



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ & ΔΙΟΙΚΗΣΗ  
ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ & ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ  
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ  
SERVICES OF E-GOVERNANCE

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ:

ΣΤΑΜΑΤΟΠΟΥΛΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ

ΤΕΛΙΔΗ ΜΑΡΘΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:

ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΣ ΣΠΥΡΟΣ

ΑΜΑΛΙΑΔΑ- ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2011

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b> .....	<b>7</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>8</b>
<b>1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	<b>9</b>
<b>2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b> .....	<b>12</b>
<b>3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ</b> .....	<b>16</b>
3.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΗΜΩΝ.....	17
3.2 TAXISNET .....	18
3.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΙΚΑ .....	22
3.4 ΟΔΗΓΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ .....	24
3.5 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΑΕΔ .....	25
3.6 ΕΘΝΙΚΗ ΠΥΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΡΜΗΣ .....	25
3.6.1 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες πύλης Ερμής.....	26
3.6.2 Παροχή πληροφοριών από την πύλη Ερμής.....	27
3.6.3 Ασφάλεια συναλλαγών .....	30
3.7 ΠΥΛΗ EASYGOV .....	30
3.8 ΠΥΛΗ OPENGOV .....	32
<i>Υπηρεσίες του OpenGov</i> .....	32
3.8.1 Όροι χρήσης – Πολιτική Προστασίας Δεδομένων.....	34
3.8.2 Πως αξιοποιώ το RSS.....	40
<b>4. ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b> .....	<b>42</b>
4.1 ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» .....	44
4.2 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ 93 ΤΗΣ ΚΤΠ.....	47
4.2.1 Οπτικό MAN Πάτρας.....	52
4.3 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ 145 ΤΗΣ ΚΤΠ.....	54
4.4 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ 157 ΤΗΣ ΚΤΠ.....	54
4.5 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ 105 ΤΗΣ ΚΤΠ.....	55
4.6 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ 43 ΤΗΣ ΚΤΠ.....	57
<b>5. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b> .....	<b>58</b>
5.1 ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.....	60
5.1.1 Ψηφιακή Υπογραφή.....	61
5.1.2 Ψηφιακά πιστοποιητικά .....	64
5.2 ΣΥΖΕΥΞΙΣ .....	66
5.2.1 Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού HARICA .....	69
5.2.2 Σκοπός της Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού HARICA.....	70
5.2.3 Πολιτική και διαδικασίες .....	71

5.3	Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΣΤΙΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ IDENTIFICATION- AUTHENTICATION	71
-----	--	----

<b>6.</b>	<b>ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΠΕ ΣΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.....</b>	<b>75</b>
6.1	ΑΥΣΤΡΙΑ .....	75
6.2	ΒΕΛΓΙΟ .....	76
6.3	ΓΑΛΛΙΑ .....	77
6.4	ΓΕΡΜΑΝΙΑ.....	78
6.5	ΔΑΝΙΑ .....	79
6.6	ΕΣΘΟΝΙΑ .....	80
6.7	ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ .....	80
6.8	ΙΡΛΑΝΔΙΑ .....	81
6.9	ΙΣΠΑΝΙΑ .....	82
6.10	ΙΤΑΛΙΑ .....	83
6.11	ΚΥΠΡΟΣ .....	84
6.12	ΛΕΤΟΝΙΑ.....	85
6.13	ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ.....	85
6.14	ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ.....	86
6.15	ΜΑΛΤΑ .....	86
6.16	ΟΛΛΑΝΔΙΑ .....	87
6.17	ΟΥΓΓΑΡΙΑ .....	88
6.18	ΠΟΛΩΝΙΑ .....	88
6.19	ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ.....	88
6.20	ΣΛΟΒΑΚΙΑ.....	89
6.21	ΣΛΟΒΕΝΙΑ.....	90
6.22	ΣΟΥΗΔΙΑ.....	90
6.23	ΤΣΕΧΙΑ.....	91
6.24	ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ .....	92
<b>7.</b>	<b>Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....</b>	<b>93</b>
<b>8.</b>	<b>ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....</b>	<b>126</b>
<b>9.</b>	<b>ΠΗΓΕΣ.....</b>	<b>134</b>

## **ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ**

Σχήμα 1 - Η όδευση του ΜΑΝ Πατρών – Ρίου στην πόλη της Πάτρας .....	53
Σχήμα 2- Η όδευση του ΜΑΝ στο Δήμο Ρίου .....	53
Σχήμα 3- Online Sophistication ομάδων δημόσιων υπηρεσιών .....	100
Σχήμα 4- Online Availability ομάδων δημόσιων υπηρεσιών .....	100

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1 - Παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις .....	17
Πίνακας 2- Τελικοί αποδέκτες Πρόσκλησης 93 ΚτΠ .....	51
Πίνακας 3 - Τελικοί αποδέκτες Πρόσκλησης 145 ΚτΠ .....	54
Πίνακας 4- Τα έργα της πρόσκλησης 105 .....	56
Πίνακας 5- Επίπεδο εξυπηρέτησης υπηρεσιών για πολίτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	95
Πίνακας 6- Επίπεδο εξυπηρέτησης υπηρεσιών για επιχειρήσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	97
Πίνακας 7- Online Sophistication και Online Availability ομάδων (clusters) δημόσιων υπηρεσιών.....	99
Πίνακας 8 - Σύγκριση των αποτελεσμάτων της i2010_2008 και Capgemini 2007 .....	101
Πίνακας 9- Σύγκριση των αποτελεσμάτων της i2010_2008 και Capgemini 2007 .....	102

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1- Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες.....	96
Εικόνα 2- Δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις.....	97
Εικόνα 3 - Σύγκριση των υπηρεσιών προς τους πολίτες με τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις .....	98
Εικόνα 4- Σύγκριση των αποτελεσμάτων της i2010_2008 και Capgemini 2007 .....	102
Εικόνα 5- Σύγκριση των αποτελεσμάτων της i2010_2008 και Capgemini 2007 .....	103
Εικόνα 6- Online sophistication για την Ελλάδα για τα έτη 2001-2008.....	104
Εικόνα 7- Online availability για την Ελλάδα για τα έτη 2001-2008 .....	104

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι η μελέτη της κατάστασης παροχής και χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Αρχικά θα αναλυθεί η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και η σημασία της στην δημόσια διοίκηση αλλά και στην καθημερινότητα του πολίτη. Θα παρουσιαστούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχονται από διάφορους δημόσιους φορείς (π.χ. Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Υπουργείου Οικονομικών) τόσο για την εξυπηρέτηση των πολιτών όσο και για την δημόσια διοίκηση, και θα αναλυθούν οι υποδομές που έχουν αναπτυχθεί για την παροχή των υπηρεσιών αυτών, καθώς και τα πλεονεκτήματα χρήσης τους.

Τέλος θα αναζητηθούν και θα παρουσιαστούν παραδείγματα άλλων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης τα οποία αποτελούν καλύτερες πρακτικές σε ευρωπαϊκό επίπεδο όσο αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Από την παραπάνω ανάλυση θα προκύψουν χρήσιμα συμπεράσματα σχετικά με την κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην χώρα μας.

## **ABSTRACT**

The purpose of this thesis is the study of electronic services for e-governance. Initially, the concept of e-governance and its importance in public administration will be analyzed. We will present e-government services provided by various public agencies (such as the General Secretariat of Information Systems of the Ministry of Finance) to serve both the citizens' service and the public administration, and will analyze the structures which have been developed to provide these services and also the benefits for their use.

Finally, we will seek and present examples of other European Union countries which are best-practices at European level as far e-Government is concerned. From the above analysis, useful conclusions about the state of e-governance in our country will arise.



# 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία έτη οι Τεχνολογίες της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (ΤπΕ) εισβάλλουν με ταχύτατους ρυθμούς σε πολλούς κρίσιμους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής μας ζωής, οδηγώντας αρχικά σε «ηλεκτρονικοποίηση» σημαντικών λειτουργιών τους, και στη συνέχεια σε σημαντικούς μετασχηματισμούς τους. Ένας από τους τομείς αυτούς είναι σίγουρα και η Δημόσια Διοίκηση. Οι μεγάλες προκλήσεις και τα νέα δεδομένα που αντιμετωπίζουν κατά τα τελευταία έτη οι Δημόσιες Διοικήσεις των περισσότερων χωρών τις οδηγούν στην διεύρυνση της χρήσης των ΤπΕ σε συνδυασμό με νέες μορφές οργάνωσης και λειτουργίας.

Πιο συγκεκριμένα τη τελευταία δεκαετία τα ανεπτυγμένα κράτη, αντιλαμβανόμενα τη σπουδαιότητα του ρόλου της δημόσιας διοίκησης στην ανάπτυξη και την ευημερία, έχουν αποδυθεί σε έναν αγώνα δρόμου για τον εκσυγχρονισμό της, τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητάς της και την εξάλειψη ή την μείωση των γνωστών παθολογιών του οργανωτικού της μοντέλου. Η ομοιομορφία που παρουσίασαν οι μέθοδοι και τα μέσα που χρησιμοποιήθηκαν για τον παραπάνω σκοπό, ακόμη και από διοικήσεις με πολύ διαφορετικά οργανωτικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά και διαφορετική κουλτούρα έκανε πολλούς να ομιλούν για «νόμους» οργάνωσης καθολικής ισχύος και παγκόσμιας εμβέλειας, ενώ άλλοι έδωσαν στις προσπάθειες αυτές την κοινή ονομασία « νέα δημόσια διοίκηση». Σύντομα όμως, έγινε φανερό ότι η εφαρμογή των παραπάνω τεχνολογιών για την υποστήριξη των υφιστάμενων οργανωτικών δομών και λειτουργιών, που οδηγεί στην απλή αυτοματοποίηση των υφιστάμενων διαδικασιών, μπορεί μεν να επιφέρει βελτίωση στην αποτελεσματικότητα και την απόδοση του διοικητικού συστήματος, όμως δεν αξιοποιεί παρά μόνον ένα ελάχιστο μέρος των δυνατοτήτων, που οι νέες τεχνολογίες παρέχουν.

Αντιλαμβανόμενες οι διάφορες κυβερνήσεις την σημασία της αξιοποίησης των ΤπΕ στην δημόσια διοίκηση, υιοθετούν ολοένα και περισσότερο μία νέα Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government), η οποία βασίζεται όλο και περισσότερο στις ΤπΕ, τόσο για την υλοποίηση των πολύπλοκων εσωτερικών λειτουργιών της όσο και για την επικοινωνία και

συναλλαγή της με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι ΤπΕ αποτελούν τον καταλύτη ριζικών μετασχηματισμών των διαδικασιών, των οργανωτικών δομών, ακόμη και των δραστηριοτήτων και των στόχων των Δημόσιων Οργανισμών, καθώς επίσης και του τρόπου επικοινωνίας τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, και βαθμιαία οδηγούν στη δημιουργία νέων λειτουργικών μοντέλων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Μία από τις σημαντικότερες διαστάσεις των παραπάνω εξελίξεων είναι και η «Ηλεκτρονική Δημοκρατία», η οποία συνίσταται στη χρήση ηλεκτρονικών μέσων για την υποστήριξη και ποιοτική βελτίωση της επικοινωνίας των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση, καθώς επίσης και της εν γένει συμμετοχής των πολιτών στα κοινά, αγγίζοντας πλέον τον βασικό πυρήνα του Δημοκρατικού μας Πολιτεύματος.

Ωστόσο, βέλτιστη χρήση και αξιοποίηση μπορεί να επέλθει μόνον όταν η τεχνολογία συνδυάζεται με έναν εκ βάθρων ανασχεδιασμό των διοικητικών δομών και διαδικασιών, με γνώμονα ακριβώς τις δυνατότητες των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Έτσι, ήδη από το 2000, από την απλή μηχανοργάνωση των δημόσιων Υπηρεσιών τα δημόσια διοικητικά συστήματα περνούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή την προώθηση της εκτεταμένης χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών.

Στις ενότητες που ακολουθούν θα γίνει μία ανάλυση της κατάστασης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα, στο Κεφάλαιο 2 θα πραγματοποιηθεί μία εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και θα δοθεί ο ορισμός της, οι επιμέρους στόχοι της καθώς και τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από την αξιοποίησή της, τόσο από την πλευρά της κυβέρνησης όσο και από την πλευρά του πολίτη και των επιχειρήσεων.

Στο Κεφάλαιο 3 παρουσιάζονται οι διάφορες παρεχόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο προς τους πολίτες όσο και προς τις διάφορες επιχειρήσεις. Συγκεκριμένα παρουσιάζονται οι διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών, από

το Ίδρυμα Κρατικών Ασφαλίσεων, καθώς και άλλοι πληροφοριακοί ενημερωτικοί δικτυακοί κόμβοι που έχουν αναπτυχθεί, όπως είναι για παράδειγμα η πύλη «Ερμής».

Στο Κεφάλαιο 4, αρχικά πραγματοποιείται μία εισαγωγή στην έννοια της ευρυζωνικότητας, καθώς αποτελεί μία από τις βασικές προϋποθέσεις για την λειτουργία ενός μοντέλου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ παρουσιάζονται και διάφορες δημόσιες ευρυζωνικές δικτυακές υποδομές που έχουν αναπτυχθεί ή είναι σε εξέλιξη, όπως είναι το δίκτυο της δημόσιας διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ, καθώς και τα δημοτικά Μητροπολιτικά Δίκτυα Οπτικών Ινών που έχουν αναπτυχθεί στο πλαίσιο διαφόρων Προσκλήσεων της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚτΠ).

Στο Κεφάλαιο 5 παρουσιάζονται διάφορα ζητήματα σχετικά με το θέμα της ασφάλειας, κατά την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης. Στην αρχή του κεφαλαίου αναφέρονται οι λόγοι για τους οποίους είναι σημαντική η ασφάλεια στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, τα βασικά χαρακτηριστικά της, καθώς και οι κίνδυνοι οι οποίοι ελλοχεύουν από τις συναλλαγές μέσω του διαδικτύου. Στην συνέχεια γίνεται ανάλυση δύο σημαντικών μηχανισμών ασφαλείας. Της Ψηφιακής Υπογραφής και των Ψηφιακών Πιστοποιητικών.. Τέλος παρουσιάζονται οι Υποδομές Δημόσιου Κλειδιού του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ και HARICA.

Στο Κεφάλαιο 6 παρουσιάζονται παραδείγματα χωρών του εξωτερικού τα οποία αποτελούν βέλτιστες πρακτικές σχετικά με την παροχή και χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στο Κεφάλαιο 7 παρουσιάζεται η εξέλιξη των διαφόρων δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ελλάδα και τέλος στο Κεφάλαιο 8 παρουσιάζονται διάφορα συμπεράσματα για την κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, καθώς και προτάσεις βελτίωσης της στους τομείς όπου αυτή υστερεί σε σχέση με τα υπόλοιπα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

## 2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Τα τελευταία χρόνια ολοένα και περισσότερο οι κυβερνήσεις συνειδητοποιούσαν ότι το διαδίκτυο και γενικά οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών που είχαν ήδη υιοθετηθεί από τον ιδιωτικό τομέα, θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν με ανάλογο τρόπο και από το κράτος για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων και για την δημόσια διοίκηση περισσότερο. Στο πλαίσιο αυτό άρχισε να αναπτύσσεται ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης που ονομάστηκε ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αρχικά, αυτός ο όρος συνδέθηκε με τη χρήση του Διαδικτύου για την διεκπεραίωση των συναλλαγών του κοινού με το κράτος, όμως σήμερα καλύπτει ένα ευρύτερο φάσμα της δημόσιας διοίκησης.

Με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) χαρακτηρίζεται γενικά η εισαγωγή των ΤΠΕ στην δημόσια διοίκηση και στις νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν. Ο όρος αυτός δημιουργήθηκε με τις γενικότερες πρακτικές, σύμφωνα με τις οποίες τοποθετείται το πρόθεμα e- με σκοπό να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών (ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονικό επιχειρείν, ηλεκτρονική μάθηση κλπ.).[1]

Για παράδειγμα ένας πολίτης θα μπορούσε να υποβάλλει τη φορολογική του δήλωση, απευθείας, από το σπίτι του, χρησιμοποιώντας τον προσωπικό του υπολογιστή. Στη συνέχεια διαπιστώθηκε πως το Διαδίκτυο θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί και για την ενδυνάμωση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Πολλοί άρχισαν να ομιλούν για την αναβίωση της αθηναϊκής δημοκρατίας. Σήμερα, κατά ανάλογο τρόπο, θα μπορούσε να δημιουργηθεί μια εικονική “Αγορά” στο Διαδίκτυο, όπου οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα να διαβουλεύονται με τη διοίκησή τους ή και να ψηφίζουν για θέματα που τους αφορούν.

Δύο είναι οι στρατηγικοί στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

1. Η ανάπτυξη και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και χαμηλού

κόστους προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του σύγχρονου οικονομικού και κοινωνικού περιβάλλοντος.

2. Η ανάπτυξη ολοκληρωμένων και διαλειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, που της επιτρέπουν να συγκεντρώνει, να επεξεργάζεται, να αποθηκεύει και να διαθέτει πληροφορίες συνεπείς, ακριβείς και μη πλεονάζουσες, ώστε να είναι σε θέση, όχι μόνο να παρέχει τις παραπάνω υπηρεσίες, αλλά και να μπορεί να προγραμματίζει ορθολογικά τη δράση της, να μετρά τα αποτελέσματά της και να λαμβάνει ορθές και εκτελέσιμες αποφάσεις.[2]

Υπάρχουν πολλές εφαρμογές που αποσκοπούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορισμένων τομέων, όπως δημόσια συστήματα καταγραφής (απογραφή πληθυσμού, δήλωση οχημάτων κλπ.), είσπραξη δημόσιων εσόδων, ηλεκτρονική ψηφοφορία, ηλεκτρονική κατάθεση φορολογικών δηλώσεων ή δηλώσεων ΦΠΑ, πληροφορίες από κυβερνητικές υπηρεσίες και ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων κλπ. Κάποια απ' τα οποία δεν εφαρμόζονται σε όλες τις χώρες, με τον καιρό όμως η εφαρμογή τους διευρύνεται γιατί προσφέρουν σημαντικά πλεονεκτήματα. Πιο συγκεκριμένα τα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι σημαντικά τόσο στους πολίτες, όσο και στις επιχειρήσεις αλλά και στην ίδια την κυβέρνηση. Πιο συγκεκριμένα, τα πλεονεκτήματα από την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην δημόσια διοίκηση είναι τα εξής:

- § Μείωση της γραφειοκρατίας και του χρόνου ολοκλήρωσης των εργασιών και με λιγότερα λάθη.
- § Μη αποκλεισμός σε κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες του πληθυσμού, όπως είναι για παράδειγμα τα άτομα με ειδικές ανάγκες, που σε άλλες περιπτώσεις δεν θα μπορούσαν να μετέχουν στις διαδικασίες, όπως για παράδειγμα στην περίπτωση των ηλεκτρονικών ψηφοφοριών και στην ηλεκτρονική απογραφή του πληθυσμού.
- § Παροχή γρήγορης πρόσβασης σε προσωπικά δεδομένα και στην έκδοση σχετικών βεβαιώσεων (όπως για παράδειγμα πιστοποιητικού γέννησης).
- § Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης συναλλαγών με το δημόσιο.
- § Αναδιοργάνωση και ο εξορθολογισμός των διεργασιών της δημόσιας διοίκησης.
- § Αμεσότερη επικοινωνία με τους κυβερνώντες και διευκόλυνση δημόσιας διαβούλευσης. Για παράδειγμα τα ιστολόγια και οι διαλογικές έρευνες επιτρέπουν

στους κυβερνώντες να καταγράψουν τις απόψεις των πολιτών πάνω σε ένα νέο νομοσχέδιο.

Ειδικότερα για τους πολίτες, η χρήση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών δημόσια διοίκησης έχει τα ακόλουθα πλεονεκτήματα:

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

Όσον αφορά στις επιχειρήσεις τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι τα παρακάτω:

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

Όσον αφορά στην πλευρά των κυβερνήσεων τα πλεονεκτήματα τα οποία μπορούν να προκύψουν από την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι τα παρακάτω:

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

Ωστόσο η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εμπεριέχει και κάποια μειονεκτήματα:

- § Η ψηφιακή διαίρεση, η οποία χωρίζει τους ανθρώπους σε δύο κατηγορίες: στους

έχοντες και μη έχοντες πρόσβαση στο διαδίκτυο, με αποτέλεσμα οι μη έχοντες να είναι ανίκανοι να επωφεληθούν από τις online υπηρεσίες.

- § Εμπιστευτικότητα και ασφάλεια πληροφοριών καθώς οι πολίτες είναι διστακτικοί στη χρησιμοποίηση των online υπηρεσιών, εξαιτίας της έλλειψης εμπιστοσύνης για την ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων.
- § Προσδοκίες πολιτών χωρίς ανταπόκριση υπηρεσιών. Δεδομένου ότι οι κυβερνήσεις αναπτύσσουν όλο και περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, έρχονται σε σημείο να μην γνωρίζουν το τι είδους ηλεκτρονική διακυβερνητική υπηρεσία επιθυμούν οι πολίτες.
- § Εξωτερικά εμπόδια στις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα εμπόδια αφορούν τα ελλείποντα συστατικά, (οργανωτικά - δομικά), με αποτέλεσμα την ανικανότητα επίτευξης μιας ηλεκτρονικής εφαρμογής.
- § Νομοθετικά και ρυθμιστικά εμπόδια όπου η επιτυχία των πρωτοβουλιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά και οι διαδικασίες, είναι ιδιαίτερα εξαρτώμενες από τον κυβερνητικό ρόλο στην εξασφάλιση ενός κατάλληλου νομικού πλαισίου για τη λειτουργία τους.
- § Δημοσιονομικά εμπόδια καθώς ορισμένα προγράμματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ιδιαίτερα σε αυτά που περιλαμβάνουν μακροπρόθεσμες απαιτήσεις και χρηματοδότηση, η κυβέρνηση πολλές φορές δεν μπορεί να ανταπεξέλθει.
- § Κοινές τεχνικές, πλαίσια και υποδομή. Τα εμπόδια στις κατάλληλες υπηρεσίες προς τους πολίτες οφείλονται στην μη επικοινωνία διάφορων υπηρεσιών, καθώς η κυβέρνηση, πολλές φορές, παρέχει ένα κοινό τεχνικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

### **3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

Στην Ελλάδα έχουν γίνει αρκετά βήματα τα τελευταία χρόνια προς την κατεύθυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σε αυτό το Κεφάλαιο θα επικεντρωθούμε στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σήμερα, ο Έλληνας πολίτης μπορεί να πληροφορηθεί για μια πλειάδα ζητημάτων που αφορούν κάθε δραστηριότητα του, να προβεί σε οικονομικές ή μη συναλλαγές με το Δημόσιο, ακόμα και να αποστείλει προς επεξεργασία στη δημόσια διοίκηση, μέσω Διαδικτύου, πληροφορίες που τον αφορούν, συμβάλλοντας έτσι στη μείωση της γραφειοκρατίας και της αναμονής στις κατά τόπου υπηρεσίες, χωρίς το κυριότερο να μετακινηθεί από το σπίτι του. Για παράδειγμα, η διαδικασία απόκτησης διαβατηρίου προβλέπει αρχικά, την επίσκεψη στον αρμόδιο δήμο και την υποβολή αίτησης έκδοσης πιστοποιητικού γέννησης. Εν συνεχεία, ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να επισκεφτεί την αρμόδια Νομαρχία, η οποία θα το χρησιμοποιήσει για να εκδώσει το διαβατήριο. Με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι ενδιάμεσες διαδικασίες ενοποιούνται και ο πολίτης λαμβάνει το διαβατήριο του, χωρίς να γίνεται ο ταχυδρόμος των δημόσιων υπηρεσιών.

Στον Πίνακα 1 παρουσιάζονται συνοπτικά οι παρεχόμενες δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Στις ενότητες που ακολουθούν αναλύονται οι διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες διατίθενται σήμερα προς χρήση από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Συγκεκριμένα αναλύονται οι διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δήμων, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών, του ΙΚΑ και του ΟΑΕΔ, οι πληροφοριακοί κόμβοι Οδηγός του Πολίτη, Ερμής και [easygov.gr](http://easygov.gr), καθώς και η πύλη ανοικτής διακυβέρνησης [opengov.gr](http://opengov.gr).



	<b>Δημόσια υπηρεσία</b>
<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΠΟΛΙΤΕΣ</b>	Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας
	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης
	Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης)
	Καταχώρηση οχήματος (καινούρια, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα)
	Έκδοση οικοδομικής άδειας
	Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ., σε περίπτωση κλοπής)
	Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)
	Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή
	Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση
	Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)
	Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)
	<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ</b>
Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	
ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	
Έναρξη επιχείρησης	
Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες	
Τελωνειακές διασαφήσεις	
Περιβαλλοντικές άδειες	
Δημόσιες Προμήθειες	

**Πίνακας 1 - Παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις**

### 3.1 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δήμων

Σήμερα σχεδόν όλοι οι Δήμοι της χώρας έχουν αναπτύξει τον δικτυακό τους τόπο (website) μέσα από τον οποίο παρέχουν αρκετές πληροφορίες προς τους δημότες καθώς και μία σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες με σκοπό την γρήγορη και άμεση εξυπηρέτηση και την μείωση των προβλημάτων της γραφειοκρατίας. Ενδεικτικά, αρκετοί Δήμοι προσφέρουν τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες:

#### § Δημοτολόγιο

- Αλλαγή διεύθυνσης για εκλογικούς καταλόγους
- Χορήγηση Πιστοποιητικού έκδοσης ταυτότητα
- Χορήγηση Πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
- Χορήγηση Πιστοποιητικού γέννησης
- Χορήγηση Πιστοποιητικού εντοπιότητας

- Χορήγηση Πιστοποιητικού ταυτοπροσωπίας
- § Ληξιαρχείο
  - Ληξιαρχική Πράξη Γεννήσεως
  - Ληξιαρχική Πράξη Θανάτου
  - Ληξιαρχική Πράξη Γάμου
- § Τεχνική Υπηρεσία
  - Βεβαίωση Ακριβούς Διεύθυνσης Κατοικίας
  - Κλάδεμα, Κοπή και Φύτευση Δένδρων
  - Τοποθέτηση Πινακίδων Σήμανσης και Καθρεπτών, Βεβαίωση Αρίθμησης Οδών
  - Τοποθέτηση Φωτιστικών Σωμάτων
  - Βλάβη στον Δημοτικό Φωτισμό
  - Συντήρηση Κοινόχρηστων Χώρων (παιδικές χαρές, πάρκα, πεζοδρόμια κλπ)
  - Βλάβες Οδοστρώματος (λακκούβες κλπ)
  - Έλεγχος Οικοδομών για τυχόν Επικίνδυνες Κατασκευές
- § Τμήμα Καθαριότητας
  - Απομάκρυνση Ογκωδών Αντικειμένων
- § Δημοτική Αστυνομία
  - Απομάκρυνση Εγκαταλελειμμένων Οχημάτων
  - Κατάθεση Ένστασης Αντίρρησης για Παράνομη Στάθμευση [3].

## 3.2 TAXISNET

Η παραγωγική λειτουργία του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Φορολογίας (Taxation Information System - TAXIS) ξεκίνησε στις αρχές του 1998. Έκτοτε, το έργο αναπτύχθηκε ταχύτατα σε όλες τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες της χώρας με αποτέλεσμα σήμερα να εξυπηρετεί το σύνολο των φορολογικών συναλλαγών. Το TAXIS αποτέλεσε την βάση για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet. Η πρώτη των οποίων ήταν η ηλεκτρονική υποβολή πιστωτικών και μηδενικών δηλώσεων ΦΠΑ, τον Μάιο του 2002. Ακολούθησαν γρήγορα πολλές άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του TAXISnet, όπως η έκδοση μέσω φαξ αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας από το

σύστημα TAXISphone, η ηλεκτρονική πληροφόρηση για τα αποτελέσματα της εκκαθάρισης του φόρου εισοδήματος και στις αρχές του 2001, η ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων και των χρεωστικών δηλώσεων ΦΠΑ. Τόσο το «εσωτερικό» πληροφοριακό σύστημα TAXIS όσο και το «εξωστρεφές» πληροφοριακό σύστημα TAXISnet, ήταν πολύ επιτυχημένα. Ειδικότερα τα βασικά υποσυστήματα του TAXIS αντιστοιχούν στις βασικές λειτουργίες της συλλογής φορολογικών εσόδων και είναι:

- 1) Διαχείριση μητρώου φορολογουμένων (πολιτών και επιχειρήσεων)
- 2) Φορολογία εισοδήματος
- 3) Φορολογία κεφαλαίου
- 4) Φορολογία οχημάτων
- 5) Λοιποί φόροι (χαρτόσημο, φόροι κατανάλωσης, ειδικοί φόροι καπνοβιομηχανικών προϊόντων κ.λπ.)
- 6) Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ)
- 7) Φόρος Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας (ΦΜΑΠ)
- 8) Κώδικας βιβλίων και στοιχείων
- 9) Εικόνα φορολογούμενου
- 10) Διασταύρωση στοιχείων
- 11) Έλεγχοι φορολογουμένων
- 12) Δικαστικές ενέργειες
- 13) Πρωτόκολλο εισερχόμενης - εξερχόμενης αλληλογραφίας
- 14) Λογιστική εσόδων (παρακολούθηση οφειλών - φορολογική ενημερότητα)
- 15) Λογιστική εξόδων
- 16) Έλεγχος και επιθεώρηση Δ.Ο.Υ

Το TAXIS υποστηρίζει επίσης όλες τις πάγιες λειτουργίες της Γ.Γ.Π.Σ. οι κυριότερες των οποίων αποτελούν η προεκτύπωση και αποστολή των δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων, ο έλεγχος, η εκκαθάριση των δηλώσεων και η αποστολή των εκκαθαριστικών, η αποστολή των ειδοποιητηρίων τελών οχημάτων, η συλλογή των εσόδων από τις Τράπεζες και η χρεοπίστωση των υπόχρεων, η καταβολή των συντάξεων του Δημοσίου, η συνολική εκκαθάριση του Φ.Π.Α. η διαχείριση του Φ.Π.Α. των

ενδοκοινοτικών συναλλαγών, η στατιστική παρακολούθηση των οικονομικών δεδομένων κ.α. Επιπλέον η εισαγωγή του TAXISnet επέτρεψε την παροχή στατιστικών στοιχείων στην πολιτική ηγεσία του Υπουργείου Οικονομικών, για την αξιολόγηση και την διαμόρφωση πολιτικών, καθώς επίσης και προς τις Κεντρικές Υπηρεσίες του Υπουργείου, τους επιστημονικούς, ερευνητικούς και επαγγελματικούς φορείς, αλλά και προς άλλους φορείς του δημοσίου. Η εισαγωγή του TAXIS επέφερε, σημαντικές βελτιώσεις στην λειτουργία των Δ.Ο.Υ. με την αυτοματοποίηση πολλών διαδικασιών τους. Η τριών επιπέδων αρχιτεκτονική του TAXIS (ένας κεντρικός server πανελλαδικά, ένας server σε κάθε Δ.Ο.Υ στον οποίο συνδέονται τα τερματικά της Δ.Ο.Υ) υπήρξε συμβατή με την αυτόνομη λειτουργία των Δ.Ο.Υ., με τη δημιουργία τοπικής βάσης δεδομένων σε κάθε Δ.Ο.Υ και την υπολογιστική αυτονομία της σε επίπεδο εφαρμογών. Η κεντρική βάση δεδομένων στην Γ.Γ.Π.Σ. ενημερώνεται ασύγχρονα από τις τοπικές βάσεις των Δ.Ο.Υ. Όμως οι νέες δικτυακές εφαρμογές επιτρέπουν την συγκέντρωση των δεδομένων και επεξεργασιών στην Γ.Γ.Π.Σ., καθιστώντας έτσι τους χρήστες σε κάθε Δ.Ο.Υ. απλούς και ταυτόσημους «πελάτες» του Κεντρικού Συστήματος. Από αυτή την άποψη ο λειτουργικός ρόλος της Δ.Ο.Υ. πρέπει σταδιακά να αναπροσδιορισθεί ως ενιαίας περιφερειακής μονάδας εξυπηρέτησης των πολιτών αλλά και ελέγχου.

Με βάση το TAXIS στην συνέχεια η Γ.Γ.Π.Σ. δημιούργησε και λειτουργεί από το 2000 μέσω του Διαδικτύου και τον πρώτο διαδικτυακό τόπο ηλεκτρονικών συναλλαγών, [www.taxisnet.gr](http://www.taxisnet.gr). Διαδοχικά προσέφερε τις υπηρεσίες Φ.Π.Α και Φορολογίας Εισοδήματος του, εξυπηρετώντας μέχρι σήμερα περίπου 645.000 πολίτες και επιχειρήσεις. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς του πολίτες είναι οι ακόλουθες:

- 1) Υποβολή Δηλώσεων Ε1, Ε2, Ε3.
- 2) Υποβολή Δηλώσεων Ε9.
- 3) Υποβολή Δηλώσεων Φ.Π.Α.-VIES. (ενδοκοινοτικών αποκτήσεων, παραδόσεων)
- 4) Έκδοση Φορολογικής Ενημερότητας.
- 5) Ενημέρωση Εκκαθάρισης.
- 6) e-Οχήματα.
- 7) e – ΑΠΑΑ.
- 8) e-ΦΜΑΠ.

9) TAXIS phone.

10) e – Έντυπα.

Από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι φορολογούμενοι επιθυμούν να υποβάλλουν δήλωση φορολογίας εισοδήματος των εντύπων E1, E2, E3, E9, E14 και ειδικό ενημερωτικό σημείωμα όπως ακόμα και να προβούν σε εκτύπωση παλαιότερων εντύπων. Επίσης από το TAXISnet μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι πολίτες αλλά και επιχειρήσεις επιθυμούν να υποβάλλουν περιοδικές δηλώσεις ΦΠΑ. Όποιος επιθυμεί να υποβάλλει φορολογική δήλωση ή περιοδική δήλωση πρέπει προηγουμένως να έχει κάνει εγγραφή στο σύστημα. Ο ενδιαφερόμενος χρήστης επισκέπτεται τη σχετική ηλεκτρονική σελίδα της Γ.Γ.Π.Σ. (<https://www.taxisnet.gr/web/default.html>), συμπληρώνει τη φόρμα εγγραφής και την υποβάλλει. Τα στοιχεία που έχουν υποβληθεί ελέγχονται και, εφόσον πιστοποιηθεί η ορθότητά τους, εκδίδεται ένας κωδικός χρήστη και ένα συνθηματικό, τα οποία και αποστέλλονται ύστερα από λίγες ημέρες στο νέο χρήστη, στη διεύθυνση email που έχει καταχωρίσει στη φόρμα εγγραφής.

Εκτός από το TAXISnet, η Γ.Γ.Π.Σ. εξυπηρετεί τους πολίτες και μέσω τηλεφώνου, έχοντας αναπτύξει το TAXISphone. Διάφοροι φορείς αλλά και φυσικά πρόσωπα όπως συμβολαιογράφοι, τράπεζες, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης και άλλοι φορείς, έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν Αποδεικτικό Φορολογικής Ενημερότητας (Α.Φ.Ε.), μέσω τηλεομοιοτυπικής συσκευής, απαλλάσσοντας έτσι τους φορολογούμενους που συναλλάσσονται με τους φορείς αυτούς να το προσκομίσουν οι ίδιοι. Κάθε ενδιαφερόμενος πολίτης έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει στο σπίτι ή στο γραφείο του, μέσω τηλεομοιοτυπικής συσκευής (fax), οποιοδήποτε έντυπο του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών επιθυμεί, από κατάλογο εντύπων που είναι διαθέσιμα στην Ηλεκτρονική Βάση της Γ.Γ.Π.Σ. Η χρήση του TAXISphone εστιάζει στα εξής:

- 1) Έκδοση φορολογικής ενημερότητας.
- 2) Έκδοση εκκαθαριστικού.
- 3) Χορήγηση εντύπων.
- 4) Ενημέρωση για την πορεία της εκκαθάρισης.

Το TAXISphone βασίζεται στις τεχνικές υποδομές του TAXIS. Μεγιστοποιεί τις δυνατότητες επικοινωνίας των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών. Και συγκεκριμένα επιτρέπει, την απλοποίηση των διαδικασιών, την ελαχιστοποίηση του κόστους, την αποφυγή μετακινήσεων και την εξοικονόμηση χρόνου.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες του TAXISnet προς τις επιχειρήσεις έχουν ως ακολούθως:

- 1) Υποβολή Δηλώσεων Φ.Π.Α.-VIES.
- 2) e – ΚΒΣ.
- 3) Αναζήτηση Δηλώσεων Ε9
- 4) Υποβολή Δηλώσεων Φ.Μ.Υ.
- 5) Υποβολή Δηλώσεων Πετρελαίου Θέρμανσης.
- 6) Έκδοση Φορολογικής Ενημερότητας.
- 7) e – Οχήματα.
- 8) e – ΑΠΑΑ.
- 9) e – ΦΜΑΠ.
- 10) Εγκυρότητα φορολογικών στοιχείων.
- 11) Υπηρεσία υποβολής σημειωμάτων περαίωσης ανέλεγκτων φορολογικών υποθέσεων.
- 12) ICISnet.
- 13) e – Έντυπα[4].

### **3.3 Ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες ΙΚΑ**

Το Ίδρυμα Κοινωνικών ασφαλίσεων, αποτελεί σήμερα τον μεγαλύτερο ασφαλιστικό φορέα της Ελλάδας. Συγκεκριμένα διαθέτει 331 μονάδες ασφάλισης και 364 μονάδες υγείας. Παρέχει περίθαλψη σε 5.550.000 άμεσα και έμμεσα ασφαλισμένους και συνταξιοδοτεί 845.000 συνταξιούχους.

Το Ι.Κ.Α. ο μεγαλύτερος ασφαλιστικός φορέας της χώρας, ανταποκρινόμενος στις

σύγχρονες κοινωνικο-οικονομικές συνθήκες, έχει υλοποιήσει ένα πρόγραμμα εκσυγχρονισμού της οργάνωσης και των διαδικασιών του, υιοθετώντας τα επιτεύγματα της σύγχρονης τεχνολογίας, με στόχο τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Η ανάπτυξη του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Ι.Κ.Α. (Ο.Π.Σ.-Ι.Κ.Α) αποτελεί τον κύριο άξονα της υλοποίησης του εκσυγχρονιστικού προγράμματος και καλύπτει το σύνολο των λειτουργιών και διαδικασιών του ιδρύματος. Το ΙΚΑ μέσω του ΟΠΣ που έχει αναπτύξει παρέχει μία πληθώρα από ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Συγκεκριμένα, ο ασφαλισμένος μπορεί μέσω του δικτυακού τόπου του Ι.Κ.Α, [www.ika.gr](http://www.ika.gr) να υποβάλλει την Αναλυτική Περιοδική του Δήλωση και να τυπώσει και να συμπληρώσει μία πληθώρα εντύπων όπως:

- 1) Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Εργοδότη.
- 2) Αναγγελία Απασχόλησης Προσωπικού σε Οικία.
- 3) Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Εργοδότη.
- 4) Έντυπο Αίτησης Δήλωσης Απογραφής Εργοδότη (Απασχόληση Προσωπικού σε Οικία).
- 5) Έντυπο Αίτησης - Δήλωσης Απογραφής Οικοδομοτεχνικού Έργου.
- 6) Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Οικοδομοτεχνικού Έργου.
- 7) Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Εργοδότη.
- 8) Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Εργοδότη - Απασχόλησης Ασφάλισης. (Απασχόληση Προσωπικού σε Οικία)
- 9) Αίτηση - Δήλωση Μεταβολών Οικοδομοτεχνικού Έργου.
- 10) Δήλωση Μεταβολών Οικοδομοτεχνικού Έργου.
- 11) Βεβαίωση Εργοδότη.
- 12) Αίτηση Επανεκδοσης Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης.
- 13) Δήλωση Διαφωνίας επί των Ασφαλιστικών Στοιχείων.
- 14) Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης.
- 15) Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης Δημόσιου Έργου.
- 16) Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης Μη Οφειλής (με fax).
- 17) Έντυπο Δήλωσης Υποβολής ΑΠΔ και Καταβολής Εισφορών.
- 18) Αίτηση Απογραφής Άμεσα Ασφαλισμένου.

19) Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Ασφαλισμένου.

20) Αιτήσεις Συνταξιοδότησης κ.ά[5].

### 3.4 Οδηγός του πολίτη

Ο δικτυακός τόπος «Οδηγός του Πολίτη»,

(<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/citizenguide>), αποτελεί έναν κόμβο ενσωματωμένο στον επίσημο δικτυακό τόπο των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (<http://www.kep.gov>). Περιλαμβάνει μια πληθώρα υπηρεσιών που αφορούν τον πολίτη, τα δικαιώματά του, την καθημερινή ζωή, τη διαδικασία έκδοσης πιστοποιητικών και αδειών, την εργασία, την ασφάλιση και την ομογένεια. Κάθε μια από τις παραπάνω κατηγορίες διαθέτει τις δικές της υποκατηγορίες, ώστε να είναι ευκολότερη η εύρεση του επιθυμητού θέματος. Ο ιστότοπος είναι πληρέστατος και παρέχει στον επισκέπτη-πολίτη κάθε διευκρίνιση για όλες τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσει προκειμένου να εκδώσει πιστοποιητικά ή άδειες, ακόμα και άδεια γάμου, πιστοποιητικού γέννησης ή φορολογικής ενημερότητας .

Ουσιαστικά, ο χρήστης έχει στη διάθεση του μια βάση πληροφοριών , την οποία μπορεί να χρησιμοποιήσει από το σπίτι του (ή οπουδήποτε αλλού) χωρίς να ταλαιπωρείται με τηλέφωνα ή επισκέψεις στις ίδιες τις υπηρεσίες. Επίσης, από τον «Οδηγό του Πολίτη» μπορεί ακόμη να έχει την απαιτούμενη πληροφόρηση για τα δικαιώματά αλλά και τις υποχρεώσεις του απέναντι στις δημόσιες υπηρεσίες, επιπλέον και των δικαιωμάτων του ως Ευρωπαίος πολίτης. Το συγκεκριμένο κομμάτι αφορά διατάξεις, νομικές πληροφορίες, ταξίδια, πολιτική, ασφάλιση, κοινοτικά προγράμματα κ.ά.

Ο δεύτερος πιο σημαντικός τομέας του κόμβου έχει να κάνει με την ενότητα ‘Καθημερινή Ζωή’, η οποία περιέχει πληροφορίες για της δημόσιες επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΕΛΤΑ κλπ.) και τους κανονισμούς που τις διέπουν, ενώ μπορεί να πληροφορηθεί και για τα απαραίτητα δικαιολογητικά που θα χρειαστεί για να ολοκληρώσει μια διαδικασία στους οργανισμούς αυτούς. Επιπλέον, περιλαμβάνονται



θέματα δικαιοσύνης και οικονομικής φύσεως (π.χ. εγγραφή σε επιμελητήρια, φορολογία κληρονομιών κ.ά.

### **3.5 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΟΑΕΔ**

Ο δικτυακός τόπος του ΟΑΕΔ (<http://www.oaed.gr/>) παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες απευθύνονται τόσο στους ανέργους που είναι εγγεγραμμένοι στον οργανισμό, όσο και στους ελεύθερους επαγγελματίες που αναζητούν προσωπικό για τις επιχειρήσεις τους. Συγκεκριμένα, προσφέρει πληροφόρηση σχετικά με τις υφιστάμενες ‘ανοιχτές θέσεις’ εργασίας αλλά και το προσφερόμενο εργατικό δυναμικό. Η υπηρεσία δεν απαιτεί κανενός είδους εγγραφή και είναι προσβάσιμη από οποιονδήποτε επισκέπτη της σελίδας, ενώ προσφέρει μόνο ενημερωτικό υλικό, καθώς οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να μεταβούν στα κατά τόπους γραφεία του ΟΑΕΔ για την ολοκλήρωση των διαδικασιών.[6]

### **3.6 Εθνική πύλη Δημόσιας Διοίκησης Ερμής**

Στο πλαίσιο ανάπτυξης μίας ενιαίας κυβερνητικής διαδικτυακής πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα, και για την ενημέρωση των πολιτών από ένα κεντρικό σημείο, δημιουργήθηκε η εθνική πύλη Δημόσιας Διοίκησης «Ερμής». Η εθνική πύλη «Ερμής» στοχεύει στην ολοκληρωμένη ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων σε ότι αφορά τις συναλλαγές τους με την δημόσια διοίκηση. Επίσης στοχεύει στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο, δημιουργώντας τις απαραίτητες υποδομές και εφαρμογές για την επίτευξη πλήρους διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και την ψηφιακή αυθεντικοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων.

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «Ερμής» συνιστά αντικείμενο του έργου «Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης

για την Πληροφόρηση & Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών / Επιχειρήσεων» με φορέα υλοποίησης την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (ΚτΠ ΑΕ) και φορέα λειτουργίας και χρηματοδότησης το Υπουργείο Εσωτερικών – Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το Έργο χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ, σε ποσοστό 80% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και 20% από Εθνικούς Πόρους.

### **3.6.1 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες πύλης Ερμής**

Οι εγγεγραμμένοι χρήστες της πύλης «Ερμής» μπορούν να αξιοποιήσουν ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών που είτε μπορούν να υποβληθούν ηλεκτρονικά προς οποιοδήποτε ΚΕΠ είτε διεκπεραιώνονται πλήρως ηλεκτρονικά από τον χρήστη. Σε περίπτωση ηλεκτρονικής παραλαβής κάποιου εγγράφου, το έγγραφο αυτό είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο, παρέχοντας επιπλέον ασφάλεια στις ηλεκτρονικές συναλλαγές με το Δημόσιο. Επιπλέον, η υπηρεσία ελέγχου εγκυρότητας ηλεκτρονικών εγγράφων επιτρέπει στους παραλήπτες των ηλεκτρονικών εγγράφων, να επιβεβαιώσουν ότι το προσκομιζόμενο έγγραφο έχει παραχθεί από την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «Ερμής» και είναι έγκυρο, έτσι ώστε να μπορεί να γίνει αποδεκτό. Παρακάτω παρουσιάζονται οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες της πύλης «Ερμής».

#### **3.6.1.1 Υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή**

Οι υπηρεσίες αυτές μπορεί να υποβληθούν ηλεκτρονικά από την πύλη «Ερμής» αλλά θα πρέπει να μεταβεί ο ενδιαφερόμενος στο ΚΕΠ της επιλογής του για να παραλάβει την αντίστοιχη βεβαίωση/πιστοποιητικό που παράγει η υπηρεσία. Συγκεκριμένα οι παρεχόμενες υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή είναι οι παρακάτω:

- § Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
- § Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
- § Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης
- § Χορήγηση αντιγράφου γενικής χρήσης ή δικαστικής χρήσης

§ Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ

### **3.6.1.2 Υπηρεσίες με πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση**

Οι υπηρεσίες αυτές μπορεί να εκτελεστούν από την πύλη «Ερμής» και να ολοκληρωθούν on-line. Το προϊόν της υπηρεσίας (βεβαίωση / πιστοποιητικό) αποθηκεύεται στην ηλεκτρονική θυρίδα του χρήστη για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα όπου και είναι προσβάσιμο. Συγκεκριμένα οι παρεχόμενες υπηρεσίες με πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση είναι οι παρακάτω:

- § Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (Εθνικό Δημοτολόγιο)
- § Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης (Εθνικό Δημοτολόγιο)
- § Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης (Ειδικό Ληξιαρχείο)
- § Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου (Ειδικό Ληξιαρχείο)
- § Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ (Εθνικό Δημοτολόγιο)

### **3.6.2 Παροχή πληροφοριών από την πύλη Ερμής**

Εκτός από την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ο κόμβος «Ερμής» αποτελεί και ένα σημείο ολοκληρωμένης πληροφόρησης των πολιτών και των επιχειρήσεων σε σχέση με την δημόσια διοίκηση. Η παροχή πληροφοριών αφορά την ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης και την διάθεσή της στο Διαδίκτυο για την αξιόπιστη ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων όσον αφορά στις συναλλαγές τους και στην αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό.

Παρακάτω αναφέρουμε μερικές υπηρεσίες πληροφόρησης του πολίτη:

- § Στα άτομα με ειδικές ανάγκες
  - Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων
  - Χορήγηση κάρτας πολιτισμού
  - Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε σπαστικά άτομα
- § Στους άνεργους –νεοεισερχόμενους στην αγορά εργασίας
  - Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ

- Αντίγραφο πιστοποιητικού σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας,)
  - Ασφάλιση ΙΚΑ σε ανέργους από 30 έως 55 ετών
  - Χορήγηση κάρτας πολιτισμού
  - Ασφάλιση ΙΚΑ σε ανέργους έως 29 ετών
- § Στους γονείς και τα παιδιά
- Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης (Ειδικό Ληξιαρχείο)
  - Δήλωση βάφτισης
  - Χορήγηση κάρτας πολιτισμού
- § Στους καταναλωτές
- Αίτηση καταγγελίας καταναλωτή στα ΚΕΠ
  - Ενημέρωση καταναλωτή για τις τιμές προϊόντων και υπηρεσιών και γενικά δικαιώματα καταναλωτή για την προστασία του
  - Αναγνώριση τρίτου ως νέου συνδρομητή
- § Στους κατοίκους της υπαίθρου
- Άδεια οδήγησης γεωργικού μηχανήματος
- § Στους Μετανάστες
- Χορήγηση άδειας διαμονής
  - Ανανέωση άδειας διαμονής

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες πληροφόρησης που απευθύνονται στις επιχειρήσεις είναι οι ακόλουθες:

- § Η βιομηχανία - βιοτεχνία μπορεί να επωφεληθεί από τις παρακάτω υπηρεσίες πληροφόρησης:
- Απογραφή στο μητρώο εργοδοτών του ΙΚΑ (εργοδότες φυσικά και νομικά πρόσωπα)
  - Δήλωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη (φυσικά και νομικά πρόσωπα)
  - Επιδότηση βιομηχανικών, βιοτεχνικών επιχειρήσεων παραμεθωρίων περιοχών για απασχολούμενους πτυχιούχους από τον ΟΑΕΔ
- § Για τους ελεύθερους επαγγελματίες:
- Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από Ο.Α.Ε.Ε.
  - Συγκεντρωτική κατάσταση προμηθευτών
  - Ίδρυση και λειτουργία γραφείου τουρισμού

- § Για την εμπορία προϊόντων:
- Έκδοση κτηνιατρικών υγειονομικών πιστοποιητικών προϊόντων ζωικής προέλευσης
  - Χορήγηση άδειας υλοτομίας για εμπορικούς λόγους
  - Ενημέρωση καταναλωτών και παραγωγών για τη διακίνηση και τυποποίηση τροφίμων, καθώς και ενημέρωση σχετικά με άλλα είδη βιοτικής ανάγκης
  - Άδεια καταστήματος εμπορίας λιανικής πώλησης κτηνιατρικών φαρμάκων
- § Για τις εταιρίες:
- Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (για επιχειρήσεις - εργοδότες)
  - Άδεια εγκατάστασης στην Ελλάδα υποκαταστημάτων αλλοδαπών ανωνύμων εταιριών (Α.Ε.) και εταιριών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.)
  - Δήλωση φορολογίας εισοδήματος (Έντυπο Ε1)
- § Για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις:
- Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (για επιχειρήσεις - εργοδότες)
  - Άδεια ίδρυσης - εγκατάστασης αρτοποιείου
  - Άδεια λειτουργίας καταστήματος με παίγνια
- § Για μεγαλύτερου μεγέθους επιχειρήσεις:
- Απογραφή στο μητρώο εργοδοτών του ΙΚΑ (εργοδότες φυσικά και νομικά πρόσωπα)
  - Βεβαίωση καλής λειτουργίας αποχετευτικού συστήματος ξενοδοχείων και ενοικιαζόμενων διαμερισμάτων για τον ΕΟΤ
  - Βεβαίωση ξενοδοχείων και ενοικιαζόμενων διαμερισμάτων για τον Ε.Ο.Τ.
  - Ίδρυση και λειτουργία γραφείου τουρισμού

### 3.6.3 Ασφάλεια συναλλαγών

Η πύλη πληροφόρησης «Ερμής» παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Ανάλογα με τον τύπο των δεδομένων που διακινούνται στα πλαίσια της υποβολής της εκάστοτε υπηρεσίας, η πύλη πληροφόρησης «Ερμής» υποστηρίζει διαφορετικά επίπεδα ταυτοποίησης των Πολιτών/Επιχειρήσεων. Πιο συγκεκριμένα:

- Η χρήση υπηρεσιών οι οποίες προσφέρουν μόνο πληροφόρηση για την διαδικασία και τα απαραίτητα δικαιολογητικά, δεν απαιτούν κάποιο αναγνωριστικό ταυτοποίησης (είναι διαθέσιμες σε όλους τους χρήστες της πύλης, εγγεγραμμένους ή όχι).
- Η χρήση υπηρεσιών οι οποίες παρέχουν την δυνατότητα ηλεκτρονικής αίτησης, απαιτούν απλή εγγραφή του χρήστη και χρήση του ονόματος χρήση/συνθηματικού που του παρέχεται.
- Η χρήση υπηρεσιών για τις οποίες προσφέρεται πλήρης ηλεκτρονική διεκπεραίωση, απαιτείται εγγραφή του χρήστη και φυσική ταυτοποίησή του (μόνο μία φορά) σε οποιοδήποτε ΚΕΠ.

Επιπλέον, σε σύντομο χρονικό διάστημα, θα υποστηρίζεται και η δυνατότητα ταυτοποίησης του χρήστη μέσω ψηφιακών πιστοποιητικών που θα χρησιμοποιηθούν για ψηφιακή υπογραφή, αυθεντικοποίηση και κρυπτογράφηση των δεδομένων που αποστέλλονται μέσω της πύλης. [7]

### 3.7 Πύλη easygov

Η διαδικτυακή πύλη Easygov αποτελεί έναν οδηγό χρήσης των δημόσιων υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου. Ο οδηγός αυτός δημιουργήθηκε με σκοπό την παροχή χρήσιμων πληροφοριών αναφορικά με βασικές δημόσιες υπηρεσίες που διατίθενται σήμερα ηλεκτρονικά και απευθύνεται τόσο σε χρήστες του Διαδικτύου, όσο και σε επιχειρήσεις και πολίτες που επιθυμούν να μάθουν να το χρησιμοποιούν. Σύμφωνα με σχετική μελέτη του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας, σήμερα 1 στους 5 Έλληνες

πολίτες απολαμβάνει τα πλεονεκτήματα που προσφέρει αυτός ο νέος τρόπος συναλλαγής με το Δημόσιο. Το βασικότερο πλεονέκτημα που προσφέρει το Διαδίκτυο και η χρήση της συγκεκριμένης εφαρμογής είναι η εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου.

Στόχος του οδηγού είναι όχι μόνο να παρουσιάσει τις υπηρεσίες, αλλά και να αναδείξει την ευκολία και την ταχύτητα με την οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Στην αρχική ιστοσελίδα της κάθε υπηρεσίας, παρουσιάζονται τα βήματα που πρέπει να ακολουθεί ο χρήστης για την ολοκλήρωση μιας διαδικασίας (π.χ έκδοση ηλεκτρονικού πιστοποιητικού ασφαλιστικής ενημερότητας). Έτσι, με την βοήθεια της απεικόνισης χαρακτηριστικών βίντεο από την ιστοσελίδα κάθε υπηρεσίας, έχει την ευκαιρία ο κάθε χρήστης να γνωρίσει στην πράξη τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Μέσα από τις επιλογές του οδηγού έχει την δυνατότητα ο χρήστης να ενημερωθεί για το πώς θα ζητήσει ένα πιστοποιητικό γέννησης ή το πώς θα υποβάλλει την φορολογική του δήλωση ηλεκτρονικά από το σπίτι του χωρίς να χάνει χρόνο σε μετακινήσεις.

Η παρούσα εφαρμογή εκπονήθηκε από το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας στο πλαίσιο της «Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-20013» και εντάσσεται στις δράσεις της Ειδικής Γραμματείας «Ψηφιακού Σχεδιασμού» του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Ο παρών οδηγός συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και από Εθνικούς πόρους, μέσω του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας». Η επιλογή των υπηρεσιών πραγματοποιήθηκε μεταξύ των 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως αυτές έχουν οριστεί και αξιολογούνται ετησίως από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Στην Ελλάδα, οι εν λόγω ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημιουργούνται κυρίως μέσω του προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας».

Τέλος πρέπει να σημειωθεί ότι οι ιστοσελίδες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρουσιάζονται στον οδηγό, ενδέχεται να αλλάξουν ή να τροποποιηθούν στο μέλλον. Σε κάθε περίπτωση, σκοπός του οδηγού είναι να παρέχει την πληροφόρηση που απαιτείται, ώστε πολίτες και επιχειρήσεις σταδιακά να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικά διαθέσιμες υπηρεσίες.

## ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΠΥΛΗΣ EASYGOV

**Ερμής-Ηλεκτρονικές Συναλλαγές :** Εγγραφή στην πύλη του Ερμή, έκδοση πιστοποιητικού γέννησης.

**Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών:** Χορήγηση υποτροφιών.

**TAXISnet:** Εγγραφή στην πύλη του TAXISnet, υποβολή δήλωσης Ε1, επισκόπηση-μεταβολή στοιχείων οχήματος.

**Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδος:** Εγγραφή στο σύστημα Intrastat, εγγραφή στο σύστημα ΞΕΝΙΟΣ ΖΕΥΣ, υποβολή στατιστικών δεδομένων στο ΞΕΝΙΟΣ ΖΕΥΣ.

**Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων:** Εγγραφή στην πύλη του ΙΚΑ, ηλεκτρονική υποβολή Α.Π.Δ.

**Γενική Γραμματεία Εμπορίου:** Καταχώρηση νέας εταιρείας.

**Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού:** Εύρεση εργασίας, επίδομα ανεργίας.

Έκδοση Διαβατηρίων: Έκδοση διαβατηρίου, πορεία αίτησης.[8]

### 3.8 Πύλη.opengov

#### Υπηρεσίες του OpenGov

Η ανοικτή διακυβέρνηση συνδυάζει πολιτικά και τεχνολογικά χαρακτηριστικά. Βασίζεται σε ένα πλαίσιο πολιτικών αρχών όπως η διαφάνεια, η διαβούλευση, η λογοδοσία και η αποκέντρωση. Σε ό,τι αφορά την τεχνολογία η ανοικτή διακυβέρνηση αξιοποιεί εφαρμογές και εργαλεία ανοικτού κώδικα. Στόχος είναι η δημιουργία καλών πρακτικών που θα καθιερωθούν ως τρόπος διακυβέρνησης. Στο επίκεντρο της ανοικτής διακυβέρνησης είναι οι ανάγκες των πολιτών για πληροφόρηση, για αξιοκρατία και για συμμετοχή στη διαδικασία διαμόρφωσης των αποφάσεων.



Ο διαδικτυακός τόπος της «Ανοικτής Διακυβέρνησης», [opengov.gr](http://opengov.gr), είναι σε δοκιμαστική λειτουργία και προς το παρόν παρέχει υπηρεσίες διαβούλευσης και προσκλήσεις ενδιαφέροντος

### **Διαβούλευση**

Αφορά στη δημιουργία και τη συμβουλευτική υποστήριξη μιας πλατφόρμας διαβούλευσης του τύπου «<http://www.opengov.gr/ΌνομαΥπουργείου>» προκειμένου τα σχέδια πράξεων και αποφάσεων της κυβέρνησης να τίθενται σε ηλεκτρονική διαβούλευση με τους ενδιαφερόμενους πολίτες και φορείς.

Ενδεικτικά , την υπηρεσία διαβούλευσης μέχρι τώρα την χρησιμοποιούν:

- Το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο <http://www.opengov.gr/ypes>
- Το Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας στο <http://www.opengov.gr/ypoan/>
- Το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής στο <http://www.opengov.gr/minenv/>
- Το Υπουργείο Οικονομικών στο <http://www.opengov.gr/minfin/>
- Το Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων στο <http://www.opengov.gr/ministryofjustice>
- Το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη στο <http://www.opengov.gr/yptp/>
- Το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων στο <http://www.opengov.gr/ypepth>

### **Προσκλήσεις ενδιαφέροντος**

Αφορούν την στελέχωση φορέων σε διάφορους τομείς της Κυβέρνησης.

Η υπηρεσία μέχρι τώρα έχει χρησιμοποιηθεί για:

- Την πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για Γενικούς και Ειδικούς Γραμματείς των Υπουργείων

- Την πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για στελέχωση Γραφείου και θέσεις συνεργατών του Υφυπουργού Παιδείας , Γιάννη Πανάρετου
- Την πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για τη στελέχωση των γραφείων του Υπουργού και του Υφυπουργού Οικονομικών
- Την πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για το διορισμό εκπαιδευτικών στις θέσεις των Περιφερειακών Διευθυντών εκπαίδευσης της χώρας.

Πολιτικά υπεύθυνος για την Ανοικτή Διακυβέρνηση είναι ο Υφυπουργός Παιδείας, δια βίου μάθησης και Θρησκευμάτων καθηγητής Ι. Πανάρετος. Η ανάπτυξη και η υποστήριξη των υπηρεσιών του [opengov.gr](http://opengov.gr) γίνεται από την ομάδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών του Γραφείου του Πρωθυπουργού.

### **3.8.1 Όροι χρήσης – Πολιτική Προστασίας Δεδομένων**

1. Ο διαδικτυακός τόπος [opengov.gr](http://opengov.gr) ανήκει στο Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού της Ελλάδος (εφεξής Το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού). Ο εν λόγω διαδικτυακός τόπος μέσω τεχνολογικά προηγμένων διαδικτυακών υποδομών και εφαρμογών λογισμικού ανοικτού και κλειστού κώδικα προσφέρει σε όλους (χρήστη/επισκέπτης) υπηρεσίες ενημέρωσης, συμμετοχής, διαβούλευσης και τεχνολογικές εφαρμογές που αφορούν το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού υπό τους παρακάτω όρους χρήσης. Η χρήση/επίσκεψη του παρόντος διαδικτυακού τόπου προϋποθέτει την ανεπιφύλακτη αποδοχή των περιγραφόμενων εδώ όρων χρήσης. Η πλοήγηση και παραμονή στον παρόντα διαδικτυακό τόπο συνιστά έμπρακτη αποδοχή των παρακάτω όρων χρήσης.

2. Η χρήση του διαδικτυακού αυτού τόπου πρέπει να γίνεται αποκλειστικά για νόμιμους σκοπούς και με τρόπο που να μην περιορίζει ή εμποδίζει τη χρήση του από τρίτους. Ο χρήστης/επισκέπτης αυτού του διαδικτυακού τόπου υποχρεούται να τον χρησιμοποιεί σύμφωνα με το νόμο, και τους παρόντες όρους χρήσης. Ο χρήστης/επισκέπτης αυτού του διαδικτυακού τόπου πρέπει να μην προβαίνει σε πράξεις ή παραλείψεις που μπορούν να προκαλέσουν βλάβη ή δυσλειτουργία του και να επηρεάσουν αρνητικά ή να θέσουν σε κίνδυνο την παροχή των υπηρεσιών του Πολιτικού γραφείου του Πρωθυπουργού προς τους πολίτες.

3. Το συνολικό περιεχόμενο του παρόντος δικτυακού τόπου διατίθεται στο κοινό με τους ειδικότερους όρους της Ελληνικής άδειας Creative Commons Αναφορά Προέλευσης (CC BY v.3.0) όπως προσδιορίζονται λεπτομερώς στη σχετική Άδεια Χρήσης [<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/gr/>], εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά. Η άδεια χρήσης οποιουδήποτε άλλου υλικού προστατευόμενου από το Ν. 2121/93 ή άλλο σχετικό νόμο και το οποίο έχει προσδιοριστεί ως Πνευματική Ιδιοκτησία ενός τρίτου προσώπου δεν καλύπτεται από την ανωτέρω άδεια χρήσης. Για τη χρήση και εκμετάλλευση του υλικού που ανήκει σε τρίτα πρόσωπα, ο τελικός χρήστης θα πρέπει να αποταθεί στους δικαιούχους των σχετικών δικαιωμάτων Πνευματικής Ιδιοκτησίας για την απόκτηση των απαραίτητων αδειών χρήσης και εκμετάλλευσης. Τα προγράμματα Ηλεκτρονικών Υπολογιστών που χρησιμοποιούνται για την ανάπτυξη και λειτουργία του διαδικτυακού τόπου του Πολιτικού γραφείου του Πρωθυπουργού είναι κατά κανόνα προγράμματα Ελεύθερου Λογισμικού/ Ανοικτού Κώδικα (ΕΛ/ΑΚ) και όταν διατίθενται, η διάθεσή τους γίνεται με τους ειδικότερους όρους της Γενικής Άδειας Δημόσιας Χρήσης GNU GPL ή κάποιας άλλης άδειας ΕΛ/ΑΚ. Η συγκεκριμένη άδεια με την οποία το λογισμικό είναι διαθέσιμο, προσδιορίζεται ειδικά στον διαδικτυακό τόπο διάθεσης του σχετικού λογισμικού.

4. Το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού καταβάλλει κάθε προσπάθεια έτσι ώστε οι πληροφορίες και το περιεχόμενο που εμφανίζονται κάθε φορά στο διαδικτυακό του τόπο να είναι κατά το δυνατόν ακριβές, αληθές και επίκαιρο. Επίσης παρέχει το περιεχόμενο (π.χ. πληροφορίες, ονόματα, φωτογραφίες, απεικονίσεις, κλπ) και τις υπηρεσίες που διατίθενται μέσω του διαδικτυακού τόπου του «ΟΠΩΣ ΑΚΡΙΒΩΣ ΕΧΟΥΝ». Σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για τυχόν απαιτήσεις νομικής, αστικής ή ποινικής φύσης ούτε για τυχόν οποιαδήποτε ζημία (θετική, ειδική ή αποθετική) του χρήστη/επισκέπτη αυτού του διαδικτυακού τόπου.

5. Ο διαδικτυακός τόπος του Πολιτικού γραφείου του Πρωθυπουργού δύναται να παρέχει στο χρήστη/επισκέπτη των υπηρεσιών του τη δυνατότητα συμμετοχικής διαδικασίας και δημόσιας διαβούλευσης πάνω σε επίκαιρα ζητήματα τα οποία διατυπώνονται με τη μορφή ερωτημάτων. Οι απαντήσεις του χρήστη/επισκέπτη που συμμετέχει στην εκάστοτε διαδικασία καταγράφονται, αναλύονται και λαμβάνονται υπόψη από το Πολιτικό γραφείο

του Πρωθυπουργού για την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με το συγκεκριμένο θέμα που τίθεται σε δημόσια διαβούλευση με συμμετοχική διαδικασία. Το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού διατηρεί το αποκλειστικό δικαίωμα συλλογής και εκμετάλλευσης αυτών των πληροφοριακών δεδομένων και τα πορίσματα στα οποία αυτό οδηγείται θα διατίθενται στους πολίτες μέσα από αυτό το διαδικτυακό τόπο. Το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού καθορίζει τους ειδικότερους όρους της συμμετοχικής διαδικασίας και δημόσιας διαβούλευσης. Ο χρήστης/επισκέπτης αποδέχεται τη μεταβίβαση όλων των δικαιωμάτων πνευματικής ή διανοητικής ιδιοκτησίας που προκύπτουν από τη συμμετοχή του στη δημόσια διαβούλευση, όπως αυτή περιγράφεται ανωτέρω, στο Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού.

6. Αυτός ο διαδικτυακός τόπος ενδέχεται να περιέχει παραπομπές (συνδέσμους) σε διαδικτυακούς τόπους τρίτων μόνο προς πληροφόρηση. Η παραπομπή σε συνδέσμους που ανήκουν σε διαδικτυακούς τόπους τρίτων δεν αποτελεί υιοθέτηση των απόψεων και πράξεών τους ή αποδοχή του περιεχόμενου που αυτοί εκφράζουν, δημοσιεύουν ή αναρτούν. Οι τρίτοι – φορείς των διαδικτυακών τόπων υπεύθυνοι κατά το νόμο – φέρουν την αποκλειστική ευθύνη για το περιεχόμενο των ιστοσελίδων τους ή για οποιαδήποτε ζημία μπορεί να προκύψει από τη χρήση τους, όταν ο χρήστης/επισκέπτης του διαδικτυακού τόπου του Πολιτικού γραφείου του Πρωθυπουργού αποκτά πρόσβαση σε αυτές. Ο χρήστης/επισκέπτης αποδέχεται ότι με την επίσκεψη σε διαδικτυακούς τόπους τρίτων, αποχωρεί από το διαδικτυακό τόπο του Πολιτικού γραφείου του Πρωθυπουργού και υπόκειται στους όρους χρήσης αυτών.

7. Το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την καλή λειτουργία του δικτύου του, παρόλο που δεν εγγυάται ότι οι λειτουργίες των διακομιστών του (servers) θα είναι αδιάκοπες ή χωρίς κανενός είδους σφάλματα, απαλλαγμένες από ιούς, κακόβουλο λογισμικό ή άλλα παρόμοια στοιχεία.

8. Δεδομένης της μορφής του Διαδικτύου, το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού δεν ευθύνεται, υπό οποιεσδήποτε συνθήκες, για οποιαδήποτε μορφή ζημίας υποστεί ο χρήστης/επισκέπτης των ιστοσελίδων, υπηρεσιών, επιλογών και περιεχομένων αυτού του διαδικτυακού τόπου. Επίσης δεν εγγυάται ότι κάθε σχετιζόμενος μ' αυτόν διαδικτυακός τόπος ή οι διακομιστές και εξυπηρετητές (servers) μέσω των οποίων κάθε σχετική

υπηρεσία τίθεται στη διάθεσή του χρήστη/επισκέπτη δεν περιέχουν «ιούς» ή άλλο κακόβουλο λογισμικό, όπως δεν εγγυάται την ορθότητα, την πληρότητα ή τη διαθεσιμότητα των περιεχομένων, ιστοσελίδων, υπηρεσιών, επιλογών ή τα αποτελέσματα από τη χρήση τους.

9. Δια του παρόντος διαδικτυακού τόπου το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού δύναται να συλλέγει προσωπικά στοιχεία των χρηστών/επισκεπτών μόνον. Στοιχεία θεωρούνται αυτά που μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο για τον προσδιορισμό της ταυτότητας ή για την επικοινωνία με τους χρήστες/επισκέπτες. Ο χρήστης/επισκέπτης συγκατατίθεται ρητώς να διαθέτει τα παραπάνω προσωπικά του στοιχεία στο Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού, όπου αυτό απαιτείται. Το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού δύναται να χρησιμοποιεί τα προσωπικά στοιχεία για ενημερωτικούς σκοπούς ή για να προβαίνει σε αποστολή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή αλληλογραφίας ανακοινώσεων/ειδήσεων προς τον εγγεγραμμένο χρήστη/επισκέπτη, εκτός εάν ο τελευταίος ρητώς δεν επιθυμεί τούτο. Το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού δεν διαθέτει προς πώληση προσωπικά στοιχεία τρίτων ή των χρηστών/επισκεπτών του παρόντος διαδικτυακού τόπου. Το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού δεν μεταφέρει ή δεν δημοσιοποιεί προσωπικά στοιχεία των χρηστών/επισκεπτών του διαδικτυακού τόπου σε τρίτους, με εξαίρεση την εφαρμογή σχετικών νομικών προβλέψεων-υπαγορεύσεων και τούτο γίνεται προς τις αρμόδιες και μόνο Αρχές.

Το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού είναι δυνατόν να επεξεργάζεται τμήμα ή το σύνολο των στοιχείων που έχουν αποστείλει οι χρήστες/επισκέπτες για λόγους στατιστικούς και βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών – πληροφοριών του. Ο χρήστης/επισκέπτης μπορεί να επικοινωνεί με τον διαχειριστή (administrator) του διαδικτυακού τόπου του Πολιτικού γραφείου του Πρωθυπουργού, προκειμένου να διασταυρώσει την ύπαρξη προσωπικού του αρχείου, την διόρθωση αυτού, την αλλαγή ή την διαγραφή του.

Δια του παρόντος διαδικτυακού τόπου δύναται να συγκεντρώνονται μη προσωπικά στοιχεία αναγνώρισης των χρηστών του διαδικτυακού τόπου χρησιμοποιώντας αντίστοιχες τεχνολογίες, όπως cookies ή/και την παρακολούθηση διευθύνσεων Πρωτοκόλλου Internet (IP address) και άλλα παρόμοια όπως αυτά προκύπτουν από την επικοινωνία του

προγράμματος πλοήγησης και περιήγησης (web browser) με τον εξυπηρετητή (server). Τα cookies είναι μικρά αρχεία κειμένου που αποθηκεύονται στο σκληρό δίσκο κάθε χρήστη/επισκέπτη και δεν λαμβάνουν γνώση οποιουδήποτε εγγράφου ή αρχείου από τον υπολογιστή του, ούτε και οδηγούν στην ταυτοποίηση του υπολογιστή του με οποιοδήποτε πρόσωπο. Χρησιμοποιούνται για τη διευκόλυνση πρόσβασης του χρήστη/επισκέπτη όσον αφορά τη χρησιμοποίηση συγκεκριμένων υπηρεσιών ή/και σελίδων του διαδικτυακού τόπου για στατιστικούς λόγους και προκειμένου να καθορίζονται οι περιοχές οι οποίες είναι χρήσιμες ή δημοφιλείς.

Τα μη προσωπικά στοιχεία μπορεί να περιλαμβάνουν επίσης τον τύπο του προγράμματος πλοήγησης και περιήγησης ιστού (web browser) που χρησιμοποιεί ο χρήστης/επισκέπτης, το είδος του υπολογιστή, το λειτουργικό του σύστημα, του παροχέα διαδικτυακών υπηρεσιών (ISP) και λοιπές πληροφορίες τέτοιου είδους.

Ο χρήστης/επισκέπτης του παρόντος διαδικτυακού τόπου μπορεί να ρυθμίσει το πρόγραμμά του για πλοήγηση και περιήγηση ιστού (web browser) κατά τέτοιο τρόπο ώστε είτε να τον προειδοποιεί για τη χρήση των cookies σε συγκεκριμένες υπηρεσίες είτε να μην επιτρέπει την αποδοχή της χρήσης cookies σε καμία περίπτωση. Σε περίπτωση που ο χρήστης/επισκέπτης των συγκεκριμένων υπηρεσιών και σελίδων δεν επιθυμεί την χρήση cookies για την αναγνώρισή του ενδέχεται να έχει περιορισμένη πρόσβαση σε μερικές από τις υπηρεσίες, χρήσεις ή λειτουργίες που παρέχονται από τον παρόντα διαδικτυακό τόπο. Όλα τα δεδομένα που εμπίπτουν στην κατηγορία των προσωπικών δεδομένων που λαμβάνει το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού μέσω του παρόντος διαδικτυακού τόπου, τα οποία είτε τα αποστέλλουν κατά περίπτωση οι χρήστες ή συγκεντρώνονται κατά την πλοήγηση – περιήγηση και χρήση του διαδικτυακού τόπου από τους χρήστες, πραγματοποιείται σύμφωνα με τους Ν. 2472/1997 (με τις τροποποιήσεις του Ν. 3625/2007) και Ν. 3471/2006 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

10. Το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού δύναται να παρέχει την υπηρεσία ανάρτησης μηνυμάτων (message boards) παρέχοντας στους χρήστες/επισκέπτες των υπηρεσιών του τη δυνατότητα να λάβουν μέρος στη συζήτηση επίκαιρων θεμάτων με την αποστολή/ καταχώριση γραπτών μηνυμάτων. Ο χρήστης/επισκέπτης του διαδικτυακού τόπου πρέπει να τηρεί τους κανόνες της καλής συμπεριφοράς και της ευπρέπειας και δεν πρέπει να

προβαίνει σε παράνομες ή ανήθικες διατυπώσεις και να εκθέτει ή/και να δημοσιοποιεί κάθε είδους προσωπικά δεδομένα που αφορούν τρίτους. Το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού διατηρεί το δικαίωμα να απαγορεύει ή να διακόπτει την προβολή γραπτού μηνύματος σε περίπτωση παράβασης των ανωτέρω όρων. Το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι αποδέχεται ή ενστερνίζεται κατά οποιονδήποτε τρόπο τις διατυπωμένες – στα εν λόγω μηνύματα/ χώρους – ιδέες, αντιλήψεις και πράξεις. Το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού δύναται να ελέγχει, να διορθώνει ή και να διαγράφει το περιεχόμενο των μηνυμάτων του χρήστη/επισκέπτη. Ο χρήστης/επισκέπτης αποδέχεται τη μεταβίβαση όλων των δικαιωμάτων πνευματικής ή διανοητικής ιδιοκτησίας που προκύπτουν από τη συμμετοχή του στην υπηρεσία ανάρτησης μηνυμάτων, όπως αυτή περιγράφεται ανωτέρω, στο Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού.

11. Μέσω του παρόντος διαδικτυακού τόπου δύναται να αναρτηθούν έντυπα επικοινωνίας, πίνακες ανακοινώσεων και περιοχές αλληλεπίδρασης (interactive areas). Η χρήση των παραπάνω συνεπάγεται ότι ο χρήστης/επισκέπτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη της επικοινωνίας που πραγματοποιεί και των συνεπειών που απορρέουν από τη δημοσίευση αυτής της επικοινωνίας. Το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού δεν φέρει καμία ευθύνη για την πιστότητα, ακρίβεια ή αξιοπιστία του υλικού που δημοσιεύεται σε κάποια περιοχή αλληλεπίδρασης ή για τις συνέπειες της επικοινωνίας σε περιοχές αλληλεπίδρασης ή τις συνέπειες που προκύπτουν από τη χρήση του διαδικτυακού τόπου.

12. Οι όροι και προϋποθέσεις χρήσης του παρόντος διαδικτυακού τόπου καθώς και οποιαδήποτε τροποποίηση, αλλαγή ή αλλοίωσή τους διέπονται και συμπληρώνονται από το εθνικό δίκαιο, το κοινοτικό δίκαιο και τις σχετικές διεθνείς συνθήκες. Οποιαδήποτε διάταξη των ανωτέρω όρων διαπιστωθεί ότι είναι αντίθετη με το ως άνω νομικό πλαίσιο ή καταστεί εκτός ισχύος, παύει αυτοδικαίως να ισχύει και αφαιρείται από το παρόν, χωρίς σε καμία περίπτωση να θίγεται η ισχύς των λοιπών όρων.

13. Οι όροι και οι προϋποθέσεις χρήσης του παρόντος διαδικτυακού τόπου αποτελούν τη συνολική συμφωνία μεταξύ του Πολιτικού γραφείου του Πρωθυπουργού και του χρήστη/επισκέπτη των ιστοσελίδων και υπηρεσιών του και δεσμεύει μόνο αυτούς. Καμία τροποποίηση αυτών των όρων χρήσης δεν λαμβάνεται υπόψη και δεν αποτελεί μέρος

αυτής της συμφωνίας εάν δεν εκφράζεται εγγράφως και δεν ενσωματωθεί στους παρόντες όρους χρήσης. Εκτός εάν άλλως ορίζεται, στον παρόντα διαδικτυακό τόπο οι παραπάνω όροι χρήσης τίθενται άμεσα εν ισχύ στο σύνολό τους. Το Πολιτικό γραφείο του Πρωθυπουργού διατηρεί μονομερώς το δικαίωμα να τροποποιεί, προσθέτει, μεταβάλλει το περιεχόμενο ή τις υπηρεσίες του διαδικτυακού του τόπου, καθώς και τους όρους χρήσης αυτού, οποτεδήποτε κρίνει τούτο αναγκαίο, χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση, μέσω αυτού του διαδικτυακού τόπου, πάντα εντός του υπάρχοντος ή ενδεχομένως νέου νομικού πλαισίου.

### **3.8.2 Πως αξιοποιώ το RSS**

Η τεχνολογία RSS (Really Simple Syndication) αποτελεί έναν απλό τρόπο για την αποστολή πληροφοριών από μια ιστοσελίδα, χωρίς να χρειάζεται ο χρήστης να μπαίνει στη διαδικασία συχνών επισκέψεων και αναζήτησης των πληροφοριών αυτών από το site. Το μόνο που χρειάζεται είναι να δηλώσει στο πρόγραμμα RSS -ή στην online υπηρεσία RSS- τι ακριβώς επιθυμεί να εντοπίσει στο Διαδίκτυο, και αυτομάτως αποστέλλονται οι νέες πληροφορίες στον υπολογιστή του. Συγκεκριμένα, το RSS είναι ένα format ανταλλαγής περιεχομένου βασισμένο στη γλώσσα XML. Κάθε κανάλι RSS αποτελείται από μία λίστα στοιχείων που περιέχουν έναν τίτλο καθώς και το σύνδεσμο προς την αντίστοιχη ιστοσελίδα.

Η συγκεκριμένη τεχνολογία έκανε για πρώτη φορά την εμφάνισή της στα web blogs, όπου έτυχε θερμής υποδοχής, ως ένας τρόπος για τους χρήστες να παρακολουθούν τις εξελίξεις στα blogs της προτίμησής τους, χωρίς να χρειάζεται να ερευνούν για ανανεώσεις. Σύντομα όμως επεκτάθηκε και πέραν των blogs, συμπεριλαμβανομένων και ορισμένων από τους μεγαλύτερους οργανισμούς μέσω μαζικής ενημέρωσης στην Ευρώπη, που πλέον κωδικοποιούν το περιεχόμενό τους σε format που επιτρέπει την ανάγνωσή του από το λογισμικό των προγραμμάτων Atom και RSS. Το RSS χρησιμοποιείται με τους ακόλουθους τρόπους:



### **Χρησιμοποιώντας ένα πρόγραμμα ανάγνωσης ειδήσεων (News Aggregator)**

Τα προγράμματα ανάγνωσης ειδήσεων είναι αυτόνομες εφαρμογές, οι οποίες ανακτούν και εμφανίζουν τα περιεχόμενα των καναλιών τροφοδοσίας RSS (RSS feeds) που έχει επιλέξει ο χρήστης. Προκειμένου να προσθέσει κάποιο σύνδεσμο RSS , επιλέγει “Αντιγραφή συντόμευσης” (Copy shortcut), και τέλος κάνει Επικόλληση (Paste) της συντόμευσης στο πεδίο διευθύνσεων του προγράμματος.[9]

## 4. ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Αρχικά, ο όρος «ευρυζωνικότητα», ήταν ένας τεχνικός όρος που αναφερόταν ουσιαστικά στην ποσότητα πληροφορίας που μπορούσε να μεταφερθεί ανάμεσα σε δύο επικοινωνούσες οντότητες μέσω ενός τηλεοπτικού καναλιού. Όμως, στην προσπάθεια διατύπωσης της «ευρυζωνικής πρόσβασης», οι διάφορες ομάδες εργασίας κατέληξαν σε ένα σύνολο διαφορετικών ορισμών, κυρίως λόγω της δυναμικής φύσης του τηλεπικοινωνιακού περιβάλλοντος, όπου οι εφαρμογές, οι υπηρεσίες αλλά και η τεχνολογία των τηλεπικοινωνιακών συστημάτων βρίσκεται σε συνεχή αναδιαμόρφωση.

Για να επισημάνουμε τη διαφορετικότητα αυτών των ορισμών μπορούμε να αναφερθούμε στον ορισμό που δόθηκε στις Η.Π.Α. σύμφωνα με τον οποίο η «ευρυζωνική πρόσβαση» καθορίζεται αποκλειστικά από τους ρυθμούς μετάδοσης δεδομένων, στον αντίστοιχο Καναδικό, που βασίζεται στα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που προσφέρεται στους χρήστες και στον Ιταλικό, που θεωρεί την «ευρυζωνική πρόσβαση» ως ένα τεχνολογικό περιβάλλον.

Εξετάζοντας καλύτερα τους ορισμούς που έχουν ήδη δοθεί, μπορεί κανείς να παρατηρήσει ότι ο ζητούμενος ορισμός είναι άρρηκτα δεμένος και με μη-τεχνολογικά ζητήματα και θέτει σημαντικές νέες απαιτήσεις στην πολιτική ανάπτυξης μιας χώρας.

Ως «ευρυζωνικότητα» ορίζεται με την ευρεία έννοια, το δυναμικό πλαίσιο που είναι συνυφασμένο με ένα ευρύ φάσμα τεχνολογιών, υπηρεσιών και πολιτικό-οικονομικών θεμάτων. Πρόκειται με άλλα λόγια για ένα προηγμένο, εφικτό και καινοτόμο περιβάλλον αποτελούμενο από:

- την παροχή γρήγορων συνδέσεων στο Διαδίκτυο σε όσον το δυνατόν μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού, με ανταγωνιστικές τιμές (με τη μορφή καταναλωτικού αγαθού), χωρίς εγγενείς περιορισμούς στα συστήματα μετάδοσης και τον τερματικό εξοπλισμό των επικοινωνούντων άκρων

- την κατάλληλη δικτυακή υποδομή που:
  - επιτρέπει την κατανομημένη ανάπτυξη υπαρχόντων και μελλοντικών δικτυακών εφαρμογών και πληροφοριακών υπηρεσιών
  - δίνει τη δυνατότητα αδιάλειπτης σύνδεσης των χρηστών σε αυτές
  - ικανοποιεί τις εκάστοτε ανάγκες των εφαρμογών σε εύρος ζώνης, αναδραστικότητα και διαθεσιμότητα
  - είναι ικανή να αναβαθμίζεται συνεχώς και με μικρό επιπλέον κόστος ώστε να εξακολουθεί να ικανοποιεί τις ανάγκες όπως αυτές αυξάνουν και μετεξελίσσονται με ρυθμό και κόστος που επιτάσσονται από την πρόοδο της πληροφορικής και της τεχνολογίας επικοινωνιών
- τη δυνατότητα του πολίτη να επιλέγει:
  - ανάμεσα σε εναλλακτικές προσφορές σύνδεσης που ταιριάζουν στον εξοπλισμό του
  - μεταξύ διαφόρων δικτυακών εφαρμογών και
  - μεταξύ διαφόρων υπηρεσιών πληροφόρησης και ψυχαγωγίας και με πιθανή συμμετοχή του ίδιου του πολίτη στην παροχή περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών
- το κατάλληλο ρυθμιστικό πλαίσιο αποτελούμενο από πολιτικές, μέτρα, πρωτοβουλίες, άμεσες και έμμεσες παρεμβάσεις, αναγκαίες για την ενδυνάμωση της καινοτομίας, την προστασία του ανταγωνισμού και την εγγύηση σοβαρής ισορροπημένης οικονομικής ανάπτυξης ικανής να προέλθει από τη γενικευμένη συμμετοχή στην Ευρυζωνικότητα και την Κοινωνία της Πληροφορίας

Ευρυζωνικά δίκτυα και υπηρεσίες είναι αυτά που εγγυώνται σε κάθε εποχή την απρόσκοπτη και διαφανή πρόσβαση όλων των πολιτών στην πληροφορία και τα συστήματα επικοινωνίας, για την εκπλήρωση των αναγκών τους. Επειδή το περιβάλλον αυτό χαρακτηρίζεται από μία διαρκή δυναμική και τελεί υπό διαμόρφωση, απουσιάζει από τον παραπάνω ορισμό οποιαδήποτε αναφορά σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά δικτύου, συγκεκριμένη τεχνολογία μετάδοσης και το σημαντικότερο: δεν προσδιορίζει συγκεκριμένο ρυθμό μετάδοσης πάνω από τον οποίο ένα δίκτυο χαρακτηρίζεται ευρυζωνικό. Βέβαια, ο ορισμός αυτός επιτρέπει τον αποκλεισμό κάποιων τεχνολογιών,

όπως για παράδειγμα το ISDN, οι δυνατότητες των οποίων είναι περιορισμένες και μη επεκτάσιμες.

Από τον παραπάνω ορισμό είναι εμφανές ότι η ευρυζωνικότητα είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς διευκολύνει την πρόσβαση στις διάφορες πηγές πληροφόρησης που παρουσιάστηκαν στο προηγούμενο Κεφάλαιο και καθιστά την χρήση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών πιο εύκολη.

Από τη μεριά της πολιτείας έχουν πραγματοποιηθεί διάφορες δράσεις οι οποίες έχουν δημιουργήσει τις απαραίτητες υποδομές για την ενοποίηση των διαφόρων δημόσιων υπηρεσιών σε ένα ενιαίο δίκτυο δημόσιας διοίκησης. Επιπλέον έχει υποστηρίξει την δημιουργία ευρυζωνικών μητροπολιτικών δικτύων οπτικών ινών σε διάφορους Δήμους της χώρας με σκοπό την διασύνδεση δημόσιων υπηρεσιών και φορέων.[10]

#### **4.1 Το δίκτυο δημόσιας διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»**

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» αποτελεί ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με το οποίο επιδιώκεται η βελτίωση της λειτουργίας των φορέων της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, με την αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερόμενων σε αυτούς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών. Το έργο αφορά αποκλειστικά στην προμήθεια υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης σε 1800 σημεία παρουσίας της δημόσιας διοίκησης, υγείας και στρατολογίας και διασύνδεσης μέσω προμήθειας υπηρεσίας διασύνδεσης από δικτύου κορμού. Πάνω από αυτό το δίκτυο πρόσβασης και κορμού θα παρέχονται οι εξής υπηρεσίες: τηλεφωνία (εσωτερική και εξωτερική), δεδομένα (εσωτερική επικοινωνία και πρόσβαση στο Internet) και βίντεο (τηλεδιάσκεψη - τηλεεκπαίδευση).

Στα πλαίσια του έργου έχει δημιουργηθεί Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού (Public Key Infrastructure - PKI) για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών, καθώς και δικτυακή πύλη πληροφόρησης για παροχή των υπηρεσιών του δημοσίου προς τους πολίτες.

Μέσω του δικτύου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι δυνατή η παροχή, στους φορείς του Δημοσίου, τηλεματικών υπηρεσιών με υψηλή ποιότητα και χαμηλό κόστος, γι' αυτό και η πραγματοποίησή του αποτελεί θέμα πρώτης προτεραιότητας για το Υπουργείο Εσωτερικών Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Σκοπός του έργου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι η βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος, και η ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς τον χρήστη συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το Δημόσιο. Επιμέρους στόχοι του έργου είναι οι παρακάτω:

- § Ο εκσυγχρονισμός της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης (υλοποίηση του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης) με την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.
- § Η διάδοση των δυνατοτήτων του έργου στα στελέχη του ελληνικού Δημοσίου Τομέα. Οι ενέργειες κατάρτισης που προβλέπονται στο πλαίσιο του Έργου, αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα του συνόλου των ενεργειών κατάρτισης που προβλέπονται στο πλαίσιο της αναβάθμισης του ανθρώπινου δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου Τομέα, τόσο όσον αφορά την κατάρτιση στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων, όσο και στην απόκτηση βασικών δεξιοτήτων στη χρήση των νέων τεχνολογιών.
- § Η μείωση του κόστους της επικοινωνίας (περίπου 50%) μεταξύ των φορέων του Δημοσίου με ταυτόχρονη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας διακίνησης των πληροφοριών.
- § Η αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Ελληνικού Δημοσίου Τομέα μέσω της λειτουργικής διασύνδεσης των συστημάτων αυτών, της εγκατάστασης ιεραρχικού δικτύου εξυπηρετητών και της διαχείρισης των τελικών χρηστών στη λογική κλειστών περιβαλλόντων.
- § Η εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών και η αποφυγή επικαλύψεων - επαναλήψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις.
- § Η αποτελεσματική διαχείριση της διακίνησης των δεδομένων των φορέων του Δημοσίου και η κεντρική και κατανομημένη υποστήριξη των τηλεματικών εφαρμογών.
- § Η δημιουργία προϋποθέσεων συμβατότητας στις δικτυακές εγκαταστάσεις των φορέων του Δημοσίου.

- § Η εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τον πολίτη πληροφοριών οι οποίες έχουν ως πηγή Φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα.
- § Η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις που απαιτούν εμπλοκή περισσότερων του ενός φορέων, με τελικό στόχο την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης.
- § Η αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχονται από την απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών και από την ανάπτυξη εναλλακτικών τρόπων υλοποίησης και χρηματοδότησης τηλεπικοινωνιακών έργων.
- § Η δημιουργία αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης με πληροφοριακή και επικοινωνιακή υποδομή και ο ευκολότερος συντονισμός των διαδικασιών των δημοσίων υπηρεσιών μέσω της δικτύωσης.

Ως το επόμενο βήμα του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», ήδη σχεδιάζεται από την Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας η επέκταση του σε περισσότερους από 800 επιπλέον φορείς του υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών και των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, ξεπερνώντας συνολικά τα 2.600 σημεία σ' όλη την Ελλάδα. Με την υλοποίηση αυτού του έργου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», επιδιώκεται η ανάπτυξη της βιομηχανίας πληροφορικής και επικοινωνιών σε ένα περιβάλλον υγιούς ανταγωνισμού και η πλήρης αξιοποίηση των επενδύσεων στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Η εμφάνιση ενός τόσο μεγάλου Έργου όπως το "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" αναμένεται να επηρεάσει την αγορά των τηλεπικοινωνιών κυρίως στην παροχή των ευρυζωνικών υπηρεσιών. Αυτό γιατί λόγω του μεγάλου μεγέθους του έργου (μεγάλο πλήθος φορέων), έγινε η παραδοχή ότι θα επιτευχθούν ιδιαίτερα χαμηλές τιμές παροχής των υπηρεσιών. Στην πράξη αυτό έγινε πραγματικότητα, η οποία προκύπτει από τις οικονομικές προσφορές των αναδόχων για τα επιμέρους υποέργα του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ». Για τα δύο βασικότερα κέντρα κόστους του έργου (τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός και τηλεπικοινωνιακές συνδέσεις) επιτεύχθηκαν σημαντικές ωφέλειες της τάξης του 60% σε σύγκριση με τις μέσες τιμές της ελληνικής, αλλά και της διεθνούς αγοράς, κατά τη στιγμή διεξαγωγής του διαγωνισμού. Δεδομένου ότι μια από τις βασικότερες υπηρεσίες που παρέχονται από το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» στους φορείς είναι αυτή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και σε συνδυασμό με την ασφαλή μετάδοση των πληροφοριών με χρήση των ψηφιακών πιστοποιητικών που θα έχουν στη διάθεση τους τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, αναμένεται να εξοικονομηθούν σημαντικοί

πόροι από τη μη-διακίνηση της πληροφορίας σε έντυπη μορφή (π.χ. ταχυδρομικά έξοδα, ανάλωση χαρτιού κλπ.), ενώ ταυτόχρονα θα εξασφαλισθεί η ασφαλής και πιστοποιημένη διακίνηση των πληροφοριών. Η ενεργοποίηση της υπηρεσίας απαιτεί, βέβαια, σαν επόμενο βήμα και ανάλογες παρεμβάσεις στο θεσμικό και οργανωτικό πλαίσιο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης.[11]

## 4.2 Πρόσκληση 93 της ΚτΠ

Τα Μητροπολιτικά Δίκτυα (Metropolitan Area Networks - MAN) είναι ευρυζωνικά δίκτυα τα οποία αναπτύσσονται κυρίως σε πόλεις και στα οποία συνδέονται χρήστες (δημόσιοι φορείς, επιχειρήσεις, πολίτες κλπ) με τη χρήση Η/Υ ή άλλων ηλεκτρονικών μέσων, σε πολύ υψηλές ταχύτητες. Χρησιμοποιούν συνήθως οπτικές ίνες ή και ασύρματες τεχνολογίες και το μέγεθός τους είναι μεγαλύτερο από τα τοπικά δίκτυα και μικρότερο από τα δίκτυα ευρείας περιοχής. Στο πλαίσιο διάφορων προσκλήσεων της ΚτΠ έχουν αναπτυχθεί διάφορα Δημοτικά Δημόσια Δίκτυα τα οποία παρουσιάζονται στις παρακάτω ενότητες. Η συγκεκριμένη Πρόσκληση αφορά την δημιουργία οπτικών MAN, σε 75 Δήμους της χώρας, θα συνδέει μέσω οπτικών ινών περισσότερα από 3000 σημεία δημόσιου ενδιαφέροντος, όπως εκπαιδευτικά ιδρύματα, δημόσιες υπηρεσίες, δημόσια νοσοκομεία, δημοτικές βιβλιοθήκες, μουσεία, ενώ το συνολικό μήκος των δικτύων θα ξεπερνά τα 700 χιλιόμετρα. Μητροπολιτικά δίκτυα οπτικών ινών έχουν δημιουργηθεί σε αρκετές Ευρωπαϊκές πόλεις (όπως το Άμστερνταμ, το Λονδίνο, το Παρίσι, η Βιέννη, η Ζυρίχη) αλλά είναι από τις λίγες φορές που μια χώρα της Ευρώπης προχωρά σε μία δράση υλοποίησης οπτικών MAN τόσο μεγάλης κλίμακας.

Με την ολοκλήρωση των MAN στους ελληνικούς δήμους ενισχύεται σημαντικά η υποδομή για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην Περιφέρεια με την δυνατότητα παροχής στους πολίτες υπηρεσιών όπως ενδεικτικά:

- § Ταχύτερο και φθηνότερο Internet (ευρυζωνικό Internet)
- § Ηλεκτρονικές συναλλαγές με τις Δημόσιες Υπηρεσίες, πολύ γρήγορα και με ασφάλεια των δεδομένων από το σπίτι ή το γραφείο

- § Ηλεκτρονικές οικονομικές συναλλαγές από το σπίτι με τράπεζες και δημόσιες υπηρεσίες
- § Εργασία εξ αποστάσεως, μέσω μεθόδων τηλε-εργασίας, από πολίτες απομακρυσμένων περιοχών
- § Ενημέρωση και ψυχαγωγία
- § Δυνατότητα τηλεφωνικής συνομιλίας σε συνδυασμό με εικόνα με πρακτικά μηδενικό κόστος τόσο μεταξύ των διασυνδεόμενων δημόσιων φορέων όσο και για τους πολίτες, χάρη στην ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας.

Η δράση αυτή έχει ιδιαίτερη σημασία για την Περιφέρεια, καθώς συμβάλλει στη συγκράτηση του ενεργού πληθυσμού σε απομακρυσμένες περιοχές, αφού δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με το κέντρο για την διεκπεραίωση των υποθέσεών τους. Παράλληλα, αυξάνονται σημαντικά οι ευκαιρίες για επιχειρηματική δραστηριότητα με δυνατότητα διείσδυσης σε νέες αγορές μέσω Internet.

Η ανάπτυξη των ευρυζωνικών αυτών υποδομών, θα διευκολύνει την απελευθέρωση της αγοράς και θα αυξήσει τον ανταγωνισμό με αποτέλεσμα ο πολίτης να απολαμβάνει καλύτερες υπηρεσίες σε χαμηλότερες τιμές. Πρέπει ακόμη να σημειωθεί πως για την κάλυψη εξόδων λειτουργίας, συντήρησης και επέκτασης των δικτύων, ο σχεδιασμός του έργου προβλέπει και τη διάθεση μέρους των υποδομών σε τηλεπικοινωνιακούς παρόχους, κοστοστρεφώς, μέσω μακροχρόνιας ενοικίασης της διαθέσιμης χωρητικότητας. Μετά την ολοκλήρωση των έργων η αξιοποίηση των δικτύων (λειτουργία και εγκατάσταση) θα γίνει λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές κατευθύνσεις της Ε.Ε. Για το σκοπό αυτό εκπονούνται επιχειρηματικά σχέδια, λειτουργίας και αξιοποίησης των δικτύων, για κάθε Περιφέρεια στην οποία υλοποιούνται μητροπολιτικά δίκτυα οπτικών ινών.

Οι Δήμοι που εντάχθηκαν στο σχέδιο ανάπτυξης μητροπολιτικών δικτύων της Ειδικής Γραμματείας Ψηφιακού Σχεδιασμού και αναπτύσσουν δίκτυα οπτικών ινών είναι 69, ενώ ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου ξεπερνά τα 60.000.000,00 ευρώ.



Τα συγκεκριμένα δίκτυα που υλοποιήθηκαν στο πλαίσιο της Πρόσκλησης 93 της ΚτΠ εντάσσονται στο πλαίσιο της κατηγορίας πράξης 2: «Ανάπτυξη / Υλοποίηση ευρυζωνικών δικτύων τοπικής πρόσβασης», του Μέτρου 4.2: «Ανάπτυξη Υποδομών Δικτύων Τοπικής Πρόσβασης». Δύο είναι οι στόχοι της συγκεκριμένης πρότασης:

- § Άμεσος στόχος είναι η σταδιακή παροχή ευρυζωνικής πρόσβασης σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες για την εγκαθίδρυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την παροχή αποδοτικών και διαλογικών υπηρεσιών προς τον πολίτη και
- § Η δημιουργία συνθηκών ανταγωνισμού στην παροχή υπηρεσιών τόσο πρόσβασης όσο και περιεχομένου, βασισμένη στη διαθεσιμότητα ανοικτών υποδομών οπτικών ινών με κοστοσχετική τρόπο.

Στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται οι τελικοί αποδέκτες της Πρόσκλησης 93.

A/A	Κωδικός ΟΠΣ	Τίτλος Έργου
1	102176	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Ηρακλείου
2	102081	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Βέροιας
3	102228	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Κιλκίς
4	102229	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Κατερίνης
5	102172	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Ξάνθης
6	102177	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Ορεστιάδας
7	102200	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Δράμας
8	102256	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Τρίπολης
9	102227	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Χανίων
10	102194	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Νάουσας
11	102384	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Άργους
12	102178	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Πύργου
13	102236	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Αλεξανδρούπολης
14	102247	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Ιεράπετρας
15	102378	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Λαμιέων
16	102201	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Καβάλας
17	102587	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Τρικκαίων

A/A	Κωδικός ΟΠΣ	Τίτλος Έργου
18	102251	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Πάρου
19	102239	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Σερρών
20	102344	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Αγ. Νικολάου
21	102180	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Σητείας
22	102232	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Έδεσσας
23	102785	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Φαρσάλων
24	102624	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Ροδίων
25	102345	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Φλώρινας
26	102235	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Θάσου
27	103028	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Λαρισαίων
28	102186	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Ν.Ιωνίας Μαγνησίας
29	102323	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Γρεβενών
30	102203	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Κοζάνης
31	103018	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Βόλου
32	103025	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Κορινθίων
33	102346	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Πτολεμαΐδας
34	103435	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Βαθέος
35	104833	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Αμαλιάδας
36	102173	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Ρεθύμνου
37	102588	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Σικυωνίων
38	102231	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Πολυγύρου
39	102179	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Καλαμπάκας
40	102191	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Ναυπάκτου
41	102202	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Καστοριάς
42	102774	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Αταλάντης
43	103223	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Γιάννουλης
44	103357	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Λεβαδέων

A/A	Κωδικός ΟΠΣ	Τίτλος Έργου
45	104432	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Χίου
46	103293	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Καρδίτσας
47	103335	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Ξυλοκάστρου
48	103289	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Χαλκιδέων
49	103140	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Ερμούπολης
50	102195	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Αργινίου
51	102233	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Αλεξάνδρειας
52	103416	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Πρεβέζης
53	103407	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Ιωαννιτών
54	102183	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Πατρέων
55	102198	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Μεσολογγίου
56	102188	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Προσοτσάνης
57	102333	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Μεσσήνης
58	103816	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Ζακυνθίων
59	104071	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Κερκυραίων
60	102631	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Ναυπλίου
61	105252	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Μυτιλήνης
62	102258	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Οινιάδων
63	102773	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Διδυμότειχου
64	102196	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Αιγίου
65	102193	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Νάξου
66	103809	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Καλαμάτας
67	103811	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Θηβαίων
68	103813	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Αργοστολίου
69	108636	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Ορχομενού

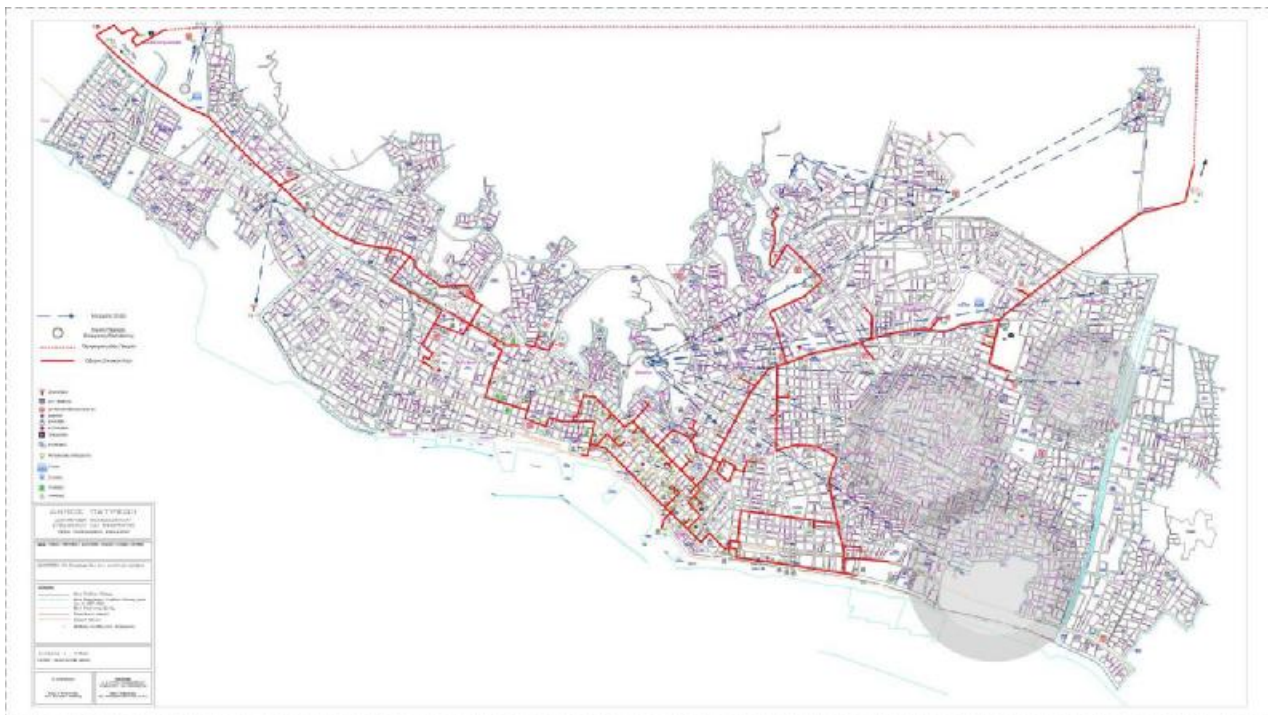
**Πίνακας 2- Τελικοί αποδέκτες Πρόσκλησης 93 ΚτΠ**

Παρακάτω παρουσιάζεται συνοπτικά το οπτικό ΜΑΝ της Πάτρας/Ρίου καθώς αποτελεί το μεγαλύτερο Δημοτικό ΜΑΝ που υλοποιήθηκε στο πλαίσιο της Πρόσκλησης 93 της ΚτΠ.[12]

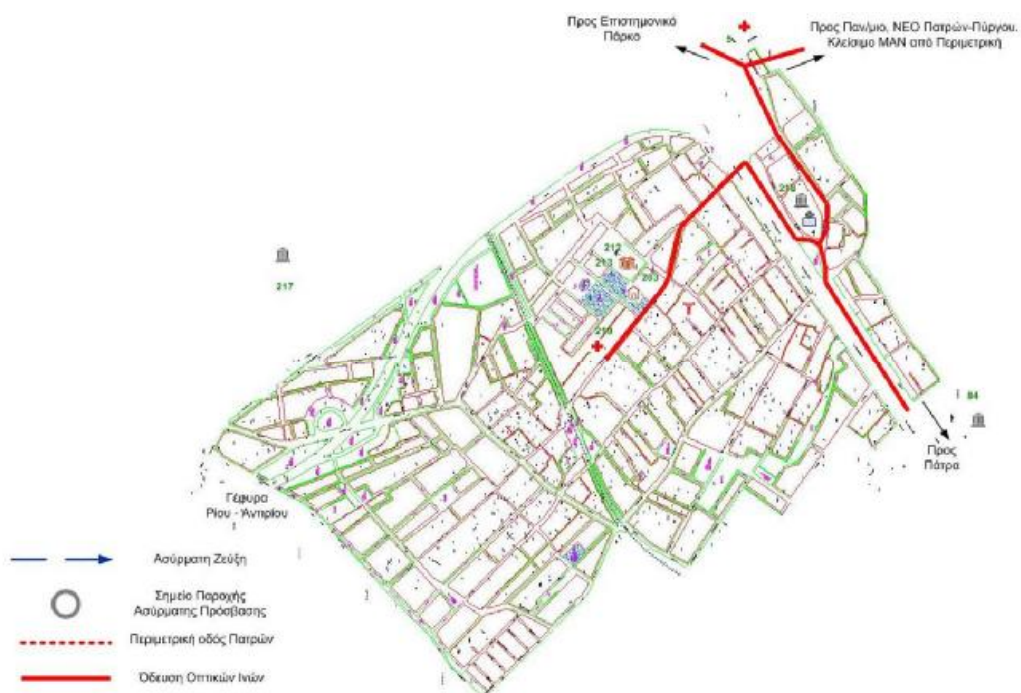
#### **4.2.1 Οπτικό ΜΑΝ Πάτρας**

Η Πάτρα είναι η τρίτη μεγαλύτερη πόλη της Ελλάδος. Συγκεντρώνει αρκετά εκπαιδευτικά ιδρύματα (διαθέτει 2ΑΕΙ, 1ΑΤΕΙ), ερευνητικά κέντρα (διαθέτει 6 Ερευνητικά Κέντρα), φορείς εκπαίδευσης και φορείς υγείας (διαθέτει 4 νοσοκομεία).

Το Μητροπολιτικό Ευρυζωνικό Δίκτυο Οπτικών Ινών του Δήμου Πατρέων και Ρίου αποτελεί το μεγαλύτερο εγκεκριμένο έργο της Πρόσκλησης 93. Το δίκτυο αυτό διασυνδέει 228 σημεία με χρήση 4 κύριων κόμβων, 8 κόμβων διανομής και 22 κόμβων πρόσβασης. Ο προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται σε 2.542.436,98 € πλέον του ΦΠΑ (σύνολο 3.025.500,00 €). Το σύνολο των εκσκαφών (συνολικό μήκος χαντακιού δικτύου), είναι τουλάχιστον 35,873 χλμ. Επιπλέον χρησιμοποιήθηκε υπέργεια όδευση περίπου 10km και τέλος 2900m υλοποιούνται χωρίς εκσκαφές από υπάρχουσες PVC σωλήνες του Δήμου Πατρέων. Η χάραξη του δικτύου οπτικών ινών των Δήμων Πατρέων και Ρίου παρουσιάζεται στα παρακάτω σχήματα.



**Σχήμα 1 - Η όδευση του MAN Πατρών – Ρίου στην πόλη της Πάτρας**



**Σχήμα 2- Η όδευση του MAN στο Δήμο Ρίου**

### 4.3 Πρόσκληση 145 της ΚτΠ

Η Πρόσκληση 145 αποτελεί μία Πρόσκληση συμπληρωματική στην Πρόσκληση 93 και αφορούσε την υποβολή προτάσεων για την «Ανάπτυξη Συμπληρωματικών Ευρυζωνικών Υποδομών (Κατασκευή Μητροπολιτικών Ευρυζωνικών Δικτύων Οπτικών Ινών) σε λιγότερο ανεπτυγμένες περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας» στο πλαίσιο της κατηγορίας πράξης 2: Ανάπτυξη / Υλοποίηση ευρυζωνικών δικτύων τοπικής πρόσβασης του Μέτρου 4.2: «Ανάπτυξη Υποδομών Δικτύων Τοπικής Πρόσβασης» του Επιχειρησιακού Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας. Στον παρακάτω Πίνακα παρουσιάζονται οι τελικοί αποδέκτες του έργου

A/A	Κωδικός ΟΠΣ	Τίτλος Έργου
1	109117	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Σπάρτης
2	109053	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Κομοτηνής
3	111488	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Αρταίων
4	111497	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Ηγουμενίτσας
5	110066	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Λευκάδας
6	114974	Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών Δήμου Άμφισσας

Πίνακας 3 - Τελικοί αποδέκτες Πρόσκλησης 145 ΚτΠ

### 4.4 Πρόσκληση 157 της ΚτΠ

Η Πρόσκληση 157 της ΚτΠ αποτελεί το μεγάλο έργο της ευρυζωνικότητας το οποίο προκηρύχθηκε με μοναδικό δικαιούχο την ΚτΠ Α.Ε., η οποία με τη σειρά της προκήρυξε μια σειρά από έργα με σκοπό:

- § Την ενίσχυση της προσφοράς σε τηλεπικοινωνιακές υποδομές, προκειμένου να παρασχεθούν ταχύτητες τουλάχιστον 512 kbps και 2 Mbps. Καλύπτονται 7 γεωγραφικές ζώνες, ενώ κάθε περιοχή καλύπτει οπωσδήποτε κομμάτια αστικών, ημιαστικών και αγροτικών περιοχών που περιλαμβάνουν όλη την Ελλάδα, εκτός της

Αττικής και του Μητροπολιτικού συγκροτήματος της Θεσσαλονίκης. Σκοπός είναι καλυφθεί πάνω από το 90% του πληθυσμού των περιοχών αυτών και γεωγραφικά το 60% των κατοικημένων περιοχών.

§ Την τόνωση της ζήτησης. Στόχος είναι να ενισχυθεί η ευρυζωνική χρήση.

## **4.5 Πρόσκληση 105 της ΚτΠ**

Η Πρόσκληση 105 της ΚτΠ είναι ένα έργο που αφορά την Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Δικτύων Τοπικής Πρόσβασης στο πλαίσιο της κατηγορίας πράξης 1: «Υπηρεσίες Ευρείας Ζώνης σε Φορείς Δημόσιας Διοίκησης» του Μέτρου 4.3: «Προηγμένες Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες για τον Πολίτη». Η πρόσκληση έχει σχέση με τη δημιουργία ευρυζωνικών υποδομών σε περιοχές με μικρότερα πληθυσμιακά μεγέθη από αυτά που καλύπτονται από την Πρόσκληση 93 για την ανάπτυξη Μητροπολιτικών Δικτύων Τοπικής Πρόσβασης.

Βασικός στόχος είναι η σύνδεση Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης στο δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» μέσω ευρυζωνικών δικτύων τοπικής πρόσβασης (ανεξάρτητα από την τεχνολογία) που θα αναπτυχθούν ή θα χρησιμοποιηθούν ως υπηρεσία, επίσης και η σύνδεση Φορέων Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης μέσω ευρυζωνικών δικτύων τοπικής πρόσβασης (ανεξάρτητα από την τεχνολογία) στο υπάρχον Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο (ΠΣΔ) και στο δίκτυο κορμού του Εθνικού Δικτύου Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ). Στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται τα έργα τα οποία έχουν εγκριθεί στα πλαίσια της Πρόσκλησης 105.

A/A	Τίτλος Έργου
1	Δήμος Κρύας Βρύσης
2	ΤΕΔΚ Ν.Καβάλας
3	ΤΕΔΚ Ν.Ξάνθης
4	ΣΥΖΕΥΣΕΙΣ – ΕΔΥΟ
5	ΣΥΖΕΥΣΕΙΣ - Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις
6	Δήμος Ιαλυσού Ρόδου
7	Δήμος Καλλιθέας/Ρόδου
8	ΤΕΔΚ Ν.Κοζάνης
9	Δήμος Στυλίδας
10	Δήμος Κυπαρισσίας
11	Δήμος Χερσονήσου
12	Δήμος Μεσσήτιδος
13	Δήμος Κάρλας
14	ΤΕΔΚ Ν.Ροδόπης
15	Δήμος Γέρας
16	Δήμος Ευπαλίου
17	Δήμος Σαπών
18	Δήμος Μαρωνείας
19	Δήμος Κόνιτσας
20	Δήμος Μουδανίων
21	Δήμος Πεταλούδας
22	Δήμος Ανθεμίων
23	Δήμος Πλατεος
24	Δήμος Βύσσας
25	Δήμος Παμβώτιδος
26	Δήμος Μεταξάδων
27	Δήμος Πηγείας
28	Δήμος Γαργαλιάνων
29	Δήμος Καζαντζάκη
30	Δήμος Καστελλίου
31	Δήμος Παλλήνης
32	Δήμος Αρκαλοχωρίου
33	Δήμος Διακοπτού
34	Δήμος Ζαλόγγου
35	Δήμος Αρχαίας Ολυμπίας
36	Δήμος Καλλικράτειας
37	Δήμος Σκιλλούντος
38	Δήμος Αμφίκλειας
39	Δήμος Υπάτης
40	Δήμος Μαλεσίνας
41	Δήμος Μακρακώμης
42	Δήμος Γαστούνης
43	Δήμος Αρχαγγέλου

Πίνακας 4- Τα έργα της πρόσκλησης 105



## **4.6 Πρόσκληση 43 της ΚτΠ**

Η Πρόσκληση 43 της ΚτΠ αφορά την χρηματοδότηση της κατηγορίας πράξης 1: «Έργα αρχικής εφαρμογής τεχνολογιών ευρυζωνικών δικτύων» και ειδικότερα της επιμέρους δράσης για την «Ανάπτυξη και λειτουργία δορυφορικών συστημάτων/εφαρμογών ευρυζωνικής πρόσβασης αναδραστικής επικοινωνίας».

Η δράση αφορά την ανάπτυξη και τη λειτουργία δορυφορικών συστημάτων / εφαρμογών αναδραστικής επικοινωνίας ευρέως φάσματος, την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας επικοινωνίας σε νησιά ή άλλες απομακρυσμένες ή λιγότερο ευνοημένες περιοχές της χώρας, με την σχετική ανάπτυξη υποδομών και την αξιοποίηση των δυνατοτήτων των τηλεπικοινωνιακών δορυφόρων. [13]

## 5. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

**Για ποιο λόγο είναι σημαντική η ασφάλεια στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.**

Στις μέρες μας το διαδίκτυο αποτελεί τον πιο γρήγορο και εύκολο τρόπο επικοινωνίας, μεταφοράς δεδομένων, και πραγματοποίησης εμπορικών συναλλαγών. Οι πολίτες όμως διστάζουν να κάνουν χρήση των υπηρεσιών τις οποίες τους παρέχει το διαδίκτυο για την διεκπεραίωση των συναλλαγών τους με το δημόσιο και αυτό γιατί φοβούνται την πιθανότητα να μην είναι ασφαλής η συναλλαγή και κάποιος άλλος χρήστης να έχει πρόσβαση στα προσωπικά τους δεδομένα. Οι κίνδυνοι οι οποίοι ελλοχεύουν σε μια ηλεκτρονική συναλλαγή είναι αρκετοί. Για τον λόγο αυτό είναι σημαντική η ασφάλεια των συναλλαγών.

Με τον όρο **ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών**, εννοούμε την προστασία τους από κάθε κίνδυνο που απειλεί την ακεραιότητά τους. Πέντε είναι τα βασικά χαρακτηριστικά ασφάλειας για την ασφάλεια κάθε πληροφοριακού συστήματος.

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

χρήστη εξακριβωθεί. Δηλαδή εξουσιοδότηση σημαίνει παραχώρηση δικαιωμάτων από τον ιδιοκτήτη στο χρήστη[14].

Για να κατανοήσουμε καλύτερα τη σημαντικότητα της ασφάλειας θα δώσουμε τον ορισμό του κινδύνου και στη συνέχεια θα αναφέρουμε τους κινδύνους τους οποίους απειλούν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Με τον όρο κίνδυνος όσον αφορά στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, εννοούμε κάθε απειλή που σκοπό έχει την κλοπή εμπιστευτικών πληροφοριών, την δημιουργία ψεύτικων συναλλαγών, την υποκλοπή πληροφοριών και την αλλοίωση των μηνυμάτων-συναλλαγών.

Οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν όσον αφορά στις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι :

- ▼ **Η υποκλοπή δεδομένων**, δηλαδή η αποκάλυψη πληροφοριών. Το γεγονός αυτό, συμβαίνει όταν ο χρήστης καταφέρνει να υποκλέψει δεδομένα που μεταδίδονται σε μια διαδικτυακή επικοινωνία.
- ▼ **Η καταστροφή / μαζική αλλοίωση δεδομένων**, δηλαδή όταν ο χρήστης τροποποιεί ή πλαστογραφεί δεδομένα, καθώς και όταν εισάγει παραποιημένα και πλαστά δεδομένα σε μεταδιδόμενα μηνύματα.
- ▼ **Οι απάτες (ψεύτικες συναλλαγές)** , η περίπτωση όπου κάποιος έχει μπει στο σύστημα κάποιου ηλεκτρονικού καταστήματος και έχει γράψει στοιχεία για ανύπαρκτες συναλλαγές ή τροποποιεί τη διεύθυνση παράδοσης κάποιας παραγγελίας, με σκοπό το προϊόν να πάει κάπου αλλού.
- ▼ **Η άρνηση εξυπηρέτησης**, όταν ένας χρήστης ενεργεί με σκοπό να αποτρέψει τη διάθεση πόρων και υπηρεσιών προς νόμιμους χρήστες. Στα δικτυακά περιβάλλοντα, είναι συνηθισμένη η παρεμπόδιση της μετάδοσης πληροφοριών, είτε με τη μετατροπή τους, είτε με τη καθυστέρησή τους. Επιπλέον, η κατανάλωση, κλοπή και καταστροφή των πόρων είναι και αυτά παραδείγματα κινδύνων αυτού του είδους , δηλαδή τις ρωγμές διαθεσιμότητας.
- ▼ **Η μεταμφίεση**, όταν ένας χρήστης υποκρίνεται ότι είναι κάποιος άλλος προκειμένου να έχει εξουσιοδοτήσεις τέτοιες ώστε να μπορεί να κλέψει

πληροφορίες ή να εκμεταλλευτεί υπηρεσίες ή να εκκινήσει συναλλαγές που προκαλούν οικονομικές απώλειες σε έναν οργανισμό.

- ▼ **Η κατάχρηση**, δηλαδή η χρήση πληροφοριακών αγαθών αλλά και των υπολοίπων πόρων για διαφορετικούς σκοπούς από τους προκαθορισμένους, γεγονός που προκαλεί άρνηση εξυπηρέτησης, αύξηση κόστους λειτουργίας και δυσφήμιση.
- ▼ **Μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε υπολογιστές και δίκτυα υπολογιστών (hacking, cracking)**. Η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε έναν υπολογιστή ή σε ένα δίκτυο υπολογιστών πραγματοποιείται συνήθως κακόβουλα με την πρόθεση αντιγραφής, τροποποίησης ή καταστροφής δεδομένων (παρείσφρηση).
- ▼ **Τα αυτόνομα κακόβουλα προγράμματα**, όπως οι Ιοί, τα Σκουλήκια και οι Δούρειοι Ίπποι (Trojan horses). Τα συγκεκριμένα αποτελούν την μεγαλύτερη απειλή.
- ▼ **To Phising**, δηλαδή η προσπάθεια ορισμένων να εκμαιεύσουν κρίσιμα δεδομένα (όπως είναι αριθμοί πιστωτικών καρτών, password κ.τ.λ), προσποιούμενοι ότι είναι κάποιος φορέας, που το θύμα τους εμπιστεύεται (Τράπεζες, εταιρίες τηλεφωνίας κ.τ.λ)[15].

## 5.1 Μηχανισμοί ασφαλείας

Το διαδίκτυο μας βοηθάει να συνδεθούμε με δισεκατομμύρια άλλους χρήστες και μας δίνει τη δυνατότητα να μεταφέρουμε μεγάλο όγκο πληροφοριών. Όμως εξαιτίας των κινδύνων που αντιμετωπίζουν οι χρήστες από την σύνδεσή τους με το διαδίκτυο όπως έχουμε ήδη προαναφέρει, και για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και των ευαίσθητων πληροφοριών που διακινούνται έχουν αναπτυχθεί μηχανισμοί ασφαλείας. Οι μηχανισμοί ασφαλείας έχουν σκοπό να εμποδίσουν την κλοπή ή ακόμη και την καταστροφή ευαίσθητων και εμπιστευτικών πληροφοριών.

Στη συνέχεια θα αναφερθούμε αναλυτικά σε δύο από τους πιο σημαντικούς μηχανισμούς ασφαλείας που έχουν αναπτυχθεί για την προστασία των πληροφοριών από οποιαδήποτε απειλή. Αυτοί είναι :**η ψηφιακή υπογραφή και τα ψηφιακά πιστοποιητικά.**

### **5.1.1 Ψηφιακή Υπογραφή**

#### **Γιατί είναι απαραίτητη η χρήση ψηφιακών υπογραφών**

Τα δεδομένα που αποστέλλουμε στο διαδίκτυο περνούν από αρκετούς υπολογιστές μέχρι να φτάσουν στον παραλήπτη που επιθυμούμε, κάτι που καθιστά το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μη ασφαλές. Είναι επίσης πολύ δύσκολο να είμαστε βέβαιοι για την πραγματική ταυτότητα του αποστολέα ενός μηνύματος, και αυτό γιατί ένα ηλεκτρονικό έγγραφο δεν παρέχει τα εγγύα γνησιότητας και αυθεντικότητας που παρέχει ένα συμβατικό έγγραφο. Ακόμη η χρήση πλασματικής ταυτότητας στην αποστολή ενός e-mail είναι αρκετά εύκολη, ακόμα και για τον μέσο χρήστη. Τα κενά ασφάλειας στα λειτουργικά συστήματα και το λογισμικό γενικότερα, καθιστούν τα περιεχόμενα του υπολογιστή μας συχνά στόχο επιθέσεων. Τέλος, τα δεδομένα που αποθηκεύουμε σε έναν απομακρυσμένο διακομιστή χρησιμοποιώντας κάποιο λογισμικό, μπορεί να μην είναι προσβάσιμα από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες, αλλά σίγουρα είναι από τον διαχειριστή του συστήματος ή τον κατασκευαστή λογισμικού.

Η ψηφιακή υπογραφή μας βοηθάει να βεβαιωθούμε για την ταυτότητα του αποστολέα ενός εγγράφου, την ακεραιότητα του εγγράφου καθώς επίσης να εξασφαλίσουμε ότι κάποιος συγκεκριμένος παραλήπτης και μόνο αυτός μπορεί να διαβάσει το έγγραφο. Η λειτουργία της ψηφιακής υπογραφής βασίζεται στην κρυπτογράφηση και αποκρυπτογράφηση του εγγράφου με την χρήση αλγορίθμων κρυπτογράφησης.

## Τι είναι η ψηφιακή υπογραφή

Οι ψηφιακές υπογραφές χρησιμοποιούν την κρυπτογραφία δημοσίου κλειδιού. Ο χρήστης διαθέτει δύο κλειδιά (το δημόσιο και το ιδιωτικό) τα οποία έχουν κάποιο μαθηματικό συσχετισμό. Η σχέση των κλειδιών είναι τέτοια όπου αν κάποιος γνωρίζει το ένα κλειδί να είναι πρακτικά αδύνατον να υπολογίσει το άλλο. Το ένα κλειδί χρησιμοποιείται για τη δημιουργία της υπογραφής και το άλλο για την επαλήθευσή της. Η διαφοροποίηση από την κρυπτογράφηση, έγκειται στο ότι για τη δημιουργία της ηλεκτρονικής υπογραφής ο αποστολέας χρησιμοποιεί το ιδιωτικό του κλειδί και για την επαλήθευσή της ο παραλήπτης χρησιμοποιεί το δημόσιο κλειδί του αποστολέα.

Στη διαδικασία της δημιουργίας και επαλήθευσης της υπογραφής εμπλέκεται και η έννοια της συνάρτησης κατακερματισμού (ή κατατεμαχισμού -one way hash). Με την εφαρμογή της συνάρτησης κατακερματισμού, από ένα μήνυμα ανεξαρτήτου του μεγέθους του, παράγεται η «σύνοσή του», η οποία είναι μία σειρά από bits συγκεκριμένου μεγέθους (π.χ. 128 ή 160 bits). Η σύνοψη του μηνύματος (fingerprint ή message digest) είναι μία ψηφιακή αναπαράσταση του μηνύματος, είναι μοναδική για το μήνυμα και το αντιπροσωπεύει.

Η συνάρτηση κατακερματισμού είναι μονόδρομη διότι από την σύνοψη που δημιουργεί, είναι υπολογιστικά αδύνατον κάποιος να εξάγει το αρχικό μήνυμα. Η πιθανότητα δύο μηνύματα να έχουν την ίδια σύνοψη είναι εξαιρετικά μικρή. Αυτό σημαίνει ότι αν το μήνυμα του αποστολέα έχει κάποια συγκεκριμένη σύνοψη και το μήνυμα που λάβει ο παραλήπτης (χρησιμοποιώντας την ίδια συνάρτηση κατακερματισμού) παράγει διαφορετική σύνοψη, τότε το μήνυμα κατά την μετάδοσή του έχει αλλοιωθεί (μη ακεραιότητα). Οποιαδήποτε αλλαγή σε ένα μήνυμα συνεπάγεται και τη δημιουργία διαφορετικής σύνοψης.

Η ηλεκτρονική υπογραφή, στην ουσία είναι η κρυπτογραφημένη με το ιδιωτικό κλειδί του αποστολέα σύνοψη. Δηλαδή, η ψηφιακή υπογραφή (σε αντίθεση με την ιδιόχειρη υπογραφή) είναι διαφορετική για κάθε μήνυμα.

Θεωρώντας ότι ο αποστολέας έχει ένα συγκεκριμένο ζευγάρι κλειδιών και το ιδιωτικό του κλειδί είναι στην πλήρη κατοχή του, τότε το γεγονός ότι ο αποστολέας χρησιμοποιεί το ιδιωτικό του κλειδί για να κρυπτογραφήσει το μήνυμα, πιστοποιεί στον παραλήπτη που το αποκρυπτογραφεί με το αντίστοιχο δημόσιο κλειδί (του αποστολέα) την ταυτότητα του αποστολέα (αυθεντικότητα). Η ψηφιακή υπογραφή είναι ένας τρόπος αυθεντικοποίησης του αποστολέα του μηνύματος.

Μία ψηφιακή υπογραφή μπορεί να πλαστογραφηθεί εάν ο δικαιούχος του ιδιωτικού κλειδιού δεν το έχει υπό τον πλήρη έλεγχό του (π.χ. χάσει το μέσο στο οποίο έχει αποθηκευτεί το ιδιωτικό κλειδί).

### **Δημιουργία και επαλήθευση ψηφιακής υπογραφής**

Η χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής περιλαμβάνει δύο διαδικασίες: τη δημιουργία της υπογραφής και την επαλήθευσή της. Παρακάτω, θα αναφέρουμε βήμα προς βήμα τις ενέργειες του αποστολέα και του παραλήπτη ώστε να γίνει κατανοητός ο μηχανισμός της δημιουργίας και επαλήθευσης της ψηφιακής υπογραφής.

#### **Αποστολέας**

1. Ο αποστολέας χρησιμοποιώντας κάποιον αλγόριθμο κατακερματισμού (one way hash) δημιουργεί τη σύνοψη του μηνύματος (message digest) που θέλει να στείλει. Ανεξάρτητα από το μέγεθος του μηνύματος, αυτό που θα παραχθεί θα είναι μία συγκεκριμένου μήκους σειρά ψηφίων.

2. Με το ιδιωτικό του κλειδί, ο αποστολέας κρυπτογραφεί τη σύνοψη. Αυτό που παράγεται είναι η ψηφιακή υπογραφή. Η υπογραφή είναι ουσιαστικά μία σειρά ψηφίων συγκεκριμένου πλήθους.

3. Η κρυπτογραφημένη σύνοψη (ψηφιακή υπογραφή) προσαρτάται στο κείμενο και το μήνυμα με τη ψηφιακή υπογραφή μεταδίδονται μέσω του δικτύου (σημειώνεται ότι ο

αποστολέας αν επιθυμεί μπορεί να κρυπτογραφήσει το μήνυμά του με το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη).

### **Παραλήπτης**

1. Ο παραλήπτης αποσπά από το μήνυμα την ψηφιακή υπογραφή (κρυπτογραφημένη, με το ιδιωτικό κλειδί του αποστολέα, σύνοψη).
2. Εφαρμόζοντας στο μήνυμα που έλαβε τον ίδιο αλγόριθμο κατακερματισμού, ο παραλήπτης δημιουργεί τη σύνοψη του μηνύματος.
3. Στη συνέχεια, αποκρυπτογραφεί με το δημόσιο κλειδί του αποστολέα, την κρυπτογραφημένη σύνοψη του μηνύματος ( ψηφιακή υπογραφή).
4. Συγκρίνονται οι δύο συνόψεις και αν βρεθούν ίδιες, αυτό σημαίνει ότι το μήνυμα που έλαβε ο παραλήπτης είναι ακέραιο. Αν το μήνυμα έχει μεταβληθεί, η σύνοψη που θα παράγει ο παραλήπτης θα είναι διαφορετική από την σύνοψη που έχει κρυπτογραφηθεί.

### **5.1.2 Ψηφιακά πιστοποιητικά**

Η ανάγκη για την προστασία των ευαίσθητων δεδομένων που μεταφέρονται μέσω του διαδικτύου καθώς και την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών που πραγματοποιούνται, οδήγησαν στην δημιουργία υποδομής και χρήσης ψηφιακών πιστοποιητικών. Το προσωπικό ψηφιακό πιστοποιητικό πιστοποιεί την ταυτότητα του κατόχου του σε τρίτους και παρέχει στους τελευταίους τα μέσα ελέγχου της εγκυρότητας αυτής της ταυτότητας. Βασίζεται και αυτό στην μέθοδο της Κρυπτογραφίας όπως και η ψηφιακή υπογραφή.



## **Ποια η λειτουργία του ψηφιακού πιστοποιητικού**

Με την λήψη ενός μηνύματος με ηλεκτρονική υπογραφή, ο παραλήπτης επαληθεύοντας την ηλεκτρονική υπογραφή βεβαιώνεται ότι το μήνυμα είναι ακέραιο. Ο παραλήπτης για την επαλήθευση της ηλεκτρονικής υπογραφής, χρησιμοποιεί το δημόσιο κλειδί του αποστολέα. Αυτό όμως που δεν μπορεί να γνωρίζει ο παραλήπτης με βεβαιότητα, είναι αν ο αποστολέας του μηνύματος είναι όντως αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι. Θεωρώντας ότι ο κάτοχος του ιδιωτικού κλειδιού είναι πράγματι αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι (και η μυστικότητα του ιδιωτικού κλειδιού δεν έχει παραβιαστεί) ο αποστολέας του μηνύματος που υπέγραψε, δεν μπορεί να αρνηθεί το περιεχόμενο του μηνύματος που έστειλε (μη αποποίηση).

Κατά συνέπεια, απαιτείται να διασφαλιστεί ότι ο δικαιούχος του ιδιωτικού κλειδιού, και μόνον αυτός, δημιούργησε την ηλεκτρονική υπογραφή και ότι το δημόσιο κλειδί του αποστολέα που χρησιμοποιεί ο παραλήπτης για την επαλήθευση της υπογραφής είναι όντως του αποστολέα. Απαιτείται δηλαδή, η ύπαρξη ενός μηχανισμού τέτοιου, ώστε ο παραλήπτης να μπορεί να είναι σίγουρος για την ταυτότητα του προσώπου με το δημόσιο κλειδί. Ο μηχανισμός αυτός θα πρέπει να υλοποιείται από μία οντότητα που εμπνέει εμπιστοσύνη και που εγγυάται ότι σε ένα συγκεκριμένο πρόσωπο αντιστοιχεί το συγκεκριμένο δημόσιο κλειδί.

Ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης είναι η οντότητα που παρέχει την υπηρεσία εκείνη με την οποία πιστοποιείται η σχέση ενός προσώπου με το δημόσιο κλειδί του. Ο τρόπος με τον οποίο γίνεται αυτό, είναι με την έκδοση ενός πιστοποιητικού (ένα ηλεκτρονικό αρχείο) στο οποίο ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης πιστοποιεί την ταυτότητα του προσώπου και το δημόσιο κλειδί του.

Από τους σημαντικότερους τύπους ψηφιακών πιστοποιητικών είναι το πιστοποιητικό δημοσίου κλειδιού ( public key certificate). Ο στόχος του πιστοποιητικού δημοσίου κλειδιού είναι η δημιουργία μιας σχέσης ταυτοποίησης μεταξύ του δημοσίου κλειδιού και του δικαιούχου του. Το πιστοποιητικό αναφέρει το δημόσιο κλειδί (το οποίο και είναι το αντικείμενο του πιστοποιητικού) και επιβεβαιώνει ότι το συγκεκριμένο πρόσωπο που αναφέρεται στο πιστοποιητικό είναι ο δικαιούχος του αντίστοιχου ιδιωτικού κλειδιού. Έτσι

ο παραλήπτης που λαμβάνει ένα μήνυμα με ψηφιακή υπογραφή, μπορεί να είναι σίγουρος ότι το μήνυμα έχει σταλεί από το πρόσωπο που το υπογράφει.

Η συσχέτιση ενός δημοσίου κλειδιού με τον δικαιούχο του γίνεται με χρήση της ψηφιακής υπογραφής του Παρόχου Υπηρεσιών Πιστοποίησης, όπου ο Πάροχος με την ψηφιακή του υπογραφή, υπογράφει το πιστοποιητικό του δικαιούχου. Ο χρήστης έχει την δυνατότητα να επαληθεύσει την ψηφιακή υπογραφή του Παρόχου Υπηρεσιών Πιστοποίησης που έχει εκδώσει ένα ψηφιακό πιστοποιητικό, χρησιμοποιώντας το δημόσιο κλειδί του Παρόχου, για το οποίο (δημόσιο κλειδί) ένας άλλος Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης μπορεί να έχει εκδώσει πιστοποιητικό.

Τέλος αν διαπιστωθεί ότι για κάποιους λόγους ότι το πιστοποιητικό δεν είναι έγκυρο (π.χ αν το ιδιωτικό κλειδί του δικαιούχου έχει γίνει γνωστό σε τρίτους ή το πρόσωπο εξαπάτησε τον Πάροχο Υπηρεσιών Πιστοποίησης ως προς τα στοιχεία της ταυτότητας του), τότε ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης προβαίνει στην ανάκλησή του, όπως ρυθμίζεται από την νομοθεσία[16].

## **5.2 ΣΥΖΕΥΞΙΣ**

Το έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ όπως έχουμε ήδη προαναφέρει σχεδιάστηκε για να αποτελέσει το Εθνικό Δίκτυο της Δημόσιας Διοίκησης το οποίο θα προσφέρει στους 2000 φορείς που εντάσσονται σε αυτό για τρία χρόνια ευρυζωνικές τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες μεγάλης κλίμακας με σκοπό την άμεση βελτίωση της αποδοτικότητας των δημόσιων φορέων και των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Πιο συγκεκριμένα η ένωση των εταιριών ADACOM/OTEnet/OTE είχε υπογράψει πρόσφατα σύμβαση με την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. με αντικείμενο την εκτέλεση του υποέργου 9 που αφορά στην υλοποίηση της Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού και ηλεκτρονικών υπογραφών του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».

Το συγκεκριμένο υπόεργο περιλαμβάνει τη δημιουργία Αρχών Πιστοποίησης αναγνωρισμένων πιστοποιητικών ψηφιακής υπογραφής και πιστοποιητικών κρυπτογράφησης, σε ιεραρχική δομή (δημόσια διοίκηση, υγεία, στρατολογία), σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 99/93/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, το Ελληνικό Προεδρικό Διάταγμα για την προσαρμογή του ελληνικού δικαίου στην παραπάνω Οδηγία, τον Κανονισμό της ΕΕΤΤ αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης ηλεκτρονικής υπογραφής, καθώς και το Ελληνικό Προεδρικό Διάταγμα σχετικά με την διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών.

Συνολικά θα υλοποιηθεί η έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών σε έξυπνες κάρτες (ασφαλείς διατάξεις δημιουργίας υπογραφής) για πενήντα χιλιάδες (50.000) στελέχη της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και η έκδοση δύο χιλιάδων (2.000) ψηφιακών πιστοποιητικών εξυπηρετητή για την ταυτοποίηση πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών σε περιβάλλον Διαδικτύου που θα χρησιμοποιούν το πρωτόκολλο SSL.

Με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης της υπηρεσίας Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού οι φορείς που εμπλέκονται στο ΣΥΖΕΥΞΙΣ θα είναι σε θέση να εκδώσουν και να διαχειριστούν τα πιστοποιητικά με τα οποία οι χρήστες θα μπορούν να υπογράψουν ηλεκτρονικά έγγραφα και συναλλαγές σύμφωνα με συγκεκριμένες παραμέτρους χρήσης, ακριβώς όπως συμβαίνει και με τις ιδιόχειρες υπογραφές. Με το ίδιο πιστοποιητικό παρέχεται στο χρήστη η δυνατότητα να επιβεβαιώνει την ταυτότητά του και να έχει πρόσβαση στις ιστοσελίδες και διαδικτυακές εφαρμογές.

Βάση για όλα τα παραπάνω αποτελεί το Κέντρο Πιστοποίησης της ADACOM, που χρησιμοποιεί την κορυφαία τεχνολογική πλατφόρμα PKI της VeriSign, η οποία κατέχει μερίδιο μεγαλύτερο από το 50% στην παγκόσμια αγορά Ασφάλειας Δεδομένων. Η Υποδομή της ADACOM είναι σε θέση να καλύψει πλήρως τις ανάγκες του συνόλου του πληθυσμού της ελληνικής, βαλκανικής και κυπριακής αγοράς σε Ψηφιακά Πιστοποιητικά και Ηλεκτρονικές Υπογραφές.

Η υποδομή που έχει δημιουργηθεί από το Σύζευξις χρησιμοποιείται σε μια σειρά από εφαρμογές. Για παράδειγμα, το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων είναι

διασυνδεδεμένο με τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, έτσι ώστε ένα πιστοποιητικό του δανείου τόκων για τη χρήση του φόρου μπορεί να εκδοθεί.

Το σύστημα TAXISnet παρέχει υπηρεσίες σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα μέσω ηλεκτρονικής υποβολής των εντύπων φορολογίας εισοδήματος, την ηλεκτρονική έκδοση των πιστοποιητικών με φαξ, την ηλεκτρονική υποβολή των εντύπων ΦΠΑ, και την πληρωμή μέσω τραπεζικού Συστήματος services20. Για να χρησιμοποιήσουν το σύστημα, οι χρήστες του συστήματος TAXISnet μπορούν να εγγραφούν μέσω ενός ασφαλούς server, μετά από πέντε βήματα της διαδικασίας. Δηλαδή, ο χρήστης πρέπει να εισάγει τον αριθμό του ΑΦΜ, στη συνέχεια, να συμπληρώσει τις προσωπικές του πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων το δελτίο ταυτότητάς του ή τον αριθμό διαβατηρίου, αλλά και την παροχή e-mail του, κλπ. Κατά συνέπεια, ο κωδικός πρόσβασης έχει αποσταλεί στο e-mail .

Η ιστοσελίδα του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ), παρέχει στους εργοδότες τη δυνατότητα να υποβάλλουν απευθείας δηλώσεις περί κοινωνικών εισφορών που καταβάλλονται στο ΙΚΑ. Οι χρήστες του συστήματος υπογράφουν με την παροχή του e-mail τους, το μήνυμα που έχει σταλεί, περιέχει μια σύνδεση ενεργοποίησης και έναν προσωρινό κωδικό πρόσβασης. Μετά η σύνδεση είναι ενεργοποιημένη, ο χρήστης πρέπει να εισάγει τον κωδικό πρόσβασης και στη συνέχεια να εισάγει πληροφορίες για την ταυτότητά του και το είδος της υπηρεσίας που θέλει να κάνει χρήση της. Κατά συνέπεια, ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποστέλλεται στο χρήστη με το όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης (PIN) και ένα άλλο με το PUK. Το PIN και το PUK είναι μοναδικός για κάθε χρήστη και χρησιμοποιούνται για την παροχή ασφάλειας στις συναλλαγές.

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (<http://www.kep.gov.gr>) είναι το επίσημο site όπου οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε δημόσιες πληροφορίες και υπηρεσίες σε μια σειρά από τυποποιημένες διοικητικές διαδικασίες. Ο δικτυακός τόπος προσφέρει τη δυνατότητα στους εγγεγραμμένους χρήστες την υποβολή αιτήσεων σε απευθείας σύνδεση, τα οποία εξετάζονται από τα επιμέρους κέντρα. Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών έχουν εξαπλωθεί σε όλη τη χώρα και παρέχουν ένα μεγάλο αριθμό υπηρεσιών προς τους πολίτες. Αυτό γίνεται μέσω ενός ειδικού δικτύου και του λογισμικού ("e-kep" πλατφόρμα), το οποίο υποστηρίζει τη χρήση πιστοποιημένης ψηφιακής υπογραφής και δίνει τη

δυνατότητα σε πραγματικό χρόνο on-line συναλλαγών μεταξύ πολιτών και δημόσιας διοίκησης. Οι χρήστες που θέλουν να υποβάλλουν μια ηλεκτρονική αίτηση, πρέπει να υπογράψουν, και αυτό γίνεται με την πληκτρολόγηση του προσωπικού κωδικού και της ταυτότητας (συμπεριλαμβάνεται το όνομα, διεύθυνση, αριθμό ταυτότητας της κάρτας και τον αριθμό φορολογικού). Ο σύνδεσμος ενεργοποίησης αποστέλλεται στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και επιλέγει ο χρήστης να ενεργοποιήσει το λογαριασμό του, αυτό επιτυγχάνεται κάθε φορά με τη χρήση του ονόματος χρήστη και τον αριθμό λογαριασμού. Οι αλλοδαποί μπορούν να εγγραφούν στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, καθώς ο αριθμός του δελτίου ταυτότητας και το ΑΦΜ, δεν είναι υποχρεωτικοί για την εγγραφή.

Τα τρία μεγάλα Πρωτοδικεία, δηλαδή στην Αθήνα, στον Πειραιά και στην Θεσσαλονίκη, έχουν δημιουργήσει ένα σύστημα πληροφόρησης για την ηλεκτρονική κατάθεση των αγωγών, την παροχή πληροφοριών σχετικά με τις αγωγές και την κατάθεση των αιτήσεων για την έκδοση των πιστοποιητικών από τα Δικαστήρια . Η πρόσβαση γίνεται κυρίως από τους δικηγόρους του αντίστοιχου Δικηγορικού Συλλόγου, στους οποίους δίδεται ένα όνομα χρήστη και ένας κωδικός πρόσβασης (δεν χρησιμοποιούνται ηλεκτρονικές υπογραφές), Δεν υπάρχει καμία επίσημη πολιτική ελέγχου ταυτότητας στην Ελλάδα, η οποία να καθορίζει μια ιεράρχηση των διαφόρων συστημάτων πιστοποίησης της αυθεντικότητας σε χρήση.

### **5.2.1 Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού HARICA**

Η Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού "Hellenic Academic & Research Institutions Certification Authority - (HARICA)" είναι μία έμπιστη τρίτη οντότητα που πιστοποιεί την ταυτότητα χρηστών και δικτυακών εξυπηρετητών των Ακαδημαϊκών ιδρυμάτων και Ερευνητικών φορέων της Ελλάδας. Η Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού της HARICA είναι μια σύμπραξη ισότιμων μελών που απαρτίζεται από Ακαδημαϊκά Ιδρύματα, Ερευνητικούς φορείς και το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας - ΕΔΕΤ, και ξεκίνησε στα πλαίσια του έργου VNO2 (έργο χρηματοδοτούμενο από το ΕΔΕΤ μέσω του Επιχειρησιακού προγράμματος

"Κοινωνία της Πληροφορίας"). Οι υπηρεσίες της είναι διαθέσιμες στα μέλη των Ελληνικών Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών φορέων.

### **5.2.2 Σκοπός της Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού HARICA**

Σκοπός της HARICA είναι η δημιουργία υποδομής για την ασφαλή επικοινωνία των μελών των Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών φορέων της Ελλάδας.

Η Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού της HARICA:

- Υλοποιεί μία Ιεραρχία Δημόσιου Κλειδιού με αρχή την Κεντρική Αρχή Πιστοποίησης της HARICA, μέσω της οποίας τα μέλη της μπορούν να αποκτήσουν ενδιάμεση Αρχή Πιστοποίησης, η οποία συνεργάζεται με τις αρχές πιστοποίησης άλλων φορέων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό με στόχο την διεύρυνση του δικτύου εμπιστοσύνης.
- Παρέχει δυνατότητα δια-πιστοποίησης με Κεντρικές Αρχές Πιστοποίησης μελών του
- Εκδίδει για λογαριασμό των μελών του ψηφιακά πιστοποιητικά για τους διακομιστές του δικτύου, έτσι ώστε να είναι ασφαλή τα δεδομένα που ανταλλάσσουν με τους χρήστες του δικτύου.
- Εκδίδει για λογαριασμό των μελών του ψηφιακά πιστοποιητικά για τους χρήστες του δικτύου τα οποία μπορούν να χρησιμοποιήσουν για να αποδεικνύουν την ταυτότητά τους σε υπηρεσίες δικτύου και για ασφαλή επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

### **5.2.3 Πολιτική και διαδικασίες**

Η Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού της HARICA εκδίδει πιστοποιητικά σε οντότητες σύμφωνα με συγκεκριμένες διαδικασίες που περιλαμβάνονται στη "Δήλωση Διαδικασιών Πιστοποίησης" και ανάλογα με τις "Πολιτικές Πιστοποίησης" της κάθε Αρχής Πιστοποίησης[17].

## **5.3 Η κατάσταση στην Ελλάδα στις υποδομές Identification-Authentication**

Ταυτοποίηση (identification) ενός λογικού υποκειμένου καλείται η διαδικασία εκείνη, κατά την οποία το λογικό υποκείμενο παρέχει σε ένα ΠΣ τις πληροφορίες που απαιτούνται προκειμένου να συσχετιστεί με ένα από τα αντικείμενα που δικαιούνται προσπέλασης στους πόρους (resources) του.

Αυθεντικοποίηση (authentication) ενός λογικού υποκειμένου, καλείται η διαδικασία εκείνη, κατά την οποία ένα λογικό υποκείμενο παρέχει σε ένα ΠΣ τις πληροφορίες που απαιτούνται προκειμένου να ελεγχθεί η βασιμότητα της συσχέτισης που επιτεύχθηκε κατά τη διαδικασία της ταυτοποίησης.

Η Αυθεντικοποίηση (authentication) αφορά τη διαδικασία επαλήθευσης της δηλωθείσας ταυτότητας του λογικού υποκειμένου. Η ανάγκη αυθεντικοποίησης από ένα σύστημα οφείλεται σε δύο λόγους: α) Η ταυτότητα του λογικού υποκειμένου αποτελεί παράμετρο για τον έλεγχο προσπέλασης στους πόρους του συστήματος β) Η ταυτότητα του λογικού υποκειμένου πρέπει να καταγράφεται σε ημερολόγια ελέγχου κατά τη διαδικασία πρόσβασης

Αυτή την στιγμή στην Ελλάδα δεν υπάρχει κεντρική υποδομή Identification για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση . Πιο συγκεκριμένα, δεν υπάρχει κανένα σχέδιο για την

έκδοση δελτίου ηλεκτρονικής ταυτότητας . Στο πλαίσιο της Δημόσιας Διοίκησης, το μόνο έργο που υπάρχει υπό εκτέλεση, είναι το Εθνικό Σύστημα Authentication. Τα συστατικά στοιχεία του Εθνικού Συστήματος Authentication είναι:

**1.Δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ:** Η Υπηρεσία Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού – PKI (Public Key Infrastructure) του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» δίνει τη δυνατότητα στα στελέχη του δημοσίου τομέα να αποκτήσουν ψηφιακά πιστοποιητικά υπογραφής και κρυπτογράφησης εγγράφων. Συγκεκριμένα, οι αποδέκτες αυτής της υπηρεσίας θα μπορούν:

- να υποβάλλουν την προσωπική τους ψηφιακή υπογραφή σε ηλεκτρονικά έγγραφα κατά τρόπο ισοδύναμο με τη χειρόγραφη υπογραφή τους στα έντυπα έγγραφα.
- να κρυπτογραφούν ηλεκτρονικά έγγραφα, διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητα της πληροφορίας στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση.

**2.Η κυβερνητική πύλη «ΕΡΜΗΣ» (υπό ανάπτυξη):** Η Εθνική Πύλη «Ερμής», στοχεύει στην ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), μέσα και από την ανάπτυξη ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (3ου και 4ου επιπέδου) από ένα κεντρικό σημείο, προσφέροντας όλες τις απαραίτητες υποδομές και εφαρμογές για την επίτευξη πλήρους διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και την ψηφιακή αυθεντικοποίηση των πολιτών. Ο ΕΡΜΗΣ αποτελεί το «Ηλεκτρονικό Πολυκατάστημα» της Δημόσιας Διοίκησης για ολοκληρωμένη πληροφόρηση και διεκπεραίωση του συνόλου των συναλλαγών του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση.

Για την υλοποίηση της πύλης και του όλου συστήματος χρησιμοποιήθηκαν οι πλέον σύγχρονες τεχνολογίες και υιοθετήθηκαν state of the art τεχνολογίες, εφαρμόστηκαν ανοιχτά πρότυπα και τηρήθηκαν τα προβλεπόμενα στο Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που θεσμοθετήθηκε με βάση σχετικό Νόμο του Ελληνικού Κράτους. Παράλληλα ο ΕΡΜΗΣ αξιοποιεί πλήρως και ολοκληρώνεται με τις υποδομές του ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Ο ΕΡΜΗΣ, εντάσσεται στο γενικότερο πλαίσιο της στρατηγικής του



ΥΠ.ΕΣ. για την διαμόρφωση υποδομών και εγκαταστάσεων απόλυτα ελεγχόμενες από τη Δημόσια Διοίκηση για λόγους ασφάλειας και εχεμύθειας, καθόσον πρόκειται για διεκπεραίωση και διακίνηση προσωπικών δεδομένων (υποθέσεις πολιτών).

Συγκεκριμένα, τα στοιχεία πλέον της πύλης αλλά και τα στοιχεία των υποθέσεων των πολιτών τηρούνται σε υποδομές και εγκαταστάσεις του ΥΠ.ΕΣ. (ειδικό data center της Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.-ΚτΠ ΑΕ) και λειτουργούν κάτω από τους πιο αυστηρούς κανόνες ασφάλειας. Η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ διασφαλίζει την:

- Συλλογή και Οργάνωση όλων των απαραίτητων πληροφοριών, από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης (ΔΔ)
- Διάθεση στο Διαδίκτυο των πληροφοριών αυτών για την έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων
- Ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών για την πλήρη υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της ΔΔ
- Ανάπτυξη και παροχή ολοκληρωμένων και ασφαλών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (Η/Σ)
- Ψηφιακή Αυθεντικοποίηση των πολιτών / επιχειρήσεων κατά τις Η/Σ με την ΔΔ.

### **3.0 δημόσιος τομέας της διαχείρισης των ψηφιακών πιστοποιητικών**

Κατά τη διάρκεια του Μαρτίου 2006, η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση Κεντρικής Αρχής Πιστοποίησης (HPARCA) ιδρύθηκε (Ν. Νο.3448, ΦΕΚ 57 / Α / 15-3-2006). Ο οργανισμός HPARCA ανήκει στο Υπουργείο Εσωτερικών και αποτελεί την πρωταρχική αρχή πιστοποίησης, αρμόδια για τον καθορισμό της πολιτικής και του συντονισμού των άλλων δημοσίων οργανισμών που παρέχουν υπηρεσίες πιστοποίησης. Ως «Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου» (ΑΠΕΔ), δηλαδή ως «Πρωτεύουσα Αρχή Πιστοποίησης» (ΠΑΠ) ορίστηκε, σύμφωνα με το άρθρο 20 του Ν. 3448/2006 (ΦΕΚ 57/Α/15-3-2006), έτσι όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 25 του Ν. 3536/2007 (ΦΕΚ 42/Α/23-2-2007), η Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής (ΥΑΠ) της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.. Η ΑΠΕΔ είναι αρμόδια «.....για την πιστοποίηση, τον καθορισμό των κατευθύνσεων

και το συντονισμό των άλλων δημόσιων υπηρεσιών ή φορέων του Δημόσιου Τομέα, οι οποίοι εκδίδουν ψηφιακά πιστοποιητικά για την παροχή υπηρεσιών από φορείς του Δημόσιου Τομέα ...» (άρθρο 20 του ν. 3448/2006).

Η ανάπτυξη του Εθνικού Συστήματος Authentication θα επιτρέψει τη διαλειτουργικότητα, τις ψηφιακές συναλλαγές όλων των τύπων, θα σώσει σημαντικούς οικονομικούς πόρους για την κυβέρνηση και το σημαντικότερο θα τονώσει την εξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης με τη συμμετοχή ανεξάρτητων οργανισμών που λειτουργούν σε ένα διαλειτουργικό δίκτυο και σε συνεργασία με τις Δημόσιες Υπηρεσίες, και θα έχει σαν αποτέλεσμα την επίτευξη οφελών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Σήμερα δεν υπάρχει κεντρική υποδομή στις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις στην Ελλάδα. Η ελληνική στρατηγική προσέγγιση για την εισαγωγή των ηλεκτρονικών διαγωνισμών προβλέπεται στην « Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 », Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα, κύρια στρατηγική για τα επόμενα χρόνια. Η στρατηγική αντιμετωπίζει τις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις με μια ειδική δράση, στο πλαίσιο των προσπαθειών για την αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Αυτή η συγκεκριμένη δράση προβλέπει την ολοκλήρωση του νομικού πλαισίου ηλεκτρονικών διαγωνισμών μέχρι το τέλος του 2008 καθώς και την εφαρμογή ενός συστήματος ηλεκτρονικών διαγωνισμών από το Υπουργείο Ανάπτυξης, Υπουργείο Εμπορίου . Η εφαρμογή του συστήματος έχει ανατεθεί το Φεβρουάριο του 2006 και υποστηρίζεται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ). Αρχικά η Γενική Γραμματεία Εμπορίου, θα διεξάγει online διαγωνισμούς μέσω του Συστήματος ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις στο πλαίσιο του ενιαίου Προγράμματος Προμηθειών[18].

## **6. ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΠΕ ΣΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

Με τον όρο “βέλτιστες πρακτικές” θεωρούνται οι ενέργειες, οι στρατηγικές, οι πρακτικές και οι νόμοι που έχουν εφαρμόσει διάφορες χώρες, πόλεις ή κοινότητες για την ανάπτυξη της και τη διάχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με θετικά αποτελέσματα. Ο Δείκτης βέλτιστων πρακτικών (Best Practice Index - BPI), καταδεικνύει ότι μία χώρα ακολούθησε μια από τις καλύτερες πρακτικές παγκοσμίως για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.[19]

Οι βέλτιστες πρακτικές στις οποίες θα αναφερθούμε έχουν αναπτυχθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο και αφορούν τα 25 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι χώρες αυτές κατέχουν σημαντική θέση στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

### **6.1 Αυστρία**

Στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στην Αυστρία βέλτιστες πρακτικές αποτελούν:

- § Η κάρτα πολιτών (Bürgerkarte) η οποία είναι μια έξυπνη κάρτα που χρησιμοποιεί τεχνολογίες ηλεκτρονικής υπογραφής και ψηφιακού πιστοποιητικού, παρέχοντας τη δυνατότητα στους πολίτες να διεκπεραιώνουν τις διοικητικές συναλλαγές τους με τις Υπηρεσίες του Δημοσίου ηλεκτρονικά και με ασφαλή τρόπο.
- § Η Διαδικτυακή πύλη HELP ([www.help.gv.at](http://www.help.gv.at)) η οποία αποτελεί πρωτοβουλία της αυστριακής Ομοσπονδιακής Καγκελαρίας, και έχει καταστεί μία από τις πλέον πρωτοπόρες εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη. Το HELP, είναι ένας εικονικός ηλεκτρονικός οδηγός σχετικά με τις Αρχές, τις Υπηρεσίες και τους φορείς του Δημοσίου της Αυστρίας, που παρέχει στους πολίτες πληροφορίες για τις επίσημες διαδικασίες, και τις σχετικές προθεσμίες και κόστη, καθώς και έντυπα διαθέσιμα για ηλεκτρονική λήψη. Η συγκεκριμένη πρακτική, ήταν η νικήτρια πρακτική για το έτος 2003 στα βραβεία eEurope 2003.

- § Η Υπηρεσία Εισαγωγών Άνευ Εγγράφων (PAWA), του Ομοσπονδιακού Υπουργείου Οικονομικών και Εργασίας. Η υπηρεσία PAWA επιτυγχάνει την ολοκλήρωση της διαδικασίας τελωνειακών διασαφήσεων στο Διαδίκτυο, και προσφέρει σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα των Εισαγωγών / Εξαγωγών τη δυνατότητα να αποκτήσουν άδειες εισαγωγών μέσω Διαδικτύου.
- § M-Parking. Σύστημα ηλεκτρονικής στάθμευσης που επιτρέπει την προπληρωμή του κόστους στάθμευσης αλλά και την ανανέωσή του μέσω SMS. Το σύστημα υποστηρίζει πλήρη ηλεκτρονικό έλεγχο των παραβατών.
- § A1-Signatur. Ψηφιακή υπογραφή του πολίτη μέσω κινητού τηλεφώνου ή μέσω του Διαδικτύου.

## 6.2 Βέλγιο

Στο Βέλγιο βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν οι παρακάτω:

- § Η εφαρμογή Fed-e-View η οποία έχει αναπτυχθεί από την Ομοσπονδιακή Δημόσια Υπηρεσία για τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Federal Public Service for ICT – FEDICT), και υπάγεται στην Γενική Γραμματεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Βελγίου. Στόχος του προγράμματος ήταν η ανάπτυξη και εφαρμογή ενός εργαλείου μέτρησης με στόχο την αποτύπωση της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) καθώς και των υποδομών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (όπως δίκτυα, εφαρμογές λογισμικού, εφαρμογές ηλεκτρονικών πληρωμών, εφαρμογές ταυτοποίησης με τη χρήση ηλεκτρονικών καρτών και διαχείρισης χρηστών) σε όλο το φάσμα της Βελγικής Ομοσπονδιακής Δημόσιας Διοίκησης. Η πρακτική αυτή βραβεύτηκε το 2005.
- § Η Ομοσπονδιακή Διαδικτυακή Πύλη για πολίτες και επιχειρήσεις. Η Ομοσπονδιακή Διαδικτυακή Πύλη για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις του Βελγίου, προέκυψε ως ιδέα και υλοποιήθηκε στα πλαίσια του σημαντικού εκσυγχρονισμού των Βελγικών κυβερνητικών υπηρεσιών που ήρθε ως αποτέλεσμα του μεταρρυθμιστικού προγράμματος COPERNICUS, το οποίο υποστήριξε την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Με βάση το γεγονός ότι οι χρήστες επιθυμούν μια συμπαγή, συγκεντρωτική υπηρεσία για τις συναλλαγές τους με τις υπηρεσίες του δημοσίου, ώστε να μην απαιτείται να συναλλάσσονται με διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες οι

οποίες απαιτούν επανειλημμένα τις ίδιες πληροφορίες, η Ομοσπονδιακή Διαδικτυακή Πύλη επιλέχθηκε ως η καλύτερη λύση. Η πρακτική αυτή βραβεύτηκε το 2003.

- § Η Βελγική Προσωπική Κάρτα Ταυτότητας. Το σημαντικότερο έργο στον τομέα της Διαχείρισης Στοιχείων Ταυτότητας στο Βέλγιο είναι η εισαγωγή της Βελγικής Προσωπικής Κάρτας Ταυτότητας (BELPIC). Πρόκειται για μία ηλεκτρονική κάρτα ταυτότητας, η οποία διευκολύνει την πρόσβαση σε υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το σύνολο των Βέλγων πολιτών.
- § E-voting. Σύστημα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας που εφαρμόστηκε στις εκλογές του Ιουνίου του 2004. Περιλαμβάνει μονάδα υπολογιστή με ενσωματωμένη συσκευή ανάγνωσης μαγνητικής κάρτας, οθόνη και μαρκαδόρο οπτικής τεχνολογίας.
- § Career Portal. Portal για ευκαιρίες εργασίας, που προσφέρει χώρο τόσο σε εργοδότες όσο και σε εργαζόμενους.

### 6.3 Γαλλία

Για τη Γαλλία βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν:

- § Η Πλατφόρμα «Service-Public Local». Η Πλατφόρμα «Service-Public Local» αποτελεί ολοκληρωμένη πλατφόρμα διασύνδεσης και ανταλλαγής δεδομένων η οποία παρέχει τη δυνατότητα στις περιφερειακές και τοπικές αρχές να δημιουργήσουν στο δικτυακό τόπο τους, μοναδικό τοπικό σημείο πρόσβασης στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μέσω της διασύνδεσης με την Εθνική Διαδικτυακή Πύλη παροχής υπηρεσιών προς τους Πολίτες ([www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)). Επίσης επιτρέπει την επικοινωνία μεταξύ των αρχών, και την ανταλλαγή τοπικών, περιφερειακών και εθνικών δεδομένων, ώστε να διασφαλίζεται η ανταπόκριση στα κύρια ερωτήματα και αιτήματα των πολιτών (πληροφορίες, έντυπα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες). πρακτική αυτή ήταν επιλαχούσα για τα βραβεία eEurope 2003.
- § Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το γαλλικό Υπουργείο Οικονομίας, Οικονομικών και Βιομηχανίας δίνουν τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να λαμβάνουν οποιαδήποτε πληροφορία χρειάζονται μέσω μοναδικού σημείου πρόσβασης, και σε διάστημα 48 μόλις ωρών. Η πρακτική αυτή βραβεύτηκε το 2003.

- § «Δημόσια Αγορά». Η «Δημόσια Αγορά» είναι μία προηγμένη ηλεκτρονική αγορά, η οποία εξυπηρετεί τη διενέργεια κρατικών προμηθειών. Αποτελεί πρωτοβουλία της Γαλλικής Κυβέρνησης, με στόχο τον εκσυγχρονισμό της διαδικασίας των κρατικών προμηθειών, επιτρέποντας στον μεν Δημόσιο τομέα να δημοσιεύει τους διαγωνισμούς προμηθειών ηλεκτρονικά, στις δε επιχειρήσεις να υποβάλλουν με τον ίδιο τρόπο τις προσφορές τους.
- § Handiplace. Πύλη στο Διαδίκτυο που εστιάζει στην απασχόληση, την κοινωνική ένταξη και την επαγγελματική εκπαίδευση των εργατών με ειδικές ανάγκες.

## 6.4 Γερμανία

Βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Γερμανία θεωρούνται οι παρακάτω:

- § Το σύστημα διαχείρισης εγγράφων και γνώσης AGRI-DOC. Το AGRI-DOC είναι ένα σύστημα διαχείρισης εγγράφων και γνώσης που παρέχει πληροφορίες και έγγραφα για τις ευρωπαϊκές αγροτικές επιδοτήσεις στην εθνική (ομοσπονδιακή) κυβέρνηση και τις κυβερνήσεις των ομόσπονδων κρατών της Γερμανίας. Η συγκεκριμένη πρακτική ήταν η νικήτρια πρακτική στην κατηγορία G2G το 2005.
- § Η ηλεκτρονική αίτηση για διπλώματα ευρεσιτεχνίας. Η υπηρεσία ηλεκτρονικής αίτησης για διπλώματα ευρεσιτεχνίας παρέχει τα εργαλεία και την υποδομή για τη μεταφορά όλων των απαραίτητων εγγράφων για την άμεση ηλεκτρονική υποβολή αίτησης διπλώματος ευρεσιτεχνίας στο Γερμανικό Γραφείο Διπλωμάτων Ευρεσιτεχνίας και Εμπορικών Σημάτων (DPMA). Βραβεύτηκε με το Γερμανικό Βραβείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το έργο "eFiling" (Αξιόπιστη ηλεκτρονική επικοινωνία βάσει XML), τον άμεσο «πρόγονο» του έργου Ηλεκτρονικής Αίτησης Διπλωμάτων Ευρεσιτεχνίας PATRAS, το έτος 2001.
- § Rosenheim-Parking spot search. Δικτυακός τόπος που ενημερώνει για τις ελεύθερες θέσεις στάθμευσης που υπάρχουν ανά πάσα στιγμή στα πάρκινγκ της πόλης του Rosenheim.
- § Web for All. Δράση που προωθεί την κατασκευή ιστοσελίδων σύμφωνα με τα πρότυπα εκείνα που τις καθιστούν ευανάγνωστες και από άτομα με προβλήματα όρασης.

- § Bremen online Services. Πρόκειται για διαδικτυακό τόπο που προσφέρει ασφαλείς χρηματοοικονομικές συναλλαγές.

## 6.5 Δανία

Για τη Δανία βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν:

- § Οι Ψηφιακές Υπογραφές. Η Δανία δεν προσφέρει μέχρι σήμερα ηλεκτρονικές κάρτες ταυτοποίησης ή ηλεκτρονικές ταυτότητες, και δεν έχει δείξει την πρόθεση να κάνει κάτι τέτοιο. Από τον Φεβρουάριο του 2003, η κυβέρνηση της Δανίας παρέχει «δωρεάν ψηφιακές υπογραφές» στους πολίτες της ως μέσο για την ηλεκτρονική τους ταυτοποίηση. Το σύστημα αυτό συνήθως αναφέρεται ως «η δημόσια ψηφιακή υπογραφή», που επιτρέπει στους πολίτες να χρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, με ασφαλή τρόπο. Η πρακτική αυτή βραβεύτηκε στα βραβεία eEurope το 2005.
- § Το Σύστημα Πληροφορικής και Επικοινωνιών για τη Διαχείριση Ηλεκτρονικών Προμηθειών (ETHICS). Η εφαρμογή ETHICS έχει αναπτυχθεί ως συνδυασμός μίας εθνικής δικτυακής πύλης ηλεκτρονικών προμηθειών και εσωτερικού δικτύου (intranet). Κατά τον τρόπο αυτό, παρέχει υποστήριξη στους προμηθευτές που συμμετέχουν στους δημόσιους διαγωνισμούς, αλλά και εργαλεία διευκόλυνσης της ροής εργασιών των υπαλλήλων και αξιωματούχων των δημόσιων οργανισμών. Η πρακτική αυτή ήταν επιλαχούσα στα βραβεία 2003.
- § Η ηλεκτρονική τιμολόγηση. Από το Φεβρουάριο του 2005 όλοι οι φορείς του Δημοσίου στην Δανία υποχρεούνται να δέχονται τιμολόγια προμηθευτών μόνο σε ηλεκτρονική μορφή. Έτσι, όλοι οι δημόσιοι οργανισμοί χρειάστηκε να τροποποιήσουν τα συστήματα και τις διοικητικές τους διαδικασίες ώστε να μεταβούν από τη χειρόγραφη στην ψηφιακή διαχείριση των τιμολογίων, των πιστώσεων και άλλων συναφών συναλλαγών με τους εκάστοτε προμηθευτές του δημοσίου. Η συγκεκριμένη πρακτική ήταν η νικήτρια πρακτική για το έτος 2005.
- § E-Books. Ασφαλής τοποθεσία αποθήκευσης εγγράφων, που ανταλλάσσουν οι πολίτες με τις δημόσιες υπηρεσίες.

- § Virk.dk-A Business Portal. Δικτυακή πύλη με σκοπό τη συλλογή όλων των πληροφοριών που χρειάζονται οι επιχειρήσεις κατά τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο.

## 6.6 Εσθονία

Βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν:

- § Το Μητρώο Πληθυσμού της Εσθονίας. Το Μητρώο Πληθυσμού είναι μία ηλεκτρονική βάση δεδομένων για την εγγραφή του πληθυσμού, η οποία περιέχει τα κύρια προσωπικά στοιχεία όλων των Εσθονών πολιτών και των αλλοδαπών που διαμένουν στην Εσθονία. Για κάθε πολίτη, το Μητρώο Πληθυσμού περιλαμβάνει τα ακόλουθα δεδομένα: ονοματεπώνυμο, στοιχεία γεννήσεως και θανάτου, στοιχεία τόπου διαμονής, υπηκοότητα, συγγενικά πρόσωπα (γονείς/τέκνα), στατιστικά στοιχεία σχετικά με την εθνικότητα, τη μητρική γλώσσα και την εκπαίδευση.
- § Η Ηλεκτρονική Ταυτότητα για το σύνολο του πληθυσμού. Η Εσθονία ανέπτυξε την Ηλεκτρονική Κάρτα Ταυτότητας ως το κύριο έγγραφο ταυτοποίησης των πολιτών της, καθώς και των αλλοδαπών που διαμένουν στη χώρα. Η κάρτα, πέρα από τη χρήση της ως έγγραφο ταυτοποίησης με υλική υπόσταση, διαθέτει προηγμένες ηλεκτρονικές λειτουργίες που επιτρέπουν την ασφαλή ταυτοποίηση, ενώ ενσωματώνει νομικώς δεσμευτικές ψηφιακές υπογραφές, διευκολύνοντας τη χρήση των εθνικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

## 6.7 Ηνωμένο Βασίλειο

Στο Ηνωμένο Βασίλειο βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν οι παρακάτω:

- Επιχειρησιακός Σύνδεσμος (Business Link). Ο Επιχειρησιακός Σύνδεσμος παρέχει σε μικρές επιχειρήσεις ολοκληρωμένες υπηρεσίες πρόσβασης προς τους κρατικούς φορείς. Οι βασικοί στόχοι της υπηρεσίας είναι η παροχή μιας συγκεντρωτική πηγής πρακτικών συμβουλών και πληροφοριών για τις επιχειρήσεις και η παροχή ενός κεντρικού σημείου διεπαφής μεταξύ των επιχειρήσεων και των κρατικών υπηρεσιών.



- § Η Πρόγνωση συνταξιοδότησης σε πραγματικό χρόνο. Από τον Οκτώβριο του 2004, όλοι οι εργαζόμενοι πολίτες της Μεγάλης Βρετανίας που έχουν εγγραφεί στην «Κυβερνητική Πύλη» (Government Gateway) είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν την Υπηρεσία Πρόβλεψης Σύνταξης σε Πραγματικό Χρόνο. Χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική αυτή υπηρεσία, οι πολίτες, μετά από κατάλληλη ταυτοποίηση, μπορούν να έρθουν σε επαφή με το Υπουργείο Εργασίας & Συντάξεων μέσω του Διαδικτύου, να υποβάλουν ηλεκτρονικά αίτημα για πρόβλεψη της σύνταξής τους σε περίπτωση πρόωρης συνταξιοδότησης και να λάβουν ηλεκτρονική απάντηση της πρόβλεψης σε πραγματικό χρόνο.
- § HERO. Το HERO αποτελεί την επίσημη πύλη προς τα πανεπιστήμια, τα κολλέγια και τους ερευνητικούς οργανισμούς στο Ηνωμένο Βασίλειο. Ο δικτυακός τόπος του HERO επιδιώκει να προσφέρει ταχεία και ευχερή πλοήγηση, ώστε να αποτελέσει τη συντομότερη οδό στις πληροφορίες που αφορούν την τριτοβάθμια εκπαίδευση στην Αγγλία.

## 6.8 Ιρλανδία

Για την Ιρλανδία βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν:

- § Η Ηλεκτρονική Υπηρεσία Εισοδήματος. Η Ηλεκτρονική Υπηρεσία Εισοδήματος (ROS) αποτελεί το κεντρικό στοιχείο στη στρατηγική των φορολογικών Αρχών για την ανάπτυξη ποιοτικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η υπηρεσία παρέχει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα για ταχεία, ασφαλή και αποδοτική μέθοδο ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων εισοδήματος και απόδοσης φόρων. Το ROS θεωρείται η κορυφαία υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ιρλανδία. Το 2001 στα βραβεία eEurope ήταν επιλεγείσα πρακτική. Επίσης βραβεύτηκε το 2003 και το 2005 ήταν η νικήτρια πρακτική.
- § Οι Υποδομές επικοινωνίας για τη διακυβερνητική συνεργασία. Η Υπηρεσία REACH είναι ο επίσημος φορέας για τη βελτίωση και ολοκλήρωση των υπηρεσιών προς τους πελάτες των υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα στην Ιρλανδία. Η REACH ανέπτυξε την Υπηρεσία Ανταλλαγής Δεδομένων μεταξύ Υπηρεσιών του Δημοσίου (IAMS) για να υποστηρίξει την ηλεκτρονική ανταλλαγή στοιχείων μεταξύ αυτών. Η IAMS επέτρεψε αρχικά την ανταλλαγή στοιχείων σχετικών με τη γέννηση πολιτών, ανάμεσα στην

Υπηρεσία Ληξιαρχείου και το Υπουργείο Κοινωνικών Υπηρεσιών καθώς και την Κεντρική Στατιστική Υπηρεσία. Διακρίθηκε στα βραβεία eEurope 2003 ως Εύφημος Μνεία.

- § Το έργο του Ηλεκτρονικού Υπουργικού Συμβουλίου της κυβέρνησης της Ιρλανδίας. Το Ηλεκτρονικό Υπουργικό Συμβούλιο (eCabinet) είναι μια πρωτοβουλία της ιρλανδικής κυβέρνησης που προτάθηκε από τον Πρωθυπουργό, και αναπτύχθηκε από το Υπουργείο του σε συνεργασία με όλες τις κυβερνητικές υπηρεσίες. Εκσυγχρονίζει και μετασχηματίζει τον τρόπο με τον οποίο το Υπουργικό Συμβούλιο λειτουργεί σε επίπεδο διαβούλευσης και λήψης αποφάσεων. Χρησιμοποιεί επίσης ως ένα πρόγραμμα – υπόδειγμα για να καταδειχθούν, στο υψηλότερο δυνατό επίπεδο, τα οφέλη από την εισαγωγή των ΤΠΕ στην διακυβέρνηση. Αντικαθιστά την παραδοσιακή χειρόγραφη διαδικασία με μια σύγχρονη, ασφαλή μέθοδο βασισμένη στις ΤΠΕ. Η πρακτική αυτή βραβεύτηκε το 2005.

## 6.9 Ισπανία

Βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν:

- § Το Κέντρο Πληροφοριών για Νέες Επιχειρήσεις και το Δίκτυο Ίδρυσης Νέων Επιχειρήσεων (CIRCE). Το πρόγραμμα CIRCE για τις νέες επιχειρήσεις είναι μια πρωτοβουλία που στοχεύει να ανταποκριθεί στα μέτρα που προτάθηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση προκειμένου να ανακουφιστούν τα υπάρχοντα προβλήματα σχετικά με τη δημιουργία νέων επιχειρήσεων, και στοχεύει στη μείωση και την απλούστευση του διοικητικού φόρτου που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις, μέσω, μεταξύ άλλων:
- Του συντονισμού μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών,
  - Της δημιουργίας ενιαίου σημείου επαφής αναφορικά με τη δημιουργία νέων επιχειρήσεων
  - Της ανάπτυξης περιβάλλοντος που διευκολύνει τη δημιουργία και την ανάπτυξη καινοτόμων επιχειρήσεων.

Η πρακτική αυτή βραβεύτηκε το 2005.

- § Η Ισπανική Φορολογική Υπηρεσία (ΑΕΑΤ). Η Ισπανική Φορολογική Υπηρεσία έχει αναπτύξει διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τόσο για τις επιχειρήσεις (μεταξύ άλλων, τη μηνιαία υποβολή Φ.Π.Α), όσο και για τους πολίτες (υποβολή φόρου εισοδήματος). Στόχος της ΑΕΑΤ ήταν η ανάπτυξη και υλοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών, αλλά και η εισήγηση νομοθετικών αλλαγών ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες, η ευχρηστία και η αποδοτικότητα για όλα τα συμβαλλόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των τελικών χρηστών. Η συγκεκριμένη πρακτική ήταν η νικήτρια πρακτική το 2003.
- § Το Ολοκληρωμένο σύστημα δικτύου για τους πολίτες. Εκτός από την πρωτοβουλία «Moderniza», η Ισπανία σχεδιάζει και υλοποιεί ένα φιλόδοξο ολοκληρωμένο σύστημα δικτύου παροχής υπηρεσιών για τους πολίτες. Όταν ολοκληρωθεί η υλοποίησή του, το σύστημα αυτό (σύστημα «060») θα είναι πραγματικά πολύ-διαυλικό και διακυβερνητικό. Θα προσφέρει στους πολίτες πρόσβαση σε όλες τις συναλλαγές τους με Δημόσιες Υπηρεσίες, χρησιμοποιώντας τα πλησιέστερα γραφεία εξυπηρέτησης του πολίτη και τους πλέον προσιτούς διαύλους επικοινωνίας («Δίκτυο Γραφείων 060», μοναδικός αριθμός τηλεφωνικής κλήσης με το νούμερο 060, και Διαδικτυακή Πύλη [www.060.es](http://www.060.es)).

## 6.10 Ιταλία

Οι παρακάτω αποτελούν βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ιταλία:

- § Το Σημείο Πρόσβασης στην Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη. Το Σημείο Πρόσβασης στην Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη (eJustice Point of Access – eJPA) είναι υποδομή που υλοποιήθηκε από το Υπουργείο Δικαιοσύνης της Ιταλίας. Η υλοποίηση της υποδομής αυτής επιτρέπει την αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και άλλων εθνικών δημόσιων υπηρεσιών με τις υπηρεσίες που παρέχονται από τη Δικαιοσύνη (υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης) με ασφαλή, τυποποιημένο και συνεπή τρόπο. Το eJPA μπορεί να θεωρηθεί ως μία δίοδος (πύλη) μέσω της οποίας ένας φορέας (ιδιωτικός ή δημόσιος), ή χρήστης (πολίτης ή επιχείρηση) μπορεί να αλληλεπιδράσει ηλεκτρονικά με τη Δικαιοσύνη, με εντυπωσιακή μείωση του χρόνου και των δαπανών που απαιτούνται για να εκτελεστεί κάποια συγκεκριμένη εργασία. Η πρακτική αυτή βραβεύτηκε το 2003.

- § Οι Ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες στην Ιταλία. Η επιχείρηση Consip S.p.A, που ελέγχεται από το ιταλικό Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, ανέλαβε από το Υπουργείο να αναπτύξει μια επιτυχή πλατφόρμα ηλεκτρονικών προμηθειών. Στόχος αυτής της ανάθεσης ήταν η δημιουργία ενός σύγχρονου ηλεκτρονικού συστήματος προμηθειών ώστε να εξοικονομηθούν πόροι και να εξυπηρετηθούν καλύτερα οι ανάγκες της Δημόσιας Διοίκησης.
- § Η ιταλική Εθνική Κάρτα Ταυτότητας. Η ιταλική Ηλεκτρονική Κάρτα Ταυτότητας (Carta d'identità elettronica - CIE) είναι μια υβριδική κάρτα που εξυπηρετεί δύο λειτουργίες. Πρόκειται να αντικαταστήσει το παραδοσιακό δελτίο ταυτότητας και να λειτουργήσει ως εργαλείο ταυτοποίησης και αναγνώρισης στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η ιταλική Ηλεκτρονική Κάρτα Ταυτότητας δεν προορίζεται απλώς για σκοπούς που σχετίζονται με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, αλλά μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί ως κάρτα ασφάλισης, υγείας, κάρτα πιστοποίησης ή έγγραφο για οικονομικές συναλλαγές.
- § Ο Δήμος της Μπολόνια έχει αναπτύξει ένα εξειδικευμένο πρόγραμμα ενεργοποίησης του πολίτη και συμμετοχής του στη διαδικασία των αποφάσεων της καθημερινής λειτουργίας του δήμου σε ένα πλαίσιο διαφάνειας και ανταλλαγής πληροφοριών.

## 6.11 Κύπρος

Οι παρακάτω αποτελούν βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο:

- § Το ηλεκτρονικό Σύστημα Οδικών Μεταφορών της Κύπρου. Το Σύστημα Οδικών Μεταφορών αναπτύχθηκε από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών του Κυπριακού Υπουργείου Συγκοινωνιών και Έργων. Αποτελεί ένα ολοκληρωμένο ηλεκτρονικό σύστημα, το οποίο παρέχει υπηρεσίες σε ιδιώτες, επιχειρήσεις, εισαγωγείς και πωλητές οχημάτων και εταιρείες τεχνικού ελέγχου οχημάτων. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες περιλαμβάνουν πληροφόρηση, εγγραφή του οχήματος στο σχετικό μητρώο, εγγραφή σε μητρώο και ανανέωση αδειών οδήγησης, εγγραφή εταιριών εισαγωγής αυτοκινήτων στο αντίστοιχο μητρώο επιχειρήσεων, ανακοίνωση μεταβολής διεύθυνσης διαμονής στις αρχές που υπάγονται στο Υπουργείο Συγκοινωνιών κλπ.

## 6.12 Λετονία

Οι παρακάτω αποτελούν βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Λετονία:

- § Το εθνικό στατιστικό πληροφορικό σύστημα της Λετονίας. Το Κεντρικό Στατιστικό Γραφείο (CSB) είναι κρατική υπηρεσία που υπάγεται στο Υπουργείο Οικονομίας, και είναι αρμόδιο για την παραγωγή των επίσημων στατιστικών στη Λετονία. Ένας από τους βασικούς στόχους του CSB ήταν να δημιουργήσει ένα ενοποιημένο εθνικό σύστημα στατιστικών πληροφοριών βασισμένο σε διεθνή πρότυπα και μεθοδολογία, προκειμένου να παρασχεθούν σε τοπικούς και ξένους χρήστες ενημερωμένες, ακριβείς, πλήρεις, εύκολα κατανοητές και διεθνώς συγκρίσιμες οικονομικές, δημογραφικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές στατιστικές.

## 6.13 Λιθουανία

Οι παρακάτω αποτελούν βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Λιθουανία:

- § Ο δικτυακός τόπος της Λιθουανικής Υδρο-Μετεωρολογικής Υπηρεσίας ([www.meteo.lt](http://www.meteo.lt)) παρέχει πληροφορίες για τον καιρό, το κλίμα και την υδρολογική κατάσταση ποταμών και λιμνών. Παρουσιάζει μετεωρολογικές και υδρολογικές προβλέψεις, καθώς και προβλέψεις για το επίπεδο της υπεριώδους ακτινοβολίας. Η πρακτική αυτή ήταν μεταξύ των πέντε τελικών υποψηφίων για τα βραβεία «Σύγχρονοι Φιλομαθείς» στη Λιθουανία το 2004.
- § Το Λιθουανικό Ολοκληρωμένο Πληροφορικό Σύστημα Βιβλιοθήκης (LIBIS). Το Λιθουανικό Ολοκληρωμένο Πληροφορικό Σύστημα Βιβλιοθήκης (LIBIS) έχει υλοποιηθεί από την Εθνική Βιβλιοθήκη της Λιθουανίας Martynas Mazvydas. Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Λιθουανίας αποτελεί την κυριότερη ερευνητική βιβλιοθήκη της Λιθουανίας, η οποία είναι ανοικτή στο κοινό, ενώ λειτουργεί παράλληλα ως βιβλιοθήκη του Κοινοβουλίου.

## 6.14 Λουξεμβούργο

Οι παρακάτω αποτελούν βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Λουξεμβούργο:

- § Το Κέντρο Τεκμηρίωσης και Πληροφόρησης Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης του Λουξεμβούργου (CEDIES) έχει υλοποιήσει, κατά τα τελευταία έτη, μια ηλεκτρονική εφαρμογή για την αίτηση οικονομικής βοήθειας ή επιδόματος για την τριτοβάθμια εκπαίδευση. Τα εισερχόμενα δεδομένα διαβιβάζονται στις υπηρεσίες διεκπεραίωσης του CEDIES. Για να διασφαλιστεί η ταυτοποίηση του αιτούντος, το σύστημα παράγει μια επιστολή με αριθμό αναφοράς, που πρέπει να υπογραφεί και να σταλεί μέσω του ταχυδρομείου, συμπεριλαμβανομένων των απαραίτητων δικαιολογητικών. Η παραγόμενη επιστολή έχει επιλύσει το ζήτημα της απόδειξης αυθεντικότητας. Με τη χρήση της υπηρεσίας Luxtrust, η αυθεντικοποίηση των χρηστών μπορεί να απλουστευθεί κάνοντας χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών.
- § Η πύλη για την καινοτομία και την έρευνα. Η πύλη για την καινοτομία και την έρευνα περιγράφει την εξέλιξη της πολιτικής για την υποστήριξη της τεχνολογικής ανάπτυξης στο Λουξεμβούργο, τους φορείς που δραστηριοποιούνται στο χώρο της καινοτομίας και της έρευνας, καθώς και κατάλογο με τις τεχνολογικές δυνατότητες των εγχώριων επιχειρήσεων και ερευνητικών κέντρων.
- § Η Ηλεκτρονική Υποβολή Δηλώσεων και Φόρου Προστιθέμενης Αξίας. Μέσα από αυτό το διαδικτυακό τόπο δίνεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων και φόρου προστιθέμενης αξίας για τους ελεύθερους επαγγελματίες και τις επιχειρήσεις.

## 6.15 Μάλτα

Οι παρακάτω αποτελούν βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Μάλτα:

- § Η Ιχνηλάτηση προσωπικών εγγράφων στη Μάλτα. Η ιδέα της ιχνηλάτησης εγγράφων συνδέεται με το πρότυπο που εισήγαγε το διαδικτυακό βιβλιοπωλείο Amazon, όπου ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να παρακολουθήσει τα κύρια βήματα που ακολουθεί η εκτέλεση της παραγγελίας του (αποδοχή, προετοιμασία, αποστολή κλπ.), είτε αυτή αφορά προϊόντα, είτε υπηρεσίες.

- § Η Ηλεκτρονική ταυτοποίηση στη Μάλτα. Εκτός από τα παραδοσιακά δελτία ταυτότητας, η κυβέρνηση της Μάλτας διανέμει επίσης στους πολίτες της ηλεκτρονικές ταυτότητες (eIDs), υπό μορφή ψηφιακών πιστοποιητικών, τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για ποικίλες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

## 6.16 Ολλανδία

Οι παρακάτω αποτελούν βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ολλανδία:

- § Το πρόγραμμα πολιτικής CLIENT. Το CLIENT είναι ένα πρόγραμμα πολιτικής μέσα από το οποίο γίνονται πράξη οι στόχοι της "διαφορετικής" διακυβέρνησης. Χάρη στη νέα προσέγγιση που υιοθετείται, το CLIENT έχει μια σαφή συμβολή στη μείωση του διαχειριστικού φορτίου. Το σύστημα βασίζεται στον ανασχεδιασμό της διαδικασίας ελέγχου για προϊόντα ζωικής και φυτικής προέλευσης. Η πρακτική αυτή βραβεύτηκε το 2005 στα βραβεία eEurope.
- § DigiD – Ψηφιακή Ταυτότητα στις Ολλανδικές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η DigiD είναι υπηρεσία παροχής ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, η οποία απαιτείται για τις διαδραστικές συναλλαγές πολιτών και επιχειρήσεων με την κυβέρνηση, τις τοπικές, περιφερειακές και κεντρικές υπηρεσίες. Παρέχει υπηρεσίες πιστοποίησης της ταυτότητας του «πελάτη» για λογαριασμό των φορέων παροχής υπηρεσιών. Ο πολίτης καταχωρίζεται στην υπηρεσία με βάση τον Αριθμό Μητρώου κοινωνικής Ασφάλισής του.
- § Οδηγίες καλής πρακτικής για την ανάπτυξη εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ολλανδία. Οι Οδηγίες καλής πρακτικής για την ανάπτυξη εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επικεντρώνονται στα επιθυμητά χαρακτηριστικά των κυβερνητικών δικτυακών τόπων, αφού αυτοί αποτελούν το κύριο μέσον δια του οποίου πληροφορίες και υπηρεσίες παρέχονται στο κοινό. Οι Οδηγίες αποτελούν ένα γενικής εφαρμογής σύνολο τεχνικών απαιτήσεων, μέσω του οποίου διασφαλίζεται η πρόσβαση του μέγιστου δυνατού αριθμού χρηστών στις κυβερνητικές πληροφορίες και υπηρεσίες. Στην πράξη, η χρήση των Οδηγιών εξασφαλίζει ότι ο αντίστοιχος

δικτυακός τόπος έχει βελτιστοποιηθεί από την άποψη της προσβασιμότητας, αλλά και της δυνατότητας μελλοντικής συντήρησης. Η πρακτική αυτή βραβεύτηκε το 2005.

## **6.17 Ουγγαρία**

Οι παρακάτω αποτελούν βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ουγγαρία:

§ Τα Εθνικά Αρχεία της Ουγγαρίας και το πρόγραμμα e- Archivum. Τα Εθνικά Αρχεία Της Ουγγαρίας (NAH) αποτελούν το κεντρικό σημείο τήρησης αρχείων που αφορούν το εθνικό παρελθόν, παλαιότερους κρατικούς φορείς και προεξέχουσες οικογένειες της χώρας. Τα Εθνικά Αρχεία Της Ουγγαρίας συντηρούν αυτές τις ιστορικές πηγές, αλλά και παρέχουν πρόσβαση στα αρχεία σε ερευνητές και στο ευρύ κοινό.

## **6.18 Πολωνία**

Για την Πολωνία βέλτιστη πρακτική στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί το Ολοκληρωμένο Σύστημα Δασμών & Φόρων. Το πρόγραμμα για την εφαρμογή ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Δασμών & Φόρων για τα Πολωνικά τελωνεία, περιλαμβάνει διάφορα διακριτά έργα, που καλύπτουν δραστηριότητες όπως είναι η κατάρτιση προϋπολογισμών και το σύστημα φορολογικών/τελωνειακών εκκαθαρίσεων, καθώς και το σύστημα επεξεργασίας εκκαθαρίσεων που περιλαμβάνει τις εφαρμογές Θεώρησης και Ανάλυσης κινδύνου, το υποσύστημα Στοιχείων Αναφοράς, την Αποθήκη Δεδομένων/Στοιχείων και την Κυβερνητική Πύλη για τα Τελωνεία. . Η πρακτική αυτή ήταν επιλαχούσα στα βραβεία eEurope 2003.

## **6.19 Πορτογαλία**

Οι παρακάτω αποτελούν βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Πορτογαλία:

§ Το Πορτογαλικό Ηλεκτρονικό Διαβατήριο (PEP). Το νέο Πορτογαλικό Ηλεκτρονικό Διαβατήριο είναι ένα προηγμένο επίτευγμα, τόσο από τεχνικής, όσο και από καλλιτεχνικής άποψης, και αντιπροσωπεύει την αρχή μιας νέας γενιάς ηλεκτρονικών



εγγράφων ταυτότητας. Το νέο διαβατήριο διατηρεί τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του τρέχοντος διαβατηρίου για τον προσδιορισμό του κατόχου του, αλλά ενσωματώνει μια νέα γενιά μηχανισμών που κυμαίνονται από την αναγνώριση προσώπου, έως την ενσωμάτωση ηλεκτρονικού τσιπ.

- § Το Πρόγραμμα Ηλεκτρονικής Ψηφοφορίας. Το Πρόγραμμα Ηλεκτρονικής Ψηφοφορίας, μια κοινή πρωτοβουλία των UMIC και STAPE υπό την επίβλεψη της Εθνικής Επιτροπής Εκλογών της Πορτογαλίας, στοχεύει στη διευκόλυνση της πρόσβασης στην ψηφοφορία, στην αντιμετώπιση της εκλογικής αποχής και στην απλούστευση της εκλογικής διαδικασίας, επιτρέποντας στους ψηφοφόρους να καταθέσουν την ψήφο τους σε οποιοδήποτε εκλογικό κέντρο (υπάρχουν περίπου 12.500 εκλογικά κέντρα στη χώρα).
- § Ηλεκτρονικές Δημόσιες Προμήθειες στην Πορτογαλία. Οι κύριοι στόχοι του πορτογαλικού Εθνικού Προγράμματος Ηλεκτρονικών Προμηθειών ([www.compras.gov.pt](http://www.compras.gov.pt)) είναι η αύξηση της αποδοτικότητας και της διαφάνειας, η εξοικονόμηση πόρων, και η προαγωγή της υιοθέτησης του ηλεκτρονικού εμπορίου.

## **6.20 Σλοβακία**

Οι παρακάτω αποτελούν βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Σλοβακία:

- § Το Ηλεκτρονικό Συμβολαιογραφικό Αρχείο της Σλοβακίας. Ο Συμβολαιογραφικός Σύλλογος της Σλοβακικής Δημοκρατίας, με τη συνεργασία της εταιρίας Siemens Business Services, έχει υλοποιήσει ένα Ηλεκτρονικό Συμβολαιογραφικό Αρχείο, το οποίο λειτουργεί από τον Ιανουάριο του 2005. Το αρχείο επιτρέπει σε ιδιώτες και επιχειρήσεις να καταχωρούν σημαντικά έγγραφα σε οποιοδήποτε συμβολαιογραφικό γραφείο, και να έχουν τη δυνατότητα ανάκτησης εξουσιοδοτημένων αντιγράφων τους από διαφορετικό γραφείο, σε διαφορετική τοποθεσία. Η υπηρεσία παρέχεται από 82 συμβολαιογραφικά γραφεία σε όλη τη Σλοβακική επικράτεια.

## 6.21 Σλοβενία

Οι παρακάτω αποτελούν βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Σλοβενία:

- § Η Σλοβενική Ηλεκτρονική Κάρτα Ταυτότητας. Τα πρώτα μέτρα προς την ανάπτυξη Ηλεκτρονικής Κάρτας Ταυτότητας (eID) στη Σλοβενία ελήφθησαν το 1999, όταν συστάθηκε η Αρχή Πιστοποίησης στο Κυβερνητικό Κέντρο Πληροφορικής, με στόχο να καλύψει τις απαιτήσεις ασφάλειας της ηλεκτρονικής παροχής υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης.
- § Οι Ηλεκτρονικοί Φόροι. Η Διαδικτυακή Πύλη eDavki (ηλεκτρονικοί Φόροι) επιτρέπει σε όλους τους φορολογούμενους να πραγματοποιούν συναλλαγές ηλεκτρονικά με τις φορολογικές υπηρεσίες. Το σύστημα ηλεκτρονικών Φόρων χαρακτηρίζεται ως «πλήρης επιχειρησιακή λύση, που συνδυάζει μια Διαδικτυακή Πύλη με την ολοκλήρωση των εσωτερικών διαδικασιών διεκπεραίωσης». Επιτρέπει σε πολίτες και επιχειρήσεις να καταθέσουν ηλεκτρονική φορολογική δήλωση με τη χρήση ψηφιακού πιστοποιητικού που εκδίδεται από οποιαδήποτε αναγνωρισμένη αρχή πιστοποίησης στη χώρα. Η πρακτική αυτή βραβεύτηκε στα βραβεία eEurope το 2003.

## 6.22 Σουηδία

Οι παρακάτω αποτελούν βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Σουηδία:

- § Οι Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας και πρόσληψης προσωπικού από το Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς Εργασίας της Σουηδίας. Το 1995, το Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς Εργασίας της Σουηδίας έθεσε σε λειτουργία την «Τράπεζα Κενών Θέσεων Εργασίας», μέσω της οποίας όλες οι κενές θέσεις εργασίας που αναφέρονταν στα Γραφεία Απασχόλησης της χώρας δημοσιεύονταν στο Διαδίκτυο. Η δημοσίευση των κενών θέσεων συνοδεύτηκε, κατά την εξέλιξη της υπηρεσίας, από σειρά πρόσθετων διαδραστικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που απευθύνονταν είτε σε ανέργους, είτε σε όσους επιθυμούσαν την αλλαγή της επαγγελματικής τους απασχόλησης. Η πρακτική αυτή ήταν επιλεγμένη στα βραβεία eEurope το 2001 και στα βραβεία eEurope το 2003 είχε διακριθεί ως Εύφημος Μνεία.

- § Το Διαδικτυακό Τελωνειακό Γραφείο. Η συνολική επιδίωξη της ανάπτυξης του Διαδικτυακού Τελωνειακού Γραφείου ήταν η παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, 24 ώρες το 24ωρο και 365 ημέρες το χρόνο. Κάθε πελάτης θα έπρεπε να απολαμβάνει το ίδιο υψηλό επίπεδο υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το είδος των πληροφοριών που θα αναζητούσε ή των συναλλαγών που θα επιθυμούσε να εκτελέσει. Το 2002 η πρακτική αυτή διακρίθηκε ως European XML Awards. Επίσης το 2003 ήταν επιλαχούσα πρακτική στα βραβεία eEurope 2003.
- § Σύστημα Ηλεκτρονικών Προμηθειών της Σουηδίας (SFTI). Το σύστημα Ηλεκτρονικών Προμηθειών του Δημόσιου Τομέα έχει τη δυνατότητα να κάνει ουσιαστική εξοικονόμηση χρημάτων. Εντούτοις, οι ιδιωτικές επιχειρήσεις δεν μπορεί να αναμένεται να εφαρμόσουν διαφορετικές λύσεις για διαφορετικούς αγοραστές (Δημόσιες Αρχές). Στη Σουηδία, έγινε κατανοητό από τα αρχικά στάδια ότι η ύπαρξη κοινών προτύπων θα διευκόλυνε τη διαδικασία για όλα τα συμβαλλόμενα μέρη: αγοραστές, προμηθευτές και προμηθευτές λύσεων πληροφορικής. Η πρακτική αυτή βραβεύτηκε το 2003 στα πλαίσια των eEurope Awards.
- § Στη σελίδα του Δήμου της Στοκχόλμης έχει αναπτυχθεί ένα μοντέλο ηλεκτρονικού κοινοβουλίου, με διαδικασίες συζήτησης μέσα από forum καθώς και ηλεκτρονικές ψηφοφορίες για σημαντικά ζητήματα.

## **6.23 Τσεχία**

Για την Τσεχία βέλτιστη πρακτική στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί το Πρόγραμμα Kevis η διαχείριση του οποίου ανήκει στο Υπουργείο Εσωτερικών της Τσεχίας και σε διάφορες περιφερειακές διοικήσεις. Το σύστημα αναπτύχθηκε για να λύσει το πρόβλημα της ολοκλήρωσης, της διαχείρισης και των υψηλών δαπανών κτήσης των εργαλείων λογισμικού για εργασίες εγγραφής σε μητρώα δημοσίων υπηρεσιών. Η λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης περιλαμβάνει πολλές διαφορετικές καταστάσεις που απαιτούν την εγγραφή σε μητρώα, οι οποίες υποστηρίζονται από διαφορετικά εργαλεία λογισμικού.

## 6.24 Φινλανδία

Οι παρακάτω αποτελούν βέλτιστες πρακτικές στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Φινλανδία:

- § Η Ανακοίνωση αλλαγής διεύθυνσης στη Φινλανδία. Στη Φινλανδία, η υπηρεσία «Ανακοίνωσης αλλαγής διεύθυνσης» αναπτύχθηκε από κοινού από το Κέντρο Μητρώου Πληθυσμού, το οποίο υπάγεται στο Υπουργείο Εσωτερικών, και από τα Φινλανδικά Ταχυδρομεία. Για να αυξηθεί η δυνατότητα πρόσβασης, η υπηρεσία αυτή προσφέρεται από πολλαπλούς διαύλους.
- § Η πλατφόρμα TYVI και η υπηρεσία ρύπανσης περιβάλλοντος. Το Φινλανδικό Υπουργείο Περιβάλλοντος έχει αναπτύξει τη βάση δεδομένων VAHTI, χρησιμοποιώντας το σύστημα TYVI (πλατφόρμα ανταλλαγής δεδομένων της δημόσιας διοίκησης), για την συμμόρφωση και τον έλεγχο σε περιβαλλοντικά ζητήματα. Στη βάση VAHTI αποθηκεύονται όλες οι σχετικές περιβαλλοντικές πληροφορίες, χρησιμοποιώντας το ήδη διαθέσιμο σύστημα TYVI για την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων.
- § Η Φινλανδική φορολογική πρόταση. Η Φινλανδική φορολογική πρόταση, από πολλές απόψεις παρόμοια με τις αντίστοιχες προτάσεις στη Δανία, τη Νορβηγία και τη Σουηδία, είναι μία ενεργός, πρακτική υπηρεσία του Φινλανδικού Εθνικού Φορολογικού Συμβουλίου. Η υπηρεσία αυτή δεν αντικαθιστά απλώς την παραδοσιακή διαδικασία φορολογικής δήλωσης φυσικών προσώπων, αλλά δημιουργεί προϋποθέσεις για την ανάπτυξη πρόσθετων υπηρεσιών. Οι περισσότεροι Φινλανδοί φορολογούμενοι λαμβάνουν μία προ-συμπληρωμένη φορολογική πρόταση, η οποία συμπληρώνεται με στοιχεία που προέρχονται από εργοδότες, τράπεζες, συνταξιοδοτικά ταμεία, δασικές επιχειρήσεις, εμπορικούς συλλόγους, ασφαλιστικά ταμεία και εταιρίες, καθώς και από κύριες βάσεις δεδομένων, όπως τα Μητρώα πληθυσμού και ακινήτων. Η πρόταση περιλαμβάνει επίσης το ποσό επιστροφής χρημάτων ή το λογαριασμό των επιπλέον φόρων που οφείλονται.

## 7. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στο Κεφάλαιο αυτό, παρουσιάζεται η κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Συγκριτικά με τις βέλτιστες πρακτικές που παρουσιάστηκαν στο Κεφάλαιο 6, η ελληνική παρουσία στο τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δεν είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντική. Οι μοναδικές πρακτικές που εντοπίστηκαν σε αντιστοιχία με τις βέλτιστες πρακτικές που παρουσιάστηκαν είναι οι παρακάτω:

- Οι ηλεκτρονικές οικονομικές υπηρεσίες που προσφέρει η Γ.Γ.Π.Σ και συγκεκριμένα το σύστημα TAXIS, το οποίο είναι συγκρίσιμο με τις αντίστοιχες διεθνείς εφαρμογές, ακολουθεί τις τελευταίες εξελίξεις στο χώρο και υπερέχει των περισσότερων συστημάτων διεθνώς όσον αφορά το βαθμό διείσδυσης και χρήσης.
- Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) τα οποία διακρίνονται κυρίως ως δίκτυο υπηρεσιών με φυσική υπόσταση, και όχι για την διαδικτυακή του παρουσία.
- Ορισμένες εφαρμογές πιλοτικού ή ερευνητικού χαρακτήρα, στα πλαίσια ιδίως, σχετικών ευρωπαϊκών προγραμμάτων.
- Το δίκτυο «Athena Network» του Δήμου Αθηναίων, με λογική ανάλογη των ΚΕΠ. Το δίκτυο δεν διαθέτει δικό του ιστότοπο.
- Η εφαρμογή ηλεκτρονικής ψηφοφορίας «e-Vote: Vote for the EU YOU Want», η οποία αναπτύχθηκε στα πλαίσια της Ελληνικής Προεδρίας της ΕΕ το 2003 (<http://www.eu2003.gr/en/cat/0/index.asp>), αλλά είναι πλέον ανενεργή.

Η κατάσταση στη χώρα μας στους τομείς που χαρακτηρίζονται ως αιχμής για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε διεθνές και ευρωπαϊκό επίπεδο έχει ως εξής:

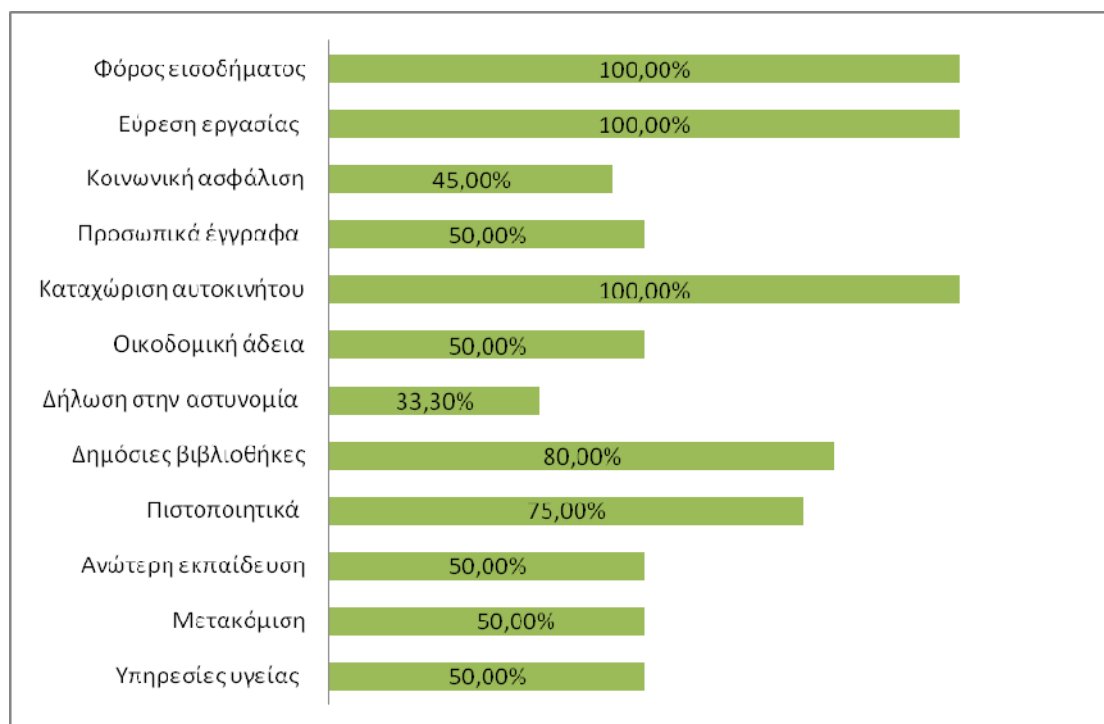
- Οι φορολογικές υπηρεσίες. Παρέχονται μέσω του συστήματος TAXIS και βρίσκονται σε υψηλά επίπεδα.
- Οι υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας. Συγκεντρώνουν υψηλή βαθμολογία στις ετήσιες έρευνες συγκριτικής αξιολόγησης των 20 βασικών δημοσίων υπηρεσιών που διενεργούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται μέσω του ΟΑΕΔ είναι μόνο «αναζήτηση ανέργων» και «αναζήτηση θέσεων εργασίας». Η σύγκριση με αντίστοιχες προηγμένες εφαρμογές χωρών του εξωτερικού (π.χ. Σουηδία) δείχνει πολλά σημεία υστέρησης.

- Οι ηλεκτρονικές προμήθειες. Είχε προδιαγραφεί και δημοπρατηθεί σύστημα ηλεκτρονικών προμηθειών το Φεβρουάριο του 2006.
- Τελωνειακές διασαφήσεις. Βρίσκεται υπό ανάπτυξη το σύστημα (Integrated Customs Information System - ICIS) από τη Γ.Γ.Π.Σ. του Υπουργείου Οικονομικών. Οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι περιορισμένες, ενώ ολοκληρώνεται η μηχανογράφηση και η σύνδεση στο σύστημα του συνόλου των τελωνείων της χώρας.
- Η ηλεκτρονική ενσωμάτωση. Υπάρχουν ελάχιστοι δικτυακοί τόποι που να προβλέπουν την πρόσβαση σε άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Ηλεκτρονική Συμμετοχή/Ηλεκτρονική Δημοκρατία. Εκτός από την εφαρμογή («e-Vote: Vote for the EU YOU Want»), η οποία δεν λειτουργεί πλέον, δεν υφίστανται άλλες εφαρμογές σε κεντρικό επίπεδο στο συγκεκριμένο τομέα.
- Διαχείριση Ταυτότητας. Στην χώρα μας δεν υπάρχουν σημαντικές αλλαγές μέχρι σήμερα στα θέματα διαχείρισης ταυτότητας, εκτός από την ενσωμάτωση στο Εθνικό Δίκαιο της ευρωπαϊκής Νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών υπογραφών. Εξαίρεση αποτελούν οι εφαρμογές που έχουν αναπτυχθεί από το TAXIS και το ΙΚΑ οι οποίες ωστόσο βασίζονται στην ηλεκτρονική ταυτοποίηση μέσω κωδικού αριθμού (περιορισμένο επίπεδο ασφαλείας), και δεν ενσωματώνουν ηλεκτρονικές υπογραφές.

Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζεται το επίπεδο εξυπηρέτησης για τις 20 βασικές υπηρεσίες (όπως καταγράφηκαν στον Πίνακα 1 και παρουσιάστηκαν στο Κεφάλαιο 3) στην Ελλάδα για το έτος 2008, από τις οποίες οι 12 παρέχονται σε πολίτες και οι 8 σε επιχειρήσεις.

<i>Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες</i>	<i>Επίπεδο</i>	<i>Ανώτατο Επίπεδο</i>	<i>Επίπεδο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (%)</i>	<i>Φορείς Δημοσίου που προσφέρουν τις υπηρεσίες</i>
Φόρος εισοδήματος	5	5	100,0%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Εύρεση εργασίας	4	4	100,0%	ΟΑΕΔ
Κοινωνική ασφάλιση	2,25	5	45,0%	ΚΕΠ, ΟΑΕΔ, ΙΚΥ, Νοσοκομεία
Προσωπικά έγγραφα <sup>2</sup>	2	5	50,0%	ΚΕΠ, Ελληνική Αστυνομία (διεύθυνση διαβατηρίων)
Καταχώριση αυτοκινήτου	4	4	100,0%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Οικοδομική άδεια	2	4	50,0%	Υ. Π.Ε.ΧΩ.ΔΕ., e-ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ
Δήλωση στην αστυνομία	1	3	33,3%	Γενική Γραμματεία Δημοσίας Τάξης
Δημόσιες βιβλιοθήκες	4	5	80,0%	Υπουργείο Παιδείας
Πιστοποιητικά	3	4	75,0%	ΚΕΠ
Ανώτερη εκπαίδευση	2	4	50,0%	Υπουργείο Παιδείας
Αλλαγή Διεύθυνσης	2	4	50,0%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Υπηρεσίες υγείας	2	4	50,0%	Υπουργείο Υγείας

**Πίνακας 5- Επίπεδο εξυπηρέτησης υπηρεσιών για πολίτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**



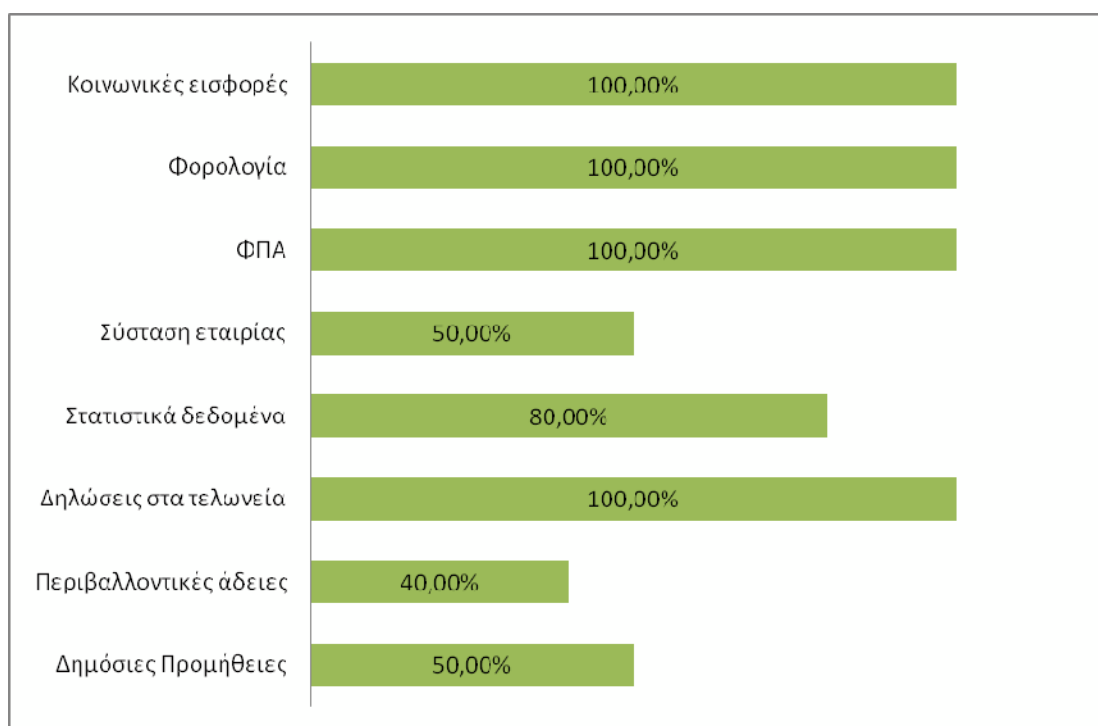
**Εικόνα 1- Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες**

<i>Δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις</i>	<i>Επίπεδο</i>	<i>Ανότατο Επίπεδο</i>	<i>Επίπεδο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (%)</i>	<i>Φορείς Δημοσίου που προσφέρουν τις υπηρεσίες</i>
<b>Κοινωνικές εισφορές</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	100,0%	ΙΚΑ
<b>Φορολογία</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	100,0%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
<b>ΦΠΑ</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	100,0%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
<b>Σύσταση εταιρίας</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	50,0%	Γενική Γραμματεία Εμπορίου



<i>Δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις</i>	<i>Επίπεδο</i>	<i>Ανώτατο Επίπεδο</i>	<i>Επίπεδο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (%)</i>	<i>Φορείς Δημοσίου που προσφέρουν τις υπηρεσίες</i>
Στατιστικά δεδομένα	4	5	80,0%	ΕΣΥΕ
Δηλώσεις στα τελωνεία	4	4	100,0%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Περιβαλλοντικές άδειες	2	5	40,0%	ΥΠΕΧΩΔΕ, ΚΕΠ
Δημόσιες Προμήθειες	2	4	50,0%	Γενική Γραμματεία Εμπορίου

**Πίνακας 6- Επίπεδο εξυπηρέτησης υπηρεσιών για επιχειρήσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.**



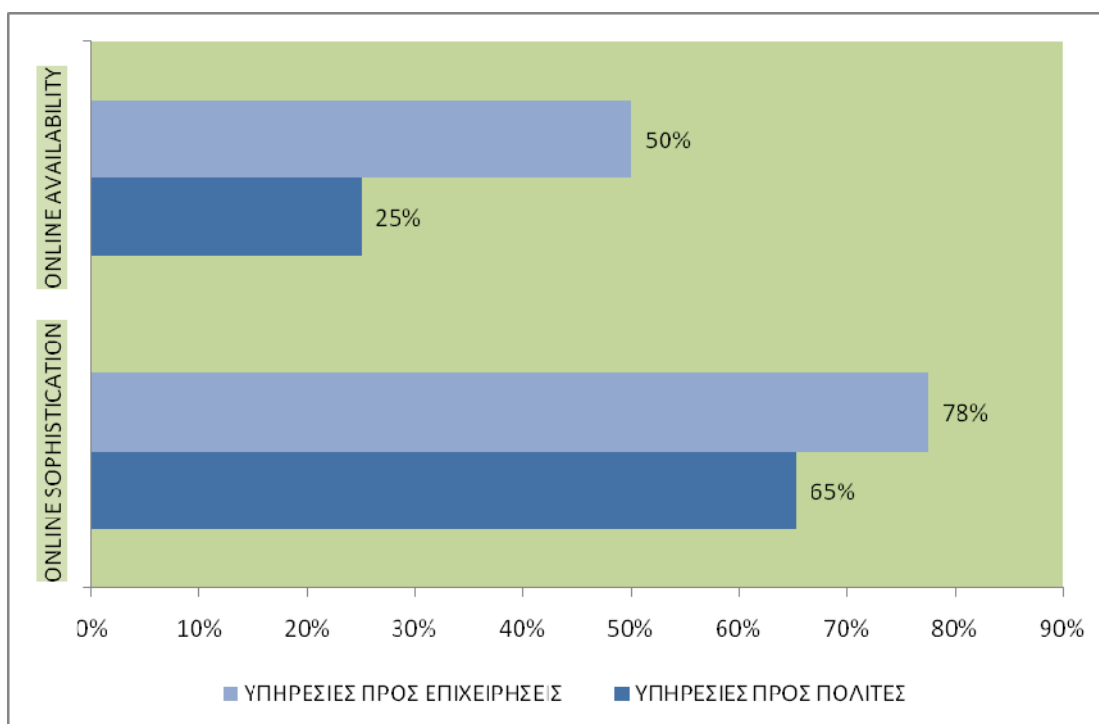
**Εικόνα 2- Δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις**

Οι κύριες διαδικτυακές πύλες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:

1. [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr). Τα ΚΕΠ (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών) παρέχουν τις περισσότερες υπηρεσίες προς τους πολίτες.

2. [www.gsis.gr](http://www.gsis.gr). Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών παρέχει επίσης ένα μεγάλο ποσοστό υπηρεσιών τόσο προς τους πολίτες, όσο και προς τις επιχειρήσεις. Οι υπηρεσίες αυτές είναι σχεδόν όλες πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά (100%).

Στη συνέχεια παρουσιάζονται συγκριτικά οι υπηρεσίες προς τους πολίτες και οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις.



**Εικόνα 3 - Σύγκριση των υπηρεσιών προς τους πολίτες με τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις**

Οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να διαχωριστούν σε ομάδες υπηρεσιών (Clusters) ανάλογα με τα οφέλη που δημιουργούνται από αυτές. Οι ομάδες που δημιουργούνται είναι κοινές και για τις υπηρεσίες προς τους πολίτες και για τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις και παρουσιάζονται στη συνέχεια:

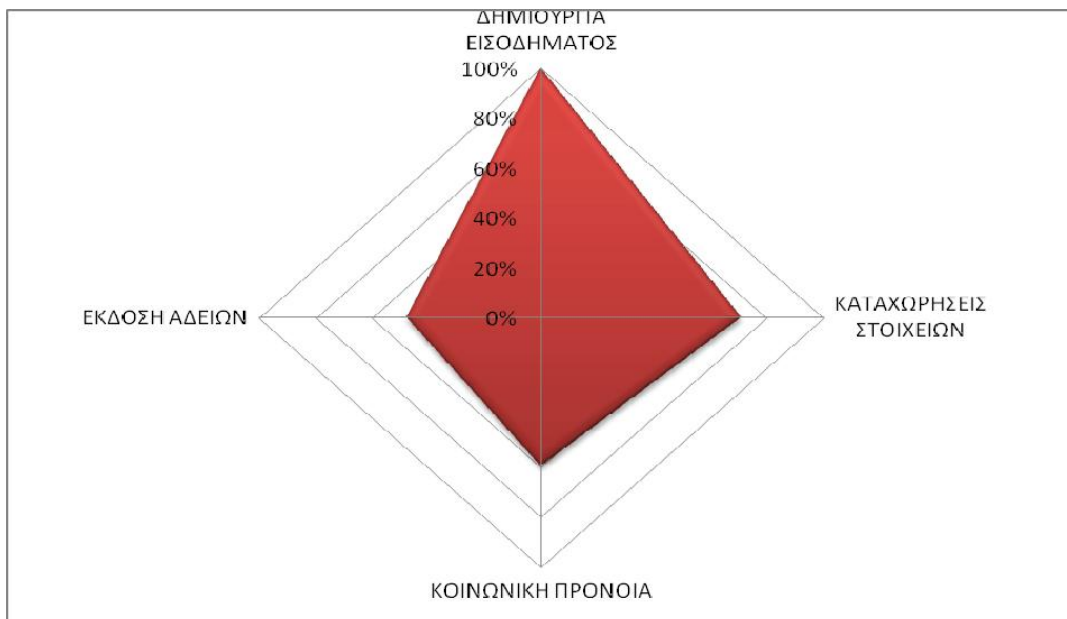
- **Δημιουργία Εισοδήματος:** Φόρος εισοδήματος, Κοινωνικές εισφορές, Φορολογία, ΦΠΑ, Δηλώσεις στα τελωνεία

- **Καταχωρίσεις Στοιχείων:** Καταχώριση αυτοκινήτου, Πιστοποιητικά, Αλλαγή διεύθυνσης, Σύσταση εταιρίας, Στατιστικά δεδομένα
- **Κοινωνική Πρόνοια:** Εύρεση εργασίας, Κοινωνική ασφάλιση, Δήλωση στην αστυνομία, Δημόσιες Βιβλιοθήκες, Υπηρεσίες υγείας, Δημόσιες Προμήθειες
- **Έκδοση Αδειών:** Προσωπικά έγγραφα, Οικοδομική άδεια, Ανώτερη εκπαίδευση, Περιβαλλοντικές άδειες

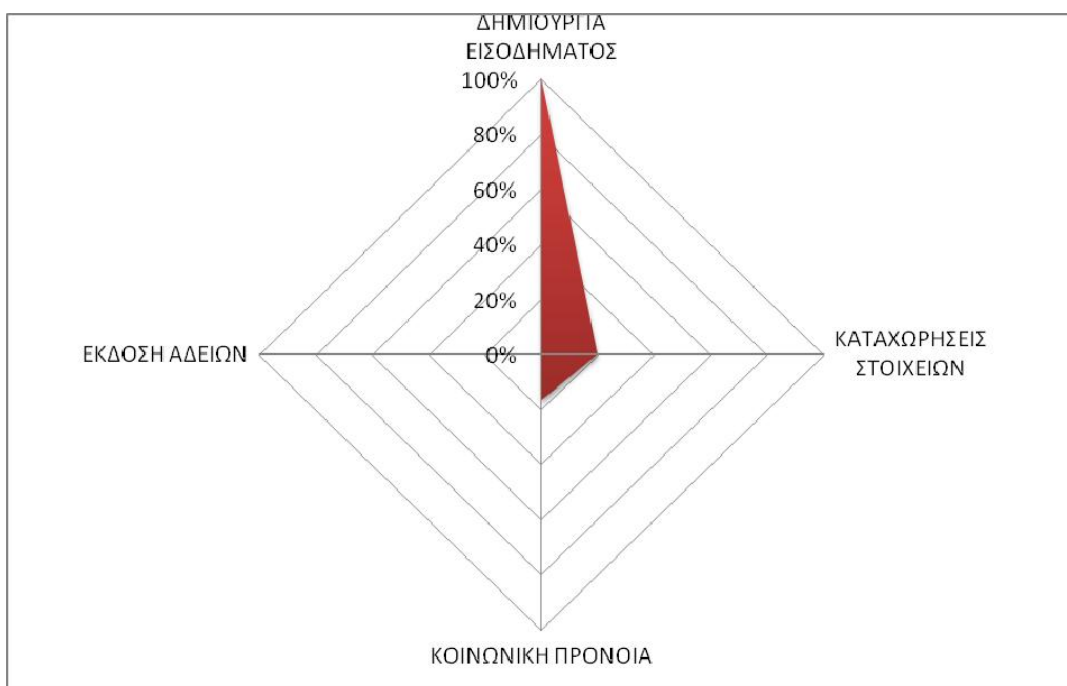
Στον επόμενο πίνακα παρουσιάζεται το online sophistication και η online availability για τις ομάδες των υπηρεσιών που διατίθενται ηλεκτρονικά.

<i>Ομάδες Υπηρεσιών</i>	<i>online sophistication</i>	<i>online availability</i>
Δημιουργία Εισοδήματος	100%	100%
Καταχωρίσεις Στοιχείων	71%	20%
Κοινωνική Πρόνοια	60%	17%
Έκδοση Αδειών	48%	0%

**Πίνακας 7- Online Sophistication και Online Availability ομάδων (clusters) δημόσιων υπηρεσιών**



**Σχήμα 3- Online Sophistication ομάδων δημόσιων υπηρεσιών**



**Σχήμα 4- Online Availability ομάδων δημόσιων υπηρεσιών**

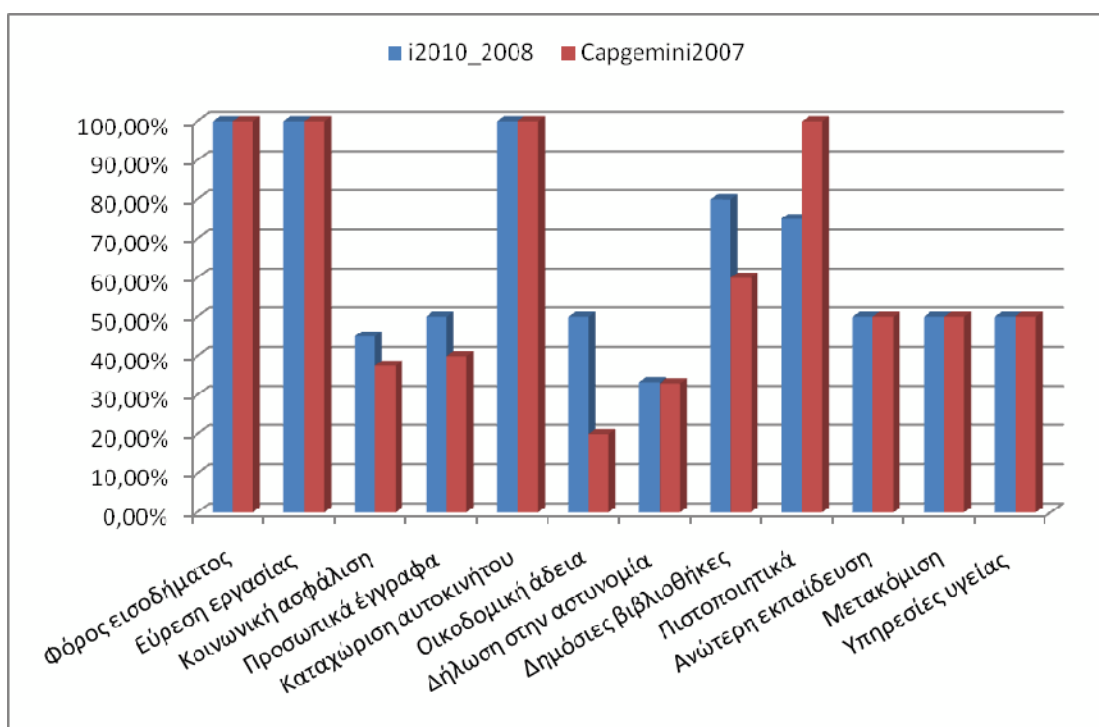
Από τα παραπάνω σχεδιαγράμματα παρατηρούμε πως στην Ελλάδα και για το έτος 2008 μόνο οι υπηρεσίες δημιουργίας εισοδήματος είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά, ενώ ακολουθούν οι καταχωρίσεις στοιχείων (20%), οι υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας (17%), ενώ από τις υπηρεσίες έκδοσης αδειών καμία δεν διατίθεται πλήρως ηλεκτρονικά.

### **Σύγκριση των αποτελεσμάτων της παρούσας μελέτης με τα αποτελέσματα της μελέτης της Cargemini του 2007.**

Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται τα συγκριτικά αποτελέσματα των δύο μελετών.

<i>Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται σε πολίτες</i>	<i>Επίπεδο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (online sophistication) (%)</i>	
	<b>I2010_2008</b>	<b>Cargemini 2007</b>
<b>Φόρος εισοδήματος</b>	100,0%	100,0%
<b>Εύρεση εργασίας</b>	100,0%	100,0%
<b>Κοινωνική ασφάλιση</b>	45,0%	37,5%
<b>Προσωπικά έγγραφα</b>	50,0%	40,0%
<b>Καταχώριση αυτοκινήτου</b>	100,0%	100,0%
<b>Οικοδομική άδεια</b>	50,0%	20,0%
<b>Δήλωση στην αστυνομία</b>	33,3%	33,0%
<b>Δημόσιες βιβλιοθήκες</b>	80,0%	60,0%
<b>Πιστοποιητικά</b>	75,0%	100,0%
<b>Ανώτερη εκπαίδευση</b>	50,0%	50,0%
<b>Αλλαγή Διεύθυνσης</b>	50,0%	50,0%
<b>Υπηρεσίες υγείας</b>	50,0%	50,0%

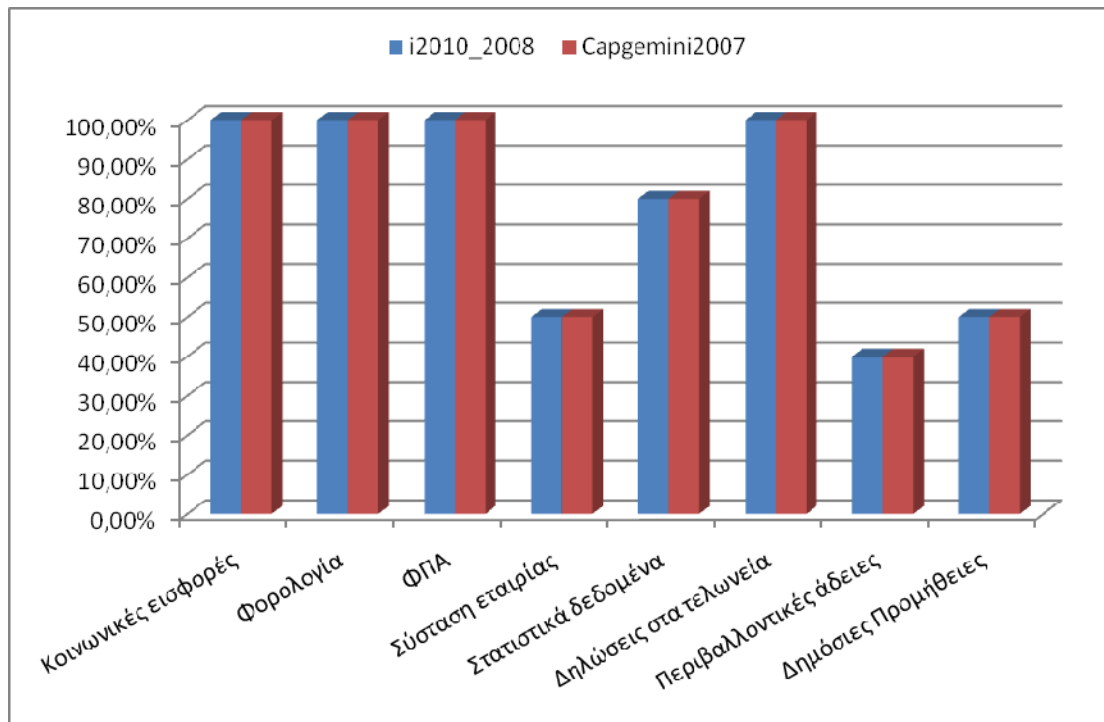
**Πίνακας 8 - Σύγκριση των αποτελεσμάτων της i2010\_2008 και Cargemini 2007**



Εικόνα 4- Σύγκριση των αποτελεσμάτων της i2010\_2008 και Capgemini 2007

Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται σε επιχειρήσεις	Επίπεδο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (online sophistication) (%)	
	i2010_2008	Capgemini 2007
Κοινωνικές εισφορές	100,0%	100,0%
Φορολογία	100,0%	100,0%
ΦΠΑ	100,0%	100,0%
Σύσταση εταιρίας	50,0%	50,0%
Στατιστικά δεδομένα	80,0%	80,0%
Δηλώσεις στα τελωνεία	100,0%	100,0%
Περιβαλλοντικές άδειες	40,0%	40,0%
Δημόσιες Προμήθειες	50,0%	50,0%

Πίνακας 9- Σύγκριση των αποτελεσμάτων της i2010\_2008 και Capgemini 2007



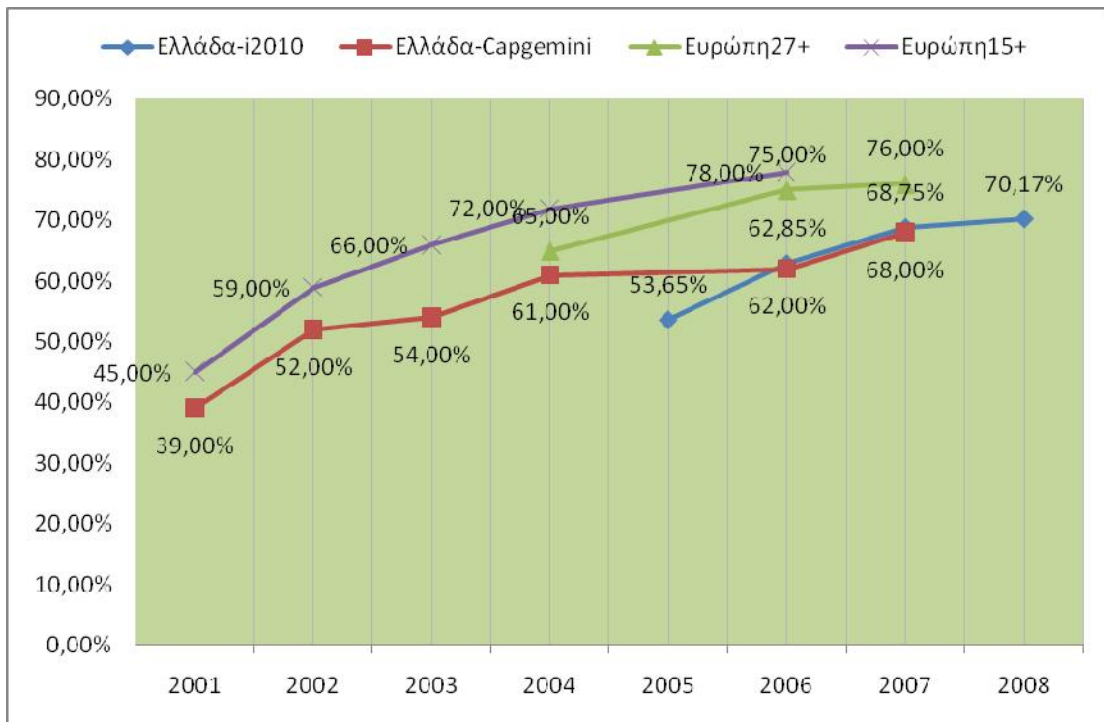
Εικόνα 5- Σύγκριση των αποτελεσμάτων της i2010\_2008 και Cargemini 2007

### **Σύγκριση των αποτελεσμάτων της συγκεκριμένης μελέτης με τα αποτελέσματα προηγούμενων ετών.**

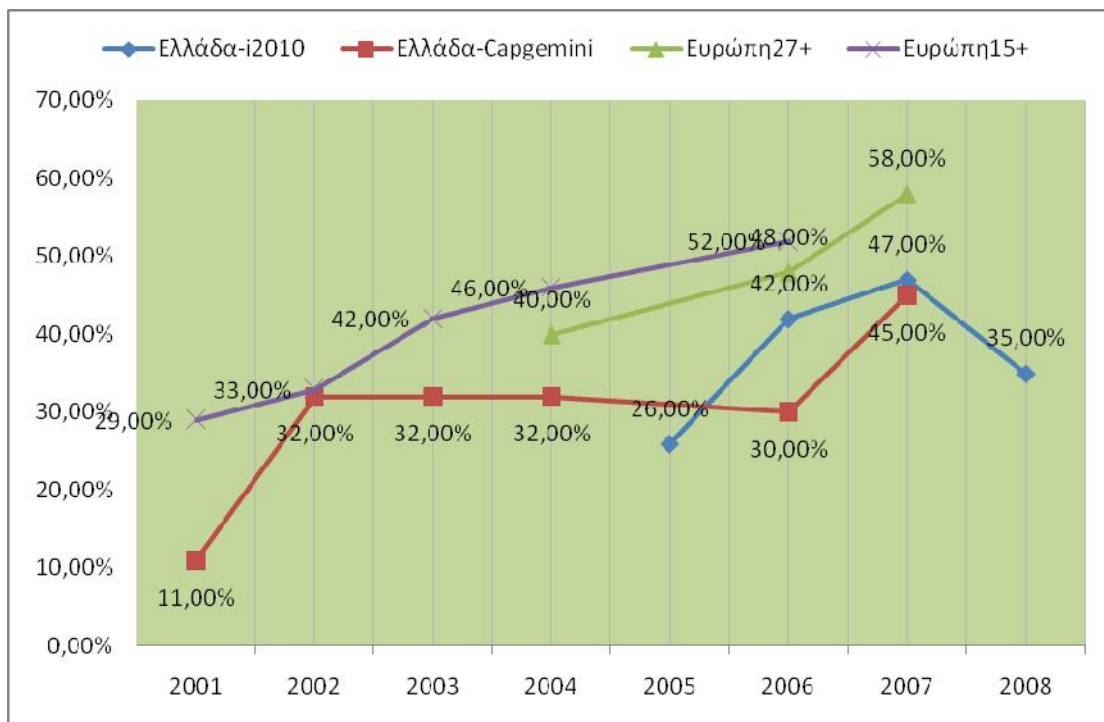
Σε αυτή την ενότητα συγκρίνονται τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης μελέτης με τα αποτελέσματα προηγούμενων ετών τόσο για την Ελλάδα, όσο και για την Ευρώπη των 27+. Τα στοιχεία έχουν ληφθεί από τις αντίστοιχες μελέτες των προηγούμενων ετών (i2010\_2007, i2010\_2006 και eEurope2005), καθώς και από τις αντίστοιχες μελέτες της Cargemini (Cargemini 2007, Cargemini 2006, Cargemini 2005)

Στην επόμενη εικόνα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα για το online sophistication για την Ελλάδα για τα έτη 2001-2008. Επίσης τα αποτελέσματα συγκρίνονται με τα αντίστοιχα για την Ευρώπη των

27+, (ΕΕ27 συν Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία και Τουρκία) και για την Ευρώπη των 15+, (ΕΕ15 συν Ισλανδία, Νορβηγία και Ελβετία).



**Εικόνα 6- online sophistication για την Ελλάδα για τα έτη 2001-2008**



**Εικόνα 7- online availability για την Ελλάδα για τα έτη 2001-2008**



## Καταγραφή των 20 Βασικών Δημόσιων Υπηρεσιών

### Υπηρεσίες προς τους πολίτες

Φόρος εισοδήματος		Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης φόρου		
Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία		Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)		
Web Site		<a href="http://www.gsis.gr">www.gsis.gr</a> , <a href="http://www.taxisnet.gr">www.taxisnet.gr</a>		
Διαθεσιμότητα		5/5		
Περιγραφή υπηρεσίας		<p>Η υπηρεσία TAXISnet, παρέχει υπηρεσίες στους πολίτες-φορολογούμενους όπως της ηλεκτρονικής υποβολής φόρου εισοδήματος, μέσω ηλεκτρονικής υποβολής των στοιχείων τους, ηλεκτρονικής έκδοσης των πιστοποιητικών.</p> <p>Επίσης μέσω της υπηρεσίας m-Taxis παρέχεται η προσωποποιημένη δυνατότητα για ενημέρωση σχετικά με την εκκαθάριση της φορολογίας εισοδήματος των πολιτών</p>		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
i2010	i2010	Cargemini 2007	eEurope2005/ i2010	eEurope 2005
2008	2007		για το έτος 2006	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας	
<b>Επίπεδο 0</b>	Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.
<b>Επίπεδο 1</b>	Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε ο πολίτης να προβεί στη δήλωση φόρου
<b>Επίπεδο 2</b>	Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα δήλωσης φόρου, τα οποία ο πολίτης μπορεί να κατεβάσει (download) και να προβεί στη δήλωση φόρου με μη ηλεκτρονικό τρόπο
<b>Επίπεδο 3</b>	Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να προβεί σε ηλεκτρονική δήλωση φόρου μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα
<b>Επίπεδο 4</b>	Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στον πολίτη για την ολοκληρωμένη δήλωση και αποτίμηση του φόρου από τον πολίτη μέσω της ιστοσελίδας του

<b>Επίπεδο 5</b>	Η δήλωση και αποτίμηση φόρου πραγματοποιείται μέσω της ιστοσελίδας, δεν απαιτείται καμία άλλη γραφειοκρατική ενέργεια. Ο φορέας παρέχει προσωποποιημένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
------------------	--

<b>Εύρεση εργασίας</b>		<b>Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας από αντίστοιχα γραφεία</b>		
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>		ΟΑΕΔ		
<b>Web Site</b>		<a href="http://www.oaed.gr">www.oaed.gr</a>		
<b>Διαθεσιμότητα</b>		4/4		
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>		Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας εισάγοντας τα στοιχεία σε κατάλληλες φόρμες και παροχή προεπιλεγμένων προσφορών εργασίας.		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010</b>	<b>i2010</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>2008</b>	<b>2007</b>		<b>για το έτος 2006</b>	
<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>		Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.		
<b>Επίπεδο 1</b>		Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε ο πολίτης να προβεί σε αναζήτηση εργασίας		
<b>Επίπεδο 2</b>		Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά αίτηση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για αναζήτηση εργασίας, την οποία ο πολίτης μπορεί να κατεβάσει (download) και να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες με μη ηλεκτρονικό τρόπο		
<b>Επίπεδο 3</b>		Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να αναζητήσει σε βάση δεδομένων προσφοράς εργασίας μέσω της ιστοσελίδας του		
<b>Επίπεδο 4</b>		Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στον πολίτη να εισάγει ηλεκτρονικά τα βιογραφικά του στοιχεία μέσω κατάλληλων φορμών και να του προσφέρει προεπιλεγμένες προσφορές εργασίας επεξεργάζοντας το ηλεκτρονικό προφίλ του		

<b>Κοινωνική ασφάλιση</b>	<b>Επιδόματα τέκνων</b>
Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία	ΟΑΕΔ, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
Web Site	<a href="http://www.oaed.gr">www.oaed.gr</a> , <a href="http://www.kep.gov.gr">www.kep.gov.gr</a>

Διαθεσιμότητα	2/5			
Περιγραφή υπηρεσίας	Πληροφορίες για το οικογενειακό επίδομα, δικαιούχοι, απαιτούμενα δικαιολογητικά.			
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010</b>	<b>i2010</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>2008</b>	<b>2007</b>		<b>για το έτος 2006</b>	
<b>40,0%</b>	<b>50%</b>	<b>37,5%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>	Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.			
<b>Επίπεδο 1</b>	Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε ο πολίτης να προβεί στη χορήγηση επιδόματος τέκνων			
<b>Επίπεδο 2</b>	Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα , τα οποία ο πολίτης μπορεί να κατεβάσει (download), ώστε να προβεί με μη ηλεκτρονικό τρόπο σε αίτηση για χορήγηση επιδόματος τέκνων			
<b>Επίπεδο 3</b>	Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να προβεί σε ηλεκτρονική αίτηση για χορήγηση επιδόματος τέκνων μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα			
<b>Επίπεδο 4</b>	Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στον πολίτη για την ολοκληρωμένη χορήγηση επιδόματος τέκνων μέσω της ιστοσελίδας του			
<b>Επίπεδο 5</b>	Η προσωποποιημένη διαδικασία χορήγησης του επιδόματος πραγματοποιείται μέσω της ιστοσελίδας χωρίς καμία άλλη γραφειοκρατική ενέργεια			

<b>Κοινωνική ασφάλιση</b>	<b>Επιδόματα σπουδών</b>			
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>	Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών			
<b>Web Site</b>	<a href="http://www.iky.gr">www.iky.gr</a>			
<b>Διαθεσιμότητα</b>	3/5			
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>	Πληροφορίες και δυνατότητα download αιτήσεων για κρατικές υποτροφίες σε προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές.  Επίσης ηλεκτρονικές αιτήσεις για χορήγηση βεβαιώσεων υποτροφίας, συμμετοχής σε Ευρωπαϊκά Προγράμματα			
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010</b>	<b>i2010</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>2008</b>	<b>2007</b>		<b>για το έτος 2006</b>	
<b>60%</b>	<b>50%</b>	<b>37,5%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>

<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>	
<b>Επίπεδο 0</b>	Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.
<b>Επίπεδο 1</b>	Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε ο πολίτης να προβεί στη χορήγηση επιδόματος σπουδών
<b>Επίπεδο 2</b>	Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα , τα οποία ο πολίτης μπορεί να κατεβάσει (download), ώστε να προβεί με μη ηλεκτρονικό τρόπο σε αίτηση για χορήγηση επιδόματος σπουδών
<b>Επίπεδο 3</b>	Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να προβεί σε ηλεκτρονική αίτηση για χορήγηση επιδόματος σπουδών μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα
<b>Επίπεδο 4</b>	Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στον πολίτη για την ολοκληρωμένη χορήγηση επιδόματος σπουδών μέσω της ιστοσελίδας του
<b>Επίπεδο 5</b>	Η προσωποποιημένη διαδικασία χορήγησης του επιδόματος πραγματοποιείται μέσω της ιστοσελίδας χωρίς καμία άλλη γραφειοκρατική ενέργεια

<b>Κοινωνική ασφάλιση</b>		<b>Ιατρικά κόστη</b>		
		<b>(εξόφληση ή απευθείας διακανονισμός)</b>		
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>		Νοσοκομεία εποπτευόμενα από το Υπουργείο Υγείας		
<b>Web Site</b>		Ιστοσελίδες νοσοκομείων της Ελλάδας		
<b>Διαθεσιμότητα</b>		1/5		
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>		Πληροφορίες για τα κόστη των νοσοκομείων από τα ίδια τα νοσοκομεία, όχι όμως στο σύνολο τους.		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010</b>	<b>i2010</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>2008</b>	<b>2007</b>		<b>για το έτος 2006</b>	
<b>20%</b>	<b>25%</b>	<b>37,5%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>	Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.			
<b>Επίπεδο 1</b>	Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε ο πολίτης να προβεί στην εξόφληση των ιατρικών κόστων			
<b>Επίπεδο 2</b>	Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα , τα οποία ο πολίτης μπορεί να κατεβάσει (download), ώστε να προβεί με μη ηλεκτρονικό τρόπο στην εξόφληση των ιατρικών κόστων			

<b>Επίπεδο 3</b>	Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να προβεί σε ηλεκτρονική αίτηση για εξόφληση των ιατρικών κόστων μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα
<b>Επίπεδο 4</b>	Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στον πολίτη για την ολοκληρωμένη εξόφληση των ιατρικών κόστων μέσω της ιστοσελίδας του
<b>Επίπεδο 5</b>	Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στον πολίτη για την ολοκληρωμένη εξόφληση των ιατρικών κόστων μέσω της ιστοσελίδας του, με την προσωποποιημένη ενημέρωση του φορέα προς τον πολίτη

<b>Προσωπικά έγγραφα</b>		<b>Έγγραφα όπως διαβατήριο, άδεια οδήγησης</b>		
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, ειδικά για τα διαβατήρια: Ελληνική Αστυνομία (διεύθυνση διαβατηρίων)			
<b>Web Site</b>	<a href="http://www.kep.gov.gr">www.kep.gov.gr</a> , <a href="http://www.passport.gov.gr">www.passport.gov.gr</a>			
<b>Διαθεσιμότητα</b>	2/5*			
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>	Πληροφορίες και δυνατότητα download αιτήσεων για πιστοποιητικά.			
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010 2008</b>	<b>i2010 2007</b>	<b>Capgemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010 για το έτος 2006</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>50%</b>	<b>66,6%</b>	<b>40%</b>	<b>66,6%</b>	<b>66,6%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>	Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.			
<b>Επίπεδο 1</b>	Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε ο πολίτης να προβεί στην αίτηση για την έκδοση των προσωπικών εγγράφων			
<b>Επίπεδο 2</b>	Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα , τα οποία ο πολίτης μπορεί να κατεβάσει (download), ώστε να προβεί με μη ηλεκτρονικό τρόπο σε αίτηση για την έκδοση των προσωπικών εγγράφων			
<b>Επίπεδο 3</b>	Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να προβεί σε ηλεκτρονική αίτηση για την έκδοση των προσωπικών εγγράφων μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα			
<b>Επίπεδο 4</b>	N/A			
<b>Επίπεδο 5</b>	Ο φορέας ενημερώνει τους πολίτες αυτόματα για την ημερομηνία λήξης του εγγράφου, την ανανέωση αυτού (μέσω email, sms, κτλ)			

<b>Καταχώριση αυτοκινήτου</b>		<b>Π.χ. καινούργιο, μεταχειρισμένο, εισαγόμενο</b>		
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>		Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)		
<b>Web Site</b>		<a href="http://www.gsis.gr">www.gsis.gr</a> , <a href="http://www.taxisnet.gr">www.taxisnet.gr</a>		
<b>Διαθεσιμότητα</b>		4/4		
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>		Αλλαγές στα υπάρχοντα στοιχεία του αυτοκινήτου γίνονται μέσω online καταχώρισης από το taxisnet.		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010</b>	<b>i2010</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>2008</b>	<b>2007</b>		<b>για το έτος 2006</b>	
<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>		Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.		
<b>Επίπεδο 1</b>		Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε ο πολίτης να προβεί στη καταχώριση αυτοκινήτου		
<b>Επίπεδο 2</b>		Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα δήλωσης φόρου, τα οποία ο πολίτης μπορεί να κατεβάσει (download) και να προβεί στη καταχώριση αυτοκινήτου με μη ηλεκτρονικό τρόπο		
<b>Επίπεδο 3</b>		Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να προβεί σε ηλεκτρονική καταχώριση αυτοκινήτου μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα		
<b>Επίπεδο 4</b>		Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στον πολίτη για την ολοκληρωμένη καταχώριση αυτοκινήτου από τον πολίτη μέσω της ιστοσελίδας του. Καμία άλλη επίσημη γραφειοκρατική διαδικασία δεν είναι απαραίτητη για τον πολίτη		

<b>Οικοδομική άδεια</b>		<b>Αίτηση για άδεια οικοδόμησης</b>		
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>		ΥΠΕΧΩΔΕ		
<b>Web Site</b>		<a href="http://www.poleodomia.gov.gr">www.poleodomia.gov.gr</a>		
<b>Διαθεσιμότητα</b>		2/4		
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>		<p>Πλέον η εξυπηρέτηση των πολιτών πραγματοποιείται από την ιστοσελίδα της e- ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ.</p> <p>Παρέχονται:</p> <p>Πληροφορίες για να ξεκινήσει η διαδικασία απόκτησης άδειας οικοδόμησης.</p> <p>Έντυπα-αιτήσεις για τις οικοδομικές άδειες.</p>		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010</b>	<b>i2010</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>2008</b>	<b>2007</b>		<b>για το έτος 2006</b>	
<b>50%</b>	<b>25,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>25,0%</b>	<b>25,0%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>		Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.		
<b>Επίπεδο 1</b>		Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε ο πολίτης να προβεί στην αίτηση για άδεια οικοδόμησης		
<b>Επίπεδο 2</b>		Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα, τα οποία ο πολίτης μπορεί να κατεβάσει (download) και να προβεί στην αίτηση για άδεια οικοδόμησης με μη ηλεκτρονικό τρόπο		
<b>Επίπεδο 3</b>		Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να προβεί σε αίτηση για άδεια οικοδόμησης μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα		
<b>Επίπεδο 4</b>		Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στον πολίτη για την ολοκληρωμένη αίτηση για άδεια οικοδόμησης και την απόκτηση της άδειας από τον πολίτη μέσω της ιστοσελίδας του. Καμία άλλη επίσημη γραφειοκρατική διαδικασία δεν είναι απαραίτητη για τον πολίτη		

<i>Δήλωση στην αστυνομία</i>		<i>Δήλωση στην αστυνομία όπως π.χ. σε περίπτωση κλοπής</i>		
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>		Γενική Γραμματεία Δημοσίας Τάξης		
<b>Web Site</b>		<a href="http://www.mopo.gr">www.mopo.gr</a>		
<b>Διαθεσιμότητα</b>		1/3		
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>		Πληροφορίες για τις διαδικασίες.		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010</b>	<b>i2010</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>2008</b>	<b>2007</b>		<b>για το έτος 2006</b>	
<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>		Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.		
<b>Επίπεδο 1</b>		Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε ο πολίτης να προβεί στη δήλωση συμβάντων στην αστυνομία		
<b>Επίπεδο 2</b>		Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα, τα οποία ο πολίτης μπορεί να κατεβάσει (download) και να προβεί στη δήλωση συμβάντων στην αστυνομία με μη ηλεκτρονικό τρόπο		
<b>Επίπεδο 3</b>		Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να προβεί σε δήλωση συμβάντων στην αστυνομία μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα		

<i>Δημόσιες βιβλιοθήκες</i>	<i>Διάθεση καταλόγων βιβλιοθήκης, εργαλεία αναζήτησης</i>
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>	Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων Εθνική Βιβλιοθήκη Ελλάδος
<b>Web Site</b>	<a href="http://www.vpepth.gr">www.vpepth.gr</a> , <a href="http://www.nlg.gr">www.nlg.gr</a>
<b>Διαθεσιμότητα</b>	4/5



<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>		Στην εκπαιδευτική πύλη του υπουργείου παρουσιάζονται όλες οι βιβλιοθήκες και οι ιστοσελίδες τους, από τις οποίες παρέχεται ηλεκτρονική αναζήτηση του ηλεκτρονικού καταλόγου βιβλίων και άλλων μέσων καθώς και δυνατότητα ηλεκτρονικής κράτησης αντιγράφων των βιβλίων. Π.χ. <a href="http://www.ekt.gr">www.ekt.gr</a> , <a href="http://www.infolibraries.gr">www.infolibraries.gr</a> , <a href="http://www.heal-link.gr">www.heal-link.gr</a>		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010</b>	<b>i2010</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>2008</b>	<b>2007</b>		<b>για το έτος 2006</b>	
<b>80%</b>	<b>100,0%</b>	<b>60,0%</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>		Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.		
<b>Επίπεδο 1</b>		Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε ο πολίτης να προβεί στην αίτηση για την διάθεση του καταλόγου βιβλίων των βιβλιοθηκών		
<b>Επίπεδο 2</b>		Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα , τα οποία ο πολίτης μπορεί να κατεβάσει (download), ώστε να προβεί με μη ηλεκτρονικό τρόπο σε αίτηση για την για την διάθεση του καταλόγου βιβλίων των βιβλιοθηκών		
<b>Επίπεδο 3</b>		Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να προβεί σε ηλεκτρονική αναζήτηση του ηλεκτρονικού καταλόγου βιβλίων και άλλων μέσων των βιβλιοθηκών		
<b>Επίπεδο 4</b>		Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να προβεί σε ηλεκτρονική αναζήτηση του ηλεκτρονικού καταλόγου βιβλίων και άλλων μέσων των βιβλιοθηκών και να προβεί σε ηλεκτρονική κράτηση ή να παραλάβει ηλεκτρονικό αντίγραφο του βιβλίου ή του μέσου μέσω του διαδικτύου		
<b>Επίπεδο 5</b>		Ο φορέας παρέχει υπηρεσίες ενημέρωσης για νέες αφίσες βιβλίων, τίτλων σε διάφορα γνωστικά αντικείμενα		

<b>Πιστοποιητικά</b>	<b>Αίτηση και διάθεση πιστοποιητικών όπως γέννησης, γάμου</b>
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
<b>Web Site</b>	<a href="http://www.kep.gov.gr">www.kep.gov.gr</a>
<b>Διαθεσιμότητα</b>	3/4
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>	Πληροφορίες, δυνατότητα download αιτήσεων και online αιτήσεων για την έκδοση πιστοποιητικών γέννησης και γάμου. Οι online αιτήσεις δεν περιλαμβάνουν το σύνολο των πιστοποιητικών.
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>	

i2010 2008	i2010 2007	Cargemini 2007	eEurope2005/ i2010 για το έτος 2006	eEurope 2005
75%	75,0%	100,0%	100,0%	66,6%
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>		Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.		
<b>Επίπεδο 1</b>		Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε ο πολίτης να προβεί στην αίτηση για την έκδοση πιστοποιητικού		
<b>Επίπεδο 2</b>		Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα, τα οποία ο πολίτης μπορεί να κατεβάσει (download) και να προβεί στην αίτηση για την έκδοση πιστοποιητικού με μη ηλεκτρονικό τρόπο		
<b>Επίπεδο 3</b>		Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να προβεί σε αίτηση για την έκδοση πιστοποιητικού μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα		
<b>Επίπεδο 4</b>		Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στον πολίτη για την ολοκληρωμένη αίτηση και έκδοση πιστοποιητικού το οποίο χορηγείται με ηλεκτρονικό τρόπο στον πολίτη. Καμία άλλη επίσημη γραφειοκρατική διαδικασία δεν είναι απαραίτητη για τον πολίτη		

<b>Ανώτερη εκπαίδευση</b>		<b>Εγγραφή μέλους στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση</b>		
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>		Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων		
<b>Web Site</b>		<a href="http://www.ypepth.gr">www.ypepth.gr</a>		
<b>Διαθεσιμότητα</b>		2/4		
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>		Πληροφορίες και δυνατότητα download αιτήσεων για την εγγραφή σε ανώτατα και ανώτερα ιδρύματα.		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
i2010 2008	i2010 2007	Cargemini 2007	eEurope2005/ i2010 για το έτος 2006	eEurope 2005
50%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				

<b>Επίπεδο 0</b>	Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.
<b>Επίπεδο 1</b>	Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε ο πολίτης να προβεί σε εγγραφή στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση
<b>Επίπεδο 2</b>	Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα, τα οποία ο πολίτης μπορεί να κατεβάσει (download) και να προβεί σε εγγραφή στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση με μη ηλεκτρονικό τρόπο
<b>Επίπεδο 3</b>	Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να προβεί σε αίτηση για την εγγραφή στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα
<b>Επίπεδο 4</b>	Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στον πολίτη για την ολοκληρωμένη εγγραφή στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση. Καμία άλλη επίσημη γραφειοκρατική διαδικασία δεν είναι απαραίτητη για τον πολίτη

<b>Αλλαγή Διεύθυνσης</b>		<b>Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας</b>		
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>		Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)		
<b>Web Site</b>		<a href="http://www.gsis.gr">www.gsis.gr</a> , <a href="http://www.taxisnet.gr">www.taxisnet.gr</a>		
<b>Διαθεσιμότητα</b>		2/4		
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>		Δυνατότητα download αίτησης αλλαγής διεύθυνσης		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010 2008</b>	<b>i2010 2007</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ για το έτος 2006</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>50,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>		Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.		
<b>Επίπεδο 1</b>		Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε ο πολίτης να προβεί σε δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας		
<b>Επίπεδο 2</b>		Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα, τα οποία ο πολίτης μπορεί να κατεβάσει (download) και να προβεί σε δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας με μη ηλεκτρονικό τρόπο		

<b>Επίπεδο 3</b>	Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να προβεί σε δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα
<b>Επίπεδο 4</b>	Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα της πλήρους ολοκλήρωσης της υπηρεσίας μέσω της ιστοσελίδας

<b>Υπηρεσίες υγείας</b>	<b>Π.χ. συμβουλές όσων αφορά τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία, ραντεβού σε νοσοκομεία</b>			
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>	Υπουργείο Υγείας			
<b>Web Site</b>	<a href="http://www.mohaw.gr">www.mohaw.gr</a>			
<b>Διαθεσιμότητα</b>	2/4			
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>	Πληροφορίες για τα εφημερεύοντα νοσοκομεία, φαρμακεία, δυνατότητα download πρότυπων εντύπων νοσηλείων και χορήγησης φαρμάκων και τηλεφωνικό ραντεβού με τα νοσοκομεία			
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010 2008</b>	<b>i2010 2007</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010 για το έτος 2006</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>50%</b>	<b>25,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>25,0%</b>	<b>25,0%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>	Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.			
<b>Επίπεδο 1</b>	Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά για τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών νοσοκομείων και τις διαδικασίες κλείσιμου ραντεβού σε νοσοκομείο			
<b>Επίπεδο 2</b>	Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα, τα οποία ο πολίτης μπορεί να κατεβάσει (download) και να προβεί σε κλείσιμο ραντεβού σε νοσοκομείο με μη ηλεκτρονικό τρόπο			
<b>Επίπεδο 3</b>	Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να προβεί σε αίτημα κλεισίματος ραντεβού σε νοσοκομείο μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα			
<b>Επίπεδο 4</b>	Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στον πολίτη για την ολοκληρωμένη διαδικασία κλεισίματος ραντεβού σε νοσοκομείο. Καμία άλλη επίσημη γραφειοκρατική διαδικασία δεν είναι απαραίτητη για τον πολίτη. Επίσης ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικό δίκτυο το οποίο συνδέει τον πολίτη online με το νοσοκομείο			

## Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις

<b>Κοινωνικές εισφορές</b>		<b>Κοινωνικές εισφορές των επιχειρήσεων για τους εργαζομένους</b>		
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>		Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ)		
<b>Web Site</b>		<a href="http://www.ika.gr">www.ika.gr</a>		
<b>Διαθεσιμότητα</b>		4/4		
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>		Το Web site του ΙΚΑ δίνει την δυνατότητα να διεκπεραιωθούν ηλεκτρονικά οι κοινωνικές εισφορές των επιχειρήσεων προς τους εργαζομένους τους.		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010</b>	<b>i2010</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>2008</b>	<b>2007</b>		<b>για το έτος 2006</b>	
<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>		Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.		
<b>Επίπεδο 1</b>		Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε η επιχείρηση να ξεκινήσει την διαδικασία πληρωμής των κοινωνικών εισφορών προς τους εργαζομένους της		
<b>Επίπεδο 2</b>		Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα , τα οποία η επιχείρηση μπορεί να κατεβάσει (download), ώστε να προβεί με μη ηλεκτρονικό τρόπο στην διαδικασία πληρωμής των κοινωνικών εισφορών προς τους εργαζομένους της		
<b>Επίπεδο 3</b>		Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να προβεί σε ηλεκτρονική αίτηση για έναρξη της διαδικασίας πληρωμής των κοινωνικών εισφορών προς τους εργαζομένους της, μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα		
<b>Επίπεδο 4</b>		Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στην επιχείρηση για την ολοκληρωμένη διαδικασία πληρωμής των κοινωνικών εισφορών προς τους εργαζομένους της μέσω της ιστοσελίδας του. Καμία άλλη επίσημη γραφειοκρατική διαδικασία δεν είναι απαραίτητη για την επιχείρηση		

<b>Φορολογία</b>		<b>Δήλωση και γνωστοποίηση της εταιρικής φορολογίας</b>		
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>		Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)		
<b>Web Site</b>		<a href="http://www.gsis.gr">www.gsis.gr</a> , <a href="http://www.taxisnet.gr">www.taxisnet.gr</a>		
<b>Διαθεσιμότητα</b>		4/4		
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>		Η υπηρεσία TAXISnet, παρέχει υπηρεσίες στις επιχειρήσεις όπως της ηλεκτρονικής υποβολής φόρου εισοδήματος, μέσω ηλεκτρονικής υποβολής των στοιχείων τους.		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010</b>	<b>i2010</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>2008</b>	<b>2007</b>		<b>για το έτος 2006</b>	
<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>		Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.		
<b>Επίπεδο 1</b>		Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε η επιχείρηση να προβεί στη δήλωση φόρου		
<b>Επίπεδο 2</b>		Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα δήλωσης φόρου, τα οποία η επιχείρηση μπορεί να κατεβάσει (download) και να προβεί στη δήλωση φόρου με μη ηλεκτρονικό τρόπο		
<b>Επίπεδο 3</b>		Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να προβεί σε ηλεκτρονική δήλωση φόρου μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα		
<b>Επίπεδο 4</b>		Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στην επιχείρηση για την ολοκληρωμένη δήλωση και αποτίμηση του φόρου μέσω της ιστοσελίδας του. Καμία άλλη επίσημη γραφειοκρατική διαδικασία δεν είναι απαραίτητη για την επιχείρηση		

<b>ΦΠΑ</b>		<b>Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης ΦΠΑ</b>		
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>		Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)		
<b>Web Site</b>		<a href="http://www.gsis.gr">www.gsis.gr</a> , <a href="http://www.taxisnet.gr">www.taxisnet.gr</a>		
<b>Διαθεσιμότητα</b>		4/4		
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>		Η υπηρεσία TAXISnet, παρέχει την δυνατότητα στις επιχειρήσεις της περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ και της αποπληρωμής του μέσω τραπεζικών ηλεκτρονικών συναλλαγών.		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010</b>	<b>i2010</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>2008</b>	<b>2007</b>		<b>για το έτος 2006</b>	
<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>		Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.		
<b>Επίπεδο 1</b>		Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε η επιχείρηση να προβεί στη δήλωση ΦΠΑ		
<b>Επίπεδο 2</b>		Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα δήλωσης φόρου, τα οποία η επιχείρηση μπορεί να κατεβάσει (download) και να προβεί στη δήλωση ΦΠΑ με μη ηλεκτρονικό τρόπο		
<b>Επίπεδο 3</b>		Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να προβεί σε ηλεκτρονική δήλωση ΦΠΑ μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα		
<b>Επίπεδο 4</b>		Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στην επιχείρηση για την ολοκληρωμένη δήλωση και αποτίμηση του ΦΠΑ μέσω της ιστοσελίδας του. Καμία άλλη επίσημη γραφειοκρατική διαδικασία δεν είναι απαραίτητη για την επιχείρηση		

<b>Σύσταση εταιρίας</b>		<b>Καταχώρηση νέας εταιρείας</b>		
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>		Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)		
<b>Web Site</b>		<a href="http://www.gge.gr">www.gge.gr</a>		
<b>Διαθεσιμότητα</b>		2/4		
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>		Πληροφορίες και δυνατότητα download αιτήσεων που ξεκινούν την διαδικασία σύστασης νέας εταιρίας. Οι υπηρεσίες καταχώρησης νέας εταιρίας πραγματοποιούνται στις κατά τόπου νομαρχίες.		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010</b>	<b>i2010</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>2008</b>	<b>2007</b>		<b>για το έτος 2006</b>	
<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>		Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.		
<b>Επίπεδο 1</b>		Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε η επιχείρηση να προβεί σε σύσταση και καταχώρηση νέας επιχείρησης		
<b>Επίπεδο 2</b>		Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα για τη σύσταση και καταχώρηση νέας επιχείρησης, τα οποία η επιχείρηση μπορεί να κατεβάσει (download) και να προβεί στη σύσταση και καταχώρηση νέας επιχείρησης με μη ηλεκτρονικό τρόπο		
<b>Επίπεδο 3</b>		Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να προβεί στη σύσταση και καταχώρηση νέας επιχείρησης, μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα		
<b>Επίπεδο 4</b>		Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στην επιχείρηση για την ολοκληρωμένη σύσταση και καταχώρηση νέας επιχείρησης μέσω της ιστοσελίδας του. Καμία άλλη επίσημη γραφειοκρατική διαδικασία δεν είναι απαραίτητη για την επιχείρηση		



<b>Στατιστικά δεδομένα</b>		<b>Υποβολή πληροφοριών των επιχειρήσεων σε στατιστικά</b>		
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>		ΕΣΥΕ		
<b>Web Site</b>		<a href="http://www.statistics.gr">http://www.statistics.gr</a>		
<b>Διαθεσιμότητα</b>		4/5		
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>		<p>Μέσω του συστήματος intrastat γίνεται δήλωση στην ΕΣΥΕ για τη διακίνηση αγαθών από τις επιχειρήσεις μεταξύ των κρατών – μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.</p> <p>Επίσης μέσω του συστήματος ΖΕΥΣ γίνεται ηλεκτρονική υποβολή μηνιαίων δελτίων κίνησης τουριστικών καταλυμάτων</p> <p>Τέλος πραγματοποιείται έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφορικής και ηλεκτρονικού εμπορίου στις επιχειρήσεις για το έτος 2008, στο οποίο συμμετέχουν επιχειρήσεις εισάγοντας το ΑΦΜ τους και ένα ειδικό τετρανήφιο αριθμό.</p>		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010</b>	<b>i2010</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>2008</b>	<b>2007</b>		<b>για το έτος 2006</b>	
<b>80,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>80,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,0%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>		Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.		
<b>Επίπεδο 1</b>		Ο Εθνικός Στατιστικός Φορέας παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά για τη συλλογή στατιστικών στοιχείων στις επιχειρήσεις		
<b>Επίπεδο 2</b>		Ο Εθνικός Στατιστικός Φορέας παρέχει τη δυνατότητα download τουλάχιστον ενός ερωτηματολογίου για τη συλλογή στατιστικών στοιχείων στις επιχειρήσεις		
<b>Επίπεδο 3</b>		Ο Εθνικός Στατιστικός Φορέας παρέχει τη δυνατότητα συμπλήρωσης μέσω ηλεκτρονικής φόρμας τουλάχιστον ενός ερωτηματολογίου για τη συλλογή στατιστικών στοιχείων στις επιχειρήσεις		
<b>Επίπεδο 4</b>		Ο Εθνικός Στατιστικός Φορέας παρέχει τη δυνατότητα ολοκληρωμένης υποβολής στατιστικών στοιχείων από τις επιχειρήσεις		
<b>Επίπεδο 5</b>		Ο Ο Εθνικός Στατιστικός Φορέας ανακτά αυτόματα τα φορολογικά και ασφαλιστικά δεδομένα των επιχειρήσεων / εργαζομένων		

<b>Δηλώσεις στα τελωνεία</b>		<b>Δήλωση εξαγόμενων προϊόντων στα τελωνεία</b>		
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>		Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)		
<b>Web Site</b>		<a href="http://www.gsis.gr">www.gsis.gr</a> , <a href="http://www.taxisnet.gr">www.taxisnet.gr</a>		
<b>Διαθεσιμότητα</b>		4/4		
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>		Το taxisnet δίνει την δυνατότητα να δηλώσουν ηλεκτρονικά τα εξαγόμενα προϊόντα τους στα τελωνεία της χώρας οι επιχειρήσεις.		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010</b>	<b>i2010</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>2008</b>	<b>2007</b>		<b>για το έτος 2006</b>	
<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>		Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.		
<b>Επίπεδο 1</b>		Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε η επιχείρηση να προβεί στη δήλωση εξαγόμενων προϊόντων στα τελωνεία		
<b>Επίπεδο 2</b>		Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα δήλωσης φόρου, τα οποία η επιχείρηση μπορεί να κατεβάσει (download) και να προβεί στη δήλωση εξαγόμενων προϊόντων στα τελωνεία με μη ηλεκτρονικό τρόπο		
<b>Επίπεδο 3</b>		Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να προβεί σε ηλεκτρονική δήλωση εξαγόμενων προϊόντων στα τελωνεία μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα		
<b>Επίπεδο 4</b>		Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στην επιχείρηση για την ολοκληρωμένη δήλωση εξαγόμενων προϊόντων στα τελωνεία μέσω της ιστοσελίδας του. Καμία άλλη επίσημη γραφειοκρατική διαδικασία δεν είναι απαραίτητη για την επιχείρηση		

<b>Περιβαλλοντικές άδειες</b>		<b>Άδειες σχετικές με το περιβάλλον (συμπεριλαμβανομένου και των αναφορών)</b>		
<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>		ΥΠΕΧΩΔΕ, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών		
<b>Web Site</b>		<a href="http://www.minenv.gr">www.minenv.gr</a> , <a href="http://www.kep.gov.gr">www.kep.gov.gr</a>		
<b>Διαθεσιμότητα</b>		2/5		
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>		Πληροφορίες και δυνατότητα download για την έκδοση αδειών για το περιβάλλον.		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010</b>	<b>i2010</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>2008</b>	<b>2007</b>		<b>για το έτος 2006</b>	
<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>40,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>		Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.		
<b>Επίπεδο 1</b>		Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε η επιχείρηση να προβεί στην αίτηση για άδεια σχετικά με το περιβάλλον		
<b>Επίπεδο 2</b>		Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα, τα οποία η επιχείρηση μπορεί να κατεβάσει (download) και να προβεί στην αίτηση για άδεια σχετικά με το περιβάλλον με μη ηλεκτρονικό τρόπο		
<b>Επίπεδο 3</b>		Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να προβεί σε αίτηση για άδεια σχετικά με το περιβάλλον μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα		
<b>Επίπεδο 4</b>		Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στην επιχείρηση για την ολοκληρωμένη αίτηση για άδεια σχετικά με το περιβάλλον και την απόκτηση της άδειας μέσω της ιστοσελίδας του. Καμία άλλη επίσημη γραφειοκρατική διαδικασία δεν είναι απαραίτητη για τον πολίτη		
<b>Επίπεδο 5</b>		Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα για εξατομικευμένη ενημέρωση (ανά κλάδο και είδος δραστηριότητας) στις επιχειρήσεις, σχετικά με τις νέες περιβαλλοντικές άδειες και υποχρεώσεις που πρέπει οι επιχειρήσεις να τηρούν		

<b>Φορέας Δημοσίου που προσφέρει την υπηρεσία</b>		Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)		
<b>Web Site</b>		<a href="http://www.gge.gr">www.gge.gr</a>		
<b>Διαθεσιμότητα</b>		2/4		
<b>Περιγραφή υπηρεσίας</b>		Πληροφορίες για τις δημόσιες προμήθειες.		
<b>Παρουσίαση αποτελεσμάτων</b>				
<b>i2010</b>	<b>i2010</b>	<b>Cargemini 2007</b>	<b>eEurope2005/ i2010</b>	<b>eEurope 2005</b>
<b>2008</b>	<b>2007</b>		<b>για το έτος 2006</b>	
<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>25,0%</b>	<b>25,0%</b>
<b>Περιγραφή επιπέδων υπηρεσίας</b>				
<b>Επίπεδο 0</b>		Ο φορέας δεν διαθέτει διαθέσιμη ιστοσελίδα.		
<b>Επίπεδο 1</b>		Ο φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες ηλεκτρονικά ώστε η επιχείρηση να αποτελέσει δημόσιο προμηθευτή		
<b>Επίπεδο 2</b>		Ο φορέας διαθέτει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα, τα οποία η επιχείρηση μπορεί να κατεβάσει (download) και να προβεί σε προμήθεια δημοσίου με μη ηλεκτρονικό τρόπο		
<b>Επίπεδο 3</b>		Ο φορέας παρέχει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να προβεί σε ηλεκτρονική αίτηση δημόσιας προμήθειας μέσω κατάλληλων φορμών που περιέχονται στην ιστοσελίδα του φορέα		
<b>Επίπεδο 4</b>		Ο φορέας παρέχει την δυνατότητα στην επιχείρηση για την ολοκληρωμένη υποβολή δημόσιας προμήθειας μέσω της ιστοσελίδας του. Καμία άλλη επίσημη γραφειοκρατική διαδικασία δεν είναι απαραίτητη για την επιχείρηση		

Τα βασικά συμπεράσματα που προκύπτουν από τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας είναι:

1. Για πρώτη φορά εισάγεται ένα επιπλέον επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης (5<sup>ο</sup> επίπεδο). Το νέο επίπεδο παρέχει μία ένδειξη για το πόσο η παροχή μίας ηλεκτρονικής δημόσιας υπηρεσίας βασίζεται σε ολοκληρωμένες ψηφιακές διεργασίες front office και back office, σε επαναχρησιμοποίηση διαθέσιμης πληροφορίας από πλευράς του δημόσιου φορέα και σε ενσωμάτωση υπηρεσιών προνοητικής παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε εγγεγραμμένους χρήστες.
2. Ο αριθμός των βασικών υπηρεσιών που είναι πλήρως διαθέσιμες

ηλεκτρονικά και το συνολικό επίπεδο εξυπηρέτησης των 20 βασικών υπηρεσιών παρουσιάζονται στο παρακάτω πίνακα:

Δείκτη	Αριθμητικά	Ποσοστό
Δ.1.Β. Αριθμός βασικών δημόσιων υπηρεσιών που είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά ( <b>online availability</b> )	7 από σύνολο 20	<b>35%</b>
Επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των βασικών δημόσιων υπηρεσιών ( <b>online sophistication</b> )	N/A	<b>70,17%</b>

3.Στην Ελλάδα και για το έτος 2008 μόνο οι υπηρεσίες δημιουργίας εισοδήματος είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά, ενώ ακολουθούν οι καταχωρήσεις στοιχείων (20%), οι υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας (17%), ενώ από τις υπηρεσίες έκδοσης αδειών καμία δεν διατίθεται πλήρως ηλεκτρονικά.

4.Σε σχέση με το 2007 οι πιο αξιοσημείωτες διαφοροποιήσεις είναι στην υπηρεσία της **Οικοδομικής άδειας**, όπου με την υλοποίηση της διαδικτυακής πύλης e-ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ, παρουσίασε αύξηση του επιπέδου ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, η υπηρεσία της **Αλλαγής διεύθυνσης**, όπου παρέχεται δυνατότητα download αίτησης αλλαγής διεύθυνσης από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, η αύξηση των **υπηρεσιών Υγείας**, καθώς έχουμε δυνατότητα download προτυποποιημένων εγγράφων, και η νέα δικτυακή πύλη του Ιδρύματος Κρατικών Υποτροφιών με υπηρεσίες 3<sup>00</sup> επιπέδου που αυξάνουν το επίπεδο της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης της υπηρεσίας της **Κοινωνικής Ασφάλισης**.

5.Η διαδικτυακή πύλη των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών ([www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr)) αποτελεί τον κυριότερο πάροχο ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα[20].

## 8.ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στο συγκεκριμένο Κεφάλαιο παρουσιάζονται διάφορες προτάσεις και συμπεράσματα σχετικά με την κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας. Από τα στατιστικά στοιχεία τα οποία συλλέξαμε παρατηρούμε τη διαφορά που υπάρχει μεταξύ των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απευθύνονται στους πολίτες και εκείνων που αφορούν τις επιχειρήσεις. Όπως έχουμε ήδη προαναφέρει, οι υπηρεσίες που βρίσκονται σε υψηλότερο επίπεδο πανευρωπαϊκά είναι οι φορολογικές υπηρεσίες, οι τελωνειακές διασαφήσεις, οι υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας, η καταβολή συνεισφορών κοινωνικής ασφάλισης και η υποβολή στατιστικών στοιχείων στις αρμόδιες υπηρεσίες. Σε αντίθεση με αυτές τις υπηρεσίες σε χαμηλότερα επίπεδα βρίσκονται οι παροχές κοινωνικής ασφάλισης, οι αιτήσεις για άδεια αυτοκινήτου και οικοδομικές άδειες, οι υπηρεσίες που σχετίζονται με προσωπικά έγγραφα και οι σχετιζόμενες με την υγεία υπηρεσίες.

Πιο συγκεκριμένα στην χώρα μας οι υπηρεσίες που αφορούν τους πολίτες βρίσκονται σε χαμηλό επίπεδο σε αντίθεση με τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις που βρίσκονται σε υψηλότερο επίπεδο. Ως προς το θέμα της πληρότητας οι υπηρεσίες που διατίθενται πλήρως ηλεκτρονικά για την διεκπεραίωση των συναλλαγών με το δημόσιο είναι ελάχιστες καθώς οι περισσότερες αποτελούν πηγές πληροφόρησης με αποτέλεσμα να απαιτείται η φυσική παρουσία των πολιτών στην αρμόδια υπηρεσία .

Όσον αφορά στην ποιότητα των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών που δίνεται στους πολίτες από τις υπηρεσίες όπως ευκολία συναλλαγών, πρόσβαση σε πληροφορίες του δημοσίου, ασφάλεια συναλλαγών, ενημέρωση των πολιτών(ΚΕΠ,ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΕΡΜΗΣ), διαφάνεια συναλλαγών, ηλεκτρονική ψήφο για πολιτικές που ασκεί το δημόσιο , προτάσεις για θέσεις εργασίας (ΟΑΕΔ) κ.ά. είναι σε καλύτερο επίπεδο από ότι η πληρότητα (η μετάβαση του πολίτη στην αρμοδία υπηρεσία).

Σε πανευρωπαϊκό επίπεδο η χώρα μας βρίσκεται στην 25<sup>η</sup> θέση σύμφωνα με έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής μεταξύ των κρατών-μελών της Ε.Ε σε θέματα πληρότητας αλλά και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η χώρα μας έχει παραμείνει στάσιμη επί μια διετία ενώ την ίδια στιγμή η Κύπρος, η Πολωνία, η Σλοβακία, κάνουν βήματα και ξεπερνούν την Ελλάδα, ενώ η Ελλάδα ξεπερνά μόνο τη Βουλγαρία και τη Ρουμανία.

Σύμφωνα με τη μελέτη η οποία έχει τίτλο «Smarter, Faster, Better eGovernment - 8th Benchmark Measurement, November 2009 (πιο έξυπνη, πιο γρήγορη, πιο καλή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - 8η Αξιολόγηση, Νοέμβριος 2009» πραγματοποιήθηκε από τέσσερις ιδιωτικούς φορείς για λογαριασμό της Κομισιόν. Η συγκεκριμένη μελέτη γίνεται από το 2001 και βασίζεται σε αξιολόγηση της πληρότητας αλλά και της ποιότητας 20 ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών του δημόσιου τομέα(π.χ. έκδοση άδειας επαγγέλματος, έκδοση περιβαλλοντικής άδειας, υποβολή φόρου εισοδήματος κ.ά.). Η χώρα μας παραμένει στάσιμη τόσο στην πληρότητα όσο και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σύμφωνα με τη μελέτη.

Σε ότι αφορά την πληρότητα των συναλλαγών η χώρα μας έλαβε βαθμολογία 45% έναντι 71% που είναι ο μέσος όρος στην Ενωμένη Ευρώπη των 27, συμπεριλαμβανομένων των χωρών της Κροατίας, της Νορβηγίας, της Ισλανδίας. Στην τριετία ο μέσος όρος των 31 χωρών της Ευρώπης βελτιώθηκε κατά 12 ποσοστιαίες μονάδες, καθώς θεαματικά βήματα πραγματοποίησαν η Ιρλανδία, η Λετονία και η Πολωνία. Μόνο η Γερμανία, η Ιταλία και η Ελλάδα δεν βελτιώθηκαν μέσα στην τριετία, αλλά ακόμη οι δύο πρώτες βρίσκονται κοντά στον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Όσον αφορά στην ποιότητα των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών η Ελλάδα βαθμολογήθηκε με 68%, όταν ο μέσος όρος στην Ευρώπη των 31 χωρών ανέρχεται στο 83%. Στον συγκεκριμένο τομέα, θεαματικά βήματα έγιναν από τη Πορτογαλία, την Ιρλανδία και τη Λετονία.

Από τα στατιστικά στοιχεία των ερευνών που προαναφέραμε τα αποτελέσματα για τη χώρα μας δεν είναι ενθαρρυντικά. Τόσο στα θέματα της πληρότητας όσο και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για να μπορέσουν να αναπτυχθούν οι υπηρεσίες που αφορούν σημαντικούς τομείς όπως για παράδειγμα τον τομέα της υγείας, θα πρέπει να λυθεί ένα σημαντικό πρόβλημα, η έλλειψη της διαλειτουργικότητας, δηλαδή η ικανότητα της επικοινωνίας, της εκτέλεσης προγραμμάτων, της μεταφοράς δεδομένων ανάμεσα σε διαφορετικές λειτουργικές μονάδες με τρόπο που απαιτεί ο χρήστης να έχει λίγη ή καθόλου γνώση των ξεχωριστών αυτοτελών χαρακτηριστικών των μονάδων αυτών. Η διαλειτουργικότητα κατέχει πρωτεύοντα ρόλο στο ποσοστό οργάνωσης και λειτουργικότητας ενός οργανισμού, ή ενός συνόλου οργανισμών-επιχειρήσεων.

Το μοντέλο το οποίο ακολουθείται αυτή τη στιγμή στη χώρα μας χαρακτηρίζεται από μεγάλο βαθμό εσωστρέφειας και αυτό γιατί οι υπηρεσίες που παρέχουν οι φορείς της δημόσιας διοίκησης έχουν σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να εξυπηρετούν τις ανάγκες πρωτίστως των στελεχών των φορέων και δευτερευόντως των πολιτών. Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να διαμορφώσουν το επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας τους θέτοντας ως στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων.

Βέβαια η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, παρά τις ελλείψεις της και τα προβλήματά της, φαίνεται ότι έχει ήδη αποδείξει κάποια από τα πλεονεκτήματά της στην καθημερινή ζωή των πολιτών. Είναι σαφές πλέον ότι η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση καθιστά δυνατή όχι μόνον την ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες των δημοσίων αρχών, αλλά διευκολύνει επίσης σε μεγάλο βαθμό τις συναλλαγές των διοικούμενων με τη μείωση του χρόνου αναμονής. Οι πολίτες έχουν καταλάβει, σε ένα βαθμό, τη δυνατότητα, αξιοποιώντας ιδίως τα ηλεκτρονικά forum, τους εικονικούς χώρους συζητήσεων και την ηλεκτρονική ψήφο, υποβάλλουν άμεσα ερωτήσεις στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και διατυπώνουν τη γνώμη τους επί των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο.

Ένα ακόμα σημαντικό συμπέρασμα, είναι ότι η νέα γενιά – μέχρι την ηλικία των 40 περίπου ετών – είναι πολύ πιο εξοικειωμένη αλλά και δεκτική σε θέματα που αφορούν τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ως εκ τούτου, δίνεται μια ευκαιρία να πολλαπλασιαστεί το



ενδιαφέρον του κοινού στα επόμενα χρόνια μέσα από σωστά προγράμματα ενημέρωσης αλλά και αξιοποίησης των δομών που έχουν ήδη δημιουργηθεί. Αν αυτό καταστεί δυνατό, με ένα τρόπο που θα δίνει έμφαση στην ασφάλεια και την ευκολία χρήσης τότε δεν είναι ουτοπία να μιλάμε πολύ σύντομα για πραγματική ενσωμάτωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην καθημερινή ζωή, φέρνοντας το όραμα της «Ψηφιακής Εποχής» ακόμα πιο κοντά. Η βελτίωση της παροχής των υπηρεσιών πρέπει να αποτελέσει κύριο μέλημα των υπευθύνων.

Ένα άλλο θέμα το οποίο προέκυψε μέσα από τη παρούσα εργασία είναι η σημαντικότητα της ασφάλειας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων. 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 πρώτιστης 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. 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 και, ως εκ τούτου, αποτελούν καίρια ζητήματα πολιτικής για την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Πρέπει λοιπόν να γίνουν προσπάθειες για τη βελτίωση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα πρέπει οι προσπάθειες αυτές να επικεντρωθούν στην επίτευξη της φιλικότητας προς τον χρήστη, δηλαδή τα συστήματα θα πρέπει να λειτουργούν με τέτοιο τρόπο ώστε ο χρήστης να τα κατανοεί και να μπορεί να κάνει χρήση των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης για την διεκπεραίωση των συναλλαγών του εύκολα και γρήγορα. Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας, τον οποίο προαναφέραμε, είναι η ασφάλεια. Τα συστήματα θα πρέπει να είναι αξιόπιστα έτσι ώστε να μπορούν οι χρηστές να εμπιστευτούν το διαδίκτυο για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο, χωρίς να φοβούνται για την κλοπή προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων.

Τα κύρια χαρακτηριστικά τα οποία θα πρέπει να ληφθούν υπόψη ώστε να επιτευχθεί ο στόχος της βελτίωσης παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:

- Η ανοχή των σφαλμάτων: Δηλαδή σε περίπτωση εμφάνισης προβλημάτων στη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, πρέπει να διασφαλίζεται αφενός η ταχεία επαναφορά τους σε κατάσταση κανονικής λειτουργίας αφετέρου η ακεραιότητα των δεδομένων τους
- Η διαθεσιμότητα: Οι υπηρεσίες που παρέχουν τα συστήματα θα πρέπει να είναι συνεχώς διαθέσιμα και να μην παρουσιάζουν προβλήματα στην λειτουργία τους
- Η συντήρηση και η αναβάθμιση: Τα πληροφοριακά συστήματα πρέπει να σχεδιάζονται και να υλοποιούνται με τέτοιο τρόπο ώστε η λειτουργία, η συντήρηση και η αναβάθμισή τους να μπορεί να ελεγχθεί/ εκτελεστεί από φορείς ή στελέχη που δεν συμμετείχαν στην υλοποίησή τους.
- Η προσαρμοστικότητα: Τα συστήματά της πρέπει να επιτρέπουν τη σχετικά απλή ή με λογικό κόστος προσαρμογή τους σε νέες συνθήκες ή απαιτήσεις λειτουργίας, ιδιαίτερα όσον αφορά τον όγκο των συναλλαγών που εξυπηρετούν, το χρόνο απόκρισής τους και την ασφάλεια που παρέχουν.
- Η κλιμάκωση: Δεδομένου ότι οι υπηρεσίες που υποστηρίζονται από ένα πληροφοριακό σύστημα μπορεί να απαιτηθούν από μεγάλο αριθμό άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, τα συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να παρέχουν επαρκείς δυνατότητες κλιμάκωσης και επέκτασης, π.χ. μέσω προσθήκης/ αναβάθμισης εξοπλισμού και λογισμικού, έτσι ώστε να μπορούν να εξυπηρετήσουν μεγαλύτερο όγκο αιτημάτων ή φορέων-χρηστών
- Η διαφάνεια και η εξωστρέφεια: Τα συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να παρέχουν λεπτομερώς καθορισμένες και τεκμηριωμένες διεπαφές, προκειμένου να επιτρέπουν την εύκολη ολοκλήρωση και αξιοποίηση των υπηρεσιών τους από άλλα συστήματα.

Σε αυτό το σημείο να επισημάνουμε ότι παγκοσμίως, τα τελευταία χρόνια, δίνεται ολοένα και μεγαλύτερη προσοχή στον παράγοντα που αφορά στην «ικανοποίηση των πολιτών» από το παρεχόμενο πλέγμα υπηρεσιών. Από τη λειτουργία το ενδιαφέρον μετατοπίζεται στη λειτουργικότητα και αναζητούνται τα μέσα που θα κάνουν τις παραγόμενες υπηρεσίες περισσότερο εύχρηστες, φιλικές και ανταποκρινόμενες στις πραγματικές ανάγκες των πολιτών. Οι ευρωπαϊκές χώρες στη διάσκεψη του Μάλμο υπέγραψαν κοινή δέσμευση, να αναπτύξουν ως το 2015 ευφυέστερες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Προκειμένου να επιτευχθεί ο ανωτέρω στόχος, απαιτείται από τις κυβερνήσεις να καινοτομήσουν ως προς το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παρακολούθηση των εκάστοτε έργων/ δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να απομακρυνθούν από την αναποτελεσματική, καθώς αποδεικνύεται, πρακτική της απλής μεταφοράς των υφιστάμενων διαδικασιών σε ηλεκτρονικό περιβάλλον. Πολλές προσπάθειες γίνονται ήδη προς την κατεύθυνση αυτή, ενώ ο όρος «eGovernment 2.0» ή Διακυβέρνηση 2.0 έρχεται να σηματοδοτήσει την νέα εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Πρόκειται για μια εποχή όπου διαμορφώνεται νέα δυναμική στη σχέση πολίτη - κράτους, με τους πολίτες πλέον να παίρνουν ενεργό ρόλο στη διακυβέρνηση, καθώς συμμετέχουν ενεργά στη λήψη αποφάσεων και ελέγχουν το έργο της κυβέρνησης σε επίπεδο διαφάνειας, χρηστής διαχείρισης, κλπ. Στη Διακυβέρνηση 2.0 γίνεται μια μετατόπιση της δημόσιας πολιτικής προς τη δημιουργία κουλτούρας εξωστρέφειας και διαφάνειας, όπου η κυβέρνηση είναι πρόθυμη να εμπλέξει και να ακούσει τους πολίτες της, καθώς και να παράσχει ελεύθερα το απέραντο εθνικό απόθεμα των μη ευαίσθητων πληροφοριών του δημόσιου τομέα. Η Διακυβέρνηση 2.0 ενδυναμώνει και παρακινεί πολίτες και δημόσιους λειτουργούς να συνεργαστούν εκμεταλλευόμενοι τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται από την τεχνολογία.

Οι 3 πυλώνες της Διακυβέρνησης 2.0 είναι:

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

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

- να βρουν το βέλτιστο τρόπο αλληλεπίδρασης με το δημόσιο τομέα
- να υποδείξουν στις κυβερνήσεις τον τρόπο βελτίωσής του
- να ελέγξουν το έργο της κυβέρνησης

Η ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών είναι κάτι που πρέπει να προωθηθεί ακόμη περισσότερο. Οι βέλτιστες πρακτικές περιλαμβάνουν στοιχεία τεχνολογίας, οργάνωσης και κατάρτισης. Απαιτούν μακροπρόθεσμες δεσμεύσεις απ' όλους τους ενδιαφερόμενους βασικούς παράγοντες. Η ανταλλαγή εμπειριών και η υιοθέτηση των βέλτιστων πρακτικών είναι δυνατόν να επιφέρουν αξιοσημείωτες εξοικονομήσεις κατά τη μετάβαση στην ευρεία εφαρμογή. Εξάλλου συμβάλλουν στην προετοιμασία του εδάφους για τη διαλειτουργικότητα και τη συνεργασία μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων σε εθνικό αλλά και πανευρωπαϊκό επίπεδο.

Η εξάπλωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όμως, εγκυμονεί κινδύνους για την κοινωνική συνοχή κάθε κοινωνίας, ακόμα και των πιο ανεπτυγμένων. Η διάδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δημιουργεί την ανάγκη διασφάλισης ίσων ευκαιριών σε

όλους τους πολίτες όσον αφορά την πρόσβαση στην πληροφόρηση, την πρόσβαση στην εκπαίδευση και την κατάρτιση σε νέες τεχνολογίες. Υφίσταται καταρχήν ένας κίνδυνος δημιουργίας νέων διακρίσεων ανάμεσα σε όσους θα έχουν πρόσβαση και θα είναι χρήστες των νέων τεχνολογιών και σε αυτούς που δεν θα έχουν. Πρόκειται για το αποκαλούμενο ψηφιακό χάσμα μεταξύ κοινωνικών ομάδων και ατόμων, το οποίο αναλύεται σε επιμέρους χάσματα μεταξύ οικονομικά ενεργού και μη πληθυσμού, ηλικίας, εισοδήματος, αστικότητας, επιπέδου εκπαίδευσης και το οποίο πρέπει να αντιμετωπισθεί με κατάλληλα μέτρα και πολιτικές. Έχει διαπιστωθεί ότι διάφορες μορφές αποκλεισμού δημιουργούνται όταν το επίπεδο των απαιτούμενων προσόντων για τη διαχείριση των εργαλείων της γνώσης ανεβαίνει. Με αυτόν τον τρόπο αναδύονται καινούριες μορφές ψηφιακού και λειτουργικού αναλφαβητισμού, εντείνοντας τις διαφορές ανάμεσα σε αυτούς που έχουν πρόσβαση και μπορούν να χρησιμοποιήσουν και να διαχειριστούν την πληροφορία και αυτούς που δε μπορούν.

## 9. ΠΗΓΕΣ

- [1] [www.Wikipedia.gr](http://www.Wikipedia.gr) Ελεύθερη εγκυκλοπαίδεια Βικιπαίδεια.
- [2] [http://library.tee.gr/digital/m2146/m2146\\_oikonomou.pdf](http://library.tee.gr/digital/m2146/m2146_oikonomou.pdf)
- [3] [www.rethymno.gr/](http://www.rethymno.gr/) Δήμος Ρεθύμνου επίσημη ιστοσελίδα
- [4] [http://www.gsis.gr/ggps\\_main.html](http://www.gsis.gr/ggps_main.html) Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) του Υπουργείου Οικονομικών αποτελεί το πλέον σύγχρονο κέντρο πληροφορικής του Ελληνικού Δημοσίου
- [5] <http://www.ika.gr/> Ίδρυμα κοινωνικών Ασφαλίσεων .
- [6] <http://www.go-online.gr/> Επίσημος κόμβος της "Εκπαιδευτικής Στήριξης του Δικτυωθείτε",
- [7] [www.ermis.gr](http://www.ermis.gr) Εθνική πύλη Δημόσιας Διοίκησης
- [8] <http://www.easygov.gr> Οδηγός χρήσης δημόσιων υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου
- [9] <http://www.opengov.gr> Ανοιχτή Διακυβέρνηση
- [10] [www.broad-band.gr/](http://www.broad-band.gr/) Ευρυζωνική πρόσβαση
- [11] [www.syzefxis.gov.gr](http://www.syzefxis.gov.gr) Εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης
- [12] [www.infosoc.gr/](http://www.infosoc.gr/)
- [13] [www.broadband.cti.gr/](http://www.broadband.cti.gr/) *Ευρυζωνικότητα*
- [14] [e.businessforum.gr](http://e.businessforum.gr)
- [15] Κάτσικας Σωκ., Γκριτζαλης Δημ., Γκριτζαλης Στ.,(2004) Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων, Αθήνα, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών
- [16] [www.eett.gr](http://www.eett.gr) Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
- [17] [pki.syzefxis.gov.gr](http://pki.syzefxis.gov.gr) Υποδομή Δημοσίου κλειδιού
- [18] [epractice.eu](http://epractice.eu)
- [19] [www.interreg-broadband.cti.gr/](http://www.interreg-broadband.cti.gr/) *Ευρυζωνικότητα*
- [20] [www.observatory.gr/](http://www.observatory.gr/) Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας.