



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ,
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Π.Μ.Σ. «Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο Μάνατζμεντ»

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Θέμα:

**Διαχείριση κοιμητηρίων στο σύγχρονο αστικό περιβάλλον στα
πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

MSc Thesis:

**Cemetery management in the modern urban environment within the
e-government framework**

Ευγενία Μαρία Πολυχρονοπούλου (Α.Μ.: ΔΜ20100)

Επιβλέπων καθηγητής: Νικόλαος Τσότσολας

Αθήνα

2024

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Ευγενία Μαρία Πολυχρονοπούλου του Γεωργίου, με αριθμό μητρώου ΔΜ20100 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο Μάνατζμεντ» του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.

Η Δηλούσα



Ευγενία Μαρία Πολυχρονοπούλου

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της συγγραφής της παρούσας διπλωματικής εργασίας θα ήθελα να εκφράσω τις ειλικρινείς και θερμές ευχαριστίες μου σε όλους τους ανθρώπους οι οποίοι συνέβαλαν καθοριστικά στην υλοποίηση όλης αυτής της προσπάθειας. Αρχικά, οφείλω να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή της διπλωματικής μου εργασίας κ. Νικόλαο Τσότσολα για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε εξ' αρχής κατά την επιλογή του συγκεκριμένου θέματος καθώς και την πολύτιμη επιστημονική καθοδήγηση του και τις καίριες υποδείξεις του κατά την διάρκεια αυτής. Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους εξάιρετους καθηγητές του Μεταπτυχιακού Προγράμματος για όλο αυτό το όμορφο ταξίδι γνώσης και εμπειρίας που μου προσέφεραν και φυσικά όλους τους συμφοιτητές μου που υπήρξαν συνοδοιπόροι μου σε αυτό το πνευματικό ταξίδι. Κατόπιν, θα ήθελα να ευχαριστήσω πολύ τον Διευθυντή Δημοτικής Περιουσίας του Δήμου Αθηναίων κ. Νικόλαο Καρανικόλα για την άδεια που μου έδωσε να πραγματοποιήσω την έρευνα πάνω στην Εφαρμογή Κοιμητηρίων, δίνοντας μου με αυτόν τον τρόπο την δυνατότητα για την τεκμηρίωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Τέλος, το μεγαλύτερο «ευχαριστώ» και ευγνωμοσύνη τα οφείλω στα πολύ αγαπημένα μου πρόσωπα, στους γονείς μου Αλέξανδρο και Χαρούλα, για την στήριξη που μου παρείχαν όλο αυτό το διάστημα αλλά και για την πολύτιμη και διαρκή βοήθεια τους στην εκπόνηση αυτής της διπλωματικής εργασίας.

Στον σύντροφο μου και συνοδοιπόρο – στήριγμα στην ζωή μου Νίκο...

Συντομογραφίες

- ΑΑΔΕ: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
ΑΔΑ: Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης
ΑΔΣ: Απόφαση Δημοτικού Συμβουλίου
ΑΔΤ: Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας
ΑΜΚΑ: Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης
Α.Ν.: Αναγκαστικός Νόμος
ΑΦΜ: Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.: Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
ΔΔ: Δημόσια Διοίκηση
ΔΟΥ: Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
Δ.Σ.: Δημοτικό Συμβούλιο
ΕΟΔΥ: Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας
ΗΔ: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
Κ.Α.Ο.Ν.: Κέντρα Αποτέφρωσης Οστών Νεκρών
ΚΑΝ: Κέντρα Αποτέφρωσης Νεκρών
ΚΕ.Δ.: Κέντρο Διαλειτουργικότητας
Κ – ΣΗΔΕ: Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων
ΚτΠ: Κοινωνία της Πληροφορίας
Κ.Υ.Α: Κοινή Υπουργική Απόφαση
Ν.: Νόμος
Ο.Ε.Υ.: Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας
ΟΠΣ: Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
Ο.Τ.Α.: Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης
Π.Δ.: Προεδρικό Διάταγμα
Π.Ο.Ε.: Παρελθόντων Οικονομικών Ετών
ΠΣ: Πληροφοριακό Σύστημα
Σ: Σύνταγμα
ΤΑ: Τοπική Αυτοδιοίκηση
Τ.Κ.: Ταχυδρομικός Κώδικας
τ.μ.: Τετραγωνικό μέτρο
ΤΠΕ: Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
Υ.Α.: Υπουργική Απόφαση

Υ.Δ.: Υπεύθυνη Δήλωση

ΥΔΜΗΔ: Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

ΦΕΚ: Φύλλα Εφημερίδας της Κυβέρνησης

API: Application Programming Interface

ASCE: Association Significant Cemeteries of Europe

A2A: Administration to Administration

A2B: Administration to Business

A2C: Administration to Citizen

Council of Europe: Συμβούλιο της Ευρώπης

e – banking: Ηλεκτρονική τραπεζική

e – POS: Συστήματα Ηλεκτρονικών Πληρωμών

E.R.P.: Enterprise Resource Planning

GIS: Geographic Information System

G2B: Government to Business

G2C: Government to Citizen

G2G: Government to Government

IRIS: Online υπηρεσία πληρωμών

One Stop Shop: Υπηρεσία Μιας Στάσης

RF: Κωδικός ηλεκτρονικής πληρωμής

WS: Web Service

Πίνακας περιεχομένων

Ευχαριστίες	4
Συνομογραφίες	6
Περιεχόμενα πινάκων	11
Περιεχόμενα διαγραμμάτων	12
Περιεχόμενα εικόνων.....	15
Περίληψη	22
Abstract.....	24
1. Εισαγωγή	25
2. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e – governance).....	28
2.1. Εννοιολογική προσέγγιση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	28
2.1.1. Αρχές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	30
2.1.2. Επίπεδα ωριμότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	31
2.2. Προϋποθέσεις υλοποίησης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	34
2.3. Οφέλη και πλεονεκτήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	36
2.4. Προκλήσεις και εμπόδια εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	39
2.5. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη εποχή του κορονοϊού.....	41
2.6. Αποστολή κοιμητηρίων και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	43
3. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στα κοιμητήρια.....	45
3.1. Πλαίσιο λειτουργίας – Περιγραφή παρούσας κατάστασης.....	45
3.1.1. Ίδρυση, χωροθέτηση και διαμόρφωση κοιμητηρίων	45
3.1.1.1. Τάφοι και κτηριακός εξοπλισμός	46
3.1.2. Αρμοδιότητες των κοιμητηρίων	49
3.1.3. Διοίκηση, λειτουργία και διαχείριση κοιμητηρίων	51
3.2. Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω του ΟΠΣ διαχείρισης των κοιμητηρίων	51
3.2.1. Περιπτωσιολογική μελέτη ΟΠΣ διαχείρισης κοιμητηρίων και αξιολόγηση συστήματος – εργαλεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	51

3.2.1.1.	Το ΟΠΣ διαχείρισης των κοιμητηρίων.....	53
3.2.1.2.	Σκοπός και στόχος της Εφαρμογής Κοιμητηρίων.....	54
3.2.1.3.	Διαλειτουργικότητα της Εφαρμογής Κοιμητηρίων.....	54
3.2.1.4.	Εσωστρεφές τμήμα της Εφαρμογής Κοιμητηρίων (BackOffice)...	55
3.2.1.4.1.	Αποτύπωση στο σύστημα σταθερών δομών και στοιχείων.....	57
3.2.1.4.2.	Αποτύπωση στο σύστημα προσώπων και διαδικασιών.....	66
3.2.1.4.3.	Οικονομική διαχείριση	99
3.2.1.4.4.	Παραμετροποίηση	103
3.2.1.4.5.	Διαχείριση συστήματος	103
3.2.1.5.	Εξωστρεφές τμήμα της Εφαρμογής Κοιμητηρίων (Frontend).....	104
3.2.1.5.1.	Εξωστρεφές τμήμα Εφαρμογής Κοιμητηρίων για τους επισκέπτες της διαδικτυακής πύλης και τους πιστοποιημένους πολίτες.....	105
3.2.1.5.2.	Εξωστρεφές τμήμα Εφαρμογής Κοιμητηρίων για τις εγγεγραμμένες στο μητρώο δραστηριοποιούμενων επαγγελματιών και εργοληπτών των κοιμητηρίων επιχειρήσεις οργάνωσης τελετών.....	134
3.3.	Αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης – αναγκαιότητα αναμόρφωσης και επέκτασης του υφιστάμενου ΠΣ διαχείρισης κοιμητηρίων.....	163
3.3.1.	Διαλειτουργικότητα και διασύνδεση ηλεκτρονικών υποδομών.....	163
3.3.2.	Διαφάνεια	174
3.3.3.	Διαχείριση χώρων – πόρων	178
3.3.4.	Ανάδειξη πολιτιστικής κληρονομιάς και προγονικής μνήμης.....	184
3.3.5.	Νομοθεσία	190
4.	Έρευνα	194
4.1.	Μεθοδολογία έρευνας	194
4.1.1.	Περιγραφή θέματος – σκοπός έρευνας.....	194
4.1.2.	Μέθοδος δειγματοληψίας – μέγεθος δείγματος	195
4.1.3.	Επισκόπηση ερωματολογίου έρευνας.....	196
4.2.	Καταγραφή και ανάλυση στατιστικών δεδομένων έρευνας.....	197
4.3.	Συμπεράσματα – σχολιασμός έρευνας.....	216

4.4. Προτάσεις διεύρυνσης χρήσης των υπηρεσιών της Εφαρμογής Κοιμητηρίων
218

Βιβλιογραφία220

Παράρτημα.....227

Περιεχόμενα πινάκων

Πίνακας 1: Κατανομή συνολικής έκτασης (σε στρέμματα) και πλήθους εμπεριεχομένων τάφων κοιμητηρίων Δήμου Αθηναίων	53
---	----

Περιεχόμενα διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1: Είστε εξοικειωμένος/η με την χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφοριών & Επικοινωνιών);.....	198
Διάγραμμα 2: Πραγματοποιείτε συχνά διαδικτυακές συναλλαγές (αιτήσεις κρατήσεων τάφου κ.λπ.) με τα κοιμητήρια του Δήμου Αθηναίων;.....	198
Διάγραμμα 3: Χρησιμοποιείται ο ίδιος/ η ίδια το Πληροφοριακό Σύστημα ή έχετε προσλάβει/ σας συνδράμει 3ο πρόσωπο ως προς τούτο;.....	199
Διάγραμμα 4: Ποια είναι η θέση σας στην επιχείρηση;	199
Διάγραμμα 5: Με ποιο κοιμητήριο συνεργάζεστε ως επί το πλείστον;.....	200
Διάγραμμα 6: Το ΠΣ «Εφαρμογή Κοιμητηρίων» του Δ.Α. παρέχει κατανοητή, ακριβή και εύχρηστη πλοήγηση.....	201
Διάγραμμα 7: Τα βήματα της διαδικασίας κράτησης τάφου του ΠΣ είναι εύκολα...	201
Διάγραμμα 8: Μου ήταν εύκολο να μάθω να χειρίζομαι το ΠΣ.....	202
Διάγραμμα 9: Το ΠΣ αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές για τον χρήστη περιβάλλον.	202
Διάγραμμα 10: Το ΠΣ ενισχύει την εμπιστοσύνη των επαγγελματιών στη διαφάνεια και αξιοπιστία των διαδικασιών.	203
Διάγραμμα 11: Το ΠΣ διασφαλίζει την ασφάλεια της επεξεργασίας ευαίσθητων πληροφοριών, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και ακολουθεί επιταγές του GDPR.....	203
Διάγραμμα 12: Το ΠΣ είναι διαθέσιμο και προσβάσιμο ανά πάσα στιγμή και χρόνο.	204
Διάγραμμα 13: Θεωρώ ότι είναι πιο βολική η χρήση του ΠΣ συγκριτικά με τον παραδοσιακό τρόπο.	204

Διάγραμμα 14: Θεωρώ ότι είναι πιο γρήγορη η χρήση του ΠΣ συγκριτικά με τον παραδοσιακό τρόπο.	205
Διάγραμμα 15: Θεωρώ ότι είναι πιο διαφανής η διαχείριση μέσω της χρήσης του ΠΣ συγκριτικά με τον παραδοσιακό τρόπο.	205
Διάγραμμα 16: Προτιμώ να χρησιμοποιώ γενικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από το να έρχομαι σε απευθείας επαφή με τα κοιμητήρια.	206
Διάγραμμα 17: Οι σελίδες και φόρμες της διαδικτυακής πύλης των κοιμητηρίων λειτουργούν με ταχύτητα.	207
Διάγραμμα 18: Η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δ.Α. είναι πιο διαφανής από άλλες αντίστοιχες υλοποιήσεις κοιμητηρίων άλλων Δήμων.	207
Διάγραμμα 19: Η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δ.Α. είναι πιο εύχρηστη από άλλες αντίστοιχες υλοποιήσεις κοιμητηρίων άλλων Δήμων.	208
Διάγραμμα 20: Η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δ.Α. είναι πιο ολοκληρωμένη από άλλες αντίστοιχες υλοποιήσεις κοιμητηρίων άλλων Δήμων.	208
Διάγραμμα 21: Η χρήση της Εφαρμογής Κοιμητηρίων διευκολύνει την καθημερινότητά σας;	209
Διάγραμμα 22: Το ΠΣ των κοιμητηρίων του Δ.Α. εξυπηρετεί άμεσα και απρόσκοπτα χωρίς να παρουσιάζει τυχόν δυσλειτουργίες.	209
Διάγραμμα 23: Θεωρείτε πως αν εξελιχθεί η εφαρμογή μπορεί να εξαλείψει την γραφειοκρατία και να επισπεύσει τις διαδικασίες;	210
Διάγραμμα 24: Το ΠΣ παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και δεδομένα που αναζητά ο χρήστης.	211
Διάγραμμα 25: Οι πληροφορίες που εμφανίζονται στο ΠΣ είναι επικαιροποιημένες και ανανεώνονται σε τακτική βάση.	211

Διάγραμμα 26: Οι υπηρεσίες που παρέχει το σύστημα ικανοποιούν αποτελεσματικά τις εργασιακές μου ανάγκες.	212
Διάγραμμα 27: Είμαι ικανοποιημένος/η από το πλήθος των διαδικτυακών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του ΠΣ.	212
Διάγραμμα 28: Είμαι ευχαριστημένος/η από τη χρήση του ΠΣ και ανταποκρίνεται πλήρως στις προσδοκίες μου.	213
Διάγραμμα 29: Είμαι ικανοποιημένος/η από την ποιότητα της υποστήριξης που λαμβάνω κατά την χρήση της εφαρμογής και κατά την εμφάνιση δυσκολιών - προβλημάτων.	214
Διάγραμμα 30: Ο χρόνος απόκρισης στην αίτηση για βοήθεια είναι ικανοποιητικός.	214
Διάγραμμα 31: Ποιο είναι το φύλο σας;	215
Διάγραμμα 32: Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε;	215
Διάγραμμα 33: Ποιο είναι το επίπεδο μόρφωσης σας;	216

Περιεχόμενα εικόνων

Εικόνα 1: Στιγμιότυπο καρτέλας ιστορικού αλλαγών	56
Εικόνα 2: Στιγμιότυπο καρτέλας ιστορικού αλλαγών κατηγοριοποιημένων ανά πεδίο ένδειξης ενεργού	57
Εικόνα 3: Στιγμιότυπο καρτέλας τμήματος	59
Εικόνα 4: Στιγμιότυπο καρτέλας λοιπών στοιχείων τάφου	61
Εικόνα 5: Στιγμιότυπο καρτέλας βασικών και λοιπών στοιχείων τάφου	61
Εικόνα 6: Στιγμιότυπο καρτέλας θέσεων και ιστορικού τάφου	62
Εικόνα 7: Στιγμιότυπο καρτέλας διαθεσιμότητας τάφων	62
Εικόνα 8: Στιγμιότυπο καρτέλας οστεοφυλακίου.....	63
Εικόνα 9: Στιγμιότυπο καρτέλας οστεοθήκης	64
Εικόνα 10: Στιγμιότυπο καρτέλας ψυκτικού θαλάμου	64
Εικόνα 11: Στιγμιότυπο καρτέλας χώρου τελετής.....	66
Εικόνα 12: Στιγμιότυπο καρτέλας προσώπου.....	67
Εικόνα 13: Στιγμιότυπο καρτέλας θανόντα	70
Εικόνα 14: Στιγμιότυπο εγγραφής τριετούς ταφής.....	71
Εικόνα 15: Στιγμιότυπο εγγραφής παράτασης μηνών.....	71
Εικόνα 16: Στιγμιότυπο καρτέλας συγγενειών	72
Εικόνα 17: Στιγμιότυπο καρτέλας τελετών	73
Εικόνα 18: Στιγμιότυπο καρτέλας αιτήσεων	73
Εικόνα 19: Στιγμιότυπο καρτέλας χρεώσεων	73
Εικόνα 20: Στιγμιότυπο καρτέλας παρατηρήσεων εγγραφής.....	74
Εικόνα 21: Στιγμιότυπο καρτέλας εργολήπτη	76
Εικόνα 22: Στιγμιότυπο καρτέλας δραστηριοτήτων.....	77
Εικόνα 23: Στιγμιότυπο καρτέλας υπαλλήλων	78

Εικόνα 24: Στιγμιότυπο καρτέλας οχημάτων	79
Εικόνα 25: Στιγμιότυπο καρτέλας εργασιών	79
Εικόνα 26: Στιγμιότυπο καρτέλας αφής κανδηλιών	80
Εικόνα 27: Στιγμιότυπο συνδέσμου μεταφόρτωσης αρχείων.....	81
Εικόνα 28: Στιγμιότυπο καρτέλας παραχώρησης.....	83
Εικόνα 29: Στιγμιότυπο παραθύρου στοιχείων πληρωμής τέλους απόκτησης δικαιώματος	84
Εικόνα 30: Στιγμιότυπο παραθύρου στοιχείων παραχώρησης οικογενειακού τάφου.	85
Εικόνα 31: Στιγμιότυπο καρτέλας θέσεων ταφής.....	85
Εικόνα 32: Στιγμιότυπο καρτέλας τάφων	86
Εικόνα 33: Στιγμιότυπο καρτέλας εργασιών	86
Εικόνα 34: Στιγμιότυπο καρτέλας χρεώσεων συντήρησης	87
Εικόνα 35: Στιγμιότυπο μενού τύπων τελετής.....	90
Εικόνα 36: Στιγμιότυπο καρτέλας αφής κανδηλιών	91
Εικόνα 37: Στιγμιότυπο καρτέλας εργασίας.....	93
Εικόνα 38: Στιγμιότυπο αναζήτησης αιτήσεων κράτησης τάφου	94
Εικόνα 39: Στιγμιότυπο καρτέλας αίτησης κράτησης τάφου	95
Εικόνα 40: Στιγμιότυπο καρτέλας εκτύπωσης λίστας εκταφών	97
Εικόνα 41: Στιγμιότυπο καρτέλας εκτύπωσης κατάστασης οφειλών οικογενειακών τάφων	98
Εικόνα 42: Στιγμιότυπο καρτέλας δυναμικής αναφοράς.....	98
Εικόνα 43: Στιγμιότυπο καρτέλας φίλτρων αναφοράς	99
Εικόνα 44: Στιγμιότυπο καρτέλας βεβαιωτικού σημειώματος.....	99
Εικόνα 45: Στιγμιότυπο καρτέλας βεβαιωτικών σημειωμάτων.....	100
Εικόνα 46: Στιγμιότυπο καρτέλας χρηματικών καταλόγων	101

Εικόνα 47: Στιγμιότυπο καρτέλας οικονομικής περιόδου	101
Εικόνα 48: Στιγμιότυπο καρτέλας αποτελεσμάτων οικονομικών περιόδων	102
Εικόνα 49: Στιγμιότυπο καρτέλας χρεώσεων	103
Εικόνα 50: Στιγμιότυπο μενού Βρίσκω στο χάρτη	106
Εικόνα 51: Στιγμιότυπο αναζήτησης σημείων ενδιαφέροντος πάνω στο χάρτη ανά κοιμητήριο	106
Εικόνα 52: Στιγμιότυπο αναζήτησης αιτημάτων κράτησης τάφου	107
Εικόνα 53: Στιγμιότυπο αναζήτησης ημερήσιου πλάνου επιμνημόσυνων δεήσεων.	108
Εικόνα 54: Στιγμιότυπο αναζήτησης στοιχείων επικοινωνίας δραστηριοποιούμενων επαγγελματιών ανά τύπο δραστηριότητας.....	109
Εικόνα 55: Στιγμιότυπο αναζήτησης στοιχείων επικοινωνίας δραστηριοποιούμενων επαγγελματιών ανά κοιμητήριο	109
Εικόνα 56: Στιγμιότυπο αναζήτησης και γεωχωρικού εντοπισμού προστατευόμενων τάφων	110
Εικόνα 57: Στιγμιότυπο αποτελεσμάτων αναζήτησης και γεωχωρικού εντοπισμού προστατευόμενων τάφων.....	111
Εικόνα 58: Στιγμιότυπο αναζήτησης και γεωχωρικού εντοπισμού διαθέσιμων οικογενειακών τάφων	112
Εικόνα 59: Στιγμιότυπο αποτελεσμάτων αναζήτησης και γεωχωρικού εντοπισμού διαθέσιμων οικογενειακών τάφων	113
Εικόνα 60: Στιγμιότυπο αναζήτησης ραντεβού εκταφής	114
Εικόνα 61: Στιγμιότυπο αποτελεσμάτων αναζήτησης ραντεβού εκταφής	114
Εικόνα 62: Στιγμιότυπο αρχικής σελίδας διαδικτυακής πύλης κοιμητηρίων Δήμου Αθηναίων	115
Εικόνα 63: Στιγμιότυπο παραθύρου Εισόδου στο σύστημα.....	116

Εικόνα 64: Στιγμιότυπο παραθύρου εισαγωγής κωδικών TaxisNet.....	116
Εικόνα 65: Στιγμιότυπο παραθύρου Αυθεντικοποίησης Χρήστη	117
Εικόνα 66: Στιγμιότυπο μενού Αιτήσεων.....	118
Εικόνα 67: Στιγμιότυπο Λίστας Αιμάτων Μνημόσυνου – Τελετής	119
Εικόνα 68: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων αίτησης μνημόσυνου –τελετής	119
Εικόνα 69: Στιγμιότυπο επιλογής είδους τελετής.....	120
Εικόνα 70: Στιγμιότυπο επιλογής χώρου τελετής.....	121
Εικόνα 71: Στιγμιότυπο καρτέλας διαθέσιμων ωρών διεξαγωγής τελετής	121
Εικόνα 72: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων αιτούντα	123
Εικόνα 73: Στιγμιότυπο συνδέσμου αποθήκευσης αίτησης μνημόσυνου – τελετής. 123	
Εικόνα 74: Στιγμιότυπο καρτέλας επεξεργασίας / υποβολής αίτησης μνημόσυνου – τελετής	124
Εικόνα 75: Στιγμιότυπο παραθύρου επιβεβαίωσης υποβολής αίτησης.....	124
Εικόνα 76: Στιγμιότυπο παραθύρου επιτυχούς αποθήκευσης της αίτησης.....	124
Εικόνα 77: Στιγμιότυπο Λίστας Αιτήσεων – Ραντεβού εκταφής	125
Εικόνα 78: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων αίτησης – ραντεβού εκταφής	126
Εικόνα 79: Στιγμιότυπο καρτέλας επεξεργασίας/υποβολής αίτησης – ραντεβού εκταφής	127
Εικόνα 80: Στιγμιότυπο Λίστας Αιτήσεων – Κράτησης Μαρμάρινης Οστεοθήκης. 127	
Εικόνα 81: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων αίτησης – κράτησης μαρμάρινης οστεοθήκης	128
Εικόνα 82: Στιγμιότυπο καρτέλας δημιουργίας αίτησης – καταγγελίας συμβάντος. 129	
Εικόνα 83: Στιγμιότυπο καρτέλας ιστορικού πληρωμών	131
Εικόνα 84: Στιγμιότυπο καρτέλας πληρωμών τελετών	131
Εικόνα 85: Στιγμιότυπο καρτέλας πληρωμών φυλάξεων σε ψυκτικούς θαλάμους ..	132

Εικόνα 86: Στιγμιότυπο καρτέλας πληρωμών οστεοφυλάξεων σε οστεοθήκες.....	132
Εικόνα 87: Στιγμιότυπο παραθύρου προεπισκόπησης πληρωμής.....	133
Εικόνα 88: Στιγμιότυπο παραθύρου ανίχνευσης σφαλμάτων κατά την πληρωμή	133
Εικόνα 89: Στιγμιότυπο καρτέλας πληρωμών οικογενειακών τάφων.....	134
Εικόνα 90: Στιγμιότυπο αρχικής σελίδας διαδικτυακής πύλης κοιμητηρίων Δήμου Αθηναίων.....	134
Εικόνα 91: Στιγμιότυπο παραθύρου Εισόδου στο σύστημα.....	135
Εικόνα 92: Στιγμιότυπο παραθύρου εισαγωγής κωδικών TaxisNet.....	136
Εικόνα 93: Στιγμιότυπο παραθύρου Αυθεντικοποίησης Χρήστη	136
Εικόνα 94: Στιγμιότυπο παραθύρου καταχώρησης email	137
Εικόνα 95: Στιγμιότυπο μενού Αιτήσεων.....	138
Εικόνα 96: Στιγμιότυπο Λίστας Αιτήσεων – Κράτησης Τάφου.....	138
Εικόνα 97: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων αίτησης – κράτησης τάφου	139
Εικόνα 98: Στιγμιότυπο Λίστας Διαθέσιμων Τάφων	140
Εικόνα 99: Στιγμιότυπο επιλογής και γεωχωρικού εντοπισμού τάφου.....	140
Εικόνα 100: Στιγμιότυπο εμφάνισης πλαισίου διαλόγου κατά την επιλογή τάφου ..	141
Εικόνα 101: Στιγμιότυπο αποεπιλογής τάφου	141
Εικόνα 102: Στιγμιότυπο επιλογής ημερομηνίας ταφής.....	142
Εικόνα 103: Στιγμιότυπο επιλογής πλαισίου Εψαλμένης.....	142
Εικόνα 104: Στιγμιότυπο επιλογής Κηδείας επί τάφου	143
Εικόνα 105: Στιγμιότυπο επιλογής Κηδείας σε ναό του κοιμητηρίου	143
Εικόνα 106: Στιγμιότυπο επιλογής Κηδείας πολιτικής	143
Εικόνα 107: Στιγμιότυπο καρτέλας διαθέσιμων ωρών διεξαγωγής κηδείας.....	144
Εικόνα 108: Στιγμιότυπο καρτέλας υπολογισμού κόστους τελετής.....	144
Εικόνα 109: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων θανάτου	145

Εικόνα 110: Στιγμιότυπο πεδίου επιλογής είδους συγγένειας ενδιαφερόμενου θανόντα	145
Εικόνα 111: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων ενδιαφερόμενου	147
Εικόνα 112: Στιγμιότυπο καρτέλας επεξεργασίας/υποβολής αίτησης – κράτησης τάφου	148
Εικόνα 113: Στιγμιότυπο συνδέσμου προσθήκης εγγράφου	149
Εικόνα 114: Στιγμιότυπο πεδίου επιλογής τύπου εγγράφου	149
Εικόνα 115: Στιγμιότυπο πεδίου επιλογής αρχείου	149
Εικόνα 116: Στιγμιότυπο παραθύρου επισκόπησης ανεβασμένων εγγράφων θανόντα	150
Εικόνα 117: Στιγμιότυπο Λίστας Αιτήσεων Ψυκτικού Θαλάμου	151
Εικόνα 118: Στιγμιότυπο παραθύρου δημιουργίας αίτησης ψυκτικού θαλάμου	152
Εικόνα 119: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων θανόντα	153
Εικόνα 120: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων ενδιαφερόμενου	154
Εικόνα 121: Στιγμιότυπο καρτέλας επεξεργασίας/υποβολής αίτησης ψυκτικού θαλάμου	155
Εικόνα 122: Στιγμιότυπο Λίστας Αιτήσεων – Καταγγελίας Συμβάντος.....	156
Εικόνα 123: Στιγμιότυπο καρτέλας δημιουργίας αίτησης – καταγγελίας συμβάντος	156
Εικόνα 124: Στιγμιότυπο μενού Λίστας Αναμονής.....	158
Εικόνα 125: Στιγμιότυπο ενημερωτικού email έναρξης διαδικασίας διάθεσης τάφων	159
Εικόνα 126: Στιγμιότυπο λίστας αιτήσεων που βρίσκονται σε αναμονή λόγω μη διαθεσιμότητας τάφων	159
Εικόνα 127: Στιγμιότυπο μενού Διαθέσιμων τάφων	160

Εικόνα 128: Διάγραμμα ροής γενικής λειτουργίας της Εφαρμογής.....	162
Εικόνα 129: Διάγραμμα ροής διασύνδεσης με την ΑΑΔΕ.....	167
Εικόνα 130: Διάγραμμα ροής διασύνδεσης με το μητρώο πολιτών για την άντληση στοιχείων ληξιαρχικής πράξης θανάτου	169
Εικόνα 131: Διάγραμμα ροής διασύνδεσης με το μητρώο πολιτών για την άντληση στοιχείων αστικής κατάστασης.....	170
Εικόνα 132: Διάγραμμα ροής διασύνδεσης με άλλα κοιμητήρια – αποτεφρωτήρια.	172

Περίληψη

Η διαχείριση των κοιμητηρίων αποτελεί ένα ύψιστης σημασίας θέμα για τους φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Τ.Α.) ειδικά σε ένα μεγάλο αστικό περιβάλλον όπως αυτό του λεκανοπεδίου της Αττικής. Είναι ευκατανόητο το μέγεθος των πρακτικών, κοινωνικών και πολιτισμικών επιπτώσεων μιας τέτοιας διαχείρισης από το κράτος, ιδιαίτερα την εποχή της πανδημίας του Covid – 19 και ιδίως στα πλαίσια της ενδυνάμωσης της διαφάνειας, κάτι που είναι απίστευτα αναγκαίο και επιτακτικό να επιτευχθεί στον συγκεκριμένο τομέα.

Στόχος της παρούσας εργασίας είναι να διερευνηθεί και να αναλυθεί η άκρως αναγκαία και σαφώς εφικτή ολιστική προσέγγιση του ζητήματος, στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (ΗΔ). Ως περιπτώσιολογική μελέτη επιλέχθηκε το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ), το οποίο έχει αναπτυχθεί και χρησιμοποιείται για την διαχείριση των κοιμητηρίων (Α΄, Β΄ και Γ΄) του Δήμου Αθηναίων με σκοπό να εξαχθούν, με βάση την θεωρητική και πρακτική προσέγγιση, χρήσιμα συμπεράσματα και να υποβληθούν προτεινόμενες αλλαγές και δράσεις.

Στα πλαίσια αυτής της εργασίας γίνεται προσπάθεια να απαντηθούν τα ερωτήματα που σχετίζονται με την εφαρμογή της ΗΔ και πως αυτή ενσωματώνεται και επηρεάζει τον τρόπο λειτουργίας και διαχείρισης των κοιμητηρίων καθώς και τον αντίκτυπο που προβάλλει στην εξυπηρέτηση των γραφείων τελετών.

Η συγκέντρωση των δεδομένων της έρευνας διενεργήθηκε από 100 εργολάβους κηδειών κατά τους μήνες Σεπτέμβριο – Οκτώβριο του 2022, χρησιμοποιώντας ως εργαλείο συλλογής το ανώνυμο ερωτηματολόγιο. Το περιεχόμενο του ανώνυμου ερωτηματολογίου περιείχε ερωτήσεις αναφορικά με τις επιπτώσεις που έχει το σύστημα ΗΔ στη βελτιστοποίηση της διαχείρισης των κοιμητηρίων, στην διαφάνεια των διαδικασιών και στην ικανοποίηση των αναγκών των γραφείων τελετών.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, τα οποία εξάχθηκαν μέσα από την επεξεργασία των ερωτηματολογίων, τα γραφεία τελετών πιστεύουν ότι το σύστημα ΗΔ, ενισχύει την διαφάνεια της εν γένει διαδικασίας, επιφέρει ουσιαστικές και σημαντικές αλλαγές στη διαχείριση των κοιμητηρίων και συμβάλλει στον ψηφιακό μετασχηματισμό τους. Εξίσου σημαντικό εύρημα της παρούσας εργασίας συνιστά η συμβολή της ΗΔ στην αναδιαμόρφωση των υπηρεσιών των κοιμητηρίων και στην απεμπλοκή τους από την γραφειοκρατία καθώς και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των γραφείων τελετών.

Συνολικά, αναδεικνύεται η ικανοποίηση των εργαλάβων κηδειών με αυτές τις αλλαγές και θεωρούν ότι οι επιδράσεις της χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών των κοιμητηρίων στην εξυπηρέτηση τους και στα θέματα διαχείρισης των κοιμητηρίων είναι σίγουρα θετικές.

Λέξεις κλειδιά: κοιμητήρια, διαχείριση κοιμητηρίων, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, γραφεία τελετών, ψηφιακές υπηρεσίες.

Abstract

Cemetery management is a matter of utmost importance for Local Authorities especially in a large urban environment such as the Attica basin. The magnitude of the practical, social and cultural implications of such management by the state is surely understandable, especially in the era of the Covid – 19 pandemic and in the context of strengthening transparency, something that is imperative to be achieved in this sector.

The aim of this paper is to explore and analyze the vital and clearly feasible holistic approach to the issue within the e – government framework. The Intergraded Information System (IIS) which has been developed and is used for the management of the cemeteries (A', B' and C') of the Municipality of Athens was chosen as a case study, based on the theoretical and practical approach, in order to draw useful conclusions, suggest changes and propose actions.

In the context of this paper an attempt is made to answer the questions related to the implementation of e – government technologies, how they are incorporated into the cemeteries' operation and affect the way they are operated and managed, as well as the impact they have on the provided services to funeral homes.

The data collection of this survey was carried out by 100 funeral homes in the months of September – October 2022, using the anonymous questionnaire as a data collection tool. The content of the anonymous questionnaire included questions regarding the effects of the e – government system on optimizing the management of cemeteries and meeting the needs of funeral homes.

According to the results of the survey, which were extracted from questionnaires data processing, funeral directors believe that the e – government system brings substantial and significant changes in cemeteries management and contributes to their digital transformation. Equally important finding of this study is the contribution of e – government technologies in reshaping the services of cemeteries and freeing them from bureaucracy as well as providing better services to funeral homes.

Overall, it turns out that funeral directors are satisfied with these changes and consider that the effects of using digital cemetery services on their operation and on cemetery management issues are definitely positive.

Keywords: cemeteries, cemetery management, e – government, funeral homes, digital services.

1. Εισαγωγή

Θεμελιώδη αρχή του συνταγματικού μας δικαίου, σύμφωνα με την διάταξη του άρθρου 2 § 1 του Συντάγματος, αποτελεί η προστασία της αξίας του ανθρώπου απαλλαγμένη από κάθε μορφή διάκρισης. (Σύνταγμα της Ελλάδας, χ.χ.) Στα πλαίσια αυτού του αξιώματος συμπεριλαμβάνεται και η απόδοση τιμών στους νεκρούς. Τα θέματα που αφορούν στον σεβασμό του νεκρού σώματος και στην προάσπιση της μεταθανάτιας αξιοπρέπειας αποτελούν υψίστης ηθικής και συναισθηματικής αξίας για τους πολίτες.

Ο θάνατος αποτελεί, αδιαμφισβήτητα, ένα δυσβάσταχτο γεγονός και μια εξαιρετικά ψυχοφθόρα διαδικασία για τους οικείους του νεκρού, γι' αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό οι Ο.Τ.Α. να προσεγγίζουν τα ζητήματα αυτά με προσοχή και ευλάβεια. Καθώς η διαχείριση των κοιμητηρίων των μεγάλων αστικών κέντρων τείνει να γίνει όλο και πιο περίπλοκη, οι εργαζόμενοι οφείλουν να προσφέρουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις και να τους εξυπηρετούν γρήγορα και υπεύθυνα καθοδηγούμενοι από την καλή θέληση, κατανόηση και ανεκτικότητα.

Δυστυχώς πλέον η χειροκίνητη διαχείριση, σε συνάρτηση με τον συνεχώς αυξανόμενο φόρτο εργασίας από την σταθερή υποστελέχωση των υπηρεσιών, δυσκολεύει πολύ την καθημερινότητα τόσο των εργαζομένων όσο και των συναλλασσόμενων. Αποτελεί μια εξαιρετικά χρονοβόρα αλλά και επίπονη διαδικασία με πολλά περιθώρια για ανθρώπινα λάθη. Ιδιαίτερα για τους οικείους των νεκρών είναι εξαιρετικά επίπονο να παρευρίσκονται στο χώρο των κοιμητηρίων, πόσο μάλλον όταν αναγκάζονται να έρθουν αντιμέτωποι με γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Μπορεί η πανδημία του Covid – 19 να άλλαξε σε δραματικό επίπεδο το σύνολο της κοινωνίας, όμως, συγχρόνως οδήγησε στην κινητοποίηση εκείνων των μηχανισμών που συνέβαλλαν στην διευκόλυνση της ζωής και των αναγκών όλων των πολιτών και επιχειρήσεων σε ότι έχει να κάνει με την περιβόητο εφιάλτη της γραφειοκρατίας. Δημιούργησε με ταχύτατους ρυθμούς πληθώρα ψηφιακών παροχών προσφέροντας στους πολίτες και στις επιχειρήσεις την δυνατότητα με ένα μόνο κλικ να εκδίδουν επιτόπου πιστοποιητικά και να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις τους δίχως καθυστερήσεις. Επιπλέον, ελαχιστοποιήθηκαν κατά πολύ οι επισκέψεις στις δημόσιες υπηρεσίες και εκμηδενίστηκαν οι τεράστιες ουρές και ώρες αναμονής.

Ειδικότερα, στον Δήμο Αθηναίων οι μέχρι τώρα προσπάθειες μιας ολιστικής προσέγγισης της διαχείρισης των κοιμητηρίων με χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής

και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) ήταν τουλάχιστον αποσπασματικές και άτολμες αν και το τελευταία έτη μετά την έναρξη της πανδημίας εισήγαγε την χρήση ψηφιακών υπηρεσιών επιπέδου 3 και 4 (αμφίδρομης διάδρασης και συναλλαγής) με ένα ενθαρρυντικό βαθμό επιτυχίας. Πιο συγκεκριμένα, η ψηφιακή πύλη cem.cityofathens.gr ενσωμάτωσε σε μια εφαρμογή όλες τις υπηρεσίες των κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων που μπορούσαν να ψηφιοποιηθούν. Μέσω της εφαρμογής αυτής παρέχεται πρόσβαση στους πολίτες τόσο στις πληροφορίες που αφορούν στα ημερήσια πλάνα κηδειών και επιμνημόσυνες δεήσεις, στους διαθέσιμους οικογενειακούς τάφους, να περιηγηθούν στους αναλυτικούς χάρτες κ.λπ. όσο και το μητρώο όλων των επαγγελματιών που δραστηριοποιούνται στα κοιμητήρια και ταυτόχρονα τους δίνεται η δυνατότητα να κλείσουν ηλεκτρονικά ραντεβού εκταφής αλλά και να καταθέσουν αιτήματα και καταγγελίες. Παράλληλα, με την διαμεσολάβηση των γραφείων τελετών, διεκπεραιώνονται άμεσα χωρίς καθυστερήσεις και ταλαιπωρία οι διαδικασίες ενταφιασμού των νεκρών, με τα γραφεία να αναλαμβάνουν εξ ολοκλήρου όλες τις επιμέρους ενέργειες προστατεύοντας τους οικείους των θανόντων σε μια τόσο ευαίσθητη και δύσκολη στιγμή για αυτούς.

Είναι φανερό πως η χρήση και αξιοποίηση των νέων τεχνολογικών μέσων έχει αδιαμφισβήτητα θεαματικές επιδράσεις στην βελτίωση και την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και της προσβασιμότητας στις υπηρεσίες των κοιμητηρίων. Παρόλο που η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών προς τους χρήστες και υποστηρικτικών λειτουργιών των κοιμητηρίων έχει επιτευχθεί σε ικανοποιητικό βαθμό, υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης με πολλά ακόμα βήματα που πρέπει να γίνουν σε θέματα διαλειτουργικότητας, διαφάνειας, διαχείρισης, πρόσβασης στην νομοθεσία και γενικότερα παροχής δυνατότητας στους πολίτες και στα γραφεία τελετών για προσωπική αναζήτηση δεδομένων και διεκπεραίωση των υποθέσεων τους.

Για τον λόγο αυτό σε συνδυασμό με την πρωτόγονη κατάσταση της πανδημίας αλλά και με όλες τις διαταρακτικές αλλαγές που έχουν επιφέρει οι παράλληλες σημαντικές τεχνολογικές εξελίξεις επιβάλλεται να εκσυγχρονιστούν άμεσα οι ρυθμίσεις που διέπουν την διαχείριση και λειτουργία των κοιμητηρίων και να υιοθετηθούν οι σύγχρονες ψηφιακές προκλήσεις αξιοποιώντας τις ΤΠΕ και την ολοκληρωμένη και πλήρη ψηφιακή διαχείριση τις ύλης και των λειτουργιών των κοιμητηρίων. Καθίσταται άκρως αναγκαία η συστηματική αρχειοθέτηση όλων των δεδομένων για τον σχηματισμό μιας ενιαίας βάσης δεδομένων η οποία θα διαθέτει προσαρμόσιμα εργαλεία και θα συμβάλλει στην πλέον αποτελεσματική διαχείριση των

κοιμητηρίων. Επιβάλλεται λοιπόν η ανακατασκευή και αναβάθμιση της υφιστάμενης διαδικτυακής πύλης ΗΔ των κοιμητηρίων, η οποία είναι ενσωματωμένη στην ιστοσελίδα του δήμου, παρέχοντας δημόσια πρόσβαση στα νεκροταφεία με τους ίδιους τους πολίτες και τους εργολάβους κηδειών να μπορούν να αναζητούν ατομικά αρχεία ταφής οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμούν, προάγοντας την ποιότητα των υποδομών και των υπηρεσιών και εξυπηρετώντας τις ανάγκες όλων των εμπλεκόμενων μερών.

Κάνοντας μια γρήγορη ανασκόπηση της παρούσας μελέτης βλέπουμε ότι ξεκινά με την παρουσίαση της έννοιας της ΗΔ και τα επιμέρους χαρακτηριστικά που αφορούν στις βασικές της αρχές και τα στάδια ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών. Αναφέρονται οι αναγκαίοι όροι για την υλοποίηση της, τα οφέλη και οι προκλήσεις οι οποίες αναδύονται από την εφαρμογή της καθώς και η σύνδεση της με την πανδημία του κορονοϊού και τα κοιμητήρια. Στην συνέχεια, αποτυπώνεται το υφιστάμενο πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας των κοιμητηρίων. Παράλληλα, μελετάται το ΟΠΣ διαχείρισης των κοιμητηρίων και πως αυτό αξιοποιεί τα εργαλεία ΗΔ.

Έπειτα, γίνεται αξιολόγηση του γενικότερου πλαισίου λειτουργίας των κοιμητηρίων από πρακτική, πολιτισμική και νομική άποψη. Περιγράφεται αναλυτικά πως με την υποστήριξη αξιόπιστης και υψηλής ποιότητας εφαρμογής πληροφορικής και του αντίστοιχου εξοπλισμού και εργαλείων ΗΔ αναμορφώνεται η υπάρχουσα ηλεκτρονική υποδομή αναβαθμίζοντας και βελτιστοποιώντας την διαχείριση των κοιμητηρίων και κατ' επέκταση προσφέροντας τις κατάλληλες ψηφιακές υπηρεσίες προς τους συναλλασσόμενους.

Ακολουθεί η παρουσίαση της έρευνας και των αποτελεσμάτων της και η εργασία ολοκληρώνεται παραθέτοντας τα συμπεράσματα καθώς και τις προτάσεις αναφορικά με την περαιτέρω διεύρυνση της χρήσης των υπηρεσιών της Εφαρμογής Κοιμητηρίων. Τέλος, στο τελευταίο κομμάτι της εργασίας παραθέεται η αναλυτική βιβλιογραφία και το παράρτημα.

2. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e – governance)

2.1. Εννοιολογική προσέγγιση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα τελευταία χρόνια η χώρα μας ολοένα και υιοθετεί μεθόδους αυτοματοποίησης και εκσυγχρονισμού των άλλοτε αδικαιολόγητα χρονοβόρων διαδικασιών του Κράτους. Το γεγονός αυτό αναμφίβολα επιδρά θετικά στην υφιστάμενη κουλτούρα της Δημόσιας Διοίκησης (ΔΔ) καθώς και την καθημερινότητα των πολιτών και επιχειρήσεων. Η ΗΔ συνδέεται με τον εκσυγχρονισμό της ΔΔ μέσα από την καθοδήγηση των ΤΠΕ και στοχεύει στη ριζική μεταρρύθμιση των υφιστάμενων διαδικασιών και στην αναδιαμόρφωση των παρεχόμενων υπηρεσιών καθιστώντας την ΔΔ πιο παραγωγική και αποτελεσματική στα πλαίσια της οποίας καλύπτονται οι ανάγκες της κοινωνίας και προωθείται η ενεργή συμμετοχή των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Το Κράτος αποτελεί κύριο πάροχο και χρήστη των ΤΠΕ και ως αρμόδιος μηχανισμός, όπως αυτό ορίζει η διάταξη του άρθρου 5^Α § 2 του Συντάγματος, προάγει την ελεύθερη πρόσβαση των πολιτών στην ηλεκτρονική πληροφόρηση συμβάλλοντας καθοριστικά στη δημιουργία, ανταλλαγή και μετάδοση της. (Σύνταγμα της Ελλάδας, χ.χ.) Ωστόσο, το όργανο της κυβέρνησης το οποίο έχει καθ' ύλη αρμοδιότητα τόσο για την εκτέλεση της κυβερνητικής πολιτικής της στο πεδίο της εφαρμογής των ΤΠΕ στη Διοίκηση του Δημοσίου όσο και για την οργάνωση και εφαρμογή έργων διοικητικού μετασχηματισμού και ΗΔ σε όλη τη ΔΔ είναι το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ). (Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020)

Η συμμετοχή στην Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) αποτελεί χαρακτηριστικό γνώρισμα του Συντάγματος. Με τον όρο ΚτΠ αναφερόμαστε σε μια κοινωνία όπου κυριαρχεί η πληροφορική τεχνολογία επιφέροντας σπουδαίες κοινωνικές αλλαγές. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες και εφαρμογές της ΚτΠ αναβαθμίζεται το επίπεδο και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και η ταχύτητα εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων. (Παρασκευάς, Ασημακόπουλος, & Τριανταφύλλου, 2015)

Οι ΤΠΕ συνιστούν το θεμελιώδη μέσο με το οποίο εκδηλώνεται η ΚτΠ προωθώντας την εξ αποστάσεως πρόσβαση στις υπηρεσίες καθώς και έναν νέο πιο εξελιγμένο τρόπο διεκπεραίωσης των συναλλαγών. Ως ΤΠΕ νοούνται οι τεχνολογίες

οι οποίες αφορούν στην επικοινωνία, διασύνδεση, άντληση μαζικών δεδομένων, ανταλλαγή πληροφοριών και συνεργασία ανάμεσα στους δημόσιους οργανισμούς ανεξαρτήτως κρατικού επιπέδου και τομέα στον οποίο εντάσσονται. (Καλογήρου, Παναγιωτόπουλος, Τσακανίκας, & Σιώκας, 2015) Οι ΤΠΕ διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην καθημερινότητα των ανθρώπων με τα τεχνολογικά επιτεύγματα να λαμβάνουν μέρος στις προσφερόμενες υπηρεσίες του κράτους. Συμβάλλουν δραστικά στην αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση της ΔΔ, παρέχοντας αναβαθμισμένες και ποιοτικές ψηφιακές υπηρεσίες στο κοινωνικό σύνολο.

Βάσει της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως ΗΔ ορίζεται η αξιοποίηση των ΤΠΕ στη διοίκηση του Δημοσίου, εν συναρτήσει με νέες μεθόδους οργάνωσης και νέων δεξιοτήτων των εργαζομένων προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών, να ενισχυθεί η δημοκρατική διαδικασία και υποστηριχθούν οι αντικειμενικοί στόχοι της κοινότητας. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2003) Στην πράξη η ΗΔ με την συμβολή των ΤΠΕ, των δομικών μεταβολών και την ανάπτυξη των νέων δεξιοτήτων στη ΔΔ, εκσυγχρονίζει το Κράτος και τους φορείς της ΔΔ αναδιοργανώνοντας τις καθιερωμένες διοικητικές διαδικασίες και προάγοντας τις παρεχόμενες υπηρεσίες σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. (Pinter, 2008)

Η ΗΔ αξιοποιώντας τις ΤΠΕ ενισχύει τις εσωτερικές λειτουργίες των δημόσιων οργανισμών (εσωτερικό περιβάλλον) καθώς και την ηλεκτρονική επικοινωνία και σύμπραξη των φορέων του Δημοσίου με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις αλλά και τους άλλους φορείς (εξωτερικό περιβάλλον). (ΕΕΤΑΑ, 2007) Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της ΔΔ, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έρχονται στο επίκεντρο, εξυπηρετούνται οι ανάγκες τους και ενθαρρύνεται η συμμετοχικότητα τους.

Συνεπώς, η ΗΔ απαρτίζεται από δύο συστατικά στοιχεία, την τεχνολογία και τον πολίτη ως χρήστη των υπηρεσιών. Αποτελεί απαραίτητο μέσο εκσυγχρονισμού της ΔΔ και λειτουργίας της ΤΑ, ενισχύει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την μετατροπή τους σε σύγχρονες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες διευκολύνοντας την πρόσβαση των πολιτών και των επιχειρήσεων σε αυτές. Τέλος, σε συνδυασμό με τις ΤΠΕ στοχεύει στην εμπιστοσύνη των πολιτών και εντείνει την πολιτοκεντρική προσέγγιση προσφέροντας συνεχώς καλύτερη και πιο αναβαθμισμένη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση προάγοντας την ευελιξία και διαφάνεια της ΔΔ. (Pinter, 2008)

2.1.1. Αρχές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Βάσει του Κώδικα Ψηφιακής Διακυβέρνησης υπάρχουν ορισμένες βασικές αρχές, βάσει του άρθρου 3 του Ν.4727/2020, οι οποίες καθορίζουν το σχεδιασμό καθώς και την υλοποίηση πολιτικών ΗΔ. (ΦΕΚ Α/184) Κατ' ουσία, οι βασικές αυτές αρχές περιλαμβάνονται στις υπηρεσίες της ΗΔ συμβάλλοντας στην ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία τους. Η ΔΔ δεσμεύεται από τις αρχές αυτές δίνοντας ιδιαίτερη σημασία και προσοχή στην αναπτυξιακή λογική και στην προάσπιση του δημοσίου συμφέροντος.

Οι θεσμοθετημένες αυτές αρχές διέπουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ψηφιακής διακυβέρνησης μέσω της αξιοποίησης των νέων τεχνολογικών καινοτομιών. (Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020) Ως εκ τούτου, προκειμένου η ΗΔ να βελτιστοποιήσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες για τους πολίτες – χρήστες των νέων ΤΠΕ χρειάζεται να διαθέτει τις παρακάτω βασικές αρχές λειτουργίας:

- Αρχή της νομιμότητας και εφαρμογής των διατάξεων που αφορούν στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Υποχρέωση της ΗΔ αποτελεί η προάσπιση των ατομικών δικαιωμάτων, όπως αυτά ορίζονται από το Σύνταγμα και τους εθνικούς, ενωσιακούς και διεθνείς νόμους και ιδιαίτερα η διασφάλιση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως αυτήν ορίζει ο Ν.3471/2006, ενισχύοντας την προστασία της ιδιωτικότητας των πολιτών και επιχειρήσεων και εξασφαλίζοντας την ασφάλεια δικαίου. (ΦΕΚ Α/133)

- Αρχή της διαφάνειας

Για την επιτυχή εφαρμογή της ΗΔ απαιτείται διαφάνεια, λογοδοσία και ακεραιότητα με γνώμονα την βέλτιστη εξυπηρέτηση των απαιτήσεων των πολιτών και κατ' επέκταση την μεγιστοποίηση της ωφέλειας ολόκληρου του κοινωνικού ιστού. (Πομπόρτσας, 2005)

- Αρχή της ισότητας και της προσβασιμότητας

Η ΔΔ εξασφαλίζει την δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών και των επιχειρήσεων σε όλους τους διαδικτυακούς ιστοχώρους ανεξαρτήτως κοινωνικής και εισοδηματικής τάξεως. (Πομπόρτσας, 2005) Η ενιαία πρόσβαση στοχεύει στην μείωση του ψηφιακού κενού ανάμεσα στους οικειοποιημένους και μη οικειοποιημένους με την τεχνολογία συμβαλλόμενους οι οποίοι αδυνατούν να την αξιοποιήσουν με επωφελή τρόπο.

- Αρχή της χρηστής διοίκησης, της αποδοτικότητας καθώς και της διαλειτουργικότητας

Οι εμπλεκόμενοι φορείς της ΔΔ οφείλουν να συνεργάζονται, ανταλλάσσοντας με ασφάλεια δεδομένα και πληροφορίες μέσω της αξιοποίησης των ανάλογων Πληροφοριακών Συστημάτων (ΠΣ). Η διαλειτουργικότητα μεταξύ τους επιτυγχάνεται μέσω διαδικασιών συμβατικού και συμπληρωματικού χαρακτήρα.

- Αρχή της ακεραιότητας, της ασφάλειας και της εμπιστευτικότητας

Μέσω των προσφερόμενων υπηρεσιών η ΗΔ κατοχυρώνει την ασφάλεια των ΠΣ και διεργασιών και αποτρέπει τις πιθανές παραβιάσεις τους. Έτσι εξασφαλίζεται η αυθεντικότητα και προστασία των προσωπικών δεδομένων των εμπλεκόμενων μερών. ((ΕΕ) 2016/679 (GDPR))

Συνεπώς, μέσα από την ανάπτυξη και εφαρμογή μιας στέρεης ΗΔ διαμορφώνονται και κατοχυρώνονται ωφέλιμες αρχές της χρηστής διακυβέρνησης οι οποίες προάγουν την ριζική αναδιοργάνωση της κουλτούρας που επικρατεί στο Δημόσιο τομέα και την αναδιαμόρφωση του ρόλου τόσο των δημοσίων υπαλλήλων όσο και των πολιτών. Οι διαδικασίες απλοποιούνται σε σημαντικό βαθμό και δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα στην οριζόντια επικοινωνία μεταξύ συναρμόδιων φορέων. Αυτό συντελεί σε μεγάλο βαθμό στην κατοχύρωση μιας ολοκληρωμένης, πολυεπίπεδης και πολυκεντρικής μορφής διακυβέρνησης και κατ' επέκταση μιας πιο προσαρμοστικής, αποδοτικής και αποτελεσματικής ΔΔ.

2.1.2. Επίπεδα ωριμότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Με τον όρο ωριμότητα εννοούμε τον βαθμό στον οποίο έχουν υιοθετηθεί πρακτικές της ΗΔ και περιλαμβάνει το επίπεδο εισχώρησης και αξιοποίησης της τεχνολογίας, το μέγεθος της αλληλεπίδρασης μεταξύ χρηστών και υπηρεσιών, την μέτρηση της προσιτότητας του σχεδιασμού των ψηφιακών υπηρεσιών για τον χρήστη καθώς και το ποσοστό των συναλλαγών που εν τέλει πραγματοποιούνται με ηλεκτρονικό τρόπο. Έτσι έχουν οριστεί συγκεκριμένα επίπεδα ανάπτυξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που συμβάλλουν στον εντοπισμό των σημείων εκείνων όπου ο φορέας έχει προβεί σε ηλεκτρονικοποίηση των υπηρεσιών του.

Η μέθοδος λειτουργίας των δημοσίων φορέων καθώς και ο τρόπος με τον οποίο διαχειρίζονται και παρέχουν τις πληροφορίες διέπονται από τα στάδια αυτά εξέλιξης. Συνεπώς, τα επίπεδα ανάπτυξης της ΗΔ αντικατοπτρίζουν το είδος και τον βαθμό ηλεκτρονικοποίησης των προσφερόμενων υπηρεσιών καθώς και τα πλαίσια μέσα στα

οποία αυτοί λειτουργούν και επεξεργάζονται τα δεδομένα. (Καλογήρου, Παναγιωτόπουλος, Τσακανίκας, & Σιώκας, 2015) Τα στάδια αυτά στο σύνολο τους είναι πέντε (5) και αφορούν στο πληροφοριακό, διαδραστικό και συναλλακτικό χαρακτήρα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ο οποίος αναλύεται στην συνέχεια. (European Commission, 2010) (Pinter, 2008) Σημειώνεται ότι το κάθε επίπεδο ξεχωριστά εμπεριέχει χαρακτηριστικά από τα χαμηλότερα από αυτό επίπεδα από άποψη τεχνολογίας και μεθόδους οργάνωσης.

Πιο αναλυτικά, ξεκινώντας από το επίπεδο 1 της «Πληροφόρησης» έχουμε την απλή και περιορισμένη ηλεκτρονική ενημέρωση των πολιτών μέσω δημοσιοποιημένου πληροφοριακού και καθοδηγητικού υλικού το οποίο αναρτάται στις ιστοσελίδες των οργανισμών και σχετίζεται με τις δραστηριότητες και τον τρόπο διεκπεραίωσης των διοικητικών διαδικασιών. Αφορά κυρίως τα απαιτούμενα έγγραφα και δικαιολογητικά προς προσκόμιση στις υπηρεσίες και τα επιμέρους διαδικαστικά και βήματα εκτέλεσης των συναλλαγών για την διεκπεραίωση των υποθέσεων.

Συνεχίζοντας στο επίπεδο 2 αυτό της «Μονόδρομης Αλληλεπίδρασης», περιλαμβάνεται το πρώτο επίπεδο όπου πραγματοποιείται μια πιο εκτενή ενημέρωση των πολιτών. Εδώ παρέχονται ηλεκτρονικά πρότυπα εντύπων και βεβαιώσεων τα οποία επιδέχονται εκτύπωση προκειμένου να τα αξιοποιήσουν οι πολίτες κατά τις συναλλαγές τους με τον εκάστοτε φορέα. Επομένως, προκειμένου να διευθετηθεί το αίτημα του πολίτη καθίσταται αναγκαία η αυτοπρόσωπη παρουσία του στον φορέα κατά την οποία θα προσκομίσει τα έντυπα τα οποία έχει προηγουμένως τυπώσει και συμπληρώσει.

Το επίπεδο 3 της «Αμφίδρομης Αλληλεπίδρασης», ακολούθως, αφορά στην αμφίδρομη επικοινωνία της Διοίκησης με τους πολίτες και την άμεση επεξεργασία των αιτημάτων τους. Ουσιαστικά, το στάδιο αυτό διαφοροποιείται από το προηγούμενο ως προς τον τρόπο διεκπεραίωσης των υποθέσεων οι οποίες εδώ επιτυγχάνονται και ηλεκτρονικά. Προκειμένου λοιπόν, ο χρήστης να λάβει προσωποποιημένη υπηρεσία συνίσταται αρχικά η ταυτοποίηση του. Κατόπιν, παρέχεται η δυνατότητα συμπλήρωσης των απαιτούμενων στοιχείων στις προσφερόμενες ηλεκτρονικές φόρμες και υποβολής των προς ολοκλήρωση αιτημάτων. Ωστόσο, παρόλο που ένα σημαντικό μέρος της παρούσας διαδικασίας εκτελείται ηλεκτρονικά, η κατάθεση δημόσιων πιστοποιητικών, εγγράφων, πληρωμές κ.λπ. και ολοκλήρωση της διαδικασίας απαιτεί την φυσική παρουσία των πολιτών.

Από τη άλλη, στο επίπεδο 4 της «Ηλεκτρονικής Συναλλαγής» το σύνολο των αιτημάτων διεκπεραιώνονται εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά καθώς και η δυνατότητα συναλλαγών, χωρίς να χρειάζεται ο πολίτης να παρευρεθεί σε κανένα στάδιο της διαδικασίας στην δημόσια υπηρεσία. Φτάνοντας με αυτόν τον τρόπο στο σημείο να ολοκληρώνονται οι οικονομικές συναλλαγές ηλεκτρονικά αντιλαμβανόμαστε πως υποκαθίσταται πλήρως η αντίστοιχη μη ηλεκτρονική υπηρεσία.

Τέλος, στο επίπεδο 5 της «Προληπτικής Παροχής Υπηρεσιών» ή των «Προσωποποιημένων Υπηρεσιών», οι υπηρεσίες μπορούν να επαναχρησιμοποιούν δεδομένα τα οποία βρίσκονται στην κατοχή τους, να δρουν προληπτικά στην παροχή των υπηρεσιών και αξιοποιώντας προσαρμόσιμα εργαλεία διάθεσης και προσυμπληρωμένων φορμών να ενημερώνεται ο χρήστης σχετικά με υπηρεσίες που τον αφορούν βάσει του κοινωνικού και οικονομικού του προφίλ διευκολύνοντας έτσι την καθημερινότητα του.

Με την ΗΔ τα παραπάνω στάδια ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών βρίσκουν την άμεση και πρακτική τους εφαρμογή σε δύο κύρια πεδία: στην ρύθμιση των διοικητικών θεμάτων και στην ενίσχυση της οργάνωσης της καθημερινότητας φορέων και συναλλασσόμενων. Χαρακτηριστικά, θα λέγαμε ότι η ωριμότητα της ΗΔ της χώρας μας εκτιμάται από την ωριμότητα των προσφερόμενων ψηφιακών υπηρεσιών. Αναλογιζόμενοι, λοιπόν, τον ελληνικό χάρτη της ΗΔ αντιλαμβανόμαστε ότι η πλειοψηφία των ιστότοπων έχει κατορθώσει να βρίσκεται μόλις στις αρχές του 3^{ου} επιπέδου ωριμότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αυτού δηλαδή της αμφίδρομης επαφής μεταξύ της ΔΔ και των πολιτών. Όπως αναφέρθηκε παραπάνω στο επίπεδο αυτό έχουμε την δημιουργία τυπικών φορμών προς συμπλήρωση για την υποβολή αιτημάτων αλλά και τις σχετικές διεργασίες πληροφόρησης αναφορικά τόσο με την εξέλιξη όσο με την ολοκλήρωση των εν λόγω αιτημάτων.

Κατά συνέπεια, είναι ελάχιστοι οι φορείς οι οποίοι διαθέτουν τις πλέον ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Παρά την σταδιακή υιοθέτηση στρατηγικών προσεγγίσεων για την υλοποίηση της ΗΔ στην ΔΔ, μέσα από τον κεντρικό σχεδιασμό και τις ολοκληρωμένες δράσεις σε οριζόντιο επίπεδο που οδηγούν στην εκπλήρωση της διαλειτουργικότητας αλλά και στην διαμόρφωση των κατάλληλων υποδομών παροχής 4^{ου} και 5^{ου} επιπέδου ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι χρειάζεται να διανυθεί αρκετός ακόμα δρόμος για την ενίσχυση της ηλεκτρονικής ετοιμότητας της ΔΔ.

2.2. Προϋποθέσεις υλοποίησης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η επιτυχής υλοποίηση της ΗΔ βασίζεται στην υιοθέτηση και πιστή δέσμευση στο όραμα αναφορικά με την διαμόρφωση υπηρεσιών οι οποίες θα επικεντρώνονται στην απaráμιλλη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Η πραγμάτωση αυτού του οράματος συνδέεται στενά με την αναδιάρθρωση του μηχανισμού λειτουργίας της ΔΔ μέσω της χρήσης των ΤΠΕ. Για να μετασχηματιστούν οι καθιερωμένες διαδικασίες και συναλλαγές σε ηλεκτρονικές θα πρέπει να γίνει ανασχεδιασμός και απλούστευση τόσο των διοικητικών διαδικασιών όσο και των οργανωτικών δομών στα πλαίσια της αξιοποίησης των ΤΠΕ. (Kettinger, Teng, & Guha, 1997)

Είναι φανερό πως οι ΤΠΕ επέχουν καθοριστικό ρόλο στην ορθή διαχείριση των οργανισμών. Προκειμένου να επιλυθούν τα προβλήματα των οργανισμών αλλά και να διευκολυνθεί η ανθρώπινη δραστηριότητα χρειάζεται να δημιουργηθούν τα κατάλληλα συστήματα τα οποία θα προβαίνουν στην επεξεργασία των δεδομένων των οργανισμών και θα εξάγουν πληροφορίες οι οποίες θα μπορούν να αξιοποιηθούν στην λήψη αποφάσεων. Τα συστήματα αυτά ορίζονται ως ΠΣ και αποτελούν βασικό εργαλείο της ΗΔ για την αλληλεπίδραση και επικοινωνία πολιτών και επιχειρήσεων με την ΔΔ.

Πιο συγκεκριμένα, τα ΠΣ συνιστούν το σύμπλεγμα ανθρώπων, διαδικασιών και μηχανών που συμβάλλουν στην ηλεκτρονική συγκέντρωση, καταγραφή, επεξεργασία και διάθεση των δεδομένων προκειμένου να υποστηριχθούν οι διάφορες διαδικασίες και δραστηριότητες των δημόσιων φορέων. (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008) Αναγκαίος όρος η διασύνδεση των εν λόγω συστημάτων μεταξύ των δημόσιων φορέων ο οποίος προϋποθέτει την συμβατότητα και την διαλειτουργικότητα ανάμεσα στα συστήματα του οικείου οργανισμού αλλά και στα ΠΣ τρίτων.

Τα ΠΣ συμβάλλουν καταλυτικά στην πάταξη της γραφειοκρατίας και δυσκινησίας του Δημοσίου μέσα από την αξιοποίηση των ΤΠΕ προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ως ιδιαίτερα θετική αξιολογείται η λειτουργικότητα την οποία προσφέρουν τα ΠΣ τόσο σε επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες όσο και στα πλαίσια υποστήριξης των διοικητικών εργασιών των φορέων που τα χρησιμοποιούν. (Σπινέλλης, Βασιλάκης, Πουλούδη, & Τσούμα, 2018) Είναι εξίσου φανερό πως η χρήση των ΠΣ ενισχύει την αξιοπιστία αλλά και την ολοκληρωμένη ανοιχτή πρόσβαση και ελεύθερη πληροφόρηση. Αυτό συνεπάγεται την ταχύτερη αποπεράτωση των υπηρεσιών και κατ' επέκταση την αύξηση της αποτελεσματικότητας αλλά και αποδοτικότητας τους. Παράλληλα, ενισχύεται η

ενοποίηση και διαχείριση της πληροφορίας από διαφορετικά ΠΣ. Ακόμη, αυξάνεται ο έλεγχος και η διασταύρωση δεδομένων αλλά και η διαφάνεια γεγονός το οποίο συντελεί στον περιορισμό της παραβατικότητας και γενικότερα των φαινομένων διαφθοράς στο Δημόσιο τομέα.

Βάσει της χρησιμότητας τους τα ΠΣ διακρίνονται σε εσωτερικά και εξωστρεφή. Τα εσωτερικά ΠΣ καλύπτουν τις εσωτερικές λειτουργικές ανάγκες των οργανισμών. (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008) Είναι άκρως αναγκαία για τους οργανισμούς διότι συμβάλλουν στην υποστήριξη των βασικών λειτουργιών τους (καταχώρηση και επεξεργασία δεδομένων, άντληση στοιχείων, αυτοματοποίηση διεργασιών και ροών εργασίας, εποπτεία εργασιών από τους προϊστάμενους κ.λπ.). Χαρακτηριστικό μειονέκτημα των συστημάτων αυτών συνιστά η έλλειψη κεντρικού σχεδιασμού η οποία συντελεί στην διαίρεση τους σε επιμέρους συστήματα τα οποία μπορεί και μεταξύ τους να μην διαλειτουργούν. Αποτέλεσμα αυτού η εκ νέου και εξαιρετικά χρονοβόρα καταχώρηση των δεδομένων προκειμένου να καταγραφούν από το τρέχον σύστημα στο άλλο. Επιπλέον, ανάλογα τις ιδιομορφίες του εκάστοτε φορέα μπορεί να γίνουν αρκετά σύνθετα, ενώ η δημιουργία τέτοιων εφαρμογών έχει αποδειχθεί ιδιαίτερα κοστοβόρα.

Τα εξωστρεφή ΠΣ, από την άλλη, αφορούν στην επικοινωνία και δοσοληψία των οργανισμών με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις καθώς και στην συνεργασία με τους άλλους δημόσιους φορείς. (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008) Επιδρούν στην σύμπραξη μεταξύ των φορέων καθώς και στην υλοποίηση της ψηφιακής δημοκρατίας (e – Democracy), όπου με την αξιοποίηση ηλεκτρονικών μέσων δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να συμμετάσχουν στις δημόσιες υποθέσεις και να συμβάλλουν στη χάραξη των κρατικών αποφάσεων και πολιτικών (διαβουλεύσεις, ηλεκτρονικές ψηφοφορίες κ.λπ.). (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008)

Κατά κανόνα, η ΗΔ παρέχει υπηρεσίες σε εκείνους που στα πλαίσια των καθηκόντων – υποχρεώσεων τους πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές με την ΔΔ. Οι υπηρεσίες αυτές διαφέρουν σημαντικά όσον αφορά τις ανάγκες και απαιτήσεις των χρηστών. Για την ακρίβεια υφίσταται τρεις (3) κύριες κατηγορίες υλοποίησης της ΗΔ οι οποίες διαχωρίζονται βάσει του ποιος είναι εκείνος που παρέχει την υπηρεσία και αντίστοιχα ποιος είναι ο αποδέκτης αυτής. Ταυτόχρονα με την συμβολή των εξωστρεφών ΠΣ οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρονται από την Κυβέρνηση προς τους πολίτες υπό την μορφή G2C (Government to Citizen) ή A2C (Administration to Citizen), προς τις επιχειρήσεις υπό την μορφή G2B (Government to Business) ή A2B

(Administration to Business) και προς τους άλλους δημόσιους φορείς υπό την μορφή G2G (Government to Government) ή A2A (Administration to Administration), στοχεύοντας στην ηλεκτρονική πληροφόρηση (e – Information) των ενδιαφερομένων μέσω της αξιοποίησης ηλεκτρονικών καναλιών όπως το Internet, η κινητή τηλεφωνία κ.ά. καθώς και στην διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών (e – Transactions) με το Δημόσιο (αιτήσεις, πληρωμές κ.λπ.). (UNDESA, 2014)

Η επιτυχής μετατόπιση από την παραδοσιακή στην ψηφιακή μορφή ΔΔ προϋποθέτει τη συνεχή επιμόρφωση των υπαλλήλων και στελεχών του Δημοσίου τομέα, αναφορικά με τη χρήση και διαχείριση των ΠΣ, έτσι ώστε να αποκτήσουν ψηφιακές ικανότητες συμβάλλοντας συγχρόνως στην διαμόρφωση ψηφιακής κουλτούρας καθώς και στην ενημέρωση και προσαρμογή των πολιτών με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008) Κρίσιμο παράγοντα αυτού του εγχειρήματος συνιστά η αξιοποίηση υφιστάμενων συστημάτων ως θεμέλια για την δόμηση νέων ΠΣ και πρόσθετων υπηρεσιών στα πλαίσια της ΗΔ. (Σπινέλλης, Βασιλάκης, Πουλούδη, & Τσούμα, 2018) Για να επιτευχθεί αυτό απαιτείται σαφής προσδιορισμός ρόλων και αρμοδιοτήτων για την λειτουργία τους. Ενώ, ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στην συνεργασία των οργανισμών, στον διαμοιρασμό των δεδομένων και στη διασύνδεση των ΠΣ μεταξύ διαφορετικών δημόσιων φορέων. Τέλος, δεν θα πρέπει να παραλείπεται ο διαρκής έλεγχος των διαφόρων σταδίων μεταξύ της φάσης του σχεδιασμού και της ολοκλήρωσης του έργου αλλά και να προβλέπεται η μελλοντική του συντήρηση.

2.3. Οφέλη και πλεονεκτήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ΗΔ ως μετασχηματιστικός παράγοντας εισχωρεί όλο και πιο πολύ στην κουλτούρα της ΔΔ. Η υιοθέτηση πρακτικών της ΗΔ αποτελεί πρόκληση για τις δημόσιες υπηρεσίες και κατ' επέκταση για την αποτελεσματική σχέση της ΔΔ με τους πολίτες. Η ΔΔ βασιζόμενη στις αρχές της διαφάνειας, της συμμετοχής και της συνεργασίας δεσμεύεται να διαμορφώσει τις πολιτικές οι οποίες θα αφομοιώσουν τις νέες τεχνολογίες υπηρετώντας τις αξίες των πολιτών.

Η εφαρμογή της ΗΔ αποφέρει πολλαπλά οφέλη και ευκαιρίες ανάπτυξης για την ΔΔ καθώς όχι μόνο βελτιώνει τον τρόπο λειτουργίας της αλλά διευκολύνει επίσης την καθημερινότητα πολιτών και επιχειρήσεων. Μερικά από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα που εξασφαλίζει η χρήση της ΗΔ είναι τα εξής:

- Ελεύθερη και καθολική πρόσβαση σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες

Εξασφαλίζεται η ευρεία ηλεκτρονική πρόσβαση στην πληροφορία (νόμοι, έντυπα, οικονομικά δεδομένα κ.ά.) καθώς και στις υπηρεσίες σε διαρκή και καθημερινή βάση. Κατ' αυτόν τον τρόπο διευκολύνονται ως επί το πλείστον οι συναλλαγές των πολιτών και επιχειρήσεων με την ελαχιστοποίηση του χρόνου αναμονής.

- Βελτίωση της λειτουργίας της ΔΔ

Αναβαθμίζεται ο τρόπος λειτουργίας των δημόσιων οργανισμών αλλά και η επικοινωνία με τους διοικούμενους. Μέσα από την αξιοποίηση αυτοματοποιημένων και φιλικών προς τον χρήστη ΠΣ αναβαθμίζεται η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Παράλληλα, προωθείται η πολιτοκεντρική εξυπηρέτηση με τις υπηρεσίες να δομούνται γύρω από τις απαιτήσεις και ιδιαίτερες ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων.

- Ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών

Η χρήση των ΤΠΕ συμβάλλει στην αυτοματοποίηση και απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών. Απόρροια αυτού ο περιορισμός του χρόνου που απαιτείται για την διεκπεραίωση των υποθέσεων αλλά και η μείωση του λειτουργικού κόστους του Δημοσίου. Η ταχύτητα εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων και διευθέτησης των συναλλαγών τους με τις δημόσιες υπηρεσίες μεγεθύνει την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα τους.

- Ενίσχυση της διαλειτουργικότητας των φορέων

Η διαλειτουργικότητα και ενοποίηση των πληροφοριών και δεδομένων ευνοεί την λειτουργική διασύνδεση των φορέων και των ΠΣ τους. Με αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζεται η άμεση επικοινωνία και αμοιβαία επίδραση μεταξύ των πολιτών και επιχειρήσεων και των δημόσιων υπηρεσιών. Η ηλεκτρονική υποστήριξη διαφόρων υπηρεσιών και η διελειτουργικότητα των ΠΣ τους συνεισφέρει σε σημαντικό βαθμό στην βελτίωση της διαδικασίας διακίνησης των διοικητικών εγγράφων και κατ' επέκταση στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών, ιδίως σε ότι αφορά τις διαδικασίες που προϋποθέτουν την συνεργασία πολλών φορέων, καθώς επίσης και στη μείωση της γραφειοκρατίας.

- Ενίσχυση της εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και επιχειρήσεων και Κράτους

Η αλληλεπίδραση μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και των πολιτών επιτυγχάνεται μέσα από την χρήση των ΤΠΕ. Το γεγονός αυτό ενισχύει την προώθηση

της συμμετοχής των πολιτών και των επιχειρήσεων στις δημόσιες δραστηριότητες και στη λήψη αποφάσεων εξαλείφοντας τον κοινωνικό αποκλεισμό και αποτρέποντας την διαιώνιση φαινομένων αδιαφάνειας και διαφθοράς χτίζοντας μια ισχυρή σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών και των επιχειρήσεων.

- Ενδυνάμωση της διαφάνειας των συναλλαγών

Η ολοκληρωμένη πρόσβαση και η άμεση εποπτεία των διαδικασιών συναλλαγής από τους πολίτες καθώς και η συνεχής ηλεκτρονική τους ενημέρωση αναφορικά με τα στάδια διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους αντικατοπτρίζει την διαφάνεια των λειτουργιών της ΔΔ και διατηρεί σε χαμηλά επίπεδα τον κίνδυνο εμφάνισης διαφθοράς. Κατά συνέπεια η ΗΔ δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες που ευνοούν την ανάπτυξη της διαφάνειας και αποδοτικότητας της διακυβέρνησης διασφαλίζοντας την καθολική αποτελεσματικότητα της ΔΔ.

- Αποφυγή προσωπικής επαφής και φυσικής παρουσίας στις δημόσιες υπηρεσίες

Η ευκολία και η ταχύτητα από την οποία διέπεται η αναζήτηση των πληροφοριών από τους πολίτες καθώς και η εξοικονόμηση κόστους και χρόνου τα οποία επιτυγχάνονται μέσω των ενιαίων βάσεων δεδομένων από όπου οι οργανισμοί αντλούν δεδομένα και πληροφορίες καθιστούν μη αναγκαία την αυτοπρόσωπη παρουσία και άσκοπη μετακίνηση των πολιτών για την προσκόμιση πιστοποιητικών και δικαιολογητικών σε κάθε ένα φορέα ξεχωριστά.

- Ασφάλεια και προστασία προσωπικών δεδομένων

Είναι συχνό το φαινόμενο της μεταφοράς δικαιολογητικών είτε από το ένα γραφείο στο άλλο είτε της επίσκεψης σε διάφορες υπηρεσίες για την διευθέτηση ενός ζητήματος. Το γεγονός αυτό δημιουργεί καθυστερήσεις και ταλαιπωρία στους πολίτες και ταυτόχρονα ελλοχεύει σοβαρούς κινδύνους αναφορικά με ζητήματα ασφάλειας των εγγράφων και των προσωπικών δεδομένων. Η παροχή υπηρεσιών ΗΔ εγγυάται την ασφάλεια και το ιδιωτικό απόρρητο στην πρόσβαση των ΠΣ, διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητα και ακεραιότητα των διακινούμενων προσωπικών δεδομένων καθώς και την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Συνεπώς, η ΗΔ συμβάλλει στην ηλεκτρονική αναδόμηση της ΔΔ μέσα από την αναδιοργάνωση και τον εξορθολογισμό του συνόλου των διεργασιών της προκειμένου να βελτιωθούν σημαντικά σημεία όπως η εξυπηρέτηση, η ποιότητα, η ταχύτητα και το

κόστος ως προσδιοριστικοί παράγοντες της επίδοσης. Η σωστή εφαρμογή της ΗΔ ευνοεί την ανάπτυξη και παγίωση των αρχών που διέπουν την χρηστή διακυβέρνηση όπως η διαφάνεια και λογοδοσία αλλά και η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα ανασχηματίζοντας τον Δημόσιο τομέα, την κοινωνία και κατ' επέκταση την ζωή και καθημερινότητα των πολιτών. (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008)

2.4. Προκλήσεις και εμπόδια εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στα πλαίσια της ΗΔ παρατηρείται πως η ΔΔ συνεχίζει ακόμα και σήμερα να διακρίνεται από πολυδάπανες, εξαιρετικά χρονοβόρες και μη φιλόξενες δημόσιες υπηρεσίες. (Σπινέλλης, Βασιλάκης, Πουλούδη, & Τσούμα, 2018) Οι δε διοικητικές διαδικασίες χαρακτηρίζονται από έντονη γραφειοκρατική πολυπλοκότητα και πλήρη αδιαφάνεια διαιωνίζοντας τις χρόνιες παθολογίες και τις αδυναμίες της ΔΔ. Η ΔΔ υστερεί σε ζητήματα ΗΔ και ανάπτυξης των ΤΠΕ ως απόρροια ιδίως της έλλειψης συνέχειας στη ΔΔ αλλά και των εξαιρετικών καθυστερήσεων αναφορικά με την στρατηγική ανάπτυξη και υλοποίηση δράσεων και έργων διοικητικής αναμόρφωσης και ΗΔ.

Η χρήση των ΤΠΕ και της ΗΔ επιφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα σε σχέση με τα συμβατικά μέσα δράσης της ΔΔ τόσο για την ίδια όσο και για την κυβέρνηση του κράτους, συμπεριλαμβανομένων των πολιτών και των επιχειρήσεων οι οποίοι συναλλάσσονται μαζί της. Ωστόσο, εντοπίζονται ορισμένα εμπόδια τα οποία αποτελούν τροχοπέδη για την ΔΔ στα πλαίσια της ανάπτυξης και εκτεταμένης διάδοσης εφαρμογών της ΗΔ. (Eynon & Dutton, 2007) Οι κυριότεροι από αυτούς τους περιορισμούς είναι οι εξής:

- Προβλήματα προσβασιμότητας

Ο κίνδυνος της δημιουργίας ψηφιακού χάσματος είναι έντονος εξαιτίας της ανισότητας που υπάρχει στις πληροφορίες και στις ΤΠΕ. (Heeks, 2008) Η έλλειψη της απαραίτητης τεχνικής υποδομής και αξιόπιστων ηλεκτρονικών εργαλείων τόσο για τους πολίτες όσο και για το ανθρώπινο δυναμικό σε συνδυασμό με την έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων και τεχνογνωσίας εμποδίζει την προσβασιμότητα στην ηλεκτρονική πληροφόρηση και αναζήτηση δημοσίων εγγράφων και δικαιολογητικών.

- Απουσία κατάρτισης και εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού και πληροφόρησης πολιτών

Παρουσιάζονται προβλήματα αναφορικά με τις ακολουθούμενες ενέργειες και αρμοδιότητες των εργαζομένων προς την κατεύθυνση της ορθής εξυπηρέτησης των

πολιτών. Αδυνατούν να τους εξυπηρετήσουν λόγω έλλειψης κατάρτισης αλλά και ανεπαρκούς ενημέρωσης για τις διαδικασίες και των υφιστάμενων νομοθετικών κενών. Η πολυπλοκότητα και η αδυναμία διαχείρισης των ΠΣ είτε μεταθέτει το βάρος στους πολίτες προκειμένου οι ίδιοι να βρουν τρόπους αξιοποίησης των συστημάτων είτε καθιστά υποχρεωτική την φυσική παρουσία των πολιτών στις υπηρεσίες για την διευθέτηση των αιτημάτων τους. Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με την μη πληροφόρηση τους ή την ανακριβή ενημέρωση τους για τα δικαιολογητικά, τα διαδικαστικά αλλά και την πορεία διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους όχι μόνο διευρύνει την αναμονή και καθυστερεί την ολοκλήρωση των εργασιών αλλά μειώνει και την αποτελεσματικότητα.

- Έλλειψη τεχνικής υποδομής και μη διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών

Λάθη και τυχόν καθυστερήσεις οι οποίες δημιουργούνται οφείλονται στην έλλειψη τεχνικής υποδομής τηλεπικοινωνιών. Υπάρχουν κενά μεταξύ του στρατηγικού σχεδιασμού, κατά τη διάρκεια της ανάπτυξης αλλά κατά την φάση της πρακτικής υλοποίησης των ΠΣ οδηγώντας σε αποσπασματικές υλοποιήσεις και εφαρμογές. Η απουσία επικοινωνίας μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών αλλά και η ανεπαρκής διασύνδεση και χρήση των υφιστάμενων συστημάτων καθώς και το χρονικό χάσμα ανάμεσα στην εκκίνηση έως την τελική παράδοση τέτοιων έργων δημιουργεί προβλήματα ασάφειας σχετικά με την εγκυρότητα των δεδομένων όπου επεξεργάζονται οι φορείς.

- Φαινόμενο γραφειοκρατίας και υφιστάμενη κουλτούρα

Η γραφειοκρατία αντικατοπτρίζει την χρόνια δυσλειτουργικότητα από την οποία διέπεται η ΔΔ. Η αναποτελεσματικότητα της οργάνωσης των πολύπλοκων και εξαιρετικά χρονοβόρων γραφειοκρατικών διεργασιών δημιουργεί φραγμούς στην αποδοτικότητα των υπηρεσιών προσφέροντας χαμηλής ποιότητας υπηρεσίες. Συγχρόνως, η προσκόλληση στις απαρχαιωμένες γραφειοκρατικές μεθόδους εξυπηρέτησης και η υπάρχουσα κουλτούρα και γενικότερη αντίληψη αλλά και φοβία των πολιτών απέναντι στις νέες τεχνολογίες παρεμποδίζει την υιοθέτηση υπηρεσιών ΗΔ. (Mahaman, Ntaliani, & Costopoulou, 2005)

- Έλλειψη εμπιστοσύνης στην τεχνολογία

Πέρα από την έλλειψη εμπιστοσύνης μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, την απουσία αμοιβαίας κατανόησης και κοινής στόχευσης, η απουσία γνώσης ή η λανθασμένη χρήση των ΠΣ καθώς και η έλλειψη εμπιστοσύνης στην τεχνολογία

συντελούν στο να εξακολουθεί να υφίσταται η ταυτόχρονη διατήρηση και διάθεση φυσικών αρχείων ως αντίγραφα ασφαλείας. Με αυτόν τον τρόπο εξακολουθεί να καθίσταται απαραίτητη η αυτοπρόσωπη παρουσία των πολιτών στις υπηρεσίες προκειμένου να διευθετήσουν τα αιτήματά τους.

- Οικονομικοί παράγοντες

Η φιλόδοξη δημιουργία ΠΣ τα οποία στην πορεία αδυνατούν να συντηρηθούν, καθότι δεν προβλέπεται από την χρηματοδότηση τους, καταδεικνύει τα κενά που υπάρχουν από άποψη σχεδιασμού βιωσιμότητας τους έπειτα από το πέρας της αρχικής χρηματοδότησης για την ανάπτυξη τους. Ταυτόχρονα η μη αξιοποίηση των υφιστάμενων πόρων και συστημάτων αλλά και το υψηλό κόστος ανάπτυξης των εφαρμογών μπλοκάρει την ανάπτυξη και την ενημέρωση του περιεχομένου της πύλης από όπου γίνεται η ηλεκτρονική αίτηση, η έκδοση πιστοποιητικών κ.λπ.

Συνεπώς, παρά τα πολλαπλά οφέλη που προσφέρει η χρήση της ΗΔ στην ΔΔ και στους διοικούμενους διαπιστώνεται πως η ορθή εφαρμογή της περιορίζεται σημαντικά από ορισμένους ανασταλτικούς παράγοντες. Ωστόσο, οι φραγμοί αυτοί συνιστούν συγχρόνως και προκλήσεις για τους οργανισμούς τις οποίες πρέπει να αντιμετωπίσουν καθώς δρουν ως ανατροφοδότηση για την απλοποίηση των λειτουργιών και αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΔΔ προωθώντας την ανάπτυξη και ενίσχυση του δεσμού κράτους – πολίτη. Υιοθετώντας ένα νέο ΠΣ θα πρέπει πρωτίστως να διενεργείται συστηματική έρευνα αναφορικά με την έγκριση του, τόσο στα αρχικά στάδια του σχεδιασμού και της πιλοτικής του λειτουργίας όσο και στο τελικό στάδιο της πραγματικής του λειτουργίας.

2.5. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη εποχή του κορονοϊού

Καταλυτικό ρόλο στην υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού των υπηρεσιών της ΔΔ και την προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης στην χώρα μας, τα τελευταία σχεδόν τρία χρόνια, συντέλεσε η πανδημία του Covid-19. Η υγειονομική αυτή κρίση προκάλεσε ιδιαίτερα έντονο προβληματισμό σε παγκόσμιο επίπεδο και μεγάλη ανασφάλεια στον κόσμο. Όμως, συνέβαλε δραστικά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους, επιταχύνοντας τις διαδικασίες ενσωμάτωσης της ΗΔ στις ζωές όλων. Χωρίς τον κορονοϊό οι αλλαγές στον τομέα της ψηφιακής διακυβέρνησης θα επέρχονταν με πολύ πιο αργούς ρυθμούς και σίγουρα θα συναντούσαν πολλά κωλύματα.

Το Κράτος αναγκάστηκε να απλοποιήσει τις πολύπλοκες και σύνθετες υφιστάμενες διαδικασίες της ΔΔ, ανασχεδιάζοντας τις και υιοθετώντας άμεσα

υποδομές ΗΔ προκειμένου να διαχειριστεί τις δυσμενείς επιπτώσεις της πανδημίας. Επίσπευσε τις διαδικασίες για την δημιουργία ψηφιακών υπηρεσιών άμεσης εφαρμογής οι οποίες συνεχώς, ακόμα και σήμερα, εμπλουτίζονται με νέες υπηρεσίες. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης ουσιαστικά ήταν εκείνο που ανέλαβε την παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις μέσω της ηλεκτρονικής οδού.

Ουσιαστικά, πραγματοποιήθηκε σύμπραξη εταιριών του κλάδου των ΤΠΕ με το Κράτος προκειμένου να γίνουν οι απαραίτητες δράσεις απλούστευσης των διεργασιών των δημόσιων υπηρεσιών και να εισαχθούν σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες για την καλύτερη και ασφαλέστερη εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών και επιχειρήσεων. Η συνεισφορά των εν λόγω εταιριών ήταν καθοριστική για το μείζον ζήτημα του ηλεκτρονικού μετασχηματισμού της χώρας και στην αποτροπή των οικονομικών μεταπτώσεων που φέρνει μια τέτοια πανδημία. Πρόσφεραν μέτρα βέλτιστης διαχείρισης υποστηρίζοντας την οικονομική ανάκαμψη. Ταυτόχρονα, οι δημόσιοι φορείς κλήθηκαν να αφομοιώσουν τη πλέον κατάλληλη και αποτελεσματική χρήση των υποδομών αυτών. Ενώ, η θετική ανταπόκριση και εξοικείωση των πολιτών με την τεχνολογία αποτέλεσε αναγκαία προϋπόθεση για την ομαλή προσαρμογή τους στο περιβάλλον των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Ειδικότερα, στη χώρα μας δημιουργήθηκε και τέθηκε εσπευσμένα σε λειτουργία η ψηφιακή πύλη gov.gr στην οποία συγκεντρώνεται πληθώρα υπηρεσιών, παρέχοντας τη δυνατότητα στους πολίτες να συναλλάσσονται με το Δημόσιο ηλεκτρονικά περιορίζοντας την αυτοπρόσωπη παρουσία τους στις δομές των δημόσιων φορέων. Με την μέθοδο αυτή εξαλείφθηκαν τα φαινόμενα συνωστισμού στις υπηρεσίες και στα γκισέ και ταυτόχρονα αποφεύχθηκαν οι πολύωρες καθυστερήσεις στις ουρές και οι άσκοπες μετακινήσεις που θα μπορούσαν να εκθέσουν τους πολίτες στον κίνδυνο μετάδοσης του κορονοϊού. Επιπλέον, οι δημόσιοι φορείς απαλλάχθηκαν από τις καθημερινές γραφειοκρατικές διαδικασίες και διοικητικές επιβαρύνσεις, επισπεύτηκε η αποπληρωμή των οφειλών, εξοικονομήθηκε χρόνος και κόστος και απελευθερώθηκαν χιλιάδες ανθρωποώρες εργασίας αλλά και πόροι του Δημοσίου προκειμένου να αξιοποιηθούν αποτελεσματικότερα σε άλλους κλάδους. (ΣΕΒ, 2005)

Με την αποτελεσματική αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι ψηφιακές υπηρεσίες και την εκμετάλλευση των υπό διάθεση χρηματοδοτικών εργαλείων το Κράτος γίνεται πιο αμερόληπτο, η ΔΔ πλέον διέπεται από διαφάνεια και εγγύτητα στην παροχή των υπηρεσιών, οι εργαζόμενοι των δημόσιων οργανισμών απολαμβάνουν αξιοπρεπείς και σύγχρονες συνθήκες εργασίας προάγοντας την

παραγωγικότητα τους, ενώ ταυτόχρονα προσφέρεται άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση προς τους πολίτες και επιχειρήσεις ενθαρρύνοντας συγχρόνως τη ενεργή συμμετοχή τους.

Τέλος, με την εφαρμογή εκσυγχρονισμένων υπηρεσιών, την οποία επέφερε το απρόβλεπτο φαινόμενο της πανδημίας, μεταβλήθηκε δραστικά η σχέση του Κράτους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ενισχύθηκε η εμπιστοσύνη μεταξύ τους, αυξήθηκε το αίσθημα της ασφάλειας και ικανοποίησης των πολιτών κατά την αξιοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών συμβάλλοντας στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση των αναγκών και διευκόλυνση της καθημερινότητας τους, αποδεικνύοντας με αυτό τον τρόπο πως ο μοναδικός λόγος που το Κράτος υστερεί από άποψη εφαρμογής και εκμετάλλευσης των καινούριων τεχνολογιών είναι η έλλειψη ευκαιριών για χρήση των μέσων ηλεκτρονικής διαμεσολάβησης.

2.6. Αποστολή κοιμητηρίων και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Οι Ο.Τ.Α. επιβαρύνονται με την άσκηση στην τοπική κοινότητα καθηκόντων ευρύτερου κρατικού χαρακτήρα στοχεύοντας στην βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών, στα πλαίσια πάντα της σχετικής νομοθεσίας. Στις αρμοδιότητες των Ο.Τ.Α. συμπεριλαμβάνεται και η δημιουργία, συντήρηση και λειτουργία των κοιμητηρίων καθώς και η χορήγηση αδειών ταφής, όπως αυτά ορίζονται και από τις διατάξεις των σχετικών άρθρων του Ν.3463/2006. (ΦΕΚ Α/114)

Τα κοιμητήρια ως μια εκ των υπηρεσιών της Τ.Α κοινωφελούς χαρακτήρα επιφορτίζονται με την εξυπηρέτηση αναγκών ταφής. Κύρια αρμοδιότητα τους αποτελεί η παροχή αξιοπρεπούς φροντίδας στους θανόντες αλλά και η προσφορά ενός χώρου παρηγοριάς για τους επισκέπτες και συγγενείς που θρηνούν και προσέρχονται σε αυτά για να διατηρήσουν στην μνήμη τους, να αποφέρουν φόρο τιμής και να τιμήσουν τους αποβιώσαντες.

Η επίσκεψη στο χώρο των κοιμητηρίων προκαλεί πολλές φορές μεγάλη συναισθηματική φόρτιση για τους οικείους των νεκρών. Η έκθεση τους σε χρονοβόρες και συγχρόνως πολύπλοκες γραφειοκρατικές διαδικασίες σε συνδυασμό με την δύσκολη στιγμή που βιώνουν μπορεί να αποβεί ιδιαίτερα ψυχοφθόρα. Για τον λόγο αυτό κρίνεται άκρως αναγκαία η ανεύρεση τρόπων διευκόλυνσης τους που θα συμβάλλουν στην διεκπεραίωση των αιτημάτων τους χωρίς να χρειάζεται να παρευρεθούν στον χώρο των κοιμητηρίων.

Είναι γεγονός ότι τα κοιμητήρια έχουν εισάγει αποσπασματικά εργαλεία της ΚτΠ στις εσωτερικές τους λειτουργίες προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες των πολιτών και επιχειρήσεων μέσω της εφαρμογής της ΗΔ. Ουσιαστικά, έχουν γίνει σημαντικά βήματα ενσωμάτωσης ψηφιακών τεχνολογιών στη λειτουργία των κοιμητηρίων τα τελευταία χρόνια και συγκεκριμένα από την εποχή του κορονοϊού και ύστερα, με πρώτη δράση την σταδιακή κατάργηση άσκοπων διαδικασιών και την αντικατάστασή τους από απλουστευμένες διαδικασίες, κάνοντας χρήση των ΤΠΕ, στοχεύοντας στην ανάπτυξη και υλοποίηση της ΗΔ. Πάρα ταύτα, το επίπεδο παροχής ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις εξακολουθεί να είναι αρκετά χαμηλό. Εντοπίζονται αρκετές αστοχίες ως απόρροια των χρόνιων δυσλειτουργιών εξέλιξης της ΔΔ.

Ομολογουμένως, ο αριθμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν τα κοιμητήρια δεν είναι ικανοποιητικός. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να μην καλύπτονται όλες οι ανάγκες των συμβαλλόμενων καθώς υστερούν σε διαλειτουργικότητα με άλλους φορείς του Δημοσίου και ακόμη και οι ελάχιστες ηλεκτρονικές υποδομές που υπάρχουν δεν αξιοποιούνται επαρκώς. Αυτά και ένα σωρό άλλα προβλήματα δρουν ως τροχοπέδη στην ολική ενσωμάτωση της ΗΔ στην λειτουργία των προσφερόμενων υπηρεσιών των κοιμητηρίων.

Αναμφίβολα, η αξιοποίηση των ΤΠΕ στο πεδίο της ΔΔ υποκαθιστά τον γραφειοκρατικό πλαίσιο οργάνωσης των δημόσιων οργανισμών με την πλέον αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη Διοίκηση εστιάζοντας και προωθώντας τα χαρακτηριστικά χρηστής διακυβέρνησης. Ο μετασχηματισμός του τρόπου διακυβέρνησης ενισχύεται με την αναπροσαρμογή των καθιερωμένων προσφερόμενων υπηρεσιών και την μετατροπή τους αποκλειστικά σε ηλεκτρονικές. Το γεγονός αυτό συμβάλλει καταλυτικά στην βελτιστοποίηση των σχέσεων μεταξύ πολιτών και επιχειρήσεων και ΔΔ καθώς και στην ευαισθητοποίηση των δημόσιων οργανισμών αναφορικά με τα προβλήματα και απαιτήσεις των διοικουμένων. Κατά συνέπεια, προωθώντας τις εφαρμογές ΗΔ ενθαρρύνεται η ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών και των επιχειρήσεων, διασφαλίζεται η διαφάνεια, βελτιώνεται η ποιότητα εξυπηρέτησης και ελαχιστοποιείται ο συνολικός χρόνος επεξεργασίας και ολοκλήρωσης των διεργασιών.

3. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στα κοιμητήρια

3.1. Πλαίσιο λειτουργίας – Περιγραφή παρούσας κατάστασης

3.1.1. Ίδρυση, χωροθέτηση και διαμόρφωση κοιμητηρίων

Ως κοιμητήριο, σύμφωνα με το άρθρο 1 της Υ.Α.Α5/1210/1978, χαρακτηρίζεται ο ιερός και ιδιαίτερα σεβάσμιος χώρος στον οποίο φιλοξενούνται τα σώματα των νεκρών. (ΦΕΚ Β/424) Κατά τα οριζόμενα των άρθρων 1 § 1 και 2 § 1 του Α.Ν.582/1968 οι Δήμοι και οι Κοινότητες είναι αποκλειστικά κρατικά αρμόδιοι τόσο για την ίδρυση και την δημιουργία χώρων κοιμητηρίων και χώρων αποτέφρωσης νεκρών όσο και για την συντήρηση και την λειτουργία τους. (ΦΕΚ Α/225)

Συγκεκριμένα, το Δημοτικό ή Κοινοτικό Συμβούλιο είναι εκείνο το οποίο επιφορτίζεται με την επιλογή της κατάλληλης θέσης για τα κοιμητήρια καθώς και των κέντρων αποτέφρωσης νεκρών. (Τατάγια, 2009) Ωστόσο, την αποφασιστική αρμοδιότητα αναφορικά με την επιλογή του χώρου εγκατάστασης του κοιμητηρίου ή την ακινήτου ιδιωτικής περιουσίας, είτε από την κοινότητα είτε από τον δήμο, για την ανέγερση κοιμητηρίων επέχει ο Γενικός Γραμματέας της Περιφέρειας.

Η θέση, η έκταση και η διαμόρφωση των κοιμητηρίων ορίζονται από σχετικούς όρους και υγειονομικές διατάξεις των σχετικών άρθρων τόσο του Α.Ν.445/1968 και της Υ.Α.Α5/1210/1978 όσο και των διατάξεων των σχετικών άρθρων του Π.Δ1128/1980 και Π.Δ.14-7-1999. (ΦΕΚ Α/130) (ΦΕΚ Α/284) (ΦΕΚ Β/424) (ΦΕΚ Δ/580) Οι κατάλληλες μελέτες (εδαφολογικές, υδρολογικές κ.λπ.) κρίνουν ως προς την καταλληλότητα τον χώρο εγκατάστασης των κοιμητηρίων εφαρμόζοντας παράλληλα τις υγειονομικές διατάξεις.

Πιο αναλυτικά, η έκταση των κοιμητηρίων πρέπει να είναι αντίστοιχη του πληθυσμού της περιοχής τον οποίο εξυπηρετεί. Βάσει της πολεοδομικής νομοθεσίας και προς διασφάλιση της δημόσιας υγείας και του υδροφόρου ορίζοντα ορίζεται ως απαιτούμενη απόσταση τουλάχιστον τα 250 μ. μεταξύ των κοιμητηρίων και των ορίων της εκάστοτε κατοικημένης περιοχής. Ταυτόχρονα, απαιτείται καλός αερισμός της θέσης των κοιμητηρίων, ενώ η πορεία των ανέμων πρέπει να κατευθύνεται αντίθετα από την φορά των κατοικημένων περιοχών. Επιπλέον, ο χώρος πρέπει να αποστραγγίζεται επαρκώς καθώς και να προστατεύεται από πιθανές πλημμύρες εμποδίζοντας με αυτό τον τρόπο τον σχηματισμό λιμναζόντων και στάσιμων νερών.

Όσον αφορά τη μορφολογία του εδάφους των νεκροταφείων, αυτό που προβλέπει η αντίστοιχη διάταξη είναι το λεπτόκοκκο και πορώδες, με την στάθμη του υδροφόρου ορίζοντα να ξεπερνά τα 2,50 μ. κάτω από την επιφάνεια του εδάφους. Ταυτόχρονα, η μέγιστη κλίση του εδάφους δεν θα πρέπει να ξεπερνά το 10%.

Μεταξύ άλλων κάθε κοιμητήριο ανεξαιρέτως πρέπει να περιβάλλεται με κάποιου είδους περίφραξη αποκλείοντας με αυτό τον τρόπο την ελεύθερη πρόσβαση ανθρώπων ή ζώων. Τέλος, στο πλαίσιο της περίφραξης οι χώροι ταφής είναι απαραίτητο να περιβάλλονται από δέντρα και θάμνους, δημιουργώντας μια ζώνη πρασίνου, πέραν της οποίας υπάρχει δρόμος ο οποίος καλύπτει περιμετρικά το εκάστοτε κοιμητήριο.

3.1.1.1. Τάφοι και κτηριακός εξοπλισμός

Σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο εντός της εκτάσεως των κοιμητηρίων βρίσκονται τάφοι οι οποίοι σύμφωνα με το άρθρο 2 του Α.Ν.445/1968 αποτελούν παραχωρημένους χώρους για την ταφή των νεκρών. (ΦΕΚ Α/130) Οι τάφοι αυτοί καθορίζονται από σχεδιαγράμματα (τοπογραφικό – ταφολόγιο), όπου αναγράφονται οι θέσεις στις οποίες βρίσκονται αλλά και η σειρά με την οποία χρησιμοποιούνται, τα οποία εκπονούνται και δύναται να τροποποιούνται από την τεχνική υπηρεσία του εκάστοτε δήμου λαμβάνοντας έγκριση από το Δημοτικό Συμβούλιο (Δ.Σ.). (Τατάγια, 2009)

Συνιστά αρμοδιότητα των υπόχρεων συγγενών η επιμέλεια των απαραίτητων διαδικασιών για την λήψη τάφου, καταβάλλοντας το ανάλογο δικαίωμα στο ταμείο του εκάστοτε δήμου. Ειδικότερα, η οικογένεια του θανόντα δύναται να επιλέξει είτε να πληρώσει για έναν οικογενειακό τάφο είτε να νοικιάσει κάποιο τάφο για το χρονικό διάστημα τριών (3) ετών και μετά να προχωρήσει σε εκταφή του νεκρού σώματος, να πλύνει με κρασί τα οστά και στην συνέχεια να τα τοποθετήσει στο οστεοφυλάκιο που βρίσκεται στο νεκροταφείο συνήθως έναντι επιπλέον αμοιβής.

Ωστόσο, δεν είναι απόλυτο ότι με την αγορά ενός οικογενειακού τάφου διασφαλίζεται ότι το σώμα του νεκρού παραμένει για πάντα εκεί, καθώς σε περίπτωση που υπάρξει νέος θάνατος στην οικογένεια και δεν υπάρχει επαρκής χώρος, τότε θα πρέπει αναγκαστικά να πραγματοποιηθεί εκταφή. Σε ορισμένες περιπτώσεις βέβαια, δίνεται η δυνατότητα να τοποθετηθούν τα οστά σε ένα σάκο στο κάτω μέρος του νέου φέρετρου ή να συλλεχθούν και να τοποθετηθούν στο οστεοφυλάκιο του εν λόγω τάφου.

Πιο αναλυτικά, οι τάφοι τριετίας ή αλλιώς συνηθισμένοι τάφοι βάσει του άρθρου 7 της Υ.Α.Α5/1210/1978 αποτελούν, προσωρινούς τάφους στους οποίους εκχωρείται το δικαίωμα για αποκλειστική χρήση ορισμένου χρόνου από το δήμο ήτοι τριετούς διάρκειας, τον χρόνο που ουσιαστικά υπολογίζεται ότι ένα σώμα χρειάζεται προκειμένου να αποσυντεθεί. (ΦΕΚ Β/424) Καθοριστικό ρόλο στην καθιέρωση συγκεκριμένου διαστήματος ταφής στους τάφους αυτούς συντέλεσε η συσσώρευση του πληθυσμού στα μεγάλα αστικά κέντρα, η οποία δημιούργησε έλλειψη χώρων ταφής, καθιστώντας άκρως αναγκαία την εκταφή των νεκρών μετά από συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, ως ορίζεται στον εκάστοτε Κανονισμό Κοιμητηρίων, το οποίο συνήθως είναι τα τρία (3) έτη.

Αντίθετα, βάσει του άρθρου 3 § 3 του Α.Ν.582/1968, στις περιπτώσεις σύστασης οικογενειακού τάφου, παραχωρείται στον δικαιούχο και στα περιοριστικώς αναφερόμενα μέλη της οικογενείας του το αποκλειστικό δικαίωμα χρήσης ορισμένου χώρου για την σύσταση οικογενειακού τάφου για απεριόριστο διάστημα. (ΦΕΚ Α/225) Στον χώρο αυτό δύναται να πραγματοποιούνται ενταφιασμοί σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Υ.Α.Α5/1210/1978 είτε ως έχει είτε κατόπιν δόμησης ταφικού μνημείου στο οποίο δύναται να κατασκευαστούν σφραγιζόμενες φερετροθήκες (σαρκοφάγοι) για την εναπόθεση φερέτρου (προς αερόβια σήψη) με παράλληλη διαμόρφωση οστεοφυλακίου για την αποθήκευση των ανακομιζόμενων οστών.

Ακόμη, δύναται να υπάρξει διάκριση των θέσεων των τάφων (είτε τριετούς χρήσεως είτε οικογενειακών τάφων) σε συγκεκριμένες κατηγορίες και ζώνες (π.χ. Πολυτελείας, Α', Β', Γ' κ.λπ.) ανάλογα με τις διαστάσεις και την τοποθεσία. Στην σχετική απόφαση του αρμόδιου συλλογικού οργάνου και τα εκπορευόμενα τοπογραφικά ταφολόγια καθορίζεται τόσο η συγκεκριμένη θέση στην κατηγορία της επιλογής των ενδιαφερομένων, όσο και τα συγκεκριμένα τμήματα για την ταφή αζήτητων – απόρων, βρεφών και ετεροδόξων.

Στην περίπτωση που παρέλθει η τριετία και κατά την διαδικασία εκταφής διαπιστωθεί ότι το σώμα του νεκρού έχει παραμείνει αδιάλυτο ή μερικώς αδιάλυτο τότε η σορός είτε παραμένει στον χώρο ταφής είτε μεταφέρεται σε ειδικά διαμορφωμένο προς τούτο χώρο επαναταφής, όπου παραμένει μέχρι την τέλεια διάλυση της βάσει των οριζόμενων στον κανονισμό του εκάστοτε κοιμητηρίου. Ειδικά για τις περιπτώσεις που το σώμα του νεκρού δεν ενταφιαστεί αλλά αποτεφρωθεί, βάσει τα οριζόμενα του άρθρου 48 του Ν.4277/2014 οι τεφροδόχοι (ειδικά σκεύη αποτέφρωσης οστών των

νεκρών) φυλάσσονται σε ειδικό χώρο φύλαξης (τεφροφυλάκιο) των ΚΑΝ (Κέντρων Αποτέφρωσης Νεκρών), ο οποίος είναι ανάλογος του οστεοφυλακίου. (ΦΕΚ Α/156)

Η φύλαξη των οστών και της τέφρας στα κοιμητήρια γίνεται σε οστεοφυλάκια, τα οποία σύμφωνα με τα οριζόμενα του άρθρου 11 της Υ.Α.Α5/1210/1978 συνιστούν στεγαζόμενους κλειστούς χώρους για την φύλαξη των οστών, μετά την ανακομιδή τους κατόπιν παρέλευσης της τριετίας, καθώς επίσης και της τέφρας πλέον βάσει του άρθρου 35 του Ν.3448/2006. (ΦΕΚ Β/424) (ΦΕΚ Α/57) Οι χώροι αυτοί διακρίνονται σε κοινά οστεοφυλάκια όπου τα οστά τοποθετούνται και φυλάσσονται με ειδική αρίθμηση ή βάσει μητρώου και σε ατομικά οστεοφυλάκια ή θυρίδες στις οποίες τοποθετούνται κουτιά με τα οστά με δυνατότητα αγοράς ή ενοικίασης. Τα κτήρια αυτά χρειάζονται απαραίτητα καλό αερισμό καθώς και επαρκή φωτισμό.

Με την διενέργεια της εκταφής από οποιονδήποτε τάφο, εάν δεν υπάρχουν ενδιαφερόμενοι για την φύλαξη των οστών ή αυτό αποτελεί επιθυμία του συνόλου των δικαιούχων εκταφής και παραφυλακής τους, ως ορίζεται από την κείμενη νομοθεσία, αυτά οδηγούνται στο χωνευτήρι. Το χωνευτήρι βάσει του άρθρου 1 της Υ.Α.Α5/1210/1978 βρίσκεται στο έδαφος των νεκροταφείων και στο εσωτερικό του αποθέτονται μαζικά τα ανακομιζόμενα οστά των νεκρών τα οποία επισημαίνεται ότι είναι μη ανακτήσιμα. (ΦΕΚ Β/424)

Ακόμη, τα κοιμητήρια τα οποία εξυπηρετούν, βάσει του άρθρου 10 της προαναφερόμενης Υ.Α., πληθυσμό που ξεπερνά τους 10.000 κατοίκους διαθέτουν απαραίτητως νεκροθαλάμους (νεκροστάσια), τα οποία συνιστούν στεγασμένους χώρους στους οποίους τοποθετούνται προσωρινά οι νεκροί πριν τον ενταφιασμό. (ΦΕΚ Β/424) Οι νεκροθάλαμοι χωρίζονται συνήθως σε διαμερίσματα νεκρών. Όμοια με τα οστεοφυλάκια θα πρέπει και αυτοί τόσο να αερίζονται και να φωτίζονται καλά όσο και να εξοπλίζονται με τα αντίστοιχα κλιματιστικά τα οποία θα διατηρούν τα επίπεδα θερμοκρασίας κάτω των 25°C τους καλοκαιρινούς μήνες.

Πέρα από τα ταφικά συγκροτήματα, αναπόσπαστο κομμάτι των κοιμητηρίων βάσει του άρθρου 9 της σχετικής Υ.Α.Α5/1210/1978 καθώς και του άρθρου 14 του Κανονισμού 8/1979 της εκκλησίας της Ελλάδας συνιστούν οι Ιεροί Ναοί στους οποίους γίνεται η ιερολόγηση της ταφής των νεκρών. (ΦΕΚ Β/424) (ΦΕΚ Α/1) Οι μη ενοριακοί ναοί οι οποίοι βρίσκονται εντός των κοιμητηρίων αποτελούσαν αποκλειστική αρμοδιότητα του οικείου δήμου ο οποίος μπορούσε να τους αξιοποιήσει για την κάλυψη επιμέρους τελετουργικών αναγκών αναφορικά με την ταφή. Με το άρθρο 56

του Ν.4735/2020 η αρμοδιότητα αυτή μεταβιβάστηκε εξ ολοκλήρου στις Ιερές Μητροπόλεις. (ΦΕΚ Α/197)

Λόγω της μεγάλης προσέλευσης του κοινού στα κοιμητήρια για εξυπηρέτηση τους και ιδιαίτερα στις μεγάλες πόλεις ανακύπτει βάσει του άρθρου 12 της Υ.Α.Α5/1210/1978 ανάγκη για γραφεία διοίκησης, χώρους υγιεινής για την διαφύλαξη της υγείας των εργαζομένων, αποθήκες, ιματιοφυλάκια, αίθουσες αναμονής του κοινού για τις περιοχές που ξεπερνούν τους 10.000 κατοίκους κ.ο.κ. έτσι ώστε να εξασφαλιστούν οι λειτουργικές ανάγκες των κοιμητηρίων. (ΦΕΚ Β/424) Περαιτέρω κτηριακό εξοπλισμό προς υποστήριξη του έργου των υπηρεσιών των κοιμητηρίων συνιστούν κατά το άρθρο 13 της ίδιας Υ.Α. το κυλικείο, το ανθοπωλείο, τα σημεία παροχής ύδατος κ.ά. Τέλος, διατίθενται και λοιπές βοηθητικές υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα αυτή της ανάληψης αφής καντηλιών και καθαριότητας των μνημάτων, οι οποίες αναθέτονται σε νόμιμους και εξειδικευμένους επαγγελματίες.

3.1.2. Αρμοδιότητες των κοιμητηρίων

Σύμφωνα με τον ισχύοντα Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας (Ο.Ε.Υ.) του κάθε Δήμου προβλέπεται συγκεκριμένο τμήμα αρμόδιο για το/α κοιμητήριο/α του Ο.Τ.Α. στο οποίο έχουν ανατεθεί ορισμένες αρμοδιότητες οι οποίες καθορίζονται από τις ισχύουσες διατάξεις Νόμων, Διαταγμάτων και Υπουργικών Αποφάσεων. Το τμήμα αυτό είναι υπεύθυνο τόσο για την εύρυθμη λειτουργία του κοιμητηρίου όσο και για την οργάνωση και δομή του διοικητικού και λοιπού προσωπικού. Φροντίζει για την πιστή εφαρμογή του Κανονισμού Κοιμητηρίων, δηλαδή των κανόνων αναφορικά με την διοίκηση, διαχείριση και την λειτουργία του, όσο και για την συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία, τις αποφάσεις του Δημοτικού ή Κοινοτικού Συμβουλίου καθώς και του Δημάρχου.

Πιο συγκεκριμένα, το Τμήμα Διαχείρισης Κοιμητηρίου επιμελείται το αρχείο τάφων, διευθετεί κάθε επιμέρους μεταβολή επ' αυτών και εποπτεύει την δόμηση τους ως προς την τήρηση του υφιστάμενου Κανονισμού Κοιμητηρίων. Συγχρόνως, προβαίνει στην έκδοση των απαιτούμενων αδειών για ενταφιασμούς και αποτεφρώσεις νεκρών αλλά και την δόμηση ταφικών μνημείων ελέγχοντας παράλληλα την συμμόρφωση αυτών με τις ισχύουσες διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, του κανονισμού του κοιμητηρίου, των σχετικών αποφάσεων του Δ.Σ. και των αποφάσεων τυχόν αρμόδιων επιτροπών ή της αρμόδιας τεχνικής υπηρεσίας του οικείου Ο.Τ.Α.

Στις αρμοδιότητες του εν λόγω τμήματος συγκαταλέγεται επίσης, η πιστοποίηση των τελών και δικαιωμάτων αναφορικά με την διατήρηση των οστών, την φύλαξη νεκρών είτε σε νεκροθάλαμο είτε σε ψυκτικό θάλαμο, την πραγματοποίηση μνημόσυνων και κηδειών, τις παρατάσεις εκταφών αλλά και την διάθεση κεριού ακολουθώντας τον ισχύοντα Κανονισμό Κοιμητηρίων καθώς και τις αποφάσεις του Δ.Σ. Κατόπιν, προχωρά στην καταγραφή των παραπάνω στο διπλογραφικό σύστημα στην Διεύθυνση Οικονομικών.

Παράλληλα, πληροφορεί τους υπόχρεους πολίτες για τις απαραίτητες ενέργειες αναφορικά με την εξόφληση των οφειλών τους. Για τον λόγο αυτό καταρτίζει καταλόγους που αφορούν στην καταβολή τελών ή δικαιωμάτων χρήσης οικογενειακών τάφων και σε ορισμένες περιπτώσεις ατομικών οστεοθηκών και οστεοφυλακίων, τους οποίους στη συνέχεια μεταβιβάζει προς βεβαίωση στο αντίστοιχο τμήμα της αρμόδιας οικονομικής υπηρεσίας. Επιπλέον, προβαίνει σε όλες τις απαιτούμενες κινήσεις αναφορικά με την προμήθεια κεριών και μέσων φροντίδας και ανάματος κανδηλιών και ταυτόχρονα εγκρίνει πιστώσεις που αφορούν στην υλοποίηση διαγωνισμών σε συνεργασία με τη αρμόδια υπηρεσία.

Μεταξύ των άλλων, έχει την ευχέρεια να θέτει προτάσεις για την δημιουργία νέων τάφων σύμφωνα με την Τεχνική Έκθεση του αρμόδιου μηχανικού ή εργοδηγού του νεκροταφείου την οποία απευθύνει στο Δ.Σ. Ενώ, είναι σε θέση να αναγνωρίζει πότε χρειάζονται νέα έργα υποδομής και συντήρησης και εισηγείται γι' αυτά στις αρμόδιες Τεχνικές Υπηρεσίες. Παράλληλα, προτείνει στην αρμόδια Διεύθυνση μέχρι και στον Δήμαρχο ενέργειες οι οποίες θα συμβάλλουν στην εύρυθμη λειτουργία του νεκροταφείου και κατ' επέκταση στη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Συγχρόνως, συνεργαζόμενο με τις αρμόδιες υπηρεσίες του δήμου όπως επί παραδείγματι η Διεύθυνση Καθαριότητας ή Διεύθυνση Πρασίνου κ.λπ. επιμελείται και οφείλει να μεριμνά τόσο για την συνεχή καθαριότητα όλων των χώρων του κοιμητηρίου τηρώντας τους κανόνες υγιεινής όσο και για την συντήρηση και επισκευή των τάφων αλλά και των λοιπών υποδομών και πράσινου αυτών. Τέλος, επιμελείται το εργατικό και τεχνικό προσωπικό των εγκαταστάσεων μεριμνώντας για διατήρηση της ευπρέπειας και αρμονίας σε όλο το κοιμητήριο αλλά και για την ορθή εφαρμογή των προβλεπόμενων κανόνων τόσο από το κοιμητήριο όσο και από τους εμπλεκόμενους επιχειρηματίες και εργολήπτες.

3.1.3. Διοίκηση, λειτουργία και διαχείριση κοιμητηρίων

Το Δημοτικό ή Κοινοτικό Συμβούλιο σύμφωνα με τα οριζόμενα του άρθρου 4 του Α.Ν.582/1968 έχει την δυνατότητα να συντονίζει τόσο την λειτουργία και την χρήση όσο και τα δικαιώματα των κοιμητηρίων για ταφές μέσα από την ψήφιση του Κανονισμού. (ΦΕΚ Α/225) Η διοίκηση, η λειτουργία και η διαχείριση των κοιμητηρίων διέπονται από λεπτομερείς κανόνες τους οποίους ορίζει ο Κανονισμός λειτουργίας των κοιμητηρίων, ο οποίος συνιστά κανονιστική διοικητική πράξη με τοπική ισχύ ουσιαστικού νόμου.

Ειδικότερα, ο Ο.Ε.Υ. του δήμου ορίζει τις αρμόδιες υπηρεσίες μέσω των οποίων ο δήμος διοικεί και διαχειρίζεται τα κοιμητήρια. Με απόφαση Δημάρχου ορίζεται ο Αντιδήμαρχος ο οποίος είναι υπεύθυνος, μαζί με τους καθ' ύλην αρμόδιους υπαλλήλους, για την εύρυθμη λειτουργία των κοιμητηρίων αλλά και για την υλοποίηση των διατάξεων οι οποίες προβλέπονται από τον Κανονισμό λειτουργίας.

Περαιτέρω, η διαχείριση των κοιμητηρίων διέπεται από μια σειρά νομικών υποχρεώσεων και καθηκόντων. Οι υποχρεώσεις και τα καθήκοντα αυτά αφορούν στην παραχώρηση χώρου για ταφή, οπωσδήποτε για τα αιτήματα ενταφιασμού θανόντων που έχουν αποβιώσει εντός της διοικητικής του περιφέρειας σύμφωνα με τα οριζόμενα του άρθρου 6 του Α.Ν.582/1968, στη σωστή μεταχείριση και ενταφιασμό των νεκρών, στην εκχώρηση του δικαιώματος της ελεύθερης πρόσβασης των πολιτών, στον συντονισμό και τήρηση αρχείων και γενικότερα στην καθολική διαχείριση και συντήρηση των κοιμητηρίων, στην παροχή ανέσεων στους επισκέπτες αλλά και διατήρηση ενός ξεχωριστού χώρου, οργανωμένου, καθαρού και φιλόξενου. (ΦΕΚ Α/225)

3.2. Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω του ΟΠΣ διαχείρισης των κοιμητηρίων

3.2.1. Περιπτώσιολογική μελέτη ΟΠΣ διαχείρισης κοιμητηρίων και αξιολόγηση συστήματος – εργαλεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ως αντικείμενο περιπτώσιολογικής μελέτης επιλέχθηκε το ΟΠΣ που έχει αναπτυχθεί και χρησιμοποιείται για την διαχείριση των κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων. Ο προαναφερόμενος Ο.Τ.Α. έχει υπό την αρμοδιότητα του τρία (3) από τα μεγαλύτερα και παλαιότερα κοιμητήρια της επικρατείας, τα οποία ως πεδίο εφαρμογής προσφέρουν μεγάλη ποικιλομορφία ως προς κάθε τομέα είτε αυτός είναι η μορφολογία

και το κατασκευαστικό επίπεδο είτε το κοινωνικό μόρφωμα το οποίο αποτελεί την πελατειακή του βάση.

Επί παραδείγματι, το Α΄ Κοιμητήριο Αθηνών είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την Νεότερη Ιστορία της Ελλάδας και εμπεριέχει ένα μεγάλο μνημειακό και καλλιτεχνικό πλούτο. Από την άλλη, ο χωρικός περιορισμός είναι έκδηλος τόσο στην πυκνή οριοθέτηση των συνηθισμένων τάφων όσο και στις δυσκολίες που αντιμετωπίζονται στις υφιστάμενες δομήσεις. Ακόμη, οι περίτεχνες και πολυτελείς κατασκευές των πλειοψηφούντων οικογενειακών τάφων αλλά και το ύψος των τελών και δικαιωμάτων τόσο για την απόκτηση δικαιώματος χρήσης για τη σύσταση των προαναφερόμενων τάφων έως και τα τέλη ενταφιασμού σε συνηθισμένους τάφους κάνουν έκδηλη την κυρίαρχη εμφάνιση της μεσαίας αστικής και ανώτερης τάξης. Στον αντίποδα, στο Γ΄ Κοιμητήριο Αθηνών το οποίο βρίσκεται στα σύνορα του δυτικού τομέα Αθηνών και της περιφερειακής ενότητας Πειραιά, κυριαρχούν οι συνηθισμένοι τάφοι, οι απλές, οικονομικές και λιτές δομήσεις ενώ τα τέλη και δικαιώματα είναι στο σύνολο τους από τα χαμηλότερα στο λεκανοπέδιο.

Γενικότερα και τα τρία (3) κοιμητήρια (Α΄, Β΄ και Γ΄) εξυπηρετούν ένα μεγάλο τμήμα του λεκανοπεδίου, έχουν την μεγαλύτερη συνολική δυναμικότητα ενταφιασμών στην επικράτεια ξεπερνώντας τους 40.000 τάφους ενώ σε έκταση ξεπερνούν τα 475 στρέμματα. Συνολικά στα τρία κοιμητήρια του Δήμου Αθηναίων κάθε χρόνο διενεργούνται περί τις 7.000 ενταφιασμοί, 8.000 εκταφές και 2.500 νέες εισαγωγές οστών στα οστεοφυλάκια και στις επιτοίχιες οστεοθυρίδες.

Κοιμητήριο	Έκταση σε m2	Οικογενειακοί Τάφοι	Τάφοι Τριετούς Χρήσεως	Εβραϊκός Τομέας	Τάφοι Αδιάλυτων	Τάφοι Βρεφών	Τάφοι Αζήτητων Απόρων	Σύνολα
Α	170.000	10.239	2.076	1.000 (περίπου)	1.007(!)			12.315 (13.300 περίπου)
Β	35.403,90	2.217	1.548		416			4.181
Γ	270.775,50	4.769	14.047	2.800 (περίπου)	2.036	1.374	290	22.516 (25.300 περίπου)
Σύνολα	476.179,4	17.225	17.671		2.452	1.374	290	39.012 (42.800 περίπου)

Πίνακας 1: Κατανομή συνολικής έκτασης (σε στρέμματα) και πλήθους εμπειροχομένων τάφων κοιμητηρίων Δήμου Αθηναίων

3.2.1.1. Το ΟΠΣ διαχείρισης των κοιμητηρίων

Το ΟΠΣ διαχείρισης των Κοιμητηρίων αποτελείται από μια cloudbased σχεσιακή βάση δεδομένων υλοποιημένη πάνω στην PostgreSQL και το σύστημα διεπαφής αποτελείται από δύο επιμέρους τμήματα:

- το εσωστρεφές τμήμα της εφαρμογής (BackOffice) το οποίο χειρίζονται οι υπάλληλοι των Τμημάτων Α΄, Β΄ και Γ΄ Κοιμητηρίων της Διεύθυνσης Δημοτικής Περιουσίας του Δήμου Αθηναίων και
- το εξωστρεφές τμήμα της εφαρμογής (Frontend) από το οποίο αποκτούν πρόσβαση, μέσω μιας διαδικτυακής πύλης, σε μια σειρά υπηρεσιών τρεις (3) κατηγορίες πολιτών:
 - οι επισκέπτες της διαδικτυακής πύλης
 - οι συντακτισμένοι με θανόντες και οικογενειακούς τάφους πολίτες και
 - οι επιχειρήσεις Γραφείων Τελετών

Και τα δύο τμήματα συνδέονται με την βάση δεδομένων σε πραγματικό χρόνο και η διαχείριση των δεδομένων είναι αμφίδρομη, δηλαδή κάθε ενέργεια πολίτη στο εξωστρεφές τμήμα της εφαρμογής επηρεάζει τα δεδομένα στα οποία αποκτά πρόσβαση ο υπάλληλος στο εσωστρεφές τμήμα και αντιστρόφως.

3.2.1.2. Σκοπός και στόχος της Εφαρμογής Κοιμητηρίων

Σκοπός της συγκεκριμένης υλοποίησης είναι η πλήρη αποτύπωση όλων των φυσικών στοιχείων, των διαδικασιών – διεργασιών και των οικονομικών δεδομένων και κινήσεων των κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων. Ενώ, στόχος της εφαρμογής είναι:

- η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη απλούστευση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών
- η διασφάλιση της ορθότητας και ακρίβειας των δεδομένων
- η αποτελεσματική και εύρυθμη διαχείριση του συνόλου των λειτουργιών της υπηρεσίας
- η εξαγωγή και διάθεση όσο το δυνατόν πληρέστερων, στοχευμένων και εξειδικευμένων δεδομένων και στατιστικών
- η ενδυνάμωση της διαφάνειας στον μέγιστο δυνατό βαθμό
- η καλύτερη και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των δραστηριοποιούμενων επιχειρήσεων, ιδιαίτερα του κλάδου των γραφείων τελετών και η ελαχιστοποίηση της επαφής με το υπαλληλικό προσωπικό της υπηρεσίας καθώς και
- η παροχή του μεγαλύτερου δυνατόν αριθμού υπηρεσιών και διευκολύνσεων στους πολίτες – συναλλασσόμενους.

3.2.1.3. Διαλειτουργικότητα της Εφαρμογής Κοιμητηρίων

Η εφαρμογή είναι συνδεδεμένη με το σύστημα οικονομικής διαχείρισης του Δήμου Αθηναίων το οποίο επί του παρόντος αποτελεί μια υλοποίηση σε Oracle 6.5 αλλά σύντομα ο συγκεκριμένος Ο.Τ.Α. θα μεταβεί στο σύστημα E.R.P. (Enterprise Resource Planning – Σύστημα Επιχειρησιακού Σχεδιασμού) της γερμανικής εταιρείας SAP SE. Παράλληλα, βρίσκεται υπό υλοποίηση η διασύνδεση με το πρόγραμμα διαχείρισης πρωτοκόλλου αλληλογραφίας και Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων του Δήμου Αθηναίων (Docit) το οποίο με την σειρά του είναι διασυνδεδεμένο με το

Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (Κ-ΣΗΔΕ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

3.2.1.4. Εσωστρεφές τμήμα της Εφαρμογής Κοιμητηρίων (BackOffice)

Το εσωστρεφές τμήμα του ΟΠΣ επιμερίζεται σε πέντε (5) υποκατηγορίες λειτουργιών:

- Σταθερές Δομές και Στοιχεία
- Πρόσωπα και Διαδικασίες
- Οικονομική Διαχείριση
- Παραμετροποίηση
- Διαχείριση Συστήματος

Στο εσωστρεφές τμήμα της εφαρμογής έχουν πρόσβαση οι εξής κατηγορίες χρηστών:

- . Οι εντεταλμένοι προς τούτο υπάλληλοι των τμημάτων Α΄, Β΄ και Γ΄ Κοιμητηρίων οι οποίοι έχουν πρόσβαση μόνο στα δεδομένα, τις υπηρεσίες και τις δομές του αντίστοιχου κοιμητηρίου και διακρίνονται σε τρία (3) επίπεδα:
 - Φύλακας: Οι εν λόγω χρήστες έχουν δικαίωμα πρόσβασης σε εργαλεία αναζήτησης του μενού των διαδικασιών και των σταθερών στοιχείων (αναζήτησης θανόντων, τάφων, οστεοθηκών, προγραμματισμένων ραντεβού εκταφών και προγραμματισμένων τελετών).
 - Βασικός χρήστης (BasicUser): Οι εν λόγω χρήστες έχουν δικαίωμα:
 - πρόσβασης σε εργαλεία αναζήτησης του μενού των διαδικασιών και των σταθερών στοιχείων και
 - δικαίωμα καταχώρησης νέων δεδομένων και περιορισμένης τροποποίησης υφιστάμενων δεδομένων μόνο για το μενού των διαδικασιών.
 - Εξελιγμένος χρήστης (AdvancedUser): Οι εν λόγω χρήστες έχουν δικαίωμα:
 - πρόσβασης σε εργαλεία αναζήτησης του μενού των διαδικασιών και των σταθερών στοιχείων καταχώρησης νέων δεδομένων και
 - διευρυμένης τροποποίησης υφιστάμενων δεδομένων για το μενού των διαδικασιών καθώς και

- ο περιορισμένη πρόσβαση δημιουργίας και τροποποίησης σταθερών στοιχείων.
- Διαχειριστής (Administrator): Οι εν λόγω χρήστες έχουν πλήρη δικαιώματα πρόσβασης και εφικτής τροποποίησης στα μενού των Διαδικασιών, Σταθερών Στοιχείων, Οικονομικών, Παραμετρικών και Διαχείρισης Συστήματος.

Ο κάθε χρήστης αποκτά πρόσβαση στο σύστημα καταχωρώντας ως όνομα χρήστη αναγκαστικά το email που του έχει αποδοθεί από την υπηρεσία με domain@athens.gr και επιθυμητό κωδικό πρόσβασης τον οποίο μπορεί να αλλάξει κατά το δοκούν καθώς και ορισμένα στοιχεία από τον λογαριασμό του. Κάθε ενέργεια του χρήστη καταγράφεται από το σύστημα και σε κάθε οθόνη του συστήματος διεπαφής υπάρχει εργαλείο ιστορικού αλλαγών όπου ανασύρονται όλες οι αλλαγές κατηγοριοποιημένες ανά πεδίο, τροποποίηση τιμής, όνομα χρήστη και ημερομηνία και ώρα ενέργειας. Τέλος, τα αποτελέσματα δύναται να περιοριστούν σε καταχωρήσεις για συγκεκριμένο πεδίο.

Αποτελέσματα	Πεδίο	Τιμή	Χρήστης	Ημερομηνία/Ωρα
1	Ημερομηνία έναρξης ισχύος	21/08/2022	a.korkodinos	21-08-2022 14:57
2	Ημερομηνία λήξης ισχύος		a.korkodinos	21-08-2022 14:57
3	Παρατηρήσεις	ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΗ ΕΓΓΡΑΦΗ	a.korkodinos	21-08-2022 14:57
4	Ένδειξη χωρίς εργολήπτη	Όχι	a.korkodinos	21-08-2022 14:57
5	Εργολήπτη		a.korkodinos	21-08-2022 14:57
6	Παραχώρηση οικογενειακού τάφου		a.korkodinos	21-08-2022 14:57
7	Πρόσωπο		a.korkodinos	21-08-2022 14:57
8	Ένδειξη ενεργού	Ναι	a.korkodinos	21-08-2022 14:57
9	Θανόντας	ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	a.korkodinos	21-08-2022 14:57
10	Κοιμητήριο	Γ' Κοιμητήριο	a.korkodinos	21-08-2022 14:57
11	Ένδειξη ενεργού	Όχι	a.korkodinos	21-08-2022 14:56
12	Ένδειξη ενεργού	Ναι	a.korkodinos	21-08-2022 14:56
13	Ένδειξη ενεργού	Όχι	a.korkodinos	21-08-2022 14:55

Εικόνα 1: Στιγμιότυπο καρτέλας ιστορικού αλλαγών

Αποτελέσματα				
	Πεδίο	Τιμή	Χρήστης	Ημερομηνία/Ώρα
1	Ένδειξη ενεργού	Ναι	a.karkodinos	21-08-2022 14:57
2	Ένδειξη ενεργού	Όχι	a.karkodinos	21-08-2022 14:56
3	Ένδειξη ενεργού	Ναι	a.karkodinos	21-08-2022 14:56
4	Ένδειξη ενεργού	Όχι	a.karkodinos	21-08-2022 14:55

Εικόνα 2: Στιγμιότυπο καρτέλας ιστορικού αλλαγών κατηγοριοποιημένων ανά πεδίο ένδειξης ενεργού

3.2.1.4.1. Αποτύπωση στο σύστημα σταθερών δομών και στοιχείων

1. ΚΟΙΜΗΤΗΡΙΑ – ΑΠΟΤΕΦΡΩΤΗΡΙΑ ΝΕΚΡΩΝ – ΑΠΟΤΕΦΡΩΤΗΡΙΑ ΟΣΤΩΝ

Στο σύστημα απεικονίζεται κάθε ένα εκ των υφιστάμενων κοιμητηρίων συνοδευόμενο από τα βασικά στοιχεία αναφοράς όπως:

- ονομασία (π.χ. Α΄ Κοιμητήριο)
- τοποθεσία (ταχυδρομική διεύθυνση)
- αρμόδια υπηρεσία διαχείρισης (π.χ. Τμήμα Α΄ κοιμητηρίου)
- αρμόδιοι υπάλληλοι, τρόποι επικοινωνίας κ.λπ.

Υπάρχει η δυνατότητα τροποποίησης των παραπάνω δεδομένων καθώς και η απενεργοποίηση – ενεργοποίηση του κοιμητηρίου ως οντότητας στο σύστημα. Παράλληλα, παρέχεται η δυνατότητα δημιουργίας νέου κοιμητηρίου, αποτεφρωτηρίου νεκρών και αποτεφρωτηρίου οστών (εντός ενός υφιστάμενου κοιμητηρίου).

2. ΧΩΡΟΤΑΞΙΚΗ ΔΟΜΗ

Στο σύστημα αποτυπώνεται η ιεραρχική δομή της χωροταξικής οργάνωσης του κάθε κοιμητηρίου σε δομές (τμήματα, διαμερίσματα κ.λπ.) οι οποίες απεικονίζονται στο γεωχωρικό υπόστρωμα (GIS – Geographic Information System) της εφαρμογής το οποίο είναι συνδεδεμένο με το αντίστοιχο σύστημα GIS του Δήμου Αθηναίων, ενημέρωση του οποίου γίνεται κάθε βράδυ στις δώδεκα (00:00).

Κάθε δομή φέρει στο σύστημα συγκεκριμένους χαρακτηρισμούς, οι οποίοι υποδηλώνουν τον προορισμό και χαρακτήρα των εμπεριεχομένων τάφων και συγκεκριμένα:

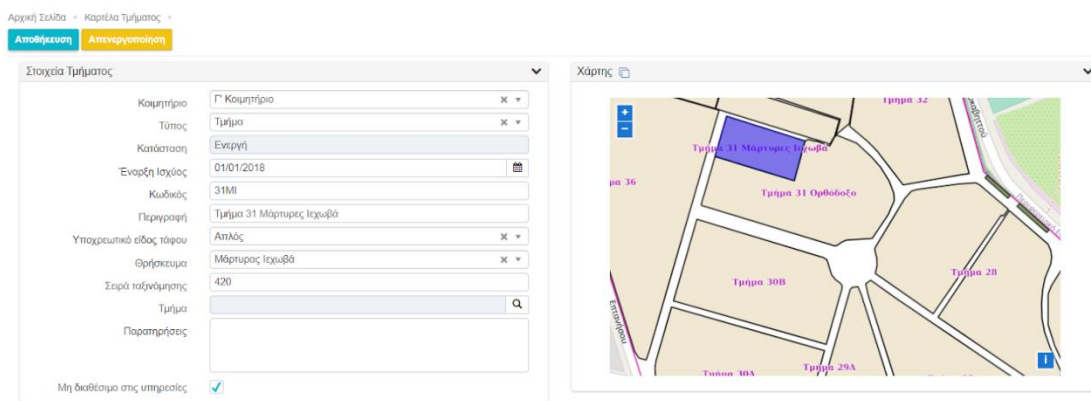
- **Τύπος:**
 - τμήμα
 - διαμέρισμα
 - σειρά
 - ζώνη
- **Υποχρεωτικό είδος τάφων:**
 - οικογενειακών
 - απλών
 - αδιαλύτων
 - βρεφών – κυνημάτων
 - απόρων – αζήτητων

Σε περίπτωση που δεν αναφέρεται συγκεκριμένος χαρακτηρισμός τότε το σύστημα επιτρέπει την καταχώρηση τάφων οποιασδήποτε κατηγορίας στο τμήμα.

- **Υποχρεωτικό θρήσκευμα – δόγμα**, όπου τη δεδομένη χρονική στιγμή υπάρχει πρόβλεψη για τον ενταφιασμό των ακόλουθων δογμάτων:
 - Χριστιανοί ορθόδοξοι
 - Χριστιανοί καθολικοί
 - Χριστιανοί διαμαρτυρόμενοι
 - Βουδιστές
 - Ισραηλίτες
 - Μάρτυρες Ιεχωβά
 - Μουσουλμάνοι Ισλάμ

Σε περίπτωση που δεν αναφέρεται συγκεκριμένος χαρακτηρισμός τότε το σύστημα επιτρέπει τον ενταφιασμό θανόντων οποιουδήποτε δόγματος στο τμήμα.

Κάθε τμήμα φέρει συγκεκριμένο μοναδικό χαρακτηριστικό κωδικό, ένδειξη ενεργού καθώς και ένδειξη διαθεσιμότητας στις εξωστρεφείς υπηρεσίες. Οποια δομή είναι χαρακτηρισμένη ως ανενεργή δεν είναι επιλέξιμη από τους χρήστες κατά την δημιουργία τάφου. Οι δομές που καθορίζονται ως ανενεργές δεν είναι επιλέξιμες από το χρήστη σε νέες εγγραφές τάφων, ενώ οι άδαιοι τάφοι των δομών που καθορίζονται ως μη διαθέσιμοι στις εξωστρεφείς υπηρεσίες δεν εμφανίζονται ως διαθέσιμοι προς τα γραφεία τελετών. Παράλληλα, υπάρχει η δυνατότητα συγχώνευσης δομών σε μία καινούργια η οποία συσχετίζεται με αυτές οι οποίες είναι επί της ουσίας ανενεργές και οι τάφοι τους μεταφέρονται αυτόματα στην νέα.



Εικόνα 3: Στιγμιότυπο καρτέλας τμήματος

3. ΤΑΦΟΙ

Κάθε καταχώρηση τάφου στο σύστημα αντιπροσωπεύει έναν φυσικό τάφο στο κοιμητήριο και είναι μοναδική για κάθε έναν. Κάθε τάφος μπορεί να απενεργοποιηθεί και να επανεργοποιηθεί ενώ παρέχεται και η δυνατότητα συσχετισμού πέραν του ενός τάφου σε ένα καινούργιο. Σε αυτή την περίπτωση οι τάφοι απενεργοποιούνται και μεταφέρονται οι θέσεις τους και το ιστορικό ενταφιασμού στον νέο τάφο.

Επιπλέον, κάθε τάφος φέρει στο σύστημα συγκεκριμένους χαρακτηρισμούς οι οποίοι καθορίζουν τα στοιχεία του τάφου. Ως βασικά στοιχεία τάφου ορίζονται:

- Κοιμητήριο στο οποίο ανήκει.
- Κατηγορία στην οποία ανήκει, βάσει της οποίας καθορίζεται και το είδος του τάφου. Ανάλογα με την επιλεγμένη κατηγορία η οποία είναι παραμετρικό στοιχείο εμφανίζονται και αντίστοιχες επιλογές.
- Τμήμα και σειρά, όπου επιλέγεται το τμήμα ή διαμέρισμα στο οποίο ανήκει και εν συνεχεία αν το τμήμα χωρίζεται σε σειρές, εκείνη στην οποία ανήκει.
- Αριθμός και γράμμα. Σε περίπτωση που απαιτηθεί η εκ νέου αριθμοδότηση των τάφων του τμήματος π.χ. λόγω πρόσθεσης ή αφαίρεσης τάφων κ.λπ. υπάρχει πεδίο «**Παλιός αριθμός**» και υπάρχει δυνατότητα μαζικής αλλαγής από την βάση δεδομένων.

Σε περίπτωση επιλογής κατηγορίας οικογενειακού τάφου τότε εμφανίζονται επιπρόσθετα πεδία:

- Πληρωθείσα έκταση: η οποία αφορά την συνολική έκταση του τάφου βάσει της οποίας και σύμφωνα με την ισχύουσα απόφαση τελών και δικαιωμάτων προκύπτει η αξία του τέλους διάθεσης.
- Διακατεχόμενη έκταση: είναι το μέγιστο της επιφάνειας το οποίο μπορεί να καλυφθεί από δόμηση.

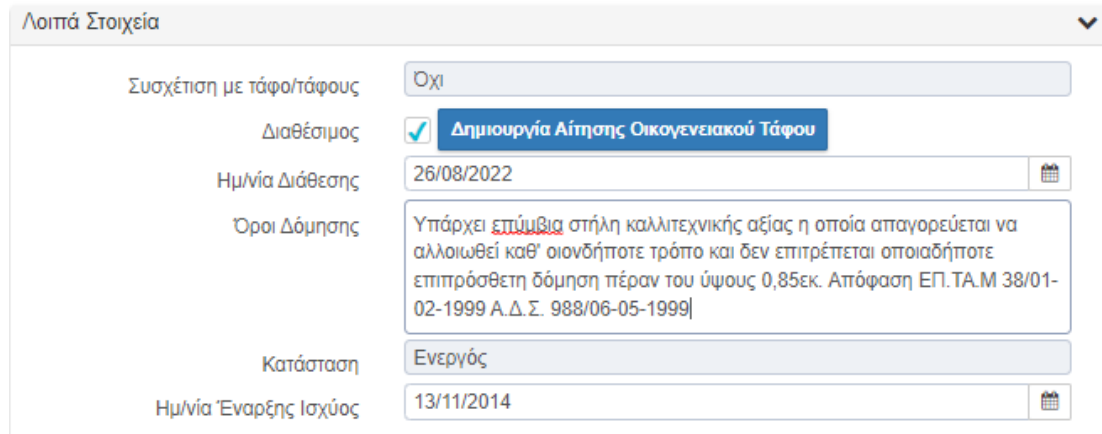
- Αξία τάφου: Στο εν λόγω πεδίο παρέχεται εργαλείο υπολογισμού το οποίο συσχετίζει το ύψος του αντίστοιχου τέλους σύμφωνα με την ισχύουσα απόφαση τελών και δικαιωμάτων και της πληρωθείσας έκτασης.
- Αξία κτισμάτων: Στο εν λόγω πεδίο καταχωρείται το ύψος της αξίας των τυχόν υπαρχόντων κτισμάτων σύμφωνα με την σχετική τεχνική έκθεση του τάφου.

Λοιπά στοιχεία:

- Ένδειξη συσχέτισης με τάφο/τάφους
- Ένδειξη κατάστασης
- Ημερομηνία έναρξης ισχύος
- Πλαίσιο επιλογής δυνατότητας φιλοξενίας Μεγάλου Μεγέθους Φέρετρου (ΣΚΑΦΗ) (δεν έχουν όλοι οι τάφοι την ίδια γεωμετρία και δυνατότητα φιλοξενίας όλων των μεγεθών φέρετρων μερικά εκ των οποίων υπερβαίνουν τις διαστάσεις της σχετικής Υ.Α.Α5/1210/1978). (ΦΕΚ Β/424)
- Πλαίσιο επιλογής προστατευόμενου τάφου σε περίπτωση που έχει εκδοθεί σχετική απόφαση του Δ.Σ. ή του Υπουργείου Πολιτισμού.
- Παρατηρήσεις: πλαίσιο εισαγωγής ελεύθερου κειμένου.
- Πλαίσιο επιλογής διαθέσιμου προς παραχώρηση δικαιώματος χρήσης σε νέο δικαιούχο, όπου σε περίπτωση που ο εν λόγω τάφος είναι όντως διαθέσιμος προς επιλογή και επιλεγεί το συγκεκριμένο πλαίσιο εμφανίζεται εργαλείο «**Δημιουργίας Αίτησης Οικογενειακού Τάφου**» στο οποίο συνταυτίζεται συγκεκριμένο πρόσωπο (όπως περιγράφεται παρακάτω στο πεδίο ΠΡΟΣΩΠΑ), ημερομηνία αίτησης και με την αποθήκευση αποδίδεται μοναδικός αριθμός πρωτοκόλλου, ενώ ο τάφος δεν εμφανίζεται πλέον στους διαθέσιμους τάφους.
- Στο πεδίο «**Ημερομηνία διάθεσης**» δύναται να εισαχθεί η ημερομηνία κατά την οποία θα εξεταστούν οι αιτήσεις ενώπιον του αρμόδιου συλλογικού οργάνου σύμφωνα με την διαδικασία που περιγράφεται στο άρθρο 14 του Α΄ Κεφαλαίου του ισχύοντος Κανονισμού Κοιμητηρίων. (ΑΔΣ 1020/20-07-2017) Αυτό γίνεται μόνο στην περίπτωση που ο τάφος επαναδιατίθεται εκ νέου ενώπιον του προαναφερόμενου οργάνου, κατά την οποία διαδικασία και σύμφωνα με την σχετική ανακοίνωση στον τύπο δύναται να υπάρχουν περισσότεροι του ενός ενδιαφερόμενοι. Σε αυτή την περίπτωση ο τάφος συνεχίζεται να εμφανίζεται στους διαθέσιμους και την ημερομηνία της συνεδρίασης γίνεται κλήρωση ενώπιον του προαναφερόμενου οργάνου. Σε

περίπτωση που με το πέρας της συνεδρίασης υπάρχει τάφος για τον οποίο δεν έχει κατατεθεί αίτηση τότε διατίθεται με ελεύθερη διάθεση στον επόμενο αιτούντα και αφαιρείται η ημερομηνία από το σχετικό πεδίο.

- Όροι δόμησης: πλαίσιο εισαγωγής ελεύθερου κειμένου για την καταχώρηση των όρων δόμησης σύμφωνα με την σχετική τεχνική έκθεση.



Λοιπά Στοιχεία

Συσχέτιση με τάφο/τάφους: Όχι

Διαθέσιμος: Δημιουργία Αίτησης Οικογενειακού Τάφου

Ημερία Διάθεσης: 26/08/2022

Όροι Δόμησης: Υπάρχει επίμβαση στήλη καλλιτεχνικής αξίας η οποία απαγορεύεται να αλλοιωθεί καθ' οιονδήποτε τρόπο και δεν επιτρέπεται οποιαδήποτε επιπρόσθετη δόμηση πέραν του ύψους 0,85εκ. Απόφαση ΕΠ.ΤΑ.Μ 38/01-02-1999 Α.Δ.Σ. 988/06-05-1999

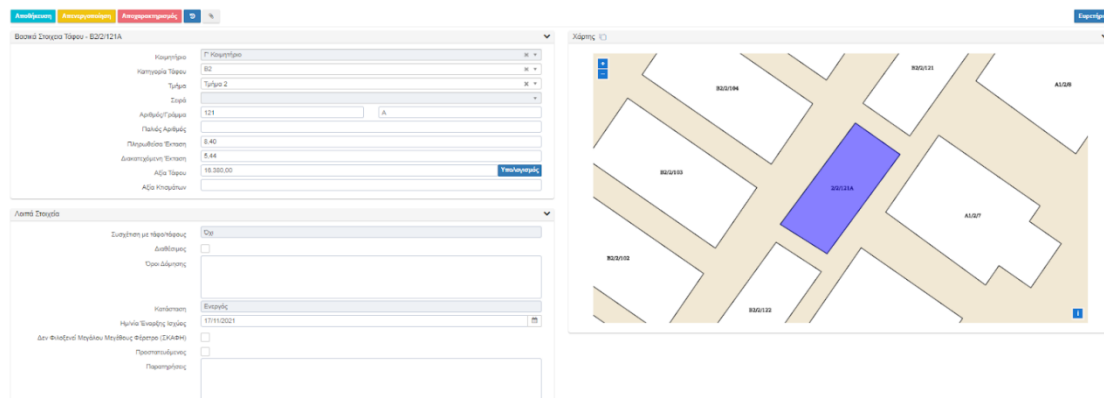
Κατάσταση: Ενεργός

Ημερία Έναρξης Ισχύος: 13/11/2014

Εικόνα 4: Στιγμιότυπο καρτέλας λοιπών στοιχείων τάφου

Γεωχωρικό Στοιχείο: εδώ ορίζεται η φυσική έκταση που καταλαμβάνει ο τάφος και μπορεί να τροποποιηθεί μέσω του σχετικού εργαλείου από τον χρήστη. Παράλληλα, μπορεί να συνταυτιστεί ο τάφος με προκαθορισμένο πολύγωνο από το GIS υπόστρωμα του Δήμου Αθηναίων.

Θέσεις τάφου: Κάθε οικογενειακός τάφος αλλά και σε σπάνιες περιπτώσεις και μερικοί τάφοι τριετούς χρήσεως έχουν πάνω από μία θέση, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις που έχουν δομηθεί φερετροθήκες αερόβιας σήψης (Σαρκοφάγοι). Στο εν λόγω πεδίο υπάρχει η δυνατότητα καταχώρησης ενεργοποίησης και επανενεργοποίησης των θέσεων του τάφου. Κάθε θέση μπορεί να φιλοξενήσει έναν θανόντα για τοποθέτηση ταφής.



Βασικά Στοιχεία

Κοινωνία: Ελληνική

Κατηγορία Τάφου: Ε2

Τμήμα: Τμήμα 2

Στοιχ: 121

Αριθμός/Γράμμα: A

Παράβολο Έκταση: 5,40

Διακαταμνημόνιο Έκταση: 5,44

Αξία Τάφου: 10.000,00

Λοιπά Στοιχεία

Συσχέτιση με θάνατο/θάνατος: Όχι

Διαθέσιμος:

Όροι Δόμησης:

Κατάσταση: Ενεργός

Ημερία Έναρξης Ισχύος: 13/11/2021

Δια Φιλανθρωπικών Μαθητικών Φίλων (ΣΚΑΦΗ):

Προκαταμνημόνιο:

Παρατηρήσεις:

Χάρτης

Εικόνα 5: Στιγμιότυπο καρτέλας βασικών και λοιπών στοιχείων τάφου

Θέσεις Τάφου

Νέα Εγγραφή

Περιγραφή	Ενεργή	Κατελημμένη	Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος	Ημερομηνία Λήξης Ισχύος	Αφαίρεση
ΑΡΙΣΤΕΡΑ ΣΑΡΚΟΦΑΓΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	Ναι	01/01/2000	/ /	<input type="button" value="Αφαίρεση"/>
ΔΕΞΙΑ ΣΑΡΚΟΦΑΓΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	Ναι	01/01/2000	/ /	<input type="button" value="Αφαίρεση"/>

Ιστορικό Τάφου Ταφές Οστεοφυλάξεις Παραχωρήσεις Εργασίες Αφές Κανδηλίων Αιτήσεις Αγοράς Οικογενειακού Τάφου Αιτήσεις

Ανάκτηση

Αποτελέσματα

Ημερομηνία έναρξης	Ημερομηνία λήξης	Περιγραφή	Όνομα ενδιαφερομένου	Λεπτομέρειες
18-01-19		Οικογενειακός		Ζώνη Χρέωσης: ΑΠΛΟΣ Έκταση (πη): 11 Έκταση (τη): 6

Εικόνα 6: Στιγμιότυπο καρτέλας θέσεων και ιστορικού τάφου

Διαθεσιμότητα τάφων: Στο σύστημα παρέχεται εργαλείο αναζήτησης των διαθέσιμων προς χρήση (κενών – ελεύθερων) τάφων και ταφιδίων με δυνατότητα επιλογής μεταξύ των οικογενειακών και των απλών τάφων και επιμέρους δυνατότητα απεικόνισης συγκεκριμένης κατηγορίας (απλός, αδιαλύτων, βρεφών, αζήτητων – απόρων κ.λπ.) και περιορισμού των αποτελεσμάτων κατά συγκεκριμένη δομή (τμήμα – διαμέρισμα). Με την σχετική λίστα παρέχεται ταυτόχρονα και δυνατότητα γεωχωρικής απεικόνισης και εντοπισμού των πολυγώνων στον χάρτη.

Αρχική Σελίδα > Διαθεσιμότητα Τάφων >

Κριτήρια

Κοιμητήριο: ✕

Τμήμα:

Τύπος: Απλός Τάφος Οικογενειακός Τάφος

Είδος Τάφου: ✕

Αποτελέσματα

Ενέργειες	Περιγραφή	Κοιμητήριο	Κατηγορία Τάφου	Προστατούμενος	Παλιός Αριθμός	Αριθμός/Γράμμα	Τμήμα	Σερά
<input checked="" type="checkbox"/>	190Π/Λ36	Γ Κοιμητήριο	Ζώνη Β	Όχι	19/36	36	Τμήμα 19 Οπλιτών	
<input checked="" type="checkbox"/>	19ΣΤΡ/82ΧΩΜΑ ΜΕΣΑ	Γ Κοιμητήριο	Ζώνη Β	Όχι	19ΣΤΡ/82	82ΧΩΜΑ ΜΕΣΑ	Τμήμα 19 Στρατωτικό	
<input checked="" type="checkbox"/>	19ΑΕ/21	Γ Κοιμητήριο	Ζώνη Β	Όχι	19ΑΕ/21	21	Τμήμα 19ΑΕ	
<input checked="" type="checkbox"/>	19ΑΕ/22	Γ Κοιμητήριο	Ζώνη Β	Όχι	19ΑΕ/22	22	Τμήμα 19ΑΕ	
<input checked="" type="checkbox"/>	31ΜΙ/31	Γ Κοιμητήριο	Ζώνη Β	Όχι	31ΜΙ/31	31	Τμήμα 31 Μάρτυρες Ιεχωβά	
<input checked="" type="checkbox"/>	31ΜΙ/187	Γ Κοιμητήριο	Ζώνη Β	Όχι	31ΜΙ/187	187	Τμήμα 31 Μάρτυρες Ιεχωβά	

1 / 1 | 100

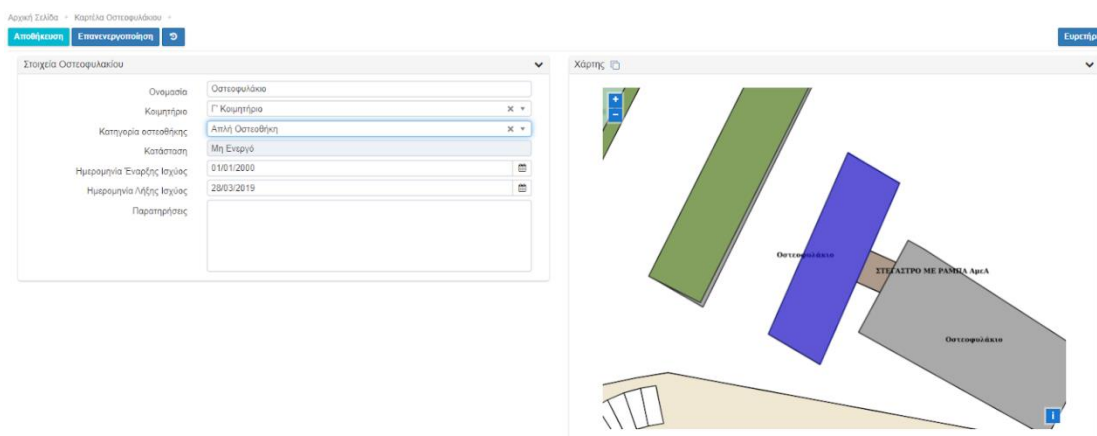
1 - 6 από 6

Εικόνα 7: Στιγμιότυπο καρτέλας διαθεσιμότητας τάφων

4. ΟΣΤΕΟΦΥΛΑΚΙΟ – ΣΥΣΤΟΙΧΙΕΣ ΟΣΤΕΟΘΗΚΩΝ

Κάθε κοιμητήριο σύμφωνα με το άρθρο 11 της Υ.Α Α5/1210/1978 οφείλει να διαθέτει εγκαταστάσεις για την φύλαξη των οστών των νεκρών. (ΦΕΚ Β/424) Κάθε τέτοια φυσική εγκατάσταση (οστεοφυλάκιο) αντιπροσωπεύεται από την αντίστοιχη ψηφιακή οντότητα του οστεοφυλακίου για το συγκεκριμένο κοιμητήριο.

Παράλληλα, σχεδόν όλα τα κοιμητήρια φέρουν μαρμάρινες (ή από άλλο δομικό υλικό κατασκευασμένες) οστεοθυρίδες οι οποίες μπορούν να ομαδοποιηθούν σε συστοιχίες. Οι χρήστες μπορούν να δημιουργούν και να καταργούν οστεοφυλάκια και συστοιχίες, συνδεδεμένα/ες με συγκεκριμένο κοιμητήριο, στα/ις οποία/ες μπορούν να συνταυτίζονται συγκεκριμένες οστεοθήκες. Επιπλέον, κάθε οστεοφυλάκιο/ συστοιχία έχει γεωχωρικά στοιχεία για την απεικόνιση του σχετικού πολυγώνου στον χάρτη και υπάρχει η δυνατότητα προβολής των περιεχόμενων οστεοθηκών.



Εικόνα 8: Στιγμιότυπο καρτέλας οστεοφυλακίου

5. ΟΣΤΕΟΘΗΚΗ

Οι μεμονωμένες θυρίδες εντός του οστεοφυλακίου ή εντός των μαρμάρινων επιτοιχίων θυρίδων που φιλοξενούν τα οστά ενός συγκεκριμένου θανόντα, αντιπροσωπεύονται στο σύστημα από τις εγγραφές οστεοθηκών και λαμβάνουν μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό. Υπάρχει η δυνατότητα χαρακτηρισμού της οστεοθήκης ως απλή ή ως μαρμάρινη και κάθε μία συνδέεται αναγκαστικά με ένα συγκεκριμένο οστεοφυλάκιο ή με μία συγκεκριμένη συστοιχία μαρμάρινων θυρίδων.

Πέραν τούτου, υπάρχει η δυνατότητα απενεργοποίησης της καθώς και ευρετήριο του ιστορικού τοποθετήσεων θανόντων εντός αυτών παρέχοντας σχετικούς απευθείας συνδέσμους. Για περιπτώσεις που υφίστανται ενεργή πράξη παραχώρησης της οστεοθήκης για συγκεκριμένο ή μη χρονικό διάστημα υπάρχει ξεχωριστή καρτέλα, η οποία αναφέρει το ιστορικό των παραχωρήσεων με σχετικούς συνδέσμους σε αυτές.

Αρχική Σελίδα > Καρτέλα Οστεοθήκης

Αποθήκευση Απενεργοποίηση ↺

Στοιχεία Οστεοθήκης

Κοιμητήριο Γ Κοιμητήριο ✕ ▾

Οστεοφυλάκιο Οστεοφυλάκιο ✕ ▾

Κατηγορία Οστεοθήκης Απλή Οστεοθήκη ✕ ▾

Αριθμός Κιβωτίου ##22002

Χωρητικότητα 1

Κατάσταση Ενεργή

Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος 01/01/2000 📅

Παρατηρήσεις bonstatus=0

Φυλάξεις Οστών Παραχωρήσεις οστεοθικών

Ανάκτηση

Αποτελέσματα

Ενεργείες	Θανάττας	Ημ/νία Εισαγωγής	Ημ/νία Εξαγωγής

Εικόνα 9: Στιγμιότυπο καρτέλας οστεοθήκης

6. ΨΥΚΤΙΚΟΣ ΘΑΛΑΜΟΣ

Σε περίπτωση που το κοιμητήριο φέρει ψυκτικό θάλαμο για την βραχυχρόνια φιλοξενία σορών, αντιπροσωπεύεται στο σύστημα από σχετική εγγραφή με αντίστοιχη γεωχωρική πληροφορία, η οποία συνταυτίζεται με το σχετικό κοιμητήριο και ορίζεται ο μέγιστος αριθμός θέσεων που μπορεί να φιλοξενήσει. Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα δημιουργίας νέου, τροποποίησης και απενεργοποίησης υφιστάμενου ψυκτικού θαλάμου. Επιπλέον, η εφαρμογή στο εξωστρεφές τμήμα αφαιρεί τις ενεργές καταχωρήσεις φιλοξενίας σωρού στον ψυκτικό θάλαμο από την συνολική δυναμικότητα και ενημερώνει για τις κενές διαθέσιμες θέσεις του συγκεκριμένου θαλάμου σε πραγματικό χρόνο.

Αρχική Σελίδα > Καρτέλα Ψυκτικό Θάλαμο

Αποθήκευση Απενεργοποίηση ↺

Ενεργή

Στοιχεία Ψυκτικού Θαλάμου

Όνομασία Ψυκτικός Θάλαμος Γ Κοιμητηρίου

Κοιμητήριο Γ Κοιμητήριο ✕ ▾

Χωρητικότητα 18.00

Κατάσταση Ενεργός

Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος 01/01/2000 📅

Παρατηρήσεις

Χάρτης

Εικόνα 10: Στιγμιότυπο καρτέλας ψυκτικού θαλάμου

7. ΑΠΟΤΕΦΡΩΤΗΡΙΟ ΟΣΤΩΝ (Κ.Α.Ο.Ν)

Σύμφωνα με την Κ.Υ.Α 4932/2017 η αποτέφρωση των οστών των νεκρών λαμβάνει μέρος στα Κέντρα Αποτέφρωσης Οστών Νεκρών (Κ.Α.Ο.Ν.). (ΦΕΚ Β/441) Η εγκατάσταση και λειτουργία των Κ.Α.Ο.Ν. συγκαταλέγονται στις αρμοδιότητες των Ο.Τ.Α. πρώτου βαθμού ή των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου (ν.π.δ.δ.) των Ο.Τ.Α. Σύμφωνα με την εν λόγω απόφαση, σε αυτούς τους ειδικά διαμορφωμένους χώρους διενεργείται η αποτέφρωση των οστών των νεκρών έπειτα από τις εκταφές και δύναται να εγκατασταθούν και στα νόμιμα λειτουργούντα κοιμητήρια.

Σε περίπτωση που το κοιμητήριο εμπεριέχει Κ.Α.Ο.Ν., θα αντιπροσωπεύεται στο σύστημα από σχετική εγγραφή με αντίστοιχη γεωχωρική πληροφορία, η οποία θα συνταυτίζεται με το σχετικό κοιμητήριο. Το Κ.Α.Ο.Ν. θα αποτελεί προορισμό τοποθεσίας οστών (με δυνατότητα καταχώρησης μετακίνησης της τέφρας σε οστεοθήκη ή σε χώρο εκτός του κοιμητηρίου όπως άλλα κοιμητήρια, μοναστήρια, ησυχαστήρια κ.λπ.) με δυνατότητα ευρετηρίου. Τέλος, οι χρήστες έχουν την δυνατότητα δημιουργίας νέων, τροποποίησης και απενεργοποίησης των υφισταμένων Κ.Α.Ο.Ν.

8. ΚΟΙΝΟΤΑΦΙΟ (ΧΩΝΕΥΤΗΡΙΟ)

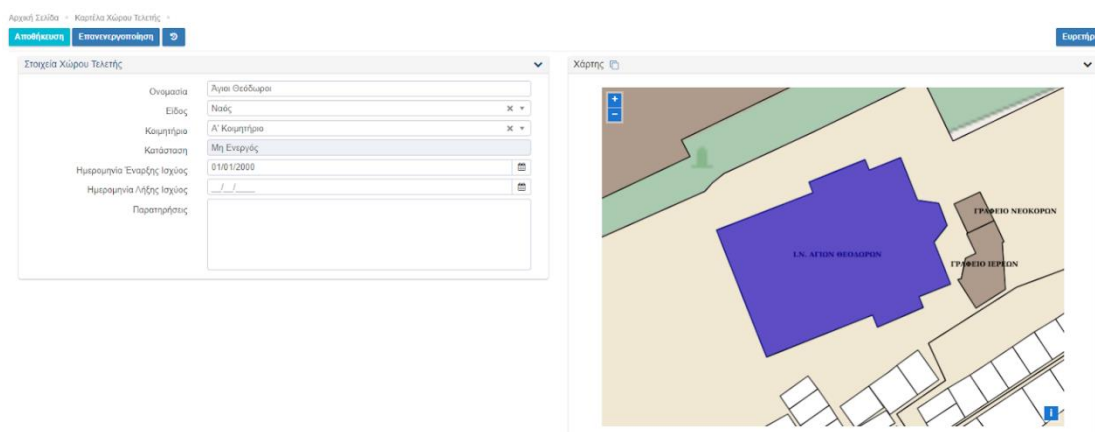
Σύμφωνα με την Υ.Α.Α5/1210/1978 ως χωνευτήριο ορίζεται μια συγκεκριμένη περιοχή στο έδαφος του κοιμητηρίου, στην οποία τοποθετούνται τα οστά των νεκρών μετά την εκταφή. (ΦΕΚ Β/424) Το κάθε χωνευτήριο αντιπροσωπεύεται στο σύστημα από σχετική εγγραφή με αντίστοιχη γεωχωρική πληροφορία, η οποία συνταυτίζεται με το σχετικό κοιμητήριο και αποτελεί προορισμό τοποθεσίας οστών με δυνατότητα ευρετηρίου. Ταυτόχρονα, υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας νέων, τροποποίησης, απενεργοποίησης καθώς και ενοποίησης (γεινιαζόντων) υφισταμένων χωνευτηρίων.

9. ΧΩΡΟΣ ΤΕΛΕΤΩΝ

Σύμφωνα με την προαναφερόμενη Υ.Α.Α5/1210/1978 προκειμένου να ιδρυθεί ένα κοιμητήριο εντός δήμων όπου ο πληθυσμός τους ξεπερνά τους 10.000 κατοίκους είναι απαραίτητη η ανοικοδόμηση Ιερού Ναού για την ιερολογία της ταφής των θανόντων καθώς και για την υποστήριξη και κάλυψη συναφών τελετουργικών αναγκών. (ΦΕΚ Β/424) Παράλληλα, διενεργούνται 'Πολιτικές κηδείες' μη θρησκευτικού χαρακτήρα ή τελετές για σημαίνοντα πρόσωπα για τα οποία επιλέγεται

επιμνημόσυνη εκδήλωση με δυνατότητα ομιλιών, παρουσιάσεων, οπτικοακουστικού υλικού κ.λπ.

Οι φυσικοί Ιεροί Ναοί και οι χώροι τέλεσης Πολιτικών κηδειών αντιπροσωπεύονται στο σύστημα από σχετικές εγγραφές με αντίστοιχη γεωχωρική πληροφορία, οι οποίες συνταυτίζονται με το σχετικό κοιμητήριο. Τέλος, οι χρήστες έχουν την δυνατότητα δημιουργίας νέας, τροποποίησης και απενεργοποίησης υφιστάμενης εγγραφής στο σύστημα, κάθε μία εκ των οποίων φέρει χαρακτηριστικό είδους (Ναός – Αίθουσα).



Εικόνα 11: Στιγμιότυπο καρτέλας χώρου τελετής

3.2.1.4.2. Αποτύπωση στο σύστημα προσώπων και διαδικασιών

1. ΠΡΟΣΩΠΑ

Στο σύστημα υπάρχει ενιαία αποτύπωση των προσώπων είτε φυσικών είτε νομικών και κάθε εγγραφή προσώπου δύναται να συσχετίζεται με:

- μία ή περισσότερες εγγραφές θανάτου
- μία ή περισσότερες εγγραφές παραχωρήσεων δικαιώματος χρήσης οικογενειακού τάφου
- μία (μοναδική) εγγραφή δραστηριοποιούμενου επαγγελματία (εργολήπτη).

Κάθε εγγραφή προσώπου εμπεριέχει μια συστοιχία δεδομένων και είναι συνδεδεμένη με τις αντίστοιχες εγγραφές του προγράμματος οικονομικής διαχείρισης. Κάποια στοιχεία είναι προαιρετικά, ενώ τα υποχρεωτικά στοιχεία σηματοδοτούνται με διαφορετικό χρώμα. Τα στοιχεία της καρτέλας αφορούν:

- Τα βασικά στοιχεία: Ονοματεπώνυμο του προσώπου, ονοματεπώνυμο πατρός, μητρός και συζύγου.
- Τα ταυτοποιητικά στοιχεία: Είδος και στοιχεία ταυτοτικού εγγράφου (αρ., ημερομηνία και αρχή έκδοσης), ΑΦΜ (Αριθμός Φορολογικού Μητρώου),

ΔΥΟ (Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία), ΑΜΚΑ (Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης), δημοτολόγιο, επάγγελμα και θρήσκευμα.

- Στοιχεία γέννησης: Χώρα, τόπος και ημερομηνία.
- Στοιχεία κατοικίας / έδρας: Χώρα, τόπος, οδός, αριθμός, Τ.Κ (Ταχυδρομικός Κώδικας).
- Στοιχεία επικοινωνίας: Email, τηλέφωνα επικοινωνίας και φαξ.
- Κωδικός οφειλέτη που αφορά την αντίστοιχη εγγραφή στο σύστημα οικονομικής διαχείρισης του Ο.Τ.Α.

Αρχική Σελίδα * Καρτέλα Προσώπου *

Αποθήκευση Διαγραφή Ευρετήριο

Βασικά Στοιχεία Προσώπου

Τύπος: Φυσικό Πρόσωπο

Επώνυμο: ΠΟΛΥΧΡΟΝΟΠΟΥΛΟΥ

Όνομα: ΕΥΓΕΝΙΑ

Φύλο: Θήλυ

Επώνυμο Πατρός: ΠΟΛΥΧΡΟΝΟΠΟΥΛΟΣ

Όνομα Πατρός: ΓΕΩΡΓΙΟΣ

Επώνυμο Μητρός: ΜΩΡΟΓΙΑΝΝΗ

Όνομα Μητρός: ΧΑΡΙΚΛΕΙΑ

Επώνυμο Συζύγου:

Όνομα Συζύγου:

Πρόσθετα Στοιχεία

Θρήσκευμα: Χριστιανός Ορθόδοξος

Είδος Ταυτ. Εγγράφου: Αστυνομική Ταυτότητα

Αρ. Ταυτ. Εγγράφου: Α123456

Ημερομηνία Έκδοσης Ταυτ. Εγγράφου: 01/01/1990

Αρχή Έκδοσης Ταυτ. Εγγράφου: Τ.Α. ΟΜΟΝΟΙΑΣ

Δημοτολόγιο: ΑΘΗΝΩΝ

Επάγγελμα: ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ

ΑΜΚΑ: 01010012345

ΑΦΜ: 012345678

ΔΟΥ: ΑΓ. ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ

Στοιχεία Γέννησης

Χώρα Γέννησης: Ελλάδα

Τόπος Γέννησης: ΑΘΗΝΑ

Ημερία Γέννησης: 01/01/1990

Πληροφορίες Γέννησης:

Στοιχεία Κατοικίας / Έδρας

Χώρα Κατοικίας: Ελλάδα

Τόπος Κατοικίας: ΚΑΜΑΤΕΡΟ

Οδός Κατοικίας: ΖΑΧΑΡΙΤΣΑ

Αριθμός Κατοικίας: 1-3

Τ.Κ. Κατοικίας: 13451

Στοιχεία Επικοινωνίας

E-mail: polychronopoulou@yahoo.gr

Πρώτο Τηλέφωνο: 2112345678

Δεύτερο Τηλέφωνο:

Κινητό Τηλέφωνο: 6974123456

Φαξ:

Παρατηρήσεις

Βεβαίωση Χρεώσεων

Χρεώσεις Συσχετισμένες Εγγραφές Υπόχρεος σε Θανόντες Καρτέλα Οφειλέτη

Ανάκτηση

Εικόνα 12: Στιγμιότυπο καρτέλας προσώπου

Με την διασύνδεση μέσω της WS (Web Service) παροχής Στοιχείων Φορολογικού Μητρώου του Υπουργείου Οικονομικών (ΑΑΔΕ – Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων

Εσόδων) θα ενημερώνεται αυτόματα η καρτέλα με τις σχετικές πληροφορίες ως έχουν δηλωθεί στην φορολογική υπηρεσία.

Σε κάθε καρτέλα ‘Προσώπου’ υπάρχει δυνατότητα αναζήτησης:

- Των χρεώσεων (εξοφλημένων και μη) σχετικών με τα κοιμητήρια με όλα τα απαιτητά στοιχεία όπως: αρ. βεβαιωτικού σημειώματος/ στοιχείων χρηματικού καταλόγου, ποσό, αρ. διπλοτύπου εισπραξης, ημερομηνία εκδόσεως κ.λπ.
- Συσχετισμένες εγγραφές: όπου εμφανίζεται τυχόν συσχέτιση με καρτέλα εργολήπτη και σχετικός σύνδεσμος.
- Υπόχρεος σε θανόντες: όπου εμφανίζεται τυχόν συσχέτιση με καρτέλα θανόντα και σχετικός σύνδεσμος.
- Καρτέλα οφειλέτη: όπου μέσω της διασύνδεσης με το πρόγραμμα οικονομικής διαχείρισης ανασύρονται όλες οι χρεώσεις (εξοφλημένες και μη) που σχετίζονται με την αντίστοιχη εγγραφή από όλες τις υπηρεσίες του δήμου συμπεριλαμβανομένου και των κοιμητηρίων.

Με την συγκεκριμένη μορφοποίηση η καρτέλα ‘Προσώπου’ αποτελεί ένα κομβικό σημείο ολοκληρωμένης πληροφόρησης και τα διακριτά πεδία εισαγωγής δεδομένων διευκολύνουν τόσο την διασύνδεση και διαλειτουργικότητα με άλλες εφαρμογές του οικείου Ο.Τ.Α. αλλά και του ευρύτερου δημοσίου τομέα, όσο και την στοχευμένη αναζήτηση συγκεντρωτικών δεδομένων από την βάση.

1. Θανόντες– Υπόχρεοι θανόντων

Η εγγραφή θανόντα συνδέεται με εγγραφή προσώπου από όπου αντλεί τα σχετικά διαθέσιμα δεδομένα. Μια εγγραφή προσώπου που συνδέεται με εγγραφή θανόντα ως το ίδιο πρόσωπο απενεργοποιείται αυτόματα και δεν δύναται να χρησιμοποιηθεί στο σύστημα για καμία άλλη ιδίως οικονομική διαδικασία. Μια εγγραφή θανόντα αποτελείται από τα εξής επιμέρους τμήματα:

1) Καρτέλα θανόντα

Στην καρτέλα ‘Θανόντα’ καταγράφονται τα ακόλουθα δεδομένα:

- Τα βασικά και ταυτοποιητικά στοιχεία καθώς και τα στοιχεία γέννησης και κατοικίας, όπως περιγράφονται στην εγγραφή του προσώπου.
- Τα στοιχεία θανάτου:
 - Ημερομηνία θανάτου και ταφής (συμπληρώνεται αυτόματα από το σύστημα βάσει της σχετικής τοποθέτησης).

- Ληξιαρχικά στοιχεία: αριθμός, τόμος, έτος και ληξιαρχείο.
- Χώρα, τόπος και αιτία θανάτου.
- Ηλικία (συμπληρώνεται αυτόματα από το σύστημα βάσει της ημερομηνίας γέννησης και της ημερομηνίας θανάτου) και ηλικιακή κατηγορία με τις ακόλουθες επιλογές από dropdown menu: ενήλικας, παιδί, βρέφος, νέος.
- Ειδική κατηγορία με τις ακόλουθες επιλογές από dropdown menu: αζήτητο, άπορο.

Όσον αφορά την ηλικιακή κατηγορία η αντίστοιχη επιλογή:

- Αναπροσαρμόζει αυτόματα τα παραγόμενα τέλη και δικαιώματα σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα κανονιστική απόφαση περί τελών και δικαιωμάτων των κοιμητηρίων του Ο.Τ.Α. η οποία εκδίδεται τουλάχιστον σε ετήσια βάση και τα σχετικά δεδομένα ενημερώνονται στην εφαρμογή. Για παράδειγμα, για τα βρέφη υπολογίζεται το $\frac{1}{4}$ των αντίστοιχων τελών των ενηλίκων σε συγκεκριμένες χρεώσεις βάσει του άρθρου 18 § 9 του Α΄ Κεφαλαίου του ισχύοντος Κανονισμού Κοιμητηρίων και γίνονται διαθέσιμες ειδικές χρεώσεις όπου αυτό προβλέπεται, όπως το τέλος εκταφής και παράτασης. (ΑΔΣ 1020/20-07-2017)
- Περιορίζει ή διευρύνει τις επιλογές τοποθέτησης βάσει του ισχύοντος κανονισμού. Για παράδειγμα, η τοποθέτηση βρεφών και νεογνών κάτω των δύο (2) ετών γίνεται αποκλειστικά στο Γ΄ Κοιμητήριο και μόνο σε τάφους του τμήματος 27 και 27Α, ενώ παράλληλα επιτρέπεται μόνο η ταφή βρεφών που απεβίωσαν εντός των διοικητικών ορίων της περιφέρειας του Δήμου Αθηναίων βάσει του άρθρου 18 § 1 του Α΄ Κεφαλαίου του ισχύοντος Κανονισμού Κοιμητηρίων και του άρθρου 6 του Α.Ν.582/1968. (ΦΕΚ Α/225)

Στο πεδίο «**Στοιχεία Πρωτοκόλλου**» δίνεται η δυνατότητα συσχέτισης υφιστάμενου εισερχόμενου εγγράφου μέσω της διασύνδεσης με την εφαρμογή διαχείρισης πρωτοκόλλου και Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων του Δήμου Αθηναίων (Docit) καθώς και η δημιουργία νέου εξερχόμενου εγγράφου και ηλεκτρονική υπογραφή και διακίνηση του μέσω του προαναφερόμενου συστήματος. Τέλος, πατώντας το κουμπί «**Βεβαίωση Χρεώσεων**» υπάρχει η δυνατότητα της οίκοθεν βεβαίωσης χρεώσεων στον επιλεγμένο υπόχρεο του θανόντα με επιλογή αναλυτικής προβολής της χρέωσης.

Αρχική Σελίδα > Καρτέλα Θανάττα > Ευρήτηριο

Αποθήκευση Εκτύπωση

Προσωπικά Στοιχεία

Πρόσωπο: ΚΟΡΚΩΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ

Φύλο: Άρρεν

Επώνυμο: ΚΟΡΚΩΔΙΝΟΣ

Όνομα: ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ

Όνομα Πατρός: ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ

Επώνυμο Πατρός: ΚΟΡΚΩΔΙΝΟΣ

Όνομα Μητρός: ΓΕΩΡΓΙΑ

Επώνυμο Μητρός: ΚΟΡΚΩΔΙΝΟΥ

Όνομα Συζύγου: ΧΑΡΙΚΛΕΙΑ

Επώνυμο Συζύγου: ΜΑΡΟΓΙΑΝΝΗ

Στοιχεία Θανάτου

Ημ/νία Θανάτου: 18/08/2019

Ημ/νία Ταφής: 24/08/2022

Αριθμός Λ.Π. Θανάτου: 01

Τόμος Λ.Π. Θανάτου: 01

Έτος Λ.Π. Θανάτου: 2019

Ληξιαρχείο Θανάτου: Αθηνών

Χώρα Θανάτου: Ελλάδα

Τόπος Θανάτου: ΚΑΜΑΤΕΡΟ ΑΤΤΙΚΗΣ

Ηλικιακή Κατηγορία: Ενήλικας

Ηλικία:

Ειδική Κατηγορία: Επιλέξτε...

Αιτία Θανάτου: ΑΙΤΙΑ ΘΑΝΑΤΟΥ

Πρόσθετα Προσωπικά Στοιχεία

Θρήσκευμα: Χριστιανός Καθολικός

Είδος Ταυτ. Εγγράφου: Αστυνομική Ταυτότητα

Αρ. Ταυτ. Εγγράφου: ΑΝ010203

Ημερομηνία Έκδοσης Ταυτ. Εγγράφου: 01/01/1970

Αρχή Έκδοσης Ταυτ. Εγγράφου: Τ.Α. ΑΚΡΟΠΟΛΕΩΣ

Δημοσίολογιο: ΑΘΗΝΩΝ

Επάγγελμα: ΔΗΜ. ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ

ΑΜΚΑ: 012345678

ΑΦΜ: 012345678

ΔΟΥ: Α' ΑΘΗΝΩΝ

Πληροφορίες:

Στοιχεία Γέννησης

Χώρα Γέννησης: Ελλάδα

Τόπος Γέννησης: ΑΘΗΝΑ

Ημ/νία Γέννησης: 30/08/1978

Πληροφορίες Γέννησης:

Στοιχεία Κατοικίας

Χώρα Κατοικίας: Ελλάδα

Τόπος Κατοικίας: ΚΑΜΑΤΕΡΟ

Οδός Κατοικίας: ΦΥΛΗΣ

Αριθμός Κατοικίας: 1

Τ.Κ. Κατοικίας: 13231

Παρατηρήσεις

Στοιχεία Πρωτοκόλλου + Εισαγωγή

Εξέταση Χρειάζεστε

Τοποθετήσεις Συγγενείς Τελετές Αιτήσεις Χρεώσεις Παρατηρήσεις Εγγραφής

Εικόνα 13: Στιγμιότυπο καρτέλας θανάττα

2) Τοποθετήσεις

Στην καρτέλα ‘Τοποθετήσεων’ αποτυπώνονται οι διαδοχικές τοποθετήσεις του θανάττα σύμφωνα με τις επιτρεπόμενες αλληλουχίες μέσω εισαγωγών σε τοποθεσία και εξαγωγών. Για παράδειγμα, εισαγωγή και εξαγωγή νεκρού σε ψυκτικό θάλαμο μετά εισαγωγή και εξαγωγή νεκρού σε τάφο τριετούς χρήσεως ή σε οικογενειακό τάφο, εν συνεχεία εισαγωγή και εξαγωγή νεκρού σε άλλο τάφο (π.χ. αδιαλύτων) μετά σε οστεοθήκη κ.ο.κ. Σε κάθε τοποθέτηση γίνεται πρώτα επιλογή της κατηγορίας και της υποκατηγορίας. Για παράδειγμα, κατηγορία ‘Ταφή’ υποκατηγορία ‘Τριετούς χρήσεως’ ή κατηγορία ‘Οστεοφύλαξη σε οστεοθήκη’ και υποκατηγορία ‘Οστεοφύλαξη σε μαρμάρινη οστεοθήκη’.

Με την επιλογή της τοποθέτησης υπάρχει η δυνατότητα επιλογής σχετικής αίτησης όπου τα επιλεγμένα δεδομένα συμπληρώνονται αυτόματα. Για παράδειγμα, επιλέγοντας ταφή σε τάφο τριετούς χρήσεως και μετά επιλέγοντας την υποβληθείσα αίτηση του γραφείου τελετών μέσω της οποίας έχει καταχωρηθεί ο επιθυμητός τάφος, η επιθυμητή ημερομηνία και ώρα και ο επιθυμητός τύπος τελετής, τα εν λόγω δεδομένα συμπληρώνονται αυτόματα και με την αποθήκευση της τοποθέτησης δημιουργείται αυτόματα η χρέωση στα στοιχεία του επιλεγμένου υπόχρεου παρέχοντας την δυνατότητα δημιουργίας του σχετικού οίκοθεν βεβαιωτικού σημειώματος. Για τις περισσότερες περιπτώσεις η δημιουργία βεβαιωτικού γίνεται από τον υπάλληλο αλλά σε μερικές περιπτώσεις όπως την φύλαξη οστών το βεβαιωτικό δύναται να δημιουργηθεί από τον υπόχρεο του θανάτου κατευθείαν από το εξωστρεφές τμήμα.

Εικόνα 14: Στιγμιότυπο εγγραφής τριετούς ταφής

- **Παρατάσεις**

Σε τοποθέτηση τάφου τριετούς χρήσεως υπάρχει η δυνατότητα καταχώρησης διαδοχικών εγγραφών εγκεκριμένης παράτασης ενταφιασμού (ετήσιας ή μηνών) με δυνατότητα αυτόματης δημιουργίας χρέωσης. Οι καταχωρημένες ημερομηνίες επηρεάζουν την εγγραφή τοποθέτησης ως προς τον χρόνο εκταφής και τα σχετικά εκτυπωτικά.

Εικόνα 15: Στιγμιότυπο εγγραφής παράτασης μηνών

- Τέλος σε κάθε καταχώρηση τοποθέτησης και παράτασης ταφής δίνεται η δυνατότητα συσχέτισης υφιστάμενου εισερχόμενου εγγράφου μέσω της διασύνδεσης με την εφαρμογή διαχείρισης πρωτοκόλλου και Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων του Δήμου Αθηναίων (Docit) καθώς και η δημιουργία νέου εξερχόμενου εγγράφου και ηλεκτρονική υπογραφή και διακίνηση του μέσω του προαναφερόμενου συστήματος.

3) Συγγένειες (υπόχρεοι θανόντων)

Σε κάθε θανόντα δύναται να συνταυτιστεί πάνω από μία καταχώρηση προσώπου με συγκεκριμένη ιδιότητα από τις διαθέσιμες επιλογές (τύπος συγγένειας: τέκνο, σύζυγος κ.λπ., γνωστός και άλλο) αν και μόνο ένας εξ αυτών είναι ενεργός ανά πάσα στιγμή. Στα στοιχεία του ενεργού υπόχρεου εκδίδονται τα βεβαιωτικά σημειώματα και από τα στοιχεία του αντλούνται δεδομένα για την δημιουργία εκτυπωτικών ειδοποιήσεων και άλλων εγγράφων.

Σε περίπτωση που το εν λόγω πρόσωπο είναι ήδη καταχωρημένο στο σύστημα ανασύρεται η υφιστάμενη εγγραφή, ταυτοποιείται βάσει τύπου συγγένειας και αποθηκεύεται. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει ήδη σχετική καταχώρηση, υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησης υφιστάμενης εγγραφής στο πρόγραμμα οικονομικής διαχείρισης του Δήμου Αθηναίων μέσω του ΑΦΜ και σε περίπτωση που δεν υπάρχει πραγματοποιείται εξ ολοκλήρου νέα καταχώρηση των στοιχείων.

Εικόνα 16: Στιγμιότυπο καρτέλας συγγενειών

4) Τελετές

Όλες οι τελετές και τα σχετικά αιτήματα τελετών (πέραν της κηδείας υπάρχει η δυνατότητα ανά πάσα στιγμή της διενέργειας επιμνημόσυνης δέησης ή ακόμα και ιδιωτικής τελετής είτε από υπάλληλο της υπηρεσίας είτε από γραφείο τελετών ή υπόχρεο θανόντα μέσω της σχετικής υπηρεσίας στην εξωστρέφεια) με τις αντίστοιχες πληροφορίες και σχετικό σύνδεσμο εμφανίζονται εδώ:

Τοποθετήσεις Συγγένειες Τελετές Αιτήσεις Χρεώσεις Παρατηρήσεις Εγγραφής

Ανάκτηση

Ενέργειες	Τύπος Τελετής	Χώρος Τελετής	Κατάσταση	Ημ/νία/Ωρα Έναρξης Τελετής	Ημ/νία/Ωρα Λήξης Τελετής
1	Κηδεία εψαλμένη		Σε Εκκρεμότητα	21-01-2022 00:00	21-01-2022 00:30

Σελ. 1 / 1 100 # 1 - 1 από 1

Εικόνα 17: Στιγμιότυπο καρτέλας τελετών

5) Αιτήσεις

Όλες οι αιτήσεις που σχετίζονται με τον εν λόγω θανόντα με τις αντίστοιχες πληροφορίες και σχετικό σύνδεσμο εμφανίζονται εδώ:

Τοποθετήσεις Συγγένειες Τελετές Αιτήσεις Χρεώσεις Παρατηρήσεις Εγγραφής

Ανάκτηση

Ενέργειες	Αριθμός Αίτησης	Ημ/νία Αίτησης	Αιτών/Αιτούσα	Είδος Αίτησης	Κατάσταση	Καταχώριση
1	432	24-01-2022	ΜΩΡΟΓΙΑΝΝΗ ΧΑΡΙΚΛΕΙΑ	Κράτηση ώρας για εξόδιο ακολουθία	Ολοκληρώθηκε	Ναι
2	432	24-01-2022	ΜΩΡΟΓΙΑΝΝΗ ΧΑΡΙΚΛΕΙΑ	Κράτηση χώρου ταφής	Ολοκληρώθηκε	Ναι

Σελ. 1 / 1 100 # 1 - 2 από 2

Εικόνα 18: Στιγμιότυπο καρτέλας αιτήσεων

6) Χρεώσεις

Το σύνολο των συνταυτισμένων με τον θανόντα χρεώσεων με τα σχετικά δεδομένα ανακτούνται στην συγκεκριμένη καρτέλα:

Τοποθετήσεις Συγγένειες Τελετές Αιτήσεις Χρεώσεις Παρατηρήσεις Εγγραφής

Ανάκτηση

Εγγραφή	Έναρξη Περιόδου Χρέωσης	Λήξη Περιόδου Χρέωσης	Ημ/νία Χρέωσης	Τύπος Χρέωσης	Αρ. Β.Σ/Χ.Κ	Πληροφ. Πληρωμ	Οικ. Περίοδος	Ποσό	Αιτιολογία ΒΣ/ΧΚ
1 Κηδεία εψαλμένη: ΔΟΚΙΜΗ ΔΟΚΙΜΗ	21-01-2022	21-01-2022	24-01-2022	Κηδεία εψαλμένη			2022	40.00	
2 Τριετής ταφή: ΔΟΚΙΜΗ ΔΟΚΙΜΗ	21-01-2022	21-01-2025	24-01-2022	Ανάμυξη τάφων			2022	30.00	
3 Τριετής ταφή: ΔΟΚΙΜΗ ΔΟΚΙΜΗ	21-01-2022	21-01-2025	24-01-2022	Τριετής ταφές			2022	0.00	

Σελ. 1 / 1 100

Εικόνα 19: Στιγμιότυπο καρτέλας χρεώσεων

7) Παρατηρήσεις εγγραφής

Υπάρχουν πεδία παρατηρήσεων τόσο στην κεντρική καρτέλα του ‘Θανόντα’ όσο και στην κάθε εγγραφή τοποθέτησης όπου τα καταχωρημένα κείμενα εμφανίζονται σε διάφορα εκτυπωτικά. Πέραν τούτου υπάρχει επιπρόσθετη καρτέλα αφοσιωμένη για το σκοπό αυτό χωρίς περιορισμό εγγραφών και με δυνατότητα καταχώρησης της ημερομηνίας εισαγωγής και του αντίστοιχου χρήστη.

Τοποθετήσεις Συγγένειες Τελετές Αιτήσεις Χρεώσεις Παρατηρήσεις Εγγραφής

Αποθήκευση Νέα Εγγραφή

Παρατηρήσεις Δοκιμαστική εγγραφή στα πλαίσια ελέγχου της λειτουργίας του εξωστρεφούς τμήματος Όνομα a.korkodinos Ημερομηνία 11-08-2022 Διαγραφή

Εικόνα 20: Στιγμιότυπο καρτέλας παρατηρήσεων εγγραφής

8) Εκτυπωτικά και μεταφόρτωση αρχείων

Στην κεντρική καρτέλα του ‘Θανόντα’ και στην καρτέλα των ‘Τοποθετήσεων’ υπάρχει σύνδεσμος με τα διαθέσιμα εκτυπωτικά όπως:

- Καρτέλα στοιχείων θανόντα
- Άδεια ταφής
- Άδεια εκταφής
- Αίτηση μεταφοράς οστών από εκταφή και από οστεοφυλάκιο
- Γνωστοποίηση Υ.Δ. (Υπεύθυνης Δήλωσης) ενταφιασμού και φιλοξενίας σε οικ. τάφο
- Υ.Δ. ανάθεσης ταφής
- Υ.Δ. εκταφής και αξίωσης ή μη κινητών μερών του τάφου
- Υ.Δ. ανάθεσης εργασίας σε εργολήπτη

Επίσης, στην κεντρική καρτέλα υπάρχει σύνδεσμος μεταφόρτωσης αρχείων και ανάσυρσης αυτών όπου:

- Τα γραφεία τελετών από την αίτηση κράτησης τάφου στο σχετικό μενού του εξωστρεφούς τμήματος υποχρεούνται να μεταφορτώνουν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά (πιστοποιητικό θανάτου, Υ.Δ. των ενδιαφερομένων κ.λπ.)
- Οι χρήστες της εσωστρέφειας μπορούν να μεταφορτώσουν σχετικά αρχεία όπως η ληξιαρχική πράξη θανάτου, Υ.Δ. και δικαιολογητικά για την εκταφή και παραφυλακής οστών κ.λπ.

2. Εργολήπτες – Δραστηριοποιούμενοι επαγγελματίες

Στο σύστημα υπάρχει η δυνατότητα απεικόνισης και διαχείρισης των προσώπων (φυσικών και μη) τα οποία είναι εγγεγραμμένα στο μητρώο δραστηριοποιούμενων επαγγελματιών και εργοληπτών των κοιμητηρίων σύμφωνα με το άρθρο 25 του Α΄ Κεφαλαίου του ισχύοντος Κανονισμού Κοιμητηρίων. (ΑΔΣ 1020/20-07-2017) Η διαχείριση των επαγγελματιών από το σύστημα γίνεται ως προς:

- Την καταχώρηση και κατηγοριοποίηση των επαγγελματικών δραστηριοτήτων, σύμφωνα με την υποχρέωση εγγραφής στο μητρώο βάσει του άρθρου 25 § 1 του Α΄ Κεφαλαίου, οι οποίες σύμφωνα με την § 2 του ιδίου είναι οι ακόλουθες:
 - Γραφεία Τελετών
 - Μαρμαρογλύπτες – Εργατοτεχνίτες – Μαρμαροτεχνίτες
 - Υπηρεσίες Αφής Κανδηλιών και Υπηρεσιών Περιποίησης Τάφων
 - Ανθοπώλες – Ανθοστολισμοί
 - Νεκροπομποί – Φρακοφόροι – Συνοδοί Τελετών – Εργάτες Τελετών

Σημειώνεται ότι ο ίδιος επαγγελματίας δύναται να είναι εγγεγραμμένος με πάνω από μία δραστηριότητα.

- Την βεβαίωση των σχετικών τελών εγγραφής. (άρθρο 25 § 2 περ. α του Α΄ Κεφαλαίου)
- Την καταχώρηση του υπαλληλικού προσωπικού, με υποχρέωση προσκόμισης δικαιολογητικών πρόσληψης, ασφάλισης και ταυτοποίησης όλων των υπαλλήλων συνοδευόμενα από προτυποποιημένη Υ.Δ. του Ν.1599/1986 (άρθρο 25 § 2 περ. γ του Α΄ Κεφαλαίου) που εκδίδεται από την εφαρμογή.
- Την καταχώριση των οχημάτων με τα οποία θα εισέρχονται στα κοιμητήρια συνοδευόμενα από προτυποποιημένη Υ.Δ. του Ν.1599/1986 (άρθρο 25 § 2 περ. δ του Α΄ Κεφαλαίου) που εκδίδεται από την εφαρμογή.
- Την αποθήκευση των απαιτούμενων εγγράφων και δικαιολογητικών συνοδευόμενα από προτυποποιημένη Υ.Δ. του Ν.1599/1986 αποδοχής του Κανονισμού (άρθρο 25 § 2 περ. ε του Α΄ Κεφαλαίου) που εκδίδεται από την εφαρμογή.
- Την έκδοση των διακριτικών καρτών ταυτοποίησης υπαλλήλων και οχημάτων (άρθρο 25 § 4 και 6 του Α΄ Κεφαλαίου) με χρήση μοναδικού αναγνωριστικού κωδικού και ένδειξη ενεργού ή όχι.
- Τις εργασίες που ανατίθενται από τους υπόχρεους των θανάτων (υποχρέωση εγγραφής ανάθεσης της οποιαδήποτε εργασίας βάσει άρθρου 25 § 10 του Α΄ Κεφαλαίου).

1) **Καρτέλα εργοληπτών**

Στην καρτέλα ‘Εργοληπτών’ δίνεται η δυνατότητα καταχώρησης νέας ή αναζήτησης υφιστάμενης εγγραφής εργολήπτη. Η εγγραφή αντλεί τα στοιχεία από

υφιστάμενη καρτέλα ‘Προσώπου’, εν ελλείψει της οποίας δύναται η καταχώρηση νέας από το σχετικό μενού. Οποιαδήποτε αλλαγή στα κοινά στοιχεία της καρτέλας ‘Εργολήπτη’ με την καρτέλα ‘Προσώπου’ ενημερώνεται αμφίδρομα.

Εικόνα 21: Στιγμιότυπο καρτέλας εργολήπτη

2) Καρτέλα δραστηριοτήτων

Η καταχώρηση των συναφών με τα κοιμητήρια επαγγελματικών ‘Δραστηριοτήτων’ γίνεται για συγκεκριμένο (τρέχον) οικονομικό έτος και ανάλογα βεβαιώνονται οίκοθεν (στην ίδια καρτέλα) τα τέλη ετήσιας εγγραφής της επιχείρησης και τυχόν τέλη εγγραφής επιπρόσθετων εκ των επιτρεπόμενων υπαλλήλων για τις κατηγορίες δραστηριοποίησης που ισχύει τέτοια συνθήκη. Με την εγγραφή της στο μητρώο μια επιχείρηση δύναται να δραστηριοποιηθεί σε οποιοδήποτε εκ των τριών κοιμητηρίων ταυτόχρονα. Επιπλέον, η καταχώρηση του κοιμητηρίου επί του προκειμένου δεν συνεπάγεται κάποια διαφοροποίηση στα τέλη, δικαιώματα και υποχρεώσεις της επιχείρησης και γίνεται για διευκόλυνση εντοπισμού του φυσικού αρχειακού φακέλου της επιχείρησης και για την διευκόλυνση αναζήτησης από τους επισκέπτες του εξωστρεφούς τμήματος (για περιπτώσεις κατασκευαστών, αφής κανδηλιών κ.λπ.).

Δραστηριότητες Υπάλληλοι Οχήματα Εργασίες Αφές Κανδηλιών

Αποθήκευση Νέα Εγγραφή

1 - Αφή Κανδηλιών - 2022 - Μη Εξοφλημένο >

2 - Γραφείο Τελετών - 2022 - Μη Εξοφλημένο >

Βασικά Στοιχεία

Τύπος Δραστηριότητας	Γραφείο Τελετών
Οικονομική Περίοδος	2022
Κοιμητήριο	Γ Κοιμητήριο

Παρατηρήσεις

Χρεώσεις

Πλήθος Χρεώσεων	0
Συνολικό Ποσό	0,00
Ανεξόφλητο Ποσό	0,00

Αφαίρεση

3 - Γραφείο Τελετών - 2021 - Μη Εξοφλημένο >

4 - Γραφείο Τελετών - 2020 - Μη Εξοφλημένο >

5 - Γραφείο Τελετών - 2019 - Μη Εξοφλημένο >

Εικόνα 22: Στιγμιότυπο καρτέλας δραστηριοτήτων

3) Καρτέλα υπαλλήλων

Στην εν λόγω καρτέλα καταχωρούνται όλοι οι υπάλληλοι της επιχείρησης όπου:

- Με την αποθήκευση:
 - Αποδίδεται αυτόματα από το σύστημα μοναδικός αναγνωριστικός κωδικός διακριτικής κάρτας με αλφαβητικό χαρακτηριστικό ανά δραστηριότητα: π.χ. οι υπάλληλοι για την δραστηριότητα γραφείου τελετών ξεκινούν με ΓΤ, για την αφή κανδηλιών με ΑΚ κ.ο.κ.
 - Δύναται να εκτυπωθεί από το σχετικό μενού η διακριτική κάρτα ταυτοποίησης καθώς και λίστα των υπαλλήλων της επιχείρησης όπως και συγκεντρωτική λίστα όλων των ενεργών υπαλλήλων όλων των επιχειρήσεων συγκεντρωτικά ή ανά δραστηριότητα. Οι εν λόγω συγκεντρωτικές λίστες αποτελούν μητρώο δηλωμένων υπαλλήλων των εγγεγραμμένων επιχειρήσεων προς χρήση από τα ελεγκτικά όργανα στην διασταύρωση εγκυρότητας των καρτών ταυτοποίησης.
- Με την έγγραφη σύμφωνη γνώμη του επιχειρηματία ή του νομίμου εκπροσώπου της επιχείρησης (για τα γραφεία τελετών), αν εισαχθεί στο σχετικό πεδίο ο ΑΦΜ του υπαλλήλου, δίνεται η δυνατότητα εξουσιοδότησης στο συγκεκριμένο άτομο εισαγωγής στην εξωστρέφεια με τους δικούς του κωδικούς TAXISnet για λογαριασμό της επιχείρησης (για τις περιπτώσεις που ο επιχειρηματίας θέλει να αναθέσει σε υπάλληλο την χρήση του συστήματος χωρίς να του δώσει τους προσωπικούς του κωδικούς TAXISnet).

- Με την απενεργοποίηση του προσώπου αποκλείεται από το σχετικό μητρώο και τις εκτυπωτικές δυνατότητες, ενώ παραμένει η ανενεργή καταχώρηση για αρχειακούς λόγους.

Δραστηριότητες Υπάλληλοι Οχήματα Εργασίες Αφές Κανδηλιών

Αποθήκευση Νέα Εγγραφή

1 - ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ

Τύπος Δραστηριότητας	Γραφείο Τελετών	Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος	18/08/2022
Επώνυμο	ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ	Ημερομηνία Λήξης Ισχύος	/ /
Όνομα	ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	Παρατηρήσεις	
ΑΦΜ	012345678		
Αριθμός Κάρτας	ΓΤ0741		
Ενεργός	<input checked="" type="checkbox"/>		

Αφαίρεση

Εικόνα 23: Στιγμιότυπο καρτέλας υπαλλήλων

4) Καρτέλα οχημάτων

Στην εν λόγω καρτέλα καταχωρούνται όλα τα οχήματα της επιχείρησης όπου:

- Με την αποθήκευση:
 - Αποδίδεται αυτόματα από το σύστημα μοναδικός αναγνωριστικός κωδικός διακριτικής κάρτας με αλφαβητικό χαρακτηριστικό ΟΧ, ενώ στο μοντέλο καταχωρείται και η τυχόν ειδική χρήση του οχήματος (νεκροφόρα, φορτηγό κ.λπ.).
 - Δύναται να εκτυπωθεί από το σχετικό μενού η διακριτική κάρτα ταυτοποίησης καθώς και λίστα των οχημάτων της επιχείρησης όπως και συγκεντρωτική λίστα όλων των ενεργών οχημάτων όλων των επιχειρήσεων συγκεντρωτικά ή ανά δραστηριότητα. Οι εν λόγω συγκεντρωτικές λίστες αποτελούν μητρώο δηλωμένων οχημάτων των εγγεγραμμένων επιχειρήσεων προς χρήση από τα ελεγκτικά όργανα στην διασταύρωση εγκυρότητας των καρτών ταυτοποίησης.
- Με την απενεργοποίηση του οχήματος αποκλείεται από το σχετικό μητρώο και τις εκτυπωτικές δυνατότητες, ενώ παραμένει η ανενεργή καταχώρηση για αρχειακούς λόγους.

Δραστηριότητες Υπάλληλοι Οχήματα Εργασίες Αφές Κανδηλιών

Αποθήκευση Νέα Εγγραφή

1 - ZHO 1234

Αριθμός Πλακέτας	ZHO 1234	Ενεργός	<input checked="" type="checkbox"/>
Μάρκα	MERCEDES	Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος	18/08/2022
Μοντέλο	E100 (ΝΕΚΡΟΦΟΡΑ)	Ημερομηνία Λήξης Ισχύος	/ /
Χρώμα	ΜΑΥΡΟ	Παρατηρήσεις	
Αριθμός Κάρτας	OX0615		

Αφαίρεση

Εικόνα 24: Στιγμιότυπο καρτέλας οχημάτων

5) Καρτέλα εργασιών

Στην εν λόγω καρτέλα, αν και εφόσον η επιχείρηση έχει δραστηριότητα Κατασκευαστή, εμφανίζεται συγκεντρωτική λίστα των καταχωρημένων δηλωθέντων εργασιών με σύνδεσμο για κάθε μία εξ αυτών και δυνατότητα εξαγωγής των αποτελεσμάτων σε αρχείο .xlsx. Στα αποτελέσματα αναφέρονται:

- το ονοματεπώνυμο του ενδιαφερόμενου
- το ονοματεπώνυμο του εργολήπτη
- ο τάφος
- ο αρ. πρωτοκόλλου της άδειας εκτέλεσης εργασιών και
- η ημερομηνία πρωτοκόλλου της άδειας.

Δραστηριότητες Υπάλληλοι Οχήματα Εργασίες Αφές Κανδηλιών

Ανάκτηση

Αποτελέσματα

Ενέργειες	Ενδιαφερόμενος	Εργολήπτης	Ταφή	Αριθμός Πρωτοκόλλου Άδειας	Ημερομηνία Πρωτοκόλλου Άδειας
1		ΜΩΡΟΓΙΑΝΝΗ ΧΑΡΙΚΛΕΙΑ	54/296	12345	18-01-2000

Σελ. 1 / 1 100

1 - 1 από 1

Εικόνα 25: Στιγμιότυπο καρτέλας εργασιών

6) Καρτέλα Αφής κανδηλιών

Στην εν λόγω καρτέλα, αν και εφόσον η επιχείρηση έχει δραστηριότητα Αφής κανδηλιών, εμφανίζεται συγκεντρωτική λίστα των καταχωρημένων δηλωθέντων αναθέσεων αφής κανδηλιών και περιποίησης τάφων με σύνδεσμο για κάθε μία εξ αυτών και δυνατότητα εξαγωγής των αποτελεσμάτων σε αρχείο .xlsx. Στα αποτελέσματα αναφέρονται:

- το ονοματεπώνυμο του ενδιαφερόμενου
- το ονοματεπώνυμο του θανόντα

- η κατάσταση της ανάθεσης (ενεργή ή όχι καθώς ο ενδιαφερόμενος έχει την δυνατότητα να διακόψει την ανάθεση εργασίας στην εν λόγω επιχείρηση και να την ξεκινήσει με νέα)
- ο τάφος και
- οι ημερομηνίες έναρξης και λήξης της ανάθεσης.

Δραστηριότητες Υπάλληλοι Οχήματα Εργασίες Αφές Κανδηλιών

Ανάκτηση

Αποτελέσματα

Ενέργειες	Ονοματεπώνυμο Προσώπου	Ονοματεπώνυμο Θανάτα	Ενεργή	Τάφος	Ημερομηνία Έναρξης	Ημερομηνία Λήξης
1		ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	Όχι	54/296	18-08-2022 22:59	

1 - 1 από 1

Εικόνα 26: Στιγμιότυπο καρτέλας αφής κανδηλιών

7) Εκτυπωτικά, φόρμες και μεταφόρτωση αρχείων

Από το μενού των εκτυπώσεων της κεντρικής καρτέλας ‘Εργολήπτη’ δίνεται η δυνατότητα εκτύπωσης μιας πληθώρας παραμετροποιήσιμων εγγράφων όπως:

- Υ.Δ. συμμόρφωσης με τον κανονισμό
- Υ.Δ. επανεγγραφής
- Υ.Δ. προσωπικού γραφείου τελετών
- Υ.Δ. προσωπικού εγγεγραμμένου εργολήπτη
- Υ.Δ. μη απασχόλησης προσωπικού
- Υ.Δ. οχημάτων εγγεγραμμένου εργολήπτη
- Υ.Δ. μη ύπαρξης οχημάτων (επινοικίαση)
- Υ.Δ. οχημάτων ιδιοκτητών και επινοικίασης από άλλη εταιρεία
- Κάρτα οχήματος πιστοποιημένου επιτηδευματία
- Κάρτα πιστοποιημένου επιτηδευματία
- Υ.Δ. αποδοχής συνεργασίας (για εργάτες τελετών – φρακοφόροι – νεκροπομποί)
- Υ.Δ. αποδοχής συνεργασίας (για οχήματα)

Από τον σύνδεσμο μεταφόρτωσης αρχείων δίνεται η δυνατότητα μεταφόρτωσης ψηφιοποιημένων δικαιολογητικών της επιχείρησης.

Εικόνα 27: Στιγμιότυπο συνδέσμου μεταφόρτωσης αρχείων

2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Παρατίθενται οι σχετικές επιλογές του μενού των διαδικασιών, στις οποίες αποτυπώνεται η συντριπτική πλειοψηφία των διεργασιών του τμήματος με την αντίστοιχη οικονομική διαχείριση (οίκοθεν βεβαίωση οφειλών, διαχείριση εγγραφών χρηματικού καταλόγου, έκδοση και διαχείριση βεβαιωτικών σημειωμάτων κ.λπ.). Σημειώνεται ότι ακόμα και σε περιπτώσεις που δεν καθορίζονται συγκεκριμένα τέλη και δικαιώματα υπάρχει η δυνατότητα συνταύτισης κατόπιν πιθανής μελλοντικής αλλαγής μέσω των ετησίων αποφάσεων περί τελών και δικαιωμάτων του αρμόδιου συλλογικού οργάνου.

1. Παραχωρήσεις οικογενειακών τάφων

Οι βασικοί όροι και προϋποθέσεις παραχώρησης δικαιώματος χρήσης οικογενειακού τάφου στην ελληνική επικράτεια ορίζονται στο άρθρο 3 του Α.Ν.582/1968 και τόσο τα εν λόγω οριζόμενα όσο και οι ιδιαιτερότητες που αφορούν τα κοιμητήρια του Δήμου Αθηναίων αναλύονται στο άρθρο 11 του Α΄ Κεφαλαίου του ισχύοντος Κανονισμού Κοιμητηρίων ο οποίος έχει εξουσιοδοτική ισχύ προερχόμενη από το συγκεκριμένο νομοθέτημα. (ΦΕΚ Α/225) (ΑΔΣ 1020/20-07-2017)

Βασικές προϋποθέσεις και χαρακτηριστικά τα οποία πρέπει να αποτυπωθούν, υλοποιηθούν στο σύστημα είναι τα ακόλουθα για τα οποία θα γίνεται παρακάτω αναφορά με χρήση του αριθμού στο αντίστοιχο πεδίο εφαρμογής:

- Στα τρία κοιμητήρια του Δήμου Αθηναίων, παραχωρούνται συγκεκριμένοι χώροι σύστασης και κατασκευής οικογενειακών τάφων με την προϋπόθεση να καταβληθεί το ανάλογο δικαίωμα, το οποίο ορίζει η σχετική απόφαση του Δ.Σ. που αφορά στα τέλη και δικαιώματα η οποία αναδιαμορφώνεται ετησίως, καθώς και χωρίς αυτό να πραγματοποιείται εις βάρος του επιβεβλημένου χώρου ενταφιασμού. (άρθρο 11 § 1 Κεφάλαιο Α΄)

- Ο οικογενειακός τάφος παραχωρείται αποκλειστικά προς φυσικά πρόσωπα. (άρθρο 11 § 4 του Κεφαλαίου Α')
- Η παραχώρηση χώρου σύστασης οικογενειακού τάφου διενεργείται κατά αποκλειστικότητα στο όνομα του αιτούντος. (άρθρο 3 § 3 του Α.Ν.582/1968 και άρθρο 11 § 4 του Κεφαλαίου Α')
- Η πληρωμή των δικαιωμάτων αναφορικά με την παραχώρηση οικογενειακού τάφου, πραγματοποιείται εφάπαξ ή καταβάλλοντας μέχρι και δώδεκα (12) μηνιαίες ισόποσες δόσεις. Η εφάπαξ εξόφληση οδηγεί σε μείωση του συνολικού ποσού κατά δέκα τοις εκατό (10%). (άρθρο 11 § 3 του Κεφαλαίου Α')
- Η διαδικασία ολοκληρώνεται κατόπιν πληρωμής του συνόλου των δόσεων που υπολείπονται καθώς και των σχετικών τελών. (άρθρο 11 § 4 του Κεφαλαίου Α')
- Οι οικογενειακοί τάφοι διακρίνονται σε συγκεκριμένες κατηγορίες και τμήματα οριζόμενα στον Κανονισμό σύμφωνα με το τέλος εκχώρησης δικαιώματος χρήσης για κάθε τ.μ. όπως αυτό ορίζει η σχετική απόφαση του Δ.Σ. που αφορά στα τέλη και δικαιώματα η αναπροσαρμογή της οποίας γίνεται κάθε έτος (εν συνεχεία παρατίθεται σχετικός πίνακας). (άρθρο 11 § 9 του Κεφαλαίου Α')
- Δίνεται η δυνατότητα τριετούς ταφής (φιλοξενίας) σε οικογενειακό τάφο μη δικαιούχων προσώπων με την προϋπόθεση πληρωμής σχετικού ποσού το οποίο ορίζει η σχετική απόφαση του Δ.Σ. που αφορά στα τέλη και δικαιώματα η αναπροσαρμογή της οποίας γίνεται κάθε έτος. (άρθρο 13 § 8 του Κεφάλαιο Α')
- Στις παρακάτω περιπτώσεις με την παρέλευση των πέντε (5) ετών από τον τελευταίο ενταφιασμό στον οικογενειακό τάφο, αυτός στερείται την ιδιότητα του ως οικογενειακός και δικαιωματικά επιστρέφει στην κυριότητα του δήμου επιτρέποντας την περαιτέρω ανοικτή διάθεση του σύμφωνα με τις διατάξεις του ισχύοντος Κανονισμού (άρθρο 14 § 1 περ α), β) και γ) του Κεφάλαιο Α'):
 - Οικογενειακοί τάφοι όπου το σύνολο των δικαιούχων αυτών παραιτείται από την χρήση τους.
 - Τάφοι όπου δεν έχουν πληρωθεί κάθε είδους τελών και δικαιωμάτων από τους εν λόγω δικαιούχους για τουλάχιστον δέκα (10) χρόνια όπως αυτά ορίζονται στη σχετική απόφαση του Δ.Σ. που αφορά στα τέλη και δικαιώματα η αναπροσαρμογή της οποίας γίνεται κάθε έτος.

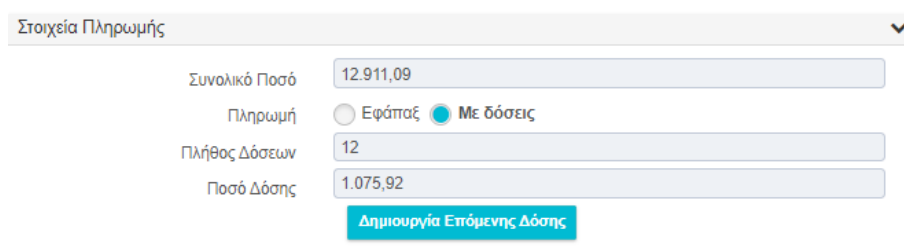
- Εάν με δημόσια έγγραφα διαπιστωθεί η πλήρης απουσία δικαιούχου χρήσεως οικογενειακού τάφου.
- Τάφοι οι οποίοι με οποιοδήποτε τρόπο επιστρέφουν στην κυριότητα του δήμου και με την ύπαρξη τυχόν κτισμάτων σ' αυτά, υπολογίζεται η αξία τους από τον τεχνικό του κοιμητηρίου προσθέτοντας στην τιμή διάθεσης τους και την αξία των κατασκευασμάτων. (άρθρο 14 § 3 του Κεφαλαίου Α')

Βασικό στοιχείο της παραχώρησης είναι ο φυσικός χώρος του τάφου (περ.1 και 6), ο οποίος διατίθεται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 14 § 9 του Α' Κεφαλαίου του ισχύοντος Κανονισμού Κοιμητηρίων (με τις λεπτομέρειες που προαναφέρθηκαν στο εδάφιο ΤΑΦΟΙ). (ΑΔΣ 1020/20-07-2017) Με την έκδοση της απόφασης παραχώρησης του δικαιώματος χρήσης από το αρμόδιο συλλογικό όργανο, ο χρήστης δημιουργεί από το σχετικό μενού νέα παραχώρηση η οποία συνταυτίζεται με τον συγκεκριμένο τάφο (περ.1 και 6) και με το συγκεκριμένο πρόσωπο στο οποίο έγινε η παραχώρηση (περ.2 και 3). Τα δύο (2) στοιχεία αυτά δεν μπορούν να τροποποιηθούν παρά μόνο με την διαγραφή της παραχώρησης στην οποία εάν υπάρχουν καταχωρημένα οικονομικά στοιχεία τότε δεν επιτρέπεται από το σύστημα.

Στην καρτέλα της 'Παραχώρησης' υπολογίζεται η αξία του τάφου, βάσει των τ.μ. της Πληρωθείσας Έκτασης επί της τιμής για την συγκεκριμένη ζώνη που ανήκει το τμήμα (περ.6), όπως ορίζεται από την ισχύουσα απόφαση περί τελών και δικαιωμάτων των κοιμητηρίων, με την πρόσθεση της αξίας των κτισμάτων (περ.9). Εν συνεχεία και αφού καταχωρηθεί ο αριθμός και η ημερομηνία της απόφασης παραχώρησης που εκδόθηκε από το αρμόδιο όργανο σημειώνεται η επιλογή του οφειλέτη ως προς την εξόφληση του τάφου (περ.4).

Εικόνα 28: Στιγμιότυπο καρτέλας παραχώρησης

Αναφορικά με την εξόφληση του τέλους απόκτησης του δικαιώματος (περ.4), σύμφωνα με άρθρο 11 § 3 του Α΄ Κεφαλαίου του Κανονισμού Κοιμητηρίων, σε περίπτωση που επιλεγεί η εξόφληση σε δώδεκα (12) άτοκες δόσεις δημιουργείται αυτόματα (στην καρτέλα ‘Χρεώσεις αγοράς’) η χρέωση της πρώτης εκ των δώδεκα (12) δόσεων και από εκεί και πέρα με το σχετικό εργαλείο, ο χρήστης δημιουργεί την επόμενη δόση, η οποία στο περιγραφικό λεκτικό αναφέρει τον αριθμό της τρέχουσας. Σε περίπτωση που επιλεγεί η εφάπαξ εξόφληση, το σύστημα δημιουργεί μια ενιαία χρέωση μειωμένη κατά δέκα τοις εκατό (10%).



Στοιχεία Πληρωμής	
Συνολικό Ποσό	12.911,09
Πληρωμή	<input type="radio"/> Εφάπαξ <input checked="" type="radio"/> Με δόσεις
Πλήθος Δόσεων	12
Ποσό Δόσης	1.075,92
<input type="button" value="Δημιουργία Επόμενης Δόσης"/>	

Εικόνα 29: Στιγμιότυπο παραθύρου στοιχείων πληρωμής τέλους απόκτησης δικαιώματος

Επιπρόσθετα, το πρόσωπο του αρχικού δικαιούχου του τάφου είναι αυτόματα και ο οφειλέτης στα στοιχεία του οποίου βεβαιώνονται όλες οι χρεώσεις αλλά δύναται να καταχωρηθεί οποιοδήποτε άλλο συνδικαιούχο πρόσωπο ως οφειλέτης το οποίο έχει συνταυτιστεί στην καρτέλα των δικαιούχων του τάφου. Με την εξόφληση των χρεώσεων αγοράς του τάφου υπογράφεται από τον Δήμαρχο ή τον εξουσιοδοτημένο προς τούτο Αντιδήμαρχο η Παραχωρητήριος Πράξη (περ. 4), ο αριθμός και η ημερομηνία της οποίας καταχωρούνται στα αντίστοιχα πεδία της καρτέλας ‘Παραχώρησης’.

Σε περίπτωση που σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 14 του Α΄ Κεφαλαίου του ισχύοντος Κανονισμού υπάρχουν ενδείξεις ότι η παραχώρηση είναι επί της ουσίας ανενεργή (περ.8) τότε υπάρχει η δυνατότητα αλλαγής της κατάστασης της παραχώρησης από ‘Ενεργή’ σε ‘Υπό Διερεύνηση’. Σε αυτή την περίπτωση ο τάφος δεν είναι διαθέσιμος προς ενταφιασμό και δεν δημιουργούνται αυτόματα οι ετήσιες χρεώσεις προς βεβαίωση σε χρηματικό κατάλογο. Πάρα ταύτα το σύστημα δεν επιτρέπει την ελεύθερη επαναδιάθεση του.

Με την ολοκλήρωση της οριζόμενης στο προαναφερόμενο άρθρο διαδικασίας, η κατάσταση δύναται να αλλάξει σε ‘Ανενεργή’ όπου ο τάφος ελευθερώνεται προς διάθεση. Σε αυτή την περίπτωση εμφανίζονται νέα πεδία τα οποία θα πρέπει να συμπληρωθούν και συγκεκριμένα να επιλεγεί ο «**Λόγος επαναδιάθεσης**» (άνευ κατιόντων, απλήρωτος πέραν δεκαετίας και παραίτηση δικαιώματος χρήσης) και να

συμπληρωθεί ο «**Αριθμός**» και η «**Ημερομηνία**» της Απόφασης Δημάρχου για την επαναδιάθεση του (άρθρο 14 § 4 του Α΄ Κεφαλαίου).

Στοιχεία Παραχώρησης Οικ. Τάφου

Αίτηση: [Dropdown]

Κατάσταση: Ανενεργή [X]

Ημερομηνία Έναρξης: 21/05/1947 [Calendar]

Ημερομηνία Λήξης: 01/07/2022 [Calendar]

Αριθμός Απόφασης Παραχώρησης: 1234

Αριθμός Πράξης Παραχωρητηρίου: 12345

Ημερομηνία Απόφασης Παραχώρησης: 01/05/1947 [Calendar]

Ημερομηνία Πράξης Παραχωρητηρίου: 21/05/1947 [Calendar]

Αριθμός Απόφασης Επαναδιάθεσης: 12345

Λόγος Επαναδιάθεσης: Άνευ Κατιόντων [X]

Ημερομηνία Απόφασης Επαναδιάθεσης: 01/08/2022 [Calendar]

Εικόνα 30: Στιγμιότυπο παραθύρου στοιχείων παραχώρησης οικογενειακού τάφου

1) Καρτέλα θέσεων ενταφιασμού

Η ωφέλιμη (διακατεχόμενη) επιφάνεια του τάφου δύναται να χρησιμοποιηθεί αυτούσια ως έχει άλλως οι δικαιούχοι δύναται να προβούν στην δόμηση κρυπτών ή φερετροθηκών, τις οποίες ορίζει το άρθρο 2 περ. ιε του Β΄ Κεφαλαίου του Κανονισμού Κοιμητηρίων. (ΑΔΣ 1020/20-07-2017) Οι θέσεις ενταφιασμού οριοθετούνται βάσει τεχνικής έκθεσης και σύμφωνα με το άρθρο 9 § 2 του Β΄ Κεφαλαίου του ισχύοντος Κανονισμού καθώς και το άρθρο 7 της Υ.Α.Α5/1210/1978 για την πρώτη περίπτωση όπου είναι ‘χωμάτινης διάταξης’, ενώ στην δεύτερη περίπτωση σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 11 § 9 του Β΄ Κεφαλαίου του ισχύοντος Κανονισμού. (ΦΕΚ Β/424) Οι εν λόγω θέσεις αποτυπώνονται στην καρτέλα ‘Θέσεις Ταφής’ της Παραχώρησης η οποία είναι συνδεδεμένη με τα αντίστοιχα πεδία της καρτέλας του ‘Τάφου’ όπως έχει προαναφερθεί και η οποιαδήποτε πρόσθεση ή τροποποίηση υφιστάμενης καταχώρησης είναι αμφίδρομη.

Δικαιούχοι Θέσεις Ταφής Ταφές Φυλάξεις Οστών Εργασίες Χρεώσεις Αγοράς Χρεώσεις Συντήρησης Παρατηρήσεις Εγγραφής

Αποθήκευση Νέα Εγγραφή

Περιγραφή	Ενεργή	Κατελυμμένη	Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος	Ημερομηνία Λήξης Ισχύος	Διαγραφή
ΚΑΤΩ ΔΕΞΙΑ ΣΑΡΚΟΦΑΓΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	Όχι	01/01/2000	___/___/___	Διαγραφή
ΚΑΤΩ ΑΡΙΣΤΕΡΗ ΣΑΡΚΟΦΑΓΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	Όχι	01/01/2000	___/___/___	Διαγραφή
ΑΝΩ ΔΕΞΙΑ ΣΑΡΚΟΦΑΓΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	Όχι	01/01/2000	___/___/___	Διαγραφή
ΑΝΩ ΑΡΙΣΤΕΡΗ ΣΑΡΚΟΦΑΓΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	Όχι	01/01/2000	___/___/___	Διαγραφή

Εικόνα 31: Στιγμιότυπο καρτέλας θέσεων ταφής

2) Καρτέλα ταφών

Το ιστορικό ενταφιασμών εμφανίζεται στην καρτέλα ‘Ταφές’ όπου αντλούνται δεδομένα από τις αντίστοιχες τοποθετήσεις και εμφανίζεται ένα πλήρη ιστορικό του τάφου.

Ανάκτηση					
Αποτελέσματα					
Ενέργειες	Όνομας	Ημ/νία Εισαγωγής	Ημ/νία Εξαγωγής	Θέση	Τύπος Τοποθέτησης
1	ΚΟΡΚΩΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	08-08-2008	30-08-2017	ΚΑΤΩ ΑΡΙΣΤΕΡΗ ΣΑΡΚΟΦΑΓΟΣ	Ταφή σε οικογενειακό τάφο
2	ΚΟΡΚΩΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	30-08-2017		ΚΑΤΩ ΑΡΙΣΤΕΡΗ ΣΑΡΚΟΦΑΓΟΣ	Ταφή ασιαλύτων σε οικογενειακό

Εικόνα 32: Στιγμιότυπο καρτέλας τάφων

3) **Καρτέλα φυλάξεων οστών**

Το ίδιο γίνεται αντίστοιχα και στην καρτέλα ‘Φυλάξεις οστών’.

4) **Καρτέλα εργασιών**

Όλες οι αιτήσεις εκτέλεσης εργασιών για τον συγκεκριμένο τάφο εμφανίζονται συγκεντρωτικά στην καρτέλα ‘Εργασίες’, όπου τα σχετικά δεδομένα αντλούνται σύμφωνα με την σχετική περιγραφή της διαδικασίας όπως γίνεται παρακάτω.

Ανάκτηση					
Αποτελέσματα					
Ενέργειες	Ενδιαφερόμενος	Εργολήπτης	Ταφή	Αριθμός Πρωτοκόλλου Άδειας	Ημερομηνία Πρωτοκόλλου Άδειας
1	ΚΟΡΚΩΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	Γ1/1400	7	03-08-2022

Εικόνα 33: Στιγμιότυπο καρτέλας εργασιών

5) **Καρτέλα χρεώσεων συντήρησης**

Τέλος, στην καρτέλα ‘Χρεώσεις συντήρησης’ εμφανίζεται το ιστορικό και η κατάσταση των οφειλών ετήσιων τελών (περ.8), οι οποίες δημιουργούνται αυτόματα τις πρώτες εργάσιμες ημέρες εκάστου έτους και λαμβάνουν αριθμό χρηματικού καταλόγου. Το σύστημα υπολογίζει αυτόματα τις προσαυξήσεις εκπρόθεσμης καταβολής και από το εργαλείο «**Εκτύπωση Οφειλών**» δημιουργείται σχετικό συγκεντρωτικό σημείωμα για το ταμείο. Σε περίπτωση που είτε ο οφειλέτης έχει αποβιώσει χωρίς να καταχωρηθεί νέος και ως εκ τούτου δεν επιτρέπεται η βεβαίωση οφειλών στα στοιχεία του αλλά και σε περιπτώσεις παλαιών εγγραφών που δεν έχουν καταχωρημένα τα πλήρη φορολογικά στοιχεία ώστε να γίνει η βεβαίωση δύναται να πραγματοποιηθεί ανά πάσα στιγμή η adhoc οίκοθεν βεβαίωση των εκκρεμών οφειλών σε νέο οφειλέτη από το εργαλείο «**Δημιουργία Περιοδικών Χρεώσεων**».

Δικαιούχοι		Θέσες Ταξής	Ταξής	Φυλάξεις Οστών	Εργασίες	Χρεώσεις Αγοράς	Χρεώσεις Συντήρησης	Παρατηρήσεις Εγγραφής
Νέα Εγγραφή		Αποθήκευση	Δημοσίευση Περιοδικών Χρεώσεων	Εκτύπωση Οφελών	Εμφάνιση Επιπέδων Πεδών			
Βεβαιωτικό σημείωμα για								Αποστολή Βεβαιωτικού Στοιχείου
Οφειλέτης	Πληροφορίες Β.Σ/Χ.Κ						Σύνολο: 649,08	Αντίστροφα: 189,57
Είδος Χρέωσης	Ημηνία Χρέωσης						Ποσό / Προσαύξεις	Ποσό: 168,00
								Προσαύξεις: 21,57
Μη πληρωμένο 01/01/2022 - 31/12/2022								Απόρριψη
0417.012: Τέλη καθαριότητας και φύλαξης οικογενειακών		03/01/2022		42,00 x		1,00	TMX	42,00
Μη πληρωμένο 01/01/2021 - 31/12/2021								Απόρριψη
2119.021: Τέλη καθαριότητας και φύλαξης οικογενειακών		31/12/2020		42,00 x		1,00	TMX	42,00
Μη πληρωμένο 01/01/2020 - 31/12/2020								
0417.012: Τέλη καθαριότητας και φύλαξης οικογενειακών		02/01/2020		42,00 x		1,00	TMX	42,00 / 8,99
Μη πληρωμένο 01/01/2019 - 31/12/2019								
0417.012: Τέλη καθαριότητας και φύλαξης οικογενειακών		02/01/2019		42,00 x		1,00	TMX	42,00 / 12,58
Εσφλημένο 01/01/2018 - 31/12/2018								
0417.012: ΑΠ/ΟΣ		02/01/2018		42,00 x		1,00	TMX	42,00 /
Εσφλημένο 01/01/2017 - 31/12/2017								
0417.012: ΑΠ/ΟΣ		02/01/2017		42,00 x		1,00	TMX	42,00 /

Εικόνα 34: Στιγμιότυπο καρτέλας χρεώσεων συντήρησης

2. Τελετές

Οι τελετές που δύναται να πραγματοποιηθούν σύμφωνα και με το άρθρο 10 του Α΄ Κεφαλαίου του ισχύοντος Κανονισμού Κοιμητηρίων (ΑΔΣ 1020/20-07-2017) είναι:

- Τελετές σε μη ενοριακούς ναούς (εντός των ναών των κοιμητηρίων):
 - Εξόδιοι ακολουθίες (για τον ενταφιασμό θανόντα) διάρκειας μίας (1) ώρας για το Α΄ και Β΄ Κοιμητήριο και τριάντα (30) λεπτών για το Γ΄ Κοιμητήριο, ενώ κάθε ναός έχει συγκεκριμένη ώρα έναρξης και λήξης λειτουργίας.
 - Επιμνημόσυνες τελετές (είτε συνδεδεμένες με συγκεκριμένο θανόντα η σορός, τα οστά ή η τέφρα του οποίου βρίσκονται εντός οποιουδήποτε εκ των τριών κοιμητηρίων είτε όχι) οι οποίες τελούνται μόνο στον κεντρικό ναό κάθε κοιμητηρίου και διακρίνονται σε:
 - Ιδιαίτερες: Οι εν λόγω τελετές γίνονται μόνο κάθε Σάββατο προ της τέλεσης των κηδειών και κάθε Κυριακή ανά δεκαπέντε (15) λεπτά για το Α΄ και Β΄ Κοιμητήριο και ανά δέκα (10) λεπτά για το Γ΄ Κοιμητήριο.
 - Ομαδικές: οι οποίες τελούνται κάθε Σάββατο και Κυριακή αμέσως μετά την ιερά λειτουργία, έχουν διάρκεια δέκα (10) λεπτών και γίνονται ταυτόχρονα για όλους τους δηλωθέντες θανόντες.

- Ατομικές τελετές οι οποίες αφορούν επιμνημόσυνες δεήσεις οι οποίες μπορούν να τελεστούν καθημερινή και έχουν διάρκεια όμοια με τις εξόδιες ακολουθίες.
- Τελετές σε ενοριακούς ναούς (εκτός των κοιμητηρίων).
- Τελετές Πολιτικές (μη θρησκευτικού χαρακτήρα) διάρκειας μίας (1) ώρας για το Α΄ και Β΄ Κοιμητήριο και τριάντα (30) λεπτών για το Γ΄ Κοιμητήριο, οι οποίες λαμβάνουν χώρα σε συγκεκριμένο προς τούτο χώρο και εντός του καθορισμένου χρονικού πεδίου (π.χ. 10:00 έως 15:00).
- Τελετές επί τάφου (άλλων δογμάτων ή για οικονομικούς λόγους, αζήτητων νεκρών κ.λπ.)

Με την ολοκλήρωση της αίτησης κράτησης τάφου ενός γραφείου τελετών από το εξωστρεφές τμήμα της εφαρμογής, αυτόματα επιλέγεται και η αντίστοιχη επιθυμητή τελετή (εξόδιος, πολιτική, εψαλμένη (σε ναό εκτός του κοιμητηρίου) και επί τάφου) καθώς και ώρα μέσω εργαλείου που παρέχει επιλογές των διαθέσιμων τελετών και διαθέσιμων χρονικών θυρίδων (ανάλογα με τον ναό και το κοιμητήριο όπως προαναφέρθηκε). Παράλληλα, υπάρχει η δυνατότητα αίτησης διενέργειας μεμονωμένης τελετής είτε επιμνημόσυνης δέησης είτε ιδιαίτερης τελετής τόσο από γραφείο τελετών όσο και από πολίτη εγγεγραμμένο χρήστη. Οι μεμονωμένες τελετές μπορούν να είναι συνδεδεμένες με συγκεκριμένο θανόντα ή όχι.

Πέραν τούτου οι χρήστες του εσωστρεφούς τμήματος μπορούν κατά το δοκούν να αλλάξουν τον τύπο τελετής ή να ορίσουν νέα είτε κατ' αίτηση πολίτη ή επαγγελματία είτε για ενταφιασμούς σε οικογενειακούς τάφους πάντα σύμφωνα με την βούληση των άμεσα ενδιαφερομένων. Μέχρι πρότινος η κάθε επιλογή συνταυτιζόταν με το αντίστοιχο δικαίωμα ως οριζόταν από την ετήσια απόφαση περί τελών και δικαιωμάτων και είτε από το εξωστρεφές είτε από το εσωστρεφές τμήμα της εφαρμογής προέκυπτε αυτόματα η αντίστοιχη οφειλή η οποία βεβαιωνόταν οίκοθεν.

Τέλος, στο σύστημα δομείται σε πραγματικό χρόνο το ημερήσιο πλάνο κηδειών ανάλογα με τις επιλογές των χρηστών το οποίο ήταν προβάσιμο από τους επισκέπτες του εξωστρεφούς τμήματος μέσω:

- του μενού «**Ημερήσιο Πλάνο Κηδειών**» (για τις εξόδιες, πολιτικές και εψαλμένες τελετές) και
- του μενού «**Ημερήσιο πλάνο επιμνημόσυνων δεήσεων**» (για τις ομαδικές, ιδιαίτερες και ατομικές επιμνημόσυνες δεήσεις)

Ενώ, οι χρήστες του εσωστρεφούς τμήματος έχουν πρόσβαση σε σχετικές εκτυπώσεις, σύμφωνα με το προκαθορισμένα πρότυπα, οι οποίες αναρτώνται σε συγκεκριμένα σημεία (συνήθως υαλόφρακτα κυτία) στα γραφεία, νεκροθαλάμους και Ιερούς Ναούς των κοιμητηρίων.

Όμως, με το άρθρο 56 του Ν. 4735/2020 ακυρώθηκαν όλα τα σχετικά δικαιώματα και απενεργοποιήθηκαν οι αντίστοιχες λειτουργίες της εφαρμογής ενώ κάθε αίτηση θα πρέπει να τύχει έγκρισης του αρμόδιου ιερέα ο οποίος σε συνεργασία με την υπηρεσία εγκρίνει το ημερήσιο πλάνο κηδειών. (ΦΕΚ Α/197) Για το λόγο αυτό, προσωρινά κρίθηκε ότι για την συμμόρφωση με τις διατάξεις του ως άνω νόμου θα πρέπει πέραν της απαλοιφής των σχετικών τελών να απενεργοποιηθούν τα σχετικά εργαλεία και να γίνει μια ουσιαστική επιστροφή σε χειροκίνητες λειτουργίες.

Πιο συγκεκριμένα, το μενού «**Ημερήσιο Πλάνο Κηδειών**» και «**Ημερήσιο πλάνο επιμνημόσυνων δεήσεων**» απενεργοποιήθηκαν και στην θέση τους εγκαταστάθηκε ένα εργαλείο προσβάσιμο από τους απλούς επισκέπτες της πύλης, στους οποίους συγκαταλέγονται και οι ιερείς, και στο οποίο αποτυπώνεται σε πραγματικό χρόνο ο τάφος που επέλεξε η κάθε επιχείρηση για συγκεκριμένο θανάτο καθώς και η ημερομηνία και ώρα αποθήκευσης της επιλογής της. Εν συνεχεία, οι αιτούντες θα πρέπει να επικοινωνήσουν τηλεφωνικά με τον ιερέα για την απόδοση ώρας και ημέρας σε συγκεκριμένο Ιερό Ναό εντός των κοιμητηρίων όπως και να τον ενημερώσουν για οποιαδήποτε μορφής τελετή (ακόμα και πολιτική, εψαλμένη ή άλλου δόγματος) ενώ εκείνος θα πρέπει να εκδώσει το πλάνο σε προτυποποιημένο αρχείο .xlsx και να το αποστείλει μέσω email στο αρμόδιο τμήμα κοιμητηρίου.

Σημειώνεται ότι ακόμα και με τις εξόδιες ακολουθίες που τελούνται σε ναούς εκτός των κοιμητηρίων, απαιτείται να παραστεί ιερέας κατά τον ενταφιασμό ο οποίος ψάλλει τον τρισάγιο ύμνο. Δεν απαιτείται η παρουσία ιερέα μόνο στις πολιτικές μη θρησκευτικού χαρακτήρα κηδείες και στον άλλων δογμάτων.

Λόγω του ότι η εν λόγω εξέλιξη αποτελεί οπισθοδρόμηση για την αυτοματοποίηση και διευκόλυνση των διαδικασιών, μελετάται η δυνατότητα απόδοσης πρόσβασης των ιερέων στην εξωστρεφή εφαρμογή μέσω συγκεκριμένων λογαριασμών ώστε να αποτυπώνουν μέσω εργαλείου τις σχετικές επιλογές των γραφείων και να ακολουθεί από εκεί και πέρα αυτοματοποιημένη και διαφανής ενημέρωση όλων των μερών. Σε κάθε περίπτωση όλα τα σχετικά μενού των τελετών υφίστανται στο σύστημα διεπαφής της εφαρμογής απλά έχουν απενεργοποιηθεί.

Κριτήρια

Κοιμητήριο:

Ενεργή:

Περιγραφή:

Κατηγορία:

Ιερωτελεσσία:

Είδος Τελετής:

Στοιχεία Τελετής

Ενεργή:

Κοιμητήριο:

Περιγραφή:

Διάρκεια σε λεπτά:

Κατηγορία:

Ιερωτελεσσία:

Είδος Τελετής:

Απαιτεί Χώρο:

Άνευ Κηδείας:

Λεπτά Ανοχής Διαθεσιμότητας:

Πληροφορίες:

Αποτελέσματα

	Ενεργή	Περιγραφή	Κατηγορία	Ιερωτελεσσία	Είδος Τελετής	Απαιτεί Χώρο	Άνευ Κηδείας
1	Όχι	Κηδεία απλή	Ιδιαίτερη	Κηδεία	Θρησκευτική	Ναι	Όχι
2	Όχι	Κηδεία με <u>στολισμό</u>	Ιδιαίτερη	Κηδεία	Θρησκευτική	Ναι	Όχι
3	Όχι	Κηδεία με στολισμό και με συμμετοχή Αρχιερέα	Ιδιαίτερη	Κηδεία	Θρησκευτική	Ναι	Όχι
4	Όχι	Κηδεία με στολισμό και με συμμετοχή Αρχιερέα και Ιδιωτικής Χορωδίας	Ιδιαίτερη	Κηδεία	Θρησκευτική	Ναι	Όχι
5	Όχι	Κηδεία με στολισμό και με συμμετοχή Ιδιωτικής Χορωδίας	Ιδιαίτερη	Κηδεία	Θρησκευτική	Ναι	Όχι
6	Όχι	Λειτουργία απλή	Ιδιαίτερη	Λειτουργία	Θρησκευτική	Ναι	Όχι
7	Όχι	Λειτουργία απλή με Ιδιωτική Χορωδία	Ιδιαίτερη	Λειτουργία	Θρησκευτική	Ναι	Όχι
8	Όχι	Λειτουργία απλή με συμμετοχή Αρχιερέα	Ιδιαίτερη	Λειτουργία	Θρησκευτική	Ναι	Όχι
9	Όχι	Λειτουργία απλή με συμμετοχή Αρχιερέα και Ιδιωτική Χορωδία	Ιδιαίτερη	Λειτουργία	Θρησκευτική	Ναι	Όχι

1 - 21 από 21

Εικόνα 35: Στιγμιότυπο μενού τύπων τελετής

3. Αφές κανδηλιών

Στο άρθρο 25 § 10 του Α' Κεφαλαίου του ισχύοντος Κανονισμού Κοιμητηρίων ορίζεται ότι προκειμένου να ανατεθεί κάποια εργασία είτε από τους συγγενείς είτε από τους οικείους των θανόντων σε κάποιον συγκεκριμένο επαγγελματία εργολήπτη χρειάζεται να προηγουμένως να προσκομισθεί Υ.Δ. του Ν.1599/1986 όπου αυτό θα αναγράφεται ρητά. (ΑΔΣ 1020/20-07-2017) Ενώ, στην παράγραφο 12 του ίδιου ορίζονται τα άτομα στα οποία επιτρέπεται η ανάθεση αφής κανδηλιών. Επομένως, θα πρέπει να υπάρχει στο σύστημα η δυνατότητα αποτύπωσης:

- 1) της ενυπόγραφης και επώνυμης ανάληψης ευθύνης αφής κανδηλιού του τάφου συγκεκριμένου θανόντα από συγκεκριμένο ενδιαφερόμενο του θανόντα ή
- 2) της ενυπόγραφης και επώνυμης ανάθεσης της αφής κανδηλιού του τάφου συγκεκριμένου θανόντα από συγκεκριμένο εγγεγραμμένο στο μητρώο επαγγελματιών εργολήπτη καθώς και η πιθανή λήξη της ανάθεσης και έναρξη νέας σε έτερο.

Η εν λόγω λειτουργία είναι προσβάσιμη μόνο από χρήστες του εσωστρεφούς τμήματος και η αποτύπωση των δεδομένων γίνεται κατόπιν προσκόμισης Υ.Δ. ανάθεσης της αφής σε εργολήπτη ή ανάληψης της ευθύνης διενέργειας από τους οικείους του θανόντα. Οι συγκεκριμένες προτυποποιημένες Υ.Δ. είναι

μεταφορτωμένες στο εξωστρεφές τμήμα της εφαρμογής και προσβάσιμες από όλους τους επισκέπτες. Η εν λόγω φόρμα παρέχει δυνατότητα επιλογής είτε για:

- Θανόντα ο οποίος είναι ενταφιασμένος σε τάφο τριετούς χρήσεως ή φυλάσσονται τα οστά ή η τέφρα του σε επιτοίχια μαρμάρινη θυρίδα καθώς μόνο σε αυτές τις περιπτώσεις υπάρχει δυνατότητα αφής κανδηλιού.
- Ενεργή παραχώρηση οικογενειακού τάφου όπου δηλώνεται μια φορά για όλους τους θανόντες που εμπεριέχονται σε οποιαδήποτε μορφή.

Επίσης, ανάλογα με την περίπτωση υπάρχει η δυνατότητα επιλογής ανάθεσης σε εργολήπτη όπου υποχρεωτικά επιλέγεται ο εργολήπτης από την λίστα των ενεργών εγγεγραμμένων επαγγελματιών ή χωρίς εργολήπτη όπου αναλαμβάνει την αφή ενδιαφερόμενο πρόσωπο. Σε κάθε περίπτωση επιλέγεται υποχρεωτικά ο θανόντας ή η παραχώρηση οικογενειακού τάφου και υπάρχει η δυνατότητα επιλογής είτε καταχωρημένου ενδιαφερομένου του θανόντα ή συνδικαιούχου της παραχώρησης.

Εναλλακτικά, μπορεί adhoc να συνταυτιστεί έτερο υφιστάμενο πρόσωπο ή να καταχωρηθεί εκ νέου καινούργιο και τέλος να καταχωρηθεί ημερομηνία και ώρα έναρξης καθώς και τυχόν παρατηρήσεις. Σε περίπτωση που υπάρχει ήδη ενεργή ανάθεση δεν επιτρέπεται η αποθήκευση και εμφανίζεται σχετική προτροπή.

Εικόνα 36: Στιγμιότυπο καρτέλας αφής κανδηλιών

4. Εργασίες

Στο Κεφάλαιο Β΄ του ισχύοντος Κανονισμού Κοιμητηρίων αναλύονται οι διαδικασίες εκτέλεσης τεχνικών εργασιών σε τάφους. Παρέχεται γλωσσάρι τεχνικών εννοιών και όρων και περιγράφεται η διαδικασία αδειοδότησης πάσης φύσεως τεχνικών εργασιών και επεμβάσεων με τους αντίστοιχους όρους και προϋποθέσεις. (ΑΔΣ 1020/20-07-2017)

Για την εκτέλεση οποιασδήποτε τεχνικής εργασίας απαιτείται σύμφωνα με τα σχετικά πρότυπα του Παραρτήματος Β΄ του Κανονισμού, η κατάθεση αίτησης που

αφορά στην άδεια διενέργειας τεχνικών εργασιών στον τάφο συνοδευόμενη από την αντίστοιχη Υ.Δ. του Ν.1599/1986 περί ανάθεσης της εκτέλεσης των εν λόγω τεχνικών εργασιών, συνυπογραφημένες αμφότερες από τον αιτούντα και τον εργολήπτη ώστε να εκδοθεί από την υπηρεσία η αντίστοιχη άδεια. Λόγω του ότι τα εν λόγω πρότυπα (της αίτησης και της Υ.Δ. ανάθεσης) υπάρχουν στην διαδικτυακή πύλη για τα κοιμητήρια διαθέσιμα προς όλους τους επισκέπτες, συχνά οι δραστηριοποιούμενοι επαγγελματίες προσκομίζουν το έντυπο της αίτησης συμπληρωμένο καθώς και την Υ.Δ (εκδιδόμενη από το gov.gr ή βεβαιωμένη για το γνήσιο της υπογραφής από αρμόδια αρχή) σε πρωτότυπη μορφή ή σε email. Σε διαφορετική περίπτωση μπορεί να εκδοθεί κατευθείαν από τις εκτυπώσεις του παρακάτω μενού.

Ο χρήστης μπορεί μέσω του μενού είτε να αναζητήσει είτε να καταχωρήσει νέα εργασία με τα παρακάτω βήματα:

- Αρχικά στο πεδίο «**Εργολήπτης**» μπορεί να καταχωρηθεί μέσω του σχετικού εργαλείου αναζήτησης μόνο επαγγελματίας με ενεργή καρτέλα που έχει καταχωρημένη δραστηριότητα κατασκευαστή για το τρέχον έτος.
- Επιλέγεται το είδος του τάφου: απλός ή οικογενειακός.
- Ανάλογα με την προηγούμενη επιλογή καταχωρείται μέσω του σχετικού εργαλείου αναζήτησης ο ενταφιασμένος θανόντας στην πρώτη περίπτωση ή η ενεργή παραχώρηση οικογενειακού τάφου στην δεύτερη.
- Και στις δύο περιπτώσεις αν ο αιτώντας είναι ήδη καταχωρημένος ως συγγενής – ενδιαφερόμενος του θανόντα ή συνδικαιούχος– οφειλέτης της παραχώρησης, μπορεί να αναζητηθεί μέσω του σχετικού εργαλείου αναζήτησης αλλά υπάρχει πάντα η δυνατότητα επιλογής εκτός συγγενών και δικαιούχων είτε από τα υπάρχοντα πρόσωπα είτε με την δημιουργία νέου προσώπου.
- Εν συνεχεία ο χρήστης μπορεί να εισάγει στο πεδίο «**Λεπτομέρειες εργασίας**» μία μία τις επιθυμητές εργασίες και τέλος να καταχωρήσει την κατάσταση της εργασίας ως «**Σε εξέλιξη**».
- Σε περίπτωση που δεν έχει ήδη προσκομισθεί η σχετική αίτηση συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη μπορεί να την εκτυπώσει με συμπληρωμένα πλέον τα πεδία και να πάρει τις σχετικές υπογραφές καθώς και την σχετική Υ.Δ. από το πεδίο «**Εκτυπώσεις**».
- Τέλος καταχωρείται ο αρ. πρωτοκόλλου είτε χειροκίνητα στο αντίστοιχο πεδίο κατόπιν της καταχώρησης στο βιβλίο πρωτοκόλλου τεχνικών εργασιών είτε

από το σχετικό εργαλείο μέσω της διασύνδεσης με την εφαρμογή διαχείρισης πρωτοκόλλου και Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων του Δήμου Αθηναίων (Docit).

Με τον έλεγχο της αίτησης από τον αρμόδιο τεχνικό ή μηχανικό της υπηρεσίας ο οποίος αλλάζει την κατάσταση σε «Ολοκληρώθηκε» μπορεί να εκτυπωθεί από το σχετικό μενού η άδεια εκτέλεσης των σχετικών εργασιών.

The screenshot displays the Docit application interface. At the top, there are tabs for 'Αποθήκευση' and 'Εκτύπωση'. The main area is divided into two columns: 'Στοιχεία Εργασίας' (Job Details) and 'Λοιπά Στοιχεία' (Other Details). The 'Στοιχεία Εργασίας' section includes fields for 'Κοιμητήριο' (Cemetery), 'Κατάσταση' (Status) with radio buttons for 'Σε Εξέλιξη', 'Ολοκληρώθηκε', and 'Ακυρώθηκε', 'Αριθμός Πρωτοκόλλου Άδειας' (12345), 'Ημερομηνία Πρωτοκόλλου Άδειας' (18/01/2000), and 'Περιγραφή' (ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΗ ΕΓΓΡΑΦΗ). The 'Λοιπά Στοιχεία' section includes 'Εργολάβος' (MOROFIANNH ΧΑΡΙΚΛΕΙΑ, ΓΕΩΡΓΙΟΣ), 'Αφορά' (Ανλή Τάφος / Οικογενειακό Τάφο), 'Τάφος' (ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ, 54296), and 'Επιλογή Εκτός Συγγενών' (unchecked). Below these is a 'Στοιχεία Πρωτοκόλλου' section with a '+ Εισαγωγή' button. A 'Λεπτομέρειες Εργασίας' section is also visible, showing a list of tasks: '1 - Κατασκευή μνήματος σε οικογενειακό τάφο βάσει υποδείγματος', '2 - Συμπλήρωση και διάστρωση ψηφιδας (διακοσμητικού γαλάκιου)', and '3 - Χρήση γεννήτριας'. At the bottom, there is a 'Χρεώσεις' section and a note: 'Δεν είναι δυνατή η διαχείριση χρεώσεων, διότι δεν υπάρχουν καταχωρημένα είδη χρεώσεων για αυτήν την ενότητα. Εμφάνιση Επιπλέον Πεδίων'.

Εικόνα 37: Στιγμιότυπο καρτέλας εργασίας

Όλες οι καταχωρημένες εργασίες, πέραν του εργαλείου αναζήτησης εργασιών, εμφανίζονται :

- στην καρτέλα του ‘Εργολήπτη’ συγκεντρωτικά για την εν λόγω επιχείρηση
- στην καρτέλα της ‘Παραχώρησης’ δικαιώματος χρήσης οικογενειακού τάφου συγκεντρωτικά για την συγκεκριμένη παραχώρηση
- στην καρτέλα του ‘Τάφου’ συγκεντρωτικά για τον συγκεκριμένο τάφο.

5. Αιτήσεις

Από το εξωστρεφές τμήμα της εφαρμογής κοιμητηρίων υπάρχει η δυνατότητα καταχώρησης αιτήσεων τύπου 3 (Αμφίδρομης Διάδρασης μέσω της ηλεκτρονικής συμπλήρωσης φορμών) και 4 (Συναλλαγής μέσω της πλήρως ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης του αιτήματος). Οι τύποι των διαθέσιμων αιτημάτων είναι:

- Κράτησης Τάφου
- Μνημόσυνου– Τελετής
- Ψυκτικού Θαλάμου
- Αίτημα – Καταγγελίας Συμβάντος
- Διάθεσης Μαρμάρινης Οστεοθήκης

- Ραντεβού Εκταφής

Για τους τελευταίους δύο (2) τύπους παρέχεται ξεχωριστό μενού διαχείρισης αλλά για τους πρώτους τέσσερις (4) η διαχείριση γίνεται κατευθείαν από το μενού «Αιτήσεις».

Τα αιτήματα **Κράτησης τάφου** αποτελούν την βασική υπηρεσία που παρέχεται από το εξωστρεφές τμήμα στους εγγεγραμμένους στο μητρώο δραστηριοποιούμενων επαγγελματιών εργολήπτες με δραστηριότητα γραφείου τελετών και αναλύεται ως ακολούθως:

- Βάσει του ημερησίου πλάνου κηδειών ο χρήστης της εσωστρέφειας εντοπίζει από την αναζήτηση αιτήσεων την επιθυμητή αίτηση κράτησης τάφου βάσει των διαθέσιμων κριτηρίων αναζήτησης.

The screenshot shows a search interface with filters on the left and a table of results below. The filters include: Κοιμητήριο (Επιλέξε...), Τύπος Αίτησης (Κράτηση τάφου), Είδος Αίτησης (Επιλέξε...), Κατάσταση (Υποβλήθηκε), and Καταχώριση (Επιλέξε...). On the right, there are fields for Αριθμός Αίτησης, Έτος Αίτησης, Επώνυμο Αιτούντος, Ονομα Αιτούντος, and Ημερία Αίτησης. The table below has columns: Ενέργεια, Αριθμός Αίτησης, Ημερία Αίτησης, Αιτών/Αιτούσα, Θενόντος, Τύπος Αίτησης, Είδος Αίτησης, Κατάσταση, Κατάσταση Αναμονής, and Από Εξωτερικό Χρήστη. The table contains 8 rows of data with various request numbers and statuses.

Εικόνα 38: Στιγμιότυπο αναζήτησης αιτήσεων κράτησης τάφου

- Από τον σύνδεσμο της αίτησης πλοηγείται στα στοιχεία αυτής τα οποία επιμερίζονται ως προς:
 - Τα ‘Βασικά στοιχεία αίτησης κράτησης τάφου’:
 - Κοιμητήριο
 - Τύπος αίτησης
 - Κατάσταση όπου οι διαθέσιμες καταστάσεις είναι:
 - Αρχική καταχώριση (όταν δεν έχει γίνει ακόμα υποβολή)
 - Υποβλήθηκε
 - Ολοκληρώθηκε
 - Ημερομηνία και ώρα κατάθεσης
 - Αριθμός πρωτοκόλλου και έτος
 - Κατάσταση αναμονής όπου οι διαθέσιμες καταστάσεις είναι:

- Αναμονή λόγω μη διαθεσιμότητας τάφου
 - Αναμονή λόγω μη επιλογής τάφου
 - Χωρίς αναμονή
- Όνομα χρήστη (αιτούντα)
 - Ημερομηνία τελευταίας αλλαγής κατάστασης
 - Όνομα χρήστη τελευταίας αλλαγής
 - Πεδίο παρατηρήσεων
- ii. Τα ‘Στοιχεία κράτησης ταφής’:
- Σήμανση μεγάλου μεγέθους φέρετρου
 - Στοιχεία θανάτου και σύνδεσμος της καρτέλας
 - Στοιχεία εργολήπτη και σύνδεσμος της καρτέλας
 - Πληροφορίες επιλεγμένου τάφου
 - Σχετικές εγγραφές τοποθέτησης
 - Τύπος και χώρος τελετής
 - Ημερομηνία και ώρα έναρξης και λήξης τελετής
- iii. Τα ‘Βασικά στοιχεία αιτούντος’ τα οποία αντλούνται από την καρτέλα του ιδίου.

The screenshot shows a web application interface for a burial application form. The form is divided into several sections:

- Βασικά Στοιχεία Αίτησης - Κράτηση χώρου ταφής:** Contains fields for 'Καταγραφή', 'Όνομα Αιτούντος', 'Κατάσταση', 'Ημερία Αίτησης', 'Αριθμός Αίτησης', 'Έτος Αίτησης', and 'Κείμενο Αίτησης'. There are also fields for 'Κατάσταση Αιτώντος', 'Καταγραφή', 'Όνομα Χρήστη Καταγραφής', 'Ημερία Τελευταίας Αλλαγής Κατάστασης', and 'Τοποθεσία Αλλαγή Κατάστασης Από'. A dropdown menu is labeled 'Αιτηθεί λόγω μη διαθεσιμότητας τάφου'.
- Στοιχεία Κράτησης Ταφής:** Contains a checkbox for 'Απόρροή μεγάλου μεγέθους φέρετρου (ΣΚΑΦΗ)', 'Θανάτιν', 'Εργολήπτης', 'Σχετική Αίτηση Τάφους', 'Τύπος Τάφους', and 'Χώρος Τάφους'. There are also fields for 'Περιφέρεια Τάφου', 'Ημερία Τάφους', 'Σχετικές Εγγραφές Τοποθέτησης', 'Ημερία/Ωρα Έναρξης Τελετής', and 'Ημερία/Ωρα Λήξης Τελετής'.
- Βασικά Στοιχεία Αιτούντος:** Contains fields for 'Επίσημο Αιτούντος', 'Όνομα Αιτούντος', 'Όνομα Πατρός', 'ΑΔΜ', 'Είδος Τσιπ: Εγγραφέα', 'Αριθμός Τσιπ: Εγγραφέα', 'Ημερία Έκδοσης Τσιπ: Εγγραφέα', and 'Αριθμός Έκδοσης Τσιπ: Εγγραφέα'.
- Στοιχεία Καταστάσεων/Επικοινωνίας Αιτούντος:** Contains fields for 'Τίτλος', 'Όδός', 'Αριθμός', 'Τ.Κ.', 'Τηλέφωνο', and 'Email'.

Εικόνα 39: Στιγμιότυπο καρτέλας αίτησης κράτησης τάφου

- Εν συνεχεία, χρησιμοποιείται ο σύνδεσμος της καταχώρησης του θανάτου και εκεί κατά την καταχώρηση της τοποθέτησης με την επιλογή της σχετικής αίτησης τα επιλεγμένα από τον αιτούντα δεδομένα συμπληρώνονται αυτόματα στα σχετικά πεδία (όπως έχει περιγραφεί στο πεδίο ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΕΙΣ), βεβαιώνονται οίκοθεν οι χρεώσεις και εκτυπώνονται τα απαιτούμενα από τον

Κανονισμό έγγραφα τα οποία έχουν ήδη συμπληρωμένα τα απαιτούμενα πεδία ως έχουν αντληθεί από τις σχετικές καταχωρήσεις.

- Τα οικονομικά δεδομένα της τοποθέτησης εμφανίζονται στο λογαριασμό της επιχείρησης στο εξωστρεφές τμήμα και από το μενού «**Πληρωμές**» μπορεί να εντοπιστεί ο σχετικός 25ψήφιος κωδικός ηλεκτρονικής πληρωμής (RF).

Αναφορικά με τις αιτήσεις **Μνημόσυνου– Τελετής** έχει προαναφερθεί στο σχετικό πεδίο οι τρέχουσες ιδιαιτερότητες όπως διαμορφώθηκαν με τις τελευταίες αλλαγές στην κείμενη νομοθεσία.

Οι αιτήσεις **Ψυκτικού Θαλάμου** αφορούν τις εισαγωγές σορών στους ψυκτικούς θαλάμους του Γ΄ Κοιμητηρίου όπου τα γραφεία τελετών καταχωρούν από το εξωστρεφές τμήμα τα στοιχεία του θανόντα, τα στοιχεία του πελάτη στα οποία θα εκδοθεί το διπλότυπο είσπραξης και την ημερομηνία και ώρα που εισήχθη ο νεκρός στον ψυκτικό θάλαμο του συγκεκριμένου νεκροταφείου. Εν συνεχεία, με την έξοδο της σορού από το ψυκτικό θάλαμο ο χρήστης εισέρχεται μέσω του συνδέσμου για τον θανόντα που βρίσκεται στην αίτηση καταχωρεί την τοποθέτηση ως έχει περιγραφεί στο εδάφιο ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΕΙΣ επιλέγοντας την σχετική εγγραφή και εκδίδοντας το βεβαιωτικό σημείωμα, η αντίστοιχη πληροφορία εμφανίζεται στο λογαριασμό της επιχείρησης στο εξωστρεφές τμήμα και από το μενού «**Πληρωμές**» μπορεί να εντοπιστεί ο σχετικός RF.

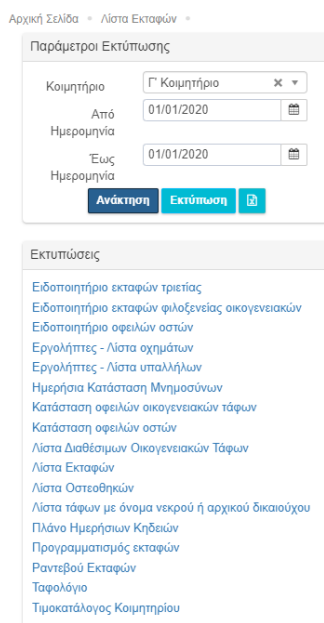
Για την **Καταγγελία Συμβάντος** οποιοσδήποτε πολίτης είναι καταχωρημένα τα στοιχεία του ως πρόσωπο στο διπλογραφικό σύστημα του Δήμου Αθηναίων, δύναται να συνδεθεί στο εξωστρεφές τμήμα με τους κωδικούς του TAXISnet και μπορεί να καταθέσει ένα Αίτημα – Καταγγελία Συμβάντος συνδεδεμένο με συγκεκριμένο θανόντα ή όχι, με δυνατότητα εισαγωγής ελεύθερου κειμένου. Κατά την πρώτη είσοδο στο σύστημα είναι απαιτητή η καταχώρηση της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του αιτούντα, το οποίο στο εφεξής είναι διαθέσιμο στον χρήστη της εσωστρέφειας προς χρήση στην απάντηση της αίτησης.

Μέσω του εξωστρεφούς τμήματος οι ενδιαφερόμενοι πολίτες μπορούν επίσης να καταθέσουν **Αιτήσεις Οστεοθηκών**, προκειμένου να εξασφαλίσουν την κράτηση οστεοθηκών, τις οποίες στην συνέχεια ο χρήστης της εσωστρέφειας εντοπίζει βάσει των διαθέσιμων κριτηρίων αναζήτησης. Παράλληλα, ο χρήστης επιλέγοντας το κοιμητήριο στο οποίο βρίσκεται η σχετική οστεοθήκη, καταχωρώντας τα λοιπά στοιχεία της αίτησης και αναζητώντας τον θανόντα καθώς και τον συνταυτισμένο με την αίτηση ενδιαφερόμενο μπορεί να προβεί σε νέα αίτηση οστεοθηκών.

Επιπλέον, βάσει των διαθέσιμων κριτηρίων αναζήτησης ο χρήστης της εσωστρέφειας εντοπίζει από την αναζήτηση αιτήσεων ένα προκαθορισμένο **Ραντεβού Εκταφής** και μέσω του συνδέσμου της αίτησης πλοηγείται στα στοιχεία αυτής. Για να καταχωρήσει ένα νέο ραντεβού εκταφής πέρα από την συμπλήρωση των στοιχείων της αίτησης και την επιλογή της συνταυτισμένης με την αίτηση ταφής ο χρήστης εντοπίζει τον θανάοντα βάσει των διαθέσιμων κριτηρίων αναζήτησης και επιλέγει τον υπόχρεο συγγενή καθώς και την επιθυμητή ημερομηνία και ώρα διενέργειας της εκταφής.

6. Εκτυπώσεις εξαγωγή σε excel

Πέρα από τις ειδικές εκτυπώσεις παρέχεται εξίσου δυνατότητα για μια σειρά από γενικές εκτυπώσεις όπως την Ημερήσια κατάσταση μνημόσυνων, την Λίστα εκταφών κ.λπ. Σύμφωνα με την εκάστοτε επιλογή εκτύπωσης διατίθενται και τα σχετικά κριτήρια αναζήτησης με δυνατότητα εκτύπωσης των αποτελεσμάτων ή εναλλακτικά εξαγωγής αυτών σε αρχείο .xlsx. Όπως έχει ήδη προαναφερθεί στο σύνολο των ευρετηρίων του ΠΣ τα δεδομένα μπορούν να εξαχθούν απευθείας στο Microsoft Excel επιλέγοντας το σχετικό εικονίδιο.



Εικόνα 40: Στιγμιότυπο καρτέλας εκτύπωσης λίστας εκταφών

Αρχική Σελίδα > Κατάσταση οφειλών οικογενειακών τάφων >

Παράμετροι Εκτύπωσης

Κοιμητήριο

Τελ. έτος πληρ.-Από

Τελ. έτος πληρ.-Έως

Τμήματα Επιλογή όλων

- Τμήμα 1
- Τμήμα 2
- Τμήμα 3
- Τμήμα 4
- Τμήμα 5
- Τμήμα 6
- Τμήμα 6Α
- Τμήμα 7
- Τμήμα 8
- Τμήμα 9
- Τμήμα 10
- Τμήμα 11
- Τμήμα 12
- Τμήμα 12ΚΑΘ
- Τμήμα 13

Εικόνα 41: Στιγμιότυπο καρτέλας εκτύπωσης κατάστασης οφειλών οικογενειακών τάφων

7. Δυναμικές αναφορές

Μέσω της δυνατότητας δημιουργίας δυναμικών αναφορών ο χρήστης μπορεί να επιλέξει την άντληση δεδομένων από ένα εύρος πεδίων που υπάρχουν είτε στις καρτέλες των τάφων ή τις καρτέλες των τοποθετήσεων, εφαρμόζοντας τροποποιησιμα φίλτρα αναζήτησης μέσω συγκεκριμένων τελεστών και με συγκεκριμένες τιμές που μπορεί να καθορίσει, με σκοπό την δημιουργία προσαρμοσμένων αναφορών δεδομένων.

Αρχική Σελίδα > Καρτέλα Δυναμικής Αναφοράς >

Δεδομένα Αναφοράς Ευρετήριο

Επιλογή πηγής δεδομένων Αποθήκευση Προσασκόπηση Εξαγωγή

Τάφοι

Όνομασία Αναφοράς

Επιλογές Αναφοράς Επιλογές πεδίων Φίλτρα Αναφοράς

Επιλογή πεδίων

Βασικές Πληροφορίες

Τύπος αρχείου Προσανατολισμός Σελίδας

Τίτλος Αναφοράς

Κείμενο Υποσέλιδου

Κείμενο Κεφαλίδας

Περιθώρια Σελίδας

Πάνω Κάτω Δεξιά Αριστερά

Επιλογή πεδίων

Δεν έχουν επιλεγεί πεδία

Επιλογή όλων Αποεπιλογή όλων

Αναζήτηση

- Κοιμητήριο
- Χωροταξική Δομή
- Κατηγορία
- Αρ. Τάφου
- Αρ. Τάφου (Γράμμα)
- Ενεργός
- Διαθέσιμος
- Προστατευόμενος
- Παλιός Αρ. Τάφου
- Περιγραφή
- Σειρά
- Είδος

Εικόνα 42: Στιγμιότυπο καρτέλας δυναμικής αναφοράς

Επιλογές Αναφοράς Επιλογές πεδίων Φίλτρα Αναφοράς

Φίλτρα

	Πεδίο	Τελεστής	Τιμή
✖	Κατηγορία	×	Περιέχει
✖	Ενεργός	=	NAI
✖	Αρ. Τάφου	≤	10
✖	Κοιμητήριο	=	Γ

Εικόνα 43: Στιγμιότυπο καρτέλας φίλτρων αναφοράς

3.2.1.4.3. Οικονομική διαχείριση

1. ΒΕΒΑΙΩΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΑ

Πέραν της δημιουργίας βεβαιωτικών σημειωμάτων μέσα από τις προαναφερόμενες καρτέλες, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα της κατά το δοκούν οίκοθεν βεβαίωσης οφειλής για συγκεκριμένο οφειλέτη και για οποιοδήποτε κωδικό χρέωσης που εμπεριέχεται στην ετήσια απόφαση τελών και δικαιωμάτων των κοιμητηρίων. Παράλληλα, δίνεται η δυνατότητα αναζήτησης οποιοδήποτε βεβαιωτικού σημειώματος έχει εκδοθεί τόσο από την τρέχουσα όσο και από την προηγούμενη εφαρμογή κοιμητηρίων με διάφορα κριτήρια αναζήτησης.

Αρχική Σελίδα > Καρτέλα Βεβαιωτικού Σημειώματος

Αποθήκευση Ευρετήριο

Βασικά Στοιχεία

Ημερομηνία: 19/01/2023

Αιτία Βεβαιωτικού: 15 ΣΚΕΛΕΤΑ ΚΛΕΙΔΑΡΑΣ

Κοιμητήριο: Γ' Κοιμητήριο

Οφειλέτης: ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ

Συνδεδεμένες Χρεώσεις

Νέα Εγγραφή

Είδος Χρέωσης	Τιμή x Ποσότητα	Ποσό
Επιλέξτε...	x	
0412.003: Κηδεία πολιτική		
0415.003: Φύλακτρα οστών ή και τέφρας ετησίως (στο οστεοφυλάκιο)		
0415.003: Μαρμάρινη οστεοθήκη ένα έτος		
0415.003: Διαδεκατημέριο για φύλακτρα οστών ή και τέφρας ετησίως (στο οστεοφυλάκιο)		
0413.003: Παράταση εκταφής Γ' Κοιμητηρίου στα τμήματα τριετών μηνιαίως των 95 ευρώ		
0412.003: Κηδεία απλή		
0412.003: Κηδεία με στολισμό και με συμμετοχή αρχιερέα		
0416.003: Μνημόσυνο επί του τάφου		
Σύνολο		0,00

Αφαίρεση

Εικόνα 44: Στιγμιότυπο καρτέλας βεβαιωτικού σημειώματος

Νέα Εγγραφή

Κριτήρια

Κοιμητήριο: Γ Κοιμητήριο

Αρ. Βεβαιωτικού: [] - []

Ημερομηνία: 01/01/2021 - 31/12/2021

Κατάσταση: Επιλέξτε...

Αιτία Βεβαιωτικού: %εκταφή%

Επώνυμο Οφειλέτη: []

Αντεν Συνδεδεμένης Εγγραφής: Επιλέξτε...

Καθαρισμός Πεδίων

Αποτελέσματα

Ενέργειες	Αρ. Βεβαιωτικού	Ημερομηνία	Κατάσταση	Πληρωμές	Αιτία Βεβαιωτικού	Κατηγορία
1	87215		Εξοφλημένο	2/11/2021	Εικονική εκταφή από οικογενειακό και φιλοξενία οστών [] τάφος Γ3/13/ []	ΜΑ
2	78267		Εξοφλημένο	10/2021	Εικονική εκταφή από οικογενειακό και φιλοξενία οστών [] τάφος Γ8/33/ []	ΠΥ
3	76427	18-10-2021	Εξοφλημένο	Φ150 2675-18/10/2021	Εικονική εκταφή από οικογενειακό και φιλοξενία οστών [] τάφος Γ5/16/ []	ΓΡ
4	72381	01-10-2021	Εξοφλημένο	Φ143 588-01/10/2021	Εικονική εκταφή από οικογενειακό και φιλοξενία οστών [] τάφος Α1/5/ []	Π/ΑΝ

Εικόνα 45: Στιγμιότυπο καρτέλας βεβαιωτικών σημειωμάτων

2. ΧΡΗΜΑΤΙΚΟΙ ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ

Οι ετήσιες οφειλές των οικογενειακών τάφων βεβαιώνονται σε χρηματικό κατάλογο. Μέσω του συγκεκριμένου μενού δίνεται η δυνατότητα δημιουργίας χρηματικού καταλόγου με τις οφειλές του τρέχοντος έτους, όπως αντλούνται από παραχωρήσεις οικογενειακών τάφων οι οποίες είναι ενεργές και έχουν επιλεγμένο οφειλέτη στην καρτέλα του οποίου υπάρχει καταχωρημένο ΑΦΜ. Εν συνεχεία και αφού ελεγχθούν και τυχόν τροποποιηθούν, υπάρχει η δυνατότητα αποστολής τους ηλεκτρονικά κατευθείαν για βεβαίωση στην αρμόδια οικονομική υπηρεσία μέσω της διασύνδεσης με το οικονομικό πρόγραμμα.

Επίσης, υπάρχει δυνατότητα δημιουργίας χρηματικού καταλόγου οφειλών Παρελθόντων Οικονομικών Ετών (Π.Ο.Ε.) για οφειλές οικογενειακών τάφων που δεν είχαν βεβαιωθεί λόγω, επί παραδείγματι, ελλείψεων φορολογικών στοιχείων οφειλετών. Οι χρηματικοί κατάλογοι που δημιουργούνται είναι τροποποιήσιμοι ως προς την αφαίρεση εγγραφών (αριθμών χρηματικού καταλόγου) ή την δημιουργία

εγγραφών μέσω συνταύτισης δημιουργημένης χρέωσης από την καρτέλα της παραχώρησης αλλά μόνο πριν την αποστολή τους στην οικονομική υπηρεσία. Τέλος, δίνεται η δυνατότητα αναζήτησης εγγραφών σε υφιστάμενο χρηματικό κατάλογο.

Αρχική Σελίδα * Χρηματικοί Κατάλογοι *

Νέα Εγγραφή

Κριτήρια

Αρ. Καταλόγου [] - [] Κοιμητήριο Γ Κοιμητήριο x

Αιτία Καταλόγου [] Ημερομηνία Καταλόγου [] / [] / []

Οικ. Περίοδος 2022 x Ημερομηνία Λήξης [] / [] / []

Ανάκτηση **Καθαρισμός Πεδίων**

Αποτελέσματα

Ενέργειες	Αρ. Καταλόγου	Ημερομηνία Καταλόγου	Κοιμητήριο	Οικ. Έτος	Ποσό	Προσαυξήσεις	Τύπος Χρέωσης	Αιτία Καταλόγου	Ημ
1	2	03-01-2022	Γ Κοιμητήριο	2022	138684.00	656.10	Τέλη καθαριότητας και φύλαξης οικογενειακών	Τέλη συντήρησης και καθαριότητας οικογενειακών τάφων	
2	1	27-12-2021	Γ Κοιμητήριο	2022	28056.00	167.40	Τέλη καθαριότητας και φύλαξης οικογενειακών Π.Ο.Ε.	Τέλη συντήρησης και καθαριότητας οικογενειακών τάφων	

Σελ. 1 / 1 100

Εικόνα 46: Στιγμιότυπο καρτέλας χρηματικών καταλόγων

3. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΔΟΙ

Μέσα από το συγκεκριμένο μενού δίνεται δυνατότητα έναρξης και λήξης οικονομικής περιόδου, μεταφοράς των οικονομικών δεδομένων και ενημέρωσης των λογαριασμών εσόδων.

Αρχική Σελίδα * Καρτέλα Οικονομικής Περιόδου *

Αποθήκευση **Μεταφορά Οικονομικών Δεδομένων** **Ενημέρωση Λογαριασμών Εσόδων** **Ορισμός Τρέχουσας Οικονομικής Περιόδου**

Στοιχεία Οικονομικής Περιόδου

Id Οικονομικής Υπηρεσίας []

Έτος 2022

Ημερομηνία Έναρξης 01/01/2022 00:00

Ημερομηνία Λήξης 31/12/2022 23:59

Περιγραφή 2022

Τρέχουσα

Εικόνα 47: Στιγμιότυπο καρτέλας οικονομικής περιόδου

Αρχική Σελίδα * Οικονομικές Περιόδους *

Νέα Εγγραφή

Κριτήρια

Έτος

Ανάκτηση **Καθαρισμός Πεδίων**

Αποτελέσματα

	Ενέργειες	Έτος	Ημερομηνία Έναρξης	Ημερομηνία Λήξης	Τρέχουσα
1		2023	01-01-2023 00:00	31-12-2023 23:59	Ναι
2		2022	01-01-2022 00:00	31-12-2022 23:59	Όχι
3		2021	01-01-2021 00:00	31-12-2021 23:59	Όχι
4		2020	01-01-2020 00:00	31-12-2020 23:59	Όχι
5		2019	01-01-2019 16:32	31-12-2019 16:32	Όχι
6		2018	01-01-2018 17:50	31-12-2018 17:50	Όχι
7		2017	01-01-2017 16:32	31-12-2017 16:32	Όχι
8		2016	01-01-2016 16:32	31-12-2016 16:32	Όχι
9		2015	01-01-2015 16:32	31-12-2015 16:32	Όχι

1 - 41 από 41

Εικόνα 48: Στιγμιότυπο καρτέλας αποτελεσμάτων οικονομικών περιόδων

4. ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Το μενού των χρεώσεων δίνει την δυνατότητα αναζήτησης χρεώσεων για:

- συγκεκριμένο θανόντα
- τοποθέτηση
- παράταση
- τελετή
- παραχώρηση οικογενειακού τάφου
- εργασία
- δραστηριότητα ή
- παραχώρηση οστεοθήκης.

Τα αποτελέσματα αυτά μπορούν να περιοριστούν ανά :

- συγκεκριμένο θανόντα
- συγκεκριμένο οφειλέτη,
- κοιμητήριο,
- ημερομηνιακό εύρος έναρξης και λήξης περιόδου χρέωσης και
- κατάσταση (ακυρωμένη ή όχι).

Αρχική Σελίδα > Χρέουσες >

Κριτήρια

Οικ. Περίοδος: 2022

Εγγραφή: Παραχώρηση Οικογενειακού Τάφου

Θανών: [Αναζήτηση]

Οφειλέτης: [Αναζήτηση]

Κοιμητήριο: Επιλέξτε...

Έναρξη Περιόδου Χρέωσης: [Αναζήτηση]

Λήξη Περιόδου Χρέωσης: [Αναζήτηση]

Ημ/νία Χρέωσης: [Αναζήτηση]

Ακυρωμένη: Επιλέξτε...

Ανάκτηση Καθαρισμός Πεδίων

Αποτελέσματα

Ενέργειες	Εγγραφή	Όνοματεπώνυμο Οφειλέτη	Όνοματεπώνυμο Θανόντα	Έναρξη Περιόδου Χρέωσης	Λήξη Περιόδου Χρέωσης	Ημ/νία Χρέωσης	Οικ. Περίοδος	Τύπος Χρέωσης
1	Παραχώρηση Οικογενειακού Τάφου	[Αναζήτηση]	[Αναζήτηση]	01-01-2021	31-12-2021	31-12-2020	2022	Τέλη καθαριότητας και φύλαξης οικογενειακών Π.Ο.Ε.
2	Παραχώρηση Οικογενειακού Τάφου	[Αναζήτηση]	[Αναζήτηση]	01-01-2021	31-12-2021	31-12-2020	2022	Τέλη καθαριότητας και φύλαξης οικογενειακών Π.Ο.Ε.
3	Παραχώρηση Οικογενειακού Τάφου	[Αναζήτηση]	[Αναζήτηση]	01-01-2021	31-12-2021	31-12-2020	2022	Τέλη καθαριότητας και φύλαξης οικογενειακών Π.Ο.Ε.
4	Παραχώρηση Οικογενειακού Τάφου	[Αναζήτηση]	[Αναζήτηση]	01-01-2021	31-12-2021	31-12-2020	2022	Τέλη καθαριότητας και φύλαξης οικογενειακών Π.Ο.Ε.

Εικόνα 49: Στιγμιότυπο καρτέλας χρεώσεων

3.2.1.4.4. Παραμετροποίηση

Μέσα από το μενού παραμετρικά δίνεται η δυνατότητα παραμετροποίησης των ακόλουθων στοιχείων:

- Εκτυπωτικά
- Τύποι Χρέωσης
- Γραμμές Τύπου Χρέωσης
- Τύποι Χρεώσεων ανά Ενότητα
- Λογαριασμοί Εσόδων
- Τύποι Χρηματικών Καταλόγων
- Τύποι Βεβαιωτικού Σημειώματος
- Τύποι Ακυρωτικού Βεβαιωτικού Σημειώματος
- Τύποι Τοποθέτησης
- Αλληλουχίες Τύπων Τοποθέτησης
- Τύποι Εξαγωγής Τοποθέτησης
- Τύποι Παράτασης
- Τύποι Παραχώρησης
- Τύποι Παραχώρησης Οστεοθήκης
- Τύποι Τελετής
- Περίοδοι Διαθεσιμότητας Τελετών
- Περίοδοι Απαγόρευσης Τελετών
- Τύποι Αίτησης
- Τύποι Εργολήπτη
- Τύποι Δραστηριότητας
- Τύποι Εργασίας
- Τύποι Εγγράφων
- Τύποι Εγγράφων ανά Ενότητα
- Κατηγορίες Τάφου
- Κατηγορίες Οστεοθήκης
- Χώρες
- Διοικητικές Δομές
- Ληξιαρχεία
- Θρησκείες

3.2.1.4.5. Διαχείριση συστήματος

Το μενού της διαχείρισης συστήματος παρέχει επιπρόσθετες δυνατότητες παραμετροποίησης και συγκεκριμένα:

- Παραμετροποίηση Εταιρείας
- Παραμετροποίηση Πρωτοκόλλου

- Γενικά Παραμετρικά
- Πρότυπα Αναφορών
- Logs
- Διαχείριση Προγρ. Εργασιών
- Διαδικασίες Ενημέρωσης Στοιχείων
- Ενημερώσεις
- Έλεγχοι
- Δημόσια Έγγραφα
- Ανακοινώσεις
- Τύποι Ειδοποίησης

3.2.1.5. Εξωστρεφές τμήμα της Εφαρμογής Κοιμητηρίων (Frontend)

Τα τελευταία χρόνια ο Δήμος Αθηναίων εισήχθη για πρώτη φορά στην νέα ψηφιακή εποχή με τον εκσυγχρονισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών του ([Ε – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ](#)) με επίκεντρο τον πολίτη. Πρόκειται για μια αξιόλογη προσπάθεια με απώτερο σκοπό την άμεση αποφυγή των ουρών και της ταλαιπωρίας στα γκισέ με την όσο το δυνατόν γρηγορότερη και ασφαλέστερη εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, μέσω του ηλεκτρονικού τους υπολογιστή ή του κινητού τους. Κατ’ αυτό τον τρόπο, πολίτες και επιχειρήσεις μπορούν να έχουν πρόσβαση ψηφιακά σε πολλές υπηρεσίες οι οποίες διευκολύνουν σημαντικά την καθημερινότητα τους. Με την διαδικασία αυτή εξαλείφεται τόσο ο συνωστισμός και κατ’ επέκταση ο κίνδυνος εμφάνισης και διασποράς του κορονοϊού όσο και η έκθεση σε χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Στον παραπάνω ψηφιακό κατάλογο ηλεκτρονικών υπηρεσιών συμπεριελήφθησαν και τα κοιμητήρια. Μέσα από την διαδικτυακή πύλη του Δήμου Αθηναίων και συγκεκριμένα στην διεύθυνση (url) cem.cityofathens.gr επιτεύχθηκε η ψηφιακή αποτύπωση της συνολικής εικόνας των κοιμητηρίων σε πραγματικό χρόνο, συμβάλλοντας στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, στην αμεσότητα στην επικοινωνία με τις υπηρεσίες, αλλά και στην ενδυνάμωση και εδραίωση της διαφάνειας των διαδικασιών.

Μέσω του πληροφοριακού αυτού συστήματος τόσο οι πολίτες όσο και οι δραστηριοποιούμενοι επαγγελματίες αποκτούν ελεύθερη και άμεση πρόσβαση σε όλες τις δομές και των τριών κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων. Στα πλαίσια αυτού πλήθος υποθέσεων διεκπεραιώνονται μέσα από τους εξελιγμένους τρόπους αναζήτησης, προβολής/επεξεργασίας και μεταφόρτωσης των δεδομένων, δίχως να απαιτείται φυσική παρουσία σε κανένα στάδιο της διαδικασίας στους χώρους των κοιμητηρίων.

Με την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών και την αναδιαμόρφωση της υπάρχουσας Εφαρμογής Διαχείρισης των Κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων καθώς και σε συμφωνία με τα κατά οριζόμενα στη διάταξη του άρθρου 7 § 1 του Κανονισμού Κοιμητηρίων, δημιουργήθηκε το εξωστρεφές τμήμα της Εφαρμογής από όπου προσφέρεται η δυνατότητα ηλεκτρονικού κλεισίματος και υλοποίησης κηδειών προς όλους τους ενδιαφερομένους, είτε αυτοί είναι πολίτες είτε δραστηριοποιούμενοι επαγγελματίες, μέσω της διαδικτυακής πύλης του Δήμου Αθηναίων στη προαναφερόμενη διεύθυνση (url) cem.cityofathens.gr. (ΑΔΣ 1020/20-07-2017) Συνεπώς, στο εξωστρεφές τμήμα της εφαρμογής έχουν πρόσβαση τρεις (3) κατηγορίες χρηστών:

- οι απλοί επισκέπτες της διαδικτυακής πύλης (χωρίς την ανάγκη σύνδεσης)
- οι πιστοποιημένοι πολίτες συνταυτισμένοι με θανόντες και συνδικαιούχοι οικογενειακών τάφων (σύνδεση με τα διαπιστευτήρια TAXISnet μέσω του ΚΕ.Δ) και
- οι εγγεγραμμένες στο μητρώο δραστηριοποιούμενων επαγγελματιών και εργοληπτών των κοιμητηρίων επιχειρήσεις οργάνωσης τελετών (σύνδεση με τα διαπιστευτήρια TAXISnet μέσω του ΚΕ.Δ).

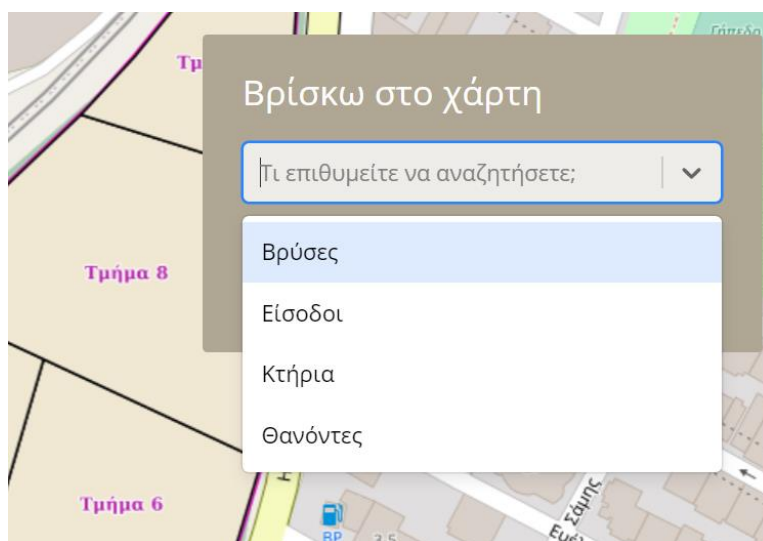
3.2.1.5.1. Εξωστρεφές τμήμα Εφαρμογής Κοιμητηρίων για τους επισκέπτες της διαδικτυακής πύλης και τους πιστοποιημένους πολίτες

Μέσω του εξωστρεφούς τμήματος του ΟΠΣ δίνεται πρόσβαση στους επισκέπτες σε μια σειρά από διαδικτυακές υπηρεσίες οι οποίες αναλύονται εκτενώς παρακάτω και διαφοροποιούνται ως προς το αν αυτές προσφέρονται σε χρήστες οι οποίοι είναι απλοί επισκέπτες της ιστοσελίδας χωρίς να χρειάζεται να συνδεθούν με κωδικούς TAXISnet ή πιστοποιημένοι πολίτες συνταυτισμένοι με θανόντες και συνδικαιούχοι οικογενειακών τάφων οι οποίοι συνδέονται με τους κωδικούς TAXISnet.

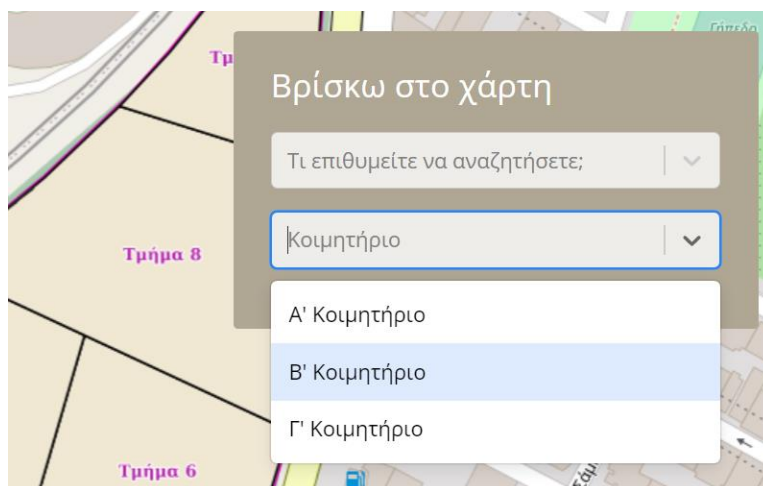
A. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΠΥΛΗΣ (ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΑΝΑΓΚΗ ΣΥΝΔΕΣΗΣ)

1. Αναζήτηση σημείων ενδιαφέροντος πάνω στον χάρτη

Στην αρχική σελίδα της ιστοσελίδας απεικονίζονται οι χωρικές πληροφορίες των τριών κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων. Μέσω του ψηφιακού χάρτη επιτυγχάνεται η ακριβή απεικόνιση των θέσεων ταφής και άλλων σημείων ενδιαφέροντος, η ενημέρωση των οποίων διενεργείται σε πραγματικό χρόνο από το εσωστρεφές τμήμα, με δυνατότητα άμεσης επισκόπησης για τους επισκέπτες. Συγκεκριμένα, το μενού **Βρίσκω στο χάρτη** διευκολύνει την αναζήτηση των κτηριακών εγκαταστάσεων, των εισόδων και σημείων παροχής ύδατος καθώς και των θέσεων ταφής των θανόντων ανά κοιμητήριο.



Εικόνα 50: Στιγμιότυπο μενού Βρίσκω στο χάρτη



Εικόνα 51: Στιγμιότυπο αναζήτησης σημείων ενδιαφέροντος πάνω στο χάρτη ανά κοιμητήριο

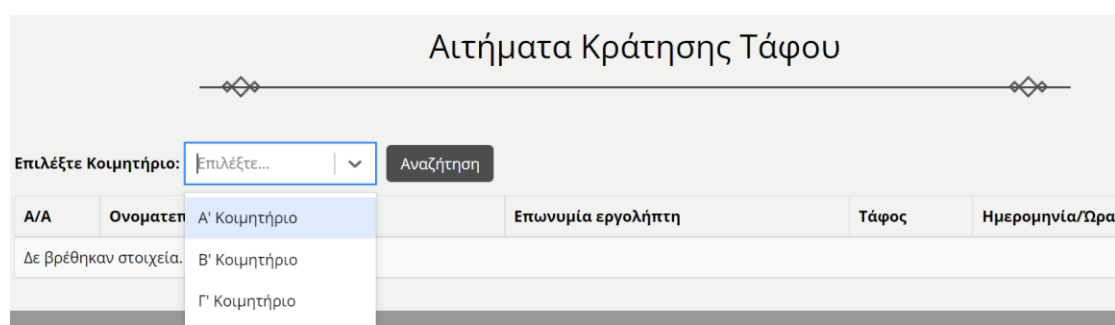
Για τον εύκολο εντοπισμό του σημείου ενταφιασμού ενός θανόντα πάνω στο χάρτη, μέσα από το αντίστοιχο εργαλείο αναζήτησης των θανόντων ο επισκέπτης επιλέγοντας το κοιμητήριο και είτε απλά καταχωρώντας το επώνυμο του θανόντα είτε καταχωρώντας και κάποιο ακόμα συμπληρωματικό στοιχείο (για παράδειγμα το

όνομα, το έτος γέννησης ή το έτος θανάτου), είτε συμπληρώνοντας όλα τα σχετικά πεδία και στην συνέχεια πατώντας «Αναζήτηση» αποτυπώνονται στην οθόνη η ημερομηνία θανάτου και το περιγραφικό του τάφου (τύπος και είδος). Παρέχεται ταυτόχρονα και δυνατότητα γεωχωρικής απεικόνισης και εντοπισμού του πολυγώνου στον χάρτη πατώντας πάνω στο κουμπί «Εμφάνιση».

Στην συνέχεια, πατώντας στα πλήκτρα με τις ενδείξεις «+» και «-» που βρίσκονται στην πάνω αριστερή πλευρά του χάρτη, χρησιμοποιώντας την ροδέλα κύλισης του ποντικιού ή εναλλακτικά χρησιμοποιώντας την σχετική χειρονομία πάνω στην οθόνη αφής ή στο mousepad, δίνεται η δυνατότητα εστίασης και αντίστοιχα αποεστίασης όπου ορίζεται το επίπεδο ζουμ για την βέλτιστη χρήση του χάρτη και την αναλυτική απεικόνιση των σημείων που έχουν επιλεγθεί.

2. Αναζήτηση των αιτημάτων κράτησης τάφου και του ημερήσιου πλάνου επιμνημόσυνων δεήσεων

Ακριβώς κάτω από τον χάρτη των σημείων ενδιαφέροντος, στην ενότητα **Ημερολόγιο** επιλέγοντας το μενού «Αιτήματα Κράτησης Τάφου» ή το «Ημερήσιο πλάνο επιμνημόσυνων δεήσεων», διαλέγοντας συγκεκριμένο κοιμητήριο από το αντίστοιχο πεδίο και πατώντας το κουμπί «Αναζήτηση» παρέχονται στους επισκέπτες πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο σχετικά τον τάφο τον οποίο έχει επιλέξει η κάθε επιχείρηση για συγκεκριμένο θανόντα αλλά και η ημερομηνία και ώρα αποθήκευσης της επιλογής της καθώς επίσης και τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας της συγκεκριμένης επιχείρησης.



Εικόνα 52: Στιγμιότυπο αναζήτησης αιτημάτων κράτησης τάφου

Ημερήσιο πλάνο επιμνημόσυνων δεήσεων

Επιλέξτε Κοιμητήριο:

Επιλέξτε...
▼

Αναζήτηση

Α/Α	Όνοματεπ	Α' Κοιμητήριο	Επωνυμία εργολήπτη	Τάφος	Ημερομηνία/Ωρα
Δε βρέθηκαν στοιχεία.		B' Κοιμητήριο			
		Γ' Κοιμητήριο			

Εικόνα 53: Στιγμιότυπο αναζήτησης ημερήσιου πλάνου επιμνημόσυνων δεήσεων

3. Αναζήτηση των βασικών στοιχείων επικοινωνίας όλων των εγγεγραμμένων στο μητρώο δραστηριοποιημένων επαγγελματιών

Βάσει του άρθρου 25 § 1 του υφιστάμενου Κανονισμού Κοιμητηρίων ορίζεται ότι όλοι οι επαγγελματίες προκειμένου να ασκήσουν την επαγγελματική τους δραστηριότητα στο χώρο των κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων υποχρεώνονται προηγουμένως να έχουν εγγραφεί στο Μητρώο Επαγγελματιών και Εργοληπτών των κοιμητηρίων, η βάση δεδομένων του οποίου αναρτάται προς ενημέρωση των πολιτών και ενημερώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα. (ΑΔΣ 1020/20-07-2017) Με την εγγραφή των επιχειρήσεων στο μητρώο αυτόματα μπορούν να δραστηριοποιηθούν σε όλα τα κοιμητήρια του δήμου.

Για την διευκόλυνση αναζήτησης από τους επισκέπτες των δραστηριοποιούμενων επαγγελματιών στα τρία κοιμητήρια του δήμου παρέχεται πρόσβαση στην ενότητα **Δραστηριοποιούμενοι Επαγγελματίες** όπου επιλέγοντας υποχρεωτικά από το πεδίο «**Τύπος δραστηριότητας**» μεταξύ των κατηγοριών:

- Ανθοπώλες
- Αφή Κανδηλίων
- Γραφείο Τελετών
- Κατασκευαστής
- Νεκροπομποί – Φρακοφόροι – Συνοδοί Τελετών – Εργάτες Τελετών

μπορούν να δουν ποιοι επαγγελματίες είναι εγγεγραμμένοι στα κοιμητήρια για το τρέχον έτος με τα αντίστοιχα στοιχεία επικοινωνίας τους (τηλέφωνο, διεύθυνση και email) για την ανάρτηση των οποίων έχουν συναινέσει εγγράφως.

Εικόνα 54: Στιγμιότυπο αναζήτησης στοιχείων επικοινωνίας δραστηριοποιούμενων επαγγελματιών ανά τύπο δραστηριότητας

Από το πεδίο «**Κοιμητήριο**» ορίζοντας ως επιλογή ένα εκ των τριών κοιμητηρίων δύναται να περιοριστούν για μεγαλύτερη ευκολία τα αποτελέσματα της αναζήτησης.

Εικόνα 55: Στιγμιότυπο αναζήτησης στοιχείων επικοινωνίας δραστηριοποιούμενων επαγγελματιών ανά κοιμητήριο

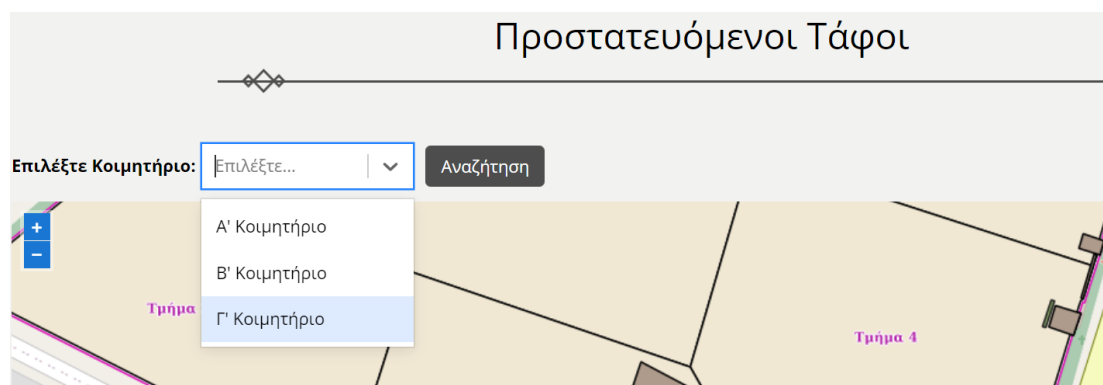
Ταυτόχρονα, για την αναζήτηση συγκεκριμένης επιχείρησης από το πεδίο «**Επωνυμία**» οι επισκέπτες μπορούν να εισάγουν προς διευκόλυνση μόνο τα πρώτα γράμματα της επωνυμίας της επιθυμητής επιχείρησης. Στην συνέχεια, πατώντας το κουμπί «**Αναζήτηση**» εμφανίζεται ο πίνακας αποτελεσμάτων με τα στοιχεία επικοινωνίας των επιχειρήσεων (διακριτικός τίτλος, ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο, διεύθυνση και email).

4. Αναζήτηση και γεωχωρικός εντοπισμός των εντός των τριών κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων προστατευόμενων τάφων

Εντός του χώρου των κοιμητηρίων εντοπίζονται προστατευόμενοι τάφοι οι οποίοι λόγω της φιλοξενίας σημαντικών Ελλήνων και ξένων επιφανών προσωπικοτήτων και της επιμελημένης κατασκευής τους διακρίνονται για το

μνημειακό, καλλιτεχνικό αλλά και ιστορικό τους χαρακτήρα. Η προστασία των τάφων αυτών είναι ιδιαίτερα επιβεβλημένη λόγω της μεγάλης ιστορικής, καλλιτεχνικής και αρχιτεκτονικής τους αξίας. Κατά τον ίδιο τρόπο έχουν διαμορφωθεί και προστατεύονται τα μνήματα που βρίσκονται εντός των τμημάτων αλλόθρησκων θανόντων.

Οι επισκέπτες μεταβαίνοντας στην ενότητα **Προστατευόμενοι τάφοι**, επιλέγοντας από το πεδίο «**Κοιμητήριο**» το αντίστοιχο κοιμητήριο και πατώντας το κουμπί «**Αναζήτηση**» μπορούν να αναζητήσουν και να εντοπίσουν πάνω στον χάρτη με γαλάζιο περίγραμμα τους τάφους ιστορικής και καλλιτεχνικής αξίας.



Εικόνα 56: Στιγμιότυπο αναζήτησης και γεωχωρικού εντοπισμού προστατευόμενων τάφων

Ακριβώς κάτω από τον χάρτη παρατίθενται σε λίστα οι προστατευόμενοι τάφοι με τα εξής στοιχεία:

- Ονοματεπώνυμο θανόντα
- Ημερομηνία θανάτου
- Περιγραφικό τάφου (τμήμα και αριθμός)
- Πληροφορίες που αφορούν στα ιστορικά ή καλλιτεχνικά στοιχεία του τάφου

Με την σχετική λίστα παρέχεται ταυτόχρονα και δυνατότητα γεωχωρικής απεικόνισης και εντοπισμού των πολυγώνων στον χάρτη. Πατώντας το κουμπί «**Εμφάνιση**» αμέσως η οθόνη εστιάζει στον εν λόγω τάφο και τον απεικονίζει με κόκκινο περίγραμμα. Επιλέγοντας απλά τον προστατευμένο τάφο πάνω στο χάρτη παρουσιάζεται ένα πλαίσιο διαλόγου στο οποίο εμπεριέχονται όλες οι σχετικές με αυτόν πληροφορίες. Στο σημείο αυτό να σημειωθεί ότι έχει σχεδιαστεί η ανάρτηση πληθώρας ακόμα τάφων με την πρόσθεση φωτογραφικού υλικού για την φωτογραφική καταγραφή αυτών των τάφων.

Προστατευόμενοι Τάφοι

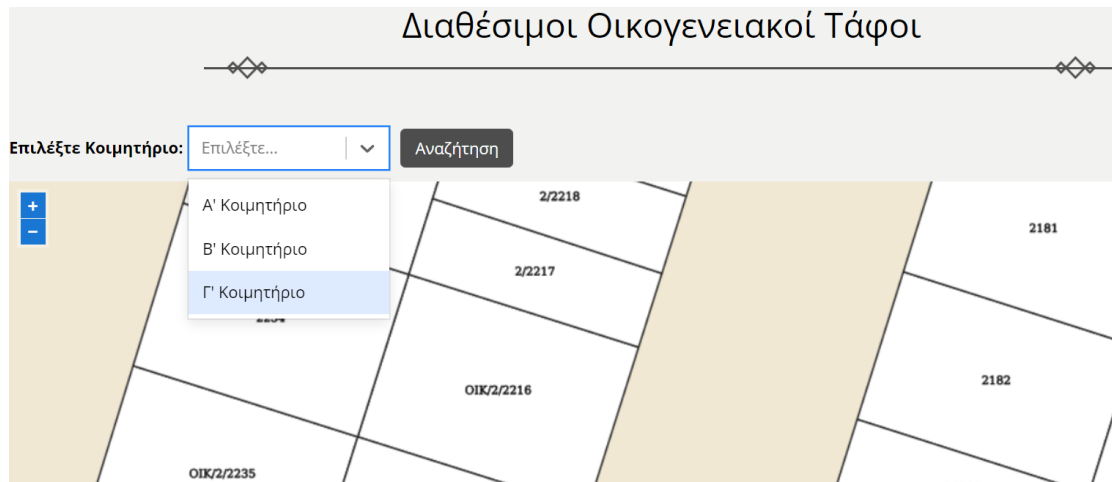
Επιλέξτε Κοιμητήριο: Γ' Κοιμητήριο Αναζήτηση

Επώνυμο Αρχικού Δικαιούχου - Θανόντα	Όνομα Αρχικού Δικαιούχου - Θανόντα	Ημερομηνία Θανάτου	Περιγραφικό Τάφου	Πληροφορίες	Εμφάνιση στο χάρτη
ΣΑΡΑΝΤΑΕΝΑΣ	ΙΩΑΝΝΗΣ	10-10-1944	Τριετίας Τμήμα 2 Τ. ΕΝΕΚΕΝ	Ιωάννης Σαρανταένας - Ιδρυτής - Εφορος Γ' Νεκροταφείου Ημ/ηνία Θανάτου: 10-10-1944 ετών 48	Εμφάνιση
ΓΚΙΝΑΚΗ	ΜΑΡΙΑ	08-08-2015	Ζώνη Β Τμήμα 18 Τάφος 122	Με την Α.Δ.Σ. 1037/31-08-2015 το Δ.Σ. Εγκρίνει την ικανοποίηση του αιτήματος του Δημάρχου Αιγάλεω για τον τιμής ένεκεν ενταφιασμό της Μαρίας Γκινάκη Βενέτη, σύζυγο Νικολάου, στον τάφο τριετούς χρήσεως με αριθμό 122 του τμήματος 18 του Γ' Κοιμητηρίου, λόγω της πολύχρονης συμμετοχής της στα κοινά του Δήμου Αιγάλεω και ως Αντιδήμαρχος της πόλης, κατόπιν εκταφής της μητέρας της, Αντωνίας Βενέτη, σύζυγο Ευαγγέλου	Εμφάνιση

Εικόνα 57: Στιγμιότυπο αποτελεσμάτων αναζήτησης και γεωχωρικού εντοπισμού προστατευόμενων τάφων

5. Αναζήτηση και γεωχωρικός εντοπισμός των εντός των τριών κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων προς διάθεση οικογενειακών τάφων

Οι επισκέπτες μεταβαίνοντας στην ενότητα **Διαθέσιμοι οικογενειακοί τάφοι**, επιλέγοντας από το πεδίο «Κοιμητήριο» το αντίστοιχο κοιμητήριο και πατώντας το κουμπί «Αναζήτηση» μπορούν να αναζητήσουν και να εντοπίσουν πάνω στον χάρτη με γαλάζιο περίγραμμα τους προς διάθεση οικογενειακούς τάφους.

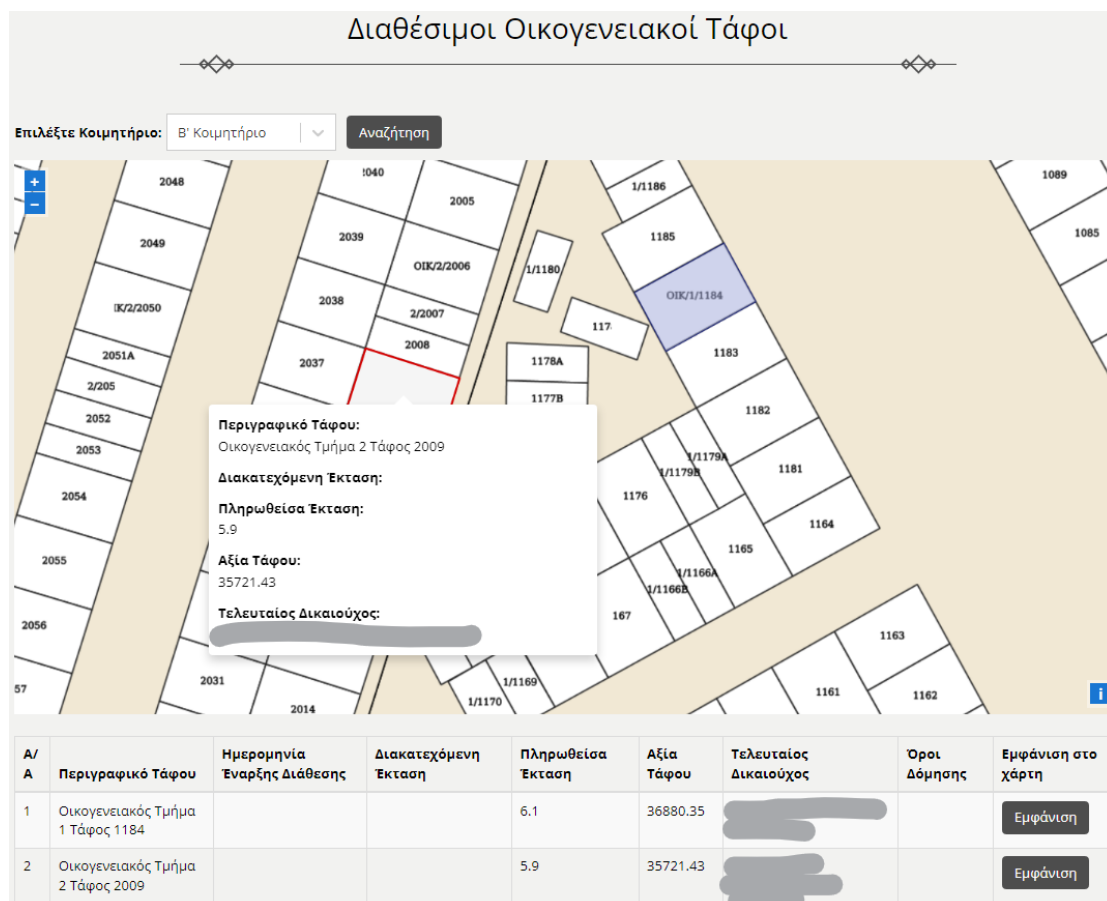


Εικόνα 58: Στιγμιότυπο αναζήτησης και γεωχωρικού εντοπισμού διαθέσιμων οικογενειακών τάφων

Ακριβώς κάτω από τον χάρτη παρατίθενται σε λίστα οι προς διάθεση οικογενειακοί τάφοι με τα εξής στοιχεία:

- Περιγραφικό τάφου (κατηγορία, τμήμα και αριθμός)
- Ημερομηνία έναρξης διάθεσης (αφορά σε συγκεκριμένες περιπτώσεις)
- Διακατεχόμενη έκταση (επιτρεπτό προς κάλυψη από δόμηση μέρος εντός της έκτασης του τάφου)
- Πληρωθείσα έκταση (περιλαμβάνει την συνολική αξία της έκτασης του τάφου μαζί με τα υφιστάμενα κτίσματα)
- Αξία τάφου
- Τελευταίος δικαιούχος
- Όροι δόμησης (εάν υπάρχουν)

Με την σχετική λίστα παρέχεται ταυτόχρονα και δυνατότητα γεωχωρικής απεικόνισης και εντοπισμού των πολυγώνων στον χάρτη. Πατώντας το κουμπί «**Εμφάνιση**» αμέσως η οθόνη εστιάζει στον εν λόγω τάφο και τον απεικονίζει με κόκκινο περίγραμμα. Επιλέγοντας απλά τον οικογενειακό τάφο πάνω στο χάρτη παρουσιάζεται ένα πλαίσιο διαλόγου στο οποίο εμπεριέχονται όλες οι σχετικές με αυτόν πληροφορίες.



Εικόνα 59: Στιγμιότυπο αποτελεσμάτων αναζήτησης και γεωχωρικού εντοπισμού διαθέσιμων οικογενειακών τάφων

Επιπλέον, κάνοντας κλικ πάνω στις κεφαλίδες των στηλών «**Ημερομηνία έναρξης διάθεσης**», «**Διακατεχόμενη έκταση**», «**Πληρωθείσα έκταση**» και «**Αξία τάφου**» διενεργείται προς ευκολία ταξινόμηση των αποτελεσμάτων. Για παράδειγμα, αναφορικά με την στήλη «**Αξία τάφου**» το σύστημα ταξινομεί τα αποτελέσματα, ανάλογα με την προτίμηση των επισκεπτών, από τον ακριβότερο τάφο στον φθηνότερο και αντιστρόφως από τον φθηνότερο τάφο στον ακριβότερο.

6. Αναζήτηση των καθορισμένων ραντεβού εκταφής

Στην αρχική σελίδα της διαδικτυακής πύλης των κοιμητηρίων προσφέρεται η ενότητα **Ραντεβού εκταφής** από όπου οι επισκέπτες μπορούν να αναζητήσουν ανά κοιμητήριο και χρονική περίοδο την λίστα με τα προγραμματισμένα ραντεβού για εκταφή. Με την υποχρεωτική επιλογή του κοιμητηρίου από το πεδίο «**Κοιμητήριο**» και την καταχώρηση του χρονικού εύρους εκταφής που τους ενδιαφέρει στα μενού «**Ημερομηνία εκταφής από**» και «**Ημερομηνία εκταφής έως**» και στην συνέχεια πατώντας το κουμπί «**Αναζήτηση**» εμφανίζεται πίνακας αποτελεσμάτων που αφορά

στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Ειδικότερα, η αναζήτηση μπορεί να πραγματοποιηθεί καταχωρώντας τουλάχιστον τα πρώτα γράμματα από το επώνυμο ή/και το όνομα του θανόντα ή απλά εισάγοντας το εύρος των ημερομηνιών που κατατέθηκε η αίτηση στα αντίστοιχα μενού «**Ημερομηνία αίτησης από**» και «**Ημερομηνία αίτησης έως**».

Εικόνα 60: Στιγμιότυπο αναζήτησης ραντεβού εκταφής

Στην συνέχεια, στον πίνακα των αποτελεσμάτων εμφανίζονται τα εξής στοιχεία:

- Ημερομηνία γεγονότος (ημερομηνία και ώρα της προγραμματισμένης εκταφής)
- Ημερομηνία αίτησης
- Ονοματεπώνυμο θανόντα
- Κατηγορία (ζώνη) τάφου
- Τμήμα
- Τάφος (αριθμός)
- Αίτηση κατάστασης (υποβλήθηκε/ σε επεξεργασία)

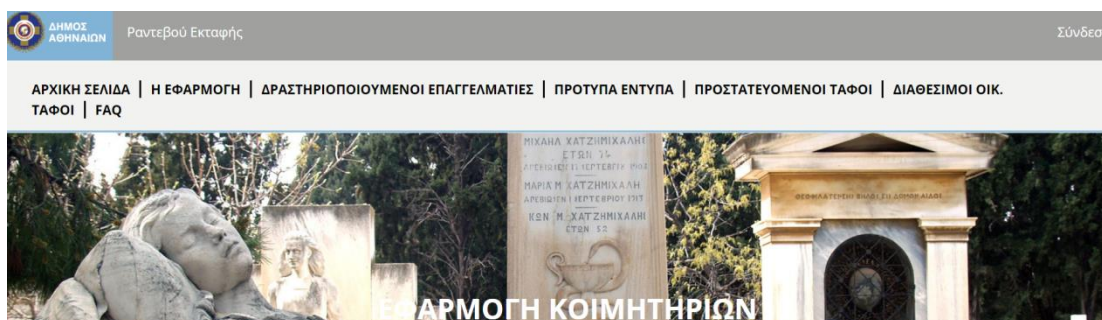
Ημερομηνία γεγονότος	Ημερομηνία αίτησης	Ονοματεπώνυμο θανόντα	Κατηγορία (ζώνη) τάφου	Τμήμα	Τάφος	Κατάσταση αίτησης
11-01-2023 08:15	05-09-2022	[Redacted]	Ζώνη Β	Τμήμα 26	16	Υποβλήθηκε
03-01-2023 08:00	13-09-2022	[Redacted]	Ζώνη Γ	Τμήμα 32	670	Υποβλήθηκε
23-12-2022 09:00	22-08-2022	[Redacted]	Ζώνη Γ	Τμήμα 30B	994	Υποβλήθηκε
05-12-2022 08:30	22-07-2022	[Redacted]	Ζώνη Β	Τμήμα 21	96	Υποβλήθηκε
02-12-2022 08:15	30-08-2022	[Redacted]	Ζώνη Γ	Τμήμα 32	819	Υποβλήθηκε
22-11-2022 08:15	09-09-2022	[Redacted]	Ζώνη Β	Τμήμα 21	22	Υποβλήθηκε
21-11-2022 08:30	19-09-2022	[Redacted]	Ζώνη Γ	Τμήμα 32	881	Υποβλήθηκε
21-11-2022 08:00	08-09-2022	[Redacted]	Ζώνη Γ	Τμήμα 22	1089	Σε Επεξεργασία

Εικόνα 61: Στιγμιότυπο αποτελεσμάτων αναζήτησης ραντεβού εκταφής

Β. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΣΥΝΤΑΥΤΙΣΜΕΝΟΥΣ ΜΕ ΘΑΝΟΝΤΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΣΥΝΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥΣ ΧΡΗΣΗΣ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΩΝ ΤΑΦΩΝ (ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΤΗΡΙΑ TAXISnet)

1. Είσοδος στο σύστημα

Αρχικά, οι χρήστες για να εισέλθουν στο σύστημα χρειάζεται να πληκτρολογήσουν την διεύθυνση (url) cem.cityofathens.gr σε οποιονδήποτε φυλλομετρητή (browser) και στην συνέχεια να πατήσουν τον σύνδεσμο «**Σύνδεση**» που βρίσκεται πάνω δεξιά στην ιστοσελίδα.



Εικόνα 62: Στιγμιότυπο αρχικής σελίδας διαδικτυακής πύλης κοιμητηρίων Δήμου Αθηναίων

Κατόπιν, επιλέγοντας το εικονίδιο του TAXISnet που βρίσκεται στο κάτω μέρος του πλαισίου εμφανίζεται το παράθυρο «**Αυθεντικοποίηση χρήστη**» όπου εισάγοντας το «**Όνομα**» και τον «**Κωδικό πρόσβασης**» και πατώντας το κουμπί «**Σύνδεση**» και κατόπιν «**Αποστολή**», για εξουσιοδότηση πρόσβασης του ΟΠΣ στα βασικά στοιχεία του χρήστη βάσει του φορολογικού Μητρώου, εισέρχονται με τους προσωπικούς τους κωδικούς στο σύστημα.

Είσοδος

Ξεχάσατε [Όνομα χρήστη](#) ή [Κωδικό χρήστη](#) ?

Να με θυμάσαι σε αυτό τον υπολογιστή

Χρησιμοποιούνται cookies στον φυλλομετρητή σας σε κάθε σας είσοδο ώστε να σας δοθεί το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Παρακαλούμε όπως ενημερωθείτε για την [Πολιτική Cookie](#) για περισσότερες πληροφορίες.


Με την είσοδο σας συμφωνείτε με την [Πολιτική Ιδιωτικότητας](#)

Συνέχεια


OR

Είσοδος με GSIS

Εικόνα 63: Στιγμιότυπο παραθύρου Εισόδου στο σύστημα



Γενική Γραμματεία
Πληροφοριακών Συστημάτων
Δημόσιας Διοίκησης



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής
Διακυβέρνησης

Αυθεντικοποίηση Χρήστη

Σύνδεση

Παρακαλώ εισάγετε τους κωδικούς σας στο **TaxisNet** για να συνδεθείτε.

Χρήστης:

Κωδικός:

Σύνδεση

Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ.) Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Εικόνα 64: Στιγμιότυπο παραθύρου εισαγωγής κωδικών TaxisNet

Αυθεντικοποίηση Χρήστη

Σας ενημερώνουμε ότι για το σκοπό της ηλεκτρονικής ταυτοποίησής σας, η εφαρμογή "Εφαρμογή Κοιμητηρίων Δήμου Αθηναίων" θα αποκτήσει πρόσβαση στα βασικά στοιχεία Μητρώου (ΑΦΜ, Ονομα, Επώνυμο, Πατρώνυμο, Μητρώνυμο, Έτος Γέννησης) που παρέχονται από το φορολογικό μητρώο του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ που διαχειρίζεται η Α.Α.Δ.Ε.

Επιστροφή Συνέχεια

Αποστολή

Εικόνα 65: Στιγμιότυπο παραθύρου Αυθεντικοποίησης Χρήστη

Ο Δήμος Αθηναίων, προκειμένου να εξασφαλίσει την βέλτιστη εξυπηρέτηση του κοινού, την απρόσκοπτη επιχειρησιακή και παραγωγική λειτουργία των παρεχόμενων υπηρεσιών, την ασφαλή ηλεκτρονική διακίνηση και επεξεργασία των πληροφοριών καθώς και ενίσχυση των μηχανισμών διαφάνειας, αξιοποιεί την ενδεδειγμένη διαδικτυακή Υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών με την χρήση των διαπιστευτηρίων TAXISnet του ΚΕ.Δ. της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Αφού συνδεθούν πάνω αριστερά στην οθόνη εμφανίζονται τα εξής μενού:

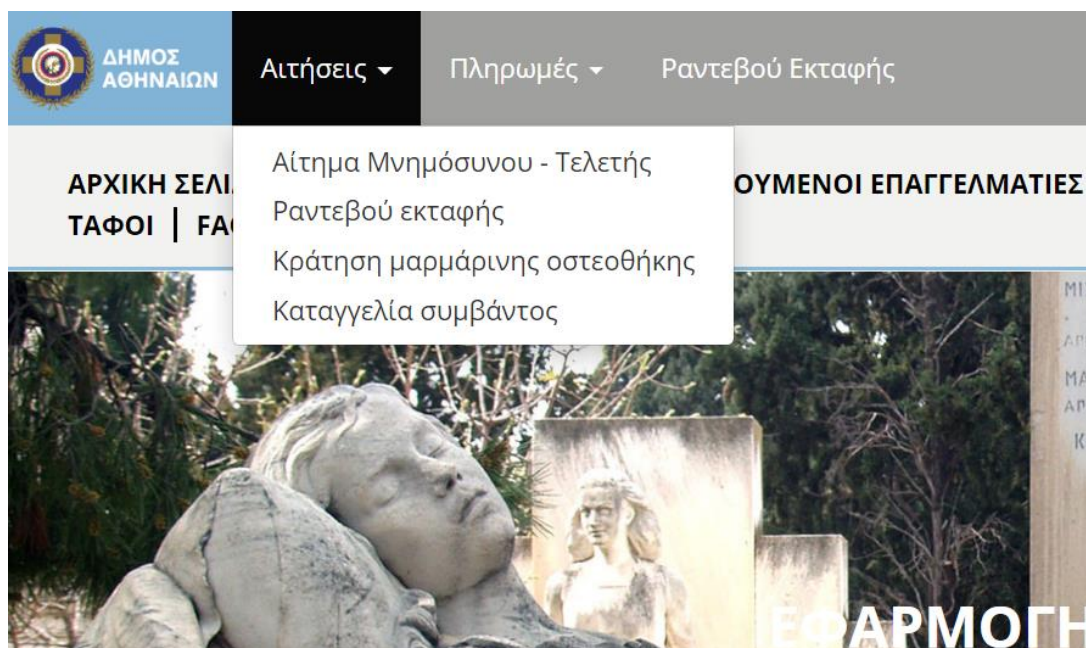
- Αιτήσεις
- Πληρωμές
- Ραντεβού εκταφής

Πατώντας πάνω σε κάθε ένα από αυτά τα μενού εμφανίζονται ορισμένες επιλογές, οι οποίες αναλύονται στην συνέχεια.

2. Αιτήσεις

Οι τύποι των διαθέσιμων αιτημάτων από το μενού «Αιτήσεις» είναι:

- Αίτημα Μνημόσυνου – Τελετής
- Ραντεβού εκταφής
- Κράτησης μαρμάρινης οστεοθήκης
- Καταγγελίας συμβάντος



Εικόνα 66: Στιγμιότυπο μενού Αιτήσεων

1) Αίτημα Μνημόσунου – Τελετής

Με τις διατάξεις του Ν.4759/2020 η κυριότητα των Ιερών Ναών όλων των κοιμητηρίων της χώρας πέρασε στις οικίες μητροπόλεις ενώ παράλληλα απαγορεύτηκε η είσπραξη από τους Ο.Τ.Α. τελών και δικαιωμάτων για την τέλεση ιεροπραξιών εντός των κοιμητηρίων. (ΦΕΚ Α/245) Επομένως το σχετικό μενού έχει πλέον μόνο την δυνατότητα τέλεσης «Πολιτικής Κηδείας» η οποία αφορά επικήδειο τελετή μη θρησκευτικού χαρακτήρα με χρήση συγκεκριμένων εγκαταστάσεων και χώρων εντός των κοιμητηρίων αλλά εκτός των ιερών ναών. Αξίζει όμως να παρατεθεί ως περιπτώσιολογική μελέτη οι μέχρι εφαρμογής των διατάξεων δυνατότητες της εφαρμογής ως προς την σχετική παροχή υπηρεσίας όπως περιγράφεται παρακάτω.

Οι χρήστες προκειμένου να κλείσουν την διενέργεια μνημόσунου επιλέγουν την κατηγορία **Αίτημα Μνημόσунου – Τελετής**. Κατά την περιήγηση τους στο μενού όλες οι σχετικές αιτήσεις τους αποθηκεύονται στο ιστορικό με δυνατότητα περαιτέρω διαχείρισης τους όπως:

- επεξεργασία ή οριστική υποβολή μιας προσωρινά αποθηκευμένης αίτησης τους και
- προβολή των στοιχείων οποιασδήποτε εκ των αιτήσεων τους.

Λίστα Αιτήσεων - Αίτημα Μνημόσунου - Τελετής				
Ημερομηνία Αίτησης	Αριθμός Αίτησης	Όνοματεπώνυμο Θανόντος	Κατάσταση Αίτησης	Ενέργειες
		ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	Αρχική Καταχώριση	Προβολή Επεξεργασία Υποβολή
		ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	Αρχική Καταχώριση	Προβολή Επεξεργασία Υποβολή
		ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	Αρχική Καταχώριση	Προβολή Επεξεργασία Υποβολή
04-10-2022	4036	ΔΟΚΙΜΗ ΔΟΚΙΜΗ	Ακυρώθηκε	Προβολή
12-09-2022	3774	ΔΟΚΙΜΗ ΔΟΚΙΜΗ	Ακυρώθηκε	Προβολή
03-08-2022	3233	ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ	Ακυρώθηκε	Προβολή
14-02-2022	139	ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	Ακυρώθηκε	Προβολή
24-01-2022	432	ΔΟΚΙΜΗ ΔΟΚΙΜΗ	Ολοκληρώθηκε	Προβολή

Εικόνα 67: Στιγμιότυπο Λίστας Αιμάτων Μνημόσунου – Τελετής

Για την υποβολή μιας νέας αίτησης πατώντας απλά στο πλαίσιο «**Νέα Αίτηση**» που βρίσκεται στην πάνω δεξιά μεριά της οθόνης οι χρήστες αυτομάτως περιηγούνται στην σελίδα δημιουργίας αίτησης μνημόσунου – τελετής. Στο σημείο αυτό εμφανίζεται η καρτέλα «Στοιχεία Αίτησης» όπου:

- Από το πεδίο «**Θανών**» μπορούν είτε να επιλέξουν έναν εκ των θανόντων με τους οποίους είναι συνταυτισμένοι είτε να εισάγουν το ονοματεπώνυμο αυτού σε περίπτωση που ο εν λόγω νεκρός δεν έχει θαφτεί (ή τα οστά του δεν φυλάσσονται) σε κανένα από τα τρία κοιμητήρια του δήμου.
- Από το πεδίο «**Επιθυμητή ημερομηνία τελετής**» επιλέγουν την ημερομηνία κατά την οποία θέλουν να διεξαχθεί η τελετή.

Στοιχεία Αίτησης

Θανών: ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ

Επιθυμητή ημερομηνία τελετής: 06/11/2022

Κοιμητήριο: Noέμβριος 2022

Είδος Τελετής: Δε Τρ Τε Πε Πα Σα Κυ

Ημερομηνία Τελετής: 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 1 2 3 4

Εικόνα 68: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων αίτησης μνημόσунου –τελετής

- Από το πεδίο «**Κοιμητήριο**» επιλέγουν το κοιμητήριο στο οποίο θα πραγματοποιηθεί η τελετή.
- Από το πεδίο «**Είδος τελετής**» επιλέγουν μια από τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Μνημόσυνο επί του τάφου
- Μνημόσυνο ιδιαίτερο
- Μνημόσυνο ιδιαίτερο με ιδιωτική χορωδία
- Μνημόσυνο ιδιαίτερο με συμμετοχή αρχιερέα
- Μνημόσυνο ιδιαίτερο με συμμετοχή αρχιερέα και ιδιωτική χορωδία
- Μνημόσυνο ομαδικό

Η πρώτη εκ των υπηρεσιών «**Μνημόσυνο επί τάφου**» επιλέγεται μόνο για τα κοιμητήρια Α΄ και Β΄ ενώ στην περίπτωση που επιλεγθούν το «**Μνημόσυνο με ιδιωτική χορωδία**» και το «**Μνημόσυνο με συμμετοχή αρχιερέα και ιδιωτική χορωδία**» οι αιτούντες οφείλουν να καταβάλλουν αποκλειστικά και μόνο το **ανάλογο δικαίωμα** διότι το κοιμητήριο δεν προσφέρει αυτού του είδους υπηρεσίες οι οποίες καλύπτονται ιδιωτικά από το γραφείο τελετών που θα αναλάβει την διενέργεια.

Εικόνα 69: Στιγμιότυπο επιλογής είδους τελετής

- Από το πεδίο «**Χώρος τελετής**» επιλέγουν τον ιερό ναό στον οποίο θα διεξαχθεί η τελετή. Επιλέγοντας «**Μνημόσυνο ιδιαίτερο**» και ως «**Χώρο τελετής**» την αίθουσα του κοιμητηρίου στο οποίο θα πραγματοποιηθεί, η εν λόγω τελετή αφορά αποκλειστικά και μόνο σε πολιτική. Ωστόσο, οι αίθουσες διενέργειας πολιτικών τελετών των Β΄ και Γ΄ κοιμητηρίων βρίσκονται αυτό το διάστημα στην φάση κατασκευής. Για τον λόγο αυτό, αυτού του είδους τελετές πραγματοποιούνται επί του παρόντος υπαίθρια, ειδάλλως οι χρήστες πρέπει να επιλέξουν την αντίστοιχη αίθουσα στο Α΄ Κοιμητήριο.

Στοιχεία Αίτησης

Θανάων

Επιθυμητή ημερομηνία τελετής

Κοιμητήριο

Είδος Τελετής

Χώρος Τελετής

Ημερομηνία και Ώρα Τελετής

Συμφωνώ με τους όρους χρήσης
 Όροι για αίτηση μνημοσύνου.

Εικόνα 70: Στιγμιότυπο επιλογής χώρου τελετής

- Πατώντας στο κουμπί με την ένδειξη «**Διαθέσιμες ώρες**», για την επιλογή της ώρας διεξαγωγής της τελετής, ανοίγει παράθυρο με τις διαθέσιμες ώρες οι οποίες είναι σηματοδοτημένες με πράσινο χρώμα και τις κλεισμένες ώρες αντίστοιχα οι οποίες δεν μπορούν να επιλεγθούν και σηματοδοτούνται με κίτρινο χρώμα.

Προβολή Διαθεσιμότητας για 02/08/2022 ×

Επιλέξτε ώρα για την τελετή
10:30
11:30
12:30
13:30

Εικόνα 71: Στιγμιότυπο καρτέλας διαθέσιμων ωρών διεξαγωγής τελετής

- Τέλος, θα πρέπει να επιλέξουν το πλαίσιο με την ένδειξη «**Συμφωνώ με τους όρους χρήσης**».

Έχοντας συμπληρώσει όλα τα απαιτούμενα πεδία της καρτέλας με τα στοιχεία της αίτησης, εμφανίζεται η καρτέλα «Στοιχεία αιτούντα» στην οποία ανασύρονται τα προσωπικά στοιχεία των αιτούντων όπως αυτά έχουν καταχωρηθεί στην υπηρεσία των κοιμητηρίων. Εντούτοις, εάν κάποιο πεδίο δεν έχει συμπληρωθεί ή τα στοιχεία έχουν

αλλάξει τότε οι χρήστες μπορούν να συμπληρώσουν ή να τροποποιήσουν αντίστοιχα τα υφιστάμενα δεδομένα που μπορεί να έχουν αλλάξει. Τα στοιχεία αυτά διακρίνονται στις εξής τέσσερις (4) κατηγορίες:

- ‘Προσωπικά στοιχεία’ στα οποία περιλαμβάνονται τα εξής:
 - . Όνομα αιτούντα
 - . Επώνυμο αιτούντα
 - . Όνομα πατρός αιτούντα
- ‘Πρόσθετα προσωπικά στοιχεία στα οποία περιλαμβάνονται τα εξής:
 - . Είδος ταυτοτικού εγγράφου αιτούντα
 - . Αριθμός ταυτοτικού εγγράφου αιτούντα
 - . Ημερομηνία έκδοσης ταυτοτικού εγγράφου αιτούντα
 - . Αρχή έκδοσης ταυτοτικού εγγράφου αιτούντα
 - . ΑΦΜ αιτούντα
- ‘Στοιχεία κατοικίας στα οποία περιλαμβάνονται τα εξής:
 - . Τόπος κατοικίας αιτούντα
 - . Οδός κατοικίας αιτούντα
 - . Αριθμός κατοικίας αιτούντα
 - . Ταχυδρομικός κώδικας κατοικίας αιτούντα
- ‘Στοιχεία επικοινωνίας στα οποία περιλαμβάνονται τα εξής:
 - . Email αιτούντα
 - . Τηλέφωνο αιτούντα

Προσωπικά Στοιχεία	
Όνομα αιτούντα	ΕΥΓΕΝΙΑ ΜΑΡΙΑ
Επώνυμο αιτούντα	ΠΟΛΥΧΡΟΝΟΠΟΥΛΟΥ
Όνομα πατρός αιτούντα	ΓΕΩΡΓΙΟΣ

Πρόσθετα Προσωπικά Στοιχεία	
Είδος ταυτοτικού εγγράφου αιτούντα	Αστυνομική Ταυτότητα
Αριθμός ταυτοτικού εγγράφου αιτούντα	A123456
Ημερομηνία έκδοσης ταυτοτικού εγγράφου αιτούντα	01/01/1900
Αρχή έκδοσης ταυτοτικού εγγράφου αιτούντα	Τ.Α. ΟΜΟΝΟΙΑΣ
ΑΦΜ αιτούντα	012345678

Στοιχεία Κατοικίας	
Τόπος κατοικίας αιτούντα	ΚΑΜΑΤΕΡΟ
Οδός κατοικίας αιτούντα	ΖΑΧΑΡΙΤΣΑ
Αριθμός κατοικίας αιτούντα	1-3
Ταχυδρομικός κώδικας κατοικίας αιτούντα	13451

Στοιχεία Επικοινωνίας	
E-mail Αιτούντα	jpolychronopoulou@gmail.com
Τηλέφωνο αιτούντα	2112345678

Εικόνα 72: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων αιτούντα

Στο επόμενο στάδιο της αίτησης, αυτό της αποθήκευσης, πατώντας το κουμπί «Αποθήκευση» στην πάνω δεξιά πλευρά της καρτέλας ‘Στοιχεία αίτησης’ το σύστημα αυτομάτως βγάζει μήνυμα για πιθανές ελλείψεις ή/και τυχόν σφάλματα που εντόπισε.

- [Ενδιαφερόμενος] Το όνομα του προσώπου δεν μπορεί να είναι κενό.
- [Ενδιαφερόμενος] Ο τόπος κατοικίας δεν μπορεί να είναι κενός.

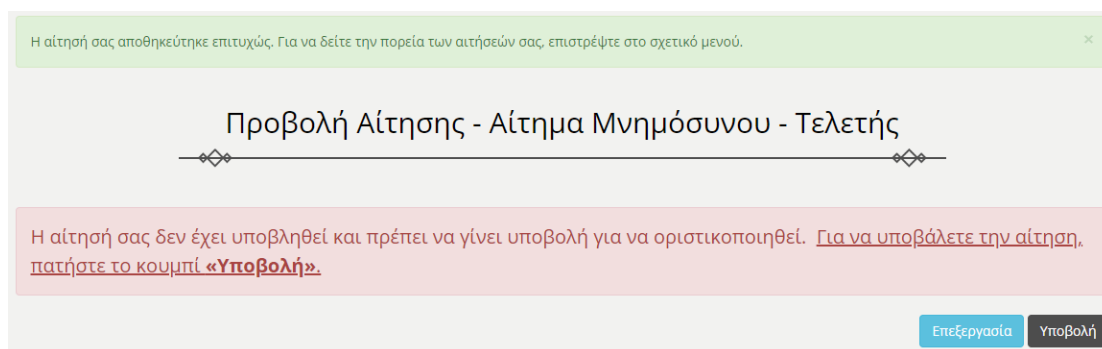
Δημιουργία Αίτησης - Αίτημα Μνημόσунου - Τελετής

Για την αναζήτηση θανάτου ο οποίος είναι στο εν λόγω κοιμητήριο, παρακαλούμε επιλέξετε θανάτου από την αναζήτηση. Σε κάθε άλλη περίπτωση, παρακαλούμε όπως εισάγετε τα απαιτούμενα στοιχεία.

Αποθήκευση

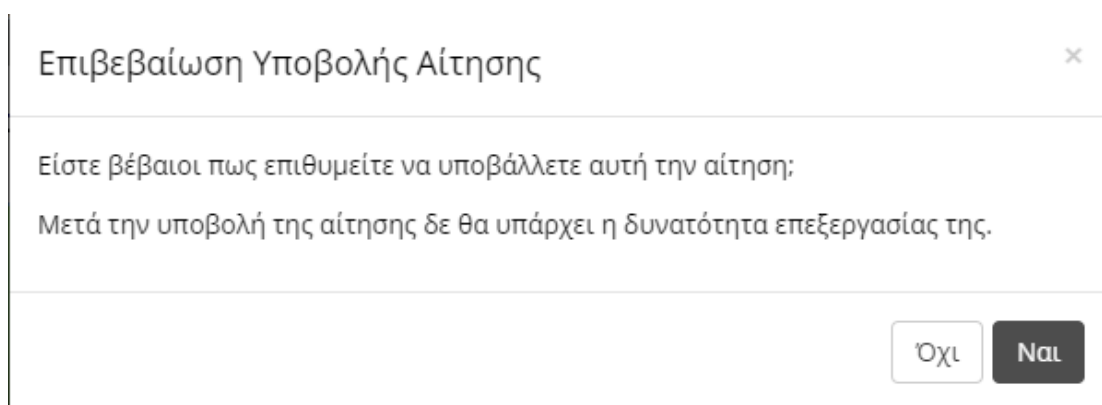
Εικόνα 73: Στιγμιότυπο συνδέσμου αποθήκευσης αίτησης μνημόσунου – τελετής

Στην περίπτωση που όλα τα πεδία έχουν συμπληρωθεί σωστά τότε εμφανίζει το μήνυμα που φαίνεται στην παρακάτω εικόνα:

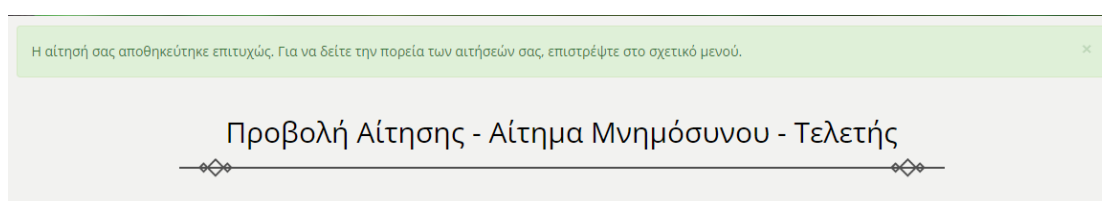


Εικόνα 74: Στιγμιότυπο καρτέλας επεξεργασίας / υποβολής αίτησης μνημόσунου – τελετής

Στο στάδιο αυτό η αίτηση βρίσκεται στη φάση της αρχικής καταχώρησης όπου όλα τα σχετικά δεδομένα που εισάχθηκαν έχουν αποθηκευτεί και οποιαδήποτε χρονική στιγμή θελήσουν οι αιτούντες μπορούν να τα τροποποιήσουν πατώντας το κουμπί «**Επεξεργασία**». Στο στάδιο αυτό η ώρα που έχει επιλεγεί για την διενέργεια της τελετής δεν δεσμεύεται από τον συγκεκριμένο αιτούντα και είναι ακόμα σηματοδοτημένη με πράσινο χρώμα, δηλαδή διαθέσιμη προκειμένου να την επιλέξει κάποιος άλλος. Όταν οι αιτούντες βεβαιωθούν για την επιλογή τους πατώντας το κουμπί «**Υποβολή**» μπορούν να προβούν σε οριστική υποβολή της αίτησης. Το σύστημα θα ενημερώσει σχετικά με την επιβεβαίωση υποβολής της αίτησης σύμφωνα με την παρακάτω εικόνα και στην συνέχεια θα επιβεβαιώσει την υποβολή.



Εικόνα 75: Στιγμιότυπο παραθύρου επιβεβαίωσης υποβολής αίτησης

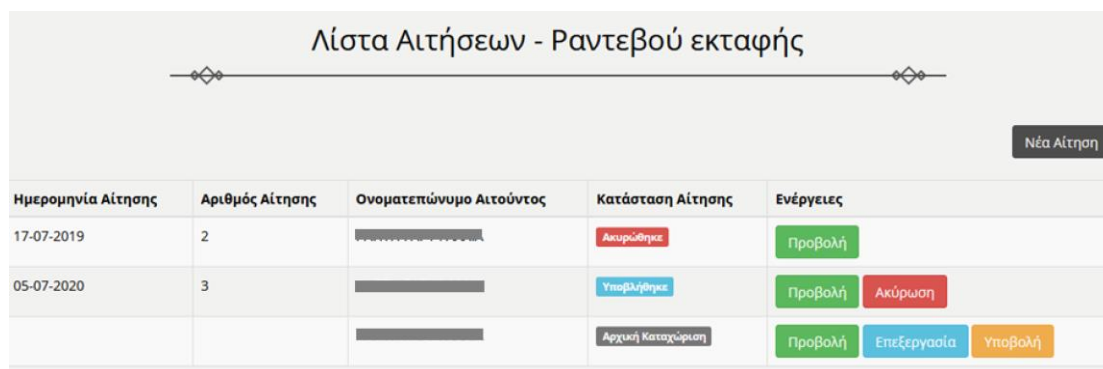


Εικόνα 76: Στιγμιότυπο παραθύρου επιτυχούς αποθήκευσης της αίτησης

2) Αίτημα Ραντεβού Εκταφής

Μέσα από το σύστημα οι εγγεγραμμένοι χρήστες μπορούν να κλείσουν ραντεβού εκταφής, που αφορά θανόντα με το οποίο είναι συνταυτισμένοι και ο οποίος έχει ενταφιαστεί σε τάφο (τριετούς χρήσεως ή οικογενειακό ή αδιαλύτων) εντός ενός εκ των τριών κοιμητηρίων του δήμου, επιλέγοντας την κατηγορία **Ραντεβού εκταφής**. Κατά την περιήγηση τους στο μενού όλες οι σχετικές αιτήσεις τους αποθηκεύονται στο ιστορικό με δυνατότητα περαιτέρω διαχείρισης τους όπως:

- επεξεργασία ή οριστική υποβολή μιας προσωρινά αποθηκευμένης αίτησης τους
- ακύρωση μιας υποβαλλόμενης αίτησης και
- προβολή των στοιχείων οποιασδήποτε εκ των αιτήσεων τους.



Ημερομηνία Αίτησης	Αριθμός Αίτησης	Όνοματεπώνυμο Αιτούντος	Κατάσταση Αίτησης	Ενέργειες
17-07-2019	2	████████████████████	Ακυρώθηκε	Προβολή
05-07-2020	3	████████████████████	Υποβλήθηκε	Προβολή Ακύρωση
		████████████████████	Αρχική Καταχώριση	Προβολή Επεξεργασία Υποβολή

Εικόνα 77: Στιγμιότυπο Λίστας Αιτήσεων – Ραντεβού εκταφής

Για την υποβολή μιας νέας αίτησης πατώντας απλά στο πλαίσιο «**Νέα Αίτηση**» που βρίσκεται στην πάνω δεξιά μεριά της οθόνης οι χρήστες αυτομάτως περιηγούνται στην σελίδα δημιουργίας αίτησης – ραντεβού εκταφής. Στο σημείο αυτό εμφανίζεται η καρτέλα 'Στοιχεία Αίτησης' όπου:

- Από το πεδίο «**Κοιμητήριο**» επιλέγουν το κοιμητήριο στο οποίο θα πραγματοποιηθεί η εκταφή.
- Από το πεδίο «**Θανών**» μπορούν να επιλέξουν έναν από τους θανόντες με τους οποίους είναι συνταυτισμένοι.
- Από το πεδίο «**Ημερομηνία εκταφής**» επιλέγουν την ημερομηνία κατά την οποία θέλουν να διεξαχθεί η εκταφή.

Αναφορικά με τους τριετούς χρήσεως ενταφιασμούς το ραντεβού εκταφής δύναται να κλειστεί μέσα στο διάστημα επτά (7) ημερών από την περάτωση της τριετούς χρήσεως για το οποίο και ενημερώνονται οι υπόχρεοι από ειδοποιήσεις που λαμβάνουν στην φάση του ενταφιασμού καθώς και πριν το πέρας της τριετίας. Αφού

λήξει το χρονικό αυτό διάστημα των επτά (7) ημερών επιβάλλεται τέλος παράτασης ενταφιασμού βάσει της ισχύουσας απόφασης περί τελών και δικαιωμάτων. Με το πέρασμα ενός (1) μήνα από την από την λήξη της τριετίας και κατόπιν ειδοποίησης των συγγενών για την εκταφή και παραφυλακή των οστών, η μη προσέλευση αυτών δίνει το δικαίωμα στην υπηρεσία του αντίστοιχου κοιμητηρίου να διενεργήσει κατά το δοκούν υπηρεσιακή ανακομιδή και μεταφορά και εναπόθεση των οστών στο χωνευτήρι, όπως αυτά ορίζονται στο άρθρο 21 § 8 του Κανονισμού. (ΑΔΣ 1020/20-07-2017)

Επιπλέον, οι εκταφές γίνονται σε εργάσιμες ημέρες στις οκτώ (08:00) το πρωί υπό την προϋπόθεση ύπαρξης έγγραφης σύμφωνης γνώμης όλων των επιμέρους συνδικαιούχων εκταφής και φύλαξης οστών κατά συγκεκριμένη σειρά προτεραιότητας καθώς και των απαιτούμενων δικαιολογητικών, όπως αυτά ορίζει το άρθρο 21 § 4 του Κανονισμού. (ΑΔΣ 1020/20-07-2017)

Στοιχεία Αίτησης

Κοιμητήριο B' Κοιμητήριο

Θανών ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ

Ημερομηνία Εκταφής 02/08/2022

Αύγουστος 2022

Δε	Τρ	Τε	Πε	Σα	Κυ	
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

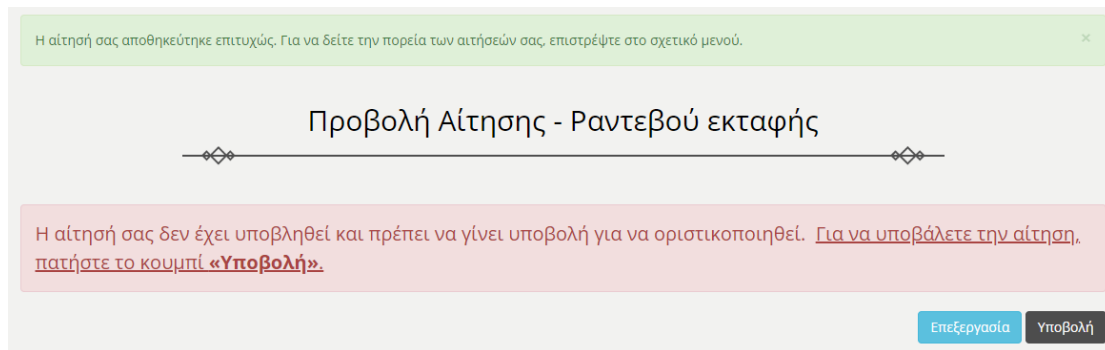
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΑ

Προσωπικά Στοιχεία

Εικόνα 78: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων αίτησης – ραντεβού εκταφής

Έχοντας συμπληρώσει όλα τα απαιτούμενα πεδία της καρτέλας με τα στοιχεία της αίτησης, εμφανίζεται η καρτέλα ‘Στοιχεία αιτούντα’ στην οποία ανασύρονται τα προσωπικά στοιχεία των αιτούντων όπως αυτά έχουν καταχωρηθεί στην υπηρεσία των κοιμητηρίων. Εντούτοις, εάν κάποιο πεδίο δεν έχει συμπληρωθεί ή τα στοιχεία έχουν αλλάξει τότε οι χρήστες μπορούν να συμπληρώσουν ή να τροποποιήσουν αντίστοιχα τα υπάρχοντα στοιχεία που μπορεί να έχουν αλλάξει.

Στο επόμενο στάδιο της αίτησης, αυτό της αποθήκευσης, πατώντας το κουμπί «**Αποθήκευση**» στην πάνω δεξιά πλευρά της καρτέλας ‘Στοιχεία αίτησης’ το σύστημα αυτομάτως βγάζει μήνυμα για πιθανές ελλείψεις ή/και τυχόν σφάλματα που εντόπισε. Στην περίπτωση που όλα τα πεδία έχουν συμπληρωθεί σωστά τότε εμφανίζει το μήνυμα που φαίνεται στην παρακάτω εικόνα:



Εικόνα 79: Στιγμιότυπο καρτέλας επεξεργασίας/υποβολής αίτησης – ραντεβού εκταφής

Στο στάδιο αυτό η αίτηση βρίσκεται στη φάση της αρχικής καταχώρησης όπου όλα τα σχετικά δεδομένα που εισάχθηκαν έχουν αποθηκευτεί και οποιαδήποτε χρονική στιγμή θελήσουν οι αιτούντες μπορούν να τα τροποποιήσουν πατώντας το κουμπί «**Επεξεργασία**». Όταν οι αιτούντες βεβαιωθούν για την επιλογή τους πατώντας το κουμπί «**Υποβολή**» μπορούν να προβούν σε οριστική υποβολή της αίτησης.

3) Αίτηση Κράτησης Μαρμάρινης Οστεοθήκης

Μέσα από το σύστημα οι εγγεγραμμένοι χρήστες μπορούν να κράτηση μαρμάρινης επιτοίχιας οστεοθήκης, που αφορά τα οστά θανόντων τα οποία φυλάσσονται είτε σε οστεοφυλάκιο είτε σε οικογενειακό τάφο είτε φιλοξενούνται σ' αυτόν εντός ενός εκ των τριών κοιμητηρίων του δήμου, επιλέγοντας την κατηγορία **Κράτηση μαρμάρινης οστεοθήκης**. Κατά την περιήγηση τους στο μενού όλες οι σχετικές αιτήσεις τους αποθηκεύονται στο ιστορικό με δυνατότητα περαιτέρω διαχείρισης τους όπως:

- επεξεργασία ή οριστική υποβολή μιας προσωρινά αποθηκευμένης αίτησης τους
- ακύρωση μιας υποβαλλόμενης αίτησης και
- προβολή των στοιχείων οποιασδήποτε εκ των αιτήσεων τους.

Ημερομηνία Αίτησης	Αριθμός Αίτησης	Ονοματεπώνυμο Αιτούντος	Κατάσταση Αίτησης	Ενέργειες
15-07-2019	2	██████████	Υποβλήθηκε	Προβολή Ακύρωση
15-07-2019	1	██████████	Υποβλήθηκε	Προβολή Ακύρωση

Εικόνα 80: Στιγμιότυπο Λίστας Αιτήσεων – Κράτησης Μαρμάρινης Οστεοθήκης

Για την υποβολή μιας νέας αίτησης πατώντας απλά στο πλαίσιο «**Νέα Αίτηση**» που βρίσκεται στην πάνω δεξιά μεριά της οθόνης οι χρήστες αυτομάτως περιηγούνται στην σελίδα δημιουργίας αίτησης – κράτησης μαρμάρινης οστεοθήκης. Στο σημείο αυτό εμφανίζεται η καρτέλα ‘Στοιχεία Αίτησης’ όπου:

- Από το πεδίο «**Κοιμητήριο**» επιλέγουν το κοιμητήριο στο οποίο θα υποβάλλουν την αίτηση.
- Από το πεδίο «**Θανών**» μπορούν να επιλέξουν έναν από τους θανόντες με τους οποίους είναι συνταυτισμένοι.



The screenshot shows a form titled 'Στοιχεία Αίτησης'. It contains two dropdown menus. The first is labeled 'Κοιμητήριο' and has 'Γ Κοιμητήριο' selected. The second is labeled 'Θανών' and has 'ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ' selected.

Εικόνα 81: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων αίτησης – κράτησης μαρμάρινης οστεοθήκης

Έχοντας συμπληρώσει όλα τα απαιτούμενα πεδία της καρτέλας με τα στοιχεία της αίτησης, εμφανίζεται η καρτέλα ‘Στοιχεία αιτούντα’ στη οποία ανασύρονται τα προσωπικά στοιχεία των αιτούντων όπως αυτά έχουν καταχωρηθεί στην υπηρεσία των κοιμητηρίων. Εντούτοις, εάν κάποιο πεδίο δεν έχει συμπληρωθεί ή τα στοιχεία έχουν αλλάξει τότε οι χρήστες μπορούν να συμπληρώσουν ή να τροποποιήσουν αντίστοιχα τα υπάρχοντα στοιχεία που μπορεί να έχουν αλλάξει.

Στο επόμενο στάδιο της αίτησης, αυτό της αποθήκευσης, πατώντας το κουμπί «**Αποθήκευση**» στην πάνω δεξιά πλευρά της καρτέλας ‘Στοιχεία αίτησης’ το σύστημα αυτομάτως βγάζει μήνυμα για πιθανές ελλείψεις ή/και τυχόν σφάλματα που εντόπισε. Στην περίπτωση που όλα τα πεδία έχουν συμπληρωθεί σωστά τότε εμφανίζει το μήνυμα όμοια με τις προηγούμενες περιπτώσεις.

Στο στάδιο αυτό η αίτηση βρίσκεται στη φάση της αρχικής καταχώρησης όπου όλα τα σχετικά δεδομένα που εισάχθηκαν έχουν αποθηκευτεί και οποιαδήποτε χρονική στιγμή θελήσουν οι αιτούντες μπορούν να τα τροποποιήσουν πατώντας το κουμπί «**Επεξεργασία**». Όταν οι αιτούντες βεβαιωθούν για την επιλογή τους πατώντας το κουμπί «**Υποβολή**» μπορούν να προβούν σε οριστική υποβολή της αίτησης.

4) **Αίτηση Καταγγελίας Συμβάντος**

Οποιοσδήποτε πολίτης είναι καταχωρημένα τα στοιχεία του ως πρόσωπο στο διπλογραφικό σύστημα του Δήμου Αθηναίων, δύναται να συνδεθεί στο εξωστρεφές τμήμα με τους κωδικούς του TAXISnet και μπορεί να καταθέσει ένα **Αίτημα** –

Καταγγελία Συμβάντος συνδεδεμένο με συγκεκριμένο θανάτο ή όχι. Κατά την πρώτη είσοδο στο σύστημα είναι απαιτητή η καταχώρηση της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του αιτούντα, το οποίο στο εφεξής είναι διαθέσιμο στον χρήστη της εσωστρέφειας προς χρήση στην απάντηση της αίτησης.

Σε περιπτώσεις κατάθεσης αιτήσεως ή/και καταγγελίας ζητημάτων ή συμβάντων ακολουθούνται τα ίδια βήματα με τις προαναφερόμενες περιπτώσεις. Αρχικά, οι χρήστες προκειμένου να κάνουν αίτηση/καταγγελία επιλέγουν την κατηγορία **Καταγγελία συμβάντος**. Κατά την περιήγηση τους στο μενού όλες οι σχετικές αιτήσεις τους αποθηκεύονται στο ιστορικό με δυνατότητα περαιτέρω διαχείρισης τους.

Για την υποβολή μιας νέας αίτησης πατώντας απλά στο πλαίσιο «**Νέα Αίτηση**» που βρίσκεται στην πάνω δεξιά μεριά της οθόνης οι χρήστες αυτομάτως περιηγούνται στην σελίδα δημιουργίας αίτησης – καταγγελίας συμβάντος. Στο σημείο αυτό εμφανίζεται η καρτέλα «**Στοιχεία Αίτησης**» όπου:

- Από το πεδίο «**Κοιμητήριο**» επιλέγουν το κοιμητήριο με το σχετίζεται η αίτηση/καταγγελία.
- Από το πεδίο «**Θανών**» μπορούν να επιλέξουν έναν από τους θανόντες με τους οποίους είναι συνδεδεμένοι σε περίπτωση που συνταυτίζονται με αυτόν.
- Από το πεδίο «**Ημερομηνία γεγονότος**» εισάγουν την ημερομηνία όπου συνέβη το εν λόγω γεγονός.
- Από το εργαλείο αναζήτησης «**Περιγραφή γεγονότος**» περιγράφουν εν συντομία το γεγονός.

Δημιουργία Αίτησης - Καταγγελία συμβάντος

Αποθήκευση

Στοιχεία Αίτησης

Κοιμητήριο: B' Κοιμητήριο

Θανών: Επιλέξτε...

Ημερομηνία Γεγονότος: [Empty field]

Περιγραφή Γεγονότος: [Calendar dropdown for Νοέμβριος 2022]

Δε	Τρ	Τε	Πε	Πα	Σα	Κυ
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4

Εικόνα 82: Στιγμιότυπο καρτέλας δημιουργίας αίτησης – καταγγελίας συμβάντος

Με τον ίδιο τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται και στις άλλες περιπτώσεις, οι αιτούντες μπορούν να προβούν σε προσωρινή αποθήκευση της αίτησης, να την υποβάλλουν οριστικά ή ακόμα και να την ακυρώσουν.

3. Πληρωμές των Σχετικών Τελών

Μόλις διεκπεραιωθούν οι αιτήσεις από το τμήμα του αντίστοιχου κοιμητηρίου δημιουργούνται τα σχετικά βεβαιωτικά σημειώματα και εκδίδεται ο αντίστοιχος RF. Ανοίγοντας το μενού «Πληρωμές» προβάλλονται οι παρακάτω επιλογές:

- Ιστορικό Πληρωμών
- Τελετές
- Φυλάξεις σε Ψυκτικούς Θαλάμους
- Οστεοφυλάξεις σε Οστεοθήκες και
- Οικογενειακοί Τάφοι.

1. Ιστορικό Πληρωμών

Από την κατηγορία **Ιστορικό πληρωμών** οι χρήστες εισέρχονται στο ιστορικό των σχετικών βεβαιωτικών σημειωμάτων, στο οποίο μπορούν να λάβουν γνώση σχετικά με:

- την ημερομηνία έκδοσης του βεβαιωτικού σημειώματος
- τον αριθμό του
- την αιτία έκδοσης του
- το πληρωθέν ποσό
- την κατάσταση πληρωμής του (εξοφλημένο, μη πληρωμένο, σε εκκρεμότητα και ακυρωμένο)
- τον RF, ο οποίος αναγράφεται στο εκδοθέν βεβαιωτικό σημείωμα και είναι απαραίτητος για την εξόφληση της οφειλής σε συμβεβλημένη τράπεζα με το δίκτυο ΔΙΑΣ(περισσότερες πληροφορίες αναφέρονται στην σχετική ιστοσελίδα του δήμου στη διεύθυνση (url) <https://www.cityofathens.gr/khe/pliromes>).

Η εξόφληση της οριζόμενης οφειλής θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσα σε επτά (7) εργάσιμες ημέρες από όταν βεβαιώθηκε και καταβάλλοντας το ακριβές ποσό που αναγράφεται στο βεβαιωτικό, διαφορετικά ο εν λόγω κωδικός πληρωμής θα ακυρώνεται.

Ιστορικό Πληρωμών					
Ημερομηνία βεβαιωτικού	Αριθμός βεβαιωτικού	Αιτία βεβαιωτικού	Πληρωθέν ποσό	Κατάσταση	Κωδικός ηλεκτρονικής πληρωμής
25/08/2022	61544	Θανόντες εκτός Δ. Αθηναίων - Γ Κοιμητήριο ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ στον τάφο 32/ΔΟΚΙΜΗ ΚΑΤΩ	200	Ακυρωμένο	RF[REDACTED]
24/08/2022	61297	Εξαγωγή από ψυκτικό ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ Ψυκτικός Θάλαμος Γ Κοιμητηρίου	25	Μη πληρωμένο	RF[REDACTED]

Εικόνα 83: Στιγμιότυπο καρτέλας ιστορικού πληρωμών

2. Τελετές

Από την κατηγορία **Τελετές** οι χρήστες εισέρχονται σε δεδομένα που αφορούν στις εξής περιπτώσεις:

- ο κάποιος από τα γραφεία τελετών έχει κάνει αίτηση κράτησης τάφου και διεξαγωγής εξόδιου ακολουθίας σχετικά με θανόντα με τον οποίο είναι συνταυτισμένοι ή
- έχουν κάνει οι ίδιοι αίτηση διενέργειας μνημόσυνου μέσω της πλατφόρμας.

Όπως φαίνεται και στην παρακάτω εικόνα, στον πίνακα που εμφανίζεται οι χρήστες πληροφορούνται για τον τύπο και την αίθουσα της τελετής καθώς και για την ακριβή ημερομηνία και ώρα έναρξης και λήξης της εξόδιου ακολουθίας/μνημόσυνου ανά θανόντα. Πατώντας το κουμπί «Πληρωμή» δημιουργείται το βεβαιωτικό σημείωμα και εκδίδεται ο αντίστοιχος RF.

Πληρωμές					
Όνοματεπώνυμο Θανόντος	Τύπος Τελετής	Αίθουσα Τελετής	Ημερομηνία Έναρξης	Ημερομηνία Λήξης	Ενέργειες
ΔΟΚΙΜΗ3 ΔΟΚΙΜΗ3	Κηδεία εψαλμένη		28/08/2020 00:00		Πληρωμή
[REDACTED]	Κηδεία με στολισμό	Ταξιάρχων	09/07/2019 10:00	09/07/2019 10:30	Πληρωμή
ΔΟΚΙΜΗ ΔΟΚΙΜΗ	Κηδεία εψαλμένη		28/08/2020 00:00		Πληρωμή
ΔΟΚΙΜΗ2 ΔΟΚΙΜΗ2	Κηδεία εψαλμένη		28/08/2020 00:00		Πληρωμή

Εικόνα 84: Στιγμιότυπο καρτέλας πληρωμών τελετών

3. Φυλάξεις σε Ψυκτικούς Θαλάμους

Από την κατηγορία **Φυλάξεις σε ψυκτικούς θαλάμους** οι χρήστες μπορούν να περιηγηθούν σε δεδομένα που αφορούν στην περίπτωση που κάποιος από τα γραφεία τελετών προχώρησε σε εισαγωγή σωρού θανόντα σε ψυκτικό θάλαμο, με τον οποίο οι πρώτοι είναι συνταυτισμένοι, εντός ενός εκ των τριών κοιμητηρίων του δήμου. Στον πίνακα που εμφανίζεται οι χρήστες πληροφορούνται για την τοποθέτηση καθώς και για την ακριβή ημερομηνία και ώρα εισαγωγής και εξόδου του νεκρού από τον ψυκτικό

θάλαμο του αντίστοιχου κοιμητηρίου. Πατώντας το κουμπί «Πληρωμή» δημιουργείται το βεβαιωτικό σημείωμα και εκδίδεται ο αντίστοιχος RF.

Πληρωμές				
Όνοματεπώνυμο Θανόντος	Περιγραφή Τοποθέτησης	Ημερομηνία Έναρξης	Ημερομηνία Λήξης	Ενέργειες
ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	Φύλαξη σε ψυκτικό θάλαμο	03-02-2022 14:45	17-08-2022 00:00	<input type="button" value="Πληρωμή"/>

Εικόνα 85: Στιγμιότυπο καρτέλας πληρωμών φυλάξεων σε ψυκτικούς θαλάμους

4. Οστεοφυλάξεις σε Οστεοθήκες

Από την κατηγορία Φυλάξεις σε οστεοθήκες οι χρήστες οι οποίοι είναι συνταυτισμένοι με θανόντες, των οποίων τα οστά ή η τέφρα φυλάσσονται εντός των οστεοφυλακίων ή σε μαρμάρινες οστεοθήκες, μπορούν να προβούν σε ετήσιες πληρωμές πατώντας το κουμπί «Πληρωμή».

Πληρωμές				
Όνοματεπώνυμο Θανόντος	Περιγραφή Τοποθέτησης	Ημερομηνία Έναρξης	Ημερομηνία Λήξης	Ενέργειες
[Redacted]	Οστεοφύλαξη σε οστεοθήκη	18-10-2019 00:00	20-12-2019 00:00	<input type="button" value="Πληρωμή"/>
[Redacted]	Οστεοφύλαξη σε οστεοθήκη	03-02-2021 08:31		<input type="button" value="Πληρωμή"/>
[Redacted]	Οστεοφύλαξη σε οστεοθήκη	01-09-2021 12:39		<input type="button" value="Πληρωμή"/>

Εικόνα 86: Στιγμιότυπο καρτέλας πληρωμών οστεοφυλάξεων σε οστεοθήκες

Εν συνεχεία, εμφανίζεται η καρτέλα «Προεπισκόπηση πληρωμής» όπου θα πρέπει να εισαχθεί η ημερομηνία μέχρι την οποία θέλουν να πληρώσουν. Κατόπιν, πατώντας το κουμπί «Υπολογισμός» βγαίνει η χρέωση και πατώντας το κουμπί «Πληρωμή» προκύπτει το βεβαιωτικό σημείωμα πάνω στο οποίο αναγράφεται ο προβλεπόμενος RF.

Προεπισκόπηση Πληρωμής ×

Μέχρι ποια ημερομηνία επιθυμείτε να πληρώσετε;

Υπολογισμός

Ημερομηνία έναρξης χρέωσης	Ημερομηνία λήξης χρέωσης	Τιμή μονάδας	Ποσότητα	Ποσό
02/09/2022 12:39	01/09/2023 12:39	41	1	41

Εικόνα 87: Στιγμιότυπο παραθύρου προεπισκόπησης πληρωμής

Εάν τα τέλη για το αντίστοιχο χρόνο έχουν προηγουμένως καταβληθεί τότε αναδύεται σχετικό μήνυμα περί μη ανεύρεσης χρεώσεων, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα:

Προεπισκόπηση Πληρωμής ×

Παρουσιάστηκαν τα εξής σφάλματα:

- Δεν βρέθηκαν χρεώσεις.

Μέχρι ποια ημερομηνία επιθυμείτε να πληρώσετε;

Υπολογισμός

Εικόνα 88: Στιγμιότυπο παραθύρου ανίχνευσης σφαλμάτων κατά την πληρωμή

Τέλος, σε περίπτωση που οι χρήστες επιθυμούν να εξοφλήσουν οφειλή για το επόμενο σε σειρά έτος, το σύστημα δεν τους επιτρέπει αυτή την ενέργεια διότι το εν λόγω τέλος ενδέχεται να αλλάξει με την επερχόμενη έκδοση της ετήσιας απόφασης περί τελών και δικαιωμάτων.

5. Οικογενειακοί Τάφοι

Όσον αφορά την κατηγορία **Οικογενειακοί τάφοι** και τις σχετικές με οικογενειακούς τάφους πληρωμές δεν έχουν ακόμα ενεργοποιηθεί, κάτι το οποίο έχει προβλεφθεί να γίνει σε μεταγενέστερο χρονικό διάστημα οπότε και θα ενημερωθεί το υφιστάμενο εγχειρίδιο του Δήμου Αθηναίων με καινούρια έκδοση. Προς το παρόν ο

μόνος τρόπος ενημέρωσης των χρηστών σχετικά με τα τέλη πληρωμής των οικογενειακών τάφων είναι από τα αρμόδια κοιμητήρια του δήμου.

Πληρωμές							
Όνοματεπώνυμο αρχικού δικαιούχου	Περιγραφή κατηγορίας τάφου	Περιγραφή τάφου	Αριθμός τάφου	Ημερομηνία έναρξης	Ημερομηνία λήξης	Κατάσταση	Ενέργειες
Δε βρέθηκαν στοιχεία.							

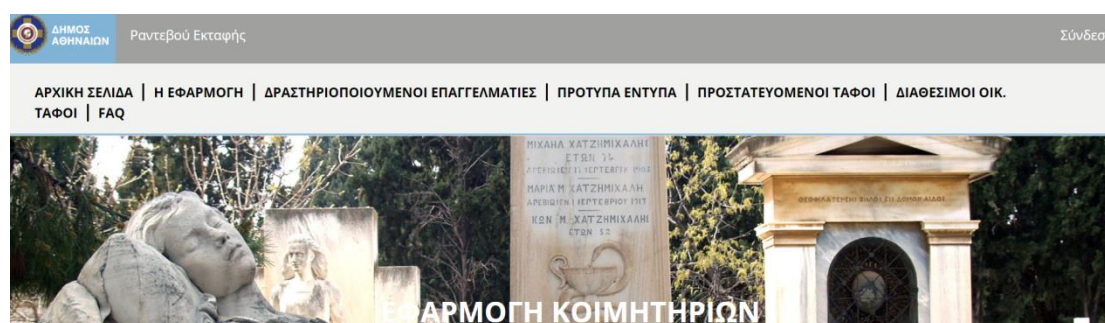
Εικόνα 89: Στιγμιότυπο καρτέλας πληρωμών οικογενειακών τάφων

3.2.1.5.2. Εξωστρεφές τμήμα Εφαρμογής Κοιμητηρίων για τις εγγεγραμμένες στο μητρώο δραστηριοποιούμενων επαγγελματιών και εργοληπτών των κοιμητηρίων επιχειρήσεις οργάνωσης τελετών

Μέσω του εξωστρεφούς τμήματος δίνεται πρόσβαση στις εγγεγραμμένες στο μητρώο δραστηριοποιούμενων επαγγελματιών και εργοληπτών των τριών κοιμητηρίων (Α΄, Β΄ και Γ΄) του Δήμου Αθηναίων επιχειρήσεις με δραστηριότητα γραφείου τελετών σε μια σειρά από διαδικτυακές υπηρεσίες, οι οποίες αναλύονται εκτενώς παρακάτω, καθώς και στην διαδικασία κλεισίματος διεξαγωγής ενταφιασμού η οποία θα διενεργείται κατ' αποκλειστικότητα μέσω της πλατφόρμας αυτής.

1) Είσοδος στο Σύστημα

Αρχικά, οι χρήστες για να εισέλθουν στο σύστημα χρειάζεται να πληκτρολογήσουν την διεύθυνση (url) cem.cityofathens.gr σε οποιονδήποτε φυλλομετρητή (browser) και στην συνέχεια να πατήσουν τον σύνδεσμο «**Σύνδεση**» που βρίσκεται πάνω δεξιά στην ιστοσελίδα.



Εικόνα 90: Στιγμιότυπο αρχικής σελίδας διαδικτυακής πύλης κοιμητηρίων Δήμου Αθηναίων

Κατόπιν, επιλέγοντας το εικονίδιο «**Είσοδος με GSIS**» που βρίσκεται στο κάτω μέρος του πλαισίου εμφανίζεται το παράθυρο «**Αυθεντικοποίηση χρήστη**» όπου εισάγοντας το «**Όνομα**» και τον «**Κωδικό πρόσβασης**» και πατώντας το κουμπί

«Σύνδεση» και κατόπιν «Αποστολή», για εξουσιοδότηση πρόσβασης του ΟΠΣ στα βασικά στοιχεία του χρήστη βάσει του φορολογικού Μητρώου, εισέρχονται με τους προσωπικούς τους κωδικούς στο σύστημα.

WSO₂ SSO IDENTITY SERVER

Είσοδος

Ξεχάσατε [Όνομα χρήστη](#) ή [Κωδικό χρήστη](#) ?

Να με θυμάσαι σε αυτό τον υπολογιστή

Χρησιμοποιούνται cookies στον φυλλομετρητή σας σε κάθε σας είσοδο ώστε να σας δοθεί το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Παρακαλούμε όπως ενημερωθείτε για την [Πολιτική Cookie](#) για περισσότερες πληροφορίες.

Με την είσοδο σας συμφωνείται με την [Πολιτική Ιδιωτικότητας](#)

OR

Εικόνα 91: Στιγμιότυπο παραθύρου Εισόδου στο σύστημα

Αυθεντικοποίηση Χρήστη

Σύνδεση

Παρακαλώ εισάγετε τους κωδικούς σας στο **TaxisNet** για να συνδεθείτε.

Χρήστης:

Κωδικός:

Σύνδεση

Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ.) Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Εικόνα 92: Στιγμιότυπο παραθύρου εισαγωγής κωδικών TaxisNet

Αυθεντικοποίηση Χρήστη

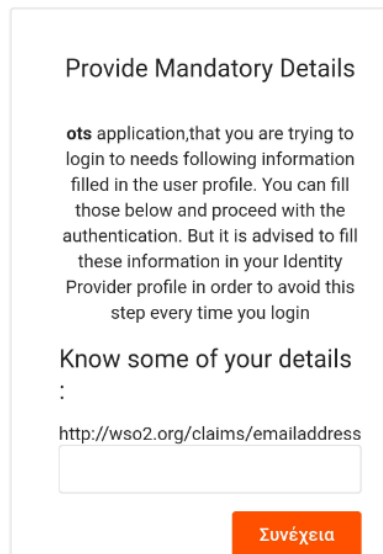
Σας ενημερώνουμε ότι για το σκοπό της ηλεκτρονικής ταυτοποίησής σας, η εφαρμογή **"Εφαρμογή Κοιμητηρίων Δήμου Αθηναίων"** θα αποκτήσει πρόσβαση στα βασικά στοιχεία Μητρώου (ΑΦΜ, Όνομα, Επώνυμο, Πατρώνυμο, Μητρώνυμο, Έτος Γέννησης) που παρέχονται από το φορολογικό μητρώο του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ που διαχειρίζεται η Α.Α.Δ.Ε.

Επιστροφή Συνέχεια

Αποστολή

Εικόνα 93: Στιγμιότυπο παραθύρου Αυθεντικοποίησης Χρήστη

Κατά την πρώτη τους είσοδο στο σύστημα θα πρέπει να εισάγουν την διεύθυνση ηλεκτρονικού τους ταχυδρομείου (email). Συνίσταται το emailαυτό να είναι το ίδιο με αυτό το οποίο έχουν δηλώσει στην υπηρεσία. Καταχωρώντας στο σύστημα και πατώντας του κουμπί **«Συνέχεια»**, σε επόμενη είσοδο τους στο σύστημα το emailαυτό δεν ξανά ζητείται.



Provide Mandatory Details

ots application,that you are trying to login to needs following information filled in the user profile. You can fill those below and proceed with the authentication. But it is advised to fill these information in your Identity Provider profile in order to avoid this step every time you login

Know some of your details
:

http://wso2.org/claims/emailaddress

Συνέχεια

Εικόνα 94: Στιγμιότυπο παραθύρου καταχώρησης email

Αφού συνδεθούν πάνω αριστερά στην οθόνη εμφανίζονται τα εξής μενού:

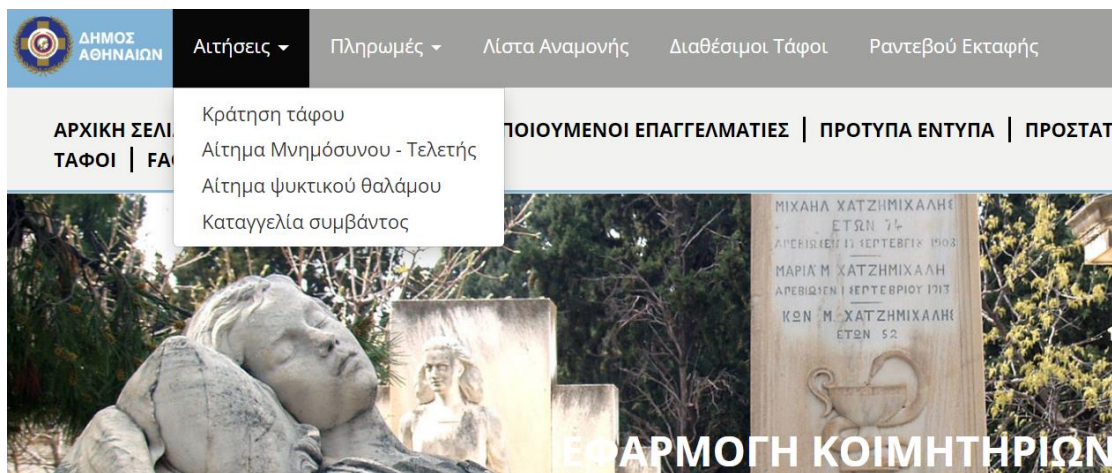
- Αιτήσεις
- Πληρωμές
- Λίστα αναμονής
- Διαθέσιμοι τάφοι
- Ραντεβού εκταφής

Πατώντας πάνω σε κάθε ένα από τα μενού εμφανίζονται ορισμένες επιλογές, οι οποίες αναλύονται στην συνέχεια.

2. Αιτήσεις

Οι τύποι των διαθέσιμων αιτημάτων από το μενού «Αιτήσεις» είναι:

- Κράτησης τάφου
- Αίτημα Μνημόσυνου – Τελετής
- Αίτημα ψυκτικού θαλάμου
- Καταγγελίας συμβάντος



Εικόνα 95: Στιγμιότυπο μενού Αιτήσεων

1) Κράτηση Τάφου

Τα γραφεία τελετών προκειμένου να κάνουν κράτηση τάφου επιλέγουν την κατηγορία **Κράτηση τάφου**. Κατά την περιήγηση τους στο μενού όλες οι σχετικές αιτήσεις τους αποθηκεύονται στο ιστορικό με δυνατότητα περαιτέρω διαχείρισης τους όπως:

- επεξεργασία ή οριστική υποβολή μιας προσωρινά αποθηκευμένης αίτησης τους
- ακύρωση μια υποβαλλόμενης αίτησης (είτε οριστικά είτε όχι) και
- προβολή των στοιχείων οποιασδήποτε εκ των αιτήσεων τους.

Λίστα Αιτήσεων - Κράτηση τάφου				
Ημερομηνία Αίτησης	Αριθμός Αίτησης	Όνοματεπώνυμο Θανόντος	Κατάσταση Αίτησης	Ενέργειες
		ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	Αρχική καταχώριση	Προβολή Επεξεργασία Υποβολή
		ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	Αρχική καταχώριση	Προβολή Επεξεργασία Υποβολή
		ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	Αρχική καταχώριση	Προβολή Επεξεργασία Υποβολή
04-10-2022	4037	ΔΟΚΙΜΗ ΔΟΚΙΜΗ	Ακυρώθηκε	Προβολή
12-09-2022	3775	ΔΟΚΙΜΗ ΔΟΚΙΜΗ	Ακυρώθηκε	Προβολή
03-08-2022	3234	ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ	Ακυρώθηκε	Προβολή
14-02-2022	139	ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	Ακυρώθηκε	Προβολή
24-01-2022	432	ΔΟΚΙΜΗ ΔΟΚΙΜΗ	Ολοκληρώθηκε	Προβολή

Εικόνα 96: Στιγμιότυπο Λίστας Αιτήσεων – Κράτησης Τάφου

Για την υποβολή μιας νέας αίτησης πατώντας απλά στο πλαίσιο «**Νέα Αίτηση**» που βρίσκεται στην πάνω δεξιά μεριά της οθόνης οι χρήστες αυτομάτως περιηγούνται στην σελίδα αίτησης – κράτησης τάφου. Στο σημείο αυτό εμφανίζεται η καρτέλα «Στοιχεία Αίτησης» όπου:

- Από το πεδίο «**Κοιμητήριο**» επιλέγουν το κοιμητήριο στο οποίο θα πραγματοποιηθεί η κηδεία.
- Από το πεδίο «**Κατηγορία τάφου**» επιλέγουν μια επιθυμητή κατηγορία τάφου στην οποία εμφανίζονται τα αντίστοιχα τέλη ταφής και ανόρυξης. Η επιλογή της σχετικής κατηγορίας είναι απαραίτητη για τον περιορισμό των αποτελεσμάτων αναζήτησης, ειδάλως θα εμφανιστούν όλοι οι προς διάθεση τάφοι.

Κοιμητήριο	Γ' Κοιμητήριο
Κατηγορία Τάφου	Επιλέξτε...
Επιλογή Τάφου	Ζώνη Α - Τριετείς ταφές: 570.00€, Ανόρυξη τάφων: 30.00€
	Ζώνη Β - Τριετείς ταφές: 248.00€, Ανόρυξη τάφων: 30.00€
	Ζώνη Γ - Τριετείς ταφές: 80.00€, Ανόρυξη τάφων: 30.00€
	Ζώνη Πολυτελείας - Τριετείς ταφές: 720.00€, Ανόρυξη τάφων: 30.00€

Τμήμα 3, Τμήμα 10, Τμήμα 12, Υψητού, Βινωκίας

Εικόνα 97: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων αίτησης – κράτησης τάφου

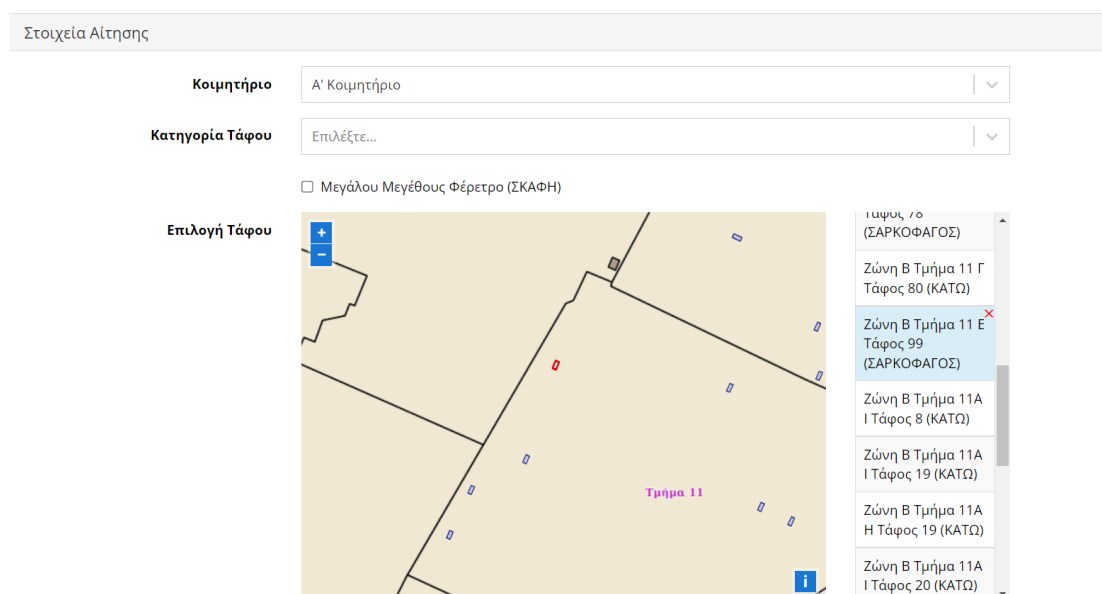
Στο δεξί μέρος του χάρτη (εναλλακτικά στην κάτω πλευρά του χάρτη σε περίπτωση χρήσης κινητού τηλεφώνου ή tablet) εμφανίζεται λίστα με τους τάφους οι οποίοι είναι διαθέσιμοι μαζί με το περιγραφικό τους. Στην περιγραφή εμπεριέχονται τα εξής:

- η οικονομική ζώνη
- το τμήμα
- ο αριθμός και
- σε παρένθεση τυχόν ιδιαιτερότητα του τάφου (χωμάτινος, σαρκοφάγος, θυρίδα κ.λπ.). Εάν αναγράφεται απλώς 'ΚΑΤΩ', υποδηλώνει ότι ο τάφος αυτός είναι απλός, μονός και χωμάτινος.



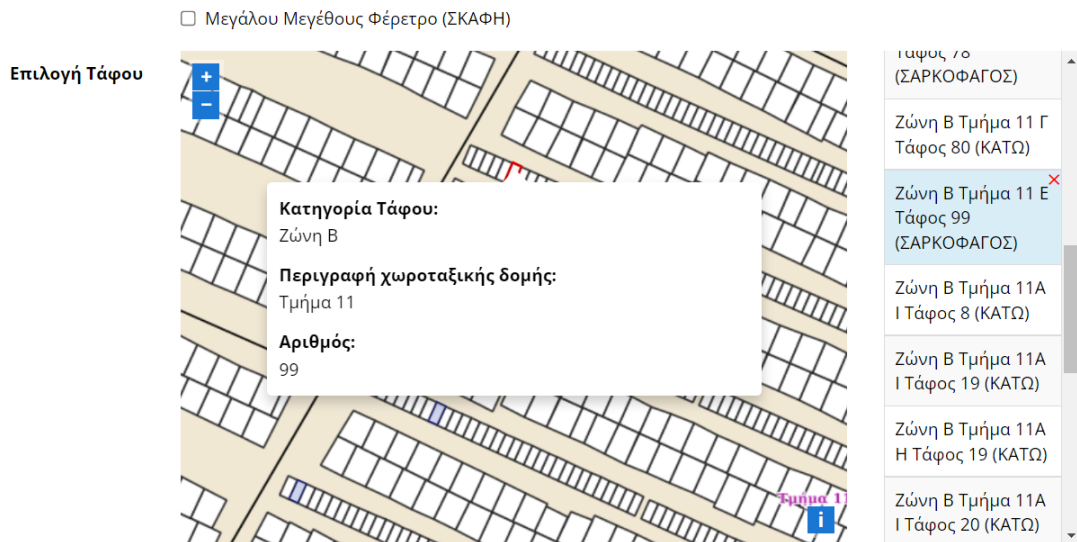
Εικόνα 98: Στιγμιότυπο Λίστας Διαθέσιμων Τάφων

Με την επιλογή του τάφου, η οθόνη εστιάζει σ' αυτόν και τον περιγράφει με κόκκινο χρώμα και ταυτόχρονα σκιαγραφεί με γκρι χρώμα όλους τους γειτονικούς τάφους οι οποίοι είναι διαθέσιμοι.



Εικόνα 99: Στιγμιότυπο επιλογής και γεωχωρικού εντοπισμού τάφου

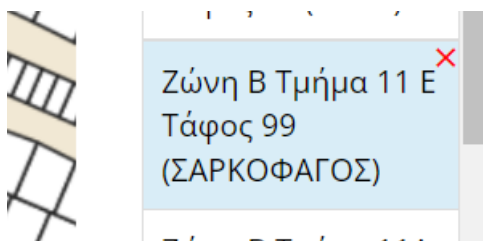
Στην συνέχεια, πατώντας στα πλήκτρα με τις ενδείξεις «+» και «-» που βρίσκονται στην πάνω αριστερή πλευρά του χάρτη, χρησιμοποιώντας την ροδέλα κύλισης του ποντικιού ή εναλλακτικά χρησιμοποιώντας την σχετική χειρονομία πάνω στην οθόνη αφής ή στο mousepad, δίνεται η δυνατότητα εστίασης και αντίστοιχα αποεστίασης όπου ορίζεται το επίπεδο ζουμ για την βέλτιστη χρήση του χάρτη και την αναλυτική απεικόνιση των γειτονικών τάφων και οδεύσεων. Επιλέγοντας κάθε έναν εκ των τάφων αυτών πάνω στο χάρτη παρουσιάζεται ένα πλαίσιο διαλόγου στο οποίο εμπεριέχονται όλες οι σχετικές με αυτόν πληροφορίες (κατηγορία, περιγραφή χωροταξικής δομής και αριθμός τάφου).



Εικόνα 100: Στιγμιότυπο εμφάνισης πλαισίου διαλόγου κατά την επιλογή τάφου

Η επιλογή του πλαισίου με την ένδειξη «**Μεγάλου Μεγέθους Φέρετρο (ΣΚΑΦΗ)**» συνίσταται σε περιπτώσεις που το φέρετρο είναι μεγάλο. Ωστόσο, τα γραφεία θα πρέπει να επικοινωνήσουν άμεσα με την υπηρεσία του εν λόγω κοιμητηρίου προκειμένου να επιβεβαιώσουν την καταλληλότητα του συγκεκριμένου τάφου. Μέχρι αυτό να πιστοποιηθεί, η κράτηση του τάφου δεν θεωρείται έγκυρη.

Μόλις τα γραφεία τελετών επιλέξουν τον τάφο που θέλουν διαθέτουν συνολικά οκτώ (8) λεπτά προκειμένου να ολοκληρώσουν και να αποθηκεύσουν την αίτηση τους. Κατά την διάρκεια αυτή ο εν λόγω τάφος δεν μπορεί να επιλεγεί από κανένα άλλο γραφείο. Αν αλλάξουν γνώμη και τελικά δεν ενδιαφέρονται για τον τάφο τον οποίο επέλεξαν, μπορούν να τον αποεπιλέξουν πατώντας το κόκκινο «X» που βρίσκεται πάνω δεξιά στην περιγραφή του τάφου.



Εικόνα 101: Στιγμιότυπο αποεπιλογής τάφου

- Από το πεδίο «**Ημερομηνία ταφής**» επιλέγουν την ημερομηνία ταφής που επιθυμούν.

Ημερομηνία ταφής

Σεπτέμβριος 2022						
Δε	Τρ	Τε	Πε	Πα	Σα	Κυ
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	1	2

Εικόνα 102: Στιγμιότυπο επιλογής ημερομηνίας ταφής

- Τέλος, θα πρέπει υποχρεωτικά να επιλέξουν το πλαίσιο με την ένδειξη «**Συμφωνώ με τους όρους χρήσης**» έτσι ώστε να αποθηκευτεί η αίτηση τους.
- Εάν δεν υπάρχουν σε διαθεσιμότητα τάφοι στην κατηγορία που τους ενδιαφέρει πρέπει να επιλέξουν το πλαίσιο με την ένδειξη «**ΛΙΣΤΑ – Η αίτηση βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής**», όπου ολοκληρώνοντας την συμπλήρωση όλων των πεδίων και προβαίνοντας σε οριστική υποβολή της αίτησης θα λαμβάνουν ένα μοναδικό κωδικό αίτησης και θα καταχωρούνται στη Λίστα αναμονής. Η Λίστα αναμονής αναλύεται λεπτομερώς σε ξεχωριστή ενότητα.
- Εάν επιθυμούν η εξόδιος ακολουθία να διενεργηθεί σε ιερό ναό ο οποίος βρίσκεται εκτός του εν λόγω κοιμητηρίου (ενοριακό) πρέπει να επιλέξουν το πλαίσιο με την ένδειξη «**Χωρίς εξόδιο ακολουθία στο κοιμητήριο (ΕΨΑΛΜΕΝΗ)**».

Ημερομηνία ταφής

04/08/2022

Συμφωνώ με τους όρους χρήσης

Για να είναι έγκυρο το αίτημα σας θα πρέπει να προσκομίσετε Υ.Δ. του Ν.1599 του ενδιαφερόμενου πελάτη σας ότι αναθέτει την διενέργεια της κηδείας στην επιχείρησή σας σύμφωνα με το σχετικό πρότυπο στο μενού «ΠΡΟΤΥΠΑ ΕΝΤΥΠΑ» καθώς και έγγραφο που να αποδεικνύει την ύπαρξη του θανάτου όπως Ιατρικό πιστοποιητικό θανάτου, έγγραφο από Α.Τ. κ.λ.π. Τα προαναφερόμενα έγγραφα μπορείτε να τα προσκομίσετε στα γραφεία του κοιμητηρίου είτε αυτοπροσώπως είτε μέσω email. Προσοχή! το τέλος Νεκροθαλάμου το οποίο ανέρχεται στα 44€ για το Α, 24€ για το Β και 11€ για το Γ Κοιμητήριο προκύπτουν κατά την δημιουργία του βεβαιωτικού από την υπηρεσία..»

ΛΙΣΤΑ - Η αίτηση βρίσκεται σε **κατάσταση αναμονής**

Χωρίς **εξόδιο ακολουθία** στο κοιμητήριο (ΕΨΑΛΜΕΝΗ)

Εικόνα 103: Στιγμιότυπο επιλογής πλαισίου Εψαλμένης

Έχοντας συμπληρώσει όλα τα απαιτούμενα πεδία της καρτέλας με τα στοιχεία της αίτησης, εμφανίζεται η καρτέλα ‘**Στοιχεία τελετής**’ όπου:

- Από το πεδίο «**Είδος τελετής**» τα γραφεία κηδειών επιλέγουν το είδος της τελετής που επιθυμούν ανάμεσα στις εξής κατηγορίες:
 - Κηδεία επί τάφου, η οποία δεν θα πραγματοποιηθεί σε εκκλησία (εντός ή εκτός του κοιμητηρίου) και αν την επιλέξουν στην συνέχεια

χρειάζεται να συνεννοηθούν με τους ιερείς του αντίστοιχου κοιμητηρίου αναφορικά με το ποιος ιερέας και τι ώρα θα την εκτελέσει.

Στοιχεία Τελετής

Είδος Τελετής Κηδεία επί τάφου
"ΠΡΟΣΟΧΗ! Η επιλεγμένη ημερομηνία ισχύει μόνο με την επιλογή τάφου" Οι κηδείες επί τάφου γίνονται κανονικά εφόσον συνεννοηθείτε με τους ιερείς του κοιμητηρίου.

Ημερομηνία Τελετής 04/08/2022

Εικόνα 104: Στιγμιότυπο επιλογής Κηδείας επί τάφου

- Κηδεία σε ναό του κοιμητηρίου, όπου και εδώ χρειάζεται να συνεννοηθούν με τους ιερείς του αντίστοιχου κοιμητηρίου αναφορικά με το ποιος ιερέας, ποια ημέρα και τι ώρα θα την εκτελέσει.

Στοιχεία Τελετής

Είδος Τελετής Κηδεία σε ναό του κοιμητηρίου
"ΠΡΟΣΟΧΗ! Για να κλείσετε την τελετή σε Ιερό Ναό, Ημερομηνία και Ώρα της επιλογής σας θα πρέπει οπωσδήποτε να επικοινωνήσετε με τον αρμόδιο Ιερέα του Κοιμητηρίου. Η παρακάτω επιλεγμένη ημερομηνία είναι ενδεικτική και όχι δεσμευτική. Θα ισχύει η ημέρα και ώρα που θα σας αποδοθεί μέσω της προαναφερόμενης διαδικασίας"

Ημερομηνία Τελετής 04/08/2022

Εικόνα 105: Στιγμιότυπο επιλογής Κηδείας σε ναό του κοιμητηρίου

- Κηδεία πολιτική, όπου από το πεδίο «Χώρος τελετής» επιλέγουν την αίθουσα του κοιμητηρίου στο οποίο θέλουν να πραγματοποιηθεί. Πατώντας στο κουμπί με την ένδειξη «Διαθέσιμες ώρες», για την επιλογή της ώρας διεξαγωγής της κηδείας, ανοίγει παράθυρο με τις διαθέσιμες ώρες οι οποίες είναι σηματοδοτημένες με πράσινο χρώμα και τις κλεισμένες ώρες αντίστοιχα, οι οποίες δεν μπορούν να επιλεγθούν και σηματοδοτούνται με κίτρινο χρώμα. Σε περίπτωση που όλες οι ώρες σηματοδοτούνται με κόκκινο χρώμα τότε αυτό σημαίνει πως για εκείνη την μέρα δεν διεξάγονται καθόλου κηδείες στο συγκεκριμένο κοιμητήριο.

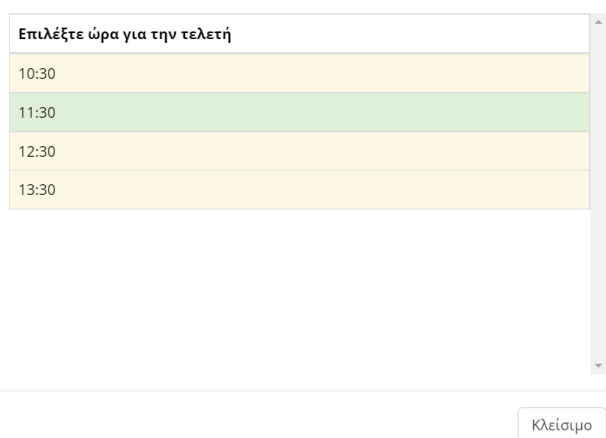
Στοιχεία Τελετής

Είδος Τελετής Κηδεία πολιτική (Τιμή: 54.00 €)
"ΠΡΟΣΟΧΗ! Η επιλεγμένη ημερομηνία και ώρα ισχύει μόνο με την επιλογή τάφου"

Χώρος Τελετής Αίθουσα Γ Κοιμητηρίου

Ημερομηνία και Ώρα Τελετής 02/03/2022 00:00
Διαθέσιμες Ώρες

Εικόνα 106: Στιγμιότυπο επιλογής Κηδείας πολιτικής



Εικόνα 107: Στιγμιότυπο καρτέλας διαθέσιμων ωρών διεξαγωγής κηδείας

Στην συνέχεια, εμφανίζεται η καρτέλα ‘Υπολογισμός κόστους’ από όπου αναλύονται τα τέλη και δικαιώματα τα οποία θα πρέπει να καταβάλουν χρήστες. Ωστόσο, στα τέλη αυτά δεν εμπεριέχονται τέλη περί φύλαξης σορού σε ψυκτικό θάλαμο, νεκροθάλαμο και καλλωπισμού.

Υπολογισμός Κόστους	
Περιγραφή	Κόστος
Τριετείς ταφές	1089.70 €
Ανόρυξη τάφων	88.00 €
Κηδεία πολιτική	92.00 €
ΣΥΝΟΛΟ:	1269.70 €

Εκτύπωση

Σημείωση: Στο σύνολο δεν περιλαμβάνονται τυχόν τέλη ψυκτικού θαλάμου.

Εικόνα 108: Στιγμιότυπο καρτέλας υπολογισμού κόστους τελετής

Κατόπιν, εμφανίζεται η καρτέλα ‘Στοιχεία θανάτου’ όπου θα πρέπει να καταχωρηθούν τα βασικά στοιχεία του νεκρού όπως:

- Φύλο
- Ονοματεπώνυμο
- Όνομα πατρός
- Θρήσκευμα
- Ημερομηνία θανάτου

Ωστόσο, μόνο το φύλο, το ονοματεπώνυμο και η ημερομηνία θανάτου ανήκουν στα απαιτητά πεδία προς συμπλήρωση γι’ αυτό και εμφανίζονται με κόκκινο αστερίσκο. Πατώντας το κουμπί **«Αναζήτηση θανάτου»** στην πάνω δεξιά πλευρά του παραθύρου τα γραφεία μπορούν να αναζητήσουν αν κάποια επιχείρηση προηγουμένως έχει εισάγει την σορό εντός ψυκτικού θαλάμου.

8 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΑΝΟΝΤΑ	8 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ	8 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΑ
Αναζήτηση Θανόντα		
Προσωπικά Στοιχεία		
Φύλο*	Εήλυ	
Επώνυμο*	ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ	
Όνομα*	ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	
Όνομα πατρός*	ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	
Πρόσθετα Προσωπικά Στοιχεία		
Θρήσκευμα	Ισραηλίτης	
Στοιχεία Θανάτου		
Ημερομηνία θανάτου*	07/04/2022	

Εικόνα 109: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων θανόντα

Στην καρτέλα ‘Στοιχεία ενδιαφερομένου’ θα πρέπει να καταχωρηθούν τα βασικά στοιχεία του πελάτη του γραφείου τελετών όπου:

- Από το πεδίο «**Είδος συγγένειας ενδιαφερόμενου – θανόντα**» πρέπει να επιλεγθεί το είδος συγγένειας που έχει ο πελάτης με τον νεκρό όπως:
 - Σύζυγος
 - Τέκνο
 - Αδελφός/αδελφή
 - Εγγονός/εγγονή
 - Γονέας
 - Γνωστός/γνωστή
 - Άλλος συγγενής

8 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΑΝΟΝΤΑ	8 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ	8 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΑ
Είδος συγγένειας ενδιαφερόμενου- θανόντα	Επιλέξτε...	
Παρακαλώ εισάγετε πρώτα το ΑΦΜ του ενδιαφερόμενου για την αναζήτηση τυχόν υπαρχόντων δεδομένων*	<ul style="list-style-type: none"> Σύζυγος Τέκνο Αδελφός/Αδελφή Εγγονός/Εγγονή Γονέας Γνωστός/Γνωστή Άλλος συγγενής ΜΕΤΑΠΤΩΣΗ 	
Προσωπικά Στοιχεία		
Φύλο*		
Επώνυμο*		

Εικόνα 110: Στιγμιότυπο πεδίου επιλογής είδους συγγένειας ενδιαφερόμενου θανόντα

- Από το πεδίο «**Παρακαλώ εισάγετε πρώτα το ΑΦΜ του ενδιαφερόμενου για την αναζήτηση τυχόν υπαρχόντων δεδομένων**» καταχωρώντας υποχρεωτικά το ΑΦΜ του πελάτη αναζητείται αν έχει καταχωρηθεί ποτέ στο διπλογραφικό σύστημα το δήμου, από οποιαδήποτε άλλη συναλλαγή με αυτόν, ανασύροντας και συμπληρώνοντας αυτομάτως τα στοιχεία του όπως αυτά έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα. Ειδικά, εάν δεν ανασυρθούν τα στοιχεία αυτά ή ορισμένα από αυτά λείπουν τότε θα πρέπει να τα καταχωρήσουν τα ίδια τα γραφεία. Όσα εξ αυτών εμφανίζονται με κόκκινο αστερίσκο θα πρέπει υποχρεωτικά να συμπληρωθούν.

Τα παραπάνω στοιχεία του ενδιαφερόμενου θα πρέπει, επίσης, να κοινοποιηθούν στο αντίστοιχο τμήμα του κοιμητηρίου μαζί με την Υ.Δ. στην οποία ο ενδιαφερόμενος, βάσει του άρθρου 7 § 1 του Κανονισμού, θα βεβαιώνει την ανάθεση ενταφιασμού του θανόντα στην συγκεκριμένη επιχείρηση και ταυτόχρονα θα την εξουσιοδοτεί για την διαχείριση και εισαγωγή των προσωπικών του δεδομένων στην πλατφόρμα. (ΑΔΣ 1020/20-07-2017) Το έντυπο της Υ.Δ. του Ν.1599/1986 μπορούν να το κατεβάσουν στον υπολογιστή ή το κινητό τους και στην συνέχεια να το εκτυπώσουν από την ενότητα «**Πρότυπα έντυπα**».

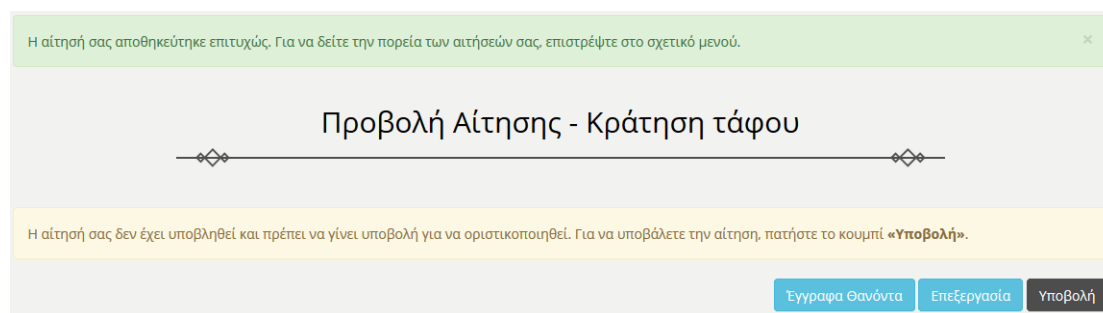
Σε περίπτωση που χρειαστεί τα δεδομένα της καρτέλας 'Στοιχεία ενδιαφερομένου' να αλλάξουν και να δηλωθούν τα στοιχεία άλλου δικαιούχου αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί την ημέρα που θα γίνει η κηδεία. Ενώ, εάν για παράδειγμα ο ενδιαφερόμενος είναι κάποιο νοσηλευτικό ίδρυμα τότε αυτό θα πρέπει να δηλωθεί και αν στην προκειμένη περίπτωση το γραφείο τελετών που έχει αναλάβει τον ενταφιασμό επιθυμεί την έκδοση του βεβαιωτικού σημειώματος στα δικά του στοιχεία τότε θα πρέπει και αυτό να το ζητήσει από τον αρμόδιο υπάλληλο την ημέρα διεξαγωγής της κηδείας.

8	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΑΝΟΝΤΑ	8	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ	8	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΑ
Είδος συγγένειας ενδιαφερόμενου-θανόντα		Αδελφός/Αδελφή			
Παρακαλώ εισάγετε πρώτα το ΑΦΜ του ενδιαφερόμενου για την αναζήτηση τυχόν υπαρχόντων δεδομένων*		012345678			
Προσωπικά Στοιχεία					
Φύλο*	Θήλυ				
Επώνυμο*	ΠΟΛΥΧΡΟΝΟΠΟΥΛΟΥ				
Όνομα*	ΕΥΓΕΝΙΑ				
Όνομα πατρός*	ΓΕΩΡΓΙΟΣ				
Όνομα μητρός*	ΧΑΡΙΚΛΕΙΑ				
Πρόσθετα Προσωπικά Στοιχεία					
Αριθμός ταυτότητας*	A123456				
ΔΟΥ*	ΑΓ. ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ				
Στοιχεία Κατοικίας / Έδρας					
Τόπος κατοικίας*	ΚΑΜΑΤΕΡΟ				
Οδός κατοικίας*	ΖΑΧΑΡΙΤΣΑ				
Αριθμός κατοικίας*	1-3				
Ταχυδρομικός κώδικας κατοικίας*	13451				
Στοιχεία Επικοινωνίας					
Πρώτο τηλέφωνο επικοινωνίας*	2112345678				
Δεύτερο τηλέφωνο επικοινωνίας					
Στοιχεία Γέννησης					
Ημερομηνία γέννησης*	01/01/1990				

Εικόνα 111: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων ενδιαφερόμενου

Στην καρτέλα ‘Στοιχεία αιτούντα’ ανευρίσκονται τα στοιχεία του εν λόγω ιδιοκτήτη του γραφείου τελετών ή του νόμιμου εκπροσώπου ακριβώς όπως αυτά έχουν δηλωθεί στην υπηρεσία. Εάν διαπιστωθεί ότι κάποιο από τα πεδία δεν έχει συμπληρωθεί ή είναι λάθος τότε θα πρέπει να ενημερώσουν την υπηρεσία προκειμένου η ίδια να κάνει τις ανάλογες τροποποιήσεις ακολουθώντας την προβλεπόμενη προς τούτο διαδικασία.

Στο επόμενο στάδιο της αίτησης, αυτό της αποθήκευσης, πατώντας το κουμπί «Αποθήκευση» το σύστημα αυτομάτως βγάζει μήνυμα για πιθανές ελλείψεις ή/και τυχόν σφάλματα που εντόπισε. Στην περίπτωση που όλα τα πεδία έχουν συμπληρωθεί σωστά τότε εμφανίζει το μήνυμα που φαίνεται στην παρακάτω εικόνα:



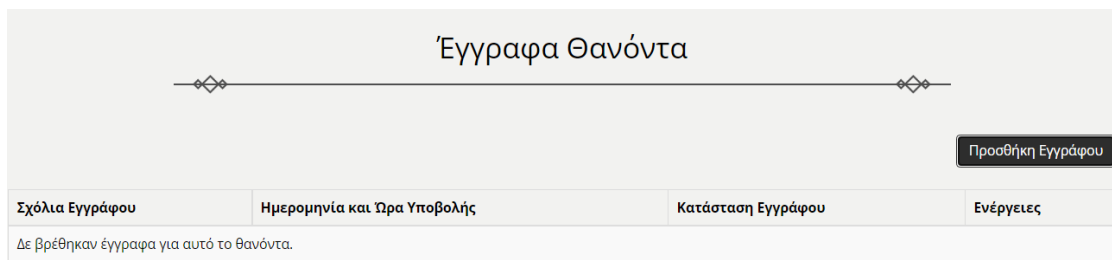
Εικόνα 112: Στιγμιότυπο καρτέλας επεξεργασίας/υποβολής αίτησης – κράτησης τάφου

Στο στάδιο αυτό η αίτηση βρίσκεται στη φάση της αρχικής καταχώρησης όπου όλα τα σχετικά δεδομένα που εισάχθηκαν έχουν αποθηκευτεί και οποιαδήποτε χρονική στιγμή θελήσουν οι αιτούντες μπορούν να τα τροποποιήσουν πατώντας το κουμπί «**Επεξεργασία**». Στο στάδιο αυτό ο τάφος που έχει επιλεγεί για την διενέργεια της κηδείας δεν δεσμεύεται από τον υφιστάμενο αιτούντα και είναι ακόμα προς διάθεση προκειμένου να μπορέσει να τον επιλέξει κάποιος άλλος.

Όταν το γραφείο τελετών βεβαιωθεί για την επιλογή του πατώντας το κουμπί «**Υποβολή**» μπορεί να προβεί σε οριστική υποβολή της αίτησης. Στο στάδιο αυτό έχει πραγματοποιηθεί η κράτηση τάφου και αναμένεται η έγκριση της από την υπηρεσία. Για την διεκπεραίωση αυτής της διαδικασίας χρειάζεται το γραφείο κηδειών να προσκομίσει το/α σχετικό/ά έγγραφο/α από όπου πιστοποιείται η ύπαρξη του θανάτου καθώς επίσης και την Υ.Δ. περί ανάθεσης κηδείας στο γραφείο αυτό.

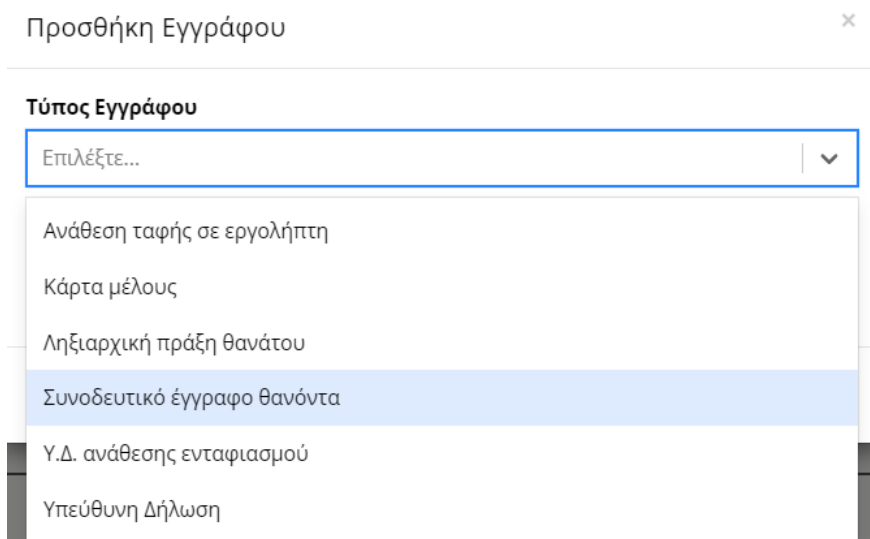
Εφόσον τα γραφεία τελετών ολοκληρώσουν την αίτηση κράτησης τάφου στο σύστημα υποχρεούνται το αργότερο μέχρι τις τρεις (15:00) το μεσημέρι της επόμενης εργάσιμης ημέρας να μεταφορτώσουν στην πλατφόρμα τα εξής απαιτούμενα δικαιολογητικά:

- Ιατρικό πιστοποιητικό θανάτου ή έγγραφο από το αρμόδιο αστυνομικό τμήμα περί πραγματοποίησης νεκροτομής, το οποίο θα μεταφορτώσουν στην πλατφόρμα από το κουμπί «**Έγγραφο θανάτου**» όπου:
 - πατώντας στο κουμπί «**Προσθήκη εγγράφου**»



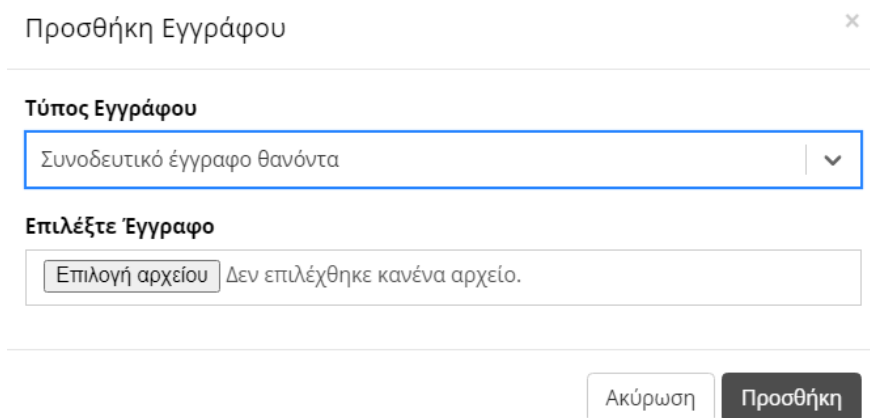
Εικόνα 113: Στιγμιότυπο συνδέσμου προσθήκης εγγράφου

- ο επιλέγοντας από το πεδίο «**Τύπος εγγράφου**» το «**Συνοδευτικό έγγραφο θανάττα**» και



Εικόνα 114: Στιγμιότυπο πεδίου επιλογής τύπου εγγράφου

- ο πατώντας στο κουμπί «**Επιλογή αρχείου**» επιλέγουν το σχετικό έγγραφο και κάνουν προσθήκη από το αντίστοιχο κουμπί.



Εικόνα 115: Στιγμιότυπο πεδίου επιλογής αρχείου

Ακολουθώντας την ίδια διαδικασία μπορούν να μεταφορτώσουν και την Υ.Δ ανάθεσης ενταφιασμού. Επιπλέον, από τον σύνδεσμο «**Έγγραφα θανάττα**» οι χρήστες μπορούν να κάνουν επισκόπηση ανεβασμένων εγγράφων σχετικά με τον θανάττα με

δυνατότητα ενεργοποίησης ή απενεργοποίησης, επεξεργασίας (αλλαγή τύπου ή ονόματος) αλλά και λήψης αυτών.

Έγγραφα Θανόντα			
Σχόλια Εγγράφου	Ημερομηνία και Ώρα Υποβολής	Κατάσταση Εγγράφου	Ενέργειες
1674411370279_Υ.Δ. ΑΝΑΘΕΣΗΣ ΚΗΔΕΙΑΣ ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ.doc	22/01/2023 20:16	Ενεργό	Λήψη Απενεργοποίηση Επεξεργασία
1674411355652_ΠΙΣΤΟΠ. ΘΑΝΑΤΟΥ ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ.pdf	22/01/2023 20:15	Ενεργό	Λήψη Απενεργοποίηση Επεξεργασία

Εικόνα 116: Στιγμιότυπο παραθύρου επισκόπησης ανεβασμένων εγγράφων θανόντα

- Πιστοποιητικό θανάτου ή ανάλογο έγγραφο από το αστυνομικό τμήμα υποχρεωτικώς σκαναρισμένο – φωτογραφημένο και από τις δύο όψεις.
- Υ.Δ. περί ανάθεσης της κηδείας στο συγκεκριμένο γραφείο τελετών, δηλώνοντας το κοιμητήριο στο οποίο θα γίνει ο ενταφιασμός του θανόντα, στην οποία θα βεβαιώνεται το γνήσιο της υπογραφής από την αρμόδια για αυτό το σκοπό αρχή ή από το gov.gr.
- Εξουσιοδότηση της οικογένειας του θανόντα υποχρεωτικά, εάν η σωρός βρίσκεται ακόμα στο νοσοκομείο και το ιατρικό πιστοποιητικό θανάτου δεν έχει εκδοθεί, στην οποία θα βεβαιώνεται το γνήσιο της υπογραφής από την αρμόδια για αυτό το σκοπό αρχή ή από το gov.gr, η οποία θα αναγράφει ότι η σωρός θα παραμείνει στο νοσοκομείο μέχρι την ταφή του θανόντα στο κοιμητήριο που δήλωσε η οικογένεια και εξουσιοδοτεί το συγκεκριμένο γραφείο τελετών, αναφέροντας την επωνυμία του, για την παραλαβή της σορού.

2) Αίτημα Μνημόσυνου – Τελετής

Για την πραγματοποίηση πολιτικής κηδείας χωρίς να ενταφιαστεί ο νεκρός (για παράδειγμα αν πηγαίνει ταξίδι ή για καύση) η μέθοδος κλεισίματος της είναι ίδια με αυτή που ακολουθείται στην κράτηση τάφου. Επιλέγοντας την κατηγορία **Αίτημα μνημόσυνου – τελετής** από το μενού «Αιτήσεις» και στην συνέχεια πατώντας στο πλαίσιο «**Νέα Αίτηση**» ανοίγει η καρτέλα «**Στοιχεία αίτησης**» όπου:

- Από το πεδίο «**Επιθυμητή ημερομηνία τελετής**» τα γραφεία κηδειών επιλέγουν την ημερομηνία πραγματοποίησης της κηδείας.
- Από το πεδίο «**Κοιμητήριο**» επιλέγουν το κοιμητήριο στο οποίο θα πραγματοποιηθεί η κηδεία.

- Από το πεδίο «**Είδος τελετής**» επιλέγουν Κηδεία πολιτική.
- Από το πεδίο «**Χώρος τελετής**» επιλέγουν την αίθουσα του κοιμητηρίου στο οποίο θέλουν να πραγματοποιηθεί. Πατώντας στο κουμπί με την ένδειξη «**Διαθέσιμες ώρες**», για την επιλογή της ώρας διεξαγωγής της κηδείας, ανοίγει παράθυρο με τις διαθέσιμες ώρες.

Αφού συμπληρωθούν τα παραπάνω ακολουθεί η συμπλήρωση όλων των απαιτούμενων πεδίων της καρτέλας ‘Στοιχεία θανόντα’, εκτός και αν αφορά αποκλειστικά σε αίτημα μνημόσυνου όπου το μόνο που χρειάζεται εδώ είναι η επιλογή του ενταφιασμένου στο συγκεκριμένο κοιμητήριο θανόντα μέσω του αντίστοιχου πεδίου. Στην συνέχεια, στην καρτέλα ‘Στοιχεία ενδιαφερόμενου’ τα γραφεία τελετών μπορούν να αναζητήσουν τα στοιχεία του ενδιαφερόμενου ή/και αν αυτό χρειάζεται να συμπληρώσουν τα στοιχεία στα πεδία που απαιτούνται. Τέλος, όμοια με τις προαναφερόμενες περιπτώσεις μπορούν να αποθηκεύσουν την αίτηση, να την επεξεργαστούν ή/και να την υποβάλλουν οριστικά.

3) **Αίτημα Ψυκτικού Θαλάμου**

Με την εισαγωγή μιας σορού εντός του ψυκτικού θαλάμου από τα γραφεία τελετών χρειάζεται στην συνέχεια να ακολουθηθούν κάποια βήματα. Αρχικά θα πρέπει μέσα από το μενού «**Αιτήσεις**» να επιλέξουν την κατηγορία **Αίτημα ψυκτικού θαλάμου**. Κατά την περιήγηση τους στο μενού όλες οι σχετικές αιτήσεις τους αποθηκεύονται στο ιστορικό με δυνατότητα περαιτέρω διαχείρισης τους όπως:

- επεξεργασία ή οριστική υποβολή μιας προσωρινά αποθηκευμένης αίτησης τους και
- οριστική ή μη ακύρωση μιας υποβαλλόμενης αίτησης.

Ημερομηνία Αίτησης	Αριθμός Αίτησης	Όνοματεπώνυμο Θανόντος	Κατάσταση Αίτησης	Ενέργειες
24-08-2022	8	[Redacted]	Υποβλήθηκε	Προβολή Ακύρωση
04-02-2022	3	[Redacted]	Ολοκληρώθηκε	Προβολή

Εικόνα 117: Στιγμιότυπο Λίστας Αιτήσεων Ψυκτικού Θαλάμου

Για την υποβολή μιας νέας αίτησης πατώντας απλά στο πλαίσιο «**Νέα Αίτηση**» που βρίσκεται στην πάνω δεξιά μεριά της οθόνης οι χρήστες αυτομάτως περιηγούνται

στην σελίδα δημιουργίας αίτησης ψυκτικού θαλάμου. Στο σημείο αυτό εμφανίζεται η καρτέλα ‘Στοιχεία Αίτησης’ όπου:

- Από το πεδίο **«Κοιμητήριο»** επιλέγουν το κοιμητήριο στο οποίο θα μεταφερθεί η σορός.
- Από το πεδίο **«Ψυκτικός θάλαμος»** επιλέγουν τον αντίστοιχο ψυκτικό θάλαμο φύλαξης της σορού. Επειδή ο αριθμός των θέσεων εντός του ψυκτικού θαλάμου είναι προκαθορισμένος, η εφαρμογή αφαιρεί τις ενεργές καταχωρήσεις φιλοξενίας σορού στον ψυκτικό θάλαμο από την συνολική δυναμικότητα και ενημερώνει για τις κενές διαθέσιμες θέσεις του συγκεκριμένου θαλάμου σε πραγματικό χρόνο.
- Από το πεδίο **«Ημερομηνία έναρξης φύλαξης»** επιλέγουν την ημερομηνία και ώρα κατά την οποία θέλουν να πραγματοποιηθεί η εισαγωγή της σορού στον ψυκτικό θάλαμο.

Δημιουργία Αίτησης - Αίτημα ψυκτικού θαλάμου

Αποθήκευση

Στοιχεία Αίτησης

Κοιμητήριο: Γ Κοιμητήριο

Ψυκτικός Θάλαμος: Ψυκτικός Θάλαμος Γ Κοιμητηρίου (Ελεύθερες Θέσεις: 18)

Ημερομηνία έναρξης φύλαξης: 23/08/2022 12:45

Αύγουστος 2022

Δε	Τρ	Τε	Πε	Πα	Σα	Κυ	Ωρα
1	2	3	4	5	6	7	12:15
8	9	10	11	12	13	14	12:30
15	16	17	18	19	20	21	12:45
22	23	24	25	26	27	28	13:00
29	30	31	1	2	3	4	13:15

Αναζήτηση Θανάττα

Εικόνα 118: Στιγμιότυπο παραθύρου δημιουργίας αίτησης ψυκτικού θαλάμου

Κατόπιν, εμφανίζεται η καρτέλα ‘Στοιχεία θανάττα’ όπου θα πρέπει να καταχωρηθούν τα βασικά στοιχεία του νεκρού όπως:

- Φύλο
- Ονοματεπώνυμο
- Όνομα πατρός
- Θρήσκευμα
- Ημερομηνία θανάτου

Ωστόσο, μόνο το φύλο, το ονοματεπώνυμο και η ημερομηνία θανάτου ανήκουν στα απαιτητά πεδία προς συμπλήρωση γι' αυτό και εμφανίζονται με κόκκινο αστερίσκο.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΑΝΟΝΤΑ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΑ
Αναζήτηση Θανάττα		
Προσωπικά Στοιχεία		
Φύλο*	Θήλυ	
Επώνυμο*	ΚΟΡΚΟΔΙΝΟΣ	
Όνομα*	ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	
Όνομα πατρός*	ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	
Πρόσθετα Προσωπικά Στοιχεία		
Θρήσκευμα	Ισραηλίτης	
Στοιχεία Θανάτου		
Ημερομηνία θανάτου*	07/04/2022	

Εικόνα 119: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων θανάττα

Στην καρτέλα 'Στοιχεία ενδιαφερομένου' θα πρέπει να καταχωρηθούν τα βασικά στοιχεία του πελάτη του γραφείου τους όπου:

- Από το πεδίο «**Είδος συγγένειας ενδιαφερόμενου**» πρέπει να επιλεγθεί το είδος συγγένειας που έχει ο πελάτης με τον νεκρό.
- Από το πεδίο «**Παρακαλώ εισάγετε πρώτα το ΑΦΜ του ενδιαφερόμενου για την αναζήτηση τυχόν υπαρχόντων δεδομένων**» καταχωρώντας υποχρεωτικά το ΑΦΜ του πελάτη αναζητείται αν έχει καταχωρηθεί ποτέ στο διπλογραφικό σύστημα το δήμου, από οποιαδήποτε άλλη συναλλαγή με αυτόν, ανασύροντας και συμπληρώνοντας αυτομάτως τα στοιχεία του όπως αυτά έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα. Ειδάλλως, εάν δεν ανασυρθούν τα στοιχεία αυτά ή ορισμένα από αυτά λείπουν τότε θα πρέπει να τα καταχωρήσουν τα ίδια τα γραφεία. Όσα εξ αυτών εμφανίζονται με κόκκινο αστερίσκο θα πρέπει υποχρεωτικά να συμπληρωθούν.

Έχοντας τα γραφεία τελετών συμπληρώσει τα σχετικά στοιχεία τόσο του θανάττα όσο και του ενδιαφερόμενου κατά την φάση εισαγωγής του θανάττα σε ψυκτικό θάλαμο και προβαίνοντας στην συνέχεια σε αίτημα κράτησης τάφου για τον

συγκεκριμένο θανόντα, τα δεδομένα αυτά θα εξακολουθούν να υφίστανται στο σύστημα και συνεπώς δεν θα τους ζητηθεί να τα επανεισάγουν.

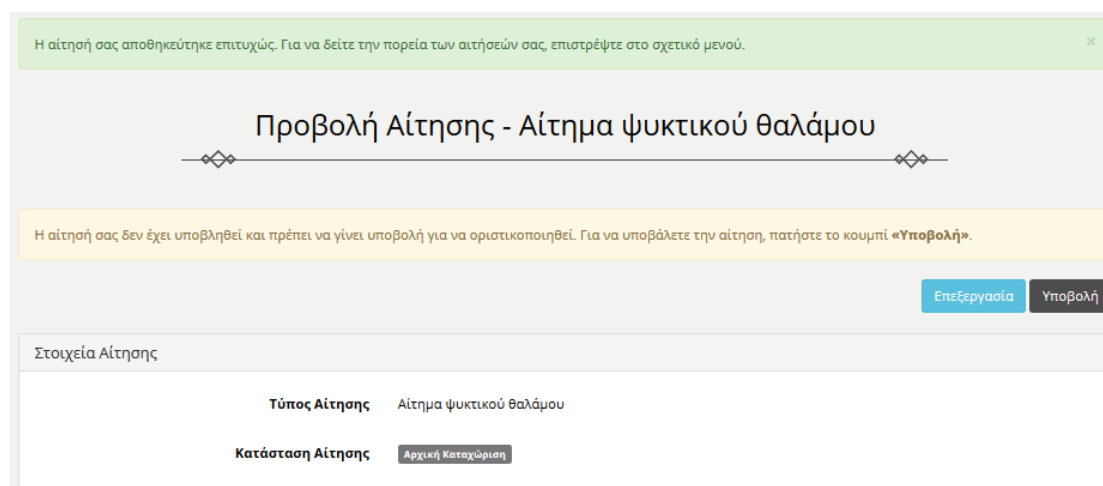
8	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΑΝΟΝΤΑ	8	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ	8	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΑ
Είδος συγγένειας ενδιαφερόμενου-θανόντα	Εγγονός/Εγγονή				
Παρακαλώ εισάγετε πρώτα το ΑΦΜ του ενδιαφερόμενου για την αναζήτηση τυχόν υπαρχόντων δεδομένων*	012345678				
Προσωπικά Στοιχεία					
Φύλο	Θήλυ				
Επώνυμο*	ΠΟΛΥΧΡΟΝΟΠΟΥΛΟΥ				
Όνομα*	ΕΥΓΕΝΙΑ				
Όνομα πατρός*	ΓΕΩΡΓΙΟΣ				
Όνομα μητρός	ΧΑΡΙΚΛΕΙΑ				
Πρόσθετα Προσωπικά Στοιχεία					
Αριθμός ταυτότητας	Α123456				
ΔΟΥ*	ΑΓ. ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ				
Στοιχεία Κατοικίας / Έδρας					
Τόπος κατοικίας*	ΚΑΜΑΤΕΡΟ				
Οδός κατοικίας*	ΖΑΧΑΡΙΤΣΙΑ				
Αριθμός κατοικίας*	1-3				
Ταχυδρομικός κώδικας κατοικίας*	13451				
Στοιχεία Επικοινωνίας					
Πρώτο τηλέφωνο επικοινωνίας*	2112345678				
Δεύτερο τηλέφωνο επικοινωνίας					
Στοιχεία Γέννησης					
Ημερομηνία γέννησης	01/01/1990				

Εικόνα 120: Στιγμιότυπο καρτέλας στοιχείων ενδιαφερόμενου

Στην καρτέλα 'Στοιχεία αιτούντα' ανευρίσκονται τα στοιχεία του εν λόγω ιδιοκτήτη του γραφείου τελετών ή του νόμιμου εκπροσώπου ακριβώς όπως αυτά έχουν δηλωθεί στην υπηρεσία. Εάν διαπιστωθεί ότι κάποιο από τα πεδία δεν έχει συμπληρωθεί ή είναι λάθος τότε θα πρέπει να ενημερώσουν την υπηρεσία προκειμένου

να η ίδια να κάνει τις ανάλογες τροποποιήσεις ακολουθώντας την προβλεπόμενη προς τούτο διαδικασία.

Στο επόμενο στάδιο της αίτησης, αυτό της αποθήκευσης, πατώντας το κουμπί «**Αποθήκευση**» το σύστημα αυτομάτως βγάζει μήνυμα για πιθανές ελλείψεις ή/και τυχόν σφάλματα που εντόπισε. Στην περίπτωση που όλα τα πεδία έχουν συμπληρωθεί σωστά τότε εμφανίζεται το μήνυμα που φαίνεται στην παρακάτω εικόνα:



Εικόνα 121: Στιγμιότυπο καρτέλας επεξεργασίας/υποβολής αίτησης ψυκτικού θαλάμου

Στο στάδιο αυτό η αίτηση βρίσκεται στη φάση της αρχικής καταχώρησης όπου όλα τα σχετικά δεδομένα που εισάχθηκαν έχουν αποθηκευτεί και οποιαδήποτε χρονική στιγμή θελήσουν οι αιτούντες μπορούν να τα τροποποιήσουν πατώντας το κουμπί «**Επεξεργασία**». Όταν το γραφείο τελετών βεβαιωθεί για την επιλογή του πατώντας το κουμπί «**Υποβολή**» μπορεί να προβεί σε οριστική υποβολή της αίτησης.

Τέλος, αν είναι να γίνει μεταφορά τη σορού εκτός του κοιμητηρίου (ταξίδι) πέραν του ωραρίου (για παράδειγμα μεταμεσονύχτια) και το γραφείο τελετών επιθυμεί το βεβαιωτικό σημείωμα φύλαξης της σορού σε ψυκτικό θάλαμο να εκδοθεί στα δικά του στοιχεία, θα πρέπει στα στοιχεία ενδιαφερομένου να εισάγει τα δικά του στοιχεία (επιλέγοντας την κατηγορία γνωστός/γνωστή). Οπότε η υπηρεσία θα δημιουργήσει χρέωση στα στοιχεία του εν λόγω υπόχρεου γραφείου και θα εκδώσει το σχετικό βεβαιωτικό σημείωμα. Στην συνέχεια το γραφείο τελετών μπορεί να εντοπίσει τον σχετικό RF μέσα από το μενού «**Πληρωμές – φυλάξεις σε ψυκτικούς θαλάμους**» προκειμένου να εξοφλήσει την οφειλή μέσω τραπεζής.

4) **Αίτηση Καταγγελίας Συμβάντος**

Σε περιπτώσεις κατάθεσης αιτήσεως ή/και καταγγελίας ζητημάτων ή συμβάντων ακολουθούνται τα ίδια βήματα όπως και στις άλλες περιπτώσεις. Τα γραφεία τελετών προκειμένου να κάνουν αίτηση/καταγγελία επιλέγουν την κατηγορία **Καταγγελία συμβάντος**. Κατά την περιήγηση τους στο μενού όλες οι σχετικές αιτήσεις τους αποθηκεύονται στο ιστορικό με δυνατότητα περαιτέρω διαχείρισης τους.

Ημερομηνία Αίτησης	Αριθμός Αίτησης	Όνοματεπώνυμο Θανόντος	Κατάσταση Αίτησης	Ενέργειες
11-06-2021			Υποβλήθηκε	Προβολή Ακύρωση

Εικόνα 122: Στιγμιότυπο Λίστας Αιτήσεων – Καταγγελίας Συμβάντος

Για την υποβολή μιας νέας αίτησης πατώντας απλά στο πλαίσιο «**Νέα Αίτηση**» που βρίσκεται στην πάνω δεξιά μεριά της οθόνης τα γραφεία αυτομάτως περιηγούνται στην σελίδα δημιουργίας αίτησης – καταγγελία συμβάντος. Στο σημείο αυτό εμφανίζεται η καρτέλα 'Στοιχεία Αίτησης' όπου:

- Από το πεδίο «**Κοιμητήριο**» επιλέγουν το κοιμητήριο με το σχετίζεται η αίτηση/καταγγελία.
- Από το πεδίο «**Ημερομηνία γεγονότος**» εισάγουν την ημερομηνία όπου συνέβη το εν λόγω γεγονός.
- Από το πεδίο «**Περιγραφή γεγονότος**» περιγράφουν εν συντομία το γεγονός.

Δημιουργία Αίτησης - Καταγγελία συμβάντος

Αποθήκευση

Στοιχεία Αίτησης

Κοιμητήριο Γ Κοιμητήριο

Ημερομηνία Γεγονότος 13/09/2022

Περιγραφή Γεγονότος Σας γνωστοποιώ το εξής γεγονός και αιτούμαι...]

Εικόνα 123: Στιγμιότυπο καρτέλας δημιουργίας αίτησης – καταγγελίας συμβάντος

Εάν η αίτηση αυτή συνταυτίζεται με συγκεκριμένο θανόντα ή ακόμα και με πελάτη του γραφείου τελετών τότε μπορούν να καταχωρήσουν τα στοιχεία αυτών στα σχετικά πεδία, χωρίς ωστόσο αυτό να είναι απαραίτητο για να αποθηκευτεί η αίτηση τους. Με τον ίδιο τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται και στις άλλες περιπτώσεις, οι

αιτούντες μπορούν να προβούν σε προσωρινή αποθήκευση της αίτησης, να την υποβάλλουν οριστικά ή ακόμα και να την ακυρώσουν.

3. Πληρωμές των Σχετικών Τελών

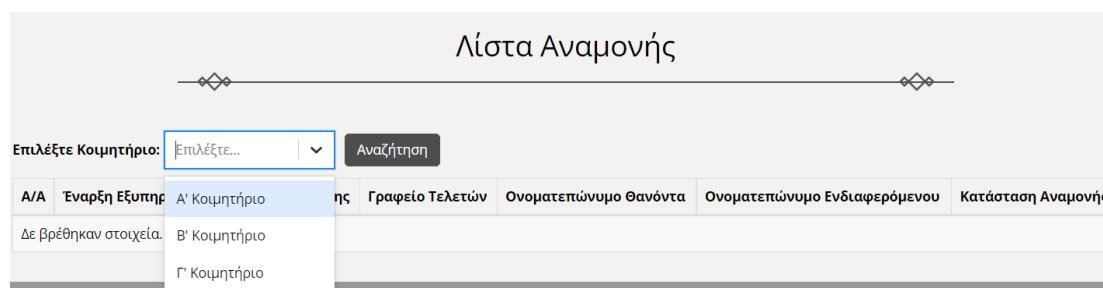
Μόλις διεκπεραιωθούν οι αιτήσεις από το τμήμα του αντίστοιχου κοιμητηρίου δημιουργούνται τα σχετικά βεβαιωτικά σημειώματα και εκδίδεται ο αντίστοιχος RF. Ανοίγοντας το μενού «Πληρωμές» προβάλλονται οι παρακάτω επιλογές:

- **Ιστορικό πληρωμών:** Από την κατηγορία **Ιστορικό πληρωμών** τα γραφεία τελετών εισέρχονται στο ιστορικό των σχετικών βεβαιωτικών σημειωμάτων, τα οποία βεβαιώθηκαν στα στοιχεία τους. Όσον αφορά την κράτηση τάφου τα γραφεία μπορούν να εξοφλήσουν την σχετική οφειλή με κατάθεση στον λογαριασμό του δήμου και στην συνέχεια να προσκομίσουν το εν λόγω αποδεικτικό στο κοιμητήριο την ίδια ημέρα που θα προσκομίσουν και την ληξιαρχική πράξη θανάτου. Για τις υπόλοιπες περιπτώσεις μπορεί να επιλεγεί η χρήση του 25ψήφιου RF ο οποίος αναγράφεται στο εκδοθέν βεβαιωτικό σημείωμα και είναι απαραίτητος για την εξόφληση της οφειλής σε συμβεβλημένη τράπεζα με το δίκτυο ΔΙΑΣ (περισσότερες πληροφορίες αναφέρονται στην σχετική ιστοσελίδα του δήμου στη διεύθυνση (url) <https://www.cityofathens.gr/khe/pliromes> από την οποία τα γραφεία τελετών και οι πελάτες τους μπορούν να ενημερώνονται για την πορεία εξόφλησης της σχετικής οφειλής). Διαφορετικά, μπορούν κάλλιστα να εξοφλήσουν οποιαδήποτε οφειλή στο ταμεία που διαθέτουν τα κοιμητήρια.
- **Τελετές:** Από την κατηγορία **Τελετές** μπορούν να εντοπίσουν τις σχετικές βεβαιωμένες οφειλές που αφορούν σε αιτήσεις κράτησης τάφου και διεξαγωγής εξόδιου ακολουθίας.
- **Φυλάξεις σε ψυκτικούς θαλάμους:** Από την κατηγορία **Φυλάξεις σε ψυκτικούς θαλάμους** μπορούν να προβούν σε πληρωμές φύλαξης νεκρών σε ψυκτικούς θαλάμους.
- **Οστεοφυλάξεις σε οστεοθήκες:** Από την κατηγορία **Οστεοφυλάξεις σε οστεοθήκες** όμοια με τους πολίτες – πιστοποιημένους χρήστες, οι οποίοι είναι συνταυτισμένοι με θανόντες, των οποίων τα οστά ή η τέφρα φυλάσσονται εντός των οστεοφυλακίων ή σε μαρμάρινες οστεοθήκες, μπορούν να προβούν σε ετήσιες πληρωμές.

- Οικογενειακοί τάφοι: για το εν λόγω πεδίο ισχύει ότι και για τους πιστοποιημένους πολίτες στην περίπτωση που το ίδιο πρόσωπο του γραφείου τελετών στο οποίο ανήκει το ΑΦΜ έχει και οικογενειακό τάφο. Πάρα ταύτα, όπως προαναφέρθηκε, ακόμα δεν έχει ενεργοποιηθεί η συγκεκριμένη δυνατότητα.

4. Λίστα Αναμονής

Όπως προαναφέρθηκε όταν δεν διατίθενται καθόλου τάφοι ή τάφοι που να ανήκουν στην οικονομική κατηγορία, για τους οποίους ενδιαφέρεται το γραφείο τελετών, τότε θα πρέπει υποχρεωτικά να επιλεγεί το πλαίσιο με την ένδειξη «ΛΙΣΤΑ – Η αίτηση βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής». Συγκεκριμένα, από το μενού «Λίστα αναμονής» με την επιλογή του αντίστοιχου κοιμητηρίου, το γραφείο τελετών μπορεί να δει την σειρά προτεραιότητας που έχει στη λίστα.



Εικόνα 124: Στιγμιότυπο μενού Λίστας Αναμονής

Η διαδικασία έχει ως εξής, καθημερινά στις δώδεκα (12:00) το μεσημέρι το σύστημα στέλνει ενημερωτικό email προς όλες τις επιχειρήσεις οι οποίες βρίσκονται στην λίστα αναμονής σχετικά με:

- την εκκίνηση της διαδικασίας περί διάθεσης τάφων
- τον αριθμό των προς διάθεση τάφων
- το πλήθος των αιτήσεων οι οποίες βρίσκονται σε αναμονή
- την θέση στην οποία βρίσκεται η αίτηση τους στην εν λόγω λίστα
- την ελάχιστη και μέγιστη χρονική διάρκεια αναμονής και
- το email που θα λάβουν μόλις έρθει η σειρά τους, όπου θα τους ενημερώνει πως έφτασε η στιγμή να επιλέξουν, πόσα λεπτά έχουν στην διάθεση τους και πως με την λήξη του χρονικού αυτού ορίου το δικαίωμα επιλογής τάφου αποδίδεται και στο επόμενο σε σειρά γραφείο που βρίσκεται στην λίστα όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

Έναρξη διαδικασίας διάθεσης τάφων για το Γ' Κοιμητήριο ▾

cemathens@athens.gr

προς haramg, εγώ ▾

Η διαδικασία διάθεσης τάφων μόλις ξεκίνησε. Οι διαθέσιμοι τάφοι είναι 29. Υπάρχουν συνολικά 68 αιτήσεις σε αναμονή.

Η αίτηση σας βρίσκεται στην θέση 4 της λίστας.

Ελάχιστος χρόνος αναμονής: 15 λεπτά

Μέγιστος χρόνος αναμονής: 60 λεπτά

Θα ενημερωθείτε με νέο email όταν έρθει η σειρά σας για επιλογή.

Εικόνα 125: Στιγμιότυπο ενημερωτικού email έναρξης διαδικασίας διάθεσης τάφων

Εντός του χρονικού περιθωρίου που διαθέτει ένα γραφείο από την στιγμή που θα λάβει το email για την επιλογή τάφου και μέχρι την λήξη του, οι τάφοι είναι διαθέσιμοι προς επιλογή μόνο στην συγκεκριμένη αίτηση (καθώς εν δυνάμει μπορεί να έχει παραπάνω από μία στην ίδια λίστα) και κανένα από τα επόμενα σε σειρά γραφεία δεν έχει δικαίωμα επιλογής τάφου. Με την λήξη όμως του προβλεπόμενου χρόνου τότε τόσο το ίδιο όσο και το επόμενο σε σειρά γραφείο έχουν ίση πρόσβαση στους διαθέσιμους τάφους κ.ο.κ. Δηλαδή αν εκπνεύσει το χρονικό περιθώριο επιλογής τάφου μιας αίτησης δεν αφαιρείται το δικαίωμα επιλογής απλά όσο καθυστερεί τόσο εν δυνάμει θα μειώνονται οι διαθέσιμες επιλογές από τους τάφους που θα επιλέγουν οι επόμενες στην σειρά αιτήσεις.

Στο μενού «Έναρξη εξυπηρέτησης» εμφανίζεται η ώρα η οποία αντιστοιχεί σε κάθε αίτηση για επιλογή τάφου. Έτσι, τα γραφεία τελετών μπορούν να γνωρίζουν ανά πάσα ώρα και στιγμή ποια είναι η αίτηση η οποία εξυπηρετείται.

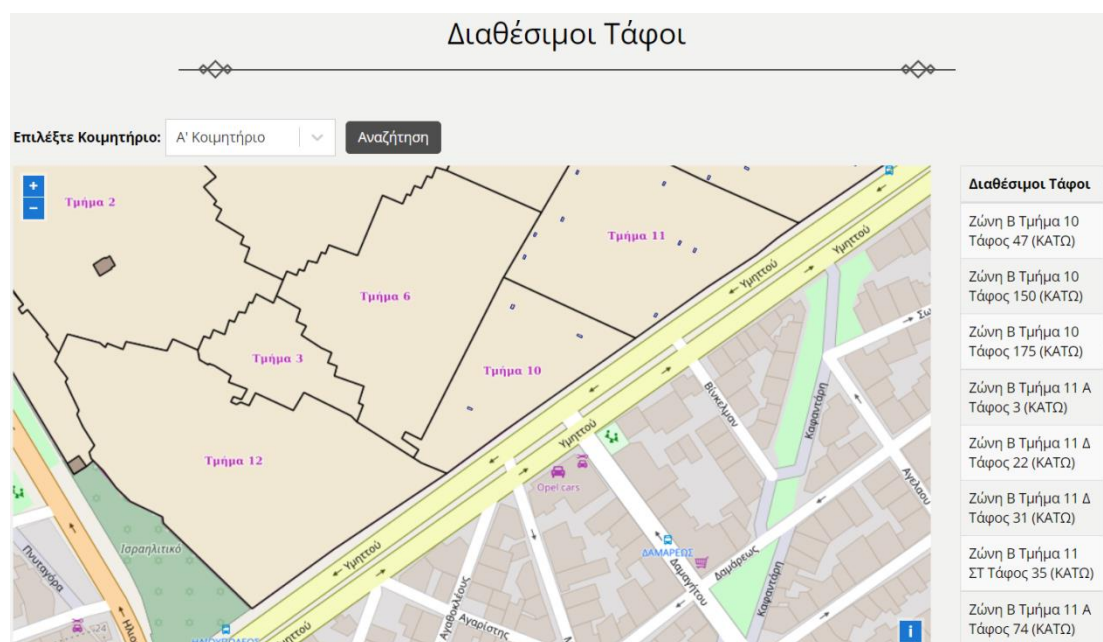
A/A	Έναρξη Εξυπηρέτησης	Αριθμός Αίτησης	Γραφείο Τελετών	Όνοματεπώνυμο Θανόντα	Όνοματεπώνυμο Ενδιαφερόμενου	Κατάσταση Αναμονής
1	22/01/2023 12:00	273	ΜΟΥΡΣΕΛΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	ΜΩΡΑΪΤΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ		Αναμονή λόγω μη διαθεσιμότητας τάφων
2	22/01/2023 12:15	274	ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΣΤΑΥΡΟΣ	ΤΖΑΡΔΗ ANNA		Αναμονή λόγω μη διαθεσιμότητας τάφων
3	22/01/2023 12:30	275	ΜΑΚΡΗΣ ΘΩΜΑΣ	ΝΤΑΝΙΕΛ ΑΝΤΩΝΙΟΣ		Αναμονή λόγω μη διαθεσιμότητας τάφων
4	22/01/2023 12:45	276	ΣΕΡΛΕΜΕΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΣΤΕΦΑΝΟΥ ΝΥΜΦΟΔΩΡΑ		Αναμονή λόγω μη διαθεσιμότητας τάφων
5	22/01/2023 13:00	277	ΛΙΤΣΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	ΣΟΥΒΛΕΡΟΥ ΓΕΩΡΓΙΑ		Αναμονή λόγω μη διαθεσιμότητας τάφων

Εικόνα 126: Στιγμιότυπο λίστας αιτήσεων που βρίσκονται σε αναμονή λόγω μη διαθεσιμότητας τάφων. Από την στιγμή που εισέρχονται τα γραφεία τελετών στο σύστημα μπορούν να περιηγηθούν στην αίτηση τους, η οποία βρίσκεται σε αναμονή, και πατώντας στο

κουμπί «**Προβολή**» και κατόπιν στο κουμπί «**Επεξεργασία**» μπορούν να δουν τους διαθέσιμους προς αυτούς τάφους. Μόλις βεβαιωθούν για την επιλογή τους μπορούν να προβούν σε υποβολή της αίτησης από το κουμπί «**Υποβολή**». Στην συνέχεια θα λάβουν email επιβεβαίωσης για τον επιλεγμένο τάφο.

5. Διαθέσιμοι Τάφοι

Από το μενού «**Διαθέσιμοι τάφοι**» επιλέγοντας οποιοδήποτε από τα κοιμητήρια και πατώντας το κουμπί «**Αναζήτηση**» εμφανίζεται στο δεξί μέρος του χάρτη (εναλλακτικά στην κάτω πλευρά του χάρτη σε περίπτωση χρήσης κινητού τηλεφώνου ή tablet) σε πραγματικό χρόνο καθ' όλο 24ώρο η λίστα με τους τάφους οι οποίοι είναι διαθέσιμοι μαζί με το περιγραφικό τους (κατηγορία, τμήμα και αριθμός).



Εικόνα 127: Στιγμιότυπο μενού Διαθέσιμων τάφων

Στην συνέχεια, επιλέγοντας τον τάφο η οθόνη εστιάζει σ' αυτόν και τον περιγράφει με κόκκινο χρώμα, ενώ εμφανίζεται και πλαίσιο διαλόγου στο οποίο εμπεριέχονται όλες οι σχετικές με αυτόν πληροφορίες (κατηγορία, περιγραφή χωροταξικής δομής και αριθμός τάφου).

Ο κάθε τάφος εμφανίζεται εκεί την στιγμή που διενεργηθεί η εκταφή άσχετα αν έχει ξεκινήσει η διαδικασία διάθεσης τάφων και αυτό είναι ένα σημαντικό για τα γραφεία τελετών εργαλείο ώστε να ξέρουν εκ των προτέρων τι και ποιοι τάφοι υπάρχουν και να μπορούν να υπολογίσουν τις επιλογές και πιθανότητες.

6. Ραντεβού Εκταφής

Μέσα από το σύστημα προσφέρεται προς διευκόλυνση το μενού «**Ραντεβού εκταφής**» όπου τα γραφεία τελετών μπορούν να αναζητήσουν τα προγραμματισμένα ραντεβού εκταφής τα οποία έχουν κλείσει οι εγγεγραμμένοι χρήστες, αναφορικά με τον θανόντα με τον οποίο είναι συνταυτισμένοι και ο οποίος έχει ενταφιαστεί σε τάφο (τριετούς χρήσεως ή οικογενειακό ή αδιαλύτων) εντός ενός εκ των τριών κοιμητηρίων του δήμου. Μέσω του εν λόγω μενού τα γραφεία τελετών τα οποία βρίσκονται στη Λίστα αναμονής μπορούν να ενημερωθούν για τα προγραμματισμένα ραντεβού εκταφής προκειμένου στην συνέχεια να προβούν σε κράτηση τάφων. Έτσι σε συνδυασμό με το μενού Διαθέσιμων Τάφων και την Λίστα Αναμονής μπορούν να υπολογίσουν με μεγάλη ακρίβεια το πότε θα πάρουν τί κατηγορίας τάφο και περίπου ποιόν.

3.3. Αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης – αναγκαιότητα αναμόρφωσης και επέκτασης του υφιστάμενου ΠΣ διαχείρισης κοιμητηρίων

3.3.1. Διαλειτουργικότητα και διασύνδεση ηλεκτρονικών υποδομών

Οι Ο.Τ.Α. και κατ' επέκταση τα κοιμητήρια σε καθημερινή βάση δέχονται μεγάλη πίεση από τους συμβαλλόμενους πολίτες και επιχειρήσεις διευρύνοντας της αρμοδιότητες τους καθώς τα κοινωνικά προβλήματα αυξάνονται συνεχώς και οι πάγιες απαιτήσεις των συμβαλλόμενων γίνονται ολοένα και πιο πολύπλοκες. Καλούνται να προσαρμοστούν άμεσα και αποτελεσματικά στις μεταβαλλόμενες συνθήκες και ευκαιρίες που αναδύονται, κάνοντας χρήση των νέων ΤΠΕ και προάγοντας την ΗΔ.

Η ΗΔ επιτυγχάνεται διαμέσου των προσφερόμενων ολοκληρωμένων ψηφιακών υπηρεσιών. Πλέον, οι ψηφιακές συναλλαγές δεν απαιτούν περαιτέρω ενέργειες από τους πολίτες ή τις επιχειρήσεις. Προκειμένου όμως τα κοιμητήρια να προσφέρουν πλήρεις, ελεύθερα προσβάσιμες και εύκολες στην χρήση ψηφιακές υπηρεσίες καθίσταται αναγκαία η διασύνδεση και συνεργασία τους με ένα ή και παραπάνω δημόσιους φορείς. Χρειάζεται να συγκεντρωθούν πληθώρα δεδομένων (βεβαιώσεις, δικαιολογητικά κ.ά.) τα οποία έχουν στην διαθεσιμότητα τους ήδη άλλοι δημόσιοι οργανισμοί και τα οποία είναι απαραίτητα για την διευθέτηση των αιτημάτων και υποθέσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Ο επαρκής συντονισμός και συνεργασία μεταξύ των δημόσιων φορέων δύναται να συμβάλλει σημαντικά στην ανάκτηση των απαιτούμενων δεδομένων και στη γενικότερη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας της διαχείρισης των πληροφοριών. Η διαλειτουργικότητα μεταξύ των ΠΣ διαφορετικών οργανισμών μπορεί να διευκολύνει την μεταξύ τους επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων απλουστεύοντας τις λειτουργικές διαδικασίες, βελτιώνοντας τις παρεχόμενες υπηρεσίες και μειώνοντας τον πολλαπλασιασμό του κόστους. Ουσιαστικά, η διαλειτουργικότητα επιτρέπει την ανταλλαγή και ενοποίηση πληροφοριών διαφορετικών ΠΣ τα οποία δρουν συνεργατικά, αξιοποιώντας κοινά πρότυπα και διασφαλίζοντας τον αποτελεσματικότερο τρόπο διάδοσης των πληροφοριών και παροχής δημόσιων υπηρεσιών. (European Commission, 2010)

Η εφαρμογή της διαλειτουργικότητας διαδραματίζει καταλυτικό ρόλο στην υλοποίηση του οράματος της ΗΔ συνιστώντας αναγκαίο συστατικό μέρος της αποδοτικής και ομαλής λειτουργίας των ΠΣ των δημόσιων φορέων αλλά και της

ευεργετικής συνεργασίας και εξυπηρέτησης των αναγκών των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ειδικότερα, προκειμένου να γίνει πιο κατανοητή η συμβολή αυτή της διαλειτουργικότητας στην εφαρμογή της ΗΔ πραγματεύεται και αναλύεται εκτενώς μέσα από τέσσερα (4) βασικά επίπεδα: το οργανωτικό, το σημασιολογικό, το τεχνικό και το θεσμικό. (EPAN, 2004) Η πιο λεπτομερή αναφορά των επιπέδων αυτών έχει ως εξής:

- . Η Οργανωτική Διαλειτουργικότητα (διαδικασίες) αναφέρεται στο σχεδιασμό των στόχων και στην οργάνωση των διαδικασιών με σκοπό τη συνεργασία των φορέων και συστημάτων. Αφορά στη κατάλληλη ρύθμιση και κατάρτιση των οργανισμών και μονάδων για την επιτυχή συνεργασία τους και την δοσοληψία δεδομένων και πληροφοριών. Προσφέρει αναγνωρίσιμες, προσβάσιμες και επικεντρωμένες στις ανάγκες και απαιτήσεις των χρηστών υπηρεσίες.
- . Η Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα (ορισμοί) εξασφαλίζει ότι όλες οι εφαρμογές που βρίσκονται σε επικοινωνία ερμηνεύουν και κατανοούν πλήρως και με τον ίδιο τρόπο τα δεδομένα που ανταλλάσσονται, αντιστοιχώντας τις πληροφορίες που προέρχονται από διαφορετικά συστήματα στα δικά τους νοήματα και πληροφορίες προκειμένου να τις διαχειρίζονται αποτελεσματικά. Στο επίπεδο αυτό διατυπώνεται η προβλεπόμενη μορφολογία και τα βασικά γνωρίσματα των ανταλλασσόμενων αυτών πληροφοριών. Υιοθετείται με άλλα λόγια από όλα τα συστήματα και τις υπηρεσίες κοινό λεξιλόγιο και ορολογία.
- . Η Τεχνική Διαλειτουργικότητα(συστήματα) αφορά στην τεχνολογία και τα προς αξιοποίηση κοινά συμφωνημένα υποδείγματα που συμβάλλουν στην διάδοση και αξιοποίηση των πληροφοριών μεταξύ διαφορετικών ΠΣ και οργανισμών, εξασφαλίζοντας την διασύνδεση των τεχνολογικών συστημάτων. Επικεντρώνεται ιδίως στις τεχνικές απαιτήσεις εγγραφής, μεταφοράς, μετάδοσης και προστασίας των δεδομένων και υπηρεσιών.
- . Η Θεσμική Διαλειτουργικότητα συνιστά την εναρμόνιση της νομοθεσίας και του κανονιστικού πλαισίου λειτουργίας των φορέων που συνεργάζονται προκειμένου να ανταλλάξουν πληροφορίες ή και να προσφέρουν ψηφιακές υπηρεσίες προς τους εμπλεκόμενους πολίτες, επιχειρήσεις και λοιπούς φορείς. Στοχεύει στο να εξασφαλίσει ότι οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται ηλεκτρονικά διαθέτουν την ίδια νομική υπεροχή για όλους τους εμπλεκόμενους οργανισμούς.

Παρότι, τα συστήματα, οι διαδικτυακές πλατφόρμες καθώς και οι εσωτερικές διαδικασίες ορισμένων φορέων χαρακτηρίζονται ως έντονα ηλεκτροποιημένες, η διαλειτουργική τους ωριμότητα βρίσκεται ακόμα σε αρκετά χαμηλά επίπεδα. Ο λόγος για τον οποίο συμβαίνει αυτό είναι διότι οι προσφερόμενες ψηφιακές υπηρεσίες διεκπεραιώνονται εντός του διοικητικού πλαισίου του φορέα όπου κατ' αυτόν τον τρόπο δεν απαιτείται διαλειτουργικότητα. Στην περίπτωση των κοιμητηρίων, συγκεκριμένα, έχουν γίνει εξαιρετικά βήματα στα πλαίσια της διαλειτουργικότητας, όμως χρειάζεται να γίνουν πολλά ακόμα καθώς αποδεικνύεται ότι η μέθοδος με την οποία έχουν διαμορφωθεί οι υπηρεσίες τους είναι τέτοια που ως επί το πλείστον καλύπτει αποκλειστικά και μόνο τις εσωτερικές διοικητικές τους ανάγκες. Ενώ, με παρόμοιο τρόπο έχουν διαμορφωθεί και τα ΠΣ που υποστηρίζουν αυτές τις υπηρεσίες.

Τα κοιμητήρια ακολουθούν το δικό τους μοτίβο αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών προσαρμόζοντας τις στις ανάγκες τους δίχως να υπολογίζουν τις απαιτήσεις και ανάγκες των συμβαλλόμενων μερών αλλά και την αναγκαιότητα διασύνδεσης με άλλους φορείς που συνιστά ολοκληρωμένες προσφερόμενες υπηρεσίες προς το σύνολο των εμπλεκόμενων χρηστών. Ουσιαστικά, λειτουργούν απομονωμένα και ανεξάρτητα προκαλώντας σημαντικά προβλήματα λειτουργικότητας και χαμηλής ποιότητας προσφερόμενες υπηρεσίες, γεγονός που δρα ως τροχοπέδη για την αποτελεσματική επικοινωνία και ουσιαστική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων.

Επιπλέον, δεν έχει κατοχυρωθεί κάποιο ενιαίο πλαίσιο, αναφορικά με την διαλειτουργικότητα προς εφαρμογή, γι' αυτό και δεν υφίσταται κάποιο πρότυπο συστήματος υλοποίησης των υπηρεσιών καθιστώντας αδύνατη την προσφορά υπηρεσιών με την συνεργασία άλλων φορέων. Ούτε βέβαια έχουν θεσμικά προσδιοριστεί οι ψηφιακές διοικητικές υπηρεσίες και ενώ υφίστανται ψηφιακά συστήματα εξακολουθεί να εφαρμόζεται η φυσική τήρηση αρχείων, να απαιτείται η ταχυδρομική αποστολή έντυπων δικαιολογητικών κ.ά.

Στην πλειοψηφία των περιπτώσεων, πολίτες και επιχειρήσεις οργάνωσης κηδειών καλούνται να παρευρεθούν αυτοπροσώπως στο κοιμητήριο καθιστώντας ανέφικτη την ηλεκτρονική καταχώρηση του αιτήματος τους. Αυτό συμβαίνει διότι η αυτοματοποίηση των διαδικασιών καθώς και η ηλεκτρονική επιδεξιότητα των περισσότερων φορέων, συμπεριλαμβανόμενων και των κοιμητηρίων, βρίσκονται σε αρκετά χαμηλά επίπεδα δυσχεραίνοντας περαιτέρω την διασύνδεση. Υπάρχει διαφοροποίηση ως προς την εκτέλεση των βημάτων της διαδικασίας από τα διάφορα εμπλεκόμενα στελέχη και συνεπώς εφαρμογή μη τυποποιημένων διαδικασιών αλλά και

μη προσδιορισμένο χρονικό διάστημα διεκπεραίωσης των αιτημάτων. Επιπρόσθετη δυσκολία συνιστά η απουσία ενιαίου συστήματος αυθεντικοποίησης αλλά και η μη προοπτική ολοκληρωμένων ψηφιακών συναλλαγών.

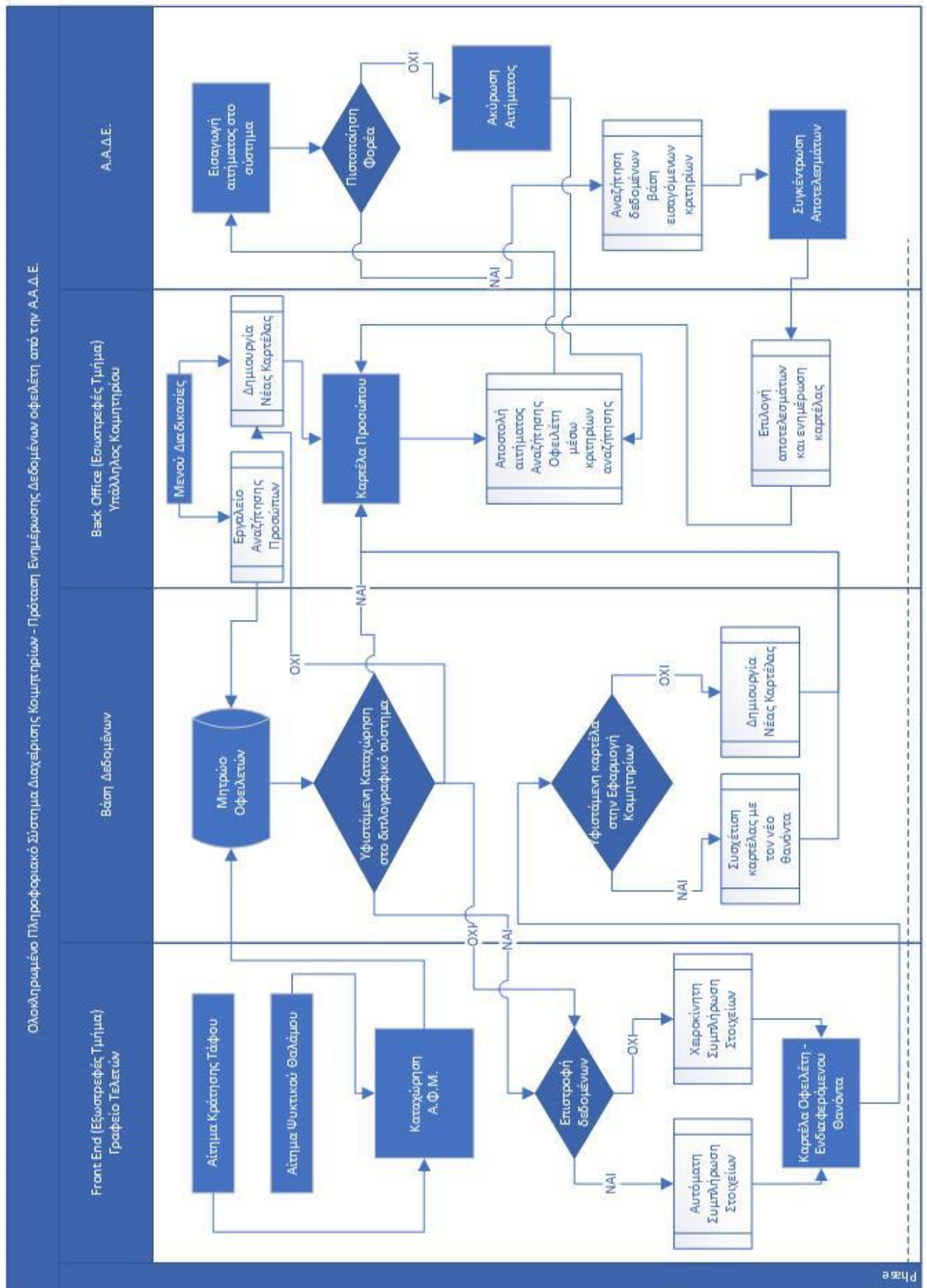
Επί παραδείγματι και όσον αφορά τα κοιμητήρια του Δήμου Αθηναίων μέσω της διαλειτουργικότητας μπορούν να επιλυθούν τα παρακάτω σημαντικά προβλήματα:

1. Στοιχεία φυσικών προσώπων – Μητρώο οφειλετών

Σημαντικό ποσοστό των δεδομένων τα οποία διαθέτουν τα κοιμητήρια περιλαμβάνουν είτε λανθασμένα είτε ελλιπή στοιχεία τόσο των πολιτών όσο και των επιχειρήσεων. Με αποτέλεσμα να μην επιτυγχάνεται η σωστή και έγκαιρη επικοινωνία και να χρειάζεται να παρέχονται κατ' επανάληψη στις υπηρεσίες των κοιμητηρίων τα προσωπικά τους στοιχεία.

Από την άλλη είναι σημαντικό να επιτευχθεί η διασφάλιση της ορθής καταχώρησης των δεδομένων των οφειλετών στο διπλογραφικό σύστημα του Δήμου Αθηναίων καθώς τα γραφεία τελετών στο εξωστρεφές τμήμα της πλατφόρμας εισάγουν τα πλήρη φορολογικά και στοιχεία επικοινωνίας των πελατών τους συχνά με λάθη τα οποία όταν αυτό γίνει αντιληπτό έχουν ήδη καταχωρηθεί στο οικονομικό σύστημα και απαιτούν ιδιαίτερο χρόνο για την διόρθωση τους μέσα από αυτό, κάτι για το οποίο εξάλλου έχουν μόνο λίγοι υπάλληλοι πρόσβαση.

Με γνώμονα τον σεβασμό στην προστασία των προσωπικών δεδομένων και προς διευκόλυνση των συναλλασσόμενων απαιτείται σύνδεση της ΑΑΔΕ με τις υπηρεσίες των κοιμητηρίων η οποία θα συμβάλλει στην επικαιροποίηση των μητρώων των κοιμητηρίων με έγκυρα στοιχεία. Πιστοποιημένοι υπάλληλοι των κοιμητηρίων θα μπορούν να αναζητούν τα στοιχεία πολιτών και επιχειρήσεων είτε απλώς εισάγοντας τον ΑΦΜ είτε τον Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας (ΑΔΤ) είτε το ονοματεπώνυμο/ επωνυμία τους. Η αυτόματη άντληση έγκυρων στοιχείων από την βάση δεδομένων της ΑΑΔΕ θα επιταχύνει την μέγιστη διαλειτουργικότητα μεταξύ των κοιμητηρίων και της ΑΑΔΕ υποστηρίζοντας τις απαιτήσεις των πολιτών και επιχειρήσεων για ταχύτερη εξυπηρέτηση.



Εικόνα 129: Διάγραμμα ροής διασύνδεσης με την ΑΑΔΕ

2. Ανάκληση και επαναδιάθεση οικογενειακών τάφων

Ένα άλλο θέμα που χρήζει αντιμετώπισης είναι το ακόλουθο. Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 14 του ισχύοντος Κανονισμού Κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων που αφορά στην ανάκληση – απενεργοποίηση παραχώρησης δικαιώματος χρήσης οικογενειακού τάφου και την συνεπαγόμενη επανάκτηση και επαναδιάθεση σε νέο δικαιούχο, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις της παραγράφου 1 όπου απαιτείται ο εντοπισμός και η με επίδοση ενημέρωση των κατευθείαν γραμμή κατιόντων του/της αρχικής δικαιούχου οι οποίοι συχνά δεν είναι γνωστό στην υπηρεσία πόσοι και ποιοι είναι, είθισται να αποστέλλονται αυτεπαγγέλτως αιτήματα προς τα αρμόδια ληξιαρχεία, παραχώρησης στοιχείων και πιστοποιητικών δημοτολογικής αστικής κατάστασης πολιτών κάτι το οποίο στην πράξη αποβαίνει ιδιαίτερα δύσκολο εφόσον τις περισσότερες φορές δεν είναι γνωστό σε ποιόν Ο.Τ.Α να απευθυνθεί το σχετικό αίτημα ενώ συχνά τα αιτήματα παραμένουν αναπάντητα. (ΑΔΣ 1020/20-07-2017) Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να συσσωρεύεται πληθώρα οικογενειακών τάφων σε κατάσταση διερεύνησης για πολλά έτη, η διαχείριση των οποίων είναι επί της ουσίας ανέφικτη δημιουργώντας τεράστιο πρόβλημα στην λειτουργία της υπηρεσίας και σημαντική απώλεια εσόδων από την επαναδιάθεση των εν λόγω τάφων.

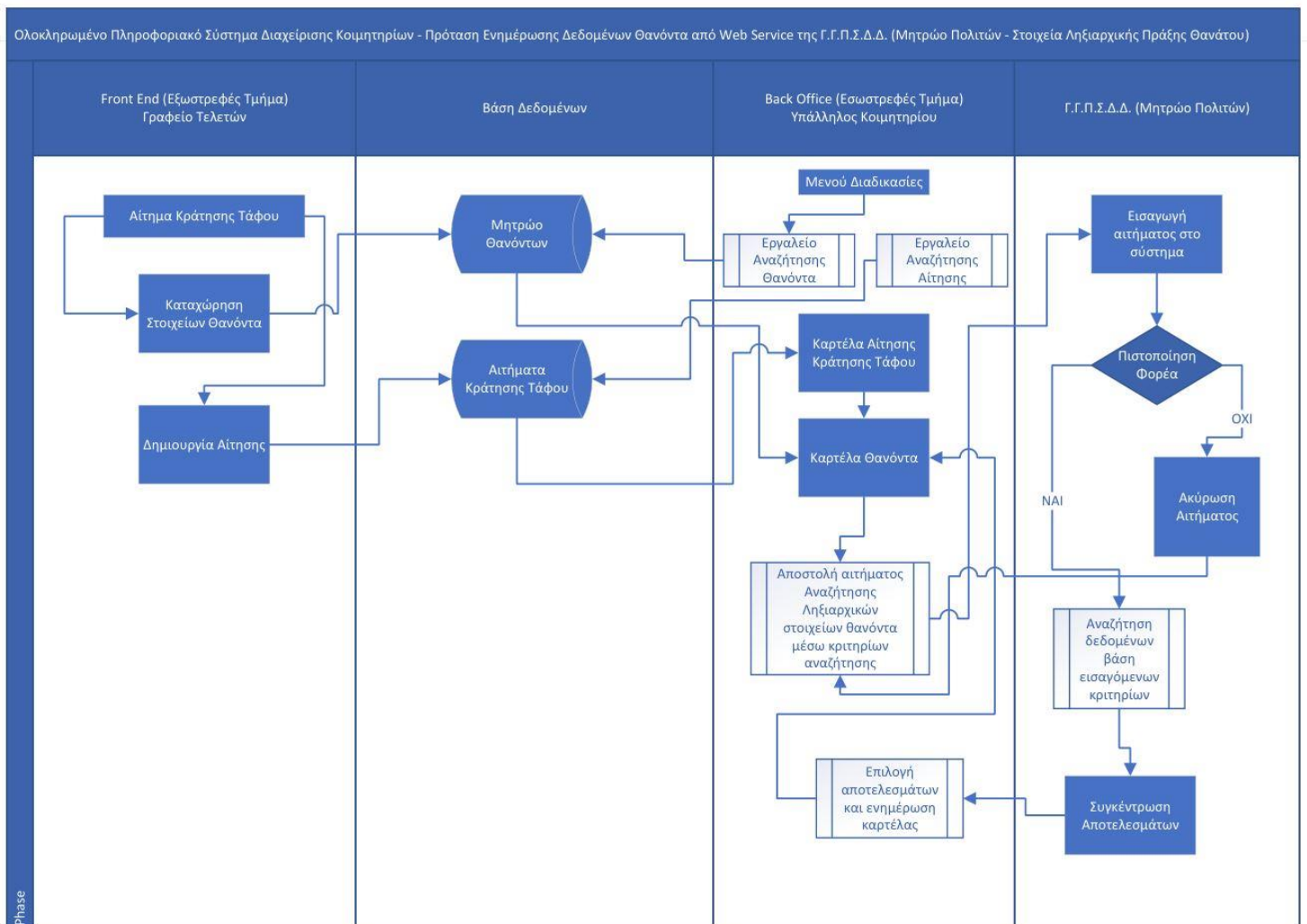
3. Ληξιαρχικά στοιχεία θανόντων – διευρυμένες δυνατότητες αναζήτησης και στατιστικών

Είναι σημαντικό να διασφαλιστεί η ορθότητα της λειτουργίας των υπηρεσιών των κοιμητηρίων αλλά και να ενδυναμωθεί η διαφάνεια που διέπει την διαδικασία που αφορά στην μεταφορά των δεδομένων από τις ληξιαρχικές πράξεις θανάτου στα αντίστοιχα πεδία της Εφαρμογής Κοιμητηρίων όπου, έχει παρατηρηθεί πως αρκετοί χρήστες μεταγράφουν τα δεδομένα με λάθη δυσχεραίνοντας την διαδικασία διεκπεραίωσης μιας υπόθεσης. Προκειμένου να αποτραπούν αυτού του είδους λάθη και παρερμηνείες είναι αναγκαίο να ελαχιστοποιηθεί στο μέγιστο βαθμό η εισαγωγή των κρίσιμων αυτών δεδομένων από τους χρήστες με στόχο την διασφάλιση της ορθής μεταφοράς των ληξιαρχικών δεδομένων στην πλατφόρμα, κάτι το οποίο πλέον είναι άκρως σημαντικό καθώς από τα επιμέρους δεδομένα μπορούν μέσω συγκεκριμένων αναζητήσεων να εξαχθούν σημαντικά στατιστικά και πληροφορίες ζωτικές για τον προγραμματισμό των ενταφιασμών και την αναδιάρθρωση του τοπογραφικού ταφολογίου των κοιμητηρίων. Επί παραδείγματι, πόσοι ενταφιασμένοι έχουν αποβιώσει με Covid – 19 κ.λπ. Με αυτό τον τρόπο θα διασφαλιστεί, επίσης, η ορθότητα

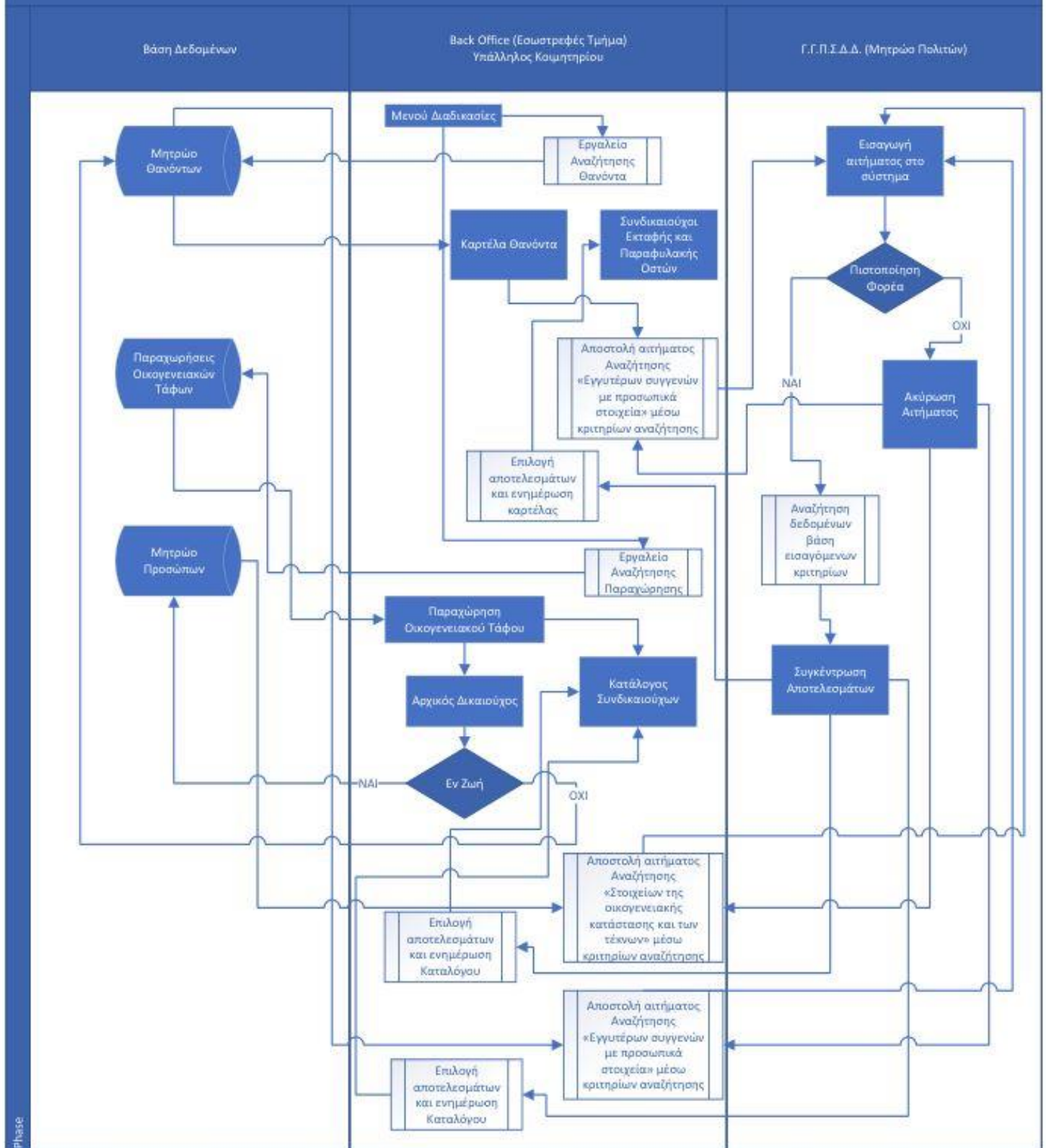
των δεδομένων και θα αποφευχθούν οι καθυστερήσεις στην αναζήτηση αλλά και η διπλή καταγραφή τους λόγω αδυναμίας ταυτοποίησης,

Συνεπώς, για την αντιμετώπιση των παραπάνω τριών (3) σημαντικών θεμάτων θα πρέπει να υλοποιηθεί η απευθείας διασύνδεση της Εφαρμογής Κοιμητηρίων με το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης μέσω WS που παρέχονται σε υπηρεσίες του Δημόσιου τομέα σύμφωνα με την σχετική σελίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων της ΔΔ (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) <https://www.gsis.gr/dimosiadioikisi/ked/webservices> για την άντληση δεδομένων:

- του Μητρώου Πολιτών
- Πιστοποιητικών Δημοτολογικής Αστικής Κατάστασης Πολιτών και
- Στοιχείων Φορολογικού Μητρώου του Υπουργείου Οικονομικών τα οποία επεξεργάζεται η ΑΑΔΕ.



Εικόνα 130: Διάγραμμα ροής διασύνδεσης με το μητρώο πολιτών για την άντληση στοιχείων ληξιαρχικής πράξης θανάτου



Εικόνα 131: Διάγραμμα ροής διασύνδεσης με το μητρώο πολιτών για την άντληση στοιχείων αστικής κατάστασης

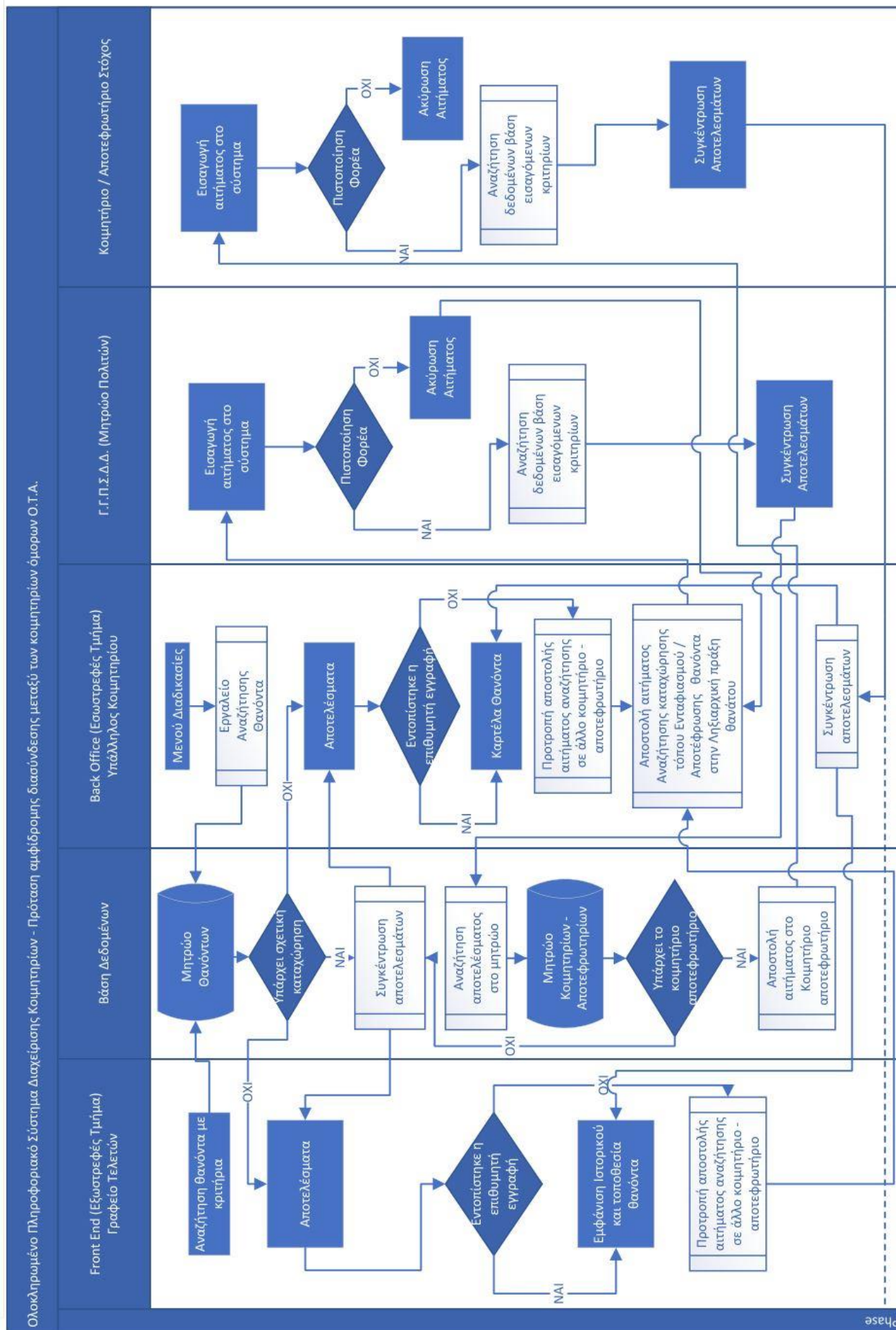
4. Διασύνδεση με τις οικείες υγειονομικές υπηρεσίες

Επιπροσθέτως, καίριας σημασίας χαρακτηρίζονται τα ζητήματα αδυναμίας εκταφής και μεταφοράς των οστών των νεκρών σε άλλο κοιμητήριο. Βάσει των όσων ορίζονται στο Π.Δ.210/1975, προκειμένου να ολοκληρωθεί αυτή η διαδικασία απαιτείται η έκδοση της σχετικής βεβαίωσης απολύμανσης από την αρμόδια Υγειονομική Υπηρεσία. (ΦΕΚ Α/63) Για τον λόγο αυτό κρίνεται απαραίτητη η διασύνδεση των κοιμητηρίων με την οικεία Υγειονομική Υπηρεσία για την ταχύτερη έκδοση της απαιτούμενης άδειας και την παραλαβή των οστών μετά από αίτηση των οικείων του θανόντα για την μεταφορά τους σε άλλο κοιμητήριο.

5. Αμφίδρομη διασύνδεση μεταξύ των κοιμητηρίων όμορων Ο.Τ.Α.

Εξίσου αναγκαία είναι η σύνδεση και με νεκροταφεία όμορων Ο.Τ.Α. και αποτεφρωτήρια. Απαιτείται δημιουργία μιας ενιαίας βάσης δεδομένων ενταφιασμών με ταυτόχρονη επικοινωνία και χρήση από όλα τα κοιμητήρια και τα αποτεφρωτήρια, προκειμένου να αποφευχθεί η γραφειοκρατία και η ταλαιπωρία πολιτών. Θα πρέπει να γίνει συλλογή και οργάνωση των δεδομένων με τρόπο που θα διευκολύνει την αναζήτηση και ενημέρωση τους. Έτσι οι υπάλληλοι των κοιμητηρίων θα μπορούν να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα και να αντλούν στοιχεία προκειμένου να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες αναφορικά με την μεταφορά οστών και τέφρας από το ένα κοιμητήριο στο άλλο, χωρίς ωστόσο να χρειάζεται οι πολίτες να εμπλακούν σε καμία φάση της διαδικασίας.

Παράλληλα, η δυνατότητα συγκεντρωμένου εντοπισμού της διαθεσιμότητας τάφων και του ποσοστού αναμονής θα διευκολύνει τόσο τις σχετικές επιχειρήσεις όσο και τους ίδιους τους πολίτες να κάνουν την σωστή επιλογή κοιμητηρίου. Έτσι θα αποφεύγεται το φαινόμενο πολλαπλών αιτήσεων για τον ίδιο θανόντα σε πολλά κοιμητήρια.



Εικόνα 132: Διάγραμμα ροής διασύνδεσης με άλλα κοιμητήρια – αποτεφρωτήρια

6. Διασύνδεση με υπηρεσίες e – POS (Συστήματα Ηλεκτρονικών Πληρωμών) και IRIS Online Payments (Online υπηρεσία πληρωμών)

Τέλος για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων κρίνεται απαιτητή η διασύνδεση του εξωστρεφούς τμήματος της εφαρμογής με τραπεζικές εφαρμογές e – POS όπου αντί να αντιγράφουν τον 25ψήφιο κωδικό διατραπεζικού συστήματος και να τον χρησιμοποιούν σε υπηρεσίες e – banking (ηλεκτρονική τραπεζική) να υπάρχει η δυνατότητα απευθείας πληρωμής με χρήση τραπεζικής κάρτας κάνοντας έτσι την εν λόγω διαδικτυακή πύλη «Υπηρεσία Μιας Στάσης» (One Stop Shop) για αρκετές αν όχι εν δυνάμει όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Το ίδιο ισχύει και για την ενσωμάτωση της υπηρεσίας IRIS Online Payments για την άμεση πληρωμή και μέσω κινητού τηλεφώνου.

Επομένως, απαιτείται συνεργασία των κοιμητηρίων και λοιπών δημόσιων οργανισμών στην κατεύθυνση απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών και της ικανοποίησης του συνόλου των αναγκών πολιτών και επιχειρήσεων οργάνωσης κηδειών. Τα ΟΠΣ των εν λόγω εμπλεκόμενων φορέων θα πρέπει να διαλειτουργούν, συνδυάζοντας πληροφορίες και εξασφαλίζοντας την αποτελεσματική και ομαλή επικοινωνία και συνεργασία μέσω των εσωτερικών διεργασιών και ανταλλαγής των πληροφοριών και λειτουργιών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών όλων των εμπλεκόμενων οργανισμών, οι οποίες σε συνδυασμό με τις ΤΠΕ θα αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες, ικανοποιώντας τις αξίες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Μέσα από την ηλεκτρονική οργάνωση και επεξεργασία των πληροφοριών θα εξασφαλιστεί η αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και θα ελαχιστοποιηθεί το κόστος διατήρησης αλλά και διακίνησης του συνόλου των διοικητικών πληροφοριών.

Πρακτικά για να υλοποιηθούν τα παραπάνω χρειάζεται ένας διαδικτυακός τόπος στον οποίο ο πολίτης ή η επιχείρηση θα υποβάλλει ηλεκτρονικά το αίτημα της. Εν συνεχεία, το ηλεκτρονικό σύστημα αξιολογώντας το αίτημα αυτό θα αναλύει τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν και θα απευθύνεται στους αρμόδιους εμπλεκόμενους δημόσιους φορείς για την ολοκλήρωση των βημάτων που τους αναλογούν. Κατόπιν, το ΠΣ θα συγκεντρώνει όλα τα αποτελέσματα των βημάτων και θα αποφαινεται για την τελική έκβαση του αιτήματος. Η ηλεκτρονική μοντελοποίηση των εγγράφων και δικαιολογητικών καθώς και των διαδικασιών με τις οποίες διακινούνται μεταξύ των φορέων μέσω της χρήσης κατάλληλων λογισμικών προγραμμάτων, εξασφαλίζουν την ορθότητα και συνεχή ενημέρωση των δεδομένων,

ενισχύουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση όλων των εμπλεκόμενων μερών.

Συνεπώς, καθίσταται άκρως αναγκαία και χρήσιμη η εισαγωγή της διαλειτουργικότητας στην ΗΔ, καθώς η εφαρμογή της θα συμβάλλει καθοριστικά στην εξυπηρέτηση αλλά και στην κάλυψη των διοικητικών πληροφοριακών αναγκών των κοιμητηρίων. Με την υιοθέτηση όμοιων προτύπων θα επισπευτεί η ανταλλαγή και ενοποίηση των δεδομένων διαφορετικών ΠΣ προσφέροντας ηλεκτρονικές υπηρεσίες που υπερβαίνουν τα όρια των φορέων. Αναγκαία προϋπόθεση η συνεργασία μεταξύ των κοιμητηρίων και άλλων διαφόρων φορέων, η οποία θα συμβάλλει αποτελεσματικά στον περιορισμό των εσωτερικών δυσλειτουργιών και γραφειοκρατικών μεθόδων με στόχο την παροχή αναβαθμισμένων και αποτελεσματικών ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών.

3.3.2. Διαφάνεια

Η συνθετότητα και η πολυπλοκότητα των ζητημάτων της κοινωνίας συνιστούν ιδιαίτερα αυστηρή και αναθεωρημένη πολιτική αντιμετώπισης και συνεργασιμότητα. Σημαντικό συντελεστή του μετασχηματισμού των δημόσιων υπηρεσιών αποτελεί η διαφάνεια και κατ' επέκταση συμμετοχικότητα των πολιτών και των επιχειρήσεων. Με την ανάπτυξη και αξιοποίηση των ΤΠΕ πολίτες και επιχειρήσεις εισέρχονται στην ψηφιακή εποχή αποκτώντας πρόσβαση στις υψηλής ποιότητας ψηφιακές υπηρεσίες της ΔΔ.

Η διαφάνεια αφορά στην διαδικασία κατά την οποία όλες οι κρατικές υποθέσεις δημοσιοποιούνται παρέχοντας την δυνατότητα στις αρμόδιες ελεγκτικές αρχές, στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να προβαίνουν στον έλεγχο τους. (Ακριβοπούλου & Ανθόπουλος, 2015) Παρέχεται ελεύθερη πρόσβαση προς τις υπηρεσίες, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις σε έγγραφα και πράξεις του Δημοσίου τα οποία διατίθενται σε ηλεκτρονική μορφή. Ο λόγος που αυτό καθίσταται δυνατό είναι γιατί οι δημόσιοι φορείς υποχρεούνται σε ανάρτηση αυτών ως τρόπου αποφυγής της αυθαιρεσίας των δημοσίων υπαλλήλων και διασφάλισης της διαφάνειας και λογοδοσίας των ιδίων φορέων που ασκούν δημόσια εξουσία.

Το δικαίωμα των πολιτών στην πληροφόρηση καθιερώνεται με την αρχή της διαφάνειας και φανεράς δράσης της ΔΔ στο άρθρο 5^Α του Συντάγματος. (Σύνταγμα της Ελλάδας, χ.χ.) Η εν λόγω αρχή ουσιαστικά υλοποιείται διαμέσου της δημοσιότητας. Με αυτό τον τρόπο δίνεται το δικαίωμα στους πολίτες να προβούν με δημοκρατική

διαδικασία στον έλεγχο των δραστηριοτήτων των κρατικών αρχών και οργάνων. Η ΔΔ δρώντας φανερά και στα πλαίσια της διαφάνειας συντελεί στην εξάλειψη της διαπλοκής και διαφθοράς, ο έλεγχος της οποίας διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο για την αποτελεσματική της λειτουργία και στην προάσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών.

Η εφαρμογή του προγράμματος «Καλλικράτης» που καθιερώθηκε με τον Ν.3852/2010 και η συμβολή του στην αναδιοργάνωση των Ο.Τ.Α. συνέβαλε καθοριστικά στην ενίσχυση της διαφάνειας της ΔΔ. (ΦΕΚ Α/87) Η υλοποίηση της διαδικτυακής πύλης ανοικτής διακυβέρνησης opengov.gr στοχεύει στην ενίσχυση της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της συμμετοχικότητας στην λειτουργία των δημόσιων φορέων. Μέσα από τον διαδικτυακό αυτό τόπο αξιοποιούνται εφαρμογές και ηλεκτρονικά μέσα προσφέροντας την δυνατότητα στους πολίτες και οργανισμούς να συμμετέχουν στην αποτελεσματική ανάπτυξη πολιτικών αναφορικά με ζητήματα που τους απασχολούν μέσα από την δημόσια ηλεκτρονική διαβούλευση.

Επιπλέον, με τον Ν.3861/2010 δημιουργήθηκε το πρόγραμμα «Διαύγεια» στο οποίο αναρτώνται η κυβερνητική πολιτική και διοικητική δραστηριότητα των φορέων του Δημοσίου. (ΦΕΚ Α/112) Κάθε πολίτης έχει την δυνατότητα να επικαλεστεί οποιοδήποτε δημοσιοποιημένο έγγραφο εξυπηρετεί την διευθέτηση των συναλλαγών του, με τις δημόσιες υπηρεσίες να προβαίνουν σε αυτεπάγγελτη αναζήτηση αυτών δίχως να απαιτείται η διακίνηση των εν λόγω εγγράφων, κάνοντας απλά επίκληση του μοναδικού Αριθμού Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ) πιστοποίησης των πράξεων στην επικοινωνία τους με τους άλλους φορείς.

Παράλληλα, με τον Ν.3979/2011 για την ΗΔ καθιερώθηκε η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών προκειμένου να προσφέρουν διαφανείς και απλουστευμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις οι οποίες συμβάλλουν στην εξάλειψη οποιασδήποτε μορφής διαφθοράς και διαπλοκής. (ΦΕΚ Α/138) Με την απλούστευση των διαδικασιών, οι υπηρεσίες γίνονται πιο προσιτές για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, εξαλείφονται οι παρερμηνείες, η πληροφόρηση γίνεται πιο απλή και ξεκάθαρη, ενισχύεται η ισότητα, ελαχιστοποιείται η παρέμβαση των πολιτών, αυξάνεται η εμπιστοσύνη στις συναλλαγές, προωθείται η δημοκρατία, η συμμετοχικότητα, η διαβούλευση αλλά και η καλύτερη εποπτεία και εξέλιξη των προσφερόμενων υπηρεσιών και ταυτόχρονα εξασφαλίζεται η προστασία και προσβασιμότητα στα δεδομένα.

Ακόμη, με τον Ν.4305/2014 περί ανοιχτών δεδομένων καθιερώθηκε η ανοικτή διάθεση και η εκτεταμένη χρήση των εγγράφων, δεδομένων και πληροφοριών της ΔΔ (openbydefault). (ΦΕΚ Α/237) Η διάθεση των δεδομένων αυτών πραγματοποιείται απευθείας, δίχως καθυστερήσεις, σε απλουστευμένη και μηχαναγνώσιμη μορφή και με δυνατότητα άμεσης αξιοποίησης. Επομένως, όλα τα δεδομένα βρίσκονται εκτεθειμένα στο διαδίκτυο και είναι ανοιχτά προς όλους.

Η αρχή της χρηστής διοίκησης και η αναγκαιότητα της προστασίας των θεμελιωδών δικαιωμάτων των πολιτών κατά τα οριζόμενα του άρθρου 19 του Ν.4622/2019 συσχετίζονται με την αρχή της αποτελεσματικότητας της δράσης της διοίκησης του Δημοσίου. (ΦΕΚ Α/133) Η εν λόγω αρχή συμβάλλει στη εξοικονόμηση χρόνου και μέσων καθώς και στην μεταβλητότητα και ταχύτητα από τις οποίες χαρακτηρίζεται η λειτουργία της ΔΔ. Στο ίδιο πεδίο με την αρχή της αποτελεσματικής δράσης της ΔΔ κινείται και η στρατηγική της ΗΔ μέσω της αξιοποίησης των ΤΠΕ στις δημόσιες υπηρεσίες. Η υλοποίηση της ψηφιακής διακυβέρνησης ευνοεί την φανερή δράση και διαφάνεια της ΔΔ και διευκολύνει την προσβασιμότητα των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες συμβάλλοντας στην άμεση και ριζική εκπλήρωση των δικαιωμάτων τους.

Είναι φανερό λοιπόν πως η ψηφιακή διακυβέρνηση δρα καθοριστικά στην προώθηση της διαφάνειας. Μέσα από εκμετάλλευση των ΤΠΕ και τον μετασχηματισμό των διεργασιών και εξυπηρέτησης των αναγκών των συναλλασσόμενων καθιερώνεται η καθολική διαφάνεια σε όλο το φάσμα της ΔΔ με τρόπους που ήταν αδύνατοι πριν την ανάπτυξη του διαδικτύου. Παρότι, οι προσπάθειες που έχουν γίνει στα πλαίσια της θεσμοθέτησης και λειτουργίας ελεγκτικών μηχανισμών του κράτους αλλά και ανεξάρτητων αρχών καθώς και της θέσπισης των ηλεκτρονικών προγραμμάτων ενίσχυσης της διαφάνειας είναι ενθαρρυντικές, βρισκόμαστε ακόμα μακριά από την πλήρη εδραίωση της σύγχρονης και εύρυθμης λειτουργίας της ΔΔ.

Εξαιτίας της διαφθοράς και της κακοδιοίκησης η εμπιστοσύνη των πολιτών προς το κράτος και την αποτελεσματικότητα του καθώς και τους κρατικούς θεσμούς έχει κλονιστεί σε σημαντικό βαθμό, με αποτέλεσμα οι πρώτοι να καταφεύγουν σε αθέμιτα μέσα προκειμένου να διευθετήσουν τις υποθέσεις τους. (Ρακιντζής, 2015) Τόσο η κακοδιοίκηση όσο και η κακοδιαχείριση συνιστούν κρίσιμους συντελεστές διαμόρφωσης της γραφειοκρατίας. Η γραφειοκρατία σε συνδυασμό με το σύνθετο θεσμικά και νομοθετικά κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας το οποίο διέπει το σύνολο των διεργασιών έχει εκτραπεί σε ένα άκρως δυσλειτουργικό φαινόμενο. (Jaffee, 2001)

Ουσιαστικά, ευνοεί την δωροδοκία των δημοσίων – διοικητικών υπαλλήλων οι οποίοι πολλές φορές αξιοποιούν με καταχρηστικό τρόπο την εξουσία την οποία διαθέτουν, παρέχοντας σημαντικές διευκολύνσεις προς τους συναλλασσόμενους ευνοώντας την άμεση πραγματοποίηση αθέμιτων και παράνομων συναλλαγών. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2001) Διακρίνεται θα λέγαμε μια συνεχώς διευρυνόμενη ανοχή στην παρατυπία και στις πελατειακές σχέσεις πολιτών και επιχειρήσεων με δημοσίους υπαλλήλους, οι οποίες διαιωνίζουν την διαφθορά.

Το παραπάνω αυτό φαινόμενο των πελατειακών ή άλλου είδους παρεμφερών σχέσεων παρατηρείται κατά κόρον στα κοιμητήρια και ιδίως μεταξύ των υπαλλήλων των κοιμητηρίων και των γραφείων τελετών. Κατ' εξακολούθηση οι εργολάβοι κηδειών και οι δημόσιοι υπάλληλοι με τους οποίους διατηρούν σχέσεις συμφέροντος, με διαδικασίες «κάτω από το τραπέζι» παρακάμπτουν την σειρά προτεραιότητας όχι μόνο για την επιλογή τάφου αλλά και για την επιλογή θέσης στα οστεοφυλάκια σε περιπτώσεις έντονου συνωστισμού.

Παρόλο που υπάρχει σημαντική αδυναμία ενταφιασμού νεκρών στα κοιμητήρια λόγω έλλειψης διαθέσιμου χώρου, πολλά γραφεία τελετών με δόλια μέσα προβαίνουν στην παράνομη διάνοιξη τάφων και στις ύποπτες αγοραπωλησίες, προωθώντας την μαύρη αγορά τάφων. Δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις φυτεμένων τριετιών ανάμεσα σε οικογενειακούς τάφους εμποδίζοντας σημαντικά την πρόσβαση των τεθλιμμένων συγγενών προς τους τάφους των αγαπημένων τους προσώπων και ιδιαίτερα εκείνων οι οποίοι έχουν κινητικά προβλήματα ή είναι ηλικιωμένοι.

Συγχρόνως, παρατηρείται σημαντική κερδοφορία για όσους διαχειρίζονται τις ταφές αλλά και οτιδήποτε είναι επακόλουθο αυτών. Στην πλειοψηφία των περιπτώσεων, οι επιχειρήσεις οργάνωσης τελετών αποφεύγουν συστηματικά να ενημερώσουν περί ενδεχόμενης μείωσης των τελών για τους υπόχρεους συγγενείς ή υπερκοστολογούν τις υπηρεσίες αφής καντηλιών ομοίως και την φύλαξη νεκρών στα ψυγεία αποκομίζοντας προσωπικά οικονομικά οφέλη και δημιουργώντας διαφυγόντα κέρδη για τα κοιμητήρια.

Γενικότερα, διαπιστώνεται πως από τα νεκροταφεία και ιδιαίτερα αυτά που βρίσκονται στα μεγάλα αστικά κέντρα απολαμβάνουν πλούσια οφέλη οι δήμοι, τα γραφεία τελετών, οι κατασκευαστές των τάφων καθώς και οι «καλοθελητές» οι οποίοι με το αζημίωτο επιμελούνται για την προστασία των τάφων από ζημιές, την διατήρηση του αναμμένου καντηλιού κ.λπ. Η προστασία αυτή των τάφων, το λεγόμενο «τέλος ευπρεπισμού», καταβάλλεται από τους συγγενείς των θανόντων και αφορά στην

διατήρηση σε αξιοπρεπή κατάσταση των τάφων από τους αρμόδιους υπαλλήλους των κοιμητηρίων. Εκτός από τα νόμιμα τέλη τα οποία καταβάλλονται στον δήμο για αφή καντηλιών, ελαίου και περιποίησης των τάφων ορισμένοι υπάλληλοι λαμβάνουν παράτυπα χρήματα από τους συγγενείς για την φροντίδα των τάφων.

Για τον λόγο αυτό, καθίσταται άκρως αναγκαία η συμβολή των ΤΠΕ οι οποίες σε συνδυασμό με την θέσπιση της ΗΔ και τις διαφανείς διαδικασίες από τις οποίες διέπεται η τελευταία, θα συμβάλλουν στο να ενημερώνονται προσωπικά και σε πραγματικό χρόνο οι ενδιαφερόμενοι πολίτες για την διαθεσιμότητα των τάφων και να αντιλαμβάνονται με αυτό τον τρόπο αν τα γραφεία τελετών τους λένε ψέματα. Παράλληλα, θα μπορούν να μάθουν το κόστος της επικείμενης τελετής αλλά και για τις διαθέσιμες μέρες και ώρες κατά τις οποίες μπορεί να διενεργηθεί η τελετή βάζοντας έτσι φραγμό στα γραφεία να δράσουν με δόλιο τρόπο.

Οι πελατειακές σχέσεις επιχειρήσεων οργάνωσης κηδειών και υπαλλήλων θα αποφευχθούν, δεν θα υπάρχουν παρακάμψεις στη σειρά προτεραιότητας, ούτε παράνομες διανοίξεις τάφων αλλά ούτε και διαφυγόντα κέρδη για τα κοιμητήρια. Με άλλα λόγια, θα εξασφαλιστεί με διαφανή και αυστηρό τρόπο η τήρηση της σειράς προτεραιότητας και θα εξορθολογηστεί η συνολική αντιμετώπιση μιας ροής εργασίας η οποία διέπεται από κοινωνική ευαισθησία και ανθρώπινο χαρακτήρα. Ενώ, θα εξαλειφθεί και το φαινόμενο της μαύρης εργασίας εργατών τελετών.

Τέλος, κάθε πολίτης θα έχει απρόσκοπτη πρόσβαση στα διαθέσιμα δεδομένα. Καθώς, με την δημιουργία ενιαίας βάσης δεδομένων των γραφείων τελετών θα διατίθεται λίστα με τους υπαλλήλους τους οποίους απασχολούν καθώς και τα οχήματα τα οποία διαθέτουν. Ταυτόχρονα, θα υπάρχει πεδίο στο οποίο θα εμφανίζεται η τιμολογιακή πολιτική των γραφείων καθώς και αξιολογήσεις αναφορικά με την εμπειρία προηγούμενων πολιτών – πελατών, στους οποίους πρόσφεραν τις υπηρεσίες τους, βαθμολογώντας το επίπεδο ποιότητας των υπηρεσιών έτσι ώστε οι επόμενοι ενδιαφερόμενοι είτε να τους επιλέξουν είτε να αναζητήσουν αλλού. Όμοια, στο ίδιο μοτίβο θα μπορεί να διαμορφωθεί η βάση δεδομένων λοιπών επαγγελματιών όπως φραγκοφόροι – εργάτες τελετών και ανθοπώλες κ.ο.κ.

3.3.3. Διαχείριση χώρων – πόρων

Εδώ και αρκετά χρόνια υφίσταται τεράστιο πρόβλημα κορεσμού με πολλά κοιμητήρια πλέον να έχουν φτάσει στα όρια τους. Η πλειοψηφία των κοιμητηρίων αδυνατεί να καλύψει τις ολοένα και αυξανόμενες ανάγκες για ενταφιασμό με

αποτέλεσμα την ταλαιπωρία πολλών πολιτών. Η σοβαρή έλλειψη χώρου στα κοιμητήρια δημιουργεί έντονο κοινωνικό πρόβλημα καθώς τα κοιμητήρια δυσκολεύονται να ανταποκριθούν στις ανάγκες που συνεχώς αναδύονται. Με το πέρασμα του χρόνου το πρόβλημα αυτό διογκώνεται καθώς αυξάνεται ο αριθμός των κηδειών επιφέροντας σημαντικό αντίκτυπο στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Το πρόβλημα του υπερκορεσμού παρατηρείται ιδίως στα κοιμητήρια που βρίσκονται στις μεγάλες πόλεις όπου λόγω των νέων πληθυσμιακών δεδομένων, της αστικοποίησης και συγκέντρωσης του ανθρώπινου πληθυσμού στα μεγάλα αστικά κέντρα, οι χώροι των κοιμητηρίων έχουν γεμίσει ασφυκτικά από μνήματα καθιστώντας αδύνατη την δημιουργία νέων τάφων. Σε συνδυασμό με την έξαρση της πανδημίας του Covid – 19 η οποία σε μερικά κοιμητήρια συντέλεσε στην δημιουργία ξεχωριστής ζώνης για τον ενταφιασμό των θυμάτων του κορονοϊού είχε ως αποτέλεσμα την αναζήτηση χώρων στις ήδη περιορισμένες εκτάσεις τους για την κατασκευή νέων ταφικών χώρων. Βέβαια, παρά την μακαβριότητα της θέασης των ανοιχτών τάφων, η διαδικασία αυτή αποτελεί σύνηθες φαινόμενο για τα κοιμητήρια καθώς με αυτόν τον τρόπο μεριμνούν για ανοιχτούς τάφους καλύπτοντας τις ανάγκες που προκύπτουν.

Είναι φανερό πως τα κοιμητήρια αντιμετωπίζουν μεγάλη δυσχέρεια στο τρόπο λειτουργίας τους. Εξαντλούν κάθε δυνατότητα ταφής, με τα περιθώρια για εκταφή συνεχώς να στενεύουν καθώς δεν επαρκεί ο χρόνος για την αποστέωση. Ειδικότερα, τα τελευταία χρόνια παρατηρείται σημαντική καθυστέρηση στη σήψη των νεκρών γεγονός που επιτείνει ακόμα περισσότερο το πρόβλημα χώρου, παρατείνοντας τον χρόνο ταφής και οδηγώντας στη δημιουργία λιστών αναμονής για την ανεύρεση διαθέσιμου τάφου. Αυτό συμβαίνει, πέραν των καιρικών συνθηκών κατά την περίοδο ενταφιασμού το οποίο αποτελεί τον κύριο λόγο καθυστέρησης της διαδικασίας αποσύνθεσης, εξαιτίας των τροφών και των φαρμάκων που κατά μέσο όρο λαμβάνει ο άνθρωπος εν ζωή, η υγρασία στον χώρο των κοιμητηρίων καθώς και το κακής ποιότητας χώμα που συναντάται σε αυτά και το οποίο δεν ανανεώνεται. Μάλιστα στις περιπτώσεις που η οικογένεια του θανόντος επιμένει να ταφεί σε συγκεκριμένο κοιμητήριο το οποίο δεν διαθέτει ελεύθερο χώρο, καθυστερεί την νεκρώσιμη ακολουθία και η τέλεση της μπορεί να διενεργηθεί ακόμα και μετά από δεκαπέντε (15) ημέρες κατά τις οποίες η σορός του νεκρού πρέπει να διατηρείται στα ψυγεία των νεκροταφείων.

Τέλος αναμένεται να δημιουργηθεί σημαντικότερο πρόβλημα με την εκταφή των θανόντων με Covid – 19 όπου ο ενταφιασμός των νεκρών τουλάχιστον στην αρχή

γίνονταν σε διπλούς πλαστικούς σάκους με φέρετρα τυλιγμένα σε πλαστική μεμβράνη. Σε αυτές τις περιπτώσεις η μετακομιδή της σορού σε τάφους αδιαλύτων αναμένεται να είναι σε αρκετές περιπτώσεις ανέφικτη με αποτέλεσμα να μην μπορούν οι εν λόγω τάφοι να ξαναχρησιμοποιηθούν για πολλά έτη ακόμα, μειώνοντας την ουσιαστική δυναμικότητα των κοιμητηρίων περεταίρω.

Η ανεπάρκεια ψυγείων νεκροθαλάμων για τους νεκρούς συνιστά πρόβλημα μείζονος σημασίας. Ειδικά κατά την διάρκεια της πανδημίας τα κοιμητήρια που διέθεταν ψυκτικούς θαλάμους σταμάτησαν να παραλαμβάνουν σορούς νεκρών που πέθαναν από τον κορονοϊό, καθώς σύμφωνα με τις οδηγίες που εξέδωσε ο Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ) κατόπιν παραλαβής του νεκρού από τα γραφεία τελετών η κηδεία θα πρέπει να διενεργείται αμέσως, κάτι το οποίο πρακτικά είναι αδύνατο να συμβεί. Ουσιαστικά τα γραφεία τελετών χρειάζονται χρόνο προκειμένου να οργανώσουν τις κηδείες, με τα κοιμητήρια από την μεριά τους να επιβάλλουν συχνά την παραμονή των σορών των νεκρών στους ψυκτικούς θαλάμους για αρκετές ώρες αλλά ακόμα και για μέρες. Το γεγονός αυτό συντέλεσε στο να διατηρούνται παράνομα ψυγεία δίχως να πληρούν τις κατάλληλες προδιαγραφές και χωρίς αυτά να ελέγχονται από το κράτος και να τοποθετούν στους νεκροθαλάμους νεκρούς από κορονοϊό με αποτέλεσμα να διακινδυνεύεται η δημόσια υγεία.

Το δυσάρεστο αυτό φαινόμενο της πληρότητας των κοιμητηρίων αναγκάζει πολλούς από τους πολίτες να ενταφιάζουν τα αγαπημένα τους πρόσωπα σε περιοχές οι οποίες βρίσκονται πολύ μακριά από τον τόπο στον οποίο διαμένουν. Βέβαια, προκειμένου να κερδίσουν χώρο πολλοί είναι εκείνοι οι οποίοι αιτούνται την κατασκευή τάφων με δύο (2) ή ακόμα και τρεις (3) ορόφους. Ενώ, όλο και πιο συχνό είναι το φαινόμενο διάνοιξης νέων τάφων στους ήδη μικρούς διαδρόμους κίνησης που υπάρχουν ανάμεσα στους υφιστάμενους τάφους. Επίσης, έχουν ξηλωθεί πολλά πεζοδρόμια προκειμένου να δημιουργηθούν νέοι τάφοι. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα οι τυχόν σπασμένοι τάφοι αλλά και τα μπάζα να κλείνουν τελείως οποιοδήποτε μονοπάτι που μπορεί να υπάρχει για τους περιπατητές και συγγενείς που αδυνατούν να πλησιάσουν τους τάφους των αγαπημένων τους προσώπων.

Ενδεικτικά, σημειώνεται ότι στα κοιμητήρια του Δήμου Αθηναίων διενεργούνται ετησίως άνω των 7.000 ενταφιασμών καλύπτοντας ένα ιδιαίτερα μεγάλων τμήμα των σχετικών αναγκών του λεκανοπεδίου. Ήδη τα κοιμητήρια προβαίνουν σε αναγκαστική εκταφή και ανακομιδή των οστών και κατόπιν στην εναπόθεση τους στο οστεοφυλάκιο ή το χωνευτήρι γεγονός καθόλου ευχάριστο για

τους συγγενείς των θανόντων. Ωστόσο, ορισμένα στελέχη των κοιμητηρίων κατανοώντας πλήρως την ανάγκη των πολιτών για συναισθηματικούς λόγους για επέκταση του χρονικού διαστήματος παραμονής των θανόντων στο χώρο ενταφιασμού δείχνουν σημαντική ανοχή σε περιπτώσεις υπέρβασης των χρονικών αυτών ορίων.

Από την άλλη, εξαιτίας της αδυναμίας ανεύρεσης χώρου ταφής στα κοιμητήρια της Αθήνας, οι τιμές αγοράς για οικογενειακούς τάφους σημειώνουν ραγδαία άνοδο. Ενδεικτικώς, στο Α΄ Κοιμητήριο Αθηνών οι τιμές για αγορά ενός οικογενειακού τάφου κυμαίνονται μεταξύ 1.900€ και 4.900€ το τ.μ, στο Γ΄ Κοιμητήριο Αθηνών ξεκινούν από 800€ και φτάνουν στα 1.800€ ανά τ.μ., ενώ στο Β΄ Κοιμητήριο Αθηνών έχουν σταματήσει πλέον να πωλούνται οικογενειακοί τάφοι και οι όποιες ταφές πραγματοποιούνται σε αυτό είναι μόνο στους υφιστάμενους οικογενειακούς τάφους. (Λιάλιος, 2005)

Ιδιαίτερο προβληματισμό θα λέγαμε πως δημιουργεί και ο χώρος και ο τρόπος ενταφιασμού των άπορων και αζήτητων νεκρών. Συγκεκριμένα, υπάρχει ειδικό τμήμα (36^ο τμήμα) εντός του Γ΄ Κοιμητηρίου Αθηνών στο οποίο βάσει της Απόφασης Δ.Σ. 79/11 ενταφιάζονται οι σωροί των άπορων και αζήτητων νεκρών της Αττικής, είτε αυτοί είναι άγνωστοι, είτε δεν έχουν συγγενείς, είτε είναι μετανάστες των οποίων οι οικείοι δεν βρίσκονται στην χώρα μας, είτε οι οικογένειες τους έχουν πληχθεί ανεπανόρθωτα από την οικονομική κρίση και αδυνατούν να ανταπεξέλθουν στα έξοδα ταφής κ.λπ. (ΠΔΣ 79/11) Ο χώρος αυτός είναι κατά μια έννοια αποκλεισμένος από το υπόλοιπο κοιμητήριο και η εικόνα που αντικρίζει κανείς όταν τον βλέπει είναι εντελώς διαφορετική από αυτή που έχουμε συνηθίσει καθώς εκεί οι περισσότεροι τάφοι καλύπτονται απλά με χώμα και είναι ανώνυμοι. Παρότι, μπορεί να είναι γνωστά τα στοιχεία κάποιων εκ των θανόντων στις υπηρεσίες του κοιμητηρίου, οι τάφοι αυτοί φέρουν μόνο αριθμούς, με τους ίδιους τους συγγενείς από μόνοι τους να έχουν προσθέσει στο συγκεκριμένο σημείο κάποιο ξύλινο σταυρό ή ακόμα και κάποιο αγαλματίδιο.

Εξίσου σοβαρό πρόβλημα παρατηρείται και στην περίπτωση της ταφής αλλόθρησκων νεκρών. Πιο συγκεκριμένα, μόνο το Γ΄ Κοιμητήριο Αθηνών διαθέτει ορισμένο χώρο ταφής, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, για τους νεκρούς αγνώστων στοιχείων και αλλόθρησκους όπως για παράδειγμα οι μουσουλμάνοι. Πέρα του ότι ο χώρος αυτός είναι αρκετά περιορισμένος προκύπτει σημαντικό ζήτημα αναφορικά με εκταφή στην οποία αναπόφευκτα προβαίνει το κοιμητήριο μετά την παρέλευση της τριετίας, γεγονός το οποίο σύμφωνα με την ισλαμική θρησκεία χαρακτηρίζεται ως μη

επιτρεπτό. Όμως, για πολλούς είτε λόγω οικονομικών δυσκολιών είτε για πολιτικούς λόγους καθίσταται αδύνατη η μεταφορά στην πατρίδα τους προκειμένου να ενταφιαστούν εκεί.

Όσο οι δυνατότητες των κοιμητηρίων εξαντλούνται ολοένα και αναδύεται στην επιφάνεια η αναγκαιότητα άμεσης υιοθέτησης λύσεων. Κρίνεται απαραίτητη η οργανωμένη λειτουργία των κοιμητηρίων καταγράφοντας πλήρως όλα όσα συμβαίνουν. Ωστόσο, ο τρόπος προσέγγισης των εν λόγω ζητημάτων απαιτεί ανάλογη σοβαρότητα αλλά και ιδιαίτερη ευαισθησία. Αναμφίβολα, η διαχείριση ενός τόσο σύνθετου και συνάμα ευαίσθητου τομέα παρουσιάζει αρκετές δυσκολίες. Χρειάζεται να καθιερωθεί νομικά και να τεθεί σε εφαρμογή κανονισμός αποσυμφόρησης και ανάπλασης των κοιμητηρίων. Θα πρέπει να εκκινήσουν άμεσα οι υποχρεωτικές εκταφές των νεκρών προκειμένου στη θέση τους να ταφούν άλλοι, παράλληλα με τις διαδικασίες οργάνωσης και λειτουργίας των οστεοφυλακίων. Ως μια πρώτη λύση θα μπορούσε να θεωρηθεί η αυστηροποίηση της πολιτικής για την διαχείριση των παρατάσεων. Παράλληλα, για την εξοικονόμηση χώρου σημαντική διευκόλυνση θα συνιστούσε η μείωση του κόστους εκταφής. Ενώ, θα μπορούσε να διατεθεί χάρτης διαθεσιμότητας ενταφιασμού σε ευρύτερη περιοχή προς αποφυγή των ψυχοφθόρων διαδικασιών και καθυστερήσεων.

Είναι εξαιρετικά σημαντική η ανεύρεση τρόπου ο οποίος θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην αποσυμφόρηση των κοιμητηρίων. Με τη κατασκευή νέων κοιμητηρίων να συνιστά ίσως την πλέον οριστική λύση του προβλήματος. Βέβαια, είναι σαφές πως ένα τέτοιο εγχείρημα είναι εξαιρετικά κοστοβόρο για τους Ο.Τ.Α. Απαιτείται κατάλληλος σχεδιασμός και άμεση εκκίνηση των σχετικών διαδικασιών εντοπισμού του ιδανικού χώρου ο οποίος θα πληροί τις προδιαγραφές για τη χωροθέτηση και θα ακολουθεί τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις. Θα πρέπει να γίνει είτε αγορά είτε αξιοποίηση εκτάσεων που συνιστούν ακίνητη περιουσία του δήμου για την ίδρυση νέων κοιμητηρίων ή νέων ειδικά διαμορφωμένων χώρων τα οποία θα αποτελούν παραρτήματα των υφιστάμενων κοιμητηρίων.

Επιπλέον, χρειάζεται να δημιουργηθούν πρότυποι κοιμητηριακοί χώροι με κατάλληλα οριοθετημένους διαδρόμους, διαχωρισμένους τάφους, πεζοδρόμια και άλλοι χώροι διευκολύνσεων όπως κιόσκια, παγκάκια κ.λπ. μεγιστοποιώντας την αξιοποίηση χώρων. Με αυτό τον τρόπο οι τάφοι θα είναι καθορισμένοι αποκλείοντας οποιαδήποτε παράνομη επέμβαση, θα προβλέπεται η συντήρηση του χώρου των τάφων, η καθαριότητα των διαδρόμων αλλά και η διαμόρφωση κατάλληλων χώρων

υποδοχής των οικείων μετά τον ενταφιασμό για τα συλλυπητήρια κ.λπ. Ως απόρροια των παραπάνω θα δημιουργηθούν νέες θέσεις εργασίας και ταυτόχρονα θα βελτιστοποιηθεί η εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Εξαιτίας της αστικοποίησης και της αύξησης του πληθυσμού στις πόλεις, όπως η Αθήνα, τα κοιμητήρια καταλαμβάνουν όλο και μεγαλύτερο μέρος του κοινοτικού χώρου γεγονός που οδηγεί πολλές φορές στην αξιοποίηση όλο και περισσότερων δημόσιων χώρων με αποτέλεσμα να μειώνεται σημαντικά ο αριθμός των χώρων πράσινων περιοχών. Καταλαμβάνοντας κομμάτι της πράσινης δομής του αστικού ιστού συνιστούν δημόσιους χώρους πρασίνου ελεύθερα προσβάσιμους προς το κοινό. Ως χώροι πρασίνου εξειδικευμένης χρήσης μπορούν να συνεισφέρουν σημαντικά στη διατήρηση και προστασία της φύσης. (Attwell, 2000) Όσο πιο αποτελεσματικά τα διαχειριστούμε τόσο θα ενισχυθεί η αξία της χρήσης τους και παράλληλα θα ελαχιστοποιηθούν οι πιθανές αρνητικές τους επιπτώσεις. (Johnson, 2001) Έτσι ως πράσινοι, αστικοί δημόσιοι χώροι θα λαμβάνουν πλέον άλλη διάσταση και λειτουργία που θα τους επιτρέπει να μεταμορφωθούν σε ένα περιβάλλον στο οποίο μπορούν να πραγματοποιηθούν πολιτιστικές συναντήσεις. (Swensen, Nordh, & Brendalmo, 2016) Επομένως, ακολουθώντας τα πρότυπα κήπων και πάρκων στα οποία συμπεριλαμβάνονται μνημεία τα οποία κοσμούν τους τάφους και προσδίδουν σε αυτά πολιτισμική αξία, συμβάλλουν στην προώθηση και διατήρηση της ιστορικής μνήμης της κοινωνίας. Πέρα λοιπόν από έναν απλό χώρο ταφής θα μπορούν πλέον να αποτυπωθούν στην συνείδηση των επισκεπτών και ως χώροι μνήμης και πολιτισμού.

Αναφορικά με τα κοιμητήρια που έχουν χαρακτηριστεί ως σημαντικά κοιμητήρια και έχουν ενταχθεί στην Ένωση Σημαντικών Κοιμητηρίων της Ευρώπης (Association of Significant Cemeteries in Europe – ASCE) η δημιουργία, κατασκευή και συντήρηση των υφιστάμενων ταφικών μνημείων χρήζει ιδιαίτερης προσοχής και αντιμετώπισης έτσι ώστε να μην διακινδυνευτεί ο χαρακτήρας και η φυσιογνωμία των εν λόγω κοιμητηρίων. (Council of Europe, 2010) Ιδιαίτερη βαρύτητα θα πρέπει εξίσου να δοθεί σε έργα αλλά και παρεμβάσεις αναφορικά με την συντήρηση των κοιμητηρίων, την κατάλληλη διαμόρφωση και εξωραϊσμό των χώρων καθώς και την σωστή συντήρηση των οστεοφυλακίων συντελώντας στην πλήρη αναβάθμιση των εγκαταστάσεων τους.

Συνολικά, αποδεικνύεται ότι το τρέχον νομοθετικό πλαίσιο το οποίο διέπει το σύστημα διαχείρισης των κοιμητηρίων προβάλλει τις αδυναμίες εφαρμογής σύγχρονων μεθόδων και εργαλείων διαχείρισης τα οποία εξασφαλίζουν την αποδοτικότητα και

αποτελεσματικότητα της λειτουργίας τους. Για τον λόγο αυτό καθίσταται άκρως αναγκαίος ο εκσυγχρονισμός της νομοθεσίας που αφορά στη σύσταση των κοιμητηρίων καθότι διαπιστώνεται πως εξακολουθεί να βασίζεται στον Α.Ν.582/1968 που θεσπίστηκε επί της εποχής της δικτατορίας.

Είναι ολοφάνερο ότι η απουσία συστηματικού και μελετημένου στρατηγικού και επιχειρησιακού προγραμματισμού εκφράζει την δυσλειτουργικότητα του υφιστάμενου συστήματος διαχείρισης χώρων και πόρων των κοιμητηρίων, καθώς αποκλείει τον προσδιορισμό συγκεκριμένων στόχων, την οργάνωση των εργασιών, τον έγκυρο καταμερισμό των διαθέσιμων πόρων αλλά και την εκτίμηση των αποτελεσμάτων των υπηρεσιών των κοιμητηρίων. Κατά συνέπεια, η βέλτιστη διαχείριση θα πρέπει να περιλαμβάνει την αναγνώριση των τρεχουσών και μελλοντικών αναγκών καθώς και τον προσδιορισμό των στόχων που θα συμβάλλουν στην ικανοποίησή τους.

3.3.4. Ανάδειξη πολιτιστικής κληρονομιάς και προγονικής μνήμης

Η μνήμη συνιστά το μέσο με το οποίο μαθαίνουμε την ιστορία, καθότι αποτελεί τον συνδετικό κρίκο μεταξύ του παρελθόντος και του αέναου παρόντος. (Nora, 1989) Με την πάροδο του χρόνου οι αναμνήσεις ξεθωριάζουν και φθίνουν. Η εξιστόρηση τετελεσμένων γεγονότων ως μια απόπειρα ανασύνθεσης και ερμηνείας του παρελθόντος επιφέρει αλλοιώσεις και παραλείψεις ενισχύοντας την εξασθένηση και τελικά την εξάλειψη τους. Τα βιβλία, τα μνημεία και τα μουσεία συμβάλλουν καθοριστικά στην αποτροπή την έλευσης της λήθης, της άγνοιας και της ανακρίβειας. Αποτελούν ορόσημο στην ιστορία και παράδοση καθώς μνημονεύουν και μεταφέρουν τα γεγονότα στην αντικειμενική πραγματικότητα. Το παρελθόν υπάρχει στο παρόν μέσω των τελετών ανάμνησης και των τελετουργιών.

Ένα από τα κύρια χαρακτηριστικά γνωρίσματα της μνήμης αποτελεί η υλική διατύπωση των γεγονότων αναφορικά με τον θάνατο. Η σύνδεση του θανάτου με την μνήμη λαμβάνει υλική υπόσταση μέσα από τα μνημεία και τους μνημειακούς χώρους, τις τελετουργίες κ.ά. Η μνήμη ενσαρκώνεται μέσα από τον χώρο των κοιμητηρίων και τα διακοσμητικά υλικά αντικείμενα, τις επιγραφές, τα γλυπτά και τα αγάλματα τα οποία κοσμούν τα ταφικά μνημεία.

Τα νεκροταφεία αποτελούν ξεχωριστούς μνημειακούς τόπους στα πλαίσια των οποίων αναπαράγεται η οικογενειακή και κοινωνική – συλλογική μνήμη, οι οποίες μέσα από τις τελετές και τα μνημόσυνα εκφράζουν τις αξίες και αντιλήψεις της

κοινωνίας συμβάλλοντας στη διάδοση της μνήμης και κατ' επέκταση στην θύμηση των νεκρών. Οι επικήδειες τελετές καθώς και κάθε άλλη τελετή αναφορικά με τον θάνατο αποσκοπούν στην ενδυνάμωση και σύσφιξη των κοινωνικών σχέσεων καθώς και στην ανάπτυξη της πλήρης συνείδησης, της συναίσθησης και της αλληλοϋποστήριξης. (Durkheim, 1995)

Ο χώρος ταφής διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην διατήρηση και διαιώνιση των σχέσεων ζωντανών και νεκρών διότι είναι αυτός που κρατά ζωντανή τη θύμηση των νεκρών και για τον λόγο αυτό οφείλουμε να διασφαλίσουμε την συνεχή φροντίδα και συντήρηση του. Αδιαμφισβήτητα, η περιποίηση των τάφων αποτελεί ένδειξη αγάπης των ζωντανών προς τους αποβιώσαντες, με αρκετούς από τους τάφους να είναι εξαιρετικά καλλωπισμένοι και επιβλητικοί. Οι περισσότεροι από αυτούς είναι μαρμάρινοι, άλλοι φέρουν ανάγλυφες παραστάσεις ή κοσμούνται με γλυπτά και αγάλματα, ενώ άλλοι θυμίζουν μικρά εκκλησάκια.

Πέρα από την λειτουργική τους χρήση και την φιλοξενία του νεκρού σώματος, οι τάφοι αποτελούν χώρους μνήμης και απόδοσης τιμών των ζωντανών συγγενών προς τους νεκρούς, προσδίδοντας έτσι ένα τόπο παράδοσης και μέσο μνήμης. Η ανέγερση μνημείων σε τάφους αποτελούν απτή απόδειξη της αυθεντικότητας του παρελθόντος και της ιστορίας. Τα ταφικά μνημεία αντικατοπτρίζουν την μνήμη και αναδύουν τις αναμνήσεις των γεγονότων που είναι σημαντικό να επικαλεστούν, διατηρηθούν και αλλά να διαδοθούν, καθιστώντας ακόμα πιο δυνατή τη διαχείριση της απώλειας και του πένθους. (Petersson & Wingren, 2011)

Η επικράτηση αγαπημένων προσώπων στην μνήμη των ζωντανών επιτυγχάνεται μέσα από τις υλικές επιλογές των τελευταίων. Τα ταφικά μνημεία σε συνδυασμό με τους ανθρώπινους χειρισμούς δίνουν άλλη διάσταση στην έννοια του θανάτου. Τόσο τα υλικά όσο και το είδος κατασκευής των ταφικών μνημείων συσχετίζονται με την διάρκεια αντοχής τους στο χρόνο, αντικατοπτρίζουν ένα είδος μεταθανάτιας ταυτότητας και προβάλλουν τις γενικότερες αντιλήψεις της κοινωνίας επιδρώντας σημαντικά στην διαμόρφωση τους. (Ariès, 1976) Τα όποια σύμβολα και συμβολισμοί επιφορτίζονται με την ανάπτυξη και δόμηση της μνήμης. Ενώ, η συμβολή του υλικού πολιτισμού προάγει την ανάπτυξη των ανθρώπων.

Περαιτέρω, τα κοιμητήρια διέπονται από κοινωνικό και πολιτιστικό χαρακτήρα. Είναι φανερό πως η ταφική τέχνη επικρατεί ήδη από την αρχαιότητα, με την δημιουργία ομοιωμάτων των νεκρών και αργότερα μεγάλων γλυπτών ζωγραφισμένων με το χέρι και χαραγμένων φράσεων πάνω στους τάφους, φιγούρες

κ.ά., περιγράφοντας με ιδιόμορφο τρόπο τις ιστορίες των θανόντων με σκοπό την διαιώνιση της μνήμης τους αλλά και την διατήρηση της ταυτότητάς τους. Επομένως, εκτός της τελετουργίας ταφής των νεκρών, μπορεί ο οποιοσδήποτε να επισκεφθεί και να θαυμάσει την αρχιτεκτονική και τις περίτεχνες γλυπτικές συνθέσεις που κοσμούν τα ταφικά μνημεία, τα οποία συνιστούν χειροπιαστή απόδειξη και δείγμα της ιστορίας του τόπου μαρτυρώντας παράλληλα τον βίο των ανθρώπων που ζούσαν εκεί.

Ιδιαίτερα, η ύπαρξη μειονοτήτων, μεταναστών κ.λπ. και η δημιουργία ξεχωριστών χώρων για την ταφή τους μέσα στα κοιμητήρια διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ενίσχυση του αισθήματος της δημιουργίας κοινότητας στον νέο τόπο εγκατάστασης, στην ενδυνάμωση της πολιτιστικής τους ταυτότητας καθώς και στην ανάδειξη σημαντικών πτυχών του πολιτισμού και της ιστορίας τους. Ταυτόχρονα, προωθείται η διαφορετικότητα στα κοιμητήρια και η μελέτη άλλων θρησκευτικών και πολιτιστικών προσεγγίσεων.

Επιπρόσθετα, τα κοιμητήρια συνιστούν τον χώρο ο οποίος φιλοξενεί την τελευταία κατοικία σημαντικών ελλήνων και ξένων επιφανών προσωπικοτήτων, καλλιτεχνών, πολιτικών, επιστημόνων, ιστορικών ηρώων όπως για παράδειγμα ο τάφος του Κολοκοτρώνη, του Μακρυγιάννη, του Αβέρωφ, του Σεφέρη, του Ελύτη, της Μερκούρη κ.ά. Τα εντυπωσιακά καλλιτεχνήματα ιδίως αυτά που εντοπίζονται στους οικογενειακούς τάφους δημιουργούν την αίσθηση ότι βρίσκεσαι σε ένα ιδιόμορφο υπαίθριο μουσείο, μια μεγάλη υπαίθρια γλυπτοθήκη στην οποία παρουσιάζονται έργα κορυφαίων αρχιτεκτόνων, γλυπτών και τεχνιτών όπως ο Χαλεπάς, ο Φιλιππότης, ο Λουκόπουλος, ο Τσίλλερ κ.ά.

Αναμφίβολα, λοιπόν, η μνήμη είναι στενά συνυφασμένη με την ιστορία. Πιο συγκεκριμένα, η ιστορική μνήμη είναι συγχρόνως και συλλογική καθώς εκτός από τις προσωπικές μνήμες των ανθρώπων ξεχωριστά, ανακατασκευάζεται και το παρελθόν σύμφωνα με τις επικρατούσες αντιλήψεις και αρχές της κοινωνίας επί του παρόντος. (Halbwachs, 1992) Μέσω των ταφικών μνημείων οι ζωντανοί επαναφέρουν στο προσκήνιο προσωπικές και συλλογικές μνήμες, ενώ με την εικονογράφηση και τους συμβολισμούς αντικατοπτρίζουν χαρακτηριστικά και νοήματα για τους νεκρούς καθώς και τα συμβάντα που επικαλούνται. (Palkovich & Karologos Bazarrone, 2003) Επομένως, τα κοιμητήρια ανασύρουν στον επισκέπτη προσωπικές μνήμες αναφορικά με το παρελθόν συνδεδεμένες με τους νεκρούς καθώς και συλλογικές μνήμες που σχετίζονται με εξέχουσες προσωπικότητες όπως αγωνιστές της ελληνικής

επανάστασης, ευεργέτες, πολιτικοί και λογοτέχνες συνιστώντας σημαντική πηγή άντλησης πληροφοριών ιστορικού περιεχομένου για τον τόπο αυτό.

Αδιαμφισβήτητα, η ανάπτυξη της κοινωνίας επέφερε σημαντικό αντίκτυπο στον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζονται πλέον τα κοιμητήρια. Επικρατεί η αντίληψη ότι η κοινωνία δεν απαρτίζεται αποκλειστικά και μόνο από τους ζωντανούς αλλά και από τους νεκρούς. Τα κοιμητήρια αποτελούν μέρος της πόλης των ζωντανών. Αυτό αποδεικνύεται έμπρακτα από τον τρόπο με τον οποίο έχουν σχεδιαστεί τα κοιμητήρια και τα ταφικά μνημεία τα οποία φιλοξενούν, αποδεικνύοντας την μονιμότητα των πόλεων.

Πλέον τα κοιμητήρια λόγω των ταφικών μνημείων και του πολιτιστικού τους χαρακτήρα αποτελούν χώρους με σημαντικό τουριστικό ενδιαφέρον (dark tourism, cemetery tourism). Συνιστούν σπουδαία αξιοθέατα προσελκύοντας επισκέπτες που ενδιαφέρονται για την ιστορία, τους κοινωνικούς θεσμούς και την πολιτιστική κληρονομιά. (Richards, 1996) Με αρκετούς από αυτούς να τα επισκέπτονται κατά την διάρκεια της ξενάγησης τους στην πόλη. (Pécsek, 2015) Οι τουριστικές επισκέψεις στα κοιμητήρια και ιδίως στα αστικά, συμβάλλουν στην ανάδειξη τους, στην κατανόηση της κοινωνικής και πολιτιστικής ιστορίας των πόλεων αλλά και στην παρουσίαση σπουδαίων καλλιτεχνικών έργων. Συγχρόνως, εντείνουν την ευρύτερη οικονομική και περιφερειακή ανάπτυξη της εν λόγω περιοχής και αυξάνουν την τουριστική ζήτηση. Ωστόσο, παρά το αυξανόμενο ενδιαφέρον σε ακαδημαϊκό επίπεδο για το θέμα του σκοτεινού τουρισμού, η κατανόηση της έννοιας του δεν καθίσταται επαρκώς αντιληπτή. (Stone & Sharpley, 2008)

Πολλά κοιμητήρια πια συμπεριλαμβάνονται στα σημεία των πολιτιστικών διαδρομών της εκάστοτε περιοχής. Οι πολιτιστικές διαδρομές είναι ιδιαίτερα πολύτιμες καθώς αναδεικνύουν την υλική και άυλη πολιτισμική κληρονομιά ενός τόπου και μέσω αυτών προωθείται ο πολιτιστικός τουρισμός. Μέσα από τις πολιτιστικές αυτές διαδρομές και χάρτες τα κοιμητήρια αποτελούν τόπο ψυχαγωγίας και εκπαίδευσης των επισκεπτών μεταλαμπαδεύοντας ερεθίσματα και συμπεριφορές αναφορικά με την αναλλοίωτη συνέχεια της πολιτιστικής κληρονομιάς και διατήρηση της ιστορικής μνήμης. (Καραβασίλη & Μικελάκης, 1999)

Μεγάλης ιστορικής και καλλιτεχνικής σημασίας κοιμητήρια συμμετέχουν στην Πολιτιστική Διαδρομή Ευρωπαϊκών Κοιμητηρίων η οποία πιστοποιήθηκε το 2010 από το Συμβούλιο της Ευρώπης (Council of Europe). (Council of Europe, 2010) Την εν λόγω Διαδρομή διαχειρίζεται η Ένωση Σημαντικών Κοιμητηρίων της Ευρώπης

(Association Significant Cemeteries Europe – ASCE), το μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα ευρωπαϊκό δίκτυο το οποίο περιλαμβάνει πλήθος πιστοποιημένων πολιτιστικών διαδρομών και επιδιώκει την διάδοση, διασφάλιση, αξιοποίηση και διαβίβαση στις μελλοντικές γενιές της ενιαίας υλικής και άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της Ευρώπης. Η διάκριση των κοιμητηρίων σε Σημαντικά Κοιμητήρια της Ευρώπης προβάλλει τον ιδιαίτερο χαρακτήρα τους, ο οποίος τα αναδεικνύει σε ξεχωριστά μνημεία πολιτιστικής κληρονομιάς. Ενδεικτικά, το 2011 το Α΄ Κοιμητήριο Αθηνών και ακολουθώντας το 2014 το κοιμητήριο της Σκιάθου συνέβαλαν στην ένταξη της χώρας μας στην Πολιτιστική Διαδρομή Ευρωπαϊκών Κοιμητηρίων και ακολούθησαν άλλα έξι ιστορικά κοιμητήρια, ενώ αρκετά ακόμη βρίσκονται σε διαδικασία ένταξης. (Καρδαμίτση-Αδάμη & Δανιήλ, 2017) (Λυδάκης, 2017) Εντούτοις, παρόλο που τον τελευταίο καιρό έχουν γίνει σημαντικές ενέργειες για να αναδειχθούν και να ενταχθούν ορισμένα κοιμητήρια στην ASCE παρατηρείται σημαντική στασιμότητα.

Δυστυχώς, η χώρα μας υστερεί σημαντικά στην διαμόρφωση διαδικτυακών υπηρεσιών για την ανάδειξη των κοιμητηρίων, κυρίως λόγω της γενικότερης αντίληψης και αντιμετώπισης που επικρατεί σε τέτοιου είδους ζητήματα. Συγκεκριμένα, τα κοιμητήρια τα οποία εμφανίζονται στα αστικά κέντρα ακολουθούν μια τυποποιημένη διαδικασία διαμόρφωσης των χώρων ταφής δημιουργώντας με μαζικό τρόπο και με την χρήση φθηνών υλικών κατασκευής χωρίς καλλιτεχνική έκφραση μνημεία, ενώ τα υφιστάμενα πολιτιστικά ταφικά μνημεία παραμένουν ανεκμετάλλευτα. Αποδεικνύεται ότι δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα κυρίως στην οικονομική εκμετάλλευση των κοιμητηρίων αυτών.

Είναι γεγονός πως τα σύγχρονα κοιμητήρια αξιοποιούνται αποκλειστικά και μόνο για την κάλυψη μιας πολύ βασικής ανάγκης αυτής της ταφής των νεκρών με την συνήθη ανακομιδή τους μετά την πάροδο της τριετίας καθώς δεν υπάρχει επαρκής χώρος ταφής, εν αντιθέσει με την αυξανόμενη ανάγκη και ζήτηση ελεύθερου χώρου ενταφιασμού. Κατά συνέπεια, τα κοιμητήρια αξιοποιούνται περισσότερο για την χορήγηση θέσης ταφής παρά ως χώροι ανάδειξης πολιτισμού. Δεν αναγνωρίζεται η αξία και σημαντικότητα των μνημείων που δημιούργησαν γνωστοί καλλιτέχνες γι' αυτό και δεν διατίθενται σχετικές πληροφορίες αναφορικά με αυτά. Γενικότερα, δεν αξιοποιούνται ως αξιοθέατα, δεν υπάρχουν ταμπέλες και ούτε στελεχωμένο προσωπικό το οποίο να μπορεί να κατευθύνει τον επισκέπτη στα μνημεία αυτά. Η γενικότερη αντίληψη που επικρατεί αναφορικά με το χώρο των κοιμητηρίων και γενικά τον θάνατο

δεν μας αφήνει να τα επισκεφθούμε και να περιηγηθούμε σε αυτά σαν να ήταν μουσεία. Όμως, πληρούν τις προϋποθέσεις προκειμένου να γίνουν τόποι μνήμης μέσα από τους οποίους μπορεί η τέχνη να αφηγηθεί την ιστορία και πως τα διάφορα γεγονότα διαδραματίστηκαν ανοίγοντας την πόρτα της παράδοσης του πολιτισμού.

Η βέλτιστη διαχείριση και προώθηση των κοιμητηρίων με ιστορικό και πολιτιστικό ενδιαφέρον συνιστά την λεπτομερή καταγραφή τους και προσθήκη στη διαδικτυακή τους πύλη, μέσω της οποίας οι επισκέπτες θα πληροφορούνται για τα ταφικά μνημεία και θα ενημερώνονται για τυχόν εκδηλώσεις, ξεναγήσεις, σεμινάρια και εκπαιδευτικά προγράμματα τα οποία θα συμβάλλουν στην αξιοποίηση τους, προάγοντας τα σε τουριστικούς προορισμούς και καθιστώντας τα σε πόλους έλξης περισσότερων επισκεπτών.

Μέσω της ψηφιοποίησης των πολιτιστικών αγαθών, κειμένων και ντοκουμέντων στους φακέλους των οικογενειακών τάφων και αρχείων των υπηρεσιών, διευκολύνεται η χωρική αποτύπωση και ανεύρεση των τάφων με μνημειακό ή/και καλλιτεχνικό χαρακτήρα και η διάθεση συναφών πληροφοριών τουριστικού και εκπαιδευτικού περιεχομένου όπως ιστορικές – καλλιτεχνικές διαδρομές, σεμινάρια κ.ά., προβάλλοντας την καλλιτεχνική τους αξία και εμπράγματη διασύνδεση τους με το ιστορικό παρελθόν. Ταυτόχρονα, η ηλεκτρονική χαρτογράφηση διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην οργάνωση και προώθηση των πολιτιστικών διαδρομών παράλληλα με τους διεθνείς τουριστικούς οδηγούς και της σύνδεση τους με την ASCE για την προβολή των κοιμητηρίων και ανάδειξη της ιστορικής και καλλιτεχνικής τους αξίας.

Πιο αναλυτικά, ο διαδραστικός χάρτης ο οποίος θα απεικονίζει τους τάφους θα διευκολύνει την επισκέπτη προκειμένου να επιλέξει το ψηφιακό μνημείο που τον ενδιαφέρει και μέσω ενός παραθύρου το οποίο θα του αναδύεται θα παραθέτεται συγκεκριμένο πληροφοριακό υλικό αναφορικά με τα ιστορικά δεδομένα, τα περιγραφικά στοιχεία, τα επιγράμματα, τους καλλιτέχνες οι οποίοι έχουν εμπλακεί καθώς και πλούσιο υποστηρικτικό φωτογραφικό υλικό. (Moncur & Kirk, 2014) Ενώ, θα δίνει την δυνατότητα για τυχόν προσθήκη συμπληρωματικών στοιχείων που θα αφορούν τα μνημεία, προσωπικών αναμνήσεων και σημαντικών συμβάντων τα οποία συνδέονται με τους εκλιπόντες.

Απώτερος σκοπός της παραπάνω διαδικασίας είναι η ευαισθητοποίηση του κοινού στα ζητήματα πολιτιστικής κληρονομιάς και πολιτιστικού πλούτου που συνιστούν τα μνημεία και γλυπτά που βρίσκονται στα κοιμητήρια, κεντρίζοντας το

ενδιαφέρον περισσότερων ξένων επισκεπτών. Κάνοντας απλή χρήση των εφαρμογών οι οποίες θα διατίθενται μέσω του ηλεκτρονικού τους υπολογιστή ή του κινητού τους τηλεφώνου οι επισκέπτες θα μπορούν εύκολα να περιηγηθούν στους χώρους των κοιμητηρίων καθώς και στα δεδομένα που σχετίζονται με αυτά και τα ταφικά τους μνημεία, συμβάλλοντας στην διατήρηση και διαίωνιση της μνήμης του ελληνικού πολιτισμού.

3.3.5. Νομοθεσία

Πολλά κοιμητήρια είτε δεν εφαρμόζουν την ισχύουσα νομοθεσία είτε καθυστερούν να εφαρμόσουν τις νομοθετικές διατάξεις γεγονός το οποίο προκαλεί ανεπανόρθωτες συνέπειες και εντείνει την ανασφάλεια, την απόγνωση και την στεναχώρια στους συγγενείς των θανόντων. Είναι σημαντικό να δοθούν σαφείς κατευθύνσεις από την κεντρική διοίκηση αναφορικά με τον εκσυγχρονισμό της νομοθεσίας και των κανονισμών λειτουργίας προκειμένου τα κοιμητήρια να σταματήσουν να λειτουργούν με αυθαίρετο τρόπο και να μην υπάρχουν περαιτέρω καθυστερήσεις σε διοικητικές διαδικασίες. Συνιστάται ορθή τήρηση και πιστή εφαρμογή του Κανονισμού λειτουργίας καθώς και των νομοθετικών και κανονιστικών διατάξεων που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία.

Απαιτείται η μέγιστη υποστήριξη και τυποποιημένη προσέγγιση διαχείρισης του νομικού πλαισίου των κοιμητηρίων και εξασφάλιση της πρόσβασης κάθε ενδιαφερόμενου σε νομοθετικές διατάξεις. Χρειάζεται τα κοιμητήρια να αναπτύξουν μια ηλεκτρονική βάση δεδομένων η οποία θα περιλαμβάνει πλούσιο και έγκυρο νομολογιακό υλικό και θα διακρίνεται από τις προδιαγραφές διαλειτουργικότητας και προσβασιμότητας. (Ware, 2004) Ένα ηλεκτρονικό σύστημα το οποίο θα χρησιμεύει στην ηλεκτρονική απόθεση, διαχείριση και ασφαλή διαφύλαξη και διατήρηση ψηφιακού περιεχομένου της νομοθεσίας των κοιμητηρίων προσφέροντας βασικές υπηρεσίες αναζήτησης, πλοήγησης και ελεύθερης και διαρκούς πρόσβασης σε πλούσιο αρχείο νομικών δεδομένων ανοιχτό προς κάθε ενδιαφερόμενο. Με άλλα λόγια, η δημιουργία μιας ψηφιακής βιβλιοθήκης η οποία θα συγκεντρώνει, τεκμηριώνει και προβάλλει το νομικό πλαίσιο των κοιμητηρίων, η προσπέλαση του οποίου θα γίνεται με την χρήση διαδικτυακού φυλλομετρητή.

Το νομικό αυτό αποθετήριο θα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της ψηφιακής πύλης των κοιμητηρίων. Χαρακτηριστικό γνώρισμα αυτής της ψηφιακής βιβλιοθήκης ανοικτής πρόσβασης συνιστά η φιλοξενία μεγάλου όγκου νομικών πληροφοριών

αναφορικά με τα κοιμητήρια σε ηλεκτρονική μορφή αποτελώντας ένα ψηφιακό εργαλείο για κάθε επισκέπτη – χρήστη. Κύριος στόχος του η συλλογή, κατηγοριοποίηση, οργάνωση, διατήρηση, ψηφιοποίηση διαφόρων ειδών τεκμηρίων νομικής φύσεως αναφορικά με τη λειτουργία και διαχείριση των κοιμητηρίων. Έτσι μέσα από την ψηφιακή πύλη των κοιμητηρίων θα συγκεντρώνονται σε ένα σημείο και θα παρέχονται στους ενδιαφερόμενους οι αναγκαίες και χρήσιμες νομικές πληροφορίες που χρειάζονται, συμβάλλοντας στην κατανόηση και επίλυση των αιτημάτων και υποθέσεων τους.

Η επικαιροποίηση των αρχείων και πληροφοριών θα διενεργείται σε τακτική και καθημερινή βάση προκειμένου να εντοπίζεται σε ορισμένο σημείο συγκεντρωμένη και ενημερωμένη η νομοθεσία που αφορά όλη τη δραστηριότητα των κοιμητηρίων με δυνατότητα συμπλήρωσης κειμένων πρόσφατης νομοθεσίας, ΦΕΚ κ.λπ. Συγχρόνως, στο σημείο αυτό θα καταχωρούνται όλα τα απαραίτητα αρχεία νομοθετημάτων (νόμοι, Π.Δ., Υ.Α. κ.λπ.), λοιπών νομικών κειμένων που δεν εντάσσονται στην κατηγορία της νομοθεσίας (γνωμοδοτήσεις, εγκύκλιοι, κατευθυντήριες γραμμές κ.λπ.) καθώς και κάθε άλλο συμπληρωματικό βοηθητικό υλικό κειμένων με νομικές πληροφορίες παρόμοιων υποθέσεων. Το ψηφιακό αυτό αποθετήριο νομοθεσίας θα διευκολύνει την καθημερινότητα των συναλλασσόμενων προσφέροντας τους τις απαραίτητες και χρήσιμες νομικές πληροφορίες που μπορεί να χρειάζονται, εξοικονομώντας ταυτόχρονα σημαντικό χρόνο στην αναζήτηση τους.

Επιπλέον, στις ψηφιακές συλλογές του νομικού αποθετηρίου θα περιλαμβάνεται πλήθος νομικών δεδομένων συνιστώντας πλούσιες πηγές πληροφόρησης στις οποίες θα μπορούν να ανατρέξουν οι ενδιαφερόμενοι προκειμένου είτε απλά να πληροφορηθούν είτε να λάβουν μια πιο εμπειρισταωμένη κατεύθυνση για το πως πρέπει να κινηθούν προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι ανάγκες τους. Ως εκ τούτου, καθίσταται εξαιρετικά σημαντική η διάθεση παραδειγμάτων πολιτικών και πρακτικών παλαιότερων υποθέσεων προκειμένου οι πολίτες να βρουν πιθανά κοινά σημεία που θα λειτουργήσουν ως κατευθυντήριες γραμμές αλλά και ενδεχομένως να αποτελέσουν λύση στη δική τους υπόθεση.

Το ψηφιακό νομικό αποθετήριο αξιοποιώντας τις σύγχρονες τεχνολογίες του Παγκόσμιου Ιστού θα ενεργοποιεί την συντονισμένη παρουσίαση του πληροφοριακού νομικού υλικού των κοιμητηρίων ταξινομημένου σε διάφορες ψηφιακές συλλογές. Ειδικότερα, το υλικό αυτό θα διακρίνεται από μορφολογική πολυμορφία όπως αρχεία, έντυπα, χάρτες, σχέδια και φωτογραφίες, οπτικοακουστικό υλικό και βάσεις

δεδομένων. Κατά συνέπεια, μέσω της γραμμής αναζήτησης νομοθετικών κειμένων ο εκάστοτε πολίτης θα μπορεί να εντοπίσει τεκμήρια που τον ενδιαφέρουν, ενώ σε περίπτωση που θέλει να διερευνήσει το περιεχόμενο των συλλογών εις βάθος θα μπορεί να κάνει χρήση των σύνθετων δυνατοτήτων αναζήτησης.

Κατά κανόνα η πλειοψηφία των αποφάσεων θα παραθέτονται αυτούσιες καθώς και περιληπτικά, καλύπτοντας μεγάλο εύρος νομικών κειμένων και κατηγοριών. Με αυτό τον τρόπο θα επιτυγχάνεται με συνοπτικό και εύληπτο τρόπο η διατύπωση της νομολογίας παρέχοντας σημαντική διευκόλυνση στην έρευνα και αναζήτηση των χρηστών. Ταυτόχρονα, θα διενεργείται συνεχής κωδικοποίηση συμβάλλοντας ουσιαστικά στην απλοποίηση και κατανόηση της νομοθεσίας χωρίς να ελλοχεύει κίνδυνος για αντιφατικές ερμηνείες των νόμων. Ενώ, η ανανέωση και ο εμπλουτισμός της νομοθεσίας θα γίνεται μέσω του εντοπισμού δημοσιευμένων ΦΕΚ (Φύλλα Εφημερίδας της Κυβέρνησης) αλλά και με την καταγραφή προηγούμενων νόμων.

Η αναζήτηση της νομοθεσίας θα πραγματοποιείται μέσα από λέξεις κλειδιά ή την συμπλήρωση ορισμένου πεδίου όπως ο νόμος, αριθμός της απόφασης κ.λπ. ή ακόμα και συνδυασμός των παραπάνω. Ταυτόχρονα, το σύνολο των αποφάσεων θα ταξινομούνται βάσει άρθρου και θα παρουσιάζονται υπό τη μορφή pdf. Ενώ, σε ευδιάκριτο σημείο του κάθε άρθρου θα εμφανίζονται διάφορα σχόλια και σημειώσεις που θα αφορούν σε πιθανές τροποποιήσεις, καθώς και προγενέστερες της τροποποιητικής διαδικασίας μορφές του άρθρου. Έτσι η πληροφόρηση αναφορικά με τις νομοθεσιακές αλλαγές θα επιτρέπει την ουσιαστικότερη μετάδοση του πληροφοριακού υλικού. Ακόμη, θα υπάρχουν διαθέσιμες ολοκληρωμένες ερμηνείες των άρθρων με βάση τη νομολογία των δικαστηρίων, ενώ θα επιτρέπεται στους πολίτες να παραθέτουν και τους δικούς τους σχολιασμούς.

Εκ των πραγμάτων, χρειάζεται να γίνουν συντονισμένες δράσεις για την ανάπτυξη ενός τέτοιου συστήματος καθώς και για τη διατήρηση και χρήση του περιεχομένου του στο παρόν και το μέλλον. Ωστόσο, καταλυτικό ρόλο για την δημιουργία ψηφιακού νομικού περιεχομένου διαδραματίζει η ψηφιοποίηση των τεκμηρίων η οποία θα εξασφαλίσει τόσο την προβολή, όσο και την άμεση και εύκολη πρόσβαση καθώς και την μακρόχρονη διατήρηση του περιεχομένου αυτού. Βασική προϋπόθεση για την διεκπεραίωση της όλης προσπάθειας είναι το προσωπικό που θα υλοποιήσει το έργο αυτό να διαθέτει τις κατάλληλες δεξιότητες που απαιτούνται για την διαχείριση του περιεχομένου ή εναλλακτικά να εκπαιδευτεί πάνω σ' αυτό, αλλά

και τις τεχνικές δεξιότητες που αφορούν στο λογισμικό που θα συμβάλλει στην ψηφιοποίηση και τεκμηρίωση του.

Από την άλλη, προκειμένου να λειτουργήσει επιτυχώς το εγχείρημα αυτό είναι αναγκαίο να προσδιοριστεί και να τεκμηριωθεί η κοινότητα του αποθετηρίου καθώς και οι ανάγκες των χρηστών. Ταυτόχρονα, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα τόσο στην ποιότητα όσο και στον τρόπο με τον οποίο θα διατεθούν οι νομικές πληροφορίες. Ενώ, εξίσου μεγάλη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στην ψηφιακή μορφή των δεδομένων, στο μηχανολογικό εξοπλισμό και λογισμικό που θα χρησιμοποιηθεί, στον τρόπο διάθεσης του ψηφιακού περιεχομένου, στις πολιτικές πρόσβασης και αναπαραγωγής καθώς και στο κόστος.

Τέλος, η δημιουργία μιας τέτοιας μηχανής αναζήτησης θα πρέπει να βασίζεται σε μια σημαντική αρχή, αυτή της ευχρηστίας και φιλικότητας προς τον επισκέπτη. Βάσει του διεθνούς προτύπου ISO 9241 – 11, η ευχρηστία ορίζεται από την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα καθώς και την ικανοποίηση των χρηστών προκειμένου μέσα από την χρήση του συστήματος να επιτύχουν τους στόχους τους. (Αβούρης, Κατσάνος, Τσέλιος, & Μουστάκας, 2015) Πιο συγκεκριμένα, η ιδιότητα της αποτελεσματικότητας αφορά στην ικανότητα που έχει το σύστημα να διεκπεραιώνει τις λειτουργίες και τους σκοπούς του. Η αποδοτικότητα από την άλλη, αναφέρεται στην ικανότητα γρήγορης εκτέλεσης και βέλτιστης εκμετάλλευσης των πόρων του συστήματος. Ενώ, η ικανοποίηση αφορά στον συνδυασμό των προηγούμενων ιδιοτήτων προκειμένου ο χρήστης να παραμείνει ευχαριστημένος από τον τρόπο υλοποίησης των εργασιών τις οποίες πραγματοποιεί. Γενικότερα, η ευχρηστία είναι ανάλογη του βαθμού ποιότητας του σχεδιασμού ενός συστήματος, δηλαδή όσο καλύτερος είναι ο σχεδιασμός του τόσο πιο εύχρηστο είναι για τους χρήστες. Συνεπώς, υπολογίζοντας την ευχρηστία και εντοπίζοντας ενδεχόμενα σχεδιαστικά λάθη την στιγμή του σχεδιασμού και υλοποίησης, αυξάνεται η ποιότητα και το σύστημα καθίσταται πιο φιλικό προς τους αποδέκτες.

4. Έρευνα

4.1. Μεθοδολογία έρευνας

4.1.1. Περιγραφή θέματος – σκοπός έρευνας

Κύριος στόχος αυτής της ερευνητικής εργασίας είναι να διερευνηθεί και να αναλυθεί η άκρως αναγκαία και σαφώς εφικτή ολιστική προσέγγιση του ζητήματος της διαχείρισης των κοιμητηρίων στο σύγχρονο αστικό περιβάλλον στα πλαίσια της ΗΔ. Για την διεξαγωγή της παρούσας έρευνας επιλέχθηκαν ως μελέτη περίπτωσης τα τρία μεγάλα κοιμητήρια (Α΄, Β΄ και Γ΄) του Δήμου Αθηναίων με σκοπό την διερεύνηση των απόψεων των εγγεγραμμένων στο μητρώο επαγγελματιών και εργοληπτών, επιχειρήσεων με δραστηριότητα γραφείου τελετών αναφορικά με τη χρήση και αξιολόγηση του ΟΠΣ διαχείρισης των κοιμητηρίων. Ο τίτλος της έρευνας που διεξάχθηκε ήταν «Διαχείριση των κοιμητηρίων στο σύγχρονο αστικό περιβάλλον στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης».

Πιο αναλυτικά, μελετάται η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων με σκοπό την διεξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με την εφαρμογή των σχετικών Τεχνολογιών Πληροφορίας στα πλαίσια της ΗΔ ως προς την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων οργάνωσης τελετών και γενικότερα την παροχή υπηρεσιών των κοιμητηρίων. Σκοπός της έρευνας είναι να αναδειχθούν οι απόψεις των εργολάβων κηδειών αναφορικά με το βαθμό του οφέλους, της χρησιμότητας και της ικανοποίησης τους από την ποιότητα του ηλεκτρονικού συστήματος των κοιμητηρίων. Για την υλοποίηση αυτής της έρευνας διατυπώθηκαν τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

- Το ΠΣ διαχείρισης των κοιμητηρίων αποτελεί ένα πιο ασφαλές και διαφανές σύστημα σε σχέση με τις φυσικές διαδικασίες;
- Το ΠΣ παρέχει ορθές και αξιόπιστες πληροφορίες;
- Η διαδικτυακή πύλη των κοιμητηρίων παρέχει τις υπηρεσίες και σχετικές πληροφορίες που αναζητά ο χρήστης;
- Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκολύνει την καθημερινότητα των γραφείων κηδειών και τις διαδικτυακές συναλλαγές τους με τα κοιμητήρια;
- Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες των κοιμητηρίων μπορούν να καταπολεμήσουν τη γραφειοκρατία και να βοηθήσουν την επιτάχυνση των διαδικασιών;

- Οι επιχειρήσεις οργάνωσης κηδειών είναι συνολικά ικανοποιημένες από τη χρήση του ηλεκτρονικού συστήματος των κοιμητηρίων;

Ουσιαστικά, η παρούσα έρευνα αποτελεί μια στοχευόμενη προσπάθεια προς την αξιολόγηση εφαρμογής ΗΔ και της αποτελεσματικότητας της διαδικτυακής πύλης των κοιμητηρίων. Παρουσιάζεται μια σύνοψη των σημαντικότερων ευρημάτων της μελέτης και δίνονται προτάσεις για την υιοθέτηση νέων πρακτικών.

Η πραγματοποίηση της εργασίας αυτής κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική και αναγκαία καθώς αναδεικνύεται ότι η μελέτη της Εφαρμογής Κοιμητηρίων θα εντείνει τη διερεύνηση και την καταγραφή απόψεων σχετικά με την διαδικτυακή αυτή πύλη καθώς και γενικότερα την διοικητική μεταρρύθμιση και λειτουργικό εκσυγχρονισμό των κοιμητηρίων. Σημειώνεται, ότι τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την παρούσα έρευνα δύναται να αξιοποιηθούν από τον Δήμο Αθηναίων αλλά και από οποιονδήποτε άλλο ενδιαφέρεται να μελετήσει τον τρόπο διαχείρισης των κοιμητηρίων στα πλαίσια της ΗΔ, καθώς η έρευνα αυτή μπορεί να προσφέρει χρήσιμες πληροφορίες στους αρμόδιους και μη για αυτό το νέο και σε εξέλιξη ΠΣ που τέθηκε σε εφαρμογή αρχικά στις υπηρεσίες των τριών κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων και που συνεχίζει να επεκτείνεται και να υιοθετείται και από άλλους Ο.Τ.Α. σε όλη την επικράτεια. Τέλος, γνωρίζοντας το κενό που υπάρχει από ερευνητικής πλευράς στην εθνική βιβλιογραφία πάνω στο συγκεκριμένο θέμα αναδεικνύεται η σπουδαιότητα της αξίας των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας, καθώς πέρα από το ότι αποτελεί μια από τις πρώτες έρευνες προσθέτει επίσης σημαντικές γνώσεις γύρω από τον τομέα της διαχείρισης των κοιμητηρίων.

4.1.2. Μέθοδος δειγματοληψίας – μέγεθος δείγματος

Για την υλοποίηση του σκοπού της έρευνας η δειγματοληπτική τεχνική που χρησιμοποιήθηκε ήταν η ποσοτική έρευνα και το ερευνητικό εργαλείο το οποίο επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθεί ήταν το δομημένο ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε μέσω του προγράμματος Google Forms και στάλθηκε σε ηλεκτρονική μορφή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο σύνολο των ατόμων που συγκροτούν το δείγμα.

Ο διαμοιρασμός και η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων διενεργήθηκε μεταξύ 6 Σεπτεμβρίου του 2022 και 11 Οκτωβρίου του 2022. Στο σύνολο τους τα ερωτηματολόγια τα οποία συλλέχθηκαν έφτασαν τα 100 τα οποία χαρακτηρίστηκαν ως έγκυρα για την παρουσίαση και ανάλυση των δεδομένων.

Επιπλέον, όλοι οι συμμετέχοντες στην έρευνα ενημερώθηκαν για το γεγονός ότι οι απαντήσεις στα ερωτήματα είναι εμπιστευτικές καθώς η συλλογή των δεδομένων γίνεται ανώνυμα και το σύνολο των πληροφοριών που θα συλλεχθεί από την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων θα αξιοποιηθεί αποκλειστικά και μόνο για την στατιστική ανάλυση της έρευνας. Συγχρόνως, δόθηκαν διευκρινήσεις αναφορικά με την διαδικασία συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου σε όλους τους συμμετέχοντες και σε περιπτώσεις αποριών ο ερευνητής παρέμεινε στη διάθεση τους προκειμένου να απαντήσει σε οποιαδήποτε περαιτέρω ερώτηση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Επισημαίνεται ότι δεν διαπιστώθηκε κάποιο πρόβλημα ή δυσκολία κατά την συλλογή και όλα τα μέλη του δείγματος ήταν πρόθυμα να συμμετάσχουν στην έρευνα.

Ακόμη, πριν διανεμηθούν τα ερωτηματολόγια διενεργήθηκε δοκιμαστική – πιλοτική έρευνα σε ένα μικρό παραπλήσιο δείγμα ατόμων με αυτό της πραγματικής έρευνας προκειμένου να ελεγχθεί η σαφήνεια και αποτελεσματικότητα του ερωτηματολογίου που σχεδιάστηκε, να προσδιοριστούν πιθανά σφάλματα και παραλείψεις και να πραγματοποιηθούν οι τελικές τροποποιήσεις. Κατά τη διάρκεια της πιλοτικής συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων δεν διαπιστώθηκαν ασάφειες, ερωτήματα και απορίες ούτε ζητήθηκαν τυχόν διευκρινήσεις, γι' αυτό και προχωρήσαμε στο στάδιο της τελικής εφαρμογής του ερευνητικού εργαλείου.

Τέλος, μετά την ολοκλήρωση της συγκέντρωσης των ερωτηματολογίων και αξιοποιώντας τις δυνατότητες που παρέχει η υπηρεσία Google Forms διενεργήθηκε η συλλογή, η αποθήκευση καθώς και η ανάλυση των αποτελεσμάτων και στατιστικών στοιχείων.

4.1.3. Επισκόπηση ερωτηματολογίου έρευνας

Το ερωτηματολόγιο που συμπληρώθηκε απαρτιζόταν από τρεις ενότητες και συνολικά 33 ερωτήσεις. Συγκεκριμένα, περιλάμβανε μια ενότητα με εισαγωγικές ερωτήσεις σχετικά με την εμπειρία χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών και ΤΠΕ και την συχνότητα πραγματοποίησης ψηφιακών συναλλαγών με τα κοιμητήρια του Δήμου Αθηναίων.

Εν συνεχεία, ακολουθούσε το κύριο μέρος των ερωτήσεων σχετικά με την ποιότητα και χρήση της Εφαρμογής Κοιμητηρίων αλλά και την αξιολόγηση της εμπειρίας και μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών σχετικά με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του ΠΣ προκειμένου να καλυφθούν όλες οι σημαντικές πτυχές του υπό διερεύνηση θέματος.

Ύστερα, ακολουθούσε η ενότητα με γενικής φύσεως ερωτήσεις όπως το φύλο, η ηλικιακή ομάδα και το επίπεδο εκπαίδευσης των χρηστών. Η επιλογή των συγκεκριμένων ερωτήσεων αποσκοπούσε στην απόκτηση μιας γενικότερης εικόνας σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων.

Προς μεγαλύτερη διευκόλυνση των ερωτώμενων οι ερωτήσεις ήταν κλειστού τύπου και η μέτρηση των απαντήσεων διενεργήθηκε μέσω της πενταβάθμιας κλίμακας Likert. Πιο συγκεκριμένα, η κλίμακα Likert βρισκόταν μεταξύ του 1 και του 5 (1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε διαφωνώ/ Ούτε συμφωνώ, 4=Συμφωνώ και 5=Συμφωνώ απόλυτα) από όπου οι συμμετέχοντες κατέγραφαν τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους στη εκάστοτε πρόταση που διατυπώθηκε. (Γκίκα & Ντάνος)

Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο παράρτημα της εργασίας.

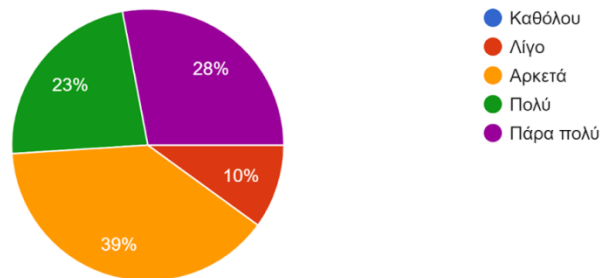
4.2. Καταγραφή και ανάλυση στατιστικών δεδομένων έρευνας

Η συγκέντρωση των στατιστικών δεδομένων κρίθηκε ιδιαίτερα σημαντική ως διαδικασία για τον ερευνητή προκειμένου να μελετήσει σε βάθος το εξεταζόμενο θέμα. Παρακάτω ακολουθεί η ποσοτική αποτύπωση των ευρημάτων των απαντήσεων του ερωτηματολογίου μέσω γραφημάτων καθώς και η αναλυτική περιγραφή των συμπερασμάτων σε κάθε ερώτηση – δήλωση.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: Εισαγωγικές ερωτήσεις

Ξεκινώντας από την ανάλυση των αποτελεσμάτων των εισαγωγικών ερωτήσεων και συγκεκριμένα από την ερώτηση περί εξοικείωσης των ερωτώμενων με την χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και των ΤΠΕ διαπιστώνεται ότι το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος 39% (39/100) είναι αρκετά εξοικειωμένο με την χρήση των υπολογιστών και των ΤΠΕ, ενώ δεν υπάρχει ποσοστό του δείγματος 0% (0/100) που να μην είναι έστω και λίγο εξοικειωμένο με αυτά. Ακόμη, μελετώντας το παρακάτω διάγραμμα προκύπτει το συμπέρασμα ότι το 10% (10/100) είναι λίγο εξοικειωμένο, το 23% (23/100) είναι πολύ εξοικειωμένο και το 28% (28/100) είναι πάρα πολύ εξοικειωμένο με τους υπολογιστές και τις ΤΠΕ.

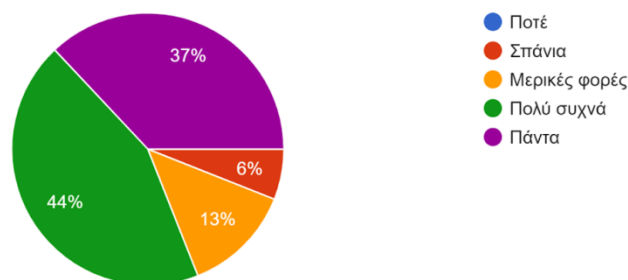
1. Είστε εξοικειωμένος/η με την χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφοριών & Επικοινωνιών);
100 απαντήσεις



Διάγραμμα 1: Είστε εξοικειωμένος/η με την χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφοριών & Επικοινωνιών);

Αναφορικά με την συχνότητα πραγματοποίησης ψηφιακών συναλλαγών των επιχειρήσεων με τα τρία κοιμητήρια του Δήμου Αθηναίων, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 44% (44/100) δήλωσε ότι πραγματοποιεί πολύ συχνά διαδικτυακές συναλλαγές με τα κοιμητήρια, ένα μικρό ποσοστό 6% (6/100) δήλωσε πως πραγματοποιεί σπάνια τέτοιες συναλλαγές, ένα λίγο μεγαλύτερο ποσοστό 13% (13/100) δήλωσε μερικές φορές και το 37% (37/100) δήλωσε πως προβαίνει πάντα σε διαδικτυακές συναλλαγές με τα κοιμητήρια. Παράλληλα, δεν προέκυψε ποσοστό 0% (0/100) που να μην πραγματοποιεί ποτέ ψηφιακές συναλλαγές με τα κοιμητήρια.

2. Πραγματοποιείτε συχνά διαδικτυακές συναλλαγές (αιτήσεις κρατήσεων τάφου κ.λπ.) με τα κοιμητήρια του Δήμου Αθηναίων;
100 απαντήσεις



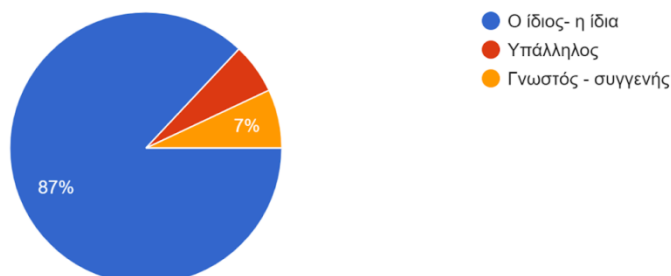
Διάγραμμα 2: Πραγματοποιείτε συχνά διαδικτυακές συναλλαγές (αιτήσεις κρατήσεων τάφου κ.λπ.) με τα κοιμητήρια του Δήμου Αθηναίων;

Ακολουθώς, στην ερώτηση αν χρησιμοποιούν οι ίδιοι οι ερωτώμενοι το ΠΣ ή αν έχουν προσλάβει/ τους συνδράμει 3^ο πρόσωπο ως προς τούτο διαπιστώνεται ότι η συντριπτική πλειοψηφία 87% (87/100) δήλωσε ότι χρησιμοποιούν οι ίδιοι το ΠΣ, ένα

μικρό ποσοστό 6% (6/100) έχει προσλάβει υπάλληλο για τον σκοπό αυτό, ενώ για το υπόλοιπο 7% (7/100) συνδράμει κάποιος γνωστός – συγγενής ως προς τούτο.

3. Χρησιμοποιείτε ο ίδιος/ η ίδια το Πληροφοριακό Σύστημα ή έχετε προσλάβει/ σας συνδράμει 3ο πρόσωπο ως προς τούτο;

100 απαντήσεις

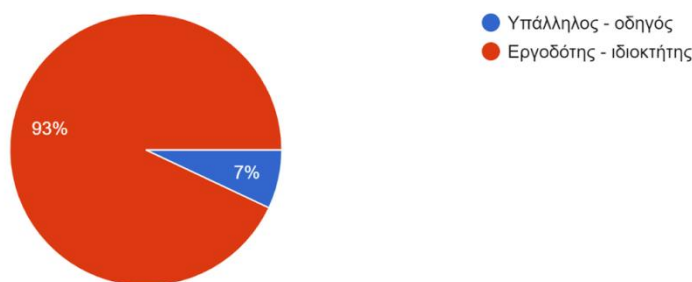


Διάγραμμα 3: Χρησιμοποιείται ο ίδιος/ η ίδια το Πληροφοριακό Σύστημα ή έχετε προσλάβει/ σας συνδράμει 3ο πρόσωπο ως προς τούτο;

Η επόμενη ερώτηση αφορούσε στην θέση που κατέχουν οι συμμετέχοντες στην ιεραρχία εργασίας. Από την έρευνα προέκυψε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων 93% (93/100) είναι εργοδότες – ιδιοκτήτες, ενώ το 7% (7/100) είναι υπάλληλοι – οδηγοί.

4. Ποια είναι η θέση σας στην επιχείρηση;

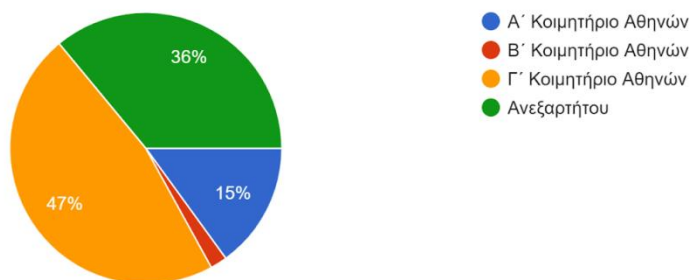
100 απαντήσεις



Διάγραμμα 4: Ποια είναι η θέση σας στην επιχείρηση;

Η τελευταία εκ των εισαγωγικών ερωτήσεων αφορούσε στο κοιμητήριο με το οποίο συνεργάζονται κατά κύριο λόγο οι επιχειρήσεις οργάνωσης κηδειών. Από τα αποτελέσματα της έρευνας προέκυψε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό 47% (47/100) των επιχειρήσεων συνεργάζεται με το Γ' Κοιμητήριο Αθηνών, το 15% (15/100) με το Α' Κοιμητήριο Αθηνών, το 2% (2/100) με το Β' Κοιμητήριο Αθηνών και το υπόλοιπο 36% (36/100) ανεξαρτήτου κοιμητηρίου.

5. Με ποιο κοιμητήριο συνεργάζεστε ως επί το πλείστον;
100 απαντήσεις



Διάγραμμα 5: Με ποιο κοιμητήριο συνεργάζεστε ως επί το πλείστον;

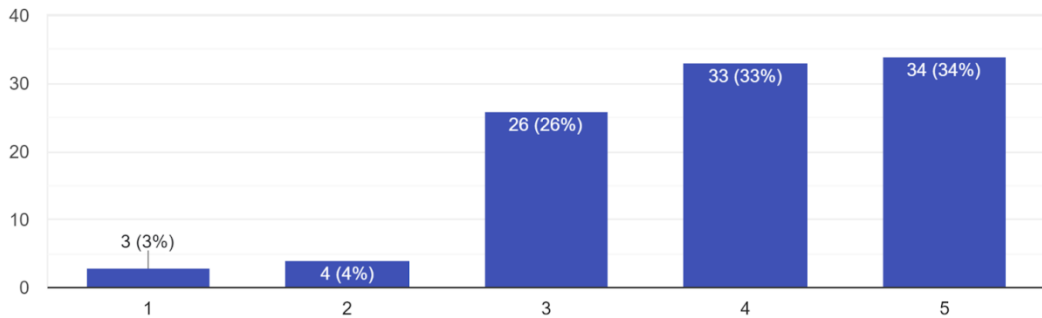
ΕΝΟΤΗΤΑ 2: Αξιολόγηση ποιότητας του ΠΣ

Έχοντας ολοκληρώσει την ενότητα των εισαγωγικών ερωτήσεων, ακολουθεί η προσέγγιση του κυρίου θέματος που είναι η αξιολόγηση της ποιότητας του ΠΣ των κοιμητηρίων. Οι απαντήσεις της δεύτερης ενότητας θα παρουσιαστούν μέσω διαγραμμάτων προκειμένου να γίνουν εύκολα αντιληπτά τα ποσοστά συμφωνίας και ικανοποίησης των συμμετεχόντων στην έρευνα αναφορικά με την συνολική ποιότητα του ΠΣ. Συγκεκριμένα, το διάγραμμα που χρησιμοποιείται είναι το ραβδόγραμμα όπου στην προκειμένη περίπτωση ο άξονας χανalogεί στις κατηγορίες 1 έως 5 της πενταβάθμιας κλίμακας Likert και πάνω στο άξονα αυτό δημιουργούνται ορθογώνιες στήλες των οποίων τα ύψη είναι ίσα με τις αντίστοιχες συχνότητες σε ποσοστά % των απαντήσεων που δόθηκαν στις ερωτήσεις – δηλώσεις.

A. Ποιότητα Συστήματος

Με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν στην παρακάτω δήλωση προέκυψε ότι η πλειοψηφία των χρηστών 34% (34/100) του ΠΣ «Εφαρμογή Κοιμητηρίων» του Δήμου Αθηναίων συμφωνεί απόλυτα με αυτή την δήλωση. Το 33% (33/100) δήλωσε πως συμφωνεί, το 26% (26/100) δήλωσε πως ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, το 4% (4/100) δήλωσε πως διαφωνεί και το 3% (3/100) δήλωσε πως διαφωνεί απόλυτα.

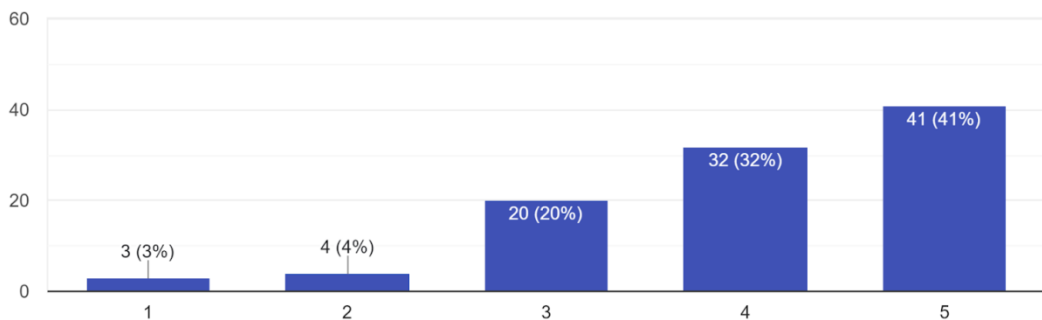
6. Το ΠΣ «Εφαρμογή Κοιμητηρίων» του Δ.Α. παρέχει κατανοητή, ακριβή και εύχρηστη πλοήγηση.
100 απαντήσεις



Διάγραμμα 6: Το ΠΣ «Εφαρμογή Κοιμητηρίων» του Δ.Α. παρέχει κατανοητή, ακριβή και εύχρηστη πλοήγηση.

Σύμφωνα με παρακάτω διάγραμμα της ερώτησης – δήλωσης 7 του ερωτηματολογίου αποδεικνύεται ότι το 41% (41/100) του ερωτώμενου κοινού συμφωνεί απόλυτα με την δήλωση ότι τα βήματα της διαδικασίας κράτησης τάφου του ΠΣ είναι εύκολα, το 32% (32/100) συμφωνεί, το 20% (20/100) ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, το 4% (4/100) διαφωνεί και το 3% (3/100) των υπόλοιπων ερωτηθέντων φαίνεται πως διαφωνεί απόλυτα.

7. Τα βήματα της διαδικασίας κράτησης τάφου του ΠΣ είναι εύκολα.
100 απαντήσεις

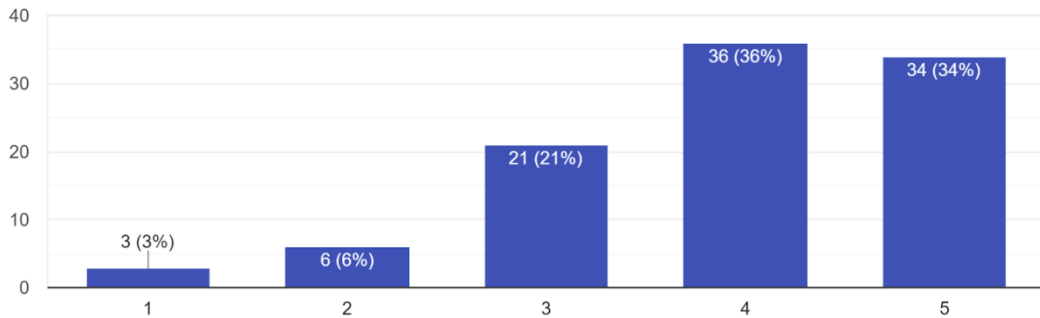


Διάγραμμα 7: Τα βήματα της διαδικασίας κράτησης τάφου του ΠΣ είναι εύκολα.

Βάσει του σχετικού διαγράμματος, αναφορικά με την ευκολία εκμάθησης χρήσης του ΠΣ, φαίνεται πως η πλειοψηφία 36% (36/100) των συμμετεχόντων στην έρευνα συμφωνεί με το γεγονός αυτό, το 34% (34/100) συμφωνεί απόλυτα, το 21% (21/100) ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, το 6% (6/100) διαφωνεί και το 3% (3/100) εξ αυτών διαφωνεί απόλυτα.

8. Μου ήταν εύκολο να μάθω να χειρίζομαι το ΠΣ.

100 απαντήσεις

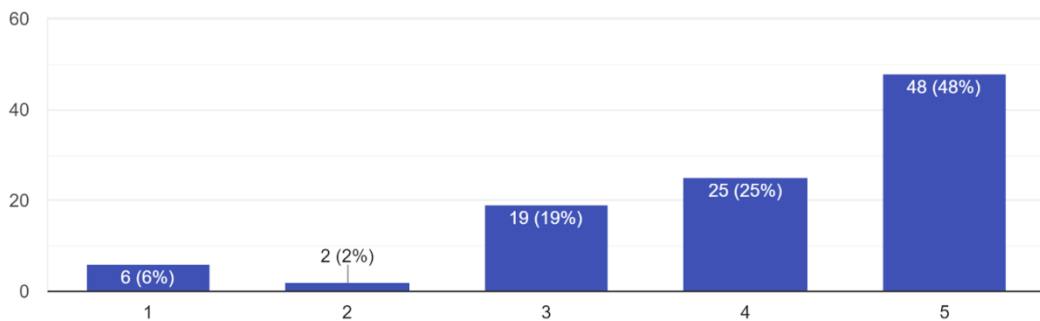


Διάγραμμα 8: Μου ήταν εύκολο να μάθω να χειρίζομαι το ΠΣ.

Όπως παρατηρείται στο παρακάτω διάγραμμα η πλειοψηφία 48% (48/100) των συμμετεχόντων στην έρευνα συμφωνεί απόλυτα με το γεγονός ότι η εν λόγω εφαρμογή αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές για τον χρήστη περιβάλλον, το 25% (25/100) συμφωνεί, το 19% (19/100) ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, το 2% (2/100) διαφωνεί ενώ το 6% (6/100) διαφωνεί απόλυτα.

9. Το ΠΣ αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές για τον χρήστη περιβάλλον.

100 απαντήσεις

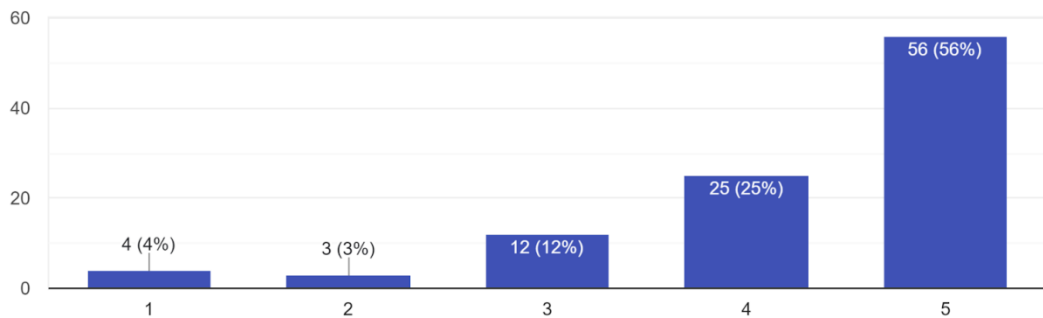


Διάγραμμα 9: Το ΠΣ αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές για τον χρήστη περιβάλλον.

Στην δήλωση σχετικά με το ότι το ΠΣ ενισχύει την εμπιστοσύνη των επαγγελματιών στην διαφάνεια και αξιοπιστία των διαδικασιών όπως φαίνεται και από το σχετικό διάγραμμα το 58% (58/100) δείγματος της έρευνας απάντησε πως συμφωνεί απόλυτα με την δήλωση, το 25% (25/100) απάντησε πως συμφωνεί, το 12% (12/100) απάντησε πως ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, ένα μικρό ποσοστό 3% (3/100) απάντησε πως διαφωνεί και το 4% (4/100) απάντησε πως διαφωνεί απόλυτα.

10. Το ΠΣ ενισχύει την εμπιστοσύνη των επαγγελματιών στην διαφάνεια και αξιοπιστία των διαδικασιών.

100 απαντήσεις

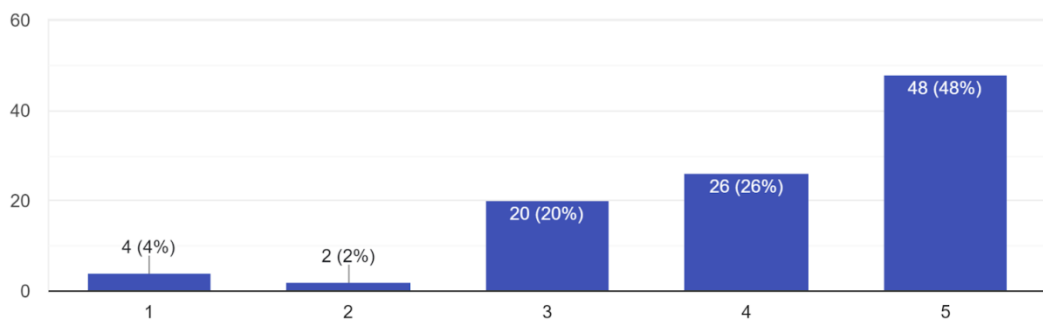


Διάγραμμα 10: Το ΠΣ ενισχύει την εμπιστοσύνη των επαγγελματιών στη διαφάνεια και αξιοπιστία των διαδικασιών.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του παρακάτω διαγράμματος το 48% (48/100) των συμμετεχόντων που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο ανέφερε ότι συμφωνεί απόλυτα με την δήλωση ότι το ΠΣ διασφαλίζει την ασφάλεια της επεξεργασίας των ευαίσθητων πληροφοριών, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και ακολουθεί τις επιταγές του GDPR, το 26% (26/100) ανέφερε ότι συμφωνεί και ακολουθεί το 20% (20/100) το οποίο ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί. Από την άλλη το 2% (2/100) δήλωσε πως διαφωνεί ενώ ένα ποσοστό 4% (4/100) δήλωσε πως διαφωνεί απόλυτα.

11. Το ΠΣ διασφαλίζει την ασφάλεια της επεξεργασίας ευαίσθητων πληροφοριών, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και ακολουθεί επιταγές του GDPR.

100 απαντήσεις



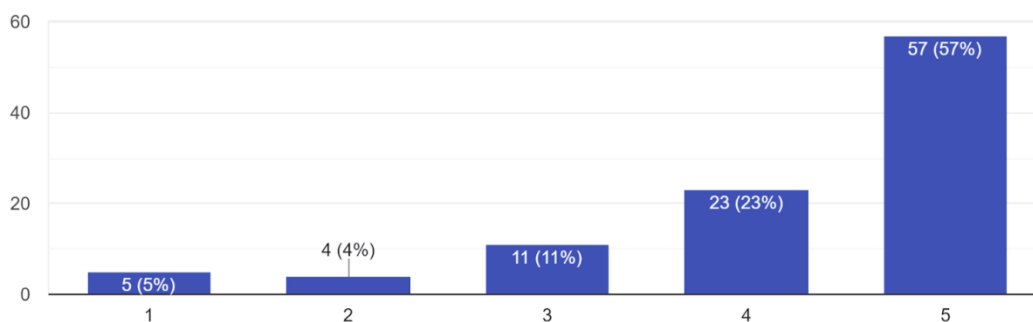
Διάγραμμα 11: Το ΠΣ διασφαλίζει την ασφάλεια της επεξεργασίας ευαίσθητων πληροφοριών, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και ακολουθεί επιταγές του GDPR.

Από το παρακάτω διάγραμμα προκύπτει ότι ένα σημαντικό ποσοστό 57% (57/100) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησε θετικά συμφωνώντας απόλυτα με

την δήλωση ότι το ΠΣ είναι διαθέσιμο και προσβάσιμο ανά πάσα στιγμή και χρόνο, το 23% (23/100) εξ αυτών απάντησε επίσης πως συμφωνεί ενώ 11% (11/100) απάντησε πως ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί. Ακόμη, 4% (4/100) απάντησε πως διαφωνεί με την εν λόγω δήλωση και 5% (5/100) απάντησε πως διαφωνεί απόλυτα.

12. Το ΠΣ είναι διαθέσιμο και προσβάσιμο ανά πάσα στιγμή και χρόνο.

100 απαντήσεις

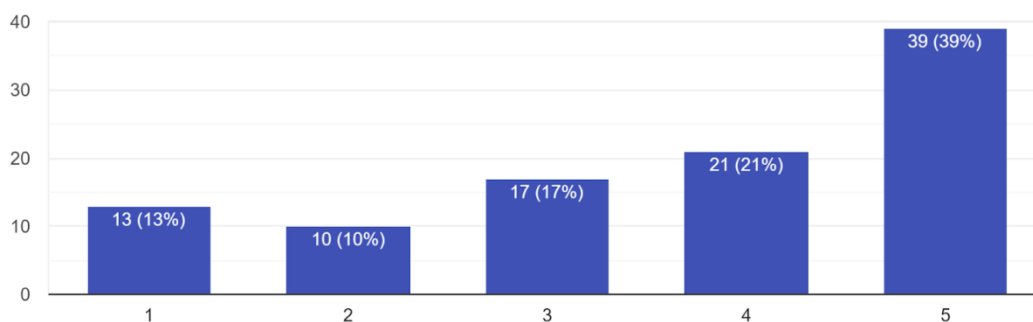


Διάγραμμα 12: Το ΠΣ είναι διαθέσιμο και προσβάσιμο ανά πάσα στιγμή και χρόνο.

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα αποτελέσματα όπως καταγράφονται στο παρακάτω διάγραμμα σχετικά με το αν συμφωνούν οι συμμετέχοντες στην έρευνα με την δήλωση ότι χρήση του ΠΣ είναι πιο βολική η συγκριτικά με τον παραδοσιακό τρόπο με την πλειοψηφία 39% (39/100) να δηλώνει ότι συμφωνεί απόλυτα με την συγκεκριμένη δήλωση. Το 21% (21/100) δήλωσε ότι συμφωνεί, 17% (17/100) δήλωσε ότι ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, 10% (10/100) δήλωσε ότι διαφωνεί και τέλος ένα σημαντικό ποσοστό 13% (13/100) δήλωσε ότι διαφωνεί απόλυτα.

13. Θεωρώ ότι είναι πιο βολική η χρήση του ΠΣ συγκριτικά με τον παραδοσιακό τρόπο.

100 απαντήσεις

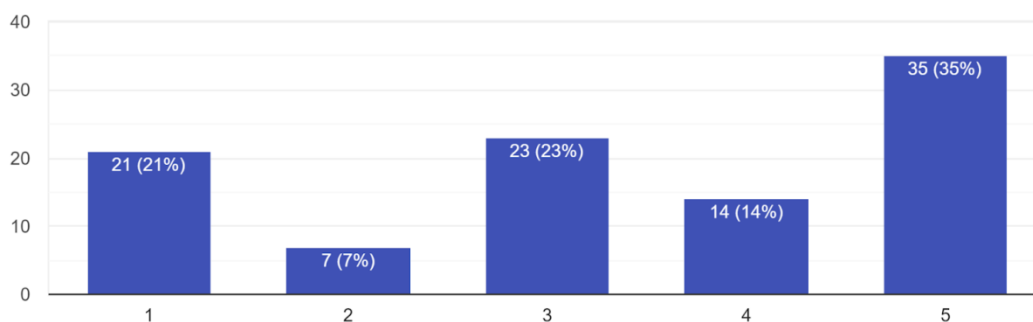


Διάγραμμα 13: Θεωρώ ότι είναι πιο βολική η χρήση του ΠΣ συγκριτικά με τον παραδοσιακό τρόπο.

Οι απαντήσεις που δόθηκαν στην παρακάτω δήλωση φανερώνουν ότι το 35% (35/100) των ερωτώμενων συμφωνεί απόλυτα με το γεγονός ότι εν συγκρίσει με τον παραδοσιακό τρόπο η χρήση του συγκεκριμένου ΠΣ είναι πιο γρήγορη, το 14% (14/100) επίσης συμφωνεί με αυτό, το 23% (22/100) ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, το 7% (7/100) διαφωνεί ενώ το 21% (21/100) του ερωτώμενου κοινού διαφωνεί απόλυτα.

14. Θεωρώ ότι είναι πιο γρήγορη η χρήση του ΠΣ συγκριτικά με τον παραδοσιακό τρόπο.

100 απαντήσεις

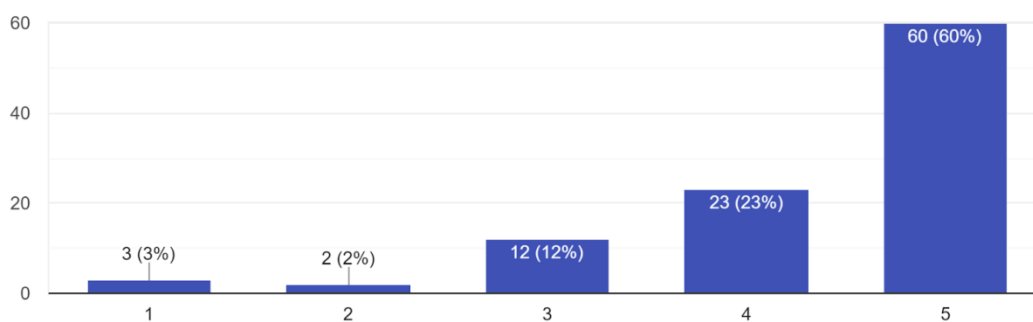


Διάγραμμα 14: Θεωρώ ότι είναι πιο γρήγορη η χρήση του ΠΣ συγκριτικά με τον παραδοσιακό τρόπο.

Οι απαντήσεις που δόθηκαν στην παρακάτω δήλωση σχετικά με την διαφάνεια που διέπει την χρήση του ΠΣ σε σύγκριση με τον παραδοσιακό τρόπο αποδεικνύουν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος της έρευνας 60% (60/100) συμφωνεί απόλυτα με αυτή την δήλωση, ακολουθεί το 23% (23/100) που δήλωσε πως συμφωνεί, ένα 12% (12/100) δήλωσε πως ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, το 2% (2/100) δήλωσε πως διαφωνεί ενώ ένα 3% (3/100) του δείγματος δήλωσε πως διαφωνεί απόλυτα.

15. Θεωρώ ότι είναι πιο διαφανής η διαχείριση μέσω της χρήσης του ΠΣ συγκριτικά με τον παραδοσιακό τρόπο.

100 απαντήσεις

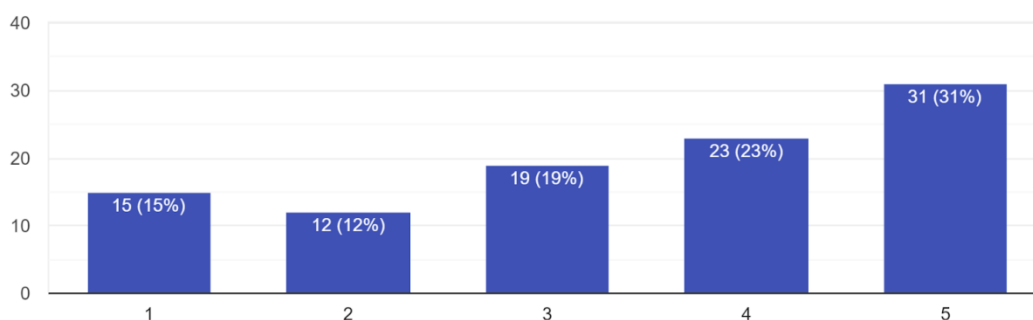


Διάγραμμα 15: Θεωρώ ότι είναι πιο διαφανής η διαχείριση μέσω της χρήσης του ΠΣ συγκριτικά με τον παραδοσιακό τρόπο.

Από τις απαντήσεις που δόθηκαν στην δήλωση για το αν προτιμούν οι επιχειρηματίες να χρησιμοποιούν γενικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από το να έρχονται σε απευθείας επαφή με τα κοιμητήρια φανερώνεται ότι το 31% (31/100) του δείγματος της έρευνας συμφωνεί απόλυτα με την δήλωση αυτή, το 23% (23/100) συμφωνεί, το 19% (19/100) ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, το 12% (12/100) διαφωνεί και το 15% (15/100) διαφωνεί απόλυτα.

16. Προτιμώ να χρησιμοποιώ γενικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από το να έρχομαι σε απευθείας επαφή με τα κοιμητήρια.

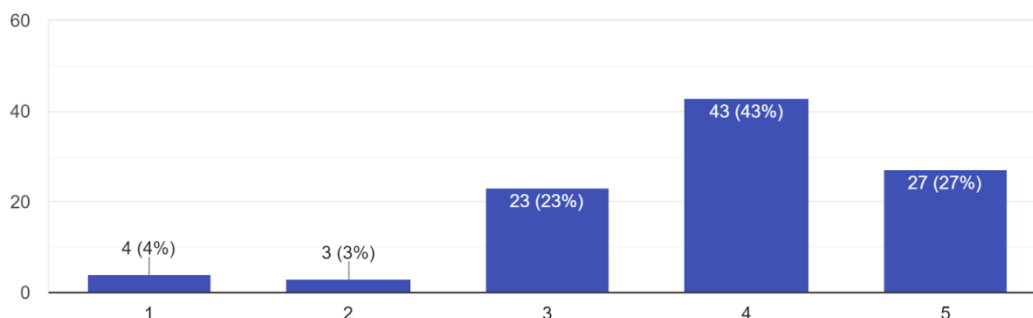
100 απαντήσεις



Διάγραμμα 16: Προτιμώ να χρησιμοποιώ γενικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από το να έρχομαι σε απευθείας επαφή με τα κοιμητήρια.

Στην επόμενη δήλωση για το ότι οι σελίδες και φόρμες της διαδικτυακής πύλης των κοιμητηρίων λειτουργούν με ταχύτητα φαίνεται ότι ένα ποσοστό 27% (27/100) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα με την δήλωση αυτή, το μεγαλύτερο ποσοστό το 43% (43/100) απάντησε ότι συμφωνεί, το 23% (23/100) απάντησε ότι ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, το 3% (3/100) απάντησε ότι διαφωνεί και το 4% (4/100) απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

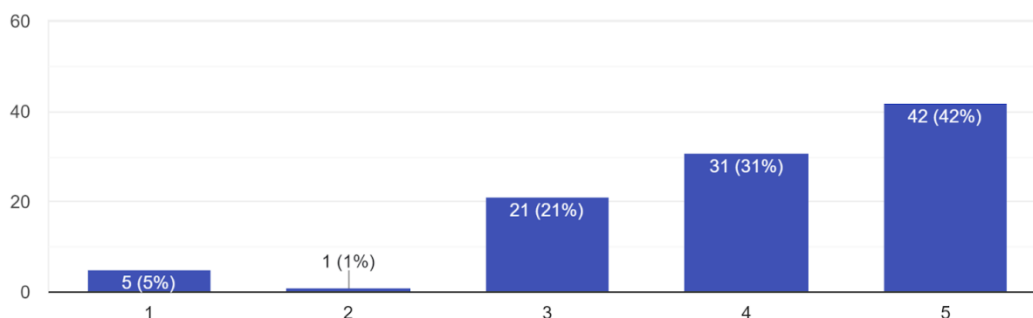
17. Οι σελίδες και φόρμες της διαδικτυακής πύλης των κοιμητηρίων λειτουργούν με ταχύτητα.
100 απαντήσεις



Διάγραμμα 17: Οι σελίδες και φόρμες της διαδικτυακής πύλης των κοιμητηρίων λειτουργούν με ταχύτητα.

Σχετικά με την παρακάτω δήλωση βλέποντας το σχετικό διάγραμμα αντιλαμβανόμαστε ότι το 42% (42/100) των χρηστών της Εφαρμογής Κοιμητηρίων συμφωνεί απόλυτα με την δήλωση αυτή, το 31% (31/100) συμφωνεί, το 21% (21/100) ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, το 1% (1/100) διαφωνεί και το 5% (5/100) διαφωνεί απόλυτα.

18. Η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δ.Α. είναι πιο διαφανής από άλλες αντίστοιχες υλοποιήσεις κοιμητηρίων άλλων Δήμων.
100 απαντήσεις



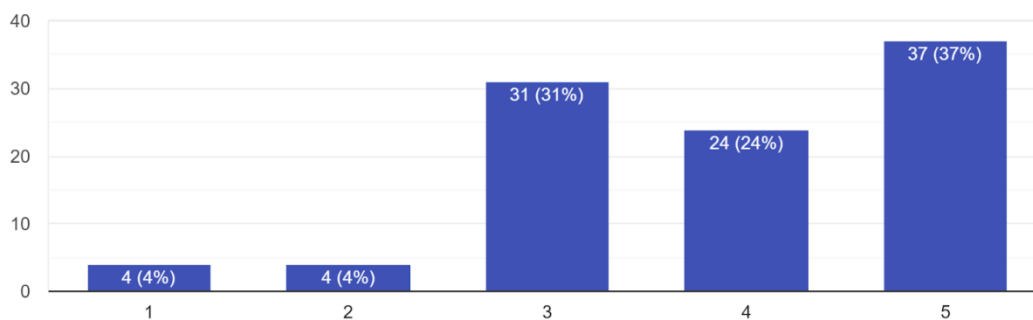
Διάγραμμα 18: Η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δ.Α. είναι πιο διαφανής από άλλες αντίστοιχες υλοποιήσεις κοιμητηρίων άλλων Δήμων.

Οι ερωτηθέντες σε ποσοστό 37% (37/100) δήλωσαν ότι συμφωνούν απόλυτα με την δήλωση ότι η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων είναι πιο εύχρηστη από άλλες αντίστοιχες υλοποιήσεις κοιμητηρίων άλλων Δήμων, το 24% (24/100) δήλωσε ότι συμφωνεί, το 31% (31/100) δήλωσε ότι ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, το

4% (4/100) δήλωσε ότι διαφωνεί όπως εξίσου ένα 4% (4/100) δήλωσε ότι διαφωνεί απόλυτα.

19. Η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δ.Α. είναι πιο εύχρηστη από άλλες αντίστοιχες υλοποιήσεις κοιμητηρίων άλλων Δήμων.

100 απαντήσεις

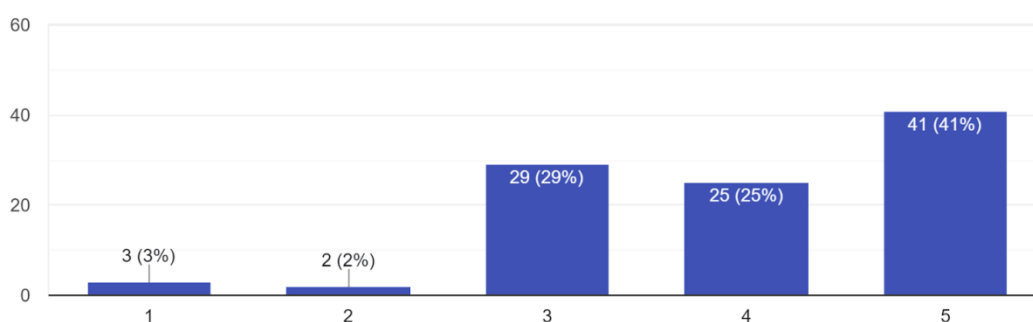


Διάγραμμα 19: Η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δ.Α. είναι πιο εύχρηστη από άλλες αντίστοιχες υλοποιήσεις κοιμητηρίων άλλων Δήμων.

Ακολούθως, στην δήλωση ότι η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων είναι πιο ολοκληρωμένη από άλλες αντίστοιχες υλοποιήσεις κοιμητηρίων άλλων Δήμων οι χρήστες σε πλειοψηφία 41% (41/100) απάντησαν πως συμφωνούν απόλυτα με την δήλωση, 25% (25/100) απάντησε πως συμφωνεί, 29% (29/100) απάντησε πως ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, μόνο 2% (2/100) απάντησε πως διαφωνεί και 3% (3/100) πως διαφωνεί απόλυτα.

20. Η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δ.Α. είναι πιο ολοκληρωμένη από άλλες αντίστοιχες υλοποιήσεις κοιμητηρίων άλλων Δήμων.

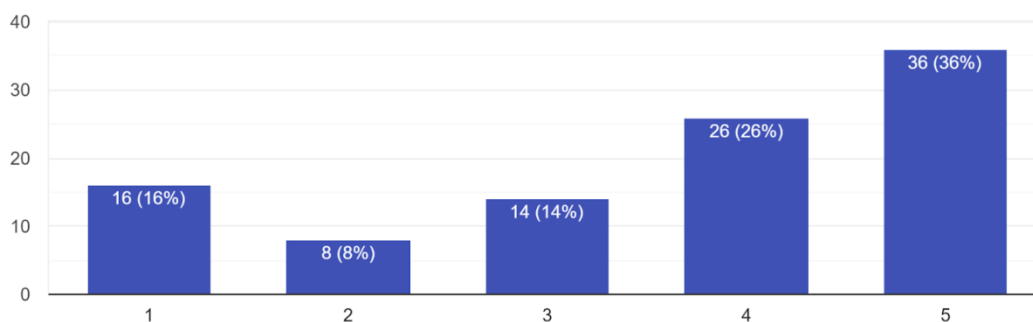
100 απαντήσεις



Διάγραμμα 20: Η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δ.Α. είναι πιο ολοκληρωμένη από άλλες αντίστοιχες υλοποιήσεις κοιμητηρίων άλλων Δήμων.

Από το παρακάτω διάγραμμα προκύπτει ξεκάθαρα ότι το 36% (36/100) των συμμετεχόντων στην έρευνα συμφωνεί απόλυτα με την δήλωση ότι η χρήση της Εφαρμογής Κοιμητηρίων διευκολύνει την καθημερινότητα τους, το 26% (26/100) συμφωνεί, το 14% (14/200) ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, το 8% (8/100) διαφωνεί και το 16% (16/100) διαφωνεί απόλυτα.

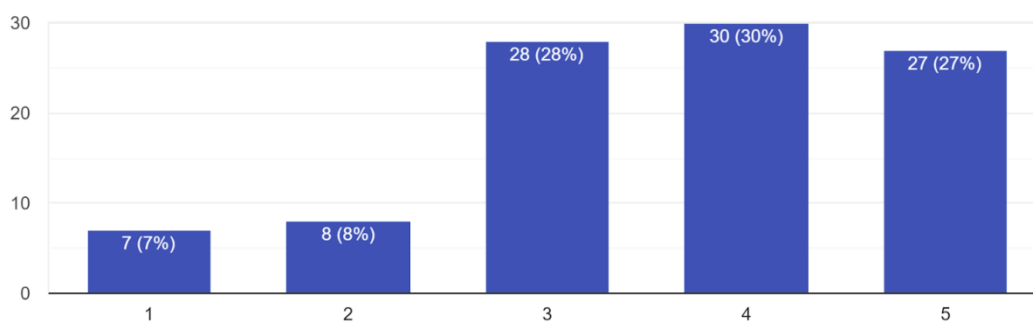
21. Η χρήση της Εφαρμογής Κοιμητηρίων διευκολύνει την καθημερινότητα σας;
100 απαντήσεις



Διάγραμμα 21: Η χρήση της Εφαρμογής Κοιμητηρίων διευκολύνει την καθημερινότητα σας;

Στην δήλωση αναφορικά με το ότι το ΠΣ των κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων εξυπηρετεί άμεσα και απρόσκοπτα χωρίς να παρουσιάζει τυχόν δυσλειτουργίες οι ερωτώμενοι σε ποσοστό 27% (27/100) απάντησαν ότι συμφωνούν απόλυτα, 30% (30/100) απάντησε πως συμφωνεί, 28% (28/100) απάντησε πως ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, 8% (8/100) απάντησε πως διαφωνεί έναντι 7% (7/100) που απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

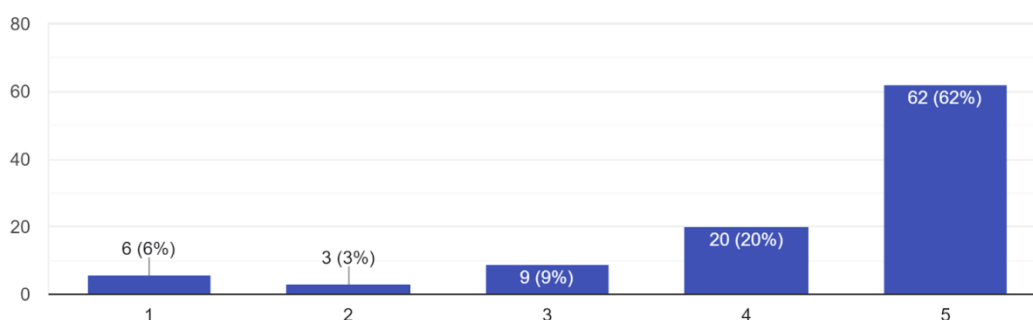
22. Το ΠΣ των κοιμητηρίων του Δ.Α. εξυπηρετεί άμεσα και απρόσκοπτα χωρίς να παρουσιάζει τυχόν δυσλειτουργίες.
100 απαντήσεις



Διάγραμμα 22: Το ΠΣ των κοιμητηρίων του Δ.Α. εξυπηρετεί άμεσα και απρόσκοπτα χωρίς να παρουσιάζει τυχόν δυσλειτουργίες.

Όπως παρατηρείται και από τα αποτελέσματα του διαγράμματος που ακολουθεί σχετικά με την ερώτηση για το αν οι συμμετέχοντες στην έρευνα θεωρούν πως αν εξελιχθεί η εφαρμογή μπορεί να εξαλείψει την γραφειοκρατία και να επισπεύσει τις διαδικασίες σε συντριπτική πλειοψηφία το 62% (62/100) των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα, το 20% (20/100) απάντησε πως συμφωνεί, το 9% (9/100) απάντησε πως ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, ένα μικρό ποσοστό 3% (3/100) απάντησε πως διαφωνεί και το 6% (6/100) απάντησε πως διαφωνεί απόλυτα.

23. Θεωρείτε πως αν εξελιχθεί η εφαρμογή μπορεί να εξαλείψει τη γραφειοκρατία και να επισπεύσει τις διαδικασίες;
100 απαντήσεις

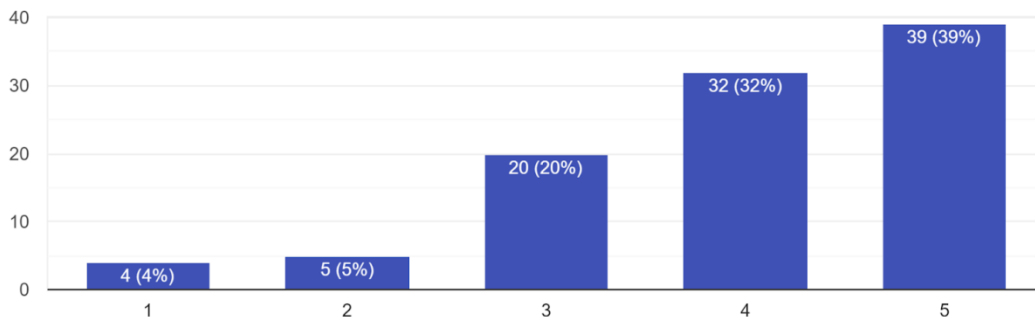


Διάγραμμα 23: Θεωρείτε πως αν εξελιχθεί η εφαρμογή μπορεί να εξαλείψει την γραφειοκρατία και να επισπεύσει τις διαδικασίες;

B. Ποιότητα Πληροφοριών

Στην δήλωση αναφορικά με το ότι το ΠΣ παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και δεδομένα που αναζητά ο χρήστης, οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν σε ποσοστό 39% (39/100) πως συμφωνούν απόλυτα με την δήλωση, 32% (32/100) απάντησε πως συμφωνεί, 20% (20/100) απάντησε πως ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, 5% (5/100) απάντησε ότι διαφωνεί και 4% (4/100) απάντησε πως διαφωνεί απόλυτα.

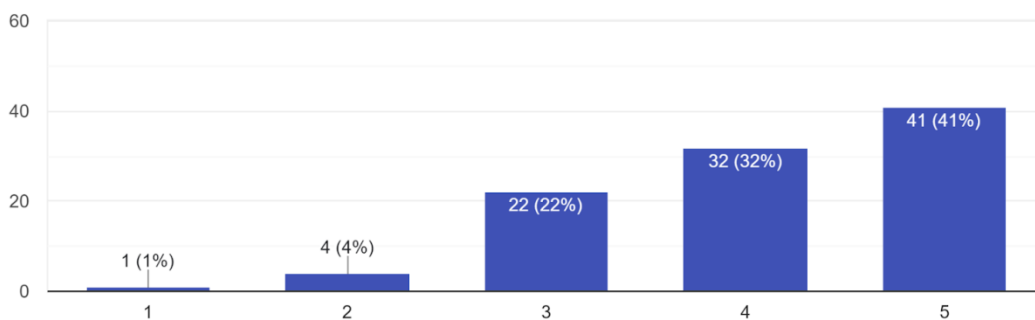
24. Το ΠΣ παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και δεδομένα που αναζητά ο χρήστης.
100 απαντήσεις



Διάγραμμα 24: Το ΠΣ παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και δεδομένα που αναζητά ο χρήστης.

Οι ερωτηθέντες σε πλειοψηφία που φτάνει το 41% (41/100) δήλωσαν ότι συμφωνούν απόλυτα με την δήλωση ότι οι πληροφορίες που εμφανίζονται στο ΠΣ είναι επικαιροποιημένες και ανανεώνονται σε τακτική βάση. Βλέποντας και το αντίστοιχο διάγραμμα φαίνεται επίσης ότι το 32% (32/100) των ερωτηθέντων συμφωνεί, το 22% (22/100) ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, το 4% (4/100) συμφωνεί και το υπόλοιπο 1% (1/100) διαφωνεί απόλυτα.

25. Οι πληροφορίες που εμφανίζονται στο ΠΣ είναι επικαιροποιημένες και ανανεώνονται σε τακτική βάση.
100 απαντήσεις



Διάγραμμα 25: Οι πληροφορίες που εμφανίζονται στο ΠΣ είναι επικαιροποιημένες και ανανεώνονται σε τακτική βάση.

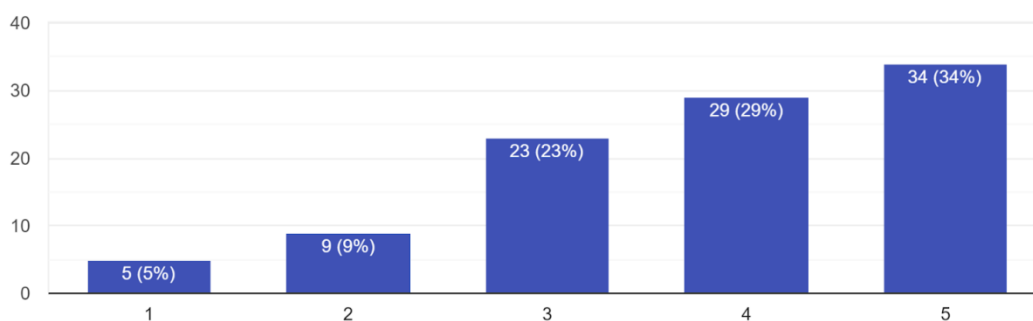
C. Ποιότητα Υπηρεσιών

Οι απαντήσεις που δόθηκαν στη δήλωση σχετικά με το ότι οι υπηρεσίες που παρέχει το σύστημα στους χρήστες ικανοποιούν αποτελεσματικά τις εργασιακές τους ανάγκες αποδεικνύουν ότι το 34% (34/100) των ερωτηθέντων συμφωνεί απόλυτα με

την δήλωση, το 29% (29/100) συμφωνεί, το 23% (23/100) ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, το 9% (9/100) διαφωνεί ενώ το υπόλοιπο 5% (5/100) διαφωνεί απόλυτα με αυτή την δήλωση.

26. Οι υπηρεσίες που παρέχει το σύστημα ικανοποιούν αποτελεσματικά τις εργασιακές μου ανάγκες.

100 απαντήσεις

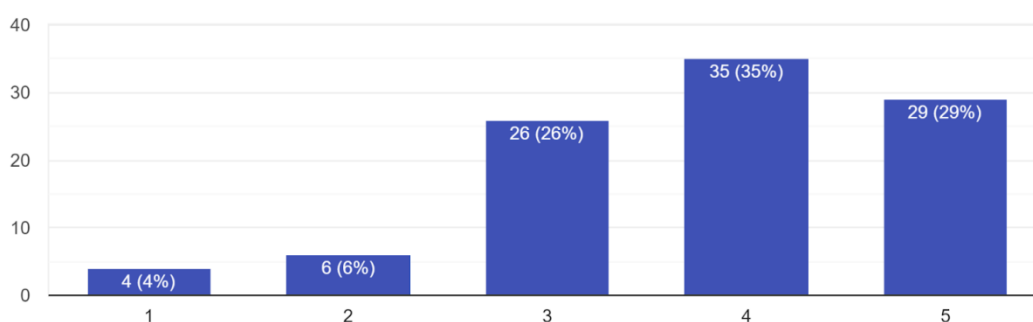


Διάγραμμα 26: Οι υπηρεσίες που παρέχει το σύστημα ικανοποιούν αποτελεσματικά τις εργασιακές μου ανάγκες.

Όπως φαίνεται και από το παρακάτω διάγραμμα το 29% (29/100) των ερωτηθέντων της έρευνας ανέφερε ότι στην δήλωση περί ικανοποίησης τους από το πλήθος των διαδικτυακών υπηρεσιών που τους παρέχονται μέσω του ΠΣ συμφωνεί απόλυτα, το 35% (35/100) συμφωνεί, το 26% (26/100) ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, το 6% (6/100) διαφωνεί ενώ το 4% (4/100) διαφωνεί απόλυτα.

27. Είμαι ικανοποιημένος/η από το πλήθος των διαδικτυακών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του ΠΣ.

100 απαντήσεις



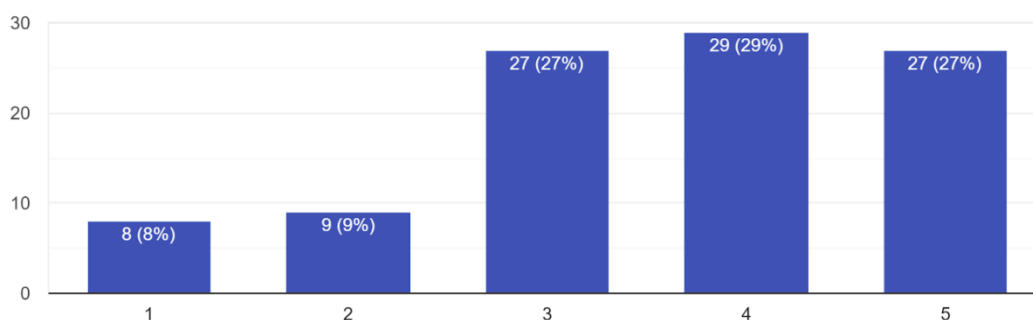
Διάγραμμα 27: Είμαι ικανοποιημένος/η από το πλήθος των διαδικτυακών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του ΠΣ.

D. Ικανοποίηση χρήστη

Σχετικά με το αν οι συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι από την χρήση του ΠΣ και αν αυτό ανταποκρίνεται πλήρως στις προσδοκίες τους προκύπτει βάσει του παρακάτω διαγράμματος ότι ένα ποσοστό 27% (27/100) των ερωτηθέντων συμφωνεί απόλυτα με το παραπάνω, το 29% (29/100) συμφωνεί, επίσης ένα ποσοστό 27% (27/100) ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, το 9% (9/100) διαφωνεί και το 8% (8/100) διαφωνεί απόλυτα με την δήλωση αυτή.

28. Είμαι ευχαριστημένος/η από τη χρήση του ΠΣ και ανταποκρίνεται πλήρως στις προσδοκίες μου.

100 απαντήσεις

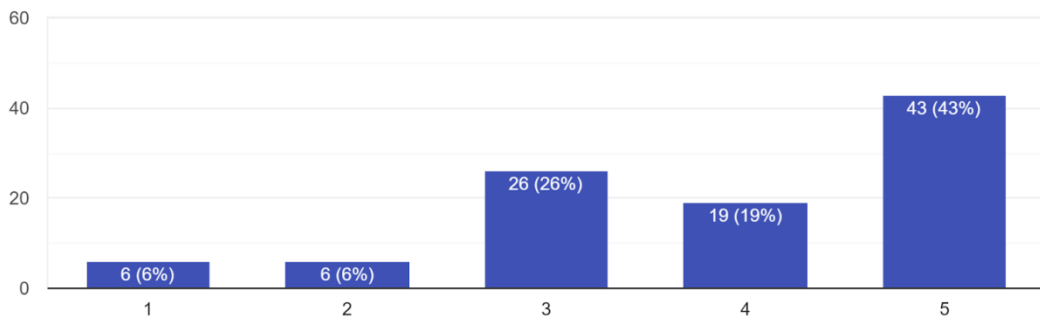


Διάγραμμα 28: Είμαι ευχαριστημένος/η από τη χρήση του ΠΣ και ανταποκρίνεται πλήρως στις προσδοκίες μου.

Στην προτελευταία ερώτηση αυτής της ενότητας οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν κατά πόσο συμφωνούν με την δήλωση περί ικανοποίησης τους από την ποιότητα της υποστήριξης που λαμβάνουν κατά την χρήση της εφαρμογής και κατά την εμφάνιση δυσκολιών – προβλημάτων. Αυτό που παρατηρούμε στο διάγραμμα είναι ότι η πλειοψηφία 43% (43/100) των ερωτηθέντων της έρευνας συμφωνεί απόλυτα, το 19% (19/100) συμφωνεί, το 26% (26/100) ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, το 6% (6/100) διαφωνεί και επίσης ένα 6% (6/100) διαφωνεί απόλυτα με αυτή την δήλωση.

29. Είμαι ικανοποιημένος/η από την ποιότητα της υποστήριξης που λαμβάνω κατά την χρήση της εφαρμογής και κατά την εμφάνιση δυσκολιών – προβλημάτων.

100 απαντήσεις

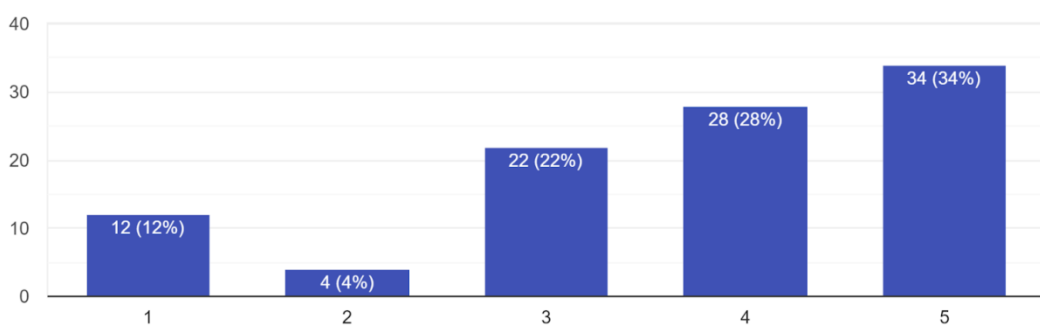


Διάγραμμα 29: Είμαι ικανοποιημένος/η από την ποιότητα της υποστήριξης που λαμβάνω κατά την χρήση της εφαρμογής και κατά την εμφάνιση δυσκολιών - προβλημάτων.

Στην τελευταία δήλωση της δεύτερης ενότητας του ερωτηματολογίου σχετικά με το ότι ο χρόνος απόκρισης στην αίτηση για βοήθεια είναι ικανοποιητικός προκύπτει ότι το 34% (34/100) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησε πως συμφωνεί απόλυτα με προαναφερόμενη δήλωση, το 28% (28/100) απάντησε πως συμφωνεί, το 22% (22/100) απάντησε πως ούτε συμφωνεί/ ούτε διαφωνεί, ένα μικρό ποσοστό 4% (4/100) απάντησε πως διαφωνεί και τέλος 12% (12/100) απάντησε πως διαφωνεί απόλυτα.

30. Ο χρόνος απόκρισης στην αίτηση για βοήθεια είναι ικανοποιητικός.

100 απαντήσεις



Διάγραμμα 30: Ο χρόνος απόκρισης στην αίτηση για βοήθεια είναι ικανοποιητικός.

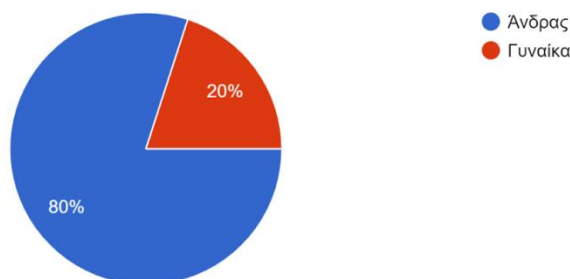
ΕΝΟΤΗΤΑ 3: Δημογραφικά στοιχεία

Ολοκληρώνοντας την ενότητα των ερωτήσεων που αφορούν στο κύριο θέμα που έθεσε ο ερευνητής, ακολουθούν τα ερωτήματα που αφορούν στα προσωπικά στοιχεία των συμμετεχόντων.

Από την ανάλυση των δημογραφικών στοιχείων προέκυψε ότι από τους 100συμμετέχοντες οι οποίοι συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο στην πλειοψηφία το 80% (80/100) ήταν άνδρες ενώ το 20% (20/100) ήταν γυναίκες.

31. Ποιο είναι το φύλο σας;

100 απαντήσεις

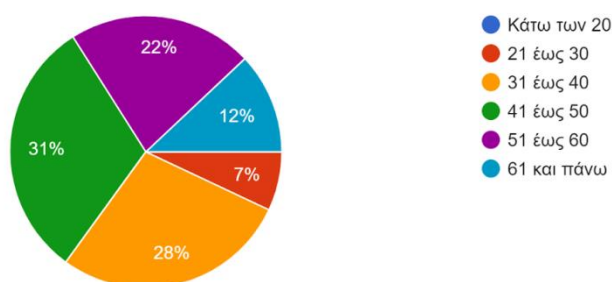


Διάγραμμα 31: Ποιο είναι το φύλο σας;

Επιπλέον, το μεγαλύτερο ποσοστό 31% (31/100) των συμμετεχόντων στην έρευνα βρίσκεται στην ηλικιακή ομάδα από 41 έως 50 ετών, ενώ δεν υπάρχει ποσοστό ατόμων 0% (0/100) το οποίο να είναι ηλικιακά κάτω των 20 ετών. Επιπρόσθετα, το 7% (7/100) των συμμετεχόντων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 21 έως και 30 έτη, το 28% (28/100) είναι ηλικίας από 31 έως και 40 έτη, το 22% (22/100) ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 51 έως και 60 έτη και το 12% (12/100) είναι άνω των 61 ετών.

32. Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε;

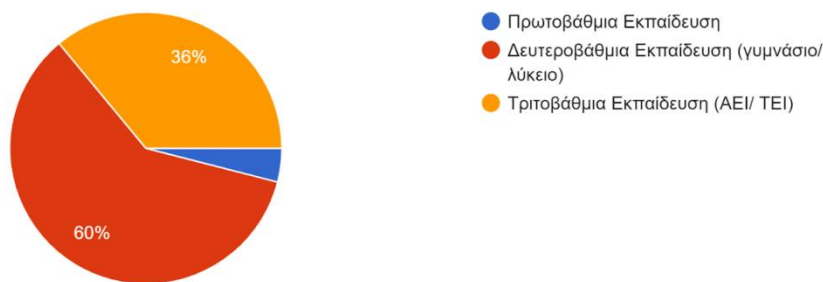
100 απαντήσεις



Διάγραμμα 32: Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε;

Τέλος, αναφορικά με την ερώτηση σχετικά το επίπεδο μόρφωσης στο οποίο ανήκει το δείγμα προκύπτει ότι η συντριπτική πλειοψηφία 60% (60/100) έχει ολοκληρώσει την Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (γυμνάσιο/ λύκειο), ένα μικρό ποσοστό 4% (4/100) είναι απόφοιτοι Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης και μόλις το 36% (36/100) είναι απόφοιτοι Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (ΑΕΙ/ΤΕΙ).

33. Ποιο είναι το επίπεδο μόρφωσής σας;
100 απαντήσεις



Διάγραμμα 33: Ποιο είναι το επίπεδο μόρφωσής σας;

4.3. Συμπεράσματα – σχολιασμός έρευνας

Βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας που διεξήχθη μέσω ερωτηματολογίου στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας συνάγεται το συμπέρασμα ότι τα κοιμητήρια προσανατολίζοντας σταδιακά τις ενέργειες τους προς την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών τους εισπράττουν την πλήρη και αποδοχή και υποστήριξη από τα γραφεία τελετών που απαρτίζουν το δείγμα.

Αρχικά, το δείγμα που πήρε μέρος στην έρευνα κάνει πολύ συχνή χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των κοιμητηρίων για τις συναλλαγές του και την διευθέτηση των αιτημάτων του, είναι αρκετά εξοικειωμένο με την πλατφόρμα και αισθάνεται πλήρως ευχαριστημένο από την χρήση της κρίνοντας την αντάξια των προσδοκιών τους.

Κατά κύριο λόγο οι επαγγελματίες προτιμούν να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των κοιμητηρίων από το να έρχονται σε απευθείας επαφή μαζί τους. Η σαφή, ακριβή και εύχρηστη πλοήγηση την οποία παρέχει το σύστημα κάνει τα βήματα της διαδικασίας κλεισίματος τάφου εύκολα για τους χρήστες οι οποίοι έχουν μάθει να διαχειρίζονται την εφαρμογή με εξαιρετική ευκολία.

Είναι φανερό πως τα γραφεία τελετών εμπιστεύονται απόλυτα τις υπηρεσίες των κοιμητηρίων και χρησιμοποιούν το σύστημα γιατί πέρα από το ότι είναι εύκολο στη χρήση, είναι διαθέσιμο και προσβάσιμο οποιαδήποτε χρονική στιγμή και διευκολύνει την καθημερινότητά τους. Με άλλα λόγια, οι υπηρεσίες που αναπτύσσει η πλατφόρμα ΗΔ δημιουργούν κλίμα πλήρους εμπιστοσύνης και αίσθημα ασφάλειας στους χρήστες καθώς τους εγγυώνται την απολύτως εύκολη και ασφαλή απομακρυσμένη πρόσβαση.

Συγχρόνως, οι συμμετέχοντες θεωρούν πιο βολική και γρήγορη την χρήση του ΠΣ σε σχέση με τον παραδοσιακό τρόπο. Καθώς επίσης και πιο διαφανή την διαχείριση μέσω της χρήσης του ΠΣ σε σχέση με τον παραδοσιακό τρόπο. Εκτός αυτού, οι δραστηριοποιούμενοι επαγγελματίες πιστεύουν ότι η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων είναι πιο διαφανής, εύχρηστη και ολοκληρωμένη από άλλες αντίστοιχες υλοποιήσεις κοιμητηρίων άλλων δήμων.

Επιπροσθέτως, όπως προκύπτει και από την ανάλυση του ερωτηματολογίου, η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων συνιστά ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον για τους χρήστες και ενισχύει την εμπιστοσύνη τους στη διαφάνεια και αξιοπιστία των διαδικασιών. Επιπλέον, οι ερωτώμενοι αποδέχονται πλήρως την άποψη ότι το ΠΣ διασφαλίζει την ασφάλεια της επεξεργασίας ευαίσθητων πληροφοριών, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και ακολουθεί τις επιταγές του GDPR.

Ταυτόχρονα, οι συμμετέχοντες στην έρευνα δηλώνουν ότι το ΠΣ τους εξυπηρετεί άμεσα και απρόσκοπτα κατά την πραγματοποίηση των συναλλαγών τους χωρίς να παρουσιάζει δυσλειτουργικά προβλήματα. Μεταξύ των άλλων, τα γραφεία τελετών θεωρούν πως το ΠΣ διαθέτει επαρκή τεχνική υποστήριξη για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων και ανταποκρίνεται άμεσα στα αιτήματα για βοήθεια.

Περαιτέρω, τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι το σύστημα της ΗΔ των κοιμητηρίων παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και δεδομένα που αναζητούν οι χρήστες, το περιεχόμενο των οποίων είναι επικαιροποιημένο και ανανεώνεται τακτικά. Πέραν τούτου, μέσω των αποτελεσμάτων της έρευνας που διεξάχθηκε διασταυρώνεται ότι η διαδικτυακή πύλη των κοιμητηρίων αποτελεί μια ενιαία ψηφιακή πύλη της οποίας οι σελίδες και οι φόρμες λειτουργούν με ταχύτητα και επιτρέπει στους χρήστες να έχουν πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών ικανοποιώντας αποτελεσματικά τις εργασιακές τους ανάγκες.

Εν κατακλείδι, λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της έρευνας καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες των κοιμητηρίων λαμβάνουν θερμή υποστήριξη από τα γραφεία τελετών τα οποία διευκολύνονται από την χρήση τους και δηλώνουν πλήρως ικανοποιημένα για όσα προσφέρει η συγκεκριμένη διαδικτυακή πύλη. Χαρακτηριστικά αξίζει να αναφέρουμε ότι οι απαντήσεις του δείγματος προωθούν και υποστηρίζουν την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα της συγκεκριμένης εφαρμογής στην ικανοποίηση των χρηστών και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ακόμη, αποδεικνύεται ότι η εξέλιξη

της εφαρμογής δύναται να συμβάλλει στην άρση των γραφειοκρατικών εμποδίων και επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών. Συνολικά, τα παραγόμενα αποτελέσματα υποστηρίζουν την αναμφισβήτητα θετική επίδραση της ΗΔ στην καλύτερη και αποτελεσματικότερη διαχείριση των κοιμητηρίων.

4.4. Προτάσεις διεύρυνσης χρήσης των υπηρεσιών της Εφαρμογής Κοιμητηρίων

Καθώς η τεχνολογία συνεχώς εξελίσσεται προωθεί την παράλληλη εξέλιξη της ΗΔ. Οι υπηρεσίες ΗΔ ολοένα και εδραιώνονται στα κοιμητήρια δημιουργώντας τις κατάλληλες προϋποθέσεις που θα μετατρέψουν την απλή πληροφόρηση στην εξ ολοκλήρου ηλεκτρονική διεκπεραίωση των διοικητικών διαδικασιών και συναλλαγών. Ουσιαστικό παράγοντα για την επιτυχή υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού των κοιμητηρίων συνιστά η αναγνώριση της αναγκαιότητας ψηφιακού σχεδιασμού προηγμένου ΠΣ. Η ενσωμάτωση ενός τέτοιου ΠΣ στις υπηρεσίες των κοιμητηρίων προϋποθέτει ορθή μελέτη και σωστό προγραμματισμό, εφαρμόζοντας πιστά τις αρχές ευχρηστίας και προσιτότητας προκειμένου να καλύψει τις απαιτήσεις όλων των χρηστών.

Τα κοιμητήρια οφείλουν να συμβαδίζουν με τις ολοένα και αυξανόμενες ανάγκες και απαιτήσεις των χρηστών για καλύτερες συνθήκες εξυπηρέτησης επιστώντας την προσοχή τους στην αναβάθμιση και συνεχή βελτίωση των ηλεκτρονικών τους υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, η διαδικτυακή πύλη των κοιμητηρίων θα πρέπει συνεχώς να ενημερώνεται και να εμπλουτίζεται με δεδομένα και υπηρεσίες ώστε να εναρμονίζεται με τις σύγχρονες συνθήκες και τρέχουσες εξελίξεις προσφέροντας έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση. Ενώ, δεν θα πρέπει να παραλείπονται οι δράσεις αναφορικά με τη συντήρηση και τεχνική υποστήριξη της πλατφόρμας έτσι ώστε να διασφαλίζεται η άρτια λειτουργία της και η συνεχής χρήση της από την μεριά των χρηστών.

Ακόμα μια πρόταση σχετικά με την περαιτέρω βελτίωση της ψηφιακής διαχείρισης των κοιμητηρίων αποτελεί η συνεχής ενημέρωση και επιμόρφωση του διοικητικού προσωπικού πάνω στις νέες ΤΠΕ προκειμένου να ενισχυθεί η αποτελεσματικότητα της διοίκησης καθώς και να μεγιστοποιηθεί η χρήση ψηφιακών μέσων και εργαλείων της ΗΔ προς εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων. Ως εκ τούτου είναι σημαντικό να διεξάγονται ειδικά διαμορφωμένα πιστοποιημένα προγράμματα και σεμινάρια επιμόρφωσης και κατάρτισης σε ψηφιακές δεξιότητες των

διοικητικών υπαλλήλων αλλά και προγράμματα ενημέρωσης των πολιτών και επιχειρήσεων σχετικά με τις δυνατότητες που αποφέρει η χρήση των εφαρμογών ΗΔ. Μεταξύ των άλλων, μέσα από την συμμετοχή των υπαλλήλων και των συναλλασσόμενων με τα κοιμητήρια σε αυτού του είδους εκπαιδευτικά προγράμματα θα ενταθεί η πληροφοριακή τους παιδεία εξαλείφοντας το φαινόμενο του ψηφιακού αποκλεισμού. Επιπλέον, δεν θα πρέπει να παραλείπεται η παροχή των αντίστοιχων εγχειριδίων χρήσης, η οπτικοποίηση (infographics) των ακολουθούμενων βημάτων προς ευκολότερη κατανόηση τους αλλά και τυχόν βίντεο εκμάθησης ξεκινώντας από τον τρόπο εγγραφής των χρηστών στο σύστημα μέχρι και την οριστική υποβολή και ολοκλήρωση των αιτημάτων τους.

Τέλος, ένας ακόμη παράγοντας στον οποίο πρέπει να επικεντρωθούν οι αρμόδιοι των κοιμητηρίων είναι η συνεχής ανάδειξη των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η χρήση της Εφαρμογής Κοιμητηρίων αναφορικά με την αξιοπιστία των πληροφοριών και τη δυνατότητα ασφαλούς απομακρυσμένης πρόσβασης στις υπηρεσίες. Με την υιοθέτηση κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μεθόδων βελτίωσης και διαχείρισης του επιπέδου ασφάλειας και ακεραιότητας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και των ηλεκτρονικών συναλλαγών θα εξαλειφθεί η αβεβαιότητα και δυσπιστία των χρηστών απέναντι στις νέες ΤΠΕ και θα ενισχυθεί η πρόθεση χρήσης της εφαρμογής των κοιμητηρίων για την διεκπεραίωση των συναλλαγών τους.

Βιβλιογραφία

- Ariès, P. (1976). *Western attitudes toward death from the Middle Ages to the present*, Baltimore: Johns Hopkins University Press. (P. M. Ranum, Μεταφρ.) Ανάκτηση από Monoskop:
https://monoskop.org/File:Ari%C3%A9s_Philippe_Western_Attitudes_Toward_Death_1976.pdf
- Attwell, K. (2000, December 25). Urban Land Resources and Urban Planting-Case Studies from Denmark. *Landscape and Urban Planning*, 52(2-3), σσ. 145-163.
- Council of Europe. (2010). *European Cemeteries Route*. Ανάκτηση από Council of Europe Portal: <https://www.coe.int/en/web/cultural-routes/the-european-cemeteries-route>
- Durkheim, E. (1995). *The Elementary Forms of Religious Life*. New York: Free Press. (K. E. Fields, Μεταφρ.) Ανάκτηση από Monoskop:
https://monoskop.org/images/a/a2/Durkheim_Emile_The_Elementary_Forms_of_Religious_life_1995.pdf
- EPAN. (2004). *European Public Administration Network eGovernment Working Group:Key Principles of Interoperability Architecture*. Brussels.
- European Commission. (2010, December 15). *COM 743 The European eGovernment Action Plan 2011-2015 Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government*. Ανάκτηση από EUR-Lex Access to European Union Law: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>
- European Commission. (2010, December 16). *COM 744 Towards interoperability for European public services. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of Regions*. Ανάκτηση από EUR-Lex Access to European Union Law: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52010DC0744>
- Eynon, R., & Dutton, W. H. (2007, August 13). Barriers to Networked Governments: Evidence from Europe. *Prometheus Journal*, 25(3), σσ. 225-242.
- Halbwachs, M. (1992). *On Collective Memory (Heritage of Sociology Series)*. The University of Chicago Press. (L. A. Coser, Μεταφρ.) Ανάκτηση από http://kulturiskvlebebi.weebly.com/uploads/1/8/3/7/18376403/maurice_halfwasch_compressed.pdf

- Heeks, R. (2008, June 24). ICT4D 2.0: The Next Phase of Applying ICT for International Development. *Computer*, 41(6), σσ. 26-33.
- Jaffee, D. (2001). *Organization Theory: Tension and Change*. New York: McGraw-Hill.
- Johnson, M. P. (2001, April 1). Environmental Impacts of Urban Sprawl: A Survey of the Literature and Proposed Research Agenda. *Environment and Planning A*, 33(4), σσ. 717-735.
- Kettinger, W. J., Teng, J. T., & Guha, S. (1997, March 1). Business Process Change: A Study of Methodologies, Techniques and Tools. *MIS Quarterly* Vol.21, No.1. 21, σσ. 55-80.
- Mahaman, B. D., Ntaliani, M. S., & Costopoulou, C. I. (2005, July 25-28). E-Government for Rural Development: current trends and opportunities for agriculture. *Proceedings of the Joint Congress on IT in Agriculture, EFITA/WCCA*, σσ. 589-594.
- Moncur, W., & Kirk, D. B. (2014, June 21-25). An Emergent Framework for Digital Memorials. *DIS '14: Proceedings of the 2014 conference on Designing interactive systems*, σσ. 965-974.
- Nora, P. (1989, April 1). Between Memory and History: Les Lieux de Memoire, Representations No.26, Special Issue: Memory and Counter-Memory. *STOR*, σσ. 7-24.
- Palkovich, A. M., & Karologos Bazarrone, A. (2003). Monuments in Motion: Gravemarkers, Cemeteries and Memorials as Material form and Context. Στο B. D. Clifton, *Handbook of death and dying* (σσ. 730-739). California: Sage Publications, Inc.
- Pécsek, B. (2015, March 31). City Cemeteries as Cultural Attractions: Towards an Understanding of Foreign Visitors' Attitude at the National Graveyard in Budapest. *Deturope-The Cntral European Journal of Regional Development and Tourism*, 7(1), σσ. 44-61.
- Petersson, A., & Wingren, C. (2011, February 31). Designing a memorial place: Continuing care, passage landscapes and future memories. *Mortality: Promoting the interdisciplinary study of death and dying*, 16(1), σσ. 54-69.
- Pinter, R. (2008). *Κοινωνία της Πληροφορίας. Μελέτες στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Από την Θεωρία στην Πράξη*. (Θ. Κοτσολιός, Μεταφρ.) Ανάκτηση από DocPlayer: https://docplayer.gr/909075-Meletes-stin-koinonia-tis-pliroforias-apo-ti-theoria-stin-praxi.html#show_full_text
- Richards, G. (1996). *Cultural Tourism in Europe*. Wallingford: CAB International. Ανάκτηση από Atlas: <http://www.atlas-euro.org/pages/pdf/cultural%20tourism%20in%20europe.PDF>

- Stone, P., & Sharpley, R. (2008, April 1). Consuming Dark Tourism: A Thanatological Perspective. *Annals of Tourism Research*, 35(2), σσ. 574-595.
- Swensen, G., Nordh, H., & Brendalsmo, J. (2016, March 18). A green space between life and death – a case study of activities in Gamlebyen Cemetery in Oslo, Norway. *Norsk Geografisk Tidsskrift-Norwegian Journal of Geography*, 70(1), σσ. 41-53.
- UNDESA. (2014). United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the Future we want. *United Nations Department of Economic and Social Affairs*.
- Ware, C. (2004). *Information Visualization: Perception for Design (Interactive Technologies)* (2nd εκδ.). San Francisco: Morgan Kaufmann.
- Αβούρης, Ν., Κατσάνος, Χ., Τσέλιος, Ν., & Μουστάκας, Κ. (2015). *Εισαγωγή στην Αλληλεπίδραση Ανθρώπου-Υπολογιστή (ηλεκτρ.βιβλ.).Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*. Ανάκτηση από Ανοικτά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα ΚΑΛΛΙΠΟΣ: <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/4213>
- Ακριβοπούλου, Χ. Μ., & Ανθόπουλος, Χ. (2015). *Εισαγωγή στο διοικητικό δίκαιο (ηλεκτρ.βιβλ.).Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*. Ανάκτηση από Ανοικτά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα ΚΑΛΛΙΠΟΣ: <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/2532>
- Αναγκαστικός Νόμος 445/1968. Περί Νεκροταφείων και ενταφιασμού νεκρών. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/130/14-6-1968).
- Αναγκαστικός Νόμος 582/1968. Περί δημοτικών και κοινοτικών κοιμητηρίων. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/225/28-9-1968).
- Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ε., & Χάλαρης, Ι. (2008). *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*. Παπαζήση.
- Απόφαση Δ.Σ. 1020/20-07-2017 που αφορά έγκριση του Κανονισμού Λειτουργίας των Κοιμητηρίων του Δήμου Αθηναίων. (χ.χ.). Αθήνα: Δημοτικό Συμβούλιο Αθηναίων.
- Απόφαση Δ.Σ. 79/11 περί απλούστευσης των διαδικασιών ομαδοποίησης και εναρμόνισης τελετών και του εξορθολογισμού των τελών και δικαιωμάτων των τριών Κοιμητηρίων της Αθήνας. (χ.χ.). Αθήνα: Δημοτικό Συμβούλιο Αθηναίων.
- Γκίκα, Έ., & Ντάνος, Σ. (χ.χ.). «Στατιστικές Μεθόδους & Ποσοτικές Μεθόδους για Λήψη Αποφάσεων στο Δημόσιο Τομέα». *Μεθοδολογία έρευνας*.
- ΕΕΤΑΑ. (2007). *Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για τη ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και τη μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Μελέτη στα πλαίσια του έργου «Ο Δήμος του 21ου αιώνα»*.

- Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΙΤΑ). Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης & Αυτοδιοίκησης (ΕΕΤΑΑ Α.Ε.).
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2003, Σεπτέμβριος 26). *COM 567 Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης. Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των περιφερειών. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.* Ανάκτηση από EUR-Lex Πρόσβαση στο δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A52003DC0567>
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ε. Α. (2001). *Καταπολέμηση της Διαφθοράς των Κρατικών Λειτουργιών και Υπαλλήλων.* Αθήνα-Κομοτηνή: Αντ.Ν.Σάκκουλας.
- Καλογήρου, Γ., Παναγιωτόπουλος, Π., Τσακανίκας, Ά., & Σιώκας, Ε. (2015). *Κοινωνία της Πληροφορίας & Οικονομία της Γνώσης (ηλεκτρ.βιβλ.). Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.* Ανάκτηση από Ανοικτά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα ΚΑΛΛΙΠΟΣ: <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/6206>
- Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων. (χ.χ.). *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.*
- Κανονισμός 8/79 της Ιεράς Συνόδου. Περί Ιερών Ναών και Ενοριών. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/1/5-1-1980).
- Καραβασίλη, Μ., & Μικελάκης, Ε. (1999, Ιούνιος). Πολιτιστικές Διαδρομές. Προς μια ερμηνευτική του "πολιτισμικού τοπίου" με αναπτυξιακή προοπτική. *Αρχαιολογία και Τέχνες*(71), σσ. 82-86.
- Καρδαμίτση-Αδάμη, Μ., & Δανιήλ, Μ. (2017). *Το Ά Κοιμητήριο της Αθήνας: Οδηγός των μνημείων και της ιστορίας του.* Αθήνα: Ολκός.
- Κοινή Υπουργική Απόφαση Αριθμ. οικ. 4932/2017. Ρύθμιση θεμάτων τεχνικού και λεπτομερειακού χαρακτήρα για την ίδρυση και λειτουργία κέντρων αποτέφρωσης οστών νεκρών. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Β/441/15-2-2017).
- Λιάλιος, Γ. (2005, Φεβρουάριος 9). Λίστες και στα κοιμητήρια... *Η Καθημερινή.*
- Λυδάκης, Σ. (2017). *Μια πολύτιμη γλυπτοθήκη, Το Α΄ Νεκροταφείο Αθηνών. A treasured sculpture park, the first cemetery of Athens* (Β΄ εκδ.). (Δ. Σαλαμπαλάσης, Μεταφρ.) Αθήνα: Ίδρυμα Παναγιώτη και Έφης Μιχελή.
- Νόμος 3448/2006. Για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα και τη ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και

- Αποκέντρωσης. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/57/15-3-2006).
- Νόμος 3463/2006. Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/114/8-6-2006).
- Νόμος 3471/2006. Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του Ν.2471/1997. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/133/28-6-2006).
- Νόμος 3852/2010. Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης-Πρόγραμμα Καλλικράτης. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/87/7-6-2010).
- Νόμος 3861/2010. Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/112/13-7-2010).
- Νόμος 3979/2011. Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/138/16-6-2011).
- Νόμος 4277/2014. Νέο Ρυθμιστικό Σχέδιο Αθήνας - Αττικής και άλλες διατάξεις. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/156/1-8-2014).
- Νόμος 4305/2014. Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων,πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/237/31-10-2014).
- Νόμος 4622/2019. Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/133/7-8-2019).
- Νόμος 4727/2020 Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/2024)-Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972)και άλλες διατάξεις. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/184/23-9-2020).
- Νόμος 4735/2020.Τροποποίηση Κώδ.Ελληνικής Ιθαγένειας,νέο πλαίσιο επιλογής διοικήσεων στο δημόσιο τομέα,ρύθμιση οργανωτικών θεμάτων Γ.Γ.Ιθαγένειας και Γ.Γ.Ανθρ. Δυναμικού Δημ.Τομ. του Υπ.Εσωτ.,ρυθμίσεις για αναπτυξιακή προοπτική και

- εύρυθμη λειτουργία ΟΤΑ. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/197/12-10-2020).
- Νόμος 4759/2020. Εκσυγχρονισμός της Χωροταξικής και Πολεοδομικής Νομοθεσίας και άλλες διατάξεις. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/245/9-4-2020).
- Παρασκευάς, Μ., Ασημακόπουλος, Γ., & Τριανταφύλλου, Β. (2015). *Κοινωνία της Πληροφορίας. Υποδομές, Υπηρεσίες και Επιπτώσεις (ηλεκτρ.βιβλ.)*.Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Ανάκτηση από Ανοικτά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα ΚΑΛΛΙΠΟΣ:
<https://repository.kallipos.gr/handle/11419/378>
- Πομπόρτσος, Α. Σ. (2005). *Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-government). Ο μετασχηματισμός των λειτουργιών και υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης στην ψηφιακή εποχή*. Αθήνα: Τζιόλα.
- Προεδρικό Διάταγμα 1128/1980. Περί καθορισμού αποστάσεων για την ίδρυση κοιμητηρίων. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/284/15-12-1980).
- Προεδρικό Διάταγμα 14-7-1999. Κώδικας βασικής πολεοδομικής νομοθεσίας. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Δ/580/27-7-1999).
- Προεδρικό Διάταγμα 210/1975. Περί ταρυχεύσεως, μεταφοράς και ταφής νεκρών και οστών ανθρώπων. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Α/63/8-4-1975).
- Ρακιντζής, Λ. (2015). *Διαφθορά και Κακοδιοίκηση στη Δημόσια Διοίκηση και Διαφθορά. Το πρόβλημα και οι τρόποι επίλυσης του*. (Ν. Κουράκης, Α. Σαμαρά-Κρίσπη, & μ. τ. Λιάγκουρα, Επιμ.) Αθήνα-Κομοτηνή: Αντ.Ν.Σάκκουλα.
- ΣΕΒ. (2005, Νοέμβριος). Δελτίο Ανταγωνιστικότητας. Το Επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα Επιπτώσεις στην Ανταγωνιστικότητα, Έρευνα και Ανάλυση Παρατηρητήριο Ανταγωνιστικότητας. (34).
- Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., & Τσούμα, Ν. (2018, Μάρτιος). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό. *διαΝΕΟσις:Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης*.
- Σπυράκης, Γ., & Σπυράκη, Χ. (2008, Ιανουάριος). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government):εφαρμογές, οφέλη και κίνδυνοι. Διοικητική Ενημέρωση*. Ανάκτηση από ResearchGate:

https://www.researchgate.net/publication/283215558_Elektronike_Diakubernese_E-Government_Epharmoges_Ophele_kai_Kindynoi

(χ.χ.). *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*. Αθήνα: Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Σύνταγμα της Ελλάδας. (χ.χ.). Ανάκτηση από Βουλή των Ελλήνων:
<https://www.hellenicparliament.gr/el/>

Τατάγια, Μ. (2009). *Διοίκηση και Διαχείριση Κοιμητηρίων*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα Α.Ε.

Υπουργική Απόφαση Α5/1210/1978. Περί όρων για ίδρυση κοιμητηρίων. (χ.χ.). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*(ΦΕΚ Β/424/10-5-1978).

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο έρευνας:

«Διαχείριση των κοιμητηρίων στο σύγχρονο αστικό περιβάλλον στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης»

Το ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος της διπλωματικής εργασίας με θέμα «Διαχείριση των κοιμητηρίων στο σύγχρονο αστικό περιβάλλον στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης». Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να καταγράψει τις απόψεις σας αναφορικά με την αποτελεσματικότητα του Πληροφοριακού Συστήματος που είναι εγκαταστημένο στα τρία κοιμητήρια του Δήμου Αθηναίων (Α', Β' και Γ').

Η συμμετοχή σας στην έρευνα είναι εθελοντική και οι απαντήσεις σας από την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι εμπιστευτικές προστατεύοντας την ανωνυμία σας. Η ειλικρίνεια των απαντήσεων σας θα συμβάλλει ώστε να εξαχθούν χρήσιμα και ασφαλή συμπεράσματα.

Παρακαλώ όπως απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις επιλέγοντας το αντίστοιχο πλαίσιο. Σας ευχαριστώ για τον χρόνο σας και την σημαντική συμβολή σας στην ολοκλήρωση αυτής της έρευνας και παραμένω στην διάθεση σας για οποιαδήποτε σχετική διευκρίνιση μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο jpolychronopoulou@gmail.com.

Ευγενία Μαρία Πολυχρονοπούλου

Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια στο Π.Μ.Σ. «Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο Μάνατζμεντ» του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: Εισαγωγικές ερωτήσεις

Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση

1. Είστε εξοικειωμένος/η με την χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφοριών & Επικοινωνιών); *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

2. Πραγματοποιείτε συχνά διαδικτυακές συναλλαγές (αιτήσεις κρατήσεων τάφου κ.λπ.) με τα κοιμητήρια του Δήμου Αθηναίων; *

- Ποτέ
- Σπάνια
- Μερικές φορές
- Πολύ συχνά
- Πάντα

3. Χρησιμοποιείτε ο ίδιος/ η ίδια το Πληροφοριακό Σύστημα ή έχετε προσλάβει/ σας συνδράμει 3ο πρόσωπο ως προς τούτο; *

- Ο ίδιος- η ίδια
- Υπάλληλος
- Γνωστός - συγγενής

4. Ποια είναι η θέση σας στην επιχείρηση; *

- Υπάλληλος - οδηγός
- Εργοδότης - ιδιοκτήτης

5. Με ποιο κοιμητήριο συνεργάζεστε ως επί το πλείστον; *

- Α΄ Κοιμητήριο Αθηνών
- Β΄ Κοιμητήριο Αθηνών
- Γ΄ Κοιμητήριο Αθηνών
- Ανεξαρτήτου

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: Αξιολόγηση της ποιότητας του πληροφοριακού συστήματος

Παρακαλώ δηλώστε κατά πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω δηλώσεις επιλέγοντας από το 1 έως το 5 όπου:

1=Διαφωνώ απόλυτα

2=Διαφωνώ

3=Ούτε διαφωνώ/ Ούτε συμφωνώ

4=Συμφωνώ και

5=Συμφωνώ απόλυτα

A. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

- Όπου ΠΣ: Πληροφοριακό Σύστημα
- Όπου Δ.Α.: Δήμος Αθηναίων

6. Το ΠΣ «Εφαρμογή Κοιμητηρίων» του Δ.Α. παρέχει κατανοητή, ακριβή και εύχρηστη πλοήγηση. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

7. Τα βήματα της διαδικασίας κράτησης τάφου του ΠΣ είναι εύκολα. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

8. Μου ήταν εύκολο να μάθω να χειρίζομαι το ΠΣ. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

9. Το ΠΣ αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές για τον χρήστη περιβάλλον. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

10. Το ΠΣ ενισχύει την εμπιστοσύνη των επαγγελματιών στην διαφάνεια και αξιοπιστία των διαδικασιών. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

11. Το ΠΣ διασφαλίζει την ασφάλεια της επεξεργασίας ευαίσθητων πληροφοριών, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και ακολουθεί επιταγές του GDPR. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

12. Το ΠΣ είναι διαθέσιμο και προσβάσιμο ανά πάσα στιγμή και χρόνο. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

13. Θεωρώ ότι είναι πιο βολική η χρήση του ΠΣ συγκριτικά με τον παραδοσιακό τρόπο. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

14. Θεωρώ ότι είναι πιο γρήγορη η χρήση του ΠΣ συγκριτικά με τον παραδοσιακό τρόπο. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

15. Θεωρώ ότι είναι πιο διαφανής η διαχείριση μέσω της χρήσης του ΠΣ συγκριτικά με τον παραδοσιακό τρόπο. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

16. Προτιμώ να χρησιμοποιώ γενικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από το να έρχομαι σε απευθείας επαφή με τα κοιμητήρια. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

17. Οι σελίδες και φόρμες της διαδικτυακής πύλης των κοιμητηρίων λειτουργούν με ταχύτητα. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

18. Η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δ.Α. είναι πιο διαφανής από άλλες αντίστοιχες υλοποιήσεις κοιμητηρίων άλλων Δήμων. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

19. Η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δ.Α. είναι πιο εύχρηστη από άλλες αντίστοιχες *
υλοποιήσεις κοιμητηρίων άλλων Δήμων.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

20. Η Εφαρμογή Κοιμητηρίων του Δ.Α. είναι πιο ολοκληρωμένη από άλλες *
αντίστοιχες υλοποιήσεις κοιμητηρίων άλλων Δήμων.

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

21. Η χρήση της Εφαρμογής Κοιμητηρίων διευκολύνει την καθημερινότητά σας; *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

22. Το ΠΣ των κοιμητηρίων του Δ.Α. εξυπηρετεί άμεσα και απρόσκοπτα χωρίς να παρουσιάζει τυχόν δυσλειτουργίες. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

23. Θεωρείτε πως αν εξελιχθεί η εφαρμογή μπορεί να εξαλείψει τη γραφειοκρατία και να επισπεύσει τις διαδικασίες; *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

B. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

24. Το ΠΣ παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και δεδομένα που αναζητά ο χρήστης. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

25. Οι πληροφορίες που εμφανίζονται στο ΠΣ είναι επικαιροποιημένες και ανανεώνονται σε τακτική βάση. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

Γ. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

26. Οι υπηρεσίες που παρέχει το σύστημα ικανοποιούν αποτελεσματικά τις εργασιακές μου ανάγκες. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

27. Είμαι ικανοποιημένος/η από το πλήθος των διαδικτυακών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του ΠΣ. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

Δ. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΤΗ

28. Είμαι ευχαριστημένος/η από τη χρήση του ΠΣ και ανταποκρίνεται πλήρως στις προσδοκίες μου. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

29. Είμαι ικανοποιημένος/η από την ποιότητα της υποστήριξης που λαμβάνω κατά την χρήση της εφαρμογής και κατά την εμφάνιση δυσκολιών – προβλημάτων. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

30. Ο χρόνος απόκρισης στην αίτηση για βοήθεια είναι ικανοποιητικός. *

	1	2	3	4	5	
Διαφωνώ απόλυτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Συμφωνώ απόλυτα

ΕΝΟΤΗΤΑ 3: Δημογραφικά στοιχεία

Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση

31. Ποιο είναι το φύλο σας; *

- Άνδρας
- Γυναίκα

32. Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε; *

- Κάτω των 20
- 21 έως 30
- 31 έως 40
- 41 έως 50
- 51 έως 60
- 61 και πάνω

33. Ποιο είναι το επίπεδο μόρφωσης σας; *

- Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση
- Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (γυμνάσιο/ λύκειο)
- Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ/ ΤΕΙ)