



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΝΕΩΝ  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**



**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**του**

**Σωτηρόπουλου Θεμιστοκλή  
Α.Μ. 7813**

**Επιβλέπων καθηγητής: Κωνσταντίνος Τηνιακός**

**ΠΑΤΡΑ, ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2011**

## Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή κ. Παναγιώτη Μιχαλόπουλο για την ευκαιρία που μου έδωσε να συνεργαστώ μαζί του καθώς επίσης και για την διάθεση του να με βοηθήσει στην ολοκλήρωση της πτυχιακής εργασίας. Επιπλέον θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή κ. Κωνσταντίνο Τηνιακό για την πολύτιμη καθοδήγησή του και την προθυμία του να μου λύσει κάθε απορία στα τελευταία στάδια της πτυχιακής εργασίας. Ιδιαίτερες ευχαριστίες σε όλους τους καθηγητές του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων, οι οποίοι με οδήγησαν στο τελευταίο σκαλοπάτι πριν την απόκτηση του πτυχίου. Οφείλω να εκφράσω ιδιαίτερες τις ευχαριστίες μου καθώς και την ευγνωμοσύνη μου προς την οικογένεια μου, για την αμέριστη συμπαράσταση και υποστήριξη που μου παρείχε κατά τη διάρκεια των σπουδών μου. Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους φίλους και συμφοιτητές μου, για όλα αυτά που μοιραστήκαμε, όλα αυτά τα χρόνια στην κοινή μας διαδρομή.

## Περίληψη

Τα τελευταία χρόνια, όλες οι κυβερνήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης καταβάλουν μια συνεχή προσπάθεια για την υλοποίηση της έννοιας της "Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης". Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει τη δυνατότητα να παρέχει στους πολίτες δημόσιες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και χαμηλού κόστους διευκολύνοντας τις συναλλαγές τους με το δημόσιο και εξαλείφοντας τη γραφειοκρατία.

Η παρούσα διοικητική μελέτη έχει σκοπό να αποδώσει σε βάθος το περιεχόμενο του όρου Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και να καταγράψει τις εφαρμογές των νέων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση.

Η δομή της μελέτης περιλαμβάνει τέσσερα κεφάλαια, στα οποία παρουσιάζονται τα αντίστοιχα θέματα που αναφέρθηκαν στο σκοπό της συγγραφής της.

Ουσιαστικά η μελέτη αναφέρεται αρχικά στην έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παραθέτοντας μερικούς από τους πιο αποδεκτούς παγκόσμια ορισμούς. Κατόπιν, παρουσιάζονται οι βασικές αρχές που διέπουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ο σχεδιασμός και οι προϋποθέσεις χρήσης της, τα επίπεδα εφαρμογής της και οι βασικές μορφές που λαμβάνει. Επιπλέον παρουσιάζονται τα στάδια εφαρμογής των η-υπηρεσιών στο Δημόσιο καθώς επίσης και η έννοια της διαλειτουργικότητας και τα πλεονεκτήματα που παρέχει στους πολίτες. Επίσης γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στην ασφάλεια των συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και στις μεθόδους ταυτοποίησης ενώ παρατίθενται και τα οφέλη από την εφαρμογή της καθώς επίσης και οι ανασταλτικοί παράγοντες στην παροχή των υπηρεσιών της.

Στο δεύτερο κεφάλαιο η μελέτη ασχολείται με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτέλεσε επιτακτική ανάγκη για τους ηγέτες των κυβερνήσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης έτσι ώστε να την αναδείξουν ως την πιο δυναμική και ανταγωνιστική οικονομία στον κόσμο. Η στρατηγική της Λισαβόνας αποτέλεσε το πρώτο βήμα στην προσπάθεια αυτή ενώ στη συνέχεια αναπτύχθηκαν διάφορες πρωτοβουλίες (eEurope) αποδίδοντας ενθαρρυντικά αποτελέσματα μέχρι το 2005. Στη συνέχεια τη σκυτάλη πήρε η στρατηγική i2010 η οποία είχε σκοπό την ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στην καθημερινή ζωή του πολίτη και την βελτίωση της ποιότητάς της. Από το 2008 ξέσπασε η οικονομική κρίση αναιρώντας τα σχέδια των ηγετών της Ευρωπαϊκής

Ένωσης καθώς επίσης και τις προσπάθειες πολλών ετών για οικονομική και κοινωνική πρόοδο. Για την έξοδο από την οικονομική κρίση υιοθετήθηκε μια νέα στρατηγική η «Ευρώπη 2020». Η νέα αυτή δεκαετής στρατηγική αναμένεται να αντικαταστήσει την στρατηγική της Λισσαβόνας έχοντας ως στόχο βραχυπρόθεσμα την επιτυχή έξοδο από την κρίση αλλά ο κύριος και μακροπρόθεσμος στόχος της είναι ένα αειφόρο μέλλον, αξιοποιώντας τα πλεονεκτήματα της Ε.Ε.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρατίθενται οι 20 βασικές δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθώς επίσης και τα επίπεδα ολοκλήρωσης των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επιπλέον γίνεται μια παρουσίαση των δεικτών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης και διαθεσιμότητας στην Ελλάδα από τα έτη 2005 έως 2008 ενώ παρουσιάζεται το ποσοστό διείσδυσης των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα για το έτος 2008, σύμφωνα με έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ. Στη συνέχεια γίνεται αναφορά στην Διακυβέρνηση 2.0 καθώς επίσης και στις τεχνολογίες web 2.0. ενώ επίσης παρουσιάζονται οι Ηλεκτρονικά Διαθέσιμες Υπηρεσίες σε Ευρώπη και Ελλάδα κατά το έτος 2010 σύμφωνα με την 9η έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τέλος, στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η υφιστάμενη κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Τον κύριο μοχλό υλοποίησης για την πορεία προς την Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα αποτελεί το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» ενώ σημαντικό ρόλο προς τη θεμελίωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα παίζει το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ). Σε αυτό το κεφάλαιο γίνεται μια συνοπτική αναφορά στις πρωτοβουλίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που αναπτύσσονται στην Ελλάδα. Τέτοιες πρωτοβουλίες είναι η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013, το έργο Σύζευξις, η Εθνική Πύλη Ερμής, τα ΚΕΠ, το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Πολιτεία, η διαδικτυακή πύλη του Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) και η Ελληνική Πλατφόρμα Δημόσιας Διαβούλευσης OpenGov.gr. Επιπλέον παρουσιάζονται το σύστημα Taxisnet το οποίο αποτελεί το πρώτο πληροφοριακό σύστημα φορολογίας και ο Διαδικτυακός Τόπος του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ ενώ περιγράφονται λεπτομερώς τα βήματα εγγραφής στις εν λόγω ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

# Περιεχόμενα

<b>1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ .....</b>	<b>1</b>
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
1.2 Η ΈΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	2
1.3 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	3
1.4 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	6
1.5 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	15
1.6 ΣΤΑΔΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ Η-ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ .....	16
1.7 ΜΟΡΦΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	18
1.8 ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ.....	20
1.8.1 Έννοια και Οφέλη Διαλειτουργικότητας .....	20
1.9 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ – ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	22
1.9.1 Έξυπνες Κάρτες.....	24
1.9.1.1 Εφαρμογές «Έξυπνων καρτών» - Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα.....	25
1.9.2 Ηλεκτρονική Κάρτα Ταυτότητας.....	27
1.9.3 Εναλλακτικοί μέθοδοι ταυτοποίησης .....	28
1.10 ΟΦΕΛΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	29
1.11 ΑΝΑΣΤΑΛΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	30
<b>2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ.....</b>	<b>32</b>
2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	32
2.2 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΛΙΣΑΒΟΝΑΣ : ΜΙΑ ΠΙΟ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ ΜΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΚΑΙ ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	33
2.3 ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ eEUROPE .....	36
2.3.1 Σχέδιο δράσης eEurope 2002.....	37
2.3.2 Απολογισμός Σχεδίου Δράσης eEurope 2002.....	40
2.3.3 Σχέδιο δράσης eEurope 2005.....	42
2.3.4 Απολογισμός Σχεδίου Δράσης eEurope 2005.....	47
2.4 ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ i2010 .....	47
2.4.1 Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση .....	52
2.4.2 Οι Στόχοι .....	52
2.4.3 Απολογισμός Σχεδίου Δράσης i2010.....	55
2.5 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΛΙΣΑΒΟΝΑΣ ΣΤΗ ΔΙΝΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ.....	57
2.6 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ «ΕΥΡΩΠΗ 2020».....	59
2.6.1 Στόχοι της Στρατηγικής «Ευρώπη 2020».....	60
2.6.2 Πρωτοβουλίες της στρατηγικής «Ευρώπη 2020» .....	61
2.7 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΙΚΑ.....	62
<b>3 ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ .....</b>	<b>64</b>
3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	64
3.2 ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	65
3.3 ONLINE SOPHISTICATION ΚΑΙ AVAILABILITY ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΤΕΤΡΑΕΤΙΑ 2005-2008 .....	71
3.4 ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	73
3.5 ΑΝΑΓΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ ΣΤΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ – “eGOVERNMENT 2.0” .....	75
3.6 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΕΛΛΑΔΑ ΤΟ 2010.....	76

<b>4 ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....</b>	<b>80</b>
4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	80
4.2 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ».....	81
4.3 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ (ΥΠΕΣΔΔΑ).....	83
4.4 ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ 2006-2013 .....	83
4.4.1 Έργα και παρεμβάσεις ψηφιακής στρατηγικής 2006-2013.....	85
4.5 Το Έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» .....	86
4.5.1 Αρχιτεκτονική του «Σύζευξις» .....	88
4.5.2 Εξέλιξη του «Σύζευξις» .....	89
4.5.3 Το «Σύζευξις» σε αριθμούς .....	90
4.6 ΕΘΝΙΚΗ ΠΥΛΗ «ΕΡΜΗΣ» .....	90
4.6.1 Παρεχόμενες Υπηρεσίες Εθνικής Πύλης «Ερμής» .....	91
4.6.2 Εγγραφή και υποβολή αιτημάτων στο «Ερμής».....	93
4.7 «ΑΡΙΑΔΝΗ»- ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ .....	95
4.7.1 «Αριάδνη» 2 .....	97
4.8 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» .....	99
4.8.1 «Πολιτεία» 2005-2007.....	100
4.8.2 Στρατηγικοί και επιχειρησιακοί στόχοι Προγράμματος «Πολιτεία» 2005-2007 .....	101
4.8.3 Υποπρογράμματα «Πολιτεία» 2005-2007.....	102
4.8.4 «Πολιτεία» 2008-2010.....	103
4.8.5 Στρατηγικοί στόχοι και αρχές του Προγράμματος «Πολιτεία» 2008-2010 .....	103
4.8.6 Υποπρογράμματα «Πολιτεία» 2008-2010.....	105
4.9 «ΤΑΧΙΣΝΕΤ» .....	107
4.9.1 Ασφάλεια συστήματος «Taxisnet».....	108
4.9.2 Πλεονεκτήματα του «Taxisnet».....	110
4.9.3 Εγγραφή στο «Taxisnet».....	112
4.10 ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΣ ΤΟΠΟΣ ΤΟΥ ΙΚΑ-ΕΤΑΜ .....	119
4.10.1 Εγγραφή – Πιστοποίηση χρηστών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών .....	122
4.10.2 Εγγραφή για υποβολή ΑΠΔ Κοινών Επιχειρήσεων .....	125
4.10.3 Πλεονεκτήματα Διαδυκτιακού Τόπου ΙΚΑ-ΕΤΑΜ .....	128
4.11 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΑΕΔ (PORTAL.OAED.GR).....	129
4.12 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΝΟΙΚΤΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΟΡΕΝΓΟΝ .....	130
4.12.1 Πρωτοβουλία labs.opengov.gr .....	131
<b>5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....</b>	<b>133</b>
<b>ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....</b>	<b>138</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>141</b>

# 1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση



## 1.1 Εισαγωγή

Στις αρχές του νέου αιώνα, οι κυβερνήσεις συνειδητοποίησαν ότι το Internet που είχε ήδη επικρατήσει στον ιδιωτικό τομέα, θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί με ανάλογο τρόπο και από το κράτος για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο αυτό άρχισε να αναπτύσσεται ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης που ονομάστηκε ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αρχικώς, αυτός ο όρος συνδέθηκε με τη χρήση του Διαδικτύου για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών του κοινού με το κράτος. Για παράδειγμα, ένας πολίτης θα μπορούσε να υποβάλει τη φορολογική του δήλωση, απευθείας, από το σπίτι του, χρησιμοποιώντας τον προσωπικό του υπολογιστή. Στη συνέχεια διαπιστώθηκε πως το Διαδίκτυο θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί και για την ενδυνάμωση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Πολλοί άρχισαν να μιλούν για την αναβίωση της αθηναϊκής δημοκρατίας. Όπως είναι γνωστό, στην αρχαία Αθήνα αναπτύχθηκε και άνθισε η άμεση δημοκρατία όπου οι πολίτες συγκεντρώνονταν στην Αγορά και συναποφάσιζαν για τα κοινά. Σήμερα, κατά ανάλογο τρόπο, θα μπορούσε να δημιουργηθεί μια εικονική "Αγορά" στο

Διαδίκτυο, όπου οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα να διαβουλεύονται με τη διοίκησή τους ή και να ψηφίζουν για θέματα που τους αφορούν.

## 1.2 Η Έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει τη χρήση της πληροφοριακής τεχνολογίας και ειδικά του διαδικτύου για την βελτίωση των κρατικών υπηρεσιών για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις άλλες κρατικές υπηρεσίες. Ουσιαστικά η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί μία προσπάθεια στο γενικότερο πλαίσιο εκμετάλλευσης των σύγχρονων τεχνολογιών προκειμένου να μπορεί ο απλός πολίτης να διεκπεραιώσει τις συναλλαγές του με τους Δημόσιους Φορείς, κάνοντας χρήση των υπολογιστών και του διαδικτύου, κερδίζοντας έτσι πολύτιμο χρόνο και αποφεύγοντας την γραφειοκρατία. Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι σε γενικές γραμμές αποσαφηνισμένη. Έχουν διατυπωθεί διάφοροι ορισμοί για την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ορισμένοι από τους οποίους εστιάζονται μόνο στη χρήση των νέων τεχνολογιών, ενώ άλλοι βλέπουν το e-government σαν εγχείρημα μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Παρακάτω παρατίθενται μερικοί από τους πιο αποδεκτούς παγκόσμια ορισμούς:

- *«η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών».*(Ευρωπαϊκή Ένωση)
- *«η χρήση από τους κρατικούς οργανισμούς της τεχνολογίας της πληροφορίας που έχει τη δυνατότητα να μετασχηματίσει τις σχέσεις με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, και άλλους κυβερνητικούς βραχίονες».*(Παγκόσμια Τράπεζα)
- *«η χρήση του Διαδικτύου για τη μεταφορά των κυβερνητικών πληροφοριών και των υπηρεσιών στους πολίτες».*(Ηνωμένα Έθνη)
- *«η χρήση τεχνολογιών της πληροφορίας και των τηλεπικοινωνιών, ειδικά του διαδικτύου σαν εργαλείο για καλύτερη διακυβέρνηση».*(OECD:2003)



### 1.3 Βασικές Αρχές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ευρώπη χρειάζεται ένα καθαρό και φιλόδοξο όραμα, με πρακτική εφαρμοσιμότητα στην καθημερινή ζωή των πολιτών και των επιχειρήσεων. Για την υλοποίηση αυτού του οράματος θα πρέπει οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να ακολουθήσουν κάποιες βασικές αρχές απαραίτητες για την ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μερικές από τις βασικές αυτές αρχές είναι οι εξής:

- **Καθολική και αυτοτελής πρόσβαση:** Θα πρέπει να υπάρχει ισότιμη πρόσβαση για όλους τους «πελάτες» του συστήματος. Δεν είναι απαραίτητο μάλιστα να γνωρίζουν πως είναι οργανωμένη η δημόσια διοίκηση, τι κάνει η κάθε συγκεκριμένη υπηρεσία ή ποιοι από τους υπαλλήλους χειρίζονται τα θέματα που τους αφορούν.

- **Πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας:** Ο «πελάτης» θα πρέπει να μπορεί να επιλέξει αν θα χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ή τον παραδοσιακό τρόπο επικοινωνίας με τη δημόσια διοίκηση και, αν ναι, με ποιον από τους δυνατούς τρόπους (Διαδίκτυο, κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, αμφίδρομη τηλεόραση).

- **Εξυπηρέτηση ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου – καθολική υπηρεσία:** Όλες οι υπηρεσίες που μπορούν να «μετασχηματιστούν» σε ηλεκτρονικές θα πρέπει να είναι διαθέσιμες ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου, στη μορφή καθολικής υπηρεσίας. Παράλληλα, θα πρέπει να προωθήσει το κατάλληλο νομικό πλαίσιο, όπου είναι αναγκαίο, ειδικά για τη διακρίβωση της ταυτοπροσωπίας.

- **Ολοκληρωμένες υπηρεσίες – ομογένεια υποδομής:** Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να βασίζονται σε μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η πλατφόρμα θα πρέπει να διαθέτει «κοινές» διαδικασίες και τεχνολογίες που μπορούν να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους με ασφαλή και ομογενοποιημένο τρόπο. Οι εφαρμογές λογισμικού και η επεξεργασία δεδομένων θα πρέπει να υποστηρίζουν την ενιαία πρόσβαση στις υπηρεσίες πάνω σε κοινά πρωτόκολλα επικοινωνίας και πρότυπα συστημάτων μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών. Σκοπός είναι η αποφυγή της πολλαπλής επεξεργασίας και συλλογής των ίδιων δεδομένων και η χρήση κοινών λύσεων, π.χ. σε θέματα ηλεκτρονικών πληρωμών και διαγωνισμών. Οι υπηρεσίες θα πρέπει να

παρουσιάζονται με έναν ομογενοποιημένο τρόπο «προς τα έξω». Η διασταύρωση της πληροφορίας είναι βασικό σκέλος των ολοκληρωμένων υπηρεσιών και οδηγεί στην ελαχιστοποίηση του κόστους. Για το σκοπό αυτό πρέπει να υπάρχει ενοποιημένη προσέγγιση, που να περιλαμβάνει και τα όποια νομικά και διοικητικά θέματα αφορούν στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- **Εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία - αμεσότητα στη διαβίβαση παραπόνων:** Οι νέες τεχνολογίες και η αξιοποίησή τους στις σχέσεις με τη δημόσια διοίκηση θα προσφέρουν ευκολότερη, πιο αξιόπιστη και φερέγγυα πρόσβαση στις διοικητικές πληροφορίες, καθώς και ευκολία στην αποστολή και την εξυπηρέτηση παραπόνων. Προς το σκοπό αυτό είναι απαραίτητο ένα πολυεπίπεδο σύστημα επικοινωνίας που βασίζεται σε μια «πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (government portal)» και σε ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο υπηρεσιών με συμμετοχή όλων των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Πιο συγκεκριμένα, θα πρέπει να αναπτυχθούν πρότυπα επικοινωνίας που θα επιτρέπουν στις ίδιες υπηρεσίες και πληροφορίες να είναι διαθέσιμες μέσα από τα ίδια κανάλια. Τα πρότυπα θα πρέπει να περιλαμβάνουν τρόπους ταξινόμησης των υπηρεσιών και πληροφοριών με τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι προσπελάσιμες από άτομα με διαφορετικές δεξιότητες και γνώσεις. Είναι απαραίτητο να καταγράφονται συνεχώς οι ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών και η ικανοποίησή τους αναφορικά με την ευκολία πρόσβασης. Είναι επίσης σημαντικό να καταγράφονται παράμετροι όπως χρόνος, τόπος, κανάλι επικοινωνίας, κόστος, δεξιότητες κ.λ.π. ώστε να υπάρχει απόλυτη βεβαιότητα για το ότι οι υπηρεσίες καλύπτουν τις ανάγκες των χρηστών.

- **Συμμετοχή – Ανοιχτή επικοινωνία:** Με τη βοήθεια της νέας τεχνολογίας θα επιτρέπεται η συνεχής επικοινωνία και διαβούλευση μεταξύ κυβέρνησης, πολιτών και επιχειρήσεων. Έτσι, οι μεν πολίτες θα είναι καλύτερα πληροφορημένοι και συνεπώς θα έχουν νέες δυνατότητες συμμετοχής στα κοινά, οι δε επιχειρήσεις θα μπορούν να αναπτυχθούν χάρη στη γρήγορη και αξιόπιστη ενημέρωση. Με τη δημοσιοποίηση των πληροφοριών που αφορούν στον πολίτη και τις επιχειρήσεις μέσω του Διαδικτύου ή της αμφίδρομης τηλεόρασης, επιτυγχάνεται η ευκολία στην ανεύρεση των σχετικών πληροφοριών και παράλληλα υποστηρίζεται το βασικό δικαίωμα πρόσβασης στην πληροφόρηση. Επίσης, θα μπορούν να αναπτυχθούν συστήματα που θα δέχονται και θα διεκπεραιώνουν αιτήματα και παράπονα από το κοινό, ενώ θα προσφέρουν

συμβουλευτικές υπηρεσίες τόσο σε πολίτες και επιχειρήσεις όσο και ανάμεσα στις υπηρεσίες και τους χρήστες του συστήματος.

• **Ταυτοπροσωπία (Authentication) και προστασία των προσωπικών δεδομένων (Privacy):** Με τη βοήθεια των σύγχρονων τεχνολογιών ασφάλειας είναι δυνατή η αυξημένη προστασία της επιχειρηματικής πληροφορίας και των προσωπικών δεδομένων. Υπάρχουν πολλές μέθοδοι, όπως π.χ., οι βιομετρικές, οι οποίες στηρίζονται σε βιολογικά χαρακτηριστικά που επιτρέπουν την ταυτοποίηση των χρηστών (βιομετρική) ή π.χ. οι ηλεκτρονικές κάρτες ταυτότητας.

Το ιδανικό μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασίζεται στην άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη από το σπίτι ή το χώρο εργασίας, είτε το πρόβλημα που αντιμετωπίζει είναι σε κεντρικό επίπεδο είτε σε τοπικό. Οι «πελάτες» ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που περιλαμβάνουν πολίτες, οργανώσεις πολιτών και εταιρίες, που όμως δεν έχουν τις ίδιες υποχρεώσεις και δικαιώματα με τους πελάτες ενός ηλεκτρονικού καταστήματος (π.χ. amazon.com). Έτσι για παράδειγμα η πληρωμή φόρων και η επικοινωνία με την εφορία είναι υποχρεωτικές. Τα βασικά στοιχεία που οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να περιλαμβάνουν είναι τα εξής:

- Ηλεκτρονική συμπλήρωση και αποστολή αιτήσεων.
- Ηλεκτρονικές εγγραφές στα δημόσια αρχεία νέων προσωπικών δεδομένων (όπως γάμοι, γεννήσεις κτλ), και στοιχείων ιδιωτικών επιχειρήσεων.
- Ηλεκτρονικές οικονομικές δοσοληψίες με το δημόσιο.
- Ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί π.χ. ηλεκτρονικές προμήθειες (eprocurement).
- Στήριξη υπηρεσιών δημόσιας υγείας και πρόνοιας μέσω ηλεκτρονικού προσωπικού φακέλου.

## 1.4 Σχεδιασμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Για την υλοποίηση και την αποτελεσματική λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι απαραίτητος ο σωστός σχεδιασμός που θα αποτελέσει τη βάση και θα οδηγήσει στα αναμενόμενα οφέλη. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα, μπορεί να γίνει σταδιακά σε επίπεδα. Τα επίπεδα αυτά θα επιτρέψουν την απρόσκοπτη ροή πληροφοριών από/προς το δημόσιο τομέα και θα δώσουν τη δυνατότητα στον πολίτη αλλά και στις επιχειρήσεις (ιδιωτικός τομέας) να αποκτήσουν καλύτερη πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το κράτος. Τα επίπεδα αυτά, ξεκινώντας από το πιο χαμηλό και προχωρώντας στο πιο πολύπλοκο, χωρίζονται ως εξής:

### **Επίπεδο 0 – Εσωτερική οργάνωση του φορέα**

Για να μπορέσει ο φορέας να προχωρήσει στη διαδικασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να δημιουργήσει την κατάλληλη υποδομή. Αυτό το επίπεδο περιλαμβάνει ενέργειες όπως:

- Προμήθεια υλικού (H/W) και λογισμικού (S/W) για εφαρμογές γραφείου (π.χ. Ms Office).
- Δικτυακή διασύνδεση υπάρχοντος και καινούριου εξοπλισμού.

Η προμήθεια του απαραίτητου εξοπλισμού και η δικτυακή διασύνδεσή του αποτελούν βασική προϋπόθεση ώστε να μπορέσουν τα υπόλοιπα επίπεδα να υλοποιηθούν και τελικά να μπορέσει ο φορέας να υποστηρίξει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

### **Επίπεδο 1 – Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο**

Στα πλαίσια της ορθής μηχανοργάνωσης των εγγράφων ενός φορέα τόσο των εισερχόμενων όσο και των εξερχόμενων απαιτείται η μεταφορά από την κλασική πρωτοκόλληση (χειρόγραφα) στην ηλεκτρονική. Στο επίπεδο αυτό καταργείται το βιβλίο εισερχομένων/εξερχόμενων εγγράφων στον φορέα και η διακίνηση εγγράφων πλέον κρατείται ηλεκτρονικά τόσο για εξοικονόμηση χρόνου στην πρωτοκόλληση όσο και για διευκόλυνση αναζήτησης και ανεύρεσης των εγγράφων. Στο επίπεδο αυτό, κάθε υπηρεσία του φορέα έχει δικό της πρωτόκολλο και ο αριθμός πρωτοκόλλου δίνεται χειρωνακτικά από τον χρήστη.

## **Επίπεδο 2 – Business Process Re-engineering**

Το εν λόγω επίπεδο σχετίζεται με τα ακόλουθα:

- Μελέτη ανασχεδιασμού ροής εγγράφων και αλληλοεξάρτησης εσωτερικών διαδικασιών και προετοιμασία όλων των διαδικασιών στο οργανόγραμμα του δημόσιου φορέα για το επόμενο επίπεδο.
- Προδιαγραφές, σχεδιασμός και υλοποίηση εφαρμογών που χρειάζονται τροποποιήσεις (legacy systems).

Ειδικά σε αυτό το επίπεδο εμφανίζεται η διαφοροποίηση κάθε φορέα του δημοσίου ανάλογα με το είδος και το εύρος των εφαρμογών του. Για κάθε τέτοιο φορέα θα πρέπει μετά από ειδική μελέτη να δημιουργηθούν νέα επίπεδα εφαρμογών. Για τη μετάβαση στα υπόλοιπα επίπεδα, πρέπει να γίνει μια καταγραφή των διαδικασιών από οργανωτική πλευρά ώστε να σχεδιαστεί η ενοποίηση και η επικοινωνία τους στο σύνολο του δημόσιου φορέα. Παράλληλα, πρέπει να προδιαγραφούν πώς οι εφαρμογές που χρησιμοποιούνται ήδη από τις υπηρεσίες του φορέα δύναται να παραμείνουν σε λειτουργία με μικρές παρεμβάσεις και τροποποιήσεις.

## **Επίπεδο 3 – Intranet**

Στηρίζεται στο Επίπεδο 0 και στις υπάρχουσες υποδομές. Οι υπάλληλοι του φορέα, μέσω ενός Internet-based περιβάλλοντος μπορούν να χρησιμοποιούν εφαρμογές του τμήματός τους ή άλλων τμημάτων χωρίς να είναι εγκατεστημένες οι εφαρμογές αυτές στον προσωπικό τους σταθμό εργασίας. Σε κάθε εφαρμογή που απαιτείται login ο χρήστης (υπάλληλος του φορέα) διατηρεί το login/password που χρησιμοποιούσε και πριν την υλοποίηση του Επίπεδο 3 (δυνατότητα authorization, authentication). Συγκεκριμένα μπορεί να αφορά:

- Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων.
- Διαχείριση αρχείων και κοινός χώρος αποθήκευσης εγγράφων.
- Παρακολούθηση της διαθεσιμότητας των υπαλλήλων και ανάθεση εργασιών.

- Διοργάνωση εσωτερικών συνεδριάσεων (έχοντας εικόνα για τη διαθεσιμότητα των υπαλλήλων αλλά και των πόρων π.χ. πότε και ποια αίθουσα συνεδριάσεων είναι ελεύθερη, κλπ.).
- Διεκπεραίωση οφειλών (εγγράφων).
- Βιβλιοθήκη διαθέσιμη on-line.
- Τηλεφωνικός κατάλογος υπαλλήλων.
- Νέα, ανακοινώσεις, προκηρύξεις.
- Άλλες εφαρμογές απαραίτητες για την ολοκλήρωση καθημερινών εργασιών προσαρμοσμένες στις ανάγκες κάθε τμήματος και κάθε διεύθυνσης (π.χ. στις πολεοδομίες, διαχείριση οικοδομικών αδειών και έλεγχος αυθαιρέτων).

#### **Επίπεδο 4 – Αυτοματοποιημένο πρωτόκολλο**

Σε όσες εφαρμογές απαιτείται, διατίθεται από το Επίπεδο 1 αριθμός πρωτοκόλλου αυτόματα χωρίς την προσωπική χρήση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από το χρήστη. Η εφαρμογή αυτή αποτελεί την πύλη εισόδου και εξόδου των εγγράφων και των φακέλων που διαχειρίζεται συνολικά ο φορέας. Η δόμησή της θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στο σύστημα να καταγράφει, να παρακολουθεί, να ελέγχει και να ενημερώνει το σύνολο των ενεργειών εσωτερικών και εξωτερικών που πραγματοποιούνται από τους υπεύθυνους παραλαβής και εξυπηρέτησης των πολιτών, με συνέπεια τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών.

Η πρωτοκόλληση των εγγράφων θα πρέπει να γίνεται στις μονάδες της κεντρικής κλάσης, ενώ μέσω δικτύου θα γίνεται η παρακολούθηση με τη χρέωση κάθε εγγράφου σε συγκεκριμένη μονάδα, τομέα και άτομο της κεντρικής ή άλλης κλάσης. Η εισαγωγή των εγγράφων στο σύστημα θα πρέπει να γίνεται με την αυτόματη επιλογή αριθμού πρωτοκόλλου και ημερομηνίας, ενώ τα θέματα των εγγράφων θα επιλέγονται από συγκεκριμένη λίστα, η οποία θα είναι ενιαία για το σύνολο των μονάδων κάθε κλάσης του φορέα. Η λίστα θα μπορεί να τροποποιηθεί και να συμπληρωθεί από τους διαχειριστές του συστήματος όποτε χρειασθεί. Η εισαγωγή του αποστολέα θα πρέπει να γίνεται μία φορά στο σύστημα και η επιλογή του σε επόμενη καταχώρηση να γίνεται από λίστα αποστολέων.

Θα πρέπει να υπάρχει ο διαχωρισμός αν πρόκειται για εισερχόμενο ή εξερχόμενο έγγραφο. Επίσης χρειάζεται να διαχωρίζεται η πρωτοκόλληση εσωτερικής και εξωτερικής ως προς το φορέα διακίνησης εγγράφων. Ακόμη ο αριθμός πρωτοκόλλου θα προτείνεται από το λογισμικό, με αύξουσα σειρά και θα διασφαλίζεται ότι είναι μονοσήμαντος σε όλο το εύρος του φορέα. Καθώς οι μονάδες του φορέα έχουν πολλαπλή επικοινωνία με μία σειρά από δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς κατά την υλοποίηση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η συμβατότητα και η συνεργασία με αντίστοιχο λογισμικό (π.χ. Δήμους, Νομαρχίες, Υπουργεία, Περιφέρειες), έχοντας ένα ειδικό πεδίο καταχώρησης του αριθμού πρωτοκόλλου που προέρχεται από τον εξωτερικό φορέα.

Η επικοινωνία μεταξύ των λειτουργικών μονάδων του λογισμικού θα πρέπει να πραγματοποιείται με ασφάλεια με τη χρήση κρυπτογράφησης. Χρειάζεται να υπάρχει δυνατότητα διαβάθμισης ασφάλειας κατά την επεξεργασία από το πρωτόκολλο και όπου επιθυμείται να κωδικοποιείται αντίστοιχα το εν λόγω έγγραφο.

#### **Επίπεδο 5 – Ενιαία αναγνώριση εσωτερικών χρηστών**

Μελέτη, σχεδιασμός και υλοποίηση ενός login/password για όλες τις εφαρμογές που το απαιτούν και που αντιστοιχεί σε κάθε εσωτερικό χρήστη. Σήμερα στα διάφορα προγράμματα που χρησιμοποιούνται στις κυβερνητικές υπηρεσίες, κάθε υπάλληλος/χρήστης έχει διαφορετικό login/password για να χαρακτηρίζεται από τα προγράμματα ως μοναδικός και να είναι σε θέση να τα χρησιμοποιεί. Με το Επίπεδο αυτό, θα αποδίδεται σε κάθε χρήστη μοναδικό ζεύγος login/password με το οποίο θα μπορεί να προσπελαύνει οποιοδήποτε πρόγραμμα χρησιμοποιείται εσωτερικά στις υπηρεσίες τους.

#### **Επίπεδο 6 – Portal**

Δημιουργία «πύλης» προς τους πολίτες με πληροφορίες σχετικές με το δημόσιο φορέα και τομέα χωρίς να χρειάζεται authentication του χρήστη. Ενδεικτικά μπορεί να περιέχει:

- Ανακοινώσεις, νέα.
- Προκηρύξεις, διαγωνισμούς.

- Νόμους, προεδρικά διατάγματα.
- On-line βιβλιοθήκες με έγγραφα που δεν παρέχονται δωρεάν.
- Δελτία τύπου.
- Οδηγίες προς τον πολίτη για διεκπεραίωση κάποιας συναλλαγής.
- Δημοπρασίες.
- Παρουσίαση φορέα προς τους πολίτες και των εποπτευόμενων φορέων του.
- Links σε άλλα portals/sites ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πηγών ενδιαφερόντων πληροφοριών, σχετικών με το αντικείμενο του ίδιου του δημόσιου φορέα.
- Αναζήτηση πληροφοριών.
- Τηλέφωνα προσωπικού για το κοινό.
- Help desk πολιτών.
- Χάρτη του portal.

Με αυτό τον τρόπο η εικόνα της κυβέρνησης φαίνεται ολοκληρωμένη και όχι σαν μια συλλογή διαφορετικών επιμέρους κομματιών. Ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί επισκεπτόμενος μία και μόνη τοποθεσία (one-stop shop).

#### **Επίπεδο 7 – Ενιαία αναγνώριση εξωτερικών χρηστών**

Μελέτη, σχεδιασμός και υλοποίηση ενός login/password για όλες τις εφαρμογές που το απαιτούν και αντιστοιχεί σε κάθε εξωτερικό χρήστη. Αφορά εφαρμογές που είναι ήδη σε ηλεκτρονική μορφή και γινόταν χρήση τους με την προσωπική παρουσία του πολίτη στο συγκεκριμένο τμήμα/διεύθυνση και δεν αφορά εφαρμογές που θα υλοποιηθούν στα πλαίσια του Επιπέδου 8.

#### **Επίπεδο 8 – Αναβάθμιση πύλης με εφαρμογές προσαρμοσμένες σε κάθε χρήστη**

Ενημέρωση και εμπλουτισμός της πύλης με εφαρμογές που απαιτούν από ασθενή έως πολύ ισχυρή αυθεντικοποίηση (authentication) εξωτερικών χρηστών. Σκοπός είναι η πύλη να παρέχει τη δυνατότητα σε διάφορες κατηγορίες χρηστών να προσπελαίνουν τις πληροφορίες και τις υπηρεσίες ανάλογα με τα δικαιώματα



πρόσβασης που τους έχουν δοθεί. Οι χρήστες της πύλης μπορούν να ανήκουν στις ακόλουθες πολύ γενικές κατηγορίες:

- Πολίτες.
- Υπάλληλοι των Υπουργείων και άλλων δημόσιων φορέων.
- Υπάλληλοι οργανισμών.
- Διαχειριστές.

Η πύλη θα πρέπει να παρέχει ένα κεντρικό σημείο συσσώρευσης δεδομένων και διασύνδεσης με πολλές και διαφορετικές εφαρμογές και συστήματα που χρησιμοποιούνται από διάφορους συμμετέχοντες οι οποίοι βρίσκονται σε διαφορετικές τοποθεσίες. Συνεπώς το θέμα της ασφάλειας και του χειρισμού των προσωπικών δεδομένων αποτελεί πρώτη προτεραιότητα. Για την αξιόπιστη και αποδοτική λειτουργία της πύλης απαιτείται ο ορισμός μιας πολιτικής ασφάλειας σύμφωνα με την οποία ο πολίτης θα χρησιμοποιεί το ίδιο login/password μπαίνοντας στο συγκεκριμένο χώρο οπότε και θα αναγνωρίζεται από το σύστημα μέχρι να κάνει logout. Οι υπηρεσίες που θα παρέχει η πύλη αφορούν όλες τις παραπάνω κατηγορίες χρηστών και ενδεικτικά είναι οι ακόλουθες:

- Δημοσίευση πληροφοριών και διασύνδεση υπαρχόντων διαδικτυακών τόπων.
- Αναζήτηση και ανάκτηση πληροφοριών.
- Αναζήτηση πληροφοριών και υποβολή στοιχείων για περαιτέρω επεξεργασία.
- Αποστολή e-mail στο δημόσιο φορέα με προσωπική πληροφορία στο περιεχόμενο του κειμένου.
- Λήψη e-mail από τον υπεύθυνο του δημόσιου φορέα με προσωπική πληροφορία.
- Ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων όπου δεν απαιτείται υπογραφή.
- Επεισόδια ζωής (απόκτηση ενός μωρού, αλλαγή διεύθυνσης, μετανάστευση, απόκτηση διπλώματος οδήγησης, αντιμετώπιση εγκλήματος).
- E-learning.

- Συμμετοχή στα κυβερνητικά δρώμενα με προσωπική ψήφο μέσω της «πύλης».
- Χώρος ανταλλαγής απόψεων με άλλους πολίτες.
- Υποβολή παραπόνων.
- Ηλεκτρονική συμπλήρωση φορολογικής δήλωσης και Φ.Π.Α.
- Οικονομικές συναλλαγές.
- Ηλεκτρονικό εμπόριο.
- On-line βιβλιοθήκες επί πληρωμή.
- Ηλεκτρονική διακίνηση ιατρικών φακέλων.
- Υπηρεσίες αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών.

Επιπλέον λειτουργικά χαρακτηριστικά που θα παρέχονται αφορούν:

- Πολυγλωσσική υποστήριξη. Το περιεχόμενο της πύλης θα πρέπει να υποστηρίζει και άλλες γλώσσες εκτός της ελληνικής.
- Μηχανή αναζήτησης (search engine) με δυνατότητες ταξινόμησης για αναζήτηση και δημιουργία ευρετηρίων για δομημένα και μη δεδομένα. Η μηχανή αναζήτησης πρέπει να λειτουργεί ανεξαρτήτως γλώσσας.
- Υπηρεσίες όπως ηλεκτρονικοί χώροι συζητήσεων (on-line και off-line) μέρος των οποίων θα απευθύνονται σε άτομα με ειδικές ανάγκες (AMEA).
- Ενιαία και αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση χρηστών μέσω πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας (web, e-mail). Δυνατότητα επέκτασης των καναλιών επικοινωνίας (π.χ. σε sms και fax).
- Εργαλεία διαχείρισης περιεχομένου (content management tools) πύλης για τη συντήρηση του περιεχομένου. Η διαχείριση του περιεχομένου αφορά στη δημιουργία, στη διαχείριση και στην παράδοση του περιεχομένου.
- Δυνατότητα δημιουργίας προσωπικών σελίδων (personalization) για κάθε χρήστη που θα περιέχουν τις πληροφορίες και τις προτιμήσεις τους.
- Υπηρεσίες ασφάλειας (security policy).
- Αδιάλειπτη (24/7), ασφαλής και διαβαθμισμένη λειτουργία, με διαθεσιμότητα τουλάχιστον 99,99%.
- Ανοιχτή αρχιτεκτονική ώστε να επεκτείνεται ανάλογα με την αύξηση των χρηστών και της κίνησης του κόμβου.

- Εύκολη διαχείριση του κόμβου από εύχρηστο κεντρικό εργαλείο ελέγχου με διαβαθμισμένη πρόσβαση και ασφάλεια.
- Δυνατότητα παρακολούθησης της προόδου επεξεργασίας αιτημάτων και σχετικής ενημέρωσης του αιτούντος μέσω π.χ. συστήματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

### **Επίπεδο 9 – Ψηφιακές Υπογραφές (digital signatures)**

Σε αντίθεση με τα έγγραφα που ενσωματώνονται σε χαρτί, τα ηλεκτρονικά έγγραφα είναι περισσότερο επιρρεπή σε αλλοιώσεις ή πλαστογραφίες. Για να αποφευχθεί λοιπόν ο κίνδυνος ανεπιθύμητων τροποποιήσεων, αναπτύχθηκαν με τη βοήθεια κρυπτογραφικών μεθόδων διαδικασίες ψηφιακής υπογραφής. Είναι απαραίτητη όμως η νομιμοποίηση των ψηφιακών υπογραφών, ώστε να μπορούν οι αιτήσεις, τα έγγραφα και οι συναλλαγές εν γένει που απαιτούσαν ως τώρα την υπογραφή του πολίτη να καλύπτονται από την αποστολή των συγκεκριμένων εγγράφων από το μηχάνημα του πολίτη με ψηφιακή εφαρμογή. Η ψηφιακή υπογραφή εκπληρώνει ταυτόχρονα κυρίως δύο λειτουργίες. Η μία είναι επιβεβαιωτική, δηλαδή ο παραλήπτης μπορεί να είναι σίγουρος ότι το παραλαμβανόμενο μήνυμα ανήκει, χωρίς ενδιάμεσες τροποποιήσεις, στον αποστολέα και η άλλη είναι εμπιστευτική, δηλαδή ο παραλήπτης εμπιστεύεται ότι μόνο αυτός θα διαβάσει το ηλεκτρονικό κείμενο και όχι και ανεπιθύμητοι τρίτοι. Η ψηφιακή υπογραφή δεν αποτελεί, όπως ίσως ο όρος παραπλανητικά υπονοεί, την ηλεκτρονική αποτύπωση της ιδιόχειρης υπογραφής, αλλά είναι στην ουσία μια «κλειδωμένη» σύντμηση ενός ηλεκτρονικού κειμένου. Αυτή η σύντμηση θα μπορούσε να χαρακτηριστεί παραστατικά ως δακτυλικό αποτύπωμα του ηλεκτρονικού κειμένου. Η βάση της διαδικασίας για τη δημιουργία της ψηφιακής υπογραφής είναι κρυπτογραφικοί αλγόριθμοι, που χρησιμοποιούν διαφορετικά κλειδιά για το «κλείδωμα» και το «ξεκλείδωμα» ενός ηλεκτρονικού μηνύματος.

### **Επίπεδο 10 – Smart cards**

Αποτελεί προηγμένη και ασφαλή μορφή authentication για να μπορεί ο πολίτης να χρησιμοποιεί το portal και εμπεριέχει κρυπτογράφηση προσωπικών δεδομένων. Οι smart cards αποτελούν την πλέον διαδεδομένη μέθοδο πιστοποίησης των συναλλασσομένων. Οι κάρτες αυτές έχουν τη δυνατότητα του επαναπροσδιορισμού των στοιχείων που τηρούν στη μνήμη τους και μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε

προηγμένες εφαρμογές. Σε αυτές αποθηκεύονται μοναδικά στοιχεία για τον ιδιοκτήτη τους τα οποία χρησιμεύουν στην πιστοποίησή του όπως μια αστυνομική ταυτότητα και στοιχεία που σχετίζονται με τις προηγμένες εφαρμογές διευκολύνοντας τη συναλλαγή των κατόχων smart cards με την Κυβέρνηση, αυτοματοποιώντας διαδικασίες που με το συμβατικό τρόπο διεκπεραίωσής τους θα απαιτούσαν πολύ περισσότερο χρόνο, γραφειοκρατία και ουρές στα γραφεία εξυπηρέτησης του κοινού, κλπ. Ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες κάθε φορέα προκύπτει ένα πλήθος εφαρμογών με smart cards, οι οποίες θα πρέπει και αυτές να ταξινομηθούν σε διάφορα επίπεδα ανάλογα με τη λειτουργική τους διάσταση.

### **Επίπεδο 11 – Μεταγλώττιση**

Μετάφραση των εφαρμογών που είναι διαθέσιμες στους πολίτες σε διάφορες γλώσσες λόγω αριθμού μεταναστών στη χώρα μας και ενιαίας αγοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Όλες οι παραπάνω λειτουργίες θα πρέπει να είναι κατανοητές και προσπελάσιμες από μη ελληνόφωνους κατοίκους καθώς η χώρα μας αποτελεί πόλο έλξης πολλών οικονομικών μεταναστών που στην προσπάθεια ανεύρεσης εργασίας χρειάζεται να διεκπεραιώσουν συναλλαγές με κυβερνητικές υπηρεσίες και οι συναλλαγές αυτές ως τώρα έχουν χαρακτηριστεί υπερβολικά χρονοβόρες και δύσκολες.

### **Επίπεδο 12 – Ψηφιακή Τηλεόραση**

Προσπέλαση της «πύλης» μέσω ψηφιακής τηλεόρασης. Το ατώτερο στάδιο ηλεκτρονικής κυβέρνησης όπου ο πολίτης θα είναι σε θέση να προσπελαύνει τις υπηρεσίες αυτές μέσω της τηλεόρασής του όπως αλλάζει τα κανάλια ανάλογα με τις προτιμήσεις τηλεθέασής του, καθώς η τηλεόραση είναι ένα μέσο επικοινωνίας πιο προσιτό και γνώριμο στο μέσο πολίτη.

### **Επίπεδο 13 – Δορυφορική Επικοινωνία**

Ενημέρωση των κυβερνητικών στελεχών και ανταλλαγή απόψεων μέσω των δορυφορικών σημάτων (GPS). Το προηγμένο αυτό στάδιο αποτελεί τον τρόπο ενημέρωσης των κυβερνητικών στελεχών για τα τεκταινόμενα στον ελλαδικό χώρο κατά τις υποχρεώσεις τους εκτός Ελλάδας μέσω δορυφορικού σήματος. Επιπλέον, δίνει τη δυνατότητα αποστολής σύντομων πληροφοριών στο portal για την

ταχύτερη ενημέρωση των πολιτών καθώς και συνομιλίας τόσο μεταξύ των στελεχών αλλά και με τους πολίτες για καίρια κυβερνητικά θέματα.[1]

## **1.5 Προϋποθέσεις χρήσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Όσον αφορά στην πλήρη εκμετάλλευση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι απαραίτητη η τήρηση ορισμένων ελάχιστων απαιτήσεων. Το πιο βασικό είναι οι υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης να διαθέτουν την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή για να παρέχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Συνακόλουθα οι διαδικασίες της πρέπει να έχουν την κατάλληλη δομή και διασύνδεση ώστε να μπορούν να αξιολογούν τις ΤΠΕ, ενώ και τα στελέχη πρέπει να είναι τεχνολογικά καταρτισμένα για να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις και αρμοδιότητες του ρόλου τους. Από την άλλη μεριά βέβαια οι πολίτες και οι επιχειρήσεις πρέπει να έχουν πρόσβαση σε υπολογιστικά συστήματα και επικοινωνιακά μέσα για να έχουν τη δυνατότητα σύνδεσης στο Διαδίκτυο. Τέλος πρέπει να διαθέτουν τις βασικές γνώσεις πληροφορικής ώστε να μπορούν να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα τους παρέχονται. Για να γίνουν όμως όλα αυτά εφικτά πρέπει το κράτος και οι δημόσιοι φορείς να κινητοποιηθούν και να παρέχουν κίνητρα σε πολίτες και επιχειρήσεις για την χρησιμοποίηση των νέων τεχνολογιών καθώς και τη δυνατότητα παρακολούθησης σεμιναρίων για την πρόσβαση και τα οφέλη από την χρήση του διαδικτύου στη καθημερινότητα μας. Επίσης τα ΜΜΕ πρέπει να παρέχουν διαρκή ενημέρωση για τις συνεχώς αναπτυσσόμενες τεχνολογίες και τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από αυτές. Τέλος ενδείκνυται το κράτος να προσφέρει επιδοτούμενα προγράμματα προς τις επιχειρήσεις κινητοποιώντας αυτές να εισάγουν τις νέες τεχνολογίες και κυρίως το Διαδίκτυο στην παραγωγική διαδικασία. Κατά την ηλεκτρονικοποίηση, πέντε είναι τα βασικά στοιχεία για να επιτευχθεί μια άκρως λειτουργική χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

- Μεταρρύθμιση – Ανασχεδιασμός των διαδικασιών πριν πραγματοποιηθεί η ηλεκτρονικοποίησή τους, γεγονός που θα επιτευχθεί αν αυτές αντιμετωπιστούν από την οπτική γωνία του χρήστη και αποσκοπούν στην εξυπηρέτηση των αναγκών του.

- Συγκρότηση μιας ομάδας ατόμων που διαθέτουν τις απαραίτητες τεχνικές γνώσεις και εξουσιοδότησή τους με την επίβλεψη του εγχειρήματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων, που επιτυγχάνεται κάνοντας ένα σωστό οικονομικό σχεδιασμό τόσο βραχυπρόθεσμο όσο και μακροπρόθεσμο θέτοντας ξεκάθαρους στόχους.
- Συνεργασία μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης και του ιδιωτικού τομέα.
- Δημόσια ενασχόληση για την βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών.

## **1.6 Στάδια για την εφαρμογή των η-υπηρεσιών στο Δημόσιο**

Η εμπειρία έχει δείξει ότι η επανάσταση που φέρνουν οι η-υπηρεσίες στους δημόσιους οργανισμούς δεν μπορεί να γίνει από τη μια μέρα στην άλλη, αλλά χρειάζεται να ακολουθήσει μια σταδιακή εξέλιξη. Για να επιτύχει τον κύριο στόχο της, δηλαδή μια πλήρως ολοκληρωμένη συνεργασία μεταξύ όλων των δημόσιων οργανισμών, η εφαρμογή των η-υπηρεσιών πρέπει να ακολουθήσει μερικά κύρια στάδια με διαφορετικά επίπεδα δυσκολίας και πληρότητας. Τα στάδια αυτά είναι τέσσερα και αναλύονται παρακάτω:

### **1. Καταχώρηση**

Σε αυτή τη φάση οι δημόσιοι οργανισμοί δημοσιεύουν πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία τους και τη δομή τους στο Internet. Η τεχνολογία δεν έχει ακόμα μια απτή επιρροή στον οργανισμό. Λόγω της έλλειψης εμπειρίας στην online παρουσία, η κυβέρνηση προτιμά να δημιουργήσει μικρά και βραχυπρόθεσμα προσανατολισμένα προγράμματα. Ο σημαντικότερος στόχος της διοίκησης είναι η διαχείριση του περιεχομένου που δημοσιεύεται στο Internet. Μέσω της ενεργούς πρόσβασης σε επιλεγμένες πληροφορίες από διάφορους οργανισμούς, οι οργανισμοί μπορούν να κερδίσουν χρόνο, χρήματα και έγγραφα.

### **2. Συναλλαγή**

Αμφίδρομη επικοινωνία με τους ενδιαφερομένους (ειδικά με τους πολίτες και την επιχείρηση). Οι κυβερνητικές ιστοσελίδες εξελίσσονται και οι πολίτες συνειδητοποιούν την αξία του Διαδικτύου ως ενός άλλου καναλιού παροχής

υπηρεσιών, και θέλουν να το εκμεταλλευτούν. Οι online φόρμες, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και η διαχείριση σχέσεων πελατών (CRM) αντικαθιστούν σταδιακά την παραδοσιακή εργασία που γίνεται στα γραφεία. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτού του σταδίου είναι η online εγγραφή στο Εθνικό Κτηματολόγιο.

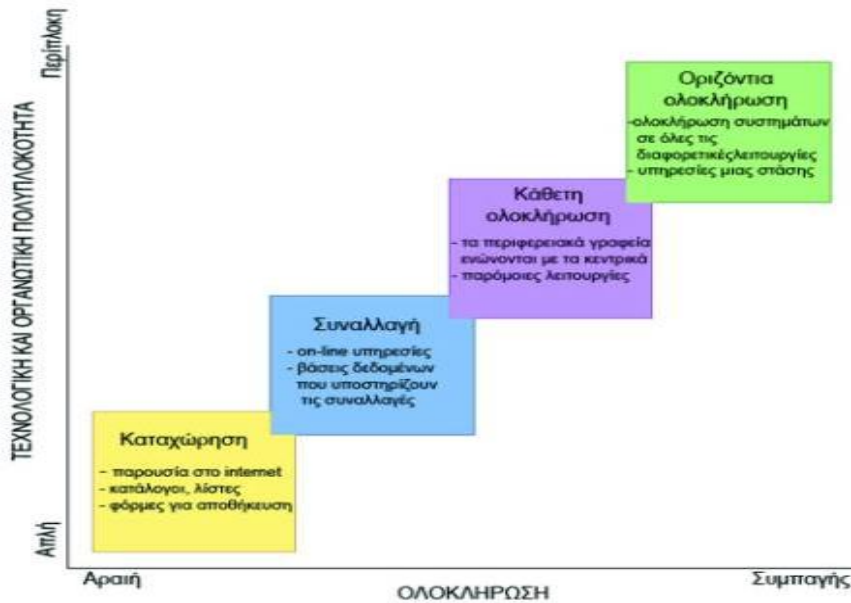
### **3. Κάθετη ολοκλήρωση**

Η απλή αυτοματοποίηση των υπάρχουσών κυβερνητικών υπηρεσιών δεν είναι αρκετή. Η ανάγκη για μηχανοργάνωση υποχρεώνει τη δημόσια διοίκηση να εκσυγχρονίσει τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες της. Η κάθετη ολοκλήρωση επαναπροσδιορίζει την έννοια της κυβέρνησης. Ο στόχος αυτού του εκσυγχρονισμού είναι να ενσωματωθούν οι κεντρικές αντιπροσωπείες με τα περιφερειακά και τοπικά γραφεία χρησιμοποιώντας παρόμοιες λειτουργίες. Ένα πρακτικό παράδειγμα είναι η ελβετική δικτυακή πύλη Zefix. Αυτή η η-υπηρεσία ομαδοποιεί τους εμπορικούς καταλόγους σε μια ενιαία υπηρεσία, προσιτή μέσω του Internet, και επιτρέπει την άμεση αναζήτησή τους χωρίς χάσιμο χρόνου.

### **4. Οριζόντια ολοκλήρωση**

Πρόκειται για την ολοκλήρωση συστημάτων που εκτελούν διαφορετικές λειτουργίες, δεδομένου ότι μια συναλλαγή σε ένα δημόσιο οργανισμό μπορεί να οδηγήσει σε αυτόματους ελέγχους στα δεδομένα άλλων οργανισμών. Αυτό το τελευταίο στάδιο ανάπτυξης στοχεύει να ενσωματώσει τις διαφορετικές λειτουργίες και τις υπηρεσίες μέσα στη δημόσια διοίκηση. Η έκβαση της οριζόντιας ολοκλήρωσης είναι μια αυτοματοποιημένη, προσανατολισμένη προς τη διαδικασία, οργάνωση back-office, ικανή να αλληλεπιδράσει μέσα στα διαφορετικά γραφεία στις διαφορετικές περιοχές και χώρες, και να μοιραστεί τους πόρους. Γκρεμίζοντας τους διαχωριστικούς τοίχους θα δημιουργήσει ένα μοντέλο κυβέρνησης όπου οι πολίτες μπορούν να έχουν εικοσιτετράωρη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες από το σπίτι τους, τα γραφεία τους ή ακόμα και ενώ ταξιδεύουν. Επιπλέον, η οριζόντια ολοκλήρωση όχι μόνο θα βελτιώσει την καθημερινή ζωή για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις χρησιμοποιώντας την πληροφορική, αλλά επίσης θα μειώσει τη μεγάλη επιβάρυνση χρόνου που επιβάλλει η τρέχουσα γραφειοκρατία. Αυτή τη φορά η μείωση των σταδίων των διαδικασιών οδηγεί σε μια μείωση των ενεργών δαπανών, σε μια αποδοτικότερη και ευέλικτη διοίκηση. Η ολοκλήρωση της τεχνολογίας είναι μόνο μια πτυχή αυτού

του σταδίου. Η οριζόντια ολοκλήρωση περιλαμβάνει επίσης διευθυντικά, οργανωτικά, πολιτιστικά και πολιτικά ζητήματα.[2]



Σχήμα 1: Στάδια για την εφαρμογή των η-υπηρεσιών στο Δημόσιο

## 1.7 Μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες ανάλογα με το ποιός τις παρέχει και σε ποιόν απευθύνονται. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται από τη δημόσια διοίκηση προς πολίτες, επιχειρήσεις ή εργαζόμενους ή ανάμεσα σε φορείς της διοίκησης.

### G2C – Κυβέρνηση προς πολίτη

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που σχεδιάζονται για να διευκολύνουν τις συναλλαγές του πολίτη με την κυβέρνηση είναι ο πρωταρχικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με σκοπό την μείωση χρόνου διεκπεραίωσης και την άμεση προσβασιμότητα του κοινού στις πληροφορίες/υπηρεσίες. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες αφορούν:

- Ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών.
- Ηλεκτρονική πιστοποίηση πολιτών.
- Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων/ φορολογικών δηλώσεων.
- Ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών.



- Δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής.

## **G2B – Κυβέρνηση προς επιχείρηση**

Στη συνεργασία ιδιωτικών επιχειρήσεων με δημόσιο και θεσμικούς φορείς οι υπηρεσίες G2B χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, τις ηλεκτρονικές προμήθειες που επιφέρουν μείωση κόστους και διαφάνεια και τις υπηρεσίες που προσφέρονται σε επιχειρήσεις που έχουν συναλλαγές με το κράτος και μέσω της σωστής και άμεσης πληροφόρησης επιφέρουν μεγαλύτερη παραγωγικότητα και ανάπτυξη. Η εν λόγω μορφή στην οποία ένας Κυβερνητικός Οργανισμός απευθύνεται σε μια επιχείρηση περιλαμβάνει τις εξής δραστηριότητες:

- Ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών ενημέρωσης.
- Ηλεκτρονική πιστοποίηση της επιχείρησης.
- Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων.
- Ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών.
- Διευκόλυνση και αυτοματοποίηση των εμπορικών συναλλαγών.
- Δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής.

## **G2G – Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση**

Η Ενδοπηρεσιακή συνεργασία θεωρείται το κύριο σημείο της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αφορά την ανταλλαγή στοιχείων και τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ κυβερνητικών φορέων σε τοπικό, εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο. Η εν λόγω μορφή στην οποία μια Διοικητική Υπηρεσία απευθύνεται σε άλλη Διοικητική Υπηρεσία της ίδιας ή και άλλης χώρας περιλαμβάνει τις εξής δραστηριότητες:

- Διευκόλυνση και αυτοματοποίηση δια-υπηρεσιακών συναλλαγών.
- Απάλειψη επικαλύψεων και αρμοδιοτήτων.
- Εύκολη και γρήγορη διακίνηση πληροφοριακών στοιχείων.
- Εύκολη και γρήγορη διακίνηση εγγράφων.
- Απλούστευση διαδικασιών.

## ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

		ΠΟΛΙΤΕΣ	ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
ΠΑΡΟΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΟΛΙΤΕΣ	<b>Πολίτες-προς-Πολίτες (C2C)</b> πχ. μικρές διαφημίσεις σε ιστοσελίδες	<b>Πολίτες-προς-Κυβέρνηση (C2G)</b> πχ. φορολογική δήλωση μέσω internet	<b>Πολίτες-προς-Επιχειρήσεις (C2B)</b> πχ. εύρεση εργασίας μέσω internet
	ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	<b>Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (G2C)</b> πχ. η-επεξεργασία και διακπεραίωση συντάξεων	<b>Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (G2G)</b> πχ. ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ δημόσιων οργανισμών	<b>Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (G2B)</b> πχ. προκήρυξη δημόσιου έργου
	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	<b>Επιχειρήσεις-προς-Πολίτες (B2C)</b> πχ. on-line αγορές	<b>Επιχειρήσεις-προς-Κυβέρνηση (B2G)</b> πχ. φορολογική δήλωση επιχείρησης	<b>Επιχειρήσεις-προς-Επιχειρήσεις (B2B)</b> πχ. προκήρυξη ιδιωτικού έργου

**Σχήμα 2:** είδη αλληλεπιδράσεων αρχής

Ο πίνακας του σχήματος 2 μας παρουσιάζει εννέα αλληλεπιδράσεις αρχής από τις οποίες η δημόσια διοίκηση παρέχει ενεργά τις η-υπηρεσίες της σε τρεις.

### 1.8 Διαλειτουργικότητα

Η ανταλλαγή πληροφοριών και δεδομένων σε οποιαδήποτε μορφή, αποτελεί μια από τις πιο σημαντικές λειτουργίες για την στήριξη ποικίλων επιχειρηματικών διαδικασιών. Στις μέρες μας, τα περισσότερα συστήματα χρησιμοποιούν διάφορα δεδομένα για να εκπληρώσουν τις εργασίες για τις οποίες έχουν προγραμματιστεί. Εξ' ορισμού, τα συστήματα αυτά αδυνατούν να επικοινωνήσουν μεταξύ τους ή - ακόμα και αν τελικά αυτό συμβεί- επιτυγχάνεται με σημαντικό κόστος σε χρόνο και χρήμα. Η δε επικοινωνία που επιτυγχάνεται είναι πολλές φορές "εύθραυστη" και μη ολοκληρωμένη. Κατά συνέπεια, αναδεικνύεται η ανάγκη για διαλειτουργικότητα, η δυνατότητα δηλαδή διαφορετικά συστήματα να χρησιμοποιούν κοινά πρότυπα επικοινωνίας.[3]

#### 1.8.1 Έννοια και Οφέλη Διαλειτουργικότητας

Στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση η έννοια της διαλειτουργικότητας συνδέεται κυρίως με τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται για την διεξαγωγή

διοικητικών διαδικασιών μεταξύ Υπηρεσιών, Κυβέρνησης και πολιτών – επιχειρηματιών. Ξεκίνησε στα τέλη του 1990 στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προκειμένου να εξασφαλιστούν καλύτερες υπηρεσίες διακίνησης των πληροφοριών ενώ χαρακτηρίζεται ως ο ακρογωνιαίος λίθος της γενικής στρατηγικής της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Ως Διαλειτουργικότητα ορίζεται η δυνατότητα μεταφοράς και χρήσης της πληροφορίας με ενιαίο και αποτελεσματικό τρόπο από διαφορετικούς οργανισμούς και πληροφοριακά συστήματα. Επιπλέον ορίζεται και ως η δυνατότητα ανταλλαγής και ενοποίησης δεδομένων που προέρχονται από διαφορετικά πληροφοριακά περιβάλλοντα μέσω της υιοθέτησης κοινών προτύπων.

Τα οφέλη της διαλειτουργικότητας αφορούν τα εξής:

- Η πληροφόρηση παρέχεται ανεξαρτήτως χρόνου και φυσικού χώρου ενώ οι πολίτες μπορούν να επιλέξουν το δίαυλο επικοινωνίας με τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς παρέχεται η δυνατότητα πρόσβασης σε ηλεκτρονική πληροφορία μέσω του Διαδικτύου.
- Βελτίωση της διαδικασίας διακίνησης των διοικητικών εγγράφων μέσω πληροφοριακών συστημάτων διαμορφώνοντας καλύτερες υπηρεσίες παροχής κυβερνητικών πληροφοριών εξασφαλίζοντας παράλληλα "one-stop services".
- Αποτελεσματικές υπηρεσίες πλήρως αυτοματοποιημένες και διασυνδεδεμένες με απώτερο στόχο την εξοικονόμηση χρημάτων από την διαχείριση και επεξεργασία της ίδιας πληροφορίας.
- Αποτελεσματική παροχή διοικητικών πληροφοριών, καθώς και εξασφάλιση ποιοτικής διακίνησης και διαχείρισης της δημόσιας πληροφορίας οδηγώντας στην επίτευξη της διαφάνειας στο Δημόσιο Τομέα.

## 1.9 Προστασία προσωπικών δεδομένων – Ασφάλεια συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ασφάλεια των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων είναι άμεσα συνυφασμένη με την αξιοπιστία τους και την αποδοχή τους από τους χρήστες-επισκέπτες τους. Οι μηχανισμοί ασφάλειας παρέχουν μια ασφαλή διεπαφή επικοινωνίας ενώ πρέπει να εξασφαλίζονται πρότυπα που απαρτίζουν επαρκή και αποδεκτή ασφάλεια για την υλοποίηση των υπηρεσιών σε κάθε στάδιο της διαδικασίας. Απαιτούμενοι προσδιορισμοί πρέπει να παρέχονται για την εξασφάλιση επαρκούς πιστοποίησης χρηστών, ψηφιακών υπογραφών, μη αποκήρυξη (non-repudiation), ακεραιότητας δεδομένων και αποκρυπτογράφησης. Η κατανομή και διαχείριση ψηφιακών πιστοποιητικών, γίνεται είτε απευθείας από διαφορετικές αρχές είτε εμμέσως μέσω outsourcing από διαπιστευμένες Αρχές Πιστοποίησης. Το αποτέλεσμα πρέπει να παρέχει τα απαιτούμενα πρότυπα πιστοποίησης και αφετέρου να προσδιορίζει τα πρότυπα της τεχνολογίας Υποδομής Δημοσίων Κλειδιών (Public Key Infrastructure – PKI) στα οποία όλα τα συστατικά μέρη των υπηρεσιών θα πρέπει να συμμορφωθούν. Αυτό διασφαλίζει ότι όλα τα συστατικά μέρη είναι PKI "enabled" προωθώντας με αυτό τον τρόπο την διαλειτουργικότητα. Οι Δημόσιοι Δικτυακοί Τόποι πρέπει να παρέχουν επαρκές επίπεδο ασφάλειας και αξιοπιστίας διασφαλίζοντας τις εξής παραμέτρους:

- **Ακεραιότητα (integrity):** Η πληροφορία που δημοσιεύεται, διακινείται, επεξεργάζεται και αποθηκεύεται παραμένει αναλλοίωτη.
- **Εμπιστευτικότητα (confidentiality):** Η εξασφάλιση ότι δεν αποκαλύπτονται πληροφορίες σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα, διαδικασίες ή συσκευές.
- **Αναγνώριση (identification):** Ο προσδιορισμός της ταυτότητας του χρήστη.
- **Πιστοποίηση ταυτότητας (authentication):** Η ενέργεια που διασφαλίζει ότι η ταυτότητα που δηλώνει ο χρήστης είναι η πραγματική. Η πιστοποίηση επαληθεύει την εγκυρότητα μιας μετάδοσης δεδομένων, ενός μηνύματος και του αποστολέα και επιβεβαιώνει αν κάποιος χρήστης είναι εξουσιοδοτημένος για να λάβει συγκεκριμένες κατηγορίες πληροφοριών.

- **Εξουσιοδότηση (authorization):** Η εξασφάλιση ότι κάθε οντότητα έχει πρόσβαση στους επιτρεπόμενους σε αυτή πόρους του συστήματος, συμπεριλαμβανομένης της ίδιας της πληροφορίας.
- **Διαθεσιμότητα (availability):** Η πληροφορία είναι διαθέσιμη κάθε στιγμή που ένας εξουσιοδοτημένος χρήστης επιχειρεί να αποκτήσει πρόσβαση σε αυτή. Έγκαιρη και αξιόπιστη πρόσβαση στα δεδομένα και τις υπηρεσίες για τους εξουσιοδοτημένους χρήστες
- **Εξασφάλιση της αποδοχής των ηλεκτρονικών ενεργειών (non-repudiation).** Παρέχει στον αποστολέα αποδείξεις παράδοσης και στον αποδέκτη αποδείξεις για την ταυτότητα του αποστολέα, ώστε να μην μπορεί κανείς από τους δύο να αρνηθεί ότι επεξεργάστηκε τα δεδομένα.

Η ασφάλεια των ΔΔΤ αποτελείται από ένα σύνθετο πλαίσιο κανόνων και οδηγιών που σχετίζονται με την οργάνωση του φορέα-ιδιοκτήτη του δικτυακού τόπου και του παρόχου που τον φιλοξενεί (στις περιπτώσεις hosting του τόπου σε υποδομές ISP), τις διαδικασίες που εφαρμόζει, τις υπηρεσίες που παρέχει, τις τεχνικές του υποδομές και το νομικό πλαίσιο για ασφάλεια επικοινωνιών και προστασία προσωπικών δεδομένων. Πολλές λύσεις σε κάθε μια από αυτές τις περιοχές προσανατολίζονται στην εξέταση στρατηγικών και πολιτικών. Το πρώτο βήμα σε πολλές περιπτώσεις συνεπάγεται τη λήψη αποφάσεων για θέματα όπως τη σημασία των πληροφοριών, ποιος πρέπει να έχει πρόσβαση, και αν θα υπάρξουν νομικά προβλήματα σε περίπτωση που υπάρξει ένα περιστατικό ασφαλείας. Η σπουδαιότητα κάθε στόχου μεταβάλλεται ανάλογα με τις απαντήσεις στα παραπάνω θέματα, απαντήσεις που είναι δυνατόν να οδηγήσουν σε εναλλακτικές τεχνικές λύσεις και σε αλλαγή πολιτικής. Αυτοί οι σκοποί μπορούν να επιτευχθούν με τους ακόλουθους τρόπους:

- **Διευκόλυνση παρακολούθησης εργασιών (audit trail facility):** Επιτρέπει στους διαχειριστές του συστήματος να παρακολουθούν δραστηριότητες στο δίκτυο του συστήματος οι οποίες περικλείουν όλες τις δραστηριότητες που εκτελούνται από χρήστες, είτε είναι επιτυχημένες ή αποτυχημένες.

Αυτή η παρακολούθηση πρέπει να αρχειοθετηθεί οπωσδήποτε σε περίπτωση που συμβάντα ασφαλείας ή φιλονικίες πρέπει να διερευνηθούν. Με αυτόν τον τρόπο μπορεί να πραγματοποιηθεί ο σκοπός της «Μη αποκήρυξης».

- **Τοίχοι προστασίας (firewalls):** Χρησιμοποιούνται ως μια γραμμή άμυνας με βάση το υλικό όταν συνδέονται ασφαλή (secure) δίκτυα σε μη ασφαλή δίκτυα, όπως γίνεται στη περίπτωση που συνδέεται ένα LAN/Intranet με το διαδίκτυο. Οι τοίχοι προστασίας είναι αρκετά προσαρμόσιμοι έχοντας τη δυνατότητα να τίθενται ώστε να επιτρέπουν ή να απαρνιούνται την πρόσβαση σε συγκεκριμένα μηχανήματα, σε υπηρεσίες δικτύου, σε εξυπηρετητές, σε πρωτόκολλα και σε αριθμούς θυρών (port numbers), κλπ.
- **Ασφαλή επικοινωνία με τον πελάτη (χρήστη ή συστήματα/εφαρμογές τρίτων μερών):** Ως μια εφαρμογή που βασίζεται στο διαδίκτυο, ένα από τα πιο τρωτά σημεία της είναι η επικοινωνία της με τους χρήστες ή πελάτες της. Ένα Πληροφοριακό Σύστημα πρέπει να παρέχει υψηλό επίπεδο ασφάλειας, όπως είναι το HTTPS, αποφεύγοντας μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε ευαίσθητη πληροφορία. Με αυτό τον τρόπο μπορεί να πραγματοποιηθεί ο σκοπός της «Εμπιστευτικότητας».
- **Κωδικοποίηση αποθηκευμένων δεδομένων:** Εφόσον το σύστημα ασχολείται με ευαίσθητα δεδομένα, προτείνεται η κωδικοποίηση των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα στις διάφορες υπομονάδες (modules) του (Βάσεις Δεδομένων, LDAP, ή συστήματα αρχείων). Αυτό το χαρακτηριστικό αυξάνει την ασφάλεια συστήματος και προστατεύει τα δεδομένα ακόμη και στην περίπτωση που ένα μη εξουσιοδοτημένο άτομο έχει φυσική πρόσβαση στους εξυπηρετητές του συστήματος. Εφαρμόζοντας αυτή τη λύση, δεν είναι δυνατό να διαβαστούν αποθηκευμένα δεδομένα, αν δεν εφαρμοστεί ο κατάλληλος αλγόριθμος αποκωδικοποίησης. Με αυτό τον τρόπο μπορεί να πραγματοποιηθεί ο σκοπός της «Εμπιστευτικότητας» αλλά και της «Ακεραιότητας».

### 1.9.1 Έξυπνες Κάρτες

Οι έξυπνες κάρτες αποτελούν μια ασφαλή μορφή πιστοποίησης ξεφεύγοντας από τα πλαίσια των συμβατικών εκτυπωμένων σε μία πλαστική επιφάνεια μεγέθους πιστωτικής κάρτας ταυτοτήτων. Οι εν λόγω κάρτες αποτελούν

πραγματικά έξυπνες κάρτες, οι οποίες περιέχουν ένα μικροτσίπ για να αποθηκεύουν και να επεξεργάζονται πληροφορίες. Το μικροτσίπ μπορεί να περιέχει προσωπικά δεδομένα, τα οποία θα επιτρέπουν στην ηλεκτρονική ταυτότητα να γίνει το όργανο που θα παρέχει πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες δημόσιας διοίκησης. Περαιτέρω πληροφορίες θα μπορούσαν να αποθηκευτούν, όπως, π.χ. η ψηφιακή υπογραφή, λεπτομέρειες ιατρικής φροντίδας, στοιχεία καταβολής φόρων κ.α. Το μεγάλο πλεονέκτημα αυτών των καρτών είναι ότι παρέχουν πολύ μεγάλη αντίσταση απέναντι σε προσπάθειες παραχάραξης ή αλλοίωσης.

### **1.9.1.1 Εφαρμογές «Έξυπνων καρτών» - Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα**

Οι «έξυπνες κάρτες», εφοδιασμένες με το ενσωματωμένο σε αυτές μικροτσίπ, μπορούν να αποθηκεύουν, να ανακαλούν και να επεξεργάζονται πληροφορίες. Αυτές μπορούν να μπαίνουν μέσα σε αναγνώστες (readers), έναν μικρό ηλεκτρονικό μηχανισμό για την άντληση και την αποθήκευση πληροφοριών, και με αυτόν τον τρόπο μπορούν να λειτουργούν σε δίκτυο (contact) είτε πάλι μπορούν να επικοινωνούν με άλλους readers εξ' αποστάσεως (contactless). Στην εποχή μας έχουμε διάφορες εφαρμογές αυτών των καρτών:

- 1) Στην κατηγορία των ηλεκτρονικών καρτών με μια λειτουργία ανήκουν οι πιστωτικές κάρτες, οι κάρτες που περιέχουν υγειονομικά δεδομένα, όπως ομάδα αίματος, αλλεργικές νόσους, αποτελέσματα ιατρικών εξετάσεων, επιπλέον έχουμε κάρτες για χρήση σε διάφορα είδη μεταφορικών μέσων καθώς επίσης και τις SIM κάρτες για τα κινητά τηλέφωνα.
- 2) Στην κατηγορία των πολύ-λειτουργικών ηλεκτρονικών καρτών ανήκουν οι πιστωτικές κάρτες με χρήση και για supermarkets, οι κάρτες ασθένειας που μπορεί να είναι και πιστωτικές ή να περιέχουν ιατρικά δεδομένα, κάρτες που παρέχουν δυνατότητες πρόσβασης σε τομείς εκπαίδευσης, ιατρικής περίθαλψης, οικονομικών υποθέσεων και αδειών οδήγησης καθώς επίσης και SIM κάρτες με πρόσβαση σε τραπεζικές διευκολύνσεις.

Πολλά είναι τα πλεονεκτήματα που προσφέρονται στον φορέα και στον χρήστη από τέτοιου είδους εφαρμογές. Για τον φορέα οι «ηλεκτρονικές κάρτες» προσφέρουν μεγαλύτερη δυνατότητα αποτελεσματικότητας στην κάλυψη πολλαπλών απαιτήσεων, μεγαλύτερη ακρίβεια στην επεξεργασία και διαχείριση

των δεδομένων, χαμηλότερο κόστος και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, δυνατότητα πληρέστερης ικανοποίησης του πελάτη, ασφάλεια ενάντια σε ενδεχόμενες απάτες και διευκολύνσεις στη συλλογή πληροφοριών για διαφημιστικούς ή και άλλους σκοπούς. Από την άλλη πλευρά για τον χρήστη/καταναλωτή αυτές οι κάρτες προσφέρουν ευκολία όσον αφορά τη διενέργεια αγορών και την διατύπωση πολλαπλών απαιτήσεων προς ικανοποίηση, καλύτερη ποιότητα και ταχύτερη διαδικασία συναλλαγών, ευκολία χρήσης, ασφάλεια, αποτελεσματικότητα, ανωνυμία και γενικός ένα ευέλικτο σύστημα συναλλαγών. Αυτές οι διευκολύνσεις με την σειρά τους συνοδεύονται και από κάποιους πραγματικούς ή ενδεχόμενους κινδύνους. Τα αποθηκευμένα προσωπικά δεδομένα μπορούν να γίνουν προσβάσιμα σε αρκετό κόσμο με συνεπαγόμενο αποτέλεσμα την παραβίαση της ιδιωτικής σφαιράς. Επιπρόσθετα, ο κίνδυνος από κλεμμένες ή μη ολοσχερώς κατεστραμμένες κάρτες παραμένει, ενώ η ανασφάλεια για χρήση των προσωπικών δεδομένων για άλλους σκοπούς, π.χ. παρακολούθησης είναι μια πραγματικότητα. Παρακάτω παρατίθενται και κάποια άλλα επιμέρους ζητήματα, που θα καθορίσουν και το μέλλον της χρήσης των «έξυπνων καρτών» στους ευαίσθητους τομείς των δημόσιων οργανισμών:

**1) Αναγνωρισιμότητα (Identity).** Με την ολοένα και πιο καινοτόμο ηλεκτρονική διακυβέρνηση ο κίνδυνος της κλοπής του τρόπου αναγνωρισιμότητας του χρήστη είναι παραπάνω από ορατός. Και αυτό είναι φυσικό, αφού με τις «έξυπνες κάρτες» μειώνεται στο ελάχιστο η προσωπική (face to face) συναλλαγή του πολίτη με τις υπηρεσίες.

**2) Ταυτοποίηση (Authentication).** Πρέπει να διακρίνουμε την ταυτοποίηση από την αναγνωρισιμότητα, πράγμα όχι τόσο εύκολο εννοιολογικά όμως απαραίτητο για την καλύτερη και ασφαλέστερη λειτουργία του συστήματος. Με τον όρο ταυτοποίηση εννοούμε την ύπαρξη εγγύησης ότι ο αιτούμενος πολίτης είναι αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι.

**3) Δικαίωμα Απόκτησης (Entitlement).** Με τον όρο αυτό δηλώνεται η βεβαιότητα ότι όντως ο πολίτης παρέλαβε όλες τις υπηρεσίες που έπρεπε και μπορούσε να παραλάβει.

Οι παραπάνω έννοιες είναι κομβικές αφού στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πληθαίνουν όλο και περισσότερο οι διασυνδεδεμένες υπηρεσίες, επιτρέποντας στους χρήστες να χρησιμοποιούν διαφορετικά «κανάλια» πρόσβασης και λήψης πληροφοριών. Συνεπώς, ήδη υφιστάμενες πρακτικές όπως οι



απλοί αριθμοί αναφοράς δεν αρκούν για αξιόπιστες και ασφαλείς συναλλαγές. Για την αντιμετώπιση του ζητήματος της ταυτοποίησης γίνεται ευρεία χρήση της «ηλεκτρονικής υπογραφής», όμως καθώς τα ονόματα που χαρακτηρίζουν την αναγνωρισιμότητα δεν ικανοποιούν την απαίτηση για πολλαπλές προσβάσεις σε υπηρεσίες διανομής δημόσιων αγαθών (κοινωνική ασφάλεια, χρηματιστήρια, εκπαίδευση, υγειονομική περίθαλψη) ή σε ελεγκτικές υπηρεσίες (αστυνομία, φυλακές, φορολογικοί έλεγχοι), κρίνεται επιτακτική η εισαγωγή ενός αριθμού, μοναδικού για τον κάθε χρήστη. Ο συνδυασμός ηλεκτρονικής υπογραφής και προσωπικού PIN προσφέρει την τόσο ζητούμενη για την ασφάλεια των συναλλαγών ταυτοποίηση. Ακόμη περισσότερο για ν' αποφευχθεί το μειονέκτημα της συσσώρευσης όλων των ειδών των πληροφοριών υπό το ίδιο κριτήριο αναζήτησης, έχει μελετηθεί η εισαγωγή ενός «τομεακού» (fractionalized) PIN, το οποίο θα είναι διαφορετικό για διαφορετικούς τύπους διαδικασιών και ασφαλές με την χρήση της «κρυπτογράφησης». Έτσι λοιπόν στο αυστριακό μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβαίνει το εξής: σε περίπτωση ηλεκτρονικής αίτησης του πολίτη ο κύριος αριθμός πρόσβασης μετατρέπεται αυτόματα σε «τομεακό» PIN, ανάλογα με την δημόσια υπηρεσία στην οποία γίνεται η αίτηση. Το μεγάλο πλεονέκτημα είναι ότι κατά την όλη διαδικασία δεν αποκαλύπτεται ο κύριος αριθμός πρόσβασης στις αρχές, έτσι διασφαλίζεται και η ανωνυμία και η αποτελεσματικότητα.

### **1.9.2 Ηλεκτρονική Κάρτα Ταυτότητας**

Σήμερα στις περισσότερες χώρες της Ευρώπης γίνεται λόγος για την ηλεκτρονική «κάρτα ταυτότητας» αυτή η κάρτα χορηγείται από το ίδιο το κράτος, αφορά γενικούς όρους πιστοποίησης της ταυτότητας και όχι συγκεκριμένες χρήσεις (όπως η άδεια οδήγησης ή το διαβατήριο) και περιέχει πληροφορίες, οι οποίες σε συνδυασμό και με άλλα στοιχεία την καθιστούν κύριο τεκμήριο αναγνωρισιμότητας. Η μορφή αυτής της κάρτας μοιάζει με την τραπεζική κάρτα. Το μικροτσίπ περιέχει τα μεταβλητά στοιχεία της ταυτότητας (την διεύθυνση για παράδειγμα), στοιχεία απόλυτα προσωπικά όπως το φύλο, στοιχεία ασφάλειας της κάρτας όπως ψηφιακή εκτύπωση, τις απαραίτητες απαιτήσεις για την ταυτοποίηση και την ηλεκτρονική υπογραφή του δικαιούχου. Περαιτέρω, αυτή η κάρτα θα μπορούσε ν' ενσωματώσει και άλλες λειτουργίες όπως η άδεια για ηλεκτρονική ψηφοφορία και η άδεια οδήγησης. Όσον αφορά στις επιλογές διακριτικών

αυθεντικοποίησης, 10 από τις 27 χώρες-μέλη της ΕΕ έχουν υιοθετήσει ηλεκτρονικές κάρτες-ταυτότητες που έχουν εκδοθεί και διαχειρίζονται κυρίως από δημόσιους και σε ορισμένες περιπτώσεις από ιδιωτικούς φορείς. Σε 7 χώρες (Βέλγιο, Εσθονία, Φιλανδία, Ιταλία, Λιθουανία, Πορτογαλία και Ισπανία) οι ηλεκτρονικές κάρτες εκδίδονται και διαχειρίζονται από αμιγώς δημόσιους φορείς ενώ στις υπόλοιπες 3 χώρες (Αυστρία, Ολλανδία και Σουηδία) από ιδιωτικούς παρόχους υπηρεσιών πιστοποίησης (ΠΥΠ) που όμως έχουν εξουσιοδοτηθεί από το κράτος. Ενδεικτικά, 25 εκατομμύρια έξυπνες κάρτες-ταυτότητες πολιτών κυκλοφορούν τώρα στο Βέλγιο, διασφαλίζοντας την ταυτοποίηση και τη χρήση άνω των 250 ηλεκτρονικών υπηρεσιών, δημόσιων και εμπορικών. Επιπλέον, 12 χώρες-μέλη της ΕΕ που χρησιμοποιούν προς το παρόν χάρτινες-πλαστικοποιημένες ταυτότητες βρίσκονται στο στάδιο σχεδιασμού ή μετάβασης σε συστήματα ταυτοποίησης πολιτών που βασίζονται σε ηλεκτρονικές κάρτες-ταυτότητες. Υπάρχουν και 4 χώρες - μέλη που ιστορικά δεν έχουν υιοθετήσει ποτέ τη χρήση ταυτοτήτων (Δανία, Ιρλανδία, Λετονία και Βρετανία) όμως και αυτές, με εξαίρεση τη Δανία και πρόσφατα τη Βρετανία, σχεδιάζουν την υιοθέτηση κάποιου είδους ηλεκτρονικής κάρτας-ταυτότητας στο άμεσο μέλλον. Συμπεραίνουμε ότι οι ηλεκτρονικές κάρτες-ταυτότητες αποτελούν την κυρίαρχη τάση όσον αφορά στα διακριτικά αυθεντικοποίησης και αναμένεται η ευρύτερη υιοθέτηση τους τα προσεχή χρόνια. Όλες οι προαναφερθείσες προσπάθειες αγγίζουν την -τρόπον τινά- «τεχνική» σφαίρα των «έξυπνων καρτών» και οπωσδήποτε χρήζουν συμπληρωματικότητας και από κάποιες άλλες παραμέτρους που έχουν να κάνουν με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του πολίτη - χρήστη.[4]

### **1.9.3 Εναλλακτικοί μέθοδοι ταυτοποίησης**

Επιπλέον μεθόδους ταυτοποίησης αποτελούν η βιομετρία, η χρήση κινητών τηλεφώνων καθώς επίσης και η χρήση μοναδικών αναγνωριστικών. Όσον αφορά τη βιομετρία η οποία λειτουργεί με βάση τα δακτυλικά αποτυπώματα μόνον πέντε από τις χώρες-μέλη της ΕΕ τη χρησιμοποιούν ως μέσο ταυτοποίησης των πολιτών (Ιταλία, Λιθουανία, Ολλανδία, Πορτογαλία και Ισπανία). Όλες οι υπόλοιπες χώρες δεν χρησιμοποιούν και δεν σχεδιάζουν να κάνουν χρήση βιομετρικής ταυτοποίησης για υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η χρήση κινητών τηλεφώνων για ταυτοποίηση πολιτών στο πλαίσιο παροχής δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών βρίσκεται ακόμα σε πειραματικό στάδιο.

Παρόλο που 6 χώρες-μέλη διαθέτουν λύσεις αυθεντικοποίησης που βασίζονται σε κινητά τηλέφωνα (Αυστρία, Εσθονία, Λιθουανία, Ολλανδία, Πολωνία, Σλοβενία) οι υπόλοιπες δεν προγραμματίζουν ακόμα να υιοθετήσουν τέτοιες λύσεις στο άμεσο μέλλον.

Τα μοναδικά αναγνωριστικά είναι κώδικες (με χαρακτήρες ή/και αριθμούς) που εκχωρούνται και συσχετίζονται αποκλειστικά με μια οντότητα (π.χ. ένα πολίτη) και μέσω των οποίων ο πολίτης αναγνωρίζεται μοναδικά από διαφορετικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Τέτοια αναγνωριστικά στην Ελλάδα είναι ο Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας, ο ΑΦΜ για πρόσβαση σε φορολογικές υπηρεσίες, ο ΑΜΚΑ για πρόσβαση σε υπηρεσίες πρόνοιας και κοινωνικής ασφάλισης. Όλες οι χώρες-μέλη της ΕΕ έχουν υιοθετήσει κάποιου είδους μοναδικά αναγνωριστικά, το θεσμικό όμως πλαίσιο που διέπει τη νομιμότητα της χρήσης τους διαφέρει αισθητά από χώρα σε χώρα.[4]

## **1.10 Οφέλη εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Τα οφέλη από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι ιδιαίτερα σημαντικά για τους πολίτες, την κυβέρνηση και τις επιχειρήσεις και αποσκοπούν στην πολιτική, κοινωνική και οικονομική ευημερία της χώρας. Τα εν λόγω οφέλη για κάθε ομάδα από αυτές που περιγράφηκαν πιο πάνω είναι τα εξής:

Για τους πολίτες:

- Γρήγορη και άμεση εξυπηρέτηση μειώνοντας τη γραφειοκρατία στις συναλλαγές τους με τον δημόσιο τομέα.
- Βελτιωμένη ποιότητα υπηρεσιών.
- Εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος από την αποφυγή των άσκοπων μετακινήσεων.
- Μεγαλύτερη διαφάνεια στις συναλλαγές τους.
- Ενίσχυση της Δημοκρατίας και των θεσμών της, μέσω της συνεχούς εποπτείας από τους πολίτες, της αποφυγής της διαφθοράς, της συνεχούς ανατροφοδότησης της Κυβέρνησης με τις απόψεις των πολιτών και την αμεσότερη συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Για την κυβέρνηση:

- Βελτίωση του κοινωνικού προφίλ της.
- Εξοικονόμηση χρημάτων.
- Ελαχιστοποίηση λαθών.
- Βελτίωση διαδικασιών.
- Καλύτερη χρήση της γνώσης.

Για τις επιχειρήσεις:

- Εξοικονόμηση χρημάτων.
- Ταχύτερες συναλλαγές.
- Μικρότερο κόστος συναλλαγών.
- Αποφυγή γραφειοκρατικών συναλλαγών.

## **1.11 Ανασταλτικοί παράγοντες στην παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Υπάρχουν διάφοροι ανασταλτικοί παράγοντες και εμπόδια στην παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών μέσω Διαδικτύου και γενικά στην υποστήριξη των λειτουργιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία και αναλύονται ακολούθως:

- **Τεχνολογία:** Για παράδειγμα, ασυμβατότητα φυλλομετρητή, ανάγκη για εγκατάσταση κάποιων εργαλείων, όπως το Adobe Acrobat, για να υπάρξει πρόσβαση στις υπηρεσίες και στις πληροφορίες.
- **Ευχρηστία:** Για παράδειγμα, πάρα πολλές εικόνες που καθιστούν τις ιστοσελίδες αργές να φορτώσουν, ατελέσφορα εργαλεία αναζήτησης, φτωχή δομή πληροφοριών, πολυπλοκότητα της δομής της ιστοσελίδας, μη φιλική ορολογία και ακατάλληλη ομαδοποίηση υπηρεσιών.
- **Έλλειψη δεξιοτήτων / μόρφωσης:** Ο παράγοντας φόβου προς την τεχνολογία, η πολυπλοκότητα εύρεσης των πληροφοριών, η έλλειψη κατανόησης του τι είναι διαθέσιμο, η αβεβαιότητα για το κόστος των χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών (είτε άμεσο, είτε έμμεσο) και η απώλεια

ελέγχου που σχετίζεται με την μη κατανόηση του τρόπου εύρεσης των πληροφοριών ή της χρήσης της τεχνολογίας.

- **Ασφάλεια και μυστικότητα:** Φόβος ότι η κυβέρνηση μπορεί να "κατασκοπεύει" ή να καταγράφει πληροφορίες για το χρήστη, φόβος για ανεπιθύμητη ηλεκτρονική αλληλογραφία (spam email) από παροχή της διεύθυνσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μεγάλο πλήθος από κωδικούς πρόσβασης, ανασφάλεια γύρω από τους κωδικούς πρόσβασης, επιθυμία να μη διατηρείται ιστορικό, περιπτώσεις όπου η διαγραφή από κάποια υπηρεσία είναι πάρα πολύ δύσκολη.
- **Έλλειψη υποδομών:** Αργή ή αναξιόπιστη σύνδεση με το Διαδίκτυο, υψηλό κόστος σύνδεσης με το Διαδίκτυο, υψηλό κόστος αγοράς υπολογιστή και άλλων τεχνολογικών μέσων, οι βιβλιοθήκες και άλλοι δημόσιοι χώροι παρέχουν μηδαμινή ή περιορισμένη μόνο πρόσβαση με συνέπεια οι υπολογιστές να μην βρίσκονται εκεί όπου οι άνθρωποι τους χρειάζονται.
- **Λειτουργικά προβλήματα:** Έλλειψη πόρων για υποστήριξη 24ωρης λειτουργίας, έλλειψη κινήτρων στο δημόσιο τομέα, απροθυμία για συνεργασία και διαμοιρασμό πληροφοριών μεταξύ των δημόσιων οργανισμών, κακομεταχείριση ευαίσθητων δεδομένων, ανυπαρξία οδηγιών πολιτικής.

# 2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη



## 2.1 Εισαγωγή

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό ενός σύγχρονου και αποτελεσματικού κράτους με ευεργετικές συνέπειες για την οικονομική ανάπτυξη, την ανταγωνιστικότητα και την ευημερία του κοινωνικού συνόλου. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά όχι απλά τη χρήση των εργαλείων που παρέχουν οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση, αλλά και το συνδυασμό τους με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την αποτελεσματική υποστήριξη των ευρύτερων κυβερνητικών πολιτικών. Η Ευρωπαϊκή Ένωση δηλώνει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί το πιο καθοριστικό εργαλείο για μια ευρεία διοικητική μεταρρύθμιση όπου οι νέες τεχνολογίες θα διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο και καλείται να αναπτύξει τις στρατηγικές και τις πολιτικές εκείνες που θα της επιτρέψουν να αναπτυχθεί και να καταστεί ανταγωνιστική σε παγκόσμιο επίπεδο. Η Ευρώπη οφείλει να περάσει σε μια νέα ηλεκτρονική εποχή, η οποία θα

βασίζεται στις γνώσεις και στην βελτίωση της ποιότητας ζωής και των συνθηκών εργασίας των πολιτών της και η οποία θα της εξασφαλίσει ευημερία και συνεχή ανάπτυξη σε όλους τους τομείς δραστηριοποίησής της.

## **2.2 Η Στρατηγική της Λισαβόνας : μια πιο ανταγωνιστική Ευρώπη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας**

Κατά τη σύνοδο κορυφής της Λισαβόνας το Μάρτιο του 2000, οι ηγέτες των κυβερνήσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης συμφώνησαν σ' ένα νέο στρατηγικό στόχο για την Ευρωπαϊκή Ένωση: να την "αναδείξουν ως την πιο ανταγωνιστική και δυναμική, βασισμένη στη γνώση οικονομία στον κόσμο, ικανή για αειφόρο οικονομική ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή". Η στρατηγική που έγινε γνωστή ως στρατηγική της Λισαβόνας απαιτούσε δράση σε διάφορα μέτωπα:

- την εσωτερική αγορά.
- την κοινωνία των πληροφοριών.
- την έρευνα.
- την εκπαίδευση.
- τις διαρθρωτικές οικονομικές μεταρρυθμίσεις.
- το σταθερό συνάλλαγμα.
- καθώς και ένα μακροοικονομικό μείγμα πολιτικής που να ευνοεί την ανάπτυξη και τα βιώσιμα δημόσια οικονομικά.

Οι περισσότεροι από αυτούς τους τομείς βρίσκονται σε αλληλεξάρτηση: τα βιώσιμα δημόσια οικονομικά βοηθούν την ανάπτυξη και κατά συνέπεια τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης, ενώ μικρότερη ανεργία σημαίνει χαμηλότερες δαπάνες κοινωνικής ασφάλισης, πράγμα που με τη σειρά του βελτιώνει τα δημόσια οικονομικά.

Όταν το Κοινοβούλιο συζήτησε για πρώτη φορά τους στόχους της Λισαβόνας, οι βουλευτές αρχικά παρουσιάστηκαν διχασμένοι στο ζήτημα της φιλελευθεροποίησης. Πολλοί ζητούσαν μεγαλύτερη έμφαση στη δημιουργία θέσεων απασχόλησης, στα περιβαλλοντικά ζητήματα και στις ανάγκες των φτωχότερων τμημάτων του πληθυσμού. Άλλοι υποστήριζαν ότι η δημιουργία

θέσεων απασχόλησης θα είναι απόρροια της ανάπτυξης και πίεξαν για διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις, πιστεύοντας ότι η υπερβολική προστασία των εργαζομένων μπορούσε να αποβεί αντιπαραγωγική. Τελικά, το Κοινοβούλιο επέλεξε μια μέση οδό, τροποποιώντας τις νομοθετικές προτάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κατά τρόπον ώστε να επιτευχθεί η ισορροπία ανάμεσα στα διάφορα συμφέροντα.

Πολλά από τα μέτρα που συμφωνήθηκαν στη Λισαβόνα, δεν ήταν νομοθετικά, αλλά διακυβερνητικά, βασιζόμενα στο συντονισμό και στα συγκριτικά πρότυπα μεταξύ κρατών μελών, όπου η Επιτροπή και τα κράτη μέλη έχουν ρόλο παρατηρητή.[5]

Συνοπτικά οι γενικοί στόχοι αφορούσαν:

#### **A) Εσωτερική αγορά**

Καθοριστικό στοιχείο της ΣτΛ ήταν μια ολοκληρωμένη και πλήρως λειτουργούσα ενιαία ευρωπαϊκή αγορά. Η άρση των εμποδίων στον ανταγωνισμό και η πρόσβαση των εταιρειών άλλων κρατών μελών στις εθνικές αγορές με ίσους όρους θεωρήθηκαν στοιχεία καίρια για την οικονομική ανάπτυξη.

#### **B) Δημιουργία θέσεων απασχόλησης**

Παρότι η δημιουργία θέσεων απασχόλησης ήταν καθοριστικός στόχος της ΣτΛ, αυτή θεωρήθηκε ότι θα είναι κατά κύριο λόγο αποτέλεσμα της οικονομικής ανάπτυξης που θα προκύψει από τη βελτιωμένη ανταγωνιστικότητα, τις διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις και τη μείωση της γραφειοκρατίας. Στον τομέα αυτό δεν προγραμματίστηκε η θέσπιση σημαντικών νομοθετικών διατάξεων.

#### **Γ) Περιβάλλον φιλικό προς τις επιχειρήσεις**

Τα κράτη-μέλη κλήθηκαν να ανταλλάξουν βέλτιστες πρακτικές και να προσπαθήσουν να εξαλείψουν τη γραφειοκρατία και να μειώσουν το κόστος της ίδρυσης νέων εταιρειών.



## **Δ) Κοινωνία της Πληροφορίας**

Βασικός πυλώνας της ΣτΛ ήταν η ανάπτυξη της κοινωνίας των πληροφοριών, η οποία αναμένεται να βοηθήσει τη στροφή προς μια οικονομία βασισμένη στις γνώσεις και τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης σε τομείς με έντονο αναπτυξιακό δυναμικό.

## **Ε) Μακροοικονομικό μείγμα πολιτικής**

Στη Λισσαβόνα δεν υιοθετήθηκαν αλλαγές ως προς το μείγμα της ακολουθούμενης μέχρι τότε μακροοικονομικής πολιτικής, βασικοί άξονες της οποίας ήταν το Σύμφωνο Σταθερότητας και η Νομισματική Πολιτική που ακολουθούσε η ανεξάρτητη ΕΚΤ με μοναδικό στόχο ο πληθωρισμός να παραμένει κάτω του 2%. Απλά αναφέρθηκε ότι χρειάζεται η πιο σωστή εξισορρόπηση των μέσων.

## **Στ) Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες**

Στη Λισσαβόνα έγινε έκκληση για αποτελεσματικές και διαφανείς χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, καθώς και επιτάχυνση της ολοκλήρωσης των εθνικών χρηματοπιστωτικών αγορών.

## **Η) Έρευνα και Εκπαίδευση**

Η έρευνα και η εκπαίδευση έχουν μείζον αντίκτυπο στην ανάπτυξη και την απασχόληση. Στη Λισσαβόνα τονίστηκε: *«η επένδυση στους ανθρώπους και η ανάπτυξη ενός ενεργητικού και δυναμικού κράτους πρόνοιας»*, ζητήματα καίρια για την οικονομία της γνώσης. Τα κράτη μέλη στόχευσαν στο να αυξήσουν τις κατά κεφαλήν επενδύσεις στους ανθρώπινους πόρους και να δώσουν μεγαλύτερη προτεραιότητα στη δια βίου μάθηση, δεδομένου ότι η βελτίωση των δεξιοτήτων ενισχύει την απασχολησιμότητα. Ωστόσο ο τομέας αυτός δεν αποτέλεσε αντικείμενο κοινοτικής νομοθεσίας.

## 2.3 Πρωτοβουλία eEurope



Η Ευρωπαϊκή επιτροπή δρομολόγησε τον Νοέμβριο του 1999 την πρωτοβουλία eEurope αποσκοπώντας στην ευρύτερη δυνατή διάδοση της τεχνολογίας των πληροφοριών. Η eΕυρώπη αποτελεί πολιτική πρωτοβουλία με στόχο η Ευρωπαϊκή Ένωση να εκμεταλλευθεί πλήρως τις εξελίξεις που συνδέονται με την κοινωνία των πληροφοριών συντελώντας στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και του περιβάλλοντος. Η πρωτοβουλία eEurope στοχεύει στο να οδηγηθεί κάθε πολίτης, κάθε οικογένεια και κάθε σχολείο, κάθε επιχείρηση και κάθε διοίκηση στην ψηφιακή εποχή αποκομίζοντας το μεγαλύτερο δυνατό όφελος. Επιδιώκει να δημιουργηθεί μια Ευρώπη η οποία να πρωτοπορεί στον τομέα του ψηφιακού πολιτισμού με την υποστήριξη μιας επιχειρηματικής παιδείας που να είναι πρόθυμη να χρηματοδοτεί και να αναπτύσσει νέες ιδέες. Θα πρέπει τοιουτοτρόπως να προαχθεί η είσοδος του Διαδικτύου και των πολυμεσικών εργαλείων στα σχολεία και να προσαρμοστεί αντιστοίχως η όλη παιδεία στην ψηφιακή εποχή, κάνοντας αντιληπτό ότι ο ψηφιακός πολιτισμός θα πρέπει να καταστεί μια από τις βασικές γνώσεις κάθε νέου ευρωπαίου. Επιπλέον καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε το σύνολο της διαδικασίας αυτής να καλύπτει και την κοινωνική διάσταση εξασφαλίζοντας την εμπιστοσύνη του καταναλωτή και συμβάλλοντας στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής. Η Επιτροπή προτίθεται να βελτιώσει την αποδοτικότητα των υγειονομικών υπηρεσιών για όλους τους πολίτες όπως επιπλέον και να μεριμνήσει ώστε να ληφθούν πλήρως υπόψη οι ανάγκες των ατόμων με ειδικές ανάγκες βελτιώνοντας την ποιότητα της ζωής τους μέσα από την διευκόλυνση της καθημερινότητάς τους.

Η Ευρωπαϊκή επιτροπή ενέκρινε δυο προγράμματα δράσης στα οποία απαριθμούνται αναλυτικά οι απαραίτητες πολιτικές που πρέπει να ακολουθηθούν για την κάλυψη των στόχων της:

- Το πρόγραμμα δράσης eEurope 2002 που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο στην Feira της Πορτογαλίας τον Ιούνιο του 2000 και
- Το πρόγραμμα δράσης eEurope 2005 που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο στη Σεβίλλη τον Ιούνιο του 2002.

### 2.3.1 Σχέδιο δράσης eEurope 2002



Το σχέδιο δράσης eEurope 2002 εντάσσεται άμεσα στο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισσαβόνας, έχοντας ως κύριο στόχο την επέκταση των συνδέσεων του διαδικτύου στην Ευρώπη. Πιο συγκεκριμένα οι δράσεις του διαρθρώνονται σε τρεις καίριους στόχους:

1. το φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλέστερο Διαδίκτυο.
2. την επένδυση σε άτομα και δεξιότητες.
3. την τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου.

Η επίτευξη των παραπάνω στόχων προέβλεπε τις εξής δράσεις:

#### **Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο**

Παρά την ελευθέρωση των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών από την 1η Ιανουαρίου 1998 στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ο ανταγωνισμός στις τοπικές κλήσεις παραμένει χαμηλός και η αγορά αργεί να πυροδοτήσει νέες τιμολογιακές πολιτικές. Υπό αυτό το πρίσμα η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεωρεί τη μείωση των τελών αναγκαία για την ταχεία εξάπλωση της πρόσβασης στο Διαδίκτυο με πολυμέσα και υψηλή ταχύτητα. Επιπλέον καλείται να αναλάβει δράσεις οι οποίες αποσκοπούν στο μεγαλύτερο ανταγωνισμό στα τοπικά δίκτυα πρόσβασης, σε θέματα που αφορούν τη διασύνδεση, την αδειοδότηση και τις άδειες εκμετάλλευσης καθώς και την προστασία των προσωπικών δεδομένων, έτσι ώστε να προσφέρονται στους καταναλωτές περισσότερες επιλογές όπως επίσης και χαμηλότερες τιμές για πρόσβαση υψηλής ταχύτητας στο internet.

#### **Ταχεία πρόσβαση στο Διαδίκτυο για ερευνητές και φοιτητές**

Το σχέδιο δράσης δίνει προτεραιότητα στη βελτίωση της χρήσης των ηλεκτρονικών δικτύων από τις ερευνητικές και τις πανεπιστημιακές κοινότητες. Η επικοινωνία και η πρόσβαση σε πληροφορίες μέσω του διαδικτύου πρέπει να

αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι για την πανεπιστημιακή κοινότητα όπως επίσης και η ηλεκτρονική συνεργασία. Για το σκοπό αυτό, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτείνει τη διασφάλιση της βέλτιστης και ταχείας πρόσβασης στο διαδίκτυο καθώς και ενδοδικτύων υψηλής ταχύτητας σε όλα τα ευρωπαϊκά ερευνητικά και πανεπιστημιακά ιδρύματα. Επιπλέον η Επιτροπή κινείτε προς την κάλυψη των αναγκών των χρηστών και της βελτίωσης των καθημερινών διαδικτυακών δραστηριοτήτων τους.

### **Ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες**

Η ασφάλεια των δικτύων και η ασφαλής πρόσβαση σ' αυτά μπορεί να επιτευχθεί με την χρησιμοποίηση έξυπνων καρτών. Γι' αυτό το λόγο οι έξυπνες κάρτες παίζουν σημαντικό ρόλο για την εδραίωση της εμπιστοσύνης των χρηστών στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Με αυτό το δεδομένο, το σχέδιο υποστηρίζει πρωτοβουλίες προώθησης τεχνολογίας που ενισχύουν το σεβασμό της ιδιωτικής ζωής καθώς και την ενθάρρυνση της συνεργασίας μεταξύ του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα σε θέματα αξιοπιστίας των υποδομών πληροφοριών, αποβλέποντας έτσι στη βελτίωση της συνολικής ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

### **Είσοδος της νεολαίας στην ψηφιακή εποχή**

Στο σχέδιο δράσης eEurope 2002 αναγνωρίζεται η σημασία της εκπαίδευσης ως παράγοντα κοινωνικής εξέλιξης καθώς και παροχής των κατάλληλων δεξιοτήτων και γνώσεων σε όλους τους πολίτες ώστε να διαδραματίσουν ενεργό ρόλο στην κοινωνία των πληροφοριών. Ως εκ τούτου η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εντείνει τις προσπάθειές τις για την είσοδο της νεολαίας στην ψηφιακή εποχή με την ανάληψη των ακόλουθων δράσεων:

- παροχή στα σχολεία, στους εκπαιδευτικούς και στους μαθητές εύκολης πρόσβασης στο Διαδίκτυο και στις υπηρεσίες πολυμέσων.
- διάθεση δικτυακών εκπαιδευτικών υπηρεσιών και πλατφορμών μάθησης για εκπαιδευτικούς, μαθητές και γονείς.
- εκπαίδευση του διδακτικού προσωπικού στις ψηφιακές τεχνολογίες.

- προσαρμογή των σχολικών προγραμμάτων, ώστε να ενσωματωθούν σ' αυτά οι νέες μέθοδοι μάθησης και η χρήση των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών.

## **Η εργασία στην οικονομία της γνώσης**

Το σχέδιο δράσης θεωρεί ως απαραίτητο βήμα την εξασφάλιση της απασχόλησιμότητας και της προσαρμογής των εργαζομένων στη νέα οικονομία, μεριμνώντας, μεταξύ άλλων, για την απόκτηση των αναγκαίων δεξιοτήτων και την προσαρμογή τους στις τεχνολογίες των πληροφοριών. Επιδιώκεται η καθιέρωση ευρωπαϊκού πιστοποιητικού βασικών δεξιοτήτων τεχνολογιών των πληροφοριών καθώς επίσης και η αύξηση του αριθμού θέσεων μαθητείας και προγραμμάτων επιμόρφωσης στις εν λόγω τεχνολογίες.

## **Συμμετοχή όλων των πολιτών στην οικονομία της γνώσης**

Η εξασφάλιση πρόσβασης στις τεχνολογίες πληροφοριών για τον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό πολιτών αποτελεί έναν από τους στόχους προτεραιότητας του σχεδίου δράσης eEurope 2002. Ειδικότερα, επιδιώκεται η καλύτερη κάλυψη από τις τεχνολογίες πληροφοριών των ατόμων με ειδικές ανάγκες και κάθε άλλου ατόμου που αδυνατεί να επωφεληθεί πλήρως από την κοινωνία της πληροφορίας. Επιπλέον γίνεται προσπάθεια τα προϊόντα της τεχνολογίας πληροφοριών να σχεδιάζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να βελτιωθεί η απασχολησιμότητα των ατόμων με ειδικές ανάγκες και να μπορούν να συμμετέχουν στην κοινωνική ζωή και στην εργασία επί ίσοις όροις.

## **Ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες**

Ένα από τα βασικά μελήματα του σχεδίου δράσης eEurope 2002 αποτελεί η ηλεκτρονική πρόσβαση σε όλες τις βασικές δημόσιες υπηρεσίες από τους Ευρωπαίους πολίτες. Το σχέδιο δράσης προτείνει διάφορα μέτρα προς αυτή την κατεύθυνση, μεταξύ των οποίων τη διαμόρφωση συντονισμένης προσέγγισης για την παροχή πληροφοριών στο δημόσιο τομέα, την προώθηση της χρήσης ελεύθερων λογισμικών στις δημόσιες υπηρεσίες και την απλούστευση των δικτυακών διοικητικών διαδικασιών για τις επιχειρήσεις. Επομένως, επιδιώκεται η βελτίωση της ποιότητας των συναλλαγών των Ευρωπαίων πολιτών με τις δημόσιες

υπηρεσίες καθώς και η εξασφάλιση ευκολότερης πρόσβασης σε πληροφορίες που αφορούν το δημόσιο τομέα.

### **Ηλεκτρονική υγειονομική περίθαλψη**

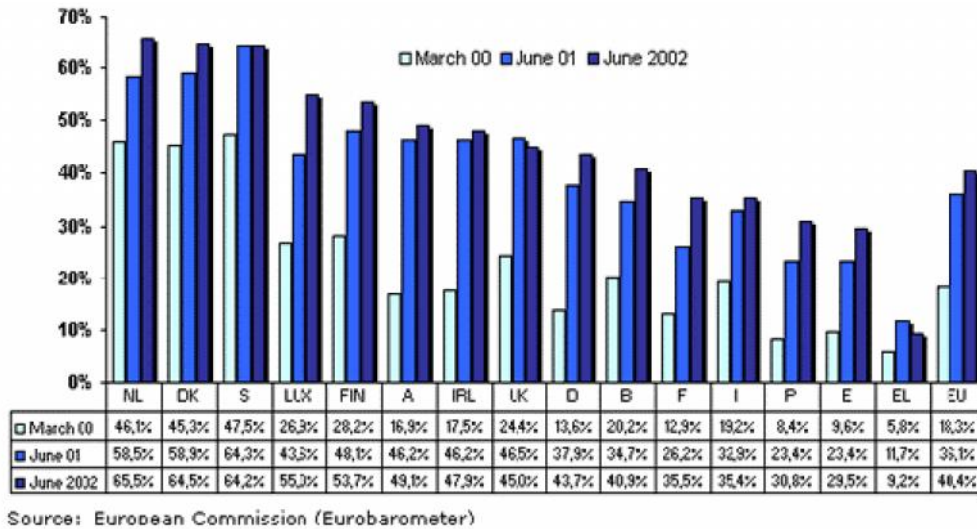
Σημαντικό στόχο του σχεδίου δράσης eEurope 2002 αποτελεί η ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας. Για την επίτευξη του συγκεκριμένου στόχου προτείνεται η καταβολή συντονισμένων προσπαθειών έτσι ώστε οι σχετικοί φορείς να διαθέτουν την κατάλληλη υποδομή τηλεματικής μέχρι το τέλος του 2002. Επιπλέον επιδιώκεται ο καθορισμός ποιοτικών κριτηρίων για τους δικτυακούς τύπους με περιεχόμενο σχετικό με την υγεία και η δημιουργία δικτύων αξιολόγησης των τεχνολογιών και των δεδομένων υγείας. Γενικότερα, επιδιώκεται η βελτίωση της ποιότητας και της προσβασιμότητας στην υγειονομική περίθαλψη για τους Ευρωπαίους πολίτες.

#### **2.3.2 Απολογισμός Σχεδίου Δράσης eEurope 2002**

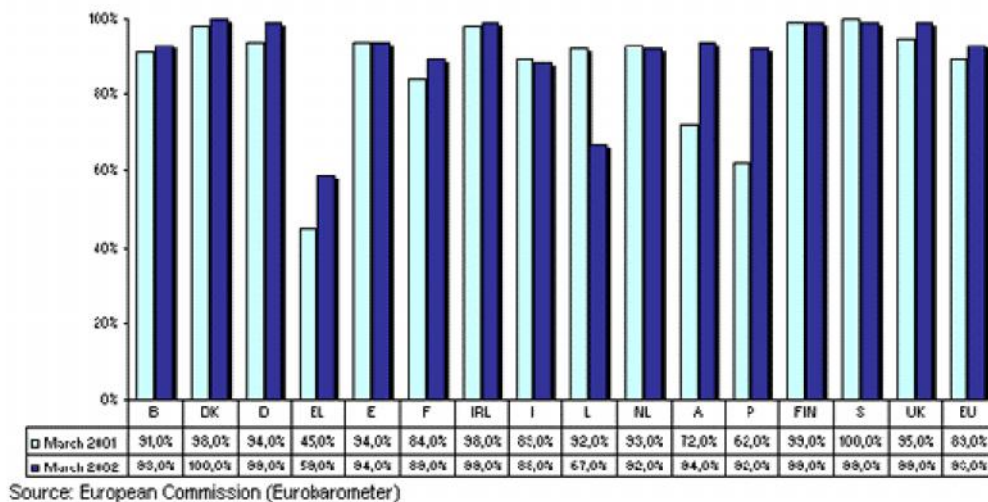
Από την αξιολόγηση του eEurope 2002 συνάγεται το συμπέρασμα ότι οι βασικοί στόχοι του σχεδίου δράσης 2 χρόνια μετά την έναρξη του επιτεύχθηκαν. Γενικά, το eEurope λειτούργησε με επιτυχία ως προς την αύξηση των συνδέσεων πολιτών και επιχειρήσεων στο Διαδίκτυο και τη θέσπιση νομικού πλαισίου που ευνοεί την ανάπτυξη της οικονομίας της γνώσης. Ενδεικτικά:

- Η σύνδεση των νοικοκυριών με το Ίντερνετ αυξήθηκε από 18% περίπου τον Μάρτιο του 2000 σε 41% τον Νοέμβριο του 2002.
- Σχεδόν όλες οι μεγάλες επιχειρήσεις (με περισσότερους από 250 υπαλλήλους) και ποσοστό μεγαλύτερο του 80% όλων των επιχειρήσεων που απασχολούν περισσότερους από 10 υπαλλήλους χρησιμοποιούν το Ίντερνετ.
- Η σύνδεση των σχολείων με το Ίντερνετ έφτασε το 93% τον Φεβρουάριο του 2002 και τα περισσότερα κράτη μέλη ή είχαν ήδη επιτύχει ή επρόκειτο να επιτύχουν το στόχο να έχουν αποκτήσει όλα τα σχολεία τους σύνδεση έως τα τέλη του 2002.
- Η πρόσβαση στο Ίντερνετ σημείωσε συνεχή και ουσιαστική αύξηση κατά τα δύο τελευταία έτη.
- Η Ευρώπη τώρα διαθέτει το ταχύτερο ερευνητικό δίκτυο στον κόσμο.

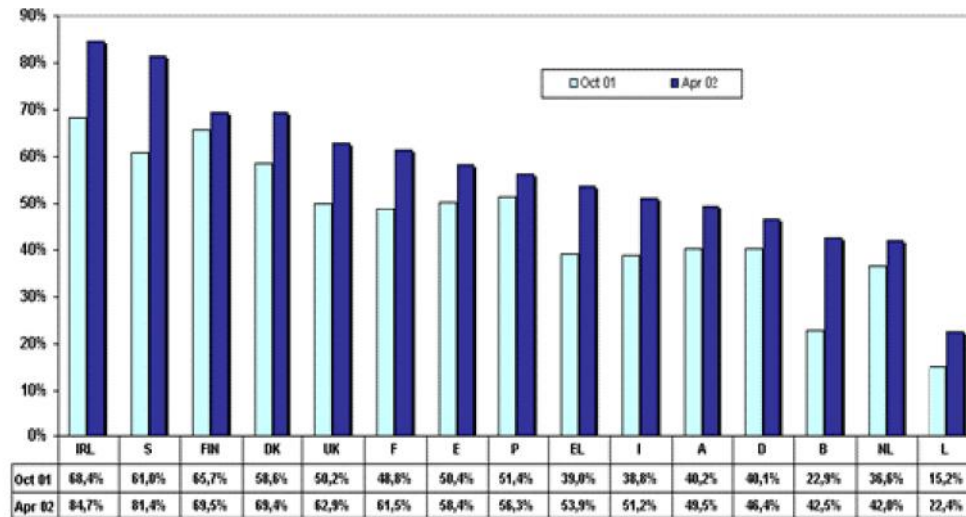
- Σημειώθηκε ταχεία πρόοδος στην παροχή των βασικών κρατικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών.



Σχήμα 1 : Η διείσδυση του Διαδικτύου στα Ευρωπαϊκά νοικοκυριά την τριετία 2000-2002



Σχήμα 2 : Το Διαδίκτυο στα σχολεία της Ευρώπης (% συνδεδεμένων σχολείων) 2001-2002



Source: European Commission (Cap Gemini Ernst & Young)

**Σχήμα 3 :** Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Διαθεσιμότητα on-line δημόσιων υπηρεσιών 2001-2002

### 2.3.3 Σχέδιο δράσης eEurope 2005



Το σχέδιο eEurope 2002, με τις κοινές προσπάθειες όλων των ενδιαφερομένων, επέφερε ήδη μείζονες αλλαγές αυξάνοντας τον αριθμό των πολιτών και των επιχειρήσεων που είναι συνδεδεμένοι με το Ίντερνετ. Συνέβαλε στην αναδιαμόρφωση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος στα δίκτυα και τις υπηρεσίες επικοινωνιών ενώ άνοιξε το δρόμο για νέες γενιές κινητών και πολυμεσικών υπηρεσιών. Παρείχε σε άτομα ευκαιρίες κοινωνικής συμμετοχής και συνέβαλλε ώστε το εργατικό δυναμικό να αποκτήσει τις δεξιότητες που απαιτούνται μέσα σε μια οικονομία της γνώσης. Εισηγάγε τους υπολογιστές και το Ίντερνετ στα σχολεία, σε κοινοτική κλίμακα, συνέδεσε τις κυβερνήσεις ηλεκτρονικά και εστίασε την προσοχή στην ανάγκη επίτευξης ενός ασφαλέστερου ηλεκτρονικά συνδεδεμένου κόσμου. Γενικότερα το σχέδιο eEurope 2002 στέφθηκε με επιτυχία συμβάλλοντας στο να είναι online το 2002 πολύ περισσότεροι άνθρωποι και περισσότερες επιχειρήσεις. Ωστόσο, έγιναν εμφανή και ορισμένα προβλήματα που σχετίζονταν με τη χρήση. Συγκεκριμένα:



- Οι συνδέσεις ήταν πολύ αργές, κάτι που δεν βοηθούσε στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών.
- Κάποια σχολεία μπορεί να ήταν συνδεδεμένα στο Internet, αλλά ο κυβερνοχώρος δεν είχε γίνει αναπόσπαστο μέρος της παιδαγωγικής διαδικασίας.
- Η online παρουσία των κυβερνήσεων είχε ακόμη πολύ δρόμο να διανύσει προτού φθάσει στο επίπεδο της πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Έτσι, τον Ιούνιο του 2002 υιοθετήθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης το Σχέδιο Δράσης eEurope 2005. Ο κύριος στόχος του νέου σχεδίου ήταν να τεθούν δράσεις που θα προωθούν την ανάπτυξη υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου, καλύπτοντας τις online δημόσιες υπηρεσίες καθώς επίσης και δράσεις που θα προωθούν την ανάπτυξη υποδομών για ταχύτερες συνδέσεις και ασφαλέστερη πρόσβαση στο Internet.

Στο Σχέδιο τονίζεται ότι μέχρι το 2005 η Ευρώπη θα έπρεπε να διαθέτει:

- Σύγχρονες online δημόσιες υπηρεσίες (Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ηλεκτρονικής υγείας).
- Διευρυμένη διαθεσιμότητα γρήγορων συνδέσεων στο Διαδίκτυο σε ανταγωνιστικές τιμές και υποδομές απόλυτης ασφάλειας συναλλαγών.[5]

### **Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government)**

Βάσει του σχεδίου δράσης eEurope 2002, τα κράτη μέλη συμφώνησαν ότι, έως το τέλος του 2002, θα έχει εξασφαλισθεί η δικτυακή παροχή όλων των βασικών υπηρεσιών. Στο πεδίο αυτό επετεύχθησαν πολλά, πολλές όμως από τις υπηρεσίες παρουσιάζουν περιορισμένο διαλογικό χαρακτήρα. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Νοέμβριο του 2000 σε διάσκεψη της σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση υπογράμμισε την ανάγκη περαιτέρω εξέλιξης της ανταλλαγής ορθής πρακτικής καθώς και ότι, η παροχή δικτυακών δημόσιων υπηρεσιών θα πρέπει να γίνεται με ασφάλεια και χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό. Όσον αφορά τη λειτουργία σύγχρονων

δικτυακών δημοσίων υπηρεσιών, το eEurope 2005 πρότεινε τις ακόλουθες δράσεις:

- Εξασφάλιση ευρυζωνικής σύνδεσης με όλες τις δημόσιες διοικήσεις μέχρι το 2005.
- Μέχρι τα τέλη του 2003, θέσπιση από την Επιτροπή πλαισίου διαλειτουργικότητας για να διευκολύνει την παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους πολίτες και στις επιχειρήσεις.
- Μέχρι τα τέλη του 2004, διαλογικές δημόσιες υπηρεσίες, διαθέσιμες σε όλους μέσω ευρυζωνικών δικτύων και πολυπλατφορμικής πρόσβασης (τηλέφωνο, τηλεόραση, υπολογιστής κλπ.).
- Μέχρι τα τέλη του 2005, ηλεκτρονική σύναψη του μεγαλύτερου μέρους των δημοσίων συμβάσεων.
- Δημόσια σημεία πρόσβασης στο Διαδίκτυο προσιτά σε όλους τους πολίτες.

### **Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health)**

Το έργο του ιατρικού προσωπικού σε όλα τα επίπεδα απέκτησε μεγαλύτερη ένταση πληροφοριών με την συνεχώς ευρύτερη χρήση εξελιγμένου ιατρικού εξοπλισμού και εφαρμογών υπολογιστών. Ταυτόχρονα, αυξήθηκαν οι απαιτήσεις των προϋπολογισμών για την υγεία ενόψει της προόδου στην ιατρική και την επιστήμη. Οι ψηφιακές τεχνολογίες άρχισαν να παίζουν σημαντικό ρόλο στη διαχείριση της υγείας παρέχοντας τη δυνατότητα μείωσης των διοικητικών δαπανών, την παροχή υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης εξ' αποστάσεως καθώς και την αποφυγή περιττής επανάληψης εξετάσεων. Επιπλέον, το Ίντερνετ άρχισε να χρησιμοποιείται διαρκώς όλο και περισσότερο από τους πολίτες για τη λήψη ιατρικών πληροφοριών. Με βάση τα παραπάνω αποτέλεσε καθοριστικής σημασίας παράγοντα η αποτελεσματική ανάπτυξη ηλεκτρονικού περιεχομένου και υπηρεσιών για την υγεία και η διάθεσή του σε όλους. Στο συγκεκριμένο πεδίο, το eEurope 2005 προέβλεψε τα εξής:

- υποβολή πρότασης από την Επιτροπή, την άνοιξη του 2003, για την καθιέρωση ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης υγείας, με σκοπό να

αντικαταστήσει τα έντυπα που απαιτούνται για υγειονομική περίθαλψη σε άλλο κράτος μέλος.

- εγκατάσταση από τα κράτη μέλη δικτύων πληροφοριών υγείας μεταξύ των σημείων περίθαλψης (νοσοκομεία, εργαστήρια και κατοικίες).
- παροχή στους πολίτες δικτυακών υπηρεσιών υγείας (π.χ. ηλεκτρονικοί ιατρικοί φάκελοι, ιατρική επίσκεψη εξ' αποστάσεως, ηλεκτρονική επιστροφή εξόδων ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης).

### **Ασφαλής υποδομή πληροφοριών**

Η σταδιακή εγκατάσταση ασφαλούς υποδομής πληροφοριών αποτέλεσε έναν από τους κυριότερους στόχους του σχεδίου δράσης eEurope 2005. Η Ευρωπαϊκή Ένωση δραστηριοποιήθηκε στο πεδίο αυτό ως εξής: πρόταση της Επιτροπής του Ιουνίου του 2001 για την ασφάλεια των δικτύων, πάταξη των αξιόποινων πράξεων στον κυβερνοχώρο στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης eEurope 2002 καθώς και οδηγία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στις τηλεπικοινωνίες και δραστηριότητες του προγράμματος πλαισίου έρευνας. Για το ζήτημα της ασφάλειας, το νέο σχέδιο δράσης προέβλεπε τα εξής:

- συγκρότηση επιχειρησιακής ομάδας για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο με βάση πρόταση της Επιτροπής το 2002.
- εμπέδωση, τόσο από τον ιδιωτικό όσο και από το δημόσιο τομέα, κλίματος ασφάλειας στο σχεδιασμό και τη λειτουργία των προϊόντων της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών.
- διερεύνηση των δυνατοτήτων ασφαλούς ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών.

### **Γενικευμένη διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης**

Η ευρυζωνική πρόσβαση αποτελεί παράγοντα κεντρικής σημασίας για την οικονομική ανάπτυξη των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η ευρύτερη διάθεση ευρυζωνικών επικοινωνιών έχει σημαντικό αντίκτυπο στην οικονομία, διάφορα δε κράτη της ΕΕ άρχισαν την επανεξέταση της κατάστασης όσον αφορά την ευρυζωνική προσφορά στην επικράτειά τους. Κοινός τους στόχος είναι η επιτάχυνση της εξάπλωσής του. Η σημασία της "ευρείας διάθεσης και χρήσης ευρυζωνικών δικτύων σε ολόκληρη την Ένωση έως το 2005" αναγνωρίστηκε από

το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Βαρκελώνης. Επιπλέον το σχέδιο δράσης eEurope 2005 κάνει έκκληση να τονωθεί η καινοτομία και να αναπτυχθούν η χρήση και οι επενδύσεις στον τομέα των ευρυζωνικών επικοινωνιών. Για το σκοπό αυτό, προσδιορίζει τις ακόλουθες δράσεις:

- χρησιμοποίηση του νέου πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων ώστε να διασφαλιστεί η διάθεση συχνοτήτων για τις ασύρματες ευρυζωνικές υπηρεσίες.
- στήριξη της ευρυζωνικής πρόσβασης στις λιγότερο ευνοημένες περιφέρειες.
- Μεγαλύτερη προσφορά του περιεχομένου των δημοσίων υπηρεσιών σε διάφορες διαλογικές τεχνολογικές πλατφόρμες.
- επιτάχυνση της μετάβασης στην ψηφιακή τηλεόραση.

	7/ 2002	1/2003	7/ 2003	1/ 2004	7/ 2004	1/ 2005
ΒΕΛΓΙΟ (BE)	691 970	877 364	1 045 867	1 244 736	1 444 673	1 619 756
ΤΣΕΧΙΑ (CZ)				56 000	76 000	168 200
ΔΑΝΙΑ (DK)	360 659	448 981	558 600	678 698	839 150	968 374
ΓΕΡΜΑΝΙΑ (DE)	2 611 011	3 244 430	3 971 282	4 667 457	5 415 247	6 905 159
ΕΣΘΟΝΙΑ (EE)			58 515	58 515	102 771	138 617
ΕΛΛΑΔΑ (EL)	450	1 689	2 146	10 006	25 931	51 448
ΙΣΠΑΝΙΑ (ES)	814 337	1 304 770	1 776 418	2 228 169	2 767 627	3 452 706
ΓΑΛΛΙΑ (FR)	735 944	1 656 288	2 413 640	3 656 654	4 915 487	6 793 249
ΙΡΛΑΝΔΙΑ (IE)	1 344	7 387	9 469	34 050	67 530	138 116
ΙΤΑΛΙΑ (IT)	549 716	976 019	1 586 194	2 401 939	3 503 497	4 701 232
ΚΥΠΡΟΣ (CY)				10 063	14 520	18 967
ΛΕΤΟΝΙΑ ( LV)					33 904	56 448
ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ (LT)			42 518	64 982	88 279	129 053
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ (LU)		7 455	10 282	15 942	25 334	37 019
ΟΥΓΓΑΡΙΑ (HU)				187 228	257 016	365 741
ΜΑΛΤΑ (MT)					13 738	38 054
ΟΛΛΑΝΔΙΑ (NL)	1 016 704	1 213 861	1 579 508	1 908 044	2 372 529	3 084 561
ΑΥΣΤΡΙΑ (AT)	374 640	451 800	527 050	612 600	707 725	827 675
ΠΟΛΩΝΙΑ (PL)				497 972	609 435	1 247 250
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ (PT)	150 846	260 296	375 379	500 437	664 045	864 066
ΣΛΟΒΕΝΙΑ (SI)				60 398	76 339	118 031
ΣΛΟΒΑΚΙΑ (SK)				8 275	21 685	51 869
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ (FI)	152 300	269 700	334 950	447 444	572 100	779 929
ΣΟΥΗΔΙΑ (SE)	588 700	743 800	847 100	1 010 400	1 131 400	1 372 000
ΗΝΩΜ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ (UK)	716 630	1 333 056	2 205 503	3 172 109	4 395 561	6 137 151
<b>EU15</b>	<b>8 765 251</b>	<b>12 796 896</b>	<b>17 243 388</b>	<b>22 588 685</b>	<b>28 847 836</b>	<b>37 732 441</b>
<b>EU10</b>			<b>101 033</b>	<b>943 433</b>	<b>1 293 687</b>	<b>2 332 230</b>
<b>EU25</b>	<b>8 765 251</b>	<b>12 796 896</b>	<b>17 344 421</b>	<b>23 532 118</b>	<b>30 141 523</b>	<b>40 064 671</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 1.** Ο αριθμός ευρυζωνικών συνδέσεων των χωρών της ΕΕ 2002-2005

Η ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην Ευρώπη σημείωσε εντυπωσιακή άνοδο στην περίοδο Ιούλιος 2002 – Ιανουάριος 2005 με τις ευρυζωνικές γραμμές να ξεπερνούν τα 40 εκ. το 2005 σε σύγκριση με το 2002 που δεν ξεπερνούσαν τα 9 εκ.

#### **2.3.4 Απολογισμός Σχεδίου Δράσης eEurope 2005**

Πέντε χρόνια μετά την έναρξη της εφαρμογής της στρατηγικής της Λισαβόνας, η Επιτροπή προβαίνει σε ένα όχι ιδιαίτερα ενθαρρυντικό απολογισμό των επιτευχθέντων αποτελεσμάτων. Πέρα από την αύξηση της ευρυζωνικότητας και το ότι οι δημόσιες υπηρεσίες έγιναν ολοένα και περισσότερο πλήρως επιγραμμικές, οι προβλεπόμενες επιδόσεις της ευρωπαϊκής οικονομίας σε θέματα ανάπτυξης, παραγωγικότητας και απασχόλησης δεν επιτεύχθηκαν. Ο ρυθμός δημιουργίας θέσεων απασχόλησης επιβραδύνθηκε και οι επενδύσεις στην έρευνα και στην ανάπτυξη εξακολουθούσαν να είναι ανεπαρκείς. Το Φεβρουάριο του 2006, η κα Βίβιαν Ρέντινγκ, Επίτροπος αρμόδια για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τα Μέσα, δήλωνε, στο πλαίσιο του Microsoft Government Forum στην Πράγα: "Δυστυχώς, υστερούμε σημαντικά σε ανάπτυξη και καινοτομία. Αν συνεχίσουμε με τους ίδιους ρυθμούς, δεν θα πετύχουμε τους στόχους της Λισαβόνας". Η Ευρωπαϊκή Ένωση, μετά από μια πενταετία e- προσπάθειας στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope, διαπίστωσε ότι η πορεία της προς τους στόχους του 2010 θα έπρεπε να επαναπροσδιοριστεί.

#### **2.4 Σχέδιο δράσης i2010**



Η πρωτοβουλία eEurope έδωσε ό,τι είχε να δώσει, αλλά τα αποτελέσματά της δεν ήταν επαρκή. Διάφορες μετρήσεις, έρευνες και μελέτες υπέδειξαν ότι η Ευρώπη δεν αξιοποιεί στον καλύτερο δυνατό βαθμό τις νέες τεχνολογίες, ενώ δεν πραγματοποιεί και τις αναγκαίες, βάσει στόχων, επενδύσεις σε έρευνα και ανάπτυξη νέων προϊόντων. Αποχαιρετώντας, λοιπόν, το πρόθεμα "e", η ΕΕ παρουσίασε τη στρατηγική i2010 που κινείται γύρω από τρεις βασικούς άξονες:

την αγορά, τις επενδύσεις και την ποιότητα ζωής. Το πρόθεμα i περιλαμβάνει τρεις ερμηνείες:

- Η πρώτη ερμηνεία-στόχος ("internal market for information services") αφορά στη δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού χώρου για την ΚτΠ, όπου η τεχνογνωσία και η τεχνολογία θα διαχέονται με μεγαλύτερη ταχύτητα και θα αξιοποιούνται από όλους τους πολίτες.
- Η δεύτερη ερμηνεία-στόχος ("investment in ICT innovation for competitiveness") επικεντρώνεται στο ζήτημα των επενδύσεων για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και αφορά κυρίως στην άνοδο της ανταγωνιστικότητας τόσο των κρατών-μελών όσο και συνολικά της ΕΕ.
- Η τρίτη και τελευταία ερμηνεία-στόχος ("inclusion and better quality of life") αφορά στην εξασφάλιση καλύτερης ποιότητας ζωής για τους Ευρωπαίους πολίτες, καθώς και στην αντιμετώπιση των φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού με όχημα πάντα την ΚτΠ. [6]

Με το σχέδιο δράσης i2010, η Επιτροπή αντιμετωπίζει κατά ενοποιημένο τρόπο την κοινωνία της πληροφορίας και τις πολιτικές στον οπτικοακουστικό τομέα στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Αποσκοπεί στο συντονισμό της δράσης των κρατών μελών για την διευκόλυνση της ψηφιακής σύγκλισης και την αντιμετώπιση των προκλήσεων που συνδέονται με την κοινωνία της πληροφορίας. Επιπλέον προτείνει τρεις στόχους προτεραιότητας που πρέπει να επιτευχθούν πριν από το 2010 για τις ευρωπαϊκές πολιτικές στους τομείς της κοινωνίας, της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης. Οι στόχοι αυτοί αφορούν :

- την ολοκλήρωση του ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου της πληροφορίας που προωθεί ανοιχτή και ανταγωνιστική εσωτερική αγορά για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα μαζικής επικοινωνίας.
- την ενίσχυση καινοτομίας και επενδύσεων στην έρευνα ΤΠΕ για την προαγωγή της ανάπτυξης καθώς και περισσότερων και καλύτερων θέσεων απασχόλησης.

- την επίτευξη της ευρωπαϊκής κοινωνίας της πληροφορίας χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό, που προωθεί την ανάπτυξη και την απασχόληση κατά τρόπο συμβατό με την αειφόρο ανάπτυξη θέτοντας ως προτεραιότητα καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες και βελτιωμένη ποιότητα ζωής.

## **Ενιαίος ευρωπαϊκός χώρος πληροφοριών**

Για τη δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφοριών που θα παρέχει προσιτές και ασφαλείς επικοινωνίες, διαφοροποιημένα και υψηλής ποιότητας περιεχόμενα καθώς και άλλες ψηφιακές υπηρεσίες, η επιτροπή επιδιώκει να επιτύχει τους εξής στόχους:

- αύξηση της ταχύτητας των ψηφιακών υπηρεσιών στην Ευρώπη.
- ενθάρρυνση της διάθεσης νέων διαδικτυακών υπηρεσιών και περιεχομένων.
- προώθηση του εξοπλισμού και των πλατφορμών που «επικοινωνούν μεταξύ τους».
- ενίσχυση της ασφάλειας του διαδικτύου έναντι επιβλαβούς περιεχομένου και τεχνολογικών ελλείψεων.

Για την επίτευξη των εν λόγω στόχων η Επιτροπή προβλέπει μια σειρά δράσεων οι οποίες αφορούν:

- την αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες έτσι ώστε να συμπεριλάβει τον ορισμό μιας αποτελεσματικής στρατηγικής διαχείρισης του φάσματος των ραδιοσυχνοτήτων.
- τη δημιουργία ενός συνεκτικού πλαισίου για τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης μέσω:
  - του εκσυγχρονισμού του νομικού πλαισίου για τις οπτικοακουστικές υπηρεσίες, αρχής γενομένης από την αναθεώρηση της οδηγίας «Τηλεόραση χωρίς σύνορα» (2005),

- της πραγματοποίησης κάθε απαραίτητης προσαρμογής του κοινοτικού κεκτημένου που έχει επιπτώσεις στις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης (2007),
- της προώθησης της ταχείας και αποτελεσματικής εφαρμογής και επικαιροποίησης του υπάρχοντος κεκτημένου,
- τον καθορισμό και την υλοποίηση στρατηγικής για μια ασφαλή ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας, ιδίως μέσω της ευαισθητοποίησης για την ανάγκη αυτοπροστασίας, την επαγρύπνηση και την επιτήρηση των απειλών, την ταχεία και αποτελεσματική αντιμετώπιση των επιθέσεων και των ελλείψεων των συστημάτων.
- τον προσδιορισμό και την προώθηση στοχοθετημένων δράσεων σε θέματα διαλειτουργικότητας, ιδίως για τη διαχείριση των ψηφιακών δικαιωμάτων.

### **Καινοτομία και επενδύσεις στην έρευνα**

Οι ΤΠΕ έχουν καθοριστικής σημασίας συμβολή στην ανάπτυξη και την απασχόληση στην Ευρώπη. Ο τομέας των ΤΠΕ έχει μείζονα συνεισφορά την οικονομία ενώ η εισαγωγή και η επιδέξια εφαρμογή ΤΠΕ είναι μία από τις μεγαλύτερες συμβολές στην παραγωγικότητα και την ανάπτυξη σε όλη την έκταση της οικονομίας, βελτιώνοντας την επιχειρηματική καινοτομία σε βασικούς τομείς. Διαπιστώνεται λοιπόν, ότι οι επενδύσεις στην έρευνα και την καινοτομία αποτελούν καθοριστικής σημασίας παράγοντα ώστε ο τομέας των ΤΠΕ να συνεχίσει να παρέχει απασχόληση και ανάπτυξη βραχυμακροπρόθεσμα. Για την ενίσχυση της καινοτομίας και των επενδύσεων στην έρευνα για τις ΤΠΕ, η Επιτροπή προτείνει τα ακόλουθα:

- να αυξηθεί κατά 80% έως το 2010 η στήριξη της έρευνας στον τομέα των ΤΠΕ σε κοινοτικό επίπεδο κάνοντας έκκληση στα κράτη μέλη να πράξουν το ίδιο.
- να δοθεί προτεραιότητα στους κυριότερους τεχνολογικούς πυλώνες του 7ου προγράμματος πλαισίου για την έρευνα και την τεχνολογική ανάπτυξη (ΠΠΕΑ), όπως οι τεχνολογίες στην υπηρεσία της γνώσης, των περιεχομένων και της δημιουργικότητας, τα προηγμένα και ανοικτά δίκτυα επικοινωνιών,



τα ασφαλή και αξιόπιστα λογισμικά, τα ενοποιημένα συστήματα, η νανοηλεκτρονική.

- Να δρομολογηθούν πρωτοβουλίες έρευνας και εγκατάστασης για να εξαλειφθούν τα κυριότερα σημεία συμφόρησης, στα πεδία π.χ. της διαλειτουργικότητας, της ασφάλειας και της αξιοπιστίας, της διαχείρισης της ταυτότητας και των δικαιωμάτων.
- να οριστούν συμπληρωματικά μέτρα για την ενθάρρυνση των ιδιωτικών επενδύσεων στην έρευνα και καινοτομία στον τομέα των ΤΠΕ (2006).
- να διατυπωθούν συγκεκριμένες προτάσεις για μια κοινωνία της πληροφορίας χωρίς αποκλεισμούς, στο πλαίσιο των κοινοτικών στρατηγικών κατευθυντήριων γραμμών για τη συνοχή για την περίοδο 2007-2013.
- να αναπτυχθούν εργαλεία για την υποστήριξη νέων μοντέλων εργασίας, τα οποία να ευνοούν την καινοτομία στις επιχειρήσεις και την προσαρμογή στις νέες ανάγκες όσον αφορά τις δεξιότητες.

## **Κοινωνική ένταξη, βελτιωμένες δημόσιες υπηρεσίες και ποιότητα ζωής**

Για την επίτευξη του στόχου της δημιουργίας μιας κοινωνίας της πληροφορίας με βάση την ένταξη, η οποία θα παρέχει δημόσιες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και θα προσφέρει καλύτερη ποιότητα ζωής, η Επιτροπή προβλέπει κυρίως τα εξής:

- διάδοση των πολιτικών προσανατολισμών σχετικά με την ηλεκτρονική προσβασιμότητα και επέκταση της εδαφικής κάλυψης με υψίρρυθμα δίκτυα για να διευκολυνθεί η χρήση των συστημάτων ΤΠΕ από μεγαλύτερο αριθμό ατόμων (2005).
- πρόταση ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας για την εξάλειψη του ηλεκτρονικού αποκλεισμού (ηλεκτρονική ένταξη) που να καλύπτει την ισότητα ευκαιριών, τις δεξιότητες στους τομείς των ΤΠΕ και τα χάσματα μεταξύ περιφερειών (2008).
- έγκριση σχεδίου δράσης για την ηλεκτρονική διοίκηση και τους στρατηγικούς προσανατολισμούς ενθάρρυνσης των δημόσιων υπηρεσιών να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ.

- ως αρχικό βήμα, δρομολόγηση τριών πρωτοποριακών πρωτοβουλιών για την ποιότητα ζωής με χρήση ΤΠΕ: περίθαλψη ατόμων σε μια γηράσκουσα κοινωνία, ασφαλέστερες και λιγότερο ρυπογόνες μεταφορές, και κυρίως το «ευφυές αυτοκίνητο» και οι ψηφιακές βιβλιοθήκες με στόχο την τόνωση της πολιτιστικής ποικιλομορφίας.

#### **2.4.1 Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση**

Το σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση εντάσσεται στα πλαίσια της στρατηγικής i2010 της ΕΕ και υπογραμμίζει τη σημασία που έχει η επιτάχυνση της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη, για να ανταποκριθεί σε μια σειρά προκλήσεων και απαιτήσεων:

- να εκσυγχρονιστούν και να καταστούν πιο αποτελεσματικές οι δημόσιες υπηρεσίες.
- να παρέχονται καλύτερες και ασφαλέστερες υπηρεσίες στον πληθυσμό.
- να καλυφθούν οι απαιτήσεις των επιχειρήσεων που επιθυμούν λιγότερη γραφειοκρατία και περισσότερη αποτελεσματικότητα.
- να εξασφαλιστεί η διασυννοριακή συνέχεια των δημόσιων υπηρεσιών, η οποία είναι απαραίτητη για την υποστήριξη της κινητικότητας στην Ευρώπη

#### **2.4.2 Οι Στόχοι**

Μέσω του σχεδίου δράσης i2010 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή επιδιώκει:

- να καρπωθούν όσο το δυνατόν γρηγορότερα οι ιδιώτες και οι επιχειρήσεις τα οφέλη από συγκεκριμένα πλεονεκτήματα που παρέχει ο τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- να εξασφαλιστεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε εθνικό επίπεδο δεν δημιουργεί νέα εμπόδια στην εσωτερική αγορά, κατά κύριο λόγο εξαιτίας της έλλειψης λειτουργικότητας.

- να επεκταθούν τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο επίπεδο της Ευρωπαϊκής Ένωσης επιτρέποντας τη δημιουργία οικονομικών κλίμακας.[7]

Το εν λόγω σχέδιο καθορίζει πέντε τομείς προτεραιότητας:

## **1. Πρόσβαση για όλους- Κανένας πολίτης δεν θα μείνει στο περιθώριο**

Θα πρέπει να καταστεί εφικτό το να μπορούν όλοι οι πολίτες να επωφεληθούν από την επέκταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χωρίς να πραγματοποιείται κοινωνικός αποκλεισμός. Γι' αυτό το λόγο θα πρέπει τα μειονεκτούντα άτομα να συναντούν όσο το δυνατόν λιγότερα εμπόδια στην πρόσβασή τους στις δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά. Σε αυτό τον αγώνα κατά του ψηφιακού ρήγματος, τα κράτη μέλη δεσμεύτηκαν ότι μέχρι το 2010 όλος ο πληθυσμός, συμπεριλαμβανομένων των μειονεκτούντων κοινωνικών κατηγοριών, θα έχει σε μεγάλο βαθμό πρόσβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς επίσης θα τους παρέχονται ευκολότερα προσβάσιμες αλλά και περισσότερο αξιόπιστες δημόσιες πληροφορίες και υπηρεσίες.

## **2. Αυξημένη αποτελεσματικότητα**

Τα κράτη μέλη δεσμεύτηκαν να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα χάρη σε μια καινοτόμο χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) και να μειώσουν σημαντικά τη διοικητική επιβάρυνση μέχρι το 2010. Παράλληλα με αυτή τη διαδικασία, το σχέδιο δράσης προβλέπει ότι τα κράτη μέλη και η Επιτροπή θα εφαρμόσουν σύστημα συγκριτικής αξιολόγησης των επιπτώσεων και των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς επίσης και θα ληφθούν μέτρα που θα ευνοούν την ευρύτερη διάδοση των εμπειριών. Επιπλέον τα κράτη μέλη αναμένουν ότι έως το 2010 οι ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες θα συμβάλλουν σημαντικά στον περιορισμό της γραφειοκρατίας για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις βελτιώνοντας επίσης την απόδοση και τη διαφάνεια του δημοσίου τομέα.

### **3. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με ισχυρό αντίκτυπο**

Υπάρχουν εκατοντάδες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, μερικές από τις οποίες παρέχονται τοπικά, άλλες περιφερειακά ενώ υπάρχουν και ορισμένες που παρέχονται διασυνοριακά και οι οποίες αποτελούν βήματα σημαντικής προόδου για τους ιδιώτες, τις επιχειρήσεις και τις διοικήσεις. Ως εκ τούτου, μπορούν να χρησιμεύσουν ως παραδείγματα ηλεκτρονικής ευρωπαϊκής διακυβέρνησης.

Μια από τις υπηρεσίες που έχουν μεγάλο αντίκτυπο είναι η ηλεκτρονική ανάθεση δημόσιων συμβάσεων. Οι δημόσιες συμβάσεις αντιπροσωπεύουν το 15 με 20% του ΑΕΠ, ή περίπου 1.500 δισ. ευρώ ετησίως στην Ευρώπη. Η ηλεκτρονική ανάθεση δημόσιων συμβάσεων θα μπορούσε να εξοικονομήσει ετησίως δεκάδες δισεκατομμύρια ευρώ. Τα κράτη μέλη, λοιπόν, δεσμεύτηκαν να παρέχουν στο διοικητικό μηχανισμό τα μέσα για να καταστήσουν όλες τις δημόσιες συμβάσεις προσβάσιμες από το Διαδίκτυο. Ειδικότερα, τουλάχιστον το 50% των δημόσιων συμβάσεων που βρίσκονται πάνω από το κατώτατο όριο της ΕΚ (μεταξύ 50.000 ευρώ για τις απλές υπηρεσίες και 6.000.000 ευρώ για τα δημόσια έργα) πρόκειται να καταστούν ηλεκτρονικά προσβάσιμες μέχρι το 2010. Επιπλέον μεταξύ του 2006 και του 2010, θα ληφθούν από τα κράτη μέλη μέτρα συνεργασίας όσον αφορά πρόσθετες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες με μεγάλο αντίκτυπο.

### **4. Δημιουργία καταλυτικών παραγόντων**

Για τη βελτιστοποίηση της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι απαραίτητη η δημιουργία ορισμένων καταλυτικών παραγόντων οι οποίοι επιπλέον θα συμβάλουν στην πρόοδο και την αποτελεσματικότητα των δημοσίων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ανάμεσα σε αυτούς τους καταλυτικούς παράγοντες συγκαταλέγονται τα διαλειτουργικά συστήματα διαχείρισης ηλεκτρονικής ταυτότητας (e-ID) για την πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες, η ηλεκτρονική θεώρηση εγγράφων και η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση.

Τα κράτη μέλη συμφώνησαν να θεσπίσουν, μέχρι το 2010, προστατευμένα συστήματα αμοιβαίας αναγνώρισης εθνικών ηλεκτρονικών ταυτοτήτων για τους δικτυακούς τόπους και τις υπηρεσίες δημόσιας διοίκησης. Επιπλέον η Επιτροπή θα συμβάλει σε αυτές τις προσπάθειες, καθορίζοντας κοινές προδιαγραφές για τη διαχείριση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, επιβλέποντας τα πρότυπα προγράμματα μεγάλης κλίμακας των συστημάτων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης.

## **5. Αυξημένη συμμετοχή στη δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων**

Η βελτίωση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων και η συμμετοχή των πολιτών σε αυτή αποτελούν παράγοντα καθοριστικής σημασίας για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι ΤΠΕ προσφέρουν πραγματικές δυνατότητες συμμετοχής στον δημόσιο διάλογο σε μεγαλύτερο αριθμό ατόμων και στη λήψη των πολιτικών αποφάσεων. Μια νέα μορφή πολιτικής έκφρασης και δημόσιας συζήτησης αποτελεί το διαδίκτυο μέσα από τα διάφορα forum. Στο πλαίσιο αυτό, ποσοστό 65% των συμμετεχόντων σε ηλεκτρονική έρευνα που αφορούσε την πολιτική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρούν ότι η ηλεκτρονική δημοκρατία («e-democracy») είναι σε θέση να συμβάλει στη μείωση του δημοκρατικού ελλείμματος. Για την ενθάρρυνση αυτής της δυνατότητας, το σχέδιο δράσης προτείνει την υποστήριξη σχεδίων που χρησιμοποιούν ΤΠΕ με στόχο την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη δημοκρατική ζωή.

### **2.4.3 Απολογισμός Σχεδίου Δράσης i2010**

Από τον απολογισμό της στρατηγικής «i2010» κατά την τετραετία 2005-2009, προκύπτει ότι οι δράσεις για τις ΤΠΕ επέτρεψαν τον εκσυγχρονισμό της Ευρώπης, τόσο από οικονομικής όσο και από κοινωνικής απόψεως, και συνέβαλαν στα παρακάτω αποτελέσματα:

- Ο αριθμός των Ευρωπαίων που διαθέτουν επιγραμμική σύνδεση αυξήθηκε σημαντικά, ιδιαίτερα όσον αφορά τις μειονεκτούσες ομάδες.
- Η Ευρώπη κατέχει πλέον την πρώτη θέση στον τομέα του ευρυζωνικού Ίντερνετ.
- Η ευρυζωνική συνδετικότητα αυξήθηκε.
- Η Ευρώπη είναι πρωτοπόρος όσον αφορά την διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας.
- Η προμήθεια και η χρήση των επιγραμμικών υπηρεσιών αυξήθηκαν σημαντικά.

- Σημειώθηκαν επιτυχίες στον τομέα των ΤΠΕ σε συνδυασμό με την μικρο- και τη ναυπηλεκτρονική, την υγειονομική περίθαλψη και την οδική ασφάλεια.
- Οι πολιτικές για τις ΤΠΕ εντάχθηκαν σταδιακά στις λοιπές πολιτικές.

Ωστόσο, η Ευρωπαϊκή Ένωση υστερεί ακόμη σημαντικά στον τομέα της έρευνας και της τεχνολογικής ανάπτυξης στις ΤΠΕ σε σχέση με ΗΠΑ και Ιαπωνία. Κατά συνέπεια, η Ευρώπη χρειάζεται ένα νέο ψηφιακό πρόγραμμα, προκειμένου να παραμείνει ανταγωνιστική. Για το σκοπό αυτό, η Επιτροπή πρόκειται να ξεκινήσει δημόσια ηλεκτρονική διαβούλευση σε εννέα βασικούς τομείς για τις μελλοντικές πολιτικές της ΕΕ στις ΤΠΕ και στα μέσα επικοινωνίας. Οι τομείς αυτοί αφορούν:

- Την απελευθέρωση των ΤΠΕ ως κινητήριας δύναμης για την οικονομική μεγέθυνση και απασχόληση.
- Την αύξηση του ρόλου των ΤΠΕ στη μετάβαση προς μια περισσότερο αειφορική οικονομία χαμηλών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα.
- Τη βελτίωση των επιδόσεων της Ευρώπης στην έρευνα και την καινοτομία στις ΤΠΕ.
- Τη δημιουργία μιας κατά 100% συνδεδεμένης οικονομίας μέσω Διαδικτύου υψηλής ταχύτητας και ανοικτής για όλους.
- Την εδραίωση της ενιαίας επιγραμμικής αγοράς.
- Την προώθηση της δημιουργικότητας των χρηστών.
- Την ενίσχυση της θέσης της ΕΕ ως βασικού παράγοντα στο διεθνή στίβο των ΤΠΕ.
- Τις σύγχρονες και αποτελεσματικές δημόσιες υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες και προσιτές σε όλους.
- Τη χρήση ΤΠΕ για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών της ΕΕ.

## 2.5 Η στρατηγική της Λισαβόνας στη δίνη της οικονομικής κρίσης

Τον Αύγουστο του 2008, ξέσπασε η παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση κάνοντας εμφανή τα σημάδια της στην ΕΕ. Για την αντιμετώπιση της κρίσης, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο των Βρυξελλών (11 και 12 Δεκεμβρίου 2008), υιοθέτησε το ευρωπαϊκό σχέδιο ανάκαμψης και το πακέτο μέτρων για την ενέργεια και το κλίμα δίνοντας μια ένδειξη της πρόθεσης των 27 να διασώσουν τη στρατηγική της Λισαβόνας μέσα στη δίνη της κρίσης.

Οι 27 αρχηγοί κρατών δήλωσαν ότι δεδομένου του μεγέθους της κρίσης, τα μέτρα στήριξης πρέπει να επιδιώκουν άμεσα αποτελέσματα, να είναι χρονικώς περιορισμένα και να αφορούν τους πλέον θιγόμενους και πιο σημαντικούς τομείς σε σχέση με τη δομή της οικονομίας (π.χ. την αυτοκινητοβιομηχανία και τον οικοδομικό τομέα). Τα μέτρα αυτά θα πρέπει να συνοδεύονται από αυξημένες προσπάθειες για την εφαρμογή των διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων στο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισαβόνας. Πιο συγκεκριμένα, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο ζήτησε να δρομολογηθεί ευρωπαϊκό σχέδιο για την καινοτομία, σε συνδυασμό με την ανάπτυξη του Ευρωπαϊκού Χώρου Έρευνας καθώς και με τη μελέτη για το μέλλον της Στρατηγικής της Λισαβόνας πέραν του 2010, που να περιλαμβάνει όλες τις προϋποθέσεις της βιώσιμης ανάπτυξης και τις κυριότερες τεχνολογίες του μέλλοντος (ιδίως δε την ενέργεια, τις τεχνολογίες των πληροφοριών, τις νανοτεχνολογίες, τις τεχνολογίες του διαστήματος και τις βιολογικές επιστήμες).

Στις 16 Δεκεμβρίου 2008, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υιοθέτησε ένα πακέτο μέτρων για την ενίσχυση της εφαρμογής του ευρωπαϊκού σχεδίου οικονομικής ανάκαμψης. Το πακέτο περιλαμβάνει μια έκθεση για τις μελλοντικές προτεραιότητες σχετικά με την ενιαία αγορά καθώς επίσης και διάφορες ανακοινώσεις σχετικά με:

- την προσέγγιση των απαιτήσεων δεξιοτήτων και απασχολήσεων στην ΕΕ μέχρι το 2020.
- τον καθορισμό των προτεραιοτήτων για συνεργασία στην εκπαίδευση και την κατάρτιση για τα έτη 2009-2010 όσο και τις μακροπρόθεσμες στρατηγικές προκλήσεις.

- την χρησιμοποίηση από τα κράτη μέλη ορισμένων πόρων της πολιτικής συνοχής για να δώσουν ένα βραχυπρόθεσμο ερέθισμα στην οικονομία αλλά και για να αντιμετωπίσουν τις μακροπρόθεσμες προκλήσεις.
- προτάσεις για την βελτίωση της διεθνούς ρυθμιστικής συνεργασίας και της εξασφάλισης επαρκούς και ελεύθερης πρόσβασης στις αγορές τρίτων χωρών.

Επιπλέον η Επιτροπή αναθεώρησε το ευρωπαϊκό ταμείο προσαρμογής στην παγκοσμιοποίηση για να εξασφαλίσει τη μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων του για την εξεύρεση εργασίας από τους απολυόμενους.

Στις 28 Ιανουαρίου 2009, η Επιτροπή υιοθέτησε «κεφάλαια κατά χώρα» και συστάσεις ως προς τη στρατηγική της Λισαβόνας για την ανάπτυξη και την απασχόληση. Αυτές οι συστάσεις θα βοηθήσουν επίσης στην εξασφάλιση της εφαρμογής του ευρωπαϊκού σχεδίου οικονομικής ανάκαμψης, κατά τρόπο που να αντιμετωπίζει την οικονομική κρίση αλλά προσβλέποντας στο μέλλον. Τα κεφάλαια κατά χώρα αναλύουν την πρόοδο που έχει επιτευχθεί σε κάθε κράτος μέλος ως προς την εφαρμογή της στρατηγικής ανάπτυξης και απασχόλησης, λαμβάνοντας υπόψη την κρίση. Περιλαμβάνουν προτάσεις για ειδικές συστάσεις σχετικά με τα πεδία που κάθε κράτος μέλος πρέπει να εξετάσει κατά προτεραιότητα, για την ενίσχυση της οικονομίας του μεσοπρόθεσμα. Οι εν λόγω συστάσεις θα επικυρωθούν από το εαρινό Ευρωπαϊκό Συμβούλιο και θα εγκριθούν επίσημα από το Συμβούλιο.

Όσον αφορά στα δημόσια οικονομικά των χωρών μελών της ευρωζώνης, η Επιτροπή θα αξιολογήσει τη συμβατότητα των ενημερωμένων προγραμμάτων σταθερότητας με το Σύμφωνο σταθερότητας και ανάπτυξης. Σύμφωνα με την Επιτροπή, η εύθραυστη οικονομική κατάσταση υπογραμμίζει την ανάγκη να αντιμετωπιστούν οι εναπομένουσες δομικές αδυναμίες στις αγορές προϊόντων και εργασίας, οι οποίες είναι ουσιαστικές για την προσαρμογή σε μια νομισματική ένωση. Η αναπτυξιακή δυναμική των χωρών της ευρωζώνης εξαρτάται αποφασιστικά από την επιτάχυνση των μεταρρυθμίσεων που διευκολύνουν το άνοιγμα των αγορών εργασίας και βελτιώνουν τον ανταγωνισμό στον τομέα των υπηρεσιών. Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Jose Manuel Barroso είπε ότι τα κράτη μέλη πρέπει να εφαρμόσουν τις αναγκαίες δομικές μεταρρυθμίσεις που καθορίζονται στις συστάσεις, για να προετοιμάσουν το έδαφος για μια βαθμιαία



αλλά μόνιμη επιστροφή στην ανάπτυξη και στη δημιουργία θέσεων εργασίας, μέσα σε μια πιο πράσινη και δικαιότερη οικονομία. Όπως φαίνεται, τα θεσμικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι αποφασισμένα να συνεχίσουν τον δρόμο που χάραξε η στρατηγική της Λισαβόνας και μάλιστα να χρησιμοποιήσουν αυτή τη στρατηγική σαν μέσο διεξόδου από την κρίση.[8]

## 2.6 Στρατηγική «Ευρώπη 2020»



Κατά την τελευταία διετία η παγκόσμια οικονομική κρίση αναίρεσε τις προσπάθειες πολλών ετών για οικονομική και κοινωνική πρόοδο στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Ο μέσος ρυθμός ανάπτυξης της Ευρώπης γνώρισε σημαντική επιβράδυνση. Το ευρωπαϊκό ΑΕΠ μειώθηκε κατά 4% το 2009 και η βιομηχανική παραγωγή οπισθοχώρησε στα επίπεδα της δεκαετίας του 1990. Το έλλειμμα στην Ε.Ε. έφτασε στο 7% του ΑΕΠ ενώ τα επίπεδα του χρέους ξεπέρασαν το 80% του ΑΕΠ. Τα ποσοστά απασχόλησης στην Ευρώπη εξακολουθούν να είναι σημαντικά χαμηλότερα απ' ό,τι σε άλλα μέρη του κόσμου. Είκοσι τρία (23) εκατομμύρια πολίτες ή το 10% του ευρωπαϊκού πληθυσμού είναι σήμερα άνεργοι. Η δημογραφική γήρανση επιταχύνεται και ο μικρότερος ενεργός πληθυσμός σε συνδυασμό με υψηλότερο ποσοστό συνταξιούχων θα επιβαρύνει με πρόσθετους περιορισμούς τα συστήματά μας κοινωνικής πρόνοιας. Οι οικονομίες είναι όλο και πιο αλληλένδετες και ο ανταγωνισμός από τις αναπτυγμένες και αναδυόμενες οικονομίες θα γίνεται εντονότερος. Το παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό σύστημα εξακολουθεί να έχει ανάγκη ρύθμισης ενώ οι προκλήσεις για το κλίμα και το περιβάλλον απαιτούν δραστικότερες ενέργειες. Έτσι το Μάρτιο του 2010 στο συμβούλιο των αρχηγών κρατών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής δρομολογήθηκε η στρατηγική «Ευρώπη 2020» με στόχο την έξοδο από την κρίση και την προετοιμασία της οικονομίας της ΕΕ για την επόμενη δεκαετία.

Η επιτυχής έξοδος από την κρίση είναι ο βραχυπρόθεσμος στόχος, αλλά ο κύριος και μακροπρόθεσμος είναι ένα αειφόρο μέλλον, αξιοποιώντας τα πλεονεκτήματα της Ε.Ε. όπως το ικανό εργατικό δυναμικό, την ισχυρή τεχνολογική και βιομηχανική βάση, τους ισχυρούς τομείς υπηρεσιών, αγροτικής οικονομίας, ναυτιλίας, τη μεγαλύτερη ενιαία αγορά στον κόσμο με κοινό μάλιστα νόμισμα, μια οικονομία με κοινωνικά χαρακτηριστικά, με συνοχή και αλληλεγγύη, με σεβασμό στην πολυπολιτισμικότητα και πρωτοπόρα στον τομέα του περιβάλλοντος.

Η στρατηγική «Ευρώπη 2020» καθορίζει λοιπόν, ένα όραμα για μια κοινωνική οικονομία της αγοράς στην Ευρώπη κατά την επόμενη δεκαετία και βασίζεται σε τρεις τομείς προτεραιότητας: α) την ανάπτυξη, με τη θεμελίωση της οικονομίας στη γνώση και την καινοτομία, β) τη βιώσιμη ανάπτυξη, με την προώθηση μιας ανταγωνιστικής οικονομίας χαμηλών εκπομπών άνθρακα, που θα αξιοποιεί αποτελεσματικά τους πόρους που διαθέτει και γ) την ανάπτυξη χωρίς αποκλεισμούς, η οποία θα προάγει μια οικονομία υψηλής απασχόλησης και θα οδηγεί σε κοινωνική και γεωγραφική συνοχή.

### **2.6.1 Στόχοι της Στρατηγικής «Ευρώπη 2020»**

Η πρόοδος που συντελείται για την επίτευξη των προαναφερόμενων στόχων θα μετράται σε συνάρτηση με πέντε αντιπροσωπευτικούς πρωταρχικούς στόχους, οι οποίοι τίθενται σε επίπεδο ΕΕ και τους οποίους τα κράτη-μέλη θα κληθούν να μετασχηματίσουν σε εθνικούς στόχους με γνώμονα τα εξής:

- Το 75% του πληθυσμού ηλικίας 20-64 να έχει απασχόληση (έναντι του σημερινού 69%).
- Το 3% του ΑΕΠ της Ε.Ε. να επενδύεται σε Έρευνα και Ανάπτυξη (σήμερα είναι μικρότερο από 2%, όταν στις ΗΠΑ είναι 2,6% και στην Ιαπωνία 3,4%).
- Οι στόχοι 20/20/20 για την ενέργεια και την κλιματική αλλαγή να επιτευχθούν (η μείωση των εκπομπών πιθανώς να φτάσει και στο 30%).
- Το ποσοστό των Ευρωπαίων που εγκαταλείπουν το σχολείο να πέσει κάτω από το 10% (έναντι του σημερινού 15%), ενώ πάνω από το 40% να φτάσει στην τέταρτη βαθμίδα εκπαίδευσης (από 31% σήμερα).

- 20 εκατομμύρια λιγότεροι Ευρωπαίοι να ξεφύγουν από το κατώφλι της φτώχειας.

## 2.6.2 Πρωτοβουλίες της στρατηγικής «Ευρώπη 2020»

Προκειμένου να επιτευχθούν οι παραπάνω στόχοι, η Επιτροπή προτείνει ένα θεματολόγιο με την ονομασία «Ευρώπη 2020», το οποίο περιλαμβάνει μια σειρά εμβληματικών πρωτοβουλιών. Η υλοποίηση των πρωτοβουλιών αυτών αποτελεί κοινή προτεραιότητα, και θα απαιτηθεί η ανάληψη δράσης σε όλα τα επίπεδα: οργανισμών που λειτουργούν σε επίπεδο ΕΕ, κρατών μελών και τοπικών και περιφερειακών αρχών. Οι πρωτοβουλίες είναι οι εξής:

- **Ένωση καινοτομίας :** επανεστίαση της πολιτικής E&A και καινοτομίας σε μείζονες προκλήσεις, με ταυτόχρονη γεφύρωση του χάσματος μεταξύ επιστήμης και αγοράς ούτως ώστε οι εφευρέσεις να μετατρέπονται σε προϊόντα.
- **Νεολαία σε κίνηση :** βελτίωση της ποιοτικής στάθμης και της διεθνούς ελκυστικότητας του συστήματος ανώτερης εκπαίδευσης της Ευρώπης με την προώθηση της κινητικότητας των σπουδαστών και των επαγγελματιών νεαρής ηλικίας. Ένα χειροπιαστό μέτρο εν προκειμένω θα ήταν να καταστούν οι κενές θέσεις εργασίας σε όλα τα κράτη μέλη περισσότερο προσπελάσιμες για τους ενδιαφερόμενους απανταχού στην Ευρώπη και να αναγνωρίζονται δεόντως τα επαγγελματικά προσόντα και η επαγγελματική πείρα.
- **Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη :** επίτευξη βιώσιμων οικονομικών και κοινωνικών ωφελειών χάρη σε μια ψηφιακή ενιαία αγορά βασισμένη στο Διαδίκτυο πολύ υψηλών ταχυτήτων. Όλοι οι Ευρωπαίοι θα πρέπει μέχρι το 2013 να διαθέτουν πρόσβαση υψηλής ταχύτητας στο Διαδίκτυο.
- **Μια Ευρώπη που χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τους πόρους της :** στήριξη της μετάβασης σε μια οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα χρησιμοποιώντας αποδοτικά τους πόρους που έχει στη διάθεσή της. Με τον τρόπο αυτό πετυχαίνεται αποτελεσματική εξοικονόμηση σε ό,τι αφορά την παραγωγή και την κατανάλωση ενέργειας.

- **Μια βιομηχανική πολιτική για πράσινη ανάπτυξη :** παροχή βοήθειας στη βιομηχανική βάση της ΕΕ έτσι ώστε να είναι ανταγωνιστική στον κόσμο που θα προκύψει μετά την κρίση, με την προαγωγή της επιχειρηματικότητας και την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων. Με τον τρόπο αυτό θα δημιουργηθούν νέες θέσεις εργασίας.
- **Ατζέντα για νέες δεξιότητες και θέσεις εργασίας :** δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών για τον εκσυγχρονισμό των αγορών εργασίας, με επιδίωξη την άνοδο των επιπέδων απασχόλησης και τη διασφάλιση της βιωσιμότητας των κοινωνικών μοντέλων, σε μια περίοδο κατά την οποία συνταξιοδοτούνται όσοι γεννήθηκαν την εποχή της μεταπολεμικής δημογραφικής έκρηξης.
- **Ευρωπαϊκή πλατφόρμα για την καταπολέμηση της φτώχειας :** διασφάλιση της οικονομικής, κοινωνικής και γεωγραφικής συνοχής, με την παροχή συνδρομής σε φτωχά και κοινωνικώς αποκλεισμένα άτομα, έτσι ώστε να μπορούν να διαδραματίζουν ενεργό ρόλο στην κοινωνία.[9]

## 2.7 Συμπερασματικά

Η Στρατηγική Ανάπτυξης «Ευρώπη 2020» συμφωνείται σε μια από τις πιο δύσκολες στιγμές για την Ε.Ε., εν μέσω της μεγαλύτερης οικονομικής κρίσης των τελευταίων χρόνων. Η νέα αυτή δεκαετής στρατηγική αναμένεται να αντικαταστήσει την στρατηγική της Λισσαβόνας, η οποία παρά την αποτυχία της κατάφερε να υποκινήσει οικονομικές μεταρρυθμίσεις στα κράτη μέλη καθώς και να επιφέρει αύξηση στην απασχόληση. Ωστόσο, οι στόχοι της Λισσαβόνας δεν είχαν δεσμευτικό χαρακτήρα με αποτέλεσμα να παραμεληθούν από τα κράτη μέλη. Γι αυτό το λόγο, η υλοποίηση των προγραμμάτων της «Ευρώπης 2020» αναμένεται να είναι υποχρεωτική και θα ελέγχεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και από τους ίδιους τους Ευρωπαίους ηγέτες. Σύμφωνα με την Επιτροπή, κάθε κράτος μέλος θα πρέπει να προτείνει εθνικό πρόγραμμα για την επίτευξη των στόχων της νέας στρατηγικής, το οποίο θα είναι προσαρμοσμένο τόσο χρονικά όσο και στο περιεχόμενό του, με τις ιδιαιτερότητες και τη γενικότερη οικονομική κατάσταση στην οποία βρίσκεται.

Η νέα στρατηγική φιλοδοξεί να διδαχτεί από τα προβλήματα του παρελθόντος και να εντάξει στο πρόγραμμά της μια δυνατότερη κυβέρνηση και μια

υψηλότερου επιπέδου πολιτική ηγεσία, έτσι ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι της. Οι στόχοι αυτοί είναι φιλόδοξοι και πρέπει όχι μόνο να βοηθήσουν στη διαδικασία ανάκαμψης από την κρίση, αλλά κυρίως, με μακροπρόθεσμο ορίζοντα, να ορίσουν τον δρόμο στον οποίο θα βαδίζει η Ευρώπη στην επόμενη δεκαετία. Μέσα από τον συντονισμό των δυνάμεων της επιστήμης, της οικονομίας, της πολιτικής και της κοινωνίας, όλων των κρατών – μελών η Ευρώπη πιστεύει ότι μπορεί να πετύχει την ανάκαμψη και την ανάπτυξή της. Ο αγώνας αυτός για την ανάπτυξη και την ευημερία επιβάλλει τη συστράτευση όλων των ενδιαφερομένων σε ολόκληρη την Ευρώπη. Οι οικονομίες των κρατών μελών είναι πλέον αλληλένδετες κατά τρόπο αναπόδραστο και κανένα κράτος μέλος δεν μπορεί να αντεπεξέλθει αποτελεσματικά στις παγκόσμιες προκλήσεις με μεμονωμένες ενέργειες. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποδεικνύεται πιο ισχυρή όταν καταβάλλονται από κοινού προσπάθειες και, για τον λόγο αυτό, η επιτυχής έξοδος από την κρίση εξαρτάται από τον στενό συντονισμό των οικονομικών πολιτικών και από τις συντονισμένες προσπάθειες όλων των κρατών μελών.

# 3

## Οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις



### 3.1 Εισαγωγή

Καθώς η κοινωνία των υπηρεσιών πληροφοριών εξελίσσεται, όλο και περισσότερο τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ξεκινούν την λειτουργία τους, υποσχόμενα την ριζική αλλαγή της διακυβέρνησης και της διάδρασης της με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλες αρχές. Η χρήση της ψηφιακής διακυβέρνησης δίνει την δυνατότητα στο κοινό να έχει άμεση πρόσβαση και ανταπόκριση, μειώνοντας τον ρυθμό προσωπικής διάδρασης με τους δημόσιους υπαλλήλους, κάνοντας πράξη την ιδέα του «να χρησιμοποιούν οι πολίτες το ίντερνετ και όχι να περιμένουν στην ουρά» και στοχεύοντας στην μείωση κόστους παραγωγικότητας στον δημόσιο τομέα. Επιπλέον, τα συστήματα πληροφοριών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι διαθέσιμα σε εικοσιτετράωρη βάση καθημερινά, χωρίς να υπάρχει διαχωρισμός βάσει ηλικίας, χρώματος ή φύλου, παρέχοντας στους πολίτες βελτιωμένες και αποτελεσματικότερες υπηρεσίες.

### 3.2 Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες

Για την επίτευξη των στόχων του Σχεδίου Δράσης eEurope, το Μάρτιο του 2000 στη Σύνοδο κορυφής της Λισαβόνας, οι Ευρωπαίοι ηγέτες καθιέρωσαν τη λεγόμενη «Ανοικτή Μέθοδο Συντονισμού» («open method of coordination» – OMC), της οποίας βάση αποτελεί ο προσδιορισμός και η χρήση κατάλληλων δεικτών για τη διενέργεια συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking) των επιδόσεων των Κρατών – Μελών της ΕΕ.

Συγκεκριμένα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ανατέθηκε στην αντίστοιχη ομάδα εργασίας, η ανάπτυξη εξειδικευμένων δεικτών. Η εν λόγω ομάδα εργασίας μετά από διαβούλευση, και αξιοποιώντας τη συνεργασία φορέων όλων των Κρατών – Μελών, πρότεινε στις 12 Φεβρουαρίου του 2001, κατάλογο 20 βασικών δημοσίων υπηρεσιών, 12 για τους πολίτες και 8 για τις επιχειρήσεις. Έκτοτε ο κατάλογος αυτός αποτελεί τη βάση συγκριτικής αξιολόγησης της προόδου των Κρατών – Μελών στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

	A/A	Δημόσια Υπηρεσία	Ανώτατο Στάδιο Εξέλιξης
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΠΟΛΙΤΕΣ	1	Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	5
	2	Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας	4
	3	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης	5
	4	Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης)	5
	5	Καταχώρηση οχήματος (καινούρια, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα)	4
	6	Έκδοση οικοδομικής άδειας	4
	7	Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ., σε περίπτωση κλοπής)	3
	8	Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	5
	9	Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή	4
	10	Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση	4
	11	Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)	4
	12	Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)	4

<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ</b>	13	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους	4
	14	Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4
	15	ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4
	16	Έναρξη επιχείρησης	4
	17	Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες	5
	18	Τελωνειακές διασαφήσεις	4
	19	Περιβαλλοντικές άδειες	5
	20	Δημόσιες Προμήθειες	4

**Πίνακας 1:** κατάλογος 20 βασικών δημοσίων υπηρεσιών

Εκτός του προσδιορισμού των υπηρεσιών που αποτελούν το αντικείμενο της μέτρησης, προκειμένου να καταστούν οι σχετικοί δείκτες λειτουργικοί, μετράται και το επίπεδο εξέλιξης των αντιστοιχών υπηρεσιών. Προς το σκοπό αυτό υιοθετήθηκε πλαίσιο πέντε σταδίων, τα οποία έχουν ως εξής:

**Στάδιο 1 - Πληροφόρηση: Ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρεχόμενες Υπηρεσίες**

Παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία, κλπ.

**Στάδιο 2 - Αλληλεπίδραση: Λήψη (μεταφόρτωση – downloading) εντύπων**

Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα.



### **Στάδιο 3 - Αμφίδρομη αλληλεπίδραση: επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης**

Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρος του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

### **Στάδιο 4 - Συναλλαγή: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή**

Εκτός από φόρμες αποστολής στοιχείων, υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης αυτού του επιπέδου, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

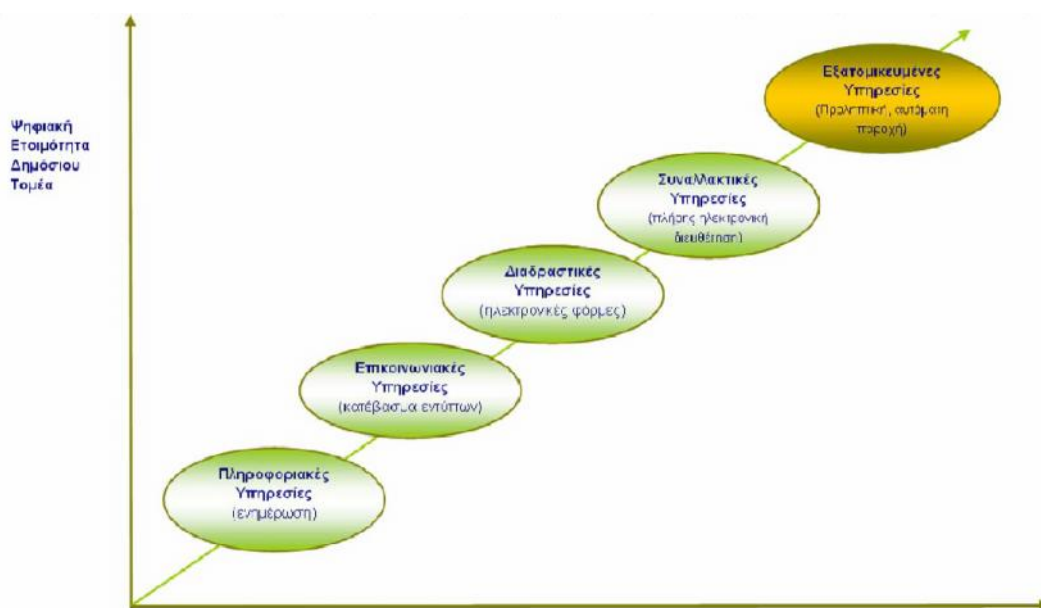
### **Στάδιο 5 - Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών**

Το κράτος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση.

Το 5ο στάδιο ψηφιακής ολοκλήρωσης μιας υπηρεσίας προστέθηκε και μετρήθηκε για πρώτη φορά στην έκθεση του 2007, έχει νόημα για ορισμένες μόνο υπηρεσίες, και εκφράζει τις ακόλουθες δύο διαστάσεις:

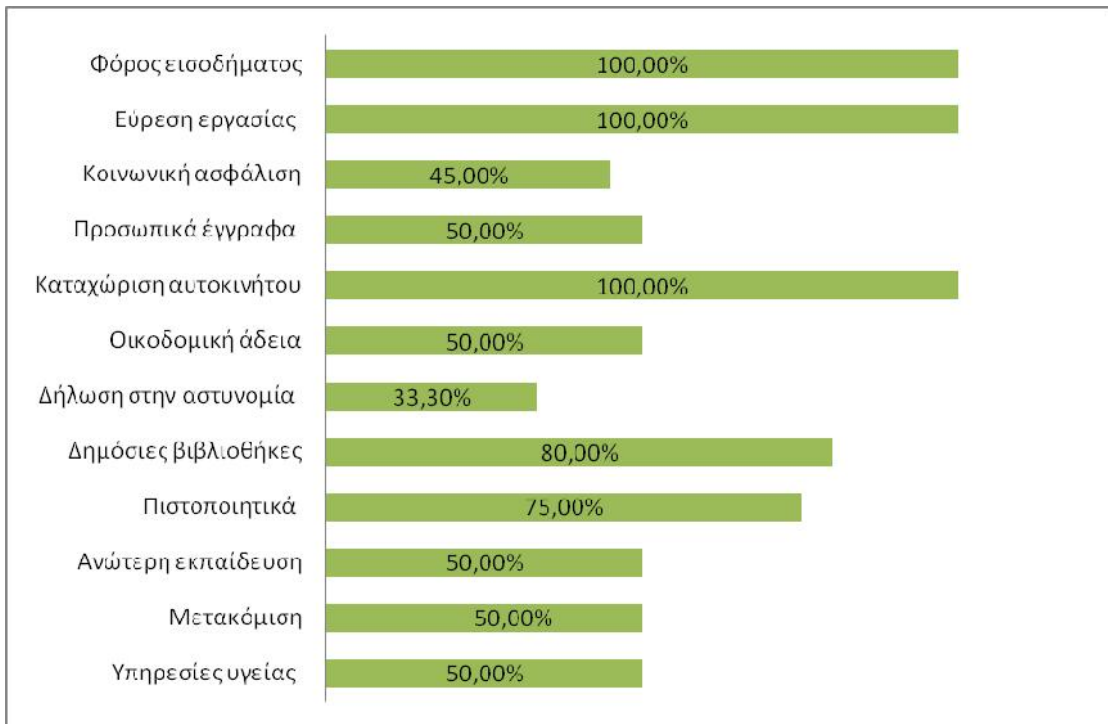
- Την προληπτική παροχή υπηρεσιών, όπου δηλαδή το κράτος προχωρά προληπτικά σε δράσεις για να αναβαθμίσει την παροχή της υπηρεσίας και τη φιλικότητά της προς το χρήστη. Παραδείγματα τέτοιων δράσεων αποτελούν η έγκαιρη ειδοποίηση του πολίτη/ χρήστη σε περίπτωση που πρέπει να προβεί σε κάποια ενέργεια, η προ-συμπλήρωση δεδομένων σε αιτήσεις του χρήστη προς το Δημόσιο, κ.α.
- Την αυτόματη παροχή υπηρεσιών, όπου το κράτος παρέχει αυτόματα συγκεκριμένες υπηρεσίες χωρίς να απαιτείται ο πολίτης (ή η επιχείρηση) να τις ζητήσει.[10]

Σύμφωνα με τη μεθοδολογία που ακολουθείται, βασικός δείκτης της ανάπτυξης μιας υπηρεσίας αποτελεί ο δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης (online sophistication) που αποδίδει στην υπηρεσία μια ποσοστιαία επίδοση ανάλογη του επιπέδου ηλεκτρονικής ωριμότητας που αυτή έχει επιτύχει σε (1) πληροφόρηση, (2) ηλεκτρονική λήψη εντύπων, (3) ηλεκτρονική αποστολή συμπληρωμένων εντύπων, (4) ολοκλήρωση συναλλαγής, (5) εξατομικευμένη παροχή υπηρεσίας/προσωποποίηση. Από το μέσο όρο των μετρήσεων και για τις 20 υπηρεσίες προκύπτει ο συνολικός δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης της χώρας. Αντίστοιχα με το δείκτη ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης μιας χώρας, μετριέται και ο δείκτης πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας (full online availability). Εδώ δίνεται βαθμολογία 100% στις υπηρεσίες που έχουν επιτύχει το μέγιστο επίπεδο (3/3, 4/4 ή 5/5) και 0% στις υπόλοιπες.

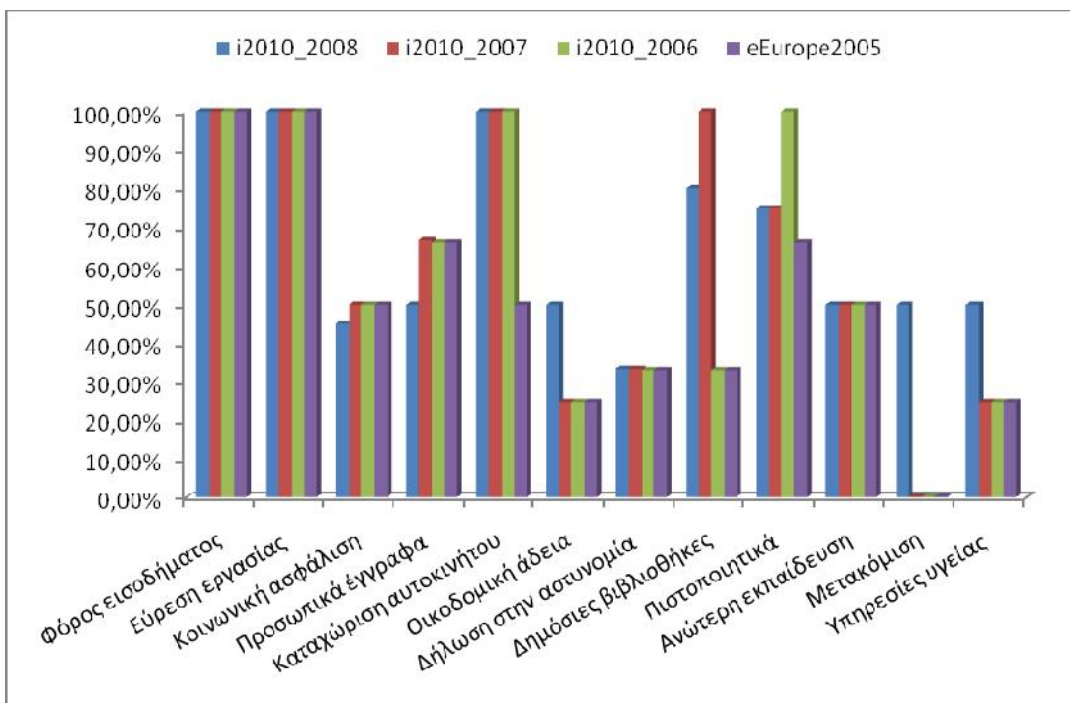


**Γράφημα 1.** Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το γράφημα 1 παρουσιάζει σχηματικά τα επίπεδα ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης (online sophistication) μιας υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

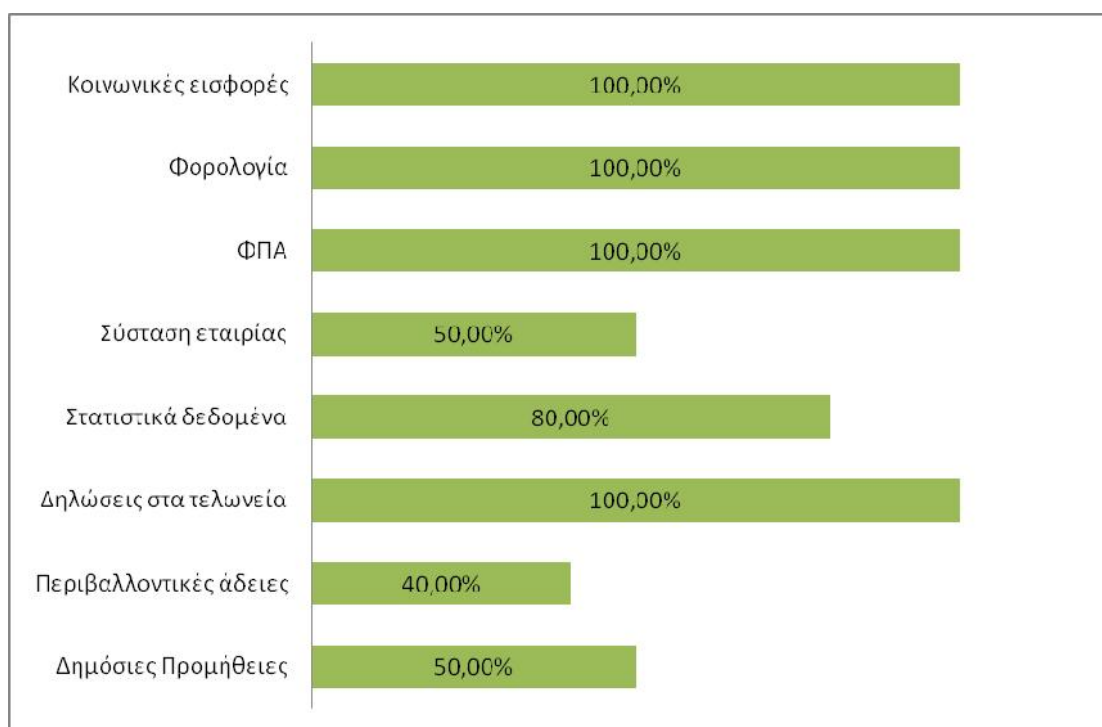


**Εικόνα 1:** Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες 2005-2008

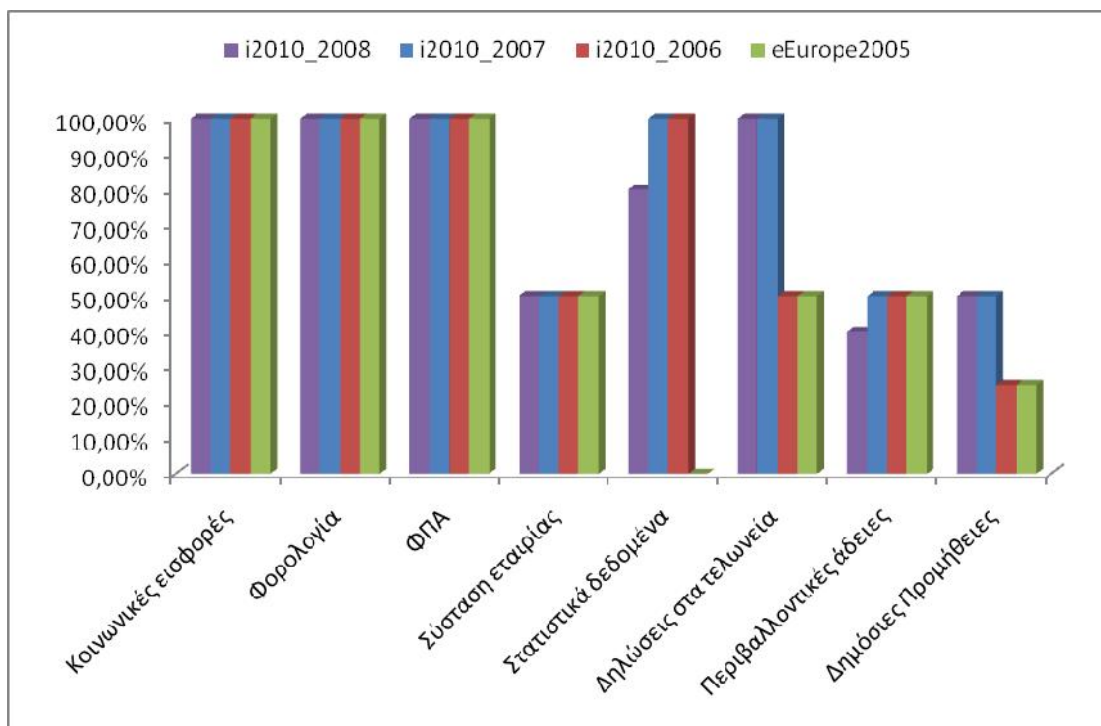


**Διάγραμμα 1:** online sophistication των υπηρεσιών προς τους πολίτες στην Ελλάδα 2005-2008

Παρατηρούμε πως σε σχέση με το 2007, το έτος 2008 με την εισαγωγή του 5<sup>ου</sup> επιπέδου ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, ορισμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρουσίασαν μείωση ως προς το online sophistication. Οι υπηρεσίες αυτές είναι η κοινωνική ασφάλιση, τα προσωπικά έγγραφα και οι δημόσιες βιβλιοθήκες. Παράλληλα υπάρχουν και υπηρεσίες που παρουσίασαν βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης όπως η έκδοση οικοδομικών αδειών, όπου με την υλοποίηση της διαδικτυακής πύλης e-ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ, αυξήθηκε κατά ένα επίπεδο η ηλεκτρονική της εξυπηρέτηση. Επιπλέον βελτίωση παρουσίασε η υπηρεσία της δήλωσης μετακόμισης, όπου η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων παρέχει τυποποιημένα έντυπα για τη δήλωση αλλαγής διεύθυνσης καθώς επίσης και οι υπηρεσίες υγείας όπου το Υπουργείο Υγείας παρέχει τυποποιημένα έντυπα (με δυνατότητα download) για τη νοσηλεία και τη χορήγηση φαρμάκων.



**Εικόνα 2:** Δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις 2005-2008

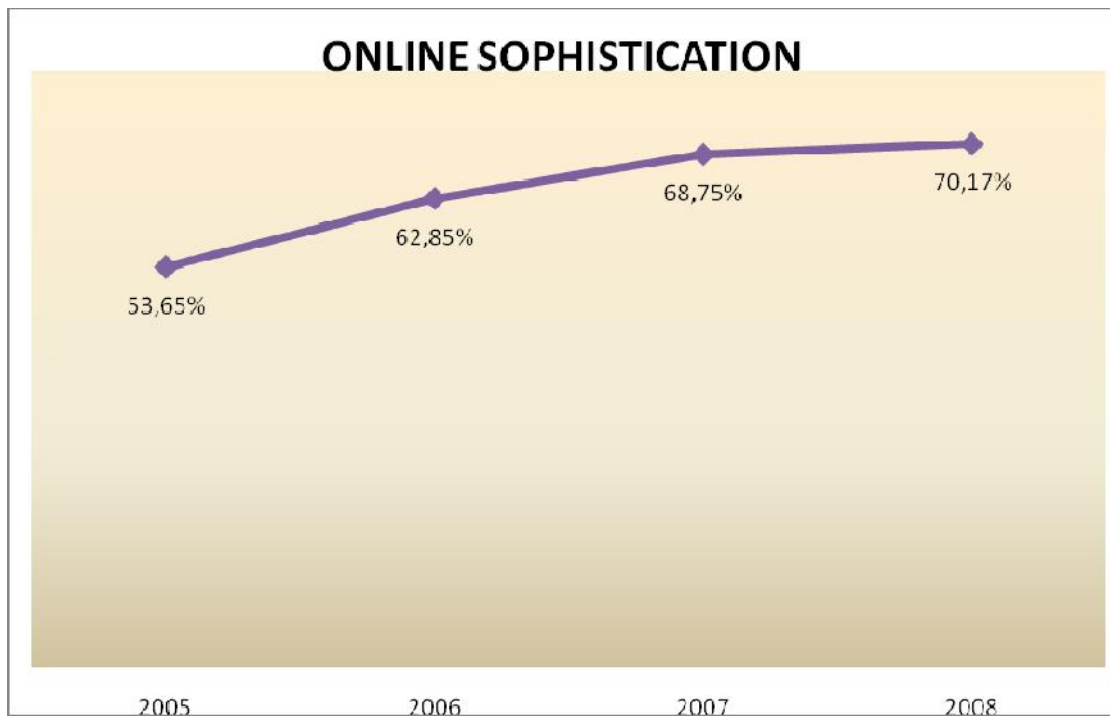


**Διάγραμμα 2:** online sophistication των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα 2005-2008

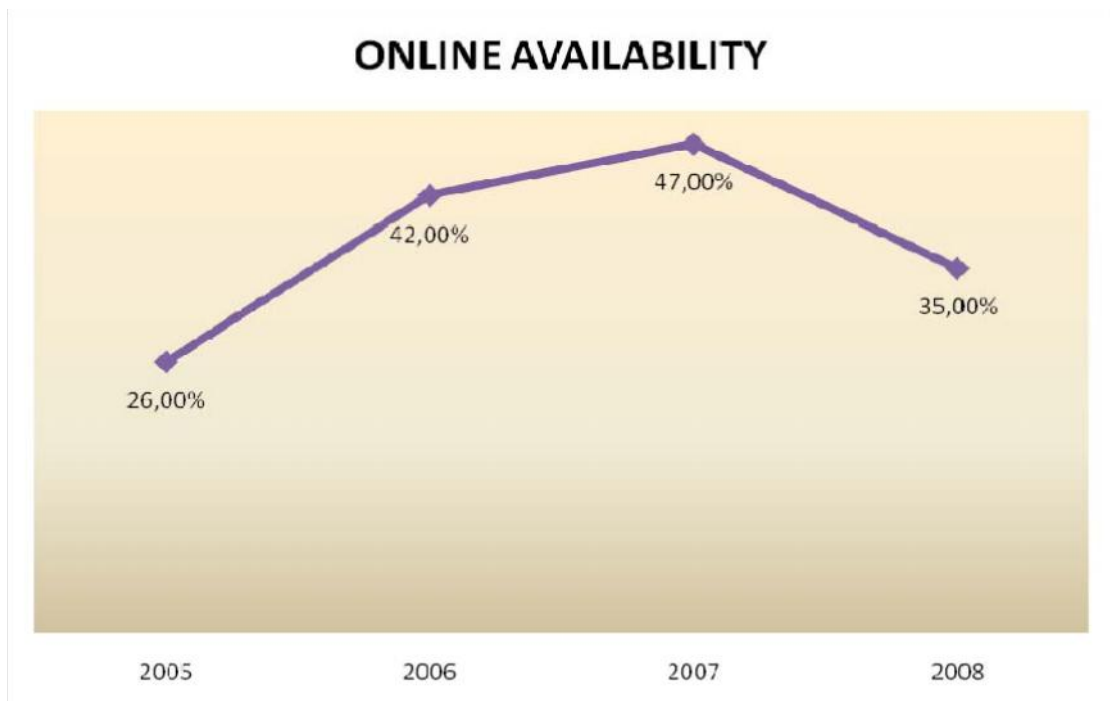
Από το παραπάνω διάγραμμα διαπιστώνεται πως δεν υπάρχουν μεγάλες διαφοροποιήσεις κατά το έτος 2008 σε σχέση με το 2007, παρά μόνο στις υπηρεσίες «Στατιστικά δεδομένα» και «Περιβαλλοντικές Άδειες», όπου με την εισαγωγή του 5ου επιπέδου ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης μειώθηκε ποσοτικά το online sophistication των δύο υπηρεσιών.

### **3.3 Online sophistication και availability στην Ελλάδα κατά την τετραετία 2005-2008**

Με την εισαγωγή του 5ου επιπέδου ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης έχουμε αύξηση του δείκτη ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης (online sophistication) κατά το έτος 2008 σε σχέση με το 2007, ενώ αντίθετα οι υπηρεσίες που είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά στην Ελλάδα μειώθηκαν κατά 2 (πλέον 7 από τις 20) με τις «Δημόσιες Βιβλιοθήκες» και τα «Στατιστικά Δεδομένα» να έχουν πλέον επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης 4/5.



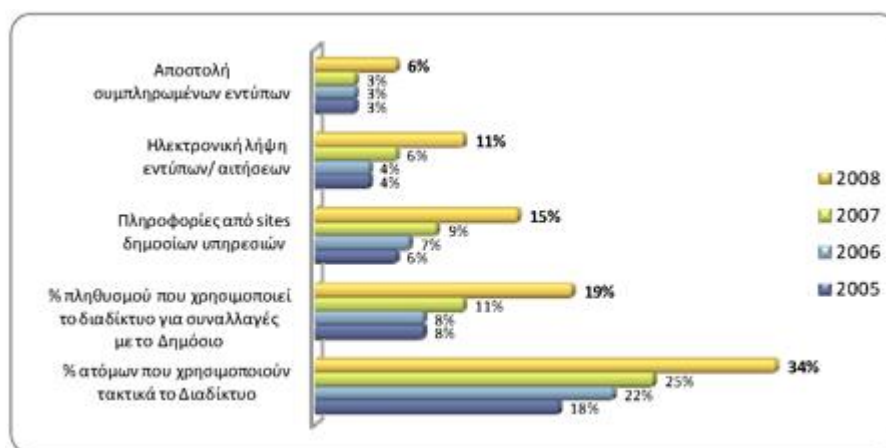
**Εικόνα 3:** Online Sophistication στην Ελλάδα 2005-2008



**Εικόνα 4:** Online Availability στην Ελλάδα 2005-2008

### 3.4 Διείδυση Ηλεκτρονικών Δημόσιων Υπηρεσιών

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ για το 2008 διαπιστώνεται ότι η διείδυση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών παραμένει αρκετά περιορισμένη αφού μόλις το 6% των Ελλήνων πραγματοποίησε ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές με το δημόσιο. Σε μεγαλύτερα επίπεδα κινείται το ποσοστό των ατόμων που αναζητούν, για παράδειγμα, πληροφορίες από ιστοσελίδες δημόσιων φορέων (15%), ωστόσο παραμένει αρκετά χαμηλότερο από το ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου (34%).



**Γράφημα 2:** % χρήσης υπηρεσιών eGovernment vs % χρήσης του διαδικτύου

Βάση της εν λόγω έρευνας εμφανίζεται επίσης να είναι θετική η στάση των Ελλήνων στη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αναγνωρίζοντας τα παραγόμενα οφέλη, αφού το 96% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι θα ήθελε στο μέλλον να χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Επιπλέον οι έλληνες χρήστες του διαδικτύου αναγνωρίζουν σημαντικές ωφέλειες από υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως: ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των υπηρεσιών (83,67%), εξοικονόμηση κόστους και χρόνου (82,14%), μη απαραίτητη η φυσική παρουσία στις υπηρεσίες (70,92%), ταχύτερη ανταπόκριση από τη δημόσια υπηρεσία (61,22%), εξοικονόμηση κόστους για την ίδια τη δημόσια διοίκηση (56,63%), μείωση της χρήσης εντύπων σε χαρτί (55,61%) και μεγαλύτερη διαφάνεια των υπηρεσιών (45,92%).

Η αντίθεση που προκύπτει από τη θετική στάση των πολιτών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση από τη μια πλευρά και την περιορισμένη χρήση των

υπαρχόντων υπηρεσιών από την άλλη, καθώς και το γεγονός ότι είναι σημαντικά χαμηλότερο το ποσοστό του πληθυσμού που πραγματοποιεί συναλλαγές με το Δημόσιο από το ποσοστό που χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο, οδηγεί στο συμπέρασμα ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν έχουν ενσωματωθεί αποτελεσματικά στην καθημερινότητα των πολιτών. Πρόκειται δε για μια κατάσταση που δεν αφορά μόνο την Ελλάδα αλλά και μεγάλη ομάδα ευρωπαϊκών χωρών. Πλήθος μελετών και αναλύσεων έχουν πραγματοποιηθεί τα τελευταία χρόνια με σκοπό τη διάγνωση των αιτιών της χαμηλής διείσδυσης του eGovernment και την εξεύρεση λύσεων για την αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών. Οι κυριότεροι λόγοι του περιορισμένου αντίκτυπου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εντοπίζονται στην αποσπασματική υλοποίηση έργων από φορείς του δημοσίου και την έλλειψη διαλειτουργικότητας συστημάτων και εφαρμογών μεταξύ φορέων, το πολύπλοκο θεσμικό πλαίσιο, τα διοικητικά εμπόδια, κ.ά. Ωστόσο, τα τελευταία χρόνια δίνεται όλο και μεγαλύτερη προσοχή στον παράγοντα που αφορά στην «ικανοποίηση των πολιτών» από το παρεχόμενο πλέγμα υπηρεσιών. Από την λειτουργία το ενδιαφέρον μετατοπίζεται στη λειτουργικότητα και αναζητούνται τα μέσα που θα κάνουν τις παραγόμενες υπηρεσίες περισσότερο εύχρηστες, φιλικές και ανταποκρινόμενες στις πραγματικές ανάγκες των πολιτών.

Το παραπάνω τονίζεται εμφανώς και στο όραμα που μοιράζονται οι ευρωπαϊκές κυβερνήσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπως αποτυπώνεται στην κοινή υπουργική διακήρυξη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η οποία υπογράφηκε το Νοέμβριο του 2009 στο Μάλμο της Σουηδίας:

*Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις ενδυναμώνονται από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι οποίες σχεδιάζονται γύρω από τις ανάγκες τους και υλοποιούνται σε συνεργασία με τρίτους, καθώς και από την καλύτερη πρόσβασή τους στην πληροφορία, την αυξημένη διαφάνεια και την εφαρμογή μέσων αποτελεσματικής εμπλοκής των εταίρων στις διαδικασίες χάραξης της πολιτικής.*



### **3.5 Ανάγκη καινοτομίας στη Διακυβέρνηση – “eGovernment 2.0”**

Στη διάσκεψη του Μάλμο το Νοέμβριο του 2009 υπογράφηκε από τις ευρωπαϊκές χώρες κοινή δέσμευση για την ανάπτυξη ως το 2015 ευφύτερων ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Για την επίτευξη του εν λόγω στόχου, απαιτείται από τις κυβερνήσεις να καινοτομήσουν ως προς το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παρακολούθηση των εκάστοτε έργων / δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να απομακρυνθούν από την αναποτελεσματική πρακτική της απλής μεταφοράς των υφιστάμενων διαδικασιών σε ηλεκτρονικό περιβάλλον. Πολλές προσπάθειες γίνονται ήδη προς την κατεύθυνση αυτή, ενώ ο όρος «eGovernment 2.0» ή Διακυβέρνηση 2.0 έρχεται να σηματοδοτήσει την νέα εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρόκειται για μια εποχή όπου διαμορφώνεται νέα δυναμική στη σχέση πολίτη - κράτους, με τους πολίτες πλέον να παίρνουν ενεργό ρόλο στη διακυβέρνηση, καθώς συμμετέχουν ενεργά στη λήψη αποφάσεων και ελέγχουν το έργο της κυβέρνησης σε επίπεδο διαφάνειας, χρηστής διαχείρισης, κλπ. Στη Διακυβέρνηση 2.0 γίνεται μια μετατόπιση της δημόσιας πολιτικής προς τη δημιουργία κουλτούρας εξωστρέφειας και διαφάνειας, όπου η κυβέρνηση είναι πρόθυμη να εμπλέξει και να ακούσει τους πολίτες της, καθώς και να παράσχει ελεύθερα το απέραντο εθνικό απόθεμα των μη ευαίσθητων πληροφοριών του δημόσιου τομέα. Η Διακυβέρνηση 2.0 ενδυναμώνει και παρακινεί πολίτες και δημόσιους λειτουργούς να συνεργαστούν εκμεταλλευόμενοι τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται από την τεχνολογία.

Οι 3 πυλώνες της Διακυβέρνησης 2.0 είναι:

- Η εφαρμογή των εργαλείων και πρακτικών του Web 2.0 στην κυβέρνηση.
- Η ανοιχτή πρόσβαση στη δημόσια πληροφορία.
- Η ηγεσία, πολιτική και διακυβέρνηση ώστε να επιτευχθούν οι απαραίτητες αλλαγές στην κουλτούρα και τη λειτουργία του δημόσιου τομέα.

Η Διακυβέρνηση 2.0 ή Government 2.0 μεταβάλλει εύστοχα τη σχέση μεταξύ κυβέρνησης και πολίτη. Κυριότερο "τεχνολογικό καταλύτη" στη διαμόρφωση της

νέας αυτής δυναμικής αποτελούν τα εργαλεία που έχουν πλέον στη διάθεσή τους κυβερνήσεις και πολίτες – και πρόκειται για τις δυνατότητες που προσφέρει η 2η γενιά του διαδικτύου ή «web 2.0». Υπό τον όρο web 2.0 έχει συμπεριληφθεί ένα νέο κύμα διαδικτυακών εφαρμογών, οι οποίες χαρακτηρίζονται από τις προηγμένες δυνατότητες που παρέχουν στους χρήστες για επικοινωνία και ηλεκτρονική συνεργασία. Με μικρές, σχετικά, απαιτούμενες επενδύσεις, οι εφαρμογές που στηρίζονται στις τεχνολογίες web 2.0 αναπτύσσονται με ραγδαίο ρυθμό και επιφέρουν σημαντικές μεταβολές στον τρόπο επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης των χρηστών. Τη θέση του όρου «ενημερώνομαι» καταλαμβάνουν πλέον όροι όπως «μοιράζομαι», «εκφράζομαι», «επηρεάζω», «δικτυώνομαι».

Βασικό χαρακτηριστικό των τεχνολογιών web 2.0 είναι ότι παρέχουν στους τελικούς χρήστες τα εργαλεία και την ελευθερία να δημιουργήσουν κανάλια πληροφορίας για οποιοδήποτε θέμα, αρκεί να έχουν στη διάθεσή τους τα κατάλληλα δεδομένα. Ομοίως και στη δημόσια διοίκηση, η διάθεση κυβερνητικών δεδομένων επιτρέπει στους πολίτες να τα επεξεργαστούν προκειμένου να παράγουν την πληροφορία που χρειάζονται, στη μορφή που τη χρειάζονται και με σκοπό την παραγωγή οφέλους για τους ίδιους. Δεδομένου δε ότι οι τεχνολογίες web 2.0 επιτρέπουν την ανάπτυξη «συλλογικής ευφυΐας», οι πολίτες ή άλλοι κοινωνικοί εταίροι φτάνουν πολλές φορές στην καινοτομία πολύ πιο γρήγορα, επιτυγχάνοντας:

- να βρουν το βέλτιστο τρόπο αλληλεπίδρασης με το δημόσιο τομέα.
- να υποδείξουν στις κυβερνήσεις τον τρόπο βελτίωσής τους.
- να ελέγξουν το έργο της κυβέρνησης. [11]

### **3.6 Ηλεκτρονικά Διαθέσιμες Υπηρεσίες σε Ευρώπη και Ελλάδα το 2010**

Σύμφωνα με την 9η έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη οι Ευρωπαίοι πολίτες έχουν διαδικτυακή πρόσβαση σε ολοένα και περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες. Η μέση διαθεσιμότητά των διαδικτυακών δημόσιων υπηρεσιών αυξήθηκε από 69% το 2009 σε 82% το 2010, προσεγγίζοντας περισσότερο τον στόχο που έχει θέσει η ΕΕ ώστε, ως το 2015,

έναν στους δύο πολίτες και τέσσερις στις πέντε επιχειρήσεις να χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι καλύτερες επιδόσεις σημειώθηκαν στην Αυστρία, την Ιρλανδία, την Ιταλία, τη Μάλτα, την Πορτογαλία και τη Σουηδία, όπου το σύνολο του καταλόγου των βασικών υπηρεσιών παρέχεται ηλεκτρονικά, ενώ σημαντική βελτίωση στη διαδικτυακή παροχή υπηρεσιών σημειώθηκε το τελευταίο έτος στη Βουλγαρία, την Ιταλία και τη Λετονία. Όπως προκύπτει από την έκθεση, οι δημόσιες υπηρεσίες που αφορούν τις επιχειρήσεις έχουν σημειώσει μεγαλύτερη πρόοδο από εκείνη για τους πολίτες.

Στην Ελλάδα ο δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης για τις 20 βασικές υπηρεσίες το 2010 είναι:

- 65% για τις υπηρεσίες προς πολίτες (EE27+ : 87%)
- 78% για τις υπηρεσίες προς επιχειρήσεις (EE27+ : 94%)
- 70% για το σύνολο των 20 υπηρεσιών (EE27+ : 90%)

Αντίστοιχα ο δείκτης πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας (full online availability) για την Ελλάδα όπως επισημαίνεται και σε σχετική ανακοίνωση του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας που αποτελεί τον επίσημο συντονιστή - φορέα παροχής των στοιχείων της, με 10 στις 20 υπηρεσίες να είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά (5 για πολίτες, 5 για επιχειρήσεις) διαμορφώνει ποσοστό 48%, με τον αντίστοιχο μέσο όρο της EE27+ να βρίσκεται στο 82% σημειώνοντας σημαντική αύξηση έναντι του 2009 (69%).

Το portal.opengov.gr θεωρείται η σημαντικότερη πρωτοβουλία της κυβέρνησης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ενώ η χειρότερη επίδοση της χώρας καταγράφεται στον τομέα των προμηθειών, καθώς δεν υπάρχει καμία πλατφόρμα σε λειτουργία για την ηλεκτρονική διεκπεραίωση των δημόσιων προμηθειών. Αξίζει να σημειωθεί πως οι παραπάνω επιδόσεις φέρνουν την Ελλάδα τελευταία στην ευρωπαϊκή κατάταξη. Όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών, στην έκθεση διαπιστώνεται ότι το 55% των υπηρεσιών που απαιτούνται για να ιδρυθεί μια επιχείρηση παρέχονται είτε μέσω αποκλειστικής δικτυακής πύλης ή αυτόματα στην Αυστρία, τη Δανία, την Εσθονία, την Ιρλανδία, τη Σουηδία και το Ηνωμένο Βασίλειο. Μόνο όμως το 46% των χρήσιμων υπηρεσιών για τους ανέργους παρέχεται σήμερα μέσω αποκλειστικής δικτυακής πύλης.

Το 70% των δημόσιων αρχών χρησιμοποιούν πλέον ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις, αλλά η αφομοίωσή τους είναι περιορισμένη (κατά τις καλύτερες εκτιμήσεις ανέρχεται στο 5% των συνολικών προμηθειών) και δεν επιτρέπει μεγάλα οφέλη. Αν οι συμβάσεις ήταν πλήρως διαθέσιμες, και χρησιμοποιούνταν ευρύτερα, θα μπορούσαν να αποφέρουν εξοικονόμηση κόστους στις δημόσιες αγορές έως και 30%.

Στην Ελλάδα, το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών βρίσκεται ακόμη σε φάση υλοποίησης. Από το ευρωπαϊκό περιβάλλον ξεχωρίζει η Ιρλανδία, με 100% ηλεκτρονική διαχείριση τόσο των προκηρύξεων όσο και της κατακύρωσης των συμβάσεων. Κατά μέσο όρο σε επίπεδο ΕΕ, η διαθεσιμότητα υπηρεσιών ηλεκτρονικών δημόσιων προμηθειών μειώνεται καθώς κινούμαστε από τα αρχικά στάδια της διαδικασίας: Ηλεκτρονική Προκήρυξη (88%), στην Ηλεκτρονική Υποβολή (60%) και την Ηλεκτρονική Κατακύρωση (59%). Για τα στάδια μετά την κατακύρωση η ευρωπαϊκή εικόνα χαλαρεί αρκετά, καθώς νομικά και πρακτικά ζητήματα καθιστούν προβληματική την ηλεκτρονική τιμολόγηση και πληρωμή σε πολλές χώρες.

Από την αξιολόγηση προκύπτει πως, για τις υπηρεσίες που παρέχονται κυρίως σε τοπικό επίπεδο, οι μικρότεροι δήμοι διαθέτουν σε ηλεκτρονική μορφή μόνο τις μισές σε σχέση με τους μεγάλους δήμους. Επιπλέον προκύπτει ότι οι μεγάλες πόλεις προσφέρουν σταθερά πιο πολλές και ώριμες ηλεκτρονικά υπηρεσίες από τις μικρότερες πόλεις ή δήμους, ενώ σημειώνονται και μεγάλες διαφορές μεταξύ πόλεων ίδιου μεγέθους διαφορετικών χωρών. Για παράδειγμα, ενώ οι ιστοσελίδες μικρότερων πόλεων μπορεί να παρέχουν πληροφορίες για το πώς ζητούνται αντίγραφα πιστοποιητικών γέννησης, στις ιστοσελίδες των μεγάλων πόλεων περιλαμβάνονται και τα σχετικά έντυπα προς τηλεφόρτωση. Αυτό μπορεί να οφείλεται, τόσο στις διαπροσωπικές επαφές των μικρότερων πόλεων, όσο και στη μικρότερη ευχέρειά τους (χρηματοδότηση, ικανότητες) να υιοθετήσουν διαδικτυακές υπηρεσίες.

Παρά την αξιοσημείωτη σε πολλές χώρες ανάπτυξη των υπηρεσιών, οι ευρωπαϊκές κυβερνήσεις προβληματίζονται από την περιορισμένη χρήση από τους πολίτες, με το ποσοστό των ατόμων να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο να διαμορφώνεται στο 32% για την Ευρώπη και στο 13% για την Ελλάδα (πηγή: Eurostat, 2010). Για πρώτη φορά, επιχειρήθηκε να αξιολογηθεί η εμπειρία του χρήστη (user experience) κατά τη χρήση των βασικών

υπηρεσιών, βάσει κριτηρίων που έχουν να κάνουν με: την ευκολία χρήσης της υπηρεσίας, διαφάνειας, προστασίας των προσωπικών δεδομένων, παροχής της υπηρεσίας μέσω πολλαπλών διαύλων και δυνατότητας καταγραφής της άποψης του χρήστη για την ποιότητα της υπηρεσίας.

Σύμφωνα με την έκθεση, γίνονται σημαντικές προσπάθειες από όλα τα κράτη ώστε να βελτιωθεί η εμπειρία του χρήστη κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Η Ελλάδα διαμορφώνει ποσοστό 91% στον εν λόγω δείκτη, έναντι 80% του μέσου όρου των 32 χωρών της έρευνας. Η επίδοση της Ελλάδας στην παρούσα κατάταξη είναι σαφώς βελτιωμένη, καθώς βρίσκεται στην 6η θέση, ισοβαθμώντας με Ισπανία, Πολωνία και Πορτογαλία, ενώ 17 συνολικά χώρες βρίσκονται άνω του μέσου ευρωπαϊκού όρου.

Η αντιπρόεδρος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Neelie Kroes, αρμόδια για τις Ψηφιακές Τεχνολογίες επισημαίνει πως ολοένα και περισσότεροι πολίτες της ΕΕ μπορούν πλέον να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες για σημαντικές υποθέσεις, όπως η αναζήτηση εργασίας, η υποβολή φορολογικών δηλώσεων ή η καταχώριση νέων εταιρειών. Τα κράτη μέλη όπου οι βασικές δημόσιες υπηρεσίες είναι πλήρως διαθέσιμες διαδικτυακά μπορούν να καταστήσουν τη ζωή ευκολότερη για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, μειώνοντας ταυτόχρονα το κόστος τους.[12]

# 4 Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα



## 4.1 Εισαγωγή

Η υλοποίηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί ένα βασικό πρόσταγμα της σημερινής εποχής. Ξεκινώντας σταδιακά από απλές εφαρμογές που αποσκοπούσαν στην αυτοματοποίηση βασικών διαδικασιών του δημοσίου, σήμερα ο σχεδιασμός και η υλοποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί το βασικό όχημα για την ριζική αναδιοργάνωση και τον εκμοντερνισμό του δημοσίου τομέα σε ότι αφορά τόσο στις εσωτερικές του διαδικασίες όσο και στην παροχή υπηρεσιών προς τον πολίτη.

Για την Ελλάδα, το κύριο χρηματοδοτικό μέσο έργων και δράσεων για την μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, υπήρξε κατά τα τελευταία χρόνια το χρηματοδοτούμενο από το Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης 2000-2006 (Γ' ΚΠΣ) Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (Ε.Π «ΚτΠ»). Επιπλέον, το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ), στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του σε ζητήματα οργάνωσης της Δημόσιας

Διοίκησης και η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα ειδικότερα ζητήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έχουν σχεδιάσει και εκτελέσει μια σειρά από μεγάλα έργα πληροφορικής χρηματοδοτούμενα από το Ε.Π. «ΚτΠ». Τέτοιου είδους έργα είναι το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ», το ενιαίο δίκτυο επικοινωνίας δεδομένων «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» το οποίο επιδιώκει την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα και το έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ – ΚΕΠ», το οποίο αποσκοπεί στη βελτίωση της επικοινωνίας και της εξυπηρέτησης των πολιτών.

Ακόμα, δημιουργήθηκαν αρκετές διαδικτυακές πύλες για την 24ωρη εξυπηρέτηση των πολιτών όπως το έργο «ΕΡΜΗΣ» που φιλοδοξεί να συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, η ιστοσελίδα [portal.oaed.gr](http://portal.oaed.gr) που δίνει την ευκαιρία σε εργοδότες και ανέργους να εξασφαλίσουν ηλεκτρονικά θέσεις εργασίας και συμμετοχή στα προγράμματα του ΟΑΕΔ, η διαδικτυακή πύλη του ΙΚΑ που παρέχει σε 24ωρη βάση ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες και το Taxisnet που αποτελεί το πρώτο πληροφοριακό σύστημα φορολογίας.

Επιπλέον σημαντική πρωτοβουλία αποτελεί η δημιουργία της Ελληνικής Πλατφόρμας Δημόσιας Διαβούλευσης OpenGov.gr ως ένα εικονικό σημείο συνάντησης της κυβέρνησης και των πολιτών.

## 4.2 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»



Στο κατώφλι του 21ου αιώνα, η Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για ευημερία και ποιότητα ζωής. Η ανάπτυξή της βασίζεται στη ραγδαία εξέλιξη των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας. Οι τεχνολογίες αυτές αποτελούν ουσιαστικό εργαλείο ανοιχτής και αποτελεσματικής διακυβέρνησης καθώς και βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων. Δημιουργούν νέες μεθόδους εργασίας, νέες δεξιότητες και την ανάγκη συνεχούς μάθησης και προσαρμογής του εκπαιδευτικού συστήματος ενώ συμβάλλουν στην

καλύτερευση της ποιότητας ζωής με την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών υγείας, μεταφορών και την προστασία του περιβάλλοντος.

Για την προώθηση της ΚτΠ στην Ελλάδα με τρόπο συνεκτικό και ολοκληρωμένο, έχει ενταχθεί ένα ξεχωριστό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την ΚτΠ στο Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης. Το Ε.Π. "ΚτΠ" αποτελεί τον κύριο μοχλό υλοποίησης της συνολικής εθνικής στρατηγικής για την πορεία προς την ΚτΠ. Επιπλέον έχει καινοτόμο και οριζόντιο χαρακτήρα, διαπερνώντας διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες. Αποτελεί σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και της κοινωνικής ζωής, έτσι ώστε να λειτουργήσουν καταλυτικά στην ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα. Οι στόχοι του για την περίοδο 2000-2006 αφορούν:

- τη βελτίωση της εξυπηρέτησης και της ποιότητας ζωής του πολίτη μέσα από παρεμβάσεις σε κρίσιμους τομείς, όπως η Δημόσια Διοίκηση, η υγεία, οι μεταφορές και το περιβάλλον.
- τη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για την ενίσχυση μιας διαδικασίας οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης όπου η τεχνολογία και η γνώση αποτελούν τον κύριο μοχλό αύξησης της παραγωγικότητας, της ανταγωνιστικότητας, των εισοδημάτων, της απασχόλησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.

Συνολικά, θα αξιοποιηθούν στο πλαίσιο του Ε.Π. "ΚτΠ" περισσότερα από 2,4 δισ. ευρώ δημόσιας χρηματοδότησης για την περίοδο 2000-2006. Η ουσιαστική αξιοποίηση ενός τέτοιου ποσού αποτελεί σημαντική πρόκληση και είναι βέβαιο ότι απαιτούνται αποφασιστικές ενέργειες, νέοι μηχανισμοί υλοποίησης παρεμβάσεων και αξιοποίηση όλης της υπάρχουσας τεχνογνωσίας, συμπεριλαμβανομένης και της συνεργασίας με διοικήσεις άλλων Κρατών-Μελών, προκειμένου να μειωθεί η απόσταση που χωρίζει την Ελλάδα από τα υπόλοιπα Κράτη-Μέλη της Ε.Ε. όσον αφορά τις εφαρμογές για την ΚτΠ. Απώτερος στόχος είναι να αποτελέσει το Ε.Π. "ΚτΠ" πρότυπο για το σχεδιασμό και την υλοποίηση μίας νέας γενιάς παρεμβάσεων στη Δημόσια Διοίκηση.[13]



### **4.3 Ο Ρόλος του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ)**

Πρωταρχικός στόχος του ΥΠΕΣΔΔΑ είναι να θεμελιώσει θεσμικά και πρακτικά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα μας και να δημιουργήσει online συναλλαγές για την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, το ΥΠΕΣΔΔΑ έθεσε προτεραιότητα την πραγματοποίηση των εξής έργων:

- Δημιουργία εθνικής δημόσιας πύλης στο Διαδίκτυο, η οποία θα λειτουργεί ως "υπηρεσία μιας στάσης" και θα αποτελεί το κύριο σημείο για την πρόσβαση στις πληροφορίες, υπηρεσίες και προϊόντα της δημόσιας διοίκησης.
- Εθνικό σύστημα αυθεντικοποίησης και ασφάλειας των ψηφιακών συναλλαγών.
- Ενιαίο σύστημα διαλειτουργικότητας για την τυποποίηση της επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών.

Τα τρία αυτά έργα δρουν ως ενιαίο σύνολο και ανοίγουν, στην πράξη, το δρόμο για τη δημιουργία νόμιμων και ασφαλών online συναλλαγών οριοθετώντας τη γέννηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

### **4.4 Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013**

Η ψηφιακή στρατηγική 2006-2013 αποσκοπεί στην πραγματοποίηση ενός «ψηφιακού άλματος» στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής, αναδεικνύοντας τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών καθώς και τις νέες δεξιότητες ως βασική στρατηγική κατεύθυνση της χώρας για την επόμενη περίοδο. Η ψηφιακή στρατηγική 2006-2013 αντικαθιστά τη «Λευκή Βίβλο» για την Κοινωνία της Πληροφορίας και ενισχύει το ρόλο του υφιστάμενου Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», διορθώνοντας τις στοχεύσεις του. Παράλληλα, η νέα ψηφιακή στρατηγική απαντά στις προκλήσεις της Δ' Προγραμματικής Περιόδου (2007-2013) και είναι συμβατή με την νέα ευρωπαϊκή πολιτική για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010» και το σχέδιο δράσης «Jobs

& Growth» που καταρτίστηκαν κατά το πρώτο εξάμηνο του 2005. Οι δυο μεγάλοι στόχοι που θέτει η ψηφιακή στρατηγική είναι οι εξής:

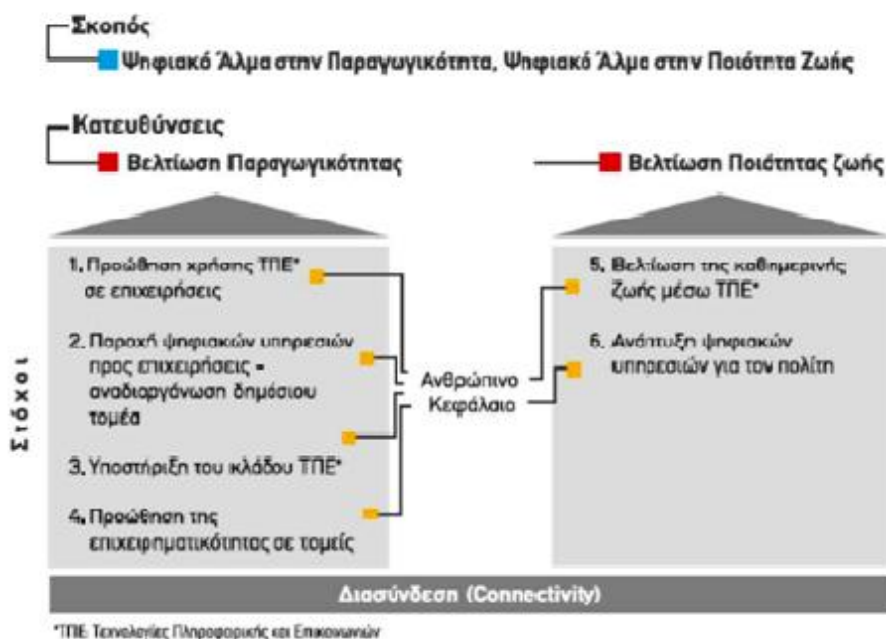
- Βελτίωση της παραγωγικότητας.
- Καλύτερη ποιότητα ζωής των πολιτών.

Βασικές συνιστώσες για την επίτευξη της βελτίωσης της παραγωγικότητας αποτελούν:

- η προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις.
- η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις - αναδιοργάνωση δημόσιου τομέα.
- η υποστήριξη του κλάδου ΤΠΕ.
- η προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ.

Ενώ βασικές συνιστώσες για την επίτευξη καλύτερης ποιότητας ζωής των πολιτών αποτελούν:

- η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών από τους πολίτες σε καθημερινό επίπεδο.
- και η ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη οι οποίες εξοικονομούν χρόνο και προσφέρουν νέες δυνατότητες αντιμετώπισης της γραφειοκρατίας.



Σχήμα 1: Κατευθύνσεις της Ψηφιακής Στρατηγικής

#### 4.4.1 Έργα και παρεμβάσεις ψηφιακής στρατηγικής 2006-2013

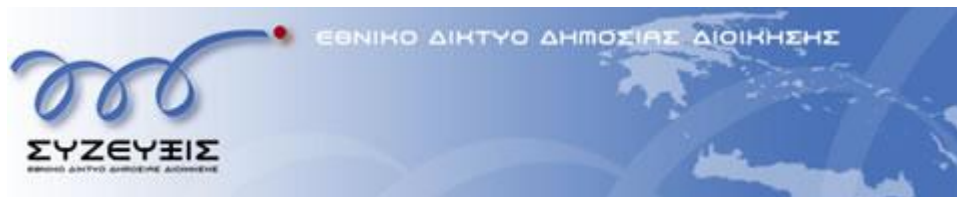
Η ψηφιακή στρατηγική 2006-2013 κατάφερε να σημειώσει σημαντική πρόοδο στον τομέα των υποδομών, με έργα όπως:

- Η ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών στην Ελληνική Περιφέρεια, ύψους €210 εκατ., το οποίο η Ευρωπαϊκή Επιτροπή χαρακτήρισε ως «το σημαντικότερο ευρυζωνικό σχέδιο που έχει αναλάβει ποτέ κράτος μέλος».
- Και η δημιουργία μητροπολιτικών δικτύων οπτικών ινών σε 75 πόλεις, τα οποία διασυνδέουν συνολικά περισσότερα από 3.000 σημεία δημόσιου ενδιαφέροντος.

Ταυτόχρονα με τη δημιουργία των ευρυζωνικών υποδομών σημειώθηκαν και ουσιαστικές παρεμβάσεις με στόχο την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις για την βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς τους. Επιπλέον ενισχύθηκαν σημαντικά τόσο στον αριθμό, όσο και στην ποιότητα οι υπηρεσίες που παρέχονται ψηφιακά από τη δημόσια διοίκηση. Ανάλογης σημασίας παρεμβάσεις έχουν γίνει και στον τομέα της Παιδείας, με δράσεις που απευθύνονται στο σύνολο της εκπαιδευτικής κοινότητας όπως επίσης και στον

τομέα του Πολιτισμού, με την χρηματοδότηση δράσεων για την ανάδειξη και την ψηφιακή προβολή του ελληνικού πολιτισμού, σε περισσότερα από 150 μουσεία και ιδιωτικές συλλογές. Τέλος, χρηματοδοτήθηκε και υλοποιείται σύνολο δράσεων συνολικού προϋπολογισμού €100 εκατ. για τη βελτίωση της προσβασιμότητας των ΑμεΑ.

#### 4.5 Το Έργο «Σύζευξις»



Το "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" είναι ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ), με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα. Σκοπός του έργου είναι η βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος, και η ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς τον χρήστη συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το Δημόσιο. Το έργο "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" καλύπτει το σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας με περίπου 4435 Φορείς του Ελληνικού Δημόσιου στους οποίους προσφέρει υπηρεσίες όπως :

- Διασύνδεση σε ένα Ενιαίο Δίκτυο Δεδομένων και φωνής.
- Ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης στο Internet και υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου.
- Διαδικτυακή Πύλη με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (π.χ. Υπηρεσίες καταλόγου, εφαρμογές τηλεσυνεργασίας κ.λπ.) σε όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.
- Υποδομή ασφάλειας για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών.
- Ηλεκτρονικό σύστημα Τηλεκπαίδευσης (Σύγχρονης και Ασύγχρονης).
- Υπηρεσίες Τηλεδιάσκεψης.

- Δωρεάν τηλεφωνία τόσο μεταξύ των Υπηρεσιών του Φορέα, όσο και για όλες τις συνδεδεμένες Υπηρεσίες.

Οι στόχοι που επιδιώκονται με το Έργο είναι οι εξής:

- Ο εκσυγχρονισμός της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης (υλοποίηση του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης) με την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.
- Η διάδοση των δυνατοτήτων του Έργου στα στελέχη του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα με ενέργειες κατάρτισης που προβλέπονται στο πλαίσιο του Έργου.
- Η αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα μέσω της λειτουργικής διασύνδεσης των συστημάτων αυτών, της εγκατάστασης ιεραρχικού δικτύου εξυπηρετητών και της διαχείρισης των τελικών χρηστών στη λογική κλειστών περιβαλλόντων.
- Η εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών και η αποφυγή επικαλύψεων - επαναλήψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις.
- Η μείωση του κόστους της επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα με ταυτόχρονη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας διακίνησης των πληροφοριών.
- Η ενοποιημένη αναβάθμιση των παρεχόμενων προς τον πολίτη υπηρεσιών, μέσω αυτοματοποιημένων και φιλικών προς τον χρήστη συστημάτων πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με τις Ελληνικές Δημόσιες Υπηρεσίες.
- Η εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τον πολίτη πληροφοριών οι οποίες έχουν ως πηγή Φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα.
- Η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, ιδιαίτερα για διαδικασίες οι οποίες απαιτούν εμπλοκή περισσοτέρων του ενός φορέα, με τελικό στόχο την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης.

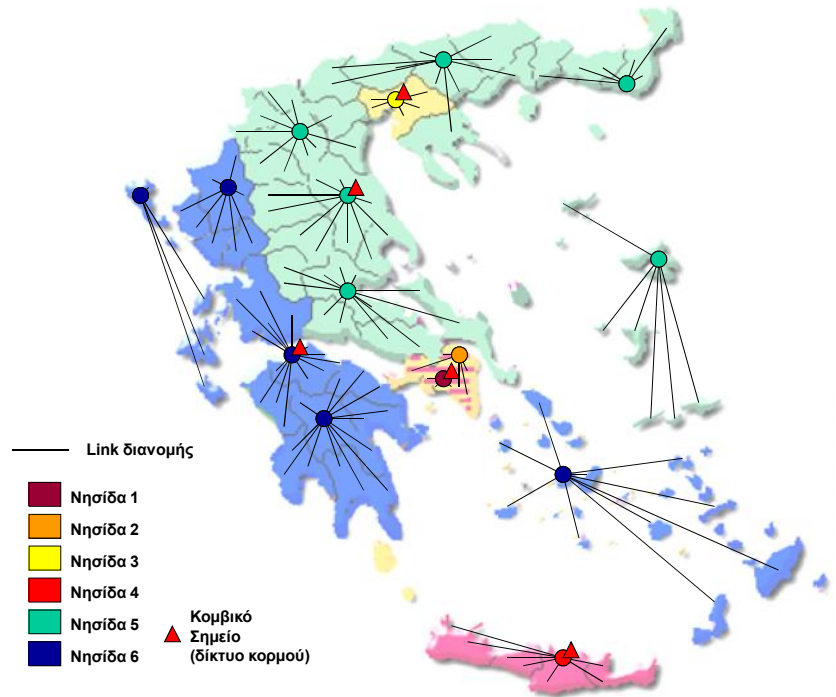
- Η αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχονται από την απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών και από την ανάπτυξη εναλλακτικών τρόπων υλοποίησης και χρηματοδότησης τηλεπικοινωνιακών έργων.
- Η μείωση του "ψηφιακού χάσματος" στο πλαίσιο της κοινωνίας της πληροφορίας.

#### **4.5.1 Αρχιτεκτονική του «Σύζευξης»**

Στο Έργο "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" η Ελληνική Επικράτεια έχει χωριστεί σε έξι (6) "τηλεπικοινωνιακά διαμερίσματα" που αναφέρονται ως Νησίδες και ενώνονται μεταξύ τους μέσω ενός δικτύου κορμού. Το δίκτυο κάθε Νησίδας περιλαμβάνει την δημιουργία Δικτύου Πρόσβασης και Δικτύου Διανομής. Το Δίκτυο Πρόσβασης περιλαμβάνει τον απαραίτητο ενεργό δικτυακό εξοπλισμό και τα τηλεπικοινωνιακά κυκλώματα που θα διασυνδέουν το κεντρικό κτίριο κάθε Φορέα με τον τοπικό κόμβο PoP του Δικτύου Διανομής ενώ το Δίκτυο Διανομής αποτελεί ουσιαστικά την "παρουσία" του "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" στα αστικά κέντρα της Νησίδας. Όλοι οι φορείς του "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" έχουν χωριστεί και ταξινομηθεί σε μία ξεχωριστή Γεωγραφική Νησίδα. Η τηλεπικοινωνιακή γραμμή που ξεκινά από το κτίριο ενός Φορέα και τερματίζει φυσικά σε κάποιο τηλεπικοινωνιακό κόμβο της Νησίδας του, λέγεται γραμμή πρόσβασης. Το σύνολο αυτών των γραμμών σε κάθε Νησίδα ονομάζεται δίκτυο πρόσβασης Νησίδας. Το σύνολο των γραμμών πανελλαδικά το ονομάζουμε δίκτυο πρόσβασης του "ΣΥΖΕΥΞΙΣ". Οι κόμβοι στους οποίους τερματίζουν οι γραμμές πρόσβασης λέγονται κόμβοι διανομής (ή POPs διανομής) και είναι περίπου 80 σε όλη την Ελλάδα. Σε κάθε Νησίδα τα POPs διανομής του "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" ενώνονται μεταξύ τους με πολύ μεγαλύτερες γραμμές φτιάχνοντας ένα ισχυρό δίκτυο που λέγεται δίκτυο διανομής Νησίδας. Όλα τα δίκτυα διανομής μαζί αποτελούν το δίκτυο διανομής του "ΣΥΖΕΥΞΙΣ". Σε 5 σημεία (2 Αθήνα – 1 Θεσσαλονίκη – 1 Πάτρα – 1 Ηράκλειο) έχουμε κόμβους κορμού του "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" οι οποίοι ενώνονται μεταξύ τους με πολύ μεγάλες τηλεπικοινωνιακές ζεύξεις που αποτελούν το δίκτυο κορμού του έργου.

## ΚΑΤΑΤΜΗΣΗ ΕΡΓΟΥ

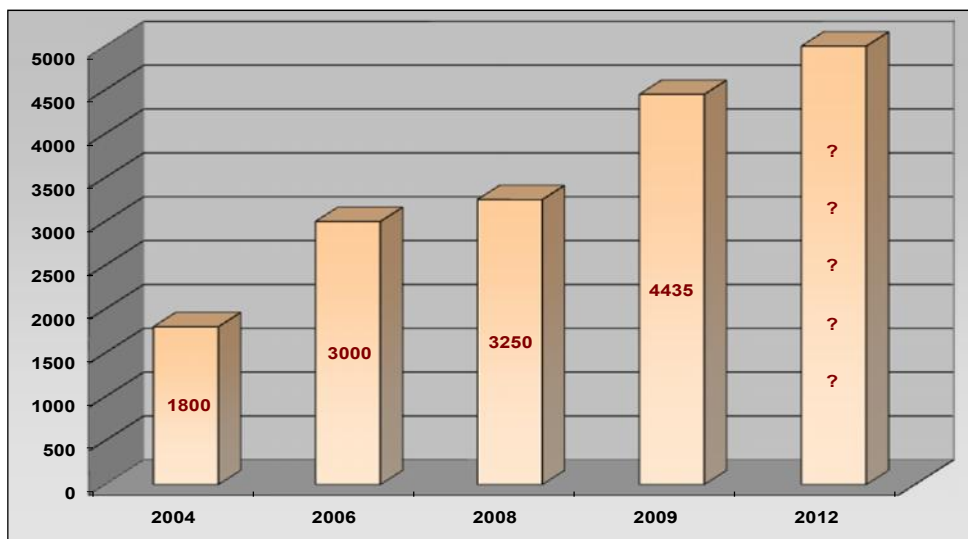
- Υποέργο 1 – Νησίδα 1: Αττική-1
- Υποέργο 2 – Νησίδα 2: Αττική-2
- Υποέργο 3 – Νησίδα 3: Ν. Θεσσαλονίκης
- Υποέργο 4 – Νησίδα 4: Κρήτη
- Υποέργο 5 – Νησίδα 5: Μακεδονία  
Θράκη, Βόρειο Αιγαίο, Θεσσαλία,  
Στερεά Ελλάδα.
- Υποέργο 6 – Νησίδα 6 : Ιόνιοι Νήσοι ,  
Πελοπόννησος, Δυτ. Ελλάδα,  
Νότιο Αιγαίο.
- Υποέργο 7 – Δίκτυο κορμού
- Υποέργο 8 – Τηλεκατάδευση
- Υποέργο 9 – Υποδομή Δημοσίου κλειδιού



Το δίκτυο πρόσβασης και το δίκτυο κορμού - διανομής δεν αποτελούν περιουσία του Ελληνικού δημοσίου αλλά του διατίθεται ως υπηρεσία από τους αναδόχους του έργου οι οποίοι είναι οι εταιρίες OTE, Altec telecom, Forthnet και άλλες.

### 4.5.2 Εξέλιξη του «Σύζευξης»

Το έργο Σύζευξης ξεκίνησε το 2004 να παρέχει τις υπηρεσίες του σε περίπου 1800 Φορείς του Ελληνικού Δημοσίου. Με την πάροδο του χρόνου αυτός ο αριθμός άρχισε να αυξάνεται και μέσα σε διάστημα μιας πενταετίας (2004-2009) οι Φορείς του Ελληνικού Δημοσίου έφτασαν τους 4435.



Διάγραμμα 3: Πλήθος φορέων του Σύζευξης

#### 4.5.3 Το «Σύζευξις» σε αριθμούς

Το δίκτυο Σύζευξις έχει κάνει σημαντικά βήματα εξέλιξης και αυτή τη στιγμή αποτελείται από:

- 4.435 φορείς με ευρυζωνική πρόσβαση – 125 εκ € (2005-2009).
- 1.900 κτίρια χρησιμοποιούν και την offnet τηλεφωνία.
- Πάνω από 700 portals.
- Πάνω από 100 studio τηλεδιάσκεψης.
- 5.000 IP-Phones.
- 200.000 εξυπηρετούμενοι Δημόσιοι λειτουργοί.
- 30.000 λογαριασμοί e-mail.
- Πάνω από 70 σημαντικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες του κράτους.
- Ανθρώπινο δίκτυο από τουλάχιστον 5.000 στελέχη.



#### 4.6 Εθνική Πύλη «Ερμής»

Το έργο Ερμής χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας" στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ σε ποσοστό 80% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και 20% από Εθνικούς Πόρους. Η συγκεκριμένη διαδικτυακή πύλη φιλοδοξεί να εισάγει την Ελλάδα στην εποχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, συμβάλλοντας στο γενικότερο εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην ανάπτυξη της χώρας με την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, διευκολύνοντας την αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό. Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν:

- Στην ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης και τη διάθεσή της στο Διαδίκτυο για την αξιόπιστη ενημέρωση των πολιτών και των



επιχειρήσεων σε ότι αφορά τις συναλλαγές τους και την αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό.

- Στην ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών για την πλήρη υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και στην ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από ένα σημείο.
- Στην Ψηφιακή Αυθεντικοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων σε υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Δημόσιας Διοίκησης, στο πλαίσιο παροχής ασφαλών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο.

#### **4.6.1 Παρεχόμενες Υπηρεσίες Εθνικής Πύλης «Ερμής»**

Η εγγραφή στον Ερμή προσφέρει στους πολίτες μία σειρά από υπηρεσίες και εργαλεία που έχουν ως κύριο στόχο την βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησής τους από την Δημόσια Διοίκηση. Με την εγγραφή του στον Ερμή, ο πολίτης αποκτά αμέσως πρόσβαση στις παρακάτω υπηρεσίες:

##### **Ηλεκτρονικές υπηρεσίες**

Ο εγγεγραμμένος χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή που σχετίζονται με την έκδοση βεβαιώσεων, αδειών, πιστοποιητικών, κ.α. Για τις υπηρεσίες αυτές, ο χρήστης υποβάλλει μέσω του Ερμή μια ηλεκτρονική αίτηση προς το ΚΕΠ της επιλογής του. Όταν το ΚΕΠ διεκπεραιώσει το αίτημά του, ο χρήστης μεταβαίνει στο συγκεκριμένο ΚΕΠ για να παραλάβει το τελικό έγγραφο. Επιπλέον ο χρήστης έχει την δυνατότητα να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης που παρέχονται από τον Ερμή, και να λάβει on-line το αντίστοιχο παραγόμενο έγγραφο. Για να αποκτήσει δυνατότητα χρήσης των υπηρεσιών αυτών, απαιτείται φυσική ταυτοποίηση του πολίτη (μόνο μια φορά) σε οποιοδήποτε ΚΕΠ. Μεταξύ των υπηρεσιών με ηλεκτρονική διεκπεραίωση περιλαμβάνονται:

- η χορήγηση βεβαιώσεων πιστοποιητικών γέννησης και οικογενειακής κατάστασης του Εθνικού Δημοτολογίου.
- η χορήγηση αντιγράφων ληξιαρχικών πράξεων γέννησης, γάμου, θανάτου του Ειδικού Ληξιαρχείου.
- βεβαιώσεις από τον ΕΛΓΑ καθώς και αρκετές άλλες υπηρεσίες.

## **Ηλεκτρονική θυρίδα**

Ο εγγεγραμμένος χρήστης αποκτά πρόσβαση στην προσωπική ηλεκτρονική του θυρίδα στην οποία αποθηκεύονται σε ηλεκτρονική μορφή τα διάφορα πιστοποιητικά που έχει εκδώσει ο χρήστης μέσω των υπηρεσιών με ηλεκτρονική διεκπεραίωση και είναι προσβάσιμα από τον χρήστη για το διάστημα της ισχύος τους. Επιπλέον έχει την δυνατότητα να παρακολουθήσει το ιστορικό των ηλεκτρονικών συναλλαγών του, να πληροφορηθεί για την πορεία των αιτημάτων του αλλά και να λάβει άμεσα την πληροφορία για το που μπορεί να χρησιμοποιήσει το πιστοποιητικό του στην Δημόσια Διοίκηση. Ο εγγεγραμμένος χρήστης μπορεί τέλος να αποθηκεύσει το παραγόμενο έγγραφο της ηλεκτρονικής υπηρεσίας σε αρχείο και να προσκομίσει το αρχείο στο ΚΕΠ ή σε οποιοδήποτε άλλο φορέα που ζητά το συγκεκριμένο έγγραφο. Μέσω του συγκεκριμένου αρχείου θα ελεγχθεί από τον αποδέκτη του η εγκυρότητα του εγγράφου.

## **Διαμόρφωση προσωπικής σελίδας**

Ο εγγεγραμμένος χρήστης μπορεί να διαχειριστεί το προφίλ του και να τροποποιήσει τον κωδικό πρόσβασής του. Επιπλέον μπαίνοντας στην προσωπική του σελίδα έχει την δυνατότητα να αποθηκεύει υπηρεσίες που τον ενδιαφέρουν και άλλο σχετικό περιεχόμενο του Ερμή ώστε να μπορεί στο μέλλον να ανακτήσει τις συγκεκριμένες πληροφορίες με σχετική ευκολία.

## **Διαχείριση ψηφιακών πιστοποιητικών**

Ο εγγεγραμμένος χρήστης μπορεί να υποβάλει ηλεκτρονική αίτηση έκδοσης ψηφιακών πιστοποιητικών και να προχωρήσει στην έκδοσή τους. Επιπλέον έχει τη δυνατότητα να ακυρώσει τα ψηφιακά πιστοποιητικά που ήδη έχει εκδώσει ενώ μπορεί ακόμα να αξιοποιήσει τα ψηφιακά πιστοποιητικά στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ερμή.

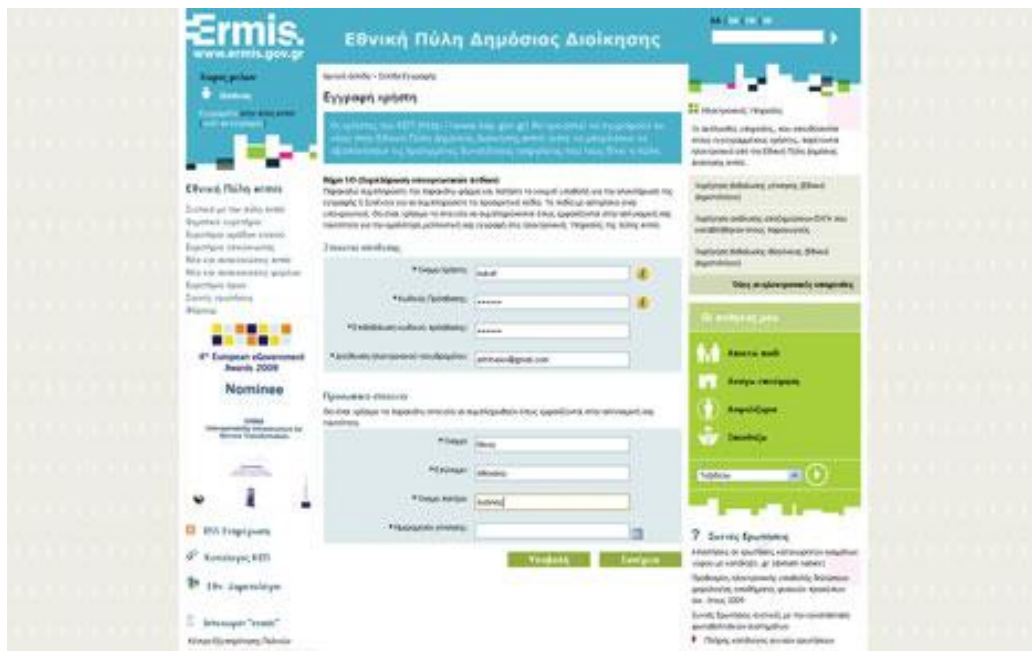
## **Επικοινωνία**

Ο εγγεγραμμένος χρήστης αποκτά πρόσβαση στο forum, όπου και μπορεί να συμμετέχει στις ομάδες συζητήσεων με άλλους χρήστες ενώ μπορεί επίσης να εγγραφεί σε κάποιο από τα ενημερωτικά δελτία και να τα λαμβάνει ανά τακτά χρονικά διαστήματα μέσω e-mail. Ο εγγεγραμμένος χρήστης επιπλέον έχει την

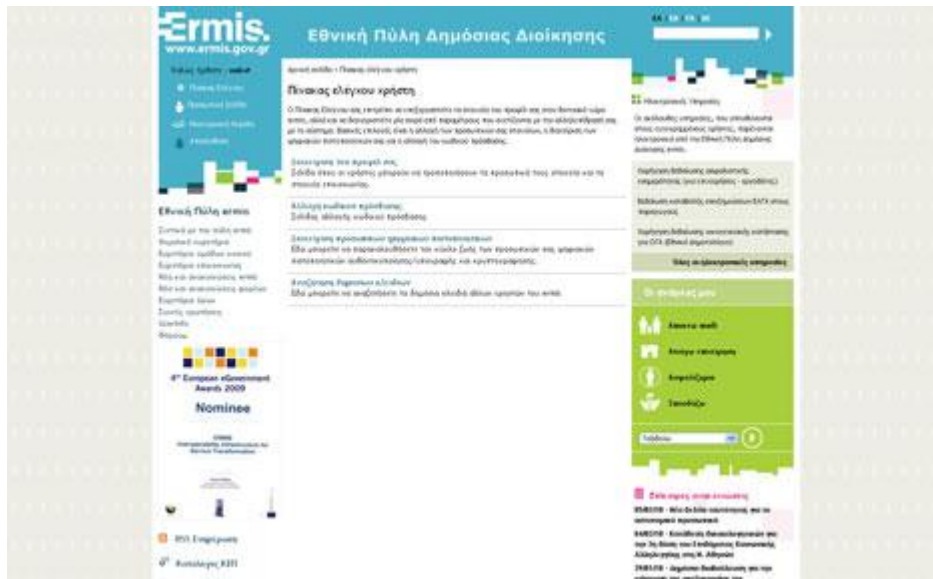
δυνατότητα να συμμετάσχει στις έρευνες και στις δημοσκοπήσεις του Ερμή, καθώς και να σχολιάζει επώνυμα το περιεχόμενο που εμφανίζεται στις σελίδες του.[14]

#### 4.6.2 Εγγραφή και υποβολή αιτημάτων στο «Ερμής»

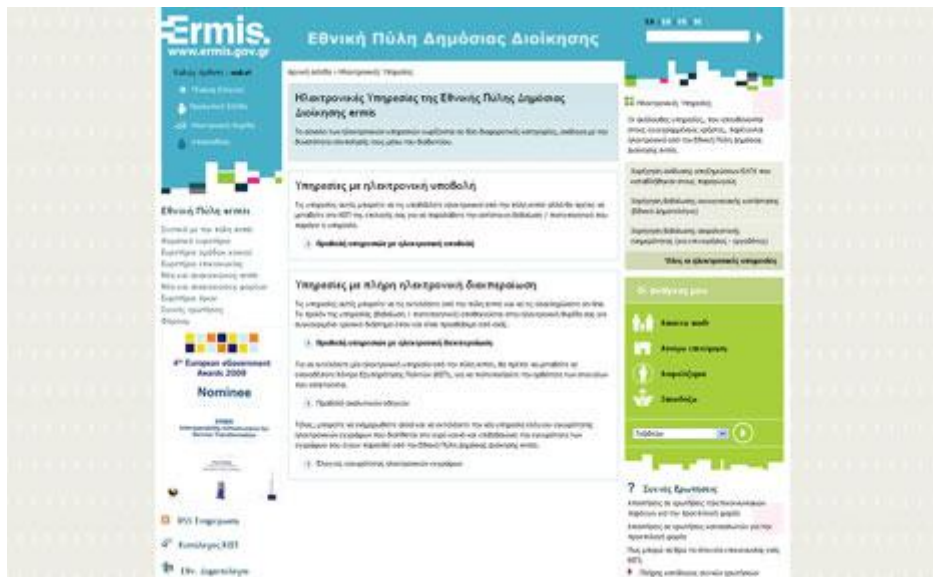
Για την εγγραφή μας στην ηλεκτρονική υπηρεσία ERMIS μεταβαίνουμε στην ιστοσελίδα <http://www.ermis.gov.gr> και επιλέγουμε «Εγγραφείτε». Στη συνέχεια αφού πληκτρολογήσουμε όλα τα απαιτούμενα στοιχεία επιλέγουμε «Υποβολή» και μετά από λίγη ώρα λαμβάνουμε e-mail που περιέχει ένα link ενεργοποίησης του λογαριασμού μας.



Αφού επιβεβαιωθεί από το σύστημα η επιτυχία της ενεργοποίησης του λογαριασμού μας, πληκτρολογούμε το Όνομα Χρήστη και τον Κωδικό Πρόσβασης που καθορίσαμε κατά την εγγραφή μας και επιλέγουμε «Είσοδος». Αφού εισέλθουμε στο σύστημα, μας δίνεται η δυνατότητα να επεξεργαστούμε τα προσωπικά μας δεδομένα.



Για να δούμε ποιες πιστοποιημένες διαδικασίες μπορούμε να πραγματοποιήσουμε ηλεκτρονικά, επιλέγουμε «Όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες» που βρίσκεται στη δεξιά στήλη της σελίδας. Στη συνέχεια μεταφερόμαστε σε μια νέα σελίδα όπου βλέπουμε όλες τις υπηρεσίες για τις οποίες μπορούμε να υποβάλουμε ηλεκτρονική αίτηση, είτε αυτές που μπορούν να διεκπεραιωθούν εξ' ολοκλήρου μέσω Internet.



Αφού εντοπίσουμε τη διαδικασία που μας ενδιαφέρει, κάνουμε κλικ επάνω της

για να μεταφερθούμε στη σελίδα της, όπου βρίσκουμε χρήσιμες πληροφορίες για την ηλεκτρονική μας υποβολή. Στη συνέχεια ακολουθούμε τις αναγραφόμενες οδηγίες και συμπληρώνουμε τα απαραίτητα στοιχεία, τα οποία μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με το είδος της διαδικασίας.[15]

#### **4.7 «Αριάδνη»- Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών**



Το έργο "Αριάδνη" είναι ένα από τα πιο σημαντικά έργα του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Κοινωνία της Πληροφορίας" και αποτελεί πρωτοβουλία του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης ενώ συγχρηματοδοτείται κατά 80% από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ). Αποσκοπεί στη βελτίωση της επικοινωνίας και της ποιότητας της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας, ενώ σηματοδοτεί τη συνεργασία της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς υλοποιείται μέσω κεντρικών και αποκεντρωμένων δράσεων. Τα Γραφεία ΑΡΙΑΔΝΗ – Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών - ΚΕΠ εγκαθίστανται στους δήμους και τις νομαρχίες της χώρας. Μέσω του συγκεκριμένου έργου επιτυγχάνεται περιορισμός της αναγκαιότητας αυτοπρόσωπης παρουσίας του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες, εφόσον τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) καθίστανται το μοναδικό σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος, για όλες τις διοικητικές του υποθέσεις. Βασική λειτουργία του προγράμματος ΑΡΙΑΔΝΗ είναι η οργάνωση, ανανέωση και ο εμπλουτισμός της υπάρχουσας δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, ώστε να επιτρέπεται η περαιτέρω ταξινόμησή της σε δικτυωμένες και υποστηριζόμενες βάσεις δεδομένων, που θα είναι προσπελάσιμες μέσω Διαδικτύου. Σε ότι αφορά τις υποστηριζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ έχουμε τα εξής:

- Επικύρωση διοικητικών εγγράφων.
- Θεώρηση γνήσιου υπογραφής.
- Χορήγηση υπεύθυνων δηλώσεων.
- Χορήγηση αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.
- Διοικητική πληροφόρηση.
- Πληροφόρηση για προκηρύξεις διαγωνισμών μέσω Α.Σ.Ε.Π.
- Κατάθεση αίτησης για διεκπεραίωση υπόθεσης του από διάφορες δημόσιες υπηρεσίες και παραλαβή διοικητικών εγγράφων.

Ενδεικτικά το Κ.Ε.Π. αναλαμβάνει:

- Την έκδοση πιστοποιητικών γέννησης, οικογενειακής κατάστασης, ληξιαρχικών πράξεων (γέννησης, γάμου, θανάτου), στρατολογικής κατάστασης, σπουδών ΑΕΙ/ΤΕΙ.
- Τη χορήγηση ποινικού μητρώου και πιστοποιητικών από πρωτοδικεία και εισαγγελίες.
- Την έκδοση, αντικατάσταση ή ανανέωση αδειών οδήγησης και τη μεταβίβαση επιβατικών Ι.Χ.
- Την χορήγηση ασφαλιστικής ενημερότητας και φορολογικής ενημερότητας, αντιγράφων εκκαθαριστικού σημειώματος και την υποβολή φορολογικής δήλωσης.
- Την χορήγηση βεβαιώσεων περί ασφάλισης και περί συνταξιοδότησης από διάφορα ασφαλιστικά ταμεία.
- Τη χορήγηση δελτίων δωρεάν μετακίνησης ΑΜΕΑ, δελτίων κοινωνικού τουρισμού ΕΟΤ και ΟΓΑ.
- Τη χορήγηση οικογενειακού και εποχιακού επιδόματος από τον Ο.Α.Ε.Δ. και την επιδότηση ενοικίου από τον Οργανισμό Εργατικής Κατοικίας.

#### 4.7.1 «Αριάδνη» 2

Το έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ II» είναι συνέχεια του έργου «ΑΡΙΑΔΝΗ» το οποίο εντάχθηκε και υλοποιήθηκε μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Γ ΚΠΣ 2000-2006. Με το έργο «Αριάδνη 2» παρέχεται η δυνατότητα στους πολίτες να υποβάλουν αιτήσεις για τη χορήγηση πιστοποιητικών, μέσω του προσωπικού τους ηλεκτρονικού υπολογιστή στην ιστοσελίδα των Κ.Ε.Π. [www.kep.gov.gr/kepportal/](http://www.kep.gov.gr/kepportal/) ή με μια απλή κλήση στο 1564 χωρίς την υποβολή δικαιολογητικών. Επιπλέον με τη νέα «Αριάδνη» παρέχεται η δυνατότητα πληρωμής λογαριασμών χωρίς προμήθεια, μέσω αυτόματων μηχανημάτων σε 23 Κ.Ε.Π. σε όλη την χώρα.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΕΠ ΔΗΜΩΝ	
1.	Αθηναίων (Πατησίων)
2.	Βύρωνα Νομ. Αθήνας
3.	Περιστερίου Νομ. Αθήνας
4.	Αμαρουσίου Νομ. Αθήνας
5.	Καλλιθέας Νομ. Αθήνας
6.	Κερατσινίου Νομ. Πειραιώς
7.	Κερατέας Νομ. Ανατολικής Αττικής
8.	Παλαιού Φαλήρου (Παράρτημα Αγίας Βαρβάρας) Νομ. Αθήνας
9.	Καλαμάτας Νομού Μεσσηνίας
10.	Χανίων Νομού Χανίων
11.	Λάρισας Νομού Λαρίσης
12.	Αγρινίου Νομού Αιτωλοακαρνανίας
13.	Αλεξανδρούπολης Νομού Αλεξανδρούπολης
14.	Ορχομενού Νομού Βοιωτίας
15.	Σαπών Νομού Ροδόπης
16.	Ζαγοράς Νομού Μαγνησίας
17.	Νίκαιας Νομού Λαρίσης
18.	Πετρούπολης Νομ. Αττικής

19.	Ειρηνούπολης Νομού Ημαθίας
20.	Νέας Ερυθραίας Νομού Αττικής
21.	Παπάγου Νομού Αττικής
	<b>ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΕΠ Ν.Α.</b>
1.	Ν.Α. Θεσσαλονίκης (Παράρτημα).
2.	Ν.Α. Ιωαννίνων

Μέσω των μηχανημάτων αυτών, οι πολίτες μπορούν να εξοφλούν άμεσα λογαριασμούς ΟΤΕ και ΔΕΗ, να καταβάλουν ασφαλιστικές εισφορές προς το ΙΚΑ και ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ) να αποπληρώνουν φορολογικές υποχρεώσεις προς το TAXIS, να πληρώνουν τέλη σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (VODAFONE, COSMOTE, TELLAS), να ανανεώνουν το χρόνο ομιλίας του καρτοκινητού τους (COSMOTE, VODAFONE, Q-TELECOM, FROG και MO-MAD) και να εξοφλούν πιστωτικές κάρτες όλων των ελληνικών τραπεζών.

Οι προδιαγραφές για την εγκατάσταση των μηχανημάτων αυτών διαμορφώθηκαν μετά από πανελλαδική έρευνα που διεξήχθη εντός ΚΕΠ, σε δείγμα 35.000 πολιτών. Με βάση τις προδιαγραφές αυτές, το Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης σε συνεργασία με την Τράπεζα Πειραιώς άρχισε την υλοποίηση του εν λόγω πιλοτικού προγράμματος. Κατά την πιλοτική φάση του προγράμματος, η Τράπεζα Πειραιώς αναλαμβάνει πλήρως το κόστος για την εγκατάσταση και την ανάπτυξή του, χωρίς καμία επιβάρυνση για το Υπ.Εσ.Δ.Δ.Α. Υποχρέωση της Τράπεζας Πειραιώς είναι, μεταξύ άλλων, η εγκατάσταση ηλεκτρονικής δημοσκόπησης, η οποία θα λαμβάνει χώρα μετά το τέλος της συναλλαγής και θα επιτρέπει στο Υπουργείο να καταγράψει τη γνώμη των πολιτών για το πρόγραμμα. Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας θα αξιολογηθούν τόσο από το Υπουργείο όσο και από την Τράπεζα Πειραιώς για την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων.





Γίνεται αντιληπτό ότι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών εισέβαλλαν πλέον δυναμικά στο χώρο του διαδικτύου παρέχοντας κάθε είδους πληροφορίες και ενημέρωση στα πλαίσια της προσπάθειας υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με αυτόν τον τρόπο δίνεται στους πολίτες πέρα από τις συναλλαγές που μπορούν να πραγματοποιούν διαδικτυακά από τον προσωπικό τους ηλεκτρονικό υπολογιστή, η δυνατότητα υποβολής ερωτήσεων, αιτήσεων και προτάσεων καθώς και η λήψη απαντήσεων σε προβλήματα που τους απασχολούν καθημερινά.

#### 4.8 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Πολιτεία»

Η ανασυγκρότηση και η πραγματική επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί στρατηγική επιλογή και προτεραιότητα του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. Η πολιτική αυτή απόφαση πηγάζει από τη βαθιά επίγνωση ότι η Δημόσια Διοίκηση, σήμερα, αποτελεί τον καθοριστικό παράγοντα για την οικονομική και κοινωνική πρόοδο της χώρας. Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ», το οποίο εκπονείται κάθε τρία χρόνια από το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης ως εργαλείο δημόσιας πολιτικής, στοχεύει στην προώθηση και εφαρμογή κρίσιμων και στοχευμένων παρεμβάσεων για την επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να καταστεί θεσμός εγγύησης της ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής. Το Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» λειτουργεί συμπληρωματικά

και σε σύνδεση με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» και είναι προσανατολισμένο στους εξής στρατηγικούς στόχους:

- Διαφάνεια της διοικητικής δράσης.
- Ποιοτική εξυπηρέτηση όλων των πολιτών, χωρίς αποκλεισμούς, με γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων («πολιτοκεντρική προσέγγιση») και τη συμμετοχή του πολίτη στα ζητήματα που αφορούν στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής του.
- Ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Αναδιάρθρωση των υπηρεσιών και ανασχεδιασμός των διαδικασιών, με πλήρη αξιοποίηση των σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, με στόχο την αποτελεσματικότητα του διοικητικού μηχανισμού.
- Θεσμική θωράκιση για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- Ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης, μέσω νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, για την απόκτηση των απαραίτητων δεξιοτήτων και της παιδείας που αφορά τη λειτουργία του στο νέο ψηφιακό περιβάλλον και την καθιέρωση συστημάτων υποκίνησης και αξιολόγησης.
- Αξιοποίηση των δυνατοτήτων των νέων τεχνολογιών για την ενίσχυση της συμμετοχής και του δημοκρατικού ελέγχου εκ μέρους των πολιτών (Ηλεκτρονική Δημοκρατία), με παράλληλη δημιουργία μηχανισμών ελέγχου της διοικητικής δράσης.[16]

#### **4.8.1 «Πολιτεία» 2005-2007**

Το Πρόγραμμα «Πολιτεία» για τη νέα τριετία (2005–2007) στοχεύει στην προσαρμογή της Δημόσιας Διοίκησης στις πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στη διαρκή βελτίωσή της με την εισαγωγή νέων συστημάτων οργάνωσης και στην αξιοποίηση νέων τεχνολογιών. Το Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» 2005-2007 εγκρίθηκε με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου, ύστερα από εισήγηση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, μετά από γνώμη του Εθνικού Συμβουλίου Διοικητικής Μεταρρύθμισης.

#### **4.8.2 Στρατηγικοί και επιχειρησιακοί στόχοι Προγράμματος «Πολιτεία» 2005-2007**

Η Στρατηγική του προγράμματος αφορά στην επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης και προωθεί αξίες, όπως:

- Διαφάνεια στις Δράσεις της Δημόσιας Διοίκησης.
- Συμμετοχικότητα.
- Ποιότητα Παρεχόμενων Υπηρεσιών.
- Εμπιστοσύνη του Πολίτη προς τους Θεσμούς.
- Αξιοκρατία και Παροχή Ίσων Ευκαιριών για Όλους.
- Αποτελεσματικότητα.
- Αποκέντρωση.
- Έμφαση στη Χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ).
- Αναπροσαρμογή της Διοικητικής Ικανότητας του Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Πολιτοκεντρική Προσέγγιση.

Οι επιχειρησιακοί στόχοι του Προγράμματος για την περίοδο 2005-2007 συνοψίζονται στους παρακάτω:

- Προσανατολισμός της παροχής υπηρεσιών προς τις ανάγκες των Πολιτών.
- Αύξηση της Δυνατότητας Προσπέλασης στις Αναφερόμενες Υπηρεσίες.
- Αντιμετώπιση του Κοινωνικού Αποκλεισμού.
- Βελτιστοποίηση της Διαχείρισης της Πληροφορίας.
- Αύξηση της Παραγωγικότητας και της Αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης.
- Προώθηση του συνόλου των θεσμικών διοικητικών ρυθμίσεων για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.
- Αναγκαίες προσαρμογές στις γνώσεις και δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού.
- Αναδιοργάνωση της Διοίκησης.
- Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας.
- Ενίσχυση των υποδομών και υπηρεσιών Πολιτικής Προστασίας.[34]

### **4.8.3 Υποπρογράμματα «Πολιτεία» 2005-2007**

Για την επίτευξη της αποστολής, του οράματος και των στρατηγικών στόχων του Προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ», προβλέπεται η υλοποίηση δράσεων σε επτά Υποπρογράμματα:

#### **Εξυπηρέτηση Πολιτών & Επιχειρήσεων**

Το υποπρόγραμμα αυτό στοχεύει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων, στο οποίο περιλαμβάνονται μέτρα όπως ο ανασχεδιασμός των διοικητικών διαδικασιών, η άρση διοικητικών εμποδίων και η εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πολιτών.

#### **Νέα Συστήματα Οργάνωσης & Διοίκησης**

Το υποπρόγραμμα αυτό στοχεύει στην εισαγωγή νέων συστημάτων οργάνωσης και διοίκησης των δημοσίων υπηρεσιών και περιλαμβάνει μέτρα όπως καθιέρωση συστημάτων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, εισαγωγή συστημάτων στρατηγικού σχεδιασμού και αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης.

#### **Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**

Το υποπρόγραμμα αυτό στοχεύει στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και περιλαμβάνει μέτρα όπως ενίσχυση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών των δημοσίων υπηρεσιών, ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές, ανάπτυξη δικτυακών τόπων, τεχνολογικές καινοτομίες και βελτίωση των υποδομών.

#### **Ενδυνάμωση Ανθρώπινου Δυναμικού**

Το υποπρόγραμμα αυτό στοχεύει στην ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού και περιλαμβάνει μέτρα, όπως προγραμματισμός ανθρωπίνων πόρων, σχεδιασμός θέσεων εργασίας, στοχοθεσία και διαρκή επιμόρφωση των υπαλλήλων.

#### **Διαφάνεια & Αξίες Χρηστής Διακυβέρνησης**

Το υποπρόγραμμα αυτό στοχεύει στη διαφάνεια και τις αξίες της χρηστής διακυβέρνησης, στο οποίο περιλαμβάνονται μέτρα όπως η συμμετοχή των πολιτών

και επιχειρήσεων στη λήψη αποφάσεων καθώς και ανάπτυξη αποτελεσματικού κανονιστικού πλαισίου για τη διαφάνεια.

### **Διαχείριση Φυσικών Καταστροφών**

Το υποπρόγραμμα αυτό στοχεύει στη διαχείριση φυσικών καταστροφών και περιλαμβάνει μέτρα, όπως καθιέρωση εθνικού συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης και καθιέρωση ενιαίου συστήματος εκπαίδευσης στελεχών πολιτικής προστασίας.

### **Τεχνική Βοήθεια**

Το υποπρόγραμμα αυτό στοχεύει στην παροχή τεχνικής βοήθειας για την εξασφάλιση κάθε αναγκαίας υποστήριξης, ώστε να εξελιχθεί αποτελεσματικά το σύνολο των στρατηγικών επιδιώξεων του προγράμματος στο οποίο περιλαμβάνονται μέτρα, όπως η εκπόνηση μελετών, η ανάθεση της διαχείρισης έργων ή της αξιολόγησής τους καθώς και οι ενέργειες δημοσιότητας του προγράμματος.[17]

#### **4.8.4 «Πολιτεία» 2008-2010**

Για την τριετία (2008 – 2010) εγκρίθηκε με την Πράξη Αριθμ.10 της 23/6/2008 του Υπουργικού Συμβουλίου, ύστερα από εισήγηση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, μετά από γνώμη του Εθνικού Συμβουλίου Διοικητικής Μεταρρύθμισης το Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» 2008-2010. Η νέα αυτή φάση εφαρμογής του Προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» για την περίοδο 2008–2010 αποσκοπεί στη συνέχιση της βασικής επιδίωξης του Προγράμματος, η οποία είναι η ουσιαστική βελτίωση της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης.

#### **4.8.5 Στρατηγικοί στόχοι και αρχές του Προγράμματος «Πολιτεία» 2008-2010**

Η στρατηγική του Ε.Π. «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» 2008 – 2010 σχετίζεται άμεσα με την ενίσχυση και προώθηση των εξής προτεραιοτήτων:

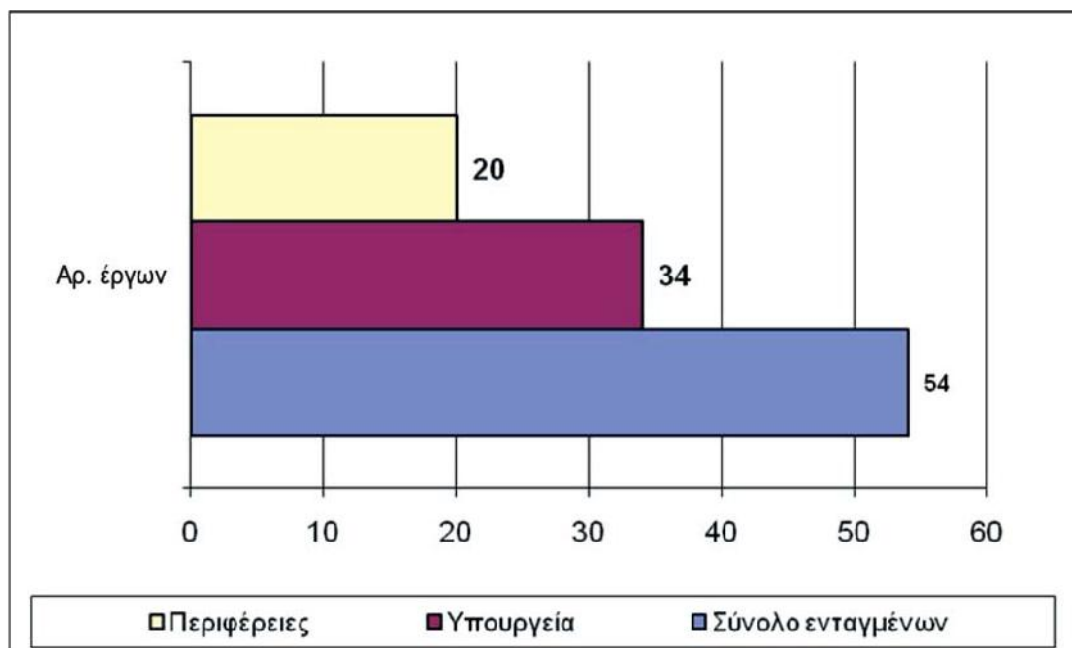
- Την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών, με στόχο την ενδυνάμωση των δομών και των διαδικασιών για την επεξεργασία, παρακολούθηση και

αξιολόγησή τους τόσο στο επίπεδο της κεντρικής, όσο και της περιφερειακής διοίκησης.

- Την εφαρμογή των πολιτικών και εξασφάλιση των συνεργειών μεταξύ Επιχειρησιακών Προγραμμάτων, που αποσκοπούν στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης.[18]

Βασικές Αρχές της Στρατηγικής του Προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» στα πλαίσια της βελτίωσης της διοικητικής και κρατικής λειτουργίας και του μετασχηματισμού των σχέσεων της διοίκησης με τους πολίτες αποτελούν:

- η προσβασιμότητα.
- η διαφάνεια.
- η αξιοπιστία των υπηρεσιών.
- η ποιότητα και αποτελεσματικότητα της διοίκησης και
- η εξυπηρέτηση των πολιτών.



**Διάγραμμα 4:** Συνολικός αριθμός έργων που εντάχθηκαν στο πρόγραμμα κατά το έτος 2008

Κατά το έτος 2008 εντάχθηκαν στο επιχειρησιακό πρόγραμμα «Πολιτεία» 54 έργα. Από αυτά 34 αφορούσαν Υπουργεία, ενώ τα 20 αφορούσαν έργα των περιφερειών.

#### **4.8.6 Υποπρογράμματα «Πολιτεία» 2008-2010**

Για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων του Ε.Π. «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» 2008-2010, προβλέπεται η υλοποίηση δράσεων σε πέντε υποπρογράμματα:

Το πρώτο υποπρόγραμμα αφορά τη **σύγχρονη διακυβέρνηση** και περιλαμβάνει μέτρα όπως η βελτίωση ποιότητας και αποδοτικότητας των Δημοσίων Υπηρεσιών, η προώθηση της διαφάνειας και ενδυνάμωσης αξιών στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης καθώς επίσης και η εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Καινοτόμο στοιχείο αποτελεί η εισαγωγή πρωτοβουλιών οι οποίες θα πρέπει να υιοθετηθούν από το νέο μοντέλο διοίκησης με σκοπό τη διοικητική σύγκλιση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης με τις υπόλοιπες των χωρών της Ε.Ε.

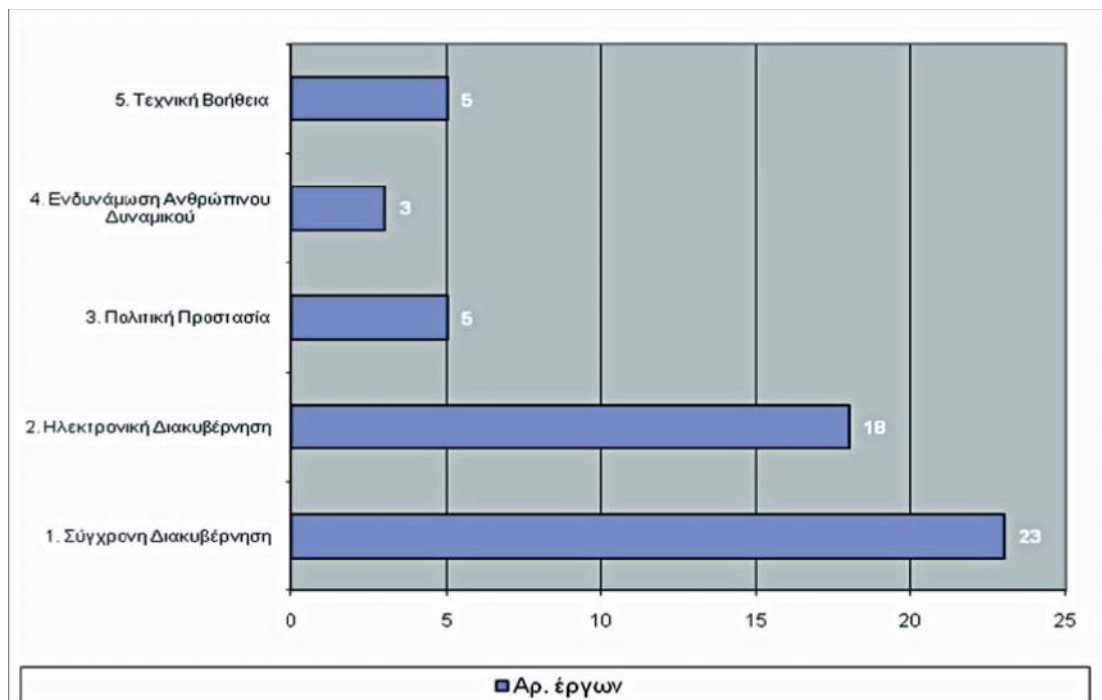
Το δεύτερο υποπρόγραμμα αφορά την **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** και περιλαμβάνει μέτρα προώθησης δράσεων επίτευξης συνεργιών, καινοτόμες δράσεις στη Δημόσια Διοίκηση και ανάπτυξη και ενίσχυση των υπηρεσιών μιας στάσης. Καινοτόμο στοιχείο αποτελεί η εφαρμογή του νέου προτύπου διαλειτουργικότητας και συμπληρωματικότητας των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η ψηφιοποίηση περιεχομένου που διαθέτουν οι δημόσιοι Οργανισμοί και Υπηρεσίες προκειμένου να τροφοδοτήσουν τη λειτουργία μεγάλων έργων πληροφορικής.

Το τρίτο υποπρόγραμμα αφορά την **πολιτική προστασία** και περιλαμβάνει μέτρα όπως κατάρτιση προδιαγραφών, κανονισμών και προτύπων διαδικασιών για πράξεις πολιτικής προστασίας, ενημέρωση-ευαισθητοποίηση πολιτών για την προστασία από φυσικούς, τεχνολογικούς και λοιπούς κινδύνους. Καινοτόμο στοιχείο αποτελεί η πρωτοβουλία για τη διοικητική σύγκλιση και προσαρμογή της χώρας στις σχετικές με την πολιτική προστασία απαιτήσεις της Ε.Ε.

Το τέταρτο υποπρόγραμμα αφορά την **ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού** και περιλαμβάνει μέτρα όπως προγραμματισμός ανθρωπίνων πόρων-

σύστημα προσλήψεων, στοχευμένη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης, υιοθέτηση σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Καινοτόμο στοιχείο αποτελεί η υλοποίηση δράσεων με σκοπό την ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού σε θέματα διαφάνειας στη δημόσια διοίκηση.

Το πέμπτο υποπρόγραμμα αφορά την παροχή **τεχνικής βοήθειας** περιλαμβάνοντας μέτρα για την εξασφάλιση της απαραίτητης συνδρομής για το σχεδιασμό, ωρίμανση, υλοποίηση, προώθηση και διαχείριση των έργων που εντάσσονται στο Πρόγραμμα «Πολιτεία». Τα εν λόγω μέτρα αφορούν την εκπόνηση μελετών, την ανάθεση της διαχείρισης έργων ή της αξιολόγησής τους καθώς και ενέργειες δημοσιότητας του προγράμματος.



**Διάγραμμα 5:** Κατανομή ανά υποπρογράμματα των έργων που εντάχθηκαν στο πρόγραμμα κατά το έτος 2008 ( Υπουργεία και Περιφέρειες )



Κατά το έτος 2008 τη μεγαλύτερη συγκέντρωση έργων παρουσίασε:

Το υποπρόγραμμα 1 - Σύγχρονη Διακυβέρνηση, με την ένταξη 23 έργων, κατόπιν

Το υποπρόγραμμα 2 - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, με την ένταξη 18 έργων

Το υποπρόγραμμα 3 - Πολιτική Προστασία με την ένταξη 5 έργων

Το υποπρόγραμμα 5 - Τεχνική βοήθεια με την ένταξη 5 έργων και τέλος

Το υποπρόγραμμα 4 - Ενδυνάμωση Ανθρώπινου Δυναμικού με 3 έργα

#### 4.9 «Taxisnet»



Το Taxisnet αποτελεί το πρώτο πληροφοριακό σύστημα φορολογίας που συνδέει τους Έλληνες φορολογούμενους με τις υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων του υπουργείου Οικονομικών, παρακάμπτοντας τα υποκαταστήματα των ΔΟΥ. Οι Έλληνες φορολογούμενοι μπορούν από το 2001 να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές σελίδες του συστήματος προκειμένου να υποβάλουν τη φορολογική δήλωση εισοδήματος τους αλλά και τις δηλώσεις ΦΠΑ (διμηνιαίες ή ετήσιες). Το TAXISnet παρέχει στους φορολογούμενους τη δυνατότητα να διευθετούν τις εκκρεμότητές τους με τις ΔΟΥ μέσω Internet, χωρίς ουρές, ταλαιπωρία και σπατάλη πολύτιμου χρόνου. Το έργο TAXIS συμπεριλαμβάνεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κλεισθένης" (Β' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης) και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ελληνικό Δημόσιο. Η υπηρεσία TAXISnet συγχρηματοδοτείται και αυτή από το πρόγραμμα "Κλεισθένης" και αποτελεί μία ακόμη δράση της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριών και Συστημάτων προς την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ).[19]

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του TAXISnet, για πολίτες και επιχειρήσεις είναι οι εξής:

- υποβολή περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α.
- υποβολή τριμηνιαίων ανακεφαλαιωτικών πινάκων ενδοκοινοτικών αποκτήσεων / παραδόσεων (δηλώσεις V.I.E.S.).
- υποβολή συγκεντρωτικών καταστάσεων τιμολογίων πελατών-προμηθευτών.
- απόκτηση κωδικών πρόσβασης για τις λοιπές Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Γ.Γ.Π.Σ. (Έκδοση Πιστοποιητικών, e-ΑΠΑΑ, ενημέρωση Εκκαθάρισης, κ.λπ.).
- υποβολή δήλωσης φορολογίας εισοδήματος (E1, E2, E3, E9).(αποκλειστικά για πολίτες).
- υποβολή Οριστικής Δήλωσης Εκκαθάρισης Φόρου Μισθωτών Υπηρεσιών (ΦΜΥ). (αποκλειστικά για επιχειρήσεις).
- Υποβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Πωλήσεων Πετρελαίου Θέρμανσης. (αποκλειστικά για επιχειρήσεις πετρελαίου θέρμανσης).[20]

#### **4.9.1 Ασφάλεια συστήματος «Taxisnet»**

Η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων έχει αναπτυχθεί σύμφωνα με τους αναγκαίους κανόνες ασφαλείας. Οι πληροφορίες των δηλώσεων που διακινούνται μέσω internet προστατεύονται με κρυπτογράφηση, σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα. Οι κωδικοί ονόματος και τα συνθηματικά που εκδίδονται από το Υπουργείο Οικονομικών είναι μοναδικά και προσωπικά για κάθε χρήστη. Κάθε πολίτης ή επιχείρηση που εγγράφεται στην υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων είναι υπεύθυνος για την υποβολή δήλωσης που πραγματοποιείται με χρήση του κωδικού του ονόματος και συνθηματικού. Η ευθύνη αυτή υφίσταται ακόμα και αν ο χρήστης αποφασίσει, με δική του πρωτοβουλία, να γνωστοποιήσει το κωδικό του όνομα και το συνθηματικό στο φοροτεχνικό ή λογιστή μέσω του οποίου υποβάλλει τη δήλωσή του. Επιπλέον η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων θα χρησιμοποιεί, στην πλήρη ανάπτυξή της Διαπιστευτήρια σύνδεσης, Πρωτόκολλα ασφαλούς επικοινωνίας με τους χρήστες και Ηλεκτρονικές

υπογραφές καθιστώντας αδύνατη την υποκλοπή ή παραποίηση των στοιχείων που αποστέλλονται.



Από το Δεκέμβριο του 2010 τέθηκε σε εφαρμογή το νέο TAXISnet στοχεύοντας να επεκτείνει, να βελτιώσει και να κάνει φιλικότερες και περισσότερο χρήσιμες τις υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επιπλέον επιδιώκεται η διευκόλυνση των φορολογουμένων πολιτών έτσι ώστε να διεκπεραιώνουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις με το βέλτιστο δυνατό τρόπο. Ένα από τα βασικά πλεονεκτήματα του νέου TAXISnet, είναι η τακτοποίηση και η οριοθέτηση της σχέσης μεταξύ φορολογουμένων και λογιστών, στην περίπτωση των πολιτών που επιλέγουν να εμπιστευθούν σε επαγγελματία τη διευθέτηση των υποχρεώσεών τους.

Με το νέο σύστημα, ο λογιστής δεν απαιτείται να γνωρίζει τους κωδικούς πρόσβασης ή τον κλειδάριθμο που εκδίδεται κατά την εγγραφή του πολίτη στο σύστημα, ενώ θα ενεργεί για λογαριασμό του με την κατάλληλη εξουσιοδότηση και αυστηρά στα αντικείμενα για τα οποία εξουσιοδοτήθηκε.

Οι νέοι χρήστες του TAXISNET θα μπορούν σταδιακά:

- Να υποβάλλουν εμπρόθεσμα ή εκπρόθεσμα υποβολή αρχικών ή συμπληρωματικών-τροποποιητικών δηλώσεων οι οποίες μέχρι σήμερα γίνονται υποχρεωτικά στη Δ.Ο.Υ.
- Να λαμβάνουν τα περισσότερα από τα υφιστάμενα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις.

- Να λαμβάνουν προσωποποιημένες πληροφορίες καθώς και ειδοποιήσεις για τις φορολογικές τους υποχρεώσεις.
- Να εξουσιοδοτούν έναν ή περισσότερους λογιστές που θα ενεργούν για λογαριασμό τους σε μία ή περισσότερες από τις υπηρεσίες που σταδιακά θα προστίθενται στο νέο σύστημα.
- Να μεταβάλουν τα προσωπικά στοιχεία μητρώου ή στοιχείων επιχείρησης, χωρίς να είναι υποχρεωτική η προσέλευση στη Δ.Ο.Υ.

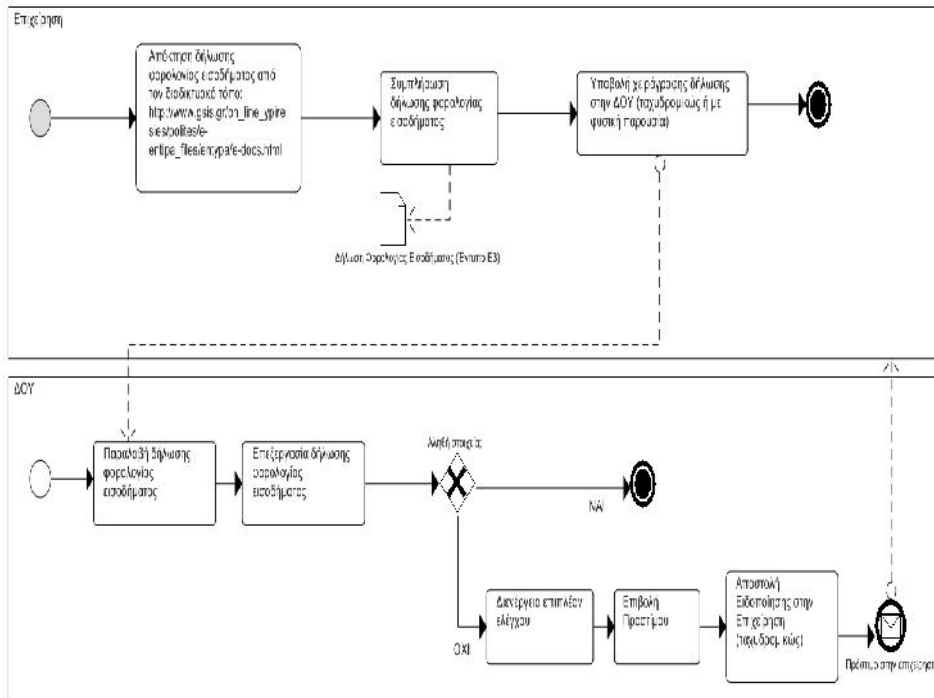
#### **4.9.2 Πλεονεκτήματα του «Taxisnet»**

Τα πλεονεκτήματα χρήσης του TAXISnet είναι τα εξής:

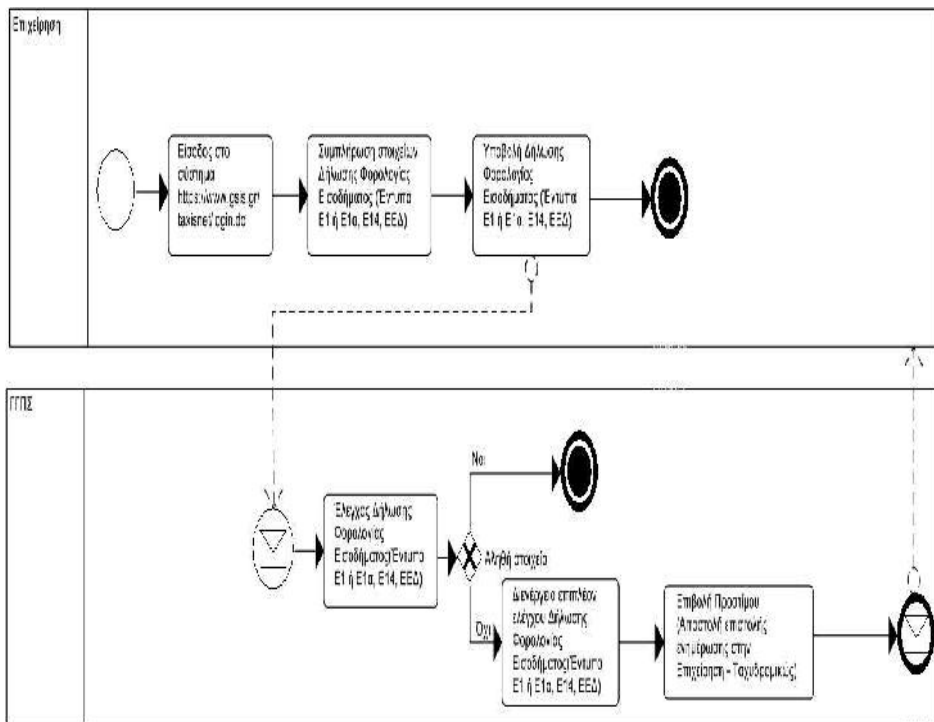
- Υποβολή δηλώσεων μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, χωρίς να είναι απαραίτητη η παρουσία του φορολογουμένου στη Δ.Ο.Υ.
- Αποσυμφόρηση των Δ.Ο.Υ., λόγω της μειωμένης προσέλευσης των πολιτών σε αυτές, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη.
- Υποβολή δηλώσεων σε 24ωρη βάση, 7 μέρες την εβδομάδα.
- Άμεση επικοινωνία και ενημέρωση του πολίτη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Αποτελεσματική προστασία όλων των διακινούμενων στο internet προσωπικών δεδομένων.

Για την κατανόηση του τρόπου υποβολής δηλώσεως φορολογίας παρατίθενται το διάγραμμα ροής 1 για επιλογή υποβολής δηλώσεως στην εφορία και το διάγραμμα ροής 2 για επιλογή υποβολής δηλώσεως ηλεκτρονικά.

### Διάγραμμα ροής 1



### Διάγραμμα ροής 2



Από τα παραπάνω διαγράμματα ροής γίνεται αντιληπτό ότι με την επιλογή της ηλεκτρονικής δήλωσης φορολογίας εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος για την διεκπεραίωση του συνόλου της διαδικασίας ενώ παράλληλα

μειώνεται το κόστος μετακινήσεων που απαιτείται αφού η δήλωση γίνεται από οπουδήποτε με τη χρήση του internet.

#### 4.9.3 Εγγραφή στο «Taxisnet»

Για την εγγραφή μας στην ηλεκτρονική υπηρεσία TAXISnet αρχικά μεταβαίνουμε στην ιστοσελίδα [www.gsis.gr](http://www.gsis.gr) όπου βρίσκεται η κεντρική σελίδα της εφαρμογής TAXISnet και επιλέγουμε «Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις / Επιτηδευματίες».

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Υπουργείο Οικονομικών

Αυξήτηση

http://www.gsis.gr

Γ.Γ.Π.Σ. On Line Υπηρεσίες Φορολογικός οδηγός Τελωνειακή ενημέρωση Επικοινωνία

Συχνές Ερωτήσεις-Απαντήσεις

Υπουργείο Οικονομικών  
Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων

Υπηρεσίες προς Πολίτες

Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις/Επιτηδευματίες

Υπηρεσίες προς Δημόσια Διοίκηση

Δημόσια Δεδομένα, Διαβουλεύσεις και Διαγωνισμοί

- Δημόσια Δεδομένα (Στατιστικά - Πληροφορίες Δ.Ο.Υ.)
- Δημόσιες Διαβουλεύσεις
- Διαγωνισμοί

Χρήσιμοι Σύνδεσμοι

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Υπουργείο Οικονομικών

Διαύγεια  
διαφάνεια στο κράτος

Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

Κοινωνία της Πληροφορίας

Σημαντικές Ανακοινώσεις

Εμφάνιση και Εκτύπωση  
Εκκαθαριστικού Σημειώματος  
Περαίωσης  
ν. 3888/2010

ΧΩΡΟΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ  
ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΕΩΝ Γ.Γ.Π.Σ.

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ  
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΗΜΕΡΙΔΕΣ  
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΙΔΕΩΝ.

Ο ΠΟΛΙΤΗΣ  
ΣΧΕΔΙΑΖΕΙ  
τη φορολογική του δήλωση

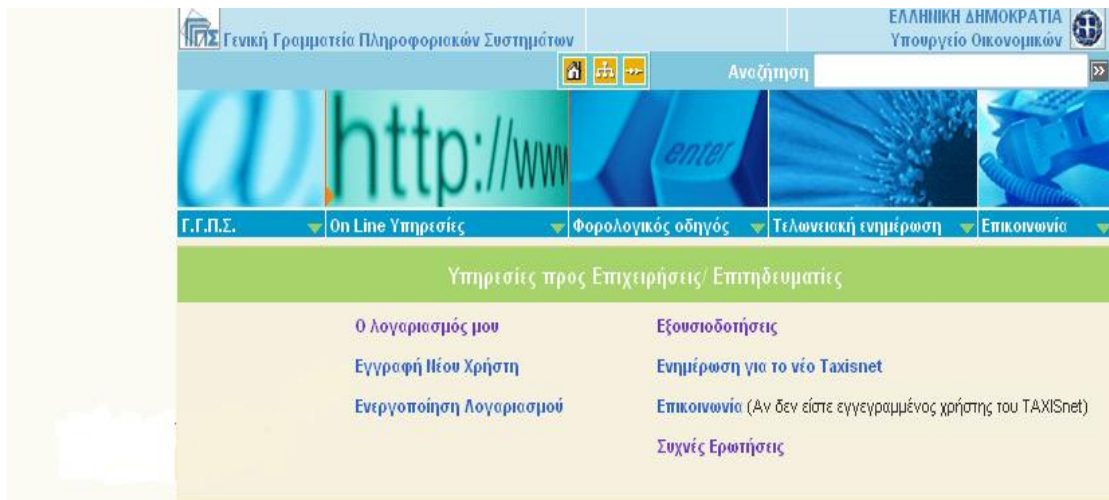
Δείτε επίσης

- Μήνυμα Γενικού Γραμματέα  
Πληροφοριακών Συστημάτων κ.  
Σπινέλλη

Αρχή σελίδας Εκτύπωση Σελίδας Αποστολή Σελίδας Τετάρτη, 02 Φεβρουαρίου 2011

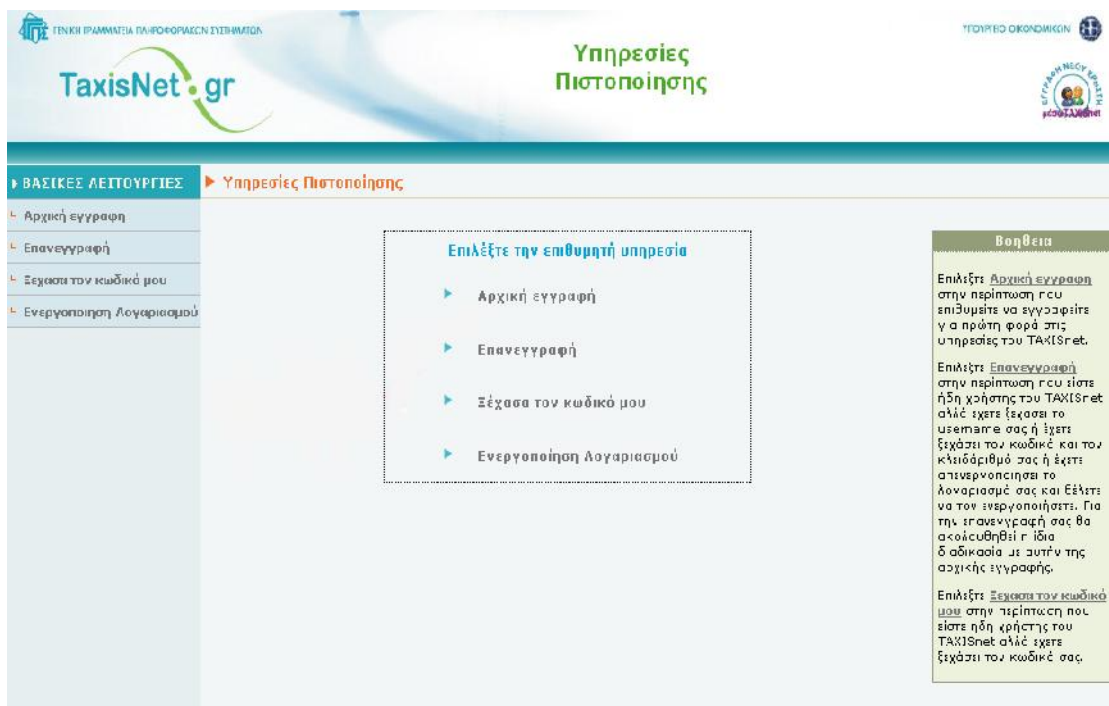
Εικόνα 1: Κεντρική σελίδα TAXISnet

Στη συνέχεια επιλέγουμε «Εγγραφή Νέου Χρήστη».



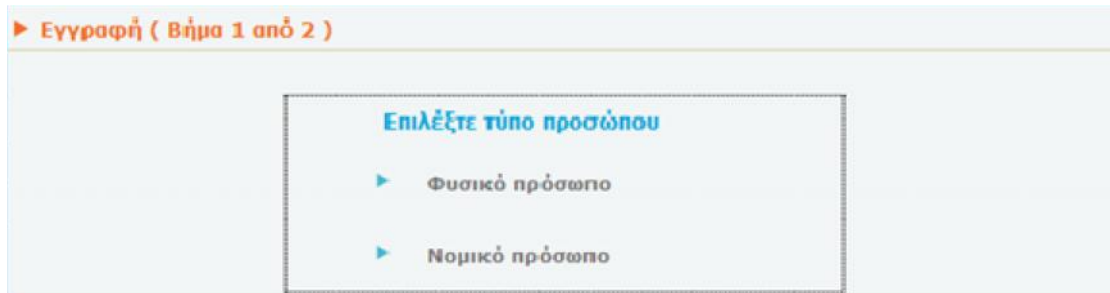
Εικόνα 2: Σελίδα Εγγραφής Νέου Χρήστη

Και κατόπιν επιλέγουμε «Αρχική Εγγραφή».



Εικόνα 3: Αρχική σελίδα πιστοποίησης

Το επόμενο βήμα που κάνουμε είναι να επιλέξουμε «Φυσικό Πρόσωπο».



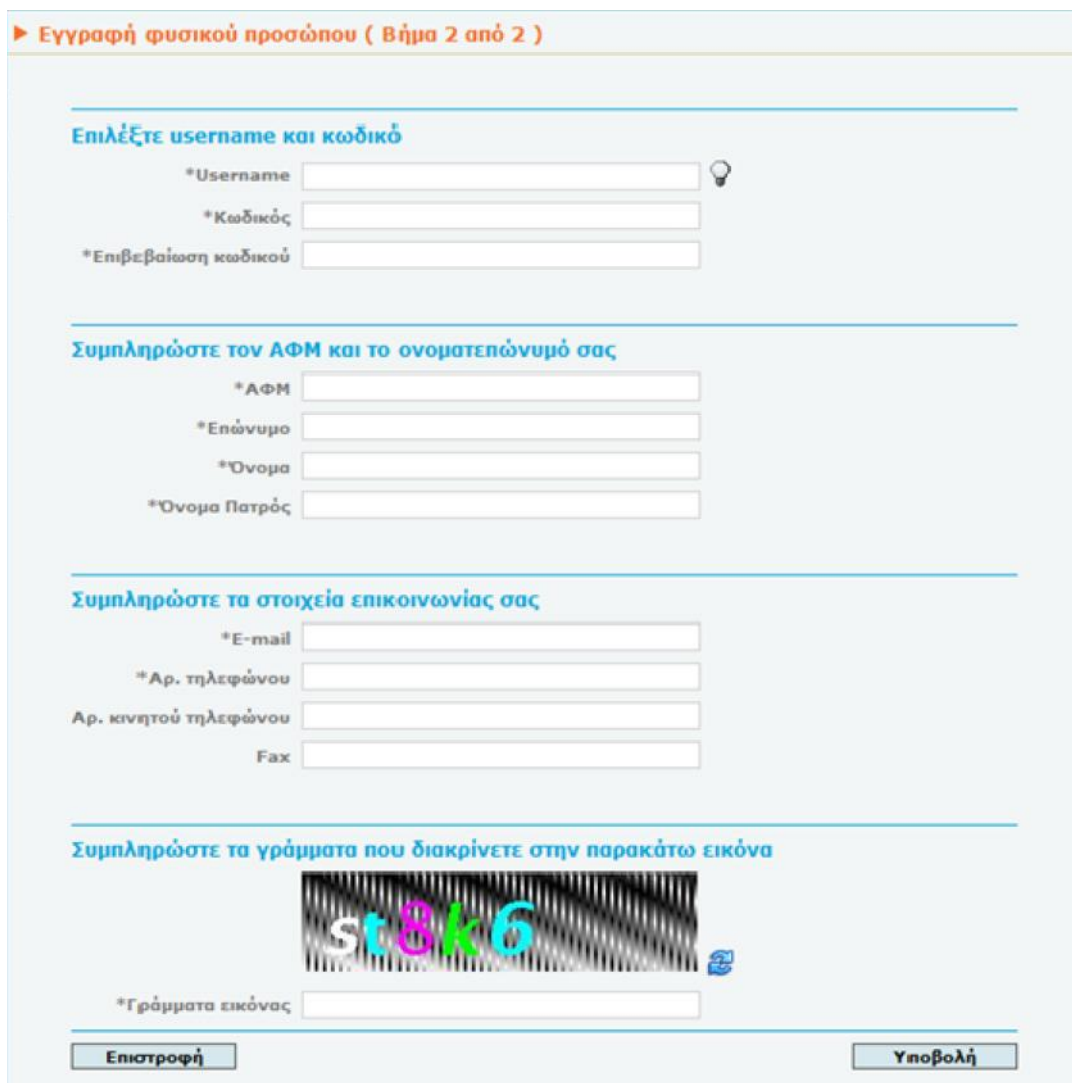
▶ Εγγραφή ( Βήμα 1 από 2 )

**Επιλέξτε τύπο προσώπου**

- ▶ Φυσικό πρόσωπο
- ▶ Νομικό πρόσωπο

Εικόνα 4: Επιλογή τύπου προσώπου

Ενώ στη συνέχεια συμπληρώνουμε τα απαιτούμενα στοιχεία και επιλέγουμε «Υποβολή».



▶ Εγγραφή φυσικού προσώπου ( Βήμα 2 από 2 )

**Επιλέξτε username και κωδικό**

\*Username

\*Κωδικός

\*Επιβεβαίωση κωδικού

**Συμπληρώστε τον ΑΦΜ και το ονοματεπώνυμό σας**

\*ΑΦΜ

\*Επώνυμο

\*Όνομα

\*Όνομα Πατρός

**Συμπληρώστε τα στοιχεία επικοινωνίας σας**

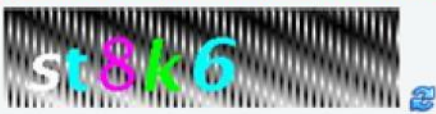
\*E-mail

\*Αρ. τηλεφώνου

Αρ. κινητού τηλεφώνου

Fax

**Συμπληρώστε τα γράμματα που διακρίνετε στην παρακάτω εικόνα**



\*Γράμματα εικόνας

Εικόνα 5: Συμπλήρωση στοιχείων



Μετά την υποβολή εμφανίζεται στην οθόνη ενημερωτικό μήνυμα για την επιτυχή ολοκλήρωση της αίτησης.

**Αίτηση εγγραφής υποβλήθηκε επιτυχώς!**

ΑΦΜ: 0 [redacted]

Ημ/νία υποβολής: 13/12/2010 10:38:02

**Προσοχή:**  
Για να ολοκληρώσετε την εγγραφή σας πρέπει να προσέλθετε σε οποιαδήποτε ΔΟΥ το αργότερο μέχρι 13/03/2011 στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. σας αν είστε Μη Φυσικό Πρόσωπο και σε οποιαδήποτε Δ.Ο.Υ. αν είστε Φυσικό. Σε περίπτωση μεταβολής των προσωπικών στοιχείων σας, προτείνεται να επισκεφθείτε την αρμόδια Δ.Ο.Υ.  
**Φυλάξτε ασφαλή το username και τον κωδικό που επιλέξατε.**

[Εκτύπωση](#)

**Δοηθσία**

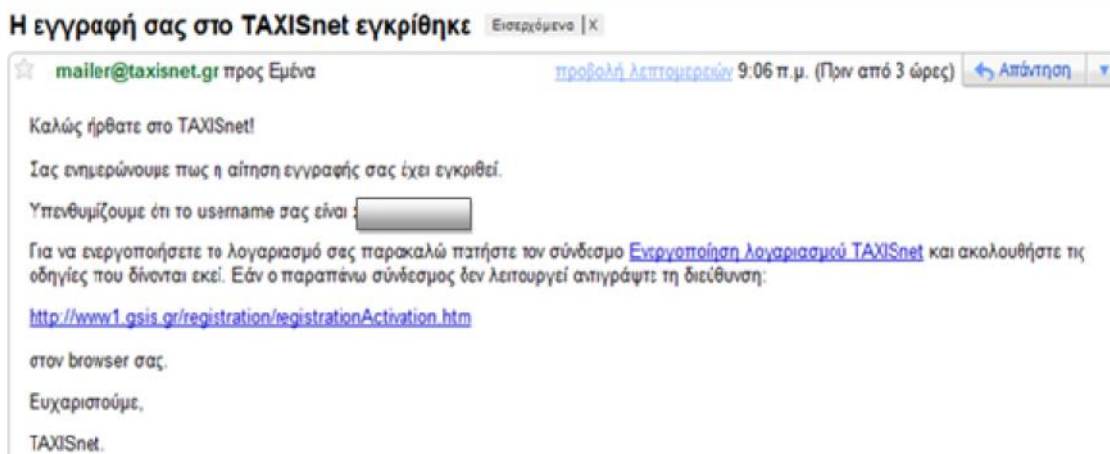
**Προσοχή:**  
Για να ολοκληρώσετε την εγγραφή σας πρέπει να προσέλθετε σε οποιαδήποτε ΔΟΥ το αργότερο μέχρι 13/03/2011.

Φυλάξτε ασφαλή το username και τον κωδικό που επιλέξατε.

Σε περίπτωση μειωτικής των προσωπικών στοιχείων σας, προτείνεται να επισκεφθείτε την αρμόδια Δ.Ο.Υ.

Εικόνα 6: Επιτυχής ολοκλήρωση αίτησης

Στο μήνυμα αυτό αναγράφεται και η προθεσμία μέσα στην οποία πρέπει να μεταβούμε στη Δ.Ο.Υ. με σκοπό να παραλάβουμε τον κλειδάριθμο που έχει εκδοθεί για λογαριασμό μας. Κατά την επίσκεψή μας στη Δ.Ο.Υ. μεταβαίνουμε στο τμήμα Μητρώου όπου ζητάμε να λάβουμε τον κλειδάριθμο που μας αντιστοιχεί. Τα μόνα στοιχεία που απαιτούνται για τη διαδικασία αυτή είναι ο Α.Φ.Μ. και το αποδεικτικό ταυτοποίησης (αστυνομική ταυτότητα, διαβατήριο, ταυτότητα Ομογενούς κ.λπ.). Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας στο Τμήμα Μητρώου, εκτυπώνονται δύο βεβαιώσεις. Η μία από αυτές - η οποία και μας χορηγείται - περιέχει τον κλειδάριθμο που είναι απαραίτητος για την ενεργοποίηση του λογαριασμού μας. Η άλλη βεβαίωση υπογράφεται από εμάς και τηρείται στο αρχείο της Δ.Ο.Υ., ώστε σε περίπτωση που αμφισβητηθεί η υπογραφή του παραλήπτη να υπάρχει σχετικό έγγραφο. Παράλληλα λαμβάνουμε ενημερωτικό e-mail για την έγκριση της αίτησης.



Εικόνα 7: Ενημερωτικό e-mail για την έγκριση της αίτησης

Στη συνέχεια μεταβαίνουμε πάλι στην ηλεκτρονική υπηρεσία TaxisNet και επιλέγουμε «Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις/Επιτηδευματίες» και μετά «Ενεργοποίηση Λογαριασμού» και ξανά «Ενεργοποίηση Λογαριασμού».



Εικόνα 8: Αρχική σελίδα πιστοποίησης - Ενεργοποίηση Λογαριασμού

Συμπληρώνουμε τα απαιτούμενα στοιχεία και επιλέγουμε «επόμενο».

► **Ενεργοποίηση Λογαριασμού ( Βήμα 1 από 2 )**

Παρακαλώ εισάγετε το username και τον κωδικό που επιλέξατε στην αίτηση εγγραφής

\*Username

\*Κωδικός


Εισάγετε τον Α.Φ.Μ. σας

\*ΑΦΜ

Εισάγετε τον κλειδάριθμό (σας δόθηκε κατά την πιστοποίησή σας στη ΔΟΥ)

\*Κλειδάριθμος

Συμπληρώστε τα γράμματα που διακρίνετε στην παρακάτω εικόνα



\*Γράμματα εικόνας

Εικόνα 9: Ενεργοποίηση Λογαριασμού

Στη συνέχεια πρέπει να αλλάξουμε τον κωδικό πρόσβασης και να επιλέξουμε «ενεργοποίηση». Ο νέος κωδικός θα αντικαταστήσει τον προηγούμενο και θα είναι αυτός με τον οποίο θα συνδεόμαστε στο σύστημα.

► **Ενεργοποίηση Λογαριασμού ( Βήμα 2 από 2 )**

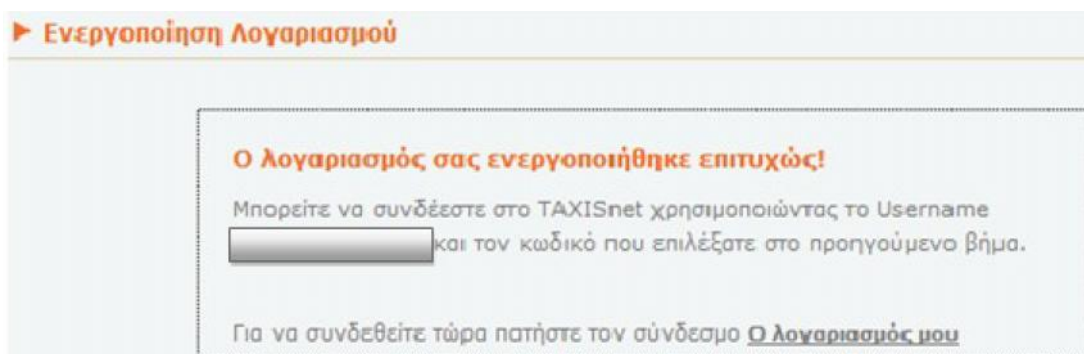
Παρακαλώ επιλέξτε ένα νέο κωδικό (θα αντικαταστήσει τον προηγούμενο)

\*Νέος κωδικός

\*Επιβεβαίωση νέου κωδικού

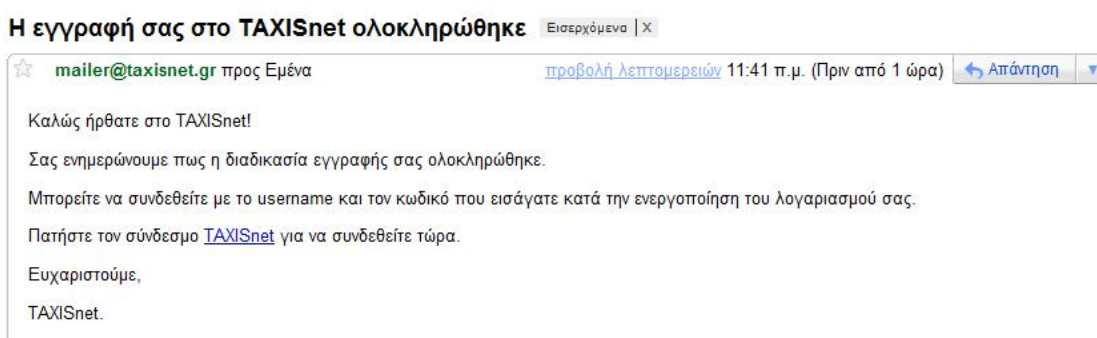
Εικόνα 10: Αλλαγή κωδικού πρόσβασης

Επιλέγοντας «ενεργοποίηση» ενημερωνόμαστε για την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας.



**Εικόνα 11:** Ενεργοποίηση λογαριασμού

Παράλληλα μας στέλνεται ενημερωτικό e-mail για την ενεργοποίηση του λογαριασμού μας.



**Εικόνα 11:** Ενημερωτικό e-mail για την ενεργοποίηση του λογαριασμού

Πλέον με το username μας και τον νέο κωδικό που δηλώσαμε μπορούμε να χρησιμοποιούμε τις υπηρεσίες του TAXISnet.

#### 4.10 Διαδικτυακός Τόπος του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ



Το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων μέσω του Προγράμματος Εκσυγχρονισμού του Ιδρύματος και με κύριο στόχο την βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη καθώς και τον εκσυγχρονισμό και την απλούστευση των λειτουργικών διαδικασιών του, εισήγαγε και υλοποίησε ένα Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα, το ΟΠΣ-ΙΚΑ το οποίο εγκαταστάθηκε στις Μονάδες του Ιδρύματος. Η υλοποίησή του άρχισε το 1999 ενώ η πρώτη ένταξη Υποκαταστημάτων στο ΟΠΣ (Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα) έγινε τον Ιούνιο του 2003 και μέχρι σήμερα έχουν ενταχθεί 164 Υποκαταστήματα και 127 Παραρτήματα. Το εν λόγω σύστημα αποκαλείται ολοκληρωμένο γιατί μηχανοργανώνει όλα τα αντικείμενα και τις λειτουργίες μιας τυπικής διοικητικής μονάδας του ΙΚΑ (υποκαταστήματος) ώστε να αλληλοσυνδέονται και η μια λειτουργία να τροφοδοτεί αυτόματα την άλλη και οι πληροφορίες από την καθημερινή λειτουργία των μονάδων να είναι αξιοποιήσιμες σε όλο το σύστημα. Το ΟΠΣ-ΙΚΑ λειτουργεί με την χρήση ενός *ιδιωτικού δικτύου πολλαπλών υπηρεσιών "IKANET"*, μέσω του οποίου μπορεί να διακινούνται δεδομένα, φωνή και εικόνα, παρέχοντας υψηλό επίπεδο ασφάλειας και διαθεσιμότητας. Το IKANET συνδέει όλα τα Υποκ/τα του ΙΚΑ και λοιπά Σημεία Εγκατάστασης με τις Κεντρικές Υπηρεσίες. Επιπλέον το ΙΚΑ παρέχει σε 24ωρη βάση ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου προς τους πολίτες και ειδικότερα τους Ασφαλισμένους, Εργοδότες και λοιπούς πιστοποιημένους φορείς, οι οποίοι συναλλάσσονται με το Ίδρυμα. Ο διαδικτυακός τόπος του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΤΠΑ) κατά 80% και κατά 20% από Εθνικούς πόρους.



Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει ο δικτυακός τόπος του ΙΚΑ ([www.ika.gr](http://www.ika.gr)) είναι οι εξής:

- Ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ (Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης) με αναλυτικές οδηγίες χρήσης και ελέγχους ορθότητας ΑΠΔ προς τους ενδιαφερόμενους.
- Χορήγηση ασφαλιστικής ενημερότητας και επιβεβαίωση εγκυρότητας με λήψη αντίστοιχου πιστοποιητικού.

Επιπλέον ο χρήστης μπορεί μέσω του δικτυακού τόπου του ΙΚΑ ([www.ika.gr](http://www.ika.gr)) να τυπώσει και να συμπληρώσει πληθώρα εντύπων όπως :

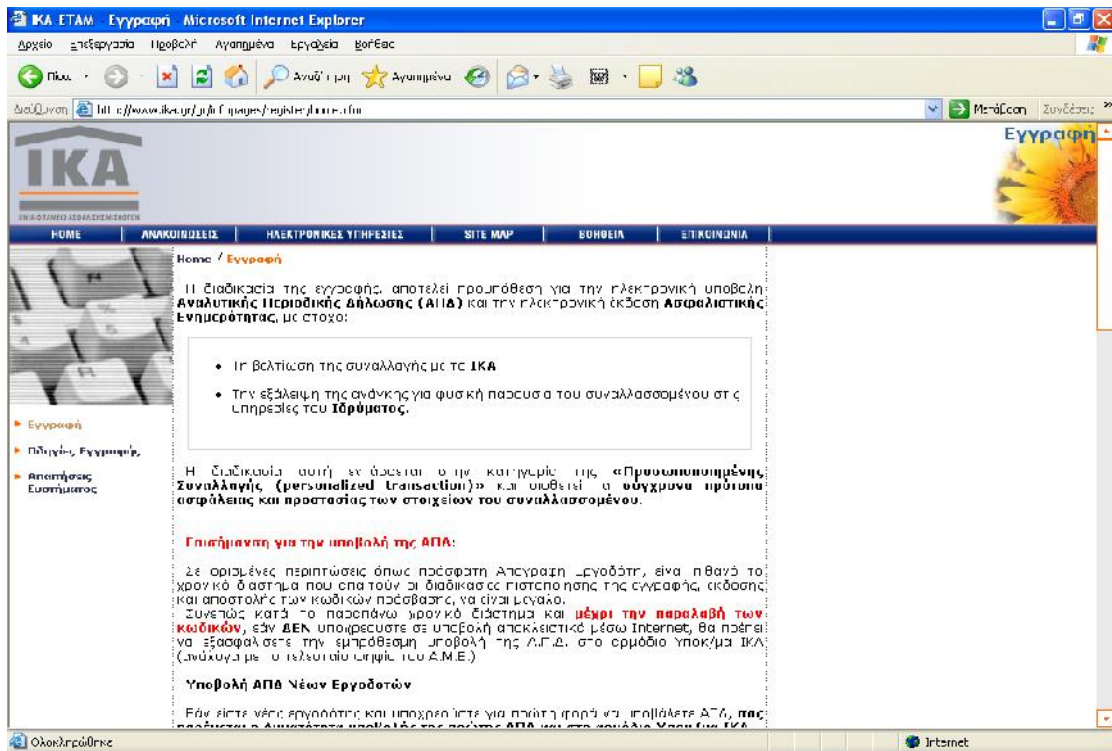
- Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Εργοδότη.
- Αναγγελία Απασχόλησης Προσωπικού σε Οικία.
- Έντυπο Αίτησης - Δήλωσης Απογραφής Εργοδότη (Απασχόληση Προσωπικού σε Οικία).
- Έντυπο Αίτησης - Δήλωσης Απογραφής Οικοδομοτεχνικού Έργου.
- Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Οικοδομοτεχνικού Έργου.

- Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Εργοδότη.
- Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Εργοδότη - Απασχόλησης Ασφάλισης (Απασχόληση Προσωπικού σε Οικία).
- Αίτηση - Δήλωση Μεταβολών Οικοδομοτεχνικού Έργου.
- Δήλωση Μεταβολών Οικοδομοτεχνικού Έργου.
- Βεβαίωση Εργοδότη.
- Αίτηση Επανεκδοσης Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης.
- Δήλωση Διαφωνίας επί των Ασφαλιστικών Στοιχείων.
- Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης.
- Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης Δημόσιου Έργου.
- Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης Μη Οφειλής (με fax).
- Έντυπο Δήλωσης Υποβολής ΑΠΔ και Καταβολής Εισφορών.
- Αίτηση Απογραφής Άμεσα Ασφαλισμένου.
- Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Ασφαλισμένου.
- Αιτήσεις Συνταξιοδότησης κ.ά.

Τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ μπορούν να χρησιμοποιήσουν όλοι οι εργοδότες, φυσικά ή μη φυσικά πρόσωπα που διαθέτουν ΑΜΕ και ΑΦΜ, οι ιδιώτες / Κύριοι Οικοδομοτεχνικών Έργων που διαθέτουν μόνο ΑΜΟΕ και οι Εταιρίες χωρίς ΑΜΕ που δεν απασχολούν προσωπικό στην έδρα τους αλλά εκτελούν Οικοδομοτεχνικά Έργα (διαθέτουν δηλαδή μόνο ΑΜΟΕ).[21]

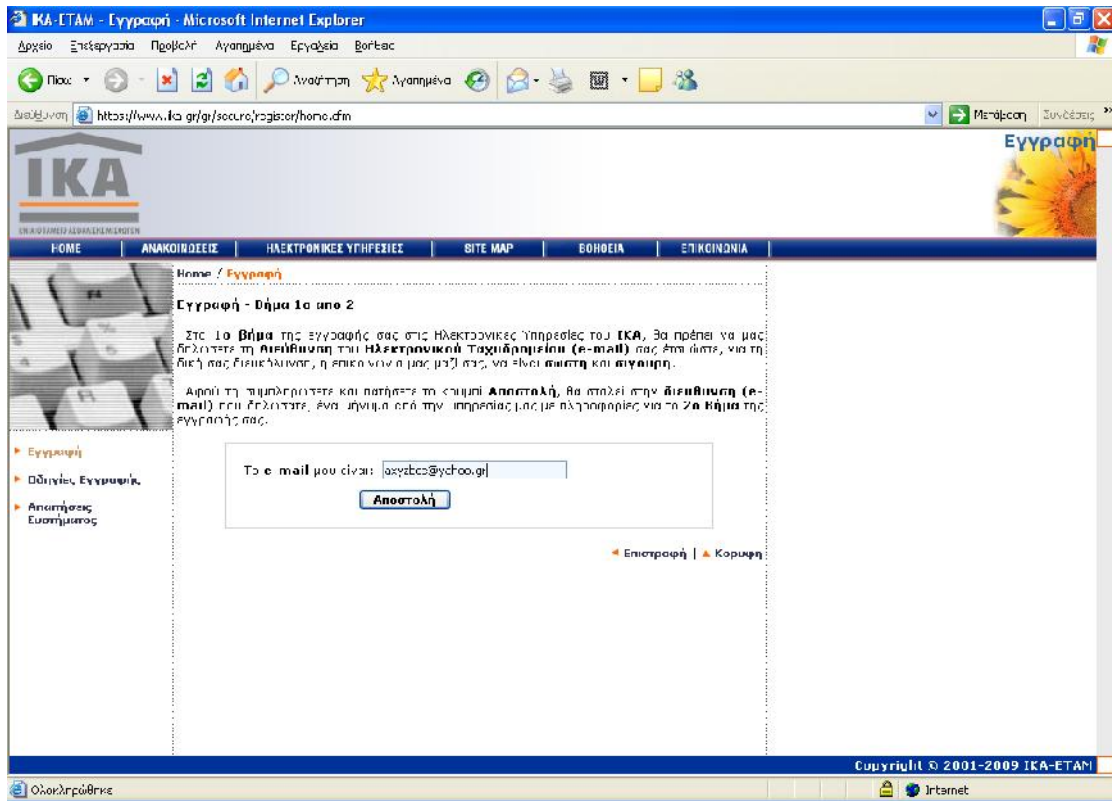
#### 4.10.1 Εγγραφή – Πιστοποίηση χρηστών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Για την εγγραφή μας στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑnet μεταβαίνουμε στην αρχική σελίδα της ιστοσελίδας του ΙΚΑ <http://www.ika.gr> και επιλέγουμε «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες» ενώ στη συνέχεια από το μενού που εμφανίζεται στο αριστερό μέρος της οθόνης κάνουμε κλικ στην επιλογή «Εγγραφή». Στη σελίδα που μεταβαίνουμε βρίσκονται χρήσιμες οδηγίες για τη διαδικασία εγγραφής και στο κάτω μέρος το πλήκτρο «Συνέχεια».

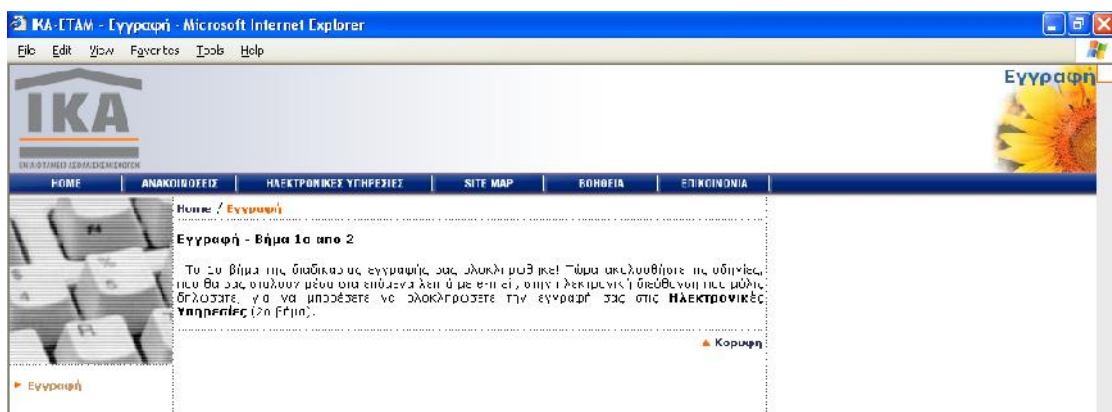


Αφού συνεχίσουμε, μεταβαίνουμε στην επόμενη σελίδα στην οποία συμπληρώνουμε τη διεύθυνση του Ηλεκτρονικού μας Ταχυδρομείου (e-mail) έτσι ώστε να μας αποσταλεί ενημερωτικό μήνυμα από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Ι.Κ.Α.





Πατώντας αποστολή της διεύθυνσης του ηλεκτρονικού μας ταχυδρομείου (e-mail) ολοκληρώνουμε το πρώτο βήμα της εγγραφής μας και μέσα στα επόμενα λεπτά περιμένουμε να μας αποσταλεί ενημερωτικό μήνυμα από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Ι.Κ.Α.



Το ενημερωτικό αυτό μήνυμα μας δίνει ένα προσωρινό κωδικό πρόσβασης και αναφέρει ότι για να προχωρήσουμε στο δεύτερο βήμα της εγγραφής, πρέπει να μεταβούμε στη διεύθυνση <http://ika.gr/gr/secure/register/regstep2.cfm>.

Στην σελίδα που θα ανοίξει από την μετάβαση στην εν λόγω διεύθυνση θα μας ζητηθεί ο λογαριασμός του ηλεκτρονικού μας ταχυδρομείου και ο κωδικός πρόσβασης, προκειμένου να ολοκληρωθεί η διαδικασία εγγραφής.

Η διεύθυνση <https://www.ika.gr/gr/secure/register/regstep2.cfm> μας οδηγεί στην παρακάτω οθόνη:

ΚΑ-ΕΤΑΜ - Εγγραφή - Microsoft Internet Explorer

Δοχείο Επεξεργασία Προβλεπόμενα Εργαλεία Βοήθεια

Πίσω

Μεταβίβαση

Διεύθυνση <https://www.ika.gr/gr/secure/register/regstep2.cfm>

Εγγραφή

HOME | ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ | ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ | SITE MAP | ΒΟΗΘΕΙΑ | ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Home / Εγγραφή

**Εγγραφή - Βήμα 2ο από 2**

Παρακαλούμε συμπληρώστε στα παρακάτω πεδία τα στοιχεία που σας πλάστηκαν με ηλεκτρονικά ταχυδρομεία (e-mail). Αφού τα συμπληρώσετε, πατήστε το κουμπί **Αποστολή** για να συνεχίσετε την εγγραφή σας.

Το e-mail μου είναι:

Ο προσωπικός κωδικός μου είναι:

Κορυφή

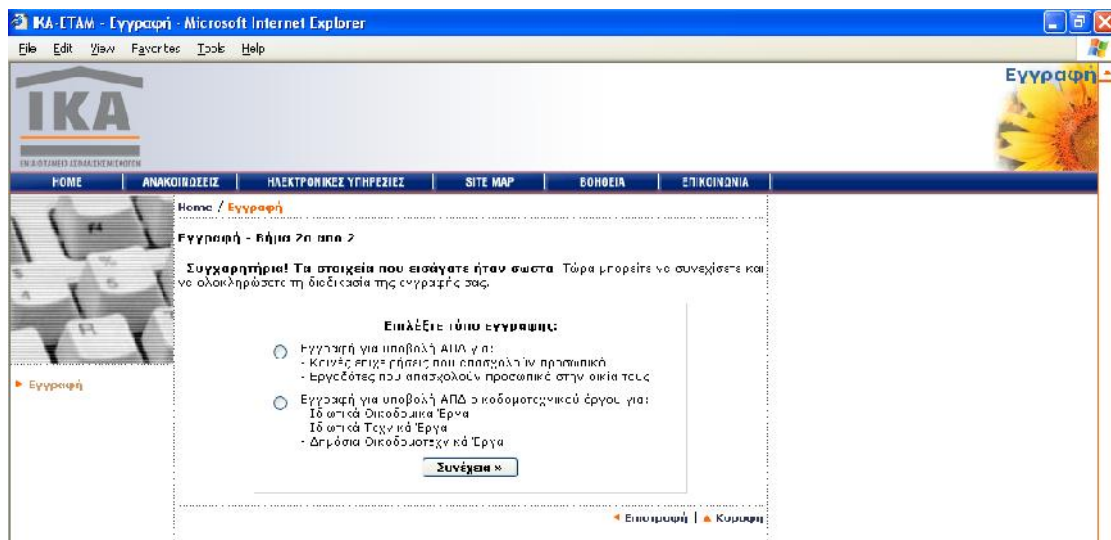
Copyright © 2001-2009 IKA-ETAM

Ολοκλήρωση

Αφού συμπληρώσουμε το e-mail μας και τον προσωρινό κωδικό, επιλέγοντας «Αποστολή», οδηγούμαστε σε επόμενη οθόνη όπου πρέπει να επιλέξουμε ανάμεσα σε δύο τύπους εγγραφής:

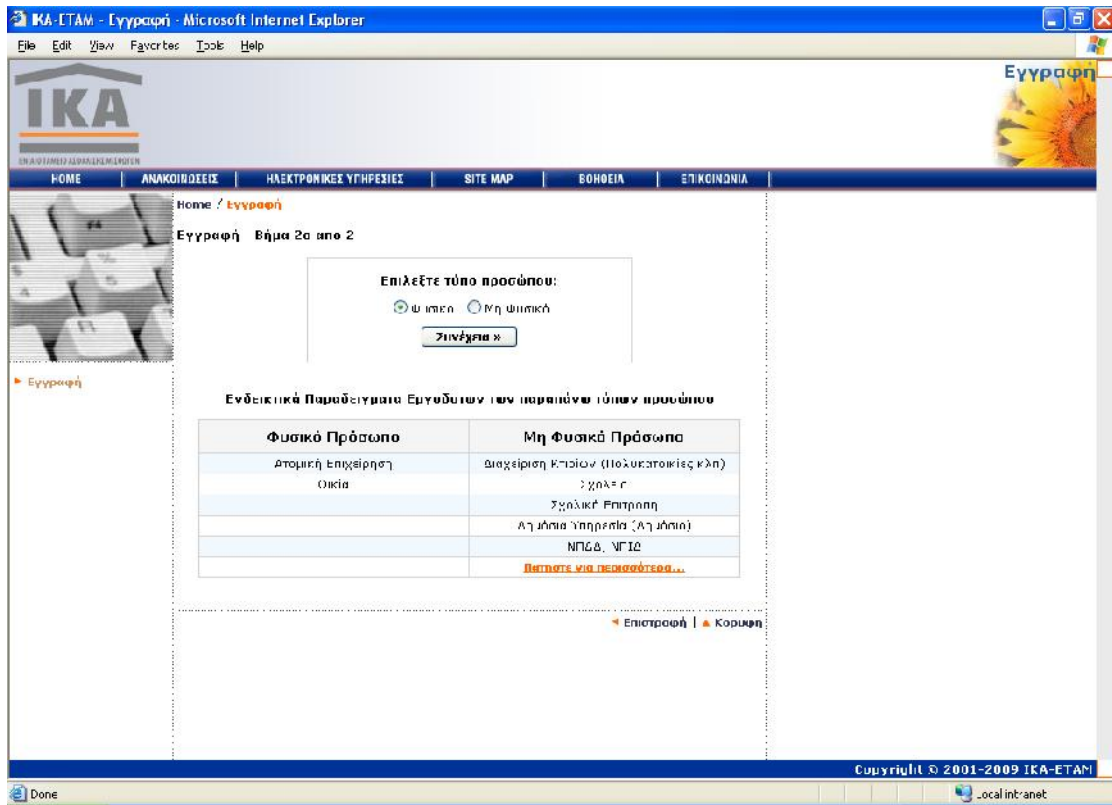
- Εγγραφή για υποβολή ΑΠΔ για:
  - Κοινές επιχειρήσεις που απασχολούν προσωπικό.
  - Εργοδότες που απασχολούν προσωπικό στην οικία τους.

- Εγγραφή για υποβολή ΑΠΔ οικοδομοτεχνικού έργου για:
  - Ιδιωτικά Οικοδομικά Έργα.
  - Ιδιωτικά Τεχνικά Έργα.
  - Δημόσια Οικοδομοτεχνικά Έργα.



#### 4.10.2 Εγγραφή για υποβολή ΑΠΔ Κοινών Επιχειρήσεων

Επιλέγοντας τον πρώτο τύπο εγγραφής που αφορά ΑΠΔ Κοινών Επιχειρήσεων και πατώντας το πλήκτρο «Συνέχεια» εμφανίζεται οθόνη με τους δύο τύπους προσώπου (Φυσικό ή Μη Φυσικό). Μη φυσικά πρόσωπα είναι όλες οι Κοινές Επιχειρήσεις Νομικά Πρόσωπα, Οργανισμοί, διαχειρίσεις κτιρίων κ.λ.π. ενώ Φυσικά Πρόσωπα όλες οι ατομικές επιχειρήσεις.



Επιλέγοντας ως τύπο προσώπου το φυσικό πρόσωπο μεταβαίνουμε στην οθόνη εγγραφής φυσικού προσώπου για υποβολή ΑΠΔ στην οποία πρέπει να συμπληρώσουμε τα εξής στοιχεία: Α.Μ.Ε., ΔΟΥ, ΑΦΜ, Επώνυμο, Όνομα, Τύπο ταυτότητας, Αριθμό ταυτότητας, Οδός-Χωριό, Αριθμός, ΤΚ, Πόλη-Περιοχή, Νομός, Τηλέφωνο.

ΕΓΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΠΔ (Βήμα 2ο από 2)	
Α.Μ.Ε.	7050022723 *
ΔΟΥ	ΑΘΗΝΩΝ Α' *
ΑΦΜ	123456758 *
ΕΠΩΝΥΜΟ	ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ *
ΟΝΟΜΑ	ΣΟΦΙΑ-Ε *
ΤΥΠΟΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ	ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΗ *
ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ	7000000 *
ΟΔΟΣ-ΧΩΡΙΟ	ΟΜΗΡΟΥ *
ΑΡΙΘΜΟΣ	12 *
ΤΚ	12045 *
ΠΟΛΗ-ΠΕΡΙΟΧΗ	ΑΘΗΝΑ *
ΝΟΜΟΣ	ΑΤΤΙΚΗΣ *
ΤΗΛΕΦΩΝΟ	210565656 *
<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ</b> <small>Συμπληρώνεται εάν η απογραφή που εργάζεστε στο Υποκατάστημα έχει γίνει τους τελευταίους τρεις μήνες</small>	
ΥΠΟΚ/ΜΑ ΙΚΑ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ	009-ΑΓΙΟΥ ΣΤΕΦΑΝΟΥ *
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ	12 *
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ	01/01/2010 (ηη/μμ/εεεε)
<input type="button" value="Εισαγωγή"/> <input type="button" value="Καθαρισμός"/>	

Αφού πληκτρολογήσουμε όλα τα υποχρεωτικά πεδία σωστά και επιλέξουμε «Εισαγωγή» εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη που μας πληροφορεί για την επιτυχή καταχώρηση της εγγραφής μας. Επιπλέον μας αναφέρει ότι μετά την ολοκλήρωση της ταυτοποίησης των στοιχείων της εγγραφής με το Μητρώο Εργοδοτών το ΙΚΑ θα φροντίσει να αποσταλούν με απαντητικά e-mails οι προσωπικοί κωδικοί πρόσβασης. Σε πρώτη φάση θα σταλεί ο κωδικός χρήστη (Username) και σε δεύτερη φάση και σε σύντομο χρονικό διάστημα με νέο απαντητικό e-mail ο προσωπικός κωδικός πρόσβασης (PIN) και ο κωδικός μεταβολής στοιχείων και επικοινωνίας με το ΙΚΑ (PUK).

Home / **Εγγραφή**

Εγγραφή - Βήμα 2ο από 2

**Συγχαρητήρια!** Η αίτησή για την εγγραφή σας στις Ηλεκτ. Μην. Κέν. Υπηρεσίες του ΙΚΑ, με τα περσικά στοιχεία καταχωρήθηκε με επιτυχία.

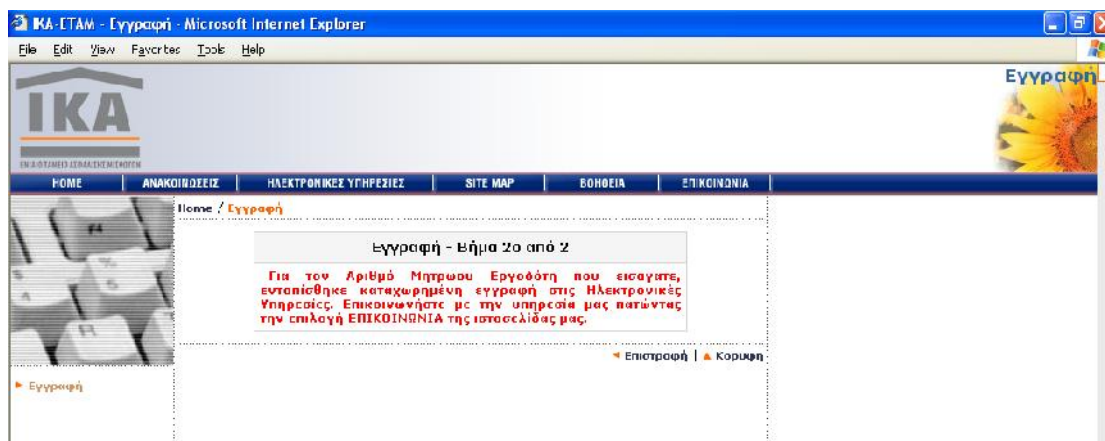
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΤΗΤΗΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ			
Α.Μ.Ε.	: 9211223347	ΌΝΟΜΑ	: ΓΡΟΦΤΟΥ
ΕΠΩΝΥΜΟ	: ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΑΥΤΗΤΗΤΑΣ	: ΑΒ.999994
ΤΥΠΟΣ ΤΑΥΤΗΤΗΤΑΣ	: ΑΣΤΥΧΕΥΜΕΝΗ	ΑΦΜ	: 111111114
ΔΟΥ	: 1134 - ΧΑΛΔΑΡΓΟΣ	ΔΡΑΣΜΟΣ	: 41
ΟΔΟΣ-ΧΩΡΙΟ	: ΕΣΠΕ-13438	ΠΟΛΗ-ΠΕΡΙΟΧΗ	: ΧΑΛΔΑΡΓΟΣ
ΤΚ	: 15562	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	: 2103821051
ΝΟΜΟΣ	: ΑΤΤΙΚΗΣ		

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ	
ΥΠΟΚ/ΜΑ ΤΚΑ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ:	008 - ΧΑΛΔΑΡΓΟΥ
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ :	1234
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ:	01/02/2010

Μετά την ολοκλήρωση της ταυτοποίησης των στοιχείων της εγγραφής σας με το Μητρώο Εργοδοτών (πιστοποίηση), θα σας αποσταλούν με απαντητικό e-mail ο προσωπικός κωδικός πρόσβασης. Σε πρώτη φάση θα σταλεί ο **κωδικός χρήστη (Username)** και σε δεύτερη φάση και σε σύντομο χρονικό διάστημα με νέο απαντητικό e-mail ο προσωπικός **κωδικός πρόσβασης (PIN)** και ο **κωδικός μεταβολής στοιχείων και επικοινωνίας με το ΙΚΑ (PUK)**.

Σε περίπτωση που τα στοιχεία της αίτησης εγγραφής δεν συμμορφών με τα στοιχεία που είναι καταχωρημένα στο Μητρώο Εργοδοτών θα ειδοποιηθείτε μέσω e-mail προκειμένου να γράψετε στις απαραίτητες διορθώσεις.

Εάν υπάρχει αίτηση εγγραφής με τον ΑΜΕ που δηλώθηκε στη φόρμα εισαγωγής εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη. Σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει να επικοινωνήσουμε με την υπηρεσία του δικτυακού τόπου [www.ika.gr](http://www.ika.gr) στέλλοντας μήνυμα μέσω της φόρμας «Επικοινωνία».



#### 4.10.3 Πλεονεκτήματα Διαδικτυακού Τύπου ΙΚΑ-ΕΤΑΜ

- Η ιστοσελίδα είναι σε διαθεσιμότητα 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, με αποτέλεσμα να μπορούμε να υποβάλλουμε την Α.Π.Δ. οποιαδήποτε ώρα του 24ώρου.
- Υπάρχει σημαντική εξοικονόμηση χρόνου.
- Δεν υπάρχει κόστος εγγραφής του χρήστη.
- Η υποβολή της Α.Π.Δ. μπορεί να γίνει από οπουδήποτε, αρκεί να υπάρχει internet.
- Αποφεύγεται η συμφόρηση στα υποκαταστήματα του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ.
- Παρέχει πλήρη ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων που καταχωρούνται στο σύστημα.
- Υπάρχει δυνατότητα διόρθωσης της Α.Π.Δ. ηλεκτρονικά.
- Δίνει τη δυνατότητα απαντήσεων σε τυχόν ερωτήσεις – απορίες των Ασφαλισμένων.
- Παρέχει πληροφορίες για τους ασφαλισμένους και τους εργοδότες.

## 4.11 Ηλεκτρονική Υπηρεσία ΟΑΕΔ (portal.oaed.gr)

The screenshot displays the homepage of the OIAED portal. At the top, there is a navigation bar with the OIAED logo and the text 'Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού'. To the right, there are links for 'Κεντρικό Σελίδα', 'Links', 'Site Map', and 'Επισκευή'. Below this, there are three main buttons: 'ΕΙΣΤΕ ΑΝΕΡΓΟΙ', 'ΕΙΣΤΕ ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ', and 'ΕΙΣΤΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΙ'. The main content area is divided into two columns. The left column is for 'Είστε Άνεργος ή Εργαζόμενος' and the right column is for 'Είστε Εργοδότης'. Each column contains text, icons, and buttons. At the bottom, there are several small icons and logos, including the ESPA logo.

Πρόκειται για την διαδικτυακή πύλη του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ), ο οποίος αποτελεί το κύριο όργανο εφαρμογής της Κυβερνητικής Πολιτικής για την απασχόληση. Μέσω της ιστοσελίδας του Οργανισμού [portal.oaed.gr](http://portal.oaed.gr) οι εργοδότες και οι άνεργοι μπορούν να εξασφαλίζουν πλέον ηλεκτρονικά θέσεις εργασίας και συμμετοχή στα προγράμματα του ΟΑΕΔ. Επιπλέον οι άνεργοι και οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να καταχωρούν το βιογραφικό τους σημείωμα και στη συνέχεια να το αναθεωρούν, ανατρέχοντας στο σύνολο των διαθέσιμων θέσεων που έχουν καταχωρηθεί από τους εργοδότες. Αντίστοιχα οι εργοδότες μπορούν να καταχωρούν στο portal τις θέσεις εργασίας για τις οποίες αναζητούν υποψηφίους, έχοντας πρόσβαση στο σύνολο των καταχωρημένων βιογραφικών έτσι ώστε να μπορούν άμεσα να έρθουν σε επαφή με όσους αναζητούν εργασία. Μέσα από την εν λόγω ιστοσελίδα παρέχεται ακόμα η δυνατότητα υποβολής ηλεκτρονικών αιτήσεων από τους ενδιαφερόμενους ενώ οι άνεργοι και οι επιχειρήσεις που αξιοποιούν τα επιδοτούμενα προγράμματα απασχόλησης του ΟΑΕΔ μπορούν να βρουν την ηλεκτρονική φόρμα της αίτησης υπαγωγής τους και να ενημερώνονται για την πορεία υλοποίησης των σχετικών

δράσεων. Γενικά στην διαδικτυακή αυτή πύλη μπορούμε να βρούμε διάφορες πληροφορίες για τον ΟΑΕΔ, τις δραστηριότητες του, την on-line υπηρεσία προσφοράς και ζήτησης εργασίας, τις θέσεις εργασίας στην Ευρώπη, ανακοινώσεις που αφορούν τον ΟΑΕΔ καθώς και πολλούς άλλους χρήσιμους συνδέσμους.

#### **4.12 Πρόγραμμα Ανοικτής Διακυβέρνησης OpenGov**



Λίγες ημέρες μετά τις βουλευτικές εκλογές της 4<sup>ης</sup> Οκτωβρίου 2009 εγκαινιάστηκε η πρωτοβουλία OpenGov.gr. Το OpenGov.gr είναι η Ελληνική Πλατφόρμα Δημόσιας Διαβούλευσης και αποτελεί ένα εικονικό σημείο συνάντησης της κυβέρνησης και των πολιτών.

Το OpenGov.gr προορίζεται για χρήση από:

- Τα Υπουργεία, τα οποία υποβάλλουν έγγραφα προς συζήτηση συνοδευόμενα από σχετικό πληροφοριακό υλικό, ώστε να παράγεται πολύτιμη ανατροφοδότηση η οποία αναλύεται και βοηθά στην τροποποίηση των τελικών αποφάσεων της κυβέρνησης.
- Τους πολίτες, οι οποίοι λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με σημαντικές πολιτικές πρωτοβουλίες, και συμβάλουν ενεργά στην διαμόρφωσή τους διατυπώνοντας τις δικές τους προτάσεις.
- Τους διάφορους οργανισμούς και οργανώσεις, οι οποίοι προωθούν τα δικά τους αιτήματα.
- Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, τα οποία χρησιμοποιούν την πλατφόρμα ως μια πηγή πληροφοριών, για τον εμπλουτισμό του περιεχομένου τους.

Μερικές από τις πρώτες πρωτοβουλίες που περιλαμβάνονται στην πλατφόρμα είναι ανοικτές προσκλήσεις για την πλήρωση κυβερνητικών θέσεων και δημόσια



διαβούλευση με τη μορφή σχολίων φόρουμ με σκοπό την διαμόρφωση προτεινόμενων νομοσχεδίων. Μια online διαβούλευση συνήθως αποτελείται από:

- Ένα κάλεσμα το οποίο περιλαμβάνει το πλαίσιο της πολιτικής πρωτοβουλίας και αναφέρει την ημερομηνία έναρξης και την καταληκτική ημερομηνία της διαβούλευσης.
- Το έγγραφο πολιτικής διατυπωμένο σε μορφή η οποία διευκολύνει μια εστιασμένη και ουσιαστική συζήτηση.
- Σχετικά ενημερωτικά έγγραφα που προσφέρουν μια πιο ολοκληρωμένη άποψη.
- Διατύπωση σχολίων των πολιτών που δημοσιεύονται υπό εποπτεία και εγκρίνονται.
- Περιλήψεις των σχολίων και παράπονα.

The screenshot shows the website of the Ministry of Education, Youth and Sports. The page title is "Δημόσια διαβούλευση για τον Σχολικό Αθλητισμό και τις δομές Εκπαιδευτικής Υποστήριξης και Αθλητικής Διευκόλυνσης μαθητών-αθλητών υψηλών επιδόσεων". The page includes a navigation bar, a breadcrumb trail, and a main content area with a green header for the consultation topic. On the right, there are two yellow boxes: one with dates and times for the consultation (6 July 2011, 18:00 and 14 July 2011, 23:59) and another with a list of related documents (Σχετικό Υλικό).

#### 4.12.1 Πρωτοβουλία labs.opengov.gr



Μια σημαντική πρωτοβουλία στα πλαίσια του OpenGov.gr είναι το Labs.OpenGov.gr. Το Labs.OpenGov.gr αποτελεί μια πρωτοβουλία της ομάδας

Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών του γραφείου του πρωθυπουργού, και βασίζεται στην υπόθεση ότι στη σύγχρονη εποχή, οι καινοτόμες ιδέες είναι πιο διαδεδομένες από ποτέ στην κοινωνία και την αγορά. Η πρωτοβουλία αυτή στοχεύει να δώσει στο σχεδιασμό των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών μια συμμετοχική και αποκεντρωμένη μορφή. Η αποστολή της είναι να φέρει στην επιφάνεια και να αξιοποιήσει τις γνώσεις, τις δεξιότητες, την εμπειρία και το πάθος των δημιουργικών ανθρώπων και των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Κατά την πρώτη και δεύτερη φάση της πρωτοβουλίας κατατέθηκαν περισσότερες από 400 προτάσεις πολιτών σε ένα ευρύτατο κύκλο τομέων (αγροτική ανάπτυξη, εξοικονόμηση πόρων και προστασία του περιβάλλοντος, αναβάθμιση της δημόσιας υγείας, τουριστική ανάπτυξη κ.ά.). Η Τρίτη φάση των Labs.OpenGov.gr. ήταν αφιερωμένη στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας, ενός βασικού προβλήματος στη σχέση πολιτών και κράτους. Σε αυτή τη φάση πολίτες, στελέχη δημοσίων οργανισμών και υπηρεσιών, προγραμματιστές και σχεδιαστές συμμετείχαν με προτάσεις για την επίλυση γραφειοκρατικών δυσλειτουργιών. Η τέταρτη φάση του Labs.OpenGov.gr. η οποία βρίσκεται σε εξέλιξη, στοχεύει στο να βελτιώσει την ανάπτυξη των υφιστάμενων ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Οι πολίτες καλούνται να υποβάλλουν προτάσεις υπογραμμίζοντας την υγεία, την κοινωνική ασφάλιση και τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές. Οι επαγγελματίες των ΤΠΕ μπορούν να προβάλουν τρόπους εκμετάλλευσης των υφιστάμενων υποδομών για την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών στο μέλλον. Η επιστημονική επιτροπή θα επιλέξει τις καλύτερες προτάσεις και θα τις παρουσιάσει σε μια ανοιχτή εκδήλωση.

# 5 Συμπεράσματα

Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη των συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί μια από τις σύγχρονες προσπάθειες των ηγετών της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την εξασφάλιση της ευημερίας και της συνεχούς ανάπτυξης στα σύνορα της Ευρώπης. Μέσα από τις κατάλληλα σχεδιασμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιδιώκεται η βελτίωση των συναλλαγών των πολιτών με τους δημόσιους φορείς καθώς επίσης και η εξάλειψη της γραφειοκρατίας.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει τη δυνατότητα να επιφέρει σημαντική βελτίωση στις ηλεκτρονικές συναλλαγές του πολίτη με το δημόσιο και κατ' επέκταση στην ποιότητα της ζωής του. Μέσα από το εύρος των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών που προσφέρονται στον πολίτη επιτυγχάνεται η διευκόλυνση του αφού με αυτόν τον τρόπο κερδίζει πολύτιμο χρόνο διεκπεραιώνοντας τις όποιες συναλλαγές του με το δημόσιο μέσα από την οθόνη του υπολογιστή του. Έτσι, δίνεται η δυνατότητα στον πολίτη να έχει πρόσβαση 24 ώρες τη μέρα σε μια υπηρεσία χωρίς να είναι απαραίτητη η παρουσία του στο φυσικό χώρο της ίδιας, απαλλάσσοντάς τον από τα στενά χρονικά και γραφειοκρατικά περιθώρια που του έχετε η αυτοπρόσωπη παρουσία του σε μια δημόσια υπηρεσία.

Εκτός βέβαια από τους πολίτες, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να παρέχει μια σειρά από οφέλη στις επιχειρήσεις αλλά και στο δημόσιο τομέα. Όσον αφορά τους δημόσιους οργανισμούς είναι σε θέση να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητά τους ενώ παράλληλα μπορούν να μειώσουν το λειτουργικό τους κόστος σε μεγάλο βαθμό αφού εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος στη διεκπεραίωση των διαδικασιών, ενώ επίσης το κόστος των συναλλαγών μέσω του διαδικτύου κοστίζει λιγότερο σε σχέση με τις παραδοσιακές μεθόδους συναλλαγών. Το ίδιο συμβαίνει και με τις επιχειρήσεις οι οποίες εξοικονομούν και αυτές πολύτιμο χρόνο κατά τις συναλλαγές τους και κυρίως στις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Επιπλέον, ολοκληρώνουν τις όποιες διαδικασίες έχουν σε πολύ λιγότερο χρόνο, κάτι που αποτελεί πολύ σημαντικό στοιχείο για μια

επιχείρηση καθώς με αυτόν τον τρόπο αυξάνεται η αποδοτικότητά της και κατ'επέκταση η βιωσιμότητά της.

Πέρα από τα οφέλη που μπορεί κάποιος να απαριθμήσει μέσα από τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, παρατηρούνται ωστόσο και κάποια προβλήματα. Υπάρχουν πολλοί παράγοντες που μπορούν να δημιουργήσουν προβλήματα στην λειτουργία των συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ίσως από τους πιο σημαντικούς είναι οι οικονομικοί παράγοντες. Οι παράγοντες αυτοί μπορούν να εμποδίσουν την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς υπάρχει μεγάλο κόστος για την υλοποίηση και την συντήρηση των εφαρμογών της. Επιπλέον, η ανάπτυξη των συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απαιτεί τη δαπάνη τεράστιων ποσών σε έρευνα και καινοτομία κάτι που πολλές φορές είναι ιδιαίτερα δύσκολο λόγω έλλειψης χρηματοδότησης. Ένα άλλο σημαντικό πρόβλημα που παρατηρείται κατά την εφαρμογή των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι τα λειτουργικά προβλήματα που πολλές φορές είναι αποτέλεσμα ανεπαρκούς σχεδιασμού των συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αυτά τα προβλήματα οδηγούν στην αναποτελεσματική λειτουργία των συστημάτων και έχουν πολλές φορές σαν αποτέλεσμα την αποθάρρυνση των πολιτών απέναντι στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα συστήματα αυτά συχνά παρουσιάζουν μεγάλο βαθμό δυσκολίας στη χρήση και έτσι είναι πολύ σημαντικό στις δημόσιες υπηρεσίες να υπάρχει προσωπικό άρτια καταρτισμένο όσον αφορά τις εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Καταλαβαίνουμε λοιπόν, ότι η έλλειψη σε προσωπικό που έχει τις απαραίτητες δεξιότητες και γνώσεις δημιουργεί από μόνο του ένα μεγάλο εμπόδιο στην ομαλή λειτουργία των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Εξίσου σημαντικό παράγοντα στην επιβράδυνση της λειτουργίας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί η έλλειψη συντονισμού και συνεργασίας μεταξύ των διάφορων δημόσιων οργανισμών όσον αφορά την εφαρμογή κοινών συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επιπλέον, αυτή η έλλειψη συνεργασίας παρατηρείται και μεταξύ των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά ακόμα παρουσιάζονται και σημαντικές διαφορές στους νόμους και τους κανονισμούς μέσα στα πλαίσια της ίδιας χώρας.

Ένας άλλος κίνδυνος που μπορεί να προκύψει από την χρήση των υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου είναι το ψηφιακό χάσμα και ο αποκλεισμός μιας μερίδας πολιτών. Όπως είναι γνωστό, το διαδίκτυο αποτελεί ένα μέσο που χρησιμοποιείται

σε μεγαλύτερη κλίμακα από ανθρώπους νέους σε ηλικία και σε πολύ μικρότερο βαθμό από ανθρώπους μεγαλύτερης ηλικίας, που ενδεχομένως δεν κατέχουν και τις απαραίτητες γνώσεις υπολογιστών. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα κάποιοι από τους ηλικιακά μεγαλύτερους πολίτες να μην μπορούν να διεκπεραιώσουν από μόνοι τους τις συναλλαγές τους με το δημόσιο με αποτέλεσμα να αναγκάζονται είτε να ζητήσουν βοήθεια από τρίτους ή να μετακινούνται για ακόμη μια φορά στην αρμόδια υπηρεσία της περιοχής τους.

Μέσα στους κινδύνους που εγκυμονούνται από την εφαρμογή των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βρίσκεται και η καταπάτηση των προσωπικών δεδομένων. Οι πολίτες νιώθουν πολλές φορές μεγάλη ανασφάλεια κατά τις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές όταν ειδικά πρέπει να δηλώσουν σε ηλεκτρονικές φόρμες ευαίσθητα προσωπικά τους στοιχεία, κάτι που μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την ιδιωτικότητα τους. Επιπλέον, δημιουργείται ιδιαίτερη ανησυχία για ενδεχόμενες απάτες μέσα από το διαδίκτυο καθώς όλα τα προσωπικά τους δεδομένα είναι διαθέσιμα στο κράτος. Γι' αυτό λοιπόν η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών και επικοινωνιών θα πρέπει να αποτελέσει ζήτημα πρωτίστης σημασίας για το οποίο θα πρέπει να προβλέπεται μέγιστος βαθμός προστασίας. Συμπεραίνουμε, λοιπόν, ότι για την ομαλή λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι πολύ σημαντικό να μπορέσει το κράτος να κερδίσει την εμπιστοσύνη των χρηστών και αυτό μπορεί να επιτευχθεί διασφαλίζοντας την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων.

Το πόσο μπορεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση να ανταποκριθεί στις συνθήκες της σημερινής εποχής και σε μια περίοδο όπου η οικονομική κρίση έχει κάνει αισθητή την παρουσία της στο σύνολο των Ευρωπαϊκών κρατών αποτελεί συνάρτηση πολλών παραγόντων. Οι παράγοντες αυτοί έχουν να κάνουν με τους πόρους που κάθε κράτος διαθέτει, με τις κατάλληλες υποδομές στα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με το αν το ανθρώπινο δυναμικό είναι κατάλληλα καταρτισμένο για να μπορεί να διαχειρίζεται και να παρέχει αποτελεσματικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθώς επίσης και με το πόσο οι πολίτες αυτής της χώρας είναι διατεθειμένοι να εντάξουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη ζωή τους.

Το πρόσταγμα της σημερινής εποχής απαιτεί την μετάβαση σε μια ηλεκτρονική εποχή η οποία έχει τη δυνατότητα να μεταμορφώσει ριζικά τους κρατικούς φορείς βελτιώνοντας τις συναλλαγές των πολιτών με το κράτος και εξαλείφοντας το φαινόμενο της γραφειοκρατίας. Η επιτυχία της μετάβασης αυτής εξαρτάται από

την σύμπραξη όλων των διαπλεκόμενων μερών, δεν αρκούν μόνο οι καλά σχεδιασμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες από τις κυβερνήσεις αλλά θα πρέπει και οι πολίτες από τη μεριά τους να είναι δεκτικοί στις προκλήσεις που θα κληθούν να αντιμετωπίσουν καθώς επίσης και πρόθυμοι να κατανοήσουν τα οφέλη που μπορούν να αποκομίσουν από την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Για μια αποτελεσματική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση απαιτούνται υπηρεσίες περισσότερο εύχρηστες, φιλικές και απόλυτα επικεντρωμένες στις ανάγκες των πολιτών. Η επιτυχία και η ταχύτητα ενσωμάτωσής τους εξαρτάται από την ετοιμότητα του κοινού που καλείται να τις χρησιμοποιήσει. Για την αύξηση της χρήσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών από τους πολίτες σημαντικό παράγοντα αποτελεί η προώθηση μιας πιο εξωστρεφούς και διαδραστικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπου οι πολίτες θα μπορούν να συμμετέχουν και οι ίδιοι στην διαμόρφωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών καταθέτοντας τις δικές τους προτάσεις με στόχο πάντα τη δημιουργία υπηρεσιών με κέντρο τους ίδιους. Η συμμετοχή των πολιτών στην όλη διαδικασία και η πλήρης κατανόηση τους όσον αφορά τα συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι αυτό το στοιχείο που μπορεί να πάει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ένα βήμα παραπέρα και να συμβάλει στην ουσιαστική της ανάπτυξη και βελτίωση. Είναι σημαντικό ο πολίτης να ξέρει τι είναι Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, πώς αυτή επιδρά στην καθημερινότητά του και με ποιον τρόπο μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα της ζωής του. Μόνο με τη σωστή πληροφόρηση και ενημέρωση μπορεί ο πολίτης να έχει μια εναρμονισμένη σχέση και συνεργασία με το κράτος, η οποία θα μπορέσει να του επιφέρει σημαντικά οφέλη στην ίδια του την καθημερινότητα.

Το αν θα κερδηθεί το στοίχημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι κάτι που θα φανεί σε βάθος χρόνου. Προς το παρόν οι κυβερνήσεις των Ευρωπαϊκών Κρατών δείχνουν να είναι αποφασισμένες να οδηγήσουν την Ευρώπη σε μια ηλεκτρονική εποχή. Στόχος τους είναι ο εκσυγχρονισμός του δημόσιου τομέα και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί το μέσο για την επίτευξη αυτού του στόχου. Όλο και περισσότερο αυξάνεται ο αριθμός των υπηρεσιών που διατίθενται ηλεκτρονικά και όλο και περισσότερο βελτιώνεται η ποιότητά τους. Το κάθε κράτος προσπαθεί να αντεπεξέλθει όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερα στις νέες συνθήκες που δημιουργούνται το πόσο όμως και σε τι βαθμό θα μπορέσει να αφομοιώσει αποτελεσματικά τα συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο

πέραςμα του χρόνου είναι κάτι που δεν μπορούμε να προβλέψουμε με ακρίβεια, αν αναλογιστούμε κιόλας της μοναδικότητα και την κοινωνικοπολιτιστική και την κοινωνικοπολιτική διαφορά κάθε κράτους.

## ΑΝΑΦΟΡΕΣ

1. Τσακαλίδης Αθανάσιος, Μαρκέλλου Πηνελόπη, Παναγιωτάκη Αγγελική. «Ηλεκτρονική Διοίκηση και Επίπεδα Εφαρμογών - Η τεχνολογία στην υπηρεσία του πολίτη». Πηγή:<http://www.tsakalidis.gr/e-government/e-government.pdf>
2. Go-online: η-Επιχειρείν: Αφιερώματα: Δημόσιος Τομέας- Online Υπηρεσίες. «Τα τέσσερα στάδια για την εφαρμογή των η-υπηρεσιών στο Δημόσιο». Πηγή:[http://www.goonline.gr/ebusiness/specials/article.html?article\\_id=1524](http://www.goonline.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1524)
3. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2010).«Ηλεκτρονική ταυτότητα πολιτών και επιλογές πολιτικής & υποδομών - η Ευρωπαϊκή εμπειρία».Πηγή:<http://www.observatory.gr/files/meletes/eID%20Status%20&%20Citizen%20benefits%20v1.3%20final.pdf>
4. Ιωάννης Αποστολάκης. Διδάκτωρ Πανεπιστημίου Αθηνών, Υπεύθυνος Σπουδών και Έρευνας Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. «Κρίσιμα θέματα στην πορεία προς την Ηλεκτρονική Διοίκηση και Διακυβέρνηση: Οι παρεμβάσεις του κράτους και η κοινωνία των πολιτών». Πηγή:[http://www.pspa.uoa.gr/data/download/ede/conferences/SDE\\_2005/proposals/Apostolakis\\_Ioannis.pdf](http://www.pspa.uoa.gr/data/download/ede/conferences/SDE_2005/proposals/Apostolakis_Ioannis.pdf)
5. News room. «Η στρατηγική της Λισαβόνας: μια πιο ανταγωνιστική Ευρώπη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας».2.4.2004. Πηγή:<http://www.europarl.europa.eu/highlights/el/1001.html>
6. Go-online: η-Επιχειρείν: Αφιερώματα: Δημόσιος Τομέας- Online Υπηρεσίες. «Ευρωπαϊκή Ένωση: Νέα στρατηγική, ίδιοι στόχοι». Πηγή:[http://www.goonline.gr/ebusiness/specials/article.html?article\\_id=1517](http://www.goonline.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1517)



7. Europe Direct Hellas. «Στρατηγική της Λισσαβώνας».8.9.2008.Πηγή: [http://www.europedirect.gr/cms/index.php?option=com\\_content&view=article&id=52:2008-09-08-10-20-44](http://www.europedirect.gr/cms/index.php?option=com_content&view=article&id=52:2008-09-08-10-20-44)
8. Europedia.moussis.eu. «Η στρατηγική της Λισαβώνας στη δίνη της οικονομικής κρίσης». Πηγή: <http://europedia.moussis.eu/discus/discus-1233424310-15411-26705.tkl?lang=gr>
9. Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Η Ευρωπαϊκή Ένωση στην Ελλάδα. Επίκαιρα θέματα. «Στρατηγική"Ευρώπη2020"».Πηγή:[http://ec.europa.eu/ellada/news/hot\\_topic/europe\\_2020/index\\_el.html](http://ec.europa.eu/ellada/news/hot_topic/europe_2020/index_el.html)
10. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας(2009).«Η Διακυβέρνηση στην εποχή του Web 2.0». Πηγή:[http://www.hepis.gr/data/files/Παρατηρητήριο\\_για\\_την\\_ΚτΠ\\_Νέα\\_έρευνα\\_για\\_την\\_Ηλεκτρονική\\_Διακυβέρνηση.pdf](http://www.hepis.gr/data/files/Παρατηρητήριο_για_την_ΚτΠ_Νέα_έρευνα_για_την_Ηλεκτρονική_Διακυβέρνηση.pdf)
11. Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης. Νέα Έρευνας και Καινοτομίας.«Αυξάνονται οι διαδικτυακές δημόσιες υπηρεσίες στην ΕΕ, υστερεί ακόμα η Ελλάδα». Πηγή:[http://www.ekt.gr/content/display?ses\\_mode=rnd&ses\\_lang=el&prnbr=3731](http://www.ekt.gr/content/display?ses_mode=rnd&ses_lang=el&prnbr=3731)
12. e-enimerosi.gr. «Στο διαδίκτυο το νέο portal του ΟΑΕΔ». Πηγή: <http://www.e-enimerosi.gr/article/3871/>
13. Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού. Επιτροπή Πληροφορικής. Ψηφιακή Στρατηγική «2006-2013». Αναθεωρημένη έκδοση Ε.Π.«Κτπ» εγκεκριμένη από την Ε.Ε., με την υπ' αριθμ. Ε(2008) 8832/19-12-2008 Απόφαση. Πηγή: <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/>
14. Ηλεκτρονικό Περιοδικό ΑΝΕΛΙΞΙΣ. Έρευνες – Άρθρα. Δημόσια Διοίκηση. «Ermis: Ηλεκτρονική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης».(11/07/2010).Πηγή: <http://www.anelixiskek.gr/index.php/certifications/87-ermis->

15. EUROPA/ Σύνοψη της νομοθεσίας της ΕΕ/ Κοινωνία της πληροφορίας. Ανακοίνωση της Επιτροπής, της 25ης Απριλίου 2006, «Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση - Επιτάχυνση της θέσπισης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων».COM (2006),173τελικό.Πηγή:[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/l24226j\\_el.html](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24226j_el.html)
16. Δικτυακός τόπος του Επιχειρησιακού Προγράμματος "ΠΟΛΙΤΕΙΑ". Απολογιστική Έκθεση του προγράμματος «Πολιτεία» Έτους 2005. Πηγή: [http://www.politeia.gov.gr/portal/index.php?option=com\\_content&task=view&id=42&Itemid=78](http://www.politeia.gov.gr/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=42&Itemid=78)
17. Δικτυακός τόπος του Επιχειρησιακού Προγράμματος "ΠΟΛΙΤΕΙΑ". Απολογιστική Έκθεση του προγράμματος «Πολιτεία» Έτους 2007. Πηγή: [http://www.politeia.gov.gr/portal/index.php?option=com\\_content&task=view&id=61&Itemid=102](http://www.politeia.gov.gr/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=61&Itemid=102)
18. Δικτυακός τόπος του Επιχειρησιακού Προγράμματος "ΠΟΛΙΤΕΙΑ". Απολογιστική Έκθεση του προγράμματος «Πολιτεία» Έτους 2008. Πηγή: [http://www.politeia.gov.gr/portal/index.php?option=com\\_content&task=view&id=62&Itemid=103](http://www.politeia.gov.gr/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=62&Itemid=103)
19. Go-online: η-Επιχειρείν: Αφιερώματα: Δημόσιος Τομέας- Online Υπηρεσίες. «Διευθέτηση φορολογικών εκκρεμοτήτων μέσω Διαδικτύου». Πηγή: [http://www.goonline.gr/ebusiness/specials/article.html?article\\_id=725](http://www.goonline.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=725)
20. Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων. «TAXISnet». Πηγή: [http://www.gsis.gr/ggps/drastiriotites/drastiriotites\\_taxisnet.html](http://www.gsis.gr/ggps/drastiriotites/drastiriotites_taxisnet.html)
21. Go-online: η-Επιχειρείν: Αφιερώματα: Δημόσιος Τομέας- Online Υπηρεσίες. «Διαδικτυακές Υπηρεσίες Κοινωνικής Ασφάλισης (ΙΚΑ)». Πηγή: [http://www.goonline.gr/ebusiness/specials/article.html?article\\_id=736](http://www.goonline.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=736)

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Διαδικτυακή πύλη ΕΣΠΑ 2007-2013. «*Στρατηγική της Λισσαβόνας*». Πηγή:  
<http://www.espa.gr/el/Pages/DictionaryFS.aspx?item=397>
2. Δικτυακός τόπος του Επιχειρησιακού Προγράμματος "ΠΟΛΙΤΕΙΑ". Απολογιστική Έκθεση του προγράμματος «*Πολιτεία*» Έτους 2006. Πηγή:[http://www.politeia.gov.gr/portal/index.php?option=com\\_content&task=view&id=44&Itemid=80](http://www.politeia.gov.gr/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=44&Itemid=80)
3. Δικτυακός τόπος του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ. «*Γενικές Πληροφορίες*». Πηγή: <http://www.ika.gr/gr/infopages/prmod/home.cfm>
4. Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Επιχειρησιακού Προγράμματος "Ψηφιακή Σύγκλιση". Δημοσίευση Πρόσκλησης 06\_2.1. Πηγή:[http://www.infosoc.gr/infosoc/elGR/newopis\\_digital/invitations\\_espa/invitation\\_06\\_2\\_1\\_\\_06-07-2009.htm](http://www.infosoc.gr/infosoc/elGR/newopis_digital/invitations_espa/invitation_06_2_1__06-07-2009.htm)
5. Εμμανουήλ Εμμανουηλίδης. Δικηγόρος, «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Ερμηνεία και υπάρχουσα εμπειρία*». 4.1.2010. Πηγή:<http://emmanouilidismanos.blogspot.com/2010/01/blog-post.html>
6. Επιτροπή Πληροφορικής. Σχεδιασμός της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013. Πηγή:<http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/A13F889F-DE924DCF-B64A37351BFC69B9/660/GreekDigitalStrategy20062013.pdf>
7. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών. Έκθεση για την ψηφιακή ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης Κύρια επιτεύγματα της στρατηγικής i2010 μεταξύ 2005-2009. Βρυξέλλες, 4.8.2009.COM(2009),390τελικό. Πηγή:<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2009:0390:FIN:EL:PDF>

8. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών. «*Η στρατηγική i2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση*». Βρυξέλλες, 1.6.2005. COM(2005), 229 τελικό. Πηγή: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:EL:PDF>
9. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών. Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης. Βρυξέλλες, 26.9.2003. COM(2003), 567 τελικό. Πηγή: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567:FIN:EL:PDF>
10. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών. «*Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 :Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων*». Βρυξέλλες, 25.04.2006. COM(2006), 173 τελικό. Πηγή: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0173:FIN:EL:PDF>
11. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών. «*eEurope 2002 (Ηλεκτρονική Ευρώπη 2002): Προσβασιμότητα στις Δημόσιες Ιστοθέσεις και στο Περιεχόμενό τους*». Βρυξέλλες, 25.09.2001. COM(2001) ,529 τελικό. Πηγή: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0529:FIN:EL:PDF>
12. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών. «*eEurope 2005*

(ηλεκτρονική Ευρώπη 2005): ενδιάμεση επανεξέταση». Βρυξέλλες, 18.2.2004  
COM(2004), 108 τελικό. Πηγή: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2004:0108:FIN:EL:PDF>

13. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών. «*Europe 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους*». Βρυξέλλες, 28.5.2002. COM(2002), 263 τελικό. Πηγή: [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/2002/new\\_s\\_library/documents/eeurope2005/eeurope2005\\_el.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/new_s_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_el.pdf)
14. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Έκθεση Προόδου για το έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο σχετικά με την απασχόληση, τις οικονομικές μεταρρυθμίσεις και την κοινωνική συνοχή-Προς μια Ευρώπη στηριζόμενη στην κοινωνία και τη γνώση. Λισαβόνα, 23 και 24 Μαρτίου 2000. Βρυξέλλες, 8.3.2000. COM(2000), 130 τελικό. Πηγή: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2000:0130:FIN:EL:PDF>
15. Ευρωπαϊκό Συμβούλιο. «Ευρώπη 2020: Νέα Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Απασχόληση και την Ανάπτυξη». Βρυξέλλες, 26 Μαρτίου 2010. Πηγή: [http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms\\_data/docs/pressdata/el/ec/113608.pdf](http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/el/ec/113608.pdf)
16. Η Κοινωνία της Πληροφορίας στην Καθημερινή μας Ζωή. «*ΚτΠ και Δημόσια Διοίκηση*». Πηγή: <http://www.omegatechnology.gr/anro/public.htm>
17. Κοινωνία πληροφοριών για όλους. Σχέδιο δράσης που κατάρτισαν το Συμβούλιο και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Feira. 1920 Ιουνίου 2000. Βρυξέλλες, 14.6.2000. Πηγή: [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/2002/action\\_plan/actionplan\\_el.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/2002/action_plan/actionplan_el.pdf)

18. Μανόλης Γ. Γιαμπουράς, Πρόεδρος ΠΣΔΜΗΥΠ, μέλος ΕΕΕ Ηλεκτρονικών ΤΕΕ. Ημερίδα : «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά της Κακοδιοίκησης και της Διαφθοράς*».29/6/2006.  
Πηγή:[http://library.tee.gr/digital/m2146/m2146\\_giavouras.pdf](http://library.tee.gr/digital/m2146/m2146_giavouras.pdf)
19. Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος (Ο.Κ.Ε.). Έκδοση Γνώμης Πρωτοβουλίας με τίτλο «*Ευρώπη 2020 – Η νέα Στρατηγική της Λισσαβόνας*». 19.4.2010. Πηγή: [http://www.oke.gr/opinion/op\\_236\\_10.pdf](http://www.oke.gr/opinion/op_236_10.pdf)
20. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Observer news letter. «*Η Ψηφιακή Ελλάδα σε Δείκτες*». Τεύχος 16 - Ιούνιος 2009. Πηγή:  
[http://www.observatory.gr/files/newsletter/newsletterJun09\\_s.html](http://www.observatory.gr/files/newsletter/newsletterJun09_s.html)
21. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2009). «*Πρόδος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα*».  
Πηγή:[http://www.observatory.gr/Files/Meletes/090227\\_ppt\\_eTEE.pdf](http://www.observatory.gr/Files/Meletes/090227_ppt_eTEE.pdf)
22. Πέτρος Λινάρδος-Ρυλμόν. οικονομολόγος-ερευνητής Ινστιτούτου Εργασίας ΓΣΕΕ. «*Στρατηγικές της Λισσαβόνας: ένα ευρωπαϊκό όραμα χωρίς ευρωπαϊκές πολιτικές*». Πηγή:  
[http://www.okeobservatory.gr/projpdf/pdf\\_texelid\\_22.pdf](http://www.okeobservatory.gr/projpdf/pdf_texelid_22.pdf)
23. Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής-ΥΑΠ. «*Διαλειτουργικότητα ΤΠΕ*».  
Πηγή:<http://www.yap.gov.gr/frontoffice/portal.asp?cpage=NODE&cnode34>
24. Υπουργείο Εσωτερικών Γ.Γ.Δ.Δ. & Η.Δ. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Πολιτεία 2008-2010. Εθνικό Σχέδιο Δράσεων για τη Δημόσια Διοίκηση 2008-2010.  
Πηγή:[http://www.gspa.gr/%284702128386596252%29/documents/p12b\\_07\\_05\\_08b.pdf](http://www.gspa.gr/%284702128386596252%29/documents/p12b_07_05_08b.pdf)

25. Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού. Η Ψηφιακή Ελλάδα γίνεται πραγματικότητα. «*Τα μετρήσιμα θετικά αποτελέσματα, Στόχοι και δράσεις για τους επόμενους μήνες*». Πηγή: [http://www.mnec.gr/export/sites/mnec/el/press\\_office/DeltiaTypou/Documents/2009\\_05\\_12\\_Shmeiwma.pdf](http://www.mnec.gr/export/sites/mnec/el/press_office/DeltiaTypou/Documents/2009_05_12_Shmeiwma.pdf)
26. Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού. «*Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013*». Κατευθύνσεις δράσεων στο πλαίσιο του ΕΠ «*Ψηφιακή Σύγκλιση*» (ΕΣΠΑ 2007-2013). Πηγή: [http://www.infoso351BFC69B9/5455/draseis\\_psifiakis\\_stratigikis\\_ews\\_to\\_2013.pdf](http://www.infoso351BFC69B9/5455/draseis_psifiakis_stratigikis_ews_to_2013.pdf)
27. Ψηφιακή Ελλάδα. «*Ψηφιακή Στρατηγική και Δράσεις 2006-2013*». Πηγή: [http://www.ana-mpa.gr/websites/psifi/pages/left/psifiaki\\_stratigiki.html](http://www.ana-mpa.gr/websites/psifi/pages/left/psifiaki_stratigiki.html)
28. Competitive Greece. Ευρωπαϊκά Θέματα / Λισαβόνα 2010 / Στόχοι Στρατηγικής της Λισαβόνας. Πηγή: <http://www.competitivegreece.gr/european/Lisbon/aims/80/article/11657/Article.aspx>
29. Ermis Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης. Πηγή: <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>
30. EUROPA/ Σύνοψη της νομοθεσίας της ΕΕ/ Κοινωνία της πληροφορίας. Ανακοίνωση προς το Εαρινό Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της 2ας Φεβρουαρίου 2005 με τίτλο «*Συνεργασία για την οικονομική μεγέθυνση και την απασχόληση. Νέο ξεκίνημα για τη στρατηγική της Λισαβόνας (2005)*». Ανακοίνωση του Προέδρου Barroso σε συνεννόηση με τον Αντιπρόεδρο Verheugen.COM(2005),24τελικό.Πηγή:[http://europa.eu/legislation\\_summaries/employment\\_and\\_social\\_policy/growth\\_and\\_jobs/c11325\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/growth_and_jobs/c11325_el.htm)
31. EUROPA/ Σύνοψη της νομοθεσίας της ΕΕ/ Κοινωνία της πληροφορίας. Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο και στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο «*eEurope 2002: Συνέπειες και Προτεραιότητες*». Ανακοίνωση προς το Εαρινό

Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Στοκχόλμης, 23-24 Μαρτίου 2001. COM (2001) τελικό. Πηγή: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/124226a\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/124226a_el.htm)

32. Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Α' Κύκλος Εργασιών. Ομάδα Εργασίας: «Διαλειτουργικότητα Οργανισμών, Υπηρεσιών και Συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης». Νοέμβριος 2008.

Πηγή: [http://www.iocenter.eu/media/20332/egovforum\\_interoperability\\_fial\\_report.pdf](http://www.iocenter.eu/media/20332/egovforum_interoperability_fial_report.pdf)

33. Go-online: η-Επιχειρείν: Αφιερώματα: Δημόσιος Τομέας Online Υπηρεσίες. «Σχέδιο Δράσης eEurope 2005». Πηγή:

[http://www.goonline.gr/ebusiness/specials/article.html?article\\_id=1481](http://www.goonline.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1481)

34. Greek Interoperability Centre. Διαλειτουργικότητα Πληροφοριακών Συστημάτων. Διάλεξη 5<sup>η</sup> : Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Εισαγωγή, Σημεία-Κλειδιά, Μοντέλα. Πολιτικές). Πηγή:

<http://www.iocenter.eu/media/12258/pres5%20%5Bcompatibility%20mode%5D.pdf>

35. In.gr. Μυρσίνη Δρίμτζια. Οικονομολόγος, Μέλος της Επιστημονικής Ομάδας της Epsilon Net. «Ηλεκτρονικές υπηρεσίες TaxisNet - Εγγραφή νέων χρηστών».

Πηγή: <http://reviews.in.gr/finance/forologia/article/?aid=1231072041>

36. METRON ANALYSIS (2008). «Κίνητρα για να αυξηθεί η χρήση του διαδικτύου».

Πηγή: [http://www.sepe.gr/files/pdf/sepenews/SEPEnews28/SEPEnews28\\_MetronAnalysis.pdf](http://www.sepe.gr/files/pdf/sepenews/SEPEnews28/SEPEnews28_MetronAnalysis.pdf)

37. PC World.gr. Επικαιρότητα. «Το Κράτος Online». 12 Απριλίου 2010.

Πηγή: [http://www.pcw.gr/Article/Latest/e\\_government\\_online\\_services\\_taxes\\_benefits/179-4978.html](http://www.pcw.gr/Article/Latest/e_government_online_services_taxes_benefits/179-4978.html)