

ΤΕΧΒΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ**

ΤΗΣ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑΣ

ΑΝΙΣΑ ΜΠΕΚΙΑΡΙ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΚΩΣΤΑΣ ΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ

ΠΑΤΡΑ 2015

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το Διαδίκτυο, ή όπως λέγεται διεθνώς, Internet είναι ένα δίκτυο συστημάτων υπολογιστών, μεγάλων διαστάσεων. Περιλαμβάνει εκατομμύρια χρηστών και υπολογιστικών συστημάτων σε ολόκληρο τον κόσμο. Τα υπολογιστικά συστήματα είναι συνδεδεμένα μεταξύ τους μέσω των κοινών τηλεπικοινωνιακών γραμμών. Έτσι οι χρήστες του Διαδικτύου τη δυνατότητα να συνδέονται σ' όλα τα παραπάνω δίκτυα και επομένως και μεταξύ τους, από οποιεσδήποτε θέσεις και αν βρίσκονται.

Η σύνδεση στο Internet δίνει σε ένα χρήστη τη δυνατότητα προσπέλασης σε πηγές πληροφοριών κάθε φύσης, που βρίσκονται αποθηκευμένες σε πολλά διαφορετικά σημεία. Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα αναζήτησης και προσπέλασης σε πληροφορίες σχετικές με τις επιθυμίες του, όπως επιστημονικού, ειδησεογραφικού, τεχνολογικού, κοινωνικού καλλιτεχνικού, πολιτικού, πολιτιστικού, αθλητικού, ιατρικού, εκπαιδευτικού περιεχομένου και όπου άλλου μπορεί να προσδιορισθεί με κάποιο τρόπο. Οι πληροφορίες παρέχονται με τη μορφή κειμένων, εικόνων, πινάκων, φωτογραφιών, ήχου, video και διαδραστικής επικοινωνίας.

Ένας πολύ μεγάλος αριθμός κυβερνητικών οργανισμών έχει «αγκαλιάσει» την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σαν μια καινοτόμο και αναπόφευκτη δομή δημόσιας υπηρεσίας και διοίκησης. Έχουν σαφώς αναγνωριστεί πολλά οφέλη χρήση της, τόσο για τον δημόσιο τομέα όσο και για τον πολίτη. Στοχεύοντας στην αναγνώριση κάποιων μοντέλων που επαναλαμβάνονται σε διαφορετικούς τύπους υπηρεσιών μπορεί να αναπτυχθεί μια διαδικασία περιγραφής και ανάπτυξης συστημάτων που θα δώσει στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση το προνόμιο να παρέχει υπηρεσίες και πληροφόρηση πολύ πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	4
----------------------	----------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ ΤΥΠΟΙ ΚΑΙ ΜΟΝΤΕΛΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	5
---	----------

1.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	6
---	---

1.2 Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	6
--	---

1.3 Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ.....	8
---	---

1.4 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ	14
--------------------------------	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ.....	18
--	-----------

2.1 ΤΥΠΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	18
---	----

2.2 ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΜΟΝΤΕΛΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛ. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	19
---	----

2.3 ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ - ΕΓΚΡΙΣΗΣ/ΕΚΔΟΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ.....	22
---	----

2.4 ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	24
--	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ.....	29
--	-----------

3.1 ΝΕΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	32
--	----

3.2 ΝΕΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	35
-------------------------------------	----

3.3 ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ.....	38
--	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	41
---	-----------

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	62
--------------------	----

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	64
--------------------	----

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη μπορεί να θεωρηθεί ως η συνεχής δέσμευση της επιχείρησης να συμπεριφέρεται ηθικά και να συμβάλλει στην οικονομική ανάπτυξη βελτιώνοντας ταυτόχρονα την ποιότητα ζωής του εργατικού δυναμικού όπως επίσης και της τοπικής κοινότητας ή της κοινωνίας εν γένει. Πίσω από αυτόν τον ορισμό βρίσκεται η πίστη ότι ο βασικός στόχος της επιχείρησης, η μεγιστοποίηση δηλαδή της αξίας των μετοχών, δεν είναι συνεπής με μια διατηρήσιμη ανάπτυξη επειδή αγνοεί μια ευρεία γκάμα συμμετεχόντων που μπορεί να έχουν διαφορετικά νόμιμα συστήματα. Αντί να μεγιστοποιούν την αξία των μετοχών με κάθε κόστος, οι εταιρίες πλέον παροτρύνονται να λαμβάνουν υπόψη τους ευρύτερους κοινωνικούς στόχους.

Η εταιρική διακυβέρνηση, μαζί με την εταιρική κοινωνική ευθύνη και τη βιώσιμη ανάπτυξη, αποτελούν τους τρεις θεμελιώδεις πυλώνες της σύγχρονης επιχειρηματικότητας για μία επιχείρηση που θέλει να αναπτύσσεται σε στέρεο κοινωνικό έδαφος

Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι τύποι και τα μοντέλα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ στο δεύτερο αναλύονται οι τύποι και τα μοντέλα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι νέες μορφές διακυβέρνησης ,και στο τέταρτο παρουσιάζονται οι μορφές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ε.Ε.. Το πέμπτο κεφάλαιο αναφέρει τις είκοσι πιο βασικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ ΤΥΠΟΙ & ΜΟΝΤΕΛΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ο μετασχηματισμός του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης που ενεργοποιείται από τις σημαντικές προόδους των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)¹. Ο μετασχηματισμός πραγματοποιείται με πολλούς τρόπους:

- Δικτυωμένες λειτουργίες σε δημόσιες υπηρεσίες
- Συγχρονισμένες πληροφορίες και διαδικτυακές υπηρεσίες σε πολίτες
- Διαδραστικές επικοινωνίες και άμεση δημοκρατική συμμετοχή των πολιτών
- Στήριξη της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης μέσω του διαδικτύου κλπ.

Η δυνατότητες για το μετασχηματισμό είναι τεράστιες. Ένα νέο πρότυπο διακυβέρνησης δημιουργείται με πολλές ευκαιρίες και αρκετές απειλές. Με τον ένα ή τον άλλο τρόπο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί τη μεγάλη πρόκληση του καιρού μας για όλες τις κυβερνήσεις του κόσμου.

Ανάμεσα στις υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά παρατηρούνται κάποια μοντέλα διαδικασιών τα οποία επαναλαμβάνονται ανεξάρτητα από το είδος της υπηρεσίας. Αναγνωρίζοντας τα μοντέλα αυτά είναι δυνατόν να υλοποιηθούν ηλεκτρονικά ακολουθώντας ένα κοινό αρχιτεκτονικό - σχεδιαστικό πρότυπο. Η κατασκευή τέτοιων αρχιτεκτονικών προτύπων έχει πολλά πλεονεκτήματα.

Συντελεί στην εύκολη, γρήγορη και χαμηλού κόστους ανάπτυξη ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών, προωθώντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αφού για κάθε κατηγορία υπηρεσιών ο βασικός κορμός της υλοποίησης παραμένει ο ίδιος. Επιπλέον, στις περιπτώσεις που στη ροή εκτέλεσης των διαδικασιών μιας υπηρεσίας είναι απαραίτητη η συμμετοχή πολλών παρεμφερών

¹ *Αυλώνας Νίκος (2007) . “ Ο Ρόλος της Ηγεσίας στην Εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης .”
Επιστημονικό Μάρκετινγκ . Τεύχος Ιουνίου*

φορέων, η χρήση ενός κοινού προτύπου καθιστά πιο αποτελεσματική τη συνεργασία των φορέων.

Η πολιτική αυτή μπορεί να εφαρμοστεί σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες όπως η χορήγηση πιστοποιητικών, η έκδοση αδειών, η κατάθεση φορολογικών δηλώσεων κ.ά.

1.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Ο όρος ηλεκτρονική κυβέρνηση εισήχθη γύρω στο 2000 για να περιγράψει την αυξανόμενη χρήση των ΤΠΕ (κυρίως του διαδικτύου) στη λειτουργία των κυβερνήσεων και στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών.

Πιο πρόσφατα, έχει εισαχθεί ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση για να περιγράψει το βαθύτερο μετασχηματισμό των κυβερνήσεων που πραγματοποιείται με τη χρήση των ΤΠΕ. Κυβέρνηση είναι το εργαλείο, και διακυβέρνηση είναι το αποτέλεσμα. Έτσι, ηλεκτρονική Κυβέρνηση και ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι διαφορετικοί όροι σε σημασία. Πολλοί ερευνητές και πολιτικοί επιστήμονες περιγράφουν την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως το νέο αναδύμενο «Παράδειγμα» για τη θεωρητική μελέτη της διακυβέρνησης και της δημόσιας διοίκησης.

1.2 Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στη σύγχρονη ελληνική κοινωνία, η Δημόσια Διοίκηση έχει την υποχρέωση να παρέχει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, σε σύντομο χρόνο και με το μικρότερο δυνατό κόστος.

Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών προσφέρουν τα απαραίτητα εργαλεία για την επίτευξη αυτού του σκοπού, ενώ ταυτόχρονα διευκολύνουν τη λειτουργία της δημόσιας Διοίκησης σε πλαίσιο διαφάνειας και δημοκρατικής συμμετοχής. Τα τελευταία χρόνια, βρίσκεται σε εξέλιξη σειρά θεσμικών και οργανωτικών αλλαγών στον ελληνικό Δημόσιο Τομέα. Η αποκέντρωση των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων του κράτους στις περιφέρειες και στις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις μετατρέπει τα υπουργεία σε κέντρα στρατηγικού σχεδιασμού.

Οι συγχωνεύσεις και καταργήσεις δημοσίων υπηρεσιών και κρατικών νομικών προσώπων, η αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και η εισαγωγή δημοσίων επιχειρήσεων στο Χρηματιστήριο, μεταβάλλουν δραστικά τη φυσιογνωμία της κρατικής μηχανής. Η Δημόσια Διοίκηση εκσυγχρονίζεται και εξελίσσεται σε αποτελεσματικό φορέα διαμόρφωσης δημόσιας πολιτικής και εποπτείας της εφαρμογής της.

Η επιτυχία των επιχειρούμενων αλλαγών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εκμετάλλευση των δυνατοτήτων τις οποίες παρέχουν οι ΤΠΕ. Παρά την υλοποίηση αρκετών έργων κατά την τελευταία δεκαετία, η πληροφορική δεν έχει αναπτυχθεί σε ικανοποιητικό βαθμό στην Δημόσια Διοίκηση. Η καθυστέρηση αυτή έχει δημιουργήσει "φαύλο κύκλο" με τη διατήρηση των παραδοσιακών γραφειοκρατικών και αναποτελεσματικών δομών, μηχανισμών και νοοτροπιών. Ως εκ τούτου, η προσπάθεια αύξησης του ρυθμού ανάπτυξης εφαρμογών πληροφορικής εντάσσεται στο ευρύτερο πρόγραμμα μεταρρυθμίσεων.

Η χρήση των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση εμφανίζει πολλές δυνατότητες που προς το παρόν δεν έχουν πλήρως ενεργοποιηθεί. Παρά τις σημαντικές προσπάθειες και κεφάλαια που έχουν καταβληθεί, η ελληνική δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζεται από:

- Μικρό αριθμό εγκατεστημένων ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων και περιορισμένη αξιοποίησή τους.
- Μικρό αριθμό αξιόπιστων και συντηρούμενων βάσεων δεδομένων.
- Έμφαση σε συστήματα διαχειριστικά σε βάρος συστημάτων διοικητικής πληροφόρησης (MIS) και συστημάτων «front-office» για προσφορά υπηρεσιών προς τον πολίτη.

Από τις τρεις βασικές κατηγορίες λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης και συγκεκριμένα την διαμόρφωση και εφαρμογή πολιτικών, την εσωτερική διεκπεραίωση εργασιών, και την επαφή με τον Πολίτη, η μέχρι σήμερα εισαγωγή τεχνολογιών πληροφορικής στόχευσε στην δεύτερη κατηγορία.

Πέρα από την εγκατάσταση ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων στη δημόσια διοίκηση, η σημερινή κατάσταση όσον αφορά τη χρήση ΤΠΕ στον δημόσιο τομέα χαρακτηρίζεται από σειρά πρωτοβουλιών με στόχο την ενημέρωση του πολίτη και την αποτελεσματική χρήση νέων μέσων επικοινωνίας. Υπάρχουν περίπου 15 σταθμοί εργασίας ανά 100 υπαλλήλους, ενώ οι κεντρικές υπηρεσίες όλων σχεδόν των υπουργείων και των κρατικών νομικών προσώπων συντηρούν σελίδες στο Internet.

Ένας αυξανόμενος αριθμός υπαλλήλων έχει πρόσβαση σε ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Έχουν γίνει σημαντικές προσπάθειες αναβάθμισης του ανθρώπινου δυναμικού με προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης².

Στις δημόσιες υπηρεσίες, ήδη λειτουργούν ή βρίσκονται στο στάδιο της υλοποίησης αρκετά συστήματα πληροφορικής. Τα συστήματα αυτά υποστηρίζουν, πρωτίστως, σημαντικές διαχειριστικές λειτουργίες της διοίκησης και, δευτερευόντως, βάσεις δεδομένων για τις θεμελιώδεις για τη λειτουργία του κράτους πληροφορίες.

1.3 Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ

Το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ πραγματοποίησε μελέτη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο Δημόσιο Τομέα. Αναλυτικότερα θέμα της μελέτης ήταν η διείσδυση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο Δημόσιο, οι ικανότητες και οι δεξιότητες των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση τους, καθώς και το σύνολο των δημόσιων υπηρεσιών που έχουν στην διάθεσή τους οι πολίτες και οι επιχειρήσεις³

Θέμα της μελέτης είναι η εισχώρηση των ΤΠΕ στο Δημόσιο. Είναι αντιληπτό ότι οι συνθήκες που επικρατούν θα καλυτερεύσουν ύστερα από την αποπεράτωση σημαντικών έργων ΤΠΕ, όπου βρίσκονται σε στάδιο ολοκλήρωσης και πραγματοποίησης. Χαρακτηριστικά τέτοια έργα είναι : α) η Εθνική Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (ΕΡΜΗΣ), β) το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων

² Ζοπουνίδης Κωνσταντίνος και Λεμονάκης Χρήστος (2009) . “ Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και η Ανάπτυξη του Ανταγωνιστικού Επιχειρηματικού Πλεονεκτήματος .” *Επιστημονικό Μάρκετινγκ. Τεύχος Ιουνίου*

³ http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/grafeiotypou/digital_greece_magazine/previous_editions/editions2007/digital_greece05/05_03.htm

Προμηθειών, γ) το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», δ) και το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Περιφερειών. Η αύξηση της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας και στον Δημόσιο Τομέα αναμένεται να δώσει μεγάλη ώθηση στις ηλεκτρονικές του υπηρεσίες.

Στη μελέτη που πραγματοποιήθηκε σε διάστημα έξι μηνών (Νοεμβρίου 2006 – Απριλίου 2007), συμμετείχαν για την έρευνα των δεξιοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων όλα τα Υπουργεία, 45 Γενικές Γραμματείες Υπουργείων, πανελλαδικό δείγμα από 60 ΔΟΥ ,55 Πολεοδομίες και για τη καταγραφή των συστημάτων 28 συνολικά Φορείς, στην πλειοψηφία τους Υπουργεία και Γενικές Γραμματείες. Σε επίπεδο Περιφερειακής Αυτοδιοίκησης, η έρευνα απευθύνθηκε απογραφικά στις 13 Γενικές Γραμματείες των Περιφερειών και στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας, καθώς και σε πανελλαδικό δείγμα ΟΤΑ α' βαθμού.

Τα αποτελέσματα της μελέτης που παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον είναι:

1- Πληροφοριακά Συστήματα Δημοσίων Φορέων

Όσον αφορά την κεντρική διοίκηση τα πληροφοριακά συστήματα καλύπτουν τις βασικές λειτουργίες των οργανισμών. Αναλυτικότερα οι δημόσιοι φορείς χρησιμοποιούν σε ποσοστό 60% ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και 53% λογισμικό e-mail. Παρόλα αυτά εφαρμογές απαραίτητες για την αποτελεσματικότερη επεξεργασία των αιτημάτων των πολιτών όπως εφαρμογές ροής εργασίας ή διαχείρισης περιεχομένου χρησιμοποιούνται μόνο σε ποσοστό 17% .

Βασικό μειονέκτημα αυτών των συστημάτων είναι ότι μεγάλο μέρος τους δεν διαθέτουν συμβόλαια συντήρησης. Ωστόσο τα τελευταία χρόνια έχουν αναπτυχθεί συστήματα τα οποία συντηρούνται μέσω Service Level Agreement (SLAs) αλλά το ποσοστό τους είναι ακόμα ελάχιστο

Σε επίπεδο τοπική Αυτοδιοίκηση οι πληροφοριακές ανάγκες των μικρότερων Περιφερειών καλύπτονται μέσω αυτόνομων εφαρμογών, δηλαδή έτοιμα εμπορικά πακέτα σχετικά με τον αυτοματισμό γραφείου, το πρωτόκολλο και το e-mail⁴.

⁴ <http://www.Eib.Org/Attachements/General/Reports/Ar2006el.Pdf>

Στις Νομαρχίες διαπιστώνεται έλλειψη ομοιογένειας στο επίπεδο ανάπτυξής τους. Κάποιες αναπτύσσουν αυτόνομα εφαρμογές ενώ άλλες διατηρούν απαρχαιωμένες τεχνολογίες. Αντίθετα τα έργα των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων του ΕΠ ΚτΠ χρησιμοποιούν σύγχρονες εφαρμογές και παράλληλα σχηματίζουν ένα περιβάλλον εφαρμογών που διακρίνεται από ομοιογένεια και λειτουργικότητα.

Οι Δήμοι και οι Κοινότητες χρησιμοποιούν σύγχρονες εφαρμογές διαχείρισης πόρων οι οποίες όμως έχουν περιθώρια εξέλιξης. Αντίθετα σε πολλούς μικρούς και μεσαίους Δήμους υπάρχουν αρκετά σοβαρά προβλήματα στον τομέα μηχανογράφησης ζωτικών λειτουργιών όπως στα Μητρώα, στα Ληξιαρχεία, στα Δημοτολόγια και σε άλλα.

Από τη σχετική μελέτη Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ προκύπτει ότι υπάρχουν ακόμα σημαντικά εμπόδια στην εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων των τοπικών αυτοδιοικήσεων. Στον τομέα των Περιφερειών το πρόβλημα έγκειται σε οργανωτικά και γραφειοκρατικά ζητήματα, ενώ στις Νομαρχίες και τους Δήμους το πρόβλημα διαπιστώνεται στην έλλειψη πόρων και χρηματοδότησης. Αξιοσημείωτη σε όλους τους φορείς είναι η άρνηση και η δυσκολία εκμάθησης νέων τεχνολογιών⁵.

Ελάχιστες είναι οι περιπτώσεις που υπάρχει συστηματική ροή πληροφοριών με συγκεκριμένο σύστημα πληροφοριών εξαιτίας της έλλειψης σύνδεσης της κεντρικής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης. Μέσω της έρευνα διαπιστώνουμε ότι περισσότεροι από τους μισούς φορείς δεν χρησιμοποιούν καμία διασυνδεδεμένη εφαρμογή.⁶

Οι ίδιες συνθήκες ισχύουν και μεταξύ των φορέων της κεντρικής διοίκησης καθώς τα συστήματα είναι κατά βάση στο μεγαλύτερο ποσοστό τους αυτόνομες εφαρμογές. Παράλληλα στο εσωτερικό του κάθε φορέα η διασύνδεση των

⁵ ΚΑΙΠΙΑΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ,κ.α, «Η Σύμπραξη ΟΤΑ και Ιδιωτικού Τομέα στην Παραγωγή /Παροχή Αγαθών και Υπηρεσιών, το παράδειγμα Αμαρουσίου», Ε.Σ.Δ.Δ, Αθήνα, 2006.

⁶ http://Kedke.Ntua.Gr/Docs/Paradoteo_Sdit%20v1.Doc

συστημάτων είναι ελάχιστη και συνήθως έγκειται στις διαδικτυακές πύλες οι οποίες αντλούν στοιχεία από αντίστοιχα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα.

Υπάρχει ελάχιστη διασύνδεση μεταξύ συστημάτων διαφορετικών φορέων οι οποία συνήθως έγκειται στη διασύνδεση με τραπεζικά συστήματα όπως στην περίπτωση ΔΙΑΣ.

2- Χρήση Νέων Τεχνολογιών από Δημόσιους Υπάλληλους

Σύμφωνα με την έρευνα του Παρατηρητηρίου διαπιστώνουμε ότι η κεντρική διοίκηση προσφέρει σχεδόν σε όλους τους υπαλλήλους της ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Παρόλα αυτά λιγότερο από τους μισούς υπαλλήλους γνωρίζουν πιστοποιημένα να χειρίζονται ηλεκτρονικούς υπολογιστές και ακόμα λιγότεροι έχουν λογαριασμό e-mail που τους έχει δοθεί από την υπηρεσία τους.

Και η τοπική αυτοδιοίκηση προσφέρει σχεδόν σε όλους τους υπαλλήλους των ΟΤΑ ηλεκτρονικούς υπολογιστές όμως πολύ μικρό ποσοστό γνωρίζει πιστοποιημένα να τους χειρίζονται. Όσον αφορά τους λογαριασμούς e-mail περισσότερους διαθέτουν τα στελέχη των Περιφερειών έπονται τα στελέχη των Νομαρχιών ενώ τους λιγότερους λογαριασμούς διαθέτουν τα στελέχη των Δήμων και Κοινοτήτων⁷.

Η νεαρή ηλικία των στελεχών και η καλύτερη εκπαίδευση τους καθώς και η καλύτερη υποδομή κατάρτισης και υλικοτεχνικού εξοπλισμού (επάρκεια σε Η/Υ, ατομικός λογαριασμός ηλεκτρονικής αλληλογραφίας κ.λπ.) συμβάλλουν ώστε οι υπάλληλοι των Περιφερειών και των φορέων της κεντρικής Δημόσιας Διοίκησης να χειρίζονται καλύτερα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και των Τεχνολογιών και να έχουν καλύτερη απόδοση.⁸:

7 Θεοδωροπούλου Μ., *Μεθοδολογικές Παρατηρήσεις, Ημερίδα για την Ex ante αξιολόγηση 4η προγραμματική περίοδο 2007 – 2013*

⁸ ΑΡΑΜΠΑΤΖΗ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ, κ.α «*Νέες Μορφές Διακυβέρνησης και Εταιρικά Σχήματα (Partnerships) Για την Προώθηση και Στήριξη της Τοπικής Ανάπτυξης σε Επιλεγμένα Κράτη Μέλη της Ε.Ε*», Εργασία στο Σεμινάριο «*Θεσμικό Πλαίσιο Περιφερειακής Διοίκησης & Τοπικής Αυτοδιοίκησης*», Ε. Σ. Δ. Δ , ΑΘΗΝΑ, 2004

Οι υπάλληλοι των Νομαρχιών βρίσκονται σε μια ενδιάμεση κατάσταση σε αντίθεση με τους Δήμους όπου η απόδοση των υπαλλήλων βρίσκεται σε πολύ χαμηλό επίπεδο.

3- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Στην Κεντρική Διοίκηση μόνο οι οχτώ από τις είκοσι βασικές δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που είναι πιστοποιημένες από την Ευρωπαϊκή Ένωση προσφέρθηκαν προς χρήση μέχρι τα τέλη του 2006. Σε ποσοστιαίες μονάδες αντιστοιχεί σε 40% το οποίο ανταποκρίνεται στον Ευρωπαϊκό μέσο όρο. Πρόκειται για σημαντική βελτίωση αφού το προηγούμενο έτος οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διατέθηκαν πλήρως ήταν μόνο πέντε, το οποίο αντιστοιχεί σε μόλις 25%.

Πρέπει να τονίσουμε ότι το ποσοστό του πληθυσμού που διεκπεραιώνει τις συναλλαγές του με το Δημόσιο μέσω διαδικτύου είναι αμελητέο. Παρ' όλα αυτά οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν ευρέως το διαδίκτυο για τις ανάλογες συναλλαγές τους με το δημόσιο.

Μόνο 14 Νομαρχίες και 18 Δήμοι παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες και τις υπηρεσίες, ενώ καμία Περιφέρεια δεν παρέχει ηλεκτρονικά τις υπηρεσίες της στον τομέα της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Γενικές κατευθύνσεις και πρότυπα για την ανάπτυξη και τον σχεδιασμό των δικτυακών τόπων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης παρέχει το έργο Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (ή Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης - ΠΗΔ), το οποίο εντάσσεται στο συνολικό σχεδιασμό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες⁹.

⁹ ΖΑΧΑΡΙΑΔΗΣ ΣΑΒΒΑΣ, κ.α, «Νέες μορφές διακυβέρνησης και εταιρικά σχήματα (Partnerships) για την προώθηση και στήριξη της τοπικής ανάπτυξης στην Ισπανία, Πορτογαλία και Φιλανδία.» Ε.Σ.Δ.Δ., Αθήνα, 2005.

Το έργο αποτελεί σημαντικό μέρος του προγράμματος Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013. Στόχος του προγράμματος είναι να μεταβιβαστούν και να προσαρμοστούν οι υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης στις απαιτήσεις και τις ανάγκες που προκύπτουν στη νέα τεχνολογική εποχή. Αυτός ο στόχος συμπίπτει με τους αντίστοιχους στόχους και κατευθύνσεις του της ευρωπαϊκής πολιτικής του έτους 2010. Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει σκοπό να στηρίξει ουσιαστικά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε Κεντρικό, Περιφερειακό και Τοπικό επίπεδο. Επιπλέον στοχεύει στην διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων, διαδικασιών και δεδομένων.

Στον δικτυακό τόπο του έργου παρέχονται τεχνικές προδιαγραφές και πρότυπα για την ανάπτυξη Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Δίνονται επίσης πληροφορίες σχετικά με αντίστοιχα διεθνή πρότυπα, ενώ υπάρχουν και κατάλογοι συνδέσμων προς δικτυακούς τόπους σχετικούς με θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πλαισίων διαλειτουργικότητας, από την Ελλάδα και το εξωτερικό. Υπάρχει ακόμη μηνιαίο ηλεκτρονικό δελτίο νέων (newsletter)¹⁰.

¹⁰ http://www.ekt.gr/content/display?ses_mode=rnd&ses_lang=el&prnbr=75126

1.4 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ

Η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών προσφέρει δύο βασικά πλεονεκτήματα στο κράτος. Αυτά είναι η βελτίωση των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες και παράλληλα η αύξηση της παραγωγικότητας στον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης.

Η αναδιάταξη των ενεργειών και η ευκαιρία διάθεσης καινούριων υπηρεσιών και τρόπων λειτουργίας γίνεται μέσα από τη βελτίωση της καθοδήγησης ενεργειών μεταξύ των δημόσιων φορέων εξαιτίας των ίδιων προτύπων που διαθέτουν. Σε αυτές τις ενέργειες συμβάλουν η βελτίωση της χρήσης των ηλεκτρονικών τεχνολογιών καθώς και το μειωμένο κόστος διάθεσης πληροφοριών και εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων. Συνδυαστικά όλα αυτά έχουν σαν αποτέλεσμα τη μέγιστη δυνατή παραγωγικότητα στον τομέα της δημόσιας διοίκησης.

Ο ελάχιστος χρόνος και το μειωμένο κόστος για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων εξασφαλίζει την βελτίωση των υπηρεσιών που τους παρέχονται. Επιπλέον διασφαλίζεται μεγαλύτερη ασφάλεια και ακεραιότητα των δεδομένων, διάθεση όλων των υπηρεσιών χωρίς χρονικούς περιορισμούς και διασφάλιση ίσης αντιμετώπισης προς όλους τους πολίτες.

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών δεν είναι απαραίτητο να γνωρίζουν για την αποπεράτωση των αναγκών τους το έργο καθώς και τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν και συνδέονται στη Δημόσια Διοίκηση οι οργανωτικές της μονάδες. Οι χρήστες έχουν τη μοναδική υποχρέωση να λαμβάνουν από το σημείο εξόδου που έχουν ορίσει οι αρμόδιοι φορείς το αποτέλεσμα της υπηρεσίας που επιθυμούν χωρίς να χρειάζονται πολλαπλά στάδια για την εξυπηρέτησή τους. Πέρα από τα λειτουργικά πλεονεκτήματα στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εμπεριέχει μια φιλοσοφία που παρουσιάζει καθολικό ενδιαφέρον.

Η Ψηφιακή Επανάσταση έχει σαν βασικό σκοπό να ενεργήσει προς όφελος της Δημοκρατίας και οι ανάγκες των πολιτών να καλύπτονται άμεσα από τις κυβερνήσεις. Στην πραγματικότητα το e-government οπου είναι ο πιο διαδεδομένος όρος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ικανοποίηση των αναγκών μέσω των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών με σκοπό η υπηρεσίες των

κυβερνήσεων καθώς και οι ίδιες οι κυβερνήσεις να παρέχουν στους πολίτες υπηρεσίες με μεγαλύτερη υπευθυνότητα, αποτελεσματικότητα και προσβασιμότητα¹¹.

Οι προσπάθειες που πρέπει να γίνουν για να φτάσουμε στο επιθυμητό αποτέλεσμα είναι α) υποστηρίζοντας και προβάλλοντας την δημόσια ενασχόληση με την αλληλεξαρτώμενη σχέση ανάμεσα των κυβερνητικών οργάνων και κοινού β) οι κυβερνητικές πληροφορίες να είναι εύκολα προσβάσιμες γ) μετατρέποντας την σειρά ενεργειών που χρειάζεται να κάνουν οι χρήστες απλή και χωρίς να χρειάζεται ιδιαίτερος κόπος και χρόνος ελαχιστοποιείται η πιθανότητα να παρουσιαστούν δείγματα από τους υπαλλήλους αισχροκέρδειας και παραβίασης των κανόνων και των νόμων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Η σημαντικότερη μέριμνα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι το e-inclusion. Όπου είναι ένα κοινωνικό κίνημα με στόχο να εξαλείψει το ψηφιακό χάσμα, ο όρος αυτός χρησιμοποιείται για να περιγράψει το γεγονός ότι οι άνθρωποι διαιρούνται σε αυτούς που έχουν τη δυνατότητα και την γνώση να χρησιμοποιούν τις σύγχρονες τεχνολογίες πληροφοριών και σε αυτούς που δεν έχουν είτε τη δυνατότητα είτε την γνώση να τις χρησιμοποιήσουν. Για να πραγματοποιηθεί το e-inclusion χρειάζεται διαδικασία προκαθορισμού ενεργειών, πόροι για την υλοποίηση τους και πολιτική βούληση για την άνοδο του βιοτικού επιπέδου και μεταβολή προς το καλύτερο της καθημερινότητας των πολιτών.

Για την εφαρμογή σε πλήρη κλίμακα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανακύπτουν δύσκολα ζητήματα. Πρέπει, μεταξύ άλλων, να εξασφαλιστεί η εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διάδραση με τις κυβερνήσεις, η ευρεία πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ώστε να μην δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα, η διαλειτουργικότητα της ανταλλαγής πληροφοριών χωρίς οργανωτικά και εθνικά σύνορα, καθώς και να προωθηθούν υπηρεσίες που να υποστηρίζουν την κινητικότητα στην εσωτερική αγορά, αλλά επίσης και την παγκόσμια¹².

11 ΖΑΧΑΡΙΑΔΗΣ ΣΑΒΒΑΣ, κ.α, «Νέες μορφές διακυβέρνησης και εταιρικά σχήματα (Partnerships) για την προώθηση και στήριξη της τοπικής ανάπτυξης στην Ισπανία, Πορτογαλία και Φιλανδία.» Ε.Σ.Δ.Δ., Αθήνα, 2005.

12 Θεοδωροπούλου Μ., Μεθοδολογικές Παρατηρήσεις, Ημερίδα για την Ex ante αξιολόγηση 4η προγραμματική περίοδο 2007 – 2013

Για να μπορέσει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση να υλοποιηθεί είναι αναγκαίο ότι όλοι οι πολίτες έχουν εύκολη προσβασιμότητα στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Σε αντίθετη περίπτωση όπως αναφέρθηκε και παραπάνω δημιουργείται το ψηφιακό χάσμα. Οι πολίτες μόνο μέσω της εκπαίδευσης και της κατάρτισης μπορούν να λάβουν τις απαραίτητες γνώσεις στον τομέα των πληροφοριακών συστημάτων έτσι ώστε να μπορούν να επωφεληθούν πλήρως των υπηρεσιών που η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διαθέτει¹³. Οι πολίτες θα πρέπει να μπορούν έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από ποικίλες πλατφόρμες όπως τα κινητά τρίτης γενιάς, Η/Υ, μικρούς Η/Υ (tablet) όπως επίσης και στα Δημόσια Σημεία Ασύρματης Ευρυζωνικής Πρόσβασης στο Διαδίκτυο (Public Hotspots)

Οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να προσφέρονται ηλεκτρονικά μόνον υπό συνθήκες που εγγυώνται στους χρήστες την απολύτως ασφαλή πρόσβαση. Στο πλαίσιο αυτού του στόχου, η εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων, η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών και επικοινωνιών είναι ζητήματα πρωτίστης σημασίας, για τα οποία πρέπει να προβλέπεται μέγιστος βαθμός προστασίας. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, πρέπει να προωθηθούν τεχνολογίες που βελτιώνουν την προστασία της ιδιωτικής ζωής στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, κυρίως μέσω κατάλληλων κοινοτικών προγραμμάτων.

Σε γενικότερο επίπεδο, η ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών , η καταπολέμηση του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο και η ασφάλεια λειτουργίας αποτελούν προκαταρκτικές προϋποθέσεις για μια μακρόβια κοινωνία της πληροφορίας.

Διαλειτουργικότητα χαρακτηρίζεται η δυνατότητα των συστημάτων καθώς και των οργανισμών να συνεργάζονται μέσω δημόσιων έγκυρων διασυνδέσεων για ανταλλαγή πληροφοριών και την ικανότητα να ερμηνεύει αυτόματα τις πληροφορίες που ανταλλάσσονται με νόημα και με ακρίβεια, ώστε να παράγουν χρήσιμα αποτελέσματα όπως ορίζονται από τους χρήστες των συστημάτων. Χαρακτηριστικό παράδειγμα της αναγκαιότητας της διαλειτουργικότητας στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η διευκόλυνση της συνεργασίας οργανισμών με διαφορετική

¹³ ΚΑΙΠΠΑΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ,κ.α, «Η Σύμπραξη ΟΤΑ και Ιδιωτικού Τομέα στην Παραγωγή /Παροχή Αγαθών και Υπηρεσιών, το παράδειγμα Αμαρουσίου», Ε.Σ.Δ.Δ, Αθήνα, 2006

εσωτερική οργάνωση και τρόπο λειτουργίας. Για να μπορέσουν να αξιοποιηθούν πλήρως οι δυνατότητες της διαλειτουργικότητας και με υπηρεσίες άλλων χωρών θα πρέπει να οριστούν κάποιες κοινές προδιαγραφές και πρότυπα έτσι ώστε να είναι δυνατή η ανταλλαγή πληροφοριών.

Η διαφύλαξη της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων των πολιτών, είναι ένας από τους θεμέλιους λίθους κάθε δημοκρατικής κοινωνίας. Είναι ένα από τα βασικά δικαιώματα του πολίτη που παίζει και σημαντικό ρόλο στην εξάσκηση άλλων δημοκρατικών του δικαιωμάτων. Είναι επίσης ένα δικαίωμα που σχετίζεται αναμφίβολα με την ανθρώπινη αυτονομία και αξιοπρέπεια¹⁴.

Οι μοντέρνες ΤΠΕ μαζί με τις υπόλοιπες αλλαγές που φέρνουν, έχουν την δυνατότητα να εισβάλουν και να καταστρέψουν τον ιδιωτικό χώρο των πολιτών. Έτσι τα συστήματα που θα αναπτυχθούν για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, πρέπει να δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία του ιδιωτικού απορρήτου των πολιτών. Αυτό θα γίνει με σωστό σχεδιασμό, τόσο τεχνολογικό, όσο και πολιτικό. Το γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκεται στα πρώτα στάδια ανάπτυξης της, δίνει μια σημαντική ευκαιρία στις κυβερνήσεις να κάνουν τις σωστές επιλογές, πριν τεθούν σε λειτουργία μεγαλύτερης κλίμακας τεχνολογικά συστήματα, όπου οποιαδήποτε αλλαγή θα είναι δυσκολότερη και με μεγάλο κόστος. Αν δεν προληφθεί η προστασία του ιδιωτικού απορρήτου, η υπονόμηση και η υποβάθμιση όλων των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα είναι βέβαιη¹⁵.

¹⁴ ΚΑΙΠΠΑΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ, κ.α., «Η Σύμπραξη ΟΤΑ και Ιδιωτικού Τομέα στην Παραγωγή /Παροχή Αγαθών και Υπηρεσιών, το παράδειγμα Αμαρουσίου», Ε.Σ.Δ.Δ, Αθήνα, 2006

¹⁵ Θεοδωροπούλου Μ., Μεθοδολογικές Παρατηρήσεις, Ημερίδα για την Ex ante αξιολόγηση 4η προγραμματική περίοδο 2007 – 2013

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

2.1 ΤΥΠΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες ανάλογα με το ποιος τις παρέχει και σε ποιους απευθύνονται. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται από τη Δημόσια Διοίκηση προς πολίτες, επιχειρήσεις ή εργαζομένους ή ανάμεσα σε φορείς της Διοίκησης και αναλύονται λεπτομερώς στη συνέχεια.¹⁶:

Αναλυτικότερα έχουμε τις υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες Government to Citizen (συντομογραφία G2C) από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, το ΙΚΑ, τις Γενικές Γραμματείες, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, τον ΟΑΕΔ, τα Υπουργεία και γενικότερα όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι η αίτηση και διάθεση πιστοποιητικών, όπως γέννησης, γάμου από το www.kep.gov.gr, δήλωση στην αστυνομία, όπως π.χ. σε περίπτωση κλοπής από το www.ydt.gr.

Επίσης έχουμε και τις υπηρεσίες προς τους εργαζομένους γνωστές ως Government to Employee (συντομογραφία G2E) όπου είναι μια κατηγορία των υπηρεσιών προς τους πολίτες που εργάζονται ή επιθυμούν να εργαστούν. Η πιο γνωστή τέτοια υπηρεσία είναι μέσω του ΟΑΕΔ η αναζήτηση εργασίας.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται σε επιχειρήσεις είναι γνωστές ως Government to Business (συντομογραφία G2B). Συνήθως αυτές οι υπηρεσίες καλύπτουν τις ανάγκες των επιχειρήσεων για διαφόρων τύπων αιτήσεων, βεβαιώσεων και δικαιολογητικών που είναι αναγκαία για την νόμιμη και ορθή λειτουργία τους. Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι δήλωση και γνωστοποίηση της εταιρικής φορολογίας από το www.taxisnet.gr η καταχώρηση νέας εταιρείας από το www.gge.gr καθώς και οι κοινωνικές εισφορές για τους εργαζομένους από το www.ika.gr.

¹⁶ ΚΑΙΠΠΑΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ, κ.α., «Η Σύμπραξη ΟΤΑ και Ιδιωτικού Τομέα στην Παραγωγή /Παροχή Αγαθών και Υπηρεσιών, το παράδειγμα Αμαρουσίου», Ε.Σ.Δ.Δ, Αθήνα, 2006

Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που εξυπηρετούν τις ανάγκες ανάμεσα στους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης είναι εκείνες οι οποίες υλοποιούνται σε εθνικό επίπεδο και ονομάζεται Government to Government-national (συντομογραφία G2G) και εκείνες που πραγματοποιούνται σε διεθνές επίπεδο και ονομάζεται Government to Government-international (συντομογραφία G2G)

2.2 ΠΛΑΙΣΙΟ & ΜΟΝΤΕΛΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Ένας πολύ μεγάλος αριθμός κυβερνητικών οργανισμών έχει «αγκαλιάσει» την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σαν μια καινοτόμο και αναπόφευκτη δομή δημόσιας υπηρεσίας και διοίκησης. Πολλές λειτουργίες καθώς και αρκετά πιθανά οφέλη έχουν σαφώς αναγνωριστεί.

Ωστόσο, δεν υπάρχει κάποιο σχετικό μοντέλο ή πρακτικό πλαίσιο μέσω του οποίου οι διακριτές λειτουργίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να μπορούν να μελετηθούν και να διαχειριστούν συστηματικά και αποτελεσματικά. Σε αυτή την ενότητα παραθέτουμε το μοντέλο των Τριών Δακτυλίων που προτάθηκε από τους Koh και Balthazard. Αποτελεί ουσιαστικά ένα απλό, διαισθητικό αλλά και αρκετά κατανοητό - επεξηγηματικό πλαίσιο οργάνωσης των χαρακτηριστικών λειτουργιών που παρέχει το Διαδίκτυο. Το επονομαζόμενο λοιπόν μοντέλο των Τριών Δακτυλίων, αιχμαλωτίζει όλες τις εφαρμογές του Διαδικτύου και τις διαχωρίζει σε τρεις κύριες κατηγορίες χρήσης¹⁷ :

A) **Την πληροφοριακή** χρήση όπου οι οργανισμοί χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο προκειμένου να διαχέουν την πληροφορόρηση, με σκοπό την εκπαίδευση, την ψυχαγωγία, την επιρροή ή απλά την επαφή - επικοινωνία με τον καταναλωτή. Για παράδειγμα, η δημοτική αρχή μιας πόλης μπορεί να χρησιμοποιήσει το Διαδίκτυο για να εκδώσει πληροφορίες σχετικά με τις _υπηρεσίες που προσφέρει στους πολίτες. Αυτή η πληροφοριακή χρήση του Διαδικτύου είναι η πιο πρώιμη μορφή τεχνολογικής

¹⁷ ΚΑΚΟΥΛΙΔΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ - ΑΡΑΜΠΕΛΛΑ, «Σύγχρονες Πρακτικές Μάνατζμεντ στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση», Ε.Σ.Δ.Δ, ΑΘΗΝΑ, 2006

εφαρμογής και για πολλούς οργανισμούς αποτελεί ακόμα και σήμερα την επικρατέστερη από τις παρεχόμενες εφαρμογή.

Β) Τις συναλλαγές όπου τη σημερινή εποχή πολλοί οργανισμοί χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο προκειμένου να υποστηρίξουν μια καθοδηγούμενη συνέχεια διαδικασιών μεταξύ χρηστών και συστήματος, που εν τέλει έχει ως αποτέλεσμα στη δημιουργία και μεταφορά προστιθέμενης αξίας¹⁸.

Χρησιμοποιώντας το Διαδίκτυο, ένας πολίτης μιας χώρας όχι μόνο είναι σε θέση να παρακολουθήσει και να ενημερωθεί για τους λογαριασμούς του, απέναντι στο δημόσιο, αλλά μπορεί ακόμα να δώσει εντολή για πληρωμή. Αυτή η συναλλαγματική χρήση των εφαρμογών του Διαδικτύου φέρει στο προσκήνιο θέματα τα οποία μέχρι πρότινος δεν είχαν ληφθεί υπόψη ή θεωρούνταν ασήμαντα στις εφαρμογές της πληροφορικής, όπως κατά κύριο λόγο η ασφάλεια

Γ) Τις διαδικασίες όπου το διαδίκτυο παρέχει εντελώς νέους μηχανισμούς με τους οποίους συνάπτονται επιχειρηματικές διαδικασίες, ολοκληρώνοντας και διασυνδέοντας τη δύναμη που παρέχει η τεχνολογία, με αυτή της ανθρώπινης διανοήσης, καθώς και με άλλους πόρους, σε δίκτυα συνεργιών¹⁹.

Η ευρέως διαδεδομένη χρήση καθώς και η «πανταχού παρουσία» του Διαδικτύου, η ικανότητα παρουσίασης και παράθεσης της πληροφορίας με πολυμεσικό τρόπο, η οικειότητα που έχει αναπτύξει το κοινό όσον αφορά τη χρήση των τυποποιημένων browsers καθώς και η διαθεσιμότητα πολλών επιλογών εργαλείων για τη σχεδίαση και κατασκευή ιστοσελίδων, μετατρέπουν το Διαδίκτυο σε μια ολοένα και πιο ελκυστική εναλλακτική λύση για την ολοκλήρωση όχι μόνο των εφαρμογών της εποχής μας, αλλά και συστημάτων της προ Διαδικτυακής εποχής, σε μια και μοναδική πλατφόρμα

¹⁸ Εθνικό Πρόγραμμα Μεταρρυθμίσεων για την ανάπτυξη και την απασχόληση 2005-2008

¹⁹ ΚΑΚΟΥΛΙΔΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ - ΑΡΑΜΠΕΛΛΑ, «Σύγχρονες Πρακτικές Μάνατζμεντ στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση», Ε.Σ.Δ.Δ, ΑΘΗΝΑ, 2006

Η αξιοποίηση της διαχείρισης του έργου και της διαχείρισης των ροών εργασίας και άλλων υπάρχουσών εφαρμογών θα ενισχύσουν την παραγωγικότητα όπως επίσης θα καλυτερεύσουν την δια-τμηματική αλλά και δια-επιχειρησιακή επικοινωνία και στην αμοιβαία βοήθεια και υποστήριξη μεταξύ των εταιρειών. εξαιτίας της ευκολίας και ταχύτητας που προσφέρουν οι εφαρμογές αυτές. Τα οφέλη του μοντέλου των Τριών Δακτυλίων όπου αιχμαλωτίζει όλες τις εφαρμογές του Διαδικτύου και τις διαχωρίζει σε τρεις κύριες κατηγορίες χρήσης είναι πολύ σημαντικά.²⁰

Κατά πρώτον, επιτρέπει σε αυτούς που σχεδιάζουν και διαχειρίζονται έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνηση να έχουν μια συνολική, σφαιρική γνώση των αδιάκοπα αυξανόμενων και μεταβαλλόμενων Διαδικτυακών εφαρμογών για την αποφυγή να «χαθεί το δάσος, για το δέντρο». Κατά δεύτερον, επιτρέπει στους διαχειριστές (managers) αυτών των πρωτοβουλιών να αναγνωρίσουν και να εστιάσουν μια σειρά από κρίσιμα ζητήματα της κάθε κατηγορίας των λειτουργιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Γνωρίζοντας λοιπόν ποια θέματα είναι κρίσιμα και εστιάζοντας την προσοχή τους σε αυτά, θα μειωθεί το κόστος και θα επιτραπεί στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση το προνόμιο να παρέχει υπηρεσίες και πληροφόρηση πολύ πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά. Στο πλαίσιο αυτό μπορούν να εντοπισθούν κάποια μοντέλα υπηρεσιών που επαναλαμβάνονται σε διαφορετικούς τύπους υπηρεσιών²¹.

Η εκάστοτε λειτουργικότητα μπορεί να διαφέρει ανάλογα με την υπηρεσία που παρέχεται, ωστόσο τα βήματα που ακολουθούνται για την παροχή των υπηρεσιών που ακολουθούν το ίδιο μοντέλο είναι ίδια. Αναγνωρίζοντας τα μοντέλα αυτά μπορεί να αναπτυχθεί μια διαδικασία περιγραφής και ανάπτυξης συστημάτων που ακολουθούν το ίδιο μοντέλο υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα βασικότερα μοντέλα υπηρεσιών που μπορούν να εντοπισθούν στο πλαίσιο τριών δακτύλων είναι τα έξης:

Αναζήτησης-Παρουσίασης Πληροφοριών (όπως για παράδειγμα η ηλεκτρονική αναζήτηση εργασίας από το δικτυακό τόπο του ΟΑΕΔ και η ενημέρωση

²⁰ Εθνικό Πρόγραμμα Μεταρρυθμίσεων για την ανάπτυξη και την απασχόληση 2005-2008

²¹ ΚΑΚΟΥΛΙΔΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ - ΑΡΑΜΠΕΛΛΑ, «Σύγχρονες Πρακτικές Μάνατζμεντ στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση», Ε.Σ.Δ.Δ, ΑΘΗΝΑ, 2006

από τον δήμο για τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για τη χορήγηση πιστοποιητικού γέννησης) Καταχώρησης Πληροφοριών (όπως για παράδειγμα η συμπλήρωση και κατάθεση της φορολογική δήλωσης) Κατάθεσης Αιτήσεων- Έγκρισης Αιτήσεων/Έκδοσης Πιστοποιητικών (όπως για παράδειγμα η αίτηση χορήγησης αντιγράφου φορολογικής ενημερότητας από το Υπουργείο Οικονομίας, η αίτηση χορήγησης άδειας οικοδόμησης, η αίτηση για χορήγηση πιστοποιητικού γάμου κ.ά.) Ηλεκτρονικές ψηφοφορίες (όπως για παράδειγμα η ψηφοφορία των πολιτών ενός δήμου σχετικά με την ανέγερση ή όχι εμπορικού κέντρου στην περιοχή)²².

2.3 ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ - ΕΓΚΡΙΣΗΣ/ΕΚΔΟΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ

Από τα πιο σύνθετα μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι το μοντέλο αυτό, το οποίο χρησιμοποιείται σε πολλά ήδη υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης²³.

3.3.1 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που υιοθετούν το μοντέλο

Το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης αιτήσεων - εγκρίσεων συγκεντρώνει όλες τις λειτουργίες κεντρικής διαχείρισης των αδειών που απαιτούνται για την διεκπεραίωση διαφόρων συναλλαγών. Οι κύριες λειτουργίες που περιλαμβάνει το σύστημα είναι:

1- Έκδοση - Κεντρική Διαχείριση Αδειών.

- Ηλεκτρονική Υποβολή αίτησης έκδοσης άδειας από πιστοποιημένους χρήστες μέσω διαδικτύου
- Δρομολόγηση αίτησης έκδοσης άδειας στην αρμόδια υπηρεσία
- Έκδοση άδειας

22 Πετράκος – Ψυχάρης (2003), «Οι Περιφερειακές ανισότητες στην Ελλάδα: μια εναλλακτική μέθοδος υπολογισμού», Σειρά Ερευνητικών Εργασιών, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, Τμήμα Μηχ. Χωροταξίας, Πολεοδομίας και Περιφερειακής Ανάπτυξης

23 ΑΡΑΜΠΑΤΖΗ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ, κ.α «Νέες Μορφές Διακυβέρνησης και Εταιρικά Σχήματα (Partnerships) Για την Προώθηση και Στήριξη της Τοπικής Ανάπτυξης σε Επιλεγμένα Κράτη Μέλη της Ε.Ε», Εργασία στο Σεμινάριο «Θεσμικό Πλαίσιο Περιφερειακής Διοίκησης & Τοπικής Αυτοδιοίκησης», Ε. Σ. Δ. Δ, ΑΘΗΝΑ, 2004.

- Έλεγχος υποβολής πρόσθετων πληροφοριών και σχετική γνωστοποίηση του ενδιαφερόμενου
- Ενημέρωση του ενδιαφερόμενου με την ολοκλήρωση της διαδικασίας έγκρισης.

2- Παρακολούθηση Αδειών σχετικά με την:

- Χρονική διάρκεια ισχύος των αδειών (και δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης των δικαιούχων για ανανέωσή τους)
- Τήρηση όρων αδειών (και δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης για τη διενέργεια ελέγχων)

3- Ενημέρωση για τις παρεχόμενες άδειες μέσω αναζητήσεων αδειών - εγκρίσεων με πολλαπλά κριτήρια.

4- Εκτύπωση των αδειών.

3.3.2 Γενική Ροή Διαδικασιών Έκδοσης Αδειών

Κατά την διαδικασία υποβολής και έγκρισης της αίτησης καθώς και έκδοσης της άδειας υπάρχουν δύο βασικές λειτουργίες:

- Η λειτουργία υποβολής Αίτησης Άδειας
- Η λειτουργία Έγκρισης Άδειας

Με χρήση της πρώτης λειτουργίας υποβάλλεται μέσω portal η αίτηση από τον αιτούντα την άδεια ενώ με χρήση της δεύτερης λειτουργίας η αρμόδια αρχή ελέγχει και τελικά εκδίδει την άδεια.

3.3.2.1 Υποβολή Αίτησης Άδειας

Οι πιστοποιημένοι χρήστες υποβάλλουν στην αρμόδια αρχή αίτηση για άδεια/πιστοποιητικό μέσω Internet. Η αίτηση υποβάλλεται από το Portal όπου ανάλογα με την αίτηση επιλέγεται και η κατάλληλη ιστοσελίδα. Έπειτα καταχωρούνται όλα τα υπόλοιπα στοιχεία της αίτησης και στη συνέχεια γίνονται οι κατάλληλοι έλεγχοι από το σύστημα Αιτήσεων-Εγκρίσεων. Μετά την επιτυχή υποβολή της αίτησης παράγεται αριθμός πρωτοκόλλου. Ο αριθμός αυτός θα ακολουθεί και την φόρμα της έγκρισης σε όλα τα στάδια μέχρι και την έκδοση της

άδειας. Επιπρόσθετα θα υπάρχει δυνατότητα τροποποίησης ή ακύρωσης της αίτησης από τον αιτούντα.

3.3.2.2 Διαδικασία της Έγκρισης-Έκδοση Άδειας

Με τον αριθμό πρωτοκόλλου ο ενδιαφερόμενος προσκομίζει τα απαραίτητα δικαιολογητικά μέσω του διαδικτύου στην αρμόδια αρχή όπου έγινε η αίτηση. Η αίτηση ανακτάται από την αρμόδια αρχή και εάν η υποβολή της αίτησης έγινε σύμφωνα με τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις γίνεται αποδοχή της αίτησης αλλιώς η αίτηση δεν γίνεται αποδεκτή. Με την αποδοχή της αίτησης ξεκινάει η διαδικασία της έγκρισης μέχρι την έκδοση της άδειας/πιστοποιητικού. Κατά την έκδοση της άδειας παράγεται ένας μοναδικός κωδικός. Μετά την έκδοση της άδειας η αρμόδια αρχή μπορεί να τροποποιήσει, να αναστείλει ή και να ανακαλέσει την άδεια μετά από δική της απόφαση ή μετά από αίτηση του χρήστη.

2.4 ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Υψηλή προτεραιότητα της Κυβέρνησης αποτελεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση που αποτελεί έναν από τους εφτά πυλώνες όπου προγραμματίζονται και στηρίζονται ενέργειες και πρωτοβουλίες για την επιθυμητή διοικητική μεταρρύθμιση. Από τον Ιούνιο του 2011 ορίστηκε μάλιστα και ειδικός Υφυπουργός.

Η τεχνολογία εξελίσσεται με ταχύτατους ρυθμούς και οι δυνατότητες που προσφέρει κάνουν τους χρήστες να αυξάνουν συνεχώς τις προσδοκίες τους. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να αυξάνονται και οι απαιτήσεις που έχουν από τη Δημόσια Διοίκηση, δηλαδή οι χρήστες επιθυμούν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες οποιαδήποτε στιγμή από οποιαδήποτε συσκευή και με το μικρότερο κόστος. Είναι υποχρέωση όλων των κυβερνήσεων να προσφέρουν στους πολίτες τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες, στις εταιρείες ένα περιβάλλον στήριξης και βοήθειας για την ανάπτυξη τους και στον Δημόσιο Τομέα την μέγιστη αποτελεσματικότητα και παραγωγικότητα.

Η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και της Κοινωνίας της Στρατηγικής εξαρτάται απόλυτα από τη διαμόρφωση Εθνικής Στρατηγικής αλλά και από τη συνέπεια για την υλοποίηση της.

Πιο συγκεκριμένα η εθνική στρατηγική θα πρέπει την ίδια χρονική στιγμή και με τον ίδιο ενδιαφέρον να ασχολείται με τους τέσσερις κεντρικούς στόχους της, οι οποίοι είναι η διαφάνεια στο δημόσιο, η καλύτερη δυνατή παροχή υπηρεσιών στους πολίτες και τις εταιρείες και τους οργανισμούς, η δημοσιονομική εξυγίανση και η συμμετοχική δημοκρατία.

Για να μπορέσει να επιτευχθεί αυτή η στρατηγική είναι απαραίτητη η ύπαρξη δομών επίσης θα πρέπει να ολοκληρωθούν όλα τα έργα που βρίσκονται σε εξέλιξη. Επιπλέον να επιτευχθεί η εύκολη και ασφαλής χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών καθώς και να δημιουργούνται οφέλη όπως και κοινωνική ανάπτυξη από την χρήση των υπηρεσιών ΤΠΕ.

Η εθνική στρατηγική είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την καλύτερη δυνατή εκμετάλλευση των ανθρώπινων καθώς και των χρηματικών πόρων ταυτόχρονα με την εκμετάλλευση των κοινοτικών προγραμμάτων όπως το Horizon 2020 όπου είναι για την χρονική περίοδο 2014 -2020 το χρηματοδοτικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης με ογδόντα δις. ευρώ προϋπολογισμό , αυτό το πρόγραμμα στηρίζει την στρατηγική ΕΥΡΩΠΗ 2020.

Το ΕΥΡΩΠΗ 2020 είναι μια αναπτυξιακή στρατηγική που προωθεί την καινοτομία και την έρευνα για μια ανάπτυξη ολοκληρωμένη και βιώσιμη με τελικός σκοπό την αντιμετώπιση των κοινωνικών προκλήσεων αποτελεσματικά.

Το πρόγραμμα ΕΥΡΩΠΗ 2020 αποτελείται από τρεις κύριους άξονες ²⁴:

- Excellent science (Επιστημονική αριστεία): Πραγματοποίηση μιας παγκόσμιας έρευνα έτσι ώστε οι καλύτεροι επιστήμονες να απορροφηθούν στην Ευρωπαϊκή Ένωση
- Industrial Leadership (Βιομηχανική Υπεροχή) : Στρατηγικές επενδύσεις μαζί με τον ιδιωτικό τομέα σε νανοτεχνολογία, μικροηλεκτρονική δημιουργώντας έτσι καινοτόμες επιχειρήσεις.

²⁴ Θεοδωροπούλου Μ., Μεθοδολογικές Παρατηρήσεις, Ημερίδα για την Ex ante αξιολόγηση 4η προγραμματική περίοδο 2007 – 2013

- Societal Challenges (Κοινωνικές Προκλήσεις) : Εύρεση λύσεων σε προβλήματα όπως οι κλιματικές αλλαγές και η εξάντληση των φυσικών πόρων

Για να μπορέσουν να πραγματοποιηθούν οι στόχοι της παραπάνω στρατηγικής θα πρέπει να ξεπεραστούν κάποια εμπόδια που μειώνουν τη δυνατότητα αξιοποίησης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, τα βασικότερα εμπόδια είναι :

- Ø Έλλειψη ενιαίων ψηφιακών αγορών
- Ø Ανεπάρκεια διαλειτουργικότητας
- Ø Μεγάλη αύξηση στο ηλεκτρονικό έγκλημα
- Ø Μειωμένες επενδύσεις σε δίκτυα
- Ø Έλλειψη έρευνας και καινοτομίας
- Ø Μειωμένες γνώσεις και κατά συνέπεια μειωμένες ικανότητες στις ΤΠΕ
- Ø Ύπαρξη κοινωνικών προβλημάτων

Για την αντιμετώπιση των παραπάνω εμποδίων αναπτύσσουμε τις αντίστοιχες δράσεις:

- Ø Δημιουργία μιας ενιαία ψηφιακή αγορά
- Ø Διαλειτουργικότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών πληροφορικής
- Ø Εξάλειψη του ηλεκτρονικού εγκλήματος
- Ø Εύκολη και γρήγορη πρόσβαση στο διαδίκτυο έτσι ώστε να υπάρξει μεγαλύτερη ανάπτυξη
- Ø Διάθεση πόρων για την στήριξη της έρευνας και της καινοτομίας και αξιοποίηση χρήσιμων ιδεών που θα μετατρέπονται σε επιχειρηματικές πρωτοβουλίες στην αγορά
- Ø Δυνατότητα ψηφιακής μόρφωσης σε όλους τους πολίτες
- Ø Χρησιμοποίηση τεχνολογικών εργαλείων για την αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων

Στόχοι της εθνικής στρατηγικής για τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών είναι:

- Ø Στο πλαίσιο του προγράμματος δημοσιονομική πολιτική, η δημοσιονομική βελτίωση και εκπλήρωση των υποχρεώσεων της χώρας
- Ø Η ενίσχυση της ανάπτυξης μέσω πολλαπλών δράσεων
- Ø Ο εκσυγχρονισμός των τμημάτων της δημόσιας διοίκησης
- Ø Η ενίσχυση της διαφάνειας και της Δημοκρατίας μέσω της παροχής πληροφορίας και διάχυσης της γνώσης.

Οι παρακάτω είναι οι τέσσερις βασικοί τομείς δραστηριότητας που επίκεντρό τους είναι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το Δημόσιο, έτσι σειρά των δράσεων που περιλαμβάνει αυτή η στρατηγική :

- Ø Εύκολη και ασφαλής χρήση των ΤΠΕ
- Ø Λειτουργία υπηρεσιών πληροφορικής και επικοινωνιών που δημιουργούν οφέλη
- Ø Κοινωνική ανάπτυξη βάσει των ΤΠΕ
- Ø Ανάπτυξη υποδομών

Υπάρχει μεγάλη εξάρτηση ανάμεσα στις δράσεις σε αυτούς τους τομείς. Λόγω της εξειδίκευσης στο καθένα από τα παραπάνω βασικά πεδία καθώς και για κάθε υπουργείο. Σειρά σπουδαίων δράσεων είναι προγραμματισμένες, άλλες έχουν ήδη αρχίσει να πραγματοποιούνται, άλλες αναμένεται να αρχίσουν και άλλες σχεδιάζονται για να ενταχθούν σε αυτόν τον προγραμματισμό.

Στον τομέα της σχέσης του κράτους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις σκοπός της κυβέρνησης είναι να καταφέρει να τους παρέχει υπηρεσίες ποιοτικές εύκολες στην χρήση, όπου η ασφάλεια θα είναι δεδομένη και που όλοι θα κερδίζουν χρόνο. Κανένας ενδιαφερόμενος δεν θα χρειάζεται να ξανά προσκομίζει προσωπικές του πληροφορίες, που το ελληνικό δημόσιο ήδη έχει αποθηκευμένες. Αυτό θα επιτευχθεί μέσω της προσωποποιημένης εξυπηρέτησης που θα λαμβάνουν όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις.

Πρωταρχικός στόχος είναι να δημιουργηθεί ένα κεντρικό σύστημα όπου θα βρίσκονται αποθηκευμένες όλα τα στοιχεία και οι πληροφορίες όλων των πολιτών. Μέσω αυτού του συστήματος θα πραγματοποιείται η διαχείριση των ενδιαφερόμενων με το Δημόσιο. Η αναζήτηση πληροφοριών που έχουν άμεση σχέση με το θέμα και την εξυπηρέτηση του πολίτη ή της επιχείρησης θα είναι εφικτή. Ο φορέας θα λαμβάνει το αίτημα υστέρτα θα ακολουθείται η ανάλογη ροή εργασιών που θα απαιτείται στην κάθε διαδικασία και ταυτόχρονα θα αποθηκεύεται στο σύστημα διαχείρισης σχέσεων ανάμεσα στο κράτος τους πολίτες και τις επιχειρήσεις 27

Ο αρμόδιος φορέας για την αποπεράτωση κάθε ανάγκης των πολιτών και επιχειρήσεων αρχικά θα την επεξεργάζεται, σε περίπτωση όπου απαιτούνται επιπρόσθετα στοιχεία από τα αρχεία της Δημόσιας Διοίκησης θα έχει τη δυνατότητα να τα αναζητά μέσω άλλων συστημάτων του Δημοσίου και σε τελική φάση θα ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης των σχέσεων πολιτών, επιχειρηματιών με το Δημόσιο για την εξέλιξη της υπόθεσης.

Όλοι οι διαδικτυακοί τόποι θα έχουν πρόσβαση αναζήτησης στις υποθέσεις που απασχολούν τους ενδιαφερομένους όπως επίσης θα μπορεί να γνωρίζει σε ποιο ακριβώς στάδιο βρίσκεται η υπόθεση που τον ενδιαφέρει. Με αυτόν τον τρόπο όλα τα κανάλια επικοινωνίας θα γνωρίζουν ότι χρειάζονται για την υπόθεση του κάθε πολίτη. Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι εκείνο που έχει τη δυνατότητα να πάρει τις πρωτοβουλίες αυτές και που είναι υπεύθυνο για το έργο της ενιαίας διαχείρισης.

Η οικονομική κρίση που βιώνει η Ελλάδα τα τελευταία χρόνια και η εμφανής μειονεκτική θέση της συγκριτικά με άλλες Ευρωπαϊκές χώρες μας κάνουν ξεκάθαρο ότι για να μπορέσει η χώρα μας να παρέχει ισάξιες υπηρεσίες θα πρέπει να διαμορφωθεί μια εθνική στρατηγική πραγματοποιήσιμη με τους στόχους, τα εργαλεία για την επίτευξή τους, επιλογή σωστής πολιτικής για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της κρίσης .

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Τα τελευταία είκοσι χρόνια, παρατηρούνται διαδικασίες αποκέντρωσης αρμοδιοτήτων και πόρων από το κεντρικό κράτος σε χαμηλότερα επίπεδα σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες²⁵, και στην Ελλάδα (Πρόγραμμα Καποδίστριας). Αναβαθμίζεται ο ρόλος και το πεδίο δράσης των πολιτικών θεσμών στις πόλεις και στις περιφέρειες. Η ανασύνταξη αυτή, της σχέσης του κεντρικού και τοπικού σε όλα τα επίπεδα, σημαίνει ανασύνθεση του ρόλου του εθνικού κράτους.

Αυτή η ανασύνθεση παράγει νέες μορφές διακυβέρνησης στις πόλεις και στις περιφέρειες. Βασικό χαρακτηριστικό αυτών των νέων μορφών, είναι η εμπλοκή του ιδιωτικού τομέα στις δημόσιες πολιτικές, που πριν ασκούνταν από την τοπική αυτοδιοίκηση ή τους αποκεντρωμένους θεσμούς του κεντρικού κράτους: νομαρχία, περιφερειακή διοίκηση²⁶.

Εξάλλου ο όρος «διακυβέρνηση» που χρησιμοποιείται αντί του μέχρι πρότινος όρου «κυβέρνηση» δείχνει την αλλαγή στη φιλοσοφία και υποδηλώνει τη νέα διαπλοκή σχέσεων οικονομίας και πολιτικής, τη σχέση δημοσίου και ιδιωτικού, τις οργανώσεις του τρίτου τομέα, τα δίκτυα, τους οργανισμούς (Μ.Κ.Ο.) και τις ενώσεις.

Οι περικοπές των δημοσίων δαπανών και οι ελλειμματικοί προϋπολογισμοί σε όλους τους τομείς της κοινωνικής πολιτικής, οι ιδιωτικοποιήσεις και η στήριξη του ιδιωτικού τομέα, μας δείχνουν την αλλαγή της πολιτικής. Ακόμη, ο μετασχηματισμός του δημόσιου τομέα, που χαρακτηρίζεται από έντονη γραφειοκρατία και αναποτελεσματικότητα, και η υιοθέτηση νέων μορφών διακυβέρνησης (Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, διοίκηση ποιότητας κ.α.) που διαπνέονται από ένα πνεύμα επιχειρηματικότητας θεωρείται επιβεβλημένη.

²⁵ Γετίμης Π. «Νέες Μορφές Αστικής Διακυβέρνησης», *Η Ελλάδα Μπροστά Στην Τρίτη Χιλιετία-Χώρος – Οικονομία- Κοινωνία Τα Τελευταία 40 Χρόνια*, Πάντειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα 2001, Σελ.349-353.

²⁶ *Εθνικό Πρόγραμμα Μεταρρυθμίσεων για την ανάπτυξη και την απασχόληση 2005-2008*

Οι ασκούμενες πολιτικές στο επίπεδο της τοπικής κοινωνίας διαμορφώνονται εκ νέου. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον προκαλεί η ραγδαία εξέλιξη των νέων μορφών διακυβέρνησης στις πόλεις των ΗΠΑ, στη Μ. Βρετανία αλλά και σε πολλές πόλεις της Ε.Ε. Παρατηρούνται νέες μορφές συνεργασίας ανάμεσα στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, σε μη κυβερνητικές οργανώσεις, στα πανεπιστήμια, που δημιουργούν δίκτυα ή συμμαχίες τοπικής εξουσίας. Η δημιουργία αυτών των δικτύων συνεργασίας και των αναπτυξιακών συμμαχιών παίρνει διαφορετικές μορφές ανάλογα κάθε φορά με τα κατά τόπους συμφέροντα.

Οι νέες μορφές διακυβέρνησης έχουν προσφέρει πολλαπλά οφέλη στα κράτη, τις κυβερνήσεις και τις κοινωνίες που τις υιοθέτησαν και τις αποδέχτηκαν. Έχουν πραγματοποιηθεί μεγάλα αναπτυξιακά και κατασκευαστικά έργα, έχει προωθηθεί και διαμοιραστεί η γνώση της πληροφορίας και της τεχνολογίας. Οι νέες μορφές διακυβέρνησης ενεργοποιούν τοπικούς και υπερτοπικούς πόρους και συμβάλουν στην τοπική αναπτυξιακή δυναμική (μετάδοση γνώσης, τεχνολογίας, νέες θέσεις εργασίας κ.α.) Οι υπέρμαχοι ιεραρχούν τα οφέλη των νέων μορφών διακυβέρνησης σε τρία επίπεδα²⁷:

- Η επιχειρηματικότητα (με τις Σ.Δ.Ι.Τ.) ενεργοποιεί αδρανές ενδογενές δυναμικό. Δημιουργεί συγκριτικά πλεονεκτήματα και ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα στη συνολική ανάπτυξη της πόλης και αυτή η συνολική ανάπτυξη, αποβαίνει, προς όφελος όλων των κατοίκων.
- Συμβάλουν στον εκσυγχρονισμό των γραφειοκρατικών δομών και θεσμών του τοπικού κράτους, στη δημιουργία εσόδων, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για περαιτέρω αστική ανάπτυξη ή και για αναδιανεμητικούς σκοπούς.

²⁷ Γετίμης Π., Ο.Π.

- Συμβάλουν στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και στη βελτίωση του φυσικού και αστικού περιβάλλοντος. Στον αντίλογο²⁸ των προηγούμενων, εκφράζεται η κριτική προσέγγιση σε πέντε επίπεδα :
- Οι νέες μορφές διακυβέρνησης (Σ.Δ.Ι.Τ.) ουσιαστικά μετατοπίζουν τους πόρους από αναδιανεμητικούς σε αναπτυξιακούς στόχους. Βασικές λειτουργίες του τοπικού κράτους και της τοπικής αυτοδιοίκησης στους τομείς της πρόνοιας και της εκπαίδευσης χάνουν πόρους οι οποίοι κατευθύνονται σε επιχειρηματικές δράσεις (π.χ. περίπτωση Μπέρμινχαμ)
- Παρατηρήθηκε ότι, σε πόλεις που υιοθέτησαν τέτοιας μορφής επιχειρηματικές στρατηγικές οι οποίες προβλήθηκαν ως επιτυχείς, υπήρξε αύξηση της ανεργίας και του κοινωνικού αποκλεισμού.
- Το ζήτημα της πολιτικής νομιμοποίησης των αποφάσεων, που ουσιαστικά λαμβάνονται μέσα από τις νέες μορφές διακυβέρνησης, τίθεται υπό αμφισβήτηση. Η υποβάθμιση της τοπικής αντιπροσωπευτικότητας και των εκλεγμένων είναι γεγονός. Οι νέες οργανώσεις και ενώσεις που δημιουργούνται δεν αποδίδουν λόγο στους πολίτες αφού δεν εκλέγονται. Λειτουργούν ως παρακαμπτήριοι μηχανισμοί των βασικών δομών της αστικής δημοκρατίας. Νομιμοποιούνται στη βάση της ευελιξίας των αποφάσεων εν όψη του ανταγωνισμού και της επείγουσας ανταπόκρισης στις απαιτήσεις των νέων επιχειρηματικών σχεδίων.
- Η εμπορευματοποίηση των παραγόμενων προϊόντων παίρνει διάφορες μορφές, από τις υπεργολαβίες μέχρι την ιδιωτικοποίηση υπηρεσιών και από την πώληση της κοινωνικής κατοικίας μέχρι την πώληση των νέων εικόνων της πόλης (selling of city images).
- Η αύξηση των ανισοτήτων και της πώλησης όχι μόνο στο εσωτερικό των πόλεων, αλλά και ανάμεσα στις πόλεις.

²⁸ Γετίμης Π., Ο.Π.

3.1 ΝΕΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Οι νέες μορφές διοίκησης που υιοθετούνται από το δημόσιο τομέα προκειμένου να εκσυγχρονιστεί και να παταχθεί το γραφειοκρατικό καθεστώς που ισχύει, έχει πολλαπλά πλεονεκτήματα για τους πολίτες, για την ίδια τη δημόσια διοίκηση και για τη βιώσιμη ανάπτυξη της κοινωνίας και του κράτους –έθνους μέσα στο παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον του²⁹.

Ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης κάνει εφικτή την ανάγκη επαναπροσδιορισμού της σχέσης κράτους πολίτη. Με τις νέες μορφές διοίκησης δύναται ο πολίτης – πελάτης να έρθει σε καλύτερη επικοινωνία με τη διοίκηση, να ικανοποιεί τις ανάγκες του (εντός των ορίων που θέτει το σύστημα δικαίου) και να συμμετέχει ενεργά στις διοικητικές διαδικασίες. Η έννοια της επικοινωνίας (πομπού – δέκτη) αναγκάζει τη διοίκηση να βγει από την εσωστρέφειά της και να κοιτάξει προς το εξωτερικό της περιβάλλον και να δει τα αποτελέσματά της.

Εντοπίζεται έτσι μια νέα αντίληψη για τη σχέση του πολίτη με τις υπηρεσίες της διοίκησης η οποία αναπτύχθηκε καταρχήν στη μεθοδολογία οργάνωσης και λειτουργίας των επιχειρήσεων του ιδιωτικού τομέα. Η νέα φιλοσοφία του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ που χαρακτηρίζεται από τις αρχές της Ποιότητας, της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας και της οικονομικότητας των διοικητικών δράσεων του δημόσιου τομέα, μπορεί να επαναπροσδιορίσει τους ρόλους μεταξύ κράτους – πολίτη , κράτους – κοινωνίας και τη σχέση μεταξύ των κρατών³⁰.

Ο επαναπροσδιορισμός των ρόλων πραγματοποιείται με την θεσμοθέτηση κανόνων δικαίου που³¹

- Απευθύνονται στην προάσπιση των δικαιωμάτων του πολίτη,

29 3η Εγκύκλιος για την κατάρτιση Επιχειρησιακών Προγραμμάτων της προγραμματικής περιόδου 2007-2013, Ιούνιος 2006

³⁰ 3η Εγκύκλιος για την κατάρτιση Επιχειρησιακών Προγραμμάτων της προγραμματικής περιόδου 2007-2013, Ιούνιος 2006

³¹ Θεοδώρου Αντ. «Ποιότητα Υπηρεσιών και Εξυπηρέτηση του Κοινού» Εισήγηση Στην Εισαγωγική Εκπαίδευση, Ε.Κ.Δ.Δ-Ιν.Επ, Αθήνα, Μαΐος 2006

- Αφορούν ειδικά και συγκεκριμένα τη σχέση του με τις υπηρεσίες της διοίκησης όσο και την εφαρμογή, υλοποίηση νέων τρόπων και διαδικασιών, και
- Διευκολύνουν την επικοινωνία – επαφή των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Προς αυτή την κατεύθυνση η ελληνική πολιτεία θέσπισε το Ν.1599/86 «Σχέσεις κράτους πολίτη, καθιέρωση νέου τύπου ταυτότητας και άλλες διατάξεις», το Ν.1943/91 «Εκσυγχρονισμός της οργάνωσης και λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, αναβάθμιση του προσωπικού της και άλλες συναφείς διατάξεις», το Ν. 2477/97 «Συνήγορος του Πολίτη και σώμα Επιθεωρητών-Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης», το Ν 2690/99 «Κύρωση Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις»

Η πολιτεία μέσα από διάφορα πιλοτικά προγράμματα, κυρίως μέσω των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων «ΠΟΛΙΤΕΙΑ», υλοποίησε και υλοποιεί μια σειρά από δράσεις – έργα, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουν οι υπηρεσίες διοίκησης (Υπουργεία, Περιφέρειες, Ο.Τ.Α. Α΄ και Β΄ βαθμού). Οι Στρατηγικοί Στόχοι του Προγράμματος "Πολιτεία" είναι:

- Διαφάνεια της διοικητικής δράσης.
- Ποιοτική εξυπηρέτηση όλων των πολιτών, χωρίς αποκλεισμούς, με γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων («πολιτοκεντρική προσέγγιση») και τη συμμετοχή του πολίτη στα ζητήματα που αφορούν στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής του.
- Ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Αναδιάρθρωση των υπηρεσιών και ανασχεδιασμός των διαδικασιών, με πλήρη αξιοποίηση των σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, με στόχο την αποτελεσματικότητα του διοικητικού μηχανισμού.
- Θεσμική θωράκιση για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

- Ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης, μέσω νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, για την απόκτηση των απαραίτητων δεξιοτήτων και της παιδείας που αφορά τη λειτουργία του στο νέο ψηφιακό περιβάλλον και την καθιέρωση συστημάτων υποκίνησης και αξιολόγησης.
- Αξιοποίηση των δυνατοτήτων των νέων τεχνολογιών για την ενίσχυση της συμμετοχής και του δημοκρατικού ελέγχου εκ μέρους των πολιτών (Ηλεκτρονική Δημοκρατία), με παράλληλη δημιουργία μηχανισμών ελέγχου της διοικητικής δράσης.

Ο Εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης «ανεβάζει» το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών και συμβάλλει στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και στην ανταγωνιστικότητα των προϊόντων και υπηρεσιών, τόσο στο εσωτερικό όσο και στη διεθνή σκηνή. Η προσχώρηση στην κοινωνία της πληροφορίας και η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης «e-government» συμβάλλει στα ακόλουθα³²:

- Ορθολογικοποίηση του μοντέλου οργάνωσης και διάρθρωσης των δημόσιων υπηρεσιών (απλοποίηση διαδικασιών, συντονισμός δράσεων)
- Μείωση του κόστους σε ανθρώπινους πόρους και υποδομές
- Βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας του προσφερόμενου έργου
- Εύκολη και ταχεία πρόσβαση στις προσφερόμενες υπηρεσίες, υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης
- Αύξηση της διαφάνειας και της αξιοκρατικής λειτουργίας
- Ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών
- Βελτίωση των σχέσεων συνεργασίας με τον επιχειρηματικό κόσμο και τις μη κυβερνητικές οργανώσεις
- Βελτίωση του επιχειρηματικού κλίματος, οικονομική ανάπτυξη.

³² Αναθεώρηση Περιφερειακού Επιχειρησιακού Προγράμματος Θεσσαλίας 2000-2006, Λάρισα, Νοέμβριος 2006

3.2 ΝΕΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΧΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ - ΔΗΜΟΣΙΟΥ

Η ανάπτυξη των Σ.Δ.Ι.Τ. αποτελεί σημαντική αναπτυξιακή ευκαιρία για την Ελλάδα, μεταβάλλει δε σημαντικά το ρόλο του κράτους το οποίο λειτουργεί περισσότερο ως οργανωτής, ρυθμιστής και ελεγκτής ενώ παράλληλα επωφελείται της τεχνογνωσίας του ιδιωτικού τομέα.

Βασική αρχή αναφορικά με τα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή των Σ.Δ.Ι.Τ. είναι η βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας (value for money) των πόρων του δημόσιου τομέα κατά την παροχή υπηρεσιών με:

- Την οριοθέτηση με σαφήνεια των αναγκών του δημοσίου, σχεδιάζοντας και κατασκευάζοντας υποδομές όπου μακροπρόθεσμα θα προωθούν όσο το δυνατόν την αποτελεσματικότερη χρήση των έργων.
- Όσο το δυνατόν περισσότερες και ποιοτικότερες υπηρεσίες, ταχύτερα και στο αναμενόμενο κόστος. Αναλυτικότερα την υλοποίηση των έργων που βρίσκονται εντός του προϋπολογισμού και του χρονοδιαγράμματος. Ο Σ.Δ.Ι.Τ. εξοικονομούν χρήμα και χρόνο, καθώς μεγάλο μέρος των έργων παραδίδονται στον συμβατικό χρόνο παράδοσης (έναντι του χρονοβόρου παραδοσιακού τρόπου) και εξίσου μεγάλο μέρος των έργων ολοκληρώνονται εντός του προβλεπόμενου προϋπολογισμού (έναντι μόλις του παραδοσιακού με αυξημένο κόστος τρόπο).
- Πιο σωστή κατανομή των επενδυτικών κινδύνων- επενδυτικών ρίσκων. Στα έργα Σ.Δ.Ι.Τ. εμπεριέχονται κίνδυνοι τόσο για το δημόσιο τομέα όσο και για τους ιδιωτικούς φορείς που θα τα υλοποιήσουν. Ποικίλοι είναι οι κίνδυνοι, για αυτό και θα πρέπει να κατανέμονται ανάμεσα στα εμπλεκόμενα μέρη με τέτοιο τρόπο, ώστε σε κάθε ένα από αυτά να ανατίθεται το ρίσκο που μπορεί να διαχειριστεί καλύτερα.. Στόχος της αρχής που θα κατανέμει αυτούς τους κινδύνους είναι η ελαχιστοποίηση του επενδυτικού ρίσκου, χωρίς να τίθεται σε κίνδυνο η υλοποίηση του έργου. Συγκεκριμένα, υπάρχει η δυνατότητα μείωσης των κινδύνων σύμφωνα με την επίτευξη των συμβατικών υποχρεώσεων.

Με τον τρόπο αυτό, οι υπερβάσεις χρόνου, παραδείγματος χάρη, αποτρέπονται διότι δεν πληρώνεται ο ανάδοχος μέχρι να τεθεί σε λειτουργία το έργο όπως για παράδειγμα τα νοσοκομεία, σχολεία, συστήματα ασφαλείας κ.α. Ή, σε άλλη περίπτωση, εάν ο ανάδοχος δεν ανταποκριθεί στα πρότυπα ποιότητας του συμβολαίου συντήρησης και λειτουργίας, τότε οι πληρωμές δεν θα είναι οι προβλεπόμενες.

Οι Σ.Δ.Ι.Τ προφέρουν το σχεδιασμό του έργου έτσι ώστε να διατηρείται η αξία του μέχρι το τέλος της σύμβασης, καθώς και η δυνατότητα εναλλακτικής χρήσης του μετά την εκπνοή του συμβολαίου καθώς και τη δυνατότητα, μέσω κοινοπραξιών διαφόρων μορφών, προώθησης έργων που δεν θα μπορούσε να αναλάβει οικονομικά ο δημόσιος τομέας μόνος του. επίσης δίνουν την ευκαιρία στο κράτος να προγραμματίσει τις δαπάνες του καλύτερα³³.

- Αφομοίωση της τεχνογνωσίας και της καινοτομίας που υπάρχει στον ιδιωτικό τομέα στο δημόσιο. Μέσω τέτοιων συμπράξεων θα δοθεί η δυνατότητα στο δημόσιο τομέα να εισαγάγει νέα τεχνογνωσία, να καταρτιστούν καλύτερα τα στελέχη του και, με αυτόν τον τρόπο να γίνει περισσότερο αποτελεσματικός στην λειτουργία του.
- Διάθεση των πόρων από έργα που δεν μπορούν να υλοποιηθούν με Σ.Δ.Ι.Τ. στην υλοποίηση άλλων έργων.
- Την επίτευξη οικονομιών κλίμακας με την ομαδοποίηση ομοειδών έργων σύμπραξης, όταν διαμοιράζεται η χρήση στοιχείων παγίου κεφαλαίου.
- Αύξηση των θέσεων εργασίας καθώς στήριξη και ώθηση των παραγωγικών επενδύσεων.

Συνοψίζοντας τα παραπάνω, οι δημόσιοι φορείς μπορούν να ολοκληρώσουν ταχύτερα περισσότερα έργα ξεπερνώντας το πρόβλημα των περιορισμένων οικονομικών διαθέσιμων που αντιμετωπίζουν ακολουθώντας την παραδοσιακή μέθοδο προκήρυξής τους. Σε ό,τι αφορά στην κατασκευή, το σύστημα των Σ.Δ.Ι.Τ. δίνει κίνητρα στους ιδιώτες να σχεδιάζουν εξ αρχής το έργο, ώστε στο μέλλον να μπορούν

³³ Αναθεώρηση Περιφερειακού Επιχειρησιακού Προγράμματος Στερεάς Ελλάδας 2000-2006, Λαμία Νοέμβριος 2007

να το συντηρήσουν αποδοτικότερα και οικονομικότερα, καθώς και να το παραδίδουν νωρίτερα προς χρήση. Η κύρια ωφέλεια βάσει της οποίας εκτιμάται η προσφορά των Σ.Δ.Ι.Τ. είναι η καλύτερη οικονομική αποδοτικότητα του έργου σε όλη τη διάρκεια της ζωής του»³⁴

Η πολιτεία συστηματοποιεί και επανακαθορίζει το θεσμό των προγραμματικών συμβάσεων³⁵. Βασική καινοτομία αποτελεί η κινητοποίηση του ιδιωτικού τομέα και η συνεργασία του με την Τοπική Αυτοδιοίκηση, στο πλαίσιο ενίσχυσης του αναπτυξιακού της ρόλου προς όφελος της καθημερινότητας του πολίτη. Στο πλαίσιο αυτό, μέσω των έργων Σ.Δ.Ι.Τ. που θα πραγματοποιηθούν από το Πρόγραμμα «Θησέας», στοχεύει να αναπτύξει την τοπική κοινωνία και να γίνουν ορατά τα πολλαπλασιαστικά οφέλη μέσα από τη διάχυση της ανάπτυξης.

Ιδιαίτερα για την Περιφέρεια, θα μειωθούν οι περιφερειακές ανισότητες και θα ενισχυθούν οι θεσμοί αποκέντρωσης, θα προγραμματίζονται αναπτυξιακές υποδομές για όλη την Περιφέρεια μέσα από τον κατάλληλο συντονισμό έργων και δράσεων εθνικής και περιφερειακής εμβέλειας και θα εδραιωθεί μια νέα, σύγχρονη αντίληψη για ανταγωνιστική και βιώσιμη περιφερειακή ανάπτυξη. Οι Πολίτες, θα εξυπηρετούνται με καλύτερες και ποιοτικότερες υπηρεσίες και θα εξασφαλιστούν τα συμφέροντα τους μέσω της ορθής και αποδοτικής διαχείρισης του δημόσιου χρήματος. Έτσι ενισχύονται οι κοινωνικές και πολιτιστικές δράσεις, με στόχο τη διατήρηση της ιδιαιτερότητας και του πλούτου κάθε τοπικής κοινωνίας³⁶.

Γενικότερα θα υπάρξει ισόρροπη και βιώσιμη ανάπτυξη της χώρας η οποία θα έχει την ετοιμότητα για την αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών, θα διασφαλιστεί η κοινωνική συνοχή και η μείωση των ανισοτήτων. Τα νέα έργα θα λάβουν υπόψη και θα εξασφαλίσουν την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και τέλος η αύξηση της οικονομίας της χώρας μας θα γίνει ανταγωνιστική στα πλαίσια της Ε.Ε.

³⁴ [Http://Kedke.Ntua.Gr/Docs/Paradoteo_Sdit%20v1.Doc](http://Kedke.Ntua.Gr/Docs/Paradoteo_Sdit%20v1.Doc)

³⁵ *Κώδικας Δήμων Και Κοινοτήτων, ΚΕΔΚΕ, Αθήνα 2006.(Ν.3463/2006 Άρ.224)*

³⁶ *Αναθεώρηση Περιφερειακού Επιχειρησιακού Προγράμματος Στερεάς Ελλάδας 2000-2006, Λαμία Νοέμβριος 2007*

3.3 ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Σύμφωνα με τη Λευκή Βίβλο, “η κοινωνία των πολιτών διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην προβολή των ανησυχιών του πολίτη και την παροχή υπηρεσιών που εξυπηρετούν τις ανάγκες του λαού. [...] Η κοινωνία των πολιτών βλέπει όλο και περισσότερο την Ευρώπη σαν το ιδανικό βήμα για την αλλαγή των πολιτικών προσανατολισμών και της κοινωνίας. [...] Πρόκειται για μια ευκαιρία να εμπλακούν πιο ενεργά οι πολίτες στην επίτευξη των στόχων της Ένωσης και να τους προσφερθεί ένα διαρθρωμένο πλαίσιο για ανάδραση, κριτική και διαμαρτυρία”.³⁷

Ο ρόλος της κοινωνίας των πολιτών δεν περιορίζεται στο πεδίο της συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων και στη δημοκρατική διακυβέρνηση. Καλείται να στηρίξει τον τομέα της κοινωνικής οικονομίας και να δώσει ώθηση στην τοπική ανάπτυξη. Όπως φαίνεται και από το κείμενο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που συνεχίζει «Σε μερικούς τομείς πολιτικής που υπάρχουν ήδη θεμελιωμένες πρακτικές διαβούλευσης, η Επιτροπή θα μπορούσε να αναπτύξει περισσότερο εκτεταμένες ρυθμίσεις σύμπραξης»

Προκειμένου να προαχθεί η αειφόρος οικονομική ανάπτυξη, να δημιουργηθούν θέσεις απασχόλησης και να αυξηθεί η κοινωνική συνοχή, απαραίτητη προϋπόθεση είναι η ενίσχυση του ρόλου των τοπικών και περιφερειακών αρχών και η σύναψη εταιρικών σχέσεων μεταξύ όλων των ενδιαφερόμενων παραγόντων, είτε αυτοί προέρχονται από τον ιδιωτικό τομέα, είτε από το δημόσιο τομέα, είτε από τον ενδιάμεσο χώρο μεταξύ κράτους και κοινωνίας των πολιτών. Τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης συνειδητοποιούν όλο και περισσότερο τη σημασία της κοινωνικής οικονομίας για την τοπική ανάπτυξη, η οποία συμβάλλει σημαντικά στους ευρύτερους στόχους της Κοινότητας για βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη, κοινωνική συνοχή και πλήρη απασχόληση.

Στην ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών με θέμα «Ενδυνάμωση της τοπικής διάστασης της Ευρωπαϊκής

³⁷ *Ευρωπαϊκή Διακυβέρνηση, Μια Λευκή Βίβλος, Επιτροπή Των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (Com(2001) 428, Τελικό Βρυξέλες 25.7.2001.*

Στρατηγικής για την Απασχόληση»⁵⁴ αποτυπώνεται ξεκάθαρα το γεγονός ότι επιφυλάσσεται πρωταγωνιστικός ρόλος στην κοινωνική οικονομία (ή τρίτο σύστημα), καθώς « έχει τη δυνατότητα να προβεί σε πολύτιμη συμβολή στη δημιουργία και τη διατήρηση της απασχόλησης στην Ευρώπη και παράλληλα να καλύψει τις αποτυχίες της αγοράς στην παροχή αγαθών και υπηρεσιών σε μια ευρεία ποικιλία κοινωνικών, περιβαλλοντικών και πολιτιστικών καταστάσεων»³⁸.

Φορείς της κοινωνικής οικονομίας μπορεί να είναι εθελοντικές οργανώσεις, κοινωνικοί συνεταιρισμοί⁵⁵, κοινωνικές επιχειρήσεις, σωματεία, αλληλοβοηθητικά ταμεία και ιδρύματα. Η κοινωνική οικονομία δεν είναι μόνο ένας τομέας αύξησης της απασχόλησης αλλά συμβάλλει στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής. Δραστηριοποιείται σε τομείς με μεγάλη κοινωνική υπεραξία, προς όφελος των πληθυσμών που έχουν δυσκολίες στην πρόσβαση σε οικονομικούς μηχανισμούς (άτομα με αναπηρίες) και αφορά όλες τις επιχειρηματικές πρωτοβουλίες που εδράζονται στην απασχόληση αυτών που βρίσκονται σε κίνδυνο. Αποκλεισμού.

Η επιχειρηματική δραστηριότητα αφορά στους τομείς: βελτίωση της ποιότητας ζωής, περιβαλλοντική ανάπτυξη, πολιτιστική ανάπτυξη και ανάπτυξη νέων τεχνολογιών.³⁹

Όπως διαπιστώνουμε, οι εταιρικές σχέσεις μπορούν να προσεγγιστούν από δύο διαφορετικές αλληλοεξαρτώμενες προσεγγίσεις που έχουν τους ίδιους στόχους και το ίδιο αποτέλεσμα. Από τη μια μεριά, οι εταιρικές σχέσεις που δίνουν έμφαση στο θεμελιώδη στόχο της βελτιωμένης διακυβέρνησης μέσω της συμμετοχής και της συλλογικής κοινωνικής κινητοποίησης για την επίλυση των προβλημάτων και την ικανοποίηση των αναγκών και συνδέεται με το ολοκληρωμένο μοντέλο της ενδογενούς ανάπτυξης και την ενδυνάμωση ή δυνατότητα συμμετοχής στη διαμόρφωση πολιτικής.⁴⁰

³⁸ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» 2007-2013, Αθήνα, Σεπτέμβριος 2007

³⁹ Αραμπατζη Παρασκευή Κ.Α., Σεμινάριο «Θεσμικό Πλαίσιο Περιφερειακής Διοίκησης & Τοπικής Αυτοδιοίκησης «Νέες Μορφές Διακυβέρνησης και Εταιρικά Σχήματα (Partnerships) για την Προώθηση και Στήριξη της Τοπικής Ανάπτυξης σε Επιλεγμένα Κράτη Μέλη Της Ε.Ε.», Ε Σ Δ Δ., Αθήνα 2004

⁴⁰ Τσομπανόγλου Γιώργος «Κοινωνική Οικονομία, Κοινωνικό Κεφάλαιο, Τοπική Ανάπτυξη Μέσω Καινοτόμων Δράσεων

Από την άλλη μεριά, οι εταιρικές σχέσεις που δίνουν έμφαση στην βελτίωση της ποιότητας με παράλληλη μείωση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή οποία θα οδηγήσει στην επιζητούμενη επίλυση, των προβλημάτων και ικανοποίηση των αναγκών, δηλ. στην καλύτερη διακυβέρνηση (αφορά Σ.Δ.Ι.Τ. και Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ)

Μέσω των εταιρικών σχημάτων, η κοινωνία των πολιτών, οι Μ.Κ.Ο., οι επιχειρήσεις και τα διάφορα επίπεδα της διοίκησης συνεργάζονται για να σχεδιάσουν στρατηγικές τοπικά εστιασμένες, για να προσαρμόσουν τις πολιτικές στις τοπικές συνθήκες και να αναπτύξουν καινοτόμες πρωτοβουλίες.

Στην πραγματικότητα, οι εταιρικές σχέσεις αποτελούν «εργαλείο» καλής διακυβέρνησης, αφού όσο και αν ποικίλουν τα πεδία δράσης τους, ο στόχος είναι ένας, η βελτίωση της διακυβέρνησης, δηλαδή ο τρόπος που η κοινωνία αντιμετωπίζει και λύνει συλλογικά τα προβλήματά της αλλά και ικανοποιεί τις ανάγκες της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Στην συνέχεια, παρουσιάζεται η εξέλιξη των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, για τα τελευταία έτη. Για κάθε υπηρεσία δίνεται σύντομη περιγραφή, πληροφορίες για το δικτυακό τόπο μέσω του οποίου προσφέρεται, η εξέλιξη της υπηρεσίας

1- Φορολογία Εισοδήματος

Δημόσιος Φορέας: Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)

Δικτυακός Τόπος: www.e-oikonomia.gr, www.gsis.gr

The screenshot shows the TaxisNet.gr website. At the top, there are logos for the General Secretariat of Informatics Systems (ΓΓΠΣ) and the Ministry of Economy (ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Οικονομικών). The main navigation menu on the left includes: Διαθέσιμες Υπηρεσίες, Θέλω να υποβάλω... (with sub-items for Physical and Natural Persons, Taxpayers, and various taxes like VAT, Income Tax, etc.), Ο λογαριασμός μου, Εξουσιοδοτήσεις, and Εγγραφή Νέου Χρήστη. The main content area features a headline "ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ για το νέο TAXISNET" and a text block explaining the update, stating that the new system is more user-friendly and efficient. A list of bullet points at the bottom highlights the benefits, such as improved service quality and faster processing times.

Η ηλεκτρονική υπηρεσία TAXISnet, αφορά την υποβολή της φορολογικής δήλωσης Φυσικών Προσώπων. Είναι η πρώτη ολοκληρωμένη υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα μας. Η Ελλάδα έχει καταφέρει να αποσπάσει δύο φορές το βραβείο Βέλτιστης Πρακτικής από την ΕΕ χάρις αυτής της ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Το 2001 διατέθηκε στους Έλληνες πολίτες για πρώτη φορά και από τότε έχει εξελιχθεί σημαντικά. Προσφέροντας συνέχεια καινούριες δυνατότητες και ευκολίες στους χρήστες της.

Πέρα από τη δυνατότητα υποβολής φορολογίας εισοδήματος, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων έχει ένα ευρύ φάσμα από ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους δημόσιους φορείς. Ένα δείγμα των υπηρεσιών είναι οι παρακάτω :

- A) η εγκυρότητα των Φορολογικών Στοιχείων για τις επιχειρήσεις και τους δημόσιους φορείς
- B) Η δήλωση συγκεντρωτικών καταστάσεων προμηθευτών και πελατών για τις επιχειρήσεις και τους δημόσιους φορείς
- Γ) Η ηλεκτρονική μεταβολή στοιχείων των οχημάτων για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- Δ) Υποβολή των δηλώσεων ΦΠΑ για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- E) Ο ηλεκτρονικός υπολογισμός της αντικειμενικής αξίας των ακινήτων για όλους
- Z) Έκδοση της φορολογικής ενημερότητας για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις

2- Υπηρεσίες Αναζήτησης Εργασίας

Δημόσιος Φορέας: Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)

Δικτυακός Τόπος: www.oaed.gr



Η ιστοσελίδα του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού δίνει τη δυνατότητα τόσο σε πολίτες όσο και σε εργοδότες, να αναζητήσουν εργασία ή προσωπικό αντίστοιχα. Με την εισαγωγή των κριτηρίων για την αντίστοιχη θέση εργασίας ή του εργαζομένου και με βάση την γεωγραφική περιοχή ενδιαφέροντος, παρουσιάζεται μια λίστα με τα 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 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.

3- Κοινωνική Ασφάλιση

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

A. Επιδόματα Ανεργίας

B. Οικογενειακά Επιδόματα

Γ. Επιδόματα Σπουδών (Υποτροφίες)

Δ. Ιατρικά Κόστη (αποζημίωση ή άμεση εξόφληση)

Το επίπεδο ηλεκτρονικής διάθεσης της υπηρεσίας αναμένεται να βελτιωθεί με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης των Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων στα Περιφερειακά Συστήματα Υγείας & Πρόνοιας (ΠΕΣΥΠ) της χώρας. Τα παραπάνω έργα χρηματοδοτούνται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» και σαν σκοπό έχουν 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 τη 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 & Κοστολόγηση Ιατρικών Υπηρεσιών
- Ηλεκτρονικά Συνταγολόγια, κλπ

4- Προσωπικά Έγγραφα

Α. Έκδοση Διαβατηρίου



The screenshot shows the website for the Greek passport service. The header includes the Hellenic Republic logo and the text 'Διεύθυνση Διαβατηρίων' (Directorate of Passports) and 'www.passport.gov.gr'. A navigation menu on the left lists various services. The main content area is titled 'Έντυπα Αιτήσεων Διαβατηρίων' (Passport Application Forms) and contains information about the application process, including links for new, renewal, and replacement forms, and a list of required documents.

Πλοηγός

- ▣ Αρχική σελίδα
- ▣ Διάρθρωση υπηρεσίας
- ▣ Νομοθετικό πλαίσιο
- ▣ Ωράριο λειτουργίας γραφείων
- ▣ Προδιαγραφές Φωτογραφίας
- ▣ Βιομετρικά χαρακτηριστικά
- ▣ CSCA
- ▣ Ανακοινώσεις - Δελτία Τύπου
- ▣ Χρήσιμες Ιστοσελίδες
- ▣ Συχνές ερωτήσεις
- ▣ Επικοινωνία

Χρήσιμα εργαλεία

- Πορεία αίτησης σας
- Αναζητούμενα Διαβατήρια
- Μεταγραφή ΕΛΟΤ-743
- Αναζήτηση στην ιστοσελίδα

ΑΝΑΖΗΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΑ

Έντυπα Αιτήσεων Διαβατηρίων

Όλα τα Γραφεία Διαβατηρίων στον Ελλαδικό χώρο και οι έμμισθες προξενικές αρχές στην αλλοδαπή, εκτυπώνουν μηχανογραφικά τα προβλεπόμενα έντυπα αιτήσεων, για την έκδοση διαβατηρίων. Τα εν λόγω έντυπα διακρίνονται σε 4 κατηγορίες ως ακολούθως...

- **Αίτηση για έκδοση νέου Διαβατηρίου**
Χρησιμοποιείται όταν ο ενδιαφερόμενος εφοδιάζεται για πρώτη φορά με διαβατήριο.
- **Αίτηση για ανανέωση παλαιού διαβατηρίου**
Χρησιμοποιείται όταν έχει εκδοθεί στο παρελθόν διαβατήριο από την Ελληνική Αστυνομία, το οποίο έχει λήξει ή ζητείται η ανανέωσή του εντός 12μήνου πριν τη λήξη του.
- **Αίτηση για Αντικατάσταση παλαιού Διαβατηρίου σε ισχύ**
Η ημερομηνία ισχύος του νέου Διαβατηρίου είναι ίδια με την ημερομηνία αυτού που αντικαθίσταται.
Χρησιμοποιείται στις κάτωθι περιπτώσεις:
 1. Συμπλήρωση σελίδων.
 2. Μεταβολές στοιχείων.
 3. Αλλοιώσεις.
 4. Αναφέρονται κράτη μη επιθυμητά.
 5. Έκδοση ηλεκτρονικού διαβατηρίου

Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις ακυρώνεται το παλαιό.

Έχει δημιουργηθεί από το Υπουργείο Δημόσιας Τάξης μια ιστοσελίδα σχετική με τη διαδικασία έκδοσης διαβατηρίων, απ' όπου οι πολίτες μπορούν να ενημερωθούν για:

Α) Το νομοθετικό πλαίσιο σύμφωνα με το οποίο γίνεται η έκδοση διαβατηρίων από την Ελληνική Αστυνομία, την ίδρυση της Διεύθυνσης Διαβατηρίων, τις προϋποθέσεις για την χορήγηση διαβατηρίων, τη χρονική ισχύς καθώς και δικαιολογητικά, διαδικασίες έκδοσης

Β) Η δυνατότητα ενημέρωσης για το στάδιο επεξεργασίας της αίτησης έκδοσης διαβατηρίου

Γ) Τα δικαιολογητικά που θα πρέπει να προσκομίσουν, καθώς και τα έντυπα αίτησης που πρέπει να συμπληρωθούν σε κάθε περίπτωση καθώς και άλλες πληροφορίες για την κατάθεση της αίτησης

Δ) Τα Γραφεία Διαβατηρίων στην χώρα μας καθώς και στο εξωτερικό, τα οποία δέχονται αιτήσεις για την έκδοση διαβατηρίων, καθώς και τις ώρες λειτουργίας

Β. Δίπλωμα Οδήγησης

Πληροφορίες αλλά και έντυπα για την έναρξη της διαδικασίας έκδοσης άδειας οδήγησης, παρέχονται από την ηλεκτρονική πύλη των ΚΕΠ.

5. Καταχώρηση Οχήματος

Δημόσιος Φορέας: Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)

Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

e-ΟΧΗΜΑΤΑ

ΣΤΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ: ΓΙΑΤΙΝΤΕ ΕΛΑΧΙ ΓΙΑ ΝΑ ΤΗ ΔΙΑΒΑΣΤΕ (09/01/2007)

Ο κώδικας ΙΧ, επιβατηγών αυτοκινήτων ή δικύκλων, έχει τη δυνατότητα με τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διαδικασίας Υπηρεσίας "e-Οχήματα".

α. Να ελέγξουν το στοιχείο που ΙΧ, Οχημάτιο, των οποίων εμπεριέχονται ως Κινητήρες στο Αρχείο Οχημάτων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών

β. Να υποβάλλουν τροποποιητικές δηλώσεις, αν διαπιστώσουν την ύπαρξη ασυνέπειας ή ελλείψεως πληροφορίας, σύμφωνα πάντα με τα στοιχεία που αναγράφονται στην άδεια κυκλοφορίας του οχήματος, ειδικότερα μέσω της Υπηρεσίας είναι δυνατή:

1. Η τροποποίηση της εμφανιζόμενης Ημερομηνίας Πρώτης Άδειας.
2. Η τροποποίηση του κυβισμού.
3. Η τροποποίηση του ποσοστού ιδιοκτησίας.
4. Η δήλωση μετάβασης του Οχήματος σε κοινόχρηστους οικισμούς.
5. Η δήλωση ιδιοκτησίας τροχόσπιτου.
6. Η αποσπίδωση της εδικουσίας Οχήματος, το οποίο δεν έχει ποτέ στην κατοχή του ο δηλών.
7. Η αποσπίδωση της εδικουσίας Οχήματος, το οποίο έχει μεταβιβαστεί ή διαγραφεί οριστικά.
8. Η αλλαγή Αριθμού Κυκλοφορίας Οχήματος.
9. Η δήλωση κατασχέση Οχήματος, το οποίο στο Αρχείο Οχημάτων δεν εμφανίζεται ότι είναι στην ιδιοκτησία του δηλούντος.
10. Η δήλωση αποσπίδωσης από την κυκλοφορία.

Οι παραπάνω τροποποιητικές δηλώσεις θα γίνονται δωρεάν ή θα απορροφώνται, κατόπιν πραγματοποίηση των ονομαζόμενων, σε κάθε περίπτωση, ελέγχων και δικαιολογήσεων από τη Γ.Γ.Π.Σ.

Την Υπηρεσία μπορούν να χρησιμοποιήσουν όσοι πιστοποιούνται από τη Γ.Γ.Π.Σ. για πρόσβαση σε στοιχεία που είναι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του www.e-oikonomia.gr.

Ο όροι χρήσης της Υπηρεσίας περιγράφονται στην αντίστοιχη [Υπογραφή Απόφασης](#).

Επιστημονίζεται ότι:

1. Κάθε στοιχείο που δηλώνεται στην Ηλεκτρονική Υπηρεσία "e-Οχήματα", έχει θέση Υποχρεωτικής Δήλωσης του Άρθρου 8 του Ν.1699/06.
2. Οι μεταβολές που έχουν να δηλωθούν στην Υπηρεσία "e-Οχήματα", θα πρέπει να πιστοποιούνται είτε από τα στοιχεία της Άδειας Κυκλοφορίας του Οχήματος, είτε από τα κατά περίπτωση δικαιολογητικά (Απόφαση Αποσπίδωσης Τελών, Βεβαίωση Δικαιώσεως, Άδεια Ρυθμίσεως Τροχόσπιτου κλπ). Η Άδεια Κυκλοφορίας και τα προσυμφερότητα δικαιολογητικά θα πρέπει να είναι διαθέσιμα όποτε ζητηθούν από την Υπηρεσία μας ή από τη Δ.Ο.Υ.

Επιστημονίζεται ότι:

Επισημαίνεται ότι:

Το αρμόδιο κέντρο Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών είναι το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών, με τη διεύθυνση: Επικοινωνία στην οδό Τεχνών 10α, Καλλιθέα Θεσσαλονίκης, Τ.Κ.: 551 32, Τηλέφωνο: 210 3541701 και 210 3542570.

Δικτυακός Τόπος: www.e-oikonomia.gr www.kep.gov.gr

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας από το 2004 έχει προσφέρει την υπηρεσία "e-Οχήματα". Η υπηρεσία αυτή δίνει τη δυνατότητα 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. Η πρόσβαση στην Υπηρεσία "e-Οχήματα" γίνεται από τη Δικτυακή Πύλη της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων www.eoikonomia.gr και επιλογή "e-οχήματα".

Οι κάτοχοι Ι.Χ. επιβατηγών αυτοκινήτων ή δικύκλων, έχουν τη δυνατότητα με τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διαδικτυακής Υπηρεσίας "e-Οχήματα":

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

Πιο συγκεκριμένα οι δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι:

- Η αλλαγή της Ημερομηνίας Πρώτης Άδειας,
- Η αλλαγή του κυβισμού,
- Η αλλαγή του ποσοστού ιδιοκτησίας,
- Η δήλωση ακινησίας του Οχήματος,
- Η δήλωση για την ιδιοκτησία τροχόσπιτου,
- Η αποποίηση της ιδιοκτησίας Οχήματος
- Η τροποποίηση του Αριθμού Κυκλοφορίας Οχήματος,
- Η δήλωση για απαλλαγή από τέλη κυκλοφορίας των οχημάτων

6- Οικοδομική Άδεια

Οι πολίτες που χρειάζονται χορήγηση οικοδομικής άδειας μπορούν να αρχίσουν την διαδικασία μέσω των ΚΕΠ. Όλες οι απαιτούμενες πληροφορίες για την διαδικασία που θα πρέπει να ακολουθηθεί καθώς και συγκεκριμένα η αρμόδια υπηρεσία και τα δικαιολογητικά βρίσκονται στην ιστοσελίδα του ΚΕΠ.

7- Δήλωση στην Αστυνομία

Σε αυτή την υπηρεσία ο πολίτης μπορεί να κάνει τη 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».

8- Δημόσιες Βιβλιοθήκες

Δημόσιος Φορέας: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων

Δικτυακός Τόπος: <http://diglib.ypepth.gr/awweb/main.jsp>

Μέσω του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων ο κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να εισέλθει στο δικτυακό τόπο του Υπουργείου και να κάνει χρήση της υπηρεσίας αυτής.

9. Πιστοποιητικά (Γέννησης, Γάμου) : Αίτηση και Παραλαβή

Οι πολίτες μέσω της ιστοσελίδας των Κέντρων Εξυπηρέτησης πολιτών έχουν την δυνατότητα να κάνουν ηλεκτρονική αίτηση για πιστοποιητικό γάμου και

Δημόσιες Βιβλιοθήκες

ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΦΑΛΑΓΓΕΤΡΗΣΗ

- Προμήθειες
- Εμφάνιση
- Αποτελεσμάτων Αναζήτησης
- Εμφάνιση Ιστορικού Αναζήτησης
- Νέα Αναζήτηση
- Βοήθεια

Αναζήτηση Για:

Boolean

Αναζήτηση

Εκπαίδευση

Βιβλιοθήκη

Τίτλος

Επιγραφή

Τίτλος τόμου

Εκδότης

Θέμα

Τύπος υλικού

Δημόσιες Βιβλιοθήκες

ΨΗΦΙΑΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

Καλώς ήλθατε στην Ψηφιακή Βιβλιοθήκη των Δημοσίων Βιβλιοθηκών

Η εμφάνιση του τεκμηρίου λειτουργεί με την λογική "σελίδα-σελίδα". Μετά την ανάκτησή του από την Αναζήτηση ή την Φαλαγγέτρηση, επιλέξτε με το ποντίκι το "Εμφάνιση Εγγράφου" ή πατήστε στην εικόνα προεπισκόπησης (thumbnail) κάθε τεκμηρίου. Θα εμφανιστεί η πρώτη σελίδα του. Έχετε την δυνατότητα να περιηγηθείτε εμπρός και πίσω με τα βέλη, ή να βρεθείτε σε συγκεκριμένη σελίδα που εσείς επιθυμείτε, εισάγοντας τον αριθμό της στο πλαίσιο "Go to Page". Ο μέσος χρόνος μεταφόρτωσης της σελίδας που θέλετε να δείτε είναι περίπου 10 δευτερόλεπτα.

Υποδείξεις αναζήτησης

- Η απλή αναζήτηση συνίσταται από λέξεις κλειδιά οι οποίες υπάρχουν στις εγγραφές του καταλόγου. Συμπληρώστε όσες περισσότερες λέξεις γνωρίζετε προκειμένου να περιορίσετε τα αποτελέσματα της αναζήτησης
- Η αναζήτηση με παζά γράμματα εντοπίζει και τις εγγραφές που περιλαμβάνουν όρους με κεφαλαία γράμματα. Για παράδειγμα η λέξη ιστορία θα βρει λέξεις που ταιριάζουν με ιστορία, Ιστορία και ΙΣΤΟΡΙΑ.

γέννησης και να τα παραλάβουν ηλεκτρονικά.

10. Εγγραφή στην Ανώτατη Εκπαίδευση

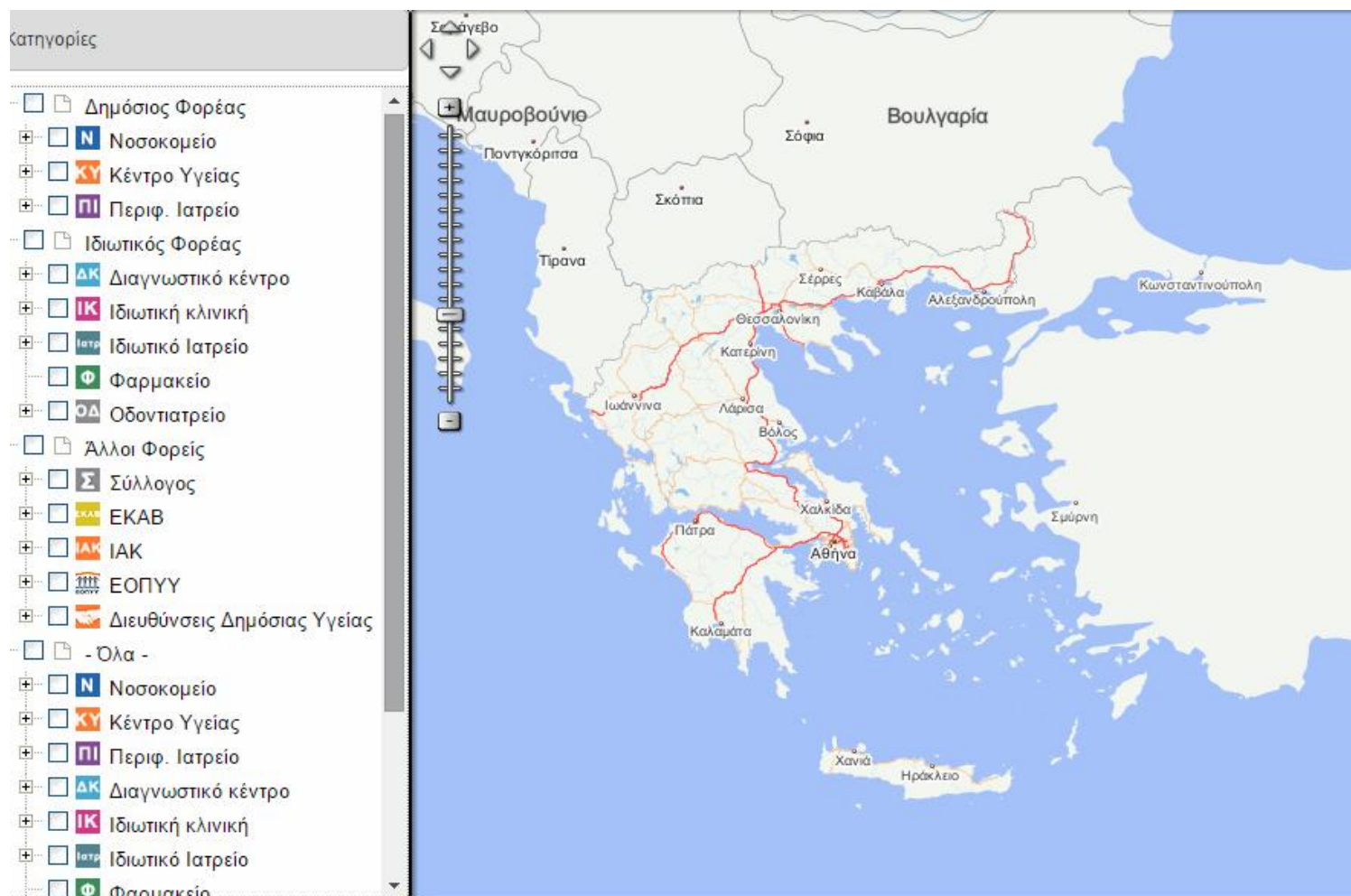
Μέσω του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων οι σπουδαστές έχουν τη δυνατότητα να ενημερωθούν για το σύστημα πρόσβασης στην ανώτατες σχολές, μπορούν να δουν το πρόγραμμα και τα θέματα των πανελλαδικών εξετάσεων, τις εισακτέες βάσεις κάθε σχολής, τους επιτυχόντες καθώς και τις ημερομηνίες εγγραφών στις σχολές.

11- Δήλωση Μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)

Σύμφωνα με τη μεθοδολογία της μελέτης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για τη συγκεκριμένη υπηρεσία εξετάζεται η τυπική διαδικασία ανακοίνωσης της αλλαγής κατοικίας ενός φυσικού προσώπου εντός των συνόρων της χώρας. Αν και στο ελληνικό περιβάλλον δεν υπάρχει η υποχρέωση στους πολίτες να ενημερώνουν τις Αρχές σε περίπτωση αλλαγής διεύθυνσης παρά μόνο την Υπηρεσία Φορολογίας ,όπως συμβαίνει σε άλλες χώρες.

12- Υπηρεσίες Υγείας

<http://ygeiama.gov.gr/>



Υπό εξέταση βρίσκεται η υπηρεσία όπου οι πολίτες θα μπορούν να κλείνουν ηλεκτρονικά ραντεβού με τους ιατρούς που επιθυμούν. Προς το παρόν οι πολίτες χρησιμοποιούν την τηλεφωνική υπηρεσία που είναι διαθέσιμη. Μέσω της ιστοσελίδας του υπουργείου οι πολίτες μπορούν να αναζητήσουν τις εφημερίες των φαρμακείων και των νοσοκομείων καθώς και χρήσιμα τηλέφωνα και διευθύνσεις. Μέσα στα πλαίσια του προγράμματος "Δήλος" έχει δημιουργηθεί ο όλο το σύστημα υγείας σε ένα χάρτη. Αναλυτικότερα σε αυτόν το χάρτη ο κάθε χρήστης μπορεί να αναζητήσει τις δομές υγείας σε όλη την Ελλάδα απλά επιλέγοντας τα είδη που τον ενδιαφέρουν και αυτά εμφανίζονται πάνω στον χάρτη.

13- Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης

<http://www.ika.gr/>

Στην ιστοσελίδα του ΙΚΑ οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να διεκπεραιώσουν ηλεκτρονικά τις κοινωνικές εισφορές προς τους εργαζόμενους τους. Η Ηλεκτρονική Υποβολή Α.Π.Δ., με δύο τρόπους:

- Πληκτρολογώντας τα στοιχεία σε ειδικές φόρμες on line. Εφόσον, για μία έστω φορά, υποβληθεί η ΑΠΔ μέσω internet, τις επόμενες φορές δεν απαιτείται επαναπληκτρολόγηση των ίδιων στοιχείων, παρά μόνον μεταβολές αυτών, επιλέγοντας την ενέργεια "Αντιγραφή Α.Π.Δ. προηγούμενης περιόδου". Με αυτόν τον τρόπο εξοικονομείται αρκετός χρόνος στον υπόχρεο υποβολής της ΑΠΔ.
- Συμπληρώνοντας το αρχείο της ΑΠΔ εκτός δικτύου, με τη βοήθεια ειδικού λογισμικού, και μεταφορτώνοντάς το (Upload) για να υποβληθεί οριστικά. Πρόκειται για το ίδιο αρχείο που αποθηκεύεται σε δισκέτα και υποβάλλεται στο Υποκ/μα ΙΚΑ του υπόχρεου.

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

14- Φόρος Εισοδήματος Επιχειρήσεων

Οι επιχειρήσεις υποβάλλουν ηλεκτρονικά μέσω της εφαρμογής TAXISnet του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών τον φόρο εισοδήματος. Για μερικές επιχειρήσεις όμως ο φόρος εισοδήματος υπολογίζεται και υποβάλλεται έντυπα από τον υπόχρεο στην αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία αλλά υπάρχει η δυνατότητα να το παραλάβει ηλεκτρονικά από την ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων.

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Οικονομικών

Σύνδεση

Για να συνδεθείτε, καταχωρήστε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης μοναδικής σύνδεσης.

Όνομα χρήστη

Κωδικός πρόσβασης

Απαγορεύεται η μη εξουσιοδοτημένη χρήση αυτής της τοποθεσίας, η οποία μπορεί να επιφέρει αστική και ποινική δίωξη.

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΕΣΠΑ
2007-2013

“Το έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και από Εθνικούς πόρους”

©Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων 2010

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων συνεχώς αναπτύσσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διαθέτει στους χρήστες της, έχοντας καταφέρει την αυτοματοποίηση της πλειοψηφίας των διαδικασιών με τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται οι επιχειρήσεις. Παρακάτω δίνεται μια συνοπτική αναφορά των προσφερόμενων υπηρεσιών:

- Ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων και ηλεκτρονικές πληρωμές εισφορών σχετικά με δηλώσεις Φ.Π.Α. και υποβολή καταστάσεων ενδοκοινοτικών συναλλαγών (V.I.E.S.).
- Ηλεκτρονική υποβολή συγκεντρωτικών καταστάσεων τιμολογίων πελατών – προμηθευτών, όπου υποβάλλεται ο σχετικός κατάλογος, καθώς επίσης και οι συνολικές δηλώσεις πιστωτικών υπολοίπων εκ μέρους επιχειρήσεων και ελευθέρων επαγγελματιών.
- Ηλεκτρονική υποβολή των τελικών (ετησίων) δηλώσεων φόρου μισθωτών υπηρεσιών και υποβολή Β' αντιτύπου βεβαιώσεων αποδοχών.
- Αναζήτηση δεδομένων αναφορικά με υποβολή δηλώσεων εντύπου Ε9 προηγούμενων ετών.
- Έκδοση πιστοποιητικών φορολογικής ενημερότητας.
- Υποβολή καταστάσεων πωλήσεων πετρελαίου θέρμανσης.
- Υπολογισμός φόρου μεγάλης ακίνητης περιουσίας.
- Έλεγχο φορολογικών στοιχείων ως προς την εγκυρότητά τους για αποφυγή ενδεχόμενων λαθών, όπου παρέχονται υπηρεσίες που ελέγχουν την εγκυρότητα του Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ), των εκκαθαριστικών σημειωμάτων και των οφειλόμενων εισφορών κατά την υποβολή δηλώσεων Φ.Π.Α.
- TAXISphone
- ICISnet, όπου παρέχονται υπηρεσίες σχετικά με ηλεκτρονική διαμετακόμιση και αναζήτηση Εθνικών φορολογικών επιβαρύνσεων για εισαγόμενα προϊόντα με βάση την κωδικοποίηση TARIC.
- Παροχή κάθε τύπου φορολογικού εντύπου σε προεκτυπωμένη μορφή

15- Φόρος Προστιθέμενης Αξίας



Γενική Γραμματεία
Πληροφοριακών Συστημάτων

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Οικονομικών



[Υπηρεσίες προς »](#) [Φορολογικός Οδηγός »](#) [Δημόσια δεδομένα »](#) [Διαγωνισμοί/Διαβουλεύσεις »](#) [Επικοινωνία »](#) [Βοήθεια »](#)

[Αρχική Σελίδα »](#) [Υπηρεσίες προς »](#) [Επιχειρήσεις](#)

Υπηρεσίες προς τις Επιχειρήσεις

Ο λογαριασμός μου	Ενημέρωση για το νέο Taxisnet
Εγγραφή Νέου Χρήστη	Επικοινωνία (Αν δεν είστε εγγεγραμμένος χρήστης του TAXISnet)
Ενεργοποίηση Λογαριασμού	Συχνές Ερωτήσεις
Εξουσιοδοτήσεις	Εγχειρίδια Χρήσης
Προσωποποιημένη πληροφόρηση	

Φόρος Υπεραξίας Ακινήτων Αρθ. 41 Κ.Φ.Ε.

Κ.Β.Σ. / Κ.Φ.Α.Σ. (Κώδικας Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών)

Δείτε αν είστε παλιός χρήστης TAXISnet και χρειάζεται να παραλάβετε κλειδάριθμο από Δ.Ο.Υ.

Δηλώσεις Φ.Π.Α. - V.I.E.S

Δήλωση Ένταξης στο Ειδικό Καθεστώς του Άρθρου 39β του Κώδικα Φ.Π.Α.

- Συμπληρώστε και αποστείλετε αυτόματα την Δήλωση Ένταξης στο Ειδικό Καθεστώς του Άρθρου 39β του Κώδικα Φ.Π.Α.
- [ΠΟΛ. 1214/2014: Ειδικό καθεστώς καταβολής ΦΠΑ κατά τον χρόνο της είσπραξης, σύμφωνα με το άρθρο 39.β του Κώδικα ΦΠΑ.](#)

Σύστημα Εισροών-Εκροών καυσίμων

Υπηρεσία Υποβολής Στοιχείων και Πληροφοριών (ΠΟΛ 1077/2012 & ΠΟΛ 1033/2014).

e-Παράβολο

Η υπηρεσία αυτή αφορά στην ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων ΦΠΑ και προσφέρεται πλήρως ηλεκτρονικά από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων από το 2001, ενώ ταυτόχρονα υποστηρίζεται και πληρωμή των σχετικών εισφορών μέσω διαδικτύου. Εκεί ο υπόχρεος μπορεί να βρει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την υποβολή των εν λόγω εντύπων (υποσελίδα 'Οδηγίες') που αφορούν:

- Γενικές πληροφορίες ως προς τη λειτουργικότητα των υπηρεσιών TAXISnet.
- Πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες εγγραφής και πιστοποίησης.
- Πίνακες όπου ανακοινώνονται οι προθεσμίες υποβολής των περιοδικών και εκκαθαριστικών δηλώσεων Φ.Π.Α. καθώς επίσης και των συγκεντρωτικών καταστάσεων τιμολογίων πελατών – προμηθευτών, ανάλογα με την κατηγορία λογιστικών βιβλίων που τηρούν.
- Πληροφορίες ως προς την αποπληρωμή των εισφορών που απορρέουν από την υποβολή δηλώσεων Φ.Π.Α.. Οι εν λόγω πληροφορίες απευθύνονται αποκλειστικά στους υπόχρεους που υποβάλλουν τη σχετική δήλωση ηλεκτρονικά.
- Υποσελίδα με κατάλογο των συνηθέστερων ερωτήσεων (με τις αντίστοιχες απαντήσεις), σχετικά με την υποβολή των εκκαθαριστικών δηλώσεων Φ.Π.Α. και αποδεικτικών πληρωμής σχετικών εισφορών.

16- Σύσταση Εταιρείας



νακοινώσεις Γ.Γ.Ε.

Κατηγορίες

Γενικά

Ελληνικό Σήμα

- Νομοθεσία
- Δελτία Τύπου
- Κανονισμοί
- Αποφάσεις επιτροπής
- Επιτροπή ΕΣ

Νομοθεσία-Εγκύκλιοι

Διαβουλεύσεις

Διακηρύξεις

Ματαιώσεις διαγ.

Δελτία τύπου

- Μετρολογία
- Συλλογικά όργανα
- Δημοσιεύσεις Κ. Π.
- Υπογρ. συμβάσεις
- Δικάσιμες Δ.Ε.Σ.

άχνω

ηματοδότηση

Σύνδεσμοι

Ε.Υ.Σ.Ε.Δ. Εμπορίου
Κεν. Μητρώο Δημ.
Συμβάσεων

Θεσμικό πλαίσιο Γ.Ε.ΜΗ. - Υ.Μ.Σ.

Νόμοι:

- **N. 3419/2005** – Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) και Εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας.
- **N. 3853/2010** – Απλοποίηση διαδικασιών σύστασης προσωπικών και κεφαλαιουχικών εταιριών και άλλες διατάξεις.

Υπουργικές αποφάσεις:

- **Υ.Α. Κ1-1136/2012 – Τροποποίηση της υπ’ αριθμ. Κ1-941 οικ./2012** απόφασης «Καθορισμός τρόπου, διαδικασίας και προθεσμίας υποβολής αιτήσεων εγγραφής στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο»
- **Υ.Α. Κ1-941/2012** – Καθορισμός τρόπου, διαδικασίας και προθεσμίας υποβολής αιτήσεων εγγραφής στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο
- **Υ.Α. Κ1-884/2012** – Καθορισμός των απαιτούμενων στοιχείων που καταχωρίζονται στη Μερίδα στο Γ.Ε.ΜΗ. των υπόχρεων προσώπων
- **Κ.Υ.Α. Κ1-802/2011** – Καθορισμός διαδικασιών, προϋποθέσεων, τεχνικών λεπτομερειών και λοιπών θεμάτων σχετικά με την λειτουργία των υπηρεσιών μιας στάσης για τη σύσταση εταιριών.
- **Κ.Υ.Α. Κ1-1259/2011** – Ρυθμίσεις σχετικά με τη στελέχωση της Κεντρικής Υπηρεσίας Γ.Ε.ΜΗ., του Τμήματος Γ.Ε.ΜΗ. και των Υπηρεσιών Γ.Ε.ΜΗ.
- **Κ1-2534/2006** – Κριτήρια ταξινόμησης των εμπορικών δραστηριοτήτων των μελών των Επιμελητηρίων και κατάταξη αυτών ανά Επιμελητήριο ή ανά Τμήματα Επιμελητηρίων.

Εγκύκλιοι:

- **Εγκύκλιος Κ1-1184 – Παροχή διευκρινήσεων** επί της Υπουργικής Απόφασης Κ1-941/2012 (ΦΕΚ 1468/Β/3-5-12) όπως τροποποιήθηκε από την Κ1-1136/2012 (ΦΕΚ 1766/Β/30-5-12) σχετικά με τον καθορισμό τρόπου, διαδικασίας και προθεσμίας υποβολής αιτήσεων εγγραφής στο Γ.Ε.ΜΗ.
- **Εγκύκλιος Κ2-4113 – Υπ. Αριθ. 1** για την **ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ**
- **Εγκύκλιος Κ1-1084 – ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ** – Διαδικασία σύστασης σύμφωνα με το άρθρο 5α του Ν.3853/2010
- **Κ2-3144/2011** – Οδηγίες εφαρμογής των διατάξεων του Ν.3853/2010 αναφορικά με την απλοποίηση των διαδικασιών σύστασης προσωπικών και κεφαλαιουχικών εταιριών.
- **Κ2-3332/2011** – Συμπληρωματική Εγκύκλιος στην Κ2-3144/30-3-11 με θέμα «Οδηγίες εφαρμογής των διατάξεων του Ν. 3853/2010 αναφορικά με την απλοποίηση των διαδικασιών σύστασης προσωπικών και κεφαλαιουχικών εταιριών».

Στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου <http://gge.gov.gr/> οι χρήστες μπορούν να αναζητήσουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τις ενέργειες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν προκειμένου να πραγματοποιηθεί η σύσταση νέας εταιρείας, οποιασδήποτε νομικής μορφής. Η ιστοσελίδα έχει ως στόχο να προσφέρει στους πολίτες μία ολοκληρωμένη και δομημένη ενημέρωση, η οποία θα περιέχει από τις προϋποθέσεις που πρέπει να καλύπτει ο χρήστης που θα ενδιαφέρεται να ιδρύσει επιχείρηση συγκεκριμένου τύπου και φτάνει μέχρι την πλήρη νομιμοποίηση της νέας εταιρείας.

Επίσης υπάρχουν όλοι οι νόμοι ,οι υπουργικές διατάξεις και οι εγκύκλιοι καθώς και άλλες χρήσιμες πληροφορίες όπως διευθύνσεις και τηλέφωνα των αρμοδίων υπηρεσιών.

17- Στατιστικά Δεδομένα

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΛΛΑΔΟΣ
GENERAL SECRETARIAT OF COMMERCE STATISTICAL SERVICE OF GREECE

Επίσημα Στατιστικά Στοιχεία	Πηγή	Έτος
Απόδοση Τελών Εισοδήματος (1)	Νομ. 17/Μαρτ.08	2,6
Επιμερισμός από Αποθήκη Τελών Εισοδήματος (1)	Νομ. 17/Μαρ. 08	2,6
Απόδοση Τελών Παραγωγής στη Βιομηχανία (1)	Απο. 17/Μαρ. 08	1,4
Απόδοση Παραγωγικής Επιστροφής (2)	Απο. 17/Μαρ. 08	0,7
Απόδοση Κλάδων Εργασίας στα Ανεργά Εργαζομ. (1)	Μαρ. 17/Μαρ. 08	7,3
Ακαθάριστο Προϊόν Πρωτο (Δορυμενο) (1)	Α' Τριμ. 2007	4,0
απόδοση (2)	Μάρτιος 2007	7,5
Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν (1)	2007	11,964 (1)
Οικονομικό Ακαθάριστο Προϊόν (2)	Μαρ. 17/Μαρ. 08	-4,3

1) Στατιστικά Αποφασισθέντα 2) Βασικά 3) Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν 4) Έτος

Αλλαγή Τύπου
 1) Έτος για την Αποθήκη Αποφασισθέντων

Επισημώσεις
 1) 2007 (1) - 2007 (2) - 2007 (3) - 2007 (4) - 2007 (5) - 2007 (6) - 2007 (7) - 2007 (8) - 2007 (9) - 2007 (10) - 2007 (11) - 2007 (12) - 2007 (13) - 2007 (14) - 2007 (15) - 2007 (16) - 2007 (17) - 2007 (18) - 2007 (19) - 2007 (20) - 2007 (21) - 2007 (22) - 2007 (23) - 2007 (24) - 2007 (25) - 2007 (26) - 2007 (27) - 2007 (28) - 2007 (29) - 2007 (30) - 2007 (31) - 2007 (32) - 2007 (33) - 2007 (34) - 2007 (35) - 2007 (36) - 2007 (37) - 2007 (38) - 2007 (39) - 2007 (40) - 2007 (41) - 2007 (42) - 2007 (43) - 2007 (44) - 2007 (45) - 2007 (46) - 2007 (47) - 2007 (48) - 2007 (49) - 2007 (50) - 2007 (51) - 2007 (52) - 2007 (53) - 2007 (54) - 2007 (55) - 2007 (56) - 2007 (57) - 2007 (58) - 2007 (59) - 2007 (60) - 2007 (61) - 2007 (62) - 2007 (63) - 2007 (64) - 2007 (65) - 2007 (66) - 2007 (67) - 2007 (68) - 2007 (69) - 2007 (70) - 2007 (71) - 2007 (72) - 2007 (73) - 2007 (74) - 2007 (75) - 2007 (76) - 2007 (77) - 2007 (78) - 2007 (79) - 2007 (80) - 2007 (81) - 2007 (82) - 2007 (83) - 2007 (84) - 2007 (85) - 2007 (86) - 2007 (87) - 2007 (88) - 2007 (89) - 2007 (90) - 2007 (91) - 2007 (92) - 2007 (93) - 2007 (94) - 2007 (95) - 2007 (96) - 2007 (97) - 2007 (98) - 2007 (99) - 2007 (100)

Αλλαγή
 1) Επιστημονικό Κέντρο Τυποδότης
 2) ΑΝΕΚΕΛ - Ανεξάρτητη Επιτροπή
 3) ΕΠΕΚΕ - Επιστημονική Επιτροπή
 4) ΕΠΕΚΕ - Επιστημονική Επιτροπή
 5) ΕΠΕΚΕ - Επιστημονική Επιτροπή
 6) ΕΠΕΚΕ - Επιστημονική Επιτροπή
 7) ΕΠΕΚΕ - Επιστημονική Επιτροπή
 8) ΕΠΕΚΕ - Επιστημονική Επιτροπή
 9) ΕΠΕΚΕ - Επιστημονική Επιτροπή
 10) ΕΠΕΚΕ - Επιστημονική Επιτροπή

Παραπομπές/Πηγές
 1) UNCTAD
 2) Οικονομική Επιτροπή για την Ελλάδα
 3) Οικονομική Επιτροπή για την Ελλάδα
 4) Οικονομική Επιτροπή για την Ελλάδα
 5) Οικονομική Επιτροπή για την Ελλάδα
 6) Οικονομική Επιτροπή για την Ελλάδα
 7) Οικονομική Επιτροπή για την Ελλάδα
 8) Οικονομική Επιτροπή για την Ελλάδα
 9) Οικονομική Επιτροπή για την Ελλάδα
 10) Οικονομική Επιτροπή για την Ελλάδα

Η υπηρεσία αυτή παρέχει στοιχεία στην Εθνική Στατιστική υπηρεσία και, εξ ορισμού καλύπτεται από τη δυνατότητα συμπλήρωσης και ηλεκτρονικής αποστολής τουλάχιστον ενός στατιστικού ερωτηματολογίου. Στην Χώρα μας έχει αναπτυχθεί και λειτουργεί, από την ΕΣΥΕ, το ηλεκτρονικό σύστημα υποβολής δηλώσεων Intrastat καθώς και το σύστημα ΖΕΥΣ.

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 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

18- Δηλώσεις στα Τελωνεία

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων έχει δημιουργήσει υπηρεσίες που ονομάζονται ICISnet, οι οποίες αφορούν την ηλεκτρονική διαμετακόμιση και αναζήτηση εθνικών φορολογικών επιβαρύνσεων για τα προϊόντα που εισάγονται βάσει την κωδικοποίηση TARIC. 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

19- Περιβαλλοντικές Άδειες

Στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής αλλαγής < <http://www.ypeka.gr/> > παρέχονται πληροφορίες σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος, τη σχετική νομοθεσία που αφορά επιχειρήσεις και βιομηχανίες, έντυπα αναφοράς, υποστηρικτικό υλικό και οδηγός συμπλήρωσης του εντύπου. Η ανάπτυξη της της υπηρεσίας αυτής βρίσκεται στο επίπεδο 2 επειδή παρέχει μόνο πληροφορίες για τα σχετικά θέματα.

Όμως στον επίσημο ορισμό που αφορά τις Περιβαλλοντικές άδειες, θα πρέπει για κάθε χώρα να εξετάζεται η ύπαρξη έστω και μιας περίπτωσης έκδοσης άδειας, στο κατώτερο διοικητικό επίπεδο, που έχει άμεση σχέση με την έναρξη επιχειρησιακής δραστηριότητας.

20- Δημόσιες Προμήθειες

Αρχική Γενικές πληροφορίες Τομείς της Γ.Γ.Ε. Δράσεις Συχνές ερωτήσεις (FAQ) Χάρτης Ιστότοπου Επικοινωνία Ειθύνη περιεχομένου

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας

Posts

Ανακοινώσεις Γ.Γ.Ε.

Κατηγορίες

- Γενικά
- Ελληνικό Σήμα
 - Νομοθεσία
 - Δελτία Τύπου
 - Κανονισμοί
 - Αποφάσεις επιτροπής
 - Επιτροπή ΕΣ
- Νομοθεσία-Εγκύκλιοι
- Διαβουλεύσεις
- Διακηρύξεις
- Ματαιώσεις διαγ.
- Δελτία τύπου
 - Μετρολογία

Ενιαίο Πρόγραμμα Προμηθειών

- Απόφαση Εφαρμογής Ενιαίου Προγράμματος Προμηθειών (Ε.Π.Π.) 2012
- Υπόδειγμα Α" Εγκυκλίου Κατάρτισης 2012 (Πίνακας Προγραμματισμένων Προμηθειών)
- Κατάρτιση Ενιαίου Προγράμματος Προμηθειών (Ε.Π.Π.) 2012
- Κατάρτιση Ενιαίου Προγράμματος Προμηθειών (Ε.Π.Π.) 2011
- Παράταση του Ενιαίου Προγράμματος Προμηθειών (Ε.Π.Π.) Πιστ. 2010 μέχρι 31-12-2012 για υπογραφή σύμβασης
- Ενιαίο Πρόγραμμα Κρατικών Προμηθειών (Ε.Π.Π.) 2009 (.zip) (.xls)

Αναζήτηση

Αποφάσεις Κατοχύρωσης Σημάτων

Αναζήτηση σημάτων

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ
Χρεώσεις Υπέρ Τρίτων

European mdn
European Trade Mark and Design Network

INVESTINGREECE

Στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου < <http://gge.gov.gr/> > οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να εκδηλώσουν ενδιαφέρον για τους διαγωνισμούς Δημόσιων Προμηθειών αφού πρώτα υπάρξει δημόσια διακήρυξη. Στην ιστοσελίδα υπάρχουν όλες οι πληροφορίες για τις Δημόσιες Προμήθειες, όπως το νομοθετικό πλαίσιο, παλιότερες και μελλοντικές προκηρύξεις προμηθειών και το ετήσιο πρόγραμμα κρατικών προμηθειών. Για το πρόγραμμα κρατικών προμηθειών υπάρχει συνεχείς ενημέρωση για τις τεχνικές προδιαγραφές που απαιτούνται.

Το έργο του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών (ΕΣΗΔΠ) που υλοποιείται από τη Γενική Γραμματεία εμπορίου θα βοηθήσει πολύ στην ανάπτυξη της υπηρεσίας. Το ΕΣΗΔΠ προσπαθεί να βελτιώσει την υπάρχουσα κατάσταση σχετικά με τον τρόπο και τις διαδικασίες εκτέλεσης των δημόσιων προμηθειών και να προδιαγράψει και να υποστηρίξει την εφαρμογή και χρήση νέων μοντέλων. Ο βασικός στόχος του ΕΣΗΔΠ είναι η επίτευξη των παρακάτω:

- Όλες οι διαδικασίες δημόσιων προμηθειών να επιταχυνθούν και να απλουστευθούν μέσω μηχανογραφικής υποστήριξης.
- Να εφαρμοστούν καινούριες πρακτικές όπως ηλεκτρονικές δημοπρασίες

Γ) Ύπαρξη δικτύωσης των Δημόσιων αρχών με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου

Δ) Εξέλιξη της μηχανογράφησης και των πληροφοριακών υποδομών καθώς και χρήση νέων τεχνολογιών και πρακτικών.

Ε) Εύκολη και γρήγορη επικοινωνία με τους δημόσιους φορείς και τους προμηθευτές

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

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

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

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

Ο πολίτης μπορεί να πληροφορηθεί άμεσα για ότι τον ενδιαφέρει αλλά και να προβεί και σε οικονομικές συναλλαγές με το Δημόσιο μέσω του διαδικτύου, συμβάλλοντας μ' αυτόν τον τρόπο στη μείωση της γραφειοκρατίας και στην άμεση εξυπηρέτησή του χωρίς να χρειάζεται να περιμένει στις ουρές των δημοσίων υπηρεσιών. Αυτή τη στιγμή υλοποιούνται προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα όπως :

- Το πρόγραμμα «Αστερίας» για τα νησιά, το οποίο αποτελεί τη βάση για τη δημιουργία ενός συστήματος δικτύωσης των ΟΤΑ του Αιγαίου με τις λοιπές κρατικές υπηρεσίες.

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

Αυτό που ίσως κάνει τις δικτυακές υπηρεσίες μοναδικές είναι το γεγονός ότι κόσμος της πληροφορίας ελπίζει ότι μέσω αυτών θα καταφέρουν οι επιχειρήσεις και οι δημόσιες υπηρεσίες να οργανώσουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες τους με τέτοιο τρόπο ώστε η αναζήτηση, η εύρεση και η χρήση αυτών από τους πελάτες τους να γίνεται εύκολα και γρήγορα. Παρόλο που τα τελευταία χρόνια γίνεται μια προσπάθεια, από μέρους του Δημόσιου φορέα, ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, παρατηρείται έλλειψη εφαρμογής της υπάρχουσας τεχνολογίας σε δημόσιες υπηρεσίες που θα μπορούσαν να προσφέρουν πραγματικές λύσεις στα προβλήματα των πολιτών.

Η αφύπνιση του κρατικού φορέα αποτελεί βασικό ζήτημα για την εκμετάλλευση και εφαρμογή των τεχνολογικών εξελίξεων στις κρατικές υπηρεσίες. Ωστόσο κάτι τέτοιο πρέπει να γίνει ύστερα από σωστό σχεδιασμό και μελέτη της κάθε περίπτωσης ξεχωριστά.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αθανασόπουλος Γε.-Κ., «Θεσμικό Πλαίσιο Περιφερειακής Ανάπτυξης», Αθήνα, 2001.
- Ανθόπουλος Χ., «Πολιτικά Κομματα Και ΜΚΟ: Ρολοι Συμπληρωματικοι Ή Αναπληρωματικοι», Κοινωνια Των Πολιτων, Τευχ.8, 2002.
- Ball Allan & Peters Guy, «Σύγχρονη πολιτική και Διακυβέρνηση, Εισαγωγή στην Πολιτική Επιστήμη», Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 2001.
- Βασαρδανης Γιωργος, Άρθρο 2.11.2006, «ΣΔΙΤ στην Αυτοδιοίκηση», Www.Info-Peta.Gr/Peta-2006-06/Sdit.Pdf.
- Βασιλοπουλος Περ., Άρθρο Στο Περιοδικό Κονωνία Πολιτών, www.paremvassi.gr.
- Chandler J.A, “Δημόσια Διοίκηση Συγκριτική Ανάλυση”, Εκδόσεις Παπαζήση, ΑΘΗΝΑ 2003.
- Γετίμης Παν. - Κανκαλάς Γρ. (Επιμ.) «Χώρος και Περιβάλλον- Παγκοσμιοποίηση Διακυβέρνηση Βιωσιμότητα», εκδόσεις ΤΟΠΟΣ και ΙΑΠΑΔ, 2003.
- Γετίμης Π. & Μαραβά Ν., «Νέες σχέσεις μεταξύ ιδιωτικού και δημοσίου τομές στη παραγωγή και λειτουργία των μεγάλων έργων υποδομής στην Ελλάδα. Τάσεις και εξελίξεις στις δεκαετίες του 1980 και 1990» στο «Κοινωνική αλλαγή στη σύγχρονη Ελλάδα , Αθήνα, 2004, Ίδρυμα Σάκη Καράγιωργα.
- Δεμαθάς Ζαχ. (επιμ.) «Η Ελλάδα μπροστά στην Τρίτη Χιλιετία, Χώρος, Οικονομία, Κοινωνία τα τελευταία 40 χρόνια», εκδόσεις: ΤΟΠΑ Παντείου Πανεπιστημίου, Αθήνα, 2001.
- Dahlgaard J. And Dahlgaard Park S.M, “Lean Production, Six Sigma Quality, Tqm And Company Culture”, The Tqm Magazine, Vol 18, No3.
- Θεοδώρου Αντ., «Ποιότητα Υπηρεσιών και Εξυπηρέτηση Κοινού», Εισήγηση στο Εκπαιδευτικό Σεμινάριο Εισαγωγικής Εκπαίδευσης, Ε.Κ.Δ.Δ-ΙΝ.ΕΠ, Αθήνα, 2006.
- Καρβούνης Α., «Εισαγωγή Στην Οργάνωση Και Λειτουργία Του Κράτους», Εκδόσεις Πατάκη, Αθήνα, 2003.

- Καρκατσούλης Παν, «Το κράτος σε Μετάβαση, Από τη «διοικητική μεταρρύθμιση» και το «νέο δημόσιο μανάτζμεντ» στη «διακυβέρνηση»» Εκδόσεις: Ι.Σιδερής, Αθήνα, 2004.
- ΚΔΕΟΔ,, «Συμπράξεις Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα - Τελευταίες εξελίξεις σε Ε.Ε και Ελλάδα», στο περιοδικό «εν ολίγοις», τεύχος 30, Οκτ-Δεκ 2005.
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Θεσσαλίας – Στερεάς Ελλάδας – Ηπείρου 2007-2013, Αθήνα, Σεπτέμβριος 2007
- Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013, Αθήνα, Ιανουάριος 2007
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ενίσχυση της Προσπελασιμότητας» 2007-2013, Αθήνα, Σεπτέμβριος 2007
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα και Επιχειρηματικότητα» 2007-2013, Αθήνα, Σεπτέμβριος 2007
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού» 2007-2013, Οκτώβριος 2007
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» 2007-2013, Αθήνα, Σεπτέμβριος 2007
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Περιβάλλον - Αειφόρος Ανάπτυξη» 2007-2013, Σεπτέμβριος 2007
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Εκπαίδευση και δια Βίου Μάθηση» 2007-2013, Οκτώβριος 2007
- Αναθεώρηση Περιφερειακού Επιχειρησιακού Προγράμματος Στερεάς Ελλάδας 2000-2006, Λαμία Νοέμβριος 2007
- Αναθεώρηση Περιφερειακού Επιχειρησιακού Προγράμματος Θεσσαλίας 2000-2006, Λάρισα, Νοέμβριος 2006
- Αναθεώρηση Περιφερειακού Επιχειρησιακού Προγράμματος Ηπείρου 2000-2006
- 3η Εγκύκλιος για την κατάρτιση Επιχειρησιακών Προγραμμάτων της προγραμματικής περιόδου 2007-2013, Ιούνιος 2006
- 4^η Εγκύκλιος για την κατάρτιση Επιχειρησιακών Προγραμμάτων της προγραμματικής περιόδου 2007-2013, Νοέμβριος 2006
- Στρατηγική Μελέτη Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων ΠΕΠ ΧΕ Θεσσαλίας – Στερεάς Ελλάδας – Ηπείρου

- Εθνικό Πρόγραμμα Μεταρρυθμίσεων για την ανάπτυξη και την απασχόληση 2005-2008
- Πετράκος – Ψυχάρης (2003), «Οι Περιφερειακές ανισότητες στην Ελλάδα: μια εναλλακτική μέθοδος υπολογισμού», Σειρά Ερευνητικών Εργασιών, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, Τμήμα Μηχ. Χωροταξίας, Πολεοδομίας και Περιφερειακής Ανάπτυξης
- Θεοδωροπούλου Μ., Μεθοδολογικές Παρατηρήσεις, Ημερίδα για την Ex ante αξιολόγηση 4η προγραμματική περίοδο 2007 – 2013

ΕΡΓΑΣΙΕΣ

- ΑΡΑΜΠΙΑΤΖΗ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ, κ.α «Νέες Μορφές Διακυβέρνησης και Εταιρικά Σχήματα (Partnerships) Για την Προώθηση και Στήριξη της Τοπικής Ανάπτυξης σε Επιλεγμένα Κράτη Μέλη της Ε.Ε», Εργασία στο Σεμινάριο «Θεσμικό Πλαίσιο Περιφερειακής Διοίκησης & Τοπικής Αυτοδιοίκησης», Ε. Σ. Δ. Δ , ΑΘΗΝΑ, 2004.
- ΖΑΧΑΡΙΑΔΗΣ ΣΑΒΒΑΣ, κ.α, «Νέες μορφές διακυβέρνησης και εταιρικά σχήματα (Partnerships) για την προώθηση και στήριξη της τοπικής ανάπτυξης στην Ισπανία, Πορτογαλία και Φιλανδία.» Ε.Σ.Δ.Δ., Αθήνα, 2005.
- ΚΑΚΟΥΛΙΔΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ - ΑΡΑΜΠΕΛΛΑ, «Σύγχρονες Πρακτικές Μάνατζμεντ στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση», Ε.Σ.Δ.Δ, ΑΘΗΝΑ, 2006.
- ΚΑΠΠΑΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ,κ.α, «Η Σύμπραξη ΟΤΑ και Ιδιωτικού Τομέα στην Παραγωγή /Παροχή Αγαθών και Υπηρεσιών, το παράδειγμα Αμαρουσίου», Ε.Σ.Δ.Δ, Αθήνα, 2006.

ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

- www.Sdit.Mnec.gr/el
- www.Sdit.Mnec.Gr/El/Sectors/
- <http://www.Ypes.Gr/Thiseas/Thiplaisio.Html>
- <http://eceuropa.eu/enterprise>
- www.europa.eu.int/comm/civil_society/coneccs/
- http://Europa.Eu.Int/Comm/Regional_Policy/Sources/Docgener/Guides/Ppp_E n.Pdf

- www.Oecd.Org
- www.kedke.gr
- http://Kedke.Ntua.Gr/Docs/Paradoteo_Sdit%20v1.Doc
- www.Eib.Org
- www.Eib.Eu.Int/Attachments/Thematic/Eib_Ppp_Eh.Pdf
- <http://www.Eib.Org/Attachments/General/Reports/Ar2006el.Pdf>
- <http://Ddata.Over-Blog.Com/Xxyyy/1/18/63/84/Presentations-Ifa/Ilias-Plaskovitis.Pdf>
- www.Kathimerini.Gr
- http://www.Mnec.Gr/EI/Press_Office/Deltiatypou/Articles/Article0928
- www.Info-Peta.Gr/Peta-2006-06/Sdit.Pdf