



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα και στις χώρες της Ε.Ε. Σύγκριση της υφιστάμενης κατάστασης και εφαρμογής της στο δημόσιο τομέα της χώρας μας.

Σπουδαστές:

Φωτόπουλος Αντρέας
Παππάς Κωνσταντίνος
Τσιλιμίγκρας Σπυρίδων

Υπεύθυνος Καθηγητής: Βάσιος Ηλίας

Πάτρα, Απρίλιος 2011

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	4
Εισαγωγή	5
Κεφάλαιο 1 – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.	7
1.1 Ορισμός	7
1.2 Θετικές και αρνητικές επιπτώσεις εισαγωγής Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	10
1.2.1 Αρνητικές επιπτώσεις.....	10
1.2.3 Θετικές επιπτώσεις.....	11
1.3 Τομείς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	12
1.4 Στάδια εισαγωγής e-government στο δημόσιο	14
Κεφάλαιο 2- Η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο παγκόσμιο σύστημα και στους παγκόσμιους οργανισμούς	17
2.1 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον κόσμο.	17
2.2 Διεθνείς πολιτικές	18
2.3 Η ηλεκτρονική διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση	19
2.4 Η πολιτική της ΕΕ σήμερα	22
2.5 Προσδοκίες πολιτών και επιχειρήσεων	40
2.6 Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	41
Κεφάλαιο 3- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα	44
3.1 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση από την Ευρώπη στην Ελλάδα.....	44
3.2 Εθνική πολιτική.....	47
3.3 Η σημερινή κατάσταση	49
3.4. Η Κοινωνία της Πληροφορίας	52
3.5. Το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Πολιτεία».....	58
3.6. Η εθνική πύλη «Ερμής».....	63
3.7. Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	65

3.8. Προβλήματα στην εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	68
3.9. Η εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013.....	69
3.10. Τα κύρια ελληνικά e-Government portals	80
Κεφάλαιο 4- Αντιμετώπιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από το ευρύ κοινό στην Ελλάδα.....	91
4.1 Η αντιμετώπιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από το ευρύ κοινό.....	91
4.2. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με αριθμούς	94
4.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε τοπικό επίπεδο	105
4.3 Ο ψηφιακός Δήμος.....	105
4.4 Χαρακτηριστικά της ΤΗΔ	107
4.5 Μετάβαση στην ΤΗΔ	109
4.6 Οι δυσκολίες εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ΤΑ.....	110
Συμπεράσματα	113
Βιβλιογραφία.....	115

Περίληψη

Την τελευταία δεκαετία η ανάπτυξη της πληροφορικής και του διαδικτύου οδήγησε τις κυβερνήσεις να συνειδητοποιήσουν 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. Έτσι άρχισε να αναπτύσσεται ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης που ονομάστηκε ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Αυτός ο όρος συνδέθηκε με τη χρήση του Διαδικτύου για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών του κοινού με το κράτος όπως ότι 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. Μάλιστα πολλοί άρχισαν να ομιλούν για την αναβίωση της αθηναϊκής δημοκρατίας. Επίσης διαπιστώθηκε ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί και την οικονομικότερη προσέγγιση των δημοκρατικών διαδικασιών. Ωστόσο, οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) μπορούν να επιτύχουν πολύ περισσότερα απ' αυτό. Επαναπροσδιορίζουν το τοπίο της δημόσιας διοίκησης μεταβάλλοντας τις σχέσεις μεταξύ των παρεχόμενων υπηρεσιών και του κοινού, μεταξύ του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, μεταξύ κυβέρνησης και πολίτη.

Έτσι νέες μορφές διακυβέρνησης κάνουν την εμφάνισή τους, αντανakλώντας τις ολοένα μεταβαλλόμενες οργανωτικές και οικονομικές δομές, με σημαντικές επιδράσεις στον τρόπο που "υπάρχουμε" ως πολίτες.

Παρόλα αυτά στην χώρα μας η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκεται σε αρχικό στάδιο και πολλά πρέπει να γίνουν προκειμένου να υλοποιηθούν οι στόχοι. Οι περισσότερες υπηρεσίες στην Ελλάδα δεν έχουν ακόμα αναπτύξει σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ειδικότερα στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Ο ιδιωτικός τομέας εφαρμόζει τέτοια συστήματα αλλά μόνο οι πολύ μεγάλες επιχειρήσεις ή οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε περισσότερες από 3 πόλεις στην Ελλάδα. Οι μικρομεσαίες και μικρές επιχειρήσεις στην πλειοψηφία τους δεν χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρά μόνο απλές ενημερωτικές ιστοσελίδες σε σχέση με την δραστηριότητα τους. Επίσης οι πολίτες της χώρας υστερούν σε γνώσεις πάνω στην χρήση του διαδικτύου και ειδικά οι μεγαλύτερες ηλικίες. Έτσι το κράτος χρειάζεται να προχωρήσει σε υπηρεσίες εκπαίδευσης προκειμένου οι πολίτες της να είναι πιο έτοιμοι στην χρήση των νέων τεχνολογιών.

Εισαγωγή

Η διάδοση και η ανάπτυξη της πληροφορικής την τελευταία δεκαετία έχει δώσει σειρά από εργαλεία και δυνατότητες στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς για την αλληλεπίδραση και την παροχή υπηρεσιών με τους πολίτες. Η δυνατότητες αυτές γέννησαν τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση όπου η εφαρμογή της σήμερα αποτελεί ζητούμενο για κάθε οργανισμό δημόσιο ή ιδιωτικό.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι "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". Οι τεχνολογίες αυτές χρησιμοποιούνται ήδη ευρέως από κυβερνητικούς φορείς, όπως και από επιχειρήσεις,. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση όμως περιλαμβάνει πολύ περισσότερα από απλά εργαλεία. Η αποτελεσματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει επίσης επανεξέταση οργανώσεων και διαδικασιών, και αλλαγή αντιλήψεων και συμπεριφορών , έτσι ώστε οι δημόσιες υπηρεσίες να παρέχονται με πιο αποτελεσματικό τρόπο στους πολίτες. Αν Εφαρμοστεί καλά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει την ευκολία σε όλους τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς να εκτελούν τις συναλλαγές τους με την κυβέρνηση πιο εύκολα, πιο γρήγορα και με χαμηλότερο κόστος.

Κατά πόσο όμως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση χρησιμοποιείται στην Ελλάδα σε σχέση με τον υπόλοιπο κόσμο; Είναι ο πληθυσμός της χώρας μας έτοιμος να κάνει χρήση τέτοιων υπηρεσιών; Ποια τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην χώρα μας; Οι απαντήσεις στα παραπάνω ερωτήματα αποτελούν τον στόχο της παρούσας πτυχιακής.

Πιο συγκεκριμένα στο κεφάλαιο 1 ορίζουμε τι είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, τις τεχνολογίες που χρειάζεται για να υλοποιηθεί, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τους τύπους ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στο κεφάλαιο 2 αναφερόμαστε για το πώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εφαρμόζεται στον κόσμο, την χρήση της από κυβερνήσεις και κρατικούς οργανισμούς, την χρήσης της από παγκόσμιους οργανισμούς, την χρήση της από πολυεθνικές εταιρίες, πανεπιστήμια,

οργανισμούς κ.α. Επίσης γίνεται αναφορά πιο συγκεκριμένα για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνηση στην Ευρώπη.

Στο κεφάλαιο 3 γίνεται πιο εκτενή ανάλυση του πως χρησιμοποιείται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Αναφερόμαστε σε διάφορους οργανισμούς και φορείς του δημοσίου που έχουν εντάξει σε πρώτη κλίμακα την ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς και σε οργανισμούς που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σαν δευτερεύον στοιχείο διοίκησης. Επίσης γίνεται αναφορά στην χρήση την ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις ιδιωτικές επιχειρήσεις, το ποσοστό χρήσης της από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και από τις μεγάλες επιχειρήσεις. Επίσης δίνουμε στοιχεία για την ροή ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Στο κεφάλαιο 4 γίνεται ανάλυση στις γνώσεις των τεχνολογιών χρήσης διαδικτύου από το ευρύ κοινό και το ποσοστό χρήσης και ικανότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από το ευρύ κοινό καθώς και τις ηλικίες χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Επίσης δίνονται στοιχεία για το πως αντιμετωπίζεται από τους οργανισμούς η μη ικανότητα χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Στα συμπεράσματα καταλήγουμε ότι στην χώρα μας χρειάζεται πιο εντατική προσπάθεια για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα με στόχο την βελτίωση των υπηρεσιών προς τους πολίτες και ταυτόχρονα την ελαχιστοποίηση του κόστους υπηρεσιών. Επίσης φαίνεται καθαρά ότι χρειάζεται να γίνει και προσπάθεια εκπαίδευσης στις νέες τεχνολογίες και στην χρήση του Internet σε ένα μεγάλο τμήμα του πληθυσμού της χώρας και ειδικά στις μεγαλύτερες εταιρίες.

Κεφάλαιο 1 – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

1.1 Ορισμός

Την τελευταία δεκαετία, οι κυβερνήσεις τόσο στον αναπτυγμένο όσο και στον αναπτυσσόμενο κόσμο, συνειδητοποίησαν ότι το Internet που έχει ήδη επικρατήσει στον ιδιωτικό τομέα, μπορεί να χρησιμοποιηθεί με ανάλογο τρόπο και από τα κράτη για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο αυτό άρχισε η έρευνα για την ανάπτυξη ενός νέου μοντέλου δημόσιας διοίκησης που ονομάστηκε **ηλεκτρονική διακυβέρνηση**. Σε πρώτη φάση ο όρος αυτός συνδέθηκε με τη χρήση του Διαδικτύου για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών του κοινού με το κράτος, όπως για παράδειγμα, ένας πολίτης να μπορεί να υποβάλει τη φορολογική του δήλωση από το σπίτι του με χρήση του διαδικτύου. Όμως η έρευνα οδήγησε ότι το Διαδίκτυο θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί και για την ενδυνάμωση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Η συμμετοχή των πολιτών στον σχεδιασμό της πολιτικής σε πολλά θέματα μέσα από ανοιχτό διάλογο γίνεται πλέον δυνατή ακόμα και για άμεσα ψηφίσματα για το κατά πόσο οι πολίτες συμφωνούν οι όχι με ένα νομοσχέδιο και που ζητούν βελτιώσεις. Αυτό είναι πλέον εφικτό αφού η άμεση γνώμη του πολίτη μπορεί να καταχωρηθεί και να ομαδοποιηθεί εύκολα με χρήση των τεχνολογιών του διαδικτύου και της πληροφορικής. Έτσι το σύστημα της αρχαίας Αθήνας όπου αναπτύχθηκε και άνθισε η άμεση δημοκρατία όπου οι πολίτες συγκεντρώνονταν στην Αγορά και συναποφάσιζαν για τα κοινά φαίνεται εφικτό και πάλι. 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.[17]

Πιο συγκεκριμένα λοιπόν με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) χαρακτηρίζεται γενικά η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν. Ο όρος αυτός δημιουργήθηκε με τις γενικότερες πρακτικές, σύμφωνα με τις οποίες τοποθετείται το επίθετο «ηλεκτρονικό-ή» ("e") με σκοπό να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών (ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονικό επιχειρείν, ηλεκτρονική μάθηση κλπ.)[16]

Υπάρχουν δύο φιλοσοφικές αντιλήψεις σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

- Για μερικούς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι «η εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης». Αυτή η

αντίληψη εστιάζει στη πρακτική αποδοτικότητα και στη μείωση του κόστους, όπως αυτές που μπορούν για παράδειγμα να προέλθουν από την ηλεκτρονική κατάθεση της φορολογικής δήλωσης και τον ηλεκτρονικό εφοδιασμό. [16]

- Για κάποιους άλλους, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει τη δυναμική να «βελτιώσει τη δημοκρατική συμμετοχή» και να «υπερκεράσει τη πολιτική αποστασιοποίηση». Η αντίληψη αυτή εστιάζει σε πρωτοβουλίες που θα φέρουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των διάφορων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα.[16]

Με δεδομένη την ποικιλομορφία των προσεγγίσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανά τον κόσμο, η δημιουργία ενός λειτουργικού ορισμού για το e-Government καθίσταται εξαιρετικά δύσκολη[18]. Έχουν διατυπωθεί διάφοροι ορισμοί για την έννοια της Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Άλλοι είναι μάλλον περιορισμένοι, εστιάζοντας, μόνο στην χρήση των νέων τεχνολογιών, ενώ άλλοι βλέπουν το e-Government με πιο ευρύ πρίσμα, σαν εγχείρημα μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Παρακάτω δίνονται οι πιο παγκόσμια αποδεκτοί ορισμοί:

« Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό την βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών»(Ευρωπαϊκή Ένωση).

Η χρήση από την Κυβέρνηση εφαρμογών διαδικτύου και άλλων τεχνολογιών, σε συνδυασμό με διαδικασίες που ενσωματώνουν αυτές τις τεχνολογίες για την ενίσχυση της πρόσβασης στην κρατική πληροφορία και υπηρεσία προς το κοινό, άλλες υπηρεσίες και κρατικές οντότητες, ή την βελτίωση σε κυβερνητικές λειτουργίες ως προς την αποτελεσματικότητα, την ποιότητα των υπηρεσιών και τον μετασχηματισμό τους».[18].

« Η χρήση της τεχνολογίας και ειδικά των διαδικτυακών εφαρμογών για την ενίσχυση της πρόσβασης και την αποτελεσματική απόδοση των κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών».

«Οι σχέσεις μεταξύ των κυβερνήσεων, των πελατών τους(επιχειρήσεις, άλλες κυβερνήσεις και πολίτες) και των προμηθευτών τους (πάλι, επιχειρήσεις άλλες κυβερνήσεις και πολίτες)».

Οι ορισμοί αυτοί μπορούν να αποδειχτούν χρήσιμοι στην περιγραφή του e-Government με ένα ευρύ τρόπο, αλλά προσφέρουν ελάχιστη εμβάθυνση σε θέματα και εκτιμήσεις που αφορούν το προκείμενο και αποτυγχάνουν στο να αποτυπώσουν τις πιο περίπλοκες πτυχές του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης και του ρόλου των τεχνολογιών. Συνεπώς όλες οι εκτιμήσεις επικεντρώνονται στην παροχή υπηρεσιών με ελάχιστη έμφαση στον πραγματικό μετασχηματισμό των ίδιων των υπηρεσιών ή των διαδικασιών που σχετίζονται με την παροχή τους [7]. Οι επιστήμονες αυτοί επισημαίνουν επίσης ότι «οποιαδήποτε σύλληψη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οφείλει να επισημάνει διάφορα θέματα πέρα από την παροχή υπηρεσιών. Βασιζόμενοι σε μια περιεκτική βιβλιογραφική ανασκόπηση, προτείνουν τον εξής ορισμό:

«Μια ευρεία πρωτοβουλία μετασχηματισμού, που διευκολύνεται από τις νέες τεχνολογίες για α) την ανάπτυξη και παροχή ενιαίων και ολοκληρωμένων κρατικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, β) την διευκόλυνση της αποτελεσματικής διοίκησης και γ) την υποστήριξη των οικονομικών και κοινωνικών στόχων των πολιτών, των επιχειρήσεων και της κοινωνίας σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο».

Ο ορισμός αυτός εστιάζει εξίσου σε τεχνολογικά, οικονομικά, διοικητικά, οργανωτικά και κοινωνικά θέματα, ενώ τα νομικά ζητήματα δεν θίγονται άμεσα. Για την επιπλέον διαπίστωση της πολυπλοκότητας των εγχειρημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δεν πρέπει να αγνοηθούν αρχές όπως

α) η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως ένα εγχείρημα μετασχηματισμού,

β) οι διαφορετικές πιθανές λύσεις,

γ) η σχέση μεταξύ του e-Government και των νέων τεχνολογιών και

δ) η διαπίστωση ότι είναι ένα παγκόσμιο φαινόμενο με το οποίο ασχολούνται συστηματικά χιλιάδες άνθρωποι.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι απλά η παροχή υπολογιστών σε κρατικούς λειτουργούς ή αυτοματοποίηση παλιών διαδικασιών. Ούτε η χρήση των υπολογιστών αλλά ούτε και η αυτοματοποίηση περίπλοκων διαδικασιών μπορεί να επιφέρει μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην κυβέρνηση ή να προάγει την δημόσια συμμετοχή. Η μεμονωμένη

εστίαση σε τεχνολογικές λύσεις δεν θα μεταβάλλει την νοοτροπία των γραφειοκρατών που δεν βλέπουν τον πολίτη σαν πελάτη της κυβέρνησης και συμμετέχο στη λήψη αποφάσεων. Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι περισσότερο Διακυβέρνηση, παρά Ηλεκτρονική.

Στην σημερινή εποχή της τεχνολογίας, το e-Government είναι η επανάσταση στην παραδοσιακή κυβέρνηση. Όπως παλαιότερα το τηλέφωνο και το φαξ θεωρούνταν καινοτομίες στις συναλλαγές με το κράτος, έτσι θεωρείται σήμερα και το e-Government.

1.2 Θετικές και αρνητικές επιπτώσεις εισαγωγής Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπάρχουν πολλά σημεία τα οποία πρέπει να εξεταστούν διεξοδικά. Αυτά τα σημεία περιλαμβάνουν την διαμεσολάβηση της κυβέρνησης και των πολιτών της, συνέπειες στην οικονομία, κοινωνικούς, και πολιτικούς παράγοντες, την ευπάθεια σε επιθέσεις στον κυβερνοχώρο, και διαταραχές με την επικρατούσα κατάσταση σε αυτούς τους τομείς.

1.2.1 Αρνητικές επιπτώσεις

Υπερβολική επιτήρηση

Μόλις η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αρχίσει να αναπτύσσεται και να γίνεται πιο εξελιγμένη οι πολίτες θα είναι αναγκασμένοι να επικοινωνούν ηλεκτρονικά με την κυβέρνηση σε μεγαλύτερο βαθμό. Αυτό θα μπορούσε να οδηγήσει σε παραβίαση των προσωπικών τους δεδομένων όσο η κυβέρνηση αποκτά όλο και περισσότερες πληροφορίες σχετικά με αυτούς.

Σε ένα σενάριο χειρότερης περίπτωσης με τόσες πολλές πληροφορίες να διαπερνούνται ηλεκτρονικά μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών ένα απολυταρχικό σύστημα θα μπορούσε να κατασκευαστεί. Όταν η κυβέρνηση έχει τόσο εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες για τους πολίτες της η ιδιωτική ζωή χάνεται

Κόστος

Ήδη έχει ξοδευτεί ένα μεγάλο πόσο στην κατασκευή και τον σχεδιασμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Λέγεται όμως ότι έχει αποφέρει ένα μέτριο προϊόν.

Απρόσιτο από κατηγορίες πληθυσμού

Το e-government μπορεί να μην είναι προσβάσιμο για όλους. Όπως π.χ χρήστες σε απομακρυσμένες περιοχές ,χρήστες με προβλήματα κίνησης η όρασης άπειρους χρήστες, τεχνοφοβικούς κτλ

Εσφαλμένες πληροφορίες

Οι αντίπαλοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ισχυρίζονται ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι αμφίβολη απειλή δημιουργείται και συντηρείται από την ίδια την κυβέρνηση. Πληροφορίες μπορεί να προστεθούν ή να αφαιρεθούν από το Διαδίκτυο με ή χωρίς δημόσια προκήρυξη. Για παράδειγμα, όταν μετά το world trade center στη Νέα Υόρκη δέχθηκε επίθεση στις 11 Σεπτεμβρίου 2001, οι ομοσπονδιακοί υπάλληλοι των Ηνωμένων Πολιτειών αφαίρεσαν ένα μεγάλο μέρος των κρατικών πληροφοριών από δικτυακούς τόπους στο όνομα της εθνικής ασφάλειας.

1.2.3 Θετικές επιπτώσεις

Είναι βολικό και κερδοφόρο για τις επιχειρήσεις αλλά και το κοινό επωφελείται με το να έχει εύκολη πρόσβαση σε πρόσφατες πληροφορίες χωρίς να πρέπει να ξοδεύει χρόνο ενέργεια και χρήματα για να τις έχει. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βοηθά στην απλοποίηση των διαδικασιών και κάνει την πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες πιο εύκολα προσβάσιμες για τους πολίτες

Εκδημοκρατισμός

Ένας στόχος του e-government είναι η μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών. Μέσω του διαδικτύου άνθρωποι από όλη την χώρα μπορούν να αλληλοεπιδράσουν με πολιτικούς και να ακουστούν. Blogging και διαδραστικές έρευνες θα επιτρέψουν στους πολιτικούς να δουν τις απόψεις των ανθρώπων που εκπροσωπούν σε οποιοδήποτε θέμα. Chat rooms μπορούν να θέσουν τους πολίτες σε πραγματικού χρόνου επικοινωνία με τους εκλεγμένους αξιωματούχους και τα γραφεία τους, επιτρέποντας τους έτσι να έχουν άμεσο αντίκτυπο και επιρροή στην κυβέρνηση. Οι τεχνολογίες αυτές μπορούν να δημιουργήσουν μια πιο διαφανές κυβέρνηση, που επιτρέπει στους ψηφοφόρους να δουν πώς και γιατί η εκπροσώπησή τους ψηφίζει όπως ψηφίζει. Αυτό βοηθά τους ψηφοφόρους να αποφασίζουν καλύτερα πώς να ψηφίσουν στο μέλλον.

Περιβαλλοντικά ωφέληματα

Υποστηρικτές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υποστηρίζουν ότι με την χρήση των ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών η ανάγκη για χαρτί θα είναι λιγότερη.

Ταχύτητα αποδοτικότητα, και ευκολία

Το E-government επιτρέπει στους πολίτες να αλληλεπιδρούν με τους υπολογιστές για την επίτευξη των στόχων τους , ανά πάσα στιγμή και σε οποιαδήποτε τοποθεσία, και εξαλείφει την ανάγκη για φυσικής τους παρουσία διοικητικά γραφεία και την πολύωρη αναμονή τους σε ουρές .Βελτίωση της λογιστικής και τήρησης αρχείων μπορεί να σημειωθεί με μηχανογράφηση, αφού οι πληροφορίες και τα έντυπα είναι εύκολα προσβάσιμα, αυτό σημαίνει ταχύτερος χρόνος επεξεργασίας.

Δεκτικότητα από το κοινό

Πρόσφατες έρευνες του e-government έδειξαν ότι οι πολίτες δέχονται και είναι πρόθυμοι να χρησιμοποιήσουν τέτοια συστήματα. Οι πολίτες συμμετέχουν σε διαδικτυακές συζητήσεις για πολιτικά θέματα και νέοι άνθρωποι που συνήθως δεν ασχολούνται τόσο με αυτά τα θέματα δέχονται τις διαδικασίες για e-voting

1.3 Τομείς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Αν και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων και φορέων, τρεις διακριτοί τομείς μπορεί να προσδιοριστούν. Αυτοί οι τομείς περιλαμβάνουν κυβέρνηση-προς -κυβέρνηση (G2G), κυβέρνηση-προς –επιχείρηση (G2B), και η κυβέρνηση-προς -πολίτη (G2C).

Government-to-Government (G2G)

Από πολλές απόψεις, ο τομέας G2G αποτελεί τη ραχοκοκαλιά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ορισμένοι παρατηρητές δηλώνουν ότι οι κυβερνήσεις (ομοσπονδιακό, πολιτειακό και τοπικό επίπεδο) πρέπει να ενισχύσουν πρώτα τα δικά τους εσωτερικά συστήματα και διαδικασίες και μετά να υλοποιήσουν ηλεκτρονικές συναλλαγές με πολίτες και επιχειρήσεις. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση μεταξύ των κυβερνήσεων περιέχει τον διαμοιρασμό των δεδομένων και την διενέργεια ηλεκτρονικών ανταλλαγών μεταξύ των κυβερνητικών παραγόντων. Κάποιες δραστηριότητες που περιλαμβάνει είναι οι εξής:

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

Government-to-Business (G2B)

Αναφέρεται στις σχέσεις μεταξύ δημόσιων οργανισμών και ιδιωτικών επιχειρήσεων. Ασχολείται με συνεργασίες, κοινές δραστηριότητες και πρακτικές, σε εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο. Αυτό το είδος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης λαμβάνει ένα σημαντικό ποσοστό προσοχής λόγω του υψηλού ενθουσιασμού του επιχειρηματικού τομέα για τις δυνατότητες που υπάρχουν για μείωση του κόστους μέσω των βελτιωμένων πρακτικών δημοσίων συμβάσεων και για αύξηση του ανταγωνισμού. Περιλαμβάνει το σύνολο ή μέρος των εξής δραστηριοτήτων:

- Ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών ενημέρωσης.
- Ηλεκτρονική πιστοποίηση της επιχείρησης και άδειες λειτουργίας.
- Ηλεκτρονικές προμήθειες.
- Διευκόλυνση και αυτοματοποίηση των εμπορικών συναλλαγών.

Government-to-Citizen (G2C)

Ο τρίτος τομέας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αυτός της κυβέρνησης προς πολίτη δηλαδή της αλληλεπίδρασης του πολίτη με την κυβέρνηση, ο οποίος θεωρείται και ο πρωταρχικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με την εισαγωγή του G2C οι συναλλαγές όπως η ανανέωση αδειών και πιστοποιητικών ή πληρωμή φόρων θα παίρνουν λιγότερο χρόνο και θα είναι ευκολότερο να πραγματοποιηθούν. Περιλαμβάνει κάποιες ή το σύνολο των κάτωθι δραστηριοτήτων:

- Ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών.
- Ηλεκτρονική πιστοποίηση πολιτών.
- Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων.
- Ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών.
- Δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής.

Μέσα σε κάθε ένα από αυτούς τους τομείς αλληλεπίδρασης, υπάρχουν 4 είδη τέσσερα είδη των δραστηριοτήτων :

Εισαγωγή πληροφοριών στο διαδίκτυο π.χ γενικές διακοπές, πρόγραμμα δημόσιων ακροάσεων, ανακοινώσεις

Αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ του οργανισμού και του πολίτη, μιας επιχείρησης, ή άλλου δημόσιου φορέα. Στο μοντέλο αυτό, οι χρήστες μπορούν να συμμετάσχουν σε διάλογο με τους οργανισμούς και να πουν τα προβλήματα τους, τα σχόλια τους, ή να κάνουν κάποιες αιτήσεις σε αυτόν τον οργανισμό.

Διεξαγωγή συναλλαγών, π.χ.: υποβολή φορολογικών δηλώσεων, υποβολή αίτηση για υπηρεσίες και επιχορηγήσεις.

Διακυβέρνησης, όπως: διεξαγωγή της ψηφοφορίας, προεκλογικές εκστρατείες, διεξαγωγή πολιτικών ερευνών κτλ

Ας σημειωθεί ωστόσο ότι παρόλο που το e-government πολλές φορές το σκεπτόμαστε ως Online government υπάρχουν πολλές ηλεκτρονικές τεχνολογίες του δημοσίου που δεν χρησιμοποιούν το Internet για την εφαρμογή τους. Κάποιες από αυτές είναι η τηλεφωνία το fax η αποστολή SMS μηνυμάτων, Bluetooth identify cards smart cars κτλ

1.4 Στάδια εισαγωγής e-government στο δημόσιο

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:

Καταχώρηση: Στην φάση αυτή οι οργανισμοί δημοσιεύουν κάποιες πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία τους στο διαδίκτυο. Αυτή η εφαρμογή της τεχνολογίας δεν έχει ακόμα κάποια μεγάλη επιρροή στον οργανισμό απλά μέσω της ενεργούς πρόσβασης σε επιλεγμένες πληροφορίες ο πολίτης και οι διάφοροι οργανισμοί θα μπορούν να κερδίσουν χρόνο χρήματα και έγγραφα

Συναλλαγή: Σ' αυτό το στάδιο υπάρχει μια αμφίδρομη επικοινωνία με τους ενδιαφερόμενους. Με την εξέλιξη των κυβερνητικών ιστοσελίδων οι πολίτες είναι σε θέση να καταλάβουν πόσα πολλά μπορεί να τους προσφέρει το διαδίκτυο. 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.

Κάθετη ολοκλήρωση: Η ανάγκη για μηχανογράφηση αναγκάζει την δημόσια διοίκηση να εκμοντερνοποιήσει τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες της. 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.

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.

Τεχνολογική και οργανωτική πολυπλοκότητα καθώς και στάδιο ολοκλήρωσης Το σχήμα παρουσιάζει τα διαφορετικά στάδια της ανάπτυξης η-υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς. Προς το παρόν, το πρώτο στάδιο (καταχώρηση) είναι σε όλες ή στις περισσότερες αναπτυγμένες χώρες μια πραγματικότητα. Πολλές πληροφορίες είναι προσιτές χάρη στις καλές, οργανωμένες και προσιτές κυβερνητικές δικτυακές πύλες. Σε πολλές χώρες η επικοινωνία έχει μετατοπιστεί από πρόσωπο με πρόσωπο και ταχυδρομικώς, σε έναν ηλεκτρονικό τρόπο επικοινωνίας, δηλαδή το τηλέφωνο, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τα κινητά τηλέφωνα κ.ά.

Χώρες με προχωρημένη υποδομή η-υπηρεσιών, όπως η Γερμανία, έχουν αναπτύξει επιτυχώς το στάδιο της καταχώρησης και τώρα οι συναλλαγές τους βελτιώνονται συνεχώς. Αντίθετα, οι αλληλεπιδράσεις (κάθετες και οριζόντιες) δεν έχουν ακόμα αναπτυχθεί όσο θα έπρεπε. Η συστηματική διαχείριση των ηλεκτρονικών κυβερνητικών διαδικασιών είναι ένα όραμα, ένας μελλοντικός στόχος που κάθε δημόσιο ίδρυμα επιδιώκει να επιτύχει. Η απλή online δημοσίευση των πληροφοριών δεν είναι αρκετή. Οι δημόσιες η-υπηρεσίες θα εξελίξουν τον τρόπο που λειτουργούν οι κυβερνητικές εργασίες.

Κεφάλαιο 2- Η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο παγκόσμιο σύστημα και στους παγκόσμιους οργανισμούς

2.1 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον κόσμο.

Τα νέα υπολογιστικά συστήματα με τη μείωση του όγκου και της τιμής τους, της αύξησης της απλότητας χρήσης και των δυνατοτήτων τους, μετατράπηκαν σε προσιτά και απαραίτητα εργαλεία επαγγελματικά, προσωπικά αλλά και εργαλεία διακυβέρνησης.

Η μετάλλαξη της μορφολογίας της πληροφορίας και η λυτρωτική της αποδέσμευση από χωροχρονικούς περιορισμούς, καθιστούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσπελάσιμη μέσω των δικτυωμένων Ηλεκτρονικών Υπολογιστών στους ενδιαφερόμενους, κάνοντας ζητούμενο την βέλτιστη διαχείριση και δυναμική επεξεργασία του τεράστιου όγκου της ψηφιοποιημένης πληροφορίας.

Μέσω των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών ευρύτερες πληθυσμιακές ομάδες αποκτούν πρόσβαση σε μεγάλο όγκο πληροφοριών φθηνά και εύκολα, καθιστώντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως το σημαντικότερο συστατικό στοιχείο του νέου μοντέλου κοινωνικής και οικονομικής οργάνωσης.

Παρόλα αυτά στο νέο αυτό σκηνικό παρουσιάστηκαν νέοι κίνδυνοι όπως, η καθολική χειραγώγηση, η στρέβλωση ή η υφαρπαγή της πληροφορίας, ο αποκλεισμός από την νέα πραγματικότητα κοινωνικών ομάδων και η υποχρέωση συνεχούς αναπροσαρμογής στα νέα δεδομένα.

Με τα παραπάνω τεκμηριώνεται ότι, η προσαρμογή και η εναρμόνιση στην νέα πραγματικότητα, καθώς και η ανάπτυξη καινοτόμων δράσεων προς την κατεύθυνση αυτή, αποτελεί αναγκαιότητα για την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.). Προσαρμογή που απαιτεί θέσπιση ενιαίων κανόνων σε διεθνές επίπεδο, που να διέπουν την νέα πραγματικότητα και εσωτερικού θεσμικού πλαισίου, που να θέτει τις βάσεις για την πραγμάτωση των νέων στόχων, αναχαιτίζοντας τους κινδύνους.

Στόχοι της Ε.Ε. αποτελούν η διασφάλιση της ομαλής, ασφαλούς και καθολικής πρόσβασης του συνόλου του πληθυσμού στη νέα εποχή, με έμφαση στα ασθενέστερα οικονομικά και μορφωτικά στρώματα, στις γυναίκες και την τρίτη ηλικία, καθώς και η διασφάλιση και

προβολή της Ευρωπαϊκής πολιτισμικής και γλωσσικής πολυμορφίας, με παράλληλη προστασία των μειονοτικών ιδιαιτεροτήτων.

Η θέσπιση ενός νέου και η βελτίωση του υπάρχοντος ανταγωνιστικού περιβάλλοντος στα νέα δεδομένα, με την δημιουργία υποδομών, την ενίσχυση των τομέων των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής, την διάχυση της γνώσης, την προσφορά νέων υπηρεσιών, μέσα από ένα προσαρμοσμένο και ευέλικτο θεσμικό πλαίσιο, θα δώσει ώθηση στην ανάπτυξη της αγοράς, μειώνοντας παράλληλα την ανεργία. Η προστασία των ανηλίκων, των καταναλωτών, της ιδιωτικής ζωής, της πνευματικής ιδιοκτησίας, της κοινωνικής ισορροπίας και του αδιάβλητου της πληροφορίας, αποτελεί απαραίτητο όρο ανάπτυξης, που πραγματώνεται μέσω της συστηματικής προσπάθειας για την καταγραφή των κοινωνικών επιπτώσεων, τις εκστρατείες ενημέρωσης στο σύνολο του πληθυσμού, τις ευέλικτες μορφές κατάρτισης και την εξέταση της σχέσης ανάμεσα στον αναπτυγμένο και τον αναπτυσσόμενο κόσμο.

Η ανάπτυξη στις τηλεπικοινωνίες, την ηλεκτρονική, τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και τα δορυφορικά συστήματα, με παράλληλη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας της πληροφορίας, την διάχυση, διαχείριση και εκμετάλλευση των γνώσεων, όπως διαμορφώνονται από τις έννοιες της εναρμόνισης, της ασφάλειας, της προσβασιμότητας και της τυποποίησης και πραγματώνονται μέσα από το ηλεκτρονικό εμπόριο, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την ηλεκτρονική επικοινωνία, διαμορφώνουν την κοινωνία της πληροφορίας των πολιτών.

2.2 Διεθνείς πολιτικές

Πέρα από την Ευρωπαϊκή Ένωση η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναπτύσσεται διεθνώς. Οι στόχοι που έχουν θέσει οι ασιατικές χώρες σε αυτό τον τομέα είναι η υπερπήδηση των εμποδίων που υπάρχουν από τον κοινωνικό, οικονομικό και γεωγραφικό αποκλεισμό τους, αύξηση της πρόσβασης των πολιτών σε πληροφορίες και στην εκπαίδευση, η ενδυνάμωση της δημοκρατικών μορφών διακυβέρνησης και η επίτευξη ορισμένων αναπτυξιακών στόχων όπως είναι η μείωση της φτώχειας και η παροχή στοιχειώδους περίθαλψης.

Κάθε κράτος, εφαρμόζει κάποιο πρόγραμμα για να βοηθήσει την οικονομία του να ενταχθεί στην εποχή της πληροφορίας με διαφορετική όμως προσέγγιση και βαθμό άμεσης εμπλοκής.

Πιο συγκεκριμένα οι δράσεις αυτές είναι οι ακόλουθες:

- Σιγκαπούρη: Infocomm 21 Master Plan
- Ινδονησία: ICT Policy Framework: Action Plan
- Μαλαισία: National IT Agenda
- Ινδία: IT Action Plan (IT for ALL by 2008)
- Κορέα: Cyber Korea 21
- Χονγκ Κονγκ: Digital 21 Strategy
- Φιλιππίνες: IT21
- Ταϊλάνδη: IT2010
- Ιαπωνία: “e-Japan” Strategy

Σε όλα τα προγράμματα ο στόχος είναι η άμεση επίτευξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλα τα στρώματα της δημόσιας διοίκησης καθώς και η διαθεσιμότητα και εξοικείωση του πληθυσμού στην χρήση των συστημάτων διακυβέρνησης.

2.3 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Οι ιδρυτές της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχοντας τη διορατικότητα να αντιληφθούν τα πλεονεκτήματα που θα προέκυπταν από την κοινή ευρωπαϊκή έρευνα, το 1958, παράλληλα με την ΕΟΚ, ίδρυσαν την EUROATOM – την Ευρωπαϊκή Κοινότητα Ατομικής Ενέργειας, που στόχος της ήταν να δώσει στα κράτη μέλη τη δυνατότητα να αξιοποιήσουν από κοινού την πυρηνική ενέργεια για ειρηνικούς σκοπούς. Έτσι, ιδρύθηκε το Κοινό Κέντρο Ερευνών (ΚΚΕΡ), το οποίο αποτελείται από εννέα ερευνητικά ιδρύματα που είναι εγκατεστημένα σε τέσσερις περιοχές: στην Ίσπρα (Ιταλία), στην Καρλσρούη (Γερμανία), στο Πέττεν (Κάτω Χώρες) και στη Γκέελ (Βέλγιο).

Ωστόσο, καθώς η τεχνολογία εξελισσόταν με ταχύς ρυθμούς, η ευρωπαϊκή πολιτική έπρεπε να στραφεί σε πιο καινοτόμες πολιτικές, που θα ενίσχυαν την εναρμόνιση των δράσεών της με τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις. Έτσι, θεσμικά κείμενα σχετικά με την τυποποίηση, την προσβασιμότητα, την συνεργατικότητα, την μηχανοργάνωση των υπηρεσιών, την διαχείριση των πληροφοριών, την διάδοση των γνώσεων, την έρευνα και την εκμετάλλευση στατιστικών στοιχείων, καθώς και νέες υπηρεσίες που αναπτύχθηκαν, προετοίμασαν το έδαφος για την διαμόρφωση και την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στο πεδίο των νέων υπηρεσιών που αναδυθήκαν από την εξέλιξη των τεχνολογιών επικοινωνίας και πληροφορίας, μπορούμε να αναφέρουμε ενδεικτικά θεσμικά κείμενα σχετικά με υπηρεσίες πανευρωπαϊκής διάστασης, με υπηρεσίες στον τομέα των

μεταφορών, με τις δορυφορικές υπηρεσίες, με υπηρεσίες αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών, με τις ραδιοτηλεοπτικές υπηρεσίες και τις υπηρεσίες ναυσιπλοΐας και αεροπλοΐας, και πολλές άλλες.

Η συγκέντρωση και ανάλυση στατιστικών δεδομένων διαφόρων τομέων, αποτέλεσε σημαντικό εργαλείο προσδιορισμού και αναμόρφωσης των πολιτικών της Ε.Ε., που τις επέτρεψε να αφουγκραστεί τις κοινωνικές ανάγκες και να αξιολογήσει τις πολιτικές της. Η θεσμοθέτηση αυτού του εργαλείου παρατηρείται σε θεσμικά κείμενα στους τομείς των ενδοκοινοτικών και εξωκοινοτικών συναλλαγών αγαθών (Edicom), των εισοδημάτων και των συνθηκών διαβίωσης (EU-SILC), της διαχείρισης αποβλήτων, της εκπαίδευσης, της κοινωνίας της πληροφορίας, του τουρισμού, της οργάνωσης και εκμετάλλευσης των στατιστικών υπηρεσιών και στοιχείων, και σε λοιπούς τομείς.

Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι οι πρωτοβουλίες της ΕΕ να παράσχει στους πολίτες πρόσβαση στα αρχεία της, αποτέλεσαν ένα βήμα προς την διαφάνεια, την συμμετοχικότητα και την δημοκρατικότητα της λειτουργίας της. Οι ενέργειες αυτές θα μπορούσαν να θεωρηθούν ως προπομποί της πολιτικής της προσβασιμότητας και της συμμετοχικότητας.

Με την τυποποίηση εξασφαλίστηκε η σημασιολογική, η ρυθμιστική και η τεχνική διαλειτουργικότητα, που στηρίχτηκε η συνεργασία κρατών, οργανισμών και λοιπών φορέων της ΕΕ. Αποτελεί το απαραίτητο υπόβαθρο πραγμάτωσης και ανάπτυξης της διακρατικής συνεργασίας αλλά και της λειτουργίας της ΕΕ ως ενιαίου φορέα σε όλους τους τομείς πολιτικής της ΕΕ.

Η τυποποίηση της κοινωνίας των πληροφοριών (ΚτΠ) έχει εξ ορισμού μια διεθνή διάσταση δεδομένης της ανταγωνιστικότητας των ευρωπαϊκών προϊόντων και της συνεργασίας στο επίπεδο διακυβέρνησης με τρίτες χώρες.

Η Ευρωπαϊκή προσέγγιση για την τυποποίηση, επηρεάζεται άμεσα από τις ευρύτερες παγκόσμιες εξελίξεις σε αυτόν τον τομέα και εστιάζει όχι μόνον σε τεχνικά πρότυπα, αλλά και στις πτυχές της διαλειτουργικότητας, της ανάγκης για σφαιρική και ευέλικτη αντιμετώπιση της νέας πραγματικότητας, στην τυποποίηση λογισμικού και υπηρεσιών, κανόνων λειτουργίας, αλλά και γενικών αρχών και αξιωμάτων κοινωνικού περιεχομένου.

Όσον αφορά την τυποποίηση στον τομέα των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ), η σχετική πολιτική άρχισε από τις γενικές αρχές τυποποίησης που καθιερώθηκαν από την οδηγία 83/189/ΕΟΚ της 28-3-1983, που συμπληρώθηκε με την απόφαση 87/95 του Συμβουλίου, η οποία παρείχε το γενικό στόχο της διαλειτουργικότητας από άκρο σε άκρο

(end to end). Η νομική βάση για την ευρωπαϊκή τυποποίηση, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών προδιαγραφών των ΤΠΕ, είναι η οδηγία 98/34/ΕΚ της 28-7-1998, για την καθιέρωση διαδικασίας στον τομέα πληροφόρησης. Στον ευρωπαϊκό χώρο, το κύριο στοιχείο αυτής της πολιτικής είναι η επίσημη αναγνώριση τριών ευρωπαϊκών οργανώσεων παραγωγής προτύπων (ESOs), CEN, CENELEC και ETSI.

Η έννοια των "ανοικτών προτύπων" επίσης, έχει προταθεί μέσα στο ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας (ETE) και την πολιτική IDABC, και έχει στόχο να παρασχεθούν στις κυβερνήσεις εργαλεία για να επίτευξη της διαλειτουργικότητας των εφαρμογών που χρησιμοποιούν για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Το ψήφισμα του Συμβουλίου της 28ης Οκτωβρίου 1999 και τα συμπεράσματα του Συμβουλίου της 1ης Μαρτίου 2002 στο ρόλο της τυποποίησης στην Ευρώπη, επισήμαναν την ανάγκη τυποποίησης και μέσα στις κοινοτικές πολιτικές. Η οδηγία COM (2004) 674 τελικό, που χαιρετίστηκε από το Συμβούλιο στα συμπεράσματά της 21 και 22-12-2004, έδωσε έμφαση στο ρόλο των προτύπων ως μέσον για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας.

Επίσης θα πρέπει να αναφέρουμε την απόφαση της Επιτροπής 2007/176/ΕΚ στις 11-12-2006 για την κατάρτιση καταλόγου προτύπων ή/και προδιαγραφών για τα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τις συναφείς ευκολίες και υπηρεσίες, ο οποίος αντικαθιστά όλες τις προηγούμενες εκδόσεις.

Τα πρότυπα αναπτύσσονται επίσης υπέρ των πολιτών της Ε.Ε. καθιερώνοντας αξίες όπως η ηλεκτρονική προσβασιμότητα, η καταναλωτική πολιτική, η ασφάλεια, η ειλικρίνεια, η διαφάνεια, η αμεροληψία, η συναίνεση, η αποτελεσματικότητα, η σχετικότητα, η συνοχή κ.λπ.

Συνοψίζοντας αναφορικά με τα πρότυπα τα οποία αποτελούν το θεμέλιο ανάπτυξης και εφαρμογής των πολιτικών της ΕΕ, συναντώνται σε θεσμικά κείμενα είτε με την μορφή τεχνικών κανονισμών, προτύπων και ρυθμίσεων, πολιτικών εναρμόνισης, γενικότερων πολιτικών τεχνολογιών επικοινωνίας και πληροφορίας αλλά και συνάγονται από άλλα θεσμικά κείμενα.

Σε περιπτώσεις, θεσμικά κείμενα εκδίδονται είτε για την παροχή διευκρινήσεων και συγκεκριμένων οδηγιών σε κρατικούς φορείς είτε για τον έλεγχο από ομάδες της ορθής εφαρμογή ή για την επαναχάραξη μιας πολιτικής.

Σημαντικός παράγοντας για την νομιμοποίηση από τους πολίτες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η προσβασιμότητα τους στις υπηρεσίες αλλά και στις πληροφορίες και στις πολιτικές της Ε.Ε. .

Ως μια έκφανση της πολιτικής της προσβασιμότητας, αλλά και έκφανση της πολιτικής ενότητας της ΕΕ ως φορέα σύνθεσης, δημιουργήθηκε ο τομέας του διαδικτύου “.eu” .

Δεν θα πρέπει να παραβλέψουμε την συνεργατικότητα των κρατών μελών που θα πρέπει να διέπει την πολιτική της Ε.Ε. σε όλους τους τομείς της πολιτικής της, έτσι ώστε η εκμετάλλευση των κοινών δομών που στηρίζονται στην τυποποίηση των νέων τεχνολογιών, να πράξουν την απρόσκοπτη συνεργασία των κρατών μελών, την ενοποίηση του διοικητικού τομέα σε ευρωπαϊκό επίπεδο, και εν τέλει την παροχή ποιοτικών κρατικών υπηρεσιών στους ευρωπαίους πολίτες .

Απαραίτητο εργαλείο για την αρμονική μετάβαση από το χειρογραφικό σύστημα στο αυτοματοποιημένο αποτελεί η μηχανοργάνωση των φορέων και των υπηρεσιών τους .

Η διακυβέρνηση μπορεί να είναι αποτελεσματικότερη σε μια εναρμονισμένη και μερικώς καθοδηγούμενη από τις κρατικές πολιτικές αγορά, διότι αποτελεί μέλος της, αλλά παράλληλα απολαμβάνει τις υπηρεσίες και τα επιτεύγματα της. Η Ε.Ε. αναφορικά με την λειτουργία της αγοράς έχει εκδώσει ρυθμιστικά θεσμικά κείμενα .

Τέλος ειδική μνεία πρέπει να γίνει για τις ρυθμίσεις της Ε.Ε. σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπογραφές , τα ψηφιακά βιβλία , και την διαφύλαξη του πολιτισμού .

Το παρόν κεφάλαιο δεν θίγει θέματα προστασίας και ασφάλειας τα οποία θα εξεταστούν παρακάτω.

Η Ε.Ε. με στόχο από την γένεση της την ολοκλήρωση της διακρατικής συνεργασίας σε όλους τους τομείς, εκμεταλλεύτηκε την τεχνολογική ανάπτυξη των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, οδηγώντας τα σήμερα σε μια διακυβέρνηση ηλεκτρονική, που παρέχει ποιοτικότερες υπηρεσίες στους πολίτες της και αποδοτικότερη διακρατική συνεργασία.

2.4 Η πολιτική της ΕΕ σήμερα

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας των πληροφοριών και επικοινωνιών (ICTs) παρέχει εργαλεία στο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για την παραγωγή και διάθεση καλύτερων δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Ήδη πολλές κυβερνήσεις κρατών

μελών χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες στην διακυβέρνηση του κράτους τους, αλλά και στην συνεργασία τους με άλλα κράτη και φορείς.

Η εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν αποτελεί μόνο ένα εργαλείο για τα κράτη, αλλά αναδιαμορφώνει την οργανωτική δομή τους, ενδυναμώνει την διαφάνεια, καταπολεμά την γραφειοκρατία αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα της κρατικής μηχανής, προσφέροντας ποιοτικότερες, πιο άμεσες αλλά και πιο φθηνές υπηρεσίες στους πολίτες, στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς.

Η αποτελεσματικότερη και διαφανής συνεργασία κράτους – πολίτη, προσδίδει στο κράτος μεγαλύτερη νομιμοποίηση της εξουσίας του, ενδυναμώνοντας το στην άσκηση των πολιτικών που εφαρμόζει και ωθεί τον πολίτη σε πιο διευρυμένη και πιο ενεργή συμμετοχή, ενισχύοντας την δημοκρατικότητα.

Με την εναρμόνιση όλων των κρατών μελών στην τυποποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι διακρατικές συνεργασίες και η ανταλλαγή πληροφοριών, καθώς και η ενιαία λειτουργία της ΕΕ σε όλους τους τομείς και κυρίως στην μετακίνηση πληθυσμών και επιχειρηματικότητας θα γίνει πραγματικότητα.

Οι υπηρεσίες μπορούν να συνοψιστούν στις υπηρεσίες υγείας, εργασίας, εκπαίδευσης, πρόνοιας, ασφάλειας κλπ. Εκτός των υπολοίπων πολιτών, ομάδες άμεσου ενδιαφέροντος αποτελούν οι ανήμποροι, οι ηλικιωμένοι, οι κάτοικοι απομακρυσμένων και δυσπρόσιτων περιοχών, οι ΑΜΕΑ, οι ανήλικοι, οι οικογένειες, οι κοινότητες, οι μειονότητες, οι μετανάστες, οι μαθητές, οι μη κατέχοντες γνώσεις σύγχρονης τεχνολογίας κλπ. Οι τομείς άσκησης πολιτικής της ΕΕ για την προώθηση της επιγραμματικής διακυβέρνησης ενδεικτικά είναι η συμμετοχικότητα, η προσβασιμότητα, η συνεργασία, η τυποποίηση, οι δεξιότητες, η ανταγωνιστικότητα, η ευρυζωνικότητα, η αναλογικότητα και λοιπές που θα παρουσιαστούν παρακάτω.

Το σχέδιο δράσης

Σήμερα που οι κυβερνήσεις αντιμετωπίζουν νέες προκλήσεις, όπως η τρομοκρατία, οι κλιματολογικές αλλαγές, το αυξανόμενο κύμα μετανάστευσης, την παγκοσμιοποιημένη οικονομία και το νέας μορφής έγκλημα, επιβάλλεται να παράσχουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις καλύτερες υπηρεσίες, βελτιωμένη ασφάλεια, καλύτερη ποιότητα δημοκρατίας

και ευέλικτο περιβάλλον ανάπτυξης, μέσω του εκσυγχρονισμού και της καινοτομίας στο σύστημα δημόσιας διοίκησης.

Οι ανάγκες επικαιροποίησης της διακυβέρνησης σύμφωνα με τις τεχνολογικές εξελίξεις και η εφαρμοσμένη πολιτική της ΕΕ στον τομέα αυτόν, έχουν επιφέρει απτά αποτελέσματα. Ωστόσο πολλά ακόμη πρέπει να γίνουν.

Το πρόγραμμα της ΕΕ e-EUROPE το 1999, αποτέλεσε την καθοριστική πολιτική πρωτοβουλία για την έναρξη της πλήρους εκμετάλλευσης των εξελίξεων, που συνδέονται με την κοινωνία των πληροφοριών. Θέση της ήταν η πρόσβαση κάθε πολίτη και κάθε επιχείρησης στις πληροφορίες του δημοσίου. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, κάλεσε τις δημόσιες διοικήσεις των κρατών μελών να διευκολύνουν την ηλεκτρονική πρόσβαση διπλής κατεύθυνσης στις πληροφορίες, τις υπηρεσίες και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων της διοίκησης. Η πολιτική αυτή αφορούσε όλους τους ευρωπαίους πολίτες, κάνοντας ιδιαίτερη αναφορά στους νέους και τους ΑΜΕΑ.

Το έτος 2001 η Ε.Ε. στο πρόγραμμα e-EUROPE 2002 , έθεσε στόχο την επέκταση των συνδέσεων και την τόνωση της χρήσης του διαδικτύου, το άνοιγμα όλων των δικτυακών επικοινωνιών στον ανταγωνισμό, με έμφαση στην επιμόρφωση και την προστασία των καταναλωτών και με αναμενόμενο αποτέλεσμα το φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλέστερο διαδίκτυο. Με χρονικό όριο το έτος 2003 ζητά από τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν την ευρεία ηλεκτρονική πρόσβαση στις βασικές τους δημόσιες υπηρεσίες, και προτείνει διάφορα μέτρα προς αυτήν την κατεύθυνση όπως, η συντονισμένη προσέγγιση στον τομέα αυτόν, η προώθηση χρήσης λογισμικού ανοικτού κώδικα στις δημόσιες υπηρεσίες, και η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών. Το σχέδιο θέσπισε μεθοδολογίες συγκριτικής αξιολόγησης (BENCHMARKING), για την ορθή και τυποποιημένη αξιολόγηση των εφαρμοσμένων πρακτικών.

Το σχέδιο δράσης e-EUROPE 2005 διαδέχεται το αντίστοιχο του 2002 που ήταν κυρίως εστιασμένο στην επέκταση των δυνατοτήτων σύνδεσης με το διαδίκτυο. Οι βασικοί στόχοι που επιδιώκει στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η εξασφάλιση ευρυζωνικότητας, η διαλειτουργικότητα του δημοσίου τομέα για την ανάπτυξη και παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, η πολυπλατφορμική πρόσβαση, η ηλεκτρονική σύναψη δημοσίων συμβάσεων, η ανάπτυξη των υποδομών και της διαδραστικότητας των υπηρεσιών και η καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού από την νέα πραγματικότητα, με θέσπιση μέτρων για τις ευπαθείς ομάδες και την δημιουργία

δημόσιων σημείων πρόσβασης στο διαδίκτυο. Τέλος το σχέδιο δράσης προέβλεπε μέτρα με σκοπό την εντατικοποίηση της συνεργασίας και του διαλόγου, την ανάλυση, την καταγραφή και την διάδοση ορθών πρακτικών.

Τον Απρίλιο του 2006, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υιοθέτησε ένα σχέδιο δράσης για την επιτάχυνση των εξελίξεων σε αυτόν τον τομέα και παράλληλα την συμβολή στην επίτευξη των στόχων του θεματολογίου της Λισαβόνας, αλλά και άλλων πολιτικών της Ε.Ε. Η πολιτική αυτή βασίστηκε κυρίως στην υπουργική δήλωση για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση το 2005 όπου τέθηκαν σαφείς στόχοι για διευρυμένα και μετρήσιμα οφέλη από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με χρονικό ορίζοντα το 2010. Το σχέδιο δράσης που στηρίζεται στην συνεργασία με εθνικές δράσεις, στο πλαίσιο της υποομάδας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και της συμβουλευτικής ομάδας του σχεδίου δράσης e-Europe, χαιρέτιστηκε από την Επιτροπή και χαίρει την δέσμευση των κρατών μελών αλλά και του ιδιωτικού τομέα .

Στόχοι αυτού του σχεδίου δράσης είναι η διανομή απτών ωφελημάτων σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της ΕΕ, η συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων φορέων στον σχεδιασμό και την διανομή των νέων υπηρεσιών, η επέκταση των ωφελειών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και σε άλλους τομείς (π.χ. οικονομία) και η διασφάλιση ότι θα υπερκεραστούν προβλήματα διαλειτουργικότητας και κατακερματισμού μεταξύ των κρατών μελών.

Το σχέδιο δράσης επικεντρώνεται σε πέντε μείζονες στόχους που είναι, η προώθηση της κοινωνικής ένταξης, η επίτευξη απόδοσης και αποτελεσματικότητας, η υλοποίηση νευραλγικών υπηρεσιών με μεγάλο αντίκτυπο, η δημιουργία καταλυτικών παραγόντων για την πρόσβαση και την διαλειτουργικότητα και η ενίσχυση της συμμετοχικότητας των πολιτών καθώς και η ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών.

A. Δημόσια Διοίκηση χωρίς Αποκλεισμό (Inclusive e-Government)

Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην διακυβέρνηση και η μετατροπή της σε ηλεκτρονική, προϋποθέτει την καθολική δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών στις υπηρεσίες της, καθώς και την απαραίτητη κατοχή ελάχιστων δεξιοτήτων και γνώσεων χειρισμού των νέων μέσων.

Το σχέδιο δράσης της Ε.Ε. για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, θέτει ως απαραίτητο όρο την καθολική δυνατότητα όλων των Ευρωπαίων πολιτών στην απολαβή των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έχοντας ως σύνθημα το «Κανένας πολίτης δεν θα μείνει στο περιθώριο».

Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με συγκεκριμένα μέτρα υπέρ των ευπαθών ομάδων που κινδυνεύουν να απομονωθούν από την νέα πραγματικότητα. Η πρακτική της δημόσιας διοίκησης χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό, συνίσταται από την καταπολέμηση του ψηφιακού χάσματος και την εφαρμογή πολιτικών κοινωνικής ένταξης.

Τα εθνικά κυβερνητικά, περιφερικά και τοπικά όργανα διοίκησης, καθώς και οι υπόλοιποι φορείς (εθνικοί φορείς, εθελοντικές οργανώσεις, κοινωνικοί φορείς κλπ), παρέχουν δημόσιες υπηρεσίες ολοένα περισσότερο προσανατολισμένες στον σύγχρονο τρόπο διακυβέρνησης, είτε άμεσα στους πολίτες είτε έμμεσα.

Μολονότι για τους περισσότερους πολίτες η νέα πραγματικότητα απλοποιεί τις συναλλαγές τους με το κράτος, για αυτούς που δεν έχουν πρόσβαση ή δυνατότητες, οι συναλλαγές γίνονται δυσκολότερες. Οι υπηρεσίες θα πρέπει να δύνονται με ίσους όρους για όλους. Έτσι λοιπόν η μεταστροφή στις σύγχρονες μεθόδους θα πρέπει να λάβει υπ όψιν όλους τους πολίτες που συναλλάσσετε, λειτουργώντας πάντα με την αρχή της προσβασιμότητας.

Σήμερα περίπου το 30% των Ευρωπαίων πολιτών δεν είναι σε θέση να απολαύσουν τις νέες υπηρεσίες λόγω περιορισμένων δεξιοτήτων ή λόγω τεχνικών υποδομών ή ακόμη λόγω οικονομικών δυσχερειών.

Παρουσιάζεται λοιπόν το φαινόμενο, οι πολίτες που έχουν την μεγαλύτερη ανάγκη για παροχή κρατικών υπηρεσιών να μην έχουν πρόσβαση σε αυτές. Για την γεφύρωση του χάσματος θα πρέπει να υπερπηδήσουμε κοινωνικά και γεωγραφικά εμπόδια, για να διασφαλιστεί η συμμετοχικότητα στην ψηφιακή κοινωνία και να δοθεί η δυνατότητα συμμετοχής σε όλους στην νέα διακυβέρνηση.

Είναι ουσιώδες η μεταστροφή στην χρήση των νέων τεχνολογιών δεν θα πρέπει να επιβαρύνει τα αδύναμα κοινωνικά στρώματα, αλλά ούτε και τις μικρές επιχειρήσεις, οι οποίοι λόγω της οικονομικής τους κατάστασης δεν μπορούν να εναρμονιστούν με την νέα τεχνολογική πραγματικότητα.

Η συμμετοχικότητα θα διασφαλίσει την κοινωνική συνοχή, διασφαλίζοντας ότι κανείς πολίτης και περισσότερο οι ευπαθείς ομάδες δεν θα αντιμετωπίσουν φραγμούς στις συναλλαγές τους με το κράτος.

Τα κράτη μέλη δεσμεύτηκαν ότι έως το 2010, όλοι οι πολίτες θα έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μέσω του προγράμματος δράσης που στηρίζεται μεταξύ των άλλων στην ανακοίνωση της Επιτροπής για την ηλεκτρονική προσβασιμότητα (eAccessibility) το έτος 2005 , η Επιτροπή θα υποστηρίξει τις εθνικές προσπάθειες προς αυτήν την κατεύθυνση.

Το 2006, το σχέδιο υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμφωνήθηκε από την Επιτροπή, μαζί με μια ομάδα εμπειρογνομόνων από τα κράτη μέλη και ορίστηκε ως έτος ολοκλήρωσης του σχεδίου το 2010. Κατά το μεσοδιάστημα, ομάδα εμπειρογνομόνων θα ελέγχει και θα κατευθύνει την υλοποίησή του σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Επίσης θεσμοθετήθηκε δημόσιος διάλογος με τους παρόχους των δημοσίων υπηρεσιών και των ευπαθών κοινωνικών ομάδων που κινδυνεύουν με αποκλεισμό, για να τον προσδιορισμό των αναγκών σε πραγματικά πλαίσια.

Με την εφαρμογή της πολιτικής της συμμετοχικότητας θα διασφαλιστεί η παροχή των υπηρεσιών στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες όπως, οι ηλικιωμένοι, οι άνεργοι, οι ΑΜΕΑ, οι διαμένοντες σε απομακρυσμένες περιοχές και οι κατέχοντες ελλειπίς γνώσεις .

Αυτοί οι πολίτες θα μπορούν να χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες είτε άμεσα, είτε από διαμεσολάβηση βοηθητικών υπηρεσιών, σε εθνικό, περιφερικό, τοπικό ή μη κυβερνητικό επίπεδο.

Η επίτευξη αυτού του στόχου προϋποθέτει την παράλληλη δράση σε πολλαπλούς τομείς, έτσι ώστε οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να παρέχονται από πολλαπλές προσεγγίσεις κανάλια εξυπηρέτησης.

Τα προγράμματα που θα υλοποιήσουν τους προαναφερθέντες στόχους σύμφωνα με την ανακοίνωση για την ηλε-προσβασιμότητα και για την ηλεκτρονική κοινωνική ένταξη που προβλέπετε για το 2008 στο πλαίσιο πρωτοβουλίας i2010, συνοψίζονται παρακάτω .

Η EPAN θα καθορίσει μετρήσιμους στόχους και ορόσημα σε συμφωνία με τα κράτη μέλη (2006), θα καταρτίσει κοινό οδηγό για την ευθυγράμμιση των εξελίξεων μαζί με τα κράτη μέλη (2007) και θα εκδώσει προδιαγραφές για στρατηγικές διανομής πολυπλατφορμικών υπηρεσιών, που παρέχουν δυνατότητα πρόσβασης με διάφορα μέσα, όπως κινητή και σταθερή τηλεφωνία, ψηφιακή τηλεόραση κλπ (2008). Επίσης με ερευνητικά και πιλοτικά έργα, θα διερευνηθούν οι ανάγκες των χρηστών και η λύσεις εξατομίκευσης και αλληλεπίδρασης των υπηρεσιών. Τέλος η ανταλλαγή εμπειριών και η κοινή χρήση βέλτιστων πρακτικών, θα εναρμονίσουν τις υιοθετημένες πρακτικές.

B. Απόδοση και Αποτελεσματικότητα (Efficiency and Effectiveness)

Η νέα τεχνολογία μπορεί να μεταβάλλει δραματικά τις κρατικές υπηρεσίες, με σκοπό την ικανοποίηση των πολιτών. Αυτός είναι ένας στόχος του προγράμματος δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, να κάνει δηλαδή την απόδοση και την αποτελεσματικότητα πραγματικότητα, βρίσκοντας νέους και καλλίτερους τρόπους να κάνουμε ότι κάναμε έως σήμερα και να επιτευχθούν οι επιθυμητοί στόχοι.

Η έννοια της αποδοτικότητας συνίσταται στην εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος, ενώ της αποτελεσματικότητας στην ικανοποίηση των αναγκών που σχετίζονται με τους χρήστες των δημοσίων υπηρεσιών.

Τα οφέλη αυτής της προσέγγισης προκύπτουν στο επίπεδο των πολιτών και των επιχειρήσεων, στις δημόσιες διοικήσεις και στην κοινωνία και την οικονομία με την ευρύτερη έννοια.

Έχει διαπιστωθεί ότι οι χώρες που παρουσιάζουν υψηλή αποτελεσματικότητα στον δημόσιο τομέα και στην επιχειρησιακή ετοιμότητα σε θέματα ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης, καταλαμβάνουν επίσης τις πρώτες θέσεις στην ανταγωνιστικότητα και τις οικονομικές επιδόσεις. Ο στόχος της ΕΕ για την περικοπή των εξόδων της διοίκησης των κρατών μελών μέσω της ολοκλήρωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι το 25% έως το 2012, ενώ μπορεί να εξοικονομήσει περίπου 150 δις €, που μπορούν να επενδυθούν με καλύτερο τρόπο. Στην Δανία για παράδειγμα η ηλεκτρονική τιμολόγηση εξοικονομεί ετησίως για τους πολίτες 150 εκατομμύρια € και για τις επιχειρήσεις 50 εκ. €. Υπολογίστηκε ότι εάν εισαχθεί η μέθοδος αυτή στην Ε.Ε. τότε η ετήσια εξοικονόμηση μπορεί να φτάσει στα 50 δις €.

Η ΕΕ θα ενθαρρύνει την επέκταση των αποδοτικών και αποτελεσματικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με μια δίπτυχη στρατηγική, των μετρήσεων και της ανταλλαγής εμπειριών.

Μέτρηση

Τα αποτελέσματα θα πρέπει να είναι μετρήσιμα κατά την διάρκεια την μετάβασης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση όσον αφορά την απόδοση, την ικανοποίηση, την διαφάνεια και τη εγκυρότητα των δημοσίων υπηρεσιών. Η βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας σε οποιοδήποτε είδος δραστηριότητας απαιτεί γνώση της τρέχουσας κατάστασης και ανάπτυξη τεχνικών και συγκριτικών μετρήσεων ώστε να κρίνονται οι αποδόσεις των κρατικών πολιτικών και να βελτιώνονται οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η παροχή σχετικών πληροφοριών από την Ευρωπαϊκή στατιστική υπηρεσία (Eurostat), η ποσοτικοποίηση, η συγκριτική αξιολόγηση η μέτρηση και η σύγκριση αντίκτυπου και οφέλους, αποτελούν απαραίτητα στοιχεία για την καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Από αυτές τις μετρήσεις θα πρέπει να αναδειχθούν νέα μοντέλα δράσεων για την αύξηση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Για να διασφάλιση της συνέπειας των συγκριτικών αξιολογήσεων, η Επιτροπή και οι εμπειρογνώμονες των κρατών μελών τον Μάιο του 2006 συμφώνησαν σχετικά με την επιλογή και την χρήση των δεικτών , για κάθε μια από τις πέντε προτεραιότητες του προγράμματος δράσης i2010. Οι δείκτες περιλαμβάνουν την μέτρηση της διαθεσιμότητας και της χρήσης των δημόσιων υπηρεσιών από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην αλληλεπίδρασή τους με τις δημόσιες αρχές. Οι αξιολογούμενες δραστηριότητες ήταν ήδη εν εξελίξει, ειδικότερα μέσω του παρατηρητήριου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (τώρα μέρος της πρωτοβουλίας ePractice).

Κάθε έτος πραγματοποιείται από εξωτερικούς συμβούλους (Cargemini) έρευνα που εξετάζει την ηλεκτρονική παροχή είκοσι βασικών κρατικών υπηρεσιών σε τριανταξί κράτη μέλη και συγκεκριμένα τον βαθμό στον οποίο οι υπηρεσίες μπορούν να προσεγγιστούν σε πραγματικό χρόνο (on-line διαθεσιμότητα) και την χρησιμότητά τους αναφορικά με την παροχή πληροφοριών ή της αποπεράτωση της εργασίας τους.

Επίσης μετριέται, το κατά πόσο οι διοικήσεις δημιουργούν ολοκληρωμένες ιστοσελίδες που παρέχουν εξατομικευμένες, η φιλικό περιβάλλον, συμμόρφωση με τις οδηγίες για τη προσβασιμότητα και την δυνατότητα παροχής τους μέσω άλλων καναλιών όπως το σταθερό ή το κινητό τηλέφωνο, τα δημόσια περίπτερα και ακόμη και η τηλεόραση.

Η μελέτη για την χρηματοδότηση, τα οφέλη και τα οικονομικά δεδομένα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (eGEP) που εντάσσεται στο πρόγραμμα MODINIS έχει αναπτύξει ένα πρότυπο συγκριτικής ανάλυσης για την σχέση κόστους – κέρδους. Τα έως σήμερα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι οι προγραμματισμένες δαπάνες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην ΕΕ (αποκλείοντας τη Βουλγαρία και τη Ρουμανία) θα αυξήσουν το συνολικό ακαθάριστο εγχώριο προϊόν κατά 1,54%, ή 166 δις € (σε τιμές 2004).

Για την διάχυση της εμπειρίας και των μεθόδων μετρήσεων σχετικά με τον αντίκτυπο και την ικανοποίηση των χρηστών θα προωθηθεί το 2008 δίκτυο στα πλαίσια του προγράμματος πολιτικής υποστήριξης τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ICT PSP), το οποίο θα εστιάζει την προσοχή στην πείρα των κρατών μελών και των συνδεδεμένων χωρών που οι πρωτοβουλίες τους έχουν ήδη αξιολογηθεί

Οι ανώτεροι κυβερνητικοί υπάλληλοι στις αρμόδιες υπηρεσίες παροχής δημόσιων υπηρεσιών έχουν την ευκαιρία να συγκρίνουν την απόδοσή τους έναντι σε αυτήν των αντίστοιχών τους σε άλλες περιοχές και χώρες. Η Επιτροπή στοχεύει να έχει τα εργαλεία μέτρησης μέχρι το 2010 σε όλες οι πτυχές της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ανταλλαγή εμπειριών

Η ανάγκη ευρύτερης ανταλλαγής εμπειριών είναι αδιαμφισβήτητη και για τον λόγο αυτόν έχουν καθιερωθεί μηχανισμοί όπως το πλαίσιο ορθής πρακτικής για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, το παρατηρητήριο πρακτικής για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, η δικτυακή πύλη Your Europe, το δίκτυο TESTA και η ενιαία τελωνιακή θύρα.

Οι συγκριτικές μετρήσεις επιδόσεων που συμφωνούνται σε επίπεδο ΕΕ σημαίνουν ότι τα πολλά παραδείγματα της ορθής πρακτικής που συλλέχθηκαν από το παρατηρητήριο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και το πλαίσιο καλής πρακτικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Good Practice Framework for eGovernment) μπορούν να συγκριθούν και να υιοθετηθούν τώρα ευκολότερα. (και τα δύο συγχωνεύτηκαν τώρα στο ePractice).

Στο πλαίσιο της εκμετάλλευσης της εμπειρίας των βέλτιστων πρακτικών σε επίπεδο κρατικών φορέων και σχηματισμών, η Επιτροπή υποστηρίζει ένα δίκτυο ειδικευμένων κυβερνητικών υπαλλήλων για την ομότιμη αξιοποίηση των πληροφοριών ενώ σε επίπεδο μη κυβερνητικών οργανισμών την συμμετοχή τους σε διάλογο με συγγενείς οργανισμούς επάνω σε συγκεκριμένα θέματα. Με την διεύρυνση του ορίζοντα των συμμετεχόντων στον σχεδιασμό και την εφαρμογή της πολιτικής, η ΕΕ βοηθάει τις δημόσιες αρχές σε όλα τα

επίπεδα για την αναγνώριση και εφαρμογή των περισσότερο αποτελεσματικών και αποδοτικών υπηρεσιών.

Με την πρωτοβουλία της ΕΕ στον τομέα της συνεργασίας και ανταλλαγής εμπειριών μεταξύ των μελών της, θα καταστεί δυνατός ο εμπειρισμός των κινδύνων καθώς και οι οικονομίες κλίμακας, κατά τη διεύρυνση καινοτόμων λύσεων και αναπαραγωγίμων δομοστοιχείων, για την καινοτομία και την κοινή χρήση περιπτώσεων ορθής πρακτικής. Σε ένα αντικείμενο ταχέως εξελισσόμενο όπως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση οι δημόσιες αρχές πρέπει να σιγουρευτούν ότι οι επενδύσεις τους σε αυτόν τον τομέα είναι αποτελεσματικές και ότι οι πολίτες θα απολαύσουν τις υποσχόμενες παροχές.

Εργασίες της ίδιας της Επιτροπής στο πλαίσιο της eCommission και η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων του EPAN για τις καινοτομικές δημόσιες υπηρεσίες, συνδέοντάς τα με περιπτώσεις ορθής πρακτικής που υποστηρίζονται από την Επιτροπή αποτελούν ένα ακόμη εργαλείο για την αποτελεσματικότητα των πολιτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η βραχυπρόθεσμη βιωσιμότητα των υπηρεσιών υποδομής εξασφαλίζεται μέσω κοινοτικών προγραμμάτων και εθνικής / περιφερικής χρηματοδότησης, ενώ η εξασφάλιση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας αποτελεί ζητούμενο .

Γ. Υλοποίηση υπηρεσιών μεγάλου αντίκτυπου

Ο εκσυγχρονισμός της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης που ως επί ο πλείστον είναι εθνικού, περιφερικού και τοπικού χαρακτήρα εγκυμονεί τον κίνδυνο του κατακερματισμού των υπηρεσιών. Επίσης η σημαντικότητα ορισμένων θεμάτων αγγίζουν το σύνολο των ευρωπαϊκών πολιτών.

Γίνεται συνεπώς φανερό ότι η δημιουργία υπηρεσιών μεγάλου αντίκτυπου με πανευρωπαϊκή διάσταση κρίνεται απαραίτητη, για την λειτουργία τους ως εμβληματικές πολιτικές, για την ενεργοποίηση της πολιτικής δέσμευσης σε ανώτατο επίπεδο και για την καθολική επιβολή καινοτόμων σημαντικών πολιτικών όπως η ηλεκτρονική ταυτοποίηση και η διαλειτουργικότητα.

Η υλοποίηση αυτών των πολιτικών εστιάζεται στην ευρύτητα της χρήσης τους και όχι απλά στην διάθεσή τους.

Τέτοιες υπηρεσίες μεγάλου αντίκτυπου πανευρωπαϊκής διάστασης μπορεί να είναι υπηρεσίες που προωθούν ή διευκολύνουν την κινητικότητα πολιτών, η βελτιωμένη υπηρεσία πανευρωπαϊκής αναζήτησης ή πρόσβασης εργασίας, ορισμένες υπηρεσίες

υγείας, υπηρεσίες εκπαίδευσης, οικονομικές υπηρεσίες κλπ. Τέτοιες υπηρεσίες βοηθούν τους Ευρωπαίους για να ταξιδέψουν, να απασχοληθούν, να εκπαιδευτούν, λάβουν στην ιατρική περίθαλψη και να επιχειρήσουν σε άλλες χώρες της ΕΕ.

Πιλοτικά προγράμματα υπηρεσιών μεγάλου αντίκτυπου αποτελούν το OneStopGov που ενοποιεί πανευρωπαϊκά υπηρεσίες όπως πιστοποιητικά γεννήσεως, γάμου, θανάτου κλπ. Καθώς επίσης και το πρόγραμμα Use-me.gov που προσφέρει υπηρεσίες ενημέρωσης σε κινητά τηλέφωνα όπως την κατάσταση της κυκλοφορίας.

Μια από τις πρώτες υπηρεσίες με μεγάλο αντίκτυπο είναι οι ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις (e Procurement) οι οποίες σκοπό έχουν την εξασφάλιση μιας λειτουργικής εσωτερικής αγοράς, την εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας, την βελτίωση της διακυβέρνησης και την επίτευξη ενός διεθνούς πλαισίου ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων καθώς επίσης την εξοικονόμηση δεκάδων εκατομμυρίων ευρώ ετησίως.

Οι ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις (e Procurement)

Τα κράτη μέλη της ΕΕ κατά προσέγγιση έχουν έσοδα το 45% του ΑΕΠ ενώ τα έξοδά τους για αγορά αγαθών και υπηρεσιών οπου κυρίως γίνονται με δημόσιους διαγωνισμούς κυμαίνονται από 15% έως 20% του ΑΕΠ. Με την επιλογή σωστής πολιτικής αυτή η δαπάνη μπορεί να συμβάλλει σημαντικά στην οικονομική ανάπτυξη της Ευρώπης και να δημιουργήσει νέες θέσεις εργασίας.

Οι ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις μπορούν συμβάλλουν σε αυτό προωθώντας τον ανταγωνισμό σε ένα ελεύθερο, προσβάσιμο και δίκαιο περιβάλλον και μειώνοντας παράλληλα το κόστος. Έχει υπολογιστεί ότι η προμήθεια και η τιμολόγηση με την χρήση των νέων ηλεκτρονικών μέσων θα μειώσει τα έξοδα περίπου 5% στις προμήθειες και 10% στις συναλλαγές, εξοικονομώντας 10 δις περίπου για τα κράτη μέλη ετησίως.

Η εξοικονόμηση χρημάτων δεν έγκειται μόνο στον τρόπο συναλλαγών και προμηθειών αλλά επιτυγχάνεται και με την διεύρυνση των πιθανών πλειοδοτών που έως σήμερα αποκλειόταν διότι είτε δεν είχαν την δυνατότητα να πληροφορηθούν (περίπτωση ΜΜΕ), είτε δραστηριοποιούνταν σε άλλες χώρες της Ε.Ε. και δεν μπορούσαν να ενημερωθούν για την εθνική αγορά. Ακόμη και εάν ο επιχειρηματίας της ΕΕ άλλου κράτους είχε πληροφόρηση και μπορούσε να πλειοδοτήσει θα αντιμετώπιζε δυσκολίες γνωστικές σχετικά με την εθνική νομοθεσία και γλωσσικές για την εννοιολογική κατανόηση των όρων.

Το γεγονός της προσβασιμότητας για όλους τους ενδιαφερόμενους εκτός από την οικονομική του διάσταση δημιουργεί ένα πλαίσιο υγιούς ανταγωνισμού που εξασφαλίζει την ισορροπία τιμής – ποιότητας και επί πλέον με την σωστή στόχευση υποκινεί την καινοτομία και την πρόοδο εξασφαλίζοντας νέες θέσεις εργασίας.

Λαμβάνοντας υπόψη τα οφέλη των ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων τα κράτη μέλη έχουν δεσμευτεί να προσφέρουν σε όλες τις διοικήσεις σε ευρωπαϊκή κλίμακα τη δυνατότητα να διεξάγουν ηλεκτρονικά το 100% των προμηθειών τους (όπου είναι νομικά εφικτό) και να εξασφαλίσουν ότι με χρονικό ορίζοντα το 2010 ποσοστό τουλάχιστον 50% των προμηθειών του δημοσίου πάνω από το κοινοτικό όριο (50.000€ για υπηρεσίες και 6.000.000 για έργα) θα διεξάγεται ηλεκτρονικά.

Προκειμένου να επιτευχθεί ο παραπάνω στόχος η EPAN ανέλαβε την κατάρτιση συμφωνίας με τα κράτη μέλη για τον καθορισμό μετρήσιμων στόχων και ορόσημων (2006), την επιτάχυνση των κοινών προδιαγραφών βασικών στοιχείων που αφορούν την διασυνοριακή εκτέλεση ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων, την δρομολόγηση πιλοτικών έργων υλοποίησης (2007), την αξιολόγηση πιλοτικών εφαρμογών και την διάδοση των αποτελεσμάτων σε ολόκληρη την Ευρώπη (2009) και την ανασκόπηση της προόδου σε εφαρμογές διασυνοριακών ηλεκτρονικών συμβάσεων στα κράτη μέλη.

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας είναι η διασφάλιση της θεμελιώδους αρχής της ελεύθερης αγοράς την ελεύθερη διακίνηση αγαθών και υπηρεσιών εντός

της ΕΕ. Για την διασφάλιση της αρχής αυτής με την εξασφάλιση της προσβασιμότητας η ΕΕ εξέδωσε την Οδηγία υπηρεσιών το 2006 με υποχρέωση ενσωμάτωσης της στην εθνική νομοθεσία των κρατών το 2009.

Σήμερα οι ευρωπαίοι που επιχειρούν σε άλλα ευρωπαϊκά κράτη συχνά αντιμετωπίζουν δυσκολίες στη συμμόρφωση με τους υφιστάμενους κανόνες όπως η εγκυρότητα των εγγράφων που προσκομίζουν, στα προσόντα τους ή στην ισχύ του πτυχίου τους και γενικότερα στην επάρκειά τους για το συγκεκριμένο έργο ή την προμήθεια.

Η οδηγία υπηρεσιών της ΕΕ θα διευκολύνει τους φορείς παροχής υπηρεσιών να δραστηριοποιηθούν και εκτός της εγχώριας αγοράς εξασφαλίζοντάς τους την δυνατότητα πανευρωπαϊκής δραστηριότητάς μέσω της θέσπισης από τα εθνικά κράτη ενός σημείου επαφής μέσω του οποίου θα ολοκληρώνουν τις διοικητικές διατυπώσεις που απαιτούνται στο άλλο κράτος.

Επίσης η οδηγία δηλώνει την υποχρέωση των κρατών για την εξασφάλιση της πανευρωπαϊκής δραστηριότητας, της ευκολίας των διατυπώσεων και των διαδικασιών μέσω των ηλεκτρονικών μέσων, την πανευρωπαϊκή διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών με εφαρμογή των κοινοτικών προτύπων, την κοινή αποδοχή εγγράφων που πιστοποιήθηκαν σε κράτος μέλος, την χωρίς διακρίσεις αντιμετώπιση όλων των ενδιαφερομένων, την ελαστικότητα σε κολλήματα ενδιαφερομένων λόγω της προσαρμογής τους στο εγχώριο περιβάλλον, την διαδικτυακή επικοινωνία και εξυπηρέτησή τους και την επάρκεια του σημείου επαφής για την παράδοση της απαραίτητης τεκμηρίωσης.

Λόγω του ότι κανένα κράτος μέλος δεν έχει μια υπηρεσία αρμόδια για όλους τους στόχους που απαιτούνται από την οδηγία η Επιτροπή ενθαρρύνει τα κράτη μέλη για την συνεργασία στην θέσπιση των εθνικών σημείων επαφής ώστε τουλάχιστον να ικανοποιούν τις ελάχιστες απαιτήσεις της οδηγίας. Στο πλαίσιο αυτό η Επιτροπή προετοιμάζει ένα σημαντικό πιλοτικό έργο που προωθείται μέχρι το τέλος 2008 που εστιάζει στην ανάπτυξη κοινών προδιαγραφών για τη διασυνοριακή επικύρωση των εγγράφων και περιλάβει αξιολόγηση πραγματικής κλίμακας σε διάφορες εθνικές οργανώσεις από τα διαφορετικά κράτη μέλη.

Η πρωτοβουλία της Επιτροπής για την ηλεκτρονική ταυτότητα (eID) στοχεύει να παρέχει ασφάλεια και αξιοπιστία στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και

κατά προέκταση να αποτελέσει ένα κρίσιμο εργαλείο για τα σημεία επαφής όπου θα τους δοθεί η δυνατότητα εξέτασης εγγράφων με διαφορετική μορφοποίηση, γλώσσα, ή φορέα επικύρωσης μέσα από ένα σύστημα δυναμικής σύνδεσης των καταλόγων όλων των κρατών μελών.

Δ. Δημιουργία καίριων καταλυτικών παραγόντων

Η μεταγωγή της δημόσιας διοίκησης από το χειρογραφικό στο μηχανογραφικό σύστημα απαιτεί την δημιουργία και χρήση ηλεκτρονικών εγγράφων σε πολλές υπηρεσίες (π.χ. ηλεκτρονικές δημόσιες αγορές, ιατρική συνταγογραφία, πιστοποιητικά σπουδών κλπ). Η ολοκλήρωση και η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την αξιοποίηση των ηλεκτρονικών εγγράφων αλλά και της διαλειτουργικότητας των συστημάτων που εκμεταλλεύεται θα επέλθει από την υλοποίηση και την υιοθέτηση καίριων καταλυτικών παραγόντων που ανάμεσά τους συγκαταλέγεται η διαλειτουργική διαχείριση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (eIDM), ο ηλεκτρονικός έλεγχος γνησιότητας των εγγράφων και η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση.

Η διαλειτουργικότητα που αποτελεί καταλυτικό παράγοντα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση βασίζεται σε πρότυπα, στις ανοιχτές προδιαγραφές και διεπαφές.

Τα εθνικά δελτία ταυτότητας που εξυπηρετούν την εθνική ασφάλεια διαφέρουν από την ηλεκτρονική ταυτοποίηση η οποία ήδη χρησιμοποιείται από τα κράτη μέλη και εξυπηρετεί την διευκόλυνση της πρόσβασης και την εξατομίκευση των δημοσίων υπηρεσιών. Η ηλεκτρονική ταυτοποίηση συμπληρώνεται από τις ηλεκτρονικές υπογραφές τις οποίες η Επιτροπή υποστηρίζει ενεργά.

Τα κράτη μέλη έχουν αναλάβει την δέσμευση μέχρι το 2010 οι ευρωπαίοι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν στην διάθεσή τους σε τοπικό περιφερικό ή εθνικό επίπεδο ασφαλή και πρακτικά ηλεκτρονικά μέσα που θα ανταποκρίνονται στους κανονισμούς για την προστασία των δεδομένων για την ταυτοποίησή τους ενώπιον των δημοσίων υπηρεσιών στο δικό τους ή άλλο κράτος μέλος.

Η EPAN για την επίτευξη αυτών των στόχων ανέλαβε και καταρτίσει συμφωνία με τα κράτη μέλη σχετικά με σχέδιο πορείας όπου θα καθορίζονται μετρήσιμοι στόχοι και ορόσημα για την πολιτική της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (2006) και συμφωνία κοινών προδιαγραφών για αυτήν (2007) καθώς και παρακολούθηση πιλοτικών προγραμμάτων μεγάλης κλίμακας για την διαλειτουργικότητα της (2008). Επίσης την ανασκόπηση της αφομοίωσης της ηλεκτρονικής υπογραφής (2009) και της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (2010) στην δημόσια διοίκηση.

Διαλειτουργικότητα

Οι κρατικές υπηρεσίες τηρούν στοιχεία για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις σε βάσεις δεδομένων οι οποίες πρέπει να υπακούουν στην αρχή της διαλειτουργικότητας και εντός του κράτους αλλά και μεταξύ κρατών έτσι ώστε η συμβατότητα της πληροφορίας και του τρόπου μετάδοσής της να δίνουν τη δυνατότητα παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών. Αντίθετα η ασυμβατότητα των κρατικών υπηρεσιών αναχαιτίζει την επιχειρηματικότητα, την ανταγωνιστικότητα, τις μετακινήσεις και γενικότερα την παροχή πανευρωπαϊκών ποιοτικών υπηρεσιών ματαιώνοντας την έννοια της Ευρώπης χωρίς σύνορα.

Η διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών απαιτεί συμβατά συστήματα λογισμικού και υλισμικού, εξασφάλιση της δυνατότητας μεταβίβασης της πληροφορίας, κοινοί τρόποι επεξεργασίας των στοιχείων, συμβατότητα μορφώτυπου των εγγράφων, ακριβή εννοιολογική και γλωσσική μετάφρασή τους και εναρμόνιση του θεσμικού πλαισίου, των δομών και των διαδικασιών.

Το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας προσπαθεί να εξετάσει και να προτείνει λύσεις για την ασυνέχεια και τις ασυμβατότητες της επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών, σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο έτσι ώστε εξασφαλίζοντας την διαλειτουργικότητα οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να είναι πραγματικά πανευρωπαϊκές.

Για την υποστήριξη της ανάπτυξης των πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η Επιτροπή και οι εμπειρογνώμονες των κρατών μελών έχουν καταρτίσει το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ETE) το οποίο περιλαμβάνει ένα σύνολο πολιτικών και προτύπων που θα ακολουθούνται για την διασφάλιση της διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών. Το πλαίσιο συμπληρώνουν εθνικές στρατηγικές για την διαλειτουργικότητα.

Το παρατηρητήριο για την διαλειτουργικότητα επίσης ενεργεί ως σημείο αναφοράς για τους συμμετόχους όπου μπορούν να ενημερώνονται για τις πρόσφατες εξελίξεις, την πολιτική, τις δράσεις την παραγόμενη εμπειρία στον χώρο και να αναζητούν συνεργασίες για την υλοποίηση των προγραμμάτων.

Λογισμικό ανοικτού κώδικα (OSS)

Το λογισμικό ανοικτού κώδικα (OSS) επιτρέπει εξατομίκευση του από τους χρήστες του και σε τεχνικό αλλά και σε επίπεδο αδειοδότησης ώστε να το προσαρμόσουν ανάλογα των απαιτήσεών τους.

Η εφαρμογή του στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει την ευελιξία, την προσαρμοστικότητα, την αναβάθμιση, την εξατομίκευση, την αυτονομία και την εξοικονόμηση χρημάτων.

Σήμερα η προμήθεια από τις δημόσιες αρχές λογισμικού δεν προαπαιτεί ανοικτό κώδικα με συνέπεια η πλειονότητα των δημοσίων υπηρεσιών να στηρίζουν τις υπηρεσίες τους σε λογισμικό κλειστού κώδικα. Έτσι ο τρόπος λειτουργίας, η δυνατότητα προσαρμογής, επέκτασης και αναβάθμισης παρέχεται μόνον από αυτόν που κατέχει τα πνευματικά δικαιώματα και την σχετική άδεια δημιουργώντας μια σχέση εξάρτησης και στέρησης της αυτονομίας.

Στην λογική του ανοικτού κώδικα οι όροι αδειών συνδέονται με την ελευθερία χρήσης και τροποποίησης του πηγαίου κώδικα από οποιοδήποτε άτομο δίχως καμία δέσμευση (σε περιπτώσεις ηθικές), έτσι ώστε το λογισμικό να μπορεί να χρησιμοποιηθεί από

διαφορετικές υπηρεσίες, από απεριόριστους χρήστες, με δυνατότητα τροποποίησης και προσαρμογής.

Η τροποποίηση και η προσαρμογή που μπορεί να γίνει από εξειδικευμένους δημοσίους υπαλλήλους καθώς και η μη υποχρέωση αδειοδότηση για κάθε χρήστη επιφέρει σημαντικά οικονομικά οφέλη στον δημόσιο τομέα.

Η εκμετάλλευση των ωφελειών του λογισμικού ανοικτού κώδικα σε πανευρωπαϊκό επίπεδο θα εξασφαλίσει την συμβατότητα της πληροφορίας (μορφότυπος, δομή, κλπ) και συνεπώς την διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών, την μείωση του φορτίου της διοίκησης και την αύξηση της διαφάνειας.

Πέραν της εξοικονόμησης χρημάτων από την προμήθεια, συντήρηση και αναβάθμιση του λογισμικού στον δημόσιο τομέα, οικονομικό όφελος θα προσέφερε και το άνοιγμα της αγοράς λογισμικού σε μικρότερες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο λογισμικό ανοικτού κώδικα και ανοικτών προτύπων.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή είναι πρόθυμη να ενθαρρύνει τις δημόσιες υπηρεσίες στην Ευρώπη για να εξεταστεί η βιωσιμότητα της χρησιμοποίησης λογισμικού ανοικτού κώδικα ως εναλλακτικής λύσης στο ιδιόκτητο λογισμικό.

Για τον λόγο αυτόν η Επιτροπή σύστησε το Παρατηρητήριο ανοικτού κώδικα το έτος 2003 που δραστηριοποιείται στην συλλογή πληροφοριών σχετικά με το λογισμικό ανοικτού κώδικα για την διακυβέρνηση που αναπτύσσεται στην Ευρώπη. Ειδικότερα, το παρατηρητήριο έχει συντάξει κατάλογο με τις χρησιμοποιούμενες εφαρμογές ανοικτού κώδικα από δημόσιες υπηρεσίες ή από άλλες πηγές όπου εκτός των άλλων φαίνεται και η διαδικασία δημιουργίας, εξέλιξης και εξατομίκευσης του λογισμικού. Επίσης το έτος 2007 συστάθηκε και το θεματοφυλάκιο ανοικτού κώδικα για την διάδοση στις υπηρεσίες της ΕΕ λογισμικού ανοικτού κώδικα.

Ηλεκτρονική ταυτότητα

Η ψηφιοποίηση των εγγράφων και η ηλεκτρονική τους επεξεργασία από τις δημόσιες υπηρεσίες της ΕΕ αλλά και η στροφή της αγοράς αλλά και άλλων δραστηριοτήτων στον ψηφιακό τρόπο συναλλαγών και επικοινωνίας δημιούργησε την ανάγκη για την εισαγωγή νέων τεχνικών ταυτοποίησης, την ηλεκτρονική διαχείριση ταυτότητας (eIDM) και την ηλεκτρονική υπογραφή (eSignatures). Η συμβολή των τεχνικών αυτών θα επιτρέψει την

περεταίρω ανάπτυξη, διαλειτουργικότητα και συνεπώς την στροφή σε πιο ολοκληρωμένες και καθολικές υπηρεσίες.

Οι τεχνικές αυτές αντικαθιστούν με κατάλληλο, ασφαλή και αποτελεσματικό

τρόπο τις υπογραφές, τις σφραγίδες και τις άλλες μεθόδους ταυτοποίησης ή εγκυρότητας του εγγράφου που χρησιμοποιούνται έως σήμερα. Επίσης τεχνικές όπως η ψηφιακή χρονική αποτύπωση (timestamp) στα ηλεκτρονικά έγγραφα αντικαθιστούν τα γραμματόσημα στην παραδοσιακή επικοινωνία.

Οι τεχνικές αυτές με είτε μόνες τους είτε συνδυασμένες, προσδιορίζουν και πιστοποιούν τις συναλλαγές των πολιτών, των επιχειρήσεων και των κρατικών υπηρεσιών, μέσα σε πλαίσιο ασφάλειας, αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης, ωθώντας τους παράλληλα στις πραγματικού χρόνου (on-line) δράσεις και τελικά παρέχοντάς τους καλύτερης ποιότητας υπηρεσίες.

Οι παρέχοντες αυτού του είδους τις υπηρεσίες αυξάνουν την αποδοτικότητά τους, την ανταγωνιστικότητά τους και τελικά τα κέρδη τους είτε λόγω ανάπτυξης είτε λόγω μείωσης του κόστους λειτουργίας.

Η προσπάθεια της ΕΕ στρέφεται στην διαλειτουργικότητα μέσω της τυποποίησης και των προτύπων, και την διάδοση των νέων τεχνικών της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, υπογραφής, επικύρωσης εγγράφων, έξυπνων καρτών και ψηφιακής χρονικής αποτύπωσης.

Τον Νοέμβριο του 2005 η Επιτροπή εξέδωσε ένα προσωρινό σχέδιο για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση ενώ το 2006 ένα σχέδιο δράσης που προσδιόρισε τους κύριους στόχους έως το 2010. Αυτοί περιλαμβάνουν ένα χρονοδιάγραμμα εφαρμογής, θέσπιση κοινών προδιαγραφών διαλειτουργικότητας και τον έλεγχο προόδου αυτής της πολιτικής.

Τα στάδια που θέτει έχουν σκοπό να θέσουν σε ισχύ τις δομικές μονάδες για την κάλυψη των απαιτήσεων, την δημιουργία υποδομών καθώς και την εξασφάλιση της εμπιστοσύνης των χρηστών αναφορικά με την ασφάλεια των συναλλαγών του στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα.

Η Επιτροπή προωθεί ένα πιλοτικό έργο ηλεκτρονικής ταυτοποίησης ενταγμένο στο πρόγραμμα της πολιτικής των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ICT PSP), για την καταγραφή των δημοσίων υπηρεσιών που ήδη χρησιμοποιούν τεχνικές ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, των τεχνικών και οργανωτικών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν και να καταδείξει τις αποτελεσματικότερες μεθόδους.

Ε. Συμμετοχικότητα (e-Participation) και ηλεκτρονική δημοκρατία (e-Democracy)

Η νομιμοποίηση και η δημοκρατικότητα στην λειτουργία των θεσμών και συνεπώς και στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση βασίζεται στην συμμετοχικότητα των πολιτών τόσο σε επίπεδο λήψης όσο και εφαρμογής των αποφάσεων

Σήμερα παγκοσμίως αλλά και στην ΕΕ παρατηρείται έλλειμμα συμμετοχής των πολιτών στα κοινά (π.χ. στις εκλογές) πιθανόν διότι πιστεύουν ότι δεν είναι σε θέση να επηρεάσουν τις πολιτικές, υπάρχει ανεπαρκής διαφάνεια και έλλειψη εμπιστοσύνης στον μηχανισμό του δημοσίου.

Οι εθνικές κυβερνήσεις αλλά και η ΕΕ επιδιώκουν την επίτευξη ευρύτερης κοινωνικής στήριξης για τις δημόσιες πολιτικές ώστε να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική υλοποίησή τους και να αποφευχθούν δημοκρατικά και κοινωνικά ρήγματα.

Η εκμετάλλευση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, το διαδίκτυο, η πολιτική του μη αποκλεισμού, οι ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες και η ενημέρωση δημιουργεί στην ΕΕ το πλαίσιο που θα διασφαλίσει νέες μορφές πολιτικής έκφρασης, την συμμετοχικότητα, την νομιμοποίηση των πολιτικών της και τέλος μια νέα ηλεκτρονική δημοκρατία που θα περιορίσει το δημοκρατικό έλλειμμα που παρουσιάζεται στην σύγχρονη εποχή.

Οι διαβουλεύσεις και οι σφυγμομετρήσεις, τα ιστολόγια, η άμεση ενημέρωση για την διαδικασία και την τεκμηρίωση των αποφάσεων, η δυνατότητα αλληλεπίδρασης που δίνουν τα διαδραστικά μέσα και άλλες δυνατότητες των σύγχρονων τεχνολογικών επιτευγμάτων, δίνουν την δυνατότητα του κοινωνικού διαλόγου στο κράτος και το αίσθημα συνδιαμόρφωσης της πολιτικής στους πολίτες.

Η Επιτροπή κινείται στην κατεύθυνση της συνεργασίας σε ευρωπαϊκή κλίμακα ιδίως αναφορικά με την ηλεκτρονική συμμετοχή για να αυξήσει την κατανόηση, να επιταχύνει την πρόοδο της χρήσης των υπηρεσιών από όλους τους πολίτες, καθώς και να υποστηρίξει μέσω των νέων τεχνολογιών διαφάνεια στα θεσμικά όργανα της ΕΕ. Προς την κατεύθυνση αυτή κινούνται δύο πρωτοβουλίες της Επιτροπής η ηλεκτρονική επιτροπή (e-Commission) και η Ευρωπαϊκή Διαφάνεια.

Τα τελευταία χρόνια, η ΕΕ και τα κράτη μέλη της έχουν εφαρμόσει μια κοινή προσπάθεια για εύρεση εφαρμόσιμων μηχανισμών και λύσεων για την ενίσχυση της συμμετοχικότητας. Στο πλαίσιο του πέμπτου και έκτου προγράμματος πλαισίου για την έρευνα (FP5, FP6) που

εφαρμόστηκε από το 1998 ως το 2006, η Επιτροπή χρηματοδότησε περίπου 20 ερευνητικά προγράμματα τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας σε αυτήν την κατεύθυνση.

Η Επιτροπή σε διαβούλευση με τους ενδιαφερόμενους θα αναλάβει δράσεις για την δοκιμή τρόπων και μέσων για την εξασφάλιση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών σε διαδικασίες λήψης αποφάσεων (2006-2010), για την βελτίωση της κοινοβουλευτικής διαδικασίας λήψης αποφάσεων (2006), και για τον καθορισμό προηγμένων μορφών ηλεκτρονικής δημοκρατίας ως προτεραιότητα για το ερευνητικό πρόγραμμα ΚτΠ στο 7ο πρόγραμμα πλαίσιο (FP7).

Το έτος 2007 στην συνθήκη της Λισσαβόνας οι ηγέτες της ΕΕ δεσμεύθηκαν να καταστήσουν την Ευρώπη δημοκρατικότερη και τις διεργασίες της πιο διαφανής σε όλα τα επίπεδα δράσης της. Θα πρέπει να γίνει γνωστός και σαφής στους πολίτες ο τρόπος λειτουργίας της. Επίσης οι Ευρωπαίοι πολίτες θα πρέπει να έχουν περισσότερες ευκαιρίες έκφρασης και συμμετοχής στις αποφάσεις της.

2.5 Προσδοκίες πολιτών και επιχειρήσεων

Οι πολίτες εθίζονται στην όλο και ταχύτερη προσαρμογή και βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών από τον ιδιωτικό τομέα. Αναμένουν τις ίδιες επιδόσεις και από τις δημόσιες διοικήσεις. Επιτείνεται η κριτική σχετικά με τις αδιαφανείς διαδικασίες, τις μακριές ουρές αναμονής, την υποχρέωση καταχώρησης πληροφοριών που έχει ήδη στη διάθεσή της η διοίκηση καθώς και σχετικά με την αδιαφοροποίητη αντιμετώπιση των εξυπηρετούμενων.

Υπάρχει η προσδοκία για την παροχή δημοσίων υπηρεσιών που να είναι περισσότερο εξατομικευμένες και φιλικές για τον χρήστη, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πολιτών. Οι υποχρεώσεις παροχής δημόσιας υπηρεσίας είναι κατά κανόνα μη αποκλειστικές, όλοι οι πολίτες πρέπει να εξυπηρετούνται, ανεξαρτήτως από τις δεξιότητες και τις ικανότητές τους, το εισόδημα ή τη γεωγραφική περιοχή. Αντίθετα απ' ό,τι συμβαίνει με τον ιδιωτικό τομέα ο δημόσιος τομέας δεν μπορεί να επιλέξει τους πελάτες (όπως άλλωστε το κοινό, που δεν έχει τη δυνατότητα να επιλέξει εάν θα εξυπηρετηθεί ή όχι από τον δημόσιο τομέα).

Η ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων επηρεάζεται ισχυρά από το κόστος των συναλλαγών με τη δημόσια διοίκηση. Λόγω του εντεινόμενου διεθνούς ανταγωνισμού οι επιχειρήσεις απαιτούν την περιστολή της γραφειοκρατίας. Οι κυβερνήσεις είναι επίσης

υπεύθυνες για πολλές από τις εισροές στην παραγωγική διαδικασία. Οι επιχειρήσεις αναμένουν λοιπόν φθηνότερες και καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες και καλύτερη ποιότητα ώστε να παραμείνουν ανταγωνιστικές.

Τέλος, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις αναμένουν να λογοδοτούν περισσότερο οι δημόσιες αρχές σχετικά με τη διαχείριση των χρημάτων του φορολογουμένου. Απαιτούν επίσης μεγαλύτερη διαφάνεια στη λήψη αποφάσεων και τη δημοκρατική συμμετοχή σε όλες τις φάσεις κατάστρωσης πολιτικής. Το "δημοκρατικό έλλειμμα" έχει πλέον καταστεί προεκλογικό ζήτημα: το ζητούμενο είναι να αποκατασταθεί στους ψηφοφόρους η αντίληψη δημοκρατικής συμμετοχής και συνυπευθυνότητας.

2.6 Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διανυβέρνησης

Πέραν του προσδιορισμού των υπηρεσιών που προσφέρονται από τα συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει καθιερωθεί σε παγκόσμιο επίπεδο η μέτρηση της εξέλιξης των αντιστοιχών υπηρεσιών αναλογικά με το επίπεδο ωριμότητάς τους. Για το σκοπό αυτό υιοθετήθηκε ένα πλαίσιο τεσσάρων σταδίων, που είναι τα ακόλουθα (Παρατηρητήριο ΚτΠ):

Επίπεδο 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.

Επίπεδο 2 - Αλληλεπίδραση: Λήψη (μεταφόρτωση – downloading) εντύπων.

Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεις, 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.

Επίπεδο 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 μέρους του

χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

Επίπεδο 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.

Το 2007 υιοθετήθηκε ένα επιπλέον στάδιο ωρίμανσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρατίθεται στη συνέχεια. 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 Παρατηρητηρίου της Κοινωνίας της Πληροφορίας το 2007, έχει νόημα για ορισμένες μόνο υπηρεσίες, και εκφράζει τις ακόλουθες δύο διαστάσεις:

1. Την προληπτική παροχή υπηρεσιών (proactive service delivery), 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.
2. Την αυτόματη παροχή υπηρεσιών, όπου το κράτος παρέχει αυτόματα συγκεκριμένες υπηρεσίες χωρίς να απαιτείται ο πολίτης (ή η επιχείρηση) να τις ζητήσει. Επίσης, ενώ μέχρι τώρα εξεταζόταν η άμεση συναλλαγή του πολίτη (επιχείρησης) με το Δημόσιο, πλέον λαμβάνεται υπόψη και η ύπαρξη ενδιάμεσων (intermediaries) που συναλλάσσονται με το Δημόσιο για λογαριασμό του αιτούντα.

Στον ακόλουθο Πίνακα παρατίθενται οι 20 βασικές υπηρεσίες ΗΔ στη χώρα μας, με το ανώτατο στάδιο εξέλιξης της κάθε μιας. Σε παρένθεση φαίνεται το ανώτερο στάδιο των υπηρεσιών που μετριούνταν μέχρι το 2006, πριν την εισαγωγή του 5ου επιπέδου. Σύμφωνα με το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ κάθε επίπεδο ΗΔ αντιστοιχεί και σε ένα εύρος τιμών στην ποσοστιαία κλίμακα μέτρησης (0-100%). Η λογική της μεθόδου για τη μέτρηση του

επιπέδου ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης είναι ότι κάθε υπηρεσία που εξετάζεται βαθμολογείται ανάλογα με το στάδιο εξέλιξης που έχει επιτύχει. Κάθε στάδιο βαθμολογείται με ένα βαθμό, έτσι, για παράδειγμα, μια υπηρεσία που παρέχει ηλεκτρονικά μόνο πληροφόρηση, παίρνει 1 βαθμό. Στη συνέχεια, ο βαθμός αυτός διαιρείται με το ανώτατο επιτεύξιμο επίπεδο της αντίστοιχης υπηρεσίας (3, 4 ή 5 κατά περίπτωση) και προκύπτει η τελική βαθμολογία, ως ποσοστό επί τις εκατό. Ο δείκτης που προκύπτει είναι ο ακόλουθος:

$\text{Online Sophistication} = (\text{Τρέχον Επίπεδο} / \text{Μέγιστο Επίπεδο}) * 100\%$

Οι Υπηρεσίες ΗΔ που λαμβάνουν τη μέγιστη επιτεύξιμη βαθμολογία (ήτοι 3/3, 4/4 ή 5/5) έχουν επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης 100% και χαρακτηρίζονται ως πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά (fully available online).

Κεφάλαιο 3- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

3.1 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση από την Ευρώπη στην Ελλάδα

Όπως αναφέραμε και προηγουμένως η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει εισάγει τον παρακάτω όρο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση: "Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι 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".

Ο ορισμός αυτός καθορίζει δύο θεμελιώδεις αρχές:

Πρώτον: Οριοθετεί τους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τρεις συγκεκριμένους τομείς:

- Εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων
- Βελτίωση των δημοκρατικών διαδικασιών
- Υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών.

Δεύτερον: Συνδέει άρρηκτα την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με ευρύτατες οργανωτικές αλλαγές στο εσωτερικό της δημόσιας διοίκησης.

Πράγματι, σήμερα οι κυβερνήσεις δηλώνουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν περιορίζεται στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών, αλλά αποτελεί το πιο σημαντικό εργαλείο για μια ευρεία διοικητική μεταρρύθμιση όπου οι νέες τεχνολογίες διαδραματίζουν ένα νέο ρόλο.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση για να προωθήσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σχεδίασε και υλοποίησε τα Προγράμματα Δράσης 2002 και 2005 τα οποία, κυρίως, αποσκοπούσαν στην ανάπτυξη εφαρμογών στα κράτη μέλη. Σήμερα, η Ε.Ε. σχεδιάζει το νέο Πρόγραμμα Δράσης i2010 το οποίο θα συζητηθεί στη συνδιάσκεψη των υπουργών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα γίνει στο Μάντσεστερ, στις 24-25 Νοεμβρίου 2005. Το νέο πρόγραμμα αποσκοπεί στην ενδυνάμωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο και προσδιορίζει τα βασικά ορόσημα. Τα κυριότερα σημεία είναι:

1. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις στο επίκεντρο.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μετά το 2005, θα απευθύνεται αποκλειστικώς στους πολίτες και τις επιχειρήσεις για να ικανοποιήσει τις ανάγκες τους:

- Για τη διαβίωση, την εργασία και την επιχειρηματικότητά τους στην Ευρώπη.
- Ως χρήστες των διοικητικών υπηρεσιών, ως φορολογούμενοι και ως συμμετέχοντες στη δημοκρατία.
- Οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιάζουν τις διαδικασίες τους από τη σκοπιά του χρήστη. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι απαιτήσεις, οι προτεραιότητες και οι προτιμήσεις κάθε μεμονωμένης κατηγορίας χρηστών.

2. Ηλεκτρονική αναγνώριση των χρηστών και αυθεντικοποίηση των συναλλαγών.

Οι επικοινωνίες και οι συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να εξασφαλίζουν την αυθεντικότητα των συμβαλλόμενων μερών, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τις θεσμικές απαιτήσεις για τη διενέργεια νόμιμων διοικητικών συναλλαγών. Στο πλαίσιο αυτό, ορίζεται ότι:

Μέχρι το 2010, θα αναπτυχθούν συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο (online) σε ολόκληρη την Ευρώπη με τη βοήθεια ενός πανευρωπαϊκού διαλειτουργικού συστήματος αναγνώρισης και αυθεντικοποίησης των συναλλαγών.

3. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση για όλους.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα ηλεκτρονικά προϊόντα θα έχουν αξία, εάν και μόνον εάν όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν πρόσβαση σε αυτά. Όλοι πρέπει να συμμετέχουν ισότιμα στην κοινωνία της γνώσης, χωρίς γεωγραφικούς, οικονομικούς και πολιτισμικούς αποκλεισμούς. Το νέο ευρωπαϊκό όραμα είναι:

Μέχρι το 2010 δεν θα υπάρχει κανένας παραμερισμένος πολίτης από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

4. Αποδοτική και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνει την ευκαιρία για τη δημιουργία παραγωγικών και αποτελεσματικών δημόσιων διοικήσεων και επομένως, θα πρέπει σε ό,τι αφορά την:

- Αποδοτικότητα: Μέχρι το 2010, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα πρέπει να αυξήσει την αποδοτικότητα σε ποσά που αντιστοιχούν με το 1% του Ακαθάριστου Εθνικού Εισοδήματος.
- Αποτελεσματικότητα: Μέχρι το 2010, οι δημόσιες διοικήσεις πρέπει να διαθέτουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

5. Ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες.

Τα κράτη πραγματοποιούν προμήθειες που αντιστοιχούν με το 15% του Ακαθάριστου Εθνικού Εισοδήματος και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συνεισφέρει στη βελτίωση των διαδικασιών των δημόσιων προμηθειών. Ο στόχος στον τομέα αυτόν είναι:

Μέχρι το 2010, οι κρατικές προμήθειες πρέπει να γίνονται ηλεκτρονικά έτσι ώστε όλες οι εταιρίες να μπορούν να συμμετέχουν στους σχετικούς διαγωνισμούς.

6. Διασυνοριακές υπηρεσίες.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να διευκολύνει την ελεύθερη διακίνηση ανθρώπων, κεφαλαίων, αγαθών και υπηρεσιών μεταξύ των κρατών-μελών και να συμβάλει στη δημιουργία της ενωμένης Ευρώπης. Έτσι, το επόμενο ορόσημο είναι:

Μέχρι το 2010, πρέπει να έχουν αναπτυχθεί ευρωπαϊκές διασυνοριακές εφαρμογές για την πρόνοια, την ανεύρεση εργασίας, την απόκτηση αδειών, την ίδρυση νέων εταιριών, την απόδοση του ΦΠΑ κ.λπ.

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση προσδιορίζει τα επόμενα ορόσημα και προετοιμάζει την τρίτη γενιά δράσεων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Δυστυχώς, η χώρα μας στο παρελθόν δεν παρακολούθησε τις εξελίξεις και περιορίστηκε στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων που δεν αντικατοπτρίζουν τη φιλοσοφία και τις αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τώρα, η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥΠΕΣΔΔΑ σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς χαράζει εθνική στρατηγική και δρομολογεί την πρώτη "τριλογία" έργων που θα θεμελιώσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα μας. Τα έργα αυτά αποσκοπούν στη δημιουργία ενιαίας πρόσβασης, στην τυποποίηση και ασφάλεια των συναλλαγών ως εξής:

1. Δημιουργία εθνικής δημόσιας πύλης στο Διαδίκτυο.

Η πύλη θα συνδέεται με τις δημόσιες διαδικτυακές τοποθεσίες και θα αποτελεί το μοναδικό σημείο εισόδου για τη διενέργεια online συναλλαγών.

2. Δημιουργία εθνικού συστήματος αυθεντικοποίησης και ασφάλειας των συναλλαγών.

Το σύστημα αυθεντικοποίησης θα ελέγχει την ταυτότητα των συμβαλλόμενων μερών και θα εξασφαλίζει την εγκυρότητα και νομιμότητα των online συναλλαγών.

3. Δημιουργία και θεσμοθέτηση Εθνικού Συστήματος Διαλειτουργικότητας.

Με το έργο αυτό θα αναπτυχθούν και θα θεσμοθετηθούν ενιαίοι κανόνες για την ηλεκτρονική επικοινωνία των δημόσιων υπηρεσιών.

Τα τρία αυτά έργα οριοθετούν τη φάση "εισόδου" στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και καθορίζουν το τεχνικό και θεσμικό πλαίσιο που είναι απαραίτητο για τη δημιουργία online συναλλαγών. Χωρίς αυτό το πλαίσιο δεν μπορεί να γίνουν νόμιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές και επομένως δεν έχει νόημα να ομιλούμε για ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Για αυτόν το λόγο τα παραπάνω έργα θεωρούνται ως το "εναρκτήριο λάκτισμα" για τη δημιουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας.

3.2 Εθνική πολιτική

Η Εθνική Πολιτική της Ελλάδας στην ΗΔ ακολουθεί κατά κύριο λόγο αυτή της Ε.Ε. . Πιο συγκεκριμένα, το δημόσιο είναι ο μεγαλύτερος κάτοχος, δημιουργός αλλά και χρήστης πληροφοριών στην Ελλάδα και οι πληροφορίες αυτές είναι σημαντικές για τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα όσον αφορά τη λειτουργία τους και την χάραξη της στρατηγικής τους.

Πρωταρχικός στόχος της δημόσιας διοίκησης είναι η μετατροπή της υπάρχουσας δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, η οργάνωση της σε υποστηριζόμενες βάσεις δεδομένων και η εξασφάλιση της ηλεκτρονικής πρόσβασης πολιτών και επιχειρήσεων σε αυτές τις βάσεις.

Απαιτείται επομένως, η δημιουργία ολοκληρωμένων δομών και μηχανισμών παραγωγής, διαχείρισης, και διάθεσης των δημοσίων πληροφοριών, ώστε να ικανοποιηθούν οι ανάγκες εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων, και να επιτευχθεί η διαδραστικότητα και η ορθή διεξαγωγή συναλλαγών.

Επίσης μέλημα της κυβέρνησης είναι η παροχή σύνθετων, διευρυμένων και αναβαθμισμένων υπηρεσιών για την καλύτερη ανταπόκριση του δημοσίου τομέα στις ανάγκες του ιδιωτικού με την παροχή κατάλληλων διαλειτουργικών διασυνδέσεων, η δημιουργία του κατάλληλου τεχνικού και λειτουργικού ολοκληρωμένου περιβάλλοντος διεπικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών και η ανάπτυξη «πελατοκεντρικών» εφαρμογών.

Για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, στόχος είναι η εξασφάλιση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και η δημιουργία του κατάλληλου πλαισίου ηλεκτρονικών συναλλαγών (one-stop-services).

Για την εμπιστευτικότητα και την ασφάλεια των συναλλαγών προβλέπεται η διασφάλιση ενός πλαισίου ασφαλών συναλλαγών για τις επιχειρήσεις και τον πολίτη, η προστασία του ατόμου από τη μη νόμιμη χρήση προσωπικών πληροφοριών και η δυνατότητα εξακρίβωσης της ταυτότητας του συναλλασσομένου με την χρήση έξυπνων καρτών (smart cards), ψηφιακών υπογραφών (digital signatures), και την κρυπτογράφηση των δεδομένων (data encryption).

Στον τομέα της διάθεσης πληροφοριών στις επιχειρήσεις, η πολιτική της Ελλάδας, περιλαμβάνει την δωρεάν διάθεση και προσβασιμότητα σε όλους για συγκεκριμένες κατηγορίες δεδομένων και επεξεργασμένων πληροφοριών. Αντίθετα, πληροφορίες που είναι αποτέλεσμα επεξεργασίας δεδομένων ή πρόκειται να διατεθούν σε ιδιωτικούς φορείς οι οποίοι θα προσθέσουν αξία για εμπορικούς σκοπούς θα διατίθενται επ' αμοιβή στους ενδιαφερομένους. Προβλέπεται και η δημιουργία αντίστοιχων βάσεων δεδομένων για συγκεκριμένες διοικητικές, τεχνικές, οικονομικές, και νομικές πληροφορίες, απαραίτητες για τη λειτουργία των επιχειρήσεων του ιδιωτικού τομέα.

Τέλος, στον πολιτικό σχεδιασμό της Ελλάδας στα πλαίσια της ΗΔ περιλαμβάνεται η διαμόρφωση ολοκληρωμένου κανονιστικού πλαισίου δημιουργίας, διακίνησης επεξεργασίας και διάθεσης πληροφοριών. Στο πλαίσιο αυτό αναγνωρίζεται η ανάγκη της οικονομίας για ασφαλή και χαμηλού κόστους πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας πληροφορίες του δημοσίου τομέα, καθορίζονται το εύρος των διαθέσιμων πληροφοριών, οι περιορισμοί και οι εξαιρέσεις του δικαιώματος πρόσβασης στις δημόσιες πληροφορίες

καθώς επίσης και οι κανόνες διάθεσης πληροφοριών στο εμπόριο (πολιτικές τιμολόγησης, πνευματικά δικαιώματα, πρακτικές θεμιτού ανταγωνισμού).

Στην Ελλάδα τα θέματα που αφορούν στην ΗΔ και εντάσσονται στον Εθνικό σχεδιασμό υλοποιήθηκαν κατά την περίοδο 2000-2008 με βάση το πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», ενώ πρόσφατα έχει εγκριθεί η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική με βάση του στόχους του i2010 και οι δράσεις που προβλέπει θα υλοποιηθούν με τα προγράμματα «Ψηφιακή Σύγκλιση» και «Διοικητική Μεταρρύθμιση».

3.3 Η σημερινή κατάσταση

Η κατάσταση της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα παρουσιάζει θετική πορεία προόδου τα τελευταία χρόνια, αλλά δεν παρακολουθεί επαρκώς τις προκλήσεις των σύγχρονων εξελίξεων, στις οποίες πρέπει να ανταποκριθεί, και εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από σοβαρές δυσλειτουργίες και προβλήματα τα οποία πρέπει να αντιμετωπισθούν. Η πρόοδος που έχει συντελεστεί βασίζεται σε δύο πυλώνες παρεμβάσεων. Πρώτον στην προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στις λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης στο πλαίσιο του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας 2000-2006», και δεύτερον σε μέτρα θεσμικού εκσυγχρονισμού.

Σε ότι αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, το παλαιότερο εγχείρημα στην Ελλάδα τοποθετείται το 1994, όταν δόθηκε σε εφαρμογή το πρόγραμμα «Κλεισθένης», το οποίο προέβλεπε τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών την περίοδο 1994-2000. Τον Φεβρουάριο του 1998, δίνεται σε χρήση το καινοτόμο σύστημα του πανελλαδικού αριθμού 1502, μέσω του οποίου οι πολίτες μπορούν να ζητούν ένα αριθμό από δημόσια πιστοποιητικά και έγγραφα. Το 1999 ψηφίζεται το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», το οποίο χρηματοδοτεί υποδομές και υπηρεσίες ΤΠΕ σε βασικά πεδία υπηρεσιών που προσφέρει η δημόσια διοίκηση (παιδεία, υγεία, κλπ.) και σε όλο το εύρος των διοικητικών συναλλαγών του πολίτη και της επιχείρησης με το κράτος.

Σύμφωνα με τον νόμο 3242 που ψηφίστηκε το 2004, όλες οι διοικητικές συναλλαγές διενεργούνται και ολοκληρώνονται από την αρμόδια Υπηρεσία με χρήση ηλεκτρονικών μέσων. (άρθρο 8, παρ. 1). Επίσης, η Υπηρεσία προβαίνει στη διασταύρωση των απαιτούμενων στοιχείων με χρήση ηλεκτρονικών μέσων. (άρθρο 8, παρ.2). Σύμφωνα με τον νόμο 3200 που ψηφίστηκε το 2003, όλες οι Δημόσιες Υπηρεσίες θα παρέχουν

επεξεργασμένες πληροφορίες σε άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες που επεξεργάζονται αιτήματα διατμηματικού χαρακτήρα. (άρθρο 25).

Στις δημόσιες υπηρεσίες λειτουργούν έργα πληροφορικής τα οποία υποστηρίζουν διαχειριστικές λειτουργίες της διοίκησης. Στο πλαίσιο του 2ου ΚΠΣ έχουν υλοποιηθεί σε δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς έργα πληροφορικής συνολικού προϋπολογισμού της τάξης των 60 εκατ. €. Τα έργα αυτά είχαν τους παρακάτω στόχους:

- Βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας σημαντικών τομέων της Δημόσιας Διοίκησης.
- Υποβοήθηση στην άσκηση ορθολογικής διαχείρισης των διαθέσιμων πόρων.
- Δημιουργία κατάλληλου τεχνικό περιβάλλοντος για την υποστήριξη της διοικητικής διαδικασίας.
- Διατήρηση βάσεων δεδομένων με στοιχεία για τις επιχειρήσεις, τους επαγγελματίες, την απασχόληση, τη βιομηχανία, το εμπόριο, το περιβάλλον, τις μεταφορές, την υγεία.
- Δημιουργία ενδο-υπηρεσιακής και δι-υπηρεσιακής δικτυακής υποδομής. Εξασφάλιση διαλειτουργικότητας και συνδεσιμότητας των συστημάτων.

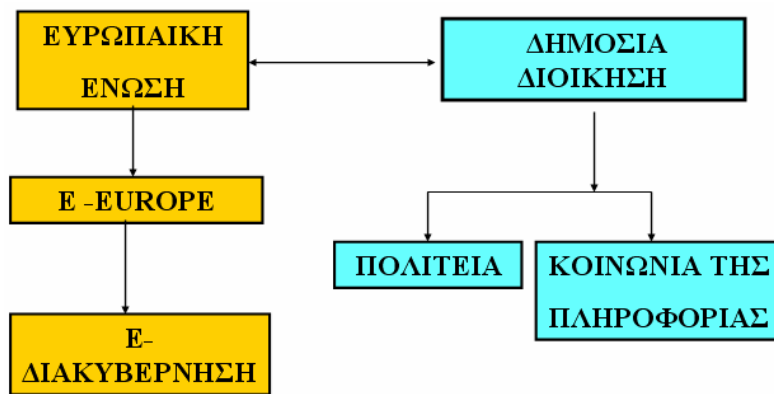
Στο πλαίσιο αυτών των δράσεων, υλοποιήθηκαν διάφορα προγράμματα και έργα εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης. Ενδεικτικά, αναφέρονται τα παρακάτω:

- Το πρόγραμμα «Κλεισθένης»: περιελάμβανε έργα που αφορούν στο διοικητικό εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων και την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού την περίοδο 1994-1999.
- Το Πρόγραμμα «Πολιτεία»: περιλαμβάνει τις αρχές πολιτικής και τις βασικές δράσεις για τη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα. Το πλαίσιο αυτό συμπληρώνεται με τα Επιχειρησιακά Προγράμματα «Διοίκηση με Στόχους» και «Δείκτες Αξιολόγησης και Επιδόσεων».
- Το πρόγραμμα «Σύζευξις»: Αφορά τη μελέτη και δημιουργία του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης και έχει ως σκοπό τη διαμόρφωση ενός ενιαίου τεχνικού και λειτουργικού περιβάλλοντος επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών μεταξύ τους, αλλά και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Το πρόγραμμα «Αριάδνη»: Έχει ως στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις Δημόσιες Υπηρεσίες της χώρας, δίνοντας έμφαση στη

συνεργασία της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Μέσα από το πρόγραμμα αυτό και υπό το πρίσμα της ανάγκης για την ουσιαστική εφαρμογή των δράσεων για μια «Ηλεκτρονική Κυβέρνηση», ενοποιούνται πολλές παράλληλες πρωτοβουλίες, όπως η ηλεκτρονική διάθεση του Οδηγού του Πολίτη, το κέντρο κλήσης 1464, το πρόγραμμα Αστερίας, η δημιουργία one-stop shops, η ψηφιοποίηση εντύπων, η απλοποίηση διοικητικών διαδικασιών κ.α.. Οι διοικητικές πληροφορίες και τα δεδομένα θα είναι προσπελάσιμα από τον πολίτη μέσω τηλεφώνου, ίντερνετ και μέσω δομών εξυπηρέτησης σε τοπικό επίπεδο.

Πολλά άλλα έργα νέων τεχνολογιών έχουν αναπτυχθεί ή βρίσκονται στο στάδιο της ανάπτυξής τους για την εξυπηρέτηση των καθημερινών αναγκών (συναλλαγών και ενημέρωσης) των δημοσίων τραπεζών, Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη, Νοσοκομείων, Υγειονομικών Υπηρεσιών και άλλων δημοσίων φορέων. Ενδεικτικά, τέτοιες δράσεις είναι η ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος φορολογίας και τελωνείων από το Υπουργείο Οικονομικών, ο εκσυγχρονισμός της Ελληνικής Αστυνομίας από το Υπουργείο Δημόσιας Τάξης, η αναβάθμιση του συστήματος απονομής δικαιοσύνης και των καταστημάτων κράτησης από το Υπουργείο Δικαιοσύνης, η ανάπτυξη αριθμητικού μοντέλου μεγάλης ακρίβειας για την πρόγνωση των καιρικών συνθηκών από το Υπουργείο Εθνικής άμυνας, καθώς και ο εκσυγχρονισμός του ΙΚΑ, μέσω της ανάπτυξης πληροφοριακού συστήματος που θα εξυπηρετεί Υπηρεσίες Πληροφόρησης και Υπηρεσίες Συναλλαγών. Σε ότι αφορά την ηλεκτρονική επικοινωνία των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες, αυτή προβλέπεται να ενισχυθεί επιπλέον τα επόμενα χρόνια. Παράλληλα, σχεδιάζεται η δημιουργία ενός γενικευμένου πλαισίου ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο, το οποίο θα ακολουθεί μια ενιαία φιλοσοφία εξυπηρέτησης, χωρίς βέβαια να καταργηθούν οι παραδοσιακοί τρόποι συναλλαγής (φυσική παρουσία, αλληλογραφία, τηλέφωνο, fax).

Επίσης, ένα μεγάλο μέρος χρηματοδότησης αφορά τον εκσυγχρονισμό της περιφέρειας και των τοπικών αυτοδιοικήσεων. Τα έργα που αναπτύσσονται αφορούν την ενημέρωση για τοπικά θέματα (αθλητικά, πολιτιστικά, τουριστικά), ηλεκτρονική διεξαγωγή συζητήσεων (chat), ηλεκτρονική ψηφοφορία για τοπικά θέματα της περιοχής, ηλεκτρονικές υπηρεσίες διαχείρισης των τοπικών μεταφορών, δράσεις προστασίας και παρακολούθησης του περιβάλλοντος με ηλεκτρονικά μέσα κτλ. Οι ίδιες πύλες διευκολύνουν επίσης την επίλυση καθημερινών προβλημάτων (εύκολη και γρήγορη ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών, αδειών και βεβαιώσεων).



Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα.

Στο πλαίσιο του 3ου ΚΠΣ και του επιχειρησιακού προγράμματος ΚτΠ, ο δεύτερος άξονας προτεραιότητας («Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής») εστιάζει κυρίως στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Τα μέτρα που προωθούνται στα πλαίσια αυτού του άξονα, αφορούν τα εξής:

- «Ηλεκτρονική κυβέρνηση» για την εξυπηρέτηση του πολίτη: Επιχειρησιακά σχέδια, μελέτες και πιλοτικά έργα.
- Υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των Διαρθρωτικών Ταμείων και της μετάβασης στο Ευρώ.
- Περιφερειακά γεωγραφικά πληροφοριακά συστήματα και καινοτομικές ενέργειες.
- Κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης και μελέτες υποστήριξης του εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης.
- Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας στην Υγεία και Πρόνοια.
- «Ευφυείς» μεταφορές.
- Υποδομή δεδομένων και τεχνολογίας πληροφοριών σε ένα σύγχρονο Κτηματολόγιο.

Η σημασία της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα μας είναι ιδιαίτερα εμφανής από την μετονομασία της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης σε «Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» (Νοέμβριος 2003).

3.4. Η Κοινωνία της Πληροφορίας

Στο κατώφλι του εικοστού πρώτου αιώνα, η ραγδαία εξέλιξη των νέων τεχνολογιών, η ευρεία τους διάχυση σε όλη την οικονομία και η ενσωμάτωση τους σε όλες σχεδόν τις διαστάσεις της καθημερινής ζωής, χτίζουν μια παγκόσμια Κοινωνία της Πληροφορίας με

νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για την ανάπτυξη, την απασχόληση, την ευημερία και την ποιότητα ζωής των Ελλήνων. Ο όρος «Κοινωνία της Πληροφορίας» αναφέρεται σε μια μορφή κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης, όπου η απόκτηση, αποθήκευση, επεξεργασία, αποτίμηση, μεταβίβαση και διάχυση πληροφοριών οδηγεί στην δημιουργία γνώσης και στην ικανοποίηση αναγκών ατόμων και επιχειρήσεων, παίζοντας έτσι κεντρικό ρόλο στην οικονομική δραστηριότητα, την παραγωγή πλούτου και τη διαμόρφωση της ζωής των πολιτών.

Η κοινωνία αυτή θα πρέπει να είναι:

- Κοινωνία διαφάνειας και Δημοκρατίας: Οι νέες τεχνολογίες αποτελούν τη βάση για τη δημιουργία ενός σύγχρονου δημοκρατικού κράτους, με τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, τη βελτίωση σχέσεων κράτους – πολιτών, καθώς και την ενδυνάμωση των δημοκρατικών θεσμών. Η ηλεκτρονική οργάνωση και ψηφιοποίηση του τεράστιου όγκου πληροφοριών που κατέχει η δημόσια κεντρική, περιφερειακή και τοπική αυτοδιοίκηση, δίνουν τη δυνατότητα για αποτελεσματική διοίκηση, περισσότερες και καλύτερες υπηρεσίες και μεγαλύτερη διαφάνεια και συμμετοχή των πολιτών στα κοινά.
- Κοινωνία Ανάπτυξης: Στην ηλεκτρονική εποχή, ο οικονομικός ανταγωνισμός είναι βασισμένος στην τεχνολογία και τη γνώση. Η διάδοση των ΤΠΕ μεταμόρφωσε τις βιομηχανικές οικονομίες σε οικονομίες που στηρίζονται στην παραγωγή, διανομή και χρήση της γνώσης και πληροφορίας με νέες μεθόδους παραγωγής και τρόπους κατανάλωσης. Η διάχυση και η μορφή των νέων τεχνολογιών δημιουργεί ευκαιρίες ισότιμης συμμετοχής στην παγκόσμια αγορά και μικρότερων χωρών, όπως η Ελλάδα.
- Κοινωνία Εκπαίδευσης και Απασχόλησης: Οι νέες τεχνολογίες αλλάζουν τη δομή της εργασίας, δημιουργώντας απαιτήσεις για νέες δεξιότητες και νέους τρόπους εργασίας, όπως η τηλε-εργασία. Η έμφαση στις νέες γνώσεις και δεξιότητες δημιουργεί την ανάγκη για τη συνεχή και δια βίου εκπαίδευση και επιβάλλει αλλαγές στο εκπαιδευτικό σύστημα και στο σύστημα κατάρτισης. Κύριος μοχλός αύξησης της παραγωγικότητας και του ρυθμού οικονομικής ανάπτυξης αποτελεί η αποδοτική κατανομή της νέας γνώσης που επιβάλλει η ΚτΠ. Η γρήγορη προσαρμογή στο νέο περιβάλλον αποτελεί πρωταρχικής σημασίας για την οικονομική απόδοση και ανταγωνιστικότητα.

- Κοινωνία με Ποιότητα Ζωής: Ο βασικός στόχος που θέτει η Κοινωνία της Πληροφορίας από τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών είναι η βελτίωση της ποιότητας της ζωής των πολιτών. Οι εφαρμογές τους προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες στον τομέα της υγείας, της πρόνοιας, με καλύτερη και άμεση πρόσβαση στην ιατρική γνώση και εξειδίκευση, με μεγαλύτερη ασφάλεια και πάταξη της εγκληματικότητας, καλύτερων και ασφαλέστερων μεταφορών, διαφύλαξης του περιβάλλοντος και των φυσικών πόρων, της γλώσσας και της πολιτιστικής κληρονομιάς.
- Κοινωνία για Όλους: Η Κοινωνία της Πληροφορίας, το επιχειρησιακό πρόγραμμα της οποίας εφαρμόζεται από τους κρατικούς φορείς, πρέπει να εξασφαλίσει ίσες ευκαιρίες για πρόσβαση στη πληροφορία και τη νέα γνώση για όλους τους πολίτες, έτσι ώστε να μη δημιουργηθεί ένα νέο είδος αναλφαβητισμού. Η εξάπλωση των νέων τεχνολογιών και της τεχνογνωσίας εγκυμονεί τον κίνδυνο διακρίσεων και την πιθανότητα περιθωριοποιήσεων κοινωνικών ομάδων και εργαζομένων. Χρέος λοιπόν την πολιτείας είναι να φροντίσει έτσι ώστε η Κοινωνία της Πληροφορίας να δίνει ίσες ευκαιρίες και τα απαραίτητα εφόδια, να αποτελεί αλληλεγγύη και να διασφαλίζει τα δικαιώματα των πολιτών.

Για την προώθηση της ΚτΠ στην Ελλάδα με τρόπο συνεκτικό και ολοκληρωμένο, έχει ενταχθεί ένα ξεχωριστό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την ΚτΠ (Ε.Π. "ΚτΠ") στο πλαίσιο του 3ου ΚΠΣ. Το Ε.Π. "ΚτΠ" έχει καινοτόμο και οριζόντιο χαρακτήρα, διαπερνώντας διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες. Αποτελεί σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής, έτσι ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά για την ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα.

Στόχος του είναι να εφαρμοστούν τα σημαντικότερα σημεία της Λευκής Βίβλου της ελληνικής κυβέρνησης με τίτλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις» του 1999, όπως αυτή επικαιροποιείται λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις και δράσεις των τελευταίων χρόνων.

Το Ε.Π. «ΚτΠ» αποτελεί τον κύριο μοχλό υλοποίησης της συνολικής εθνικής στρατηγικής για την πορεία προς την ΚτΠ. Σημαντικές δράσεις θεσμικού χαρακτήρα κινούνται παράλληλα και συμπληρωματικά με τους άξονες παρέμβασης του Ε.Π.

Η πρόσβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας και στις δυνατότητες και ευκαιρίες που προσφέρει αποτελεί συνταγματικό δικαίωμα όλων των Ελλήνων, ωστόσο δεν μπορεί να υπάρξει χωρίς την συνεργασία κράτους, ιδιωτικού τομέα και φυσικά των πολιτών.

Αυτοί οι τρεις πυλώνες διαδραματίζουν σημαίνοντα ρόλο για την ολοκλήρωση του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», ωστόσο η αποσπασματική δράση τους δεν θα επέφερε τα επιθυμητά αποτελέσματα. Αυτός ήταν και ένας από λόγους για την σύσταση της Επιτροπής Πληροφορικής, στην οποία μετέχουν αντιπρόσωποι του κράτους, του ευρύτερου δημόσιου και ιδιωτικού τομέα αλλά και εκπρόσωποι των πολιτών, οι οποίοι εντέλει θα χρησιμοποιήσουν τις δυνατότητες και θα επωφεληθούν από την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Για πρώτη φορά στην Ελλάδα θεσμοθετήθηκαν όργανα, όπως η Ειδική Γραμματεία για την ΚτΠ, το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ κλπ. προκειμένου να συντονιστεί καλύτερα η λειτουργία και ολοκλήρωση του Ε.Π. και να γίνει πραγματικότητα το όραμα για την ψηφιακή εποχή στην χώρα μας, ώστε να μην είναι ουραγός στην ενωμένη Ευρώπη.

Στην πορεία για την ΚτΠ, η Ελλάδα αντιμετωπίζει μια σειρά από προκλήσεις. Για να μπορέσει η χώρα να καρπωθεί τα οφέλη των εξελίξεων, πρέπει να αντιμετωπιστούν αδυναμίες που εμποδίζουν τις επενδύσεις και τη δημιουργία νέων οικονομικών δραστηριοτήτων. Οι δυσλειτουργίες υπηρεσιών και μηχανισμών πρέπει να ξεπεραστούν, ενώ χρειάζεται ταχύτερη ανάπτυξη τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σε περιβάλλον πλήρους απελευθέρωσης.

Η ΚτΠ είναι πρωταρχικά κοινωνία της γνώσης και η ανάπτυξη του ανθρώπινου κεφαλαίου αποτελεί κεντρικό άξονα μιας στρατηγικής παρεμβάσεων. Τα χαμηλά ποσοστά εργατικού δυναμικού με κατάλληλες δεξιότητες, η έλλειψη κινήτρων για μετεκπαίδευση και συνεχή μάθηση πρέπει να αντιμετωπιστούν. Προτεραιότητα, επίσης, είναι η προσαρμογή των παιδαγωγικών υποδομών, σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης, στα νέα δεδομένα.

Οι γενικοί στρατηγικοί στόχοι του Ε.Π. "ΚτΠ" για την περίοδο 2000-2006 είναι δύο:

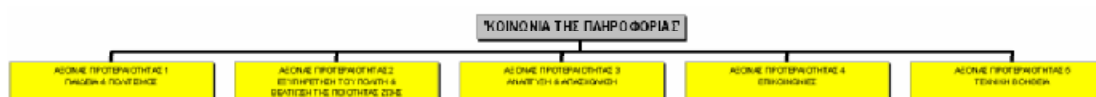
«Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής»

Αφορά τη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής του πολίτη μέσα από παρεμβάσεις σε μία σειρά από κρίσιμους τομείς, όπως η δημόσια διοίκηση, η υγεία, οι μεταφορές και το περιβάλλον. Οι παρεμβάσεις αφορούν, κυρίως, την ένταξη σε παραγωγική λειτουργία, στους παραπάνω τομείς, ολοκληρωμένων συστημάτων

πληροφορικής και επικοινωνιών που συμβάλλουν στη βελτίωση των προσφερομένων υπηρεσιών και την παροχή υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο στη δημόσια διοίκηση.

«Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό»

Αφορά τη δημιουργία συνθηκών κατάλληλων για την ενίσχυση μιας διαδικασίας οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης, όπου η τεχνολογία και η γνώση αποτελούν τον κύριο μοχλό αύξησης της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας, των εισοδημάτων, της απασχόλησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού. Ενέχει δράσεις για την ανάπτυξη των υποδομών τηλεπικοινωνιών, την ενίσχυση της οικονομικής μηχανής και της απασχόλησης με την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών, τη δημιουργία ενός συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης προσαρμοσμένου στις ανάγκες του 21ου αιώνα, καθώς και την προβολή του ελληνικού πολιτισμού.



Η δομή του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας».

Ο δεύτερος Άξονας Προτεραιότητας του Ε.Π. «ΚτΠ» αφορά την εξυπηρέτηση του πολίτη και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής. Κατέχει την κυριότερη χρηματοδοτική βαρύτητα στο συνολικό πρόγραμμα με 38,37 % των πόρων. Στη σύγχρονη ελληνική κοινωνία, η δημόσια διοίκηση έχει την υποχρέωση να παρέχει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, σε σύντομο χρόνο και με το μικρότερο δυνατό κόστος. Οι ΤΠΕ προσφέρουν τα απαραίτητα εργαλεία για την επίτευξη αυτού του σκοπού, ενώ ταυτόχρονα διευκολύνουν τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης σε πλαίσιο διαφάνειας και δημοκρατικής συμμετοχής.

Με βάση το παραπάνω πλαίσιο, οι γενικοί στόχοι του Άξονα Προτεραιότητας 2 είναι οι εξής:

- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις από τη δημόσια διοίκηση σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο (Κυβέρνηση On-Line).

- Υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των Διαρθρωτικών Ταμείων σε κάθε επίπεδο της δημόσιας διοίκησης.
- Στήριξη της αναδιοργάνωσης και των διαρθρωτικών αλλαγών της δημόσιας διοίκησης και ανάπτυξη των δεξιοτήτων των στελεχών της, προκειμένου να χειριστούν τις νέες τεχνολογίες.
- Καθιέρωση και υποστήριξη γεωγραφικών και περιβαλλοντικών χαρτογραφικών και διαχειριστικών πληροφοριακών συστημάτων και ενθάρρυνση καινοτομικών πιλοτικών ενεργειών, σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.
- Χρήση ΤΠΕ για την υποστήριξη της ευρύτερης στρατηγικής παροχής βελτιωμένων υπηρεσιών υγείας και πρόνοιας σε όλους τους πολίτες, καθώς και για την αναδιοργάνωση της διοίκησης και του προϋπολογισμού στον τομέα της υγείας.
- «Ευφυείς» μεταφορές μέσω της εισαγωγής εφαρμογών τηλεματικής στις χερσαίες, θαλάσσιες και εναέρια μεταφορές.
- Δημιουργία της απαραίτητης υποδομής δεδομένων και τεχνολογίας πληροφοριών σε εθνικό επίπεδο για ένα σύγχρονο κτηματολόγιο.

Οι δράσεις του Άξονα Προτεραιότητας 2 αναμένεται να οδηγήσουν σε βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας σημαντικών τομέων της δημόσιας διοίκησης, ορθολογικότερη διαχείριση των πόρων και βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις, ανάπτυξη ολοκληρωμένων μηχανισμών παραγωγής, διαχείρισης και διάθεσης των δημοσίων πληροφοριών, δημιουργική αξιοποίηση και συνεχή βελτίωση των γνώσεων και των επαγγελματικών δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.

Οι προτεραιότητες υλοποιούνται μέσω ολοκληρωμένων προγραμμάτων που περιλαμβάνουν εκπαίδευση και επανειδίκευση, προμήθεια υλικού και λογισμικού, καθώς και την αξιοποίηση εξωτερικών ειδικών συμβούλων. Ιδιαίτερη προσοχή θα δοθεί στη σύσταση και συγκρότηση των ομάδων που θα είναι υπεύθυνες για την προετοιμασία και εφαρμογή των σχεδίων δράσης, καθώς και στην απαιτούμενη δέσμευση της ιεραρχίας, προκειμένου να εφαρμοστούν με επιτυχία οι διοικητικές και διαχειριστικές αλλαγές που συνοδεύουν την εισαγωγή σύγχρονων συστημάτων αυτοματισμού γραφείων και τηλεπικοινωνιών.

3.5. Το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Πολιτεία»

Η ανασυγκρότηση και η πραγματική επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί στρατηγική επιλογή και προτεραιότητα του ΥΠΕΣΔΔΑ. Η πολιτική αυτή απόφαση πηγάζει από τη βαθιά επίγνωση ότι η Δημόσια Διοίκηση, σήμερα, αποτελεί τον κυριότερο περιοριστικό παράγοντα για την οικονομική και κοινωνική πρόοδο της χώρας. Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ», εργαλείο δημόσιας πολιτικής, στοχεύει στην Επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να καταστεί θεσμός εγγύησης της ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής. Βασίζεται σε 10 στρατηγικούς στόχους που αφορούν την δημόσια διοίκηση την περίοδο 2005-2007. Ένας βασικός στόχος του προγράμματος είναι ο εξής: «Έμφαση στην χρήση τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών – Ανάπτυξη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Η ανάπτυξη διοικητικών υπηρεσιών βασισμένων στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) που θα βρίσκονται στη διάθεση όλων των πολιτών χωρίς αποκλεισμούς.

Το τρίτο υποπρόγραμμα του Προγράμματος αφορά αποκλειστικά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Σκοπός του Υποπρογράμματος είναι να αναπτύξει το κατάλληλο τεχνολογικό περιβάλλον και το αναγκαίο θεσμικό πλαίσιο που θα διευκολύνουν τη δημόσια διοίκηση να μετεξελιχθεί σε ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση όπως ορίζεται ανωτέρω. Στο πλαίσιο αυτό, το Υποπρόγραμμα αποσκοπεί να δημιουργήσει ολοκληρωμένες, νόμιμες και ασφαλείς συναλλαγές των Πολιτών και των Επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση, οι οποίες θα διεκπεραιώνονται με ηλεκτρονικά μέσα και σε πραγματικό χρόνο (online).

Οι βασικοί στόχοι του υποπρογράμματος 3 κατηγοριοποιούνται ως εξής:

- Δημιουργία πρότυπων δικτυακών τόπων, οι οποίοι σε συνεργασία με την Κεντρική Διαδικτυακή πύλη του ΥΠΕΣΔΔΑ θα υποστηρίζουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των Πολιτών και των Επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Ανάπτυξη συστημάτων ασφάλειας και αυθεντικοποίησης των συναλλαγών.
- Τυποποίηση ψηφιακών επικοινωνιών μεταξύ των Δημόσιων Υπηρεσιών και ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης γνώσης με τη χρήση καινοτομικών μεθόδων.
- Δημιουργία online ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- Ανάπτυξη θεσμικής και τεχνικής διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης.
- Βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών με την ελαχιστοποίηση των απαραίτητων επαφών τους με τη Δημόσια Διοίκηση, τη λειτουργική ανασυγκρότηση των

σχετικών διαδικασιών με αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.

- Επίτευξη αποτελεσματικότητας, ποιότητας, διαφάνειας στη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης.
- Χρήση νέων τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση στο πλαίσιο δημιουργίας της σύγχρονης συμμετοχικής δημοκρατίας.
- Βελτίωση των ψηφιακών υποδομών για τη βέλτιστη λειτουργία των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης.
- Δημιουργία σταθερού πλαισίου αρχών για τη δημιουργία, διακίνηση και διαχείριση της δημόσιας πληροφορίας.

Σήμερα, σχεδόν όλα τα Υπουργεία, οι Περιφέρειες, οι Νομαρχίες και οι Δήμοι έχουν διαδικτυακούς τόπους. Αυτοί οι τόποι έχουν αναπτυχθεί αυτόνομα από τους φορείς, χωρίς να ακολουθούν κοινό τρόπο σχεδίασης ή οργάνωσης και χωρίς να λαμβάνεται πρόβλεψη για μεταξύ τους συνεργασία. Είναι ανάγκη, επομένως, να διαμορφωθεί ένα πρότυπο «δημόσιου τόπου» και να θεσμοθετηθούν κοινά πρότυπα σχεδιασμού, αρχιτεκτονικής, λειτουργίας και διασύνδεση τους με άλλους τόπους, αλλά και τη κεντρική πύλη του δημόσιου τομέα. Επιπλέον δεν υπάρχει μηχανισμός για την παρακολούθηση και πιστοποίηση των δημόσιων τόπων.

Η πλειοψηφία των δημοσίων τόπων, με ελάχιστες εξαιρέσεις παρουσιάζει και περιγράφει τις προσφερόμενες υπηρεσίες με βάση την οργανωτική δομή του εκάστοτε φορέα, ενώ οι δημόσιοι τόποι για την εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πληθυσμού είναι ελάχιστοι.

Για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων προβλέπεται η έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών για 50.000 δημοσίους υπαλλήλους, μέσω του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ ενώ για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση των πολιτών σχεδιάζονται αντίστοιχα έργα από το ΥΠΕΣΔΔΑ για τα οποία όμως δεν έχει ξεκινήσει η υλοποίηση.

Ο διοικητικός μηχανισμός διαχείρισης αυτών των πιστοποιητικών δεν έχει ακόμη δημιουργηθεί και θεσμοθετηθεί για το δημόσιο τομέα. Η εφαρμογή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αλλά και η υποδομή δημοσίου κλειδιού, αποτελούν τις βασικότερες υπηρεσίες που θα παρασχεθούν από το ΣΥΖΕΥΞΙΣ στους φορείς, και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης. Η χρήση αυτών των υπηρεσιών θα εξοικονομήσει σημαντικούς πόρους από τη διακίνηση της πληροφορίας και θα εξασφαλίσει την ασφαλή και πιστοποιημένη διακίνηση των πληροφοριών.

Για τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων του Δημόσιου Τομέα έχουν γίνει κάποιες μελέτες (Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης) που δίνουν ιδιαίτερο βάρος στο προσδιορισμό των απαιτούμενων τεχνικών προτύπων διασύνδεσης τους. Σε εθνικό επίπεδο, δεν έχουν μελετηθεί τα θέματα της διαλειτουργικότητας που αφορούν στο οργανωτικό και επιχειρησιακό επίπεδο και δεν έχει ακόμη θεσμοθετηθεί ένα κοινό αποδεκτό πρότυπο.

Επίσης, παρόλο που έχουν δοθεί οδηγίες από το ΥΠΕΣΔΔΑ για την ανάπτυξη ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, δεν έχει γίνει η επιθυμητή πρόοδος.

Τα 5 μέτρα που προβλέπει το υποπρόγραμμα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι τα εξής:

Μέτρο 1: «Ανάπτυξη πιστοποιημένων διαδικτυακών τόπων και διαδικτυακών πυλών»

Στόχοι του μέτρου είναι η δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα μπορούν να έχουν άμεση, έγκαιρη και έγκυρη πρόσβαση σε πληροφορίες και δεδομένα που τους ενδιαφέρουν. Η επίτευξη του παραπάνω στόχου θα συμβάλει σημαντικά τόσο στην αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών και επιχειρήσεων, όσο και στην αύξηση της διαφάνειας, της ισότητας και της εμπιστοσύνης στη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Η δικτυακή πύλη θα επιτρέπει στους χρήστες να αναζητούν και να τους διατίθενται πληροφοριακά και ενημερωτικά στοιχεία με τη βοήθεια ενός κατανοητού και εύχρηστου περιβάλλοντος διεπαφής. Επιπλέον, θα καθιστά εφικτή την επικοινωνία του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση σε 24ωρη και καθημερινή βάση.

Το μέτρο περιλαμβάνει την δημιουργία νέων δικτυακών πυλών, την αναπροσαρμογή των υπάρχοντων, την ανάπτυξη συστήματος πιστοποίησης των δικτυακών τόπων και την δημιουργία πυλών για ειδικές ομάδες πληθυσμού.

Μέτρο 2: «Ασφάλεια Ψηφιακών συναλλαγών, ηλεκτρονική αυθεντικοποίηση πολιτών και διαχείριση ψηφιακών υπογραφών»

Οι επικοινωνίες και οι συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις Δημόσιες Υπηρεσίες πρέπει να εξασφαλίζουν την αυθεντικότητα των συμβαλλομένων μερών, τη προστασία των προσωπικών δεδομένων και τις θεσμικές απαιτήσεις για τη διενέργεια νόμιμων διοικητικών συναλλαγών. Στο πλαίσιο αυτό, το ΥΠΕΣΔΔΑ προγραμματίζει τη δημιουργία ενός γενικού συστήματος αυθεντικοποίησης, μέσα από το Ε.Π. Κοινωνία της

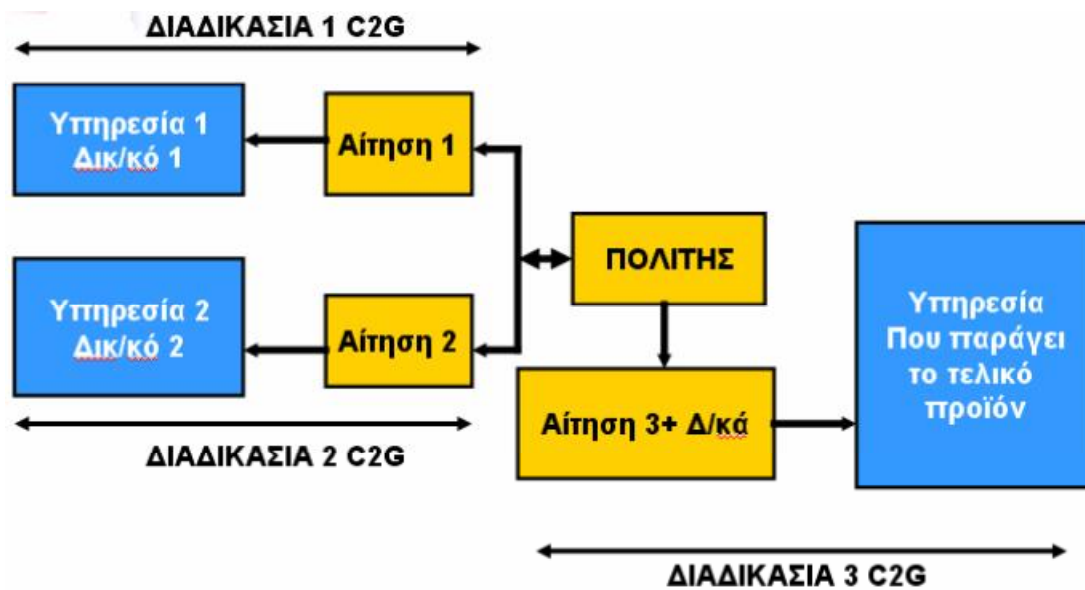
Πληροφορίας. Σκοπός του Μέτρου είναι να δημιουργηθούν οι απαραίτητες τεχνολογικές υποδομές και οι θεσμικές

παρεμβάσεις για τη συμμετοχή των δημόσιων φορέων στις διαδικασίες διαχείρισης του δημόσιου κλειδιού και τη διασύνδεση τους με το σύστημα αυθεντικοποίησης που θα αναπτύξει το ΥΠΕΣΔΔΑ. Το Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» θα υποστηρίξει πρωτοβουλίες και έργα για την προώθηση της χρήσης ψηφιακών υπογραφών και πιστοποιητικών προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων που συναλλάσσονται με τη Δημόσια Διοίκηση, αλλά και προς όφελος των ίδιων των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης που προσφέρουν τις υπηρεσίες αυτές.

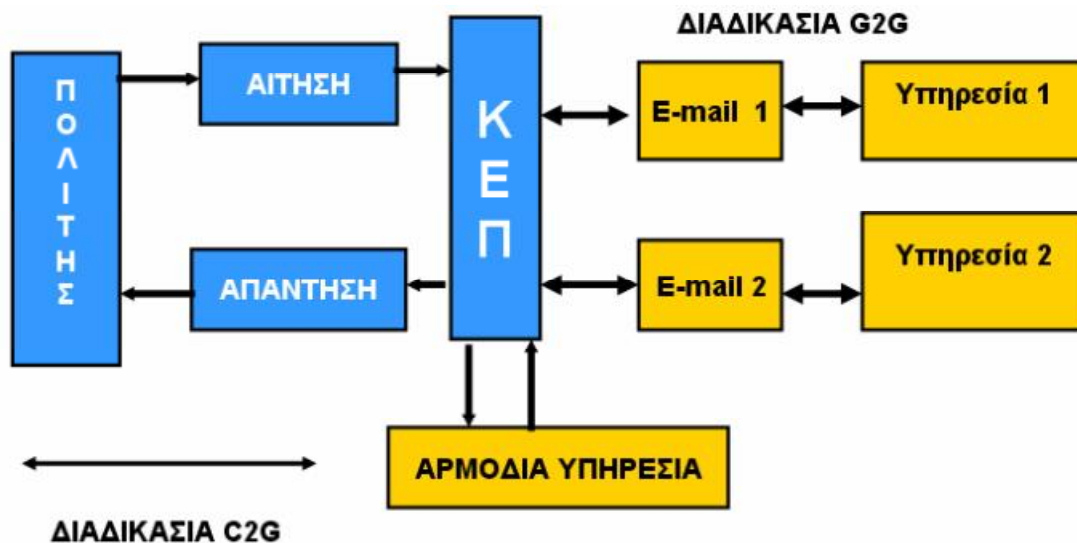
Μέτρο 3: «Τυποποίηση ηλεκτρονικής συνεργασίας μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών (G2G διαλειτουργικότητα)»

Το μέτρο αποσκοπεί στο να αναπτύξει τα τεχνολογικά, θεσμικά, οργανωτικά, εννοιολογικά πρότυπα και να τα θεσμοθετήσει, έτσι ώστε να αποτελούν ένα εναρμονισμένο πλαίσιο επικοινωνίας, κοινό για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες. Επιπλέον, στο μέτρο αυτό επιδιώκεται η παροχή σειράς υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης μέσω ενός σημείου εξυπηρέτησης (με πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας), έστω και αν αυτό εμπλέκει περισσότερες της μίας αρμόδιες υπηρεσίες. Η διαλειτουργικότητα θα πρέπει να εξασφαλίζει την εύκολη αλλά ταυτόχρονα ασφαλή διακίνηση πληροφοριών μεταξύ φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.

Το μέτρο περιλαμβάνει την καταγραφή των αναγκών για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας, την τυποποίηση των δεδομένων που ανταλλάσσουν οι δημόσιοι φορείς μεταξύ τους και την μετατροπή των παρεχόμενων υπηρεσιών σε υπηρεσίες που θα στηρίζονται στην διαλειτουργικότητα.



Οι συναλλαγές με το δημόσιο σήμερα.



Οι συναλλαγές με το δημόσιο με την προσθήκη διαλειτουργικότητας.

Μέτρο 4: «Δημιουργία δικτυακών τόπων με προστιθέμενη αξία για πολίτες και επιχειρήσεις (ποιότητα περιεχομένου)»

Οι πύλες της δημόσιας διοίκησης θα έχουν πραγματική αξία για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μόνον εάν είναι φιλικές και θα τους παρέχουν εκτός των πληροφοριών, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που επιθυμούν, 24 ώρες την ημέρα και επτά ημέρες την

εβδομάδα. Σύμφωνα με τη στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όλοι οι δικτυακοί τόποι και οι διαδικτυακές πύλες του δημόσιου τομέα θα έχουν προστιθέμενη αξία για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και θα βασίζονται σε «γεγονότα ζωής» ή σε «συμβάντα επιχειρήσεων» και θα δίνουν τη δυνατότητα για την ολοκλήρωση απλών, καθημερινών συναλλαγών τους με το δημόσιο, χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία.

Στη Δημόσια Διοίκηση έχουν αναπτυχθεί αρκετοί τόποι, αλλά όπως τονίζεται από το Ευρωπαϊκό Παρατηρητήριο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι τόποι αυτοί παρέχουν κυρίως, πληροφόρηση και όχι εξυπηρέτηση. Τώρα θα πρέπει οι τόποι αυτοί να επανασχεδιαστούν για να παρέχουν και εξυπηρέτηση σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Μέτρο 5: «Καινοτομίες στη Δημόσια Διοίκηση»

Οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών αναπτύσσουν προϊόντα και πρακτικές που μπορούν να βελτιώσουν τη λειτουργία και τις επιδόσεις της δημόσιας διοίκησης. Σκοπός του μέτρου είναι η εισαγωγή και η δοκιμή αυτών των τεχνολογικών προϊόντων στη δημόσια διοίκηση.

Η ανάπτυξη και εισαγωγή καινοτομιών, ως μέσο για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, αποτελεί ευρέως διαδεδομένη πρακτική σε ένα σημαντικό αριθμό χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η εισαγωγή καινοτομιών μπορεί να αφορά τόσο στο σχεδιασμό νέων προϊόντων που θα διατίθενται στους πολίτες για κάλυψη των αναγκών τους, όσο και στην παροχή εναλλακτικών τρόπων εξυπηρέτησης και διάθεσης των διοικητικών υπηρεσιών. Η εισαγωγή καινοτομιών, σε συνδυασμό με την κατάλληλη εκπαίδευση και την υποστήριξη του προσωπικού στη διαχείριση των αλλαγών που προκύπτουν, αποτελεί μια μέθοδο συνεχούς και ομαλής βελτίωσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης.

3.6. Η εθνική πύλη «Ερμής»

Η ΚτΠ προκήρυξε στις 18/04/2006 ανοικτό διαγωνισμό, για την επιλογή αναδόχου για το έργο: «Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την Πληροφόρηση & Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών / Επιχειρήσεων». Το Έργο χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ, σε ποσοστό 75% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και 25% από εθνικούς πόρους.

Σκοπός του Έργου είναι η ανάπτυξη της ενιαίας Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την ενημέρωση των πολιτών και επιχειρήσεων και την παροχή ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σε όλα τα επίπεδα, από ένα κεντρικό σημείο (e-Government Portal), γνωστή και ως «Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ».

Η προτεινόμενη Κυβερνητική Πύλη στοχεύει τόσο στην ολοκληρωμένη πληροφόρηση και ενημέρωση των πολιτών / επιχειρήσεων για τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), όσο και στην παροχή (επιλεγμένων) ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (3ου και 4ου επιπέδου) από ένα κεντρικό σημείο, προσφέροντας όλες τις απαραίτητες υποδομές και εφαρμογές για την επίτευξη πλήρους διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και την ψηφιακή αυθεντικοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων.

Ο ενδιαφερόμενος θα ανατρέχει σε ένα συγκεκριμένο σημείο επαφής με το «Δημόσιο», το οποίο θα τον συνδέει αυτόματα με τους κατάλληλους, αλλά διάσπαρτους και ασύνδετους μεταξύ τους σήμερα, δημόσιους δικτυακούς τόπους, έτσι ώστε να λαμβάνει τις πληροφορίες, τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του Δημοσίου που επιθυμεί, με μια μόνο πρόσβαση. Τονίζεται ιδιαίτερα ότι η Εθνική Πύλη δεν θα υποκαταστήσει τους δικτυακούς τόπους των φορέων, αλλά θα λειτουργεί ως ψηφιακός δρομολογητής, που θα διευκολύνει και θα κατευθύνει τους ενδιαφερόμενους στα κατάλληλα σημεία. Συνεπώς, όλοι οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι θα διατηρήσουν την αυτονομία και το περιεχόμενό τους, αλλά θα ανασχεδιαστούν και θα συνδεθούν με την Εθνική Πύλη, στο πλαίσιο του νέου προγράμματος ΠΟΛΙΤΕΙΑ, ως «πιστοποιημένοι εταίροι» που θα λειτουργούν βάσει πιστοποιημένων προδιαγραφών (τυποποιημένο περιεχόμενο και εμφάνιση).

Η Πύλη είναι σχεδιασμένη όχι με βάση τις αρμοδιότητες των Υπηρεσιών, όπως γίνεται μέχρι τώρα, αλλά με βάση τις ανάγκες των πολιτών («γεγονότα ζωής») και τις ανάγκες των επιχειρήσεων («συμβάντα επιχειρήσεων»), ιδίως αυτών που σχετίζονται με την ίδρυση και λειτουργία των επιχειρήσεων. Στην Πύλη θα συνδεθούν λειτουργικοί τόποι που θα αναπτυχθούν για την ολική εξυπηρέτηση συγκεκριμένων ομάδων πληθυσμού (τόποι για τουρίστες, μαθητές, αγρότες, επιχειρηματίες κτλ). Έτσι, π.χ., ένας αγρότης δεν θα χρειάζεται να ανατρέχει διαδοχικά στους τόπους του Υπουργείου, του ΟΓΑ, του ΕΛΓΑ, του ΟΠΕΚΕΠΕ κτλ.

Χρόνος υλοποίησης του έργου ορίζεται σε είκοσι δύο (22) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης. Η δημιουργία του έργου ανατέθηκε στην εταιρεία InfoQuest και αναμένεται να είναι σε πλήρη λειτουργία στο τέλος του 2008.

3.7. Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Έργο που αναμένεται να δώσει ισχυρή ώθηση στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης είναι το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ». Αφορά την ηλεκτρονική διασύνδεση των δημοσίων υπηρεσιών της χώρας σε κλειστό δημόσιο δίκτυο, καθώς και την πρόσβασή τους στο διαδίκτυο με υψηλές ταχύτητες. Η πιλοτική του φάση ολοκληρώθηκε και το Σεπτέμβριο του 2005 άρχισε η επόμενη φάση υλοποίησης. Ένα βασικό του πλεονέκτημα είναι η μείωση των τηλεπικοινωνιακών εξόδων του δημοσίου τομέα, καθώς η τηλεπικοινωνιακή επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών θα γίνεται μακροπρόθεσμα μέσω του δικτύου Σύζευξις. Είναι ένα έργο που μπορεί να δώσει πνοή στο Δημόσιο Τομέα, καθώς θα δώσει τη δυνατότητα για διασύνδεση Πληροφοριακών Συστημάτων και παροχή νέων σύνθετων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσα από τυποποιημένες διαδικασίες. Όμως, υπάρχει περίπτωση να μην αξιοποιηθεί στο έπακρο η δικτυακή υποδομή που θα έχει δημιουργηθεί λόγω αναμενόμενου υψηλού κόστους συντήρησης και διαχείρισης και εν τέλει, οι υπηρεσίες που θα παρασχεθούν στους πολίτες, τις επιχειρήσεις ή τους ίδιους τους δημόσιους υπαλλήλους να είναι κατώτερες των προσδοκιών των οραματιστών του Σύζευξις.

Το Έργο "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" αναπτύσσει δίκτυο φωνής-δεδομένων υψηλών ταχυτήτων που συνδέει 1800 φορείς του Δημόσιου Τομέα. Παρέχει:

- Ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης στο Internet και υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου.
- Διαδικτυακή Πύλη με υπηρεσίες προστιθεμένης αξίας (π.χ. Υπηρεσίες καταλόγου, εφαρμογές τηλεσυνεργασίας κτλ) 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.

Στο έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ η Ελληνική Επικράτεια έχει χωριστεί σε έξι «τηλεπικοινωνιακά διαμερίσματα» που ονομάζονται Νησίδες:

- Νησίδα 1 (ΑΤΤΙΚΗ-1): Τα Υπουργεία, οι Γενικές Γραμματείες, οι Διαχειριστικές Αρχές και τα Στρατολογικά γραφεία - υπηρεσίες που βρίσκονται στην περιφέρεια Αττικής.
- Νησίδα 2 (ΑΤΤΙΚΗ-2): Η Περιφέρεια Αττικής, οι Φορείς της Α' και Β' Βαθμίδας Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τα ΚΕΠ της περιφέρειας Αττικής καθώς και τα Νοσοκομεία και Κέντρα Υγείας της ίδιας περιφέρειας.
- Νησίδα 3 (Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην Νομαρχία Θεσσαλονίκης.
- Νησίδα 4 (ΚΡΗΤΗ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην περιφέρεια Κρήτης.
- Νησίδα 5 (Β. ΕΛΛΑΔΑ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης, Δυτικής Μακεδονίας, Κεντρικής Μακεδονίας (πλην Φορέων Νομαρχίας Θεσσαλονίκης), Βορείου Αιγαίου, Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας.
- Νησίδα 6 (Ν. ΕΛΛΑΔΑ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ηπείρου, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου, και Νοτίου Αιγαίου.

Το δίκτυο κάθε νησίδας περιλαμβάνει την δημιουργία δικτύου πρόσβασης και δικτύου διανομής. Τόσο το δίκτυο πρόσβασης όσο και το δίκτυο κορμού-διανομής δεν αποτελούν περιουσία του δημοσίου, αλλά θα του διατίθενται ως υπηρεσία από τους αναδόχους

Επίσης, ορίζονται 4 Εικονικά Ιδιωτικά Δίκτυα:

- Δίκτυο 1 - Δίκτυο ΥΠΕΣΔΔΑ: Περιλαμβάνει περίπου 1350 φορείς, Υπουργεία, Γεν. Γραμματείες, Περιφέρειες, ΟΤΑ, Ν.Α., ΚΕΠ.
- Δίκτυο 2 – Δίκτυο Υγείας: Περιλαμβάνει περίπου 500 φορείς, ΠΕΣΥΠ, Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας κ.α.
- Δίκτυο 3 – Δίκτυο Διαχειριστικών Αρχών: Περιλαμβάνει περίπου 40 Διαχειριστικές Αρχές του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών.
- Δίκτυο 4 – Δίκτυο Στρατολογίας: Περιλαμβάνει περίπου 70 Στρατολογικά Γραφεία της χώρας.



Το δίκτυο Σύζευξις.

Ως ανάδοχοι του έργου ορίστηκαν οι εταιρείες ΟΤΕ, Forthnet, Altec Telecoms και άλλες. Το δίκτυο συνδέει πάνω από 2000 φορείς του Δημοσίου τον Μάιο του 2007, με προοπτικές επέκτασης σε άλλους 900. Αξιοσημείωτο είναι ότι πέρα από την επιτάχυνση και διευκόλυνση των συναλλαγών που επιφέρει, συμβάλλει στην εξοικονόμηση δαπανών περίπου 66 εκατ. ευρώ μόνο από τις υπηρεσίες τηλεφωνίας μεταξύ των φορέων. Επίσης, ανοίγει το δρόμο για τις ψηφιακές συναλλαγές, καθώς μπορεί να εξασφαλίσει 50.000 ψηφιακά πιστοποιητικά υπό μορφή κάρτας σε ισάριθμους υπαλλήλους. Με τον τρόπο αυτό, τα έγγραφα θα διακινούνται ηλεκτρονικά, ενώ σε επόμενη φάση με τη λειτουργία της κεντρικής δικτυακής πύλης «Ερμής», οι πολίτες θα μπορούν να ζητούν και να παραλαμβάνουν τα πιστοποιητικά τους μέσω του διαδικτύου.



Η αρχιτεκτονική της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

3.8. Προβλήματα στην εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσκρούει στην αδυναμία της πλειοψηφίας των φορέων της δημόσιας διοίκησης να διαχειριστούν αποτελεσματικά τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών. Η αδυναμία αυτή οφείλεται σε σοβαρές, εγγενείς αδυναμίες, σε όλο το εύρος των συντελεστών της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης (κανονιστικό πλαίσιο, δομές, διαδικασίες, ανθρώπινο δυναμικό) που έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην αποτελεσματικότητα και την απόδοση των δημόσιων υπηρεσιών και στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η δημόσια διοίκηση προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Η πλειοψηφία των πληροφοριακών συστημάτων στην ελληνική δημόσια Διοίκηση, κατατάσσονται στην κατηγορία των συστημάτων που προσπαθούν να καλύψουν τις τρέχουσες λειτουργικές ανάγκες των οργανισμών, δίνοντας χαμηλή έμφαση στις μελλοντικές ανάγκες. Πρόκειται για συστήματα κι εφαρμογές που καλύπτουν εξειδικευμένες ανάγκες και στην πλειοψηφία τους συναντώνται σε μικρούς φορείς με περιορισμένους πόρους, που δεν έχουν την άνεση να εξελίσσουν την πληροφοριακή τους υποδομή και να κάνουν μεγαλεπήβολα σχέδια. Αντίθετα, σε κάποιους μεγάλους σε μέγεθος φορείς παρατηρούμε το σχεδιασμό (π.χ. στη Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης) και σε λίγους ήδη την ύπαρξη (π.χ. στη Γεν. Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων) ορισμένων συστημάτων που κατατάσσονται στην κατηγορία των πληροφοριακών συστημάτων που κάνουν τη μεταστροφή από τον προσανατολισμό στη λειτουργία του φορέα προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης. Δεν καλύπτουν τόσο τρέχουσες, αλλά επερχόμενες μελλοντικές ανάγκες και δίνουν έμφαση στον αναπτυξιακό χαρακτήρα του φορέα. Στο δημόσιο μπορούμε να πούμε ότι στρατηγικής σημασίας είναι τα συστήματα που παρέχουν ένα πολύ υψηλό επίπεδο υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το οποίο τα κάνει να ξεχωρίζουν για παράδειγμα από τη συνήθη πρακτική άλλων χωρών. Δυστυχώς τέτοιου τύπου συστήματα στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση υπάρχουν λίγα, καθώς μάλιστα η ανάγκη για πρωτοποριακές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις δεν είναι ζωτικής σημασίας για το δημόσιο όπως για τον ιδιωτικό τομέα. Ένα παράδειγμα τέτοιου συστήματος θα μπορούσε να θεωρηθεί το πληροφοριακό σύστημα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, το οποίο βέβαια επιδέχεται πολλές βελτιώσεις.

Τα κύρια προβλήματα που αντιμετωπίζει η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση στην χώρα μας είναι τα εξής:

- Δυσκολίες στην υιοθέτηση Πληροφοριακών Μοντέλων οργάνωσης.
- Αποσπασματικές προσπάθειες μηχανογράφησης – έλλειψη τυποποίησης.
- Έλλειψη κοινών προτύπων και διαλειτουργικότητας των συστημάτων.
- Απουσία ηλεκτρονικής διασύνδεσης.
- Ελλιπής υλικοτεχνική υποδομή.
- Ποσοτική και ποιοτική υποστελέχωση.
- Χαμηλή αποδοτικότητα

Υπό τις συνθήκες αυτές, αποτελεί επιτακτική ανάγκη η άμεση δρομολόγηση και εφαρμογή ολοκληρωμένου σχεδίου παρεμβάσεων για την αντιμετώπιση των αδυναμιών που προαναφέρθηκαν. Η κύρια αναπτυξιακή επιλογή του τομέα της βελτίωσης της διοικητικής ικανότητας της δημόσιας διοίκησης συνοψίζεται στην «δημιουργία μιας πολιτο-κεντρικής, αποτελεσματικής, ανοιχτής και ευέλικτης διακυβέρνησης», με στόχο τη μετάβαση από τη διοίκηση αρμοδιοτήτων / διαδικασιών, στην διοίκηση αποτελεσμάτων και υπηρεσιών.

3.9. Η εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013

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 καταρτίσθηκαν κατά το πρώτο εξάμηνο του 2005.

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 της Ελλάδας, υπερβαίνει τα στενά όρια της αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Έχει ως στόχο να ενεργοποιήσει πολίτες και επιχειρήσεις και να απελευθερώσει το δυναμικό καθενός εξ' αυτών, προς όφελος όλων, σε ορατό χρονικό ορίζοντα. Ο ρόλος του κράτους σε αυτή την προσπάθεια μετατοπίζεται. Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 επιθυμεί να αλλάξει σταδιακά τον χαρακτήρα του κράτους από καθοδηγητή, σε κράτος που προσφέρει πολλαπλές δυνατότητες και ευκαιρίες, αφήνοντας την δύναμη της επιλογής σε πολίτες και επιχειρήσεις. Για τον λόγο αυτό, η στρατηγική αντιμετωπίζει το κράτος όχι με εσωστρέφεια ή ως αυτοσκοπό, αλλά μόνο μέσα από την οπτική εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων,

εστιάζοντας στις δυνατότητες και στις ευκαιρίες που μπορεί να προσφέρει σε αυτούς. Νέα τεχνολογικά μέσα αξιοποιούνται ώστε να επιτευχθεί ανεμπόδιστη ροή γνώσης, πληροφορίας, ιδεών και πολιτισμικών εμπειριών από και προς την Ελλάδα, με στόχο την ανάδειξη της διεθνούς διάστασης της χώρας.

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 θέτει συγκεκριμένους και μετρήσιμους στόχους, που δεν είναι αποκλειστικά τεχνολογικού περιεχομένου, αλλά αφορούν και ευρύτερες πτυχές της καθημερινής ζωής και δραστηριότητας. Λόγω του εύρους των παρεμβάσεων της, η πρωτοβουλία αποτελεί μια πολιτική που αγγίζει επωφελώς όλο το εύρος της κοινωνικής και οικονομικής ζωής της Ελλάδας. Για να πετύχει τον στόχο της, χρησιμοποιεί ως βασικό εργαλείο τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, αλλά και τις νέες δεξιότητες που συνδέονται με την παραγωγή και αξιοποίηση της γνώσης.

Η στρατηγική αντιμετωπίζει την ψηφιακή πρόκληση ως ένα στόχο που μπορεί ακόμη να κατακτηθεί από την χώρα. Η Ευρωπαϊκή διάσταση της χώρας συμβάλλει προς αυτή την κατεύθυνση. Η Ελλάδα συμμετέχει ενεργά στα ευρωπαϊκά δρώμενα και επηρεάζεται θετικά από το ευρωπαϊκό πλαίσιο πολιτικής και τις προβλέψεις της κοινής ευρωπαϊκής νομοθεσίας για τις νέες τεχνολογίες. Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 της χώρας είναι πλήρως συμβατή με τις βασικές κατευθύνσεις και τις πολιτικές της ευρωπαϊκής στρατηγικής i2010, που παρουσιάστηκε και άρχισε να εφαρμόζεται το 2005.

Η Ελλάδα, μέσω της εθνικής στρατηγικής, έχει μπροστά της μια σημαντική και εξαιρετικά ενδιαφέρουσα πρόκληση. Μια πρόκληση που δεν αφορά αποκλειστικά την τεχνολογία. Αφορά νέες ευκαιρίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, για περισσότερους και φθηνότερους τρόπους επικοινωνίας, για απασχόληση υψηλότερης προστιθέμενης αξίας, για καλύτερη και ταχύτερη πρόσβαση στην γνώση, για βελτιωμένη εξυπηρέτηση από τις δημόσιες υπηρεσίες, για άνθηση της επιχειρηματικότητας σε νέους τομείς. Τελικά, η νέα στρατηγική αποσκοπεί στο να θέσει τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών ως ένα επωφελές αγαθό στην καθημερινή ζωή και τις δραστηριότητες των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 έχει ένα πολύ συγκεκριμένο σκοπό. Να πραγματοποιηθεί στη χώρα ένα «Ψηφιακό Άλμα». Ο σκοπός του Ψηφιακού Άλματος είναι να αντιμετωπίσει δυναμικά τις κύριες αιτίες καθυστέρησης, εστιάζοντας σε δύο κύριες κατευθύνσεις:

Στην βελτίωση της παραγωγικότητας μέσω της τεχνολογίας και

Στην βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής των πολιτών, με πρακτικό τρόπο.

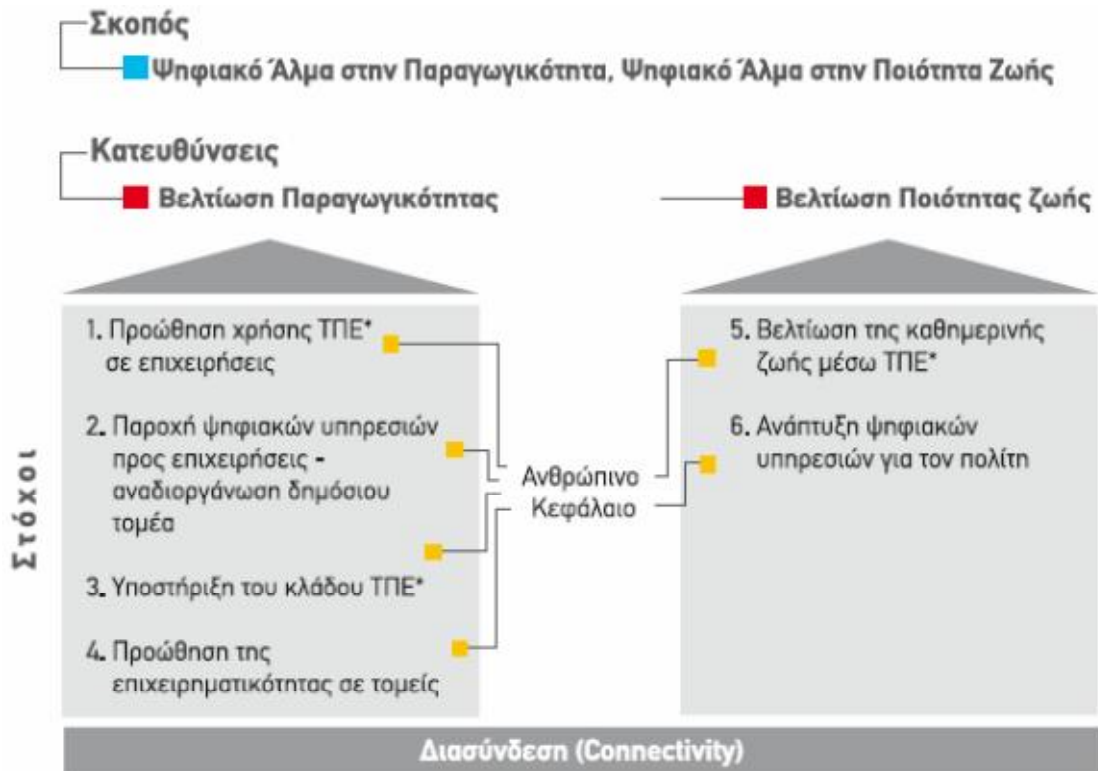
Για να επιτευχθεί το Ψηφιακό Άλμα, απαιτείται ο προσδιορισμός πολύ συγκεκριμένων στόχων. Οι στόχοι πρέπει, αφενός, να αντιμετωπίζουν τις αιτίες καθυστερήσεων και, αφετέρου, να προσφέρουν νέες διεξόδους και ευκαιρίες για την ανάπτυξη και την ευημερία επιχειρήσεων και πολιτών. Για να επιτευχθεί συνεπώς το «Ψηφιακό Άλμα», τίθενται έξι συγκεκριμένοι στόχοι.

Στην κατεύθυνση της βελτίωσης της παραγωγικότητας:

1. Στόχος είναι η προώθηση της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής στις επιχειρήσεις, ώστε να βελτιωθεί η παραγωγικότητα τους και κατ'επέκταση η παραγωγικότητα της ελληνικής οικονομίας.
2. Ο δημόσιος τομέας αντιμετωπίζεται ως ένας δυσανάλογα μεγάλος οργανισμός, ο οποίος οφείλει να χρησιμοποιήσει την τεχνολογία για να βελτιώσει τις εσωτερικές του διαδικασίες, διευκολύνοντας παράλληλα με αποδοτικότερες ψηφιακές υπηρεσίες τη λειτουργία του επιχειρηματικού ιστού της χώρας.
3. Στόχος είναι η βελτίωση της εξωστρέφειας του κλάδου πληροφορικής και επικοινωνιών της χώρας και η υποστήριξη του ώστε να συμβάλλει περισσότερο στο ΑΕΠ της χώρας.
4. Στόχος είναι η βελτίωση της επιχειρηματικότητας και ειδικά στους κλάδους που παράγουν τεχνολογία και στους κλάδους που χρησιμοποιούν δυναμικά την τεχνολογία.

Στην κατεύθυνση της βελτίωσης της ποιότητας ζωής:

5. Στόχος είναι η δυναμικότερη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών από τους πολίτες σε καθημερινό επίπεδο και
6. Στόχος είναι η ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών οι οποίες εξοικονομούν χρόνο και προσφέρουν νέες δυνατότητες αντιμετώπισης της γραφειοκρατίας από τους πολίτες.



Ο σκοπός και οι στόχοι της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013.

Στην Ψηφιακή Στρατηγική, η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι οριζόντια, αγγίζοντας τόσο την παραγωγικότητα, όσο και την ποιότητα ζωής, κυρίως μέσω των στόχων 2 και 6.

Βασική προϋπόθεση για την επίτευξη των στόχων αποτελεί η «Διασύνδεση», η οποία σχετίζεται με την έννοια της ευρυζωνικότητας. Η πρόσβαση σε ευρυζωνικές υποδομές και υπηρεσίες αποτελεί την απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη του Ψηφιακού Άλματος. Ωστόσο, η έννοια «Διασύνδεση» δεν αφορά αποκλειστικά την ευρυζωνικότητα. Αφορά επίσης την δυνατότητα επιμέρους οργανισμών και εταιρειών, δημόσιων ή ιδιωτικών, να ανταλλάσσουν δεδομένα με συμβατές ή ανοιχτές διαδικασίες και συστήματα. Η «Διασύνδεση» αγγίζει επίσης το θεσμικό πλαίσιο, καθώς και ζητήματα σύγκλισης διαφορετικών τεχνολογιών.

Οι στόχοι της Ψηφιακής Στρατηγικής αντικατοπτρίζουν την φιλοσοφία της η οποία προβλέπει ότι ο δημόσιος τομέας πρέπει να έχει ως ρόλο την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, με την ελάχιστη δυνατή επιβαρυντική επίδραση σε αυτούς. Οι έξι στόχοι οριοθετούν ψηφιακές παρεμβάσεις, εφόσον αυτές έχουν σαν στόχο την εξυπηρέτηση

πολιτών και επιχειρήσεων με πρακτικούς και ορατούς τρόπους. Οι δράσεις που περιλαμβάνονται προσπαθούν να αποφύγουν την εσωστρεφή λογική της «μηχανοργάνωσης» του δημοσίου τομέα, χωρίς αισθητό αποτέλεσμα για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Οι επιμέρους δράσεις

Η Ψηφιακή Στρατηγική ξεκίνησε το 2006 και εκτείνεται έως το 2013, χωρίς να αγνοεί τη σημερινή πραγματικότητα, τις διαρθρωτικές δυσκολίες και το χαμηλό σημείο εκκίνησης για τις τεχνολογίες στην Ελλάδα. Επειδή αναδεικνύει τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών ως ένα μεταρρυθμιστικό εργαλείο με ευρεία εφαρμογή, περιλαμβάνει δύο κατηγορίες παρεμβάσεων:

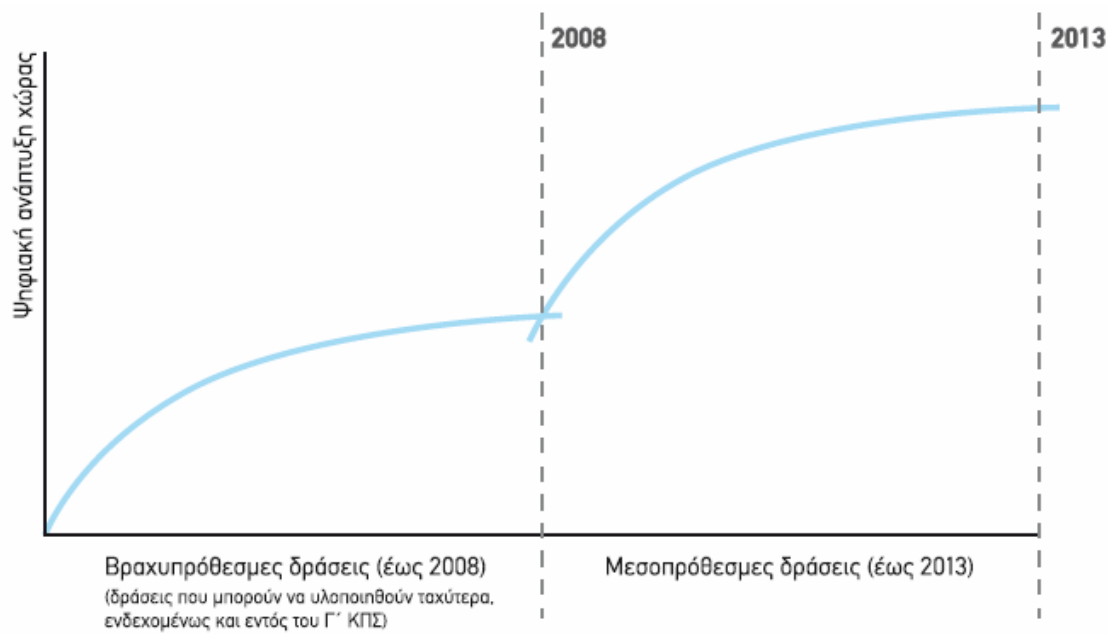
Παρεμβάσεις που μπορούν να υλοποιηθούν στο πλαίσιο υφιστάμενων Προγραμμάτων και πολιτικών (όπως το πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας του Γ' ΚΠΣ), οι οποίες δεν προϋποθέτουν απαραίτητα διαρθρωτικές ή θεσμικές παρεμβάσεις μεγάλου εύρους και

Παρεμβάσεις μεγαλύτερης κλίμακας, που προϋποθέτουν την επίλυση θεσμικών και διαρθρωτικών ζητημάτων με ενδεχόμενη αρμοδιότητα πολλών φορέων και όχι απαραίτητα συνδεδεμένων με την τεχνολογία. Λόγω της ανάγκης επίλυσης αυτών των ζητημάτων, απαιτείται περισσότερος χρόνος προεργασίας για την υλοποίηση των παρεμβάσεων.

Ως εκ τούτου, η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 χαρακτηρίζεται από δυο χρονικά ορόσημα:

Το χρονικό ορόσημο του 2008, μέχρι το οποίο υλοποιούνται δράσεις και παρεμβάσεις που δεν προϋποθέτουν μεγάλες ή χρονοβόρες θεσμικές αλλαγές, ή δράσεις που μπορούν να ενταχθούν σε υφιστάμενα εργαλεία υλοποίησης (Γ' ΚΠΣ κτλ.) και να υλοποιηθούν άμεσα.

Το χρονικό ορόσημο του 2013, που αποτελεί και την καταληκτική ημερομηνία υλοποίησης του συνόλου των προτεινόμενων παρεμβάσεων.

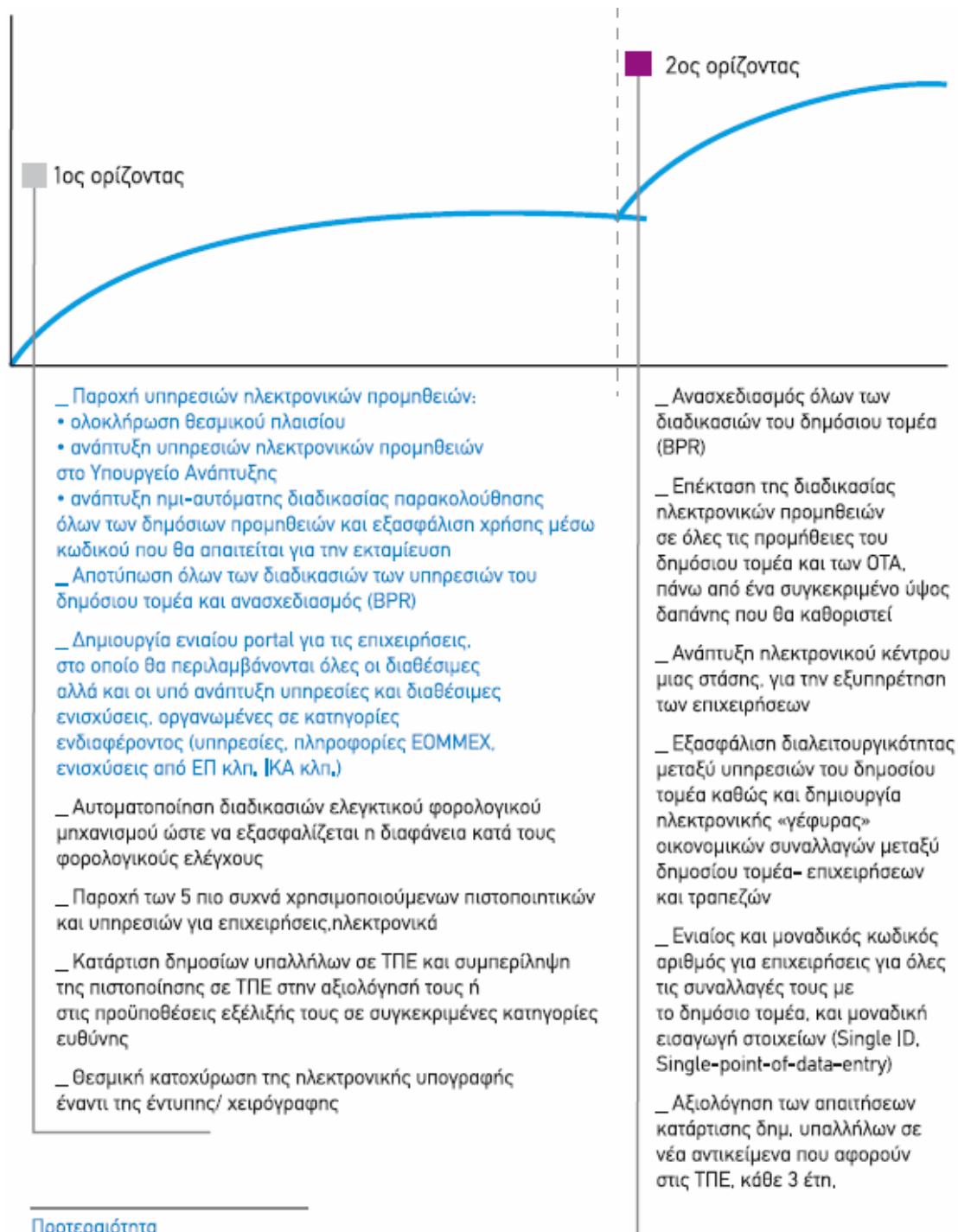


Χρονικοί ορίζοντες υλοποίησης Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013.

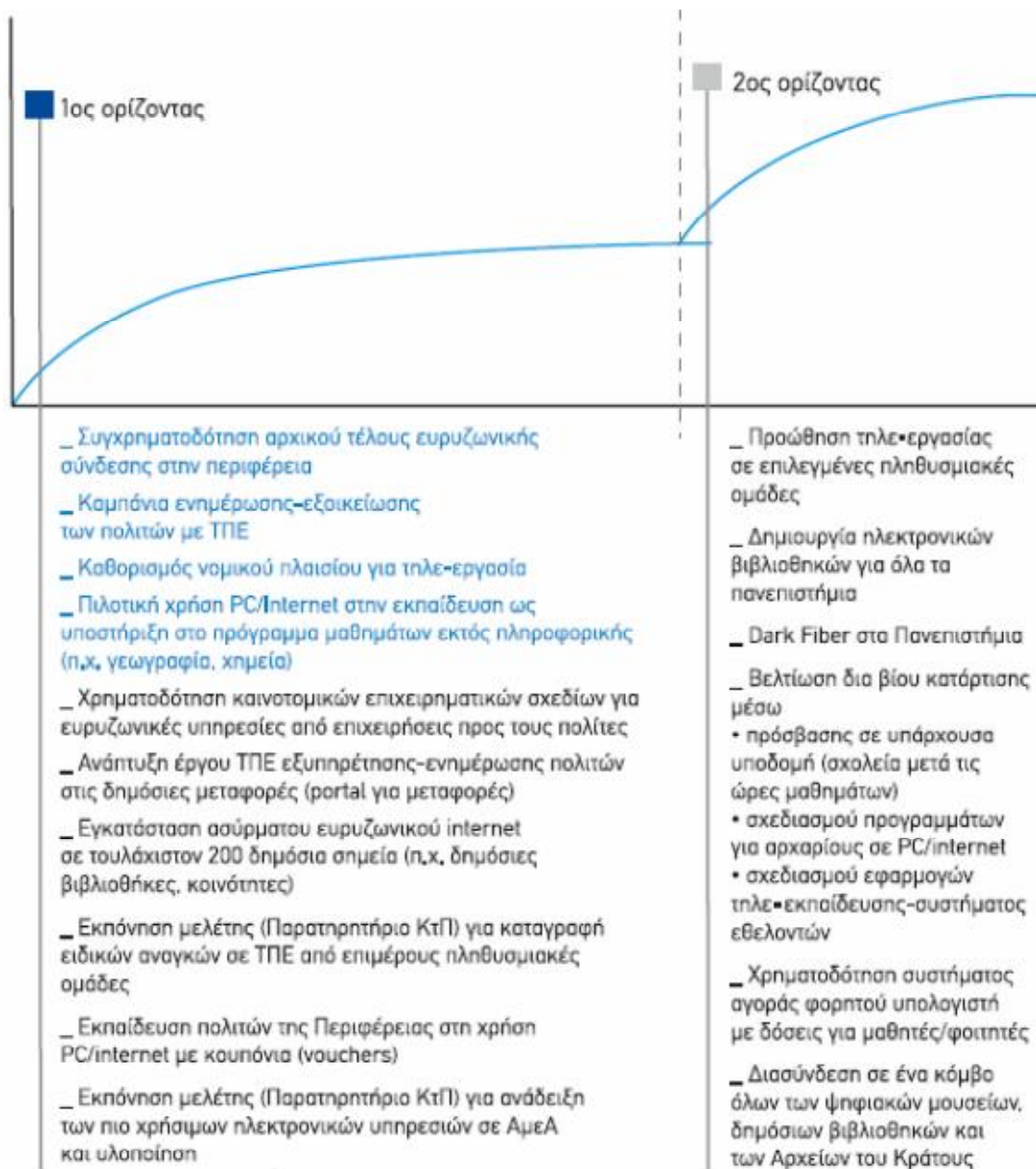
Παρακάτω, δίνονται ανά κατηγορία και συνοπτικά οι κύριες δράσεις που έχουν προσδιοριστεί με το χρονικό περιθώριο υλοποίησης τους. (Οι δράσεις που παρατίθενται αναφέρονται σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης).



Προώθηση χρήσης της Πληροφορικής και του Διαδικτύου σε επιχειρήσεις. Προτεινόμενες δράσεις.

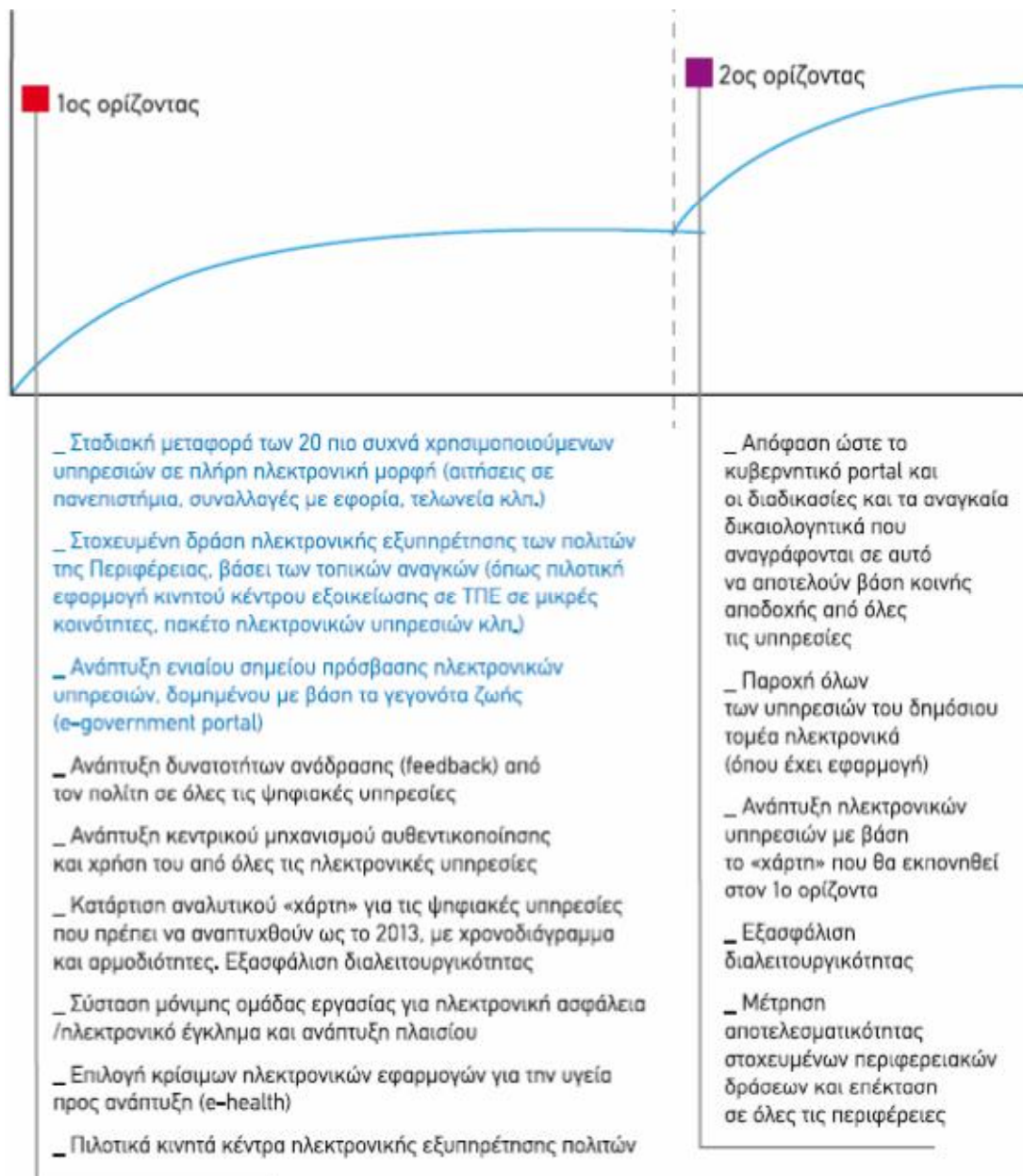


Ψηφιακές υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις. Προτεινόμενες δράσεις.



Προτεραιότητα

Βελτίωση της καθημερινής ζωής. Προτεινόμενες δράσεις.

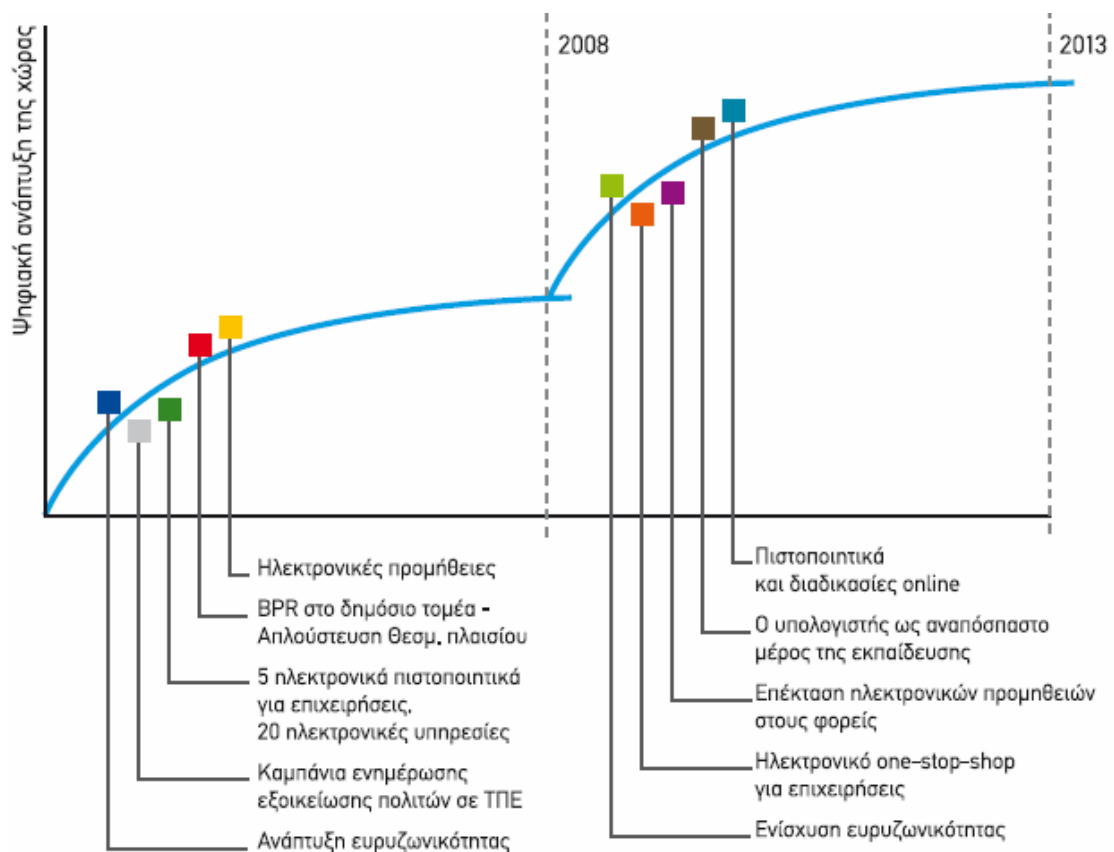


Προτεραιότητα

Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη. Προτεινόμενες δράσεις.

Η Ψηφιακή Στρατηγική έχει ως βασική αποστολή να προσδιορίσει το πλαίσιο και τις κατευθύνσεις για την επίτευξη του Ψηφιακού Άλματος. Παρόλα αυτά, προτείνει ήδη περισσότερες από 70 δράσεις, δομημένες στους έξι στόχους, που έχουν ως σκοπό να αντιμετωπίσουν με συστηματικό τρόπο τις αιτίες καθυστερήσεων που διαγνώστηκαν. Ωστόσο, υπάρχει ένα μονοπάτι από δράσεις που θεωρείται ως κρίσιμο για το Ψηφιακό Άλμα.

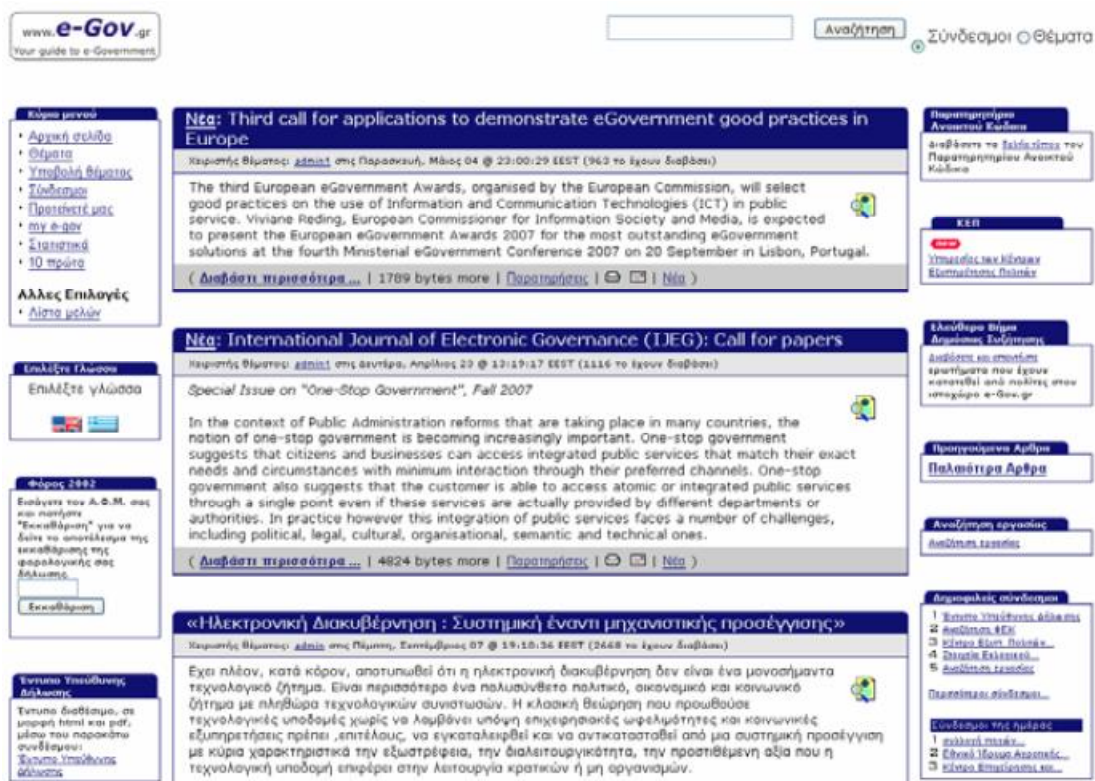
Για την περίοδο ως το 2011, ώθηση στην ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας θα δοθεί από την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας, από την καμπάνια εξοικείωσης των πολιτών στις νέες τεχνολογίες, από τον ανασχεδιασμό διαδικασιών στον δημόσιο τομέα και από την υιοθέτηση διαδικασιών ηλεκτρονικών προμηθειών. Σε αυτό το κρίσιμο μονοπάτι προστίθενται οι δράσεις για την αυτοματοποίηση των πιο συχνά χρησιμοποιούμενων δικαιολογητικών και πιστοποιητικών. Στην περίοδο μετά το 2008, η ευρυζωνικότητα παραμένει στο επίκεντρο, αλλά τα ηλεκτρονικά κέντρα εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων αποτελούν πολύ σημαντική προωθητική δύναμη για το Ψηφιακό Άλμα. Ο υπολογιστής, ως αναπόσπαστο μέρος της εκπαίδευσης, και η ολοκληρωμένη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πιστοποιητικών για πολίτες και επιχειρήσεις, είναι κρίσιμες παράμετροι για την επιτυχία.



Κρίσιμες δράσεις για την επίτευξη του ψηφιακού άλματος

3.10. Τα κύρια ελληνικά e-Government portals

Ηλεκτρονική πολιτεία (www.e-gov.gr)



Το e-Gov είναι ένας κόμβος που έχει δημιουργηθεί από το Εργαστήριο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Πανεπιστημίου Αθηνών και παρέχει πληροφορίες και πόρους σχετικούς με την Ηλεκτρονική Πολιτεία. Όλα αυτά εξετάζονται από την οπτική γωνία του τελικού αποδέκτη των υπηρεσιών (χρήστη-πολίτη), συνυπολογιζόμενων και των αντίστοιχων τεχνολογικών συνιστωσών.

Σκοπός του e-Gov είναι να πληροφορεί τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα, τα στελέχη της διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, τους παρόχους τεχνικών υπηρεσιών που επιθυμούν να είναι ενήμεροι για τα έργα και τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών, τους ερευνητές που ενδιαφέρονται για πρακτικά αποτελέσματα, ενώ περιλαμβάνει και δημοσιεύσεις και εκδηλώσεις σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Επισκεπτόμενοι το site, βρίσκουμε μια πληθώρα συνδέσμων (υπάρχουν περισσότερα από 1.000 links με δυνατότητα αξιολόγησης από τον χρήστη) σε υπουργεία και κυβερνητικούς κόμβους, που αφορούν πολλές από τις δραστηριότητες για την δημιουργία και την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επίσης, μπορούμε να υποβάλλουμε ερωτήσεις

που αφορούν την συμπλήρωση της φορολογικής δήλωσης ή άλλες οικονομικές συναλλαγές με το Δημόσιο και να πάρουμε άμεσα και έγκυρα απαντήσεις για όλα τα θέματα που μας απασχολούν. Στο e-Gov θα βρούμε ακόμα και υποδείγματα αιτήσεων που μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε για τις συναλλαγές μας με το δημόσιο (π.χ. έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης).

Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (www.kep.gov.gr)



Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), τα οποία αποτελούν πρωτοβουλία του υπουργείου Εσωτερικών και συγχρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Γ' ΚΠΣ, Έργο Αριάδνη) και το πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας, είναι υπηρεσιακές μονάδες που έχουν ως σκοπό να περιορίσουν τις μετακινήσεις των συναλλασσομένων με τη Δημόσια Διοίκηση πολιτών, από γραφείο σε γραφείο και από υπηρεσία σε υπηρεσία, διεκπεραιώνοντας υποθέσεις από την υποβολή του σχετικού αιτήματος (αίτησης) μέχρι την ικανοποίησή του, για τις οποίες υποθέσεις συναρμόδιες είναι υπηρεσιακές μονάδες (Δ/νσεις, Τμήματα) ενός φορέα (π.χ. Δήμος, Νομαρχία) ή δικτύου φορέων (π.χ. ένα Υπουργείο, μία Νομαρχία, ένα Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου).

Η σελίδα αποτελεί ίσως τη λειτουργικότερη εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, καθώς υπηρετεί ουσιαστικά τον πολίτη, δίνοντας λύσεις σε όλες σχεδόν τις άλλοτε χρονοβόρες και "κοπιώδεις" συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση. Κύριος στόχος της ιστοσελίδας είναι η διάθεση ολοκληρωμένων υπηρεσιών, έτσι ώστε ο πολίτης να εξυπηρετείται εύκολα και γρήγορα μέσω Internet.

Μέσω του δικτυακού τόπου www.kep.gov.gr μπορούμε μεταξύ άλλων:

- Να "κατεβάσουμε" στον υπολογιστή μας οποιοδήποτε έντυπο αίτησης επιθυμούμε, επιλέγοντας θεματική ενότητα (π.χ. Αστική Κατάσταση, Εμπόριο-Οικονομία, Πολεοδομία κ.λπ.) ή Κρατικό Φορέα (Υπουργείο Ανάπτυξης, Υπουργείο Εσωτερικών κ.λπ.).
- Να διαβάσουμε τον αναλυτικό Οδηγό του Πολίτη στις Διοικητικές Διαδικασίες (βάσει θεματικής ενότητας).
- Να μεταβούμε μέσω των συνδέσμων στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις όλων των κρατικών φορέων της χώρας.
- Να ενημερωθούμε για τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των ΚΕΠ της Ελλάδας και να διαβάσουμε ειδήσεις που αφορούν στην καλύτερη εξυπηρέτηση και αποσκοπούν στην έγκαιρη πληροφόρησή μας (προκηρύξεις διαγωνισμών, προσλήψεις, ανακοινώσεις κ.λπ.).
- Να συμμετάσχουμε σε δημόσιες συζητήσεις (forum).
- Μέσα από τη σελίδα «Επικοινωνία», μπορούμε να υποβάλλουμε τα ερωτήματά μας («Οι Πολίτες Ρωτούν»), επιλέγοντας αν επιθυμούμε απάντηση μέσω e-mail, τηλεφώνου ή φαξ, ή/και να αποστείλουμε προτάσεις και σχόλια για τη βελτίωση της υπηρεσίας («Οι Πολίτες Προτείνουν»).
- Μέσα από το site μπορούμε να εγγραφούμε στο Newsletter (Ενημερωτικό Δελτίο) του ΚΕΠ, ώστε να λαμβάνουμε στο ηλεκτρονικό μας ταχυδρομείο την πιο πρόσφατη πληροφόρηση για τις υπηρεσίες που προστίθενται στον κόμβο, ειδήσεις κ.ά.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, τα οποία παρέχουν 24ωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω του 1564, εμπλουτίζονται διαρκώς με νέες υπηρεσίες προς τους πολίτες, καλύπτοντας το σύνολο σχεδόν των υπουργείων. Αξίζει τέλος να σημειωθεί ότι το περιεχόμενο του δικτυακού τόπου kep.gov.gr είναι διαθέσιμο σε 4 γλώσσες (Ελληνικά, Γαλλικά, Γερμανικά, Αγγλικά).

Συνήγορος του Πολίτη (www.synigoros.gr)

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ;

ΠΩΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΩ ΜΕ ΤΟΝ ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ;

[νέα προσθήκη] ΝΕΑ - ΕΠΙΚΑΙΡΟΤΗΤΑ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΑ ΔΕΛΤΙΑ

[νέα προσθήκη] ΕΚΘΕΣΕΙΣ - ΠΟΡΙΣΜΑΤΑ

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

ΕΠΙΣΚΕΦΘΕΙΤΕ ΤΙΣ ΕΙΔΙΚΕΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ:

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΊΣΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΔΗΜΟΤΗ

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΜΕΤΑΝΑΣΤΗ

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΙΔΙ

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ


Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΔΙΑΦΕΚΤΗ

ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ - ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΥΝΟΜΙΑ

ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΣΥΝΔΕΞΕΙΣ

ΧΑΡΤΗΣ ΤΟΥ ΙΣΤΟΧΩΡΟΥ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΕ ΆΛΛΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ



ΔΙΑΒΑΣΤΕ ΤΟ 8ο ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ

ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΥΝΑΙΚΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΛΟΓΩ ΓΟΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ

- ΠΟΡΙΣΜΑ
- ΠΕΡΙΛΗΨΗ
- ΕΚΒΑΣΗ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΚΑΙ ΦΟΡΕΩΝ HIV - AIDS

- ΠΟΡΙΣΜΑ
- ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΓΙΑ ΣΥΝΑΨΗ ΓΑΜΟΥ

- ΠΟΡΙΣΜΑ
- ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΜΕΤΑΤΑΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

- ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΣτΠ

ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΜΕ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΙΚΑ - ΕΤΑΜ

- ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ
- ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ

ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ

- ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ
- ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣτΠ

ΚΑΤΑΛΟΓΙΣΜΟΣ ΑΝΕΣΟΦΑΝΤΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΝΕΡΟΥ ΜΙΣΘΩΤΗ ΣΤΟΝ ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ ΤΟΥ ΑΚΙΝΗΤΟΥ - ΑΠΑΛΛΑΓΗ ΤΟΥ ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ - ΣΥΝΩΨΗ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

ΠΑΙΔΙΑ ΜΕΤΑΝΑΣΤΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΑΝΗΛΙΚΩΝ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ

- ΠΟΡΙΣΜΑ
- ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΑΣΩΝ

- ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

ΑΡΧΕΙΟ ΠΡΟΣΦΑΤΩΝ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΕΩΝ

Πρόκειται για μια ανεξάρτητη αρχή, η οποία άρχισε να λειτουργεί το 1999 και παρέχει δωρεάν τις υπηρεσίες της. Σκοπός της είναι να ερευνά ατομικές διοικητικές πράξεις, παραλείψεις ή ενέργειες οργάνων των δημοσίων υπηρεσιών που παραβιάζουν τα νόμιμα δικαιώματα των πολιτών (φυσικών ή νομικών προσώπων).

Αν αντιμετωπίζουμε κάποιο πρόβλημα με δημόσια υπηρεσία και, ενώ έχουμε ήδη κάνει ενέργειες και επαφές με αυτή, το πρόβλημα παραμένει άλυτο, μπορούμε να αποστείλουμε έγγραφη αναφορά στον Συνήγορο του Πολίτη. Στην Αρχή αυτή μπορεί να απευθυνθεί κάθε Έλληνας ή άλλης εθνικότητας πολίτης που αντιμετωπίζει πρόβλημα με μια ελληνική δημόσια υπηρεσία (ακόμα και με όσες βρίσκονται στο εξωτερικό). Για να υποβάλουμε αναφορά στον Συνήγορο, θα πρέπει να κάνουμε αίτηση, στην οποία να αναφέρονται με σαφήνεια τα στοιχεία μας.

Στην σελίδα του Συνηγόρου μπορούμε να βρούμε το έντυπο αναφοράς, τόσο σε μορφή Word όσο και σε εκτυπώσιμη μορφή, προκειμένου να το συμπληρώσουμε. Η αναφορά

μπορεί να υποβληθεί αυτοπροσώπως, μέσω ταχυδρομείου ή fax, ενώ δεν υποστηρίζεται πλήρης ηλεκτρονική υποβολή των αναφορών.

Γ.Γ.Σ. Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών

Καλώς ήλθατε στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Καλώς ήλθατε στο **NeoTAXISnet**

▼ Επιλέξτε την υπηρεσία που σας ενδιαφέρει:

Αποκτήστε Κωδικούς Πρόσβασης Στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες
ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν έχετε ήδη εγγραφεί στην υπηρεσία TAXISnet, οι κωδικοί σας ισχύουν. Σε περίπτωση που θέλετε να αλλάξετε τους κωδικούς σας (Username, Password) ή τα στοιχεία επικοινωνίας σας (email, τηλ. ή fax) πηγαίnete στην αρχική σελίδα του TAXISnet και επιλέξτε "Χρήστες" για να κάνετε εισαγωγή στο σύστημα.

▶ **Νέα Υπηρεσία Υποβολής Δηλώσεων ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ**
Υποβάλετε ηλεκτρονικά τη Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος (έντυπο Ε1) και τα συμπληρωματικά έντυπα Ε2, Ε3 και Ε9 οικονομικού έτους 2007

> ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ Ε3 > ΠΡΟΣΟΧΗ: ΔΕΙΤΕ ΤΗΝ ΑΠΟΦΑΣΗ ΠΑΡΑΤΑΣΗΣ > ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Μετά την υποβολή του εντύπου Ε1, μπορείτε να εκτυπώσετε Εκκαθαριστικό Σημείωμα Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων.

Υπηρεσία ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΗΛΩΣΕΩΝ Φ.Π.Α. Και V.I.E.S.
Υποβάλετε ηλεκτρονικά την Περιοδική Δήλωση Φ.Π.Α. και τον Ανακεφαλαιωτικό Πίνακα Ενδοκοινοτικών Αποκτήσεων - Παραδόσεων.
> ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

Νέα Υπηρεσία ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΗΛΩΣΕΩΝ ΚΒΣ
Υποβάλετε ηλεκτρονικά τη Συγκεντρωτική Κατάσταση Τιμολογίων (ή δελτίων παροχής υπηρεσιών) Πελατών-Προμηθευτών για το έτος χρήσης 2006.
> ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

Υπηρεσία ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΗΛΩΣΕΩΝ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ
Δείτε τα στοιχεία των ΙΧ επιβατικών αυτοκινήτων ή / και δικύκλων σας και δηλώστε και αποστείλετε αυτόματα τις όποιες αλλαγές.

Το TAXISnet είναι η υπηρεσία που 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' Κοινωνικό 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 Πληροφοριακών Συστημάτων προς την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ).

Από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι φορολογούμενοι επιθυμούν να υποβάλουν δήλωση φορολογίας εισοδήματος των εντύπων Ε1, Ε2, Ε3, Ε9, Ε14 και ειδικό ενημερωτικό σημείωμα. Επίσης από το TAXISnet μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι πολίτες αλλά και επιχειρήσεις επιθυμούν να υποβάλουν περιοδικές δηλώσεις ΦΠΑ.

Όποιος επιθυμεί να υποβάλει φορολογική δήλωση ή περιοδική δήλωση πρέπει προηγουμένως να έχει κάνει εγγραφή στο σύστημα.

Ο ενδιαφερόμενος χρήστης επισκέπτεται τη σχετική ηλεκτρονική σελίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων, συμπληρώνει τη φόρμα εγγραφής και την υποβάλλει. Τα στοιχεία που έχουν υποβληθεί, ελέγχονται και, εφόσον πιστοποιηθεί η ορθότητά τους, εκδίδεται ένας κωδικός χρήστη (username) και μια συνθηματική λέξη (password), τα οποία και αποστέλλονται ύστερα από λίγες ημέρες στο νέο χρήστη, στη διεύθυνση email που έχει καταχωρίσει στη φόρμα εγγραφής.

Η δήλωση που υποβάλλεται μέσω Internet και καταχωρείται με επιτυχία στο TAXISnet είναι έγκυρη. Η δήλωση αυτή αντιμετωπίζεται όπως και οι υπόλοιπες δηλώσεις που παραλαμβάνονται τοπικά στη ΔΥΟ, είτε μηχανογραφικά (μέσω TAXIS), είτε χειρόγραφα. Δεν χρειάζεται εκτύπωση αποδεικτικού παραλαβής. Η ηλεκτρονική δήλωση δεν χρειάζεται να υποβληθεί και στη ΔΟΥ.

Η καταβολή των οφειλόμενων ποσών των χρεωστικών δηλώσεων ΦΠΑ, που υποβάλλονται μέσω του συστήματος TAXISnet, γίνεται σε τράπεζες συμβεβλημένες με το υπουργείο Οικονομικών, αρμόδιες να παρέχουν αυτή την υπηρεσία.

Ο χρήστης μπορεί μέσω του δικτυακού τόπου του ΙΚΑ (www.ika.gr) να υποβάλει την Αναλυτική Περιοδική του Δήλωση και να τυπώσει και να συμπληρώσει πληθώρα εντύπων όπως:

- Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Εργοδότη.
- Αναγγελία Απασχόλησης Προσωπικού σε Οικία.
- Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Εργοδότη.
- 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 Επανεκδόσης 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).

Ο χρήστης πρέπει αρχικά, προκειμένου για ΑΠΔ, να εγγραφεί στην υπηρεσία μέσω της βασικής σελίδας των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Ο χρήστης δίνει το e-mail του και το σύστημα του αποστέλλει έναν προσωρινό κωδικό για να ολοκληρώσει την εγγραφή του. Οι τελικοί προσωπικοί του κωδικοί (PIN και PUK) θα του αποσταλούν μέσω ταχυδρομείου. Όταν ο χρήστης αποκτήσει username και password για το σύστημα, μπορεί να συνδεθεί και να δει δηλώσεις που έχει ήδη υποβάλει αλλά και να εισαγάγει νέα δήλωση.

Η υποβολή των ΑΠΔ μέσω Internet γίνεται μέσα από την ιστοσελίδα του ΙΚΑ με δύο εναλλακτικούς τρόπους. Είτε πληκτρολογώντας τα στοιχεία σε ειδική φόρμα, είτε στέλνοντας (upload) το αρχείο που περιγράφεται στις "Τεχνικές Προδιαγραφές Υποβολής ΑΠΔ", που μπορούμε να κατεβάσουμε (download) από την αντίστοιχη ηλεκτρονική σελίδα του ΙΚΑ. Εφόσον την πρώτη φορά που υποβάλλεται η ΑΠΔ μέσω Διαδικτύου γίνει η καταχώριση των στοιχείων όλων των ασφαλισμένων στην ειδική φόρμα, τις επόμενες φορές δεν απαιτείται η επαναπληκτρολόγηση των ίδιων στοιχείων, παρά μόνον των μεταβολών που τυχόν θα προκύψουν σ' αυτά (επιλέγοντας την ενέργεια "Αντιγραφή ΑΠΔ προηγούμενης περιόδου").

Οι εισφορές που αντιστοιχούν στη μισθολογική περίοδο κάθε μήνα καταβάλλονται μηνιαίως στις τράπεζες ή σε οποιοδήποτε υποκατάστημα ΙΚΑ, σύμφωνα με τις προθεσμίες που ίσχυαν με τις παλαιές διαδικασίες καταβολής των εισφορών, ανεξάρτητα από τη συχνότητα και το μέσο υποβολής των ΑΠΔ. Το μόνο που χρειάζεται είναι η αναφορά του ΑΜΕ και του ΑΦΜ που έχουν αποδοθεί με την κάρτα η οποία έχει αποσταλεί σε όλους τους εργοδότες. Τα παραστατικά είσπραξης εκδίδονται από την τράπεζα ή το υποκατάστημα ΙΚΑ.

Ανεύρεση εργασίας (www.oaed.gr)

The screenshot shows the homepage of the O.A.E.D. website. At the top, there is a header with the organization's name in Greek: "ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ". Below the header, there are logos for the O.A.E.D., the Greek flag, and the European Union flag. A navigation menu includes links for "Οργανισμός", "Ανακοινώσεις", "Επιδόματα-Προγράμματα", "On-line Υπηρεσίες", and "Αργία σελίδα | Επισκοπώσεις | Site-Tree | Links". The main content area is divided into two columns. The left column, titled "Ανακοινώσεις", contains three bullet points with links to various programs and notices. The right column, titled "Επιδόματα-Παροχές", lists "Οικογενειακό επίδομα 2007", "Εποχικά θελήματα Άρθρου 22 Ν.1826/89 2006", and "Ευμεληρωματικές Παροχές Μητρότητας". Below this, there is a section for "Νέες Δράσεις-Προγράμματα" with links to "Πρόγραμμα Νέων Ελευθέρων Επαγγελματιών (Γενικό 2007)", "Πρόγραμμα Νέων Ελευθέρων Επαγγελματιών Νέων Επιστημόνων έτους 2007", and "Πρόγραμμα Νέων Βίσεων Εργασίας για ανέργους, ηλικίας 45 ετών και άνω, έτους 2007". At the bottom of the page, there are logos for "ΠΡΟΣΦΟΡΑ-ΖΗΤΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ONLINE", "Νέες εργασίες στην Ευρώπη (EURES)", and "ΘΕΜΑΤΑ ΟΜΙΛΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ". A footer section provides the phone number 1564 and mentions the website's availability from 9 AM to 6 PM.

Η σελίδα του ΟΑΕΔ παρέχει μια πολύ ουσιαστική υπηρεσία τόσο στους ανέργους που είναι εγγεγραμμένοι στον οργανισμό, όσο και στους ελεύθερους επαγγελματίες που χρειάζονται προσωπικό για τις επιχειρήσεις τους. Αναλυτικά, στην σελίδα βρίσκουμε την υπηρεσία This «Προσφορά-Ζήτηση Εργασίας On-line», στην οποία ενσωματώνεται η βάση δεδομένων του οργανισμού με τα στοιχεία των ανέργων και των εργοδοτών και η οποία ανανεώνεται σε καθημερινή βάση και προσφέρει πληροφόρηση στους μεν και στους δε σχετικά με τις υφιστάμενες ανοιχτές θέσεις εργασίας και το προσφερόμενο εργατικό δυναμικό, αντίστοιχα. Η υπηρεσία δεν απαιτεί κανενός είδους εγγραφή και είναι προσβάσιμη από οποιοδήποτε επισκέπτη της σελίδας, ενώ προσφέρει μόνο ενημερωτικό υλικό, καθώς οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να μεταβούν στα κατά τόπους γραφεία του ΟΑΕΔ για την ολοκλήρωση των διαδικασιών.

Η online βάση δεδομένων του ΟΑΕΔ δεν είναι πλήρης και εμφανίζει μόνο ένα μικρό μέρος του συνολικού αριθμού ανέργων/εργοδοτών. Επιπλέον, η κατηγοριοποίηση των επαγγελματιών είναι κάποιες φορές αρκετά γενική και σε πολλά σημεία απαρχαιωμένη, με

συνέπεια (και λόγω της αναγκαστικής γενίκευσης) τα αποτελέσματα να μην είναι πάντα ακριβή.

Κεφάλαιο 4- Αντιμετώπιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από το ευρύ κοινό στην Ελλάδα

4.1 Η αντιμετώπιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από το ευρύ κοινό

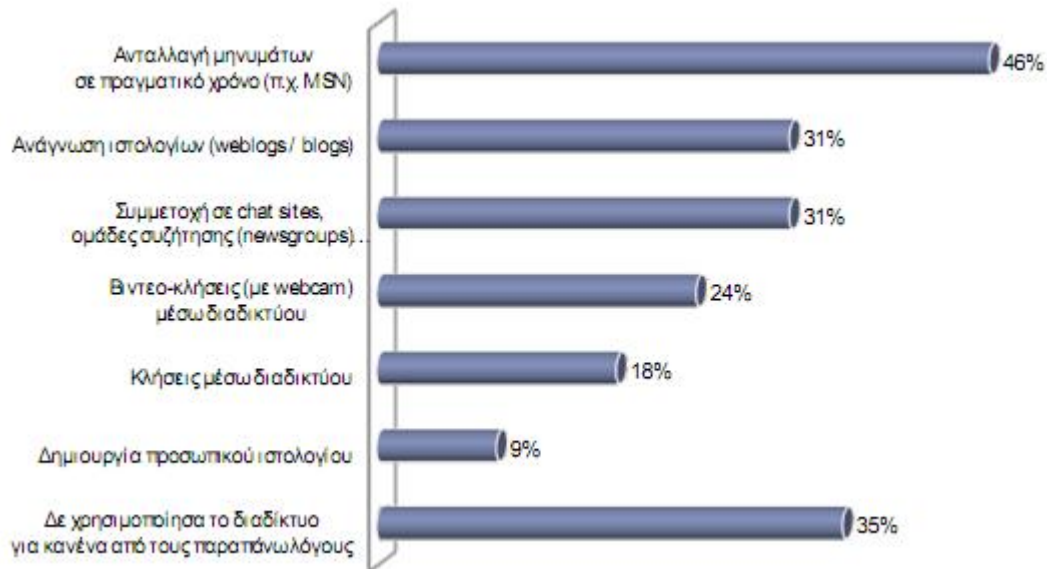
Από τα προηγούμενα κεφάλαια έγινε φανερό ότι όλες οι κυβερνήσεις οδεύουν σταδιακά προς νέα μοντέλα διακυβέρνησης, όπου ο πολίτης εμπλέκεται πλέον ενεργά, συνεισφέρει με γνώσεις, απόψεις και προτιμήσεις, **ενώ σε πολλές περιπτώσεις** καινοτομεί και δίνει και τη λύση εκεί που το κράτος αδυνατεί.

Δεδομένου ότι βασικό παράγοντα στη διαμόρφωση της νέας σχέσης μεταξύ Κράτους – πολίτη αποτελεί η χρήση των νέων τεχνολογιών, είναι επόμενο η επιτυχία και η ταχύτητα ενσωμάτωσής τους να εξαρτάται και από την ετοιμότητα του κοινού που **καλείται να τις χρησιμοποιήσει**.

Παρακάτω παρουσιάζονται στοιχεία από την έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ **για το 2008** με έμφαση στη χρήση προηγμένων υπηρεσιών μέσω διαδικτύου από **τους Έλληνες**.

Ξεκινώντας από τους βασικούς δείκτες, παρατηρείται ότι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και το διαδίκτυο έχουν ενταχθεί δυναμικά στην καθημερινή ζωή των Ελλήνων. Συγκεκριμένα, ο μισός πληθυσμός της χώρας (51%) χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή, ενώ ένα παραπλήσιο ποσοστό Ελλήνων (44%) έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο (ανεξαρτήτως αν διαθέτουν προσωπική σύνδεση ή όχι), με το 34% να είναι τακτικοί χρήστες.

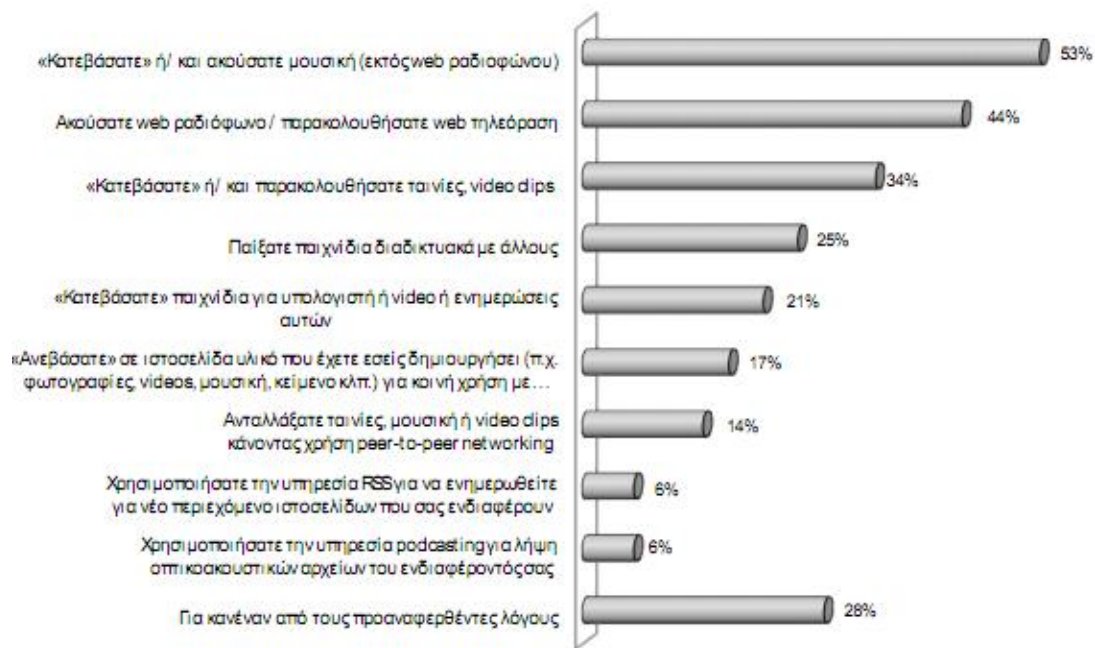
Τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παρακάτω αφορούν στους χρήστες του διαδικτύου που έχουν πρόσβαση τουλάχιστον μια φορά ανά τρίμηνο.



Παρατηρητήριο ΚτΠ, 2009. Δείγμα: 2.316 άτομα

Σύμφωνα με το παραπάνω γράφημα, οι τακτικοί χρήστες του διαδικτύου στην Ελλάδα είναι αρκετά εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες ως μέσα επικοινωνίας. Πλέον δημοφιλής αποδεικνύεται η υπηρεσία ανταλλαγής μηνυμάτων σε πραγματικό χρόνο, καθώς χρησιμοποιείται από 1 στα 2 άτομα, ενώ ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η σημαντική διείσδυση των ιστολογίων (31%), καθώς αυτά αποτελούν ένα εργαλείο έκφρασης απόψεων και κοινοποίησής τους στην παγκόσμια δικτυακή κοινότητα. Η δημιουργία ή/ και ανάγνωση ιστολογίων καταδεικνύει ενεργούς χρήστες, οι οποίοι μεταξύ άλλων θα εισέλθουν ταχύτερα και ευκολότερα σε μια σχέση συνεργασίας προκειμένου για μια πιο αποτελεσματική διακυβέρνηση.

Σημειώνεται ότι σε όλους τους τρόπους επικοινωνίας μέσω διαδικτύου, οι άντρες και τα νεαρά άτομα, κάτοικοι Αθηνών κατά κύριο λόγο, εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά, ενώ σημαντική παραμένει και η μερίδα των χρηστών που δεν χρησιμοποίησε το διαδίκτυο για κανέναν από τους συγκεκριμένους λόγους (35%).



Παρατηρητήριο ΚτΠ, 2009. Δείγμα: 2.316 άτομα

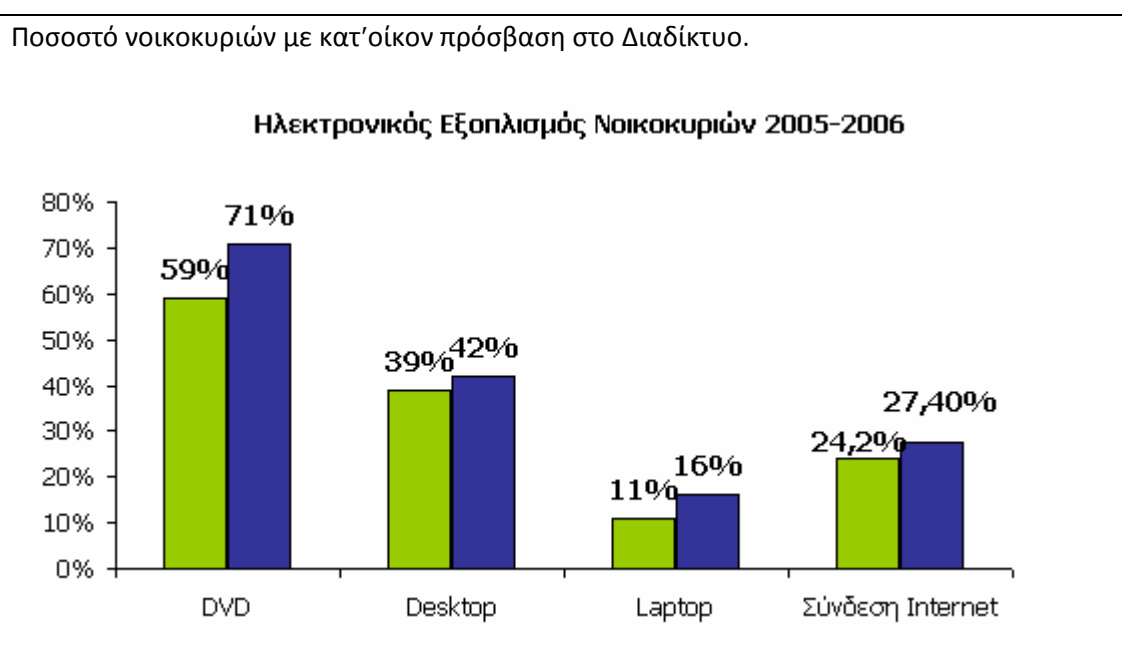
Σύμφωνα με το γράφημα 3, οι τακτικοί χρήστες του διαδικτύου στην Ελλάδα είναι αρκετά εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες ως μέσα επικοινωνίας. Πλέον δημοφιλής αποδεικνύεται η υπηρεσία ανταλλαγής μηνυμάτων σε πραγματικό χρόνο, καθώς χρησιμοποιείται από 1 στα 2 άτομα, ενώ ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η σημαντική διείσδυση των ιστολογίων (31%), καθώς αυτά αποτελούν ένα εργαλείο έκφρασης απόψεων και κοινοποίησής τους στην παγκόσμια δικτυακή κοινότητα. Η δημιουργία ή/ και ανάγνωση ιστολογίων καταδεικνύει ενεργούς χρήστες, οι οποίοι μεταξύ άλλων θα εισέλθουν ταχύτερα και ευκολότερα σε μια σχέση συνεργασίας προκειμένου για μια πιο αποτελεσματική διακυβέρνηση.

Σημειώνεται ότι σε όλους τους τρόπους επικοινωνίας μέσω διαδικτύου, οι άντρες και τα νεαρά άτομα, κάτοικοι Αθηνών κατά κύριο λόγο, εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά, ενώ σημαντική παραμένει και η μερίδα των χρηστών που δεν χρησιμοποίησε το διαδίκτυο για κανέναν από τους συγκεκριμένους λόγους (35%).

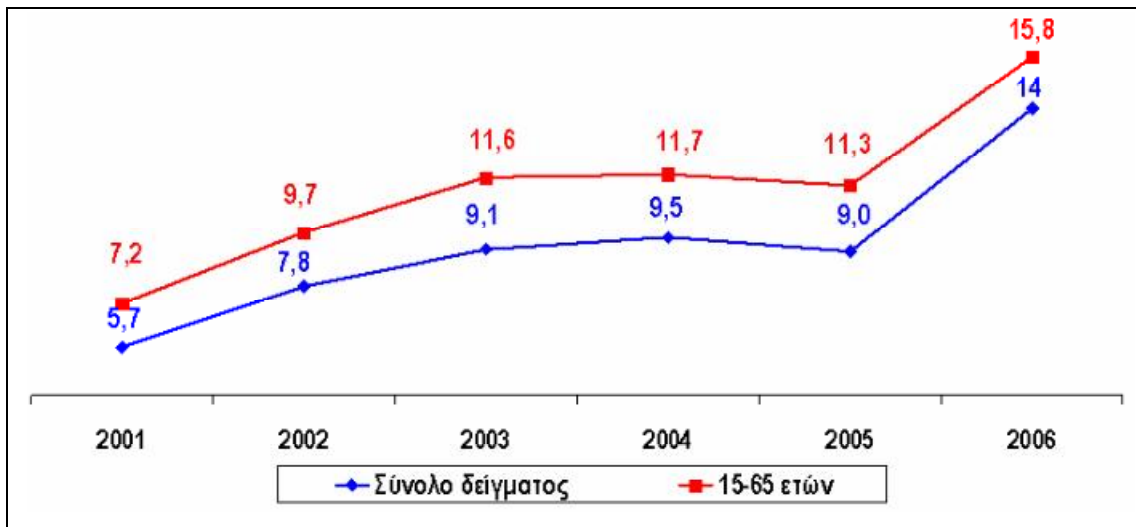
4.2. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με αριθμούς

Το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας ανακοίνωσε την πιο ολοκληρωμένη έρευνα για τη μέτρηση των δεικτών e-Europe τον Μάρτιο του 2007. Η έρευνα περιλαμβάνει όλους τους δείκτες e-Europe, όπως αυτοί παρουσιάστηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο, με αναφορά στα έτη 2005 και 2006. Παρακάτω παρουσιάζονται οι κυριότεροι δείκτες που σχετίζονται με τις πρωτοβουλίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

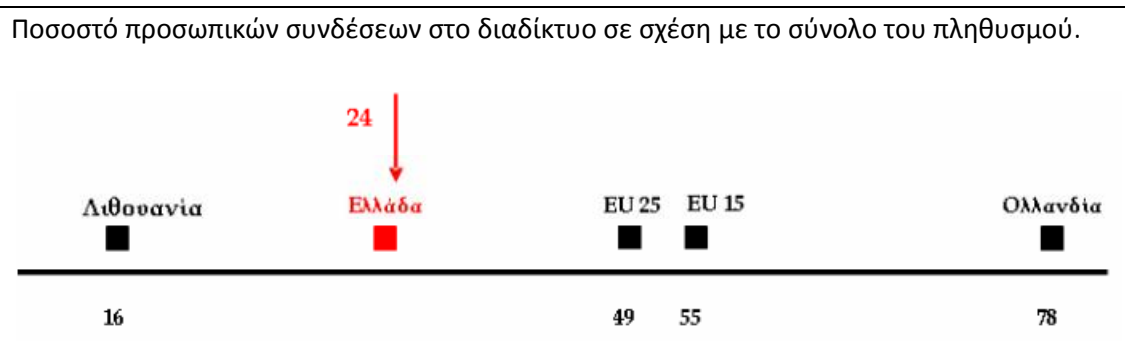
Δείκτης 1. Πρόσβαση των πολιτών στο Διαδίκτυο και χρήση



Ηλεκτρονικός εξοπλισμός νοικοκυριών 2005-2006. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

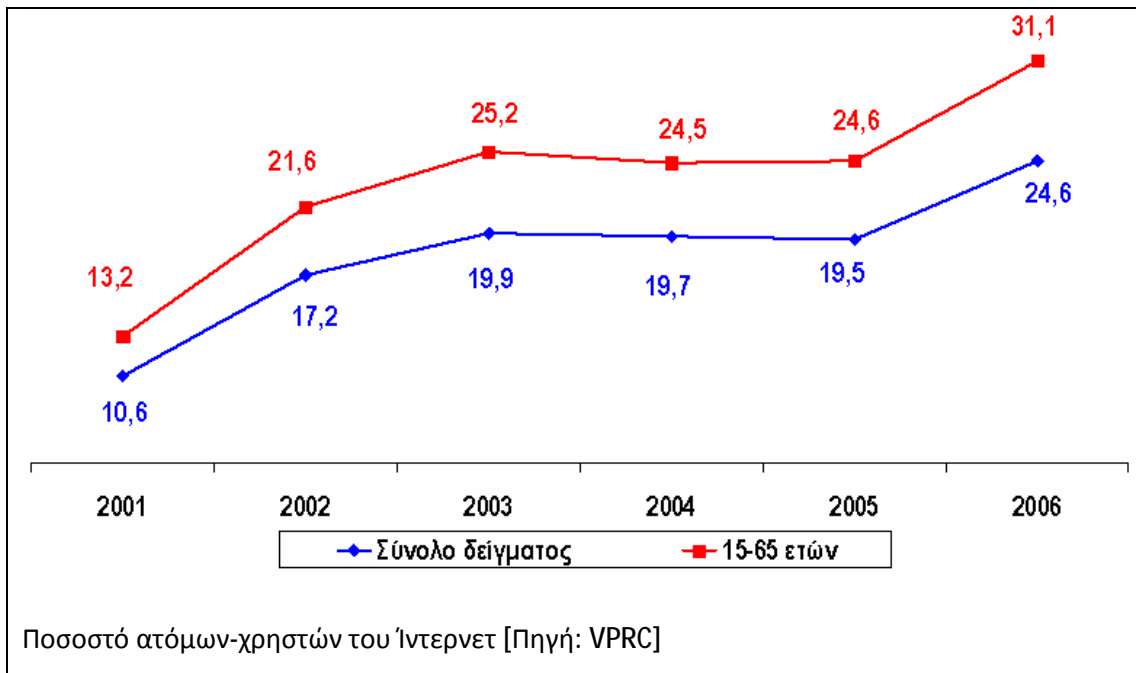


Μέσα στο 2006 παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική αύξηση του ποσοστού των νοικοκυριών με κατόικον πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Πλέον, ένα στα 4 ελληνικά σπίτια διαθέτει πρόσβαση στο διαδίκτυο. Σημαντική αύξηση παρουσιάζουν τα τελευταία έτη οι προσωπικές συνδρομές στο διαδίκτυο, όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα.



Στο παραπάνω σχήμα αποτυπώνεται η θέση της Ελλάδας σε σχέση με την Ευρωπαϊκή Ένωση το 2005. Είναι φανερή η υστέρηση που παρουσιάζει η χώρα μας σε σχέση με τους μέσους όρους στον ευρωπαϊκό χώρο.

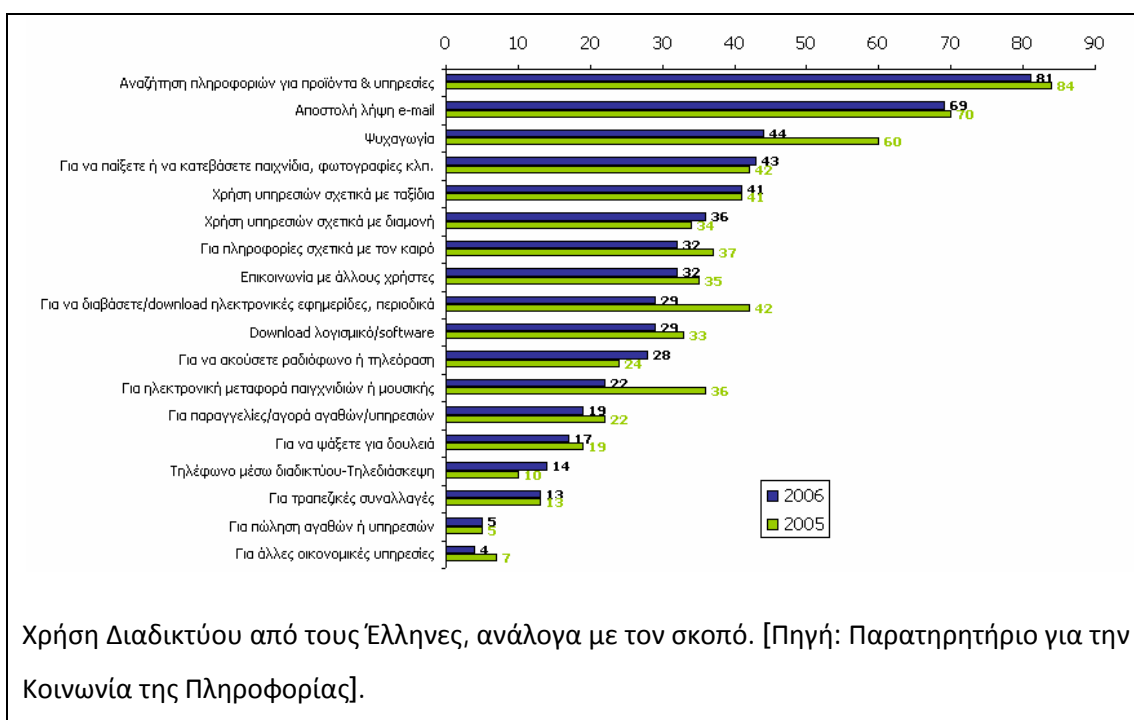
Δείκτης 2. Ποσοστό ατόμων με συχνή πρόσβαση στο Διαδίκτυο.



Είναι εμφανής η διαχρονικά ανοδική πορεία του ποσοστού των Ελλήνων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο, ωστόσο, η χώρα μας υπολείπεται κατά πολύ του ευρωπαϊκού μέσου όρου, όπως φαίνεται στο παρακάτω σχήμα.



Δείκτης 3. Χρήση Διαδικτύου ανάλογα με τον σκοπό

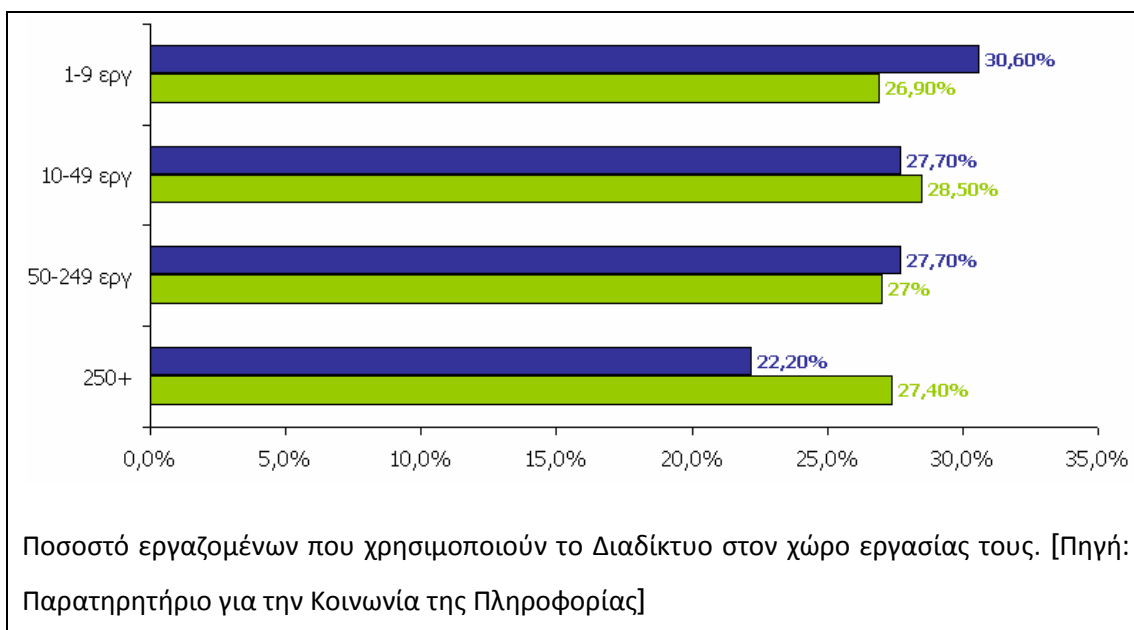


Είναι εμφανές ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των Ελλήνων χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για την ψυχαγωγία, την επικοινωνία και την αναζήτηση πληροφοριών για προϊόντα. Είναι αντίστοιχα εμφανής η απουσία πρόθεσης για συνδιαλλαγή με το δημόσιο μέσω του Internet.

Από τις τιμές των παραπάνω δεικτών φαίνεται ότι η πρόσβαση των νοικοκυριών στο Διαδίκτυο και η συχνή χρήση αυτού (τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα το τελευταίο τρίμηνο) στην Ελλάδα είναι χαμηλή. Η χώρα μας, κατ' εκτίμηση, υπολείπεται 26 ποσοστιαίες μονάδες από τη μέση τιμή της Ευρώπης των 25 κρατών-μελών. Αν λάβουμε υπόψη και τους ρυθμούς μεταβολής των 25 και 15 ευρωπαϊκών χωρών, φαίνεται ότι χρειάζεται να δοθεί ιδιαίτερη μέριμνα στον τομέα της πρόσβασης και διείσδυσης του Διαδικτύου στα νοικοκυριά και στον πληθυσμό.

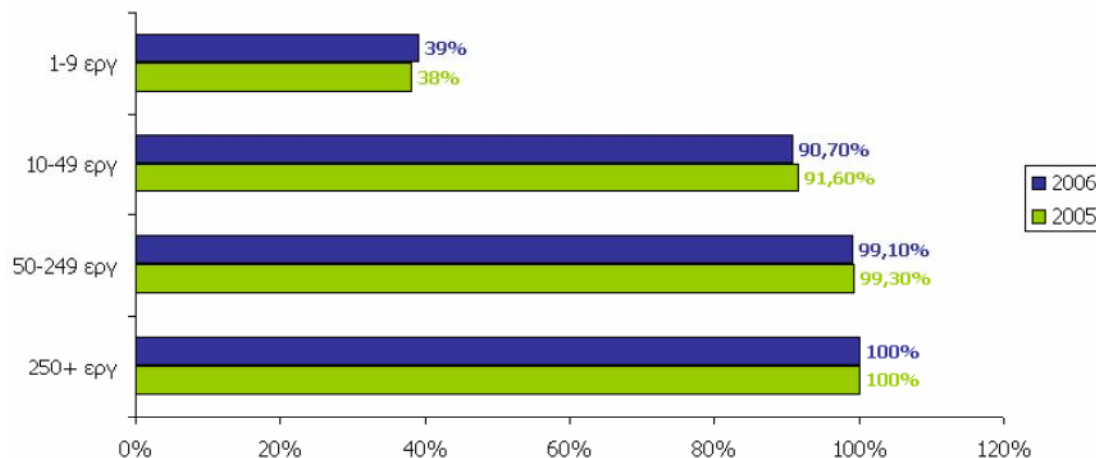
Δείκτης 3. Πρόσβαση και χρήση ΤΠΕ από τις επιχειρήσεις

Δείκτης 1: Ποσοστό εργαζομένων Επιχειρήσεων 10+ που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο στην εργασία τους.



Περίπου 1 στους 4 εργαζόμενους στις ελληνικές επιχειρήσεις χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο από τον χώρο εργασίας τους, ανεξάρτητα από το μέγεθος της επιχείρησης. Η χώρα μας βρίσκεται σχετικά κοντά αλλά κάτω από τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

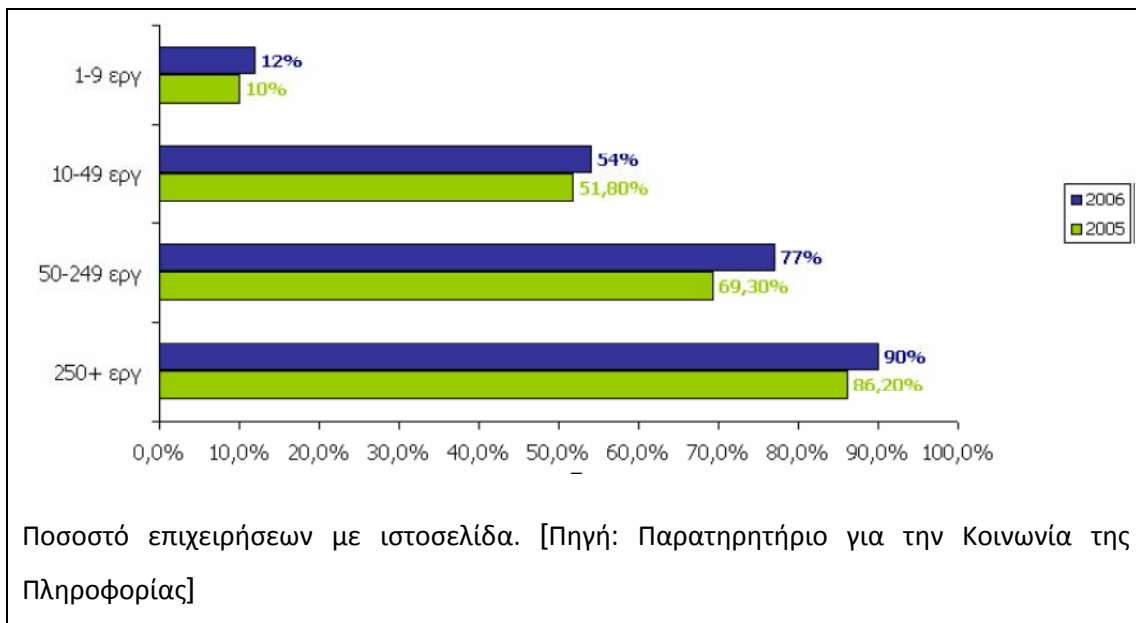
Δείκτης 4. Ποσοστό επιχειρήσεων 10+ με πρόσβαση στο Διαδίκτυο.



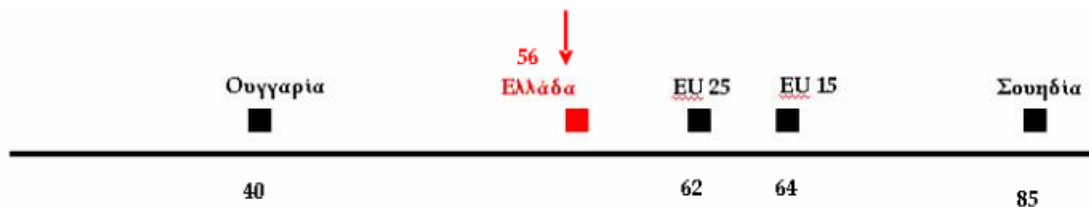
Ποσοστό επιχειρήσεων με πρόσβαση στο Διαδίκτυο. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Από το παραπάνω διάγραμμα είναι εμφανές ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις έχουν σχεδόν όλες πρόσβαση στο Διαδίκτυο. (Οι επιχειρήσεις με λιγότερους από 10 εργαζόμενους δεν περιλαμβάνονται στον δείκτη). Η εικόνα αυτή αποτυπώνεται και στην θέση της χώρας μας σε σχέση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Δείκτης 5. Ποσοστό επιχειρήσεων 10+ που διαθέτουν Web site.



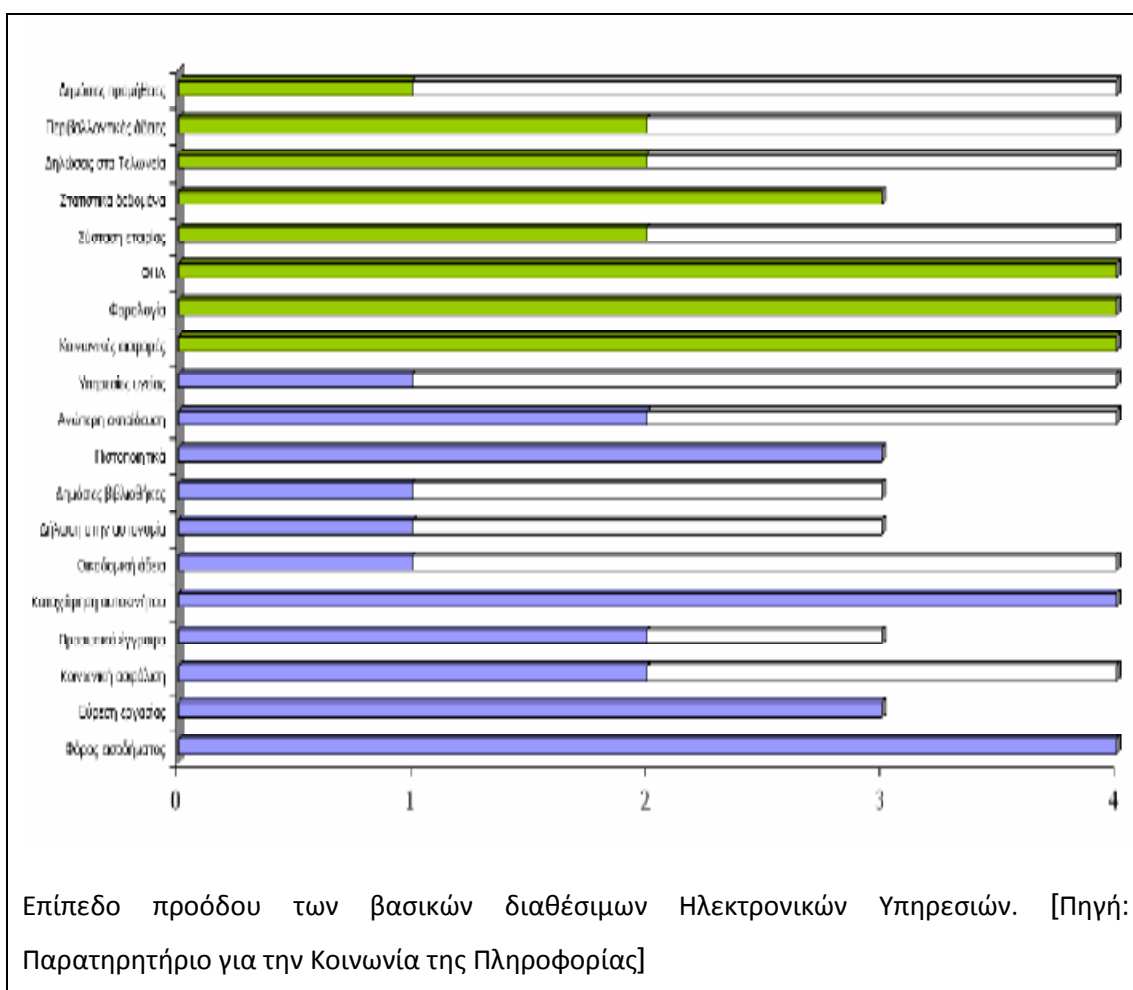
9 στις 10 μεγάλες και περίπου 8 στις 10 μεσαίες ελληνικές επιχειρήσεις διαθέτουν δική τους ιστοσελίδα. Οι μικρές επιχειρήσεις που διαθέτουν από 10 έως 49 εργαζόμενους διαθέτουν ιστοσελίδα σε 54 %. Η χώρα μας βρίσκεται αρκετά κοντά στον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον συγκεκριμένο δείκτη.



Η εικόνα του επιχειρηματικού κόσμου (για επιχειρήσεις με τουλάχιστον 10 υπαλλήλους) είναι διαφορετική. Οι αντίστοιχοι δείκτες παρουσιάζουν τη χώρα μας να βρίσκεται σε ικανοποιητικά επίπεδα και συγκεκριμένα να συγκλίνει προς τη μέση τιμή της Ευρώπης των 25 και 15 κρατών μελών. Θα πρέπει να επισημανθεί, βέβαια, ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ελληνικών επιχειρήσεων είναι επιχειρήσεις μικρότερου μεγέθους (με 1-9 εργαζόμενους), όπου εκεί η διείσδυση και χρήση του Internet εκτιμάται σε πολύ χαμηλότερες τιμές.

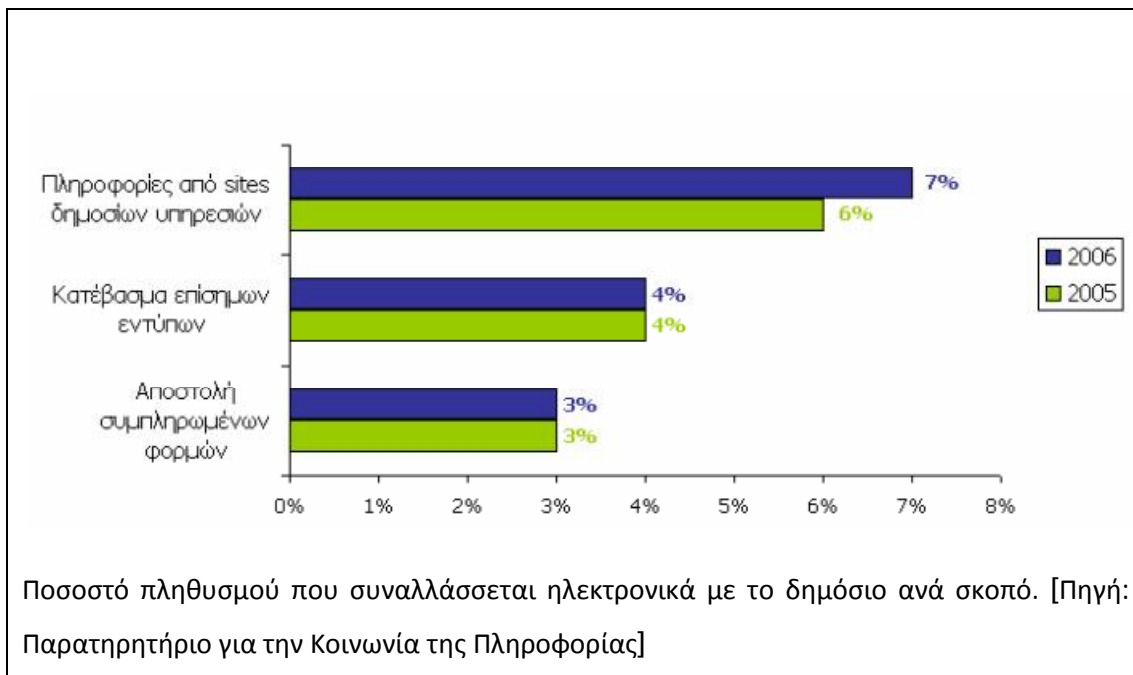
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Δείκτης 5. Αριθμός Βασικών Υπηρεσιών πλήρως Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων.



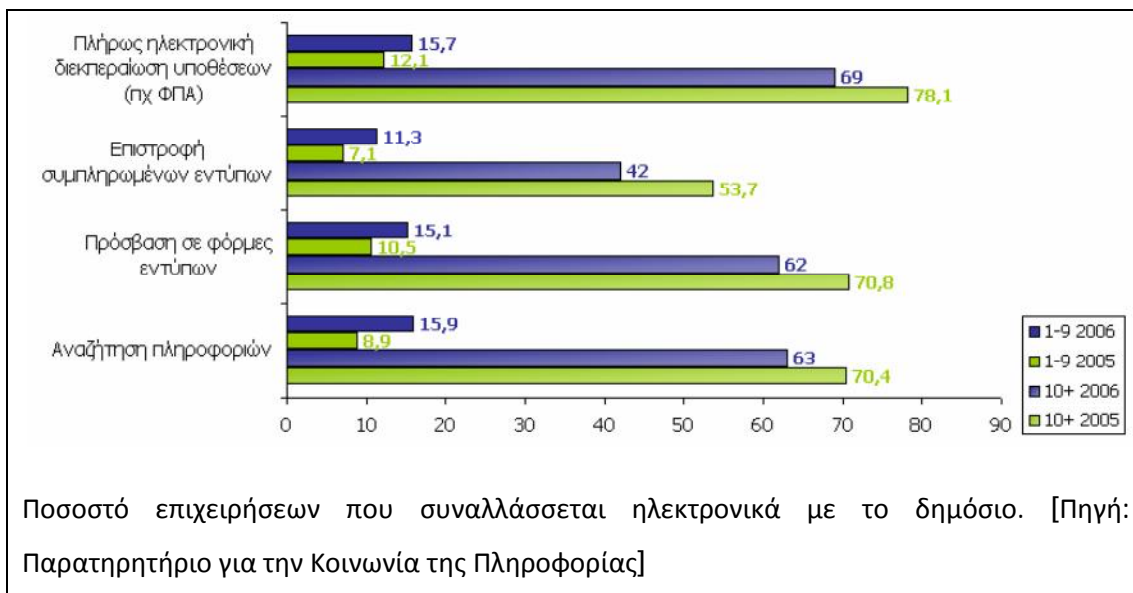
Το παραπάνω διάγραμμα αποτυπώνει την πρόοδο που έχει παρουσιάσει η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα πάνω σε 19 βασικές υπηρεσίες. Αυτή την στιγμή, πλήρεις Ηλεκτρονικές υπηρεσίες θεωρούνται οι εξής: Απόδοση ΦΠΑ, φορολογία εισοδήματος, κοινωνικές εισφορές, στατιστικά δεδομένα, πιστοποιητικά, εύρεση εργασίας και καταχώρηση αυτοκινήτου. Οι υπόλοιπες υπηρεσίες βρίσκονται είτε κοντά στην ολοκλήρωση, είτε σε αρχικό στάδιο ακόμα.

Δείκτης 6. Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με δημόσιους φορείς.

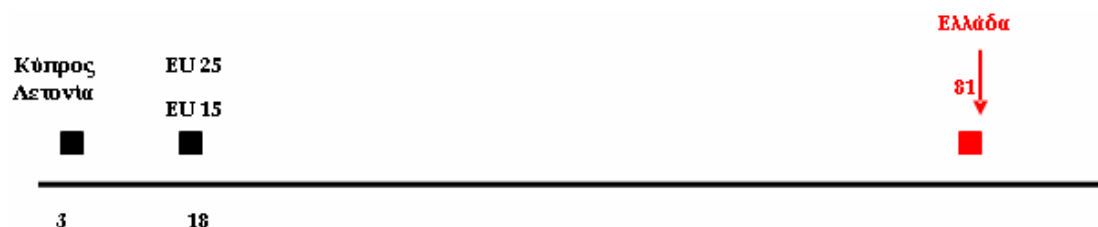


Όπως είναι φανερό, ελάχιστο είναι το ποσοστό του ελληνικού πληθυσμού που συναλλάσσεται ηλεκτρονικά με το δημόσιο, ενώ η κύρια χρήση προορίζεται απλά στην συλλογή πληροφοριών. Η άσχημη θέση της χώρας μας σε σχέση με την Ευρώπη αποτυπώνεται και στο παρακάτω σχήμα.

Δείκτης 7. Ποσοστό επιχειρήσεων 10+ που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με τους δημόσιους φορείς.



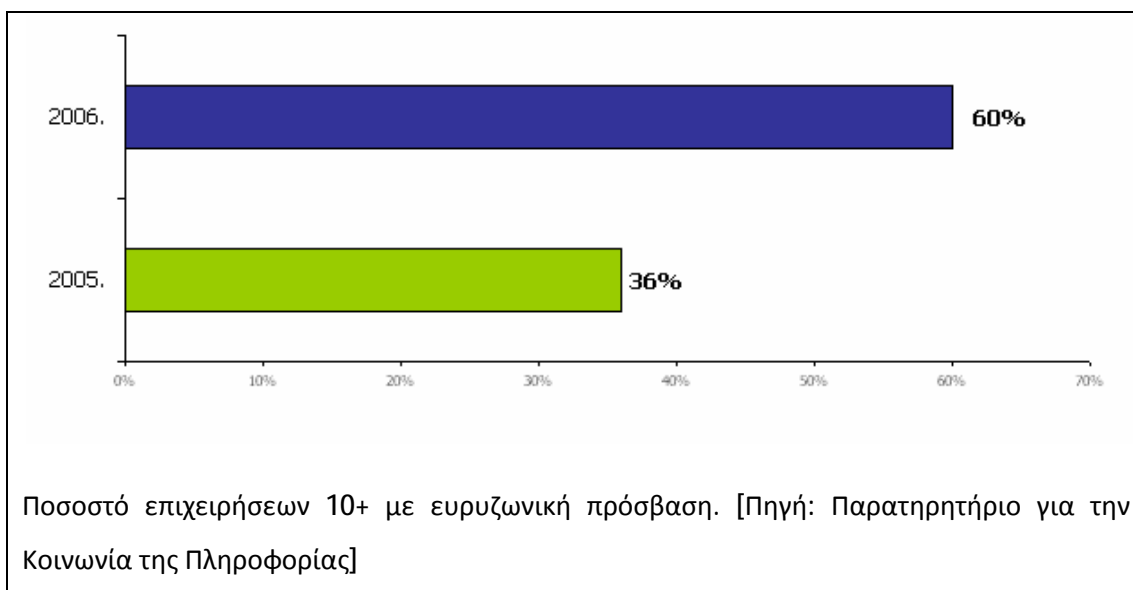
Όπως είναι φανερό από το διάγραμμα, μεγάλο ποσοστό των ελληνικών επιχειρήσεων συναλλάσσεται ηλεκτρονικά με την πολιτεία. Η χώρα μας κατέχει πολύ ισχυρή θέση στον συγκεκριμένο δείκτη σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη, όπως φαίνεται και στο παρακάτω σχήμα.



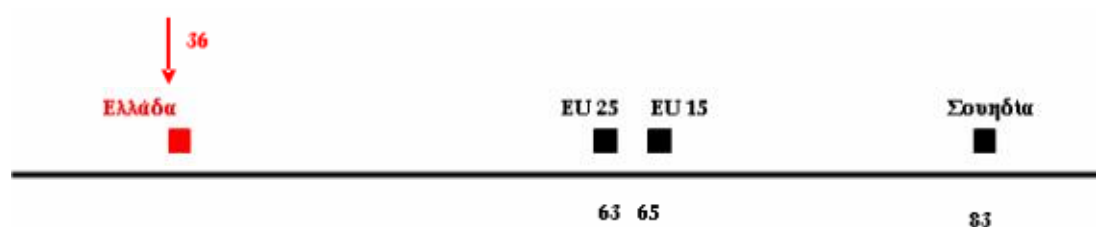
Η χώρα μας βρίσκεται σε ιδιαίτερα υψηλή θέση όσον αφορά το δείκτη για τις συναλλαγές των επιχειρήσεων με τις δημόσιες αρχές (81%), ενώ εκτιμάται χαμηλή η αντίστοιχη τιμή του δείκτη για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο. Το ηλεκτρονικό σύστημα φορολογίας, TAXISnet, αποτελεί μια εξήγηση για το υψηλό ποσοστό χρήσης του Διαδικτύου (93%) από τις επιχειρήσεις, όπως επίσης και το γεγονός ότι ο δείκτης των επιχειρήσεων εξετάζει μόνο τις επιχειρήσεις με τουλάχιστον 10 υπαλλήλους.

Ευρυζωνικότητα

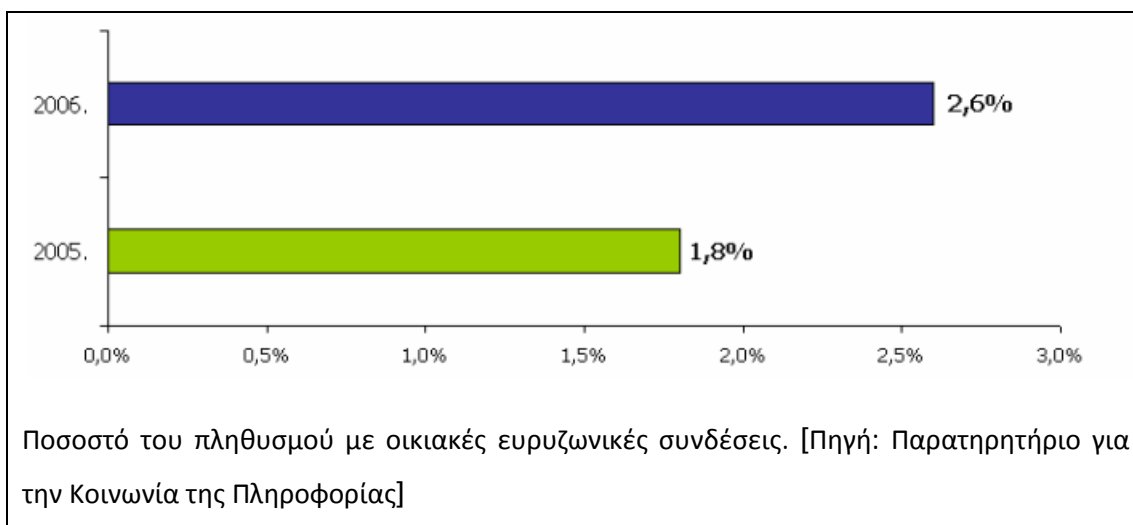
Δείκτης 8. Ποσοστό επιχειρήσεων 10+ με πρόσβαση ευρείας ζώνης.



Είναι φανερή η σημαντική αύξηση της ευρυζωνικής πρόσβασης των ελληνικών επιχειρήσεων το 2006. Είναι αποτέλεσμα της ραγδαίας διείσδυσης των ευρυζωνικών συνδέσεων που παρατηρείται στην χώρα μας τα τελευταία 2 έτη. Η χώρα μας πλέον βρίσκεται πάνω στον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

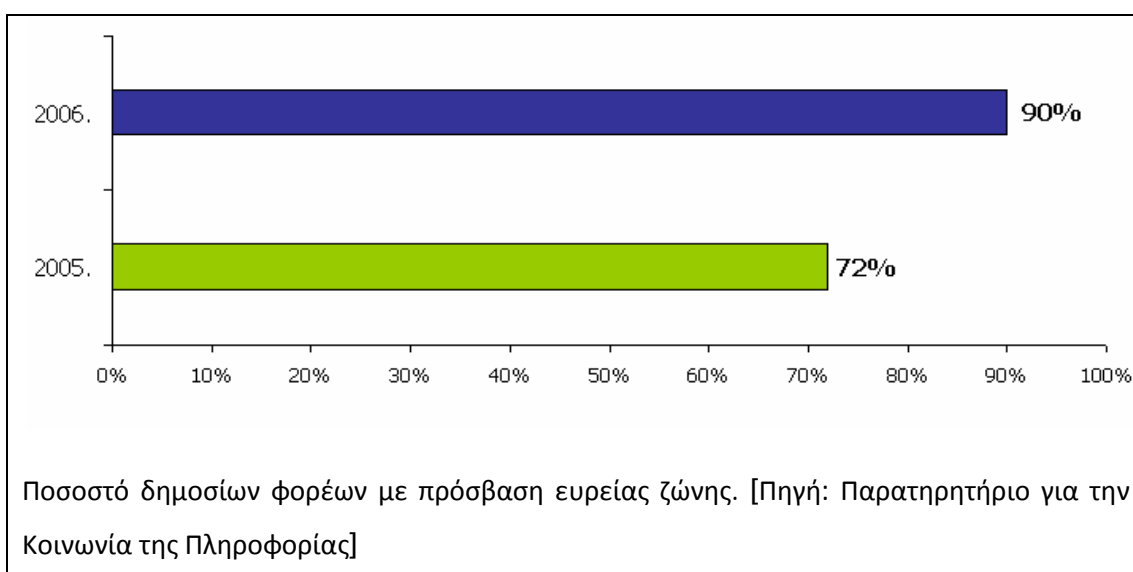


Δείκτης 9. Ποσοστό του πληθυσμού εφοδιασμένο με οικιακές δικτυακές συνδέσεις.



Είναι εμφανές το ελάχιστο ποσοστό του ελληνικού πληθυσμού που διαθέτει ευρυζωνική πρόσβαση από το σπίτι. Ωστόσο, η κατάσταση δείχνει να βελτιώνεται το 2007, καθώς ο ΟΤΕ ανακοίνωσε ότι έχουν ενεργοποιηθεί 760.000 συνδέσεις Ίντερνετ τον Ιούνιο του 2007. Η άσχημη θέση της χώρας μας σε σχέση με την Ευρώπη αποτυπώνεται στο παρακάτω διάγραμμα.

Δείκτης 10. Ποσοστό δημοσίων φορέων με πρόσβαση ευρείας ζώνης.



Η εικόνα του δείκτη είναι άκρως ενθαρρυντική για την χώρα μας, καθώς 9 στις 10 δημόσιες υπηρεσίες διαθέτουν πρόσβαση σε ευρυζωνική σύνδεση.

4.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε τοπικό επίπεδο .

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Governance), στοχεύει στη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την ηλεκτρονική υποστήριξη:

1. Της επικοινωνίας και της συνεργασίας των ΟΤΑ με το εξωτερικό τους περιβάλλον, το οποίο περιλαμβάνει Πολίτες (Government to Citizen – G2C), Επιχειρήσεις (Government to Business – G2B) καθώς επίσης και άλλους Δημόσιους Οργανισμούς (Government to Government – G2G),
2. Των εσωτερικών λειτουργιών τους μέσω εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων, και γίνεται μέσω εξωστρεφών πληροφοριακών συστημάτων που σήμερα βασίζονται κυρίως στο Internet.

Οι ΤΠΕ δεν αποτελούν απλώς ένα εργαλείο για την απλή «αυτοματοποίηση» των υφιστάμενων διαδικασιών λειτουργίας της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΤΑ), αλλά αντίθετα τον καταλύτη για το ριζικό μετασχηματισμό (transformation) των οργανωτικών δομών και των διαδικασιών των ΟΤΑ (οι οποίες έχουν σχεδιαστεί στο παρελθόν με βάση την λογική της χειρογραφικής εκτέλεσης των εργασιών και για αντικείμενα αρμοδιοτήτων κατά πολύ μικρότερα και λιγότερο περίπλοκα από τα σημερινά). Αποτελούν σημαντική κινητήρια δύναμη για την ανάπτυξη της “Συνολικής Διοικητικής Ικανότητας” της ΤΑ (capacity development) και για την αλλαγή της κουλτούρας του ανθρώπινου δυναμικού της στην κατεύθυνση της ανάπτυξης και παγίωσης των βασικών αρχών του «Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ» (New Public Management) και της “Χρηστής Διακυβέρνησης” (Good Governance).

Η βαθμιαία δημιουργία νέων λειτουργικών μοντέλων Τοπικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τα οποία βασίζονται στις ΤΠΕ, θα επαναπροσδιορίσει τις δραστηριότητες μέσω των οποίων υλοποιούν οι ΟΤΑ τους στόχους τους και τον τρόπο επικοινωνίας με τους πολίτες. Θα διευρύνει τη δυνατότητα ταχείας διάγνωσης και κατανόησης των προβλημάτων καθώς επίσης και της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά, αγγίζοντας πλέον το βασικό πυρήνα της ΤΑ δηλ. την τοπική δημοκρατία (e-Democracy).

4.3 Ο ψηφιακός Δήμος

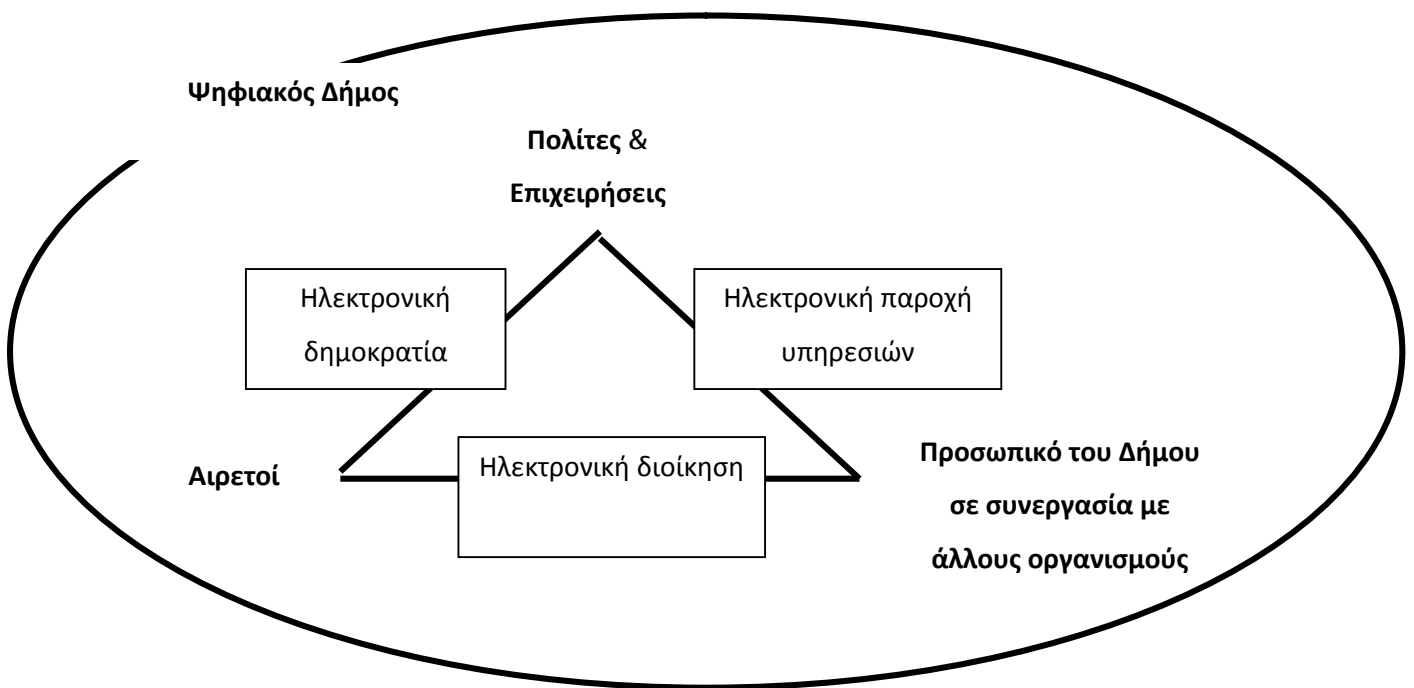
Μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση του ψηφιακού Δήμου θα πρέπει να εστιάσει στους τρεις βασικούς εμπλεκόμενους στη λειτουργία ενός ΟΤΑ δηλαδή:

- στους αιρετούς

- στο υπηρεσιακό προσωπικό των ΟΤΑ
- στους πολίτες και στις τοπικές επιχειρήσεις
-

Όπως φαίνεται στο Σχήμα 9 η ΤΗΔ επηρεάζει και τις τρεις πλευρές του τριγώνου που σχηματίζεται και αντιπροσωπεύει τις τρεις βασικές διαστάσεις της λειτουργίας των ΟΤΑ, δηλαδή:

1. Τη δημοκρατική διάσταση της σχέσης μεταξύ των πολιτικών και της κοινωνίας των πολιτών
2. Τη διάσταση της παροχής υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις από το προσωπικό των ΟΤΑ σε συνεργασία με άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης
3. Τη διάσταση της διοίκησης των δημοτικών υπηρεσιών από την αιρετή ηγεσία



Ο ψηφιακός Δήμος.

Ο ψηφιακός Δήμος επομένως :

1. Είναι ανοικτός και διαφανής, ενθαρρύνοντας τη συμμετοχή και τον κοινωνικό έλεγχο
2. Παρέχει ηλεκτρονικές δημοτικές υπηρεσίες σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις χωρίς διακρίσεις και αποκλεισμούς, σε συνεργασία με άλλους οργανισμούς
3. Είναι αποδοτικός οργανισμός, παρέχοντας τη μέγιστη δυνατή αξία σε σχέση με τους πόρους που διαχειρίζεται

4.4 Χαρακτηριστικά της ΤΗΔ

Βασικός στόχος της ΤΗΔ είναι η ηλεκτρονική υποστήριξη ολοκλήρου του «κύκλου ζωής» των τοπικών δημόσιων πολιτικών, από την διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και αναγκών της τοπικής κοινωνίας μέχρι και τον σχεδιασμό και υλοποίηση κατάλληλων ολοκληρωμένων πολιτικών προγραμμάτων και υπηρεσιών για την αντιμετώπιση τους, μέσω συνεργασίας πολλών δημοσίων και ιδιωτικών οργανισμών. Συγκεκριμένα παρέχονται δυνατότητες υποστήριξης :

1. Της στενότερης και εντατικότερης επικοινωνίας με τους πολίτες (π.χ. μέσω του Internet ή και άλλων ηλεκτρονικών μέσων), με στόχο την ταχύτερη και πληρέστερη διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και των αναγκών τους, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας».
2. Του σχεδιασμού αποτελεσματικών πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών για την αντιμετώπιση των παραπάνω προβλημάτων και αναγκών, μέσω της ηλεκτρονικής συνεργασίας (π.χ. μέσω Internet ή και άλλων ηλεκτρονικών μέσων) όλων των εμπλεκόμενων δημοσίων και ιδιωτικών οργανισμών, κάθε ένας από τους οποίους έχει ένα μέρος της απαιτούμενης τεχνογνωσίας, εμπειρίας, πόρων και αρμοδιοτήτων, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Υποστηριζόμενης από Υπολογιστές Συνεργασίας» (Computer Supported Collaborative Work CSCW) και «Ηλεκτρονικών – Εικονικών Ομάδων Εργασίας» (Virtual Teams).
3. Της υλοποίησης των παραπάνω πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών από όλους τους εμπλεκόμενους δημόσιους οργανισμούς, με βάση ολοκληρωμένα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα (που συνήθως βασίζονται σε «Συστήματα Διοίκησης Ροών Εργασίας» (Workflow Management Systems) καθώς επίσης και εφαρμογές «Υποστηριζόμενης από Υπολογιστές Συνεργασίας» και «Ηλεκτρονικών – Εικονικών Ομάδων Εργασίας».

4. Της παροχής των παραπάνω υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και της πραγματοποίησης όλων των σχετικών συναλλαγών τους με την ΤΑ , μέσω πολλαπλών φυσικών και ηλεκτρονικών καναλιών (π.χ. μέσω οργανωμένων γραφείων εξυπηρέτησης κοινού, Internet, ηλεκτρονικών μηχανημάτων τύπου τραπεζικού ΑΤΜ, οργανωμένων τηλεφωνικών κέντρων, κινητής τηλεφωνίας, μελλοντικά μέσω διαδραστικής τηλεόρασης κλπ.), με βάση ισχυρά «εξωστρεφή» πληροφοριακά συστήματα, τα οποία συνδέονται με τα αντίστοιχα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα των ΟΤΑ και των εμπλεκόμενων δημοσίων και ιδιωτικών οργανισμών
5. Της αξιολόγησης των υπηρεσιών αυτών από τους πολίτες-επιχειρήσεις χρήστες τους, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας».

Γενικότερα, η ΤΗΔ μπορεί να αποτελέσει σημαντική κινητήρια δύναμη για αλλαγή της κουλτούρας της ΤΑ καθώς επίσης και να συμβάλει σημαντικά στην ανάπτυξη και παγίωση των βασικών αρχών της «Καλής Διακυβέρνησης» , όπως είναι η συμμετοχή των πολιτών, η συνεκτικότητα μεταξύ των διαφόρων πολιτικών και προγραμμάτων, η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα, η διαφάνεια και η λογοδοσία.

Λόγω των προαναφερθέντων χαρακτηριστικών της, η ΤΗΔ αποτελεί τον καταλύτη σημαντικών αλλαγών στην ΤΑ, οδηγώντας βαθμιαία σε :

- Αλλαγή νοοτροπίας από δημοσιοκεντρική σε πελατοκεντρική
- Ανασχεδιασμό των διαδικασιών και των οργανωτικών δομών
- Αλλαγή στον τρόπο οργάνωσης των ΟΤΑ (τόσο ως προς το front office όσο και ως προς το back office)
- Προσαρμογή δραστηριοτήτων και στόχων
- Αλλαγές στο νομικό πλαίσιο, ώστε να νομιμοποιηθούν οι νέες πρακτικές της ΤΑ που βασίζονται στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)
- Συνεργασία μεταξύ των ΟΤΑ και άλλων δημοσίων και ιδιωτικών Οργανισμών στο σχεδιασμό και την υλοποίηση δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων
- Ενίσχυση της ενεργητικής συμμετοχής των πολιτών στις τοπικές, περιφερειακές, εθνικές και υπερεθνικές δημοκρατικές διαδικασίες

Από τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό ότι η ΤΗΔ συνεπάγεται τη βαθμιαία αλλαγή του γενικότερου διοικητικού μοντέλου: το υφιστάμενο Βεμπεριανό γραφειοκρατικό μοντέλο

δίνει βαθμιαία τη θέση του σε ένα νέο περισσότερο ευέλικτο και αποτελεσματικό μοντέλο διακυβέρνησης που βασίζεται στις ΤΠΕ.

4.5 Μετάβαση στην ΤΗΔ

Η καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι εύκολη. Για να παρέχονται υπηρεσίες με επίκεντρο τον χρήστη και να περιοριστεί η γραφειοκρατία (δηλ. περιττά διοικητικά εμπόδια) απαιτείται η από κοινού αξιοποίηση των πληροφοριών από όλες τις διοικητικές υπηρεσίες και σε διαφορετικά επίπεδα διοίκησης (π.χ. σε τοπικό και εθνικό επίπεδο). Προς τούτο απαιτούνται συχνά οργανωτικές αλλαγές. Απαιτείται επίσης η προθυμία να επανεξεταστούν παγιωμένοι τρόποι εργασίας, πράγμα που συχνά προσκρούει σε αντιστάσεις. Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν παρέχεται δωρεάν, ενώ χρειάζεται χρόνος για να αποδώσει.

Για τη εφαρμογή σε πλήρη κλίμακα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανακύπτουν δύσκολα ζητήματα. Πρέπει, μεταξύ άλλων, να εξασφαλιστεί η εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διάδραση με τους δημόσιους φορείς, η ευρεία πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ώστε να μην δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα, καθώς και η διαλειτουργικότητα της ανταλλαγής πληροφοριών χωρίς οργανωτικά σύνορα. Κατά συνέπεια, χρειάζεται ισχυρός ηγετικός ρόλος σε πολιτικό επίπεδο για να καμφθούν οι αντιστάσεις και να υπερπηδηθούν τα εμπόδια, να αλλάξουν οι αντιλήψεις, να προωθηθούν οι οργανωτικές αλλαγές, να υποστηριχθούν οι επενδύσεις και να μην λησμονηθεί η μακροπρόθεσμη προοπτική ενώ βραχυπρόθεσμα να επιδιώκονται με επιμονή συγκεκριμένα αποτελέσματα.

Οργανωτικές αλλαγές

Η καθιέρωση των ΤΠΕ αποτελεί ένα μόνο συστατικό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Εξίσου σοβαρά ζητήματα αποτελούν οι οργανωτικές αλλαγές και οι απόκτηση νέων δεξιοτήτων με διαφορετική αντίληψη. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί συχνά σημαντικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας της ΤΑ, εκτέλεσης των διοικητικών διαδικασιών, κατάστρωσης των πολιτικών και ελέγχου του προϋπολογισμού.

Η αλλαγή με στόχο την οργάνωση που βασίζεται στην αρχή ότι ο χρήστης είναι το επίκεντρο, ιδέα που αποτελεί ήδη τον πυρήνα της προσέγγισης New Public Management, ενισχύεται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και καθίσταται ορατή για το χρήστη στην αρχική σελίδα πρόσβασης των εξατομικευμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, την ταχύτερη

προσέγγιση και την καθοδήγηση με βάση τα καθοριστικά γεγονότα της ζωής ή της επιχείρησης. Οι μελλοντικές μορφές οργάνωσης ενδεχομένως να χρειάζεται να είναι περισσότερο ευέλικτες ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των πολιτών.

Η αναδιοργάνωση των ΟΤΑ απαιτεί επανασχεδιασμό των διαδικασιών, κατάρτιση του προσωπικού, την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και ικανοτήτων, την προσαρμογή των διατάξεων και της νομοθεσίας και νέα μοντέλα διαχείρισης των εργαζομένων. Οι ΤΠΕ αποτελούν σημαντικό μέσο για τη βελτίωση της πρόσβασης και της ποιότητας στην εκπαίδευση και την κατάρτιση.

Οι ΟΤΑ προκειμένου να λειτουργήσουν αποδοτικά και να βελτιώσουν έτσι τις επιχειρησιακές επιδόσεις τους, πρέπει να προσαρμόσουν αντίστοιχα το οργανωτικό – λειτουργικό πλαίσιο, μετασχηματίζοντας τις διεργασίες τους με συνακόλουθες μικρές ή μεγάλες οργανωσιακές μεταβολές εντός και εκτός του οργανισμού, διεύθυνσης ή τμήματος, προκειμένου να παρέχεται ποιοτικά η νέα βελτιωμένη υπηρεσία.

Οι κύριοι στόχοι της πρόκλησης είναι :

1. Εφαρμοσμένος ανασχεδιασμός διεργασιών – αναδιοργάνωση (process re-engineering, organizational development)
2. Διοίκηση της αλλαγής λόγω των έργων ΤΠΕ και η στήριξη της υιοθέτησής τους (change management)

4.6 Οι δυσκολίες εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ΤΑ

Από την εμπειρία της ΕΕΤΑΑ στην υλοποίηση έργων Πληροφορικής στους ΟΤΑ (Πρόγραμμα Μηχανοργάνωσης Καποδιστριακών Δήμων, εισαγωγή Διπλογραφικού Συστήματος και Μηχανοργάνωση Οικονομικών λειτουργιών ΟΤΑ, Ηλεκτρονικό Μητρώο εργαζομένων ΟΤΑ κλπ), καθώς και από τη σχετική έρευνα που πραγματοποιήθηκε για τις ανάγκες της παρούσας μελέτης προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα :

- Η ηγεσία και τα στελέχη των ΟΤΑ έχουν κατανοήσει την ανάγκη αξιοποίησης των ΤΠΕ και τον καταλυτικό τους ρόλο στον εκσυγχρονισμό και την αποτελεσματικότητα της ΤΑ.
- Τα τελευταία χρόνια έχουν σημειωθεί σημαντικά βήματα όσον αφορά στην ανάπτυξη υποδομών καθώς και στην εισαγωγή και χρήση ΤΠΕ από τους ΟΤΑ. Μεγάλο μέρος των διοικητικών και οικονομικών λειτουργιών είναι μηχανογραφημένο. Υπάρχουν, ωστόσο,

αρκετές περιοχές ανάπτυξης εφαρμογών ώστε να καλυφθεί το εύρος των λειτουργιών των ΟΤΑ (π.χ. τεχνικές υπηρεσίες, κοινωνικές λειτουργίες κλπ).

- Οι ΟΤΑ έχουν στο σύνολό τους πρόσβαση στο Internet, το οποίο χρησιμοποιούν κυρίως για αναζήτηση πληροφοριών και ηλεκτρονική αλληλογραφία. Όμως το 54% αυτών έχει σύνδεση χαμηλής ταχύτητας (μικρότερο ή ίσο των 256 Kbps). Είναι χαρακτηριστικό, επίσης, ότι το 56% των ΟΤΑ δεν έχει εντάξει κάποιο έργο Πληροφορικής σε χρηματοδοτικό πρόγραμμα, ενώ το 45% των χρησιμοποιούμενων Η/Υ έχει αγοραστεί μετά το 2003.
- Υπηρεσίες Πληροφορικής λειτουργούν μόνο στους μεγάλους ΟΤΑ. Ποσοστό μεγαλύτερο του 45% των ΟΤΑ δεν έχει Υπηρεσία Πληροφορικής.
- Παρατηρείται έλλειψη εξειδικευμένου στις νέες τεχνολογίες δυναμικού. Το σύνολο του προσωπικού (ΠΕ-ΤΕ-ΔΕ) Δημοσίου Δικαίου και ΙΔΑΧ με κλάδο ή ειδικότητα πληροφορικής είναι μόλις το 1,6% του συνόλου του προσωπικού των δήμων και κοινοτήτων. Είναι χαρακτηριστικό ότι σε κάθε επτά πολιτικούς μηχανικούς (ΠΕ και ΤΕ), αντιστοιχεί 1 επιστήμονας πληροφορικής (ΠΕ και ΤΕ).

Το κυριότερο όμως είναι ότι δεν έχει καλλιεργηθεί η κατάλληλη κουλτούρα γεγονός το οποίο, σε συνδυασμό με την έλλειψη υποκίνησης, έχει σαν συνέπεια, η χρήση των νέων τεχνολογιών να αντιμετωπίζεται με αβεβαιότητα. Με αποτέλεσμα να ανακύπτουν προβλήματα τόσο στην απλή χρήση των συστημάτων και εργαλείων (αδυναμία ή αποφυγή-φόβος επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αδυναμία εγγραφής CD-ROM), όσο και σε πιο σύνθετα ζητήματα, όπως η παρακολούθηση συμβάσεων με προμηθευτές.

- Η ανάπτυξη τεχνολογικών υποδομών και η εισαγωγή συστημάτων ΤΠΕ στους ΟΤΑ, κατά κανόνα, δεν πραγματοποιείται προγραμματισμένα και στοχευόμενα, στη βάση ενός στρατηγικού σχεδιασμού, αλλά είναι προσανατολισμένη στην κάλυψη τρεχουσών αναγκών. Αποτέλεσμα αυτής της πρακτικής είναι η δημιουργία αυτόνομων και ιδιότυπων εφαρμογών, που, καθώς δεν διαθέτουν τις κατάλληλες προδιαγραφές, δεν μπορούν να διασυνδεθούν λειτουργικά και να αποτελέσουν τμήμα Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων (ΟΠΣ), Συστημάτων Διοικητικής Πληροφόρησης (MIS), ή Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων (DSS) του ΟΤΑ και έτσι καθίσταται σχεδόν αδύνατη η διαλειτουργικότητα του ΟΤΑ με άλλους φορείς της ΤΑ και της Κεντρικής Διοίκησης.

- Παράλληλα, η έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των ΟΤΑ για την, από κοινού, δημιουργία Πληροφοριακών Συστημάτων, αυξάνει σημαντικά, τόσο το κόστος ανάπτυξης, όσο και το κόστος συντήρησης και τεχνικής υποστήριξής τους.

Συμπεράσματα

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί πλέον πραγματικότητα τόσο στην Ευρωπαϊκή Ένωση όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Επίσης είναι ξεκάθαρο ότι θετική είναι η στάση των Ελλήνων στη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αναγνωρίζοντας τα παραγόμενα οφέλη. Παρόλα αυτά το ποσοστό των Ελλήνων που χρησιμοποιούν τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, παραμένει ακόμα χαμηλό.

Οι Έλληνες χρήστες του διαδικτύου εμφανίζονται σε ηλικίες μέχρι 40 χρόνων φαίνονται εξοικειωμένοι με τις προηγμένες διαδικτυακές υπηρεσίες επικοινωνίας και ψυχαγωγίας, αντικαθιστώντας αρκετές δραστηριότητες με τις αντίστοιχες ηλεκτρονικές, ενώ μικρότερος είναι ο αντίκτυπος στο πεδίο των συναλλαγών με το ελληνικό Δημόσιο. Σε μεγαλύτερες ηλικίες η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και γενικά του διαδικτύου είναι αρκετά μικρή καθώς η γνώσεις των ατόμων είναι αρκετά περιορισμένες όσο αφορά την χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Ωστόσο, στην πράξη, όπως επισημαίνεται, η διείσδυση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών παραμένει αρκετά περιορισμένη στην χώρα μας. Από τα αποτελέσματα έρευνας του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ για το 2008, προκύπτει ότι μόλις το 6% των Ελλήνων πραγματοποίησε ολοκληρωμένες συναλλαγές με το δημόσιο ηλεκτρονικά. Σε μεγαλύτερα επίπεδα κινείται το ποσοστό των ατόμων που αναζητούν, για παράδειγμα, πληροφορίες από ιστοσελίδες δημόσιων φορέων (19%), ωστόσο παραμένει αρκετά χαμηλότερο από το ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου (34%).

Έτσι φαίνεται μια αντίθεση μεταξύ της θετικής στάσης των πολιτών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση από τη μια πλευρά, και της περιορισμένης χρήσης των υπαρχόντων υπηρεσιών από την άλλη. Σε σύγκριση και με τα αρκετά υψηλότερα ποσοστά των χρηστών του διαδικτύου, δημιουργείται το 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.

Επίσης η χώρα μας φαίνεται ενώ φαίνεται ότι κάνει αρκετά μεγάλες προσπάθειες όσο αφορά την κεντρική οργάνωση του κράτους, στους δήμους και τις περιφέρειες της χώρας η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υστερεί σε σχέση με τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες. Επίσης το ίδιο συμβαίνει και στον ιδιωτικό τομέα όπου οι μεγάλες επιχειρήσεις

εμφανίζουν έντονη ανάπτυξη στο τρόπο οργάνωσης και ηλεκτρονικής διοίκησης τους αντίθετα με τις μικρομεσαίες και μικρές επιχειρήσεις που υστερούν σημαντικά.

Πρέπει λοιπόν να καταβληθεί ιδιαίτερη προσπάθεια για την ανάπτυξη και υλοποίηση των τεχνολογιών διακυβέρνησης στην χώρα μας και να δοθεί έντονη έμφαση στην εκπαίδευση του πληθυσμού ώστε να μπορεί να χρησιμοποιήσει τις τεχνολογίες αυτές.

Επίσης από πλευράς υλοποίησης πρέπει όλες οι υπηρεσίες να είναι εύκολες και απλές για τον πολίτη ώστε εύκολα να τις εντάξει στην καθημερινότητα του και να γίνει κι αυτός άμεσα χρήστης όλων των υπηρεσιών. Πρέπει επίσης να ενθαρρυνθεί και να ενημερωθεί για τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να μειώσει τους φόβους χρήσης των νέων τεχνολογιών και να συμμετέχει κι αυτός ώστε η χώρα να προχωρήσει σε ένα πιο δημοκρατικό και αποδοτικό τρόπο όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Βιβλιογραφία

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 και Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, <http://www.infosoc.gr>
2. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση», Υπουργείο Εσωτερικών, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, <http://www.gspa.gr>
3. PC Magazine. Ειδική έκδοση για την ΕΔΕΤ Α.Ε. «e-Ελλάδα. Επισκεφθείτε το Δημόσιο από το σπίτι σας». Τεύχος 14, Απρίλιος 2002. Σελίδες 3-25.
4. Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης. «Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και την μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Αυγούστος 2006.
5. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. «4^η εξαμηνιαία αναφορά για την ευρυζωνικότητα. 12 παρατηρήσεις και συμπεράσματα για την Εξέλιξη της Ευρυζωνικότητας σε Ελλάδα και Ευρώπη». Φεβρουάριος 2007.
6. Πρακτικά Διεθνούς Συνεδρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας. «Οι τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην υπηρεσία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της τοπικής ανάπτυξης». Ηράκλειο, Οκτώβριος 2006.
7. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. «Βασικό κείμενο για την αναπτυξιακή προτεραιότητα. Βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης.
8. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική ανασυγκρότηση». Β. Ανδρονόπουλος, Θεσσαλονίκη, Σεπτέμβριος 2006.
9. Αναστασιάδης Παναγιώτης Σπυρίδων, «Προσεγγίζοντας την Κοινωνία της Πληροφορίας», στο Αναστασιάδης Παναγιώτης Σπυρίδων, Η Κοινωνία της Πληροφορίας: Κοινωνιολογική και ψυχολογική προσέγγιση).
10. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ, PC Magazine (Απρίλιος 2002) e-Ελλάδα: Όλο το Δημόσιο στον υπολογιστή σας! 11. Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (European

Interoperability Framework for pan-European eGovernment services, EIF), IDABC, <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/2319/5644>

11. Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΔΗΔ), Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, <http://www.infosoc.gr>
12. Άρθρο του Ειδικού Γραμματέα Ψηφιακού Σχεδιασμού, Περιοδικό Νεο, Δεκέμβριος 2006, σελ.52-54
13. Υπουργείο ανάπτυξης, e-business forum, Ομάδα εργασίας ΣΤ-5: Το παρόν και το μέλλον των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Κράτους προς τις Επιχειρήσεις (Government to Business) στην Ελλάδα, «Προτάσεις & Καλές Πρακτικές για την Παροχή Υπηρεσιών του Κράτους προς τις Επιχειρήσεις».
14. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης «Σχεδιασμός του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς για την περίοδο 2007 – 2013: Άξονες Κατάρτισης του Στρατηγικού Σχεδίου Βελτίωσης της Διοικητικής Ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης», Αναπτυξιακό Συνέδριο Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου, Ιούλιος 2005
15. Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Εργαστήριο Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας, Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας, «Οδηγός υλοποίησης ανοιχτών προτύπων και διαλειτουργικών συστημάτων», Διεθνές Συνέδριο με θέμα «Αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την Τοπική Ανάπτυξη», Σεπτέμβριος 2006.
16. e-business forum, Ομάδα Εργασίας ΣΤ5, «Το παρόν και το μέλλον των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Κράτους προς τις Επιχειρήσεις (Government to Business) στην Ελλάδα», «Διεθνείς προσεγγίσεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση».
17. Πηνελόπη Μαρκέλλου, Παναγιωτάκη Αγγελική, Τσακαλίδης Αθανάσιος, «Ηλεκτρονική Διοίκηση και Επίπεδα Εφαρμογών: Η Τεχνολογία στην Υπηρεσία του Πολίτη», CTI Technical Report, TR 2002/05/01.
18. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ - Η Επανάδρυση της Δημόσιας Διοίκησης (2005-2007)», Αθήνα 2005
19. Παπουτσής.Ι., (2002) «Επικοινωνίες και Δίκτυα» στο Ι.Παπουτσής- Βασικά Θέματα Πληροφορικής, Καλαμάτα, Εκδόσεις ISBN 960 –92076-) -Χ.

20. ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΔΙΟΝ. ΚΑΙ ΠΑΠΟΥΤΣΗΣ Ι. (2003) «Συστήματα επικοινωνιών» στο Γιαννακόπουλος Διον και Ι.ΠΑΠΟΥΤΣΗΣ, «Διοικητικά πληροφοριακά συστήματα» Αθήνα: εκδόσεις, «Σύγχρονη Εκδοτική Ε.Π.Ε.».
21. Β.Τζωρτζάκης Κ.Τζωρτζάκη Α. «Πληροφορικά συστήματα – Νέες τεχνολογίες στο Μανατζμεντ» στο Κ.Τζωρτζάκης, Α.Τζωρτζάκης – Οργάνωση και Διοίκηση, Αθήνα, Εκδόσεις Rosili).
22. Γκαγκάτσιου Ελένη, Συρράκος, Κωνσταντίνος Ηλ. «Τι είναι το Iinternet» στο Γκαγκάτσιου Ελένη, Συρράκος, Κωνσταντίνος Ηλ., Επιχειρηματικές εφαρμογές με το Ίντερνετ, Αθήνα, Γκιούρδας, 1995.
23. Βουτυνιώτη Αναστασία (2001), ΟΤΑ Α΄βαθμού στο Βουτυνιώτη Αναστασία , Εφαρμογές πληροφορικής στους ΟΤΑ, Σημειώσεις , ΤΕΙ Καλαμάτας).
24. Αναστασία Βουτυνιώτη (2001) « Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» Σημειώσεις, Τμήμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Καλαμάτα.
25. « ΘΕΣΜΟΙ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ Ε.Ε» Β΄ΕΚΔΟΣΗ, ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΣΚΟΥΝΤΖΟΣ
26. Παπαδόπουλος Γ.Πέτρος, Διπλωματική εργασία: «Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη και στην Ελλάδα», Θεσσαλονίκη 2007.
27. Στρατής Καλογρίδης, Δ/ντής Τομέα Προϊόντων Λογισμικού, Ψηφιακή Αυτοδιοίκηση:
28. Κρίσιμα Έργα & Παράγοντες Επιτυχίας, Όμιλος Info-Quest, Οκτ. 2007).
29. Καλογήρου Γ., Καρούνος Θ., Καρούνου Β., Κορμπέτης Δ., Πρίφτης Θ., Πρωτόγερου Α., 2006, Δήμοι στην Κοινωνία της Πληροφορίας, ΚΕΔΚΕ, ΕΜΠ .
30. ΣΥΝΟΨΗ 7 ου ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ (ΠΠ7), 7 th FRAMEWORK PROGRAMME (FP7)
31. Δρ Δημήτρης Φωλίνας folinas@uom.gr Λέκτορας (ΠΔ407), Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Επιστημονικός Συνεργάτης, ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Έννοιες και προοπτικές, Θεσσαλονίκη, Παρασκευή 16.12.2005
32. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης «Σχεδιασμός του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς για την περίοδο 2007 – 2013: Άξονες Κατάρτισης του Στρατηγικού Σχεδίου Βελτίωσης της Διοικητικής Ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης», Αναπτυξιακό Συνέδριο Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου, Ιούλιος

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Pardo, Theresa. 2000. Realizing the promise of digital government: It's more than building a web site. New York: Center for Technology in Government, University at Albany, State University of New York.
2. Dr Tan Yigitcanlar, 2003, Bridging the Gap between Citizens and Local Authorities via E-government, The University of Queensland, Brisbane, Australia, www.yigitcanlar.com
3. Norusis, M. 2008. SPSS 17.0 Advanced Statistical Procedures Companion. Upper Saddle-River, N.J.: Prentice Hall, Inc..
4. Cohen, S., & Eimicke, W. (2001). « The use of Internet in government service delivery». In M. Abramson & G. E. Means (Eds.), E-Government 2001. The Pricewaterhouse-Coopers endowment for the business of government (pp. 9-43). Oxford: Rowman & Littlefield Publisherw, Inc.
5. Layne, K., & Lee, J. (2001). «Developing fully functional e-government: A four stage model». Government Information Quarterly, 18, 122-136.
6. Moon, M. J. (2002). «The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality?». Public Administration Review, 62(4), 424-433.
7. Grant, G., & Chau, D. (2005). «Developing a generic framework for e-government». Journal of Global Information Management, 13(1), 1-30
8. Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Business and Citizens (IDABC), <http://www.europa.eu.int/idabc>
9. electronic Government Interoperability Framework (e-GIF), Version 6.1 (18 Μαρτίου 2005, UK Cabinet Office
10. Federal Portal - For Citizens and Business, eGovernment Good Practice Framework, Information Society, European Commission, <http://www.belgium.be>
11. Σουηδία - Company registration and tax statements, eGovernment Good Practice Framework, Information Society, European Commission
12. EUROPEAN COMMISSION ICT - INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES, A Theme for research and development under the specific programme "Cooperation" implementing the Seventh Framework Programme (2007-2013) of the European Community for research, technological development and demonstration activities Work Programme 2009-101, Agreed by ICT Programme Committee <http://cordis.europa.eu/fp7/ict/>

13. European Public Administration Network eGovernment Working Group, "Key Principles of an Interoperability Architecture" Ireland 2004
14. Gil-Garcia, J.R, & Pardo, T.A. (2005) «E-Government Success Factors: Mapping practical tools to theoretical foundations» Government Information Quarterly, 22/2, 187-216.
15. Means, G., & Schneider, D.(2000). «Meta-Capitalism: The e-business revolution and the design of 21st century companies and Markets».New York: John Wiley & Sons Inc.
16. Rimmer, J 12 June, «The future of e-Government: delivering real benefits», address to the Australian Information Industry Association Canberra Business Managers Forum, Canberra.
17. Sandoval, R., & Gil-Garcia, J.R.,(2005, May 15-18) «Assessing e-Government evolution in Mexico a preliminary analysis of the state portals». Paper presented at the 2005, Information Resources Management Assosiation International Conference, San Diego.
18. Hiller, J.S., & Belanger, F. (2001), «Privacy Strategies for electronic government», In M.A., Abramson, & G.E. Means (Eds.), e-Government 2001 (pp. 162-198), Lanham MD: Rowman & Littlefield Publishers.

Ηλεκτρονικές πηγές:

1. http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/mid_term_review_2008/i
2. www.psifiakiellada.gr
3. www.infosoc.gr
4. www.eleftherovima.gr/cgi-bin/news/viewnews.
5. Στατιστική Υπηρεσία: [www. Statistics gr.](http://www.statistics.gr), 21 Οκτωβρίου 2006.
6. Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων: [www. Kedke.gr](http://www.kedke.gr).26 Οκτωβρίου 2005.
7. Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης: <http://www.ota.gr>, 2 Οκτωβρίου 2005
ru6.cti.gr/bouras
8. www.psifiakosdimos.gr
9. www.statistics.gr
10. www.pili.gr
11. www.espa.gr
12. www.syzefxi.gr
13. <http://cordis.europa.eu/fp7>

14. <http://www.ekt.gr/fp7>
15. <http://www.euractiv.com/en/science/7th-research-framework-programme-fp7/article-117494>
16. <http://el.wikipedia.org/wiki>
17. <http://www.e-citizens.gr/web/guest/eGovernment>, Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη και στην Ελλάδα: παρόν και μέλλον
18. <http://www.observatory.gr/page/default.asp?id=4>, Παρατηρητήριο για την κοινωνία της Πληροφορίας