

2014

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ - ΠΑΤΡΑ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ

“Εφαρμογές και Χρήση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
στους Οργανισμούς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ).
Μελέτη Εφαρμογής: Δήμος Ορεινής Ηλείας”



Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ. Ιωάννης Κουτσονίκος

Φοιτητές: Θεόδωρος Χρυσόπαιδος (Α.Μ.: 11976)

Κωσταντάς Ιάκωβος (Α.Μ.: 11975)

ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2014



Στις οικογένειές μας

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Οφείλουμε να εκφράσουμε τις ευχαριστίες μας σε όλους εκείνους που μας βοήθησαν, ώστε η πραγματοποίηση της πτυχιακής μας εργασίας να έχει το επιθυμητό αποτέλεσμα και να εκπληρώσει το σκοπό για τον οποίο εκπονήθηκε. Θέλουμε να ευχαριστήσουμε:

Τον κ. Ιωάννη Κουτσονίκο, Επίκουρο Καθηγητή του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων (Πάτρα) της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Δυτικής Ελλάδος και επιβλέποντα της πτυχιακής εργασίας για τον πολύτιμο χρόνο που διέθεσε, τις κατευθύνσεις και νέες ιδέες που μας έδωσε, καθώς και για τη συνεχή καθοδήγηση η οποία συνέβαλε καθοριστικά στην πραγματοποίηση της πτυχιακής εργασίας.

Τέλος, σημαντικό ρόλο κατά τη διάρκεια της τετραετούς πανεπιστημιακής μας φοίτησης διαδραμάτισαν οι οικογένειές μας με την πολύτιμη υποστήριξή τους. Θα θέλαμε να τους εκφράσουμε τις εγκάρδιες ευχαριστίες μας για την κατανόηση και την αγάπη τους όλα αυτά τα χρόνια.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
1.1. Η ψηφιακή οικονομία - μία νέα πρόκληση.....	1
1.2. Σκοπός και στόχοι της εργασίας.....	4
2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	5
2.1. Εισαγωγή.....	5
2.2. Ορισμοί.....	5
2.2.1. Ηλεκτρονική πολιτεία (e-governance ή e-Πολιτεία).....	7
2.2.2. Ηλεκτρονική Δημοκρατία (e-democracy).....	7
2.2.3. Άλλες εννοιολογικές προσεγγίσεις.....	9
2.3. Μοντέλα Ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	10
2.3.1. Το Μοντέλο των τριών Δακτύλων.....	10
2.3.2. Το μοντέλο των Layne και Lee.....	11
2.3.3. Το Μοντέλο SAFAD.....	13
2.3.4. Το μοντέλο των 13 επιπέδων.....	14
2.3.5. Τα επτά βήματα μετάβασης στο e-government.....	19
2.4. Οφέλη από την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	21
3. ΕΜΠΟΔΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	32
3.1. Εισαγωγή.....	32
3.2. Εμπόδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	33
3.2.1. Γραφειοκρατία.....	33
3.2.2. Κουλτούρα και ανθρώπινος παράγοντας.....	35
3.2.3. Ανεπάρκεια συναλλαγών.....	36
3.3. Παράγοντες επιτυχίας.....	42
3.3.1 Το ανθρώπινο δυναμικό και ο ρόλος της ηγεσίας.....	43
3.3.2. Σταθερή ροή χρηματοδότησης.....	44
3.3.3 Ανθρώπινο δυναμικό και νέες τεχνολογίες.....	46
3.3.4. Αναδόμηση του κράτους.....	47
3.3.5 Τεχνολογική υποδομή.....	48
3.4. Μελέτη περίπτωσης πετυχημένης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	58
4. ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	60
4.1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση.....	60
4.1.1. Στρατηγική της Λισσαβόνας - Στρατηγική i2010.....	60
4.1.2. Η πρωτοβουλία e-Europe.....	63
4.2. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα.....	72

4.2.1. Έργο "Semantic Gov"	72
4.2.2. Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013	73
4.2.3. Ε.Π. «ΠΟΛΙΤΕΙΑ 2005-2007».....	74
4.2.4. Ε.Π. «ΠΟΛΙΤΕΙΑ 2008-2010».....	74
4.2.5. ΑΡΙΑΔΝΗ Ι και ΙΙ: Σύστημα παροχής υπηρεσιών και διοικητικών πληροφοριών προς τους πολίτες	75
4.2.6. Το πρόγραμμα "ΑΣΤΕΡΙΑΣ"	76
4.2.7. Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ.....	76
4.2.8. Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης "ΕΡΜΗΣ"	77
4.3. Βέλτιστες Πρακτικές στην Ελλάδα και την Ευρώπη.....	78
4.3.1. Αγγλία	78
4.3.1.1. Εισαγωγή	78
4.3.1.2. Το συνειρμικό πρότυπο του Direct.gov.uk.....	79
4.3.2. Αυστρία.....	80
4.3.2.1. Αυστριακή κάρτα πολιτών	80
4.3.2.2. HELP - εικονικός οδηγός για τις Αρχές και τους Φορείς της Αυστρίας	81
4.3.3. Βέλγιο (Ομοσπονδιακή Διαδικτυακή Πύλη για πολίτες και επιχειρήσεις)	82
4.3.4. Γαλλία	84
4.3.4.1. Η Πλατφόρμα «Service-Public Local».....	84
4.3.4.2. Το Υπουργείο Οικονομικών (MINEFI) στην υπηρεσία των επιχειρήσεων	86
4.3.5. Γερμανία (Ηλεκτρονική Αίτηση για Διπλώματα Ευρεσιτεχνίας).....	87
4.3.6. Ελλάδα	88
4.3.6.1. e-oikonomia.gr - Ηλεκτρονικές Οικονομικές Υπηρεσίες προς Πολίτες, Επιχειρήσεις και το Κράτος	88
4.3.6.2. Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).....	89
4.3.7. Ιταλία.....	90
4.3.7.1. Εισαγωγή	90
4.3.7.2. Το ιεραρχικό πρότυπο του Italia.gov.it	91
4.3.7.3. Η εδροτομημένη σε «πολύτιμους λίθους» ταξινόμηση: μία εναλλακτική δομή για τον κυβερνητικό ιστοχώρο	92
4.3.8. Ιρλανδία	94
4.3.8.1. ROS - Ηλεκτρονική Υπηρεσία Εισοδήματος.....	94
4.3.8.2. Υπηρεσία REACH.....	95
4.3.9. Ισπανία	96
4.3.9.1. Κέντρο Πληροφοριών για Νέες Επιχειρήσεις και Δίκτυο Ίδρυσης Νέων Επιχειρήσεων (CIRCE).....	96
4.3.9.2. Ισπανική Φορολογική Υπηρεσία (AEAT).....	97
5. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	99
5.1. Εισαγωγή.....	99
5.2. Υπηρεσίες Αναζήτησης Εργασίας	99
5.3. Κοινωνική Ασφάλιση.....	100

5.4. Καταχώρηση Οχήματος	102
5.5. Οικοδομική Άδεια	103
5.6. Δήλωση στην Αστυνομία	104
5.7. Εγγραφή στην Ανώτατη Εκπαίδευση	105
5.8. Υπηρεσίες Υγείας.....	105
5.9. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης	106
5.10. Σύσταση Εταιρείας.....	106
5.11. Σύσταση Εταιρείας.....	107
5.12. Δηλώσεις στα Τελωνεία	107
5.13. Δημόσιες Προμήθειες	108
6. ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ	
ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΟΡΕΙΝΗΣ ΗΛΕΙΑΣ	111
6.1. Εισαγωγή.....	111
6.2. Μεθοδολογία.....	111
6.3. Επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Δήμο Ορεινής Ηλείας	113
6.4. Αντικείμενο του συστήματος Η-Δ του Δ. Ορεινής Ηλείας.....	113
6.5. Αρχιτεκτονική Συστήματος.....	114
6.5.1. Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης	116
6.5.1.1. Εισαγωγή	116
6.5.1.2. Λειτουργίες Παρουσίασης και Ενημέρωσης.....	118
6.5.2. Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου Διαδικτυακής Πύλης	118
6.5.3. Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών Διαδικτυακής Πύλης.....	121
6.5.4. Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτήσεων Έκδοσης Πιστοποιητικών - Αιτημάτων - Καταγγελιών Δημοτών.....	121
6.5.5. Υποσύστημα Φωνητικής Πύλης (Voice Portal)	123
6.6. Απαιτούμενος εξοπλισμός και Λογισμικό συστήματος.....	125
6.7. Υποστήριξη πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για Άτομα με Ειδικές Ανάγκες (ΑΜΕΑ).....	126
6.8. Προβλήματα και οφέλη για ετεροδημότες του Δήμου Ορεινής Ηλείας.....	127
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ.....	128
Κοινοτική νομοθεσία	128
Ελληνική νομοθεσία	131
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	135

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 2.1. Συμβολή της τεχνολογίας στην παραγωγικότητα	28
Πίνακας 3.1. Η κατάταξη της Ελλάδος με βάση το δείκτη της ψηφιακής ετοιμότητας	32
Πίνακας 4.1. Βαθμός εκπλήρωσης των στόχων της Λισσαβόνας με άριστα το 10.....	64
Πίνακας 4.2. Συγκριτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων για τους δείκτες e- Europe 2005	66
Πίνακας 6.1. Νομοί και δήμοι που συμμετείχαν στην έρευνα και χρησιμοποιούμενες εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	112

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ, ΕΙΚΟΝΩΝ ΚΑΙ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 2.1. Το μοντέλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	9
Διάγραμμα 2.2. Το Μοντέλο των Layne και Lee	12
Διάγραμμα 2.3. Το μοντέλο SAFAD	13
Διάγραμμα 2.4. Το Μοντέλο των 13 επιπέδων.....	18
Διάγραμμα 3.1. Δημιουργία Ψηφιακής Υπογραφής.....	39
Διάγραμμα 3.2. Επαλήθευση της Ψηφιακής Υπογραφής.....	40
Διάγραμμα 3.3. Πιστοποιητικό του Παρόχου Υπηρεσιών Πιστοποίησης	40
Διάγραμμα 3.4. Λόγοι που δεν προβαίνουν σε ηλεκτρονικές συναλλαγές - αγορές...	42
Διάγραμμα 3.5. Περιπτώσεις Διαλειτουργικότητα	49
Διάγραμμα 3.6. Βαθμός διείσδυσης στις χώρες της ΕΕ των 25	54
Διάγραμμα 3.7. Εξέλιξη ευρυζωνικών συνδέσεων στην Ελλάδα (2002-2009).....	55
Διάγραμμα 3.8. Εξέλιξη μέσου κόστους ευρυζωνικών συνδέσεων στην Ελλάδα (2004-2009).....	56
Εικόνα 4.1. Ο Βρετανικός κυβερνητικός ιστοχώρος (Direct.gov.uk), αρχική σελίδα.....	79
Εικόνα 4.2. Η Αυστριακή ιστοσελίδα της κάρτας πολιτών	81
Εικόνα 4.3. HELP - Εικονικός οδηγός για τις Αρχές και τους Φορείς της Αυστρίας - Web Site	82
Εικόνα 4.4. Ομοσπονδιακή Διαδικτυακή Πύλη - για πολίτες και επιχειρήσεις - Web Site.....	84
Εικόνα 4.5. Η Πλατφόρμα “Service-Public Local” - Web Site.....	85
Εικόνα 4.6. Το Υπουργείο Οικονομικών (MINEFI) στην υπηρεσία των επιχειρήσεων - Web Site.....	87
Εικόνα 4.7. Ηλεκτρονική Αίτηση για Διπλώματα Ευρεσιτεχνίας - Web Site.....	88
Εικόνα 4.8. e-oikonomia.gr.....	89
Εικόνα 4.9. Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) - Web Site.....	90
Εικόνα 4.10. Ανάκτηση πληροφοριών στον Ιταλικό κυβερνητικό ιστοχώρο	92
Εικόνα 4.11. ROS - Ηλεκτρονική Υπηρεσία Εισοδήματος - Web Site.....	95
Εικόνα 4.12. Υποδομές επικοινωνίας για τη διακυβερνητική συνεργασία - Web Site	96
Εικόνα 4.13. Κέντρο Πληροφοριών για Νέες Επιχειρήσεις και Δίκτυο Ίδρυσης (CIRCE) - Web Site	97
Εικόνα 4.14. The Spanish Tax Agency (AEAT) - Web Site	98
Διάγραμμα 5.1. Διαχρονική εξέλιξη της ψηφιακής ολοκλήρωσης των υπηρεσιών παροχής κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα και Ε.Ε.	102
Διάγραμμα 6.1. Αρχιτεκτονική συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Δ. Ορεινής Ηλείας	115
Εικόνα 6.1. Πρότυπο πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για ΑΜΕΑ.....	126



1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. Η ψηφιακή οικονομία - μία νέα πρόκληση

«Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του κράτους...» (άρθρο 5Α§2 του Συντάγματος).

Είναι γεγονός πως η ανθρωπότητα διανύει την περίοδο της Ψηφιακής Εποχής ή της Ψηφιακής Οικονομίας. Ο όρος **Ψηφιακή Οικονομία**¹ εμφανίστηκε στο βιβλίο του Don Tapscott, με τον τίτλο: «The Digital Economy», το 1996, κάνοντας αναφορές στο ρόλο της τεχνολογίας, στο ηλεκτρονικό εμπόριο, στον αντίκτυπο αλλά και γενικότερα στη διάδοση και συμβολή των πληροφοριακών συστημάτων. Μία δεύτερη προσέγγιση για την αποσαφήνιση της έννοιας της Ψηφιακής Οικονομίας επιχειρείται από το Αμερικανικό Υπουργείο Εμπορίου με τίτλο: «The Emerging Digital Economy». Η δεύτερη προσέγγιση προσπαθεί να συνδέσει την Ψηφιακή Οικονομία με την Οικονομία της Πληροφορικής.

Ο διεθνής ανταγωνισμός, οι αυξανόμενες απαιτήσεις των πολιτών επιτάσσουν σε όλες τις επιχειρήσεις να ενσωματώσουν και να βασιστούν στις νέες τεχνολογίες, χτίζοντας μια παγκόσμια «Κοινωνία της Πληροφορίας». Το νέο, όμως, αυτό περιβάλλον απαιτεί όχι μόνο από τους ιδιωτικούς οργανισμούς, αλλά και από τους δημόσιους, να προσαρμοστούν.

Το Σύνταγμά μας εν προκειμένω είναι σαφές. Το άρθρο 5Α§2 του αναθεωρημένου Συντάγματος το 2001 κάνει σαφές ότι ο οποιοσδήποτε έχει δικαίωμα στην πληροφόρηση και από την άλλη επιβάλλει στην Πολιτεία να λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο που θα διευκολύνει το δικαίωμα αυτό. Πρόκειται, λοιπόν, για ένα καθολικό δικαίωμα.

Χαρακτηριστικό του νέου περιβάλλοντος που έχει δημιουργηθεί, δηλαδή της λεγόμενης Ψηφιακής Εποχής, είναι η ραγδαία εξέλιξη των τεχνολογιών αλλά και η σημασία της πληροφορίας. Η ραγδαία εξέλιξη των τεχνολογιών είναι εμφανής, γι'

¹ Κουρκουμπέτης Κώστας, Μπούμπουκας Ευάγγελος, Σαμιώτης Κώστας, «Καινοτομία στην ψηφιακή Εποχή: Νέες Επιχειρήσεις», Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (e-business forum), 2001, σελ. 6.



αυτό και στην παρούσα φάση θα τονίσουμε τη σημασία της πληροφορίας (information).

Η λέξη information² προέρχεται από την λατινική λέξη informatio που σημαίνει ιδέα, περιγραφή αλλά και εκπαίδευση. Η λέξη informatio έχει τις ρίζες της στο ρήμα informare και αποτελείται από το συνδετικό in και το formare που σημαίνει διαμορφώνω.

Στην εποχή της Ψηφιακής Εποχής, η έννοια της πληροφορίας έχει βαρύνουσα σημασία, παίζει καταλυτικό ρόλο καθώς έχει αναχθεί³ σε υπέρτατο αγαθό της Παγκόσμιας Οικονομίας της Γνώσης. Η πληροφορία⁴ δεν είναι μόνο ο μοχλός που χρησιμοποιεί ο επιχειρηματικός κόσμος στον αγώνα του για επίτευξη ανταγωνιστικότητας και εμπορικής αξίας, αλλά είναι και πολύτιμο αγαθό για τον απλό πολίτη.

Το Δημόσιο είναι ο μεγαλύτερος κάτοχος πληροφορίας στην Ελλάδα. Σπάνια όμως η πληροφορία αυτή αναλύεται σε πραγματικό χρόνο, εξετάζεται και αξιολογείται, όταν από την άλλη στον ιδιωτικό τομέα η έγκαιρη πληροφόρηση και αξιοποίησή της αποτελεί ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα. Επειδή ο ιδιωτικός τομέας έχει ήδη αντιληφθεί ότι στην επιβίωσή της καταλυτικό ρόλο παίζει η πληροφορία, έχει εγκαταστήσει συστήματα που βοηθούν στη γρήγορη συσσώρευση και ανάλυση δεδομένων (Data Warehousing and Data Mining).

Ο ρόλος, λοιπόν, της Πολιτείας προς το δρόμο της «Κοινωνίας της Πληροφορίας» διαμορφώνεται ως ρόλος στρατηγικής σημασίας για την πορεία της οικονομίας στο διεθνές ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Τι είναι, όμως, η «Κοινωνία της Πληροφορίας»; Ο όρος «Κοινωνία της Πληροφορίας»⁵ αναφέρεται σε μια μορφή κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης όπου η απόκτηση, αποθήκευση, επεξεργασία, αποτίμηση, μεταβίβαση και διάχυση πληροφοριών οδηγεί στη δημιουργία γνώσης και στην ικανοποίηση αναγκών ατόμων και επιχειρήσεων, παίζοντας έτσι κεντρικό ρόλο στην οικονομική δραστηριότητα, στην παραγωγή πλούτου και στη διαμόρφωση της ποιότητας ζωής των πολιτών.

Βασικό όχημα για την πορεία της Ελλάδος προς την «Κοινωνία της Γνώσης και της Πληροφορίας» αποτελεί το επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της

² Wikipedia, The Free Encyclopedia, <http://en.wikipedia.org/wiki/Information#Etymology>, Date Access: 5/3/2010

³ Τάσος Καφαντάρης, «Αφιέρωμα στο e-government», XRAM, τεύχος 155, Φεβρουάριος 2002, σελ. 11

⁴ Τάσος Καφαντάρης, «Αφιέρωμα στο e-government», XRAM, τεύχος 155, Φεβρουάριος 2002, σελ. 11

⁵ «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας 2002», Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών - Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, Αθήνα 2002, σελ. 23.



Πληροφορίας», το οποίο φέρει προϋπολογισμό 2,8 δισεκατομμύρια ευρώ (το μεγαλύτερο πρόγραμμα αυτού του είδους στην Ευρωπαϊκή Ένωση) και διάρκεια έξι χρόνια (2000-2006).

Παράλληλα, η Επιτροπή Πληροφορικής, το ανώτατο θεσμοθετημένο όργανο για τον καθορισμό της στρατηγικής αλλά και γενικότερα για θέματα τεχνολογίας, παρουσίασε στα μέσα Ιουλίου του 2005 και έθεσε προς δημόσια διαβούλευση τον Οκτώβριο του 2005, την πρότασή της για την εθνική ψηφιακή στρατηγική 2006-2013.

Τον Μάρτιο του 2000, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο που πραγματοποιήθηκε στη Λισσαβόνα χάραξε τη στρατηγική της Λισσαβόνας για τα επόμενα δέκα χρόνια σχετικά με την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική ανανέωση. Η πορεία της Ευρώπης προς την «Κοινωνία της Πληροφορίας» βαδίζει με γνώμονα την επίτευξη του στρατηγικού στόχου της Λισσαβόνας που είναι:

«Να γίνει η Ευρώπη η πιο δυναμική και ανταγωνιστική οικονομία στον κόσμο, μία οικονομία βασισμένη στη γνώση».

Μεταξύ άλλων προσπαθειών σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ο κυριότερος εκφραστής αυτής της στρατηγικής υπήρξε το σχέδιο δράσης e-Europe, αρχικά το e-Europe 2002 και μετέπειτα το e-Europe 2005, αλλά και η πρωτοβουλία i2010.

Τελικά, με βάση όλα τα παραπάνω γίνεται εμφανές ότι η «Κοινωνία της Πληροφορίας» απαιτεί καλύτερης ποιότητας δημόσιες υπηρεσίες. Η Ελλάδα, στον ανηφορικό δρόμο προς την ουσιαστική σύγκλιση με τις άλλες ευρωπαϊκές χώρες, θα πρέπει να κερδίσει το στοίχημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το όραμα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα θα πρέπει να μετουσιωθεί σε πράξη.

Το επόμενο κεφάλαιο έχει ως στόχο τη σύντομη περιγραφή και γνωριμία μας με τις ιδιαιτερότητες της Δημόσιας Διοίκησης, σε αντίθεση με τον Ιδιωτικό Τομέα. Οι ιδιαιτερότητες αυτές σαφώς και αποτελούν ανασταλτικό παράγοντα της έγκαιρης υιοθέτησης και εισαγωγής της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο βίο.



1.2. Σκοπός και στόχοι της εργασίας

Σκοπός της εργασίας είναι να αναλύσει την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και να προτείνει μία ηλεκτρονική πλατφόρμα που θα υποστηρίζει βασικές λειτουργίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Δήμο Ορεινής Ηλείας.

Για να επιτευχθεί ο σκοπός της εργασίας, κρίθηκε σκόπιμο να οριστούν κάποιοι βασικοί στόχοι. Ο πρώτος στόχος περιλαμβάνει την ανάλυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πιο συγκεκριμένα, αναλύεται η έννοιά της και στη συνέχεια παρουσιάζονται τα μοντέλα ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τα οφέλη από την υιοθέτησή της.

Ο δεύτερος στόχος προσανατολίζεται στην ανάλυση των εμποδίων και τους παράγοντες επιτυχίας της Η.Δ.

Ο τρίτος στόχος της εργασίας περιλαμβάνει την παρουσίαση της ευρωπαϊκής και εθνικής πολιτικής προκειμένου να επιτύχουν το στόχο της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλα τα κράτη μέλη. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζεται η στρατηγική της Λισσαβόνας, η οποία σχετίζεται άμεσα με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ε.Ε. και η πρωτοβουλία e-Europe στην οποία συγκρίνονται βάσει μεγεθών και δεικτών τα επίπεδα Η.Δ. των διαφόρων ευρωπαϊκών κρατών.

Ο τέταρτος στόχος περιλαμβάνει την παρουσίαση των βέλτιστων πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εφαρμόζονται στην Ελλάδα. Με το συγκεκριμένο στόχο, ο αναγνώστης είναι σε θέση να εντοπίσει και να προσδιορίσει τα βήματα που έχει πραγματοποιήσει η Ελλάδα τα τελευταία έτη στον τομέα της Η.Δ.

Ο πέμπτος στόχος περιλαμβάνει τη μελέτη εφαρμογής μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας που θα υποστηρίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση του Δ. Ορεινής Ηλείας.



2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

2.1. Εισαγωγή

Αναμφισβήτητα, σε εθνικό αλλά και σε ευρωπαϊκό επίπεδο έχει διαμορφωθεί η κοινή πεποίθηση πως για να αναπτυχθεί κοινωνικά, οικονομικά και πολιτικά μία χώρα θα πρέπει να υπάρχει μία Δημόσια Διοίκηση ικανή να αφογκράζεται και να ανταποκρίνεται στις αλλαγές της εποχής. Να βρίσκεται, δηλαδή, στο επίκεντρο των εξελίξεων και να προσαρμόζεται ανάλογα στα κελεύσματα των καιρών.

Δεν είναι, επίσης, τυχαίο ότι πολύς λόγος γίνεται για την ουσιαστική διοικητική σύγκλιση που πρέπει να επιτύχει η χώρα μας αναφορικά με τις άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στον ανηφορικό αυτό δρόμο ουσιαστικό ρόλο διαδραματίζει η Δημόσια Διοίκηση. Ωστόσο, με διάφορες οδηγίες και κανονισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τα κράτη - μέλη καλούνται να περικόψουν αρκετούς χρηματικούς πόρους που προορίζονται για τη Δημόσια Διοίκηση. Το εύλογο, λοιπόν, ερώτημα που γεννάται είναι: Πώς θα καταφέρει η Δημόσια Διοίκηση να βρίσκεται στο επίκεντρο των εξελίξεων και να αποτελέσει το βασικό όχημα για την ανάπτυξη μιας χώρας, όταν δεν θα χρηματοδοτείται αρκετά;

Ως μοναδική λύση για τον συγκερασμό των δύο αυτών αναγκών είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η μετάβαση, δηλαδή, της παραδοσιακής Δημόσιας Διοίκησης σε ηλεκτρονική.

Στο κεφάλαιο αυτό, επιχειρείται μια αποσαφήνιση του όρου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μια προσέγγιση και ανάπτυξη των διαφόρων μοντέλων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και αναφορά στα οφέλη που προκύπτουν από την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2.2. Ορισμοί

Ορισμοί για το τι ακριβώς σημαίνει ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) έχουν δοθεί αρκετοί. Στη συνέχεια παραθέτουμε τους περισσότερο αντιπροσωπευτικούς.



Ορισμένοι μελετητές αντιλαμβάνονται την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως τον τρόπο με τον οποίο ουσιαστικά μεταμορφώνεται η Δημόσια Διοίκηση, σε τέτοιο βαθμό που κάτι ανάλογο έχει να παρατηρηθεί από την περίοδο της Βιομηχανικής Επανάστασης.⁶

Από μια καθαρά τεχνολογική άποψη, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση της τεχνολογίας για την ενίσχυση της πρόσβασης των πολιτών στα δημόσια κοινά, αλλά και η καλύτερη προσφορά των δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.⁷

Από μια επιχειρηματική άποψη, ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών της Πληροφορικής με σκοπό τη βελτίωση και αξιοποίηση κάθε είδους πόρου και ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων φορέων, όπως τις επιχειρήσεις, δημόσιους φορείς και πολίτες.⁸

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, όμως, δίνει το δικό της ορισμό για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ειδικότερα, ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως: «Η εκτεταμένη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών».⁹

Όποιον, όμως, από τους παραπάνω ορισμούς και αν υιοθετήσουμε, θα πρέπει να δεχτούμε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν περιορίζεται μόνο στη χρήση του Internet, των υπολογιστών και γενικότερα της χρήσης των τεχνολογιών της Πληροφορικής. Αντίθετα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ο μοχλός του εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης. Περιλαμβάνει σημαντικές κοινωνικοοικονομικές καινοτομίες, αλλά και πολιτικές, διοικητικές και οργανωτικές αλλαγές, με τη χρήση της τεχνολογίας, στην κοινωνία στο σύνολό της, αλλά και στη Δημόσια Διοίκηση.

Στο σημείο αυτό κρίνουμε σκόπιμο να παραθέσουμε και κάποιους επιπλέον ορισμούς, οι οποίοι πολλές φορές ταυτίζονται με την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι ορισμοί αυτοί παρουσιάζονται στην συνέχεια:

⁶ Software Foundations for e-Government, Realizing E-Government, Government Technology, 2000. <http://www.ezgov.com>

⁷ «At the Dawn of e-Government: The citizen as customer», Deloitte Research, 2000.

⁸ Wassenaar A., «E-Governmental Value Chain Models», IEEE Press, 2000, pp. 289-293

⁹ Gateway to the European Union, http://europa.eu/scadplus/glossary/index_en.htm, Date Access: 10/3/2010



2.2.1. Ηλεκτρονική πολιτεία (*e-governance* ή *e-Πολιτεία*)¹⁰

Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο σύνολο εφαρμογών των τεχνολογιών, της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών με σκοπό τη διευκόλυνση και παροχή καλύτερων υπηρεσιών σε όλους τους άμεσα ενδιαφερόμενους: πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιες επιχειρήσεις.

Το κομβικό σημείο διαφοράς της ηλεκτρονικής πολιτείας με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι το εξής: Ενδιαφέρον της ηλεκτρονικής πολιτείας δεν είναι μόνο η υιοθέτηση και αξιοποίηση από πλευράς κυβερνήσεων της τεχνολογίας για την προσφορά καλύτερων δημόσιων υπηρεσιών, αλλά ο ανασχεδιασμός και η δημιουργία καινοτόμων μέσων επικοινωνίας των κυβερνητικών υπηρεσιών. Οι κυβερνητικές υπηρεσίες προσαρμόζονται και μεταμορφώνονται με βάση τις επιθυμίες των πολιτών.

Τα τρία βασικά στοιχεία της ηλεκτρονικής πολιτείας είναι τα εξής:¹¹

- Ύπαρξη υποδομών: Κρίνεται αναγκαίο να υπάρχουν όλες οι τεχνολογικές υποδομές για τη λειτουργία της ηλεκτρονικής πολιτείας.
- Ηλεκτρονική υπηρεσία: Στη συγκεκριμένη περίπτωση μιλάμε για τη γέννηση μιας ανθρώπινης ανάγκης (π.χ. έκδοση πιστοποιητικού), η οποία μπορεί να πραγματοποιηθεί ηλεκτρονικά.
- Χρήστες: Θα πρέπει να υπάρχουν όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς γι' αυτή την ηλεκτρονική υπηρεσία. Δηλαδή, αυτοί που θα έχουν την ηλεκτρονική υπηρεσία καθώς και οι αποδέκτες αυτής.

2.2.2. Ηλεκτρονική Δημοκρατία (*e-democracy*)¹²

Σύμφωνα με τον Bannister (2002), ηλεκτρονική Δημοκρατία σημαίνει: «Η χρήση των τεχνολογιών ενημέρωσης και επικοινωνιών προκειμένου να επιτρέψουμε, να υποστηρίξουμε και να ενισχύσουμε τη συμμετοχή των πολιτών στα κοινά».

Σημαίνει, δηλαδή, τη δυνατότητα συμμετοχής όλων των πολιτών, με την αξιοποίηση της τεχνολογίας, σε όλες τις εκφάνσεις της πολιτικής ζωής. Ένα τέτοιο χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι και η ηλεκτρονική ψηφοφορία (e-vote).

¹⁰ Oxford Internet Institute - Research, <http://www.oii.ox.ac.uk/research/?id=35>, **Date Access: 13/3/2010**

¹¹ Λεωνίδα Ανθόπουλος, Ειδικός Επιστημονικός Συνεργάτης, «e- trikala: Ηλεκτρονική Πολιτεία των Τρικάλων», άρθρο που δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα: www.trikalacity.gr

¹² Frank Bannister (Καθηγητής στο κολέγιο Trinity του Δουβλίνου), «Συμμετοχική Δημοκρατία: Ηλεκτρονική Ουτοπία;», X RAM, Τεύχος 155, Φεβρουάριος 2002, σελ.32



Η ηλεκτρονική ψηφοφορία σημαίνει να μπορούν να ψηφίζουν οι πολίτες όπου και να βρίσκονται και όσο συχνά το απαιτούν οι περιστάσεις, για θέματα που τους αφορούν και άπτονται της πολιτικής ζωής. Αν αυτό φαίνεται ανέφικτο, θα πρέπει να σημειώσουμε ότι ακόμα και στην Ελλάδα έχουν γίνει σημαντικές προσπάθειες προς αυτή την κατεύθυνση.

Συγκεκριμένα, το 2003, όταν η Ελλάδα κατείχε την προεδρία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προσπάθησε να ενισχύει και να διαδώσει τη σημασία της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας. Δημιούργησε, λοιπόν, την ιστοσελίδα enote.eu2003.gr, την οποία επισκεπτόμενος κάποιος είχε τη δυνατότητα να ψηφίσει για σημαντικά θέματα που επηρέαζαν την καθημερινή ζωή του, να μοιραστεί και να συγκρίνει τις ιδέες και γνώμες του με άλλους ευρωπαίους πολίτες σε πραγματικό χρόνο αλλά και να κάνει συγκεκριμένες προτάσεις για τη σημερινή και την μελλοντική κατάσταση της Ευρωπαϊκής Ένωσης.¹³

Αυτό το εγχείρημα με πρωτοβουλία της Ελλάδας περιλάμβανε έξι ερωτηματολόγια με τα εξής θέματα: Η Ευρωπαϊκή Ένωση σήμερα, ο ρόλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον κόσμο, το μέλλον της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η ατζέντα της Λισσαβόνας, η μετανάστευση και το πολιτικό άσυλο και, τέλος, η επίτευξη σταθερής ανάπτυξης. Παράλληλα, σε αυτή την ιστοσελίδα θα μπορούσε κάποιος να ψηφίσει και για έκτακτα και επίκαιρα ζητήματα, όπως η κρίση στο Ιράκ. Μόνο τον Απρίλιο του 2003, 141.000 πολίτες είχαν επισκεφθεί και είχαν ψηφίσει μέσω της συγκεκριμένης σελίδας.

Ωστόσο, η ηλεκτρονική ψηφοφορία δε διεξάγεται μόνο μέσα από έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή αλλά και μέσα από ένα κινητό τηλέφωνο. Η έννοια της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας σημαίνει με άλλα λόγια να μπορεί να ψηφίζει κάθε πολίτης, όποτε θέλει και όπου βρίσκεται για θέματα που τον αφορούν.

Αναμφισβήτητα, η έννοια της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας δεν αποτελεί ένα εύκολο εγχείρημα. Υπάρχουν πολλοί κίνδυνοι που ελλοχεύουν και πολλά προβλήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν (ασφάλεια, διπλές ψηφοφορίες κλπ.). Ωστόσο, η ηλεκτρονική ψηφοφορία αποτελεί μια εμβάθυνση της δημοκρατίας. Έχει ως σκοπό τη μετατροπή της δημοκρατίας σε ένα πιο απλό και αξιόπιστο πολιτικό σύστημα.

¹³ e-Vote: Vote for the EU YOU Want (Greece), Full Case Report, Case 706, <http://www.access2democracy.org/files/Vote%20for%20the%20EU%20you%20want.pdf>, Date Access: 5/4/2010



2.2.3. Άλλες εννοιολογικές προσεγγίσεις

Εν κατακλείδι και για την ολοκλήρωση των εννοιών που έχουμε ήδη αναφέρει παραθέτουμε και τρεις επιπλέον ορισμούς. Αυτοί οι ορισμοί αποτελούν τα τρία βασικά επίπεδα-μοντέλα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Συγκεκριμένα, υπάρχουν τα εξής μοντέλα:

- ✗ Κυβέρνηση με Κυβέρνηση (Government to Government ή G2G ή A2A Administration to Administration): Αφορά όλες τις διαδικασίες μεταξύ των οργανισμών (τοπικών και μη) της Δημόσιας Διοίκησης.
- ✗ Κυβέρνηση με πολίτη (Government to Citizen ή G2C ή A2C Administration to Citizens): Εμπλεκόμενοι εταίροι εδώ είναι όλοι οι δημόσιοι οργανισμοί, τοπικοί και μη, με τους πολίτες.
- ✗ Κυβέρνηση με επιχειρήσεις (Government to Business ή G2B ή A2B Administration to Business): Εμπλεκόμενοι εταίροι εδώ είναι όλοι οι δημόσιοι οργανισμοί, τοπικοί και μη, με τις επιχειρήσεις. Όλοι οι παραπάνω εταίροι απεικονίζονται, με ενδεικτικά παραδείγματα, στο παρακάτω σχήμα.

		Πολίτης	Κυβέρνηση	Επιχείρηση
Πάροχοι Υπηρεσιών	Πολίτης	Πολίτης προς Πολίτη (C2C) Π.χ. Μικρές διαφημίσεις, σελίδες στο διαδίκτυο	Πολίτης προς Κυβέρνηση (C2G) Π.χ. Υποβολή φορολογικής δήλωσης	Πολίτης προς Επιχείρηση (C2B) Π.χ. Αναζήτηση θέσεων εργασίας
	Κυβέρνηση	Κυβέρνηση προς Πολίτη (G2C) Π.χ. Χορήγηση επιδομάτων	Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G) Π.χ. Συναλλαγές μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών	Κυβέρνηση προς Επιχείρηση (G2B) Π.χ. Δημόσιες προμήθειες
	Επιχείρηση	Επιχείρηση προς Πολίτη (B2C) Π.χ. Αγορά μέσω διαδικτύου	Επιχείρηση προς Κυβέρνηση (B2G) Π.χ. Υποβολή φορολογικής δήλωσης από την επιχείρηση	Επιχείρηση προς Επιχείρηση (B2B) Π.χ. Προμήθειες μέσω EDI

Διάγραμμα 2.1. Το μοντέλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Πηγή: Andrea, F. Realini, «Master Thesis: G2G E-Government: The Big Challenge for Europe», version 1.1, Department Of Informatics University of Zurich, September 15, 2004, p 9.

Το παραπάνω μοντέλο αποτυπώνει μια ολοκληρωμένη προσέγγιση αναφορικά με τους εμπλεκόμενους και τους αποδέκτες των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.



Πολλοί ερευνητές ασχολήθηκαν και μελέτησαν διάφορα επίπεδα ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτά τα επίπεδα αναλύονται στην παρακάτω υποενότητα.

2.3. Μοντέλα Ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Αναμφισβήτητα το εγχείρημα μετάβασης της παραδοσιακής Δημόσιας Διοίκησης σε ηλεκτρονική είναι αρκετά δύσκολο. Ο τρόπος με τον οποίο θα επιτευχθεί κάτι τέτοιο υπήρξε αντικείμενο πολλών μελετητών.

Παρακάτω παρουσιάζονται διάφορα μοντέλα ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σύμφωνα με διάφορους μελετητές. Άλλα είναι πιο απλά και άλλα πιο σύνθετα, ανάλογα με το πώς αντιλαμβάνονται οι ερευνητές την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Όλα, όμως, καταλήγουν στο ίδιο σημείο: Η απλή εφαρμογή των τεχνολογιών πληροφορικής στις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης δεν μπορεί να θεωρηθεί ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Σημαντική πτυχή, λοιπόν, για την επιτυχή μετάβαση ενός παραδοσιακού οργανισμού στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, είναι να θεωρηθούν και άλλοι παράγοντες, εκτός της τεχνολογίας, ως μείζονος σημασίας, όπως η στρατηγική, η κουλτούρα, η διάρθρωση, το ανθρώπινο δυναμικό, η ηγεσία κ.ά. ενός οργανισμού.

3.3.1. Το Μοντέλο των τριών Δακτύλων

Πρόκειται για ένα απλό αλλά πολύ κατανοητό μοντέλο, το οποίο αναπτύχθηκε από τους Koh και Balthazard (2003). Στην ουσία, όπως θα φανεί και παρακάτω, χωρίζει τις εφαρμογές του διαδικτύου σε τρεις μεγάλες κατηγορίες:

1. Μέσο πληροφόρησης,
2. Συναλλαγές,
3. Διαδικασίες.

Οι περισσότερες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν το διαδίκτυο ως μέσο πληροφόρησης. Μέσω αυτού μπορεί μία επιχείρηση να προβληθεί καθώς και να προβάλλει τα προϊόντα/υπηρεσίες που παρέχει προς τους καταναλωτές. Εκτός, όμως, από μέσο δημοσιότητας ενός οργανισμού, το διαδίκτυο μπορεί να αξιοποιηθεί και ως μέσο εκπαίδευσης, ψυχαγωγίας και επικοινωνίας. Αν και αυτή η κατηγορία αποτελεί



το πιο πρώιμο στάδιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ωστόσο αυτό είναι το στάδιο που βρίσκονται οι περισσότερες επιχειρήσεις, δημόσιες και μη.

Μόλις τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει κάποια βήματα στη χώρα μας για την αξιοποίηση του διαδικτύου ως μέσο συναλλαγής, που αποτελεί μία βασική διάστασή του. Ένα τέτοιο παράδειγμα είναι όταν κάποιος μπορεί να ενημερωθεί μέσω του διαδικτύου για κάποιον λογαριασμό του προς κάποια υπηρεσία αλλά και ταυτόχρονα να προβεί στην εξόφλησή του.

Η τρίτη κατηγορία που αφορά τη διασύνδεση όλων των διαδικασιών του διαδικτύου, αποτελεί την πιο ολοκληρωμένη μορφή ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η κατηγορία αυτή ομιλεί για την άμεση συνέργεια και αλληλοσύνδεση των επιχειρηματικών διαδικασιών ενός οργανισμού με άλλους, τη σχεδίαση ιστοσελίδων και τη δημιουργία τοπικών και κυβερνητικών κόμβων (portals).

2.3.2. Το μοντέλο των Layne και Lee

Οι Layne και Lee (2001)¹⁴ διέκριναν τέσσερα στάδια για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτά τα τέσσερα στάδια είναι τα εξής:

- I.** Ευρετήριο,
- II.** Συναλλαγή,
- III.** Κάθετη ολοκλήρωση,
- IV.** Οριζόντια Ολοκλήρωση.

Στο πρώτο στάδιο άμεση προτεραιότητα της Δημόσιας Διοίκησης είναι η παρουσία της αλλά και η παροχή πληροφοριών για αυτήν στο διαδίκτυο. Αναμφισβήτητα, σε πολλές χώρες η απόκτηση γνώσης και πληροφόρησης καθίσταται πιο εύκολη από τους πολίτες εξαιτίας της δημιουργίας πολλών κυβερνητικών κόμβων και τόπων. Η Δημόσια Διοίκηση παρέχοντας όλες τις απαραίτητες πληροφορίες στο διαδίκτυο, μπορεί να κερδίσει χρόνο, χρήμα και χαρτί.

Στο δεύτερο στάδιο, η Δημόσια Διοίκηση προσπαθεί να αναπτύξει την ηλεκτρονική επικοινωνία με τους χρήστες της. Οι ιστοσελίδες της Δημόσιας Διοίκησης του προηγούμενου σταδίου αναπτύσσονται και οι πολίτες αναγνωρίζουν το διαδίκτυο ως ένα πολύτιμο εργαλείο προσφοράς υπηρεσιών, το οποίο θέλουν να

¹⁴ Karen Layne, Jungwoo Lee, «Developing fully functional E-government: A four stage model, *Government Information Quarterly*», Elsevier, 2001, pp. 122-136

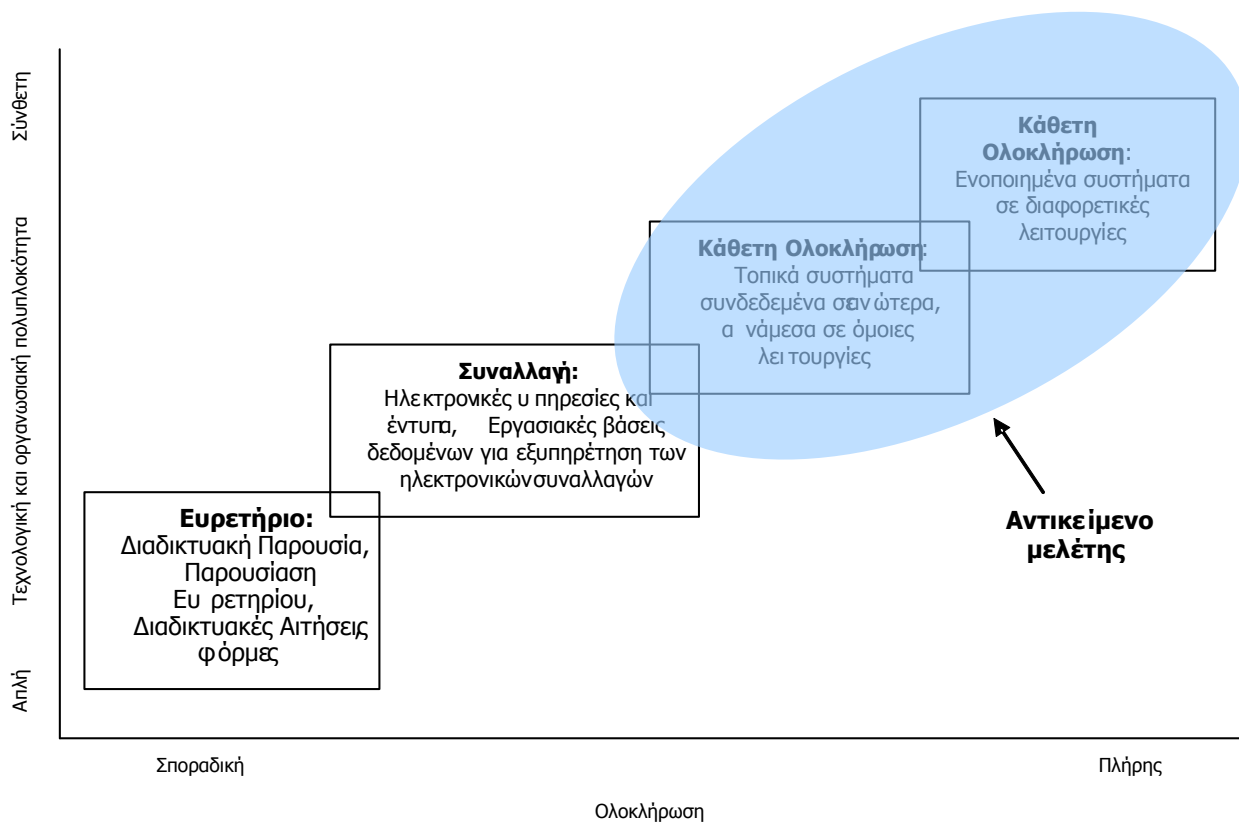


εκμεταλλευτούν. Λαμπρό παράδειγμα αυτού του σταδίου είναι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ της Δημόσιας Διοίκησης, των επιχειρήσεων και χρηστών.

Το τρίτο στάδιο υπονοεί ότι η απλή αυτοματοποίηση των ήδη υφιστάμενων κυβερνητικών υπηρεσιών δεν αρκεί. Στόχος αυτού του σταδίου είναι η ενοποίηση των τοπικών περιφερειακών δημόσιων υπηρεσιών με τις κεντρικές. Για παράδειγμα, ενώ μία άδεια πολεοδομίας μπορεί να εκδοθεί σε τοπικό επίπεδο, μπορεί να ενημερώνεται αυτόματα και μία εθνική βάση έκδοσης αδειών πολεοδομίας.

Στόχος του τελευταίου σταδίου είναι η ενοποίηση των διαφορετικών υπηρεσιών και λειτουργιών μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης. Αποτέλεσμα αυτού του σταδίου είναι η αλληλοεπίδραση και αλληλοενημέρωση, αυτόματα, διαφόρων υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης. Έτσι, λοιπόν, από μία και μόνο υπηρεσία ενός δημόσιου οργανισμού, ένας πολίτης μπορεί να ωφεληθεί για υπηρεσίες όχι μόνο αυτού του οργανισμού αλλά και άλλων δημόσιων οργανισμών.

Όλα τα παραπάνω στάδια απεικονίζονται στο Διάγραμμα 2.2. που ακολουθεί.



Διάγραμμα 2.2. Το Μοντέλο των Layne και Lee

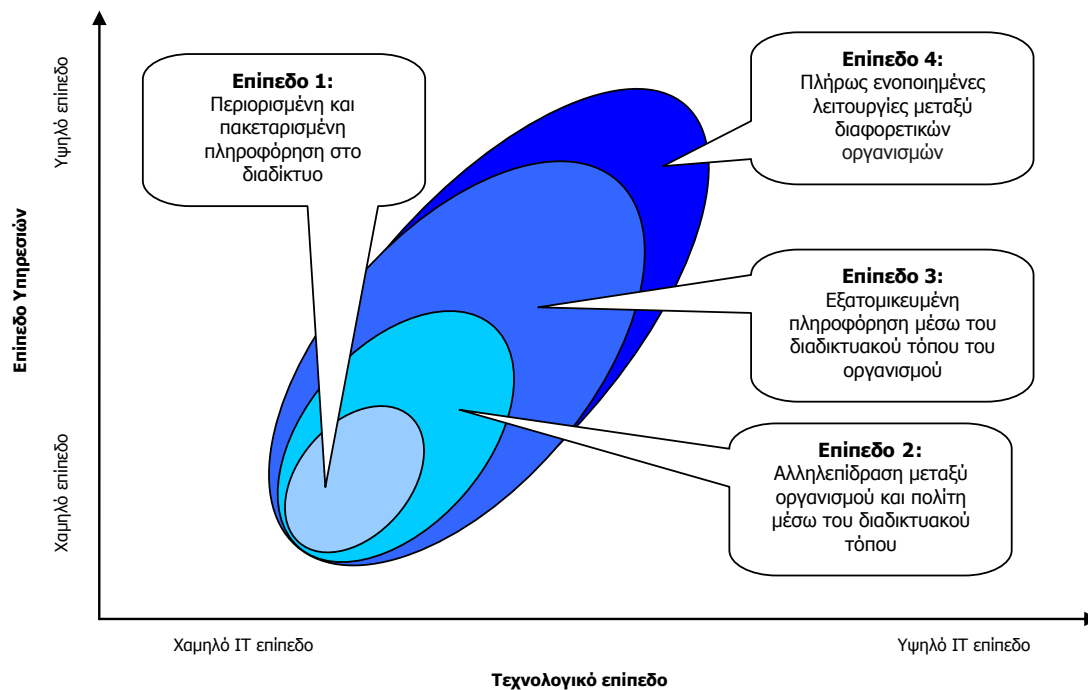
Πηγή: Karen Layne, Jungwoo Lee, «Developing fully functional E-government: A four stage model, Government Information Quarterly», Elsevier, 2001, pp. 52



2.3.3. Το Μοντέλο SAFAD

Το μοντέλο αυτό¹⁵ αναπτύχθηκε στη Σουηδία το 2005 και συγκεκριμένα από έναν Σουηδικό οργανισμό για τη Διοικητική Ανάπτυξη, από του οποίου τα αρχικά προκύπτει και η ονομασία του μοντέλου αυτού (Swedish Agency For Administrative Development).

Πολλά στοιχεία αυτού του μοντέλου βασίζονται σε ένα άλλο, αυστραλιανό, μοντέλο που είχε αναπτυχθεί (μοντέλο ANAO - Australian National Auditing Office). Το αυστραλιανό, όμως, μοντέλο είχε ως σκοπό περισσότερο να βοηθήσει τους δημόσιους οργανισμούς να αξιολογήσουν ποιες υπηρεσίες τους θα πρέπει να παρέχονται ηλεκτρονικά. Αξίζει, επίσης, να σημειωθεί ότι το σουηδικό μοντέλο αποτέλεσε τη συγκριτική προτυποποίηση (benchmarking) του e-Europe 2002.



Διάγραμμα 2.3. Το μοντέλο SAFAD

Πηγή: Anders Persson, Goran Goldkuhl, «Stage models for public e-services- integrating conceptual foundations», 2nd Scandinavian Workshop on e-Government, Copenhagen, February 14-15 2005, pp. 55, <http://www.vits.org/publikationer/dokument/492.pdf>

¹⁵ Anders Persson, Goran Goldkuhl, «Stage models for public e-services-integrating conceptual foundations», 2nd Scandinavian Workshop on e-Government, Copenhagen, February 14-15 2005, pp. 3-4, <http://www.vits.org/publikationer/dokument/492.pdf>



Το πρώτο στάδιο του παραπάνω μοντέλου δείχνει ότι στην αρχή οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν περιορισμένες δυνατότητες. Δημιουργούν, δηλαδή, ιστοσελίδες, οι οποίες απλά παρέχουν στατική πληροφόρηση και μόνο για τον ίδιο τον οργανισμό. Ο πολίτης έχει περιορισμένη πρόσβαση, ενώ για περαιτέρω πληροφορίες για τον οργανισμό θα πρέπει να επικοινωνήσει με τον ίδιο τον οργανισμό.

Στο δεύτερο στάδιο αρχίζει ο δημόσιος οργανισμός να αλληλεπιδρά ηλεκτρονικά με τον πολίτη. Μπορεί ο πολίτης επισκεπτόμενος την ιστοσελίδα του οργανισμού να «κατεβάζει» ηλεκτρονικές φόρμες που αφορούν υπηρεσίες του οργανισμού, να ψάχνει σε βάσεις δεδομένων του οργανισμού, να εγγράφεται ως συνδρομητής σε διάφορες υπηρεσίες που προσφέρει ο οργανισμός κλπ.

Σκοπός του τρίτου σταδίου είναι η εξατομικευμένη εξυπηρέτηση του πολίτη. Κάθε πολίτης προσδοκά πλέον λύσεις στα αιτήματα που προβάλλει στον οργανισμό, άμεσα και αξιόπιστα (πχ. διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ του πολίτη και του οργανισμού). Σε αυτό το σημείο τίθεται ζήτημα ασφάλειας των συναλλαγών.

Σκοπός του τελευταίου σταδίου είναι η πλήρης ηλεκτρονικοποίηση όλων των υπηρεσιών ενός οργανισμού. Αποσκοπεί, δηλαδή, στη δημιουργία του λεγόμενου *one stop government*, όπου ο πολίτης μέσω ενός μόνο οργανισμού μπορεί να διευθετήσει διάφορες συναλλαγές του και να του παρασχεθούν υπηρεσίες που μπορεί, ωστόσο, να είναι αντικείμενο διαφορετικών δημόσιων οργανισμών.

2.3.4. Το μοντέλο των 13 επιπέδων¹⁶

Ερευνητές του πανεπιστημίου Πατρών και, συγκεκριμένα, του τμήματος Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Πληροφορικής, σε συνεργασία με ερευνητές από το Ερευνητικό Ακαδημαϊκό Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών θέλησαν να περιγράψουν τον τρόπο με τον οποίο θα εφαρμοστεί η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ένα δημόσιο οργανισμό.

Οι παραπάνω ερευνητές τελικά κατέληξαν στο λεγόμενο μοντέλο των δεκατριών (13) επιπέδων. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, το οποίο απεικονίζεται στο παρακάτω σχεδιάγραμμα, υπάρχουν δεκατρία επίπεδα - στάδια από τα οποία πρέπει κάθε δημόσιος οργανισμός να μεταβεί. Τα στάδια αυτά ξεκινούν από το πιο απλό καταλήγοντας στο πιο πολύπλοκο. Αυτά τα στάδια περιγράφονται παρακάτω.

¹⁶ Τσακαλίδης Αθανάσιος, Μαρκέλλου Πηνελόπη, Παναγιωτάκη Αγγελική, «Ηλεκτρονική Διοίκηση και επίπεδα Εφαρμογών: Η τεχνολογία στην υπηρεσία του πολίτη», σελ. 3-10



Επίπεδο 0 - Εσωτερική Οργάνωση του φορέα

Το πρώτο επίπεδο αποτελεί τη βάση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ίσως αποτελεί το πιο απλό σχετικά βήμα αλλά, ωστόσο, είναι και από τα πιο σημαντικά καθώς αποτελεί τη βάση για την ανάπτυξη των άλλων επιπέδων. Συγκεκριμένα, σε αυτό το επίπεδο ο δημόσιος οργανισμός πρέπει να προμηθευθεί τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό προκειμένου να προχωρήσει ο φορέας στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Επίπεδο 1 - Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο

Σκοπός αυτού του σταδίου είναι η απαλλαγή του δημόσιου φορέα από τη διατήρηση όλων των εγγράφων σε χειρόγραφη μορφή. Όλα τα έγγραφα θα πρέπει να μετατραπούν σε ηλεκτρονική μορφή. Κάθε υπηρεσία θα έχει το δικό της πρωτόκολλο.

Επίπεδο 2 - Business Process Re-engineering

Σε αυτό το επίπεδο ο οργανισμός επαναπροσδιορίζει την ταυτότητά του για τη μετάβασή του στο επόμενο στάδιο. Συγκεκριμένα, καταγράφονται όλες οι διαδικασίες του οργανισμού, μελετώνται, εκτιμάται ποιες από αυτές θα μπορούσαν να ενοποιηθούν με άλλες ή να διαγραφούν, ανασχεδιάζεται η ροή των εγγράφων και προετοιμάζονται όλες οι διαδικασίες στο οργανόγραμμα του δημόσιου φορέα, προκειμένου να καταστεί επιτυχής η μετάβαση στο επόμενο στάδιο.

Επίπεδο 3 - Intranet

Σε αυτό το στάδιο είναι εμφανής η συμβολή και σπουδαιότητα του επιπέδου 0, καθώς ο τεχνολογικός εξοπλισμός και η υποδομή του οργανισμού καθιστά δυνατή την εσωτερική επικοινωνία μεταξύ διαφορετικών τμημάτων. Σε αυτό το στάδιο δεν είναι δυνατή μόνο η επικοινωνία μεταξύ διαφορετικών τμημάτων, αλλά και κάθε τμήμα μπορεί να χρησιμοποιήσει εφαρμογές, να αντλήσει πληροφορίες άλλων τμημάτων, χωρίς να έχει εγκαταστήσει καμία ιδιαίτερη εφαρμογή ο χρήστης στο προσωπικό του υπολογιστή.

Επίπεδο 4 - Αυτοματοποιημένο πρωτόκολλο

Αν στο επίπεδο 1 επιδιώκταν η μετατροπή του κλασικού πρωτοκόλλου σε ηλεκτρονικό, σε αυτό το στάδιο επιδιώκεται να διατίθεται αυτόματα από το σύστημα ένας αριθμός πρωτοκόλλου, χωρίς τη χρήση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από το χρήστη. Όλα τα έγγραφα και οι φάκελοι ενός φορέα θα πρέπει να φέρουν ένα αριθμό



πρωτοκόλλου, ο οποίος θα δίδεται αυτόματα από το σύστημα, ενώ η παρακολούθησή του και η πορεία του θα διενεργείται μέσω δικτύου. Είναι εύλογο ότι με αυτό τρόπο εξοικονομείται χρόνος, ενώ η παρακολούθηση της πορείας της διαδικασίας - ενέργειας που προσβύει αυτός ο αριθμός καθίσταται πιο εύκολη.

Κάθε αριθμός πρωτοκόλλου προσβύει ένα ή περισσότερα έγγραφα του ίδιου θέματος. Συνεπώς, αριθμός πρωτοκόλλου που δίδεται αυτόματα τεκμηριώνει την εισαγωγή εγγράφων στο σύστημα, ενώ τα θέματα των εγγράφων επιλέγονται αυτόματα από συγκεκριμένη λίστα. Η τελευταία μπορεί να τροποποιηθεί, όποτε κριθεί αναγκαίο. Αλλά και ο αποστολέας επιλέγεται από συγκεκριμένη λίστα, του οποίου το όνομα υπάρχει αφού έχει προηγηθεί μία πρώτη καταχώρηση.

Λόγω του γεγονότος ότι ένας δημόσιος φορέας επικοινωνεί με διάφορους άλλους οργανισμούς για τη διευθέτηση μιας υπόθεσης - ενέργειας, θα πρέπει να διαχωρίζεται αν πρόκειται για εσωτερικό ή εξωτερικό έγγραφο και να δίδεται έτσι η αντίστοιχη πρωτοκόλληση. Ο αριθμός του πρωτοκόλλου, όπως αναφέραμε και παραπάνω, δίδεται αυτόματα από το σύστημα, ενώ το ίδιο το σύστημα θα προτείνει τον αριθμό πρωτοκόλλου (δίδεται με αύξουσα σειρά, ενώ διασφαλίζεται ότι είναι μονοσήμαντος σε όλο το εύρος του φορέα).

Τέλος, για την επιτυχή λειτουργία αυτού του σταδίου, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και η συμβατότητα του λογισμικού του δημόσιου φορέα με αυτό του άλλου φορέα που θέλει να επικοινωνήσει.

Επίπεδο 5 - Ενιαία αναγνώριση εσωτερικών χρηστών

Αντικείμενο αυτού του επιπέδου είναι η δημιουργία ενός κωδικού (login/password) και η απόδοσή του σε ένα και μόνο χρήστη. Ο χρήστης αυτός είναι ο μόνος που έχει τη δικαιοδοσία να χρησιμοποιεί οποιοδήποτε εσωτερικό πρόγραμμα.

Επίπεδο 6 - Πύλες (Portals)

Σε αυτό το επίπεδο η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αρχίζει σιγά-σιγά να υλοποιείται. Αντικείμενο αυτού του σταδίου είναι η δημιουργία κυβερνητικών πυλών. Ο πολίτης επισκεπτόμενος μία κυβερνητική πύλη μπορεί να αναζητήσει πληροφορίες για τον ίδιο τον οργανισμό, να υποβάλλει ηλεκτρονικές αιτήσεις, να επισκεφθεί τη βιβλιοθήκη του φορέα, αλλά και να συνδεθεί απευθείας μέσω των links με άλλους δημόσιους φορείς, των οποίων το αντικείμενο είναι σχετικό ή περιέχει πληροφορίες με αυτόν που επισκέφθηκε πρώτα.



Επίπεδο 7 - Ενιαία αναγνώριση εξωτερικών χρηστών

Σε αντίθεση με το επίπεδο 5, εδώ δίδεται ένας κωδικός (login/ password) σε έναν εξωτερικό χρήστη. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι αυτό το στάδιο δεν θα πρέπει να συγχέεται με το επόμενο που θα αναλυθεί, καθώς αυτό αφορά ήδη υπάρχουσες εφαρμογές σε ηλεκτρονική μορφή, οι οποίες, όμως, απαιτούσαν την προσωπική παρουσία του πολίτη.

Επίπεδο 8 - Αναβάθμιση πύλης με εφαρμογές προσαρμοσμένες σε κάθε χρήστη

Σε αυτό το επίπεδο η πύλη εμπλουτίζεται, καθώς θα παρέχεται η δυνατότητα στους πολίτες να προσπελαίνουν εξατομικευμένες πληροφορίες. Αυτή η δυνατότητα υφίσταται ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης που τους έχουν δοθεί. Συνεπώς, κάθε εξωτερικός χρήστης που θα επισκέπτεται αυτήν την πύλη θα έχει ένα μοναδικό κωδικό, ο οποίος θα παρακολουθείται από το σύστημα μέχρι και την έξοδό του από την πύλη.

Επίπεδο 9 - Ψηφιακές Υπογραφές

Στα παραπάνω επίπεδα έγινε μνεία ότι τα έγγραφα θα πρέπει να μηχανογραφηθούν και κάθε χρήστης, εσωτερικός ή εξωτερικός, θα πρέπει να έχει έναν κωδικό για να τα προσπελάσει. Σε αυτή τη διαδικασία, όμως, τίθεται το σοβαρό ζήτημα της ασφάλειας των εγγράφων που αποστέλλονται καθώς και ο κίνδυνος τροποποιήσεων του περιεχομένου τους. Αυτό το ρόλο αναλαμβάνει η λεγόμενη ψηφιακή υπογραφή. Η ψηφιακή υπογραφή, όπως κανείς θα φανταζόταν, δεν αποτελεί την ηλεκτρονική αποτύπωση της ιδιόχειρης υπογραφής. Αντίθετα, πρόκειται για κρυπτογραφικούς αλγορίθμους, οι οποίοι διασφαλίζουν ότι το απεσταλμένο έγγραφο θα αποσταλεί στον παραλήπτη και μόνο σε αυτόν, χωρίς τροποποιήσεις.

Επίπεδο 10 - Έξυπνες Κάρτες (Smart Cards)

Πρόκειται για την πιο γνωστή μέθοδο πιστοποίησης των συναλλασσόμενων. Σε αυτές αποθηκεύονται προσωπικά στοιχεία του κατόχου του. Αυτό παρομοιάζεται ως μία αστυνομική ταυτότητα, η οποία πιστοποιεί τα στοιχεία του κατόχου.

Επίπεδο 11 - Μεταγλώττιση

Όλες οι παραπάνω εφαρμογές και λειτουργίες, οι οποίες θα αποτυπώνονται στην ιδανική κυβερνητική πύλη, θα πρέπει να μεταφράζονται σε διάφορες γλώσσες, προκειμένου να είναι κατανοητές από Έλληνες και μη.

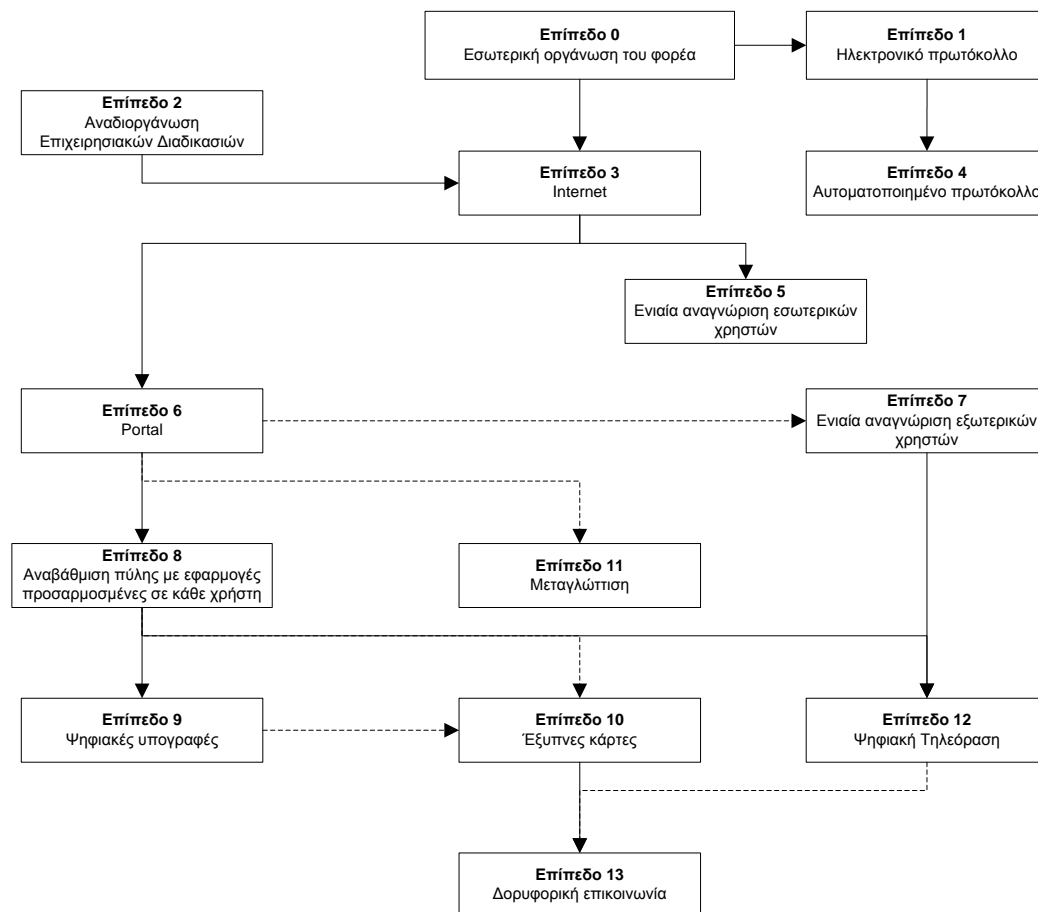


✚ Επίπεδο 12-Ψηφιακή Τηλεόραση

Η ιδεατή μορφή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αρχίζει να πλέον να υλοποιείται, με την προσπέλαση της πύλης μέσω της ψηφιακής τηλεόρασης. Με αυτόν τον τρόπο, κάθε πολίτης αλλάζοντας τα κανάλια, όπως αυτός επιθυμεί, θα μπορεί να προσπελάσει και τις υπηρεσίες που του προσφέρονται από την πύλη.

✚ Επίπεδο 13 - Δορυφορική Επικοινωνία

Η δορυφορική αυτή επικοινωνία αφορά κυρίως την επικοινωνία μεταξύ των κυβερνητικών στελεχών, μέσω των δορυφορικών συστημάτων (GPS). Αυτό διευκολύνει αρκετά τα κυβερνητικά στελέχη να ενημερώνονται για τα τεκταινόμενα στη χώρα τους, όπου και αν βρίσκονται.



Διάγραμμα 2.4. Το Μοντέλο των 13 επιπέδων

Πηγή: Τσακαλίδης Αθανάσιος, Μαρκέλλου Πηνελόπη, Παναγιωτάκη Αγγελική,

«Ηλεκτρονική Διοίκηση και επίπεδα Εφαρμογών: Η τεχνολογία στην υπηρεσία του πολίτη», σελ. 57



2.3.5. Τα επτά βήματα μετάβασης στο e-government¹⁷

Τα παρακάτω βήματα αποτελούν μια πιο ολική προσέγγιση για την υλοποίηση του οράματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και γι' αυτό κρίναμε σκόπιμο πως έπρεπε να παρουσιαστεί ως το τελευταίο μοντέλο. Αυτά δεν είναι απαραίτητο να υλοποιηθούν κατ' ανάγκη με τη σειρά που θα παρουσιαστούν παρακάτω.

⊕ Βήμα 1: Ολοκλήρωση

Απώτερος σκοπός του βήματος αυτού είναι η ολοκλήρωση και συσχέτιση των επιμέρους διαδικασιών ενός οργανισμού με άλλους οργανισμούς. Με αυτόν τον τρόπο επιδιώκεται η δημιουργία μιας κυβερνητικής πύλης (portal).

Το παραπάνω, όμως, απαιτεί την προμήθεια του φορέα με τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό και τη δυνατότητα διασύνδεσης με πληροφοριακά συστήματα τρίτων (ERP).

⊕ Βήμα 2: e-οικονομική ανάπτυξη

Οι δημόσιοι φορείς που ολοκλήρωσαν με επιτυχία το παραπάνω στάδιο μεταβαίνουν πλέον σε ένα πιο ώριμο στάδιο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα, στο στάδιο αυτό η ηλεκτρονική διακυβέρνηση χρησιμοποιείται ως η κινητήριος δύναμη για την οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας.

Η υιοθέτηση της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους δημόσιους οργανισμούς προκειμένου να επιτευχθεί η οικονομική ανάπτυξη σημαίνει ότι πρέπει να αναπτύσσονται οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις, οι δημόσιοι οργανισμοί προσελκύουν ταλαντούχα άτομα, τα οποία συνεχώς εκπαιδεύονται με σύγχρονες μορφές εκπαίδευσης.

⊕ Βήμα 3: e-Δημοκρατία

Ένα μέρος της ολοκλήρωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οφείλεται στην ηλεκτρονική δημοκρατία. Με αυτήν κάθε πολίτης σε πραγματικό χρόνο θα μπορεί να συμμετέχει και να πληροφορείται για τα κοινά της χώρας του.

Βασική διάσταση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας είναι η ηλεκτρονική ψηφοφορία, η δημιουργία εικονικών συνελεύσεων που θα πραγματοποιούνται και θα μεταδίδονται σε πραγματικό χρόνο κλπ.

¹⁷ Σπύρος Μπορώτης, «Αφιέρωμα στο e-government», XRAM, τεύχος 155, Φεβρουάριος 2002, σελ. 37



⊕ Βήμα 4: e-Κοινοότητες

Στόχος αυτού του βήματος είναι η δημιουργία ηλεκτρονικών κοινοτήτων. Συγκεκριμένα, επιδιώκεται η δημιουργία ομάδων οι οποίες θα επικοινωνούν μεταξύ τους χωρίς να επηρεάζονται από τη γεωγραφική απόσταση.

⊕ Βήμα 5: e-νωμένη Διακυβέρνηση

Το βήμα αυτό αποτελεί μία από τις πιο ολοκληρωμένες μορφές ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς στοχεύει στη διακρατική συνεργασία.

Το βεληνεκές αυτού του βήματος σαφώς και είναι πιο ευρύ αναφορικά με τα προηγούμενα βήματα, καθώς αντικείμενο αυτού είναι η ηλεκτρονική συνεργασία των κυβερνήσεων. Με αυτόν τον τρόπο, η πελατειακή σχέση διευρύνεται, καθώς πολίτες και επιχειρήσεις συναλλάσσονται ευκολότερα και αμεσότερα.

⊕ Βήμα 6: Η μετάλλαξη του πολιτικού περιβάλλοντος

Προκειμένου να ολοκληρωθεί με επιτυχία το όραμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα πρέπει να διαμορφωθεί και το κατάλληλο νομοθετικό πλαίσιο που θα διευκολύνει τη μετάβαση του κλασικού πολιτικού περιβάλλοντος στη δικτυακή οικονομία (ψηφιακές υπογραφές, αυθεντικοποίηση, ασφάλεια συναλλαγών κλπ.).

Η δημιουργία του κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου δεν αρκεί. Απαιτείται και η εκπαίδευση και ενημέρωση των συντακτών του νομοθετικού πλαισίου αλλά και των υποκειμένων του πλαισίου αυτού.

⊕ Βήμα 7: Η επόμενη γενιά του Internet

Αρωγός για την υλοποίηση της πρωτοβουλίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αναμφισβήτητα το διαδίκτυο. Για την επιτυχή και ολοκληρωμένη μετάβαση στο διαδίκτυο, απαιτείται ο ερχομός της επόμενης γενιάς του διαδικτύου, ο οποίος θα έχει τα κάτωθι χαρακτηριστικά:

- Ταχύτητα
- Συνεχή σύνδεση
- Πρόσβαση από παντού
- Ευχρηστία
- Νοημοσύνη
- Ασφάλεια

Ασφαλώς, οποιοδήποτε μοντέλο από τα παραπάνω και αν υιοθετηθεί, σκοπός είναι η αποκόμιση στρατηγικών οφελών. Μια αναφορά επιχειρείται στην παρακάτω



ενότητα με παράθεση των πιο σημαντικών οφελών που επιτυγχάνονται με την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Δημόσιο Τομέα.

Ωστόσο, η παράθεση των παρακάτω οφελών δεν είναι εξαντλητική, αλλά ενδεικτική. Γι' αυτό και μπορεί να υπάρχουν οφέλη που να μην έχουν αναφερθεί παρόλο που η σημασία τους να είναι μεγάλη.

2.4. Οφέλη από την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Όπως ήδη έχει αναφερθεί παραπάνω, η παράθεση των οφελών από την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που ακολουθεί είναι ενδεικτική και δεν παρατίθενται αυτά με σειρά σπουδαιότητας.

Ειδικότερα, τα οφέλη είναι τα εξής:

Ⓢ Εξοικονόμηση χρόνου και χρημάτων

Αναμφισβήτητα, κάθε πολίτης και κάθε επιχείρηση δεν θα ήθελε να περιμένει στις ουρές μιας Δημόσιας Υπηρεσίας προκειμένου να διευθετήσει μια συναλλαγή, μια υπόθεσή του. Αντίθετα, θα προτιμούσε μια άμεση, ταχύτατη και φιλική διεκπεραίωση της υπόθεσής του. Κάτι τέτοιο μπορεί να επιτευχθεί με τη διεκπεραίωση των συναλλαγών του μέσω διαδικτύου. Είναι φανερό, ότι διεκπεραιώνοντας μια υπόθεσή του με τον παραπάνω τρόπο εξοικονομεί χρήματα και χρόνο.

Τα παραπάνω αποδεικνύονται και στην πράξη σύμφωνα με τρεις έρευνες που διεξήγαγε η Γενική Διεύθυνση της Κοινωνίας της Πληροφορίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 2003 και 2004.

Συγκεκριμένα, με βάση τη μελέτη αυτή προέκυψαν τα ακόλουθα συμπεράσματα¹⁸:

- Ο μέσος χρόνος που κερδίζει κάθε Ευρωπαίος πολίτης σε κάθε ηλεκτρονική συναλλαγή με δημόσιους φορείς είναι εξήντα εννέα (69) λεπτά και κάθε επιχείρηση εξήντα ένα (61) λεπτά.
- Κάθε Ευρωπαίος πολίτης που εξυπηρετείται ηλεκτρονικά από κάποια δημόσια υπηρεσία κερδίζει το 80% του χρόνου του που κατά μέσο όρο θα δαπανούσε αν πήγαινε ο ίδιος να διευθετήσει την υπόθεσή του.

¹⁸ Καθημερινή, «Κέρδος μία ώρα σε κάθε συναλλαγή με το Δημόσιο», 13 Φεβρουαρίου 2005 (αρχείο), http://news.kathimerini.gr/4dcgi/_w_articles_ell_2_13/02/2005_133772, DateAccess: 17/4/2010



- Με κάθε ηλεκτρονική δήλωση ΦΠΑ εξοικονομούνται κατ' άτομο δέκα (10) ευρώ, ενώ το κέρδος για τα σημερινά κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εκτιμάται ότι θα ξεπεράσει κατά πολύ το μισό δισεκατομμύριο ευρώ, όταν το σύστημα επεκταθεί στο 70% των δηλώσεων.
- Αναφορικά με την ηλεκτρονική δήλωση φόρου εισοδήματος, ο μέσος χρήστης κερδίζει εβδομήντα ένα (71) λεπτά ανά συναλλαγή. Σε επίπεδο των δεκαπέντε (15) κρατών - μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης είχαν εξοικονομηθεί 7,3 εκατομμύρια ώρες. Εκτιμήσεις δείχνουν πως μελλοντικά θα υποβάλλονται ηλεκτρονικά 80% - 90% των δηλώσεων. Σε μία τέτοια περίπτωση και για τα δεκαπέντε (15) τότε κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης είχε εκτιμηθεί ότι θα εξοικονομηθούν εκατό (100) εκατομμύρια ώρες ετησίως. Η χώρα με το υψηλότερο ποσοστό υποβολής ηλεκτρονικών δηλώσεων ήταν η Νορβηγία (35%).
- Η χώρα με το υψηλότερο ποσοστό υποβολής ηλεκτρονικών δηλώσεων ΦΠΑ ήταν η Δανία (45%), οι πολίτες της οποίας εξοικονομούν τριάντα τέσσερα (34) λεπτά της ώρας. Το επίσης σπουδαίο συμπέρασμα των ερευνητών είναι ότι με αυτό τον τρόπο οι Δανοί εξοικονομούν 137 εργάσιμα χρόνια!
- Οι ευρωπαϊκές επιχειρήσεις με τη σειρά τους που υποβάλλουν ηλεκτρονικά το ΦΠΑ εξοικονομούν ετησίως 29,3 εκατομμύρια ευρώ, ενώ όταν φτάσουμε στο σημείο να υποβάλλονται το 80% των συνολικών υποβολών, το κέρδος θα ανέρθει στα 230 εκατομμύρια ευρώ.
- Το ποσοστό της ηλεκτρονικής εγγραφής νέας επιχείρησης ανέρχεται σε 5%. Με αυτό το μικρό ποσοστό εξοικονομούνται ήδη 2,2 εκατομμύρια ευρώ. Όταν το ποσοστό ανέλθει, όπως εκτιμάται, στο 30%, τότε οι επιχειρήσεις θα εξοικονομούν 68 εκατομμύρια ευρώ ετησίως.
- Με κάθε ηλεκτρονική εγγραφή στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα εξοικονομεί ο χρήστης εβδομήντα πέντε (75) λεπτά, ενώ ο χρόνος που δαπανούν οι υπηρεσίες των πανεπιστημίων σε αυτή τη διαδικασία περιορίζεται στο 40%.



Ⓢ Εύκολη πρόσβαση στις πληροφορίες των δημοσίων αρχών

Επισκεπτόμενος κάποιος πολίτης μία Δημόσια Υπηρεσία για τη διεκπεραίωση μιας υπόθεσής του μπορούσε να δαπανήσει και μία ολόκληρη ημέρα για να αποκομίσει μόνο τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζεται για να τη διευθετήσει.

Αντίθετα, με τη δημιουργία μιας ηλεκτρονικής διοίκησης, της οποίας οι υπηρεσίες παρέχονται ηλεκτρονικά και κυρίως μέσω της δημιουργίας κυβερνητικών πυλών, ο πολίτης θα μπορεί να αποκομίσει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζεται, να συνδεθεί μέσω των links σε άλλες κυβερνητικές πύλες μέχρι και να περατώσει εξ ολοκλήρου μια υπόθεσή του ηλεκτρονικά. Τη δυνατότητα αυτή την έχει όλο το 24ωρο χωρίς απαραίτητα να επιχειρεί πρόσβαση στις διάφορες Δημόσιες Υπηρεσίες κατά τις ώρες λειτουργίας τους.

Ένας τέτοιος τρόπος απόκτησης πληροφοριών που δεν απαιτεί τη φυσική παρουσία του πολίτη σαφώς και αποτελεί τον πιο άμεσο, εύκολο και πρόσφορο τρόπο απόκτησης πληροφοριών.

Επιπλέον, ακόμα και η ποιότητα των πληροφοριών που παρέχεται είναι καλύτερη. Τα λάθη εκμηδενίζονται και υπάρχει η δυνατότητα να χτιστεί ένα ποιοτικό σύστημα διοικητικής πληροφόρησης.

Ⓢ Αυτοματοποίηση διαδικασιών

Άμεση συνέπεια του παραπάνω οφέλους είναι η αυτοματοποίηση των διαδικασιών. Πλέον ένας πολίτης επισκεπτόμενος μια ιστοσελίδα ενός δημόσιου οργανισμού και χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία, μπορεί να διευθετήσει ηλεκτρονικά εξ ολοκλήρου μια υπόθεσή του.

Αυτό επιτυγχάνεται, όπως, ήδη αναφέρθηκε και παραπάνω με τη δημιουργία κυβερνητικών πυλών, όπου για τη διευθέτηση μιας συναλλαγής για την οποία απαιτείται η συνεργασία δύο ή περισσότερων δημοσίων οργανισμών, μπορεί ένας πολίτης να επισκεφθεί μια κυβερνητική πύλη, η οποία θα τον παραπέμπει στις αντίστοιχες αρμόδιες πύλες άλλων δημοσίων οργανισμών για τη διευθέτηση της υπόθεσής του.

Το πόσο σημαντική είναι αυτή η συνεργασία σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο φαίνεται και από το γεγονός ότι αυτό έχει αναχθεί σε προτεραιότητα των Διαρθρωτικών Ταμείων.



Σε μια τέτοια περίπτωση που για την παροχή σύνθετων υπηρεσιών συνεργάζονται ηλεκτρονικά περισσότερες από μία ή δύο επιχειρήσεις, η αυτοματοποίηση των διαδικασιών θεωρείται απαραίτητη.

Ⓢ Ένας διαφανής Δημόσιος Τομέας

Σε πολλές διαδικασίες των οποίων η διεκπεραίωση έχει αυτοματοποιηθεί ή έχουν αυτοματοποιηθεί κάποια βασικά βήματά τους και δεν απαιτείται η παρουσία και η επέμβαση κανενός ανθρώπινου πόρου, διασφαλίζεται σε μεγάλο βαθμό η διαφάνεια και η μείωση ή εξάλειψη ατασθαλιών και απατών του δημόσιου βίου.

Για παράδειγμα, αυτοματοποιώντας τη διαδικασία των προμηθειών των δημοσίων υπηρεσιών, όχι μόνο εξοικονομούνται εκατοντάδες εκατομμύρια ευρώ, τα οποία μπορούν να επενδυθούν σε άλλους δημόσιους πόρους, αλλά και βελτιώνεται και επιτυγχάνεται διαφάνεια στη διαδικασία με την οποία πραγματοποιείται η προμήθεια.

Διαφάνεια, όμως, σημαίνει όχι μόνο αυτοματοποίηση των διαδικασιών, αλλά και το να γνωρίζει ο κάθε πολίτης τα δικαιώματά και υποχρεώσεις του κάθε εργαζόμενου. Να είναι, δηλαδή, γνωστό για το ποιος είναι υπεύθυνος να κάνει τι.

Ⓢ Μείωση κόστους

Με την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτυγχάνεται μείωση του κόστους και από την πλευρά της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και από την πλευρά των επιχειρήσεων / πολιτών.

Συγκεκριμένα, με την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, τα λάθη από τους εργαζόμενους στους δημόσιους οργανισμούς ελαχιστοποιούνται, το κόστος των δαπανών μειώνεται, οι δαπάνες για προσωπικό και για προμήθειες μειώνονται. Παράλληλα, τα διοικητικά έξοδα, όπως τα έξοδα της συνεργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ διαφορετικών δημοσίων οργανισμών, είτε ανήκουν στην ίδια χώρα είτε σε διαφορετική, μειώνονται αισθητά.

Στο σημείο αυτό και προς αποφυγή παρεξηγήσεων θέλουμε να αποσαφηνίσουμε το εξής: Αυτοματοποίηση των διαδικασιών και μείωση των δαπανών για προσωπικό δε σημαίνει και απόλυση αυτών των εργαζομένων. Αντίθετα, οι συγκεκριμένοι εργαζόμενοι τοποθετούνται σε άλλες πιο παραγωγικές θέσεις στις οποίες η αυτοματοποίηση δεν χωρά.



Από την άλλη και οι επιχειρήσεις - πολίτες που μπορούν να διευθετήσουν ηλεκτρονικά μια υπόθεσή τους, μεταξύ άλλων εξοικονομούν διοικητικά έξοδα τα οποία μπορούν να διαθέσουν στην έρευνα και την καινοτομία.

Ⓢ Ευελιξία¹⁹

Ευελιξία σημαίνει μια ταχύτερη και δυναμικότερη Διοίκηση. Αυτό μπορεί να φανεί με το παρακάτω παράδειγμα: Έστω ότι ένας Ιταλός πολίτης που ζει και εργάζεται στην Ισπανία μπορεί για μια υπόθεσή του να επικοινωνεί και να συνεργάζεται απ' ευθείας με την ισπανική Δημόσια Διοίκηση.

Για τη συνεργασία και ανταλλαγή των απαραίτητων πληροφοριών των δύο διαφορετικών Δημόσιων Διοικήσεων, απαιτείται η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ευελιξία.

Ⓢ Συμμετοχή των πολιτών στα κοινά

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει τη δυνατότητα σε κάθε πολίτη, όπου και αν βρίσκεται αυτός, να συμμετέχει στα κοινά. Μπορεί να ψηφίζει για εθνικές και ευρωπαϊκές εκλογές, να παρακολουθεί δημόσιες συνεδριάσεις, να συμμετάσχει ενεργά σε δημόσια φόρουμ, να λαμβάνει μέρος σε δημοσκοπήσεις, αλλά και να υποβάλει άμεσα τη γνώμη του επί των υπευθύνων χάραξης πολιτικής και στρατηγικής. Με αυτόν τον τρόπο, υλοποιείται στην πράξη το όραμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την παροχή υπηρεσιών δημοκρατίας.

Αυτή η ανοιχτή επικοινωνία δίνει παράλληλα και τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να αναπτυχθούν, καθώς θα έχουν γρήγορη και αξιόπιστη ενημέρωση.

Ⓢ Ικανοποίηση των άμεσα ενδιαφερομένων

Η ταχύτητα, αξιοπιστία και διαφάνεια με την οποία εκτελούνται όλες οι συναλλαγές και διεκπεραιώνονται οι υποθέσεις των πολιτών είναι στοιχεία τα οποία απαιτούν όλοι οι εμπλεκόμενοι (πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιοι φορείς).

Παράλληλα, η καθολική πρόσβαση στις πληροφορίες των δημοσίων οργανισμών, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία και χωρίς αυτή να πραγματοποιείται μόνο κατά τις ώρες λειτουργίας των υπηρεσιών, αλλά αντίθετα όλο το 24ωρο και από οποιονδήποτε χώρο και τόπο, συμβάλλει στην ικανοποίηση των

¹⁹ Andrea, F. Realini, «Master Thesis: G2G E-Government: The Big Challenge for Europe», version 1.1, Department Of Informatics University of Zurich, September 15, 2004, p 24.



πολιτών. Η Δημόσια Διοίκηση πλέον γίνεται πελατοκεντρική και αυτό το αντιλαμβάνεται ο πολίτης.

Τα ίδια χαρακτηριστικά επιζητούν και οι επιχειρήσεις προκειμένου να αναπτυχθούν πιο γρήγορα και να μειώσουν τα διοικητικά τους έξοδα.

© Ενίσχυση των διακρατικών συνεργασιών

Η εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτρέπει τη συνεργασία μεταξύ των δημόσιων οργανισμών, όχι μόνο των εγχώριων αλλά και αυτών διαφορετικών κρατών.

Η συνεργασία αυτή μεταφέρεται και μεταξύ των κυβερνήσεων, όπου πλέον τα φυσικά σύνορα καθίστανται ανύπαρκτα. Οι συναλλαγές μεταξύ τους μπορεί να έχουν εμπορικό, οικονομικό, κοινωνικό χαρακτήρα ή απλά για διάχυση της πληροφόρησης και της γνώσης.

© Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, παραγωγικότητας και αποδοτικότητας²⁰

Το Μάρτιο του 2000, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας έθεσε ως στόχο να γίνει η Ευρωπαϊκή Ένωση μέχρι το 2010 η πιο δυναμική και ανταγωνιστική οικονομία, με έμφαση στην κοινωνία της γνώσης, να επιτύχει σταθερή οικονομική ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας αλλά και με καλύτερη κοινωνική συνοχή και σεβασμό στο περιβάλλον. Αυτός ο στόχος έχει μείνει γνωστός ως η Στρατηγική της Λισσαβόνας.

Για να επιτευχθεί, όμως, η ανταγωνιστικότητα των ευρωπαϊκών οικονομιών, που τίθεται ως στόχος από τη στρατηγική της Λισσαβόνας, θα πρέπει πρώτα να βελτιωθεί η παραγωγικότητα και για να αυξηθεί η τελευταία θα πρέπει να πραγματοποιηθούν επενδύσεις στην τεχνολογία.

Το πώς επιτυγχάνεται αυτή η συσχέτιση, το πώς δηλαδή η τεχνολογία και παράγωγο αυτής είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, συμβάλλει στη βελτίωση της παραγωγικότητας και αυτή στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας και άρα στη βελτίωση της οικονομικής ανάπτυξης, επιχειρείται να αποσαφηνιστεί παρακάτω.

Πριν ακόμα επιχειρήσουμε να αποσαφηνίσουμε την παραπάνω συσχέτιση, κρίνουμε σκόπιμο να παραθέσουμε την έννοια της ανταγωνιστικότητας.

²⁰ Francois-Xavier Chevalleriau, «*The Impact of e-government on competitiveness, growth and jobs*», IDABC Government Observatory, February 2005 & europa.eu.int/idabc/en/document & Commission of the European Communities, «*Productivity: The Key to competitiveness of European Economies and Enterprises*», 262 final, May 2002.



Δεν υπάρχει ένας συγκεκριμένος και σαφής ορισμός για την έννοια της ανταγωνιστικότητας στην οικονομική βιβλιογραφία. Αντίθετα, η έννοιά της παραμένει θολή.

Ένας ορισμός που μπορεί να δοθεί είναι ο εξής: «Ανταγωνιστικότητα είναι η ικανότητα μιας οντότητας (μια επιχείρηση, μια χώρα, σύνολο επιχειρήσεων κλπ.) να λειτουργεί αποδοτικά και παραγωγικά σε σχέση με άλλες ομοειδείς οντότητες. Αυτή η ικανότητα δύναται να μετρηθεί με τη δυνατότητα διάθεσης των προϊόντων της στις διεθνείς αγορές σε σύγκριση με άλλες ομοειδείς οντότητες».

Άλλος ορισμός διατυπώνει πως πρόκειται για την ικανότητα μιας χώρας να επιτυγχάνει σταθερούς ρυθμούς οικονομικής ανάπτυξης, όπως αυτοί μετρώνται ετησίως με τις μεταβολές στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν.

Ένας άλλος, όμως, ορισμός ο οποίος είναι πιο ευρύς από τους δύο παραπάνω και έχει υιοθετηθεί και από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Στατιστικής, Eurostat, είναι αυτός που δόθηκε από τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης - ΟΟΣΑ (Organization for Economic Cooperation and Development, OECD). Ο ορισμός αυτός διατυπώνει τα εξής: «Ανταγωνιστικότητα είναι η ικανότητα των επιχειρήσεων, οργανισμών, βιομηχανιών, χωρών να παράγουν και να πουλούν τα προϊόντα τους, ενώ υπόκεινται συνεχώς σε διεθνή ανταγωνισμό, αλλά και ταυτόχρονα να αυξάνονται τα πραγματικά εισοδήματα των πολιτών».

Αν υιοθετήσουμε τον παραπάνω ορισμό, με μια καλύτερη και προσεχτικότερη ανάγνωσή του μπορούμε να αντιληφθούμε ότι είναι λίγο αντιφατικός. Από τη μια ομιλεί στο να παράγει και να πουλάει μια επιχείρηση στο διεθνές στερέωμα τα προϊόντα της αποδοτικά, ενώ ανταγωνίζεται ταυτόχρονα και άλλες επιχειρήσεις με άλλες ιδιαιτερότητες, και από την άλλη να αυξάνει και τα εισοδήματα των πολιτών. Πώς αυτό επιτυγχάνεται όταν και για τα δύο παράγοντας κλειδί είναι το κόστος;

Η απάντηση στην πρόκληση να επιτυγχάνεις ταυτόχρονα χαμηλά κόστη και υψηλούς πραγματικούς μισθούς βρίσκεται στην έννοια της παραγωγικότητας. Παραγωγικότητα σημαίνει να παράγεις περισσότερες εκροές με δεδομένες εισροές. Έτσι λοιπόν, η πρόσφατη μείωση της παραγωγικότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση είναι συνώνυμη με τη χειροτέρευση της οικονομικής της ανάπτυξης.

Αν η παραγωγικότητα είναι αυτή που οδηγεί στην οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας, τότε ένας σημαντικός παράγοντας για την αύξηση της παραγωγικότητας είναι η τεχνολογία.



Το χάσμα παραγωγικότητας που παρατηρείται μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των ΗΠΑ, μεταξύ άλλων οφείλεται και στις χαμηλές επενδύσεις στην τεχνολογία. Ειδικότερα, κατά την περίοδο 1992-99 οι επενδύσεις στην τεχνολογία αντιστοιχούσαν στο 5,6% του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όταν στις ΗΠΑ αντιστοιχούσε στο 8,1%.

Ωστόσο, η συμβολή της τεχνολογίας στην παραγωγικότητα διαφαίνεται περισσότερο από ένα μοντέλο που ανέπτυξε ένας οργανισμός (Economist Intelligence Unit) τον Απρίλιο του 2004. Στο μοντέλο αυτό χρησιμοποιήθηκαν ως δείγμα εξήντα (60) χώρες, εκ των οποίων οι είκοσι έξι (26) ήταν αναπτυσσόμενες και οι υπόλοιπες λιγότερο αναπτυσσόμενες χώρες.

Με βάση, λοιπόν, αυτό το μοντέλο (αναλυτικά στοιχεία γι' αυτή την έρευνα και γι' αυτό το μοντέλο μπορεί να αποκομίσει ο αναγνώστης από τη σελίδα graphics.eiu.com/files/ad_pdfs/Microsoft_Final.pdf), αξιολογήθηκε η συμβολή της τεχνολογίας στην παραγωγικότητα σε δεκαπέντε (15) χώρες μεταξύ αυτών και οι ΗΠΑ. Αυτό φαίνεται και στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 2.1. Συμβολή της τεχνολογίας στην παραγωγικότητα

	1990-1995			1996-2002	
	Labour prod. growth	ICT contribution		Labour prod. growth	ICT contribution
Norway	3.11	0.85	Ireland	3.76	1.90
Sweden	2.95	0.96	Sweden	2.67	1.33
Italy	2.83	1.09	Finland	2.02	1.40
Finland	2.65	0.43	United States	1.74	1.90
Ireland	2.39	0.68	Austria	1.73	0.75
Austria	2.32	0.76	Norway	1.71	0.68
United Kingdom	2.20	0.74	Denmark	1.45	0.59
Germany	2.11	0.52	Germany	1.38	0.67
Denmark	1.99	0.72	Switzerland	1.10	0.43
Belgium	1.90	0.92	United Kingdom	1.08	1.21
Spain	1.22	0.06	France	1.00	0.18
France	1.13	0.23	Belgium	0.78	0.35
United States	1.12	0.71	Netherlands	0.77	0.48
Netherlands	0.63	0.29	Italy	0.56	0.36
Switzerland	-0.03	-0.42	Spain	0.28	0.14

Πηγή: graphics.eiu.com/files/ad_pdfs/Microsoft_Final.pdf, OECD

Σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα, εξάγεται το συμπέρασμα πως η συμβολή της τεχνολογίας στην παραγωγικότητα είναι σημαντική και συνεχώς αυξανόμενη.



Ειδικότερα, από αυτή την έρευνα προκύπτουν τα ακόλουθα τρία σημαντικά συμπεράσματα για την οικονομική συμβολή της τεχνολογίας:

- ✘ Η θετική σχέση μεταξύ τεχνολογίας και παραγωγικότητας είναι δυνατή σε αναπτυγμένες χώρες. Ειδικότερα, για να έχει η τεχνολογία σημαντικό θετικό αντίκτυπο στην παραγωγικότητα πρέπει να έχει φτάσει ένα κατώτατο όριο που έχει υπολογιστεί μέσα από αυτό το μοντέλο.
- ✘ Υπάρχει ένας νεκρός χρόνος πριν ακόμα φανούν τα αποτελέσματα της τεχνολογίας στην παραγωγικότητα. Αυτό μπορεί να οφείλεται στην άρνηση ή καχυποψία των εργαζομένων για τη διεξόδυση της τεχνολογίας στη δουλειά τους.
- ✘ Η εκπαίδευση και το επιχειρηματικό περιβάλλον αποτελούν σημαντικούς παράγοντες για την επιτάχυνση της συμβολής της τεχνολογίας στην παραγωγικότητα.

Τελικά, αν ξαναθυμηθούμε τον ορισμό που έχει δώσει η Ευρωπαϊκή Ένωση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και με βάση τον παραπάνω πίνακα, μπορούμε να ισχυριστούμε πως όντως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διαδραματίζει σημαντικό ρόλο για την τόνωση της ανταγωνιστικότητας.

Εν κατακλείδι και αποδεικνύοντας με τον παραπάνω πίνακα τη συμβολή της τεχνολογίας στην παραγωγικότητα, ας αποσαφηνίσουμε τη συσχέτιση: τεχνολογία - ηλεκτρονική διακυβέρνηση - παραγωγικότητα - ανταγωνιστικότητα με ένα απλό παράδειγμα.

Όπως έχουμε ήδη αναφέρει σημαντικό συστατικό στοιχείο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η τεχνολογία. Έστω ότι μια επιχείρηση εφαρμόζει τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συναλλάσσεται δηλαδή ηλεκτρονικά με τις Δημόσιες Υπηρεσίες. Αυτό σημαίνει και με βάση τα οφέλη που έχουν αναλυθεί, ότι η συγκεκριμένη επιχείρηση εξοικονομεί χρόνο και χρήμα, δεν διαθέτει ανθρώπινους πόρους σε πολύωρες καθυστερήσεις σε ένα δημόσιο οργανισμό για τη διευθέτηση της συναλλαγής, γνωρίζει ότι αφού η διαδικασία είναι αυτοματοποιημένη άρα θα είναι και διαφανής και, τέλος, έχει λιγότερα λειτουργικά έξοδα. Με αυτό τον τρόπο έχοντας σταθερές ή λιγότερες εισροές (λιγότεροι άνθρωποι πόροι ασχολούνται με τη διευθέτηση της συναλλαγής) επιτυγχάνει βελτίωση της παραγωγικότητάς της, δηλαδή περισσότερες και αποδοτικότερες εκροές. Αυτό τη βοηθά να επιτύχει και ανταγωνιστικότητα συγκρινόμενη με άλλες ευρωπαϊκές επιχειρήσεις.



Ⓢ Επίτευξη οικονομικής ανάπτυξης

Η οικονομική ανάπτυξη εξαρτάται από τη συσσώρευση ανθρωπίνων και φυσικών πόρων και από την ανάπτυξη και αποδοτικότητα του εργατικού δυναμικού. Η παραγωγικότητα, όπως ήδη έχουμε αναφέρει, αντιστοιχεί στην ικανότητα να παράγονται περισσότερες εκροές με δεδομένες εισροές εργασίας και κεφαλαίου. Το τελευταίο εξαρτάται, όμως, από την ποιότητα των φυσικών πόρων, από τη βελτίωση των ικανοτήτων του εργατικού δυναμικού και από τις τεχνολογικές αλλαγές και βελτιώσεις.

Με δεδομένη, λοιπόν, την παραγωγικότητα και την ανταγωνιστικότητα που επιτυγχάνεται με την είσοδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θεωρείται επίσης δεδομένη η οικονομική ανάπτυξη.

Εμπειρικές εκτιμήσεις²¹ συνιστούν ότι η συμβολή της τεχνολογίας στην οικονομική ανάπτυξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά τη διάρκεια του δεύτερου μισού της δεκαετίας του 1990 ανερχόταν στις 0,4 με 0,5 ποσοστιαίες μονάδες αυτής, ενώ στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής ανερχόταν στις 0,8 με 1 ποσοστιαίες μονάδες. Θεωρείται κοινώς αποδεκτό πως αυτή η υστέρηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης έναντι των ΗΠΑ οφείλεται στις χαμηλές επενδύσεις στην τεχνολογία εκείνη την περίοδο.

Η οικονομική ανάπτυξη εκτιμάται πως έχει τις παρακάτω πέντε διαστάσεις²²:

A. Αναβάθμιση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων

Τα πλεονεκτήματα και τα οφέλη που προκύπτουν από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση πλέον δεν θα τα απολαμβάνουν μόνο οι μεγάλες επιχειρήσεις αλλά και οι μικρομεσαίες. Κάθε επιχείρηση, εγχώρια ή μη, μεγάλη ή μικρή, τυγχάνει των ίδιων ευκαιριών που προκύπτουν από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

B. Εκπαίδευση

Για τη συντήρηση της ανόδου των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, οι τελευταίες οφείλουν να προσλαμβάνουν καλά εκπαιδευμένο προσωπικό.

C. Προσέλκυση υπηρεσιών υψηλής τεχνολογίας

Στη νέα Ψηφιακή Οικονομία, πελάτες της κυρίως θα είναι επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογίας.

²¹ Commission, «*European Competitiveness Report 2001*», Commission Staff Working Paper, Sec 1705, October 2001, Chapter III.

²² Σπύρος Μπορώτης, «*Αφιέρωμα στο e-government*», XRAM, τεύχος 155, Φεβρουάριος 2002, σελ. 38



D. Πρόσβαση στην τεχνολογική υποδομή

Χαρακτηριστικό της Νέας Οικονομίας είναι η καθολική πρόσβαση στην τεχνολογική υποδομή.

E. Φιλική συμπεριφορά της κυβέρνησης

Ο καλύτερος πελάτης των δημοσίων οργανισμών έχει αποδειχθεί ότι είναι οι επιχειρήσεις και όχι οι πολίτες. Με ένα φιλικό πρόσωπο που αποκτά η Δημόσια Διοίκηση, η συνεργασία μεταξύ των δημοσίων οργανισμών και επιχειρήσεων καθίσταται πιο ομαλή και εποικοδομητική.

Ⓢ Βελτίωση της εικόνας των Δημοσίων Υπηρεσιών

Με τα παραπάνω χαρακτηριστικά η εικόνα των δημοσίων οργανισμών βελτιώνεται. Αποκτά ένα πιο φιλικό και σύγχρονο πρόσωπο. Οι πολίτες νιώθουν ότι οι δημόσιοι οργανισμοί είναι μπροστά από τις εξελίξεις και ακολουθούν πιστά τα κελεύσματα των καιρών. Δείχνουν εμπιστοσύνη για την άμεση και αξιόπιστη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.

Εν κατακλείδι, για να απολαμβάνουν όλοι οι εμπλεκόμενοι (πολίτες, επιχειρήσεις, άλλοι δημόσιοι φορείς) όλα τα οφέλη που αναφέρθηκαν παραπάνω, καθίσταται αναγκαίο να ξεπεραστούν κάποια εμπόδια που επιβραδύνουν την πορεία ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτά τα εμπόδια, καθώς και κάποιοι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας, αποτελούν το αντικείμενο του επόμενου κεφαλαίου.



3. ΕΜΠΟΔΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

3.1. Εισαγωγή

Αν δεχθούμε πως όντως τα οφέλη και πλεονεκτήματα που περιγράφηκαν στην προηγούμενη ενότητα αποτελούν πραγματικότητα και αληθινή πρόκληση, τότε προκύπτει το εξής ερώτημα: Γιατί τελικά δεν εφαρμόζεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση; Τι φταίει και δεν πετυχαίνει; Φταίνε οι επιχειρήσεις, οι πολίτες, οι κυβερνήσεις, οι συνθήκες που επικρατούν; Ποιοι είναι οι βαθύτεροι λόγοι;

Ένα βασικό ερώτημα που γεννάται είναι αν θέλουμε να μείνουμε ψηφιακά αναλφάβητοι. Αυτό υποστηρίζεται και από μια έρευνα που πραγματοποιεί κάθε χρόνο ο Economist, αναφορικά με την ψηφιακή ετοιμότητα διάφορων χωρών. Όπως ξεκάθαρα αποτυπώνεται και στον παρακάτω πίνακα, η Ελλάδα, με βάση το δείκτη της ψηφιακής ετοιμότητας, κατατάσσεται στην τελευταία θέση των χωρών της Δυτικής Ευρώπης.

Πίνακας 3.1. Η κατάταξη της Ελλάδος με βάση το δείκτη της ψηφιακής ετοιμότητας

ΚΑΤΑΤΑΞΗ 2005	ΧΩΡΑ	ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗ
1	ΔΑΝΙΑ	1
2	ΣΟΥΗΔΙΑ	3
3	ΕΛΒΕΤΙΑ	4
4	Μ. ΒΡΕΤΑΝΙΑ	5
5	ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	6
6	ΟΛΜΑΝΔΙΑ	8
7	ΝΟΡΒΗΓΙΑ	9
8	ΓΕΡΜΑΝΙΑ	12
9	ΑΥΣΤΡΙΑ	14
10	ΙΡΛΑΝΔΙΑ	15
11	ΒΕΛΓΙΟ	17
12	ΓΑΛΛΙΑ	19
13	ΙΣΠΑΝΙΑ	23
14	ΙΤΑΛΙΑ	24
15	ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	25
16	ΕΛΛΑΔΑ	28

Πηγή: Γ. Γιανναράκη, «Ληστεία στο Διαδίκτυο», Το Βήμα, Κυριακή 20 Νοεμβρίου 2005, σελ. 22 και Economist Intelligence Unit, 2005.

Αντικείμενο αυτής της ενότητας είναι να απαντηθούν αυτά τα ερωτήματα και να διερευνηθούν οι λόγοι μη εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.



3.2. Εμπόδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

3.2.1. Γραφειοκρατία

Αναμφισβήτητα, ένας πολύ καθοριστικός παράγοντας που αποτελεί τροχοπέδη στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ο φαύλος κύκλος της γραφειοκρατίας (με την αρνητική έννοια της γραφειοκρατίας, καθώς, όπως έχει αναπτυχθεί και στο 1ο κεφάλαιο, υπάρχει και η θετική πλευρά αυτής της έννοιας).

Καθένας μας έχει έρθει αντιμέτωπος με το βασίλειο του χαρτιού σε μια Δημόσια Υπηρεσία. Αν καθένας από εμάς ανατρέξει σε μια τυπική ημέρα κατά την οποία ήθελε να διεκπεραιώσει μια υπόθεσή του σε μια Δημόσια Υπηρεσία, αυτό που του έρχεται στο μυαλό είναι: Παράβολα, αιτήσεις, πιστοποιητικά, νόμοι, οδηγίες, εγκύκλιοι, εσωτερικά σημειώματα και δεκάδες πολίτες να περιμένουν στην ουρά για μία μόνο υπογραφή.

Ωστόσο, αντιμέτωποι με την ίδια γραφειοκρατία και με τα ίδια προβλήματα είναι και οι ίδιοι οι δημόσιοι υπάλληλοι. Ακόμα και οι ίδιοι υπάλληλοι για να πάρουν μια υπογραφή μπορεί να αναγκαστούν να περιμένουν σε μια ουρά στα γραφεία των υπευθύνων. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν οι υπάλληλοι των ΚΕΠ (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών). Οι υπάλληλοι των ΚΕΠ προκειμένου να διεκπεραιώσουν συναλλαγές και υποθέσεις πολιτών οι οποίες έχουν υποβληθεί στα καταστήματά τους, μπορεί να αναγκαστούν να περιμένουν σε ουρές των Δημοσίων Υπηρεσιών. Επιπλέον, οι ίδιοι οι δημόσιοι υπάλληλοι γίνονται έρμαιο του χαρτοβασιλείου του ελληνικού δημοσίου. Πρέπει, δηλαδή, να γνωρίζουν δεκάδες νόμους, ερμηνευτικές εγκυκλίους, εσωτερικά σημειώματα για τη διεκπεραίωση μιας και μόνο συναλλαγής.

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται σε άρθρο του Σπύρου Φρεμεντίτη²³ στην «Καθημερινή», υπάρχουν περίπου 350.000 νόμοι, εγκύκλιοι και αποφάσεις με τους οποίους λειτουργούν οι δημόσιοι υπάλληλοι. Μια παλαιότερη έρευνα του 2000 είχε δείξει πως κατά μέσο όρο κάθε χρόνο δημιουργούνται 6.363 νέοι νόμοι, εγκύκλιοι, αποφάσεις κλπ. Δηλαδή, κάθε μέρα, πολίτες και υπάλληλοι, έρχονται αντιμέτωποι με δεκαεπτά (17) νέες ρυθμίσεις.

²³ Σπύρος Φρεμεντίτης, «Δημόσιοι Υπάλληλοι στην ουρά», Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία, 29 Ιανουαρίου 2006, σελίδα 59.



Ωστόσο, έχουν αρχίσει να γίνονται κάποιες προσπάθειες μπροστά στον κυκεώνα της πολυνομίας. Ειδικότερα, έχει συσταθεί στο Υπουργείο Εσωτερικών η «Κεντρική Επιτροπή Απλούστευσης Διαδικασιών», η οποία έχει ως σκοπό την απλούστευση των διαδικασιών με όσο το δυνατόν λιγότερα χαρτιά και με τουλάχιστον τρεις υπογραφές.

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται στο άρθρο του Σπ. Φρεμεντίτη, οι προσπάθειες της Επιτροπής προσανατολίζονται στα εξής σημεία: α) Μείωση των είκοσι δύο (22) διαδικασιών και εκατόν ένα (101) δικαιολογητικών προκειμένου να λειτουργήσει ένα κατάστημα υγειονομικού ενδιαφέροντος, β) Μείωση της γραφειοκρατίας στην κοινωνική ασφάλιση, γ) Εξευμενισμός της ασφαλιστικής και φορολογικής ενημερότητας και δ) Μείωση της γραφειοκρατίας στο ΔΟΑΤΑΠ (πρώην ΔΙΚΑΤΣΑ).

Αυτή ακριβώς η υπερπαραγωγή «χαρτιού» και νόμων μεταξύ άλλων αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες, για τους οποίους η χώρα μας κατέχει την τρίτη²⁴ από το τέλος θέση μεταξύ των πρώην δεκαπέντε (15) κρατών - μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες. Συγκεκριμένα²⁵ παρέχεται το 32% των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης ηλεκτρονικά, ενώ την πρώτη θέση κατέχει η Δανία (72%), τη δεύτερη η Αυστρία (68%) και την τρίτη η Σουηδία (67%).

Αυτή η πολυνομία και η υπερπαραγωγή χαρτιού όχι μόνο δυσχεραίνει την καθημερινή ζωή του πολίτη και του δημόσιου υπαλλήλου, αλλά επίσης μειώνει και την ανταγωνιστικότητα της χώρας.

Ειδικότερα, η ελληνική οικονομία χαρακτηρίζεται ως η πιο κλειστή οικονομία (δείκτης 2,80 με μέγιστο το 5)²⁶ μετά τη Γαλλία. Αυτός ο δείκτης του 2006, τον οποίο χρησιμοποιεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, εξάγεται από τη Heritage Foundation σε συνεργασία με τη Wall Street Journal. Σύμφωνα με μελέτες, αυτή η κατάσταση και επομένως ο σχετικός δείκτης που εξάγεται, οφείλεται στη γραφειοκρατία που μαστίζει τη χώρα και στην αστάθεια του φορολογικού και νομικού περιβάλλοντος.

Ωστόσο, η γραφειοκρατία δεν αποτελεί το μόνο εμπόδιο για τη μη υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Εξίσου σημαντικός παράγοντας είναι και η άρνηση, για διάφορους λόγους, των υπαλλήλων να έρθουν αντιμέτωποι με την ιδέα

²⁴ Μαρία Δεληθανάση, «Μετέφεραν την οθόνη στη γραφειοκρατία», Καθημερινή, αρχείο, 13 Φεβρουαρίου 2005.

²⁵ «Αφθονοχαρτί γύρω από ένα κομπιούτερ», Καθημερινή, αρχείο, 13 Φεβρουαρίου 2005.

²⁶ Γ. Αγγελής, «Πρωτιές που μας φέρνουν πίσω», Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία, 2 Απριλίου 2006, σελίδα 5.



της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτούς ακριβώς τους λόγους θα προσπαθήσουμε να αποσαφηνίσουμε παρακάτω.

3.2.2. Κουλτούρα και ανθρώπινος παράγοντας

Αναμφισβήτητα, η επέλευση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σημαίνει και ριζική αλλαγή της κουλτούρας των υπαλλήλων αλλά και του τρόπου με τον οποίο λειτουργεί ο ίδιος ο οργανισμός.

Σαφώς και η αλλαγή της κουλτούρας αποτελεί καθοριστικό παράγοντα επιτυχίας ή μη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτή ακριβώς η πρόκληση για αλλαγή της κουλτούρας συνιστά και την αντίθεση των υπαλλήλων, ιδιαίτερα όταν ομιλούμε για κάποιους που βρίσκονται κοντά στη σύνταξη και όταν με βάση τα όσα επιτάσσει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιχειρείται αλλαγή του τρόπου δουλειάς τους.

Η πρόκληση αυτή ζητά από τους υπαλλήλους να αλλάξουν τον τρόπο που σκέφτονται, τον τρόπο που εργάζονται και οργανώνονται, να απαλλαγούν από κάποιες διαδικασίες οι οποίες θα ηλεκτρονικοποιηθούν και να επιφορτιστούν με κάποιες άλλες πιο ουσιώδεις. Να ξεφύγουν, με λίγα λόγια, από τον τρόπο με τον οποίο εργάζονταν τόσα χρόνια.

Κάτι τέτοιο πραγματικά δεν είναι καθόλου εύκολο. Πολλοί φοβούνται πως με αυτόν τον τρόπο θα χάσουν τις δουλειές τους και, όπως εύλογα τονίζει ο Γενικός Γραμματέας Δημόσιας Διοίκησης Βασίλης Ανδρονόπουλος στο άρθρο του Σπ. Φρεμεντίτη, «Δυστυχώς δεν είναι πολλοί εκείνοι που επιθυμούν να χάσουν την υπογραφή τους!».

Μια αξιόλογη εθνική προσπάθεια για τη μείωση της αντίστασης των υπαλλήλων σε αυτή την ψηφιακή αλλαγή έρχεται από την πολιτεία της Ουάσινγκτον, με τη δημιουργία της Ακαδημίας Ψηφιακής Πληροφόρησης. Σκοπός της Ακαδημίας είναι η παροχή βοήθειας προς όλες τις κυβερνητικές υπηρεσίες στο να καταγράψουν όλες τις διαδικασίες τους και να αποφασίσουν ποιες από αυτές μηχανογραφούνται ή όχι ή ακόμα και απλά να επανασχεδιαστούν.



3.2.3. Ανασφάλεια συναλλαγών

Αναμφισβήτητα, ένα ίσως από τα μεγαλύτερα προβλήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι και η ανασφάλεια των συναλλαγών. Ειδικότερα, κάθε πελάτης των Δημοσίων Υπηρεσιών κατά τη διεκπεραίωση των υποθέσεων του ηλεκτρονικά, απαιτεί εμπιστευτικότητα και προστασία των προσωπικών του δεδομένων καθώς και τα στοιχεία που προσκομίζει να τυγχάνουν επεξεργασίας μόνο από τους αρμοδίους. Η ασφάλεια των συναλλαγών μπορεί να κωδικοποιηθεί στα παρακάτω τέσσερα χαρακτηριστικά, τα οποία καλούνται να υποστηριχθούν από το πρόγραμμα ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

Τα τέσσερα αυτά χαρακτηριστικά είναι τα εξής:

- Ⓢ Εμπιστευτικότητα: Με βάση αυτό το στοιχείο, απαιτείται η αποστολή των ηλεκτρονικών δεδομένων να τύχει επεξεργασίας και προσπέλασης μόνο από εξουσιοδοτημένα πρόσωπα. Μόνο, δηλαδή, από άτομα για τα οποία προορίζονται τα στοιχεία αυτά.
- Ⓢ Ακεραιότητα: Το χαρακτηριστικό αυτό απαιτεί την ακεραιότητα των στοιχείων κατά την αποστολή τους. Να μην έχουν τύχει καμίας αλλοίωσης και επεξεργασίας από κάποιο άλλο μη εξουσιοδοτημένο άτομο. Ο παραλήπτης, δηλαδή, να είναι σίγουρος ότι τα δεδομένα που έχει λάβει είναι ακριβώς τα ίδια που έχει στείλει ο αποστολέας.
- Ⓢ Αυθεντικότητα: Το στοιχείο αυτό απαιτεί την αυθεντικότητα της ταυτότητας του αποστολέα. Να είναι, δηλαδή, σίγουρος ο παραλήπτης ότι αυτά τα δεδομένα έχουν προέλθει πραγματικά από τον συγκεκριμένο αποστολέα και όχι από κάποιον που παριστάνει ενδεχομένως αυτόν τον αποστολέα.
- Ⓢ Μη αποποίηση ευθύνης: Αποτελεί ένα από τα πλέον βασικά χαρακτηριστικά που αναδεικνύει την ασφάλεια των συναλλαγών. Συγκεκριμένα, αυτό το στοιχείο απαιτεί, μετά το πέρας της ηλεκτρονικής συναλλαγής, κανένα εμπλεκόμενο μέρος να μην αρνηθεί τη συμμετοχή του στη συναλλαγή αυτή.

Το κράτος για να δώσει ώθηση στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να θέσει εκείνα τα θεμέλια που θα εκμηδενίζουν την ανασφάλεια των εμπλεκόμενων μερών κατά τις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές. Μια τέτοια προσπάθεια γίνεται με την καθιέρωση των ψηφιακών υπογραφών αλλά και με



τη θέσπιση ενός επαρκούς για την προστασία των συναλλαγών και προσωπικών δεδομένων νομοθετικού περιβάλλοντος.

Η κρυπτογραφία αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό των ψηφιακών υπογραφών. Ο αποστολέας²⁷, για τη διατήρηση της εμπιστευτικότητας των δεδομένων που αποστέλλει, δημιουργεί μια μαθηματική συνάρτηση με αλγορίθμους και κλειδιά (μια σειρά από bits συγκεκριμένου μήκους), μετατρέποντας τα δεδομένα του σε μια μορφή (αποκρυπτογραφημένη) μη κατανοητή για οποιονδήποτε άλλο εκτός από τον παραλήπτη. Ο παραλήπτης είναι ο μόνος που γνωρίζει τη μέθοδο κρυπτογράφησης, άρα και ο μόνος που μπορεί να αποκρυπτογραφήσει.

Ειδικότερα, υπάρχουν δύο τρόποι κρυπτογράφησης, η συμμετρική και η ασύμμετρη κρυπτογράφηση. Στη συμμετρική χρησιμοποιείται το ίδιο κλειδί για την κρυπτογράφηση (αποστολέας) αλλά και για την αποκρυπτογράφηση (παραλήπτης). Ωστόσο, στην ασύμμετρη κρυπτογράφηση χρησιμοποιούνται δύο διαφορετικά κλειδιά. Οι εμπλεκόμενοι στις ηλεκτρονικές συναλλαγές φέρουν δύο κλειδιά, το δημόσιο και το ιδιωτικό. Δημόσιο καλείται το κλειδί το οποίο μπορεί να γνωστοποιηθεί σε τρίτους, ενώ ιδιωτικό είναι το κλειδί αυτό που φυλάσσεται με ασφάλεια από τον κάτοχό του. Τα δεδομένα κρυπτογραφούνται με το δημόσιο κλειδί ενώ αποκρυπτογραφούνται από το ιδιωτικό.

Ας δούμε όμως την εφαρμογή αυτών στις ηλεκτρονικές υπογραφές. Οι ηλεκτρονικές υπογραφές συνίστανται στη χρήση των δύο αυτών κλειδιών, τα οποία συσχετίζονται μεταξύ τους με μια μαθηματική σχέση. Για την αποκρυπτογράφηση ενός μηνύματος απαιτούνται και τα δύο κλειδιά. Συγκεκριμένα, η δημιουργία της ηλεκτρονικής υπογραφής πραγματοποιείται από το ιδιωτικό κλειδί του αποστολέα, ενώ η επαλήθευσή της πραγματοποιείται από τον παραλήπτη με το δημόσιο κλειδί του αποστολέα.

Η μοναδικότητα του κλειδιού πραγματοποιείται με τη μέθοδο του κατακερματισμού. Με απλά λόγια, κάθε μήνυμα που δημιουργείται αποτελείται και από συγκεκριμένα bits (σύνοψη μηνύματος). Ο παραλήπτης για να το αποκρυπτογραφήσει πρέπει να γνωρίζει τη συγκεκριμένη συνάρτηση των bits. Με αυτόν τον τρόπο τεκμαίρεται ότι όχι μόνο το μήνυμα δεν έχει αλλοιωθεί, αλλά πιστοποιείται και η αυθεντικότητα του αποστολέα. Αυτό συμβαίνει γιατί: Ο αποστολέας κρυπτογραφεί το μήνυμα με μια συγκεκριμένη συνάρτηση με το ιδιωτικό

²⁷ Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, «Ηλεκτρονικές Υπογραφές», (www.eett.gr)



του κλειδί. Από την άλλη μεριά ο παραλήπτης για να αποκρυπτογραφήσει χρησιμοποιεί την ίδια συνάρτηση και το δημόσιο κλειδί του αποστολέα.

Δύο διακριτά στάδια για την εφαρμογή των ηλεκτρονικών υπογραφών, είναι η δημιουργία της και η επαλήθευσή της. Αυτά τα δύο στάδια περιγράφονται παρακάτω:

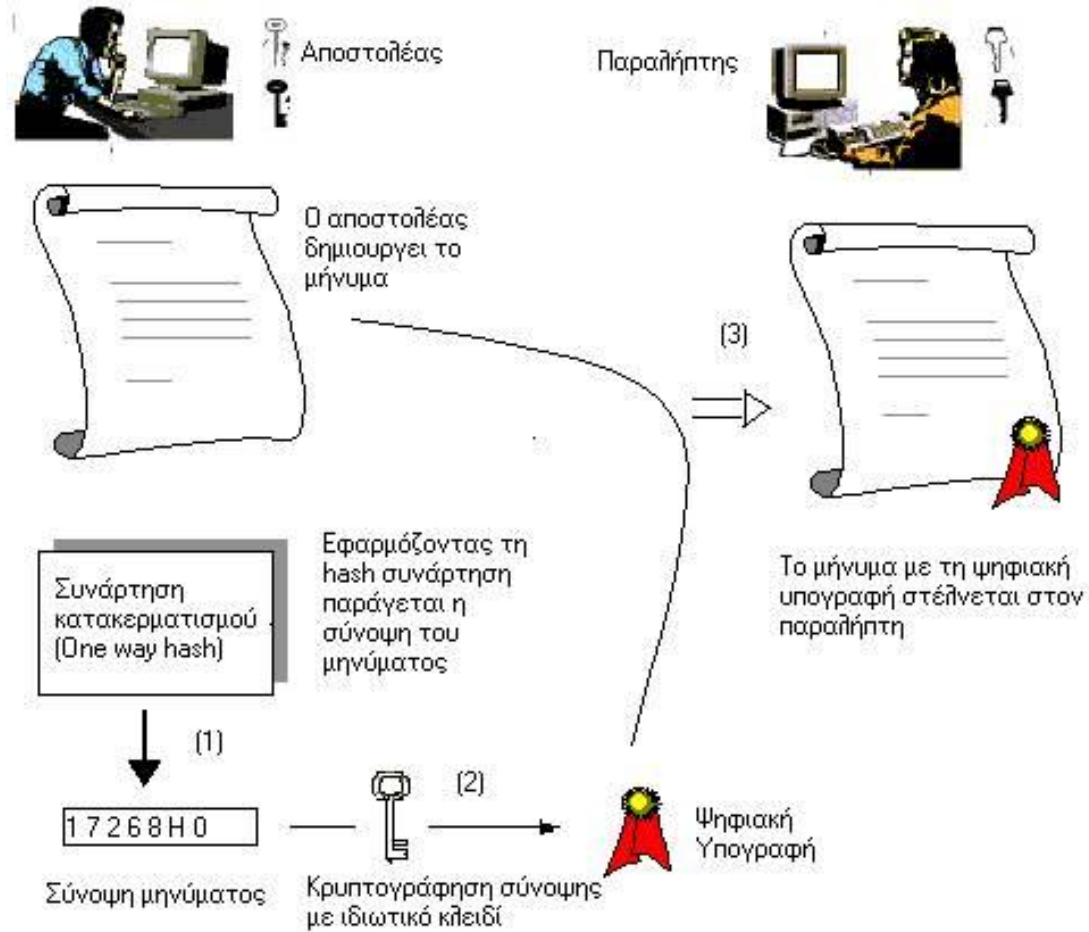
- **Δημιουργία ψηφιακής υπογραφής:** Ο αποστολέας δημιουργεί με τη μέθοδο του κατακερματισμού τη σύνοψη του μηνύματος. Η σύνοψη αυτή κρυπτογραφείται με το ιδιωτικό κλειδί του αποστολέα ή ακόμα και με το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη και προσαρτάται στο κείμενο που θα αποσταλεί.
- **Επαλήθευση ψηφιακής υπογραφής:** Ο παραλήπτης με τη σειρά του απομονώνει από το μήνυμα την ηλεκτρονική υπογραφή, την αποκρυπτογραφημένη, δηλαδή, σύνοψη. Εφαρμόζει τον ίδιο αλγόριθμο και με το δημόσιο κλειδί του αποστολέα αποκρυπτογραφεί τη σύνοψη. Συγκρίνονται οι δύο συνόψεις και αν βρεθούν ίδιες τότε πιστοποιείται η ακεραιότητα του μηνύματος. Αν δεν βρεθούν ίδιες τότε σημαίνει ότι το μήνυμα έχει παραβιαστεί και αλλοιωθεί.

Η παραπάνω απλοϊκή περιγραφή των δύο αυτών σταδίων απεικονίζεται και στο παρακάτω σχεδιάγραμμα. Εκείνο, όμως, που θα πρέπει να καταστεί σαφές είναι ότι η αυθεντικοποίηση, δηλαδή η βεβαιότητα ότι ο δικαιούχος του ιδιωτικού κλειδιού και ο μόνος που γνωρίζει και δημιούργησε την ψηφιακή υπογραφή είναι ο αποστολέας, ενώ το δημόσιο κλειδί που χρησιμοποιεί ο αποστολέας είναι όντως του αποστολέα, πραγματοποιείται μέσω του Πάροχου Υπηρεσιών Πιστοποίησης. Αυτή η επιβεβαίωση επιτυγχάνεται με το πιστοποιητικό δημόσιου κλειδιού που εκδίδεται.

Συγκεκριμένα, ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης αποτελεί εκείνο το μηχανισμό που διασφαλίζει ότι μόνο ο δικαιούχος του ιδιωτικού κλειδιού δημιούργησε την ψηφιακή υπογραφή και ότι αυτό δεν έχει παραβιαστεί και άρα ο κάτοχος του δημοσίου κλειδιού γνωρίζει ότι αυτό το κλειδί είναι του πραγματικού αποστολέα. Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, αυτό που πιστοποιεί αυτή τη διασφάλιση είναι η έκδοση αυτού του πιστοποιητικού (ηλεκτρονικού αρχείου), όπου ο πάροχος με την ψηφιακή του υπογραφή υπογράφει το πιστοποιητικό του δικαιούχου. Με άλλα λόγια, με την παραλαβή της ψηφιακής υπογραφής εμφανίζεται ταυτόχρονα στην οθόνη του παραλήπτη και το πιστοποιητικό που αναφέρει το δημόσιο κλειδί και επιβεβαιώνει πώς ο δικαιούχος του ιδιωτικού κλειδιού είναι και ο δημιουργός της

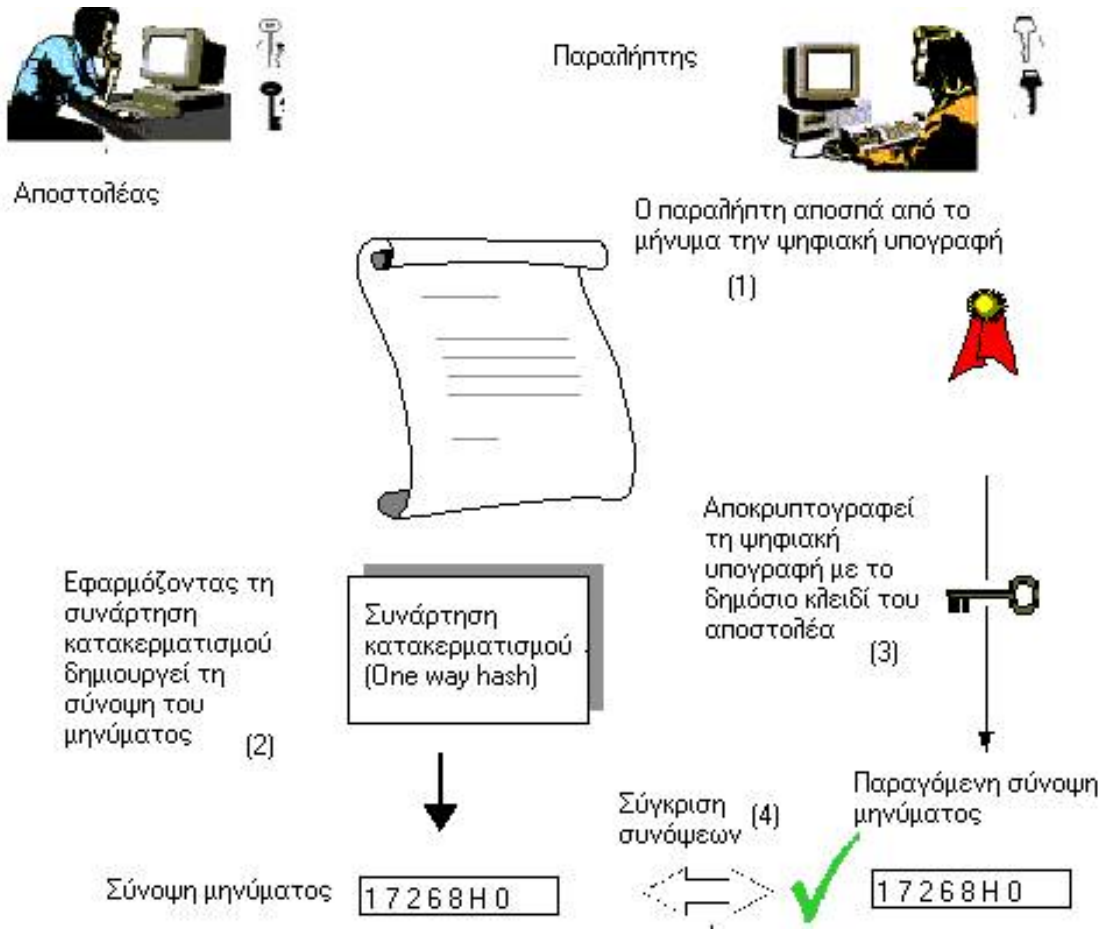


ψηφιακής υπογραφής. Για κάθε άλλη περίπτωση ο Πάροχος υποχρεούται στην ανάκληση του πιστοποιητικού.



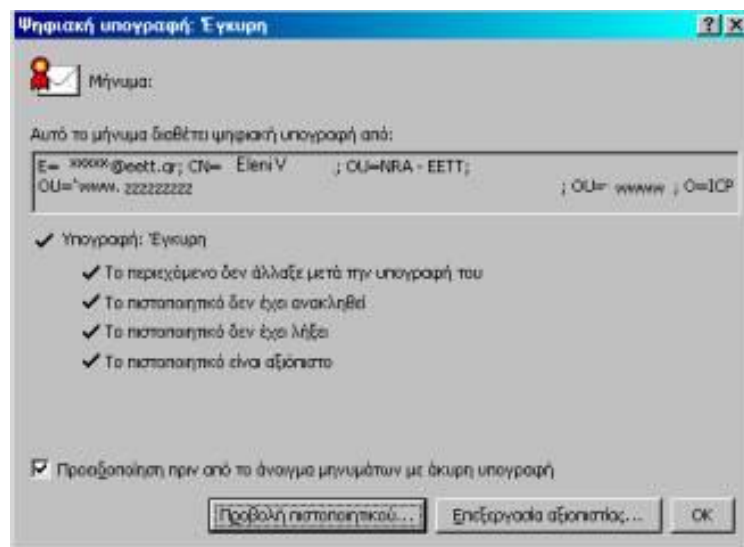
Διάγραμμα 3.1. Δημιουργία Ψηφιακής Υπογραφής

Πηγή: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, «Ηλεκτρονικές Υπογραφές», (www.eett.gr)



Διάγραμμα 3.2. Επαλήθευση της Ψηφιακής Υπογραφής

Πηγή: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, «Ηλεκτρονικές Υπογραφές», (www.eett.gr)



Διάγραμμα 3.3. Πιστοποιητικό του Παρόχου Υπηρεσιών Πιστοποίησης

Πηγή: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, «Ηλεκτρονικές Υπογραφές», (www.eett.gr)



Ωστόσο, δεν αρκεί μόνο η δημιουργία των ψηφιακών υπογραφών καθώς αν και απλή πρόκειται για μια έννοια που η λειτουργία της είναι άγνωστη σε πολλούς αλλά και ταυτόχρονα φοβίζει. Επιτακτική υποχρέωση του κράτους είναι και η δημιουργία εκείνου του νομοθετικού περιβάλλοντος που θα εμπνέει σε όλους τους εμπλεκόμενους των ηλεκτρονικών συναλλαγών ασφάλεια και εμπιστοσύνη.

Εν προκειμένω, το Σύνταγμά μας στο άρθρο του 9Α είναι σαφές: *«Καθένας έχει δικαίωμα προστασίας από τη συλλογή, επεξεργασία και χρήση, ιδίως με ηλεκτρονικά μέσα, προσωπικών του δεδομένων, όπως ο νόμος ορίζει. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων διασφαλίζεται από Ανεξάρτητη Αρχή που συγκροτείται και λειτουργεί, όπως ο νόμος ορίζει.»*. Επιπλέον, το άρθρο 2 παρ. 1 του συντάγματος ορίζει: *«Ο σεβασμός και η προστασία της αξίας του ανθρώπου αποτελούν πρωταρχική υποχρέωση της Πολιτείας»*, ενώ το δικαίωμα της ιδιωτικής ζωής προστατεύεται και από το άρθρο 5 παρ. 1 του Συντάγματος: *«Καθένας έχει δικαίωμα να αναπτύσσει ελεύθερα την προσωπικότητά του ... εφόσον δε προσβάλλει τα δικαιώματα των άλλων και δε παραβιάζει το Σύνταγμα ή τα χρηστά ήθη»*.

Παράλληλα, υπάρχουν και νόμοι όπως ο ν. 2472/1972, ο οποίος τροποποιήθηκε με το ν. 2819/2000, «για τη συλλογή και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα», ενώ υπάρχει και ο νόμος 2774/1999 «για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα».

Ενδεικτικά²⁸ στο Παράρτημα Α αναφέρονται νόμοι και οδηγίες - κανονισμοί της Ευρωπαϊκής Ένωσης που απεικονίζουν το νομοθετικό πλαίσιο που έχει αναπτυχθεί. Ωστόσο, θα πρέπει να τονίσουμε ότι ο κατάλογος αυτός είναι ενδεικτικός και όχι εξαντλητικός.

Το πόσο σημαντικό είναι να νοιώθουν ασφαλείς οι πολίτες αλλά και οι επιχειρήσεις κατά τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών φαίνεται και από την παρακάτω έρευνα που πραγματοποίησε το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας το Σεπτέμβριο του 2005²⁹ αναδεικνύοντας πως ο πρώτος λόγος που οι πολίτες δεν προβαίνουν σε ηλεκτρονικές συναλλαγές - αγορές είναι η ανασφάλεια που νιώθουν.

²⁸ «Ενδεικτικός Κατάλογος Νομοθεσίας για τις Ηλεκτρονικές», E-Business Forum, 2003.

²⁹ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, «Παρουσίαση αποτελεσμάτων έρευνας σε ιδιώτες - νοικοκυριά», Σεπτέμβριος 2005, σελ. 56



Διάγραμμα 3.4. Λόγοι που δεν προβαίνουν σε ηλεκτρονικές συναλλαγές - αγορές

Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, «Παρουσίαση αποτελεσμάτων έρευνας σε ιδιώτες — νοικοκυριά», Σεπτέμβριος 2005, σελ. 56, www.observatory.gr/files/meletes/NoικοκυριάFinal.pdf

3.3. Παράγοντες επιτυχίας

Είναι προφανές πως αν βρεθούν λύσεις για τα παραπάνω εμπόδια τότε αυτά θα μετατραπούν αυτόματα σε παράγοντες επιτυχίας. Αν δηλαδή, υπάρξει από το νομοθέτη ευαισθησία και ειδική μέριμνα για τροποποίηση του νομοθετικού πλαισίου της χώρας σε τέτοιο που να μην παρεμποδίζει την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με ταυτόχρονη ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών για τη νομική και όχι μόνο ασφάλεια των συναλλαγών, τότε σίγουρα θα μιλάμε για το ρόλο της νομοθεσίας ως ένα κριτικό παράγοντα επιτυχίας.

Τα εμπόδια που έχουν ήδη αναφερθεί παραπάνω απαιτούν άμεση λύση. Ωστόσο, οι παρακάτω παράγοντες που θα αναφερθούν χρειάζονται απλά τόνωση και ενδιαφέρον από την πλευρά του ίδιου του κράτους και της πολιτείας.



3.3.1 Το ανθρώπινο δυναμικό και ο ρόλος της ηγεσίας

Ο Garry Tooker, αντιπρόεδρος και CEO της Motorola υποστηρίζει ότι: «Η απόκτηση και η διατήρηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος εξαρτάται από την ικανότητα των ατόμων να μαθαίνουν και να προσαρμόζονται εύκολα και ανώδυνα στις αλλαγές».

Πραγματικά πολύ σημαντικός παράγοντας για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η προετοιμασία και ενημέρωση του ανθρώπινου δυναμικού ενός οργανισμού και πολύ περισσότερο ενός δημόσιου οργανισμού, όπου οι αλλαγές και οι καινοτομίες δεν αποτελούν επιδίωξή τους στην πλειοψηφία αυτών.

Το ανθρώπινο δυναμικό είναι εκείνο που τελικά θα αξιοποιήσει ή όχι τις ευκαιρίες που δίδει απλόχερα η τεχνολογία για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Από τους ίδιους εξαρτάται αν θα μπουν σε μια νέα τροχιά εργασίας, νοοτροπίας, αντίληψης και απαγκίστρωσης από τον τρόπο που ως τώρα εργάζονταν, η οποία και προτείνεται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Καλούνται δηλαδή, οι εργαζόμενοι να υιοθετήσουν και πράξουν τα παρακάτω³⁰:

- ✚ Να δημιουργήσουν μια νέα πελατοκεντρική αντίληψη που τελικό σκοπό θα έχει την ικανοποίηση των πολιτών μέσα από κάθε ενέργειά τους.
- ✚ Να υποστηρίξουν την εκπαίδευσή τους στις νέες τεχνολογίες και τη δυνατότητα αλληλεπίδρασής τους με άλλα τμήματα και ανθρώπους.
- ✚ Να συμμετάσχουν και αυτοί στη σύνταξη των στόχων του τομέα τους για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αλλά και στην ανάπτυξη και υλοποίηση των προγραμμάτων που τους αφορούν για την υλοποίηση των παραπάνω στόχων.

Ωστόσο, σε αυτόν το δύσκολο δρόμο οι ίδιοι οι υπάλληλοι θα πρέπει να τύχουν της έμπρακτης συμπαράστασης της πολιτείας αλλά και των ηγετικών φυσιογνωμιών μέσα στους κόλπους των οργανισμών που θα βοηθήσουν τους υπαλλήλους να γίνουν και αυτοί αρωγοί της αναδιοργάνωσης, μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, του Δημόσιου Τομέα.

Σε μια έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2000 υποστηρίζεται πως οι ηγέτες για να ανταποκριθούν στο νέο οικονομικό, κοινωνικό και πολιτικό όραμα που

³⁰ Σπύρος Μπορώτης, «Αφιέρωμα στο e-government», XRAM, τεύχος 155, Φεβρουάριος 2002, σελ. 37



δημιουργείται και αυτό καλείται ως η κοινωνία της γνώσης, θα πρέπει να αναπτύξουν οχτώ πολιτικές³¹:

- Ⓢ Εστίαση στο πώς η τεχνολογία μπορεί να επηρεάσει και διαμορφώσει τις στρατηγικές για το Δημόσιο Τομέα,
- Ⓢ Χρησιμοποίηση της τεχνολογίας για την ανάπτυξη της καινοτομίας και όχι απλά για την αυτοματοποίηση διαδικασιών,
- Ⓢ Υιοθέτηση των βέλτιστων πρακτικών στην υλοποίηση των τεχνολογικών πρωτοβουλιών,
- Ⓢ Βελτίωση της ροής χρηματοδότησης για την ανάπτυξη τεχνολογικών πρωτοβουλιών,
- Ⓢ Προστασία της ιδιωτικότητας και ασφάλειας,
- Ⓢ Διαμόρφωση κοινοτήτων μέσα στον εργασιακό χώρο με κοινό αποδέκτη την ανάπτυξη της τεχνολογίας και της οικονομίας,
- Ⓢ Χρησιμοποίηση της τεχνολογίας για τη δημιουργία ίσων ευκαιριών,
- Ⓢ Προετοιμασία για την ψηφιακή δημοκρατία.

3.3.2. Σταθερή ροή χρηματοδότησης

Όσο, όμως, και να καταπολεμηθεί η φοβία των δημοσίων υπαλλήλων για αυτή τη νέα πρόκληση που πολλές φορές επιβάλλει αλλαγή του τρόπου εργασίας, όσο και να πειστούν οι πολίτες πως αυτό το καινούριο που καλείται ηλεκτρονική διακυβέρνηση να βελτιώσει και απλουστεύσει τον τρόπο ζωής τους, βαρύνουσα σημασία έχει ο ρόλος της Πολιτείας.

Ειδικότερα, η ροή χρηματοδότησης και μάλιστα η σταθερή ροή χρηματοδότησης κονδυλίων σε έργα και ενέργειες που βοηθούν την ανάπτυξη και υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αποτελεί τη βασική αχίλλειο πτέρνα των έργων που άπτονται της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η δυσκολία αξιολόγησης των οφελών που προκύπτουν από τις επενδύσεις, κυρίως οικονομικές, σε έργα για την αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί πολλές φορές το κύριο αίτιο μη τοποθέτησης σταθερής χρηματοδότησης.

Από την άλλη, η μη καλή απορρόφηση από την εκάστοτε κυβέρνηση κάθε χώρας κοινοτικών κονδυλίων αναφορικά με έργα στη Δημόσια Διοίκηση, ο μη

³¹ The Harvard Policy Group, «*Eight Imperatives for leaders in a networked world*», Technical Report, John F. Kennedy School of Government, 2000.



προγραμματισμός και πρόβλεψη και άρα τοποθέτηση κονδυλίων στον εθνικό προϋπολογισμό κάθε χώρας για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η μη προβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως βασικό όπλο για την κερδοφορία, παραγωγικότητα και ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων από την εκάστοτε εθνική κυβέρνηση και ως συνέπεια διστακτικότητα και μειωμένη ιδιωτική πρωτοβουλία για ιδιωτικές επενδύσεις στη Δημόσια Διοίκηση, αποτελούν τα βασικά ποσοτικά αίτια μη ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Είτε πρόκειται, λοιπόν, για μη καλή απορρόφηση κοινοτικών κονδυλίων από την εθνική κυβέρνηση, είτε για μη τοποθέτηση εθνικών πόρων είτε τέλος, στη μειωμένη ιδιωτική πρωτοβουλία το ζητούμενο είναι ένα: Όσο και να υπάρχει η διάθεση υιοθέτησης των όσων προτείνει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων αλλά και των πολιτών, αυτή δεν μπορεί να συνεχιστεί αν δεν υπάρχει και η απαιτούμενη βοήθεια από την πλευρά της Πολιτείας. Αυτή η βοήθεια δεν μπορεί να είναι άλλη από την τοποθέτηση κονδυλίων σε έργα που υποβοηθούν τη Δημόσια Διοίκηση.

Για να μπορέσουμε, όμως, να αντιληφθούμε τι γίνεται «ποσοτικά» στη χώρα αναφορικά με τη διάθεση εθνικών και κοινοτικών πόρων αλλά και τη συμμετοχή ιδιωτικής πρωτοβουλίας στη χρηματοδότηση έργων που θα αναδείξουν τη Δημόσια Διοίκηση, ανατρέξαμε στην Ετήσια Έκθεση Εκτέλεσης 2004 του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», η οποία εκδόθηκε τον Ιούνιο του 2005.

Ειδικότερα³², σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΚ) 1260/1999 του Συμβουλίου της 21 ης Ιουνίου 1999 «Περί γενικών διατάξεων για τα Διαρθρωτικά Ταμεία» και το ν. 2860/2000 για τη «Διαχείριση, Παρακολούθηση και Έλεγχο του Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης και άλλες Διατάξεις», η Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης (ΕΥΔ) 2004 του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», συντάσσει κάθε έτος την Ετήσια Έκθεση των πεπραγμένων της εφαρμογής και υλοποίησης του προγράμματος. Η Ετήσια Έκθεση υποβάλλεται και εγκρίνεται από την οικεία Επιτροπή Παρακολούθησης μέσα στο Α εξάμηνο του επόμενου έτους. Στη συνέχεια η Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης αποστέλλει την Ετήσια Έκθεση, βάση του άρθρου 37 του Κανονισμού ΕΚ 1260/1999 στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

³² Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», «Ετήσια Έκθεση Εκτέλεσης 2004 του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», Γ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης, Ιούνιος 2005, σελ. 3 και 41 και 72



Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» αναλύεται σε πέντε (5) άξονες προτεραιότητας. Ωστόσο, αντικείμενο περιγραφής και παράθεσης των πεπραγμένων, θα αποτελέσει μόνο ο άξονας 2: «Εξυπηρέτηση του Πολίτη & Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής», καθώς ένα από τα μέτρα του και συγκεκριμένα το μέτρο 2.2 αναφέρεται στην ηλεκτρονική κυβέρνηση.

3.3.3 Ανθρώπινο δυναμικό και νέες τεχνολογίες

Κομβικό σημείο για την ανάπτυξη και ομαλή μετάβαση στον κόσμο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των δημοσίων οργανισμών είναι η εξοικείωση των υπαλλήλων τους με τις νέες τεχνολογίες. Η εξοικείωση αυτή δεν μπορεί παρά να προέλθει από τη συνεχή εκπαίδευσή τους στις νέες αυτές τεχνολογίες. Σε μια τέτοια περίπτωση είναι αναγκαία η υλοποίηση του προηγούμενου παράγοντα (σταθερή ροή χρηματοδότησης) αλλά και η υποκίνηση από τους διοικούντες των δημοσίων οργανισμών για τη συνεχή εκπαίδευσή τους στις νέες τεχνολογίες.

Το πόσο επιτακτική είναι η ανάγκη προσαρμογής των δημοσίων υπαλλήλων στις νέες τεχνολογίες φαίνεται και από την τάση της εποχής για άμεση σύνδεση του ανθρώπινου δυναμικού με την τεχνολογία και τα πληροφοριακά συστήματα. Η σχέση αυτή περικλείεται γύρω από την έννοια των Πληροφοριακών Συστημάτων Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων (Human Resource Information System - HRIS).

Σύμφωνα με την παραπάνω έννοια κάθε επιχείρηση μέσω διαφόρων προγραμμάτων γνωρίζει ανά πάσα στιγμή πληροφορίες για το προσωπικό της σε όποια γεωγραφική περιοχή και αν αυτοί εργάζονται. Από την άλλη και οι ίδιοι οι υπάλληλοι ενημερώνονται για νέες θέσεις, πληροφορίες και νέα για την εταιρεία τους.

Ανάλογα κάτι τέτοιο μπορεί και να εφαρμοστεί στους δημόσιους οργανισμούς. Προϋπόθεση, όμως αποτελεί, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω η εξοικείωση των υπαλλήλων με αυτά τα προγράμματα μέσω της εκπαίδευσής τους, θεωρητικής και πρακτικής (παρακολούθηση σεμιναρίων, υποχρεωτική πιστοποίηση των υπαλλήλων στις τεχνολογίες και βασικά προγράμματα πληροφορικής).



3.3.4. Αναδόμηση του κράτους

Παρόλο που κάποια έργα που συμβάλλουν στην υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αρχίζουν δειλά - δειλά να υλοποιούνται και οι πολίτες και υπάλληλοι αρχίζουν να οικειοποιούνται αυτή την αλλαγή που προτάσσεται, παραμένει, όμως το ερώτημα και ταυτόχρονα η πρόκληση ότι ακόμα και η ίδια η Δημόσια Διοίκηση πρέπει να αλλάξει.

Πολύς λόγος γίνεται για την αναδόμηση του κράτους. Μια αναδόμηση, όμως, που δεν θα πρέπει να στηρίζεται μόνο στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών - ίσως είναι και αυτό που φοβίζει τους υπαλλήλους - αλλά θα ξεκινάει από τα θεμέλια, από το χτίσιμο μιας υπηρεσίας. Τα θεμέλια αυτά δεν είναι άλλα παρά οι ίδιες οι διαδικασίες που συνθέτουν μια διεργασία και κατ' επέκταση τον τρόπο λειτουργίας μιας υπηρεσίας. Στόχος, λοιπόν, της αναδόμησης του κράτους θα είναι η δημιουργία αποτελεσματικότερων και αποδοτικότερων διαδικασιών.

Θα πρέπει να τεθούν επί τάπητος όλες οι διαδικασίες ενός οργανισμού και να αποφασιστεί ποιες από αυτές μπορούν να συμπτυχθούν, ποιες να καταργηθούν, ποιες να αυτοματοποιηθούν και ποιες να βελτιωθούν και πώς. Στόχος θα είναι η αποδοτικότερη - αποτελεσματικότερη λειτουργία του οργανισμού.

Μια τέτοια θεωρία αναδόμησης του κράτους προκύπτει και από τη λεγόμενη μέθοδο: Ανασχεδιασμός Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Business Process Reengineering - BPR). Ο άνεμος των αλλαγών είναι η γενεσιουργός αιτία του Ανασχεδιασμού Επιχειρησιακών Διαδικασιών (BPR), μιας ριζοσπαστικής μεθόδου επανεξέτασης της σκέψης και επανασχεδιασμού της επιχειρηματικής δράσης σε θέματα κόστους, ποιότητας, εξυπηρέτησης των καταναλωτών και ταχύτητας των επιλογών.³³

Το λεγόμενο front office των δημοσίων οργανισμών είναι η παροχή των υπηρεσιών που προσφέρουν. Η ποιότητα της παροχής αυτών των υπηρεσιών, όμως, εξαρτάται από το λεγόμενο back office.

Ο όρος back office σημαίνει η αναδιοργάνωση της λειτουργίας των Δημοσίων Υπηρεσιών ως τις αλλαγές στις ροές εργασιών (ανασχεδιασμό διαδικασιών) ή στη δομή των Δημοσίων Υπηρεσιών (π.χ. κατανομή αρμοδιοτήτων, διεργασιών,

³³ Κέφης Ν. Βασίλης, «Ολοκληρωμένο Μάνατζμεντ. Βασικές Αρχές για Σύγχρονες Οικονομικές Μονάδες», ό.π, σελ. 113



ενεργειών) που απαιτούνται για την παραγωγή και ηλεκτρονική παροχή τους³⁴. Η μέχρι τώρα λογική και προσπάθειες κατευθύνονταν προς την καλυτέρευση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, δηλαδή του λεγόμενου front office. Η λογική αυτή δεν είναι καθόλου λανθασμένη, αλλά ωστόσο δεν είναι και ολοκληρωμένη. Απαιτείται μέριμνα και για την καλυτέρευση του λεγόμενου back office, δηλαδή των διαδικασιών και των δομών τους.

Δεν είναι επιπόλαια και η γνώμη αρκετών ερευνητών που υποστηρίζουν ότι προτεραιότητα θα πρέπει να δοθεί στην καλυτέρευση του back office και μοιραία θα επέλθει και καλυτέρευση του λεγόμενου front office καθώς πρόκειται για δύο έννοιες καθαρά ανάλογες. Αν καλυτερεύσει το back office τότε καλυτερεύει και το front office.

Την ανάλογη αυτή σχέση μεταξύ αυτών των δύο εννοιών και το πόσο περισσότερο επηρεάζει στην αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης το λεγόμενο back office σε σύγκριση με το front office, θέλησε να αποδείξει μια έρευνα του Δανικού Τεχνολογικού Ιδρύματος και του Πανεπιστημίου της Βρέμης για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής³⁵.

Η παραπάνω έρευνα απέδειξε πλέον ότι δεν είναι τόσο η ίδια η τεχνολογία και οι εφαρμογές της που θα φέρουν τη λύση για την αναδόμηση του κράτους, όσο η δυνατότητα της τεχνολογίας να αλλάξει τις διαδικασίες. Η έρευνα αυτή είχε ως δείγμα τις είκοσι (20) βασικότερες δημόσιες υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης που παρέχονται δικτυακά και αξιολόγησε τις μεθόδους αναδιοργάνωσης τους. Ειδικότερα, έδειξε πώς μόνο το 20% της εξοικονόμησης δαπανών πηγάζει κατευθείαν από την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών. Το υπόλοιπο 80% είναι αποτέλεσμα του επανασχεδιασμού των διαδικασιών.

3.3.5 Τεχνολογική υποδομή

Κρίσιμος παράγοντας της εθνικής προετοιμασίας για την ψηφιακή Οικονομία είναι η τεχνολογική υποδομή. Ακρογωνιαίος λίθος, όπως από την ίδια τη στρατηγική

³⁴ Η. Καστρίτης, «Η εσωτερική αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών προϋπόθεση για το e- government», περιοδικό KNOW HOW, Μάιος 2004, σελ. 24.

³⁵ Danish Technological Institute & Institut für Informationsmanagement GmbH of the University of Bremen, «Reorganization of government Back Offices for better Electronic Public Services-European Good Practices (Back office reorganization)», Final Report to the European Commission, January 2004.



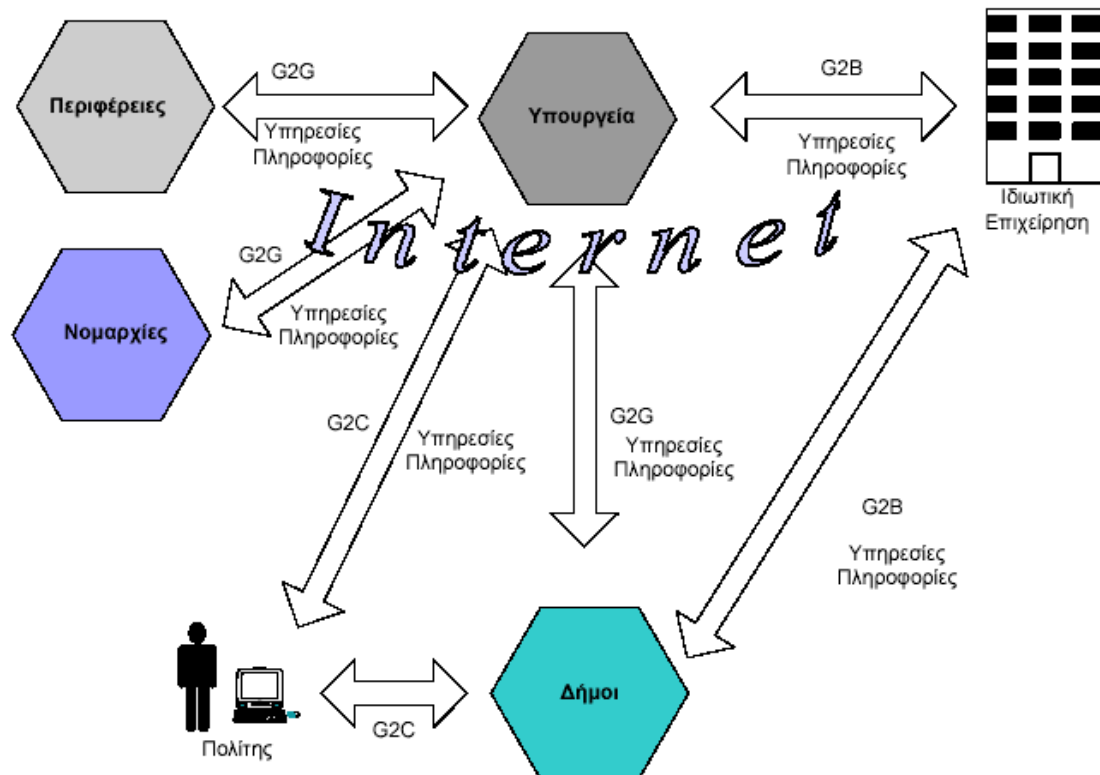
της Κοινωνίας της Πληροφορίας προκύπτει, είναι η διαλειτουργικότητα των συστημάτων.

Τι είναι, όμως, η διαλειτουργικότητα των συστημάτων;

Διαλειτουργικότητα είναι η δυνατότητα μεταφοράς και χρήσης της πληροφορίας με ενιαίο και αποτελεσματικό τρόπο από διαφορετικούς οργανισμούς και πληροφοριακά συστήματα³⁶.

Στόχος της διαλειτουργικότητας, η οποία ως έννοια ξεκίνησε τα τέλη του 1990, είναι η ενοποίηση πολλών διαφορετικών συστημάτων και η δημιουργία ενός μόνο έργου μέσω του οποίου μπορεί να διευθετούνται όλες και οι διαφορετικές μεταξύ τους διαδικασίες. Η διαλειτουργικότητα με λίγα λόγια στοχεύει στη δημιουργία κατά κάποιο τρόπο ενός δικτυακού κόμβου (portals).

Η έννοια της διαλειτουργικότητας παρουσιάζεται με σαφήνεια στο παρακάτω σχήμα της Γεωργίας Προκοπιάδου. Με βάση το παρακάτω σχεδιάγραμμα απεικονίζονται καθαρά οι εμπλεκόμενοι αλλά και ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ τους.



Διάγραμμα 3.5. Περιπτώσεις Διαλειτουργικότητα

Πηγή: Γεωργία Προκοπιάδου, «Η Διαλειτουργικότητα στο Δημόσιο Τομέα», Ιόνιο Πανεπιστήμιο, παρουσίαση PowerPoint, <http://www.ionio.gr/~papatheodor/lessons/psi-interoperability.ppt>

³⁶ Γεωργία Προκοπιάδου, «Η Διαλειτουργικότητα στο Δημόσιο Τομέα», Ιόνιο Πανεπιστήμιο, παρουσίαση Powerpoint, www.ionio.gr/lessons/psi-interoperability



Η πρώτη ευρωπαϊκή πρωτοβουλία αναφορικά με τη διαλειτουργικότητα προέρχεται από το πρόγραμμα IDA: Interchange of Data between Administrations, το οποίο έχει ως σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των διάφορων χωρών.

Μια αξιολόγηση προσπάθεια από την Ελλάδα προέρχεται από το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης - ΠΔΗΔ (e-Government Interoperability Framework). Το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει θέσει τις τεχνικές προδιαγραφές για την ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας. Αυτές οι γενικές τεχνικές προδιαγραφές είναι οι ακόλουθες³⁷:

- ⊕ Προδιαγραφές Διασυνδεσιμότητας (Interconnection Specifications),
- ⊕ Προδιαγραφές Ολοκλήρωσης Δεδομένων (Data Integration Specifications),
- ⊕ Προδιαγραφές Διαχείρισης Περιεχομένου και Metadata (Content Management and Metadata Specifications),
- ⊕ Προδιαγραφές Πρόσβασης Πληροφοριών (Information Access Specifications).

Για τις παραπάνω τεχνικές προδιαγραφές, επειδή ακριβώς άπτονται με έννοιες και θέματα τεχνικής φύσεως, κρίνουμε σκόπιμο να μην κάνουμε κάποια αναφορά αλλά να προτρέψουμε τον αναγνώστη στην παραπομπή που αναφέραμε για την εύρεση περισσότερων λεπτομερειών για αυτές τις τεχνικές προδιαγραφές.

Ωστόσο, άλλος βασικός παράγοντας για την εθνική προετοιμασία προς τη νέα Ψηφιακή Οικονομία, είναι η ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών για τα ευρυζωνικά δίκτυα και υπηρεσίες.

Τι σημαίνει, όμως, «ευρυζωνικότητα»;

Το πρόγραμμα της Κοινωνίας της Πληροφορίας παρομοιάζει την ευρυζωνικότητα σαν το σύγχρονο ηλεκτρισμό του 21ου αιώνα. Ειδικότερα, δίδει τους εξής ορισμούς³⁸:

³⁷ www.infosociety.gr, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας, «Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης - ΠΔΗΔ (e-Government Interoperability Framework). Τεχνικές Προδιαγραφές», Μάιος 2003.

³⁸ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας, «Ευρυζωνικότητα, ο ηλεκτρισμός του 21^ο αιώνα», Φυλλάδιο της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», σελ. 2-7.



- I.** Ευρυζωνικότητα είναι η υποδομή σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών που χαρακτηρίζονται από αδιάλειπτη σύνδεση, υψηλή ταχύτητα και πολύ χαμηλό κόστος ώστε να επιτρέψουν την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών στους καταναλωτές. Οι ευρυζωνικές υποδομές μπορούν να αναβαθμίζονται συνεχώς, με μικρό επιπλέον κόστος ώστε να εξελίσσονται μαζί με τις ανάγκες των πολιτών.
- II.** Παροχή πολύ γρήγορων συνδέσεων στο διαδίκτυο σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού, με ανταγωνιστικές τιμές, με τη μορφή καταναλωτικού αγαθού.

Με απλά λόγια, ευρυζωνικότητα σημαίνει κάθε πολίτης σε οποιοδήποτε μέρος της Ελλάδος και αν βρίσκεται να μπορεί να συνδέεται με το διαδίκτυο, το οποίο θα χαρακτηρίζεται από ιδιαίτερα υψηλή ταχύτητα, χαμηλό κόστος και χωρίς να αντιμετωπίζει κατά τη σύνδεσή του με το διαδίκτυο προβλήματα (π.χ. σε ώρες αιχμής που υφίσταται συνωστισμός χρηστών να είναι δύσκολη η σύνδεση στο διαδίκτυο).

Το επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας αποτελεί τον κύριο αρωγό ανάπτυξης και διάδοσης των ευρυζωνικών δικτύων και υπηρεσιών, με τις εξής δράσεις³⁹:

✘ Δράσεις ανάπτυξης ευρυζωνικών υποδομών:

- Αξιοποίηση του δορυφόρου HellasSAT για την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών σε όλα τα σημεία της χώρας, όσο απομακρυσμένα και αν είναι αυτά.
- Δημιουργία σημείων ασύρματης ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο (Wireless Hotspots) από ιδιωτικές επιχειρήσεις σε χώρους προσβάσιμους από το κοινό. Τα περισσότερα τέτοιου είδους σημεία βρίσκονται σε επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου, συμβάλλοντας έτσι στην ανάπτυξη του εθνικού τουρισμού και πλούτου.
- Κατασκευή μητροπολιτικών ευρυζωνικών δικτύων οπτικών ινών (Metropolitan Area Networks) σε οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, όπου μέσω αυτών των δικτύων διασυνδέονται είκοσι (20) σημεία δημόσιου συμφέροντος.

³⁹ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας, «Ευρυζωνικότητα, ο ηλεκτρισμός του 21^ο αιώνα», ό.π σελ. 5.



- Ανάπτυξη ευρυζωνικών δικτύων τοπικής πρόσβασης, όπου οργανισμοί της τοπικής αυτοδιοίκησης συνδέονται με άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης μέσω του δικτύου «Σύζευξις».
- Ενίσχυση επενδύσεων για την ανάπτυξη δικτύων ευρυζωνικής τοπικής πρόσβασης στις περιφέρειες.
- ✗ Δράσεις ανάπτυξης ευρυζωνικού περιεχομένου και υπηρεσιών:
 - Ενίσχυση επενδύσεων για την ανάπτυξη προηγμένων ευρυζωνικών υπηρεσιών για τον πολίτη. Προτείνονται πακέτα υπηρεσιών όπου προσφέρουν ολοκληρωμένες λύσεις εφαρμογών.
 - Ανάπτυξη «έξυπνων οικισμών» σε κάποιους απομακρυσμένους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, όπου θα υποβάλλονται σχέδια ανάπτυξης αυτών των περιοχών.
 - Ανάπτυξη ευρυζωνικών υπηρεσιών για ΑΜΕΑ.
- ✗ Δράσεις ενίσχυσης της ζήτησης ευρυζωνικών υπηρεσιών:
 - Προώθηση και ευαισθητοποίηση της ζήτησης των ευρυζωνικών υπηρεσιών μέσω σεμιναρίων, εκδηλώσεων ημερίδων και παρουσίαση καλών πρακτικών του διεθνούς και ελληνικού στερεώματος.
 - Ενίσχυση επενδύσεων που αποσκοπούν στην αύξηση της ζήτησης ευρυζωνικών υπηρεσιών συμπληρωματικών των όσων αποσκοπεί το «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας».

Το «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας» για την υλοποίηση των παραπάνω δράσεων διαθέτει προϋπολογισμό 450 εκατομμυρίων ευρώ. Πόσα, όμως, από αυτά τα κονδύλια έχουν μετουσιωθεί σε έργα;

Η ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα αποτυπώνεται παρακάτω με αριθμούς με βάση μια μελέτη που πραγματοποιήθηκε από το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Ειδικότερα, το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας στην προσπάθειά του να αποτυπώσει την πρόοδο ανάπτυξης της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα διεξήγαγε μια μελέτη που αποτυπώνει τις εξελίξεις στην ευρυζωνικότητα κατά την χρονική περίοδο 1η Ιανουαρίου - 1η Ιουλίου 2006.

Τα βασικότερα ευρήματα της έρευνας είναι τα κάτωθι⁴⁰:

⁴⁰ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, «Γ Εξαμηνιαία Αναφορά του Παρατηρητηρίου για την Κ τΠ αναφορικά με την πρόοδο της Ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα», 25 Ιουλίου 2006, (www.ktpa.gr)



✘ Διείσδυση ευρυζωνικότητας στην Ευρώπη:

- ▣ Ο μέσος όρος διείσδυσης της ευρυζωνικότητας (συνδέσεις ανά 100 κατοίκους) στις χώρες της ΕΕ-15 άγγιξε το 14,46% (Ιανουάριος 2006) έναντι 9,81% τον Ιανουάριο 2005.
- ▣ Αντίστοιχα στο ίδιο διάστημα στην ΕΕ-25 το ποσοστό διείσδυσης ανήλθε στο 12,8%.
- ▣ Τους υψηλότερους ρυθμούς αύξησης παρουσιάζουν η Φινλανδία (7,5%) και το Λουξεμβούργο (7,3%) και ακολουθούν η Ολλανδία, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Δανία, η Σουηδία και η Γαλλία.

✘ Διείσδυση ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα:

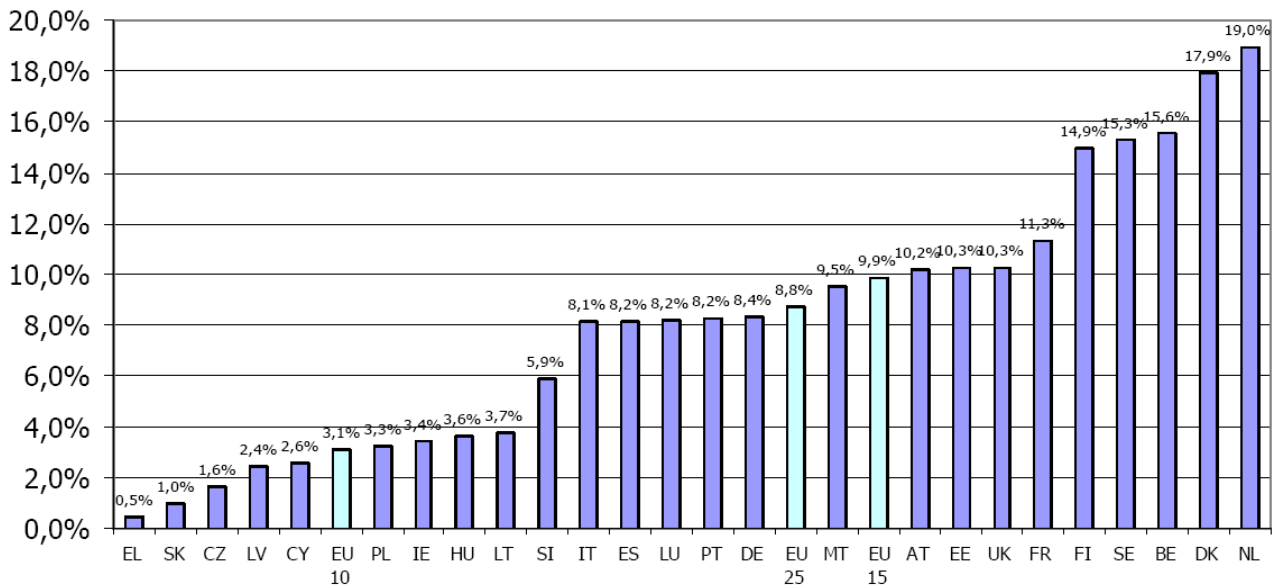
- ▣ Στην Ελλάδα ο βαθμός διείσδυσης της ευρυζωνικότητας την 1η Ιουλίου 2006 ανήλθε στο 2,66% συγκρινόμενη με 1,5% της Ιανουαρίου 2006, σημειώνοντας δηλαδή αύξηση κατά 77,3%.
- ▣ Το μέσο πλήθος αιτήσεων για νέες ευρυζωνικές συνδέσεις ανέρχεται γύρω στις 27.0000, μια αύξηση δηλαδή περίπου 80% σε σύγκριση με την περίοδο Ιούλιος - Δεκέμβριος 2005.
- ▣ Ο συνολικός αριθμός ευρυζωνικών συνδέσεων σε λειτουργία σε όλη την Ελλάδα υπολογίζεται ότι προσεγγίζει τις 298.000 συνδέσεις (ως τα τέλη Ιουνίου 2006).
- ▣ Από τον παραπάνω συνολικό αριθμό οι συνδέσεις του ΟΤΕ είναι 282.965, από υπόλοιπους παρόχους ανέρχονται περίπου στις 11.000 ενώ πάλι από τον ΟΤΕ αλλά για μισθωμένες γραμμές ή ασύρματες συνδέσεις ανέρχονται γύρω στις 2.778.

✘ Εξέλιξη κόστους ευρυζωνικής πρόσβασης:

Η παραπάνω αύξηση των ευρυζωνικών προσβάσεων αποτέλεσε και από τους βασικότερους λόγους μείωσης του συνολικού κόστους των προσβάσεων αυτών. Ειδικότερα, οι τιμές μειώθηκαν από 20,7% έως και 28,3% σε σύγκριση με την περίοδο Ιούλιος-Δεκέμβριος 2008.

Παρόλο όμως από αυτή τη μείωση των τιμών, οι τιμές εξακολουθούν να παραμένουν πάρα πολύ υψηλές σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και αυτό οφείλεται στο μονοπώλιο των σταθερών συνδέσεων του ΟΤΕ.

Διαγραμματικά κάποια από τα παραπάνω ευρήματα αποτυπώνονται ως εξής:

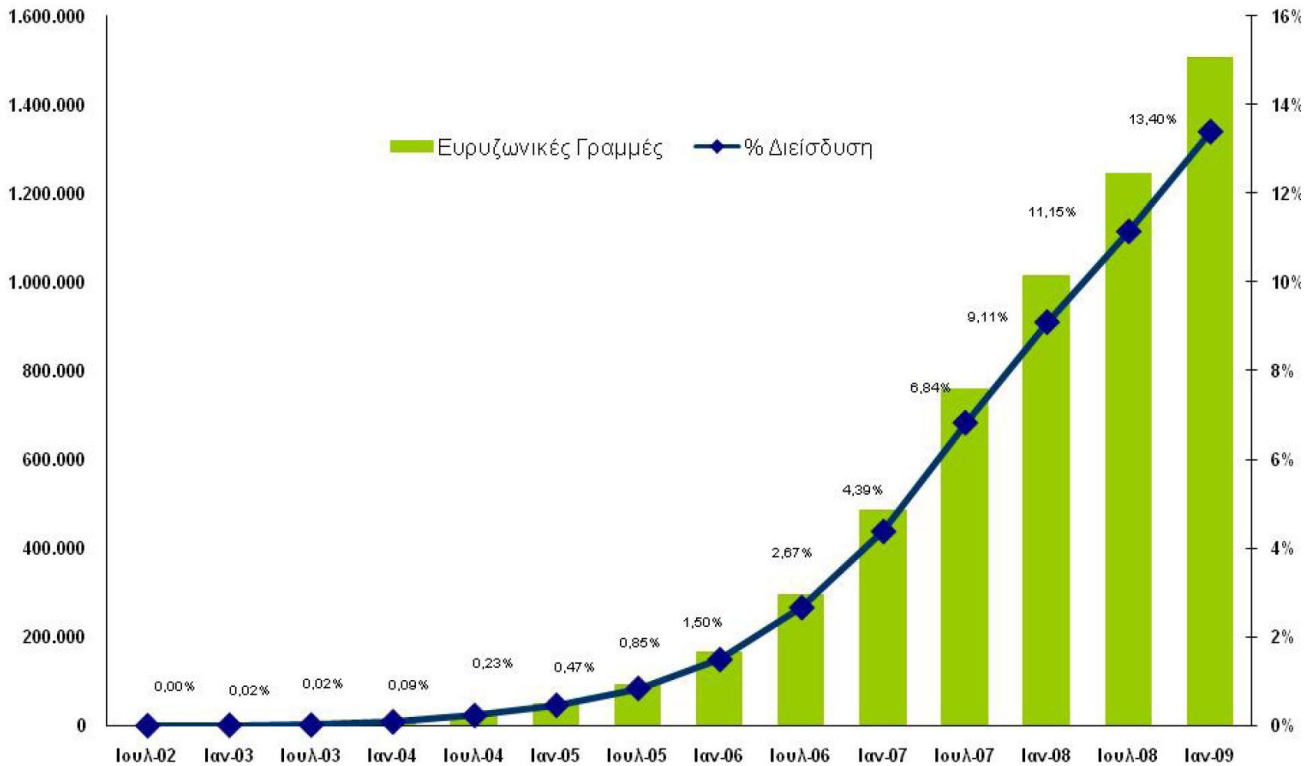


Διάγραμμα 3.6. Βαθμός διείσδυσης στις χώρες της ΕΕ των 25

Πηγή: Ειδική Γραμματεία της Κοινωνίας της Πληροφορίας του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών

Σημειώνουμε ότι βαθμός διείσδυσης σημαίνει ο αριθμός συνδέσεων ανά εκατό (100) κατοίκους. Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται ότι παρ' όλη την αύξηση που έχουμε επιτύχει εθνικά στο βαθμό διείσδυσης των ευρυζωνικών γραμμών, ωστόσο σε σύγκριση με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατατασσόμαστε στην τελευταία θέση.

Το παρακάτω σχεδιάγραμμα δείχνει αυτή την αυξητική εξέλιξη των ευρυζωνικών συνδέσεων στην Ελλάδα, τα ποσοστά όμως συγκρινόμενα με τα αντίστοιχα των χωρών της ΕΕ είναι ιδιαίτερα χαμηλά, τόσο που μας κατατάσσουν στην τελευταία θέση ευρυζωνικότητας.

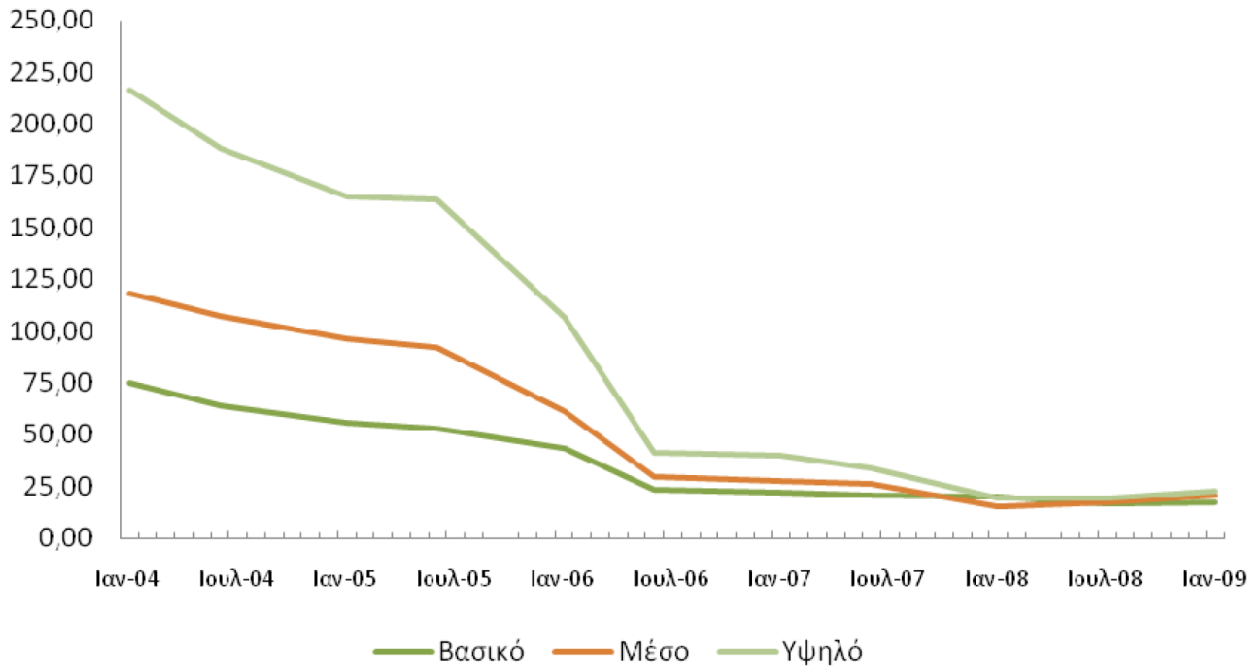


Διάγραμμα 3.7. Εξέλιξη ευρυζωνικών συνδέσεων στην Ελλάδα (2002-2009)

Πηγή: Ειδική Γραμματεία της Κοινωνίας της Πληροφορίας του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών, www.observatory.gr/files/meletes/0902_Broadband.pdf

Το παρακάτω σχεδιάγραμμα, επίσης, απεικονίζει τη μείωση των τιμών για τις συνδέσεις στο διαδίκτυο. Πραγματικά, όπως φαίνεται και από το παρακάτω σχεδιάγραμμα έχουν επιτευχθεί μειώσεις των τιμοκαταλόγων. Ωστόσο πάλι συγκρινόμενες αυτές οι τιμές με αντίστοιχες τιμές των άλλων ευρωπαϊκών χωρών αποδεικνύεται για μια ακόμη φορά το ψηφιακό χάσμα και πόσο ακόμα υπολειπόμαστε από αυτές τις χώρες.

Συμπερασματικά, αν και η Ελλάδα έχει επιτύχει αύξηση των ευρυζωνικών συνδέσεων και μείωση των τιμοκαταλόγων, ωστόσο παραμένει ουραγός της ευρυζωνικότητας.



Διάγραμμα 3.8. Εξέλιξη μέσου κόστους ευρυζωνικών συνδέσεων στην Ελλάδα (2004-2009)

Πηγή: Ειδική Γραμματεία της Κοινωνίας της Πληροφορίας του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών

Η ευρυζωνικότητα όπως στην παραπάνω εξαμηνιαία αναφορά διατυπώνεται βρίσκεται ψηλά στην ατζέντα της στρατηγικής ανάπτυξης της Ευρωπαϊκής Ένωσης και περιλαμβάνεται στη νέα στρατηγική της Ευρωπαϊκής Επιτροπής i2010, με βασικούς στόχους⁴¹:

- ⊕ τη δημιουργία ενός χώρου ευρωπαϊκής πληροφορίας χωρίς σύνορα (borderless European information space), ο οποίος θα συμπεριλαμβάνει μια εσωτερική αγορά για την ηλεκτρονική επικοινωνία και τις ψηφιακές υπηρεσίες (internal market for electronic communication and digital services). Ο στόχος είναι να επιτευχθεί η σύγκλιση μεταξύ του Διαδικτύου, των τηλεφωνικών επικοινωνιών και της τηλεόρασης.
- ⊕ την αύξηση της καινοτομίας και των επενδύσεων σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, τόσο από τον ιδιωτικό όσο και από το Δημόσιο Τομέα.
- ⊕ την προώθηση της ευρύτερης πρόσβασης στην Κοινωνία της Πληροφορίας, για παράδειγμα για τους ηλικιωμένους και τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

⁴¹ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, «Γ Εξαμηνιαία Αναφορά του Παρατηρητηρίου για την Κ τΠ αναφορικά με την πρόοδο της Ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα», σελ. 6.



Ωστόσο, η Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» αναγνωρίζει οχτώ σημεία για την ανάπτυξη στρατηγικής για την ευρυζωνική πρόσβαση⁴².

Ⓢ Πρώτο σημείο: Καταλυτική επίδραση νέων τεχνολογιών

Το κυριότερο σημείο ανάπτυξης της ευρυζωνικής πρόσβασης είναι η ανάπτυξη αυτών των τεχνολογικών υποδομών που θα φέρουν αδιάλειπτη πρόσβαση, γρήγορη και ποιοτική, με προσιτές τιμές για όλους και με παγκόσμια παρουσία.

Ⓢ Δεύτερο σημείο: Ορισμός και προϋποθέσεις ευρυζωνικής πρόσβασης

Ο ορισμός της ευρυζωνικότητας έχει ήδη δοθεί παραπάνω, ενώ οι συνθήκες που διασφαλίζουν την ανάπτυξή της είναι πολιτικές (ευθύνη πολιτείας) και οικονομικές (τοποθέτηση κονδυλίων).

Ⓢ Τρίτο σημείο: Ο νέος ρόλος του τελικού χρήστη

Η ευαισθητοποίηση των τελικών χρηστών σε θέματα που άπτονται της ευρυζωνικής πρόσβασης δημιουργούν ενημερωμένους και απαιτητικούς καταναλωτές.

Ⓢ Τέταρτο σημείο: Ο ρόλος της Πολιτείας

Ο ρόλος της Πολιτείας θα πρέπει να είναι στρατηγικός. Να θέτει τα θεμέλια υλοποίησης των όσων επιτάσσει η στρατηγική της Λισσαβόνας αναφορικά με την ευρυζωνικότητα. Να δημιουργεί εκείνες τις προϋποθέσεις όπου κάθε πολίτης χωρίς αποκλεισμούς θα έχει αδιάλειπτη και με προσιτές τιμές ευρυζωνική πρόσβαση.

Ⓢ Πέμπτο σημείο: Ο ρόλος των ερευνητικών και ακαδημαϊκών δικτύων

Αρωγός στην ανάπτυξη αυτή θα πρέπει να είναι και τα ερευνητικά και ακαδημαϊκά δίκτυα λόγω της ειδικής τεχνογνωσίας τους. Σε αυτή την κατεύθυνση είναι και το Ελληνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ/GRNET) σε συνεργασία με άλλα ερευνητικά κέντρα των ΑΕΙ και ΤΕΙ.

⁴² Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, «Στρατηγική για την ευρυζωνική πρόσβαση», Ιούλιος 2005, (www.ktpa.gr) και www.broad-band.gr.



Ⓢ Έκτο σημείο: Ο ρόλος της ιδιωτικής πρωτοβουλίας

Με απόφαση του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης επιβάλλεται στα δεκαπέντε (15) τότε κράτη-μέλη η αποδέσμευση του τοπικού βρόχου και δίδεται η ανάπτυξη ανταγωνιστικών (ιδιωτικών) ευρυζωνικών υποδομών.

Ⓢ Έβδομο σημείο: Η Ελληνική πραγματικότητα

Με βάση τα όσα παραπάνω παρατέθηκαν για τη διείσδυση της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα αλλά και με βάση τα κόστος, αποδεικνύεται ότι ναι μεν έχουν γίνει κάποια σημαντικά βήματα αλλά υστερούμε ακόμα σε σύγκριση με τις άλλες ευρωπαϊκές χώρες και το ψηφιακό χάσμα παραμένει.

Ⓢ Όγδοο σημείο: Συμπεράσματα Διαβούλευσης

Κατά το τέλος των εργασιών διατυπώθηκαν τα εξής συμπεράσματα: Δημιουργία κατάλληλου θεσμικού πλαισίου, Ανταγωνιστικοί τιμοκατάλογοι, Ευαισθητοποίηση καταναλωτών, Δράσεις για κοινή ανάπτυξη υποδομών, Οικονομικές επενδύσεις.

3.4. Μελέτη περίπτωσης πετυχημένης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης⁴³

Μια χώρα και συγκεκριμένα ένα νησί που κατάφερε να αντιληφθεί τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να εφαρμόσει με επιτυχία δράσεις που οδηγούσαν στη νέα αυτή Ψηφιακή Οικονομία, είναι η Σιγκαπούρη.

Ένα νησί με μόλις τέσσερα εκατομμύρια κατοίκους και με γεωγραφική έκταση 640 τετραγωνικά χιλιόμετρα κατάφερε μέσω των έργων της για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ειδικότερα μέσω της κυβερνητικής δικτυακής της πύλης να αποκομίζει έσοδα της τάξεως των 14,5 εκατομμυρίων δολαρίων ετησίως.

Η μετάβαση της χώρας αυτής στη νέα αυτή Ψηφιακή Οικονομία πέρασε μέσα από τρία διακριτά στάδια: Α) στάδιο της εκκίνησης, Β) στάδιο της σύνθεσης, Γ) στάδιο της παραμετροποίησης. Ωστόσο, σε όλα από τα παραπάνω στάδια σημαντικό ρόλο διαδραμάτισε η ηγεσία της Σιγκαπούρης.

Στο πρώτο στάδιο της εκκίνησης σκοπός ήταν η δημιουργία επίσημων ιστοσελίδων των πολιτικών υπηρεσιών. Μέχρι το 1996 υπήρχαν πάνω από εξήντα

⁴³ Ke W., Kei Wei K., 'Successful E- Government in Singapore', Communications of the ACM, Vol 47, No 6, June 2004, pp. 9599.



(60) ιστοσελίδες οι οποίες παρείχαν πληροφόρηση για την πολιτική υπηρεσία που ανήκαν. Ωστόσο, το 1997 δημιουργήθηκε το πρώτο one-stop shop της πύλης E-citizen, μέσω του οποίου παρεχόταν πρόσβαση σε όλες τις πολιτικές υπηρεσίες από ένα και μοναδικό σημείο.

Στο δεύτερο στάδιο η ηγεσία της χώρας τολμά και προχωρά περισσότερο. Υιοθετεί την αρχή: «Όποια υπηρεσία μπορεί να προσφερθεί ηλεκτρονικά θα είναι ηλεκτρονικά διαθέσιμη και όλες οι υπηρεσίες θα σχεδιαστούν με κέντρο τον πολίτη και τις ανάγκες του και όχι την υπηρεσία».

Προτεραιότητά της είναι η αλλαγή νοοτροπίας των δημοσίων φορέων, η αναμόρφωση της κυβέρνησης, η παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η έμφαση στην καινοτομία, η ανάπτυξη και διάχυση στους περισσότερους τομείς της δημόσιας ζωής της νέας τεχνολογίας. Για την υλοποίηση όλων των παραπάνω η κυβέρνηση της Σιγκαπούρης διέθεσε 932 εκατομμύρια δολάρια.

Στο στάδιο της παραμετροποίησης δόθηκε έμφαση στη βελτιστοποίηση της αξίας προς τους πολίτες. Εντάχθηκαν συστήματα και τεχνικές CRM (Customer Relationship Management) προκειμένου όλοι οι πολίτες να έχουν ένα προσωποποιημένο προφίλ κατά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους.



4. ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

4.1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

4.1.1. Στρατηγική της Λισσαβόνας - Στρατηγική i2010

Το Μάιο του 2000, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συνεδρίασε στη Λισσαβόνα και προετοίμασε το σχέδιο δράσης της ΕΕ ως το 2010, το οποίο και έγινε γνωστό ως "Στρατηγική της Λισσαβόνας"^{44,45,46}. Οι στόχοι όσο απλοί και αν ακούγονταν τόσο δύσκολοι ήταν στην ουσία τους. Αύξηση της ανταγωνιστικότητας, άνοδος της παραγωγικότητας, βελτίωση του ευρωπαϊκού κοινωνικού προσώπου, ελαχιστοποίηση του κοινωνικού αποκλεισμού. Πίσω από όλους αυτούς τους στόχους βρισκόταν και βρίσκεται η τεχνολογία, γι' αυτό και τον Ιούνιο του 2000, στη Φείρα, ανακοινώθηκε η πρωτοβουλία e-Europe - με χρονικό ορίζοντα το 2002 αρχικά και έπειτα το 2005 - που χαρτογραφούσε την τεχνολογική στρατηγική της Ε.Ε. Φέτος, όμως, μετά και από τα απογοητευτικά αποτελέσματα των ενδιάμεσων αξιολογήσεων της e-πορείας της, η Ε.Ε. αποφάσισε να αλλάξει σελίδα και πρόθεμα στη στρατηγική της, και έτσι το "e" αντικαταστάθηκε από το "i" και η νέα στρατηγική ονομάστηκε i2010.

Με το i2010, η Επιτροπή αντιμετωπίζει κατά ενοποιημένο τρόπο την κοινωνία της πληροφορίας και τις πολιτικές στον οπτικοακουστικό τομέα στην Ε.Ε. Αποσκοπεί στο συντονισμό της δράσης των κρατών μελών για να διευκολυνθούν η ψηφιακή σύγκλιση και η αντιμετώπιση των προκλήσεων που συνδέονται με την κοινωνία της πληροφορίας. Για τη διαμόρφωση αυτού του στρατηγικού πλαισίου, η Επιτροπή εμπνεύστηκε από μια ευρεία διαβούλευση των εμπλεκόμενων φορέων σχετικά με τις παλαιότερες πρωτοβουλίες και μέσα όπως η e-Europe και η ανακοίνωση για το μέλλον της ευρωπαϊκής κανονιστικής πολιτικής στον οπτικοακουστικό τομέα.

Η Επιτροπή προτείνει τρεις στόχους προτεραιότητας που πρέπει να επιτευχθούν πριν από το 2010 για τις ευρωπαϊκές πολιτικές στους τομείς της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης: ολοκλήρωση ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφοριών,

⁴⁴ ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ, Ευρωπαϊκή Ένωση: Νέα στρατηγική, ίδιοι στόχοι, http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1517, Ημερομηνία πρόσβασης: 11/11/2010

⁴⁵ Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας, Δ/ση Επιστημονικής και Αναπτυξιακής Δραστηριότητας, Έκθεση παρακολούθησης Οδηγίας INSPIRE Πρόταση Υλοποίησης & Διαχείρισης της Κοινοτικής Οδηγίας στην Ελλάδα, Ομάδα Εργασίας για την Κοινοτική Οδηγία INSPIRE, http://library.tee.gr/digital/m2318/m2318_keimeno.pdf

⁴⁶ Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης, Εθνικό Στατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013, http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/7A4710EF-E3EB-4537-A0DC-29EE9311A3EE/5461/NSRF_VERSION_GR_SFC_120307.pdf



ενίσχυση της καινοτομίας και των επενδύσεων στην έρευνα για τις τεχνολογίες της πληροφορίας και των επικοινωνιών (ΤΠΕ), ολοκλήρωση της δημιουργίας μιας κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης με βάση την κοινωνική ένταξη.

✘ **Ενιαίος ευρωπαϊκός χώρος πληροφοριών**

Για να ενισχύσει μια ανοικτή και ανταγωνιστική εσωτερική αγορά για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης, ο πρώτος στόχος του i2010 είναι η δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφοριών που θα παρέχει προσιτές και ασφαλείς υψίρρυθμες επικοινωνίες, διαφοροποιημένα και υψηλής ποιότητας περιεχόμενα και άλλες ψηφιακές υπηρεσίες. Η Επιτροπή επιδιώκει να ανταποκριθεί σε τέσσερις μεγάλες προκλήσεις:

- ✚ αύξηση της ταχύτητας των υψίρρυθμων υπηρεσιών στην Ευρώπη·
- ✚ ενθάρρυνση της διάθεσης νέων επιγραμμικών υπηρεσιών και περιεχομένων·
- ✚ προώθηση του εξοπλισμού και των πλατφόρμων που «επικοινωνούν μεταξύ τους» και
- ✚ ενίσχυση της ασφάλειας του Internet έναντι απατεώνων, επιβλαβούς περιεχομένου και τεχνολογικών ελλείψεων.

Για τη δημιουργία του ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφοριών, η Επιτροπή προβλέπει:

- ✚ την αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες έτσι ώστε να συμπεριλάβει τον ορισμό μιας αποτελεσματικής στρατηγικής διαχείρισης του φάσματος των ραδιοσυχνοτήτων·
- ✚ τη δημιουργία ενός συνεκτικού πλαισίου για τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης μέσω:
 - ❖ του εκσυγχρονισμού του νομικού πλαισίου για τις οπτικοακουστικές υπηρεσίες, αρχής γενομένης από την αναθεώρηση της οδηγίας «Τηλεόραση χωρίς σύνορα» (2005),
 - ❖ της πραγματοποίησης κάθε απαραίτητης προσαρμογής του κοινοτικού κεκτημένου που έχει επιπτώσεις στις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης (2007),
 - ❖ της προώθησης της ταχείας και αποτελεσματικής εφαρμογής και επικαιροποίησης του υπάρχοντος κεκτημένου.
- ✚ την παροχή συνεχούς στήριξης στη δημιουργία και διάδοση ευρωπαϊκού περιεχομένου, όπως τα προγράμματα «e-Learning» και «e-Contentplus»·



- ✚ τον καθορισμό και την υλοποίηση στρατηγικής για μian ασφαλή ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας, ιδίως μέσω της ευαισθητοποίησης για την ανάγκη αυτοπροστασίας, την επαγρύπνηση και την επιτήρηση των απειλών, την ταχεία και αποτελεσματική αντιμετώπιση των επιθέσεων και των ελλείψεων των συστημάτων·
- ✚ τον προσδιορισμό και την προώθηση στοχοθετημένων δράσεων σε θέματα διαλειτουργικότητας, ιδίως για τη διαχείριση των ψηφιακών δικαιωμάτων.

✘ **Καινοτομία και επενδύσεις στην έρευνα**

Για να ενισχύσει την καινοτομία και τις επενδύσεις στην έρευνα για τις ΤΠΕ, η Επιτροπή προτείνει ως στόχο να ενθαρρυνθούν οι επιδόσεις σε παγκόσμιο επίπεδο στην έρευνα και την καινοτομία για τον τομέα των ΤΠΕ ώστε να μειωθεί η απόσταση της Ευρώπης από τους κύριους ανταγωνιστές της και προτείνει τα ακόλουθα:

- ✚ να αυξηθεί κατά 80% έως το 2010 η στήριξη της έρευνας στον τομέα των ΤΠΕ σε κοινοτικό επίπεδο και καλεί τα κράτη μέλη να πράξουν το ίδιο·
- ✚ να δοθεί προτεραιότητα στους κυριότερους τεχνολογικούς πυλώνες του 7^{ου} προγράμματος πλαισίου για την έρευνα και την τεχνολογική ανάπτυξη (ΠΠΕΑ), όπως οι τεχνολογίες στην υπηρεσία της γνώσης, των περιεχομένων και της δημιουργικότητας, τα προηγμένα και ανοικτά δίκτυα επικοινωνιών, τα ασφαλή και αξιόπιστα λογισμικά, τα ενοποιημένα συστήματα, τη νανοηλεκτρονική.
- ✚ να δρομολογηθούν πρωτοβουλίες έρευνας και εγκατάστασης για να εξαλειφθούν τα κυριότερα σημεία συμφόρησης, στα πεδία π.χ. της διαλειτουργικότητας, της ασφάλειας και της αξιοπιστίας, της διαχείρισης της ταυτότητας και των δικαιωμάτων, για τα οποία απαιτούνται λύσεις που είναι ταυτόχρονα τεχνολογικές και διαρθρωτικές.
- ✚ να οριστούν συμπληρωματικά μέτρα για την ενθάρρυνση των ιδιωτικών επενδύσεων στην έρευνα και καινοτομία στον τομέα των ΤΠΕ (2006).
- ✚ να διατυπωθούν συγκεκριμένες προτάσεις για μια κοινωνία της πληροφορίας χωρίς αποκλεισμούς, στο πλαίσιο των κοινοτικών στρατηγικών κατευθυντήριων γραμμών για τη συνοχή 2007-2013.
- ✚ να οριστούν πολιτικές στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου που να στοχεύουν στην άρση των τεχνολογικών, διαρθρωτικών και νομικών φραγμών για την υιοθέτηση των ΤΠΕ, με ιδιαίτερη εστίαση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ).



- ✚ να αναπτυχθούν εργαλεία για την υποστήριξη νέων μοντέλων εργασίας, τα οποία να ευνοούν την καινοτομία στις επιχειρήσεις και την προσαρμογή στις νέες ανάγκες όσον αφορά τις δεξιότητες.

✘ **Κοινωνική ένταξη, βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και της ποιότητας ζωής**

Η Επιτροπή επιθυμεί την ενίσχυση της κοινωνικής, οικονομικής και εδαφικής συνοχής μέσω της δημιουργίας μιας ευρωπαϊκής κοινωνίας της πληροφορίας με βάση την ένταξη. Αποσκοπεί στη στήριξη της ανάπτυξης και της απασχόλησης κατά τρόπο που να συμβαδίζει με την αειφόρο ανάπτυξη και δίνει προτεραιότητα στη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και της ποιότητας ζωής. Για την επίτευξη του στόχου της δημιουργίας μιας κοινωνίας της πληροφορίας με βάση την ένταξη, η οποία θα παρέχει δημόσιες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και θα προσφέρει καλύτερη ποιότητα ζωής, η Επιτροπή προβλέπει κυρίως τα εξής:

- ✚ διάδοση των πολιτικών προσανατολισμών σχετικά με την ηλεκτρονική προσβασιμότητα και επέκταση της εδαφικής κάλυψης με υψίρρυθμα δίκτυα για να διευκολυνθεί η χρήση των συστημάτων ΤΠΕ από μεγαλύτερο αριθμό ατόμων (2005),
- ✚ πρόταση ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας για την εξάλειψη του ηλεκτρονικού αποκλεισμού (ηλεκτρονική ένταξη) που να καλύπτει την ισότητα ευκαιριών, τις δεξιότητες στους τομείς των ΤΠΕ και τα χάσματα μεταξύ περιφερειών (2008),
- ✚ έγκριση σχεδίου δράσης για την ηλεκτρονική διοίκηση και τους στρατηγικούς προσανατολισμούς ενθάρρυνσης των δημόσιων υπηρεσιών να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ. Η Επιτροπή θα δρομολογήσει έργα επίδειξης για να δοκιμαστούν, σε επιχειρησιακή κλίμακα, τεχνολογικές, νομικές και διαρθρωτικές λύσεις στον τομέα των επιγραμμικών δημόσιων υπηρεσιών,
- ✚ ως αρχικό βήμα, δρομολόγηση τριών πρωτοποριακών πρωτοβουλιών για την ποιότητα ζωής με χρήση ΤΠΕ: περίθαλψη ατόμων σε μια γηράσκουσα κοινωνία, ασφαλέστερες και λιγότερο ρυπογόνες μεταφορές, και κυρίως το «ευφύες αυτοκίνητο» και οι ψηφιακές βιβλιοθήκες με στόχο την τόνωση της πολιτιστικής ποικιλομορφίας.

4.1.2. Η πρωτοβουλία e-Europe

Το έτος 2005 αποτελεί ορόσημο για την Ευρωπαϊκή Ένωση ως προς την πορεία υλοποίησης των στόχων της στρατηγικής της Λισσαβόνας. Όπως αναλύσαμε σε



προηγούμενο κεφάλαιο, ένα εργαλείο - μέτρο προώθησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι και το σχέδιο e-Europe 2005. Το σχέδιο αυτό που έχει ημερομηνία λήξης την 31/12/2005 έχει δείκτες για την παρακολούθηση και αξιολόγηση της πορείας του.

Η έρευνα που παρουσιάζεται στη συνέχεια έχει διεξαχθεί από το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας στα μέσα του Οκτωβρίου του 2005. Ειδικότερα, παρουσιάζεται η θέση της Ελλάδας σε σύγκριση με την Ευρώπη των 25 και των 15, καθώς και οι χώρες που βρίσκονται στην υψηλότερη θέση. Παρ' όλο που το Παρατηρητήριο μέτρησε όλους τους δείκτες για την Ελλάδα, εν τούτοις παρουσιάζονται μόνο αυτοί οι δείκτες για τους οποίους υπάρχουν και τα αντίστοιχα αποτελέσματα των άλλων Ευρωπαϊκών χωρών, προκειμένου να είναι δυνατή η σύγκριση και να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα.

Πριν ακόμα παραθέσουμε τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας και τη χαμηλή γενικότερα θέση της Ελλάδας που μοιραία προκύπτει, μια άλλη έρευνα που κατατάσσει τη χώρα μας στην 22^η θέση στις 24 συνολικά αναφορικά με την επίτευξη των στόχων της στρατηγικής της Λισσαβόνας, μας προϊδεάζει αρκετά ότι ο στόχος για την Ευρωπαϊκή ψηφιακή σύγκλιση απαιτεί ακόμα πολλές προσπάθειες.

Ειδικότερα⁴⁷, σε έρευνα που πραγματοποίησε το Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ, η Ελλάδα με άριστα το 10 παίρνει 4 αναφορικά με την επίτευξη των στόχων της στρατηγικής της Λισσαβόνας. Κατατάσσεται, δηλαδή, 22^η ανάμεσα στις 24 χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (πλην της Κύπρου), ενώ την καλύτερη επίδοση λαμβάνει η Φιλανδία με 5,8. Αναλυτικά, οι βαθμολογίες αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 4.1. Βαθμός εκπλήρωσης των στόχων της Λισσαβόνας με άριστα το 10

Χώρα	Βαθμός	Χώρα	Βαθμός	Χώρα	Βαθμός
Φιλανδία	5,8	Αυστρία	4,94	Πορτογαλία	4,25
Δανία	5,63	Βέλγιο	4,88	Μάλτα	4,2
Σουηδία	5,62	Ιρλανδία	4,69	Τσεχία	4,16
Ην. Βασίλειο	5,3	Εσθονία	4,64	Ουγγαρία	4,12
Ολλανδία	5,21	Ισπανία	4,47	Λιθουανία	4,05
Γερμανία	5,18	Ιταλία	4,38	Ελλάδα	4,0
Λουξεμβούργο	5,14	Σλοβενία	4,36	Σλοβακία	3,89
Γαλλία	5,03	Λετονία	4,34	Πολωνία	3,68

Πηγή: Γιώργος Μαραδάτος, «Η Ελλάδα 22^η στους 24», Έθνος, Τρίτη 4 Ιουλίου 2006, σελ. 26.

⁴⁷ Γιώργος Μαραδάτος, «Η Ελλάδα 22^η στους 24», Έθνος, Τρίτη 4 Ιουλίου 2006, σελ.26



Στον παρακάτω συγκεντρωτικό πίνακα παρουσιάζονται οι τιμές που λαμβάνει σε κάθε δείκτη του σχεδίου e-Europe 2005 η Ελλάδα, οι τιμές κάθε δείκτη για την Ευρώπη των 25, των 15, καθώς και η χώρα με τη μέγιστη τιμή σε κάθε δείκτη⁴⁸.

Κάποια **βασικά συμπεράσματα** που προκύπτουν από τον παρακάτω πίνακα και πάντα με βάση την έρευνα που διεξήγαγε το Παρατηρητήριο είναι ότι η Ελλάδα αναφορικά με την ευρυζωνικότητα αύξησε το ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση ευρείας ζώνης από 0,5% τον Ιανουάριο του 2005 σε 1% τον Ιούνιο του ίδιου έτους. Συγκρινόμενη όμως με τα αντίστοιχα ποσοστά των υπολοίπων ευρωπαϊκών χωρών (25%) φαίνεται ότι υπολείπεται ακόμα πάρα πολύ.

Αναφορικά με την πρόσβαση των νοικοκυριών στο διαδίκτυο, η αντίστοιχη τιμή υπολογίζεται στο 24% όταν ο ίδιος δείκτης για την Ευρώπη των 25 ανέρχεται στο 55%.

Η πρόσβαση των επιχειρήσεων με προσωπικό άνω των 10 ατόμων φαίνεται άκρως ικανοποιητική αφού αγγίζει το μέσο όρο της τιμής της Ευρώπης των 25. Θα πρέπει ωστόσο να σημειώσουμε ότι η ραχοκοκαλιά της ελληνικής οικονομίας είναι οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις όπου εκεί τα ποσοστά είναι ιδιαίτερα χαμηλά (38%).

Όσον αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο φαίνεται πως μόλις ένα ποσοστό της τάξεως του 5% χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για αγορές ή παραγγελίες.

Η χώρα μας βρίσκεται σε ιδιαίτερα υψηλή θέση αναφορικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των επιχειρήσεων με τις Δημόσιες Υπηρεσίες (81%). Το μεγάλο αυτό βέβαια ποσοστό οφείλεται στο γεγονός ότι στο δείγμα κυρίως ήταν επιχειρήσεις με άνω των 10 ατόμων προσωπικό και πρόκειται κυρίως για συναλλαγές με το ηλεκτρονικό σύστημα φορολογίας TAXK. Αντίθετα, τα ποσοστά των νοικοκυριών είναι ιδιαίτερα χαμηλά.

⁴⁸ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, «Συγκριτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων για τους δείκτες eEurope 2005», Οκτώβριος 2005, σελ. 1-6 & 2-17



Πίνακας 4.2. Συγκριτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων για τους δείκτες e-Europe 2005

Δείκτης	Περιγραφή	Τιμή 2005	EU 25	EU15	max		
A. Πρόσβαση Πολιτών στο Διαδίκτυο και χρήση αυτού							
Βασικοί Δείκτες							
A1	% νοικοκυριών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο	24%	49	55	78	Ολλανδία	
A2	% ατόμων (χρηστών) που χρησιμοποιούν τακτικά το Διαδίκτυο	18%	44	48	76	Σουηδία	
Συμπληρωματικοί Δείκτες							
A3	% νοικοκυριών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο, υποδιαιρούμενων ανά διάταξη πρόσβασης	Προσωπικός Υπολογιστής	88%	Δεν υπάρχουν τιμές για το 2005			
		Φορητός Η/Υ	10%				
		Κινητό τηλέφωνο με internet	1%				
A4	% ατόμων (χρηστών) με πρόσβαση στο Διαδίκτυο, υποδιαιρούμενων ανά θέση πρόσβασης	Οικία	72%	Δεν υπάρχουν τιμές για το 2005			
		Οικίες φίλων/ συγγενών	22%				
		Τόπος εργασίας	39%				
		Internet cafe	19%	δ.α.	δ.α.	10	Σλοβακία
		Πανεπιστήμιο - ΤΕΙ	13%	Δεν υπάρχουν τιμές για το 2005			
		Σχολείο	9%				
		Εξωτερικό χώρο μέσω κινητού	6%				
		Βιβλιοθήκη	4%				
		Δημόσιοι χώροι πρόσβασης	3%				
A5	% ατόμων (χρηστών) που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για ειδικούς σκοπούς	Αναζήτηση πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες	84%	Ο δείκτης αναφέρεται μόνο στις τραπεζικές συναλλαγές			
		Αποστολή/ λήψη ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e- mail)	70%				
		Για ψυχαγωγία	60%				
		Για να διαβάσετε / «να κατεβάσετε στον υπολογιστή σας (download)» ηλεκτρονικές εφημερίδες, περιοδικά	42%	Δεν υπάρχουν τιμές για το 2005			
		Χρήση υπηρεσιών σχετικά με ταξίδια	41%				
		Για να μάθετε πληροφορίες σχετικά με τον καιρό	37%				
		Για ηλεκτρονική μεταφορά παιχνιδιών και μουσικής	36%				
		Επικοινωνία/Συζήτηση με άλλους χρήστες του Internet (Chat rooms / instant messaging)	35%				
		Χρήση υπηρεσιών σχετικά με διαμονή	34%				
Για να κατεβάσετε στον υπολογιστή σας (download) λογισμικό/ software	33%						



Δείκτης	Περιγραφή	Τιμή 2005	EU 25	EU15	max	
	Για να ακούσετε ραδιόφωνο ή να δείτε τηλεόραση	24%				
	Για παραγγελία/ αγορά αγαθών/ υπηρεσιών	22%				
	Για να ψάξετε για δουλειά ή να στείλετε κάποιο βιογραφικό	19%				
	Για Τραπεζικές συναλλαγές	13%				
	Τηλέφωνο μέσω Διαδικτύου/ Internet Τηλεδιάσκεψη (Videoconference)	10%	δ.α	δ.α	56	Φινλανδία
	Για Άλλες οικονομικές υπηρεσίες (π.χ. αγορά μετοχών)	7%	Ο δείκτης αναφέρεται μόνο στις τραπεζικές συναλλαγές			
	Για Πώληση αγαθών ή υπηρεσιών (π.χ. μέσω δημοπρασιών)	5%				
	Για Πώληση αγαθών ή υπηρεσιών (π.χ. μέσω δημοπρασιών)	5%				
Β. Πρόσβαση Επιχειρήσεων στο Διαδίκτυο και χρήση αυτού						
B1	% υπαλλήλων (επιχειρήσεων 10+) που χρησιμοποιούν υπολογιστές συνδεδεμένους με το Διαδίκτυο, για τη διεκπεραίωση των κανονικών καθηκόντων τους	28%	35	37	54	Δανία
Συμπληρωματικοί Δείκτες						
B2	% επιχειρήσεων (10+) με πρόσβαση στο Διαδίκτυο	93%	91	92	97	Δανία
B3	% επιχειρήσεων (10+) που διαθέτουν δικτυακό τόπο/ αρχική σελίδα (web site)	56%	62	64	85	Σουηδία
B4	% επιχειρήσεων (10+) που χρησιμοποιούν Intranet/ Extranet	28%	15	17	29	Βέλγιο
B5	% επιχειρήσεων (10+) με υπαλλήλους μερικής απασχόλησης σε τόπους εκτός των χώρων της επιχείρησης που έχουν πρόσβαση από εκεί στα συστήματα Τεχνολογιών πληροφορικής της επιχείρησης	11%	19	20	50	Δανία



Δείκτης	Περιγραφή	Τιμή 2005	EU 25	EU15	max		
Γ. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government)							
Βασικός Δείκτης							
Γ1	Αριθμός βασικών δημόσιων υπηρεσιών που είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά	5	δεν είναι καταγεγραμμένος ο δείκτης				
Συμπληρωματικοί Δείκτες							
Γ2	% πληθυσμού που χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές, υποδιαιρούμενα ανά σκοπό	ΓΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΔΗΜΟΣΙΟ	8%	δ.α	δ.α	48.7	Σουηδία
		Για να πάρουν πληροφορίες από sites δημόσιων υπηρεσιών	6%	Δίνεται συνολική τιμή για τον δείκτη			
		Για να κατεβάσουν φόρμες επίσημων εντύπων	4%				
		Για να στείλουν συμπληρωμένες φόρμες	5%				
Γ3	% επιχειρήσεων (10+) που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές, υποδιαιρούμενων ανά σκοπό	ΓΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΔΗΜΟΣΙΟ	81%	18	18	81	Ελλάδα
		Αναζήτηση πληροφοριών	70%	Δίνεται συνολική τιμή για τον δείκτη			
		Πρόσβαση σε φόρμες εντύπων	71%				
		Επιστροφή συμπληρωμένων εντύπων	54%				
		Πλήρως ηλεκτρονική διεκπεραίωση υποθέσεων (πχ ΦΠΑ)	78%				
Γ4	Αριθμός διαθέσιμων βασικών δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών με ολοκληρωμένες ψηφιακές διεργασίες back office	5	Δεν αναφέρονται				
Γ5	Διαδικασίες δημοσίων προμηθειών που διενεργούνται καθ' ολοκληρία με ηλεκτρονικά μέσα (ηλεκτρονικά ολοκληρωμένες) σε % της συνολικής αξίας των δημοσίων προμηθειών	N/A					
Γ6	% των δημοσίων αρχών που χρησιμοποιούν λογισμικό ανοικτής πηγής	31%					
Δ. Ηλεκτρονική Μάθηση (e-Learning)							
Βασικός Δείκτης							
Δ1	Αριθμός μαθητών ανά υπολογιστή με σύνδεση στο Διαδίκτυο (ευρείας ζώνης/ μη ευρείας ζώνης)	Ευρείας	17%	Δεν είναι καταγεγραμμένος ο δείκτης			
		Μη ευρείας	18%				



Δείκτης	Περιγραφή	Τιμή 2005	EU 25	EU15	max		
Συμπληρωματικοί Δείκτες							
Δ2	% πληθυσμού που χρησιμοποίησε το Διαδίκτυο για σκοπούς εκπαίδευσης και κατάρτισης υποδιαιρούμενο ανά συγκεκριμένες χρήσεις	Την εκπαίδευση στο σχολείο ακόμη και για λογαριασμό κάποιου άλλου μέλους της οικογένειας	7%	δ.α	δ.α	22.4	Φινλανδία
		Την εκπαίδευσή σε ΑΕΙ/ΤΕΙ ή σε κάποια άλλη τεχνική σχολή/εργαστήριο ελευθέρων σπουδών	6%				
		Τη συμμετοχή σε προγράμματα μετεκπαίδευσης	3%				
		Τη συμμετοχή σε προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης	3%				
Δ3	% επιχειρήσεων (10+) που χρησιμοποιούν εφαρμογές ηλεκτρονικής μάθησης για εκπαίδευση και κατάρτιση υπαλλήλων		10%	21	20	47	Λιθουανία
Ε. Ηλεκτρονική Υγεία (e-Health)							
Βασικοί Δείκτες							
E1	% του πληθυσμού (ηλικίας 16 ετών και άνω) που χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για ανεύρεση πληροφοριών σχετικών με την υγεία, είτε για ίδια χρήση είτε για λογαριασμό άλλων.	Αναζήτηση πληροφοριών για θέματα υγείας	4%	δ.α	δ.α.	10.9	Εσθονία
		Αναζήτηση πληροφοριών από ιστοσελίδες νοσοκομείων ή κέντρων υγείας	2%				
E2	Ποσοστό παθολόγων ιατρών που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά μητρώα ασθενών		27%	Δεν είναι καταγεγραμμένος ο δείκτης			



Δείκτης	Περιγραφή	Τιμή 2005	EU 25	EU15	max	
ΣΤ. Ηλεκτρονικές Αγορές και Πωλήσεις (e-commerce)						
<i>Βασικός Δείκτης</i>						
ΣΤ1	% του συνολικού κύκλου εργασιών των επιχειρήσεων (10+), το οποίο προέρχεται από το ηλεκτρονικό εμπόριο	0,2%	δ.α	δ.α	9	Βέλγιο
<i>Συμπληρωματικοί Δείκτες</i>						
ΣΤ2	% πληθυσμού που παρήγγειλε/ αγόρασε αγαθά ή υπηρεσίες για ιδιωτική χρήση, μέσω Διαδικτύου το τελευταίο τρίμηνο	5%	19	23	36	Σουηδία Μ. Βρετανία
ΣΤ3	% επιχειρήσεων (10+) που έγιναν αποδέκτες ηλεκτρονικών παραγγελιών	8%	12	13	32	Δανία
ΣΤ4	% επιχειρήσεων (10+) που έγιναν αποδέκτες ηλεκτρονικών πληρωμών για πωλήσεις μέσω Διαδικτύου	3%	3	3	8	Δανία
ΣΤ5	% επιχειρήσεων (10+) που πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές	12%	24	27	51	Μεγάλη Βρετανία
ΣΤ6	% επιχειρήσεων (10+) που εξέδωσαν ηλεκτρονικά τιμολόγια	0%	δεν είναι καταγεγραμμένος ο δείκτης			
Ζ. Ετοιμότητα Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (e-business)						
<i>Βασικός Δείκτης</i>						
Ζ1	Δείκτης ηλεκτρονικού επιχειρείν (σύνθετος δείκτης)	35%	Δεν αναφέρονται στοιχεία			



Δείκτης	Περιγραφή	Τιμή 2005	EU 25	EU15	max		
Η. Η πείρα και οι πρακτικές χρηστών του διαδικτύου σε ότι αφορά την ασφάλεια Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών							
H1	% ατόμων (χρηστών) που έλαβαν μέτρα ασφαλείας Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) το τελευταίο τρίμηνο	80%	Δεν υπάρχουν τιμές για το 2005				
H2	% επιχειρήσεων (10+) που έλαβαν μέτρα ασφαλείας Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) το τελευταίο τρίμηνο	92%	89	91	95	Δανία Σλοβενία	
H3	% ατόμων και επιχειρήσεων που εγκατέστησαν διατάξεις ασφαλείας στους υπολογιστές τους και τις έχουν επικαιροποιήσει το τελευταίο τρίμηνο	Άτομα (Χρήστες)	63%	Δεν υπάρχουν τιμές για το 2005			
		Επιχειρήσεις (10+)	66%	70	71	89	Σουηδία
H4	% ιστοσελίδων (web pages) ή σημαντικών κόμβων ηλεκτρονικού εμπορίου και χρηματοπιστωτικών συναλλαγών με πιστοποίηση για ασφαλείς συναλλαγές (επιχειρήσεων 10+)	30%	δεν είναι καταγεγραμμένος ο δείκτης				
Θ. Ευρυζωνικά Δίκτυα (Διείσδυση Ευρυζωνικότητας)							
Βασικοί Δείκτες							
Θ1	Διαθεσιμότητα ευρυζωνικής πρόσβασης (% επί του συνόλου των νοικοκυριών και των ιδιωτών ανά πλατφόρμα πρόσβασης)	1%	23	25	54	Ολλανδία	
Θ2	% επιχειρήσεων (10+) με πρόσβαση ευρείας ζώνης	36%	63	65	83	Σουηδία	
Θ3	% του πληθυσμού με πρόσβαση ευρείας ζώνης	1%	δεν είναι καταγεγραμμένος ο δείκτης				
Θ4	% δημοσίων διοικήσεων με πρόσβαση ευρείας ζώνης	72%	δεν είναι καταγεγραμμένος ο δείκτης				
Συμπληρωματικοί Δείκτες							
Θ5	Διαφορά μεταξύ διαθεσιμότητας και αφομοίωσης της πρόσβασης στο Διαδίκτυο ευρείας ζώνης, με υποδιαίρεση ανά τυπολογία πρόσβασης	απορρόφηση	75%	δεν είναι καταγεγραμμένος ο δείκτης			
Θ6	% του πληθυσμού εφοδιασμένο με οικιακές δικτυακές συνδέσεις		2%	Στοιχεία για 9 χώρες του 2003			

Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, «Συγκριτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων για τους δείκτες e-Europe 2005», Οκτώβριος 2005, σελ. 1-6 & 2-17



4.2. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα

4.2.1. Έργο "Semantic Gov"

Η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών της για την προώθηση των στόχων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που έχουν τεθεί σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο και θέλοντας να συμβάλει ενεργά και να παρακολουθήσει από κοντά τις εξελίξεις των τεχνολογιών αιχμής στον τομέα της διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων της δημόσιας διοίκησης, συμμετέχει με την ιδιότητα του «εταίρου-χρήστη» (user partner) στο ερευνητικό έργο «Semantic Gov: Παρέχοντας Ολοκληρωμένες Δημόσιες Υπηρεσίες στον Πολίτη σε Εθνικό και παν-Ευρωπαϊκό Επίπεδο με τη χρήση των Αναδύομενων Τεχνολογιών Semantic Web» («Providing Integrated Public Services to Citizens at the National and Pan-European Level with the use of Emerging Semantic Web Technologies (SemanticGov)»).

Το έργο αυτό υποβλήθηκε προς ένταξη στο «Στρατηγικό στόχο 2.4.9. ICT Research for Innovative Government», του Προγράμματος Πλαισίου 6 (2000-2006) της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Μετά από αξιολόγηση από την αρμόδια Επιτροπή της Ευρωπαϊκής Ένωσης έλαβε την 7^η θέση μεταξύ των συνολικά 77 υποβληθέντων έργων και ως εκ τούτου εξασφάλισε τη χρηματοδότησή του, η οποία ανέρχεται συνολικά στο ποσό των 2.700.000 €. Το έργο εκτελείται από Κοινοπραξία, στην οποία συμμετέχουν τέσσερα ευρωπαϊκά ερευνητικά ιδρύματα και πανεπιστήμια, τέσσερις εταιρείες πληροφορικής διεθνούς κύρους και τρεις κυβερνητικοί φορείς.

Το έργο SemanticGov στοχεύει στην δημιουργία των απαραίτητων υποδομών (λογισμικό, μοντέλα, υπηρεσίες, κλπ.), οι οποίες θα καταστήσουν εφικτή την προσφορά υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση με χρήση τεχνολογιών σημασιολογικού ιστού. Μέσω της καινοτόμου αυτής υποδομής, το εν λόγω έργο θα συντελέσει στην αντιμετώπιση των μακροχρόνιων προκλήσεων για τις Δημόσιες Διοικήσεις, όπως η επίτευξη της διαλειτουργικότητας των δημοσίων υπηρεσιών εντός μιας χώρας αλλά και μεταξύ περισσότερων χωρών.

Στα πρώτα στάδια του έργου αναπτύχθηκε το πρότυπο GEA (Governance Enterprise Architecture) που αποτελεί μεθοδολογικό εργαλείο ανάλυσης των σημασιολογικών διαφορών μεταξύ των συνεργαζόμενων δημοσίων διοικητικών συστημάτων που εμπλέκονται στην παροχή ορισμένης ηλεκτρονικής πανευρωπαϊκής υπηρεσίας.



Ειδικότερα, το έργο επικεντρώνεται στην πλευρά της ζήτησης υπηρεσιών από τους πελάτες της Δημόσιας Διοίκησης (πολίτες - επιχειρήσεις). Η προσοχή του εστιάζεται σε τρία σημαντικά προβλήματα / προκλήσεις της Δημόσιας Διοίκησης:

- A. Προσδιορισμός και εντοπισμός των αναγκαίων υπηρεσιών
- B. Κατανόηση, εκτέλεση και έλεγχος της ροής εργασίας σύνθετων υπηρεσιών, που περιλαμβάνουν περισσότερες από μια εμπλεκόμενες διοικητικές υπηρεσίες
- Γ. Επικοινωνία με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές Δημόσιες Διοικήσεις

Συμπερασματικά, η υλοποίηση του έργου SemanticGov, αποτελεί μια νέα πρόταση που καλύπτει συνολικά τους στόχους που τέθηκαν παραπάνω και αποσκοπεί στην παροχή «έξυπνων» υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, με την αξιοποίηση των τεχνολογιών του Σημασιολογικού Ιστού. Κατ' αυτόν τον τρόπο διευκολύνεται η συνεργασία μεταξύ των Δημοσίων Οργανώσεων τόσο σε εθνικό, όσο και σε υπερεθνικό / ευρωπαϊκό επίπεδο.

4.2.2. Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013

Το 2005, καταρτίστηκε από την Επιτροπή Πληροφορικής για πρώτη φορά μια ολοκληρωμένη Ψηφιακή Στρατηγική για τη χώρα που αναφέρεται στην περίοδο 2006-2013. Έχοντας θέσει τους στρατηγικούς στόχους, η Επιτροπή Πληροφορικής, η οποία αποτελεί το ανώτατο θεσμοθετημένο όργανο για την κατάρτιση της στρατηγικής και την ανάπτυξη της Πληροφορικής, ακολούθησε τέσσερα βήματα προκειμένου να χαράξει την ψηφιακή πορεία της χώρας για την περίοδο 2006-2013.

- Βήμα 1ο: Διάγνωση - εντοπισμός της ρίζας των προβλημάτων που δυσχεραίνουν τη διάδοση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη χώρα.
- Βήμα 2ο: Ανάλυση των διεθνών πολιτικών που αφορούν στην Κοινωνία της Πληροφορίας και στις νέες τεχνολογίες. Εντοπισμός των καλών παραδειγμάτων αλλά και των αποτυχιών άλλων χωρών.
- Βήμα 3ο: Μελέτη των διεθνών και Ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα της Κοινωνίας της Πληροφορίας (πολιτική της Ε.Ε. i2010, εξελίξεις WSIS κλπ.).
- Βήμα 4ο: Διαμόρφωση των βασικών κατευθύνσεων της ψηφιακής στρατηγικής για την περίοδο έως το 2013, συνεκτιμώντας τις ιδιαιτερότητες της Ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η ψηφιακή στρατηγική 2006-2013 αντικαθιστά τη «Λευκή Βίβλο» για την Κοινωνία της Πληροφορίας και ενισχύει το ρόλο του υφιστάμενου Επιχειρησιακού Προγράμματος



«Κοινωνία της Πληροφορίας», διορθώνοντας τις στοχεύσεις του. Παράλληλα, η νέα ψηφιακή στρατηγική απαντά στις προκλήσεις της Δ' Προγραμματικής Περιόδου (2007-2013) και είναι συμβατή με τη νέα ευρωπαϊκή πολιτική για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010» και το σχέδιο δράσης «Jobs & Growth» που καταρτίσθηκαν κατά το πρώτο εξάμηνο του 2005.

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 αποσκοπεί στην πραγματοποίηση ενός «ψηφιακού άλματος» στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής, αναδεικνύοντας τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών καθώς και τις νέες δεξιότητες ως βασική στρατηγική κατεύθυνση της χώρας για την επόμενη περίοδο.

4.2.3. Ε.Π. «ΠΟΛΙΤΕΙΑ 2005-2007»

Το Ε.Π. «ΠΟΛΙΤΕΙΑ 2005-2007» υπήρξε μέρος ενός ευρύτερου σχεδιασμού για τη διοικητική αναδιοργάνωση και τη μετάβαση στην Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση, ο οποίος περιλαμβάνει ιδίως τα μεγάλα έργα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που εκτελούνται από την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., πολλά από τα οποία, μάλιστα, έχουν τεθεί ήδη σε παραγωγική λειτουργία, όπως είναι το Εθνικό Δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», αλλά και το πρώτο Ειδικό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για τη «Διοικητική Μεταρρύθμιση» 2007-2013, όπως και το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013».

4.2.4. Ε.Π. «ΠΟΛΙΤΕΙΑ 2008-2010»

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ αποτελεί για την τριετία 2008-2010 σημαντικό εργαλείο υποστήριξης των δημόσιων πολιτικών που σχεδιάζονται και εφαρμόζονται σήμερα για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης.

Η τέταρτη προγραμματική περίοδος 2007 - 2013 έχει διαφοροποιήσεις στις στρατηγικές και τους στόχους, αλλά και στην εφαρμογή και τη διαχείριση των προγραμμάτων που έχουν προβλεφθεί. Η προτεινόμενη στρατηγική του Προγράμματος ενσωματώνει και διευρύνει τις προηγούμενες πολιτικές εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης και διασφαλίζει τη συνέχεια και τη συνέπεια των δράσεων και έργων των προηγούμενων ετών, αναβαθμίζοντας περαιτέρω την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει η Διοίκηση (Υπουργείο Εσωτερικών - Γ.Γ.Δ.Δ. & Η.Δ., 2005).



4.2.5. ΑΡΙΑΔΝΗ I και II: Σύστημα παροχής υπηρεσιών και διοικητικών πληροφοριών προς τους πολίτες

Ένα από τα σημαντικότερα έργα του Επιχειρησιακού Προγράμματος της Κοινωνίας της Πληροφορίας (Ε.Π. Κ.τ.Π.), το οποίο αφορά άμεσα την εξυπηρέτηση του πολίτη, είναι αναμφίβολα το έργο "Αριάδνη". Το έργο αυτό, αποσκοπεί στη βελτίωση της επικοινωνίας και της ποιότητας της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας, ενώ σηματοδοτεί τη συνεργασία της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς υλοποιείται μέσω κεντρικών και αποκεντρωμένων δράσεων. Αποτελεί, δηλαδή, ένα συνεκτικό σύνολο παρεμβάσεων, όπως η ηλεκτρονική διάθεση του Οδηγού του Πολίτη, το κέντρο κλήσης 1564, η δημιουργία One-Stop Shops, η ψηφιοποίηση εντύπων, η απλοποίηση διοικητικών διαδικασιών κλπ. Μέσω του συγκεκριμένου έργου επιτυγχάνεται ο περιορισμός της αυτοπρόσωπης παρουσίας του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες, εφόσον τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) καθίστανται το κύριο σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος, για όλες τις διοικητικές του υποθέσεις.

Ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου "Αριάδνη", δηλαδή το κόστος ανάπτυξης και λειτουργίας του κεντρικού δικτυακού τόπου, εξοπλισμού υποδομής των ΚΕΠ και της υποστήριξης της πιλοτικής παραγωγικής λειτουργίας των ΚΕΠ, ανέρχεται σε 90,6 εκατ. ευρώ. Φορέας υλοποίησης του έργου είναι το υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και η συγχρηματοδότηση από την Ε.Ε. φθάνει το 75%. Με την "Αριάδνη" εξυπηρετούνται οι στόχοι υπέρ των πολιτών, αφού:

- Στόχος είναι ο κάθε πολίτης, και κυρίως εκείνος που βρίσκεται μακριά από τα διοικητικά κέντρα, να έχει έγκυρη πληροφόρηση αναφορικά με τις διαδικασίες που ισχύουν για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών, αλλά και να έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει μεγάλο μέρος των υπηρεσιών αυτών.

- Στόχος είναι ο πολίτης να διευκολυνθεί στις συναλλαγές του με το Δημόσιο, με όσο το δυνατόν μικρότερες μετακινήσεις και κάνοντας χρήση των δυνατοτήτων που δίνουν οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.

Ωστόσο, ακόμη και οι πολίτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με τις τεχνολογίες δεν αποκλείονται, αφού τους δίνεται η δυνατότητα να τις χρησιμοποιήσουν μέσα από δημόσιες δομές πρόσβασης αλλά και να εξυπηρετηθούν μέσω τηλεφώνου ή προσωπικής επαφής. Βασική λειτουργία του προγράμματος "Αριάδνη" είναι η οργάνωση, ανανέωση και ο εμπλουτισμός της υπάρχουσας δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, ώστε να επιτρέπεται η περαιτέρω ταξινόμησή της σε δικτυωμένες και υποστηριζόμενες βάσεις



δεδομένων που θα είναι προσπελάσιμες μέσω του διαδικτύου. Οι διοικητικές πληροφορίες και τα δεδομένα (π.χ. ψηφιοποιημένα έντυπα) είναι προσπελάσιμα από τον πολίτη μέσω τηλεφώνου και μέσω Internet.

Το έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ II» είναι συνέχεια του έργου «ΑΡΙΑΔΝΗ», μέσω του οποίου παρέχεται πλέον η δυνατότητα στους πολίτες να υποβάλουν αιτήσεις για την χορήγηση 93 πιστοποιητικών του Δημοσίου τόσο μέσω του τηλεφωνικού κέντρου (1564) όσο και μέσω του προσωπικού τους ηλεκτρονικού υπολογιστή. Το έργο αυτό, εντάχθηκε και υλοποιήθηκε μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Κοινωνία της Πληροφορίας", στο πλαίσιο του Γ ΚΠΣ 2000-2006. Υλοποιήθηκε με τη συνδρομή της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με τη συγχρηματοδότηση κατά 80% από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και κατά 20% από εθνική συμμετοχή.

4.2.6. Το πρόγραμμα "ΑΣΤΕΡΙΑΣ"

Με το πρόγραμμα "ΑΣΤΕΡΙΑΣ" δημιουργείται ένα σύστημα δικτύωσης των Ο.Τ.Α. του Αιγαίου, των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και Επαρχιών του Αιγαίου και των λοιπών Κρατικών Υπηρεσιών. Ο πολίτης του νησιού που διαμένει σε περιοχή που δεν λειτουργεί η αρμόδια Υπηρεσία δεν χρειάζεται με τον τρόπο αυτό να μετακινείται είτε για την υποβολή μίας αίτησης είτε για την παραλαβή ενός πιστοποιητικού.

Για τη λειτουργία του προγράμματος "ΑΣΤΕΡΙΑΣ", δημιουργήθηκε σε κάθε Νομαρχία, Επαρχείο και Δήμο του Αιγαίου Γραφείο του Πολίτη. Το γραφείο αυτό έχει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή και στελεχώνεται με εξειδικευμένο υπάλληλο, ο οποίος έχει ως καθήκον την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης σε όλα τα επίπεδα (Κεντρική, Περιφερειακή και Αυτοδιοίκηση Α' και Β' βαθμού) πρέπει είναι σταθερή επιδίωξη της Πολιτείας.

4.2.7. Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ), με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημοσίου Τομέα. Πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Δημοσίου, με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα



στους φορείς), δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών μέσω του Internet) και video (τηλεδιάσκεψη - τηλεκπαίδευση).

Το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ, το οποίο εκτελείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», συνδέει τηλεπικοινωνιακά 3.200 περίπου δημόσιους φορείς σε όλη την Ελλάδα. Μέσα σε αυτούς τους φορείς συμπεριλαμβάνονται και τα ΚΕΠ, καθώς όπως υπολογίζεται πάνω από 597 έχουν συνδεθεί ήδη στο ανανεωμένο δίκτυο. Αποτελεί το μεγαλύτερο έργο τηλεπικοινωνιών στο Δημόσιο Τομέα και ένα πρωτοποριακό εγχείρημα σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

Σκοπός του έργου είναι η βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος, και η ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς τον χρήστη συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το Δημόσιο (Υπουργείο Εσωτερικών - Γ.Γ.Δ.Δ. & Η.Δ., 2008).

4.2.8. Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης "ΕΡΜΗΣ"

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο ΕΡΜΗΣ αποσκοπεί, μέσα από ένα σύνολο δράσεων, στο γενικότερο εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη.

Η Κυβερνητική Πύλη παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν ηλεκτρονικά πλέον να εξυπηρετηθούν από την Δημόσια Διοίκηση. Από επιχειρησιακής πλευράς, η πύλη ΕΡΜΗΣ αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της Δημόσιας διοίκησης και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν στην παροχή πληροφοριών, στην διαλειτουργικότητα και στην ασφάλεια των συναλλαγών.

Οι πολίτες μπορούν πολύ εύκολα να πλοηγηθούν στον συγκεκριμένο διαδικτυακό τόπο και να αναζητήσουν τις πληροφορίες που τους ενδιαφέρουν από τις 5 θεματικές ενότητες «Οι Ανάγκες μου», «Ανάλογα με το Θεματικό Αντικείμενο», «Ανάλογα με την ιδιότητά σας», «Φορείς Δημοσίου» και από την κεντρική «Αναζήτηση» της πύλης, μέσω της



οποίας ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αναζητήσει με λέξεις-κλειδιά υπηρεσίες και πληροφορίες που υπάρχουν στην πύλη.

4.3. Βέλτιστες Πρακτικές στην Ελλάδα και την Ευρώπη⁴⁹

4.3.1. Αγγλία

4.3.1.1. Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια ο αγγλικός ιστοχώρος έχει αλλάξει ευρέως. Στην αρχή του 2004 ο αγγλικός κυβερνητικός ιστοχώρος ονομαζόταν UKonline.gov.uk και στην πραγματικότητα οργανωνόταν όπως το ιταλικό website. Τον Απρίλιο του 2004 το Direct.gov.uk εισήχθη και κτίστηκε απολύτως σε έναν διαφορετικό τρόπο. Εγκαταλείφθηκε το ιεραρχικό πρότυπο και έγινε υιοθέτηση του RDF (Resource Description Framework). Το τελευταίο οργάνωσε τις πληροφορίες ομοίως με την εδροτομημένη σε «πολύτιμους λίθους» ταξινόμηση. Πράγματι οι δημόσιες υπηρεσίες είναι προσιτές με τη βοήθεια πολλών διαφορετικών πορειών. Αυτή η μέθοδος είναι ορατή από τα δύο κύρια τμήματα «κατ' ευθείαν...» και «άνθρωποι» που προσφέρει δύο διαφορετικούς τρόπους έναρξης: **πρώτον** από το θέμα και **δεύτερον** από τις ομάδες χρηστών. Οι περαιτέρω κατηγορίες όπως «δημοφιλή τώρα», «κορυφαίες επιλογές», «το κάνουν on-line» και «ο οδηγός για το γοντ» προτείνουν πρόσθετα σημεία της αναχώρησης για μια πιθανή έρευνα.

⁴⁹ Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, *Βέλτιστες Πρακτικές χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών στο Δημόσιο, Στα Κράτη Μέλη της ΕΕ25 & Διεθνώς*, Φεβρουάριος 2007, <http://www.observatory.gr/files/meletes/%CE%92.%CE%A0%20%CF%87%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B7%CF%82%20%CE%A4%CE%A0%CE%95%20%CF%83%CF%84%CE%BF%20%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%BF.pdf>



Εικόνα 4.1. Ο Βρετανικός κυβερνητικός ιστοχώρος (Direct.gov.uk), αρχική σελίδα

Πηγή: <http://www.direct.gov.uk/en/index.htm>

Θα θέλαμε να υπογραμμίσουμε τα οφέλη του συνειρμικού προτύπου με το σχήμα που ακολουθεί, το οποίο επεξηγεί τις διάφορες πορείες από την αρχική σελίδα με ιδιαίτερες πληροφορίες σχετικά με ανεργία μέσα στο βρετανικό κυβερνητικό ιστοχώρο.

4.3.1.2. Το συνειρμικό πρότυπο του Direct.gov.uk

Τα χαρακτηριστικά αυτής της δομής είναι οι πολυάριθμες συνδέσεις μεταξύ των ενιαίων τομέων που λαμβάνουν υπόψη τις διαφορετικές ερμηνείες της ενιαίας υπηρεσίας και καθοδηγούν το χρήστη, με οποιοδήποτε τρόπο και αν επιλέξει, στις σωστές πληροφορίες. Πραγματοποιώντας μια δοκιμή των δυνατοτήτων του ιστοχώρου, είμαστε σε θέση να καταλάβουμε το συλλογισμό που υπάρχει πίσω από την εξέλιξη του ιστοχώρου. Μελετώντας τη μέθοδο που οι χρήστες χρησιμοποιούν για να ανακτήσουν τις πληροφορίες, για δεύτερη φορά οι δημιουργοί του Directgov αποφασίζουν να χρησιμοποιήσουν αυτή τη γνώση για να



ρυθμίσουν εκ νέου το περιεχόμενο της περιοχής. Παρατηρώντας ότι το κύριο μέρος των χρηστών ανιχνεύει τη σελίδα για τις λέξεις κλειδιά και χτυπά στην πλέον πιθανή, βάσισαν εκεί τον τρόπο πλοήγησης. Όλες οι κατηγορίες των δύο τμημάτων «κατ' ευθείαν» και «οι άνθρωποι» παρατίθενται στην αρχική σελίδα και ένα μέρος των υποκατηγοριών τους επίσης. Με αυτό τον τρόπο τόσο οι κύριες κατηγορίες όσο και οι υποκατηγορίες είναι σαφείς και ευδιάκριτες. Κατά συνέπεια, οι χρήστες είναι σε θέση να προβλέψουν την ανάπτυξη της έρευνας και να αισθανθούν ενθαρρυμένοι και υποστηριγμένοι.

Τα τελευταία χρόνια οι επιστήμονες έχουν αρχίσει να συζητούν πόσο το ιεραρχικό σύστημα πραγματικά αντιπροσωπεύει τον τρόπο σκέψης μας. Όπως για παράδειγμα: τακτοποιώντας την καθημερινή ζωή μας, που ψάχνουμε τα συνηθισμένα πράγματα, πώς σκεφτόμαστε πραγματικά στις εκτεταμένες κατηγορίες που γίνονται πιο καθορισμένες και συγκεκριμένες; Πώς το διανοητικό σύστημά μας, που μοιάζει με ένα δίκτυο, ενώνει τα διαφορετικά στοιχεία λόγω της σχέσης τους;

Το Directgov έχει χρησιμοποιήσει έναν νέο τρόπο να τακτοποιηθούν οι πληροφορίες και το αποτέλεσμα είναι ένας σημαντικός κυβερνητικός ιστοχώρος που σχεδιάζεται γύρω από τις συγκεκριμένες ανάγκες των διαφορετικών ειδών χρηστών. Είμαστε λοιπόν, κοντά σε ένα σχέδιο, μια κρίσιμη καμπή ως προς την αρχιτεκτονική πληροφοριών; Είναι αυτό που καθοδηγεί σε έναν νέο τομέα της οργάνωσης των ιστοχώρων; Ή βγάζουμε βιαστικά συμπεράσματα; Το μέλλον και η ολοκλήρωση των κυβερνητικών ιστοχώρων σε διάφορες χώρες του κόσμου θα επαληθεύσουν την ορθότητα ή μη των υποθέσεων.

4.3.2. Αυστρία

4.3.2.1. Αυστριακή κάρτα πολιτών

Η **Κάρτα Πολιτών (Bürgerkarte)** είναι μια έξυπνη κάρτα που χρησιμοποιεί τεχνολογίες ηλεκτρονικής υπογραφής και ψηφιακού πιστοποιητικού, παρέχοντας τη δυνατότητα στους πολίτες να διεκπεραιώνουν τις διοικητικές συναλλαγές τους με τις Υπηρεσίες του Δημοσίου ηλεκτρονικά και με ασφαλή τρόπο. Η πρωτοτυπία της κάρτας έγκειται στο γεγονός ότι δεν υπάρχει μόνο ένας, αλλά πολλοί τύποι καρτών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Σε γενικές γραμμές, οποιαδήποτε κάρτα που ενσωματώνει τεχνολογία ηλεκτρονικής υπογραφής και αποθηκεύει προσωπικά δεδομένα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για το σκοπό που προαναφέρθηκε.

Επιπρόσθετα, μια διαφοροποιημένη υπηρεσία καρτών ('light' Citizen Card) μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε συνδυασμό με τα κινητά τηλέφωνα, επιτρέποντας στους πολίτες να



υπογράφουν ηλεκτρονικά έγγραφα και να πραγματοποιούν ασφαλείς συναλλαγές με τις Κυβερνητικές Υπηρεσίες δια μέσω του κινητού τους τηλεφώνου.

Από την 31η Ιανουαρίου 2005, η λειτουργία καρτών πολιτών μπορεί να ενσωματωθεί και στις τραπεζικές κάρτες Maestro. Αυτή η προαιρετική λειτουργία είναι δυνατή μέσω ψηφιακής υπογραφής που αποθηκεύεται στο μικροτσίπ της κάρτας και κοστίζει 12 ευρώ ετησίως. Επίσης στην κάρτα ενσωματώνεται ένα ψηφιακό πιστοποιητικό που εκδίδεται από το φορέα παροχής υπηρεσιών αξιόπιστων ηλεκτρονικών συναλλαγών a.trust.

Η λειτουργία της κάρτας απαιτεί την χρήση Προσωπικού Υπολογιστή (PC) συνδεδεμένου στο διαδίκτυο και ενός Αναγνώστη Καρτών (Card Reader). Με τη χρήση του εξοπλισμού αυτού γίνεται δυνατή η ασφαλής πρόσβαση σε πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημοσίου, διοικητικών διαδικασιών και συναλλαγών.

Μέσω της ψηφιακής υπογραφής, η κάρτα θεωρείται ισοδύναμη με την προσωπική υπογραφή του πολίτη.



Εικόνα 4.2. Η Αυστριακή ιστοσελίδα της κάρτας πολιτών

Πηγή: <http://www.buergerkarte.at>

4.3.2.2. HELP - εικονικός οδηγός για τις Αρχές και τους Φορείς της Αυστρίας

Η Διαδικτυακή πύλη HELP - www.help.gv.at - αποτελεί πρωτοβουλία της αυστριακής Ομοσπονδιακής Καγκελαρίας και έχει καταστεί μία από τις πλέον πρωτοπόρες εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη. Το HELP είναι ένας εικονικός (ηλεκτρονικός) οδηγός σχετικά με τις Αρχές, τις Υπηρεσίες και τους Φορείς του Δημοσίου της Αυστρίας,



που παρέχει στους πολίτες πληροφορίες για τις επίσημες διαδικασίες, και τις σχετικές προθεσμίες και κόστη, καθώς και έντυπα διαθέσιμα για ηλεκτρονική λήψη (download).

Το πρόγραμμα «Επίσημες Διαδικασίες σε ηλεκτρονική μορφή» ("Amtsweg on-line") επιτρέπει την ηλεκτρονική διεκπεραίωση ενός αυξανόμενου αριθμού επίσημων διαδικασιών. Η πρωτοβουλία HELP υποστηρίζεται από μεγάλο πλήθος υπηρεσιών και πληροφοριών που αφορούν, την παρούσα στιγμή, περίπου 160 «γεγονότα ζωής» των πολιτών.

Για απορίες ή προτάσεις βελτίωσης από τους πολίτες, υπάρχει ένα φόρουμ "ερωταποκρίσεων" που διευκολύνεται και υποστηρίζεται από ειδικούς στις ΤΠΕ. Προκειμένου να επιτραπεί η πρόσβαση στις επίσημες διαδικασίες, στην πληροφόρηση και στις υπηρεσίες, στα άτομα με ειδικές ανάγκες (AMEA), το HELP έχει σχεδιαστεί ώστε να συμμορφώνεται με το WAI (σύστημα πρόσβασης στο διαδίκτυο για AMEA).

Επίσης το HELP παρέχει πληροφορίες στα Αγγλικά στους ξένους υπηκόους που ζουν και εργάζονται στην Αυστρία, για τις βασικότερες διαδικασίες συναλλαγών με το κράτος.

HELP.gv.at
Deutsch | English
Your aid for official channels in Austria
About HELP.gv.at
Information for foreign citizens
Topics from A to Z ... select
You are here: Startpage
HELP-Service for Foreign Citizens
Working
Building and Housing
Government Authorities
Education
Documents and Identification
Family and Partnership
Finances
Freetime and Mobility
Living in Austria
Social Affairs and Emergencies
Glossary
Information about HELP
HELP.gv.at – your government agency help site on the Internet offers you information which is necessary for living and working in Austria.
Currently, many connecting links are only available in German. However, we are anxious where available to link to English Web pages.

Εικόνα 4.3. HELP - Εικονικός οδηγός για τις Αρχές και τους Φορείς της Αυστρίας - Web Site

Πηγή: <http://www.help.gv.at/Content.Node/HELP-FC2.html>

4.3.3. Βέλγιο (Ομοσπονδιακή Διαδικτυακή Πύλη για πολίτες και επιχειρήσεις)

Η Ομοσπονδιακή Διαδικτυακή Πύλη για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις του Βελγίου προέκυψε ως ιδέα και υλοποιήθηκε στα πλαίσια του σημαντικού εκσυγχρονισμού των Βελγικών κυβερνητικών υπηρεσιών που ήρθε ως αποτέλεσμα του μεταρρυθμιστικού



προγράμματος COPERNICUS, το οποίο υποστήριξε την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Με βάση το γεγονός ότι οι χρήστες επιθυμούν μια συμπαγή, συγκεντρωτική υπηρεσία για τις συναλλαγές τους με τις υπηρεσίες του δημοσίου, ώστε να μην απαιτείται να συναλλάσσονται με διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες οι οποίες απαιτούν επανειλημμένα τις ίδιες πληροφορίες, η Ομοσπονδιακή Διαδικτυακή Πύλη επιλέχθηκε ως η καλύτερη λύση.

Η λύση αυτή έδωσε τη δυνατότητα για:

- ✚ Ένα μοναδικό σημείο πρόσβασης στις υπηρεσίες της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης μέσω του Διαδικτύου.
- ✚ Παροχή Κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών στο Διαδίκτυο.
- ✚ Αναπροσαρμογή του σχεδιασμού και του τρόπου παροχής υπηρεσιών και πληροφοριών με βάση τα χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις των χρηστών.
- ✚ Μοναδική ταυτοποίηση για τους χρήστες με μια ηλεκτρονική ταυτότητα, ακόμη και σε περιπτώσεις που ο χρήστης έχει πρόσβαση σε πολλές υπηρεσίες.
- ✚ Μια Πύλη που δεν έχει ειδικές απαιτήσεις σχετικά με την πλατφόρμα στην οποία λειτουργεί.
- ✚ Μια Πύλη που δεν απαιτεί εγκατάσταση και χρήση συγκεκριμένου λογισμικού για να λειτουργήσει σε διαφορετικούς διαύλους διανομής και παρουσίασης της πληροφορίας.
- ✚ Μία Πύλη που δίνει σε όλους τους ενδιαφερόμενους τη δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφορίες και υπηρεσίες, ακόμα και σε άτομα με ειδικές ανάγκες ή προβλήματα όρασης.
- ✚ Μια Πύλη που δίνει τη δυνατότητα για πολλαπλούς διαύλους πρόσβασης πέραν του διαδικτύου, π.χ. μέσω τηλεφώνου, μέσω ψηφιακής τηλεόρασης κλπ.

Στην πύλη περιλαμβάνονται όλες οι ομοσπονδιακές και περιφερειακές δημόσιες υπηρεσίες. Δέχεται περίπου 10.000 έως 16.500 μοναδικές καθημερινές επισκέψεις και καταγράφονται 220.000 επισκέψεις σε επιμέρους ενότητες ανά ημέρα.



The screenshot shows the homepage of the Belgium.be portal. At the top, there are language options (nl, fr, en, de) and navigation links for News, Addresses and websites, Publications, and Multimedia. The main content area is organized into a grid of service categories, each with a list of sub-services and a 'more' link. The categories include Family, Justice, Mobility, Health, Environment, Housing, Economy, Taxes, Education, Work, and About Belgium. On the right side, there are featured articles and news items, such as 'Belgium.be, your official guide to Belgium' and 'Explore Europe with the NeurOdyssey game'.

Εικόνα 4.4. Ομοσπονδιακή Διαδικτυακή Πύλη - για πολίτες και επιχειρήσεις - Web Site

Πηγή: <http://www.belgium.be/en/>

4.3.4. Γαλλία

4.3.4.1. Η Πλατφόρμα «Service-Public Local»

Η Πλατφόρμα «Service-Public Local» (Τοπικές Δημόσιες Υπηρεσίες) αποτελεί ολοκληρωμένη πλατφόρμα διασύνδεσης και ανταλλαγής δεδομένων, η οποία:

- ✚ Παρέχει τη δυνατότητα στις περιφερειακές και τοπικές αρχές να δημιουργήσουν στο Δικτυακό Τόπο τους μοναδικό τοπικό σημείο πρόσβασης στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μέσω της διασύνδεσης με την Εθνική Διαδικτυακή Πύλη παροχής υπηρεσιών «μίας στάσης» προς τους Πολίτες (service-public.fr).
- ✚ Επιτρέπει την επικοινωνία μεταξύ των αρχών, και την ανταλλαγή τοπικών, περιφερειακών και εθνικών δεδομένων, ώστε να διασφαλίζεται η ανταπόκριση στα κύρια ερωτήματα και αιτήματα των πολιτών (πληροφορίες, έντυπα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες).

Ο Γαλλικός Οργανισμός Τεκμηρίωσης έθεσε σε λειτουργία έναν εξυπηρετητή, ο οποίος περιέχει δεδομένα της Εθνικής Διαδικτυακής Πύλης για τους Πολίτες



(www.servicepublic.fr) σε μορφή XML. Πρόκειται για έναν εξυπηρετητή αναφοράς, στο περιεχόμενο του οποίου διαθέτει πρόσβαση (με δυνατότητες ανανέωσης / ενημέρωσης αυτού) η Πλατφόρμα «Service-Public Local». Τα σχετικά μοντέλα ανταλλαγής δεδομένων (σε XML), εξειδικευμένα και γενικά, έχουν αναπτυχθεί από κοινού από την Τράπεζα Καταθέσεων και Παρακαταθηκών και το Γαλλικό Οργανισμό Τεκμηρίωσης.

Οι τελικοί χρήστες των υπηρεσιών διαθέτουν πρόσβαση στον ιστότοπο των εκάστοτε τοπικών αρχών. Εφόσον οι αρχές αυτές έχουν διασυνδεθεί με την Πλατφόρμα «Service-Public Local», το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες της πλατφόρμας καθίστανται διαθέσιμες στον ιστότοπο των τοπικών αρχών. Έτσι, στην περίπτωση όπου κάποιος χρήστης υποβάλλει κάποιο αίτημα (π.χ., αίτημα για κάποιο έγγραφο, όπως η άδεια οδήγησης), το τοπικό σύστημα συνδέεται με τον εξυπηρετητή της Εθνικής Διαδικτυακής Πύλης, ο οποίος παράγει τα σχετικά αρχεία, τα οποία συμπληρώνονται αυτόματα με την κατάλληλη ειδική - τοπική - πληροφορία (π.χ., γεωγραφικές πληροφορίες ή πληροφορίες για τα σημεία παροχής υπηρεσιών σε επίπεδο Δήμου, Νομού ή Περιφέρειας).

Εικόνα 4.5. Η Πλατφόρμα «Service-Public Local» - Web Site

Πηγή: <http://www.servicepubliclocal.net/?lang=fr>



4.3.4.2. Το Υπουργείο Οικονομικών (MINEFI) στην υπηρεσία των επιχειρήσεων

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το γαλλικό Υπουργείο Οικονομίας, Οικονομικών και Βιομηχανίας (Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie - MINEFI) δίνουν τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να λαμβάνουν οποιαδήποτε πληροφορία χρειάζονται μέσω μοναδικού σημείου πρόσβασης, σε διάστημα μόλις 48 ωρών.

Η παροχή των υπηρεσιών αυτών βασίζεται σε τρία κύρια εργαλεία ΤΠΕ:

- ✚ Μία Δικτυακή Πύλη με ευκολία στην πλοήγηση και ελκυστική όψη και χρήση, η οποία παρέχει πρόσβαση:
 - ❖ στο δίκτυο ειδικών σε επιχειρηματικά ζητήματα του MINEFI,
 - ❖ σε πληροφόρηση για σχετικούς δικτυακούς τόπους τόσο σε εθνικό, όσο και σε περιφερειακό επίπεδο.
- ✚ Ένα διαχειριστικό εργαλείο, το οποίο αυτόματα και τακτικά ενημερώνει βάσεις δεδομένων που βρίσκονται σε 90 διαφορετικές υπηρεσίες της χώρας, καθώς και στο εξωτερικό, με πληροφορίες από τους περιφερειακούς φορείς.
- ✚ Ένα εσωτερικό δίκτυο (intranet) για τους ειδικούς επί επιχειρηματικών θεμάτων του MINEFI, οι οποίοι είναι διαθέσιμοι για την επίλυση προβλημάτων και αποριών. Το εσωτερικό αυτό δίκτυο διαθέτει ένα ηλεκτρονικό εργαλείο διαχείρισης ερωτήσεων, το οποίο έχει τη δυνατότητα να ταξινομεί τις ερωτήσεις και να τις συνθέτει σε ενιαίο κατάλογο, τον οποίο μπορούν να χειριστούν οι ειδικοί. Οι απαντήσεις και οι οδηγίες των ειδικών μπορούν στη συνέχεια να προσφερθούν σε οποιονδήποτε αντιμετωπίζει παρόμοιο πρόβλημα. Η διασύνδεση του δικτύου των ειδικών μέσω του intranet διευκολύνει, επίσης, την επίλυση πολύπλοκων προβλημάτων μέσω συζητήσεων και συλλογικής προσπάθειας.

Το σύστημα έχει υλοποιηθεί ως τμήμα ενός δικτύου υπηρεσιών που παρέχονται σε ολόκληρη τη γαλλική επικράτεια από το Υπουργείο Οικονομίας, Οικονομικών και Βιομηχανίας. Η υπηρεσία είναι ανοικτή σε όλους και διατίθεται σε οποιονδήποτε έχει ανάγκη τη βοήθειά της.



Εικόνα 4.6. Το Υπουργείο Οικονομικών (MINEFI) στην υπηρεσία των επιχειρήσεων - Web Site

Πηγή: <http://www.servicepubliclocal.net/?lang=fr>

4.3.5. Γερμανία (Ηλεκτρονική Αίτηση για Διπλώματα Ευρεσιτεχνίας)

Η υπηρεσία Ηλεκτρονικής Αίτησης για Διπλώματα Ευρεσιτεχνίας παρέχει τα εργαλεία και την υποδομή για τη μεταφορά όλων των απαραίτητων εγγράφων για την άμεση ηλεκτρονική υποβολή αίτησης διπλώματος ευρεσιτεχνίας στο Γερμανικό Γραφείο Διπλωμάτων Ευρεσιτεχνίας και Εμπορικών Σημάτων (DPMA). Ένα δωρεάν σύστημα λογισμικού (PaTrAS - Patent and Trademark Application System) παρέχεται από το DPMA ή μπορεί να μεταφορτωθεί από το Δικτυακό Τόπο του DPMA. Ο αιτούμενος Δίπλωμα Ευρεσιτεχνίας μπορεί να επεξεργαστεί και να συντάξει τα έγγραφα της αίτησης χρησιμοποιώντας το λογισμικό PaTrAS, να παραγάγει συμπιεσμένο ηλεκτρονικό αρχείο (zip), να κρυπτογραφήσει και να υπογράψει ηλεκτρονικά το αρχείο, και να το στείλει στο DPMA χρησιμοποιώντας το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Το λογισμικό PaTrAS είναι σχεδιασμένο ως αυτοτελής μονάδα, ώστε να μπορεί να ενσωματωθεί σε ηλεκτρονικά συστήματα τρίτων. Κατά συνέπεια, το λογισμικό PaTrAS επιτρέπει την πλήρως ηλεκτρονική υποβολή μιας αίτησης διπλώματος ευρεσιτεχνίας από τον εκάστοτε «πελάτη» στο «γραφείο εισερχομένων» του DPMA. Συμφωνίες έχουν τεθεί σε ισχύ με το Ευρωπαϊκό Γραφείο Διπλωμάτων Ευρεσιτεχνίας, οι οποίες επιτρέπουν την αμοιβαία αποδοχή αιτήσεων διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας από κάθε γραφείο. Αυτό σημαίνει ότι αιτήσεις για το Ευρωπαϊκό Δίπλωμα Ευρεσιτεχνίας είναι δυνατόν να σταλούν στο Ευρωπαϊκό



Γραφείο Διπλωμάτων Ευρεσιτεχνίας μέσω του DPMA χρησιμοποιώντας το λογισμικό PaTrAS.

The screenshot shows the DPMA website interface. At the top, there are navigation tabs for 'Das Amt', 'Patent', 'Gebrauchsmuster', 'Marke', 'Geschmacksmuster', and 'Service'. A search bar is located on the left. Below the navigation, there are several sections: 'Internet-Dienste' with links to DPMAregister, DPMApublikationen, DEPATISnet, DPMAdirekt, and DPINFO; 'Das DPMA informiert' with news about changes in trademark and design regulations; 'Direkt zu:' with links to forms, publications, events, and job advertisements; and 'Aktuelles' with recent news items. On the right side, there are additional widgets like 'Presseportal', 'Patent Prosecution Highway', 'Warning: Irreführende Zahlungsaufforderungen', and 'Messekalender'.

Εικόνα 4.7. Ηλεκτρονική Αίτηση για Διπλώματα Ευρεσιτεχνίας - Web Site

Πηγή: <http://www.dpma.de/index.html>

4.3.6. Ελλάδα

4.3.6.1. e-oikonomia.gr - Ηλεκτρονικές Οικονομικές Υπηρεσίες προς Πολίτες, Επιχειρήσεις και το Κράτος

Το TAXISnet είναι η διαδικτυακή πύλη της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων, για την ηλεκτρονική διάθεση μιας δέσμης υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις, μεταξύ των οποίων η ηλεκτρονική υποβολή του ΦΠΑ και πληρωμή αυτού μέσω υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, η ηλεκτρονική συμπλήρωση και υποβολή δήλωσης φορολογίας εισοδήματος, η ηλεκτρονική παραλαβή πιστοποιητικών φορολογικής ενημερότητας και η δήλωση οχημάτων.

Το TAXISNet αποτελεί το front-end του έργου TAXIS, της υποδομής δηλαδή που υποστηρίζει τη διανομή των ηλεκτρονικών οικονομικών υπηρεσιών. Το TAXIS, το οποίο δημιουργήθηκε το 1995, αποτελεί το μεγαλύτερο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Ελληνικού Δημοσίου και υποστηρίζει τη λειτουργία τόσο των κεντρικών υπηρεσιών, όσο και των τοπικών Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών (ΔΟΥ) ανά τη χώρα, για τις φορολογικές συναλλαγές και τη διαχείριση των χρηματοοικονομικών δεδομένων.



The screenshot shows the website interface for e-oikonomia.gr. At the top, there is a navigation bar with the text 'Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων' and 'ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Οικονομικών'. Below this is a search bar and a banner with 'http://www' and 'enter'. A menu bar contains 'Γ.Γ.Π.Σ.', 'On Line Υπηρεσίες', 'Φορολογικός οδηγός', 'Τελωνειακή ενημέρωση', and 'Επικοινωνία'. The main content area is titled 'Υπηρεσίες προς Πολίτες' and lists several services: 'Ο λογαριασμός μου', 'Εγγραφή Νέου Χρήστη', 'Ενεργοποίηση Λογαριασμού', 'Εξουσιοδοτήσεις', 'Ενημέρωση για το νέο Taxisnet', 'Επικοινωνία (Αν δεν είστε εγγεγραμμένος χρήστης του TAXISnet)', and 'Συχνές Ερωτήσεις'. Below this, there are three highlighted sections: 'Υποβολή δήλωσης φορολογίας Εισοδήματος Ε1', 'Υποβολή Δήλωσης Στοιχείων Ακινήτων (Ε9) έτους 2010', and 'Προσωρινή Δήλωση Φ.Μ.Υ.'. Each section includes a brief description and a 'ΠΡΟΣΟΧΗ' (Attention) note.

Εικόνα 4.8. e-oikonomia.gr

Πηγή: <http://www.g2c.gr/>

4.3.6.2. Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) δημιουργήθηκαν με στόχο την απλούστευση των παραδοσιακά πολύπλοκων και γραφειοκρατικών διαδικασιών στη σχέση μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών και των Ελλήνων πολιτών. Η δημιουργία τους εντάσσεται σε ένα μεγάλο εθνικό πρόγραμμα, που χρηματοδοτήθηκε με εθνικούς και Κοινοτικούς πόρους, για την εισαγωγή των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση (Πρόγραμμα Κλεισθένης 1994-1999 και Πρόγραμμα Αριάδνη, 2006-2006)

Κύρια επιδίωξη των ΚΕΠ είναι η εγκαθίδρυση σε ολόκληρη την Ελλάδα κυβερνητικών υπηρεσιών «μίας στάσης» για την παροχή πληροφοριών και διοικητικών εγγράφων (φορολογικό μητρώο, άδειες επιχειρήσεων, συνταξιοδοτικά και ασφαλιστικά έγγραφα, διαβατήρια, πιστοποιητικά γεννήσεως, εκλογικά βιβλιάρια κλπ.).



Η Διαδικτυακή Πύλη των ΚΕΠ (<http://www.kep.gov.gr/>) αποτελεί τον επίσημο ιστότοπο των υπηρεσιών «μίας στάσης» της διοίκησης, όπου οι πολίτες διαθέτουν πρόσβαση σε πληροφόρηση για θέματα της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και σε σειρά τυποποιημένων διοικητικών διαδικασιών.

Η υπηρεσία συμπληρώνεται με τη λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου 24ωρης εξυπηρέτησης για διοικητική πληροφόρηση (τετραψήφιος αριθμός κλήσης 1564) και από «Σύστημα Τηλεφωνικών Αιτήσεων» (1502), όπου οι πολίτες μπορούν να ζητήσουν περισσότερα από 60 διαφορετικά πιστοποιητικά.

The screenshot shows the KEPI website interface. At the top, there is a search bar with the text 'Αναζήτηση' and an 'OK' button. Below the search bar, the KEPI logo is prominently displayed, along with the logo of the Ministry of Internal Affairs (ΥΠΕΣ) and the 'Good Practice Label 2007' from epractice.eu. A large banner features the text 'ΚΕΠ πήρες; 1500 τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πολιτών'. Below this, there are navigation links: 'Οδηγός του πολίτη', 'ΚΕΠ', 'Νέα & Ανακοινώσεις', and 'Προβολή'. A green bar at the bottom of the header contains the text 'και έγινε!' and links for 'Αρχική Σελίδα', 'Επικοινωνία', 'Forum', 'Συνδέσμοι', 'RSS 2.0', 'Εργαλεία', 'Χάρτης', and 'Βοήθεια'. The main content area is divided into several sections: 'My Kep.Gov.gr' with a list of services like 'Οι Πολίτες Ρωτούν', 'Οι Πολίτες Προτείνουν', and 'Οι Πολίτες Αιτούνται'; 'Μπήκες ΚΕΠ!' with a sub-header 'Αρχική σελίδα > Αρχική σελίδα' and a main text block explaining the digital service; 'Επικαιρότητα' with a news item dated 01/03/11; and a 'forum' section with a '1555 - Γραμμή' link. On the right side, there are several promotional banners: 'ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΤΙΜΩΝ ΥΠΩΝ ΚΑΥΣΙΜΩΝ', 'καλέστε μας 1500 επιλογή - 4', 'Επεισόδια Ζωής Παντρεύομαι', and 'κάνε την αίτηση online'. A link 'Δείτε όλα τα Νέα» is also visible.

Εικόνα 4.9. Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) - Web Site

Πηγή: <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>

4.3.7. Ιταλία

4.3.7.1. Εισαγωγή

Οι μεγαλύτεροι καταναλωτές του E-government στην Ευρώπη είναι οι Ιταλοί. Το 53% των ενεργών χρηστών του Internet εγγράφηκε μεταξύ του Σεπτεμβρίου και του



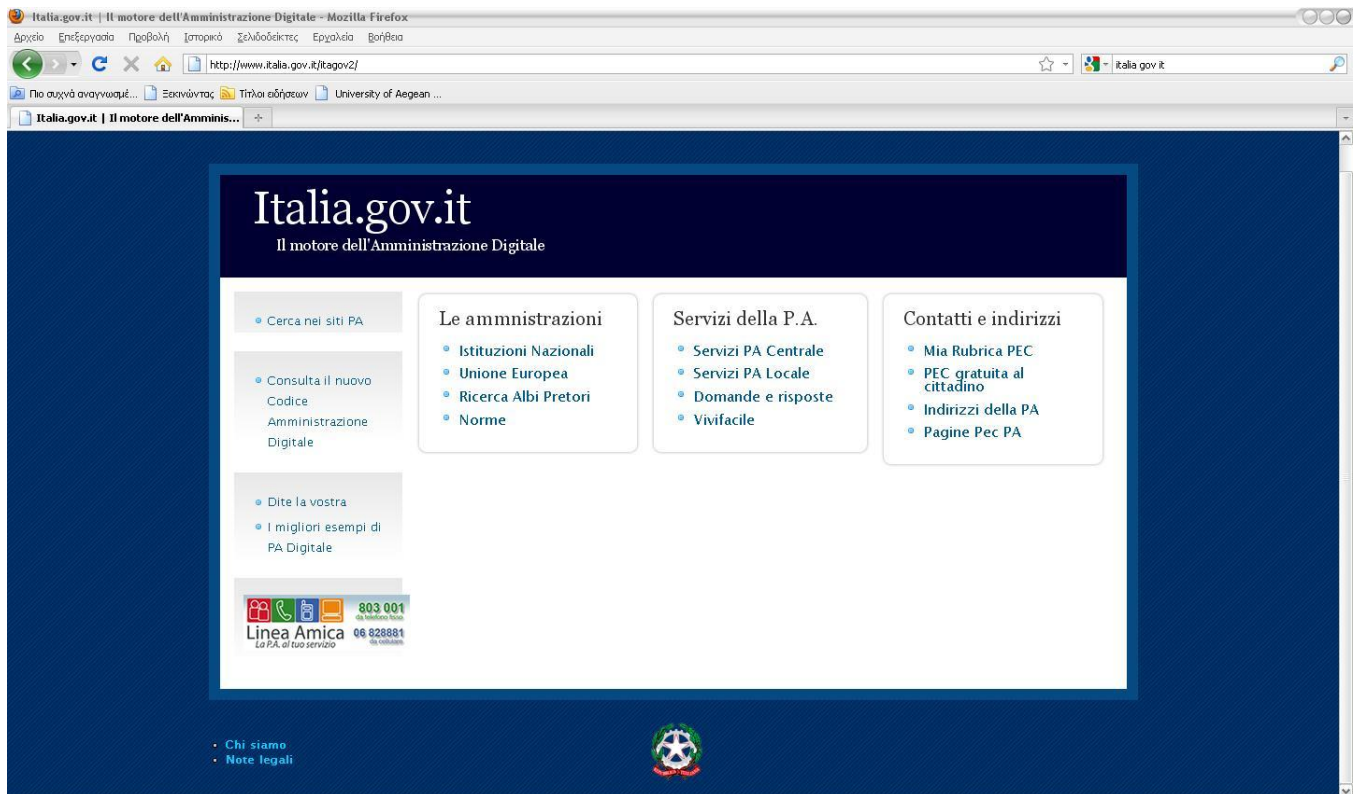
Νοεμβρίου του 2003. Ο αριθμός αυτός προκαλεί έκπληξη αν συγκριθεί με τις άλλες Ευρωπαϊκές χώρες, όπως για παράδειγμα τη Μ. Βρετανία με 45% και τη Γερμανία με 35% (Gobbi 2004). Αυτό το μεγάλο ενδιαφέρον μπορεί να εξηγηθεί από την πολυπλοκότητα και τα εμπόδια του γραφειοκρατικού συστήματος. Από το Stengel (2004) επιβεβαιώθηκε ότι οι περισσότεροι Ιταλοί χρησιμοποιούσαν την περιοχή για να λάβουν τις πληροφορίες, αλλά πολλοί συναντούσαν προβλήματα στην εύρεσή τους.

4.3.7.2. Το ιεραρχικό πρότυπο του *Italia.gov.it*

Ο ιταλικός ιστοχώρος χρησιμοποιεί ένα ιεραρχικό σύστημα, που όμως στην πραγματικότητα προκαλεί σε κάποιο μέρος του προβλήματα. Ο κύριος λόγος αυτών των περιπλοκών είναι η ακαμψία και η έλλειψη ευελιξίας αυτού. Οι δημόσιες υπηρεσίες, για παράδειγμα, βρίσκονται σε μία, και μόνο μία, κατηγορία για την οποία υπάρχει μια ενιαία πορεία για να φθάσει κάποιος σε αυτό που αναζητά. Αυτή η πρακτική επιτρέπει μόνο ένα διανοητικό πρότυπο τόσο της κάθε υπηρεσίας όσο και του κάθε χρήστη, ο οποίος συχνά δεν καταφέρνει να εκτιμήσει την παρεχόμενη υπηρεσία και να επιτύχει κάποιο αποτέλεσμα.

Περαιτέρω προβλήματα προκαλούνται από το κύριο τμήμα, αποκαλούμενο «*vita della Eventi*» που εσωκλείει έναν κατάλογο δεκαέξι «γεγονότων ζωής» (παραδείγματος χάριν "having a baby" ή "do sports"). Η ιδέα των πυρήνων αυτού του τμήματος φαίνεται να είναι ένας διαισθητικός και αυτόματος - επεξηγηματικός τρόπος να τακτοποιηθούν οι δημόσιες υπηρεσίες, αλλά δεδομένου ότι προσφέρει μόνο μία ενιαία πορεία για να έχει πρόσβαση σε αυτές, αποκλείει αυτόματα άλλη ερμηνεία των ενιαίων υπηρεσιών.

Η παρουσία ενός δεύτερου βασικού τμήματος («*Le tue guide*», δηλ. «οι οδηγοί σας») συνεπάγεται την ακόμα περισσότερη σύγχυση. Οργανώνεται ακριβώς όπως «*vita della Eventi*» και επομένως προκαλεί τα ίδια προβλήματα. Η διαφορά μεταξύ των δύο τμημάτων δεν είναι ξεκαθαρισμένη, ακόμη και στα χαμηλότερα επίπεδα της περιοχής. Το περιεχόμενό τους αλληλοεπικαλύπτεται και είναι αδύνατο να γίνει αντιληπτός ένας ισχυρός λόγος που εξηγεί γιατί μερικές υπηρεσίες βρίσκονται και στα δύο τμήματα ενώ άλλες μόνο σε ένα. Υπάρχουν μόνο λίγες αναφορές που βοηθούν τους χρήστες να αντιληφθούν την παρουσία παρόμοιου περιεχομένου σε διαφορετικά μέρη της περιοχής. Στην καλύτερη κατανόηση αυτού του φαινομένου θα συμβάλει το παρακάτω σχήμα.



Εικόνα 4.10. Ανάκτηση πληροφοριών στον Ιταλικό κυβερνητικό ιστοχώρο

Πηγή: <http://www.italia.gov.it/itagov2/>

Το παραπάνω σχήμα αντιπροσωπεύει ένα σχηματικό διάγραμμα του Ιταλικού κυβερνητικού ιστοχώρου. Τα δύο γκρίζα ορθογώνια απεικονίζουν περιοχές όπου μπορούμε να ενημερωθούμε για το θέμα ανεργία. Δυστυχώς είναι απίθανο ότι οι χρήστες είναι σε θέση να συγκεντρώσουν όλες τις πληροφορίες γι' αυτό το θέμα, δεδομένου ότι υπάρχουν πληροφορίες που τοποθετούνται στα συνολικά διαφορετικά τμήματα και δεν υπάρχει καμία αναφορά - διασύνδεση για την από κοινού παρουσίαση όλων των δεδομένων. Γι' αυτό οι χρήστες εκμεταλλεύονται μόνο μέρη των ικανοτήτων και των δυνατοτήτων της περιοχής χωρίς να μπορούν να φανταστούν την παρουσία πρόσθετων λεπτομερειών. Η κακώς επιλεγμένη ορολογία για τις κατηγορίες προκαλεί ακόμα περισσότερες παρανοήσεις και αποπροσανατολισμό.

4.3.7.3. Η εδροτομημένη σε «πολύτιμους λίθους» ταξινόμηση: μία εναλλακτική δομή για τον κυβερνητικό ιστοχώρο

Ένα εναλλακτικό είδος οργάνωσης των πληροφοριών για τους κυβερνητικούς ιστοχώρους είναι αυτή που χρησιμοποιεί τις αρχές της εδροτομημένης σε «πολύτιμους λίθους» ταξινόμηση. Η κύρια διαφορά μεταξύ της ιεραρχικής και της εδροτομημένης σε



«πολύτιμους λίθους» ταξινόμηση μπορεί να γίνει κατανοητή με τη βοήθεια δύο ερωτήσεων: για να παρεμβάλει ένα νέο στοιχείο, το παλαιό πρότυπο, θέτει δύο ερωτήσεις:

- ✚ «Πού τοποθετείται ένα θέμα» και
- ✚ «πώς περιγράφεται ένα θέμα».

Αυτή η προσέγγιση αναγνωρίζει διάφορες απόψεις της ίδιας υπηρεσίας. Παραδείγματος χάριν, η περιγραφή της υπηρεσίας «αναζήτηση εργασίας από τα γραφεία εργασίας» μπορεί να είναι:

- ✚ Ποιος ενδιαφέρεται?
- ✚ Για ποιο πράγμα ενδιαφέρεται?
- ✚ Ποιες δημόσιες διοικήσεις έχουν σχέση με αυτό?
- ✚ Πού θα αναζητήσει κάποιος εργασία?
- ✚ Τι μπορεί να κάνει on line?

Μία άνεργη γυναίκα μπορεί να αρχίσει να αναζητά μία θέση εργασίας με διαφορετικούς τρόπους:

- ✚ Μπορεί να προσδιορίσει το φύλλο της ως γυναίκα και το σύστημα να αναλάβει να την οδηγήσει σε όλες τις πληροφορίες σχετικά με τις γυναίκες.
- ✚ Μπορεί να αρχίσει την έρευνά της με το θέμα: «Εργασία» και κατ' αυτόν τον τρόπο θα λάβει όλες τις πληροφορίες για την απασχόληση γενικά.
- ✚ Μπορεί να ορίσει την αρμόδια αρχή και να βρει όλες τις πληροφορίες που αφορούν αυτήν την δημόσια διαχείριση.
- ✚ Εάν θέλει να μείνει σε μία ορισμένη περιοχή μπορεί να αρχίσει διευκρινίζοντας στην αναζήτησή της την τοποθεσία.
- ✚ Μπορεί να ενημερωθεί σε απευθείας σύνδεση για τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και να εισάγει αυτό που θέλει να κάνει on-line (συγκέντρωση πληροφοριών, συμπλήρωση εντύπου κλπ.).

Αυτή η μέθοδος επιτρέπει τις διαφορετικές ερμηνείες της ίδιας υπηρεσίας και συνεπώς τα διάφορα διανοητικά πρότυπα. Γι' αυτό το λόγο η δυνατότητα ότι οι χρήστες θα επιτύχουν το στόχο τους αυξάνεται εξαιρετικά.

Ένα ιταλικό πρόγραμμα για την e-κυβέρνηση έγινε από το CSI Piemonte, μία δημόσια κοινοπραξία για τις περιφερειακές υπηρεσίες με βάση τους υπολογιστές στο Piedmont, Ιταλία. Εφαρμόζοντας τις μελέτες της ερευνητικής ομάδας ταξινόμησης,



βρέθηκαν οκτώ απόψεις που εμφανίζονται να είναι καταλληλότερες για την ταξινόμηση των κοινοτικών πόρων.

Οι υποκατηγορίες έχουν απαριθμηθεί έπειτα μέσα σε κάθε άποψη, βάσει του πυρήνα του εξεταζόμενου σώματος των θεμάτων. Μία χρήσιμη ακολουθία έχει καθιερωθεί μέσα σε κάθε άποψη, σύμφωνα με τα κριτήρια της λογικής, της χρονικής ακολουθίας στα γεγονότα ζωής ή σε περίπτωση που στάδια που ακολουθούνται, της γεωγραφικής θέσης, της ιεραρχίας μεταξύ των οργάνων κλπ.

4.3.8. Ιρλανδία

4.3.8.1. ROS - Ηλεκτρονική Υπηρεσία Εισοδήματος

Η Ηλεκτρονική Υπηρεσία Εισοδήματος (ROS) αποτελεί το κεντρικό στοιχείο στη στρατηγική των φορολογικών Αρχών για την ανάπτυξη ποιοτικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η υπηρεσία παρέχει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα για ταχεία, ασφαλή και αποδοτική μέθοδο ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων εισοδήματος και απόδοσης φόρων.

Το ROS θεωρείται η κορυφαία υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ιρλανδία. Από την έναρξη του προγράμματος τον Σεπτέμβριο του 2000, έχουν υπάρξει περαιτέρω έξι σημαντικές βελτιώσεις του συστήματος και παροχές νέων υπηρεσιών. Η χρήση της υπηρεσίας αυξάνεται σταθερά και ο στόχος που τέθηκε αρχικά για το πρώτο έτος επιτεύχθηκε μέσα σε έξι εβδομάδες. Περισσότερα από 7 δισεκατομμύρια Ευρώ έχουν αποδοθεί και 500 εκατομμύρια Ευρώ έχουν επιστραφεί μέσω του ROS, γεγονός που υποδεικνύει την εμπιστοσύνη των ιρλανδικών επιχειρήσεων στη διενέργεια συναλλαγών με την κυβέρνηση μέσω του Διαδικτύου. Μία από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, η εγγραφή οχημάτων σε Μητρώο, έχει επιτύχει ήδη ποσοστό χρήσης άνω του 50% εντός 4 μηνών.

Το ηλεκτρονικό φορολογικό σύστημα της ιρλανδικής κυβέρνησης (Ηλεκτρονική Υπηρεσία Εισοδήματος) είναι ένα από τα πλέον προηγμένα στον κόσμο και έχει ενθαρρύνει μεγάλο αριθμό φορολογουμένων να υποβάλλουν τις φορολογικές τους δηλώσεις ηλεκτρονικά. Το 2004, 53% των αυτοαπασχολούμενων χρησιμοποίησε την υπηρεσία.



The screenshot shows the ROS website interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Skip to Content', 'Toggle Contrast', 'About Us', 'Press', 'Contact Details', 'Gaeilge', and 'Other Languages'. Below this is the Revenue logo and a search bar. The main navigation menu includes 'Home', 'Personal Tax', 'Business & Self Assessment', 'Tax Practitioners', 'Customs', 'Taxes & Duties', and 'Online Services'. The central content area is titled 'How can we help you?' and is divided into 'Personal Tax Topics' (with links for Tax Credits, Reliefs & Rates, Lump Sum Payments, PAYE Information Booklet, and Universal Social Charge) and 'Business Tax Topics' (with links for Tax Payment Difficulties, International Tax, Self Assessment, and eRegistration). A group of people is shown in the center. Below this is a 'What can I do online?' section with three columns: 'PAYE anytime' (About, Login, Register, Get Desktop Apps), 'ROS' (About, Login, Register, Get Desktop Apps), and 'More' (VRT for Motor Vehicles, Tax Clearance, Mortgage Interest Relief, Secure Email). On the right, there's a 'News' section with dates and headlines like 'Careers in Revenue', 'Air Travel Tax - New Rate', 'Civil Partnership', 'Publication of Peer Review Report of Ireland', and 'Mandatory eFiling Consultation'. Below the news are sections for 'Mortgage Interest Relief' and 'Budget 2011'. At the bottom right, there's a 'Contact Locator' section with a mobile phone icon and a 'Drug and Tobacco Smuggling' section with a confidential freephone number.

Εικόνα 4.11. ROS - Ηλεκτρονική Υπηρεσία Εισοδήματος - Web Site

Πηγή: 1. <http://www.ros.ie/PublisherServlet/home>
2. <http://www.revenue.ie/>

4.3.8.2. Υπηρεσία REACH

Η Υπηρεσία REACH είναι ο επίσημος φορέας για τη βελτίωση και ολοκλήρωση των υπηρεσιών προς τους πελάτες των υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα στην Ιρλανδία. Η REACH ανέπτυξε την Υπηρεσία Ανταλλαγής Δεδομένων μεταξύ Υπηρεσιών του Δημοσίου (IAMS) για να υποστηρίξει την ηλεκτρονική ανταλλαγή στοιχείων μεταξύ αυτών. Η IAMS επέτρεψε αρχικά την ανταλλαγή στοιχείων σχετικών με τη γέννηση πολιτών, ανάμεσα στην Υπηρεσία Ληξιαρχείου (GRO) και το Υπουργείο Κοινωνικών Υπηρεσιών, καθώς και την Κεντρική Στατιστική Υπηρεσία (CSO). Η IAMS πλέον έχει επεκταθεί, υποστηρίζοντας την ενημέρωση και την αποστολή στοιχείων σχετικών με θανάτους πολιτών ανάμεσα σε ένα μεγάλο πλήθος υπηρεσιών (Υπουργεία Οικονομικών, Άμυνας, Εκπαίδευσης). Η συγκεκριμένη υπηρεσία μπορεί πλέον να χρησιμοποιηθεί από όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δημοσίου Τομέα.



The screenshot shows the website of the Department of Finance, Ireland. It features a navigation menu on the left with links like Home, About the Department, Contact Us, etc. A search bar is at the top right. The main content area includes a 'Mission Statement' with an image of the Government Buildings, a 'Latest Documents published on the site' section listing various reports from 2011, and a 'Highlights' section with links to 'Budget' and 'National Recovery Plan 2011 - 2014'. Contact information for the Department of Finance is provided in the bottom left corner.

Εικόνα 4.12. Υποδομές επικοινωνίας για τη διακυβερνητική συνεργασία - Web Site

Πηγή: <http://www.finance.gov.ie/>

4.3.9. Ισπανία

4.3.9.1. Κέντρο Πληροφοριών για Νέες Επιχειρήσεις και Δίκτυο Ίδρυσης Νέων Επιχειρήσεων (CIRCE)

Το πρόγραμμα CIRCE για τις νέες επιχειρήσεις είναι μια πρωτοβουλία που στοχεύει να ανταποκριθεί στα μέτρα που προτάθηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση προκειμένου να ανακουφιστούν τα υπάρχοντα προβλήματα σχετικά με τη δημιουργία νέων επιχειρήσεων και στοχεύει στη μείωση και την απλούστευση του διοικητικού φόρτου που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις, μέσω, μεταξύ άλλων:

- ✚ Του συντονισμού μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών,
- ✚ Της δημιουργίας ενιαίου σημείου επαφής αναφορικά με τη δημιουργία νέων επιχειρήσεων
- ✚ Της ανάπτυξης περιβάλλοντος που διευκολύνει τη δημιουργία και την ανάπτυξη καινοτόμων επιχειρήσεων.



Για το λόγο αυτό, το Κέντρο Πληροφοριών, λειτουργώντας ως υπόδειγμα, είναι βασισμένο σε μια νέα μορφή επιχείρησης, τη νέα επιχειρηματική εταιρία περιορισμένης ευθύνης (SLNE), της οποίας τα χαρακτηριστικά την καθιστούν παρόμοια με την ήδη υπάρχουσα εταιρία περιορισμένης ευθύνης (SL), αν και διαθέτει ορισμένα πρόσθετα πλεονεκτήματα.

The screenshot shows the CIRCE website interface. At the top, there is a header with the Spanish government logo (GOBIERNO DE ESPAÑA, MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO) and the text 'SECRETARÍA GENERAL DE INDUSTRIA, DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA'. Navigation links include 'Ayuda OnLine', 'Información', 'Área Empresario', 'Área PAIT', and 'Área Administración'. The main content area features a 'Novedades' section with several news items, a central banner for creating a company online ('Ya puede crear usted mismo su empresa por internet'), and sections for 'Constituya su empresa a través de un Pait' and 'Subsede electrónica de la DGPYME'. The footer includes a link to join the CIRCE network ('Pincha aquí si eres un profesional privado y quieres adherirte a la red de CIRCE').

Εικόνα 4.13. Κέντρο Πληροφοριών για Νέες Επιχειρήσεις και Δίκτυο Ίδρυσης (CIRCE) - Web Site

Πηγή: <http://www.circe.es/Circe.Publico.Web/pub/Default.aspx>

4.3.9.2. Ισπανική Φορολογική Υπηρεσία (AEAT)

Η Ισπανική Φορολογική Υπηρεσία (AEAT) έχει αναπτύξει διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τόσο για τις επιχειρήσεις (μεταξύ άλλων, τη μηνιαία υποβολή Φ.Π.Α.), όσο και για τους πολίτες (υποβολή φόρου εισοδήματος). Στόχος της AEAT ήταν η ανάπτυξη και υλοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών, αλλά και η εισήγηση νομοθετικών αλλαγών ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες, η ευχρηστία και η αποδοτικότητα για όλα τα συμβαλλόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των τελικών χρηστών.

Με τη χρήση των ΤΠΕ, η AEAT έχει απλοποιήσει τις συνδιαλλαγές με τους χρήστες, παρέχοντας, παραδείγματος χάριν, ηλεκτρονικά έντυπα, προ-συμπληρωμένα έντυπα και εκτεταμένες αυτοματοποιημένες διαδικασίες.



Η χρήση ψηφιακής υπογραφής απαιτείται για την ηλεκτρονική ολοκλήρωση ορισμένων διαδικασιών, αν και το κύριο μέρος των διαδικασιών διεκπεραιώνεται και χωρίς την υπογραφή.

Η ΑΕΑΤ διασυνδέεται με μεγάλο αριθμό φορέων που παρέχουν μεμονωμένες φορολογικές πληροφορίες (π.χ. τοπικές εφορίες, κοινωνική ασφάλιση), και χρησιμοποιεί τις πληροφορίες αυτές για να καταρτίσει τις προ-συμπληρωμένες φορολογικές δηλώσεις των πολιτών.

Logo: GOBIERNO DE ESPAÑA, Agencia Tributaria

Navigation: La Agencia Tributaria, Empleo público, Perfil del contratante

Search: Buscar, Búsqueda avanzada, Portales: --seleccione portal--

Sede electrónica Oficina Virtual

Ciudadanos

- › Renta 2009
- › Familia
- › Certificados, notificaciones y cotejo de documentos

Ver más

Empresas y profesionales

- › Renta 2009
- › Sociedades e Impuesto sobre la Renta de no Residentes 2009
- › Empresarios individuales y profesionales

Ver más

Colaboradores

- › Sociedades e Impuesto sobre la Renta de no Residentes 2009
- › En la aplicación de los tributos
- › En la prevención del fraude fiscal

Ver más

Notificaciones electrónicas obligatorias

declaraciones informativas 2010

plan integral contra el fraude

Aduanas e Impuestos Especiales

Novedades

04-03-11. Informe de Ventas, Empleo y Salarios en las Grandes Empresas. Enero 2011.
Se actualiza el Informe de Ventas, Empleo y Salarios en las Grandes Empresas (Enero de 2011).

02-03-11. Notificación por BOE de fecha 01-03-2011
Resolución de 21 de febrero de 2011, del Servicio de Gestión Económica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se anuncian las notificaciones por comparecencia, después de haber realizado primero y segundo intentos.

Acceda directamente

A un clic

- Calendario del contribuyente
- Carta de Servicios
- Certificados Electrónicos
- Descarga de programas de ayuda
- Folleto informativo

Εικόνα 4.14. The Spanish Tax Agency (AEAT) - Web Site

Πηγή: <http://www.aeat.es/>



5. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

5.1. Εισαγωγή

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο θα παρουσιαστούν οι βασικότερες εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα^{50,51,52,53}, οι οποίες βοήθησαν σε σημαντικό βαθμό τους κυβερνητικούς φορείς και τους φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης. Συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα παρουσιαστούν παρακάτω προσέφεραν αύξηση της αποδοτικότητας των φορέων που εξυπηρετούν, μείωση του κόστους της γραφειοκρατίας, αύξηση των εσόδων και μείωση του χρόνου και αύξηση της ικανοποίησης των πελατών / πολιτών. Οι δύο βασικές εφαρμογές, TaxisNet (e-oikonomia.gr) και τα ΚΕΠ, δεν θα παρουσιαστούν στο συγκεκριμένο κεφάλαιο, παρόλο που αποτελούν δύο από τις σημαντικότερες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δεδομένου ότι παρουσιάστηκαν αναλυτικά στην υποενότητα 4.3.6. της παρούσας εργασίας.

5.2. Υπηρεσίες Αναζήτησης Εργασίας

Μέσω της ιστοσελίδας του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού παρέχεται, τόσο σε πολίτες όσο και σε εργοδότες, η δυνατότητα αναζήτησης εργασίας ή προσωπικού, αντίστοιχα. Εισάγοντας τα κριτήρια της θέσης εργασίας ή του εργαζομένου και με βάση την γεωγραφική περιοχή ενδιαφέροντος, εμφανίζεται λίστα με στοιχεία επικοινωνίας των επιχειρήσεων που ζητούν υπαλλήλους ή των πολιτών που ζητούν εργασία. Περαιτέρω αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών αναμένεται με την ολοκλήρωση του έργου «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα για τις ανάγκες του ΟΑΕΔ», το οποίο συνίσταται στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος που θα υποστηρίζει τις σημαντικότερες δραστηριότητες του Οργανισμού και θα στοχεύει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης και των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το Πληροφοριακό αυτό σύστημα

⁵⁰ Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, <http://www.observatory.gr/files/meletes/eGov20basicServices.pdf>

⁵¹ Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», Αρχείο Βέλτιστων Πρακτικών, <http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=1543>

⁵² Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», Βέλτιστες πρακτικές χρήσης τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο Δημόσιο και Ιδιωτικό Τομέα, Παραδοτέο Π2 - Αποτύπωση υφιστάμενης κατάστασης στην Ελλάδα, http://www.observatory.gr/files/meletes/Dlv2_ApotupwshYfistamenhsKatastashs.pdf

⁵³ Κόκκινου, Α., Κομνηνός, Σ., Μαντζιώκας, Α., Χάλαρης, Ι., Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση, http://www.dee.gr/mediaupload/publications/kokkinou_et_al_e-government_in_EU.pdf



πρώτιστα θα παρακολουθεί τα χαρακτηριστικά της ανεργίας σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο, θα απογράφει τακτικά το εργατικό δυναμικό και θα συμβάλλει στην καταγραφή των ενεργητικών και παθητικών πολιτικής απασχόλησης. Υπό την έννοια αυτή, αφενός θα ενισχύσει την ικανότητα του Οργανισμού να σχεδιάζει πολιτικές απασχόλησης και αφετέρου θα συμβάλλει καταλυτικά στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Στη συγκεκριμένη υπηρεσία η Ελλάδα έχει πετύχει το υψηλότερο επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης, ήδη από το 2002, ενώ παρόμοια πορεία ακολουθεί και η πλειοψηφία των κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

5.3. Κοινωνική Ασφάλιση

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών Κοινωνικής Ασφάλισης εξετάζονται τέσσερις υπηρεσίες, τα επιδόματα ανεργίας, τα οικογενειακά επιδόματα, τα επιδόματα σπουδών (υποτροφίες) και τα ιατρικά έξοδα.

Αναφορικά με τα επιδόματα, ο δικτυακός τόπος του ΟΑΕΔ παρέχει αναλυτική πληροφόρηση για τους όρους και τις προϋποθέσεις λήψης του επιδόματος. Επιπλέον, δίνονται και **υποδείγματα δικαιολογητικών και αιτήσεων** για την έναρξη της διαδικασίας. Οι δύο ανωτέρω υπηρεσίες προσφέρονται επίσης και από τον δικτυακό τόπο των **ΚΕΠ**, στο ίδιο επίπεδο εξυπηρέτησης με τον αντίστοιχο του ΟΑΕΔ (πληροφορίες και υποδείγματα).

Τα επιδόματα σπουδών (υποτροφίες) παρέχονται από το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών (ΙΚΥ). Η ηλεκτρονική ιστοσελίδα του ΙΚΥ προσφέρει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα υποτροφιών για μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα και το εξωτερικό, τόσο για Έλληνες όσο και αλλοδαπούς πολίτες. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα λήψης (download) αιτήσεων για την έναρξη της υποτροφίας. Μεταξύ των διοικητικών αρμοδιοτήτων του ιδρύματος συμπεριλαμβάνεται και η μέριμνα για το πρόγραμμα ανταλλαγής φοιτητών Erasmus, το πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης Leonardo da Vinci, και το ευρωπαϊκό πρόγραμμα Δια Βίου Μάθησης 2007 - 2013.

Τα ιατρικά έξοδα υποστηρίζονται από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Η υπηρεσία αυτή αφορά στην τυπική διαδικασία που ακολουθείται προκειμένου ο ασφαλισμένος να αποζημιωθεί για ιατρικά έξοδα που καλύπτονται από την υποχρεωτική κοινωνική ασφάλιση.

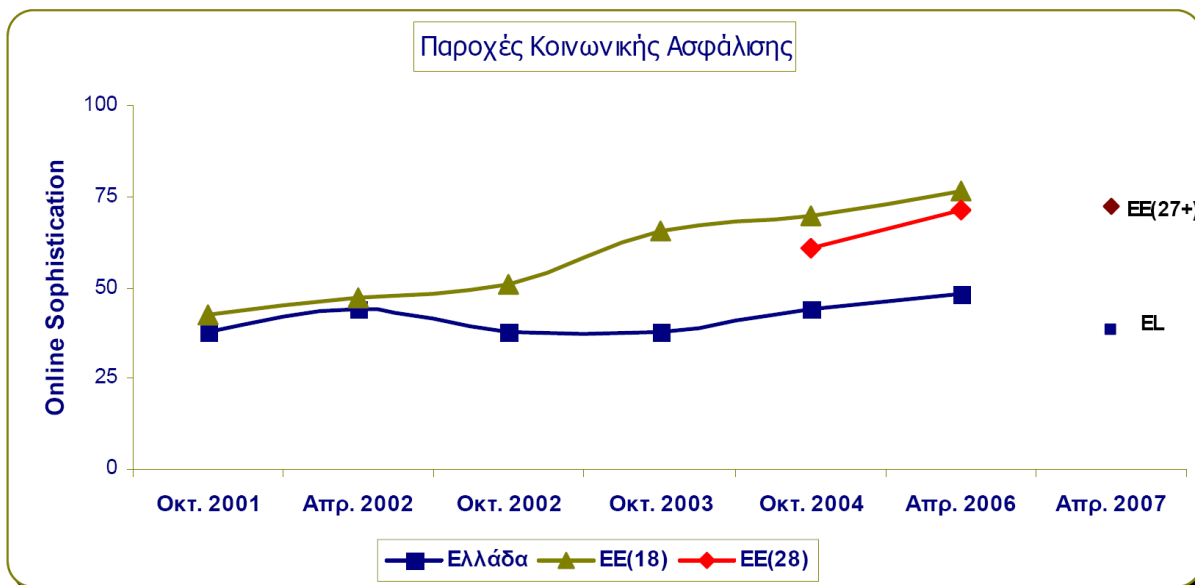


Το 2005 το Υπουργείο προχώρησε στην προτυποποίηση εντύπων ενιαίας λειτουργίας των Νοσοκομείων, γεγονός που αποτελεί την πρώτη επιστημονική προσπάθεια για χρήση κοινών προτύπων στα έντυπα των Νοσοκομείων της χώρας. Στην ιστοσελίδα του Υπουργείου, κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να έχει πρόσβαση σε όλα τα έντυπα που έχουν καταρτιστεί καθώς και να ενημερωθεί πλήρως από τον αντίστοιχο Οδηγό που έχει αναρτηθεί. Έντυπα σχετικά με τα ιατρικά κόστη και την αποζημίωση του ασθενή από τα ασφαλιστικά ταμεία είναι, για παράδειγμα, η απόδειξη είσπραξης νοσηλίων (Έντυπο Δ5-231), το δελτίο χρέωσης ασθενούς (Δ2- 133), κλπ. Συνολικά διαμορφώθηκαν 179 έντυπα. Το επίπεδο ηλεκτρονικής διάθεσης της υπηρεσίας αναμένεται να βελτιωθεί με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης των Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων στα Περιφερειακά Συστήματα Υγείας και Πρόνοιας (ΠΕΣΥΠ) της χώρας. Τα παραπάνω έργα χρηματοδοτούνται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» και έχουν ως σκοπό τον πλήρη εκσυγχρονισμό και διασύνδεση των συστημάτων υγείας της χώρας, προκειμένου για την αποτελεσματικότερη λειτουργία τους και την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη.

Σχετικά με την υπό εξέταση υπηρεσία, τα έργα των ΠΕΣΥΠ προβλέπουν, μεταξύ άλλων, την εγκατάσταση υποσυστήματος διαχείρισης ασθενών, που θα υποστηρίζει λειτουργίες όπως:

- ✘ Διαχείριση ραντεβού,
- ✘ Λογιστήριο Ασθενών - Τιμολόγηση και Κοστολόγηση Ιατρικών Υπηρεσιών,
- ✘ Ηλεκτρονικά Συνταγολόγια, κλπ.

Στο διάγραμμα που ακολουθεί φαίνεται η πρόοδος της χώρας μας στην ψηφιακή ολοκλήρωση της δέσμης των τεσσάρων ανωτέρω υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης. Δυστυχώς δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία από το 2007 έως το 2010.



Διάγραμμα 5.1. Διαχρονική εξέλιξη της ψηφιακής ολοκλήρωσης των υπηρεσιών παροχής κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα και Ε.Ε.

Πηγή: Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, <http://www.observatory.gr/files/meletes/eGov20basicServices.pdf>

5.4. Καταχώρηση Οχήματος

Δημόσιος Φορέας:	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
Δικτυακός Τόπος:	www.e-oikonomia.gr www.kep.gov.gr

Από το Φεβρουάριο του 2004, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας προσφέρει την υπηρεσία "e-Οχήματα", η οποία επιτρέπει στους ίδιους τους φορολογούμενους να προτείνουν διορθώσεις στοιχείων των ΙΧ επιβατηγών οχημάτων τους, όπως αυτά εμφανίζονται στα ειδοποιητήρια πληρωμής τελών κυκλοφορίας, τα οποία παραλαμβάνουν από την εφορία. Οι κάτοχοι Ι.Χ. επιβατηγών αυτοκινήτων ή δικύκλων έχουν τη δυνατότητα με τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διαδικτυακής Υπηρεσίας "e-Οχήματα":

α. Να ελέγξουν τα στοιχεία των Ι.Χ. Οχημάτων, των οποίων εμφανίζονται ως Ιδιοκτήτες στο Αρχείο Οχημάτων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

β. Να υποβάλλουν τροποποιητικές δηλώσεις, αν διαπιστώσουν την ύπαρξη λανθασμένης ή ελλιπούς πληροφορίας, σύμφωνα πάντα με τα στοιχεία που αναγράφονται στην άδεια



κυκλοφορίας του οχήματος. Επίσης, οι πιστοποιημένοι χρήστες της υπηρεσίας μπορούν να κάνουν και δήλωση κατοχής νέου οχήματος ηλεκτρονικά. Ειδικότερα μέσω της Υπηρεσίας είναι δυνατή:

- ✘ Η τροποποίηση της εμφανιζόμενης Ημερομηνίας Πρώτης Άδειας,
- ✘ Η τροποποίηση του κυβισμού,
- ✘ Η τροποποίηση του ποσοστού ιδιοκτησίας,
- ✘ Η δήλωση μετάβασης του Οχήματος σε καθεστώς ακινησίας,
- ✘ Η δήλωση ιδιοκτησίας τροχόσπιτου,
- ✘ Η αποποίηση της ιδιοκτησίας Οχήματος, το οποίο δεν είχε ποτέ στην κατοχή του ο δηλών, ή το οποίο έχει μεταβιβαστεί ή διαγραφεί οριστικά,
- ✘ Η αλλαγή Αριθμού Κυκλοφορίας Οχήματος,
- ✘ Η δήλωση απαλλαγής από τέλη κυκλοφορίας.

5.5. Οικοδομική Άδεια

Δημόσιος Φορέας:	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
Δικτυακός Τόπος:	www.kep.gov.gr

Για την έναρξη της διαδικασίας χορήγησης οικοδομικής άδειας, οι πολίτες μπορούν να απευθυνθούν στα ΚΕΠ. Μέσω της ιστοσελίδας των ΚΕΠ παρέχονται πληροφορίες για την έναρξη της διαδικασίας χορήγησης της άδειας και, συγκεκριμένα, η αρμόδια υπηρεσία, τα δικαιολογητικά που απαιτούνται, εκτίμηση απαιτούμενου χρόνου καθώς και η ακολουθούμενη διαδικασία.

Η ηλεκτρονική παροχή της εν λόγω υπηρεσίας αναμένεται να βελτιωθεί στο άμεσο μέλλον, όπως ορίζεται και στο βασικό κείμενο για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στη χώρα κατά τα επόμενα έτη, ήτοι την «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013». Στο πλαίσιο του δεύτερου βασικού άξονα της Ψηφιακής Στρατηγικής «Βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών» προτείνεται σειρά δράσεων μεσοπρόθεσμου (έως το 2008) και μακροπρόθεσμου (έως το 2013) ορίζοντα για την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών προς τον πολίτη και τη μείωση των γραφειοκρατικών εμποδίων που συναντά καθημερινά.

Ειδικά στον τομέα της Πολεοδομίας, σημαντική ώθηση σε όλες τις συναφείς με δόμηση διαδικασίες αναμένεται να δώσει το έργο της «Ηλεκτρονικής Πολεοδομίας», σκοπός του οποίου είναι η βελτιστοποίηση της λειτουργίας των πολεοδομιών ανά την επικράτεια μέσω της αυτοματοποίησης ορισμένων εσωτερικών διαδικασιών τους. Στόχοι είναι:



- ✘ Η απλοποίηση (μέσα στο ισχύον νομικό πλαίσιο) και αυτοματοποίηση των διαδικασιών των πολεοδομιών, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών στους πολίτες,
- ✘ Η ηλεκτρονική καταγραφή της εσωτερικής κίνησης των εισερχομένων εγγράφων με ιδιαίτερη έμφαση στην παρακολούθηση των διαδοχικών χρεώσεων που κατά κανόνα απαιτούνται για τη διεκπεραίωση μιας υπόθεσης,
- ✘ Η γρήγορη αναζήτηση, επεξεργασία και εκτύπωση εισερχομένων και εξερχόμενων εγγράφων και αιτήσεων πολιτών και η δημιουργία, συντήρηση και ασφάλεια των αρχείων:
 - Στελεχών οικοδομικών αδειών
 - Πράξεων Αυθαιρέτων
- ✘ Η συνεργασία και η διαλειτουργικότητα με άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Η «Ηλεκτρονική Πολεοδομία» θα επιτρέψει την ηλεκτρονική υποβολή δικαιολογητικών για την έκδοση οικοδομικών αδειών, τη διασύνδεση με το Εθνικό Κτηματολόγιο και τη συνεργασία με Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα (GIS), μειώνοντας σημαντικά τη γραφειοκρατία και επιτρέποντας στον πολίτη να έχει εύκολη και άμεση πρόσβαση στις επιθυμητές πληροφορίες και να διεκπεραιώνει τις σχετικές διαδικασίες με πολύ μεγαλύτερη άνεση και ταχύτητα.

5.6. Δήλωση στην Αστυνομία

Δημόσιος Φορέας:	Υπουργείο Δημόσιας Τάξης
Δικτυακός Τόπος:	www.mopo.gr ή www.ydt.gr

Η συγκεκριμένη υπηρεσία αφορά στη δήλωση κλοπής προσωπικών αγαθών προς την αστυνομία, για παράδειγμα κλοπή αυτοκινήτου, διάρρηξη, κλπ.

Στην Ελλάδα, ο υπεύθυνος φορέας για τις ανωτέρω διαδικασίες είναι η Ελληνική Αστυνομία, η οποία υπάγεται στο Υπουργείο Δημόσιας Τάξης. Σε περίπτωση κλοπής, ο πολίτης χρειάζεται να επισκεφθεί κάποιο αστυνομικό τμήμα και να κάνει σχετική δήλωση, όπως άλλωστε ενημερώνει και η ιστοσελίδα του Υπουργείου, στον τομέα «Χρήσιμες Συμβουλές για την ασφάλειά σας». Εκεί περιλαμβάνονται συμβουλές προς τους πολίτες για θέματα όπως: οδική ασφάλεια, κλοπή οχήματος ή από όχημα, ληστεία, διάρρηξη, αρπαγή



τσάντας, χρήση αυτομάτων τραπεζικών μηχανών, ασφαλή πρόσβαση στο διαδίκτυο, καθώς και ειδικές συμβουλές για ανήλικους, γυναίκες και υπερήλικες. Επιπρόσθετα, ενημερώνει τους πολίτες για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν στην περίπτωση που τύχουν θύματα κάποιας από τις παραπάνω ενέργειες.

5.7. Εγγραφή στην Ανώτατη Εκπαίδευση

Δημόσιος Φορέας:	Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων
Δικτυακός Τόπος:	www.yperpth.gr

Το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων έχει ξεκινήσει μια συντονισμένη προσπάθεια για την αξιοποίηση των δυνατοτήτων των Νέων Τεχνολογιών και την ένταξή τους στην καθημερινή εκπαιδευτική διαδικασία. Μέσω της ιστοσελίδας, ο υποψήφιος σπουδαστής έχει τη δυνατότητα να ενημερωθεί για τα παρακάτω θέματα:

- ✗ Σύστημα Πρόσβασης στην Ανώτατη Εκπαίδευση,
- ✗ Πρόγραμμα και Θέματα Πανελλαδικών Εξετάσεων,
- ✗ Βάσεις Εισακτέων,
- ✗ Επιτυχόντες Ανώτερης και Ανώτατης Εκπαίδευσης,
- ✗ Ημερομηνίες Εγγραφής σε ΑΕΙ και ΤΕΙ.

5.8. Υπηρεσίες Υγείας

Δημόσιος Φορέας:	Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης
Δικτυακός Τόπος:	www.mohaw.gr , http://healthgls.ariadne-t.gr/healthmap/

Σύμφωνα με τη μεθοδολογία της μελέτης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για τη συγκεκριμένη υπηρεσία εξετάζεται η τυπική διαδικασία για το κλείσιμο ραντεβού σε δημόσιο νοσηλευτικό ίδρυμα. Βέβαια η συγκεκριμένη υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν ανταποκρίνεται επαρκώς, δεδομένου ότι υπάρχει μόνο δυνατότητα τηλεφωνικής ενημέρωσης και ορισμού ραντεβού.

Στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Υγείας υπάρχουν πληροφορίες αναφορικά με τις εφημερίες των νοσοκομείων και φαρμακείων, καθώς και χρήσιμα τηλέφωνα και διευθύνσεις. Στα πλαίσια του προγράμματος «Δήλος» έχει στηθεί ο Υγειονομικός Χάρτης του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Ο χάρτης προσφέρει τη δυνατότητα στο



χρήστη να αναζητήσει, με έναν πολύ εύχρηστο τρόπο, όλες τις δομές υγείας στην Ελλάδα. Επιλέγοντας από μία λίστα το είδος ή τα είδη των δομών που τον ενδιαφέρουν, απεικονίζονται πάνω σε έναν χάρτη της Ελλάδας η ακριβής θέση τους (με δυνατότητες zoom). Παράλληλα, μέσω της βάσης δεδομένων που παρέχεται από την συγκεκριμένη ιστοσελίδα ο χρήστης έχει πρόσβαση στα στοιχεία επικοινωνίας όλων των δομών υγείας της Ελλάδας.

5.9. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης

Δημόσιος Φορέας:	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ)
Δικτυακός Τόπος:	www.ika.gr

Μέσω της ιστοσελίδας του ΙΚΑ δίνεται πλέον η δυνατότητα να διεκπεραιωθούν ηλεκτρονικά οι κοινωνικές εισφορές των επιχειρήσεων προς τους εργαζομένους τους. Η καταβολή των ασφαλιστικών εισφορών μέσω Internet, γίνεται μέσα από το σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών της ιστοσελίδας της τράπεζας στην οποία ο χρήστης διατηρεί λογαριασμό, εφόσον η τράπεζα συνεργάζεται με το ΙΚΑ για την καταβολή εργοδοτικών εισφορών και παρέχει υπηρεσία web-banking.

5.10. Σύσταση Εταιρείας

Δημόσιος Φορέας:	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)
Δικτυακός Τόπος:	www.gge.gr

Στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου υπάρχουν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τις απαραίτητες ενέργειες που χρειάζεται να γίνουν προκειμένου για τη σύσταση νέας εταιρείας, οποιασδήποτε νομικής μορφής.

Στόχος της ιστοσελίδας είναι να προσφέρει μία πλήρη και δομημένη ενημέρωση, η οποία ξεκινά από τις προϋποθέσεις που πρέπει να καλύπτει ο ενδιαφερόμενος επενδυτής για να ιδρύσει επιχείρηση συγκεκριμένου τύπου και φτάνει μέχρι την πλήρη νομιμοποίηση της νέας εταιρείας.

Περιλαμβάνονται επίσης άλλες συμπληρωματικές πληροφορίες, ιδιαίτερα χρήσιμες στον ενδιαφερόμενο επενδυτή, όπως διευθύνσεις και τηλέφωνα των αρμοδίων υπηρεσιών, με



στόχο την πληρέστερη προετοιμασία του πριν ακόμα αρχίσει τις συναλλαγές του με τη δημόσια διοίκηση.

5.11. Σύσταση Εταιρείας

Δημόσιος Φορέας:	Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδος (ΕΣΥΕ)
Δικτυακός Τύπος:	www.statistics.gr

Η παρούσα υπηρεσία αφορά στην παροχή στοιχείων προς την Εθνική Στατιστική υπηρεσία και, εξ ορισμού, καλύπτεται από τη δυνατότητα συμπλήρωσης και ηλεκτρονικής αποστολής τουλάχιστον ενός στατιστικού ερωτηματολογίου.

Στην Ελλάδα έχει αναπτυχθεί και λειτουργεί, από την ΕΣΥΕ, το ηλεκτρονικό σύστημα υποβολής δηλώσεων **Intrastat** καθώς και το σύστημα **ZEYΣ**.

Μέσω του **Intrastat** γίνεται δήλωση στην ΕΣΥΕ για τη διακίνηση αγαθών από τις επιχειρήσεις μεταξύ των κρατών - μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το Intrastat λειτουργεί με απόλυτη επιτυχία από τον Ιανουάριο του 2003 και εξυπηρετεί **40.614** εγγεγραμμένες επιχειρήσεις και **4.211** λογιστές / λογιστικά γραφεία που έχουν υποβάλλει συνολικά **612.220** δηλώσεις. Η χρήση του συστήματος καλύπτει περίπου το 70% του συνόλου των υπόχρεων υποβολής δήλωσης Intrastat.

Επιπρόσθετα, από τον Αύγουστο 2004, είναι δυνατή η ηλεκτρονική υποβολή των μηνιαίων δελτίων της κίνησης τουριστικών καταλυμάτων μέσω του συστήματος **ZEYΣ**. Με την ηλεκτρονική υποβολή του μηνιαίου δελτίου κίνησης καταργείται αυτόματα η υποχρέωση αποστολής του έντυπου ερωτηματολογίου, στις κατά τόπους αστυνομικές αρχές, τον ΕΟΤ και τη Γ.Γ. ΕΣΥΕ. Μέσω ειδικής διαδικασίας προβλέπεται και η αυτόματη βεβαίωση παραλαβής του δελτίου.

5.12. Δηλώσεις στα Τελωνεία

Δημόσιος Φορέας:	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Δικτυακός Τύπος:	www.e-oikonomia.gr , www.taxisnet.gr

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων έχει αναπτύξει τη δέσμη υπηρεσιών ICISnet, σχετικά με ηλεκτρονική διαμετακόμιση και αναζήτηση εθνικών φορολογικών επιβαρύνσεων για εισαγόμενα προϊόντα με βάση την κωδικοποίηση TARIC.



Τον Οκτώβριο 2007, η ΓΓΠΣ ανακοίνωσε την πλήρη κάλυψη όλων των τελωνείων με τη νέα υπηρεσία ηλεκτρονικής διαμετακόμισης του ICISnet, καθώς μέχρι τότε εφαρμοζόταν πιλοτικά σε ορισμένα τελωνεία. Η εν λόγω υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής λήψης (download) των εγγράφων που απαιτούνται για να δηλώσουν οι επιχειρήσεις τα εισαγόμενα προϊόντα τους στα τελωνεία της χώρας, ενώ, παράλληλα, υπάρχουν συγκεντρωμένες πληροφορίες σχετικές με τελωνειακά ζητήματα, συναλλαγές με τα τελωνεία και το ICIS, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα των Τελωνείων (ΟΠΣΤ) που υποστηρίζει την παροχή των υπηρεσιών ICISnet.

Με την πρώτη ηλεκτρονική υπηρεσία Τελωνειακού ενδιαφέροντος, προσφέρονται τα παρακάτω πλεονεκτήματα:

- ✘ Συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο
- ✘ Υψηλή προστιθέμενη αξία για τον χρήστη με:
 - ❖ Λεπτομερή αναφορά λαθών των υποβαλλόμενων δηλώσεων
 - ❖ Ενημέρωση για την κατάσταση των συναλλαγών σε πραγματικό χρόνο (online)
 - ❖ Λειτουργικό και εύχρηστο σύστημα διαχείρισης συναλλαγών
 - ❖ Μείωση χρόνου αναμονής των ενδιαφερομένων στα Τελωνεία
- ✘ Μείωση φόρτου εργασίας για υπαλλήλους Τελωνείων
 - ❖ Μη εισαγωγή στοιχείων από τις έντυπες Δηλώσεις Διαμετακόμισης
 - ❖ Μείωση αριθμού αποτυχημένων δηλώσεων που τελικά φτάνουν στο Τελωνείο

Η ηλεκτρονική υπηρεσία Υποβολής Δήλωσης Διαμετακόμισης αποτελεί προπομπό του έργου ICISnet, το οποίο θα προσφέρει τη δυνατότητα υλοποίησης των περισσότερων συναλλαγών με τα τελωνεία μέσω Internet.

5.13. Δημόσιες Προμήθειες

Δημόσιος Φορέας:	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)
Δικτυακός Τόπος:	www.aae.gr

Η υπηρεσία που εξετάζεται εδώ αφορά στη διαδικασία εκδήλωσης ενδιαφέροντος για διαγωνισμούς Δημόσιων Προμηθειών, κατόπιν δημόσιας διακήρυξης.

Από την ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου, οι ενδιαφερόμενοι έχουν τη δυνατότητα να πληροφορηθούν σε ότι αφορά τις Δημόσιες Προμήθειες. Συγκεκριμένα, η



ιστοσελίδα περιλαμβάνει το νομοθετικό πλαίσιο των Δημόσιων Προμηθειών, παρελθούσες και μελλοντικές διακηρύξεις προμηθειών, υπογραφείσες συμβάσεις, ενιαίες τεχνικές προδιαγραφών ειδών και, τέλος, το ετήσιο πρόγραμμα κρατικών προμηθειών. Επιπρόσθετα, παρέχεται ενημέρωση για το ετήσιο ενιαίο πρόγραμμα κρατικών προμηθειών, καθώς και πληροφορίες για τις τεχνικές προδιαγραφές των ειδών που προκηρύσσονται.

Ακολουθώντας μερικά απλά βήματα ο κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να κάνει ηλεκτρονική λήψη όλου του υλικού της προκήρυξης που τον ενδιαφέρει (γενικοί και ειδικοί όροι, περιγραφή αγαθού, μέθοδος και κριτήρια αξιολόγησης, κείμενο προκήρυξης, νομοθετικό πλαίσιο, υπόδειγμα βιογραφικού και εγγυήσεων, πίνακες οικονομικής προσφοράς).

Ιδιαίτερη ώθηση στην ανάπτυξη της υπηρεσίας θα δώσει το αναμενόμενο έργο του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών (ΕΣΗΔΠ) που υλοποιείται από τη Γενική Γραμματεία εμπορίου. Το ΕΣΗΔΠ έχει στόχο αφενός να βελτιώσει την υφιστάμενη κατάσταση σχετικά με τον τρόπο και τις διαδικασίες εκτέλεσης των δημόσιων προμηθειών και αφετέρου να προδιαγράψει και να υποστηρίξει την εφαρμογή και χρήση νέων μοντέλων. Στο πλαίσιο αυτό, ο βασικός στόχος του ΕΣΗΔΠ μπορεί να αναλυθεί περαιτέρω στους παρακάτω άξονες δράσης:

- ✘ Μηχανογραφική υποστήριξη των διαδικασιών δημόσιων προμηθειών, με στόχο την επιτάχυνση και απλούστευση τόσο της συνολικής διαδικασίας όσο και επιμέρους τμημάτων της.
- ✘ Υποστήριξη νέων πρακτικών (συμφωνίες - πλαίσιο, ηλεκτρονικές δημοπρασίες).
- ✘ Λογική διαδικτύωση των αναθετουσών αρχών του Δημοσίου και των ιδιωτικών επιχειρήσεων (προμηθευτών) με τις κεντρικές υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου.
- ✘ Βελτίωση της εσωτερικής μηχανογράφησης και πληροφορικής υποδομής της ΓΓΕ, με την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και πρακτικών.
- ✘ Δημιουργία ενός ανοιχτού συστήματος, προσβάσιμου τόσο από τα στελέχη της ΓΓΕ όσο και από τους φορείς του Δημοσίου που συμμετέχουν στη διαμόρφωση του Ενιαίου Προγράμματος Προμηθειών (ΕΠΠ) και τις ιδιωτικές επιχειρήσεις - προμηθευτές.
- ✘ Βελτίωση της επικοινωνίας με τους φορείς του Δημοσίου και τους προμηθευτές.
- ✘ Παροχή καλύτερης και πληρέστερης πληροφόρησης, καθώς και προηγμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, π.χ. ηλεκτρονικής υποβολής προσφορών προς κάθε ενδιαφερόμενο (αναθέτουσες αρχές, προμηθευτές, ευρύ κοινό).



- ✘ Εφαρμογή δράσεων ενημέρωσης και εκπαίδευσης των δημόσιων φορέων και προμηθευτών στο νέο τεχνολογικό περιβάλλον, έτσι ώστε να διασφαλιστεί στο μέγιστο βαθμό η αποδοχή και χρήση του ΕΣΗΔΠ.

Η ανάπτυξη και αυτοματοποίηση των διαδικασιών εκτέλεσης Δημοσίων Προμηθειών, αποτελεί άμεση προτεραιότητα μεταξύ των προβλεπόμενων δράσεων για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στη χώρα κατά τα επόμενα έτη, όπως ορίζεται και στο κείμενο της «Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013». Η εισαγωγή του ΕΣΗΔΠ θα προκαλέσει:

- ✘ σημαντική εξοικονόμηση κόστους προμηθειών για το δημόσιο τομέα,
- ✘ ενίσχυση της διαφάνειας,
- ✘ ώθηση των επιχειρήσεων - προμηθευτών του δημοσίου ή και άλλων επιχειρήσεων που σήμερα δεν έχουν πρόσβαση, στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών προκειμένου να διευρύνουν το πελατολόγιο και τον κύκλο εργασιών τους.



6. ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΟΡΕΙΝΗΣ ΗΛΕΙΑΣ

6.1. Εισαγωγή

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο θα επικεντρωθούμε στο σχεδιασμό μίας ηλεκτρονικής πλατφόρμας, η οποία θα προάγει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο Δήμο Ορεινής Ηλείας. Στο αρχικό στάδιο θα εξετάσουμε κατά πόσο οι τοπικοί φορείς και οι φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης του Δ. Ορεινής Ηλείας εφαρμόζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και σε ποιο βαθμό. Στη συνέχεια, σε περίπτωση που την εφαρμόζουν, θα προτείνουμε λύσεις για τη βελτίωση, ενώ σε διαφορετική περίπτωση θα προταθεί μία πλατφόρμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

6.2. Μεθοδολογία

Για να προταθεί μία ηλεκτρονική υπηρεσία για το Δήμο Ορεινής Ηλείας, κρίθηκε σκόπιμο να δημιουργηθεί μία μεθοδολογία η οποία θα μας έδινε αντικειμενικές πληροφορίες και συμπεράσματα. Ως εκ τούτου, πραγματοποιήθηκε έρευνα σε σημαντικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης. Η έρευνα συμπεριέλαβε την εξέταση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των διαφόρων νομών και δήμων καθώς και τον προσδιορισμό των εφαρμογών που χρησιμοποιεί ο κάθε υπό μελέτη νομός και δήμος.

Οι δήμοι που συμμετείχαν στην έρευνα καθώς και τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.



Πίνακας 6.1. Νομοί και δήμοι που συμμετείχαν στην έρευνα και χρησιμοποιούμενες εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Νομός	Δήμος	Υπηρεσίες / Λειτουργίες										
		Αιτήσεις/ Πιστοποιητικά	Πληρωμές δημοτικών φόρων	Αιτήματα/ καταγγελίες	Ενημέρωση δικαιούχων	Δημοσίευση αποφάσεων Δ.Σ.	Δημοσκοπήση πολιτών	Πληρωμή προστίμων ΚΟΚ	Πληρωμή τελών ύδρευσης	Εύρεση εργασίας	Forum	Ενημέρωση πολιτών
Αττική	Χαλάνδρι ⁵⁴	✓		✓	✓	✓	✓					✓
	Γαλάτσι ⁵⁵	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Πειραιάς ⁵⁶										✓	✓
	Άλιμος ⁵⁷											
Μαγνησία	Βόλος ⁵⁸			✓	✓							✓
Τρίκαλα	Τρίκαλα ⁵⁹			✓							✓	✓
Καρδίτσα	Καρδίτσα ⁶⁰	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Μαγνησία	Νέα Ιωνία ⁶¹	Μόνο για υπαλλήλους του Δήμου									✓	✓
Φθιώτιδα	Λαμία ⁶²	Μέσω της πλατφόρμας http://services.lamia-city.gr			✓		✓				✓	✓

⁵⁴ <http://www.euripidis.gr/frontoffice/portal.asp?cpage=NODE&cnode=119>

⁵⁵ <http://www.galatsi.gov.gr/web/guest/diakyvernisi>

⁵⁶ <http://www.pireasnet.gr/Default.aspx?tabid=927>

⁵⁷ <http://www.alimos.gov.gr/el-gr/Default.aspx>

⁵⁸ <http://politis.volos-city.gr>

⁵⁹ <http://www.e-trikala.gr>

⁶⁰ <http://www.karditsa-city.gr/web/guest/95>

⁶¹ http://www.neaionia-magnesia.gr/index.php?option=com_content&task=view&id=192&Itemid=536

⁶² <http://www.lamia-city.gr/question.php>



6.3. Επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Δήμο Ορεινής Ηλείας

Έπειτα από επικοινωνία με φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και με επιχειρήσεις του Δ. Ορεινής Ηλείας, αλλά και ευρύτερα του νομού Ηλείας, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο νομό Ηλείας είναι μικρή έως ανύπαρκτη. Η μόνη ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να εντοπιστεί στη Δ.Ο.Υ. Ηλείας και συγκεκριμένα κατά την υποβολή περιοδικού ΦΠΑ ή καταχώρησης φορολογικών δηλώσεων. Η συγκεκριμένη διαδικασία δεν μπορεί να θεωρηθεί σημαντική πρωτοβουλία των φορέων τοπικής και περιφερειακής αυτοδιοίκησης του Νομού και της Περιφέρειας, αντίστοιχα, δεδομένου ότι υπάγονται σε λειτουργίες και ενέργειες της Εθνικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και όχι της Τοπικής Διακυβέρνησης.

Το συμπέρασμα που εξάχθηκε μπορεί εύκολα να επιβεβαιωθεί από την αδυναμία υλοποίησης και εφαρμογής των Περιφερειακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων του Νομού Ηλείας και ειδικότερα προγραμμάτων με κεντρικό άξονα προτεραιότητας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση των περιφερειών. Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελούν τα Ενταγμένα Έργα της Περιφέρειας Πελοποννήσου στο Ε.Π. “Πολιτεία”, τα οποία εκπονούνται κάθε τρία χρόνια αλλά δεν έχουν δώσει κάποιο θετικό αποτέλεσμα στον υπό μελέτη Νομό.

6.4. Αντικείμενο του συστήματος Η-Δ του Δ. Ορεινής Ηλείας⁶³

Το προτεινόμενο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Δ. Ορεινής Ηλείας αποσκοπεί στην εγκατάσταση σύγχρονων εργαλείων πληροφορικής και στο σχεδιασμό και την υλοποίηση ενός σύγχρονου και ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Στόχος είναι η παροχή, μέσω της πύλης, ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης για τους Δημότες του υπό μελέτη Δήμου. Με την έννοια της ολοκληρωμένης παροχής εννοούμε την επίτευξη εξυπηρέτησης μέσω εναλλακτικών καναλιών (διαδικτύου, τηλεφωνικά), πλήρως ηλεκτρονικά. Σε περίπτωση που η πλήρως ηλεκτρονική ολοκλήρωση δεν είναι θεσμικά εφικτή (όπως για λόγους εξασφάλισης της ταυτοπροσωπίας), θα πρέπει να εξασφαλίζεται μοναδική μετάβαση του

⁶³ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», Έργο «Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Δήμου Πάρου», Υποέργο «Προσαρμογή, Ανάπτυξη, Έλεγχος και Εγκατάσταση Συστήματος και Βοηθητικών Εφαρμογών», http://images.gloman.netuse.gr/filesystem/Multimedia/pdf/prokiriksi_id1461.pdf



ενδιαφερόμενου (π.χ. για την πιστοποίηση της ταυτότητας πριν από την παραλαβή του εγγράφου). Οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι των ακόλουθων κατηγοριών:

- ✚ Υπηρεσίες Αιτήσεων Πιστοποιητικών, Ληξιαρχικών Πράξεων και Βεβαιώσεων (οι πλέον δημοφιλείς)
- ✚ Υπηρεσίες Έκδοσης Αδειών (κάθε είδους άδειας που ανήκει στη δικαιοδοσία του Δήμου)
- ✚ Υπηρεσίες Δηλώσεων, Εγγραφών, Διαγραφών, Τροποποιήσεων Στοιχείων, Μεταφοράς Δικαιωμάτων (π.χ. εκλογικών δικαιωμάτων)
- ✚ Αιτήματα και Καταγγελίες Πολιτών

Βασικό αντικείμενο της πρότασης είναι η ανάπτυξη των επιμέρους υποσυστημάτων του συστήματος, αλλά και των εξειδικευμένων εφαρμογών, καθώς επίσης και η εκπαίδευση των δυνητικών χρηστών, για την παροχή υπηρεσιών που ανήκουν στις παραπάνω κατηγορίες.

Ο τρόπος παροχής των υπηρεσιών από την ηλεκτρονική πύλη είναι αρκετά ξεκάθαρος και αφορά την επιλογή της υπηρεσίας από ένα μενού προσφερόμενων υπηρεσιών, τη συμπλήρωση στοιχείων από τον δημότη, την ταυτοποίησή του με συνδυασμό στοιχείων ταυτοποίησης (αριθμός ΑΦΜ ή αριθμός ταυτότητας και κωδικός που του έχει δοθεί ιδιοχειρώς από το προσωπικό του φορέα).

6.5. Αρχιτεκτονική Συστήματος

Το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΣΗΔ) του Δ. Ορεινής Ηλείας που καλείται να υλοποιήσει η ομάδα έργου (ομάδα που θα αποτελείται από έναν εκπρόσωπο της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, των ΚΕΠ, της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας και του προσωπικού της εταιρείας⁶⁴ που εξειδικεύεται σε θέματα ανάπτυξης και εγκατάστασης εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης) θα είναι ένα Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ), το οποίο αποτελείται από διακριτά υποσυστήματα. Μέρος του περιεχομένου και των λειτουργιών του ΟΠΣ θα παρέχονται στους πολίτες μέσω της διαδικτυακής πύλης γεγονός το οποίο προϋποθέτει την διασύνδεση και διαλειτουργικότητα της πύλης με το περιεχόμενο και τις λειτουργίες του ΟΠΣ.

Οι επιμέρους λειτουργίες της κάθε λειτουργικής περιοχής υλοποιούνται από ξεχωριστά υποσυστήματα του Συστήματος, τα οποία θα έχουν σαφώς καθορισμένο θεματικό χαρακτήρα.

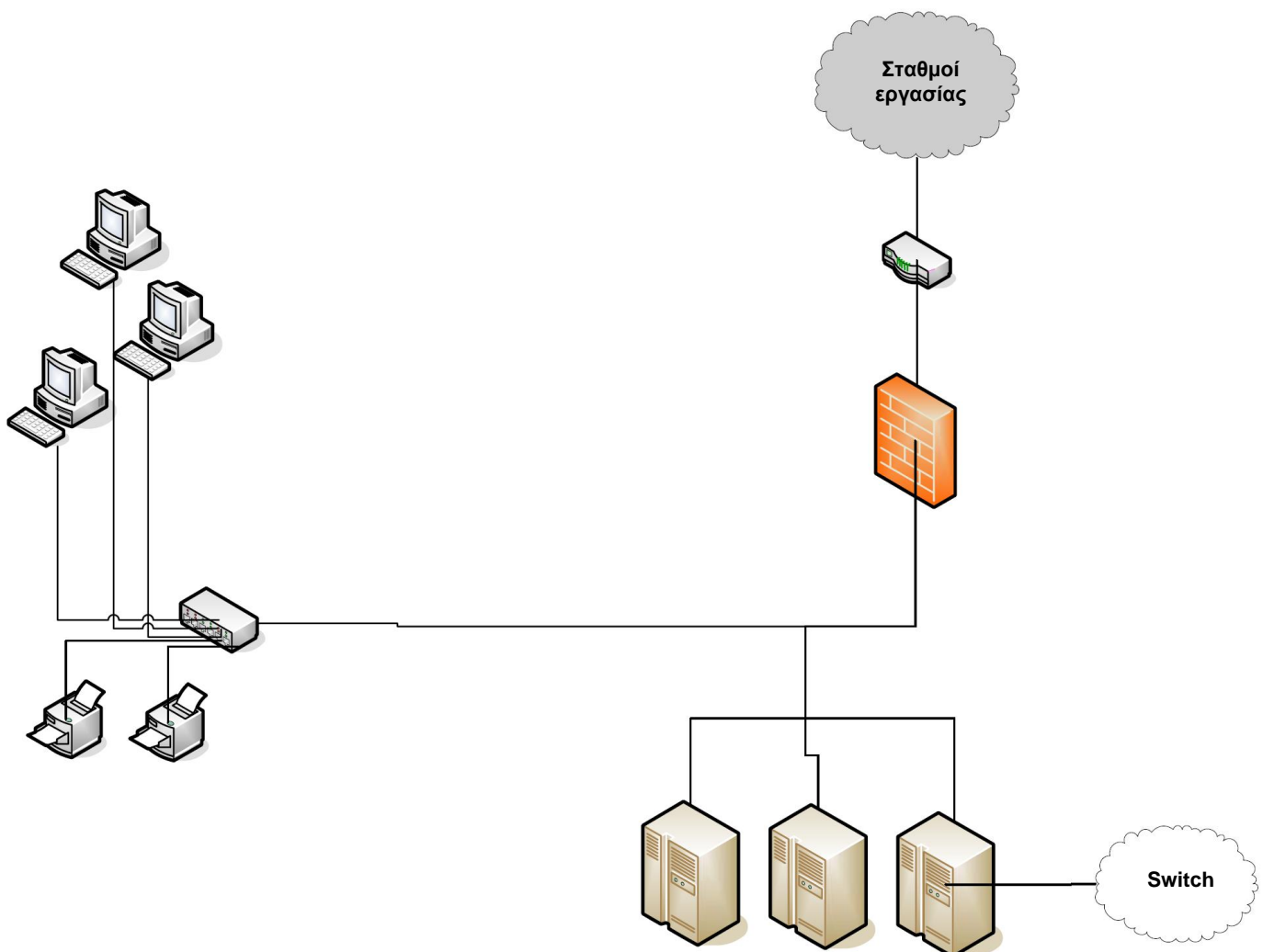
⁶⁴ Η συγκεκριμένη εταιρία θα αναφέρεται ως ανάδοχος



Τα Υποσυστήματα που αποτελούν το ΟΠΣ διακρίνονται σε:

- ✚ Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης.
- ✚ Υποσύστημα Διαχείρισης της Διαδικτυακής Πύλης.
- ✚ Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων - Αιτήσεων Πολιτών
- ✚ Υποσύστημα Φωνητικής Πύλης

Όλες οι λειτουργίες του ΟΠΣ θα πρέπει να διεκπεραιώνονται μέσω Web-based υπηρεσιών με τη χρήση ενός οποιουδήποτε Browser και χωρίς να απαιτείται η εγκατάσταση εφαρμογών στους υπολογιστές των υπαλλήλων. Η Αρχιτεκτονική του ΟΠΣ απεικονίζεται ενδεικτικά στο ακόλουθο Σχήμα (δεν απεικονίζεται το υποσύστημα της φωνητικής πύλης):



Διάγραμμα 6.1. Αρχιτεκτονική συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Δ. Ορεινής Ηλείας



6.5.1. Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης

6.5.1.1. Εισαγωγή

Η υλοποίηση της Διαδικτυακής Πύλης προσθέτει σημαντικά πλεονεκτήματα για το Δήμο και ενισχύει τη χρήση πρωτοποριακών λύσεων από αυτόν. Η ηλεκτρονική Πύλη θα επιφέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα μόνο αν διαθέτει χαρακτηριστικά και λειτουργίες που θα την κάνουν το σημείο αναφοράς στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Η Πύλη θα αποτελείται από διακριτές λειτουργικές περιοχές, με στόχο να καλύψει τις απαιτήσεις των πολιτών του Δήμου. Η δικτυακή Πύλη για τους επισκέπτες θα περιλαμβάνει δύο βασικές λειτουργικές περιοχές:

- Περιοχή Πληροφόρησης και Διαδραστικής Επικοινωνίας, καθώς και παρουσίασης του Δήμου,
- Περιοχή Υπηρεσιών.

Η περιοχή των Υπηρεσιών που θα διατίθεται μέσα από την Πύλη αποτελούν ίσως το κρισιμότερο μέρος του ΟΠΣ, καθώς θα υποστηρίζει την παροχή υπηρεσιών 1^{ου}, 2^{ου} και 3^{ου} επιπέδου.

Στο σημείο αυτό αναφέρονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες μόνο επιγραμματικά:

- Υπηρεσίες Αιτήσεων Πιστοποιητικών και Βεβαιώσεων.
- Υπηρεσίες λοιπών Αιτήσεων δημοτών και επιχειρήσεων προς το Δήμο.
- Αιτήματα και Καταγγελίες Πολιτών μέσω Διαδικτύου.

Με την παροχή των παραπάνω υπηρεσιών και με τη δημιουργία ενός νέου πλαισίου διακυβέρνησης, αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες, προσδοκάται η βελτίωση του τρόπου επικοινωνίας των πολιτών με το Δήμο. Η ηλεκτρονική διοίκηση μπορεί να υπερνικήσει τα εμπόδια του χρόνου και της απόστασης, προσφέροντας έτσι στους πολίτες που βρίσκονται μακριά από τα διοικητικά κέντρα, δημόσιες πληροφορίες και υπηρεσίες στο κοντινότερο σε αυτούς σημείο σε τοπικό επίπεδο σε προσιτή και ομοιογενή μορφή. Παράλληλα, θα επιταχυνθεί η χρήση των εργαλείων της Κοινωνίας της Πληροφορίας στις καθημερινές τους σχέσεις με τους πολίτες αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών τους.



Επιπλέον, η μείωση των αναγκών παροχής υπηρεσιών εξυπηρέτησης του κοινού συνεπάγεται για το Δήμο μείωση του χρόνου που διαθέτουν τα στελέχη για την εξυπηρέτηση του κοινού και αύξηση του χρόνου τους για άλλες εργασίες.

Η Ηλεκτρονική Πύλη θα πρέπει να έχει αναπτυχθεί χρησιμοποιώντας τελευταίες τεχνολογίες και να έχει αποδεδειγμένη εγκατεστημένη βάση είτε στον ελλαδικό χώρο είτε στο εξωτερικό. Η Ηλεκτρονική Πύλη θα είναι προσβάσιμη από τις ακόλουθες κατηγορίες χρηστών:

- Ανώνυμοι χρήστες, απλοί επισκέπτες της Πύλης.
- Εγγεγραμμένοι χρήστες της Πύλης με δικαίωμα πρόσβασης σε επιλεγμένες Υπηρεσίες και λειτουργίες αυτής. Οι συγκεκριμένοι χρήστες δεν είναι απαραίτητο να είναι δημότες του Δήμου.
- Χρήστες που είναι υπάλληλοι του ΚΕΠ ή του Δήμου.

Η Πύλη αποτελεί μέσο αμφίδρομης και διαδραστικής επικοινωνίας του Δήμου με τους πολίτες και με όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς. Επίσης, αποτελεί μέσο δυναμικής ενημέρωσης και πληροφόρησης των πολιτών σε θέματα που αφορούν τις Υπηρεσίες του Δήμου. Οι στόχοι που καλείται να επιτελέσει η Πύλη είναι:

- η πλήρης και αποδοτική εκμετάλλευση των πόρων του Δήμου
- η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών ενημέρωσης και πληροφόρησης προς τους πολίτες και προς τις επιχειρήσεις της περιοχής

Βασική προτεραιότητα για τη λειτουργία της διαδικτυακής πύλης αποτελεί η εξωτερίκευση της πληροφορίας που θα συγκεντρώνεται στη δεξαμενή πληροφορίας του ΟΠΣ και η κάλυψη των αναγκών πληροφόρησης, δημιουργώντας ένα βέλτιστο περιβάλλον πληροφόρησης, το οποίο θα χαρακτηρίζεται από:

- Πλούσια, επίκαιρη, έγκυρη και προστιθέμενης αξίας πληροφόρηση.
- Διαφάνεια στη λειτουργία του Δήμου, καθώς οι ενδιαφερόμενοι θα μπορούν μέσω της Πύλης να εφοδιάζονται (με εύκολο τρόπο) με την απαιτούμενη πληροφορία σχετικά με τους τρόπους εξυπηρέτησής τους από το Δήμο, ενώ παράλληλα θα έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν καταγγελίες ή αιτήσεις.
- Συμμετοχή των πολιτών και των επιχειρήσεων (μέσω δημιουργίας Online δημοσκοπήσεων) σε κρίσιμα θέματα.



- Πληροφορία η οποία θα είναι θεματικά κατηγοριοποιημένη και οργανωμένη σε πολλαπλές διαστάσεις.
- Πληροφορία η οποία θα είναι εύκολα προσβάσιμη στους χρήστες μέσω μηχανισμών αναζήτησης και μέσω μηχανισμών πλοήγησης.

6.5.1.2. Λειτουργίες Παρουσίασης και Ενημέρωσης

Οι λειτουργίες παρουσίασης στοχεύουν στην εξασφάλιση περιβάλλοντος ενημέρωσης που θα χαρακτηρίζεται από την χρηστικότητα του, την ευκολία πλοήγησης και την ευχέρεια αναζήτησης και εύρεσης του απαιτούμενου περιεχομένου. Ο βασικός παράγοντας επιτυχίας που έχει τεθεί για τις συγκεκριμένες λειτουργίες είναι η εκμετάλλευση του συνόλου της πληροφορίας που βρίσκεται καταχωρημένη στην Πύλη σε συνδυασμό με την εκμετάλλευση της πληροφορίας που διαχειρίζεται αυτή.

Η Πύλη θα πρέπει κατ' ελάχιστο να περιλαμβάνει:

- Παρουσίαση νέων ανακοινώσεων και ειδήσεων, για την ενημέρωση των δημοτών.
- Αναζήτηση, η οποία θα επιτρέπει εύκολη εύρεση της πληροφορίας από τους χρήστες της Πύλης.
- Πλοήγηση, προκειμένου να διευκολύνεται στο μέγιστο βαθμό ο χρήστης κατά την ενημέρωσή του από την Πύλη και κατά τη χρήση και αξιοποίηση των υπηρεσιών που προσφέρει.
- Παρουσίαση εξατομικευμένου περιεχομένου, για τους εγγεγραμμένους χρήστες της Πύλης.
- Ηλεκτρονικό δημοψήφισμα, για τη λήψη και καταγραφή των απόψεων των δημοτών για επίκαιρα θέματα του Δήμου.
- Δυνατότητα αποστολής ενημερωτικών δελτίων (Newsletter).
- Banners για την προβολή ιδιαίτερων θεμάτων.

6.5.2. Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου Διαδικτυακής Πύλης

Στα πλαίσια του προτεινόμενου έργου θα δημιουργηθεί και διαχειριστικό περιβάλλον για τους χρήστες του ΟΠΣ που είναι υπάλληλοι του Δήμου. Βασικός στόχος της διαχείρισης είναι να διευκολύνει τους υπαλλήλους του Δήμου στις εργασίες τους που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση των πολιτών στα πλαίσια της



ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που ορίζεται πλέον από το ΟΠΣ. Επίσης θα βοηθήσει στην ανεξαρτησία του Δήμου για τη διαχείριση του περιεχομένου και στη μεταφορά τεχνογνωσίας στους υπαλλήλους. Μέσα από το περιβάλλον διαχείρισης, οι υπάλληλοι του Δήμου θα πρέπει να έχουν άμεση και γρήγορη πρόσβαση στις πληροφορίες όπου θα έχουν δικαίωμα πρόσβασης. Η διαχείριση θα βασίζεται σε σύστημα Ροής Εργασιών όπου θα πρέπει να υπάρχουν οι παρακάτω διακριτές ομάδες χρηστών που θα έχουν τους εξής ρόλους:

- ✚ Content Editors - χρήστες που θα τροφοδοτούν με νέο περιεχόμενο την πύλη σε συγκεκριμένες περιοχές.
- ✚ Content Approvers - χρήστες όπου θα ελέγχουν το νέο περιεχόμενο και θα γίνεται σύγκριση με εύκολο και αυτόματο τρόπο με το υπάρχον, ώστε να είναι διακριτές οι αλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί. Η κατηγορία αυτή των χρηστών εφόσον εγκρίνει το νέο περιεχόμενο θα το προωθεί για δημοσίευση. Θα έχει επίσης το δικαίωμα απόρριψης.
- ✚ Content Publishers - χρήστες που θα έχουν μια πιο γενική εποπτική εικόνα και θα αναλαμβάνουν την δημοσίευση του νέου περιεχομένου ή την αποστολή για επανεξέταση και επανέλεγχο. Με την έγκριση της δημοσίευσης, το νέο περιεχόμενο θα είναι διαθέσιμο Online στους επισκέπτες της Διαδικτυακής πύλης.
- ✚ Administrators - χρήστες που θα έχουν γενική επίβλεψη και διαχείριση της Διαδικτυακής πύλης.

Η διαχείριση όλων των πληροφοριών θα γίνεται από το προσωπικό του Δήμου. Οι κεντρικοί διαχειριστές της Διαδικτυακής Πύλης θα έχουν τη δυνατότητα διαμόρφωσης της δομής και του περιεχομένου της Πύλης, αλλά και του ορισμού ομάδων χρηστών με πρόσβαση σε συγκεκριμένο περιεχόμενο και εφαρμογές του ΟΠΣ. Για το σκοπό αυτό, θα πρέπει ο Ανάδοχος να προσφέρει φιλική γραφική διεπαφή για το προσωπικό του Δήμου που να βασίζεται σε ένα απλό μοντέλο πλοήγησης.

Ο κάθε χρήστης, ανάλογα με τα δικαιώματά του, θα μπορεί με πολύ απλό τρόπο να δει τις εργασίες που του έχουν ανατεθεί ή τις εργασίες που επεξεργάζεται. Θα υπάρχει η διαδικασία **Check In - Check Out** για όλες τις πληροφορίες, ώστε να αποφεύγεται η πιθανότητα διπλής τροποποίησης του ίδιου περιεχομένου. Θα πρέπει,



επίσης, με πολύ εύκολο τρόπο και διαδικασία **WYSIWYG** να τροποποιεί το περιεχόμενο και να μην χρειάζεται να μπει σε διαδικασία εύρεσης του περιεχομένου από δένδροειδή μορφή, με την επίσκεψη στην σελίδα που θέλει να κάνει την αλλαγή. Θα μπορεί στην ίδια σελίδα, αλλά σε διαφορετικό τμήμα της, να εργάζονται διαφορετικοί χρήστες και να είναι εύκολα διακριτό για όλους σε τι κατάσταση βρίσκεται το κάθε τμήμα (π.χ. προς επεξεργασία, προς έγκριση δημοσίευσης κλπ.). Περιοχή η οποία είναι προς δημοσίευση δεν μπορεί να τροποποιηθεί.

Θα υπάρχει επίσης η δυνατότητα απόδοσης σε συγκεκριμένο χρήστη επιπλέον δικαιωμάτων από αυτά της ομάδας που ανήκει.

Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη δημιουργία διαφορετικών templates παρουσίασης του περιεχομένου για διαφορετικές περιοχές της πύλης, αλλά και τη δημιουργία με εύκολο τρόπο νέων προτύπων με αντιγραφή από ήδη υπάρχον.

Ενδεικτικά, το Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου της Διαδικτυακής Πύλης θα πρέπει να παρέχει όλα τα απαραίτητα εργαλεία και λειτουργίες για την πλήρη διαχείριση της Πύλης, όπως:

- ✚ Διαχείριση διαφορετικών μορφών και πηγών δεδομένων (αρχεία ήχου, εικόνες, βίντεο, flash, αρχεία τύπου word, excel, acrobat), τα οποία θα είναι διαθέσιμα για χρήση από τους χρήστες του control panel.
- ✚ Κατηγοριοποίηση περιεχομένου και δημιουργία ιεραρχικών ταξινομήσεων του περιεχομένου. Θα πρέπει να υπάρχει επίσης η δυνατότητα ταξινόμησης του περιεχομένου ή η αλλαγή της διάταξής του.
- ✚ Διαχείριση πολύγλωσσου περιεχομένου.
- ✚ Εισαγωγή και διόρθωση περιεχομένου μέσω εύχρηστου κειμενογράφου. Προσομοίωση με εργαλεία (toolbars) τύπου MS-Office Word.
- ✚ Δυνατότητα upload ηλεκτρονικών εγγράφων και αρχείων και σύνδεσής τους σε διάφορα σημεία της πύλης με τη δημιουργία συνδέσμου που θα εμφανίζεται στον εξωτερικό επισκέπτη, ώστε να είναι δυνατή η μεταφορά και αποθήκευση του αρχείου στον υπολογιστή του.
- ✚ Χρονοπρογραμματισμός για την εμφάνιση ή απόσυρση περιεχομένου από την Πύλη.
- ✚ Διαχείριση των δημοψηφισμάτων.
- ✚ Διαχείριση των Newsletters.
- ✚ Διαχείριση των Banners.



6.5.3. Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών Διαδικτυακής Πύλης

Μέσω αυτού του υποσυστήματος, θα παρέχεται ομοιογενής και ενοποιημένος μηχανισμός διαχείρισης των χρηστών και των ρόλων της Διαδικτυακής πύλης. Αναλυτικά, η διαχείριση χρηστών πρέπει να παρέχει τις εξής λειτουργίες:

✚ Μηχανισμός πολυεπίπεδου ορισμού και διαχείρισης δικαιωμάτων πρόσβασης για κάθε κατηγορία χρηστών και ρόλων, ώστε να διευκολύνεται η διαβαθμισμένη πρόσβαση στα επιμέρους υποσυστήματα και στο περιεχόμενο της Πύλης. Οι δυνατότητες που θα παρέχονται αφορούν:

- Τη διαχείριση των κωδικών πρόσβασης σε επίπεδο χρήστη με δυνατότητες ενεργοποίησης / απενεργοποίησης λογαριασμών, αλλαγής κωδικών πρόσβασης κλπ.
- Τη διαχείριση του προφίλ των χρηστών με δυνατότητες αλλαγής των πεδίων που συνθέτουν το προφίλ.
- Τον ορισμό δικαιωμάτων πρόσβασης και εξουσιοδοτήσεων για κάθε χρήστη ξεχωριστά αλλά και για διακριτές ομάδες χρηστών (user groups).
- Θα πρέπει επίσης να είναι εύκολη η εμφάνιση των δικαιωμάτων μιας ομάδας (Group) καθώς και των χρηστών που ανήκουν σ' αυτήν.

✚ Η διαχείριση των δικαιωμάτων πρόσβασης θα πρέπει να γίνεται αποκλειστικά από το διαχειριστή του συστήματος μέσω κατάλληλης κεντρικής κονσόλας διαχείρισης για τον ορισμό παραμέτρων ασφαλείας που θα παρέχει δυνατότητες όπως:

- Απομακρυσμένο έλεγχο (remote control),
- Διακριτότητα στοιχείων διαχείρισης ανά χρήστη, ανά ρόλο, ανά επίπεδο ομάδας περιεχομένου.

6.5.4. Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτήσεων Έκδοσης Πιστοποιητικών - Αιτημάτων - Καταγγελιών Δημοτών

Βασικός στόχος του υποσυστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων - Αιτήσεων - Δημοτών είναι η συγκέντρωση σε ένα κεντρικό σύστημα όλων των αιτήσεων και η ενιαία διαχείρισή τους. Με αυτόν τον τρόπο αποφεύγεται η σύγχυση στους Δημότες -



Πολίτες για το πού πρέπει να απευθυνθούν για διάφορα ζητήματα εξυπηρέτησής τους από τις Υπηρεσίες του Δήμου. Το υποσύστημα θα διευκολύνει τους υπαλλήλους του Δήμου στην πιο άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών, αλλά και στην καλύτερη οργάνωση των Υπηρεσιών του Δήμου, ειδικά όταν για τη διεκπεραίωση ενός αιτήματος εμπλέκονται πολλές υπηρεσίες.

Το υποσύστημα θα πρέπει να έχει δύο βασικά τμήματα. Το 1^ο θα έχει την εμφάνιση των υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες στους Δημότες, όπου θα μπορούν με εύκολο και κατανοητό τρόπο να μπορούν να στείλουν την αίτησή τους προς τον Δήμο. Θα υπάρχουν διαθέσιμες επιλογές για διάφορους τύπους πιστοποιητικών που θα μπορεί ο Δημότης να στείλει αίτηση για έκδοση και παράλληλα να δηλώνει με ποιον τρόπο θέλει να το παραλάβει. Το σύστημα θα αναλαμβάνει να ενημερώσει με την αποστολή τον πολίτη για το μοναδικό αριθμό που έλαβε η αίτησή του, καθώς και τη διεύθυνση όπου θα μπορεί να παρακολουθεί την εξέλιξή του. Με την ολοκλήρωση της αίτησης το σύστημα θα ενημερώνει αυτόματα το Δημότη ότι είναι έτοιμο το πιστοποιητικό και μπορεί να το παραλάβει στο σημείο όπου δήλωσε αρχικά. Πιθανοί τρόποι παράδοσης θα είναι συστημένο, ΚΕΠ, γραφεία Δήμου.

Το 2^ο τμήμα θα είναι το διαχειριστικό και θα έχουν πρόσβαση μόνο οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι του Δήμου. Οι στόχοι που θα πρέπει να επιτευχθούν από τη χρήση της λύσης αυτής είναι:

- ✚ Αυξημένη αυτοματοποίηση, οργάνωση και συντονισμός των διαδικασιών για τη σωστότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.
- ✚ Μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης των πολιτών - δημοτών αλλά και της ανάγκης προσέλευσής τους στο Δήμο.
- ✚ Απλοποίηση και καθοδήγηση των χρηστών στη διεκπεραίωση των καθημερινών διαδικασιών.
- ✚ Διακριτές και διαφανείς διαδικασίες, οι οποίες δεν επιδέχονται αμφισβήτησης και δίνουν τη δυνατότητα ίσης αντιμετώπισης σε όλους τους πολίτες.
- ✚ Η κατάργηση όσο αυτό είναι εφικτό της διακίνησης πληροφορίας μέσω χαρτιού, συρρικνώνοντας επακόλουθα και το κόστος λειτουργίας.

Το σύστημα θα πρέπει επίσης να μπορεί να επεξεργάζεται τα δεδομένα και να παρουσιάζει στατιστικά στοιχεία. Επίσης θα πρέπει:



- ✚ Η αποθήκευση όλων των αιτήσεων και ενεργειών να γίνονται σε σχεσιακή βάση δεδομένων.
- ✚ Να παρέχεται η δυνατότητα στους διαχειριστές να βλέπουν:
 - Τον αριθμό των αιτημάτων που είναι ενεργά.
 - Ποια δεν έχουν αναγνωστεί.
 - Ποια είναι αχρέωτα.
 - Ποια είναι ληξιπρόθεσμα.
 - Ποια είναι υψηλής προτεραιότητας.
 - Τι θέματα αφορούν.
 - Ποια τμήματα έχουν το μεγαλύτερο όγκο αιτήσεων.

6.5.5. Υποσύστημα Φωνητικής Πύλης (Voice Portal)

Σκοπός της Φωνητικής Πύλης είναι η διάθεση μέρους του πληροφοριακού περιεχομένου της Δημοτικής Πύλης στους πολίτες του Δήμου μέσω του τηλεφωνικού δικτύου, με την τελική μορφή πλήρως αυτοματοποιημένου τηλεφωνικού κέντρου. Με τον τρόπο αυτό, το πληροφοριακό υλικό θα γίνει προσβάσιμο σε μεγαλύτερο μέρος τελικών αποδεκτών - πολιτών, καθώς και περισσότερο προσιτό στη χρήση.

Οι πολίτες θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στη Φωνητική Πύλη μέσω του τηλεφωνικού δικτύου. Η πρόσβαση θα πρέπει να απαιτεί μόνο τη χρήση μιας απλής τηλεφωνικής συσκευής και τηλεφωνικής σύνδεσης, χωρίς να υπάρχει απαίτηση για επιπλέον εξοπλισμό. Επιπλέον, θα πρέπει να δίνεται και δυνατότητα κλήσης από κινητό τηλέφωνο. Η διαθεσιμότητα πρέπει να καλύπτει όλες τις ώρες της ημέρας και όλες τις ημέρες της εβδομάδας.

Η Φωνητική Πύλη θα καθιστά διαθέσιμο μέσω τηλεφώνου οποιοδήποτε μέρος του συνολικού πληροφοριακού περιεχομένου της Διαδικτυακής Πύλης θεωρηθεί απαραίτητο από την Αναθέτουσα Αρχή. Η συντήρηση της πληροφορίας θα πρέπει να είναι ενιαία. Αυτό σημαίνει ότι κάθε πληροφορία θα καταχωρείται, θα ενημερώνεται και θα συντηρείται μόνο σε ένα σημείο, από το κεντρικό σύστημα διαχείρισης περιεχομένου της Δημοτικής Πύλης.

Η αρχιτεκτονική του συστήματος που θα υποστηρίζει την υπηρεσία θα αποτελείται από τα εξής επίπεδα:

- ✚ Αποθήκευση και συντήρηση δομημένης πληροφορίας σε βάση δεδομένων, μέσω του κεντρικού συστήματος διαχείρισης περιεχομένου της Δημοτικής Πύλης.



- ✚ Εξαγωγή XML από τα δεδομένα αυτά για το υποσύνολο της πληροφορίας που θα διατίθεται στη Φωνητική Πύλη, με βάση συγκεκριμένα πρότυπα (templates).
- ✚ Μετατροπή της XML σε φωνητικά μηνύματα μέσω τεχνολογίας VoiceXML.

Όπου κρίνεται απαραίτητο προκειμένου να βελτιωθεί η οργάνωση και η παρουσίαση του τελικού πληροφοριακού περιεχομένου της Πύλης, θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα προσθήκης ηχογραφημένων μηνυμάτων. Στόχος είναι η χρήση ειδικών ηχογραφημένων μηνυμάτων να είναι όσο το δυνατό περιορισμένη και το μεγαλύτερο μέρος του περιεχομένου της Φωνητικής Πύλης να παράγεται αυτόματα από το ψηφιακό περιεχόμενο της Διαδικτυακής Πύλης.

Το σύστημα πρέπει επιπλέον να είναι εύκολα επεκτάσιμο ως προς τη λειτουργικότητά του, δηλαδή όταν προστίθεται μια νέα πληροφοριακή ενότητα στη Διαδικτυακή Πύλη, να είναι εφικτό να προστεθεί με αυτοματοποιημένο τρόπο η ίδια ενότητα και στη Φωνητική Πύλη.

Η διεπαφή του χρήστη με τη Φωνητική Πύλη θα πρέπει να γίνεται με φυσική ομιλία ή με τόνους DTMF (Dual-tone multifrequency). Το πληροφοριακό περιεχόμενο θα πρέπει να είναι δομημένο σε δενδρική μορφή, όπου σε κάθε βήμα ο χρήστης θα πρέπει να ενημερώνεται για τις διαθέσιμες επιλογές του και θα πρέπει να επιλέγει μία εξ αυτών, λέγοντάς την ή πατώντας το αντίστοιχο πλήκτρο της τηλεφωνικής του συσκευής.

Το επιλεγόμενο σύστημα, σε συνδυασμό με τη Δικτυακή Πύλη, θα πρέπει να υποστηρίζει και τη δυνατότητα παροχής εξατομικευμένων υπηρεσιών πληροφόρησης στους πολίτες, με ταυτοποίηση μέσω προσωπικού κωδικού, ο οποίος θα εκδίδεται με σχετικό αίτημα του πολίτη και θα αποτελεί το μέσο ταυτοποίησής του στο σύνολο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δήμου (Internet Portal και Voice Portal). Με την εισαγωγή του κωδικού αυτού, οι πολίτες θα μπορούν να ενημερώνονται για την κατάσταση των προσωπικών τους ηλεκτρονικών αιτήσεων, ως προς τις υπηρεσίες που θα αυτοματοποιήσει ο Δήμος μέσω της Διαδικτυακής Δημοτικής Πύλης.

Μελλοντικός στόχος του Συστήματος είναι να προσφέρει και προηγμένες υπηρεσίες εξυπηρέτησης των πολιτών του μέσα από την Φωνητική Πύλη που θα αναπτυχθεί (π.χ. πληρωμή χρεών κλπ.).



6.6. Απαιτούμενος εξοπλισμός και λογισμικό συστήματος

Η ομάδα έργου / ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει και να εγκαταστήσει τον αναγκαίο εξοπλισμό για τη λειτουργία του **ΟΠΣ** σε χώρους που θα του υποδειχθούν από το Δήμο, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις απαιτήσεις που αναφέρονται στο παρόν κεφάλαιο αλλά και στους πίνακες συμμόρφωσης.

Θα πρέπει να προσφέρει κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα μέρη εξοπλισμού:

- Έναν Web Server
- Τέσσερις (4) Σταθμούς Εργασίας

Το Λογισμικό Συστήματος περιλαμβάνει σύστημα Διαχείρισης Σχεσιακής Βάσης Δεδομένων και λογισμικό Web Server για την εξυπηρέτηση των αιτημάτων που γίνονται από το Web.

Ο Web Server θα πρέπει να έχει τις εξής ελάχιστες απαιτήσεις που παρουσιάζονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα.

1	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ <ul style="list-style-type: none">▪ Οι υποστηριζόμενες CPU στη μέγιστη σύνθεση του προσφερόμενου συστήματος για κάθε μονάδα εξυπηρετητή να είναι περισσότερες από δύο (2)▪ Ο αριθμός εγκατεστημένων επεξεργαστών να είναι μεγαλύτερο από έναν (1). Προτείνεται ο οκταπύρηνος επεξεργαστής ώστε να καλύψει τις ενδεχόμενες αυξημένες ανάγκες.
2	ΜΝΗΜΗ <ul style="list-style-type: none">▪ Η προεγκατεστημένη (GB) για κάθε μονάδα εξυπηρετητή να είναι μεγαλύτερη από δύο (2).▪ Η μέγιστη μνήμη που να υποστηρίζεται στο motherboard (GB) για κάθε μονάδα εξυπηρετητή να είναι μεγαλύτερη από τέσσερα (4).
3	ΔΙΚΤΥΟ <ul style="list-style-type: none">▪ Να υπάρχουν περισσότερες από δύο (2) θύρες LAN Ethernet 100/1000 Mbps, Full duplex, auto sensing.
4	SYSTEM & DATA DISKS CONTROLLERS <ul style="list-style-type: none">▪ Ο αριθμός υποστηριζόμενων μονάδων δίσκων (hot-swap) για κάθε εξυπηρετητή να είναι μεγαλύτερος από 2.▪ Να υπάρχουν δίσκοι SCSI Ultra320.▪ Η ταχύτητα περιστροφής δίσκων (RPM) να είναι μεγαλύτερη από 10.000.▪ Η συνολική ωφέλιμη προσφερόμενη χωρητικότητα (σε GB) του συστήματος να υπερβαίνει τα 72.▪ Να υπάρχει RAID Controller (RAID 5)
5	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ <ul style="list-style-type: none">▪ Το σύστημα να συνοδεύεται και από έναν οδηγό (CD-ROM ή DVD-ROM)
6	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ <ul style="list-style-type: none">▪ Να υπάρχει λογισμικό Linux και Windows 7



6.7. Υποστήριξη πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για Άτομα με Ειδικές Ανάγκες (ΑΜΕΑ)

Η επιτυχία μιας πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το Δήμο Ορεινής Ηλείας θα πρέπει να διαθέτει όλα τα απαραίτητα μέτρα και διαδικασίες που απαιτούνται προκειμένου να διευκολύνουν τα άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ). Συνεπώς, θα πρέπει να υφίστανται λειτουργίες όπως:

- ✚ Φωνητική πύλη και υπηρεσίες
- ✚ Ηλεκτρονική συνομιλία
- ✚ Λειτουργίες αντιστοίχισης των λειτουργιών στη νοηματική γλώσσα
- ✚ Εύκολα παραμετροποιήσιμα μεγέθη και χρώματα (για εκείνους που πάσχουν από αχρωματοψία)
- ✚ Οι σελίδες να μην είναι auto-refreshing

Στην παρακάτω εικόνα παρουσιάζεται μία ιστοσελίδα που χρησιμοποιεί το Ινστιτούτο Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης για τα ΑΜΕΑ και μπορεί να λειτουργήσει ως πρότυπο για το σχεδιασμό της πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το Δήμο Ορεινής Ηλείας.

Εικόνα 6.1. Πρότυπο πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για ΑΜΕΑ



6.8. Προβλήματα και οφέλη για ετεροδημότες του Δήμου Ορεινής Ηλείας

Οι ετεροδημότες ενός δήμου ή νομού θα πρέπει να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη κατά τον σχεδιασμό μιας πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με άλλα λόγια, η πλατφόρμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Δήμου Ορεινής Ηλείας θα πρέπει να λάβει υπόψη τα προβλήματα των ετεροδημοτών του, τα σημαντικότερα των οποίων μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

Αδυναμία πληροφόρησης σχετικά με την περιοχή από την οποία προέρχονται

Σε αρκετές περιπτώσεις, οι ετεροδημότες έχουν ανάγκη να ενημερωθούν για διαδικασίες ή συμβάντα σχετικά με τον τόπο από τον οποίο προέρχονται. Τέτοιες διαδικασίες μπορεί να είναι από απλές, όπως η μετακίνησή τους μέσω αεροπορικών, ακτοπλοϊκών, σιδηροδρομικών ή οδικών διασυνδέσεων, μέχρι και σύνθετες, όπως η περιοχή στην οποία ψηφίζουν κ.ά.

Αδυναμία εύρεσης δικαιολογητικών λόγω μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης

Αρκετές είναι οι περιπτώσεις στις οποίες οι ετεροδημότες δεν μπορούν να προσκομίσουν δικαιολογητικά ή έγγραφα πιστοποιημένα από το δήμο τους μέσω πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στο συγκεκριμένο σημείο θα πρέπει να τονίσουμε ότι όλοι οι ετεροδημότες μπορούν να εξυπηρετηθούν από τα ΚΕΠ της εκάστοτε περιοχής, αλλά κεντρικό αντικείμενο μελέτης στην παρούσα εργασία είναι η εξυπηρέτηση των ετεροδημοτών από πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η λύση στα παραπάνω προβλήματα μπορεί να συνοψιστεί στην αρχιτεκτονική της πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προτείνεται. Πιο συγκεκριμένα, μία ευέλικτη αρχιτεκτονική με μία ευέλικτη γλώσσα προγραμματισμού μπορεί να επιτύχει αφενός την παρουσίαση δυναμικών πληροφοριών για τη μετακίνηση των ετεροδημοτών και γενικότερα κάθε είδους πληροφορίας για οποιαδήποτε περιοχή της Ελλάδος και αφετέρου να διασυνδεθεί (μέσω «γέφυρας») με αντίστοιχες πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που υπάρχουν σε άλλους δήμους ή νομούς και μέσω των οποίων μπορούν να εξυπηρετηθούν οι ετεροδημότες του Δήμου Ορεινής Ηλείας. Όσον αφορά τη διασύνδεση, οι ετεροδημότες θα παραμένουν στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Δήμου Ορεινής Ηλείας, ενώ η Βάση Δεδομένων θα πραγματοποιεί ενημέρωση με την αντίστοιχη του επιλεγμένου δήμου ώστε να εξυπηρετήσει κάθε ετεροδημότη.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

Κοινοτική νομοθεσία

✗ Ηλεκτρονικό Εμπόριο-Ηλεκτρονικές Υπογραφές:

- ▣ Πρόταση Οδηγίας στις 24 Σεπτεμβρίου 2002 για την τροποποίηση της Οδηγίας 68/151/ΕΟΚ σχετικά με τις απαιτήσεις δημοσιότητας για ορισμένες μορφές εταιρειών.
- ▣ Κανονισμός 44/2001 ΕΚ για τη διεθνή δικαιοδοσία (σε αντικατάσταση της Σύμβασης των Βρυξελλών), άρθρο 23 παρ. 2 που αναγνωρίζει το κύρος της ηλεκτρονικής υπογραφής σε συμφωνίες παρέκτασης της διεθνούς δικαιοδοσίας.
- ▣ Απόφαση της Επιτροπής (2001) για έγκριση ενός παγκόσμιου δικτύου (Identrus) για την πιστοποίηση των ηλεκτρονικών υπογραφών και άλλων συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου.
- ▣ Απόφαση 2000/709 της Επιτροπής για τους φορείς ελέγχου και συμμόρφωσης των διατάξεων δημιουργίας της ηλεκτρονικής υπογραφής στους όρους ασφάλειας του Παραρτήματος ΙΙΙ της Οδηγίας 99/93/ΕΚ.
- ▣ Οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8ης Ιουνίου 2000 για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά ("Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο").
- ▣ Οδηγία 1999/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Δεκεμβρίου 1999 σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές.
- ▣ Οδηγία 98/84/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη νομική προστασία των υπηρεσιών που βασίζονται ή συνίστανται στην παροχή πρόσβασης υπό όρους.
- ▣ Οδηγία 98/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουλίου 1998 για την τροποποίηση της Οδηγίας 98/34/ΕΚ για την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των τεχνικών προτύπων και προδιαγραφών.



- Απόφαση της Επιτροπής 14 Ιουλίου 2003 σχετικά με τη δημοσίευση αριθμών αναφοράς γενικά αναγνωρισμένων προτύπων για προϊόντα ηλεκτρονικών υπογραφών, σύμφωνα με την Οδηγία 1999/93 ΕΚ.
- ✗ Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες:
 - Οδηγία 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά στα δίκτυα και στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
 - Οδηγία 2002/21/ΕΚ για το κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
 - Οδηγία 2002/20/ΕΚ για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
 - Οδηγία 2002/19/ΕΚ για την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες.
 - Οδηγία 96/2/ΕΚ για τροποποίηση της οδηγίας 90/388/ΕΟΚ όσον αφορά τις κινητές και προσωπικές επικοινωνίες.
- ✗ Ηλεκτρονικά συστήματα πληρωμών - Ηλεκτρονικό Χρήμα:
 - Οδηγία 2002/65/ΕΚ για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.
 - Οδηγία 2000/46/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18ης Σεπτεμβρίου 2000 για την ανάληψη, την άσκηση και την προληπτική εποπτεία της δραστηριότητας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος.
 - Οδηγία 2000/28/ΕΚ για την ανάληψη και άσκηση δραστηριοτήτων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.
 - Οδηγία 2000/35/ΕΚ για την καταπολέμηση της καθυστέρησης πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές.
 - COM (2000) 650 - Πρόταση Οδηγίας του Συμβουλίου για την τροποποίηση της οδηγίας 77/388/ΕΟΚ με στόχο την απλοποίηση, τον εκσυγχρονισμό και την εναρμόνιση των όρων που επιβάλλονται στην τιμολόγηση όσον αφορά το Φόρο Προστιθέμενης Αξίας.
 - Ανακοίνωση COM (2001) 66 για το ηλεκτρονικό εμπόριο και τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.



- Ψήφισμα COM (2000) 36 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για τις πληρωμές μικρών ποσών στην εσωτερική αγορά.
 - Ανακοίνωση COM (2001) 11 της Επιτροπής για την πρόληψη της απάτης και της πλαστογραφίας όσον αφορά στα μέσα πληρωμής πλην των μετρητών.
 - Οδηγία 97/489/EK: Σύσταση 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.
 - Οδηγία 97/5/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Ιανουαρίου 1997 για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων Σύσταση 87/598/ΕΟΚ της Επιτροπής της 8ης Δεκεμβρίου 1987 για ευρωπαϊκό κώδικα δεοντολογίας σε θέματα ηλεκτρονικών πληρωμών.
- ✗ Ηλεκτρονικό έγκλημα:
- Σύσταση του Συμβουλίου 25 Ιουνίου 2002 για σημεία επαφής που λειτουργούν 24 ώρες το εικοσιτετράωρο για την καταπολέμηση του εγκλήματος υψηλής τεχνολογίας.
 - Έγγραφο Διαβουλεύσεων της Επιτροπής, Ιούνιος 2002 για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών δικτύων.
 - Σχέδιο Κανόνων της Επιτροπής, Απρίλιος 2002 για τον κοινό ορισμό ορισμένων αδικημάτων που αφορούν υπολογιστές.
 - Ψήφισμα του Συμβουλίου 1 Μαρτίου 2002 για την προστασία των καταναλωτών, ιδίως των νέων, με την επισήμανση ορισμένων βιντεοπαιχνιδιών και ηλεκτρονικών παιχνιδιών αναλόγως της ηλικίας.
 - Έγγραφο Πολιτικής της Επιτροπής, Ιανουάριος 2002 για την καταπολέμηση της εγκληματικότητας μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή και την βελτίωση της ασφάλειας των υποδομών πληροφορικής με τη λήψη νομοθετικών και μη νομοθετικών μέτρων.
 - Απόφαση - Πλαίσιο 2001/413/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 28-5-2001 για την καταπολέμηση της απάτης και της πλαστογραφίας που αφορούν τα μέσα πληρωμής πλην των μετρητών.
 - Ανακοίνωση COM (2000) 890 της Επιτροπής «Για μια ασφαλέστερη Κοινωνία της Πληροφορίας με τη βελτίωση της ασφάλειας των υποδομών πληροφόρησης και την καταπολέμηση του εγκλήματος πληροφορικής».



- Απόφαση 276/1999/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για ένα πολυετές κοινοτικό πρόγραμμα δράσης για ασφαλέστερη χρήση του Internet μέσω της καταπολέμησης του παράνομου και βλαβερού περιεχομένου στα παγκόσμια δίκτυα.
- ✗ Προστασία δεδομένων:
 - Οδηγία 2002/58/ΕΚ της 12ης Ιουλίου 2002 σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την προστασία ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες).
 - Οδηγία 97/66/ΕΚ περί επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας της ιδιωτικής ζωής στον τηλεπικοινωνιακό τομέα.
 - Οδηγία 95/46/ΕΚ για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών.

Ελληνική νομοθεσία

- ✗ Ηλεκτρονικό Εμπόριο - Ηλεκτρονικές Υπογραφές:
 - Σχέδιο ΠΔ για το ηλεκτρονικό εμπόριο.
 - ΠΔ 342/2002 για τη διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, ΝΠΔΔ, ΟΤΑ ή μεταξύ αυτών και των φυσικών ή νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου και ενώσεων φυσικών προσώπων.
 - Ν. 3037/2002 για την απαγόρευση των παιγνίων και η από 23.09.2002 σχετική διευκρινιστική ανακοίνωση του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.
 - ΠΔ 388/2002 για τις διαφορές που υπόκεινται στη μόνιμη διαιτησία της ΕΕΤΤ.
 - Κανονισμός ΕΕΤΤ 248/71 για την Παροχή Πιστοποίησης ηλεκτρονικής υπογραφής.



- ΠΔ 150/2001 Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές.
 - ΠΔ 39/2001 για την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των τεχνικών προτύπων και προδιαγραφών και των κανόνων σχετικά με τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας σε συμμόρφωση προς τις Οδηγίες 98/34/ΕΚ&98/48/ΕΚ.
 - Σύσταση Γραφείου της Εθνικής Επιτροπής Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ΦΕΚ 453/Τ. Β74-4-2000).
 - Ν. 2672/1998 (Άρθρο 14) για τη διακίνηση εγγράφων μεταξύ Δημοσίου, ΝΠΔΔ και ΟΤΑ και ιδιωτών με ηλεκτρονικά μέσα (τηλεομοιοτυπία και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο). Στο άρθρο αυτό για πρώτη φορά αναφέρεται ο ορισμός της ψηφιακής υπογραφής και στη συνέχεια στην παράγραφο 19 προβλέπεται η έκδοση Προεδρικού Διατάγματος που θα καθορίζει τις προϋποθέσεις και τη διαδικασία έκδοσης, διακίνησης, διαχείρισης και διασφάλισης της ψηφιακής υπογραφής, τις προϋποθέσεις παροχής και το περιεχόμενο των υπηρεσιών πιστοποίησης και άλλα συναφή ζητήματα. Υπουργική Απόφαση αρ. 1342/1997 για το Μητρώο Προμηθευτών του α. 4 του Ν. 2251/1994.
 - Ν. 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή και ειδικότερα α. 4 για τις συμβάσεις που συνάπτονται από απόσταση.
 - Αριθμός 295/64-Κανονισμός για τον Έλεγχο Συμμόρφωσης Ασφαλών Διατάξεων Δημιουργίας Υπογραφής και Ασφαλών Κρυπτογραφικών Μονάδων.
- ✘ Ηλεκτρονικά συστήματα πληρωμών - Ηλεκτρονικό Χρήμα:
- Υπουργική απόφαση Αριθ. Ζ1-178/2001 (ΦΕΚ 255 Β'). Συναλλαγές που γίνονται με κάρτες - Εναρμόνιση με τις διατάξεις της Σύστασης 97/489/ΕΚ της Επιτροπής της 30ης Ιουλίου 1997 «σχετικά με τις συναλλαγές που γίνονται με μέσα ηλεκτρονικής πληρωμής και ιδίως όσον αφορά τις σχέσεις μεταξύ του εκδότη και του κατόχου» (ΕΕ αριθ. L 208 της 2.8.1997, σ. 52-58). Καταναλωτική πίστη - Προσαρμογή της Κοινής Υπουργικής Απόφασης Φ1 - 983/91 προς τις διατάξεις της Οδηγίας 98/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Φεβρουαρίου 1998 «σχετικά με



την τροποποίηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών που διέπουν την καταναλωτική πίστη» (ΕΕ αριθ. L 101 της 1.4.1998, σ. 17-23).

- Πράξη Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος αρ. 2501/31.10.2002 για ενημέρωση των συναλλασσόμενων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους.
- Πράξη Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής αρ. 50/31.7.2002 για τον καθορισμό πλαισίου επίβλεψης των συστημάτων πληρωμών.
- Π.Δ. 33/2000. Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς την Οδηγία 97/5/ΕΚ της 27.1.1997 για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων.(ΦΕΚ 27/Τ. Α/16-2-2000).
- Ν. 2076/1992 για την ανάλυση και άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων και άλλες συναφείς διατάξεις.

✗ Ηλεκτρονικό Έγκλημα

- Ειδικά ποινικά αδικήματα του Π.Κ. σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, άρθρο 370Β ΠΚ, άρθρο 370 Γ ΠΚ, άρθρο 386 Α ΠΚ.

✗ Προστασία προσωπικών δεδομένων

- Ν. 2819/2000 α.8. Τροποποίηση του Ν. 2472/1997.
- Ν. 2774/1999 Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα.
- Απόφαση 408/1998 Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
- Ν. 2472/1997 για την Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα μετά τις σχετικές τροποποιήσεις από τους Ν. 2623/1998, 2703/1999, 2721/1999, 2819/2000 και 2915/2001.

✗ Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

- Απόφαση ΕΕΤΤ 264/140 περί ορισμού υπόχρεων Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.
- Απόφαση ΕΕΤΤ 255/83 περί καθορισμού του περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας.



- Ν. 2867/2000 (Φ.Ε.Κ. 273 Α'/19 Δεκεμβρίου 2000) - Οργάνωση και λειτουργία των Τηλεπικοινωνιών και άλλες διατάξεις.
- Π.Δ. 165/1999 (Φ.Ε.Κ. Α'-159) για την τροποποίηση του Ν. 2246/1994, όπως εκάστοτε ισχύει, σε συμμόρφωση: α) προς την Οδηγία 97/33/ΕΚ για τη διασύνδεση στο χώρο των τηλεπικοινωνιών προκειμένου να διασφαλιστεί καθολική υπηρεσία και διαλειτουργικότητα, με εφαρμογή των αρχών παροχής ανοικτού δικτύου (ONP) και β) σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 98/61/ΕΚ «Περί τροποποίησης της Οδηγίας 97/33/ΕΚ σε ότι αφορά στη φορητότητα των αριθμών και την προεπιλογή φορέα».
- Κανονισμός αρ. 78794/1999. Διαδικασία έκδοσης και τροποποίησης Γενικών Αδειών, Υποβολής, Τροποποίησης και Ανανέωσης Δήλωσης Καταχώρησης και αφαίρεσης του δικαιώματος χρήσης Γενικής Αδείας.
- Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Ν. 2246/1994 για την Οργάνωση και λειτουργία του τομέα τηλεπικοινωνιών, όπως ισχύει μετά τις τροποποιήσεις των Ν. 2366/1995, 2374/1996, 2465/1997, 2578/1998, 2668/1998, 2801/2000, 2840/2000 και των Π.Δ. 212/1997, 123/1998, 124/1998, 156/1999, 157/1999 και 165/1999.



ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξένη

- 1) Chevallerau Francois-Xavier, «The Impact of e-government on competitiveness, growth and jobs», IDABC E-government Observatory, February 2005 & europa.eu.int/idabc/en/document & Commission of the European Communities, «Productivity: The Key to competitiveness of European Economies and Enterprises», 262 final, May 2002.
- 2) Deming W.E., «Quality, productivity, and competitive positions», MIT, 1982.
- 3) Donnelly Mike, Wisniewski Mike, Dalrymple John and Curry Adrienne, «Measuring service quality in local government: The Servqual approach, International Journal of public sector management», Vol. 8, No. 71995, p. 15.
- 4) Ehrenberg R., Stupak R., «Total Quality Management: its relationship to administrative theory and organizational behaviour in the public sector», Public Administration Quarterly, Spring 1994, pp. 75-98.
- 5) Feigenbaum A.V., «Total Quality Control», New York McGraw Hill, 1991.
- 6) Golembiewski R., «Experts from Organization as a moral problem», Public Administration Review, March/April 1992, pp. 95-104.
- 7) Hodgkinson Ann, «Productivity Measurement and enterprise bargaining- the local government perspective», The International Journal of Public Sector Management, Vol. 12, No. 6, p. 470-481.
- 8) Karen Layne, Jungwoo Lee, «Developing fully functional E-government: A four stage model, Government Information Quarterly», Elsevier, 2001, pp. 122-136.
- 9) Ke W., Kei Wei K., «Successful E-Government in Singapore», Communications of the ACM, Vol. 47, No 6, June 2004, pp. 95- 99.
- 10) Koh C., Prybutok V.R., «The Three Ring Model and Development of an Instrument for Measuring Dimensions of E-Government Functions», Journal of Computer Information Systems, Spring 2003, pp. 34-37.
- 11) Leitner Christine, «e-Government in Europe: The State of Affairs. Presented at the e-Government 2003 Conference Como, Italy, 7-8 July», Information Society, EIPA & European Commission, July 2003, pp. 45.
- 12) Neely Andy, «Measuring Business Performance», The Economist Books, London 1998, pp. 5-8.



- 13) Persson Anders, Goran Goldkuhl, «Stage models for public e-services- integrating conceptual foundations», 2nd Scandinavian Workshop on e-Government, Copenhagen, February 14-15 2005, pp. 3-4.
- 14) Politt Christopher & Bouckaert Geert, «Quality improvement in European public services», SAGE Publications, London 1995, pp. 12-14.
- 15) Politt Christopher & Bouckaert Geert, «Quality improvement in European public services», pp. 6.
- 16) Realini F. Andrea, «Master Thesis: G2G E-Government: The Big Challenge for Europe», version 1.1, Department Of Informatics University of Zurich, September 15, 2004, pp. 30.
- 17) Realini F. Andrea,, «Master Thesis: G2G E-Government: The Big Challenge for Europe», pp. 50-51.
- 18) Rose A. & Lawton A., «Public Services management», Prentice Hall, 1999
- 19) Rummier G., & Brache A., «Improving performance», Second edition, Josseybass Inc, 1995, Second edition, pp. 13.
- 20) Wassenaar A., «E-Governmental Value Chain Models», IEEE Press, 2000, pp. 289-293.
- 21) Wimmer Maria, Efthimios Tamouris, "Online One Stop Government. A working Framework and Requirements", IFIP Word Computer Congress, 26-30.
- 22) Zeithaml V., Parasuraman A., Berry Leonard., Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Press, pp. 15-17, 1990.

Ελληνική

- 23) Αγγελής Γ., «Πρωτιές που μας φέρνουν πίσω», Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία, 2 Απριλίου 2006, σελίδα 5.
- 24) Αλεξιάδη Α., & Περιστερά Β., «Η αποδοτικότητα - αποτελεσματικότητα στη Δημόσια Διοίκηση», Διοικητική Ενημέρωση, Τεύχος 18, Σεπτ. 2000, σελ. 25-38.
- 25) Ανθόπουλος Λεωνίδας, Ειδικός Επιστημονικός Συνεργάτης, «e-trikala: Ηλεκτρονική Πολιτεία των Τρικάλων», άρθρο που δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα: www.trikalacity.gr.
- 26) Βελλή Α., «Εκπαίδευση και Κατάρτιση στο Δημόσιο Τομέα», Ενημερωτική Έκθεση, 23 Σεπτεμβρίου, σελ. 3.



- 27) Γεωργακόπουλος Θ., Πατσουράτης Β., «Δημόσια Οικονομική», Το Οικονομικό Κ.&Π. Σμπίλιας, 1995, σελ. 48-51.
- 28) Γιανναράκη Γ., «Ληστεία στο Διαδίκτυο», Το Βήμα, Κυριακή 20 Νοεμβρίου 2005, σελ. 22 και Economist Intelligence Unit, 2005.
- 29) Γιαννοπούλου Γεωργία, «Η Ολική Ποιότητα στον Τουρισμό», Εκδόσεις Έλλην, 2004, σελ. 13-19.
- 30) Δεληθανάση Μαρία, «Μετέφεραν την οθόνη στη γραφειοκρατία», Καθημερινή, αρχείο, 13 Φεβρουαρίου 2005.
- 31) Διακονικολάου Κυριάκος, «Προτάσεις και Καλές Πρακτικές για την παροχή Υπηρεσιών του Κράτους προς τις Επιχειρήσεις», E-Business Forum, Νοέμβριος 2004, σελ. 8.
- 32) Διακονικολάου Κυριάκος, ό.π., σελ. 11-14.
- 33) Διακονικολάου Κυριάκος, Νικόλαος Μυλωνόπουλος, «Το παρόν και το μέλλον των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις (Government to Business) στην Ελλάδα», E-Business Forum, 2004, σελ. 64.
- 34) Δρακούλης Μαρτάκος, Νίκος Κυρλόγλου, Ανδρέας Μητράκας, Μαρία Γιαννακάκη, Χρήστος Σιουλής, «Δεκάλογος για τις Ηλεκτρονικές Υπογραφές και τα ηλεκτρονικά πιστοποιητικά ταυτοποίησης», E-Business Forum, 2004.
- 35) Καριπίδου Χρύσα, «Δείκτες εξυπηρέτησης του πολίτη στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις», Περιοδικό ΕΕΤΑΑ ΑΕ, Τεύχος 20, Απρίλιος-Ιούνιος 2002, (Απόσπασμα από σχετική μελέτη που εκπονείται από το τμήμα Οργάνωσης και Επιχειρησιακού Σχεδιασμού της ΕΕΤΑΑ).
- 36) Καρούνος Θ. & Β. Κολυβά, «Το σχέδιο δράσης e-Europe 2005: Τόνωση υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου για την ανάπτυξη της οικονομικής».
- 37) Καστρίτης Η., «Η εσωτερική αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών προϋπόθεση για το e- government», περιοδικό KNOW HOW, Μάιος 2004, σ. 24.
- 38) Καφαντάρης Τάσος, «Αφιέρωμα στο e-government», XRAM, τεύχος 155, Φεβρουάριος 2002, σελ. 11.
- 39) Κέφης Ν. Βασίλειος, «Το Μάνατζμεντ των Δημοσίων επιχειρήσεων και οργανισμών», Interbooks, 1998, σελ. 15.
- 40) Κέφης Ν. Βασίλειος, «Το Μάνατζμεντ των Δημοσίων επιχειρήσεων και οργανισμών», ό.π., σελ. 17.



- 41) Κέφης Ν. Βασίλης, «Ολοκληρωμένο Μάνατζμεντ. Βασικές Αρχές για Σύγχρονες Οικονομικές Μονάδες», Κριτική, Ιανουάριος 2005, σελ 86-89.
- 42) Κέφης Ν. Βασίλης, «Ολοκληρωμένο Μάνατζμεντ. Βασικές Αρχές για Σύγχρονες Οικονομικές Μονάδες», ό.π., σελ. 113.
- 43) Κουρκουμπέτης Κώστας, Μπούμπουκας Ευάγγελος, Σαμιώτης Κώστας, «Καινοτομία στην ψηφιακή Εποχή: Νέες Επιχειρήσεις», Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (e-business forum), 2001, σελ. 6.
- 44) Λαγοδήμος Α., «Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας», Μεταπτυχιακές Σημειώσεις του Τμήματος Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων- Ολικής Ποιότητας, σελ. 4.
- 45) Μακρυδημήτρης Α. & Μιχαλόπουλος Ν., «Εκθέσεις εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998», Παπαζήση, 1998, σελ. 706-730.
- 46) Μπένος Σ., Υφυπουργός Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, «Συνέδριο Economist: Ποιότητα-το κλειδί της επιτυχίας. Εμπειρίες, παραδείγματα από την Ευρώπη και ΗΠΑ», Economist, Αθήνα, 1 Οκτωβρίου 1997, σελ. 1-9.
- 47) Μπορώτης Σπύρος, «Αφιέρωμα στο e-government», XRAM, τεύχος 155, Φεβρουάριος 2002, σελ. 37
- 48) Μπορώτης Σπύρος, «Αφιέρωμα στο e-government», ό.π., σελ. 38.
- 49) Παγκάκης Γ., «Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων», Διοικητική Ενημέρωση, Τεύχος 18, Σεπτέμβριος 2000, σελ. 8-16.
- 50) Προκοσιάδου Γεωργία, «Η Διαλειτουργικότητα στο Δημόσιο Τομέα», Ιόνιο Πανεπιστήμιο, παρουσίαση, www.ionio.gr/lessons/psi-interoperability.
- 51) Τάτσος Ν., «Τα Δημόσια Οικονομικά στην Ελλάδα», Το Οικονομικό Κ.&Π. Σμπίλιας, 1994, σελ. 9-11.
- 52) Γσακαλίδης Αθανάσιος, Μαρκέλλου Πηνελόπη, Παναγιωτάκη Αγγελική, «Ηλεκτρονική Διοίκηση και επίπεδα Εφαρμογών: Η τεχνολογία στην υπηρεσία του πολίτη», σελ. 3-10.
- 53) Φαναριώτης Π., «Διοίκηση Δημοσίων Υπηρεσιών και Οργανισμών. Εισαγωγή στο Σύγχρονο Δημόσιο Management», Σταμούλης, 1999, σελ 32-40.
- 54) Φαναριώτης Π., «Δημόσια Γραφειοκρατία, προβλήματα, επιπτώσεις, προοπτικές», Αθ. Σταμούλης, 2000, σελ 17-22 & 45-57, 67-92.
- 55) Φρεμεντίτης Σπύρος, «Δημόσιοι Υπάλληλοι στην ουρά», Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία, 29 Ιανουαρίου 2006, σελίδα 59.

**Διευθύνσεις στο διαδίκτυο**

- 56) ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ, Ευρωπαϊκή Ένωση: Νέα στρατηγική, ίδιοι στόχοι, http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1517,
Ημερομηνία πρόσβασης: 11/11/2010.
- 57) Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», Έργο «Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Δήμου Πάρου», Υποέργο «Προσαρμογή, Ανάπτυξη, Έλεγχος και Εγκατάσταση Συστήματος και Βοηθητικών Εφαρμογών», http://images.gloman.netuse.gr/filesystem/Multimedia/pdf/prokiriksi_id1461.pdf
- 58) Κόκκινου, Α., Κομνηνός, Σ., Μαντζιώκας, Α., Χάλαρης, Ι., Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση, http://www.dee.gr/mediaupload/publications/kokkinou_et_al_e-government_in_EU.pdf
- 59) Μαραδάτος, Γ., «Η Ελλάδα 22^η στους 24», Έθνος, Τρίτη 4 Ιουλίου 2006, σελ. 26.
- 60) Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, «Συγκριτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων για τους δείκτες e-Europe 2005», Οκτώβριος 2005, σελ. 1-17.
- 61) Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, *Βέλτιστες Πρακτικές χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών στο Δημόσιο, Στα Κράτη Μέλη της ΕΕ25 & Διεθνώς*, Φεβρουάριος 2007 <http://www.observatory.gr/files/meletes>
- 62) Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, <http://www.observatory.gr/files/meletes/eGov20basicServices.pdf>
- 63) Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», Αρχείο Βέλτιστων Πρακτικών, <http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=1543>
- 64) Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», Βέλτιστες πρακτικές χρήσης τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο Δημόσιο και Ιδιωτικό Τομέα, Παραδοτέο Π2 - Αποτύπωση υφιστάμενης κατάστασης στην Ελλάδα, http://www.observatory.gr/files/meletes/Dlv2_ApotupwshYfistamenhsKatastashs.pdf
- 65) Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης, Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013,



http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/7A4710EF-E3EB-4537-A0DC-29EE9311A3EE/5461/NSRF_VERSION_GR_SFC_120307.pdf

- 66) Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας, Δ/νση Επιστημονικής και Αναπτυξιακής Δραστηριότητας, Έκθεση παρακολούθησης Οδηγίας INSPIRE Πρόταση Υλοποίησης & Διαχείρισης της Κοινοτικής Οδηγίας στην Ελλάδα, Ομάδα Εργασίας για την Κοινοτική Οδηγία INSPIRE, http://library.tee.gr/digital/m2318/m2318_keimeno.pdf
- 67) <http://www.help.gv.at/Content.Node/HELP-FC2.html>
- 68) <http://www.belgium.be/en/>
- 69) <http://www.servicepubliclocal.net/?lang=fr>
- 70) <http://www.servicepubliclocal.net/?lang=fr>
- 71) <http://www.dpma.de/index.html>
- 72) <http://www.g2c.gr/>
- 73) <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>
- 74) <http://www.italia.gov.it/itagov2/>
- 75) <http://www.ros.ie/PublisherServlet/home>
- 76) <http://www.revenue.ie/>
- 77) <http://www.finance.gov.ie/>
- 78) <http://www.circe.es/Circe.Publico.Web/pub/Default.aspx>
- 79) <http://www.euripidis.gr/frontoffice/portal.asp?cpage=NODE&cnode=119>
- 80) <http://www.galatsi.gov.gr/web/guest/diakyvernisi>
- 81) <http://www.pireasnet.gr/Default.aspx?tabid=927>
- 82) <http://www.alimos.gov.gr/el-gr/Default.aspx>
- 83) <http://politis.volos-city.gr/>
- 84) <http://www.e-trikala.gr/>
- 85) <http://www.karditsa-city.gr/web/guest/95>
- 86) http://www.neaionia-magnesia.gr/index.php?option=com_content&task=view&id=192&Itemid=536
- 87) <http://www.lamia-city.gr/question.php>
- 88) <http://services.lamia-city.gr/>
- 89) <http://www.aeat.es/>