forum
η γνώση είναι δύναμη
software

software

Polis e-Protocol & Work Flow

Εφαρμογή Ψηφιακής Διακίνησης Εγγράφων & Πρωτοκόλλου - Διαχείρισης Αρχείων σε ΟΤΑ & Φορείς Δημοσίου

Η International Forum Training, σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Κρήτης δημιούργησαν μια εξειδικευμένη εφαρμογή / σουίτα υπηρεσιών “Polis e-Protocol & Work Flow”, για την Διαχείριση - Ψηφιακή Διακίνηση Εγγράφων & Παρακολούθηση Διαδικασιών για τους Φορείς Δημοσίου & ΟΤΑ.

Η βαθειά γνώση των αναγκών λειτουργίας των ΟΤΑ & Φορέων Δημοσίου, σε συνδυασμό με το άρτια καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό του Τεχνοβλαστού του Πανεπιστημίου Κρήτης, συντέλεσαν στην ανάπτυξη Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Διαχείρισης - Ψηφιακής Διακίνησης Εγγράφων & παρακολούθησης των διαδικασιών των Φορέων Δημοσίου (Work-Flow), μέσω της Κορυφαίας Εφαρμογής “Polis”, η οποία είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες τους.

Οι πρόσφατες Νομοθετικές Ρυθμίσεις, καθιστούν αναγκαία & υποχρεωτική την ψηφιακή υπογραφή, ηλεκτρονική έκδοση & διακίνηση / διαχείριση πάσης φύσεως διοικητικών πράξεων - εγγράφων σε όλους τους Φορείς του Δημοσίου (Ν.Π.Δ.Δ., ΟΤΑ α’ & β’ βαθμού κλπ).

Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της εφαρμογής “Polis” & ποιες είναι οι λειτουργίες της:

Η πλατφόρμα περιλαμβάνει την παρακολούθηση όλων των διαδικασιών του Φορέα όχι μόνο σε επίπεδο ψηφιακής διακίνησης εγγράφων αλλά & παρακολούθηση όλων των διαδικασιών σε ολόκληρο το δυναμικό του Φορέα σας.
Η πλατφόρμα διαχειρίζεται όλα τα αιτήματα που προέρχονται από το πρωτόκολλο του Φορέα, Διαδραστική Πύλη (Web-site) του Φορέα, νέες διαδικασίες - Project, εφαρμογές κινητών τηλεφώνων, email.

www.forum-training.gr

forum
η γνώση είναι δύναμη

ΤΟΜΕΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ - ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ
Μπαβέλλας Κώστας // e-mail: software@forum-training.gr
τηλ.: 211 1902482 & 213 0716380 // κιν.: 6936 600001

Παροχή ειδικής Εφαρμογής "Polis e-Protocol & Work Flow"
για Φορείς Δημοσίου, Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Ν.Π.Δ.Δ. κλπ ...

Πρόκειται για μια ολοκληρωμένη εφαρμογή που παρέχει υπηρεσίες πρωτοκόλλου σε κάθε Φορέα.
Η εφαρμογή έχει αναπτυχθεί κατάλληλα ώστε να λειτουργεί σε περιβάλλον web. Η εφαρμογή υποστηρίζει fron-end και back-end υπηρεσίες που θα υποστηρίζουν τόσο την παραγωγική λειτουργία της, από πλευράς χρηστών όσο και την παραμετροποίηση της, από τους διαχειριστές.
Το σύστημα είναι διαθέσιμο μέσω διαδικτύου και υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης στον εξυπηρετητή από όλους τους φυλλομετρητές (browsers) και κινητές συσκευές ανεξαρτήτου λειτουργικού συστήματος.
Η είσοδος στο σύστημα είναι διαβαθμισμένη και ρυθμίζεται από σχετικό υποσύστημα χρηστών.

Αναλυτικότερα το "Polis e-Protocol & Work Flow" περιλαμβάνει τέσσερα υποσυστήματα που λειτουργούν ως ένα ενιαίο σύστημα.

Α. Πρωτόκολλο (Polis e-Protocol)

- τήρηση των διαδικασιών πρωτοκόλλησης κάθε είδους εισερχόμενων εγγράφων και τη διανομή τους στις επιμέρους υπηρεσίες του
- τήρηση των διαδικασιών πρωτοκόλλησης των κάθε είδους εξερχόμενων εγγράφων και τη διεκπεραίωση / αποστολή των εγγράφων αυτών στους αποδέκτες
- αυτοματοποίηση των διαδικασιών του πρωτοκόλλου με τη μορφή του «Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου» που προβλέπει:
  i. τη χρήση ηλεκτρονικών εγγράφων
  ii. την εισαγωγή από σαρωτή με τους οποίους αποθηκεύονται οι τύποι των εγγράφων (εισερχόμενα, εξερχόμενα και οίκοθεν) και διανέμονται ηλεκτρονικά στους αποδέκτες
  iii. το ηλεκτρονικό αίτημα το οποίο θα προέρχεται από την «Εφαρμογή παρακολούθησης υποθέσεων»

- σύνδεση όλων των υπηρεσιών με το πρωτόκολλο και δυνατότητα αυτόματης πρωτοκόλλησης με μοναδική αρίθμηση
- απλοποιημένη δυνατότητα απάντησης του εισερχόμενου σε εξερχόμενο τύπο εγγράφου
- δημιουργία απεριορίστων προτύπων (templates) εγγράφων
- δημιουργία απεριορίστων τύπων αιτημάτων με χρήση συγκεκριμένων προτύπων εγγράφων
- δυνατότητα παραγωγής προτύπων από το διαχειριστικό περιβάλλον της εφαρμογής
- δυνατότητα χρήσης λεξικών υπηρεσιών και άλλων φορέων
- συνεργασία με οποιοδήποτε σαρωτή για την αρχειοθέτηση των εγγράφων
- υποστήριξη πολλαπλών σαρωτών σε οποιαδήποτε θέση εργασίας
- έκδοση βεβαίωσης παραλαβής η οποία εκτυπώνεται ή αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

- αυτόματη παραγωγή και πρωτοκόλληση εξερχόμενων εγγράφων
- εκτύπωση βιβλίου πρωτοκόλλου
- εξαγωγή (export) βιβλίου πρωτοκόλλου σε αρχείο spreadsheet
- χαρακτηρισμός εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα
- διασύνδεση του εισερχόμενου με εξερχόμενο έγγραφο (εφόσον υπάρχει)
- εισαγωγή παρατηρήσεων – σχολίων σχετικών με τα έγγραφα
- δυνατότητες αναζήτησης εγγράφων, με κριτήρια πολλαπλά κρίσιμα πεδία χαρακτηρισμού του εγγράφου (τίτλος, αριθμό πρωτοκόλλου, ημερομηνίες, κοκ) κατά την διαδικασία πρωτοκόλλησης
- υποστήριξη η δυνατότητας πολύ-γλωσσικής γραφής
- δυνατότητα εισαγωγής ΑΦΜ πολίτη για την δημιουργία ενιαίας καρτέλας πολίτη

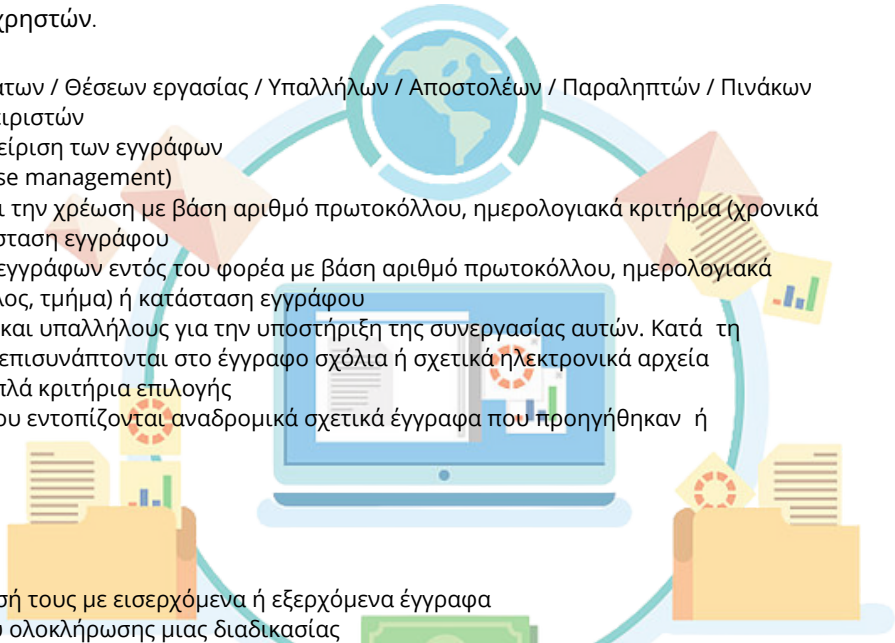
www.forum-training.gr

ΤΟΜΕΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ - ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ
Μπαβέλλας Κώστας // e-mail: software@forum-training.gr
τηλ.: 211 1902482 & 213 0716380 // κιν.: 6936 600001

Β. Εφαρμογή παρακολούθησης υποθέσεων

Πρόκειται για μια ολοκληρωμένη εφαρμογή που παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης υποθέσεων (cases - workflow) για την διαχείριση όλων των εγγράφων του φορέα. Η εφαρμογή έχει αναπτυχθεί κατάλληλα ώστε να λειτουργεί σε περιβάλλον web. Η εφαρμογή υποστηρίζει frond-end και back-end υπηρεσίες που θα υποστηρίζουν τόσο την παραγωγική λειτουργία της, από πλευράς χρηστών όσο και την παραμετροποίηση της, από τους διαχειριστές.

Το σύστημα είναι διαθέσιμο μέσω διαδικτύου και θα υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης στον εξυπηρετητή από όλους τους φυλλομετρητές (browsers) και κινητές συσκευές ανεξαρτήτου λειτουργικού συστήματος. Η είσοδος στο σύστημα είναι διαβαθμισμένη και ρυθμίζεται από σχετικό υποσύστημα χρηστών.



Αναλυτικότερα:

- Είναι πλήρως παραμετρικό για τον καθορισμό των : Τμημάτων / Θέσεων εργασίας / Υπαλλήλων / Αποστολέων / Παραληπτών / Πινάκων αποδεκτών / Φακέλων αρχείου / Θεμάτων / Δικαιωμάτων χειριστών
- Συνεργάζεται με το υποσύστημα πρωτοκόλλου για τη διαχείριση των εγγράφων
- Παρακολουθεί τις εσωτερικές υποθέσεις της υπηρεσίας (case management)
- Διαχειρίζεται τις χρεώσει όλων των εγγράφων και επιτρέπει την χρέωση με βάση αριθμό πρωτοκόλλου, ημερολογιακά κριτήρια (χρονικά διαστήματα), στοιχεία χρέωσης (υπάλληλος, τμήμα) ή κατάσταση εγγράφου
- Παρακολουθεί και καταγράφει την κυκλοφορία όλων των εγγράφων εντός του φορέα με βάση αριθμό πρωτοκόλλου, ημερολογιακά κριτήρια (χρονικά διαστήματα), στοιχεία χρέωσης (υπάλληλος, τμήμα) ή κατάσταση εγγράφου
- Επιτρέπει την διαδοχική χρέωση εγγράφων σε διευθύνσεις και υπαλλήλους για την υποστήριξη της συνεργασίας αυτών. Κατά τη διαδικασία της χρέωσης ή της διεκπεραίωσης, μπορούν να επισυνάπτονται στο έγγραφο σχόλια ή σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία
- Αναζήτηση εγγράφων με χρήση φίλτρων, ορίζοντας πολλαπλά κριτήρια επιλογής
- Δυνατότητα εντοπισμού του ιστορικού ενός εγγράφου, όπου εντοπίζονται αναδρομικά σχετικά έγγραφα που προηγήθηκαν ή ακολούθησαν ένα έγγραφο
- Οργάνωση εργασιών σε υποθέσεις (cases)
- Δημιουργία και διαχείριση υποθέσεων (cases)
- Εξουσιοδοτημένη πρόσβαση
- Δυνατότητα διαβάθμισης των εγγράφων
- Εισαγωγή συνημμένων ηλεκτρονικών αρχείων και συσχέτισή τους με εισερχόμενα ή εξερχόμενα έγγραφα
- Δυνατότητα Πολλαπλής Χρέωσης , και επιλογής του τρόπου ολοκλήρωσης μιας διαδικασίας
- Δυνατότητα Διαχείρισης κύκλων. Το εργαλείο αυτό δίνει την δυνατότητα να δημιουργηθούν ανά πάσα στιγμή εικονικές ομάδες εργαζομένων για την διαχείριση ειδικών υποθέσεων όπου μπορούν εμπλακούν εργαζόμενοι από όλες τις υπηρεσίες
- Δυνατότητα διαχωρισμού των εννοιών: ολοκλήρωση διαδικασίας, εμπλοκή σε διαδικασία & κοινοποίησης διαδικασίας. Με την δυνατότητα αυτά είναι ξεκάθαρο ο λόγος που κάθε εργαζόμενος συνυπάρχει σε μια διαδικασία αλλά και η ενεργεία που θα πρέπει να εκτελέσει για την εργασία αυτή
- Εύκολο περιβάλλον εργασίας και με δυνατότητα να ολοκληρώνεται μια διαδικασία με πολύ εύκολο τρόπο και σε σύντομα βήματα
- Δυνατότητα δημιουργίας εικονικών ομάδων εργασίας ανά περίπτωση για την ολοκληρωμένη παρακολούθηση ενός project
- Ανεξαρτητοποίηση του ατόμου από την θέση εργασίας που κατέχει. Αυτό σημαίνει όταν αλλάζει ένα προϊστάμενος να είναι εύκολη η αντικατάσταση του στο σύστημα
- Πολλαπλή χρέωση εργασιών και εγγράφων, και παρακολούθηση αυτής από μια και μόνο καρτέλα εργασίας
- Διαχωρισμός έννοιας χρέωση εργασίας σε 1εργαζόμενο, η μόνο εμπλοκή εργαζομένου σε μια διαδικασία, η μόνο κοινοποίηση σε αυτόν
- Διαχείριση ολοκλήρωσης μια διαδικασίας. Ποιος ολοκληρώνει την εργασία ένας εργαζόμενος η πολλοί εργαζόμενοι, για να θεωρείται η εργασία ολοκληρωμένη
- Δυνατότητα να έχουμε στην διάθεση μας όλα τα έγγραφα που έχουν συσχετίσει από το πρωτόκολλο για μια εργασία
- Δυνατότητα εκκίνησης μια διαδικασίας αρχικά χωρίς πρωτόκολλο και αργότερα να πρωτοκολληθεί αυτόματα από το σύστημα
- Όλες οι διεργασίες & οι εμπλεκόμενοι από μια σύνθετη εργασία όσο χρόνο & αν κρατήσει ο κύκλος ζωής να παρουσιάζεται σε μια καρτέλα
- Την δυνατότητα από ένα και μόνο βήμα από μιας μεγάλης διαδικασίας να έχουμε σπονδυλωτή παρουσίαση των διαδικασιών αλλά και των αρχείων που εμπλάκηκαν στην διαδικασία από την γένεση της.
- Διασυνδέεται με εφαρμογές όπως : τα αιτήματα πολιτών από το Web site του Φορέα , την εφαρμογή κινητού Τηλεφώνου αιτημάτων πολίτη κλπ
- Το tagging system που θα αναλυθεί παρακάτω
- Η εφαρμογή που προσφέρεται είναι ανεπτυγμένη σε λογισμικό ανοικτού κώδικα και δωρεάν πλατφόρμες υποστήριξης και σύστημα διαχείρισης βάσης δεδομένων (PHP, PostgreSQL και javascript).
- Το σύστημα έχει την δυνατότητα παραγωγής αντιγράφων ασφαλείας σε καθημερινή βάση και σενάρια επαναφοράς σε περίπτωση καταστροφής υλικού, δεδομένων ή ανθρωπίνου σφάλματος.
- Η ιστοσελίδα της διεπαφής των χρηστών και διαχειριστών υποστηρίζει αποκλειστικά και μόνο σύνδεση μέσω SSL με πιστοποιητικού που θα εκδώσει η αρχή πιστοποίησης με την οποία συνεργάζεται ο φορέας.
- Πλήρως διασυνδεμένο με το Portal του Δήμου και την εφαρμογή Συλλογικών αποφάσεων

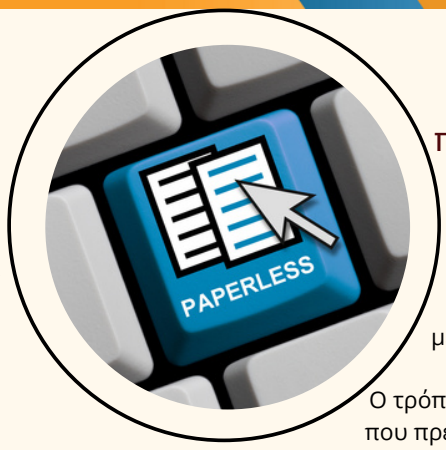
forum η γνώση είναι δύναμη
ΤΟΜΕΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ - ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ
Μπαβέλλας Κώστας // e-mail: software@forum-training.gr
τηλ.: 211 1902482 & 213 0716380 // κιν.: 6936 600001

Γ. Διαχείριση αρχείων Υποσύστημα διαχείρισης εγγράφων (tagging System)

Είναι άμεσα συνδεδεμένο & ενταγμένο με την εφαρμογή Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Business Process Management-BPM). Η λειτουργία αυτού του εργαλείου είναι να διαχειρίζεται όλα τα ψηφιακά αρχεία του Δήμου με ένα έξυπνο και καινοτόμο τρόπο ώστε η ανεύρεση και διαχείριση των αρχείων να γίνεται με εύκολο και αποτελεσματικό τρόπο.

Αναλυτικότερα όλα τα αρχεία που ανεβαίνουν στην εφαρμογή BMP να επισυνάπτονται ετικέτες με ένα έξυπνο Tagging system ώστε να είναι εύκολη η ανεύρεση τους. Πράγμα το οποίο πρέπει να γίνεται & από τις άλλες εφαρμογές όπως π.χ. η εφαρμογή αποφάσεων συλλογικών οργάνων.

Απώτερος σκοπός είναι η δυνατότητα να έχουμε όλο το ιστορικό μιας διεργασίας στον Φορέα σε μια μόνο καρτέλα με το ιστορικό όλων των διεργασιών και των αρχείων που επισυναπτόταν κατά την διάρκεια της εργασίας άσχετα με το χρονικό όριο που έλαβε χώρα αλλά και τα άτομα που εμπλάκηκαν σε αυτήν.



Δ. CRM (Customer Relationship Management) για Πολίτη με πιστοποίηση υψηλού βαθμού για αποστολή προσωπικών Πληροφοριών - GDPR

Η εφαρμογή αυτή αποθηκεύει και διαχειρίζεται όλα τα προσωπικά στοιχειά του Δημότη είναι μεγίστης σημασίας για τον Φορέα, δεδομένου και της πρόσφατης οδηγίας για το GDPR.

Ο τρόπος πιστοποίησης και η ποιότητα των πληροφοριών που πρέπει να αποθηκεύονται στο user store έχει απόλυτη σχέση με τις προσωποποιημένες υπηρεσίες που μπορούν να προσφερθούν στον Πολίτη. Επίσης εδώ έχει ληφθεί υπ όψιν το πρωτόκολλο GDPR για τον τρόπο που φυλάσσονται τα Προσωπικά δεδομένα των Πολιτών.

Η εφαρμογή είναι ανεπτυγμένη σε λογισμικό ανοικτού κώδικα και δωρεάν πλατφόρμες υποστήριξης και σύστημα διαχείρισης βάσης δεδομένων (PHP, PostgreSQL και javascript).

Το σύστημα έχει την δυνατότητα παραγωγής αντιγράφων ασφαλείας σε καθημερινή βάση και σενάρια επαναφοράς σε περίπτωση καταστροφής υλικού, δεδομένων ή ανθρωπίνου σφάλματος.

Η ιστοσελίδα της διεπαφής των χρηστών και διαχειριστών υποστηρίζει αποκλειστικά και μόνο σύνδεση μέσω SSL με πιστοποιητικού που θα εκδώσει η αρχή πιστοποίησης με την οποία συνεργάζεται ο φορέας.

Το όλο σύστημα έχει την δυνατότητα λόγω της τεχνολογίας που έχει αναπτυχθεί να διασυνδεθεί με οποιαδήποτε εφαρμογή στην οποία απαιτείται να συνεργαστεί.

Ε. Υποσύστημα διαχείρισης χρηστών

Οι λειτουργίες Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου που αναφέρονται στις λειτουργίες διαχείρισης χρηστών & εξουσιοδότησης της πρόσβασης είναι οι εξής:

- Καθορισμός ομάδων χρηστών (user grouping),
- Ένταξη χρηστών σε ομάδες με την παρέμβαση του διαχειριστή χρηστών. Σημειώνεται εδώ ότι υπάρχει δυνατότητα ένταξης ενός χρήστη σε περισσότερες από μία ομάδες,
- Μηχανισμός αναγνώρισης και ταυτοποίησης χρήση (user authentication),
- Καθορισμός ρόλων και δικαιωμάτων πρόσβασης (roles management). Σε κάθε εξουσιοδοτημένο χρήστη ή ομάδα χρηστών, οι ρόλοι που αποδίδονται ρυθμίζουν:
  i. τα δικαιώματα πρόσβασης σε κατηγορίες,
  ii. τη δυνατότητα χρήσης συγκεκριμένων υπηρεσιών-δοσοληψιών,
- Δυνατότητα σύνδεσης εξωτερικών κλειστών ομάδων χρηστών (extranet) με αντίστοιχα δικαιώματα πρόσβασης, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα ελεγχόμενης εισαγωγής και επεξεργασίας των δεδομένων.

Συμμόρφωση υπηρεσιών με τον GDPR

Το σύστημα διαθέτει:

- ✔ Ενσωμάτωση των τελευταίων ενημερώσεων ασφαλείας.
- ✔ Διατήρηση αρχείων καταγραφής και χρήση συστημάτων παρακολούθησης σε ασφαλή αποθετήρια,
- ✔ Διατήρηση αντιγράφων ασφαλείας για επαναφορά των δεδομένων και των υπηρεσιών σε λειτουργική κατάσταση. Εξασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας,
- ✔ Δυνατότητα παροχής υπηρεσίας υψηλής διαθεσιμότητας (High Availability - Load Balancing),
- ✔ Κρυπτογράφηση στα κανάλια επικοινωνίας, χρήση ασφαλών συνδέσεων,
- ✔ Κρυπτογράφηση κωδικών πρόσβασης και προσωπικών δεδομένων,
- ✔ Ανωνυμοποίηση προσωπικών δεδομένων,
- ✔ Πλήρης καταγραφή ενεργειών,
- ✔ Σύστημα λίστας ελέγχου πρόσβασης με διαβάθμιση ρόλων και δικαιωμάτων επεξεργασίας στοιχείων,
- ✔ Δυνατότητα εκτέλεσης ενεργειών διαγραφής, διόρθωσης & παροχή δομημένων στοιχείων για αιτήσεις φορητότητας,
- ✔ Ενημέρωση χρηστών για τη συγκατάθεση στη διατήρηση των στοιχείων που περιέχουν προσωπικά δεδομένα.

www.forum-training.gr

ΤΟΜΕΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ - ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ
Μπαβέλλας Κώστας // e-mail: software@forum-training.gr
τηλ.: 211 1902482 & 213 0716380 // κιν.: 6936 600001