚ 1967/Β) Άρθρα 3	

Εικόνα 43 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ

3.3.8. Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης Άδειας κατοχής και οπλοφορίας για ατομική ασφάλεια σε Έλληνες πολίτες

Οι Έλληνες πολίτες δύνανται να εκδώσουν άδεια κατοχής και οπλοφορίας για την ατομική τους ασφάλεια και προστασία, βάσει συγκεκριμένων προϋποθέσεων. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τα άρθρα 7, 10 § 3 περ. α, 18 του Ν. 2168/1993, όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 4678/2020 άρθρα 5, 8, 10, επιτρέπεται η Έκδοση Αδείας Κατοχής και Οπλοφορίας εντός της ελληνικής επικράτειας, χωρίς δυνατότητα μεταφοράς του εκτός αυτής, χωρίς προγενέστερη σχετική άδεια.

A. Σύμφωνα με την ΕΛ.ΑΣ.

Για την έκδοση της συγκεκριμένης άδειας, είναι απαραίτητο ο ενδιαφερόμενος πολίτης να προβεί στην κατάθεση συγκεκριμένων δικαιολογητικών στην αρμόδια αστυνομική αρχή. Ειδικότερα, πρέπει να κατατεθούν από τον ενδιαφερόμενο :

(α). Αίτηση του ενδιαφερομένου στην οποία μνημονεύονται οι λόγοι και το είδος της αιτούμενης άδειας καθώς και συγκεκριμένα στοιχεία.

(β). Τα προβλεπόμενα από τις ισχύουσες διατάξεις για την έκδοση της συγκεκριμένης άδειας εισημοχαρτόσημα.

(γ). Πιστοποιητικό ιατρού ειδικότητας νευρολόγου-ψυχιάτρου ή παθολόγου από το οποίο να προκύπτει η κατάσταση της ψυχικής υγείας του ενδιαφερομένου. Γίνεται μνεία ότι, το πιστοποιητικό αυτό παραδίδεται από τον ιατρό, στο πρόσωπο που ζήτησε την εξέτασή του εντός σφραγισμένου φακέλου. Η αρμόδια για την έκδοση της άδειας Αστυνομική Αρχή ελέγχει το απαραβίαστο του φακέλου και δεν παραλαμβάνει πιστοποιητικό που ο φάκελος του παραβιάσθηκε.

(δ). Πιστοποιητικό ιατρού ειδικότητας ιατρού ειδικότητας παθολόγου ή νευρολόγου ή γενικής ιατρικής. Γίνεται μνεία ότι, το πιστοποιητικό αυτό παραδίδεται από τον ιατρό, στο πρόσωπο που ζήτησε την εξέτασή του εντός σφραγισμένου φακέλου. Η αρμόδια για την έκδοση της άδειας Αστυνομική Αρχή ελέγχει το απαραβίαστο του φακέλου και δεν παραλαμβάνει πιστοποιητικό που ο φάκελος του παραβιάσθηκε.

(ε). Υπεύθυνη δήλωση Ν. 1599/86 των ενδιαφερομένων στην οποία αναφέρεται συγκεκριμένα χαρακτηριστικά τα οποία πρέπει να διαθέτει ο αιτών.

(στ). Αντίγραφο της ταυτότητας του ενδιαφερομένου, προκειμένου να επιβεβαιώνεται η υπηκοότητά του και η ηλικία του.

(ζ). Τρεις (3) φωτογραφίες.

Β. Σύμφωνα με τον Μίτο⁴⁴

Η αναφερόμενη δυνατότητα έκδοσης άδειας οπλοφορίας, έχει καταγραφεί στο Μητρώο του Μίτου, όπου αναφέρονται λεπτομερώς όλες οι απαιτούμενες ενέργειες. Συγκεκριμένα, αναφέρονται κάποιες στοιχειώδεις πληροφορίες σχετικά με την εν λόγω άδεια.

Με μια ματιά		
Σημεία εξυπηρέτησης Αστυνομικά Τμήματα, ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΡΑΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ/Α.Ε.Α.		Ψηφιακά σημεία παροχής Δεν παρέχεται ψηφιακά
Αριθμός δικαιολογητικών 5 +(2)	Κόστος 250,8 €	Προθεσμία διεκπεραίωσης 120 Ημέρες
Περιγραφή Αφορά τη διαδικασία χορήγησης σε ιδιώτες, Έλληνες πολίτες, αδειών κατοχής και οπλοφορίας για την προστασία της ατομικής τους ασφάλειας με πιστόλι ή περιστροφο της κατηγορίας Β' του Παραρτήματος Ι του ν. 2168/1993 εφόσον πληρούνται οι κατάλληλες προϋποθέσεις.		

Εικόνα 44 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας οπλοφορίας ατομικής ασφάλειας

Ακολούθως, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» έχουν καταγραφεί ως προαπαιτούμενα χαρακτηριστικά όσα αναγράφονται και στα προαναφερθέντα στοιχεία Α. (α) – (ζ). Επιπλέον, παρουσιάζονται τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο κάθε ενδιαφερόμενος. Συγκεκριμένα, αναγράφονται τα κάτωθι βήματα :

- ι. Παραλαβή και έλεγχος αίτησης και επισυναπτόμενων δικαιολογητικών

44

https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Άδεια_κατοχής_και_οπλοφορίας_για_ατομική_ασφάλεια_σε_έλληνες_πολίτες

- ii. Υποβολή αιτήματος στην προϊστάμενη Διεύθυνσης Ασφαλείας ή Αστυνομίας
- iii. Έλεγχος του αιτήματος και συμπλήρωση των απαιτούμενων δικαιολογητικών.
- iv. Έκδοση Απόφασης για την συμμετοχή στη διαδικασία των γραπτών και πρακτικών εξετάσεων.
- v. Συμμετοχή στη διαδικασία των γραπτών και πρακτικών εξετάσεων.
- vi. Έκδοση απόφασης μετά τη συμμετοχή στις εξετάσεις.
- vii. Διαβίβαση απόφασης στο Αρμόδιο Τμήμα για επίδοση στον ενδιαφερόμενο.
- viii. Παραλαβή βεβαίωσης αγοράς και υποβολή της στην αρμόδια για την έκδοση άδειας κατοχής και οπλοφορίας Διεύθυνση Αστυνομίας ή Ασφαλείας.
- ix. Έκδοση απόφασης για την άδεια κατοχής και οπλοφορίας για την προστασία της ατομικής ασφάλειας.
- x. Διαβίβαση της απόφασης για την επίδοσή της στον ενδιαφερόμενο.
- xi. Επίδοση της απόφασης στον ενδιαφερόμενο.

Βήματα		
1	Παραλαβή και έλεγχος αίτησης και των επισυναπτόμενων δικαιολογητικών.	▼
2	Υποβολή αιτήματος στην προϊστάμενη Διεύθυνση Ασφαλείας ή Αστυνομίας.	▼
3	Έλεγχος του αιτήματος και συμπλήρωση των απαιτούμενων δικαιολογητικών.	▼
4	Έκδοση Απόφασης για την συμμετοχή στη διαδικασία των γραπτών και πρακτικών εξετάσεων.	▼
5	Συμμετοχή στη διαδικασία των γραπτών και πρακτικών εξετάσεων.	▼
6	Έκδοση απόφασης μετά τη συμμετοχή στις εξετάσεις.	▼
7	Διαβίβαση απόφασης στο Αρμόδιο Τμήμα για επίδοση στον ενδιαφερόμενο.	▼
8	Παραλαβή βεβαίωσης αγοράς και υποβολή της στην αρμόδια για την έκδοση άδειας κατοχής και οπλοφορίας Διεύθυνση Αστυνομίας ή Ασφαλείας..	▼
9	Έκδοση απόφασης για την άδεια κατοχής και οπλοφορίας για την προστασία της ατομικής ασφάλειας.	▼
10	Διαβίβαση της απόφασης για την επίδοσή της στον ενδιαφερόμενο.	▼
11	Επίδοση της απόφασης στον ενδιαφερόμενο.	▼

Εικόνα 45 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας οπλοφορίας ατομικής ασφάλειας

Τέλος, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» αναφέρεται η νομοθεσία βάσει της οποίας προκύπτει η υποχρέωση των ενδιαφερόμενων αναφορικά με τις υποχρεώσεις τους αλλά και στα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουν για την κατάθεση και έκδοση της αιτούμενης άδειας.

Νομοθεσία	
Νόμος 4678/2020 (ΦΕΚ 70/Α) Άρθρα 5, 8, 10	▼
Νόμος 2168/1993 (ΦΕΚ 147/Α) Άρθρα 7, 10 § 3 περ. α, 18	▼
Κοινή Υπουργική Απόφαση 3009/2/177-α/2020 (ΦΕΚ 4705/Β) Άρθρα 2, 3	▼
Κοινή Υπουργική Απόφαση 7011/10/58-ιδ/2004 (ΦΕΚ 1338/Β) Άρθρα 1	▼
Υπουργική Απόφαση 3009/2/39-μγ/2016 (ΦΕΚ 2845/Β) Άρθρα Μονό	▼
Υπουργική Απόφαση 3009/2/39-μ/2015 (ΦΕΚ 2881/Β)	▼
Υπουργική Απόφαση 3009/2/23-α/1994 (ΦΕΚ 696/Β) Άρθρα 1, 2 § Ι περ. 10, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10	▼
Υπουργική Απόφαση 3009/2/28-γ/1994 (ΦΕΚ 461/Β) Άρθρα 5	▼

Εικόνα 46 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από [mitos.gov.gr](https://www.mitos.gov.gr), έκδοση άδειας οπλοφορίας ατομικής ασφάλειας

3.3.9. Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης Άδειας κατοχής και οπλοφορίας για την προστασία προσώπων, την ασφάλεια μεταφοράς χρημάτων ή αξιών, επιχειρήσεων ή εγκαταστάσεων

Οι ημεδαποί και οι αλλοδαποί πολίτες δύνανται να εκδώσουν άδεια οπλοφορίας βάσει συγκεκριμένων προϋποθέσεων. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το άρθρο 10 του Ν. 2168/1993 επιτρέπεται η Έκδοση Άδειας Οπλοφορίας εντός της ελληνικής επικράτειας, χωρίς δυνατότητα μεταφοράς του εκτός αυτής, χωρίς προγενέστερη σχετική άδεια. Η άδεια αυτή εκδίδεται για την προστασία προσώπων, την ασφάλεια δημοσίων καταστημάτων, τραπεζών, μουσείων, μεταφοράς χρημάτων ή αξιών, οικημάτων που έχουν ανάγκη ειδικής προστασίας, επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας ή προοριζόμενων για εξυπηρέτηση της Εθνικής Άμυνας ή άλλων μεγάλης αξίας και σπουδαιότητας επιχειρήσεων ή εγκαταστάσεων και κατόπιν σχετικής αίτησης.

Α. Σύμφωνα με την ΕΛ.ΑΣ.

Για την έκδοση της προαναφερθείσας άδειας, είναι απαραίτητη η κατάθεση συγκεκριμένων δικαιολογητικών στην αρμόδια αστυνομική αρχή. Ειδικότερα, πρέπει να κατατεθούν από τον ενδιαφερόμενο :

(α). Αίτηση του ενδιαφερομένου στην οποία μνημονεύονται οι λόγοι και το είδος της αιτούμενης άδειας καθώς και συγκεκριμένα στοιχεία ανάλογα με το εάν ο ενδιαφερόμενος είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο.

(β). Τα προβλεπόμενα από τις ισχύουσες διατάξεις για την έκδοση της συγκεκριμένης άδειας ενσημοχαρτόσημα.

(γ). Πιστοποιητικό ιατρού ειδικότητας νευρολόγου-ψυχιάτρου ή παθολόγου από το οποίο να προκύπτει η κατάσταση της ψυχικής υγείας του ενδιαφερομένου. Γίνεται μνεία ότι, το πιστοποιητικό αυτό παραδίδεται από τον ιατρό, στο πρόσωπο που ζήτησε την εξέτασή του εντός σφραγισμένου φακέλου. Η αρμόδια για την έκδοση της άδειας Αστυνομική Αρχή ελέγχει το απαραβίαστο του φακέλου και δεν παραλαμβάνει πιστοποιητικό που ο φάκελος του παραβιάσθηκε.

(δ). Υπεύθυνη δήλωση Ν. 1599/86 των ενδιαφερομένων στην οποία αναφέρεται συγκεκριμένα χαρακτηριστικά τα οποία πρέπει να διαθέτει ο αιτών.

(ε). Πλήρες αντίγραφο Ποινικού Μητρώου.

Επιπλέον, αν η άδεια ζητείται από νομικό πρόσωπο, υποβάλλονται επιπλέον των ανωτέρω και τα εξής δικαιολογητικά :

(στ). Επικυρωμένο αντίγραφο της πράξης διορισμού εκπροσώπου του διοικητικού συμβουλίου της Α.Ε..

(ζ). Επικυρωμένο αντίγραφο του καταστατικού ή εταιρικού προκειμένου για νομικό πρόσωπο άλλης μορφής.

Τα ανωτέρω (στ) και (ζ) δικαιολογητικά υποβάλλονται μία φορά και μόνο σε περίπτωση τροποποίησης του καταστατικού δημιουργείται υποχρέωση υποβολής εκ νέου.

Τέλος, ανάλογα με την υπηκοότητα του αιτούντα (ημεδαπός ή αλλοδαπός) απαιτείται η υποβολή επιπρόσθετων τριών (3) δικαιολογητικών όπως φωτογραφίες, προσωπικά έγγραφα δηλωτικά της ταυτότητας του αιτούντα και έγγραφα από την επιχείρηση στην οποία εργάζεται.

B. Σύμφωνα με τον Μίτος⁴⁵

Η αναφερόμενη δυνατότητα έκδοσης άδειας οπλοφορίας, έχει καταγραφεί στο Μητρώο του Μίτου, όπου αναφέρονται λεπτομερώς όλες οι απαιτούμενες ενέργειες. Συγκεκριμένα, αναφέρονται κάποιες στοιχειώδεις πληροφορίες σχετικά με την εν λόγω άδεια.

Με μια ματιά		
Σημεία εξυπηρέτησης Αστυνομικά Τμήματα, Τμήματα Ασφαλείας Χώρας, Υποδιευθύνσεις Ασφαλείας Χώρας, ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΡΑΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ - ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ		Ψηφιακά σημεία παροχής Δεν παρέχεται ψηφιακά
Αριθμός δικαιολογητικών	Κόστος	Προθεσμία διεκπεραίωσης
5 έως 8 +(1)	27,24 €	4 Μήνες
Περιγραφή Η διαδικασία αφορά στη χορήγηση άδειας κατοχής και οπλοφορίας για την προστασία προσώπων, την ασφάλεια δημόσιων καταστημάτων, τραπεζών, μουσείων, μεταφοράς χρημάτων ή αξιών, οικημάτων που έχουν ανάγκη ειδικής προστασίας, επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας ή προοριζόμενων για εξυπηρέτηση της εθνικής άμυνας ή άλλων μεγάλης αξίας και σπουδαιότητας επιχειρήσεων ή εγκαταστάσεων. Η άδεια κατοχής χορηγείται στο όνομα εκείνων που νόμιμα εκπροσωπούν τους ανωτέρω φορείς, ενώ η άδεια οπλοφορίας στο όνομα εκείνων στους οποίους ανατίθεται η ασφάλεια των προσώπων, των εγκαταστάσεων, οικημάτων, πολύτιμων αντικειμένων, αξιών και χρηματαποστολών.		

Εικόνα 47 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας οπλοφορίας προστασίας προσώπων και αντικειμένων

Ακολουθώντας, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» έχουν καταγραφεί ως προαπαιτούμενα χαρακτηριστικά όσα αναγράφονται και στα προαναφερθέντα στοιχεία Α. (α) – (ζ). Επιπλέον, παρουσιάζονται τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο κάθε ενδιαφερόμενος. Συγκεκριμένα, αναγράφονται τα κάτωθι βήματα :

- i. Παραλαβή δικαιολογητικών
- ii. Έλεγχος των δικαιολογητικών
- iii. Υποβολή δικαιολογητικών

⁴⁵https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Άδεια_κατοχής_και_οπλοφορίας_για_την_προστασία_προσώπων,_την_ασφάλεια_μεταφοράς_χρημάτων_ή_αξιών,_επιχειρήσεων_ή_εγκαταστάσεων

- iv. Έλεγχος και συμπλήρωση των δικαιολογητικών
- v. Απόφαση για συγκρότηση τριμελούς επιτροπής
- vi. Έκδοση Απόφασης (Αρνητική ή Θετική)
- vii. Διαβίβαση στο αρμόδιο Αστυνομικό Τμήμα ή Τμήμα ή Υποδιεύθυνση Ασφαλείας
- viii. Παραλαβή της απόφασης από τον ενδιαφερόμενο.

Βήματα	
1	Παραλαβή δικαιολογητικών
2	Έλεγχος των δικαιολογητικών.
3	Υποβολή δικαιολογητικών
4	Έλεγχος και συμπλήρωση των δικαιολογητικών
5	Απόφαση για συγκρότηση τριμελούς επιτροπής.
6	Έκδοση Απόφασης
7	Αρνητική απόφαση.
8	Θετική απόφαση
9	Διαβίβαση στο αρμόδιο Αστυνομικό Τμήμα ή Τμήμα ή Υποδιεύθυνση Ασφαλείας.
10	Παραλαβή της απόφασης από τον ενδιαφερόμενο.

Εικόνα 48 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας οπλοφορίας προστασίας προσώπων και αντικειμένων

Τέλος, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» αναφέρεται η νομοθεσία βάσει της οποίας προκύπτει η υποχρέωση των ενδιαφερόμενων αναφορικά με τις υποχρεώσεις τους αλλά και στα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουν για την κατάθεση και έκδοση της αιτούμενης άδειας.

Νομοθεσία	
Νόμος 4678/2020 (ΦΕΚ 70/Α)	
Νόμος 2168/1993 (ΦΕΚ 147/Α) Άρθρα 10	
Κοινή Υπουργική Απόφαση 7011/10/58-ιδ/2004 (ΦΕΚ 1338/Β)	
Υπουργική Απόφαση 3009/2/177-α/2020 (ΦΕΚ 4705/Β)	
Υπουργική Απόφαση 3009/2/23-α' /1994 (ΦΕΚ 696/Β)	

Εικόνα 49 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας οπλοφορίας προστασίας προσώπων και αντικειμένων

3.3.10. Κατάθεση Ενστάσεων επί Τροχονομικών Παραβάσεων

Οι χρήστες των ελληνικών οδικών δικτύων, είναι αναμενόμενο να υποπίπτουν σε τροχονομικές παραβάσεις κατά τη χρήση του οδικού δικτύου της χώρας, παραβαίνοντας έτσι τις διατάξεις του ισχύοντα Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας⁴⁶. Οι παραβάσεις αυτές μπορεί να πράττονται είτε εκούσια είτε ακούσια από τον εκάστοτε οδηγό. Σε κάθε περίπτωση όμως, ο νόμος δίνει τη δυνατότητα στον πολίτη να καταθέτει τις ενστάσεις του για κάθε επιβληθέν σε βάρος του διοικητικό πρόστιμο. Η διαδικασία αυτή πραγματοποιείται είτε στο αρμόδιο Τμήμα Τροχαίας είτε στο Αστυνομικό Τμήμα το οποίο εκτελεί και καθήκοντα τροχαίας, το οποίο επέβαλε το διοικητικό πρόστιμο. Κατά την κατάθεση της ένστασης ο πολίτης οφείλει να υποβάλλει :

- i. Αίτηση Εξέτασης Ένστασης με τις αιτιάσεις του
- ii. Φωτοαντίγραφο της πράξης βεβαίωσης παράβασης
- iii. Φωτοαντίγραφο Άδειας Ικανότητας Οδηγού
- iv. Φωτοαντίγραφο Άδειας Κυκλοφορίας του οχήματος
- v. Φωτοαντίγραφο Συμβολαίου Ασφάλειας του οχήματος

Ακολούθως, μετά την υποβολή των εγγράφων αυτών, ο αρμόδιος αξιωματικός της υπηρεσίας που δέχεται την ένσταση, προβαίνει στην αξιολόγηση της λαμβάνοντας υπόψη τυχόν ενδοϋπηρεσιακές πληροφορίες για το εκάστοτε περιστατικό σε συνδυασμό με την εφαρμογή συγκεκριμένων διατάξεων από μία σειρά νόμων και διαταγμάτων⁴⁷. Μετά την εξέταση των αιτιάσεων του πολίτη, προβαίνει στην :

- vii. Απάντηση ως προς την αποδοχή ή την απόρριψη της αίτησης.

⁴⁶ Ν. 2696/1999 όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 3542/2007

⁴⁷ α) Ν.Δ. 805/1971 «Περί πταισματικών παραβάσεων, βεβαιουμένων παρά των αστυνομικών οργάνων» αρ.3 §1

β) Π.Δ. 503/1985 «Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας», αρ. 432, 438, 442

γ) Υπ' αριθ. 65171/9-11-2010 έγγραφο Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, περί ακυρότητας των πράξεων παραβάσεων του Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας

δ) Υπ' αριθ. 4139/541/4-2-2010 έγγραφο του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων.

ε) Υπ' αριθ. 460/2001 από 29-06-2001 Γνωμοδότηση Νομικού Συμβουλίου Κράτους «Εκτέλεση του κατ' αρ. 103 ΚΟΚ διοικητικού μέτρου στήρησης άδειας ικανότητας οδηγού και αφαίρεσης στοιχείων κυκλοφορίας οχήματος»

στ) Ν. 2690/1999 «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις», αρ. 25, 25, 26, 27.

ζ) Κ.Υ.Α. 2515/5/64/2007 - ΦΕΚ 1306/Β/26-7-2007 «Καθορισμός του τύπου και του περιεχομένου της πράξης βεβαίωσης των παραβάσεων».

Η συγκεκριμένη διαδικασία μπορεί να πραγματοποιηθεί εντός τριών (3) ημερών από την ημέρα επιβολής του Διοικητικού Προστίμου ή από την ημέρα που λαμβάνει γνώση ο παραβάτης, εκτός έκτακτες περιπτώσεις οι οποίες πρέπει να τεκμαίρονται κατά την κατάθεση της ένστασης. Τέλος, η απάντηση για κάθε ένσταση ξεχωριστά, πραγματοποιείται είτε τηλεφωνικά (αμφίδρομα) είτε δια ζώσης προφορικά στον ενδιαφερόμενο.

3.3.11. Ανανέωση Άδειας Κυκλοφορίας Μοτοποδηλάτου

Οι κάτοχοι μοτοποδηλάτων στην Ελλάδα, είτε πρόκειται για ιδιώτες είτε για επιχειρήσεις, είναι υποχρεωμένοι να ανανεώνουν το πρώτο τρίμηνο κάθε έτους την άδεια κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου, ενώ η άδεια ισχύει για το έτος κατά το οποίο προβαίνουν στην ανανέωση της.

A. Σύμφωνα με την ΕΛ.ΑΣ.

Για την ανανέωση της άδειας απαιτείται :

- (α) Φωτοαντίγραφο της ταυτότητας του ιδιοκτήτη
- (β) Φωτοαντίγραφο του Ασφαλιστήριου Συμβολαίου του μοτοποδηλάτου
- (γ) Φωτοαντίγραφο της Υφιστάμενης Άδειας Κυκλοφορίας του μοτοποδηλάτου
- (δ) Αποδεικτικό Διεύθυνσης Κατοικίας
- (ε) Καταβολή προβλεπόμενων ποσών.

Σημειώνεται ότι στο (α) δικαιολογητικό, στην περίπτωση που ο κάτοχος είναι Νομικό πρόσωπο, υποβάλλεται αντίγραφο καταστατικού της εταιρείας Ο.Ε. ή Ε.Ε. με έδρα, διάρκεια και νόμιμη εκπροσώπηση. Αν το όχημα ανήκει σε εταιρεία Ε.Π.Ε. ή Α.Ε. υποβάλλεται το ΦΕΚ σύστασης της εταιρείας με έδρα, διάρκεια και νόμιμη εκπροσώπηση. Αναφορικά με τα προβλεπόμενα ποσά (ε), αυτά αφορούν τα πάγια τέλη χαρτοσήμου και τις εισφορές υπέρ τρίτων.

Β. Σύμφωνα με τον Μίτο⁴⁸

Η αναφερόμενη δυνατότητα έκδοσης άδειας οπλοφορίας, έχει καταγραφεί στο Μητρώο του Μίτου, όπου αναφέρονται λεπτομερώς όλες οι απαιτούμενες ενέργειες. Συγκεκριμένα, αναφέρονται κάποιες στοιχειώδεις πληροφορίες σχετικά με την εν λόγω άδεια.

Με μια ματιά		
Σημεία εξυπηρέτησης Διευθύνσεις/Τμήματα Τροχαίας της χώρας, Αστυνομικά Τμήματα, ΚΕΠ		Ψηφιακά σημεία παροχής Ενιαία Ψηφιακή Πύλη δημόσιας διοίκησης (ΕΨΠ - gov.gr)
Αριθμός δικαιολογητικών 3 έως 4	Κόστος Κυμαινόμενο	Εκτιμώμενος χρόνος 1 Ημέρα
Περιγραφή Η διαδικασία αφορά στην ανανέωση της άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου. Απευθύνεται σε πολίτες και επιχειρήσεις και γίνεται το πρώτο τρίμηνο κάθε έτους. Ισχύει για το ημερολογιακό έτος εντός του οποίου ανανεώνεται.		

Εικόνα 50 - Στιγμιότυπο ενότητας «Με μια ματιά» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου

Ακολουθώντας, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» έχουν καταγραφεί ως προαπαιτούμενα χαρακτηριστικά όσα αναγράφονται και στα προαναφερθέντα στοιχεία Α. (α) – (ε).

Επιπλέον, παρουσιάζονται τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο κάθε ενδιαφερόμενος. Συγκεκριμένα, για την περίπτωση της «ψηφιακής υποβολής», αναγράφονται τα κάτωθι βήματα :

- i. Κατάθεση δικαιολογητικών
- ii. Έλεγχος αίτησης και δικαιολογητικών
- iii. Ανανέωση ή μη άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου

⁴⁸ https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Ανανέωση_Άδειας_κυκλοφορίας_μοτοποδηλάτου

Βήματα	
1	Εκκίνηση της διαδικασίας
2	Υποβολή αίτησης με φυσικό τρόπο
3	Ψηφιακή υποβολή της αίτησης
4	Έλεγχος αίτησης και δικαιολογητικών
5	Ανανέωση άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου
6	Μη ανανέωση της άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου

Εικόνα 51 - Στιγμιότυπο ενότητας «Βήματα» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου

Τέλος, στο «Ε.Μ.Δ.Δ.» αναφέρεται η νομοθεσία βάσει της οποίας προκύπτει η υποχρέωση των ενδιαφερόμενων αναφορικά με τις υποχρεώσεις τους αλλά και στα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουν για την κατάθεση και έκδοση της αιτούμενης άδειας.

Νομοθεσία	
Ευρωπαϊκός Κανονισμός 126/2006 Άρθρα 7	
Νόμος 3542/2007	
Νόμος 2696/1999 (ΦΕΚ 57/Α) Άρθρα 88, 90	
Προεδρικό Διάταγμα 51/2012 (ΦΕΚ 101/Α) Άρθρα 7	
Κοινή Υπουργική Απόφαση 2513/2/13-δ/2022 (ΦΕΚ 134/Β)	
Υπουργική Απόφαση 2513/2/218-ιδ' /2011 (ΦΕΚ 1917/Β)	

Εικόνα 52 - Στιγμιότυπο ενότητας «Νομοθεσία» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου

3.3.12. Αίτηση Χορήγησης Βεβαιώσεων και Αντιγράφων

Κάθε αστυνομική υπηρεσία τηρεί ένα βιβλίο στο οποίο καταγράφονται συγκεκριμένες πράξεις και ενέργειες που λαμβάνουν χώρα σε αστυνομικές υπηρεσίες, από αστυνομικούς ή πολίτες, ή δηλώσεις πολιτών για συγκεκριμένα ζητήματα. Το βιβλίο αυτό είναι γνωστό ως «Βιβλίο Αδικημάτων και Συμβάντων» (Β.Α.Σ.) και σε αυτό καταχωρίζονται όλα τα αδικήματα και τα συμβάντα του εικοσιτετράωρου για τα οποία είναι

υποχρεωμένη η αστυνομία από τον προορισμό και την αποστολή της να επεμβαίνει. Ενδεικτικά αναφέρονται οι εξής έγγραφες :

- (α) Προσαγωγή ατόμων (άρθρο 74 παρ. 15 α, εδ. θ Π.Δ. 141/91).
- (β) Παροχή συνδρομής σε αρχή ή ιδιώτη (άρθρο 159 Π.Δ. 141/91)
- (γ) Παροχή συνδρομής σε δικαστικό επιμελητή (άρθρο 160 Π.Δ. 141/91).
- (δ) Αιφνίδιος θάνατος, απόπειρα αυτοκτονίας (299, 301Π.Κ., σε συνδυασμό με άρθρο 42Π.Κ., αντίστοιχα, για αναζήτηση τυχόν αυτουργού ή συναυτουργού στην πρώτη περίπτωση ή συμμετόχου στη δεύτερη).
- (ε) Παροχή υγειονομικής περίθαλψης κρατουμένου (άρθρο 60 παρ. 3 εδ. η Π.Δ. 141/91).
- (στ) Επίλυση διαφορών ιδιωτών (άρθρο 60 παρ. 2 εδ. στ Π.Δ.141/91).
- (ζ) Συνοδεία ασφαλείας χρημάτων ή αξιών (άρθρο 157 Π.Δ. 141/91).
- (η) Προστατευτική φύλαξη προσώπων (άρθρο 118 Π.Δ. 141/91).
- (θ) Αδικήματα που προβλέπονται από τον Ποινικό Κώδικα ή άλλους ειδικούς Ποινικούς Νόμους.

Όπως γίνεται αντιληπτό από τα ανωτέρω, μεγάλη μερίδα πολιτών συναλλάσσεται καθημερινά με υπηρεσίες της ΕΛ.ΑΣ.. Έτσι, κάθε πολίτης ο οποίος συναλλάσσεται με κάποιον από τους προαναφερθέντες τρόπους, δύναται να αιτηθεί αντίγραφο του Βιβλίου Αδικημάτων και Συμβάντων προκειμένου να έχει εγγράφως τα περιστατικά τα οποία έχουν καταγραφεί σε αυτό, για οποιοδήποτε λόγο ο ίδιος επιθυμεί.

3.3.13. Υποβολή Καταγγελιών και Πληροφοριών στην Υ.Ε.Υ.Σ.Α. (Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων Σωμάτων Ασφαλείας)

Το έτος 1999 και σύμφωνα με τον νόμο 2713/1999 άρθρο 1, συστάθηκε στο Υπουργείο Δημόσιας Τάξης αυτοτελής ειδική αστυνομική υπηρεσία, υπαγόμενη απευθείας στον Αρχηγό της Ελληνικής Αστυνομίας. Η Υπηρεσία αυτή ονομάστηκε «Εσωτερικών Υποθέσεων» και έχει ως αποστολή τη διερεύνηση, εξιχνίαση και δίωξη σε όλη την επικράτεια των εγκλημάτων

που διαπράττουν ή συμμετέχουν σε αυτά αστυνομικοί όλων των βαθμών⁴⁹. Το 2019, η Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων αναβαθμίστηκε με ενίσχυση των αρμοδιοτήτων της. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις διατάξεις του Π.Δ. 65/2019 §1 η υπηρεσία μετονομάστηκε σε Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων Σωμάτων Ασφαλείας, η οποία υπάγεται πλέον απευθείας στον Υπουργό Προστασίας του Πολίτη, ενώ συνιστά αυτοτελή ειδική Υπηρεσία.

Η αποστολή⁵⁰ της Υπηρεσίας Εσωτερικών Υποθέσεων Σωμάτων Ασφαλείας συνίσταται στη διερεύνηση, εξιχνίαση και δίωξη συγκεκριμένων εγκλημάτων που διαπράττουν ή συμμετέχουν αστυνομικοί όλων των βαθμών, συνοριακοί φύλακες και ειδικοί φρουροί, προσωπικό του Λιμενικού Σώματος - Ελληνικής Ακτοφυλακής όλων των βαθμών, προσωπικό του Πυροσβεστικού Σώματος, υπάλληλοι όλων των βαθμών και λειτουργοί του ευρύτερου δημόσιου τομέα, ανεξαρτήτως του είδους συμβατικής θέσης εργασίας, καθώς και υπάλληλοι ή αξιωματούχοι της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή Διεθνών Οργανισμών που δραστηριοποιούνται στην ελληνική επικράτεια.

Η συγκεκριμένη υπηρεσία μπορεί να δεχτεί καταγγελίες με τους εξής τρόπους :

- i. Αυτοπρόσωπη παρουσία του καταγγέλλοντα στην έδρα της υπηρεσίας (επώνυμη καταγγελία),
- ii. Τηλεφωνική καταγγελία (ανώνυμη ή επώνυμη καταγγελία),
- iii. Μέσω έντυπης ή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (ανώνυμη ή επώνυμη καταγγελία).

Όλες οι καταγγελίες ή πληροφορίες, ανώνυμες ή επώνυμες, μετά την επεξεργασία και αξιολόγησή τους υποβάλλονται ενώπιον του αρμόδιου Εισαγγελέα Εφετών, ο οποίος παρακολουθεί τη γενικότερη ερευνητική τους πορεία⁵¹. Σημειώνεται ότι, όταν υποβάλλονται επώνυμες καταγγελίες, ο καταγγέλλων έχει τη δυνατότητα να ενημερωθεί με την εξέλιξη της κάθε υπόθεσης που έχει καταγγείλει. Στην περίπτωση όμως των ανώνυμων καταγγελιών, δεν υπάρχει ανάλογη δυνατότητα. Η ενημέρωση σε αυτήν την

⁴⁹ Νόμος 2713/1999, ΦΕΚ 89/Α/30-4-1999, Άρθρο 1, § 2

⁵⁰ Π.Δ. 65/2019 - ΦΕΚ 104/Α/26-6-2019, Άρθρο 1, §2

⁵¹<https://www.astynomia.gr/elliniki-astynomia/eidik-es-ypiresies/diefthynsi-esoterikon-ypotheseon-d-e-y/>

περίπτωση γίνεται με τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ύστερα από αίτηση του καταγγέλλοντα.

Η αποστολή της υπηρεσίας Εσωτερικών Υποθέσεων και ο τρόπος με τον οποίο αυτή διαχειρίζεται τις καταγγελίες – πληροφορίας, έρχεται σε πλήρη ευθυγράμμιση με το άρθρο 5 του Κώδικα Δεοντολογίας το οποίο προαναφέρθηκε στην αρχή του κεφαλαίου (§ 3.2.).

Ως εκ τούτου, προτείνεται η δημιουργία μίας ηλεκτρονικής πλατφόρμας βάσει της οποίας ο πολίτης θα μπορεί να καταγγείλει απερίσπαστα, ανώνυμα ή επώνυμα, οποιοδήποτε από τα αδικήματα περιγράφεται στο Π.Δ. 65/2019. Η δημιουργία της ηλεκτρονικής αυτής πλατφόρμας κρίνεται αναγκαία, με στόχο αφενός τη διασφάλιση της ακεραιότητας των καταγγελιών και αφετέρου την ταξινόμηση τους βάσει σπουδαιότητας. Η πλατφόρμα δύναται να ακολουθήσει τα πρότυπα της υφιστάμενης πλατφόρμας που διαθέτει η Εθνική Αρχή Διαφάνειας⁵², λαμβάνοντας όμως υπόψη τις ανάγκες της Υπηρεσίας Εσωτερικών Υποθέσεων.

3.4. Σύνοψη Κεφαλαίου

Όπως γίνεται αντιληπτό από τα ανωτέρω, η εξυπηρέτηση των πολιτών από την Ελληνική Αστυνομία είναι μία δαιδαλώδεις και επίπονη διαδικασία και για τους πολίτες αλλά και για την υπηρεσία. Αφενός οι πολίτες χρειάζεται να αποταθούν σε μία αστυνομική υπηρεσία πέραν της μίας φοράς και ανάλογα με τις δυσκολίες που θα αντιμετωπίζουν οι επισκέψεις τους στις αστυνομικές υπηρεσίες θα αυξάνεται, αφετέρου η αρμόδια αστυνομική υπηρεσία οφείλει να δαπανήσει αρκετό χρόνο μέχρι την οριστική έκδοση ή μη, της απαιτούμενης άδειας. Έτσι, η διαδικασία αυτή, όπως είναι λογικό, παράγει αρκετό «νεκρό» χρόνο για τις εμπλεκόμενες πλευρές.

Για παράδειγμα, για την έκδοση μίας ταυτότητας, ο πολίτης θα μπορούσε να καταθέσει τα δικαιολογητικά του μέσω της πλατφόρμας gov.gr η οποία θα είναι σε απευθείας σύνδεση με την αρμόδια αστυνομική αρχή. Ο υπάλληλος της αρμόδιας αστυνομικής αρχής θα μπορεί να προβεί σε

⁵² <https://aead.gr>

οποιαδήποτε διαδικασία εξ αποστάσεως, οποιαδήποτε χρονική στιγμή, και στη συνέχεια να ενημερώνει ηλεκτρονικά τον πολίτη για την παραλαβή της ταυτότητας του. Ένα επιπλέον παράδειγμα, είναι η διαδικασία έκδοσης άδειας οπλοφορίας στην οποία εμπλέκεται και ιατρικό προσωπικό. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, θα μπορούσε ο πολίτης να καταθέσει όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά μέσω της πλατφόρμας gov.gr η οποία με την κατάλληλη τεχνολογία θα αποστέλλει στην αρμόδια αστυνομική αρχή τα καταβληθέντα πιστοποιητικά. Ακολούθως, ο πολίτης, μετά το πέρας της απαιτούμενης ιατρικής του εξέτασης, θα ενημερώνει τον αρμόδιο γιατρό (νευρολόγο - ψυχίατρο ή παθολόγο) να καταθέσει τη γνώμη του ηλεκτρονικά απευθείας στην αρμόδια αστυνομική αρχή, μέσω αντίστοιχου διαλειτουργικού συστήματος, με σκοπό την αποφυγή οποιασδήποτε παραβίασης του απόρρητου της γνώμης του.

Κεφάλαιο 4° – Η BPMN ως Τεχνική Μοντελοποίησης Επιχειρησιακών Διαδικασιών

Στο παρόν κεφάλαιο, θα γίνει αναφορά στην τεχνική μοντελοποίησης BPMN 2.0, θα παρουσιαστούν τα βασικά σύμβολα που είναι αναγκαία για τη χρήση της τεχνικής μοντελοποίησης, θα γίνει αναφορά στα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν για τη δημιουργία των μοντέλων αλλά και την προσομοίωση τους, ενώ τέλος θα γίνει μία σύνοψη του κεφαλαίου.

Το συγκεκριμένο κεφάλαιο θα δώσει τη δυνατότητα στον αναγνώστη αρχικά να αντιληφθεί τη σημαντικότητα της συγκεκριμένη «γλώσσας» μοντελοποίησης, ενώ παράλληλα θα είναι σε θέση να προβαίνει σε επιδερμική ανάγνωση μοντέλων της BPMN 2.0.

4.1. Εισαγωγή στη BPMN 2.0

Ένα από τα βασικά ζητήματα τα οποία καλείται να αντιμετωπίσει αυτός ο οποίος πρόκειται να μοντελοποιήσει μία διαδικασία, είναι η ικανότητα του να προσδιορίσει τον λόγο που θέλει ή πρέπει να μοντελοποιηθεί η διαδικασία που επιθυμεί. Ένας βασικός λόγος είναι η κατανόηση και η μετάδοση της διαδικασίας σε άτομα τα οποία εμπλέκονται ή θα εμπλακούν με αυτή. Η πλήρης κατανόηση της διαδικασίας είναι προαπαιτούμενο για τη διεξαγωγή της ανάλυσης, του ανασχεδιασμού ή της αυτοματοποίησης της διαδικασίας. Για τον λόγο αυτό, χρησιμοποιούνται ευρέως, γλώσσες μοντελοποίησης των επιχειρηματικών διαδικασιών.

Μία γλώσσα μοντελοποίησης είναι η BPMN (Business Process Model and Notation), βάσει της οποίας ο χρήστης προβαίνει σε μια γραφική αναπαράσταση με σκοπό τον προσδιορισμό επιχειρηματικών διαδικασιών σε ένα μοντέλο επιχειρηματικής διαδικασίας. Ουσιαστικά, η BPMN είναι ένα πρότυπο μοντελοποίησης, εφαρμογής και αναπαράστασης. Η BPMN αν και θεωρείται περίπλοκη λόγω του όγκου των συμβόλων της, είναι μία από τις πιο ολοκληρωμένες και αρτιότερες «γλώσσες» μοντελοποίησης διαδικασιών. Η BPMN χρησιμοποιεί σχήματα, προκειμένου να αποτυπωθεί η ροή μίας διαδικασίας, μέσω απλών χρονικών και λογικών σχέσεων

ανάμεσα στις δραστηριότητες. Η BPMN χρησιμοποιεί τέσσερα κύρια δομικά τμήματα αναφορικά με τις διακλαδώσεις και τις συγχωνεύσεις που απαιτούνται σε μία διαδικασία. Τα τέσσερα αυτά δομικά τμήματα απεικονίζονται με το σχήμα του ρόμβου, ονομάζονται πύλες και προσδιορίζουν τις αποκλειστικές αποφάσεις, την παράλληλη εκτέλεση, τις περιεκτικές αποφάσεις καθώς και τις τυχόν επαναλήψεις.

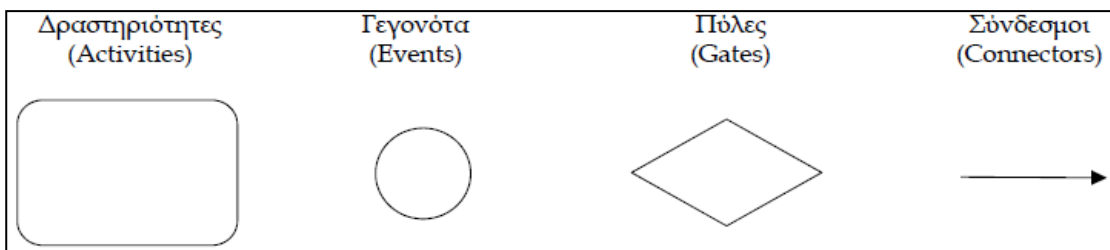
Η γλώσσα μοντελοποίησης BPMN, όπως ήδη αναφέρθηκε, είναι περίπλοκη καθώς επιτρέπει τη χρήση πάνω 100 συμβόλων, όποτε, όπως γίνεται αντιληπτό, οι χρήστες της χρειάζεται να γνωρίζουν την ερμηνεία της γλώσσας αλλά και των συμβόλων. Παρά ταύτα, οι χρήστες χρησιμοποιούν ένα υποσύνολο συμβόλων τα οποία τους βοηθούν να αναπαραστήσουν με μεγάλη ευκολία το μοντέλο τους.

4.2. Τα Βασικά Σύμβολα της BPMN 2.0

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, μία επιχειρησιακή διαδικασία περιλαμβάνει γεγονότα και δραστηριότητες, τα οποία διαθέτουν μία λογική σχέση ανάμεσα τους. Τα γεγονότα αναπαριστούν στιγμιαία συμβάντα, ενώ οι δραστηριότητες αντιπροσωπεύουν εργασίες με διάρκεια. Βασικότερη μορφή της σχέσης μεταξύ γεγονότων και δραστηριοτήτων είναι η αλληλουχία, η οποία σημαίνει ότι ένας γεγονός ή μία δραστηριότητα ακολουθείται από ένα άλλο γεγονός ή δραστηριότητα. Ως εκ τούτου, η BPMN διαθέτει τέσσερις βασικές έννοιες :

- α) τις δραστηριότητες,
- β) τα γεγονότα,
- γ) τις πύλες και
- δ) τους συνδέσμους (ή τόξα).

Οι δραστηριότητες απεικονίζονται με ορθογώνια παραλληλόγραμμα με στρογγυλεμένες άκρες (γωνίες), τα γεγονότα με κύκλους, οι πύλες με ρόμβους και οι σύνδεσμοι με βέλη τα οποία δείχνουν τη ροή της αλληλουχίας μίας διαδικασίας.



Εικόνα 53 – Βασικά Σύμβολα BPMN 2.0, δραστηριότητες – γεγονότα – πύλες - σύνδεσμοι

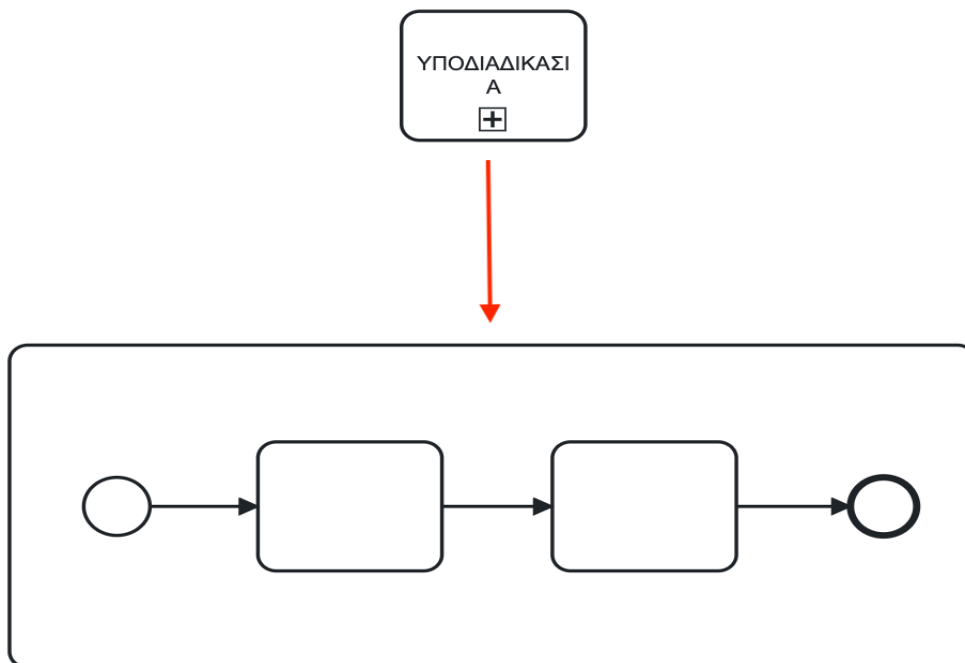
Οι δραστηριότητες εμπεριέχουν έναν τίτλο εντός ο οποίος πρέπει να ξεκινά με ένα ουσιαστικό, το οποίο προέρχεται από ρήμα που δηλώνει μία πράξη ακολουθούμενο από ένα ουσιαστικό στη γενική πτώση το οποίο αναφέρεται συνήθως σε ένα επιχειρησιακό αντικείμενο. Για παράδειγμα, όταν μία επιχείρηση εκδίδει μία απόδειξη, η δραστηριότητα η οποία αναπαριστά την πράξη αυτή θα περιέχει τον τίτλο «Έκδοση Απόδειξης». Επίσης, το δεύτερο ουσιαστικό μπορεί να ακολουθείται είτε από έναν ονομαστικό προσδιορισμό είτε από μία συμπληρωματική έκφραση η οποία θα εξηγεί την εκτέλεση της πράξης που δηλώνει το πρώτο ουσιαστικό (M.Dumas, M.La Rosa, J.Mending, J.A. Reijers, 2017). Σε κάθε περίπτωση πρέπει να αποφεύγονται οι μεγάλοι τίτλοι και να επιδιώκουμε όσο το δυνατό μικρότερους και συνάμα περιεκτικούς τίτλους είναι αυτό δυνατό χωρίς τη χρήση οποιασδήποτε περιττής λέξης.

Τις δραστηριότητες μπορούμε να τις συναντήσουμε αυτοτελείς αλλά και ως υποδιαδικασίες. Οι υποδιαδικασίες απεικονίζονται όπως οι δραστηριότητες με τη διαφορά ότι στο κατώτερο σημείο εντός του ορθογώνιου παραλληλόγραμμου και στο μέσο αυτού, υπάρχει το σύμβολο της πρόσθεσης (+) το οποίο υποδηλώνει ότι εντός υφίσταται μία άλλη σχετιζόμενη διαδικασία.



Εικόνα 54 – Βασικά Σύμβολα BPMN 2.0, υποδιαδικασία

Η ανάπτυξη της υποδιαδικασίας αυτής αναπαρίσταται ως αυτοτελής δραστηριότητα, με δικά της γεγονότα και διαδικασίες, περικλειόμενη όμως εντός έτερου ορθογώνιου παραλληλόγραμμου με καμπυλωτές τις γωνίες του.



Εικόνα 55 – Βασικά Σύμβολα BPMN 2.0, ανάπτυξης υποδιαδικασίας

Στην περίπτωση που αναπαριστούμε μία υποδιαδικασία, είναι καλό να την ονοματίζουμε προκειμένου σε ένα μεγάλο μοντέλο να μπορούμε να διακρίνουμε ποια υποδιαδικασία αναφέρεται σε ποια δραστηριότητα.

Αναφορικά με τα γεγονότα, αυτά απεικονίζονται με κύκλο και διαχωρίζονται σε έναρξης, ενδιάμεσα και λήξης. Τα έναρξης απεικονίζονται με μία λεπτή γραμμή, τα ενδιάμεσα με διπλή γραμμή και τα λήξης με έντονη γραμμή.

Έναρξης



Ενδιάμεσο



Λήξης



Εικόνα 56 - Βασικά Σύμβολα BPMN 2.0, έναρξης- ενδιάμεσο – λήξη

Μία διαδικασία περιέχει μόνο ένα γεγονός έναρξης, τουλάχιστον ένα γεγονός λήξης και περισσότερα ή κανέναν ενδιάμεσο γεγονός. Τα γεγονότα

ανάλογα με την κατηγορία στην οποία αναφέρονται, περιέχουν ένα σύμβολο το οποίο προσδιορίζει την κατηγορία αυτή.

Οι πύλες απεικονίζονται με ρόμβο και ανάλογα στην κατηγορία που αναφέρονται περιέχουν ένα σύμβολο το οποίο δηλώνει αντίστοιχα την κατηγορία αυτή. Έτσι, το σύμβολο «+» αναφέρεται στην παράλληλη δρομολόγηση (AND) και εκτέλεση των διαδρομών που ακολουθούν. Το σύμβολο «X» αναφέρεται στην αποκλειστική - μοναδική δρομολόγηση (XOR) και εκτέλεση μίας μόνο διαδρομής από τις εναλλακτικές. Σημειώνεται ότι η συγκεκριμένη δρομολόγηση δύναται να αναπαρασταθεί και χωρίς κάποιο σύμβολο εντός, ήτοι κενός ρόμβος κάτι το οποίο όμως δεν προτιμάται προκειμένου να υπάρχει σαφήνεια από τους αναγνώστες του μοντέλου. Το σύμβολο «O» αναφέρεται στη συμπεριληπτική δρομολόγηση (OR) και εκτέλεση τουλάχιστον μίας ή και παραπάνω διαδρομών από τις διακλαδώσεις. Εάν θα ακολουθηθεί μία ή παραπάνω διαδρομές εξαρτάται από τις συνθήκες του κάθε μοντέλου.

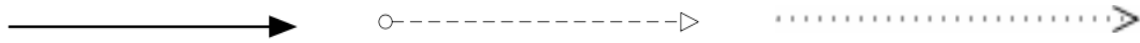


Εικόνα 57 - Βασικά Σύμβολα BPMN 2.0, gateways

Τέλος, οι σύνδεσμοι αναπαρίστανται με τρεις τρόπους, είτε με μια συμπαγή γραμμή με μια συμπαγή αιχμή βέλους, είτε με μια διακεκομμένη γραμμή με ανοιχτό βέλος, είτε με μια διακεκομμένη γραμμή με μια γραμμή βέλους.

Η συμπαγής γραμμή με τη συμπαγή αιχμή βέλους χρησιμοποιείται προκειμένου να δείξει τη σειρά - ακολουθία που θα εκτελεστούν οι δραστηριότητες σε μια διεργασία. Η διακεκομμένη γραμμή με ανοιχτό βέλος χρησιμοποιείται για να εμφανίσει τη ροή των μηνυμάτων που στέλνονται και λαμβάνονται μεταξύ δύο χωριστών συμμετεχόντων στη διαδικασία. Η διακεκομμένη γραμμή με μια γραμμή βέλους

χρησιμοποιείται για τη συσχέτιση δεδομένων, κειμένου και άλλων τεχνουργημάτων με αντικείμενα ροής.



Εικόνα 58 - Βασικά Σύμβολα 2.0, αναπαράσταση συνδέσμων

Γίνεται μνεία ότι όσα σύμβολα προαναφέρθηκαν είναι τα βασικότερα σύμβολα τα οποία μπορούν να αποδώσουν ένα ολοκληρωμένο μοντέλο μίας διαδικασίας. Είναι όμως κατανοητό ότι για τη λεπτομερή απεικόνιση ενός μοντέλου, απαιτούνται και φυσικά υφίστανται πολλά σύμβολα τα οποία αποδίδουν καλύτερα κάθε φορά τον σκοπό του συντάκτη ενός μοντέλου.

4.3. Επίπεδα Μοντελοποίησης Διαδικασιών με BPMN 2.0

Μετά από την ανάγνωση των τεχνικών προδιαγραφών του συγκεκριμένου προτύπου, δεν εντοπίστηκε κανένας οδηγός που να παρουσιάζει και να αναλύει τις καλές πρακτικές για διάφορες περιπτώσεις μοντελοποίησης και διάφορα είδη κοινού-αποδέκτη. Κατά την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, διαπιστώθηκε ότι έχουν προταθεί πολλές προσεγγίσεις με προτεινόμενες μεθοδολογίες.

Η έρευνα που διεξήχθη από την ερευνητική ομάδα του Τμήματος Εφαρμοσμένης Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Μακεδονίας «Business Process Intelligence», με επικεφαλής τον κ. Βεργίδη Κωνσταντίνο και υπό την καθοδήγηση του, εισήγαγε τρία διακριτά επίπεδα μοντελοποίησης:

A. Το στρατηγικό (περιγραφικό) επίπεδο μοντελοποίησης, κατά το οποίο γίνεται η περιγραφή του μοντέλου.

B. Το επιχειρησιακό (αναλυτικό) επίπεδο μοντελοποίησης, κατά το οποίο γίνεται η ανάλυση του παρεχόμενου μοντέλου.

Γ. Το εκτελέσιμο επίπεδο μοντελοποίησης, κατά το οποίο το δημιουργηθέν μοντέλο εκτελείται και εξάγονται αποτελέσματα.

Αυτά τα επίπεδα επιτρέπουν τη συνολική κατανόηση και ανάλυση μιας επιχειρηματικής διαδικασίας από διάφορες σκοπιές και επιτρέπουν την εκτέλεση και την αξιολόγηση του μοντέλου

Προκειμένου να γίνει κατανοητός ο διαχωρισμός των επιπέδων και τα στοιχεία που συνοδεύουν και περιγράφουν κάθε ένα από αυτά, το εμπλεκόμενο κάθε φορά μέρος θα πρέπει να :

- i. Ορίσει τον σκοπό και τους στόχους που εκπληρώνει το επίπεδο.
- ii. Την ακολουθούμενη μεθοδολογία μοντελοποίησης.
- iii. Το υποσύνολο των δομικών στοιχείων BPMN 2.0.
- iv. Να αναφέρει και να περιγράφει ένα παράδειγμα μοντελοποίησης.

A. Στρατηγικό Επίπεδο Μοντελοποίησης

Το στρατηγικό ή αλλιώς περιγραφικό επίπεδο μοντελοποίησης, αναφέρεται σε υπαλλήλους και στελέχη (ανώτεροι υπάλληλοι) αλλά και σε όσους διαχειρίζονται τη διαδικασία σε ανώτερο γενικά επίπεδο. Το επίπεδο μοντελοποίησης αυτό, στοχεύει να αποτυπώσει το αναμενόμενο αποτέλεσμα μιας διαδικασίας και να περιγράψει τους στόχους που πρέπει να επιτευχθούν. Οι στόχοι περιλαμβάνουν :

1. Καθορισμός σαφούς αντικειμένου: Το μοντέλο πρέπει να περιγράφει μια συγκεκριμένη διαδικασία από την αρχή μέχρι το τέλος.
2. Αναγνώριση πόρων: Πρέπει να αναγνωρίζονται οι ανθρώπινοι πόροι και τα τεχνικά μέσα που συμμετέχουν στη διαδικασία, και να γίνεται διακριτή κατανομή των πόρων.
3. Ανάθεση αρμοδιοτήτων: Πρέπει να ανατίθενται αρμοδιότητες και εργασίες στους συμμετέχοντες της διαδικασίας.
4. Αναγνώριση κρίσιμων δεικτών απόδοσης (KPI): Πρέπει να ορίζονται δείκτες απόδοσης που μετρούν την απόδοση της διαδικασίας, όπως το κόστος και ο συνολικός χρόνος εκτέλεσης.
5. Αναγνώριση πρόσθετων δυνατοτήτων: Το μοντέλο πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα αναγνώρισης πρόσθετων δυνατοτήτων.

Το προαναφερθέν δεύτερο (ii) επίπεδο μοντελοποίησης το οποίο αναφέρεται στη μεθοδολογία, αποδίδεται πλήρως η επιχειρησιακή διαδικασία από την αρχή μέχρι το τέλος. Η μεθοδολογία πρέπει να είναι σχετικά απλή και να περιλαμβάνει μόνο την κύρια λειτουργία και τις βασικές αρμοδιότητες για τις εμπλεκόμενες οντότητες. Οι καλές πρακτικές μοντελοποίησης σε αυτό το επίπεδο περιλαμβάνουν :

- Περιορισμένο αριθμό δραστηριοτήτων: Συνιστάται η χρήση μόνο 8 έως 10 δραστηριοτήτων στη μοντελοποίηση. Αυτό διευκολύνει την κατανόηση και την αποτελεσματική επικοινωνία της διαδικασίας.
- Κύριο μονοπάτι εκτέλεσης: Είναι σημαντικό να προβάλλεται ένα κύριο μονοπάτι εκτέλεσης της διαδικασίας, που απεικονίζει τη συνηθισμένη ροή των δραστηριοτήτων. Αυτό βοηθά στην κατανόηση της διαδικασίας και στην αποφυγή σύγχυσης.
- Συντακτική ορθότητα: Πρέπει να διατηρείται η συντακτική ορθότητα της διαδικασίας. Αυτό σημαίνει ότι οι συνδέσεις μεταξύ των δραστηριοτήτων πρέπει να είναι σωστές και σαφείς, δίνοντας μια ακριβή εικόνα της ροής της διαδικασίας.
- Μη διαχωρισμό της ροής: Πρέπει να αποφεύγεται ο διαχωρισμός της ροής της διαδικασίας σε πολλά μονοπάτια. Αυτό βοηθά στην αποφυγή σύγχυσης και δυσκολίας κατανόησης. Η ροή πρέπει να παρουσιάζεται συνεκτικά και σαφώς, ώστε να είναι ευανάγνωστη για τους χρήστες.

Αυτές οι πρακτικές συμβάλλουν στη δημιουργία ενός απλού και κατανοητού μοντέλου διαδικασίας στο δεύτερο επίπεδο μοντελοποίησης.

Τα βήματα που βοηθούν στην κατανόηση της διαδικασίας, την απλοποίηση του μοντέλου και τη βελτίωση της συνεκτικότητας και κατανοητότητας του διαγράμματος, αναλύονται παρακάτω :

- Αποτύπωση συμμετεχόντων σε pools και lanes: Οι βασικοί συμμετέχοντες αναπαρίστανται ως διαδικασίες ή δραστηριότητες μέσα σε διαγράμματα διαδικασίας, ενώ οι εξωτερικοί συμμετέχοντες απεικονίζονται σε ξεχωριστά pools ή lanes. Η αλληλεπίδραση μεταξύ

των συμμετεχόντων γίνεται με τη βοήθεια μηνυμάτων (message flows).

- Καταγραφή των βασικών βημάτων: Σε αυτό το βήμα, καταγράφονται μόνο τα βασικά βήματα της διαδικασίας στο πρώτο επίπεδο της μοντελοποίησης. Όπου υπάρχουν υποδιαδικασίες, αυτές απεικονίζονται ως κλειστές (collapsed) διαδικασίες κάτω από τη βασική διαδικασία στο δεύτερο επίπεδο.
- Καταγραφή περίληψης πληροφοριών: Σε αυτό το επίπεδο, δεν αποτυπώνονται λεπτομερείς πληροφορίες στο διάγραμμα. Αντίθετα, προβάλλεται μια περίληψη της επιπλέον πληροφορίας που αφορά κάθε βήμα.
- Ορισμός δεικτών απόδοσης KPI: Στο τελευταίο αυτό βήμα, ορίζονται δείκτες απόδοσης (KPIs) για την αξιολόγηση της απόδοσης της διαδικασίας. Συγκεκριμένα, αναφέρεστε στο κόστος και τον συνολικό χρόνο διεκπεραίωσης της διαδικασίας

Το προαναφερθέν τρίτο (iii) επίπεδο μοντελοποίησης το οποίο αναφέρεται στα δομικά στοιχεία, έχει αναλυθεί στην παράγραφο 4.2. «Βασικά Σύμβολα BPMN 2.0.» και περιλαμβάνει Δραστηριότητες – Γεγονότα, Ακμές και Δεξαμενές.

Το τέταρτο (iv) επίπεδο μοντελοποίησης περιγράφει την παρουσίαση ενός παραδείγματος διαδικασίας και περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

1. Κύριοι συμμετέχοντες: Περιλαμβάνονται οι βασικοί συμμετέχοντες της διαδικασίας, οι οποίοι απεικονίζονται στο διάγραμμα.
2. Αποκλειστικά κύρια βήματα: Στο διάγραμμα απεικονίζονται μόνο τα βασικά βήματα της διαδικασίας, δηλαδή τα βήματα που είναι ουσιώδη για την εκτέλεση της διαδικασίας.
3. Σειριακά διατεταγμένες δραστηριότητες: Αναπαρίστανται οι δραστηριότητες της διαδικασίας που εκτελούνται με σειρά κατά την εκτέλεση της.
4. Ροή των κύριων βημάτων: Στο διάγραμμα απεικονίζεται η ροή των κύριων βημάτων χωρίς την παρουσία κόμβων αποφάσεων. Αυτό

γίνεται για να διευκολυνθεί η ανάγνωση και η κατανόηση της διαδικασίας.

5. Αλληλεπιδράσεις μεταξύ κλειστών pools: Εάν υπάρχουν κλειστά pools που αλληλεπιδρούν με το βασικό pool, αυτές οι αλληλεπιδράσεις απεικονίζονται με τη χρήση ροών μηνύματος. Έτσι, γίνεται η αναπαράσταση των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται μεταξύ των συμμετεχόντων.

Αυτά τα στοιχεία συνδυάζονται για να παρουσιάσουν οπτικά τη ροή των βημάτων μιας διαδικασίας και να διευκολύνουν την κατανόηση της από τον αναγνώστη.

B. Επιχειρησιακό Επίπεδο Μοντελοποίησης

Το επιχειρησιακό ή αναλυτικό επίπεδο μοντελοποίησης, εστιάζει στην ανάλυση της επιχειρησιακής λογικής μιας διαδικασίας και έχει τους παρακάτω στόχους:

1. Αποτύπωση της επιχειρησιακής λογικής: Περιλαμβάνει την αναλυτική περιγραφή της λογικής και των διεργασιών που ακολουθούνται από όλες τις εμπλεκόμενες οντότητες (όπως συμμετέχοντες, αναλυτές, μηχανικοί κλπ.) στη διαδικασία.
2. Καταγραφή δραστηριοτήτων, σεναρίων, εγγράφων κλπ.: Περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες που απαιτούνται για την εκτέλεση της διαδικασίας, τα πιθανά σενάρια που μπορεί να προκύψουν, τα απαιτούμενα έγγραφα, αλληλεπιδράσεις κλπ.
3. Αλληλοσυσχετίσεις μεταξύ οντοτήτων: Αναδεικνύει τις σχέσεις και τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των διαφορετικών οντοτήτων που συμμετέχουν στη διαδικασία.
4. Υποστήριξη ανάλυσης και προσομοίωσης: Παρέχει τη δυνατότητα ανάλυσης της διαδικασίας και της απόδοσής της, για παράδειγμα, μέσω της χρήσης προσομοίωσης για τον έλεγχο της αποδοτικότητας και τη βελτιστοποίηση των χρόνων εκτέλεσης.
5. Κατανόηση από διάφορους φορείς: Το μοντέλο στο επίπεδο αυτό είναι σχεδιασμένο έτσι ώστε να είναι κατανοητό από διάφορους

φορείς, όπως επιχειρησιακούς στελέχη, αναλυτές, μηχανικούς και άλλους ενδιαφερόμενους.

Ο στόχος του επιχειρησιακού επιπέδου είναι να παρέχει μια κατανοητή και ολοκληρωμένη περιγραφή της διαδικασίας από την επιχειρησιακή σκοπιά, επιτρέποντας σε διάφορους ενδιαφερόμενους να κατανοήσουν τη λειτουργία της και να συμβάλλουν στην ανάλυση και βελτιστοποίησή της.

Στο δεύτερο επίπεδο (ii) μοντελοποίησης, που αφορά τη μεθοδολογία, ο στόχος είναι η πλήρης απεικόνιση της επιχειρησιακής λογικής της διαδικασίας από την αρχή μέχρι το τέλος και η περιλαμβανομένη παρουσίαση όλων των πιθανών σεναρίων λειτουργίας της. Κατά την μοντελοποίηση σε αυτό το επίπεδο, προτείνονται ορισμένες καλές πρακτικές, περιλαμβανομένων:

- Χρήση ειδικών ενδιάμεσων γεγονότων (intermediate events): Αυτό μπορεί να συμπεριλάβει ενδιάμεσες καταστάσεις ή γεγονότα που συμβαίνουν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, αλλά δεν αποτελούν άμεσα τον έλεγχο ροής.
- Δομημένη (structured) μοντελοποίηση: Η δομημένη προσέγγιση στη μοντελοποίηση μπορεί να βοηθήσει στην αποφυγή συντακτικών και λογικών σφαλμάτων. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να εφαρμόζονται συγκεκριμένες δομές και πρότυπα στη μοντελοποίηση των διαδικασιών.
- Αναγνώριση τύπου δραστηριοτήτων: Είναι σημαντικό να αναγνωρίζονται οι διάφοροι τύποι δραστηριοτήτων που αναλαμβάνονται κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει ενέργειες, αποφάσεις, εισαγωγή δεδομένων, εξαγωγή αποτελεσμάτων και άλλες δραστηριότητες.
- Αναγνώριση όλων των συμμετεχόντων της διαδικασίας σε επίπεδο χρήστη: Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να αναγνωριστούν και να περιγραφούν όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς και χρήστες στη διαδικασία, καθώς και ο ρόλος και οι ευθύνες τους.

Αυτές οι πρακτικές συνεισφέρουν στη σαφήνεια, συνοχή και κατανόηση της επιχειρησιακής λογικής της διαδικασίας και εξασφαλίζουν ότι το μοντέλο είναι σωστό και συνεκτικό.

Τα επιμέρους βήματα της μεθοδολογίας περιλαμβάνουν :

1. Αποτύπωση των βημάτων της διαδικασίας σε δραστηριότητες και χαρακτηρισμούς: Σε αυτό το βήμα, η διαδικασία αποσυντίθεται σε διάφορες δραστηριότητες και οι χαρακτηρισμοί (όπως service, user, manual κ.λπ.) παρέχουν περαιτέρω διευκρινίσεις σχετικά με τις δραστηριότητες.
2. Αποτύπωση των συμμετεχόντων της διαδικασίας σε ξεχωριστά pools και lanes: Σε αυτό το βήμα, οι συμμετέχοντες της διαδικασίας παρουσιάζονται ως διαφορετικά pools και lanes. Οι pools αντιπροσωπεύουν ομάδες συμμετεχόντων, όπως υπάλληλοι, γραφεία, τμήματα, υποδιευθύνσεις κ.λπ., ενώ οι lanes αναφέρονται σε συγκεκριμένα άτομα ή ρόλους.
3. Αποτύπωση της σχετικής νομοθεσίας και των έννομων μέσων προστασίας και έφεσης επί αποφάσεων: Σε αυτό το βήμα, χρησιμοποιείται το στοιχείο συσχέτισης Text Annotation για να αποτυπωθεί η νομοθεσία και τα έννομα μέσα προστασίας και έφεσης που αφορούν τις αποφάσεις της διοίκησης.
4. Αποτύπωση του διαγράμματος χρησιμοποιώντας κόμβους αποφάσεων (gateways): Σε αυτό το βήμα, χρησιμοποιούνται κόμβοι αποφάσεων (gateways) για την αναπαράσταση των διαφορετικών σεναρίων υλοποίησης της διαδικασίας.
5. Αποτύπωση των εγγράφων της διαδικασίας χρησιμοποιώντας data objects: Σε αυτό το βήμα, χρησιμοποιούνται data objects για την αναπαράσταση των εγγράφων που σχετίζονται με τη διαδικασία.

Αυτά τα βήματα συνδράμουν στην πλήρη απεικόνιση και κατανόηση της διαδικασίας, περιλαμβάνοντας τις δραστηριότητες, τους συμμετέχοντες, τη σχετική νομοθεσία, τα διάφορα σενάρια υλοποίησης και τα έγγραφα που σχετίζονται με τη διαδικασία.

Το προαναφερθέν τρίτο επίπεδο (iii) μοντελοποίησης το οποίο αναφέρεται στα δομικά στοιχεία, έχει αναλυθεί στην παράγραφο 4.2. «Βασικά Σύμβολα BPMN 2.0.» και περιλαμβάνει Δραστηριότητες, Κόμβους – Γεγονότα και Δεδομένα – Τεχνουργήματα.

Το τέταρτο επίπεδο (iv) μοντελοποίησης παρουσιάζει ένα παράδειγμα που περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία για να απεικονίσει τη ροή των βημάτων μιας διαδικασίας:

1. Όλους τους συμμετέχοντες στη διαδικασία: Αναφέρονται όλοι οι συμμετέχοντες, όπως υπάλληλοι, γραφεία, τμήματα, υποδιευθύνσεις κ.λπ.
2. Όλες οι δραστηριότητες και ο τύπος τους: Αναφέρονται όλες οι δραστηριότητες που περιλαμβάνονται στη διαδικασία, όπως εργασίες επεξεργασίας, αποφάσεις, εκτελέσεις, έλεγχοι κ.λπ.
3. Όλα τα διαφορετικά σενάρια: Αναφέρονται τα διάφορα σενάρια υλοποίησης της διαδικασίας, με τη χρήση κόμβων αποφάσεων (gateways) για να απεικονίζονται οι πιθανές παραλλαγές και αποφάσεις που λαμβάνονται.
4. Αποτύπωση όλων των εγγράφων με data objects: Χρησιμοποιούνται data objects για την αναπαράσταση των εγγράφων που σχετίζονται με τη διαδικασία. Επιπλέον, για το κεντρικό πρωτόκολλο της υπηρεσίας χρησιμοποιείται αποθετήριο δεδομένων (data store) για την αποθήκευση των σχετικών πληροφοριών.

Με αυτά τα στοιχεία, ένα παράδειγμα μπορεί να παρουσιαστεί με γραφικό τρόπο, παρέχοντας

Επιπρόσθετα, στο επιχειρησιακό επίπεδο η ανάλυση της διαδικασίας και η αξιολόγηση των εξωτερικών χαρακτηριστικών αποτελούν σημαντικές διαδικασίες. Ας εξετάσουμε τα βήματα που περιλαμβάνονται :

- Ανάλυση διαδικασίας: Η ανάλυση γίνεται με σκοπό την κατανόηση και την αξιολόγηση της ροής της διαδικασίας. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω προσομοίωσης, όπου η διαδικασία προσομοιώνεται σε ένα

περιβάλλον προσομοίωσης για να αξιολογηθούν οι αποδόσεις της. Επιπλέον, μπορεί να χρησιμοποιηθεί η μέθοδος βελτίωσης της διαδικασίας Lean Six Sigma για να προσδιοριστούν και να αντιμετωπιστούν προβλήματα και αστοχίες.

- Αξιολόγηση εξωτερικών χαρακτηριστικών: Η αξιολόγηση γίνεται με τη χρήση μετρικών ποιότητας (Business Process Measurement) της διαδικασίας. Αυτές οι μετρικές ποιότητας ορίζονται από συγκεκριμένες μετρήσεις που γίνονται στη διαδικασία, όπως ο χρόνος εκτέλεσης, το ποσοστό σφαλμάτων, η ποιότητα των αποτελεσμάτων κ.λπ.
- Αξιολόγηση μετρικών πολυπλοκότητας: Αξιολογείται η δυνατότητα ανασχεδιασμού της διαδικασίας με βάση τις μετρικές πολυπλοκότητας. Οι μετρικές αυτές περιλαμβάνουν την ευμεταβλητότητα (modifiability), που αναφέρεται στην ευκολία τροποποίησης του μοντέλου, την πλαστικότητα (plasticity), που αναφέρεται στην ευελιξία του μοντέλου για να εξυπηρετήσει διάφορες απαιτήσεις, και την ορθότητα (correctness), που αναφέρεται στην ακρίβεια και συνέπεια του μοντέλου

Όλα αυτά τα επιχειρησιακά βήματα συμβάλλουν στην ανάλυση, την αξιολόγηση και τη βελτίωση της διαδικασίας, επιτρέποντας στον οργανισμό να επιτύχει αποδοτικότητα και ποιότητα στις διαδικασίες του.

Γ. Εκτελέσιμο Επίπεδο Μοντελοποίησης

Το εκτελέσιμο επίπεδο μοντελοποίησης αναφέρεται στην υλοποίηση της εκτέλεσης μιας διαδικασίας μέσω μιας μηχανής εκτέλεσης διεργασιών (execution engine). Αυτό το επίπεδο απευθύνεται κυρίως σε αναλυτές και μηχανικούς διαδικασίας, οι οποίοι πρέπει να είναι εξοικειωμένοι με το πρότυπο BPMN. Σε αυτό το επίπεδο, πραγματοποιείται η μετάβαση από το μοντέλο διαδικασίας σε ένα εκτελέσιμο περιβάλλον. Κατά τη διάρκεια αυτής της μετάβασης, το μοντέλο διαδικασίας εμπλουτίζεται με δομικά στοιχεία συστήματος, όπως δραστηριότητες κανόνων επιχείρησης (business rule), σενάρια (script) και υπηρεσίες (service).

Οι δραστηριότητες κανόνων επιχείρησης αναφέρονται σε επιχειρησιακούς κανόνες που πρέπει να εφαρμοστούν κατά την εκτέλεση της διαδικασίας. Τα σενάρια αναφέρονται σε ακολουθίες ενεργειών που πρέπει να εκτελεστούν σε συγκεκριμένες περιπτώσεις. Οι υπηρεσίες αναφέρονται σε εξωτερικές υπηρεσίες ή συστήματα που ενσωματώνονται στη διαδικασία. Η ενσωμάτωση αυτών των δομικών στοιχείων στο εκτελέσιμο μοντέλο δίνει τη δυνατότητα για αυτοματοποιημένη εκτέλεση της διαδικασίας, λαμβάνοντας υπόψη τους κανόνες, τα σενάρια και τις υπηρεσίες που έχουν καθοριστεί.

Συνολικά, το εκτελέσιμο επίπεδο μοντελοποίησης επιτρέπει την πραγματοποίηση της διαδικασίας σε ένα περιβάλλον εκτέλεσης, με τη χρήση μιας μηχανής εκτέλεσης διεργασιών και την εφαρμογή των κανόνων, των σεναρίων και των υπηρεσιών που έχουν καθοριστεί στο πλαίσιο του μοντέλου διαδικασίας

Προκειμένου να υλοποιηθεί το εκτελέσιμο επίπεδο μοντελοποίησης, πρέπει να ικανοποιούνται ορισμένες προϋποθέσεις. Οι προϋποθέσεις αυτές αναφέρονται ακολούθως :

1. Δεδομένα διαδικασίας: Οι προϋποθέσεις για τα δεδομένα της διαδικασίας περιλαμβάνουν τον καθορισμό τους είτε στο XML μορφής του μοντέλου είτε μέσω μοντέλων αντικειμένων (object models). Αυτά τα δεδομένα αποτελούν τις πληροφορίες που απαιτούνται για την εκτέλεση των διάφορων δραστηριοτήτων και κανόνων επιχείρησης στη διαδικασία.
2. Χειροκίνητες δραστηριότητες: Η εκτέλεση της διαδικασίας από μια μηχανή εκτέλεσης διεργασιών απαιτεί την απουσία χειροκίνητων δραστηριοτήτων. Ωστόσο, είναι δυνατή η τροποποίηση αυτών των δραστηριοτήτων ώστε να εκτελούνται από τον χρήστη, αλλά με τη χρήση λογισμικού ή διαμεσολαβητή συστήματος.
3. Επιχειρησιακοί κανόνες: Οι προϋποθέσεις για τους επιχειρησιακούς κανόνες περιλαμβάνουν την λεπτομερή καθορισμό των κανόνων, των παραμέτρων, των συνθηκών και των μεταβλητών επιστροφής στη μηχανή εκτέλεσης. Αυτοί οι κανόνες προσδιορίζουν τις

επιχειρησιακές προϋποθέσεις και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων που πρέπει να ακολουθηθούν κατά την εκτέλεση της διαδικασίας.

4. Δραστηριότητες από τρίτα συστήματα: Οι δραστηριότητες που προέρχονται από τρίτα συστήματα πρέπει να είναι απομονωμένες και να απεικονίζονται σε ξεχωριστό pool. Αυτός ο απομονωμένος πόλος πρέπει να παρουσιάζεται ως ένα "μαύρο κουτί" (black box) από τον συντάκτη του εκτελέσιμου μοντέλου, δηλαδή η εσωτερική λειτουργία του τρίτου συστήματος δεν χρειάζεται να γνωρίζεται λεπτομερώς αλλά απλά να αναπαρίσταται ως μια εξωτερική δραστηριότητα.

Οι παραπάνω προϋποθέσεις εξασφαλίζουν ότι το εκτελέσιμο επίπεδο μοντελοποίησης είναι έτοιμο για την αυτοματοποιημένη εκτέλεση της διαδικασίας, με την έννοια ότι οι αναλυτές και οι μηχανικοί μπορούν να προσδιορίσουν την ακριβή σειρά των ενεργειών και των κανόνων που πρέπει να ακολουθηθούν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας.

Το τέταρτο (iv) επίπεδο μοντελοποίησης παρουσιάζει ένα παράδειγμα που επιτρέπει στον συντάκτη και τον αναγνώστη να έχουν μια ευκρινή εικόνα της ροής των βημάτων μιας διαδικασίας. Αυτό περιλαμβάνει τα εξής :

1. Δραστηριότητες των υπαλλήλων: Οι δραστηριότητες που αντιστοιχούν σε υπάλληλους έχουν μεταφερθεί σε έναν ξεχωριστό πόλο (pool) που απεικονίζεται ως κλειστό στο βασικό μοντέλο. Αυτό σημαίνει ότι οι εσωτερικές λεπτομέρειες των δραστηριοτήτων δεν είναι ορατές από τον συντάκτη ή τον αναγνώστη του εκτελέσιμου μοντέλου, αλλά αντιμετωπίζονται ως μια ενιαία, αφηρημένη δραστηριότητα.
2. Χειροκίνητη δραστηριότητα: Υπάρχει η δυνατότητα ενσωμάτωσης χειροκίνητων δραστηριοτήτων στο παράδειγμα. Αυτές οι δραστηριότητες μπορούν να εκτελούνται από τον χρήστη, αλλά με τη βοήθεια λογισμικού ή διαμεσολαβητή συστήματος.
3. Εισαγωγή χαρακτηρισμών: Έχουν εισαχθεί χαρακτηρισμοί (annotations), που αποτελούν πληροφορίες για τη διαδικασία και τις δραστηριότητες της. Αυτοί οι χαρακτηρισμοί μπορούν να εκτελεστούν

από μηχανή εκτέλεσης διεργασιών και προσφέρουν επιπλέον λειτουργικότητα στο μοντέλο.

4. Αλλαγές στη ροή της διαδικασίας: Η ροή της υπόλοιπης διαδικασίας παραμένει αμετάβλητη, με εξαίρεση την εισαγωγή ενδιάμεσων γεγονότων από το τρίτο σύστημα. Αυτό σημαίνει ότι η ενδιάμεση αλληλεπίδραση με το τρίτο σύστημα δεν επηρεάζει τη συνολική ροή της διαδικασίας, αλλά απεικονίζεται ως ξεχωριστό γεγονός που προστίθεται στην αρχική διαδικασία.

Συνοψίζοντας, το τέταρτο επίπεδο μοντελοποίησης παρέχει ένα αναλυτικό παράδειγμα που απεικονίζει τη ροή των βημάτων μιας διαδικασίας. Περιλαμβάνει δραστηριότητες των υπαλλήλων σε ξεχωριστό πόλο, χειροκίνητες δραστηριότητες, εισαγωγή χαρακτηρισμών και διατήρηση της βασικής ροής της διαδικασίας, εκτός από την εισαγωγή ενδιάμεσων γεγονότων από το τρίτο σύστημα. Αυτό το επίπεδο επιτρέπει στον αναγνώστη να έχει μια πιο οπτική κατανόηση του πώς εκτελείται η διαδικασία και ποια βήματα περιλαμβάνει.

4.4. Επιλογή Εργαλείων (tools) Μοντελοποίησης

Η συγκεκριμένη διαδικασία της επιλογής των εργαλείων, κρίνεται ως καίριας σημασίας, προκειμένου να εξαχθούν, να συλλεχθούν και να αναλυθούν οι μέγιστες δυνατές πληροφορίες των μοντέλων. Η επιλογή των καταλληλότερων εργαλείων για τη μοντελοποίηση των επιλεγμένων διαδικασιών, αποτελεί σημαντικό στάδιο αναφορικά με την ορθότερη αποτύπωση τους και βασίστηκε σε δύο άξονες. Ο πρώτος άξονας αφορά την αρτιότερη σχεδίαση και παρουσίαση των μοντέλων σχετικά με τις παρεχόμενες προς τον αναγνώστη πληροφορίες, ενώ ο δεύτερος άξονας αφορά τον τρόπο μέτρησης των παραγόμενων μοντέλων και τα δεδομένα που θα παραχθούν κατά τον έλεγχο τους.

A. Camunda Modeler⁵³

Η πλατφόρμα της Camunda επικεντρώνεται στη διαχείριση πολύπλοκων επιχειρησιακών διαδικασιών σε όλο το εύρος τους, συμπεριλαμβανομένων ανθρώπων, συστημάτων αλλά και συσκευών. Βασίζεται σε υπηρεσίες νέφους (cloud), ενώ παράλληλα παρέχει και μια desktop εφαρμογή το Camunda Modeler. Το Camunda Modeler είναι λογισμικό το οποίο υποστηρίζει τη γλώσσα μοντελοποίησης BPMN για την αυτοματοποίηση ροής εργασιών και διαδικασιών, περιλαμβάνει πρωτοβουλίες ανοιχτού κώδικα, ενώ είναι αποτέλεσμα έρευνας και ανάπτυξης χρόνων. Συγκεκριμένα, το Camunda Modeler παρέχεται σε δύο εκδόσεις (desktop και ιστού), οι οποίες διαφέρουν κυρίως ως προς το περιβάλλον εργασίας τους και είναι μια πλατφόρμα αυτοματισμού ροής εργασιών και αποφάσεων, η οποία δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να ενορχηστρώσει διεργασίες για οργανισμούς οποιουδήποτε μεγέθους. Μερικά από τα πλεονεκτήματα του Camunda Modeler είναι :

- Παρέχει μία διαδικασία αυτοματοποίησης βασικών διαδικασιών.
- Δημιουργία και διαχείριση πολλών διαφορετικών διεργασιών και όχι μόνο μίας διαδικασίας.
- Το Camunda 8 είναι μια τεχνολογία του μέλλοντος.
- Υπάρχει διαχωρισμός στη λογική διαδικασίας και εφαρμογής και είναι πιο εύκολο και καλύτερο στην εφαρμογή βάσει αρχιτεκτονικής.
- Διαθέτει «out-of-the-box» Εξωτερικό Μοτίβο Εργασίας.
- Εξοικονόμηση χρόνου και ο πλούτου γνώσης από την κοινότητα η οποία αυξάνεται μέρα με την ημέρα.
- Παρέχει υποστήριξη και βοηθάει στη λύση των προκλήσεων που προκύπτουν.
- Διαθέτη χρήση cloud.
- Μειώνει τον χρόνο για ανάπτυξη χωρίς όμως να χάνει σε ευελιξία ή φιλικότητα προς τους προγραμματιστές.

⁵³ <https://camunda.com/>

B. SAP Signavio⁵⁴

Το SAP Signavio είναι μία διαδικτυακή εφαρμογή αυτοματοποίησης επιχειρηματικών διαδικασιών. Ειδικότερα, το SAP Signavio είναι ένα cloud-native εργαλείο αυτοματοποίησης business διαδικασιών. Τα χαρακτηριστικά που κάνουν το SAP Signavio ένα άρτιο λειτουργικό μοντελοποίησης, είναι η κεντρική πρόσβαση που παρέχει στους χρήστες και η συνεργατικότητα επί των παραγόμενων διαδικασιών. Μερικά από τα πλεονεκτήματα του SAP Signavio είναι :

- Είναι cloud.
- Η δυναμική της προκύπτει από την εξαγορά της από τη SAP έναντι 1,2 δισεκατομμυρίων δολαρίων.
- «*Cloud – native*» εργαλείο αυτοματοποίησης business διαδικασιών.
- Χρήση «*drag and drop*» στοιχείων.
- Ευκολονόητη πλατφόρμα μοντελοποίησης.
- Πλήρης πρόσβαση στη δημιουργία, την ενοποίηση και τη συντήρηση μοντέλων διαδικασιών.
- Υποστηρίζει τον ψηφιακό μετασχηματισμό, τη συμμόρφωση διαδικασιών και την εκπαίδευση.

Μεταξύ όμως των προαναφερθέντων πλεονεκτημάτων, ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στη δυνατότητα σύγκρισης των παραγόμενων μοντέλων, των αναθεωρήσεών τους αλλά και τη σύγκριση των αλλαγών τους. Η δυνατότητα αυτή, βοηθάει τους χρήστες να αντιληφθούν τυχόν λάθη στα μοντέλα τους, να εισάγουν λύσεις, αλλά και να διαπιστώσουν επί του πεδίου τα οφέλη των διορθωτικών ενεργειών στις οποίες προβαίνουν. Οι δυνατότητες αυτές πλαισιώνονται από δύο σημαντικά στοιχεία, αυτά του σχολιασμού και της ανατροφοδότησης των διαδικασιών.

Η σύνδεση του χρήστη με τη διαδικτυακή εφαρμογή του SAP Signavio Process Manager πραγματοποιείται με τα αναγνωριστικά που διαθέτει στον εξυπηρετητή της ιστοσελίδας στη διεύθυνση <https://www.signavio.com>.

⁵⁴ <https://www.signavio.com/>

Γ. Bizagi⁵⁵

Το Bizagi είναι μία πλατφόρμα μοντελοποίησης, η οποία συνδυάζει τη desktop εφαρμογών με υπηρεσίες νέφους (cloud). Η πλατφόρμα παρέχει τρεις εφαρμογές, το Bizagi Modeler (μοντελοποίηση, τεκμηρίωση και δημοσίευση ροών εργασίας), το Bizagi Studio (ανάπτυξη αυτοματοποιημένης διαδικασίας) και το Bizagi Automation (εκτέλεση αυτοματοποιημένης διαδικασίας). Με απλά λόγια, με τη χρήση του κάθε εργαλείου, ο χρήστης μπορεί να μοντελοποιήσει μία διαδικασία, να τη «χτίσει» - δημιουργήσει - αποδώσει οπτικά και τέλος να την «τρέξει» προκειμένου να δει τα αποτελέσματά της. Ορισμένα από τα πλεονεκτήματα του Bizagi είναι :

- Είναι cloud.
- Παρέχει τις υπηρεσίες της με Διαδικτυακές Πύλες (Portals).
- Σχέδιο Αποκατάστασης Καταστροφής και συνέχισης λειτουργίας.
- Σύνδεση VPN (Virtual Private Network).
- Χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Το Bizagi παρουσιάζει δύο βασικά μειονεκτήματα τα οποία είναι αφενός η desktop έκδοση παρέχεται μόνο σε λειτουργικό windows και αφετέρου ότι η παροχή πλειάδας λειτουργιών, είναι επί πληρωμή ως εκ τούτου ο χρήστης έχει δωρεάν πρόσβαση σε κάποιες βασικές λειτουργίες της συγκεκριμένης πλατφόρμας.

Δ. BIMP⁵⁶

Το BIMP (Business Process Model Simulator) είναι μια γρήγορη και απλή διεπαφή χρήστη που λειτουργεί μέσω ιστού και χρησιμοποιείται για την προσομοίωση επιχειρηματικών διαδικασιών με τη χρήση του προσομοιωτή QBP (Queuing-based Process) και αναπτύχθηκε από τον Dr. Mark van den Brand και την ομάδα του στο Πανεπιστήμιο του Αϊντχόβεν στην

⁵⁵ <https://www.bizagi.com/en>

⁵⁶ <https://bimp.cs.ut.ee/>

Ολλανδία. Ο προσομοιωτής QBP είναι ένα εργαλείο προσομοίωσης που χρησιμοποιείται για τη δημιουργία μοντέλων και την ανάλυση επιχειρηματικών διαδικασιών. Με το BIMP, οι χρήστες μπορούν να δημιουργήσουν μοντέλα επιχειρηματικών διαδικασιών και να τα προσομοιώσουν, παρέχοντας έτσι μια απλή διεπαφή χρήστη για την εξέταση και τον έλεγχο της απόδοσης των διαδικασιών αυτών. Το BIMP και ο QBP Simulator, συνδυάζονται για να παρέχουν ένα εργαλείο που επιτρέπει στους χρήστες να αναλύουν την απόδοση των επιχειρηματικών διαδικασιών, να πραγματοποιήσουν προσομοιώσεις και να λάβουν αποφάσεις βασισμένοι στα αποτελέσματα των προσομοιώσεων.

Το BIMP (Business Process Model Simulator) έχει αρκετά πλεονεκτήματα που το καθιστούν χρήσιμο εργαλείο για την προσομοίωση επιχειρηματικών διαδικασιών. Ορισμένα από τα πλεονεκτήματα περιλαμβάνουν:

- Ευκολία χρήσης, καθώς προσφέρει μια απλή και φιλική διεπαφή χρήστη που διευκολύνει τη δημιουργία και προσομοίωση μοντέλων επιχειρηματικών διαδικασιών, ακόμη και για μη ειδικούς χρήστες.
- Ταχύτητα, καθώς είναι σχεδιασμένο για να προσφέρει γρήγορα αποτελέσματα προσομοίωσης, επιτρέποντας στους χρήστες να αξιολογήσουν την απόδοση των επιχειρηματικών διαδικασιών με αποτελεσματικό τρόπο.
- Ανάλυση απόδοσης, καθώς συνεργάζεται με τον προσομοιωτή QBP για την ανάλυση της απόδοσης των επιχειρηματικών διαδικασιών. Οι χρήστες μπορούν να αξιολογήσουν παράγοντες όπως ο χρόνος εκτέλεσης, οι πόροι που απαιτούνται και η αποδοτικότητα των διαδικασιών.
- Προσομοίωση σε πραγματικό χρόνο, καθώς οι χρήστες μπορούν να παρακολουθούν την προσομοίωση των επιχειρηματικών διαδικασιών σε πραγματικό χρόνο και να εξετάσουν την επίδραση των διάφορων παραμέτρων στην απόδοσή τους.
- Λήψη αποφάσεων, καθώς παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να λαμβάνουν αποφάσεις βασισμένοι στα αποτελέσματα των

προσομοιώσεων. Αυτό μπορεί να βοηθήσει στη βελτίωση και τη βελτιστοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών.

- Επιλογή ρόλου χρήστη, καθώς ο χρήστης μπορεί να επιλέξει έναν ρόλο μεταξύ της ακαδημαϊκής χρήσης, της δοκιμαστικής χρήσης αλλά και της χρήσης από τα μέλη του BIMP. Σημειώνεται ότι, η ακαδημαϊκή έκδοση του BIMP υποστηρίζεται από το Πανεπιστήμιο του Tartu⁵⁷ στην Εσθονία και το Εσθονικό Ερευνητικό Συμβούλιο⁵⁸.

Γενικά, ο τρόπος χρήσης του BIMP είναι απλός και περιγράφεται ακολούθως :

1. Ο χρήστης μεταφορτώνει (ανεβάζει) το μοντέλο BPMN που έχει ήδη δημιουργήσει.
2. Ο χρήστης εισάγει το σενάριο προσομοίωσης.
Όταν μεταφορτωθεί το μοντέλο του, θα πρέπει να εισάγει τις παρακάτω πληροφορίες:
 - i. Τον αριθμό των περιπτώσεων της επιχειρηματικής διαδικασίας.
 - ii. Τους πόρους (π.χ. άνθρωποι ή κόστη).
 - iii. Τη διάρκεια και το σταθερό κόστος εργασίας.
 - iv. Τις πιθανότητες διακλάδωσης.
 - v. Το πρόγραμμα εργασιών (χρονοδιαγράμματα).
 - vi. Τα όρια μεταξύ των οποίων κυμαίνεται το κόστος και η διάρκεια κάθε εργασίας.
3. Ο χρήστης προσομοιώνει τη διαδικασία και αναλύει τα αποτελέσματα. Τα αποτελέσματα εξάγονται σε πίνακα ο οποίος περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:
 - i. Το κόστος εκτέλεσης της διαδικασίας.
 - ii. Τη συμφόρηση της διαδικασίας (εξαρτάται από τους πόρους που έχουν εισαχθεί).
 - iii. Το ποσοστό εκμετάλλευσης των πόρων.

⁵⁷ <https://ut.ee/en>

⁵⁸ <https://etag.ee/en/>

- iv. Τους χρόνους που πραγματοποιήθηκαν οι κύκλοι της διαδικασίας.
- v. Στατιστικά στοιχεία για το κόστος, τη διάρκεια, τον χρόνο αναμονής αλλά και τα όρια τους.
- vi. Απεικόνιση του μοντέλου με χάρτη θερμότητας στον οποίο αποτυπώνονται ποιες διαδικασίες είναι οι πιο χρονοβόρες και ποιες όχι, βάσει των χρόνων αναμονής, τις μετρήσεις, το κόστος και τη διάρκεια.

Σημαντικό είναι το γεγονός ότι, όλα τα αρχεία καταγραφής μπορούν να εξαχθούν σε μορφή MXML σε περίπτωση που ο χρήστης επιθυμεί εις βάθος ανάλυση με κάποιο εργαλείο ProM. Το ProM αναπτύχθηκε από το Πανεπιστήμιο του Αϊντχόβεν στην Ολλανδία και παρέχει ένα πλαίσιο για την ανάλυση δεδομένων από διάφορες πηγές, όπως αρχεία αρχείων καταγραφής διαδικασιών, αρχεία αρχείων δεδομένων και αποθέματα δεδομένων. Τα εργαλεία ProM αναφέρονται σε μια συλλογή ανοικτού κώδικα εργαλείων για την ανάλυση και τη διαχείριση δεδομένων από διαδικασίες.

Ε. Σύνοψη Εργαλείων

Τα εργαλεία που παρουσιάστηκαν παρέχουν τα απαραίτητα εργαλεία για τη Διαχείριση των Επιχειρησιακών Διαδικασιών, ενώ έχουν ως κύριο στόχο να διευκολύνουν τον χρήστη. Η διευκόλυνση του χρήστη παρέχεται από διαφορετική κάθε φορά σκοπιά, δίνοντας έμφαση κάθε εργαλείο σε διαφορετικά σημεία των διαδικασιών. Λαμβάνοντας υπόψη τα πλεονεκτήματα των συγκεκριμένων εργαλείων αντιλαμβανόμαστε ότι είναι ικανά και κατάλληλα να καλύψουν τις απαιτήσεις των χρηστών, ακόμα και όταν αυτές δεν είναι σε επαγγελματικό επίπεδο. Ως εκ τούτου, τα δύο μειονεκτήματα που αναφέρθηκαν στην περίπτωση του Bizagi, δηλαδή το λειτουργικό της desktop έκδοσης αλλά και η ανάγκη πληρωμής για συγκεκριμένες ενέργειες, καθιστούν τη χρήση του συγκεκριμένου λειτουργικού στην παρούσα φάση μη αναγκαία, αφού το μεν Camuda

Modeler αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο για τη δημιουργία των μοντέλων, ενώ τα δε SAP Signavio Process Manager και BIMP, παρέχουν όλα τα απαιτούμενα εργαλεία για τη μέτρηση και ανάλυση των μοντέλων.

4.5. Σύνοψη Κεφαλαίου

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο έγινε αναφορά στην τεχνική μοντελοποίησης BPMN 2.0 αλλά και τη σπουδαιότητά της, ενώ παρουσιάστηκαν τα βασικά σύμβολα που είναι αναγκαία για τη χρήση της τεχνικής μοντελοποίησης. Επίσης, παρουσιάστηκαν εργαλεία για τη BPMN 2.0 με τη βοήθεια των οποίων θα γίνει ο σχεδιασμός των μοντέλων καθώς και η προσομοίωση τους. Από την ανάγνωση του συγκεκριμένου κεφαλαίου ο αναγνώστης κατάφερε να αντιληφθεί τη σημαντικότητα της «γλώσσας» μοντελοποίησης BPMN 2.0, ενώ παράλληλα είναι σε θέση πλέον να προβεί σε μακροσκοπική ανάγνωση μοντέλων της BPMN 2.0.

Κεφάλαιο 5° – Μοντελοποίηση Επιλεγμένων Διαδικασιών

Στο παρών κεφάλαιο θα παρουσιαστούν και θα αποτυπωθούν τριών ειδών μοντέλα :

α) μοντέλα για τα οποία η διαδικασία δεν αναφέρεται στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών – Μίτος και η σχεδίαση τους γίνεται εμπειρικά,

β) μοντέλα των οποίων η διαδικασία έχει καταγραφεί στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών – Μίτος και

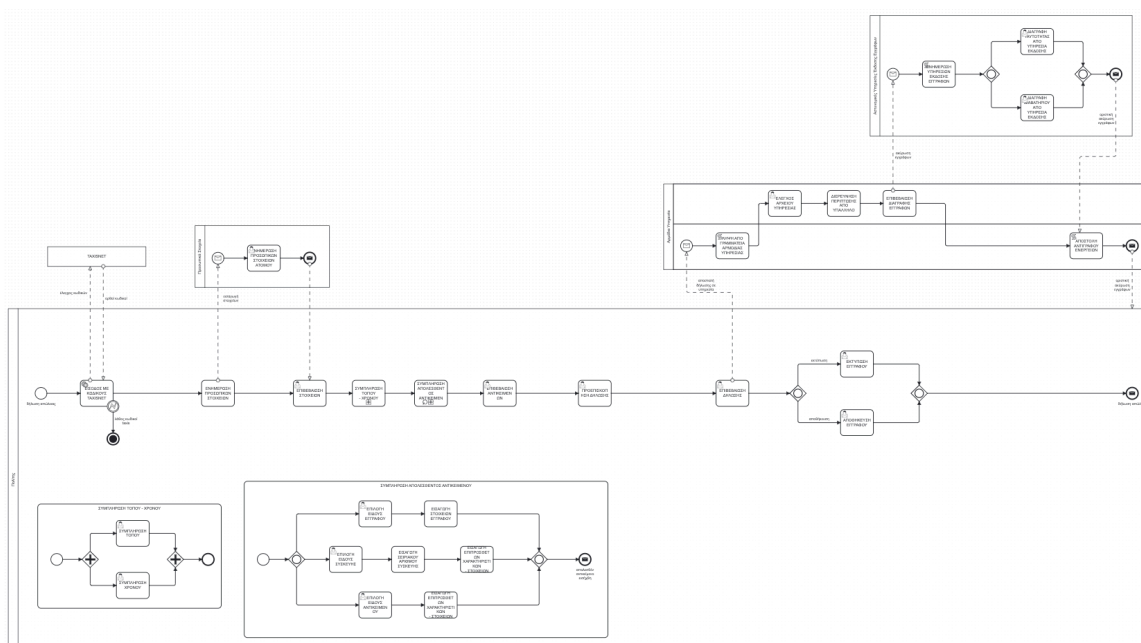
γ) μοντέλο το οποίο θα αποτελέσει πρόδρομο για τη δημιουργία ανεξάρτητης ιστοσελίδας της Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων, αντίστοιχης της Εθνικής Αρχής Διαφάνειας.

Συγκεκριμένα, θα παρατεθούν, για κάθε διαδικασία χωριστά και φυσικά σε όσες διαδικασίες διατίθενται, στιγμιότυπα από τον «Μίτο» ενώ στη συνέχεια, εντός της ίδιας διαδικασίας, θα παρατίθεται το προτεινόμενο μοντέλο διαδικασιών όπως αυτό δημιουργήθηκε με τη χρήση του Camuda Modeler.

5.1. Δήλωση Απώλειας

Στη συγκεκριμένη παράγραφο, θα παρουσιαστεί το προτεινόμενο μοντέλο που αφορά τη διαδικασία δήλωσης απώλειας. Καταγράφεται και αποτυπώνεται η ροή των ενεργειών στις οποίες προβαίνει αφενός ο πολίτης για τη δήλωση αλλά και αφετέρου ο υπάλληλος για να ολοκληρωθεί η διεκπεραίωσή της. Τονίζεται ότι η δήλωση σε μία αστυνομική υπηρεσία απαιτεί την εκτύπωση τουλάχιστον δύο εγγράφων και σε περίπτωση απώλειας Δ.Α.Τ. απαιτείται η συμπλήρωση και τρίτου εγγράφου, με την προϋπόθεση ότι ο υπάλληλος ή ο πολίτης δεν προβαίνει σε κανένα απολύτως λάθος κατά τη συμπλήρωση της δήλωσης.

A. Μοντέλο - Περιγραφή



Εικόνα 59 – Διάγραμμα διαδικασίας «δήλωση απώλειας»

Το μοντέλο βρίσκεται σε υψηλότερη ανάλυση στο παράρτημα Α της παρούσης

Τα βήματα που αποτυπώνονται στη συγκεκριμένη διαδικασία χωρίζονται σε δύο μέρη. Στις ενέργειες που κάνει ο πολίτης αλλά και στις ενέργειες που κάνει ο υπάλληλος. Τα βήματα αποτυπώνονται ως εξής :

- i. Είσοδος στην εφαρμογή.
- ii. Ταυτοποίηση του πολίτη με κωδικούς Taxisnet.
- iii. Συμπλήρωση στοιχείων ταυτότητας που λείπουν ή χρειάζονται ενημέρωση και επιβεβαίωση τους.
- iv. Προσθήκη τόπου και χρόνου.
- v. Προσθήκη στοιχείων απολεσθέντων αντικειμένων.
- vi. Επιβεβαίωση απολεσθέντων αντικειμένων.
- vii. Προεπισκόπηση της δήλωσης και επιβεβαίωση αυτής.
- viii. Η δήλωση δύναται να εκτυπωθεί ή να αποθηκευτεί στη θυρίδα του πολίτη για μελλοντική χρήση.

Επισημαίνεται ότι, μετά το έβδομο (vii) βήμα κατά το οποίο πραγματοποιείται η επιβεβαίωση της δήλωσης, αυτή ανακατευθύνεται στην αρμόδια υπηρεσία. Η αρμόδια υπηρεσία προκύπτει με δύο τρόπους. Ο

πρώτος είναι όταν υπάρχει γνωστός τόπος απώλειας στην κατά τόπο αρμόδια υπηρεσία και ο δεύτερος είναι όταν υπάρχει άγνωστος με πλήρη αδυναμία προσδιορισμού τόπος στην υπηρεσία κατοικίας του. Όταν η αρμόδια υπηρεσία λάβει τη δήλωση ακολουθούνται τα εξής βήματα :

- Η δήλωση λαμβάνεται από τη γραμματεία του τμήματος.
- Ανακατευθύνεται στο αρμόδιο γραφείο ελέγχου της δήλωσης.
- Το αρμόδιο γραφείο ελέγχει το περιεχόμενο της δήλωσης.
- Σε περίπτωση που στην απώλεια υφίστανται απολεσθέντα δημόσια έγγραφα, ο υπάλληλος επιβεβαιώνει τη διαγραφή των εγγράφων.
- Όταν ο υπάλληλος προβεί στην επιβεβαίωση της διαγραφής των εγγράφων, προβαίνει στην ενημέρωση της εκδούσας αρχής.
- Η εκδούσα αρχή λαμβάνει την ενημέρωση και προβαίνει στις διαδικασίες οριστικής ακύρωσης των εγγράφων.
- Τέλος, μετά την οριστική διαγραφή των εγγράφων, αποστέλλεται ενημερωτικό μήνυμα στον πολίτη.

Σημειώνεται ότι, στο προαναφερθέν πέμπτο (v) βήμα, στο οποίο πραγματοποιείται η εισαγωγή των απολεσθέντων αντικειμένων, ο πολίτης προβαίνει όσες φορές απαιτείται σε ενέργειες για την εισαγωγή των στοιχείων τους. Οι ενέργειες αυτές περιλαμβάνουν :

α. για τα δημόσια έγγραφα ο πολίτης προβαίνει μόνο στην επιλογή των εγγράφων που απώλεσε, τα στοιχεία των οποίων είναι ήδη καταχωρημένα στη δήλωση του. Σε περίπτωση που ο πολίτης επιλέξει την ακύρωση κάποιου εγγράφου είτε εκ παραδρομής είτε εσκεμμένα, αναλαμβάνει και το βάρος των ευθυνών που εξάγονται ούτως ή άλλως από τον νόμο για την ψευδή δήλωση. Διόρθωση της δήλωσης αναφορικά με ακυρωθέν έγγραφο δεν είναι εφικτή, παρά μόνο η επιλογή επιπλέον εγγράφου.

β. για ηλεκτρονική συσκευή ο πολίτης προβαίνει στην επιλογή του είδους της ηλεκτρονικής συσκευής (κινητό, υπολογιστής, υπολογιστής παλάμης κ.α.), ενώ κρίνεται αναγκαία η καταχώρηση του σειριακού αριθμού της συσκευής. Η καταχώρηση του σειριακού αριθμού κρίνεται αναγκαία καθώς ο συγκεκριμένος αριθμός δύναται να καταχωρηθεί στην

εφαρμογή της ΕΛ.ΑΣ. Police On Line και σε περίπτωση ανεύρεσης της είναι εφικτή η ενημέρωση του ιδιοκτήτη. Η ενημέρωση των στοιχείων αυτών μπορεί να πραγματοποιηθεί και σε δεύτερο χρόνο, χωρίς να επηρεάζεται η πορεία της δήλωσης.

γ. για λοιπά αντικείμενα ο πολίτης επιλέγει από μία σειρά αντικειμένων που θα παρέχονται ως επιλογή και θα εισάγει οτιδήποτε πρόσθετο θεωρεί ως χαρακτηριστικό. Η ενημέρωση των στοιχείων αυτών μπορεί να πραγματοποιηθεί και σε δεύτερο χρόνο, χωρίς να επηρεάζεται η πορεία της δήλωσης.

B. Αποτίμηση – Συνεισφορά

Όπως γίνεται αντιληπτό από την προαναφερθείσα ανάλυση, τα πλεονεκτήματα που εξάγονται από την εφαρμογή μίας τέτοιας διαδικασίας είναι σημαντικά και για τον πολίτη και για την Ελληνική Αστυνομία, ενώ αναλύονται ακολούθως :

- i. Εξοικονόμηση χρόνου για τον πολίτη αφού ο πολίτης θα μπορεί άμεσα, από όποιο σημείο και εάν βρίσκεται, να προβαίνει στη δήλωση απώλειας που επιθυμεί, ενώ το αντίγραφο της δήλωσης θα το εξασφαλίζει επιτόπου.
- ii. Στην περίπτωση που η δήλωση απώλειας περιλαμβάνει δημόσιο έγγραφο όπως Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας, Διαβατήριο ή Άδεια Ικανότητας Οδηγού, δεν θα είναι αναγκαία η ενημέρωση της εκδούσας υπηρεσίας από τον ίδιο αφού η ενημέρωση όπως προαναφέρθηκε θα γίνεται ηλεκτρονικά και ως εκ τούτου δεν θα είναι αναγκαία και η προσκόμιση αντιγράφου της δήλωσης για την επανέκδοση του εγγράφου, αφού αντίγραφο της θα βρίσκεται ήδη στο αρχείο της αρμόδιας για την έκδοση υπηρεσίας.
- iii. Παράλληλα, το μόνο που θα χρειάζεται να γνωρίζει είναι οι κωδικοί σύνδεσης Taxisnet για την ταυτοποίηση του.
- iv. Επίσης, ο πολίτης θα μπορεί να εκτυπώνει ή να αποστέλλει ηλεκτρονικό αντίγραφο της της δήλωσης όσες φορές επιθυμεί και όπου αυτή είναι αναγκαία.

- v. Από την πλευρά της Αστυνομίας, εξοικονομούνται χρήματα αφού δεν θα εκτυπώνονται έγγραφα για την απώλεια χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τα λάθη που οδηγούν σε επανεκτύπωση εγγράφων.
- vi. Επιπρόσθετα, η αστυνομία θα εξοικονομεί χρόνο αφού η διαχείριση των δηλώσεων αυτών δεν θα πραγματοποιείται από τον Αξιωματικό Υπηρεσίας της εκάστοτε υπηρεσίας, αλλά από άλλον αστυνομικό ο οποίος εκτελεί καθήκοντα σε γραφείο.
- vii. Επιπλέον, ο πολίτης που θα διαχειρίζεται τη δήλωση, δεν θα προβαίνει σε ενέργειες για το περιεχόμενο της αλλά μόνο για την επιβεβαίωση της ακύρωσης των δημοσίων εγγράφων.
- viii. Τέλος, ταξινομούνται απευθείας οι δηλώσεις για τα στατιστικά στοιχεία που κρατάει το Σώμα.

5.2. Δήλωση Κλοπής

Στη συγκεκριμένη παράγραφο, θα παρουσιαστεί το προτεινόμενο μοντέλο που αφορά τη διαδικασία δήλωσης κλοπής. Καταγράφεται και αποτυπώνεται η ροή των ενεργειών στις οποίες προβαίνει αφενός ο πολίτης για τη δήλωση αλλά και αφετέρου ο υπάλληλος για να ολοκληρωθεί η διεκπεραίωσή της. Τονίζεται ότι η δήλωση σε μία αστυνομική υπηρεσία απαιτεί την εκτύπωση τουλάχιστον ενός εγγράφου, ενώ σε περίπτωση απώλειας Δ.Α.Τ. απαιτείται η συμπλήρωση και δύο εγγράφων ακόμα, εκ των οποίων το ένα αφορά την εξαγωγή αντιγράφου της δήλωσης, με την προϋπόθεση ότι ο υπάλληλος ή ο πολίτης δεν προβαίνει σε κανένα απολύτως λάθος κατά τη συμπλήρωση της δήλωσης.

Διασαφηνίζεται ότι, προκειμένου η δήλωση κλοπής να έχει τη δυνατότητα να κατατεθεί ηλεκτρονικά, θα πρέπει αυτό να προβλεφθεί από τον Κώδικα Ποινικής Δικονομίας, προκειμένου η ηλεκτρονική υποβολή μίας τέτοια δήλωσης να έχει ακριβώς την ίδια βαρύτητα και τις ίδιες κυρώσεις με τη διαζώσης διαδικασία υποβολής. Αξίζει να σημειωθεί ότι, βάσει του άρθρου 42 §4 του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας⁵⁹, προβλέπεται μεταξύ άλλων ότι «*Η κατάθεση της μήνυσης μπορεί να γίνεται και με ηλεκτρονικά μέσα, εφόσον*

⁵⁹http://www.opengov.gr/ministryofjustice/wp-content/uploads/downloads/2019/03/Σχέδιο_Κώδικα_Ποινικής_Δικονομίας.pdf

Τα βήματα που αποτυπώνονται στη συγκεκριμένη διαδικασία χωρίζονται σε δύο μέρη. Στις ενέργειες που κάνει ο πολίτης αλλά και στις ενέργειες που κάνει ο υπάλληλος. Τα βήματα αποτυπώνονται ως εξής :

- i. Είσοδος στην εφαρμογή.
- ii. Ταυτοποίηση του πολίτη με κωδικούς Taxisnet.
- iii. Διασάφηση εάν έχει χρησιμοποιηθεί βία εναντίον του πολίτη και σε θετική περίπτωση η δήλωση τερματίζεται και παραπέμπεται άμεσα στην αρμόδια υπηρεσία.
- iv. Επιλογή αξίας κλοπής και σε περίπτωση που η αξία των κλαπέντων αντικειμένων υπερβαίνει τις 120.000 € η δήλωση τερματίζεται και παραπέμπεται άμεσα στην αρμόδια υπηρεσία.
- v. Επιλογή κατηγορίας κλοπής (διάρρηξη οχήματος ή οικίας, γενική κλοπή)
- vi. Επιλογή εξερεύνησης του χώρου από αρμόδια υπηρεσία σήμανσης.
- vii. Συμπλήρωση στοιχείων ταυτότητας που λείπουν ή χρειάζονται ενημέρωση και επιβεβαίωση τους.
- viii. Προσθήκη τόπου και χρόνου τέλεσης της αξιόποινης πράξης.
- ix. Προσθήκη στοιχείων κλεμμένων αντικειμένων.
- x. Επιβεβαίωση κλεμμένων αντικειμένων.
- xi. Προεπισκόπηση της δήλωσης και επιβεβαίωση αυτής.
- xii. Η δήλωση δύναται να εκτυπωθεί ή να αποθηκευτεί στη θυρίδα του πολίτη για μελλοντική χρήση.

Επισημαίνεται ότι, μετά το ενδέκατο (xi) βήμα κατά το οποίο πραγματοποιείται η επιβεβαίωση της δήλωσης, αυτή ανακατευθύνεται στην αρμόδια υπηρεσία. Η αρμόδια υπηρεσία προκύπτει με δύο τρόπους. Ο πρώτος είναι όταν υπάρχει γνωστός τόπος απώλειας στην κατά τόπο αρμόδια υπηρεσία και ο δεύτερος είναι όταν υπάρχει άγνωστος με πλήρη αδυναμία προσδιορισμού τόπος στην υπηρεσία κατοικίας του. Όταν η αρμόδια υπηρεσία λάβει τη δήλωση ακολουθούνται τα εξής βήματα :

- Η δήλωση λαμβάνεται από τη γραμματεία του τμήματος.
- Ανακατευθύνεται στο αρμόδιο γραφείο ελέγχου της δήλωσης.
- Το αρμόδιο γραφείο ελέγχει το περιεχόμενο της δήλωσης.

- Σε περίπτωση που στη δήλωση υφίστανται αφαιρεθέντα δημόσια έγγραφα, ο υπάλληλος επιβεβαιώνει τη διαγραφή των εγγράφων.
- Όταν ο υπάλληλος προβεί στην επιβεβαίωση της διαγραφής των εγγράφων, προβαίνει στην ενημέρωση της εκδούσας αρχής.
- Η εκδούσα αρχή λαμβάνει την ενημέρωση και προβαίνει στις διαδικασίες οριστικής ακύρωσης των εγγράφων.
- Τέλος, μετά την οριστική διαγραφή των εγγράφων, αποστέλλεται ενημερωτικό μήνυμα στον πολίτη.

Σημειώνεται ότι, στο προαναφερθέν ένατο (ix) βήμα, στο οποίο πραγματοποιείται η εισαγωγή των κλεμμένων αντικειμένων, ο πολίτης προβαίνει όσες φορές απαιτείται σε ενέργειες για την εισαγωγή των στοιχείων τους. Οι ενέργειες αυτές περιλαμβάνουν :

α. για τα δημόσια έγγραφα ο πολίτης προβαίνει μόνο στην επιλογή των εγγράφων που του κλάπηκαν, τα στοιχεία των οποίων είναι ήδη καταχωρημένα στη δήλωση του. Σε περίπτωση που ο πολίτης επιλέξει την ακύρωση κάποιου εγγράφου είτε εκ παραδρομής είτε εσκεμμένα, αναλαμβάνει και το βάρος των ευθυνών που εξάγονται ούτως ή άλλως από τον νόμο για την ψευδή δήλωση. Διόρθωση της δήλωσης αναφορικά με ακυρωθέν έγγραφο δεν είναι εφικτή, παρά μόνο η επιλογή επιπλέον εγγράφου.

β. για ηλεκτρονική συσκευή ο πολίτης προβαίνει στην επιλογή του είδους της ηλεκτρονικής συσκευής (κινητό, υπολογιστής, υπολογιστής παλάμης κ.α.), ενώ κρίνεται αναγκαία η καταχώρηση του σειριακού αριθμού της συσκευής. Η καταχώρηση του σειριακού αριθμού κρίνεται αναγκαία καθώς ο συγκεκριμένος αριθμός δύναται να καταχωρηθεί στην εφαρμογή της ΕΛ.ΑΣ. Police On Line και στην περίπτωση ανεύρεσης της είναι εφικτή η ενημέρωση του ιδιοκτήτη. Η ενημέρωση των στοιχείων αυτών μπορεί να πραγματοποιηθεί και σε δεύτερο χρόνο, χωρίς να επηρεάζεται η πορεία της δήλωσης.

γ. για λοιπά αντικείμενα ο πολίτης επιλέγει από μία σειρά αντικειμένων που θα παρέχονται ως επιλογή και θα εισάγει οτιδήποτε πρόσθετο θεωρεί ως χαρακτηριστικό. Η ενημέρωση των στοιχείων αυτών μπορεί να

πραγματοποιηθεί και σε δεύτερο χρόνο, χωρίς να επηρεάζεται η πορεία της δήλωσης.

B. Αποτίμηση – Συνεισφορά

Όπως γίνεται αντιληπτό από την προαναφερθείσα ανάλυση, τα πλεονεκτήματα που εξάγονται από την εφαρμογή μίας τέτοιας διαδικασίας είναι σημαντικά και για τον πολίτη και για την Ελληνική Αστυνομία, ενώ αναλύονται ακολούθως :

- i. Εξοικονόμηση χρόνου για τον πολίτη αφού ο πολίτης θα μπορεί άμεσα, από όποιο σημείο και εάν βρίσκεται, να προβαίνει στη δήλωση κλοπής που επιθυμεί, ενώ το αντίγραφο της δήλωσης θα το εξασφαλίζει επιτόπου.
- ii. Στην περίπτωση που η δήλωση κλοπής περιλαμβάνει δημόσιο έγγραφο όπως Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας, Διαβατήριο ή Άδεια Ικανότητας Οδηγού, δεν θα είναι αναγκαία η ενημέρωση της εκδούσας υπηρεσίας από τον ίδιο, αφού η ενημέρωση όπως προαναφέρθηκε θα γίνεται ηλεκτρονικά και ως εκ τούτου δεν θα είναι αναγκαία και η προσκόμιση αντιγράφου της δήλωσης για την επανέκδοση του εγγράφου, αφού αντίγραφο της θα βρίσκεται ήδη στο αρχείο της αρμόδιας για την έκδοση υπηρεσίας.
- iii. Παράλληλα, το μόνο που θα χρειάζεται να γνωρίζει είναι οι κωδικοί σύνδεσης Taxisnet για την ταυτοποίηση του.
- iv. Επίσης, ο πολίτης θα μπορεί να εκτυπώνει ή να αποστέλλει ηλεκτρονικό αντίγραφο της της δήλωσης όσες φορές επιθυμεί και όπου αυτή είναι αναγκαία.
- v. Από την πλευρά της Αστυνομίας, εξοικονομούνται χρήματα αφού δεν θα εκτυπώνονται έγγραφα για την απώλεια χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τα λάθη που οδηγούν σε επανεκτύπωση εγγράφων.
- vi. Εξοικονομούνται άτομα αφού η επεξεργασία των δηλώσεων θα γίνεται οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας από αστυνομικό ο οποίος εκτελεί καθήκοντα σε γραφείο και δεν θα απαιτείται χρόνος για έκδοση αντιγράφων.
- vii. Στροφή του Σώματος στην καταπολέμηση του εγκλήματος από την ανάγκη εκπλήρωσης υποχρεώσεων κατά κύριο λόγο με δημοσιοϋπαλληλικό προσανατολισμό.

- viii. Επιπρόσθετα, η αστυνομία θα εξοικονομεί χρόνο αφού η διαχείριση των δηλώσεων αυτών δεν θα πραγματοποιείται από τον Αξιωματικό Υπηρεσίας της εκάστοτε υπηρεσίας, αλλά από άλλον αστυνομικό ο οποίος εκτελεί καθήκοντα σε γραφείο.
- ix. Επιπλέον, ο υπάλληλος που θα διαχειρίζεται τη δήλωση, δεν θα προβαίνει σε ενέργειες για το περιεχόμενο της αλλά μόνο για την επιβεβαίωση της ακύρωσης των δημοσίων εγγράφων.
- x. Τέλος, ταξινομούνται απευθείας οι δηλώσεις για τα στατιστικά στοιχεία που κρατάει το Σώμα, ώστε να μπορεί να αναδιανέμει δυνάμεις σε περιοχές που παρουσιάζουν αύξηση εγκληματικότητας.

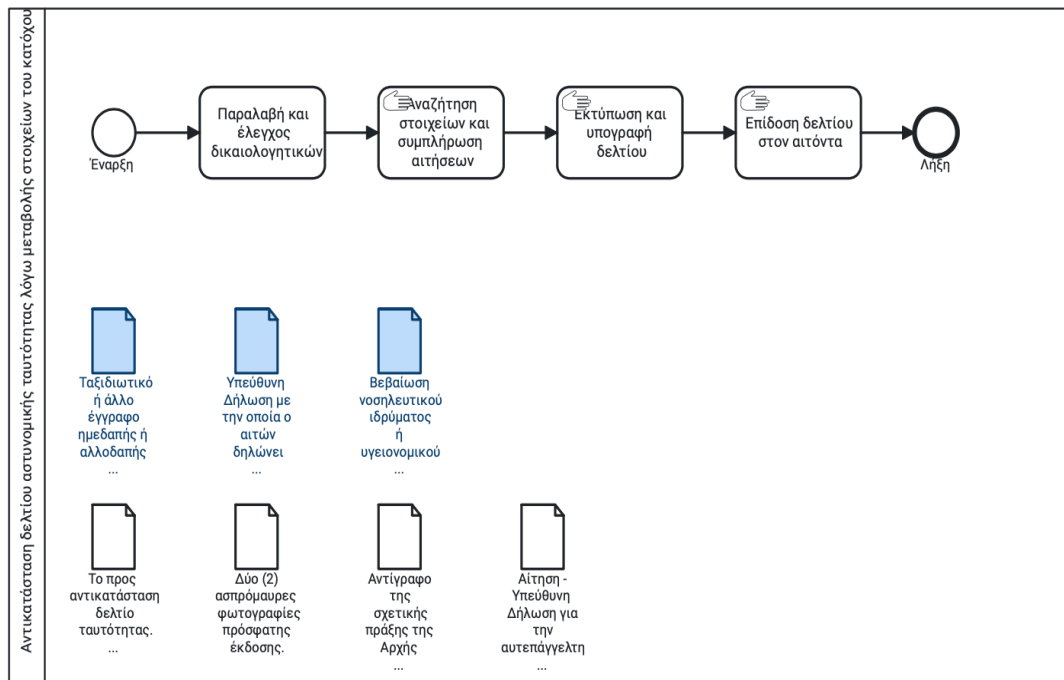
5.3. Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης Ταυτότητας

Η έκδοση ταυτότητας από κάθε Έλληνα πολίτη είναι υποχρεωτική και σύμφωνα με τον νόμο η επανέκδοση της χωρίς την παρεμβολή κάποιου εξωγενή παράγοντα είναι εξίσου υποχρεωτική σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις ανά δεκαπέντε έτη. Όπως γίνεται αντιληπτό, η έκδοση ταυτοτήτων απαιτεί αρκετούς πόρους για την αστυνομία όπως χρήματα, προσωπικό και χώρους, ενώ από την πλευρά των πολιτών απαιτείται χρόνος αφενός για να κλείσουν ραντεβού και αφετέρου για τη διαδικασία έκδοσης και παραλαβής του Δ.Α.Τ..

Στη συγκεκριμένη παράγραφο, θα παρουσιαστούν και θα σχολιαστούν τα μοντέλα που υφίστανται στο Ε.Μ.Δ.Δ. – Μίτος για τις διαδικασίες έκδοσης ενός Δ.Α.Τ. λόγω α) μεταβολής στοιχείων, β) φθοράς, γ) παρέλευσης δεκαπενταετίας και δ) κλοπής – απώλειας, καθώς και τα προτεινόμενα μοντέλα που αφορούν τις ίδιες διαδικασίες για την κατάθεση των απαιτούμενων κάθε φορά δικαιολογητικών. Παράλληλα, καταγράφεται και αποτυπώνεται η ροή των ενεργειών στις οποίες προβαίνει αφενός ο πολίτης για την κατάθεση των δικαιολογητικών αλλά και αφετέρου ο υπάλληλος για να ολοκληρωθεί η διεκπεραίωσή της διαδικασίας. Τονίζεται ότι η κατάθεση των δικαιολογητικών σε μία αστυνομική υπηρεσία απαιτεί μέχρι την παραλαβή του Δ.Α.Τ. κατ' ελάχιστο 20 λεπτά της ώρας, χωρίς να συνυπολογίζονται ο χρόνος συλλογής των δικαιολογητικών που χρειάζεται

είτε ο πολίτης είτε ο υπάλληλος που είναι αρμόδιος για την έκδοση, αλλά και ο χρόνος μέχρι την ημέρα που κλείνεται το ραντεβού.

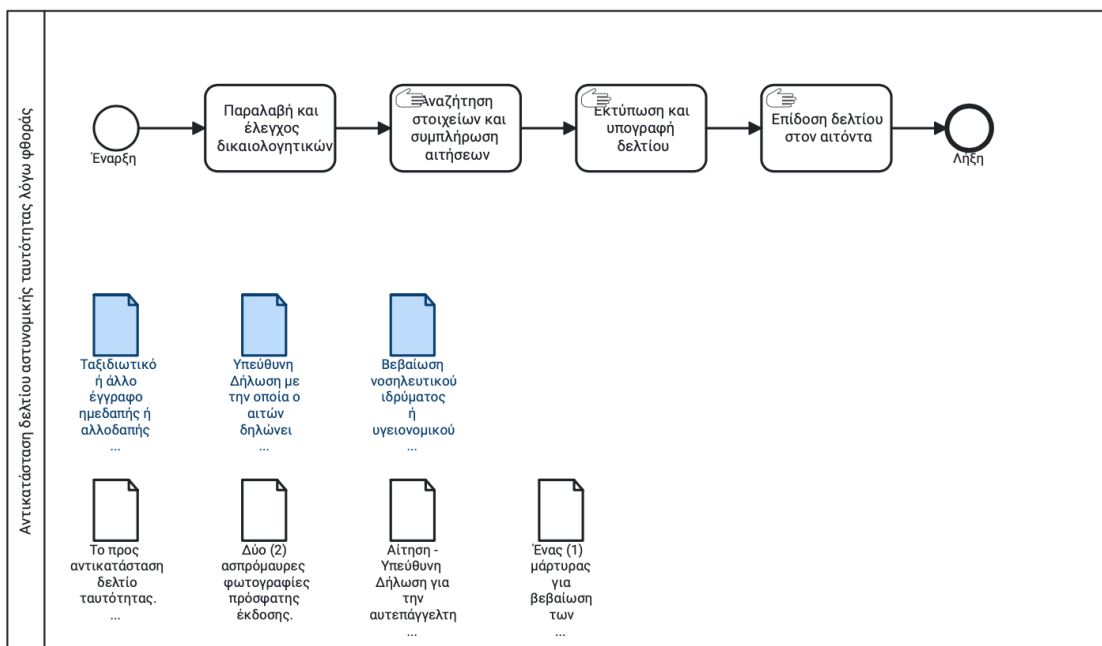
α. Μεταβολή Στοιχείων



Εικόνα 61 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Μεταβολή στοιχείων» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω μεταβολής στοιχείων

Κατά την ανάγνωση του συγκεκριμένου μοντέλου μπορούμε άμεσα να διαπιστώσουμε ότι ο πολίτης προβαίνει στην κατάθεση τεσσάρων δικαιολογητικών προς την υπηρεσία έκδοσης του Δελτίου τα οποία απεικονίζονται σε άσπρη απόχρωση εγγράφου. Παράλληλα, διαπιστώνουμε και την ύπαρξη τριών επιπλέον εγγράφων που απεικονίζονται σε γαλάζια απόχρωση και τα οποία δεν είναι υποχρεωτικά, δεν παύουν όμως να απαιτούν χρόνο για τη συλλογή τους. Τέλος, το συγκεκριμένο μοντέλο παρουσιάζει μόνο τη διαδικασία σε βήματα και δεν είναι εφικτή η μετάβαση σε ένα ψηφιακό περιβάλλον καθώς υφίστανται κενά ταυτοποίησης, ενώ με την παρούσα αποτύπωση η διαδικασία θα πρέπει να πραγματοποιείται συνεχώς παράλληλα με τον υπάλληλο.

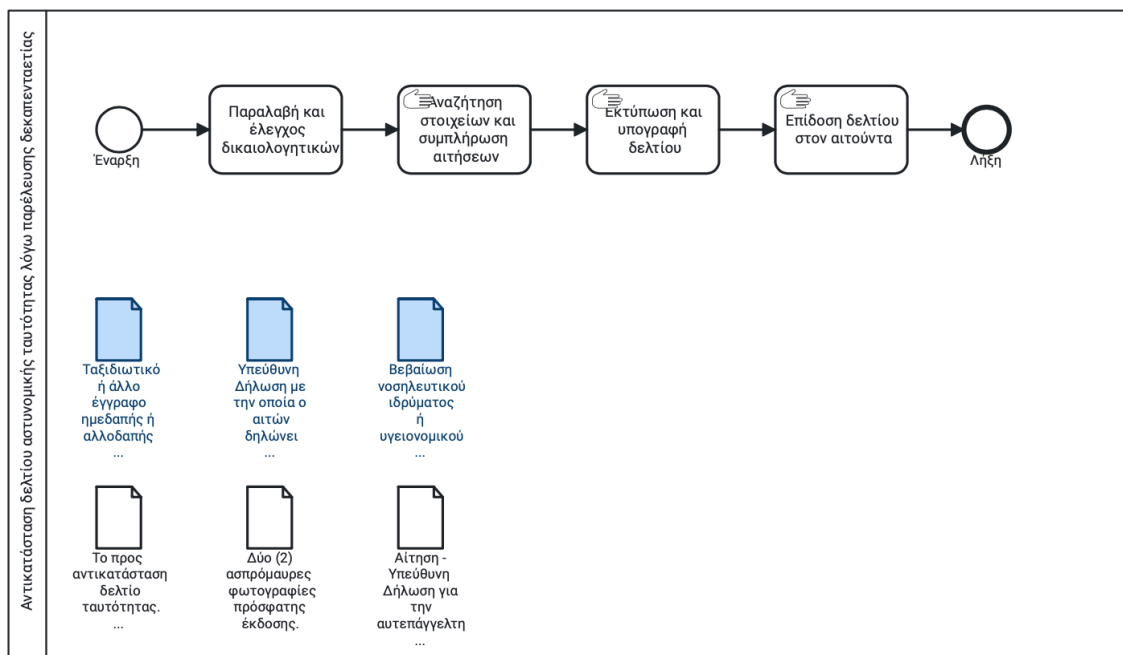
β. Φθορά



Εικόνα 62 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Φθορά» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω φθοράς

Κατά την ανάγνωση του συγκεκριμένου μοντέλου μπορούμε άμεσα να διαπιστώσουμε ότι ο πολίτης προβαίνει στην κατάθεση τεσσάρων δικαιολογητικών προς την υπηρεσία έκδοσης του Δελτίου τα οποία απεικονίζονται σε άσπρη απόχρωση εγγράφου. Παράλληλα, διαπιστώνουμε και την ύπαρξη τριών επιπλέον εγγράφων που απεικονίζονται σε γαλάζια απόχρωση και τα οποία δεν είναι υποχρεωτικά, δεν παύουν όμως να απαιτούν χρόνο για τη συλλογή τους. Τέλος, το συγκεκριμένο μοντέλο παρουσιάζει μόνο τη διαδικασία σε βήματα και δεν είναι εφικτή η μετάβαση σε ένα ψηφιακό περιβάλλον καθώς υφίστανται κενά ταυτοποίησης, ενώ με την παρούσα αποτύπωση η διαδικασία θα πρέπει να πραγματοποιείται συνεχώς παράλληλα με τον υπάλληλο.

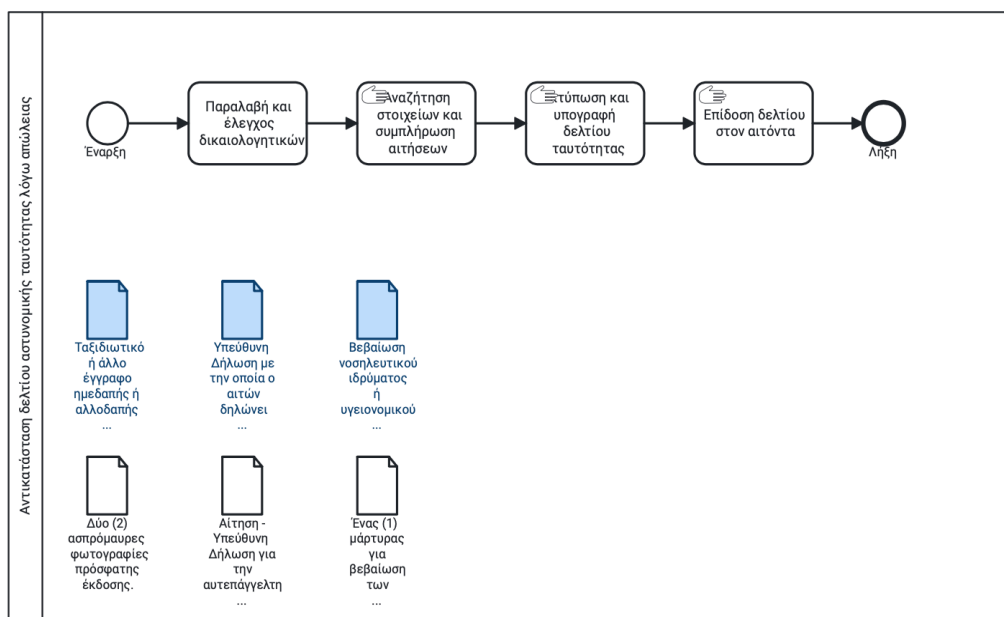
γ. Παρέλευση δεκαπενταετίας



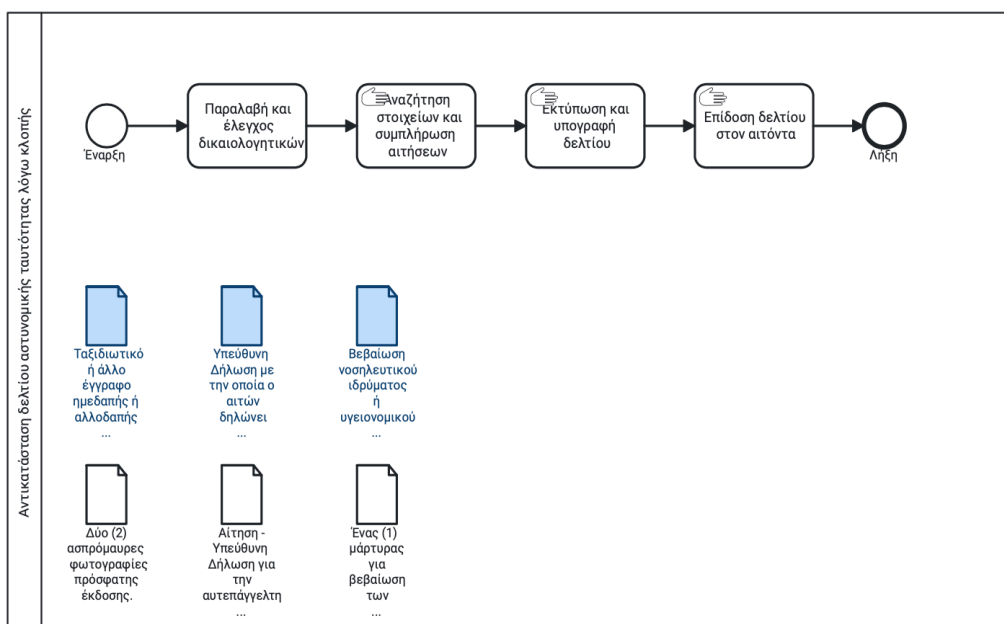
Εικόνα 63 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Παρέλευση δεκαπενταετίας» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω δεκαπενταετίας

Κατά την ανάγνωση του συγκεκριμένου μοντέλου μπορούμε άμεσα να διαπιστώσουμε ότι ο πολίτης προβαίνει στην κατάθεση τριών δικαιολογητικών προς την υπηρεσία έκδοσης του Δελτίου τα οποία απεικονίζονται σε άσπρη απόχρωση εγγράφου. Παράλληλα, διαπιστώνουμε και την ύπαρξη τριών επιπλέον εγγράφων που απεικονίζονται σε γαλάζια απόχρωση και τα οποία δεν είναι υποχρεωτικά, δεν παύουν όμως να απαιτούν χρόνο για τη συλλογή τους. Τέλος, το συγκεκριμένο μοντέλο παρουσιάζει μόνο τη διαδικασία σε βήματα και δεν είναι εφικτή η μετάβαση σε ένα ψηφιακό περιβάλλον καθώς υφίστανται κενά ταυτοποίησης, ενώ με την παρούσα αποτύπωση η διαδικασία θα πρέπει να πραγματοποιείται συνεχώς παράλληλα με τον υπάλληλο.

δ. Κλοπή – Απώλεια



Εικόνα 64 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Απώλεια» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω απώλειας

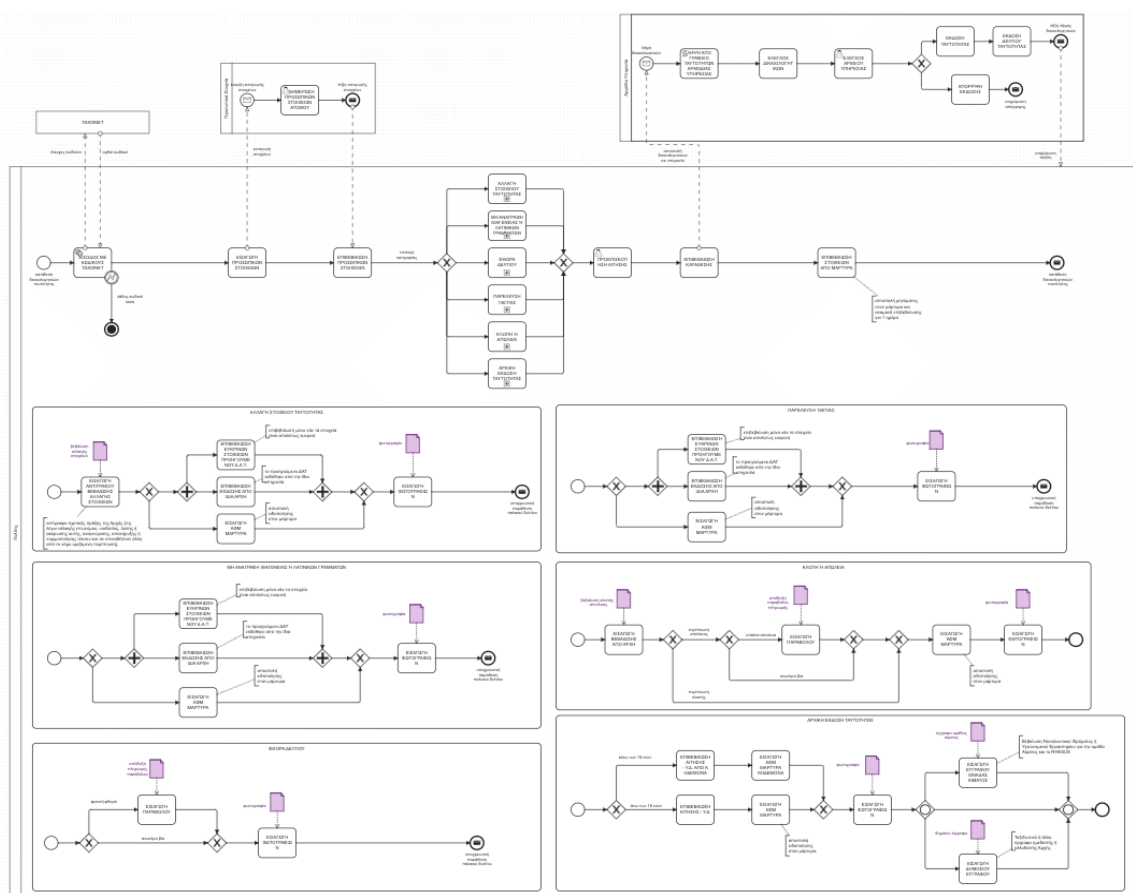


Εικόνα 65 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Κλοπή» από mitos.gov.gr, αντικατάσταση ταυτότητας λόγω κλοπής

Κατά την ανάγνωση του συγκεκριμένου μοντέλου μπορούμε άμεσα να διαπιστώσουμε ότι ο πολίτης προβαίνει στην κατάθεση τριών δικαιολογητικών κατά περίπτωση, προς την υπηρεσία έκδοσης του Δελτίου τα οποία απεικονίζονται σε άσπρη απόχρωση εγγράφου. Παράλληλα,

διαπιστώνουμε και την ύπαρξη τριών επιπλέον εγγράφων που απεικονίζονται σε γαλάζια απόχρωση και τα οποία δεν είναι υποχρεωτικά, δεν παύουν όμως να απαιτούν χρόνο για τη συλλογή τους. Τέλος, τα συγκεκριμένα μοντέλα παρουσιάζουν μόνο τις διαδικασίες σε βήματα και δεν είναι εφικτή η μετάβαση τους σε ένα ψηφιακό περιβάλλον, καθώς υφίστανται κενά ταυτοποίησης, ενώ με την παρούσα αποτύπωση οι διαδικασίες θα πρέπει να πραγματοποιούνται συνεχώς παράλληλα με τον υπάλληλο.

A. Μοντέλο - Περιγραφή



Εικόνα 66 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση ταυτότητας»

Το μοντέλο βρίσκεται σε υψηλότερη ανάλυση στο παράρτημα Α της παρούσης

Τα βήματα που αποτυπώνονται στη συγκεκριμένη διαδικασία χωρίζονται σε δύο μέρη. Στις ενέργειες που κάνει ο πολίτης αλλά και στις ενέργειες που κάνει ο υπάλληλος. Τα βήματα αποτυπώνονται ως εξής :

- i. Είσοδος στην εφαρμογή.

- ii. Ταυτοποίηση του πολίτη με κωδικούς Taxisnet.
- iii. Συμπλήρωση στοιχείων ταυτότητας που λείπουν ή χρειάζονται ενημέρωση και επιβεβαίωση τους.
- iv. Επιλογή κατηγορίας κατάθεση δικαιολογητικών (μεταβολή στοιχείων, φθορά, παρέλευση δεκαπενταετίας, κλοπή – απώλεια, αρχική έκδοση).
- v. Μετάβαση στην εισαγωγή των απαιτούμενων εγγράφων.
- vi. Προεπισκόπηση της δήλωσης και επιβεβαίωση αυτής.
- vii. Επιβεβαίωση στοιχείων μάρτυρα (δηλώνεται κατά περίπτωση όπου είναι αναγκαία)

Επισημαίνεται ότι, μετά το έκτο (vi) βήμα κατά το οποίο πραγματοποιείται η επιβεβαίωση της δήλωσης, αυτή ανακατευθύνεται στην αρμόδια υπηρεσία. Η αρμόδια υπηρεσία προκύπτει από τη μόνιμη κατοικία του πολίτη. Όταν η αρμόδια υπηρεσία λάβει τα δικαιολογητικά ακολουθούνται τα εξής βήματα :

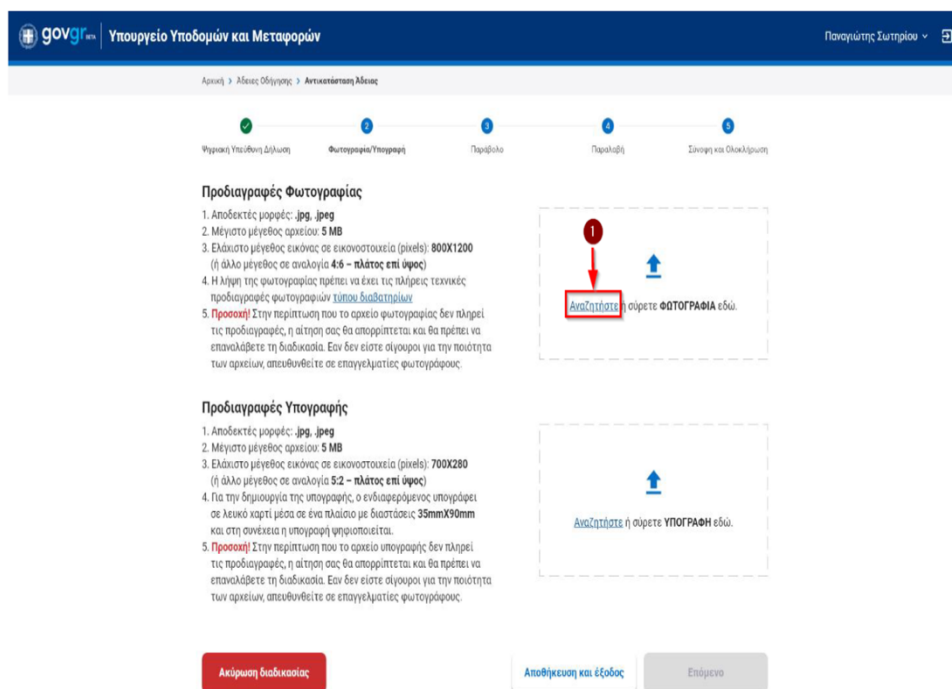
- Η δήλωση λαμβάνεται από το γραφείο έκδοσης ταυτοτήτων του τμήματος.
- Ελέγχονται τα δικαιολογητικά από τον υπάλληλο.
- Ελέγχεται το αρχείο της υπηρεσίας.
- Σε περίπτωση άρτιας κατάθεσης δικαιολογητικών προβαίνουν στην έκδοση της ταυτότητας και στην αποστολή σχετικής ενημέρωσης για την παραλαβή της. Σε αντίθετη περίπτωση, προβαίνουν στην απόρριψη της έκδοσης και αποστέλλεται σχετική ενημέρωση στον πολίτη για τους λόγους απόρριψης.

Σημειώνεται ότι, στο προαναφερθέν τέταρτο (iv) βήμα, στο οποίο πραγματοποιείται η επιλογή της κατηγορίας έκδοσης, ο πολίτης προβαίνει σε συγκεκριμένες κάθε φορά ενέργειες. Οι ενέργειες αυτές περιλαμβάνουν :

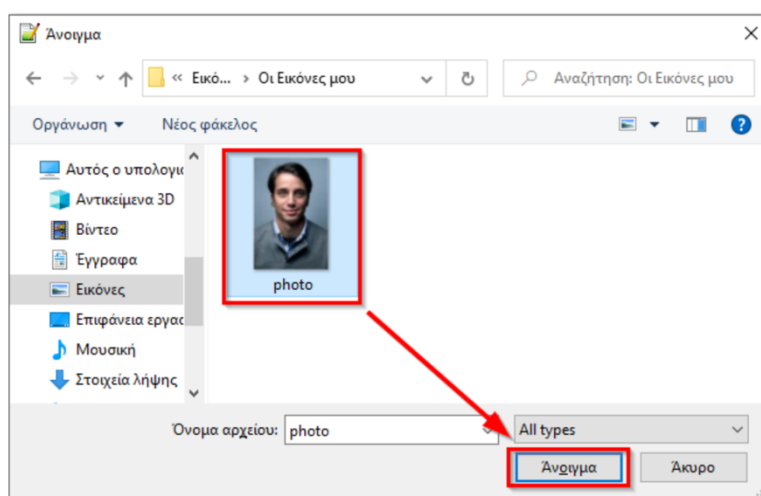
- a. στην περίπτωση που απαιτείται κάποια βεβαίωσης η εισαγωγή της γίνεται ηλεκτρονικά.

β. όταν απαιτείται μάρτυρας για την επιβεβαίωση των στοιχείων, εισάγεται ο Α.Φ.Μ. του μάρτυρα και αποστέλλεται ειδοποίηση (μετά το εβδομο βήμα) προκειμένου να επιβεβαιώσει τα στοιχεία του αιτούντα.

γ. στην εισαγωγή φωτογραφιών που απαιτείται, ο πολίτης εισάγει ψηφιακά τη σχετική φωτογραφία, όπως ακριβώς γίνεται και στη διαδικασία κατάθεσης δικαιολογητικών για την επανέκδοση άδειας ικανότητας οδηγού⁶² και παρουσιάζονται ακολούθως.



Εικόνα 67 - Στιγμιότυπο προδιαγραφών φωτογραφίας από gov.gr,



Εικόνα 68 - Στιγμιότυπο τρόπου εισαγωγής φωτογραφίας από gov.gr

⁶² <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=484&chapterid=1161>

δ. στην εισαγωγή του απαιτούμενου παράβολου, όπου αυτό είναι αναγκαίο, κατατίθεται η απόδειξη ηλεκτρονικής πληρωμής στην οποία έχει προβεί ήδη ο πολίτης.

ε. στην περίπτωση που έκδοση ταυτότητας αφορά ανήλικο, η κατάθεση των δικαιολογητικών πραγματοποιείται από τον γονέα ή τον κηδεμόνα του ανήλικου, ο οποίος είναι και υπεύθυνος για το ορθό της δήλωσης.

στ. όπου απαιτείται έγγραφο από άλλη δημόσια αρχή, ο πολίτης μπορεί να το εισάγει απευθείας από την ηλεκτρονική θυρίδα που διαθέτει στο gov.gr.

ζ. στις περιπτώσεις απώλειας και κλοπής που απαιτείται βεβαίωση από αστυνομική αρχή, η βεβαίωση θα υπάρχει ήδη στη θυρίδα του πολίτη, εφόσον έχει προηγουμένως ολοκληρώσει τη συγκεκριμένη διαδικασία. Σε κάθε περίπτωση όμως, θα είναι δυνατή και η εισαγωγή του εγγράφου ψηφιακά.

η. όπου απαιτείται η εισαγωγή κάπου εγγράφου, αυτή θα πραγματοποιείται αντίστοιχα με την περίπτωση της φωτογραφίας που προαναφέρθηκε στην ενέργεια (γ).

B. Αποτίμηση – Συνεισφορά

Όπως γίνεται αντιληπτό από την προαναφερθείσα ανάλυση, τα πλεονεκτήματα που εξάγονται από την εφαρμογή μίας τέτοιας διαδικασίας για την κατάθεση των δικαιολογητικών έκδοσης ταυτότητας, είναι σημαντικά και για τον πολίτη και για την Ελληνική Αστυνομία, ενώ αναλύονται ακολούθως :

- i. Εξοικονόμηση χρόνου για τον πολίτη αφού ο πολίτης θα μπορεί ανά πάσα στιγμή να ολοκληρώσει την κατάθεση των δικαιολογητικών που απαιτούνται, από όποιο σημείο και εάν βρίσκεται.
- ii. Δεν θα απαιτείται να λάβει άδεια από την εργασία του σε καμία φάση συλλογής των δικαιολογητικών καθώς πέραν της φωτογραφίας όλα τα υπόλοιπα έγγραφα λαμβάνονται εξ αποστάσεως ανά πάσα στιγμή που το αιτηθεί ο πολίτης.
- iii. Μειώνεται δραστικά η χρήση χαρτιού καθώς όλα τα έγγραφα και οι φωτογραφίες θα εισάγονται ηλεκτρονικά.

- iv. Ο πολίτης θα χρειάζεται να γνωρίζει μόνο τους κωδικούς σύνδεσης Taxisnet για την ταυτοποίηση του.
- v. Η συλλογή όλων των εγγράφων, πλην των φωτογραφιών θα γίνεται ηλεκτρονικά όπως ήδη εφαρμόζεται με τις λειτουργίες που παρέχει το gov.gr.
- vi. Επίσης, ο πολίτης θα λαμβάνει ενημέρωση για την ημέρα που θα είναι έτοιμο για παραλαβή το Δ.Α.Τ. του και θα μπορεί να το παραλαμβάνει από τον Αξιωματικό Υπηρεσίας της αρμόδιας υπηρεσίας, οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας.
- vii. Από την πλευρά της Αστυνομίας, εξοικονομούνται χρήματα αφού δεν θα εκτυπώνονται έγγραφα.
- viii. Εξοικονομούνται άτομα και χρόνος αφού η επεξεργασία των δηλώσεων θα γίνεται οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας από τον αρμόδιο αστυνομικό και δεν θα απαιτείται συγκεκριμένο ωράριο εργασίας για τη διεκπεραίωση των ενεργειών.
- ix. Επιπλέον, ο υπάλληλος που θα διαχειρίζεται την κατάθεση, θα μπορεί να προβαίνει σε οποιαδήποτε ενέργεια απαιτείται κατά περίπτωση χωρίς πίεση χρόνου προκειμένου η κάθε περίπτωση να διεκπεραιώνεται ορθά.

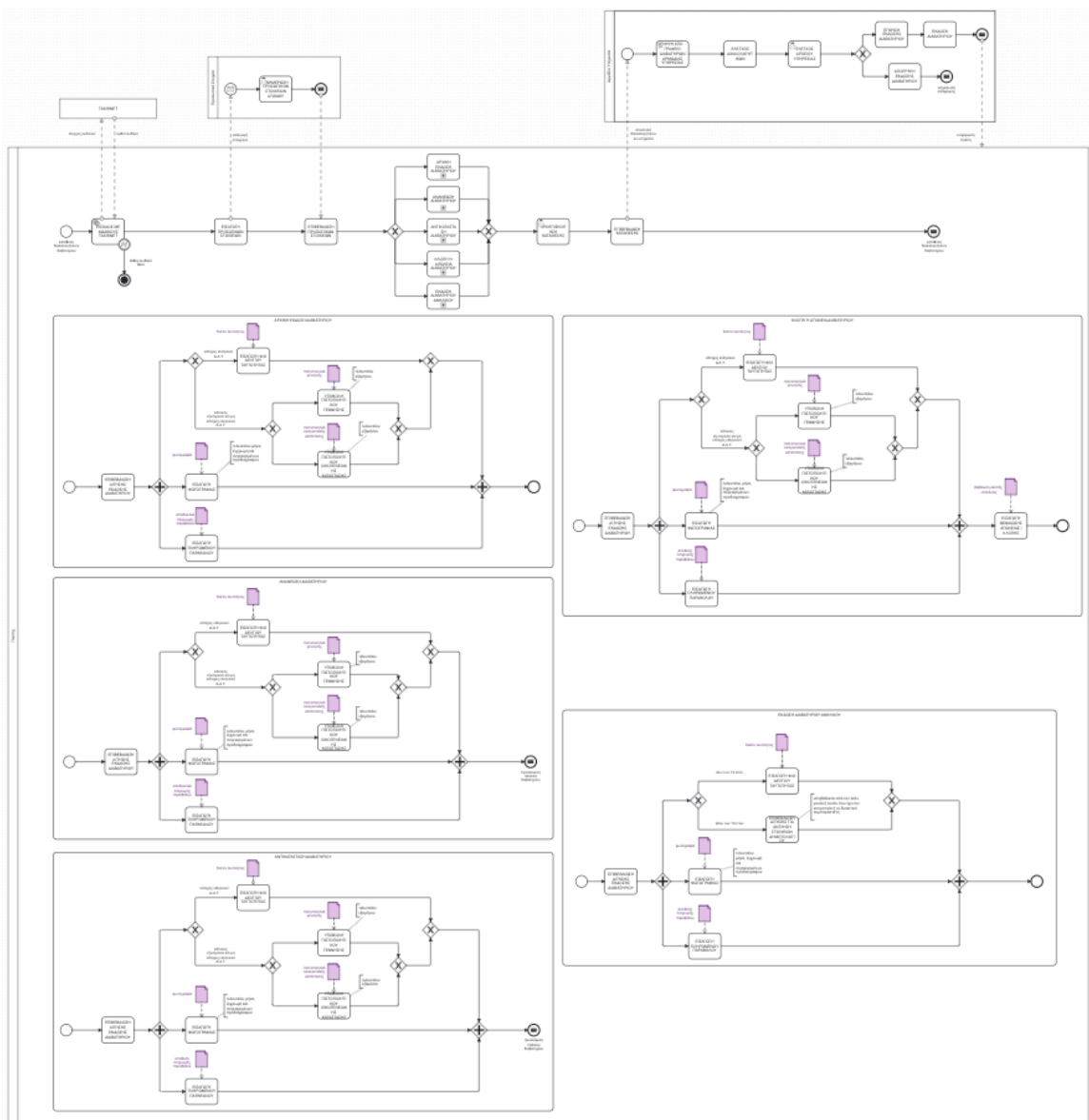
5.4. Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης Διαβατηρίου

Η έκδοση διαβατηρίου από τους Έλληνες πολίτες δεν είναι υποχρεωτική πλην όμως είναι αναγκαία προκειμένου να μπορούν να ταξιδεύουν σε χώρες εκτός Ε.Ε. ή ακόμα και εντός αυτής, σε κράτη που δυσχεραίνουν τον έλεγχο των πολιτών – ταξιδιωτών προερχόμενα από τη χώρα μας λόγω των ταυτοτήτων που κατέχει ο πληθυσμός. Όπως γίνεται αντιληπτό, η έκδοση ενός διαβατηρίου απαιτεί αρκετούς πόρους για την αστυνομία όπως χρήματα, προσωπικό και χώρους, ενώ από την πλευρά των πολιτών απαιτείται χρόνος αφενός για να κλείσουν ραντεβού και αφετέρου για τη διαδικασία έκδοσης και παραλαβής του διαβατηρίου.

Στη συγκεκριμένη παράγραφο, θα παρουσιαστεί και θα σχολιαστεί το προτεινόμενο μοντέλο που αφορά τις διαδικασίες για την κατάθεση των απαιτούμενων κάθε φορά δικαιολογητικών είτε για έκδοση είτε για αντικατάσταση ενός ελληνικού διαβατηρίου. Παράλληλα, καταγράφεται και

αποτυπώνεται η ροή των ενεργειών στις οποίες προβαίνει αφενός ο πολίτης για την κατάθεση των δικαιολογητικών αλλά και αφετέρου ο υπάλληλος για να ολοκληρωθεί η διεκπεραίωσή της διαδικασίας. Τονίζεται ότι από την κατάθεση των δικαιολογητικών στην αρμόδια αστυνομική υπηρεσία και μέχρι την παραλαβή του διαβατηρίου απαιτούνται 5 ημέρες, χωρίς να συνυπολογίζεται ο χρόνος συλλογής των δικαιολογητικών που χρειάζεται είτε ο πολίτης είτε ο υπάλληλος που είναι αρμόδιος για την έκδοση αλλά και ο χρόνος αναμονής μέχρι το ραντεβού που απαιτείται.

A. Μοντέλο - Περιγραφή



Εικόνα 69 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση διαβατηρίου»

Το μοντέλο βρίσκεται σε υψηλότερη ανάλυση στο παράρτημα Α της παρούσης

Τα βήματα που αποτυπώνονται στη συγκεκριμένη διαδικασία χωρίζονται σε δύο μέρη. Στις ενέργειες που κάνει ο πολίτης αλλά και στις ενέργειες που κάνει ο υπάλληλος. Τα βήματα αποτυπώνονται ως εξής :

- i. Είσοδος στην εφαρμογή.
- ii. Ταυτοποίηση του πολίτη με κωδικούς Taxisnet.
- iii. Συμπλήρωση στοιχείων ταυτότητας που λείπουν ή χρειάζονται ενημέρωση και επιβεβαίωση τους.
- iv. Επιλογή κατηγορίας κατάθεση δικαιολογητικών (αρχική έκδοση, ανανέωση, αντικατάσταση, κλοπή – απώλεια, έκδοση που αφορά ανήλικο).
- v. Μετάβαση στην εισαγωγή των απαιτούμενων εγγράφων - δικαιολογητικών που αφορούν την επιλεχθείσα κατηγορία.
- vi. Προεπισκόπηση της δήλωσης και επιβεβαίωση αυτής.

Επισημαίνεται ότι, μετά το έκτο (vi) βήμα κατά το οποίο πραγματοποιείται η επιβεβαίωση της δήλωσης, αυτή ανακατευθύνεται στην αρμόδια υπηρεσία. Η αρμόδια υπηρεσία προκύπτει από τη μόνιμη κατοικία του πολίτη. Όταν η αρμόδια υπηρεσία λάβει τα δικαιολογητικά ακολουθούνται τα εξής βήματα :

- Η δήλωση λαμβάνεται από το γραφείο έκδοσης ταυτοτήτων του τμήματος.
- Ελέγχονται τα δικαιολογητικά από τον υπάλληλο.
- Ελέγχεται το αρχείο της υπηρεσίας.
- Σε περίπτωση άρτιας κατάθεσης δικαιολογητικών προβαίνουν στην έκδοση του διαβατηρίου και στην αποστολή σχετικής ενημέρωσης για την παραλαβή της. Σε αντίθετη περίπτωση, προβαίνουν στην απόρριψη της έκδοσης και αποστέλλεται σχετική ενημέρωση στον πολίτη για τους λόγους απόρριψης.

Σημειώνεται ότι, στο προαναφερθέν πέμπτο (v) βήμα, στο οποίο πραγματοποιείται η μετάβαση στην εισαγωγή των απαιτούμενων εγγράφων –

δικαιολογητικών βάσει κατηγορίας έκδοσης, ο πολίτης προβαίνει σε συγκεκριμένες κάθε φορά ενέργειες. Οι ενέργειες αυτές περιγράφονται ακολούθως :

α. στην περίπτωση που απαιτείται κάποια βεβαίωση η εισαγωγή της γίνεται ηλεκτρονικά.

β. στην περίπτωση που απαιτείται ταυτοποιητικό έγγραφο, ο πολίτης εισάγει ηλεκτρονικά σε ψηφιακή μορφή το έγγραφο που απαιτείται, αντίστοιχα με τον τρόπο που περιγράφεται στο βήμα (δ).

γ. όπου απαιτείται έγγραφο από άλλη δημόσια αρχή, ο πολίτης μπορεί να το εισάγει απευθείας από την ηλεκτρονική θυρίδα που διαθέτει στο gov.gr, αντίστοιχα με τον τρόπο που περιγράφεται στο βήμα (δ).

δ. στην εισαγωγή φωτογραφιών που απαιτείται, ο πολίτης εισάγει ψηφιακά τη σχετική φωτογραφία, όπως ακριβώς γίνεται και στη διαδικασία κατάθεσης δικαιολογητικών για την επανέκδοση άδειας ικανότητας οδηγού⁶³ και παρουσιάστηκαν στις παραγράφους 5.3. Α. (γ) και 5.4. Α. (δ).

ε. στην εισαγωγή του απαιτούμενου παράβολου, όπου αυτό είναι αναγκαίο, κατατίθεται η απόδειξη ηλεκτρονικής πληρωμής στην οποία έχει προβεί ήδη ο πολίτης.

στ. στην περίπτωση που έκδοση διαβατηρίου αφορά ανήλικο, η κατάθεση των δικαιολογητικών πραγματοποιείται από τον γονέα ή τον κηδεμόνα του ανήλικου, ο οποίος είναι και υπεύθυνος για το ορθό της δήλωσης.

ζ. στις περιπτώσεις απώλειας και κλοπής που απαιτείται βεβαίωση από αστυνομική αρχή, η βεβαίωση θα υπάρχει ήδη στη θυρίδα του πολίτη, εφόσον έχει προηγουμένως ολοκληρώσει τη συγκεκριμένη διαδικασία. Σε κάθε περίπτωση όμως, θα είναι δυνατή και η εισαγωγή του εγγράφου ψηφιακά.

B. Αποτίμηση – Συνεισφορά

Όπως γίνεται αντιληπτό από την προαναφερθείσα ανάλυση, τα πλεονεκτήματα που εξάγονται από την εφαρμογή μίας τέτοιας διαδικασίας για την κατάθεση των δικαιολογητικών έκδοσης διαβατηρίου, είναι

⁶³ <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=484&chapterid=1161>

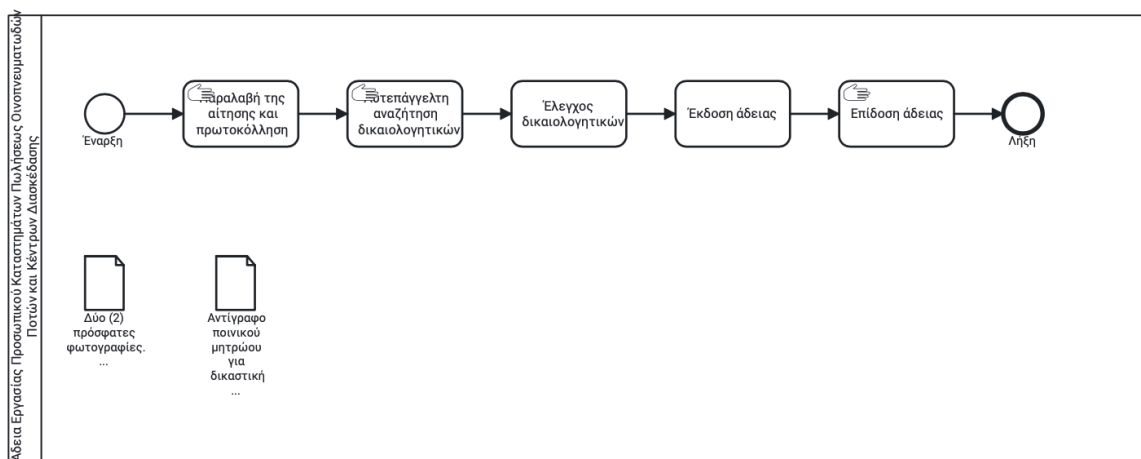
σημαντικά και για τον πολίτη και για την Ελληνική Αστυνομία, ενώ αναλύονται ακολούθως :

- i. Εξοικονόμηση χρόνου για τον πολίτη αφού ο πολίτης θα μπορεί ανά πάσα στιγμή να ολοκληρώσει την κατάθεση των δικαιολογητικών που απαιτούνται, από όποιο σημείο και εάν βρίσκεται.
- ii. Δεν θα απαιτείται να λάβει άδεια από την εργασία του σε καμία φάση συλλογής και κατάθεσης των δικαιολογητικών καθώς πέραν της φωτογραφίας όλα τα υπόλοιπα έγγραφα λαμβάνονται εξ αποστάσεως ανά πάσα στιγμή που το αιτηθεί ο πολίτης.
- iii. Μειώνεται δραστικά η χρήση χαρτιού καθώς όλα τα έγγραφα και οι φωτογραφίες θα εισάγονται ηλεκτρονικά.
- iv. Ο πολίτης θα χρειάζεται να γνωρίζει μόνο τους κωδικούς σύνδεσης Taxisnet για την ταυτοποίηση του.
- v. Η συλλογή όλων των εγγράφων, πλην των φωτογραφιών θα γίνεται ηλεκτρονικά όπως ήδη εφαρμόζεται με τις λειτουργίες που παρέχει το gov.gr.
- vi. Επίσης, ο πολίτης θα λαμβάνει ενημέρωση για την ημέρα που θα είναι έτοιμο προς παραλαβή το διαβατήριό του και θα μπορεί να το παραλαμβάνει οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας από τον Αξιωματικό Υπηρεσίας του τμήματος της κατοικίας του.
- vii. Από την πλευρά της Αστυνομίας, εξοικονομούνται χρήματα αφού δεν θα εκτυπώνονται έγγραφα.
- viii. Εξοικονομούνται άτομα και χρόνος αφού η επεξεργασία των δηλώσεων θα γίνεται οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας από τον αρμόδιο αστυνομικό και δεν θα απαιτείται συγκεκριμένο ωράριο εργασίας για τη διεκπεραίωση των ενεργειών.
- ix. Επιπλέον, ο υπάλληλος που θα διαχειρίζεται την κατάθεση, θα μπορεί να προβαίνει σε οποιαδήποτε ενέργεια απαιτείται κατά περίπτωση χωρίς πίεση χρόνου προκειμένου η κάθε περίπτωση να διεκπεραιώνεται ορθά.

5.5. Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης Άδειας Εργασίας Προσωπικού Καταστημάτων Πωλήσεως Οινοπνευματωδών Ποτών και Κέντρων Διασκέδασης

Στη συγκεκριμένη παράγραφο, θα παρουσιαστεί και θα σχολιαστεί το μοντέλο που υφίστανται στο Ε.Μ.Δ.Δ. – Μίτος ενώ θα παρουσιαστεί και το

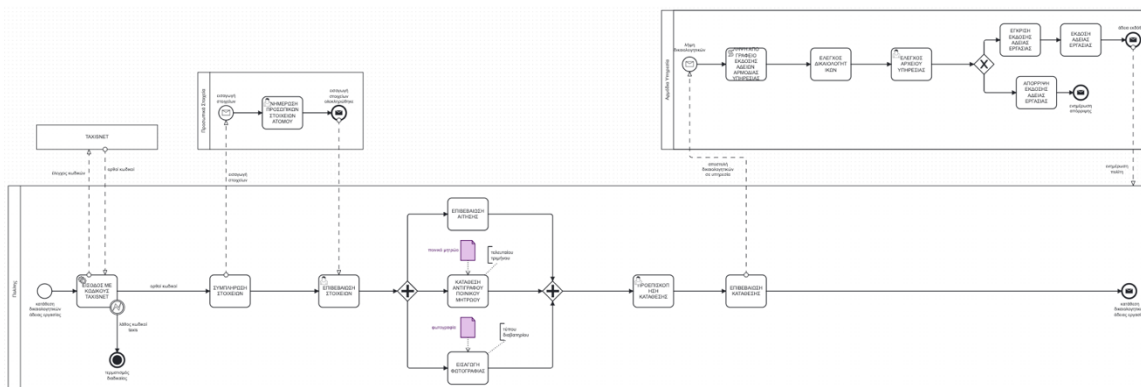
προτεινόμενο μοντέλο που αφορά τη διαδικασία κατάθεσης των απαιτούμενων δικαιολογητικών για την έκδοση άδειας εργασίας η οποία αφορά άτομα που σκοπεύουν να εργαστούν σε καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος. Καταγράφεται και αποτυπώνεται η ροή των ενεργειών στις οποίες προβαίνει αφενός ο πολίτης για την κατάθεση των δικαιολογητικών και αφετέρου ο υπάλληλος για να ολοκληρωθεί η διεκπεραίωσή της. Τονίζεται ότι η κατάθεση των δικαιολογητικών σε μία αστυνομική υπηρεσία απαιτεί την εκτύπωση και συμπλήρωση συγκεκριμένων εγγράφων, με την προϋπόθεση ότι ο υπάλληλος ή ο πολίτης δεν προβαίνει σε κανένα απολύτως λάθος κατά τη συμπλήρωσή τους.



Εικόνα 70 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Έκδοση άδειας εργασίας» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος

Κατά την ανάγνωση του συγκεκριμένου μοντέλου μπορούμε άμεσα να διαπιστώσουμε ότι ο πολίτης προβαίνει στην κατάθεση δύο δικαιολογητικών, προς την υπηρεσία έκδοσης της άδειας τα οποία απεικονίζονται σε άσπρη απόχρωση εγγράφου. Το συγκεκριμένο μοντέλο παρουσιάζει μόνο τις διαδικασίες σε βήματα και δεν είναι εφικτή η μετάβαση του σε ένα ψηφιακό περιβάλλον, καθώς υφίστανται κενά ταυτοποίησης, ενώ με την παρούσα αποτύπωση οι διαδικασίες θα πρέπει να πραγματοποιούνται συνεχώς παράλληλα με τον υπάλληλο.

A. Μοντέλο - Περιγραφή



Εικόνα 71 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση άδειας εργασίας για κατάστημα υγειονομικού ενδιαφέροντος»

Το μοντέλο βρίσκεται σε υψηλότερη ανάλυση στο παράρτημα Α της παρούσης

Τα βήματα που αποτυπώνονται στη συγκεκριμένη διαδικασία χωρίζονται σε δύο μέρη. Στις ενέργειες που κάνει ο πολίτης αλλά και στις ενέργειες που κάνει ο υπάλληλος. Τα βήματα αποτυπώνονται ως εξής :

- i. Είσοδος στην εφαρμογή.
- ii. Ταυτοποίηση του πολίτη με κωδικούς Taxisnet.
- iii. Συμπλήρωση στοιχείων ταυτότητας που λείπουν ή χρειάζονται ενημέρωση και επιβεβαίωση τους.
- iv. Επιβεβαίωση αίτησης, κατάθεση αντιγράφου ποινικού μητρώου και εισαγωγή φωτογραφίας.
- v. Προεπισκόπηση της δήλωσης και επιβεβαίωση αυτής.

Επισημαίνεται ότι, μετά το πέμπτο (v) βήμα κατά το οποίο πραγματοποιείται η επιβεβαίωση της αίτησης, αυτή ανακατευθύνεται στην αρμόδια υπηρεσία. Η αρμόδια υπηρεσία προκύπτει από τον τόπο κατοικίας του πολίτη. Όταν η αρμόδια υπηρεσία λάβει τη δήλωση ακολουθούνται τα εξής βήματα :

- Η δήλωση λαμβάνεται από το γραφείο αδειών της υπηρεσίας.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος ελέγχει τα δικαιολογητικά της αίτησης
- Ακολουθεί ο έλεγχος του αρχείου της υπηρεσίας.
- Σε περίπτωση άρτιας κατάθεσης των δικαιολογητικών προβαίνουν στην έκδοση της άδειας και στην αποστολή σχετικής ενημέρωσης για την παραλαβή της. Σε αντίθετη περίπτωση, προβαίνουν στην

απόρριψη της έκδοσης και αποστέλλεται σχετική ενημέρωση στον πολίτη για τους λόγους απόρριψης

Σημειώνεται πως στο προαναφερθέν τέταρτο (iv) βήμα, στο οποίο πραγματοποιείται η εισαγωγή των δικαιολογητικών, ο πολίτης προβαίνει σε ενέργειες οι οποίες περιλαμβάνουν :

α. όπου απαιτείται έγγραφο από άλλη δημόσια αρχή, όπως εν προκειμένω το αντίγραφο ποινικού μητρώου, ο πολίτης μπορεί να το εισάγει απευθείας από την ηλεκτρονική θυρίδα που διαθέτει στο gov.gr, αντίστοιχα με τον τρόπο που περιγράφεται στο βήμα (β).

β. στην εισαγωγή φωτογραφιών που απαιτείται, ο πολίτης εισάγει ψηφιακά τη σχετική φωτογραφία, όπως ακριβώς γίνεται και στη διαδικασία κατάθεσης δικαιολογητικών για την επανέκδοση άδειας ικανότητας οδηγού⁶⁴ και παρουσιάστηκαν στις παραγράφους 5.3. Α. (γ) και 5.4. Α. (δ).

B. Αποτίμηση – Συνεισφορά

Όπως γίνεται αντιληπτό από την προαναφερθείσα ανάλυση, τα πλεονεκτήματα που εξάγονται από την εφαρμογή μίας τέτοιας διαδικασίας είναι σημαντικά και για τον πολίτη και για την Ελληνική Αστυνομία, ενώ αναλύονται ακολούθως :

- i. Εξοικονόμηση χρόνου για τον πολίτη αφού ο πολίτης θα μπορεί άμεσα, από όποιο σημείο και εάν βρίσκεται, να προβαίνει στην κατάθεση των απαιτούμενων δικαιολογητικών.
- ii. Για το δημόσιο έγγραφο που περιλαμβάνεται στην αίτηση, η λήψη και η κατάθεση του θα γίνεται ηλεκτρονικά μέσω της ηλεκτρονικής θυρίδας στο gov.gr.
- iii. Παράλληλα, το μόνο που θα χρειάζεται να γνωρίζει είναι οι κωδικοί σύνδεσης Taxisnet για την ταυτοποίηση του.
- iv. Από την πλευρά της Αστυνομίας, εξοικονομούνται χρήματα αφού δεν θα εκτυπώνονται έγγραφα για την αίτηση χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τα λάθη που οδηγούν σε επανεκτύπωση εγγράφων.
- v. Επίσης, υπάρχει η δυνατότητα η άδεια να αποστέλλεται ηλεκτρονικά στον πολίτη και να εκτυπώνεται απευθείας από τον ενδιαφερόμενο καθώς δεν υφίστανται ειδικά μέτρα ασφαλείας επί του εγγράφου.

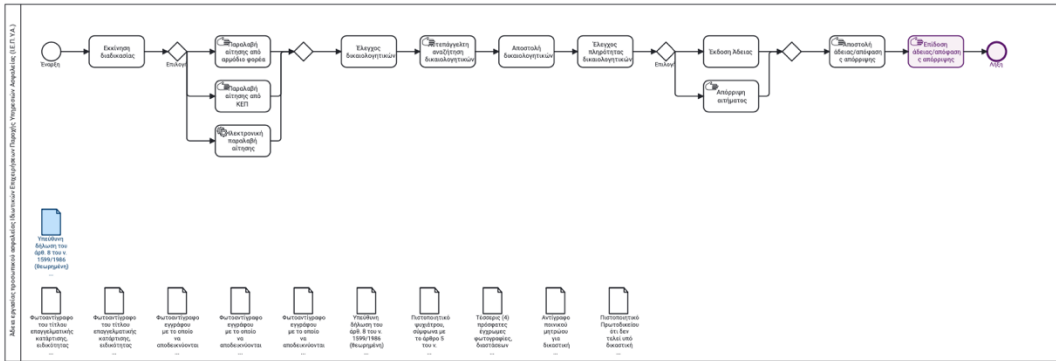
⁶⁴ <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=484&chapterid=1161>

- vi. Εξοικονομούνται άτομα αφού η επεξεργασία των δηλώσεων θα γίνεται οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας από αστυνομικό ο οποίος εκτελεί καθήκοντα σε γραφείο.
- vii. Επιπρόσθετα, η αστυνομία θα εξοικονομεί χρόνο αφού η διαχείριση των δηλώσεων αυτών θα πραγματοποιείται από τον αρμόδιο υπάλληλο σε διάφορα ωράρια και όχι αναγκαστικά σε ωράριο λειτουργίας δημόσιας υπηρεσίας, ο οποίος θα ασχολείται άπαξ με την έκδοση και την αποστολή της άδειας στον πολίτη.

5.6. Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης/Ανανέωσης Άδειας Εργασίας Προσωπικού (Ι.Ε.Π.Υ.Α.)

Στη συγκεκριμένη παράγραφο, θα παρουσιαστεί και θα σχολιαστεί το μοντέλο που υφίστανται στο Ε.Μ.Δ.Δ. – Μίτος ενώ θα παρουσιαστεί και το προτεινόμενο μοντέλο που αφορά τη διαδικασία κατάθεσης των απαιτούμενων δικαιολογητικών για την έκδοση άδειας εργασίας η οποία αφορά άτομα που σκοπεύουν να εργαστούν ως προσωπικό ασφαλείας (security). Καταγράφεται και αποτυπώνεται η ροή των ενεργειών στις οποίες προβαίνει αφενός ο πολίτης για την κατάθεση των δικαιολογητικών και αφετέρου ο υπάλληλος για να ολοκληρωθεί η διεκπεραίωσή της. Τονίζεται ότι η κατάθεση των δικαιολογητικών σε μία αστυνομική υπηρεσία απαιτεί την εκτύπωση και συμπλήρωση συγκεκριμένων εγγράφων, με την προϋπόθεση ότι ο υπάλληλος ή ο πολίτης δεν προβαίνει σε κανένα απολύτως λάθος κατά τη συμπλήρωσή τους.

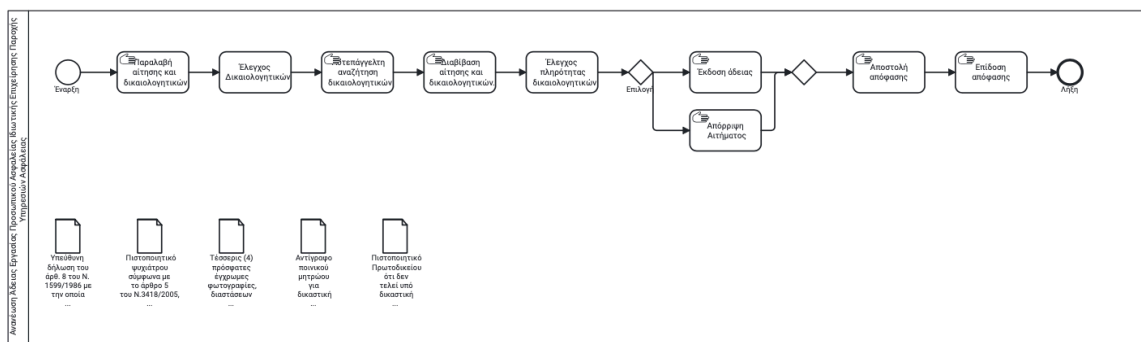
α. Έκδοση Αρχικής Άδειας



Εικόνα 72 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Έκδοση άδειας ΙΕΠΥΑ» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ

Κατά την ανάγνωση του συγκεκριμένου μοντέλου μπορούμε άμεσα να διαπιστώσουμε ότι ο πολίτης προβαίνει στην κατάθεση δέκα δικαιολογητικών προς την υπηρεσία λήψης της αίτησης, τα οποία απεικονίζονται σε άσπρη απόχρωση εγγράφου. Παράλληλα, διαπιστώνουμε και την ύπαρξη ενός επιπλέον εγγράφου που απεικονίζονται σε γαλάζια απόχρωση και τα οποία είναι εξίσου υποχρεωτικό. Η κατάθεση των δικαιολογητικών, όπως γίνεται αντιληπτό, απαιτεί αρκετό χρόνο στα εμπλεκόμενα μέρη αφενός από την πλευρά του πολίτη για τη συλλογή τους και αφετέρου από την πλευρά του υπαλλήλου για τον έλεγχο τους. Τέλος, το συγκεκριμένο μοντέλο παρουσιάζει μόνο τη διαδικασία σε βήματα και δεν είναι εφικτή η μετάβαση σε ένα ψηφιακό περιβάλλον καθώς υφίστανται κενά ταυτοποίησης, ενώ με την παρούσα αποτύπωση η διαδικασία θα πρέπει να πραγματοποιείται συνεχώς παράλληλα με τον υπάλληλο.

β. Ανανέωση Άδειας

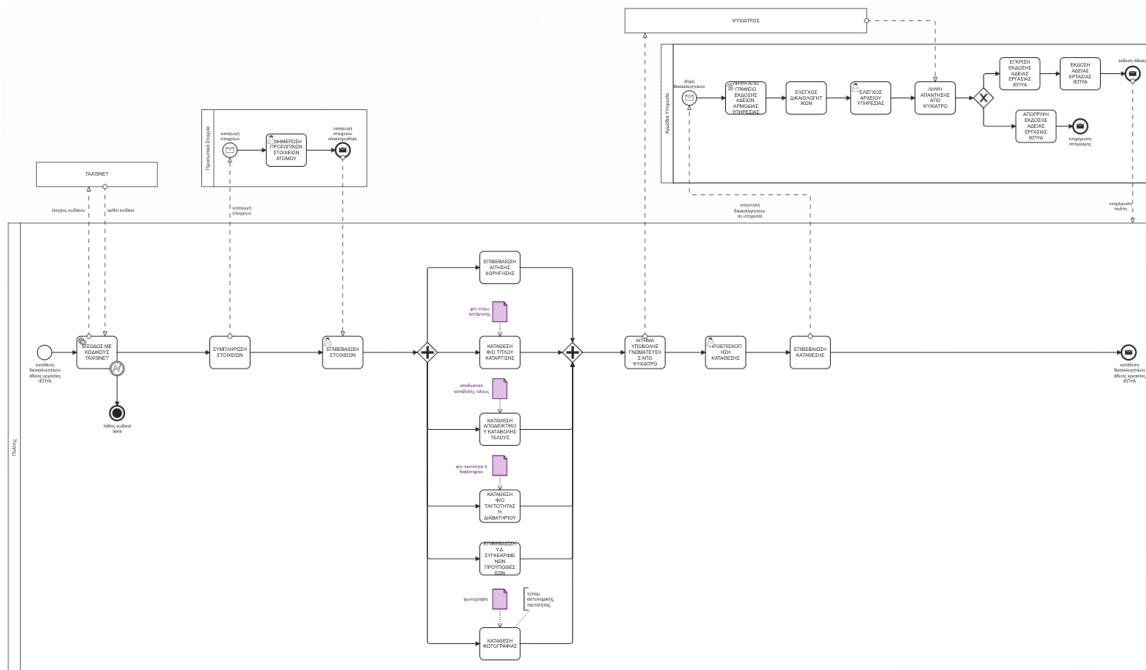


Εικόνα 73 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Ανανέωση άδειας ΙΕΠΥΑ» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ

Κατά την ανάγνωση του συγκεκριμένου μοντέλου μπορούμε άμεσα να διαπιστώσουμε ότι ο πολίτης προβαίνει στην κατάθεση πέντε δικαιολογητικών προς την υπηρεσία λήψης της αίτησης ανανέωσης, τα οποία απεικονίζονται σε άσπρη απόχρωση εγγράφου. Η κατάθεση των δικαιολογητικών, όπως γίνεται αντιληπτό, απαιτεί αρκετό χρόνο στα εμπλεκόμενα μέρη αφενός από την πλευρά του πολίτη για τη συλλογή τους και αφετέρου από την πλευρά του υπαλλήλου για τον έλεγχο τους. Τέλος, το συγκεκριμένο μοντέλο παρουσιάζει μόνο τη διαδικασία σε βήματα και δεν είναι εφικτή η μετάβαση σε ένα ψηφιακό περιβάλλον καθώς υφίστανται

κενά ταυτοποίησης, ενώ με την παρούσα αποτύπωση η διαδικασία θα πρέπει να πραγματοποιείται συνεχώς παράλληλα με τον υπάλληλο.

A. Μοντέλο - Περιγραφή



Εικόνα 74 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ»
 Το μοντέλο βρίσκεται σε υψηλότερη ανάλυση στο παράρτημα Α της παρούσης

Τα βήματα που αποτυπώνονται στη συγκεκριμένη διαδικασία χωρίζονται σε τρία μέρη. Στις ενέργειες που κάνει ο πολίτης, στις ενέργειες που κάνει ο υπάλληλος, αλλά και στις ενέργειες που κάνει ο εμπλεκόμενος ιατρός. Τα βήματα αποτυπώνονται ως εξής :

- i. Είσοδος στην εφαρμογή.
- ii. Ταυτοποίηση του πολίτη με κωδικούς Taxisnet.
- iii. Συμπλήρωση στοιχείων ταυτότητας που λείπουν ή χρειάζονται ενημέρωση και επιβεβαίωση τους.
- iv. Επιβεβαίωση αίτησης, κατάθεση τίτλου κατάρτισης, κατάθεση αποδεικτικού καταβολής τελών, κατάθεση ταυτοποιητικού στοιχείου, κατάθεση υπεύθυνων δηλώσεων και εισαγωγή φωτογραφίας.
- v. Αίτημα υποβολής γνωμάτευσης από ψυχίατρο.
- vi. Προεπισκόπηση της δήλωσης και επιβεβαίωση αυτής.

Επισημαίνεται ότι, μετά το έκτο (vi) βήμα κατά το οποίο πραγματοποιείται η επιβεβαίωση της αίτησης, αυτή ανακατευθύνεται στην αρμόδια υπηρεσία. Η αρμόδια υπηρεσία προκύπτει από τον τόπο κατοικίας του πολίτη. Όταν η αρμόδια υπηρεσία λάβει τη δήλωση ακολουθούνται τα εξής βήματα :

- Η δήλωση λαμβάνεται από το γραφείο αδειών της υπηρεσίας.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος ελέγχει τα δικαιολογητικά της αίτησης
- Ακολουθεί ο έλεγχος του αρχείου της υπηρεσίας.
- Ο υπάλληλος λαμβάνει τη γνωμάτευση του ψυχιάτρου που αναφέρεται στο πέμπτο (v) βήμα.
- Σε περίπτωση άρτιας κατάθεσης των δικαιολογητικών προβαίνουν στην έκδοση της άδειας και στην αποστολή σχετικής ενημέρωσης για την παραλαβή της. Σε αντίθετη περίπτωση, προβαίνουν στην απόρριψη της έκδοσης και αποστέλλεται σχετική ενημέρωση στον πολίτη για τους λόγους απόρριψης.

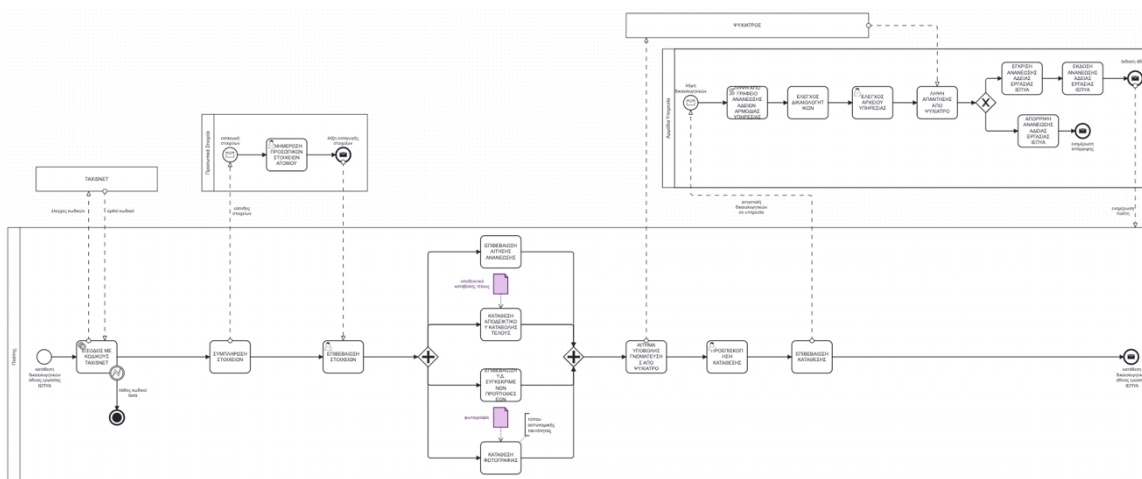
Σημειώνεται ότι, στο προαναφερθέν τέταρτο (iv) βήμα, στο οποίο πραγματοποιείται η εισαγωγή των δικαιολογητικών, ο πολίτης προβαίνει σε ενέργειες οι οποίες περιλαμβάνουν :

α. όπου απαιτείται έγγραφο από άλλη δημόσια αρχή, ο πολίτης μπορεί να το εισάγει απευθείας από την ηλεκτρονική θυρίδα που διαθέτει στο gov.gr, αντίστοιχα με τον τρόπο που περιγράφεται στο βήμα (β).

β. στην εισαγωγή φωτογραφιών που απαιτείται, ο πολίτης εισάγει ψηφιακά τη σχετική φωτογραφία, όπως ακριβώς γίνεται και στη διαδικασία κατάθεσης δικαιολογητικών για την επανέκδοση άδειας ικανότητας οδηγού⁶⁵ και παρουσιάστηκαν στις παραγράφους 5.3. Α. (γ) και 5.4. Α. (δ).

γ. στο αίτημα εξέτασης του από ψυχίατρο, ο πολίτης ενημερώνει την υπηρεσία για τα στοιχεία του ιατρού και ο ιατρός αποστέλλει γνωμάτευση ηλεκτρονικά επιλέγοντας εάν είναι ικανός ή όχι.

⁶⁵ <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=484&chapterid=1161>



Εικόνα 75 - Διάγραμμα διαδικασίας «ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ»

Το μοντέλο βρίσκεται σε υψηλότερη ανάλυση στο παράρτημα Α της παρούσης

Αναφορικά με την περίπτωση κατάθεσης δικαιολογητικών για ανανέωση της εν λόγω άδειας, τα βήματα που απαιτούνται αποτυπώνονται ως εξής :

- i. Είσοδος στην εφαρμογή.
- ii. Ταυτοποίηση του πολίτη με κωδικούς Taxisnet.
- iii. Συμπλήρωση στοιχείων ταυτότητας που λείπουν ή χρειάζονται ενημέρωση και επιβεβαίωση τους.
- iv. Επιβεβαίωση αίτησης ανανέωσης, κατάθεση αποδεικτικού καταβολής τελών, κατάθεση υπεύθυνων δηλώσεων και εισαγωγή φωτογραφίας.
- v. Αίτημα υποβολής γνωμάτευσης από ψυχίατρο.
- vi. Προεπισκόπηση της δήλωσης και επιβεβαίωση αυτής.

Η διαδικασία ακολουθεί ακριβώς την ίδια πορεία με την έκδοση της αρχικής άδειας.

B. Αποτίμηση – Συνεισφορά

Όπως γίνεται αντιληπτό από την προαναφερθείσα ανάλυση, τα πλεονεκτήματα που εξάγονται από την εφαρμογή μίας τέτοιας διαδικασίας είναι σημαντικά και για τον πολίτη και για την Ελληνική Αστυνομία, ενώ αναλύονται ακολούθως :

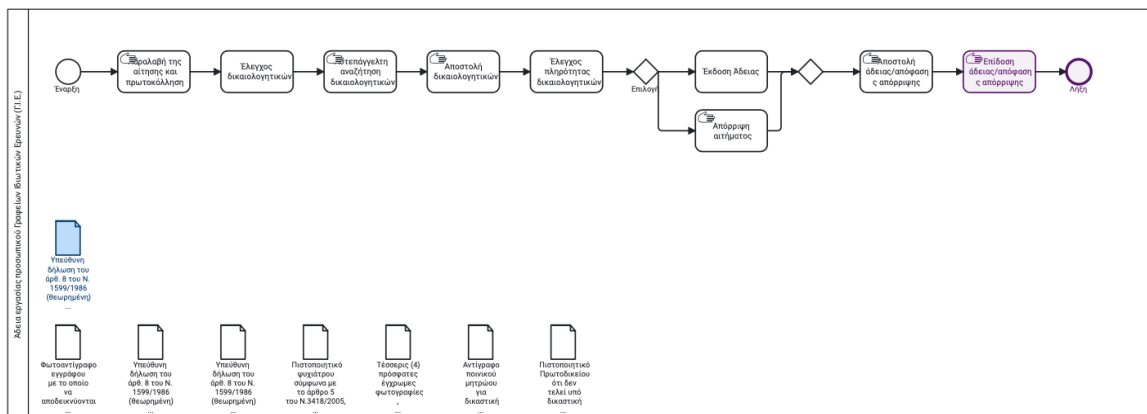
- i. Εξοικονόμηση χρόνου για τον πολίτη αφού ο πολίτης θα μπορεί άμεσα, από όποιο σημείο και εάν βρίσκεται, να προβαίνει στην κατάθεση των απαιτούμενων δικαιολογητικών.

- ii. Για το δημόσιο έγγραφο που περιλαμβάνεται στην αίτηση, η λήψη και η κατάθεση του θα γίνεται ηλεκτρονικά μέσω της ηλεκτρονικής θυρίδας στο gov.gr.
- iii. Παράλληλα, το μόνο που θα χρειάζεται να γνωρίζει είναι οι κωδικοί σύνδεσης Taxisnet για την ταυτοποίηση του.
- iv. Από την πλευρά της Αστυνομίας, εξοικονομούνται χρήματα αφού δεν θα εκτυπώνονται έγγραφα για την αίτηση χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τα λάθη που οδηγούν σε επανεκτύπωση εγγράφων.
- v. Επίσης, υπάρχει η δυνατότητα η άδεια να αποστέλλεται ηλεκτρονικά στον πολίτη και να εκτυπώνεται απευθείας από τον ενδιαφερόμενο καθώς δεν υφίστανται ειδικά μέτρα ασφαλείας επί του εγγράφου.
- vi. Εξοικονομούνται άτομα αφού η επεξεργασία των αιτήσεων θα γίνεται οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας από αστυνομικό ο οποίος εκτελεί καθήκοντα σε γραφείο.
- vii. Επιπρόσθετα, η αστυνομία θα εξοικονομεί χρόνο αφού η διαχείριση των αιτήσεων αυτών θα πραγματοποιείται από τον αρμόδιο υπάλληλο σε διάφορα ωράρια και όχι αναγκαστικά σε ωράριο λειτουργίας δημόσιας υπηρεσίας, ο οποίος θα ασχολείται άπαξ με την έκδοση και την αποστολή της άδειας στον πολίτη.

5.7. Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης/Ανανέωσης Άδειας Εργασίας Προσωπικού (Γ.Ι.Ε.)

Στη συγκεκριμένη παράγραφο, θα παρουσιαστεί και θα σχολιαστεί το μοντέλο που υφίστανται στο Ε.Μ.Δ.Δ. – Μίτος ενώ θα παρουσιαστεί και το προτεινόμενο μοντέλο που αφορά τη διαδικασία κατάθεσης των απαιτούμενων δικαιολογητικών για την έκδοση άδειας εργασίας η οποία αφορά άτομα που σκοπεύουν να εργαστούν σε γραφείο ερευνών (detective). Καταγράφεται και αποτυπώνεται η ροή των ενεργειών στις οποίες προβαίνει αφενός ο πολίτης για την κατάθεση των δικαιολογητικών και αφετέρου ο υπάλληλος για να ολοκληρωθεί η διεκπεραίωσή της. Τονίζεται ότι η κατάθεση των δικαιολογητικών σε μία αστυνομική υπηρεσία απαιτεί την εκτύπωση και συμπλήρωση συγκεκριμένων εγγράφων, με την προϋπόθεση ότι ο υπάλληλος ή ο πολίτης δεν προβαίνει σε κανένα απολύτως λάθος κατά τη συμπλήρωσή τους.

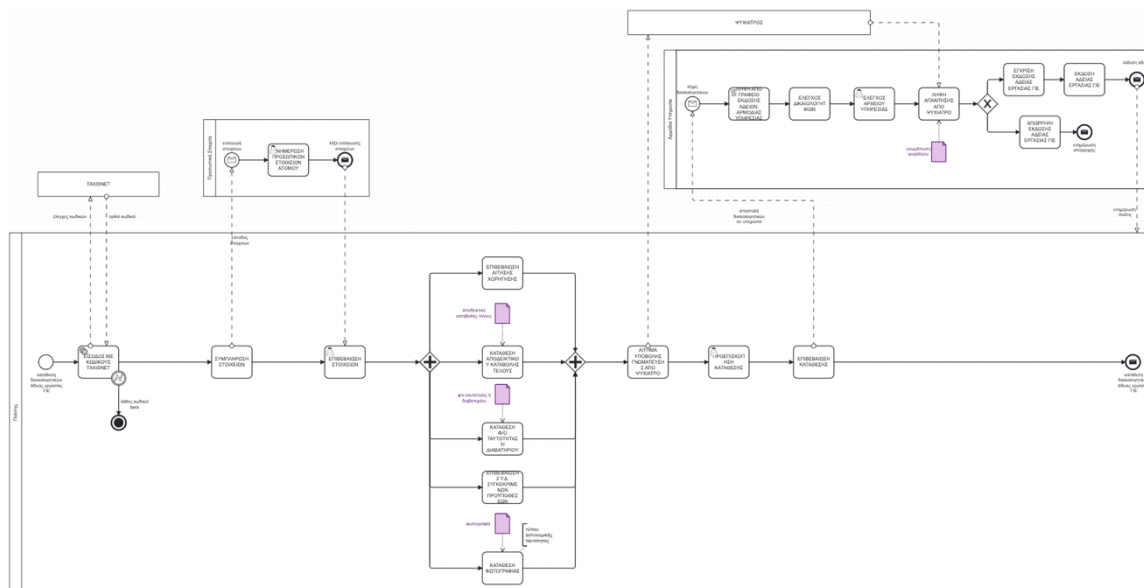
Έκδοση Αρχικής Άδειας



Εικόνα 76 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Έκδοση άδειας ΓΙΕ» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ

Κατά την ανάγνωση του συγκεκριμένου μοντέλου μπορούμε άμεσα να διαπιστώσουμε ότι ο πολίτης προβαίνει στην κατάθεση εφτά δικαιολογητικών προς την υπηρεσία λήψης της αίτησης, τα οποία απεικονίζονται σε άσπρη απόχρωση εγγράφου. Παράλληλα, διαπιστώνουμε και την ύπαρξη ενός επιπλέον εγγράφου που απεικονίζονται σε γαλάζια απόχρωση και το οποίο είναι εξίσου υποχρεωτικό. Η κατάθεση των δικαιολογητικών, όπως γίνεται αντιληπτό, απαιτεί αρκετό χρόνο στα εμπλεκόμενα μέρη αφενός από την πλευρά του πολίτη για τη συλλογή τους και αφετέρου από την πλευρά του υπαλλήλου για τον έλεγχο τους. Τέλος, το συγκεκριμένο μοντέλο παρουσιάζει μόνο τη διαδικασία σε βήματα και δεν είναι εφικτή η μετάβαση σε ένα ψηφιακό περιβάλλον καθώς υφίστανται κενά ταυτοποίησης, ενώ με την παρούσα αποτύπωση η διαδικασία θα πρέπει να πραγματοποιείται συνεχώς παράλληλα με τον υπάλληλο. Γίνεται μνεία ότι το μοντέλο που αφορά την ανανέωση της εν λόγω άδειας δεν είναι δυνατό να εμφανιστεί στον Μίτο λόγω τεχνικού προβλήματος της ιστοσελίδας.

A. Μοντέλο - Περιγραφή



Εικόνα 77 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ»
Το μοντέλο βρίσκεται σε υψηλότερη ανάλυση στο παράρτημα Α της παρούσης

Τα βήματα που αποτυπώνονται στη συγκεκριμένη διαδικασία χωρίζονται σε τρία μέρη. Στις ενέργειες που κάνει ο πολίτης, στις ενέργειες που κάνει ο υπάλληλος, αλλά και στις ενέργειες που κάνει ο εμπλεκόμενος ιατρός. Τα βήματα αποτυπώνονται ως εξής :

- i. Είσοδος στην εφαρμογή.
- ii. Ταυτοποίηση του πολίτη με κωδικούς Taxisnet.
- iii. Συμπλήρωση στοιχείων ταυτότητας που λείπουν ή χρειάζονται ενημέρωση και επιβεβαίωση τους.
- iv. Επιβεβαίωση αίτησης, κατάθεση αποδεικτικού καταβολής τελών, κατάθεση ταυτοποιητικού στοιχείου, κατάθεση υπεύθυνων δηλώσεων και εισαγωγή φωτογραφίας.
- v. Αίτημα υποβολής γνωμάτευσης από ψυχίατρο.
- vi. Προεπισκόπηση της δήλωσης και επιβεβαίωση αυτής.

Επισημαίνεται ότι, μετά το έκτο (vi) βήμα κατά το οποίο πραγματοποιείται η επιβεβαίωση της αίτησης, αυτή ανακατευθύνεται στην αρμόδια υπηρεσία. Η αρμόδια υπηρεσία προκύπτει από τον τόπο κατοικίας του πολίτη. Όταν η αρμόδια υπηρεσία λάβει τη δήλωση ακολουθούνται τα εξής βήματα :

- Η δήλωση λαμβάνεται από το γραφείο αδειών της υπηρεσίας.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος ελέγχει τα δικαιολογητικά της αίτησης.

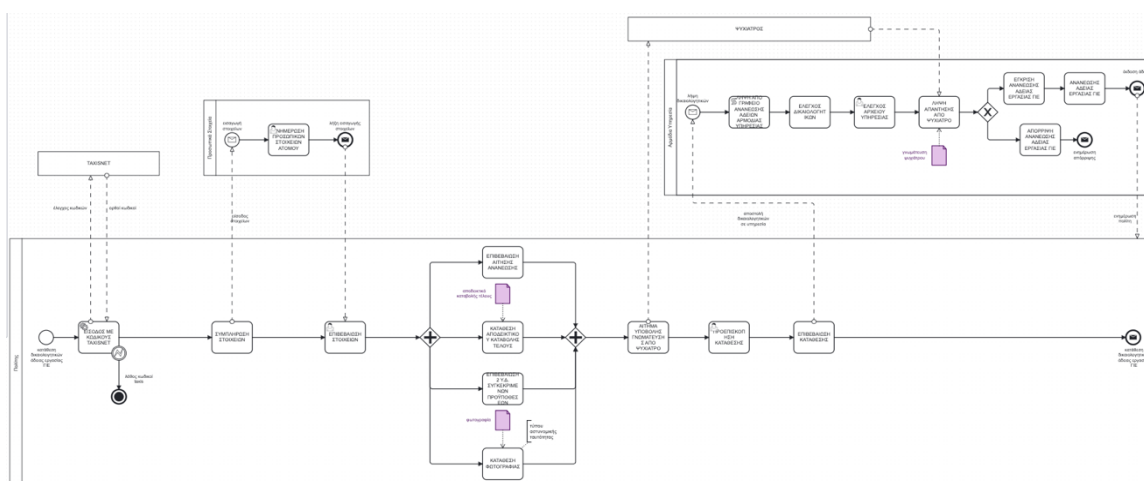
- Ακολουθεί ο έλεγχος του αρχείου της υπηρεσίας.
- Ο υπάλληλος λαμβάνει τη γνώματευση του ψυχιάτρου που αναφέρεται στο πέμπτο (v) βήμα.
- Σε περίπτωση άρτιας κατάθεσης των δικαιολογητικών προβαίνουν στην έκδοση της άδειας και στην αποστολή σχετικής ενημέρωσης για την παραλαβή της. Σε αντίθετη περίπτωση, προβαίνουν στην απόρριψη της έκδοσης και αποστέλλεται σχετική ενημέρωση στον πολίτη για τους λόγους απόρριψης.

Σημειώνεται ότι, στο προαναφερθέν τέταρτο (iv) βήμα, στο οποίο πραγματοποιείται η εισαγωγή των δικαιολογητικών, ο πολίτης προβαίνει σε ενέργειες οι οποίες περιλαμβάνουν :

α. όπου απαιτείται έγγραφο από άλλη δημόσια αρχή, ο πολίτης μπορεί να το εισάγει απευθείας από την ηλεκτρονική θυρίδα που διαθέτει στο gov.gr, αντίστοιχα με τον τρόπο που περιγράφεται στο βήμα (β).

β. στην εισαγωγή φωτογραφιών που απαιτείται, ο πολίτης εισάγει ψηφιακά τη σχετική φωτογραφία, όπως ακριβώς γίνεται και στη διαδικασία κατάθεσης δικαιολογητικών για την επανέκδοση άδειας ικανότητας οδηγού⁶⁶ και παρουσιάστηκαν στις παραγράφους 5.3. Α. (γ) και 5.4. Α. (δ).

γ. στο αίτημα εξέτασης του από ψυχίατρο, ο πολίτης ενημερώνει την υπηρεσία για τα στοιχεία του ιατρού και ο ιατρός αποστέλλει γνώματευση ηλεκτρονικά επιλέγοντας εάν είναι ικανός ή όχι.



Εικόνα 78 - Διάγραμμα διαδικασίας «ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΠΙΕ»

Το μοντέλο βρίσκεται σε υψηλότερη ανάλυση στο παράρτημα Α της παρούσης

⁶⁶ <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=484&chapterid=1161>

Αναφορικά με την περίπτωση κατάθεσης δικαιολογητικών για ανανέωση της εν λόγω άδειας, τα βήματα που απαιτούνται αποτυπώνονται ως εξής :

- i. Είσοδος στην εφαρμογή.
- ii. Ταυτοποίηση του πολίτη με κωδικούς Taxisnet.
- iii. Συμπλήρωση στοιχείων ταυτότητας που λείπουν ή χρειάζονται ενημέρωση και επιβεβαίωση τους.
- iv. Επιβεβαίωση αίτησης ανανέωσης, κατάθεση αποδεικτικού καταβολής τελών, κατάθεση υπεύθυνων δηλώσεων και εισαγωγή φωτογραφίας.
- v. Αίτημα υποβολής γνωμάτευσης από ψυχίατρο.
- vi. Προεπισκόπηση της δήλωσης και επιβεβαίωση αυτής.

Η διαδικασία ακολουθεί ακριβώς την ίδια πορεία με την έκδοση της αρχικής άδειας.

B. Αποτίμηση – Συνεισφορά

Όπως γίνεται αντιληπτό από την προαναφερθείσα ανάλυση, τα πλεονεκτήματα που εξάγονται από την εφαρμογή μίας τέτοιας διαδικασίας είναι σημαντικά και για τον πολίτη και για την Ελληνική Αστυνομία, ενώ αναλύονται ακολούθως :

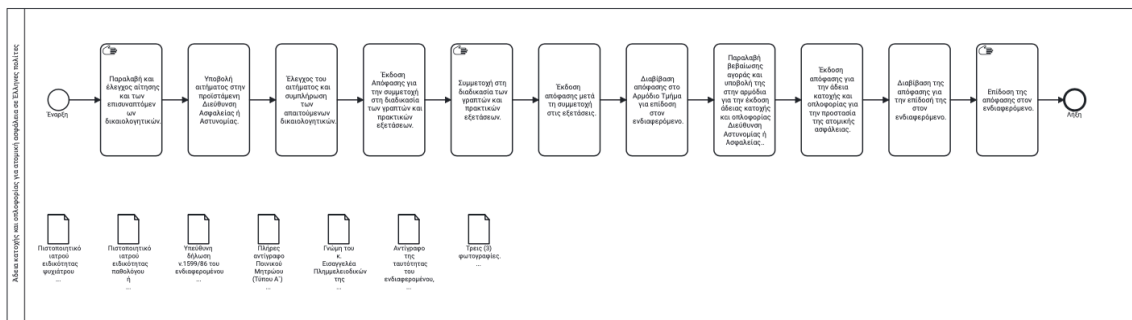
- i. Εξοικονόμηση χρόνου για τον πολίτη αφού ο πολίτης θα μπορεί άμεσα, από όποιο σημείο και εάν βρίσκεται, να προβαίνει στην κατάθεση των απαιτούμενων δικαιολογητικών.
- ii. Για το δημόσιο έγγραφο που περιλαμβάνεται στην αίτηση, η λήψη και η κατάθεση του θα γίνεται ηλεκτρονικά μέσω της ηλεκτρονικής θυρίδας στο gov.gr.
- iii. Παράλληλα, το μόνο που θα χρειάζεται να γνωρίζει είναι οι κωδικοί σύνδεσης Taxisnet για την ταυτοποίηση του.
- iv. Από την πλευρά της Αστυνομίας, εξοικονομούνται χρήματα αφού δεν θα εκτυπώνονται έγγραφα για την αίτηση χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τα λάθη που οδηγούν σε επανεκτύπωση εγγράφων.
- v. Επίσης, υπάρχει η δυνατότητα η άδεια να αποστέλλεται ηλεκτρονικά στον πολίτη και να εκτυπώνεται απευθείας από τον ενδιαφερόμενο καθώς δεν υφίστανται ειδικά μέτρα ασφαλείας επί του εγγράφου.

- vi. Εξοικονομούνται άτομα αφού η επεξεργασία των αιτήσεων θα γίνεται οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας από αστυνομικό ο οποίος εκτελεί καθήκοντα σε γραφείο.
- vii. Επιπρόσθετα, η αστυνομία θα εξοικονομεί χρόνο αφού η διαχείριση των αιτήσεων αυτών θα πραγματοποιείται από τον αρμόδιο υπάλληλο σε διάφορα ωράρια και όχι αναγκαστικά σε ωράριο λειτουργίας δημόσιας υπηρεσίας, ο οποίος θα ασχολείται άπαξ με την έκδοση και την αποστολή της άδειας στον πολίτη.

5.8. Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης Άδειας κατοχής και οπλοφορίας για ατομική ασφάλεια σε Έλληνες πολίτες

Στη συγκεκριμένη παράγραφο, θα παρουσιαστεί και θα σχολιαστεί το μοντέλο που υφίστανται στο Ε.Μ.Δ.Δ. – Μίτος ενώ θα παρουσιαστεί και το προτεινόμενο μοντέλο που αφορά τη διαδικασία κατάθεσης των απαιτούμενων δικαιολογητικών για την έκδοση άδειας κατοχής και οπλοφορίας η οποία αφορά την ατομική ασφάλεια του αιτούντα. Καταγράφεται και αποτυπώνεται η ροή των ενεργειών στις οποίες προβαίνει αφενός ο πολίτης για την κατάθεση των δικαιολογητικών και αφετέρου ο υπάλληλος για να ολοκληρωθεί η διεκπεραίωσή της. Τονίζεται ότι η κατάθεση των δικαιολογητικών σε μία αστυνομική υπηρεσία απαιτεί την εκτύπωση και συμπλήρωση συγκεκριμένων εγγράφων, με την προϋπόθεση ότι ο υπάλληλος ή ο πολίτης δεν προβαίνει σε κανένα απολύτως λάθος κατά τη συμπλήρωσή τους.

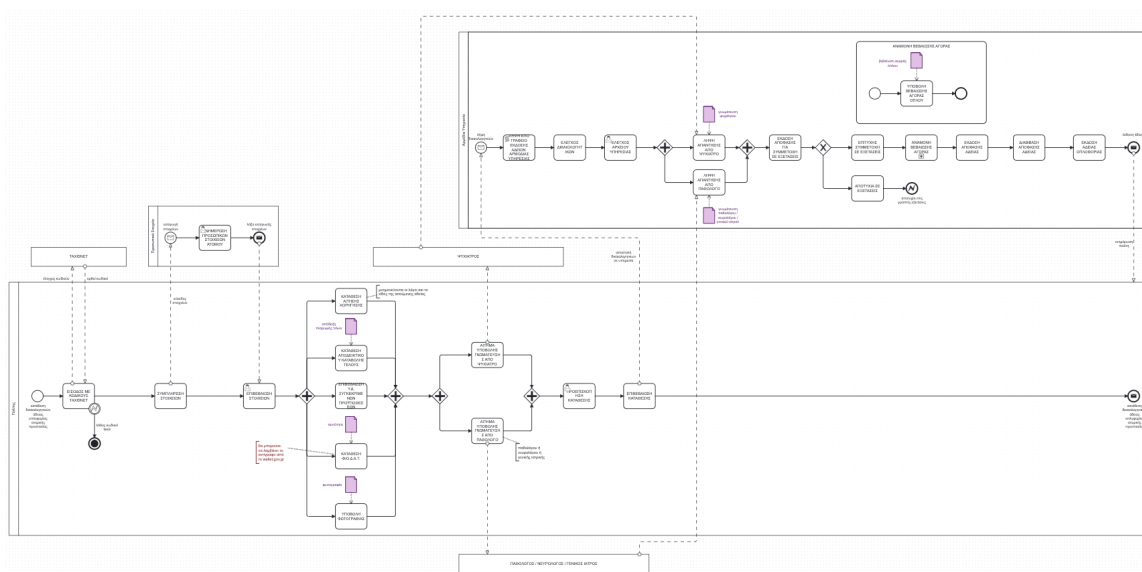
Έκδοση Άδειας



Εικόνα 79 – Στιγμιότυπο διαγράμματος «Έκδοση άδειας οπλοφορίας» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας οπλοφορίας ατομικής ασφάλειας

Κατά την ανάγνωση του συγκεκριμένου μοντέλου μπορούμε άμεσα να διαπιστώσουμε ότι ο πολίτης προβαίνει στην κατάθεση εφτά δικαιολογητικών προς την υπηρεσία λήψης της αίτησης, τα οποία απεικονίζονται σε άσπρη απόχρωση εγγράφου. Η κατάθεση των δικαιολογητικών, όπως γίνεται αντιληπτό, απαιτεί αρκετό χρόνο στα εμπλεκόμενα μέρη αφενός από την πλευρά του πολίτη για τη συλλογή τους και αφετέρου από την πλευρά του υπαλλήλου για τον έλεγχο τους. Τέλος, το συγκεκριμένο μοντέλο παρουσιάζει μόνο τη διαδικασία σε βήματα και δεν είναι εφικτή η μετάβαση σε ένα ψηφιακό περιβάλλον καθώς υφίστανται κενά ταυτοποίησης, ενώ με την παρούσα αποτύπωση η διαδικασία θα πρέπει να πραγματοποιείται συνεχώς παράλληλα με τον υπάλληλο.

A. Μοντέλο - Περιγραφή



Εικόνα 80 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση άδειας σπλοφορίας ατομικής ασφάλειας»
Το μοντέλο βρίσκεται σε υψηλότερη ανάλυση στο παράρτημα Α της παρούσης

Τα βήματα που αποτυπώνονται στη συγκεκριμένη διαδικασία χωρίζονται σε τρία μέρη. Στις ενέργειες που κάνει ο πολίτης, στις ενέργειες που κάνει ο υπάλληλος, αλλά και στις ενέργειες που κάνουν οι εμπλεκόμενοι ιατροί. Τα βήματα αποτυπώνονται ως εξής :

- i. Είσοδος στην εφαρμογή.
- ii. Ταυτοποίηση του πολίτη με κωδικούς Taxisnet.

- iii. Συμπλήρωση στοιχείων ταυτότητας που λείπουν ή χρειάζονται ενημέρωση και επιβεβαίωση τους.
- iv. Επιβεβαίωση αίτησης χορήγησης, κατάθεση αποδεικτικού καταβολής τελών, κατάθεση υπεύθυνων δηλώσεων, κατάθεση ταυτοποιητικού στοιχείου και εισαγωγή φωτογραφίας.
- v. Αίτημα υποβολής γνωμάτευσης από ψυχίατρο και από ιατρό ειδικότητας παθολογίας.
- vi. Προεπισκόπηση της δήλωσης και επιβεβαίωση αυτής.

Επισημαίνεται ότι, μετά το έκτο βήμα (vi) κατά το οποίο πραγματοποιείται η επιβεβαίωση της αίτησης, αυτή ανακατευθύνεται στην αρμόδια υπηρεσία. Η αρμόδια υπηρεσία προκύπτει από τον τόπο κατοικίας του πολίτη. Όταν η αρμόδια υπηρεσία λάβει τη δήλωση ακολουθούνται τα εξής βήματα :

- Η δήλωση λαμβάνεται από το γραφείο αδειών της υπηρεσίας.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος ελέγχει τα δικαιολογητικά της αίτησης
- Ακολουθεί ο έλεγχος του αρχείου της υπηρεσίας.
- Ο υπάλληλος λαμβάνει τη γνωμάτευση των ιατρών που αναφέρονται στο πέμπτο (v) βήμα.
- Ο υπάλληλος ενημερώνει τον αιτούντα για τη συμμετοχή του στις γραπτές εξετάσεις.
- Εάν η συμμετοχή του πολίτη στις εξετάσεις είναι επιτυχής, ο υπάλληλος αναμένει τη βεβαίωση αγοράς όπλου και με τη λήψη της προβαίνει σε ενέργειες για την έκδοση της σχετικής άδειας. Εάν ο πολίτης αποτύχει στις εξετάσεις ενημερώνεται σχετικά.

Σημειώνεται ότι, στο προαναφερθέν τέταρτο βήμα (iv), στο οποίο πραγματοποιείται η εισαγωγή των δικαιολογητικών, ο πολίτης προβαίνει σε ενέργειες οι οποίες περιλαμβάνουν :

α. όπου απαιτείται έγγραφο από άλλη δημόσια αρχή, ο πολίτης μπορεί να το εισάγει απευθείας από την ηλεκτρονική θυρίδα που διαθέτει στο gov.gr, αντίστοιχα με τον τρόπο που περιγράφεται στο βήμα (β).

β. στην εισαγωγή φωτογραφιών που απαιτείται, ο πολίτης εισάγει ψηφιακά τη σχετική φωτογραφία, όπως ακριβώς γίνεται και στη διαδικασία

κατάθεσης δικαιολογητικών για την επανέκδοση άδειας ικανότητας οδηγού⁶⁷ και παρουσιάστηκαν στις παραγράφους 5.3. Α. (γ) και 5.4. Α. (δ).

γ. στο αίτημα εξέτασης του από ψυχίατρο και παθολόγο ο πολίτης ενημερώνει την υπηρεσία για τα στοιχεία των ιατρών και οι ιατροί αποστέλλουν τις γνωματεύσεις τους ηλεκτρονικά επιλέγοντας εάν είναι ικανός ή όχι.

B. Αποτίμηση – Συνεισφορά

Όπως γίνεται αντιληπτό από την προαναφερθείσα ανάλυση, τα πλεονεκτήματα που εξάγονται από την εφαρμογή μίας τέτοιας διαδικασίας είναι σημαντικά και για τον πολίτη και για την Ελληνική Αστυνομία, ενώ αναλύονται ακολούθως :

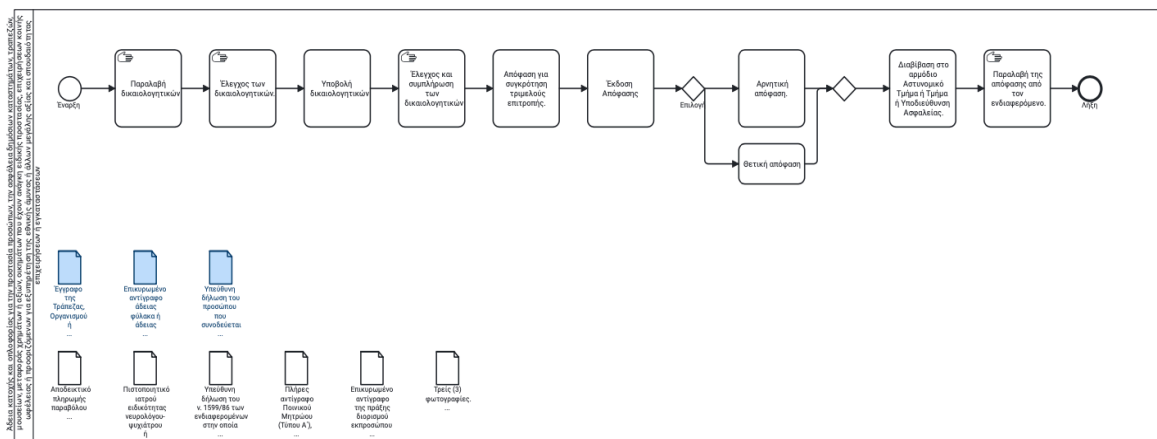
- i. Εξοικονόμηση χρόνου για τον πολίτη αφού ο πολίτης θα μπορεί άμεσα, από όποιο σημείο και εάν βρίσκεται, να προβαίνει στην κατάθεση των απαιτούμενων δικαιολογητικών.
- ii. Για τα δημόσια έγγραφα που περιλαμβάνονται στην αίτηση, η λήψη και η κατάθεση τους θα γίνεται ηλεκτρονικά μέσω της ηλεκτρονικής θυρίδας στο gov.gr.
- iii. Παράλληλα, το μόνο που θα χρειάζεται να γνωρίζει είναι οι κωδικοί σύνδεσης Taxisnet για την ταυτοποίηση του.
- iv. Προσθέτως, διασφαλίζεται στο μέγιστο το απόρρητο των γνωματεύσεων καθώς δεν θα μεσολαβεί ο πολίτης στην κατάθεση της γνωμάτευσης αλλά θα κοινοποιείται απευθείας στον αρμόδιο υπάλληλο.
- v. Από την πλευρά της Αστυνομίας, εξοικονομούνται χρήματα αφού δεν θα εκτυπώνονται έγγραφα για την αίτηση χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τα λάθη που οδηγούν σε επανεκτύπωση εγγράφων.
- vi. Επίσης, υπάρχει η δυνατότητα η άδεια να αποστέλλεται ηλεκτρονικά στον πολίτη και να εκτυπώνεται απευθείας από τον ενδιαφερόμενο καθώς δεν υφίστανται ειδικά μέτρα ασφαλείας επί του εγγράφου.
- vii. Εξοικονομούνται άτομα αφού η επεξεργασία των αιτήσεων θα γίνεται οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας από αστυνομικό ο οποίος εκτελεί καθήκοντα σε γραφείο.

⁶⁷ <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=484&chapterid=1161>

viii. Επιπρόσθετα, η αστυνομία θα εξοικονομεί χρόνο αφού η διαχείριση των αιτήσεων αυτών θα πραγματοποιείται από τον αρμόδιο υπάλληλο σε διάφορα ωράρια και όχι αναγκαστικά σε ωράριο λειτουργίας δημόσιας υπηρεσίας, ο οποίος θα ασχολείται άπαξ με την έκδοση και την αποστολή της άδειας στον πολίτη.

5.9. Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης Άδειας κατοχής και οπλοφορίας για την προστασία προσώπων, την ασφάλεια μεταφοράς χρημάτων ή αξιών, επιχειρήσεων ή εγκαταστάσεων

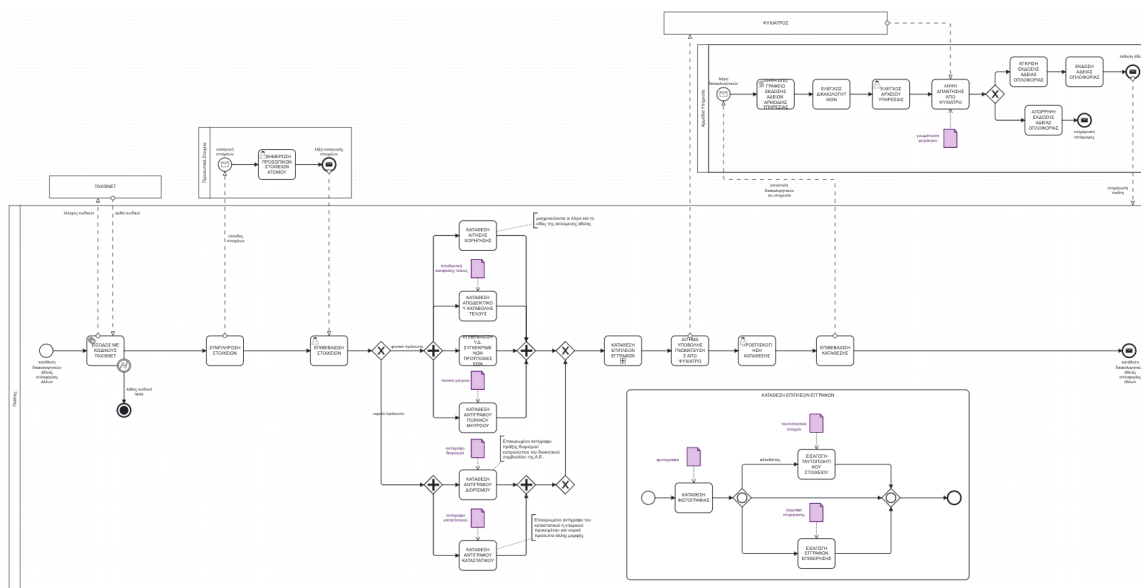
Στη συγκεκριμένη παράγραφο, θα παρουσιαστεί και θα σχολιαστεί το μοντέλο που υφίστανται στο Ε.Μ.Δ.Δ. – Μίτος ενώ θα παρουσιαστεί και το προτεινόμενο μοντέλο που αφορά τη διαδικασία κατάθεσης των απαιτούμενων δικαιολογητικών για την έκδοση άδειας κατοχής και οπλοφορίας η οποία αφορά την προστασία και την ασφάλεια τρίτων. Καταγράφεται και αποτυπώνεται η ροή των ενεργειών στις οποίες προβαίνει αφενός ο πολίτης για την κατάθεση των δικαιολογητικών και αφετέρου ο υπάλληλος για να ολοκληρωθεί η διεκπεραίωσή της. Τονίζεται ότι η κατάθεση των δικαιολογητικών σε μία αστυνομική υπηρεσία απαιτεί την εκτύπωση και συμπλήρωση συγκεκριμένων εγγράφων, με την προϋπόθεση ότι ο υπάλληλος ή ο πολίτης δεν προβαίνει σε κανένα απολύτως λάθος κατά τη συμπλήρωσή τους.



Εικόνα 81 – Στιγμιότυπο διαγράμματος «Έκδοση άδειας οπλοφορίας προσώπων και αντικειμένων» από mitos.gov.gr, έκδοση άδειας οπλοφορίας ασφάλειας προσώπων και αντικειμένων

Κατά την ανάγνωση του συγκεκριμένου μοντέλου μπορούμε άμεσα να διαπιστώσουμε ότι ο πολίτης προβαίνει στην κατάθεση έξι δικαιολογητικών προς την υπηρεσία λήψης της αίτησης, τα οποία απεικονίζονται σε άσπρη απόχρωση εγγράφου. Παράλληλα, διαπιστώνουμε και την ύπαρξη τριών επιπλέον εγγράφων που απεικονίζονται σε γαλάζια απόχρωση και τα οποία είναι εξίσου υποχρεωτικά. Η κατάθεση των δικαιολογητικών, όπως γίνεται αντιληπτό, απαιτεί αρκετό χρόνο στα εμπλεκόμενα μέρη αφενός από την πλευρά του πολίτη για τη συλλογή τους και αφετέρου από την πλευρά του υπαλλήλου για τον έλεγχο τους. Τέλος, το συγκεκριμένο μοντέλο παρουσιάζει μόνο τη διαδικασία σε βήματα και δεν είναι εφικτή η μετάβαση σε ένα ψηφιακό περιβάλλον καθώς υφίστανται κενά ταυτοποίησης, ενώ με την παρούσα αποτύπωση η διαδικασία θα πρέπει να πραγματοποιείται συνεχώς παράλληλα με τον υπάλληλο.

A. Μοντέλο - Περιγραφή



Εικόνα 82 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση άδειας οπλοφορίας ασφάλειας προσώπων και αντικειμένων»

Το μοντέλο βρίσκεται σε υψηλότερη ανάλυση στο παράρτημα Α της παρούσης

Τα βήματα που αποτυπώνονται στη συγκεκριμένη διαδικασία χωρίζονται σε τρία μέρη. Στις ενέργειες που κάνει ο πολίτης, στις ενέργειες που κάνει ο

υπάλληλος, αλλά και στις ενέργειες που κάνει ο εμπλεκόμενος ιατρός. Τα βήματα αποτυπώνονται ως εξής :

- i. Είσοδος στην εφαρμογή.
- ii. Ταυτοποίηση του πολίτη με κωδικούς Taxisnet.
- iii. Συμπλήρωση στοιχείων ταυτότητας που λείπουν ή χρειάζονται ενημέρωση και επιβεβαίωση τους.
- iv. Αναφορικά με την περίπτωση φυσικού προσώπου απαιτείται κατάθεση αίτησης χορήγησης, κατάθεση αποδεικτικού καταβολής τελών, κατάθεση υπεύθυνων δηλώσεων και κατάθεση αντιγράφου ποινικού μητρώου, ενώ στην περίπτωση νομικού προσώπου πέραν των προαναφερθέντων απαιτούνται κατάθεση αντιγράφου διορισμού από την επιχείρηση και κατάθεση αντιγράφου του καταστατικού της.
- v. Εισαγωγή φωτογραφίας και τυχόν επιπλέον στοιχείων όπως ταυτοποιητικά έγγραφα προκειμένου για αλλοδαπό και στοιχεία της επιχείρησης που εργάζεται ο πολίτης.
- vi. Αίτημα υποβολής γνωμάτευσης από ψυχίατρο.
- vii. Προεπισκόπηση της δήλωσης και επιβεβαίωση αυτής.

Επισημαίνεται ότι, μετά το έβδομο βήμα (vii) κατά το οποίο πραγματοποιείται η επιβεβαίωση της αίτησης, αυτή ανακατευθύνεται στην αρμόδια υπηρεσία. Η αρμόδια υπηρεσία προκύπτει από τον τόπο κατοικίας του πολίτη ή την έδρα της επιχείρησης. Όταν η αρμόδια υπηρεσία λάβει τη δήλωση ακολουθούνται τα εξής βήματα :

- Η δήλωση λαμβάνεται από το γραφείο αδειών της υπηρεσίας.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος ελέγχει τα δικαιολογητικά της αίτησης.
- Ακολουθεί ο έλεγχος του αρχείου της υπηρεσίας.
- Ο υπάλληλος λαμβάνει τη γνωμάτευση του ψυχιάτρου που αναφέρεται στο έκτο (vi) βήμα.
- Σε περίπτωση άρτιας κατάθεσης των δικαιολογητικών προβαίνουν στην έκδοση της άδειας και στην αποστολή σχετικής ενημέρωσης για την παραλαβή της. Σε αντίθετη περίπτωση, προβαίνουν στην απόρριψη της έκδοσης και αποστέλλεται σχετική ενημέρωση στον πολίτη για τους λόγους απόρριψης.

Σημειώνεται ότι, στα προαναφερθέντα βήματα τέσσερα (iv) και πέντε (v), στα οποία πραγματοποιείται η εισαγωγή των δικαιολογητικών, ο πολίτης προβαίνει σε ενέργειες οι οποίες περιλαμβάνουν :

α. όπου απαιτείται έγγραφο από άλλη δημόσια αρχή, ο πολίτης μπορεί να το εισάγει απευθείας από την ηλεκτρονική θυρίδα που διαθέτει στο gov.gr, αντίστοιχα με τον τρόπο που περιγράφεται στο βήμα (β).

β. στην εισαγωγή φωτογραφιών που απαιτείται, ο πολίτης εισάγει ψηφιακά τη σχετική φωτογραφία, όπως ακριβώς γίνεται και στη διαδικασία κατάθεσης δικαιολογητικών για την επανέκδοση άδειας ικανότητας οδηγού⁶⁸ και παρουσιάστηκαν στις παραγράφους 5.3. Α. (γ) και 5.4. Α. (δ).

γ. στο αίτημα εξέτασης του από ψυχίατρο, ο πολίτης ενημερώνει την υπηρεσία για τα στοιχεία του ιατρού και ο ιατρός αποστέλλει τη γνωμάτευση του ηλεκτρονικά επιλέγοντας εάν είναι ικανός ή όχι.

B. Αποτίμηση – Συνεισφορά

Όπως γίνεται αντιληπτό από την προαναφερθείσα ανάλυση, τα πλεονεκτήματα που εξάγονται από την εφαρμογή μίας τέτοιας διαδικασίας είναι σημαντικά και για τον πολίτη και για την Ελληνική Αστυνομία, ενώ αναλύονται ακολούθως :

- i. Εξοικονόμηση χρόνου για τον πολίτη ή του νομικού προσώπου αφού θα δύναται άμεσα, από όποιο σημείο και εάν βρίσκεται, να προβαίνει στην κατάθεση των απαιτούμενων δικαιολογητικών.
- ii. Για τα δημόσια έγγραφα που περιλαμβάνονται στην αίτηση, η λήψη και η κατάθεση τους θα γίνεται ηλεκτρονικά μέσω της ηλεκτρονικής θυρίδας στο gov.gr.
- iii. Παράλληλα, το μόνο που θα χρειάζεται να γνωρίζει είναι οι κωδικοί σύνδεσης Taxisnet για την ταυτοποίηση του.
- iv. Προσθέτως, διασφαλίζεται στο μέγιστο το απόρρητο των γνωματεύσεων καθώς δεν θα μεσολαβεί ο πολίτης στην κατάθεση της γνωμάτευσης αλλά θα κοινοποιείται απευθείας στον αρμόδιο υπάλληλο.

⁶⁸ <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=484&chapterid=1161>

- v. Από την πλευρά της Αστυνομίας, εξοικονομούνται χρήματα αφού δεν θα εκτυπώνονται έγγραφα για την αίτηση χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τα λάθη που οδηγούν σε επανεκτύπωση εγγράφων.
- vi. Επίσης, υπάρχει η δυνατότητα η άδεια να αποστέλλεται ηλεκτρονικά στον πολίτη και να εκτυπώνεται απευθείας από τον ενδιαφερόμενο καθώς δεν υφίστανται ειδικά μέτρα ασφαλείας επί του εγγράφου.
- vii. Εξοικονομούνται άτομα αφού η επεξεργασία των αιτήσεων θα γίνεται οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας από αστυνομικό ο οποίος εκτελεί καθήκοντα σε γραφείο.
- viii. Επιπρόσθετα, η αστυνομία θα εξοικονομεί χρόνο αφού η διαχείριση των αιτήσεων αυτών θα πραγματοποιείται από τον αρμόδιο υπάλληλο σε διάφορα ωράρια και όχι αναγκαστικά σε ωράριο λειτουργίας δημόσιας υπηρεσίας, ο οποίος θα ασχολείται άπαξ με την έκδοση και την αποστολή της άδειας στον πολίτη.

5.10. Κατάθεση Ένστασης επί Τροχονομικών Παραβάσεων

Στην παρούσα παράγραφο, θα παρουσιαστεί και θα σχολιαστεί το προτεινόμενο μοντέλο που αφορά τη διαδικασία κατάθεσης ένστασης επί τροχονομικών παραβάσεων, καθώς και ο τρόπος κατάθεσης των απαιτούμενων δικαιολογητικών που θα συνοδεύουν την ένσταση. Καταγράφεται και αποτυπώνεται η ροή των ενεργειών στις οποίες προβαίνει αφενός ο πολίτης για την κατάθεση της ένστασης και αφετέρου ο υπάλληλος προκειμένου να ολοκληρωθεί η διεκπεραίωσή της.

Τονίζεται ότι η κατάθεση της ένστασης στην αντίστοιχη αστυνομική υπηρεσία, δηλαδή είτε σε αρμόδιο τμήμα τροχαίας είτε σε αρμόδιο αστυνομικό τμήμα το οποίο είναι επιφορτισμένο ώστε να εκτελεί και καθήκοντα τροχαίας, απαιτεί τη συμπλήρωση αλλά και κατάθεση συγκεκριμένων εγγράφων, με την προϋπόθεση ότι ο υπάλληλος ή ο πολίτης δεν προβαίνει σε κανένα απολύτως λάθος κατά τη συμπλήρωση ή την κατάθεση τους.

υπηρεσία που είναι αρμόδια για την εξέταση της παράβασης. Η αρμόδια υπηρεσία προκύπτει από την υπηρεσία που βεβαίωσε την παράβαση. Όταν η αρμόδια υπηρεσία λάβει τη δήλωση ακολουθούνται τα εξής βήματα :

- Η δήλωση λαμβάνεται από το γραφείο ενστάσεων της υπηρεσίας.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος ελέγχει τα δικαιολογητικά της ένστασης.
- Ακολουθεί ο έλεγχος του αρχείου της υπηρεσίας.
- Σε περίπτωση θετικού αποτελέσματος προβαίνουν στις ανάλογες ενέργειες για τη μερική ή την πλήρη διαγραφή της πράξης βεβαίωσης, με αποστολή σχετικής ενημέρωσης για την παραλαβή της. Σε αντίθετη περίπτωση, προβαίνουν στην απόρριψη της ένστασης και αποστέλλεται σχετική ενημέρωση στον πολίτη για τους λόγους απόρριψης.

Σημειώνεται ότι, στο προαναφερθέν βήμα τέσσερα (iv), στο οποίο πραγματοποιείται η εισαγωγή των δικαιολογητικών, ο πολίτης προβαίνει σε ενέργειες οι οποίες περιλαμβάνουν :

- α. κάθε έγγραφο που απαιτείται, ο πολίτης μπορεί το εισάγει ψηφιακά.
- β. η κατάθεση των αιτιάσεων υποβάλλεται με έγγραφο σε ηλεκτρονική μορφή καταθέτοντας παράλληλα και όλα τα έγγραφα που τυχόν τη συνοδεύουν.

B. Αποτίμηση – Συνεισφορά

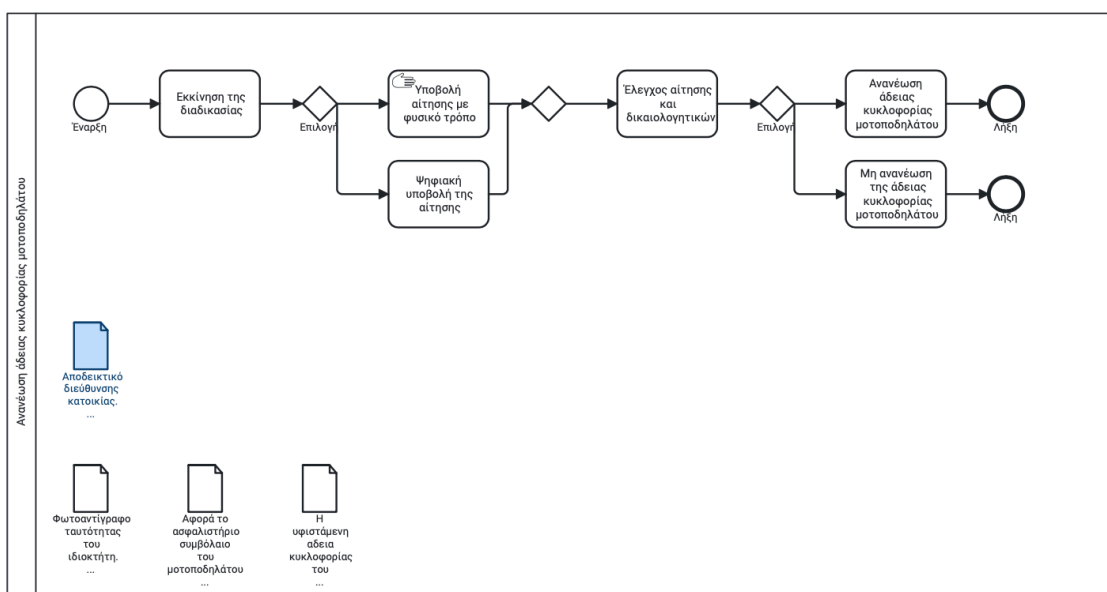
Όπως γίνεται αντιληπτό από την προαναφερθείσα ανάλυση, τα πλεονεκτήματα που εξάγονται από την εφαρμογή μίας τέτοιας διαδικασίας είναι σημαντικά και για τον πολίτη και για την Ελληνική Αστυνομία, ενώ αναλύονται ακολούθως :

- i. Εξοικονόμηση χρόνου για τον πολίτη αφού θα δύναται άμεσα, από όποιο σημείο και εάν βρίσκεται, να προβαίνει στην κατάθεση των απαιτούμενων δικαιολογητικών.
- ii. Παράλληλα, το μόνο που θα χρειάζεται να γνωρίζει είναι οι κωδικοί σύνδεσης Taxisnet για την ταυτοποίηση του.
- iii. Από την πλευρά της Αστυνομίας, εξοικονομούνται χρήματα αφού δεν θα εκτυπώνονται έγγραφα για την αίτηση χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τα λάθη που οδηγούν σε επανεκτύπωση εγγράφων.

- iv. Εξοικονομούνται άτομα αφού η επεξεργασία των αιτήσεων θα γίνεται οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας από αστυνομικό ο οποίος εκτελεί τα καθήκοντα του αξιωματικού ενστάσεων.
- v. Επιπρόσθετα, η αστυνομία θα εξοικονομεί χρόνο αφού η διαχείριση των ενστάσεων αυτών θα πραγματοποιείται από τον αρμόδιο υπάλληλο σε διάφορα ωράρια και όχι αναγκαστικά σε ωράριο λειτουργίας δημόσιας υπηρεσίας.

5.11. Ανανέωση Άδειας Κυκλοφορίας Μοτοποδηλάτου

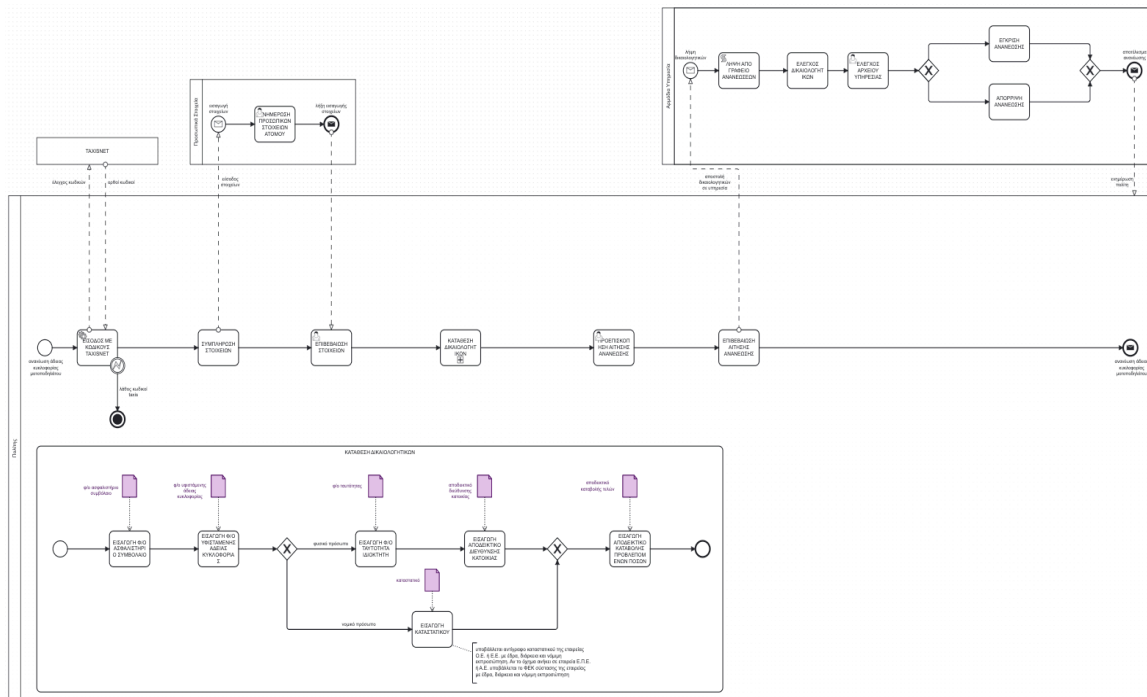
Στη συγκεκριμένη παράγραφο, θα παρουσιαστεί και θα σχολιαστεί το μοντέλο που υφίστανται στο Ε.Μ.Δ.Δ. – Μίτος ενώ θα παρουσιαστεί και το προτεινόμενο μοντέλο που αφορά τη διαδικασία κατάθεσης των απαιτούμενων δικαιολογητικών για την ανανέωση άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου. Καταγράφεται και αποτυπώνεται η ροή των ενεργειών στις οποίες προβαίνει αφενός ο πολίτης για την κατάθεση των δικαιολογητικών και αφετέρου ο υπάλληλος για να ολοκληρωθεί η διεκπεραίωσή της. Τονίζεται ότι η κατάθεση των δικαιολογητικών σε μία αστυνομική υπηρεσία απαιτεί την εκτύπωση και συμπλήρωση συγκεκριμένων εγγράφων, με την προϋπόθεση ότι ο υπάλληλος ή ο πολίτης δεν προβαίνει σε κανένα απολύτως λάθος κατά τη συμπλήρωσή τους.



Εικόνα 84 - Στιγμιότυπο διαγράμματος «Ανανέωση άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου» από mitos.gov.gr, ανανέωση άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου

Κατά την ανάγνωση του συγκεκριμένου μοντέλου μπορούμε άμεσα να διαπιστώσουμε ότι ο πολίτης προβαίνει στην κατάθεση τριών δικαιολογητικών προς την υπηρεσία λήψης της αίτησης, τα οποία απεικονίζονται σε άσπρη απόχρωση εγγράφου. Παράλληλα, διαπιστώνουμε και την ύπαρξη ενός επιπλέον εγγράφου που απεικονίζεται σε γαλάζια απόχρωση και το οποίο είναι εξίσου υποχρεωτικό. Η κατάθεση των δικαιολογητικών, όπως γίνεται αντιληπτό, απαιτεί αρκετό χρόνο στα εμπλεκόμενα μέρη αφενός από την πλευρά του πολίτη για τη συλλογή τους και αφετέρου από την πλευρά του υπαλλήλου για τον έλεγχο τους. Τέλος, το συγκεκριμένο μοντέλο παρουσιάζει μόνο τη διαδικασία σε βήματα και δεν είναι εφικτή η μετάβαση σε ένα ψηφιακό περιβάλλον καθώς υφίστανται κενά ταυτοποίησης, ενώ με την παρούσα αποτύπωση η διαδικασία θα πρέπει να πραγματοποιείται συνεχώς παράλληλα με τον υπάλληλο.

A. Μοντέλο - Περιγραφή



Εικόνα 85 - Διάγραμμα διαδικασίας «ανανέωση άδειας μοτοποδηλάτου»
 Το μοντέλο βρίσκεται σε υψηλότερη ανάλυση στο παράρτημα Α της παρούσης

Τα βήματα που αποτυπώνονται στη συγκεκριμένη διαδικασία χωρίζονται σε δύο μέρη. Στις ενέργειες που κάνει ο πολίτης και στις ενέργειες που κάνει ο υπάλληλος. Τα βήματα αποτυπώνονται ως εξής :

- i. Είσοδος στην εφαρμογή.
- ii. Ταυτοποίηση του πολίτη με κωδικούς Taxisnet.
- iii. Συμπλήρωση στοιχείων ταυτότητας που λείπουν ή χρειάζονται ενημέρωση και επιβεβαίωση τους.
- iv. Κατάθεση δικαιολογητικών. Αναφορικά με την περίπτωση φυσικού προσώπου απαιτείται κατάθεση φ/ο ταυτότητας ιδιοκτήτη. Ακολούθως και στις δύο περιπτώσεις εισάγεται το ασφαλιστήριο συμβόλαιο, φ/ο της υφιστάμενης άδειας κυκλοφορίας, αποδεικτικό της διεύθυνσης κατοικίας και αποδεικτικό καταβολής των προβλεπόμενων τελών. Στην περίπτωση που η ανανέωση πραγματοποιείται από νομικό πρόσωπο κατατίθεται το καταστατικό της εταιρείας αντί του φ/ου της ταυτότητας, ενώ σχετικά με την κατοικία κατατίθεται αποδεικτικό της έδρας της επιχείρησης.
- v. Προεπισκόπηση της δήλωσης και επιβεβαίωση αυτής.

Επισημαίνεται ότι, μετά το πέμπτο βήμα (v) κατά το οποίο πραγματοποιείται η επιβεβαίωση της αίτησης, αυτή ανακατευθύνεται στην αρμόδια υπηρεσία. Η αρμόδια υπηρεσία προκύπτει από τον τόπο κατοικίας του πολίτη ή την έδρα της επιχείρησης. Όταν η αρμόδια υπηρεσία λάβει τη δήλωση ακολουθούνται τα εξής βήματα :

- Η δήλωση λαμβάνεται από το γραφείο αδειών της υπηρεσίας.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος ελέγχει τα δικαιολογητικά της αίτησης.
- Ακολουθεί ο έλεγχος του αρχείου της υπηρεσίας.
- Σε περίπτωση άρτιας κατάθεσης των δικαιολογητικών προβαίνουν στην έκδοση της άδειας και στην αποστολή σχετικής ενημέρωσης για την παραλαβή της. Σε αντίθετη περίπτωση, προβαίνουν στην απόρριψη της έκδοσης και αποστέλλεται σχετική ενημέρωση στον πολίτη για τους λόγους απόρριψης.

Σημειώνεται ότι, στο προαναφερθέν βήμα τέσσερα (iv), στο οποίο πραγματοποιείται η εισαγωγή των δικαιολογητικών, ο πολίτης ή η επιχείρηση προβαίνουν σε ενέργειες οι οποίες περιλαμβάνουν :

- α. όπου απαιτείται έγγραφο εισάγεται ψηφιακά.

B. Αποτίμηση – Συνεισφορά

Όπως γίνεται αντιληπτό από την προαναφερθείσα ανάλυση, τα πλεονεκτήματα που εξάγονται από την εφαρμογή μίας τέτοιας διαδικασίας είναι σημαντικά και για τον πολίτη και για την Ελληνική Αστυνομία, ενώ αναλύονται ακολούθως :

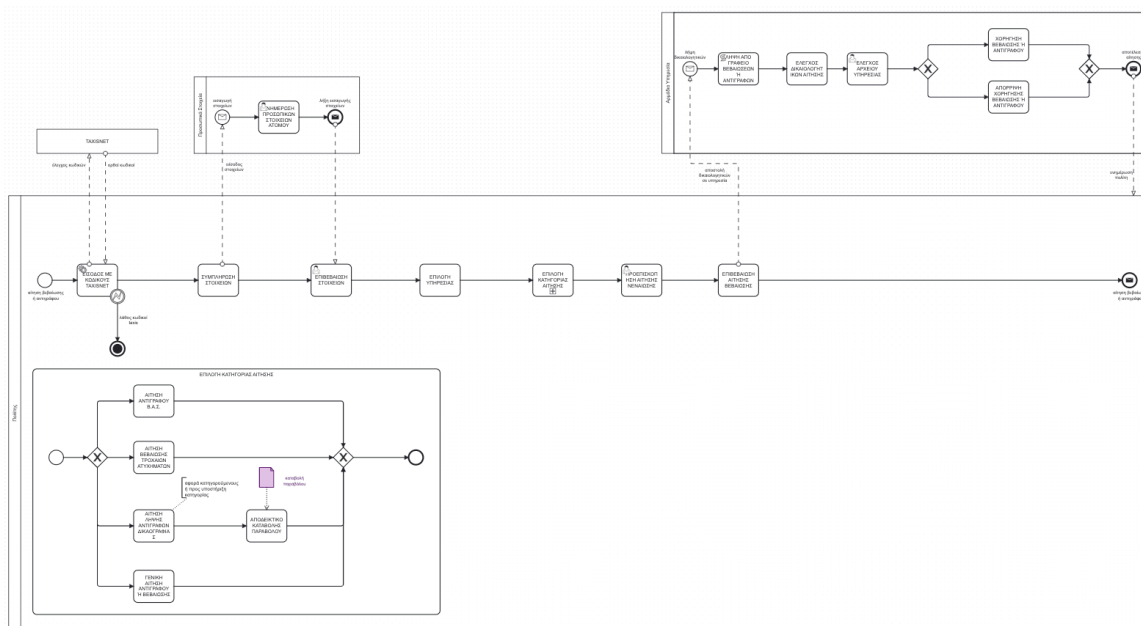
- i. Εξοικονόμηση χρόνου για τον πολίτη ή του νομικού προσώπου αφού θα δύναται άμεσα, από όποιο σημείο και εάν βρίσκεται, να προβαίνει στην κατάθεση των απαιτούμενων δικαιολογητικών.
- ii. Παράλληλα, το μόνο που θα χρειάζεται να γνωρίζει είναι οι κωδικοί σύνδεσης Taxisnet για την ταυτοποίηση του.
- iii. Από την πλευρά της Αστυνομίας, εξοικονομούνται χρήματα αφού δεν θα εκτυπώνονται έγγραφα για την αίτηση χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τα λάθη που οδηγούν σε επανεκτύπωση εγγράφων.
- iv. Επίσης, υπάρχει η δυνατότητα η άδεια να αποστέλλεται ηλεκτρονικά στον πολίτη και να εκτυπώνεται απευθείας από τον ενδιαφερόμενο καθώς δεν υφίστανται ειδικά μέτρα ασφαλείας επί του εγγράφου.
- v. Εξοικονομούνται άτομα αφού η επεξεργασία των αιτήσεων θα γίνεται οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας από αστυνομικό ο οποίος εκτελεί καθήκοντα σε γραφείο.
- vi. Επιπρόσθετα, η αστυνομία θα εξοικονομεί χρόνο αφού η διαχείριση των ανανεώσεων αυτών θα πραγματοποιείται από τον αρμόδιο υπάλληλο σε διάφορα ωράρια και όχι αναγκαστικά σε ωράριο λειτουργίας δημόσιας υπηρεσίας, ο οποίος θα ασχολείται άπαξ με την έκδοση και την αποστολή της άδειας στον πολίτη.

5.12. Αίτηση Χορήγησης Βεβαιώσεων και Αντιγράφων

Στην παρούσα παράγραφο, θα παρουσιαστεί και θα σχολιαστεί το προτεινόμενο μοντέλο που αφορά τη διαδικασία κατάθεσης αίτησης για χορήγηση βεβαιώσεων και αντιγράφων από μία αστυνομική υπηρεσία, καθώς και ο τρόπος κατάθεσης των τυχόν απαιτούμενων δικαιολογητικών που θα συνοδεύουν την αίτηση. Καταγράφεται και αποτυπώνεται η ροή των ενεργειών στις οποίες προβαίνει αφενός ο πολίτης για την κατάθεση της ένστασης και αφετέρου ο υπάλληλος για να ολοκληρωθεί η διεκπεραίωσή της. Τονίζεται ότι η κατάθεση της αίτησης στην αντίστοιχη αστυνομική

υπηρεσία, απαιτεί τη συμπλήρωση και κατάθεση συγκεκριμένων εγγράφων, με την προϋπόθεση ότι ο υπάλληλος ή ο πολίτης δεν προβαίνει σε κανένα απολύτως λάθος κατά τη συμπλήρωση ή την κατάθεση τους.

A. Μοντέλο - Περιγραφή



Εικόνα 86 - Διάγραμμα διαδικασίας «αίτηση χορήγησης βεβαιώσεων»

Το μοντέλο βρίσκεται σε υψηλότερη ανάλυση στο παράρτημα Α της παρούσης

Τα βήματα που αποτυπώνονται στη συγκεκριμένη διαδικασία χωρίζονται σε δύο μέρη. Στις ενέργειες που κάνει ο πολίτης και στις ενέργειες που κάνει ο αρμόδιος υπάλληλος. Τα βήματα αποτυπώνονται ως εξής :

- i. Είσοδος στην εφαρμογή.
- ii. Ταυτοποίηση του πολίτη με κωδικούς Taxisnet.
- iii. Συμπλήρωση στοιχείων ταυτότητας που λείπουν ή χρειάζονται ενημέρωση και επιβεβαίωση τους.
- iv. Επιλογή υπηρεσίας.
- v. Επιλογή κατηγορίας αίτησης η οποία μπορεί να είναι αίτηση για αντίγραφο Β.Α.Σ., αίτηση για αντίγραφο τροχαίου ατυχήματος, αίτηση λήψης αντιγράφων δικογραφίας (αφορά μόνο μάρτυρες προς υποστήριξη κατηγορίας) μαζί με το αντίγραφο καταβολής του απαιτούμενου παράβολου, καθώς και μία γενική αίτηση στην οποία συμπληρώνεται το αίτημα του πολίτη. Η κάθε αίτηση απευθύνεται σε

συγκεκριμένη αστυνομική υπηρεσία η οποία είναι αρμόδια για το αντίστοιχο αίτημα.

vi. Προεπισκόπηση της δήλωσης και επιβεβαίωση αυτής.

Επισημαίνεται ότι, μετά το έκτο βήμα (vi) κατά το οποίο πραγματοποιείται η επιβεβαίωση της αίτησης, αυτή ανακατευθύνεται στην υπηρεσία που είναι αρμόδια για την εξέταση της. Όταν η αρμόδια υπηρεσία λάβει τη δήλωση ακολουθούνται τα εξής βήματα :

- Η δήλωση λαμβάνεται από το γραφείο βεβαιώσεων της υπηρεσίας.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος ελέγχει τα δικαιολογητικά της ένστασης.
- Ακολουθεί ο έλεγχος του αρχείου της υπηρεσίας.
- Σε περίπτωση θετικού αποτελέσματος προβαίνουν στις ανάλογες ενέργειες για την έκδοση βεβαίωσης ή τη χορήγηση αντιγράφων και αποστέλλεται σχετική ενημέρωση για την έκδοση της βεβαίωσης ή τη χορήγηση του αντιγράφου. Σε αντίθετη περίπτωση, προβαίνουν στην απόρριψη της αίτησης και αποστέλλεται σχετική ενημέρωση στον πολίτη για τους λόγους απόρριψης.

Σημειώνεται ότι, στο προαναφερθέν βήμα τέσσερα (iv), στο οποίο πραγματοποιείται η εισαγωγή των δικαιολογητικών, ο πολίτης προβαίνει σε ενέργειες οι οποίες περιλαμβάνουν :

α. κάθε έγγραφο που απαιτείται, ο πολίτης μπορεί το εισάγει ψηφιακά.

β. η κατάθεση των αιτιάσεων υποβάλλεται με έγγραφο σε ηλεκτρονική μορφή καταθέτοντας παράλληλα και όλα τα έγγραφα που τυχόν τη συνοδεύουν.

B. Αποτίμηση – Συνεισφορά

Όπως γίνεται αντιληπτό από την προαναφερθείσα ανάλυση, τα πλεονεκτήματα που εξάγονται από την εφαρμογή μίας τέτοιας διαδικασίας είναι σημαντικά και για τον πολίτη και για την Ελληνική Αστυνομία, ενώ αναλύονται ακολούθως :

- i. Εξοικονόμηση χρόνου για τον πολίτη αφού θα δύναται άμεσα, από όποιο σημείο και εάν βρίσκεται, να προβαίνει στην κατάθεση των απαιτούμενων δικαιολογητικών.

- ii. Παράλληλα, το μόνο που θα χρειάζεται να γνωρίζει είναι οι κωδικοί σύνδεσης Taxisnet για την ταυτοποίηση του.
- iii. Από την πλευρά της Αστυνομίας, εξοικονομούνται χρήματα αφού δεν θα εκτυπώνονται έγγραφα για την αίτηση χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τα λάθη που οδηγούν σε επανεκτύπωση εγγράφων.
- iv. Εξοικονομούνται άτομα αφού η επεξεργασία των αιτήσεων θα γίνεται οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας από αστυνομικό ο οποίος εκτελεί τα αντίστοιχα καθήκοντα.
- v. Επιπρόσθετα, η αστυνομία θα εξοικονομεί χρόνο αφού η διαχείριση των αιτήσεων αυτών θα πραγματοποιείται από τον αρμόδιο υπάλληλο σε διάφορα ωράρια και όχι αναγκαστικά σε ωράριο λειτουργίας δημόσιας υπηρεσίας.

5.13. Υποβολή Καταγγελίας ή Πληροφορίας στην Υ.Ε.Υ.Σ.Α. (Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων Σωμάτων Ασφαλείας)

Στην παρούσα παράγραφο, θα παρουσιαστεί και θα σχολιαστεί το προτεινόμενο μοντέλο που αφορά τη διαδικασία υποβολής καταγγελίας ή παροχή πληροφοριών στην Υ.Ε.Υ.Σ.Α. αναφορικά με τη διαφθορά δημοσίων υπαλλήλων οι οποίοι υπόκεινται σε έλεγχο από τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Καταγράφεται και αποτυπώνεται η ροή των ενεργειών στις οποίες προβαίνει αφενός ο πολίτης για την κατάθεση της ένστασης και αφετέρου η υπηρεσία για τη διεκπεραίωσή της αντίστοιχης περίπτωσης. Τονίζεται ότι η δια ζώσης υποβολή καταγγελίας ή πληροφορίας στην εν λόγω υπηρεσία, ενδέχεται να είναι αποτρεπτικός παράγοντας για τον πολίτη αλλά και να δυσχεραίνει την εξέταση της κάθε περίπτωσης.

Η Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων λειτουργεί με ένα ιδιόμορφο πλαίσιο Ανεξάρτητης Αρχής με τη διάρθρωση όμως Σώματος Ασφαλείας. Έτσι, όπως γίνεται αντιληπτό, εκτός από τη λήψη καταγγελιών, με όποιον τρόπο και εάν γίνονται αυτές, διαθέτει και σύστημα λήψης και διαχείρισης πληροφοριών.

Στις σύγχρονες κοινωνίες, η έξυπνη χρήση των πληροφοριών σε συνδυασμό με την πληροφορική, μπορεί να αποδειχθεί ένας από τους πιο αποτελεσματικούς τρόπους στη διαχείριση καταστάσεων. Εν προκειμένω, επειδή αναφερόμαστε σε έναν Δημόσιο Οργανισμό, ο οποίος καλείται να διαχειριστεί πλειάδα δύσκολων και ιδιαίτερων καταγγελιών και πληροφοριών, πρέπει να διαθέτει όλα τα απαραίτητα μέσα για να αξιοποιήσει τις ήδη υπάρχουσες αλλά και τις νέες πληροφορίες που θα λάβει. Η εισαγωγή ενός αυτοματοποιημένου συστήματος λήψης και συλλογής καταγγελιών και πληροφοριών, με τον κατάλληλο διαχωρισμό τους, θα οδηγήσει σε μία πιο ορθολογική και αμεσότερη διαχείριση της συνεχόμενης ροής τους. Παράλληλα, η προώθηση αυτών των καταγγελιών και πληροφοριών θα γίνεται αμεσότερα και προς διάφορες κατευθύνσεις παράλληλα.

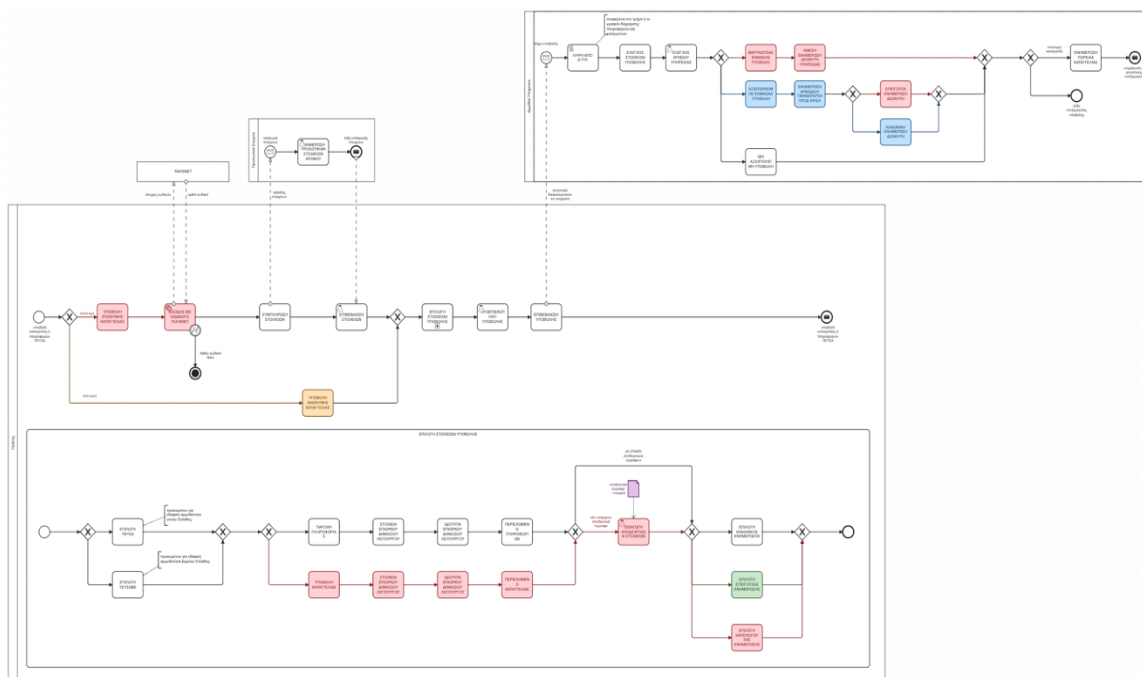
Ο χειρισμός των καταγγελιών και των πληροφοριών που προαναφέρθηκαν, περιλαμβάνει την οργάνωση και τον έλεγχο της δομής, της επεξεργασίας και της λήψης τους, προκειμένου να γίνεται διαχωρισμός ότι οι καταγγελίες και οι πληροφορίες είναι αφενός σχετικές και αφετέρου έχουν την απαιτούμενη λεπτομέρεια, ενώ παράλληλα είναι και έγκαιρες. Πρέπει να σημειωθεί ότι μια πληροφορία ή μία καταγγελία, για να έχει νόημα η αξιοποίησή της, θα πρέπει να είναι:

- Σχετική (συνάφεια)
- Ακριβής (Η ακρίβεια των πληροφοριών συχνά αποτελεί ένδειξη για την εγκυρότητά τους)
- Έγκαιρη (χρονισμός)
- Όσο το δυνατό πιο Πλήρης

Αναφορικά με τις πληροφορίες, η διαχείριση τους συνίσταται στη συλλογή τους, την οργάνωση τους και στη δυνατότητα ανάκτησης ή συντήρησης τους. Η σωστή διαχείριση και επεξεργασία των πληροφοριών, οδηγεί σε όσο το δυνατό καλύτερη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Αυτό διότι η ακρίβεια μίας πληροφορίας απαιτείται να είναι τόση ώστε να επιτρέπει τη λήψη μίας απόφασης επί της συγκεκριμένης πληροφορίας σε συνδυασμό πάντα με

τυχόν υφιστάμενες και αλληλένδετες πληροφορίες. Επειδή θα πρέπει να κρίνουμε ποιες πληροφορίες είναι σχετικές και ποιες όχι, οι πληροφορίες θα πρέπει να φέρουν τα εξής χαρακτηριστικά α) να σχετίζονται με τη θέση, το αντικείμενο και τις ευθύνες του καταγγελλόμενου προσώπου, ενώ παράλληλα β) θα πρέπει να βοηθούν στη λήψη αποφάσεων για την άσκηση ένδικων μέσων σε βάρος του καταγγελλόμενου ατόμου.

A. Μοντέλο - Περιγραφή



Εικόνα 87 - Διάγραμμα διαδικασίας «υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας στην ΥΕΥΣΑ»
 Το μοντέλο βρίσκεται σε υψηλότερη ανάλυση στο παράρτημα Α της παρούσης

Τα βήματα που αποτυπώνονται στη συγκεκριμένη διαδικασία χωρίζονται σε δύο μέρη. Στις ενέργειες που κάνει ο πολίτης και στις ενέργειες που κάνει ο αρμόδιος υπάλληλος της υπηρεσίας. Τα βήματα αποτυπώνονται ως εξής :

- i. Είσοδος στην εφαρμογή.
- ii. Επιλογή για ανώνυμη ή επώνυμη καταγγελία. Στην περίπτωση επώνυμης καταγγελίας πραγματοποιείται ταυτοποίηση του πολίτη με κωδικούς Taxisnet, ενώ συμπληρώνονται και επιβεβαιώνονται στοιχεία ταυτότητας που λείπουν ή χρειάζονται ενημέρωση.
- iii. Επιλογή στοιχείων υποβολής.
- iv. Προεπισκόπηση της δήλωσης και επιβεβαίωση αυτής.

Επισημαίνεται ότι, μετά το τέταρτο βήμα (iv) κατά το οποίο πραγματοποιείται η επιβεβαίωση της αίτησης, αυτή ανακατευθύνεται στην υπηρεσία που είναι αρμόδια για την εξέταση της. Όταν η αρμόδια υπηρεσία λάβει την υποβολή, ακολουθούνται τα εξής βήματα :

- Η δήλωση λαμβάνεται από το τμήμα ή το γραφείο διαχείρισης πληροφοριών και καταγγελιών της υπηρεσίας.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος ελέγχει το περιεχόμενο της υποβολής.
- Ακολουθεί ο έλεγχος του αρχείου της υπηρεσίας.
- Σε περίπτωση που η υποβολή περιέχει στοιχεία τα οποία τη χαρακτηρίζουν ως «βαρύνουσας σημασίας» τότε ενημερώνεται άμεσα ο Διοικητής της υπηρεσίας για να προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες. Σε περίπτωση που η υποβολή περιέχει στοιχεία τα οποία τη χαρακτηρίζουν ως «αξιοποιήσιμη» τότε ενημερώνεται ο επικεφαλής αξιωματικός του τμήματος ή του γραφείου διαχείρισης πληροφοριών και καταγγελιών και σε περίπτωση που κρίνει την υποβολή ως επείγουσα, ενημερώνει άμεσα τον Διοικητή της υπηρεσίας. Σε αντίθετη περίπτωση πραγματοποιείται στα πλαίσια της τακτικής ενημέρωσης του Διοικητή. Τέλος, στην περίπτωση που η υποβολή είναι «μη αξιοποιήσιμη» παραμένει στο αρχείο της υπηρεσίας για πιθανή μελλοντική χρήση της.

Σημειώνεται ότι, στο προαναφερθέν βήμα τρία (iii), στο οποίο πραγματοποιείται η επιλογή των στοιχείων υποβολής, ο πολίτης προβαίνει σε ενέργειες οι οποίες περιλαμβάνουν :

α. την επιλογή της αρμόδιας υπηρεσίας, η οποία προκύπτει με γεωγραφικά κριτήρια τα οποία πηγάζουν από προγενέστερη οριοθέτηση εδαφικής αρμοδιότητάς των υπηρεσιών.

β. την επιλογή παροχής πληροφορίας ή υποβολής καταγγελίας. Σε κάθε μία από τις δύο αυτές επιλογές περιλαμβάνεται η εισαγωγή στοιχείων που αφορούν τα στοιχεία του επίορκου δημόσιου λειτουργού, την ιδιότητά του και το αντίστοιχο περιεχόμενο.

γ. την εισαγωγή αποδεικτικών στοιχείων ή εγγράφων σε περίπτωση που αυτά υφίστανται και τα οποία εισάγονται σε ηλεκτρονική μορφή.

δ. την υποκειμενική επιλογή για την επείγουσα μορφή της υποβολής.

B. Αποτίμηση – Συνεισφορά

Όπως γίνεται αντιληπτό από την προαναφερθείσα ανάλυση, τα πλεονεκτήματα που εξάγονται από την εφαρμογή μίας τέτοιας διαδικασίας είναι σημαντικά και για τον πολίτη και για την Ελληνική Αστυνομία, προκειμένου να δώσει τη δυνατότητα στον πολίτη να προβεί σε οποιαδήποτε καταγγελία ή παροχή πληροφορίας που αφορά διαφθορά, ενώ αναλύονται ακολούθως :

- i. Εξοικονόμηση χρόνου για τον πολίτη αφού θα δύναται άμεσα, από όποιο σημείο και εάν βρίσκεται, να προβαίνει στην υποβολή καταγγελίας ή πληροφορίας.
- ii. Παράλληλα, δίνεται η δυνατότητα επιλογής ανώνυμης υποβολής προκειμένου να μειωθεί η αίσθηση του φόβου για διαρροή προσωπικών στοιχείων ενώ σε περίπτωση επώνυμης υποβολής το μόνο που θα χρειάζεται να γνωρίζει ο πολίτης είναι οι κωδικοί σύνδεσης Taxisnet για την ταυτοποίηση του.
- iii. Από την πλευρά της Αστυνομίας, εξοικονομούνται χρήματα αφού δεν θα εκτυπώνονται έγγραφα.
- iv. Η ταξινόμηση της υποβολής περιλαμβάνει ποιοτικά χαρακτηριστικά προκειμένου να δοθεί προτεραιότητα σε επείγουσες περιπτώσεις.
- v. Τηρείται ακόμα μεγαλύτερη εμπιστευτικότητα εντός της υπηρεσίας καθώς η οποιαδήποτε υποβολή θα διακινείται μεταξύ μίας ιδιαίτερα μικρής ομάδας η οποία κατά κύριο λόγο αποτελείται από αξιωματικούς.
- vi. Επιπρόσθετα, θα εξοικονομείται χρόνος ως προς τις απαιτούμενες κάθε φορά ενέργειες αφού η διαχείριση των υποβολών θα πραγματοποιείται με διαβάθμιση τριών επιπέδων εντός της υπηρεσίας, αφού ανάλογα με το περιεχόμενο και τη βαρύτητα της υποβολής, αυτή θα εξετάζεται :
 - α. σε ανώτατο επίπεδο απευθείας από τον Διοικητή,
 - β. σε ανώτερο επίπεδο από τον επικεφαλής αξιωματικό του τμήματος ή του γραφείου διαχείρισης πληροφοριών και καταγγελιών
 - γ. σε κατώτερο επίπεδο από αστυνομικό του τμήματος ή του γραφείου διαχείρισης πληροφοριών και καταγγελιών προκειμένου να αρχειοθετεί.

5.14. Σύνοψη Κεφαλαίου

Κατά την ανάλυση του συγκεκριμένου κεφαλαίου παρουσιάστηκαν σε όποιες διαδικασίες ήταν αυτό δυνατό τα υφιστάμενα μοντέλα εντός του Ε.Μ.Δ.Δ. – Μίτος. Η παρουσίαση αυτών των μοντέλων ανέδειξε τα κενά που έχουν τα υφιστάμενα μοντέλα ως προς την ψηφιοποίηση των διαδικασιών που αναφέρθηκαν. Παράλληλα, παρουσιάστηκαν και αναλύθηκαν τα προτεινόμενα μοντέλα για τις εν λόγω διαδικασίες δίνοντας τη δυνατότητα στον αναγνώστη να συγκρίνει τα μοντέλα και να αντιληφθεί τη δυναμική των προτεινόμενων μοντέλων. Επίσης, αποτυπώθηκαν οι θετικές εκροές των μοντέλων και των διαδικασιών ως προς τους πολίτες αλλά και ως προς τον δημόσιο οργανισμό της Ελληνικής Αστυνομίας, οι οποίες κατά κύριο λόγο παρέχουν σημαντική εξοικονόμηση πόρων είτε ανθρωπίνου δυναμικού είτε υλικοτεχνικού εξοπλισμού.

Η παρουσίαση των μοντέλων παρουσίασε τον τρόπο εκπλήρωσης των στόχων που τέθηκαν σε προγενέστερα κεφάλαια, ενώ άνοιξε τον δρόμο για την ψηφιοποίηση τους μέσω εφαρμογών του gov.gr.

Κεφάλαιο 6° – Προσομοίωση Επιλεγμένων Διαδικασιών

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστεί η προσομοίωση τριών μοντέλων από τα προτεινόμενα τα οποία δημιουργήθηκαν και απεικονίστηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο. Στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι να αναδειχθεί το όφελος που θα προκύψει από την δια ζώσης πραγματοποίηση των διαδικασιών στην ψηφιακή τους εκδοχή. Κατά την προσομοίωση των μοντέλων θα εισαχθούν δεδομένα σε θεωρητικό επίπεδο τα οποία όμως προκύπτουν εμπειρικά σε συνδυασμό με τα όσα αναφέρονται στην καταγραφή του Ε.Μ.Δ.Δ. – Μίτος. Σκοπός του κεφαλαίου είναι να προκύψει το όφελος υπέρ όλων των εμπλεκόμενων μερών σε κάθε διαδικασία. Οι τρεις διαδικασίες που επιλέχθηκαν προέκυψαν από τις τρεις κατηγορίες διαδικασιών που μοντελοποιήθηκαν, ήτοι θα είναι μία διαδικασία η οποία υφίσταται στο Σώμα της Ελληνικής Αστυνομίας αλλά δεν είναι καταγεγραμμένη στο μητρώο του Μίτου, μία διαδικασία η οποία είναι καταγεγραμμένη στο μητρώο του Μίτου και φυσικά υφίσταται και τέλος, μία νέα διαδικασία η οποία προτείνεται μέσω της παρούσας διπλωματικής.

6.1. Εργαλεία και Υποθέσεις

Για την προσομοίωση των μοντέλων θα χρησιμοποιηθούν τα εργαλεία προσομοίωσης του SAP – Signavio και του BIMP. Όπως ήδη προαναφέρθηκε στο κεφάλαιο 4, το Signavio Simulator είναι ένα εργαλείο προσομοίωσης διεργασιών που παρέχει αρκετά πλεονεκτήματα. Ορισμένα από τα κύρια πλεονεκτήματά του περιλαμβάνουν :

1. Βελτιωμένη κατανόηση διεργασιών: Το Signavio Simulator βοηθά στην κατανόηση της ροής των διεργασιών μέσω της προσομοίωσης. Μπορούμε να δούμε πώς οι διάφορες ενέργειες και αποφάσεις επηρεάζουν τη ροή της εργασίας και να ανακαλύψουμε περιοχές βελτιστοποίησης.
2. Ανάλυση αποδόσεων: Μέσω του Signavio Simulator μπορούμε να αναλύσουμε την απόδοση των διεργασιών. Μπορούμε να

παρακολουθούμε τους χρόνους εκτέλεσης, τις καθυστερήσεις και άλλες μετρικές απόδοσης για να εντοπίσουμε πιθανά προβλήματα και να προτείνουμε βελτιώσεις.

3. Αυτόματη προσαρμογή δεδομένων: Το Signavio Simulator μπορεί να λάβει δεδομένα από πραγματικά συστήματα ήχων, όπως αρχεία λογισμικού, και να προσαρμόσει αυτόματα την προσομοίωση στα δεδομένα αυτά. Αυτό επιτρέπει την ακριβέστερη προσομοίωση των υπάρχουσων διεργασιών, αναπαράγοντας τις πραγματικές συνθήκες και λαμβάνοντας υπόψη τις παραμέτρους και τις μεταβλητές που επηρεάζουν τη διαδικασία.
4. Ανίχνευση προβλημάτων: Ο προσομοιωτής του Signavio μπορεί να βοηθήσει στον εντοπισμό πιθανών προβλημάτων ή παρατυπιών στη ροή των διεργασιών. Μπορεί να εντοπίσει περιπτώσεις όπου υπάρχουν καθυστερήσεις, συγκρούσεις πόρων ή περιττές ενέργειες.
5. Πρόβλεψη σεναρίων: Ο προσομοιωτής μπορεί να προβλέψει πιθανά σενάρια με βάση τα δεδομένα που του δίνονται. Μπορούμε να δοκιμάσουμε διάφορες παραμέτρους και συνθήκες για να δούμε πώς θα επηρεάσουν τη ροή της διαδικασίας και να κάνουμε προβλέψεις για την απόδοση.
6. Βελτιωμένη συνεργασία: Το Signavio Simulator μπορεί να χρησιμοποιηθεί από ομάδες εργαζομένων για να συνεργαστούν στη βελτίωση των διεργασιών. Μπορούμε να διαμοιραστούμε και να συνεργαστούμε σε προσομοιώσεις, να συλλέξουμε ανατροφοδοτήσεις και να προτείνουμε βελτιώσεις μαζί.
7. Οικονομική αποτίμηση: Το Signavio Simulator μπορεί να συμβάλει στην αποτίμηση των διεργασιών από οικονομικής άποψης. Μπορούμε να προσομοιώσουμε διάφορα σενάρια και να αξιολογήσουμε τον αντίκτυπο των αλλαγών στα κόστη, τους πόρους και τις επιδόσεις των διεργασιών, βοηθώντας να λάβουμε αποφάσεις με βάση την οικονομική βιωσιμότητα και την απόδοση των ενεργειών.

Όπως το Signavio Simulator παρουσιάζει αρκετά πλεονεκτήματα, έτσι και το BIMP (Business Process Model Simulator) έχει επίσης αρκετά

πλεονεκτήματα, τα οποία το καθιστούν χρήσιμο εργαλείο για την προσομοίωση επιχειρηματικών διαδικασιών. Ορισμένα από τα πλεονεκτήματα αναλύονται ακολούθως :

1. Ευκολία χρήσης: Το BIMP προσφέρει μια απλή και φιλική διεπαφή χρήστη που διευκολύνει τη δημιουργία και προσομοίωση μοντέλων επιχειρηματικών διαδικασιών, ακόμη και για μη ειδικούς χρήστες.
2. Ταχύτητα: Το BIMP είναι σχεδιασμένο για να προσφέρει γρήγορα αποτελέσματα προσομοίωσης, επιτρέποντας στους χρήστες να αξιολογήσουν την απόδοση των επιχειρηματικών διαδικασιών με αποτελεσματικό τρόπο.
3. Ανάλυση απόδοσης: Το BIMP συνεργάζεται με τον προσομοιωτή QBP για την ανάλυση της απόδοσης των επιχειρηματικών διαδικασιών. Οι χρήστες μπορούν να αξιολογήσουν παράγοντες όπως ο χρόνος εκτέλεσης, οι πόροι που απαιτούνται και η αποδοτικότητα των διαδικασιών.
4. Προσομοίωση σε πραγματικό χρόνο: Οι χρήστες μπορούν να παρακολουθούν την προσομοίωση των επιχειρηματικών διαδικασιών σε πραγματικό χρόνο και να εξετάσουν την επίδραση των διάφορων παραμέτρων στην απόδοσή τους.
5. Λήψη αποφάσεων: Το BIMP παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να λαμβάνουν αποφάσεις βασιζόμενοι στα αποτελέσματα των προσομοιώσεων. Αυτό μπορεί να βοηθήσει στη βελτίωση και τη βελτιστοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, κατά τη διάρκεια της προσομοίωσης των επιλεγμένων μοντέλων και προς αποφυγή πρόσθετων, σύνθετων και πολύπλοκων υποθέσεων, τα μοντέλα απλοποιήθηκαν και τμηματοποιήθηκαν προκειμένου να μετρηθούν χωριστά ανάλογα πάντα με την εμπλεκόμενη πλευρά (πολίτης, υπηρεσία).

Αναφορικά με το ζήτημα των υποθέσεων έπρεπε να γίνουν οι εξής παραδοχές :

1. Στην Ελληνική Αστυνομία, ως Αξιωματικοί Υπηρεσίας εργάζονται ανακριτικοί υπάλληλοι από τον βαθμό του Αστυφύλακα μέχρι τον

βαθμό του Ανθυπαστυνόμου, πλην ελάχιστων εξαιρέσεων κατά τις οποίες εργάζονται και Υπαστυνόμοι Β'. Οι αστυνομικοί αυτοί ανήκουν στη μισθολογική κατηγορία Β' και κατατάσσονται σε αυτήν την κατηγορία οι αξιωματικοί του ν.δ. 649/1970, οι υπαξιωματικοί, ανθυπαστυνόμοι και οι αξιωματικοί που προέρχονται από παραγωγικές ή μη σχολές της Ελληνικής Αστυνομίας⁶⁹. Στις τάξεις της Ελληνική Αστυνομίας εργάζονται συνολικά 44.416 αστυνομικοί συμπεριλαμβανομένων ανακριτικών και μη ανακριτικών υπαλλήλων⁷⁰ ενώ σύμφωνα με τον Υπ' αριθ. 2800 Νόμο Άρθρο 19 από 29/02/2000 οι αστυνομικοί γενικών καθηκόντων ανέρχονται συνολικά σε 40.777, ήτοι 33.259 με οργανική θέση αστυφύλακα και 7.518 με οργανική θέση αρχιφύλακα – ανθυπαστυνόμου. Η διαφορά που προκύπτει από τους 44.416 στους 40.777 οφείλεται στη μεταπήδηση των πρώην Ειδικών Φρουρών και Συνοριοφυλάκων στην Ελληνική Αστυνομία, καθώς όταν προσλαμβάνονται λογίζονται ως διαφορετικής φύσης υπάλληλοι, οπότε θεωρούμε ότι 3.639 είναι μη ανακριτικοί υπάλληλοι. Ο μέσος μισθός αυτών των 40.777 υπαλλήλων κυμαίνεται από 985 € έως 2085 € ανάλογα με τον βαθμό και τα έτη υπηρεσίας. Ο μέσος μισθός των ανακριτικών υπαλλήλων χωρίς να συμπεριλαμβάνονται οι αποζημιώσεις νυχτερινής απασχόλησης αλλά και εργασίας πέρα του πενθημέρου είναι περίπου 1236.92 ευρώ. Το αποτέλεσμα προκύπτει με το ακόλουθο σκεπτικό. Αναζητούμε αναλογικά τον μέσο όρο του 81,56% των υπαλλήλων οι οποίοι κατέχουν οργανική θέση αστυφύλακα και ο βασικός τους μισθός ξεκινάει από 1045 ευρώ για 5 έτη πραγματικής υπηρεσίας και του 18,44% των υπαλλήλων οι οποίοι κατέχουν οργανική θέση αρχιφύλακα – ανθυπαστυνόμου και ο μέγιστος μισθός τους φθάνει τα 2048 ευρώ.

Ακολουθως,

⁶⁹ <https://www.policenet.gr/article/ανάλυση-του-μισθολόγιου-των-αστυνομικών>

⁷⁰ https://el.wikipedia.org/wiki/Ελληνική_Αστυνομία#cite_note-1

A. πολλαπλασιάσαμε τον πρώτο μισθό (1045 ευρώ) με το ποσοστό των υπαλλήλων που τον λαμβάνουν (81.56%): Αποτέλεσμα 1 = 1045 ευρώ \times 0.8156 \approx 852.86 ευρώ.

B. πολλαπλασιάσαμε τον δεύτερο μισθό (2085 ευρώ) με το ποσοστό των υπαλλήλων που τον λαμβάνουν (18.44%): Αποτέλεσμα 2 = 2085 ευρώ \times 0.1844 \approx 384.02 ευρώ.

Έπειτα, υπολογίσαμε τον μέσο όρο ως το άθροισμα των δύο αποτελεσμάτων, διαιρούμενο με το συνολικό ποσοστό των υπαλλήλων (100%): Μέσος όρος = (Αποτέλεσμα 1 + Αποτέλεσμα 2) / 100%, ήτοι Μέσος όρος = (852.86 ευρώ + 384.02 ευρώ) / 100%, οπότε προέκυψε Μέσος όρος \approx 1236.92 ευρώ

Έτσι, ο μέσος όρος των μισθών με βάση τους δύο προσδιορισμένους μισθούς είναι περίπου 1236.92 ευρώ. Η αναλογία του ημερομισθίου για έναν τέτοιο μισθό ανέρχεται στα 41,23 ευρώ για 30 μέρες εργασίας αφού η Ελληνική Αστυνομία εργάζεται όλο το εικοσιτετράωρο, όλες τις ημέρες του έτους. Ως εκ τούτου, μία αστυνομική υπηρεσία η οποία απασχολεί τουλάχιστον 3 υπαλλήλους για να εκτελέσουν βάρδια καθ' όλο το εικοσιτετράωρο δαπανά κατ' ελάχιστο 123,69 ευρώ και για τους 3 υπαλλήλους, χωρίς να υπολογίζονται έξοδα ρεύματος και υλικοτεχνικού εξοπλισμού.

2. Ο μέσος χρόνος που αναφέρεται σε κάθε διαδικασία είναι εμπειρικός, στα πλαίσια της λογικής πάντα, και αφορά μόνο τον χρόνο εκτέλεσης της διαδικασίας, χωρίς να υπολογίζεται ο χρόνος μετάβασης στην υπηρεσία αλλά και ο χρόνος αναμονής.

3. Ο μέσος χρόνος εκτέλεσης μιας απλής διαδικασίας στο διαδίκτυο μπορεί να ποικίλει ανάλογα με πολλούς παράγοντες. Ο χρόνος εκτέλεσης του προτεινόμενου μοντέλου βασίζεται σε υπόθεση η οποία όμως στηρίζεται :

A. στον τύπο της διαδικασίας. Ο χρόνος εκτέλεσης μπορεί να διαφέρει ανάλογα με τη φύση της διαδικασίας που εκτελείται. Ορισμένες απλές διαδικασίες μπορούν να ολοκληρωθούν σε

δευτερόλεπτα, ενώ άλλες πιο περίπλοκες διαδικασίες μπορεί να απαιτούν περισσότερο χρόνο.

Β. Στην απόδοση του συστήματος. Ο χρόνος εκτέλεσης επηρεάζεται από την απόδοση του υπολογιστικού συστήματος που χρησιμοποιείται. Παράγοντες όπως η ταχύτητα του επεξεργαστή, η ποσότητα της μνήμης και η ταχύτητα της σύνδεσης στο διαδίκτυο μπορούν να επηρεάσουν τον χρόνο εκτέλεσης.

Γ. Τον Φόρτο του δικτύου: Ο χρόνος εκτέλεσης μπορεί να επηρεαστεί από τον φόρτο του δικτύου. Αν οι πόροι του δικτύου είναι υπερφορτωμένοι ή αν υπάρχουν προβλήματα σύνδεσης τότε ενδέχεται να παρουσιάζονται καθυστερήσεις στην εκτέλεση των ενεργειών.

Γενικά, ο μέσος χρόνος που απαιτείται για να εισαχθεί μία φωτογραφία ή ένα έγγραφο από έναν χρήστη σε μία ιστοσελίδα εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, όπως η ταχύτητα της σύνδεσης στο διαδίκτυο, οι προδιαγραφές του υπολογιστή του χρήστη, ο τρόπος εισαγωγής της φωτογραφίας ή του εγγράφου (μέσω απευθείας μεταφόρτωσης, μέσω drag and drop κ.λπ.) και η πολυπλοκότητα της ιστοσελίδας. Έτσι, η μεταφόρτωση μιας φωτογραφίας ή ενός εγγράφου, μπορεί να διαρκέσει από λίγα δευτερόλεπτα έως λίγα λεπτά, ανάλογα με το μέγεθος του αρχείου και την ταχύτητα της σύνδεσης στο διαδίκτυο. Για να λυθεί αυτό το ζήτημα του χρόνου, συνήθως, οι ιστοσελίδες παρέχουν ένδειξη προόδου κατά τη διάρκεια της μεταφόρτωσης, προκειμένου ο χρήστης να γνωρίζει την πρόοδο της διαδικασίας. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι ο μέσος χρόνος μπορεί να ποικίλει σημαντικά ανάλογα με τις παραπάνω παραμέτρους και την απόκριση της ιστοσελίδας. Επίσης, οι τεχνολογικές εξελίξεις και ο βελτιωμένος υπολογιστικός εξοπλισμός μπορούν να επηρεάσουν τον μέσο χρόνο μεταφόρτωσης φωτογραφιών στο μέλλον μειώνοντας τον δραστικά. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι χρόνοι εκτέλεσης μπορεί να διαφέρουν ανάμεσα σε διάφορες

διαδικτυακές πλατφόρμες, ιστοσελίδες και εφαρμογές, καθώς κάθε μία έχει τις δικές της ιδιαιτερότητες και υποδομές.

Ως εκ τούτου, και λόγω των ανωτέρω Α, Β, Γ, θα θεωρήσουμε ότι η διαδικασία αναφέρεται σε έναν πολίτη με μέση απόδοση συστήματος, δηλαδή σύστημα το οποίο δεν εμφανίζει προβλήματα συνδεσιμότητας ή τεχνικά προβλήματα που οδηγούν σε περιττές καθυστερήσεις, ενώ παράλληλα, θεωρούμε ότι το δίκτυο αποκρίνεται φυσιολογικά στις ενέργειες του χρήστη.

6.2. Προσομοίωση Διαδικασιών

Η προσομοίωση των επιλεγμένων μοντέλων έγινε λαμβάνοντας υπόψη τα όσα αναφέρθηκαν στην παράγραφο 6.1.. Επίσης, πρέπει να σημειωθεί ότι, κατά την εκτέλεση των προσομοιώσεων, δεν λήφθηκε υπόψη ο χρόνος απόκρισης του συστήματος για την ταυτοποίηση του χρήστη μέσω της διαδικτυακής πύλης του taxisnet. Παράλληλα τα αποτελέσματα που θα παρουσιαστούν θα αναφέρονται σε κάθε διαδικασία και υποδιαδικασία χωριστά καθώς η οπτική μας έχει να κάνει αρχικά από την πλευρά του βασικού χρήστη ο οποίος είναι ο πολίτης και έπειτα από την πλευρά της Ελληνικής Αστυνομίας που αναλαμβάνει την όποια επεξεργασία των δεδομένων που εισέρχονται σε αυτή.

6.2.1. Δήλωση Απώλειας

Η δήλωση απώλειας σε μία αστυνομική υπηρεσία περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα :

- i. Είσοδος στο γραφείο του Αξιωματικού Υπηρεσίας.
- ii. Ταυτοποίηση πολίτη.
- iii. Αναγγελία περιεχομένου απώλειας, με σκοπό να εξεταστεί το ορθό της δήλωσης.
- iv. Εξαγωγή αριθμού πρωτοκόλλου για τη δήλωση.
- v. Συμπλήρωση δήλωσης από ανακριτικό υπάλληλο.
- vi. Ανάγνωση περιεχομένου δήλωσης στον πολίτη για τυχόν διορθώσεις.
- vii. Εκτύπωση αντιγράφων.

- viii. Τελική ανάγνωση από τον πολίτη για τυχόν λάθη στο περιεχόμενο της δήλωσης.
- ix. Επιπρόσθετες ενέργειες αστυνομικού μετά την καταχώρηση της δήλωσης.

Σημειώνεται ότι εάν η δήλωση αφορά δημόσιο έγγραφο όπως Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας, Διαβατήριο ή Άδεια Ικανότητας Οδηγού Νέου Τύπου όπως και δήλωση σειριακού αριθμού συσκευής αυτή καταχωρίζεται εντός του συστήματος P.O.L. (Police On Line) για ενημέρωση των υπόλοιπων υπηρεσιών αλλά και για ενημέρωση των υπηρεσιών έκδοσης, όταν πρόκειται για έγγραφο, προκειμένου να ακυρωθεί το απολεσθέν έγγραφο.

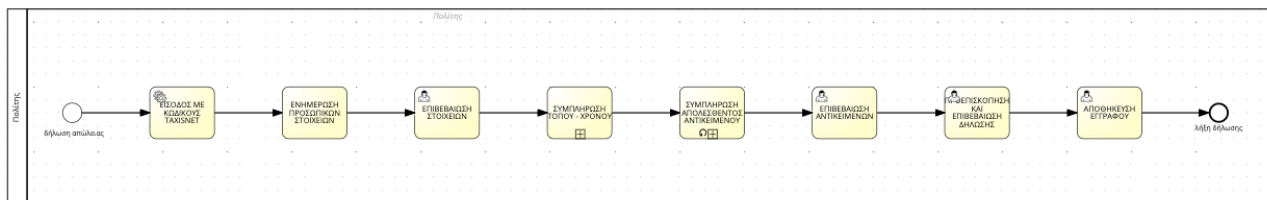
Ο μέσος χρόνος υποβολής μίας δήλωσης απώλειας σε μία αστυνομική υπηρεσία ανέρχεται περίπου στα 20 λεπτά της ώρας και περιλαμβάνει αποκλειστικά τον χρόνο από την είσοδο του πολίτη ενώπιον του αξιωματικού υπηρεσίας μέχρι και τη λήψη του αντιγράφου της δήλωσης. Δεν υπολογίζονται σε καμία περίπτωση ο χρόνος μετάβασης στην υπηρεσία, ο χρόνος αναμονής σε αυτή έως ότου εκκινήσει η διαδικασία δήλωσης απώλειας αλλά και ο χρόνος απομάκρυνσης από την υπηρεσία και εκ νέου προσέλευσης σε αυτή λόγω έλλειψης στοιχείων που αφορούν τη δήλωση, όπως ο σειριακός αριθμός μίας συσκευής.

Δεδομένα Μοντέλου:

- Ημερομίσθιο : 123,69 € (41,23 € * 3 αστυνομικοί την ημέρα), ήτοι 5,15 € την ώρα κατ' ελάχιστο.
- Κόστος εγγράφου (χαρτί, μελάνη): κατ' ελάχιστο 0,2 €
- Ετήσιος Μ.Ο. από Δηλωθείσες Απώλειες σε Τ.Α. για την πενταετία 2018-2022 : 3.083 (§3.3.1., πίνακας 1), ήτοι σε ημερήσια βάση : 8,5 δηλώσεις απώλειας κάθε ημέρα του έτους, οι οποίες κατανέμονται σε 3 δηλώσεις σε κάθε βάρδια.

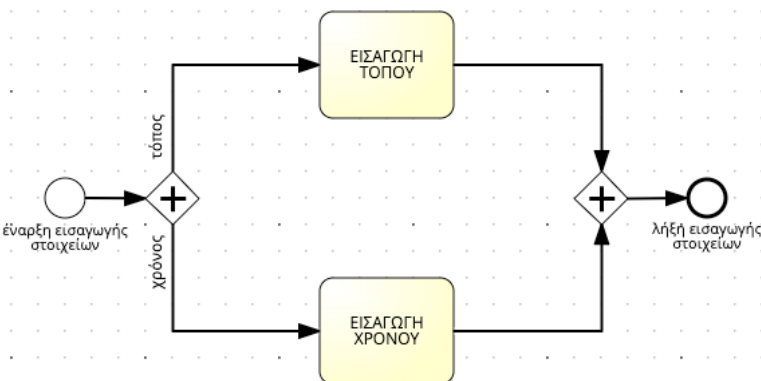
Επομένως, η διαδικασία δήλωσης μίας απώλειας, θα λέγαμε ότι κατ' ελάχιστο κοστίζει για την Ελληνική Αστυνομία $1,7 \text{ €} + 0,2 \text{ €} = 1,9 \text{ €}$ ανά δηλωθείσα απώλεια,

Βασική Διαδικασία Πολίτη:



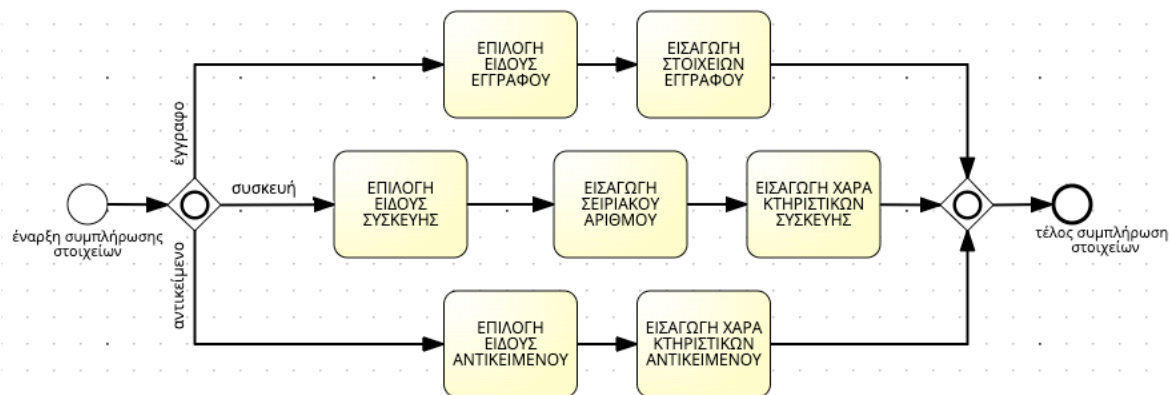
Εικόνα 88 - Βασική διαδικασία δήλωση απώλειας, signavio

Υποδιαδικασία Πολίτη Συμπλήρωσης Τόπου – Χρόνου:



Εικόνα 89 – Διαδικασία δήλωση απώλειας, υποδιαδικασία συμπλήρωση τόπου και χρόνου, signavio

Υποδιαδικασία Πολίτη Συμπλήρωσης Αντικειμένου:



Εικόνα 90 - Διαδικασία δήλωση απώλειας, υποδιαδικασία συμπλήρωσης αντικειμένου, signavio

Αποτελέσματα:

ο Signavio Simulator

Για την εκτέλεση του σεναρίου με τη χρήση του Signavio Simulator θέσαμε μηδενικό κόστος εργασίας του πολίτη καθώς ο πολίτης δαπανά μόνο τον προσωπικό του χρόνο αλλά και πόρους που ήδη διαθέτει όπως είναι ο υπολογιστής ή η κινητή συσκευή με την οποία θα συνδεθεί αλλά και το ίντερνετ και το ρεύμα που διαθέτει.

	Task	Execution costs
1.	ΕΙΣΟΔΟΣ ΜΕ ΚΩΔΙΚΟΥΣ TAXISNET	0,00 €
2.	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	0,00 €
3.	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	0,00 €
4.	ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΠΟΥ - ΧΡΟΝΟΥ	0,00 €
5.	ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΟΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ	0,00 €
6.	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	0,00 €
7.	ΠΡΟΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΔΗΛΩΣΗΣ	0,00 €
8.	ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	0,00 €

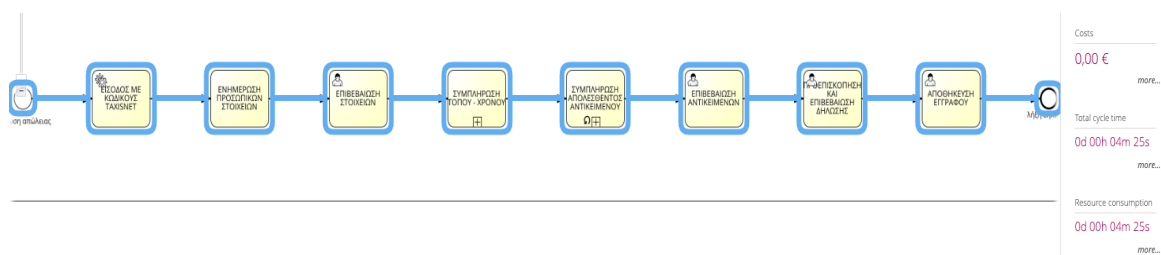
Εικόνα 91 – Δήλωση απώλειας, εισαγωγή κόστους ενεργειών, signavio

Ακολουθώς, θέσαμε κάποια χρονικά όρια που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε βήματος από την πλευρά του πολίτη. Έτσι, το ανώτατο όριο που τέθηκε για μία ενέργεια είναι το 1' λεπτό ενώ το κατώτερο είναι τα 15" δευτερόλεπτα και παρουσιάζονται ως ακολούθως :

	Task	Execution time (Format: hh:...
1.	ΕΙΣΟΔΟΣ ΜΕ ΚΩΔΙΚΟΥΣ TAXISNET	00:00:45 ...
2.	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	00:00:45 ...
3.	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	00:00:15 ...
4.	ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΠΟΥ - ΧΡΟΝΟΥ	00:00:45 ...
5.	ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΟΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ	00:01:00 ...
6.	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	00:00:15 ...
7.	ΠΡΟΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΔΗΛΩΣΗΣ	00:00:15 ...
8.	ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	00:00:25 ...

Εικόνα 92 – Δήλωση απώλειας, εισαγωγή χρόνου ενεργειών, signavio

Από την εισαγωγή των προαναφερθέντων δεδομένων, προέκυψε ότι η διαδικασία χρειάζεται 4' λεπτά και 25" δευτερόλεπτα προκειμένου να ολοκληρωθεί με μηδενικό κόστος.



Εικόνα 93 – Δήλωση απώλειας, αποτελέσματα σεναρίου, signavio

Σημειώνεται ότι, για τις υποδιαδικασίες συμπλήρωσης τόπου – χρόνου και αντικειμένου, προσμετρήθηκε συνολικός χρόνος εντός του βασικού μοντέλου 45" δευτερολέπτων και 1' λεπτού αντίστοιχα, προκειμένου η μέτρηση να παρουσιάζει μία ομαλότητα στην απεικόνιση της.

Επιπρόσθετα, για την εκτέλεση του σεναρίου θέσαμε ως μηδενικό κόστος εργασίας του υπαλλήλου καθώς ο υπάλληλος θα εργαστεί ούτως ή άλλως ενώ οι πόροι που χρησιμοποιεί όπως είναι ο υπολογιστής με τον οποίο θα συνδεθεί αλλά και το ίντερνετ και το ρεύμα διατίθενται ήδη.

Task	Execution costs
1. ΛΗΨΗ ΔΗΛΩΣΗΣ ΑΠΟ ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	0,00 €
2. ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	0,00 €
3. ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΑΠΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟ	0,00 €
4. ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΔΙΑΓΡΑΦΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	0,00 €
5. ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	0,00 €

Εικόνα 94 – Δήλωση απώλειας, εισαγωγή κόστους ενεργειών υπηρεσίας, signavio

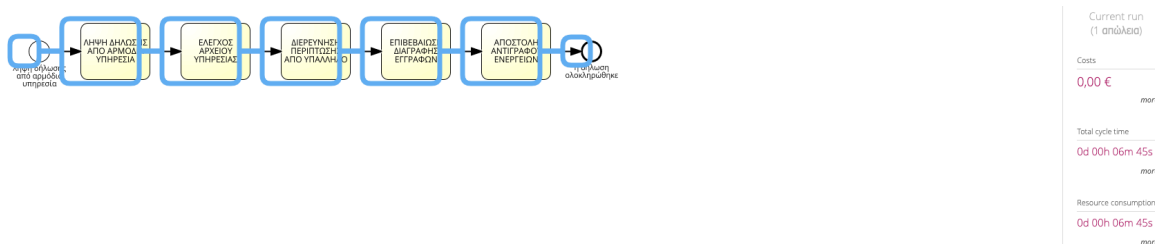
Ακολουθώντας, θέσαμε κάποια χρονικά όρια που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε βήματος από την πλευρά του πολίτη. Σημειώνεται ότι η εκτίμηση των 3' λεπτών για τον έλεγχο του αρχείου της υπηρεσίας σε συνδυασμό με τα 3' λεπτά για τη διερεύνηση της περίπτωσης είναι υπεραρκετά συγκριτικά με τους πραγματικούς χρόνους που απαιτούνται, απλά τέθηκαν προκειμένου να καλύψουν δύσκολες περιπτώσεις που ίσως

κληθεί να χειριστεί ο υπάλληλος. Έτσι, το ανώτατο όριο που τέθηκε για μία ενέργεια είναι τα 3' λεπτά ενώ το κατώτερο είναι τα 5" δευτερόλεπτα και παρουσιάζονται ως ακολούθως:

	Task	Execution time (Format: hh:...
1.	ΛΗΨΗ ΔΗΛΩΣΗΣ ΑΠΟ ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	00:00:05 ...
2.	ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	00:03:00 ...
3.	ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΑΠΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟ	00:03:00 ...
4.	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΔΙΑΓΡΑΦΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	00:00:30 ...
5.	ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	00:00:10 ...

Εικόνα 95 - Δήλωση απώλειας, εισαγωγή χρόνου ενεργειών υπηρεσίας, signavio

Από την εισαγωγή των προαναφερθέντων δεδομένων, προέκυψε ότι η διαδικασία από την πλευρά της υπηρεσίας χρειάζεται 6' λεπτά και 45" δευτερόλεπτα προκειμένου να ολοκληρωθεί με μηδενικό κόστος.



Εικόνα 96 - Δήλωση απώλειας, αποτελέσματα σεναρίου υπηρεσίας, signavio

Από τα αποτελέσματα που προέκυψαν καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η διαδικασία χρειάζεται συνολικά για να εκτελεστεί 11' λεπτά και 10" δευτερόλεπτα τα οποία προκύπτουν από τα 4' λεπτά και 25" δευτερόλεπτα που χρειάζεται ο πολίτης σε συνδυασμό με τα 6' λεπτά και 45" που χρειάζεται ο υπάλληλος.

- ο BIMP

Για την εκτέλεση του σεναρίου μέσω του BIMP και προς απλοποίηση των ενεργειών μας, θεωρήσαμε ότι η δήλωση απώλειας είναι μία σειριακή διαδικασία εξαλείφοντας τις υποδιαδικασίες «ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΠΟΥ – ΧΡΟΝΟΥ» και «ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΟΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ» ενώ τις θεωρήσαμε ως αυτοτελή βήματα στη ροή της διαδικασίας. Παράλληλα, θέσαμε μηδενικό κόστος εργασίας του πολίτη καθώς ο πολίτης δαπανά

μόνο τον προσωπικό του χρόνο αλλά και πόρους που ήδη διαθέτει όπως είναι ο υπολογιστής ή η κινητή συσκευή με την οποία θα συνδεθεί αλλά και το ίντερνετ και το ρεύμα που διαθέτει.

Ακολουθώντας, θέσαμε κάποια χρονικά όρια που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε βήματος από την πλευρά του πολίτη. Αρχικά, θεωρήσαμε ότι εκτελείται μία απώλεια ανά 20' λεπτά της ώρας, λαμβάνοντας υπόψη ότι μία τέτοια υπόθεση θα είχε ως αποτέλεσμα να δηλώνονται 72 απώλειες πανελλαδικά σε ημερήσια βάση, οπότε σε ετήσια βάση θα δηλώνονταν 26.280 δηλώσεις απώλειας πανελλαδικά.

Scenario Specification

Inter arrival time to Time unit

Total number of process instances % to exclude from stats Use the same % for tail

Εικόνα 97 - Δήλωση απώλειας, καταχώρηση δεδομένων, bimp

Στη συνέχεια, όπως στην περίπτωση του Signavio Simulator, έτσι και σε αυτήν την περίπτωση τέθηκαν τα ίδια χρονικά όρια, ήτοι το ανώτατο όριο που τέθηκε για μία ενέργεια είναι το 1' λεπτό ενώ το κατώτερο είναι τα 15' δευτερόλεπτα και παρουσιάζονται ως ακολούθως:

Tasks	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ																																
<p>ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ</p> <p>Resource Automated Service</p> <p>Duration</p> <table border="1"> <tr> <th>Distribution</th> <th>Mean</th> <th>Std deviation</th> <th>Time unit</th> </tr> <tr> <td>Normal</td> <td>25</td> <td>5</td> <td>Seconds</td> </tr> </table> <p>Fixed cost and thresholds</p> <table border="1"> <tr> <th>Fixed cost</th> <th>Cost threshold</th> <th>Duration threshold</th> <th>Time unit</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Distribution	Mean	Std deviation	Time unit	Normal	25	5	Seconds	Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit					<p>Resource Automated Service</p> <p>Duration</p> <table border="1"> <tr> <th>Distribution</th> <th>Mean</th> <th>Std deviation</th> <th>Time unit</th> </tr> <tr> <td>Normal</td> <td>45</td> <td>15</td> <td>Seconds</td> </tr> </table> <p>Fixed cost and thresholds</p> <table border="1"> <tr> <th>Fixed cost</th> <th>Cost threshold</th> <th>Duration threshold</th> <th>Time unit</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Distribution	Mean	Std deviation	Time unit	Normal	45	15	Seconds	Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit				
Distribution	Mean	Std deviation	Time unit																														
Normal	25	5	Seconds																														
Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit																														
Distribution	Mean	Std deviation	Time unit																														
Normal	45	15	Seconds																														
Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit																														
<p>ΕΙΣΟΔΟΣ ΜΕ ΚΩΔΙΚΟΥΣ TAXISNET</p> <p>Resource Automated Service</p> <p>Duration</p> <table border="1"> <tr> <th>Distribution</th> <th>Mean</th> <th>Std deviation</th> <th>Time unit</th> </tr> <tr> <td>Normal</td> <td>45</td> <td>10</td> <td>Seconds</td> </tr> </table> <p>Fixed cost and thresholds</p> <table border="1"> <tr> <th>Fixed cost</th> <th>Cost threshold</th> <th>Duration threshold</th> <th>Time unit</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Distribution	Mean	Std deviation	Time unit	Normal	45	10	Seconds	Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit					<p>ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ</p> <p>Resource Automated Service</p> <p>Duration</p> <table border="1"> <tr> <th>Distribution</th> <th>Mean</th> <th>Std deviation</th> <th>Time unit</th> </tr> <tr> <td>Normal</td> <td>15</td> <td>5</td> <td>Seconds</td> </tr> </table> <p>Fixed cost and thresholds</p> <table border="1"> <tr> <th>Fixed cost</th> <th>Cost threshold</th> <th>Duration threshold</th> <th>Time unit</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Distribution	Mean	Std deviation	Time unit	Normal	15	5	Seconds	Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit				
Distribution	Mean	Std deviation	Time unit																														
Normal	45	10	Seconds																														
Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit																														
Distribution	Mean	Std deviation	Time unit																														
Normal	15	5	Seconds																														
Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit																														

Εικόνα 98 – Δήλωση απώλειας, καταχώρηση δεδομένων, bimp

ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ				ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΟΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ			
Resource Automated Service ▾				Resource Automated Service ▾			
Duration				Duration			
Distribution	Mean	Std deviation	Time unit	Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	15	5	Seconds ▾	Normal ▾	60	20	Seconds ▾
Fixed cost and thresholds				Fixed cost and thresholds			
Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit ▾	Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit ▾

ΠΡΟΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΔΗΛΩΣΗΣ				ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΠΟΥ - ΧΡΟΝΟΥ			
Resource Automated Service ▾				Resource Automated Service ▾			
Duration				Duration			
Distribution	Mean	Std deviation	Time unit	Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	15	5	Seconds ▾	Normal ▾	45	15	Seconds ▾
Fixed cost and thresholds				Fixed cost and thresholds			
Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit ▾	Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit ▾

Εικόνα 99 - Δήλωση απώλειας, καταχώρηση δεδομένων, bimp

Στο σημείο αυτό, πρέπει να τονιστεί ότι το BIMP δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να θέσει και όρια κατά την εκτέλεση μίας διαδικασίας, επιλέγοντας την κατανομή των τιμών. Στη συγκεκριμένη διαδικασία, όπως ήδη αναφέρθηκε, τέθηκαν ακριβώς τα ίδια χρονικά όρια για κάθε διαδικασία, τα οποία όμως συμπληρώθηκαν με κάποιες εύλογες χρονικές αποκλίσεις. Συγκεκριμένα, οι αποκλίσεις που εφαρμόστηκαν εμφανίζονται στις εικόνες 100 και 101 αντίστοιχα, αλλά παρουσιάζονται πιο αναλυτικά στον ακόλουθο πίνακα :

Βήμα	Χρόνος	Απόκλιση
Είσοδος με Κωδικούς Taxisnet	00:00:45	± 00:00:10
Ενημέρωση Προσωπικών Στοιχείων	00:00:45	± 00:00:15
Επιβεβαίωση Στοιχείων	00:00:15	± 00:00:05
Συμπλήρωση Τόπου - Χρόνου	00:00:45	± 00:00:15
Συμπλήρωση Απολεσθέντος Αντικειμένου	00:01:00	± 00:00:20
Επιβεβαίωση Αντικειμένων	00:00:15	± 00:00:05
Προεπισκόπηση και Επιβεβαίωση Δήλωσης	00:00:15	± 00:00:05
Αποθήκευση Εγγράφου	00:00:25	± 00:00:05

Πίνακας 4 – Δήλωση απώλειας, καταχώρηση αποκλίσεων πολίτη

Οι συγκεκριμένες αποκλίσεις, έδωσαν τη δυνατότητα στον προσομοιωτή να βγάλει αποτελέσματα με μέγιστο και ελάχιστο χρόνο εκτέλεσης της διαδικασίας από την πλευρά του πολίτη. Συγκεκριμένα, τα στατιστικά που εξήχθησαν παρουσιάζονται στην επόμενη εικόνα :

Scenario Statistics

	Minimum	Maximum	Average
Process instance cycle times including off-timetable hours	3.6 minutes	5.2 minutes	4.5 minutes
Process instance cycle times excluding off-timetable hours	3.6 minutes	5.2 minutes	4.5 minutes
Process instance costs	0 EUR	0 EUR	0 EUR

Εικόνα 100 - Δήλωση απώλειας, εξαγωγή στατιστικών, bimp

Από τα στατιστικά που προέκυψαν, διαπιστώνουμε ότι η εκτέλεση της διαδικασίας από την πλευρά του πολίτη έχει μία μέση τιμή 4,5' λεπτών ενώ το κόστος φυσικά είναι μηδενικό. Ο Μέσος όρος των 4,5' λεπτών προέκυψε από το ανώτατο και ελάχιστο όριο που έδωσε ο προσομοιωτής με τα δεδομένα που του εισαγάγαμε. Συγκεκριμένα, προέκυψε ελάχιστο όριο εκτέλεσης της διαδικασίας 3,6' λεπτά ενώ μέγιστο – ανώτατο τα 5,2' λεπτά. Πιο αναλυτικά, τα δεδομένα που προέκυψαν από την προσημείωση του συγκεκριμένου μοντέλου αποτυπώνονται στην εικόνα που ακολουθεί :

Activity Durations, Costs, Waiting times, Deviations from Thresholds

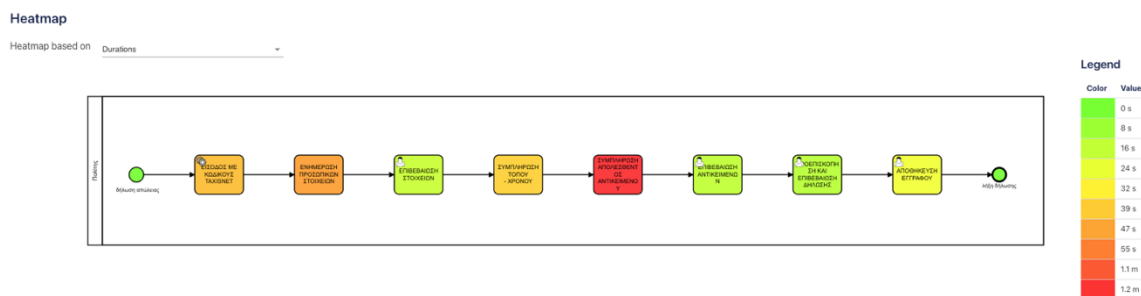
Name	Waiting time			Duration			
	Count	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max
ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	5	0 s	0 s	0 s	19.4 s	25.5 s	32.1 s
ΕΙΣΟΔΟΣ ΜΕ ΚΩΔΙΚΟΥΣ TAXISNET	5	0 s	0 s	0 s	39.3 s	42.3 s	49.2 s
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	5	0 s	0 s	0 s	30.4 s	48.2 s	1.2 m
ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	5	0 s	0 s	0 s	11.8 s	15.8 s	19.9 s
ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	5	0 s	0 s	0 s	6.6 s	17.4 s	26.6 s
ΠΡΟΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΔΗΛΩΣΗΣ	5	0 s	0 s	0 s	7.9 s	13.8 s	20.7 s
ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΟΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ	5	0 s	0 s	0 s	30.1 s	1.2 m	1.7 m
ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΠΟΥ - ΧΡΟΝΟΥ	5	0 s	0 s	0 s	31.8 s	38.1 s	52.6 s

Εικόνα 101 - Δήλωση απώλειας, αναλυτικά αποτελέσματα, bimp

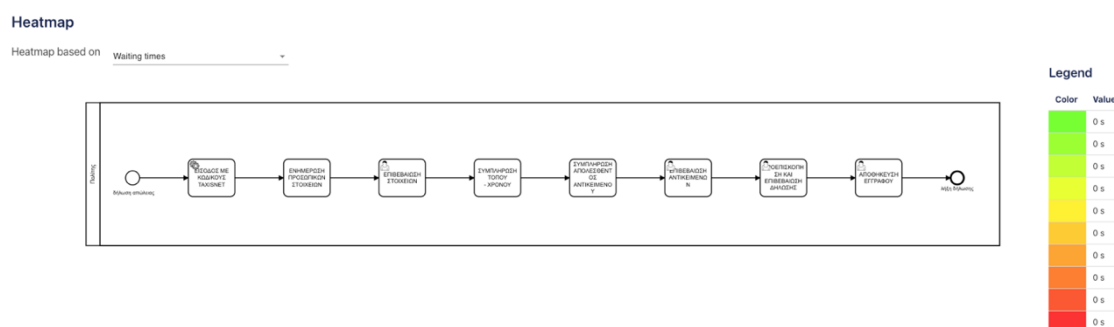
Από την ανάλυση των συγκεκριμένων αποτελεσμάτων, οδηγούμαστε στις εξής διαπιστώσεις :

- i. Επειδή όλες οι διαδικασίες εκτελούνται σειριακά δεν υπάρχει απόκλιση ως προς τον χρόνο εκτέλεσης τους και εκτελούνται χωρίς καθυστερήσεις.
- ii. Ο χρόνος εκτέλεσης της υποδιαδικασίας «ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΠΟΥ – ΧΡΟΝΟΥ» μπορεί να διαρκέσει από 31,8” δευτερόλεπτα έως 52,6” δευτερόλεπτα, ενώ η υποδιαδικασία «ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΟΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ» μπορεί να διαρκέσει από 30,1” δευτερόλεπτα μέχρι και 1,7’ λεπτά.
- iii. Η υποδιαδικασία «ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΟΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ» είναι η πιο χρονοβόρα ενέργεια για τον πολίτη (σχετ. διαπίστωση ii), κάτι το οποίο είναι φυσιολογικό καθώς είναι το βήμα που χρειάζονται οι περισσότερες πληροφορίες.
- iv. Το βήμα «ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ» είναι αυτό με τη μεγαλύτερη διακύμανση καθώς ο πολίτης μπορεί να χρειαστεί από το να εισάγει ένα από στοιχείο στα δεδομένα του μέχρι και να αλλάξει αρκετά από αυτά και για αυτόν τον λόγο διαπιστώνουμε ελάχιστο χρόνο τα 30,4” δευτερόλεπτα ενώ μέγιστο τα 1,2’ λεπτά.
- v. Τέλος, η μικρότερη σε διάρκεια εκτελέσιμη διαδικασία είναι η «ΠΡΟΕΠΙΣΚΟΠΙΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΔΗΛΩΣΗΣ», ενώ η μεγαλύτερη, όπως ήδη αναφέρθηκε στην περίπτωση (ii) είναι η «ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΟΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ».

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα προσομοίωσης, δίνει στον χρήστη τη δυνατότητα απεικόνισης των ενεργειών μέσω θερμικού χάρτη και ανάλογα με το είδος της μέτρησης που θα επιλέξει. Στη συγκεκριμένη περίπτωση επιλέχθηκε η απεικόνιση μόνο της χρονικής διάρκειας αλλά και του χρόνου αναμονής της ροής της διαδικασίας.



Εικόνα 102 - Δήλωση απώλειας, θερμικός χάρτης, χρονική διάρκεια, bimp



Εικόνα 103 - Δήλωση απώλειας, θερμικός χάρτης, διάρκεια αναμονής, bimp

Η ανάγνωση των θερμικών χαρτών που παρουσιάστηκαν στις εικόνες 104 και 105, επιβεβαιώνουν τις διαπιστώσεις στις οποίες προβήκαμε νωρίτερα. Στην εικόνα 104 απεικονίζεται ξεκάθαρα ότι η δυσκολότερη και μεγαλύτερη χρονικά ενέργεια που εκτελείται είναι η «ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΟΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ», ενώ στην εικόνα 105 αποτυπώνεται η μηδενική καθυστέρηση στη ροή εκτέλεσης της διαδικασίας.

Όσον αφορά την εκτέλεση των ενεργειών που απαιτούνται από την πλευρά της αστυνομικής υπηρεσίας, θέσαμε ομοίως ως μηδενικό κόστος εργασίας του υπαλλήλου καθώς ο υπάλληλος θα εργαστεί ούτως ή άλλως ενώ οι πόροι που χρησιμοποιεί, όπως είναι ο υπολογιστής με τον οποίο θα συνδεθεί αλλά και το ίντερνετ και το ρεύμα διατίθενται ήδη.

Ακολουθως, θέσαμε τα ίδια ακριβώς χρονικά όρια όπως και στην περίπτωση του Signavio Simulator, που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε βήματος από την πλευρά του υπαλλήλου της υπηρεσίας. Έτσι, το ανώτατο όριο που τέθηκε για μία ενέργεια είναι τα 3' λεπτά ενώ το κατώτερο είναι τα 5" δευτερόλεπτα και παρουσιάζονται ως ακολούθως:

Tasks

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ Resource Default Resource ▾				ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Resource Default Resource ▾			
Duration Distribution Mean Std deviation Time unit Normal ▾ 10 2 Seconds ▾				Duration Distribution Mean Std deviation Time unit Normal ▾ 3 1 Minutes ▾			
Fixed cost and thresholds Fixed cost Cost threshold Duration threshold Time unit ▾				Fixed cost and thresholds Fixed cost Cost threshold Duration threshold Time unit ▾			
ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΑΠΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟ Resource Default Resource ▾				ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΔΙΑΓΡΑΦΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ Resource Default Resource ▾			
Duration Distribution Mean Std deviation Time unit Normal ▾ 3 1 Minutes ▾				Duration Distribution Mean Std deviation Time unit Normal ▾ 30 5 Seconds ▾			
Fixed cost and thresholds Fixed cost Cost threshold Duration threshold Time unit ▾				Fixed cost and thresholds Fixed cost Cost threshold Duration threshold Time unit ▾			

Εικόνα 104 - Δήλωση απώλειας, καταχώρηση δεδομένων υπηρεσίας, bimp

ΛΗΨΗ ΔΗΛΩΣΗΣ ΑΠΟ ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Resource Default Resource ▾			
Duration Distribution to Time unit Fixed ▾ 5 Seconds ▾			
Fixed cost and thresholds Fixed cost Cost threshold Duration threshold Time unit ▾			

Εικόνα 105 - Δήλωση απώλειας, καταχώρηση δεδομένων υπηρεσίας, bimp

Ομοίως, στην περίπτωση της εισαγωγής των υποθέσεων που αφορούν την αστυνομική υπηρεσία, τέθηκαν όρια κατά την εκτέλεση μίας διαδικασίας, επιλέγοντας την κατανομή των τιμών. Στη συγκεκριμένη διαδικασία, όπως ήδη αναφέρθηκε, τέθηκαν ακριβώς τα ίδια χρονικά όρια για κάθε διαδικασία, τα οποία όμως συμπληρώθηκαν με κάποιες εύλογες χρονικές αποκλίσεις. Συγκεκριμένα, οι αποκλίσεις που εφαρμόστηκαν εμφανίζονται στις εικόνες 106 και 107 αντίστοιχα, αλλά παρουσιάζονται πιο αναλυτικά στον ακόλουθο πίνακα :

Βήμα	Χρόνος	Απόκλιση
Λήψης Δήλωσης από Αρμόδια Υπηρεσία	00:00:05	0*
Έλεγχος Αρχείου Υπηρεσίας	00:03:00	± 00:01:00
Διερεύνηση Περίπτωσης από Υπάλληλο	00:03:00	± 00:01:00
Επιβεβαίωση Διαγραφής Εγγράφων	00:00:30	± 00:00:05
Αποστολή Αντιγράφου Ενεργειών	00:00:10	± 00:00:02

*θεωρείται ότι η ενέργεια χρειάζεται πάντα το ίδιο χρονικό διάστημα αφού εκτελείται αυτοματοποιημένα

Πίνακας 5 - Δήλωση απώλειας, καταχώρηση αποκλίσεων υπηρεσίας

Οι συγκεκριμένες αποκλίσεις, έδωσαν τη δυνατότητα στον προσομοιωτή να βγάλει αποτελέσματα και στατιστικά με μέγιστο και ελάχιστο χρόνο εκτέλεσης της διαδικασίας από την πλευρά της αστυνομικής υπηρεσίας. Από τα στατιστικά που προέκυψαν, διαπιστώνουμε ότι η εκτέλεση της διαδικασίας από την πλευρά της υπηρεσίας έχει μία μέση τιμή 6,7' λεπτών ενώ το κόστος φυσικά είναι μηδενικό. Ο Μέσος όρος των 6,7' λεπτών προέκυψε από το ανώτατο και ελάχιστο όριο που έδωσε ο προσομοιωτής με τα δεδομένα που του εισαγάγαμε. Συγκεκριμένα, προέκυψε ελάχιστο όριο εκτέλεσης της διαδικασίας 3,8' λεπτά ενώ μέγιστο – ανώτατο τα 8,1' λεπτά. Πιο αναλυτικά, τα δεδομένα και τα στατιστικά που προέκυψαν από την προσημείωση του συγκεκριμένου μοντέλου αποτυπώνονται στην εικόνα που ακολουθεί :

Scenario Statistics

	Minimum	Maximum	Average
Process instance cycle times including off-timetable hours	3.8 minutes	8.1 minutes	6.7 minutes
Process instance cycle times excluding off-timetable hours	3.8 minutes	8.1 minutes	6.7 minutes
Process instance costs	0 EUR	0 EUR	0 EUR

Activity Durations, Costs, Waiting times, Deviations from Thresholds

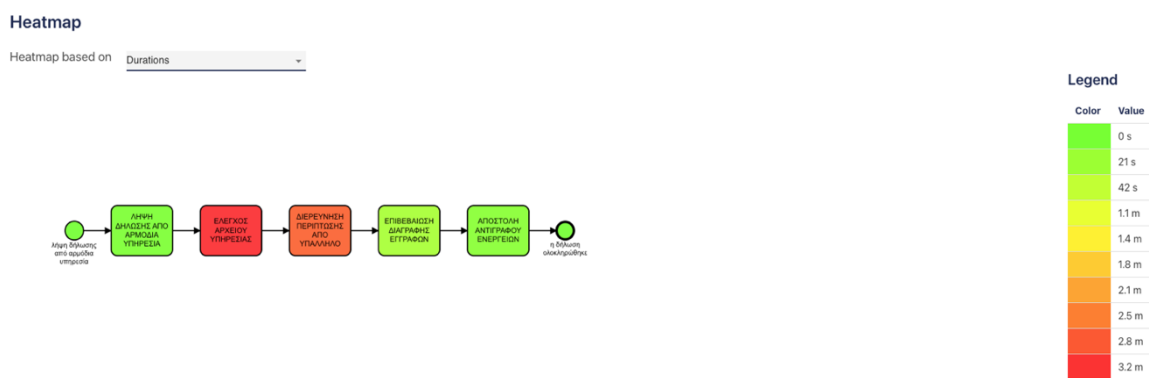
Name	Waiting time			Duration			Duration over threshold			Cost			Cost over threshold			
	Count	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max
ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	5	0 s	0 s	0 s	9.1 s	11.6 s	14.1 s	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0
ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΑΠΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟ	5	0 s	0 s	0 s	1.1 m	2.7 m	3.5 m	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0
ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	5	0 s	0 s	0 s	1.9 m	3.2 m	4 m	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0
ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΔΙΑΓΡΑΦΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	5	0 s	0 s	0 s	23.1 s	28.3 s	33.5 s	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0
ΛΗΨΗ ΔΗΛΩΣΗΣ ΑΠΟ ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	5	0 s	0 s	0 s	5 s	5 s	5 s	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0

Εικόνα 106 - Δήλωση απώλειας, στατιστικά και αποτελέσματα υπηρεσίας, bimp

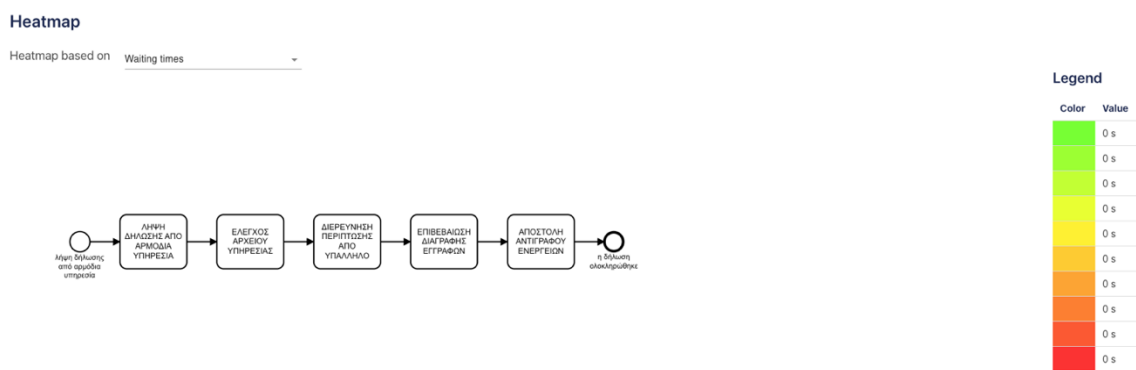
Κατά την ανάγνωση των συγκεκριμένων αποτελεσμάτων, οδηγούμαστε στις επόμενες διαπιστώσεις :

- i. Επειδή όλες οι διαδικασίες εκτελούνται σειριακά δεν υπάρχει απόκλιση ως προς τον χρόνο εκτέλεσης τους.
- ii. Η μικρότερη σε διάρκεια ενέργεια είναι η «ΛΗΨΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ» καθώς θέσαμε μόνο ένα χρονικό όριο, αυτό των 5” δευτερολέπτων, ενώ η μεγαλύτερη σε διάρκεια διαδικασία είναι ο «ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ» με 4’ λεπτά.

Όπως ήδη αναφέρθηκε, το συγκεκριμένο πρόγραμμα προσομοίωσης, δίνει στον χρήστη τη δυνατότητα απεικόνισης των ενεργειών μέσω θερμικού χάρτη για κάθε είδος μέτρησης που θα επιλέξει. Στη συγκεκριμένη περίπτωση επιλέχθηκε η απεικόνιση μόνο της χρονικής διάρκειας αλλά και του χρόνου αναμονής της ροής της διαδικασίας.



Εικόνα 107 - Δήλωση απώλειας, θερμικός χάρτης, χρονική διάρκεια υπηρεσίας, bimp



Εικόνα 108 - Δήλωση απώλειας, θερμικός χάρτης, χρόνοι αναμονής υπηρεσίας, bimp

Η ανάγνωση των θερμικών καρτών που παρουσιάστηκαν προηγουμένως στις εικόνες 109 και 110, επιβεβαιώνουν τις διαπιστώσεις στις οποίες προβήκαμε παραπάνω δείχνοντας ξεκάθαρα ότι η δυσκολότερη ενέργεια που εκτελείται είναι ο «ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ», ενώ επειδή οι ενέργειες εκτελούνται σειριακά, ο χρόνος αναμονής τους είναι μηδενικός, αφού για να ξεκινήσει μία ενέργεια θα πρέπει πρώτα να έχει ολοκληρωθεί η αμέσως προηγούμενη.

Συμπέρασμα:

Συμπέρασμα 1^ο. Γίνεται αντιληπτό ότι το κόστος της διαδικασίας μπορεί να κριθεί ως μικρό για κάθε χωριστή δήλωση απώλειας, πλην όμως εάν το θέσουμε αναλογικά για το σύνολο των δηλώσεων απώλειας το κόστος αυξάνεται δραματικά για την Ελληνική Αστυνομία. Για παράδειγμα, με τα δεδομένα του Τ.Α. Λευκού Πύργου και τον Μέσο Όρο λήψης δηλώσεων απώλειας την τελευταία πενταετία, ο οποίος όπως ήδη αναφέρθηκε ανέρχεται σε 3.083 / έτος, το κόστος των δηλώσεων ανήλθε κατ' ελάχιστο σε **5.857,7** €. Το ποσό αυτό δεν μπορεί σε καμία των περιπτώσεων να θεωρηθεί ως μικρό καθώς αφορά μόνο μία ενέργεια στην οποία προβαίνει η υπηρεσία.

Συμπέρασμα 2^ο. Η συγκεκριμένη αστυνομική υπηρεσία για να εξυπηρετήσει και να ικανοποιήσει το πλήθος των δηλώσεων που λαμβάνει, πρέπει να ξοδεύει τουλάχιστον **6.166** φύλλα καρτιού. Η εξοικονόμηση όλων αυτών των φύλλων καρτιού κρίνεται εάν όχι επιβεβλημένη τουλάχιστον αναγκαία, εάν αντιληφθούμε ότι αναφερόμαστε μόνο σε μία υπηρεσία της ΕΛ.ΑΣ..

Συμπέρασμα 3^ο. Το κόστος για τον πολίτη είναι πραγματικά μηδενικό καθώς δεν απαιτείται καμία δαπάνη για την εκτέλεση των διαδικασιών, αφού θεωρείται ως δεδομένη η πρόσβαση στο διαδίκτυο, η κατοχή συσκευής με πρόσβαση στο δίκτυο καθώς και πρόσβαση σε χώρο με παροχή ρεύματος.

Συμπέρασμα 4°. Ο πολίτης μπορεί να συλλέξει όλα απαιτούμενα στοιχεία και στη συνέχεια να ολοκληρώσει άμεσα τη δήλωση του.

Συμπέρασμα 5°. Ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να εκτυπώσει όσες φορές χρειάζεται το αντίγραφο της δήλωσης του.

Συμπέρασμα 6°. Η σύγκριση των εκτιμώμενων 20' λεπτών που απαιτούνται για τη δια ζώσης υποβολή της δήλωσης απώλειας συγκριτικά με τα αποτελέσματα της προαναφερθείσας ψηφιακής διαδικασίας είναι αισθητή. Συγκεντρωτικά, η προαναφερθείσα ψηφιακή διαδικασία απέδωσε ως εκτιμώμενο χρόνο κατά την προσομοίωσή της μέσω του :

α. Signavio Simulator **11'** λεπτά και **10''** δευτερόλεπτα, τα οποία προκύπτουν από τα 4' λεπτά και 25'' δευτερόλεπτα που χρειάζεται ο πολίτης σε συνδυασμό με τα 6' λεπτά και 45'' δευτερόλεπτα που χρειάζεται ο υπάλληλος, και

β. BIMP απαιτεί ως εκτιμώμενο μέγιστο χρόνο τα **13,3'** λεπτά, τα οποία προκύπτουν από τα 5,2' λεπτά που χρειάζεται ο πολίτης σε συνδυασμό με τα 8,1' λεπτά που χρειάζεται ο υπάλληλος. Στην περίπτωση δε, του αναμενόμενου μέσου όρου η διαδικασία μπορεί να **10,12'** λεπτά, ήτοι 4,5' λεπτά ο πολίτης και 6,7' λεπτά ο υπάλληλος, ενώ ακόμα καλύτερα στην περίπτωση του αναμενόμενου ελάχιστου χρόνου μπορεί να διαρκέσει **6,14'** λεπτά, ήτοι 3,6' ο πολίτης και 3,8' ο υπάλληλος.

Η ψηφιακή εκτέλεση της διαδικασίας είναι κατώτερη και προσφέρει όφελος και στον πολίτη και στην Ελληνική Αστυνομία. Όπως όμως αντιλαμβανόμαστε υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες η ψηφιακή εκτέλεση δίνει αποτελέσματα σημαντικά κατώτερα σε σχέση με τη δια ζώσης υποβολή, παρέχοντας επιπρόσθετα οφέλη στα εμπλεκόμενα μέρη. Σημειώνεται όμως, ότι για να ολοκληρωθεί η διαδικασία αυτή στο προαναφερθέν χρονικό διάστημα προϋποθέτει ο υπάλληλος να ασχοληθεί με την αίτηση μόλις αυτή ληφθεί από την υπηρεσία του. Ακόμα όμως και στην περίπτωση που ο υπάλληλος δεν ασχοληθεί απευθείας με την εξέταση της δήλωσης, το αντίγραφο της δήλωσης θα είναι διαθέσιμο με την ψηφιακή

υποβολή της δήλωσης, ενώ τα δημόσια έγγραφα θα εμφανίζονται άμεσα με ένδειξη διαγραφής.

6.2.2. Αίτηση Έκδοσης Άδειας Εργασίας

Η κατάθεση αίτησης έκδοσης άδειας εργασίας προσωπικού καταστημάτων πωλήσεως οινοπνευματωδών ποτών και κέντρων διασκέδασης σε μία αστυνομική υπηρεσία περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα :

- i. Είσοδος στο αρμόδιο γραφείο.
- ii. Παράδοση αίτησης.
- iii. Πρωτοκόλληση της αίτησης.
- iv. Έλεγχος των δικαιολογητικών (επιδερμικά και όχι στην ουσία).
- v. Έκδοση Άδειας Εργασίας.
- vi. Επίδοση Άδειας Εργασίας.

Σημειώνεται ότι εάν κατά τον έλεγχο των δικαιολογητικών προκύψουν κενά ή ελλείψεις, ενημερώνεται ο πολίτης προκειμένου να προσκομίσει τα στοιχεία που λείπουν.

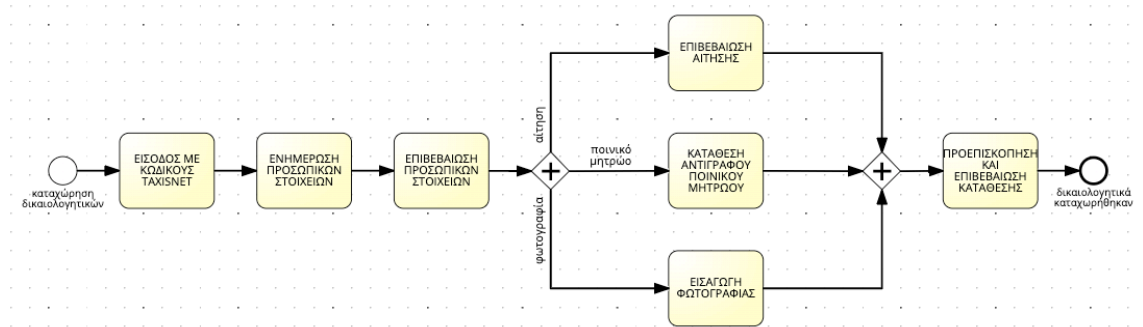
Ο χρόνος από την υποβολή της αίτησης μέχρι και τη λήψη της αιτούμενης άδειας εργασίας, σύμφωνα με τον Μίτο, ανέρχεται στις 15 ημέρες και περιλαμβάνει αποκλειστικά τον χρόνο από την είσοδο του πολίτη ενώπιον του αρμόδιου γραφείου μέχρι και τη λήψη της άδειας. Δεν υπολογίζονται σε καμία περίπτωση ο χρόνος μετάβασης στην υπηρεσία, ο χρόνος αναμονής σε αυτή έως ότου εκκινήσει η διαδικασία κατάθεσης των δικαιολογητικών αλλά και ο χρόνος απομάκρυνσης από την υπηρεσία και εκ νέου προσέλευσης σε αυτή λόγω έλλειψης στοιχείων που αφορούν την κατάθεση των δικαιολογητικών.

Δεδομένα Μοντέλου:

- Ημερομίσθιο : 123,69 € (41,23 € * 3 αστυνομικοί την ημέρα), ήτοι 5,15 € την ώρα κατ' ελάχιστο.
- Κόστος εγγράφου (χαρτί, μελάνη): κατ' ελάχιστο 0,1 € και χρειάζονται τουλάχιστον 3 φύλλα. Εάν για την αίτηση και δύο για την εκτύπωση της άδειας = 0,3 € κατ' ελάχιστο.

- Σύμφωνα με τον Μίτο, η διαδικασία κατάθεσης των δικαιολογητικών κατ' ελάχιστο κοστίζει 2,04 €. Επιπρόσθετα, δεν υπολογίζεται καθόλου το κόστος έκδοσης φωτογραφιών, οι οποίες στη συγκεκριμένη περίπτωση είναι απλού τύπου και θα μπορούσαν να ληφθούν από τον πολίτη απευθείας ψηφιακά από τον φωτογράφο, οπότε να μειωθεί αισθητά το κόστος.

Βασική Διαδικασία Πολίτη:



Εικόνα 109 – Άδεια εργασίας, βασική διαδικασία πολίτη, signavio

Στη βασική διαδικασία του πολίτη αποτυπώνονται μόνο οι ενέργειες συνολικά στις οποίες προβαίνει ο πολίτης. Δεν γίνεται αναφορά στον χρόνο που απαιτείται από την αρμόδια υπηρεσία για να ελέγξει το περιεχόμενο της αίτησης μέχρι την έκδοση της σχετικής άδειας.

Βασική Διαδικασία Αρμόδιας Υπηρεσίας:



Εικόνα 110 - Άδεια εργασίας, διαδικασία αρμόδιας υπηρεσίας, signavio

Στη βασική διαδικασία της αρμόδιας υπηρεσίας αποτυπώνονται μόνο οι ενέργειες στις οποίες προβαίνει ο υπάλληλος της αρμόδιας υπηρεσίας.

Αποτελέσματα:

ο Signavio Simulator

Για την εκτέλεση του σεναρίου μέσω του Signavio Simulator θέσαμε μηδενικό κόστος εργασίας του πολίτη καθώς ο πολίτης δαπανά μόνο τον προσωπικό του χρόνο αλλά και πόρους που ήδη διαθέτει όπως είναι ο υπολογιστής ή η κινητή συσκευή με την οποία θα συνδεθεί αλλά και το ίντερνετ και το ρεύμα που διαθέτει.

	Task	Execution costs
1.	ΕΙΣΟΔΟΣ ΜΕ ΚΩΔΙΚΟΥΣ TAXISNET	0,00 €
2.	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	0,00 €
3.	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	0,00 €
4.	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ	0,00 €
5.	ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ	0,00 €
6.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑΣ	0,00 €
7.	ΠΡΟΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ	0,00 €

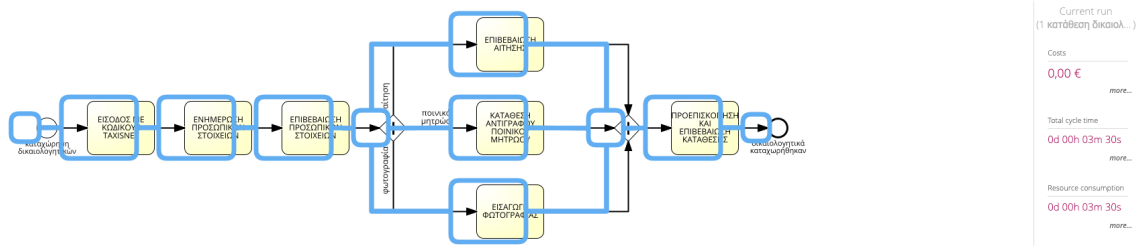
Εικόνα 111 - Άδεια εργασίας, καταχώρηση κόστους ενεργειών πολίτη, signavio

Ακολουθώς, θέσαμε κάποια χρονικά όρια που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε βήματος από την πλευρά του πολίτη. Έτσι, το ανώτατο όριο που τέθηκε για μία ενέργεια είναι τα 45” δευτερόλεπτα ενώ το κατώτερο είναι τα 10” δευτερόλεπτα και παρουσιάζονται ως ακολούθως:

	Task	Execution time (Format: hh:...
1.	ΕΙΣΟΔΟΣ ΜΕ ΚΩΔΙΚΟΥΣ TAXISNET	00:00:45 ...
2.	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	00:00:45 ...
3.	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	00:00:15 ...
4.	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ	00:00:10 ...
5.	ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ	00:00:40 ...
6.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑΣ	00:00:40 ...
7.	ΠΡΟΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ	00:00:15 ...

Εικόνα 112 - Άδεια εργασίας, καταχώρηση χρόνου ενεργειών πολίτη, signavio

Από την εισαγωγή των προαναφερθέντων δεδομένων, προέκυψε ότι η διαδικασία από την πλευρά του πολίτη χρειάζεται 3’ λεπτά και 30” δευτερόλεπτα προκειμένου να ολοκληρωθεί με μηδενικό κόστος.



Εικόνα 113 - Άδεια εργασίας, αποτελέσματα σεναρίου πολίτη, signavio

Επιπρόσθετα, για την εκτέλεση του σεναρίου από την πλευρά της αστυνομικής υπηρεσίας και όσον αφορά τις δικές της ενέργειες, θέσαμε ως μηδενικό κόστος εργασίας του υπαλλήλου καθώς ο υπάλληλος θα εργαστεί ούτως ή άλλως ενώ οι πόροι που χρησιμοποιεί όπως είναι ο υπολογιστής με τον οποίο θα συνδεθεί αλλά και το ίντερνετ και το ρεύμα διατίθενται ήδη.

Task	Execution costs
1. ΛΗΨΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΓΡΑΦΕΙΟ	0,00 €
2. ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ	0,00 €
3. ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	0,00 €
4. ΕΓΚΡΙΣΗ ΕΚΔΟΣΗΣ ΑΔΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	0,00 €
5. ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	0,00 €

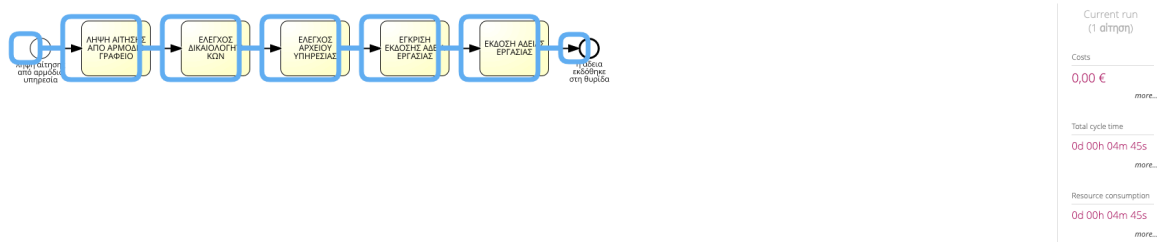
Εικόνα 114 - Άδεια εργασίας, καταχώρηση κόστος ενεργειών υπηρεσίας, signavio

Ακολουθως, θέσαμε κάποια χρονικά όρια που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε βήματος από την πλευρά του πολίτη. Έτσι, το ανώτατο όριο που τέθηκε για μία ενέργεια είναι τα 3' λεπτά ενώ το κατώτερο είναι τα 5" δευτερόλεπτα και παρουσιάζονται ως ακολούθως:

Task	Execution time (Format: hh:...
1. ΛΗΨΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΓΡΑΦΕΙΟ	00:00:05 ...
2. ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ	00:01:00 ...
3. ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	00:03:00 ...
4. ΕΓΚΡΙΣΗ ΕΚΔΟΣΗΣ ΑΔΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	00:00:30 ...
5. ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	00:00:10 ...

Εικόνα 115 - Άδεια εργασίας, καταχώρηση χρόνου ενεργειών υπηρεσίας, signavio

Από την εισαγωγή των προαναφερθέντων δεδομένων, προέκυψε ότι η διαδικασία από την πλευρά της υπηρεσίας χρειάζεται 4' λεπτά και 45" δευτερόλεπτα προκειμένου να ολοκληρωθεί με μηδενικό κόστος.



Εικόνα 116 - Άδεια εργασίας, αποτελέσματα σεναρίου υπηρεσίας, signavio

ο BIMP

Για την εκτέλεση του σεναρίου μέσω του BIMP θέσαμε μηδενικό κόστος εργασίας του πολίτη καθώς ο πολίτης δαπανά μόνο τον προσωπικό του χρόνο αλλά και πόρους που ήδη διαθέτει όπως είναι ο υπολογιστής ή η κινητή συσκευή με την οποία θα συνδεθεί αλλά και το ίντερνετ και το ρεύμα που διαθέτει.

Ακολουθώς, θέσαμε κάποια χρονικά όρια που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε βήματος από την πλευρά του πολίτη. Έτσι, τέθηκαν και σε αυτήν την περίπτωση τα ίδια χρονικά όπως με το Signavio Simulator, ήτοι το ανώτατο όριο που τέθηκε για μία ενέργεια είναι τα 45” δευτερόλεπτα ενώ το κατώτερο είναι τα 10” δευτερόλεπτα και παρουσιάζονται ως ακολούθως:

Tasks

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑΣ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	40	10	Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit
0	0	0	Seconds ▾

ΕΙΣΩΔΟΣ ΜΕ ΚΩΔΙΚΟΥΣ TAXISNET

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	45	10	Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit
0	0	0	Seconds ▾

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	45	15	Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit
0	0	0	Seconds ▾

ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	10	5	Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit
0	0	0	Seconds ▾

Εικόνα 117 - Άδεια εργασίας, καταχώρηση δεδομένων πολίτη, bimp

ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	15	5	Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit
0	0	0	Seconds ▾

ΠΡΟΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	15	5	Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit
0	0	0	Seconds ▾

ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	40	10	Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit
0	0	0	Seconds ▾

Εικόνα 118 - Άδεια εργασίας, καταχώρηση δεδομένων πολίτη, bimp

Στο σημείο αυτό, πρέπει να τονιστεί ότι το BIMP δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να θέσει και όρια κατά την εκτέλεση μίας διαδικασίας, επιλέγοντας τη διακύμανση των τιμών. Στη συγκεκριμένη διαδικασία, όπως ήδη αναφέρθηκε, τέθηκαν ακριβώς τα ίδια χρονικά όρια για κάθε διαδικασία, τα οποία όμως συμπληρώθηκαν με κάποιες εύλογες χρονικές αποκλίσεις. Συγκεκριμένα, οι αποκλίσεις που εφαρμόστηκαν εμφανίζονται στις εικόνες 119 και 120 αντίστοιχα, αλλά παρουσιάζονται πιο αναλυτικά στον ακόλουθο πίνακα :

Βήμα	Χρόνος	Απόκλιση
Είσοδος με Κωδικούς Taxisnet	00:00:45	± 00:00:10
Ενημέρωση Προσωπικών Στοιχείων	00:00:45	± 00:00:15
Επιβεβαίωση Προσωπικών Στοιχείων	00:00:15	± 00:00:05
Επιβεβαίωση Αίτησης	00:00:10	± 00:00:05
Κατάθεση Αντιγράφου Ποινικού Μητρώου	00:00:40	± 00:00:10
Εισαγωγή Φωτογραφίας	00:00:40	± 00:00:10
Προεπισκόπηση και Επιβεβαίωση Κατάθεσης	00:00:15	± 00:00:05

Πίνακας 6 – Άδεια εργασίας, καταχώρηση αποκλίσεων πολίτη

Οι συγκεκριμένες αποκλίσεις, έδωσαν τη δυνατότητα στον προσομοιωτή να βγάλει αποτελέσματα με μέγιστο και ελάχιστο χρόνο εκτέλεσης της διαδικασίας από την πλευρά του πολίτη. Συγκεκριμένα, τα στατιστικά που εξήχθησαν παρουσιάζονται στην επόμενη εικόνα :

Στατιστικά Σεναρίων

	Ελάχιστο	Ανώτατο όριο	Μέση τιμή
Χρόνοι κύκλων περιπτώσεων διεργασίας συμπεριλαμβανομένων των ωρών εκτός ωραρίου	3 λεπτά	4,1 λεπτά	3,5 λεπτά
Χρόνοι κύκλων περιπτώσεων διεργασίας εξαιρουμένων των ωρών εκτός ωραρίου	3 λεπτά	4,1 λεπτά	3,5 λεπτά
Κόστος παραδείγματος διαδικασίας	0 EUR	0 EUR	0 EUR

Εικόνα 119 - ε Άδεια εργασίας, εξαγωγή στατιστικών πολίτη, bimpr

Από τα στατιστικά που προέκυψαν, διαπιστώνουμε ότι η εκτέλεση της διαδικασίας από την πλευρά του πολίτη έχει μία μέση τιμή 3,5' λεπτών ενώ το κόστος φυσικά είναι μηδενικό. Ο Μέσος όρος των 3,5' λεπτών προέκυψε από το ανώτατο και ελάχιστο όριο που έδωσε ο προσομοιωτής με τα δεδομένα που του εισαγάγαμε. Συγκεκριμένα, προέκυψε ελάχιστο όριο εκτέλεσης της διαδικασίας 3' λεπτά ενώ μέγιστο – ανώτατο τα 4,1' λεπτά.

Πιο αναλυτικά, τα δεδομένα που προέκυψαν από την προσημείωση του συγκεκριμένου μοντέλου αποτυπώνονται στην εικόνα που ακολουθεί :

Activity Durations, Costs, Waiting times, Deviations from Thresholds

Name	Waiting time			Duration			Duration over threshold			Cost			Cost over threshold			
	Count	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max
ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑΣ	5	0 s	7.3 s	16.7 s	36.4 s	46.6 s	1.1 m	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0
ΕΙΣΟΔΟΣ ΜΕ ΚΩΔΙΚΟΥΣ TAXISNET	5	0 s	0 s	0 s	29.3 s	42.4 s	1 m	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	5	0 s	0 s	0 s	22.8 s	39.2 s	56.5 s	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0
ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ	5	0 s	0 s	0 s	0 s	7.3 s	16.7 s	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0
ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	5	0 s	0 s	0 s	10.5 s	15.7 s	20.5 s	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0
ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ	5	36.4 s	46.6 s	1.1 m	1.1 m	1.4 m	1.6 m	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0
ΠΡΟΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ	5	0 s	0 s	0 s	8.4 s	13.6 s	17.7 s	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0

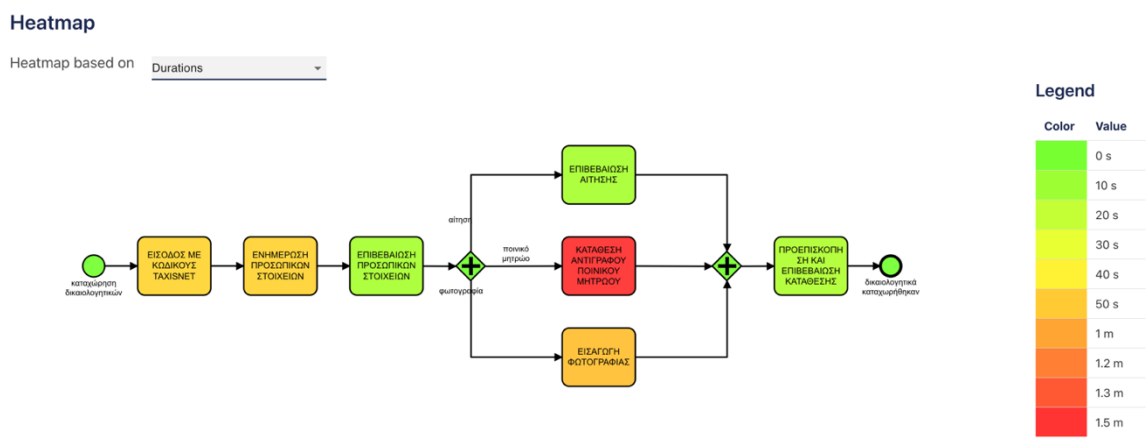
Εικόνα 120 - Άδεια εργασίας, αναλυτικά αποτελέσματα πολίτη, bimpr

Από την ανάλυση των συγκεκριμένων αποτελεσμάτων, οδηγούμαστε στις εξής διαπιστώσεις :

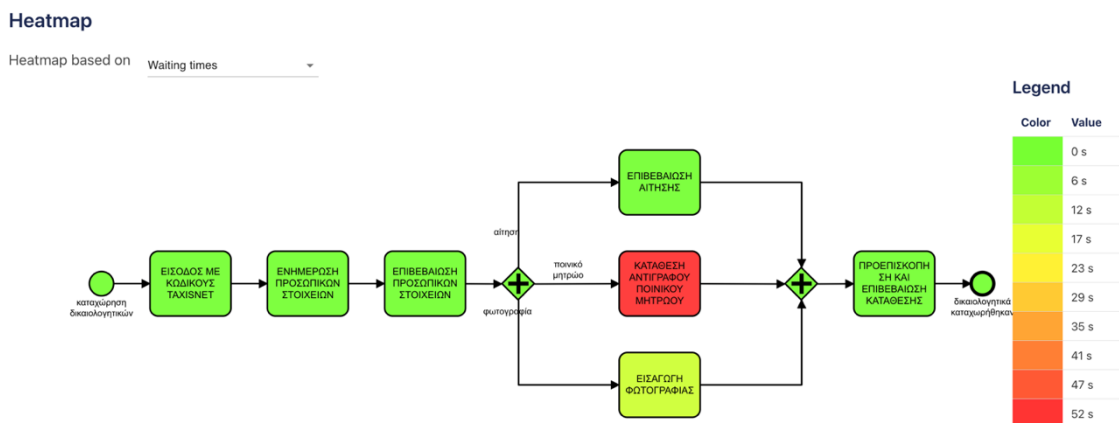
- i. Επειδή οι πρώτες διαδικασίες εκτελούνται σειριακά δεν υπάρχει απόκλιση ως προς τον χρόνο εκτέλεσης τους.
- ii. Όταν η ροή της διαδικασίας όμως φτάνει σε διακλάδωση και πρέπει να εκτελεστούν παράλληλα τρεις ενέργειες, τότε παρατηρούμε ότι η ροή εμφανίζει αποκλίσεις ως προς την εκτέλεση των διαδικασιών. Συγκεκριμένα, παρατηρούμε απόκλιση στην «ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑΣ» και στην «ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ». Στην πρώτη περίπτωση διαπιστώνουμε μία απόκλιση από σχεδόν 30” δευτερολέπτων καθώς ο ελάχιστος χρόνος εκτέλεσης είναι τα 36,4” δευτερόλεπτα ενώ ο μέγιστος είναι το 1’ λεπτό και 10” δευτερόλεπτα, δίνοντας έτσι μία μέση τιμή 46,6” δευτερολέπτων. Παράλληλα, αξίζει να σημειωθεί ότι, κατά την εκτέλεση της διαδικασίας «Επιβεβαίωση Αίτησης» δεν παρατηρούνται καθόλου αποκλίσεις. Αυτό συμβαίνει επειδή κατά την εκτέλεση των δύο προηγούμενων ενεργειών οι οποίες εκτελούνται παράλληλα με αυτή, απαιτείται περισσότερος χρόνος, οπότε η συγκεκριμένη ενέργεια εκτελείται άμεσα και όσο διαρκεί η εκτέλεση των άλλων ενεργειών.
- iii. Κατά την εκτέλεση των παράλληλων ενεργειών «ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ», «ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ» και «ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑΣ», ο προσομοιωτής εκτελεί με χρονική προτεραιότητα τις διαδικασίες. Ως εκ τούτου, η «ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ» εκτελείται άμεσα και κατά προτεραιότητα, ακολουθεί η «ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑΣ» ενώ όσος χρόνος απαιτείται για την εκτέλεση της ενέργειας αυτής ακριβώς ο ίδιος απαιτείται για να ξεκινήσει η επόμενη ενέργεια «ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ».
- iv. Τέλος, η μικρότερη σε διάρκεια εκτελέσιμη διαδικασία είναι η «ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ», ενώ η μεγαλύτερα είναι η «ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ», πράγμα το οποίο αναλύθηκε στη διαπίστωση (iii).

Στο σημείο αυτό, πρέπει να σημειώσουμε ότι, επειδή κατά την εκτέλεση των παράλληλων ενεργειών «ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ» και «ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑΣ» τέθηκαν ακριβώς τα ίδια χρονικά πλαίσια, ο προσομοιωτής επιλέγει τυχαία ποια από τις δύο ενέργειες θα ξεκινήσει πρώτη. Κάλλιστα θα μπορούσε να αντιστραφεί η εκτέλεση των διαδικασιών και να εκτελεστεί πρώτη η «ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ» οπότε θα είχαμε ακριβώς τα ίδια αποτελέσματα αλλά με πιο χρονοβόρα διαδικασία την «ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑΣ».

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα προσομοίωσης, δίνει στον χρήστη τη δυνατότητα απεικόνισης των ενεργειών μέσω θερμικού χάρτη και ανάλογα με το είδος της μέτρησης που θα επιλέξει. Στη συγκεκριμένη περίπτωση επιλέχθηκε η απεικόνιση μόνο της χρονικής διάρκειας αλλά και του χρόνου αναμονής της ροής της διαδικασίας.



Εικόνα 121 - Άδεια εργασίας, θερμικός χάρτης, χρονική διάρκεια πολίτη, b1mp

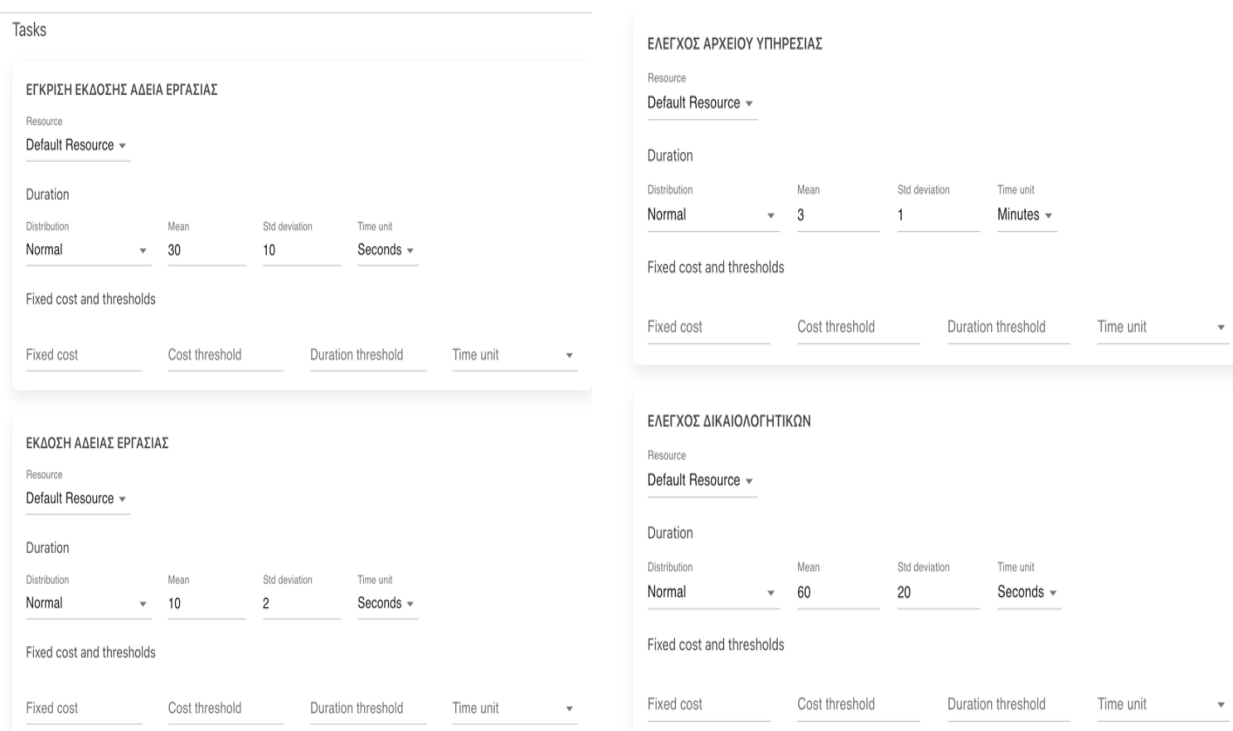


Εικόνα 122 - Άδεια εργασίας, θερμικός χάρτης, διάρκεια αναμονής πολίτη, b1mp

Η ανάγνωση των θερμικών καρτών που παρουσιάστηκαν προηγουμένως στις εικόνες 123 και 124, επιβεβαιώνουν τις διαπιστώσεις στις οποίες προβήκαμε παραπάνω δείχνοντας ξεκάθαρα ότι η δυσκολότερη ενέργεια που εκτελείται είναι η «ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ».

Όσον αφορά την εκτέλεση των ενεργειών που απαιτούνται από την πλευρά της αστυνομικής υπηρεσίας, θέσαμε ομοίως ως μηδενικό κόστος εργασίας του υπαλλήλου καθώς ο υπάλληλος θα εργαστεί ούτως ή άλλως ενώ οι πόροι που χρησιμοποιεί, όπως είναι ο υπολογιστής με τον οποίο θα συνδεθεί αλλά και το ίντερνετ και το ρεύμα διατίθενται ήδη.

Ακολουθώς, θέσαμε τα ίδια ακριβώς χρονικά όρια όπως και στην περίπτωση του Signavio Simulator, που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε βήματος από την πλευρά της αρμόδιας υπηρεσίας. Έτσι, το ανώτατο όριο που τέθηκε για μία ενέργεια είναι τα 3' λεπτά ενώ το κατώτερο είναι τα 5" δευτερόλεπτα και παρουσιάζονται ως ακολούθως:



Εικόνα 123 - Άδεια εργασίας, καταχώρηση δεδομένων υπηρεσίας, bimp

ΛΗΨΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

Resource
Default Resource ▼

Duration

Distribution to Time unit
Fixed 5 Seconds ▼

Fixed cost and thresholds

Fixed cost Cost threshold Duration threshold Time unit ▼

Εικόνα 124 - Άδεια εργασίας, καταχώρηση δεδομένων υπηρεσίας, bimp

Και στην περίπτωση της εισαγωγής των υποθέσεων που αφορούν την αστυνομική υπηρεσία, τέθηκαν όρια κατά την εκτέλεση μίας διαδικασίας, επιλέγοντας την κατανομή των τιμών. Στη συγκεκριμένη διαδικασία, όπως ήδη αναφέρθηκε, τέθηκαν ακριβώς τα ίδια χρονικά όρια για κάθε διαδικασία, τα οποία όμως συμπληρώθηκαν με κάποιες εύλογες χρονικές αποκλίσεις. Συγκεκριμένα, οι αποκλίσεις που εφαρμόστηκαν εμφανίζονται στις εικόνες 125 και 126 αντίστοιχα, αλλά παρουσιάζονται πιο αναλυτικά στον ακόλουθο πίνακα :

Βήμα	Χρόνος	Απόκλιση
Λήψης Αίτησης από Αρμόδιο Γραφείο	00:00:05	0*
Έλεγχος Δικαιολογητικών	00:01:00	± 00:00:20
Έλεγχος Αρχείου Υπηρεσίας	00:03:00	± 00:01:00
Έγκριση Έκδοσης Άδειας Εργασίας	00:00:30	± 00:00:10
Έκδοση Άδειας Εργασίας	00:00:10	± 00:00:02

*θεωρείται ότι η ενέργεια χρειάζεται πάντα το ίδιο χρονικό διάστημα αφού εκτελείται αυτοματοποιημένα

Πίνακας 7 – Άδεια εργασίας, εισαγωγή αποκλίσεων υπηρεσίας

Οι συγκεκριμένες αποκλίσεις, έδωσαν τη δυνατότητα στον προσομοιωτή να βγάλει αποτελέσματα και στατιστικά με μέγιστο και ελάχιστο χρόνο εκτέλεσης της διαδικασίας από την πλευρά της αστυνομικής υπηρεσίας. Από τα στατιστικά που προέκυψαν, διαπιστώνουμε ότι η εκτέλεση της

διαδικασίας από την πλευρά της υπηρεσίας έχει μία μέση τιμή 4,2' λεπτών ενώ το κόστος φυσικά είναι μηδενικό. Ο Μέσος όρος των 4,2' λεπτών προέκυψε από το ανώτατο και ελάχιστο όριο που έδωσε ο προσομοιωτής με τα δεδομένα που του εισαγάγαμε. Συγκεκριμένα, προέκυψε ελάχιστο όριο εκτέλεσης της διαδικασίας 3,8' λεπτά ενώ μέγιστο – ανώτατο τα 4,7' λεπτά. Πιο αναλυτικά, τα δεδομένα και τα στατιστικά που προέκυψαν από την προσημείωση του συγκεκριμένου μοντέλου αποτυπώνονται στην εικόνα που ακολουθεί :

Scenario Statistics

	Minimum	Maximum	Average
Process instance cycle times including off-timetable hours	3.8 minutes	4.7 minutes	4.2 minutes
Process instance cycle times excluding off-timetable hours	3.8 minutes	4.7 minutes	4.2 minutes
Process instance costs	0 EUR	0 EUR	0 EUR

Activity Durations, Costs, Waiting times, Deviations from Thresholds

Name	Count	Waiting time			Duration			Duration over threshold			Cost			Cost over threshold		
		Min	Avg	Max	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max
ΕΓΚΡΙΣΗ ΕΚΔΟΣΗΣ ΑΔΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	3	0 s	0 s	0 s	27.4 s	30.2 s	35 s	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0
ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	3	0 s	0 s	0 s	10.2 s	11.3 s	12.2 s	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0
ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	3	0 s	0 s	0 s	1.8 m	2.3 m	2.8 m	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0
ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ	3	0 s	0 s	0 s	47.4 s	1.1 m	1.3 m	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0
ΛΗΨΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΓΡΑΦΕΙΟ	3	0 s	0 s	0 s	5 s	5 s	5 s	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0

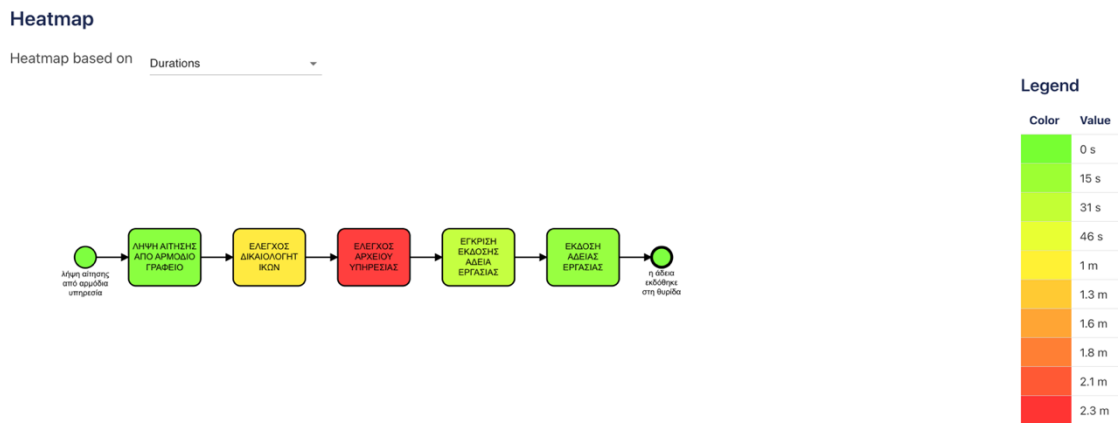
Εικόνα 125 - Άδεια εργασίας, στατιστικά και αποτελέσματα υπηρεσίας, bimp

Κατά την ανάγνωση των συγκεκριμένων αποτελεσμάτων, οδηγούμαστε στις επόμενες διαπιστώσεις :

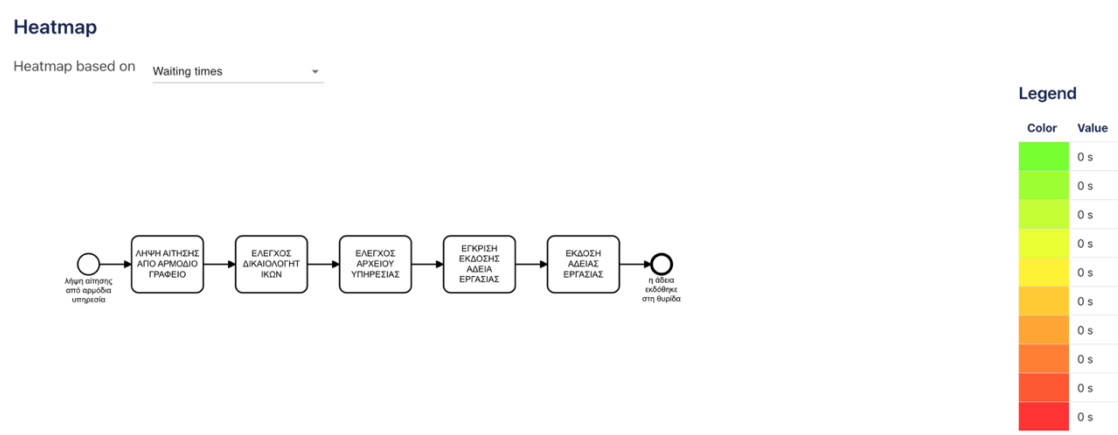
- iii. Επειδή όλες οι διαδικασίες εκτελούνται σειριακά δεν υπάρχει απόκλιση ως προς τον χρόνο εκτέλεσης τους.
- iv. Η μικρότερη σε διάρκεια ενέργεια είναι η «Λήψη Αίτησης από Αρμόδιο Γραφείο» καθώς θέσαμε μόνο ένα χρονικό όριο, αυτό των 5” δευτερολέπτων, ενώ η μεγαλύτερη σε διάρκεια διαδικασία είναι ο «Έλεγχος Αρχείου Υπηρεσίας» με 2,8' λεπτά. .

Όπως ήδη αναφέρθηκε, το συγκεκριμένο πρόγραμμα προσομοίωσης, δίνει στον χρήστη τη δυνατότητα απεικόνισης των ενεργειών μέσω θερμικού χάρτη και ανάλογα με το είδος της μέτρησης που θα επιλέξει. Στη

συγκεκριμένη περίπτωση επιλέχθηκε η απεικόνιση μόνο της χρονικής διάρκειας αλλά και του χρόνου αναμονής της ροής της διαδικασίας.



Εικόνα 126 - Άδεια εργασίας, θερμικός χάρτης, χρονική διάρκεια υπηρεσίας, bmp



Εικόνα 127 - Άδεια εργασίας, θερμικός χάρτης, χρόνος αναμονής υπηρεσίας, bmp

Η ανάγνωση των θερμικών χαρτών που παρουσιάστηκαν προηγουμένως στις εικόνες 128 και 129, επιβεβαιώνουν τις διαπιστώσεις στις οποίες προβήκαμε παραπάνω δείχνοντας ξεκάθαρα ότι η δυσκολότερη ενέργεια που εκτελείται είναι ο «Έλεγχος Αρχείου Υπηρεσίας», ενώ επειδή οι ενέργειες εκτελούνται σειριακά, ο χρόνος αναμονής τους είναι μηδενικός, αφού για να ξεκινήσει μία ενέργεια θα πρέπει πρώτα να έχει ολοκληρωθεί η αμέσως προηγούμενη.

Συμπέρασμα:

Συμπέρασμα 1^ο. Γίνεται αντιληπτό ότι το κόστος της διαδικασίας μπορεί να κριθεί ως μικρό για κάθε χωριστή αίτηση, πλην όμως εάν το θέσουμε

αναλογικά για το σύνολο των αιτήσεων που δέχεται μία υπηρεσία το κόστος αυξάνεται σημαντικά.

Συμπέρασμα 2°. Το κόστος για τον πολίτη είναι πραγματικά μηδενικό καθώς δεν απαιτείται καμία δαπάνη για την εκτέλεση των διαδικασιών, αφού θεωρείται ως δεδομένη η πρόσβαση στο διαδίκτυο, η κατοχή συσκευής με πρόσβαση στο δίκτυο καθώς και πρόσβαση σε χώρο με παροχή ρεύματος.

Συμπέρασμα 3°. Ο πολίτης μπορεί να αιτηθεί όλα τα στοιχεία από το σπίτι του, ακόμα και τη φωτογραφία καθώς δεν απαιτούνται σημαντικές προδιαγραφές ως προς τα χαρακτηριστικά της, πράγμα το οποίο μπορεί να μηδενίσει πλήρως το κόστος ακόμα και από την πλευρά του πολίτη.

Συμπέρασμα 4°. Η σύγκριση των 15 ημερών που απαιτούνται για τη λήψη της άδειας εργασίας (σύμφωνα με τον Μίτο) με τους προαναφερθέντες χρόνους που προέκυψαν από τις προσομοιώσεις που πραγματοποιήθηκαν για τη συγκεκριμένη ψηφιακή διαδικασία, είναι σημαντικά κατώτεροι και προσφέρουν όφελος και στον πολίτη και στην Ελληνική Αστυνομία. Συγκεντρωτικά, η προαναφερθείσα ψηφιακή διαδικασία απέδωσε ως εκτιμώμενο χρόνο κατά την προσομοίωσή της μέσω του :

α. Signavio Simulator **8'** λεπτά και **15''** δευτερόλεπτα, τα οποία προκύπτουν από τα 3' λεπτά και 30'' δευτερόλεπτα που χρειάζεται ο πολίτης σε συνδυασμό με τα 4' λεπτά και 45'' δευτερόλεπτα που χρειάζεται ο υπάλληλος, και

β. BIMP κατ' ελάχιστο **6,8'** λεπτά για το σύνολο της διαδικασίας ενώ μέγιστο **8,8'** λεπτά, τα οποία προκύπτουν από τα αποτελέσματα των ελάχιστων τιμών, ήτοι 3' λεπτά ο πολίτης και 3,8' ο υπάλληλος και τα αποτελέσματα των μέγιστων τιμών 4,1' λεπτά ο πολίτης με 4,7' λεπτά ο υπάλληλος αντίστοιχα. Ο μέσος εκτιμώμενος χρόνος για τη διαδικασία αυτή είναι **7,7'** τα οποία προκύπτουν από τα 3,5' που χρειάζεται ο πολίτης και 4,2' που χρειάζεται ο υπάλληλος.

Σημειώνεται όμως, ότι για να ολοκληρωθεί η διαδικασία αυτή στο προαναφερθέν χρονικό διάστημα προϋποθέτει ο υπάλληλος να ασχοληθεί με την αίτηση μόλις αυτή ληφθεί από την υπηρεσία του.

6.2.3. Υποβολή καταγγελίας – πληροφορίας στην Υ.Ε.Υ.Σ.Α..

Η υποβολή μίας καταγγελίας σε μία εκ των δύο υφιστάμενων υπηρεσιών (Αθήνα – Θεσσαλονίκη) περιλαμβάνει τις εξής επιλογές :

- Δια ζώσης στην έδρα της υπηρεσίας.
- Τηλεφωνικά.
- Με ταχυδρομική αποστολή.
- Με ηλεκτρονική αποστολή.

Σε κάθε περίπτωση όμως, για να ολοκληρωθεί η οποιαδήποτε ενέργεια θα πρέπει ο πολίτης να υποβάλλει εγγράφως την καταγγελία του με Ένορκη Κατάθεση του.

- Στην περίπτωση της δια ζώσης υποβολής καταγγελίας ακολουθούνται τα εξής βήματα :
 - i. Είσοδος στο αρμόδιο γραφείο.
 - ii. Ενημέρωση για υποβολή καταγγελίας, προκειμένου να εξεταστεί εάν εμπίπτει στις αρμοδιότητές της.
 - iii. Έλεγχος του περιεχομένου της καταγγελίας, προκειμένου να εξεταστεί η επάρκεια των στοιχείων που την αφορούν.
 - iv. Λήψη Ένορκων Καταθέσεων.
- Στην περίπτωση της εξ αποστάσεως υποβολής καταγγελίας με χρήση τηλεφώνου, ακολουθούνται τα εξής βήματα :
 - i. Επικοινωνία με τον Αξιωματικό Υπηρεσίας.
 - ii. Ενημέρωση για το περιεχόμενο της καταγγελίας, προκειμένου να εξεταστεί εάν εμπίπτει στις αρμοδιότητές της.
 - iii. Έλεγχος περιεχομένου καταγγελίας, προκειμένου να εξεταστεί η επάρκεια των στοιχείων που την αφορούν.
 - iv. Σύνταξη σχετικής αναφοράς με το περιεχόμενο.
 - v. Ενημέρωση αρμόδιου Αξιωματικού - Χειριστή της υπηρεσίας.
 - vi. Εξέταση του περιεχομένου της καταγγελίας.

- vii. Καθορισμός τρόπου χειρισμού της.
- Στην περίπτωση της εξ αποστάσεως υποβολής καταγγελίας ταχυδρομικώς ή ηλεκτρονικά, ακολουθούνται τα εξής βήματα :
 - i. Λήψη από αρμόδιο τμήμα ή γραφείο συλλογής και διαχείρισης πληροφοριών.
 - ii. Ενημέρωση αρμόδιου Αξιωματικού - Χειριστή για το περιεχόμενο της καταγγελίας, προκειμένου να εξεταστεί εάν εμπίπτει στις αρμοδιότητές της.
 - iii. Έλεγχος περιεχομένου καταγγελίας από αρμόδιο Αξιωματικό - Χειριστή, προκειμένου να εξεταστεί η επάρκεια των στοιχείων που την αφορούν.
 - iv. Καθορισμός τρόπου χειρισμού της.

Σημειώνεται ότι, από τη στιγμή της υποβολής μίας καταγγελίας η υπηρεσία ακολουθεί εσωτερικές διαταγές για τον τρόπο χειρισμού της.

Στην περίπτωση που κάποιος επιθυμεί να παρέχει πληροφορίες προς την υπηρεσία, αυτές δίνονται μέσω του πληροφοριακού δικτύου της προκειμένου να ερευνηθεί το περιεχόμενό τους.

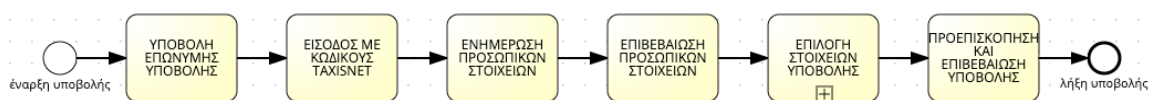
Σκοπός της ψηφιοποίησης της διαδικασίας αυτής όμως, είναι αφενός η υπηρεσία να συλλέξει όσες περισσότερες πληροφορίες γίνεται και αφετέρου να διερευνηθούν υποθέσεις ανάλογα με τη βαρύτητα του περιεχομένου τους.

Δεδομένα Μοντέλου:

Στη συγκεκριμένη περίπτωση στόχος δεν είναι η εξοικονόμηση χρημάτων ή χρόνου αλλά η ταχύτερη επίτευξη του σκοπού της υπηρεσίας. Για την περίπτωση της υποβολής μίας καταγγελίας δεν υφίσταται συνήθης χρόνος, αλλά σε περίπτωση που η καταγγελία εμπίπτει στα πλαίσια ελέγχου της υπηρεσίας Εσωτερικών Υποθέσεων, η διαδικασία λήψης της υποβολής σε καμία των περιπτώσεων δεν θα διαρκέσει λιγότερα από 1 ώρα. Παρ' όλα αυτά, θα αποτυπωθεί ένα υποθετικό σενάριο αναφορικά με τον απαιτούμενο χρόνο που απαιτεί η διαδικασία στην ψηφιακή της εκδοχή.

Επίσης, δεν μπορεί να υπάρξει περίπτωση δια ζώσης ανώνυμης καταγγελίας αφού ο κάθε πολίτης που εισέρχεται στην υπηρεσία ταυτοποιείται.

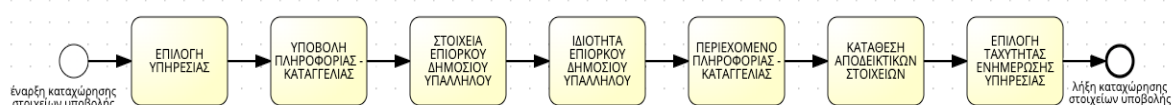
Επώνυμη Υποβολή - Βασική Διαδικασία Πολίτη:



Εικόνα 128 – Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, βασική διαδικασία πολίτη, signavio

Στη βασική διαδικασία του πολίτη αποτυπώνονται μόνο οι ενέργειες συνολικά στις οποίες προβαίνει ο πολίτης. Δεν γίνεται αναφορά στον χρόνο που απαιτείται από την αρμόδια υπηρεσία για να ελέγξει το περιεχόμενο της αίτησης μέχρι την έκδοση της σχετικής άδειας.

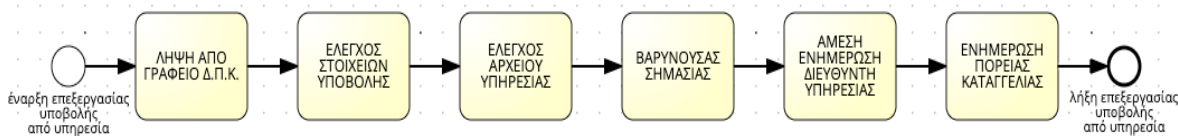
Υποδιαδικασία Επιλογής Στοιχείων Υποβολής:



Εικόνα 129 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, υποδιαδικασία καταχώρησης στοιχείων, signavio

Στην υποδιαδικασία καταχώρησης των στοιχείων που αφορούν την υποβολή του πολίτη, αποτυπώνονται οι πρόσθετες ενέργειες στις οποίες προβαίνει ο πολίτης για τη συμπλήρωση των απαιτούμενων στοιχείων. Δεν γίνεται αναφορά στον χρόνο που απαιτείται από την αρμόδια υπηρεσία για να ελέγξει το περιεχόμενο της αίτησης μέχρι την έκδοση της σχετικής άδειας.

Βασική Διαδικασία Αρμόδιας Υπηρεσίας:



Εικόνα 130 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, διαδικασία αρμόδιας υπηρεσίας, signavio

Στη βασική διαδικασία της αρμόδιας υπηρεσίας πλέον, αποτυπώνονται μόνο οι ενέργειες στις οποίες προβαίνει ο υπάλληλος της αρμόδιας υπηρεσίας για τον χειρισμό της εκάστοτε περίπτωσης.

Αποτελέσματα:

- ο Signavio Simulator

Επώνυμη Υποβολή

Για την εκτέλεση του σεναρίου μέσω του Signavio Simulator θέσαμε μηδενικό κόστος εργασίας του πολίτη καθώς ο πολίτης δαπανά μόνο τον προσωπικό του χρόνο αλλά και πόρους που ήδη διαθέτει όπως είναι ο υπολογιστής ή η κινητή συσκευή με την οποία θα συνδεθεί αλλά και το ίντερνετ και το ρεύμα που διαθέτει.

	Task	Execution costs
1.	ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΠΩΝΥΜΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	0,00 €
2.	ΕΙΣΟΔΟΣ ΜΕ ΚΩΔΙΚΟΥΣ TAXISNET	0,00 €
3.	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	0,00 €
4.	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	0,00 €
5.	ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	0,00 €
6.	ΠΡΟΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	0,00 €

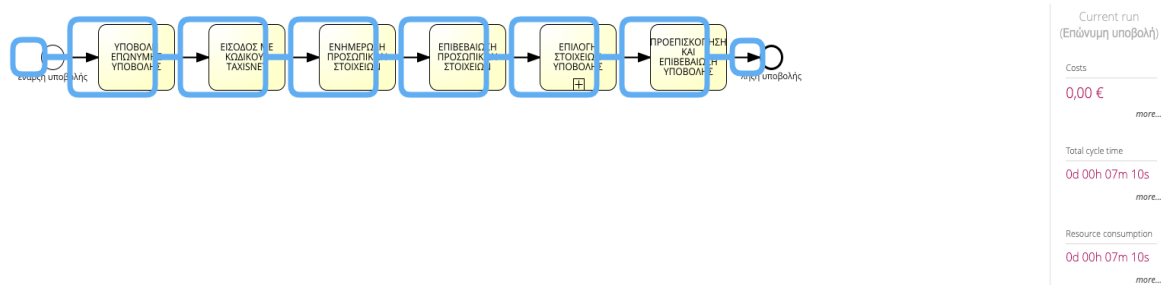
Εικόνα 131 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση κόστους ενεργειών pol;ith, signavio

Ακολουθως, τέθηκαν κάποια χρονικά όρια που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε βήματος από την πλευρά του πολίτη συνολικά για την υποβολή της επώνυμης καταγγελίας, περιλαμβάνοντας και την υποδιαδικασία «ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ» ως μία ενέργεια στη ροή της βασικής διαδικασίας. Έτσι, το ανώτατο όριο που τέθηκε για μία ενέργεια είναι τα 4' λεπτά και 55" δευτερόλεπτα και αφορά την προαναφερθείσα υποδιαδικασία, ενώ το κατώτερο είναι τα 5" δευτερόλεπτα και αφορά τη διαδικασία επιλογής για το εάν η υποβολή θα είναι επώνυμη ή ανώνυμη (σ.σ. στη συγκεκριμένη περίπτωση επιλέξαμε την επώνυμη). Τα δεδομένα που εισαγάγαμε παρουσιάζονται ως ακολούθως:

	Task	Execution time (Format: hh:...
1.	ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΠΩΝΥΜΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	00:00:05 ...
2.	ΕΙΣΟΔΟΣ ΜΕ ΚΩΔΙΚΟΥΣ TAXISNET	00:00:45 ...
3.	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	00:00:45 ...
4.	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	00:00:10 ...
5.	ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	00:04:55 ...
6.	ΠΡΟΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	00:00:30 ...

Εικόνα 132 - Υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση χρόνου ενεργειών πολίτη, signavio

Από την εισαγωγή των προαναφερθέντων δεδομένων, προέκυψε ότι η διαδικασία από την πλευρά του πολίτη χρειάζεται 7' λεπτά και 10" δευτερόλεπτα προκειμένου να ολοκληρωθεί με μηδενικό κόστος.



Εικόνα 133 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, αποτελέσματα σεναρίου πολίτη, signavio

Επιπρόσθετα, χωριστά από τη βασική διαδικασία εκτελέστηκε η υποδιαδικασία «ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ» ως αυτοτελής διαδικασία, προκειμένου να αποτυπωθούν αναλυτικά οι εκτιμήσεις που αφορούν την εν λόγω υποδιαδικασία. Για την εκτέλεση του σεναρίου της υποδιαδικασίας, θέσαμε μηδενικό κόστος εργασίας του πολίτη καθώς ο πολίτης δαπανά μόνο τον προσωπικό του χρόνο αλλά και πόρους που ήδη διαθέτει όπως είναι ο υπολογιστής ή η κινητή συσκευή με την οποία θα συνδεθεί αλλά και το ίντερνετ και το ρεύμα που διαθέτει.

	Task	Execution costs
1.	ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	0,00 €
2.	ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	0,00 €
3.	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΟΡΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ	0,00 €
4.	ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΟΡΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ	0,00 €
5.	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	0,00 €
6.	ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	0,00 €
7.	ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	0,00 €

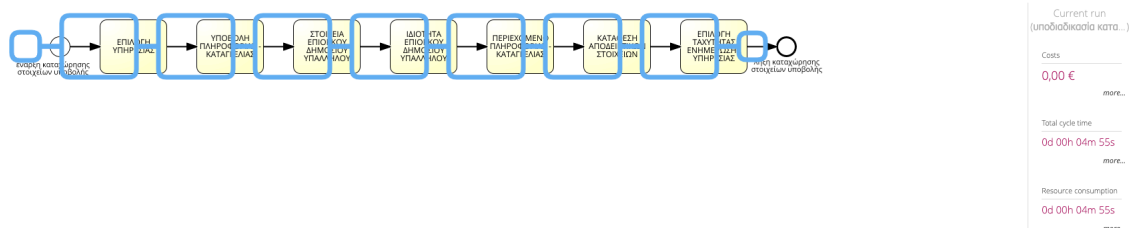
Εικόνα 134 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση κόστους ενεργειών υποδιαδικασίας πολίτη, signavio

Η χρονική εκτέλεση του σεναρίου της υποδιαδικασίας περιελάμβανε ως τιθέμενο ανώτατο όριο για μία ενέργεια είναι τα 2' λεπτά και αφορά το «ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ», ενώ το κατώτερο είναι τα 10" δευτερόλεπτα και αφορά την «ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ». Τα δεδομένα που εισήχθησαν παρουσιάζονται ως ακολούθως:

	Task	Execution time (Format: hh:...
1.	ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	00:00:10 ...
2.	ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	00:00:30 ...
3.	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΟΡΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ	00:00:45 ...
4.	ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΟΡΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ	00:00:30 ...
5.	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	00:02:00 ...
6.	ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	00:00:45 ...
7.	ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	00:00:15 ...

Εικόνα 135 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση χρόνου ενεργειών υποδιαδικασίας πολίτη, signavio

Από την εισαγωγή των προαναφερθέντων δεδομένων και όπως ήταν αναμενόμενο, προέκυψε ότι η υποδιαδικασία χρειάζεται 4' λεπτά και 55" δευτερόλεπτα προκειμένου να ολοκληρωθεί, με μηδενικό κόστος.



Εικόνα 136 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, αποτελέσματα σεναρίου υποδιαδικασίας πολίτη, signavio

Τέλος, για την εκτέλεση του σεναρίου από την πλευρά της αστυνομικής υπηρεσίας και όσον αφορά τις δικές της ενέργειες, θέσαμε ως μηδενικό κόστος εργασίας του υπαλλήλου καθώς ο υπάλληλος θα εργαστεί ούτως ή άλλως ενώ οι πόροι που χρησιμοποιεί όπως είναι ο υπολογιστής με τον οποίο θα συνδεθεί αλλά και το ίντερνετ και το ρεύμα διατίθενται ήδη.

	Task	Execution costs
1.	ΛΗΨΗ ΑΠΟ ΓΡΑΦΕΙΟ Δ.Π.Κ.	0,00 €
2.	ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	0,00 €
3.	ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	0,00 €
4.	ΒΑΡΥΝΟΥΣΑΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ	0,00 €
5.	ΑΜΕΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	0,00 €
6.	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΡΕΙΑΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	0,00 €

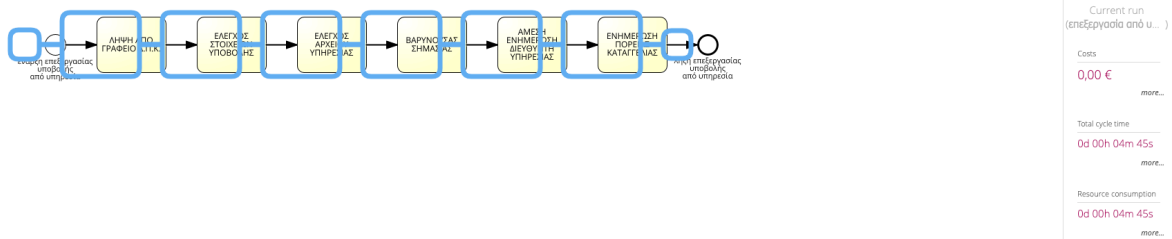
Εικόνα 137 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση κόστους ενεργειών υπηρεσίας, signavio

Ακολουθώς, θέσαμε κάποια χρονικά όρια που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε βήματος από την πλευρά του πολίτη. Έτσι, το ανώτατο όριο που τέθηκε για μία ενέργεια είναι τα 3' λεπτά ενώ το κατώτερο είναι τα 5" δευτερόλεπτα και παρουσιάζονται ως ακολούθως:

	Task	Execution time (Format: hh:...
1.	ΛΗΨΗ ΑΠΟ ΓΡΑΦΕΙΟ Δ.Π.Κ.	00:00:05 ...
2.	ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	00:01:00 ...
3.	ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	00:03:00 ...
4.	ΒΑΡΥΝΟΥΣΑΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ	00:00:05 ...
5.	ΑΜΕΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	00:00:05 ...
6.	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΡΕΙΑΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	00:00:30 ...

Εικόνα 138 – Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση χρόνου ενεργειών υπηρεσίας, signavio

Από την εισαγωγή των προαναφερθέντων δεδομένων, προέκυψε ότι η διαδικασία από την πλευρά της υπηρεσίας χρειάζεται 4' λεπτά και 45" δευτερόλεπτα προκειμένου να ολοκληρωθεί με μηδενικό κόστος.



Εικόνα 139 - Υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, αποτελέσματα σεναρίου υπηρεσίας, signavio

Ανώνυμη Υποβολή

Για την εκτέλεση του σεναρίου μέσω του Signavio Simulator θέσαμε μηδενικό κόστος εργασίας του πολίτη καθώς ο πολίτης δαπανά μόνο τον προσωπικό του χρόνο αλλά και πόρους που ήδη διαθέτει όπως είναι ο υπολογιστής ή η κινητή συσκευή με την οποία θα συνδεθεί αλλά και το ίντερνετ και το ρεύμα που διαθέτει.

	Task	Execution costs
1.	ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΝΩΝΥΜΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	0,00 €
2.	ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	0,00 €
3.	ΠΡΟΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	0,00 €

Εικόνα 140 – Ανώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση κόστους ενεργειών πολίτη, signavio

Ακολούθως, τέθηκαν κάποια χρονικά όρια που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε βήματος από την πλευρά του πολίτη συνολικά για την υποβολή της ανώνυμης καταγγελίας, περιλαμβάνοντας και την υποδιαδικασία «ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ» ως μία ενέργεια στη ροή της βασικής διαδικασίας, όπως ακριβώς έγινε και στην περίπτωση της επώνυμης καταγγελίας. Έτσι, το ανώτατο όριο που τέθηκε για μία ενέργεια είναι τα 4' λεπτά και 55" δευτερόλεπτα και αφορά την προαναφερθείσα υποδιαδικασία, ενώ το κατώτερο είναι τα 5" δευτερόλεπτα και αφορά τη διαδικασία επιλογής για το εάν η υποβολή θα είναι επώνυμη ή ανώνυμη (σ.σ. στη συγκεκριμένη περίπτωση επιλέξαμε την ανώνυμη). Τα δεδομένα που εισαγάγαμε παρουσιάζονται ως ακολούθως:

	Task	Execution time (Format: hh:...
1.	ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΝΩΝΥΜΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	00:00:05 ...
2.	ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	00:04:55 ...
3.	ΠΡΟΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	00:00:30 ...

Εικόνα 141 - Ανώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση χρόνου ενεργειών πολίτη, signavio

Από την εισαγωγή των προαναφερθέντων δεδομένων, προέκυψε ότι η διαδικασία από την πλευρά του πολίτη χρειάζεται 5’ λεπτά και 30” δευτερόλεπτα προκειμένου να ολοκληρωθεί με μηδενικό κόστος.



Εικόνα 142 - Ανώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, αποτελέσματα σεναρίου πολίτη, signavio

Επειδή η διαδικασία ακολουθεί ακριβώς την ίδια ακριβώς ροή μετά την επιλογή του βήματος επώνυμη ή ανώνυμη υποβολή, τα χρονικά όρια που τέθηκαν αλλά και τα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι τα ίδια με τη διαδικασία της επώνυμης καταγγελίας.

- ο BIMP

Επώνυμη Υποβολή

Για την εκτέλεση του σεναρίου της επώνυμης υποβολής μέσω του BIMP, θέσαμε μηδενικό κόστος εργασίας του πολίτη καθώς ο πολίτης δαπανά μόνο τον προσωπικό του χρόνο αλλά και πόρους που ήδη διαθέτει όπως είναι ο υπολογιστής ή η κινητή συσκευή με την οποία θα συνδεθεί αλλά και το ίντερνετ και το ρεύμα που διαθέτει.

Ακολουθώντας, θέσαμε κάποια χρονικά όρια που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε βήματος από την πλευρά του πολίτη. Έτσι, τέθηκαν και σε αυτήν την περίπτωση τα ίδια χρονικά όρια όπως με το Signavio

Simulator, ήτοι το ανώτατο όριο που τέθηκε για μία ενέργεια είναι τα 45” δευτερόλεπτα ενώ το κατώτερο είναι τα 10” δευτερόλεπτα και παρουσιάζονται ως ακολούθως:

Tasks

ΕΙΣΟΔΟΣ ΜΕ ΚΩΔΙΚΟΥΣ TAXISNET

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	45	10	Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit
			▾

ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	10	2	Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit
			▾

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	45	15	Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit
			▾

ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	295	60	Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit
			▾

Εικόνα 143 – Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση δεδομένων πολίτη, bimp

ΠΡΟΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	30	10	Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit
			▾

ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΠΩΝΥΜΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution	to	Time unit
Fixed ▾	5	Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit
			▾

Εικόνα 144 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση δεδομένων πολίτη, bimp

Στο σημείο αυτό, πρέπει να τονιστεί ότι το BIMP δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να θέσει και όρια κατά την εκτέλεση μίας διαδικασίας, επιλέγοντας

την απόκλιση των τιμών. Στη συγκεκριμένη διαδικασία, όπως ήδη αναφέρθηκε, τέθηκαν ακριβώς τα ίδια χρονικά όρια για κάθε διαδικασία, τα οποία όμως συμπληρώθηκαν με κάποιες εύλογες χρονικές αποκλίσεις. Συγκεκριμένα, οι αποκλίσεις που εφαρμόστηκαν εμφανίζονται στις εικόνες 145 και 146 αντίστοιχα, αλλά παρουσιάζονται πιο αναλυτικά στον ακόλουθο πίνακα :

Βήμα	Χρόνος	Απόκλιση
Υποβολή Επώνυμης Υποβολής	00:00:05	0*
Είσοδος με Κωδικούς Taxisnet	00:00:45	± 00:00:10
Ενημέρωση Προσωπικών Στοιχείων	00:00:45	± 00:00:15
Επιβεβαίωση Προσωπικών Στοιχείων	00:00:10	± 00:00:02
Επιλογή Στοιχείων Υποβολής	00:04:55	± 00:01:00
Προεπισκόπηση και Επιβεβαίωση Κατάθεσης	00:00:30	± 00:00:10

*θεωρείται ότι η ενέργεια χρειάζεται πάντα το ίδιο χρονικό διάστημα αφού εκτελείται αυτοματοποιημένα

Πίνακας 8 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση αποκλίσεων πολίτη

Οι συγκεκριμένες αποκλίσεις, έδωσαν τη δυνατότητα στον προσομοιωτή να βγάλει αποτελέσματα με μέγιστο και ελάχιστο χρόνο εκτέλεσης της διαδικασίας από την πλευρά του πολίτη. Συγκεκριμένα, τα στατιστικά που εξήχθησαν παρουσιάζονται στην επόμενη εικόνα :

Scenario Statistics

	Minimum	Maximum	Average
Process instance cycle times including off-timetable hours	7.5 minutes	9.4 minutes	8.2 minutes
Process instance cycle times excluding off-timetable hours	7.5 minutes	9.4 minutes	8.2 minutes
Process instance costs	0 EUR	0 EUR	0 EUR

Εικόνα 145 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, εξαγωγή στατιστικών, bimp

Από τα στατιστικά που προέκυψαν, διαπιστώνουμε ότι η εκτέλεση της διαδικασίας από την πλευρά του πολίτη έχει μία μέση τιμή 8,2' λεπτών ενώ το κόστος φυσικά είναι μηδενικό. Ο Μέσος όρος των 8,2' λεπτών προέκυψε από το ανώτατο και ελάχιστο όριο που έδωσε ο προσομοιωτής με τα

δεδομένα που του εισαγάγαμε. Συγκεκριμένα, προέκυψε ελάχιστο όριο εκτέλεσης της διαδικασίας 7,5' λεπτά ενώ μέγιστο – ανώτατο τα 9,4' λεπτά. Πιο αναλυτικά, τα δεδομένα που προέκυψαν από την προσημείωση του συγκεκριμένου μοντέλου αποτυπώνονται στην εικόνα που ακολουθεί :

Activity Durations, Costs, Waiting times, Deviations from Thresholds

Name	Waiting time			Duration			
	Count	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max
ΕΙΣΟΔΟΣ ΜΕ ΚΩΔΙΚΟΥΣ TAXISNET	3	0 s	0 s	0 s	21.3 s	49.2 s	1.2 m
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	3	0 s	0 s	0 s	28 s	40.5 s	54.7 s
ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	3	0 s	0 s	0 s	9.2 s	10.3 s	12 s
ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	3	0 s	0 s	0 s	4.9 m	5.9 m	6.8 m
ΠΡΟΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	3	0 s	0 s	0 s	24.8 s	29.7 s	32.7 s
ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΠΩΝΥΜΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	3	0 s	0 s	0 s	5 s	5 s	5 s

Εικόνα 146 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, αναλυτικά αποτελέσματα, bimp

Από την ανάλυση των συγκεκριμένων αποτελεσμάτων, οδηγούμαστε στις εξής διαπιστώσεις :

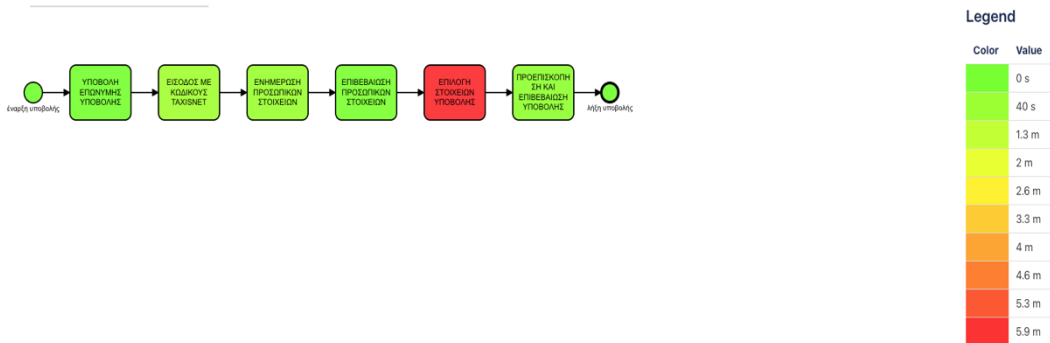
- i. Επειδή όλες οι διαδικασίες εκτελούνται σειριακά δεν υπάρχει απόκλιση ως προς τον χρόνο εκτέλεσης τους και εκτελούνται χωρίς καθυστερήσεις.
- ii. Ο χρόνος εκτέλεσης της υποδιαδικασίας «ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ» μπορεί να διαρκέσει από 4,9” λεπτά έως 6,8” λεπτά.
- iii. Η υποδιαδικασία «ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ» είναι η πιο χρονοβόρα ενέργεια για τον πολίτη (σχετ. διαπίστωση ii), κάτι το οποίο είναι φυσιολογικό καθώς είναι το βήμα που χρειάζονται οι περισσότερες πληροφορίες. Αντίθετα, η μικρότερη σε διάρκεια εκτελέσιμη διαδικασία είναι η «ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΠΩΝΥΜΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ» αφού ο πολίτης βρίσκεται ήδη στη διαδικασία της επώνυμης υποβολής.

- iv. Το βήμα «ΕΙΣΟΔΟΣ ΜΕ ΚΩΔΙΚΟΥΣ TAXISNET» είναι αυτό με τη μεγαλύτερη διακύμανση καθώς υπάρχει πιθανότητα ο πολίτης να εισάγει απευθείας τους σωστούς κωδικούς και η διαδικασία αυτή να διαρκέσει 21,3” δευτερόλεπτα που είναι και η ελάχιστη τιμή ή να αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα με την είσοδο των απαιτούμενων κωδικών και η διαδικασία να διαρκέσει 1,2’ λεπτά που είναι και η μέγιστη τιμή.

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα προσομοίωσης, δίνει στον χρήστη τη δυνατότητα απεικόνισης των ενεργειών μέσω θερμικού χάρτη και ανάλογα με το είδος της μέτρησης που θα επιλέξει. Στη συγκεκριμένη περίπτωση επιλέχθηκε η απεικόνιση μόνο της χρονικής διάρκειας αλλά και του χρόνου αναμονής της ροής της διαδικασίας.

Heatmap

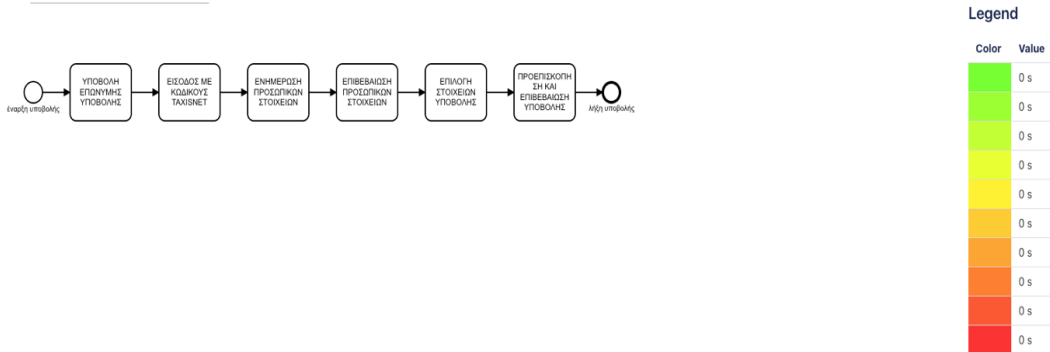
Heatmap based on Durations



Εικόνα 147 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, θερμικός χάρτης, χρονική διάρκεια πολίτη, bimpr

Heatmap

Heatmap based on Waiting times



Εικόνα 148 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, θερμικός χάρτης πολίτη, διάρκεια αναμονής, bimpr

Η ανάγνωση των θερμικών καρτών που παρουσιάστηκαν προηγουμένως στις εικόνες 148 και 149, επιβεβαιώνουν τις διαπιστώσεις στις οποίες προβήκαμε παραπάνω δείχνοντας ξεκάθαρα ότι η δυσκολότερη ενέργεια που εκτελείται είναι η «ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ».

Επιπρόσθετα, χωριστά από τη βασική διαδικασία, εκτελέστηκε η υποδιαδικασία «ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ» ως αυτοτελής διαδικασία, προκειμένου να αποτυπωθούν αναλυτικά οι εκτιμήσεις που αφορούν την εν λόγω υποδιαδικασία. Για την εκτέλεση του σεναρίου της υποδιαδικασίας, θέσαμε μηδενικό κόστος εργασίας του πολίτη καθώς ο πολίτης δαπανά μόνο τον προσωπικό του χρόνο αλλά και πόρους που ήδη διαθέτει όπως είναι ο υπολογιστής ή η κινητή συσκευή με την οποία θα συνδεθεί αλλά και το ίντερνετ και το ρεύμα που διαθέτει.

Αντίθετα, ορίσαμε χρονική διάρκεια για την ολοκλήρωση κάθε βήματος της υποδιαδικασίας από την πλευρά του πολίτη. Έτσι, τέθηκαν και σε αυτήν την περίπτωση τα ίδια χρονικά όρια όπως με το Signavio Simulator, ήτοι το ανώτατο όριο που τέθηκε για μία ενέργεια είναι τα 2' λεπτά ενώ το κατώτερο είναι τα 10" δευτερόλεπτα και παρουσιάζονται ως ακολούθως:

Tasks				ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΟΡΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ			
ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Resource Default Resource ▾				Resource Default Resource ▾			
Duration Distribution Mean Std deviation Time unit Normal ▾ 15 5 Seconds ▾				Duration Distribution Mean Std deviation Time unit Normal ▾ 30 10 Seconds ▾			
Fixed cost and thresholds Fixed cost Cost threshold Duration threshold Time unit ▾				Fixed cost and thresholds Fixed cost Cost threshold Duration threshold Time unit ▾			
ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Resource Default Resource ▾				ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ Resource Default Resource ▾			
Duration Distribution Mean Std deviation Time unit Normal ▾ 10 2 Seconds ▾				Duration Distribution Mean Std deviation Time unit Normal ▾ 45 15 Seconds ▾			
Fixed cost and thresholds Fixed cost Cost threshold Duration threshold Time unit ▾				Fixed cost and thresholds Fixed cost Cost threshold Duration threshold Time unit ▾			

Εικόνα 149 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση δεδομένων υποδιαδικασίας πολίτη, bimp

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	120	30	Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit
			▾

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΟΡΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	45	15	Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit
			▾

ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution	Mean	Std deviation	Time unit
Normal ▾	30	10	Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost	Cost threshold	Duration threshold	Time unit
			▾

Εικόνα 150 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση δεδομένων υποδιαδικασίας πολίτη, bimp

Ομοίως, στην περίπτωση της εισαγωγής των υποθέσεων που αφορούν την αστυνομική υπηρεσία, τέθηκαν όρια κατά την εκτέλεση μίας διαδικασίας, επιλέγοντας την απόκλιση των τιμών. Στη συγκεκριμένη διαδικασία, όπως ήδη αναφέρθηκε, τέθηκαν ακριβώς τα ίδια χρονικά όρια για κάθε διαδικασία, τα οποία όμως συμπληρώθηκαν με κάποιες εύλογες χρονικές αποκλίσεις. Συγκεκριμένα, οι αποκλίσεις που εφαρμόστηκαν εμφανίζονται στις εικόνες 151 και 152 αντίστοιχα, αλλά παρουσιάζονται πιο αναλυτικά στον ακόλουθο πίνακα :

Βήμα	Χρόνος	Απόκλιση
Επιλογή Υπηρεσίας	00:00:10	± 00:00:02
Υποβολή Πληροφορίας - Καταγγελίας	00:00:30	± 00:00:10
Στοιχεία Επióρκου Δημοσίου Υπαλλήλου	00:00:45	± 00:00:15
Ιδιότητα Επióρκου Δημοσίου Υπαλλήλου	00:00:30	± 00:00:10
Περιεχόμενο Πληροφορίας - Καταγγελίας	00:02:00	± 00:00:30
Κατάθεση Αποδεικτικών Στοιχείων	00:00:45	00:00:15
Επιλογή Ταχύτητας Ενημέρωσης Υπηρεσίας	00:00:15	00:00:05

Πίνακας 9 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση αποκλίσεων υποδιαδικασίας πολίτη, bimp

Οι συγκεκριμένες αποκλίσεις, έδωσαν τη δυνατότητα στον προσομοιωτή να βγάλει αποτελέσματα με μέγιστο και ελάχιστο χρόνο εκτέλεσης της διαδικασίας από την πλευρά του πολίτη. Συγκεκριμένα, τα στατιστικά που εξήχθησαν παρουσιάζονται στην επόμενη εικόνα :

Scenario Statistics

	Minimum	Maximum	Average
Process instance cycle times including off-timetable hours	4.3 minutes	5.4 minutes	4.8 minutes
Process instance cycle times excluding off-timetable hours	4.3 minutes	5.4 minutes	4.8 minutes
Process instance costs	0 EUR	0 EUR	0 EUR

Εικόνα 151 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, εξαγωγή στατιστικών πολίτη, bimp

Από τα στατιστικά που προέκυψαν, διαπιστώνουμε ότι η εκτέλεση της διαδικασίας από την πλευρά του πολίτη έχει μία μέση τιμή 4,8' λεπτών ενώ το κόστος φυσικά είναι μηδενικό. Ο Μέσος όρος των 4,8' λεπτών προέκυψε από το ανώτατο και ελάχιστο όριο που έδωσε ο προσομοιωτής με τα δεδομένα που του εισαγάγαμε. Συγκεκριμένα, προέκυψε ελάχιστο όριο εκτέλεσης της διαδικασίας 4,3' λεπτά ενώ μέγιστο – ανώτατο τα 5,4' λεπτά. Πιο αναλυτικά, τα δεδομένα που προέκυψαν από την προσημείωση του συγκεκριμένου μοντέλου αποτυπώνονται στην εικόνα που ακολουθεί :

Activity Durations, Costs, Waiting times, Deviations from Thresholds

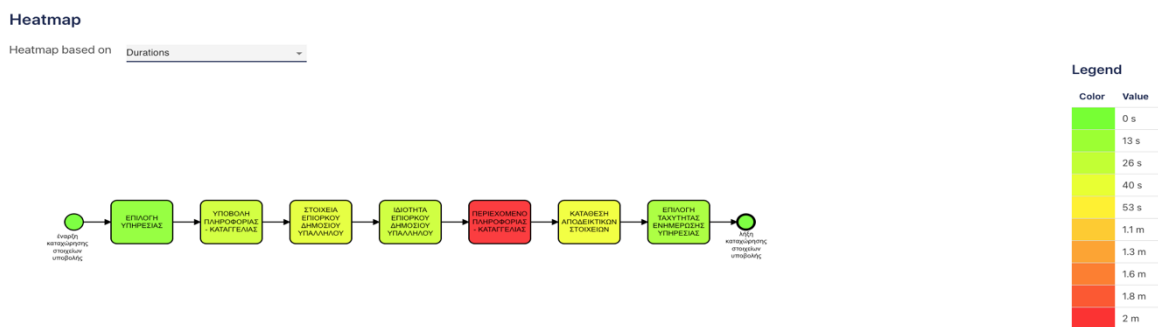
Name	Count	Waiting time			Duration		
		Min	Avg	Max	Min	Avg	Max
ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	3	0 s	0 s	0 s	13.3 s	17.2 s	19.6 s
ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	3	0 s	0 s	0 s	8.3 s	9.3 s	11 s
ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΟΡΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ	3	0 s	0 s	0 s	19.6 s	30.3 s	51 s
ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	3	0 s	0 s	0 s	26.3 s	42.7 s	1.2 m
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	3	0 s	0 s	0 s	1.8 m	2 m	2.1 m
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΟΡΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ	3	0 s	0 s	0 s	34.4 s	38.6 s	45.8 s
ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	3	0 s	0 s	0 s	24.5 s	31.7 s	40.4 s

Εικόνα 152 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, αναλυτικά αποτελέσματα πολίτη, bimp

Από την ανάλυση των συγκεκριμένων αποτελεσμάτων, οδηγούμαστε στις εξής διαπιστώσεις :

- i. Επειδή όλες οι διαδικασίες εκτελούνται σειριακά δεν υπάρχει απόκλιση ως προς τον χρόνο εκτέλεσης τους και εκτελούνται χωρίς καθυστερήσεις.
- ii. Ο χρόνος εκτέλεσης του βήματος «ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ» μπορεί να διαρκέσει από 1,8” λεπτά έως 2,1” λεπτά.
- iii. Το βήμα «ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ» είναι η πιο χρονοβόρα ενέργεια για τον πολίτη (σχετ. διαπίστωση ii), κάτι το οποίο είναι φυσιολογικό καθώς είναι το βήμα που χρειάζονται οι περισσότερες πληροφορίες. Αντίθετα, η μικρότερη σε διάρκεια εκτελέσιμη διαδικασία είναι η «ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ» αφού ο πολίτης καλείται να επιλέξει μεταξύ δύο μόνο τιμών, ήτοι Νοτίου Ελλάδος ή Βορείου Ελλάδος, ανάλογα με την εδαφική αρμοδιότητα της πληροφορίας – καταγγελίας.
- iv. Το βήμα «ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ» είναι αυτό με τη μεγαλύτερη διακύμανση καθώς εξαρτάται από το περιεχόμενο των εισαγόμενων δεδομένων, οπότε η διαδικασία αυτή μπορεί να διαρκέσει από 26,3” δευτερόλεπτα έως 1,2’ λεπτά.

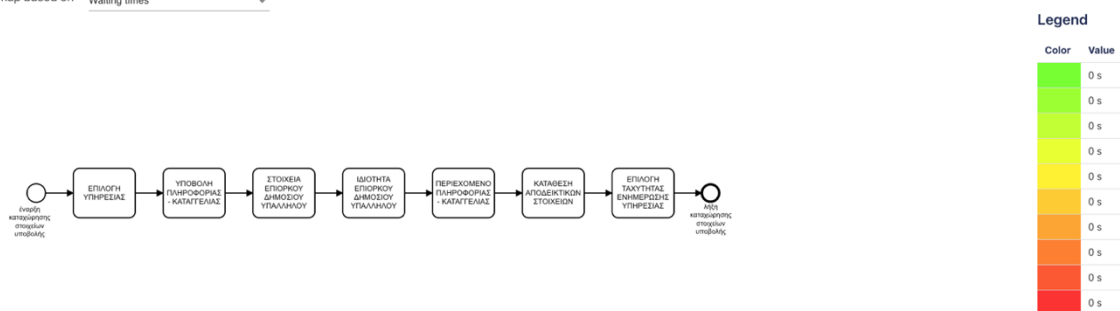
Όπως έχουμε ήδη αναφέρει, το συγκεκριμένο πρόγραμμα προσομοίωσης, δίνει στον χρήστη τη δυνατότητα απεικόνισης των ενεργειών μέσω θερμικού χάρτη και ανάλογα με το είδος της μέτρησης που θα επιλέξει. Στη συγκεκριμένη περίπτωση επιλέχθηκε η απεικόνιση μόνο της χρονικής διάρκειας αλλά και του χρόνου αναμονής της ροής της διαδικασίας.



Εικόνα 153 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, θερμικός χάρτης, χρονική διάρκεια πολίτη, b1mp

Heatmap

Heatmap based on Waiting times



Εικόνα 154 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, θερμικός χάρτης, διάρκεια αναμονής πολίτη, bimp

Η ανάγνωση των θερμικών χαρτών που παρουσιάστηκαν προηγουμένως (εικόνες 155 και 156), επιβεβαιώνουν τις διαπιστώσεις στις οποίες προβήκαμε παραπάνω δείχνοντας ξεκάθαρα ότι η δυσκολότερη ενέργεια που εκτελείται είναι η «ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ».

Τέλος, όσον αφορά την εκτέλεση των ενεργειών που απαιτούνται από την πλευρά της αστυνομικής υπηρεσίας, θέσαμε ομοίως ως μηδενικό κόστος εργασίας του υπαλλήλου καθώς ο υπάλληλος θα εργαστεί ούτως ή άλλως ενώ οι πόροι που χρησιμοποιεί, όπως είναι ο υπολογιστής με τον οποίο θα συνδεθεί αλλά και το ίντερνετ και το ρεύμα διατίθενται ήδη.

Αντιθέτως, θέσαμε χρονικά όρια όπως και στην περίπτωση του Signavio Simulator, που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε βήματος από την πλευρά της αρμόδιας υπηρεσίας. Δέον να επισημανθεί κρίνεται το γεγονός ότι στην περίπτωση της επώνυμης καταγγελίας – πληροφορίας, επιλέχθηκε η καταγγελία – πληροφορία να χαρακτηριστεί ως βαρύνουσας σημασίας, προκειμένου να αποτυπωθούν οι χρόνοι και η ταχύτητα ενημέρωσης του Διευθυντή της υπηρεσίας. Σε κάθε περίπτωση, μία καταγγελία – πληροφορία που δεν κρίνεται ως βαρύνουσας σημασίας, θα ακολουθήσει την ίδια διαδρομή αλλά με ελαφρώς βραδύτερους χρόνους. Ως εκ τούτου, το ανώτατο όριο που τέθηκε για μία ενέργεια είναι το 1' λεπτό ενώ το κατώτερο είναι τα 5" δευτερόλεπτα και παρουσιάζονται ως ακολούθως:

Tasks

ΑΜΕΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution to Time unit
Fixed 5 Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost Cost threshold Duration threshold Time unit ▾

ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution Mean Std deviation Time unit
Normal 60 20 Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost Cost threshold Duration threshold Time unit ▾

ΒΑΡΥΝΟΥΣΙΑΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution to Time unit
Fixed 5 Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost Cost threshold Duration threshold Time unit ▾

ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution Mean Std deviation Time unit
Normal 60 20 Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost Cost threshold Duration threshold Time unit ▾

Εικόνα 155 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση δεδομένων υπηρεσίας, bimp

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΡΕΙΑΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution Mean Std deviation Time unit
Normal 30 10 Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost Cost threshold Duration threshold Time unit ▾

ΛΗΨΗ ΑΠΟ ΓΡΑΦΕΙΟ Δ.Π.Κ.

Resource
Default Resource ▾

Duration

Distribution to Time unit
Fixed 5 Seconds ▾

Fixed cost and thresholds

Fixed cost Cost threshold Duration threshold Time unit ▾

Εικόνα 156 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση δεδομένων υπηρεσίας, bimp

Ομοίως με τις προηγούμενες υποθέσεις μας, έτσι και στην περίπτωση της αστυνομική υπηρεσία, τέθηκαν όρια κατά την εκτέλεση μίας διαδικασίας, επιλέγοντας την απόκλιση των τιμών. Στη συγκεκριμένη διαδικασία, όπως ήδη αναφέρθηκε, τέθηκαν ακριβώς τα ίδια χρονικά όρια για κάθε διαδικασία, τα οποία όμως συμπληρώθηκαν με κάποιες εύλογες χρονικές αποκλίσεις. Συγκεκριμένα, οι αποκλίσεις που εφαρμόστηκαν εμφανίζονται

στις εικόνες 157 και 158 αντίστοιχα, αλλά παρουσιάζονται πιο αναλυτικά στον ακόλουθο πίνακα :

Βήμα	Χρόνος	Απόκλιση
Λήψη από Γραφείο Δ.Π.Κ.	00:00:05	0*
Έλεγχος Στοιχείων Υποβολής	00:01:00	± 00:00:20
Έλεγχος Αρχείου Υπηρεσίας	00:01:00	± 00:00:20
Βαρύνουσας Σημασίας	00:00:05	0*
Άμεση Ενημέρωση Διευθυντή Υπηρεσίας	00:00:05	0*
Ενημέρωση Πορείας Καταγγελίας	00:00:30	± 00:00:10

*θεωρείται ότι η ενέργεια χρειάζεται πάντα το ίδιο χρονικό διάστημα αφού εκτελείται αυτοματοποιημένα

Πίνακας 10 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση αποκλίσεων υπηρεσίας, bimp

Οι συγκεκριμένες αποκλίσεις, έδωσαν τη δυνατότητα στον προσομοιωτή να βγάλει αποτελέσματα και στατιστικά με μέγιστο και ελάχιστο χρόνο εκτέλεσης της διαδικασίας από την πλευρά της αστυνομικής υπηρεσίας. Συγκεκριμένα, τα στατιστικά που εξήχθησαν παρουσιάζονται στην επόμενη εικόνα :

Scenario Statistics

	Minimum	Maximum	Average
Process instance cycle times including off-timetable hours	2.1 minutes	3.3 minutes	2.7 minutes
Process instance cycle times excluding off-timetable hours	2.1 minutes	3.3 minutes	2.7 minutes
Process instance costs	0 EUR	0 EUR	0 EUR

Εικόνα 157 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, στατιστικά και αποτελέσματα υπηρεσίας, bimp

Από τα στατιστικά που προέκυψαν, διαπιστώνουμε ότι η εκτέλεση της διαδικασίας από την πλευρά της υπηρεσίας έχει μία μέση τιμή 2,7' λεπτών ενώ το κόστος φυσικά είναι μηδενικό. Ο Μέσος όρος των 2,7' λεπτών προέκυψε από το ανώτατο και ελάχιστο όριο που έδωσε ο προσομοιωτής με τα δεδομένα που του εισαγάγαμε. Συγκεκριμένα, προέκυψε ελάχιστο όριο εκτέλεσης της διαδικασίας 2,1' λεπτά ενώ μέγιστο – ανώτατο τα 3,3' λεπτά. Πιο αναλυτικά, τα δεδομένα και τα στατιστικά που προέκυψαν από την προσημείωση του συγκεκριμένου μοντέλου αποτυπώνονται στην εικόνα που ακολουθεί :

Activity Durations, Costs, Waiting times, Deviations from Thresholds

Name	Waiting time			Duration			
	Count	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max
ΑΜΕΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	3	0 s	0 s	0 s	5 s	5 s	5 s
ΒΑΡΥΝΟΥΣΑΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ	3	0 s	0 s	0 s	5 s	5 s	5 s
ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	3	0 s	0 s	0 s	24.8 s	51.5 s	1.1 m
ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	3	0 s	0 s	0 s	57.7 s	1.1 m	1.5 m
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΡΕΙΑΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	3	0 s	0 s	0 s	19 s	26.8 s	31.9 s
ΛΗΨΗ ΑΠΟ ΓΡΑΦΕΙΟ Δ.Π.Κ.	3	0 s	0 s	0 s	5 s	5 s	5 s

Εικόνα 158 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, αποτελέσματα υπηρεσίας, bimp

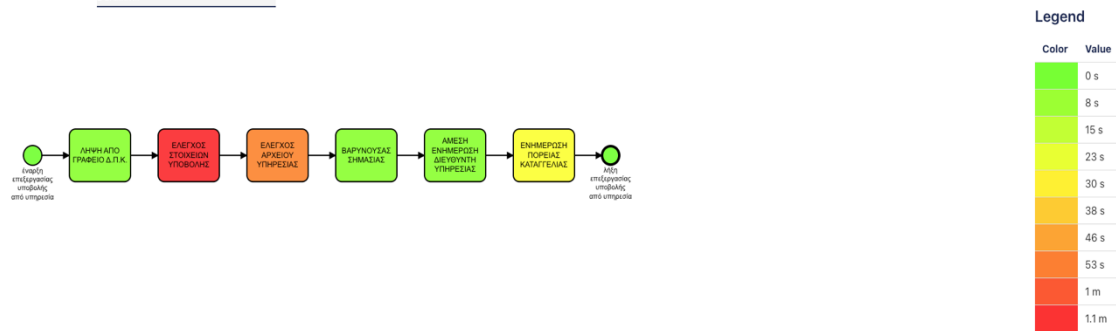
Κατά την ανάγνωση των συγκεκριμένων αποτελεσμάτων, οδηγούμαστε στις παρακάτω διαπιστώσεις :

- i. Επειδή όλες οι διαδικασίες εκτελούνται σειριακά δεν υπάρχει απόκλιση ως προς τον χρόνο εκτέλεσης τους.
- ii. Οι μικρότερες σε διάρκεια ενέργειες είναι τα βήματα «ΑΜΕΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ», «ΒΑΡΥΝΟΥΣΑΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ» και «ΛΗΨΗ ΑΠΟ ΓΡΑΦΕΙΟ Δ.Π.Κ.» καθώς θέσαμε μόνο ένα χρονικό όριο, αυτό των 5” δευτερολέπτων, ενώ η μεγαλύτερη σε διάρκεια διαδικασία είναι ο «ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ» με μέγιστη τιμή τα 1,5’ λεπτά.

Όπως ήδη αναφέρθηκε, το συγκεκριμένο πρόγραμμα προσομοίωσης, δίνει στον χρήστη τη δυνατότητα απεικόνισης των ενεργειών μέσω θερμικού χάρτη και ανάλογα με το είδος της μέτρησης που θα επιλέξει. Στη συγκεκριμένη περίπτωση επιλέχθηκε η απεικόνιση μόνο της χρονικής διάρκειας αλλά και του χρόνου αναμονής της ροής της διαδικασίας.

Heatmap

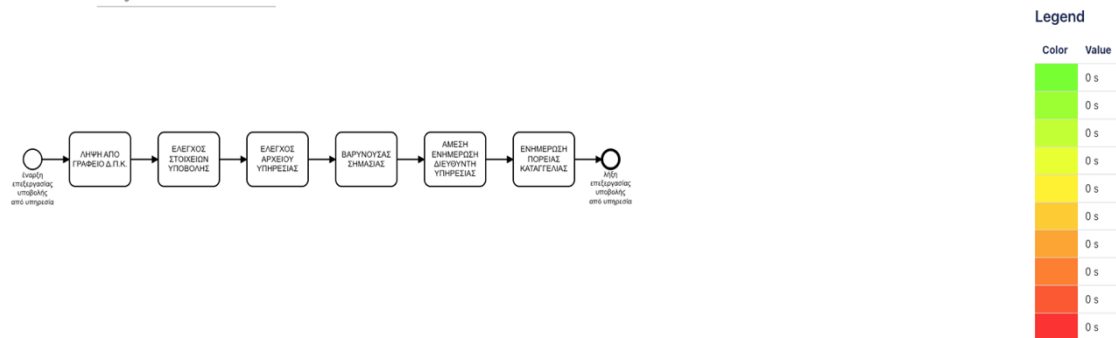
Heatmap based on Durations



Εικόνα 159 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, θερμικός χάρτης, χρονική διάρκεια υπηρεσίας, bimp

Heatmap

Heatmap based on Waiting times



Εικόνα 160 - Επώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, θερμικός χάρτης, χρόνος αναμονής, bimp

Η ανάγνωση των θερμικών χαρτών που παρουσιάστηκαν προηγουμένως (εικόνες 161 και 162), επιβεβαιώνουν τις διαπιστώσεις στις οποίες προβήκαμε παραπάνω δείχνοντας ξεκάθαρα ότι η δυσκολότερη ενέργεια που εκτελείται είναι ο «ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ», ενώ επειδή οι ενέργειες εκτελούνται σειριακά, ο χρόνος αναμονής τους είναι μηδενικός, αφού για να ξεκινήσει μία ενέργεια θα πρέπει πρώτα να έχει ολοκληρωθεί η αμέσως προηγούμενη.

Ανώνυμη Υποβολή

Για την εκτέλεση του σεναρίου της ανώνυμης υποβολής μέσω του BIMP, θέσαμε εκ νέου μηδενικό κόστος εργασίας του πολίτη καθώς ο πολίτης δαπανά μόνο τον προσωπικό του χρόνο αλλά και πόρους που ήδη διαθέτει

όπως είναι ο υπολογιστής ή η κινητή συσκευή με την οποία θα συνδεθεί αλλά και το ίντερνετ και το ρεύμα που διαθέτει.

Ακολουθώντας, θέσαμε κάποια χρονικά όρια που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε βήματος από την πλευρά του πολίτη. Έτσι, τέθηκαν και σε αυτήν την περίπτωση τα ίδια χρονικά όρια όπως με το Signavio Simulator, ήτοι το ανώτατο όριο που τέθηκε για μία ενέργεια είναι τα 45” δευτερόλεπτα ενώ το κατώτερο είναι τα 10” δευτερόλεπτα και παρουσιάζονται ως ακολούθως:

The image shows two side-by-side configuration panels for task submissions. The left panel, titled "ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ", has a "Resource" dropdown set to "Default Resource". Under "Duration", the "Distribution" is "Normal", "Mean" is 295, "Std deviation" is 60, and "Time unit" is "Seconds". The "Fixed cost and thresholds" section has fields for "Fixed cost", "Cost threshold", "Duration threshold", and "Time unit". The right panel, titled "ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΝΩΝΥΜΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ", also has "Resource" set to "Default Resource". Under "Duration", the "Distribution" is "Fixed", "to" is 5, and "Time unit" is "Seconds". It also has the same "Fixed cost and thresholds" section.

Εικόνα 161 - Ανώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση δεδομένων πολίτη, bimp

Όπως έχουμε αναφέρει και εφαρμόσει σε όλες τις διαδικασίες που έχουν παρουσιαστεί, το BIMP δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να θέσει και όρια κατά την εκτέλεση μίας διαδικασίας, επιλέγοντας την απόκλιση των τιμών. Στη συγκεκριμένη διαδικασία, όπως ήδη αναφέρθηκε, τέθηκαν ακριβώς τα ίδια χρονικά όρια για κάθε διαδικασία, τα οποία όμως συμπληρώθηκαν με κάποιες εύλογες χρονικές αποκλίσεις. Συγκεκριμένα, οι αποκλίσεις που εφαρμόστηκαν εμφανίζονται στην εικόνα 163, αλλά παρουσιάζονται πιο αναλυτικά στον ακόλουθο πίνακα :

Βήμα	Χρόνος	Απόκλιση
Υποβολή Ανώνυμης Υποβολής	00:00:05	0*
Επιλογή Στοιχείων Υποβολής	00:04:55	± 00:01:00
Προεπισκόπηση και Επιβεβαίωση Κατάθεσης	00:00:30	± 00:00:10

*θεωρείται ότι η ενέργεια χρειάζεται πάντα το ίδιο χρονικό διάστημα αφού εκτελείται αυτοματοποιημένα

Πίνακας 11 - Ανώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, καταχώρηση αποκλίσεων πολίτη

Οι συγκεκριμένες αποκλίσεις, έδωσαν τη δυνατότητα στον προσομοιωτή να βγάλει αποτελέσματα με μέγιστο και ελάχιστο χρόνο εκτέλεσης της διαδικασίας από την πλευρά του πολίτη. Συγκεκριμένα, τα στατιστικά που εξήχθησαν παρουσιάζονται στην επόμενη εικόνα :

Scenario Statistics

	Minimum	Maximum	Average
Process instance cycle times including off-timetable hours	5 minutes	5.9 minutes	5.5 minutes
Process instance cycle times excluding off-timetable hours	5 minutes	5.9 minutes	5.5 minutes
Process instance costs	0 EUR	0 EUR	0 EUR

Activity Durations, Costs, Waiting times, Deviations from Thresholds

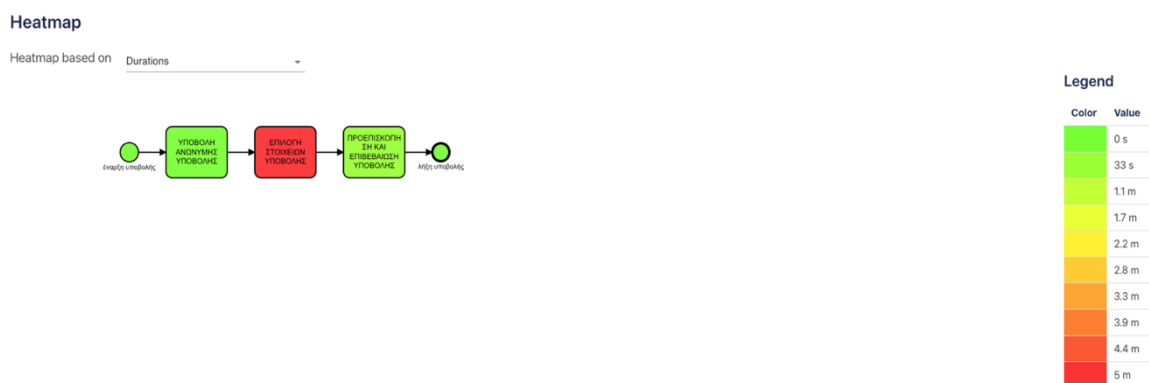
Name	Waiting time			Duration			Duration over threshold			Cost			Cost over threshold			
	Count	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max	Min	Avg	Max
ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	3	0 s	0 s	0 s	4.5 m	4.9 m	5.3 m	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0
ΠΡΟΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	3	0 s	0 s	0 s	27.4 s	30.1 s	31.6 s	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0
ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΝΩΝΥΜΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	3	0 s	0 s	0 s	5 s	5 s	5 s	0 s	0 s	0 s	0	0	0	0	0	0

Εικόνα 162 - Ανώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, εξαγωγή στατιστικών πολίτη, bimp

Από τα στατιστικά που προέκυψαν, διαπιστώνουμε ότι η εκτέλεση της διαδικασίας από την πλευρά του πολίτη έχει μία μέση τιμή 5,5' λεπτών ενώ το κόστος φυσικά είναι μηδενικό. Ο Μέσος όρος των 5,5' λεπτών προέκυψε από το ανώτατο και ελάχιστο όριο που έδωσε ο προσομοιωτής με τα δεδομένα που του εισαγάγαμε. Συγκεκριμένα, προέκυψε ελάχιστο όριο εκτέλεσης της διαδικασίας 5' λεπτά ενώ μέγιστο – ανώτατο τα 5,9' λεπτά. Από την ανάλυση των συγκεκριμένων αποτελεσμάτων, οδηγούμαστε στις εξής διαπιστώσεις :

- i. Επειδή όλες οι διαδικασίες εκτελούνται σειριακά δεν υπάρχει απόκλιση ως προς τον χρόνο εκτέλεσης τους και εκτελούνται χωρίς καθυστερήσεις.
- ii. Ο χρόνος εκτέλεσης της υποδιαδικασίας «ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ» μπορεί να διαρκέσει από 4,5” λεπτά έως 5,3” λεπτά.
- iii. Η υποδιαδικασία «ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ» είναι η πιο χρονοβόρα ενέργεια για τον πολίτη (σχετ. διαπίστωση ii), κάτι το οποίο είναι φυσιολογικό καθώς είναι το βήμα που χρειάζονται οι περισσότερες πληροφορίες, όπως και στην περίπτωση της επώνυμης υποβολής. Αντίθετα, η μικρότερη σε διάρκεια εκτελέσιμη διαδικασία είναι η «ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΝΩΝΥΜΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ» αφού ο πολίτης βρίσκεται ήδη στη διαδικασία της ανώνυμης υποβολής, ενώ ο απαιτούμενος χρόνος εκτέλεσης είναι τα 5” δευτερόλεπτα.
- iv. Το βήμα που περιλαμβάνει την υποδιαδικασία «ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ» είναι αυτό με τη μεγαλύτερη διακύμανση σύμφωνα με τις τιμές που αναφέρονται στη διαπίστωση ii.

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα προσομοίωσης, δίνει στον χρήστη τη δυνατότητα απεικόνισης των ενεργειών μέσω θερμικού χάρτη και ανάλογα με το είδος της μέτρησης που θα επιλέξει. Στη συγκεκριμένη περίπτωση επιλέχθηκε η απεικόνιση μόνο της χρονικής διάρκειας αλλά και του χρόνου αναμονής της ροής της διαδικασίας.



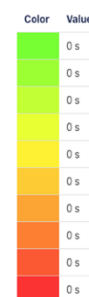
Εικόνα 163 - Ανώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, θερμικός χάρτης, χρονική διάρκεια πολίτη, bimp

Heatmap

Heatmap based on Waiting times



Legend



Εικόνα 164 - Ανώνυμη υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας ΥΕΥΣΑ, θερμικός χάρτης, διάρκεια αναμονής πολίτη, bimr

Η ανάγνωση των θερμικών χαρτών που παρουσιάστηκαν προηγουμένως (εικόνες 165 και 166), επιβεβαιώνουν τις διαπιστώσεις στις οποίες προβήκαμε παραπάνω δείχνοντας ξεκάθαρα ότι η δυσκολότερη ενέργεια που εκτελείται είναι η «ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗΣ».

Από το σημείο αυτό και έπειτα, η διαδικασία ακολουθεί ακριβώς την ίδια πορεία εκτέλεσης όπως παρουσιάστηκε και στην επώνυμη υποβολής. Ως εκ τούτου τα αποτελέσματα που εξάγονται είναι τα ίδια και κρίνεται σκόπιμο να μην αναλυθούν εκ νέου.

Συμπέρασμα:

Συμπέρασμα 1°. Γίνεται αντιληπτό ότι το κόστος της διαδικασίας είναι μηδενικό για όλους τους εμπλεκόμενους, καθώς για τον μεν πολίτη δεν απαιτείται καμία δαπάνη για την εκτέλεση των διαδικασιών, αφού θεωρείται ως δεδομένη η πρόσβαση στο διαδίκτυο, η κατοχή συσκευής με πρόσβαση στο δίκτυο καθώς και πρόσβαση σε χώρο με παροχή ρεύματος, ενώ για τον δε υπάλληλο όλα πράττονται με τις παροχές που του διαθέτει η υπηρεσία.

Συμπέρασμα 2°. Εξοικονομείται χρόνος από τα καθήκοντα του Αξιωματικού Υπηρεσίας.

Συμπέρασμα 3^ο. Στην περίπτωση της επώνυμης καταγγελίας, ο πολίτης δύναται να λαμβάνει ενημερώσεις για την εξέλιξη της υπόθεσης που έχει αναφέρει στην αρμόδια υπηρεσία.

Συμπέρασμα 4^ο. Οι προαναφερθέντες χρόνοι που προέκυψαν από τις προσομοιώσεις που πραγματοποιήθηκαν για τη συγκεκριμένη ψηφιακή διαδικασία, χαρακτηρίζονται ως μικροί και προσφέρουν όφελος και στον πολίτη και στην Ελληνική Αστυνομία. Συγκεντρωτικά, η προαναφερθείσα ψηφιακή διαδικασία απέδωσε ως εκτιμώμενους χρόνους κατά την προσομοίωσή της:

- Επώνυμη Υποβολή

α. μέσω του Signavio Simulator 12' λεπτά και 55" δευτερόλεπτα, τα οποία προκύπτουν από τα 7' λεπτά και 10" δευτερόλεπτα που χρειάζεται ο πολίτης σε συνδυασμό με τα 4' λεπτά και 45" δευτερόλεπτα που χρειάζεται ο υπάλληλος, και

β. μέσω του BIMP κατ' ελάχιστο 9,6' λεπτά για το σύνολο της διαδικασίας (πολίτης και υπηρεσία), μέγιστο 12,7' λεπτά και μέσο 10,9' λεπτά, τα οποία προκύπτουν από τα αποτελέσματα των τιμών, ήτοι των ελάχιστων τιμών 9,6' λεπτά ο πολίτης και 2,1' ο υπάλληλος, των μέγιστων τιμών 9,4' λεπτά ο πολίτης με 3,3' λεπτά ο υπάλληλος και των μέσων 8,2' λεπτά ο πολίτης και 2,7 ο υπάλληλος αντίστοιχα.

- Ανώνυμη Υποβολή

α. μέσω του Signavio Simulator 10' λεπτά και 15" δευτερόλεπτα, τα οποία προκύπτουν από τα 5' λεπτά και 30" δευτερόλεπτα που χρειάζεται ο πολίτης σε συνδυασμό με τα 4' λεπτά και 45" δευτερόλεπτα που χρειάζεται ο υπάλληλος, και

β. μέσω του BIMP κατ' ελάχιστο 7,1' λεπτά για το σύνολο της διαδικασίας (πολίτης και υπηρεσία), μέγιστο 9,2' λεπτά και μέσο 8,2' λεπτά, τα οποία προκύπτουν από τα αποτελέσματα των τιμών, ήτοι των ελάχιστων τιμών 5' λεπτά ο πολίτης και 2,1' ο υπάλληλος, των μέγιστων τιμών 5,9' λεπτά ο πολίτης με 3,3' λεπτά ο υπάλληλος και των μέσων 5,5' λεπτά ο πολίτης και 2,7 ο υπάλληλος αντίστοιχα.

Συμπέρασμα 5°. Η χρονική διαφορά που προκύπτει μεταξύ επώνυμης και ανώνυμης καταγγελίας, έγκειται στον απαιτούμενο χρόνο ταυτοποίησης του πολίτη.

Συμπέρασμα 6°. Προκύπτει επιπλέον όφελος για τον πολίτη καθώς μέσω της ανώνυμης καταγγελίας – πληροφορίας εξαλείφεται ο ενδεχόμενος φόβος έκθεσης ή στιγματισμού του.

Συμπέρασμα 7°. Προκύπτει επιπλέον όφελος για την υπηρεσία καθώς θα μπορεί να λαμβάνει ολοκληρωμένες ανώνυμες καταγγελίες – πληροφορίες, κάτι που μέχρι τώρα δεν είναι εφικτό ειδικά για την περίπτωση της διάζωσης επικοινωνίας.

Σημειώνεται όμως, ότι για να ολοκληρωθεί η διαδικασία αυτή στο προαναφερθέν χρονικό διάστημα προϋποθέτει ο υπάλληλος να ασχοληθεί με την υποβολή μόλις αυτή ληφθεί από την υπηρεσία του, κάτι το οποίο αποτελεί και βασικό στόχο.

6.3. Αποτελέσματα Προσομοίωσης

Ο συνδυασμός των υποθέσεων και των παραδοχών που πραγματοποιήθηκαν για την ολοκλήρωση των μοντέλων αλλά και η συστηματική ανάλυση των μοντέλων, τα οποία αποτυπώνονται στην παράγραφο 6.2 εξήγαγαν ορισμένα μετρήσιμα συμπεράσματα για την καλύτερη κατανόηση της θετικής επίδρασης που θα προκαλέσει η μοντελοποίηση με σκοπό την ψηφιοποίηση μερικών διαδικασιών της Ελληνικής Αστυνομίας. Τα κυριότερα ευρήματα από τα αποτελέσματα των μετρήσεων που πραγματοποιήθηκαν απεικονίζονται στους πίνακες που ακολουθούν :

A. Δήλωση Απώλειας

	Κόστος Υπαλλήλου – Εξοικονόμηση Υπηρεσίας	Μέσος Χρόνος <u>Πολίτη</u>	Μέσος χρόνος <u>Αστυνομικού</u>	Ελάχιστος Χρόνος Εκτέλεσης Διαδικασίας <u>Πολίτη</u>	Ελάχιστος Χρόνος Εκτέλεσης Διαδικασίας <u>Αστυνομικού</u>	Μέγιστος Χρόνος Εκτέλεσης Διαδικασίας <u>Πολίτη</u>	Μέγιστος Χρόνος Εκτέλεσης Διαδικασίας <u>Αστυνομικού</u>
Έδρα ΕΛ.ΑΣ.	1,9 € / δήλωση	20'	20'	10'	10'	30' +	30' +
Signavio Simulator	0 €	4,25'	6,45'	-	-	-	-
BIMP	0 €	4,5'	6,7'	3,6'	3,8'	5,2'	8,1'

Πίνακας 12 - Συγκεντρωτικά αποτελέσματα απώλειας

Από τα στατιστικά στοιχεία του Τ.Α. Λευκού Πύργου προκύπτει ότι με τη χρήση της ψηφιακής εκδοχής της διαδικασίας θα πετύχουμε ετήσια εξοικονόμηση χρημάτων 5.857,7 € κατ' ελάχιστο και ετήσια εξοικονόμηση σε φύλλα χαρτιού 6.166 κατ' ελάχιστο για μία μόνο υπηρεσία. Με μία άτυπη υπόθεση ότι στην πανελλαδικά κατατίθενται 3 δηλώσεις απώλειας την ώρα δηλαδή 72 σε ημερήσια βάση, αντιλαμβανόμαστε ότι η εξοικονόμηση χρημάτων αγγίζει το ποσό των 49.932 € και 52.560 φύλλων χαρτιού.

B. Κατάθεση Δικαιολογητικών Έκδοσης Άδειας Εργασίας

	Εξοικονόμηση Υπηρεσίας	Μέσος Χρόνος <u>Πολίτη</u>	Μέσος Χρόνος <u>Αστυνομικού</u>	Ελάχιστος Χρόνος Εκτέλεσης Διαδικασίας <u>Πολίτη</u>	Ελάχιστος Χρόνος Εκτέλεσης Διαδικασίας <u>Αστυνομικού</u>	Μέγιστος Χρόνος Εκτέλεσης Διαδικασίας <u>Πολίτη</u>	Μέγιστος Χρόνος Εκτέλεσης Διαδικασίας <u>Αστυνομικού</u>
Έδρα ΕΛ.ΑΣ.	5,45 €*	30'	15 ημέρες	15 ημέρες	15 ημέρες	15 ημέρες	15 ημέρες
Signavio Simulator	0 €	3,3'	4,45'	-	-	-	-
BIMP	0 €	3,5'	4,2	3'	3,8'	4,1'	4,7'

*Το ποσό των 5,45 € προκύπτει από το κόστος εργασίας του υπαλλήλου προσθέτοντας σε αυτό τουλάχιστον 3 φύλλα χαρτιού (αίτηση, εκτύπωση άδειας x2).

Πίνακας 13 - Συγκεντρωτικά αποτελέσματα έκδοσης άδειας εργασίας

Από τις τιμές του πίνακα αντιλαμβανόμαστε ότι σε καμία των περιπτώσεων δεν μπορεί να συγκριθούν τα 30' λεπτά που χρειάζεται ο πολίτης για να καταθέσει τα έγγραφα και οι 15 ημέρες που χρειάζεται για να λάβει την άδεια του, με τα αποτελέσματα της ψηφιακής εκδοχής της διαδικασίας. Αξίζει δε να σημειωθεί ότι, οι χρόνοι για τη δια ζώσης περίπτωση αναφέρονται μόνο στην κατάθεση των δικαιολογητικών και όχι στη συλλογή τους.

Γ. Υποβολή Καταγγελίας – Πληροφορίας στην Υ.Ε.Υ.Σ.Α.

▪ Επώνυμη Υποβολή

	Κόστος Υπαλλήλου – Εξοικονόμηση Υπηρεσίας	Μέσος Χρόνος Πολίτη	Μέσος Χρόνος Αστυνομικού	Ελάχιστος Χρόνος Εκτέλεσης Διαδικασίας <u>Πολίτη</u>	Ελάχιστος Χρόνος Εκτέλεσης Διαδικασίας <u>Αστυνομικού</u>	Μέγιστος Χρόνος Εκτέλεσης Διαδικασίας <u>Πολίτη</u>	Μέγιστος Χρόνος Εκτέλεσης Διαδικασίας <u>Αστυνομικού</u>
Έδρα ΕΛ.ΑΣ.	-	-	-	1 ώρα	1 ώρα	-	-
Signavio Simulator	0 €	7,1'	4,45'	-	-	-	-
BIMP	0 €	8,2'	2,7'	7,5'	2,1'	9,4'	3,3'

Πίνακας 14 - Συγκεντρωτικά αποτελέσματα επώνυμης υποβολής

▪ Ανώνυμη Υποβολή

	Κόστος Υπαλλήλου – Εξοικονόμηση Υπηρεσίας	Μέσος Χρόνος Πολίτη	Μέσος Χρόνος Αστυνομικού	Ελάχιστος Χρόνος Εκτέλεσης Διαδικασίας <u>Πολίτη</u>	Ελάχιστος Χρόνος Εκτέλεσης Διαδικασίας <u>Αστυνομικού</u>	Μέγιστος Χρόνος Εκτέλεσης Διαδικασίας <u>Πολίτη</u>	Μέγιστος Χρόνος Εκτέλεσης Διαδικασίας <u>Αστυνομικού</u>
Έδρα ΕΛ.ΑΣ.	-	-	-	-	-	-	-
Signavio Simulator	0 €	5,3'	4,45'	-	-	-	-
BIMP	0 €	5,5'	2,7'	5'	2,1'	5,9'	2,7'

Πίνακας 15 - Συγκεντρωτικά αποτελέσματα ανώνυμης υποβολής

Από τους συγκεκριμένους συγκεντρωτικούς πίνακες, γίνεται αντιληπτό ότι το κόστος της διαδικασίας είναι μηδενικό για όλους τους εμπλεκόμενους. Οι προαναφερθέντες χρόνοι που προέκυψαν από τις προσομοιώσεις που

πραγματοποιήθηκαν για τη συγκεκριμένη ψηφιακή διαδικασία, χαρακτηρίζονται ως μικροί προσφέροντας θετικό πρόσημο στον μεν πολίτη καθώς μέσω της ανώνυμης καταγγελίας – πληροφορίας εξαλείφεται ο ενδεχόμενος φόβος έκθεσης ή στιγματισμού του, στη δε Ελληνική Αστυνομία καθώς θα μπορεί να λαμβάνει ολοκληρωμένες ανώνυμες καταγγελίες – πληροφορίες, κάτι που μέχρι τώρα δεν είναι εφικτό ειδικά για την περίπτωση της δια ζώσης επικοινωνίας.

6.4. Σύνοψη Κεφαλαίου

Κατά την ανάλυση του έκτου κεφαλαίου, πραγματοποιήθηκε η προσομοίωση τριών μοντέλων από τα προτεινόμενα τα οποία δημιουργήθηκαν και απεικονίστηκαν στο κεφάλαιο 5. Ο στόχος του κεφαλαίου αυτού ήταν η ανάδειξη οφέλους από την ψηφιακή εκδοχή των προτεινόμενων μοντέλων, κάτι το οποίο συνολικά επιτεύχθη. Κατά την προσομοίωση των μοντέλων εισήχθησαν δεδομένα σε θεωρητικό επίπεδο τα οποία όμως στηρίχθηκαν σε εμπειρικά γεγονότα, ενώ παράλληλα έγινε συνδυασμός με τα στοιχεία που είναι καταγεγραμμένα στο Ε.Μ.Δ.Δ. – Μίτος. Σκοπός του κεφαλαίου ήταν να προκύψει όφελος υπέρ όλων των εμπλεκόμενων μερών σε κάθε διαδικασία, κάτι το οποίο εν τέλει απεικονίστηκε. Όπως αναφέρθηκε και στην έναρξη του κεφαλαίου, οι τρεις διαδικασίες επιλέχθηκαν από τρεις διαφορετικές κατηγορίες διαδικασιών που μοντελοποιήθηκαν, ήτοι μία διαδικασία η οποία υφίσταται αλλά δεν είναι καταγεγραμμένη στο μητρώο του Μίτου, μία διαδικασία η οποία είναι καταγεγραμμένη στο μητρώο του Μίτου και τέλος μία νέα διαδικασία η οποία προτάθηκε μέσω της παρούσας διπλωματικής. Συνολικά, ο στόχος της ανάδειξης οφέλους από την ψηφιοποίηση διαδικασιών καλύφθηκε με επαρκή βαθμό επιτυχίας παρέχοντας μη συγκρίσιμα δεδομένα σε σχέση με τη δια ζώσης εκτέλεση των διαδικασιών.

Κεφάλαιο 7° – Συμπεράσματα

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο θα πραγματοποιηθεί μία αποτίμηση του συνόλου της διπλωματικής εργασίας. Θα γίνει αναφορά στους στόχους που τέθηκαν και με ποιο τρόπο αυτοί επιτεύχθηκαν, τα ευρήματα που προέκυψαν αλλά και οι μελλοντικές προσθήκες ή προεκτάσεις που μπορούν να πλαισιώσουν την έρευνα αλλά και τα αποτελέσματα που προέκυψαν.

7.1. Αποτίμηση της Εργασίας

Κατά την παράθεση των συμπερασμάτων θα γίνει αναφορά σε κάθε κεφάλαιο ξεχωριστά προκειμένου να γίνουν διακριτά τα αποτελέσματα του κάθε κεφαλαίου. Ειδικότερα, στο πρώτο κεφάλαιο αναφερθήκαμε στην Ελληνική Αστυνομία και μεταξύ άλλων στο όραμα και τις προκλήσεις, τις οποίες θα κληθεί να αντιμετωπίσει. Επίσης, έγινε αναφορά στην οπτική των επιχειρησιακών διαδικασιών και στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών – Μίτος, ενώ ακολούθησε η παρουσίαση ενός παραδείγματος του Ε.Μ.Δ.Δ. το οποίο παρουσιάζει μία υπάρχουσα διαδικασία της ΕΛ.ΑΣ.. Ακολούθως, έγινε αναφορά στον στόχο της διπλωματικής εργασίας, τη μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε ενώ παρουσιάστηκε και η δομή της.

Στο δεύτερο κεφάλαιο έγινε αναφορά στις επιχειρησιακές διαδικασίες ενώ παρουσιάστηκαν ορισμοί και έννοιες που σχετίζονται με αυτές. Παράλληλα, έγινε μία ιστορική αναδρομή προκειμένου να κατανοηθούν οι επιχειρησιακές διαδικασίες στο σήμερα. Αναλύθηκε ο Κύκλος Ζωής μίας Επιχειρησιακής Διαδικασίας και ο τρόπος που αυτή μοντελοποιείται. Τέλος, παρουσιάστηκαν παραδείγματα δημόσιων οργανισμών που χρησιμοποιούν επιχειρησιακές διαδικασίες είτε εσωτερικά είτε εξωτερικά σε συναλλαγές με το κοινό.

Στο τρίτο κεφάλαιο και από όσα αναφέρθηκαν σε αυτό, έγινε αντιληπτό ότι η εξυπηρέτηση των πολιτών από την Ελληνική Αστυνομία είναι μία δαιδαλώδεις και επίπονη διαδικασία και για τους πολίτες αλλά και για την

ίδια την υπηρεσία. Έγινε αναφορά στην εφαρμογή επιχειρησιακών διαδικασιών στην Ελληνική Αστυνομία και εξετάστηκαν οι προτεινόμενες διαδικασίες που προτείνεται η μοντελοποίηση τους. Η ανάγκη για μοντελοποίηση και ψηφιοποίηση των διαδικασιών είναι αναγκαία για δύο λόγους. Αφενός οι πολίτες χρειάζεται να αποταθούν σε μία αστυνομική υπηρεσία πέραν της μίας φοράς και ανάλογα τις δυσκολίες που θα αντιμετωπίσουν, οι επισκέψεις τους στις αστυνομικές υπηρεσίες θα αυξάνονται. Αφετέρου η αρμόδια αστυνομική υπηρεσία οφείλει να δαπανήσει χρόνο και χρήμα μέχρι την οριστική ικανοποίηση του πολίτη. Οι διαδικασίες αυτές, όπως είναι λογικό, παράγουν αρκετό «νεκρό» χρόνο για τις εμπλεκόμενες πλευρές προκαλώντας έτσι ζημιά.

Στο τέταρτο κεφάλαιο έγινε αναφορά στην τεχνική μοντελοποίησης BPMN 2.0 αλλά και τη σπουδαιότητά της, ενώ παρουσιάστηκαν τα βασικά σύμβολα που είναι αναγκαία για τη χρήση της τεχνικής μοντελοποίησης. Αναλύθηκε η διαδικασία της εφαρμογής και της ανίχνευσης προβλημάτων καθώς και της διαχείρισή τους, ενώ παράλληλα δόθηκε έμφαση στη σημασία της συνεχούς βελτίωσης των επιχειρησιακών διαδικασιών, Επίσης, παρουσιάστηκαν εργαλεία για τη BPMN 2.0 με τη βοήθεια των οποίων θα έγινε ο σχεδιασμός των μοντέλων καθώς και η προσομοίωση τους. Από την ανάγνωση του συγκεκριμένου κεφαλαίου ο αναγνώστης κατάφερε να αντιληφθεί τη σημαντικότητα της «γλώσσας» μοντελοποίησης BPMN 2.0, ενώ παράλληλα θα είναι σε θέση πλέον να προβεί σε μακροσκοπική ανάγνωση μοντέλων της BPMN 2.0. Τέλος, έγινε εκτενής ανάλυση στα αποτελέσματα της ερευνητικής ομάδας του Πανεπιστημίου Μακεδονίας σχετικά με τα επίπεδα μοντελοποίησης.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάστηκαν υφιστάμενα μοντέλα εντός του Ε.Μ.Α.Δ. – Μίτος που αφορούν διαδικασίες της Ελληνικής Αστυνομίας, η παρουσίαση των οποίων ανέδειξε τα κενά που έχουν τα υφιστάμενα μοντέλα ως προς την ψηφιοποίηση των διαδικασιών που αναφέρθηκαν. Παράλληλα, παρουσιάστηκαν και αναλύθηκαν τα προτεινόμενα μοντέλα για τις εν λόγω διαδικασίες δίνοντας τη δυνατότητα στον αναγνώστη να συγκρίνει τα

μοντέλα και να αντιληφθεί τη δυναμική των προτεινόμενων μοντέλων. Επίσης, παρουσιάστηκαν δύο διαδικασίες οι οποίες λαμβάνουν χώρα καθημερινά σε κάθε αστυνομική υπηρεσία με τα βήματα και τη μοντελοποίηση τους να μην είναι κάπου καταγεγραμμένη (απώλεια – κλοπή), ενώ παρουσιάστηκε και μία πρόταση για μία νέα διαδικασία που αφορά την υποβολή καταγγελίας ή πληροφοριών στην Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων. Επίσης, αποτυπώθηκαν οι θετικές εκροές των μοντέλων και των διαδικασιών ως προς τους πολίτες αλλά και ως προς τον δημόσιο οργανισμό της Ελληνικής Αστυνομίας, οι οποίες κατά κύριο λόγο παρέχουν σημαντική εξοικονόμηση πόρων είτε ανθρωπίνου δυναμικού είτε υλικοτεχνικού εξοπλισμού. Η παρουσίαση των μοντέλων παρουσίασε τον τρόπο εκπλήρωσης των στόχων που τέθηκαν σε προγενέστερα κεφάλαια, ενώ άνοιξε τον δρόμο για την ψηφιοποίηση τους μέσω εφαρμογών του gov.gr.

Τέλος, στο έκτο κεφάλαιο έλαβε χώρα η προσομοίωση τριών μοντέλων από τα προτεινόμενα του 5^{ου} κεφαλαίου. Στόχος του κεφαλαίου ήταν η ανάδειξη οφέλους από την ψηφιακή εκδοχή των διαδικασιών, κάτι το οποίο συνολικά επιτεύχθηκε. Κατά την προσομοίωση των μοντέλων εισήχθησαν δεδομένα με θεωρητικό προσέγγιση τα οποία όμως στηρίχθηκαν σε εμπειρικά γεγονότα. Παράλληλα και όπου αυτό ήταν δυνατό, έγινε συνδυασμός με τα στοιχεία που είναι καταγεγραμμένα στο Ε.Μ.Δ.Δ. – Μίτος. Σκοπός του κεφαλαίου ήταν να προκύψει όφελος υπέρ όλων των εμπλεκόμενων μερών σε κάθε διαδικασία, κάτι το οποίο εν τέλει απεικονίστηκε. Οι τρεις διαδικασίες που επιλέχθηκαν για την προσομοίωση τους, επιλέχθηκαν από τρεις διαφορετικές κατηγορίες διαδικασιών που μοντελοποιήθηκαν στο κεφάλαιο 5. Οι τρεις διαδικασίες αυτές ήταν μία η οποία υφίσταται αλλά δεν είναι καταγεγραμμένη στο μητρώο του Μίτου, η δεύτερη ήταν μία διαδικασία η οποία είναι καταγεγραμμένη στο μητρώο του Μίτου και τέλος, η τρίτη είναι μία νέα διαδικασία η οποία προτάθηκε μέσω της παρούσας διπλωματικής. Συνολικά, ο στόχος της ανάδειξης οφέλους από την ψηφιοποίηση διαδικασιών καλύφθηκε με επαρκή βαθμό επιτυχίας παρέχοντας μη συγκρίσιμα δεδομένα σε σχέση με τη δια ζώσης εκτέλεση των διαδικασιών.

7.2. Συνεισφορά της Εργασίας

Το περιεχόμενο της διπλωματικής εργασίας εξάγει ορισμένες διαπιστώσεις. Αρχικά, είναι απολύτως κατανοητό ότι η υπάρχουν στοιχεία στον κλάδο της μοντελοποίησης διεργασιών που είναι χρήσιμα για την Ελληνική Αστυνομία, η εφαρμογή των οποίων θα οδηγήσει το Σώμα ώστε να κάνει ένα μεγάλο και σημαντικό βήμα εκσυγχρονισμού. Επίσης, τονίστηκε η σημασία του σχεδιασμού, της εφαρμογής και της αξιολόγησης των επιχειρησιακών διαδικασιών. Αυτές οι αρχές μπορούν επίσης να εφαρμοστούν σε οποιονδήποτε τομέα, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών που ακολουθεί η Αστυνομία, ειδικά ως μέλος του Ελληνικού Δημόσιου τομέα. Επιπρόσθετα, η Ελληνική Αστυνομία μπορεί να επωφεληθεί από τις ακόλουθες ιδέες που περιλαμβάνονται στη διπλωματική με τους εξής τρόπους :

1. Σχεδιασμός και τεκμηρίωση διαδικασιών: Η Αστυνομία μπορεί να καταγράψει και να αναλύσει υφιστάμενες διαδικασίες τεκμηριώνοντάς τες, ώστε να εξασφαλίσει ότι όλο το προσωπικό έχει κατανόηση και συμμόρφωση προς αυτές.

2. Εφαρμογή και εκπαίδευση: Η Αστυνομία εφόσον στοχεύσει στον εκσυγχρονισμό της μέσω της μεταφοράς πλειάδας διαδικασιών για τις οποίες αλληλοεπιδρά με τους πολίτες, μπορεί να επιδιώξει την αποτελεσματική εκτέλεση των διαδικασιών μέσω της κατάλληλης εκπαίδευσης του προσωπικού της και της εφαρμογής πρακτικών παρακολούθησης και αξιολόγησης.

3. Συνεχής βελτίωση: Η Αστυνομία μπορεί να διασφαλίσει ότι οι διαδικασίες της είναι υπό συνεχή αξιολόγηση και βελτίωση, λαμβάνοντας υπόψη την ανάγκη των πολιτών, την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, την αλλαγή στους νόμους ή τις διαδικασίες και την αναγκαιότητα προσαρμογής σε νέες προκλήσεις.

Εάν οι νέες προκλήσεις του Σώματος περιλαμβάνουν τον ψηφιακό του μετασχηματισμό, τότε, συνολικά, κρίνεται ότι το περιεχόμενο της εργασίας μπορεί να λειτουργήσει ως πηγή έμπνευσης και να συνεισφέρει αρχικά στην εφαρμογή και έπειτα στη βελτίωση των επιχειρησιακών διαδικασιών

της, αλλά και στην επίτευξη των στόχων της. Ωστόσο, είναι σημαντικό να ληφθεί υπόψη ότι αυτή η ανάλυση για να εφαρμοστεί χρειάζεται να καμφθούν πολλές από τις αγκυλώσεις και τις βραδύτητες που κρατάνε δέσμιο το Σώμα.

Η συνεισφορά της παρούσας διπλωματικής εργασίας έγκειται στη μοντελοποίηση και προσομοίωση διαδικασιών της Ελληνικής Αστυνομίας ευελπιστώντας οι δύο ενέργειες αυτές να αποτελέσουν τον ακρογωνιαίο λίθο της ψηφιακής μετάβασης που πρέπει να πραγματοποιήσει το Σώμα. Η Ελληνική Αστυνομία ως ένας οργανισμός του δημοσίου τομέα αλλά και ως μία σύγχρονη αστυνομία, πρέπει να βλέπει και να σχεδιάζει το μέλλον της ψηφιακά (πρόληψη) και όχι να το ακολουθεί τις εξελίξεις (καταστολή) μετατρέποντας την σε μία απαρχαιωμένη υπηρεσία.

7.3. Περιορισμοί και Μελλοντική Έρευνα

Συνολικά, η διπλωματική εργασία προσανατολίστηκε στην προσφορά ενός συστηματικού οδηγού για τον σχεδιασμό και τη διαχείριση επιχειρησιακών διαδικασιών που αφορούν διαδικασίες της Ελληνικής Αστυνομίας, με σκοπό αυτές να προσαρμοστούν και μετέπειτα να εισαχθούν στην ψηφιακή πύλη του gov.gr, προωθώντας την αποτελεσματικότητα, την ποιότητα και τη συνεχή τους βελτίωση. Σκοπός της εργασίας είναι οι προτεινόμενες διαδικασίες να αποτελέσουν πρόδρομο για το σύνολο των διαδικασιών που εφαρμόζει το Σώμα για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Κατά τη συγγραφή της διπλωματικής εργασίας, δεν εξετάστηκε η δυνατότητα διασύνδεσης του πληροφοριακού συστήματος Police On Line (P.O.L.) που χρησιμοποιεί η ΕΛ.ΑΣ., οπότε είναι άγνωστοι οι τυχόν περιορισμοί ασφαλείας για τη διασύνδεση των συστημάτων. Παράλληλα, δεν εξετάστηκε το ποσοστό εξοικονόμησης προσωπικού από την εφαρμογή μίας τέτοιας δυνατότητας στην ΕΛ.ΑΣ. Φυσικά, αυτοί οι δύο περιορισμοί, αφήνουν ένα κενό το οποίο μπορεί να εξεταστεί στο μέλλον.

Άξιο μελλοντικής έρευνας αποτελεί το κενό το οποίο δημιουργείται αναφορικά με την ασφάλεια των συστημάτων κατά την υλοποίηση ενός

τέτοιου έργου. Συγκεκριμένα, προτείνεται να εξεταστεί εάν θα είναι δυνατή η ένωση του πληροφοριακού συστήματος Police On Line (P.O.L.) της ΕΛ.ΑΣ. με τη διαδικτυακή πύλη gov.gr ή εάν θα κριθεί αναγκαία η δημιουργία αυτοτελούς ιστότοπου.

7.4. Επίλογος

Η παρούσα διπλωματική εργασία έθεσε ως στόχο τη μοντελοποίηση συγκεκριμένων διαδικασιών της Ελληνικής Αστυνομίας, για τις οποίες υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ πολίτη και Σώματος. Η δομή της περιέγραψε τον σχεδιασμό, την εφαρμογή, την παρακολούθηση και την αξιολόγηση των επιχειρησιακών διαδικασιών και το πως αυτές παράγουν αποτέλεσμα προς όφελος και των δύο. Κατά τη συγγραφή της, εξετάστηκαν τα βήματα του σχεδιασμού αποτελεσματικών επιχειρησιακών διαδικασιών καθώς και τις βέλτιστες πρακτικές που πρέπει να ακολουθηθούν για την επίτευξη του στόχου.

Είναι αποδεκτό ότι η ψηφιακή εξέλιξη που διαδραματίστηκε τη διετία 2020 - 2022 έμοιαζε ουτοπικό σενάριο. Η δεκαετία που διανύουμε, θα σημαδευτεί από την ψηφιοποίηση πολλών καθημερινών και μη, διαδικασιών οι οποίες θα οδηγήσουν στην εξ αποστάσεως αλληλεπίδραση πολιτών και δημοσίου τομέα. Η Ελληνική Αστυνομία έχοντας ως βασική αρχή την πρόληψη και μετέπειτα την καταστολή της εγκληματικότητας, θα πρέπει να είναι παρούσα σε αυτές τις αλλαγές εάν όχι πρωτοπόρος. Προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος της πρόληψης θα πρέπει να διαθέτει επαρκείς δυνάμεις ώστε να τις κατανείμει κατάλληλα. Η ψηφιοποίηση των διαδικασιών θα οδηγήσει στην εξοικονόμηση σημαντικού αριθμού αστυνομικών οι οποίοι θα μπορούν να διατεθούν στην επίτευξη των σκοπών και των στόχων του Σώματος.

Βιβλιογραφία

A. Συγγράμματα

Ελληνική :

Δημητριάδης Α., Κοίλιας Χ., Κώστας Α. Οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας στη σύγχρονη επιχείρηση (2η έκδοση) Εκδόσεις νέων τεχνολογιών, 2006

Ν. Παναγιώτου, Ν. Ευαγγελόπουλος, Π. Κατημερτζόγλου και Σ. Γκαγιαλής, Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών, Αθήνα: Κλειδάριθμος, 2013

Παπαθανασίου, Ε. Πληροφοριακά συστήματα: Θεωρία και εφαρμογές Γκιούρδας, 2008

Πλατής Χ., Μοντελοποίηση Επιχειρησιακών Διαδικασιών με το πακέτο λογισμικού SAP SIGNAVIO PROCESS MANAGER και το πρότυπο BPMN 2.0, Πα. Μακ., 2022

F. Robert Jacobs, Richard B. Chase, Ελληνική έκδοση : Δ. Ασκούνης, Ι. Μαρινάκης, Α. Νεάρχου, Διοίκηση Λειτουργιών και Εφοδιαστικής Αλυσίδας, Broken Hill, 2012

Marlon Dumas, Marcello La Rosa, Jan Mending, Jajo A. Reijers, Ελληνική έκδοση: Λουκάς Κ. Τσιρώνης, Βασικές Αρχές της Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών, Broken Hill, 2017

Αγγλική :

Hall, J.M. and Johnson, M.E., «When Should Process Be Art, Not Science», Harvard Business Review, 2009

Harmon, Paul. «Business Process Change, Second Edition: A Guide for Business Managers and BPM and Six Sigma Professionals», Morgan Kaufmann, 2007, ISBN 978-0123741523,

Smith, Harmon, Fingar, Peter. «Business Process Management. The Third Wave», Meghan Kiffer Press, 2006, ISBN 978-0929652344

Γερμανική :

Gaitanides, Michael. «Prozessorganisation. Entwicklung, Ansätze und Programme prozessorientierter Organisationsgestaltung». Vahlen, Μόναχο, 1983, ISBN 3-8006-0991-6

Heisig, Peter, «Integration von Wissensmanagement in Geschäftsprozesse», Βερολίνο, 2005, ISBN 3-00-017244-0

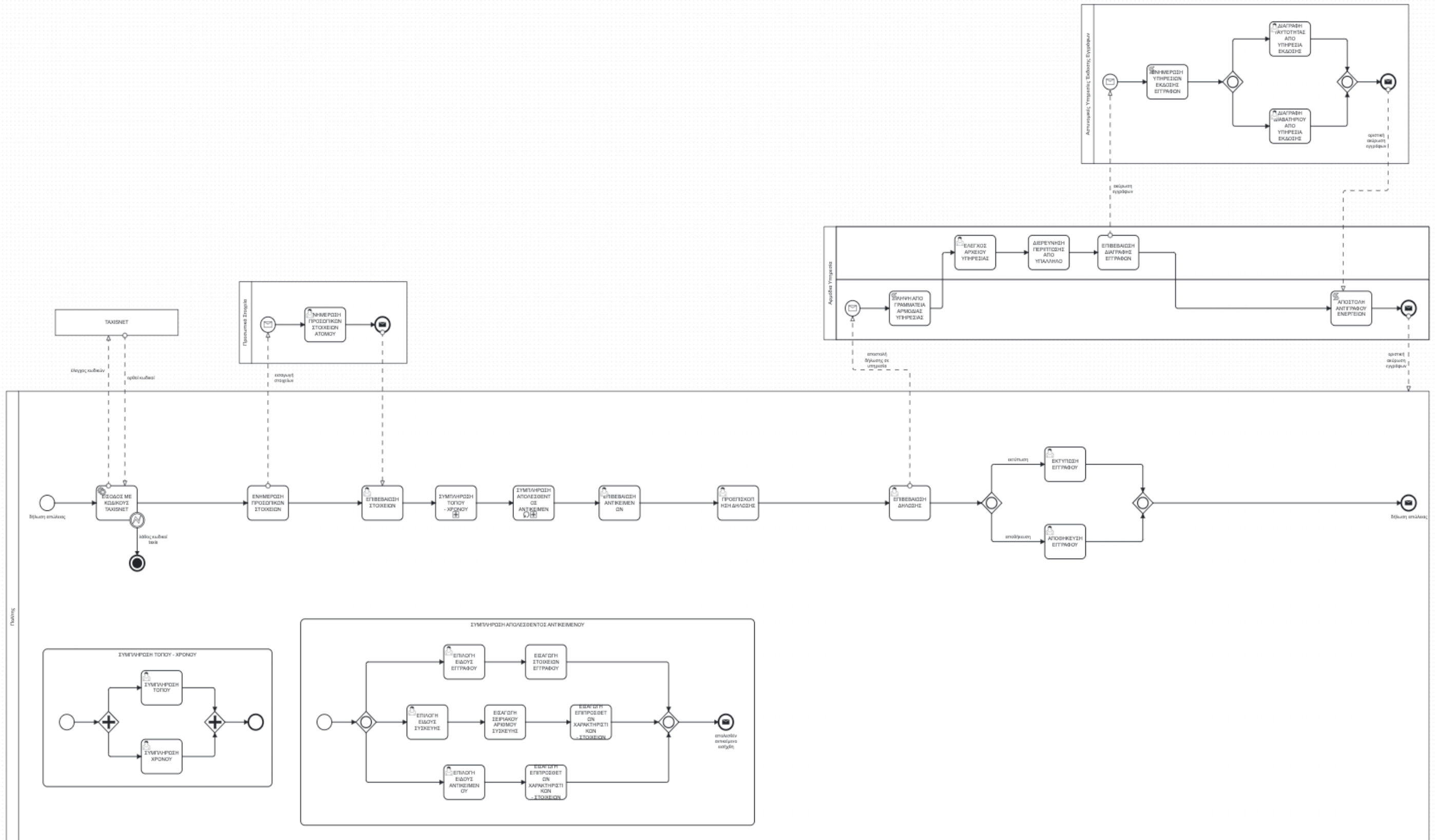
M. Weske, Business Process Management - Concept Language Architecture, Βερολίνο, 2007

B. Εργασίες / Διατριβές

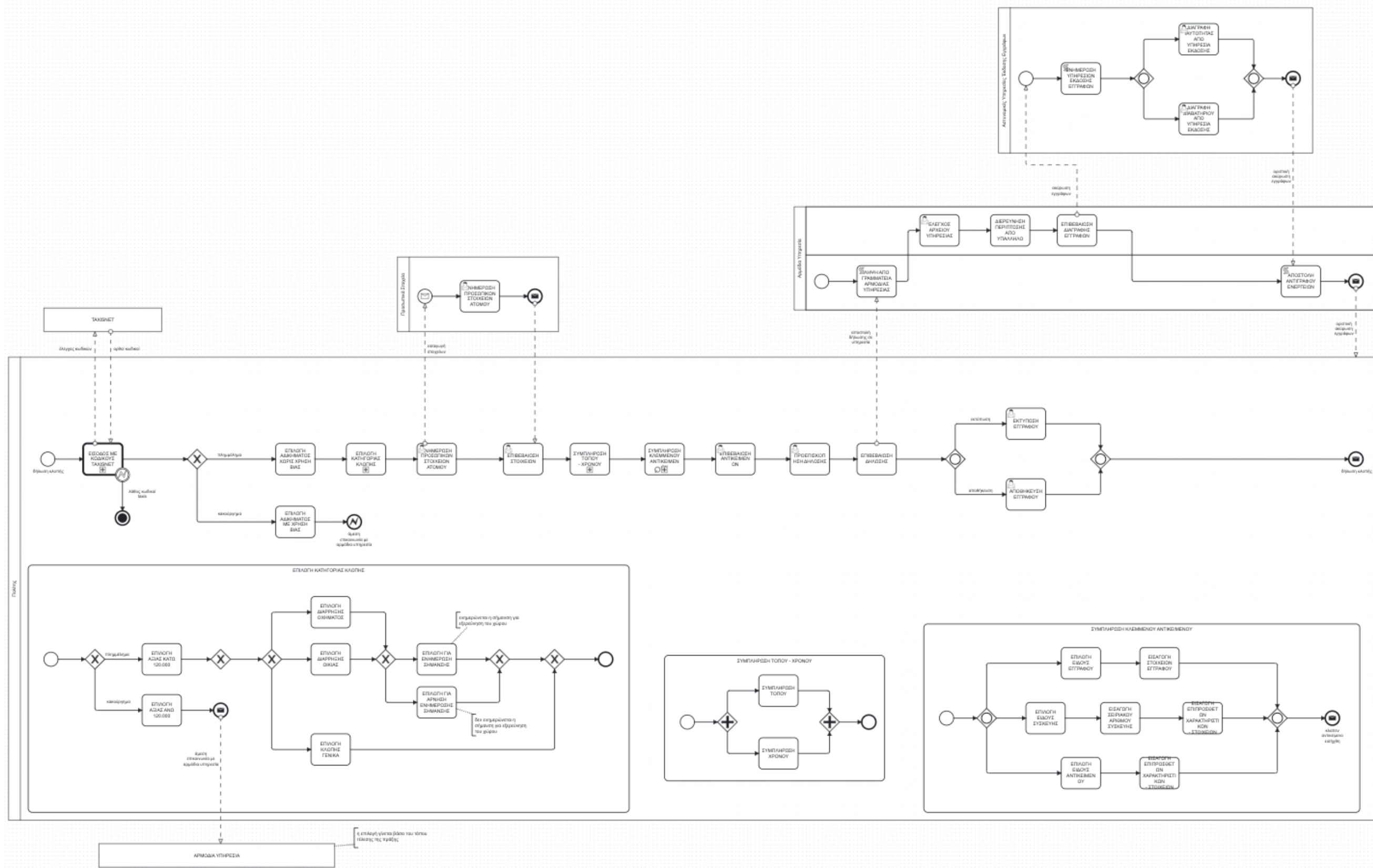
Παναγιώτα Σταματάκη, «Μοντελοποίηση και ανασχεδιασμός επιχειρησιακών διαδικασιών στην τελωνειακή υπηρεσία», Θεσσαλονίκη, 2022

Nikolaos Nousias, «Business Process and Decision automation: End-to-end deployment with a BPMN and DMN-based workflow engine», Thessaloniki, 2021

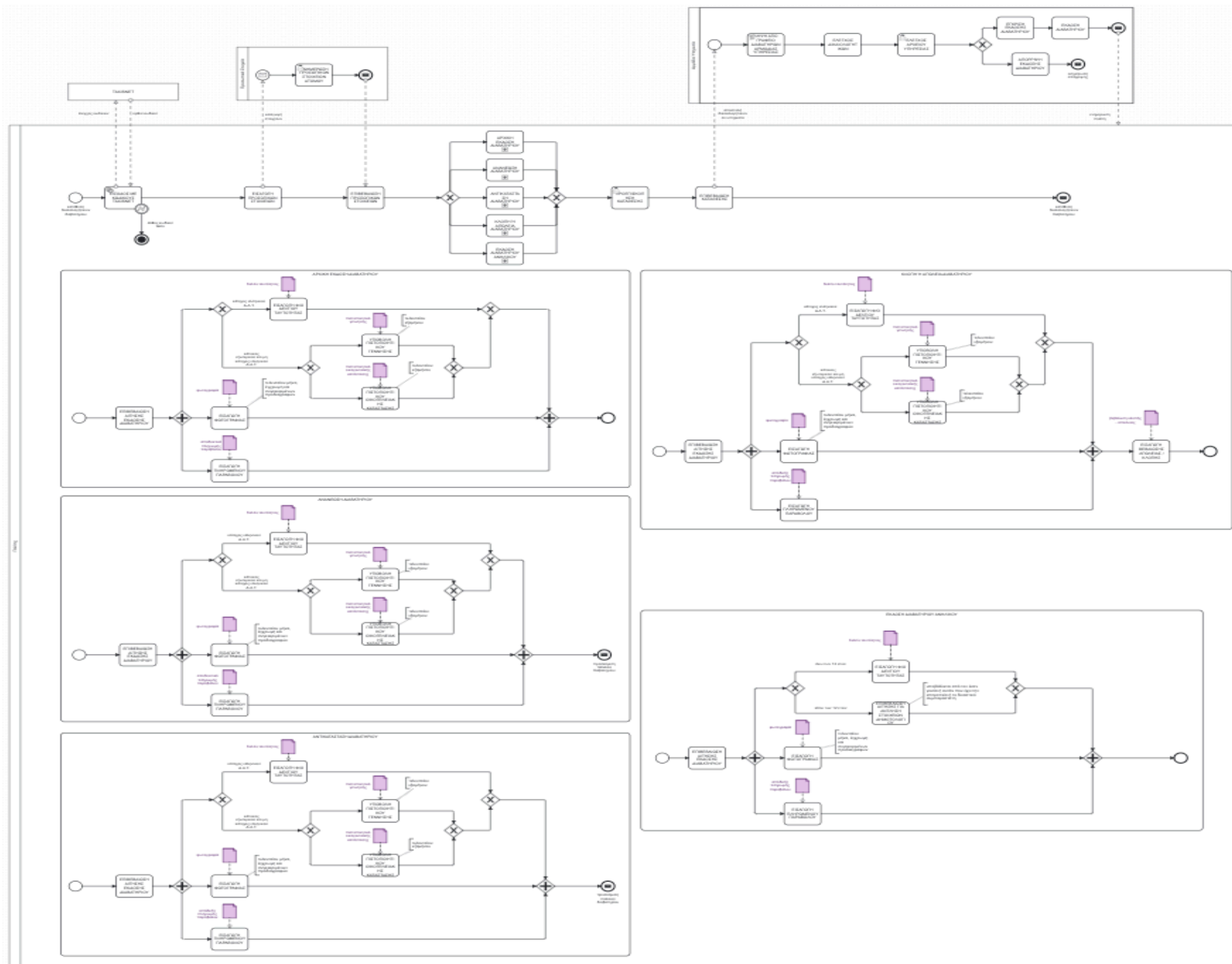
Παράρτημα Α



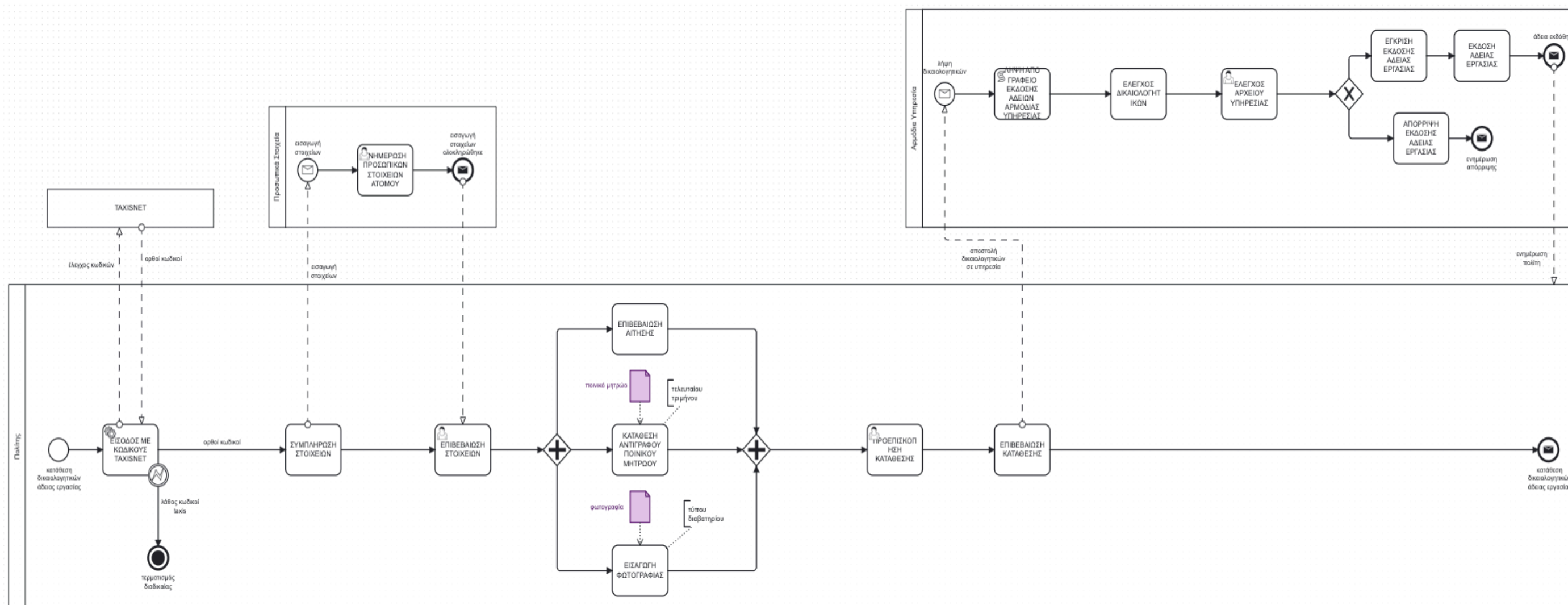
1. Εικόνα 59 - Διάγραμμα διαδικασίας «δήλωση απώλεια»



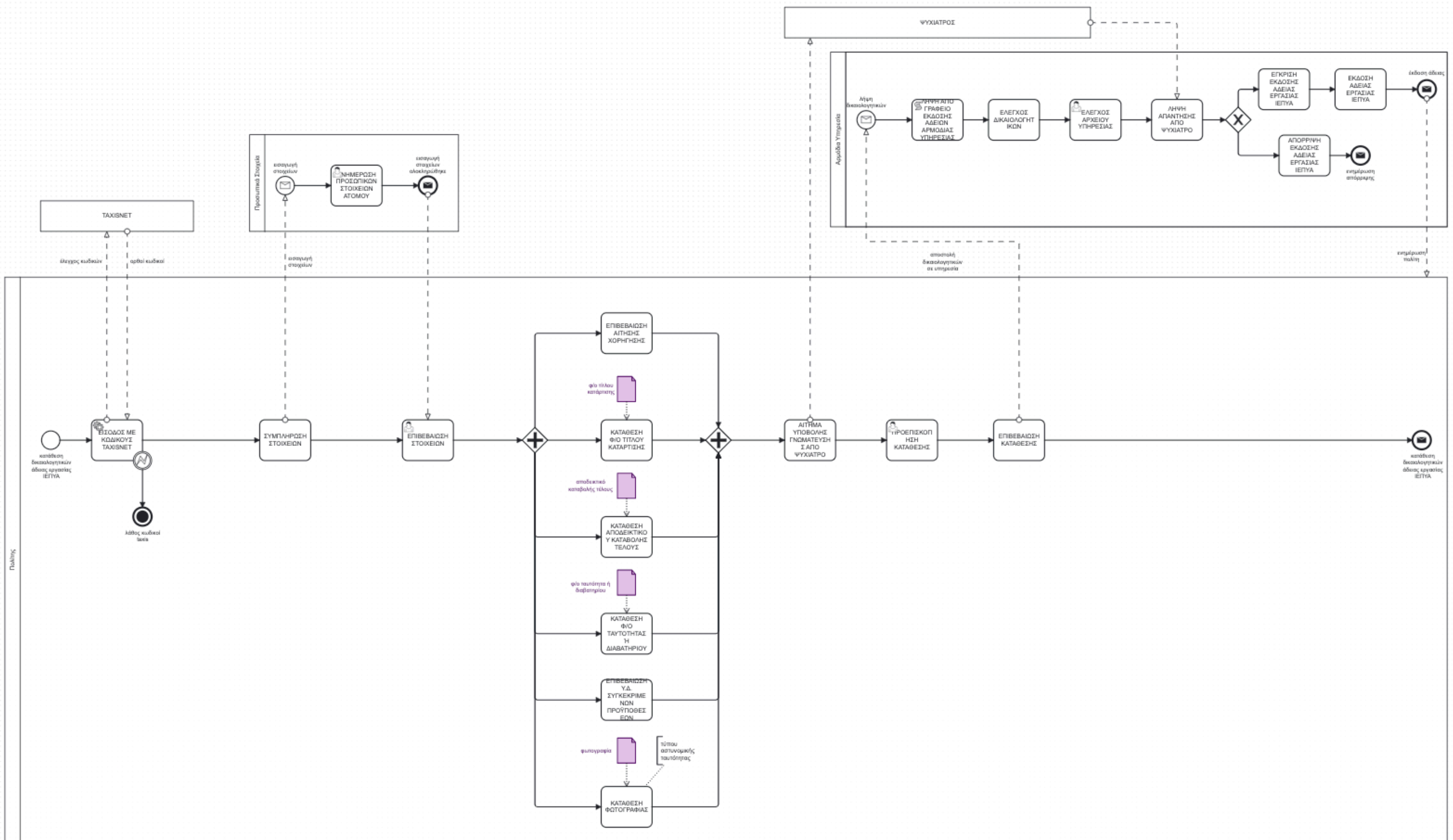
2. Εικόνα 60 - Διάγραμμα διαδικασίας «δήλωση κλοπής»



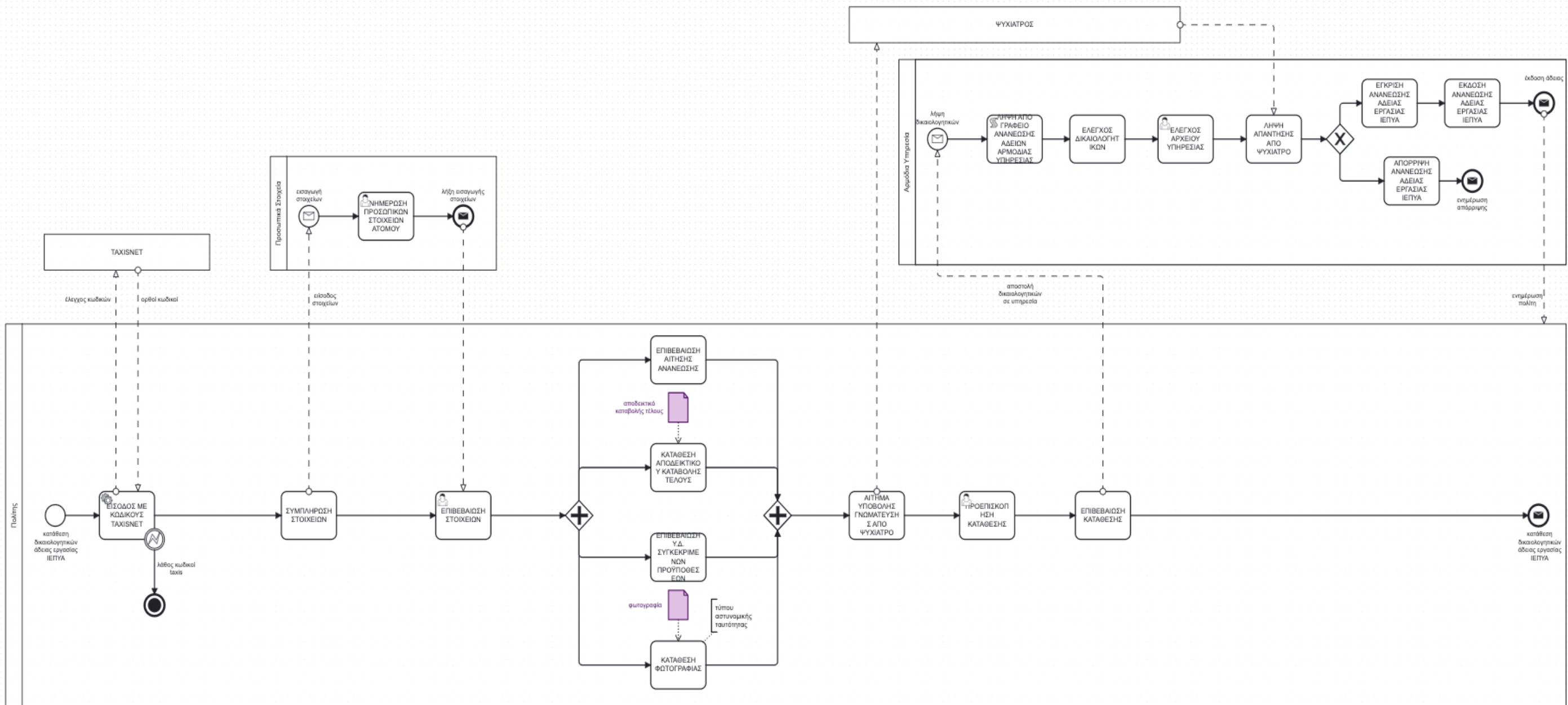
4. Εικόνα 69 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση διαβατηρίου»



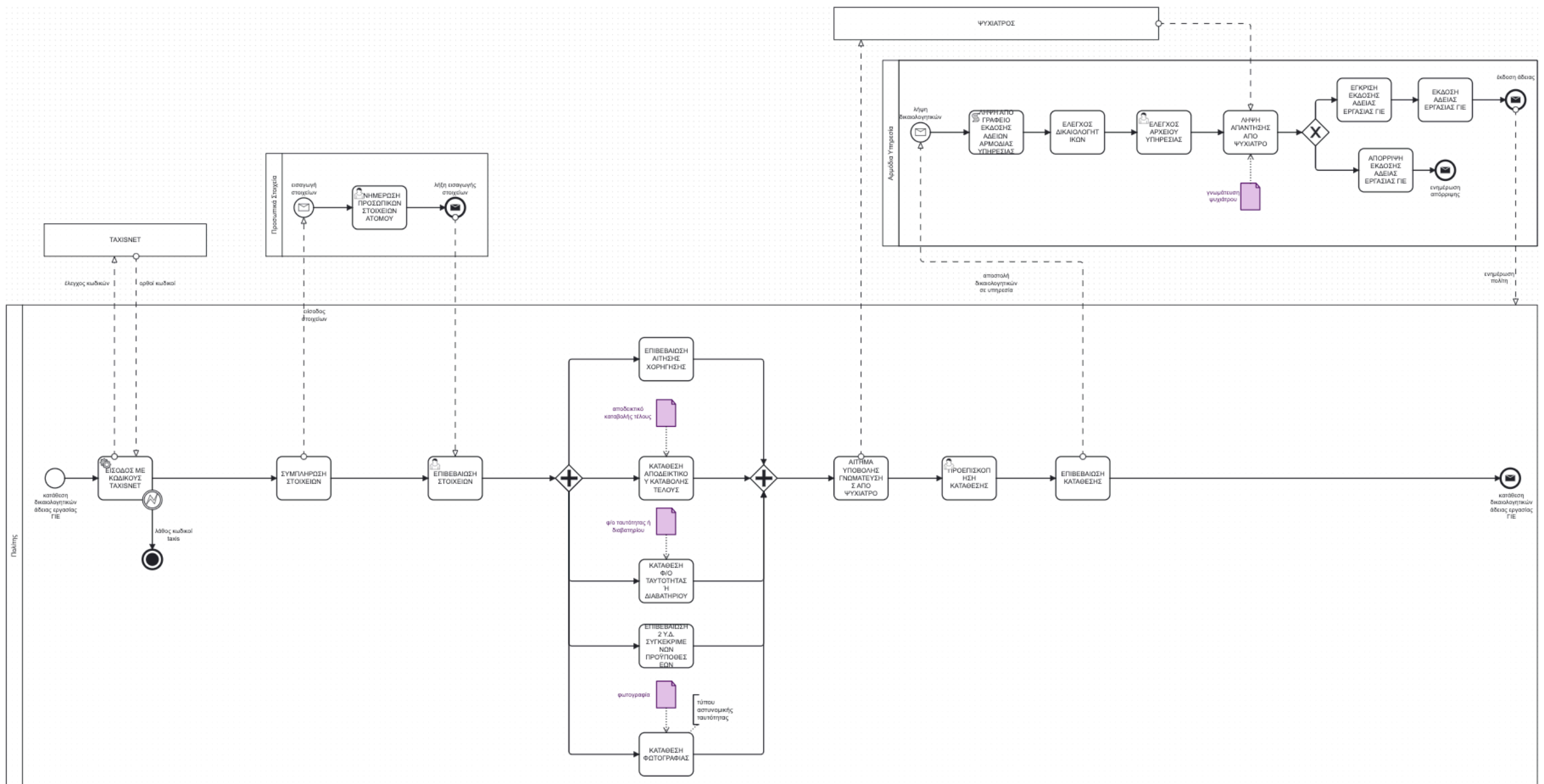
5. Εικόνα 71 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση άδειας εργασίας για κατάστημα υγειονομικού ενδιαφέροντος»



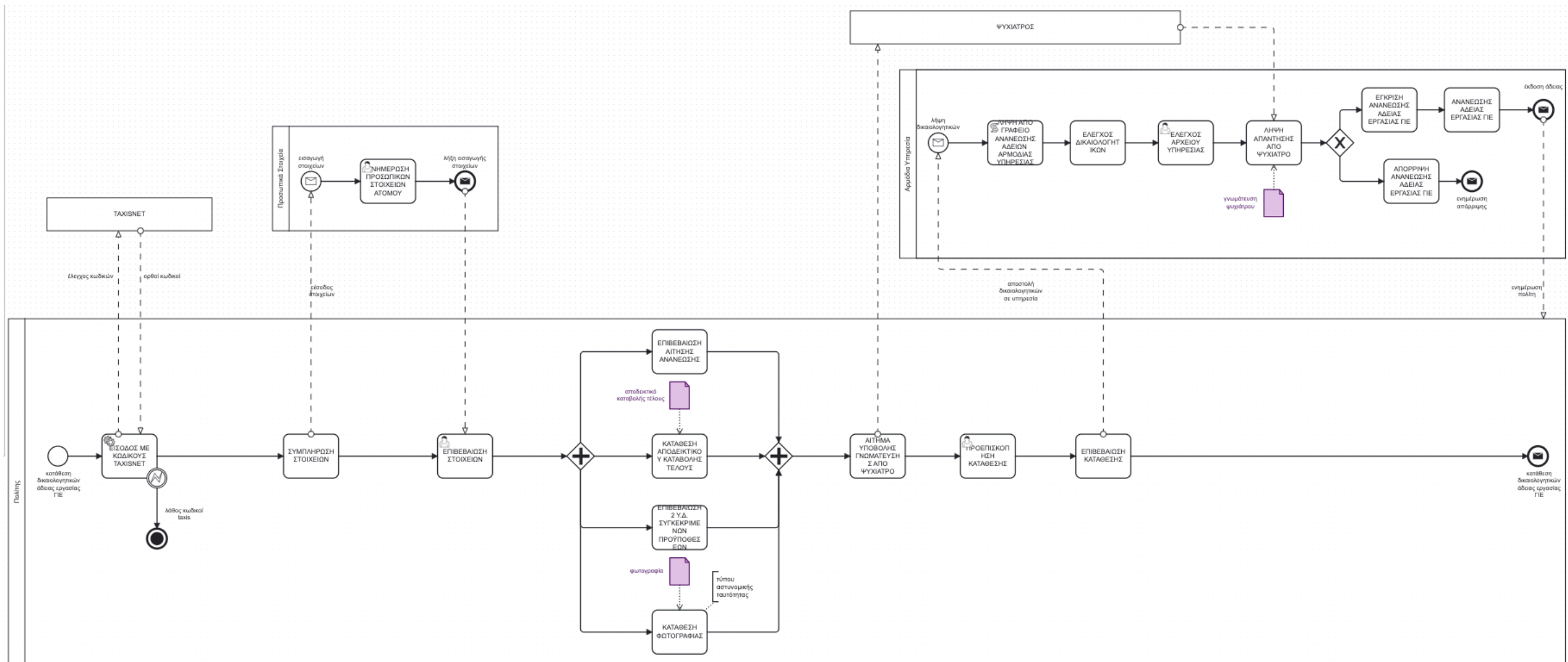
6. Εικόνα 74 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ»



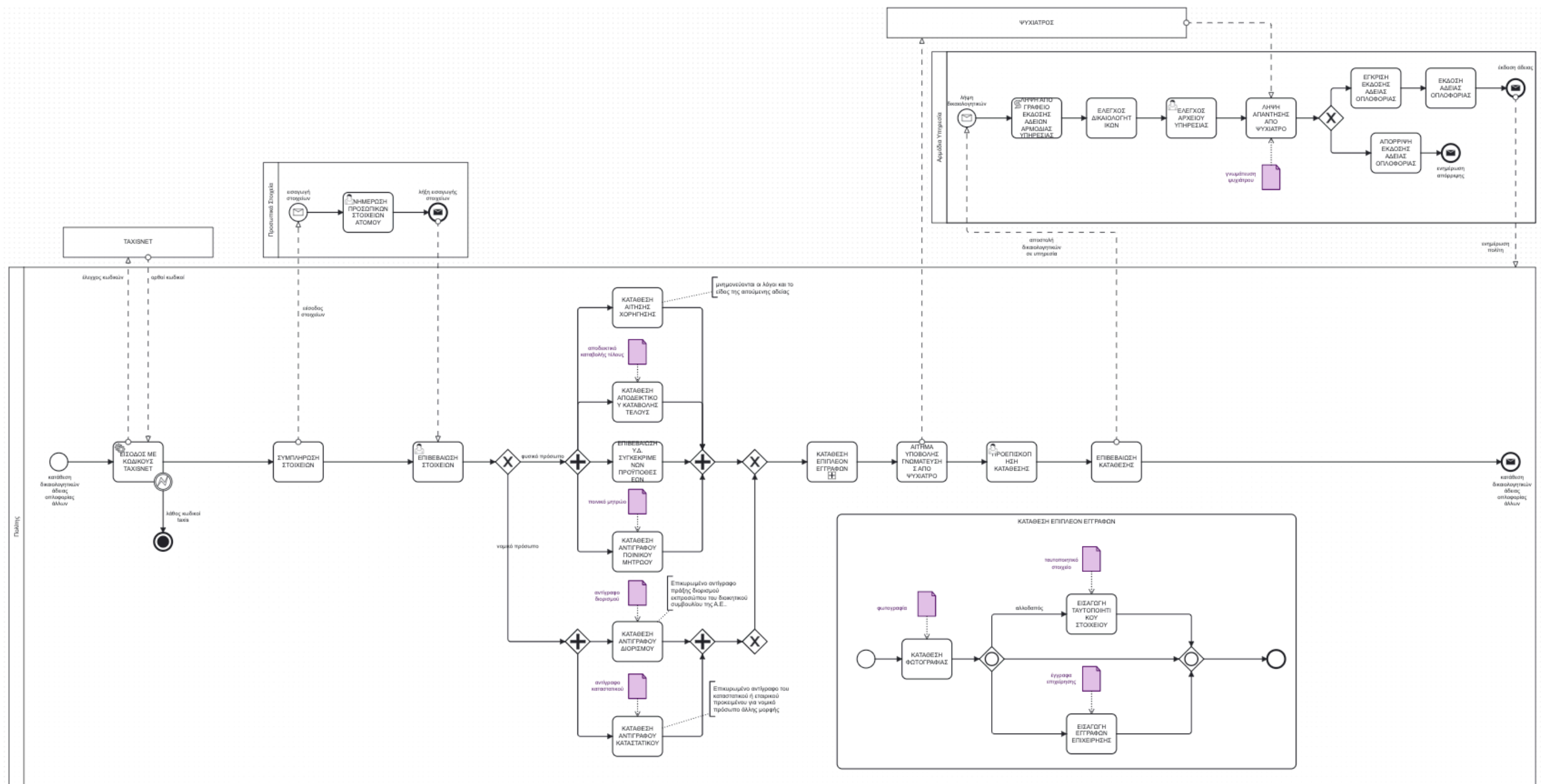
7. Εικόνα 75 - Διάγραμμα διαδικασίας «ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΙΕΠΥΑ»



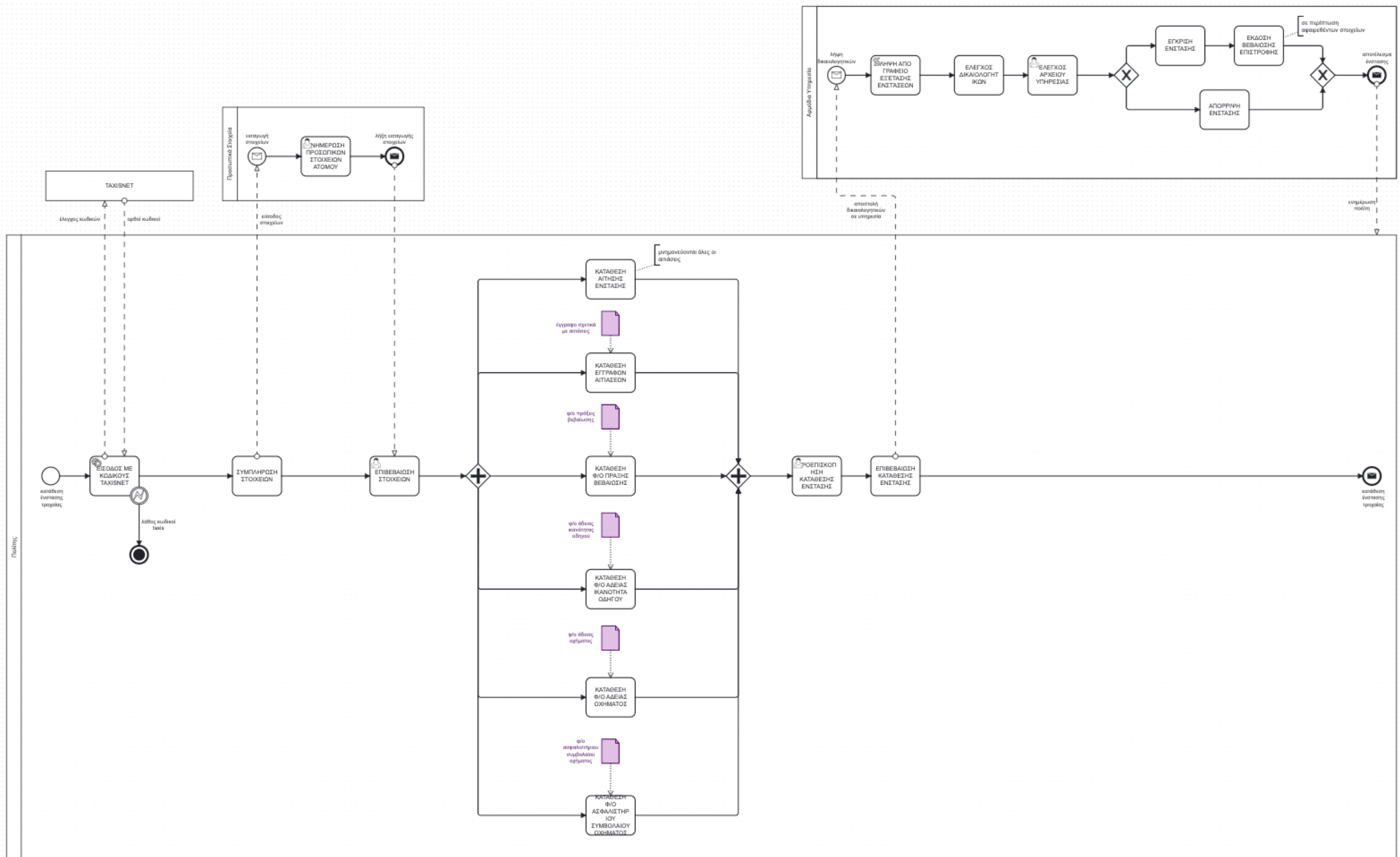
8. Εικόνα 77 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ»



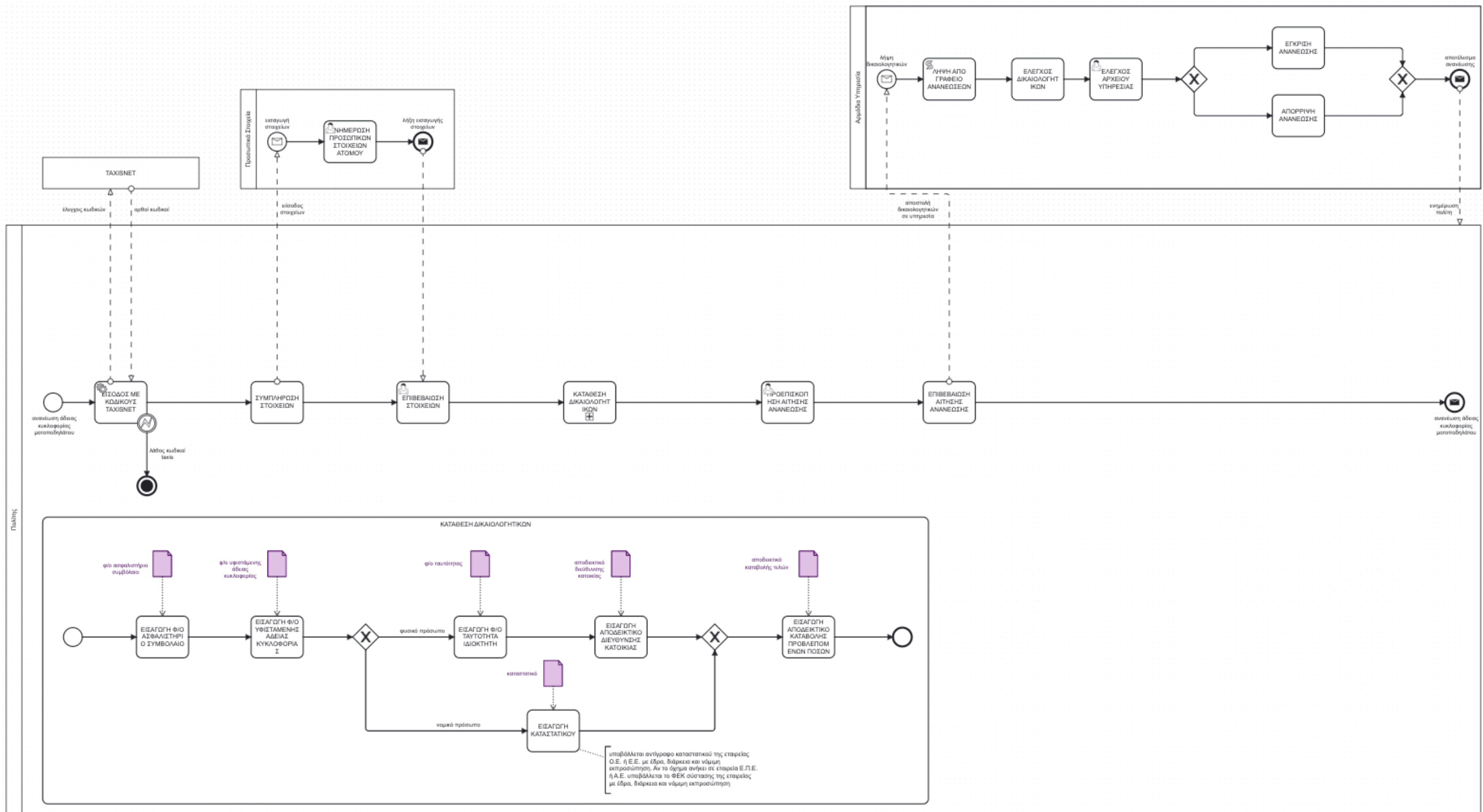
9. Εικόνα 78 - Διάγραμμα διαδικασίας «ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ΓΙΕ»



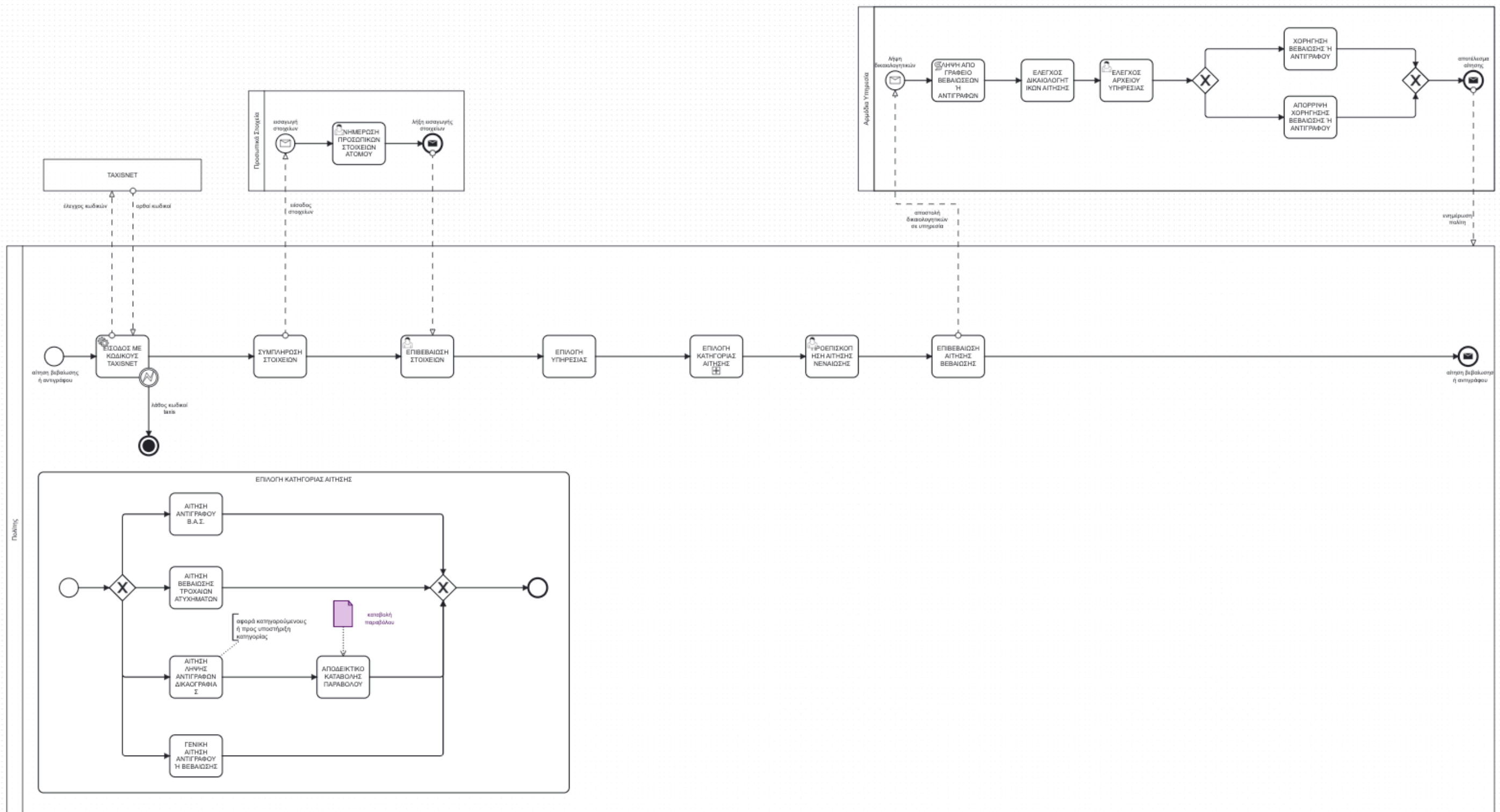
11. Εικόνα 82 - Διάγραμμα διαδικασίας «έκδοση άδειας οπλοφορίας ασφάλειας προσώπων και αντικειμένων»



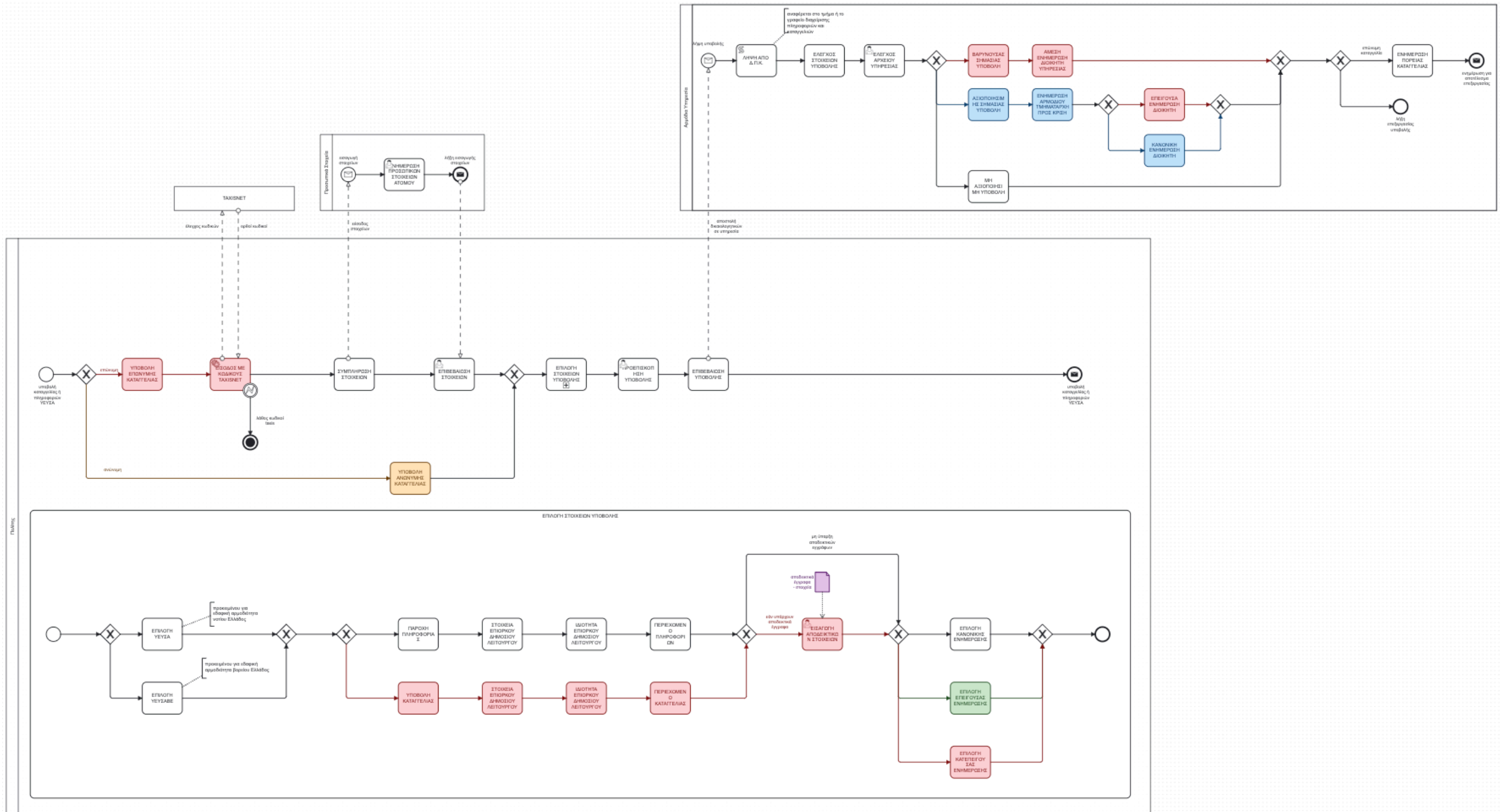
12. Εικόνα 83 - Διάγραμμα διαδικασίας «ένσταση τροχονομικών παραβάσεων»



13. Εικόνα 85 - Διάγραμμα διαδικασίας «ανέωση άδειας μοτοποδηλάτου»



14. Εικόνα 86 - Διάγραμμα διαδικασίας «αίτηση χορήγησης βεβαιώσεων»



15. Εικόνα 87 - Διάγραμμα διαδικασίας «υποβολή πληροφορίας – καταγγελίας στην ΥΕΥΣΑ»