

**Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**«ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ  
ΣΤΗ ΧΑΡΑΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ»**



**ΕΚΠΟΝΗΣΗ**

**ΝΤΟΥΡΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ  
ΟΙΚΟΝΟΜΟΥ ΑΓΓΕΛΙΚΗ  
ΣΟΥΚΟΥΛΗΣ ΣΠΥΡΟΣ**

**ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΔΡ. ΦΩΤΕΙΝΟΠΟΥΛΟΣ ΜΙΧΑΛΗΣ**

**ΠΑΤΡΑ, 2012**



## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Με την παρούσα εργασία θα προσπαθήσουμε να μελετήσουμε την συνεισφορά των εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χάραξη οικονομικής και τουριστικής πολιτικής. Πιο συγκεκριμένα στο πρώτο κεφάλαιο θα δούμε γενικά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τα χαρακτηριστικά της καθώς και το νομικό πλαίσιο το οποίο διέπει την εφαρμογή της.

Στην συνέχεια, περνώντας στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύουμε την έννοια της οικονομικής συναλλαγής σε σχέση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς και την έννοια των ηλεκτρονικών πληρωμών.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρατίθενται τα διεθνή πρότυπα που περικλείουν την έννοια και την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στο τέταρτο κεφάλαιο βλέπουμε τους τρόπους που εντάσσονται οι ηλεκτρονικές πληρωμές στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς και τις μορφές ηλεκτρονικών πληρωμών που υπάρχουν.

Στο πέμπτο κεφάλαιο βλέπουμε την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και παρατίθεται εκτενής ανάλυση στις υπηρεσίες που παρέχει.

Στο έκτο κεφάλαιο μελετάμε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην υπηρεσία του πολίτη και της επιχείρησης.

Στο έβδομο κεφάλαιο αναφέρονται τα μοντέλα εξυπηρέτησης του πολίτη.

Στο όγδοο κεφάλαιο βλέπουμε το τι συμβαίνει στην Ελλάδα με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τι υπηρεσίες παρέχονται στους έλληνες πολίτες και τις ελληνικές επιχειρήσεις.

Τέλος στο ένατο κεφάλαιο αναλύεται η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον τουρισμό.

## **ABSTRACT**

In this paper we will try to study the contribution of eGovernment tools in shaping economic and tourism policy.

In particular, in the first chapter we will see the e – Government in general, its characteristics and the legal framework governing its implementation.

Then, passing to the second section we analyze the concept of financial transaction in relation to eGovernment and the concept of electronic payments.

The third chapter sets out international standards surrounding the concept and implementation of eGovernment.

In the fourth chapter we see the way how the electronic payments take part in eGovernment and the existing forms of electronic payment.

In chapter five we see the concept of electronic government and an extensive analysis of the services it provides is presented.

In the sixth chapter we study the electronic government in the service of citizens and businesses.

The seventh chapter referred to models of service to citizens.

In the eighth chapter we see what happens in Greece under the e-government and what services are provided to Greek citizens and Greek companies.

Finally in the ninth chapter the concept of electronic governance in tourism is analyzed.

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Τελειώνοντας την πτυχιακή μας εργασία αισθανόμαστε την ανάγκη να εκφράσουμε τις θερμότερες ευχαριστίες μας σε κάποιους ανθρώπους που η παρουσία τους υπήρξε πολύτιμη κατά τη διάρκεια των σπουδών μας.

Πρωταρχικά θέλουμε να ευχαριστήσουμε τον επιβλέποντα καθηγητή μας Δρ. Μιχαήλ Φωτεινόπουλο που καθ' όλη την διάρκεια της πραγματοποίησης της εργασίας μας συνεργάστηκε πρόθυμα μαζί μας και δεχόταν όλους τους προβληματισμούς και τις απορίες μας.

Στην συνέχεια θέλουμε να ευχαριστήσουμε τους γονείς μας που στάθηκαν αρωγοί σε όλη τη διάρκεια των σπουδών μας και με την στήριξή τους συνέβαλλαν τα μέγιστα ώστε να φτάσουμε σε αυτό το στάδιο της φοίτησής μας.

Τέλος θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τους καλούς μας φίλους για κάθε μικρή ή μεγάλη βοήθεια που μας προσέφεραν όλα αυτά τα χρόνια.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΟΡΙΣΜΟΙ .....	10
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 .....	14
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E-GOVERNMENT) .....	14
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	14
1.2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	14
1.3 ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	15
1.3.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ .....	16
1.4 ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.....	16
1.5 ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ .....	17
1.6 ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗ .....	19
1.6.1 ΕΙΔΗ ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗΣ .....	21
1.7 ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 .....	24
ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ .....	24
2.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ .....	24
2.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ .....	26
2.3 ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ.....	30
2.4 Ο ΔΡΟΜΟΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΧΩΡΟ ΠΛΗΡΩΜΩΝ.....	32
2.5 ΟΔΗΓΙΕΣ Ε.Ε. ΓΙΑ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ.....	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 .....	37
ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΤΥΠΑ .....	37
3.1 ELECTRONIC PAYMENT INITIATOR (E.P.I.).....	37
3.2 FINANCIAL PRODUCTS MARKUP LANGUAGE (F.P.M.L.).....	37
3.3. INTERNATIONAL FINANCIAL EXCHANGE (I.F.X.).....	38
3.4 ISO 20022 FINANCIAL SERVICES - UNIVERSAL FINANCIAL INDUSTRY MESSAGE SCHEME (UNIFI).....	40
3.5 SOCIETY FOR WORLDWIDE INTERBANK FINANCIAL TELECOMMUNICATION (SWIFT).....	42
3.6 OPEN FINANCIAL EXCHANGE (OFX).....	44
3.7 EXTENSIBLE BUSINESS REPORTING LANGUAGE (XBRL).....	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 .....	48
ΈΝΤΑΞΗ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	48

4.1 ΓΕΝΙΚΑ .....	48
4.2 ΠΛΑΙΣΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.....	50
4.3 ΠΛΑΙΣΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.....	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 .....	52
ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ .....	52
5.1 ΚΕΝΤΡΙΚΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΜΕΣΩ ΔΙΑΣ .....	52
5.2 ΚΕΝΤΡΙΚΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣ.....	56
5.3 ΚΑΤΑΝΕΜΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΜΕΣΩ ΔΙΑΣ .....	59
5.4 ΚΑΤΑΝΕΜΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣ.....	61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 .....	63
Η ΠΡΟΚΛΗΣΗ ΤΟΥ E-GOVERNMENT .....	63
6.1 ΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	63
6.2 ΤΑ ΤΕΣΣΕΡΑ ΣΤΑΔΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ Η-ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ.....	64
6.3 ΤΑ ΤΡΙΑ ΕΙΔΗ Η-ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ .....	67
6.4 Η-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ G2G (ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ-ΠΡΟΣ-ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ) .....	68
6.5 G2G: ΕΝΑ ΔΙΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΘΕΜΑ.....	69
6.6 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ G2G ΣΤΗΝ ΕΕ .....	70
6.7 Η ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ G2G .....	72
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 .....	73
Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ: ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΕ.....	73
7.1 ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	73
7.2 Η ΠΡΟΚΛΗΣΗ ΤΟΥ EGOVERNMENT .....	73
7.2.1 ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ .....	75
7.2.2 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	75
7.3 PRISMA PROJECT .....	75
7.4 ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ.....	77
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 .....	79
ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ .....	79
ΠΟΛΙΤΗ – ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	79

8.1 ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ .....	79
8.2 ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ .....	82
8.3 ΥΒΡΙΔΙΚΟ ΕΝΟΡΧΗΣΤΡΩΜΕΝΟ ΜΟΝΤΕΛΟ.....	83
8.4 ΥΒΡΙΔΙΚΟ ΜΗ ΕΝΟΡΧΗΣΤΡΩΜΕΝΟ ΜΟΝΤΕΛΟ .....	84
8.5 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ .....	85
8.6 ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ .....	86
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 .....	88
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ.....	88
9.1 ΔΟΡΥΦΟΡΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ .....	88
9.2 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΟΠΣ/ΔΙΚΤΥΟΥ .....	89
9.3 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....	91
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	93
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ .....	95
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	97
ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ.....	99
ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ .....	100



## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΣΧΗΜΑΤΩΝ – ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ**

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**

<b>ΕΙΚΟΝΑ 1.1: Printscreen από γενική γραμματεία πληροφοριακών συστημάτων.....</b>	<b>15</b>
<b>ΕΙΚΟΝΑ 1.2: Πιστοποιητικά ασφάλειας.....</b>	<b>18</b>
<b>ΕΙΚΟΝΑ 1.3 : Συμμετρική κρυπτογραφία.....</b>	<b>20</b>
<b>ΕΙΚΟΝΑ 1.4 : Ασύμμετρη κρυπτογραφία.....</b>	<b>21</b>
<b>ΣΧΗΜΑ 1.1 Μηχανισμοί ασφάλειας για το Διαδίκτυο.....</b>	<b>18</b>

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**

<b>ΕΙΚΟΝΑ 2.1 : Ενδεικτικοί Επιλεγμένοι Τρόποι Πληρωμών.....</b>	<b>26</b>
--	-----------

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5**

<b>ΕΙΚΟΝΑ 5.1: Μοντέλο Κεντροκοποιημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα με τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ.....</b>	<b>54</b>
<b>ΕΙΚΟΝΑ 5.2: Μοντέλο Κεντροκοποιημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα χωρίς τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ.....</b>	<b>57</b>
<b>ΕΙΚΟΝΑ 5.3 : Μοντέλο Κατανεμημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα με τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ.....</b>	<b>59</b>
<b>ΕΙΚΟΝΑ 5.4: Μοντέλο Κατανεμημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα χωρίς τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ.....</b>	<b>61</b>

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6**

<b>ΣΧΗΜΑ 6.1 : Διαφορετικά στάδια της ανάπτυξης η-υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς.....</b>	<b>65</b>
<b>ΣΧΗΜΑ 6.2 : Αλληλεπιδράσεις αρχής.....</b>	<b>67</b>

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9**

<b>ΣΧΗΜΑ 9.1 : Αρχιτεκτονική ΟΠΣ Στρατηγικού Σχεδιασμού του Τουριστικού Τομέα.....</b>	<b>89</b>
--	-----------

## ΟΡΙΣΜΟΙ

Οι ορισμοί που ακολουθούν προέρχονται από την Οδηγία 2007/64/EK (Payment Service Directive), ενώ οι έννοιες που δεν είναι διαθέσιμες συμπληρώνονται με βάση τους ορισμούς της ΔΙΑΣ<sup>1</sup>.

Γενικά, ως *Οικονομική Συναλλαγή ή Πράξη Πληρωμής* ορίζεται η ενέργεια, στην οποία προβαίνει ο πληρωτής ή ο δικαιούχος, και συνίσταται στη διάθεση, μεταβίβαση ή ανάληψη χρηματικών ποσών, ανεξάρτητα από οποιαδήποτε υποκείμενη υποχρέωση μεταξύ πληρωτή και δικαιούχου.

*Μέσο πληρωμών* αποτελεί κάθε εξατομικευμένος μηχανισμός ή/και σειρά διαδικασιών που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών και τα οποία χρησιμοποιεί ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών προκειμένου να κινήσει συναλλαγή πληρωμής

Ως *πληρωτής* νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο διατηρεί λογαριασμό πληρωμών και επιτρέπει εντολή πληρωμής από αυτόν το λογαριασμό ή, εάν δεν υπάρχει λογαριασμός πληρωμών, το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που δίνει εντολή πληρωμής. Εμφανίζεται, επίσης, ο όρος *Εντολέας* (Originator) που αναφέρεται στο φυσικό ή νομικό πρόσωπο που δίνει εντολή μεταφοράς κεφαλαίου στην Τράπεζά του υπέρ του Δικαιούχου.

Ως *δικαιούχος* (Beneficiary) νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που είναι ο τελικός αποδέκτης των χρηματικών ποσών που αποτελούν αντικείμενο της πράξης πληρωμής.

Με τον όρο *Καταναλωτής ή Υπόχρεος* (Ultimate Debtor) ορίζεται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, που υποχρεούται σε πληρωμές προς Οργανισμό βάσει υφιστάμενης συνδρομής ή εξ άλλης αιτίας.

Με τον όρο *Οφειλέτης* (Debtor) ορίζεται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, που έχει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση εξόφλησης οφειλών προς Οργανισμό, εξουσιοδοτώντας τον Οργανισμό να χρεώνει με το εκάστοτε ποσό οφειλής συγκεκριμένο τραπεζικό λογαριασμό του στην Τράπεζα Οφειλέτη. Οι οφειλές που εξοφλούνται με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του Οφειλέτη, είναι δυνατό να

---

<sup>1</sup> Διατραπεζικά Συστήματα Α.Ε. (ΔΙΑΣ), <http://www.dias.com.gr/>

αφορούν είτε υποχρεώσεις του ίδιου του Οφειλέτη προς τον Οργανισμό (οπότε ο Οφειλέτης ταυτίζεται με τον Καταναλωτή) είτε τις οφειλές τρίτου προσώπου (του Καταναλωτή).

Με τον όρο *Οργανισμός* (Creditor) ορίζεται ο δικαιούχος φορέας, ο οποίος, κατόπιν εντολής του Οφειλέτη, εκκινεί εντολές χρεώσεων και δέχεται πληρωμές στα πλαίσια του Συστήματος.

Η *εντολή πληρωμής* είναι κάθε οδηγία εκ μέρους του πληρωτή ή του δικαιούχου προς τον φορέα παροχής των υπηρεσιών πληρωμών με την οποία του ζητείται να εκτελέσει μια πράξη πληρωμής.

Ο όρος *επιβαρύνσεις* αναφέρεται σε οποιεσδήποτε δαπάνες που επιβάλλονται από έναν φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμής στο χρήστη υπηρεσιών πληρωμής και συνδέονται άμεσα ή έμμεσα με μια πράξη πληρωμής.

Ως *πάροχος* ή *φορέας παροχής υπηρεσιών πληρωμών* νοείται οποιαδήποτε από τις κατηγορίες που αναφέρονται στο άρθρο 1, παράγραφος 1 της οδηγίας 2007/64/EK και τα νομικά και φυσικά πρόσωπα που αναφέρονται στο άρθρο 26 της εν λόγω οδηγίας, όπως Τραπεζικά Ιδρύματα.

Με τον όρο *Καλύπτρια Τράπεζα* ορίζεται η συμμετέχουσα τράπεζα, στην οποία ο Οργανισμός τηρεί τραπεζικό λογαριασμό, στον οποίο θα χρεώνεται το εκάστοτε συνολικό ποσό των προς πίστωση αποδοχών.

Με τον όρο *Άμεση Χρέωση* (Direct Debit) ορίζεται η χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του Πελάτη, δυνάμει εντολής που δίδεται εκ των προτέρων και η οποία εκκινεί από τον δικαιούχο του ποσού Οργανισμό, είτε κατόπιν ενεργειών του Οργανισμού είτε κατόπιν εντολής του Πελάτη.

Με τον όρο *Εντολή Άμεσης Χρέωσης* ορίζεται η εντολή του Πελάτη προς την Τράπεζα για χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του σε ημερομηνίες και κατά ποσό που προσδιορίζονται κάθε φορά ή από τον δικαιούχο του ποσού Οργανισμό ή από τον ίδιο τον Πελάτη.

Με τον όρο *Εντολή Πληρωμής* ορίζεται η εντολή που δίδεται στην Τράπεζα από τον Πελάτη και αφορά είτε στην εξόφληση συγκεκριμένης (ad hoc) υποχρέωσης προς Οργανισμό, τα στοιχεία της οποίας εξειδικεύονται στην εντολή, είτε στην πληρωμή με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του σε σταθερή ημερομηνία και ποσό.

Με τον όρο *Ανάθεση* ορίζεται η διαδικασία με την οποία ο Πελάτης δίδει στην Τράπεζά του απευθείας ή μέσω του Οργανισμού την Εντολή Άμεσης Χρέωσης.

Με τον όρο *Εντολή* ορίζεται η εντολή μεταφοράς κεφαλαίου που δίδεται από τον Εντολέα στην τράπεζά του, προκειμένου να τεθεί στη διάθεση του Δικαιούχου πελάτη άλλης τράπεζας χρηματικό ποσό.

Με τον όρο *Εκκαθάριση* (Συμψηφισμός) ορίζεται η μετατροπή σε καθαρή απαίτηση ή καθαρή οφειλή, απαιτήσεων και οφειλών που προκύπτουν από εντολές μεταβίβασης, τις οποίες ένας συμμετέχων ή συμμετέχοντες απευθύνουν προς ή λαμβάνουν από έναν ή περισσότερους άλλους συμμετέχοντες με τελικό εξαγόμενο μία μόνο καθαρή απαίτηση ή καθαρή οφειλή ανά συμμετέχοντα.

Με τον όρο *Διακανονισμός* ορίζεται η απαλλαγή οφειλής ή η εξάλειψη απαίτησης που εκκρεμεί μεταξύ Τράπεζας Δικαιούχου και Τράπεζας Εντολέα, μέσω της αντίστοιχης μεταφοράς κεφαλαίων μεταξύ των λογαριασμών που τηρούν οι δύο Τράπεζες στο σύστημα διακανονισμού.

Συνεπώς, ο πάροχος μιας υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που κατά κανόνα είναι ένας οργανισμός ή τμήμα του δημοσίου τομέα αποτελεί συνήθως τον δικαιούχο εάν απαιτείται η διεκπεραίωση κάποιας οικονομικής συναλλαγής, ενώ ο παραλήπτης της υπηρεσίας (πολίτης ή επιχείρηση) μπορεί να είναι είτε ο πληρωτής ή ο δικαιούχος (ειδικά στην περίπτωση που δικαιούται κάποιο επίδομα).

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) είναι η χρήση των τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση και στις υπηρεσίες σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και των δημοκρατικών διαδικασιών, καθώς και την ενίσχυση της υποστήριξης στις πολιτικές του δημοσίου. Οι τέσσερις τομείς παρέμβασης για την υλοποίηση ενός συστήματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι:

E-services: Ηλεκτρονική παροχή των κυβερνητικών πληροφοριών και των υπηρεσιών μέσω διαδικτύου.

E-management: Η χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών για τη βελτίωση της διαχείρισης της διακυβέρνησης από τις επιχειρησιακές διαδικασίες μέχρι τη ροή των πληροφοριών μέσα από τα διακυβερνητικά γραφεία.

E-democracy: Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας προκειμένου αυτά να χρησιμοποιηθούν στη λειτουργία του δημοκρατικού πολιτεύματος για να αυξηθεί η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

E-commerce: Οι πληρωμές για αγαθά και υπηρεσίες διαδικτύου.

Η Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy) είναι μέρος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και προσδιορίζεται στη χρήση των τεχνολογιών ενημέρωσης και των στρατηγικών από δημοκρατικούς φορείς στις πολιτικές διαδικασίες των τοπικών κοινοτήτων, των κρατών/περιοχών, των εθνών και στο παγκόσμιο γίγνεσθαι.

Η χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (ITCs) για την υποστήριξη δημοκρατικών διαδικασιών περιλαμβάνει την εκλογική διαδικασία, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας, και την ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών στη δημοκρατική λήψη αποφάσεων.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E-GOVERNMENT)

### 1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια, όλες οι κυβερνήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης καταβάλουν μια συνεχή προσπάθεια για την υλοποίηση της έννοιας της "Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης" (e-government). Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αφορά τόσο την εσωτερική ηλεκτρονική διοίκηση των δημόσιων φορέων, όσο και την ηλεκτρονική τους συνεργασία με θεσμικούς εταίρους (προμηθευτές, τράπεζες, κλπ), και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως η χρήση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας της πληροφορίας και των τηλεπικοινωνιών για τη δημιουργία μοντέλων και εφαρμογών πρόσβασης και παροχής υπηρεσιών από το κράτος προς τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση και περιλαμβάνει τόσο τη ροή πληροφοριών ανάμεσα στα διάφορα τμήματα της δημόσιας διοίκησης, όσο και την παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Η πρόσβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτυγχάνεται μέσω των νέων τεχνολογιών όπως η διαδικτυακές πύλες (portal), ιστοσελίδες, έξυπνες κάρτες κ.α<sup>2</sup>.

Ο πολίτης μπορεί να πληροφορηθεί άμεσα για ότι τον ενδιαφέρει αλλά και να προβεί και σε οικονομικές συναλλαγές με το Δημόσιο μέσω του διαδικτύου, συμβάλλοντας μ' αυτόν τον τρόπο στη μείωση της γραφειοκρατίας και στην άμεση εξυπηρέτηση του χωρίς να χρειάζεται να περιμένει στις ουρές των δημοσίων υπηρεσιών.

### 1.2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Αυτή τη στιγμή υλοποιούνται προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα όπως :

---

<sup>2</sup> Οι έξυπνες κάρτες είναι ουσιαστικά μικροσκοπικοί υπολογιστές, που έχουν το μέγεθος και τη φόρμα της πιστωτικής κάρτας, πάνω στην οποία είναι ενσωματωμένο ένα ολόκληρο κύκλωμα (chip) στην εμπρόσθια αριστερή πλευρά. Παράδειγμα: Κάρτα sim κινητής τηλεφωνίας

- ▶ Το πρόγραμμα «Αστερίας» για τα νησιά, το οποίο αποτελεί τη βάση για τη δημιουργία ενός συστήματος δικτύωσης των ΟΤΑ του Αιγαίου με τις λοιπές κρατικές υπηρεσίες.
- ▶ Το πρόγραμμα «Αριάδνη», το οποίο την κεντρική οργάνωση και ενοποίηση σ' ένα κεντρικό κόμβο όλων των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών με σκοπό την βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής των πολιτών, όσον αφορά τις συναλλαγές του με το Δημόσιο Τομέα και με στόχο να «κινείται μεταξύ των υπηρεσιών το έγγραφο και όχι ο πολίτης».
- ▶ Και το πρόγραμμα «Σύζευξις» για την ηλεκτρονική διασύνδεση της Δημόσιας διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) μέσω του εκσυγχρονισμού της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα.

### 1.3 ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν ενδεικτικά οι παρακάτω ψηφιακές Δημόσιες υπηρεσίες :

1. [www.e-gov.gr](http://www.e-gov.gr) , αποτελεί τον οδηγό της ηλεκτρονικής πολιτείας.
2. [www.taxisnet.gr](http://www.taxisnet.gr) , όπου ο πολίτης μπορεί ηλεκτρονικά να υποβάλλει την δήλωση του εισοδήματος του ή τη δήλωση του ΦΠΑ.
3. [www.ika.gr](http://www.ika.gr) , όπου η επιχειρήσεις μπορούν να υποβάλουν μέσω του διαδικτύου την Αναλυτική Περιοδική Δήλωση (ΑΠΔ) των εργαζομένων τους.
4. [www.oaed.gr](http://www.oaed.gr) , όπου παρέχονται πληροφορίες σχετικά με διαθέσιμες θέσεις εργασίας. κ.α.

**ΕΙΚΟΝΑ 1.1: PRINTSCREEN**



**Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων**

Πηγή εικόνας: <http://www.gsis.gr>

Προσπελάστηκε: 15/06/2012

Τέλος, στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης με την εισαγωγή τεχνολογιών αιχμής και την σύνδεση κυβερνητικών πληροφοριακών υποδομών ψηφιακά για την εξοικονόμηση πόρων, την αύξηση της παραγωγικότητας της Δημόσιας Διοίκησης και την αναβάθμιση ποιοτικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις.

### **1.3.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ**

Το Διαδίκτυο είναι ένα δίκτυο γνωστό για την έλλειψη ασφάλειας γι αυτό το λόγο η λειτουργία των παραπάνω επιχειρηματικών μοντέλων για να είναι αξιόπιστη και εμπορεύσιμη προϋποθέτει την ύπαρξη μηχανισμών κρυπτογράφησης και πρωτοκόλλων ασφάλειας τα οποία θα εξασφαλίζουν τα διάφορα συναλλασσόμενα μέρη.

## **1.4 ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ**

Πέντε είναι τα βασικά χαρακτηριστικά ασφάλειας για την ασφάλεια κάθε πληροφοριακού συστήματος, αυτά της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας, τα οποία πρέπει να παρέχονται σε μια ισορροπία τέτοια που να ικανοποιεί τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες κάθε ενδιαφερόμενου, εταιρείας ή οργανισμού.

- **Εμπιστευτικότητα (confidentiality):** Τα πληροφοριακά συστήματα πρέπει να είναι προσπελάσιμα μόνο από πιστοποιημένα μέλη.
- **Ακεραιότητα (integrity):** Να διασφαλίζει την ορθότητα και την ακεραιότητα της πληροφορίας και του λογισμικού των προγραμμάτων.
- **Διαθεσιμότητα (availability):** Να εξασφαλίζει δηλαδή το ότι οι πληροφορίες και οι υπηρεσίες των πληροφοριακών συστημάτων θα είναι διαθέσιμες στους έννομους χρήστες οποιαδήποτε στιγμή τις αναζητήσουν.
- **Αυθεντικότητα (Authentication) :** Η διαδικασία της αυθεντικοποίησης αποσκοπεί στην εξακρίβωση της ταυτότητας, την οποία ισχυρίζεται ότι έχει ένας χρήστης έτσι ώστε να αποκλείονται οι περιπτώσεις της «ψηφιακής πλαστοπροσωπίας»



- **Εξουσιοδότηση (Authorization)** : Η εξουσιοδότηση περιλαμβάνει τον έλεγχο πρόσβασης σε συγκεκριμένες πληροφορίες και υπηρεσίες όταν η ταυτότητα του χρήστη εξακριβωθεί. Δηλαδή εξουσιοδότηση σημαίνει παραχώρηση δικαιωμάτων από τον ιδιοκτήτη στο χρήστη.

## 1.5 ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Τα τελευταία χρόνια έχουν αναπτυχθεί και εφαρμοστεί αρκετοί μηχανισμοί ασφάλειας που στηρίζονται σε πρωτόκολλα όπως :

- Το πρωτόκολλο SSL (Secure Socket Layer) που είναι υπεύθυνο για την ασφαλή επικοινωνία και μεταφορά δεδομένων. Το SSL μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον έλεγχο της γνησιότητας των servers και clients στο διαδίκτυο.
- Το SET (Secure Electronic Transaction) χρησιμοποιείται ως μέθοδος ασφάλειας στις εφαρμογές ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω πιστωτικών καρτών και βασίζεται στο SSL. Το συγκεκριμένο πρότυπο ασφάλειας έχει συμφωνηθεί να χρησιμοποιείται από τους παροχείς πιστωτικών καρτών, όπως η Mastercard και η Visa.
- Το SHTTP (Secure Hypertext Transport Protocol) πρωτόκολλο επικοινωνίας μεταξύ των υπολογιστών με το οποίο ενισχύεται η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω του Internet. Με το SHTTP υλοποιούνται τα απαραίτητα επίπεδα κρυπτογράφησης και πιστοποίησης των χρηστών.
- Η Smart Card, μία κάρτα στο μέγεθος της πιστωτικής κάρτας πάνω στην οποία είναι ενσωματωμένο ένα ολοκληρωμένο κύκλωμα (chip) στην εμπρόσθια αριστερή πλευρά. Το ολοκληρωμένο κύκλωμα περιέχει μνήμη και επεξεργαστή ικανά να αποθηκεύσουν και να επεξεργαστούν οποιαδήποτε πληροφορία. Στο Ηλεκτρονικό εμπόριο χρησιμοποιείται συνήθως για εφαρμογές Ηλεκτρονικών Πληρωμών.

**ΣΧΗΜΑ 1.1 : Μηχανισμοί ασφάλειας για το Διαδίκτυο**

Μηχανισμοί	Λειτουργία
Secure HTTP (S-HTTP)	Καθιστά ασφαλείς τις web συναλλαγές
Secure Sockets Layer (SSL)	Παρέχει ασφάλεια σε πακέτα δεδομένων στο επίπεδο δικτύου
Secure Electronic Transactions (SET)	Εγγυάται ασφάλεια σε συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες

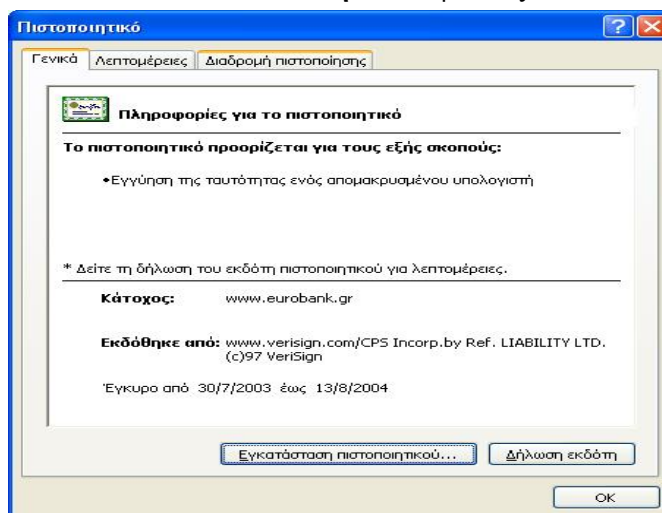
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E-GOVERNMENT)

Πηγή σχήματος: [WWW.SITEMAKER.GR/FSTAMATIADIS/ASSETS/CHAPTER\\_6.DOC](http://WWW.SITEMAKER.GR/FSTAMATIADIS/ASSETS/CHAPTER_6.DOC)

Προσπελάστηκε: 16/06/2012

Τέλος, τα ψηφιακά πιστοποιητικά ασφάλειας χρησιμοποιούν τον μηχανισμό της κρυπτογράφησης για να επιβεβαιώσουν την ταυτότητα κάποιου που στέλνει πληροφορίες, τον αριθμό της πιστωτικής του κάρτας κ.α. Τα ψηφιακά πιστοποιητικά ουσιαστικά και πρακτικά κατέχουν το ρόλο του ηλεκτρονικού διαβατηρίου τα οποία τοποθετούν πληροφορίες στο σκληρό δίσκο των χρηστών και χρησιμοποιούν τεχνολογία κρυπτογραφίας για να δημιουργήσουν ένα μοναδικό ψηφιακό πιστοποιητικό για κάθε χρήστη.

**EIKONA 1.2: Πιστοποιητικά ασφάλειας**



Secure web sites, digital certificates, padlocks and modern browsers.  
Πηγή εικόνας: [HTTP://WWW.WEBTALES.GR/ARTICLES/WEB-SERVER-DIGITAL-  
CERTIFICATES-AND-BROWSERS](http://www.webtales.gr/articles/web-server-digital-certificates-and-browsers)  
Προσπελάστηκε: 19/05/2012

Έτσι, όταν κάποιος στέλνει ένα μήνυμα στο διαδίκτυο, το πιστοποιητικό προσαρτάται στο μήνυμα επιβεβαιώνοντας την ταυτότητα του χρήστη. Τα ψηφιακά πιστοποιητικά εκδίδονται από τις ανεξάρτητες αρχές πιστοποίησης, οι οποίες είναι ιδιωτικοί οργανισμοί και παρέχουν επί πληρωμή πιστοποιητικά. Ο παροχέας-αρχή, των συγκεκριμένων πιστοποιητικών, υπογράφει με την ψηφιακή του υπογραφή το πιστοποιητικό του δικαιούχου.

Σήμερα η Verisign ([www.verisign.com](http://www.verisign.com)) αποτελεί την γνωστότερη αρχή / εταιρεία παροχής, τέτοιου είδους, μηχανισμών ασφαλείας στο διαδίκτυο.

## 1.6 ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗ

Η κρυπτογράφηση χρησιμοποιείται για να καλύψει την ανάγκη **εμπιστευτικότητας** με σκοπό το ασφαλές ηλεκτρονικό εμπόριο. Στοιχειώδες συστατικό ενός συστήματος κρυπτογράφησης είναι το κλειδί, μια σειρά από bits συγκεκριμένου μήκους.

Η κρυπτογράφηση αποτελεί μια επιστήμη, με πηγή προέλευσης τα ρωμαϊκά χρόνια όταν μεσουρανούσε ο Ιούλιος Καίσαρας, που βασίζεται στα μαθηματικά για την κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση των δεδομένων. Ο σκοπός των μεθόδων κρυπτογράφησης είναι να εξασφαλίζουν το απόρρητο στις ψηφιακές επικοινωνίες αλλά και στην αποθήκευση ευαίσθητων πληροφοριών στις βάσεις δεδομένων (Database). Το αρχικό μήνυμα ονομάζεται απλό κείμενο (plaintext), ενώ το κείμενο που μεταφέρεται ή αποθηκεύεται κρυπτογραφημένο από το απλό κείμενο ονομάζεται κρυπτογράφημα (Cipher text).

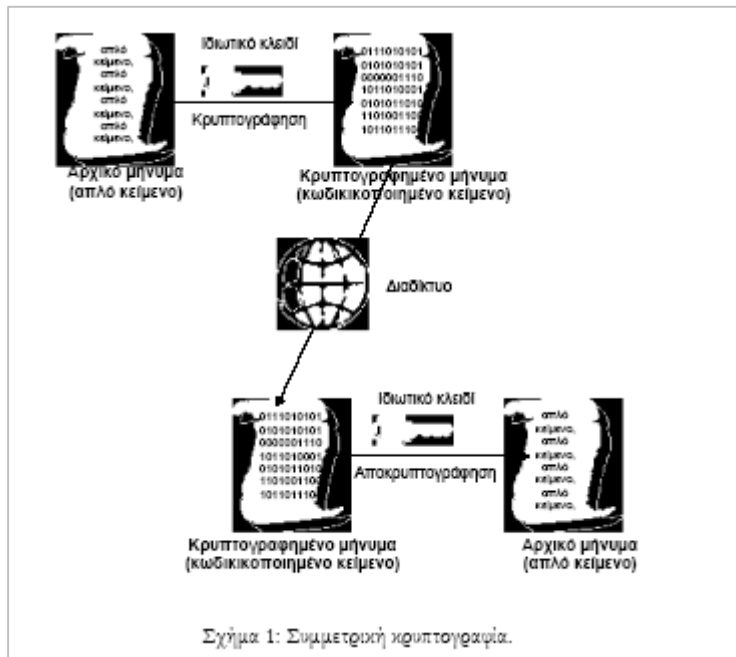
Η διαδικασία της αποκρυπτογράφησης λαμβάνει μέρος με την ανάκτηση του απλού κειμένου από το κρυπτογράφημα με την εφαρμογή αντίστροφου αλγορίθμου. Ο αλγόριθμος κρυπτογράφησης είναι μια μαθηματική συνάρτηση που χρησιμοποιείται για την κρυπτογράφηση και αποκρυπτογράφηση δεδομένων και πληροφοριών. Όσο αυξάνει ο βαθμός πολυπλοκότητας του αλγορίθμου, τόσο μειώνεται η πιθανότητα υποκλοπής των δεδομένων και πληροφοριών από εξωτερικά πρόσωπα. Ο αλγόριθμος κρυπτογράφησης λειτουργεί σε συνδυασμό με ένα κλειδί (key) για την κρυπτογράφηση του απλού κειμένου.



### 1.6.1 ΕΙΔΗ ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗΣ

Σήμερα χρησιμοποιούνται δύο διαφορετικά είδη και μέθοδοι κρυπτογράφησης και αποκρυπτογράφησης, η Συμμετρική και η Ασύμμετρη κρυπτογράφηση.

**ΕΙΚΟΝΑ 1.3 : Συμμετρική κρυπτογραφία**



#### ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΡΙΚΟΥ ΚΛΕΙΔΙΟΥ

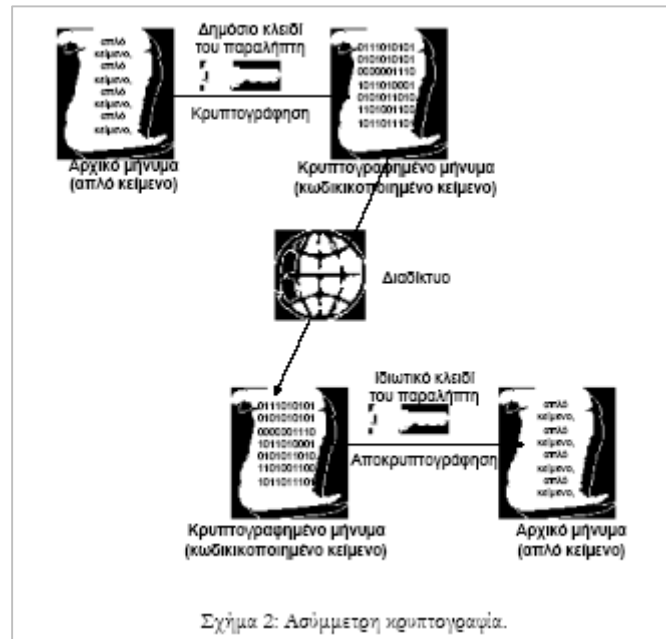
Πηγή εικόνας: [HTTP://EL.WIKIPEDIA.ORG/WIKI/](http://el.wikipedia.org/wiki/)

Προσπελάστηκε: 12/05/2012

Η συμμετρική κρυπτογράφηση χρησιμοποιεί το ίδιο κλειδί (key) για τη κρυπτογράφηση αλλά και για την αποκρυπτογράφηση. Επομένως, το κλειδί αυτό πρέπει να είναι γνωστό μόνο στα εξουσιοδοτημένα πρόσωπα.

Η ασύμμετρη κρυπτογράφηση χρησιμοποιεί διαφορετικά κλειδιά για την κρυπτογράφηση και για την αποκρυπτογράφηση. Για μεν την κρυπτογράφηση χρησιμοποιείται το δημόσιο κλειδί (public key) και για την αποκρυπτογράφηση το ιδιωτικό κλειδί (private key) και το αντίστροφο. Το μήνυμα που έχει κρυπτογραφηθεί με το δημόσιο κλειδί μπορεί να αποκρυπτογραφηθεί μόνο με το ιδιωτικό κλειδί του παραλήπτη. Δηλαδή, ο αποστολέας ενός μηνύματος πρέπει να γνωρίζει το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη και να κρυπτογραφήσει το μήνυμα με αυτό και ο παραλήπτης αποκρυπτογραφεί το μήνυμα με το ιδιωτικό του κλειδί.

**ΕΙΚΟΝΑ 1.4 : Ασύμμετρη κρυπτογραφία**



#### ΑΣΥΜΜΕΤΡΗ ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗ

Πηγή εικόνας: [HTTP://WWW.NONPAPER.NET/SECURITY/SSL\\_ASYMMETRIC.HTML](http://www.nonpaper.net/security/ssl_asymmetric.html)

Προσπελάστηκε: 06/05/2012

Η ασύμμετρη κρυπτογραφία παρέχει πολύ υψηλότερα επίπεδα ασφάλειας σε σχέση με την συμμετρική μέθοδο, αλλά από την άλλη είναι και πολύ πιο αργή όσον αφορά την διαδικασία μετατροπής του μηνύματος σε κρυπτογράφημα και το αντίστροφο.

Μερικά από τα γνωστότερα συστήματα κρυπτογράφησης – αλγορίθμων είναι τα ακόλουθα :

- ◆ **DES – Data Encryption Standard.** Σύστημα κρυπτογραφικών εντολών που χρησιμοποιεί ένα 56 – bit κλειδί κρυπτογράφησης. Χρησιμοποιείται για κρυπτογράφηση μεγάλου όγκου δεδομένων.
- ◆ **Triple DES.** Βασίζεται στον DES αλγόριθμο και κρυπτογραφεί μια ομάδα δεδομένων με τρία διαφορετικά κλειδιά.
- ◆ **IDEA.** International Data Encryption Algorithm. Προσφέρει δυνατή κρυπτογράφηση χρησιμοποιώντας ένα 128 – bit κλειδί.
- ◆ **RSA.** Ο RSA είναι σημαντικός γιατί επιτρέπει ψηφιακές υπογραφές που χρησιμοποιούνται για να πιστοποιήσουν ηλεκτρονικά έγγραφα με τον ίδιο ακριβώς τρόπο που οι ιδιόχειρες υπογραφές χρησιμοποιούνται για να πιστοποιήσουν έντυπα

έγγραφα. Είναι ενσωματωμένος σε διάφορους φυλλομετρητές (browsers) παγκοσμίου ιστού όπως ο NetScape.

## **1.7 ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

Η συνεχώς αυξανόμενη χρησιμοποίηση του διαδικτύου για τη σύναψη εμπορικών συμβάσεων, το λεγόμενο ηλεκτρονικό εμπόριο και οι τεράστιες οικονομικές συνέπειες που αυτό έχει, δραστηριοποίησαν διεθνείς οργανισμούς, την Επιτροπή Ευρωπαϊκών

Κοινοτήτων καθώς και κυβερνήσεις διαφόρων χωρών προκειμένου να ορίσουν το νομικό πλαίσιο των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, αναγνωρίζοντας την ανάγκη νομικής ρύθμισης των ηλεκτρονικών εμπορικών συναλλαγών, εξέδωσε Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Συγκεκριμένα, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο προέβη το 1999 στην έκδοση της υπ'αρ.2000/31/EC Οδηγίας η οποία τέθηκε σε ισχύ στις 17.07.2000. Με την Οδηγία αυτή καθιερώθηκε η αρχή της ελευθερίας σύναψης ηλεκτρονικών συμβάσεων, η αρχή της χώρας προέλευσης, που σημαίνει ότι το δίκαιο που διέπει τις συναλλαγές με ηλεκτρονικά μέσα είναι το δίκαιο της χώρας της μόνιμης εγκατάστασης του φορέα παροχής υπηρεσιών και ο εξωδικαστικός διακανονισμός των διαφορών που θα προκύψουν. Τα κράτη-μέλη υποχρεούνται μέσα σε 18 μήνες να εναρμονίσουν το εθνικό τους δίκαιο με την Οδηγία. Η Ελλάδα με την έκδοση του υπ'αρ. **150/2001 π.δ.** εναρμονίστηκε με την Οδηγία αυτή και προέβη σε σημαντικά βήματα προς τη θέσπιση ενός «Δικαίου του Internet». Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί ο Ν.2672/1999 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές καθώς και ο Ν.2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών.

Για τα υπόλοιπα ζητήματα ηλεκτρονικού εμπορίου εφαρμόζονται αναλογικά γενικές διατάξεις του δικαίου καθώς και ειδικότεροι νόμοι, όπως ο Ν.2121/1993 για την πνευματική ιδιοκτησία.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

# ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

## 2.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (eGovernment) όπως αναφέρθηκε και παραπάνω ορίζεται ως η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με απαραίτητες οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του υφιστάμενου ανθρωπίνου δυναμικού, ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες, οι εσωτερικές διαδικασίες καθώς και η ευρύτερη λειτουργία του δημόσιου τομέα. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί καταλύτη για την δημόσια διοίκηση σε όλα τα επίπεδα, καθώς επιτρέπει τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας – προσφέροντας μία εφικτή λύση στις αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας με λιγότερους πόρους –, ενώ παράλληλα διασφαλίζει πρόσβαση χωρίς διακρίσεις σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Παράλληλα, συνιστά ισχυρό μέσο για τη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης και του κόστους, τη βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας, την αύξηση της παραγωγικότητας και την ενίσχυση της διαφάνειας στον ευρύτερο δημόσιο τομέα.

Η παροχή μίας υπηρεσίας της δημόσιας διοίκησης με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κλιμακώνεται στα εξής επίπεδα:

- Επίπεδο 1: Πληροφόρηση – Δημοσίευση (Information). Πλήρης κάλυψη της ανάγκης για ενημέρωση του πολίτη σχετικά με παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω ενημερωτικού υλικού και οδηγιών δημοσιοποιημένων στη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα.
- Επίπεδο 2: Διάδραση – Αλληλεπίδραση (Interaction). Διάθεση στη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα επίσημων φορμών σε εκτυπώσιμη μορφή ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.



- Επίπεδο 3: Αμφίδρομη Διάδραση (Two-way interaction). Πρόσβαση μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του Φορέα σε επίσημες ηλεκτρονικές φόρμες ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει και την πιστοποίηση του χρήστη της υπηρεσίας. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.
- Επίπεδο 4: Συναλλαγή (Transaction). Διαδικτυακές Πύλες και πληροφοριακά συστήματα του Φορέα που προσφέρουν στον πολίτη ολοκληρωμένο και πλήρως ηλεκτρονικό χειρισμό της υπηρεσίας περιλαμβάνοντας σύνθετες εργασίες όπως πιστοποίηση, απόφαση, ειδοποίηση, παράδοση και πληρωμή (εάν είναι απαραίτητο). Καμία επιπλέον εργασία δεν απαιτείται από τον πολίτη για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του.
- Επίπεδο 5: Προσωποποίηση – Personalisation. Διαδικτυακές Πύλες και πληροφοριακά συστήματα του Φορέα που προσφέρουν στον πολίτη βασικές υπηρεσίες που: α) βασίζονται σε νέα μοντέλα ολοκλήρωσης εξωστρεφών και υποστηρικτικών συστημάτων (front and back-offices integration), β) επαναχρησιμοποιούν διαθέσιμα δεδομένα και γ) ακολουθούν ‘επιθετικά’ μοντέλα διάθεσης.

Κατά την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (ιδιαίτερα στα επίπεδα 4 και 5) είναι πολύ πιθανό να υπάρχει ανάγκη εκτέλεσης κάποιας οικονομικής συναλλαγής. Επομένως, για να είναι εφικτή η ηλεκτρονική ολοκλήρωση μιας τέτοιας υπηρεσίας, απαιτείται η συνεργασία των φορέων της δημόσιας διοίκησης με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Η συνεργασία αυτή συνίσταται σε δύο βασικές ενέργειες (εκτός από απαιτήσεις ταυτοποίησης, απόδειξη εκτέλεσης πληρωμής κλπ.):

- Καταβολή του οικονομικού τιμήματος για τη λήψη μιας υπηρεσίας από τον ενδιαφερόμενο (πολίτη/ επιχείρηση) με ηλεκτρονικό τρόπο – χρέωση του λογαριασμού του ενδιαφερόμενου
- Ενημέρωση του φορέα-παρόχου της υπηρεσίας προς τον ενδιαφερόμενο για την καταβολή του οικονομικού τιμήματος – πίστωση του λογαριασμού του φορέα-παρόχου της υπηρεσίας

Η ανάγκη για αξιοποίηση ηλεκτρονικών οικονομικών συναλλαγών για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μιας στάσης έχει αναγνωρισθεί και από το ECB Single EURO Payments Area (SEPA) Progress Report.

## 2.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Οι Ηλεκτρονικές Οικονομικές Συναλλαγές ή Ηλεκτρονικές Πληρωμές (Electronic Payments) περιλαμβάνουν κάθε πληρωμή προς τις επιχειρήσεις, τις τράπεζες ή τις δημόσιες επιχειρήσεις από πολίτες ή επιχειρήσεις οι οποίες εκτελούνται με τη μεσολάβηση ενός τηλεπικοινωνιακού ή ηλεκτρονικού δικτύου με χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας. Σύμφωνα με τη Σύσταση 97/489/EΚ, Ηλεκτρονική Πληρωμή είναι η πληρωμή που γίνεται είτε με ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (e-banking) είτε με πιστωτική κάρτα είτε με ηλεκτρονικό χρήμα (Οδηγία 2000/46/EΚ) [Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.]. Η χρήση ηλεκτρονικών μέσων για την πληρωμή σε μία συναλλαγή έχει σαν συνέπεια την πίστωση του ποσού αυτού και την εμφάνιση επιτοκίου που βαρύνει τον καταναλωτή. Συνεπώς, ο όρος ηλεκτρονική πληρωμή ενέχει τις εξής προϋποθέσεις:

- Οι πληρωμές πραγματοποιούνται απευθείας από τον ίδιο τον πληρωτή (πολίτης ή επιχείρηση), χωρίς την παρέμβαση κάποιου άλλου φυσικού προσώπου
- Οι πληρωμές πραγματοποιούνται εξ αποστάσεως, δηλαδή χωρίς τη φυσική παρουσία του πληρωτή (πολίτης ή επιχείρηση)
- Οι πληρωμές πραγματοποιούνται χωρίς μετρητά
- Οι πληρωμές πραγματοποιούνται με την αξιοποίηση ενός ηλεκτρονικού δικτύου (π.χ. Internet, GPRS κ.λ.π.) ή/και μέσου (PC, κινητό τηλέφωνο κ.λ.π.).

Σε αναλογία με τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μια πληρωμή εμπλέκει πολίτες, επιχειρήσεις και δημόσιους φορείς είτε στον ρόλο του πληρωτή ή του δικαιούχου ανάλογα με τη φύση της συναλλαγής.

Με βάση την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, ως Ηλεκτρονικό χρήμα ορίζεται «Η αποθήκευση χρηματικής αξίας, σε ψηφιακή μορφή μέσω μιας συσκευής που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ευρέως για την πραγματοποίηση πληρωμών σε δίκτυα χωρίς την χρήση τραπεζικών λογαριασμών.» Το ηλεκτρονικό χρήμα ορίζεται (Ν. 3148/2003) «ως η νομισματική αξία η οποία αντιστοιχεί σε απαίτηση έναντι του εκδότη και:

- Είναι αποθηκευμένη σε ηλεκτρονικό υπόθεμα,
- Έχει εκδοθεί κατόπιν παραλαβής χρηματικού ποσού, και
- Γίνεται δεκτή ως μέσο πληρωμής από επιχειρήσεις άλλες, πέραν της εκδότριας».

Παρά το γεγονός ότι το Ηλεκτρονικό Χρήμα δεν έχει προς το παρόν πρακτική εφαρμογή, μπορούν να συσχετιστούν με αυτό τα εξής:

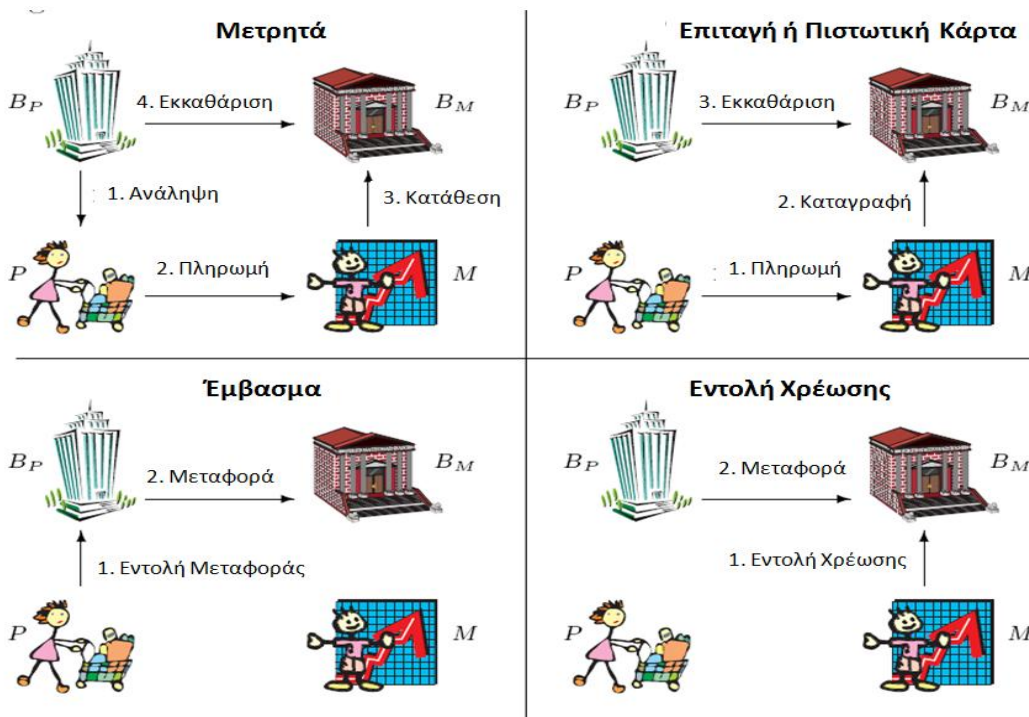
- Προπληρωμένες Κάρτες αποθηκευμένης αξίας (prepaid stored-value)
- Έξυπνες Κάρτες (μικρο-τσιπ & μνήμη) ή κάρτες μαγνητικής ταινίας
- Λογισμικό e-wallet που αποθηκεύεται στη μνήμη Η/Υ (ή άλλης φορητής συσκευής)
- Ηλεκτρονικά νομίσματα (e-coins) ή Ηλεκτρονικά μετρητά (e-cash)

Τα βασικά μέσα που έχουν υιοθετηθεί και χρησιμοποιούνται σήμερα σε εμπορικές κυρίως συναλλαγές για την εκτέλεση ηλεκτρονικών πληρωμών είναι:

- Πιστωτικές κάρτες
- Χρεωστικές κάρτες
- Κάρτες αποθηκευμένης χρηματικής αξίας
- Ηλεκτρονικές επιταγές
- Web Banking (Με εντολή πληρωμής, χρέωση / πίστωση λογαριασμού)

Τέλος, μία νέα κατηγορία που θεωρείται ότι στο άμεσο μέλλον θα έχει μεγάλη διείσδυση αφορά τα μέσα πληρωμής για «Κινητές» πληρωμές (mobile payments).

**ΕΙΚΟΝΑ 2.1 : Ενδεικτικοί Επιλεγμένοι Τρόποι Πληρωμών**



THE COMMON AGRICULTURAL  
 Πηγή εικόνας: [ec.europa.eu/agriculture/cap-post-2013](http://ec.europa.eu/agriculture/cap-post-2013)

Προσπελάστηκε: 17/06/2011

Οι Ηλεκτρονικές Οικονομικές Συναλλαγές διακρίνονται σε διάφορες κατηγορίες με βάση:

- Τον Τύπο της Συναλλαγής, δηλαδή εάν πρόκειται για χρέωση / πληρωμή του πληρωτή (π.χ. του πολίτη ή της επιχείρησης) και πίστωση / είσπραξη του δικαιούχου (στην προκειμένη περίπτωση του δημοσίου τομέα)
- Τη Συχνότητα της Συναλλαγής, δηλαδή εάν πρόκειται για μια ηλεκτρονική συναλλαγή που συμβαίνει περιοδικά, εφ' άπαξ, με ειδικό διακανονισμό (π.χ. με την καταβολή δόσεων) ή τυχαία.
- Τις Απαιτήσεις Ενημέρωσης Δικαιούχου που θέτει η Συναλλαγή, δηλαδή εάν η συναλλαγή γνωστοποιείται στον εμπλεκόμενο δικαιούχο online τη στιγμή που συμβαίνει ή αποστέλλονται συγκεντρωτικά (batch) στοιχεία των συναλλαγών στον εμπλεκόμενο δικαιούχο ανά τακτά χρονικά διαστήματα ή απλά ενημερώνεται με την εμφάνιση κάποιου αποδεικτικού εγγράφου από τον πληρωτή
- Την Υπηρεσία στην οποία εμπλέκεται η Συναλλαγή και παίρνουν τις εξής μορφές:
  - ο Παράβολα
  - ο Μεγαρόσημα
  - ο Πρόστιμα (π.χ. του Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας, φορολογικών παραβάσεων)
  - ο Τέλη (π.χ. ύδρευσης και αποχέτευσης, κυκλοφορίας)
  - ο Φόροι (π.χ. δημοτικών φόρων, φόρου εισοδήματος, φόρου προστιθέμενης αξίας)
  - ο Εισφορές (π.χ. ασφαλιστικών εισφορών)
  - ο Επιδόματα
  - ο Άλλο
- Το Χρόνο Πληρωμής, δηλαδή εάν η πληρωμή πραγματοποιείται:
  - ο Αμέσως (επί τη εμφανίσει), όπως στις περιπτώσεις χαρτονομισμάτων, επιταγών τραπεζής εμφανιζόμενων στην εκδότρια τράπεζα ή σε άμεσες χρεώσεις λογαριασμού ή χρεωστικής κάρτας.
  - ο Σε μεταγενέστερο χρόνο, εάν προσκομιστούν: επιταγές τραπεζής εμφανιζόμενες σε τράπεζα διαφορετική από την εκδότρια, μεταχρονολογημένες επιταγές (αν και επισήμως δεν υφίστανται), πιστωτικές κάρτες
- Τη Σχετική Τοποθεσία της Συναλλαγής οπότε μια οικονομική συναλλαγή διακρίνεται σε:

- Εγχώρια εάν οφειλέτης και δικαιούχος είναι κάτοικοι Ελλάδος και τηρούν λογαριασμό σε τράπεζα στην Ελλάδα ή (υπό προϋποθέσεις) σε χώρα-μέλος της ΕΕ λόγω του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Χώρου Πληρωμών (SEPA)
- Διεθνής σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις
- Το Βαθμό Αυτοματοποίησης, δηλαδή εάν απαιτούν ανθρώπινη παρέμβαση για την εκτέλεσή τους. Αυτόματες συναλλαγές είναι εφικτές όταν:
  - Επιτρέπεται η μεταφορά χρηματικού ποσού αυτού του ύψους στον δικαιούχο
  - Τα στοιχεία του δικαιούχου και της παραλήπτριας τράπεζας είναι πλήρως γνωστά και κωδικοποιημένα με συγκεκριμένο τρόπο
  - Δεν υπάρχουν απαγορεύσεις από την Τράπεζα της Ελλάδος ή το Υπουργείο Οικονομικών
  - Δεν υπάρχει υποχρέωση της Τραπεζής να ελέγξει άλλα έγγραφα ή δεδομένα

Τέλος, τα δίκτυα εξυπηρέτησεως από τα οποία μπορούν, υπό προϋποθέσεις ορισμένες φορές, να εκτελούνται πληρωμές είναι:

- a) Δίκτυο Τραπεζικών Καταστημάτων για:
  - a. πληρωμές με μετρητά ή επιταγές ή με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του οφειλέτη
  - b. ανάθεση πάγιας εντολής (εντολής άμεσης χρέωσης) εφόσον πρόκειται για επαναλαμβανόμενες πληρωμές με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του οφειλέτη
- b) Δίκτυο Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ΑΤΜ) για πληρωμές με μετρητά ή με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του οφειλέτη
- c) Δίκτυο Αυτόματων Κέντρων Πληρωμών (ΑΚΠ) για πληρωμές με κατάθεση μετρητών
- d) Δίκτυο ηλεκτρονικής τραπεζικής διαδικτύου (Web Banking) για
  - a. πληρωμές με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού ή και με χρέωση κάρτας
  - b. ανάθεση πάγιας εντολής (εντολής άμεσης χρέωσης) εφόσον πρόκειται για επαναλαμβανόμενες πληρωμές με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του οφειλέτη
- e) Δίκτυο τηλεφωνικής τραπεζικής (Phone Banking) για
  - a. πληρωμές με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού ή και με χρέωση κάρτας
  - b. ανάθεση πάγιας εντολής (εντολής άμεσης χρέωσης) εφόσον πρόκειται για επαναλαμβανόμενες πληρωμές με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του οφειλέτη
- f) Δίκτυο Καταστημάτων του δικαιούχου Οργανισμού/ Εταιρίας

- a. ανάθεση πάγιας εντολής (εντολής άμεσης χρέωσης) εφόσον πρόκειται για επαναλαμβανόμενες πληρωμές με χρέωση της πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας του οφειλέτη
- b. πληρωμή με εφάπαξ χρέωση της πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας του οφειλέτη μέσω τερματικής συσκευής EFT/POS
- c. πληρωμή με μετρητά
- g) Ηλεκτρονικό Κατάστημα του δικαιούχου Οργανισμού / Εταιρίας
- a. πληρωμή με εφάπαξ χρέωση της πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας του οφειλέτη μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής υπηρεσίας ασφαλούς εισπράξεως από πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες.

## **2.3 ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ**

### **I2010 ΚΑΙ LISBON FINANCIAL SERVICES ACTION PLAN (FSAP)**

Σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, οι πολιτικές που έχουν διατυπωθεί για τις οικονομικές συναλλαγές στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση καθοδηγούνται από το όραμα της Στρατηγικής της Λισσαβόνας το 2000 και εξειδικεύονται σε δύο άξονες:

- Ενιαία Αγορά Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών
- Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας

Γενικά, η ολοκλήρωση της ενιαίας αγοράς χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών αποτελεί ένα βασικό στοιχείο της διαδικασίας οικονομικής μεταρρύθμισης της Στρατηγικής της Λισσαβόνας και είναι ουσιώδης για την ανταγωνιστικότητα της ΕΕ σε παγκόσμιο επίπεδο. Σημεία – ορόσημα προς την επίτευξη της έχουν αποτελέσει τα:

- Η υιοθέτηση της Ενιαίας Ευρωπαϊκής Πράξης το 1987
- Η απελευθέρωση της εισροής κεφαλαίου (capital flow) το 1990
- Το Σχέδιο Δράσης για τις Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (Financial Services Action Plan, FSAP) που βρισκόταν σε ισχύ από το 1999 έως το 2005
- Η Λευκή Βίβλος της Πολιτικής για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες 2005-2010

Συγκεκριμένα, το Σχέδιο Δράσης για τις Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (Financial Services Action Plan, FSAP)<sup>3</sup> πρότεινε 42 σημεία δράσης και ένα χρονοδιάγραμμα ειδικών μέτρων εντός του οποίου ολοκληρώθηκαν τα 39 σημεία, ώστε να επιτευχθούν οι εξής στρατηγικοί στόχοι: να θεσπισθεί ενιαία χρηματοπιστωτική αγορά για σημαντικούς επενδυτές, να καταστούν προσβάσιμες και σίγουρες οι χρηματοπιστωτικές αγορές για το ευρύ κοινό, να ενισχυθούν οι κανόνες της αξιόπιστης εποπτείας και να περιοριστούν τα φορολογικά εμπόδια στην ενοποίηση των αγορών. Με την ολοκλήρωση του, μια νέα περίοδος που δίνει λιγότερη έμφαση στη νομοθεσία και περισσότερη στην υιοθέτηση και εφαρμογή υπαρχόντων μέτρων ξεκινά. Στη Λευκή Βίβλο «Πολιτική για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες 2005-2010», λοιπόν, οι στόχοι της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σε ό,τι αφορά την πολιτική για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για τα επόμενα 5 έτη είναι οι ακόλουθοι:

- Να παγιωθεί δυναμικά η πρόοδος που πραγματοποιήθηκε προς την κατεύθυνση μιας ολοκληρωμένης, ανοιχτής, περιεκτικής, ανταγωνιστικής και οικονομικά αποτελεσματικής χρηματοπιστωτικής αγοράς·
- Να καταργηθούν τα τελευταία οικονομικά σημαντικά εμπόδια έτσι ώστε οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και τα κεφάλαια να κυκλοφορούν ελεύθερα σε ολόκληρη την ΕΕ με το χαμηλότερο δυνατό κόστος - με αποτελεσματικό επίπεδο εποπτικού ελέγχου και κανόνες επιχειρηματικής συμπεριφοράς που να διασφαλίζουν υψηλό βαθμό χρηματοπιστωτικής σταθερότητας, πλεονεκτήματα για τους καταναλωτές και την προστασία των καταναλωτών·
- Να εφαρμόζεται, να τηρείται και να αξιολογείται σε διαρκή βάση το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο και να εφαρμόζονται αυστηρά οι αρχές της προσέγγισης για «βελτίωση της νομοθεσίας» σε οποιαδήποτε μελλοντική πρωτοβουλία·
- Να βελτιωθεί η συνεργασία και η σύγκλιση σε θέματα ελέγχου στην ΕΕ, να εμβαθυνθούν οι σχέσεις με τις άλλες παγκόσμιες χρηματοπιστωτικές αγορές και να ενισχυθεί η ευρωπαϊκή επιρροή στον κόσμο.

Παράλληλα, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτείνει ένα νέο στρατηγικό πλαίσιο, i2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας 2010 [**Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.**], καθορίζοντας τους γενικούς προσανατολισμούς πολιτικής. Προωθείται η ανοιχτή και ανταγωνιστική ψηφιακή οικονομία και

<sup>3</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finances/docs/actionplan/index/070124\\_part1\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finances/docs/actionplan/index/070124_part1_en.pdf)

υπογραμμίζονται οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) ως κινητήρες κοινωνικής ένταξης και ποιότητας ζωής. Ως καίριο στοιχείο της ανανεωμένης εταιρικής συνεργασίας της Λισσαβόνας για την ανάπτυξη και της απασχόλησης, η στρατηγική i2010 θα βασίζεται σε ολοκληρωμένη προσέγγιση στις κοινοτικές πολιτικές για την κοινωνία της πληροφορίας και τα οπτικο-ακουστικά μέσα. Ειδικότερα το σχέδιο δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προβλέπει ότι:

- *Κανένας πολίτης δεν θα μείνει στο περιθώριο* – προώθηση της κοινωνικής ένταξης μέσω της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης, ώστε, έως το 2010, όλοι οι πολίτες να επωφελούνται από καινοτόμες υπηρεσίες κοινής εμπιστοσύνης, με εύκολη πρόσβαση
- *Επίτευξη απόδοσης και αποτελεσματικότητας* – έως το 2010, να έχει επιτευχθεί υψηλός βαθμός ικανοποίησης των χρηστών, διαφάνεια και λογοδοσία, περιορισμός της γραφειοκρατίας και βελτίωση της αποτελεσματικότητας
- *Υλοποίηση νευραλγικών υπηρεσιών με μεγάλο αντίκτυπο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις* - έως το 2010, το σύνολο των δημοσίων συμβάσεων θα διατίθεται πλέον ηλεκτρονικά, έναντι ποσοστού 50% σήμερα, με συμφωνία συνεργασίας για περαιτέρω ηλεκτρονικές υπηρεσίες με μεγάλο αντίκτυπο όσον αφορά την εξυπηρέτηση των πολιτών
- *Δημιουργία καίριων καταλυτικών παραγόντων* - που, από το 2010 και σε ευρωπαϊκή κλίμακα, θα παρέχουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις τη δυνατότητα άνετης, ασφαλούς και διαλειτουργικής ελεγχόμενης πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες
- *Ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών και ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων* - με τη χρήση, έως το 2010, εργαλείων για αποτελεσματικό δημόσιο διάλογο και συμμετοχή σε δημοκρατικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων

## **2.4 Ο ΔΡΟΜΟΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΧΩΡΟ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

Μετά την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας το 1958, διάφορα γεγονότα έχουν σφραγίσει την πορεία προς την ολοκλήρωση της ευρωπαϊκής χρηματοπιστωτικής αγοράς. Τα πιο εμφανή είναι αναμφισβήτητα η υιοθέτηση του



ευρώ το 1999 και, ιδίως, η μετάβαση στο ευρώ σε φυσική μορφή στις χώρες της ζώνης του ευρώ το 2002. Λιγότερο εμφανής, αλλά επίσης πολύ σημαντική, ήταν η δημιουργία του TARGET, του συστήματος των κεντρικών τραπεζών για τις πληρωμές μεγάλης αξίας, την 1η Ιανουαρίου 1999. Το TARGET αποτελεί τον κεντρικό άξονα του χρηματοπιστωτικού συστήματος όσον αφορά το ευρώ και το μέσο εφαρμογής της ενιαίας νομισματικής πολιτικής του Ευρωσυστήματος.

Ο SEPA αποτελεί το επόμενο μεγάλο βήμα προς την ευρωπαϊκή ολοκλήρωση. Ο SEPA θα επιτρέψει στους πελάτες να διενεργούν πληρωμές σε ευρώ χωρίς μετρητά προς κάθε δικαιούχο εντός της ζώνης του ευρώ, χρησιμοποιώντας ένα μόνο τραπεζικό λογαριασμό και μια ενιαία δέσμη μέσων πληρωμών. Αυτό σημαίνει ότι όλες οι πληρωμές μικρής αξίας σε ευρώ θα γίνουν «εγχώριες», δηλαδή θα πάψει να υφίσταται διάκριση μεταξύ εγχώριων και διασυνοριακών πληρωμών εντός της ζώνης του ευρώ.

Στο πλαίσιο αυτής της πρόκλησης, το 2002 ο τραπεζικός κλάδος δημιούργησε το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών (European Payments Council – EPC). Το EPC καθορίζει τους νέους κανόνες και διαδικασίες για τις πληρωμές σε ευρώ. Σε αυτή τη διαδικασία έχει συμπεριλάβει τα ενδιαφερόμενα μέρη όχι μόνο από τη ζώνη του ευρώ, αλλά και από άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν, τη Νορβηγία και την Ελβετία. Έτσι, κράτη εκτός της ζώνης του ευρώ θα έχουν τη δυνατότητα να συμμετάσχουν στα συστήματα πληρωμών σε ευρώ και να υιοθετήσουν τα πρότυπα και τις πρακτικές του SEPA, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στη δημιουργία μιας ενιαίας αγοράς για τις υπηρεσίες πληρωμών.

## **2.5 ΟΔΗΓΙΕΣ Ε.Ε. ΓΙΑ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ**

Οι αγορές υπηρεσιών πληρωμών των κρατών μελών είναι σήμερα οργανωμένες χωριστά, σε εθνική βάση, ενώ το ισχύον νομικό πλαίσιο είναι κατακερματισμένο σε 27 εθνικά νομικά συστήματα. Στο πλαίσιο της προσπάθειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης να εναρμονίσει τη νομοθεσία στον τομέα των υπηρεσιών ηλεκτρονικών πληρωμών και να προωθήσει την ελεύθερη διακίνηση αγαθών, προσώπων, υπηρεσιών και κεφαλαίων, έχουν ενσωματωθεί στο κοινοτικό δίκαιο ενδεικτικά οι εξής Οδηγίες και Συστάσεις:

- Η Οδηγία 2007/64/EK (ή Payment Services Directive, PSD) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Νοεμβρίου 2007 για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των οδηγιών 97/7/EK, 2002/65/EK, 2005/60/EK και 2006/48/EK, και την κατάργηση της οδηγίας 97/5/EK προβλέπεται να ενσωματωθεί στην εθνική νομοθεσία των Κρατών-Μελών της ΕΕ μέχρι το Νοέμβριο 2009. Σε γενικές γραμμές θεσπίζει σε κοινοτικό επίπεδο ένα σύγχρονο και συνεκτικό νομικό πλαίσιο για τις υπηρεσίες πληρωμών, είτε αυτές είναι είτε δεν είναι συμβατές με το σύστημα που προέκυψε από την πρωτοβουλία στον χρηματοπιστωτικό τομέα για έναν ενιαίο χώρο πληρωμών σε ευρώ (SEPA), το οποίο να είναι ουδέτερο εξασφαλίζοντας ίσους όρους ανταγωνισμού για όλα τα συστήματα πληρωμών.

Η συγκεκριμένη οδηγία καθορίζει τους κανόνες για την εκτέλεση πράξεων πληρωμής όταν τα χρηματικά ποσά είναι ηλεκτρονικό χρήμα όπως ορίζεται στο άρθρο 1 παράγραφος 3 στοιχείο β) της οδηγίας 2000/46/EK. Συντονίζει τις εθνικές διατάξεις που διέπουν την προληπτική εποπτεία, την πρόσβαση νέων παρόχων υπηρεσιών πληρωμών στην αγορά, την πληροφόρηση, καθώς και τα δικαιώματα και υποχρεώσεις των χρηστών των υπηρεσιών πληρωμών και των παρόχων. Παράλληλα, θίγει ζητήματα διαφάνειας και απαιτήσεις ενημέρωσης που διέπουν τις υπηρεσίες πληρωμών. Η ενσωμάτωσή της στο ελληνικό δίκαιο αναμένεται δε να επιφέρει αλλαγές στις υπηρεσίες πληρωμών που αφορούν είτε σε μεταφορές πιστώσεων είτε σε εξόφληση οφειλών μέσω χρέωσης λογαριασμών.

Συνοπτικά, οι διατάξεις των βασικών άρθρων 52 παρ. 2, 69 παρ. 1 και 73 της Οδηγίας προβλέπουν τα ακόλουθα:

- Το άρθρο 52 παρ. 2 εισάγει ρύθμιση αναγκαστικού δικαίου σύμφωνα με την οποία ο δικαιούχος και ο πληρωτής επιβαρύνονται ο καθένας με την αμοιβή της τράπεζάς του (Share).
- Σύμφωνα με το άρθρο 69 παρ. 1, ο λογαριασμός της τράπεζας του δικαιούχου πρέπει να πιστώνεται από την τράπεζα του πληρωτή, το αργότερο στο τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας από τη λήψη της εντολής πληρωμής από τον πληρωτή (εντολέα), ενώ ειδικά για το διάστημα έως την 1.1.2012, μπορεί να συμφωνείται (μεταξύ πληρωτή και τράπεζας πληρωτή) διαφορετική προθεσμία έως τριών εργασίμων ημερών.

- Τέλος, το άρθρο 73 επιβάλλει ως ημερομηνία πίστωσης του λογαριασμού του δικαιούχου την ημέρα πίστωσης του λογαριασμού της τράπεζας του δικαιούχου (same day value).
- Η Οδηγία 2006/48/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Ιουνίου 2006, σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων (αναδιατύπωση).
- Η Οδηγία 2005/60/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 2005 σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας.
- Η Οδηγία 2004/39/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Απριλίου 2004 σχετικά με τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων
- Η Οδηγία 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Σεπτεμβρίου 2002 σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/EK και 98/27/EK
- Ο Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2560/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Δεκεμβρίου 2001, σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ.
- Η Οδηγία 2000/46/EK (ή E-Money Directive) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου 2000 για την ανάληψη, την άσκηση και την προληπτική εποπτεία της δραστηριότητας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος
- Η Οδηγία 2000/28/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου 2000 για τροποποίηση της οδηγίας 2000/12/EK σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων
- Η Σύσταση 97/489/EK της Επιτροπής, της 30ής Ιουλίου 1997, σχετικά με τις συναλλαγές που γίνονται με μέσα ηλεκτρονικής πληρωμής και ιδίως όσον αφορά τις σχέσεις μεταξύ του εκδότη και του κατόχου.
- Η Οδηγία 97/7/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 1997 για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις

- Η Σύσταση 88/590/ΕΟΚ της Επιτροπής, της 17ης Νοεμβρίου 1988, που αφορά τα συστήματα πληρωμών και ιδίως τις σχέσεις μεταξύ κατόχου και εκδότη κάρτας.
- Η Σύσταση 87/598/ΕΟΚ της Επιτροπής, της 8ης Δεκεμβρίου 1987, για ευρωπαϊκό κώδικα δεοντολογίας σε θέματα ηλεκτρονικών πληρωμών (σχέσεις μεταξύ χρηματοπιστωτικών οργανισμών, εμπόρων ή άλλων παρεχόντων υπηρεσίες και καταναλωτών).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

### **ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΤΥΠΑ**

#### **3.1 ELECTRONIC PAYMENT INITIATOR (E.P.I.)**

##### **Οργανισμός Προτυποποίησης: Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τραπεζικών Προτύπων (ECBS)**

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τραπεζικών Προτύπων (ECBS) ανέπτυξε το πρότυπο EBS602 “Electronic Payment Initiator” (ePI) με στόχο τον καθορισμό ενός ευέλικτου τρόπου μεταφοράς δεδομένων που θα διευκολύνει την ηλεκτρονική δημιουργία πλήρως αυτοματοποιημένων εγχώριων και διασυνοριακών πιστώσεων, με ποικίλα σενάρια μεταξύ επιχειρήσεων και ιδιωτών ή και εταιρειών. Οι Οδηγίες Εφαρμογής Προτύπου (SIG) αποτελούν έναν οδηγό για την παρουσίαση του ePI σε χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, σε προμηθευτές λογισμικού, σε εταιρείες και στους πελάτες τους. Αναλύουν τους κινδύνους και επισημαίνουν τις απαιτήσεις ασφάλειας για την ασφαλή μεταφορά του ePI. Το εγχειρίδιο αυτό, περιγράφει την χρήση του ePI (που δημιουργείται από τον δικαιούχο ή εκ μέρους του) για την δημιουργία χρηματοπιστωτικών μεταφορών μεταξύ του εντολέα και του πιστωτικού ιδρύματος του εντολέα, για διαφορετικές επιχειρηματικές υποθέσεις.

Το πρότυπο προσδιορίζει ένα σύνολο υποχρεωτικών, προαιρετικών και υπό συνθήκη δεδομένων, το οποίο επιτρέπει στον δικαιούχο να δημιουργήσει και να διαβιβάσει ένα τυποποιημένο ePI για περαιτέρω επεξεργασία σε υπάρχουσες εφαρμογές πληρωμών π.χ. Internet banking.

Το πρότυπο ePI εμφανίστηκε για πρώτη φορά το 2002 και έκτοτε δεν έχουν σημειωθεί ιδιαίτερες προσπάθειες επέκτασης ή ενημέρωσης του.

#### **3.2 FINANCIAL PRODUCTS MARKUP LANGUAGE (F.P.M.L.)**

##### **Οργανισμός Προτυποποίησης: Ειδική Επιτροπή Διαχείρισης FpML**

Η FpML (Financial products Markup Language) αποτελεί ένα πρότυπο ανταλλαγής και επεξεργασίας επιχειρησιακής πληροφορίας στο γενικότερο πλαίσιο

ηλεκτρονικών οικονομικών συναλλαγών (OTC – Over the Counter Derivatives). Δημοσιεύθηκε αρχικά από τη JP Morgan και τη PricewaterhouseCoopers τον Ιούνιο του 1999 σε μια εργασία με τίτλο "Introducing FpML: A New Standard for E-commerce", ενώ στη συνέχεια μια κεντρική Επιτροπή Διαχείρισης συστάθηκε. Τον Φεβρουάριο του 2008, η FpML 4.3 αποτελούσε την τελευταία εγκεκριμένη έκδοση.

Η FpML στοχεύει στην αυτοματοποίηση της ροής της πληροφορίας ανάμεσα στους εμπλεκόμενους στην οικονομική συναλλαγή, ανεξάρτητα από τις υποδομές σε λογισμικό ή υλικό που την υποστηρίζουν. Έχει σχεδιαστεί με γνώμονα την επαναχρησιμοποίηση και επεκτασιμότητα και ευκολία χρήσης σε πλήθος εφαρμογών από ηλεκτρονικές συναλλαγές μέχρι ανάλυση κινδύνου στο χαρτοφυλάκιο επενδυτών ή πελατών.

Στηρίζεται στην XML και αρχικά η εμβέλειά της επικεντρωνόταν σε interest rate swaps και Forward Rate Agreements (FRAs). Σήμερα, η FpML περιλαμβάνει μηνύματα που αφορούν τις θεματικές περιοχές των: Foreign Exchange (FX) Swaps and Options, Interest Rate Swaps, Inflation Swaps, Asset Swaps, Swaptions, Credit Default Swaps, Credit Default Swap Indices, Credit Default Swap Baskets, Tranches on Credit Default Swap Indices, Equity Options, Equity Swaps, Total Return Swaps. Οι βασικές συναλλαγές / διαδικασίες που καλύπτονται περιλαμβάνουν τα εξής: trading, valuation, confirmation, novations, increases, amendments, terminations, allocations, position reporting, cash flow matching, formal definition of party roles, καθώς και trade notification between asset managers and custodians.

Όσον αφορά τις δυνατότητες που παρέχει, η FpML διαφέρει από ανάλογα πρότυπα οικονομικών συναλλαγών, όπως το SWIFT, διότι δεν παρέχει κάποια υποδομή δικτύου ή προδιαγραφή κάποιου μηχανισμού μεταφοράς των μηνυμάτων.

### **3.3. INTERNATIONAL FINANCIAL EXCHANGE (I.F.X.)**

#### **Οργανισμός Προτυποποίησης: Μη Κερδοσκοπικός Οργανισμός IFX Forum**

Το IFX είναι ένα ώριμο, καλά σχεδιασμένο πρωτόκολλο XML μηνυμάτων οικονομικών συναλλαγών, το οποίο έχει αναπτυχθεί ως συλλογική προσπάθεια οικονομικών οργάνων, φορέων παροχής υπηρεσιών και των προμηθευτών IT. Στηρίζεται στην προηγούμενη εμπειρία της τραπεζικής βιομηχανίας, από τις OFX και Gold προδιαγραφές που εφαρμόζονται αυτήν την περίοδο από σημαντικά

οικονομικούς φορείς για να επιτρέψουν την ηλεκτρονική ανταλλαγή των οικονομικών στοιχείων αυτών και των πελατών τους. Η προδιαγραφή IFX παρέχει μια περιεκτική προδιαγραφή για τις νέες οικονομικές υπηρεσίες και το λογισμικό αλλά και μια κοινή στρατηγική κατεύθυνση για την εξέλιξη των υπάρχουσών υπηρεσιών και προϊόντων. Στο πλαίσιο αυτό, ο στόχος του IFX είναι:

- Να χρησιμοποιήσει πραγματικά επιχειρησιακά σενάρια και να αναπτύξει το περιεχόμενο που είναι σημαντικό και χρήσιμο στη βιομηχανία οικονομικών υπηρεσιών.

- Να δημιουργήσει μια ισχυρή, ευέλικτη, ανοικτή αρχιτεκτονική που θα υποστηρίξει την επέκταση του πρωτοκόλλου κατά τρόπο αποδοτικό και διαλειτουργικό.

Το μοντέλο IFX αποτελείται από τα εξής μέρη:

- Μια προδιαγραφή των μηνυμάτων (Messages) που ανταλλάσσονται σε μια οικονομική συναλλαγή, των αντικειμένων (Objects) ως των σχετικών λεξικών δεδομένων των μηνυμάτων που παρέχουν ένα κοινό σύνολο επαναχρησιμοποιήσιμων συστατικών, των υπηρεσιών (Services), των διεπαφών (Interfaces) που δρουν σαν «συμβόλαιο» ανάμεσα στον πάροχο μιας υπηρεσίας και τον IFX client, των λειτουργιών (Operations) που παρέχουν πρόσθετη λειτουργικότητα συνδυάζοντας μηνύματα.

- Προδιαγραφές εφαρμογής που παρέχουν πρόσθετες λεπτομέρειες στον τρόπο με τον οποίο τα επιχειρησιακά μηνύματα μπορούν να αναπαρασταθούν φυσικά.

Σε αντίθεση με την έκδοση IFX v1.X που είχε φτάσει να απαριθμεί πάνω από 900 σελίδες τεκμηρίωσης σε έγγραφο Word, η έκδοση IFX v2.X που βρίσκεται σήμερα (Δεκέμβριος 2008) σε δημόσια διαβούλευση εισάγει τις εξής καινοτομίες:

- Η προδιαγραφή του IFX είναι ένα έγγραφο στην Ιστοσελίδα με το οποίο ο χρήστης μπορεί να αλληλεπιδράσει.

- Δημιουργείται το IFX Repository, στο οποίο οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες έχουν ελεύθερη πρόσβαση και το οποίο υποστηρίζει την αυτόματη δημιουργία XML Σχημάτων σύμφωνα με την προδιαγραφή του IFX και τη δυνατότητα επερωτήσεων από τους χρήστες

Η προδιαγραφή IFX περιλαμβάνει μηνύματα που αφορούν τις θεματικές περιοχές των: Electronic Bill Presentment and Payment, Business to Business Payments,

Business to Business Banking, Automated Teller Machine communications, Consumer to Business Payme.

Το IFX αποτελεί το πρώτο πρότυπο το οποίο έχει επεκταθεί στις συναλλαγές Bank-to-Customer. Ωστόσο, αποτελεί ένα πρότυπο το οποίο έχει καθιερωθεί κυρίως στην Αμερική και δεν έχει γνωρίσει ανάλογη ανταπόκριση στην Ευρώπη, Consumer to Business Banking.

### **3.4 ISO 20022 FINANCIAL SERVICES - UNIVERSAL FINANCIAL INDUSTRY MESSAGE SCHEME (UNIFI)**

**Οργανισμός Προτυποποίησης: International Organization for Standardization (ISO)**

Το ISO 20022 - UNiversal Financial Industry Message scheme (ή UNIFI) αποτελεί το πρότυπο που έχει υιοθετήσει το ISO για την ανταλλαγή προτύπων μηνυμάτων οικονομικών συναλλαγών σε XML (eXtensible Markup Language) ανεξάρτητα από τη φύση του οργανισμού (τραπεζοπιστωτικό ίδρυμα, δημόσιος τομέας, επιχειρήσεις, πελάτες), τον τομέα ή την τοποθεσία. Διαδέχεται το ISO 15022 και στοχεύει στη διευκόλυνση των διεθνών, διασυνοριακών (international cross-border) οικονομικών συναλλαγών και επικοινωνίας ανάμεσα σε πιστωτικά ιδρύματα και τους πελάτες τους. Μπορεί, ωστόσο, να αξιοποιηθεί και για την ανάπτυξη επιπλέον μηνυμάτων σε εγχώριο επίπεδο και για να βελτιστοποιήσει την επικοινωνία ανάμεσα στους τραπεζικούς οργανισμούς.

Παρέχει ένα συνδυασμό μεθόδων και κατευθύνσεων μοντελοποίησης και reverse engineering που συντελούν στην επίτευξη διαλειτουργικότητας στις οικονομικές συναλλαγές. Συγκεκριμένα, η προσέγγιση μοντελοποίησης που υιοθετεί το ISO 20022 επιτρέπει στους χρήστες να αναπαριστούν τις διαδικασίες, τις συναλλαγές και τα μηνύματα δεδομένων με τυπική, αλλά ανεξάρτητη από σύνταξη γλώσσα και σημειογραφία σε 2 βήματα: Αρχικά, προδιαγράφεται το συνολικό «επιχειρηματικό μοντέλο»: ποιοι συμμετέχουν στη διαδικασία, τι είδους πληροφορία ανταλλάσσεται, κλπ. Στη συνέχεια, με χρήση της UML (Unified Modelling Language) ορίζεται η «πρότυπη» ροή της διαδικασίας που εξασφαλίζει ότι η πληροφορία επικοινωνείται ανάμεσα στους σωστούς ρόλους και την κατάλληλη χρονική στιγμή και επαληθεύεται από εκπροσώπους των τραπεζικών / πιστωτικών ιδρυμάτων, ενώ τα μηνύματα που



περιέχουν την πληροφορία που ανταλλάσσεται μετασχηματίζονται σε XML Σχήματα με βάση τις προδιαγραφές του ISO 20022.

Παράλληλα, το ISO 20022 διευκολύνει τη διαλειτουργικότητα και τη συνύπαρξη με άλλα πρότυπα με τη βοήθεια της τεχνικής για reverse engineering που έχει υιοθετήσει. Η συγκεκριμένη τεχνική επιτρέπει τη μετάπτωση προτύπων που δεν είναι συμβατά με τις προδιαγραφές του, όπως τα SWIFT, IFX και OFX, κατόπιν κατάλληλης επεξεργασίας, εναρμόνισης και ομογενοποίησης τους με υφιστάμενα ISO 20022 μοντέλα.

Το πρότυπο αποτελείται από 5 επιμέρους τμήματα που ορίζουν:

- Μέρος 1: Μεθοδολογία και Προδιαγραφή του ISO 20022 Repository (Overall methodology and format specifications for inputs and output from the ISO 20022 Repository)

- Μέρος 2: Ρόλος και Αρμοδιότητες των Επιτροπών Εγγραφής (Roles and responsibilities of the registration bodies)

- Μέρος 3: ISO 20022 Οδηγίες Μοντελοποίησης (Τεχνικό Έγγραφο)

- Μέρος 4: ISO 20022 Κανόνες Σχεδιασμού XML (Τεχνικό Έγγραφο)

- Μέρος 5: ISO 20022 Reverse Engineering (Τεχνικό Έγγραφο)

Στο UNIFI, τα μοντέλα και τα XML μηνύματα αποθηκεύονται κεντρικά σε μια βάση δεδομένων (UNIFI Financial Repository) που συντηρείται από μια πιστοποιημένη Αρχή Εγγραφής (Registration Authority). Το ISO 20022 Repository αποτελείται από:

- Λεξικό Δεδομένων (Data Dictionary) που περιέχει επαναχρησιμοποιήσιμα συστατικά, όπως επιχειρηματικούς όρους, έννοιες που περιλαμβάνονται σε μηνύματα και τύπους δεδομένων.

- Κατάλογο Επιχειρηματικών Διαδικασιών (Business Process Catalogue) που περιλαμβάνει κατάλληλες επιχειρηματικές περιοχές.

Το ISO 20022 περιλαμβάνει XML μηνύματα που εντάσσονται στις ευρύτερες περιοχές των: Payments, Foreign Exchange, Securities, Trade Services.

Η διαδικασία εγγραφής νέων XML Σχημάτων στο ISO 20022 Repository ελέγχεται από τις Επιτροπές: Registration Management Group (RMG), Registration Authority (RA) και Standards Evaluation Groups (SEGs).

Το πρότυπο ISO 20022 έχει υιοθετηθεί από το SEPA για την ανταλλαγή αρχείων και μηνυμάτων SEPA μεταξύ οργανισμών και τράπεζας συνεργασίας τους. Το EPC

έχει αποφασίσει ότι η χρήση των προτύπων UNIFI θα είναι υποχρεωτική για την επικοινωνία μεταξύ τραπεζών και προτεινόμενη για την επικοινωνία μεταξύ πελάτη και τράπεζας.

Ωστόσο, οι δυνατότητες του ISO 20022 έχουν αναγνωριστεί και από άλλες προσπάθειες προτυποποίησης, που αφορούν ηλεκτρονικές οικονομικές συναλλαγές, όπως Euroclear, IFX, OAGI, SWIFT και TWIST, και οι οποίες ήδη έχουν ξεκινήσει προσπάθειες εναρμόνισης τους με το ISO 20022.

Τέλος, το πρότυπο ISO 20022 προβλέπεται να ενδυναμωθεί μέσω της προσπάθειας εναρμόνισης του με τη μεθοδολογία UN/CEFACT CCTS (Core Components Technical Specification). Η συγκεκριμένη μεθοδολογία υιοθετεί μια καινοτομική προσέγγιση επαναχρησιμοποίησης δομικών συστατικών και πληροφορίας που προσαρμόζεται ανάλογα με το περιβάλλον στο οποίο απευθύνεται κάθε φορά και έχει ήδη ξεκινήσει να καθιερώνεται στους χώρους του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης<sup>4</sup>.

### **3.5 SOCIETY FOR WORLDWIDE INTERBANK FINANCIAL TELECOMMUNICATION (SWIFT)**

#### **Οργανισμός Προτυποποίησης: Ένωση Τραπεζικών Ιδρυμάτων με έδρα το Βέλγιο: Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication**

Το SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) αποτελεί ένα παγκόσμιο δίκτυο ανταλλαγής οικονομικών μηνυμάτων με ασφαλή και αξιόπιστο τρόπο ανάμεσα σε τράπεζες και άλλα πιστωτικά ιδρύματα. Ιδρύθηκε το 1973 στις Βρυξέλλες με την υποστήριξη 239 τραπεζών σε 15 χώρες, οι βασικές διαδικασίες λειτουργίας και οι κανόνες αξιοπιστίας διατυπώθηκαν το 1975 και το πρώτο μήνυμα αποστάλθηκε το 1977.

Το SWIFT προμηθεύει λογισμικό και υπηρεσίες για χρήση στο SWIFTNet Δίκτυο σε τραπεζικούς οργανισμούς ή σε CBTs (Computer Based Terminals) τα οποία τα εξουσιοδοτημένα μέλη χρησιμοποιούν για να διαχειρίζονται την παράδοση και παραλαβή των μηνυμάτων τους. Τυπικές διεπαφές και CBTs που παρέχει το SWIFT είναι: SWIFTNet Link (SNL), Alliance Gateway (SAG) και Alliance Starter Set

---

<sup>4</sup> <http://www.iso20022.org/>

(SAS) ως διεπαφές επικοινωνίας και Alliance WebStation (SAB) as desktop interface for Alliance Gateway/Starter Set.

Το πρότυπο SWIFT περιλαμβάνει οδηγίες και προδιαγραφές κατηγοριοποιημένες σε: MT Standards (Message Types) και MX Standards, τα οποία επεκτείνουν τα Message Types σε XML. Κάθε μήνυμα SWIFT αποτελείται από τρία τμήματα :

- Την επικεφαλίδα (HEADER)
- Το κείμενο (TEXT)
- Το τέλος (TRAILER)

Η επικεφαλίδα και το τέλος αποτελούν το "εξωτερικό μέρος" ενός μηνύματος SWIFT.

Το SWIFT επίσης έχει καθιερώσει το International Bank Account Number (IBAN) για την αναγνώριση τραπεζικών λογαριασμών και το ISO 9362 Bank Identifier Codes (BICs) για την αναγνώριση τραπεζικών οργανισμών, που είναι επίσης γνωστοί ως SWIFT Codes.

Σε γενικές γραμμές, το SWIFT παρέχει έναν κεντρικό store-and-forward μηχανισμό που παρέχει κάποιες επιπλέον δυνατότητες διαχείρισης δοσοληπιών (transaction management). Εάν μια τράπεζα Α επιθυμεί να στείλει ένα μήνυμα σε μια τράπεζα Β κατόπιν εξουσιοδότησης από τον οργανισμό Γ, δημιουργεί το μήνυμα με βάση τις προδιαγραφές του SWIFT και το αποστέλλει στο SWIFT. Το SWIFT με τη σειρά του εγγυάται την ασφαλή και αξιόπιστη παράδοση στην τράπεζα Β αφού έχουν γίνει οι απαιτούμενες δράσεις από τον οργανισμό Γ.

Το SWIFT γενικά περιλαμβάνει υπηρεσίες και μηνύματα που εντάσσονται στις περιοχές: Securities, Treasury and Derivatives, Trade Services, Payments and Cash Management, ενώ δεν διευκολύνει τη μεταφορά υπολοίπων (funds transfer).

Το SWIFT παρέχει πρόσφατα τη δυνατότητα ασφαλούς ανταλλαγής ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mail) ανάμεσα σε άτομα μέσω της υπηρεσίας SWIFTNet Mail, που σχεδιάστηκε για να αντικαταστήσει το φαξ και courier για τη μεταφορά ευαίσθητων εγγράφων και να ενισχύσει την ασφάλεια της μετάδοσης πάνω από το «ανοικτό» internet.

Σήμερα, η πλειοψηφία των διεθνών διατραπεζικών μηνυμάτων χρησιμοποιούν το δίκτυο SWIFT. Μέχρι το Δεκέμβριο του 2007 το SWIFT διασύνδεει 8.332 τραπεζικούς οργανισμούς σε 208 χώρες. Κατά μέσο όρο 2.4 εκατομμύρια μηνύματα

με όγκο συναλλαγών που ανέρχεται σε \$2 τρισεκατομμύρια επεξεργαζόταν το SWIFT τη μέρα το 1995.

Το SWIFT Δίκτυο βρίσκεται σε φάση μετάβασης των υποδομών του σε ένα νέο, πιο ασφαλές και ευκολότερο στην ενημέρωση πρωτόκολλο, το SWIFT Phase 2. Οι τράπεζες θα πρέπει με τη σειρά τους να αναβαθμίσουν τα συστήματα πληρωμών που χρησιμοποιούν, ώστε να χρησιμοποιούν την εφαρμογή Relationship Management Application (RMA) αντί για το υφιστάμενο Bilateral Key Exchange (BKE)<sup>5</sup>.

### **3.6 OPEN FINANCIAL EXCHANGE (OFX)**

#### **Οργανισμός Προτυποποίησης: CheckFree Corp., Intuit Inc., και Microsoft Corporation**

Το OFX είναι μια προδιαγραφή για την ηλεκτρονική ανταλλαγή οικονομικών στοιχείων μεταξύ οικονομικών οργανισμών, επιχειρήσεων και καταναλωτών μέσω του Διαδικτύου. Σχεδιάστηκε στις 16 Ιανουαρίου 1997 από τις Microsoft, Intuit και CheckFree αρχικά ως ενοποιημένη τεχνική προδιαγραφή για να συγκλίνει τους αντίστοιχους μηχανισμούς κάθε μιας εταιρείας. Οι εκδόσεις OFX 1.0-1.6 στηρίχθηκαν στο SGML για την ανταλλαγή στοιχείων ενώ όλες οι εκδόσεις από το 2000, με την προδιαγραφή 2.0, στηρίζονται σε XML. Το Μάρτιο 2004 υπολογίστηκε ότι το OFX υποστηρίζεται σε πάνω από 2000 τράπεζες, καθώς επίσης και σε σημαντικές επιχειρήσεις επεξεργασίας μισθοδοτικών καταστάσεων. Σήμερα βρίσκεται στην έκδοση OFX 2.1.1 (Μάιος 2006), ενώ οργανισμοί με παράδοση στη δημιουργία και την παράδοση των on-line οικονομικών υπηρεσιών όπως η Τράπεζα της Αμερικής, η Chase Manhattan Bank, η Citibank, η First Technology Credit Union, η KeyBank, η Wells Fargo και η Woodforest National Bank βοηθούν στο να διαμορφωθεί το μέλλον της προδιαγραφής ως μέλη μιας ανοικτής οικονομικής ανταλλαγής τραπεζικής οργανωτικής επιτροπής.

Το OFX είναι ένα διαδικτυο-στρεφές σύστημα πελατών / εξυπηρετητών που υιοθετεί ένα μοντέλο αιτήματος /απάντησης με χρήση XML. Υποστηρίζει πλήρη συγχρονισμό στοιχείων και πλήρη αποκατάσταση λάθους. Η προδιαγραφή ενσωματώνει τα ευρέως αποδεκτά πρωτόκολλα μεταφοράς και ασφάλειας δικτύου και επιτρέπει σε οποιοδήποτε προγραμματιστή λογισμικού να σχεδιάσει μια διεπαφή

---

<sup>5</sup> <http://www.swift.com/>

που θα υποστηριχθεί στο front-end διασφαλίζοντας την αυθεντικοποίηση, τη μυστικότητα και την ακεραιότητα μηνυμάτων.

Το OFX καθορίζει τα μηνύματα αιτήματος και απάντησης που χρησιμοποιούνται από κάθε οικονομική υπηρεσία καθώς επίσης και το κοινό πλαίσιο και την υποδομή για την υποστήριξη της επικοινωνία αυτών των μηνυμάτων. Το OFX έχει εκδώσει μια σειρά σχημάτων XML με την οποία οι αντίστοιχες οικονομικές δραστηριότητες πρέπει να συμμορφωθούν και τα οποία εμπίπτουν στις ακόλουθες θεματικές περιοχές: Bank statement download, Credit card statement download, Funds transfers including recurring transfers, Loan statement download, Consumer payments, including recurring payments, Business payments, including recurring payments, Brokerage and mutual fund statement download, including transaction history, current holdings, and balances for normal accounts and 401(k) accounts., Bill presentment and payment, Tax form download, including 1099 and W2 (presented as a 2.0 addendum), Image download for banking, credit cards, investments and loans, Automatic 1-Way OFX.

Σε απάντηση στις ανάγκες της βιομηχανίας οικονομικών υπηρεσιών, το OFX διασφάλισε τη συμμετοχή των κορυφαίων οικονομικών οργάνων και των επιχειρήσεων τεχνολογίας καθώς και ευρεία και βαθιά υποστήριξη εντός της τεχνολογικής κοινότητας. Στην πραγματικότητα, πολλοί πάροχοι λύσεων τεχνολογίας συμπεριλαμβανομένης της Andersen Consulting, Business Logic, Corillian, CFI ProServices, Edify, EDS, EEI, Intelidata, Logica, Microsoft and Sun Online Resources, Security First Technologies και άλλες χτίζουν OFX εξυπηρετητές ή παρέχουν τη βοήθεια στα οικονομικά όργανα για να αναπτύξουν δικές τους λύσεις. Ωστόσο, το πρότυπο θεωρείται κατά κάποιο τρόπο απαρχαιωμένο με την έλευση αρχικά του IFX και στη συνέχεια του ISO 2002<sup>6</sup>.

### **3.7 EXTENSIBLE BUSINESS REPORTING LANGUAGE (XBRL)**

Το XBRL είναι μια γλώσσα για την ηλεκτρονική επικοινωνία, δήλωση και αναφορά (business reporting) των επιχειρησιακών και οικονομικών στοιχείων οργανισμών σε διεθνές επίπεδο. Αναπτύσσεται από μια διεθνή μη κερδοσκοπική κοινοπραξία μεγάλων επιχειρήσεων, οργανισμών και κυβερνητικών αρχών. Παρέχει σημαντικά οφέλη κατά την προετοιμασία, την ανάλυση και την επικοινωνία των

---

<sup>6</sup> <http://www.ofx.net/>

επιχειρησιακών πληροφοριών ενώ προσφέρει εξοικονόμηση κόστους, μεγαλύτερη αποδοτικότητα, ακρίβεια και αξιοπιστία σε όλους εκείνους που συμμετέχουν στην παροχή ή χρησιμοποίηση των οικονομικών στοιχείων. Ουσιαστικά, επιτρέπει την αποδοτική διαχείριση των επιχειρησιακών δεδομένων από το λογισμικό υπολογιστών, δεδομένου ότι υποστηρίζει όλες τις προτυποποιημένες εργασίες για τη σύνταξη, την αποθήκευση και χρησιμοποίηση των επιχειρησιακών δεδομένων. Τέτοιες πληροφορίες μπορούν να μετατραπούν σε XBRL με τις κατάλληλες διαδικασίες χαρτογράφησης ή να παραχθούν σε XBRL από το λογισμικό.

Το XBRL είναι μια γλώσσα για την ηλεκτρονική επικοινωνία επιχειρησιακών και οικονομικών δεδομένων και παρέχει τις οδηγίες και τις μεθοδολογίες κατά την προετοιμασία, την ανάλυση και την επικοινωνία της πληροφορίας για business reporting. Η έννοια του business reporting περιλαμβάνει οικονομικές δηλώσεις, οικονομικές πληροφορίες, μη οικονομικές πληροφορίες και ρυθμιστικές αρχειοθετήσεις όπως οι ετήσιες και τριμηνιαίες οικονομικές δηλώσεις, χωρίς ωστόσο να περιορίζεται σ' αυτά.

Το πρότυπο XBRL χωρίζει την επιχειρησιακή αναφορά σε δύο μέρη: τις XBRL αναπαραστάσεις και τις XBRL ταξονομίες. Οι XBRL αναπαραστάσεις περιέχουν τα γεγονότα που θα περιέχει η αναφορά ενώ οι ταξονομίες καθορίζουν τις έννοιες που χρησιμοποιούνται από τα γεγονότα. Οι ταξονομίες παρέχουν έναν τρόπο να μοντελοποιηθεί η σημασιολογία ενός πλαισίου αναφοράς και είναι επεκτάσιμες. Ενώ ο καθένας μπορεί να δημιουργήσει ταξονομίες, μέχρι σήμερα, οι μεγαλύτερες ταξονομίες έχουν δημιουργηθεί από τη συνεργασία μεταξύ των λογιστών που επιδιώκουν να συλλάβουν τις γενικά αποδεκτές αρχές της λογιστικής που εφαρμόζονται σε διάφορες αρμοδιότητες. Μια XBRL αναπαράσταση μπορεί να υποστηριχθεί από περισσότερες από μια ταξονομίες. Επίσης, οι ταξονομίες μπορούν να διασυνδεθούν, να επεκταθούν και να τροποποιηθούν με διάφορους τρόπους. Γενικά, είναι απαραίτητο να εξεταστούν πολλές σχετικές ταξονομίες από κοινού για την ερμηνεία μιας XBRL αναπαράστασης. Το σύνολο σχετικών ταξονομιών καλείται ανακαλύψιμο σύνολο ταξονομίας (DTS - Discoverable Taxonomy Set). Επιτρέπεται η εφαρμογή μοναδικών ετικετών προσδιορισμού στα στοιχεία των οικονομικών δεδομένων.

Το XBRL μπορεί να δείξει πώς τα στοιχεία συσχετίζονται το ένα με το άλλο και μπορεί έτσι να αναπαραστήσει πώς αυτά υπολογίζονται. Μπορεί επίσης να προσδιορίσει εάν περιέρχονται σε ιδιαίτερους σχηματισμούς ομάδας για

οργανωτικούς λόγους ή λόγους αναπαράστασης. Το πιο σημαντικό είναι ότι το XBRL είναι εύκολα επεκτάσιμο, έτσι ώστε οι επιχειρήσεις και άλλες οργανώσεις να μπορούν να το προσαρμόσουν κατάλληλα για να καλύψουν ποικίλες πρόσθετες απαιτήσεις<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> <http://www.xbrl.org/>

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**

# **ΈΝΤΑΞΗ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

### **4.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Το «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας» ή «Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» έχει ως σκοπό τη θέσπιση κοινών κανόνων, προδιαγραφών και προτύπων για την ανάπτυξη διαδικτυακών τόπων και πληροφοριακών συστημάτων από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης. Η χρήση κοινών κανόνων και προτύπων θα επιτρέψει τη συνεργασία μεταξύ των φορέων για την παροχή ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών μιας στάσης προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους φορείς του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα. Στοχεύει στην αποτελεσματική υποστήριξη της παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Κεντρικό, Περιφερειακό και Τοπικό επίπεδο και στη συμβολή στην επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο πληροφοριακών συστημάτων, διαδικασιών και δεδομένων.

Το Ελληνικό Πλαίσιο εντάσσεται στο συνολικό σχεδιασμό της Ελληνικής δημόσιας διοίκησης για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες και ως τέτοιο είναι άμεσα συνυφασμένο με τους στόχους και τις κατευθύνσεις τόσο της Ελληνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013, και των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων «Ψηφιακή Σύγκλιση» και «Διοικητική Μεταρρύθμιση» όσο και με πρωτοβουλίες και πολιτικές σε ευρωπαϊκό επίπεδο, όπως οι πρωτοβουλίες i2010 και eEurope, καθώς και το πρόγραμμα IDABC και το European Interoperability Framework.

Προς αυτή την κατεύθυνση, το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Έκδοση 3.0, Νοέμβριος 2008) περιλαμβάνει το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων, το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, το Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης και το Μοντέλο Τεκμηρίωσης:



- Το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων παρέχει τις προδιαγραφές για τους κανόνες και τα πρότυπα που πρέπει να ακολουθούνται από τους φορείς Δημόσιας Διοίκησης σχετικά με τη δόμηση, το περιεχόμενο και την παρουσίαση των διαδικτυακών τους τόπων, καθώς και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω αυτών.

- Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών οριοθετεί τις γενικές αρχές και τη στρατηγική που θα πρέπει να διέπει την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων από φορείς της δημόσιας διοίκησης. Στο πλαίσιο αυτό, προδιαγράφονται επίσης τα τεχνολογικά πρότυπα βάσει των οποίων θα πρέπει να αναπτύσσονται τα πληροφοριακά συστήματα, ταξινομημένα σε 3 επίπεδα κατάταξης (υποχρεωτικά, προαιρετικά, υπό μελέτη) με βάση τον κύκλο ζωής προτύπων του Πλαισίου, ενώ παρέχονται οδηγίες για την επίτευξη οργανωσιακής και σημασιολογικής διαλειτουργικότητας. Στόχος είναι η υποστήριξη τόσο της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ συστημάτων όσο και της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους φορείς.

- Το Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης έχει ως στόχο να καθοδηγήσει τους φορείς δημόσιας διοίκησης που προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να επιλέξουν τους κατάλληλους μηχανισμούς αυθεντικοποίησης και να καθορίσουν τις διαδικασίες εγγραφής και ταυτοποίησης των χρηστών, ώστε να διασφαλίζεται η ασφάλεια των παρεχόμενων υπηρεσιών και η προστασία των δεδομένων των χρηστών.

- Το Μοντέλο Τεκμηρίωσης αποτελεί την πρόταση τεκμηρίωσης των Διαδικασιών, των Εγγράφων, των XML Σχημάτων και των Διαδικτυακών Υπηρεσιών (Web Services) του Ελληνικού δημοσίου τομέα

- Τη Βιβλιοθήκη XML Σχημάτων (e-GIF XML Schema Library) που περιλαμβάνει πάνω από 400 XML Σχήματα εγγράφων, 35 Core Components και 150 Business Information Entities που συμμορφώνονται με τις οδηγίες του Μοντέλου Τεκμηρίωσης και του UN/CEFACT

Τέλος, η εφαρμογή του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προβλέπεται να ωφελήσει τους φορείς της δημόσιας διοίκησης, τους συναλλασσόμενους με τους φορείς της δημόσιας διοίκησης, τους αναδόχους έργων ανάπτυξης διαδικτυακών

τόπων και πληροφοριακών συστημάτων και τους κατασκευαστές σχετικού λογισμικού.

## **4.2 ΠΛΑΙΣΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ**

Ζητήματα που αφορούν τη σχεδίαση, την υλοποίηση και τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών αναλύονται σε ειδική ενότητα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Ηλεκτρονικών Συναλλαγών που περιλαμβάνει:

- Μέθοδοι και μέσα ηλεκτρονικών πληρωμών που έχουν υιοθετηθεί και χρησιμοποιούνται σήμερα σε εμπορικές κυρίως συναλλαγές για την εκτέλεση ηλεκτρονικών πληρωμών, λαμβάνοντας υπόψη τη διάσταση της δημόσιας διοίκησης σε εθνικό και πανευρωπαϊκό επίπεδο.
- Κανάλια πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών, όπως το Διαδίκτυο και η Κινητή Τηλεφωνία.
- Διασύνδεση συστημάτων δημόσιας διοίκησης με πληροφοριακά συστήματα του χρηματοπιστωτικού τομέα, ώστε να υποστηρίξουν την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών που περιλαμβάνουν κάποια οικονομική συναλλαγή.
- Κόστος υποστήριξης ηλεκτρονικών πληρωμών από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης
- Ασφάλεια συναλλαγών, ώστε να εξασφαλίζεται τα δεδομένα (π.χ. ένα μήνυμα ή ένα κείμενο) που στέλνει ένας χρήστης δεν μπορούν να αποκαλυφθούν ή να διατεθούν σε μη εξουσιοδοτημένα για αυτό άτομα (εμπιστευτικότητα), δεν αλλοιώνονται κατά τη μετάδοσή τους και ο παραλήπτης θα πρέπει να τα λάβει όπως ακριβώς τα έστειλε ο αποστολέας και να είναι σίγουρος ότι τα δεδομένα που λαμβάνει είναι αυτά που ο αποστολέας έχει στείλει (ακεραιότητα), ενώ ο παραλήπτης είναι σίγουρος για την ταυτότητα του αποστολέα (αυθεντικότητα) και αμφότερα τα εμπλεκόμενα μέρη δεν μπορούν να αρνηθούν εκ των υστέρων την συμμετοχή τους στη συναλλαγή αυτή (μη αποποίηση ευθύνης).
- Απαιτήσεις υλοποίησης και εκτέλεσης ηλεκτρονικών πληρωμών προς τους φορείς του δημοσίου τομέα και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Αναλυτικά, οι οδηγίες και οι κατευθύνσεις του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα συγκεκριμένα θέματα μπορούν να ανακτηθούν από την τρέχουσα

έκδοση του (Έκδοση 2.0, Μάιος 2008). Στη συγκεκριμένη έκδοση, επίσης, τα προτεινόμενα τεχνολογικά πρότυπα για την ανταλλαγή χρηματο-οικονομικών δεδομένων και το επίπεδο συμμόρφωσης των υλοποιήσεων εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι: SEPA (Πρότυπο Υποχρεωτικό), Secure Electronic Transactions, SET (Πρότυπο Υπό Διαμόρφωση), ISO 20022 ή UNIFI (Πρότυπο Υπό Διαμόρφωση), ενώ στη γκρι λίστα έχουν καταταχθεί τα πρότυπα IFX και OFX.

#### **4.3 ΠΛΑΙΣΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ**

Η εφαρμογή του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που περιέχουν την εκτέλεση οικονομικών συναλλαγών ορίζει:

- Τον προσδιορισμό της «κατηγορίας δεδομένων» όπου τα δεδομένα εντάσσονται στην κατηγορία «Οικονομικά Δεδομένα (υπαγόμενα στο Φορολογικό Απόρρητο)». Ελλείπει νομοθετικού ορισμού, ως «οικονομικά δεδομένα» νοούνται οι πληροφορίες που καλύπτονται από το φορολογικό απόρρητο, δηλ. «οι φορολογικές δηλώσεις, τα φορολογικά στοιχεία, οι εκθέσεις και κάθε άλλο στοιχείο του φακέλου που έχει σχέση με τη φορολογία ή άπτεται αυτής» (άρθρο 85 Κώδικα Φορολογικών Στοιχείων).

- Τον καθορισμό «επιπέδων εμπιστοσύνης» για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, με βάση την κατηγορία των δεδομένων που αξιοποιούν, αλλά και λαμβάνοντας υπόψη τις πιθανές επιπτώσεις που μπορεί να προκληθούν σε περίπτωση μη ορθής λειτουργίας ή διαχείρισής τους.

- Τη συσχέτιση κάθε επιπέδου εμπιστοσύνης με κατάλληλα «επίπεδα αυθεντικοποίησης», όπου για κάθε επίπεδο αυθεντικοποίησης έχουν οριστεί συγκεκριμένοι μηχανισμοί αυθεντικοποίησης.

- Τη συσχέτιση κάθε επιπέδου εμπιστοσύνης με τις κατάλληλες «διαδικασίες εγγραφής» των χρηστών στην υπηρεσία.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5**

### **ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

#### **5.1 ΚΕΝΤΡΙΚΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΜΕΣΩ ΔΙΑΣ**

Το Μοντέλο Κεντρικοποιημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα με τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ ως Οργανισμού Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών προβλέπει την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών από και προς το Δημόσιο Τομέα με τη βοήθεια Κεντρικών Πληροφοριακών Συστημάτων Πληρωμών που δημιουργούνται ανά Θεματική Ενότητα (π.χ. για Ασφαλιστικά Ταμεία, για Δήμους, για τις Δ.Ο.Υ.).

Ο πολίτης ή η επιχείρηση που θέλει να διεκπεραιώσει μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που περιλαμβάνει ηλεκτρονική συναλλαγή απευθύνεται στην Κεντρική Κυβερνητική Πύλη (Ερμής) ή στη Διαδικτυακή Πύλη του Δημόσιου Φορέα που παρέχει την υπηρεσία μέσω πολλαπλών καναλιών πρόσβασης (για παράδειγμα, μέσω διαδικτύου ή μέσω κινητού τηλεφώνου). Ενημερώνεται για τη διαδικασία διεκπεραίωσης της υπηρεσίας μέσω κατάλληλης διεπαφής της Διαδικτυακής Πύλης με το Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας και μπορεί να πραγματοποιήσει την ηλεκτρονική οικονομική συναλλαγή από την Κεντρική Κυβερνητική Πύλη (Ερμής) ή στη Διαδικτυακή Πύλη του Δημόσιου Φορέα, που αναλαμβάνουν με τη σειρά τους να διασυνδεθούν με το Κεντρικό Σύστημα Πληρωμών ανάλογα με τη θεματική ενότητα στην οποία εντάσσεται η υπηρεσία (π.χ. ασφάλιση, φορολογία).

Το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Πληρωμών αναλαμβάνει με τη σειρά του διπλό ρόλο:

§ Να επικοινωνήσει με τη ΔΙΑΣ real time (που έρχεται σε επαφή με την αντίστοιχη τράπεζα) για να διαπιστώσει εάν τα στοιχεία πληρωμής είναι έγκυρα και αν μπορεί να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή (π.χ. εάν υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο σε κάποιο λογαριασμό ή ηλεκτρονικό πορτοφόλι)

§ Να ενημερώσει το υποστηρικτικό back-office σύστημα του Δημόσιου Φορέα τον οποίο αφορά η πληρωμή μόλις πραγματοποιηθεί

Το βασικό πλεονέκτημα που παρέχει το Μοντέλο Κεντροποιημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα με τη μεσολάβηση ενός Οργανισμού Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών (Clearing House) είναι ότι οι οικονομικές συναλλαγές σε κάθε φάση τους ελέγχονται από τη ΔΙΑΣ. Υπάρχει δυνατότητα διαχείρισης μεγάλου όγκου συναλλαγών, αλλά και μικροπληρωμών, όπως παραβόλων μικρού αντίτιμου μέσω ενός Κεντρικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Παραβόλων υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων, ενώ συντονίζεται η επικοινωνία με το σύνολο των τραπεζών χωρίς να χρειάζεται να εμπλακεί ο ενδιαφερόμενος Δημόσιος Φορέας. Διευκολύνονται με αυτόν τον τρόπο οι Δημόσιοι Φορείς που επιθυμούν να παρέχουν και να υλοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές, διότι δεν χρειάζεται πλέον να συνεννοούνται με τις τράπεζες μια προς μια, αλλά μπορούν να αξιοποιήσουν την υποδομή που προβλέπεται για τη θεματική περιοχή στην οποία εντάσσονται. Για παράδειγμα, ένας Δήμος μπορεί να δίνει τη δυνατότητα στους δημότες του να πληρώνουν τα δημοτικά τέλη μέσα από τη διαδικτυακή πύλη που διαθέτει, έχοντας διασφαλίσει τη διασύνδεση του με το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Πληρωμών για Δήμους. Παράλληλα, εφόσον υπάρχει μοναδικό σημείο πρόσβασης για το συντονισμό και την εκκαθάριση οικονομικών συναλλαγών, διευκολύνεται η συμμόρφωση με τα πρότυπα που προτείνουν διεθνείς οργανισμοί προτυποποίησης, καθώς και η επικοινωνία με ανάλογους Οργανισμούς Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Ωστόσο, θα πρέπει να συντρέχουν οι εξής προϋποθέσεις για να λειτουργήσει σωστά το μοντέλο:

§ Επίλυση νομικών ζητημάτων που εγείρονται αναφορικά με τη δυνατότητα διεξαγωγής πληρωμών από κεντρικά συστήματα ανά θεματική ενότητα και τη ρητή διατύπωση του ρόλου του Οργανισμού Εκκαθάρισης μέσω κατάλληλων θεσμικών παρεμβάσεων.

§ Αντιμετώπιση ζητημάτων ασφάλειας και αυθεντικοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων σε μια σειρά συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ηλεκτρονικών πληρωμών που παρέχουν είτε front-ends ή υποστηρικτικές back-office λειτουργίες.

§ Μοντελοποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εμπλέκουν ηλεκτρονικές πληρωμές με βάση τις οδηγίες του Μοντέλου Τεκμηρίωσης του Ελληνικού Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ώστε να διασαφηνιστεί η

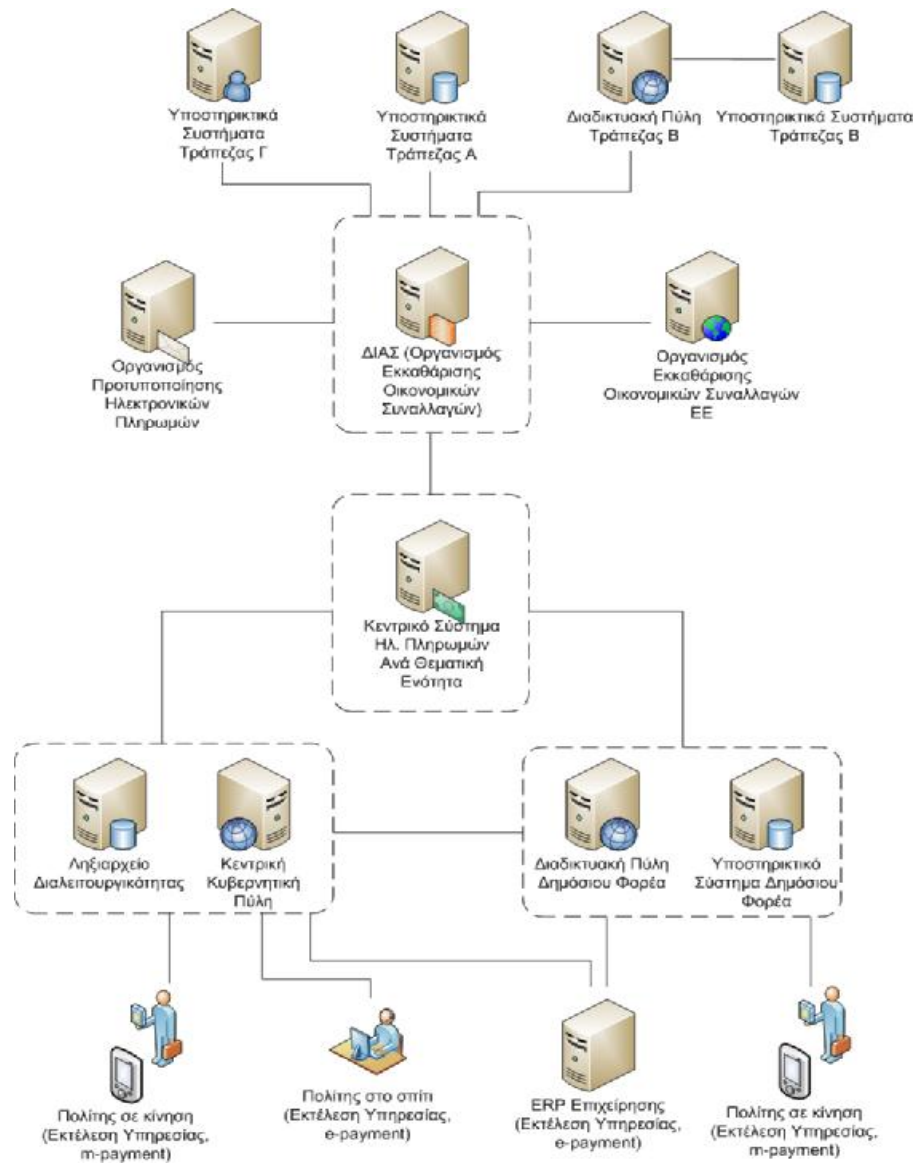
διαδικασία εκτέλεσης της υπηρεσίας και οι απαιτούμενες διεπαφές με το Κεντρικό Σύστημα Πληρωμών για τη διενέργεια της πληρωμής ανάλογα με τη Θεματική Ενότητα.

§ Σαφής προσδιορισμός των θεματικών ενότητων για τις οποίες θα δημιουργηθούν Κεντρικά Συστήματα Ηλεκτρονικών Πληρωμών, ώστε να μην υπάρχουν επικαλύψεις μεταξύ τους και να διασφαλιστεί κατά το δυνατόν η ανεξαρτησία από την υφιστάμενη δομή των Δημόσιων Φορέων.

§ Αποδοχή από την πλευρά των Δημόσιων Φορέων του γεγονότος ότι οι πληρωμές για τις οποίες το νομικό πλαίσιο τούς καθιστά υπεύθυνους πρέπει να διεξάγονται με κοινό τρόπο με τους υπόλοιπους Φορείς με τη βοήθεια ενός συστήματος στο οποίο θα είναι απλοί χρήστες και όχι οι ιδιοκτήτες. Τα απαιτούμενα κίνητρα μπορούν να δοθούν με την επιρροή της πολιτικής εξουσίας ή ανώτερων διοικητικών στελεχών από τον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης, της βιομηχανίας ή της εκπαίδευσης, καθώς και μέσα από τη συνειδητοποίηση των αναμενόμενων οφελών και των τυχόν δυσμενών συνεπειών από τη μη συμμόρφωση.

Γενικά, το μοντέλο αυτό απευθύνεται σε σχετικά ώριμους τεχνολογικά φορείς που έχουν ήδη πραγματοποιήσει σημαντικές επενδύσεις τόσο σε υλικοτεχνικό εξοπλισμό όσο και σε κατάρτιση επιχειρησιακών στελεχών πληροφορικής ώστε να μπορέσει να εξωτερικεύσει με σωστό, δομημένο και ασφαλή τρόπο συγκεκριμένες όψεις των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των πληρωμών που εμπλέκουν στα Κεντρικά Συστήματα Ηλεκτρονικών Πληρωμών με τρόπο συμβατό με το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

**ΕΙΚΟΝΑ 5.1 : Μοντέλο Κεντροποιημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα με τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ**



Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πηγή εικόνας : <http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content>

Προσπελάστηκε: 16/04/2011

## **5.2 ΚΕΝΤΡΙΚΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣ**

Το Μοντέλο Κεντρικοποιημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα χωρίς τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ ως Οργανισμού Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών προβλέπει την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών από και προς το Δημόσιο Τομέα με τη βοήθεια Κεντρικών Πληροφοριακών Συστημάτων Ηλεκτρονικών Πληρωμών που δημιουργούνται ανά Θεματική Ενότητα (π.χ. για Ασφαλιστικά Ταμεία, για Δήμους, για τις Δ.Ο.Υ.).

Ο πολίτης ή η επιχείρηση που θέλει να διεκπεραιώσει μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που περιλαμβάνει ηλεκτρονική συναλλαγή απευθύνεται στην Κεντρική Κυβερνητική Πύλη (Ερμής) ή στη Διαδικτυακή Πύλη του Δημόσιου Φορέα που παρέχει την υπηρεσία μέσω πολλαπλών καναλιών πρόσβασης (για παράδειγμα, μέσω διαδικτύου ή μέσω κινητού τηλεφώνου). Ενημερώνεται για τη διαδικασία διεκπεραίωσης της υπηρεσίας μέσω κατάλληλης διεπαφής της Διαδικτυακής Πύλης με το Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας και μπορεί να πραγματοποιήσει την ηλεκτρονική οικονομική συναλλαγή από την Κεντρική Κυβερνητική Πύλη (Ερμής) ή στη Διαδικτυακή Πύλη του Δημόσιου Φορέα, που αναλαμβάνουν με τη σειρά τους να διασυνδεθούν με το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Πληρωμών ανάλογα με τη θεματική ενότητα στην οποία εντάσσεται η υπηρεσία (π.χ. ασφάλιση, φορολογία).

Το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Πληρωμών αναλαμβάνει με τη σειρά του διπλό ρόλο:

§ Να επικοινωνήσει με το υποστηρικτικό σύστημα της συνεργαζόμενης τράπεζας που δηλώνει ο χρήστης real time για να διαπιστώσει εάν τα στοιχεία πληρωμής είναι έγκυρα και αν μπορεί να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή (π.χ. εάν υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο σε κάποιο λογαριασμό ή ηλεκτρονικό πορτοφόλι)

§ Να ενημερώσει το υποστηρικτικό back-office σύστημα του Δημόσιου Φορέα τον οποίο αφορά η πληρωμή μόλις πραγματοποιηθεί

Το πλεονέκτημα που παρέχει το Μοντέλο Κεντρικοποιημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα χωρίς τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ είναι ότι οι οικονομικές συναλλαγές μπορούν να πραγματοποιούνται άμεσα με τη μεσολάβηση των τραπεζών. Υπάρχει δυνατότητα διαχείρισης μεγάλου όγκου



συναλλαγών, ενώ συντονίζεται η επικοινωνία με το σύνολο των τραπεζών χωρίς να χρειάζεται να εμπλακεί ο ενδιαφερόμενος Δημόσιος Φορέας. Διευκολύνονται με αυτόν τον τρόπο οι Δημόσιοι Φορείς που επιθυμούν να παρέχουν και να υλοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές, διότι δεν χρειάζεται πλέον να συνεννοούνται με τις τράπεζες μια προς μια, αλλά μπορούν να αξιοποιήσουν την υποδομή που προβλέπεται για τη θεματική περιοχή στην οποία εντάσσονται.

Ωστόσο, θα πρέπει να συντρέχουν οι εξής προϋποθέσεις για να λειτουργήσει σωστά το μοντέλο:

§ Επίλυση νομικών ζητημάτων που εγείρονται αναφορικά με τη δυνατότητα διεξαγωγής πληρωμών από κεντρικά συστήματα ανά θεματική ενότητα μέσω κατάλληλων θεσμικών παρεμβάσεων.

§ Αντιμετώπιση ζητημάτων ασφάλειας και αυθεντικοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων σε μια σειρά συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ηλεκτρονικών πληρωμών που παρέχουν είτε front-ends ή υποστηρικτικές back-office λειτουργίες.

§ Μοντελοποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εμπλέκουν ηλεκτρονικές πληρωμές με βάση τις οδηγίες του Μοντέλου Τεκμηρίωσης του Ελληνικού Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ώστε να διασαφηνιστεί η διαδικασία εκτέλεσης και οι απαιτούμενες διεπαφές με το Κεντρικό Σύστημα Πληρωμών ανάλογα με τη Θεματική Ενότητα.

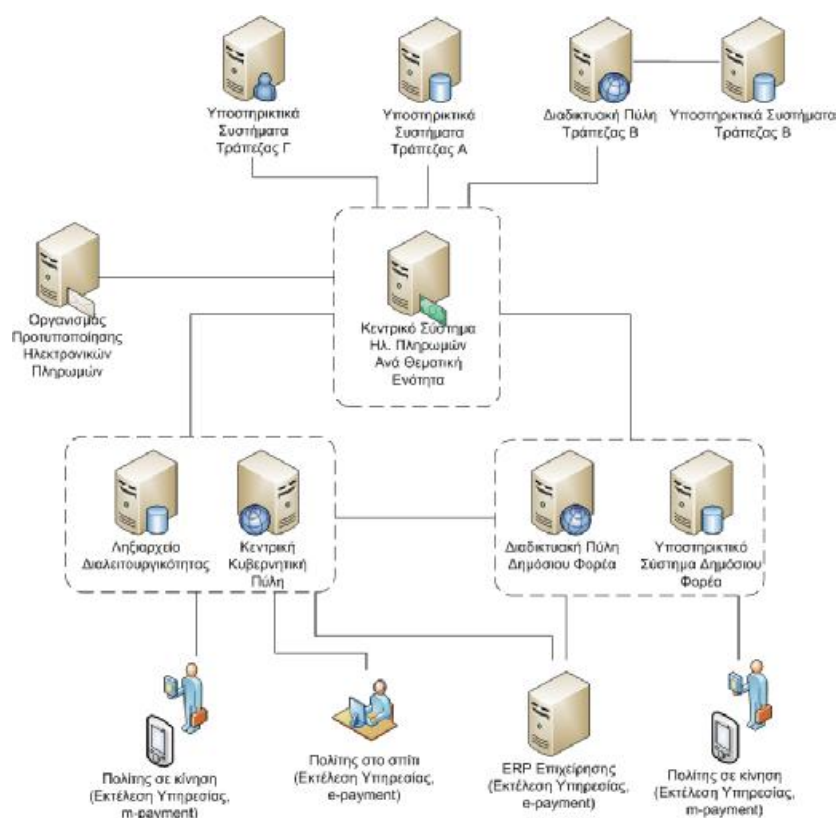
§ Σαφής προσδιορισμός των θεματικών ενοτήτων για τις οποίες θα δημιουργηθούν Κεντρικά Συστήματα Πληρωμών, ώστε να μην υπάρχουν επικαλύψεις μεταξύ τους και να διασφαλιστεί κατά το δυνατόν η ανεξαρτησία από την υφιστάμενη δομή των Δημόσιων Φορέων.

§ Αποδοχή από την πλευρά των Δημόσιων Φορέων του γεγονότος ότι οι πληρωμές για τις οποίες το νομικό πλαίσιο τούς καθιστά υπεύθυνους πρέπει να διεξάγονται με κοινό τρόπο με τους υπόλοιπους ανάλογους Φορείς με τη βοήθεια ενός συστήματος στο οποίο θα είναι απλοί χρήστες και όχι οι ιδιοκτήτες. Τα απαιτούμενα κίνητρα μπορούν να δοθούν με την επιρροή της πολιτικής εξουσίας ή ανώτερων διοικητικών στελεχών από τον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης, της βιομηχανίας ή της εκπαίδευσης, καθώς και μέσα από τη συνειδητοποίηση των αναμενόμενων οφελών και των τυχόν δυσμενών συνεπειών από τη μη συμμόρφωση.

Τα μειονεκτήματα που συνοδεύουν το Μοντέλο Κεντροποιημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα χωρίς τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ

συνοψίζονται στην αύξηση της πολυπλοκότητας υλοποίησης των Κεντρικών Συστημάτων Ηλεκτρονικών Πληρωμών, καθώς θα πρέπει να αναπτύξουν διεπαφές επικοινωνίας με κάθε τράπεζα ξεχωριστά και για κάθε θεματική ενότητα πληρωμών. Δεν αξιοποιείται η υφιστάμενη υποδομή που έχει αναπτύξει το ΔΙΑΣ τόσο σε πανευρωπαϊκό επίπεδο για τη διαχείριση της επικοινωνίας με Οργανισμούς Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών στην Ευρωπαϊκή Ένωση όσο σε εθνικό επίπεδο για το συντονισμό όλων των τραπεζών.

**ΕΙΚΟΝΑ 5.2 : Μοντέλο Κεντροποιημένης Διαξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα χωρίς τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ**



Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πηγή εικόνας : <http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content>

Προσπελάστηκε: 16/04/2011

### **5.3 ΚΑΤΑΝΕΜΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΜΕΣΩ ΔΙΑΣ**

Το Μοντέλο Κατανεμημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα με τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ ως Οργανισμού Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών υποστηρίζει την ταυτόχρονη λειτουργία και συνύπαρξη πολλαπλών Συστημάτων Πληρωμών που συντηρούνται «τοπικά» από Φορείς οι οποίοι παρέχουν πολλές υπηρεσίες και διαθέτουν το απαιτούμενο υπόβαθρο σε τεχνογνωσία και τεχνολογικές υποδομές. Στην περίπτωση αυτή, οι επιμέρους Δημόσιοι Φορείς αξιοποιούν τη διεπαφή με το σύνολο των τραπεζών που παρέχει ένας Οργανισμός Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών, όπως το ΔΙΑΣ.

Το Μοντέλο της Κατανεμημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών μέσω του ΔΙΑΣ βρίσκεται πιο κοντά στην σημερινή κατάσταση και φιλοσοφία των Δημόσιων Φορέων και επιλύει αρκετά από τα προβλήματα που συναντώνται στο Μοντέλο Κεντρικοποιημένης Λειτουργίας, καθώς οι Δημόσιοι Φορείς είναι υπεύθυνοι για τη διενέργεια πληρωμών που τους αφορούν, αλλά και για την ανάπτυξη των συστημάτων που τις υποστηρίζουν, οπότε δεν τίθενται ζητήματα κυριότητας και μη εξουσιοδοτημένης τροποποίησης ή χρήσης της πληροφορίας των Κεντρικών Συστημάτων Ηλεκτρονικών Πληρωμών.

Τα μειονεκτήματα του μοντέλου αυτού εστιάζουν κυρίως σε:

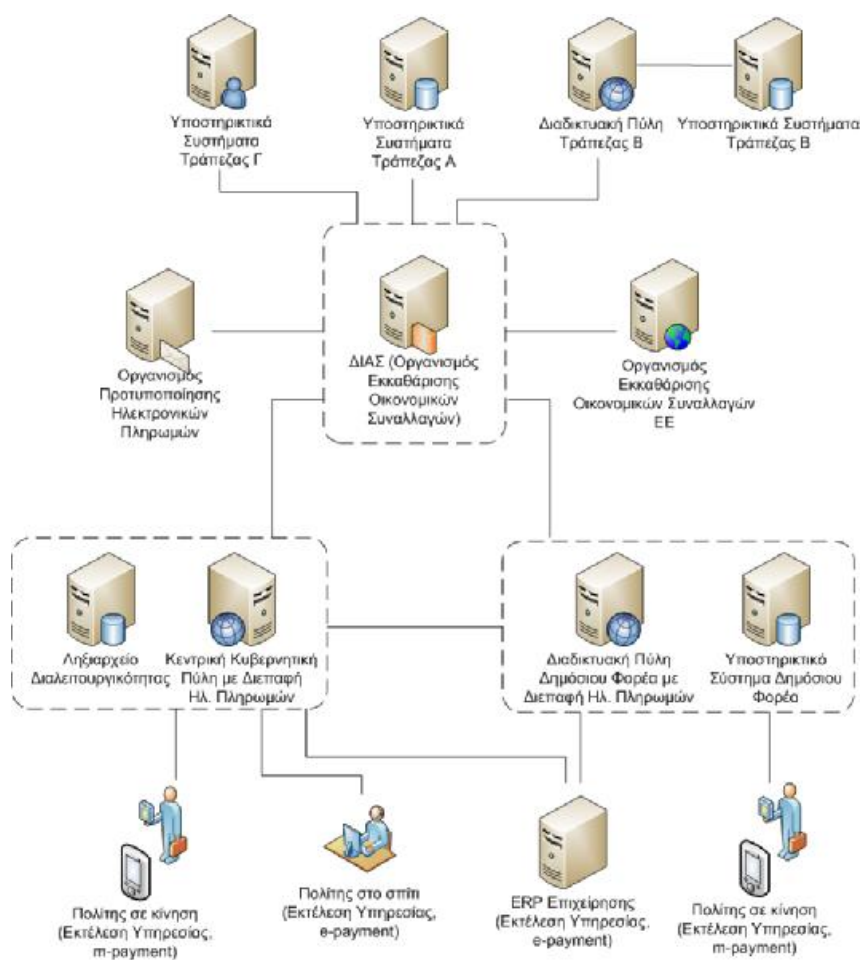
§ Δημιουργία πανομοιότυπων διεπαφών ηλεκτρονικών πληρωμών ανά Δημόσιο Φορέα, τα οποία καλούνται να διεξάγουν τις ίδιες πληρωμές με τα ίδια δεδομένα, χωρίς να αξιοποιούνται και να επαναχρησιμοποιούνται συστήματα που θα μπορούσαν να ταυτίζονται για συγκεκριμένα σύνολα Φορέων που παρέχουν ίδιες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. ασφαλιστικοί φορείς ή νοσοκομεία).

§ Δυσκολία λήψης αποφάσεων σε κεντρικό επίπεδο, καθώς θα πρέπει να εξεταστούν εναλλακτικά σενάρια με βάση την πληροφορία που αντλείται από πολλά, συχνά ανομοιογενή Ληξιαρχεία Διαλειτουργικότητας και Συστήματα Ηλεκτρονικών Πληρωμών.

§ Έλλειψη ευελιξίας όσον αφορά την τροποποίηση ή επέκταση των κατανεμημένων διεπαφών ηλεκτρονικών πληρωμών στις Διαδικτυακές Πύλες, καθώς οι όποιες αλλαγές, για παράδειγμα στα πρότυπα για μια θεματική ενότητα, θα πρέπει να

γίνονται σε συνεννόηση τόσο με τα υπόλοιπα συστήματα πληρωμών – στο βαθμό που είναι εφικτό – όσο με το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

**ΕΙΚΟΝΑ 5.3 : Μοντέλο Κατανεμημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα με τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ**



Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πηγή εικόνας : <http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content>

Προσπελάστηκε: 16/04/2011

## **5.4 ΚΑΤΑΝΕΜΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣ**

Το Μοντέλο Κατανεμημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα χωρίς τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ ως Οργανισμού Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών υποστηρίζει την ταυτόχρονη λειτουργία και συνύπαρξη πολλαπλών Συστημάτων Ηλεκτρονικών Πληρωμών που συντηρούνται «τοπικά» από Φορείς οι οποίοι παράλληλα αναπτύσσουν κατάλληλες τεχνολογικές υποδομές για τη διασύνδεσή τους με κάθε τράπεζα ξεχωριστά.

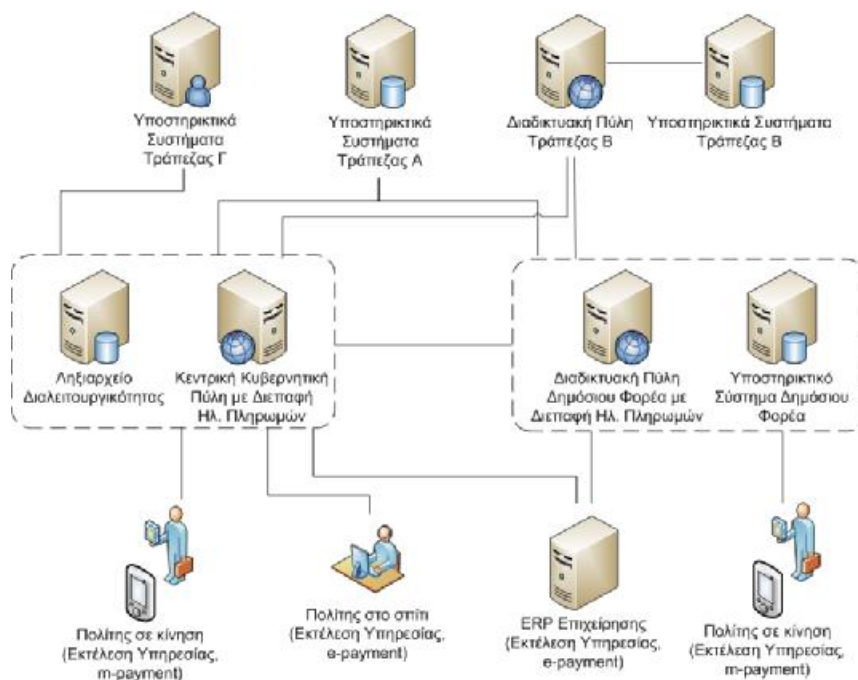
Απλοποιημένα παραδείγματα εφαρμογής του συγκεκριμένου μοντέλου παρατηρούνται σήμερα σε αρκετούς Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, οι οποίοι δίνουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών με συγκεκριμένες τράπεζες (συνήθως, ανακατευθύνοντας τους χρήστες στα e-banking συστήματα τους) και δεν επιτρέπουν στους ενδιαφερόμενους πολίτες ή επιχειρήσεις να πραγματοποιήσουν συναλλαγές με την τράπεζα της επιλογής τους. Σε αυτήν την περίπτωση, ωστόσο, τίθενται θέματα που ενδεικτικά αφορούν:

§ Τον τρόπο επιλογής των συνεργαζόμενων τραπεζών και της έλλειψης ίσης αντιμετώπισης όλων των τραπεζών.

§ Την επεκτασιμότητα των διεπαφών ηλεκτρονικών πληρωμών στις Διαδικτυακές Πύλες του Δημοσίου όταν αποφασιστεί ότι θα μπορούν να διεκπεραιώνονται συναλλαγές μέσω μιας νέας τράπεζας.

§ Τη δυνατότητα διεξαγωγής μικροπληρωμών με ηλεκτρονικά μέσα, καθώς η διενέργεια μικροπληρωμών με τη βοήθεια ενός Συστήματος Ηλεκτρονικών Παραβόλων από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων θα πρέπει να μπορεί να αξιοποιηθεί από οποιαδήποτε Διαδικτυακή Πύλη των Δημόσιων Φορέων.

**ΕΙΚΟΝΑ 5.4: Μοντέλο Κατανεμημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα χωρίς τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ**



Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πηγή εικόνας : <http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content>

Προσπελάστηκε: 16/04/2011

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

### Η ΠΡΟΚΛΗΣΗ ΤΟΥ E-GOVERNMENT

#### 6.1 ΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Τα πρώτα χρόνια της διάδοσης της πληροφορικής αποτελούσε κοινή πεποίθηση ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες (η-υπηρεσίες) των δημόσιων οργανισμών αφορούσαν μόνο στην απλή δημοσίευση πληροφοριών στο Internet σχετικά με τον οργανισμό, τη λειτουργία του και το σκοπό του. Τίποτα άλλο, παρά μόνο κείμενο. Σε σύντομο, όμως, χρονικό διάστημα οι δυσκολίες και τα εμπόδια που υπήρξαν στον καθορισμό και την εφαρμογή των η-υπηρεσιών, αποκάλυψαν παραλείψεις σε πολλές ουσιαστικές πτυχές για τον επιτυχή εκσυγχρονισμό των δημόσιων οργανισμών. Η επιτυχής ενσωμάτωση η-υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα δεν πρέπει να περιλαμβάνει μόνο τον τομέα της πληροφορικής (λογισμικό που θα εγκατασταθεί και υπολογιστές που θα λειτουργούν), αλλά επίσης τη στρατηγική, τη δομή και την κουλτούρα του οργανισμού. Οι η-υπηρεσίες στο Δημόσιο πρέπει να εφαρμοστούν, αφού εξεταστούν όλες τις πτυχές που μια κυβέρνηση πρέπει να λάβει υπόψη της για να αναδιοργανώσει τον εαυτό της και να γίνει πιο ευέλικτη, ώστε να αντιμετωπίζει τις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες των πολιτών της.

Είναι κοινώς αποδεκτό ότι τα συστήματα ηλεκτρονικού εμπορίου μπορούν να μεταφερθούν χωρίς οποιαδήποτε αλλαγή στο δημόσιο τομέα. Δυστυχώς όμως, η απλή εφαρμογή των κανόνων ηλεκτρονικού εμπορίου στην ηλεκτρονική κυβέρνηση δεν είναι αρκετή. Οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν διάφορες πτυχές που τις διαφοροποιούν από τις επιχειρήσεις. Η αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών και η εισαγωγή νέων διαδικασιών σχετίζεται με πολύ διαφορετικούς παράγοντες όπως η πολιτική, οι νόμοι, η εθνική ασφάλεια, τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών και άλλα.

Η αυστηρή και άκαμπτη γραφειοκρατική οργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών χάνει σιγά-σιγά το νόημα της σε μια δυναμική αγορά όπως η σημερινή. Η εισαγωγή των η-υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα ακολουθεί την τάση εκσυγχρονισμού των αρχαίων και αργών δημόσιων υπηρεσιών. Αυτή η αλλαγή ξεκίνησε με την εισαγωγή της νέας δημόσιας διαχείρισης (New Public Management - NPM). Η NPM επινοήθηκε ως μέσο βελτίωσης της αποδοτικότητας και της συμμόρφωσης στις

πολιτικές αρχές. Η προέλευσή της βρίσκεται στις κοινοβουλευτικές δημοκρατίες που είχαν ισχυρές εκτελεστικές δυνάμεις και στις συγκεντρωμένες κυβερνήσεις. Γενικά, χρησιμοποιείται για να περιγράψει μια διοικητική κουλτούρα που υπογραμμίζει την θέση του πολίτη στο κέντρο των αναγκών, ενισχύοντας την αποκέντρωση. Αν και η NPM δεν επικράτησε λόγω απροθυμίας πολιτικών παραγόντων, άφησε το στίγμα της σε όλες τις ανεπτυγμένες κοινωνίες. Λειτουργώντας πιο έξυπνα από τη NPM, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εκμεταλλεύεται το όφελος της πληροφορικής και εισάγει τις η-υπηρεσίες Δημοσίου, ολοκληρώνοντας έτσι τους στόχους που είχε θέσει η NPM.

## **6.2 ΤΑ ΤΕΣΣΕΡΑ ΣΤΑΔΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ Η-ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ**

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

### **1. Καταχώρηση:**

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

### **2. Συναλλαγή:**

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



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

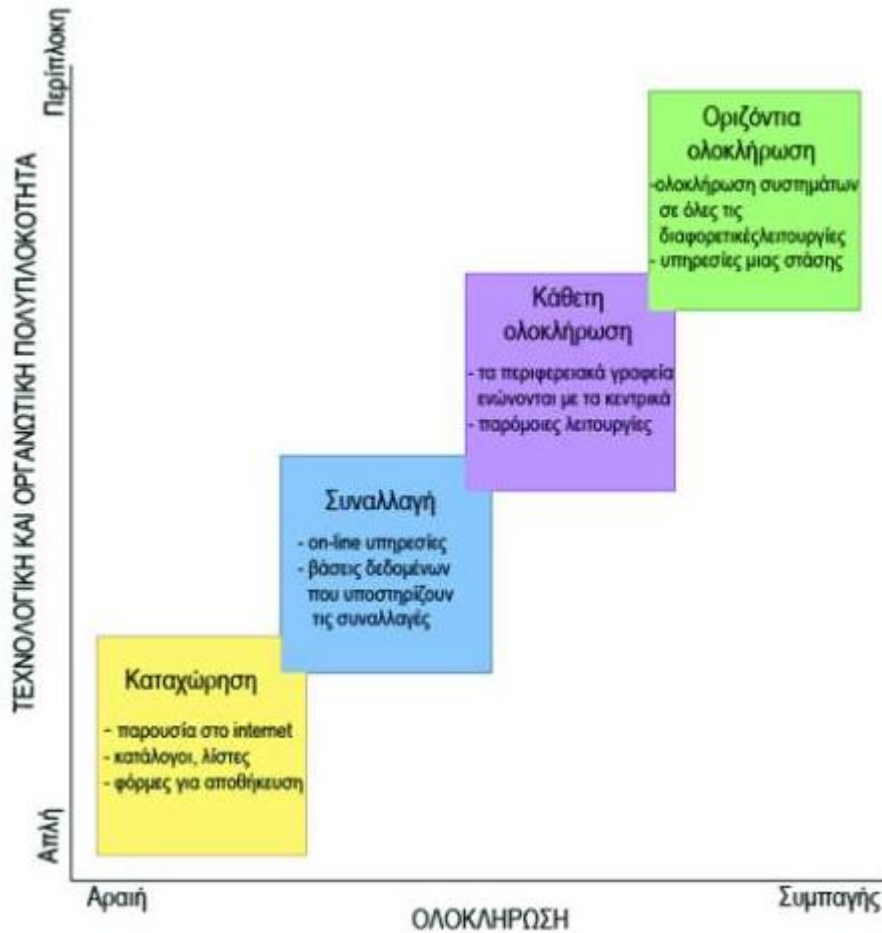
### 3. Κάθετη ολοκλήρωση:

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

### 4. Οριζόντια ολοκλήρωση:

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

**ΣΧΗΜΑ 6.1 : Διαφορετικά στάδια της ανάπτυξης η-υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς**



Αλληλεπίδραση ανθρώπου-υπολογιστή, διαλειτουργικότητα, ευρυζωνική διασύνδεση

Πηγή σχήματος : [94.42.16.6/action.php?kt\\_path\\_info=ktcore.actions](http://94.42.16.6/action.php?kt_path_info=ktcore.actions)

Προσπελάστηκε: 17/04/2011

Το σχήμα 6.1 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 απτή 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. Η εξέλιξη πρέπει να γίνει από μια προσανατολισμένη στη λειτουργία και γραφειοκρατική οργάνωση, σε ένα συνδεδεμένο δίκτυο οργανισμών που θα παρέχει η-υπηρεσίες προς τους πολίτες γρήγορα και εύκολα.

## 6.3 ΤΑ ΤΡΙΑ ΕΙΔΗ Η-ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ

Η ηλεκτρονική κυβέρνηση καθορίζει τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των κύριων δραστών της, δηλαδή τους πολίτες, τις ιδιωτικές επιχειρήσεις και τους δημόσιους οργανισμούς (κυβέρνηση).

Ο πίνακας του σχήματος 6.2 μας παρουσιάζει εννέα αλληλεπιδράσεις αρχής. Η δημόσια διοίκηση παρέχει ενεργά τις η-υπηρεσίες της σε τρεις από τις εννέα σχέσεις, και έτσι έχουμε τις εξής κατηγορίες:

- **Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (G2G):** διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών.
- **Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (G2C):** κάθε αλληλεπίδραση μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών.
- **Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (G2B):** σχέση μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των ιδιωτικών επιχειρήσεων.

## ΣΧΗΜΑ 6.2 : Αλληλεπιδράσεις αρχής

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

Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πηγή σχήματος : <http://www.tex.unipi.gr/undergraduate/notes>

Προσπελάστηκε: 23/05/2011

### 6.4 Η-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ G2G (ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ-ΠΡΟΣ-ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ)

Το μεγαλύτερο μέρος της βιβλιογραφίας και οι δημοσιεύσεις σχετικά με τις η-υπηρεσίες δημόσιων οργανισμών στρέφονται στις θεαματικές (από την άποψη του πολίτη) τελικές υπηρεσίες μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών ή της επιχείρησης (δηλαδή, η-υπηρεσίες τύπου G2C ή G2B). Εντούτοις, η αλληλεπίδραση και η συνεργασία μεταξύ των δημόσιων οργανισμών σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (δηλαδή το G2G) είναι κρίσιμες για την επιτυχία των ηλεκτρονικών κυβερνητικών προγραμμάτων.

Οι η-υπηρεσίες τύπου κυβέρνηση-προς-κυβέρνηση είναι ένα σχετικά νέο μοντέλο. Η σύντομη εμπειρία που συσσωρεύεται σε αυτά τα λίγα έτη δείχνει ότι

πολλές θεωρίες ενδιαφέρονται μόνο για την τεχνική πτυχή της διακυβερνητικής συνεργασίας, ενώ άλλες, αντίθετα, προσπαθούν να δώσουν μια ευρύτερη οπτική, συμπεριλαμβανομένων των οργανωτικών και πολιτιστικών ζητημάτων. Οι διαφορετικές προσεγγίσεις G2G βγαίνουν από τις ετερογενείς ερμηνείες του μοντέλου η-υπηρεσιών κυβέρνηση-προς-κυβέρνηση. Μέχρι τώρα, δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός και η περιοχή των προγραμμάτων G2G είναι ακόμα ασαφής.

Η εφαρμογή της πληροφορικής μέσα στους δημόσιους οργανισμούς και μεταξύ τους μπορεί να θεωρηθεί G2G. Αλλά αυτό δεν αφορά μόνο στην καθαρή τεχνική συνεργασία. Οι η-υπηρεσίες του Δημοσίου πρέπει να έχουν σαν αποστολή να μετατρέψουν μια καθαρά γραφειοκρατική οργάνωση σε μια αληθινή προσανατολισμένη στις διαδικασίες κυβερνητική δομή. Οι διακυβερνητικές η-υπηρεσίες είναι - και πρέπει να είναι - πολύ περισσότερο από απλά καλώδια και υπολογιστές. Η ηλεκτρονική κυβέρνηση G2G πρέπει να αντιμετωπισθεί ως συνασπισμός πολλών διαφορετικών πτυχών: από τη στρατηγική στην οργάνωση, από την ασφάλεια στην αλλαγή της κουλτούρας. Το μοντέλο G2G έχει το δύσκολο στόχο της ριζικής επανασχεδίασης των κυβερνητικών υπηρεσιών και του τρόπου με τον οποίο δουλεύουν οι δημόσιοι υπάλληλοι.

Πρόσφατα, οι περισσότερες από τις αναπτυγμένες χώρες ανακάλυψαν τη σημασία του G2G, ειδικά ως βάση για να φθάσουν στο κύριο σημείο της ολοκλήρωσης (σχήμα 2). Παρά την αυξημένη προσοχή που λαμβάνει, το G2G μπορεί ακόμα να εξεταστεί ως ένα εφηβικό στάδιο και, όπως θα δούμε παρακάτω, πρέπει να γίνουν πολλά, προτού να μπορέσουμε πραγματικά να εκμεταλλευτούμε τα οφέλη της πληροφορικής για τη συνεργασία μεταξύ των δημόσιων οργανισμών.

## **6.5 G2G: ΕΝΑ ΔΙΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΘΕΜΑ**

Οι δημόσιες η-υπηρεσίες G2G είναι ουσιαστικά ένα διεπιστημονικό θέμα. Το σχήμα 3 παρουσιάζει τρεις βασικές αρχές που αποτελούν τις δραστηριότητες του G2G.

Η συνεταιριστική εργασία υποστηριζόμενη από υπολογιστή (CSCW), η εξόρυξη γνώσης (data mining), τα κατανομημένα συστήματα ή η τεχνολογία λογισμικού, είναι παραδείγματα των αντικειμένων έρευνας της πληροφορικής που

περιλαμβάνονται στις ηλεκτρονικές κυβερνητικές δραστηριότητες G2G. Για να επιτραπεί η ηλεκτρονική επανάσταση (eRevolution), θα πρέπει να τροποποιηθούν οι νόμοι και οι εσωτερικοί κανόνες των δημόσιων οργανισμών. Η πολιτική επιστήμη και ο νόμος είναι απαραίτητα για τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων οργανισμών και για την εισαγωγή των η-υπηρεσιών G2G. Επιπλέον, οικονομικές αρχές, όπως η διαχείριση αλλαγής και η διαχείριση διαδικασιών, είναι θεμελιώδεις για την ομαλή λειτουργία των ηλεκτρονικών κυβερνητικών δραστηριοτήτων.

Η εμπειρία που συσσωρεύτηκε από την αποτυχία πολλών προγραμμάτων ηλεκτρονικού επιχειρείν είναι ένα σημαντικό μάθημα για το νεότερο τομέα της εφαρμογής η-υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς. Στην πραγματικότητα, μερικοί βασικοί κανόνες είναι ίδιοι. Η εισαγωγή και η χρήση της πληροφορικής αφορά σε πολλούς παράγοντες που πρέπει να αναγνωριστούν και να εξεταστούν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας της αλλαγής. Επιπλέον, πολλά εμπόδια μπορούν να ξεπεραστούν. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι κάτι περισσότερο από χρήση τεχνολογιών όπως οι βάσεις δεδομένων, οι ιστοσελίδες ή η υποδομή δημόσιου κλειδιού (PKI). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προϋποθέτει σημαντικές κοινωνικοοικονομικές καινοτομίες και πολιτικο-διοικητικές θεσμικές αλλαγές βασισμένες στις νέες η-υπηρεσίες. Οι δημόσιοι οργανισμοί πρέπει να εγκαταλείψουν την τεχνολογική προκατάληψή τους και να εστιάσουν στους κοινωνικο-πολιτιστικούς μετασχηματισμούς.

Επομένως πρέπει να γίνει μια δύσκολη και λεπτή δουλειά, προκειμένου να ενσωματωθεί κάθε ενιαία μονάδα και να δημιουργηθεί ένα οργανικό σύνολο η-υπηρεσιών. Οι διαδικασίες των δημόσιων οργανισμών απαιτούν αναδιοργάνωση και ολοκλήρωση, ώστε να μπορέσουν να συνεργαστούν τα back-offices των διαφορετικών οργανισμών σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Η αναδιοργάνωση των δημόσιων η-υπηρεσιών απαιτεί μια ολοκληρωμένη κυβερνητική προσπάθεια και θα είναι ένα από τα πιο προκλητικά ζητήματα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

## **6.6 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ G2G ΣΤΗΝ ΕΕ**

Αν και κάθε ευρωπαϊκή χώρα έχει αναπτύξει ήδη μια εθνική στρατηγική για την εφαρμογή των η-υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς, απέχουμε πολύ ακόμα από την ύπαρξη μιας πανευρωπαϊκής άποψης. Η δημιουργία ηλεκτρονικών

κυβερνητικών συστημάτων G2G σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα αργήσει αρκετά να γίνει μια απτή πραγματικότητα. Πέρα από τα πολυάριθμα εμπόδια, οι λόγοι για την αποτυχία είναι:

- Η πολυπλοκότητα των συστημάτων που θα αναπτυχθούν
- Ο απαιτούμενος χρόνος για να αλλάξουν οι δημόσιοι οργανισμοί
- Το οικονομικό χάσμα μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών
- Οι διαφορές κουλτούρας μεταξύ των ευρωπαίων πολιτών
- Η ανεπάρκεια των κυβερνήσεων για συντονισμό των εθνικών στρατηγικών τους με μια κοινή καθορισμένη ευρωπαϊκή εφαρμογή

Ο συντονισμός σε ευρωπαϊκό επίπεδο δεν είναι απλός. Οι ευρωπαϊκές και εθνικές οργανωτικές μονάδες πρέπει, απ' τη μια πλευρά, να ισορροπήσουν την εθνική, περιφερειακή και τοπική ταυτότητά τους και την αυτονομία τους, και, απ' την άλλη πλευρά, να προσπαθήσουν να αντιμετωπίσουν την κεντρική πρόκληση μιας ομοιογενούς κοινωνίας γνώσης. Οι ευρωπαϊκές χώρες πρέπει να είναι μαζί σε μια στρατηγική νίκης. Επιπλέον, οι στρατηγικές τους σε εθνικό, τοπικό και περιφερειακό επίπεδο πρέπει όχι μόνο να ομογενοποιηθούν μέσα στα σύνορα, αλλά πρέπει, επίσης, να συμπεριλάβουν τις ευρωπαϊκές οδηγίες.

Οι διασυνοριακές η-υπηρεσίες G2G είναι επίσης μια μεγάλη ευκαιρία να αυξηθεί η εθνική και διεθνής ασφάλεια. Στην πραγματικότητα, τα πρόσφατα εθνικά και διεθνή προβλήματα ασφάλειας γίνονται όλο και περισσότερο συνδυασμένα. Η κλιμάκωση της διεθνούς τρομοκρατίας, η εγκληματικότητα στο Internet και το spamming απαιτούν διεθνή συνεργασία και ανταλλαγή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο. Λόγω των νομοθετικών, πολιτιστικών, γλωσσικών και άλλων διαφορών, καθώς επίσης και λόγω της έλλειψης μιας ισχυρής κεντρικής κατεύθυνσης, η ολοκλήρωση των διασυνοριακών συμφωνιών είναι πολύ σπάνια. Κάποιες μεμονωμένες απόπειρες έχουν πραγματοποιηθεί τα προηγούμενα έτη, αλλά πολλά προγράμματα έχουν αποτύχει.

## 6.7 Η ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ G2G

Έχουν αναγνωριστεί επτά σημαντικές ομάδες (πέντε κύριοι και τρεις δευτερεύοντες συμμετέχοντες) που συμμετέχουν στην ευρωπαϊκή ηλεκτρονική κυβερνητική στρατηγική G2G. Πρόκειται για τους:

- Κράτη-μέλη ΕΕ
- Μη κράτη-μέλη ΕΕ
- Πολιτικούς
- Υπαλλήλους
- Συμμαχίες μεταξύ Δημοσίου και ιδιωτικών επιχειρήσεων
- Πολίτες
- Μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς
- Ιδιωτικές επιχειρήσεις

Επιπλέον, κάθε κράτος-μέλος μπορεί να μοιραστεί περαιτέρω κάθετα τις εθνικές, περιφερειακές και τοπικές υπηρεσίες. Τα τρία επίπεδα έχουν μια επιρροή στις αποφάσεις του κράτους-μέλους και πρέπει να περιληφθούν στην ευρωπαϊκή ανάλυση. Καθένας εκ των συμμετεχόντων έχει αλληλεπίδραση με τις η-υπηρεσίες G2G με διαφορετικής κρισιμότητας τρόπο.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7**

# **Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ: ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΕ**

### **7.1 ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

Στη διάρκεια των τελευταίων ετών οι έννοιες της διακυβέρνησης και της διοίκησης έχουν μεταβληθεί σημαντικά. Όχι μόνο λόγω των έντονων πιέσεων και της προσδοκίας ότι ο τρόπος διακυβέρνησης θα πρέπει να αντανακλά τις νέες μεθόδους εργασίας, αλλά και της απαίτησης για πιο "ανοιχτές" κυβερνήσεις απέναντι στον επιχειρηματικό κόσμο.

Η τάση αυτή για αλλαγή συνθηκών έρχεται και πάλι στο προσκήνιο, λόγω της ταχείας εξέλιξης και συνεχούς εμφάνισης νέων ψηφιακών τεχνολογιών. Πολλοί υποστηρίζουν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (eGovernment) επιτρέπει 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 παρόχων υπηρεσιών και του κοινού, μεταξύ του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, μεταξύ κυβέρνησης και πολίτη.

Νέες μορφές διακυβέρνησης κάνουν την εμφάνισή τους, αντανακλώντας τις ολοένα μεταβαλλόμενες οργανωτικές και οικονομικές δομές, με σημαντικές επιδράσεις στον τρόπο που "υπάρχουμε" ως πολίτες. Είναι σαφές ότι η η-Διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο στην παροχή online υπηρεσιών και στην καλύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, αλλά συνιστά ένα νέο σύνολο τεχνολογικά υποβοηθούμενων διαδικασιών, που προάγουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των πολιτών και της κυβέρνησης.

### **7.2 Η ΠΡΟΚΛΗΣΗ ΤΟΥ EGOVERNMENT**

Η πορεία προς την ανάπτυξη του eGovernment και η ανάγκη για διοικητική αναμόρφωση γίνονται όλο και περισσότερο μέρος της πολιτικής ατζέντας των περισσότερων κρατών του ΟΟΣΑ (Οργανισμός για την Οικονομική Συνεργασία και Ανάπτυξη), ενώ η ταχύτερη διάδοση του Διαδικτύου έχει ως αποτέλεσμα την ολοένα αυξανόμενη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών εκ μέρους των φορέων της πολιτείας προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει επίσης δώσει μεγάλη βαρύτητα στην άμεση υλοποίηση των οικονομικών και κοινωνικών στόχων που σχετίζονται με την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Το 2000 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ξεκίνησε την πρωτοβουλία **eEurope**, με κύριους στόχους:

- Κάθε πολίτης, σχολείο, επιχείρηση και διοικητικός φορέας να έχουν πρόσβαση στο Internet
- Να "μορφωθεί ηλεκτρονικά" όλη η Ευρώπη, και να δημιουργηθεί η κατάλληλη επιχειρηματική κουλτούρα
- Να διασφαλιστεί ότι η όλη διαδικασία δεν θα οδηγήσει σε κοινωνικό αποκλεισμό συγκεκριμένων ομάδων, και ότι θα ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών μέσα από την κοινωνική συνοχή

Προκειμένου να επιτευχθούν οι παραπάνω στόχοι, η Επιτροπή πρότεινε 10 κύριους τομείς δράσης, ως μέρος του Σχεδίου Δράσης eEurope 2002, ένα φιλόδοξο πλάνο στο οποίο θα συμμετείχαν από κοινού τα κράτη-μέλη, οι επιχειρήσεις και οι πολίτες της Ευρώπης. Ένας από αυτούς τους τομείς δράσης ήταν να έχουν οι κυβερνήσεις online παρουσία, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι πολίτες θα έχουν εύκολη πρόσβαση σε χρήσιμη πληροφορία, υπηρεσίες αλλά και στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Παρόμοιες δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες (eServices) είναι σήμερα διαθέσιμες σε υπερ-εθνικό (π.χ. G8, ΟΟΣΑ), εθνικό και τοπικό επίπεδο σε όλα τα κράτη-μέλη. Ωστόσο, παρά τις παραπάνω πρωτοβουλίες, ο George Hall, Διευθυντής Επιχειρηματικών Υποθέσεων στο ICL, δεν βλέπει "ενδείξεις ότι οι απαραίτητες αλλαγές στον τρόπο διοίκησης, ή μια ανάλυση του κόστους γι' αυτές, βρίσκονται υψηλά στην ατζέντα πολλών ευρωπαϊκών χωρών στην πορεία τους για την επίτευξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης". Ναι μεν, όλα τα κράτη-μέλη της ΕΕ έχουν πλέον παρουσία στο Διαδίκτυο, "αλλά είναι βέβαιο ότι, εφόσον το κόστος και η παροχή των σχετικών υπηρεσιών δεν ιδωθούν ως επένδυση στο μέλλον, τότε το eGovernment θα

παραμένει ένα μακρινό όραμα χωρίς πρακτική σημασία στην καθημερινότητα των Ευρωπαίων πολιτών και των επιχειρήσεων".

### **7.2.1 ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ**

Η αποτελεσματική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση απαιτεί εσωτερική αναδιοργάνωση: αλλαγές στις δομές και την οργάνωση της εργασίας, εκπαίδευση και ανάπτυξη δεξιοτήτων, αλλά και κατάλληλες συνθήκες δουλειάς. Τα κράτη-μέλη συμφώνησαν να ανταλλάσσουν τις εμπειρίες τους στους τομείς της εκπαίδευσης και της βελτίωσης των συνθηκών εργασίας στο δημόσιο τομέα, ενώ οι αρμόδιοι υπουργοί κάλεσαν την Επιτροπή να ορίσει σαφή μεθοδολογία προς αυτή την κατεύθυνση. Οι υπουργοί αναγνώρισαν επίσης ότι οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) προσφέρουν σημαντικές δυνατότητες για ευκολότερη πρόσβαση στο δημόσιο τομέα, και ότι η βελτίωση των συνθηκών για χρήση αυτής της πρόσβασης σε όλη την Ευρώπη θα συμβάλει στην οικονομική ανάπτυξη και την αγορά εργασίας.

### **7.2.2 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

Οι αλλαγές με στόχο την επίτευξη μιας πραγματικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να υπερβούν το αρχικό επίπεδο της απλής παροχής πληροφοριών μέσω Διαδικτύου, και να φθάσουν στο σημείο της ολοκλήρωσης, προσφέροντας προηγμένες υπηρεσίες σε ένα πλήρως διαδραστικό (interactive) περιβάλλον εργασίας για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι αρμόδιοι υπουργοί της Ευρώπης κάλεσαν την Επιτροπή να προβεί στις απαραίτητες επενδύσεις σε έρευνα και τεχνολογική ανάπτυξη, ώστε να διασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα και η αξιοπιστία των υποδομών επόμενης γενιάς (συμπεριλαμβανομένης της άμεσης μετάβασης στη γρήγορη πρόσβαση στο Internet). Τόνισαν επίσης την ανάγκη για καθορισμό προτεραιοτήτων, αξιολόγηση και συντονισμό των πρωτοβουλιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, και κάλεσαν την Επιτροπή να εξασφαλίσει την καλύτερη συνεργασία μεταξύ των χωρών-μελών.

## **7.3 PRISMA PROJECT**

Το Prisma Project ήταν μέρος του σχεδίου Smart Government (Εξυπνη Διακυβέρνηση) του Προγράμματος Τεχνολογιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας 2000-2003, και θεωρείται εξαιρετικά επιτυχημένο, όχι μόνο για την αναλυτικότητα, τον οραματισμό και τη "φαντασία" που προσέδωσε στον ευρωπαϊκό στόχο για ολοκληρωμένη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, αλλά και γιατί εξέδωσε έναν ιδιαίτερα χρήσιμο Οδηγό Πρακτικών και Στρατηγικών.

Ο βασικός πυρήνας δραστηριοποίησης του Prisma Project αφορούσε:

- Στη "χαρτογράφηση" όλων των τάσεων και των αλλαγών που θα επηρεάσουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε χρονικό ορίζοντα 10 ετών
- Στον εντοπισμό των βέλτιστων πρακτικών παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις
- Στον καθορισμό μακροπρόθεσμων στόχων του ευρωπαϊκού eGovernment (για τα επόμενα 10 χρόνια)
- Στην πρόβλεψη της πορείας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την επόμενη δεκαετία και στη δημιουργία σεναρίων
- Στην ανάπτυξη νέων μοντέλων υπηρεσιών, βασισμένων στην πρόβλεψη μελλοντικών αναγκών πολιτών και επιχειρήσεων

Ο δικτυακός τόπος του Prisma Project ([www.prisma-eu.net](http://www.prisma-eu.net)) παρέχει επίσης σε όλους τους ενδιαφερόμενους πληθώρα εκδόσεων, και συγκεκριμένα:

#### Prisma Strategic Guidelines (Στρατηγικές Κατευθύνσεις)

1. eAdministration (η-Διοίκηση)
2. eHealth (η-Υγεία)
3. eServices for all (η-Υπηρεσίες για όλους)
4. eEnvironment (η-Περιβάλλον)
5. eTransport (η-Μεταφορές)
6. eTourism (η-Τουρισμός)
7. Καινοτομίες του Δημόσιου Τομέα στην Οικονομία της Γνώσης
8. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε επιλεγμένες χώρες της διευρυμένης ΕΕ
9. eDemocracy (η-Δημοκρατία)
10. eStrategies for Government (η-Στρατηγικές Διακυβέρνησης)

Άλλες σημαντικές εκδόσεις

- Πανερωπαϊκές αλλαγές και τάσεις στην παροχή υπηρεσιών
- Βέλτιστες πρακτικές στην Ευρώπη
- Σενάρια παροχής υπηρεσιών στην Ευρώπη
- Μοντέλα μελλοντικών βέλτιστων πρακτικών στην Ευρώπη
- Συνοπτική αναφορά, όπου περιλαμβάνονται η μεθοδολογία του Prisma Project, τα κύρια αποτελέσματα, τα "εργαλεία", καθώς και ξεχωριστές περιλήψεις για κάθε βέλτιστη πρακτική και θεματικό μοντέλο
  - Συγκεντρωτική αναφορά στις μακροπρόθεσμες τάσεις και σενάρια για το σχεδιασμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών, την ανάπτυξη και την παροχή τους
  - Τελική αναφορά του Prisma Project

## 7.4 ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Τα κύρια διδάγματα που εξάγονται από τις πρωτοβουλίες που είδαμε υπαγορεύουν την ανάγκη για:

- Όραμα και πραγματική δέσμευση από όσους εμπλέκονται
- Διοικητική δέσμευση για αναδιοργάνωση της υποδομής και επένδυση στο ανθρώπινο κεφάλαιο
  - Ξεκίνημα σε μικρή κλίμακα, από την εμπειρία των απλών χρηστών, και κατόπιν γρήγορη ανάπτυξη για την κάλυψη εξειδικευμένων αναγκών

Οι βασικές προϋποθέσεις αφορούν:

- Στη βελτιστοποίηση της διοικητικής λειτουργίας
- Στη μείωση του διαχειριστικού κόστους
- Στη μείωση των σφαλμάτων
- Στην αύξηση της αποδοτικότητας όλων των εμπλεκομένων
- Στη βελτίωση της διαδραστικότητας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- Στην προστασία των δημόσιων πόρων από ηλεκτρονικές επιθέσεις
- Στην εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας (οι υπηρεσίες να λειτουργούν σε οποιαδήποτε πλατφόρμα) σε πανευρωπαϊκό επίπεδο
  - Στην ανάπτυξη πολλών διαφορετικών καναλιών επικοινωνίας
  - Στη δημιουργία πολλών Δημόσιων Σημείων Πρόσβασης στο Διαδίκτυο (Public Internet Access Points - PIAPs)

Η Ευρώπη χρειάζεται ένα καθαρό και φιλόδοξο όραμα, με πρακτική εφαρμοσιμότητα στην καθημερινή ζωή των πολιτών και των επιχειρήσεων. Για την υλοποίηση αυτού του οράματος θα πρέπει ωστόσο να τεθούν κάποιες αρχές. Το Ευρωπαϊκό eGovernment θα πρέπει μεταξύ άλλων να βασίζεται στα εξής:

- **Στο επίκεντρο οι τελικοί χρήστες/η κοινωνία:** Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να καθοδηγείται αποκλειστικά από τις ανάγκες της κοινωνίας που υπηρετεί (τους πολίτες ως άτομα ή ομάδες πολιτών και τις επιχειρήσεις).

- **Επανασχεδιασμός της διοικητικής λειτουργίας:** Προκειμένου η διακυβέρνηση να γίνει αποτελεσματικότερη, ο ρόλος του εκσυγχρονισμού και της ανάπτυξης νέου ήθους είναι κρίσιμος.

- **Η τεχνολογία είναι μέσο, όχι αυτοσκοπός:** Η χρήση των ΤΠΕ αφορά στην υποστήριξη των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δηλ. στο να παρέχει η τεχνολογία τα απαραίτητα εργαλεία για την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού, όχι στην υποκατάσταση του ανθρώπινου δυναμικού των δημόσιων υπηρεσιών και στη δημιουργία μιας απρόσωπης διακυβέρνησης.

- **Me-Government - Παροχή εξατομικευμένων κυβερνητικών υπηρεσιών:** Εφαρμογή διαδραστικών (interactive) μηχανισμών που θα επιτρέπουν την εξατομίκευση των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα αναγνωρίζουν π.χ. και θα εξυπηρετούν το χρήστη ακόμη κι αν αλλάξει χώρα διαμονής.

- **Διαθεσιμότητα οποτεδήποτε, από οποudήποτε, για οποιαδήποτε υπηρεσία:** Πολυκάναλη πρόσβαση σε οποιαδήποτε ηλεκτρονική υπηρεσία από οποιαδήποτε συσκευή (επιτραπέζιο ή φορητό Η/Υ, PDA, κινητό τηλέφωνο κ.λπ.), από οποιοδήποτε σημείο (εντός και εκτός Ευρώπης).

- **Συνεργασία υψηλού επιπέδου και τεχνολογική ολοκλήρωση:** Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να καθοδηγείται αποκλειστικά από τις ανάγκες της κοινωνίας που υπηρετεί (τους πολίτες ως άτομα ή ομάδες πολιτών και τις επιχειρήσεις).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8**

# **ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ – ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

### **8.1 ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ**

Βασικός στόχος της διαλειτουργικότητας στη Δημόσια Διοίκηση είναι να βοηθήσει τους Δημόσιους Φορείς να συνεργαστούν προκειμένου να διεκπεραιώσουν υποθέσεις πολιτών και επιχειρήσεων ταχύτερα και χωρίς την εμπλοκή των πολιτών και των επιχειρήσεων στην αναζήτηση δικαιολογητικών και πληροφοριών που υπάρχουν ήδη σε άλλους φορείς του Δημόσιου Τομέα. Επίσης μέσα από τη διαλειτουργικότητα μπορεί να ενισχυθεί και ο θεσμός των υπηρεσιών μιας στάσης έτσι όπως αυτός έχει υλοποιηθεί μέχρι σήμερα μέσα από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Τελικός στόχος είναι η κατάργηση των υπηρεσιών που δίνει το Δημόσιο με τη μορφή πιστοποιητικών, βεβαιώσεων κλπ και χρησιμοποιούνται ως δικαιολογητικά σε άλλους Δημόσιους Φορείς και Υπηρεσίες. Δηλαδή στόχος είναι να καταργηθεί η έκδοση όλων αυτών των βεβαιώσεων και πιστοποιητικών και η πληροφορία που αυτά περιέχουν να ανταλλάσσεται με πολλούς τρόπους μεταξύ των Δημόσιων Φορέων και Υπηρεσιών.

Συνήθως ένα Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας θεωρεί ότι ο κύριος τρόπος ανταλλαγής αυτών των πληροφοριών μεταξύ Δημοσίων Φορέων και Υπηρεσιών είναι με χρήση ηλεκτρονικών μέσων και κυρίως μέσω του διαδικτύου. Ακριβώς την ίδια παραδοχή έχει κάνει και το Ελληνικό Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Π.Η.Δ.) ως προς το σκέλος της διαλειτουργικότητας. Για να υλοποιηθεί στη πράξη αυτή η προσέγγιση απαιτείται αφενός ένα σημείο για την ηλεκτρονική υποβολή του αιτήματος δηλαδή ένα ηλεκτρονικό σημείο για την έναρξη της υπόθεσης. Συνήθως αυτό το ηλεκτρονικό σημείο στον κόσμο του διαδικτύου είναι ένας διαδικτυακός

τόπος. Στη συνέχεια πρέπει ένα ηλεκτρονικό σύστημα που γνωρίζει τους εμπλεκόμενους Φορείς του Δημοσίου καθώς και τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπόθεσης /αιτήματος να την αναλύσει στα επί μέρους βήματα της διαδικασίας και να απευθυνθεί σε κάθε εμπλεκόμενο φορέα του δημοσίου για την ολοκλήρωση του βήματος εκείνου που τον αφορά.

Στη συνέχεια θα πρέπει το ηλεκτρονικό σύστημα να συνθέσει όλες τις απαντήσεις από τα επί μέρους βήματα και να αποφασίσει τελικά για την έκβαση της υπόθεσης. Αυτή η ιδανική περιγραφή προϋποθέτει ότι όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς θα πρέπει να έχουν κάποιο πληροφοριακό σύστημα που κατ' ελάχιστο θα πρέπει να δέχεται ηλεκτρονικά συγκεκριμένα αιτήματα που αφορούν συγκεκριμένες υποθέσεις και να δίνει τις κατάλληλες ηλεκτρονικές απαντήσεις. Επίσης χρειάζεται ένα ηλεκτρονικό σύστημα που να γνωρίζει τη διαδικασία, να την αναλύει στα επιμέρους βήματα και να γνωρίζει πως πρέπει στο τέλος τα αποτελέσματα κάθε βήματος να συντεθούν προκειμένου να δοθεί η τελική απάντηση.

Στην Ελληνική πραγματικότητα παρόλο που τα τελευταία χρόνια έχει γίνει σημαντική προσπάθεια μέσα από τα έργα που έχουν χρηματοδοτηθεί από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας οι φορείς του Δημόσιου Τομέα παρουσιάζουν μεγάλη ανομοιομορφία ως προς τη διαλειτουργική ωριμότητα αλλά και την ηλεκτρονικοποίηση των εσωτερικών τους διαδικασιών. Μέσα από το Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει ή και γίνονται πολλοί διαδικτυακοί τόποι οι οποίοι όμως στη πλειοψηφία τους στοχεύουν σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες που ολοκληρώνονται εντός των διοικητικών ορίων του Δημόσιου φορέα που ανήκει ο διαδικτυακός τόπος. Αυτό στην πράξη είναι ένα σημαντικό βήμα προόδου αλλά υστερεί ως προς το σκέλος της ενίσχυσης της διαλειτουργικότητας και της ενίσχυσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μιας στάσης. Είναι προφανές ότι υπηρεσίες που ολοκληρώνονται στα διοικητικά όρια ενός φορέα δεν απαιτούν διαλειτουργικότητα με άλλους φορείς. Από την άλλη όταν κατά τη σχεδίαση μιας υπηρεσίας δεν υπάρχει η προοπτική η υπηρεσία αυτή να δίνεται και μέσα από άλλους διαδικτυακούς τόπους δεν δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης αφού ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να επισκεφθεί διαφορετικούς διαδικτυακούς τόπους για να συγκεντρώσει όσα απαιτούνται για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής του στην οποία εμπλέκονται περισσότεροι του ενός, φορείς του δημοσίου.



Έτσι στην Ελληνική πραγματικότητα υπάρχουν φορείς που έχουν συστήματα και διαδικτυακούς τόπους και παρουσιάζουν έντονη ηλεκτρονικοποίηση των εσωτερικών τους διαδικασιών αλλά έχουν χαμηλή διαλειτουργική ωριμότητα εξαιτίας του ότι:

- Ø Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν ολοκληρώνονται στα δικά τους διοικητικά όρια και έτσι δεν υπάρχει ανάγκη διαλειτουργικότητας,
- Ø Δεν υπάρχει θεσμοθέτηση ενός Πλαισίου Διαλειτουργικότητας που πρέπει να ακολουθείται με αποτέλεσμα τη μη εφαρμογή μιας πρότυπης μεθοδολογίας για την υλοποίηση των υπηρεσιών. Ως εκ τούτου καθίσταται δύσκολη η υλοποίηση αντίστοιχων υπηρεσιών και σε άλλους φορείς και έτσι πρακτικά ανέφικτη η ολοκλήρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών με την συμμετοχή άλλων υπηρεσιών και φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.
- Ø Οι ηλεκτρονικές διοικητικές διαδικασίες δεν είναι σαφώς προσδιορισμένες θεσμικά όπως είναι στη περίπτωση των συμβατικών διαδικασιών (ή απαιτούν προϋποθέσεις που έχουν μεγάλο κόστος και δεν εξασφαλίζονται π.χ. ψηφιακές υπογραφές).

Αποτέλεσμα αυτών είναι παρόλο που υπάρχουν ηλεκτρονικά συστήματα, να τηρούνται και τα φυσικά αρχεία τα οποία βέβαια απαιτούν αποστολή των δικαιολογητικών σε έντυπη μορφή συνήθως μέσω συμβατικού ταχυδρομείου.

Σε πολλές περιπτώσεις απαιτείται η φυσική παρουσία του πολίτη συνήθως για την ταυτοποίησή του με αποτέλεσμα να μην είναι δυνατή η ηλεκτρονική υποβολή του αιτήματος.

Βέβαια η πλειοψηφία των φορέων δεν είναι ηλεκτρονικά ώριμοι και δεν έχουν πλήρως αυτοματοποιημένες διαδικασίες. Αυτό έχει επιπρόσθετα προβλήματα ως προς τη διαλειτουργικότητα διότι εμπλέκονται στελέχη των φορέων για τη διεκπεραίωση επιμέρους βημάτων τα οποία, παρόλο που εφαρμόζουν το ίδιο θεσμικό πλαίσιο, εμφανίζουν παραλλαγές στον τρόπο ολοκλήρωσης των επιμέρους βημάτων της διαδικασίας ανάλογα με τις εκάστοτε συνθήκες με αποτέλεσμα να:

- Ø δημιουργείται ένα επιπλέον εμπόδιο στην τυποποίηση των διαδικασιών που εφαρμόζονται.
- Ø δημιουργούνται σημεία συμφόρησης κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες και να μην είναι δυνατή η εκτίμηση του χρόνου ολοκλήρωσης του αιτήματος.

Τέλος στην Ελληνική πραγματικότητα υπάρχουν επιπλέον δυσκολίες για τη δημιουργία υπηρεσιών μιας στάσης από το γεγονός ότι δεν υπάρχει ενιαίος

μηχανισμός αυθεντικοποίησης, ενώ παράλληλα δεν υπάρχει δυνατότητα παροχής ολοκληρωμένων συναλλαγών στους πολίτες (μέσα από τη σύνθεση των αποτελεσμάτων των ενδιάμεσων υπηρεσιών).

Είναι προφανές από τα παραπάνω ότι κατά την πορεία υλοποίησης της διαλειτουργικότητας στην Ελλάδα και για μεγάλο χρονικό διάστημα πρέπει να συνυπάρχουν πολλά μοντέλα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων που σταδιακά καθώς θα ωριμάζουν οι φορείς και οι συνθήκες να μεταπίπτουν στο πλήρως ηλεκτρονικό μοντέλο. Στο πλαίσιο του έργου «Κεντρική Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ» γίνεται προσπάθεια να αντιμετωπιστούν αυτά τα θέματα και έχουν προταθεί διάφορα μοντέλα εξυπηρέτησης.

## **8.2 ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**

**Το πλήρως ηλεκτρονικό μοντέλο:** σε αυτό το μοντέλο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης όλα τα βήματα εκτελούνται από κατάλληλα πληροφοριακά συστήματα. Σε αυτό το μοντέλο δεν απαιτείται ανθρώπινη παρέμβαση και μπορεί ο ενδιαφερόμενος να υποβάλει το αίτημά του σε ένα διαδικτυακό τόπο. Τα πληροφοριακά συστήματα, αυτόματα, μετά από κατάλληλη συνεργασία δίνουν το τελικό αποτέλεσμα και διεκπεραιώνουν την υπόθεση του ενδιαφερόμενου.

**Το υβριδικό εννοχρηστωμένο μοντέλο:** σε αυτό το μοντέλο υπάρχουν συγκεκριμένα βήματα των διαδικασιών που δεν εκτελούνται ηλεκτρονικά αλλά πρέπει να παρέμβει αρμόδιο στέλεχος της Δημόσιας Διοίκησης για να βοηθήσει στην ολοκλήρωσή τους μέσα από τη συμβατική διαδικασία. Στο μοντέλο αυτό ο πολίτης υποβάλει ηλεκτρονικά το αίτημα στο διαδικτυακό τόπο και το πληροφοριακό σύστημα υποδοχής του αιτήματος γνωρίζει που να απευθυνθεί. Τα συνεργαζόμενα πληροφοριακά συστήματα όμως δεν μπορούν να διεκπεραιώσουν όλα τα βήματα της διαδικασίας όπως στην προηγούμενη περίπτωση. Στα βήματα αυτά παρεμβαίνει χρήστης που με συγκεκριμένο τρόπο τοποθετεί την πληροφορία που απαιτείται και στη συνέχεια το πληροφοριακό σύστημα δίνει το αποτέλεσμα της υπόθεσης. Δηλαδή σε αυτή τη περίπτωση το πληροφοριακό σύστημα που υποδέχεται το αίτημα πολίτη (διαδικτυακός τόπος) γνωρίζει τους εμπλεκόμενους και συντονίζει τις επιμέρους ενέργειες, δηλαδή κάνει την εννοχρηστωση που απαιτείται για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης.

**Το υβριδικό μη ενορχηστρωμένο μοντέλο:** σε αυτό το μοντέλο η διαδικασία δεν είναι γνωστή σε κανένα πληροφοριακό σύστημα. Στο μοντέλο αυτό ο πολίτης υποβάλλει ηλεκτρονικά το αίτημα στο διαδικτυακό τόπο και το αίτημα ανατίθεται άμεσα σε αρμόδιο στέλεχος της Δημόσιας Διοίκησης που πρέπει να το αναλύσει, να αποφασίσει ποιοι είναι οι εμπλεκόμενοι και να αποστείλει σε αυτούς κάποια αιτήματα για διεκπεραίωση συγκεκριμένων βημάτων. Η αποστολή των μηνυμάτων μπορεί να γίνει ηλεκτρονικά ή και με συμβατικό τρόπο. Τα συνεργαζόμενα πληροφοριακά συστήματα επίσης δεν μπορούν να διεκπεραιώσουν όλα τα βήματα της διαδικασίας. Στα βήματα αυτά παρεμβαίνει χρήστης από τον αρμόδιο φορέα του δημοσίου που με συγκεκριμένο τρόπο απαντά στο στέλεχος του φορέα υποδοχής του αιτήματος ο οποίος δίνει το τελικό αποτέλεσμα της υπόθεσης. Το μη ενορχηστρωμένο μοντέλο είναι χρήσιμο σε κάθε περίπτωση ιδιαίτερα για διαδικασίες που τα βήματά τους δεν μπορούν να τυποποιηθούν.

### **8.3 ΥΒΡΙΔΙΚΟ ΕΝΟΡΧΗΣΤΡΩΜΕΝΟ ΜΟΝΤΕΛΟ**

Σε αντίθεση με το Πλήρως Ηλεκτρονικό Μοντέλο όπου δεν μεσολαβεί ανθρώπινη παρέμβαση εδώ είναι αναγκαία η παρέμβαση ανθρώπινου δυναμικού. Το δυναμικό αυτό αναλαμβάνει να φέρει σε πέρας την υπηρεσία με τρόπο αδιαφανή για τον πολίτη/επιχείρηση και να αποστείλει πάλι μέσω του διαδικτυακού τόπου υποδοχής του αιτήματος τα αποτελέσματα στον πολίτη/επιχείρηση.

Στην περίπτωση του ενορχηστρωμένου μοντέλου η διαδικασία που περιγράφει την υπηρεσία είναι πλήρως καταγεγραμμένη και περιλαμβάνει όλα τα πιθανά σενάρια που μπορούν να λάβουν χώρα κατά την εκτέλεσή της. Έτσι όπως θα δούμε, το μοντέλο αυτό περιέχει πολλές από τις ευκολίες που παρέχει και το πλήρως ηλεκτρονικό μοντέλο με την διαφορά ότι είναι πιο χρονοβόρο μιας και απαιτεί την ανθρώπινη παρέμβαση.

Κάθε φορέας που εμπλέκεται στη διαδικασία θα πρέπει να υποστηρίζει την επαφή με το διαδικτυακό τόπο υποδοχής του αιτήματος μέσω ενός ή περισσότερων υπαλλήλων. Δεν απαιτείται ο αρμόδιος φορέας να διαθέτει ειδικό πληροφοριακό σύστημα για να διαλειτουργήσει όπως στην περίπτωση του πλήρως ηλεκτρονικού μοντέλου. Το μόνο που απαιτείται είναι να ανατεθεί σε κάποιο υπάλληλο του φορέα το καθήκον να παρακολουθεί από ειδική διεπαφή τις υποθέσεις που έχουν ανατεθεί

στο συγκεκριμένο δημόσιο φορέα και να φροντίζει για την ολοκλήρωση και καταχώρηση της απάντησης. Δεν αποκλείεται αυτή η διεπαφή να συνυπάρχει με κάποιο άλλο αυτοματοποιημένο σύστημα του φορέα που όμως δεν μπορεί να διαλειτουργήσει. Τέτοιες διεπαφές προβλέπονται στο έργο «Κεντρική Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ».

Στη διεπαφή του «ΕΡΜΗ» δίνεται πρόσβαση στους αρμόδιους υπαλλήλους του φορέα με ειδικό μηχανισμό αυθεντικοποίησης. Η διεπαφή αυτή παρέχεται μέσω του διαδικτύου και του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις». Συνεπώς και για την εφαρμογή αυτού του μοντέλου απαιτείται ο φορέας να έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω του «Σύζευξις».

Δεδομένης της εξέλιξης του «Σύζευξις» αυτή η προϋπόθεση έχει εξασφαλιστεί τουλάχιστον σε 3500 φορείς του δημοσίου και συνεπώς μπορεί να ικανοποιηθεί σχετικά εύκολα.

Το αίτημα και η υπόθεση υποβάλλονται ηλεκτρονικά κατά αναλογία με το πλήρως ηλεκτρονικό μοντέλο από τον ενδιαφερόμενο (πολίτη ή επιχείρηση) είτε στα Κ.Ε.Π. (υπηρεσία μιας στάσης), είτε στην Κεντρική Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ (ηλεκτρονική υπηρεσία μιας στάσης) είτε στο διαδικτυακό τόπο του φορέα που έχει την αρμοδιότητα να εκδώσει τη τελική διοικητική πράξη (αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών).

## **8.4 ΥΒΡΙΔΙΚΟ ΜΗ ΕΝΟΡΧΗΣΤΡΩΜΕΝΟ ΜΟΝΤΕΛΟ**

Το μοντέλο αυτό, όπως και το προηγούμενο απαιτούν την ανθρώπινη παρέμβαση από τον φορέα που παρέχει την υπηρεσία. Η διαφορά είναι ότι στο Μη Ενορχηστρωμένο Μοντέλο η διαδικασία που θα ακολουθηθεί κατά την εκτέλεση είναι ρευστή και μη δεδομένη και κατά συνέπεια όχι τυποποιημένη και όχι κοινά αποδεκτή από όλους τους δημόσιους φορείς.

Σαν αποτέλεσμα, δεν είναι πλέον εφικτή η παρακολούθηση της υπηρεσίας και ο έλεγχος προόδου της από τους εμπλεκόμενους. Ο ρόλος του διαδικτυακού τύπου υποδοχής του αιτήματος σε αυτό το μοντέλο είναι αυτός του απλού διακομιστή μηνυμάτων ανάμεσα στους εμπλεκόμενους. Τα μηνύματα αυτά είναι απλά και μπορούν να περιέχουν συνοδευτικά έγγραφα σε ηλεκτρονική μορφή. Το όφελος

αυτού του μοντέλου σε σχέση με το κοινό e-mail είναι ότι καταγράφονται όλες οι κινήσεις συνολικά από ένα τρίτο έμπιστο σύστημα και έτσι μπορεί κάποιος να επικαλεστεί την αποστολή ή λήψη ενός εγγράφου.

Το υβριδικό μη ενορχηστρωμένο μοντέλο μπορεί να χαρακτηριστεί και ως ηλεκτρονική υπηρεσία συμβολαιογράφου όπου κάποιος τρίτος καλεί ένα έμπιστο τρίτο σύστημα να επιβεβαιώσει μια συναλλαγή.

Πρόκειται λοιπόν για ένα υποτυπώδες μοντέλο που ταιριάζει σε πολλαπλές περιπτώσεις (generic, it for all), και ουσιαστικά εκμεταλλεύεται κυρίως τις υποδομές και τα οφέλη που προκύπτουν από την υποδομή ψηφιακής αυθεντικοποίησης (ψηφιακές υπογραφές, χρονοσήμανση, μη αποποίηση αποστολής και παραλαβής κλπ). Είναι κατάλληλο για έκτακτες περιπτώσεις και ειδικές συνθήκες όπου δεν τηρούνται σαφώς προσδιορισμένες διαδικασίες και βήματα.

Τέλος θα πρέπει να αναφερθεί ότι το μοντέλο αυτό λόγω της απλοϊκότητάς του θα πρέπει να αποφεύγεται όταν οι εμπλεκόμενοι είναι πολλοί και να εστιάζεται κυρίως σε συναλλαγές δύο μερών.

Το μοντέλο αυτό μπορεί να αφορά και ad hoc επικοινωνία μεταξύ δύο φορέων χωρίς να προϋποθέτει την ύπαρξη αιτήματος από πολίτη/επιχείρηση.

## 8.5 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

Η ψηφιακή επανάσταση προσφέρει ευκαιρίες σε πολλούς τομείς της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ένα μεγάλο ποσοστό διαφόρων οργανισμών έχει βοηθηθεί από την αυτόματη επεξεργασία από ηλεκτρονικούς υπολογιστές ή εξειδικευμένες μηχανές, τις τεχνολογίες βάσεων δεδομένων και την ολοένα αυξανόμενη αποθηκευτική δυνατότητα.

Ακολουθώντας αυτή την επανάσταση δημιουργήθηκε και η ευκαιρία της ψηφιακής διάθεσης και διατήρησης περιεχομένου, με τρόπους ώστε να μπορεί να είναι αυτό χρήσιμο στους σημερινούς πολίτες αλλά και στις μελλοντικές γενιές, π.χ. για χρήση στην επιστημονική έρευνα. Πολλά συστήματα έχουν αναπτυχθεί, αρκετά και στην Ελλάδα, όπως το Εθνικό Τυπογραφείο (<http://www.et.gr/>), οι εργασίες της Βουλής (<http://www.parliament.gr/ergasies/>) και η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Αθηνών (<http://pergamos.lib.uoa.gr/>). Συχνά τα συστήματα αυτά δεν καλύπτουν πλήρως όλες τις δυνατές χρήσεις των δεδομένων που αποθηκεύονται.

Στην ενότητα αυτή περιγράφονται οι βέλτιστες πρακτικές οργάνωσης για διαχείριση των δημόσια διαθέσιμων δεδομένων. Η εγκυρότητα των δεδομένων αυτών διασφαλίζεται σύμφωνα με τις αρχές που περιγράφονται στην ενότητα «Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων»

Η μέθοδος αποθήκευσης του περιεχομένου μπορεί να είναι δυαδική (binary) ή απλό κείμενο (text).

Η δυαδική μορφή είναι η πιο αποδοτική μορφή αποθήκευσης, όσον αφορά την επεξεργασία από κάποιο ηλεκτρονικό υπολογιστή. Για την εξαγωγή της πληροφορίας από ένα τέτοιο αρχείο, απαιτείται πάντα συγκεκριμένη εφαρμογή, όπως επίσης και στιβαρή τεκμηρίωση της δομής του.

Παραδοσιακά αρχεία δυαδικής μορφής είναι οι εικόνες (jpeg, gif, png) τα οποία χρησιμοποιούνται κατά κόρον σε συστήματα ψηφιακών βιβλιοθηκών. Επίσης, σε δυαδική μορφή αποθηκεύονται και τα αρχεία που επεξεργάζονταν από παλαιότερες εκδόσεις πολλών εφαρμογών διαχείρισης κειμένου, όπως το Microsoft Office και το Star Office. Τα τελευταία χρόνια σε δυαδική μορφή αποθηκεύονται κυρίως εικόνες, καθώς όλοι οι υπόλοιποι τύποι περιεχομένου ακολουθούν μορφές κειμένου σε δομημένη μορφή που βασίζονται σε XML. Εναλλακτικός τρόπος αποθήκευσης είναι η μορφή κειμένου, στην οποία η απεικόνιση των δεδομένων γίνεται με εκτυπώσιμους χαρακτήρες. Αυτοί θεωρούνται τα γράμματα του αλφαβήτου καθώς και κάποια σύμβολα. Το μεγάλο πλεονέκτημα αυτού του τρόπου αποθήκευσης είναι ότι τα δεδομένα είναι αναγνώσιμα από τον άνθρωπο. Επίσης σημαντικό πλεονέκτημα αυτού του τρόπου αποθήκευσης είναι ότι επιτρέπει τον εύκολο μετασχηματισμό των δεδομένων, καθώς υπάρχουν πολλά εργαλεία που επιτρέπουν την αποδοτική αναζήτηση και την επεξεργασία κειμένου. Επίσης σημαντικό πλεονέκτημα των αρχείων κειμένου αποτελεί η δυνατότητα επαναφοράς (πλήρους ή μη) λόγω αστοχίας υλικού. Σημαντικό μειονέκτημα αποτελεί ο χρόνος επεξεργασίας και ο όγκος των δεδομένων, ο οποίος είναι σημαντικά μεγαλύτερος συγκριτικά με τα δυαδικά αρχεία.

## **8.6 ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ**

Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από την Δημόσια Διοίκηση (ΠΔ&ΥΗΣ) μια σειρά προτύπων τα οποία χρησιμοποιούνται

για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας στο περιεχόμενο. Τα πρότυπα αυτά κατηγοριοποιούνται με βάση:

- \_ Προσβασιμότητα
- \_ Σχήματα Ανταλλαγής Υπερκειμένου
- \_ Stylesheets (Μορφοποιητές)
- \_ Κωδικοποίηση συνόλου χαρακτήρων
- \_ Αναγνώριση τύπου διαμόρφωσης
- \_ Διαμόρφωση εγγράφων κειμένου για ανταλλαγή πληροφοριών
- \_ Διαμόρφωση εγγράφων κειμένου για περαιτέρω πληροφορίες
- \_ Διαμορφώσεις ανταλλαγής γραφημάτων
- \_ Διαμορφώσεις ανταλλαγής αρχείων ήχου, βίντεο και ροής βίντεο
- \_ Συμπίεση Δεδομένων

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9**

### **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ**

#### **9.1 ΔΟΡΥΦΟΡΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

Στοιχεία ταυτότητας έργου Βασικός σκοπός του έργου «Ανάπτυξη και Λειτουργία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Στρατηγικού Σχεδιασμού του Τουριστικού Τομέα: Δορυφόρος Λογαριασμός Τουρισμού και Παρατηρητήριο Τουρισμού» είναι η ανάπτυξη, εφαρμογή και παραγωγική λειτουργία του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) Στρατηγικού Σχεδιασμού του Τουριστικού Τομέα, το οποίο θα εξυπηρετεί τη χάραξη, παρακολούθηση και αξιολόγηση της τουριστικής πολιτικής και συγχρόνως θα απευθύνεται σε όλους τους φορείς και πρόσωπα που συνδέονται άμεσα ή έμμεσα με τον Τουρισμό.

Το ΟΠΣ Στρατηγικού Σχεδιασμού του Τουριστικού Τομέα σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές θα αποτελείται από δύο κύρια Υποσυστήματα, ως εξής:

- Τον «Ελληνικό» Δορυφόρο Λογαριασμό Τουρισμού (Hellas Tourism Satellite Account), μέσω του οποίου τεκμηριώνεται η επίδραση του τουρισμού στην οικονομία, υποστηρίζεται η τουριστική αναπτυξιακή στρατηγική, διαμορφώνονται και «δοκιμάζονται» πολιτικές και διαχέονται συστηματικά εξειδικευμένες πληροφορίες υποστήριξης αποφάσεων στη Δημόσια Διοίκηση και στην αγορά (μέσω του Παρατηρητηρίου Τουρισμού).
- Το εξειδικευμένο «Παρατηρητήριο Τουρισμού» (Hellas Tourism Observatory) μέσω του οποίου εξασφαλίζεται με άρτιο, πλήρη και εποπτικό τρόπο η συγκέντρωση, επεξεργασία και επικαιροποίηση πληθώρας στοιχείων και δεδομένων που συνθέτουν και διαμορφώνουν (πρωτογενώς ή/και δευτερογενώς) την «εικόνα» της εγχώριας και διεθνούς οικονομικής δραστηριότητας στον κλάδο του Τουρισμού.



## **ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΓΟΥ ΔΟΡΥΦΟΡΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

Το ΟΠΣ Στρατηγικού Σχεδιασμού του Τουριστικού Τομέα συνδυάζοντας το ΔΛΤ και το Παρατηρητήριο, διαμορφώνει ευρεία εξωστρέφεια, παράγοντας και παρέχοντας σημαντικές και καινοφανείς πληροφορίες (οι οποίες σήμερα στην πλειοψηφία τους δεν είναι διαθέσιμες) στη Δημόσια Διοίκηση γενικά, στην Τουριστική Αγορά και στον κλάδο των μεταφορών, των τραπεζών και του χρηματοπιστωτικού τομέα, στους επιχειρηματίες, στα πανεπιστημιακά και ερευνητικά ιδρύματα και στους ερευνητές, στους πολίτες κλπ. Η λειτουργία του Συστήματος υποστηρίζεται από Διαδικτυακή Πύλη.

### **9.2 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΟΠΣ/ΔΙΚΤΥΟΥ**

Το ΟΠΣ αποτελείται από τα παρακάτω υποσυστήματα:

- Δορυφόρος Λογαριασμός Τουρισμού
- Υποσύστημα Διαχείρισης Ερευνών
- Υποσύστημα Μήτρας Εισροών Εκροών
- Υποσύστημα Κλαδικής Ανάλυσης
- Υποσύστημα Συνδυαστικής Επεξεργασίας και Υποστήριξης Στρατηγικής και Αποφάσεων
- Υποσύστημα Διάχυσης Αποτελεσμάτων ΔΛΤ

Παρατηρητήριο Τουρισμού

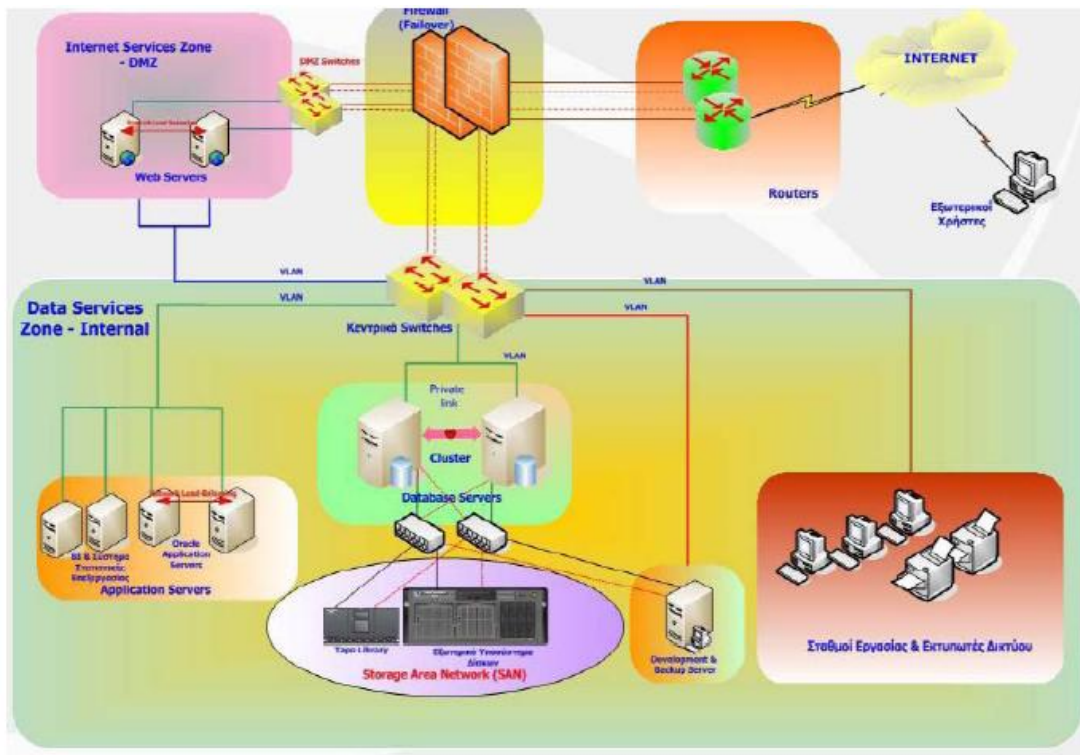
- Υποσύστημα Αποθήκευσης και Συνδυαστικής Επεξεργασίας Δεδομένων
- Υποσύστημα Τουριστικής Κατανάλωσης και Αναπτυξιακής Πολιτικής
- Υποσύστημα Τουριστικής Αγοράς και Εισερχόμενης/Εξερχόμενης Τουριστικής Κίνησης
- Υποσύστημα Τουριστικών Υποδομών και Ανωδομών και Ανθρώπινου Δυναμικού
- Υποσύστημα Τουριστικών Επενδύσεων

- Υποσύστημα Παρατήρησης και Ανταγωνισμού
- Υποσύστημα Υποστήριξης Στρατηγικής και Αποφάσεων

Στο Σχήμα που ακολουθεί παρουσιάζεται η αρχιτεκτονική του ΟΠΣ, η οποία αποτελείται από τα εξής επίπεδα:

*Αποστρατιωτικοποιημένη ζώνη (DMZ-Demilitarized Zone):* περιλαμβάνει τον εξοπλισμό φιλοξενίας και προβολής του δικτυακού τόπου (Portal) στους χρήστες (http Servers - Web Cache).

**ΣΧΗΜΑ 9.1 : Αρχιτεκτονική ΟΠΣ Στρατηγικού Σχεδιασμού του Τουριστικού Τομέα**



ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΑ Η/Υ

Πηγή σχήματος : [WWW.NET.UOM.GR/MSC\\_NET/DOCS/TRANS\\_CH2](http://WWW.NET.UOM.GR/MSC_NET/DOCS/TRANS_CH2)

Προσπελάστηκε: 29/05/2011

Συνοπτικά περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- *Επίπεδο Εφαρμογών και Επεξεργασίας (Application - Processing Layer):* περιλαμβάνει τον εξοπλισμό των Oracle Application Servers στους οποίους θα εγκατασταθεί το λογισμικό Oracle Application Server Standard Edition.
- *Επίπεδο διαχείρισης και Αποθήκευσης των δεδομένων (Back-end Layer):* περιλαμβάνει τον εξοπλισμό των Oracle Database Servers.

## 9.3 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Ο ΔΛΤ αποτελεί βασικό οικονομικο-στατιστικό εργαλείο. Οι χρήστες του ΔΛΤ είναι:

- α) στελέχη του Υπουργείου Τουριστικής Ανάπτυξης και
- β) στελέχη των εποπτευόμενων Φορέων από το Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης (με επιλεκτική πρόσβαση).

Παράλληλα το Παρατηρητήριο Τουρισμού εξυπηρετεί:

- τις λειτουργίες εξυπηρέτησης του γενικού (πολίτες, εν δυνάμει επενδυτές) και ειδικού κοινού (στελέχη δημόσιας διοίκησης, επενδυτές, επιχειρηματίες, ερευνητές, επιχειρηματίες, στελέχη διεθνών και εθνικών οργανισμών κλπ.)
- τους συναλλασσόμενους με το Υπουργείο Τουρισμού, γενικότερα καθώς και τις ανάγκες επικοινωνίας με εξωτερικούς φορείς και τις δυνητικές πηγές πληροφοριών (υπάρχουσες και επιζητούμενες στο μέλλον).

Συνδεδεμένοι/εξαρτώμενοι φορείς/ΟΠΣ

Το ΟΠΣ διασυνδέεται με τα παρακάτω συστήματα:

- Το *Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής των Αιτήσεων* προς τους φορείς του Υπουργείου Τουριστικής Ανάπτυξης προσφέρει μηχανισμούς διαχείρισης των αιτήσεων των πολιτών από τους αρμόδιους υπαλλήλους των φορέων του ΥΤΑΝ, την κοινοποίηση των αποτελεσμάτων στους ενδιαφερόμενους πολίτες και τους εμπλεκόμενους φορείς, την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, την πληροφόρηση μέσω μηνυμάτων SMS με κύριο στόχο την ολοκλήρωση και επεξεργασία των αιτήσεων αυτών.
- Το *Σύστημα Ανάπτυξης και Λειτουργίας Υπηρεσίας μίας Στάσης για την Εξυπηρέτηση και Πληροφόρηση των Επιχειρήσεων του Τουριστικού Τομέα* αφορά την λειτουργία Υπηρεσίας μίας Στάσης για την παροχή άμεσης και ολοκληρωμένης πληροφόρησης στις επιχειρήσεις του τουριστικού τομέα καθώς επίσης και δυνητικούς επενδυτές στο χώρο του τουρισμού. Η υλοποίηση του συγκεκριμένου συστήματος, το οποίο θα διασυνδεθεί με το περιγραφόμενο Πληροφοριακό Σύστημα, δεν έχει ολοκληρωθεί και θα γίνει μέσω του ανασχεδιασμού των ηλεκτρονικών ιστοσελίδων του Υπουργείου

Τουριστικής Ανάπτυξης και του εμπλουτισμού τους με υπηρεσίες αυτόματης εξυπηρέτησης καθώς και με την προμήθεια, εγκατάσταση και λειτουργία ενός υπολογιστικού συστήματος με 10, κατ' ελάχιστον διασυνδεδεμένων μονάδων για την υποστήριξη των επιτόπιων επισκέψεων των χρηστών που δεν έχουν διαδικτυακή πρόσβαση προκειμένου οι ενδιαφερόμενοι να μπορούν χωρίς προβλήματα και καθυστερήσεις να αντλήσουν τη σχετική πληροφόρηση.

- Το Σύστημα τηλεπικοινωνιών «Σύζευξις», η συσχέτιση με το οποίο έγκειται στο ότι εξασφαλίζει την απαραίτητη τηλεπικοινωνιακή διασύνδεση μεταξύ του χώρου εγκατάστασης του κεντρικού εξοπλισμού και των κτιρίων των Διευθύνσεων του Υπουργείου Τουριστικής Ανάπτυξης.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

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.

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. 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.

Επίσης από τις πρωτοβουλίες που αναλύθηκαν παραπάνω εξάγουμε τα εξής συμπεράσματα:

- Όραμα και πραγματική δέσμευση από όσους εμπλέκονται
- Διοικητική δέσμευση για αναδιοργάνωση της υποδομής και επένδυση στο ανθρώπινο κεφάλαιο
- Ξεκίνημα σε μικρή κλίμακα, από την εμπειρία των απλών χρηστών, και κατόπιν γρήγορη ανάπτυξη για την κάλυψη εξειδικευμένων αναγκών

Οι βασικές προϋποθέσεις αφορούν:

- Στη βελτιστοποίηση της διοικητικής λειτουργίας
- Στη μείωση του διαχειριστικού κόστους
- Στη μείωση των σφαλμάτων
- Στην αύξηση της αποδοτικότητας όλων των εμπλεκομένων
- Στη βελτίωση της διαδραστικότητας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- Στην προστασία των δημόσιων πόρων από ηλεκτρονικές επιθέσεις

- Στην εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας (οι υπηρεσίες να λειτουργούν σε οποιαδήποτε πλατφόρμα) σε πανευρωπαϊκό επίπεδο

- Στην ανάπτυξη πολλών διαφορετικών καναλιών επικοινωνίας

- Στη δημιουργία πολλών Δημόσιων Σημείων Πρόσβασης στο Διαδίκτυο (Public Internet Access Points - PIAPs)

Η Ευρώπη χρειάζεται ένα καθαρό και φιλόδοξο όραμα, με πρακτική εφαρμοσιμότητα στην καθημερινή ζωή των πολιτών και των επιχειρήσεων. Για την υλοποίηση αυτού του οράματος θα πρέπει ωστόσο να τεθούν κάποιες αρχές. Το Ευρωπαϊκό eGovernment θα πρέπει μεταξύ άλλων να βασίζεται στα εξής:

- **Στο επίκεντρο οι τελικοί χρήστες/η κοινωνία:** Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να καθοδηγείται αποκλειστικά από τις ανάγκες της κοινωνίας που υπηρετεί (τους πολίτες ως άτομα ή ομάδες πολιτών και τις επιχειρήσεις).

- **Επανασχεδιασμός της διοικητικής λειτουργίας:** Προκειμένου η διακυβέρνηση να γίνει αποτελεσματικότερη, ο ρόλος του εκσυγχρονισμού και της ανάπτυξης νέου ήθους είναι κρίσιμος.

- **Η τεχνολογία είναι μέσο, όχι αυτοσκοπός:** Η χρήση των ΤΠΕ αφορά στην υποστήριξη των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δηλ. στο να παρέχει η τεχνολογία τα απαραίτητα εργαλεία για την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού, όχι στην υποκατάσταση του ανθρώπινου δυναμικού των δημόσιων υπηρεσιών και στη δημιουργία μιας απρόσωπης διακυβέρνησης.

- **Me-Government - Παροχή εξατομικευμένων κυβερνητικών υπηρεσιών:** Εφαρμογή διαδραστικών (interactive) μηχανισμών που θα επιτρέπουν την εξατομίκευση των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα αναγνωρίζουν π.χ. και θα εξυπηρετούν το χρήστη ακόμη κι αν αλλάξει χώρα διαμονής.

- **Διαθεσιμότητα οποτεδήποτε, από οπουδήποτε, για οποιαδήποτε υπηρεσία:** Πολυκάναλη πρόσβαση σε οποιαδήποτε ηλεκτρονική υπηρεσία από οποιαδήποτε συσκευή ([επιτραπέζιο ή φορητό Η/Υ](#), [PDA](#), κινητό τηλέφωνο κ.λπ.), από οποιοδήποτε σημείο (εντός και εκτός Ευρώπης).

- **Συνεργασία υψηλού επιπέδου και τεχνολογική ολοκλήρωση:** Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να καθοδηγείται αποκλειστικά από τις ανάγκες της κοινωνίας που υπηρετεί (τους πολίτες ως άτομα ή ομάδες πολιτών και τις επιχειρήσεις).

## ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

- Οι δημόσιοι υπάλληλοι και οργανισμοί θα πρέπει να συμμετάσχουν περισσότερο στην χρήση των εργαλείων συνεργατικότητας που προσφέρει το Web 2.0. Δημιουργώντας on-line κοινότητες, οι οργανισμοί και οι εργαζόμενοι σε αυτούς θα μπορούν να ανταλλάσουν πάρα πολύ εύκολα γνώση και πληροφορίες, ώστε το κράτος και οι οργανισμοί του να γίνουν περισσότερο αποτελεσματικοί στις σχέσεις τους με τους πολίτες.
- Την στιγμή που οι πληροφορίες που αφορούν τον δημόσιο τομέα, θα απελευθερωθούν και αποτελέσουν εθνικό πόρο, τότε θα εμφανισθούν νέες δυνατότητες από την εφευρετικότητα, την δημιουργικότητα και την σκληρή δουλειά των πολιτών, επιχειρήσεων και κοινωνικών φορέων. Η ανοικτή δημόσια πληροφορία είναι μία πρόσκληση στο κοινό για συμμετοχή και τη δημιουργία δημόσιας αξίας.
- Για να είναι εκμεταλλεύσιμες οι δυνατότητες που προσφέρει ο νέος τρόπος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η τρέχουσα ιεραρχική δομή και το σύστημα ελέγχου, πρέπει να αλλάξει σε κάτι που θα ενθαρρύνει και θα επιβραβεύει την συμμετοχή. Ταυτόχρονα θα πρέπει να παραμείνει η επαγγελματικότητα που απαιτείται για την παροχή των δημοσίων υπηρεσιών.
- Η χρησιμοποίηση της τεχνολογίας για να αυξηθεί η δέσμευση και η συνεργασία των πολιτών στην παραγωγή πολιτικής, και στην διαμόρφωση της παροχής των δημοσίων υπηρεσιών, θα βοηθήσει να επιτευχθεί μια πύο συμβουλευτική, συμμετοχική και διαφανής διακυβέρνηση.
- Οι πληροφορίες του δημόσιου τομέα είναι ένας εθνικός πόρος και η διάθεσή τους, με όσο το δυνατόν περισσότερες ελευθερίες, θα μεγιστοποιήσουν την οικονομική και κοινωνική αξία τους στους πολίτες, και θα ενισχυθεί η συμβολή τους σε μια υγιή δημοκρατία.
- Η απευθείας συμμετοχή των δημοσίων υπαλλήλων, μέσω δημιουργικών συζητήσεων που θα είναι τμήμα της εργασίας τους, είτε θα λειτουργούν ως απλοί πολίτες, ωφελούν τις υπηρεσίες τους, την επαγγελματική ανάπτυξή τους, ειδικότερα όσων έρχονται σε επαφή με το κοινό. Η συμμετοχή θα πρέπει να είναι δυνατή και να ενθαρρύνεται .

- Θα πρέπει να δημιουργηθεί μια αντιπροσωπεία σε επίπεδο κεντρικής κυβέρνησης που να προωθεί την ατζέντα των μεταρρυθμίσεων, θα παρέχει πόρους, κατεύθυνση και υποστήριξη για την πραγματοποίηση του νέου τρόπου διακυβέρνησης.
- Η κεντρική κυβέρνηση θα πρέπει να ενθαρρύνει τις τοπικές κυβερνήσεις να συνεργασθούν με την αντιπροσωπεία για την υλοποίηση των στόχων.
- Για να είναι η κυβέρνηση περισσότερο συμβουλευτική συμμετοχική και διαφανής, η κεντρική αντιπροσωπεία, σε συνεργασία με τους άλλους φορείς, θα πρέπει να καθοδηγεί, και να βελτιώνει τον βαθμό συμμετοχής των φορέων.
- Θα πρέπει να συντάσσεται ετήσια έκθεση για την πορεία των έργων, οι επιτυχίες, τα προβλήματα και τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από τα προβλήματα.
- Οι δημόσιες πληροφορίες θα πρέπει να είναι ελεύθερες, βασισμένες σε ανοικτά πρότυπα, εύκολα προσβάσιμες, κατανοητές, αναγνώσιμες από μηχανές, να έχουν ελευθερία χρήσης και μετατροπής.



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βέργη Ε., Παππάς Θ., *Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα*, Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Αθήνα, Νοέμβρης 2007.

Γκρίτζαλης Δ., “Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων και Υποδομών: Εννοιολογική θεμελίωση”, στο Κάτσικας Σ., κ.ά., *Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων*, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, σελ. 19-54, Αθήνα, 2004.

Γκρίτζαλης Δ., *Από την ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων στην προστασία κρίσιμων πληροφοριακών υποδομών*, 9ο Ελληνικό ICT Forum, Αθήνα, Οκτώβρης 2007.

Γκρίτζαλης Δ., *Στοχεύαμε Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων - Στοχεύουμε Προστασία Κρίσιμων Πληροφοριακών Υποδομών*, Ημερίδα Αρχής Διασφάλισης Απορρήτου Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ), Θεσσαλονίκη, Απρίλης 2008.

Knowsys A.E., “*e-Δημόσιος τομέας: Δράσεις*”, Executive Know How Ειδική Έκδοση, Ιούνιος 2003.

Λυγεράκης Γ., «*E- Government: ε στρατηγική*», New Economy Observer NEO, Δεκέμβριος 2002.

Λυγεράκης Γ., Στεργίου Μ., «*Τεχνολογίες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση*», Microsoft Government Leaders’ Conference, Δεκέμβριος 2002

Abramson M, Morin T., “*E-Government 2003 (IBM Endowment for The Business of Government)*”, Rowman & Littlefield Publishers Inc., 2003.

Ball Allan & Peters Guy, «*Σύγχρονη πολιτική και Διακυβέρνηση, Εισαγωγή στην Πολιτική Επιστήμη*», Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 2001.

Naude, P., Holland, C., «*Business – to – business relationships, in Buttle, F., Relationship marketing – theory and practice*», Paul Champan, London, 1996

Sadeghi A.-R., Schneider, M. *Electronic Payment Systems*, in E. Becker et al. (Eds.): *Digital Rights Management, LNCS 2770*, pp. 113–137, 2003

## ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ

Γεωργιάδης Π., Σταμούλης Δ., «Όραμα, ρόλοι και μέτρα για τα κράτη κατά τη μετάβαση στην ψηφιακή εποχή», Φορολογική Επιθεώρηση, τεύχος 617, Ιούλιος 2000.

Γεωργιάδης Π., «Η αόρατη απειλή για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση», Φορολογική Επιθεώρηση, τεύχος 632, Οκτώβριος 2001

PC MAGAZINE, «e-ΕΛΛΑΔΑ», Τεύχος 53, Απρίλιος 2002

## ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Αθανάσιος Ι. Μάργαρης, Ευθύμιος Δ. Κοτσιάλος, «Ανάπτυξη Δικτυακού Εκπαιδευτικού Υλικού Βάσεων Δεδομένων Χρησιμοποιώντας Συστήματα LCMS»,

διαθέσιμο στο:

<http://cosy.ted.unipi.gr/NTdiabiou2005/media/papers/P8.doc>

Αλέξιος Ζάρβας, Γιάννης Καλογήρου, Θόδωρος Καρούνος, Βασιλική Καρούνου, Δημήτρης Κορμπέτης, Θανάσης Πρίφτης, Αιμιλία Πρωτογέρου, «Οδηγός υλοποίησης ανοικτών προτύπων και διαλειτουργικών συστημάτων»,

διαθέσιμο στο:

[http://kedke.ntua.gr/docs/KEDKE\\_OpenSystems\\_Guide\\_v1.0.doc](http://kedke.ntua.gr/docs/KEDKE_OpenSystems_Guide_v1.0.doc)

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Βρυξέλλες 25/5/2000, «eLearning-Να σκεφτούμε την εκπαίδευση του αύριο» {COM(2000) 318 final},

διαθέσιμο στο :

<http://ec.europa.eu/education/programmes/elearning/comel.pdf>

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Βρυξέλλες 28/3/2001, «Το σχέδιο δράσης eLearning» {COM(2001) 172 final, 28.3.2001},

διαθέσιμο στο:

[http://ec.europa.eu/education/programmes/elearning/annex\\_el.pdf](http://ec.europa.eu/education/programmes/elearning/annex_el.pdf)

<http://www.observatory.gr/files/meletes/eGov20basicServices.pdf>

Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, «Ευρυζωνικά Δίκτυα, ο Πυλώνας για το Πέρασμα της Δημόσιας Διοίκησης στην Ψηφιακή Εποχή & την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», διαθέσιμο στο:

[http://ru6.cti.gr/broadband/el/ekdhloseis/patra\\_19\\_03\\_05/Andronopoulos\\_B.pdf](http://ru6.cti.gr/broadband/el/ekdhloseis/patra_19_03_05/Andronopoulos_B.pdf)

[http://www.observatory.gr/files/meletes/Synthesis\\_Report.pdf](http://www.observatory.gr/files/meletes/Synthesis_Report.pdf)

[artemis.cslab.ntua.gr/Dienst/UI/1.0/Download/artemis.../](http://artemis.cslab.ntua.gr/Dienst/UI/1.0/Download/artemis.../)

[nikosictedu.blogspot.com/.../facebook-e-governmentgr.html](http://nikosictedu.blogspot.com/.../facebook-e-governmentgr.html)

[www.greekgeeks.com/el/.../e-government](http://www.greekgeeks.com/el/.../e-government)

[labs.opengov.gr/tag/e-government](http://labs.opengov.gr/tag/e-government)

[www.apd-depin.gov.gr/mediaupload/.../egovernment.pdf](http://www.apd-depin.gov.gr/mediaupload/.../egovernment.pdf)

[www.neo2.gr/...gr/searchpagebasedontags?...e-government](http://www.neo2.gr/...gr/searchpagebasedontags?...e-government)

[www.egov.northaegean.gr/](http://www.egov.northaegean.gr/)

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/finances/docs/actionplan/index/070124\\_part1\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finances/docs/actionplan/index/070124_part1_en.pdf)

<http://www.iso20022.org/>

<http://www.swift.com/>

<http://www.ofx.net/>

<http://www.xbrl.org/>

[www.istame-apapandreou.gr/files/pdf/anoikto\\_logismiko.pdf](http://www.istame-apapandreou.gr/files/pdf/anoikto_logismiko.pdf)

[www.eetaa.gr/.../yliko/tabook12.pdf](http://www.eetaa.gr/.../yliko/tabook12.pdf)

[www.heraklion.gr/files/404/7703/irakleio\\_27\\_martioy\\_2009\\_1.pdf?rnd](http://www.heraklion.gr/files/404/7703/irakleio_27_martioy_2009_1.pdf?rnd)

[varzak.pbworks.com/w/page/.../kallikratis](http://varzak.pbworks.com/w/page/.../kallikratis)

[www.metataxeis.gr/index.php?action...](http://www.metataxeis.gr/index.php?action...)

[www.hellenicparliament.gr/.../Katatethenta-Nomosxedia?...](http://www.hellenicparliament.gr/.../Katatethenta-Nomosxedia?...)

[www.eetaa.gr/.../yliko/tabook11.pdf](http://www.eetaa.gr/.../yliko/tabook11.pdf)

[www.go-online.gr/.../category.html?... –](http://www.go-online.gr/.../category.html?...)

[www.consilium.europa.eu/showFocus.aspx?...](http://www.consilium.europa.eu/showFocus.aspx?...)

[www.hellasnow.gr/index.php?...](http://www.hellasnow.gr/index.php?...)

**[id-ont.blogspot.com/.../blog-post\\_11.html](http://id-ont.blogspot.com/.../blog-post_11.html)**

**[www.hellenicparliament.gr/UserFiles/bcc26661-143b.../G-HLDIA-pap.pdf](http://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/bcc26661-143b.../G-HLDIA-pap.pdf)**

**[www.eforiakoi.org/index.php?...](http://www.eforiakoi.org/index.php?...)**

**[government.gov.gr/category/deltia.../2/](http://government.gov.gr/category/deltia.../2/)**

**[www.ktpae.gr/index.php?...](http://www.ktpae.gr/index.php?...)**

**[www.economist.gr/index.php?...](http://www.economist.gr/index.php?...)**

**[www.ictplus.gr/files/12 ICT.../EGOVERNMENT 0510.pdf](http://www.ictplus.gr/files/12 ICT.../EGOVERNMENT 0510.pdf)**

**[www.computer-engineers.gr/files/tee\\_geed.pdf](http://www.computer-engineers.gr/files/tee_geed.pdf)**

**[www.marketbeast.gr/.../1588-Στη-Βουλή-το-σχέδιο-νόμου-για-την-Ηλεκτρονική-Διακυβέρνηση.html](http://www.marketbeast.gr/.../1588-Στη-Βουλή-το-σχέδιο-νόμου-για-την-Ηλεκτρονική-Διακυβέρνηση.html)**