



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

**ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ**

Μεταπτυχιακή Εργασία

Θέμα:

**«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη
Δημόσια Διοίκηση»**

Καλύβα Ελένη

Ηλεκτρονικός Μηχανικός & Μηχανικός Υπολογιστών

Επιβλέπων:

Κωνσταντίνος Α. Ταραμπάνης

Καθηγητής

Εξεταστής:

Ανδρέας Κ. Γεωργίου

Αναπληρωτής Καθηγητής

Θεσσαλονίκη, Σεπτέμβριος 2008

Copyright © Καλύβα Ελένη, 2008

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

*Η έγκριση της διπλωματικής εργασίας από το Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στα Πληροφοριακά Συστήματα (Μ.Ι.Σ.) του Πανεπιστημίου Μακεδονίας δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους τους (Ν.5343/32 αρ.202 παρ.2).

Επιτελική Σύνοψη της Εργασίας

Η παρούσα μελέτη στοχεύει στην δημιουργία ενός εννοιολογικού μοντέλου δεδομένων που θα μπορεί να περιγράψει το πεδίο παροχής υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση.

Η μεθοδολογία βάσει της οποίας θα κατασκευαστεί το μοντέλο είναι η βιβλιογραφική έρευνα. Η βιβλιογραφική έρευνα είναι ένα θεμελιώδες στοιχείο για την ανάπτυξη ενός πεδίου. Μία αποτελεσματική έρευνα δημιουργεί στέρρες βάσεις για την προώθηση και περαιτέρω ανάπτυξη του πεδίου ενδιαφέροντος, μια και αποκαλύπτει τις περιοχές όπου απαιτείται έρευνα ενώ ταυτόχρονα εντοπίζει τις περιοχές όπου έχει υπάρξει έντονη ερευνητική δραστηριότητα και τεκμηριωμένα αποτελέσματα οπότε και τις αποκλείει από ερευνητική ανάπτυξη.

Το παραγόμενο εννοιολογικό μοντέλο θα αποτελέσει ένα πλήρες σχήμα δεδομένων που θα περιγράψει με πληρότητα το πεδίο παροχής δημόσιων υπηρεσιών. Το μοντέλο θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε οποιαδήποτε εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μια και θα αποτελεί το πληρέστερο μοντέλο δεδομένων που συναντάται στη βιβλιογραφία.

Η δημιουργία του μοντέλου πεδίου θα βασιστεί στη σύνθεση των μοντέλων παροχής δημόσιων υπηρεσιών που απατούνται στη βιβλιογραφία. Η σύνθεση θα γίνει σύμφωνα με δομημένη μεθοδολογία βιβλιογραφικής έρευνας, η οποία προτείνεται σε έγκυρο επιστημονικό περιοδικό. Σύμφωνα με την μεθοδολογία αυτή η μελέτη ακολουθεί τους παρακάτω άξονες:

- Βιβλιογραφική Αναζήτηση. Στόχος της δραστηριότητας αυτής είναι ο εντοπισμός των σχετικών εργασιών με το εξεταζόμενο πεδίο
- Ανάλυση της Βιβλιογραφίας. Στόχος της δραστηριότητας αυτής είναι ο εντοπισμός των κύριων εννοιών του πεδίου καθώς και των μεταξύ τους σχέσεων
- Σύνθεση των οντοτήτων και σχέσεων στο ολοκληρωμένο εννοιολογικό μοντέλο του πεδίου.

Το παραγόμενο εννοιολογικό μοντέλο θα αξιολογηθεί στη συνέχεια μέσα από πραγματικές περιπτώσεις χρήσης και συγκεκριμένα μέσα από υπηρεσίες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Αναλυτικότερα, θα επιχειρηθεί η περιγραφή των πραγματικών περιπτώσεων βάσει του μοντέλου και ο εντοπισμός των αδυναμιών του. Το τελευταίο βήμα είναι η επικαιροποίηση του μοντέλου βάσει των ελλείψεων που εντοπίστηκαν.

Abstract

This work aims at the development of a conceptual data model describing the public service provision domain.

The methodology to be followed is the literature review of the domain. A review of prior, relevant literature is an essential feature of any academic project. An effective review creates a firm foundation for advancing knowledge. It facilitates theory development, closes areas where a plethora of research exists, and uncovers areas where research is needed.

The developed conceptual model is the most sufficient data model presented in the literature and can be used in any e-government application.

The model development is based upon the synthesis of the majority public service provision model presented in the literature. The model development procedure includes:

- Identification of relevant literature
- Analysis of the selected literature in order to track down the domain concepts and the associations among them
- The synthesis of the detected concepts to the proposed conceptual domain model.

Finally, the proposed model will be evaluated through real cases from the Greek Public Administration and will be updated according to the tracked deficiencies

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	5
1.1	ΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ	5
1.2	ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΣΥΝΙΣΤΑΜΕΝΩΝ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ	5
1.2.1	<i>Το πεδίο της Δημόσιας Διοίκησης</i>	5
1.2.2	<i>Εννοιολογικά Μοντέλα</i>	6
1.2.3	<i>Μεθοδολογίες Βιβλιογραφικής Έρευνας</i>	7
1.3	ΣΤΟΧΟΙ ΜΕΛΕΤΗΣ	7
1.4	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΕΛΕΤΗΣ	7
2	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ.....	9
2.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	9
2.2	ΣΚΙΑΓΡΑΦΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΈΡΕΥΝΑΣ	9
2.3	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΆΡΘΡΩΝ	10
2.3.1	<i>Μελέτη Βιβλιογραφικών Εργασιών</i>	11
2.3.2	<i>Επιλογή Ευρωπαϊκών Ερευνητικών Έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης</i>	11
2.3.3	<i>Έρευνα στο Διαδίκτυο</i>	11
2.3.4	<i>Τεχνικές Go backward & Go forward</i>	13
2.4	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ	13
3	ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	15
3.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	15
3.2	ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	15
3.2.1	<i>The Governance Enterprise Architecture [8]</i>	15
3.2.1.1	The GEA Reference Framework [8]	15
3.2.1.2	The GEA PA Service Model [8], [9], [10], [11], [12]	16
3.2.1.3	The SemanticGov PA Domain Ontology [13]	18
3.2.2	<i>The SmartGov Project Approach [27]</i>	18
3.2.2.1	The SmartGov Framework [28]	19
3.2.2.2	The e-Government Services Ontology [28], [29], [30]	19
3.2.3	<i>The DIP Project Approach [33]</i>	20
3.2.3.1	The DIP Framework [37]	20
3.2.3.2	The eGovernment Domain Ontology [34], [35], [36],[37], [38]	21
3.2.3.3	The Life Event Ontology [37], [38]	22
3.2.3.4	The Service Ontology [37], [38]	23
3.2.4	<i>The OneStopGov Project Approach [43]</i>	24
3.2.5	<i>The Access-eGov Project Approach [45]</i>	25
3.2.6	<i>The ONTOGOV Project Approach [50]</i>	27
3.2.6.1	The OntoGov Ontology Model [53]	27
3.2.6.2	Profile Ontology [51], [52]	27
3.2.6.3	Process Ontology [51], [52]	28
3.2.6.4	The LifeEvent Ontology [53]	29
3.2.6.5	The Domain Ontology [53], [51]	30
3.2.7	<i>The FIT Ontology [55]</i>	31
3.2.8	<i>The FIDIS eGov Domain Model [57]</i>	32
3.2.8.1	Μοντέλο Απαιτήσεων [58]	32
3.2.8.2	Επιχειρησιακό Μοντέλο [58]	33
3.2.9	<i>The eService Development Framework [60], [61]</i>	34
3.2.9.1	The eSD Framework [61]	34
3.2.9.2	Government Common Information Model [61]	35
3.2.10	<i>The WebDG Ontology [62], [63]</i>	36
3.2.11	<i>The Life Event Ontology [64]</i>	38
3.2.12	<i>Government to Businesses Model [70]</i>	39
3.2.13	<i>Switzerland Data Model for Public Administration [96], [97]</i>	41
3.2.14	<i>EGO Ontology Model [71]</i>	43
3.2.15	<i>Faceted Classification for Public Administration [74], [75]</i>	43
3.2.15.1	Faceted Classification for Public Administration [74]	44
3.2.15.2	eGovernment Faceted Classification [74]	44

3.2.16	<i>The holistic eGov reference framework [79]</i>	46
3.2.17	<i>Three spheres in eGovernance [86]</i>	47
3.2.18	<i>Gartner Government Performance Framework [89]</i>	49
3.2.19	<i>The Federal Enterprise Architecture Framework [92]</i>	49
3.2.20	<i>SAP Public Sector Solution Map [99], [100]</i>	54
3.2.21	<i>Government Process Classification Scheme [104]</i>	55
3.2.22	<i>Integrated Public Sector Vocabulary [106]</i>	56
3.2.22.1	Integrated Public Sector Vocabulary (IPSV), [106], [107]	56
3.2.22.2	The SeamlessUK Taxonomy [107], [108]	57
3.2.22.3	Local Government Classification Scheme [109], [110]	57
3.2.22.4	Government Category List [111], [112].....	58
3.2.23	<i>Πύλες Παροχής Δημόσιων Υπηρεσιών</i>	58
3.2.23.1	The Finnish Government Portal [113], [115].....	58
3.2.23.2	The Irish Government Portal [116], [117].....	58
3.3	ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	58
3.3.1	<i>Συνοπτική Ανάλυση των Μοντέλων της Βιβλιογραφίας</i>	59
3.3.2	<i>Κατηγοριοποίηση Μοντέλων της Βιβλιογραφίας</i>	64
4	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	67
4.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	67
4.2	ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΟΝΤΕΛΩΝ.....	67
4.3	ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΜΟΝΤΕΛΟ.....	71
4.4	ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΝΝΟΙΩΝ.....	73
4.5	ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΝΝΟΙΩΝ (CONCEPT MATRIX).....	77
4.6	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΕΝΝΟΙΩΝ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ	82
4.7	ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΕΝΝΟΙΩΝ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ	85
4.7.1	<i>Σχέσεις Γενίκευσης</i>	85
4.7.2	<i>Σχέσεις Συσχέτισης</i>	86
5	ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ	89
5.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	89
5.2	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ	89
5.3	ΣΧΗΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΑΡΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ	89
6	ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ (CASE STUDY)	91
6.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	91
6.2	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	91
6.2.1	<i>Δομημένη Παρουσίαση των Υπηρεσιών</i>	91
6.3	ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑΣ	93
6.3.1	<i>Απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας από αλλοδαπούς με πολιτογράφηση</i>	93
6.3.1.1	Περιγραφή Υπηρεσίας, [130].....	93
6.3.1.2	Σύγκριση με το Εννοιολογικό Μοντέλο.....	97
6.3.1.2.1	Βασικά Πεδία.....	97
6.3.1.2.2	Εμπλεκόμενοι	98
6.3.1.2.3	Σχέσεις	99
6.3.1.2.4	Προσπαιτούμενα	99
6.3.1.2.5	Δικαιολογητικά	100
6.3.1.2.6	Ροή γεγονότων	104
6.3.2	<i>Απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας από αλλοδαπούς με τιμητική πολιτογράφηση</i>	108
6.3.2.1	Περιγραφή Υπηρεσίας, [130].....	108
6.3.2.2	Περιγραφή βάσει του Εννοιολογικού Μοντέλου	109
6.3.2.2.1	Βασικά Πεδία.....	110
6.3.2.2.2	Εμπλεκόμενοι	110
6.3.2.2.3	Σχέσεις	111
6.3.2.2.4	Προσπαιτούμενα	111
6.3.2.2.5	Δικαιολογητικά	111
6.3.2.2.6	Ροή γεγονότων	113
6.3.3	<i>Απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας από ομογενείς της πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία</i>	115
6.3.3.1	Περιγραφή Υπηρεσίας, [130].....	115
6.3.3.2	Περιγραφή βάσει του Εννοιολογικού Μοντέλου	118
6.3.3.2.1	Βασικά Πεδία.....	118
6.3.3.2.2	Εμπλεκόμενοι	119
6.3.3.2.3	Σχέσεις	119

6.3.3.2.4	Προαπαιτούμενα	119
6.3.3.2.5	Δικαιολογητικά	120
6.3.3.2.6	Ροή γεγονότων	123
6.3.4	<i>Απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας από ομογενείς της πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης</i>	127
6.3.4.1	Περιγραφή Υπηρεσίας, [130].....	127
6.3.4.2	Περιγραφή βάσει του Εννοιολογικού Μοντέλου	130
6.3.4.2.1	Βασικά Πεδία.....	130
6.3.4.2.2	Εμπλεκόμενοι	131
6.3.4.2.3	Σχέσεις	131
6.3.4.2.4	Προαπαιτούμενα	131
6.3.4.2.5	Δικαιολογητικά	132
6.3.4.2.6	Ροή γεγονότων	135
6.3.5	<i>Απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας από ομογενείς (εκτός των χωρών της πρώην ΕΣΣΔ) και ανιθαγενείς με έκδοση απόφασης</i>	138
6.3.5.1	Περιγραφή Υπηρεσίας, [130].....	138
6.3.5.2	Περιγραφή βάσει του Εννοιολογικού Μοντέλου	142
6.3.5.2.1	Βασικά Πεδία.....	142
6.3.5.2.2	Εμπλεκόμενοι	143
6.3.5.2.3	Σχέσεις	144
6.3.5.2.4	Προαπαιτούμενα	144
6.3.5.2.5	Δικαιολογητικά	145
6.3.5.2.6	Ροή γεγονότων	149
6.4	ΕΚΔΟΣΗ ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟΥ	152
6.4.1	<i>Έκδοση νέου διαβατηρίου</i>	152
6.4.1.1	Περιγραφή της Υπηρεσίας.....	152
6.4.1.2	Περιγραφή βάσει του Εννοιολογικού Μοντέλου	156
6.4.1.2.1	Βασικά Πεδία.....	156
6.4.1.2.2	Εμπλεκόμενοι	157
6.4.1.2.3	Σχέσεις	158
6.4.1.2.4	Νόμοι	158
6.4.1.2.5	Προαπαιτούμενα	158
6.4.1.2.6	Δικαιολογητικά	159
6.4.1.2.7	Ροή γεγονότων	164
6.4.2	<i>Ανανέωση διαβατηρίου</i>	167
6.4.2.1	Περιγραφή της Υπηρεσίας.....	167
6.4.2.2	Περιγραφή βάσει του Εννοιολογικού Μοντέλου	171
6.4.2.2.1	Βασικά Πεδία.....	172
6.4.2.2.2	Εμπλεκόμενοι	172
6.4.2.2.3	Σχέσεις	173
6.4.2.2.4	Νόμοι	173
6.4.2.2.5	Προαπαιτούμενα	173
6.4.2.2.6	Δικαιολογητικά	174
6.4.2.2.7	Ροή γεγονότων	179
6.4.3	<i>Αντικατάσταση διαβατηρίου</i>	182
6.4.3.1	Περιγραφή της Υπηρεσίας.....	182
6.4.3.2	Περιγραφή βάσει του Εννοιολογικού Μοντέλου	187
6.4.3.2.1	Βασικά Πεδία.....	187
6.4.3.2.2	Εμπλεκόμενοι	187
6.4.3.2.3	Σχέσεις	188
6.4.3.2.4	Νόμοι	188
6.4.3.2.5	Προαπαιτούμενα	188
6.4.3.2.6	Δικαιολογητικά	189
6.4.3.2.7	Ροή γεγονότων	194
6.4.4	<i>Έκδοση διαβατηρίου λόγω κλοπής ή απώλειας</i>	197
6.4.4.1	Περιγραφή της Υπηρεσίας.....	197
6.4.4.2	Περιγραφή βάσει του Εννοιολογικού Μοντέλου	202
6.4.4.2.1	Βασικά Πεδία.....	202
6.4.4.2.2	Εμπλεκόμενοι	202
6.4.4.2.3	Σχέσεις	203
6.4.4.2.4	Νόμοι	203
6.4.4.2.5	Προαπαιτούμενα	203
6.4.4.2.6	Δικαιολογητικά	204
6.4.4.2.7	Ροή γεγονότων	209
7	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ	213
7.1	ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΑΔΥΝΑΜΙΩΝ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ	213

7.2	ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΩΝ ΑΔΥΝΑΜΙΩΝ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ	213
7.3	ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ.....	214
8	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ & ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΈΡΕΥΝΑ.....	217
9	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	219
10	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΩΝ ΆΡΘΡΩΝ	227
11	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΜΗ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΩΝ ΆΡΘΡΩΝ.....	231

1 Εισαγωγή

1.1 Ορισμός Προβλήματος

Η παρούσα μελέτη στοχεύει στην δημιουργία ενός γενικευμένου εννοιολογικού μοντέλου δεδομένων που θα μπορεί να περιγράψει το πεδίο παροχής υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση.

Με τον όρο *γενικευμένο μοντέλο* εννοούμε μία υψηλού επιπέδου περιγραφή που μπορεί να περιγράψει όλες τις περιπτώσεις (cases) του πεδίου παροχής δημόσιων υπηρεσιών.

Με τον όρο εννοιολογικό μοντέλο εννοούμε το μοντέλο εκείνο που περιγράφει όλες τις έννοιες του πεδίου καθώς και τον τρόπο με τον οποίο αυτές συνδέονται [6].

Με τον όρο *πεδίο παροχής υπηρεσιών από την δημόσια διοίκηση* εννοούμε τις διαδικασίες με τις οποίες η Δημόσια Διοίκηση παρέχει υπηρεσίες προς το κοινωνικό σύνολο.

Η μεθοδολογία βάσει της οποίας θα κατασκευαστεί το μοντέλο είναι η *βιβλιογραφική έρευνα* του πεδίου παροχής υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση. Η βιβλιογραφική έρευνα, όπως αναφέρεται στο [1], είναι ένα θεμελιώδες στοιχείο για την ανάπτυξη ενός πεδίου. Μία αποτελεσματική έρευνα δημιουργεί στέρεες βάσεις για την προώθηση και περαιτέρω ανάπτυξη του πεδίου ενδιαφέροντος, μια και αποκαλύπτει τις περιοχές όπου απαιτείται έρευνα ενώ ταυτόχρονα εντοπίζει τις περιοχές όπου έχει υπάρξει έντονη ερευνητική δραστηριότητα και τεκμηριωμένα αποτελέσματα οπότε και τις αποκλείει από ερευνητική ανάπτυξη.

Ακολουθεί μια σύντομη περιγραφή των κύριων συνιστωσών της παρούσας εργασίας: του πεδίου της δημόσιας διοίκησης, των εννοιολογικών μοντέλων και των μεθόδων της βιβλιογραφικής έρευνας.

1.2 Παρουσίαση των Βασικών Συνισταμένων της Μελέτης

1.2.1 Το πεδίο της Δημόσιας Διοίκησης

Σύμφωνα με το άρθρο [3] οι επιχειρησιακές διαδικασίες οποιουδήποτε οργανισμού χωρίζεται στα ακόλουθα επίπεδα:

- Στρατηγικό Επίπεδο; διαδικασίες με τις οποίες λαμβάνονται στρατηγικές αποφάσεις που καθορίζουν την πολιτική του οργανισμού
- Λειτουργικό Επίπεδο; Οι διαδικασίες με τις οποίες ο οργανισμός αλληλεπιδρά με το περιβάλλον του
- Υποστηρικτικό Επίπεδο; Οι διαδικασίες που υποστηρίζουν τα δύο παραπάνω επίπεδα

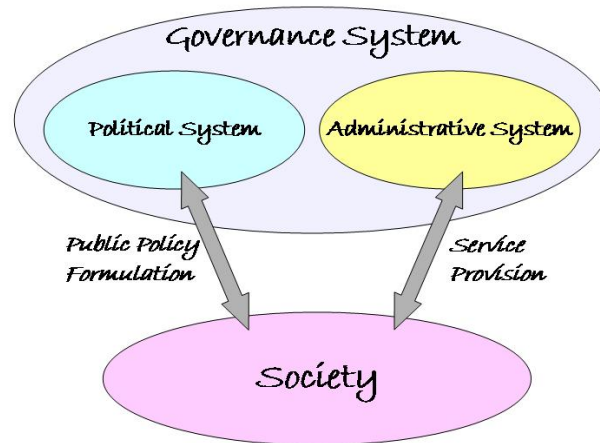
Προσαρμόζοντας τα παραπάνω επίπεδα στο πεδίο της δημόσιας διοίκησης προκύπτουν οι παρακάτω λειτουργίες για καθένα από τα προαναφερόμενα επίπεδα:

- Καθορισμός της Δημόσιας Πολιτικής; Το επίπεδο αυτό αφορά τη συλλογή και αξιολόγηση των κοινωνικών αναγκών καθώς και την ανάπτυξη μηχανισμών αντιμετώπισής τους (Δημόσια Διοίκηση), βάσει στόχων και προτεραιοτήτων.
- Παροχή Υπηρεσιών; Το επίπεδο αυτό αφορά τον τρόπο με τον οποίο η Δημόσια Διοίκηση παρέχει υπηρεσίες προς το κοινωνικό σύνολο
- Υποστηρικτικές Λειτουργίες; Αφορά όλες τις υποστηρικτικές δραστηριότητες εντός του οργανισμού με τις οποίες υποστηρίζουν τα δύο παραπάνω επίπεδα.

Συνεπώς, οι κύριοι «παίκτες» (actors) του πεδίου είναι:

- Το πολιτικό σύστημα που καθορίζει την δημόσια πολιτική
- Η δημόσια διοίκηση που παρέχει υπηρεσίες σύμφωνα με την δημόσια πολιτική
- Το κοινωνικό σύνολο που λαμβάνει υπηρεσίες από την δημόσια διοίκηση

Η αλληλεπίδραση των παικτών φαίνεται στο επόμενο σχήμα:



Σχήμα 1 Σχηματική αναπαράσταση των παικτών και των κύριων διαδικασιών του πεδίου της Δημόσιας Διοίκησης

Η παρούσα εργασία εστιάζει στο δεύτερο επίπεδο, δηλαδή στο πεδίο παροχής υπηρεσιών από τη δημόσια διοίκηση.

1.2.2 Εννοιολογικά Μοντέλα

Εννοιολογικό μοντέλο είναι το μοντέλο εκείνο που περιγράφει όλες τις έννοιες του πεδίου καθώς και τον τρόπο με τον οποίο αυτές συνδέονται [6].

Σύμφωνα με το [4], τα εννοιολογικά μοντέλα χωρίζονται σε δύο βασικές κατηγορίες:

- Στα δομικά μοντέλα (structural schemas) τα οποία περιγράφουν το πεδίο με χρήση αντικειμένων (objects) και σχέσεων (relationships) μεταξύ τους. Παραδείγματα δομικών μοντέλων είναι, [118]:
 - Μοντέλο Δεδομένων (data model): είναι η αναπαράσταση της φύσης των δεδομένων ενός πεδίου, του τρόπου οργάνωσής τους και των επιχειρησιακών κανόνων που διέπουν τα δεδομένα. Τα μοντέλα δεδομένων μπορεί να είναι διαφόρων μορφών:
 - Διάγραμμα Κλάσης (class diagram): περιγράφει την δομή δεδομένων του πεδίου με χρήση κλάσεων, χαρακτηριστικών των κλάσεων και σχέσεων μεταξύ των κλάσεων. Είναι ένα από τα βασικά μοντέλα της uml.
 - ER Μοντέλο (ER model): περιγράφει τις οντότητες του πεδίου και τις μεταξύ τους σχέσεις. Χρησιμοποιείται κυρίως για την οργάνωση των δεδομένων σε βάσεις δεδομένων.
 - Μοντέλο Αντικειμένων (object model): περιγράφει με αντικειμενοστραφή τρόπο τη δομή των δεδομένων που χρησιμοποιείται σε μία ηλεκτρονική τεχνολογική πλατφόρμα. Χρησιμοποιείται κυρίως από προγραμματιστές για να περιγράψουν τη δομή δεδομένων που χρησιμοποιήθηκε στην υλοποίηση
 - Οντολογία Πεδίου (domain ontology): είναι η αναπαράσταση ενός συνόλου εννοιών ενός πεδίου καθώς και των σχέσεων μεταξύ τους. Χρησιμοποιούνται για την αναπαράσταση γνώσης των πεδίων μια και προσφέρουν έναν δομημένο τρόπο περιγραφής των συνιστωσών που συνθέτουν ένα πεδίο.
- Στα συμπεριφορικά μοντέλα (behavioral schemas) τα οποία περιγράφουν την εσωτερική συμπεριφορά ή αλλιώς την δυναμική όψη του πεδίου, δηλαδή τις δράσεις (actions) και τις δραστηριότητες (activities) που λαμβάνουν χώρα εντός του πεδίου. Παραδείγματα δομικών μοντέλων είναι, [118]:
 - Τα μοντέλα διαδικασιών (Process Models) τα οποία μοντελοποιούν την ροή των διαδικασιών που εκτελούνται εντός του πεδίου
 - Τα διαγράμματα ροής πληροφορίας (Flowcharts ή Data flow diagrams) τα οποία μοντελοποιούν τη ροή της πληροφορίας κατά την εκτέλεση μιας διαδικασίας.

- Τα συμπεριφορικά μοντέλα της uml, τα οποία είναι, [98],:
 - τα Διαγράμματα Ακολουθίας (Sequence Diagrams): δείχνουν την συνεργασία που λαμβάνει χώρα μεταξύ των αντικειμένων για την εκτέλεση των περιπτώσεων χρήσης,
 - τα Διαγράμματα Επικοινωνίας: απεικονίζουν τις ανταλλαγές μηνυμάτων μεταξύ των αντικειμένων
 - τα Διαγράμματα Κατάστασης: δείχνουν την επίδραση που έχουν οι περιπτώσεις χρήσεις στα αντικείμενα του συστήματος

Όπως αναφέρεται και στην παράγραφο 1.1, η παρούσα εργασία στοχεύει στην δημιουργία ενός γενικευμένου εννοιολογικού μοντέλου δεδομένων (conceptual data model) για το πεδίο παροχής υπηρεσιών από την Δημόσια Διοίκηση. Συνεπώς θα εστιάσει στην πρώτη κατηγορία των εννοιολογικών μοντέλων.

1.2.3 Μεθοδολογίες Βιβλιογραφικής Έρευνας

Στο άρθρο [1] σκιαγραφούνται τα βασικά βήματα για μία αποτελεσματική βιβλιογραφική έρευνα. Τα βήματα περιλαμβάνουν:

- Αναζήτηση άρθρων σχετικών με το εξεταζόμενο πεδίο
- Ανάλυση των εννοιών των επιλεγμένων άρθρων, ώστε να εντοπιστούν όλες οι έννοιες του πεδίου καθώς και οι μεταξύ τους συσχετίσεις.
- Σύνθεση των διακριτών εννοιών ώστε να δημιουργηθεί ένα εννοιολογικό μοντέλο που να περιλαμβάνει τις έννοιες που εντοπίστηκαν.
- Αξιολόγηση του Μοντέλου μέσω πραγματικών περιπτώσεων (cases) και η επικαιροποίηση του βάσει των αδυναμιών που εντοπίστηκαν.

Η παρούσα εργασία θα ακολουθήσει την προαναφερόμενη μεθοδολογική προσέγγιση.

1.3 Στόχοι Μελέτης

Κύριος στόχος της μελέτης είναι η δημιουργία ενός γενικευμένου μοντέλου πεδίου που θα μπορεί να περιγράψει τις διαδικασίες παροχής όλων των κατηγοριών των δημόσιων υπηρεσιών. Αναλυτικότερα, στόχος μας είναι η δημιουργία ενός εννοιολογικού μοντέλου δεδομένων (conceptual data model) που θα περιλαμβάνει όλες τις οντότητες που συμμετέχουν στην διαδικασία παροχής μιας δημόσιας υπηρεσίας, καθώς και στις μεταξύ τους σχέσεις.

Η δημιουργία του μοντέλου πεδίου θα βασιστεί στη σύνθεση των μοντέλων παροχής δημόσιων υπηρεσιών που απατούνται στη βιβλιογραφία. Η σύνθεση θα γίνει σύμφωνα με δομημένη μεθοδολογία βιβλιογραφικής έρευνας η οποία προτείνεται σε έγκυρο επιστημονικό περιοδικό, [1], και παρουσιάζεται αναλυτικά στα επόμενα κεφάλαια.

Το παραγόμενο εννοιολογικό μοντέλο θα αποτελέσει ένα πλήρες σχήμα δεδομένων που θα περιγράψει με πληρότητα το πεδίο παροχής δημόσιων υπηρεσιών. Το μοντέλο θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε οποιαδήποτε εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μια και θα αποτελεί το πληρέστερο μοντέλο δεδομένων που συναντάται στη βιβλιογραφία.

1.4 Περιεχόμενα Μελέτης

Η δομή της παρούσας εργασίας θα ακολουθήσει τις κατευθύνσεις που δίνονται στο άρθρο [1] και παρουσιάζονται συνοπτικά στην παράγραφο «1.2.3 - Μεθοδολογίες Βιβλιογραφικής Έρευνας». Αναλυτικότερα, η εργασία περιλαμβάνει:

- Την Βιβλιογραφική Αναζήτηση, η οποία παρουσιάζεται στο κεφάλαιο 2 - Βιβλιογραφική Αναζήτηση
- Την Αναλυτική Παρουσίαση της βιβλιογραφίας που εντοπίστηκε στο κεφάλαιο 3 - Παρουσίαση της Επιλεγμένης Βιβλιογραφίας

- Την Ανάλυση της Βιβλιογραφίας και τον Εντοπισμό Εννοιών & Σχέσεων. Η διαδικασία αυτή παρουσιάζεται στο κεφάλαιο 4 - Ανάλυση της Βιβλιογραφίας
- Την σύνθεση των οντοτήτων και σχέσεων στο ολοκληρωμένο εννοιολογικό μοντέλο του πεδίου. Η διαδικασία αυτή παρουσιάζεται στο κεφάλαιο 5 - Δημιουργία Εννοιολογικού Μοντέλου
- Την αξιολόγηση του μοντέλου μέσω πραγματικών περιπτώσεων και συγκεκριμένα μέσω υπηρεσιών της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Η διαδικασία αυτή παρουσιάζεται στο κεφάλαιο 6 - Μελέτη Περιπτώσεων (CASE STUDY).
- Στην επικαιροποίηση των εννοιολογικού μοντέλου βάσει των αδυναμιών που εντοπίστηκαν μέσα από τη διαδικασία της μελέτης περιπτώσεων. Η διαδικασία αυτή παρουσιάζεται στο κεφάλαιο 7 – Αξιολόγηση και Επικαιροποίηση του Εννοιολογικού Μοντέλου.

2 Βιβλιογραφική Αναζήτηση

2.1 Εισαγωγή

Το άρθρο [1] ορίζει τη βασική μεθοδολογία βιβλιογραφικής αναζήτησης η οποία περιλαμβάνει τα εξής βήματα:

- Αναζήτηση στα εγκυρότερα επιστημονικά περιοδικά τα οποία σχετίζονται με το πεδίο έρευνας.
- Αναζήτηση σε επιλεγμένα πρακτικά συνεδρίων με θέματα σχετικά με το πεδίο έρευνας.
- Αναζήτηση προς τα πίσω, δηλαδή επισκόπηση της βιβλιογραφίας των επιλεγμένων άρθρων
- Αναζήτηση προς τα εμπρός, δηλαδή αναζήτηση των άρθρων που χρησιμοποιούν ως βιβλιογραφία τα επιλεγμένα άρθρα.

Το άρθρο [1] όμως δεν αναφέρει τα πιθανά προβλήματα που μπορεί κανείς να συναντήσει κατά τη διαδικασία αναζήτησης. Τα προβλήματα αυτά εντοπίζονται στο άρθρο [2] και είναι:

- Η αναζήτηση της βιβλιογραφίας. Πολλά άρθρα που αφορούν το θέμα της έρευνας δεν χρησιμοποιούν τους βασικούς όρους και συνεπώς δεν περιλαμβάνονται στα αποτελέσματα της αναζήτησης. Η αναζήτηση πρέπει να γίνει βάσει δομημένης διαδικασίας ώστε στα αποτελέσματά της να περιλαμβάνονται όλα τα σχετικά άρθρα.
- Η επιλογή της βιβλιογραφίας. Η επιλογή της βιβλιογραφίας από τα αποτελέσματα της αναζήτησης πρέπει να γίνει βάσει δομημένης διαδικασίας ώστε να μην αποκλειστούν άρθρα που μπορούν να συνεισφέρουν στην έρευνα.

Η λύση που προτείνεται στο [2] είναι:

- Η αναλυτική σκιαγράφηση του πεδίου έρευνας ώστε να οριστούν με σαφήνεια οι παράμετροι βάσει των οποίων ένα άρθρο αξιολογείται ως σχετικό.
- Η προσεκτική επιλογή των όρων αναζήτησης, η οποία προκύπτει από την παραπάνω σκιαγράφηση του πεδίου, ώστε στα αποτελέσματα αναζήτησης να περιλαμβάνονται όλα τα σχετικά άρθρα.

Στην εργασία ακολουθήθηκε η παραπάνω προσέγγιση. Στη συνέχεια παρουσιάζεται η ανάλυση των διακριτών βημάτων της διαδικασίας της βιβλιογραφικής έρευνας στα πλαίσια της παρούσας εργασίας.

2.2 Σκιαγράφηση του Πεδίου Έρευνας

Στόχος της εργασίας είναι η δημιουργία ενός γενικευμένου μοντέλου πεδίου που θα μπορεί να περιγράψει τις διαδικασίες παροχής όλων των κατηγοριών των δημόσιων υπηρεσιών. Αναλυτικότερα, στόχος μας είναι η δημιουργία ενός εννοιολογικού μοντέλου δεδομένων (conceptual data model) που θα περιλαμβάνει όλες τις οντότητες που συμμετέχουν στην διαδικασία παροχής μιας δημόσιας υπηρεσίας, καθώς και στις μεταξύ τους σχέσεις.

Η δημιουργία του μοντέλου πεδίου θα βασιστεί στη σύνθεση των σχετικών εργασιών που έχουν γίνει στο πεδίο της παροχής δημόσιων υπηρεσιών. Κοινό των εργασιών αυτών είναι ότι θα περιέχουν μια δομημένη εννοιολογική περιγραφή των δεδομένων (εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων) για την διαδικασία παροχής δημόσιων υπηρεσιών.

Συνεπώς, τα κοινά στοιχεία των εργασιών αυτών είναι:

- Το πεδίο παροχής δημόσιων υπηρεσιών
- Τα εννοιολογικά μοντέλα δεδομένων που περιγράφουν το πεδίο.

Ακολουθεί η ανάλυση των παραμέτρων για τους δύο παραπάνω άξονες:

Το πεδίο παροχής δημόσιων υπηρεσιών:

Όπως αναφέρεται στην παράγραφο 1.2.1 το πεδίο παροχής δημόσιων υπηρεσιών περικλείεται στο πεδίο της Δημόσιας Διοίκησης, το οποίο περικλείεται στο πεδίο του κυβερνητικού συστήματος. Ένα άρθρο μπορεί να αναφέρεται στο πεδίο της Δημόσιας Διοίκησης ή στο Κυβερνητικό Σύστημα και να περιλαμβάνει και περιγραφή του πεδίου της Παροχής Υπηρεσιών. Συνεπώς εκτός από πεδίο παροχής δημόσιων

υπηρεσιών θα πρέπει να ερευνηθούν και τα πεδία της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και το κυβερνητικό πεδίο.

Επίσης, η κύρια χρήση των μοντέλων περιγραφής πεδίου είναι η οργάνωση των δεδομένων του πεδίου με στόχο την αποτελεσματικότερη διαχείρισή τους σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες. Το πεδίο της παροχής δημόσιων υπηρεσιών έχει υλοποιηθεί ηλεκτρονικά. Συνεπώς, θα πρέπει να ερευνηθούν επίσης τα πεδία παροχής ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών (e-service), το πεδίο της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης (e-government) και το πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-governance).

Για την Εννοιολογική Μοντελοποίηση των Δεδομένων του Πεδίου:

Για την εννοιολογική μοντελοποίηση των δεδομένων των πεδίων χρησιμοποιούνται διάφορων ειδών δομημένες περιγραφές. Οι κυριότερες από αυτές αναφέρονται στην παράγραφο 1.2.2 - Εννοιολογικά Μοντέλα και είναι:

- Δομικό μοντέλο (structural model) που περιγράφει το πεδίο με χρήση αντικειμένων (objects) και σχέσεων (relationships) μεταξύ τους.
- Μοντέλο Δεδομένων (data model): είναι η αναπαράσταση της φύσης των δεδομένων ενός πεδίου, του τρόπου οργάνωσής τους και των επιχειρησιακών κανόνων που διέπουν τα δεδομένα. Τα μοντέλα δεδομένων μπορεί να είναι διαφόρων μορφών:
 - Διάγραμμα Κλάσης (class diagram): περιγράφει την δομή δεδομένων του πεδίου με χρήση κλάσεων, χαρακτηριστικών των κλάσεων και σχέσεων μεταξύ των κλάσεων. Είναι ένα από τα βασικά μοντέλα της uml.
 - ER Μοντέλο (ER model): περιγράφει τις οντότητες του πεδίου και τις μεταξύ τους σχέσεις. Χρησιμοποιείται κυρίως για την οργάνωση των δεδομένων σε βάσεις δεδομένων.
 - Μοντέλο Αντικειμένων (object model): περιγράφει με αντικειμενοστραφή τρόπο τη δομή των δεδομένων που χρησιμοποιείται σε μία ηλεκτρονική τεχνολογική πλατφόρμα. Χρησιμοποιείται κυρίως από προγραμματιστές για να περιγράψουν τη δομή δεδομένων που χρησιμοποιήθηκε στην υλοποίηση
- Οντολογία Πεδίου (domain ontology): είναι η αναπαράσταση ενός συνόλου εννοιών ενός πεδίου καθώς και των σχέσεων μεταξύ τους. Χρησιμοποιούνται για την αναπαράσταση γνώσης των πεδίων μια και προσφέρουν έναν δομημένο τρόπο περιγραφής των συνιστωσών που συνθέτουν ένα πεδίο.

Επιπροσθέτως, εκτός από τα παραπάνω μοντέλα, τα παρακάτω δομημένες περιγραφές μπορούν επίσης να περιγράψουν εννοιολογικά τα δεδομένα του εξεταζόμενου πεδίου, [118]:

- Μοντέλο (model): είναι η γενική αναπαράσταση ενός πεδίου με χρήση λογικών και μαθηματικών αντικειμένων όπως συναρτήσεις, σχέσεις, πίνακες δεδομένων, κλάσεις αντικειμένων κα
- Μοντέλο Πεδίου (domain model): περιγράφει τις οντότητες του πεδίου και τις μεταξύ τους σχέσεις. Χρησιμοποιείται για να τεκμηριώσει τις βασικές έννοιες και το λεξιλόγιο του πεδίου.
- Πλαίσιο Αναφοράς (Reference Model, Framework): είναι ένα γενικευμένο πλαίσιο περιγραφής του πεδίου, το οποίο χρησιμοποιείται κυρίως για την υψηλού επιπέδου ταξινόμηση των οντοτήτων και των διαδικασιών του πεδίου.

2.3 Διαδικασία Αναζήτησης Άρθρων

Η διαδικασία που ακολουθήθηκε συνοψίζεται στα παρακάτω διαδοχικά βήματα:

- 1) Έρευνα με βάση Εργασίες που παρουσιάζουν το state-of-the-art στο εξεταζόμενο πεδίο.
- 2) Έρευνα στο επίσημο site της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για Ερευνητικά Έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- 3) Έρευνα στο διαδίκτυο, σε επιλεγμένα site ερευνητικής βιβλιογραφίας, με βάση λέξεις κλειδιά.
- 4) Εξέταση των άρθρων τα οποία είτε αναφέρονται σε άρθρα τα οποία έχουν εξεταστεί είτε περιέχουν αναφορές στα άρθρα αυτά (τεχνικές Go backward & Go forward)

Ακολουθεί ανάλυση των παραπάνω βημάτων:

2.3.1 Μελέτη Βιβλιογραφικών Εργασιών

Το πρώτο βήμα της έρευνας είναι ο εντοπισμός και η μελέτη βιβλιογραφικών μελετών η οποίες παρουσιάζουν συνοπτικά την ερευνητική δραστηριότητα στο εξεταζόμενο πεδίο.

Τα πλεονεκτήματα της μελέτης βιβλιογραφικών εργασιών είναι:

- Παρέχουν ένα σημαντικό σημείο εκκίνησης για την μελέτη του πεδίου, μια και παρουσιάζουν στον μελετητή με συνοπτικό τρόπο τις προσεγγίσεις που υπάρχουν στο εξεταζόμενο πεδίο
- Παρουσιάζουν τα σημαντικότερα αποτελέσματα της έρευνας του πεδίου
- Αξιολογούν τα αποτελέσματα των διάφορων προσεγγίσεων

Στην παρούσα εργασία η έρευνα ξεκίνησε με τη μελέτη του άρθρου [7], στο οποίο παρουσιάζονται συνοπτικά και αξιολογούνται οι σημαντικότερες προσεγγίσεις της μοντελοποίησης του πεδίου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (eGovernment Domain Modeling).

Με βάση το [7] εντοπίστηκαν οι κυριότερες προσεγγίσεις του εξεταζόμενου πεδίου, οι οποίες στη συνέχεια εξετάστηκαν εκτενέστερα.

Σημειώνεται εδώ ότι το [7] είναι το μοναδικό άρθρο βιβλιογραφικής έρευνας για τη μοντελοποίηση του πεδίου της δημόσιας διοίκησης που εντοπίστηκε.

2.3.2 Επιλογή Ευρωπαϊκών Ερευνητικών Έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Είναι ευρέως γνωστό πως στην Ευρώπη ο κυριότερος μοχλός προώθησης της ερευνητικής δραστηριότητας είναι τα ερευνητικά έργα τα οποία χρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Η εμπειρία έχει δείξει πως στα πλαίσια των έργων αυτών παράγονται σημαντικά αποτελέσματα. Ένας από τους τομείς προτεραιότητας της Ένωσης είναι και το πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στα πλαίσια της έρευνας στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν υλοποιηθεί και υλοποιούνται σημαντικότερα έργα, τα αποτελέσματα των οποίων έχουν τροφοδοτήσει και τροφοδοτούν την έρευνα παγκοσμίως.

Η έρευνα στα ευρωπαϊκά ερευνητικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πραγματοποιήθηκε μέσω της πύλης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τα Έργα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης [119].

Αποτέλεσμα της έρευνας αυτής ήταν ο εντοπισμός των ευρωπαϊκών ερευνητικών έργων, τα οποία έχουν άμεση σχέση με το πεδίο έρευνας, καθώς και των επιστημονικών δημοσιεύσεων οι οποίες έχουν προκύψει στο πλαίσιο των έργων αυτών.

2.3.3 Έρευνα στο Διαδίκτυο

Στη συνέχεια ακολούθησε έρευνα στο διαδίκτυο και σε επιλεγμένες μηχανές αναζήτησης. Η έρευνα βασίστηκε στις οδηγίες βιβλιογραφικής αναζήτησης που παρουσιάζονται στο άρθρο [1] καθώς και στις προτάσεις επέκτασής τους όπως παρουσιάζονται στο [2].

Αναλυτικότερα, το άρθρο [1] προτείνει η βιβλιογραφική αναζήτηση να γίνει σε:

- Έγκυρα επιστημονικά περιοδικά τα οποία σχετίζονται με το πεδίο έρευνας,
- Επιλεγμένα πρακτικά συνεδρίων με θέματα σχετικά με το πεδίο έρευνας.

Στην εργασία η έρευνα στον παγκόσμιο ιστό έγινε σε έγκυρες και ενημερωμένες ψηφιακές βάσεις δεδομένων που περιέχουν άρθρα περιοδικών και πρακτικά συνεδρίων. Αναλυτικότερα, χρησιμοποιήθηκαν οι παρακάτω ψηφιακές βιβλιοθήκες:

A/A	Πηγή	Περιγραφή	Ηλεκτρονική Διεύθυνση
1	Scholar Google	Η μηχανή αναζήτησης της Google η οποία είναι εξειδικευμένη στην αναζήτηση επιστημονικών εργασιών	http://scholar.google.com
2	IEEE	Η Παγκόσμια Ένωση των Ηλεκτρολόγων & Ηλεκτρονικών Μηχανικών (Institute of Electrical and Electronics Engineers). Εκδίδει επιστημονικά περιοδικά όλου του φάσματος δραστηριοτήτων των	http://ieeexplore.ieee.org/

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

		ηλεκτρολόγων μηχανικών και διοργανώνει συνέδρια. Διαθέτει μηχανή αναζήτησης δημοσιεύσεων στα περιεχόμενα των περιοδικών & των συνεδρίων της.	
3	ACM	Παγκόσμιος Οργανισμός για την Επιστήμη της Πληροφορικής (Association for Computing Machinery). Διαθέτει πύλη που περιλαμβάνει εκτενέστατη βιβλιογραφία του πεδίου της πληροφορικής και των υπολογιστών.	http://portal.acm.org/
4	Elsevier	Ένας από τους γνωστότερους εκδοτικούς οίκους παγκοσμίως. Εκδίδει εξειδικευμένα περιοδικά & βιβλία που σχετίζονται με έρευνα & τεχνολογία.	http://www.elsevier.com/
5	SPRINGERLINK	Ένας από τους γνωστότερους εκδοτικούς οίκους παγκοσμίως. Εκδίδει εξειδικευμένα περιοδικά & βιβλία που σχετίζονται με έρευνα & τεχνολογία. Επίσης εκδίδει πρακτικά συνεδρίων.	http://www.springerlink.com/
6	citeseer	Ψηφιακή Βιβλιοθήκη και Μηχανή Αναζήτησης του πεδίου της πληροφορικής & των υπολογιστών.	http://citeseer.ist.psu.edu/
7	dblp	Βάση Δεδομένων που περιέχει βιβλιογραφικές αναφορές των δημοσιευμένων εργασιών του πεδίου της πληροφορικής	http://www.informatik.uni-trier.de/~ley/db/
8	EBSCO	Ψηφιακή Ερευνητική Βάση Δεδομένων	http://search.ebscohost.com/
9	ISI - Web of Knowledge	Ψηφιακή Ερευνητική Βάση Δεδομένων	http://portal.isiknowledge.com

Η αναζήτηση, όπως αναφέρεται στο [2], πρέπει να διεξαχθεί βάσει προσεκτικά επιλεγμένων όρων ώστε στα αποτελέσματα να περιλαμβάνονται όλα τα σχετικά άρθρα. Οι όροι αναζήτησης προκύπτουν από την αναλυτική σκιαγράφιση του πεδίου έρευνας, έτσι όπως παρουσιάστηκε στην παράγραφο 2.2. Σύμφωνα λοιπόν με τα λεγόμενα της 2.2, η αναζήτηση πρέπει να περιλαμβάνει αφενός όρους που να περιγράφουν το εξεταζόμενο πεδίο, δηλαδή το πεδίο παροχής υπηρεσιών από την δημόσια διοίκησης και αφετέρου όρους που να περιγράφουν τα εννοιολογικά μοντέλα δεδομένων.

Συνεπώς, η αναζήτηση πρέπει να γίνει με συνδυασμό όρων από δύο διακριτά σύνολα:

- Σύνολο Α: όροι που περιγράφουν το πεδίο παροχής υπηρεσιών από την Δημόσια Διοίκηση:
 - Public Administration,
 - eGovernment,
 - Public Service,
 - eService,
 - Public Service Provision,
 - eService Provision
- Σύνολο Β: όροι που περιγράφουν τη μοντελοποίηση δεδομένων:
 - Model,
 - Structural Model
 - Domain Model,
 - Object Model,
 - Data Model
 - Diagram,
 - Class Diagram,
 - ER Diagram,
 - Ontology,
 - Framework

- ο Reference Model

Αποτέλεσμα της αναζήτησης ήταν ο εντοπισμός της πολύ πρόσφατης βιβλιογραφίας (έτη δημοσίευσης 2006 & 2007), τα οποία δεν περιλαμβάνονται στις βιβλιογραφικές εργασίες που εξετάστηκαν και δεν εντάσσονται σε κάποιο ευρωπαϊκό ερευνητικό έργο.

2.3.4 Τεχνικές Go backward & Go forward

Το τελευταίο βήμα της βιβλιογραφικής αναζήτησης είναι οι τεχνικές Αναζήτηση προς τα πίσω (Go backward) και Αναζήτηση προς τα εμπρός (Go forward).

Η αναζήτηση προς τα πίσω έχει ως στόχο την επισκόπηση της βιβλιογραφίας επιλεγμένων άρθρων. Αποτέλεσμα της δραστηριότητας αυτής ήταν:

- Ο εντοπισμός παλαιών σχετικά άρθρων τα αποτελέσματα των οποίων έχουν χρησιμοποιηθεί από πολλά σύγχρονα άρθρα.
- Ο εντοπισμός γενικευμένων άρθρων στις γενικές κατευθύνσεις των οποίων βασίστηκαν πολλά από τα επιλεγμένα άρθρα.

Η αναζήτηση προς τα εμπρός έχει ως στόχο τον εντοπισμό άρθρων που χρησιμοποιούν ως βιβλιογραφία τα επιλεγμένα άρθρα. Η αναζήτηση προς τα εμπρός έγινε με χρήση των μηχανών αναζήτησης που παρουσιάζονται στην παράγραφο 2.3.3, μια και όλες έχουν δυνατότητες που επιτρέπουν την αναζήτηση άρθρων βάσει των βιβλιογραφικών αναφορών τους. Αποτέλεσμα της δραστηριότητας αυτής ήταν ο εντοπισμός πρόσφατων άρθρων τα οποία περιέχουν αναφορές στα επιλεγμένα άρθρα βάσει των οποίων έγινε η αναζήτηση.

2.4 Αποτελέσματα Αναζήτησης

Η μεθοδολογία που περιγράφηκε στην προηγούμενη παράγραφο έδωσε σαν αποτέλεσμα **181** επιστημονικά άρθρα, οι περιλήψεις των οποίων μελετήθηκαν με στόχο να εντοπιστούν τα περισσότερο σχετικά άρθρα.

Αναλυτικότερα, **59** άρθρα παρουσίασαν υψηλό βαθμό σχετικότητας με τους στόχους της παρούσας εργασίας. Ο κατάλογος των άρθρων αυτών παρουσιάζεται στο «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Κατάλογος Επιλεγμένων Άρθρων».

Τα υπόλοιπα 122 άρθρα παρουσιάζονται στο «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: Κατάλογος μη Επιλεγμένων Άρθρων».

3 Παρουσίαση της Επιλεγμένης Βιβλιογραφίας

3.1 Εισαγωγή

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται αναλυτικά τα άρθρα τα οποία παρουσιάζουν υψηλό βαθμό σχετικότητας με το αντικείμενο της παρούσας εργασίας. Όπως έχει αναφερθεί και στην προηγούμενη παράγραφο ο αριθμός των σχετικών άρθρων είναι 59. Πολλά από τα άρθρα αυτά παρουσιάζουν διαφορετικές πτυχές της ίδιας προσέγγισης και λειτουργούν συμπληρωματικά. Για το λόγο αυτό τα επιλεγμένα άρθρα παρουσιάζονται κατηγοριοποιημένα ανά προσέγγιση.

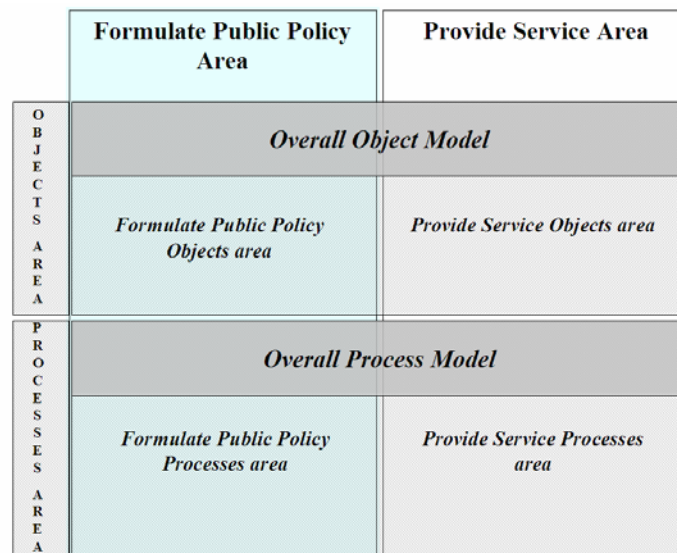
3.2 Αναλυτική Παρουσίαση της Βιβλιογραφίας

3.2.1 The Governance Enterprise Architecture [8]

Η Governance Enterprise Architecture (GEA), [8], [9], [10], [11], [12], είναι ένα σύνολο μοντέλων που περιγράφουν όλο το φάσμα της δημόσιας διοίκησης τόσο από πλευρά αντικειμένων όσο και από πλευρά διαδικασιών. Το GEA μοντέλο είναι ανεξάρτητο πλατφόρμας και μέχρι τώρα έχει χρησιμοποιηθεί σε αρκετές πλατφόρμες και έργα: [13], [43], [24], [26].

3.2.1.1 The GEA Reference Framework [8]

Η Governance Enterprise Architecture (GEA), [8], [9], [10], [11], [12], παρέχει ένα σύνολο μοντέλων για την περιγραφή του πεδίου της δημόσιας διοίκησης. Τα μοντέλα αυτά ορίζονται βάσει του πλαισίου αναφοράς του πεδίου της δημόσιας διοίκησης το οποίο υιοθετεί η παρούσα προσέγγιση. Σύμφωνα με το πλαίσιο αυτό οι κύριες διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης είναι: η διαμόρφωση της κυβερνητικής πολιτικής και η παροχή υπηρεσιών. Οι διαδικασίες αυτές μπορούν να περιγραφούν με δύο μοντέλα: με το μοντέλο αντικειμένων, που περιγράφει τα αντικείμενα που συμμετέχουν σε μια διαδικασία και τις σχέσεις μεταξύ τους και το μοντέλο διαδικασιών που περιγράφει τη ροή ενεργειών που ακολουθείται για την ολοκλήρωση μίας διαδικασίας. Το μοντέλο αναφοράς φαίνεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 2 Μοντέλο Αναφοράς του πεδίου Δημόσιας Διοίκησης της GEA

Σύμφωνα με το παραπάνω μοντέλο αναφοράς, τα οριζόμενα μοντέλα στη GEA είναι:

- Το μοντέλο αντικειμένων (object model) του συνολικού κυβερνητικού συστήματος, [18]
- Το μοντέλο διαδικασιών (process model) του συνολικού κυβερνητικού συστήματος, [19]
- Το μοντέλο αντικειμένων (object model) του πεδίου διαμόρφωσης κυβερνητικής πολιτικής, [20]

- Το μοντέλο διαδικασιών (process model) του πεδίου διαμόρφωσης κυβερνητικής πολιτικής, [21]
- Το μοντέλο αντικειμένων (object model) του πεδίου παροχής υπηρεσιών, [8], [9], [10], [11], [12],
- Το μοντέλο διαδικασιών (process model) του πεδίου παροχής υπηρεσιών, [22]

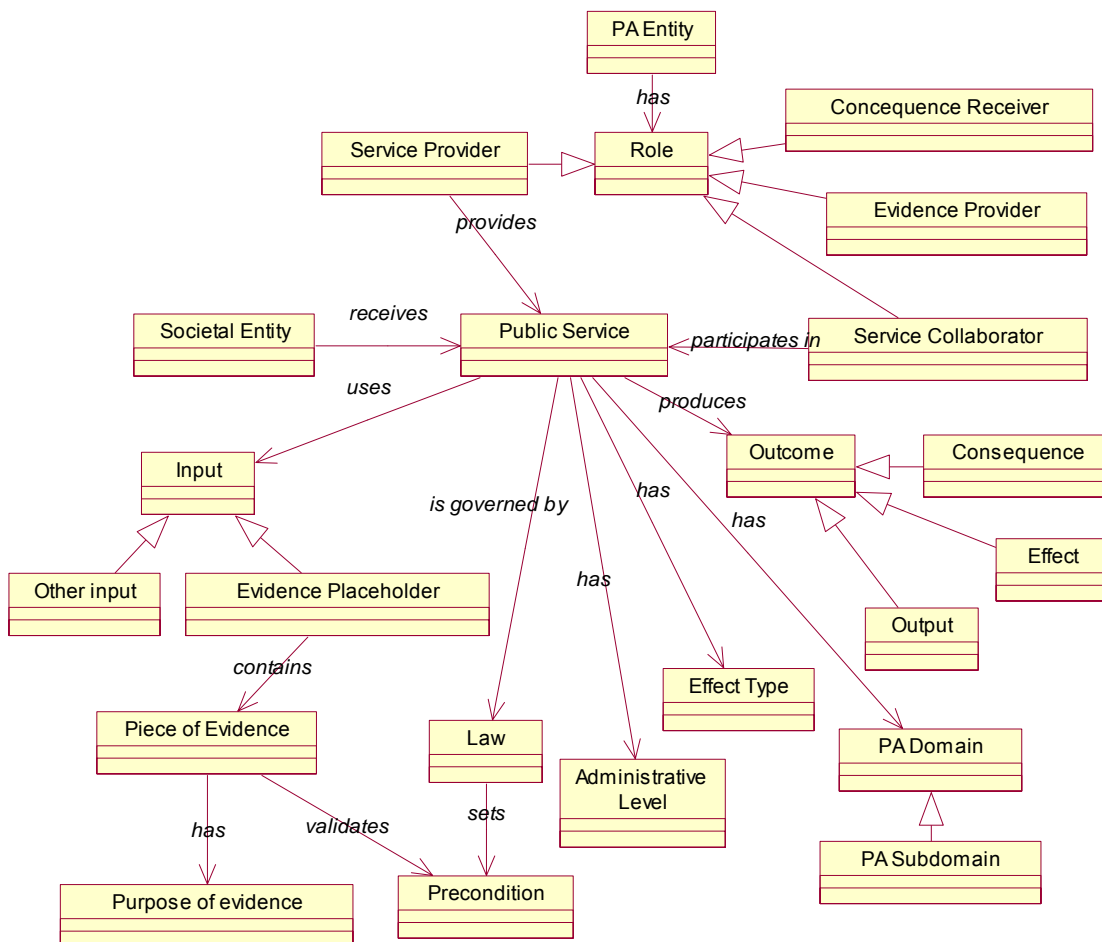
Τα παραπάνω μοντέλα καλύπτουν όλο το πεδίο της δημόσιας διοίκησης και τη μοντελοποιούν με χρήση της ειδικής ορολογίας και σημασιολογίας του πεδίου.

Στη συνέχεια παρουσιάζεται το μοντέλο αντικειμένων για την παροχή υπηρεσιών μια και είναι αυτό που ανταποκρίνεται στο αντικείμενο της εργασίας.

3.2.1.2 The GEA PA Service Model [8], [9], [10], [11], [12]

Το μοντέλο αντικειμένων (object model) για την παροχή υπηρεσιών από την Δημόσια Διοίκηση (PA Service Model) είναι ένα γενικευμένο μοντέλο πεδίου και παρέχει μία λεπτομερή ανάλυση της συνολικής διαδικασίας της παροχής μιας υπηρεσίας. Είναι ειδικευμένο για το πεδίο της δημόσιας διοίκησης αφού χρησιμοποιεί την ορολογία και την σημασιολογία του πεδίου αυτού. Ταυτόχρονα παραμένει συμβατό με τις βασικές έννοιες οντολογιών γενικευμένων υπηρεσιών όπως η OWL-S, [25], και η WSMO, [23]. Επιπρόσθετα, το γεγονός ότι είναι ένα γενικευμένο μοντέλο πεδίου το καθιστά ικανό να αναπαραστήσει όλο το φάσμα των δημόσιων υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό καθιστά το μοντέλο επαναχρησιμοποιήσιμο σε μεγάλο φάσμα περιπτώσεων παροχής δημόσιων υπηρεσιών.

Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται το προαναφερθέν μοντέλο:



Σχήμα 3 Μοντέλο Αντικειμένων του πεδίου Παροχής Δημόσιων Υπηρεσιών της GEA

Η κύρια έννοια του μοντέλου είναι η δημόσια υπηρεσία (*public service*). Το μοντέλο προτείνει τους ακόλουθους τύπους υπηρεσιών: *Δήλωση (Declaration)*, *Πιστοποίηση (Certification)*, *Έλεγχος (Control)*,

Εξουσιοδότηση (Authorization) και Παραγωγή (Production). Επίσης, οι υπηρεσίες κατηγοριοποιούνται ιεραρχικά σε πεδία (*PA Domain*) και υποπεδία (*PA sub domain*) σύμφωνα με το σχήμα ταξινόμησης της FEA, [92], [93].

Στο μοντέλο ορίζονται υποκείμενα (*subjects*), τα οποία κατηγοριοποιούνται σε κοινωνικές και δημόσιες οντότητες. Η κάθε κοινωνική οντότητα (*societal entity*) δέχεται κάποια δημόσια υπηρεσία (*public service*) η οποία παρέχεται από τον πάροχο της υπηρεσίας (*service provider*).

Οι δημόσιες οντότητες (*PA entity*) χωρίζονται σε:

- παρόχους υπηρεσιών (*service provider*),
- παρόχους αποδεικτικών (*evidence provider*),
- στους συνεργαζόμενους φορείς για την παροχή της υπηρεσίας (*service collaborator*)
- στους αποδέκτες των συνεπειών της υπηρεσίας (*consequence receivers*).

Η κάθε υπηρεσία εκτελείται σύμφωνα με έναν νόμο (*law*), ο οποίος καθορίζει την διαδικασία εκτέλεσης της υπηρεσίας. Επίσης, η κάθε υπηρεσία απαιτεί εισόδους (*input*) προκειμένου να προχωρήσει η διαδικασία εκτέλεσης της υπηρεσίας. Με την ολοκλήρωσή της υπηρεσίας παράγονται αποτελέσματα (*outcome*).

Στην έννοια *Law* περικλείονται, εκτός από τους νόμους και τα νομοθετικά διατάγματα, κατευθυντήριες γραμμές, διοικητικές αποφάσεις κα. Η *Law* παρέχει την εκτελεστική λογική της υπηρεσίας, ορίζοντας τις προϋποθέσεις παροχής της υπηρεσίας (*precondition*). Υπάρχουν δύο τύποι προϋποθέσεων: Διαδικαστικές (*Procedural*) και Λογικές (*Logical*).

Η κάθε δημόσια υπηρεσία απαιτεί είσοδο (*input*) προκειμένου να ξεκινήσει η διαδικασία εκτέλεσής της. Με τον όρο *input* εννοούμε το σύνολο της πληροφορίας που απαιτείται είτε για την εκκίνηση, είτε κατά την διαδικασία εκτέλεσης της υπηρεσίας. Ο φορέας αποδεικτικών στοιχείων (*Evidence placeholder*) είναι το τμήμα της εισόδου που περιέχει αποδεικτικά στοιχεία (*piece of evidence*), τα οποία αποτελούν την πληροφορία που πρέπει να λάβει ο πάροχος της υπηρεσίας (*service provider*) προκειμένου να επικυρώσει τις λογικές προϋποθέσεις της υπηρεσίας. Η σχέση μεταξύ της *Evidence placeholder* και της *piece of evidence* είναι many-to-many, το οποίο σημαίνει ότι ένας φορέας αποδεικτικών στοιχείων μπορεί να περιέχει πολλά αποδεικτικά στοιχεία και αντίστροφα, ένα αποδεικτικό στοιχείο να βρίσκεται σε πολλούς φορείς αποδεικτικών. Υπάρχουν διάφοροι φορείς αποδεικτικών στοιχείων, π.χ. φυσικοί (έγγραφα) ή ηλεκτρονικοί (βάση δεδομένων) φορείς. Κάθε άλλη πληροφορία η οποία χρησιμοποιείται για οποιονδήποτε σκοπό πέραν της επικύρωσης των προϋποθέσεων εκκίνησης της υπηρεσίας (*precondition*) μοντελοποιείται σαν άλλη είσοδος (*other input*). Τα αποδεικτικά στοιχεία (*piece of evidence*) έχουν ένα σκοπό (*purpose of evidence*), ο οποίος αφορά τους λόγους για τους οποίους ο πάροχος της υπηρεσίας πρέπει να έχει πρόσβαση στην πληροφορία που περιέχεται στο αποδεικτικό στοιχείο.

Η εκτέλεση της υπηρεσίας καταλήγει σε αποτελέσματα (*outcome*). Στο μοντέλο ορίζονται οι ακόλουθοι τύποι αποτελεσμάτων:

- έγγραφο εξόδου (*output*),
- επίδραση (*effect*) που έχει η εκτέλεση της υπηρεσίας στον πραγματικό κόσμο
- συνέπεια (*consequence*) η οποία τροφοδοτεί άλλους φορείς

Ως βάση για τις έννοιες *output* και *effect* χρησιμοποιήθηκαν οι αντίστοιχες έννοιες του OWL-S Process Model, [25], ενώ η έννοια *consequence* προστέθηκε λόγω της ιδιαίτερης σημασίας της για το πεδίο της δημόσιας διοίκησης.

Η έννοια *output* αφορά την απόκτηση πληροφορίας, από τον τελικό αποδέκτη, σχετικής με το αποτέλεσμα εκτέλεσης της υπηρεσίας. Προς το παρόν, η πληροφορία αυτή ενσωματώνεται σε διοικητικά έγγραφα τα οποία παρουσιάζουν επίσημα την απόφαση του παρόχου της υπηρεσίας σχετικά με την υπηρεσία η οποία ζητήθηκε από τον τελικό αποδέκτη.

Η έννοια *effect* αφορά την επίδραση της υπηρεσίας στον πραγματικό κόσμο. Η πραγματική άδεια, πιστοποίηση, απαγόρευση ή τιμωρία η οποία απονέμεται στον τελικό αποδέκτη αποτελούν παραδείγματα της έννοιας *effect*.

Η έννοια *consequence* αφορά την προώθηση της πληροφορίας σχετικής με το αποτέλεσμα εκτέλεσης της υπηρεσίας σε άλλους φορείς οι οποίοι ενδιαφέρονται για την έκβαση της υπηρεσίας. Η συνέπεια μπορεί να είναι:

- Εσωτερική: όταν ο πάροχος της υπηρεσίας πρέπει να ενημερώσει εσωτερικό τμήμα του ή όταν πρέπει να ενημερώσει το πληροφοριακό σύστημά του για την έκβαση της υπηρεσίας.
- Εξωτερική: όταν ο πάροχος της υπηρεσίας πρέπει να ενημερώσει άλλον δημόσιο οργανισμό για την έκβαση της υπηρεσίας.

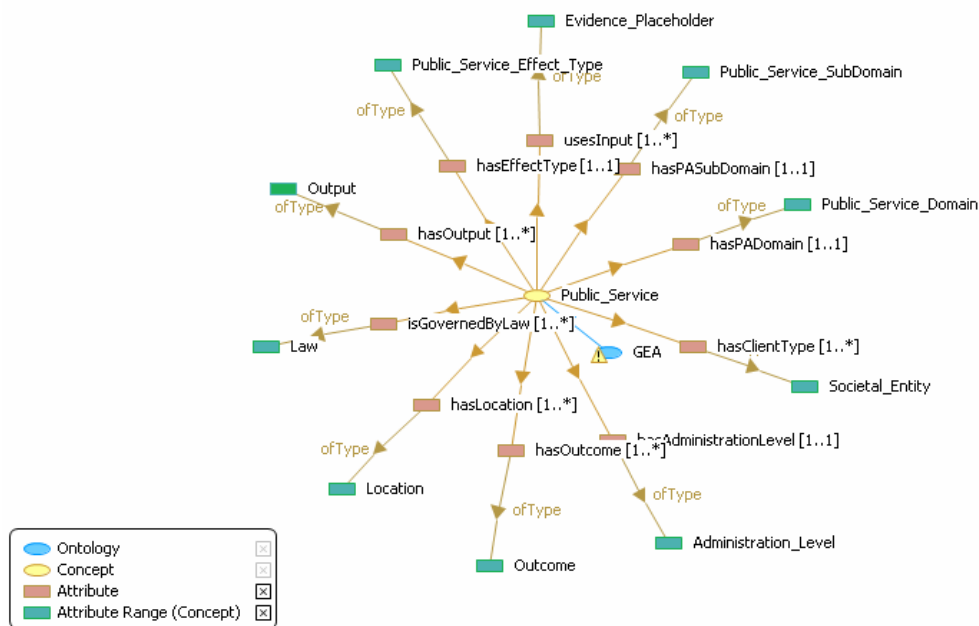
Τέλος, η δημόσια υπηρεσία έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- το διοικητικό επίπεδο (Administration level) που αναπαριστά το επίπεδο στο οποίο προσφέρεται η υπηρεσία (π.χ. δημοτικό, νομαρχιακό, περιφερειακό, εθνικό)
- τον τύπο του αποτελέσματος (effect type) που αναπαριστά τον τύπο του αποτελέσματος της υπηρεσίας (π.χ. προώθηση της κοινωνικής ευημερίας κα)
- την τοποθεσία (Location) παροχής της υπηρεσίας

3.2.1.3 The SemanticGov PA Domain Ontology [13]

Ένα από τα έργα που βασίζονται στο μοντέλο της GEA είναι το SemanticGov [13]. Κύριος στόχος του έργου είναι η ανάπτυξη της κατάλληλης υποδομής (εννοιολογικά μοντέλα, λογισμικό, υπηρεσίες), ώστε να πραγματοποιηθεί η παροχή semantic web services από την δημόσια διοίκηση.

Αναλυτικότερα, στην προσέγγιση αυτή, [14], [15], [16], [17], κατασκευάστηκε αρχικά μια οντολογία, η Public Administration, για όλο το πεδίο της δημόσιας διοίκησης, χρησιμοποιώντας τα βασικά εννοιολογικά στοιχεία της WSMO, [23]. Η κύρια έννοια της οντολογίας αυτής είναι η δημόσια υπηρεσία. Στο παρακάτω σχήμα φαίνεται με γραφικό τρόπο η έννοια της δημόσιας υπηρεσίας και τα στοιχεία αυτής:



Σχήμα 4 Έννοια Service της Οντολογίας PA Domain

Η παραπάνω έννοια αποτελεί μετάφραση σε οντολογία του μοντέλου Παροχής Υπηρεσιών της GEA και για τον λόγο αυτό δεν θα αναλυθεί παραπάνω.

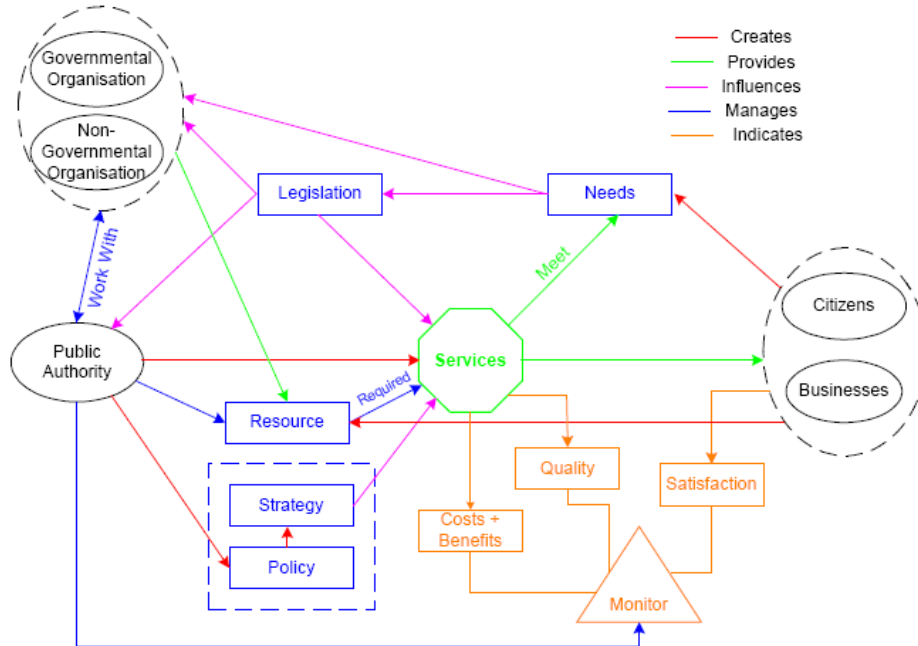
3.2.2 The SmartGov Project Approach [27]

Το SmartGov, [27], είναι ένα ερευνητικό και αναπτυξιακό έργο χρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα, το οποίο στοχεύει στον προσδιορισμό, στην ανάπτυξη, στην πρακτική εφαρμογή και

αξιολόγηση μιας πλατφόρμας ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών η οποία θα βασίζεται στη γνώση. Η πλατφόρμα αυτή θα βοηθήσει τους εργαζόμενους στον δημόσιο τομέα να δημιουργούν διαδικτυακές υπηρεσίες συναλλαγών, απλοποιώντας την ανάπτυξη, τη συντήρηση και τη διαλειτουργικότητα με ήδη εγκατεστημένα συστήματα πληροφορικής.

3.2.2.1 The SmartGov Framework [28]

Στα πλαίσια του έργου *SmartGov* [27] προτείνεται ένα μοντέλο αναφοράς για το πεδίο της δημόσιας διοίκησης, [28], που δίνεται στο επόμενο σχήμα:



Σχήμα 5 Μοντέλο Αναφοράς του πεδίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το project SmartGov

Οι έννοιες που περιλαμβάνει το παραπάνω μοντέλο αφορούν αφενός τον καθορισμό της πολιτικής από τις Δημόσιες Αρχές (έννοιες Strategy, Policy) και αφετέρου την παροχή υπηρεσιών (έννοια Service). Στην παρούσα εργασία το πεδίο ενδιαφέροντος είναι η παροχή υπηρεσιών και για τον λόγο αυτό οι έννοιες που αφορούν τον σχηματισμό δημόσιας πολιτικής δεν θα μας απασχολήσουν.

Σύμφωνα με το παραπάνω πλαίσιο αναφοράς, οι υπηρεσίες (services) εξυπηρετούν τις ανάγκες (needs) πολιτών (citizens) και επιχειρήσεων (businesses). Οι δημόσιοι φορείς (public authorities), κυβερνητικοί (governmental) και μη (non-governmental), συνεργάζονται με στόχο της παροχής μιας υπηρεσίας. Οι υπηρεσίες καθορίζονται από τη νομοθεσία (legislation) και απαιτούν πόρους (resources).

Επίσης, για την βελτίωση της παροχής υπηρεσιών απαιτείται η παρακολούθηση (monitoring) τόσο της ποιότητας (quality) των παρεχόμενων υπηρεσιών όσο και της ικανοποίησης (satisfaction) του κοινού. Η παρακολούθηση του κόστους και των ωφελειών (costs / benefits) απαιτείται για τον καθορισμό της διατηρησιμότητας της υπηρεσίας.

3.2.2.2 The e-Government Services Ontology [28], [29], [30]

Με βάση το παραπάνω μοντέλο κατασκευάστηκε η *e-Government Services Ontology*, [28], [29], [30] η οποία μοντελοποιεί το πεδίο της δημόσιας διοίκησης. Η οντολογία «e-Government Services» βασίζεται στην οντολογία «Enterprise» [32], η οποία αναφέρεται σε γενικευμένες επιχειρησιακές δραστηριότητες. Οι κύριες έννοιες της οντολογίας «Enterprise» είναι: Δραστηριότητα (Activity), Οργανισμός (Organisation), Στρατηγική (Strategy), Μάρκετινγκ (Marketing) και Χρόνος (Time). Οι έννοιες αυτές διατηρήθηκαν στην «e-Government Services», δεν διατηρήθηκαν όμως όλες οι περιλαμβανόμενες σε αυτές έννοιες.

Το οντολογία ορίζει πάνω από 150 έννοιες (οντότητες & σχέσεις) οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την περιγραφή του πεδίου της δημόσιας διοίκησης. Παρόλα αυτά ορίζει έναν πολύ μεγάλο αριθμό διακριτών σχέσεων μεταξύ οντοτήτων, με αποτέλεσμα το πεδίο να περιγράφεται με έναν πολύ μεγάλο αριθμό μοντέλων που περιλαμβάνουν μικρό αριθμό οντοτήτων και σχέσεων. Αποτέλεσμα είναι η προτεινόμενη οντολογία να παρέχει μεν ένα χρήσιμο λεξιλόγιο για την περιγραφή του πεδίου παροχής υπηρεσιών, αλλά να είναι δύσκολη στη χρήση της.

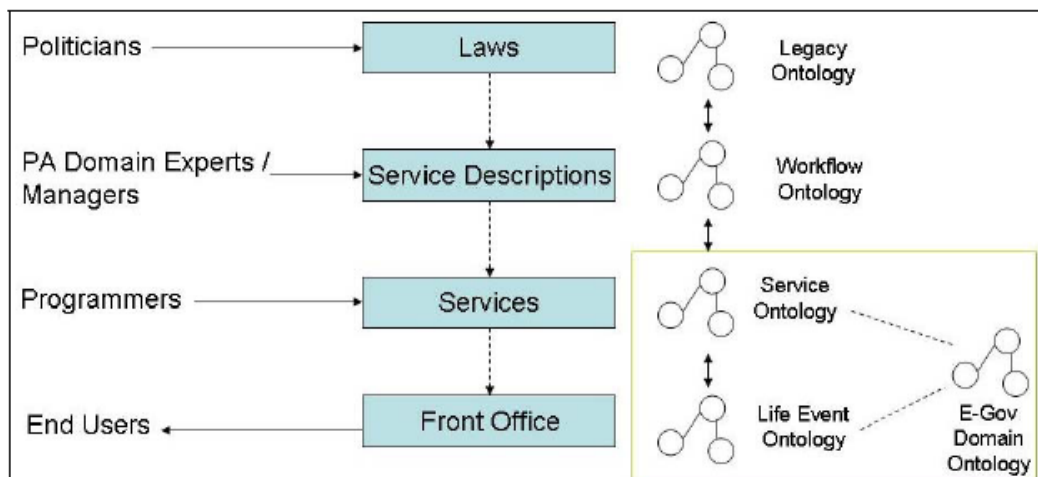
Συμπερασματικά, η οντολογία δεν στοχεύει στην μοντελοποίηση του πεδίου της δημόσιας διοίκησης, εφόσον δεν ορίζει συγκεκριμένες σχέσεις ανάμεσα σε συγκεκριμένες οντότητες (δηλαδή ενώ ορίζονται οι οντότητες π.χ. A και B και ορίζονται και οι σχέσεις πχ C και D, δεν ορίζεται ποια εκ των C και D θα είναι η σχέση ανάμεσα στις A και B), με αποτέλεσμα η προτεινόμενη οντότητα να παρέχει μεν ένα χρήσιμο λεξιλόγιο για την περιγραφή του πεδίου παροχής υπηρεσιών από την δημόσια διοίκηση αλλά να μην χρησιμοποιείται για την μοντελοποίηση του πεδίου.

3.2.3 The DIP Project Approach [33]

Στόχος του έργου DIP [33] είναι η ανάπτυξη και επέκταση των τεχνολογιών του Σημασιολογικού Ιστού (Semantic Web) και των Web Services με σκοπό την δημιουργία ενός καινοτόμου τεχνολογικού περιβάλλοντος όπου web services μπορούν να συνεργάζονται αυτόματα, χωρίς καμία παρέμβαση από τον χρήστη. Ένα από τα πεδία εφαρμογής των αποτελεσμάτων του έργου είναι και το πεδίο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα, το αποτέλεσμα του έργου που σχετίζεται με το συγκεκριμένο πεδίο είναι ένα πρότυπο one-stop-shop government portal για το Essex County Council [42].

3.2.3.1 The DIP Framework [37]

Η προσέγγιση του DIP βασίζεται στο μοντέλο αναφοράς του παρακάτω σχήματος και το οποίο αφορά συστήματα ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, [37], ορίζονται 4 κύριοι παίκτες σε ένα σύστημα eGovernment: (i) οι πολιτικοί οι οποίοι ορίζουν τους νόμους, (ii) η δημόσια διοίκηση η οποία ορίζει τις διαδικασίες για την πραγμάτωση των υπηρεσιών προς τους πολίτες σύμφωνα με τους νόμους,, (iii) τους προγραμματιστές οι οποίοι υλοποιούν τις υπηρεσίες οι οποίες διατίθενται μέσω του διαδικτύου (iv) τους τελικούς χρήστες οι οποίοι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες.



Σχήμα 6 Μοντέλο Αναφοράς του πεδίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το project DIP

Σε κάθε επίπεδο του μοντέλου αναφοράς αντιστοιχίθηκε και μία οντολογία. Συνεπώς, το εννοιολογικό μοντέλο του έργου DIP περιλαμβάνει τις ακόλουθες οντολογίες:

- Νομική Οντολογία (Legacy Ontology): ορίζει τις έννοιες και τις σχέσεις που περιγράφουν τη νομοθεσία σύμφωνα με την οποία ορίζονται οι δημόσιες υπηρεσίες.
- Οντολογία Ροής Εργασιών (Workflow Ontology): ορίζει τις έννοιες και τις σχέσεις που περιγράφουν τη ροή εργασιών για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών.

- Οντολογία Υπηρεσιών (Service Ontology): περιγράφει τις παρεχόμενες υπηρεσίες χρησιμοποιώντας όρους Semantic Web Services (SWS).
- Οντολογία Περιστατικών Ζωής (Life Event Ontology): ορίζει τις έννοιες, τις σχέσεις και την ιεραρχία των περιστατικών ζωής.
- Οντολογία Πεδίου Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης (eGovernment Domain Ontology): ορίζει έννοιες και σχέσεις του πεδίου της δημόσιας διοίκησης.

Η Νομική Οντολογία συνδέεται με την Οντολογία Ροής Εργασιών, αφού ο νόμος ορίζει την ροή εργασιών μίας υπηρεσίας. Συνεπώς κάθε ροή εργασίας αναφέρεται σε έναν νόμο ή σε μέρος αυτού. Η ροή εργασιών μίας υπηρεσίας αντιστοιχίζεται σε ένα σύνολο υπηρεσιών. Η κάθε υπηρεσία συνδέεται με ένα περιστατικό ζωής, συσχετίζοντας με τον τρόπο αυτό την δημόσια διοίκηση με τους τελικούς χρήστες.

Οι οντολογίες «Υπηρεσίας» και «Περιστατικού Ζωής» συνδέονται με την οντολογία «Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης». Η οντολογία αυτή λειτουργεί ως συνδεδετικός κρίκος μεταξύ της οντολογίας «Υπηρεσίας», η οποία μοντελοποιεί την δημόσια υπηρεσία από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης και της οντολογίας «Περιστατικού Ζωής», η οποία μοντελοποιεί την δημόσια υπηρεσία από την πλευρά του τελικού χρήστη.

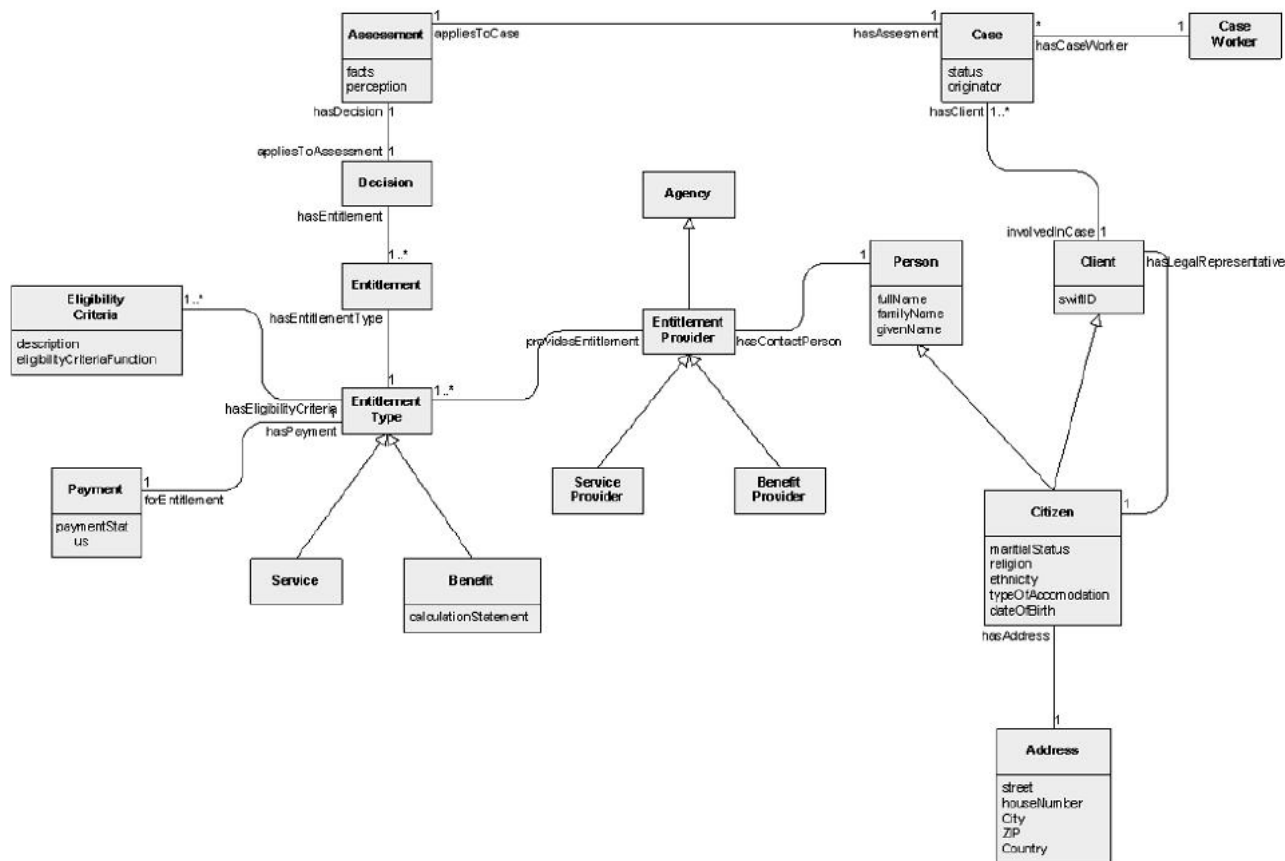
Τέλος, στα πλαίσια του έργου προτείνεται και η eGovernment Ontology [34], η οποία αποτελεί την μετάφραση σε οντολογία της SeamlessUK Taxonomy [107], η οποία παρουσιάζεται αναλυτικά στην παράγραφο 3.2.22.2.

Ακολουθεί η ανάλυση των οντολογιών «eGovernment», «eGovernment Domain», «Life Event» και «Service». Σημειώνεται ότι οι οντολογίες «Legacy» και «Workflow» δεν έχουν οριστεί και αποτελούν μία από τις πιθανές επεκτάσεις του έργου [37].

3.2.3.2 The eGovernment Domain Ontology [34], [35], [36],[37], [38]

Η οντολογία eGovernment Domain βασίζεται στην οντολογία Description & Situations (D&S), [40], η οποία αποτελεί κομμάτι της οντολογίας DOLCE [41]. Η οντολογία eGovernment Domain καλύπτει οργανωσιακές, επιχειρησιακές, οικονομικές και τεχνολογικές έννοιες της δημόσιας διοίκησης. Η οντολογία αποτελεί επέκταση της οντολογίας D&S. Αναλυτικότερα, όλες οι έννοιες δημόσιας διοίκησης που περιλαμβάνονται στην οντολογία αποτελούν υποκλάσεις των κύριων εννοιών της οντολογίας D&S. Οι συγκεκριμένες υποκλάσεις αποτελούν τις βασικές έννοιες των οντολογιών «Service» και «Life Event» [34], [35].

Σημειώνεται εδώ ότι στα πλαίσια του έργου δεν μοντελοποιήθηκε όλο το πεδίο της δημόσιας διοίκησης. Μοντελοποιήθηκε μόνο ένα σενάριο χρήσης που αφορά την αλλαγή κατάστασης (Change of Circumstance) [34], [35], [36]. Η μοντελοποίηση έγινε μέσω της δημιουργίας της οντολογίας «Change of Circumstance», [34], η οποία παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα:



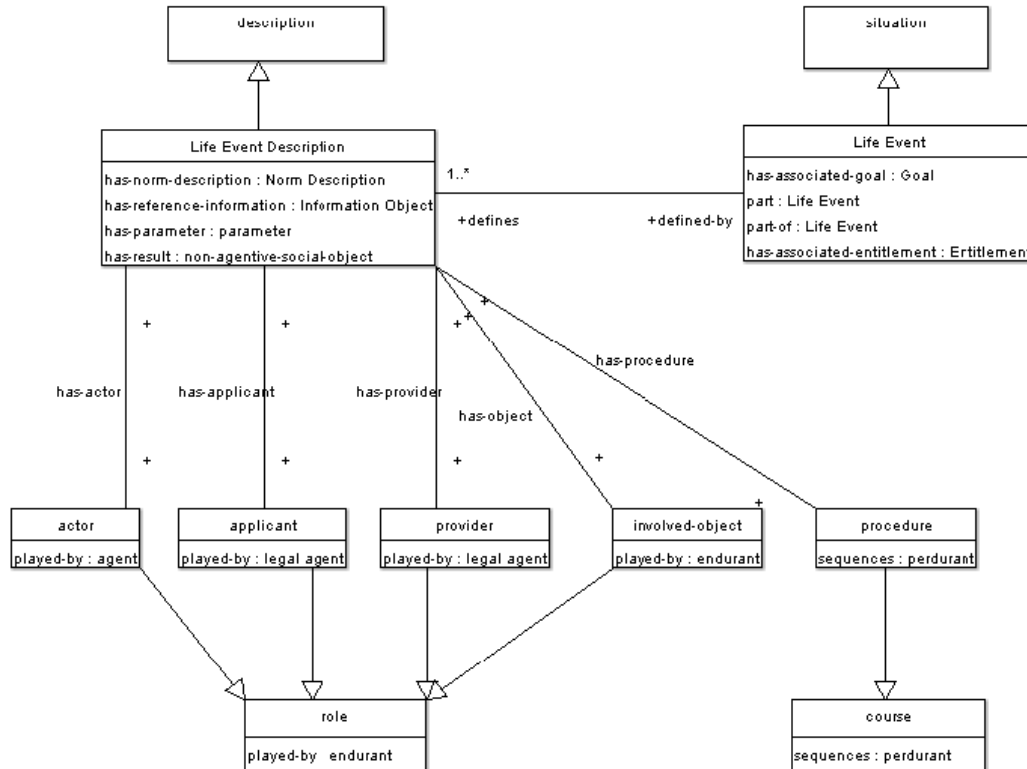
Σχήμα 7 Διάγραμμα Κλάσεων της Οντολογίας “ Change of Circumstance ” του project DIP

Οι κύριες κλάσεις της οντολογίας είναι: η υπόθεση (*CASE*), που είναι και η κύρια κλάση της οντολογίας, ο πολίτης (*CITIZEN*), η αποτίμηση της υπόθεσης (*ASSESSMENT*), η απόφαση σχετικά με την υπόθεση (*DECISION*), ο χειριστής της υπόθεσης (*CASE-WORKER*), ο πάροχος του αποτελέσματος της υπόθεσης (*benefit-provider*), ο πάροχος της υπηρεσίας (*service-provider*) και ο τύπος του αποτελέσματος της υπόθεσης (*ENTITLEMENTTYPE*).

3.2.3.3 The Life Event Ontology [37], [38]

Συνήθως, οι οντολογίες των περιστατικών ζωής ορίζουν μία ταξινόμια (taxonomy) περιστατικών ζωής και των υπηρεσιών που σχετίζονται με τα θέματα της ταξινόμιας. Στο έργο DIP, η οντολογία «Περιστατικό Ζωής» είναι το μοντέλο που περιγράφει την παροχή δημόσιων υπηρεσιών από την πλευρά του χρήστη. Ένα περιστατικό ζωής επιτρέπει τον χρήστη να ορίσει τις ιδιαίτερες ανάγκες του και να περιγράψει με σαφήνεια τους στόχους που θέλει να πληρώσει μέσω της παροχής της υπηρεσίας. Η οντολογία «Περιστατικό Ζωής», όπως και η «eGovernment Domain», βασίζεται στην οντολογία D&S, [40].

Στο παρακάτω σχήμα φαίνεται το διάγραμμα κλάσεων της οντολογίας:



Σχήμα 8 Διάγραμμα Κλάσεων της Οντολογίας "Life Event" του project DIP

Οι έννοιες περιγραφή (description), κατάσταση (situation), περιστατικό (event), ρόλος (role) και σειρά (course) ορίζονται στην D&S, [40]. Η έννοια Περιστατικό Ζωής (life event) ορίζει μία ιεραρχία κατηγοριών περιστατικών ζωής και μπορεί να διακλαδώνεται σε άλλα περιστατικά ζωής. Επίσης, ένα περιστατικό ζωής συσχετίζεται με έναν ή παραπάνω στόχους (goals) – οι στόχοι ορίζονται στην οντολογία Service. Έτσι, αναπαριστούμε τις ενέργειες που πρέπει να εκτελεστούν για να πραγματοποιηθούν οι στόχοι.

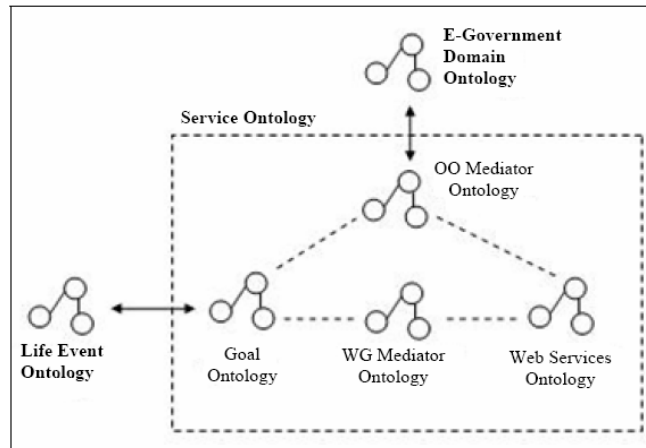
Ένα περιστατικό ζωής περιγράφεται μέσω των κανόνων (norms) που ορίζουν το περιστατικό, των πληροφοριακών αντικειμένων (information objects) που το περιγράφουν, των παραμέτρων (parameters) που απαιτούνται για την εξυπηρέτηση του περιστατικού ζωής, των αποτελεσμάτων (results) που έχει, των εμπλεκόμενων μερών στο περιστατικό ζωής, δηλαδή του αιτούντα (applicant), των εμπλεκόμενων παικτών (actors) και του παρόχου (provider), των εμπλεκόμενων αντικειμένων (objects) και της διαδικασίας ροής του περιστατικού ζωής (procedure).

Οι ιδιότητες της έννοιας «life event description» αναφέρονται σε έννοιες (π.χ. agent, legal-agent, non-agentive-social-object, endurant, perdurant κτ) της οντολογίας «E-Government».

Οι έννοιες της οντολογίας «Life Event» μας επιτρέπουν: (i) να ορίζουμε μια ταξινόμηση για τα περιστατικά με στόχο την οργάνωση των υπηρεσιών, (ii) να εξάγουμε περιστατικά που περιγράφουν τις ιδιαίτερες περιπτώσεις πολιτών με στόχο την υλοποίηση ενός instance reasoning module το οποίο βελτιώνει τα αποτελέσματα του συστήματος και (iii) διαμέσου της σύνδεσής της με την οντολογία «Service», έχουμε τις υπηρεσίες οι οποίες ικανοποιούν τις ανάγκες των πολιτών.

3.2.3.4 The Service Ontology [37], [38]

Η οντολογία «Service» επιτρέπει την περιγραφή, σύνθεση, ανακάλυψη και κλήση των υπηρεσιών. Επίσης, λειτουργεί ως συνδετικός κρίκος μεταξύ όλων των οντολογιών του εννοιολογικού μοντέλου του DIP. Η οντολογία βασίζεται στην WSMO, [23], και αποτελείται από 4 οντολογίες: την Web Service, την Goal, την WG Mediator και την OO Mediator.



Σχήμα 9 Οντολογία "Service" του project DIP

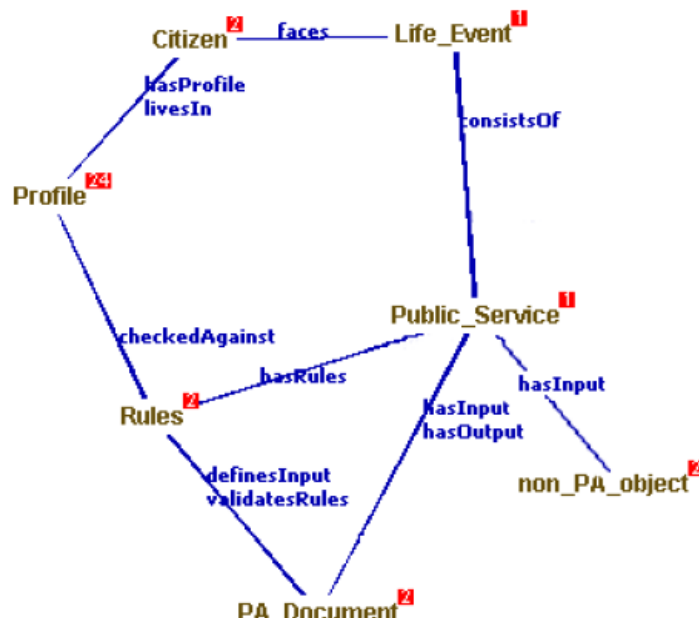
Η οντολογία «Στόχος» (Goal) αναπαριστά τους στόχους τους οποίους οι χρήστες θέλουν να πραγματοποιήσουν. Είναι η σημασιολογική διεπαφή μεταξύ της οντολογίας «Life Event» και της «Service». Η οντολογία «Web service» περιγράφει τη λειτουργική συμπεριφορά του web service. Η «WG Mediator» αντιστοιχίζει στόχους με web services και η «OO Mediator» αντιστοιχίζει έναν στόχο ή μία υπηρεσία με ένα συγκεκριμένο πεδίο της δημόσιας διοίκησης.

3.2.4 The OneStopGov Project Approach [43]

Το έργο OneStopGov, [43], στοχεύει στην σχεδίαση, ανάπτυξη και αξιολόγηση κυβερνητικών πυλών μίας στάσης (one-stop portals) οι οποίες βασίζονται στο μοντέλο των περιστατικών ζωής – την προσέγγιση για την ανάπτυξη κυβερνητικών πολιτοκεντρικών πυλών. Εκτός από την τεχνολογική πλατφόρμα το έργο στοχεύει επίσης και στην ανάπτυξη ενός πλαισίου αναφοράς για την ανάπτυξη διαδικτυακών κυβερνητικών υπηρεσιών μίας στάσης.

Στα πλαίσια του έργου αναπτύχθηκε η Life-event Ontology, [44], βασίζεται στην προσέγγιση των life-events και παρέχει γενικευμένη μοντελοποίηση του πεδίου της παροχής υπηρεσιών.

Στο παρακάτω σχήμα φαίνεται η προτεινόμενη οντολογία:



Σχήμα 10 Οντολογία "Life Event" του project OneStopGov

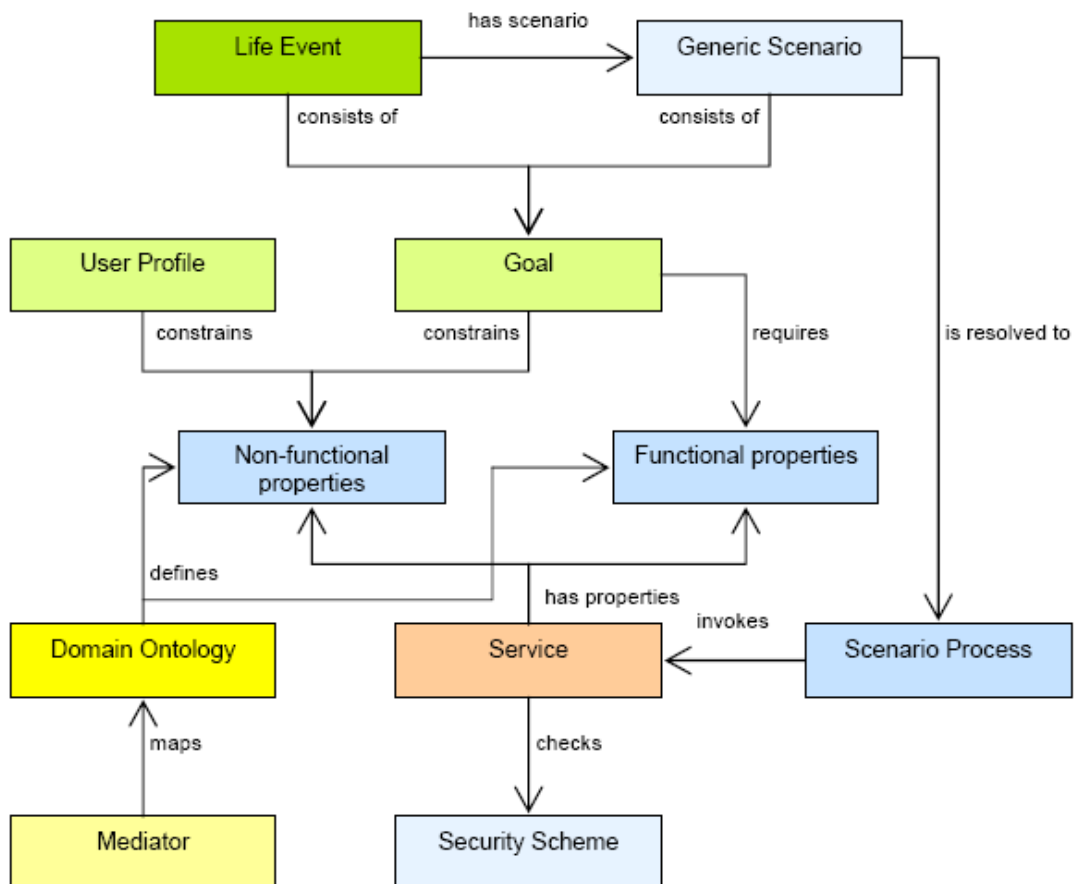
Η κύρια ιδέα του μοντέλου βασίζεται στα περιστατικά ζωής (*Life event*) τα οποία αντιμετωπίζουν οι πολίτες (*citizens*) στη διάρκεια της ζωής τους. Κάθε περιστατικό ζωής αποτελείται από μία ή περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες (*public services*). Κάθε υπηρεσία δέχεται ως είσοδο (ή έχει ως αποτέλεσμα) δημόσια έγγραφα (*PA documents*) ή άλλα έγγραφα (*non PA documents*). Επίσης κάθε υπηρεσία διέπεται από κανόνες (*rules*) οι οποίοι πηγάζουν από σχετικούς νόμους. Τέλος, κάθε πολίτης διαθέτει προφίλ (*profile*) το οποίο περιέχει πληροφορίες για τον ίδιο; οι πληροφορίες αυτές χρησιμοποιούνται για τον έλεγχο εάν ο πολίτης είναι νόμιμος δικαιούχος της υπηρεσίας.

Το project βρίσκεται σε εξέλιξη και στους μελλοντικούς στόχους του έργου βρίσκεται η αξιολόγησή και η επικαιροποίηση της οντολογίας ώστε να αποτελέσει ένα γενικευμένο μοντέλο παροχής υπηρεσιών.

3.2.5 The Access-eGov Project Approach [45]

Στόχος του έργου Access-eGov [45], είναι η ανάπτυξη μιας πλατφόρμας δημόσιας διοίκησης η οποία θα ολοκληρώνει όλες τις υπάρχουσες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Το εννοιολογικό μοντέλο του συστήματος βασίζεται σε οντολογίες, επεκτάσεις της WSMO [23]. Η αρχιτεκτονική του συστήματος βασίζεται σε Web Services και σε peer-to-peer δίκτυα. Η προσέγγιση αυτή παρέχει όλες τις απαραίτητες παραμέτρους για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας της αναπτυσσόμενης πλατφόρμας.

Το project βρίσκεται σε εξέλιξη και ο πλήρης εννοιολογικός σχεδιασμός του project δεν έχει δημοσιοποιηθεί στην τελική της μορφή. Παρόλα αυτά έχει δοθεί στην δημοσιότητα ένα αρχικό μοντέλο του συστήματος, [46], [47], [48], [49]. Στο παρακάτω σχήμα φαίνεται το μοντέλο δεδομένων του project και οι σχέσεις μεταξύ των οντοτήτων έτσι όπως παρέχονται από το προτεινόμενο σύστημα, [46]:



Σχήμα 11 Μοντέλο Δεδομένων του project Access eGov

Το περιστατικό ζωής (*Life event*) είναι μία ειδική περίπτωση στη ζωή του πολίτη κατά την οποία θα χρειαστεί την εκτέλεση κάποιας δημόσιας υπηρεσίας (*service*). Με κάθε περιστατικό ζωής συνδέονται

διάφοροι στόχοι (*goals*) οι οποίοι χρησιμοποιούνται για να καθορίσουν τις ανάγκες και τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα του πολίτη. Οι στόχοι, οι οποίοι συνδέονται με ένα συγκεκριμένο περιστατικό ζωής, ομαδοποιούνται σε ένα γενικευμένο σενάριο (*generic scenario*). Έτσι, σε κάθε περιστατικό ζωής αντιστοιχίζεται ένα γενικευμένο σενάριο το οποίο ορίζει τους στόχους του πολίτη.

Κάθε γενικευμένο σενάριο ανάγεται σε μία διαδικασία (*scenario process*). Η διαδικασία του σεναρίου μοντελοποιεί τη ροή των δραστηριοτήτων, οι οποίες πρέπει να εκτελεστούν ώστε να ικανοποιηθούν οι στόχοι του γενικευμένου σεναρίου. Αναλυτικότερα, η *scenario process* μοντελοποιεί τη ροή των διακριτών υπηρεσιών (*services*) οι οποίες πρέπει να εκτελεστούν κατά την εξυπηρέτηση ενός περιστατικού ζωής.

Η διαδικασία σεναρίου μπορεί να είναι:

- Απλή Διαδικασία: Η διαδικασία αυτή εκτελείται αυτόνομα και για την εκτέλεσή της δεν απαιτεί την κλήση άλλων διαδικασιών.
- Σύνθετη Διαδικασία: Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει την κλήση υποδιαδικασιών, οι οποίες είναι επίσης αντικείμενα της κλάσης *scenario process*.
- Αφαιρετικές Διαδικασίες: είναι οι διαδικασίες οι οποίες χρησιμοποιούνται για την ιεράρχηση των διαδικασιών.
- Διαδικασίες που περιλαμβάνουν τον ανθρώπινο παράγοντα: είναι διαδικασίες οι οποίες εκτελούνται εκτός του πεδίου της δημόσιας διοίκησης.

Η κάθε υπηρεσία (*service*) αποτελείται από λειτουργικές και μη-λειτουργικές ιδιότητες. Οι λειτουργικές ιδιότητες περιγράφουν τις εισόδους, τις εξόδους, τις προϋποθέσεις και τα αποτελέσματα της υπηρεσίας, ενώ οι μη λειτουργικές ιδιότητες περιγράφουν την ίδια την υπηρεσία (όνομα, περιγραφή), τον πάροχο της υπηρεσίας (όνομα και άλλες λεπτομέρειες) και την διαθεσιμότητα της υπηρεσίας (ώρες λειτουργίας, τοποθεσία)

Η οντολογία πεδίου (*domain ontology*) χρησιμοποιείται για τον καθορισμό των λειτουργικών (*functional*) και μη λειτουργικών (*non-functional*) ιδιοτήτων της κάθε υπηρεσίας. Από τα παραδοτέα του έργου μέχρι τώρα γνωρίζουμε ότι οι ακόλουθες οντότητες έχουν δημιουργηθεί για την περιγραφή των *functional properties* ([46], [47]):

- Κόστος Υπηρεσίας (*Fee*)
- Φόρμες (*Forms*): αφορούν υποχρεωτικά και προαιρετικά στοιχεία εισόδου / εξόδου που παρέχονται με τη μορφή δομημένων φορμών
- Έγγραφα (*Input and output artefacts*): αφορούν έγγραφα εισόδου / εξόδου
- Απαιτήσεις (*Requirements*): αφορούν τις απαραίτητες προϋποθέσεις που πρέπει να ισχύουν για την παροχή της υπηρεσίας.

Και οι ακόλουθες για τα *non-functional properties*:

- Φορέας (*Administration*): λεπτομέρειες για τον φορέα που παρέχει την υπηρεσία, π.χ. όνομα, διεύθυνση, στοιχεία επαφών (*contact information*)
- Διαθεσιμότητα (*Availability*): αφορά τις ώρες λειτουργία της υπηρεσίας καθώς και τον τόπο παροχής της υπηρεσίας
- Υπευθυνότητα (*Responsibility*): αφορά την χωρική υπευθυνότητα (*Spatial responsibility*) που ορίζει ποιος φορέας είναι υπεύθυνος για την παροχή της υπηρεσίας σε κάποια γεωγραφική περιοχή, την χρονική υπευθυνότητα (*temporal responsibility*) που ορίζει το χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο πρέπει να παρασχεθεί η υπηρεσία και την αντικειμενική υπευθυνότητα (*subject-matter responsibility*) που ορίζει την εννοιολογική περιοχή αρμοδιοτήτων για κάθε φορέα.
- Περιορισμοί Πρόσβασης (*Physical accessibility constraints*): αναφέρεται στους φυσικούς περιορισμούς πρόσβασης στον χώρο παροχής της υπηρεσίας.
- Άλλα χαρακτηριστικά όπως ποιότητα υπηρεσιών, συνθήκες ασφάλειας κ.α.

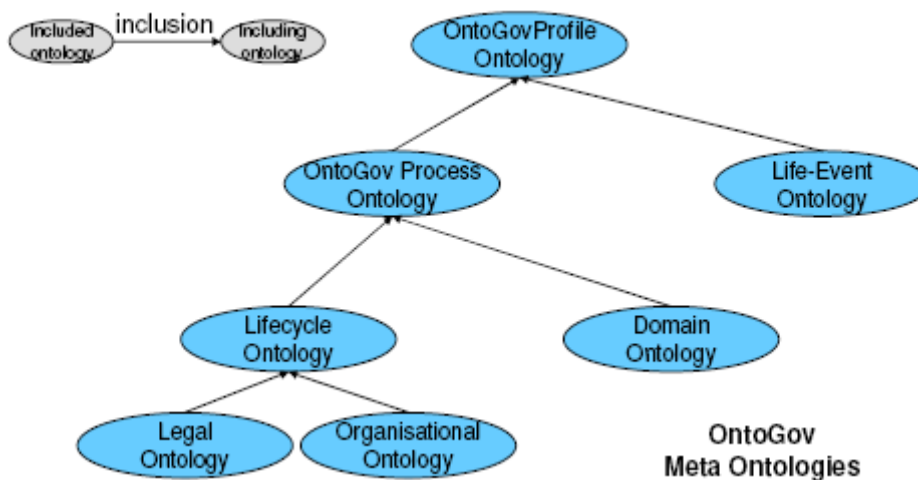
Σημειώνεται εδώ ότι στα αναμενόμενα αποτελέσματα του έργου είναι η οριστικοποίηση της οντολογίας και του παραπάνω μοντέλου παροχής υπηρεσιών.

3.2.6 The ONTOGOV Project Approach [50]

Το έργο ONTOGOV [50] στοχεύει στην ανάπτυξη μιας τεχνολογικής πλατφόρμας ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης η οποία θα επιτρέπει την συνεχή σύνθεση, διαχείριση και εξέλιξη των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αναλυτικότερα, το έργο προσδοκεί να παρέχει στην δημόσια διοίκηση το μέσο να εποπτεύει και διαχειρίζεται τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

3.2.6.1 The OntoGov Ontology Model [53]

Το μοντέλο ONTOGOV, [53], είναι μία συλλογή οντολογιών η οποία περιγράφει το πεδίο της δημόσιας διοίκησης. Στο παρακάτω σχήμα φαίνεται η ιεραρχική δομή του σχήματος:



Σχήμα 12 Μοντέλο Οντολογιών του project OntoGov

Οι οντολογίες του σχήματος είναι οι:

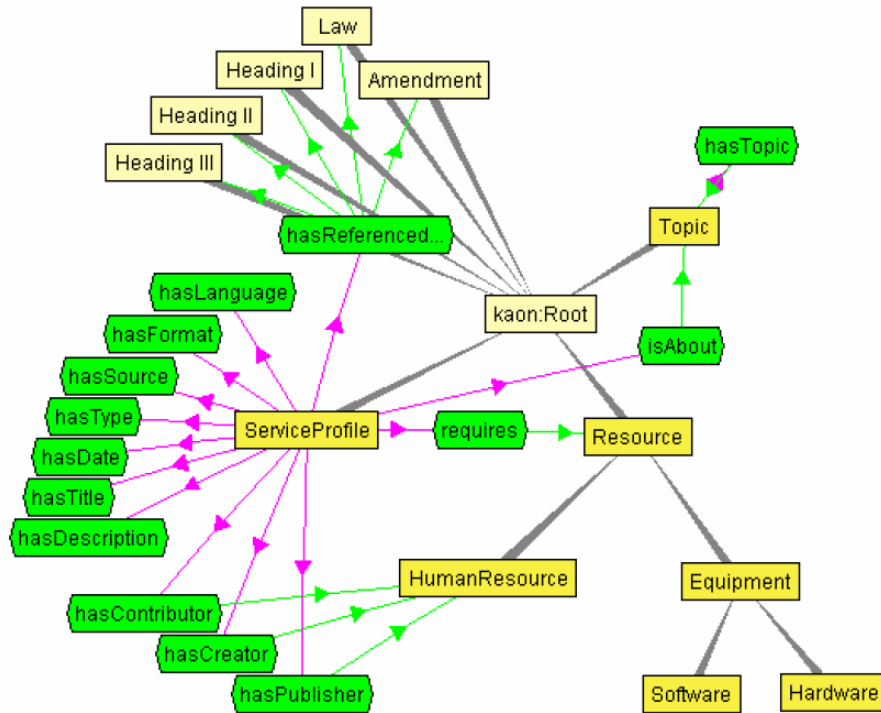
- Profile ontology: περιέχει όλες τις έννοιες που ορίζουν την υπηρεσία.
- Life-Event ontology: η οποία χρησιμοποιείται για την ιεραρχική κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης.
- Process ontology: μοντελοποιεί αφενός τη ροή διαδικασιών χρησιμοποιώντας δραστηριότητες (απλές ή σύνθετες) και στοιχεία ελέγχου της ροής και αφετέρου τη ροή των δεδομένων εισόδου και εξόδου για κάθε δραστηριότητα.
- Domain Ontology: περικλείει τις έννοιες (ορολογία) του πεδίου της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης (πχ δημόσια έγγραφα, τύποι κτλ).
- Lifecycle ontology: περιγράφει τη διαδικασία λήψης αποφάσεων μέσα σε έναν δημόσιο οργανισμό.
- Legal Ontology: μοντελοποιεί τα νομικά κείμενα σύμφωνα τα οποία εκτελείται μία δημόσια διαδικασία.
- Organizational Ontology: περιγράφει την οργανωσιακή δομή και τους πόρους ενός δημόσιου οργανισμού.

Σημειώνεται εδώ ότι οι έννοιες που εισάγει το μοντέλο και αφορούν τη δημόσια διοίκηση είναι περιορισμένες και τα semantics που χρησιμοποιούνται για την περιγραφή της παροχής δημοσίων υπηρεσιών είναι περιορισμένα επίσης.

Οι οντολογίες του ONTOGOV που σχετίζονται με το αντικείμενο της εργασίας είναι η Domain, η Profile, η Process και η Life-Event, οι οποίες και περιγράφονται στην συνέχεια.

3.2.6.2 Profile Ontology [51], [52]

Η οντολογία αυτή περιέχει όλα τα μεταδεδομένα που περιγράφουν μια υπηρεσία. Βασίζεται στην profile ontology της OWL-S, [25], και παρουσιάζεται στο επόμενο σχήμα:



Σχήμα 13 Οντολογία Profile του project OntoGov

Η profile ontology της OWL-S, [25], έχει επεκταθεί σύμφωνα με τα παρακάτω:

- Ορίζεται η ιδιότητα «hasReferencedBusinessRule», η οποία σχετίζεται με την οντολογία «*Legal Ontology*» η οποία επίσης ορίζεται στην ONTOGOV
- Ορίζεται η ιδιότητα «requires» η οποία σχετίζεται με την έννοια «Resources» και η οποία ορίζει τους πόρους που απαιτούνται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας.
- Επίσης ορίζονται μεταδεδομένα για την περιγραφή των μη λειτουργικών πλευρών της υπηρεσίας.

3.2.6.3 Process Ontology [51], [52]

Η οντολογία αυτή μοντελοποιεί τη ροή διαδικασιών κατά την εξυπηρέτηση μιας υπηρεσίας. Βασίζεται στην Process ontology της OWL-S και παρουσιάζεται στο επόμενο σχήμα:



Σχήμα 14 Οντολογία Process του project OntoGov

Η process ontology διαφοροποιείται της OWL-S, [25], σύμφωνα με τα παρακάτω:

- Έχουν προστεθεί οι παρακάτω ιδιότητες:
 - «*hasReferencedBusinessRule*», η οποία ορίζει τον νόμο στον οποίο βασίζεται η υπηρεσία
 - «*hasReferencedSoftware*», η οποία ορίζει το κομμάτι λογισμικού που υλοποιεί την υπηρεσία
 - «*hasSecurityLevel*» που ορίζουν τους περιορισμούς πρόσβασης στην υπηρεσίας
 - «*hasCost*» που ορίζει το κόστος εκτέλεσης της υπηρεσίας
 - «*hasTimeRestriction*» που ορίζει τους χρονικούς περιορισμούς εκτέλεσης της υπηρεσίας
- Εισάγεται η έννοια «*User-defined Input*» για να οριστεί η είσοδος που απαιτείται από τον πολίτη
- Εισάγεται η έννοια «*Reference*» γιατί μία οντότητα μπορεί να έχει πολλές παραμέτρους, ορισμένες μόνο εκ των οποίων είναι δυνατό να χρησιμοποιηθούν σαν είσοδος / έξοδος της υπηρεσίας
- Ορίζονται οι ιδιότητες «*hasPrecondition*» και «*hasPostcondition*» που αναφέρονται στις συνθήκες εκκίνησης και στις συνθήκες ολοκλήρωσης μιας υπηρεσίας αντίστοιχα
- Ορίζονται σύνθετες υπηρεσίες με την προσθήκη των ιδιοτήτων «*hasFirst*» και «*consistsOf*»
- Τέλος, προστίθενται οι ιδιότητες «*hasNextControlConstruct*», «*hasPreviousControlConstruct*», «*hasNextService*», «*hasPreviousService*» για να συνδεθούν οι υπηρεσίες με την έννοια «*ControlConstruct*»

3.2.6.4 The LifeEvent Ontology [53]

Η *life-event ontology* χρησιμοποιείται για την κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών. Παρακάτω δίνεται το πρώτο επίπεδο της οντολογίας:



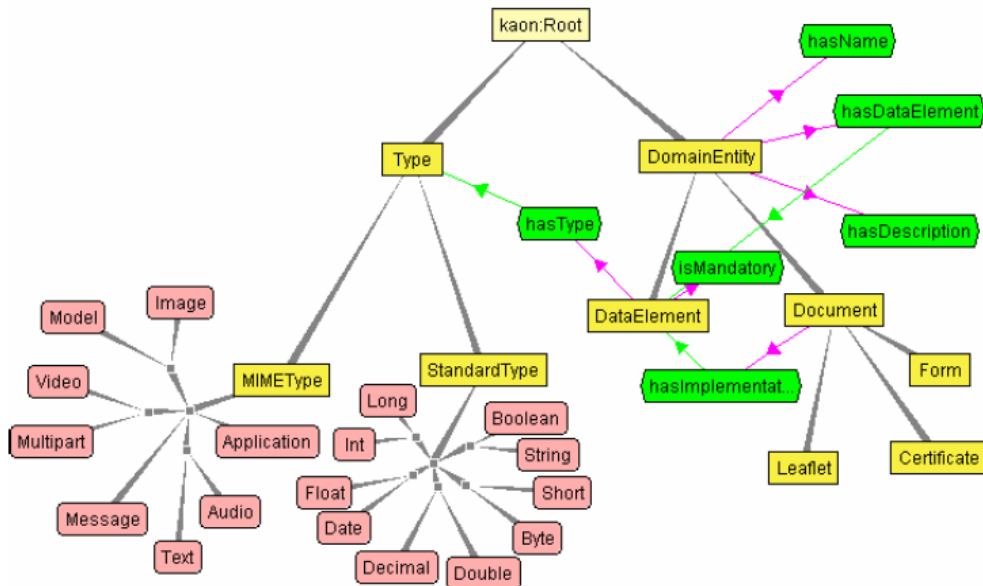
Σχήμα 15 Οντολογία Life Event του project OntoGov

Η Οντολογία βασίζεται στην κατηγοριοποίηση που προτείνεται στο Swiss Standard eCH-001: "Best Practice Structure Process Inventory" [54], το οποίο κατηγοριοποιεί περισσότερες από 1200 υπηρεσίες.

Όπως φαίνεται και από το παραπάνω σχήμα κάποιες από τις κατηγορίες υπηρεσιών είναι οι: Διαδικασίες Παραμονής στη χώρα (residential affairs), Πιστοποιητικά Ταυτότητας (identification certifications), Απόκτηση Υπηκοότητας (naturalization citizenship), Μετανάστευση (moving), Εκπαίδευση (education) κ.

3.2.6.5 The Domain Ontology [53], [51]

Η οντολογία αυτή χρησιμοποιείται για την περιγραφή του πεδίου της δημόσιας διοίκησης. Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται το διάγραμμα της οντολογίας:



Σχήμα 16 Οντολογία Domain του project OntoGov

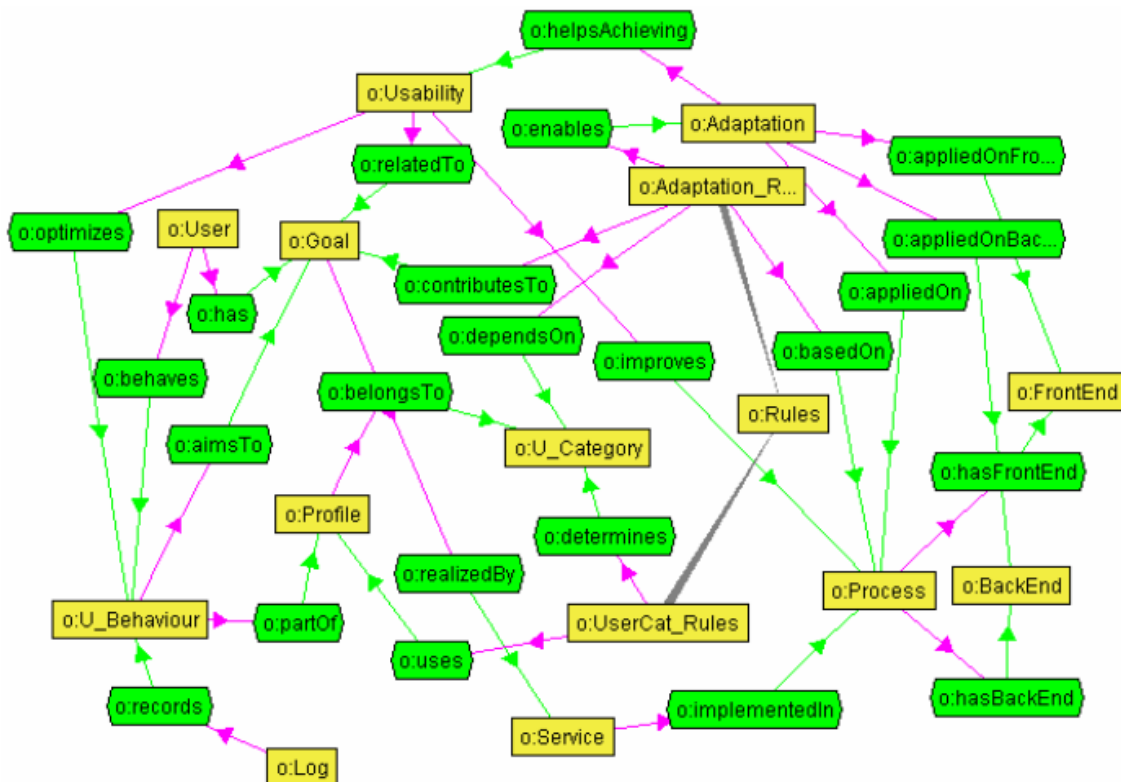
Η οντολογία ορίζει την οντότητα που λαμβάνει την υπηρεσία (Domain Entity), την είσοδο και την έξοδο των υπηρεσιών (Document), καθώς και το είδος της εισόδου/ εξόδου της υπηρεσίας.

3.2.7 The FIT Ontology [55]

Στόχος του έργου FIT [55], είναι η δημιουργία μεθόδων και εργαλείων τα οποία θα παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημόσιας διοίκησης, οι οποίες θα διασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ο στόχος αυτός επιτυγχάνεται μέσα από την αρχή της αυτοπροσαρμοστικότητας (self-adaptivity), η οποία εισάγεται στο έργο.

Η οντολογία του έργου, [56], έχει δημιουργηθεί με γνώμονα την περιγραφή της αρχής της αυτοπροσαρμοστικότητας σε ένα ηλεκτρονικό περιβάλλον παροχής υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης (egovernment portal). Η FIT ontology χωρίζεται σε δύο μέρη: την on-line ontology, η οποία μοντελοποιεί την αλληλεπίδραση των πολιτών με το portal και την off-line ontology η οποία μοντελοποιεί την αυτοπροσαρμοστική διαδικασία, δηλαδή την διαδικασία μάθησης βάσει κανόνων.

Για την παρούσα εργασία ενδιαφέρον παρουσιάζει η on-line ontology η οποία και παρουσιάζεται στο επόμενο σχήμα, [56]:



Σχήμα 17 on-line μέρος της οντολογίας του project FIT

Ο internet χρήστης (*User*) έχει έναν στόχο (*Goal*) ο οποίος πραγματοποιείται με τη χρήση μιας υπηρεσίας (*Service*). Οι υπηρεσίες υλοποιούνται μέσω διαδικασιών λογισμικού (*Process*) οι οποίες αποτελούνται από *BackEnd* και *FrontEnd* τμήματα.

Το *Log File* καταγράφει την συμπεριφορά των χρηστών (*User behaviour*) η οποία αποσκοπεί στην εκπλήρωση ενός συγκεκριμένου στόχου. Η συμπεριφορά είναι μέρος του προφίλ (*Profile*) του χρήστη, το οποίο αντιστοιχίζεται σε μία από τις προκαθορισμένες κατηγορίες χρηστών (*User categories*) βάσει προκαθορισμένων κανόνων (*UserCat_Rules*). Για κάθε κατηγορία χρηστών σε συνδυασμό με την διαδικασία που εκτελείται υπάρχει ένα σετ κανόνων προσαρμογής (*Adaptation_Rules*), οι οποίοι καθορίζονται στην off-line οντολογία, οι οποίοι ενεργοποιούν την προσαρμογή (*Adaptation*) της διαδικασίας. Ο στόχος της προσαρμογής είναι να βοηθήσει στην αύξηση μεγαλύτερου βαθμού χρηστικότητας (*Usability*) η οποία βελτιστοποιεί την συμπεριφορά του χρήστη.

Το μοντέλο αυτό είναι προσανατολισμένο στην μοντελοποίηση του τρόπου παροχής υπηρεσιών μέσω κυβερνητικών πυλών ώστε να αυξηθεί η χρηστικότητα και η φιλικότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών

μέσω μιας διαδικασίας αυτοπροσαρμογής. Για το λόγο αυτό δεν μπορεί να θεωρηθεί ένα γενικό μοντέλο παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών μια και είναι εξαρτώμενο από την διαδικασία αυτοπροσαρμογής που χρησιμοποιείται εδώ ως μέσο βελτιστοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

3.2.8 The FIDIS eGov Domain Model [57]

Το FIDIS [57], είναι ένα NoE (Network of Excellence) της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στοχεύει στον καθορισμό ενός γενικευμένου πλαισίου (τεχνολογικού και εννοιολογικού) το οποίο να μπορεί να χρησιμοποιηθεί από πολλά εννοιολογικά πεδία με στόχο την μεταξύ τους διαλειτουργικότητα.

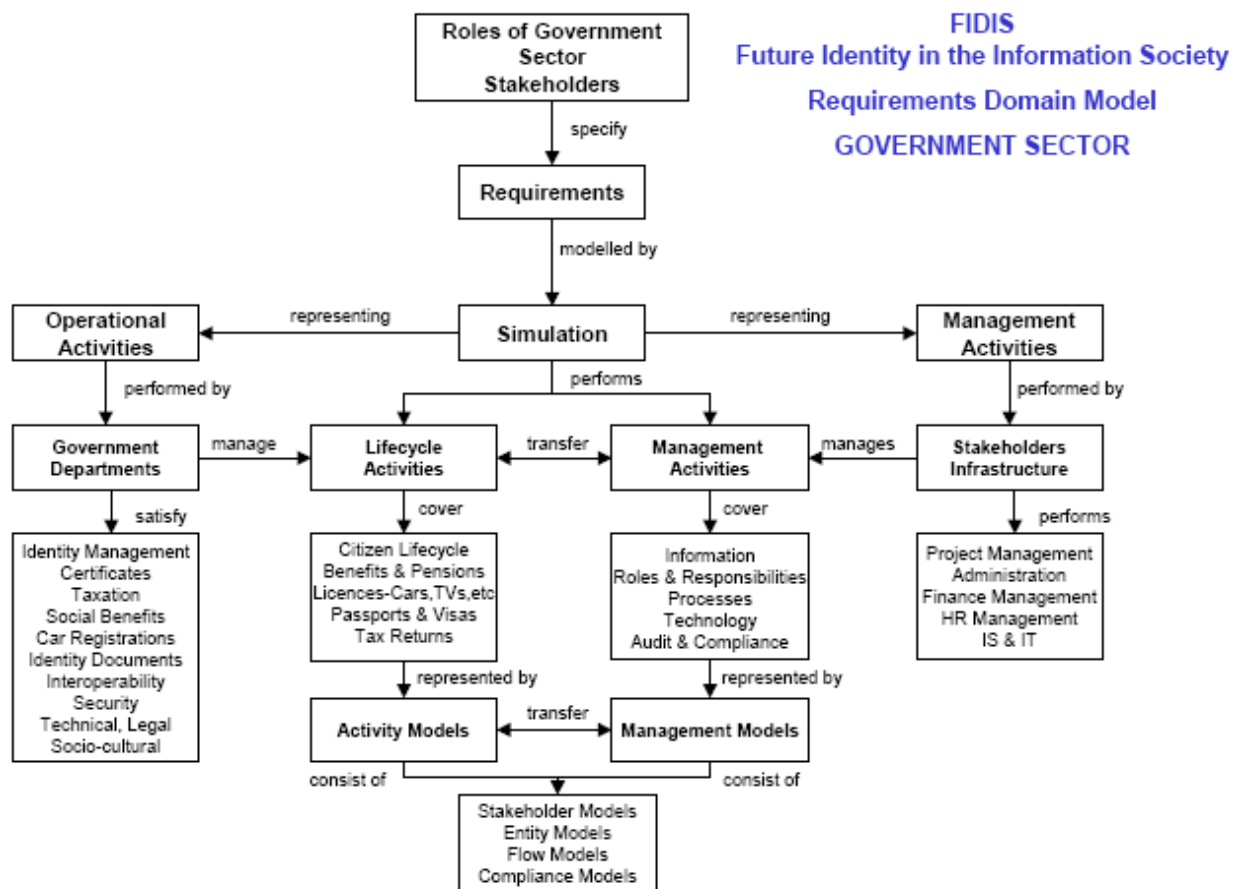
Το Consortium του έργου όρισε στο [59] ένα πλαίσιο καλών πρακτικών για την ανάπτυξη μοντέλων που να περιγράφουν επαρκώς το προαναφερθέν πλαίσιο. Στο [58] παρουσιάζεται το προτεινόμενο πλαίσιο και τα μοντέλα που το αποτελούν καθώς και πρακτικές εφαρμογές που επικυρώνουν την αξιοπιστία και αποτελεσματικότητα του πλαισίου.

Το προτεινόμενο πλαίσιο ορίζει 4 τέσσερα πεδία τα οποία καλύπτουν όλες τις πτυχές της διαχείρισης πληροφορίας. Τα πεδία αυτά είναι: το πεδίο των απαιτήσεων, το πεδίο της επιχειρησιακής μοντελοποίησης, το πεδίο της διαχείρισης πληροφορίας και το πεδίο του καθορισμού του συστήματος [58]. Το προτεινόμενο πλαίσιο εφαρμόζεται σε 4 πεδία: του eGovernment, του eHealth και του ecommerce.

Παρουσιάζονται παρακάτω τα μοντέλα που αφορούν το πεδίο του eGovernment.

3.2.8.1 Μοντέλο Απαιτήσεων [58]

Παρακάτω παρουσιάζεται το γενικευμένο μοντέλο απαιτήσεων του συστήματος το οποίο έχει προσαρμοστεί στο πεδίο της δημόσιας διοίκησης:



Σχήμα 18 Το Requirements Domain Model του έργου FIDIS για το eGovernment

Η οντότητα «*Operational Activities*» περικλείει όλους τους τύπους υπηρεσιών που παρέχονται από την δημόσια διοίκηση προς τους πολίτες και η οντότητα «*Management Activities*» περικλείει τις διοικητικές (εσωτερικές) δραστηριότητες και τους πόρους που απαιτούνται για την ολοκλήρωση των υπηρεσιών.

Αναλυτικότερα, οι λειτουργικές δραστηριότητες του μοντέλου περιλαμβάνουν:

- Πιστοποίηση της ταυτότητας του πολίτη
- Υποβολή Αίτησης και Παραλαβή Πιστοποιητικών
- Υποβολή Αίτησης και Παραλαβή Πιστοποιητικών
- Υποβολή Αίτησης και Παραλαβή Κοινωνικών Επιδομάτων
- Υποβολή Αίτησης και Παραλαβή Ηλεκτρονικών Πιστοποιητικών
- Εκτέλεση Επιστροφής Φόρων
- Έκδοση διπλωμάτων οδήγησης και έκδοση πιστοποιητικών ταξινόμησης οχημάτων
- Πρόσβαση σε πληροφοριακό υλικό δημοσίων βιβλιοθηκών και κράτηση αντίστοιχων τεκμηρίων
- Πρόσβαση σε πληροφοριακό υλικό εκπαιδευτικών προγραμμάτων και υποβολή αιτήσεων παρακολούθησή τους.
- Αίτηση πρόσβασης σε υπάρχουσες οικοδομικές άδειες και αίτηση έκδοσης νέων

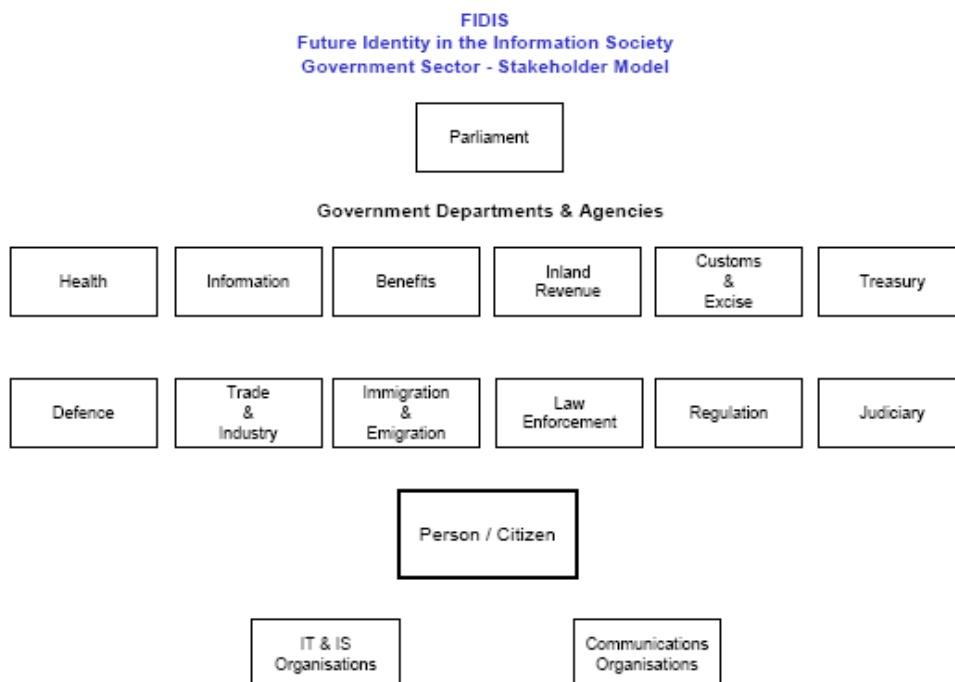
Οι διοικητικές δραστηριότητες περιλαμβάνουν τη διαχείριση όλων των πόρων των δημόσιων οργανισμών οι οποίοι υποστηρίζουν τις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών. Οι δραστηριότητες αυτές περιλαμβάνουν: την διαχείριση έργων, την διοίκηση του οργανισμού, την οικονομική διαχείριση, τη διαχείριση ανθρωπίνων πόρων και την διαχείριση τεχνολογικού και λοιπού εξοπλισμού.

Η οντότητα «*Lifecycle Activities*» αναφέρεται στα περιστατικά ζωής που καλύπτονται μέσω των λειτουργικών δραστηριοτήτων και περιλαμβάνει:

- Τον κύκλο ζωής του πολίτη
- Επιδόματα και συντάξεις
- Αδειοδοτήσεις
- Διαβατήρια
- Επιστροφή Φόρων

3.2.8.2 Επιχειρησιακό Μοντέλο [58]

Στο παρακάτω σχήμα δίνεται το μοντέλο των stakeholders που προτείνεται από το project:



Σχήμα 19 To Business Domain Model του έργου FIDIS για το eGovernment

Αναλυτικότερα, το μοντέλο αυτό παρουσιάζει μια γενική οργάνωση της κυβερνητικής δομής, στην οποία παρουσιάζονται οι διάφοροι κυβερνητικοί τομείς που προσφέρουν υπηρεσίες προς τους πολίτες. Το κοινοβούλιο (parliament) καθορίζει την δημόσια πολιτική, η οποία υλοποιείται από τους διάφορους δημόσιους οργανισμούς, οι οποίοι κατηγοριοποιούνται σε τομείς, ανάλογα με το πεδίο δραστηριοτήτων τους. Το μοντέλο προτείνει τους ακόλουθους τομείς: Υγεία, Πληροφόρηση, Επιδόματα, Δημόσια Έσοδα, Φόροι και Δασμοί, Δημόσιο Ταμείο, Άμυνα, Εμπόριο και Βιομηχανία, Μετανάστευση, Επιβολή Νόμου, Κανονισμοί και Δικαστήρια. Οι αποδέκτες της δημόσιας πολιτικής είναι οι πολίτες και οι οργανισμοί.

Συμπερασματικά, το συνολικό μοντέλο για την δημόσια διοίκηση είναι προσανατολισμένο στις διαδικασίες που επιτελούνται από πλευρά της δημόσιας διοίκησης και όχι στην αλληλεπίδρασή με τους πολίτες. Επίσης, το μοντέλο είναι αρκετά γενικό, μια και αποτελεί ειδική περίπτωση ενός γενικευμένου πλαισίου μοντελοποίησης επιχειρησιακών πεδίων, και απαιτεί περαιτέρω ανάπτυξη ώστε να θεωρηθεί ένα αυτόνομο και πλήρες μοντέλο περιγραφής του πεδίου της δημόσιας διοίκησης.

3.2.9 The eService Development Framework [60], [61]

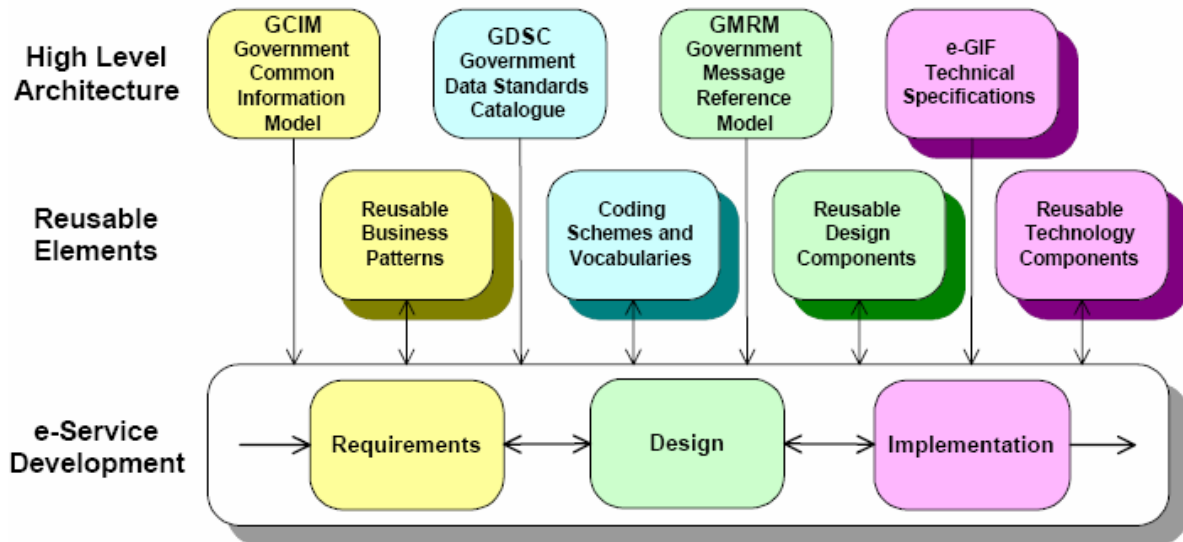
Το 2001, η Αρχή της Μ. Βρετανίας που είναι υπεύθυνη για θέματα Δημόσιας Διοίκησης (Cabinet Office/Office of the Envoy) δημοσίευσε το «Πλαίσιο Ανάπτυξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών από την Δημόσια Διοίκηση», το οποίο αναθεωρήθηκε το 2002, [61].

3.2.9.1 The eSD Framework [61]

Το προτεινόμενο πλαίσιο παρέχει κατευθυντήριες γραμμές, μεθοδολογίες και μοντέλα για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης. Το πλαίσιο καλύπτει όλο τον κύκλο ζωής ανάπτυξης των υπηρεσιών, από την μοντελοποίηση έως την υλοποίηση.

Επιπρόσθετα, το προτεινόμενο πλαίσιο παρέχει τρία διαφορετικά επίπεδα ανάλυση για κάθε μία από τις φάσεις του κύκλου ανάπτυξης. Τα επίπεδα αυτά είναι: το υψηλό επίπεδο περιγραφής, τα επαναχρησιμοποιήσιμα στοιχεία και η ανάπτυξη υπηρεσιών.

Το παρακάτω σχήμα φαίνεται το προτεινόμενο πλαίσιο:



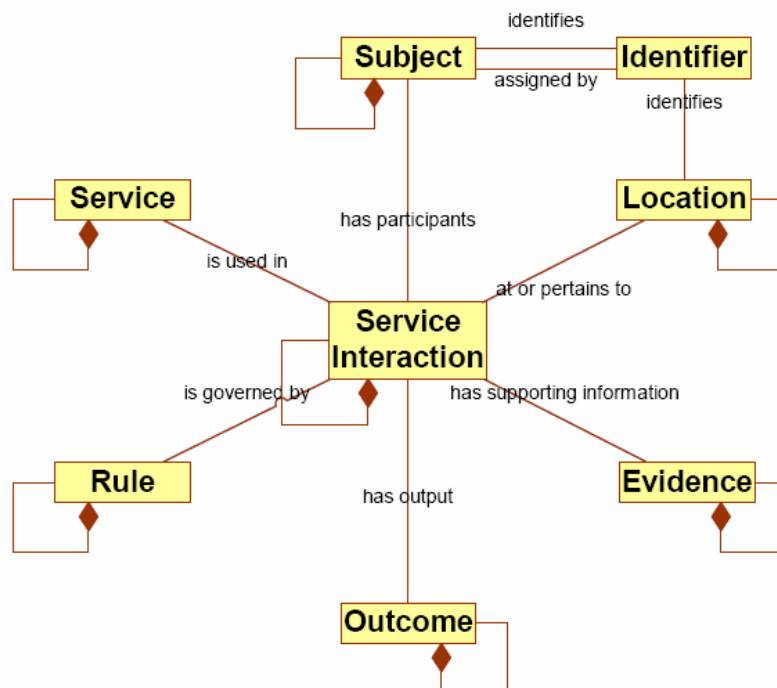
Σχήμα 20 To eService Development Framework

Το ενδιαφέρον της εργασίας εστιάζεται στο «Government Common Information Model» (GCIM) ένα μοντέλο υψηλού επιπέδου περιγραφής το οποίο μοντελοποιεί τον τρόπο παροχής υπηρεσιών.

3.2.9.2 Government Common Information Model [61]

Το GCIM, καλύπτει το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών του δημοσίου τομέα σε υψηλό επίπεδο. Η κύρια φιλοσοφία του GCIM είναι ότι ενώ για κάθε κατηγορία υπηρεσιών μπορεί να αναπτυχθεί ένα εξειδικευμένο μοντέλο πεδίου (domain model) για την περιγραφή της, οι κλάσεις που χρησιμοποιούνται στα διάφορα domain models μπορούν να κατηγοριοποιηθούν με χρήση των εννοιών του GCIM. Συνεπώς, το GCIM αναπτύχθηκε για να αποτελέσει ένα γενικευμένο μοντέλο πεδίου για την περιγραφή του τρόπου παροχής υπηρεσιών.

Ακολουθεί το διάγραμμα του GCIM:



Σχήμα 21 To Government Common Information Model

Το συγκεκριμένο μοντέλο εστιάζει στην έννοια του *Service Interaction*, η οποία ορίζεται ως ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των συναλλασσόμενων (*Subjects*) – οι οποίοι ορίζονται από ένα αναγνωριστικό - *Identifier*), σε συγκεκριμένη τοποθεσία (*Location*), με στόχο την ολοκλήρωση μιας υπηρεσίας (*Service*), η οποία ορίζεται από κανόνες (*Rules*) και απαιτεί αποδεικτικά (*Evidence*) και παράγει ένα αποτέλεσμα (*Outcome*).

Το GCIM περικλείει όλες τις έννοιες του πεδίου παροχής δημόσιων υπηρεσιών και ορίζει τις βασικές σχέσεις μεταξύ τους. Παρόλα αυτά η περιγραφή του μοντέλου παραμένει σε πολύ υψηλό επίπεδο.

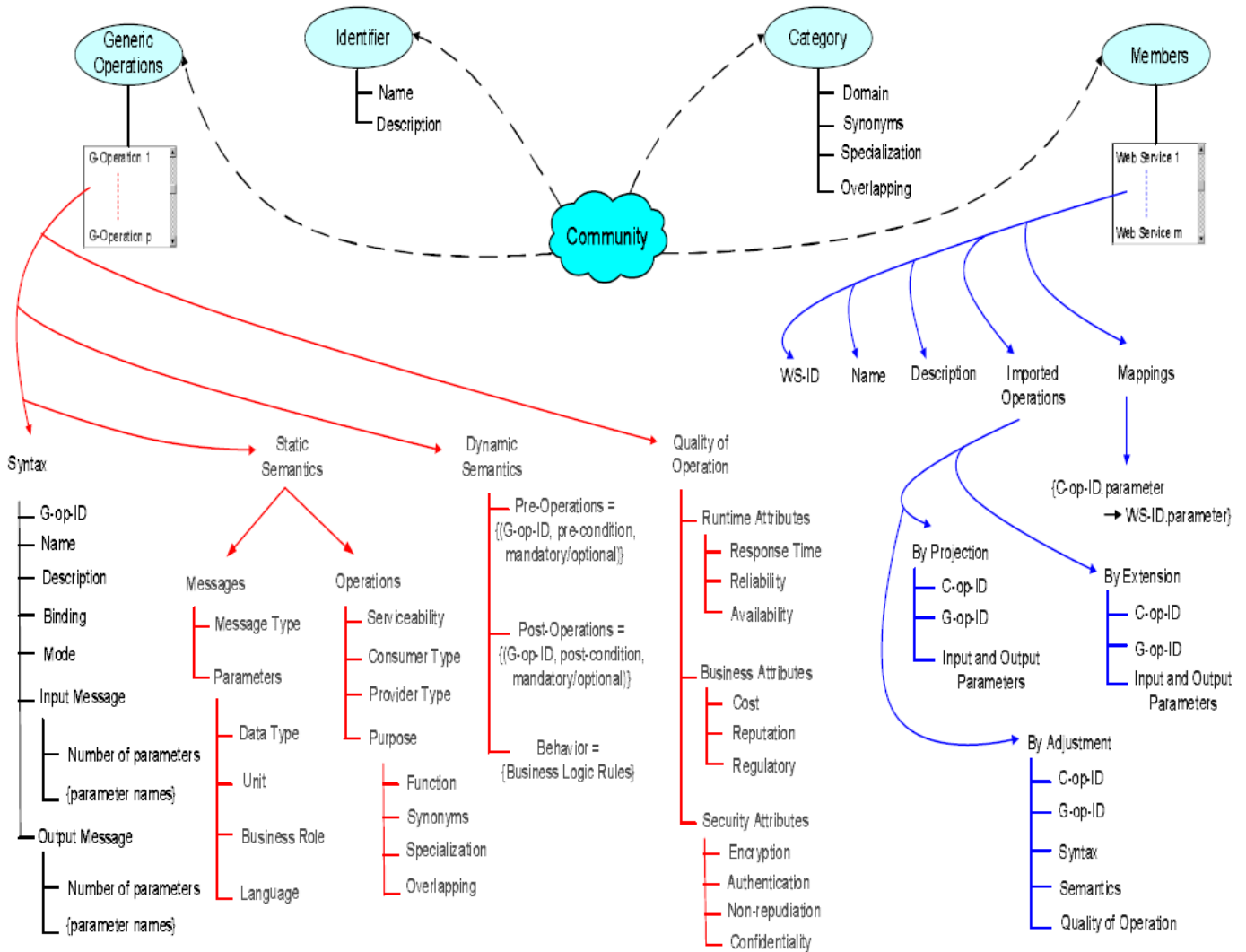
Σημειώνεται εδώ ότι στο συγκεκριμένο μοντέλο βασίστηκε η ανάπτυξη του GEA, [8], το οποίο αποτελεί ένα πληρέστερο μοντέλο του πεδίου παροχής δημόσιων υπηρεσιών.

3.2.10 The WebDG Ontology [62], [63]

Η συγκεκριμένη οντολογία αναπτύχθηκε στα πλαίσια του έργου Web Digital Government (WebDG), το οποίο στοχεύει στην ανάπτυξη μιας τεχνολογικής πλατφόρμας παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών για το πεδίο της δημόσιας διοίκησης.

Η αρχή στην οποία το έργο βασίζεται είναι ότι οι διακριτές ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες προσφέρονται σαν *web services* αλλάζουν συνεχώς. Το γεγονός αυτό απαιτεί τον καθορισμό ενός μηχανισμού για την αποτελεσματική «ανακάλυψη» υπηρεσιών από τους τελικούς αποδέκτες. Για τον λόγο αυτό δημιουργείται η έννοια της κοινότητας ενδιαφέροντος (*community of interest*), οι οποίες παρέχουν τα μέσα για μια οντολογική οργάνωση του πεδίου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η κάθε κοινότητα ειδικεύεται σε μία συγκεκριμένη περιοχή ενδιαφέροντος. Η οργάνωση των υπηρεσιών σε κοινότητες στοχεύει στην μείωση του κόστους ανακάλυψης των συγκεκριμένων υπηρεσιών. Οι κοινότητες είναι και αυτές με τη σειρά τους υπηρεσίες: δημιουργούνται, ανακοινώνονται, ανακαλύπτονται και καλούνται σαν απλές *web services*. Οι πάροχοι των υπηρεσιών πρέπει να αναγνωρίσουν τις κοινότητες στις οποίες ανήκουν οι υπηρεσίες τους και να καταχωρήσουν τις υπηρεσίες τους σε αυτές.

Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται η προτεινόμενη οντολογία, [62], [63]:



Σχήμα 22 The WebDG Ontology

Ο ορισμός της έννοιας της κοινότητας (*Community*) περιλαμβάνει τα ακόλουθα μέρη:

- το αναγνωριστικό (*identifier*), που περιέχει το όνομα και την περιγραφή της κοινότητας
- την κατηγορία (*category*) της κοινότητας που περιέχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:
 - το πεδίο (*domain*) της κατηγορίας που δηλώνει την περιοχή ενδιαφέροντος της κατηγορίας
 - τα συνώνυμα (*synonyms*) πεδία της κατηγορίας. Πρόκειται για μία λίστα εναλλακτικών πεδίων τα οποία δηλώνουν επίσης την περιοχή ενδιαφέροντος της κατηγορίας
 - την αλληλοεπικάλυψη (*overlapping*) του πεδίου της κατηγορίας με άλλα πεδία. Πρόκειται για μία λίστα πεδίων, η περιοχή ενδιαφέροντος των οποίων αλληλεπικαλύπτεται με την περιοχή ενδιαφέροντος του πεδίου της τρέχουσας κατηγορίας
 - την ειδίκευση (*specialization*) της κατηγορίας.
- τις γενικές λειτουργίες (*generic operations*) της κοινότητας. Οι κοινότητες είναι προσβάσιμες μέσω των λειτουργιών τους. Η κάθε λειτουργία χωρίζεται στα παρακάτω μέρη:
 - το συντακτικό (*syntax*)
 - το στατικό σημασιολογικό (*static semantics*), το οποίο αποτελείται από:
 - Τα μηνύματα (*messages*) κάθε λειτουργίας
 - Τα χαρακτηριστικά της κάθε λειτουργίας που είναι:

- Ο πάροχος της υπηρεσίας (provider type)
- Ο αποδέκτης της υπηρεσίας (consumer type)
- Ο σκοπός της υπηρεσίας (purpose)
- το δυναμικό σημασιολογικό (dynamic semantics), που περιλαμβάνει:
 - στις συνθήκες που πρέπει να ισχύουν πριν από την εκτέλεση της λειτουργίας (προϋποθέσεις)
 - στις συνθήκες που πρέπει να ισχύουν μετά από την εκτέλεση της λειτουργίας (αποτελέσματα)
 - στους επιχειρησιακούς κανόνες (business rules) που διέπουν την συμπεριφορά της υπηρεσίας
- την ποιότητα της υπηρεσίας (quality of operation), που περιλαμβάνει:
 - παραμέτρους μέτρησης της απόδοσης της υπηρεσίας
 - παραμέτρους μέτρησης των επιχειρησιακών χαρακτηριστικών της υπηρεσίας
 - παραμέτρους μέτρησης των χαρακτηριστικών ασφαλείας της υπηρεσίας
- τα μέλη της κοινότητας (members), τα οποία στην ουσία είναι υπηρεσίες (web services). Η κλήση κάθε λειτουργίας μεταφράζεται στην κλήση μίας υπηρεσίας (web service).

Συμπερασματικά, η οντολογία είναι τεχνολογικά προσανατολισμένη, δεν ειδικεύεται στο πεδίο της δημόσιας διοίκησης και μπορεί να εφαρμοστεί σε οποιοδήποτε πεδίο παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

3.2.11 The Life Event Ontology [64]

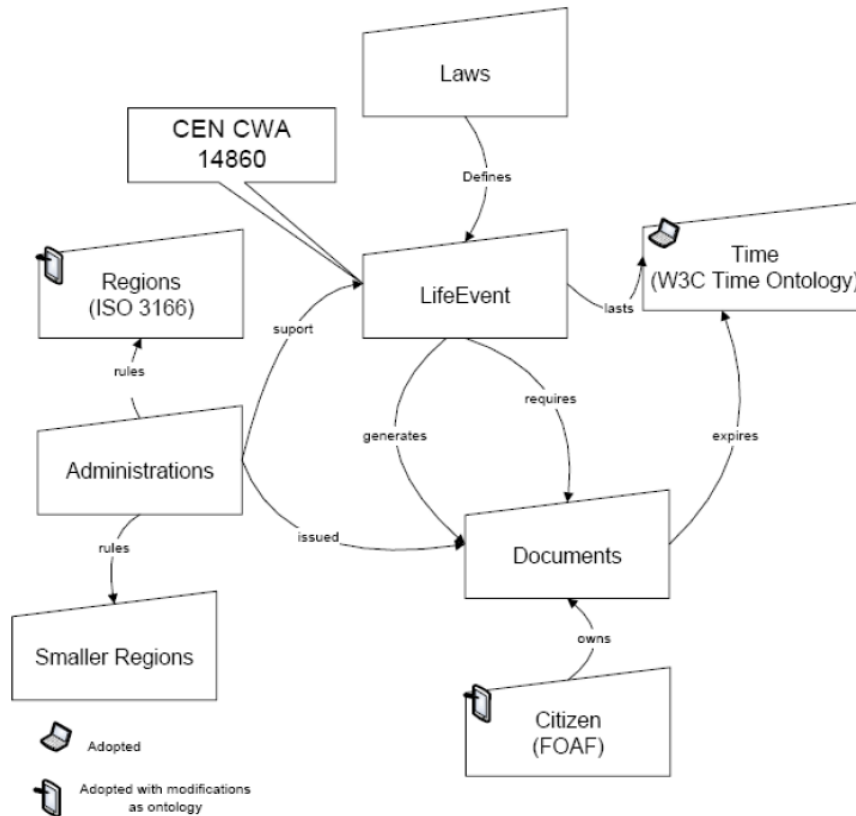
Οι εργασίες [64], [65] προτείνουν μία τεχνολογική πλατφόρμα δημόσιας διοίκησης η οποία στηρίζεται στην προσέγγιση των περιστατικών ζωής. Στις εργασίες παρουσιάζεται το εννοιολογικό και το τεχνολογικό μοντέλο της πλατφόρμας. Η παρούσα εργασία θα ασχοληθεί με το εννοιολογικό μοντέλο της προαναφερόμενης προσέγγισης.

Στην [65] ορίζεται η έννοια του περιστατικού ζωής ως η κεντρική έννοια του εννοιολογικού μοντέλου της υπό ανάπτυξης πλατφόρμας. Το περιστατικό ζωής περιλαμβάνει τις ακόλουθες έννοιες:

- *Task*: ο τίτλος της δραστηριότητας του περιστατικού ζωής.
- *Description*: περιγραφή των δραστηριοτήτων που περιλαμβάνει το περιστατικό ζωής
- *Input Documents*: Τα απαιτούμενα έγγραφα για την εκκίνηση της υπηρεσίας
- *Output Document*: Το αποτέλεσμα της υπηρεσίας
- *Scope*: το εύρος της υπηρεσίας (τοπικό, εθνικό, διεθνές)
- *Security Conditions*: Οι συνθήκες ασφαλείας που ορίζονται και πρέπει να ισχύουν για όλη τη διάρκεια της διαδικασίας εξυπηρέτησης.
- *Cost*: Το οικονομικό και χρονικό κόστος για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας

Το προτεινόμενο μοντέλο εφαρμόστηκε με επιτυχία στην πύλη Tecut [66] την ιταλική πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στην εργασία [64] το παραπάνω σχήμα επεκτείνεται σε μία οντολογία η οποία ως κεντρική έννοια έχει επίσης το περιστατικό ζωής. Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται η προτεινόμενη οντολογία:



Σχήμα 23 Η οντολογία Life Event

Σύμφωνα με το παραπάνω μοντέλο, κάθε περιστατικό ζωής (*life event*) υποστηρίζεται από έναν δημόσιο φορέα (*administration*), ο οποίος διοικεί γεωγραφικές περιφέρειες (*regions*) και ο οποίος εκδίδει έγγραφα (*documents*). Οι πολίτες (*citizens*) κατέχουν τα έγγραφα, τα οποία ισχύουν για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (*time*), και τα οποία απαιτούνται από ένα περιστατικό ζωής. Τέλος, κάθε περιστατικό ζωής διαρκεί συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (*time*) και καθορίζεται από νόμους (*law*).

Κάποιες από τις κλάσεις της οντολογίας ορίστηκαν σύμφωνα με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα. Αναλυτικότερα, η κλάση «*Time*» ορίστηκε σύμφωνα με την οντολογία *time* της OWL, [67], η κλάση «*Region*» σύμφωνα με το ISO 3166, [68], και η κλάση «*Citizen*» σύμφωνα με το FOAF [69].

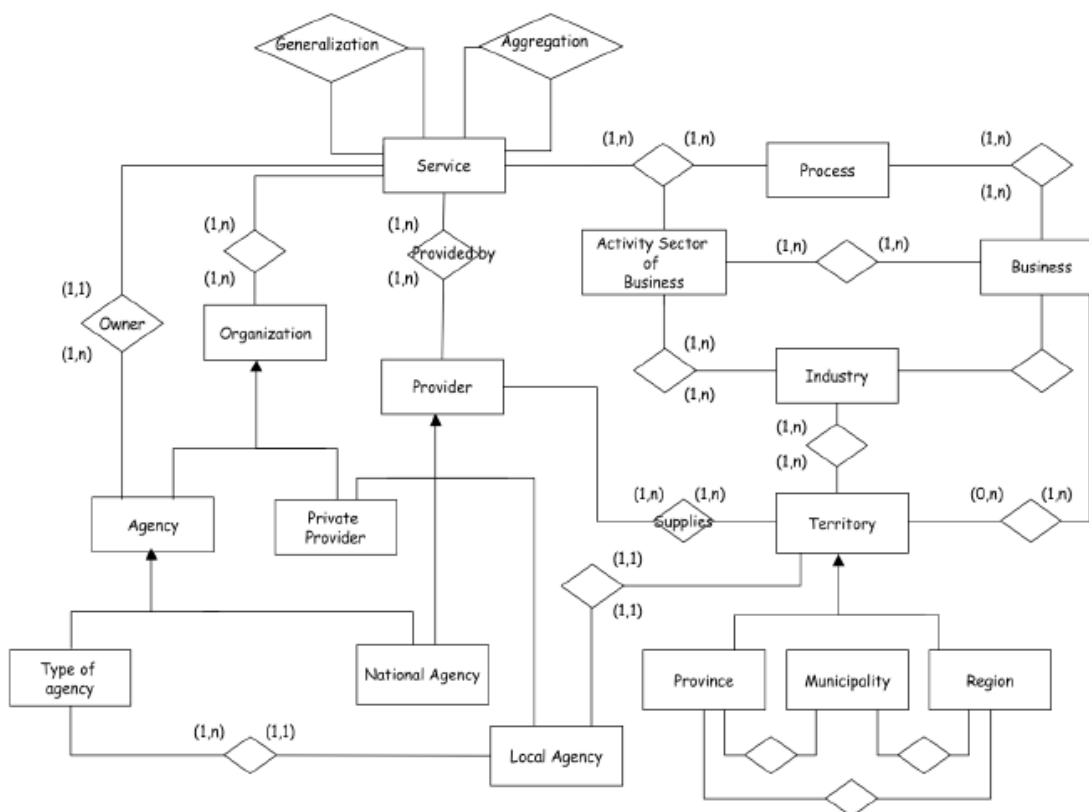
Σημειώνουμε εδώ ότι κάποιες από τις έννοιες του [65], όπως το *task* ή το *cost*, δεν περιλαμβάνονται στο [64].

Το μοντέλο δεν διαχωρίζει τις έννοιες του *life event* και της υπηρεσίας. Όμως, η υπηρεσία και όχι το περιστατικό ζωής, αποτελεί κεντρική έννοια του πεδίου της δημόσιας διοίκησης που αφορά την αλληλεπίδραση με τους πολίτες. Συνεπώς ένα μοντέλο το οποίο δεν περιέχει την βασική έννοια του εξεταζόμενου πεδίου δεν μπορεί να θεωρηθεί πλήρες για την περιγραφή του πεδίου αυτού.

3.2.12 Government to Businesses Model [70]

Στόχος της εργασίας [70] είναι η ανάπτυξη μιας αποθήκης (*repository*) υπηρεσιών οι οποίες παρέχονται από την δημόσια διοίκηση της Ιταλίας προς τις υπηρεσίες. Στα πλαίσια της εργασίας παρουσιάζεται το Government to Businesses Model (G2B) το οποίο μοντελοποιεί την οργάνωση των δεδομένων του *repository*. Αναλυτικότερα, στην εργασία προτείνεται αφενός το εννοιολογικό σχήμα της προτεινόμενης οντολογίας και αφετέρου μία ταξινόμηση των υπό εξέταση υπηρεσιών.

Το εννοιολογικό σχήμα του G2B *repository* παρουσιάζεται με τη μορφή Entity Relationship διαγράμματος. Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται το διάγραμμα:



Σχήμα 24 Entity Relationship Μοντέλο του G2B Repository

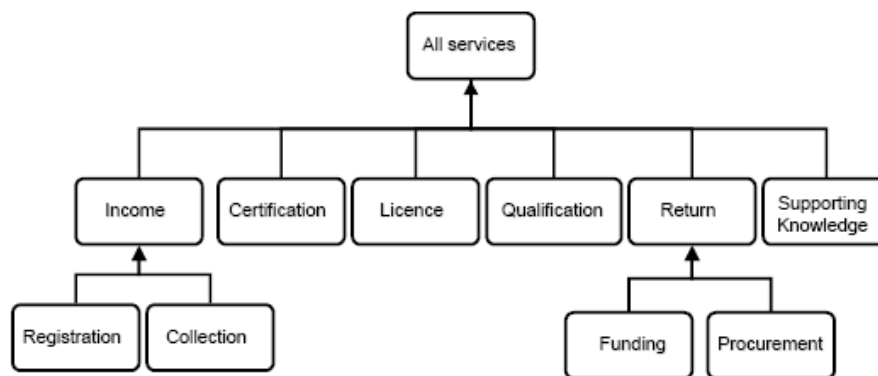
Η κεντρική έννοια του μοντέλου είναι η οντότητα Υπηρεσία (service), η οποία ανήκει στις αρμοδιότητες ενός δημόσιου οργανισμού (agency) και παρέχεται από έναν πάροχο (provider). Οι επιχειρήσεις (business) έχουν επιχειρησιακές διαδικασίες (processes) οι οποίες απαιτούν μία υπηρεσία (service) για να ολοκληρωθούν. Η κάθε επιχείρηση έχει έναν τομέα δραστηριότητας (activity sector of business) ο οποίος σχετίζεται με επιχειρησιακές διαδικασίες και υπηρεσίες. Επίσης, η κάθε επιχείρηση ανήκει σε έναν τομέα (industry).

Εκτός από τις παραπάνω έννοιες, το μοντέλο ορίζει τις έννοιες της γεωγραφικής περιοχής, σύμφωνα με την οποία ταξινομούνται τόσο οι δημόσιοι φορείς παροχής υπηρεσιών, όσοι και οι επιχειρηματικοί τομείς.

Επιπρόσθετα, ορίζονται και τα βασικά χαρακτηριστικά της Υπηρεσίας:

- Απαιτήσεις (Requirements): είναι τα γεγονότα τα οποία ενεργοποιούν την υπηρεσία
- Προϋποθέσεις (preconditions): είναι οι απαραίτητες συνθήκες για την εκκίνηση της υπηρεσίας
- Αποτελέσματα (effects): είναι τα αποτελέσματα της υπηρεσίας

Τέλος, προτείνεται μία βασική ταξινόμηση της κλάσης Service, η οποία φαίνεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 25 Ταξινόμηση της κλάσης Services του G2B μοντέλου

Σύμφωνα με την ταξινόμηση αυτή, οι βασικές κατηγορίες υπηρεσιών είναι: το εισόδημα (income), η πιστοποίηση, η αδειοδότηση, η απονομή δικαιωμάτων, η επιστροφή (χρηματοδότηση και προμήθειες) και οι υποστηρικτικές γνώσεις.

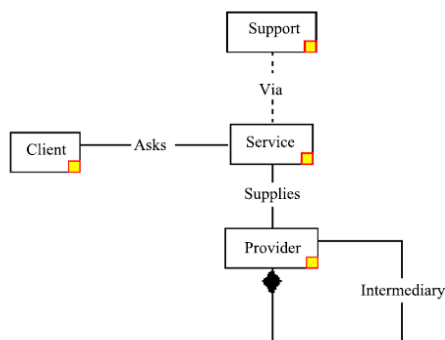
Συμπερασματικά, το G2B μοντέλο περιγράφει μεν το πεδίο παροχής υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις αλλά δεν παρουσιάζει όλες τις βασικές έννοιες του πεδίου αυτού. Για παράδειγμα τα βασικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας (απαιτήσεις, προϋποθέσεις, αποτελέσματα) δεν παρουσιάζονται με την μορφή οντοτήτων αλλά με την μορφή χαρακτηριστικών της οντότητας «Υπηρεσία». Αντίθετα, μοντελοποιεί τη δομή των δημόσιων οργανισμών καθώς και τις περιοχές της γεωγραφικής κάλυψης αυτών, σε μεγάλο μάλιστα βαθμό ανάλυσης. Οι έννοιες αυτές όμως δεν θεωρούνται κρίσιμες για την περιγραφή του πεδίου.

Στους μελλοντικούς στόχους της ομάδας ανάπτυξης του μοντέλου είναι η ανάπτυξη μιας οντολογίας η οποία θα βασίζεται στο προτεινόμενο εννοιολογικό σχήμα [70].

3.2.13 Switzerland Data Model for Public Administration [96], [97]

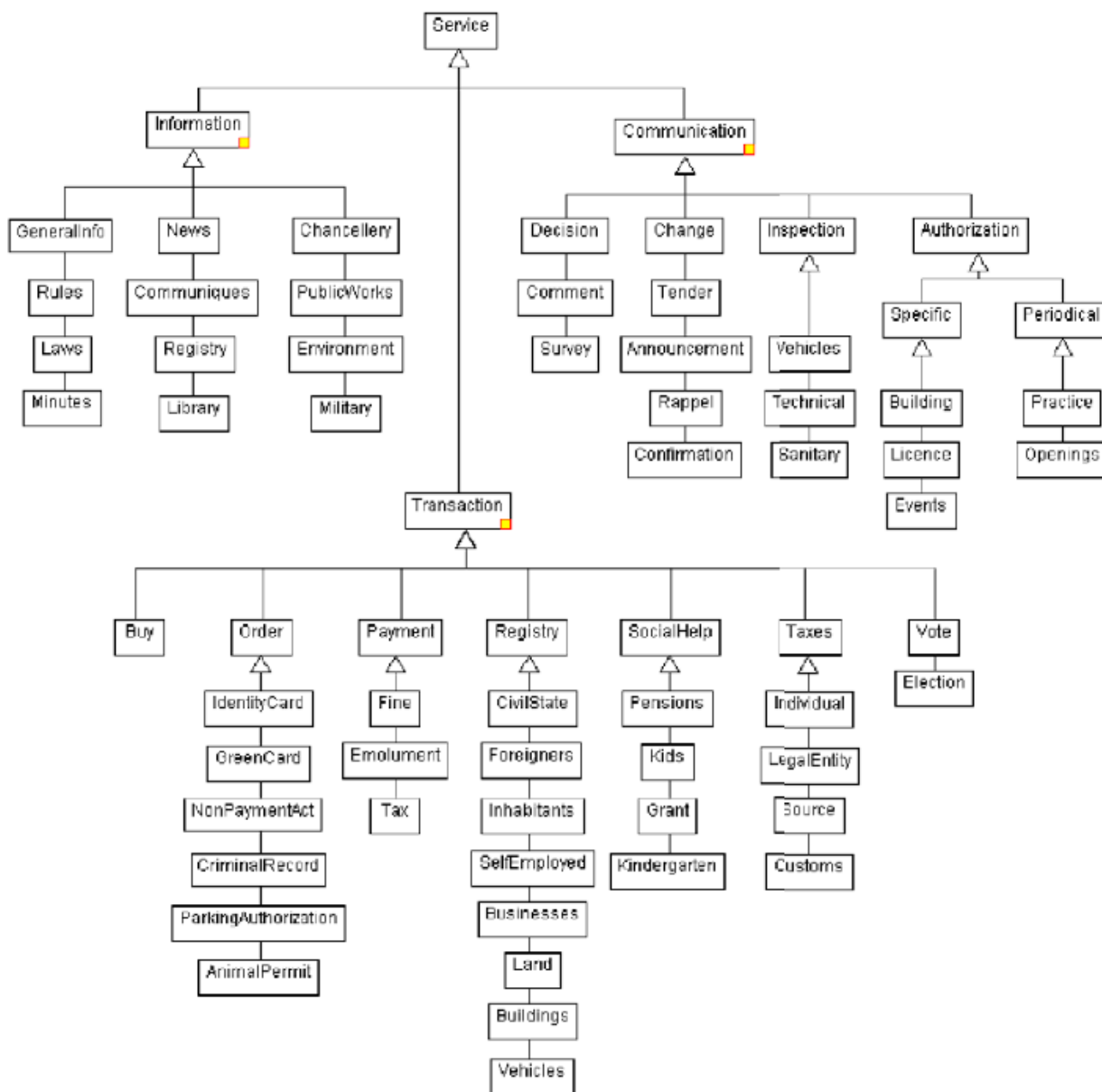
Στις εργασίες [96], [97] παρουσιάζεται ένα μοντέλο δεδομένων για τις υπηρεσίες που παρέχονται από την Δημόσια Διοίκηση, το οποίο έχει εξαχθεί ύστερα από μελέτη της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελβετία. Τα συλλεγόμενα δεδομένα ήταν ετερογενή και για να ομογενοποιηθούν μετασχηματίστηκαν σε ένα είδος CRC (Class-Responsibilities-Collaborators) καρτών, ένα περιγραφικό μοντέλο της UML, [98]. Η διαφορά των τροποποιημένων καρτών είναι ότι αντί να περιγράφουν κλάσεις περιγράφουν υπηρεσίες. Αναλυτικότερα, κατασκευάστηκαν τροποποιημένες 90 CRC κάρτες, οι οποίες περιγράφουν 90 διακριτές υπηρεσίες. Στη συνέχεια, βάσει των καρτών αυτών αναγνωρίστηκαν οι κλάσεις του μοντέλου, οι οποίες είναι υπηρεσίες και υποκλάσεις αυτών καθώς και οι δράστες του μοντέλου, οι οποίοι χωρίζονται σε δικαιούχους, παρόχους και ενδιάμεσους.

Στη συνέχεια κατασκευάστηκε το βασικό διάγραμμα αντικειμένων του μοντέλου. Σύμφωνα με το διάγραμμα ένας δικαιούχος (client) αιτείται μίας υπηρεσίας (service) από έναν δημόσιο φορέα ο οποίος έχει το ρόλο του παρόχου της υπηρεσίας (provider). Ένας πάροχος μπορεί να καλέσει πολλούς ενδιάμεσους παρόχους εάν αυτό απαιτείται πριν από την τελική παράδοση του αποτελέσματος της υπηρεσίας, η οποία παρέχεται με μέσω της κατάλληλης υποστηρικτικής διαδικασίας (support). Παρακάτω παρουσιάζεται το βασικό διάγραμμα αντικειμένων του μοντέλου:



Σχήμα 26 Το βασικό διάγραμμα αντικειμένων του Ελβετικού μοντέλου δεδομένων για την Δημόσια Διοίκηση

Η κλάση «Service» χωρίζεται σε 3 βασικές υποκλάσεις: την πληροφόρηση (Information), την επικοινωνία (communication) και την συναλλαγή (transaction). Οι συνολικές υπηρεσίες που περιλαμβάνει το μοντέλο είναι 65. Η ιεραρχική δομή της κλάσης φαίνεται στο επόμενο σχήμα:



Σχήμα 27 Η ιεραρχική κατηγοριοποίηση της κλάσης «Service» του Ελβετικού μοντέλου δεδομένων για την Δημόσια Διοίκηση

Εκτός από τις υπηρεσίες, το μοντέλο ορίζει και ιεραρχική ταξινόμηση για την κλάση «Δικαιούχοι» (Clients), για τους οποίους ορίζει 4 κατηγορίες και 50 τύπους πελατών (οι κατηγορίες είναι: Φυσικά Πρόσωπα, Νομικά Πρόσωπα, Δημόσιοι Λειτουργοί, Άλλοι Φορείς). Για την κλάση «Πάροχοι» και «Ενδιάμεσοι» ορίζονται 6 κατηγορίες και 28 τύποι οργανισμών (η κατηγοριοποίηση γίνεται ανά λειτουργικό τομέα).

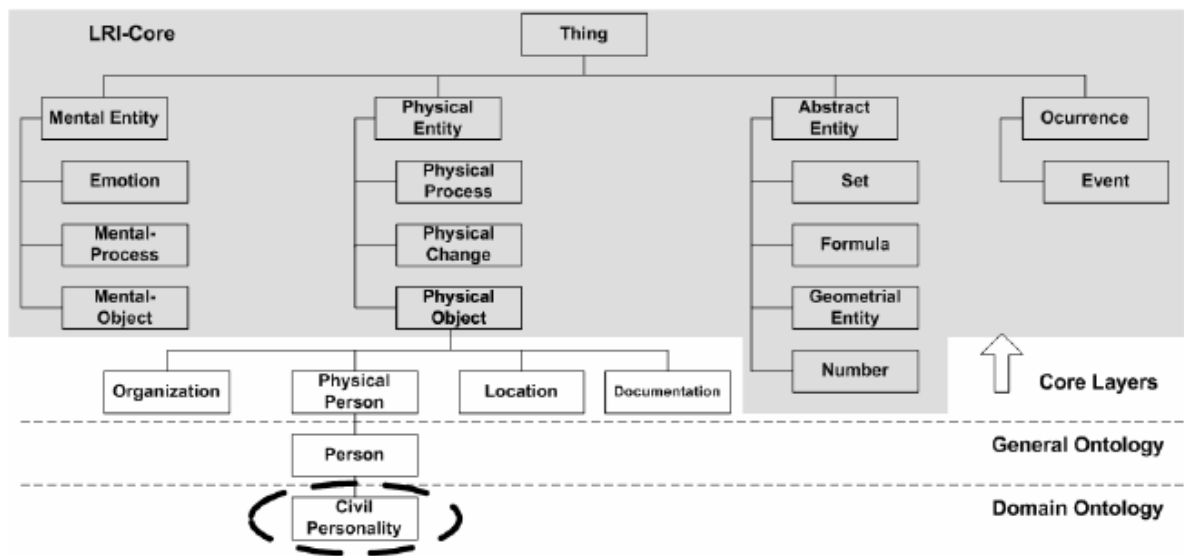
Τέλος, ορίζει τις υποστηρικτικές διαδικασίες με τις οποίες το αποτέλεσμα της υπηρεσίας παρέχεται στον δικαιούχο: email, fax, προσωπική παραλαβή, ταχυδρομείο κ.α.

Το συγκεκριμένο μοντέλο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ιεραρχική κατηγοριοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών καθώς και των δικαιούχων των υπηρεσιών αυτών. Είναι όμως προσαρμοσμένο για την δημόσια διοίκηση της Ελβετίας και δεν καλύπτει όλο το φάσμα των δημόσιων υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό δεν μπορεί να υιοθετηθεί αυτούσιο. Μπορεί όμως να λειτουργήσει ως βάση για την ανάπτυξη περισσότερο εξειδικευμένων μοντέλων.

3.2.14 EGO Ontology Model [71]

Στην εργασία [71] παρουσιάζεται η οντολογία eGovernment (EGO) η οποία στοχεύει στην μοντελοποίηση των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών που επιτελούνται στο πεδίο της δημόσιας διοίκησης, δίνοντας έμφαση στην μοντελοποίηση των περικλειόμενων νομικών διαδικασιών. Η EGO βασίζεται στην οντολογία LRI [73], η οποία είναι μία πρότυπη οντολογία για την περιγραφή του νομικού πεδίου.

Παρακάτω δίνεται ένα μέρος της οντολογίας EGO:



Σχήμα 28 Η οντολογία EGO

Η εργασία βρίσκεται σε εξέλιξη και ολόκληρη η οντολογία EGO δεν έχει δοθεί μέχρι τώρα στη δημοσιότητα. Τα concepts που θα περιλαμβάνει η οντολογία σύμφωνα με το [71] είναι: αστικό πρόσωπο (civil person) που χωρίζεται σε φυσικά (natural) και νομικά (juridical) πρόσωπα, οργανισμοί (organization), νόμοι (law), κανονισμοί (regulations), υπηρεσίες (services) και διοικητικές διαδικασίες (administrative processes).

Το μοντέλο έχει εφαρμοστεί στο project REIMDOC [72] και έχει προταθεί μια οντολογία που αφορά μόνο τις συναλλαγές ακίνητης περιουσίας (real estate transactions).

3.2.15 Faceted Classification for Public Administration [74], [75]

Οι προσεγγίσεις που ακολουθούν βασίζονται στη θεωρία του faceted classification, [76], [77], [78]. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή ένα αντικείμενο μπορεί να ταξινομηθεί σε πολλαπλές κατηγορίες,

επιτρέποντας το σχήμα κατηγοριοποίησης να διαταχθεί με πολλαπλούς τρόπους και όχι σε μία προκαθορισμένη ταξινόμηση.

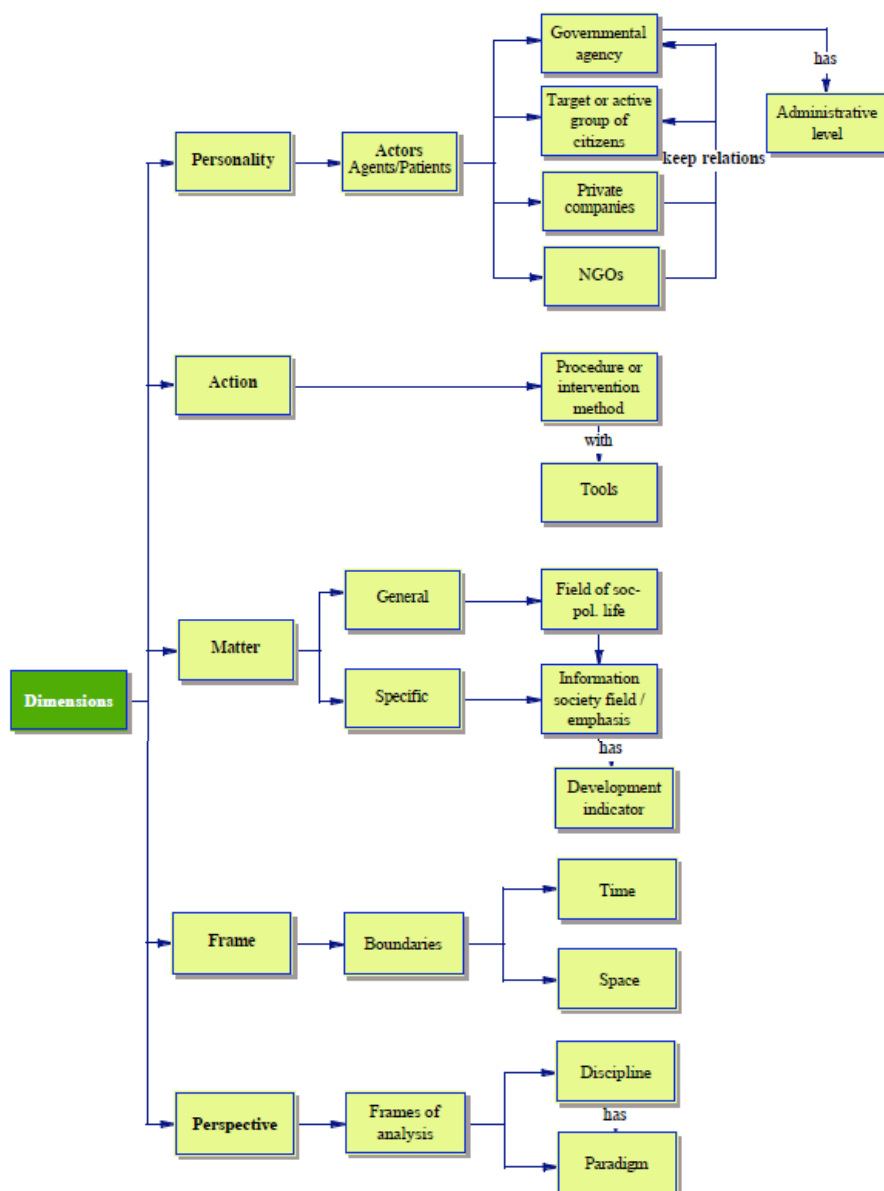
3.2.15.1 Faceted Classification for Public Administration [74]

Στην εργασία [74] προτείνεται ένα πλαίσιο ταξινόμησης του πεδίου της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης. Το προτεινόμενο πλαίσιο βασίζεται στην θεωρία του faceted classification, [76], [77]. Αναλυτικότερα, η εργασία [74] εξειδικεύει τα facets της [78], ώστε το τελικό σχήμα να αποτελεί πλαίσιο ταξινόμησης του πεδίου της δημόσιας διοίκησης. Τα προτεινόμενα facets του πλαισίου κατηγοριοποίησης καθώς και η σχέση τους με τα προτεινόμενα στο [78] facets είναι:

- Υπηρεσίες και Πρακτικές - Services and practices (οντότητες - entities)
- Περιστατικά Ζωής - Life events (είδη - kinds)
- Μέθοδος Πρόσβασης - Access mode (ιδιότητες - properties)
- Στάδια - Stages (διαδικασίες - processes)
- Πολίτες και Επιχειρήσεις - Citizens and companies (πελάτες – patients)
- Δημόσιοι Οργανισμοί - Public institutions (πρακτορεία - agents)
- Γεωγραφικά Διαμερίσματα - Geographic departments (χώρος - space)
- Ημερομηνίες - Dates (χρόνος - time)

3.2.15.2 eGovernment Faceted Classification [74]

Η εργασία [75] χρησιμοποιεί ένα εξειδικευμένο σετ facets της [77], και το επεκτείνει ώστε να περιγράψει επαρκώς το πεδίο της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης. Τα facets της [77] που χρησιμοποιούνται στην προσέγγιση [75] είναι: προσωπικότητα (personality), δραστηριότητα (action), σημασία (matter), χώρο (space) και χρόνο (time). Το προτεινόμενο πλαίσιο δίνεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 29 EGovernment Faceted Classification

Τα γενικά facets της [77] επεκτείνονται με τον ακόλουθο τρόπο:

- Το facet «*personality*» περικλείει όλους του δράστες (actors). Οι δράστες είναι: κυβερνητικοί φορείς, πολίτες, επιχειρήσεις και μη κυβερνητικοί οργανισμοί. Ο κάθε κυβερνητικός φορέας έχει ένα διοικητικό επίπεδο (administrative level) που ορίζει το επίπεδο δικαιοδοσίας του φορέα.
- Το «action» αναφέρεται στην ακολουθούμενη διαδικασία η οποία χρησιμοποιεί συγκεκριμένα εργαλεία.
- Το «matter» αναφέρεται στα κοινωνικά πεδία παρέμβασης, όπως: πεδίο δικαιοδοσίας -πχ τοπικό, περιφερειακό κα-, περιοχές παρέμβασης – πχ παιδεία, φορολογία κα- περιβάλλοντα παροχής της υπηρεσίας –γραφεία φορέων, νοσοκομεία, σχολεία - κα. Επίσης, ορίζονται και ειδικά «matter» τα οποία αναφέρονται σε πεδία της κοινωνίας της πληροφορίας, τα οποία έχουν δείκτες ανάπτυξης.
- Το «Frame» παρέχει χωρική και χρονική πληροφορία για την παροχή της υπηρεσίας.
- Τέλος το «perspective», το νέο facet που εισάγεται εδώ, αναφέρεται σε διαφορετικές πρακτικές και μοντέλα.

Το μοντέλο αυτό έχει προταθεί σε μία και μόνο εργασία [75], χωρίς να υπάρχουν επεκτάσεις ή αξιολογήσεις του μοντέλου, και για τον λόγο αυτό δεν θεωρείται επαρκώς τεκμηριωμένο.

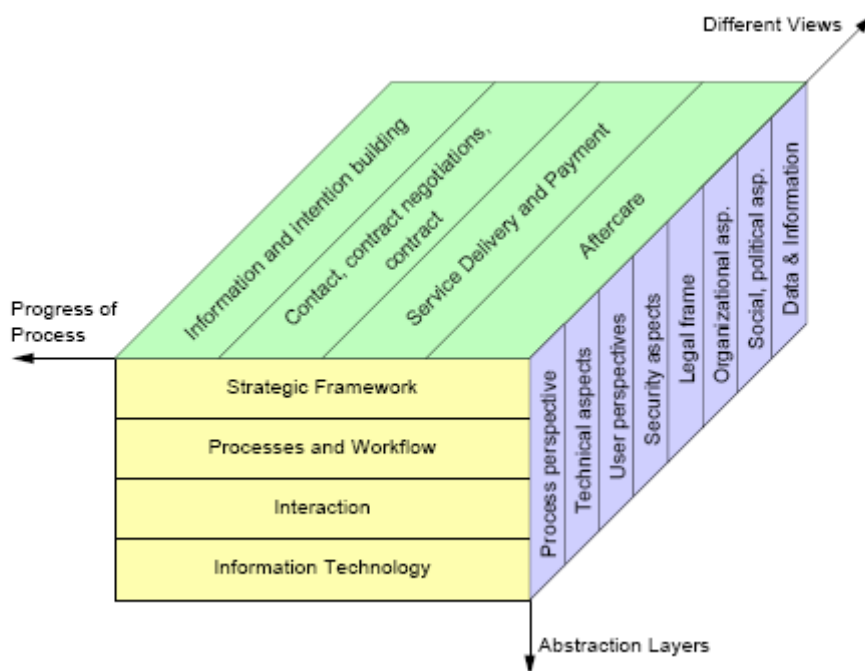
3.2.16 The holistic eGov reference framework [79]

Ο κύριος στόχος του έργου eGov [79] είναι να παράσχει μια ανοικτή, επεκτάσιμη και εξελίξιμη πλατφόρμα για την υλοποίηση της "online one-stop" Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η πλατφόρμα αυτή εγκαταστάθηκε και αξιολογήθηκε σε τρεις ευρωπαϊκές χώρες, την Αυστρία, την Ελλάδα και την Ελβετία.

Στα πλαίσια του έργου αναπτύχθηκε ένα πλαίσιο αναφοράς για την δημόσια διοίκηση [80], [81], που βασίζεται στις εργασίες [82], [83], [84], [85], και το οποίο υποστηρίζει την περιγραφή των κυβερνητικών υπηρεσιών βάσει τριών αξόνων:

- Abstraction layers: αναφέρεται στις βαθμίδες μιας υπηρεσίας
- Progress of process: αναφέρεται στον κύκλο ζωής μιας υπηρεσίας
- Different Views: αναφέρεται στις διάφορες πτυχές μιας υπηρεσίας

Το προτεινόμενο πλαίσιο αναφοράς απεικονίζεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 30 Το πλαίσιο αναφοράς του έργου eGov

Οι διαφορετικές βαθμίδες (Abstraction layers) μιας υπηρεσίας είναι:

- Στρατηγικό Πλαίσιο (Strategic Framework): η βαθμίδα αυτή αναπαριστά τις βασικές οργανωσιακές απαιτήσεις (την στρατηγική, τους βασικούς ρόλους, τις στρατηγικές αποφάσεις και τους περιορισμούς) για την πραγμάτωση της υπηρεσίας.
- Διαδικασίες και Ροή Διαδικασιών (Processes and Workflow): Η βαθμίδα αυτή αναπαριστά τις ενέργειες και την ροή ενεργειών για την ολοκλήρωση της κυβερνητικής διαδικασίας. Αυτό σημαίνει ότι εδώ καθορίζονται οι παίκτες, η είσοδος, η έξοδος και τα βήματα της υπηρεσίας.
- Αλληλεπίδραση (Interaction): Εδώ καθορίζεται η αλληλεπίδραση μεταξύ των συμμετεχόντων παικτών, της τεχνολογίας και των πληροφοριακών αντικειμένων για την πραγμάτωση της υπηρεσίας.
- Τεχνολογία (Information Technology): Εδώ καθορίζεται η τεχνολογική υλοποίηση της υπηρεσίας.

Ο κύκλος ζωής μιας κυβερνητικής υπηρεσίας περιλαμβάνει:

- Τη φάση πληροφόρησης και ανάπτυξης ενδιαφέροντος (information and intention building phase): κατά την φάση αυτή ο χρήστης ανακτά πληροφορίες σχετικά με την επιθυμητή υπηρεσία (πχ προϋποθέσεις, τρόποι αίτησης κα).

- Τη φάση της συμβατοποίησης (contracting phase): κατά την φάση αυτή ο χρήστης εκδηλώνει ενδιαφέρον για την υπηρεσία (πχ αίτηση) είτε ηλεκτρονικά είτε με τον συμβατικό τρόπο.
- Τη φάση της παροχής της υπηρεσίας και της πληρωμής (service delivery and payment): κατά την φάση αυτή υλοποιούνται όλες οι απαραίτητες διαδικασίες ώστε να ολοκληρωθεί η υπηρεσία. Παράλληλα τα αποτελέσματα κοινοποιούνται / παραδίδονται στον πελάτη ο οποίος επωμίζεται και το κόστος της διαδικασίας.
- Τη φάση της παρακολούθησης μετά την παροχή υπηρεσίας (aftercare phase): κατά την φάση αυτή λαμβάνουν χώρα η διαχείριση των σχέσεων μεταξύ πολιτών και φορέων καθώς και η διαχείριση των παραπόνων των πολιτών.

Οι διαφορετικές πτυχές μιας υπηρεσίας αφορούν:

- Τεχνική πτυχή: αφορά την τεχνική υλοποίηση του συστήματος
- Ανθρώπινη πτυχή: εστιάζει στις ανάγκες και τις απαιτήσεις των ομάδων χρηστών
- Πτυχές Ασφάλειας: ορίζει τις απαιτήσεις ασφάλειας της ηλεκτρονικής υπηρεσίας
- Νομική πτυχή: αφορά τους νομικούς περιορισμούς για την παροχή της υπηρεσίας
- Οργανωσιακή πτυχή: οργανωτική δομή της δημόσιας διοίκησης, κατηγοριοποίηση σύμφωνα με γεωγραφική περιοχή, πεδίο υπηρεσιών κα
- Κοινωνική και πολιτική πτυχή: αφορά πολιτικές αποφάσεις, κοινωνικό αντίκτυπο κα
- Πτυχή πληροφοριών: αφορά τα πληροφοριακά αντικείμενα που συμμετέχουν στην υπηρεσία.

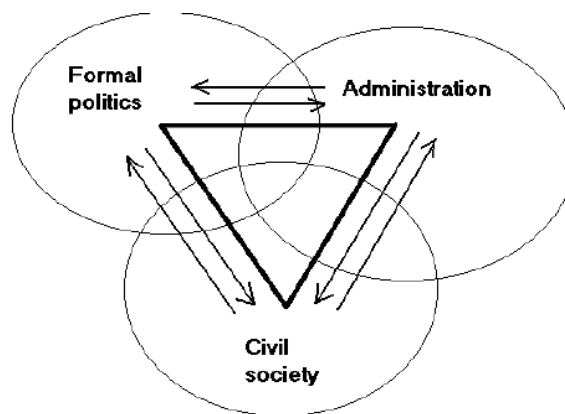
Το προτεινόμενο πλαίσιο αποτελεί έναν οδηγό ανάπτυξης ηλεκτρονικών συστημάτων δημόσιας διοίκησης. Όσον αφορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες, το μοντέλο προτείνει ένα πλαίσιο ορισμού τους, λαμβάνοντας υπ' όψιν το σύνολο των πτυχών τους (πχ τεχνολογική, οργανωσιακή, κοινωνική κα). Σε καμία περίπτωση δεν αποτελεί μοντελοποίηση του πεδίου παροχής δημόσιων υπηρεσιών.

3.2.17 Three spheres in eGovernance [86]

Η προσέγγιση «*three spheres in eGovernance*» [86] παρέχει μια υψηλού επιπέδου κατηγοριοποίηση του κυβερνητικού συστήματος. Αναλυτικότερα, το μοντέλο, υιοθετώντας την προσέγγιση της εργασίας [88], χωρίζει το κυβερνητικό σύστημα σε τρία πεδία:

- Επίσημη Πολιτική (Formal Politics)
- Διοίκηση (Administration)
- Αστική Κοινωνία (Civil Society)

Στο παρακάτω σχήμα απεικονίζονται τα πεδία του κυβερνητικού συστήματος (με κύκλους), η επιρροές μεταξύ των πεδίων (με βέλη) και οι επικαλυπτόμενες ζώνες μεταξύ των πεδίων όπου ο έλεγχος δεν είναι ξεκάθαρος. Για παράδειγμα η επικαλυπτόμενη περιοχή μεταξύ Formal Politics - Civil Society απεικονίζει τη σφαίρα επιρροής των λομπιστών (lobbyists) και των μέσων ενημέρωσης, η επικαλυπτόμενη περιοχή μεταξύ Administration - Civil Society απεικονίζει τη σφαίρα επιρροής των ενδιάμεσων παρόχων υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης και η επικαλυπτόμενη περιοχή μεταξύ Formal Politics - Administration απεικονίζει την αλληλεπίδραση μεταξύ κυβερνητικών συμβουλίων και επιτροπών αποτελούμενων από στελέχη της δημόσιας διοίκησης.



Σχήμα 31 Τα πεδία ενός κυβερνητικού συστήματος και οι σχέσεις μεταξύ τους

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά τα χαρακτηριστικά του κάθε πεδίου του κυβερνητικού συστήματος:

	<i>Political sphere</i>	<i>Administrative sphere</i>	<i>Civil society</i>
<i>Motivation</i>	Representation Balancing interests Incompatibility management	Economic and legal rationality Equality Inspectability	Individual or community welfare and emancipation
<i>Focus unit</i>	Groups (representation)	Individual as social unit	Individual or group (as humans with interest)
<i>Interest</i>	Room to maneuver	Complete data Universal/comprehensive models Value-freeness	Privacy Expression
<i>Mode of operation</i>	Value (policy) based rhetoric Negotiation	Engineering	Ad hoc, situational or issue-based, e.g. social movements

Σχήμα 32 Τα χαρακτηριστικά των πεδίων ενός κυβερνητικού συστήματος

Η περιγραφή των πεδίων έγινε βάσει των παρακάτω αξόνων:

- Κινήτρου (Motivation): περιγράφει τους στόχους κάθε πεδίου
- Ομάδας Εστίασης (Focus Unit): περιγράφει τις ομάδες που συμμετέχουν σε κάθε πεδίο
- Ενδιαφέροντος (Interest): περιγράφει το ενδιαφέρον κάθε πεδίου
- Τρόπου λειτουργίας (Mode of Operation): περιγράφει τις δραστηριότητες με τις οποίες οι ομάδες κάθε πεδίου υιοθετούν για να πετύχουν τους στόχους τους.

Στο [87] προτείνονται μέθοδοι ανάλυσης & επέκτασης των παραπάνω κατηγοριών. Μέχρι τώρα όμως δεν έχει προταθεί κάποια επέκταση της παραπάνω κατηγοριοποίησης.

Συμπερασματικά, το μοντέλο παρέχει ένα γενικό πλαίσιο περιγραφής του κυβερνητικού συστήματος, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως άξονας ανάπτυξης ηλεκτρονικών κυβερνητικών συστημάτων. Το μοντέλο παραμένει σε υψηλό επίπεδο ανάλυσης και δεν επεκτείνεται σε ορισμό των χαμηλότερων επιπέδων του μοντέλου που προτείνει, δηλαδή στις λειτουργικότητες που περικλείουν οι προτεινόμενες κατηγορίες.

3.2.18 Gartner Government Performance Framework [89]

Το 2003 η *Gartner*, [89], παρουσίασε το «*Government Performance Framework*» (GPF) [89] αποτελεί ένα εργαλείο για την αποτίμηση της αξίας της εισαγωγής τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών στον δημόσιο τομέα. Στα πλαίσια της ανάπτυξης του πλαισίου, το GPF προτείνει ένα σχήμα ταξινόμησης των διαδικασιών ενός δημόσιου οργανισμού σε τρία επίπεδα (layers):

- Πολιτική Διοίκηση (Political Management): περιλαμβάνει τις δραστηριότητες που στοχεύουν στην πλήρωση των πολιτικών στόχων του οργανισμού.)
- Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών (Service Supply Management): περιλαμβάνει τις δραστηριότητες που στοχεύουν στην εξυπηρέτηση των υπηρεσιών οι οποίες προσφέρονται από τον οργανισμό.
- Υποστηρικτικές Υπηρεσίες (Support Services): περιλαμβάνει τις δραστηριότητες που υποστηρίζουν τις εσωτερικές διαδικασίες του οργανισμού

Το δεύτερο επίπεδο της ταξινόμησης αποτελείται από σύνολα (Aggregates), τα οποία είναι:

- Για το πεδίο της Πολιτική Διοίκηση (Political Management):
 - Συναινέση και Συμμετοχή (Consensus and Participation)
 - Πολιτική Συμμόρφωση (Policy Alignment)
 - Κοινωνικό και Οικονομικό Αντίκτυπο (Social and Economic Impact)
- Για το πεδίο της Διαχείρισης Παροχής Υπηρεσιών (Service Supply Management):
 - Καταστατική Ανταπόκριση (Constituent Responsiveness)
 - Αποτελεσματικότητα Συναλλασσόμενων (Partner (Supplier/Intermediary) Effectiveness)
 - Αποτελεσματικότητα Εσωτερικών Λειτουργιών (Internal Operational Efficiency)
- Για το πεδίο των Υποστηρικτικών Υπηρεσιών (Support Services):
 - Ανταπόκριση Ανθρώπινων Πόρων (Human Resources Responsiveness)
 - Ανταπόκριση Τεχνολογιών Πληροφορικής (Information Technologies Responsiveness)
 - Οικονομική και Κανονιστική Ανταπόκριση (Finance and Regulatory Responsiveness)

Με κάθε σύνολο (Aggregate) συνδέεται ένα σετ στόχων (goals), οι οποίοι αποτιμούν την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των επιπέδων (layers) του σχήματος. Το τρίτο επίπεδο του σχήματος αποτελείται από πρωτεύοντα στοιχεία (primes). Με κάθε prime συνδέεται ένα σετ δεικτών (indicators), οι οποίοι μετρούν την αποτελεσματικότητα και την ποιότητα των aggregates.

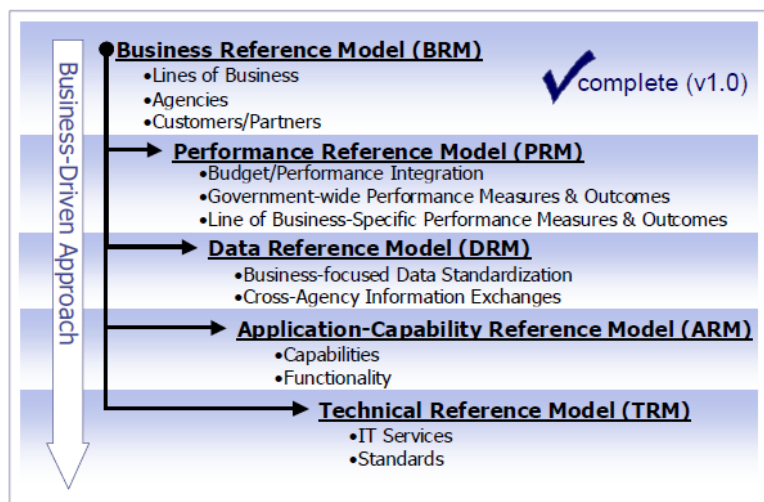
Όπως είναι φανερό, το μοντέλο κατασκευάστηκε με γνώμονα να αποτελέσει ένα εργαλείο αξιολόγησης της δημόσιας διοίκησης και όχι ένα εργαλείο περιγραφής των διαδικασιών της.

Η πιο πρόσφατη επικαιροποίηση του μοντέλου είναι η [91].

3.2.19 The Federal Enterprise Architecture Framework [92]

Το 1999 το USA CIO Council ανέπτυξε και δημοσιοποίησε το Federal Enterprise Architecture Framework (FEAF), [93], ένα πλαίσιο αναφοράς για την ανάπτυξη της Federal Enterprise Architecture, της κατάλληλης αρχιτεκτονικής για πληροφοριακά συστήματα ομοσπονδιακών οργανισμών.

Το FEAF προτείνει πέντε μοντέλα αναφοράς, [94], τα οποία ορίζουν την προτεινόμενη αρχιτεκτονική. Τα μοντέλα απεικονίζονται στο σχήμα που ακολουθεί:



Σχήμα 33 Τα μοντέλα αναφοράς του πλαισίου της Federal Enterprise Architecture

Ακολουθεί σύντομη περιγραφή των μοντέλων του πεδίου:

- Απόδοσης (Performance Reference Model - PRM). Το μοντέλο αυτό αποτελεί ένα πλαίσιο μέτρησης της απόδοσης των συστημάτων, παρέχοντας κοινούς δείκτες μέτρησης της απόδοσης για όλα όλο το φάσμα της ομοσπονδιακής διοίκησης. Το PRM επιτρέπει στη διοίκηση των οργανισμών να διαχειρίζεται αποτελεσματικότερα τη στρατηγική τους, παρέχοντας τα μέσα για την αποτίμηση των επενδύσεων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών και του αντίκτυπού τους σε στρατηγικό επίπεδο.
- Επιχειρησιακό (Business Reference Model - BRM). Το μοντέλο αυτό αποτελεί ένα πλαίσιο λειτουργικής απεικόνισης των επιχειρησιακών διαδικασιών του οργανισμού, περιλαμβάνοντας τις εσωτερικές διαδικασίες του οργανισμού και τις υπηρεσίες που παρέχονται προς τους πολίτες, ανεξαρτήτως του γραφείου που αναλαμβάνει την εξυπηρέτησή τους. Το BRM περιγράφει την ομοσπονδιακή διοίκηση διαμέσου των επιχειρησιακών περιοχών που δραστηριοποιείται.
- Υπηρεσιών (Service Component Reference Model - SRM). Το μοντέλο αυτό αποτελεί ένα πλαίσιο κατηγοριοποίησης των υπηρεσιών σύμφωνα με το πώς αυτές υποστηρίζουν τις επιχειρησιακές διαδικασίες και τους στόχους απόδοσης. Το SRM χρησιμοποιείται για να αναγνωρίσει και να κατηγοριοποιήσει οριζόντιες και κάθετες υπηρεσίες που υποστηρίζουν τα ομοσπονδιακά γραφεία καθώς και τις επενδύσεις και τα πάγια τους.
- Τεχνικό (Technical Reference Model - TRM). Το μοντέλο αυτό αποτελεί ένα τεχνικό πλαίσιο κατηγοριοποίησης των προτύπων και των τεχνολογιών που υποστηρίζουν και πραγματώνουν την παροχή υπηρεσιών. Επίσης ενοποιεί τα υπάρχοντα τεχνικά μοντέλα του οργανισμού με τις επίσημες οδηγίες για το e-government, προωθώντας την προτυποποίηση και την επαναχρησιμοποίηση των τεχνολογιών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Δεδομένων (Data Reference Model - DRM). Το μοντέλο αυτό αποτελεί ένα πλαίσιο που επιτρέπει τον διαμοιρασμό και επαναχρησιμοποίηση της πληροφορίας μεταξύ ομοσπονδιακών φορέων. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της περιγραφής της πληροφορίας βάσει προτύπων έτσι ώστε να υπάρχει κοινή περιγραφή των δεδομένων.

Το μοντέλο του FEAF που σχετίζεται με το αντικείμενο της παρούσας εργασίας είναι το BRM, μια και είναι το μοναδικό που περιγράφει το πεδίο της δημόσιας διοίκησης. Τα υπόλοιπα μοντέλα είναι ανεξάρτητα πεδίου και συνεπώς μπορούν να εφαρμοστούν σε οποιοδήποτε πεδίο.

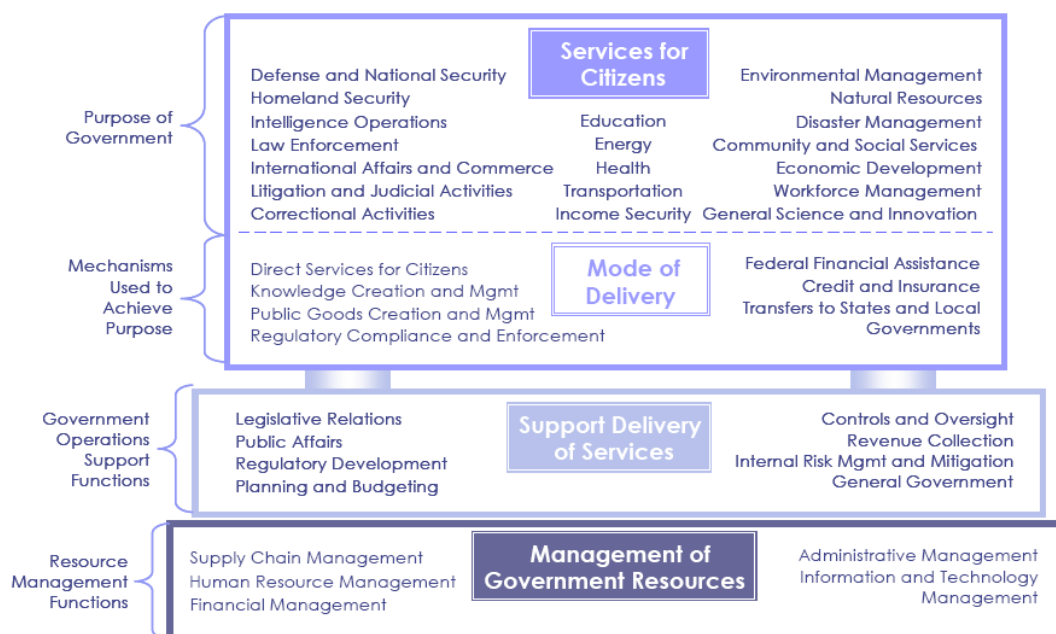
Το *Business Reference Model*, [94], το οποίο επικαιροποιήθηκε το 2007, [95], παρέχει ένα πλαίσιο κατηγοριοποίησης και περιγραφής των επιχειρησιακών διαδικασιών των ομοσπονδιακών φορέων το οποίο είναι ανεξάρτητο από τους φορείς που επιτελούν κάθε διαδικασία.

Το BRM είναι δομημένο βάσει μιας δομημένης ιεραρχίας η οποία κατηγοριοποιεί τις επιχειρησιακές διαδικασίες των φορέων. Οι επιχειρησιακές περιοχές του υψηλότερου επιπέδου της ιεραρχίας χωρίζονται σε κατηγορίες επιχειρησιακών διαδικασιών (lines of business), οι οποίες με τη σειρά τους χωρίζονται σε

επιχειρησιακές υπο-διαδικασίες (business sub-functions). Αναλυτικότερα, οι επιχειρησιακές περιοχές του BRM είναι οι:

- Υπηρεσίες προς τους πολίτες (Services for Citizens). Περιγράφει τους στόχους των ομοσπονδιακών κυβερνήσεων μέσω των υπηρεσιών που παρέχει στους πολίτες.
- Τρόπος Παροχής των Υπηρεσιών (Mode of Delivery). Είναι υπο-περιοχή της επιχειρησιακής περιοχής Υπηρεσίες προς τους πολίτες (Services for Citizens). Περιγράφει τους μηχανισμούς με τους οποίους η διοίκηση πετυχαίνει τους στόχους της, δηλαδή τους μηχανισμούς με τους οποίους παρέχονται υπηρεσίες προς τους πολίτες.
- Υποστηρικτικές Υπηρεσίες για την Παροχή Υπηρεσιών (Support Delivery of Services). Περιγράφει τις πολιτικές και τις διαδικασίες που διευκολύνουν την παροχή υπηρεσιών τόσο προς τους πολίτες όσο και προς άλλους φορείς.
- Εσωτερικές Διοικητικές Υπηρεσίες του Φορέα (Management of Government Resources). Περιγράφει τις εσωτερικές διαδικασίες του φορέα, δηλαδή αυτές που

Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζονται συνοπτικά οι επιχειρησιακές περιοχές του BRM, μαζί με τις κατηγορίες επιχειρησιακών διαδικασιών της κάθε περιοχής:



Σχήμα 34 Επιχειρησιακές Περιοχές του BRM της Federal Enterprise Architecture

Οι επιχειρησιακές περιοχές που αφορούν την παρούσα εργασία είναι η περιοχή της παροχής υπηρεσιών καθώς και του τρόπου παροχής αυτών.

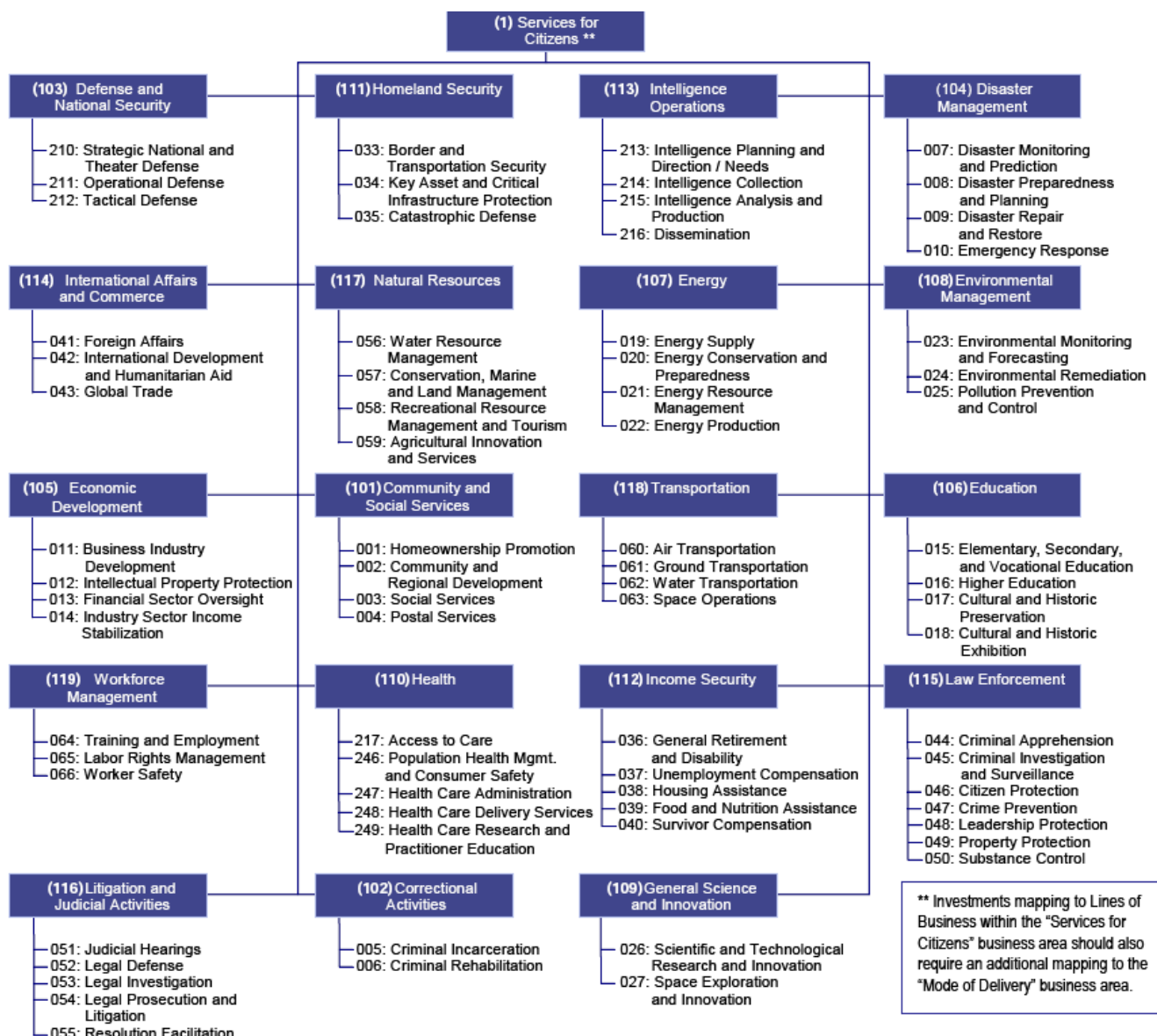
Η περιοχή της παροχής υπηρεσιών έχει 19 κατηγορίες υπηρεσιών και 73 υποδιαδικασίες. Οι κατηγορίες είναι:

- Κοινότητα και Κοινωνικές Υπηρεσίες; (Community and Social Services): περιλαμβάνει όλες τις υπηρεσίες που έχουν ως στόχο την κοινωνική ανάπτυξη και την βελτίωση της κοινωνικής πολιτικής.
- Άμυνα και Εθνική Ασφάλεια (Defense and National Security): περιλαμβάνει όλες τις στρατιωτικές υπηρεσίες που έχουν ως στόχο την προστασία και προώθηση των εθνικών συμφερόντων.
- Διαχείριση Καταστροφών (Disaster Management): περιλαμβάνει υπηρεσίες που αφορούν προετοιμασία, ανταπόκριση και επιδιόρθωση των συνεπειών φυσικών ή τεχνητών καταστροφών
- Οικονομική Ανάπτυξη (Economic Development): περιλαμβάνει υπηρεσίες που προωθούν την οικονομική ανάπτυξη της χώρας.
- Εκπαίδευση (Education): περιλαμβάνει υπηρεσίες που αφορούν τη διάχυση γνώσης στο ευρύ κοινό.

- Ενέργεια (Energy): αφορά τις υπηρεσίες προμήθειας και διαχείρισης των πυγών ενέργειας
- Διαχείριση Περιβάλλοντος (Environmental Management): περιλαμβάνει υπηρεσίες παρακολούθησης του περιβάλλοντος, ανάπτυξης κατάλληλων πολιτικών για την διασφάλισή του και λήψη ενεργειών για την αντιμετώπιση περιβαλλοντικών καταστροφών
- Επιβολή νόμου (Law Enforcement): περιλαμβάνει υπηρεσίες προστασίας ανθρώπων, χώρων και αντικειμένων από εγκληματική δραστηριότητα
- Δικαστικές Υπηρεσίες (Litigation and Judicial Activities): περιλαμβάνει υπηρεσίες που σχετίζονται με την επιβολή δικαιοσύνης.
- Σωφρονιστικές Υπηρεσίες (Correctional Activities): περιλαμβάνει τις υπηρεσίες φυλάκισης καταδικασθέντων καθώς και επανένταξής τους στο κοινωνικό σύνολο.
- Υγεία (Health): περιλαμβάνει προγράμματα και δραστηριότητες για την παροχή υπηρεσιών υγείας στο κοινό
- Εθνική Ασφάλεια (Homeland Security): περιλαμβάνει υπηρεσίες προστασίας του έθνους από τρομοκρατικές επιθέσεις
- Διασφάλιση Εισοδήματος (Income Security): περιλαμβάνει υπηρεσίες που διασφαλίζουν ότι οι πολίτες διαθέτουν τα απαραίτητα μέσα για ένα βασικό επίπεδο ζωής.
- Υπηρεσίες Κατασκοπείας (Intelligence Operations): περιλαμβάνει υπηρεσίες συλλογής και ανάλυσης πληροφοριών που σχετίζονται με θέματα εθνικής ασφάλειας καθώς και διάδοσης των αποτελεσμάτων στους κατάλληλους αποδέκτες
- Διεθνείς Σχέσεις και Εμπόριο (International Affairs and Commerce): περιλαμβάνει μη-στρατιωτικές δραστηριότητες για την προώθηση των συμφερόντων της χώρας στο εξωτερικό.
- Φυσικοί Πόροι (Natural Resources): περιλαμβάνει τις δραστηριότητες διατήρησης, διαχείρισης και προώθησης των φυσικών πόρων της χώρας.
- Συγκοινωνία (Transportation): περιλαμβάνει τις δραστηριότητες μετακίνησης ανθρώπων αλλά και εμπορευμάτων.
- Διαχείριση Εργατικού Δυναμικού (Workforce Management): περιλαμβάνει δραστηριότητες προώθησης των εργασιακών συνθηκών του εργατικού δυναμικού της χώρας
- Επιστήμη και Καινοτομία (General Science and Innovation): περιλαμβάνει τις δραστηριότητες προώθησης της έρευνας και της τεχνολογικής ανάπτυξης.

Αναλυτικά, η ιεραρχική δομή της επιχειρησιακής περιοχής «Παροχής Υπηρεσιών», με τις κατηγορίες υπηρεσιών και τις υποδιαδικασίες τους, φαίνεται στο επόμενο σχήμα:

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία



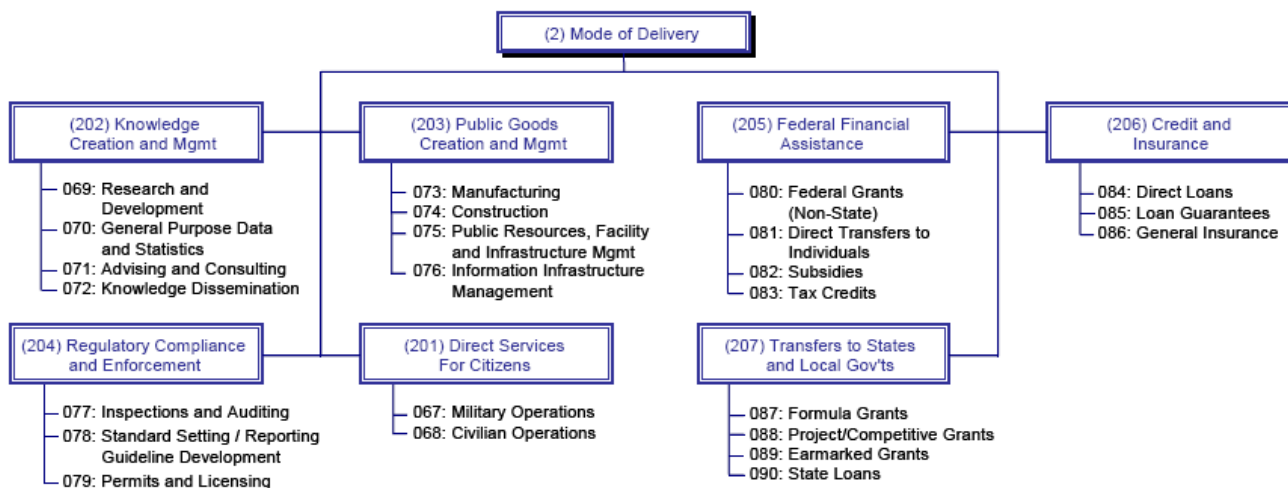
Σχήμα 35 Οι κατηγορίες και οι υπο-διαδικασίες της επιχειρησιακής περιοχής «Υπηρεσίες προς τους πολίτες»

Όλες οι προαναφερόμενες υπηρεσίες απαιτούν έναν τρόπο παροχής προκειμένου να ληφθούν από τον τελικό δικαιούχο. Οι τρόποι παροχής των υπηρεσιών περιγράφονται στην επιχειρηματική περιοχή «», η οποία περιλαμβάνει 7 κατηγορίες και 32 υποδιαδικασίες. Αναλυτικότερα, οι κατηγορίες είναι:

- Δημιουργία και Διαχείριση Γνώσης (Knowledge Creation and Management): περιλαμβάνει προγράμματα και δραστηριότητες με τις οποίες δημιουργείται ένα σετ γνώσεων, ο χειρισμός και η ανάλυση του οποίου παρέχει πλεονεκτήματα στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα
- Δημιουργία και Διαχείριση Δημόσιων Αγαθών (Public Goods Creation and Management): περιλαμβάνει την κατασκευή υποδομών για την εκμετάλλευση αγαθών και πόρων, καθώς και την διαχείριση αυτών.
- Συμμόρφωση με Κανονισμούς και Επιβολή Νόμου (Regulatory Compliance and Enforcement): περιλαμβάνει παρακολούθηση και επίβλεψη μίας κοινωνικής μονάδας η οποία συμμετέχει σε μία ρυθμιστική διαδικασία μέσω μηχανισμών αγοράς, χαρακτηριστικών ελέγχου και άλλων μεθόδων που ελέγχουν και καθοδηγούν συμπεριφορές.
- Άμεσες Υπηρεσίες προς τους Πολίτες (Direct Services for Citizens): περιλαμβάνει την παροχή ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας από την ομοσπονδιακή διοίκηση προς τους πολίτες χωρίς την παρεμβολή ενδιάμεσων μερών.

- Οικονομική Βοήθεια (Financial Assistance): περιλαμβάνει την παροχή οικονομικών βοηθημάτων σε κοινωνικές μονάδες.
- Μεταφορά σε Πολιτείες και Τοπικές Κυβερνήσεις (Transfers to States and Local Governments): περιλαμβάνει την μεταφορά κονδυλίων και οικονομικών βοηθημάτων σε περιφερειακούς δημόσιους οργανισμούς.
- Πίστωση και Ασφάλεια (Credit and Insurance): περιλαμβάνει τη χρήση κυβερνητικών κονδυλίων με τη μορφή επιχορηγήσεων ώστε καλυφθούν δάνεια και άλλων μορφών οικονομικές υποχρεώσεις και να προστατευτούν κοινωνικές μονάδες από οικονομικές απώλειες.

Αναλυτικά, η ιεραρχική δομή της επιχειρησιακής περιοχής «Τρόπος Παροχής Υπηρεσιών», με τις κατηγορίες και τις υποδιαδικασίες τους, φαίνεται στο επόμενο σχήμα:



Σχήμα 36 Οι κατηγορίες και οι υπο-διαδικασίες της επιχειρησιακής περιοχής «Τρόποι Παροχής υπηρεσιών»

Συμπερασματικά λοιπόν θα μπορούσαμε να πούμε ότι το FEAF παρέχει ένα πλαίσιο κατηγοριοποίησης και περιγραφής των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών. Χρησιμοποιεί Η κατηγοριοποίηση ακολουθεί τον διαχωρισμό των κυβερνητικών διαδικασιών βάσει υπουργείων. Είναι ένα επαρκές πλαίσιο κατηγοριοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών και του τρόπου παροχής αυτών, μόνο που είναι προσαρμοσμένο στη δομή και τις ανάγκες του ομοσπονδιακού κυβερνητικού συστήματος των ΗΠΑ.

3.2.20 SAP Public Sector Solution Map [99], [100]

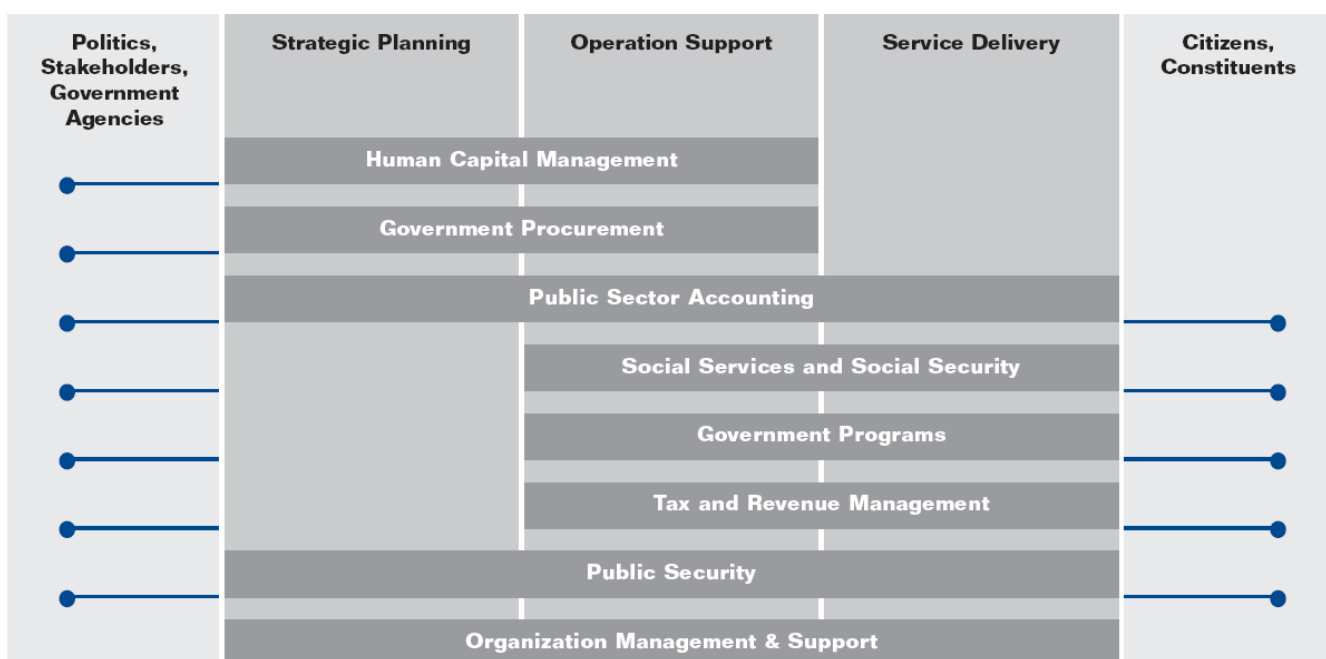
Η SAP, μια εταιρία ανάπτυξης ERP συστημάτων, [103], παρέχει μια σειρά γενικευμένων μοντέλων διαδικασιών τα οποία λέγονται «Solution Maps», [100], και τα οποία καλύπτουν ευρύ φάσμα επιχειρηματικών περιοχών. Τα μοντέλα αυτά παρέχουν μία υψηλού επιπέδου μοντελοποίηση των διαδικασιών που επιτελούνται σε κάθε επιχειρηματική περιοχή.

Έχει αναπτυχθεί το αντίστοιχο Solution Map για το πεδίο του δημόσιου τομέα, το *Public Sector Solution Map* της SAP, [99], [100]. Το μοντέλο αυτό χρησιμοποιήθηκε από την SAP ως προσχέδιο (blueprint) για την ανάπτυξη ERP συστημάτων για τους δημόσιους φορείς. Το μοντέλο παρουσιάστηκε το 2000, [101], και η πιο πρόσφατη επικαιροποίησή του είναι η [102], το 2005. Το μοντέλο διαχωρίζει τις κατηγορίες των επιχειρησιακών διαδικασιών σε 8 κύριους τομείς, [102], οι οποίοι είναι:

- Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων (Human capital management): περιλαμβάνει διαδικασίες που αφορούν αφενός την διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και αφετέρου τη διαχείριση της οργανωτικής δομής του οργανισμού.
- Κυβερνητικές Προμήθειες (Government procurement): περιλαμβάνει διαδικασίες διαχείρισης προμηθειών και προμηθευτών, διαχείρισης συμβάσεων και διαχείρισης παραγγελιών
- Λογιστική (Public sector accounting): περιλαμβάνει τις διαδικασίες της λογιστικής διαχείρισης, όπως κατάρτιση προϋπολογισμού, διαχείριση πληρωμών, διαχείριση επιδοτήσεων κα

- Κοινωνικές Υπηρεσίες και Κοινωνική Ασφάλιση (Social services and social security): περιλαμβάνει τις διαδικασίες διαχείρισης των κοινωνικών προγραμμάτων ώστε τα οφέλη των υπηρεσιών να φτάσουν στους τελικούς δικαιούχους
- Κυβερνητικά Προγράμματα (Government programs): περιλαμβάνει τις διαδικασίες διαχείρισης των κυβερνητικών προγραμμάτων ώστε τα οφέλη των υπηρεσιών να φτάσουν στους τελικούς δικαιούχους
- Διαχείριση Φόρων και Προσόδων (Tax and revenue management): περιλαμβάνει τις διαδικασίες διαχείρισης πληρωμών από εξωτερικές μονάδες (πολίτες, επιχειρήσεις) στον οργανισμό
- Δημόσια Ασφάλεια (Public security): περιλαμβάνει τις διαδικασίες ελέγχου πρόσβασης στις πληροφορίες που κατέχει ο οργανισμός
- Οργανωσιακή Διαχείριση & Υποστήριξη (Organization management and support): περιλαμβάνει όλες τις διαδικασίες που αφορούν την επίβλεψη της λειτουργίας του οργανισμού.

Στο παρακάτω σχήμα φαίνονται οι κατηγορίες δραστηριοτήτων κατανεμημένες ανά διαδικαστικό επίπεδο (στρατηγικού σχεδιασμού, λειτουργικής υποστήριξης και παροχής υπηρεσιών) του πεδίου της δημόσιας διοίκησης:



Σχήμα 37 Οι κατηγορίες διαδικασιών του κυβερνητικού τομέα σύμφωνα με το Solution Map της SAP

Με βάση το παραπάνω σχήμα οι κατηγορίες υπηρεσιών που καταλήγουν στην παροχή υπηρεσιών είναι η λογιστική, οι κοινωνικές υπηρεσίες, τα κυβερνητικά προγράμματα και η διαχείριση φόρων και εσόδων. Σημειώνεται εδώ ότι οι παραπάνω κατηγορίες αναλύονται σε μεγάλο βάθος καλύπτοντας έτσι όλο το φάσμα των διαδικασιών που επιτελούνται από την δημόσια διοίκηση.

Συμπερασματικά, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις διαδικασίες που εκτελούνται εσωτερικά στον φορέα και όχι στην αλληλεπίδρασή με τους πολίτες, κάτι που είναι λογικό μια και το συγκεκριμένο μοντέλο χρησιμοποιείται για την ανάπτυξη ERP συστημάτων.

3.2.21 Government Process Classification Scheme [104]

Το 1996 το Inter-Agency Benchmarking & Best Practices Council, (USA), ανέπτυξε ένα πλαίσιο κατηγοριοποίησης των κυβερνητικών διαδικασιών. Το consortium του συμβουλίου αποτελούνταν από στελέχη διάφορων κυβερνητικών οργανισμών καθώς και από εξειδικευμένους επιστήμονες.

Αποτέλεσμα ήταν το *Government Process Classification Scheme*, [104], το οποίο κατηγοριοποιεί ιεραρχικά τις κυβερνητικές διαδικασίες, σε τέσσερα επίπεδα, καλύπτοντας πάνω από 300 διαδικασίες. Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζονται τα δύο πρώτα επίπεδα του σχήματος:

1-Establish Direction	2-Acquire Resources	3-Provide Capabilities	4-Execute the Mission
11-Establish Policy	21-Manage Acquisition	31-Manage Resources and Capabilities	41-Designate the Office of Primary Responsibility
12-Determine Requirements	22-Conduct Research and Development	32-Support Resources	42-Provide Operational Information Support
13-Develop Plans	23-Produce Resources	33-Provide Administrative Support	43-Conduct Operations
14-Budget Programs		34-Develop Resource Capabilities	44-Sustain Field Operations

Το πρώτο επίπεδο του μοντέλου χωρίζει τις διαδικασίες στις ακόλουθες κατηγορίες:

- Εδραίωση Κατευθύνσεων (Establish Direction): περικλείει τις διαδικασίες που σχετίζονται με τον σχηματισμό της στρατηγική του οργανισμού
- Απόκτηση Πόρων (Acquire Resources): περικλείει τις διαδικασίες που σχετίζονται με την απόκτηση και διαχείριση πόρων
- Παροχή Δυνατοτήτων (Provide Capabilities): περικλείει τις διαδικασίες που σχετίζονται με την ανάπτυξη και υποστήριξη των δυνατοτήτων και πόρων του οργανισμού
- Εκτέλεση Αποστολής (Execute the Mission): περικλείει τις διαδικασίες με τις οποίες υλοποιούνται οι στόχοι ενός δημόσιου οργανισμού

Σημειώνεται εδώ ότι το μοντέλο εστιάζει στις εσωτερικές διαδικασίες των δημόσιων φορέων και όχι στις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών.

Πρέπει τέλος να σημειωθεί ότι το μοντέλο δεν χρησιμοποιήθηκε ποτέ από κανέναν οργανισμό για την ταξινόμηση των επιχειρησιακών διαδικασιών του καθώς και των υπηρεσιών που προσφέρει.

3.2.22 Integrated Public Sector Vocabulary [106]

Στην ενότητα αυτή περιγράφουμε το Integrated Public Sector Vocabulary μία ταξινόμια που προτείνεται από την επίσημη Αρχή της Μ. Βρετανίας που είναι υπεύθυνη για θέματα Δημόσιας Διοίκησης (Cabinet Office/Office of the Envoy).

3.2.22.1 Integrated Public Sector Vocabulary (IPSV), [106], [107]

Το Integrated Public Sector Vocabulary (IPSV), [106], δημιουργήθηκε από το Cabinet Office, Office of the Envoy, e-Government Unit & το Office of the Deputy Prime Minister το 2005 και επικαιροποιήθηκε το 2006, [107]. Αναπτύχθηκε με γνώμονα τη δημιουργία ενός κοινού λεξιλογίου για το πεδίο της δημόσιας διοίκησης, το οποίο θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την οργάνωση των δεδομένων των κυβερνητικών πυλών. Το μοντέλο περιέχει 3080 όρους ταξινόμησης (preferred terms) και 4843 όρους που δεν χρησιμοποιούνται στο σχήμα ταξινόμησης αλλά (non-preferred terms – παράδειγμα: συνώνυμα κα).

Το IPSV βασίστηκε σε προγενέστερα σχήματα ταξινόμησης του πεδίου της δημόσιας διοίκησης και συγκεκριμένα στα:

- SeamlessUK Taxonomy που προτείνει μία ιεραρχική ταξινόμηση των δημόσιων υπηρεσιών
- Local Government Classification Scheme που προτείνει μία ιεραρχική ταξινόμηση των κυβερνητικών υπηρεσιών των περιφερειακών φορέων
- Government Category List που προτείνει μία ιεραρχική ταξινόμηση των κυβερνητικών πόρων της δημόσιας διοίκησης

Αναλυτικότερα, το πρώτο επίπεδο της ταξινόμιας που προτείνεται αποτελείται από τις παρακάτω βασικές κατηγορίες:

Επιχειρήσεις & Βιομηχανία (Business and industry), Οικονομία & Δημοσιονομία (Economics and finance), Εκπαίδευση & Ικανότητες (Education and skills), Απασχόληση, Εργασία & Καριέρα (Employment, jobs and careers), Περιβάλλον (Environment), Κυβέρνηση, Πολιτική & Δημόσια Διοίκηση (Government, politics and public administration), Υγεία, Ευεξία & Φροντίδα (Health, well-being and care), Στέγαση (Housing), Πληροφόρηση & Επικοινωνίες (Information and communication), Διεθνής Σχέσεις & Άμυνα (International affairs and defence), Ελεύθερος Χρόνος & Πολιτισμός (Leisure and culture), Ζωή στην Κοινότητα (Life in the community), Άνθρωποι & Οργανισμοί (People and organisations), Δημόσια Τάξη, Δικαιοσύνη & Δικαιώματα (Public order, justice and rights), Επιστήμη, Τεχνολογία & Ανάπτυξη (Science, technology and innovation), και Μεταφορές & Υποδομές (Transport and infrastructure).

Το προτεινόμενο μοντέλο έχει χρησιμοποιηθεί σε πολλές σημαντικές υλοποιήσεις στην Μ. Βρετανία, [106], συγκεκριμένα σε 213 sites επίσημων δημόσιων οργανισμών.

Παρακάτω ακολουθεί ανάλυση των μοντέλων στα οποία βασίστηκε το IPSV.

3.2.22.2 The SeamlessUK Taxonomy [107], [108]

Η SeamlessUK Taxonomy [107] αναπτύχθηκε από το Essex County Council και δόθηκε στη δημοσιότητα το 2003, [108]. Έχει δημιουργηθεί με γνώμονα τη χρήση της στην ανάπτυξη πυλών εξυπηρέτησης πολιτών μίας στάσης (one-stop portal). Προτείνει μία ιεραρχική ταξινόμηση των δημόσιων υπηρεσιών η οποία περιλαμβάνει πάνω από 2.500 έννοιες.

Το πρώτο επίπεδο της ιεραρχίας περιλαμβάνει τις παρακάτω 15 έννοιες: Τέχνες, Χειροτεχνία & μέσα ενημέρωσης (arts, crafts, media), Θρησκευάματα & Δόγματα (beliefs and faiths), Επιχειρήσεις & Απασχόληση (business and employment, Παιδιά & Οικογένεια (children and families), Αναπηρία (disability), Εκπαίδευση, Καριέρα & Κατάρτιση (education, careers and training), Περιβάλλον & Μεταφορές (environment and transport), Εθνολογία, Καταγωγή & Γλώσσα (ethnic, origin and language), Κυβέρνηση & Πολιτική (government and politics), Υγεία (health), Νομοθεσία (law), Ελεύθερος Χρόνος (leisure), Επιστήμη & Τεχνολογία (science and technology), Κοινωνικά Θέματα, Συμβουλές & Υποστήριξη (social issues, advice and support) και Αθλητισμός (sport).

Η ταξινόμηση έχει χρησιμοποιηθεί σε αρκετά περιφερειακά κυβερνητικά portals της Μ. Βρετανίας μεταξύ των οποίων τα ακόλουθα: το portal της περιφέρειας του Essex, [42], του Medway (περιοχή του Kent), του Bexley, του Bromley, του Croydon, του Greenwich, του Lambeth, του Lewisham, και του Southwark.

3.2.22.3 Local Government Classification Scheme [109], [110]

Το Local Government Classification Scheme [110] αναπτύχθηκε από το Records Management Society of Great Britain-Local Government Group, Great Britain το 2004. Η τελευταία επικαιροποίησή του έγινε το 2006. Κατηγοριοποιεί ιεραρχικά τις κυβερνητικές υπηρεσίες των περιφερειακών φορέων, καλύπτοντας ένα σύνολο 960 υπηρεσιών.

Θα αναφέρουμε εδώ μόνο τις κατηγορίες του πρώτου επιπέδου (25 κατηγορίες) οι οποίες είναι: Φροντίδας Ενηλίκων (Adult care services), Παιδιά και Οικογένεια (Children and families services), Κοινωνική Ασφάλεια και Έκτακτα Περιστατικά (Community safety and emergencies), Υποθέσεις Καταναλωτών (Consumer affairs), Κυβερνητική Περιουσία (Council property), Κρεματορία και Νεκροταφεία (Crematoria and cemeteries), Δημοκρατία (Democracy), Οικονομική Ανάπτυξη (Economic development), Εκπαίδευση και Ικανότητες (Education and skills), Προστασία Περιβάλλοντος (Environmental protection), Οικονομία (Finance), Υγεία και Ασφάλεια (Health and safety), Στέγαση (Housing), Ανθρώπινοι Πόροι (Human resources), Πληροφορική και Τηλεπικοινωνίες (Information and communication technology), Διαχείριση Πληροφορίας (Information management), Νομικές Υπηρεσίες (Legal services), Πολιτισμός και Ελεύθερος Χρόνος (Leisure and culture), Διοίκηση (Management), Σχεδιασμός και Οικιστική Ανάπτυξη (Planning and building control), Προμήθειες (Procurement), Ληξιαρχικές Καταγραφές (Registration and coroners), Διαχείριση κινδύνων και Ασφάλιση (Risk management and insurance), Μεταφορές και Υποδομές (Transport and infrastructure), Διαχείριση Αποβλήτων (Waste management).

3.2.22.4 Government Category List [111], [112]

Το Government Category List, [112], δημιουργήθηκε από το Office of the e-Envoy και επικαιροποιήθηκε τελευταία φορά το 2004. Χρησιμοποιείται για την κατηγοριοποίηση των πόρων της δημόσιας διοίκησης.

Περιλαμβάνει τις ακόλουθες κατηγορίες: Γεωργία, Περιβάλλον & Φυσικοί Πόροι (Agriculture, environment and natural resources), Τέχνες, Ψυχαγωγία & Ταξίδια (Arts, recreation and travel), Επιχειρήσεις & Βιομηχανία (Business and industry), Έγκλημα, Νόμος, Δικαιοσύνη & Δικαιώματα (Crime, law, justice and rights), Οικονομία & Δημοσιονομία (Economics and finance), Εκπαίδευση, Καριέρα & Εργασία (Education, careers and employment), Κυβέρνηση, Πολιτική & Δημόσια Διοίκηση (Government, politics and public administration), Υγεία, Διατροφή & Φροντίδα (Health, nutrition and care), Πληροφόρηση & Επικοινωνίες (Information and communication), Διεθνής Σχέσεις & Άμυνα (International affairs and defence), Άνθρωποι, Κοινότητα & Τρόπος Ζωής (People, communities and living), και Επιστήμη, Τεχνολογία & Ανάπτυξη (Science, technology and innovation).

3.2.23 Πύλες Παροχής Δημόσιων Υπηρεσιών

Ακολουθεί η περιγραφή ιεραρχικών σχημάτων που χρησιμοποιούνται για την ταξινόμηση των δημόσιων υπηρεσιών. Το κοινό των παρακάτω σχημάτων είναι ότι όλα έχουν χρησιμοποιηθεί στην υλοποίηση πυλών παροχής δημόσιων υπηρεσιών.

3.2.23.1 The Finnish Government Portal [113], [115]

Η φιλανδική πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, [113], αναπτύχθηκε από το Υπουργείο Οικονομικών της χώρας το 2005. Είναι μία one-stop πύλη η οποία συγκεντρώνει και παρέχει στους πολίτες όλες τις on-line δημόσιες υπηρεσίες, οι οποίες παρέχονται από διαφορετικούς κυβερνητικούς φορείς. Η οργάνωση των υπηρεσιών βασίζεται σε ένα μοντέλο το οποίο κατηγοριοποιεί ιεραρχικά όλο το φάσμα των δημόσιων υπηρεσιών της χώρας.

Το portal περιλαμβάνει 14 κατηγορίες on-line υπηρεσιών οι οποίες είναι: Στέγαση & Οικιστική Ανάπτυξη (Housing and construction), Οικογένεια & Κοινωνικές Υπηρεσίες (Families and social services), Υγεία & Διατροφή (Health and nutrition), Νόμος & Νομική Προστασία (Law and legal protection), Δημόσια Ασφάλεια & Τάξη (Public safety and order), Μεταφορές & Ταξίδια (Transport and travel), Μετανάστευση (Migration), Διδασκαλία & Εκπαίδευση (Teaching and education), Βιβλιοθήκες & Υπηρεσίες Πληροφόρησης (Library and information services), Πολιτισμός & Επικοινωνίες (Culture and communications), Εργασία & Συντάξεις (Work and pensions), Φορολογία & Οικονομικά (Taxation and financing), Φύση & Περιβάλλον (Nature and the environment), Αθλητισμός & Υπαιθριες Δραστηριότητες (Sports and outdoor activities).

3.2.23.2 The Irish Government Portal [116], [117]

Η Ιρλανδική πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης [116], αναπτύχθηκε από το Citizens Information Board το 2006. Είναι μία one-stop πύλη ηλεκτρονικής πληροφόρησης η οποία συγκεντρώνει και παρέχει στους πολίτες όλες τις πληροφορίες που αφορούν το σύνολο των περιστατικών ζωής των πολιτών που απαιτούν αλληλεπίδραση με δημόσιες υπηρεσίες.

Τα περιστατικά ζωής ταξινομούνται σε 14 κατηγορίες οι οποίες είναι: Γέννηση (Birth), Οικογένεια & Σχέσεις (Family and Relationships), Υποθέσεις Καταναλωτών (Consumer Affairs), Θάνατος & Απώλεια (Death and Bereavement), Εκπαίδευση & Κατάρτιση (Education and Training), Απασχόληση (Employment), Περιβάλλον (Environment), Κυβέρνηση (Government in Ireland), Υγεία (Health), Στέγαση (Housing), Δικαιοσύνη (Justice), Χρήματα & Φόροι (Money and Tax), Μετανάστευση από/ στη χώρα (Moving Country), Κοινωνική Ευημερία (Social Welfare), Ταξίδια & Ψυχαγωγία (Travel and Recreation).

3.3 Συγκριτική Ανάλυση της Βιβλιογραφίας

Στην παράγραφο αυτή παρουσιάζεται μια σύντομη συγκριτική ανάλυση και κατηγοριοποίηση της βιβλιογραφίας.

3.3.1 Συνοπτική Ανάλυση των Μοντέλων της Βιβλιογραφίας

Στον πίνακα που ακολουθεί αναλύεται αξιολογούνται συνοπτικά τα μοντέλα της βιβλιογραφίας.

Η στήλη *είδος μοντέλου* περιγράφει τον τύπο του μοντέλου που χρησιμοποιείται στην υπό εξέταση εργασία. Αναλυτικότερα, η στήλη *Γενικά* αναφέρεται στον γενικό τύπο του εννοιολογικού μοντέλου που χρησιμοποιείται στην εργασία (π.χ. οντολογία, διάγραμμα αντικειμένων κτλ) και η στήλη *Λεπτομέρειες* αναφέρεται στο συγκεκριμένο πεδίο που μοντελοποιείται.

Η στήλη *Σχολιασμός* περιλαμβάνει μια σύντομη αξιολόγηση της υπό εξέταση εργασίας. Αναλυτικότερα, η στήλη *Γενικά* αναφέρεται σε ένα γενικό σχόλιο περί της εργασίας, η στήλη *Θετικά* στα πλεονεκτήματα και η στήλη *Αρνητικά* στα μειονεκτήματα της κάθε εργασίας.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Μοντέλο	ΕΙΔΟΣ ΜΟΝΤΕΛΟΥ		ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ		
		Γενικό	Λεπτομέρειες	Γενικά	Θετικά	Αρνητικά
1	GEA PA Service Model	Object Model	Public Service Provision Model	Κατάλληλο για την περιγραφή του Public Service Provision Domain	Ανεξάρτητο τεχνολογικής πλατφόρμας Καλύπτει όλο το φάσμα υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης Έχει χρησιμοποιηθεί σε σημαντικές υλοποιήσεις Λεξιλόγιο & Ορολογία προσαρμοσμένα στο πεδίο παροχής δημόσιων υπηρεσιών	
2	The SmartGov Approach					
2.1	The SmartGov Framework	Object Model	eGovernment Service Provision Model	Μοντελοποιεί το πεδίο της δημόσιας διοίκησης, με χαμηλό βάθος ανάλυσης	Εισάγει έννοιες που αφορούν την παρακολούθηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών	Χρησιμοποιεί πολύ μικρό αριθμό concepts που αφορούν την δημόσια διοίκηση. Χαμηλός βαθμός ανάλυσης
2.2	The e-Government Services Ontology	Ontology	eGovernment Service Provision Domain Model	Οντολογία για την περιγραφή του πεδίου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Προτείνει ένα πλούσιο λεξιλόγιο για την περιγραφή του domain model	Ορίζει έναν πολύ μεγάλο αριθμό διακριτών σχέσεων μεταξύ οντοτήτων, με αποτέλεσμα το πεδίο να περιγράφεται με έναν πολύ μεγάλο αριθμό διαγραμμάτων που περιλαμβάνουν μικρό αριθμό οντοτήτων και σχέσεων. Το γεγονός αυτό καθιστά την οντολογία δύσκολη στη χρήση.
3	The DIP Approach					
3.1	The eGov Domain Ontology	Ontology	eGovernment Service Provision Model	Κατάλληλο για την περιγραφή του Public Service Provision Domain	Ανεξάρτητο τεχνολογικής πλατφόρμας μια και οι έννοιες του πεδίου της δημόσιας διοίκησης και του περιστατικού ζωής διαχωρίζονται από την έννοια της υπηρεσίας. Στο προτεινόμενο Μοντέλο η υπηρεσία βασίζεται σε SWS. Όμως μελλοντικά μπορεί να αλλάξει η περιγραφή και η οντολογία που τις περιγράφει χωρίς να χρειαστεί να αλλάξουν τα life events ή το eGov domain.	Η περιγραφή της υπηρεσίας περιέχει και στοιχεία της τεχνολογικής υλοποίησής της Ενώ ορίζεται η οντολογία για την Νομοθεσία δεν ορίζονται οι σχέσεις με τις άλλες οντολογίες του μοντέλου Δεν ορίζεται η πλήρης οντολογία του eGov domain παρά μόνο η οντολογία για ένα σενάριο του πεδίου
3.2	The Life Event Ontology	Ontology	Public Service Provision Model	Κατάλληλο για την περιγραφή του Public Service Domain	Ευκολονόητο και απλό	Δεν περιέχει βασικές έννοιες του πεδίου
4	OneStopGov Life-event Ontology	Ontology	Public Service Provision Model	Κατάλληλο για την περιγραφή του Public Service Domain	Το μοντέλο είναι ευκολονόητο, απλό και περιέχει όλες τις βασικές έννοιες του πεδίου	Πολύ υψηλό επίπεδο περιγραφής - χαμηλός βαθμός ανάλυσης
5	The Access-eGov Approach	Ontology	eGovernment Service Provision Model	Κατάλληλο για την περιγραφή του Public Service Domain	Σε εξέλιξη. Οι έννοιες και σχέσεις μεταξύ των εννοιών της βασικής οντολογίας του μοντέλου (domain ontology) δεν έχουν δημοσιοποιηθεί πλήρως. Παρόλα αυτά το μοντέλο περιέχει τις βασικές έννοιες του πεδίου παροχής υπηρεσιών από τον δημόσιο τομέα.	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

6	The ONTOGOV Approach	Ontology	eGovernment Service Provision Model	Κατάλληλο για την περιγραφή των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών των δημοσίων οργανισμών. Τεχνολογικά προσανατολισμένο	Με τις κατάλληλες αλλαγές (των οντολογιών domain, life event) μπορεί να περιγράψει τις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών οποιουδήποτε οργανισμού Συμβατό με την OWL-S	Οι έννοιες που εισάγει το μοντέλο και αφορούν τη δημόσια διοίκηση είναι περιορισμένες και τα semantics που χρησιμοποιούνται για την περιγραφή της παροχής δημοσίων υπηρεσιών είναι περιορισμένα επίσης.
7	The FIT Ontology	Ontology	eGovernment Platform Model	Τεχνολογικά προσανατολισμένο μοντέλο που στοχεύει στην ανάπτυξη μιας πλατφόρμας παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών η οποία ενσωματώνει τις αρχές της αυτοπροσαρμοστικότητας, στοχεύοντας σε Portals με αυξημένες δυνατότητες χρηστικότητας.	Κυβερνητικές Πύλες με αυξημένες δυνατότητες χρηστικότητας	Προσανατολισμένο στην μοντελοποίηση του τρόπου παροχής υπηρεσιών μέσω κυβερνητικών πυλών ώστε να αυξηθεί η χρηστικότητα και η φιλικότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών μέσω μιας διαδικασίας αυτοπροσαρμογής. Για το λόγο αυτό δεν μπορεί να θεωρηθεί ένα μοντέλο παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών μια και είναι εξαρτώμενο από την διαδικασία αυτοπροσαρμογής που χρησιμοποιείται εδώ ως μέσο βελτιστοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών
8	FIDIS eGov Domain Model	Object Model	Government Domain Model	Προσανατολισμένο στις διαδικασίες που επιτελούνται από πλευρά της δημόσιας διοίκησης και όχι στην αλληλεπίδρασή με τους πολίτες.	Διαλειτουργικότητα με άλλα επιχειρησιακά πεδία	Γενικό μοντέλο μια και αποτελεί ειδική περίπτωση ενός γενικευμένου μοντέλου. Απαιτεί περαιτέρω ανάπτυξη ώστε να θεωρηθεί ένα αυτόνομο και πλήρες μοντέλο περιγραφής του πεδίου της δημόσιας διοίκησης.
9	The UK Government Common Information Model	Object Model	Public Service Provision Model	Κατάλληλο για την περιγραφή του Public Service Domain	Το μοντέλο είναι ευκολονόητο, απλό και περιέχει όλες τις βασικές έννοιες του πεδίου	Πολύ υψηλό επίπεδο περιγραφής - χαμηλός βαθμός ανάλυσης
10	The WebDG Ontology	Ontology	eGovernment Platform Model	Τεχνολογικά προσανατολισμένο μοντέλο που στοχεύει στην ανάπτυξη μιας πλατφόρμας παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών.	Μπορεί να εφαρμοστεί σε οποιοδήποτε πεδίο παροχής υπηρεσιών	Προτείνει την ανάπτυξη μιας πλατφόρμας παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών, χωρίς να εξειδικεύεται στο πεδίο της δημόσιας διοίκησης. Τα concepts και τα semantics που προτείνει για το PA domain είναι περιορισμένα.
11	The Life Event Ontology	Ontology	Government Domain Model	Μοντελοποιεί τα αντικείμενα που απαιτεί η εξυπηρέτηση ενός life-event.	Το μοντέλο είναι ευκολονόητο, απλό και περιέχει όλες τις βασικές έννοιες του πεδίου	Χαμηλός Βαθμός Ανάλυσης Δεν διαχωρίζει τις έννοιες του life event και της υπηρεσίας.
12	Government to Businesses Model	ER Model	Government to Business Service Domain Model	Μοντέλο περιγραφής του πεδίου παροχής υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις	Αναλύει σε βάθος δευτερεύοντες έννοιες του πεδίου	Περιγράφει μόνο την παροχή υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και όχι προς τους πολίτες Παρουσιάζει σε μεγάλη ανάλυση μη κρίσιμες έννοιες χωρίς να παρουσιάζει βασικές έννοιες του πεδίου
13	Switzerland Data Model for Public Administration	Object Model	Public Service Domain Model	Προτείνει ένα απλό μοντέλο δεδομένων και μια ιεραρχική ταξινόμηση για τις κύριες έννοιες της δημόσιας διοίκησης (υπηρεσίες, δράστες)	Το μοντέλο είναι ευκολονόητο, απλό και περιέχει όλες τις βασικές έννοιες του πεδίου. Μπορεί να λειτουργήσει ως βάση για την ανάπτυξη περισσότερο εξειδικευμένων μοντέλων.	Προσαρμοσμένο στη δομή και τις ανάγκες της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελβετία Δεν περιλαμβάνει βασικές έννοιες πεδίου. Δεν περιλαμβάνει όλο το φάσμα των δημοσίων υπηρεσιών.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

14	EGO Ontology Model	Ontology	Government Domain Model	Μοντέλο περιγραφής του πεδίου της δημόσιας διοίκησης με ιδιαίτερη έμφαση στη νομοθεσία που διέπει τις δημόσιες δραστηριότητες	Σε εξέλιξη. Η πλήρης οντολογία δεν έχει δοθεί στην δημοσιότητα.	
15	The Faceted Classification Approach					
15.1	Extended Faceted Classification for Public Administration	Faceted Classification Scheme	eGovernment Domain Model	Προτείνει Facets για την κατηγοριοποίηση των εννοιών του eGovernment	Προτείνει έννοιες που καλύπτουν όλο το φάσμα του πεδίου της δημόσιας διοίκησης	Πολύ υψηλό επίπεδο περιγραφής. Οι έννοιες δεν αναλύονται.
15.2	eGovernment Faceted Classification	Faceted Classification Scheme	eGovernment Process Model	Προτείνει ένα ιεραρχικό σχήμα facets για την περιγραφή του πεδίου της δημόσιας διοίκησης	Το σχήμα καλύπτει όλο το πεδίο της δημόσιας διοίκησης	Περιέχει ασάφειες ως προς τις σχέσεις μεταξύ των εννοιών που προτείνονται.
16	The Holistic eGov Reference Framework	Framework	Government Domain Model	Προτείνει ένα πλαίσιο περιγραφής των κυβερνητικών υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά	Αναλυτικό πλαίσιο περιγραφής υπηρεσιών βάσει όλων των πτυχών τους, το οποίο αποτελεί άξονα ανάπτυξης ηλεκτρονικών συστημάτων δημόσιας διοίκησης	Το προτεινόμενο πλαίσιο αποτελεί έναν οδηγό ανάπτυξης ηλεκτρονικών συστημάτων δημόσιας διοίκησης. Όσον αφορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες, το μοντέλο προτείνει ένα πλαίσιο ορισμού τους, λαμβάνοντας υπ' όψιν το σύνολο των πτυχών τους (π.χ. τεχνολογική, οργανωσιακή, κοινωνική κα). Σε καμία περίπτωση δεν αποτελεί μοντελοποίηση του πεδίου παροχής δημόσιων υπηρεσιών.
17	Three spheres in eGovernance	Framework	Governance Domain Model	Πλαίσιο περιγραφής του κυβερνητικού συστήματος	Παρέχει ένα γενικό πλαίσιο περιγραφής του κυβερνητικού συστήματος, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως άξονας ανάπτυξης ηλεκτρονικών κυβερνητικών συστημάτων.	Παρέχει μια υψηλού επιπέδου περιγραφή του κυβερνητικού συστήματος χωρίς να επεκτείνεται σε ορισμό των χαμηλότερων επιπέδων της ιεραρχίας που προτείνει, δηλαδή στις συγκεκριμένες λειτουργικότητες που περικλείουν οι προτεινόμενες κατηγορίες
18	Gartner Government Performance Framework	Framework	Government Domain Model	Πλαίσιο κατηγοριοποίησης των διαδικασιών ενός δημόσιου οργανισμού	Πλαίσιο Αξιολόγησης των δημόσιων διαδικασιών, στο οποίο προτείνεται μία διαφορετική οπτική ιεράρχηση των διαδικασιών ενός δημόσιου οργανισμού	Το μοντέλο κατασκευάστηκε με γνώμονα να αποτελέσει ένα εργαλείο αξιολόγησης της δημόσιας διοίκησης και όχι ένα εργαλείο περιγραφής των διαδικασιών της.
19	Federal Enterprise Architecture Framework	Taxonomy	Public Service & Delivery Mode Taxonomy	Χρησιμοποιείται για την ταξινόμηση των Δημόσιων Υπηρεσιών και του τρόπου παροχής αυτών	Πλήρες πλαίσιο κατηγοριοποίησης και περιγραφής των δημοσίων υπηρεσιών και των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών	Προσαρμοσμένο στη δομή και τις ανάγκες του ομοσπονδιακού κυβερνητικού συστήματος των Η.Π.Α.
20	SAP - Public Sector Solution Map	Taxonomy	Public Process Taxonomy	Κατηγοριοποίηση των κυβερνητικών διαδικασιών	Μοντελοποιεί το σύστημα από την πλευρά των κυβερνητικών mega-διαδικασιών και έτσι αποκτούμε εικόνα για το ποιες κατηγορίες διαδικασιών καταλήγουν στην παροχή υπηρεσιών.	Πρόκειται για μοντελοποίηση ERP συστημάτων και προφανώς έμφαση δίνεται στις διαδικασίες που εκτελούνται εσωτερικά στον φορέα και όχι στην αλληλεπίδρασή με τους πολίτες.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

21	Government Process Classification Scheme	Taxonomy	Public Process Taxonomy	Κατηγοριοποίηση των διαδικασιών δημοσίων οργανισμών	Μία από τις πρώτες προσπάθειες μοντελοποίησης του πεδίου της δημόσιας διοίκησης (1996)	Εστιάζει στις εσωτερικές διαδικασίες των δημοσίων φορέων και όχι στις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών Δεν χρησιμοποιήθηκε ποτέ από κανέναν οργανισμό για την ταξινόμηση των επιχειρησιακών διαδικασιών του καθώς και των υπηρεσιών που προσφέρει
22	Integrated Public Sector Vocabulary					
22.1	Integrated Public Sector Vocabulary	Taxonomy	eGovernment Domain Model	Λεξιλόγιο και Ταξινόμια του πεδίου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Πολύ Πλούσιο Λεξιλόγιο για την περιγραφή του πεδίου της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης Σημαντικές Υλοποιήσεις	Προσαρμοσμένο στην δημόσια διοίκηση της Μ. Βρετανίας
22.2	Local Government Classification Scheme	Taxonomy	Public Local Process Taxonomy	Χρησιμοποιείται για την ταξινόμηση των Δημοσίων Υπηρεσιών που παρέχονται από περιφερειακούς φορείς	Περιγράφει τις τοπικές κυβερνητικές διαδικασίες σε πολύ μεγάλο βαθμό ανάλυσης	Προσαρμοσμένο στην περιφερειακή δημόσια διοίκηση της Μ. Βρετανίας Περιγράφει το σύνολο των διαδικασιών χωρίς να εστιάζει στις παρεχόμενες υπηρεσίες
22.3	SeamlessUK Taxonomy	Taxonomy	Public Service Taxonomy	Χρησιμοποιείται για την ταξινόμηση των Δημοσίων Υπηρεσιών που παρέχονται από περιφερειακούς φορείς	Έχει χρησιμοποιηθεί σε πολλά κυβερνητικά portals	Σχήμα Ταξινόμησης προσαρμοσμένο στη δημόσια διοίκηση της Μ. Βρετανίας Κατηγοριοποιεί μόνο τις υπηρεσίες που παρέχονται από περιφερειακούς φορείς και όχι από την κεντρική κυβέρνηση
22.4	Government Category List	Taxonomy	Government Resource Taxonomy	Χρησιμοποιείται για την ταξινόμηση των πόρων της δημόσιας διοίκησης	Πολύ Πλούσιο Λεξιλόγιο Σε αυτό το σχήμα βασίστηκε το Integrated Public Sector Vocabulary	Σχήμα Ταξινόμησης προσαρμοσμένο στη δημόσια διοίκηση της Μ. Βρετανίας Περιγράφει το σύνολο των πόρων ενός οργανισμού / όχι τις υπηρεσίες που προσφέρει
23	Governance Portals					
23.1	The Finnish Government Portal	Taxonomy	Public Service Taxonomy	Χρησιμοποιείται για την ταξινόμηση των Δημοσίων Υπηρεσιών	Χρησιμοποιείται σε πραγματικό portal	Σχήμα Ταξινόμησης προσαρμοσμένο στη δημόσια διοίκηση της Φιλανδίας
23.2	The Irish Government Portal	Taxonomy	Life Event Taxonomy	Χρησιμοποιείται για την ταξινόμηση των Περιστατικών Ζωής	Χρησιμοποιείται σε πραγματικό portal	Σχήμα Ταξινόμησης προσαρμοσμένο στη δημόσια διοίκηση της Ιρλανδίας

3.3.2 Κατηγοριοποίηση Μοντέλων της Βιβλιογραφίας

Με βάση την παραπάνω συγκριτική ανάλυση, τα εξεταζόμενα μοντέλα χωρίζονται στις εξής βασικές κατηγορίες:

- **Taxonomies/Frameworks:** Τα μοντέλα που παρέχουν πλαίσια οργάνωσης / ταξινόμησης για το εξεταζόμενο πεδίο. Χωρίζονται στα:
 - *Public Services Taxonomies:* τα μοντέλα που παρέχουν πλαίσια ταξινόμησης για το πεδίο των δημόσιων υπηρεσιών (Public Service Domain). Στην κατηγορία αυτή ανήκουν: Local Government Classification Scheme, The eGovernment Ontology, Switzerland Data Model for Public Administration, FEA Ontology, The Finnish Government Portal, The Irish Government Portal, SeamlessUK Taxonomy.
 - *Government Process Taxonomies:* τα μοντέλα που παρέχουν πλαίσια ταξινόμησης για τις κυβερνητικές διαδικασίες (Government Process Domain). Στην κατηγορία αυτή ανήκουν: Government Process Classification Scheme, Public Sector Solution Map
 - *Governance Taxonomies:* τα μοντέλα που παρέχουν πλαίσια ταξινόμησης για το κυβερνητικό πεδίο (Governance Domain). Στην κατηγορία αυτή ανήκουν: Holistic eGov Reference Framework, Three spheres in eGovernance, Gartner Government Performance Framework
- **Object Models:** τα μοντέλα αυτά μοντελοποιούν τις βασικές έννοιες του πεδίου και τις σχέσεις μεταξύ τους. Χωρίζονται στα:
 - *Government Domain Models:* μοντελοποιούν το πεδίο της δημόσιας διοίκησης χωρίς να εστιάζουν στην παροχή υπηρεσιών προς εξωτερικούς αποδέκτες. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν: FIDIS eGov Domain Model, EGO Ontology Model
 - *Public Service Provision Domain Models:* μοντελοποιούν το πεδίο παροχής δημοσίων υπηρεσιών. Χωρίζονται στα:
 - *Technology oriented models:* είναι τα μοντέλα που ενσωματώνουν τεχνικούς όρους. Συνήθως οι έννοιες που περιλαμβάνουν τα μοντέλα αυτά και αφορούν την δημόσια διοίκηση είναι περιορισμένες. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν: The ONTOGOV Ontology, The WebDG Ontology, The FIT Ontology
 - *eGov oriented models:* είναι τα μοντέλα που εκτός από τις έννοιες που αφορούν την δημόσια διοίκηση ενσωματώνουν και έννοιες σχετικές με κυβερνητικές πύλες. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν: The SmartGov Framework, The SMARTGOV e-Government Services Ontology, The Access-eGov Ontology.
 - *Pure PA Service models:* είναι τα μοντέλα που περιγράφουν τις διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης έτσι όπως υλοποιούνται χωρίς την παρεμβολή κάποιου πληροφοριακού συστήματος. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν: The UK Government Common Information Model, The Change of Circumstance Ontology, The OneStopGov Life-event Ontology, The GEA PA Service Model, The SemanticGov PA Service Ontology, Government to Businesses Model, Life Event Ontology, The DIP Life Event Ontology.
- **Faceted Classification Schemes:** στην ξεχωριστή αυτή κατηγορία ανήκουν τα μοντέλα τα οποία βασίζονται στην θεωρία των facets; τα μοντέλα αυτά προτείνουν μία εννοιολογική ταξινόμηση των εννοιών της δημόσιας διοίκησης. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν: Extended Faceted Classification for Public Administration, eGovernment Faceted Classification. Σημειώνεται εδώ ότι τα μοντέλα αυτά περιγράφουν έννοιες της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά τα μοντέλα ανά κατηγορία:

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Μοντέλο	Τύπος Μοντέλου	Πεδίο Μοντελοποίησης
OBJECT MODELS			
PUBLIC SERVICE PROVISION DOMAIN MODELS			
1	GEA PA Service Model	Object Model	Public Service Provision Model
2	The DIP Ontology		
2.1	The eGov Domain Ontology	Ontology	Public Service Provision Model
2.2	The Life Event Ontology	Ontology	Public Service Provision Model
3	OneStopGov Life-event Ontology	Ontology	Public Service Provision Model
4	The UK Government Common Information Model	Object Model	Public Service Provision Model
5	The Life Event Ontology	Ontology	Public Service Provision Model
6	Government to Businesses Model	ER Model	Government to Business Public Service Domain Model
7	Switzerland Data Model for Public Administration	Object Model	Public Service Domain Model
8	SmartGov Approach		
8.1	The SmartGov FrameWork	Object Model	Public Service Provision Model
8.2	The e-Government Services Ontology	Ontology	Public Service Provision terminology
9	The Access-eGov Approach	Ontology	Public Service Provision Model
10	The WebDG Ontology	Ontology	Public Service Provision Model
11	The ONTOGOV Approach	Ontology	Public Service Provision Model
12	The FIT Ontology	Ontology	Public Service Provision Model
eGOVERNMENT DOMAIN MODELS			
13	FIDIS eGov Domain Model	Object Model (Requirement Model)	eGovernment Domain Model
14	EGO Ontology Model	Ontology	eGovernment Domain Model
FACETED CLASSIFIACATION			
15	Faceted Classification		
15.1	Faceted Classification for Public Administration	Faceted Classification Scheme	eGovernment Domain Model
15.2	eGovernment Faceted Classification	Faceted Classification Scheme	eGovernment Domain Model
REFERENCE FRAMEWORKS			
16	The Holistic eGov Reference Framework	Reference Framework	Government Domain Model
17	Three spheres in eGovernance	Reference Framework	Government Domain Model
18	Gartner Government Performance Framework	Reference Framework	Government Domain Model
TAXONOMIES			
19	Federal Enterprise Architecture Framework	Taxonomy	Public Service & Delivery Mode Taxonomy
20	Public Sector Solution Map	Taxonomy	Public Process Taxonomy
21	Government Process Classification Scheme	Taxonomy	Public Process Taxonomy
22	Integrated Public Sector Vocabulary		
22.1	Integrated Public Sector Vocabulary	Taxonomy	eGovernment Domain terminology
22.2	Local Government Classification Scheme	Taxonomy	Public Local Process Taxonomy
22.3	Seamless UK Taxonomy	Taxonomy	Public Service Taxonomy
22.4	Government Category List	Taxonomy	Government Resource Taxonomy
23	Governance Portals		

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

23.1	The Finnish Government Portal	Taxonomy	Public Service Taxonomy
23.2	The Irish Government Portal	Taxonomy	Life Event Taxonomy

4 Ανάλυση της Βιβλιογραφίας

4.1 Εισαγωγή

Στην ενότητα αυτή αναλύεται η βιβλιογραφία, δηλαδή εντοπίζονται οι έννοιες του εξεταζόμενου πεδίου καθώς και οι μεταξύ τους σχέσεις. Οι έννοιες και οι σχέσεις που θα εντοπιστούν θα τροφοδοτήσουν την κατασκευή του γενικευμένου εννοιολογικού μοντέλου του εξεταζόμενου πεδίου που άλλωστε αποτελεί και στόχο της παρούσας εργασίας.

Η ανάλυση της βιβλιογραφίας θα διεξαχθεί βάσει των κατευθύνσεων που προτείνονται στο άρθρο [1]. Αναλυτικότερα, στο άρθρο αυτό προτείνεται:

- Η ενδελεχής μελέτη της βιβλιογραφίας και ο εντοπισμός των εννοιών κάθε άρθρου
- Η κατασκευή του Πίνακα Εννοιών (Concept Matrix), ο οποίος θα δείχνει τις έννοιες του πεδίου και τα άρθρα στα οποία συναντώνται
- Ο εμπλουτισμός του Πίνακα Εννοιών με επίπεδα ανάλυσης για κάθε έννοια.

Στην παρούσα εργασία θα ακολουθηθεί η παραπάνω προσέγγιση, με κάποιες διαφοροποιήσεις. Αναλυτικότερα τα βήματα που ακολουθούνται είναι:

- 1) Επιλογή των μοντέλων / άρθρων της βιβλιογραφίας που συμμετέχουν στην διαδικασία ανάλυσης. Η επιλογή γίνεται βάσει της συμβολής των μοντέλων στην εξυπηρέτηση των στόχων της παρούσας εργασίας έτσι όπως έχουν οριστεί στην παράγραφο 2.2 – «Σκιαγράφηση του Πεδίου Έρευνας».
- 2) Μελέτη της βιβλιογραφίας και εντοπισμός των κύριων εννοιών κάθε μοντέλου.
- 3) Επιλογή των εννοιών που σχετίζονται με το εξεταζόμενο πεδίο, δηλαδή με το πεδίο παροχής υπηρεσιών από την δημόσια διοίκηση.
- 4) Στη συνέχεια εξετάζουμε τις ταξινομήσεις των κύριων εννοιών και επιλέγουμε τις ταξινομήσεις των κύριων οντοτήτων, οι υποκλάσεις των οποίων συμμετέχουν σε σχέσεις με άλλες έννοιες του μοντέλου.
- 5) Συσχέτιση μεταξύ των οντοτήτων των μοντέλων που έχουν την ίδια έννοια αλλά διαφορετική ορολογία.
- 6) Κατασκευή του Πίνακα Εννοιών (Concept Matrix), ο οποίος θα περιέχει τις έννοιες του πεδίου και τα άρθρα που τις περιέχουν.
- 7) Τέλος, εντοπίζονται οι σχέσεις μεταξύ των εννοιών του πεδίου.

Ακολουθεί η περιγραφή των δραστηριοτήτων ανάλυσης της βιβλιογραφίας.

4.2 Επιλογή Μοντέλων

Όπως αναφέρεται στην παράγραφο 3.3.2 – «Κατηγοριοποίηση Μοντέλων της Βιβλιογραφίας», η βιβλιογραφία χωρίζεται σε 3 βασικές κατηγορίες:

- Τα μοντέλα αντικειμένων (*Object Models*)
- Τα faceted σχήματα ταξινόμησης (*Faceted Classifications Schemes*)
- Τα πλαίσια ταξινόμησης και τα πλαίσια αναφοράς (*Taxonomies/Frameworks*)

Τα πλαίσια ταξινόμησης (taxonomies) κατηγοριοποιούν τις δημόσιες υπηρεσίες και τα περιστατικά ζωής σε σχήματα. Εστιάζουν δηλαδή στην ταξινόμηση μόνο μίας έννοιας του πεδίου παροχής δημοσίων υπηρεσιών, αυτή της υπηρεσίας – όταν πρόκειται για ταξινόμηση δημοσίων υπηρεσιών- ή του περιστατικού ζωής –όταν πρόκειται για ταξινόμηση των περιστατικών ζωής.

Τα πλαίσια αναφοράς (Reference Framework) παρέχουν πλαίσια ταξινόμησης για το συνολικό κυβερνητικό πεδίο, περικλείοντας έννοιες που αφορούν τις συνολικές κυβερνητικές διαδικασίες. Δεν εστιάζουν στις διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης και δεν αναλύουν την έννοια της δημόσιας υπηρεσίας ούτε τη διαδικασία παροχής της.

Όμως, αναφέρεται στην παράγραφο «1.1 - Ορισμός Προβλήματος» και στην παράγραφο «2.2 - Σκιαγράφηση του Πεδίου Έρευνας», στόχος της εργασίας είναι η δημιουργία ενός μοντέλου πεδίου (domain model) για το πεδίο της παροχής υπηρεσιών από την Δημόσια Διοίκηση.

Εφόσον λοιπόν η εργασία εστιάζει στη μοντελοποίηση του πεδίου παροχής των δημοσίων υπηρεσιών, τα πλαίσια αναφοράς (Reference Frameworks) θα εξαιρεθούν από την διαδικασία ανάλυσης μια και αναλύουν το κυβερνητικό πεδίο και όχι το πεδίο παροχής δημόσιων υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα, η εργασία στοχεύει στην δημιουργία ενός γενικευμένου μοντέλου πεδίου, δηλαδή ενός μοντέλου που θα περικλείει όλες τις έννοιες του πεδίου καθώς και τις μεταξύ τους σχέσεις στον υψηλότερο δυνατό βαθμό ανάλυσης. Αυτό σημαίνει ότι, στο βαθμό που είναι δυνατό, δεν θα χρησιμοποιηθούν ταξινομήσεις για τις έννοιες του πεδίου - εφόσον οι υποκλάσεις δεν αλληλεπιδρούν με κάποια άλλη οντότητα του πεδίου. τα πλαίσια ταξινόμησης (Taxonomies) εστιάζουν στην ταξινόμηση μόνο μίας έννοιας του πεδίου, αυτή της υπηρεσίας ή του περιστατικού ζωής. Οι υποκλάσεις των ταξινομήσεων αυτών χρησιμεύουν για την κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών ή των περιστατικών ζωής και δεν αλληλεπιδρούν με άλλες οντότητες, σε κανένα από τα μοντέλα που παρουσιάστηκαν. Για το λόγο αυτό τα πλαίσια ταξινόμησης (Taxonomies) θα εξαιρεθούν από την διαδικασία ανάλυσης.

Τέλος από την διαδικασία ανάλυσης εξαιρείται και οι οντολογίες που παρέχουν την ορολογία για την περιγραφή του πεδίου της δημόσιας διοίκησης χωρίς να προτείνουν ένα μοντέλο για την περιγραφή του.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά τα μοντέλα που συμμετέχουν στην διαδικασία ανάλυσης, τα μοντέλα που αποκλείονται από την διαδικασία καθώς και οι λόγοι αποκλεισμού τους:

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Μοντέλο	Τύπος Μοντέλου	ΣΥΜΜΕΤΕΧΕΙ ΣΤΗΝ ΑΝΑΛΥΣΗ	ΛΟΓΟΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΛΥΣΗ
1	GEA PA Service Model	Object Model	ΝΑΙ	
2	SmartGov Approach			
2.1	The SmartGov FrameWork	Object Model	ΝΑΙ	
2.2	The e-Government Services Ontology	Ontology	ΟΧΙ	Παρέχει την ορολογία για την περιγραφή του πεδίου της δημόσιας διοίκησης χωρίς να προτείνει ένα μοντέλο για την περιγραφή του.
3	The DIP Ontology			
3.2	The eGov Domain Ontology	Ontology	ΝΑΙ	
3.2	The Life Event Ontology	Ontology	ΝΑΙ	
4	OneStopGov Life-event Ontology	Ontology	ΝΑΙ	
5	The Access-eGov Approach	Ontology	ΝΑΙ	
6	The ONTOGOV Approach	Ontology	ΝΑΙ	
7	The FIT Ontology	Ontology	ΝΑΙ	
8	FIDIS eGov Domain Model	Object Model (Requirement Model)	ΝΑΙ	
9	The UK Government Common Information Model	Object Model	ΝΑΙ	
10	The WebDG Ontology	Ontology	ΝΑΙ	
11	The Life Event Ontology	Ontology	ΝΑΙ	
12	Government to Businesses Model	ER Model	ΝΑΙ	
13	Switzerland Data Model for Public Administration	Class Diagram	ΝΑΙ	
14	EGO Ontology Model	Ontology	ΝΑΙ	
15	Faceted Classification			
15.1	Faceted Classification for Public Administration	Faceted Classification Scheme	ΝΑΙ	
15.2	eGovernment Faceted Classification	Faceted Classification Scheme	ΝΑΙ	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

16	The Holistic eGov Reference Framework	Reference Framework	OXI	Παρέχει πλαίσιο ταξινόμησης για το συνολικό κυβερνητικό πεδίο, περικλείοντας έννοιες που αφορούν τις συνολικές κυβερνητικές διαδικασίες. Δεν εστιάζει στις διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης και δεν αναλύουν την έννοια της δημόσιας υπηρεσίας ούτε τη διαδικασία παροχής της
17	Three spheres in eGovernance	Reference Framework	OXI	βλ. παραπάνω
18	Gartner Government Performance Framework	Reference Framework	OXI	βλ. παραπάνω
19	Federal Enterprise Architecture Framework	Taxonomy	OXI	Εστιάζει στην ταξινόμηση μόνο δύο εννοιών του πεδίου, αυτή της υπηρεσίας & του τρόπου παροχής της
20	Public Sector Solution Map	Taxonomy	OXI	Εστιάζει στην ταξινόμηση των δημόσιων διαδικασιών
21	Government Process Classification Scheme	Taxonomy	OXI	Εστιάζει στην ταξινόμηση των δημόσιων διαδικασιών
22	Integrated Public Sector Vocabulary			
22.1	Integrated Public Sector Vocabulary	Taxonomy	OXI	Παρέχει την ορολογία για την περιγραφή του πεδίου της δημόσιας διοίκησης χωρίς να προτείνει ένα μοντέλο για την περιγραφή του.
22.2	Local Government Classification Scheme	Taxonomy	OXI	Εστιάζει στην ταξινόμηση μόνο μίας έννοιας του πεδίου, αυτή της υπηρεσίας
22.3	SeamlessUK Taxonomy	Taxonomy	OXI	Εστιάζει στην ταξινόμηση μόνο μίας έννοιας του πεδίου, αυτή της υπηρεσίας
22.4	Government Category List	Taxonomy	OXI	Εστιάζει στην ταξινόμηση των δημόσιων πόρων
23	Governance Portals			
23.1	The Finnish Government Portal	Taxonomy	OXI	Εστιάζει στην ταξινόμηση μόνο μίας έννοιας του πεδίου, αυτή της υπηρεσίας
23.2	The Irish Government Portal	Taxonomy	OXI	Εστιάζει στην ταξινόμηση μόνο μίας έννοιας του πεδίου, αυτή του περιστατικού ζωής

Συνεπώς, στη διαδικασία ανάλυσης των μοντέλων θα συμμετάσχουν μόνο τα μοντέλα αντικειμένων (Object Models) και τα faceted σχήματα ταξινόμησης (Faceted Classifications Schemes)

4.3 Ανάλυση ανά Μοντέλο

Ακολουθεί η αναλυτική μελέτη κάθε μοντέλου και ο εντοπισμός των βασικών εννοιών του. Η μελέτη του κάθε μοντέλου βασίστηκε τόσο στο περιγραφικό κείμενο που αναλύει το μοντέλο όσο και στα διαγράμματα που παρουσιάζουν οπτικά το μοντέλο.

Για κάθε μοντέλο εντοπίστηκαν οι κύριες οντότητες καθώς και οι ταξινομήσεις αυτών. Οι έννοιες που εντοπίστηκαν σε κάθε μοντέλο παρουσιάζονται στον επόμενο πίνακα:

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Μοντέλο	Έννοιες του Μοντέλου
1	GEA PA Service Model	Public Service, Social Entity, Service Provider, Evidence Provider, Consequence Receiver, Service Collaborator, Evidence, Other Input, Output Effect, Consequence, Law, Domain, Administrative Level, Effect Type, Evidence Placeholder, Purpose of Evidence, Location, Precondition
2	The SmartGov Approach	Public Service, Citizen, Business, Public Authority, legislation, Cost, Benefit, Quality, Satisfaction, Need, Strategy, Policy, Organizations, Resource
3	The DIP Approach	
3.1	The eGov Domain Ontology	Case, Client, entitlement provider / agency, entitlement, assessment, decision, payment, Eligibility Criteria, Case Worker, Person
3.2	The Life Event Ontology	Life Event, Applicant, Applicant, Provider, involved objects, results, norms, Procedure, information objects
4	OneStopGov Life-event Ontology	Public Service, Life Event, Citizen, PA Object, non PA Object, Rule, Profile
5	The Access-eGov Approach	Service, Life Event, Administration, input artefact, input form, output artefact, output form, subject-matter responsibility, generic scenario & process, Fee, temporal responsibility, spatial responsibility, availability, accessibility, Profile, requirements, Goal, Security Scheme
6	The ONTOGOV Approach	Public Service, Life Event, Input, Post Condition, Output, Law, life-event, Control construct, Cost, , time restriction, Headings & Amendments, Precondition, Resource, Referenced Software, Security Level
7	The FIT Ontology	Public Service, User, usability, Profile, Goal, Rules, Process (Backend & front end), Adaptation, Behaviour, Log, Categories
8	FIDIS eGov Domain Model	Operational Activity, Lifecycle Activity, Citizen, Government Department, Management Activities, Infrastructure
9	The UK Government Common Information Model	Service Interaction, Subject, Evidence, Outcome, Rule, Location
10	The WebDG Ontology	Operation, consumer, provider, pre-operation, post-operation, Behaviour, community, Category, Purpose, Quality of Service, availability, runtime, reliability, Cost, Regulatory, Reputation, Security Attributes, pre-operation, Members, Syntax, Message
11	The Life Event Ontology	Life Event, Citizen, Administration, input Document, output Document, Law, Scope, description, Cost, Time, region, Security Conditions
12	Government to Businesses Model	Public Service, Process, Business, Organization, Requirements, Effects, Activity Sector, Territory, Precondition, Industry
13	Switzerland Data Model for Public Administration	Public Service, client, Provider, Support
14	EGO Ontology Model	Citizen Services, physical person, juridical person, Organization, Law & Regulation, documentation, administrative processes
15	The Faceted Classification Approach	
15.1	Extended Faceted Classification for Public Administration	Services & Practices, Life Event, Citizen, companies, public institutions, stages, Date, geographic department, accessibility
15.2	eGovernment Faceted Classification	Action, Citizen, companies, governmental agency, matter, Administrative Level, procedure, Time, Space, Tools, Specific Matter - Development Indicators, Perspective

4.4 Επιλογή Εννοιών

Οι έννοιες που εντοπίστηκαν αξιολογήθηκαν ώστε να επιλεγούν αυτές που θα συμμετάσχουν στο εννοιολογικό μοντέλο που θα κατασκευαστεί στη συνέχεια.

Πρώτο βήμα της διαδικασίας είναι ο εντοπισμό των εννοιών που σχετίζονται με το εξεταζόμενο πεδίο, δηλαδή με το πεδίο παροχής υπηρεσιών από την δημόσια διοίκηση έτσι όπως σκιαγραφείται στις παραγράφους «1.2.1 - Το πεδίο της Δημόσιας Διοίκησης» και «2.2 - Σκιαγράφηση του Πεδίου Έρευνας». Οι έννοιες που δεν σχετίζονται με το εξεταζόμενο πεδίο εξαιρούνται από το εννοιολογικό μοντέλο. Σημειώνεται εδώ εάν μία από τις αποκλειόμενες έννοιες έχει υποκλάσεις, τότε αυτόματα από την ανάλυση αποκλείονται και οι υποκλάσεις της.

Αναλυτικότερα, οι αποκλειόμενες από το εννοιολογικό μοντέλο έννοιες και ταξινομήσεις μαζί με μια σύντομη περιγραφή καθώς και με τους λόγους αποκλεισμού τους φαίνονται στον παρακάτω πίνακα:

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Μοντέλο	Έννοια	Περιγραφή	Λόγοι Αποκλεισμού από την Ανάλυση
2	The SmartGov Approach	Need	Οι ανάγκες των πολιτών που εξυπηρετούνται μέσα από τις δημόσιες υπηρεσίες.	Δεν αφορά το πεδίο της δημόσιας διοίκησης αλλά το πεδίο καθορισμού της κυβερνητικής πολιτικής
		Strategy	Η στρατηγική που ορίζεται από την κυβέρνηση	βλ. παραπάνω
		Policy	Η κυβερνητική πολιτική που καθορίζει τις δημόσιες υπηρεσίες	βλ. παραπάνω
		Organizations	Οργανισμοί που καθορίζουν τη νομοθεσία	βλ. παραπάνω
		Benefit	Τα οφέλη του φορέα από την παροχή της υπηρεσίας	βλ. παραπάνω
		Satisfaction	Η ικανοποίηση των δικαιούχων από την διαδικασία παροχής της υπηρεσίας	Η παρακολούθηση του δείκτη αυτού αφορά το πεδίο καθορισμού πολιτικής
		Resource	Οι πόροι (εξοπλισμός, ανθρώπινο δυναμικό) που χρησιμοποιούνται από τους φορείς για την παροχή υπηρεσιών	Αφορά το πεδίο των υποστηρικτικών διαδικασιών για την πραγμάτωση των δημόσιων υπηρεσιών
3	The DIP Approach			
3.1	The eGov Domain Ontology	Case Worker	Ο χειριστής της υπηρεσίας	βλ. SmartGov - Resource
		Person	Ο υπάλληλος του φορέα που αποτελεί την επαφή του πολίτη στον φορέα	βλ. SmartGov - Resource
		Υποκλάσεις της Έννοιας Entitlement: Benefit (Επίδομα), Service (Υπηρεσία)	Benefit (Επίδομα), Entitlement (Δημόσιο Έγγραφο)	Η κατηγοριοποίηση των αποτελεσμάτων μιας υπηρεσίας είναι εξιδικευμένη και δεν είναι απαραίτητη για τη δημιουργία του γενικευμένου μοντέλου πεδίου
3.2	The Life Event Ontology			
4	OneStopGov Life-event Ontology			
5	The Access-eGov Approach	Goal	Στόχοι των πολιτών που εξυπηρετούνται μέσα από περιστατικά ζωής	βλ. SmartGov - Need
		Security Scheme	Συνθήκες ασφάλειας που πρέπει να ισχύουν κατά την παροχή μίας υπηρεσίας	Μοντελοποίηση του τεχνολογικού περιβάλλοντος των ηλεκτρονικών συστημάτων δημόσιας διοίκησης και όχι της διαδικασία παροχής υπηρεσιών
6	The ONTOGOV Approach	Resource	βλ. SmartGov - Resource	βλ. SmartGov - Resource
		Referenced Software	Το κομμάτι λογισμικού που υλοποιεί την υπηρεσία	βλ. Access eGov - Security Scheme
		Security Level	βλ. Access eGov - Security Scheme	βλ. Access eGov - Security Scheme
		Υποκλάσεις της Έννοιας Service: Atomic (Απλή), Composite (Σύνθετη)	Τύποι Υπηρεσιών	Αφορά έννοιες του τεχνολογικού περιβάλλοντος των ηλεκτρονικών συστημάτων δημόσιας διοίκησης
		Υποκλάσεις της Έννοιας Input:	Η είσοδος που δέχεται το κομμάτι λογισμικού που υλοποιεί	βλ. παραπάνω

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

		«User-defined Input» (η είσοδος που απαιτείται από τον πολίτη), Parameter (παράμετροι που απαιτούνται για την έναρξη της υπηρεσίας)	την υπηρεσία	
		Υποκλάσεις της Έννοιας Output: Parameter (επιστρεφόμενες παράμετροι)	Η έξοδος από το κομμάτι λογισμικού που υλοποιεί την υπηρεσία	βλ. παραπάνω
7	The FIT Ontology	Goal	βλ. Access eGov - Goal	βλ. Access eGov - Goal
		Rules	Κανόνες σύμφωνα με τους οποίους προσαρμόζεται το ηλεκτρονικό περιβάλλον παροχής υπηρεσιών	βλ. Access eGov - Security Scheme
		Process (Backend & front end)	βλ. ONTOGov - Referenced Software	βλ. ONTOGov - Referenced Software
		Adaptation	Η διαδικασία προσαρμογής του ηλεκτρονικού περιβάλλοντος	βλ. Access eGov - Security Scheme
		Behaviour	Η συμπεριφορά των χρηστών μέσα στο ηλεκτρονικό περιβάλλον παροχής υπηρεσιών	βλ. Access eGov - Security Scheme
		Log	Καταγραφή της συμπεριφοράς των χρηστών	βλ. Access eGov - Security Scheme
		Usability	Η χρησιμότητα της υπηρεσίας	βλ. Access eGov - Service
		Categories	Οι χρήστες χωρίζονται σε κατηγορίες σύμφωνα με τη συμπεριφορά τους	βλ. Access eGov - Security Scheme
8	FIDIS eGov Domain Model	Management Activities	Οι εσωτερικές επιχειρησιακές διαδικασίες των δημοσίων οργανισμών.	Δεν αφορά το πεδίο της παροχής υπηρεσιών αλλά το πεδίο των υποστηρικτικών διαδικασιών
		Infrastructure	βλ. SmartGov - Resource	βλ. SmartGov - Resource
9	The UK Government Common Information Model			
10	The WebDG Ontology	members	βλ. ONTOGov - Referenced Software	βλ. ONTOGov - Service
		Syntax	Η σύνταξη της επικεφαλίδας της συνάρτησης λογισμικού που υλοποιεί την υπηρεσία	βλ. ONTOGov - Service
		Message	Τα μηνύματα που προκύπτουν από τις αστοχίες εκτέλεσης της υπηρεσίας	βλ. ONTOGov - Service
		Reliability	Η αξιοπιστία της υπηρεσίας	βλ. ONTOGov - Service
		Security	βλ. Access eGov - Security Scheme	βλ. Access eGov - Security Scheme
		Reputation	Η "φήμη" που αποκτά η υπηρεσία και σχετίζεται με την ικανοποίηση των χρηστών, τα οφέλη κ.α.	βλ. SmartGov - Satisfaction
11	The Life Event Ontology	Security Conditions	βλ. Access eGov - Security Scheme	βλ. Access eGov - Security Scheme
12	Government to Businesses Model	Industry	Οι τομείς επιχειρηματικών δραστηριοτήτων μίας περιοχής	Δεν αφορά το πεδίο της παροχής υπηρεσιών.
		Υποκλάσεις της Έννοιας Government	Κατηγοριοποίηση των κυβερνητικών φορέων ανά γεωγραφική	Η κατηγοριοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών ανά

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

		Agency: Agency (Φορέας), National Agency (Εθνικός Φορέας), Local Agency (Τοπικός Φορέας)	περιοχή παρέμβασης	γεωγραφική περιοχή παρέμβασης δεν είναι απαραίτητη για τη δημιουργία του γενικευμένου μοντέλου πεδίου
14	EGO Ontology Model	administrative processes	βλ. FIDIS - Management Activities	βλ. FIDIS - Management Activities
15	The Faceted Classification Approach			
15.1	Extended Faceted Classification for Public Administration			
15.2	eGovernment Faceted Classification	Tools	Τα εργαλεία με τα οποία υλοποιείται μία διαδικασία	βλ. SmartGov - Resource
		Specific Matter - Development Indicators	Δείκτες που μετρούν την συμμόρφωση των παραμέτρων παροχής υπηρεσιών με τους κυβερνητικούς στόχους	βλ. SmartGov - Satisfaction
		Perspective	Διαφορετικές πρακτικές και μοντέλα	Δεν αφορά το πεδίο της παροχής υπηρεσιών.

4.5 Πίνακας Εννοιών (Concept Matrix)

Στη συνέχεια, βάσει των επιλεγμένων εννοιών, κατασκευάζουμε τον Πίνακα Εννοιών (Concept Matrix). Ο πίνακας περιέχει μόνο τις οντότητες που αφορούν το πεδίο της παροχής υπηρεσιών από τη δημόσια διοίκηση.

Παρακάτω παρουσιάζεται ο Πίνακας Εννοιών. Οι γραμμές του πίνακα είναι τα εξεταζόμενα μοντέλα και οι στήλες του πίνακα οι βασικές έννοιες. Με το σύμβολο «**X**» υποδεικνύεται ότι η έννοια συναντάται στο μοντέλο. Όταν μετά το σύμβολο ακολουθεί ένα όνομα μέσα σε παρένθεση, σημαίνει πως στο συγκεκριμένο μοντέλο η έννοια εμφανίζεται με το λεκτικό που υπάρχει μέσα στην παρένθεση. Τέλος, στον πίνακα φαίνεται και ο αριθμός εμφάνισης της κάθε έννοιας στα μοντέλα που εξετάζουμε.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Μοντέλο	Social Entity	Citizen	Business	PA Agency	Service Provider	Evidence Provider	Consequence Receiver	Service Collaborator	Input	Evidence	Other Input	Outcome	Output	Effect	Consequence	Law	Domain	Administrative Level
1	GEA PA Service Model	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	The SmartGov Approach		X	X	X (Public Authority)												X (legislation)		
3	The DIP Approach																		
3.1	The eGov Domain Ontology	X (Client)			X (Agency)	X (entitlement Provider)							X (assessment - decision)	X (entitlement / assessment - decision)					
3.2	The Life Event Ontology	X (Applicant)			X (Actor)	X (Provider)				X (involved objects)				X (involved objects)	X (results)		X (norms)		
4	OneStopGov Life-event Ontology		X								X (PA Object)	X (non PA Object)		X (PA Object)			X (Rule)		
5	The Access-eGov Approach				X (Administration)						X (input artefact)	X (input form)		X (output artefact & output form)		X (output form)		X (subject-matter responsibility)	
6	The ONTOGOV Approach									X						X (PostCondition)	X	X (life-event)	
7	The FIT Ontology	X (User)																	
8	FIDIS eGov Domain Model		X		X (Governance Department)														

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

9	The UK Government Common Information Model	X (Subject)			X (Subject)						X (Evidence)		X				X (Rule)		
10	The WebDG Ontology	X (consumer)				X (provider)						X (pre-operation)				X (post-operation)	X (Behaviour, Regulatory)	X (community, Category)	
11	The Life Event Ontology		X		X (Administration)						X (input Document)			X (output Document)			X		X (Scope)
12	Government to Businesses Model			X	X (Organization)	X (Provider)				X (Requirements)			X (Effects)					X (Activity Sector)	
13	Switzerland Data Model for Public Administration	X (client)				X (Provider)			X (Provider)										
14	EGO Ontology Model	X (civil personality)	X (physical person)	X (juridical person)	X (Organization)												X (Law & Regulation)		
15	The Faceted Classification Approach																		
15.1	Extended Faceted Classification for Public Administration	X (Citizens and companies)			X (public institutions)														
15.2	eGovernment Faceted Classification		X	X (companies)	X (Governmental Agency)													X (matter)	X
<i>Συχνότητα Εμφάνισης (στα 17 μοντέλα)</i>		9	6	4	12	6	1	1	2	4	5	3	5	6	3	3	9	5	3

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Μοντέλο	Effect Type	Purpose of Service	Workflow	Evidence Placeholder	Purpose of Evidence	Cost	Time	Location	Quality of Service	Availability	Accessibility	Runtime	Legal Documents	Applicant Profile	Delivery Mode	Precondition
1	GEA PA Service Model	X			X	X			X								X
2	The SmartGov Approach						X			X							
3	The DIP Approach																
3.1	The eGov Domain Ontology						X (payment)										X (Eligibility Criteria)
3.2	The Life Event Ontology			X (Procedure)										X (information objects)			
4	OneStopGov Life-event Ontology														X		
5	The Access-eGov Approach			X (generic scenario & process)			X (Fee)	X (temporal responsibility)	X (spatial responsibility)		X	X			X		X (requirements)
6	The ONTOGOV Approach			X (Control construct)			X	X (time restriction)						X (Headings & Amendments)			X
7	The FIT Ontology														X		
8	FIDIS eGov Domain Model																

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

9	The UK Government Common Information Model								X								
10	The WebDG Ontology		X				X			X							X (pre-operation)
11	The Life Event Ontology			X (description)			X	X	X (region)								
12	Government to Businesses Model								X (Territory)								X
13	Switzerland Data Model for Public Administration																X (Support)
14	EGO Ontology Model								X					X (documentation)			
15	The Faceted Classification Approach																
15.1	Extended Faceted Classification for Public Administration			X (stages)				X (Date)	X (geographic department)			X (access mode)					
15.2	eGovernment Faceted Classification			X (procedure)				X	X (Space)								
<i>Συχνότητα Εμφάνισης (στα 17 μοντέλα)</i>		1	1	6	1	1	6	5	8	2	1	2	1	2	3	1	6

4.6 Περιγραφή των Εννοιών του Πεδίου

Στον επόμενο πίνακα ακολουθεί μια σύντομη περιγραφή των εννοιών που εμφανίζονται στον Πίνακα Εννοιών (Concept Matrix).

.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

Α/Α	Οντότητα		Περιγραφή
	Ελληνική Ορολογία	Αγγλική Ορολογία	
1	Δημόσια Υπηρεσία	Public Service	Παρέχεται από έναν δημόσιο φορέα προς τις κοινωνικές οντότητες.
2	Περιστατικό Ζωής	Life Event	Οι κοινωνικές οντότητες αντιμετωπίζουν περιστατικά ζωής τα οποία εξυπηρετούνται μέσω μίας ή περισσότερων δημοσίων υπηρεσιών
3	Κοινωνική Οντότητα	Social Entity	Οι αποδέκτες των δημοσίων υπηρεσιών
4	Πολίτες	Citizen	Τα Φυσικά Πρόσωπα που είναι αποδέκτες δημοσίων υπηρεσιών
5	Επιχειρήσεις	Business	Τα Νομικά Πρόσωπα που είναι αποδέκτες δημοσίων υπηρεσιών
6	Φορέας Δημόσιας Διοίκησης	PA Agency	Ο δημόσιος οργανισμός που συμμετέχει στην παροχή της υπηρεσίας με διάφορους ρόλους.
7	Πάροχοι υπηρεσιών	Service Provider	Οι δημόσιοι φορείς που παρέχουν την υπηρεσία
8	Πάροχοι αποδεικτικών	Evidence Provider	Οι δημόσιοι φορείς που παρέχουν τα αποδεικτικά που απαιτούνται για την υπηρεσία
9	Συνεργαζόμενοι φορείς	Service Collaborator	Οι δημόσιοι φορείς που συμμετέχουν στην παροχή της υπηρεσίας
10	Αποδέκτες των συνεπειών	Consequence Receiver	Οι δημόσιοι φορείς που γίνονται αποδέκτες των συνεπειών της υπηρεσίας
11	Είσοδος	Input	Η είσοδος που απαιτείται για την εκκίνηση της υπηρεσίας
12	Αποδεικτικά Στοιχεία	Evidence	Πληροφορία που πρέπει να λάβει ο πάροχος της υπηρεσίας προκειμένου να επικυρώσει τις προϋποθέσεις παροχής της υπηρεσίας. Συνήθως είναι δημόσια έγγραφα ή επίσης πληροφόρηση από άλλον δημόσιο φορέα
13	Άλλη είσοδος	Other Input	Κάθε άλλη πληροφορία που απαιτείται για την παροχή της υπηρεσίας
14	Έξοδος	Outcome	Το αποτέλεσμα της υπηρεσίας
15	Έγγραφο εξόδου	Output	Επικυρωμένο Δημόσιο Έγγραφο με νομική ισχύ
16	Επίδραση	Effect	Η επίδραση που έχει η εκτέλεση της υπηρεσίας στον πραγματικό κόσμο
17	Συνέπεια	Consequence	Το αποτέλεσμα της υπηρεσίας που παρέχεται σε άλλους φορείς
18	Νόμος	Law	Ο νόμος / κανονισμός που ορίζει τη διαδικασία παροχής της υπηρεσίας
19	Τομέας	Domain	Το θεματικό πεδίο στο οποίο ανήκει η δημόσια υπηρεσία (πχ Κοινωνικές Υπηρεσίες, Υγεία, Εκπαίδευση κα)
20	Διοικητικό Επίπεδο	Administrative Level	Το διοικητικό επίπεδο στο οποίο προσφέρεται η υπηρεσία (πχ δημοτικό, νομαρχιακό, περιφερειακό, εθνικό)
21	Τύπος Επίδρασης	Effect Type	Ο τύπος του αποτελέσματος της υπηρεσίας (π.χ. προώθηση της κοινωνικής ευημερίας κα)

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

22	Σκοπός Υπηρεσίας	Purpose of Service	Ο σκοπός για τον οποίο παρέχεται η υπηρεσία
23	Ροή Διαδικασιών	Workflow	Η ροή διαδικασιών που περιλαμβάνει το περιστατικό ζωής ή η υπηρεσία
24	Φορέας Αποδεικτικού	Evidence Placeholder	Το αντικείμενο που περιέχει αποδεικτικά στοιχεία
25	Σκοπός Αποδεικτικού	Purpose of Evidence	Ο σκοπός του αποδεικτικού στοιχείου
26	Κόστος	Cost	Το κόστος της υπηρεσίας που επωμίζεται ο τελικός αποδέκτης (πχ παράβολα κτλ). Ορίζεται από την Νομοθεσία
27	Χρόνος	Time	Ο χρόνος μέσα στον οποίο πρέπει να ολοκληρωθεί η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας. Ορίζεται από την Νομοθεσία
28	Τοποθεσία	Location	Η τοποθεσία παροχής της υπηρεσίας
29	Ποιότητα της Υπηρεσίας	Quality of Service	Η ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας. Η ποιότητα εκτιμάται μέσω μετρήσιμων δεικτών.
30	Διαθεσιμότητα	availability	Η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας
31	Προσβασιμότητα	accessibility	Η προσβασιμότητα στο χώρο που παρέχεται η υπηρεσία
32	Χρόνος Ολοκλήρωσης	runtime	Ο χρόνος ολοκλήρωσης της υπηρεσίας
33	Νόμιμα Έγγραφα	Legal Documents	Τα νόμιμα έγγραφα με τα οποία σχετίζεται η υπηρεσία (πχ το κείμενο του νόμου που ορίζει την υπηρεσία, τροποποιήσεις, σχετικοί κανονισμοί κα)
34	Προφίλ Αιτούντα	Applicant Profile	Το προφίλ του αιτούντα την υπηρεσία, το οποίο περιέχει πληροφορίες για τον ίδιο. Οι πληροφορίες χρησιμοποιούνται για τον έλεγχο εάν ο αιτώντας είναι νόμιμος δικαιούχος της υπηρεσίας.
35	Τρόπος Παροχής του Αποτελέσματος της Υπηρεσίας	Delivery Mode	Οι διαδικασίες με τις οποίες το αποτέλεσμα της υπηρεσίας παρέχεται στον δικαιούχο
36	Προϋπόθεση	Precondition	Οι συνθήκες που πρέπει να ισχύουν για την εκκίνηση της υπηρεσίας

4.7 Σχέσεις Μεταξύ των Εννοιών του Πεδίου

Μετά τον εντοπισμό των οντοτήτων πρέπει να εντοπιστούν και να καταγραφούν οι μεταξύ τους σχέσεις. Για τον εντοπισμό των σχέσεων ακολουθείται η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για τον εντοπισμό των οντοτήτων, δηλαδή η μελέτη της βιβλιογραφίας.

Οι σχέσεις μεταξύ των οντοτήτων ενός εννοιολογικού μοντέλου μπορεί να είναι τριών ειδών, [98]:

- Σχέσεις Γενίκευσης (Generalization), οι οποίες αναπαριστούν σχέσεις κληρονομικότητας,
- Σχέσεις Συνάθροισης (Aggregation), οι οποίες σχετίζουν μία οντότητα με τα μέρη από τα οποία αποτελείται
- Σχέσεις Συσχέτισης (Association), οι οποίες αναπαριστούν τις συσχετίσεις μεταξύ των οντοτήτων

Στη βιβλιογραφία εντοπίστηκαν μόνο σχέσεις γενίκευσης και συσχέτισης. Στις παρακάτω παραγράφους παρουσιάζονται οι σχέσεις αυτές.

4.7.1 Σχέσεις Γενίκευσης

Οι σχέσεις γενίκευσης παρουσιάζονται στον επόμενο πίνακα. Σημειώνεται εδώ ότι έγιναν οι παρακάτω διαφοροποιήσεις σε σχέση με τους πίνακες που παρουσιάστηκαν στο κεφάλαιο 4 - Ανάλυση της Βιβλιογραφίας:

- Προστέθηκε η οντότητα Role, η οποία αναπαριστά το ρόλο του φορέα της Δημόσιας Διοίκησης. Η οντότητα Role σχετίζεται με την οντότητα PA Agency και κατηγοριοποιείται στις: Service Provider, Evidence Provider, Service Collaborator, Consequence Receiver. Ο λόγος για την ενέργεια αυτή είναι ότι ένας δημόσιος φορέας μπορεί να έχει περισσότερους από έναν ρόλους. Σε περίπτωση που η οντότητα PA Agency κατηγοριοποιούταν στους προαναφερόμενους ρόλους, ένας δημόσιος φορέας θα μπορούσε να έχει έναν και μόνο ρόλο. Η προσέγγιση αυτή παρουσιάζεται στο μοντέλο 3.2.1.2 - The GEA PA Service Model [8], [9], [10], [11], [12].
- Προστέθηκε η οντότητα Parameter, η οποία αναπαριστά τις παραμέτρους που μετρούν την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας. Η οντότητα Parameter σχετίζεται με την οντότητα Quality of Service και κατηγοριοποιείται στις: Accessibility, Availability, Usability, Run Time. Ο λόγος για την ενέργεια αυτή είναι ότι η ποιότητα της υπηρεσίας μπορεί να έχει περισσότερες από μία παραμέτρους. Σε περίπτωση που η οντότητα Quality of Service κατηγοριοποιούταν στις προαναφερόμενες παραμέτρους, η ποιότητα θα μετρούταν από μία και μόνη παράμετρο.

Ακολουθεί ο συγκεντρωτικός πίνακας με των σχέσεων γενίκευσης:

Κύρια Οντότητα	Δευτερεύουσες Οντότητες
Social Entity	Citizen
	Business
Role	Service Provider
	Evidence Provider
	Service Collaborator
	Consequence Receiver
	Evidence Placeholder
Input	Other Input
	Output
Outcome	Effect
	Consequence
	Accessibility
Quality of Service	Availability
	Run Time

4.7.2 Σχέσεις Συσχέτισης

Οι σχέσεις συσχέτισης μεταξύ των οντοτήτων έτσι όπως εντοπίστηκαν στην βιβλιογραφία παρουσιάζονται στον επόμενο πίνακα. Η στήλη «Πρώτη Οντότητα» και «Δεύτερη Οντότητα» είναι οι δύο οντότητες που συμμετέχουν στην σχέση, η στήλη «Σχέση» είναι η μεταξύ τους σχέση και η στήλη «Περιγραφή Σχέσης» δίνει μια συνοπτική περιγραφή της σχέσης.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

Πρώτη Οντότητα	Σχέση	Δεύτερη Οντότητα	Περιγραφή Σχέσης
Public Service	belongs to	Domain	Η υπηρεσία ανήκει σε ένα θεματικό πεδίο
	has	Effect Type	Η υπηρεσία έχει έναν τύπο αποτελέσματος
	has	Purpose of Service	Σκοπός παροχής της υπηρεσίας
	has	Cost	Κόστος της υπηρεσίας
	has	Time Restriction	Χρονικός Περιορισμός για την παροχή της υπηρεσίας
	takes place in	Location	Η υπηρεσία λαμβάνει χώρα σε συγκεκριμένη τοποθεσία, η οποία ορίζεται από τον φορέα παροχής της υπηρεσίας
	has	Administrative Level	Ο υπηρεσία προσφέρεται σε ένα διοικητικό επίπεδο (πχ δημοτικό, νομαρχιακό, περιφερειακό, εθνικό), το οποίο ορίζεται από τον φορέα παροχής της υπηρεσίας
	is characterized by	Quality of Service	Η υπηρεσία χαρακτηρίζεται από την Ποιότητα Υπηρεσίας
	is governed by	law	Η υπηρεσία ορίζεται από νόμους / κανονισμούς.
	uses	input	Η υπηρεσία χρησιμοποιεί εισοδο
produces	outcome	Η υπηρεσία παράγει αποτέλεσμα	
Service Provider	provides	Public Service	Ο δημόσιος φορέας που είναι πάροχος υπηρεσιών, παρέχει υπηρεσίες
	defines	Location	Ο πάροχος της υπηρεσίας έχει δικαιοδοσία σε συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή. Οι υπηρεσίες που παρέχει παρέχονται σε συγκεκριμένη τοποθεσία
	has	Administrative Level	Ο φορέας έχει διοικητικό επίπεδο
PA Agency	has	Role	Ο δημόσιος φορέας έχει έναν ή περισσότερους ρόλους (πάροχος υπηρεσίας, κα)
Law	sets	preconditions	Ο νόμος θέτει τις προϋποθέσεις παροχής της υπηρεσίας

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

	is documented in	legal documents	Ο νόμος τεκμηριώνεται σε νομικά έγγραφα
	defines	cost	Ο νόμος ορίζει το κόστος της υπηρεσίας
	defines	Time Restriction	Ο νόμος ορίζει το χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο πρέπει να ολοκληρωθεί η υπηρεσία
Social Entity	has	Applicant Profile	Η κοινωνική οντότητα έχει ένα προφίλ, το οποίο περιέχει προσωπικά στοιχεία
	faces	Life Events	Η κοινωνική οντότητα αντιμετωπίζει περιστατικά ζωής
	receives	Public Service	Η κοινωνική οντότητα λαμβάνει δημόσιες υπηρεσίες
Evidence	validates	preconditions	Τα αποδεικτικά στοιχεία επικυρώνουν τις προϋποθέσεις παροχής της υπηρεσίας
	has	Purpose of Evidence	Το αποδεικτικό στοιχεία έχει ένα στόχο
Evidence Placeholder	contains	Evidence	Ο φορέας αποδεικτικών στοιχείων περιέχει αποδεικτικά στοιχεία
Applicant Profile	validates	preconditions	Το προφίλ του αιτούντα την υπηρεσία επικυρώνει τις προϋποθέσεις παροχής της υπηρεσίας
Life Event	has	workflow	Το κάθε περιστατικό ζωής έχει μία ροή διαδικασιών
	belongs to	Domain	Το περιστατικό ζωής ανήκει σε ένα θεματικό πεδίο
Consequence	is provided to	Consequence Receiver	Η συνέπεια της υπηρεσίας παρέχεται στον δημόσιο φορέα-αποδέκτη συνεπειών
Service Collaborator	participates in	Public Service	Ο δημόσιος φορέας-συνεργαζόμενος φορέας συμμετέχει στην παροχή της υπηρεσίας
Evidence Provider	provides	Evidence Placeholder	Ο δημόσιος φορέας-πάροχος αποδεικτικών παρέχει αποδεικτικά στοιχεία
Output	is provided through	Delivery mode	Το αποτέλεσμα της υπηρεσίας παρέχεται στον αποδέκτη μέσω τρόπου παροχής
Quality of Service	has	parameter	Η ποιότητα υπηρεσίας έχει μία ή περισσότερες παραμέτρους (usability κα)
Workflow	consists of	public services	Η ροή διαδικασιών του περιστατικού ζωής αποτελείται από δημόσιες υπηρεσίες

5 Δημιουργία Εννοιολογικού Μοντέλου

5.1 Εισαγωγή

Στόχος του κεφαλαίου αυτού είναι η σύνθεση των εννοιών που εντοπίστηκαν από την φάση της ανάλυσης σε ένα συνολικό μοντέλο το οποίο θα περιέχει όλες τις έννοιες της βιβλιογραφίας. Το μοντέλο αυτό μπορεί να θεωρηθεί μία συνοπτική παρουσίαση της βιβλιογραφίας του πεδίου παροχής υπηρεσιών από την δημόσια διοίκηση.

Η δημιουργία του εννοιολογικού μοντέλου θα βασιστεί στις κατευθύνσεις που δίνονται στο άρθρο [1]. Αναλυτικότερα, το άρθρο προτείνει τη δημιουργία ενός εννοιολογικού μοντέλου το οποίο θα αποτελεί συνδυασμό όλων των προσεγγίσεων της βιβλιογραφίας.

Όπως αναφέρεται και στο 1.2.2, ένα εννοιολογικό μοντέλο αποτελείται από έννοιες (οντότητες) και σχέσεις. Συνεπώς, για τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου εννοιολογικού μοντέλου απαιτείται:

- Τον εντοπισμό όλων των εννοιών που παρουσιάζονται στη βιβλιογραφία. Ο εντοπισμός των εννοιών πραγματοποιήθηκε κατά τη φάση «Ανάλυση της Βιβλιογραφίας» που παρουσιάστηκε στο κεφάλαιο 4. Αναλυτικά, οι έννοιες που εμφανίζονται στην βιβλιογραφία παρουσιάζονται στο κεφάλαιο 4.6 - Περιγραφή των Εννοιών του Πεδίου
- Τον εντοπισμό των μεταξύ τους σχέσεων. . Ο εντοπισμός των σχέσεων πραγματοποιήθηκε επίσης κατά τη φάση «Ανάλυση της Βιβλιογραφίας» που παρουσιάστηκε στο κεφάλαιο 4. Αναλυτικά, οι σχέσεις μεταξύ των εννοιών της βιβλιογραφίας παρουσιάζονται στο κεφάλαιο 4.7 - Σχέσεις Μεταξύ των Εννοιών του Πεδίου.
- Τη σύνθεση όλων αυτών σε ένα ολοκληρωμένο εννοιολογικό μοντέλο

5.2 Κατασκευή Εννοιολογικού Μοντέλου

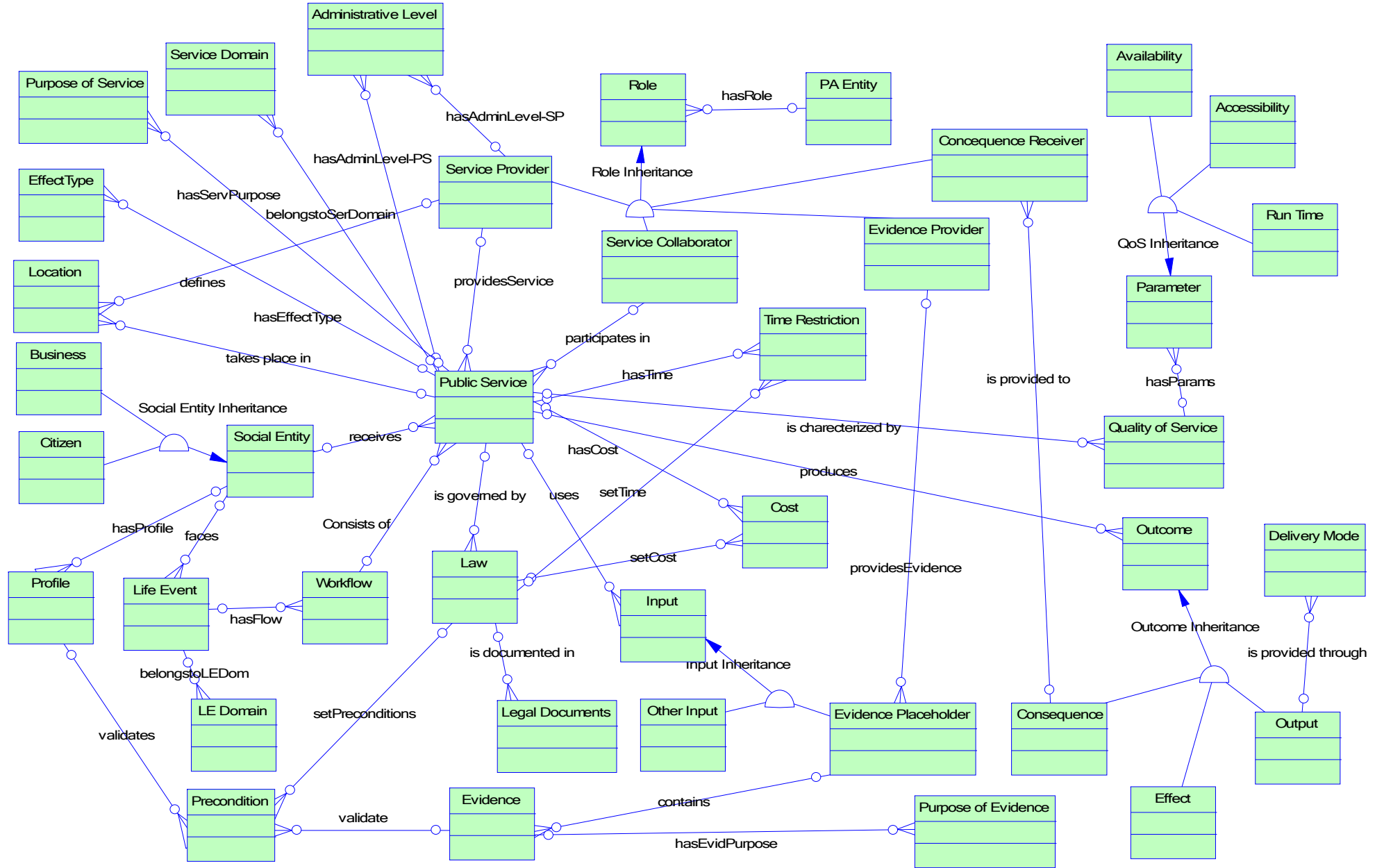
Το εννοιολογικό μοντέλο που πεδίου παροχής υπηρεσιών από την δημόσια διοίκηση θα περιλαμβάνει τις οντότητες που παρουσιάζονται στο κεφάλαιο 4.6 - Περιγραφή των Εννοιών του Πεδίου. Οι οντότητες θα συνδέονται μεταξύ τους με τις σχέσεις που περιγράφονται στο κεφάλαιο 4.7 - Σχέσεις Μεταξύ των Εννοιών του Πεδίου.

5.3 Σχηματική Αναπαράσταση του Μοντέλου

Με βάση τις οντότητες, έτσι όπως παρουσιάστηκαν στα κεφάλαιο 4.6 - Περιγραφή των Εννοιών του Πεδίου και τις μεταξύ τους σχέσεις έτσι όπως παρουσιάστηκαν στο κεφάλαιο 4.7 - Σχέσεις Μεταξύ των Εννοιών του Πεδίου, κατασκευάζεται το εννοιολογικό μοντέλο του πεδίου.

Η σχηματική αναπαράσταση του εννοιολογικού μοντέλου (Concept Model) φαίνεται στο επόμενο διάγραμμα. Σημειώνεται εδώ ότι το εννοιολογικό μοντέλο κατασκευάστηκε με χρήση του λογισμικού ανάλυσης «Power Designer» της Sybase, [129].

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία



6 Μελέτη Περιπτώσεων (CASE STUDY)

6.1 Εισαγωγή

Το τελευταίο τμήμα της εργασίας είναι η αξιολόγηση του προτεινόμενου μοντέλου μέσω της μελέτης πραγματικών περιπτώσεων. Στα πλαίσια της εργασίας το μοντέλο θα αξιολογηθεί μέσα από δύο πραγματικές περιπτώσεις:

- Την διαδικασία απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας
- Την διαδικασία έκδοσης διαβατηρίου

6.2 Μεθοδολογία Αξιολόγησης

Η αξιολόγηση του μοντέλου βάσει των πραγματικών υπηρεσιών θα γίνει με τα εξής βήματα:

- Παρουσίαση της υπηρεσίας βάσει δομημένης περιγραφής. Η δομημένη φόρμα περιγραφής παρουσιάζεται στην παράγραφο 6.2.1 - Δομημένη Παρουσίαση των Υπηρεσιών.
- Περιγραφή της υπηρεσίας βάσει του εννοιολογικού μοντέλου
- Εντοπισμός αδυναμιών / παραλείψεων του μοντέλου.

6.2.1 Δομημένη Παρουσίαση των Υπηρεσιών

Η παρουσίαση των υπηρεσιών θα γίνει βάσει της «Φόρμας Καταγραφής Δημόσιων Υπηρεσιών», η οποία προτείνεται στην εργασία [130]. Η φόρμα αυτή βασίζεται στην φόρμα της uml για την καταγραφή των περιπτώσεων χρήσης, [98]. Αναλυτικότερα, η προτεινόμενη φόρμα φαίνεται παρακάτω:

Τίτλος: <i>Ο τίτλος της υπηρεσίας</i>	ID: <i>αναγνωριστικό</i>	Επίπεδο σπουδαιότητας: <i>Βαθμός Αναγκαιότητας</i>	
Αποδέκτης (Actor): <i>Το άτομο το οποίο προκαλεί την έναρξη της υπηρεσίας και του οποίου τον στόχο εκτελεί η υπηρεσία</i>	Τύπος υπηρεσίας: <i>Καθορίζεται με βάση την ποσότητα της πληροφορίας που περιέχει (συνοπτική, λεπτομερείς) και του σκοπού που εξυπηρετεί (βασική, πραγματική)</i>		
Περιγραφή: <i>Σύντομη περιγραφή της υπηρεσίας</i>			
Φορέας: <i>Καταγραφή του φορέα που έχει την ευθύνη και την εποπτεία για την εκτέλεση της υπηρεσίας.</i>			
Εκροή: <i>Το αποτέλεσμα της εκτέλεσης της υπηρεσίας</i>			
Εμπλεκόμενοι/ Ρόλοι (Stakeholders): <i>Όσοι εμπλέκονται στη διαδικασία εκτέλεση της υπηρεσίας και επηρεάζονται από αυτή. Τα στοιχεία που καταγράφονται για κάθε εμπλεκόμενο είναι:</i>			
#	Εμπλεκόμενος	Περιγραφή	Ρόλος
<i>Οι ρόλοι των εμπλεκομένων μπορεί να είναι:</i>			
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Πελάτης</i>▪ <i>Γενική ευθύνη της υπηρεσίας: έχει την ευθύνη και την εποπτεία όλης της διαδικασίας και είναι συνήθως ο κύριος διεκπεραιωτής της υπηρεσίας και ο φορέας που προσφέρει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας.</i>▪ <i>Front-office: έχει το ρόλο του γραφείου επαφής με τον αποδέκτη της υπηρεσίας είτε για την παραλαβή της αίτησης κατά την έναρξη της διαδικασίας είτε για την παράδοση του αποτελέσματος.</i>▪ <i>Συnergάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας: ο φορέας αυτός μπορεί να έχει γνωμοδοτικό, συμβουλευτικό, ελεγκτικό, υποστηρικτικό ή εγκριτικό χαρακτήρα.</i>▪ <i>Φορέας λήψης κοινοποίησης: ο φορέας στον οποίο θα πρέπει να κοινοποιηθεί το αποτέλεσμα της διαδικασίας.</i>▪ <i>Ρόλος τροφοδότη πληροφοριών: ο φορέας αυτός συμμετέχει στην διαδικασία ως τροφοδότης πληροφορίας που απαιτείται για την παροχή της υπηρεσία (π.χ. δικαιολογητικά).</i>			
Κανάλια επικοινωνίας: <i>Τρόπος επικοινωνίας του αποδέκτη, δηλαδή του πολίτη και του φορέα. Τα στοιχεία που καταγράφονται είναι:</i>			
#	Φορέας	Κανάλι	Φορά Επικοινωνίας

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

Αφορμή / Περιοδικότητα (Trigger): <i>Το γεγονός το οποίο προκαλεί της εκτέλεση της υπηρεσίας.</i>							
Τύπος: <i>εξωτερικό γεγονός ή χρονικό γεγονός</i>							
Σχέσεις: <i>Σχέσεις τόσο μεταξύ των υπηρεσιών όσο και μεταξύ των υπηρεσιών και των χρηστών τους</i> Συσχέτιση (Association): <i>επικοινωνία όπου λαμβάνει χώρα μεταξύ της υπηρεσίας και των δραστών</i> Περιληψη (Include): <i>μια υπηρεσία περιλαμβάνει υποχρεωτικά την εκτέλεση μιας άλλης υπηρεσίας</i> Επέκταση (Extend): <i>επέκταση της λειτουργικότητας μιας υπηρεσίας</i> Γενίκευση (Generalization): <i>δυνατότητα κληρονομικότητας μεταξύ των υπηρεσιών</i>							
Νόμοι: <i>Αναλυτική καταγραφή των νόμων, ερμηνευτικών εγκυκλίων, προεδρικών διαταγμάτων κλπ. τα οποία διέπουν την εκτέλεση της υπηρεσίας</i> 1. 2. ...							
Κανονική Ροή (Normal flow): <i>Εμφανίζονται αναλυτικά όλα τα βήματα τα οποία εκτελούνται και απαιτούνται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας</i> 1. 2. ...							
Υπό-ροές (subflows): <i>Οι υπό-ροές χρησιμοποιούνται προκειμένου η κανονική ροή να διατηρηθεί όσο το δυνατόν πιο απλή</i> S-1: 1. 2.							
Ροές κατά εξαίρεση (Exceptional flows): <i>αφορούν εξαιρέσεις τόσο της κανονικής ροής, όσο και των υποροών και εκτελούνται μόνο όταν μια από τις λογικές συνθήκες που ελέγχονται κατά τη ροή εργασίας της υπηρεσίας δεν πληρείται.</i> 1α. 2β. ... S-1.1							
Προαπαιτούμενα (Preconditions) – Προϋποθέσεις: <i>Αναφέρεται στις λογικές προϋποθέσεις που πρέπει να πληρούνται προκειμένου να ξεκινήσει η εκτέλεση της υπηρεσίας.</i> 1. 2.							
Δικαιολογητικά: <i>Αφορά τα στοιχεία εισόδου της υπηρεσίας, δηλαδή τα δικαιολογητικά που απαιτείται να προσκομίσει ο αιτούμενος προκειμένου να ξεκινήσει η εκτέλεση της υπηρεσίας...</i>							
A / A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προαπαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περιπτώσεως	Αντίγραφο;	Σχόλια
Δικαιολογητικά εντός της Δημόσιας Διοίκησης: <i>Αφορά τα δικαιολογητικά τα οποία εκδίδει ο φορέας της Δημόσιας Διοίκησης ο οποίος έχει και την ευθύνη για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας.</i>							
A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προαπαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περιπτώσεως	Αντίγραφο;	Σχόλια
Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: <i>το κόστος το οποίο είναι απαραίτητο είτε κατά την εκτέλεση της διαδικασίας είτε κατά την ολοκλήρωσή της.</i>							
Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: <i>Καταγραφή του μέγιστου χρόνου ολοκλήρωσης της υπηρεσίας βάση του νομικού πλαισίου που το διέπει</i>							
Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: <i>Καταγραφή του μέσου αναμενόμενου χρόνου ολοκλήρωσης της υπηρεσίας με βάση τη κοινή πρακτική.</i>							
Ισχύοντα μετά την εκτέλεση/ Αποτέλεσμα (Post-conditions): <i>το αποτέλεσμα που προκύπτει μετά την εκτέλεση της υπηρεσίας. Το αποτέλεσμα περιγράφει τα δικαιώματα ή/ και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εκτέλεση της υπηρεσίας, καθώς και πως μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον αποδέκτη.</i>							
Σχόλια:							

6.3 Απόκτηση Ελληνικής Ιθαγένειας

Η πρώτη υπηρεσία που θα εξεταστεί είναι η απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας. Η υπηρεσία περιγράφεται με μεγάλη ανάλυση στην εργασία [130], από όπου έχουν αντληθεί και όλα τα στοιχεία της εν λόγω υπηρεσίας.

Αναλυτικότερα, η υπηρεσία απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας παρέχεται από την Περιφερειακή Αυτοδιοίκηση, Διεύθυνση Αστικής Κατάστασης Αλλοδαπών και Μετανάστευσης (ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ) και απευθύνεται σε αλλοδαπούς (αλλογενείς, ομογενείς και ανιθαγενείς). Η υπηρεσία παρέχεται σε εκδόσεις ανάλογα με το προφίλ του δικαιούχου. Έτσι, αρχικά η υπηρεσία διακρίνεται στη περίπτωση του ο αιτούμενος είναι αλλογενής, ομογενής ή ανιθαγενής και στη συνέχεια βάση του λόγου από τον οποίο προκύπτει το δικαίωμα υποβολής αίτησης απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας. Για παράδειγμα, διαφορετική διαδικασία ακολουθείται στη περίπτωση κατά την οποία το δικαίωμα υποβολής αίτησης του ομογενή προκύπτει λόγω γέννησης στην Ελλάδα, από τους ομογενείς κάτοικους εξωτερικού γραμμένους σε προξενικά αρχεία. Συνεπώς, η υπηρεσία διακρίνεται στις εξής περιπτώσεις, [130]:

- Απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας από αλλοδαπούς (αλλογενείς, ομογενείς ή ανιθαγενείς) με πολιτογράφηση,
- Απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας από αλλοδαπούς (αλλογενείς ή ομογενείς ή ανιθαγενείς) με τιμητική πολιτογράφηση,
- Απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας από ομογενείς της πρώην ΕΣΣΔ με τη διαδικασία της ορκωμοσίας,
- Απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας από ομογενείς της πρώην ΕΣΣΔ με τη διαδικασία της έκδοσης απόφασης,
- Απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας από ομογενείς εκτός των χωρών της πρώην ΕΣΣΔ με τη διαδικασία της έκδοσης απόφασης και ανιθαγενείς.

Ακολουθεί η μελέτη των παραπάνω περιπτώσεων.

6.3.1 Απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας από αλλοδαπούς με πολιτογράφηση

6.3.1.1 Περιγραφή Υπηρεσίας, [130]

Τίτλος: Απόκτηση Ελληνικής ιθαγένειας με πολιτογράφηση		ID: 1	Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό
Αποδέκτης (Actor): Αλλοδαπός ο οποίος επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια με τη διαδικασία της πολιτογράφησης.		Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Η υπηρεσία αυτή εκτελείται στην περίπτωση που αλλοδαπός επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια με τη διαδικασία της πολιτογράφησης.			
Φορέας: ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ			
Εκροή: Απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας			
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι (Stakeholders):			
#	Εμπλεκόμενος	Περιγραφή	Ρόλος
1.	Αλλοδαπός	Επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια και μπορεί να είναι: αλλογενής, αλλοδαπός σύζυγος ελλήνων με τέκνα, ομογενής από Κύπρο, Αλβανία, Κωνσταντινούπολη, Ίμβρο και Τένεδο, ομογενής κάτοικος εξωτερικού, ομογενής του οποίου τα αρχεία έχουν καταστραφεί ή απωλεσθεί, αθλητής ολυμπιακών αθλημάτων, ενήλικο τέκνο Ελλήνων.	Πελάτης.
2.	Δήμος	Η υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης που εκτελεί το ρόλο του γραφείου υποδοχής αιτήσεων και αποδοχής του αποτελέσματος της υπηρεσίας.	-Front office -Φορέας κοινοποίησης
3.	Προξενείο	Η υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης που εκτελεί το ρόλο του γραφείου υποδοχής αιτήσεων και αποδοχής του αποτελέσματος της υπηρεσίας στην περίπτωση κατά την οποία ο αλλοδαπός διαμένει στο εξωτερικό.	-Front office -Φορέας κοινοποίησης
4.	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	Η υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης που εκτελεί όλους τους ρόλους του φορέα Δημόσιας Διοίκησης.	-Γενική ευθύνη της υπηρεσίας -Front-office
5.	Ίντερπόλ	Ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο αλλοδαπός.	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα:
6.	ΥΕΕΒΕ	Ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο αλλοδαπός.	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

7.	Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών	Ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο αλλοδαπός.	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα:
8.	ΥΠΕΣΔΔΑ	Ελέγχει αν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας από τον αλλοδαπό.	- Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με εγκριτικό χαρακτήρα. - Φορέας λήψης κοινοποίησης.
9.	Ελληνική αστυνομία	Ελέγχει αν συντρέχουν εις βάρος του αλλοδαπού θέματα που αφορούν στη δημόσια τάξη και ασφάλεια της χώρας, βάσει των διατάξεων του νόμου 2910/01 (π.χ. αν εκκρεμεί σε βάρος του απόφαση απέλασης, ή εισήλθε παράνομα στη χώρα, ή διαμένει παράνομα στη χώρα κλπ).	Είναι συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα
10.	Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης.
11.	Διεύθυνση Ασφαλείας/ Διεύθυνση Αλλοδαπών	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης
12.	Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης.

Κανάλια επικοινωνίας:

#	Φορέας	Κανάλι	Φορά Επικοινωνίας
1.	Δήμος/ Προξενείο	Αυτοπροσώπως / Εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος	Από τον αλλοδαπό στο Δήμο
2.	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	Αυτοπροσώπως	Αμφίδρομη
3.	ΥΠΕΣΔΔΑ	Αυτοπροσώπως	Από το ΥΠΕΣΔΔΑ στον αλλοδαπό

Αφορμή/Περιοδικότητα (Trigger):

Η εκτέλεση της υπηρεσίας πραγματοποιείται ύστερα από επιθυμία του πολίτη. Δηλαδή, ο αλλοδαπός επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια και υποβάλλει αίτηση απόκτησής της, μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά).

Τύπος: Η υπηρεσία δεν απαιτείται από άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, συνεπώς έχει αυταξία, δηλαδή είναι εξωστρεφής, καθώς χρησιμοποιείται εξωτερικά στη Δημόσια Διοίκηση.

Σχέσεις:

Συσχέτιση (Association): Αλλοδαπός, ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, Ιντερπόλ, ΥΕΕΒΕ, Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών, Δήμος, Προξενείο, ΥΠΕΣΔΔΑ, Ελληνική Αστυνομία, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης, Διεύθυνση Ασφαλείας Θεσσαλονίκης, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσσαλονίκης

Περιλήψη (Include):

Επέκταση (Extend): Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας.

Γενίκευση (Generalization):

Νόμοι: 3284/2004

Κανονική Ροή (Normal flow):

- Ο αλλοδαπός υποβάλλει αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας μαζί με τα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά, 1 έως 7) στο Δήμο. Στην αίτηση του δηλώνει εάν έχει υποβάλει στο παρελθόν αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας η οποία έχει απορριφθεί, καθώς και το λόγο απόρριψής της.
- Ο υπάλληλος του Δήμου παραλαμβάνει την αίτηση του αλλοδαπού μαζί με τα δικαιολογητικά, πρωτοκολλεί την αίτηση και αποδίδει τον αριθμό πρωτοκόλλου στον αλλοδαπό.
- Ο υπάλληλος του Δήμου αποστέλλει το φάκελο του αλλοδαπού στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ.
- Ο υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ στη γραμματεία παραλαμβάνει το φάκελο του αλλοδαπού, αποδίδει αριθμό πρωτοκόλλου στην αίτηση και δημιουργεί το φάκελο του αλλοδαπού.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης ελέγχει την πληρότητα του φακέλου του αλλοδαπού και ζητά να προσκομίσει τα επιπλέον κατά περίπτωση απαιτούμενα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά, 8 έως 16).
- Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης ελέγχει, από τη σχετική λίστα των ανακλήσεων, αν εκκρεμεί σε βάρος του αλλοδαπού απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης ελέγχει αν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας (βλ. Προϋποθέσεις).
- Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο αλλοδαπός.
Σε περίπτωση υπόνοιας μη εγκυρότητας, εκτελείται η υποροή S-1.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης ελέγχει αν συντρέχουν σε βάρος του αλλοδαπού θέματα τάξης και ασφάλειας της χώρας, υποβάλλοντας εγγράφως ερώτηση στην αστυνομία, έγγραφο το οποίο προηγουμένως πρωτοκολλείται.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης αποστέλλει το φάκελο του αλλοδαπού στο ΥΠΕΣΔΔΑ, μαζί με διαβιβαστικό έγγραφο στο οποίο αναφέρεται εάν πληρούνται οι προϋποθέσεις που προβλέπονται από το νόμο για τον αλλοδαπό, σχετικά με τη νόμιμη παραμονή του στη χώρα και τη συνολική διάρκεια αυτής.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

11. Το ΥΠΕΣΔΔΑ εξετάζει το φάκελο του αλλοδαπού, ελέγχει αν πληρούνται οι προϋποθέσεις της αίτησης και εκδίδει την ανακοίνωση πολιτογράφησης του αλλοδαπού, την οποία αποστέλλει στο Εθνικό Τυπογραφείο για δημοσίευση και στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ.
12. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης παραλαμβάνει την ανακοίνωση πολιτογράφησης και συντάσσει το πρακτικό ορκωμοσίας.
13. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης καλεί εγγράφως τον αλλοδαπό σε ορκωμοσία, έγγραφο το οποίο προηγούμενως πρωτοκολλείται.
14. Ο αλλοδαπός προσέρχεται για ορκωμοσία και προσκομίζει το διαβατήριό του, καθώς και άδεια διαμονής σε ισχύ.
15. Ο Γενικός Γραμματέας της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ τελεί την ορκωμοσία.
16. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης εκδίδει την εντολή δημοτολόγησης του αλλοδαπού.
17. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ στη γραμματεία αποστέλλει την εντολή δημοτολόγησης του αλλοδαπού και των ανήλικων τέκνων του όταν υπάρχουν, στο δήμο κατοικίας του μαζί με το πρακτικό ορκωμοσίας.
18. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ της γραμματείας κοινοποιεί την εντολή δημοτολόγησης σε ΥΠΕΣΔΔΑ, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Διεύθυνση Ασφάλειας/Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και στον ενδιαφερόμενο.

Υπό-ροές (subflows):

S-1: Έλεγχος εγκυρότητας δικαιολογητικών

1. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης επικοινωνεί εγγράφως με την Ιντερπόλ, την ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών, για διασταύρωση των στοιχείων, έγγραφο το οποίο προηγούμενως πρωτοκολλείται.
2. Η Ιντερπόλ, η ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών ελέγχουν την εγκυρότητα και αποστέλλουν τη γνωμοδότηση τους.
3. Τα δικαιολογητικά του αλλοδαπού είναι έγκυρα.

Ροές κατά εξαίρεση (Exceptional flows):

- 1α.** Ο αλλοδαπός διαμένει στο εξωτερικό και υποβάλλει αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας μαζί με δικαιολογητικά στην Ελληνική Προξενική Αρχή της χώρας διαμονής του.
- 1β.** Ο αλλοδαπός υποβάλλει δεύτερη αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας σε χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του ενός έτους από την πρώτη η οποία απορρίφθηκε. Ο αλλοδαπός πληρώνει μικρότερο παράβολο.
- 3β.** Ο Πρόξενος αποστέλλει το φάκελο στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, μαζί με σχετική έκθεση στην οποία τεκμηριώνει την ιδιότητα του αιτούμενου ως ομογενούς.
- 5α.** Τα δικαιολογητικά του αλλοδαπού δεν είναι πλήρη, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης επικοινωνεί με τον αλλοδαπό για την προσκόμιση επιπλέον δικαιολογητικών.
- 6α.** Εκκρεμεί σε βάρος του αλλοδαπού απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης εκτελεί τη περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».
- 7α.** Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης εκτελεί τη περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».
- S-1.3α:** Εντοπίστηκε αλλοίωση στα δικαιολογητικά που προσκόμισε ο αλλοδαπός στην αίτησή του. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».
- 9α.** Η γνωμοδότηση της αστυνομίας είναι θετική, συντρέχουν δηλαδή εις βάρος του αλλοδαπού θέματα τάξης και ασφάλειας. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».
- 11α.** Το ΥΠΕΣΔΔΑ απορρίπτει την αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας του αλλοδαπού. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση αιτήσεως απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας».
- 14α.** Ο αλλοδαπός δεν προσέρχεται σε ορκωμοσία μέσα στο χρονικό διάστημα του ενός έτους από την δημοσίευση της απόφασης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης εκτελεί τη περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».
- 16α.** Η ορκωμοσία τελείται στο Προξενείο στην περίπτωση όπου ο αλλοδαπός έχει υποβάλει εκεί αίτηση.

Προαπαιτούμενα (Preconditions) – Προϋποθέσεις – Δικαιολογητικά:

1. Να είναι ενήλικος κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης πολιτογράφησης,
 2. Να μην έχει καταδικασθεί τελεσίδικα, κατά την τελευταία δεκαετία πριν από την υποβολή της αίτησης πολιτογράφησης σε ποινές όπως αυτές οι οποίες αναφέρονται στην παρ. 1 β' του Ν. 3284/2004,
 3. Να μην εκκρεμεί σε βάρος του απόφαση απέλασης,
 4. Να διαμένει στην Ελλάδα (η χρονική προϋπόθεση δεν απαιτείται για τον αλλοδαπό που γεννήθηκε και κατοικεί συνεχώς στην Ελλάδα):
 - α) Σε περίπτωση αλλογενών, απαιτείται η συμπλήρωση δεκαετούς μόνιμης παραμονής στην Ελλάδα κατά την τελευταία δωδεκαετία πριν την υποβολή της αίτησης πολιτογράφησης,
 - β) Σε περίπτωση αλλοδαπού, συζύγου Έλληνα ή Ελληνίδας, ο οποίος έχει αποκτήσει τέκνο, απαιτείται τριετής παραμονή την τελευταία δωδεκαετία από την ημερομηνία τέλεσης του γάμου από τον οποίο έχει αποκτηθεί το τέκνο,
 - γ) Σε περίπτωση αθλητών Ολυμπιακών αθλημάτων, αρκεί διαμονή πέντε ετών την τελευταία δωδεκαετία.
 5. Να έχει επαρκή γνώση της ελληνικής γλώσσας, της ελληνικής ιστορίας και του ελληνικού πολιτισμού.
- Στις περιπτώσεις αθλητών Ολυμπιακών αθλημάτων, επιπλέον:
6. Να έχει δικαίωμα συμμετοχής σε Ολυμπιακό άθλημα σύμφωνα με τους διεθνείς κανονισμούς.

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προαπαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περίπτωσης	Αντίγραφο	Σχόλια
1.	Αίτηση πολιτογράφησης	Αίτηση	-	Για αίτηση	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
2.	Δήλωση πολιτογράφησης	Δήλωση	-	Για αίτηση	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
3.	Παράβολο 1.467,35€	Άλλο	Εφορία	Για εκτέλεση υπηρεσίας	ΝΑΙ – για αλλογεν	ΟΧΙ	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

					είς		
4.	Πιστοποιητικό γέννησης αλλοδαπού/ ανήλικων τέκνων	Πιστοποιητικό	Δήμος ή Κοινότητα που ανήκει στην ελληνική επικράτεια ή από αλλοδαπή χώρα	Καταγωγή 1	OXI	OXI	Σε περίπτωση ανυπαρξίας του, πιστοποιητικό βάπτισης
5.	Επικυρωμένο αντίγραφο διαβατηρίου και visa ή άλλου ταξιδιωτικού εγγράφου, προκειμένου να αποδειχθεί το χρονικό διάστημα διαμονής στην Ελλάδα, ή βιβλιάρια ενσήμων ή βιβλιάρια ασφαλιστικού φορέα από το οποίο προκύπτει ο χρόνος εργασίας-απασχόλησης για το διάστημα που μας ενδιαφέρει. Αν κατά το διάστημα αυτό φοίτησε στην πρωτοβάθμια ή δευτεροβάθμια εκπαίδευση οι βεβαιώσεις φοίτησης αποτελούν αποδεικτικό για το χρόνο παραμονής στην Ελλάδα για όσο χρόνο κράτησε η φοίτηση. Αν ο αλλοδαπός είναι πολίτης κράτους μέλους της Ε.Ε. για να ελεγχθεί η παραμονή στην Ελλάδα ζητείται υπεύθυνη δήλωση του Ν 1599/86 στην οποία αναγράφεται το χρονικό διάστημα απουσίας του από την Ελλάδα.	Άλλο	Αρχή έκδοσης κράτους προέλευσης	4 (χρονικό διάστημα διαμονής στην Ελλάδα)	OXI	NAI	
6.	Μετάφραση του διαβατηρίου από τη Μεταφραστική Υπηρεσία του Υπουργείου Εσωτερικών ή από δικηγόρο, εφόσον δεν είναι γραμμένο με λατινικούς χαρακτήρες		Μεταφραστική Υπηρεσία	4	OXI	OXI	
7.	Επικυρωμένο αντίγραφο από την Εφορία της Δήλωσης φορολογίας Εισοδήματος του τελευταίου οικονομικού έτους Στην περίπτωση που ο αιτών δεν υποβάλλει δήλωση φορολογίας εισοδήματος θα πρέπει να καταθέσει δήλωση φορολογίας συζύγου ή γονέα. Εάν δεν υπάρχουν ούτε τέτοιες δηλώσεις τότε θα πρέπει να υποβάλει υπεύθυνη δήλωση του Ν 1599/86, στην οποία θα αναγράφει ότι δεν υποβάλλει δήλωση στην Εφορία.	Άλλο	Εφορία	4 Αποδεικτικό παραμονής και εργασίας του αλλοδαπού στη χώρα	OXI	NAI	
8.	Άδεια διαμονής ή ειδικό δελτίο ομογενούς σε περίπτωση που ο ομογενής διαμένει στην Ελλάδα.	Άλλο	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ έκδοσης άδειας διαμονής	4	OXI	NAI	
9.	Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης του αλλοδαπού/ομογενούς/παιδιού/γονέα/προγόνου	Πιστοποιητικό	Φορέας του εξωτερικού	Για τη διαπίστωση ύπαρξης τέκνων 4β	NAI	OXI	
10.	Ληξιαρχική πράξη γάμου	Πιστοποιητικό	Φορέας του εξωτερικού	4β	NAI	OXI	
11.	Σημείωμα δακτυλοσκόπησης	Άλλο	Υποδιεύθυνση Εγκληματολογικών Ερευνών Βορείου Ελλάδος	2	OXI	OXI	
12.	Πιστοποιητικό ποινικού μητρώου για δικαστική χρήση	Άλλο	Εισαγγελία Πρωτοδικών του τόπου γέννησης του αλλοδαπού εφόσον γεννήθηκε στην Ελλάδα, ή από το Ελληνικό Υπουργείο Δικαιοσύνης - Υπηρεσία	2	OXI	OXI	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

			Ποινικού Μητρώου- εάν γεννήθηκε στο εξωτερικό				
13.	Πιστοποιητικό μη απέλασης	Άλλο	Υπηρεσία αλλοδαπών του τόπου κατοικίας	3	OXI	OXI	
14.	Όσα στοιχεία κρίνονται απαραίτητα κατά περίπτωση για την πιστοποίηση της γνώσης του της ελληνικής γλώσσας και ιστορίας (για παράδειγμα πιστοποιητικό παρακολούθησης μαθημάτων εκμάθησης της ελληνικής γλώσσας, ή πιστοποιητικό φοίτησης σε ελληνικό σχολείο οποιασδήποτε βαθμίδας)	Άλλο	-	5	OXI	NAI	
15.	Βεβαίωση της εθνικής ομοσπονδίας του οικείου αθλήματος ότι έχει δικαίωμα να αγωνιστεί στην αντίστοιχη εθνική ομάδα, σύμφωνα με τους διεθνείς κανονισμούς	Πιστοποιητικό	Εθνική Ομοσπονδία Ολυμπιακών Αθλημάτων	6	NAI	OXI	
16.	Εισήγηση της οικείας εθνικής ομοσπονδίας	Πιστοποιητικό	Εθνική Ομοσπονδία Ολυμπιακών Αθλημάτων	6	NAI	OXI	
17.	Σύμφωνη γνώμη της Ελληνικής Ολυμπιακής Επιτροπής	Πιστοποιητικό	Ελληνική Ολυμπιακή Επιτροπή	6	NAI	OXI	

Δικαιολογητικά εντός της Δημόσιας Διοίκησης:

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προαπαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περίπτωσης;	Αντίγραφο ;	Σχόλια
1.							

Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Παράβολο 1.467,35€ για αλλογενείς και ανιθαγενείς. Σε περίπτωση δεύτερης υποβολής μετά από απόρριψη της πρώτης, το κόστος ορίζεται σε 733,67€.

Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται

Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: 1 χρόνος

Ισχύοντα μετά την εκτέλεση/Αποτέλεσμα (Post-conditions): Ο αλλοδαπός έχει αποκτήσει πλέον την ελληνική ιθαγένεια και μπορεί να προβεί στην έκδοση αστυνομικής ταυτότητας.

Σχόλια:

6.3.1.2 Σύγκριση με το Εννοιολογικό Μοντέλο

Στην παράγραφο αυτή αντιστοιχίζονται τα πεδία της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου. Πρώτα εξετάζονται τα βασικά πεδία της φόρμας και στη συνέχεια τα πολύπλοκα πεδία της φόρμας τα οποία χρήζουν περαιτέρω ανάλυσης.

6.3.1.2.1 Βασικά Πεδία

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των βασικών πεδίων της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

Στοιχεία της Φόρμας	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
Τίτλος: Απόκτηση Ελληνικής ιθαγένειας με πολιτογράφηση	Service
Αποδέκτης: Αλλοδαπός ο οποίος επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια με τη διαδικασία της πολιτογράφησης	Citizen
Φορέας: ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	Service Provider
Εκροή: Απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας	Outcome

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

Νόμοι: 3284/2004	Law
Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Παράβολο 1.467,35€ για αλλογενείς και ανιθαγενείς. Σε περίπτωση δεύτερης υποβολής μετά από απόρριψη της πρώτης, το κόστος ορίζεται σε 733,67€.	Cost
Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται	Time
Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: 1 χρόνος	RunTime
Ισχύοντα μετά την εκτέλεση: Ο αλλοδαπός έχει αποκτήσει πλέον την ελληνική ιθαγένεια και μπορεί να προβεί στην έκδοση αστυνομικής ταυτότητας.	Effect
ID: 1	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attributes της Οντότητας "Service"
Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό	
Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Η υπηρεσία αυτή εκτελείται στην περίπτωση που αλλοδαπός επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια με τη διαδικασία της πολιτογράφησης.	
Κανάλια επικοινωνίας	Ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ του αποδέκτη και του παρόχου της υπηρεσίας δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Αφορμή /Περιοδικότητα	Η αφορμή για την έναρξη της υπηρεσίας είναι το πρώτο γεγονός της ροής γεγονότων της υπηρεσίας και δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Τύπος	
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Σχέσεις	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Κανονική Ροή	Η ροή των γεγονότων ως οντότητα δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας. Η ροή γεγονότων θα εξεταστεί ανά περίπτωση για να διαπιστωθεί εάν μπορεί να περιγραφεί από το εννοιολογικό μοντέλο.
Υπό-ροές	
Ροές κατά εξαίρεση	
Προσ απαιτούμενα	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Δικαιολογητικά	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω

6.3.1.2.2 Εμπλεκόμενοι

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των διακριτών εγγραφών της ενότητας «Εμπλεκόμενοι» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Εμπλεκόμενος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου	Ρόλος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1	Αλλοδαπός	Citizen	Πελάτης	Δεν ορίζονται ρόλοι για τους αποδέκτες των υπηρεσιών. Καλύπτονται από την οντότητα "Social Entity"
2	Δήμος	PA Entity	-Front office	Δεν ορίζεται
			-Φορέας κοινοποίησης	Consequence Receiver
3	Προξενείο	PA Entity	-Front office	Δεν ορίζεται
			-Φορέας κοινοποίησης	Consequence Receiver
4	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	PA Entity	-Γενική ευθύνη της υπηρεσίας	Service Provider
			-Front-office	Δεν ορίζεται
5	Ιντερπόλ	PA Entity	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα	Service Collaborator

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

6	ΥΕΕΒΕ	PA Entity	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα	Service Collaborator
7	Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών	PA Entity	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα:	Service Collaborator
8	ΥΠΕΣΔΔΑ	PA Entity	- Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με εγκριτικό χαρακτήρα.	Service Collaborator
			- Φορέας λήψης κοινοποίησης.	Consequence Receiver
9	Ελληνική αστυνομία	PA Entity	Είναι συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα	Service Collaborator
10	Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας	PA Entity	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης.	Consequence Receiver
11	Διεύθυνση Ασφαλείας/ Διεύθυνση Αλλοδαπών	PA Entity	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης	Consequence Receiver
12	Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση	PA Entity	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης.	Consequence Receiver

6.3.1.2.3 Σχέσεις

Στον παρακάτω πίνακα αντιστοιχίζονται οι σχέσεις που περιγράφονται στην φόρμα περιγραφής της υπηρεσίας με τις σχέσεις του εννοιολογικού μοντέλου.

Σχέσεις της Φόρμας	Σχέσεις του Εννοιολογικού Μοντέλου
Συσχέτιση (<i>Association</i>): Αλλοδαπός, ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, Ιντερπόλ, ΥΕΕΒΕ, Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών, Δήμος, Προξενείο, ΥΠΕΣΔΔΑ, Ελληνική Αστυνομία, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης, Διεύθυνση Ασφαλείας Θεσσαλονίκης, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσσαλονίκης	Καλύπτεται από τις σχέσεις association που έχει η οντότητα Public Service με τις οντότητες Social Entity & PA Entity
Επέκταση (<i>Extend</i>): Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας.	Οι σχέσεις Extend δεν αφορούν ένα εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων, αφού αναφέρονται στη συσχέτιση με άλλες υπηρεσίες. Οι συσχετίσεις και οι ροές μεταξύ των υπηρεσιών αφορούν συμπεριφορικά μοντέλα.

6.3.1.2.4 Προαπαιτούμενα

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Προαπαιτούμενα» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Προαπαιτούμενα	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1	Να είναι ενήλικος κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης πολιτογράφησης,	Precondition
2	Να μην έχει καταδικασθεί τελεσίδικα, κατά την τελευταία δεκαετία πριν από την υποβολή της αίτησης πολιτογράφησης σε ποινές όπως αυτές οι οποίες αναφέρονται στην παρ. 1 β' του Ν. 3284/2004,	Precondition
3	Να μην εκκρεμεί σε βάρος του απόφαση απέλασης,	Precondition
4	Να διαμένει στην Ελλάδα (η χρονική προϋπόθεση δεν απαιτείται για τον αλλοδαπό που γεννήθηκε και κατοικεί συνεχώς στην Ελλάδα): α) Σε περίπτωση αλλογενών, απαιτείται η συμπλήρωση δεκαετούς μόνιμης παραμονής στην Ελλάδα κατά την τελευταία δωδεκαετία πριν την υποβολή της αίτησης πολιτογράφησης, β) Σε περίπτωση αλλοδαπού, συζύγου Έλληνα ή Ελληνίδας, ο οποίος έχει αποκτήσει τέκνο, απαιτείται τριετής παραμονή την τελευταία δωδεκαετία από την ημερομηνία τέλεσης του γάμου από τον οποίο έχει αποκτηθεί το τέκνο, γ) Σε περίπτωση αθλητών Ολυμπιακών αθλημάτων, αρκεί διαμονή πέντε ετών την τελευταία δωδεκαετία.	Precondition
5	Να έχει επαρκή γνώση της ελληνικής γλώσσας, της ελληνικής ιστορίας και του ελληνικού πολιτισμού.	Precondition

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

6	Στις περιπτώσεις αθλητών Ολυμπιακών αθλημάτων: Να έχει δικαίωμα συμμετοχής σε Ολυμπιακό άθλημα σύμφωνα με τους διεθνείς κανονισμούς.	Precondition
---	--	--------------

6.3.1.2.5 Δικαιολογητικά

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Δικαιολογητικά» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Οντότητα Ε.Μ.	Κατηγορία	Οντότητα Ε.Μ.	Φορέας Έκδοσης	Οντότητα Ε.Μ.	Προσ απαιτούμενο / λόγος	Οντότητα Ε.Μ.	Ειδικής Περίπτωσης	Οντότητα Ε.Μ.	Αντίγραφο	Οντότητα Ε.Μ.
1.	Αίτηση πολιτογράφησης	Other Input	Αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο			Για αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	OXI	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attribute της οντότητας "input"	OXI	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attribute της οντότητας "input"
2.	Δήλωση πολιτογράφησης	Other Input	Δήλωση				Για αίτηση	βλ. παραπάνω	OXI		OXI	
3.	Παράβολο 1.467,35€	Evidence Placeholder	Άλλο		Εφορία	Evidence Provider	Για εκτέλεση υπηρεσίας	Evidence Purpose	NAI – για αλλογενείς		OXI	
4.	Πιστοποιητικό γέννησης αλλοδαπού/ ανήλικων τέκνων Σε περίπτωση ανυπαρξίας του, πιστοποιητικό βάπτισης	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Δήμος ή Κοινότητα που ανήκει στην ελληνική επικράτεια ή από αλλοδαπή χώρα	Evidence Provider	1	Καλύπτεται από τη σχέση "Evidence validates Precondition"	OXI		OXI	
							Καταγωγή	Evidence Purpose				
				Αρμόδιος Φορέας	Evidence Provider	1	βλ. 4.α του παρόντος πίνακα					
						Καταγωγή	Evidence Purpose					
5.	Επικυρωμένο αντίγραφο διαβατηρίου και visa ή άλλου ταξιδιωτικού εγγράφου, προκειμένου να αποδειχθεί το χρονικό διάστημα διαμονής στην Ελλάδα, ή βιβλιάρια ενσήμων ή βιβλιάρια ασφαλιστικού φορέα από το οποίο προκύπτει ο χρόνος εργασίας-απασχόλησης για το διάστημα που μας ενδιαφέρει. Αν κατά το διάστημα αυτό φοίτησε στην πρωτοβάθμια ή δευτεροβάθμια εκπαίδευση οι βεβαιώσεις φοίτησης αποτελούν αποδεικτικό για το χρόνο παραμονής στην Ελλάδα για όσο χρόνο κράτησε η φοίτηση.	Evidence Placeholder	Δήλωση		Αρχή έκδοσης κράτους προέλευσης	Evidence Provider	4	βλ. 4.α του παρόντος πίνακα	OXI		NAI	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

	Αν ο αλλοδαπός είναι πολίτης κράτους μέλους της Ε.Ε. για να ελεγχθεί η παραμονή στην Ελλάδα ζητείται υπεύθυνη δήλωση του Ν 1599/86 στην οποία αναγράφεται το χρονικό διάστημα απουσίας του από την Ελλάδα.	Other Input				χρονικό διάστημα διαμονής στην Ελλάδα	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο			
6.	Μετάφραση του διαβατηρίου από τη Μεταφραστική Υπηρεσία του Υπουργείου Εσωτερικών εφόσον δεν είναι γραμμένο με λατινικούς χαρακτήρες	Evidence Placeholder	Άλλο	Μεταφραστική Υπηρεσία	Evidence Provider	4	βλ. 4.α του παρόντος πίνακα	OXI		OXI
	Ή Μετάφραση του διαβατηρίου από δικηγόρο, εφόσον δεν είναι γραμμένο με λατινικούς χαρακτήρες	Evidence Placeholder	Άλλο	Αναγνωρισμένος από το κράτος δικηγόρος	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	4	βλ. παραπάνω			
7.	Επικυρωμένο αντίγραφο από την Εφορία της Δήλωσης φορολογίας Εισοδήματος του τελευταίου οικονομικού έτους	Evidence Placeholder	Άλλο	Εφορία	Evidence Provider	4	βλ. παραπάνω			
	Στην περίπτωση που ο αιτών δεν υποβάλλει δήλωση φορολογίας εισοδήματος θα πρέπει να καταθέσει δήλωση φορολογίας συζύγου ή γονέα. Εάν δεν υπάρχουν ούτε τέτοιες δηλώσεις τότε θα πρέπει να υποβάλει υπεύθυνη δήλωση του Ν 1599/86, στην οποία θα αναγράφει ότι δεν υποβάλλει δήλωση στην Εφορία.	Other Input	Δήλωση			Αποδεικτικό παραμονής και εργασίας του αλλοδαπού στη χώρα		Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	OXI	
8.	Άδεια διαμονής ή ειδικό δελτίο ομογενούς σε περίπτωση που ο ομογενής διαμένει στην Ελλάδα.	Evidence Placeholder	Άλλο	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	Evidence Provider	4	βλ. 4.α του παρόντος πίνακα	OXI		NAI
9.	Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης του αλλοδαπού/ομογενούς/παιδιού/γονέα/προγόνου	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Φορέας του εξωτερικού	Evidence Provider	4β	βλ. παραπάνω	NAI		OXI
						Για τη διαπίστωση ύπαρξης τέκνων	Evidence Purpose			
10	Ληξιαρχική πράξη γάμου	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Φορέας του εξωτερικού	Evidence Provider	4β	βλ. 4.α του παρόντος πίνακα	NAI		OXI
11.	Σημείωμα δακτυλοσκόπησης	Evidence Placeholder	Άλλο	Υποδιεύθυνση Εγκληματολογικών Ερευνών Βορείου Ελλάδος	Evidence Provider	2	βλ. παραπάνω	OXI		OXI

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

12.	Πιστοποιητικό ποινικού μητρώου για δικαστική χρήση	Evidence Placeholder	Άλλο	Εισαγγελία Πρωτοδικών του τόπου γέννησης του αλλοδαπού εφόσον γεννήθηκε στην Ελλάδα, ή από το Ελληνικό Υπουργείο Δικαιοσύνης - Υπηρεσία Ποινικού Μητρώου- εάν γεννήθηκε στο εξωτερικό	Evidence Provider	2	βλ. παραπάνω	OXI	OXI
13.	Πιστοποιητικό μη απέλασης	Evidence Placeholder	Άλλο	Υπηρεσία αλλοδαπών του τόπου κατοικίας	Evidence Provider	3	βλ. παραπάνω	OXI	OXI
14.	Όσα στοιχεία κρίνονται απαραίτητα κατά περίπτωση για την πιστοποίηση της γνώσης του της ελληνικής γλώσσας και ιστορίας (για παράδειγμα πιστοποιητικό παρακολούθησης μαθημάτων εκμάθησης της ελληνικής γλώσσας, ή πιστοποιητικό φοίτησης σε ελληνικό σχολείο οποιασδήποτε βαθμίδας)	Evidence Placeholder	Άλλο	Δημόσιος Φορέας Έκδοσης του αντίστοιχου πιστοποιητικού	Evidence Provider	5	βλ. παραπάνω	OXI	NAI
15	Βεβαίωση της εθνικής ομοσπονδίας του οικείου αθλήματος ότι έχει δικαίωμα να αγωνιστεί στην αντίστοιχη εθνική ομάδα, σύμφωνα με τους διεθνείς κανονισμούς	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Εθνική Ομοσπονδία Ολυμπιακών Αθλημάτων	Evidence Provider	6	βλ. παραπάνω	NAI	OXI
16	Εισήγηση της οικείας εθνικής ομοσπονδίας	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Εθνική Ομοσπονδία Ολυμπιακών Αθλημάτων	Evidence Provider	6	βλ. παραπάνω	NAI	OXI
17.	Σύμφωνη γνώμη της Ελληνικής Ολυμπιακής Επιτροπής	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Ελληνική Ολυμπιακή Επιτροπή	Evidence Provider	6	βλ. παραπάνω	NAI	OXI

6.3.1.2.6 Ροή γεγονότων

Παρακάτω παρουσιάζεται η ροή των γεγονότων της υπηρεσίας και η αντιστοίχισή τους με το εννοιολογικό μοντέλο.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Κανονική Ροή (Normal flow):	Αντιστοίχιση
1	Ο αλλοδαπός υποβάλλει αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας μαζί με τα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά, 1 έως 7) στο Δήμο. Στην αίτηση του δηλώνει εάν έχει υποβάλει στο παρελθόν αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας η οποία έχει απορριφθεί, καθώς και το λόγο απόρριψής της.	Ο αλλοδαπός ("Πολίτης") αιτείται μίας "Δημόσιας Υπηρεσίας", υποβάλλοντας αίτηση ("Άλλη Είσοδο") στα γραφεία υποδοχής αιτήσεων (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
2	Ο υπάλληλος του Δήμου παραλαμβάνει την αίτηση του αλλοδαπού μαζί με τα δικαιολογητικά, πρωτοκολλεί την αίτηση και αποδίδει τον αριθμό πρωτοκόλλου στον αλλοδαπό.	Το γραφείο υποδοχής αιτήσεων παραλαμβάνει την αίτηση ('άλλη είσοδο') και αποδίδει σε αυτή αριθμό πρωτοκόλλου (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) .
3	Ο υπάλληλος του Δήμου αποστέλλει το φάκελο του αλλοδαπού στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ.	Το γραφείο υποδοχής αιτήσεων αποστέλλει τον φάκελο (όλα τα στοιχεία "Εισόδου") στον "Πάροχο της Υπηρεσίας"
4	Ο υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ στη γραμματεία παραλαμβάνει το φάκελο του αλλοδαπού, αποδίδει αριθμό πρωτοκόλλου στην αίτηση και δημιουργεί το φάκελο του αλλοδαπού.	Ο "Πάροχος" παραλαμβάνει τον φάκελο (όλα τα στοιχεία "Εισόδου") και πρωτοκολλεί την αίτηση (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) .
5	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης ελέγχει την πληρότητα του φακέλου του αλλοδαπού και ζητά να προσκομίσει τα επιπλέον κατά περίπτωση απαιτούμενα δικαιολογητικά	Ο "Πάροχος" ελέγχει την πληρότητα του φακέλου (τα στοιχεία "Εισόδου") και ζητά από τον "Πολίτη" να προσκομίσει επιπλέον "Είσοδο"
6	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης ελέγχει, από τη σχετική λίστα των ανακλήσεων, αν εκκρεμεί σε βάρος του αλλοδαπού απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας.	Ο "Πάροχος" ελέγχει από τη λίστα ανακλήσεων (evidence placeholder) εάν εκκρεμεί σε βάρος του αλλοδαπού απόφαση ανάκλησης (evidence)
7	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης ελέγχει αν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας (βλ. Προϋποθέσεις).	Ο "Πάροχος" ελέγχει τα "Αποδεικτικά Στοιχεία" για να πιστοποιήσει ότι πληρούνται οι "Προϋποθέσεις" παροχής της υπηρεσίας
8	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο αλλοδαπός. Σε περίπτωση υπόνοιας μη εγκυρότητας, εκτελείται η υποροή S-1.	Ο "Πάροχος" ελέγχει τα "Αποδεικτικά Στοιχεία" για να πιστοποιήσει ότι είναι έγκυρα
9	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης ελέγχει αν συντρέχουν σε βάρος του αλλοδαπού θέματα τάξης και ασφάλειας της χώρας, υποβάλλοντας εγγράφως ερώτηση στην αστυνομία, έγγραφο το οποίο προηγούμενως πρωτοκολλείται.	Ο "Πάροχος" ελέγχει αν συντρέχουν σε βάρος του αλλοδαπού θέματα τάξης και ασφάλειας της χώρας (evidence) υποβάλλοντας ερώτηση στην αστυνομία (evidence provider) Η απάντηση (έγγραφο) θεωρείται evidence placeholder
10	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης αποστέλλει το φάκελο του αλλοδαπού στο ΥΠΕΣΔΔΑ, μαζί με διαβιβαστικό έγγραφο στο οποίο αναφέρεται εάν πληρούνται οι προϋποθέσεις που προβλέπονται από το νόμο για τον αλλοδαπό, σχετικά με τη νόμιμη παραμονή του στη χώρα και τη συνολική διάρκεια αυτής.	Ο "Πάροχος" αποστέλλει το φάκελο (Είσοδος) στο ΥΠΕΣΔΔΑ (Συνεργαζόμενος Φορέας) μαζί με διαβιβαστικό έγγραφο που περιέχει γνωμοδότηση (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
11	Το ΥΠΕΣΔΔΑ εξετάζει το φάκελο του αλλοδαπού, ελέγχει αν πληρούνται οι προϋποθέσεις της αίτησης και εκδίδει την ανακοίνωση πολιτογράφησης του αλλοδαπού, την οποία αποστέλλει στο Εθνικό Τυπογραφείο για δημοσίευση και στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ.	Το ΥΠΕΣΔΔΑ (Συνεργαζόμενος Φορέας) εξετάζει το φάκελο (Είσοδος), ελέγχει αν πληρούνται οι προϋποθέσεις της αίτησης("Προϋποθέσεις") και εκδίδει την ανακοίνωση πολιτογράφησης του αλλοδαπού ("consequence"), την οποία αποστέλλει στο Εθνικό Τυπογραφείο για δημοσίευση και στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ ("Αποδέκτες Συνειριών").
12	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης παραλαμβάνει την ανακοίνωση πολιτογράφησης και συντάσσει το πρακτικό ορκωμοσίας.	Ο "Πάροχος" παραλαμβάνει την ανακοίνωση πολιτογράφησης ("consequence") και συντάσσει το πρακτικό ορκωμοσίας ("Output").
13	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης καλεί εγγράφως τον αλλοδαπό σε ορκωμοσία, έγγραφο το οποίο προηγούμενως πρωτοκολλείται.	Ο "Πάροχος" καλεί τον "Πολίτη" σε ορκωμοσία με έγγραφο (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
14	Ο αλλοδαπός προσέρχεται για ορκωμοσία και προσκομίζει το διαβατήριό του, καθώς και άδεια διαμονής σε ισχύ.	Ο "Πολίτης" προσέρχεται προσκομίζοντας διαβατήριό και άδεια διαμονής ("Evidence Placeholder").
15	Ο Γενικός Γραμματέας της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ τελεί την ορκωμοσία.	Ο "Πάροχος" τελεί την Ορκωμοσία (Delivery Mode)
16	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης εκδίδει την εντολή δημοτολόγησης του αλλοδαπού.	Ο "Πάροχος" εκδίδει την εντολή δημοτολόγησης (output)

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

17	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ στη γραμματεία αποστέλλει την εντολή δημοτολόγησης του αλλοδαπού και των ανήλικων τέκνων του όταν υπάρχουν, στο δήμο κατοικίας του μαζί με το πρακτικό ορκωμοσίας.	Η εντολή δημοτολόγησης (consequence) αποστέλλεται στον Δήμο (consequence receiver) μαζί με το πρακτικό ορκωμοσίας (output)
18	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ της γραμματείας κοινοποιεί την εντολή δημοτολόγησης σε ΥΠΕΣΔΔΑ, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Διεύθυνση Ασφαλείας/Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και στον ενδιαφερόμενο.	Η εντολή δημοτολόγησης ("Συνέπεια") κοινοποιείται στους "Αποδέκτες Συνεπειών"
A/A	Υπό-ροές (subflows):	Αντιστοίχιση
	S-1: Έλεγχος εγκυρότητας δικαιολογητικών	
1	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης επικοινωνεί εγγράφως με την Ίντερπόλ, την ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών, για διασταύρωση των στοιχείων, έγγραφο το οποίο προηγουμένως πρωτοκολλείται.	Ο "Πάροχος" επικοινωνεί εγγράφως με την Ίντερπόλ, την ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών (Συνεργαζόμενοι Φορείς), για διασταύρωση των στοιχείων
2	Η Ίντερπόλ, η ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών ελέγχουν την εγκυρότητα και αποστέλλουν τη γνωμοδότηση τους.	Οι "Συνεργαζόμενοι Φορείς" ελέγχουν την εγκυρότητα των στοιχείων (input) και αποστέλλουν τη γνωμοδότησή τους (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
A/A	Ροές κατά εξαίρεση (Exceptional flows):	Αντιστοίχιση
1α.	Ο αλλοδαπός διαμένει στο εξωτερικό και υποβάλλει αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας μαζί με δικαιολογητικά στην Ελληνική Προξενική Αρχή της χώρας διαμονής του.	Ο αλλοδαπός διαμένει στο εξωτερικό ("Πολίτης") και υποβάλλει αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας (other input) μαζί με δικαιολογητικά (evidence placeholder) στην Ελληνική Προξενική Αρχή της χώρας διαμονής του (γραφείο υποδοχής αιτήσεων - δεν υπάρχει αντιστοίχιση).
1β.	Ο αλλοδαπός υποβάλλει δεύτερη αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας σε χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του ενός έτους από την πρώτη η οποία απορρίφθηκε. Ο αλλοδαπός πληρώνει μικρότερο παράβολο.	Ο αλλοδαπός ("Πολίτης") υποβάλλει δεύτερη αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας (other input) σε χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του ενός έτους από την πρώτη η οποία απορρίφθηκε (precondition). Ο αλλοδαπός πληρώνει μικρότερο παράβολο (evidence placeholder).
3β	Ο Πρόξενος αποστέλλει το φάκελο στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, μαζί με σχετική έκθεση στην οποία τεκμηριώνει την ιδιότητα του αιτούμενου ως ομογενούς.	Το γραφείο υποδοχής αιτήσεων στέλνει στον Πάροχο τον φάκελο (input) του Πολίτη μαζί με σχετική έκθεση στην οποία τεκμηριώνει την ιδιότητα του αιτούμενου ως ομογενούς (evidence placeholder)
5α.	Τα δικαιολογητικά του αλλοδαπού δεν είναι πλήρη, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης επικοινωνεί με τον αλλοδαπό για την προσκόμιση επιπλέον δικαιολογητικών.	Ο "Πάροχος" επικοινωνεί με τον Πολίτη για την προσκόμιση επιπλέον δικαιολογητικών (Evidence Placeholder).
6α	Εκκρεμεί σε βάρος του αλλοδαπού απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης εκτελεί τη περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν εκκρεμεί σε βάρος του αλλοδαπού απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας (precondition = να μην εκκρεμεί) τότε το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
7α	Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης εκτελεί τη περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
S1 3α	Εντοπίστηκε αλλοίωση στα δικαιολογητικά που προσκόμισε ο αλλοδαπός στην αίτησή του. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν εντοπιστεί αλλοίωση στα δικαιολογητικά (precondition = εγκυρα δικαιολογητικά) το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
9α	Η γνωμοδότηση της αστυνομίας είναι θετική, συντρέχουν δηλαδή εις βάρος του αλλοδαπού θέματα τάξης και ασφάλειας. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν η γνωμοδότηση (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) της αστυνομίας (service collaborator) είναι θετική, το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
11α	Το ΥΠΕΣΔΔΑ απορρίπτει την αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας του αλλοδαπού. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση αιτήσεως απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας».	Αν το ΥΠΕΣΔΔΑ (service collaborator) απορρίψει την αίτηση (αρνητική γνωμοδότηση), το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»

Μεταπτυχιακή Εργασία

14a	Ο αλλοδαπός δεν προσέρχεται σε ορκωμοσία μέσα στο χρονικό διάστημα του ενός έτους από την δημοσίευση της απόφασης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης εκτελεί τη περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν ο αλλοδαπός δεν προσέλθει στην ορκωμοσία εντός χρονικού διαστήματος (Precondition = να προσέλθει εντός) το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
16a	Η ορκωμοσία τελείται στο Προξενείο στην περίπτωση όπου ο αλλοδαπός έχει υποβάλει εκεί αίτηση.	Η ορκωμοσία (Delivery mode) τελείται από το Προξενείο (γραφείο υποδοχής αιτήσεων - δεν υπάρχει αντιστοίχιση)

6.3.2 Απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας από αλλοδαπούς με τιμητική πολιτογράφηση

6.3.2.1 Περιγραφή Υπηρεσίας, [130]

Τίτλος: Απόκτηση Ελληνικής ιθαγένειας με τιμητική πολιτογράφηση		ID: 2	Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό
Αποδέκτης (Actor): Αλλοδαπός ο οποίος αποκτά τιμητικά την ελληνική ιθαγένεια.		Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Η υπηρεσία αυτή εκτελείται στην περίπτωση που αλλοδαπός, υποβάλλει αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας με τιμητική πολιτογράφηση, καθώς έχει προσφέρει εξαιρετικές υπηρεσίες στη χώρα.			
Φορέας: ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ			
Εκροή: Απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας			
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι (Stakeholders):			
#	Εμπλεκόμενος	Περιγραφή	Ρόλος
1.	Αλλοδαπός	Αποκτά τιμητικά την ελληνική ιθαγένεια.	Πελάτης.
2.	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Front-office: έχει το ρόλο του γραφείου επαφής με τον αποδέκτη της υπηρεσίας για την παράδοση του αποτελέσματος.
3.	ΥΠΕΣΔΔΑ	Η υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης που εκτελεί όλους τους ρόλους του φορέα Δημόσιας Διοίκησης.	Front-office: έχει το ρόλο του γραφείου επαφής με τον αποδέκτη της υπηρεσίας για την παραλαβή της αίτησης και των δικαιολογητικών. Γενική ευθύνη της υπηρεσίας (ευθύνη και την εποπτεία όλης της διαδικασίας, ο κύριος διεκπεραιωτής της υπηρεσίας και ο φορέας που προσφέρει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας).
4.	Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης, ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.
5.	Διεύθυνση Ασφαλείας/ Διεύθυνση Αλλοδαπών	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης, ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.
6.	Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης, ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.
7.	Δήμος	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας κοινοποίησης, καθώς ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την κτήση της ιθαγένειας του αλλοδαπού και τον εγγράφει στο δημοτολόγιο του.
Κανάλια επικοινωνίας:			
#	Φορέας	Κανάλι	Φορά Επικοινωνίας
1.	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	Αυτοπροσώπως	Από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ στον αλλοδαπό
2.	ΥΠΕΣΔΔΑ	Αυτοπροσώπως	Από τον αλλοδαπό στο ΥΠΕΣΔΔΑ
Αφορμή/Περιοδικότητα (Trigger): Ο αλλοδαπός έχει προσφέρει εξαιρετικές υπηρεσίες στη χώρα και του αποδίδεται η ελληνική ιθαγένεια.			
Τύπος: Η απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας δεν απαιτείται από άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, την επιλέγει ο αλλοδαπός. Η υπηρεσία αυτή έχει αυταξία, συνεπώς είναι εξωστρεφής.			
Σχέσεις: Συσχέτιση (Association): Αλλοδαπός, ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, ΥΠΕΣΔΔΑ, Διεύθυνση Ασφαλείας/Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Δήμος. Περιλήψη (Include): Επέκταση (Extend): Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας. Γενίκευση (Generalization):			
Νόμοι: 3284/2004			

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

Κανονική Ροή (Normal flow):

1. Ο αλλοδαπός υποβάλλει αίτηση απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας με τιμητική πολιτογράφηση στο ΥΠΕΣΔΔΑ.
2. Το ΥΠΕΣΔΔΑ ελέγχει αν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης τιμητικά της ελληνικής ιθαγένειας (βλ. Προϋποθέσεις).
3. Το ΥΠΕΣΔΔΑ εκδίδει την ανακοίνωση πολιτογράφησης του αλλοδαπού και την αποστέλλει στο Εθνικό Τυπογραφείο για δημοσίευση και στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ.
4. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης παραλαμβάνει την ανακοίνωση πολιτογράφησης και συντάσσει το πρακτικό ορκωμοσίας.
5. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης καλεί εγγράφως τον αλλοδαπό σε ορκωμοσία, έγγραφο το οποίο προηγουμένως πρωτοκολλείται.
6. Ο αλλοδαπός προσέρχεται για ορκωμοσία και προσκομίζει το διαβατήριό του.
7. Ο Γενικός Γραμματέας της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ τελεί την ορκωμοσία.
8. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης εκδίδει την εντολή δημοτολόγησης του αλλοδαπού.
9. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για στη γραμματεία πρωτοκολλεί την εντολή δημοτολόγησης του αλλοδαπού και των ανήλικων τέκνων του, όταν υπάρχουν, και την αποστέλλει στο δήμο κατοικίας του μαζί με το πρακτικό ορκωμοσίας.
10. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ στη γραμματεία κοινοποιεί την εντολή δημοτολόγησης σε ΥΠΕΣΔΔΑ, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Διεύθυνση Ασφαλείας /Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και στον ενδιαφερόμενο.

Υπό-ροές (subflows):

Ροές κατά εξαίρεση (Exceptional flows):

- 6α.** Ο αλλοδαπός δεν προσέρχεται σε ορκωμοσία μέσα στο χρονικό διάστημα του ενός έτους από τη δημοσίευση της απόφασης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».
- 7α.** Η ορκωμοσία τελείται στο Προξενείο στην περίπτωση που ο αλλοδαπός έχει υποβάλει εκεί αίτηση.

Προαπαιτούμενα (Preconditions) – Προϋποθέσεις – Δικαιολογητικά:

1. Ο αλλοδαπός να είναι ενήλικος κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης πολιτογράφησης.

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προαπαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περίπτωσης;	Αντίγραφο;	Σχόλια
1.	Αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας	Αίτηση	-	Για αίτηση	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
2.	Πιστοποιητικό γέννησης ή	Πιστοποιητικό	Δήμος ή Κοινότητα που ανήκει στην ελληνική επικράτεια ή από αλλοδαπή χώρα	1	ΟΧΙ	ΟΧΙ	Σε περίπτωση ανυπαρξίας του, πιστοποιητικό βάπτισης

Δικαιολογητικά εντός της Δημόσιας Διοίκησης:

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προαπαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περίπτωσης;	Αντίγραφο;	Σχόλια
1.							

Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Κανένα

Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται

Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: 6 μήνες

Ισχύοντα μετά την εκτέλεση/Αποτέλεσμα (Post-conditions): Ο αλλοδαπός έχει αποκτήσει πλέον την ελληνική ιθαγένεια και μπορεί να προβεί στην έκδοση αστυνομικής ταυτότητας.

Σχόλια:

6.3.2.2 Περιγραφή βάσει του Εννοιολογικού Μοντέλου

Στην παράγραφο αυτή αντιστοιχίζονται τα πεδία της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου. Πρώτα εξετάζονται τα βασικά πεδία της φόρμας και στη συνέχεια τα πολύπλοκα πεδία της φόρμας τα οποία χρήζουν περαιτέρω ανάλυσης.

6.3.2.2.1 Βασικά Πεδία

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των βασικών πεδίων της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

Στοιχεία της Φόρμας	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
Τίτλος: Απόκτηση Ελληνικής ιθαγένειας με τιμητική πολιτογράφηση	Service
Αποδέκτης (Actor): Αλλοδαπός ο οποίος αποκτά τιμητικά την ελληνική ιθαγένεια.	Citizen
Φορέας: ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	Service Provider
Εκροή: Απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας	Outcome
Νόμοι: 3284/2004	Law
Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Κανένα	Cost
Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται	Time
Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: 6 μήνες	RunTime
Ισχύοντα μετά την εκτέλεση: Ο αλλοδαπός έχει αποκτήσει πλέον την ελληνική ιθαγένεια και μπορεί να προβεί στην έκδοση αστυνομικής ταυτότητας.	Effect
ID:2	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attributes της Οντότητας "Service"
Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό	
Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Η υπηρεσία αυτή εκτελείται στην περίπτωση που αλλοδαπός, υποβάλλει αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας με τιμητική πολιτογράφηση, καθώς έχει προσφέρει εξαιρετικές υπηρεσίες στη χώρα.	
Κανάλια επικοινωνίας	Ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ του αποδέκτη και του παρόχου της υπηρεσίας δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Αφορμή /Περιοδικότητα	Η αφορμή για την έναρξη της υπηρεσίας είναι το πρώτο γεγονός της ροής γεγονότων της υπηρεσίας και δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Τύπος	
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Σχέσεις	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Κανονική Ροή	Η ροή των γεγονότων ως οντότητα δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας. Η ροή γεγονότων θα εξεταστεί ανά περίπτωση για να διαπιστωθεί εάν μπορεί να περιγραφεί από το εννοιολογικό μοντέλο.
Υπό-ροές	
Ροές κατά εξαιρεση	
Προαπαιτούμενα	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Δικαιολογητικά	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω

6.3.2.2.2 Εμπλεκόμενοι

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των διακριτών εγγραφών της ενότητας «Εμπλεκόμενοι» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Εμπλεκόμενος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου	Ρόλος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1	Αλλοδαπός	Citizen	Πελάτης	Δεν ορίζονται ρόλοι για τους αποδέκτες των υπηρεσιών. Καλύπτονται από την οντότητα "Social Entity"

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

2.	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	PA Entity	-Front office	Δεν ορίζεται
3	ΥΠΕΣΔΔΑ	PA Entity	-Φορέας κοινοποίησης	Consequence Receiver
			Γενική ευθύνη της υπηρεσίας	Service Provider
4.	Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας	PA Entity	- Φορέας λήψης κοινοποίησης.	Consequence Receiver
5.	Διεύθυνση Ασφαλείας/ Διεύθυνση Αλλοδαπών	PA Entity	- Φορέας λήψης κοινοποίησης.	Consequence Receiver
6.	Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση	PA Entity	- Φορέας λήψης κοινοποίησης.	Consequence Receiver
7.	Δήμος	PA Entity	- Φορέας λήψης κοινοποίησης.	Consequence Receiver

6.3.2.2.3 Σχέσεις

Στον παρακάτω πίνακα αντιστοιχίζονται οι σχέσεις που περιγράφονται στην φόρμα περιγραφής της υπηρεσίας με τις σχέσεις του εννοιολογικού μοντέλου.

Σχέσεις της Φόρμας	Σχέσεις του Εννοιολογικού Μοντέλου
Συσχέτιση (<i>Association</i>): Αλλοδαπός, ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, ΥΠΕΣΔΔΑ, Διεύθυνση Ασφαλείας/Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Δήμος	Καλύπτεται από τις σχέσεις association που έχει η οντότητα Public Service με τις οντότητες Social Entity & PA Entity
Επέκταση (<i>Extend</i>): Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας.	Οι σχέσεις Extend δεν αφορούν ένα εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων, αφού αναφέρονται στη συσχέτιση με άλλες υπηρεσίες. Οι συσχετίσεις και οι ροές μεταξύ των υπηρεσιών αφορούν συμπεριφορικά μοντέλα.

6.3.2.2.4 Προαπαιτούμενα

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοιχισή των εγγραφών της ενότητας «Προαπαιτούμενα» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Προαπαιτούμενα	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1	Ο αλλοδαπός να είναι ενήλικος κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης πολιτογράφησης	Precondition

6.3.2.2.5 Δικαιολογητικά

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοιχισή των εγγραφών της ενότητας «Δικαιολογητικά» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Οντότητα Ε.Μ.	Κατηγορία	Οντότητα Ε.Μ.	Φορέας Έκδοσης	Οντότητα Ε.Μ.	Προσ απαιτούμενο / λόγος	Οντότητα Ε.Μ.	Ειδικής Περίπτωσης	Αντίγραφο	Οντότητα Ε.Μ.
1.	Αίτηση πολιτογράφησης	Other Input	Αίτηση				Για αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	ΟΧΙ	ΟΧΙ	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attribute της οντότητας "input"
2.	Πιστοποιητικό γέννησης	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	Δήμος ή Κοινότητα που ανήκει στην ελληνική επικράτεια ή από αλλοδαπή χώρα	Evidence Provider	1	Καλύπτεται από τη σχέση "Evidence validates Precondition"	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
	Σε περίπτωση ανυπαρξίας του, πιστοποιητικό βάπτισης	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Αρμόδιος Φορέας	Evidence Provider					

6.3.2.2.6 Ροή γεγονότων

Παρακάτω παρουσιάζεται η ροή των γεγονότων της υπηρεσίας και η αντιστοίχησή τους με το εννοιολογικό μοντέλο.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Κανονική Ροή (Normal flow):	Αντιστοίχιση
1	Ο αλλοδαπός υποβάλλει αίτηση απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας με τιμητική πολιτογράφηση στο ΥΠΕΣΔΔΑ.	Ο αλλοδαπός ("Πολίτης") αιτείται μίας "Δημόσιας Υπηρεσίας", υποβάλλοντας αίτηση ("Άλλη Είσοδο") στο ΥΠΕΣΔΔΑ (Service Provider)
2	Το ΥΠΕΣΔΔΑ ελέγχει αν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης τιμητικά της ελληνικής ιθαγένειας	Ο "Πάροχος" ελέγχει αν πληρούνται οι "Προϋποθέσεις" παροχής της υπηρεσίας
3	Το ΥΠΕΣΔΔΑ εκδίδει την ανακοίνωση πολιτογράφησης του αλλοδαπού και την αποστέλλει στο Εθνικό Τυπογραφείο για δημοσίευση και στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ.	Ο "Πάροχος" εκδίδει την ανακοίνωση Πολιτογράφησης (consequence) και την αποστέλλει για κοινοποίηση στους φορείς - "αποδέκτες συνεπειών"
4	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης παραλαμβάνει την ανακοίνωση πολιτογράφησης και συντάσσει το πρακτικό ορκωμοσίας.	Ο "Πάροχος" συντάσσει το πρακτικό ορκωμοσίας (output)
5	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης καλεί εγγράφως τον αλλοδαπό σε ορκωμοσία, έγγραφο το οποίο προηγουμένως πρωτοκολλείται.	Ο "Πάροχος" καλεί τον "Πολίτη" σε ορκωμοσία με έγγραφο (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
6	Ο αλλοδαπός προσέρχεται για ορκωμοσία και προσκομίζει το διαβατήριό του.	Ο Πολίτης προσέρχεται στην ορκωμοσία προσκομίζοντας το διαβατήριό (evidence placeholder)
7	Ο Γενικός Γραμματέας της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ τελεί την ορκωμοσία.	Ο "Πάροχος" τελεί την Ορκωμοσία (Delivery Mode)
8	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις πολιτογράφησης εκδίδει την εντολή δημοτολόγησης του αλλοδαπού.	Ο "Πάροχος" εκδίδει την εντολή δημοτολόγησης (consequence)
9	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για στη γραμματεία πρωτοκολλεί την εντολή δημοτολόγησης του αλλοδαπού και των ανήλικων τέκνων του, όταν υπάρχουν, και την αποστέλλει στο δήμο κατοικίας του μαζί με το πρακτικό ορκωμοσίας.	Η εντολή δημοτολόγησης (consequence) αποστέλλεται στον Δήμο (consequence receiver) μαζί με το πρακτικό ορκωμοσίας (output)
10	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ στη γραμματεία κοινοποιεί την εντολή δημοτολόγησης σε ΥΠΕΣΔΔΑ, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Διεύθυνση Ασφαλείας /Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και στον ενδιαφερόμενο.	Ο Δήμος κοινοποιεί (consequence receiver) την εντολή δημοτολόγησης (consequence) στους φορείς - "αποδέκτες συνεπειών"
A/A	Ροές κατά εξαιρεση (Exceptional flows):	Αντιστοίχιση
6α	Ο αλλοδαπός δεν προσέρχεται σε ορκωμοσία μέσα στο χρονικό διάστημα του ενός έτους από τη δημοσίευση της απόφασης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν ο αλλοδαπός δεν προσέλθει στην ορκωμοσία το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
7α	Η ορκωμοσία τελείται στο Προξενείο στην περίπτωση που ο αλλοδαπός έχει υποβάλει εκεί αίτηση.	Η ορκωμοσία (Delivery mode) τελείται από το Προξενείο (γραφείο υποδοχής αιτήσεων - δεν υπάρχει αντιστοίχιση)

6.3.3 Απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας από ομογενείς της πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία

6.3.3.1 Περιγραφή Υπηρεσίας, [130]

Τίτλος: Απόκτηση Ελληνικής ιθαγένειας από ομογενείς της πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία.		ID: 3	Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό
Αποδέκτης (Actor): Ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ ο οποίος επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια.		Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Η υπηρεσία αυτή εκτελείται στην περίπτωση που ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια.			
Φορέας: ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ			
Εκροή: Απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας			
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι (Stakeholders):			
#	Εμπλεκόμενος	Περιγραφή	Ρόλος
1.	Ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ	Επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια.	Πελάτης.
2.	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	Η υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης που εκτελεί όλους τους ρόλους του φορέα Δημόσιας Διοίκησης και προσφέρει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας.	Front-office: έχει το ρόλο του γραφείου επαφής με τον αποδέκτη της υπηρεσίας για την παραλαβή της αίτησης και τον δικαιολογητικών και για την παράδοση του αποτελέσματος. Γενική ευθύνη της υπηρεσίας (ευθύνη και την εποπτεία όλης της διαδικασίας, ο κύριος διεκπεραιωτής της υπηρεσίας και ο φορέας που προσφέρει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας).
3.	Προξενείο	Η υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης που εκτελεί το ρόλο του γραφείου υποδοχής αιτήσεων και αποδοχής του αποτελέσματος της υπηρεσίας στην περίπτωση κατά την οποία ο ομογενής διαμένει στο εξωτερικό.	Front office: έχει το ρόλο του γραφείου επαφής με τον αποδέκτη της υπηρεσίας για την παραλαβή της αίτησης κατά την έναρξη της διαδικασίας. Επίσης είναι φορέας κοινοποίησης, καθώς ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την κτήση της ιθαγένειας του ομογενή.
4.	Ίντερπόλ	Ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο ομογενής.	Συnergάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα: έλεγχος γνησιότητας προσκομιζόμενων δικαιολογητικών.
5.	ΥΕΕΒΕ	Ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο ομογενής.	Συnergάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα: έλεγχος γνησιότητας προσκομιζόμενων δικαιολογητικών.
6.	Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών	Ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο ομογενής.	Συnergάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα: έλεγχος γνησιότητας προσκομιζόμενων δικαιολογητικών.
7.	Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης, ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.
8.	Διεύθυνση Ασφαλείας/ Διεύθυνση Αλλοδαπών	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης, ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.
9.	Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης, ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.
10.	Δήμος	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας κοινοποίησης, καθώς ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την κτήση της ιθαγένειας του ομογενή και τον εγγράφει στο δημοτολόγιο του.
Κανάλια επικοινωνίας:			
#	Φορέας	Κανάλι	Φορά Επικοινωνίας
1.	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	Αυτοπροσώπως	Αμφίδρομα
2.	ΥΠΕΣΔΔΑ	Αυτοπροσώπως	Από τον αλλοδαπό στο ΥΠΕΣΔΔΑ
Αφορμή/Περιοδικότητα (Trigger): Ο ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ υποβάλλει αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά).			
Τύπος: Η απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας δεν απαιτείται από άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, την επιλέγει ο ομογενής. Η υπηρεσία αυτή έχει αυταξία, συνεπώς είναι εξωστρεφής.			

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

Σχέσεις:

Συσχέτιση (Association): Ομογενής, ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, Ιντερπόλ, ΥΕΕΒΕ, Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών, Προξενείο, ΥΠΕΣΔΔΑ, Υπουργείο Δικαιοσύνης, Δήμος, Επιτροπές Γνωμοδότησης, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Διεύθυνση Ασφαλείας/Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσσαλονίκης.

Περιληψη (Include):

Επέκταση (Extend): Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας.

Γενίκευση (Generalization):

Νόμοι: 3284/2004

Κανονική Ροή (Normal flow):

1. Ο ομογενής υποβάλλει αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά).
2. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την παραλαβή των αιτήσεων για περιπτώσεις ομογενών από την πρώην ΕΣΣΔ, παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά από τον αιτούντα ομογενή ή το Προξενείο.
3. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την παραλαβή των αιτήσεων για περιπτώσεις ομογενών από την πρώην ΕΣΣΔ, ελέγχει αν τα δικαιολογητικά του ομογενή είναι πλήρη.
4. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την παραλαβή των αιτήσεων για περιπτώσεις ομογενών από την πρώην ΕΣΣΔ, εκδίδει την βεβαίωση αιτήσεως ελληνικής ιθαγένειας (κίτρινη βεβαίωση) του ομογενή, η οποία παρέχει στον ομογενή δικαίωμα εξάμηνης άδειας διαμονής και εργασίας στην Ελλάδα.
5. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ στη γραμματεία πρωτοκολλεί την αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας και δημιουργεί το φάκελο του ομογενή.
6. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, ελέγχει αν εκκρεμεί σε βάρος του ομογενή απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας από τη σχετική λίστα των ανακλήσεων.
7. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, ελέγχει αν ο ομογενής πληροί τις προϋποθέσεις απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας βάσει των διατάξεων του νόμου (βλ. Προϋποθέσεις).
8. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο ομογενής.
Σε περίπτωση υπόνοιαι μη εγκυρότητας, εκτελείται η υποροή S-1.
9. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, αποστέλλει εγγράφως ερώτημα στο Υπουργείο Δικαιοσύνης για την έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου του ομογενή.
10. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, αποστέλλει το φάκελο του ομογενή στις Επιτροπές Γνωμοδότησης.
11. Οι Επιτροπές Γνωμοδότησης καλούν τηλεφωνικά και εγγράφως τον ομογενή σε συνέντευξη για να αποδείξει ότι έχει γνώση της ελληνικής γλώσσας και ιστορίας και διαθέτει ελληνική συνείδηση.
12. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, παραλαμβάνει τη γνωμοδότηση των Επιτροπών και συντάσσει την απόφαση κτήσης ελληνικής ιθαγένειας του ομογενή.
13. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, αποστέλλει την απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας στο Εθνικό Τυπογραφείο για δημοσίευση.
14. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, εκδίδει το πρακτικό ορκωμοσίας του ομογενή και τον ειδοποιεί να προσέλθει σε ορκωμοσία.
15. Ο Γενικός Γραμματέας της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ τελεί την ορκωμοσία.
16. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, εκδίδει την εντολή δημοτολόγησης του ομογενή.
17. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ της γραμματείας αποστέλλει την εντολή δημοτολόγησης του ομογενή και των ανήλικων τέκνων του όταν υπάρχουν, στο δήμο κατοικίας του μαζί με το πρακτικό ορκωμοσίας.
18. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ στη γραμματεία του κοινοποιεί την εντολή δημοτολόγησης σε ΥΠΕΣΔΔΑ, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Διεύθυνση Ασφαλείας Θεσσαλονίκης/Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσσαλονίκης και στον ενδιαφερόμενο.

Υπό-ροές (subflows):

S-1: Έλεγχος εγκυρότητας δικαιολογητικών:

1. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, επικοινωνεί εγγράφως με Την Ιντερπόλ, την ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών, για διασταύρωση των στοιχείων, έγγραφο το οποίο προηγουμένως πρωτοκολλείται.
2. Η Ιντερπόλ, η ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών ελέγχουν την εγκυρότητα και αποστέλλουν τη γνωμοδότηση τους.
3. Τα δικαιολογητικά του ομογενή από την πρώην ΕΣΣΔ, είναι έγκυρα.

Ροές κατά εξαίρεση (Exceptional flows):

1a. Ο ομογενής διαμένει στο εξωτερικό και υποβάλλει αίτηση απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας στη Προξενική Αρχή της χώρας διαμονής του. Ο Πρόξενος αποστέλλει το φάκελο στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, μαζί με σχετική έκθεση στην οποία τεκμηριώνει την ιδιότητα του αιτούμενου ως ομογενούς.

3a. Τα δικαιολογητικά του ομογενή δεν είναι πλήρη. Ο ομογενής προσκομίζει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται.

6a. Εκκρεμεί σε βάρος του ομογενή απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας, ο αρμόδιος υπάλληλος για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».

7a. Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, ο αρμόδιος υπάλληλος για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».

S-1.3a: Εντοπίστηκε αλλοίωση στα δικαιολογητικά που προσκόμισε ο ομογενής στην αίτηση του, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».

9a. Ο ομογενής κατηγορείται για αδικήματα του άρθρου 58 του νόμου 2910/01 (π.χ. εκκρεμεί σε βάρος του απόφαση απέλασης, εισήλθε παράνομα στη χώρα, διαμένει παράνομα στη χώρα κλπ). Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».

11a. Ο ομογενής δεν παρουσιάζεται στην Επιτροπή Γνωμοδότησης μετά από δυο κλήσεις που του έχουν γίνει, η αίτηση του απορρίπτεται. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».

12a. Η γνωμοδότηση της Επιτροπής ήταν αρνητική (έκρινε ότι ο ομογενής δεν πληροί τις προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, ο

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

ομογενής δεν προσήλθε σε συνέντευξη μετά από δυο συνεχόμενες κλήσεις). Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».

14α. Ο ομογενής δεν προσέρχεται σε ορκωμοσία μέσα στο χρονικό διάστημα του ενός έτους από την δημοσίευση της απόφασης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».

15α. Η ορκωμοσία τελείται στο Προξενείο στην περίπτωση όπου ο ομογενής έχει υποβάλει αίτηση.

Προαπαιτούμενα (Preconditions) – Προϋποθέσεις – Δικαιολογητικά:

1. Να είναι ενήλικος κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας,
2. Να μην έχει την ελληνική ιθαγένεια βάσει των συνθηκών Άγκυρας και Λωζάνης,
3. Να μην έχει καταδικαστεί τελεσίδικα κατά την τελευταία δεκαετία πριν από την υποβολή της αίτησης απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας σε ποινές όπως αυτές αναφέρονται στην παρ. 1 β' του Ν. 3284/2004,
4. Να έχει επαρκή γνώση της ελληνικής γλώσσας και της ελληνικής ιστορίας.

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προαπαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περίπτωσης;	Αντίγραφο ;	Σχόλια
1.	Αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας	Αίτηση	-	Για αίτηση	OXI	OXI	
2.	Δήλωση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας	Δήλωση	-	Για αίτηση	OXI	OXI	Σε περίπτωση ανυπαρξίας του, πιστοποιητικό βάπτισης
3.	Σημείωμα δακτυλοσκόπησης	Άλλο	Υποδιεύθυνση Εγκληματολογικών Ερευνών Βορείου Ελλάδος	3	OXI	OXI	
4.	Πιστοποιητικό γέννησης ή σε περίπτωση ανυπαρξίας του, πιστοποιητικό βάπτισης	Πιστοποιητικό	Δήμος ή Κοινότητα που ανήκει στην ελληνική επικράτεια ή από αλλοδαπή χώρα	1	OXI	OXI	
5.	Πιστοποιητικό ποινικού μητρώου για δικαστική χρήση	Πιστοποιητικό	Δικαστικές αρχές	3	OXI	OXI	
6.	Όσα στοιχεία κρίνονται απαραίτητα κατά περίπτωση για τη πιστοποίηση της γνώσης του της ελληνικής γλώσσας και ιστορίας	Άλλο	-	4	OXI	ΝΑΙ	
7.	Πιστοποιητικό εγγραφής του πατέρα/προγόνου σε μητρώο αρρένων και μητέρας/προγόνου σε Δημοτολόγιο ή οποιαδήποτε άλλα στοιχεία αποδεικνύουν τη ελληνική καταγωγή (πιστοποιητικό γέννησης και γάμου του ίδιου και των προγόνων του, στρατιωτικό βιβλιάριο, εσωτερικό βιβλιάριο, πιστοποιητικό αναγνώρισης πατρότητας, πράξη υιοθεσίας ή οποιοδήποτε άλλο έγγραφο ή στοιχείο)	Πιστοποιητικό	Δήμος ή Κοινότητα της ελληνικής επικράτειας	Διαπίστωση ομογενειακής ιδιότητας	OXI	OXI	
8.	Υπεύθυνη δήλωση ότι δεν έχει αποκτήσει ελληνική ιθαγένεια βάσει των συνθηκών Άγκυρας και Λωζάνης και δεν είναι γραμμένος σε Δήμο της ελληνικής επικράτειας	Δήλωση	-	2	OXI	OXI	

Δικαιολογητικά εντός της Δημόσιας Διοίκησης:

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προαπαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περίπτωσης;	Αντίγραφο ο;	Σχόλια
1.							

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Κανένα
Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται
Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: 1 χρόνος
Ισχύοντα μετά την εκτέλεση/Αποτέλεσμα (Post-conditions): Ο ομογενής έχει αποκτήσει πλέον την ελληνική ιθαγένεια και μπορεί να προβεί στην έκδοση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.
Σχόλια:

6.3.3.2 Περιγραφή βάσει του Εννοιολογικού Μοντέλου

Στην παράγραφο αυτή αντιστοιχίζονται τα πεδία της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου. Πρώτα εξετάζονται τα βασικά πεδία της φόρμας και στη συνέχεια τα πολύπλοκα πεδία της φόρμας τα οποία χρήζουν περαιτέρω ανάλυσης.

6.3.3.2.1 Βασικά Πεδία

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των βασικών πεδίων της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

Στοιχεία της Φόρμας	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
Τίτλος: Απόκτηση Ελληνικής ιθαγένειας από ομογενείς της πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία.	Service
Αποδέκτης: Ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ ο οποίος επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια.	Citizen
Φορέας: ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	Service Provider
Εκροή: Απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας	Outcome
Νόμοι: 3284/2004	Law
Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Κανένα	Cost
Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται	Time
Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: 1 χρόνος	RunTime
Ισχύοντα μετά την εκτέλεση: Ο ομογενής έχει αποκτήσει πλέον την ελληνική ιθαγένεια και μπορεί να προβεί στην έκδοση αστυνομικής ταυτότητας.	Effect
ID: 3	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attributes της Οντότητας "Service"
Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό	
Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Η υπηρεσία αυτή εκτελείται στην περίπτωση που ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια.	
Κανάλια επικοινωνίας	Ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ του αποδέκτη και του παρόχου της υπηρεσίας δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Αφορμή /Περιοδικότητα	Η αφορμή για την έναρξη της υπηρεσίας είναι το πρώτο γεγονός της ροής γεγονότων της υπηρεσίας και δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Τύπος	
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Σχέσεις	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Κανονική Ροή	Η ροή των γεγονότων ως οντότητα δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας. Η ροή γεγονότων θα εξεταστεί ανά περίπτωση για να διαπιστωθεί εάν μπορεί να περιγραφεί από το εννοιολογικό μοντέλο.
Υπό-ροές	
Ροές κατά εξαίρεση	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

Προαπαιτούμενα	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Δικαιολογητικά	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω

6.3.3.2.2 Εμπλεκόμενοι

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των διακριτών εγγραφών της ενότητας «Εμπλεκόμενοι» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Εμπλεκόμενος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου	Ρόλος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1	Ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ	Citizen	Πελάτης	Δεν ορίζονται ρόλοι για τους αποδέκτες των υπηρεσιών. Καλύπτονται από την οντότητα "Social Entity"
2	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	PA Entity	-Γενική ευθύνη της υπηρεσίας	Service Provider
			-Front-office	Δεν ορίζεται
3	Προξενείο	PA Entity	-Front office	Δεν ορίζεται
			-Φορέας κοινοποίησης	Consequence Receiver
4	Ιντερπόλ	PA Entity	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα	Service Collaborator
5	ΥΕΕΒΕ	PA Entity	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα	Service Collaborator
6	Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών	PA Entity	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα:	Service Collaborator
7	Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας	PA Entity	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης.	Consequence Receiver
8	Διεύθυνση Ασφαλείας/ Διεύθυνση Αλλοδαπών	PA Entity	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης	Consequence Receiver
9	Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση	PA Entity	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης.	Consequence Receiver
10	Δήμος	PA Entity	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης.	Consequence Receiver

6.3.3.2.3 Σχέσεις

Στον παρακάτω πίνακα αντιστοιχίζονται οι σχέσεις που περιγράφονται στην φόρμα περιγραφής της υπηρεσίας με τις σχέσεις του εννοιολογικού μοντέλου.

Σχέσεις της Φόρμας	Σχέσεις του Εννοιολογικού Μοντέλου
Συσχέτιση (<i>Association</i>): Ομογενής, ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, Ιντερπόλ, ΥΕΕΒΕ, Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών, Προξενείο, ΥΠΕΣΔΔΑ, Υπουργείο Δικαιοσύνης, Δήμος, Επιτροπές γνωμοδότησης, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Διεύθυνση Ασφαλείας/Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσσαλονίκη	Καλύπτεται από τις σχέσεις association που έχει η οντότητα Public Service με τις οντότητες Social Entity & PA Entity
Επέκταση (<i>Extend</i>): Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας.	Οι σχέσεις Extend δεν αφορούν ένα εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων, αφού αναφέρονται στη συσχέτιση με άλλες υπηρεσίες. Οι συσχετίσεις και οι ροές μεταξύ των υπηρεσιών αφορούν συμπεριφορικά μοντέλα.

6.3.3.2.4 Προαπαιτούμενα

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Προαπαιτούμενα» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Προαπαιτούμενα	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1	Να είναι ενήλικος κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης πολιτογράφησης,	Precondition
2	Να μην έχει την ελληνική ιθαγένεια βάσει των συνθηκών Άγκυρας και Λωζάνης	Precondition
3	Να μην έχει καταδικασθεί τελεσίδικα, κατά την τελευταία δεκαετία πριν από την υποβολή της αίτησης πολιτογράφησης σε ποινές όπως αυτές οι οποίες αναφέρονται στην παρ. 1 β' του Ν. 3284/2004,	Precondition
5	Να έχει επαρκή γνώση της ελληνικής γλώσσας, της ελληνικής ιστορίας και της ελληνικής ιστορίας.	Precondition

6.3.3.2.5 Δικαιολογητικά

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Δικαιολογητικά» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Οντότητα Ε.Μ.	Κατηγορία	Οντότητα Ε.Μ.	Φορέας Έκδοσης	Οντότητα Ε.Μ.	Προαπαιτούμενο / λόγος	Οντότητα Ε.Μ.	Ειδικής Περίπτωσης	Αντίγραφο	Οντότητα Ε.Μ.
1	Αίτηση πολιτογράφησης	Other Input	Αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο			Για αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	OXI	OXI	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attribute της οντότητας "input"
2	Δήλωση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας	Other Input	Δήλωση				Για αίτηση	βλ. παραπάνω	OXI	OXI	
3	Σημείωμα δακτυλοσκόπησης	Evidence Placeholder	Άλλο		Υποδιεύθυνση Εγκληματολογικών Ερευνών Βορείου Ελλάδος	Evidence Provider	2	Καλύπτεται από τη σχέση "Evidence validates Precondition"	OXI	OXI	
4	Πιστοποιητικό γέννησης αλλοδαπού/ ανήλικων τέκνων	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Δήμος ή Κοινότητα που ανήκει στην ελληνική επικράτεια ή από αλλοδαπή χώρα	Evidence Provider	1	βλ. παραπάνω	OXI	OXI	
	Σε περίπτωση ανυπαρξίας του, πιστοποιητικό βάπτισης	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Αρμόδιος Φορέας	Evidence Provider	1	βλ. παραπάνω			
5.	Πιστοποιητικό ποινικού μητρώου για δικαστική χρήση	Evidence Placeholder	Άλλο		Δικαστικές αρχές	Evidence Provider	3	βλ. παραπάνω	OXI	OXI	
6	Όσα στοιχεία κρίνονται απαραίτητα κατά περίπτωση για την πιστοποίηση της γνώσης του της ελληνικής γλώσσας και ιστορίας (για παράδειγμα πιστοποιητικό παρακολούθησης μαθημάτων εκμάθησης της ελληνικής γλώσσας, ή πιστοποιητικό φοίτησης σε ελληνικό σχολείο οποιασδήποτε βαθμίδας)	Evidence Placeholder	Άλλο		Δημόσιος Φορέας Έκδοσης του αντίστοιχου πιστοποιητικού	Evidence Provider	4	βλ. παραπάνω	OXI	NAI	
7.	Πιστοποιητικό εγγραφής του πατέρα/προγόνου σε μητρώο αρρένων και μητέρας/προγόνου σε Δημοτολόγιο ή οποιαδήποτε άλλα στοιχεία αποδεικνύουν τη ελληνική καταγωγή (πιστοποιητικό γέννησης και γάμου του ίδιου και των προγόνων του, στρατιωτικό βιβλιάριο, εσωτερικό βιβλιάριο, πιστοποιητικό αναγνώρισης πατρότητας, πράξη υιοθεσίας ή οποιοδήποτε άλλο έγγραφο ή στοιχείο)	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Δήμος ή Κοινότητα της ελληνικής επικράτειας	Evidence Provider	Διαπίστωση ομογενειακής ιδιότητας	Evidence Purpose	OXI	OXI		

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

8.	Υπεύθυνη δήλωση ότι δεν έχει αποκτήσει ελληνική ιθαγένεια βάσει των συνθηκών Αγκυρας και Λωζάνης και δεν είναι γραμμένος σε Δήμο της ελληνικής επικράτειας	Other Input	Δήλωση				2	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
----	--	-------------	--------	--	--	--	---	-------------------------------	-----	-----	--

6.3.3.2.6 Ροή γεγονότων

Παρακάτω παρουσιάζεται η ροή των γεγονότων της υπηρεσίας και η αντιστοίχισή τους με το εννοιολογικό μοντέλο.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Κανονική Ροή (Normal flow):	Αντιστοίχιση
1	Ο ομογενής υποβάλλει αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά).	Ο ομογενής ("Πολίτης") αιτείται μίας "Δημόσιας Υπηρεσίας", υποβάλλοντας αίτηση ("Άλλη Είσοδος") και Δικαιολογητικά (Evidence Placeholders) στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ (Service Provider)
2	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την παραλαβή των αιτήσεων για περιπτώσεις ομογενών από την πρώην ΕΣΣΔ, παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά από τον αιτούντα ομογενή ή το Προξενείο.	Ο "Πάροχος" παραλαμβάνει τον φάκελο (όλα τα στοιχεία "Εισόδου") από τον Πολίτη ή από το Προξενείο (γραφείο υποδοχής αιτήσεων - δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
3	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την παραλαβή των αιτήσεων για περιπτώσεις ομογενών από την πρώην ΕΣΣΔ, ελέγχει αν τα δικαιολογητικά του ομογενή είναι πλήρη.	Ο "Πάροχος" ελέγχει την πληρότητα του φακέλου (τα στοιχεία "Εισόδου") και ζητά από τον "Πολίτη" να προσκομίσει επιπλέον "Είσοδο" εάν απαιτείται
4	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την παραλαβή των αιτήσεων για περιπτώσεις ομογενών από την πρώην ΕΣΣΔ, εκδίδει την βεβαίωση αιτήσεως ελληνικής ιθαγένειας (κίτρινη βεβαίωση) του ομογενή, η οποία παρέχει στον ομογενή δικαίωμα εξάμηνης άδειας διαμονής και εργασίας στην Ελλάδα.	Ο "Πάροχος" εκδίδει την αίτηση βεβαίωσης (output) η οποία παρέχει στον ομογενή δικαίωμα εξάμηνης άδειας διαμονής και εργασίας στην Ελλάδα (effect)
5	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ στη γραμματεία πρωτοκολλεί την αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας και δημιουργεί το φάκελο του ομογενή.	Ο "Πάροχος" πρωτοκολλεί την αίτηση (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) και δημιουργεί τον φάκελο (όλα τα στοιχεία εισόδου).
6	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, ελέγχει αν εκκρεμεί σε βάρος του ομογενή απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας από τη σχετική λίστα των ανακλήσεων.	Ο "Πάροχος" ελέγχει από τη λίστα ανακλήσεων (evidence placeholder) εάν εκκρεμεί σε βάρος του αλλοδαπού απόφαση ανάκλησης (evidence)
7	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, ελέγχει αν ο ομογενής πληροί τις προϋποθέσεις απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας βάσει των διατάξεων του νόμου (βλ. Προϋποθέσεις).	Ο "Πάροχος" ελέγχει τα "Αποδεικτικά Στοιχεία" για να πιστοποιήσει ότι πληρούνται οι "Προϋποθέσεις" παροχής της υπηρεσίας
8	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο ομογενής. Σε περίπτωση υπόνοιας μη εγκυρότητας, εκτελείται η υποροή S-1.	Ο "Πάροχος" ελέγχει τα "Αποδεικτικά Στοιχεία" για να πιστοποιήσει ότι είναι έγκυρα
9	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από τη πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, αποστέλλει εγγράφως ερώτημα στο Υπουργείο Δικαιοσύνης για την έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου του ομογενή.	Ο "Πάροχος" ελέγχει αν συντρέχουν σε βάρος του αλλοδαπού θέματα τάξης και ασφάλειας της χώρας (evidence) υποβάλλοντας ερώτηση στο Υπουργείο Δικαιοσύνης (evidence provider). Η απάντηση του Υπουργείου θεωρείται evidence placeholder
10	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, αποστέλλει το φάκελο του ομογενή στις Επιτροπές Γνωμοδότησης.	Ο Πάροχος αποστέλλει το φάκελο (όλα τα στοιχεία "Εισόδου") στις Επιτροπές Γνωμοδότησης (Service Collaborators).
11	Οι Επιτροπές Γνωμοδότησης καλούν τηλεφωνικά και εγγράφως τον ομογενή σε συνέντευξη για να αποδείξει ότι έχει γνώση της ελληνικής γλώσσας και ιστορίας και διαθέτει ελληνική συνείδηση.	Οι Επιτροπές Γνωμοδότησης (Service Collaborators) καλούν τον Πολίτη σε συνέντευξη για να αποδείξει ότι έχει γνώση της ελληνικής γλώσσας και ιστορίας και διαθέτει ελληνική συνείδηση. Το αποτέλεσμα της συνέντευξης θεωρείται "Piece of Evidence"
12	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, παραλαμβάνει τη γνωμοδότηση των Επιτροπών και συντάσσει την απόφαση κτήσης ελληνικής ιθαγένειας του ομογενή.	Ο Πάροχος παραλαμβάνει τη γνωμοδότηση των Επιτροπών (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) και συντάσσει την απόφαση κτήσης ελληνικής ιθαγένειας του ομογενή (consequence).
13	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, αποστέλλει την απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας στο Εθνικό Τυπογραφείο για δημοσίευση.	Η απόφαση (consequence) στέλνεται στο Τυπογραφείο για κοινοποίηση στους αποδέκτες συνεπειών
14	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από τη πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, εκδίδει το πρακτικό ορκωμοσίας του ομογενή και τον ειδοποιεί να προσέλθει σε ορκωμοσία.	Ο συντάσσει το πρακτικό ορκωμοσίας ("Output") και καλεί τον "Πολίτη" σε ορκωμοσία με έγγραφο (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
15	Ο Γενικός Γραμματέας της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ τελεί την ορκωμοσία.	Ο "Πάροχος" τελεί την Ορκωμοσία (Delivery Mode)
16	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, για ομογενείς από τη πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, εκδίδει την εντολή δημοτολόγησης του ομογενή.	Ο "Πάροχος" εκδίδει την εντολή δημοτολόγησης (consequence)
17	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ της γραμματείας αποστέλλει την εντολή δημοτολόγησης του ομογενή και των ανήλικων τέκνων του όταν υπάρχουν, στο δήμο κατοικίας του μαζί με το πρακτικό ορκωμοσίας.	Η εντολή δημοτολόγησης (consequence) αποστέλλεται στον Δήμο (consequence receiver) μαζί με το πρακτικό ορκωμοσίας (output)

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

18	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ στη γραμματεία το κοινοποιεί την εντολή δημοτολόγησης σε ΥΠΕΣΔΔΑ, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Διεύθυνση Ασφαλείας Θεσσαλονίκης/Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσσαλονίκης και στον ενδιαφερόμενο.	Ο Πάροχος κοινοποιεί την εντολή δημοτολόγησης (consequence) στους φορείς - "αποδέκτες συνεπειών"
A/A	Υπό-ροές (subflows):	Αντιστοίχιση
	S-1: Έλεγχος εγκυρότητας δικαιολογητικών	
1	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από τη πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, επικοινωνεί εγγράφως με Την Ιντερπόλ, την ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών, για διασταύρωση των στοιχείων, έγγραφο το οποίο προηγουμένως πρωτοκολλείται.	Ο "Πάροχος" επικοινωνεί εγγράφως με την Ιντερπόλ, την ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών (Συνεργαζόμενοι Φορείς), για διασταύρωση των στοιχείων, με έγγραφο το οποίο προηγουμένως πρωτοκολλείται (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
2	Η Ιντερπόλ, η ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών ελέγχουν την εγκυρότητα και αποστέλλουν τη γνωμοδότηση τους.	Οι "Συνεργαζόμενοι Φορείς" ελέγχουν την εγκυρότητα των στοιχείων (input) και αποστέλλουν τη γνωμοδότησή τους (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
A/A	Ροές κατά εξαίρεση (Exceptional flows):	Αντιστοίχιση
1a	Ο ομογενής διαμένει στο εξωτερικό και υποβάλλει αίτηση απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας στη Προξενική Αρχή της χώρας διαμονής του. Ο Πρόξενος αποστέλλει το φάκελο στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, μαζί με σχετική έκθεση στην οποία τεκμηριώνει την ιδιότητα του αιτούμενου ως ομογενούς.	Ο ομογενής διαμένει στο εξωτερικό (Πολίτης) και υποβάλλει αίτηση απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας (other input) στη Προξενική Αρχή της χώρας διαμονής του (γραφείο υποδοχής αιτήσεων - δεν υπάρχει αντιστοίχιση). Ο Πρόξενος αποστέλλει το φάκελο (input) στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ (service provider), μαζί με σχετική έκθεση στην οποία τεκμηριώνει την ιδιότητα του αιτούμενου ως ομογενούς (piece of evidence).
3a	Τα δικαιολογητικά του ομογενή δεν είναι πλήρη. Ο ομογενής προσκομίζει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται.	Τα δικαιολογητικά (piece of evidence) του ομογενή (πολίτη) δεν είναι πλήρη. Ο πολίτης προσκομίζει τα επιπλέον δικαιολογητικά (piece of evidence).
6a	Εκκρεμεί σε βάρος του ομογενή απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας, ο αρμόδιος υπάλληλος για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν εκκρεμεί σε βάρος του αλλοδαπού απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας (precondition = να μην εκκρεμεί) τότε το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
7a	Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, ο αρμόδιος υπάλληλος για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
S1 3a	Εντοπίστηκε αλλοίωση στα δικαιολογητικά που προσκόμισε ο ομογενής στην αίτηση του, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν εντοπιστεί αλλοίωση στα δικαιολογητικά (precondition = εγκυρα δικαιολογητικά) το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
9a	Ο ομογενής κατηγορείται για αδικήματα του άρθρου 58 του νόμου 2910/01 (π.χ. εκκρεμεί σε βάρος του απόφαση απέλασης, εισήλθε παράνομα στη χώρα, διαμένει παράνομα στη χώρα κλπ). Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία, εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν ο ομογενής κατηγορείται για αδικήματα του άρθρου 58 του νόμου 2910/01 (precondition = να μην κατηγορείται) το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
11a	Ο ομογενής δεν παρουσιάζεται στην Επιτροπή Γνωμοδότησης μετά από δυο κλήσεις που του έχουν γίνει, η αίτηση του απορρίπτεται. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν ο αλλοδαπός δεν προσέλθει στην Επιτροπή μετά από 2 κλήσεις (Precondition = να προσέλθει) το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
12a	Η γνωμοδότηση της Επιτροπής ήταν αρνητική (έκρινε ότι ο ομογενής δεν πληροί τις προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, ο ομογενής δεν προσήλθε σε συνέντευξη μετά από δυο συνεχόμενες κλήσεις). Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με ορκωμοσία εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν η γνωμοδότηση (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) της Επιτροπής (service collaborator) είναι αρνητική, το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»

Μεταπτυχιακή Εργασία

14a	Ο ομογενής δεν προσέρχεται σε ορκωμοσία μέσα στο χρονικό διάστημα του ενός έτους από την δημοσίευση της απόφασης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για θέματα πολιτογράφησης εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν ο αλλοδαπός δεν προσέλθει στην ορκωμοσία εντός χρονικού διαστήματος (Precondition = να προσέλθει εντός) το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
15a	Η ορκωμοσία τελείται στο Προξενείο στην περίπτωση όπου ο ομογενής έχει υποβάλει αίτηση.	Η ορκωμοσία (Delivery mode) τελείται από το Προξενείο (γραφείο υποδοχής αιτήσεων - δεν υπάρχει αντιστοίχηση)

6.3.4 Απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας από ομογενείς της πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης

6.3.4.1 Περιγραφή Υπηρεσίας, [130]

Τίτλος: Απόκτηση Ελληνικής ιθαγένειας από ομογενή από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης		ID: 4	Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό
Αποδέκτης (Actor): Ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ που επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια		Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Η υπηρεσία αυτή εκτελείται στην περίπτωση που ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια.			
Φορέας: ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ			
Εκροή: Απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας			
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι (Stakeholders):			
#	Εμπλεκόμενος	Περιγραφή	Ρόλος
1.	Ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ	Επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια.	Πελάτης.
2.	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	Η υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης που εκτελεί όλους τους ρόλους του φορέα Δημόσιας Διοίκησης και προσφέρει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας.	Front-office: έχει το ρόλο του γραφείου επαφής με τον αποδέκτη της υπηρεσίας για την παραλαβή της αίτησης και τον δικαιολογητικών και για την παράδοση του αποτελέσματος. Γενική ευθύνη της υπηρεσίας (ευθύνη και την εποπτεία όλης της διαδικασίας, ο κύριος διεκπεραιωτής της υπηρεσίας και ο φορέας που προσφέρει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας).
3.	Προξενείο	Η υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης που εκτελεί το ρόλο του γραφείου υποδοχής αιτήσεων και αποδοχής του αποτελέσματος της υπηρεσίας στην περίπτωση κατά την οποία ο ομογενής διαμένει στο εξωτερικό.	Front office: έχει το ρόλο του γραφείου επαφής με τον αποδέκτη της υπηρεσίας για την παραλαβή της αίτησης κατά την έναρξη της διαδικασίας. Επίσης είναι φορέας κοινοποίησης, καθώς ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την κτήση της ιθαγένειας του ομογενή.
4.	Ιντερπόλ	Ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο ομογενής.	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα: έλεγχος γνησιότητας προσκομιζόμενων δικαιολογητικών.
5.	ΥΕΕΒΕ	Ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο ομογενής.	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα: έλεγχος γνησιότητας προσκομιζόμενων δικαιολογητικών.
6.	Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών	Ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο ομογενής.	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα: έλεγχος γνησιότητας προσκομιζόμενων δικαιολογητικών.
7.	Δήμος	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Επίσης είναι φορέας κοινοποίησης, καθώς ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την κτήση της ιθαγένειας του ομογενή και τον εγγράφει στο δημοτολόγιο του.
8.	Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης, ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.
9.	Διεύθυνση Ασφαλείας/ Διεύθυνση Αλλοδαπών	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης, ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.
10.	Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης, ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.
Κανάλια επικοινωνίας:			
#	Φορέας	Κανάλι	Φορά Επικοινωνίας
1.	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	Αυτοπροσώπως	Αμφίδρομα
Αφορμή/Περιοδικότητα (Trigger): Ο ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ υποβάλλει αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά).			
Τύπος: Η απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας δεν απαιτείται από άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, την επιλέγει ο ομογενής. Η υπηρεσία αυτή έχει αυταξία, συνεπώς είναι εξωστρεφής.			

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

Σχέσεις:

Συσχέτιση (Association): Ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ, ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, Προξενείο, Δήμος, Ιντερπόλ, ΥΕΕΒΕ, Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Διεύθυνση Ασφαλείας/Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση.

Περίληψη (Include):

Επέκταση (Extend): Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας

Γενίκευση (Generalization):

Νόμοι: 3284/2004

Κανονική Ροή (Normal flow):

1. Ο ομογενής υποβάλλει αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά).
2. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την παραλαβή των αιτήσεων για περιπτώσεις ομογενών από την πρώην ΕΣΣΔ, παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά από τον αιτούντα ομογενή ή το Προξενείο.
3. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την παραλαβή των αιτήσεων για περιπτώσεις ομογενών από την πρώην ΕΣΣΔ, ελέγχει αν τα δικαιολογητικά του ομογενή είναι πλήρη.
4. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την παραλαβή των αιτήσεων για περιπτώσεις ομογενών από την πρώην ΕΣΣΔ, εκδίδει τη βεβαίωση αιτήσεως ελληνικής ιθαγένειας (κίτρινη βεβαίωση) του ομογενή, η οποία παρέχει στον ομογενή δικαίωμα εξαμηνιαίας άδειας διαμονής και εργασίας στην Ελλάδα.
5. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ στη γραμματεία πρωτοκολλεί την αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας και δημιουργεί το φάκελο του ομογενή.
6. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, ελέγχει αν εκκρεμεί σε βάρος του ομογενή απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας από τη σχετική λίστα των ανακλήσεων.
7. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, ελέγχει αν ο ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ, πληροί τις προϋποθέσεις απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας βάσει των διατάξεων του νόμου (βλ. Προϋποθέσεις).
8. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο ομογενής.
Σε περίπτωση υπόνοις πλαστότητας, εκτελείται η υποροή S-1.
9. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, κάνει ενδελεχή έλεγχο πλήρωσης προϋποθέσεων βάσει των διατάξεων του νόμου.
10. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, εκδίδει την απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας και την εντολή δημοτολόγησης.
11. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ της γραμματείας αποστέλλει την εντολή δημοτολόγησης του ομογενή και των ανήλικων τέκνων του όταν υπάρχουν, στο δήμο κατοικίας του μαζί με το πρακτικό έκδοσης απόφασης.
12. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ της γραμματείας κοινοποιεί την εντολή δημοτολόγησης σε ΥΠΕΣΔΔΑ, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Διεύθυνση Ασφαλείας /Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και στον ενδιαφερόμενο.

Υπό-ροές (subflows):

S-1: Έλεγχος εγκυρότητας δικαιολογητικών

1. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, επικοινωνεί εγγράφως με Την Ιντερπόλ, την ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών, για διασταύρωση των στοιχείων, έγγραφο το οποίο προηγουμένως πρωτοκολλείται.
2. Η Ιντερπόλ, η ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών ελέγχουν την εγκυρότητα και αποστέλλουν τη γνωμοδότηση τους.
3. Τα δικαιολογητικά του ομογενή από την πρώην ΕΣΣΔ είναι έγκυρα.

Ροές κατά εξαιρεση (Exceptional flows):

- 1α.** Ο ομογενής διαμένει στο εξωτερικό και υποβάλλει αίτηση απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας στην Προξενική Αρχή της χώρας διαμονής του. Ο Πρόξενος αποστέλλει το φάκελο στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, μαζί με σχετική έκθεση στην οποία τεκμηριώνει την ιδιότητα του αιτούμενου ως ομογενούς.
- 3α.** Τα δικαιολογητικά του ομογενή από την πρώην ΕΣΣΔ δεν είναι πλήρη. Ο ομογενής προσκομίζει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται.
- 6α.** Εκκρεμεί σε βάρος του ομογενή από την πρώην ΕΣΣΔ απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».
- 7α.** Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».
- S-1.3α:** Εντοπίστηκε αλλοίωση στα δικαιολογητικά που προσκόμισε ο ομογενής στην αίτηση του, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».
- 9α.** Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».

Προαπαιτούμενα (Preconditions) – Προϋποθέσεις – Δικαιολογητικά:

1. Να είναι ενήλικος κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας,
2. Να μην έχει την ελληνική ιθαγένεια βάσει των συνθηκών Αγκυρας και Λωζάνης,
3. Να διαθέτει γονέα που έχει αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια λόγω γέννησης.

Κατάταξη ομογενή στις ένοπλες δυνάμεις:

4. Να καταταχθεί στις ένοπλες δυνάμεις ως εθελοντής σε καιρό επιστράτευσης ή πολέμου.

Τέκνο Έλληνα ή Ελληνίδας,

5. Να είναι ανήλικο και άγαμο, ο γονέας του οποίου έχει αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια λόγω κατάταξης στις ένοπλες δυνάμεις.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προσ απαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περίπτωσης;	Αντίγραφο;	Σχόλια
1.	Αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας	Αίτηση	-	Για αίτηση	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
2.	Δήλωση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας	Δήλωση	-	Για αίτηση	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
3.	Πιστοποιητικό γέννησης ή σε περίπτωση ανυπαρξίας του, πιστοποιητικό βάπτισης	Πιστοποιητικό	Δήμος ή Κοινότητα που ανήκει στην ελληνική επικράτεια ή από αλλοδαπή χώρα	1	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
4.	Πιστοποιητικό εγγραφής του πατέρα/προγόνου σε μητρώο αρρένων και μητέρας/προγόνου σε Δημοτολόγιο ή οποιαδήποτε άλλα στοιχεία αποδεικνύουν την ελληνική καταγωγή (πιστοποιητικό γέννησης και γάμου του ίδιου και των προγόνων του, στρατιωτικό βιβλιάριο, εσωτερικό βιβλιάριο, πιστοποιητικό αναγνώρισης πατρότητας, πράξη υιοθεσίας ή οποιοδήποτε άλλο έγγραφο ή στοιχείο, βεβαίωση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας γονέα λόγω κατάταξης του στις ένοπλες δυνάμεις)	Πιστοποιητικό	Δήμος ή Κοινότητα της ελληνικής επικράτειας	Διαπίστωση ύπαρξης γονέα με ελληνική ιθαγένεια 3,5	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
5.	Υπεύθυνη δήλωση ότι δεν έχει αποκτήσει ελληνική ιθαγένεια βάσει των συνθηκών Άγκυρας και Λωζάνης και δεν είναι γραμμένος σε Δήμο της ελληνικής επικράτειας	Δήλωση	-	2	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
6.	Πιστοποιητικό κατάταξης στις ένοπλες δυνάμεις	Πιστοποιητικό	Στρατολογία	4	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
7.	Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης του αλλοδαπού/ομογενή/παιδιού/γονέα/προγόνου	Πιστοποιητικό	Φορέας του εξωτερικού	3,5	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
8.	Ληξιαρχική πράξη γάμου αλλοδαπού /ομογενή γονέα/προγόνου	Πιστοποιητικό	Δήμος που ανήκει στην ελληνική επικράτεια ή ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών ή φορέας του εξωτερικού	3,5	ΟΧΙ	ΟΧΙ	

Δικαιολογητικά εντός της Δημόσιας Διοίκησης:

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προσ απαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περίπτωσης;	Αντίγραφο;	Σχόλια
1.							

Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Κανένα

Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται

Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: 1 χρόνος

Ισχύοντα μετά την εκτέλεση/Αποτέλεσμα (Post-conditions): Ο ομογενής έχει αποκτήσει πλέον την ελληνική ιθαγένεια και μπορεί να προβεί στην έκδοση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.

Σχόλια:

6.3.4.2 Περιγραφή βάσει του Εννοιολογικού Μοντέλου

Στην παράγραφο αυτή αντιστοιχίζονται τα πεδία της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου. Πρώτα εξετάζονται τα βασικά πεδία της φόρμας και στη συνέχεια τα πολύπλοκα πεδία της φόρμας τα οποία χρήζουν περαιτέρω ανάλυσης.

6.3.4.2.1 Βασικά Πεδία

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των βασικών πεδίων της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

Στοιχεία της Φόρμας	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
Τίτλος: Απόκτηση Ελληνικής ιθαγένειας από ομογενή από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης	Service
Αποδέκτης (Actor): Ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ που επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια	Citizen
Φορέας: ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	Service Provider
Εκροή: Απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας	Outcome
Νόμοι: 3284/2004	Law
Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Κανένα.	Cost
Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται	Time
Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: 1 χρόνος	RunTime
Ισχύοντα μετά την εκτέλεση: Ο ομογενής έχει αποκτήσει πλέον την ελληνική ιθαγένεια και μπορεί να προβεί στην έκδοση αστυνομικής ταυτότητας.	Effect
ID:4	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attributes της Οντότητας "Service"
Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό	
Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Η υπηρεσία αυτή εκτελείται στην περίπτωση που ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια..	
Κανάλια επικοινωνίας	Ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ του αποδέκτη και του παρόχου της υπηρεσίας δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Αφορμή /Περιοδικότητα	Η αφορμή για την έναρξη της υπηρεσίας είναι το πρώτο γεγονός της ροής γεγονότων της υπηρεσίας και δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Τύπος	
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι	
Σχέσεις	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Κανονική Ροή	Η ροή των γεγονότων ως οντότητα δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας. Η ροή γεγονότων θα εξεταστεί ανά περίπτωση για να διαπιστωθεί εάν μπορεί να περιγραφεί από το εννοιολογικό μοντέλο.
Υπό-ροές	
Ροές κατά εξαίρεση	
Προαπαιτούμενα	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Δικαιολογητικά	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω

6.3.4.2.2 Εμπλεκόμενοι

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των διακριτών εγγραφών της ενότητας «Εμπλεκόμενοι» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Εμπλεκόμενος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου	Ρόλος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1.	Ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ	Citizen	Πελάτης	Δεν ορίζονται ρόλοι για τους αποδέκτες των υπηρεσιών. Καλύπτονται από την οντότητα "Social Entity"
2.	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	PA Entity	-Γενική ευθύνη της υπηρεσίας	Service Provider
			-Front-office	Δεν ορίζεται
3.	Προξενείο	PA Entity	-Front office	Δεν ορίζεται
			-Φορέας κοινοποίησης	Consequence Receiver
4.	Ιντερπόλ	PA Entity	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα	Service Collaborator
5.	ΥΕΕΒΕ	PA Entity	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα	Service Collaborator
6.	Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών	PA Entity	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα:	Service Collaborator
7.	Δήμος	PA Entity	-Φορέας κοινοποίησης	Consequence Receiver
8.	Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας	PA Entity	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης.	Consequence Receiver
9.	Διεύθυνση Ασφαλείας/ Διεύθυνση Αλλοδαπών	PA Entity	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης	Consequence Receiver
10.	Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση	PA Entity	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης.	Consequence Receiver

6.3.4.2.3 Σχέσεις

Στον παρακάτω πίνακα αντιστοιχίζονται οι σχέσεις που περιγράφονται στην φόρμα περιγραφής της υπηρεσίας με τις σχέσεις του εννοιολογικού μοντέλου.

Σχέσεις της Φόρμας	Σχέσεις του Εννοιολογικού Μοντέλου
Συσχέτιση (<i>Association</i>): Ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ, ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, Προξενείο, Δήμος, Ιντερπόλ, ΥΕΕΒΕ, Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Διεύθυνση Ασφαλείας/Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση	Καλύπτεται από τις σχέσεις association που έχει η οντότητα Public Service με τις οντότητες Social Entity & PA Entity
Επέκταση (<i>Extend</i>): Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας.	Οι σχέσεις Extend δεν αφορούν ένα εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων, αφού αναφέρονται στη συσχέτιση με άλλες υπηρεσίες. Οι συσχετίσεις και οι ροές μεταξύ των υπηρεσιών αφορούν συμπεριφορικά μοντέλα.

6.3.4.2.4 Προαπαιτούμενα

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Προαπαιτούμενα» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Προαπαιτούμενα	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

1	Να είναι ενήλικος κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας	Precondition
2	Να μην έχει την ελληνική ιθαγένεια βάσει των συνθηκών Άγκυρας και Λωζάνης	Precondition
3	Να διαθέτει γονέα που έχει αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια λόγω γέννησης.	Precondition
4	Κατάταξη ομογενή στις ένοπλες δυνάμεις: Να καταταχθεί στις ένοπλες δυνάμεις ως εθελοντής σε καιρό επιστράτευσης ή πολέμου.	Precondition
5	Τέκνο Έλληνα ή Ελληνίδας: Να είναι ανήλικο και άγαμο, ο γονέας του οποίου έχει αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια λόγω κατάταξης στις ένοπλες δυνάμεις.	Precondition

6.3.4.2.5 Δικαιολογητικά

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Δικαιολογητικά» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Οντότητα Ε.Μ.	Κατηγορία	Οντότητα Ε.Μ.	Φορέας Έκδοσης	Οντότητα Ε.Μ.	Προαπαιτούμενο / λόγος	Οντότητα Ε.Μ.	Ειδικής Περίπτωσης	Αντίγραφο	Οντότητα Ε.Μ.
1.	Αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας	Other Input	Αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο			Για αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	OXI	OXI	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attribute της οντότητας "input"
2.	Δήλωση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας	Other Input	Δήλωση				Για αίτηση	βλ. παραπάνω	OXI	OXI	
3.	Πιστοποιητικό γέννησης αλλοδαπού/ ανήλικων τέκνων	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Δήμος ή Κοινότητα που ανήκει στην ελληνική επικράτεια ή από αλλοδαπή χώρα	Evidence Provider	1	Καλύπτεται από τη σχέση "Evidence validates Precondition"	OXI	OXI	
	Σε περίπτωση ανυπαρξίας του, πιστοποιητικό βάπτισης	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Αρμόδιος Φορέας	Evidence Provider					
4.	Πιστοποιητικό εγγραφής του πατέρα/προγόνου σε μητρώο αρρένων και μητέρας/προγόνου σε Δημοτολόγιο ή οποιαδήποτε άλλα στοιχεία αποδεικνύουν την ελληνική καταγωγή (πιστοποιητικό γέννησης και γάμου του ίδιου και των προγόνων του, στρατιωτικό βιβλιάριο, εσωτερικό βιβλιάριο, πιστοποιητικό αναγνώρισης πατρότητας, πράξη υιοθεσίας ή οποιοδήποτε άλλο έγγραφο ή στοιχείο, βεβαίωση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας γονέα λόγω κατάταξης του στις ένοπλες δυνάμεις)	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Δήμος ή Κοινότητα της ελληνικής επικράτειας	Evidence Provide	Διαπίστωση ύπαρξης γονέα με ελληνική ιθαγένεια	Evidence Purpose	OXI	OXI	
							3,5	βλ. 3 του παρόντος πίνακα			
5.	Υπεύθυνη δήλωση ότι δεν έχει αποκτήσει ελληνική ιθαγένεια βάσει των συνθηκών Αγκυρας και Λωζάνης και δεν είναι γραμμένος σε Δήμο της ελληνικής επικράτειας	Other Input	Δήλωση					2	βλ. παραπάνω	OXI	
6.	Πιστοποιητικό κατάταξης στις ένοπλες δυνάμεις	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Στρατολογία	Evidence Provider	4	βλ. παραπάνω	OXI	OXI	
7.	Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης του αλλοδαπού/ομογενή/παιδιού/γονέα/προγόνου	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Φορέας του εξωτερικού	Evidence Provider	3,5	βλ. παραπάνω	OXI	OXI	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

8.	Ληξιαρχική πράξη γάμου αλλοδαπού /ομογενή γονέα/ προγόνου	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Δήμος που ανήκει στην ελληνική επικράτεια ή ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών ή φορέας του εξωτερικού	Evidence Provider	3,5	βλ. παραπάνω	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
----	---	----------------------	---------------	--	-------------------	-----	--------------	-----	-----	--

6.3.4.2.6 Ροή γεγονότων

Παρακάτω παρουσιάζεται η ροή των γεγονότων της υπηρεσίας και η αντιστοίχισή τους με το εννοιολογικό μοντέλο.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Κανονική Ροή (Normal flow):	Αντιστοίχιση
1	Ο ομογενής υποβάλλει αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά).	Ο ομογενής ("Πολίτης") αιτείται μίας "Δημόσιας Υπηρεσίας", υποβάλλοντας αίτηση ("Άλλη Είσοδο") και Δικαιολογητικά (Evidence Placeholders) στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ (Service Provider)
2	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την παραλαβή των αιτήσεων για περιπτώσεις ομογενών από την πρώην ΕΣΣΔ, παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά από τον αιτούντα ομογενή ή το Προξενείο.	Ο "Πάροχος" παραλαμβάνει τον φάκελο (όλα τα στοιχεία "Εισόδου") από τον Πολίτη ή από το Προξενείο (γραφείο υποδοχής αιτήσεων - δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
3	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την παραλαβή των αιτήσεων για περιπτώσεις ομογενών από την πρώην ΕΣΣΔ, ελέγχει αν τα δικαιολογητικά του ομογενή είναι πλήρη.	Ο "Πάροχος" ελέγχει την πληρότητα του φακέλου (τα στοιχεία "Εισόδου") και ζητά από τον "Πολίτη" να προσκομίσει επιπλέον "Είσοδο" εάν απαιτείται
4	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την παραλαβή των αιτήσεων για περιπτώσεις ομογενών από την πρώην ΕΣΣΔ, εκδίδει τη βεβαίωση αιτήσεως ελληνικής ιθαγένειας (κίτρινη βεβαίωση) του ομογενή, η οποία παρέχει στον ομογενή δικαίωμα εξάμηνης άδειας διαμονής και εργασίας στην Ελλάδα.	Ο "Πάροχος" εκδίδει την αίτηση βεβαίωσης (output) η οποία παρέχει στον ομογενή δικαίωμα εξάμηνης άδειας διαμονής και εργασίας στην Ελλάδα (effect)
5	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ στη γραμματεία πρωτοκολλεί την αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας και δημιουργεί το φάκελο του ομογενή.	Ο "Πάροχος" πρωτοκολλεί την αίτηση (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) και δημιουργεί τον φάκελο (όλα τα στοιχεία εισόδου).
6	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, ελέγχει αν εκκρεμεί σε βάρος του ομογενή απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας από τη σχετική λίστα των ανακλήσεων.	Ο "Πάροχος" ελέγχει από τη λίστα ανακλήσεων (evidence placeholder) εάν εκκρεμεί σε βάρος του αλλοδαπού απόφαση ανάκλησης (evidence)
7	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, ελέγχει αν ο ομογενής από την πρώην ΕΣΣΔ, πληροί τις προϋποθέσεις απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας βάσει των διατάξεων του νόμου (βλ. Προϋποθέσεις).	Ο "Πάροχος" ελέγχει τα "Αποδεικτικά Στοιχεία" για να πιστοποιήσει ότι πληρούνται οι "Προϋποθέσεις" παροχής της υπηρεσίας
8	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο ομογενής. Σε περίπτωση υπόνοιας πλαστότητας, εκτελείται η υποροή S-1.	Ο "Πάροχος" ελέγχει τα "Αποδεικτικά Στοιχεία" για να πιστοποιήσει ότι είναι έγκυρα
9	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, κάνει ενδελεχή έλεγχο πλήρωσης προϋποθέσεων βάσει των διατάξεων του νόμου.	Ο "Πάροχος" ελέγχει εάν πληρούνται οι "Προϋποθέσεις" παροχής της υπηρεσίας βάσει του νόμου (Law)
10	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, εκδίδει την απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας και την εντολή δημοτολόγησης.	Ο "Πάροχος" κδίδει την απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας (output) και την εντολή δημοτολόγησης (consequence).
11	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ της γραμματείας αποστέλλει την εντολή δημοτολόγησης του ομογενή και των ανήλικων τέκνων του όταν υπάρχουν, στο δήμο κατοικίας του μαζί με το πρακτικό έκδοσης απόφασης.	Η εντολή δημοτολόγησης (consequence) αποστέλλεται στον Δήμο (consequence receiver) μαζί με το πρακτικό έκδοσης απόφασης (output)
12	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ της γραμματείας κοινοποιεί την εντολή δημοτολόγησης σε ΥΠΕΣΔΔΑ, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Διεύθυνση Ασφαλείας /Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και στον ενδιαφερόμενο.	Ο "Πάροχος" κοινοποιεί την εντολή δημοτολόγησης (consequence) στους φορείς - "αποδέκτες συνεπειών"
A/A	Υπό-ροές (subflows):	Αντιστοίχιση
	S-1: Έλεγχος εγκυρότητας δικαιολογητικών	
1	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, επικοινωνεί εγγράφως με Την Ιντερπόλ, την ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών, για διασταύρωση των στοιχείων, έγγραφο το οποίο προηγουμένως πρωτοκολλείται.	Ο "Πάροχος" επικοινωνεί εγγράφως με την Ιντερπόλ, την ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών (Συνεργαζόμενοι Φορείς), για διασταύρωση των στοιχείων, με έγγραφο το οποίο προηγουμένως πρωτοκολλείται (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
2	Η Ιντερπόλ, η ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών ελέγχουν την εγκυρότητα και αποστέλλουν τη γνωμοδότηση τους.	Οι "Συνεργαζόμενοι Φορείς" ελέγχουν την εγκυρότητα των στοιχείων (input) και αποστέλλουν τη γνωμοδότησή τους (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
A/A	Ροές κατά εξαίρεση (Exceptional flows):	Αντιστοίχιση

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»

Μεταπτυχιακή Εργασία

1a	Ο ομογενής διαμένει στο εξωτερικό και υποβάλλει αίτηση απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας στην Προξενική Αρχή της χώρας διαμονής του. Ο Πρόξενος αποστέλλει το φάκελο στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, μαζί με σχετική έκθεση στην οποία τεκμηριώνει την ιδιότητα του αιτούμενου ως ομογενούς.	Ο ομογενής διαμένει στο εξωτερικό (Πολίτης) και υποβάλλει αίτηση απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας (other input) στη Προξενική Αρχή της χώρας διαμονής του (γραφείο υποδοχής αιτήσεων - δεν υπάρχει αντιστοίχιση). Ο Πρόξενος αποστέλλει το φάκελο (input) στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ (service provider), μαζί με σχετική έκθεση στην οποία τεκμηριώνει την ιδιότητα του αιτούμενου ως ομογενούς (piece of evidence).
3a	Τα δικαιολογητικά του ομογενή από την πρώην ΕΣΣΔ δεν είναι πλήρη. Ο ομογενής προσκομίζει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται.	Τα δικαιολογητικά (piece of evidence) του ομογενή (πολίτη) δεν είναι πλήρη. Ο πολίτης προσκομίζει τα επιπλέον δικαιολογητικά (piece of evidence).
6a	Εκκρεμεί σε βάρος του ομογενή από την πρώην ΕΣΣΔ απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν εκκρεμεί σε βάρος του αλλοδαπού απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας (precondition = να μην εκκρεμεί) τότε το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
7a	Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
S-1 3a	Εντοπίστηκε αλλοίωση στα δικαιολογητικά που προσκόμισε ο ομογενής στην αίτηση του, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν εντοπιστεί αλλοίωση στα δικαιολογητικά (precondition = εγκυρα δικαιολογητικά) το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
9a	Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από την πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)

6.3.5 Απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας από ομογενείς (εκτός των χωρών της πρώην ΕΣΣΔ) και ανιθαγενείς με έκδοση απόφασης

6.3.5.1 Περιγραφή Υπηρεσίας, [130]

Τίτλος: Απόκτηση Ελληνικής ιθαγένειας από ανιθαγενή ή ομογενή εκτός των χωρών της πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης		ID: 5	Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό
Αποδέκτης (Actor): Ανιθαγενής ή Ομογενής ο οποίος επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια.		Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Η υπηρεσία αυτή εκτελείται στην περίπτωση που ανιθαγενής γεννημένος στην Ελλάδα ή ομογενής εκτός των χωρών τις πρώην ΕΣΣΔ επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια.			
Φορέας: ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ			
Εκροή: Απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας			
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι (Stakeholders):			
#	Εμπλεκόμενος	Περιγραφή	Ρόλος
1.	Ομογενής/Ανιθαγενής	Επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια.	Πελάτης.
2.	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	Η υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης που εκτελεί όλους τους ρόλους του φορέα Δημόσιας Διοίκησης και προσφέρει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας.	Front-office: έχει το ρόλο του γραφείου επαφής με τον αποδέκτη της υπηρεσίας για την παραλαβή της αίτησης και τον δικαιολογητικών και για την παράδοση του αποτελέσματος. Γενική ευθύνη της υπηρεσίας (ευθύνη και την εποπτεία όλης της διαδικασίας, ο κύριος διεκπεραιωτής της υπηρεσίας και ο φορέας που προσφέρει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας).
3.	Προξενείο	Η υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης που εκτελεί το ρόλο του γραφείου υποδοχής αιτήσεων και αποδοχής του αποτελέσματος της υπηρεσίας στην περίπτωση κατά την οποία ο ομογενής ή ανιθαγενής διαμένει στο εξωτερικό.	Front office: έχει το ρόλο του γραφείου επαφής με τον αποδέκτη της υπηρεσίας για την παραλαβή της αίτησης κατά την έναρξη της διαδικασίας. Επίσης είναι φορέας κοινοποίησης, καθώς ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την κτήση της ιθαγένειας του ομογενή ή ανιθαγενή.
4.	Ιντερπόλ	Ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο ομογενής.	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα: έλεγχος γνησιότητας προσκομιζόμενων δικαιολογητικών.
5.	ΥΕΕΒΕ	Ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο ομογενής.	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα: έλεγχος γνησιότητας προσκομιζόμενων δικαιολογητικών.
6.	Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών	Ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο ομογενής.	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα: έλεγχος γνησιότητας προσκομιζόμενων δικαιολογητικών.
7.	Κρατική ασφάλεια		Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα: ελέγχει την περίπτωση αποστέρησης ελληνικής καταγωγής του Έλληνα προγόνου του ομογενή.
8.	ΥΠΕΣΔΔΑ	Η υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης η προσφέρει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας στην περίπτωση πολιτικών προσφύγων, Τούρκων υπηκόων ή Ελλήνων της Ανατολής γραμμένων σε προξενικό αρχεία της χώρας τους.	Γενική ευθύνη της υπηρεσίας (ευθύνη και την εποπτεία όλης της διαδικασίας, ο κύριος διεκπεραιωτής της υπηρεσίας και ο φορέας που προσφέρει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας). Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης, ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.
9.	Δήμος	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Επίσης είναι φορέας κοινοποίησης, καθώς ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την κτήση της ιθαγένειας του ομογενή ή ανιθαγενή και τον εγγράφει στο δημοτολόγιο του.
10.	Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης, ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.
11.	Διεύθυνση Ασφαλείας/ Διεύθυνση Αλλοδαπών	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης, ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

12.	Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση	Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση εκτέλεσης της υπηρεσίας.	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης, ενημερώνεται από την ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.
-----	-------------------------	--	---

Κανάλια επικοινωνίας:

#	Φορέας	Κανάλι	Φορά Επικοινωνίας
1.	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	Αυτοπροσώπως	Αμφίδρομα

Αφορμή/Περιοδικότητα (Trigger): Ο ανιθαγενής ή ομογενής υποβάλλει αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά).

Τύπος: Η απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας δεν απαιτείται από άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, την επιλέγει ο ομογενής ή ανιθαγενής. Η υπηρεσία αυτή έχει αυταξία, συνεπώς είναι εξωστρεφής.

Σχέσεις:

Συσχέτιση (Association): Ομογενής ή Ανιθαγενής, ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, Ιντερπόλ, ΥΕΕΒΕ, Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών, Κρατική Ασφάλεια, Δήμος, Προξενείο, ΥΠΕΣΔΔΑ, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Διεύθυνση Ασφαλείας Θεσσαλονίκης/Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσσαλονίκης.

Περιλήψη (Include):

Επέκταση (Extend): Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας

Γενίκευση (Generalization):

Νόμοι: 3284/2004

Κανονική Ροή (Normal flow):

1. Ο ομογενής ή ανιθαγενής υποβάλλει αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά).
2. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά από τον αιτούντα ομογενή ή ανιθαγενή ή το Προξενείο.
3. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, ελέγχει αν τα δικαιολογητικά του ομογενή ή ανιθαγενή είναι πλήρη.
4. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ στη γραμματεία πρωτοκολλεί την αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας και δημιουργεί το φάκελο του ομογενή ή ανιθαγενή.
5. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, ελέγχει αν εκκρεμεί σε βάρος του ομογενή απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας από τη σχετική λίστα των ανακλήσεων.
6. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, ελέγχει αν ο ομογενής ή ανιθαγενής πληροί τις προϋποθέσεις απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας βάσει των διατάξεων του νόμου (βλ. Προϋποθέσεις).
7. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο ομογενής ή ανιθαγενής.
Σε περίπτωση υπόνοιας πλαστότητας, εκτελείται η υποροή S-1.
8. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, για τις περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, ελέγχει αν υπάρχει περίπτωση αποστέρησης ιθαγένειας του προγόνου του ομογενή υποβάλλοντας έγγραφο ερώτημα στην κρατική ασφάλεια, το οποίο προηγουμένως πρωτοκολλείται. Το ερώτημα στην κρατική ασφάλεια υποβάλλεται για ομογενείς οι οποίοι προέρχονται από χώρες του πρώην ανατολικού μπλοκ (πρώην Τσεχοσλοβακία, Εσθονία, Λετονία, Πολωνία, Λιθουανία, Λευκορωσία, Ουγγαρία, Μολδαβία, Ρουμανία, Βουλγαρία, Ουκρανία, πρώην ανατολική Γερμανία) καθώς και Αλβανία, Γιουγκοσλαβία, Αρμενία, Ρωσία, Ισραήλ.
9. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, για τις περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, παραλαμβάνει τη γνωμοδότηση της Κρατικής Ασφάλειας, δεν τίθεται θέμα αποστέρησης της ελληνικής ιθαγένειας του προγόνου.
10. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, κάνει ενδελεχή έλεγχο πλήρωσης προϋποθέσεων βάσει των διατάξεων του νόμου.
11. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, εκδίδει την απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας και την εντολή δημοτολόγησης του ομογενή ή ανιθαγενή.
12. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ της γραμματείας αποστέλλει την εντολή δημοτολόγησης του ομογενή και των ανήλικων τέκνων του, όταν υπάρχουν, στο δήμο κατοικίας του μαζί με την απόφαση.
13. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ της γραμματείας κοινοποιεί την εντολή δημοτολόγησης σε ΥΠΕΣΔΔΑ, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Διεύθυνση Ασφαλείας /Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και στον ενδιαφερόμενο.

Υπό-ροές (subflows):

S-1: Έλεγχος εγκυρότητας δικαιολογητικών

1. Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, επικοινωνεί εγγράφως με την Ιντερπόλ, την ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών, για διασταύρωση των στοιχείων, έγγραφο το οποίο προηγουμένως πρωτοκολλείται.
2. Η Ιντερπόλ, η ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών ελέγχουν την εγκυρότητα και αποστέλλουν τη γνωμοδότηση τους.
3. Τα δικαιολογητικά είναι έγκυρα.

Ροές κατά εξαιρεση (Exceptional flows):

1α. Ο ομογενής ή ανιθαγενής διαμένει στο εξωτερικό και υποβάλλει αίτηση απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας στην Προξενική Αρχή της χώρας διαμονής του. Ο Πρόξενος αποστέλλει το φάκελο στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, μαζί με σχετική έκθεση στην οποία τεκμηριώνει την ιδιότητα του αιτούμενου ως ομογενούς.

3α. Τα δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη. Ο ομογενής ή ανιθαγενής προσκομίζει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται.

5α. Εκκρεμεί σε βάρος του ομογενή απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας, η αίτηση του ομογενή απορρίπτεται.

6α. Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, η αίτηση του ομογενή απορρίπτεται.

S-1.3α: Εντοπίστηκε αλλοίωση στα προσκομιζόμενα δικαιολογητικά, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

8α. Για περιπτώσεις ανιθαγενών, ομογενών από ΗΠΑ, Καναδά, Αυστραλία, Β. Αμερική, τέκνων Ελλήνων, αλλοδαπών τέκνων υιοθετημένων από Έλληνες, τέκνων που έχουν αναγνωριστεί εκούσια ή με δικαστική απόφαση από Έλληνα, ειδικές περιπτώσεις συζύγων, αλλοδαπών γεννημένων στην Ελλάδα, Μουσουλμάνων από ανταλλαγή πληθυσμών βάσει της συνθήκης της Άγκυρας και αθίγγανων, Ελλήνων της Ανατολής γραμμένων σε προξενικό μητρώο της χώρας τους και μητρώα αρρένων της Ελλάδας, ομογενών εκτός των χωρών της πρώην ΕΣΣΔ που έχουν καταταγεί στις ένοπλες δυνάμεις, δεν γίνεται ερώτημα στην Κρατική Ασφάλεια.

9α. Ο Έλληνας πρόγονος του ομογενή έχει αποστερηθεί την ελληνική ιθαγένεια, δηλαδή ήταν πολιτικός προσφύγων ή Τούρκος υπήκοος ή Έλληνας της Ανατολής γραμμένος σε προξενικό αρχείο της χώρας του. Ο υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις ομογενών εκτός της ΕΣΣΔ αποστέλλει το φάκελο στο ΥΠΕΣΔΔΑ, όπου κάνει ενδελεχή έλεγχο πλήρωσης προϋποθέσεων βάσει των διατάξεων του νόμου.

10α. Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από τη πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».

11α. Αφορά περιπτώσεις πολιτικών προσφύγων ή Τούρκων υπηκόων. Το ΥΠΕΣΔΔΑ, εκδίδει την απόφαση κτήσης ελληνικής ιθαγένειας και τη κοινοποιεί στη ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ.

Προαπαιτούμενα (Preconditions) – Προϋποθέσεις – Δικαιολογητικά:

- 1) Ύπαρξη Έλληνα προγόνου:
 - α) να έχει Έλληνα πρόγονο γραμμένο σε δημοτολόγιο ή μητρώο αρρένων (στην περίπτωση αυτή ο ομογενής χρειάζεται να προσκομίσει δικαιολογητικά για το πρόγονο του μέχρι να φτάσει το γενεαλογικό δέντρο στον ομογενή που υποβάλλει την αίτηση και στα παιδιά αυτού,
 - β) να έχει αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια (ο πρόγονος).
- 2) Αναγνώριση αλλοδαπού τέκνου:
 - α) να έχει αναγνωριστεί επίσημα από Έλληνα,
 - β) να είναι ανήλικο και άγαμο κατά την αναγνώριση του,
 - γ) η αναγνώριση του αλλοδαπού να έχει γίνει πριν τις 10-11-2004.
- 3) Υιοθεσία αλλοδαπού από Έλληνα:
 - α) να είναι ανήλικος κατά την υιοθεσία του,
 - β) να έχει γίνει νόμιμα υιοθεσία,
 - γ) η υιοθεσία του αλλοδαπού να έχει γίνει πριν τις 10-11-2004.
- 4) Κατάταξη ομογενή στις ένοπλες δυνάμεις:
 - α) να καταταχθεί στις ένοπλες δυνάμεις ως εθελοντής σε καιρό επιστράτευσης ή πολέμου.
- 5) Τέκνο Έλληνα ή Ελληνίδα,
 - α) να έχει γεννηθεί πριν από την 16-7-1982 (αναγνώριση πολιτικού γάμου), από γονείς οι οποίοι έχουν τελέσει πολιτικό γάμο, ή
 - β) να έχει γεννηθεί πριν από την 8-5-1984 (αναγνώριση ισότητας των δυο φύλων), από Ελληνίδα μητέρα,
 - γ) ανήλικο και άγαμο, ο γονέας του οποίου έχει αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια λόγω κατάταξης στις ένοπλες δυνάμεις.
- 6) Μουσουλμάνος από ανταλλαγή πληθυσμών βάσει της συνθήκης Άγκυρας ή ανιθαγενής:
 - α) να έχει γεννηθεί στην Ελλάδα.
- 7) Έλληνας της Ανατολής:
 - α) να είναι εγγραμμένος σε Προξενικό μητρώο,
 - β) να είναι εγγραμμένος σε ελληνικό μητρώο αρρένων.
- 8) Αναγνωρισμένος πολιτικός πρόσφυγας ή ανιθαγενής:
 - α) να έχει συμπληρώσει πενταετής διαμονή στην Ελλάδα κατά την τελευταία δωδεκαετία πριν την υποβολή της αίτησης.

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προαπαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περίπτωσης;	Αντίγραφο ;	Σχόλια
1.	Αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας	Αίτηση	-	Για αίτηση	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
2.	Δήλωση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας	Δήλωση	-	Για αίτηση	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
3.	Πιστοποιητικό γέννησης ομογενή/κατόντα/ανήλικων τέκνων/προγόνου επικυρωμένο με την επισήμειωση της Σύμβασης της Χάγης ή, σε περίπτωση ανυπαρξίας τούτου, πιστοποιητικό βάπτισης του ίδιου και των ανήλικων τέκνων σε περίπτωση που υπάρχουν. Εάν ο αλλοδαπός είναι πρόσφυγας και αδυνατεί να προσκομίσει πιστοποιητικό γέννησης ή βάπτισης, αρκεί η προσκόμιση της απόφασης του Υπουργού Δημόσιας Τάξης με την οποία αναγνωρίζεται ως πολιτικός πρόσφυγας.	Πιστοποιητικό	Δήμος ή Κοινότητα που ανήκει στην ελληνική επικράτεια ή από αλλοδαπή χώρα	Καταγωγή 1α,2α,3β,5α,5β,5γ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	
4.	Ειδικό δελτίο ομογενούς σε περίπτωση που ο ομογενής διαμένει στην Ελλάδα (ειδικό δελτίο ταυτότητας ομογενούς, δελτίο ταυτότητας ανιθαγενούς, δελτίο	Ταυτοποίηση	Ελληνική Αστυνομία/ΥΠΕΣΔΔΑ	1α	ΝΑΙ	ΝΑΙ	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

	πολιτικού πρόσφυγα από το ΥΠΕΣΔΔΑ με το οποίο του χορηγείται πολιτικό άσυλο)						
5.	Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης του αλλοδαπού/ομογενή/παιδιού/γονέα/προγόνου	Πιστοποιητικό	Φορέας του εξωτερικού	Για τη διαπίστωση ύπαρξης τέκνων και άντλησης ιδιότητας του ομογενούς 2α,3β,5α,5β,5γ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	
6.	Ληξιαρχική πράξη γάμου αλλοδαπού /ομογενή γονέα/ προγόνου	Πιστοποιητικό	Δήμος που ανήκει στην ελληνική επικράτεια ή ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών ή φορέας του εξωτερικού	Διαπίστωση οικογενειακής κατάστασης 1α,2α,3β, 5α,5β,5γ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	
7.	Υπεύθυνη δήλωση για τους γάμους που έχει τελέσει και το βαθμό αυτών	Δήλωση	-	Αριθμός γάμων που έχει τελέσει	ΝΑΙ	ΟΧΙ	
8.	Βεβαίωση εγγραφής του πατέρα/προγόνου σε μητρώο αρρένων και μητέρα/προγόνου σε Δημοτολόγιο ή οποιαδήποτε άλλα στοιχεία αποδεικνύουν τη ελληνική καταγωγή (πιστοποιητικό γέννησης και γάμου του ίδιου και των προγόνων του, στρατιωτικό βιβλιάριο, εσωτερικό βιβλιάριο, πιστοποιητικό αναγνώρισης πατρότητας, πράξη υιοθεσίας ή οποιοδήποτε άλλο έγγραφο ή στοιχείο, βεβαίωση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας γονέα λόγω κατάταξης του στις ένοπλες δυνάμεις)	Πιστοποιητικό	Δήμος ή Κοινότητα της ελληνικής επικράτειας	Διαπίστωση ομογενειακής ιδιότητας 1α,2α,3α,7β,5α,5β,5γ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	
9.	Ληξιαρχική πράξη εγγραφής προγόνου	Πιστοποιητικό	Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών	1α	ΝΑΙ	ΟΧΙ	
10.	Αίτηση ή διαβιβαστικό/απόφαση καθαρισμού ιθαγένειας γονέα	Άλλο	Φορέας απόδοσης ιθαγένειας	1β,2α,3β	ΝΑΙ	ΟΧΙ	
11.	Πράξη εκούσιας αναγνώρισης	Άλλο	Συμβολαιογράφου ή βεβαίωση Έλληνα προξένου ή Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών	2α	ΝΑΙ	ΟΧΙ	
12.	Ληξιαρχική πράξη γέννησης τέκνου στην οποία φαίνεται η πράξη αναγνώρισης του	Πιστοποιητικό	Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών	2β	ΝΑΙ	ΟΧΙ	
13.	Πιστοποιητικό αναγνώρισης τέκνου στο οποίο αναγράφεται η ημερομηνία αναγνώρισης	Πιστοποιητικό	Ελληνικός φορέας	2γ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	
14.	Ληξιαρχική πράξη γέννησης από το βιβλίο εκθέσεων Ληξιάρχου όπου φαίνεται η αναγνώριση	Πιστοποιητικό	Προξενείο	2α	ΝΑΙ	ΟΧΙ	
15.	Απόφαση επίδοσης υιοθεσίας στην οποία αναγράφεται η ημερομηνία υιοθεσίας	Πιστοποιητικό	Δικαστικές αρχές ή έκδοση από φορέα του εξωτερικού και δεδικασμένο στην Ελλάδα	3β, 3γ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

16.	Πιστοποιητικό ότι δεν έχει ασκηθεί ένδικο μέσο στην υιοθεσία	Πιστοποιητικό	Γραμματεία Πρωτοδικών	3β	NAI	OXI	
17.	Πιστοποιητικό τελεσιδικίας	Πιστοποιητικό	Δικαστικές αρχές	3β	NAI	NAI	
18.	Πιστοποιητικό γέννησης τέκνου με βάσει τα πραγματικά του στοιχεία	Πιστοποιητικό	Φορέας του εξωτερικού	3α	NAI	OXI	
19.	Ληξιαρχική πράξη γέννησης τέκνου με ελληνικά στοιχεία	Πιστοποιητικό	Δήμος ή Κοινότητα εγγραφής	3α	NAI	OXI	
20.	Υπηρεσιακή βεβαίωση πιστοποίησης αληθινών ονομάτων γονέων (σε περίπτωση που χρησιμοποιηθούν ψευδώνυμα)	Πιστοποιητικό	Δικαστικές αρχές	3β	NAI	OXI	
21.	Πιστοποιητικό κατάταξης στις ένοπλες δυνάμεις	Πιστοποιητικό	Στρατολογία	4α	NAI	OXI	
22.	Ληξιαρχική πράξη γέννησης με δικαστική απόφαση	Πιστοποιητικό	Δικαστικές αρχές	6α	NAI	OXI	
23.	Βεβαίωση εγγραφής σε προξενικό μητρώο	Πιστοποιητικό	Προξενείο	7α	NAI	OXI	
24.	Αντίγραφο διαβατηρίου, βεβαιώσεις φοίτησης του στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση, τυχόν τίτλος/οι σπουδών του, βεβαίωση εργοδότη, και ασφαλιστικού φορέα, βιβλιάρια ενσήμων στην περίπτωση που εργάζεται.	Ταυτοποίηση	Ελληνικός φορείς	8α	NAI	NAI	

Δικαιολογητικά εντός της Δημόσιας Διοίκησης:

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προαπαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περίπτωσης;	Αντίγραφο;	Σχόλια
1.							

Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Κανένα

Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται

Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: 1 χρόνος

Ισχύοντα μετά την εκτέλεση/Αποτέλεσμα (Post-conditions): Ο ομογενής ή ανιθαγενής έχει αποκτήσει πλέον την ελληνική ιθαγένεια και μπορεί να προβεί στην έκδοση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.

Σχόλια:

6.3.5.2 Περιγραφή βάσει του Εννοιολογικού Μοντέλου

Στην παράγραφο αυτή αντιστοιχίζονται τα πεδία της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου. Πρώτα εξετάζονται τα βασικά πεδία της φόρμας και στη συνέχεια τα πολύπλοκα πεδία της φόρμας τα οποία χρήζουν περαιτέρω ανάλυσης.

6.3.5.2.1 Βασικά Πεδία

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των βασικών πεδίων της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

Στοιχεία της Φόρμας	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
Τίτλος: Απόκτηση Ελληνικής ιθαγένειας από ανιθαγενή ή ομογενή εκτός των χωρών της πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης	Service
Αποδέκτης (Actor): Ανιθαγενής ή Ομογενής ο οποίος επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια.	Citizen

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

Φορέας: ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	Service Provider
Εκροή: Απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας	Outcome
Νόμοι: 3284/2004	Law
Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Κανένα	Cost
Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται	Time
Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: 1 χρόνος	RunTime
Ισχύοντα μετά την εκτέλεση: Ο ομογενής ή ανιθαγενής έχει αποκτήσει πλέον την ελληνική ιθαγένεια και μπορεί να προβεί στην έκδοση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.	Effect
ID: 5	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attributes της Οντότητας "Service"
Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό	
Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Η υπηρεσία αυτή εκτελείται στην περίπτωση που ανιθαγενής γεννημένος στην Ελλάδα ή ομογενής εκτός των χωρών τις πρώην ΕΣΣΔ επιθυμεί να αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια.	
Κανάλια επικοινωνίας	Ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ του αποδέκτη και του παρόχου της υπηρεσίας δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Αφορμή /Περιοδικότητα	Η αφορμή για την έναρξη της υπηρεσίας είναι το πρώτο γεγονός της ροής γεγονότων της υπηρεσίας και δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Τύπος	
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Σχέσεις	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Κανονική Ροή	Η ροή των γεγονότων ως οντότητα δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας. Η ροή γεγονότων θα εξεταστεί ανά περίπτωση για να διαπιστωθεί εάν μπορεί να περιγραφεί από το εννοιολογικό μοντέλο.
Υπό-ροές	
Ροές κατά εξαιρέση	
Προαπαιτούμενα	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Δικαιολογητικά	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω

6.3.5.2.2 Εμπλεκόμενοι

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των διακριτών εγγραφών της ενότητας «Εμπλεκόμενοι» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Εμπλεκόμενος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου	Ρόλος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1.	Ομογενής/Ανιθαγενής	Citizen	Πελάτης	Δεν ορίζονται ρόλοι για τους αποδέκτες των υπηρεσιών. Καλύπτονται από την οντότητα "Social Entity"
2.	ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ	PA Entity	-Γενική ευθύνη της υπηρεσίας	Service Provider
			-Front-office	Δεν ορίζεται
3.	Προξενείο	PA Entity	-Front office	Δεν ορίζεται
			-Φορέας κοινοποίησης	Consequence Receiver
4.	Ιντερπόλ	PA Entity	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα	Service Collaborator
5.	ΥΕΕΒΕ	PA Entity	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα	Service Collaborator

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

6.	Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών	PA Entity	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα	Service Collaborator
7.	Κρατική ασφάλεια	PA Entity	Συνεργάτης στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας με ελεγκτικό χαρακτήρα	Service Collaborator
8.	ΥΠΕΣΔΔΑ	PA Entity	-Γενική ευθύνη της υπηρεσίας	Service Provider
			- Φορέας λήψης κοινοποίησης.	Consequence Receiver
9.	Δήμος	PA Entity	- Φορέας λήψης κοινοποίησης.	Consequence Receiver
10.	Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας	PA Entity	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης.	Consequence Receiver
11.	Διεύθυνση Ασφαλείας/ Διεύθυνση Αλλοδαπών	PA Entity	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης	Consequence Receiver
12.	Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση	PA Entity	Είναι φορέας λήψης κοινοποίησης.	Consequence Receiver

6.3.5.2.3 Σχέσεις

Στον παρακάτω πίνακα αντιστοιχίζονται οι σχέσεις που περιγράφονται στην φόρμα περιγραφής της υπηρεσίας με τις σχέσεις του εννοιολογικού μοντέλου.

Σχέσεις της Φόρμας	Σχέσεις του Εννοιολογικού Μοντέλου
Συσχέτιση (<i>Association</i>): Ομογενής ή Ανιθαγενής, ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, Ιντερπόλ, ΥΕΕΒΕ, Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών, Κρατική Ασφάλεια, Δήμος, Προξενείο, ΥΠΕΣΔΔΑ, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Διεύθυνση Ασφαλείας Θεσσαλονίκης/Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσσαλονίκης	Καλύπτεται από τις σχέσεις association που έχει η οντότητα Public Service με τις οντότητες Social Entity & PA Entity
Επέκταση (<i>Extend</i>): Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας.	Οι σχέσεις Extend δεν αφορούν ένα εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων, αφού αναφέρονται στη συσχέτιση με άλλες υπηρεσίες. Οι συσχετίσεις και οι ροές μεταξύ των υπηρεσιών αφορούν συμπεριφορικά μοντέλα.

6.3.5.2.4 Προαπαιτούμενα

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοιχηση των εγγραφών της ενότητας «Προαπαιτούμενα» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Προαπαιτούμενα	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1	Υπαρξη Έλληνα προγόνου:	
	α) να έχει Έλληνα πρόγονο γραμμένο σε δημοτολόγιο ή μητρώο αρρένων (στην περίπτωση αυτή ο ομογενής χρειάζεται να προσκομίσει δικαιολογητικά για το πρόγονο του μέχρι να φτάσει το γενεαλογικό δέντρο στον ομογενή που υποβάλλει την αίτηση και στα παιδιά αυτού, δηλαδή πιστοποιητικό γέννησης, γάμου, οικογενειακής κατάστασης),	Precondition
	β) να έχει αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια (ο πρόγονος).	Precondition
2	Αναγνώριση αλλοδαπού τέκνου:	
	α) να έχει αναγνωριστεί επίσημα από Έλληνα,	Precondition
	β) να είναι ανήλικο και άγαμο κατά την αναγνώριση του,	Precondition
γ) η αναγνώριση του αλλοδαπού να έχει γίνει πριν τις 10-11-2004.	Precondition	
3	Υιοθεσία αλλοδαπού από Έλληνα:	
	α) να είναι ανήλικος κατά την υιοθεσία του,	Precondition
	β) να έχει γίνει νόμιμα υιοθεσία,	Precondition
γ) η υιοθεσία του αλλοδαπού να έχει γίνει πριν τις 10-11-2004.	Precondition	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

4	Κατάταξη ομογενή στις ένοπλες δυνάμεις:	
	α) να καταταχθεί στις ένοπλες δυνάμεις ως εθελοντής σε καιρό επιστράτευσης ή πολέμου.	Precondition
5	Τέκνο Έλληνα ή Ελληνίδας,	
	α) να έχει γεννηθεί πριν από την 16-7-1982 (αναγνώριση πολιτικού γάμου), από γονείς οι οποίοι έχουν τελέσει πολιτικό γάμο, ή	Precondition
	β) να έχει γεννηθεί πριν από την 8-5-1984 (αναγνώριση ισότητας των δυο φύλων), από Ελληνίδα μητέρα,	Precondition
	γ) ανήλικο και άγαμο, ο γονέας του οποίου έχει αποκτήσει την ελληνική ιθαγένεια λόγω κατάταξης στις ένοπλες δυνάμεις.	Precondition
6	Μουσουλμάνος από ανταλλαγή πληθυσμών βάσει της συνθήκης Άγκυρας ή ανιθαγενής:	
	α) να έχει γεννηθεί στην Ελλάδα.	Precondition
7	Έλληνας της Ανατολής:	
	α) να είναι εγγραμμένος σε Προξενικό μητρώο,	Precondition
	β) να είναι εγγραμμένος σε ελληνικό μητρώο αρρένων.	Precondition
8	Αναγνωρισμένος πολιτικός πρόσφυγας ή ανιθαγενής:	
	α) να έχει συμπληρώσει πενταετής διαμονή στην Ελλάδα κατά την τελευταία δωδεκαετία πριν την υποβολή της αίτησης.	Precondition

6.3.5.2.5 Δικαιολογητικά

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Δικαιολογητικά» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Οντότητα Ε.Μ.	Κατηγορία	Οντότητα Ε.Μ.	Φορέας Έκδοσης	Οντότητα Ε.Μ.	Προαπαιτούμενο / λόγος	Οντότητα Ε.Μ.	Ειδικής Περίπτωσης	Αντίγραφο	Οντότητα Ε.Μ.
1.	Αίτηση πολιτογράφησης	Other Input	Αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο			Για αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	OXI	OXI	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attribute της οντότητας "input"
2.	Δήλωση πολιτογράφησης	Other Input	Δήλωση				Για αίτηση	βλ. παραπάνω	OXI	OXI	
3.	Πιστοποιητικό γέννησης ομογενή/κατιόντα/ανήλικων τέκνων/προγόνου επικυρωμένο με την επιστημείωση της Σύμβασης της Χάγης	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Δήμος ή Κοινότητα που ανήκει στην ελληνική επικράτεια ή από αλλοδαπή χώρα	Evidence Provider	Καταγωγή	Evidence Purpose	NAI	OXI	
	Σε περίπτωση ανυπαρξίας τούτου, πιστοποιητικό βάπτισης του ίδιου και των ανήλικων τέκνων σε περίπτωση που υπάρχουν.	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Αρμόδιος Φορέας	Evidence Provider	Καταγωγή	Evidence Purpose	NAI	OXI	
	Εάν ο αλλοδαπός είναι πρόσφυγας και αδυνατεί να προσκομίσει πιστοποιητικό γέννησης ή βάπτισης, αρκεί η προσκόμιση της απόφασης του Υπουργού Δημόσιας Τάξης με την οποία αναγνωρίζεται ως πολιτικός πρόσφυγας.	Evidence Placeholder	Απόφαση		Υπουργείο Δημόσιας Τάξης	Evidence Provider	1α,2α,3β,5α,5β,5γ	Καλύπτεται από τη σχέση "Evidence validates Precondition"	NAI	OXI	
4.	Ειδικό δελτίο ομογενούς σε περίπτωση που ο ομογενής διαμένει στην Ελλάδα (ειδικό δελτίο ταυτότητας ομογενούς, δελτίο ταυτότητας ανιθαγενούς, δελτίο πολιτικού πρόσφυγα από το ΥΠΕΣΔΔΑ με το οποίο του χορηγείται πολιτικό άσυλο)	Evidence Placeholder	Ταυτοποίηση	Ελληνική Αστυνομία/ΥΠΕΣΔΔΑ	Evidence Provider	1α	βλ. παραπάνω	NAI	NAI		
5.	Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης του αλλοδαπού/ομογενή/παιδιού/γονέα/προγόνου	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Φορέας του εξωτερικού	Evidence Provider	Για τη διαπίστωση ύπαρξης τέκνων και άντλησης ιδιότητας του ομογενούς	Evidence Purpose	NAI	OXI		
						2α,3β,5α,5β,5γ	βλ. 3.γ του παρόντος πίνακα				

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

6.	Ληξιαρχική πράξη γάμου αλλοδαπού /ομογενή γονέα/ προγόνου	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Δήμος που ανήκει στην ελληνική επικράτεια ή ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών ή φορέας του εξωτερικού	Evidence Provider	Διαπίστωση οικογενειακής κατάστασης	Evidence Purpose	NAI	OXI
							1α,2α,3β, 5α,5β,5γ	βλ. 3.γ του παρόντος πίνακα		
7.	Υπεύθυνη δήλωση για τους γάμους που έχει τελέσει και το βαθμό αυτών	Other Input	Δήλωση				Αριθμός γάμων που έχει τελέσει	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	NAI	OXI
8.	Βεβαίωση εγγραφής του πατέρα/προγόνου σε μητρώο αρρένων και μητέρας/προγόνου σε Δημοτολόγιο ή οποιαδήποτε άλλα στοιχεία αποδεικνύουν τη ελληνική καταγωγή (πιστοποιητικό γέννησης και γάμου του ίδιου και των προγόνων του, στρατιωτικό βιβλιάριο, εσωτερικό βιβλιάριο, πιστοποιητικό αναγνώρισης πατρότητας, πράξη υιοθεσίας ή οποιοδήποτε άλλο έγγραφο ή στοιχείο, βεβαίωση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας γονέα λόγω κατάταξης του στις ένοπλες δυνάμεις)	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Δήμος ή Κοινότητα της ελληνικής επικράτειας	Evidence Provider	Διαπίστωση ομογενειακής ιδιότητας	Evidence Purpose	NAI	OXI
							1α,2α,3α,7β,5α,5β,5γ	βλ. 3.γ του παρόντος πίνακα		
9.	Ληξιαρχική πράξη εγγραφής προγόνου	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών	Evidence Provider	1α	βλ. παραπάνω	NAI	OXI
10.	Αίτηση ή διαβιβαστικό/απόφαση καθαρισμού ιθαγένειας γονέα	Evidence Placeholder	Άλλο		Φορέας απόδοσης ιθαγένειας	Evidence Provider	1β,2α,3β	βλ. παραπάνω	NAI	OXI
11.	Πράξη εκούσιας αναγνώρισης	Evidence Placeholder	Άλλο		Συμβολαιογράφου ή βεβαίωση Έλληνα προξένου ή Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών	Evidence Provider	2α	βλ. παραπάνω	NAI	OXI
12.	Ληξιαρχική πράξη γέννησης τέκνου στην οποία φαίνεται η πράξη αναγνώρισης του	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών	Evidence Provider	2β	βλ. παραπάνω	NAI	OXI	
13.	Πιστοποιητικό αναγνώρισης τέκνου στο οποίο αναγράφεται η ημερομηνία αναγνώρισης	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Ελληνικός φορέας	Evidence Provider	2γ	βλ. παραπάνω	NAI	OXI	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

14.	Ληξιαρχική πράξη γέννησης από το βιβλίο εκθέσεων Ληξιαρχού όπου φαίνεται η αναγνώριση	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Προξενείο	Evidence Provider	2α	βλ. παραπάνω	NAI	OXI
15.	Απόφαση επίδοσης υιοθεσίας στην οποία αναγράφεται η ημερομηνία υιοθεσίας	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Δικαστικές αρχές ή έκδοση από φορέα του εξωτερικού και δεδικασμένο στην Ελλάδα	Evidence Provider	3β, 3γ	βλ. παραπάνω	NAI	OXI
16.	Πιστοποιητικό ότι δεν έχει ασκηθεί ένδικο μέσο στην υιοθεσία	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Γραμματεία Πρωτοδικών	Evidence Provider	3β	βλ. παραπάνω	NAI	OXI
17.	Πιστοποιητικό τελεσιδικίας	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Δικαστικές αρχές	Evidence Provider	3β	βλ. παραπάνω	NAI	NAI
18.	Πιστοποιητικό γέννησης τέκνου με βάσει τα πραγματικά του στοιχεία	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Φορέας του εξωτερικού	Evidence Provider	3α	βλ. παραπάνω	NAI	OXI
19.	Ληξιαρχική πράξη γέννησης τέκνου με ελληνικά στοιχεία	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Δήμος ή Κοινότητα εγγραφής	Evidence Provider	3α	βλ. παραπάνω	NAI	OXI
20.	Υπηρεσιακή βεβαίωση πιστοποίησης αληθινών ονομάτων γονέων (σε περίπτωση που χρησιμοποιηθούν ψευδώνυμα)	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Δικαστικές αρχές	Evidence Provider	3β	βλ. παραπάνω	NAI	OXI
21.	Πιστοποιητικό κατάταξης στις ένοπλες δυνάμεις	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Στρατολογία	Evidence Provider	4α	βλ. παραπάνω	NAI	OXI
22.	Ληξιαρχική πράξη γέννησης με δικαστική απόφαση	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Δικαστικές αρχές	Evidence Provider	6α	βλ. παραπάνω	NAI	OXI
23.	Βεβαίωση εγγραφής σε προξενικό μητρώο	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		Προξενείο	Evidence Provider	7α	βλ. παραπάνω	NAI	OXI
24.	Αντίγραφο διαβατηρίου, βεβαιώσεις φοίτησης του στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση, τυχόν τίτλος/οι σπουδών του, βεβαίωση εργοδότη, και ασφαλιστικού φορέα, βιβλιάρια ενσήμων στην περίπτωση που εργάζεται.	Evidence Placeholder	Ταυτοποίηση	Ελληνικός φορέας	Evidence Provider	8α	βλ. παραπάνω	NAI	NAI	

6.3.5.2.6 Ροή γεγονότων

Παρακάτω παρουσιάζεται η ροή των γεγονότων της υπηρεσίας και η αντιστοίχισή τους με το εννοιολογικό μοντέλο.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Κανονική Ροή (Normal flow):	Αντιστοιχισή
1	Ο ομογενής ή ανιθαγενής υποβάλλει αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά).	Ο ομογενής ("Πολίτης") αιτείται μίας "Δημόσιας Υπηρεσίας", υποβάλλοντας αίτηση ("Άλλη Είσοδο") και Δικαιολογητικά (Evidence Placeholders) στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ (Service Provider)
2	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά από τον αιτούντα ομογενή ή ανιθαγενή ή το Προξενείο.	Ο "Πάροχος" παραλαμβάνει τον φάκελο (όλα τα στοιχεία "Εισόδου") από τον Πολίτη ή από το Προξενείο (γραφείο υποδοχής αιτήσεων - δεν υπάρχει αντιστοιχισή)
3	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, ελέγχει αν τα δικαιολογητικά του ομογενή ή ανιθαγενή είναι πλήρη.	Ο "Πάροχος" ελέγχει την πληρότητα του φακέλου (τα στοιχεία "Εισόδου") και ζητά από τον "Πολίτη" να προσκομίσει επιπλέον "Είσοδο" εάν απαιτείται
4	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ στη γραμματεία πρωτοκολλεί την αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας και δημιουργεί το φάκελο του ομογενή ή ανιθαγενή.	Ο "Πάροχος" πρωτοκολλεί την αίτηση (δεν υπάρχει αντιστοιχισή) και δημιουργεί τον φάκελο (όλα τα στοιχεία εισόδου).
5	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, ελέγχει αν εκκρεμεί σε βάρος του ομογενή απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας από τη σχετική λίστα των ανακλήσεων.	Ο "Πάροχος" ελέγχει από τη λίστα ανακλήσεων (evidence placeholder) εάν εκκρεμεί σε βάρος του αλλοδαπού απόφαση ανάκλησης (evidence)
6	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, ελέγχει αν ο ομογενής ή ανιθαγενής πληροί τις προϋποθέσεις απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας βάσει των διατάξεων του νόμου (βλ. Προϋποθέσεις).	Ο "Πάροχος" ελέγχει τα "Αποδεικτικά Στοιχεία" για να πιστοποιήσει ότι πληρούνται οι "Προϋποθέσεις" παροχής της υπηρεσίας
7	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, ελέγχει την εγκυρότητα των δικαιολογητικών που προσκόμισε ο ομογενής ή ανιθαγενής. Σε περίπτωση υπόνοιας πλαστότητας, εκτελείται η υποροή S-1.	Ο "Πάροχος" ελέγχει τα "Αποδεικτικά Στοιχεία" για να πιστοποιήσει ότι είναι έγκυρα
8	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, για τις περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, ελέγχει αν υπάρχει περίπτωση αποστέρησης ιθαγένειας του προγόνου του ομογενή υποβάλλοντας έγγραφο ερώτημα στην κρατική ασφάλεια, το οποίο προηγουμένως πρωτοκολλείται. Το ερώτημα στην κρατική ασφάλεια υποβάλλεται για ομογενείς οι οποίοι προέρχονται από χώρες του πρώην ανατολικού μπλοκ (πρώην Τσεχοσλοβακία, Εσθονία, Λετονία, Πολωνία, Λιθουανία, Λευκορωσία, Ουγγαρία, Μολδαβία, Ρουμανία, Βουλγαρία, Ουκρανία, πρώην ανατολική Γερμανία) καθώς και Αλβανία, Γιουγκοσλαβία, Αρμενία, Ρωσία, Ισραήλ.	Ο "Πάροχος" αποστέλλει το φάκελο (όλα τα στοιχεία "Εισόδου") στην Κρατική Ασφάλεια (Service Collaborator) με έγγραφο ερώτημα το οποίο πρωτοκολλείται (δεν υπάρχει αντιστοιχισή)
9	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, για τις περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, παραλαμβάνει τη γνωμοδότηση της Κρατικής Ασφάλειας, δεν τίθεται θέμα αποστέρησης της ελληνικής ιθαγένειας του προγόνου.	Ο "Πάροχος" παραλαμβάνει την γνωμοδότηση (δεν υπάρχει αντιστοιχισή) της Κρατικής Ασφάλειας (Service Collaborator)
10	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, κάνει ενδελεχή έλεγχο πλήρωσης προϋποθέσεων βάσει των διατάξεων του νόμου.	Ο "Πάροχος" ελέγχει εάν πληρούνται οι "Προϋποθέσεις" παροχής της υπηρεσίας βάσει του νόμου (Law)
11	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, εκδίδει την απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας και την εντολή δημοτολόγησης του ομογενή ή ανιθαγενή.	Ο "Πάροχος" κδίδει την απόφαση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας (outrput) και την εντολή δημοτολόγησης (consequence).
12	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ της γραμματείας αποστέλλει την εντολή δημοτολόγησης του ομογενή και των ανήλικων τέκνων του, όταν υπάρχουν, στο δήμο κατοικίας του μαζί με την απόφαση.	Η εντολή δημοτολόγησης (consequence) αποστέλλεται στον Δήμο (consequence receiver) μαζί με το πρακτικό έκδοση απόφασης (outrput)
13	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ της γραμματείας κοινοποιεί την εντολή δημοτολόγησης σε ΥΠΕΣΔΔΑ, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης/Τμήμα Ομογενών/Ιθαγένειας, Διεύθυνση Ασφαλείας /Διεύθυνση Αλλοδαπών, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και στον ενδιαφερόμενο.	Ο "Πάροχος" κοινοποιεί την εντολή δημοτολόγησης (consequence) στους φορείς - "αποδέκτες συνεπειών"
A/A	Υπό-ροές (subflows):	Αντιστοιχισή
	S-1: Έλεγχος εγκυρότητας δικαιολογητικών	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»

Μεταπτυχιακή Εργασία

1	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ, επικοινωνεί εγγράφως με την Ιντερπόλ, την ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών, για διασταύρωση των στοιχείων, έγγραφο το οποίο προηγούμενως πρωτοκολλείται.	Ο "Πάροχος" επικοινωνεί εγγράφως με την Ιντερπόλ, την ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών (Συνεργαζόμενοι Φορείς), για διασταύρωση των στοιχείων, με έγγραφο το οποίο προηγούμενως πρωτοκολλείται (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
2	Η Ιντερπόλ, η ΥΕΕΒΕ ή το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών ελέγχουν την εγκυρότητα και αποστέλλουν τη γνωμοδότησή τους.	Οι "Συνεργαζόμενοι Φορείς" ελέγχουν την εγκυρότητα των στοιχείων (input) και αποστέλλουν τη γνωμοδότησή τους (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
A/A	Ροές κατά εξαίρεση (Exceptional flows):	Αντιστοίχιση
1a	Ο ομογενής ή ανιθαγενής διαμένει στο εξωτερικό και υποβάλλει αίτηση απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας στην Προξενική Αρχή της χώρας διαμονής του. Ο Πρόξενος αποστέλλει το φάκελο στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ, μαζί με σχετική έκθεση στην οποία τεκμηριώνει την ιδιότητα του αιτούμενου ως ομογενούς.	Ο ομογενής διαμένει στο εξωτερικό (Πολίτης) και υποβάλλει αίτηση απόκτησης της ελληνικής ιθαγένειας (other input) στη Προξενική Αρχή της χώρας διαμονής του (γραφείο υποδοχής αιτήσεων - δεν υπάρχει αντιστοίχιση). Ο Πρόξενος αποστέλλει το φάκελο (input) στην ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ (service provider), μαζί με σχετική έκθεση στην οποία τεκμηριώνει την ιδιότητα του αιτούμενου ως ομογενούς (piece of evidence).
3a	Τα δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη. Ο ομογενής ή ανιθαγενής προσκομίζει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται.	Τα δικαιολογητικά (piece of evidence) του ομογενή (πολίτη) δεν είναι πλήρη. Ο πολίτης προσκομίζει τα επιπλέον δικαιολογητικά (piece of evidence).
5a	Εκκρεμεί σε βάρος του ομογενή απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας, η αίτηση του ομογενή απορρίπτεται.	Αν εκκρεμεί σε βάρος του αλλοδαπού απόφαση ανάκλησης ελληνικής ιθαγένειας (precondition = να μην εκκρεμεί) τότε το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
6a	Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, η αίτηση του ομογενή απορρίπτεται.	Αν δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
S1 3a	Εντοπίστηκε αλλοίωση στα προσκομιζόμενα δικαιολογητικά, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις ομογενών εκτός της πρώην ΕΣΣΔ εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν εντοπιστεί αλλοίωση στα δικαιολογητικά (precondition = εγκυρα δικαιολογητικά) το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
8a	Για περιπτώσεις ανιθαγενών, ομογενών από ΗΠΑ, Καναδά, Αυστραλία, Β. Αμερική, τέκνων Ελλήνων, αλλοδαπών τέκνων υιοθετημένων από Έλληνες, τέκνων που έχουν αναγνωριστεί εκούσια ή με δικαστική απόφαση από Έλληνα, ειδικές περιπτώσεις συζύγων, αλλοδαπών γεννημένων στην Ελλάδα, Μουσουλμάνων από ανταλλαγή πληθυσμών βάσει της συνθήκης της Άγκυρας και αθίγγανων, Ελλήνων της Ανατολής γραμμένων σε προξενικό μητρώο της χώρας τους και μητρώα αρρένων της Ελλάδας, ομογενών εκτός των χωρών της πρώην ΕΣΣΔ που έχουν καταταγεί στις ένοπλες δυνάμεις, δεν γίνεται ερώτημα στην Κρατική Ασφάλεια.	Για συγκεκριμένες περιπτώσεις (περιπτώσεις ανιθαγενών, ομογενών από ΗΠΑ, Καναδά, Αυστραλία, Β. Αμερική, τέκνων Ελλήνων, αλλοδαπών τέκνων υιοθετημένων από Έλληνες, τέκνων που έχουν αναγνωριστεί εκούσια ή με δικαστική απόφαση από Έλληνα, ειδικές περιπτώσεις συζύγων, αλλοδαπών γεννημένων στην Ελλάδα, Μουσουλμάνων από ανταλλαγή πληθυσμών βάσει της συνθήκης της Άγκυρας και αθίγγανων, Ελλήνων της Ανατολής γραμμένων σε προξενικό μητρώο της χώρας τους και μητρώα αρρένων της Ελλάδας, ομογενών εκτός των χωρών της πρώην ΕΣΣΔ που έχουν καταταγεί στις ένοπλες δυνάμεις) δεν γίνεται ερώτημα (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) στην Κρατική Ασφάλεια (Service Collaborator).
9a	Ο Έλληνας πρόγονος του ομογενή έχει αποστερηθεί την ελληνική ιθαγένεια, δηλαδή ήταν πολιτικός προσφύγων ή Τούρκος υπήκοος ή Έλληνας της Ανατολής γραμμένος σε προξενικό αρχείο της χώρας του. Ο υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για περιπτώσεις ομογενών εκτός της ΕΣΣΔ αποστέλλει το φάκελο στο ΥΠΕΣΔΔΑ, όπου κάνει ενδελεχή έλεγχο πλήρωσης προϋποθέσεων βάσει των διατάξεων του νόμου.	Για συγκεκριμένες περιπτώσεις (Έλληνας πρόγονος του ομογενή έχει αποστερηθεί την ελληνική ιθαγένεια, δηλαδή ήταν πολιτικός προσφύγων ή Τούρκος υπήκοος ή Έλληνας της Ανατολής γραμμένος σε προξενικό αρχείο της χώρας του), ο Πάροχος αποστέλλει τον φάκελο (input) στο ΥΠΕΣΔΔΑ (Service Collaborator)
10a	Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, ο αρμόδιος υπάλληλος της ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ για ομογενείς από τη πρώην ΕΣΣΔ με έκδοση απόφασης, εκτελεί την περίπτωση χρήσης «Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας».	Αν δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση" και ενεργοποιείται άλλη υπηρεσία (Ανάκληση Αιτήσεως Απόκτησης Ελληνικής Ιθαγένειας)
11a	Αφορά περιπτώσεις πολιτικών προσφύγων ή Τούρκων υπηκόων. Το ΥΠΕΣΔΔΑ, εκδίδει την απόφαση κτήσης ελληνικής ιθαγένειας και τη κοινοποιεί στη ΠΕΡ/ΔΑΚΑΜ.	Για συγκεκριμένες περιπτώσεις (πολιτικών προσφύγων ή Τούρκων υπηκόων) το ΥΠΕΣΔΔΑ (Service Collaborator) εκδίδει την απόφαση (output) και την κοινοποιεί στον "Πάροχο"

6.4 Έκδοση Διαβατηρίου

Η δεύτερη υπηρεσία που θα εξεταστεί είναι η διαδικασία έκδοσης διαβατηρίου. Για την υπηρεσία αυτή δεν υπάρχει στην βιβλιογραφία κάποια δομημένη περιγραφή. Στα πλαίσια της εργασίας και για λόγους ομοιομορφίας θα επιχειρηθεί η δομημένη περιγραφή των υπηρεσιών έκδοσης διαβατηρίων βάσει της φόρμας περιγραφής δημοσίων υπηρεσιών που παρουσιάστηκε στην παράγραφο 6.2.1. Ως κύριες πηγές άντλησης πληροφοριών χρησιμοποιήθηκαν: το Site της Διεύθυνσης Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας, [131] και το Portal των Κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών [132].

Σύμφωνα με τις παραπάνω πηγές, η υπηρεσία έκδοσης διαβατηρίων διακρίνεται στις εξής περιπτώσεις,:

- Έκδοση νέου διαβατηρίου
- Ανανέωση διαβατηρίου
- Αντικατάσταση διαβατηρίου
- Έκδοση διαβατηρίου λόγω κλοπής ή απώλειας

Ακολουθεί η μελέτη των παραπάνω περιπτώσεων.

6.4.1 Έκδοση νέου διαβατηρίου

6.4.1.1 Περιγραφή της Υπηρεσίας

Τίτλος: Έκδοση Νέου Διαβατηρίου		ID: 1	Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό
Αποδέκτης (Actor): Έλληνας Πολίτης που επιθυμεί να εκδόσει διαβατήριο για πρώτη φορά		Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Χορήγηση νέου διαβατηρίου στους Έλληνες πολίτες			
Φορέας: Υπουργείο Δημόσιας Τάξης \ Ελληνική Αστυνομία \ Διεύθυνση Διαβατηρίων			
Εκρόη: Έκδοση Διαβατηρίου			
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι (Stakeholders):			
#	Εμπλεκόμενος	Περιγραφή	Ρόλος
1	Πολίτης	Ο Έλληνας Πολίτης που θέλει να εκδόσει διαβατήριο	Πελάτης
2	Ελληνική Αστυνομία / Διεύθυνση Διαβατηρίων	Η υπηρεσία που παρέχει την υπηρεσία	Γενική Ευθύνη της Υπηρεσίας
3	Ελληνική Αστυνομία / Γραφεία Διαβατηρίων	Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων της Διεύθυνσης Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας (104 σημεία σε όλη την επικράτεια)	Front Office
4	Προξενείο	Προξενικές Αρχές της Ελλάδας στο εξωτερικό, οι οποίες δέχονται αιτήσεις	Front Office
Κανάλια επικοινωνίας:			
#	Φορέας	Κανάλι	Φορά Επικοινωνίας
1.	ΕΛ.ΑΣ. Διεύθυνση Διαβατηρίων	Αυτοπροσώπως	Αμφίδρομη
Αφορμή/Περιοδικότητα (Trigger):			
Αφορμή: Ο πολίτης υποβάλλει αίτηση χορήγησης διαβατηρίου, μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά).			
Τύπος: Η υπηρεσία δεν απαιτείται από άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, συνεπώς έχει αυταξία, δηλαδή είναι εξωστρεφής, καθώς χρησιμοποιείται εξωτερικά στη Δημόσια Διοίκηση.			
Σχέσεις:			
Συσχέτιση (Association): Πολίτης, ΕΛ.ΑΣ \ Διεύθυνση Διαβατηρίων, ΕΛ.ΑΣ. \ Γραφεία Διαβατηρίων, Προξενεία			
Περίληψη (Include):			
Επέκταση (Extend):			
Γενίκευση (Generalization):			
Νόμοι:			
1	Νόμος 3103/2003 (Φ.Ε.Κ. 23/29-1-2003): «Έκδοση διαβατηρίων από την Ελληνική Αστυνομία και άλλες διατάξεις».		
2	Π.Δ. 126/2005 (Φ.Ε.Κ. 181/21-7-2005), «Ίδρυση Διεύθυνσης Διαβατηρίων και άλλες διατάξεις» το οποίο κατήργησε το Π.Δ. 37/2004 (Φ.Ε.Κ. 33, τ.Α.).		
3	Π.Δ. 25/2004 (Φ.Ε.Κ. 17/30-1-2004), «Προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, αντικατάσταση, απώλεια και ακύρωση αυτών», όπως τροποποιήθηκε με Π.Δ. 193/2005 (Φ.Ε.Κ. 234/ 27-9-2005).		

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

4	Κ.Υ.Α. 3021/22/10/2005 (Φ.Ε.Κ. 932/6-7-2005, τ.Β`): «Δικαιολογητικά και διαδικασία έκδοσης, τύπος και περιεχόμενο ενδείξεων διαβατηρίου» όπως τροποποιήθηκε με Κ.Υ.Α. 3021/22/10-δ/2005 (Φ.Ε.Κ. 1736, τ.Β`) και Κ.Υ.Α. 3021/22/10-στ/2007 (Φ.Ε.Κ. 1053/17-8-2007 τ.Β`).
5	Π.Δ. 135/2007 (Φ.Ε.Κ. 172/31-7-2007), Τροποποίηση διατάξεων Π.Δ. 25/2004 «Προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, αντικατάσταση, απώλεια και ακύρωση αυτών».
6	Ν. 3421/2005, άρθρου 54, για για χορήγηση διαβατηρίων σε ανυπότακτους, μόνιμους κατοίκους εξωτερικού
Κανονική Ροή (Normal flow):	
1	Ο ενδιαφερόμενος, ο οποίος επιθυμεί να εφοδιαστεί με διαβατήριο, προσέρχεται αυτοπροσώπως στο γραφείο διαβατηρίων του τόπου κατοικίας του και καταθέτει αίτηση, υποβάλλοντας ταυτόχρονα τα κατά περίπτωση προβλεπόμενα δικαιολογητικά
2	Ο υπάλληλος παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά από τον αιτούντα
3	Ο υπάλληλος πρωτοκολλεί την αίτηση και αποδίδει τον Αριθμό Πρωτοκόλλου στον αιτούντα.
4	Ο αρμόδιος υπάλληλος αποστέλλει τα δικαιολογητικά στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας
5	Η Διεύθυνση Διαβατηρίων παραλαμβάνει τις αιτήσεις και τα λοιπά δικαιολογητικά από τις Αστυνομικές Υπηρεσίες και Προξενικές Αρχές,
6	Ελέγχει την πληρότητα και γνησιότητα των δικαιολογητικών
7	Διαπιστώνει την συνδρομή των νομίμων προϋποθέσεων για την χορήγηση διαβατηρίου στον ενδιαφερόμενο.
8	Εκτυπώνει τα διαβατήρια, ελέγχει την ποιότητά τους και ορθότητα των αναγραφόμενων στοιχείων και μεριμνά για την καταστροφή όσων από αυτά δεν πληρούν τους απαραίτητους όρους προϋποθέσεις.
9	Αποστέλλει τα εκδοθέντα διαβατήρια στα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων
10	Ο Πολίτης προσέρχεται στο αρμόδιο γραφείο όπου και παραλαμβάνει το διαβατήριο
Ροές κατά εξαίρεση (Exceptional flows):	
1α	Εφ' όσον στο πρόσωπό του συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαστικά την μετακίνησή του και αποδεικνύονται με ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου, για την παραλαβή των δικαιολογητικών μεταβαίνει στον ενδιαφερόμενο υπάλληλος της υπηρεσίας.
1β	Έλληνες που διαμένουν μόνιμα στο εξωτερικό ή βρίσκονται εκεί για ορισμένους λόγους, δύνανται να υποβάλλουν τα δικαιολογητικά κατ' εξαίρεση και στα γραφεία διαβατηρίων των τόπων προσωρινής διαμονής των στην Ελλάδα.
1γ	Όταν ο αιτών είναι ανήλικος, για την υποβολή των δικαιολογητικών απαιτείται πέραν αυτού και η αυτοπρόσωπη παρουσία του ασκούντα την επιμέλεια. Όταν η επιμέλεια ασκείται από τους δύο γονείς, αρκεί η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενός και η έγγραφη συναίνεση του άλλου γονέα, του οποίου το ιδιόχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή. Όταν κανένας γονέας δεν μπορεί να παραστεί, για λόγους ανωτέρας βίας, παρίσταται οποιοσδήποτε συγγενής του ανηλίκου ο οποίος εξουσιοδοτείται σχετικά από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή της ως άνω εξουσιοδότησης ούτε της έγγραφης συναίνεσης απαιτείται ο διορισμός επιτρόπου
1δ	Οι Προξενικές Αρχές , δέχονται τα δικαιολογητικά για την έκδοση διαβατηρίων των Ελλήνων πολιτών που διαμένουν στο εξωτερικό. Τα δικαιολογητικά υποβάλλονται αυτοπρόσωπα από τους ενδιαφερομένους. Τα δικαιολογητικά σποστέλλονται στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της ΕΛ.ΑΣ.
6α	Τα δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη. Η διαδικασία αναστέλλεται
6β	Εντοπίστηκε αλλοίωση στα δικαιολογητικά. Η διαδικασία αναστέλλεται
7α	Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας. Η διαδικασία αναστέλλεται
Προαπαιτούμενα (Preconditions) – Προϋποθέσεις:	
1	Να μην έχει καταδικασθεί τελεσίδικα για πλαστογραφία, πλαστογραφία πιστοποιητικών, υπεξαγωγή εγγράφων, ψευδή ανωμοτιή κατάθεση ή ψευδή δήλωση (άρθρα 216, 217, 222 και 225 Π.Κ. και άρθρο 22 παρ. 6 του Ν.1599/1986 (Α" 75), εφόσον τα αδικήματα αυτά αφορούν την έκδοση, τη χρήση ή την απώλεια ή κλοπή του διαβατηρίου. Στην περίπτωση αυτή η απαγόρευση ισχύει για 5 έτη από την έκδοση της καταδικαστικής απόφασης και εφόσον η ποινή έχει εκτιθεί.
2	Να μην έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα αδικήματα του προηγούμενου εδαφίου και για όσο χρόνο διαρκεί η εκκρεμοδικία.
3	Να μην Εκκρεμεί σε βάρος του μέτρο απαγόρευσης εξόδου από τη χώρα. Κατ' εξαίρεση, επιτρέπεται η χορήγηση διαβατηρίου στις εξής περιπτώσεις: α. Νοση λείας στην αλλοδαπή του ίδιου ή του συζύγου ή συγγενούς αυτού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι β' βαθμού για σοβαρούς λόγους υγείας. β. Θανάτου ή σοβαρής ασθένειας στην αλλοδαπή του συζύγου ή συγγενούς αυτού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι β' βαθμού.
4	Να μην έχει κηρυχθεί ανυπότακτος ή λιποτάκτης.
5	Επίγουσα Έκδοση για περιπτώσεις στις οποίες αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

6	Όταν ο αιτών είναι ανήλικος, για την υποβολή των δικαιολογητικών απαιτείται πέραν αυτού και η αυτοπρόσωπη παρουσία του ασκούντα την επιμέλεια. Όταν η επιμέλεια ασκείται από τους δύο γονείς, αρκεί η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενός και η έγγραφη συναίνεση του άλλου γονέα, του οποίου το ιδιόχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή. Όταν κανένας γονέας δεν μπορεί να παραστεί, για λόγους ανωτέρας βίας, παρίσταται οποιοσδήποτε συγγενής του ανηλίκου ο οποίος εξουσιοδοτείται σχετικά από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. Το ιδιόχειρο της υπογραφής των γονέων βεβαιώνεται κατά τα ανωτέρω. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή της ως άνω εξουσιοδότησης ούτε της έγγραφης συναίνεσης απαιτείται ο διορισμός επιτρόπου και τα δικαιολογητικά κατατίθενται από τα προβλεπόμενα στα άρθρα 1601 και 1602 Α.Κ. πρόσωπα κατά περίπτωση. Ως ανωτέρα βία νοείται κάθε γεγονός αιφνίδιο και απρόβλεπτο, που δεν μπορεί να αποτραπεί ούτε με άκρα επιμέλεια και σύνεση, εξαιτίας του οποίου ο ενδιαφερόμενος τελεί σε απόλυτη αδυναμία να επιμεληθεί των υποθέσεών του
7	Να είναι ανυπότακτος του εξωτερικού για εισοδό του στην Ελλάδα για την εκπλήρωση των στρατιωτικών του υποχρεώσεων

Δικαιολογητικά:							
A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προαπαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περίπτωσης	Αντίγραφο	Σχόλια
1	Αίτηση έκδοσης διαβατηρίου (Ε1α)	Αίτηση		Για αίτηση	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
2	Μια πρόσφατη (τελευταίου μήνα) έγχρωμη φωτογραφία 4x6 εκ. συγκεκριμένων τεχνικών προδιαγραφών	Άλλο		Για ταυτοπροσωπία	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
3	Παράβολο Έκδοσης (Για 5ετή διάρκεια 76,4 euro, για 3ετή διάρκεια 65,6 euro, για 13μηνη διάρκεια 60,8 euro. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών 65,6 euro. Για ανήλικους άνω των 14 ετών 76,4 euro)	Άλλο	Δ.Ο.Υ.	Για εκτέλεση της υπηρεσίας	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
4	Επικυρωμένο Φωτοαντίγραφο δύο όψεων του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.	Πιστοποιητικό	ΕΛ.ΑΣ, η οποία επικυρώνει το αντίγραφο	Ταυτοπροσωπία	ΟΧΙ	ΝΑΙ	
	Πιστοποιητικό Γέννησης στην περίπτωση που δεν υπάρχει δελτίο ταυτότητας	Πιστοποιητικό	Δήμος / Κοινότητα της Ελληνικής Επικράτειας	Για επιβεβαίωση ταυτοπροσωπίας	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
	Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης στην περίπτωση που δεν υπάρχουν τα παραπάνω						
	Εάν πρόκειται για ανήλικο μικρότερο των 12 ετών απαιτείται Βεβαίωση ταυτοπροσωπίας από τη δημοτική αρχή όπου είναι εγγεγραμμένος ο ανήλικος						

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

5	Υπεύθυνη Δήλωση όπου ο ενδιαφερόμενος αναφέρει: (α) Αν έχει καταδικαστεί τελεσίδικα για πλαστογραφία, πλαστογραφία πιστοποιητικών, υπεξαγωγή εγγράφων, ψευδή ανώμοτη κατάθεση ή ψευδή δήλωση, εφόσον τα αδικήματα αυτά αφορούν την έκδοση, τη χρήση ή την απώλεια ή κλοπή διαβατηρίου. (β) Αν έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα παραπάνω αδικήματα. (γ) Αν έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα παραπάνω αδικήματα. (δ) Αν εκκρεμεί σε βάρος του απαγόρευση εξόδου από τη χώρα. (ε) Στην ίδια δήλωση αναγράφει και τη διεύθυνση κατοικίας του, καθώς και την ύπαρξη των ειδικών λόγων που επιτρέπουν την κατ' εξαίρεση χορήγηση διαβατηρίου, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 1 Π.Δ. 25/2004, συνοποβάλλοντας τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα.	Δήλωση		1,2,3,4	OXI	OXI	
6	Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου που να αποδεικνύει ότι συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαστικά την μετακίνησή του πολίτη	Πιστοποιητικό	Κρατικό Νοσοκομείο	Για πιστοποίηση σοβαρών λόγων υγείας και μετακίνηση του υπαλλήλου στον πολίτη για παραλαβή αίτησης και δικαιολογητικών	OXI	OXI	
7	Αποδεικτικά έγγραφα που τυχόν υπάρχουν και πιστοποιούν την αναγκαιότητα χορήγησης διαβατηρίου για μετάβαση στην αλλοδαπή, σε περιπτώσεις νοσηλείας για σοβαρούς λόγους υγείας, τραυματισμού, θανάτου ή σοβαρής ασθένειας συγγενούς, έστω και εάν υφίστανται σε βάρος του αιτούντα οι απαγορευτικοί λόγοι χορήγησης του άρθρου 1, παρ. 2 Π.Δ. 25/2004 .	Πιστοποιητικά	Φορείς της ΔΔ	3	OXI	OXI	
8	Απόφαση ορισμού	Πιστοποιητικά	Φορείς της	6	OXI	OXI	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

	επιτρόπου ή δικαστικού συμπαραστάτη		ΔΔ	Για έκδοση διαβατηρίου σε πρόσωπο που τελεί υπό επιτροπεία ή δικαστική συμπάρσταση			
9	Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου και τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα, στα οποία αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα διαβατήριο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την παραλαβή της αίτησης από τη Διεύθυνση Διαβατηρίων.	Πιστοποιητικά	Κρατικό Νοσοκομείο	5	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
10	Έγγραφο συναίνεση του ενός γονέα, του οποίου το ιδίοχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή	Δήλωση		6	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
	Εξουσιοδότηση συγγενή από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. ιδίοχειρο της υπογραφής των γονέων βεβαιώνεται κατά τα ανωτέρω	Δήλωση					
11	Βεβαίωση του αρμόδιου στρατολογικού γραφείου στην Ελλάδα	Πιστοποιητικά	Στρατολογικό Γραφείο	7	ΟΧΙ	ΟΧΙ	

Δικαιολογητικά εντός της Δημόσιας Διοίκησης:							
A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προαπαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περιπτώσεως;	Αντίγραφο;	Σχόλια
1.							
Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Για 5ετή διάρκεια διαβατηρίου 76,4 euro, για 3ετή διάρκεια 65,6 euro, για 13μηνη διάρκεια 60,8 euro. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών 65,6 euro. Για ανήλικους άνω των 14 ετών 76,4 euro							
Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται							
Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται							
Ισχύοντα μετά την εκτέλεση/Αποτέλεσμα (Post-conditions): Ο πολίτης έχει αποκτήσει διαβατήριο και μπορεί να ταξιδέψει στο εξωτερικό							
Σχόλια:							

6.4.1.2 Περιγραφή βάσει του Εννοιολογικού Μοντέλου

Στην παράγραφο αυτή αντιστοιχίζονται τα πεδία της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου. Πρώτα εξετάζονται τα βασικά πεδία της φόρμας και στη συνέχεια τα πολύπλοκα πεδία της φόρμας τα οποία χρήζουν περαιτέρω ανάλυσης.

6.4.1.2.1 Βασικά Πεδία

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των βασικών πεδίων της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

Στοιχεία της Φόρμας	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
Τίτλος: Έκδοση Νέου Διαβατηρίου	Service
Αποδέκτης (Actor): Έλληνας Πολίτης που επιθυμεί να εκδόσει διαβατήριο για πρώτη φορά	Citizen
Φορέας: Υπουργείο Δημόσιας Τάξης \ Ελληνική Αστυνομία \ Διεύθυνση Διαβατηρίων	Service Provider
Εκροή: Έκδοση Διαβατηρίου	Outcome
Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Για 5ετή διάρκεια διαβατηρίου 76,4 euro, για 3ετή διάρκεια 65,6 euro, για 13μηνη διάρκεια 60,8 euro. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών 65,6 euro. Για ανήλικους άνω των 14 ετών 76,4 euro	Cost
Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται	Time
Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται	RunTime
Ισχύοντα μετά την εκτέλεση: Ο πολίτης έχει αποκτήσει διαβατήριο και μπορεί να ταξιδέψει στο εξωτερικό	Effect
ID: 1	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attributes της Οντότητας "Service"
Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό	
Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Χορήγηση νέου διαβατηρίου στους έλληνες πολίτες	
Κανάλια επικοινωνίας	Ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ του αποδέκτη και του παρόχου της υπηρεσίας δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Αφορμή /Περιοδικότητα	Η αφορμή για την έναρξη της υπηρεσίας είναι το πρώτο γεγονός της ροής γεγονότων της υπηρεσίας και δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Τύπος	
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Σχέσεις	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Νόμοι	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Κανονική Ροή	Η ροή των γεγονότων ως οντότητα δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας. Η ροή γεγονότων θα εξεταστεί ανά περίπτωση για να διαπιστωθεί εάν μπορεί να περιγραφεί από το εννοιολογικό μοντέλο.
Υπό-ροές	
Ροές κατά εξαίρεση	
Προαπαιτούμενα	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Δικαιολογητικά	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω

6.4.1.2.2 Εμπλεκόμενοι

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των διακριτών εγγραφών της ενότητας «Εμπλεκόμενοι» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Εμπλεκόμενος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου	Ρόλος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1	Πολίτης	Citizen	Πελάτης	Δεν ορίζονται ρόλοι για τους αποδέκτες των υπηρεσιών. Καλύπτονται από την οντότητα "Social Entity"
2	Ελληνική Αστυνομία / Διεύθυνση Διαβατηρίων	PA Entity	-Γενική ευθύνη της υπηρεσίας	Service Provider

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

3	Ελληνική Αστυνομία / Γραφεία Διαβατηρίων	PA Entity	-Front office	Δεν ορίζεται
4	Προξενείο	PA Entity	-Front office	Δεν ορίζεται

6.4.1.2.3 Σχέσεις

Στον παρακάτω πίνακα αντιστοιχίζονται οι σχέσεις που περιγράφονται στην φόρμα περιγραφής της υπηρεσίας με τις σχέσεις του εννοιολογικού μοντέλου.

Σχέσεις της Φόρμας	Σχέσεις του Εννοιολογικού Μοντέλου
Συσχέτιση (<i>Association</i>): Πολίτης, ΕΛ.ΑΣ \ Διεύθυνση Διαβατηρίων, ΕΛ.ΑΣ. \ Γραφεία Διαβατηρίων, Προξενεία	Καλύπτεται από τις σχέσεις association που έχει η οντότητα Public Service με τις οντότητες Social Entity & Role

6.4.1.2.4 Νόμοι

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Νόμοι» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Νόμος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1	Νόμος 3103/2003 (Φ.Ε.Κ. 23/29-1-2003): «Έκδοση διαβατηρίων από την Ελληνική Αστυνομία και άλλες διατάξεις».	Law
2	Π.Δ. 126/2005 (Φ.Ε.Κ. 181/21-7-2005), «Τδρυση Διεύθυνσης Διαβατηρίων και άλλες διατάξεις» το οποίο κατήργησε το Π.Δ. 37/2004 (Φ.Ε.Κ. 33, τ.Α.).	Law
3	Π.Δ. 25/2004 (Φ.Ε.Κ. 17/30-1-2004), «Προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, αντικατάσταση, απώλεια και ακύρωση αυτών», όπως τροποποιήθηκε με Π.Δ. 193/2005 (Φ.Ε.Κ. 234/ 27-9-2005).	Law
4	Κ.Υ.Α. 3021/22/10/2005 (Φ.Ε.Κ. 932/6-7-2005, τ.Β`): «Δικαιολογητικά και διαδικασία έκδοσης, τύπος και περιεχόμενο ενδείξεων διαβατηρίου» όπως τροποποιήθηκε με Κ.Υ.Α. 3021/22/10-δ/2005 (Φ.Ε.Κ. 1736, τ.Β`) και Κ.Υ.Α. 3021/22/10-στ/2007 (Φ.Ε.Κ. 1053/17-8-2007 τ.Β`).	Law
5	Π.Δ. 135/2007 (Φ.Ε.Κ. 172/31-7-2007), Τροποποίηση διατάξεων Π.Δ. 25/2004 «Προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, αντικατάσταση, απώλεια και ακύρωση αυτών».	Law
6	Ν. 3421/2005, άρθρου 54, «χορήγηση διαβατηρίων σε ανυπότακτους, μόνιμους κατοίκους εξωτερικού».	Law

6.4.1.2.5 Προαπαιτούμενα

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Προαπαιτούμενα» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Προαπαιτούμενα	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1	Να μην έχει καταδικασθεί τελεσίδικα για πλαστογραφία, πλαστογραφία πιστοποιητικών, υπεξαγωγή εγγράφων, ψευδή ανωμοσι κατάθεση ή ψευδή δήλωση (άρθρα 216, 217, 222 και 225 Π.Κ. και άρθρο 22 παρ. 6 του Ν.1599/1986 (Α" 75), εφόσον τα αδικήματα αυτά αφορούν την έκδοση, τη χρήση ή την απώλεια ή κλοπή του διαβατηρίου. Στην περίπτωση αυτή η απαγόρευση ισχύει για 5 έτη από την έκδοση της καταδικαστικής απόφασης και εφόσον η ποινή έχει εκτιθεί.	Precondition
2	Να μην έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα αδικήματα του προηγούμενου εδαφίου και για όσο χρόνο διαρκεί η εκκρεμοδικία.	Precondition
3	Να μην Εκκρεμεί σε βάρος του μέτρο απαγόρευσης εξόδου από τη χώρα. Κατ' εξαίρεση, επιτρέπεται η χορήγηση διαβατηρίου στις εξής περιπτώσεις: α. Νοση λείας στην αλλοδαπή του ίδιου ή του συζύγου ή συγγενούς αυτού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι β" βαθμού για σοβαρούς λόγους υγείας. β. Θανάτου ή σοβαρής ασθένειας στην αλλοδαπή του συζύγου ή συγγενούς αυτού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι β" βαθμού.	Precondition
4	Να μην έχει κηρυχθεί ανυπότακτος ή λιποτάκτης.	Precondition

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

5	Επίγουσα Έκδοση για περιπτώσεις στις οποίες αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα.	Precondition
6	Όταν ο αιτών είναι ανήλικος, για την υποβολή των δικαιολογητικών απαιτείται πέραν αυτού και η αυτοπρόσωπη παρουσία του ασκούντα την επιμέλεια. Όταν η επιμέλεια ασκείται από τους δύο γονείς, αρκεί η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενός και η έγγραφη συναίνεση του άλλου γονέα, του οποίου το ιδίχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή. Όταν κανένας γονέας δεν μπορεί να παραστεί, για λόγους ανωτέρας βίας, παρίσταται οποιοσδήποτε συγγενής του ανήλικου ο οποίος εξουσιοδοτείται σχετικά από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. Το ιδίχειρο της υπογραφής των γονέων βεβαιώνεται κατά τα ανωτέρω. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή της ως άνω εξουσιοδότησης ούτε της έγγραφης συναίνεσης απαιτείται ο διορισμός επιτρόπου και τα δικαιολογητικά κατατίθενται από τα προβλεπόμενα στα άρθρα 1601 και 1602 Α.Κ. πρόσωπα κατά περίπτωση. Ως ανωτέρα βία νοείται κάθε γεγονός αιφνίδιο και απρόβλεπτο, που δεν μπορεί να αποτραπεί ούτε με άκρα επιμέλεια και σύνεση, εξαιτίας του οποίου ο ενδιαφερόμενος τελεί σε απόλυτη αδυναμία να επιμεληθεί των υποθέσεών του	Precondition
7	Να είναι ανυπότακτος του εξωτερικού για είσοδό του στην Ελλάδα για την εκπλήρωση των στρατιωτικών του υποχρεώσεων	Precondition

6.4.1.2.6 Δικαιολογητικά

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Δικαιολογητικά» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Οντότητα Ε.Μ.	Κατηγορία	Οντότητα Ε.Μ.	Φορέας Έκδοσης	Οντότητα Ε.Μ.	Προαπαιτούμενο / λόγος	Οντότητα Ε.Μ.	Ειδικής Περίπτωσης	Αντίγραφο	Οντότητα Ε.Μ.
1	Αίτηση έκδοσης διαβατηρίου (Ε1α)	Other Input	Αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο			Για αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	ΟΧΙ	ΟΧΙ	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attribute της οντότητας "input"
2	Μια πρόσφατη (τελευταίου μήνα) έγχρωμη φωτογραφία 4x6 εκ. συγκεκριμένων τεχνικών προδιαγραφών	Other Input	Άλλο				Για έκδοση του διαβατηρίου	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
3	Παράβολο Έκδοσης (Για 5ετή διάρκεια 76,4 euro, για 3ετή διάρκεια 60,8 euro, για 13μηνη διάρκεια 60,8 euro. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών 65,6 euro. Για ανήλικους άνω των 14 ετών 76,4 euro)	Evidence Placeholder	Άλλο		Δ.Ο.Υ.	Evidence Provider	Για εκτέλεση της υπηρεσίας	Evidence Purpose	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
4	Επικυρωμένο Φωτοαντίγραφο δύο όψεων του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		ΕΛ.ΑΣ, η οποία επικυρώνει το αντίγραφο	Evidence Provider	Ταυτοπροσωπία	Evidence Purpose	ΟΧΙ	ΝΑΙ	
	Πιστοποιητικό Γέννησης στην περίπτωση που δεν υπάρχει δελτίο ταυτότητας	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Δήμος / Κοινότητα της Ελληνικής Επικράτειας	Evidence Provider	Για επιβεβαίωση ταυτοπροσωπίας	Evidence Purpose	ΟΧΙ	ΟΧΙ		
	Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης στην περίπτωση που δεν υπάρχουν τα παραπάνω	Evidence Placeholder									
	Εάν πρόκειται για ανήλικο μικρότερο των 12 ετών απαιτείται Βεβαίωση ταυτοπροσωπίας από τη δημοτική αρχή όπου είναι εγγεγραμμένος ο ανήλικος	Evidence Placeholder									

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

5	<p>Υπεύθυνη Δήλωση όπου ο ενδιαφερόμενος αναφέρει: (α) Αν έχει καταδικαστεί τελεσίδικα για πλαστογραφία, πλαστογραφία πιστοποιητικών, υπεξαγωγή εγγράφων, ψευδή ανώμοτη κατάθεση ή ψευδή δήλωση, εφόσον τα αδικήματα αυτά αφορούν την έκδοση, τη χρήση ή την απώλεια ή κλοπή διαβατηρίου. (β) Αν έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα παραπάνω αδικήματα. (γ) Αν έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα παραπάνω αδικήματα. (δ) Αν εκκρεμεί σε βάρος του απαγόρευση εξόδου από τη χώρα. (ε) Στην ίδια δήλωση αναγράφει και τη διεύθυνση κατοικίας του, καθώς και την ύπαρξη των ειδικών λόγων που επιτρέπουν την κατ' εξαίρεση χορήγηση διαβατηρίου, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 1 Π.Δ. 25/2004, συνοποβάλλοντας τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα.</p>	Other Input	Δήλωση				1,2,3,4	Καλύπτεται από τη σχέση "Evidence validates Precondition"	OXI	OXI	
---	--	-------------	--------	--	--	--	---------	---	-----	-----	--

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

6	Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου που να αποδεικνύει ότι συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαστικά την μετακίνησή του πολίτη	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Κρατικό Νοσοκομείο	Evidence Provider	Για πιστοποίηση σοβαρών λόγων υγείας και μετακίνηση του υπαλλήλου στον πολίτη για παραλαβή αίτησης και δικαιολογητικών	Evidence Purpose	OXI	OXI
7	Αποδεικτικά έγγραφα που τυχόν υπάρχουν και πιστοποιούν την αναγκαιότητα χορήγησης διαβατηρίου για μετάβαση στην αλλοδαπή, σε περιπτώσεις νοσηλείας για σοβαρούς λόγους υγείας, τραυματισμού, θανάτου ή σοβαρής ασθένειας συγγενούς, έστω και εάν υφίστανται σε βάρος του αιτούντα οι απαγορευτικοί λόγοι χορήγησης του άρθρου 1, παρ. 2 Π.Δ. 25/2004 .	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Φορείς της ΔΔ	Evidence Provider	3	βλ. 5	OXI	OXI
8	Απόφαση ορισμού επιτρόπου ή δικαστικού συμπαραστάτη	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Φορείς της ΔΔ	Evidence Provider	6 Για έκδοση διαβατηρίου σε πρόσωπο που τελεί υπό επιτροπεία ή δικαστική συμπαραστάση	Evidence Purpose	OXI	OXI
9	Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου και τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα, στα οποία αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Κρατικό Νοσοκομείο	Evidence Provider	5	βλ. 5	OXI	OXI

επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα διαβατήριο

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

	εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την παραλαβή της αίτησης από τη Διεύθυνση Διαβατηρίων.									
10	Έγγραφο συναίνεση του ενός γονέα, του οποίου το ιδιόχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή	Other Input	Δήλωση							
	Εξουσιοδότηση συγγενή από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. ιδιόχειρο της υπογραφής των γονέων βεβαιώνεται κατά τα ανωτέρω	Other Input	Δήλωση			6	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
11	Βεβαίωση του αρμόδιου στρατολογικού γραφείου στην Ελλάδα	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Στρατολογικό Γραφείο	Evidence Provider	7	βλ. 5	ΟΧΙ	ΟΧΙ	

6.4.1.2.7 Ροή γεγονότων

Παρακάτω παρουσιάζεται η ροή των γεγονότων της υπηρεσίας και η αντιστοίχισή τους με το εννοιολογικό μοντέλο.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Κανονική Ροή (Normal flow):	Αντιστοίχιση
1	Ο ενδιαφερόμενος, ο οποίος επιθυμεί να εφοδιαστεί με διαβατήριο, προσέρχεται αυτοπροσώπως στο γραφείο διαβατηρίων του τόπου κατοικίας του και καταθέτει αίτηση, υποβάλλοντας ταυτόχρονα τα κατά περίπτωση προβλεπόμενα δικαιολογητικά	Ο ενδιαφερόμενος ("Πολίτης") αιτείται μίας "Δημόσιας Υπηρεσίας", υποβάλλοντας αίτηση ("Άλλη Είσοδο") και Δικαιολογητικά (Evidence Placeholders) στα γραφεία διαβατηρίων (γραφείο υποδοχής αιτήσεων - δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
2	Ο υπάλληλος παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά από τον αιτούντα	Το γραφείο υποδοχής (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά (όλα τα στοιχεία "Εισόδου") από τον αιτούντα (Πολίτη)
3	Ο υπάλληλος πρωτοκολλεί την αίτηση και αποδίδει τον Αριθμό Πρωτοκόλλου στον αιτούντα.	Το γραφείο υποδοχής (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) πρωτοκολλεί την αίτηση (δεν υπάρχει αντιστοίχιση).
4	Ο αρμόδιος υπάλληλος αποστέλλει τα δικαιολογητικά στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας	Το γραφείο υποδοχής (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) αποστέλλει αιτήσεις και δικαιολογητικά (input) στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας (Service Provider)
5	Η Διεύθυνση Διαβατηρίων παραλαμβάνει τις αιτήσεις και τα λοιπά δικαιολογητικά από τις Αστυνομικές Υπηρεσίες και Προξενικές Αρχές,	Ο Πάροχος παραλαμβάνει αιτήσεις και δικαιολογητικά (input)
6	Η Διεύθυνση Διαβατηρίων Ελέγχει την πληρότητα και γνησιότητα των δικαιολογητικών	Ο "Πάροχος" ελέγχει τα "Αποδεικτικά Στοιχεία" για να πιστοποιήσει ότι είναι έγκυρα και πλήρη
7	Η Διεύθυνση Διαβατηρίων Διαπιστώνει την συνδρομή των νομίμων προϋποθέσεων για την χορήγηση διαβατηρίου στον ενδιαφερόμενο.	Ο "Πάροχος" ελέγχει τα "Αποδεικτικά Στοιχεία" για να πιστοποιήσει ότι πληρούνται οι "Προϋποθέσεις" παροχής της υπηρεσίας
8	Εκτυπώνει τα διαβατήρια, ελέγχει την ποιότητά τους και ορθότητα των αναγραφόμενων στοιχείων	Ο "Πάροχος" δημιουργεί το Διαβατήριο (output)
9	Αποστέλλει τα εκδοθέντα διαβατήρια στα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων	Τα διαβατήρια (output) στέλνονται στα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
10	Ο Πολίτης προσέρχεται στο αρμόδιο γραφείο όπου και παραλαμβάνει το διαβατήριο	Οι πολίτες παραλαμβάνουν τα διαβατήρια (output) από τα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
A/A	Ροές κατά εξαιρεση (Exceptional flows):	Αντιστοίχιση
1α	Εφ' όσον στο πρόσωπό του συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαστικά την μετακίνησή του και αποδεικνύονται με ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου, για την παραλαβή των δικαιολογητικών μεταβαίνει στον ενδιαφερόμενο υπάλληλος της υπηρεσίας.	Ο τόπος παροχής της υπηρεσίας (Location) δεν είναι το γραφείο υποδοχής αλλά η κατοικία του αλλοδαπού
1β	Όταν ο αιτών είναι ανήλικος, για την υποβολή των δικαιολογητικών απαιτείται πέραν αυτού και η αυτοπρόσωπη παρουσία του ασκούντα την επιμέλεια. Όταν η επιμέλεια ασκείται από τους δύο γονείς, αρκεί η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενός και η έγγραφη συναίνεση του άλλου γονέα, του οποίου το ιδιόχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή. Όταν κανένας γονέας δεν μπορεί να παραστεί, για λόγους ανωτέρας βίας, παρίσταται οποιοσδήποτε συγγενής του ανηλίκου ο οποίος εξουσιοδοτείται σχετικά από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή της ως άνω εξουσιοδότησης ούτε της έγγραφης συναίνεσης απαιτείται ο διορισμός επιτρόπου	Οι προϋποθέσεις χορήγησης της υπηρεσίας σε ανήλικο φαίνονται στην ενότητα "Προϋποθέσεις". Τα δικαιολογητικά που απαιτούνται φαίνονται στην ενότητα "Δικαιολογητικά"
1γ	Οι Προξενικές Αρχές , δέχονται τα δικαιολογητικά για την έκδοση διαβατηρίων των Ελλήνων πολιτών που διαμένουν στο εξωτερικό. Τα δικαιολογητικά υποβάλλονται αυτοπρόσωπα από τους ενδιαφερομένους. Τα δικαιολογητικά σποστέλλονται στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της ΕΛ.ΑΣ.	Το Προξενείο έχει το ρόλο του Γραφείου Υποδοχής Αιτήσεων (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
6α	Τα δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη. Η διαδικασία αναστέλλεται	Αν τα δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη (precondition = να μην εκκρεμεί) τότε το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση"
6β	Εντοπίστηκε αλλοίωση στα δικαιολογητικά. Η διαδικασία αναστέλλεται	Αν εντοπιστεί αλλοίωση στα δικαιολογητικά (precondition = έγκυρα δικαιολογητικά) το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση"

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

7α

Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας. Η διαδικασία αναστέλλεται

Αν δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση"

6.4.2 Ανανέωση διαβατηρίου

6.4.2.1 Περιγραφή της Υπηρεσίας

Τίτλος: Ανανέωση Διαβατηρίου		ID: 2	Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό
Αποδέκτης (Actor): Έλληνας Πολίτης που επιθυμεί να ανανεώσει το διαβατήριό του		Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Ανανέωση υπάρχοντος διαβατηρίου			
Φορέας: Υπουργείο Δημόσιας Τάξης \ Ελληνική Αστυνομία \ Διεύθυνση Διαβατηρίων			
Εκροή: Έκδοση νέου Διαβατηρίου & Ακύρωση του Παλαιού			
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι (Stakeholders):			
#	Εμπλεκόμενος	Περιγραφή	Ρόλος
1	Πολίτης	Ο Έλληνας Πολίτης που θέλει να ανανεώσει διαβατήριό	Πελάτης
2	Ελληνική Αστυνομία / Διεύθυνση Διαβατηρίων	Η υπηρεσία που παρέχει την υπηρεσία	Γενική Ευθύνη της Υπηρεσίας
3	Ελληνική Αστυνομία / Γραφεία Διαβατηρίων	Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων της Διεύθυνσης Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας (104 σημεία σε όλη την επικράτεια)	Front Office
4	Προξενείο	Προξενικές Αρχές της Ελλάδας στο εξωτερικό, οι οποίες δέχονται αιτήσεις	Front Office
Κανάλια επικοινωνίας:			
#	Φορέας	Κανάλι	Φορά Επικοινωνίας
1.	ΕΛ.ΑΣ. Διεύθυνση Διαβατηρίων	Αυτοπροσώπως	Αμφίδρομη
Αφορμή/Περιοδικότητα (Trigger):			
Αφορμή: Ο πολίτης υποβάλλει αίτηση ανανέωσης διαβατηρίου, μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά).			
Τύπος: Η υπηρεσία δεν απαιτείται από άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, συνεπώς έχει αυταξία, δηλαδή είναι εξωστρεφής, καθώς χρησιμοποιείται εξωτερικά στη Δημόσια Διοίκηση.			
Σχέσεις:			
Συσχέτιση (Association): Πολίτης, ΕΛ.ΑΣ \ Διεύθυνση Διαβατηρίων, ΕΛ.ΑΣ. \ Γραφεία Διαβατηρίων, Προξενεία			
Περιλήψη (Include):			
Επέκταση (Extend):			
Γενίκευση (Generalization):			
Νόμοι:			
1	Νόμος 3103/2003 (Φ.Ε.Κ. 23/29-1-2003): «Έκδοση διαβατηρίων από την Ελληνική Αστυνομία και άλλες διατάξεις».		
2	Π.Δ. 126/2005 (Φ.Ε.Κ. 181/21-7-2005), «Ίδρυση Διεύθυνσης Διαβατηρίων και άλλες διατάξεις» το οποίο κατήργησε το Π.Δ. 37/2004 (Φ.Ε.Κ. 33, τ.Α.).		
3	Π.Δ. 25/2004 (Φ.Ε.Κ. 17/30-1-2004), «Προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, αντικατάσταση, απώλεια και ακύρωση αυτών», όπως τροποποιήθηκε με Π.Δ. 193/2005 (Φ.Ε.Κ. 234/ 27-9-2005).		
4	Κ.Υ.Α. 3021/22/10/2005 (Φ.Ε.Κ. 932/6-7-2005, τ.Β΄) : «Δικαιολογητικά και διαδικασία έκδοσης, τύπος και περιεχόμενο ενδείξεων διαβατηρίου» όπως τροποποιήθηκε με Κ.Υ.Α. 3021/22/10-δ/2005 (Φ.Ε.Κ. 1736, τ.Β΄) και Κ.Υ.Α. 3021/22/10-στ/2007 (Φ.Ε.Κ. 1053/17-8-2007 τ.Β΄).		
5	Π.Δ. 135/2007 (Φ.Ε.Κ. 172/31-7-2007), Τροποποίηση διατάξεων Π.Δ. 25/2004 «Προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, αντικατάσταση, απώλεια και ακύρωση αυτών».		
6	Ν. 3421/2005, άρθρου 54, «χορήγηση διαβατηρίων σε ανυπότακτους, μόνιμους κατοίκους εξωτερικού».		
Κανονική Ροή (Normal flow):			
1	Ο ενδιαφερόμενος, ο οποίος επιθυμεί να εφοδιαστεί με διαβατήριό, προσέρχεται αυτοπροσώπως στο γραφείο διαβατηρίων του τόπου κατοικίας του και καταθέτει αίτηση, υποβάλλοντας ταυτόχρονα τα κατά περίπτωση προβλεπόμενα δικαιολογητικά		
2	Ο υπάλληλος παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά από τον αιτούντα		
3	Ο υπάλληλος πρωτοκολλεί την αίτηση και αποδίδει τον Αριθμό Πρωτοκόλλου στον αιτούντα.		
4	Ο αρμόδιος υπάλληλος αποστέλλει τα δικαιολογητικά στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας		
5	Η Διεύθυνση Διαβατηρίων παραλαμβάνει τις αιτήσεις και τα λοιπά δικαιολογητικά από τις Αστυνομικές Υπηρεσίες και Προξενικές Αρχές,		
6	Ελέγχει την πληρότητα και γνησιότητα των δικαιολογητικών		
7	Διαπιστώνει την συνδρομή των νομίμων προϋποθέσεων για την χορήγηση διαβατηρίου στον ενδιαφερόμενο.		
8	Εκτυπώνει τα διαβατήρια, ελέγχει την ποιότητά τους και ορθότητα των αναγραφόμενων στοιχείων και μεριμνά για την καταστροφή όσων από αυτά δεν πληρούν τους απαραίτητους όρους προϋποθέσεις.		

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

9	Αποστέλλει τα εκδοθέντα διαβατήρια στα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων						
10	Ο Πολίτης προσέρχεται στο αρμόδιο γραφείο όπου και παραλαμβάνει το διαβατήριο						
Ροές κατά εξαιρεση (Exceptional flows):							
1α	Εφ' όσον στο πρόσωπό του συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαστικά την μετακίνησή του και αποδεικνύονται με ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου, για την παραλαβή των δικαιολογητικών μεταβαίνει στον ενδιαφερόμενο υπάλληλος της υπηρεσίας.						
1β	Έλληνες που διαμένουν μόνιμα στο εξωτερικό ή βρίσκονται εκεί για ορισμένους λόγους, δύνανται να υποβάλλουν τα δικαιολογητικά κατ' εξαίρεση και στα γραφεία διαβατηρίων των τόπων προσωρινής διαμονής των στην Ελλάδα.						
1γ	Όταν ο αιτών είναι ανήλικος, για την υποβολή των δικαιολογητικών απαιτείται πέραν αυτού και η αυτοπρόσωπη παρουσία του ασκούντα την επιμέλεια. Όταν η επιμέλεια ασκείται από τους δύο γονείς, αρκεί η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενός και η έγγραφη συναίνεση του άλλου γονέα, του οποίου το ιδίοχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή. Όταν κανένας γονέας δεν μπορεί να παραστεί, για λόγους ανωτέρας βίας, παρίσταται οποιοσδήποτε συγγενής του ανηλίκου ο οποίος εξουσιοδοτείται σχετικά από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή της ως άνω εξουσιοδότησης ούτε της έγγραφης συναίνεσης απαιτείται ο διορισμός επιτρόπου						
1δ	Οι Προξενικές Αρχές, δέχονται τα δικαιολογητικά για την έκδοση διαβατηρίων των Ελλήνων πολιτών που διαμένουν στο εξωτερικό. Τα δικαιολογητικά υποβάλλονται αυτοπρόσωπα από τους ενδιαφερομένους. Τα δικαιολογητικά σποστέλλονται στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της ΕΛ.ΑΣ.						
6α	Τα δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη. Η διαδικασία αναστέλλεται						
6β	Εντοπίστηκε αλλοίωση στα δικαιολογητικά. Η διαδικασία αναστέλλεται						
7α	Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας. Η διαδικασία αναστέλλεται						
Προαπαιτούμενα (Preconditions) – Προϋποθέσεις:							
1	Να μην έχει καταδικασθεί τελεσίδικα για πλαστογραφία, πλαστογραφία πιστοποιητικών, υπεξαγωγή εγγράφων, ψευδή ανωμοτί κατάθεση ή ψευδή δήλωση (άρθρα 216, 217, 222 και 225 Π.Κ. και άρθρο 22 παρ. 6 του Ν.1599/1986 (Α' 75), εφόσον τα αδικήματα αυτά αφορούν την έκδοση, τη χρήση ή την απώλεια ή κλοπή του διαβατηρίου. Στην περίπτωση αυτή η απαγόρευση ισχύει για 5 έτη από την έκδοση της καταδικαστικής απόφασης και εφόσον η ποινή έχει εκτιθεί.						
2	Να μην έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα αδικήματα του προηγούμενου εδαφίου και για όσο χρόνο διαρκεί η εκκρεμοδικία.						
3	Να μην Εκκρεμεί σε βάρος του μέτρο απαγόρευσης εξόδου από τη χώρα. Κατ' εξαίρεση, επιτρέπεται η χορήγηση διαβατηρίου στις εξής περιπτώσεις: α. Νοση λείας στην αλλοδαπή του ίδιου ή του συζύγου ή συγγενούς αυτού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι β' βαθμού για σοβαρούς λόγους υγείας. β. Θανάτου ή σοβαρής ασθένειας στην αλλοδαπή του συζύγου ή συγγενούς αυτού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι β' βαθμού.						
4	Να μην έχει κηρυχθεί ανυπότακτος ή λιποτάκτης.						
5	Επίγουσα Έκδοση για περιπτώσεις στις οποίες αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα.						
6	Όταν ο αιτών είναι ανήλικος, για την υποβολή των δικαιολογητικών απαιτείται πέραν αυτού και η αυτοπρόσωπη παρουσία του ασκούντα την επιμέλεια. Όταν η επιμέλεια ασκείται από τους δύο γονείς, αρκεί η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενός και η έγγραφη συναίνεση του άλλου γονέα, του οποίου το ιδίοχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή. Όταν κανένας γονέας δεν μπορεί να παραστεί, για λόγους ανωτέρας βίας, παρίσταται οποιοσδήποτε συγγενής του ανηλίκου ο οποίος εξουσιοδοτείται σχετικά από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. Το ιδίοχειρο της υπογραφής των γονέων βεβαιώνεται κατά τα ανωτέρω. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή της ως άνω εξουσιοδότησης ούτε της έγγραφης συναίνεσης απαιτείται ο διορισμός επιτρόπου και τα δικαιολογητικά κατατίθενται από τα προβλεπόμενα στα άρθρα 1601 και 1602 Α.Κ. πρόσωπα κατά περίπτωση. Ως ανωτέρα βία νοείται κάθε γεγονός αιφνίδιο και απρόβλεπτο, που δεν μπορεί να αποτραπεί ούτε με άκρα επιμέλεια και σύνεση, εξαιτίας του οποίου ο ενδιαφερόμενος τελεί σε απόλυτη αδυναμία να επιμεληθεί των υποθέσεών του						
7	Να είναι ανυπότακτος του εξωτερικού για είσοδό του στην Ελλάδα για την εκπλήρωση των στρατιωτικών του υποχρεώσεων						
8	Το παλιό διαβατήριο να έχει λήξει ή να λήγει εντός οκταμήνου						
Δικαιολογητικά:							
A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προαπαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περιπτώσεως	Αντίγραφο	Σχόλια
1	Αίτηση ανανέωσης διαβατηρίου (Ε2α)	Αίτηση		Για αίτηση	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
2	Μια πρόσφατη (τελευταίου μήνα) έγχρωμη φωτογραφία 4x6 εκ. συγκεκριμένων τεχνικών προδιαγραφών	Άλλο		Για έκδοση του διαβατηρίου	ΟΧΙ	ΟΧΙ	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

3	Παράβολο Έκδοσης (Για 5ετή διάρκεια 76,4 euro, για 3ετή διάρκεια 65,6 euro, για 13μηνιαία διάρκεια 60,8 euro. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών 65,6 euro. Για ανήλικους άνω των 14 ετών 76,4 euro)	Άλλο	Δ.Ο.Υ.	Για εκτέλεση της υπηρεσίας	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
4	Επικυρωμένο Φωτοαντίγραφο δύο όψεων του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.	Πιστοποιητικό	ΕΛ.ΑΣ, η οποία επικυρώνει το αντίγραφο	Ταυτοπροσωπία	ΟΧΙ	ΝΑΙ	
	Πιστοποιητικό Γέννησης στην περίπτωση που δεν υπάρχει δελτίο ταυτότητας	Πιστοποιητικό	Δήμος / Κοινότητα της Ελληνικής Επικράτειας	Για επιβεβαίωση ταυτοπροσωπίας	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
	Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης στην περίπτωση που δεν υπάρχουν τα παραπάνω						
Εάν πρόκειται για ανήλικο μικρότερο των 12 ετών απαιτείται Βεβαίωση ταυτοπροσωπίας από τη δημοτική αρχή όπου είναι εγγεγραμμένος ο ανήλικος							

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

5	Υπεύθυνη Δήλωση όπου ο ενδιαφερόμενος αναφέρει: (α) Αν έχει καταδικαστεί τελεσίδικα για πλαστογραφία, πλαστογραφία πιστοποιητικών, υπεξαγωγή εγγράφων, ψευδή ανώμοτη κατάθεση ή ψευδή δήλωση, εφόσον τα αδικήματα αυτά αφορούν την έκδοση, τη χρήση ή την απώλεια ή κλοπή διαβατηρίου. (β) Αν έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα παραπάνω αδικήματα. (γ) Αν έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα παραπάνω αδικήματα. (δ) Αν εκκρεμεί σε βάρος του απαγόρευση εξόδου από τη χώρα. (ε) Στην ίδια δήλωση αναγράφει και τη διεύθυνση κατοικίας του, καθώς και την ύπαρξη των ειδικών λόγων που επιτρέπουν την κατ' εξαίρεση χορήγηση διαβατηρίου, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 1 Π.Δ. 25/2004, συνοποβάλλοντας τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα.	Δήλωση		1,2,3,4	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
6	Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου που να αποδεικνύει ότι συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαστικά την μετακίνησή του πολίτη	Πιστοποιητικό	Κρατικό Νοσοκομείο	Για πιστοποίηση σοβαρών λόγων υγείας και μετακίνηση του υπαλλήλου στον πολίτη για παραλαβή αίτησης και δικαιολογητικών	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
7	Αποδεικτικά έγγραφα που τυχόν υπάρχουν και πιστοποιούν την αναγκαιότητα χορήγησης διαβατηρίου για μετάβαση στην αλλοδαπή, σε περιπτώσεις νοσηλείας για σοβαρούς λόγους υγείας, τραυματισμού, θανάτου ή σοβαρής ασθένειας συγγενούς, έστω και εάν υφίστανται σε βάρος του αιτούντα οι απαγορευτικοί λόγοι χορήγησης του άρθρου 1, παρ. 2 Π.Δ. 25/2004 .	Πιστοποιητικά	Φορείς της ΔΔ	3	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
8	Απόφαση ορισμού	Πιστοποιητικά	Φορείς της	6	ΟΧΙ	ΟΧΙ	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

	επιτρόπου ή δικαστικού συμπαραστάτη		ΔΔ	Για έκδοση διαβατηρίου σε πρόσωπο που τελεί υπό επιτροπεία ή δικαστική συμπαραστάση			
9	Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου και τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα, στα οποία αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα διαβατήριο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την παραλαβή της αίτησης από τη Διεύθυνση Διαβατηρίων.	Πιστοποιητικά	Κρατικό Νοσοκομείο	5	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
10	Έγγραφο συναίνεση του ενός γονέα, του οποίου το ιδίοχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή	Δήλωση		6	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
	Εξουσιοδότηση συγγενή από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. ιδίοχειρο της υπογραφής των γονέων βεβαιώνεται κατά τα ανωτέρω	Δήλωση					
11	Βεβαίωση του αρμόδιου στρατολογικού γραφείου στην Ελλάδα	Πιστοποιητικά	Στρατολογικό Γραφείο	7	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
12	Παλιό Διαβατήριο	Πιστοποιητικά	ΕΛ.ΑΣ	8	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
				Για ακύρωση			

Δικαιολογητικά εντός της Δημόσιας Διοίκησης:							
A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προσ απαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περίπτωσης;	Αντίγραφο;	Σχόλια
1.							
Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Για 5ετή διάρκεια διαβατηρίου 76,4 euro, για 3ετή διάρκεια 65,6 euro, για 13μηνη διάρκεια 60,8 euro. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών 65,6 euro. Για ανήλικους άνω των 14 ετών 76,4 euro							
Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται							
Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται							
Ισχύοντα μετά την εκτέλεση/Αποτέλεσμα (Post-conditions): Ο πολίτης έχει αποκτήσει διαβατήριο και μπορεί να ταξιδέψει στο εξωτερικό							
Σχόλια:							

6.4.2.2 Περιγραφή βάσει του Εννοιολογικού Μοντέλου

Στην παράγραφο αυτή αντιστοιχίζονται τα πεδία της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου. Πρώτα εξετάζονται τα βασικά πεδία της φόρμας και στη συνέχεια τα πολύπλοκα πεδία της φόρμας τα οποία χρήζουν περαιτέρω ανάλυσης.

6.4.2.2.1 Βασικά Πεδία

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των βασικών πεδίων της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

Στοιχεία της Φόρμας	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
Τίτλος: Ανανέωση Διαβατηρίου	Service
Αποδέκτης (Actor): Έλληνας Πολίτης που επιθυμεί να ανανεώσει το διαβατήριό του	Citizen
Φορέας: Υπουργείο Δημόσιας Τάξης \ Ελληνική Αστυνομία \ Διεύθυνση Διαβατηρίων	Service Provider
Εκροή: Έκδοση νέου Διαβατηρίου & Ακύρωση του Παλαιού	Outcome
Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Για 5ετή διάρκεια διαβατηρίου 76,4 euro, για 3ετή διάρκεια 65,6 euro, για 13μηνη διάρκεια 60,8 euro. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών 65,6 euro. Για ανήλικους άνω των 14 ετών 76,4 euro	Cost
Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται	Time
Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται	RunTime
Ισχύοντα μετά την εκτέλεση: Ο πολίτης έχει αποκτήσει διαβατήριο και μπορεί να ταξιδέψει στο εξωτερικό	Effect
ID: 2	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attributes της Οντότητας "Service"
Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό	
Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Ανανέωση υπάρχοντος διαβατηρίου	
Κανάλια επικοινωνίας	Ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ του αποδέκτη και του παρόχου της υπηρεσίας δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Αφορμή /Περιοδικότητα	Η αφορμή για την έναρξη της υπηρεσίας είναι το πρώτο γεγονός της ροής γεγονότων της υπηρεσίας και δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Τύπος	
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι	
Σχέσεις	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Νόμοι	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Κανονική Ροή	Η ροή των γεγονότων ως οντότητα δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας. Η ροή γεγονότων θα εξεταστεί ανά περίπτωση για να διαπιστωθεί εάν μπορεί να περιγραφεί από το εννοιολογικό μοντέλο.
Υπό-ροές	
Ροές κατά εξαίρεση	
Προαπαιτούμενα	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Δικαιολογητικά	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω

6.4.2.2.2 Εμπλεκόμενοι

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των διακριτών εγγραφών της ενότητας «Εμπλεκόμενοι» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Εμπλεκόμενος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου	Ρόλος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
-----	--------------	-------------------------------------	-------	-------------------------------------

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

1	Πολίτης	Citizen	Πελάτης	Δεν ορίζονται ρόλοι για τους αποδέκτες των υπηρεσιών. Καλύπτονται από την οντότητα "Social Entity"
2	Ελληνική Αστυνομία / Διεύθυνση Διαβατηρίων	PA Entity	-Γενική ευθύνη της υπηρεσίας	Service Provider
3	Ελληνική Αστυνομία / Γραφεία Διαβατηρίων	PA Entity	-Front office	Δεν ορίζεται
4	Προξενείο	PA Entity	-Front office	Δεν ορίζεται

6.4.2.2.3 Σχέσεις

Στον παρακάτω πίνακα αντιστοιχίζονται οι σχέσεις που περιγράφονται στην φόρμα περιγραφής της υπηρεσίας με τις σχέσεις του εννοιολογικού μοντέλου.

Σχέσεις της Φόρμας	Σχέσεις του Εννοιολογικού Μοντέλου
Συσχέτιση (<i>Association</i>): Πολίτης, ΕΛ.ΑΣ \ Διεύθυνση Διαβατηρίων, ΕΛ.ΑΣ. \ Γραφεία Διαβατηρίων, Προξενεία	Καλύπτεται από τις σχέσεις association που έχει η οντότητα Public Service με τις οντότητες Social Entity & Role

6.4.2.2.4 Νόμοι

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Νόμοι» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Νόμος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1	Νόμος 3103/2003 (Φ.Ε.Κ. 23/29-1-2003): «Έκδοση διαβατηρίων από την Ελληνική Αστυνομία και άλλες διατάξεις».	Law
2	Π.Δ. 126/2005 (Φ.Ε.Κ. 181/21-7-2005), «Ίδρυση Διεύθυνσης Διαβατηρίων και άλλες διατάξεις» το οποίο κατήργησε το Π.Δ. 37/2004 (Φ.Ε.Κ. 33, τ.Α.).	Law
3	Π.Δ. 25/2004 (Φ.Ε.Κ. 17/30-1-2004), «Προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, αντικατάσταση, απώλεια και ακύρωση αυτών», όπως τροποποιήθηκε με Π.Δ. 193/2005 (Φ.Ε.Κ. 234/ 27-9-2005).	Law
4	Κ.Υ.Α. 3021/22/10/2005 (Φ.Ε.Κ. 932/6-7-2005, τ.Β`): «Δικαιολογητικά και διαδικασία έκδοσης, τύπος και περιεχόμενο ενδείξεων διαβατηρίου» όπως τροποποιήθηκε με Κ.Υ.Α. 3021/22/10-δ/2005 (Φ.Ε.Κ. 1736, τ.Β`) και Κ.Υ.Α. 3021/22/10-στ/2007 (Φ.Ε.Κ. 1053/17-8-2007 τ.Β`).	Law
5	Π.Δ. 135/2007 (Φ.Ε.Κ. 172/31-7-2007), Τροποποίηση διατάξεων Π.Δ. 25/2004 «Προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, αντικατάσταση, απώλεια και ακύρωση αυτών».	Law
6	Ν. 3421/2005, άρθρου 54, «χορήγηση διαβατηρίων σε ανυπότακτους, μόνιμους κατοίκους εξωτερικού».	Law

6.4.2.2.5 Προαπαιτούμενα

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Προαπαιτούμενα» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Προαπαιτούμενα	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1	Να μην έχει καταδικασθεί τελεσίδικα για πλαστογραφία, πλαστογραφία πιστοποιητικών, υπεξαγωγή εγγράφων, ψευδή ανωμοσι καταθεση ή ψευδή δήλωση (άρθρα 216, 217, 222 και 225 Π.Κ. και άρθρο 22 παρ. 6 του Ν.1599/1986 (Α" 75), εφόσον τα αδικήματα αυτά αφορούν την έκδοση, τη χρήση ή την απώλεια ή κλοπή του διαβατηρίου. Στην περίπτωση αυτή η απαγόρευση ισχύει για 5 έτη από την έκδοση της καταδικαστικής απόφασης και εφόσον η ποινή έχει εκτιθεί.	Precondition

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

2	Na μην έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα αδικήματα του προηγούμενου εδαφίου και για όσο χρόνο διαρκεί η εκκρεμοδικία.	Precondition
3	Na μην Εκκρεμεί σε βάρος του μέτρο απαγόρευσης εξόδου από τη χώρα. Κατ' εξαίρεση, επιτρέπεται η χορήγηση διαβατηρίου στις εξής περιπτώσεις: α. Νοση λείας στην αλλοδαπή του ιδίου ή του συζύγου ή συγγενούς αυτού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι β' βαθμού για σοβαρούς λόγους υγείας. β. Θανάτου ή σοβαρής ασθένειας στην αλλοδαπή του συζύγου ή συγγενούς αυτού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι β' βαθμού.	Precondition
4	Na μην έχει κηρυχθεί ανυπότακτος ή λιποτάκτης.	Precondition
5	Επίγουσα Έκδοση για περιπτώσεις στις οποίες αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα.	Precondition
6	Όταν ο αιτών είναι ανήλικος, για την υποβολή των δικαιολογητικών απαιτείται πέραν αυτού και η αυτοπρόσωπη παρουσία του ασκούντα την επιμέλεια. Όταν η επιμέλεια ασκείται από τους δύο γονείς, αρκεί η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενός και η έγγραφη συναίνεση του άλλου γονέα, του οποίου το ιδιόχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή. Όταν κανένας γονέας δεν μπορεί να παραστεί, για λόγους ανωτέρας βίας, παρίσταται οποιοσδήποτε συγγενής του ανήλικου ο οποίος εξουσιοδοτείται σχετικά από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. Το ιδιόχειρο της υπογραφής των γονέων βεβαιώνεται κατά τα ανωτέρω. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή της ως άνω εξουσιοδότησης ούτε της έγγραφης συναίνεσης απαιτείται ο διορισμός επιτρόπου και τα δικαιολογητικά κατατίθενται από τα προβλεπόμενα στα άρθρα 1601 και 1602 Α.Κ. πρόσωπα κατά περίπτωση. Ως ανωτέρα βία νοείται κάθε γεγονός αιφνίδιο και απρόβλεπτο, που δεν μπορεί να αποτραπεί ούτε με άκρα επιμέλεια και σύνεση, εξαιτίας του οποίου ο ενδιαφερόμενος τελεί σε απόλυτη αδυναμία να επιμεληθεί των υποθέσεών του	Precondition
7	Na είναι ανυπότακτος του εξωτερικού για είσοδό του στην Ελλάδα για την εκπλήρωση των στρατιωτικών του υποχρεώσεων	Precondition
8	Το παλιό διαβατήριο να έχει λήξει ή να λήγει εντός οκταμήνου	Precondition

6.4.2.2.6 Δικαιολογητικά

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Δικαιολογητικά» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Οντότητα Ε.Μ.	Κατηγορία	Οντότητα Ε.Μ.	Φορέας Έκδοσης	Οντότητα Ε.Μ.	Προαπαιτούμενο / λόγος	Οντότητα Ε.Μ.	Ειδικής Περίπτωσης	Αντίγραφο	Οντότητα Ε.Μ.
1	Αίτηση έκδοσης διαβατηρίου (Ε1α)	Other Input	Αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο			Για αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	ΟΧΙ	ΟΧΙ	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attribute της οντότητας "input"
2	Μια πρόσφατη (τελευταίου μήνα) έγχρωμη φωτογραφία 4x6 εκ. συγκεκριμένων τεχνικών προδιαγραφών	Other Input	Άλλο				Για έκδοση του διαβατηρίου	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
3	Παράβολο Έκδοσης (Για 5ετή διάρκεια 76,4 euro, για 3ετή διάρκεια 65,6 euro, για 13μηνη διάρκεια 60,8 euro. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών 65,6 euro. Για ανήλικους άνω των 14 ετών 76,4 euro)	Evidence Placeholder	Άλλο		Δ.Ο.Υ.	Evidence Provider	Για εκτέλεση της υπηρεσίας	Evidence Purpose	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
4	Επικυρωμένο Φωτοαντίγραφο δύο όψεων του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		ΕΛ.ΑΣ, η οποία επικυρώνει το αντίγραφο	Evidence Provider	Ταυτοπροσωπία	Evidence Purpose	ΟΧΙ	ΝΑΙ	
	Πιστοποιητικό Γέννησης στην περίπτωση που δεν υπάρχει δελτίο ταυτότητας	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Δήμος / Κοινότητα της Ελληνικής Επικράτειας	Evidence Provider	Για επιβεβαίωση ταυτοπροσωπίας	Evidence Purpose	ΟΧΙ	ΟΧΙ		
	Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης στην περίπτωση που δεν υπάρχουν τα παραπάνω	Evidence Placeholder									
	Εάν πρόκειται για ανήλικο μικρότερο των 12 ετών απαιτείται Βεβαίωση ταυτοπροσωπίας από τη δημοτική αρχή όπου είναι εγγεγραμμένος ο ανήλικος	Evidence Placeholder									

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

5	<p>Υπεύθυνη Δήλωση όπου ο ενδιαφερόμενος αναφέρει: (α) Αν έχει καταδικαστεί τελεσίδικα για πλαστογραφία, πλαστογραφία πιστοποιητικών, υπεξαγωγή εγγράφων, ψευδή ανώμοτη κατάθεση ή ψευδή δήλωση, εφόσον τα αδικήματα αυτά αφορούν την έκδοση, τη χρήση ή την απώλεια ή κλοπή διαβατηρίου. (β) Αν έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα παραπάνω αδικήματα. (γ) Αν έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα παραπάνω αδικήματα. (δ) Αν εκκρεμεί σε βάρος του απαγόρευση εξόδου από τη χώρα. (ε) Στην ίδια δήλωση αναγράφει και τη διεύθυνση κατοικίας του, καθώς και την ύπαρξη των ειδικών λόγων που επιτρέπουν την κατ' εξαίρεση χορήγηση διαβατηρίου, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 1 Π.Δ. 25/2004, συνοποβάλλοντας τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα.</p>	Other Input	Δήλωση				1,2,3,4	Καλύπτεται από τη σχέση "Evidence validates Precondition"	OXI	OXI	
---	--	-------------	--------	--	--	--	---------	---	-----	-----	--

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

6	Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου που να αποδεικνύει ότι συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαστικά την μετακίνησή του πολίτη	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Κρατικό Νοσοκομείο	Evidence Provider	Για πιστοποίηση σοβαρών λόγων υγείας και μετακίνηση του υπαλλήλου στον πολίτη για παραλαβή αίτησης και δικαιολογητικών	Evidence Purpose	OXI	OXI
7	Αποδεικτικά έγγραφα που τυχόν υπάρχουν και πιστοποιούν την αναγκαιότητα χορήγησης διαβατηρίου για μετάβαση στην αλλοδαπή, σε περιπτώσεις νοσηλείας για σοβαρούς λόγους υγείας, τραυματισμού, θανάτου ή σοβαρής ασθένειας συγγενούς, έστω και εάν υφίστανται σε βάρος του αιτούντα οι απαγορευτικοί λόγοι χορήγησης του άρθρου 1, παρ. 2 Π.Δ. 25/2004 .	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Φορείς της ΔΔ	Evidence Provider	3	βλ. 5	OXI	OXI
8	Απόφαση ορισμού επιτρόπου ή δικαστικού συμπαραστάτη	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Φορείς της ΔΔ	Evidence Provider	6 Για έκδοση διαβατηρίου σε πρόσωπο που τελεί υπό επιτροπεία ή δικαστική συμπαραστάση	Evidence Purpose	OXI	OXI
9	Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου και τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα, στα οποία αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Κρατικό Νοσοκομείο	Evidence Provider	5	βλ. 5	OXI	OXI

επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα διαβατήριο

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

	εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την παραλαβή της αίτησης από τη Διεύθυνση Διαβατηρίων.									
10	Έγγραφο συναίνεση του ενός γονέα, του οποίου το ιδιόχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή	Other Input	Δήλωση					Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	OXI	OXI
	Εξουσιοδότηση συγγενή από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. ιδιόχειρο της υπογραφής των γονέων βεβαιώνεται κατά τα ανωτέρω	Other Input	Δήλωση			6				
11	Βεβαίωση του αρμόδιου στρατολογικού γραφείου στην Ελλάδα	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Στρατολογικό Γραφείο	Evidence Provider	7	βλ. 5	OXI	OXI	
12	Παλιό Διαβατήριο	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	ΕΛ.ΑΣ	Evidence Provider	8	βλ. 6	OXI	OXI	
						Για ακύρωση	Evidence Purpose			

6.4.2.2.7 Ροή γεγονότων

Παρακάτω παρουσιάζεται η ροή των γεγονότων της υπηρεσίας και η αντιστοίχησή τους με το εννοιολογικό μοντέλο.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»

Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Κανονική Ροή (Normal flow):	Αντιστοίχιση
1	Ο ενδιαφερόμενος, ο οποίος επιθυμεί να εφοδιαστεί με διαβατήριο, προσέρχεται αυτοπροσώπως στο γραφείο διαβατηρίων του τόπου κατοικίας του και καταθέτει αίτηση, υποβάλλοντας ταυτόχρονα τα κατά περίπτωση προβλεπόμενα δικαιολογητικά	Ο ενδιαφερόμενος ("Πολίτης") αιτείται μιας "Δημόσιας Υπηρεσίας", υποβάλλοντας αίτηση ("Άλλη Είσοδο") και Δικαιολογητικά (Evidence Placeholders) στα γραφεία διαβατηρίων (γραφείο υποδοχής αιτήσεων - δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
2	Ο υπάλληλος παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά από τον αιτούντα	Το γραφείο υποδοχής (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά (όλα τα στοιχεία "Εισόδου") από τον αιτούντα (Πολίτη)
3	Ο υπάλληλος πρωτοκολλεί την αίτηση και αποδίδει τον Αριθμό Πρωτοκόλλου στον αιτούντα.	Το γραφείο υποδοχής (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) πρωτοκολλεί την αίτηση (δεν υπάρχει αντιστοίχιση).
4	Ο αρμόδιος υπάλληλος αποστέλλει τα δικαιολογητικά στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας	Το γραφείο υποδοχής (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) αποστέλλει αιτήσεις και δικαιολογητικά (input) στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας (Service Provider)
5	Η Διεύθυνση Διαβατηρίων παραλαμβάνει τις αιτήσεις και τα λοιπά δικαιολογητικά από τις Αστυνομικές Υπηρεσίες και Προξενικές Αρχές,	Ο Πάροχος παραλαμβάνει αιτήσεις και δικαιολογητικά (input)
6	Η Διεύθυνση Διαβατηρίων Ελέγχει την πληρότητα και γνησιότητα των δικαιολογητικών	Ο "Πάροχος" ελέγχει τα "Αποδεικτικά Στοιχεία" για να πιστοποιήσει ότι είναι έγκυρα και πλήρη
7	Η Διεύθυνση Διαβατηρίων Διαπιστώνει την συνδρομή των νομίμων προϋποθέσεων για την χορήγηση διαβατηρίου στον ενδιαφερόμενο.	Ο "Πάροχος" ελέγχει τα "Αποδεικτικά Στοιχεία" για να πιστοποιήσει ότι πληρούνται οι "Προϋποθέσεις" παροχής της υπηρεσίας
8	Εκτυπώνει τα διαβατήρια, ελέγχει την ποιότητά τους και ορθότητα των αναγραφόμενων στοιχείων	Ο "Πάροχος" δημιουργεί το Διαβατήριο (output)
9	Αποστέλλει τα εκδοθέντα διαβατήρια στα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων	Τα διαβατήρια (output) στέλνονται στα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
10	Ο Πολίτης προσέρχεται στο αρμόδιο γραφείο όπου και παραλαμβάνει το διαβατήριο	Οι πολίτες παραλαμβάνουν τα διαβατήρια (output) από τα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
A/A	Ροές κατά εξαίρεση (Exceptional flows):	Αντιστοίχιση
1α	Εφ' όσον στο πρόσωπό του συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαδώς την μετακίνησή του και αποδεικνύονται με ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου, για την παραλαβή των δικαιολογητικών μεταβαίνει στον ενδιαφερόμενο υπάλληλος της υπηρεσίας.	Ο τόπος παροχής της υπηρεσίας (Location) δεν είναι το γραφείο υποδοχής αλλά η κατοικία του αλλοδαπού
1β	Όταν ο αιτών είναι ανήλικος, για την υποβολή των δικαιολογητικών απαιτείται πέραν αυτού και η αυτοπρόσωπη παρουσία του ασκούντα την επιμέλεια. Όταν η επιμέλεια ασκείται από τους δύο γονείς, αρκεί η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενός και η έγγραφη συναίνεση του άλλου γονέα, του οποίου το ιδιόχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή. Όταν κανένας γονέας δεν μπορεί να παραστεί, για λόγους ανωτέρας βίας, παρίσταται οποιοσδήποτε συγγενής του ανηλίκου ο οποίος εξουσιοδοτείται σχετικά από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή της ως άνω εξουσιοδότησης ούτε της έγγραφης συναίνεσης απαιτείται ο διορισμός επιτρόπου	Οι προϋποθέσεις χορήγησης της υπηρεσίας σε ανήλικο φαίνονται στην ενότητα "Προϋποθέσεις". Τα δικαιολογητικά που απαιτούνται φαίνονται στην ενότητα "Δικαιολογητικά"
1γ	Οι Προξενικές Αρχές , δέχονται τα δικαιολογητικά για την έκδοση διαβατηρίων των Ελλήνων πολιτών που διαμένουν στο εξωτερικό. Τα δικαιολογητικά υποβάλλονται αυτοπρόσωπα από τους ενδιαφερομένους. Τα δικαιολογητικά σποστέλλονται στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της ΕΛ.ΑΣ.	Το Προξενείο έχει το ρόλο του Γραφείου Υποδοχής Αιτήσεων (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
6α	Τα δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη. Η διαδικασία αναστέλλεται	Αν τα δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη (precondition = να μην εκκρεμεί) τότε το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση"
6β	Εντοπίστηκε αλλοίωση στα δικαιολογητικά. Η διαδικασία αναστέλλεται	Αν εντοπιστεί αλλοίωση στα δικαιολογητικά (precondition = εγκυρα δικαιολογητικά) το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση"

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

7α

Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας. Η διαδικασία αναστέλλεται

Αν δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση"

6.4.3 Αντικατάσταση διαβατηρίου

6.4.3.1 Περιγραφή της Υπηρεσίας

Τίτλος: Αντικατάσταση Διαβατηρίου		ID: 3	Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό
Αποδέκτης (Actor): Έλληνας Πολίτης που επιθυμεί να αντικαταστήσει το διαβατήριό του		Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Αντικατάσταση υπάρχοντος διαβατηρίου			
Φορέας: Υπουργείο Δημόσιας Τάξης \ Ελληνική Αστυνομία \ Διεύθυνση Διαβατηρίων			
Εκροή: Έκδοση νέου Διαβατηρίου & Ακύρωση του Παλαιού			
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι (Stakeholders):			
#	Εμπλεκόμενος	Περιγραφή	Ρόλος
1	Πολίτης	Ο Έλληνας Πολίτης που θέλει να αντικαταστήσει το διαβατήριό	Πελάτης
2	Ελληνική Αστυνομία / Διεύθυνση Διαβατηρίων	Η υπηρεσία που παρέχει την υπηρεσία	Γενική Ευθύνη της Υπηρεσίας
3	Ελληνική Αστυνομία / Γραφεία Διαβατηρίων	Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων της Διεύθυνσης Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας (104 σημεία σε όλη την επικράτεια)	Front Office
4	Προξενείο	Προξενικές Αρχές της Ελλάδας στο εξωτερικό, οι οποίες δέχονται αιτήσεις	Front Office
Κανάλια επικοινωνίας:			
#	Φορέας	Κανάλι	Φορά Επικοινωνίας
1.	ΕΛ.ΑΣ. Διεύθυνση Διαβατηρίων	Αυτοπροσώπως	Αμφίδρομη
Αφορμή/Περιοδικότητα (Trigger):			
Αφορμή: Ο πολίτης υποβάλλει αίτηση αντικατάστασης διαβατηρίου, μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά). Τύπος: Η υπηρεσία δεν απαιτείται από άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, συνεπώς έχει αυταξία, δηλαδή είναι εξωστρεφής, καθώς χρησιμοποιείται εξωτερικά στη Δημόσια Διοίκηση.			
Σχέσεις:			
Συσχέτιση (Association): Πολίτης, ΕΛ.ΑΣ \ Διεύθυνση Διαβατηρίων, ΕΛ.ΑΣ. \ Γραφεία Διαβατηρίων, Προξενεία			
Περίληψη (Include):			
Επέκταση (Extend):			
Γενίκευση (Generalization):			
Νόμοι:			
1	Νόμος 3103/2003 (Φ.Ε.Κ. 23/29-1-2003): «Έκδοση διαβατηρίων από την Ελληνική Αστυνομία και άλλες διατάξεις».		
2	Π.Δ. 126/2005 (Φ.Ε.Κ. 181/21-7-2005), «Ίδρυση Διεύθυνσης Διαβατηρίων και άλλες διατάξεις» το οποίο κατήργησε το Π.Δ. 37/2004 (Φ.Ε.Κ. 33, τ.Α.).		
3	Π.Δ. 25/2004 (Φ.Ε.Κ. 17/30-1-2004), «Προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, αντικατάσταση, απώλεια και ακύρωση αυτών», όπως τροποποιήθηκε με Π.Δ. 193/2005 (Φ.Ε.Κ. 234/ 27-9-2005).		
4	Κ.Υ.Α. 3021/22/10/2005 (Φ.Ε.Κ. 932/6-7-2005, τ.Β`): «Δικαιολογητικά και διαδικασία έκδοσης, τύπος και περιεχόμενο ενδείξεων διαβατηρίου» όπως τροποποιήθηκε με Κ.Υ.Α. 3021/22/10-δ/2005 (Φ.Ε.Κ. 1736, τ.Β`) και Κ.Υ.Α. 3021/22/10-στ/2007 (Φ.Ε.Κ. 1053/17-8-2007 τ.Β`).		
5	Π.Δ. 135/2007 (Φ.Ε.Κ. 172/31-7-2007), Τροποποίηση διατάξεων Π.Δ. 25/2004 «Προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, αντικατάσταση, απώλεια και ακύρωση αυτών».		
6	Ν. 3421/2005, άρθρου 54, «χορήγηση διαβατηρίων σε ανυπότακτους, μόνιμους κατοίκους εξωτερικού».		
Κανονική Ροή (Normal flow):			
1	Ο ενδιαφερόμενος, ο οποίος επιθυμεί να εφοδιαστεί με διαβατήριό, προσέρχεται αυτοπροσώπως στο γραφείο διαβατηρίων του τόπου κατοικίας του και καταθέτει αίτηση, υποβάλλοντας ταυτόχρονα τα κατά περίπτωση προβλεπόμενα δικαιολογητικά		
2	Ο υπάλληλος παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά από τον αιτούντα		
3	Ο υπάλληλος πρωτοκολλεί την αίτηση και αποδίδει τον Αριθμό Πρωτοκόλλου στον αιτούντα.		
4	Ο αρμόδιος υπάλληλος αποστέλλει τα δικαιολογητικά στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας		
5	Η Διεύθυνση Διαβατηρίων παραλαμβάνει τις αιτήσεις και τα λοιπά δικαιολογητικά από τις Αστυνομικές Υπηρεσίες και Προξενικές Αρχές,		
6	Ελέγχει την πληρότητα και γνησιότητα των δικαιολογητικών		
7	Διαπιστώνει την συνδρομή των νομίμων προϋποθέσεων για την χορήγηση διαβατηρίου στον ενδιαφερόμενο.		
8	Εκτυπώνει τα διαβατήρια, ελέγχει την ποιότητά τους και ορθότητα των αναγραφόμενων στοιχείων και μεριμνά για την καταστροφή όσων από αυτά δεν πληρούν τους απαραίτητους όρους προϋποθέσεις.		

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

9	Αποστέλλει τα εκδοθέντα διαβατήρια στα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων						
10	Ο Πολίτης προσέρχεται στο αρμόδιο γραφείο όπου και παραλαμβάνει το διαβατήριο						
Ροές κατά εξαίρεση (Exceptional flows):							
1α	Εφ' όσον στο πρόσωπό του συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαστικά την μετακίνησή του και αποδεικνύονται με ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου, για την παραλαβή των δικαιολογητικών μεταβαίνει στον ενδιαφερόμενο υπάλληλος της υπηρεσίας.						
1β	Έλληνες που διαμένουν μόνιμα στο εξωτερικό ή βρίσκονται εκεί για ορισμένους λόγους, δύνανται να υποβάλλουν τα δικαιολογητικά κατ' εξαίρεση και στα γραφεία διαβατηρίων των τόπων προσωρινής διαμονής των στην Ελλάδα.						
1γ	Όταν ο αιτών είναι ανήλικος, για την υποβολή των δικαιολογητικών απαιτείται πέραν αυτού και η αυτοπρόσωπη παρουσία του ασκούντα την επιμέλεια. Όταν η επιμέλεια ασκείται από τους δύο γονείς, αρκεί η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενός και η έγγραφη συναίνεση του άλλου γονέα, του οποίου το ιδιόχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή. Όταν κανένας γονέας δεν μπορεί να παραστεί, για λόγους ανωτέρας βίας, παρίσταται οποιοσδήποτε συγγενής του ανηλίκου ο οποίος εξουσιοδοτείται σχετικά από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή της ως άνω εξουσιοδότησης ούτε της έγγραφης συναίνεσης απαιτείται ο διορισμός επιτρόπου						
1δ	Οι Προξενικές Αρχές, δέχονται τα δικαιολογητικά για την έκδοση διαβατηρίων των Ελλήνων πολιτών που διαμένουν στο εξωτερικό. Τα δικαιολογητικά υποβάλλονται αυτοπρόσωπα από τους ενδιαφερομένους. Τα δικαιολογητικά σποστέλλονται στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της ΕΛ.ΑΣ.						
6α	Τα δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη. Η διαδικασία αναστέλλεται						
6β	Εντοπίστηκε αλλοίωση στα δικαιολογητικά. Η διαδικασία αναστέλλεται						
7α	Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας. Η διαδικασία αναστέλλεται						
Προαπαιτούμενα (Preconditions) – Προϋποθέσεις:							
1	Να μην έχει καταδικασθεί τελεσίδικα για πλαστογραφία, πλαστογραφία πιστοποιητικών, υπεξαγωγή εγγράφων, ψευδή ανωμοτί κατάσταση ή ψευδή δήλωση (άρθρα 216, 217, 222 και 225 Π.Κ. και άρθρο 22 παρ. 6 του Ν.1599/1986 (Α" 75), εφόσον τα αδικήματα αυτά αφορούν την έκδοση, τη χρήση ή την απώλεια ή κλοπή του διαβατηρίου. Στην περίπτωση αυτή η απαγόρευση ισχύει για 5 έτη από την έκδοση της καταδικαστικής απόφασης και εφόσον η ποινή έχει εκτιθεί.						
2	Να μην έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα αδικήματα του προηγούμενου εδαφίου και για όσο χρόνο διαρκεί η εκκρεμοδικία.						
3	Να μην Εκκρεμεί σε βάρος του μέτρο απαγόρευσης εξόδου από τη χώρα. Κατ' εξαίρεση, επιτρέπεται η χορήγηση διαβατηρίου στις εξής περιπτώσεις: α. Νοση λείας στην αλλοδαπή του ίδιου ή του συζύγου ή συγγενούς αυτού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι β' βαθμού για σοβαρούς λόγους υγείας. β. Θανάτου ή σοβαρής ασθένειας στην αλλοδαπή του συζύγου ή συγγενούς αυτού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι β' βαθμού.						
4	Να μην έχει κηρυχθεί ανυπότακτος ή λιποτάκτης.						
5	Επίγυσα Έκδοση για περιπτώσεις στις οποίες αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα.						
6	Όταν ο αιτών είναι ανήλικος, για την υποβολή των δικαιολογητικών απαιτείται πέραν αυτού και η αυτοπρόσωπη παρουσία του ασκούντα την επιμέλεια. Όταν η επιμέλεια ασκείται από τους δύο γονείς, αρκεί η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενός και η έγγραφη συναίνεση του άλλου γονέα, του οποίου το ιδιόχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή. Όταν κανένας γονέας δεν μπορεί να παραστεί, για λόγους ανωτέρας βίας, παρίσταται οποιοσδήποτε συγγενής του ανηλίκου ο οποίος εξουσιοδοτείται σχετικά από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. Το ιδιόχειρο της υπογραφής των γονέων βεβαιώνεται κατά τα ανωτέρω. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή της ως άνω εξουσιοδότησης ούτε της έγγραφης συναίνεσης απαιτείται ο διορισμός επιτρόπου και τα δικαιολογητικά κατατίθενται από τα προβλεπόμενα στα άρθρα 1601 και 1602 Α.Κ. πρόσωπα κατά περίπτωση. Ως ανωτέρα βία νοείται κάθε γεγονός αιφνίδιο και απρόβλεπτο, που δεν μπορεί να αποτραπεί ούτε με άκρα επιμέλεια και σύνεση, εξαιτίας του οποίου ο ενδιαφερόμενος τελεί σε απόλυτη αδυναμία να επιμεληθεί των υποθέσεών του						
7	Να είναι ανυπότακτος του εξωτερικού για είσοδό του στην Ελλάδα για την εκπλήρωση των στρατιωτικών του υποχρεώσεων						
8	Να ισχύει τουλάχιστον ένας από λόγους που αναφέρονται περιοριστικά στο άρθρο 3, παρ. 1 Π.Δ. 25/2004 σχετικά με την αντικατάσταση διαβατηρίων						
Δικαιολογητικά:							
A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προαπαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περιπτώσεως	Αντίγραφο	Σχόλια
1	Αίτηση ανανέωσης διαβατηρίου (Ε3α)	Αίτηση		Για αίτηση	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
2	Μια πρόσφατη (τελευταίου μήνα) έγχρωμη φωτογραφία 4x6 εκ. συγκεκριμένων τεχνικών προδιαγραφών	Άλλο		Για έκδοση του διαβατηρίου	ΟΧΙ	ΟΧΙ	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

3	Παράβολο Έκδοσης (Για 5ετή διάρκεια 76,4 euro, για 3ετή διάρκεια 65,6 euro, για 13μηνη διάρκεια 60,8 euro. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών 65,6 euro. Για ανήλικους άνω των 14 ετών 76,4 euro)	Άλλο	Δ.Ο.Υ.	Για εκτέλεση της υπηρεσίας	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
4	Επικυρωμένο Φωτοαντίγραφο δύο όψεων του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.	Πιστοποιητικό	ΕΛ.ΑΣ, η οποία επικυρώνει το αντίγραφο	Ταυτοπροσωπία	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
	Πιστοποιητικό Γέννησης στην περίπτωση που δεν υπάρχει δελτίο ταυτότητας	Πιστοποιητικό	Δήμος / Κοινότητα της Ελληνικής Επικράτειας	Για επιβεβαίωση ταυτοπροσωπίας	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
	Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης στην περίπτωση που δεν υπάρχουν τα παραπάνω						
Εάν πρόκειται για ανήλικο μικρότερο των 12 ετών απαιτείται Βεβαίωση ταυτοπροσωπίας από τη δημοτική αρχή όπου είναι εγγεγραμμένος ο ανήλικος							

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

5	Υπεύθυνη Δήλωση όπου ο ενδιαφερόμενος αναφέρει: (α) Αν έχει καταδικαστεί τελεσίδικα για πλαστογραφία, πλαστογραφία πιστοποιητικών, υπεξαγωγή εγγράφων, ψευδή ανώμοτη κατάθεση ή ψευδή δήλωση, εφόσον τα αδικήματα αυτά αφορούν την έκδοση, τη χρήση ή την απώλεια ή κλοπή διαβατηρίου. (β)Αν έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα παραπάνω αδικήματα. (γ) Αν έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα παραπάνω αδικήματα. (δ) Αν εκκρεμεί σε βάρος του απαγόρευση εξόδου από τη χώρα. (ε) Στην ίδια δήλωση αναγράφει και τη διεύθυνση κατοικίας του, καθώς και την ύπαρξη των ειδικών λόγων που επιτρέπουν την κατ' εξαίρεση χορήγηση διαβατηρίου, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 1 Π.Δ. 25/2004, συνοποβάλλοντας τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα.	Δήλωση		1,2,3,4	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
6	Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου που να αποδεικνύει ότι συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαστικά την μετακίνησή του πολίτη	Πιστοποιητικό	Κρατικό Νοσοκομείο	Για πιστοποίηση σοβαρών λόγων υγείας και μετακίνηση του υπαλλήλου στον πολίτη για παραλαβή αίτησης και δικαιολογητικών	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
7	Αποδεικτικά έγγραφα που τυχόν υπάρχουν και πιστοποιούν την αναγκαιότητα χορήγησης διαβατηρίου για μετάβαση στην αλλοδαπή, σε περιπτώσεις νοσηλείας για σοβαρούς λόγους υγείας, τραυματισμού, θανάτου ή σοβαρής ασθένειας συγγενούς, έστω και εάν υφίστανται σε βάρος του αιτούντα οι απαγορευτικοί λόγοι χορήγησης του άρθρου 1, παρ. 2 Π.Δ. 25/2004	Πιστοποιητικά	Φορείς της ΔΔ	3	ΟΧΙ	ΟΧΙ	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

8	Απόφαση ορισμού επιτρόπου ή δικαστικού συμπαραστάτη	Πιστοποιητικά	Φορείς της ΔΔ	6 Για έκδοση διαβατηρίου σε πρόσωπο που τελεί υπό επιτροπεία ή δικαστική συμπάρσταση	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
9	Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου και τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα, στα οποία αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα διαβατήριο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την παραλαβή της αίτησης από τη Διεύθυνση Διαβατηρίων.	Πιστοποιητικά	Κρατικό Νοσοκομείο	5	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
10	Έγγραφο συναίνεση του ενός γονέα, του οποίου το ιδίχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή	Δήλωση		6	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
	Εξουσιοδότηση συγγενή από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. ιδίχειρο της υπογραφής των γονέων βεβαιώνεται κατά τα ανωτέρω	Δήλωση					
11	Βεβαίωση του αρμόδιου στρατολογικού γραφείου στην Ελλάδα	Πιστοποιητικά	Στρατολογικό Γραφείο	7	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
12	Παλιό Διαβατήριο	Πιστοποιητικά	ΕΛ.ΑΣ	Για ακύρωση	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
13	Θεωρημένα φωτοαντίγραφα της σελίδας προσωπικών δεδομένων και όσων άλλων πιστοποιούν την αναγκαιότητα αντικατάστασης	Πιστοποιητικά	Φορείς της ΔΔ	8	ΟΧΙ	ΟΧΙ	

Δικαιολογητικά εντός της Δημόσιας Διοίκησης:							
A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προσπατούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περιπτώσεως;	Αντίγραφο;	Σχόλια
1.							
Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Για 5ετή διάρκεια διαβατηρίου 76,4 euro, για 3ετή διάρκεια 65,6 euro, για 13μηνια διάρκεια 60,8 euro. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών 65,6 euro. Για ανήλικους άνω των 14 ετών 76,4 euro							
Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται							
Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται							
Ισχύοντα μετά την εκτέλεση/Αποτέλεσμα (Post-conditions): Ο πολίτης έχει αποκτήσει διαβατήριο και μπορεί να ταξιδέψει στο εξωτερικό							
Σχόλια:							

6.4.3.2 Περιγραφή βάσει του Εννοιολογικού Μοντέλου

Στην παράγραφο αυτή αντιστοιχίζονται τα πεδία της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου. Πρώτα εξετάζονται τα βασικά πεδία της φόρμας και στη συνέχεια τα πολύπλοκα πεδία της φόρμας τα οποία χρήζουν περαιτέρω ανάλυσης.

6.4.3.2.1 Βασικά Πεδία

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των βασικών πεδίων της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

Στοιχεία της Φόρμας	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
Τίτλος: Αντικατάσταση Διαβατηρίου	Service
Αποδέκτης (Actor): Έλληνας Πολίτης που επιθυμεί να αντικαταστήσει το διαβατήριό του	Citizen
Φορέας: Υπουργείο Δημόσιας Τάξης \ Ελληνική Αστυνομία \ Διεύθυνση Διαβατηρίων	Service Provider
Εκροή: Έκδοση νέου Διαβατηρίου & Ακύρωση του Παλαιού	Outcome
Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Για 5ετή διάρκεια διαβατηρίου 76,4 euro, για 3ετή διάρκεια 65,6 euro, για 13μηνη διάρκεια 60,8 euro. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών 65,6 euro. Για ανήλικους άνω των 14 ετών 76,4 euro	Cost
Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται	Time
Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται	RunTime
Ισχύοντα μετά την εκτέλεση: Ο πολίτης έχει αποκτήσει διαβατήριο και μπορεί να ταξιδέψει στο εξωτερικό	Effect
ID: 3	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attributes της Οντότητας "Service"
Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό	
Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Αντικατάσταση υπάρχοντος διαβατηρίου	
Κανάλια επικοινωνίας	Ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ του αποδέκτη και του παρόχου της υπηρεσίας δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Αφορμή /Περιοδικότητα	Η αφορμή για την έναρξη της υπηρεσίας είναι το πρώτο γεγονός της ροής γεγονότων της υπηρεσίας και δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Τύπος	
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Σχέσεις	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Νόμοι	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Κανονική Ροή	Η ροή των γεγονότων ως οντότητα δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας. Η ροή γεγονότων θα εξεταστεί ανά περίπτωση για να διαπιστωθεί εάν μπορεί να περιγραφεί από το εννοιολογικό μοντέλο.
Υπό-ροές	
Ροές κατά εξαίρεση	
Προαπαιτούμενα	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Δικαιολογητικά	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω

6.4.3.2.2 Εμπλεκόμενοι

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των διακριτών εγγραφών της ενότητας «Εμπλεκόμενοι» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Εμπλεκόμενος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου	Ρόλος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1	Πολίτης	Citizen	Πελάτης	Δεν ορίζονται ρόλοι για τους αποδέκτες των υπηρεσιών. Καλύπτονται από την οντότητα "Social Entity"
2	Ελληνική Αστυνομία / Διεύθυνση Διαβατηρίων	PA Entity	-Γενική ευθύνη της υπηρεσίας	Service Provider
3	Ελληνική Αστυνομία / Γραφεία Διαβατηρίων	PA Entity	-Front office	Δεν ορίζεται
4	Προξενείο	PA Entity	-Front office	Δεν ορίζεται

6.4.3.2.3 Σχέσεις

Στον παρακάτω πίνακα αντιστοιχίζονται οι σχέσεις που περιγράφονται στην φόρμα περιγραφής της υπηρεσίας με τις σχέσεις του εννοιολογικού μοντέλου.

Σχέσεις της Φόρμας	Σχέσεις του Εννοιολογικού Μοντέλου
Συσχέτιση (<i>Association</i>): Πολίτης, ΕΛ.ΑΣ \ Διεύθυνση Διαβατηρίων, ΕΛ.ΑΣ. \ Γραφεία Διαβατηρίων, Προξενεία	Καλύπτεται από τις σχέσεις association που έχει η οντότητα Public Service με τις οντότητες Social Entity & Role

6.4.3.2.4 Νόμοι

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Νόμοι» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Νόμος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1	Νόμος 3103/2003 (Φ.Ε.Κ. 23/29-1-2003): «Έκδοση διαβατηρίων από την Ελληνική Αστυνομία και άλλες διατάξεις».	Law
2	Π.Δ. 126/2005 (Φ.Ε.Κ. 181/21-7-2005), «Ίδρυση Διεύθυνσης Διαβατηρίων και άλλες διατάξεις» το οποίο κατήργησε το Π.Δ. 37/2004 (Φ.Ε.Κ. 33, τ.Α.).	Law
3	Π.Δ. 25/2004 (Φ.Ε.Κ. 17/30-1-2004), «Προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, αντικατάσταση, απώλεια και ακύρωση αυτών», όπως τροποποιήθηκε με Π.Δ. 193/2005 (Φ.Ε.Κ. 234/ 27-9-2005).	Law
4	Κ.Υ.Α. 3021/22/10/2005 (Φ.Ε.Κ. 932/6-7-2005, τ.Β`): «Δικαιολογητικά και διαδικασία έκδοσης, τύπος και περιεχόμενο ενδείξεων διαβατηρίου» όπως τροποποιήθηκε με Κ.Υ.Α. 3021/22/10-δ/2005 (Φ.Ε.Κ. 1736, τ.Β`) και Κ.Υ.Α. 3021/22/10-στ/2007 (Φ.Ε.Κ. 1053/17-8-2007 τ.Β`).	Law
5	Π.Δ. 135/2007 (Φ.Ε.Κ. 172/31-7-2007), Τροποποίηση διατάξεων Π.Δ. 25/2004 «Προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, αντικατάσταση, απώλεια και ακύρωση αυτών».	Law
6	Ν. 3421/2005, άρθρου 54, «χορήγηση διαβατηρίων σε ανυπότακτους, μόνιμους κατοίκους εξωτερικού».	Law

6.4.3.2.5 Προαπαιτούμενα

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Προαπαιτούμενα» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Προαπαιτούμενα	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
-----	----------------	-------------------------------------

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

1	<p>Να μην έχει καταδικασθεί τελεσίδικα για πλαστογραφία, πλαστογραφία πιστοποιητικών, υπεξαγωγή εγγράφων, ψευδή ανωμοτί κατάθεση ή ψευδή δήλωση (άρθρα 216, 217, 222 και 225 Π.Κ. και άρθρο 22 παρ. 6 του Ν.1599/1986 (Α" 75), εφόσον τα αδικήματα αυτά αφορούν την έκδοση, τη χρήση ή την απώλεια ή κλοπή του διαβατηρίου.</p> <p>Στην περίπτωση αυτή η απαγόρευση ισχύει για 5 έτη από την έκδοση της καταδικαστικής απόφασης και εφόσον η ποινή έχει εκτιθεί.</p>	Precondition
2	<p>Να μην έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα αδικήματα του προηγούμενου εδαφίου και για όσο χρόνο διαρκεί η εκκρεμοδικία.</p>	Precondition
3	<p>Να μην Εκκρεμεί σε βάρος του μέτρο απαγόρευσης εξόδου από τη χώρα. Κατ' εξαίρεση, επιτρέπεται η χορήγηση διαβατηρίου στις εξής περιπτώσεις:</p> <p>α. Νοση λείας στην αλλοδαπή του ίδιου ή του συζύγου ή συγγενούς αυτού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι β' βαθμού για σοβαρούς λόγους υγείας.</p> <p>β. Θανάτου ή σοβαρής ασθένειας στην αλλοδαπή του συζύγου ή συγγενούς αυτού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι β' βαθμού.</p>	Precondition
4	<p>Να μην έχει κηρυχθεί ανυπότακτος ή λιποτάκτης.</p>	Precondition
5	<p>Επίγουσα Έκδοση για περιπτώσεις στις οποίες αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα.</p>	Precondition
6	<p>Όταν ο αιτών είναι ανήλικος, για την υποβολή των δικαιολογητικών απαιτείται πέραν αυτού και η αυτοπρόσωπη παρουσία του ασκούντα την επιμέλεια. Όταν η επιμέλεια ασκείται από τους δύο γονείς, αρκεί η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενός και η έγγραφη συναίνεση του άλλου γονέα, του οποίου το ιδιόχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή.</p> <p>Όταν κανένας γονέας δεν μπορεί να παραστεί, για λόγους ανωτέρας βίας, παρίσταται οποιοσδήποτε συγγενής του ανηλίκου ο οποίος εξουσιοδοτείται σχετικά από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. Το ιδιόχειρο της υπογραφής των γονέων βεβαιώνεται κατά τα ανωτέρω. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή της ως άνω εξουσιοδότησης ούτε της έγγραφης συναίνεσης απαιτείται ο διορισμός επιτρόπου και τα δικαιολογητικά κατατίθενται από τα προβλεπόμενα στα άρθρα 1601 και 1602 Α.Κ. πρόσωπα κατά περίπτωση. Ως ανωτέρα βία νοείται κάθε γεγονός αιφνίδιο και απρόβλεπτο, που δεν μπορεί να αποτραπεί ούτε με άκρα επιμέλεια και σύνεση, εξαιτίας του οποίου ο ενδιαφερόμενος τελεί σε απόλυτη αδυναμία να επιμεληθεί των υποθέσεών του</p>	Precondition
7	<p>Να είναι ανυπότακτος του εξωτερικού για είσοδο του στην Ελλάδα για την εκπλήρωση των στρατιωτικών του υποχρεώσεων</p>	Precondition
8	<p>Να ισχύει τουλάχιστον ένας από λόγους που αναφέρονται περιοριστικά στο άρθρο 3, παρ. 1 Π.Δ. 25/2004 σχετικά με την αντικατάσταση διαβατηρίων</p>	Precondition

6.4.3.2.6 Δικαιολογητικά

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοιχηση των εγγραφών της ενότητας «Δικαιολογητικά» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Οντότητα Ε.Μ.	Κατηγορία	Οντότητα Ε.Μ.	Φορέας Έκδοσης	Οντότητα Ε.Μ.	Προαπαιτούμενο / λόγος	Οντότητα Ε.Μ.	Ειδικής Περίπτωσης	Αντίγραφο	Οντότητα Ε.Μ.
1	Αίτηση έκδοσης διαβατηρίου (Ε1α)	Other Input	Αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο			Για αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	ΟΧΙ	ΟΧΙ	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attribute της οντότητας "input"
2	Μια πρόσφατη (τελευταίου μήνα) έγχρωμη φωτογραφία 4x6 εκ. συγκεκριμένων τεχνικών προδιαγραφών	Other Input	Άλλο				Για έκδοση του διαβατηρίου	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
3	Παράβολο Έκδοσης (Για 5ετή διάρκεια 76,4 euro, για 3ετή διάρκεια 65,6 euro, για 13μηνη διάρκεια 60,8 euro. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών 65,6 euro. Για ανήλικους άνω των 14 ετών 76,4 euro)	Evidence Placeholder	Άλλο		Δ.Ο.Υ.	Evidence Provider	Για εκτέλεση της υπηρεσίας	Evidence Purpose	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
4	Επικυρωμένο Φωτοαντίγραφο δύο όψεων του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		ΕΛ.ΑΣ, η οποία επικυρώνει το αντίγραφο	Evidence Provider	Ταυτοπροσωπία	Evidence Purpose	ΟΧΙ	ΝΑΙ	
	Πιστοποιητικό Γέννησης στην περίπτωση που δεν υπάρχει δελτίο ταυτότητας	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Δήμος / Κοινότητα της Ελληνικής Επικράτειας	Evidence Provider	Για επιβεβαίωση ταυτοπροσωπίας	Evidence Purpose	ΟΧΙ	ΟΧΙ		
	Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης στην περίπτωση που δεν υπάρχουν τα παραπάνω	Evidence Placeholder									
	Εάν πρόκειται για ανήλικο μικρότερο των 12 ετών απαιτείται Βεβαίωση ταυτοπροσωπίας από τη δημοτική αρχή όπου είναι εγγεγραμμένος ο ανήλικος	Evidence Placeholder									

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

5	<p>Υπεύθυνη Δήλωση όπου ο ενδιαφερόμενος αναφέρει: (α) Αν έχει καταδικαστεί τελεσίδικα για πλαστογραφία, πλαστογραφία πιστοποιητικών, υπεξαγωγή εγγράφων, ψευδή ανώμοτη κατάθεση ή ψευδή δήλωση, εφόσον τα αδικήματα αυτά αφορούν την έκδοση, τη χρήση ή την απώλεια ή κλοπή διαβατηρίου. (β) Αν έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα παραπάνω αδικήματα. (γ) Αν έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα παραπάνω αδικήματα. (δ) Αν εκκρεμεί σε βάρος του απαγόρευση εξόδου από τη χώρα. (ε) Στην ίδια δήλωση αναγράφει και τη διεύθυνση κατοικίας του, καθώς και την ύπαρξη των ειδικών λόγων που επιτρέπουν την κατ' εξαίρεση χορήγηση διαβατηρίου, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 1 Π.Δ. 25/2004, συνοποβάλλοντας τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα.</p>	Other Input	Δήλωση				1,2,3,4	Καλύπτεται από τη σχέση "Evidence validates Precondition"	OXI	OXI	
---	--	-------------	--------	--	--	--	---------	---	-----	-----	--

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

6	Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου που να αποδεικνύει ότι συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαστικά την μετακίνησή του πολίτη	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Κρατικό Νοσοκομείο	Evidence Provider	Για πιστοποίηση σοβαρών λόγων υγείας και μετακίνηση του υπαλλήλου στον πολίτη για παραλαβή αίτησης και δικαιολογητικών	Evidence Purpose	OXI	OXI
7	Αποδεικτικά έγγραφα που τυχόν υπάρχουν και πιστοποιούν την αναγκαιότητα χορήγησης διαβατηρίου για μετάβαση στην αλλοδαπή, σε περιπτώσεις νοσηλείας για σοβαρούς λόγους υγείας, τραυματισμού, θανάτου ή σοβαρής ασθένειας συγγενούς, έστω και εάν υφίστανται σε βάρος του αιτούντα οι απαγορευτικοί λόγοι χορήγησης του άρθρου 1, παρ. 2 Π.Δ. 25/2004 .	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Φορείς της ΔΔ	Evidence Provider	3	βλ. 5	OXI	OXI
8	Απόφαση ορισμού επιτρόπου ή δικαστικού συμπαραστάτη	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Φορείς της ΔΔ	Evidence Provider	6	βλ. 5	OXI	OXI
						Για έκδοση διαβατηρίου σε πρόσωπο που τελεί υπό επιτροπεία ή δικαστική συμπαραστάση	Evidence Purpose		
9	Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου και τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα, στα οποία αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα διαβατήριο	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Κρατικό Νοσοκομείο	Evidence Provider	5	βλ. 5	OXI	OXI

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

	εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την παραλαβή της αίτησης από τη Διεύθυνση Διαβατηρίων.									
10	Έγγραφο συναίνεση του ενός γονέα, του οποίου το ιδιόχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή	Other Input	Δήλωση							
	Εξουσιοδότηση συγγενή από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. ιδιόχειρο της υπογραφής των γονέων βεβαιώνεται κατά τα ανωτέρω	Other Input	Δήλωση			6	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο		OXI	OXI
11	Βεβαίωση του αρμόδιου στρατολογικού γραφείου στην Ελλάδα	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Στρατολογικό Γραφείο	Evidence Provider	7	βλ. 5		OXI	OXI
12	Παλιό Διαβατήριο	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	ΕΛ.ΑΣ	Evidence Provider	Για ακύρωση	Evidence Purpose		OXI	OXI
13	Θεωρημένα φωτοαντίγραφα της σελίδας προσωπικών δεδομένων και όσων άλλων πιστοποιούν την αναγκαιότητα αντικατάστασης	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Φορείς της ΔΔ	Evidence Provider	8		βλ. 5	OXI	OXI

6.4.3.2.7 Ροή γεγονότων

Παρακάτω παρουσιάζεται η ροή των γεγονότων της υπηρεσίας και η αντιστοίχισή τους με το εννοιολογικό μοντέλο.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Κανονική Ροή (Normal flow):	Αντιστοίχιση
1	Ο ενδιαφερόμενος, ο οποίος επιθυμεί να εφοδιαστεί με διαβατήριο, προσέρχεται αυτοπροσώπως στο γραφείο διαβατηρίων του τόπου κατοικίας του και καταθέτει αίτηση, υποβάλλοντας ταυτόχρονα τα κατά περίπτωση προβλεπόμενα δικαιολογητικά	Ο ενδιαφερόμενος ("Πολίτης") αιτείται μίας "Δημόσιας Υπηρεσίας", υποβάλλοντας αίτηση ("Άλλη Είσοδο") και Δικαιολογητικά (Evidence Placeholders) στα γραφεία διαβατηρίων (γραφείο υποδοχής αιτήσεων - δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
2	Ο υπάλληλος παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά από τον αιτούντα	Το γραφείο υποδοχής (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά (όλα τα στοιχεία "Εισόδου") από τον αιτούντα (Πολίτη)
3	Ο υπάλληλος πρωτοκολλεί την αίτηση και αποδίδει τον Αριθμό Πρωτοκόλλου στον αιτούντα.	Το γραφείο υποδοχής (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) πρωτοκολλεί την αίτηση (δεν υπάρχει αντιστοίχιση).
4	Ο αρμόδιος υπάλληλος αποστέλλει τα δικαιολογητικά στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας	Το γραφείο υποδοχής (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) αποστέλλει αιτήσεις και δικαιολογητικά (input) στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας (Service Provider)
5	Η Διεύθυνση Διαβατηρίων παραλαμβάνει τις αιτήσεις και τα λοιπά δικαιολογητικά από τις Αστυνομικές Υπηρεσίες και Προξενικές Αρχές,	Ο Πάροχος παραλαμβάνει αιτήσεις και δικαιολογητικά (input)
6	Η Διεύθυνση Διαβατηρίων Ελέγχει την πληρότητα και γνησιότητα των δικαιολογητικών	Ο "Πάροχος" ελέγχει τα "Αποδεικτικά Στοιχεία" για να πιστοποιήσει ότι είναι έγκυρα και πλήρη
7	Η Διεύθυνση Διαβατηρίων Διαπιστώνει την συνδρομή των νομίμων προϋποθέσεων για την χορήγηση διαβατηρίου στον ενδιαφερόμενο.	Ο "Πάροχος" ελέγχει τα "Αποδεικτικά Στοιχεία" για να πιστοποιήσει ότι πληρούνται οι "Προϋποθέσεις" παροχής της υπηρεσίας
8	Εκτυπώνει τα διαβατήρια, ελέγχει την ποιότητά τους και ορθότητα των αναγραφόμενων στοιχείων	Ο "Πάροχος" δημιουργεί το Διαβατήριο (output)
9	Αποστέλλει τα εκδοθέντα διαβατήρια στα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων	Τα διαβατήρια (output) στέλνονται στα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
10	Ο Πολίτης προσέρχεται στο αρμόδιο γραφείο όπου και παραλαμβάνει το διαβατήριο	Οι πολίτες παραλαμβάνουν τα διαβατήρια (output) από τα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
A/A	Ροές κατά εξαιρεση (Exceptional flows):	Αντιστοίχιση
1α	Εφ' όσον στο πρόσωπό του συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαστικά την μετακίνησή του και αποδεικνύονται με ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου, για την παραλαβή των δικαιολογητικών μεταβαίνει στον ενδιαφερόμενο υπάλληλος της υπηρεσίας.	Ο τόπος παροχής της υπηρεσίας (Location) δεν είναι το γραφείο υποδοχής αλλά η κατοικία του αλλοδαπού
1β	Όταν ο αιτών είναι ανήλικος, για την υποβολή των δικαιολογητικών απαιτείται πέραν αυτού και η αυτοπρόσωπη παρουσία του ασκούντα την επιμέλεια. Όταν η επιμέλεια ασκείται από τους δύο γονείς, αρκεί η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενός και η έγγραφη συναίνεση του άλλου γονέα, του οποίου το ιδιόχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή. Όταν κανένας γονέας δεν μπορεί να παραστεί, για λόγους ανωτέρας βίας, παρίσταται οποιοσδήποτε συγγενής του ανηλίκου ο οποίος εξουσιοδοτείται σχετικά από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή της ως άνω εξουσιοδότησης ούτε της έγγραφης συναίνεσης απαιτείται ο διορισμός επιτρόπου	Οι προϋποθέσεις χορήγησης της υπηρεσίας σε ανήλικο φαίνονται στην ενότητα "Προϋποθέσεις". Τα δικαιολογητικά που απαιτούνται φαίνονται στην ενότητα "Δικαιολογητικά"
1γ	Οι Προξενικές Αρχές , δέχονται τα δικαιολογητικά για την έκδοση διαβατηρίων των Ελλήνων πολιτών που διαμένουν στο εξωτερικό. Τα δικαιολογητικά υποβάλλονται αυτοπρόσωπα από τους ενδιαφερομένους. Τα δικαιολογητικά σποστέλλονται στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της ΕΛ.ΑΣ.	Το Προξενείο έχει το ρόλο του Γραφείου Υποδοχής Αιτήσεων (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
6α	Τα δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη. Η διαδικασία αναστέλλεται	Αν τα δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη (precondition = να μην εκκρεμεί) τότε το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση"
6β	Εντοπίστηκε αλλοίωση στα δικαιολογητικά. Η διαδικασία αναστέλλεται	Αν εντοπιστεί αλλοίωση στα δικαιολογητικά (precondition = έγκυρα δικαιολογητικά) το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση"

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

7a

Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας. Η διαδικασία αναστέλλεται

Αν δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση"

6.4.4 Έκδοση διαβατηρίου λόγω κλοπής ή απώλειας

6.4.4.1 Περιγραφή της Υπηρεσίας

Τίτλος: Έκδοση Νέου Διαβατηρίου λόγω κλοπής ή απώλειας		ID: 4	Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό
Αποδέκτης (Actor): Έλληνας Πολίτης που επιθυμεί να εκδώσει διαβατήριο λόγω κλοπής ή απώλειας		Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Χορήγηση νέου διαβατηρίου στους Έλληνες πολίτες, λόγω κλοπής ή απώλειας			
Φορέας: Υπουργείο Δημόσιας Τάξης \ Ελληνική Αστυνομία \ Διεύθυνση Διαβατηρίων			
Εκροή: Έκδοση Διαβατηρίου			
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι (Stakeholders):			
#	Εμπλεκόμενος	Περιγραφή	Ρόλος
1	Πολίτης	Ο Έλληνας Πολίτης που θέλει να εκδώσει διαβατήριο	Πελάτης
2	Ελληνική Αστυνομία / Διεύθυνση Διαβατηρίων	Η υπηρεσία που παρέχει την υπηρεσία	Γενική Ευθύνη της Υπηρεσίας
3	Ελληνική Αστυνομία / Γραφεία Διαβατηρίων	Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων της Διεύθυνσης Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας (104 σημεία σε όλη την επικράτεια)	Front Office
4	Προξενείο	Προξενικές Αρχές της Ελλάδας στο εξωτερικό, οι οποίες δέχονται αιτήσεις	Front Office
Κανάλια επικοινωνίας:			
#	Φορέας	Κανάλι	Φορά Επικοινωνίας
1.	ΕΛ.ΑΣ. Διεύθυνση Διαβατηρίων	Αυτοπροσώπως	Αμφίδρομη
Αφορμή/Περιοδικότητα (Trigger):			
Αφορμή: Ο πολίτης υποβάλλει αίτηση χορήγησης διαβατηρίου, μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά (βλ. Δικαιολογητικά).			
Τύπος: Η υπηρεσία δεν απαιτείται από άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, συνεπώς έχει αυταξία, δηλαδή είναι εξωστρεφής, καθώς χρησιμοποιείται εξωτερικά στη Δημόσια Διοίκηση.			
Σχέσεις:			
Συσχέτιση (Association): Πολίτης, ΕΛ.ΑΣ \ Διεύθυνση Διαβατηρίων, ΕΛ.ΑΣ. \ Γραφεία Διαβατηρίων, Προξενεία			
Περίληψη (Include):			
Επέκταση (Extend):			
Γενίκευση (Generalization):			
Νόμοι:			
1	Νόμος 3103/2003 (Φ.Ε.Κ. 23/29-1-2003): «Έκδοση διαβατηρίων από την Ελληνική Αστυνομία και άλλες διατάξεις».		
2	Π.Δ. 126/2005 (Φ.Ε.Κ. 181/21-7-2005), «Ίδρυση Διεύθυνσης Διαβατηρίων και άλλες διατάξεις» το οποίο κατήργησε το Π.Δ. 37/2004 (Φ.Ε.Κ. 33, τ.Α.).		
3	Π.Δ. 25/2004 (Φ.Ε.Κ. 17/30-1-2004), «Προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, αντικατάσταση, απώλεια και ακύρωση αυτών», όπως τροποποιήθηκε με Π.Δ. 193/2005 (Φ.Ε.Κ. 234/ 27-9-2005).		
4	Κ.Υ.Α. 3021/22/10/2005 (Φ.Ε.Κ. 932/6-7-2005, τ.Β`): «Δικαιολογητικά και διαδικασία έκδοσης, τύπος και περιεχόμενο ενδείξεων διαβατηρίου» όπως τροποποιήθηκε με Κ.Υ.Α. 3021/22/10-δ/2005 (Φ.Ε.Κ. 1736, τ.Β`) και Κ.Υ.Α. 3021/22/10-στ/2007 (Φ.Ε.Κ. 1053/17-8-2007 τ.Β`).		
5	Π.Δ. 135/2007 (Φ.Ε.Κ. 172/31-7-2007), Τροποποίηση διατάξεων Π.Δ. 25/2004 «Προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, αντικατάσταση, απώλεια και ακύρωση αυτών».		
6	Ν. 3421/2005, άρθρου 54, «χορήγηση διαβατηρίων σε ανυπότακτους, μόνιμους κατοίκους εξωτερικού».		
Κανονική Ροή (Normal flow):			
1	Ο ενδιαφερόμενος, ο οποίος επιθυμεί να εφοδιαστεί με διαβατήριο, προσέρχεται αυτοπροσώπως στο γραφείο διαβατηρίων του τόπου κατοικίας του και καταθέτει αίτηση, υποβάλλοντας ταυτόχρονα τα κατά περίπτωση προβλεπόμενα δικαιολογητικά		
2	Ο υπάλληλος παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά από τον αιτούντα		
3	Ο υπάλληλος πρωτοκολλεί την αίτηση και αποδίδει τον Αριθμό Πρωτοκόλλου στον αιτούντα.		
4	Ο αρμόδιος υπάλληλος αποστέλλει τα δικαιολογητικά στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας		
5	Η Διεύθυνση Διαβατηρίων παραλαμβάνει τις αιτήσεις και τα λοιπά δικαιολογητικά από τις Αστυνομικές Υπηρεσίες και Προξενικές Αρχές,		
6	Ελέγχει την πληρότητα και γνησιότητα των δικαιολογητικών		
7	Διαπιστώνει την συνδρομή των νομίμων προϋποθέσεων για την χορήγηση διαβατηρίου στον ενδιαφερόμενο.		
8	Εκτυπώνει τα διαβατήρια, ελέγχει την ποιότητά τους και ορθότητα των αναγραφόμενων στοιχείων και μεριμνά για την καταστροφή όσων από αυτά δεν πληρούν τους απαραίτητους όρους προϋποθέσεις.		

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

9	Αποστέλλει τα εκδοθέντα διαβατήρια στα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων						
10	Ο Πολίτης προσέρχεται στο αρμόδιο γραφείο όπου και παραλαμβάνει το διαβατήριο						
Ροές κατά εξαίρεση (Exceptional flows):							
1α	Εφ' όσον στο πρόσωπό του συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαστικά την μετακίνησή του και αποδεικνύονται με ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου, για την παραλαβή των δικαιολογητικών μεταβαίνει στον ενδιαφερόμενο υπάλληλος της υπηρεσίας.						
1β	Έλληνες που διαμένουν μόνιμα στο εξωτερικό ή βρίσκονται εκεί για ορισμένους λόγους, δύνανται να υποβάλλουν τα δικαιολογητικά κατ' εξαίρεση και στα γραφεία διαβατηρίων των τόπων προσωρινής διαμονής των στην Ελλάδα.						
1γ	Όταν ο αιτών είναι ανήλικος, για την υποβολή των δικαιολογητικών απαιτείται πέραν αυτού και η αυτοπρόσωπη παρουσία του ασκούντα την επιμέλεια. Όταν η επιμέλεια ασκείται από τους δύο γονείς, αρκεί η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενός και η έγγραφη συναίνεση του άλλου γονέα, του οποίου το ιδίχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή. Όταν κανένας γονέας δεν μπορεί να παραστεί, για λόγους ανωτέρας βίας, παρίσταται οποιοσδήποτε συγγενής του ανηλίκου ο οποίος εξουσιοδοτείται σχετικά από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή της ως άνω εξουσιοδότησης ούτε της έγγραφης συναίνεσης απαιτείται ο διορισμός επιτρόπου						
1δ	Οι Προξενικές Αρχές, δέχονται τα δικαιολογητικά για την έκδοση διαβατηρίων των Ελλήνων πολιτών που διαμένουν στο εξωτερικό. Τα δικαιολογητικά υποβάλλονται αυτοπρόσωπα από τους ενδιαφερομένους. Τα δικαιολογητικά σποστέλλονται στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της ΕΛ.ΑΣ.						
6α	Τα δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη. Η διαδικασία αναστέλλεται						
6β	Εντοπίστηκε αλλοίωση στα δικαιολογητικά. Η διαδικασία αναστέλλεται						
7α	Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας. Η διαδικασία αναστέλλεται						
Προαπαιτούμενα (Preconditions) – Προϋποθέσεις:							
1	Να μην έχει καταδικασθεί τελεσίδικα για πλαστογραφία, πλαστογραφία πιστοποιητικών, υπεξαγωγή εγγράφων, ψευδή ανωμοτί κατάθεση ή ψευδή δήλωση (άρθρα 216, 217, 222 και 225 Π.Κ. και άρθρο 22 παρ. 6 του Ν.1599/1986 (Α" 75), εφόσον τα αδικήματα αυτά αφορούν την έκδοση, τη χρήση ή την απώλεια ή κλοπή του διαβατηρίου. Στην περίπτωση αυτή η απαγόρευση ισχύει για 5 έτη από την έκδοση της καταδικαστικής απόφασης και εφόσον η ποινή έχει εκπληρωθεί.						
2	Να μην έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα αδικήματα του προηγούμενου εδαφίου και για όσο χρόνο διαρκεί η εκκρεμοδικία.						
3	Να μην Εκκρεμεί σε βάρος του μέτρο απαγόρευσης εξόδου από τη χώρα. Κατ' εξαίρεση, επιτρέπεται η χορήγηση διαβατηρίου στις εξής περιπτώσεις: α. Νοση λείας στην αλλοδαπή του ίδιου ή του συζύγου ή συγγενούς αυτού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι β' βαθμού για σοβαρούς λόγους υγείας. β. Θανάτου ή σοβαρής ασθένειας στην αλλοδαπή του συζύγου ή συγγενούς αυτού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι β' βαθμού.						
4	Να μην έχει κηρυχθεί ανυπότακτος ή λιποτάκτης.						
5	Επίγουςα Έκδοση για περιπτώσεις στις οποίες αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα.						
6	Όταν ο αιτών είναι ανήλικος, για την υποβολή των δικαιολογητικών απαιτείται πέραν αυτού και η αυτοπρόσωπη παρουσία του ασκούντα την επιμέλεια. Όταν η επιμέλεια ασκείται από τους δύο γονείς, αρκεί η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενός και η έγγραφη συναίνεση του άλλου γονέα, του οποίου το ιδίχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή. Όταν κανένας γονέας δεν μπορεί να παραστεί, για λόγους ανωτέρας βίας, παρίσταται οποιοσδήποτε συγγενής του ανηλίκου ο οποίος εξουσιοδοτείται σχετικά από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. Το ιδίχειρο της υπογραφής των γονέων βεβαιώνεται κατά τα ανωτέρω. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή της ως άνω εξουσιοδότησης ούτε της έγγραφης συναίνεσης απαιτείται ο διορισμός επιτρόπου και τα δικαιολογητικά κατατίθενται από τα προβλεπόμενα στα άρθρα 1601 και 1602 Α.Κ. πρόσωπα κατά περίπτωση. Ως ανωτέρα βία νοείται κάθε γεγονός αιφνίδιο και απρόβλεπτο, που δεν μπορεί να αποτραπεί ούτε με άκρα επιμέλεια και σύνεση, εξαιτίας του οποίου ο ενδιαφερόμενος τελεί σε απόλυτη αδυναμία να επιμεληθεί των υποθέσεών του						
7	Να είναι ανυπότακτος του εξωτερικού για είσοδό του στην Ελλάδα για την εκπλήρωση των στρατιωτικών του υποχρεώσεων						
8	Να έχει δηλωθεί σε επίσημη Αρχή η κλοπή ή απώλεια του Διαβατηρίου						
Δικαιολογητικά:							
A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προαπαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περιπτώσεως	Αντίγραφο	Σχόλια
1	Αίτηση έκδοσης διαβατηρίου (Ε4α)	Αίτηση		Για αίτηση	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
2	Μια πρόσφατη (τελευταίου μήνα) έγχρωμη φωτογραφία 4x6 εκ. συγκεκριμένων τεχνικών προδιαγραφών	Άλλο		Για έκδοση του διαβατηρίου	ΟΧΙ	ΟΧΙ	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

3	Παράβολο Έκδοσης (Για 5ετή διάρκεια 76,4 euro, για 3ετή διάρκεια 65,6 euro, για 13μηνη διάρκεια 60,8 euro. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών 65,6 euro. Για ανήλικους άνω των 14 ετών 76,4 euro)	Άλλο	Δ.Ο.Υ.	Για εκτέλεση της υπηρεσίας	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
4	Επικυρωμένο Φωτοαντίγραφο δύο όψεων του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.	Πιστοποιητικό	ΕΛ.ΑΣ, η οποία επικυρώνει το αντίγραφο	Ταυτοπροσωπία	ΟΧΙ	ΝΑΙ	
	Πιστοποιητικό Γέννησης στην περίπτωση που δεν υπάρχει δελτίο ταυτότητας	Πιστοποιητικό	Δήμος / Κοινότητα της Ελληνικής Επικράτειας	Για επιβεβαίωση ταυτοπροσωπίας	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
	Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης στην περίπτωση που δεν υπάρχουν τα παραπάνω						
Εάν πρόκειται για ανήλικο μικρότερο των 12 ετών απαιτείται Βεβαίωση ταυτοπροσωπίας από τη δημοτική αρχή όπου είναι εγγεγραμμένος ο ανήλικος							

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

5	Υπεύθυνη Δήλωση όπου ο ενδιαφερόμενος αναφέρει: (α) Αν έχει καταδικαστεί τελεσίδικα για πλαστογραφία, πλαστογραφία πιστοποιητικών, υπεξαγωγή εγγράφων, ψευδή ανώμοτη κατάθεση ή ψευδή δήλωση, εφόσον τα αδικήματα αυτά αφορούν την έκδοση, τη χρήση ή την απώλεια ή κλοπή διαβατηρίου. (β) Αν έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα παραπάνω αδικήματα. (γ) Αν έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα παραπάνω αδικήματα. (δ) Αν εκκρεμεί σε βάρος του απαγόρευση εξόδου από τη χώρα. (ε) Στην ίδια δήλωση αναγράφει και τη διεύθυνση κατοικίας του, καθώς και την ύπαρξη των ειδικών λόγων που επιτρέπουν την κατ' εξαίρεση χορήγηση διαβατηρίου, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 1 Π.Δ. 25/2004, συνυποβάλλοντας τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα.	Δήλωση		1,2,3,4	OXI	OXI	
6	Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου που να αποδεικνύει ότι συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαστικά την μετακίνησή του πολίτη	Πιστοποιητικό	Κρατικό Νοσοκομείο	Για πιστοποίηση σοβαρών λόγων υγείας και μετακίνηση του υπαλλήλου στον πολίτη για παραλαβή αίτησης και δικαιολογητικών	OXI	OXI	
7	Αποδεικτικά έγγραφα που τυχόν υπάρχουν και πιστοποιούν την αναγκαιότητα χορήγησης διαβατηρίου για μετάβαση στην αλλοδαπή, σε περιπτώσεις νοσηλείας για σοβαρούς λόγους υγείας, τραυματισμού, θανάτου ή σοβαρής ασθένειας συγγενούς, έστω και εάν υφίστανται σε βάρος του αιτούντα οι απαγορευτικοί λόγοι χορήγησης του άρθρου 1, παρ. 2 Π.Δ. 25/2004 .	Πιστοποιητικά	Φορείς της ΔΔ	3	OXI	OXI	
8	Απόφαση ορισμού	Πιστοποιητικά	Φορείς της	6	OXI	OXI	

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

	επιτρόπου ή δικαστικού συμπαραστάτη		ΔΔ	Για έκδοση διαβατηρίου σε πρόσωπο που τελεί υπό επιτροπεία ή δικαστική συμπάρσταση			
9	Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου και τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα, στα οποία αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα διαβατήριο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την παραλαβή της αίτησης από τη Διεύθυνση Διαβατηρίων.	Πιστοποιητικά	Κρατικό Νοσοκομείο	5	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
10	Έγγραφο συναίνεση του ενός γονέα, του οποίου το ιδίοχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή	Δήλωση		6	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
	Εξουσιοδότηση συγγενή από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. ιδίοχειρο της υπογραφής των γονέων βεβαιώνεται κατά τα ανωτέρω	Δήλωση					
11	Βεβαίωση του αρμόδιου στρατολογικού γραφείου στην Ελλάδα	Πιστοποιητικά	Στρατολογικό Γραφείο	7	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
12	Βεβαίωση Ελληνικής Αρχής (Αστυνομικής ή Προξενικής) στην οποία δηλώθηκε η κλοπή ή η απώλεια, στην οποία αναφέρεται το αποτέλεσμα της διενεργηθείσας έρευνας.	Πιστοποιητικά	Αστυνομική ή Προξενική Αρχή	8	ΟΧΙ	ΟΧΙ	

Δικαιολογητικά εντός της Δημόσιας Διοίκησης:

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Κατηγορία	Φορέας Έκδοσης	Προαπαιτούμενο / προϋπόθεση που καλύπτει ή άλλος λόγος	Δικαιολογητικό Ειδικής Περιπτώσεως;	Αντίγραφο;	Σχόλια
1.							
Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Για 5ετή διάρκεια διαβατηρίου 76,4 euro, για 3ετή διάρκεια 65,6 euro, για 13μηνια διάρκεια 60,8 euro. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών 65,6 euro. Για ανήλικους άνω των 14 ετών 76,4 euro							
Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται							
Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται							
Ισχύοντα μετά την εκτέλεση/ Αποτέλεσμα (Post-conditions): Ο πολίτης έχει αποκτήσει διαβατήριο και μπορεί να ταξιδέψει στο εξωτερικό							
Σχόλια:							

6.4.4.2 Περιγραφή βάσει του Εννοιολογικού Μοντέλου

Στην παράγραφο αυτή αντιστοιχίζονται τα πεδία της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου. Πρώτα εξετάζονται τα βασικά πεδία της φόρμας και στη συνέχεια τα πολύπλοκα πεδία της φόρμας τα οποία χρήζουν περαιτέρω ανάλυσης.

6.4.4.2.1 Βασικά Πεδία

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των βασικών πεδίων της φόρμας με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

Στοιχεία της Φόρμας	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
Τίτλος: Έκδοση Νέου Διαβατηρίου λόγω κλοπής ή απώλειας	Service
Αποδέκτης (Actor): Έλληνας Πολίτης που επιθυμεί να εκδόσει διαβατήριο λόγω κλοπής ή απώλειας	Citizen
Φορέας: Υπουργείο Δημόσιας Τάξης \ Ελληνική Αστυνομία \ Διεύθυνση Διαβατηρίων	Service Provider
Εκροή: Έκδοση Διαβατηρίου	Outcome
Κόστος παροχής υπηρεσίας για τον πελάτη: Για 5ετή διάρκεια διαβατηρίου 76,4 euro, για 3ετή διάρκεια 65,6 euro, για 13μηνη διάρκεια 60,8 euro. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών 65,6 euro. Για ανήλικους άνω των 14 ετών 76,4 euro	Cost
Μέγιστος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται	Time
Μέσος αναμενόμενος χρόνος για την παροχή της υπηρεσίας: Δεν ορίζεται	RunTime
Ισχύοντα μετά την εκτέλεση: Ο πολίτης έχει αποκτήσει διαβατήριο και μπορεί να ταξιδέψει στο εξωτερικό	Effect
ID: 4	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attributes της Οντότητας "Service"
Επίπεδο σπουδαιότητας: Υψηλό	
Τύπος υπηρεσίας: Λεπτομερής, πραγματική	
Περιγραφή: Χορήγηση νέου διαβατηρίου στους έλληνες πολίτες	
Κανάλια επικοινωνίας	Ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ του αποδέκτη και του παρόχου της υπηρεσίας δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Αφορμή /Περιοδικότητα	Η αφορμή για την έναρξη της υπηρεσίας είναι το πρώτο γεγονός της ροής γεγονότων της υπηρεσίας και δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας.
Τύπος	
Εμπλεκόμενοι/Ρόλοι	
Σχέσεις	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Νόμοι	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Κανονική Ροή	Η ροή των γεγονότων ως οντότητα δεν αφορά το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων της παρούσας εργασίας. Η ροή γεγονότων θα εξεταστεί ανά περίπτωση για να διαπιστωθεί εάν μπορεί να περιγραφεί από το εννοιολογικό μοντέλο.
Υπό-ροές	
Ροές κατά εξαίρεση	
Προαπαιτούμενα	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω
Δικαιολογητικά	Εξετάζονται αναλυτικά παρακάτω

6.4.4.2.2 Εμπλεκόμενοι

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των διακριτών εγγραφών της ενότητας «Εμπλεκόμενοι» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Εμπλεκόμενος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου	Ρόλος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1	Πολίτης	Citizen	Πελάτης	Δεν ορίζονται ρόλοι για τους αποδέκτες των υπηρεσιών. Καλύπτονται από την οντότητα "Social Entity"
2	Ελληνική Αστυνομία / Διεύθυνση Διαβατηρίων	PA Entity	-Γενική ευθύνη της υπηρεσίας	Service Provider
3	Ελληνική Αστυνομία / Γραφεία Διαβατηρίων	PA Entity	-Front office	Δεν ορίζεται
4	Προξενείο	PA Entity	-Front office	Δεν ορίζεται

6.4.4.2.3 Σχέσεις

Στον παρακάτω πίνακα αντιστοιχίζονται οι σχέσεις που περιγράφονται στην φόρμα περιγραφής της υπηρεσίας με τις σχέσεις του εννοιολογικού μοντέλου.

Σχέσεις της Φόρμας	Σχέσεις του Εννοιολογικού Μοντέλου
Συσχέτιση (<i>Association</i>): Πολίτης, ΕΛ.ΑΣ \ Διεύθυνση Διαβατηρίων, ΕΛ.ΑΣ. \ Γραφεία Διαβατηρίων, Προξενεία	Καλύπτεται από τις σχέσεις association που έχει η οντότητα Public Service με τις οντότητες Social Entity & Role

6.4.4.2.4 Νόμοι

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Νόμοι» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Νόμος	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
1	Νόμος 3103/2003 (Φ.Ε.Κ. 23/29-1-2003): «Έκδοση διαβατηρίων από την Ελληνική Αστυνομία και άλλες διατάξεις».	Law
2	Π.Δ. 126/2005 (Φ.Ε.Κ. 181/21-7-2005), «Ίδρυση Διεύθυνσης Διαβατηρίων και άλλες διατάξεις» το οποίο κατήργησε το Π.Δ. 37/2004 (Φ.Ε.Κ. 33, τ.Α.).	Law
3	Π.Δ. 25/2004 (Φ.Ε.Κ. 17/30-1-2004), «Προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, αντικατάσταση, απώλεια και ακύρωση αυτών», όπως τροποποιήθηκε με Π.Δ. 193/2005 (Φ.Ε.Κ. 234/ 27-9-2005).	Law
4	Κ.Υ.Α. 3021/22/10/2005 (Φ.Ε.Κ. 932/6-7-2005, τ.Β`): «Δικαιολογητικά και διαδικασία έκδοσης, τύπος και περιεχόμενο ενδείξεων διαβατηρίου» όπως τροποποιήθηκε με Κ.Υ.Α. 3021/22/10-δ/2005 (Φ.Ε.Κ. 1736, τ.Β`) και Κ.Υ.Α. 3021/22/10-στ/2007 (Φ.Ε.Κ. 1053/17-8-2007 τ.Β`).	Law
5	Π.Δ. 135/2007 (Φ.Ε.Κ. 172/31-7-2007), Τροποποίηση διατάξεων Π.Δ. 25/2004 «Προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, αντικατάσταση, απώλεια και ακύρωση αυτών».	Law
6	Ν. 3421/2005, άρθρου 54, «χορήγηση διαβατηρίων σε ανυπότακτους, μόνιμους κατοίκους εξωτερικού».	Law

6.4.4.2.5 Προσπαιτούμενα

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Προσπαιτούμενα» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

A/A	Προσπαιτούμενα	Οντότητα του Εννοιολογικού Μοντέλου
-----	----------------	-------------------------------------

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

1	<p>Να μην έχει καταδικασθεί τελεσίδικα για πλαστογραφία, πλαστογραφία πιστοποιητικών, υπεξαγωγή εγγράφων, ψευδή ανωμοτί κατάθεση ή ψευδή δήλωση (άρθρα 216, 217, 222 και 225 Π.Κ. και άρθρο 22 παρ. 6 του Ν.1599/1986 (Α" 75), εφόσον τα αδικήματα αυτά αφορούν την έκδοση, τη χρήση ή την απώλεια ή κλοπή του διαβατηρίου.</p> <p>Στην περίπτωση αυτή η απαγόρευση ισχύει για 5 έτη από την έκδοση της καταδικαστικής απόφασης και εφόσον η ποινή έχει εκτιθεί.</p>	Precondition
2	<p>Να μην έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα αδικήματα του προηγούμενου εδαφίου και για όσο χρόνο διαρκεί η εκκρεμοδικία.</p>	Precondition
3	<p>Να μην Εκκρεμεί σε βάρος του μέτρο απαγόρευσης εξόδου από τη χώρα. Κατ' εξαίρεση, επιτρέπεται η χορήγηση διαβατηρίου στις εξής περιπτώσεις:</p> <p>α. Νοση λείας στην αλλοδαπή του ίδιου ή του συζύγου ή συγγενούς αυτού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι β" βαθμού για σοβαρούς λόγους υγείας.</p> <p>β. Θανάτου ή σοβαρής ασθένειας στην αλλοδαπή του συζύγου ή συγγενούς αυτού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι β" βαθμού.</p>	Precondition
4	<p>Να μην έχει κηρυχθεί ανυπότακτος ή λιποτάκτης.</p>	Precondition
5	<p>Επίγουσα Έκδοση για περιπτώσεις στις οποίες αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα.</p>	Precondition
6	<p>Όταν ο αιτών είναι ανήλικος, για την υποβολή των δικαιολογητικών απαιτείται πέραν αυτού και η αυτοπρόσωπη παρουσία του ασκούντα την επιμέλεια. Όταν η επιμέλεια ασκείται από τους δύο γονείς, αρκεί η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενός και η έγγραφη συναίνεση του άλλου γονέα, του οποίου το ιδιόχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή. Όταν κανένας γονέας δεν μπορεί να παραστεί, για λόγους ανωτέρας βίας, παρίσταται οποιοσδήποτε συγγενής του ανηλίκου ο οποίος εξουσιοδοτείται σχετικά από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. Το ιδιόχειρο της υπογραφής των γονέων βεβαιώνεται κατά τα ανωτέρω. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή της ως άνω εξουσιοδότησης ούτε της έγγραφης συναίνεσης απαιτείται ο διορισμός επιτρόπου και τα δικαιολογητικά κατατίθενται από τα προβλεπόμενα στα άρθρα 1601 και 1602 Α.Κ. πρόσωπα κατά περίπτωση. Ως ανωτέρα βία νοείται κάθε γεγονός αιφνίδιο και απρόβλεπτο, που δεν μπορεί να αποτραπεί ούτε με άκρα επιμέλεια και σύνεση, εξαιτίας του οποίου ο ενδιαφερόμενος τελεί σε απόλυτη αδυναμία να επιμεληθεί των υποθέσεών του</p>	Precondition
7	<p>Να είναι ανυπότακτος του εξωτερικού για είσοδό του στην Ελλάδα για την εκπλήρωση των στρατιωτικών του υποχρεώσεων</p>	Precondition
8	<p>Να έχει δηλωθεί σε επίσημη Αρχή η κλοπή ή απώλεια του Διαβατηρίου</p>	Precondition

6.4.4.2.6 Δικαιολογητικά

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των εγγραφών της ενότητας «Δικαιολογητικά» με τις οντότητες του εννοιολογικού μοντέλου.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Τίτλος Δικαιολογητικού	Οντότητα Ε.Μ.	Κατηγορία	Οντότητα Ε.Μ.	Φορέας Έκδοσης	Οντότητα Ε.Μ.	Προαπαιτούμενο / λόγος	Οντότητα Ε.Μ.	Ειδικής Περίπτωσης	Αντίγραφο	Οντότητα Ε.Μ.
1	Αίτηση έκδοσης διαβατηρίου (Ε1α)	Other Input	Αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο			Για αίτηση	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	ΟΧΙ	ΟΧΙ	Οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν οντότητες του μοντέλου. Μπορούν να καλυφθούν ως Attribute της οντότητας "input"
2	Μια πρόσφατη (τελευταίου μήνα) έγχρωμη φωτογραφία 4x6 εκ. συγκεκριμένων τεχνικών προδιαγραφών	Other Input	Άλλο				Για έκδοση του διαβατηρίου	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
3	Παράβολο Έκδοσης (Για 5ετή διάρκεια 76,4 euro, για 3ετή διάρκεια 60,8 euro, για 13μηνη διάρκεια 60,8 euro. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών 65,6 euro. Για ανήλικους άνω των 14 ετών 76,4 euro)	Evidence Placeholder	Άλλο		Δ.Ο.Υ.	Evidence Provider	Για εκτέλεση της υπηρεσίας	Evidence Purpose	ΟΧΙ	ΟΧΙ	
4	Επικυρωμένο Φωτοαντίγραφο δύο όψεων του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό		ΕΛ.ΑΣ, η οποία επικυρώνει το αντίγραφο	Evidence Provider	Ταυτοπροσωπία	Evidence Purpose	ΟΧΙ	ΝΑΙ	
	Πιστοποιητικό Γέννησης στην περίπτωση που δεν υπάρχει δελτίο ταυτότητας	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Δήμος / Κοινότητα της Ελληνικής Επικράτειας	Evidence Provider	Για επιβεβαίωση ταυτοπροσωπίας	Evidence Purpose	ΟΧΙ	ΟΧΙ		
	Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης στην περίπτωση που δεν υπάρχουν τα παραπάνω	Evidence Placeholder									
	Εάν πρόκειται για ανήλικο μικρότερο των 12 ετών απαιτείται Βεβαίωση ταυτοπροσωπίας από τη δημοτική αρχή όπου είναι εγγεγραμμένος ο ανήλικος	Evidence Placeholder									

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

5	<p>Υπεύθυνη Δήλωση όπου ο ενδιαφερόμενος αναφέρει: (α) Αν έχει καταδικαστεί τελεσίδικα για πλαστογραφία, πλαστογραφία πιστοποιητικών, υπεξαγωγή εγγράφων, ψευδή ανώμοτη κατάθεση ή ψευδή δήλωση, εφόσον τα αδικήματα αυτά αφορούν την έκδοση, τη χρήση ή την απώλεια ή κλοπή διαβατηρίου. (β) Αν έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα παραπάνω αδικήματα. (γ) Αν έχει ασκηθεί σε βάρος του ποινική δίωξη ή έχει παραπεμφθεί σε δίκη για τα παραπάνω αδικήματα. (δ) Αν εκκρεμεί σε βάρος του απαγόρευση εξόδου από τη χώρα. (ε) Στην ίδια δήλωση αναγράφει και τη διεύθυνση κατοικίας του, καθώς και την ύπαρξη των ειδικών λόγων που επιτρέπουν την κατ' εξαίρεση χορήγηση διαβατηρίου, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 1 Π.Δ. 25/2004, συνοποβάλλοντας τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα.</p>	Other Input	Δήλωση				1,2,3,4	Καλύπτεται από τη σχέση "Evidence validates Precondition"	OXI	OXI	
---	--	-------------	--------	--	--	--	---------	---	-----	-----	--

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

6	Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου που να αποδεικνύει ότι συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαστικά την μετακίνησή του πολίτη	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικό	Κρατικό Νοσοκομείο	Evidence Provider	Για πιστοποίηση σοβαρών λόγων υγείας και μετακίνηση του υπαλλήλου στον πολίτη για παραλαβή αίτησης και δικαιολογητικών	Evidence Purpose	OXI	OXI
7	Αποδεικτικά έγγραφα που τυχόν υπάρχουν και πιστοποιούν την αναγκαιότητα χορήγησης διαβατηρίου για μετάβαση στην αλλοδαπή, σε περιπτώσεις νοσηλείας για σοβαρούς λόγους υγείας, τραυματισμού, θανάτου ή σοβαρής ασθένειας συγγενούς, έστω και εάν υφίστανται σε βάρος του αιτούντα οι απαγορευτικοί λόγοι χορήγησης του άρθρου 1, παρ. 2 Π.Δ. 25/2004 .	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Φορείς της ΔΔ	Evidence Provider	3	βλ. 5	OXI	OXI
8	Απόφαση ορισμού επιτρόπου ή δικαστικού συμπαραστάτη	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Φορείς της ΔΔ	Evidence Provider	6 Για έκδοση διαβατηρίου σε πρόσωπο που τελεί υπό επιτροπεία ή δικαστική συμπαραστάση	Evidence Purpose	OXI	OXI
9	Ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου και τυχόν πρόσθετα αποδεικτικά έγγραφα, στα οποία αναφέρονται οι προσωπικοί σοβαροί λόγοι υγείας, οι οποίοι επιβάλλουν νοσηλεία στο εξωτερικό, οπότε και εκδίδεται κατά προτεραιότητα διαβατήριο	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Κρατικό Νοσοκομείο	Evidence Provider	5	βλ. 5	OXI	OXI

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

	εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την παραλαβή της αίτησης από τη Διεύθυνση Διαβατηρίων.									
10	Έγγραφο συναίνεση του ενός γονέα, του οποίου το ιδιόχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή	Other Input	Δήλωση							
	Εξουσιοδότηση συγγενή από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. ιδιόχειρο της υπογραφής των γονέων βεβαιώνεται κατά τα ανωτέρω	Other Input	Δήλωση			6	Δεν καλύπτεται από το μοντέλο	OXI	OXI	
11	Βεβαίωση του αρμόδιου στρατολογικού γραφείου στην Ελλάδα	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	Στρατολογικό Γραφείο	Evidence Provider	7	βλ. 5	OXI	OXI	
12	Βεβαίωση Ελληνικής Αρχής (Αστυνομικής ή Προξενικής) στην οποία δηλώθηκε η κλοπή ή η απώλεια, στην οποία αναφέρεται το αποτέλεσμα της διενεργηθείσας έρευνας.	Evidence Placeholder	Πιστοποιητικά	ΕΛ.ΑΣ	Evidence Provider	8	βλ. 6	OXI	OXI	

6.4.4.2.7 Ροή γεγονότων

Παρακάτω παρουσιάζεται η ροή των γεγονότων της υπηρεσίας και η αντιστοίχισή τους με το εννοιολογικό μοντέλο.

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

A/A	Κανονική Ροή (Normal flow):	Αντιστοίχιση
1	Ο ενδιαφερόμενος, ο οποίος επιθυμεί να εφοδιαστεί με διαβατήριο, προσέρχεται αυτοπροσώπως στο γραφείο διαβατηρίων του τόπου κατοικίας του και καταθέτει αίτηση, υποβάλλοντας ταυτόχρονα τα κατά περίπτωση προβλεπόμενα δικαιολογητικά	Ο ενδιαφερόμενος ("Πολίτης") αιτείται μίας "Δημόσιας Υπηρεσίας", υποβάλλοντας αίτηση ("Άλλη Είσοδο") και Δικαιολογητικά (Evidence Placeholders) στα γραφεία διαβατηρίων (γραφείο υποδοχής αιτήσεων - δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
2	Ο υπάλληλος παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά από τον αιτούντα	Το γραφείο υποδοχής (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) παραλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά (όλα τα στοιχεία "Εισόδου") από τον αιτούντα (Πολίτη)
3	Ο υπάλληλος πρωτοκολλεί την αίτηση και αποδίδει τον Αριθμό Πρωτοκόλλου στον αιτούντα.	Το γραφείο υποδοχής (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) πρωτοκολλεί την αίτηση (δεν υπάρχει αντιστοίχιση).
4	Ο αρμόδιος υπάλληλος αποστέλλει τα δικαιολογητικά στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας	Το γραφείο υποδοχής (δεν υπάρχει αντιστοίχιση) αποστέλλει αιτήσεις και δικαιολογητικά (input) στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας (Service Provider)
5	Η Διεύθυνση Διαβατηρίων παραλαμβάνει τις αιτήσεις και τα λοιπά δικαιολογητικά από τις Αστυνομικές Υπηρεσίες και Προξενικές Αρχές,	Ο Πάροχος παραλαμβάνει αιτήσεις και δικαιολογητικά (input)
6	Η Διεύθυνση Διαβατηρίων Ελέγχει την πληρότητα και γνησιότητα των δικαιολογητικών	Ο "Πάροχος" ελέγχει τα "Αποδεικτικά Στοιχεία" για να πιστοποιήσει ότι είναι έγκυρα και πλήρη
7	Η Διεύθυνση Διαβατηρίων Διαπιστώνει την συνδρομή των νομίμων προϋποθέσεων για την χορήγηση διαβατηρίου στον ενδιαφερόμενο.	Ο "Πάροχος" ελέγχει τα "Αποδεικτικά Στοιχεία" για να πιστοποιήσει ότι πληρούνται οι "Προϋποθέσεις" παροχής της υπηρεσίας
8	Εκτυπώνει τα διαβατήρια, ελέγχει την ποιότητά τους και ορθότητα των αναγραφόμενων στοιχείων	Ο "Πάροχος" δημιουργεί το Διαβατήριο (output)
9	Αποστέλλει τα εκδοθέντα διαβατήρια στα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων	Τα διαβατήρια (output) στέλνονται στα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
10	Ο Πολίτης προσέρχεται στο αρμόδιο γραφείο όπου και παραλαμβάνει το διαβατήριο	Οι πολίτες παραλαμβάνουν τα διαβατήρια (output) από τα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
A/A	Ροές κατά εξαιρεση (Exceptional flows):	Αντιστοίχιση
1α	Εφ' όσον στο πρόσωπό του συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας, που καθιστούν αδύνατη ή δυσχεραίνουν ουσιαστικά την μετακίνησή του και αποδεικνύονται με ιατρικό πιστοποιητικό κρατικού νοσοκομείου, για την παραλαβή των δικαιολογητικών μεταβαίνει στον ενδιαφερόμενο υπάλληλος της υπηρεσίας.	Ο τόπος παροχής της υπηρεσίας (Location) δεν είναι το γραφείο υποδοχής αλλά η κατοικία του αλλοδαπού
1β	Όταν ο αιτών είναι ανήλικος, για την υποβολή των δικαιολογητικών απαιτείται πέραν αυτού και η αυτοπρόσωπη παρουσία του ασκούντα την επιμέλεια. Όταν η επιμέλεια ασκείται από τους δύο γονείς, αρκεί η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενός και η έγγραφη συναίνεση του άλλου γονέα, του οποίου το ιδιόχειρο της υπογραφής βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρμόδια διοικητική Αρχή. Όταν κανένας γονέας δεν μπορεί να παραστεί, για λόγους ανωτέρας βίας, παρίσταται οποιοσδήποτε συγγενής του ανήλικου ο οποίος εξουσιοδοτείται σχετικά από τον ένα γονέα υποβάλλοντας και την έγγραφη συναίνεση του άλλου. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή της ως άνω εξουσιοδότησης ούτε της έγγραφης συναίνεσης απαιτείται ο διορισμός επιτρόπου	Οι προϋποθέσεις χορήγησης της υπηρεσίας σε ανήλικο φαίνονται στην ενότητα "Προϋποθέσεις". Τα δικαιολογητικά που απαιτούνται φαίνονται στην ενότητα "Δικαιολογητικά"
1γ	Οι Προξενικές Αρχές , δέχονται τα δικαιολογητικά για την έκδοση διαβατηρίων των Ελλήνων πολιτών που διαμένουν στο εξωτερικό. Τα δικαιολογητικά υποβάλλονται αυτοπρόσωπα από τους ενδιαφερομένους. Τα δικαιολογητικά σποστέλλονται στην Διεύθυνση Διαβατηρίων της ΕΛ.ΑΣ.	Το Προξενείο έχει το ρόλο του Γραφείου Υποδοχής Αιτήσεων (δεν υπάρχει αντιστοίχιση)
6α	Τα δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη. Η διαδικασία αναστέλλεται	Αν τα δικαιολογητικά δεν είναι πλήρη (precondition = να μην εκκρεμεί) τότε το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση"
6β	Εντοπίστηκε αλλοίωση στα δικαιολογητικά. Η διαδικασία αναστέλλεται	Αν εντοπιστεί αλλοίωση στα δικαιολογητικά (precondition = έγκυρα δικαιολογητικά) το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση"

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

7α

Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας. Η διαδικασία αναστέλλεται

Αν δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, το Outcome της υπηρεσίας είναι "Ακύρωση"

7 Αξιολόγηση και Επικαιροποίηση του Εννοιολογικού Μοντέλου

Στόχος της ενότητας αυτής είναι η παρουσίαση των ελλείψεων του εννοιολογικού μοντέλου που εντοπίστηκαν από την εξέταση των παραπάνω περιπτώσεων χρήσης.

- Εντοπισμός των αδυναμιών του μοντέλου
- Αξιολόγηση των αδυναμιών και προτάσεις υπερκερασμού τους
- Επικαιροποίηση του εννοιολογικού μοντέλου σύμφωνα με το πόρισμα της αξιολόγησης

7.1 Εντοπισμός των Αδυναμιών του Μοντέλου

Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται αναλυτικά όλες οι οντότητες που συναντήθηκαν κατά την μελέτη των παραπάνω περιπτώσεων χρήσης και δεν υπάρχουν στο εννοιολογικό μοντέλο.

A/A	Αδυναμία / Έλλειψη	Περιγραφή
1	Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων	Οι δημόσιοι φορείς που συλλέγουν αιτήσεις και δικαιολογητικά και στην συνέχεια τα αποστέλλουν στον φορέα - πάροχο της υπηρεσίας
2	Γνωμοδοτήσεις - ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των συνεργαζόμενων φορέων	Οι γνωμοδότηση που δίνει ένας συνεργαζόμενος φορέας στον πάροχο της υπηρεσίας
3	Αριθμός Πρωτοκόλλου	Η κάθε αίτηση έχει μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου
4	Σκοπός για τον οποίο προσκομίζονται στοιχεία εισόδου (εκτός των αποδεικτικών στοιχείων) καθώς και προϋποθέσεις που καλύπτουν	Η οντότητα other input έχει (α) σκοπό και (β) πιθανώς να καλύπτει κάποια προϋπόθεση - μόνο οι υπεύθυνες δηλώσεις καλύπτουν προϋποθέσεις για την παροχή της υπηρεσίας
5	Κατηγορία Δικαιολογητικών	Αφορά την Κατηγοριοποίηση των Δικαιολογητικών. Η κύριες κατηγορίες είναι: Αίτηση, Δήλωση, Πιστοποιητικό
6	Κατηγορία των Φορέων που Συνεργάζονται για την παροχή της υπηρεσίας	Αφορά την Κατηγοριοποίηση των Φορέων που Συνεργάζονται για την παροχή της υπηρεσίας. Μπορεί να έχουν ελεγκτικό ή εγκριτικό ρόλο

7.2 Προτάσεις Αντιμετώπισης των Αδυναμιών του Μοντέλου

Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται τα μέτρα αντιμετώπισης των αδυναμιών του μοντέλου.

A/A	Αδυναμία / Έλλειψη	Αντιμετώπιση
1	Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων	Θα προστεθεί ο ρόλος "Front Office" στην οντότητα PA Entity. Η οντότητα "Front Office" θα συνδέεται με σχέση γενίκευσης με την οντότητα "Role". Επίσης θα συνδέεται με τη σχέση συσχέτισης "Receives Application" με την οντότητα "Public Service"
2	Γνωμοδοτήσεις - ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των συνεργαζόμενων φορέων	Οι συνεργαζόμενοι φορείς και ο Πάροχος υποβάλλουν γνωμοδοτήσεις σχετικά με την υπηρεσία. Προστίθεται στο μοντέλο η οντότητα "Assessment" η οποία συνδέεται με τη σχέση συσχέτισης "has" με την οντότητα "Public Service" Επίσης συνδέεται με τη σχέση συσχέτισης "give" με τις "Service Provider" και "Service Collaborator"
3	Αριθμός Πρωτοκόλλου	Όλες οι υπηρεσίες απαιτούν υπογεγραμμένη αντίστοιχη αίτηση από τον ενδιαφερόμενο. Η κάθε αίτηση έχει μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου. Προστίθεται στο μοντέλο η οντότητα "Application", η οποία συνδέεται με σχέση γενίκευσης με την οντότητα "Input". Επίσης, προστίθεται η οντότητα "RegNum" η οποία συνδέεται με τη σχέση συσχέτισης "has" με την οντότητα "Application"
4	Σκοπός για τον οποίο προσκομίζονται στοιχεία εισόδου (εκτός των αποδεικτικών στοιχείων) καθώς και προϋποθέσεις που καλύπτουν	Παρατηρήθηκε ότι η κατηγορία "Δήλωση" απαιτείται στην περίπτωση που δεν υπάρχει το αντίστοιχο δικαιολογητικό για την επικύρωση των προϋποθέσεων της υπηρεσίας. Για το λόγο αυτό προστίθεται η Οντότητα "Declaration" η οποία συνδέεται με σχέση γενίκευσης με την οντότητα "Input". Επίσης συνδέεται με τη σχέση συσχέτισης "contains" με την οντότητα "Evidence"

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

5	Κατηγορία Δικαιολογητικών	Προστέθηκαν στο μοντέλο όλες οι απαραίτητες κατηγορίες δικαιολογητικών οι οποίες συμμετέχουν σε σχέσεις με άλλες έννοιες του μοντέλου. Όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενες παραγράφους, στόχος της εργασίας είναι υψηλού επιπέδου μοντελοποίηση, συνεπώς ταξινομήσεις σε υποκλάσεις οι οποίες δεν συμμετέχουν σε σχέσεις με άλλες οντότητες του μοντέλου δεν λαμβάνονται υπόψιν.
6	Κατηγορία των Φορέων που Συνεργάζονται για την παροχή της υπηρεσίας	Δεν απαιτείται αντιμετώπιση. Αφορά την ταξινόμηση κύριας κλάσης, οι υποκλάσεις της οποίας δεν συμμετέχουν σε σχέσεις με άλλες έννοιες του μοντέλου. Όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενες παραγράφους, στόχος της εργασίας είναι υψηλού επιπέδου μοντελοποίηση, συνεπώς τέτοιου είδους ταξινομήσεις δεν λαμβάνονται υπόψιν.

7.3 Επικαιροποίηση του Εννοιολογικού Μοντέλου

Το επικαιροποιημένο εννοιολογικό μοντέλο που προκύπτει από τις προτάσεις του πίνακα της ενότητας «7.2 - Προτάσεις Αντιμετώπισης των Αδυναμιών του Μοντέλου» φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα.

8 Συμπεράσματα & Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα

Στην παρούσα εργασία μελετήθηκε η βιβλιογραφία που αφορά την εννοιολογική μοντελοποίηση των δεδομένων του πεδίου της παροχής υπηρεσιών από την δημόσια διοίκηση και προτάθηκε ένα γενικευμένο εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων το οποίο περιλαμβάνει όλες τις έννοιες που υπάρχουν στην βιβλιογραφία. Στην συνέχεια το μοντέλο αυτό αξιολογήθηκε βάσει δύο υπηρεσιών της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και επικαιροποιήθηκε ώστε να καλύπτει και τις περιπτώσεις αυτές.

Το προτεινόμενο εννοιολογικό μοντέλο αποτελεί ένα πλήρες σχήμα δεδομένων που περιγράφει με πληρότητα το πεδίο παροχής δημόσιων υπηρεσιών. Το μοντέλο μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε οποιαδήποτε εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μια και αποτελεί το πληρέστερο εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων που συναντάται στη βιβλιογραφία.

Το προτεινόμενο μοντέλο θα μπορούσε να επεκταθεί περαιτέρω ώστε να καλύπτει πλήρως περιπτώσεις δημόσιων υπηρεσιών από άλλες χώρες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την μελέτη περιπτώσεων χρήσης από άλλες χώρες. Η μελέτη αυτή θα καταδείξει πιθανές αδυναμίες του μοντέλου και θα αποτελέσει οδηγό για νέες προσθήκες σε αυτό ώστε να αυξηθεί ο βαθμός πληρότητάς του.

Τέλος, στα πλαίσια δημιουργίας ενός πλήρους εννοιολογικού σχήματος για το πεδίο παροχής δημόσιων υπηρεσιών, θα πρέπει εκτός από το εννοιολογικό μοντέλο δεδομένων να προταθεί και ένα γενικευμένο εννοιολογικό μοντέλο διαδικασιών. Το μοντέλο αυτό μπορεί να προκύψει από τη μεθοδολογία της βιβλιογραφικής έρευνας που προτάθηκε στην παρούσα εργασία. Ακολουθώντας την προτεινόμενη πρακτική θα προκύψει ένα γενικευμένο εννοιολογικό μοντέλο διαδικασιών το οποίο θα περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία που υπάρχουν στην βιβλιογραφία.

Ο συνδυασμός των δύο μοντέλων (δεδομένων και διαδικασιών) θα αποτελέσει ένα πλήρες εννοιολογικό σχήμα το οποίο θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί στο σύνολο των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

9 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- [1]. Jane Webster, Richard T. Watson: Analyzing the Past to Prepare for the Future: Writing a Literature Review. MIS Quarterly 26(2): (2002)
- [2]. Sæbø, Øystein, Rose, Jeremy and Flak, Leif Skiftenes; The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area, Government Information Quarterly, 2007
- [3]. H. Koontz, C. O. Donnell and H. Weihreich (1980). Management, McGraw Hill.
- [4]. Antoni Olive, "Conceptual Modeling of Information Systems", Springer Verlag Berlin Heidelberg, 2007
- [5]. Silverman C, "Interprating Qualitative Data", London: Sage, 2001
- [6]. G.F.M Paulussen, Th.P. van derWeide, "Domain Modeling", Lecture Notes, Radboud University Nijmegen, 2007
- [7]. V. Peristeras, N. Loutas and K. Tarabanis: "Organizational engineering in public administration: the state of the art on e-government domain modeling", In Proceedings of the 23rd Annual ACM Symposium on Applied Computing (SAC'08), Fortaleza, Ceará, Brazil, 2008
- [8]. Vassilios Peristeras: "Governance Enterprise Architecture – GEA – for reengineering public administration", PhD thesis, UOM, 2006
- [9]. Peristeras V., Tarabanis K., Reengineering the public administration modus operandi through the use of reference domain models and Semantic Web Service technologies, Proceedings of the 2006 AAAI Spring Symposium on The Semantic Web meets eGovernment (SWEG), Mar. 27-29, 2006, Stanford University, California, USA
- [10]. V. Peristeras, K. Tarabanis, Advancing the Government Enterprise Architecture - GEA: The Service Execution Object Model, Lecture Notes in Computer Science, Vol. 3183, pp. 476-482, 2004
- [11]. V. Peristeras, K. Tarabanis, Governance enterprise architecture (GEA): domain models for e-governance, Proceedings of the 6th International Conference on Electronic Commerce, 2004.
- [12]. Peristeras V., Tsekos Th. and Tarabanis K., "Governance as a complex system: building a domain model using ontological representations", 47th Annual Conference of the International System Sciences Society (ISSS), Greece, 2003.
- [13]. The SemanticGOV Project: <http://www.semantic-gov.org/>
- [14]. The SemanticGOV Project: D4.2 Design, and Implementation of the PA domain ontology server, 2007
- [15]. S. Goudos, N. Loutas, V. Peristeras, and K. Tarabanis: "Public Administration Domain Ontology for a Semantic Web Services E-Government Framework", In Proceedings of the IEEE International Conference on Services Computing, 2007
- [16]. Vassilios Peristeras and Maciej Zaremba, "WSMO-PA: Towards a generic PA Service Model", European W3C Symposium on eGovernment, Gijon, Spain, February 1-2, 2007
- [17]. Vassilios Peristeras, Adrian Mocan, Tomas Vitvar, Sanullah Nazir, Sotirios Goudos and Konstantinos Tarabanis: Towards semantic web services for public administration based on the Web Service

- Modeling Ontology (WSMO) and the Governance Enterprise Architecture (GEA), DEXA 2006, Sept. 4-8, Andrzej Frycz Modrzewski Cracow College, Krakow, Poland
- [18]. Peristeras, V. and Tarabanis, K. The Governance Enterprise Architecture (GEA) Object Model. Knowledge Management in Electronic Government, LNCS 3035 (2004), Springer, 101-110
- [19]. Peristeras, V. and Tarabanis K.: Towards an Enterprise Architecture for Public Administration: A Top Down Approach. European Journal of Information Systems 9 (Dec.2000): 252-260.
- [20]. Tarabanis, K., Peristeras, V. and Frigidis, G. Building Enterprise Architecture for Public Administration: A High Level Data Model for Strategic Planning. . In Proceedings of the 9th European Conference on Information Systems, Bled, Slovenia, 2001
- [21]. Peristeras, V., Tsekos, T. and Tarabanis. K. Building Domain Models for the (e-) Governance System. In Proceedings of the International Conference on Politics and Information Systems: Technologies and Applications (PISTA '03), Orlando, Florida, USA. 2003
- [22]. Peristeras, V. and Tarabanis, K. The GEA Generic Process Model for Public Administration Service Execution. In Proceedings of the 8th International Conference for Business Information Systems, Poznan, Poland, 2005
- [23]. WSMO: The Web Service Modeling Ontology: <http://www.wsmo.org/>
- [24]. WSMO-PA Editor: www.wsmostudio.org/semgov/demo.htm
- [25]. OWL-S: Semantic Mark-up for Web Services: <http://www.w3.org/Submission/OWL-S/>
- [26]. The Macao Government Portal: <http://www.emacao.gov.mo/>
- [27]. The SmartGOV Project: <http://www.smartgov-project.org/>
- [28]. SmartGOV Project: Deliverable 7.1: A Framework for e-Government Services, 2003
- [29]. N. Adams et al., "Towards an Ontology for Electronic Transaction Services", INTERNATIONAL JOURNAL OF INTELLIGENT SYSTEMS IN ACCOUNTING FINANCE AND MANAGEMENT, VOL 11; PART 3, pages 173-181, 2002
- [30]. John Fraser et al. "Knowledge Management Applied to E-government Services: The Use of an Ontology", In proceedings of the 4th IFIP International Working Conference, KMGov 2003, Rhodes, Greece, 2003.
- [31]. Adams, N.J., Haston, S., Macintosh, A., Fraser, J., McKay-Hubbard, A. and Unsworth, A., "SmartGov: A Knowledge-Based Design Approach to Online Social Service Creation", Applications and Innovations in Knowledge-Based Systems and Applied Artificial Intelligence XI; Proceedings of AI-2003 the 23rd Annual International Conference of the British Computer Society's Specialist Group on Artificial Intelligence ; Peterhouse College, Cambridge, UK, 16th-17th December, 2003
- [32]. Uschold, M., et al., The Enterprise Ontology. Knowledge Engineering Review, Special Issue on Putting Ontologies to Use, 1998.
- [33]. The DIP Project: <http://dip.semanticweb.org/>
- [34]. DIP Project, Deliverable 9.3 e-Government ontology, 2004
- [35]. DIP Project, Deliverable 9.4 Change of circumstances - prototype, 2005
- [36]. DIP Project, Deliverable 9.5 Change of circumstances - WSMO descriptions, 2005

- [37]. Alessio Gugliotta, Liliana Cabral, John Domingue, Vito Roberto, "A Conceptual Model for Semantically-based E-Government Portals", In Proceedings of The International Conference on e-Government, Ottawa, Canada, October 2005
- [38]. A. Gugliotta, L. Cabral, J. Domingue, V. Roberto, M. Rowlatt and R. Davies, "A Semantic Web Service-based Architecture for the Interoperability of E-government Services ", ICWE 2005 - 5th International Conference on web Engineering, Sydney, Australia, 2005
- [39]. Alessio Gugliotta, Liliana Cabral and John Domingue, "Knowledge Modelling for Integrating E-Government Applications and Semantic Web Services", In proceedings of the 4th International Semantic Web Conference, ISWC2005, Galway, Ireland, November 2005
- [40]. Gangemi A., Mika P.: Understanding the semantic web through description and situations. In DOA/CoopIS/ODBASE 2003 Confederated International Conference DOA, CoopIS and ODBASE, Proceedings, LNCS. Springer. 2003.
- [41]. Oltramari A., Gangemi A., Guarino N., Masolo C.: Sweetening ontologies with DOLCE. Ontologies and the Semantic Web, 13th International Conference, EKAW 2002, Siguenza, Spain, October 2002.
- [42]. Essex on-line government portal: <http://www.essexonline.gov.uk/>
- [43]. The OneStopGov Project : <http://www.onestopgov-project.org/>
- [44]. Trochidis, I., Tambouris, E. and Tarabanis, K. An Ontology for Modeling Life-Events. In Proceedings of the IEEE SCC 2007, 719-720, Salt Lake City, UT, USA, 2007
- [45]. The Access-eGov Project: <http://www.accessegov.org/>
- [46]. Access-eGov Project: Deliverable 3.1: Access-eGov Platform Architecture, 2006
- [47]. Access-eGov Project: Deliverable 7.2: Guidelines for Semantic Mark-Up of e-Government Resources, 2006
- [48]. Marek Skokan, Peter Bednár, Martin Tomášek, "Outline of the Access-eGov Architecture", 5th Slovakian-Hungarian Joint Symposium on Applied Machine Intelligence and Informatics, January 25-26, 2007, Poprad, Slovakia
- [49]. K. Furdík, T. Sabol, P. Bednár: Framework for integration of e-Government Services on a Semantic Basis., In: Electronic Government, 6th International EGOV Conference. Proceedings of ongoing research, project contributions and workshops (September 3-6, 2007, Regensburg, Germany). Trauner Verlag, Linz, Austria, 2007, pp. 71-78, ISBN 978-3-85499-255-4.
- [50]. The ONTOGOV Project: <http://www.ontogov.com/>
- [51]. The ONTOGOV Project: Deliverable D2: EGov Service Lifecycle Ontology, July 2004
- [52]. L. Stojanovic et al., "On Managing Changes in the ontology-based EGovernment", In Proceedings of the 3rd International Conference on Ontologies, Databases and Application of Semantics, 2004.
- [53]. L. Stojanovic et al., "The role of semantics in e-government service model verification and evolution", Semantic Web meets eGovernment, AAAI Spring Symposia, AAAI, 2006
- [54]. The eCH-001 Standard, "Best Practice Structure Process Inventory", <http://www.ech.ch>
- [55]. The FIT Project: <http://www.fit-project.org/>
- [56]. FIT Project: Deliverable 2: Framework for self-adaptive e-government, 2006

- [57]. The FIDIS Project: <http://www.fidis.net/>
- [58]. FIDIS Project, Deliverable 4.8: Creating the method to incorporate FIDIS research for generic application, 2007
- [59]. FIDIS Project, Deliverable 4.6: best practice guidelines
- [60]. Information on policies and standards for e-government: <http://www.govtalk.gov.uk/>
- [61]. UK Cabinet Office, Office of e-Envoy, «e-Services Development Framework Primer», ver 1.0b, 2002
- [62]. Medjahed, B. Semantic Web Enabled Composition of Web Services. PhD Thesis, Virginia Polytechnic Institute, Falls Church, 2004
- [63]. Brahim Medjahed, Abdelmounaam Rezgui, Athman Bouguettaya and M. Ouzzani, "Infrastructure for E-Government Web Services." IEEE Internet Computing 7(1): 58-65., 2003
- [64]. Luis Álvarez Sabucedo and Luis Anido Rifón, "An ontology based architecture for eGovernment environments", The 3rd International Workshop on Vocabularies, Ontologies and Rules for The Enterprise (VORTE 2007), 2007
- [65]. Flavio Corradini, Luis 'Alvarez Sabucedo, Alberto Polzonetti, Luis Anido Rifon, and Barbara Re, "A Case Study of Semantic Solutions for Citizen-Centered Web Portals in eGovernment: The Tecut Portal", SPRINGER-VERLAG, LECTURE NOTES IN COMPUTER SCIENCE, NUMB 4656, pages 204-215, 2007
- [66]. The Italian Government Portal: <http://www.tecut.it/tecutportal/>
- [67]. OWL Time Ontology: www.w3.org/TR/owl-time/
- [68]. ISO Country Codes: http://www.iso.org/iso/country_codes/iso_3166_code_lists/english_country_names_and_code_elements.htm
- [69]. The Friend of a Friend (FOAF) project: <http://www.foaf-project.org/>
- [70]. Daniele Barone et al., "A Repository of Services for the Government to Businesses Relationship", SPRINGER-VERLAG, Next Generation Information Technologies and Systems, NUMB 4032, pages 47-58, 2006
- [71]. Fernando Ortiz-Rodríguez, Boris Villazón-Terrazas: "EGO Ontology Model: law and regulation approach for E-Government", In Proceeding of the "Workshop on Semantic Web for eGovernment", Budva, Serbia & Montenegro, 2006
- [72]. The REIMDOC Project: <http://reimdoc.atosorigin.es/>
- [73]. The LRI Ontology: http://wiki.leibnizcenter.org/index.php/LRI_Core
- [74]. Rosati, L., Lai, M. E. and Gnoli C.: "Faceted Classification for Public Administration. In Proceedings of Semantic Web Applications and Perspectives (SWAP)", 1st Italian Semantic Web Workshop, Ancona, Italy, 2004
- [75]. Marco, J.G., Galindo, F., Lasala, P. and Yubero A.: "Towards an Ontology for Knowledge Organisation in the Field of eGovernment", In Proceedings of DEXA 2005, Copenhagen, Denmark, 2005
- [76]. S. R. Ranganathan, Prolegomena to library classification, Madras, Asia Publishing House, 1967

- [77]. Vickery B. 1961. Faceted classification: a guide to the construction and use of special schemes. London: Aslib, 1960
- [78]. Broughton, V. 2001, "A classification for the 21st century: principles and structure of the Bliss bibliographic classification", *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 44: 2001, 1-4, pp. 38-51.
- [79]. The eGov Project: <http://www.egov-project.org/>
- [80]. Maria Wimmer and Efthimios Tambouris, «Online One-Stop Government: A working framework and requirements», In Proceedings of the IFIP World Computer Congress, Montreal, 2002
- [81]. The eGov Project: Deliverable 121. Services and Process models functional specifications, Nov 2001.
- [82]. Cherns, A., The principles of sociotechnical design. *Human Relations* 29(8): 1976, pp. 783-792.
- [83]. Schmid, B., Elektronische Märkte - Merkmale, Organisation, Potentiale. In Hermanns, A; Sauter, M. (Eds.), *Management-Handbuch Electronic Commerce*, München: Vahlen 1999.
- [84]. Mok, C. *Designing Business: Multiple Media, Multiple Disciplines*, MacMillan Computer Publications, 1996.
- [85]. Lenk, K. Individualisierung, flexible Produktion und Standardisierung: Verwaltungs- Engineering als Schlüsselfunktion im e-Government, Präsentation zu einem Workshop über "Vereinheitlichung kommunaler Geschäftsprozesse - Erarbeitung gemeinsamer Lösungen durch MEDIA@komm", Berlin, 3-4 May 2001
- [86]. Gronlund, A.: "What's In a Field – Exploring the eGovernment Domain", In Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences, 2005
- [87]. Gronlund, A. Framing E-Gov: e=mc³. *EGOV 2003, LNCS 2739 (2003)*, Berlin Heidelberg, Springer, 191–198
- [88]. Molin, B., Månsson, L. and Strömberg L. *Offentlig förvaltning (Public Administration)*, Bonniers, 1975
- [89]. Gartner, Inc: www.gartner.com/
- [90]. Gartner: "New Performance Framework Measures Public Value of IT", Research Note, 2003
- [91]. Gartner: «A New E-Government Assessment Framework», Research Note, 2007
- [92]. Federal Enterprise Architecture: <http://www.whitehouse.gov/omb/egov/a-1-fea.html>
- [93]. CIO Council. *Federal Architecture Enterprise Framework v.1.1*, 1999
- [94]. TopQuadrant. *FEA Reference Model Ontologies v1.1*. 2005
- [95]. The Federal Enterprise Architecture Program Management Office, "FEA Consolidated Reference Model Document Version 2.2", 2007
- [96]. O Glassey, «Developing a one-stop government data model», *Government Information Quarterly*, Elsevier, 2004
- [97]. O Glassey, "A One-Stop Government Architecture based on the GovML Data Description Language", St Catherine's College, Oxford, UK, 2002

- [98]. Alan Dennis et al., "Systems Analysis and Design with UML, An object-oriented Approach", 2nd edition, John Wiley and Sons Inc, 2005
- [99]. SAP Public Sector Maps: <http://www.sap.com/industries/publicsector/index.epx>
- [100]. SAP Business Maps: <http://www.sap.com/solutions/businessmaps/index.epx>
- [101]. SAP, R/3 System SAP Solution Map, 2000
- [102]. SAP, "SAP for Public Sector", 2005
- [103]. SAP: www.sap.com
- [104]. Inter-Agency Benchmarking & Best Practices Council, «Government Process Classification Scheme», 1996
- [105]. Integrated Public Sector Vocabulary: <http://www.esd.org.uk/standards/ipsv/>
- [106]. IPSV Board convened by the e-Government Unit, "Integrated Public Service Vocabulary (IPSV) Version 2.00", 2006
- [107]. The Seamless UK Taxonomy: <http://www.seamless-uk.info/>
- [108]. Essex County Council. The seamlessUK subject taxonomy terms of reference, 2003
- [109]. Local Government Classification Scheme: <http://www.rms-gb.org.uk/resources/92> & <http://www.esd.org.uk/standards/lgcs/>
- [110]. Records Management Society of Great Britain - Local Government Group, «Local Government Classification Scheme Version 2.02», 2006
- [111]. GCL-Government Category List: <http://www.esd.org.uk/standards/gcl/>
- [112]. Office of the e-Envoy, "Government Category List Version 2.10", 2004
- [113]. The Finnish government portal: <http://www.suomi.fi/suomifi/english/index.html>
- [114]. Suomi.fi editorial board, Government Information Management Unit, Ministry of Finance, "The Suomi.fi Portal", 2002
- [115]. Teemu Sidoroff and Eero Hyvönen: Semantic E-government Portals - A Case Study. Proceedings of the ISWC-2005 Workshop Semantic Web Case Studies and Best Practices for eBusiness SWCASE05, Nov, 2005
- [116]. The Irish Government Portal: <http://www.citizensinformation.ie/>
- [117]. Citizens Information Board: The Citizens Information website, 2006
- [118]. Wikipedia: The free encyclopedia: <http://en.wikipedia.org/>
- [119]. IST eGovernment projects:
http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment_research/projects/egovernment_projects/index_en.htm
- [120]. Scholar Google: <http://scholar.google.com>
- [121]. Institute of Electrical and Electronics Engineers: <http://ieeexplore.ieee.org/>

- [122]. Association for Computing Machinery: <http://portal.acm.org/>
- [123]. Elsevier: <http://www.elsevier.com/>
- [124]. SpringerLink: <http://www.springerlink.com/>
- [125]. Scientific Literature Digital Library: <http://citeseer.ist.psu.edu/>
- [126]. Computer Science Bibliography: <http://www.informatik.uni-trier.de/~ley/db/>
- [127]. EBSCO Research Database: <http://search.ebscohost.com/>
- [128]. ISI - Web of Knowledge: <http://portal.isiknowledge.com>
- [129]. Sybase Power Designer: <http://www.sybase.com/products/developmentintegration/powerdesigner>
- [130]. Βασιλική Κ. Τσελεκίδου, «Ανάλυση Πληροφοριακών Συστημάτων για το Δημόσιο Τομέα: Η περίπτωση της Διεύθυνσης Αστικής Κατάστασης Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των Περιφερειακών Αυτοδιοικήσεων», Μεταπτυχιακή Εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, 2007
- [131]. Site της Διεύθυνσης Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας: www.passport.gov.gr
- [132]. Portal των Κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών: www.kep.gov.gr

10 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Κατάλογος Επιλεγμένων Άρθρων

Παρουσιάζονται παρακάτω τα άρθρα της βιβλιογραφικής αναζήτησης τα οποία επιλέχθηκαν για ανάλυση.

A/A	Published Papers
1	V. Peristeras, N. Loutas and K. Tarabanis: "Organizational engineering in public administration: the state of the art on e-government domain modeling", In Proceedings of the 23rd Annual ACM Symposium on Applied Computing (SAC'08), Fortaleza, Ceará, Brazil, 2008
2	Vassilios Peristeras: "Governance Enterprise Architecture – GEA – for reengineering public administration", phd thesis, UOM, 2006
3	Peristeras V., Tarabanis K., Reengineering the public administration modus operandi through the use of reference domain models and Semantic Web Service technologies, Proceedings of the 2006 AAAI Spring Symposium on The Semantic Web meets eGovernment (SWEG), Mar. 27-29, 2006, Stanford University, California, USA
4	V. Peristeras, K. Tarabanis, Advancing the Government Enterprise Architecture - GEA: The Service Execution Object Model, Lecture Notes in Computer Science, Vol. 3183, pp. 476-482, 2004
5	V. Peristeras, K. Tarabanis, Governance enterprise architecture (GEA): domain models for e-governance, Proceedings of the 6th International Conference on Electronic Commerce, 2004.
6	Peristeras V., Tsekos Th. and Tarabanis K., "Governance as a complex system: building a domain model using ontological representations", 47th Annual Conference of the International System Sciences Society (ISSS), Greece, 2003.
7	S. Goudos, N. Loutas, V. Peristeras, and K. Tarabanis: "Public Administration Domain Ontology for a Semantic Web Services E-Government Framework", In Proceedings of the IEEE International Conference on Services Computing, 2007
8	Vassilios Peristeras and Maciej Zaremba, "WSMO-PA: Towards a generic PA Service Model", European W3C Symposium on eGovernment, Gijon, Spain, February 1-2, 2007
9	Vassilios Peristeras, Adrian Mocan, Tomas Vitvar, Sanullah Nazir, Sotirios Goudos and Konstantinos Tarabanis: Towards semantic web services for public administration based on the Web Service Modeling Ontology (WSMO) and the Governance Enterprise Architecture (GEA), DEXA 2006, Sept. 4-8, Andrzej Frycz Modrzewski Cracow College, Krakow, Poland
10	The SemanticGOV Project: D4.2 Design, and Implementation of the PA domain ontology server, 2007
11	N. Adams et al., "Towards an Ontology for Electronic Transaction Services", INTERNATIONAL JOURNAL OF INTELLIGENT SYSTEMS IN ACCOUNTING FINANCE AND MANAGEMENT, VOL 11; PART 3, pages 173-181, 2002
12	John Fraser et al. "Knowledge Management Applied to E-government Services: The Use of an Ontology", In proceedings of the 4th IFIP International Working Conference, KMGov 2003, Rhodes, Greece, 2003.
13	Adams, N.J., Haston, S., Macintosh, A., Fraser, J., McKay-Hubbard, A. and Unsworth, A., "SmartGov: A Knowledge-Based Design Approach to Online Social Service Creation", Applications and Innovations in Knowledge-Based Systems and Applied Artificial Intelligence XI'; Proceedings of AI-2003 the 23rd Annual International Conference of the British Computer Society's Specialist Group on Artificial Intelligence ; Peterhouse College, Cambridge, UK, 16th-17th December, 2003
14	SmartGOV Project: Deliverable 7.1: A Framework for e-Government Services, 2003
15	Alessio Gugliotta, Liliana Cabral, John Domingue, Vito Roberto, "A Conceptual Model for Semantically-based E-Government Portals", Ijn Proceedings of The International Conference on e-Government, Ottawa, Canada, October 2005
16	A. Gugliotta, L. Cabral, J. Domingue, V. Roberto, M. Rowlatt and R. Davies, "A Semantic Web Service-based Architecture for the Interoperability of E-government Services ", ICWE 2005 - 5th International Conference on web Engineering, Sydney, Australia, 2005
17	Alessio Gugliotta, Liliana Cabral and John Domingue, "Knowledge Modelling for Integrating E-Government Applications and Semantic Web Services", In proceedings of the 4th International

	Semantic Web Conference, ISWC2005, Galway, Ireland, November 2005
18	DIP Project, Deliverable 9.3 e-Government ontology, 2004
19	DIP Project, Deliverable 9.4 Change of circumstances - prototype, 2005
20	DIP Project, Deliverable 9.5 Change of circumstances - WSMO descriptions, 2005
21	Trochidis, I., Tambouris, E. and Tarabanis, K. An Ontology for Modeling Life-Events. In Proceedings of the IEEE SCC 2007, 719-720, Salt Lake City, UT, USA, 2007
22	Marek Skokan, Peter Bednár, Martin Tomášek, "Outline of the Access-eGov Architecture", 5th Slovakian-Hungarian Joint Symposium on Applied Machine Intelligence and Informatics, January 25-26, 2007, Poprad, Slovakia
23	K. Furdík, T. Sabol, P. Bednár: Framework for integration of e-Government Services on a Semantic Basis., In: Electronic Government, 6th International EGOV Conference. Proceedings of ongoing research, project contributions and workshops (September 3-6, 2007, Regensburg, Germany). Trauner Verlag, Linz, Austria, 2007, pp. 71-78, ISBN 978-3-85499-255-4.
24	Access-eGov Project: Deliverable 3.1: Access-eGov Platform Architecture, 2006
25	Access-eGov Project: Deliverable 7.2: Guidelines for Semantic Mark-Up of e-Government Resources, 2006
26	L Stojanovic et al., "The role of semantics in e-government service model verification and evolution", Semantic Web meets eGovernment, AAAI Spring Symposia, AAAI, 2006
27	L. Stojanovic et al., "On Managing Changes in the ontology-based EGovernment", In Proceedings of the 3rd International Conference on Ontologies, Databases and Application of Semantics, 2004.
28	The ONTOGOV Project: Deliverable D2: EGov Service Lifecycle Ontology, July 2004
29	FIT Project: Deliverable 2: Framework for self-adaptive e-government, 2006
30	FIDIS Project, Deliverable 4.8: Creating the method to incorporate FIDIS research for generic application, 2007
31	UK Cabinet Office, Office of e-Envoy, «e-Services Development Framework Primer», ver 1.0b, 2002
32	Medjahed, B. Semantic Web Enabled Composition of Web Services. PhD Thesis, Virginia Polytechnic Institute, Falls Church, 2004
33	Brahim Medjahed, Abdelmounaam Rezgui, Athman Bouguettaya and M. Ouzzani, "Infrastructure for E-Government Web Services." IEEE Internet Computing 7(1): 58-65., 2003
34	Luis Álvarez Sabucedo and Luis Anido Rifón, "An ontology based architecture for eGovernment environments", The 3rd International Workshop on Vocabularies, Ontologies and Rules for The Enterprise (VORTE 2007), 2007
35	Flavio Corradini, Luis Alvarez Sabucedo, Alberto Polzonetti, Luis Anido Rifon, and Barbara Re, "A Case Study of Semantic Solutions for Citizen-Centered Web Portals in eGovernment: The Tecut Portal", SPRINGER-VERLAG, LECTURE NOTES IN COMPUTER SCIENCE, NUMB 4656, pages 204-215, 2007
36	Daniele Barone et al., "A Repository of Services for the Government to Businesses Relationship", SPRINGER-VERLAG, Next Generation Information Technologies and Systems, NUMB 4032, pages 47-58, 2006
37	Fernando Ortiz-Rodríguez, Boris Villazón-Terrazas: "EGO Ontology Model: law and regulation approach for E-Government", In Proceeding of the "Workshop on Semantic Web for eGovernment", Budva, Serbia & Montenegro, 2006
38	Rosati, L., Lai, M. E. and Gnoli C.: "Faceted Classification for Public Administration. In Proceedings of Semantic Web Applications and Perspectives (SWAP)", 1st Italian Semantic Web Workshop, Ancona, Italy, 2004
39	Marco, J.G., Galindo, F., Lasala, P. and Yubero A.: "Towards an Ontology for Knowledge Organisation in the Field of eGovernment", In Proceedings of DEXA 2005, Copenhagen, Denmark, 2005
40	Maria Wimmer and Efthimios Tambouris, «Online One-Stop Government: A working framework and requirements», In Proceedings of the IFIP World Computer Congress, Montreal, 2002
41	The eGov Project: Deliverable 121. Services and Process models functional specifications, Nov 2001.

42	Gronlund, A.: "What's In a Field – Exploring the eGovernment Domain", In Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences, 2005
43	Gronlund, A. Framing E-Gov: e=mc ³ . EGOV 2003, LNCS 2739 (2003), Berlin Heidelberg, Springer, 191–198
44	Gartner: "New Performance Framework Measures Public Value of IT", Research Note, 2003
45	CIO Council. Federal Architecture Enterprise Framework v.1.1, 1999
46	TopQuadrant. FEA Reference Model Ontologies v1.1. 2005
47	The Federal Enterprise Architecture Program Management Office, "FEA Consolidated Reference Model Document Version 2.2", 2007
48	O Glassey, «Developing a one-stop government data model», Government Information Quarterly, Elsevier , 2004
49	O Glassey, "A One-Stop Government Architecture based on the GovML Data Description Language", St Catherine's College, Oxford, UK, 2002
50	SAP, R/3 System SAP Solution Map, 2000
51	SAP, "SAP for Public Sector", 2005
52	Inter-Agency Benchmarking & Best Practices Council, «Government Process Classification Scheme», 1996
53	IPSV Board convened by the e-Government Unit, "Integrated Public Service Vocabulary (IPSV) Version 2.00", 2006
54	Management Society of Great Britain, « Local Government Classification Scheme», 2006
55	Essex County Council. The seamlessUK subject taxonomy terms of reference, 2003
56	Office of the e-Envoy, "Government Category List Version 2.10", 2004
57	Suomi.fi editorial board, Government Information Management Unit, Ministry of Finance, "The Suomi.fi Portal", 2002
58	Teemu Sidoroff and Eero Hyvönen: Semantic E-government Portals - A Case Study. Proceedings of the ISWC-2005 Workshop Semantic Web Case Studies and Best Practices for eBusiness SWCASE05, Nov, 2005
59	Citizens Information Board: The Citizens Information website, 2006

11 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: Κατάλογος μη Επιλεγμένων Άρθρων

Παρουσιάζονται παρακάτω τα άρθρα που δεν παρουσιάζουν υψηλό βαθμό σχετικότητας με το αντικείμενο της εργασίας, ταξινομημένα ανά έτος δημοσίευσης.

A/A	Title
1	A. Gugliotta, J. Domingue, L. Cabral, V. Tanasescu, S. Galizia, R. Davies, L. Gutierrez Villarias, M. Rowlatt, M. Richardson, S. Stincic. Deploying Semantic Web Services-based Applications in the e-Government Domain, accepted and submitted for the second review to the Journal on Data Semantics, 2007.
2	Loutas, N., Peristeras, V., Goudos, S. And Tarabanis, K. Facilitating the Semantic Discovery of eGovernment Services: The SemanticGov Portal. In Proceedings of the 3rd International Workshop on Vocabularies, Ontologies and Rules for The Enterprise (in conjunction with the 11th IEEE International EDOC Conference), Annapolis, Maryland, USA, 2007
3	A Collaborative Method for Agile Knowledge Management in Public Administrations, Spyridon Ntioudis, Dimitris Apostolou, Gregoris Mentzas, TED Conference on e-Government Enhancing Public Administration Back-Offices In combination with the 10th International Conference on Business Information Systems, April 27, 2007 in Poznan, Poland
4	A Composite Domain Framework for Developing Electronic Public Services, Adegboyega Ojo, Tomasz Janowski and Elsa Estevez, UNU-IIST Report No. 370 2007
5	A Functional IT Reference Model for Public Institutions, Ivan Futo, Information Technology Interfaces, 2007. ITI 2007. 29th International Conference on Volume , Issue , 25-28 June 2007 Page(s):419 - 424, 2007
6	A Knowledge-Based Approach for Developing Multi- Channel e-Government Services, C. Vassilakis, G. Lepouras, C. Halatsis, Electronic Commerce Research and Applications, Volume 6 , Issue 1, January 2007, Pages: 113-124
7	A Study on Dynamic Ontology for Information Integration in E-governmental Virtual Organization, Xiaobo Tang, Fan Yang, IEEE International Conference on Wireless Communications, Networking and Mobile Computing, 2007. WiCom 2007.
8	Alexopoulos, P., K. Kafentzis, X.Benetou, T. Tagaris, P. Georgolios (2007) "Towards a generic fraud ontology in e-government", International Conference on e-Business 2007, Barcelona, July 28-31
9	An Interoperability Framework for Pan-European E-Government Services (PEGS), Arnold Van Overeem; Johan Witters; Vassilios Peristeras, System Sciences, 2007. HICSS 2007. 40th Annual International Conference on on System Sciences, Hawaii, Volume , Issue , Jan. 2007 Page(s):7 - 7
10	An Ontology for e-Government Knowledge Modeling and Interoperability, Yi Xiao, Ming Xiao, Hui Zhao, IEEE International Conference on Wireless Communications, Networking and Mobile Computing, 2007. WiCom 2007.
11	An Ontology for the Multi-perspective Evaluation of Quality in E-Government Services, Babis Magoutas, Christos Halaris, and Gregoris Mentzas, Lecture Notes in Computer Science, Springer Berlin / Heidelberg, Volume 4656/2007
12	Domain Specific Process Modelling in Public Administrations – The PICTURE-Approach, Jörg Becker, Daniel Pfeiffer, Michael Räckers, Lecture Notes in Computer Science, Springer Berlin / Heidelberg, Volume 4656/2007
13	E-government Services Offerings Evaluation Using Continuous Logic, Narayan Debnath, Aristides Dasso, Ana Funes, Roberto Uzal, José Paganini, IEEE/ACS International Conference on Computer Systems and Applications, 2007. AICCSA '07.
14	Enabling Knowledge Sharing within e-Government Back-Office Through Ontological Engineering, Graciela Brusa, María Laura Caliusco and Omar Chiotti, Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research, ISSN 0718-1876, VOL 2 / ISSUE 1 / APRIL 2007 / 33 - 48
15	Fenareti Lampathaki et al., "E-Government Services Composition Using Multi-faceted Metadata Classification Structures", SPRINGER-VERLAG, Electronic Government, NUMB 4656, pages 116-126, 2007
16	Government-Enterprise Ecosystem Gateway (G-EEG) for Seamless e-Government, Elsa Estevez and Tomasz Janowski, Proceedings of the 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2007
17	Interactive Exploration and Discovery of e-Government Services, Giovanni Maria Sacco, Proceedings of the 8th annual international conference on Digital government research: bridging disciplines & domains, 2007
18	K. Furdik, T. Sabol, P. Bednar: Framework for integration of e-Government Services on a Semantic Basis, In: Electronic Government, 6th International EGOV Conference. Proceedings of ongoing research, project contributions and workshops (September 3-6, 2007, Regensburg, Germany). Trauner Verlag, Linz, Austria, 2007, pp. 71-78
19	Model-Based Support for Specifying eService eGovernment Applications, Florence Pontico, Christelle Farenc, and Marco Winckler, Springer Berlin / Heidelberg, Lecture Notes in Computer Science, Volume 4385/2007
20	Semantic Web Service Infrastructure for e-Governance, Biswanath Dutta, ICSD conference Proceedings, 2007
21	Shaping the Provision of Outsourced Public Services: Incentive Efficacy and Service Delivery, Mary K. Marvel and Howard P. Marvel, 2007 APPAM research conference, Washington, D.C., 2007
22	The Italian e-Government Service Oriented Architecture. Strategic Vision and Technical Solutions, R. Baldoni, S. Fuligni, M. Mecella, F. Tortorelli, EGOV2007

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

23	Todorovski L. Et al., "Reference Models for E-Services Integration Based on Life-Events", SPRINGER-VERLAG, Electronic Government, NUMB 4656, pages 92-103, 2007
24	WSMO-PA: Formal Specification of Public Administration Service Model on Semantic Web Service Ontology, Xia Wang, Tomas Vitvar, Vassilios Peristeras, Adrian Mocan, Sotirios K. Goudos, Konstantinos Tarabanis, System Sciences, 2007. HICSS 2007. 40th Annual Hawaii International Conference on Volume , Issue , Jan. 2007 Page(s):96 - 96
25	A., Gugliotta, V., Tanasescu, J., Domingue, R., Davies, L., Gutiérrez-Villarías, M., Rowlatt, M., Richardson, S., Stincic. Benefits and Challenges of Applying Semantic Web Services in the e-Government Domain. In proceeding of Semantics 2006, Vienna, Austria, November 2006.
26	A Holistic Reference Framework for e-Government: The Practical Proof of a Scientific Concept, Josef Makolm, Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences - 2006
27	A procedure model for process oriented e-government projects, Joerg Becker, Lars Algermissen and Bjoern Niehaves, Business Process Management Journal, Volume 12, Number 1, 2006 , pp. 61-75(15)
28	A process for building a domain ontology: an experience in developing a government budgetary ontology, Graciela Brusa, Ma. Laura Caliusco, Omar Chiotti, Proceedings of the second Australasian workshop on Advances in ontologies - Volume 72 , Hobart, Australia, Pages: 7 - 15, 2006
29	A Review of Quality Dimensions in e-Government Services, Xenia Papadomichelaki, Babis Magoutas, Christos Halaris, Dimitris Apostolou, Gregoris Mentzas, Lecture Notes in Computer Science, Springer Berlin / Heidelberg, Volume 4084/2006
30	An eGovernment system for temporal- and semantic-aware access to norms, Federica Mandreoli and Riccardo Martoglia and Enrico Ronchetti and Paolo Tiberio and Fabio Grandi and Maria Rita Scalas, 2006 AAAI Spring Symposium Series, California, USA, March 27-29, 2006
31	An Ontology Solution for Government Horizon Business Integration in Multi-Agent Settings, Lin Feng, Dingming Guo, Tao Sun, Proceedings of the IEEE/WIC/ACM International Conference on Web Intelligence and Intelligent Agent Technology, 2006
32	Applying CommonKADS and Semantic Web Technologies to Ontology-Based E-Government Knowledge Systems, Dong Yang, Lixin Tong, Yan Ye, and Hongwei Wu, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, ASWC 2006, LNCS 4185, pp. 336 – 342, 2006
33	Building Ontology in Public Administration: A Case Study, Graciela Brusa, Ma. Laura Caliusco, Omar Chiotti, Proceedings of the First International Workshop on Applications and Business Aspects of the Semantic Web, Athens, Georgia, USA, November 6, 2006
34	Design and Use of ER Repositories: Methodologies and Experiences in eGovernment Initiatives, Carlo Batini, Daniele Barone, Manuel F. Garasi, and Gianluigi Viscusi, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, Volume 4215/2006
35	Discreet Service Provision in Smart Environments: project overview, SecurIST workshop, Bruxelles, March 2006
36	E-Government Readiness Assessment Model, Ahmed Al-Omari and Hussein Al-Omari, Journal of Computer Science 2 (11): 841-845, 2006
37	Elements for the Definition of a Model of Software Engineering, Vincent Rosener and Denis Avrilionis, Proceedings of the 2006 international workshop on Global integrated model management, Shanghai, China, 2006
38	Fostering self-adaptive e-government service improvement using semantic technologies, N. Stojanovic, L. Stojanovic, K. Hinkelmann, G. Mentzas, A. Abecker, 2006 AAAI Spring Symposium Series, California, USA, March 27-29, 2006
39	Goudos S., Peristeras V. and Tarabanis K. (2006) "Mapping Citizen Profiles to Public Administration Services Using Ontology Implementations of the Governance Enterprise Architecture (GEA) models", Proceedings of 3rd Annual European Semantic Web Conference, Budva, Montenegro, June 2006.
40	Implementing a knowledge portal for eGovernment based on semantic modelling: the e-government intelligent portal (eip.at), Maria A. Wimmer, In Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences, 2006
41	Integrating Semantic Web and Language Technologies to Improve the Online Public Administrations Services, Marta Gatius - Meritxell González - Sheyla Militello - Pablo Hernández, 15th International World, Wide Web Conference (www2006), Edinburgh, Scotland, May 2006
42	Legal Ontologies for the Spanish e-Government, Asunción Gómez-Pérez, Fernando Ortiz-Rodríguez, Boris Villazón-Terrazas, Springer Berlin / Heidelberg, Lecture Notes in Computer Science, Volume 4177/2006
43	Life Event Oriented Architecture for eGovernment Solutions, Luis Álvarez Sabucedo and Luis Anido Rifón, Services Computing Workshops, 2006. SCW apos;06. IEEE Volume , Issue , Sept. 2006 Page(s):86 - 86
44	Modeling E-government Administrative Processes Using Unified Modeling Language, Dong Yang, Lixin Tong, IEEE International Conference on Service Operations and Logistics, and Informatics, 2006. SOLI '06.
45	Ontology-Based Legal Information Retrieval to Improve the Information Access in e-Government, Asunción Gómez-Pérez, Fernando Ortiz-Rodríguez, Boris Villazón-Terrazas, 15th International World, Wide Web Conference (www2006), Edinburgh, Scotland, May 2006
46	PanEuropean Egovernment Services on the Semantic Web Services, Tomas Vitvar, Adrian Mocan, Vassilios Peristeras, 15th International World, Wide Web Conference (www2006), Edinburgh, Scotland, May 2006
47	Proposed Framework for Achieving Interoperable Services Between European Public Administrations, Amir Hayat, Thomas Rossler, Muhammad Alam, Proceedings of the IEEE First International Conference on Availability, Reliability and Security (ARES'06), 2006
48	Putting Things in Context: Dynamic eGovernment ReEngineering using Ontologies and Context, Avigdor Gal, Aviv Segev, 15th International World, Wide Web Conference (www2006), Edinburgh, Scotland, May 2006

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

49	Searching over Public Administration Legal Documents Using Ontologies, Diego BERRUETA, Jose Emilio LABRA and Luis POLO, Proceedings of the Seventh Joint Conference on Knowledge-Based Software Engineering, 2006
50	Semantic based P2P System for local e-Government, Fernando Ortiz-Rodriguez, Raúl Palma de León and Boris Villazón-Terrazas, AST 2006, INFORMATIK 2006, Dresden, Germany
51	Semantic Service Oriented Architectures for eGovernment Platforms, Luis A Ivarez Sabucedo, Luis Anido Rifon, 2006 AAAI Spring Symposium Series, California, USA, March 27-29, 2006
52	Service Oriented Design Method and Practice For Constructing Citizen-Centric Public Services, Hong Cai, Kezhao Wang, IEEE International Conference on e-Business Engineering (ICEBE'06), 2006
53	Tambouris E., Peristeras V. and Tarabanis K. (2006) "Cross-boarder eGovernment Service Provision: The Case of Registering an Affiliated Company", Proceedings of eGovINTEROP conference.
54	Tomášek, M. – Furdík, K.: Service-based architecture of Access-eGov system. In: WIKT 2006 Proceedings – 1st Workshop on Intelligent and Knowledge oriented Technologies, Bratislava, Slovakia, November 28-29, 2006
55	WEB SERVICE ORCHESTRATION IN PUBLIC ADMINISTRATION: CHALLENGES, ROLES, AND GROWTH STAGES, Marijn Janssen, Jeffrey Gortmaker, René W. Wagenaar, Information Systems Management, Volume 23, Issue 2 March 2006 , pages 44 - 55
56	Ontologies to support the definition of the knowledge society, Annalisa Barone - Paolo Di Pietro, Proceedings of the 2nd Italian Semantic Web Workshop, Trento, Italy, December 14-16, 2005
57	A Formal Approach to Service Definition, Annalisa Barone - Paolo Di Pietro, The 2005 IEEE/ WIC/ ACM International Conference on Web Intelligence, France 2005
58	A Method for Ontology Modeling in the Business Domain, Michele Missikoff, Federica Schiappelli, EMOI - INTEROP'05, Enterprise Modelling and Ontologies for Interoperability, Proceedings of the Open Interop Workshop on Enterprise Modelling and Ontologies for Interoperability, Co-located with CAiSE'05 Conference, Porto (Portugal), 13th-14th June 2005
59	A Proposal for a Semantic-Driven eGovernment Service Architecture, Luis Alvarez Sabucedo and Luis Anido Rifon, Proceedings of Electronic Government: 4th International Conference, EGOV 2005, Copenhagen, Denmark, August 22-26, 2005
60	Arianna's thread: A real experience about e-government ontologies, Annalisa Barone - Paolo Di Pietro, First Workshop on e-Government Ontologies, 7-8 October 2005, Sirolo, Italy
61	DESIGN OF REPOSITORIES OF CONCEPTUAL SCHEMAS IN THE SMALL AND IN THE LARGE, Carlo, Batini, Riccardo, Grosso, Guglielmo, Longobardi, eGovernment Workshop '05 (eGOV05), September 13 2005, Brunel University, West London, UK
62	eGovernment Policy Evaluation Support using Multilingual Ontologies, Aviv Segev - Avigdor Gal, First International Conference on Interoperability of Enterprise Software and Applications, February 23-25, 2005, Geneva, Switzerland
63	eGovernment Service Marketplace: Architecture and Implementation, Elena Mugellini, Maria Chiara Pettenati, Omar Abou Khaled, Franco Pirri, SPRINGER-VERLAG, LECTURE NOTES IN COMPUTER SCIENCE, Volume 3416/2005
64	eGovSM Metadata Model: Towards a Flexible, Interoperable and Scalable eGovernment Service Marketplace, Elena Mugellini, Omar Abou Khaled, Maria Chiara Pettenati, Pierre Kuonen, The 2005 IEEE International Conference on e-Technology, e-Commerce and e-Service, 2005.
65	Enhanced access to eGovernment services: temporal and semantics-aware retrieval of norms, Federica Mandreoli and Riccardo Martoglia and Enrico Ronchetti and Paolo Tiberio and Fabio Grandi and Maria Rita Scalas, Proceedings of SWAP 2005, the 2nd Italian Semantic Web Workshop, Trento, Italy, December 14-16, 2005
66	E-service Model in E-government System, Zhenji Zhang, Mincong Tang, Honglu Liu, Chinese Business Review, ISSN 1537-1506, USA, Mar. 2005, Volume 4, No.3 (Serial No.21), 2005
67	Implementing an eGovernment Knowledge Portal Based on Semantic Technologies, Michael Thomas Krieger, Diploma Thesis, Johannes Kepler Universit, 2005
68	Ontologies in the Context of Knowledge Organization and Interoperability in e-Government Services, Usero, Orenes, IRFD World Forum 2005 – Conference on Digital Divide, Global Development and the Information Society. November 14-16. Tunis, Tunisia, 2005
69	Ontologies supporting eGovernment Services, Fathia Bettahar, Claude Moulin, Jean-Paul A.Barthès, Portuguese conference on Artificial intelligence, 2005. epia 2005.
70	Ontology, Semantic Web & electronic government, Ojo A., Janowski. T UNU-IIST Macao, 2005
71	Peristeras, V. and Tarabanis, K. The GEA Generic Process Model for Public Administration Service Execution. In Proceedings of the 8th International Conference for Business Information Systems, Poznan, Poland, 2005
72	Personalized access to multi-version norm texts in an egovernment scenario, Federica Mandreoli and Riccardo Martoglia and Enrico Ronchetti and Paolo Tiberio and Fabio Grandi and Maria Rita Scalas, In Proc. of DEXA EGOV 2005, Copenhagen, Denmark, 2005
73	Process Modelling in the Public Administrations & e-Government Gateways: ICTE-PAN, M. Villa, First International Conference on Interoperability of Enterprise Software and Applications, February 23-25, 2005, Geneva, Switzerland
74	The UDDI registry for e-government services , Annalisa Barone - Paolo Di Pietro, First Workshop on e-Government Ontologies, 7-8 October 2005, Sirolo, Italy
75	Towards a Semantically-Driven Software Engineering Environment for eGovernment, L. Stojanovic, A. Abecker, N. Stojanovic, R. Studer, Lecture Notes in Computer Science - Volume 3416 / 2005, Springer-Verlag

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

76	Towards a Semantically-Driven Software Engineering, Environment for eGovernment, Dimitris Apostolou, Ljiljana Stojanovic, Tomas Pariente Lobo, and Barbara Thoenssen, LECTURE NOTES IN COMPUTER SCIENCE, SPRINGER-VERLAG, 2005, ISSU 3416, pages 157-168
77	Towards an Ontology for Knowledge Organisation in E-Gov, Fernando Galindo, Workshop on e-Government Ontologies, Sirolo, 7th October 2005
78	UDDI Service in eGovernment Environments, Luis Álvarez Sabucedo and Luis Anido Rifón, The eGOV INTEROP'05 Conference, Geneva 2005
79	V Peristeras, K Tarabanis, "Providing Pan-European E-Government Services with the Use of Semantic Web Services Technologies: A Generic Process Model", In proceedings of the 4th International Conference on Electronic Government, EGOV 2005, held in Copenhagen, Denmark in August 2005.
80	eGovernance and its Value for Public Administration, Thomas F. Gordon, Knowledge-Based Services for the Public Sector. Ed. Donato Malerba. Bonn, 2004.
81	e-Government Metadata Standard, Cabinet Office / Office of the e-Envoy, 2004
82	Enriching ebXML Registries with OWL Ontologies for Efficient Service Discovery, Asuman Dogac, Yildiray Kabak, Gokce B. Laleci, 14th International Workshop on Research Issues on Data Engineering: Web Services for e-Commerce and e-Government Applications, 2004
83	Modeling e-Government Service Workflows Through Recurring Patterns, Giannis Verginadis, Dimitris Gouscos, and Gregoris Mentzas, EGOV 2004, LNCS 3183, pp. 483-488, 2004.
84	New models of collaboration for delivering government services: A dynamic model drawn from multi-national research, Sharon S. Dawes, Ophelia Eglene, Proceedings of the 2004 annual national conference on Digital government research, 2004
85	Ontology-Enabled E-gov Service Configuration: An Overview of the OntoGov Project, Efthimios Tambouris, Stelios Gorilas, Gregory Kavadias, Dimitris Apostolou, Andreas Abecker, Ljiljana Stojanovic, and Gregory Mentzas, Springer Berlin / Heidelberg, LECTURE NOTES IN COMPUTER SCIENCE, Volume 3035/2004
86	Organizational Engineering in Public Administrations - A Method for process-oriented eGovernment projects, Joerg Becker, Lars Algermissen, Bjoern Niehaves, Proceedings of the 2004 ACM symposium on Applied computing, Nicosia, Cyprus, 2004
87	Peristeras, V. and Tarabanis, K. The Governance Enterprise Architecture (GEA) Object Model. Knowledge Management in Electronic Government, LNCS 3035 (2004), Springer, 101-110
88	Podgayetskaya, T.; Stucky, W, A Model of Business Process Support System for E-Government, Proceedings of the Database and Expert Systems Applications, 15th International Workshop on (DEXA'04) - Volume 00
89	WebDG - A Platform for E-Government Web Services, Athman Bouguettaya, Brahim Medjahed, Abdelmounaam Rezgu1, Mourad Ouzzani, Xumin Liu, and Qi Yu, Springer Berlin / Heidelberg, Volume 3289/2004
90	Knowledge Enhanced e-Government Portal, by Paralic, J. - Sabol, T. - Mach, M. Proc. of the 4th IFIP International Working Conference on Knowledge Management in Electronic Government (KMGov 2003), Rhodes, Greece, May 2003, ISBN 3-540-40145-8, Lecture Notes in Artificial Intelligence 2645, subseries of LNCS, ISSN 0302-9743, pp. 163 - 174.
91	Work with Knowledge for Support of e-Government, by Jan Paralic and Tomas Sabol. Invited lecture, in Proc. of the Znalosti 2003 Conference (Vojtech Svatek Ed.), Ostrava, February 2003, Czech Republic, ISBN 80-248-0229-5, pp. 6 - 12
92	Dublin Core eGovernment Application Profiles, EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION, CEN Workshop Agreement, 2003
93	E-GOVERNMENT OR E-GOVERNANCE? BUILDING A DOMAIN MODEL FOR THE GOVERNANCE SYSTEM, Vassilios Peristeras, Theodore Tsekos, Konstantinos Tarabanis, International Conference on Politics and Information Systems, 2003
94	Ontology-based Workflow Change Management for Flexible eGovernment Service Delivery, Soon Ae Chun and Vijayalakshmi Atluri, Proceedings of the 2003 annual national conference on Digital government research, 2003
95	Peristeras, V., Tsekos, T. and Tarabanis. K. Building Domain Models for the (e-) Governance System. In Proceedings of the International Conference on Politics and Information Systems: Technologies and Applications (PISTA '03), Orlando, Florida, USA. 2003
96	Processes in E-Government focus: A procedure model for process oriented reorganisation in public administrations on the local level, Joerg Becker, Lars Algermissen, Björn Niehaves, Second International Conference, EGOV 2003, Prague
97	Processes in E-Government focus: A procedure model for process oriented reorganisation in public administrations on the local level, Joerg Becker, Lars Algermissen, Björn Niehaves, Springer, Volume 2739/2003
98	Semantic Web for e-Government, Ralf Klischewski, Electronic Government: Second International Conference, EGOV 2003
99	Tarabanis K. and Peristeras V., "Knowledge Management Requirements for Pan-European Public Administration Service Delivery", in Knowledge Management in Electronic Government, Lecture Notes in Artificial Intelligence # 2645, (Maria A. Wimmer, Ed.), Springer-Verlag, pp.37-47.
100	The Service to Businesses Project: Improving Government-to-Business Relationships in Italy, Marco Bertolletti, Paolo Missier, Monica Scannapieco, Pietro Aimetti, and Carlo Batini, EGOV 2003, LNCS 2739, pp. 468-471, 2003
101	Understanding New Models of Collaboration for Delivering Government Services, SHARON S. DAWES AND LISE PRÉFONTAINE, Communications of the ACM, Volume 46, Number 1, January 2003, pp 40-42
102	Wimmer et al, Processes in e-Government – A Holistic Framework for Modelling Electronic Public Services, Lecture Notes in Computer Science, Springer Berlin / Heidelberg, Volume 2739/2003

«Δημιουργία Μοντέλων για την Παροχή Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση»
Μεταπτυχιακή Εργασία

103	A Knowledge-Based System for Support of Public Administration, by Jan Paralic, Tomas Sabol and Marian Mach. In Proc. of the 13th International Conference on Information and Intelligent Systems - IIS'2002, September 2002, Varaždin, Croatia, pp. 203-210, ISBN 953-6071-18-5
104	A European perspective towards online one-stop government: the eGOV project, Maria A. Wimmer, Electronic Commerce Research and Applications 1 (2002) 92-103
105	A participatory design approach for the development of support environments in eGovernment services to citizens, M. Marchese, G. Jacucci, M. Martin, B. Wessels, Y. Dittrich and S. Eriksén, Proceedings of Participatory Design Conference 2002, June 2002
106	Describing Services for a Metadata-driven Portal, John Roberts, International Conference " DC-2002: Metadata for e-Communities: Supporting Diversity and Convergence" Florence, October, 13-17, 2002
107	DEVELOPMENT OF AN E-GOVERNMENT SERVICE MODEL: A BUSINESS MODEL APPROACH, KYOUNG JUN LEE, JOON-HYUNG HONG, International Review of Public Administration, 2002, Vol. 7, No.2
108	Ontological Knowledge Modelling in Support of e-Democracy, by Paralic, J. and Mach, M. In Proc. of the 16-th European Meeting on Cybernetics and Systems Research EMCSR 2002, Austrian Society for Cybernetics, Vienna, April 2002, Volume 2, pp. 801-805, ISBN 3 85206 160 1
109	SMARTGOV: A Governmental Knowledge-based Platform for Public Sector Online Services, E. Tambouris, G. Boukis, C. Vassilakis, G. Lepouras, S. Rouvas, R. Canadas, S. Heredia, J. C. Lopez Usero, Proceedings of the KMGov2002 Workshop, Copenhagen, Denmark, May 23-24, 2002, pp. 173-185.
110	The Irish Public Service Metadata Standard, version 1.1, 2002
111	An Integrated Online One-Stop Government Platform: The eGOV Project, Maria Wimmer and Johanna Krenner, 9th Interdisciplinary Information Management Talks, Proceedings, Schriftenreihe Informatik, Universitätsverlag Trauner, Linz, pp. 329-337, 2001
112	Massimo Mecella, Carlo Batini, "Enabling Italian E-Government through a Cooperative Architecture," Computer, vol. 34, no. 2, pp. 40-45, Feb., 2001
113	Ontologies for Managing Knowledge about Forms for Government Processes, Eder, Missikoff, Proceedings of the 2nd International Workshop on Knowledge Management in E-Government (KMGov 2001), May 22-24, Siena, Italy
114	Tarabanis, K., Peristeras, V. and Frigidis, G. Building an Enterprise Architecture for Public Administration: A High Level Data Model for Strategic Planning. . In Proceedings of the 9th European Conference on Information Systems, Bled, Slovenia, 2001
115	Application of Knowledge Management in Public Administration, Karl M. Wiig, Paper Prepared for Public Administrators of the City of Taipei, Taiwan, ROC, 2000
116	Barbara PERNICI, Massimo MECELLA and Carlo, Batini: Conceptual Modeling and Software Components Reuse: Towards the Unification, Information Systems Engineering: State of the Art and Research Themes. Springer Verlag, London, 2000.
117	Knowledge Modelling in Support of Knowledge Management., Mach, M., et al, Proc. of the Int. Conference "Current Research Information Systems - CRIS2000", Espoo-Helsinki, pp. 84-88, 2000
118	New Models of Collaboration for Public Service Delivery, Lise Prefontaine, Line Ricard, Helene Sicotte, Danielle Turcotte, and Sharon Dawes, University of Albany, Center for Technology in eGovernment, Public Report, 2000
119	Peristeras, V. and Tarabanis K. Towards an Enterprise Architecture for Public Administration : A Top Down Approach. European Journal of Information Systems 9 (Dec.2000): 252-260.
120	An Experience of Integration of Conceptual Schemas in the Italian Public Administration, C. Batni - G.Longobardi - S.Fomasiero, Proceedings of the 16th International Conference on Conceptual Modeling, Pages: 313 - 322, 1997
121	Analysis of an Inventory of Information Systems in the Public Administration, C. Batini, S. Castano, V. De Antonellis, M.G. Fugini and B. Pernici, Requirements Eng (1996) 1:47-62, 1996 Springer-Verlag London Limited
122	Building Reusable Components in the Public Administration Domain, S. Castano, V. De Antonellis and B. Pernici, Proceedings of the 1995 Symposium on Software reusability, Seattle, Washington, United States, Pages: 81 - 87, 1995