

**ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ -
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΑΠΟ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΗ**



**ΚΕΧΡΑΝΙΑ ΓΚΟΛΦΩ
ΘΕΟΔΩΡΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΚΩΝ/ΝΟΣ**

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: ΟΡΦΑΝΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΠΑΤΡΑ, 2013

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Με την παρούσα εργασία μας δόθηκε η δυνατότητα να μελετήσουμε ένα σημαντικό θέμα, που τα τελευταία ειδικά χρόνια, τείνει να γίνει καθημερινή συνήθεια για πολλά εκατομμύρια πολίτες τόσο στην Ελλάδα όσο και ευρύτερα στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίδεται η δυνατότητα σε όλους τους πολίτες να πραγματοποιούν συναλλαγές και να διεκπεραιώνουν υποθέσεις τους μέσα από το διαδίκτυο.

Η εργασία αυτή χωρίζεται σε έξι κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια εισαγωγή στο θέμα της εργασίας καθώς και μια αναφορά στον σκοπό που υπαγόρευσε την μελέτη και συγγραφή της. Στο δεύτερο κεφάλαιο δίνονται οι βασικοί ορισμοί που πραγματεύεται ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αναλύεται ο σκοπός της και περιγράφονται τα οφέλη που προκύπτουν από την χρήση της.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναφέρονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που απορρέουν από την «λειτουργία» του e-government. Στο τέταρτο κεφάλαιο αναφέρονται αφενός μεν το πλαίσιο που διέπει την λειτουργία του e-government και τα μοντέλα εξυπηρέτησης των πολιτών και αφετέρου δε στις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται ώστε να καταστεί ασφαλές και αξιόπιστο. Στο πέμπτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται παραδείγματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την Ελλάδα και την Ευρώπη και τέλος στο έκτο κεφάλαιο παρατίθεται τα συμπεράσματα που απορρέουν από την μελέτη που πραγματοποιήσαμε.

ABSTRACT

With this work we have been able to study an important issue, which of the latter, especially, years, tends to become a daily habit for millions of people both in Greece and in the European Union. Through e-governance enables all citizens to carry out transactions and to conduct their affairs through the Internet.

This work is divided into six chapters. In the first chapter is an introduction to the topic of work as well as a reference to the view that lead to study and writing. The second chapter provides key definitions that discusses the term electronic governance, discusses the purpose and describes the benefits arising from the use of.

The third chapter lists the advantages and disadvantages resulting from the "function" of e-government. In the fourth chapter refer on the one hand, the framework that governs the functioning of e-government and civil service models and the other on technologies used make it safe and reliable. In the fifth chapter, presented examples of e-governance from Greece and Europe and finally in the sixth chapter set out the conclusions arising from the study that we conducted.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	9
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ: ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ	9
2.1 ΟΡΙΣΜΟΙ	9
2.2 ΣΚΟΠΟΣ – ΑΙΤΙΑ – ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	11
2.3 ΜΟΝΤΕΛΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	14
2.4 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	19
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ - ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	19
3.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	19
3.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	24
Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	24
4.1 ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	24
4.1.1 ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	24
4.1.2 ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ	25
4.1.3 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	25
4.1.4 PRISMA PROJECT	26
4.1.5 ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ	27
4.1.6 ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	29
4.1.7 ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	32
4.1.7.1 ΥΒΡΙΔΙΚΟ ΕΝΟΡΧΗΣΤΡΩΜΕΝΟ ΜΟΝΤΕΛΟ	33
4.1.7.2 ΥΒΡΙΔΙΚΟ ΜΗ ΕΝΟΡΧΗΣΤΡΩΜΕΝΟ ΜΟΝΤΕΛΟ	34

4.1.7.3 ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	35
4.2 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	36
4.2.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.....	36
ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.....	36
ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	37
ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗ	38
4.2.2. ΕΞΥΠΝΕΣ ΚΑΡΤΕΣ.....	39
4.2.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ	40
4.2.4 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ	42
4.2.4.1 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΥΪΣΤΟΥ (WEB ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ): S-HTTP ΚΑΙ SSL.....	42
4.2.4.2. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ: PEM, S/MIME ΚΑΙ PGP	43
4.2.4.3. FIREWALLS.....	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	47
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ.....	47
5.1 Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ.....	47
5.1.1 Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	49
5.1.2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	51
5.1.2.1 ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»	51
5.1.2.2 ΤΟ ΕΡΓΟ «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	54
5.1.2.3 Η ΠΥΛΗ «ΕΡΜΗΣ»	56
5.1.3 ΕΛΛΗΝΙΚΟΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ	57
5.1.3.1 ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ.....	57
5.1.3.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΕΙΑ	58
5.1.3.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΦΟΡΟΛΟΓΗΣΗ.....	59
5.1.3.4 ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	61
5.1.3.5 ΙΔΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ	62
5.1.3.6 ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	63
5.2 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ.....	63
5.2.1 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΛΙΣΣΑΒΩΝΑΣ	64

5.2.2 ΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΡΑΣΗΣ	67
5.2.2.1 eEurope 2002	68
5.2.2.2 eEurope 2005	71
5.2.3 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ i2010.....	74
5.2.4 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ	77
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	87
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	87
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	90

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

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

- E-services: Ηλεκτρονική παροχή των κυβερνητικών πληροφοριών και των υπηρεσιών μέσω διαδικτύου.
- E-management: Η χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών για τη βελτίωση της διαχείρισης της διακυβέρνησης από τις επιχειρησιακές διαδικασίες μέχρι τη ροή των πληροφοριών μέσα από τα διακυβερνητικά γραφεία.
- E-democracy: Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας προκειμένου αυτά να χρησιμοποιηθούν στη λειτουργία του δημοκρατικού πολιτεύματος για να αυξηθεί η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
- E-commerce: Οι πληρωμές για αγαθά και υπηρεσίες διαδικτύου.

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

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

Το αντικείμενο της εργασίας είναι η μελέτη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (E-Government) και των σύγχρονων υπηρεσιών που αυτή προσφέρει σε πολίτες και επιχειρήσεις. Η εργασία αναλύει την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τα μοντέλα παροχής υπηρεσιών (delivery models) στους τομείς αλληλεπίδρασης G2C, G2B, G2G και G2E. Μελετώνται τα

βασικά μειονεκτήματα και πλεονεκτήματα. Αναλύονται οι κύριες και βασικές τεχνολογίες πληροφορικής και δικτύων που απαιτούνται για την υποστήριξη των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.¹

ΔΟΜΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στο δεύτερο κεφάλαιο της εργασίας ξεκινάει η ανάλυση του προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, παρουσιάζοντας κάποιους βασικούς ορισμούς, τον σκοπό και τους λόγους για τους οποίους δημιουργήθηκαν τα προγράμματα, τα οφέλη τα οποία αποφέρει, καθώς και κάποια μοντέλα παροχής υπηρεσιών.

Το τρίτο κεφάλαιο περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζεται η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, καθώς και κάποιο μοντέλο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του πολίτη. Επίσης, στο συγκεκριμένο κεφάλαιο περιγράφεται και ένα πρόγραμμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με τις δυνατότητες και τα πεδία εφαρμογής του.

Στην συνέχεια στα επόμενα δύο κεφάλαια παραθέτονται παραδείγματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και στην Ευρώπη. Παρουσιάζονται οι σημαντικότερες εφαρμογές και οι στόχοι τους, ενώ παράλληλα περιγράφονται και κάποιοι βασικοί ιστότοποι με τις υπηρεσίες που προσφέρουν απέναντι στον πολίτη.

Στο τέταρτο κεφάλαιο περιγράφονται επίσης τα βασικά μέτρα ασφαλείας που πρέπει να πληρούνται ώστε να αποτελέσουν οι ιστότοποι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ασφαλείς και έμπιστες εφαρμογές.

Στην συνέχεια περιγράφεται με αριθμούς η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, αλλά και στην Ευρώπη, ενώ στο τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας αναφέρονται τα συμπεράσματα από την εφαρμογή των προγραμμάτων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

¹ Ανρονόπουλος Β. (2006), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Ανασυγκρότηση. Θεσσαλονίκη

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΗΛΕΚΤΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ: ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

2.1 ΟΡΙΣΜΟΙ

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

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

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

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

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

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

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

Οφειλέτης ταυτίζεται με τον Καταναλωτή) είτε τις οφειλές τρίτου προσώπου (του Καταναλωτή).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Συνεπώς, ο πάροχος μιας υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που κατά κανόνα είναι ένας οργανισμός ή τμήμα του δημοσίου τομέα αποτελεί συνήθως τον δικαιούχο εάν απαιτείται η διεκπεραίωση κάποιας οικονομικής συναλλαγής, ενώ ο παραλήπτης της υπηρεσίας (πολίτης ή επιχείρηση) μπορεί να είναι είτε ο πληρωτής ή ο δικαιούχος (ειδικά στην περίπτωση που δικαιούται κάποιο επίδομα).²

2.2 ΣΚΟΠΟΣ – ΑΙΤΙΑ – ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Οι βασικοί στόχοι της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι εξής και αναφέρονται παρακάτω:

- Η εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης μέσα από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και με την καθιέρωση της ηλεκτρονικής συναλλαγής σε κάθε δημόσιο φορέα.
- Η πλήρης αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών προκειμένου να περιοριστεί δραστικά η γραφειοκρατία.
- Η απλούστευση των διαδικασιών που θα επιφέρει δραστική μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων που υφίστανται πολίτες και επιχειρήσεις κατά τις συναλλαγές τους με φορείς του δημόσιου τομέα.

² Ανρονόπουλος Β. (2006), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Ανασυγκρότηση. Θεσσαλονίκη

- Η μείωση εμφάνισης φαινομένων διαφθοράς και η εδραίωση σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα σε πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς του δημόσιου τομέα.
- Η δημιουργία προϋποθέσεων ανάπτυξης.
- Η Βελτίωση των συνθηκών εργασίας των εργαζομένων με ταυτόχρονη αύξηση της αποδοτικότητάς τους και η επίτευξη του τρίπτυχου ευελιξία, ταχύτητα, ποιότητα με ασφάλεια στην εσωτερική επικοινωνία και λειτουργία των φορέων.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται επίσης:

- Στην ηλεκτρονική επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ φυσικών/νομικών προσώπων και των δημόσιων φορέων (διάσταση της ενδοδιοικητικής επικοινωνίας και διακίνησης εγγράφων καθώς και στην παραγωγή ηλεκτρονικών διοικητικών πράξεων και εγγράφων.)
- Στη δημόσια πληροφορία του δημόσιου τομέα και στον τρόπο που αυτή πρέπει να γίνεται αντικείμενο επεξεργασίας προκειμένου να είναι χρήσιμη και αξιοποιήσιμη για να διευκολύνει πολίτες και επιχειρήσεις.
- Στην δυνατότητα των φορέων να αναλάβουν πρωτοβουλίες σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο προκειμένου να διευκολύνουν τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που συναλλάσσονται μαζί τους (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης).
- Σε ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων και προστασίας της ιδιωτικότητας.
- Σε θέματα όπως οι ηλεκτρονικές πληρωμές(e-payments) και η αυτεπάγγελτη αναζήτηση αρχείων και εγγράφων κ.α.
- Σε θέματα ανοικτής πρόσβασης σε δημόσια δεδομένα

Ο νόμος δημιουργεί ένα γενικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση. Πιο συγκεκριμένα ορίζει έννοιες, καταγράφει τις βασικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προδιαγράφει τις υποχρεώσεις των φορέων του δημοσίου για χρήση και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, δίνει δικαιώματα στους πολίτες σε σχέση με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, ρυθμίζει θέματα αποθήκευσης και διακίνησης ηλεκτρονικών αντιγράφων, αρχείων και πρωτοκόλλου, καθώς και θέματα αυθεντικότητας των υπηρεσιών των χρηστών τους.

Καθοριστικό ρόλο στην επιτυχία του εγχειρήματος είναι η ενεργός συμμετοχή των στελεχών του δημοσίου, οι οποίοι και στην ουσία θα κληθούν να εφαρμόσουν το

νέο αυτό πλαίσιο. Η σχέση μεταξύ των πολιτών και των επιχειρήσεων πλέον αλλάζει και πραγματοποιείται με τους παρακάτω τρόπους:

- Ηλεκτρονικές συναλλαγές, ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, δηλώσεων και δικαιολογητικών.
- Ηλεκτρονική επικοινωνία με τους φορείς του Δημοσίου.
- Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο στο οποίο ο πολίτης θα μπορεί να παρακολουθεί την πορεία της υποθέσεως που τον αφορά και μέσω του διαδικτύου.
- Πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές πληρωμές.
- Πρόσβαση σε χρήσιμη και οργανωμένη πληροφορία μέσω των δικτυακών τόπων.
- Θεσμοθετείται η δυνατότητα ηλεκτρονικής εγγραφής για πρόσβαση σε υπηρεσίες που παρέχονται από φορείς του δημόσιου τομέα.
- Προβλέπεται η νομική και αποδεικτική ισχύς ηλεκτρονικών εγγράφων.
- Ελεύθερη διάθεση δημοσίων δεδομένων.
- Θεσμοθετείται η διαρκής συμμετοχή στη βελτίωση λειτουργιών και υπηρεσιών.

Από την άλλη πλευρά, όσον αφορά τους φορείς του δημοσίου, γίνονται οι έξης αλλαγές:

- Θεσμικό πλαίσιο να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες.
- Θεσμοθετημένη δυνατότητα διακίνησης ηλεκτρονικών εγγράφων.
- Οι δικτυακοί τόποι όλων των φορέων του δημοσίου τομέα είναι πλέον οργανικό τμήμα της δομής του φορέα που ενημερώνεται καθημερινά.
- Διατηρούν μητρώα στα οποία καταγράφουν το σύνολο των υποδομών τους, έχουν τη δυνατότητα να συνεργαστούν με άλλους φορείς για την από κοινού παροχή υπηρεσιών.
- Διατηρούν ηλεκτρονικά αρχεία.
- Λαμβάνουν μέτρα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Λειτουργούν καινοτόμες υπηρεσίες (π.χ. πρωτόκολλο στο οποίο οι πολίτες θα βλέπουν την πορεία της αιτήσεως – υποθέσεώς τους).
- Είναι συμμετοχοί στο συνολικό σχεδιασμό αξιοποιώντας την εμπειρία τους.

- Υποστηρίζονται με χρηματοδοτικά εργαλεία για την άμεση απλούστευση των διαδικασιών τους και ανάπτυξη ασφαλών υπηρεσιών, στην υπηρεσία του πολίτη, αναιρώντας την απαίτηση για παραγωγή έντυπου πιστοποιητικού.³

2.3 ΜΟΝΤΕΛΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Τα μοντέλα παροχής υπηρεσιών διακρίνονται ανάλογα με τα μέρη τα οποία εξυπηρετούν. Ανάμεσα στους φορείς της Διοίκησης το μοντέλο παροχής υπηρεσιών που υπάρχει είναι το μοντέλο G2G (Government to Government).

Η ηλεκτρονική κυβέρνηση καθορίζει τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των πολιτών, τις ιδιωτικές επιχειρήσεις και τους δημόσιους οργανισμούς (κυβέρνηση). Από την Διοίκηση προς άλλα μέρη τα μοντέλα παροχής υπηρεσιών χωρίζονται στα ακόλουθα:

- G2C (Government to Citizen), κάθε αλληλεπίδραση μεταξύ των δημοσίων οργανισμών και των πολιτών.
- G2B (Government to Business), κάθε αλληλεπίδραση μεταξύ των δημοσίων οργανισμών και των ιδιωτικών επιχειρήσεων.
- G2E (Government to Employee), όταν το μοντέλο χρησιμοποιείται από τους εργαζομένους.

Το μοντέλο G2G

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

Το μοντέλο παροχής υπηρεσιών τύπου κυβέρνηση-προς-κυβέρνηση είναι ένα σχετικά νέο μοντέλο. Η σύντομη εμπειρία που συσσωρεύεται σε αυτά τα λίγα έτη δείχνει ότι πολλές θεωρίες ενδιαφέρονται μόνο για την τεχνική πτυχή της διακυβερνητικής συνεργασίας, ενώ άλλες, αντίθετα, προσπαθούν να δώσουν μια

³ Λαζακίδου Α, Λαζακίδου Γ. (2004). Νέες δυνατότητες και προοπτικές στην κοινωνία των πληροφοριών, Αθήνα: Κλειδάριθμος.

ευρύτερη οπτική, συμπεριλαμβανομένων των οργανωτικών και πολιτιστικών ζητημάτων. Μέχρι τώρα, δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός και η περιοχή των προγραμμάτων G2G είναι ακόμα ασαφής.

Η εφαρμογή της πληροφορικής μέσα στους δημόσιους οργανισμούς και μεταξύ τους μπορεί να θεωρηθεί G2G. Αλλά αυτό δεν αφορά μόνο στην καθαρή τεχνική συνεργασία. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου πρέπει να έχουν στόχο να μετατρέψουν μια καθαρά γραφειοκρατική οργάνωση σε μια αληθινή προσανατολισμένη στις διαδικασίες κυβερνητική δομή. Το μοντέλο G2G έχει το δύσκολο στόχο της ριζικής επανασχεδίασης των κυβερνητικών υπηρεσιών και του τρόπου με τον οποίο δουλεύουν οι δημόσιοι υπάλληλοι.

Αν και κάθε ευρωπαϊκή χώρα έχει αναπτύξει ήδη μια εθνική στρατηγική για την εφαρμογή των υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς, απέχουμε πολύ ακόμα από την ύπαρξη μιας πανευρωπαϊκής άποψης. Η δημιουργία ηλεκτρονικών κυβερνητικών συστημάτων G2G σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα αργήσει αρκετά να γίνει μια πραγματικότητα, καθώς τα εμπόδια είναι αρκετά και οι λόγοι για την αποτυχία αναφέρονται παρακάτω:

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

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

Οι διασυνοριακές υπηρεσίες G2G είναι επίσης μια μεγάλη ευκαιρία να αυξηθεί η εθνική και διεθνής ασφάλεια. Στην πραγματικότητα, τα πρόσφατα εθνικά και διεθνή προβλήματα ασφάλειας γίνονται όλο και περισσότερο συνδυασμένα. Η κλιμάκωση της διεθνούς τρομοκρατίας και η εγκληματικότητα στο Internet απαιτούν

διεθνή συνεργασία και ανταλλαγή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο. Λόγω των νομοθετικών, πολιτιστικών, γλωσσικών και άλλων διαφορών, καθώς επίσης και λόγω της έλλειψης μιας ισχυρής κεντρικής κατεύθυνσης, η ολοκλήρωση των διασυνοριακών συμφωνιών είναι πολύ σπάνια. Κάποιες μεμονωμένες απόπειρες έχουν πραγματοποιηθεί τα προηγούμενα έτη, αλλά πολλά προγράμματα έχουν αποτύχει.

Το μοντέλο G2C

Οι πρωτοβουλίες του μοντέλου G2C προορίζονται στο να διευκολύνουν την αλληλεπίδραση των δημοσίων οργανισμών με τους πολίτες, γεγονός που αποτελεί έναν από τους πρωταρχικούς στόχους δημιουργίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στόχος του συγκεκριμένου μοντέλου είναι να γίνουν οι συναλλαγές με τους πολίτες πιο εύκολες και λιγότερο χρονοβόρες. Όταν αναφερόμαστε σε συναλλαγές, εννοούμε την έκδοση ενός πιστοποιητικού, την πληρωμή φόρων κ.λπ. Επομένως, χαρακτηριστικό της πρωτοβουλίας τους είναι ο περιορισμός της γραφειοκρατίας που υπάρχει σε μεγάλο βαθμό στον δημόσιο τομέα.

Το μοντέλο G2B

Οι συναλλαγές G2B περιλαμβάνουν υπηρεσίες που παρέχονται από την Πολιτεία στον χώρο των επιχειρήσεων, όπως είναι η γνωστοποίηση νόμων και πολιτικών. Το συγκεκριμένο μοντέλο διευκολύνει επίσης την πληρωμή των φόρων από τις επιχειρήσεις και την ανανέωση αδειών.

Η απλοποίηση των διαδικασιών μέσω του μοντέλου ενισχύει την επιχειρηματικότητα, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται συχνά μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις. Στις υπηρεσίες G2B εντάσσονται και οι ηλεκτρονικές προμήθειες με online συναλλαγές της πολιτείας με τους προμηθευτές. Η εν λόγω διαδικασία, είναι διαφανής και στηρίζει τις μικρές επιχειρήσεις στην σύναψη συμφωνιών με το κράτος, καθώς καταργεί τους μεσάζοντες.⁴

⁴ Μοσχόπουλος Διονύσης, Προκοπιάδου Γεωργία. (2004), Διοικητική χαρτογράφηση του Ελληνικού Κράτους, Αθήνα: Παπαζήσης

2.4 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Τα οφέλη από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αρκετά και πού σημαντικά. Γενικά ο σκοπός της εφαρμογής του e- Government είναι η υποστήριξη της αλληλεπίδρασης μεταξύ κράτους, πολιτών και επιχειρήσεων, προκειμένου να επιτευχθεί στην χώρα κοινωνική και οικονομική πρόσοδος.

Παρακάτω αναφέρονται τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα από την δημιουργία της εφαρμογής:

- Βελτίωση των υπηρεσιών. Οι στρατηγικές που έχουν ως κέντρο τον πολίτη αποτελούν το κεντρικό στοιχείο των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλες τις χώρες. Οι υπηρεσίες διαμορφώνονται με βάση την κατανόηση των απαιτήσεων από τον χρήστη, παράγοντας που αποτελεί και το κριτήριο για την επιτυχία της εφαρμογής ή όχι.
- Βελτίωση της αποτελεσματικότητας. Οι νέες τεχνολογίες ενισχύουν την βελτίωση της αποτελεσματικότητας στις πολύπλοκες δημόσιες διαδικασίες. Οι εφαρμογές του διαδικτύου επιφέρουν εξοικονόμηση στην συλλογή και την προβολή των πληροφοριών, καθώς και στην επικοινωνία με τους πολίτες.
- Μπορούν να επιτευχθούν συγκεκριμένα αποτελέσματα. Το Ίντερνετ μπορεί να βοηθήσει τα ενδιαφερόμενα μέρη να μοιραστούν πληροφορίες και ιδέες για την επίτευξη συγκεκριμένων σκοπών. Για παράδειγμα, η διανομή των πληροφοριών στον τομέα της υγείας μπορεί να βελτιώσει την κατανομή των πόρων και την υγεία των ασθενών.
- Καλύτερο επιχειρηματικό περιβάλλον. Η τεχνολογία οδηγεί στην αύξηση της παραγωγικότητας και επομένως την οικονομική ανάπτυξη. Η εγκατάσταση και η χρήση μιας εφαρμογής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συντελεί στην δημιουργία ενός φιλικού περιβάλλοντος για τις επιχειρήσεις, καθώς δημιουργεί συνθήκες που προσελκύουν τους επενδυτές.
- Εμπιστοσύνη των πολιτών προς την κυβέρνηση. Η εμπιστοσύνη των πολιτών απέναντι στην κυβέρνηση παίζει καθοριστικό ρόλο για την σωστή διακυβέρνηση. Οι νέες τεχνολογίες μπορούν να οδηγήσουν προς αυτήν την κατεύθυνση, ενώ ταυτόχρονα μπορούν να προβληθούν δημόσια κάποιες φωνές που θα

προβάλλουν την δημιουργική σκέψη των πολιτών απέναντι σε δημόσια ζητήματα.

- Ενίσχυση της δημοκρατίας. Η ηλεκτρονική πολιτεία προσφέρει έναν τρόπο για την ανάκτηση και την μελέτη επίσημων εγγράφων, όπως είναι οι προϋπολογισμοί, διάφορες κοινοβουλευτικές συνεδριάσεις κ.λπ. Η δυνατότητα της ενημέρωσης και της συμμετοχής στην λήψη μιας απόφασης, μέσω των ηλεκτρονικών ιστοσελίδων, κάνει την διαδικασία πιο δημοκρατική, πιο εύκολη και πιο ελκυστική για τον πολίτη. Η ανατροπή του κλίματος αδιαφορίας που υπάρχει στις μέρες μας από τους πολίτες είναι το σημαντικότερο ζήτημα το οποίο θέλει να επιτύχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- Βελτίωση της ποιότητας ζωής των υποβαθμισμένων κοινοτήτων. Η τεχνολογία καθιστά δυνατή την πρόσβαση του κράτους σε απομονωμένες κοινότητες και την βελτίωση του τρόπου ζωής τους.
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνεισφέρει και στην οικονομική πολιτική, μειώνοντας τις δαπάνες μέσα από περισσότερο αποτελεσματικά και οικονομικά προγράμματα.⁵

⁵ Ανρονόπουλος Β. (2006), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Ανασυγκρότηση. Θεσσαλονίκη

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ - ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

3.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Είναι φανερό ότι η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνοδεύεται από πολλαπλά οφέλη, τα οποία θα μπορούσαν να ταξινομηθούν ως εξής: (α)παροχή ευρείας ηλεκτρονικής πρόσβασης στην πληροφορία (νόμοι, προσχέδια νόμων, άλλες κανονιστικές διατάξεις, έντυπα, καθώς και οικονομικά και επιστημονικά δεδομένα), (β)προαγωγή της κοινωνικής εμπλοκής στις δημόσιες δραστηριότητες μέσω κατάλληλης διάδρασης με τους δημόσιους λειτουργούς με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, όπως η ηλεκτρονική συμπλήρωση εντύπων προς υποβολή κ.ά. (γ) αύξηση της κυβερνητικής υπευθυνότητας μέσω της βελτίωσης της διαφάνειας των λειτουργιών της και της μείωσης του κινδύνου της διαφθοράς. (δ) υποστήριξη της ανάπτυξης στόχων μέσω της μείωσης του χρόνου και του κόστους αλληλεπίδρασης των μικρών επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς και παροχή υποδομών πληροφορίας και επικοινωνίας στις αγροτικές, απομονωμένες και απομακρυσμένες κοινότητες.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλει στη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης και στο μετασχηματισμό της σε ψηφιακή δημόσια διοίκηση, η οποία χρησιμοποιεί τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την επιτέλεση των διοικητικών λειτουργιών της. Ταυτόχρονα, προωθεί την ενίσχυση της Δημοκρατίας και διευρύνει τον έλεγχο των φορέων διακυβέρνησης, παρέχοντας μεγαλύτερη διαφάνεια στις συναλλαγές.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλει επίσης στη μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και στην απλούστευση των διαδικασιών αλληλεπίδρασης με το δημόσιο τομέα, παρέχει πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24-7 και οδηγεί σε εξάλειψη της αναμονής στις δημόσιες υπηρεσίες, αφού η φυσική παρουσία του πολίτη δεν αποτελεί πλέον προϋπόθεση για την εξυπηρέτησή του.

Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχεται η δυνατότητα μετασχηματισμού του ρόλου, που διαδραματίζει η τεχνολογία στο χώρο της δημόσιας διοίκησης. Μέχρι την εμφάνιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η τεχνολογία ενσωμάτωνε τον χαρακτήρα του υποστηρικτικού μηχανισμού και παρείχε τη δυνατότητα της

μηχανοργάνωσης των δημοσίων υπηρεσιών. Ο ρόλος αυτός πλέον θεωρείται ξεπερασμένος. Οι τεχνολογίες της επικοινωνίας και πληροφορίας μετουσιώνονται σε παράγοντες μοντελοποίησης και ανασχεδιασμού των διαδικασιών και σε μηχανισμούς δημιουργίας νέων διαδικασιών και εργαλείων διαχείρισης.

Το νέο μοντέλο της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης οικοδομείται με ακρίβεια και σαφήνεια και βασίζεται σε τρεις βασικούς πυλώνες: τις ψηφιακές λειτουργίες, την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα και τη χρηστή διακυβέρνηση. Οι τρεις αυτοί πυλώνες, που επηρεάζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, διαδραματίζουν αποφασιστικό ρόλο στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας. Η θετική αυτή σχέση προκύπτει από την ανάλυση συσχέτισης δύο μεταβλητών: Του δείκτη ανταγωνιστικότητας ανάπτυξης και του ποσοστού δημοσίων υπηρεσιών, που παρέχονται εξολοκλήρου μέσω του Διαδικτύου. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει τη δυνατότητα σε πολίτες και επιχειρήσεις για άμεση πληροφόρηση σε ένα πλήθος από ζητήματα που αφορούν κάθε δραστηριότητα. Καταργεί μια σειρά από ενδιάμεσες διαδικασίες και προωθεί την άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη από ένα σημείο πρόσβασης. Καθιστά επίσης εφικτές τις οικονομικής και κάθε άλλης φύσεως συναλλαγές με το Δημόσιο χωρίς τη φυσική παρουσία των πολιτών, συμβάλλοντας στην καταπολέμηση του φαινομένου της γραφειοκρατίας και εξοικονομώντας χρόνο για ενασχόληση με άλλα ζητήματα.

Πιο συνοπτικά τα πλεονεκτήματα θα μπορούσαν να αναφερθούν και ως εξής:

- Βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας σημαντικών τομέων της Δημόσιας Διοίκησης
- Ορθολογική διαχείριση των διαθέσιμων πόρων που συμβάλλει στη μείωση του κόστους και στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών
- Δημιουργία κατάλληλου περιβάλλοντος για την υποστήριξη της διοικητικής διαδικασίας με συστήματα αυτοματισμού γραφείου και εργαλεία λήψης αποφάσεων
- Δημιουργία βάσεων δεδομένων με στοιχεία για τις επιχειρήσεις, την απασχόληση, την βιομηχανία, το εμπόριο, την εν γένει οικονομική δραστηριότητα, τις χρήσεις γης, το περιβάλλον, τις μεταφορές, την υγεία
- Καλύτερη παροχή υπηρεσιών και πιο ορθολογική διαχείριση πόρων στην υγεία και την πρόνοια

- Καλύτερο περιβάλλον με τη χρήση τηλεματικών εφαρμογών για την εξοικονόμηση φυσικών πόρων
- Καλύτερη διαχείριση χερσαίων εναέριων και θαλάσσιων μεταφορών
- Δημιουργία ενδουπηρεσιακής και διϋπηρεσιακής δικτυακής υποδομής, η οποία εξασφαλίζει τη διαδυνδεσιμότητα και διαλειτουργικότητα των συστημάτων.⁶

3.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Υπάρχουν διάφοροι ανασταλτικοί παράγοντες και εμπόδια στην παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών μέσω Διαδικτύου και γενικά στην υποστήριξη των λειτουργιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία και αναλύονται ακολούθως:

- Τεχνολογία:

Για παράδειγμα, ασυμβατότητα φυλλομετρητή, ανάγκη για εγκατάσταση κάποιων εργαλείων, όπως το Adobe Acrobat, για να υπάρξει πρόσβαση στις υπηρεσίες και στις πληροφορίες.

- Ευχρηστία:

Για παράδειγμα, πάρα πολλές εικόνες που καθιστούν τις ιστοσελίδες αργές να φορτώσουν, ατελέσφορα εργαλεία αναζήτησης, φτωχή δομή πληροφοριών, πολυπλοκότητα της δομής της ιστοσελίδας, μη φιλική ορολογία και ακατάλληλη ομαδοποίηση υπηρεσιών.

- Έλλειψη δεξιοτήτων / μόρφωσης:

Ο παράγοντας φόβου προς την τεχνολογία, η πολυπλοκότητα εύρεσης των πληροφοριών, η έλλειψη κατανόησης του τι είναι διαθέσιμο, η αβεβαιότητα για το κόστος των χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών (είτε άμεσο, είτε έμμεσο) και η απώλεια ελέγχου που σχετίζεται με την μη κατανόηση του τρόπου εύρεσης των πληροφοριών ή της χρήσης της τεχνολογίας.

⁶ Ανρονόπουλος Β. (2006), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Ανασυγκρότηση. Θεσσαλονίκη

- Ασφάλεια και μυστικότητα:

Φόβος ότι η κυβέρνηση μπορεί να "κατασκοπεύει" ή να καταγράφει πληροφορίες για το χρήστη, φόβος για ανεπιθύμητη ηλεκτρονική αλληλογραφία (spam email) από παροχή της διεύθυνσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μεγάλο πλήθος από κωδικούς πρόσβασης, ανασφάλεια γύρω από τους κωδικούς πρόσβασης, επιθυμία να μη διατηρείται ιστορικό, περιπτώσεις όπου η διαγραφή από κάποια υπηρεσία είναι πάρα πολύ δύσκολη.⁷

- Έλλειψη υποδομών:

Αργή ή αναξιόπιστη σύνδεση με το Διαδίκτυο, υψηλό κόστος σύνδεσης με το Διαδίκτυο, υψηλό κόστος αγοράς υπολογιστή και άλλων τεχνολογικών μέσων, οι βιβλιοθήκες και άλλοι δημόσιοι χώροι παρέχουν μηδαμινή ή περιορισμένη μόνο πρόσβαση με συνέπεια οι υπολογιστές να μην βρίσκονται εκεί όπου οι άνθρωποι τους χρειάζονται.

- Λειτουργικά προβλήματα:

Έλλειψη πόρων για υποστήριξη 24ωρης λειτουργίας, έλλειψη κινήτρων στο δημόσιο τομέα, απροθυμία για συνεργασία και διαμοιρασμό πληροφοριών μεταξύ των δημόσιων οργανισμών, κακομεταχείριση ευαίσθητων δεδομένων, ανυπαρξία οδηγιών πολιτικής.

- Υπερβολική επιτήρηση:

Μόλις η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αρχίσει να αναπτύσσεται και να γίνεται πιο εξελιγμένη οι πολίτες θα είναι αναγκασμένοι να επικοινωνούν ηλεκτρονικά με την κυβέρνηση σε μεγαλύτερο βαθμό. Αυτό θα μπορούσε να οδηγήσει σε παραβίαση των προσωπικών τους δεδομένων όσο η κυβέρνηση αποκτά όλο και περισσότερες πληροφορίες σχετικά με αυτούς. Σε ένα σενάριο χειρότερης περίπτωσης με τόσες πολλές πληροφορίες να διαπερνούνται ηλεκτρονικά μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών ένα απολυταρχικό σύστημα θα μπορούσε να κατασκευαστεί. Όταν η κυβέρνηση έχει τόσο εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες για τους πολίτες της η ιδιωτική ζωή χάνεται

⁷ Τριανταφύλλου, Β. (2006). Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- Κόστος:

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

- Απρόσιτο από κατηγορίες πληθυσμού:

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

- Εσφαλμένες πληροφορίες:

Οι αντίπαλοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ισχυρίζονται ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι αμφίβολη απειλή δημιουργείται και συντηρείται από την ίδια την κυβέρνηση. Πληροφορίες μπορεί να προστεθούν ή να αφαιρεθούν από το Διαδίκτυο με ή χωρίς δημόσια προκήρυξη. Για παράδειγμα, όταν μετά το world trade center στη Νέα Υόρκη δέχθηκε επίθεση στις 11 Σεπτεμβρίου 2001, οι ομοσπονδιακοί υπάλληλοι των Ηνωμένων Πολιτειών αφαίρεσαν ένα μεγάλο μέρος των κρατικών πληροφοριών από δικτυακούς τόπους στο όνομα της εθνικής ασφάλειας.⁸

⁸ Finger, M., Misuraca, G., Rossel, P. (2006). Governance with and of ICTs: the need for new institutional designs in a changing world. e-Gov; 2(5).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

4.1 ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

4.1.1 ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

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

Η τάση αυτή για αλλαγή συνθηκών έρχεται και πάλι στο προσκήνιο, λόγω της ταχείας εξέλιξης και συνεχούς εμφάνισης νέων ψηφιακών τεχνολογιών. Πολλοί υποστηρίζουν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) επιτρέπει την οικονομικότερη προσέγγιση των δημοκρατικών διαδικασιών. Ωστόσο, οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) μπορούν να επιτύχουν πολύ περισσότερα απ' αυτό. Επαναπροσδιορίζουν το τοπίο της δημόσιας διοίκησης μεταβάλλοντας τις σχέσεις μεταξύ των παροχών υπηρεσιών και του κοινού, μεταξύ του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, μεταξύ κυβέρνησης και πολίτη.

Νέες μορφές διακυβέρνησης κάνουν την εμφάνισή τους, αντανakλώντας τις ολοένα μεταβαλλόμενες οργανωτικές και οικονομικές δομές, με σημαντικές επιδράσεις στον τρόπο ζωής των πολιτών. Είναι σαφές ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο στην παροχή online υπηρεσιών και στην καλύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, αλλά συνιστά ένα νέο σύνολο τεχνολογικά υποβοηθούμενων διαδικασιών, που προάγουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των πολιτών και της κυβέρνησης.⁹

⁹ Τριανταφύλλου, Β. (2006). Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

4.1.2 ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ

Η αποτελεσματική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση απαιτεί εσωτερική αναδιοργάνωση, αλλαγές στις δομές και την οργάνωση της εργασίας, εκπαίδευση και ανάπτυξη δεξιοτήτων, αλλά και κατάλληλες συνθήκες δουλειάς. Τα κράτη-μέλη συμφώνησαν να ανταλλάσσουν τις εμπειρίες τους στους τομείς της εκπαίδευσης και της βελτίωσης των συνθηκών εργασίας στο δημόσιο τομέα, ενώ οι αρμόδιοι υπουργοί κάλεσαν την Επιτροπή να ορίσει σαφή μεθοδολογία προς αυτή την κατεύθυνση. Οι υπουργοί αναγνώρισαν επίσης ότι οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) προσφέρουν σημαντικές δυνατότητες για ευκολότερη πρόσβαση στο δημόσιο τομέα, και ότι η βελτίωση των συνθηκών για χρήση αυτής της πρόσβασης σε όλη την Ευρώπη θα συμβάλει στην οικονομική ανάπτυξη και την αγορά εργασίας.¹⁰

4.1.3 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Οι αλλαγές με στόχο την επίτευξη μιας πραγματικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να υπερβούν το αρχικό επίπεδο της απλής παροχής πληροφοριών μέσω Διαδικτύου, και να φθάσουν στο σημείο της ολοκλήρωσης, προσφέροντας προηγμένες υπηρεσίες σε ένα πλήρως διαδραστικό (interactive) περιβάλλον εργασίας για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι αρμόδιοι υπουργοί της Ευρώπης κάλεσαν την Επιτροπή να προβεί στις απαραίτητες επενδύσεις σε έρευνα και τεχνολογική ανάπτυξη, ώστε να διασφαλιστεί η λειτουργικότητα και η αξιοπιστία των υποδομών επόμενης γενιάς (συμπεριλαμβανομένης της άμεσης μετάβασης στη γρήγορη πρόσβαση στο Internet). Τόνισαν επίσης την ανάγκη για καθορισμό προτεραιοτήτων, αξιολόγηση και συντονισμό των πρωτοβουλιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, και κάλεσαν την Επιτροπή να εξασφαλίσει την καλύτερη συνεργασία μεταξύ των χωρών-μελών.¹¹

¹⁰ Τριανταφύλλου, Β. (2006). Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

¹¹ Μπώκος, Γ.Δ., (2002). " Τεχνολογία και Πληροφόρηση". Αθήνα: Παπασωτηρίου [ADOBE] Adobe Solutions Network: Developer Knowledgebase <<http://support.adobe.com/devsup/devsup.nsf/docs/51668.htm>>.

4.1.4 PRISMA PROJECT

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

Ο βασικός πυρήνας δραστηριοποίησης του Prisma Project αφορούσε:

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

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

Prisma Strategic Guidelines (Στρατηγικές Κατευθύνσεις)

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

Άλλες σημαντικές εκδόσεις

- Πανευρωπαϊκές αλλαγές και τάσεις στην παροχή υπηρεσιών
- Βέλτιστες πρακτικές στην Ευρώπη
- Σενάρια παροχής υπηρεσιών στην Ευρώπη
- Μοντέλα μελλοντικών βέλτιστων πρακτικών στην Ευρώπη
- Συνοπτική αναφορά, όπου περιλαμβάνονται η μεθοδολογία του Prisma Project, τα κύρια αποτελέσματα, τα «εργαλεία», καθώς και ξεχωριστές περιλήψεις για κάθε βέλτιστη πρακτική και θεματικό μοντέλο
- Συγκεντρωτική αναφορά στις μακροπρόθεσμες τάσεις και σενάρια για το σχεδιασμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών, την ανάπτυξη και την παροχή τους
- Τελική αναφορά του Prisma Project¹²

4.1.5 ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Τα κύρια διδάγματα που εξάγονται από τις πρωτοβουλίες που αναφέρθηκαν προϋποθέτουν την ανάγκη για:

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

Οι βασικές προϋποθέσεις αφορούν:

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

¹² InfoDev (2002). The E-Government Handbook for Developing Countries. Washington, DC: The World Bank, The Center for Democracy and Technology.

<http://www.cdt.org/egov/handbook/2002-11-14egovhandbook.pdf>

- Στην εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας (οι υπηρεσίες να λειτουργούν σε οποιαδήποτε πλατφόρμα) σε πανευρωπαϊκό επίπεδο
- Στην ανάπτυξη πολλών διαφορετικών καναλιών επικοινωνίας
- Στη δημιουργία πολλών Δημόσιων Σημείων Πρόσβασης στο Διαδίκτυο (Public Internet Access Points - PIAPs)

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

- Στο επίκεντρο οι τελικοί χρήστες/η κοινωνία: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να καθοδηγείται αποκλειστικά από τις ανάγκες της κοινωνίας που υπηρετεί (τους πολίτες ως άτομα ή ομάδες πολιτών και τις επιχειρήσεις).
- Επανασχεδιασμός της διοικητικής λειτουργίας: Προκειμένου η διακυβέρνηση να γίνει αποτελεσματικότερη, ο ρόλος του εκσυγχρονισμού και της ανάπτυξης νέου ήθους είναι κρίσιμος.
- Η τεχνολογία είναι μέσο, όχι αυτοσκοπός: Η χρήση των ΤΠΕ αφορά στην υποστήριξη των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δηλ. στο να παρέχει η τεχνολογία τα απαραίτητα εργαλεία για την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού, όχι στην υποκατάσταση του ανθρώπινου δυναμικού των δημόσιων υπηρεσιών και στη δημιουργία μιας απρόσωπης διακυβέρνησης.
- Παροχή εξατομικευμένων κυβερνητικών υπηρεσιών: Εφαρμογή διαδραστικών (interactive) μηχανισμών που θα επιτρέπουν την εξατομίκευση των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα αναγνωρίζουν π.χ. και θα εξυπηρετούν το χρήστη ακόμη κι αν αλλάξει χώρα διαμονής.
- Διαθεσιμότητα οποτεδήποτε, από οπουδήποτε, για οποιαδήποτε υπηρεσία: Πρόσβαση σε οποιαδήποτε ηλεκτρονική υπηρεσία από οποιαδήποτε συσκευή από οποιοδήποτε σημείο (εντός και εκτός Ευρώπης).
- Συνεργασία υψηλού επιπέδου και τεχνολογική ολοκλήρωση: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να καθοδηγείται αποκλειστικά από τις ανάγκες της

κοινωνίας που υπηρετεί (τους πολίτες ως άτομα ή ομάδες πολιτών και τις επιχειρήσεις).¹³

4.1.6 ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

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

Συνήθως ένα Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας θεωρεί ότι ο κύριος τρόπος ανταλλαγής αυτών των πληροφοριών μεταξύ Δημοσίων Φορέων και Υπηρεσιών είναι με χρήση ηλεκτρονικών μέσων και κυρίως μέσω του διαδικτύου. Ακριβώς την ίδια παραδοχή έχει κάνει και το Ελληνικό Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Π.Η.Δ.) ως προς το σκέλος της διαλειτουργικότητας. Για να υλοποιηθεί στη πράξη αυτή η προσέγγιση απαιτείται αφενός ένα σημείο για την ηλεκτρονική υποβολή του αιτήματος δηλαδή ένα ηλεκτρονικό σημείο για την έναρξη της υπόθεσης. Συνήθως αυτό το ηλεκτρονικό σημείο στον κόσμο του διαδικτύου είναι ένας διαδικτυακός τόπος. Στη συνέχεια πρέπει ένα ηλεκτρονικό σύστημα που γνωρίζει τους εμπλεκόμενους Φορείς του Δημοσίου καθώς και τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπόθεσης /αιτήματος να την αναλύσει στα επί μέρους βήματα της διαδικασίας και να

¹³ Eckerson, W. W. (2002). Data quality and bottom line: Achieving business success through high quality data (TDWI Report Series). Renton, WA: The Data Warehousing Institute.

απευθυνθεί σε κάθε εμπλεκόμενο φορέα του δημοσίου για την ολοκλήρωση του βήματος εκείνου που τον αφορά.

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

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

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

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

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

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

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

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

Τέλος στην Ελληνική πραγματικότητα υπάρχουν επιπλέον δυσκολίες για τη δημιουργία υπηρεσιών μιας στάσης από το γεγονός ότι δεν υπάρχει ενιαίος μηχανισμός αυθεντικοποίησης, ενώ παράλληλα δεν υπάρχει δυνατότητα παροχής ολοκληρωμένων συναλλαγών στους πολίτες (μέσα από τη σύνθεση των αποτελεσμάτων των ενδιάμεσων υπηρεσιών).

Είναι προφανές από τα παραπάνω ότι κατά την πορεία υλοποίησης της διαλειτουργικότητας στην Ελλάδα και για μεγάλο χρονικό διάστημα πρέπει να συνυπάρχουν πολλά μοντέλα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων που σταδιακά καθώς θα ωριμάζουν οι φορείς και οι συνθήκες να μεταπίπτουν στο πλήρως ηλεκτρονικό μοντέλο. Στο πλαίσιο του έργου «Κεντρική Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ» γίνεται προσπάθεια να αντιμετωπιστούν αυτά τα θέματα και έχουν προταθεί διάφορα μοντέλα εξυπηρέτησης.¹⁴

4.1.7 ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Το πλήρως ηλεκτρονικό μοντέλο

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

Το υβριδικό ενορχηστρωμένο μοντέλο

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

¹⁴ Αντρονόπουλος Β. (2006), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Ανασυγκρότηση. Θεσσαλονίκη

γνωρίζει τους εμπλεκόμενους και συντονίζει τις επιμέρους ενέργειες, δηλαδή κάνει την ενορχήστρωση που απαιτείται για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης.

Το υβριδικό μη ενορχηστρωμένο μοντέλο

Σε αυτό το μοντέλο η διαδικασία δεν είναι γνωστή σε κανένα πληροφοριακό σύστημα. Στο μοντέλο αυτό ο πολίτης υποβάλλει ηλεκτρονικά το αίτημα στο διαδικτυακό τόπο και το αίτημα ανατίθεται άμεσα σε αρμόδιο στέλεχος της Δημόσιας Διοίκησης που πρέπει να το αναλύσει, να αποφασίσει ποιοι είναι οι εμπλεκόμενοι και να αποστείλει σε αυτούς κάποια αιτήματα για διεκπεραίωση συγκεκριμένων βημάτων. Η αποστολή των μηνυμάτων μπορεί να γίνει ηλεκτρονικά ή και με συμβατικό τρόπο. Τα συνεργαζόμενα πληροφοριακά συστήματα επίσης δεν μπορούν να διεκπεραιώσουν όλα τα βήματα της διαδικασίας. Στα βήματα αυτά παρεμβαίνει χρήστης από τον αρμόδιο φορέα του δημοσίου που με συγκεκριμένο τρόπο απαντά στο στέλεχος του φορέα υποδοχής του αιτήματος ο οποίος δίνει το τελικό αποτέλεσμα της υπόθεσης. Το μη ενορχηστρωμένο μοντέλο είναι χρήσιμο σε κάθε περίπτωση ιδιαίτερα για διαδικασίες που τα βήματά τους δεν μπορούν να τυποποιηθούν.¹⁵

4.1.7.1 ΥΒΡΙΔΙΚΟ ΕΝΟΡΧΗΣΤΡΩΜΕΝΟ ΜΟΝΤΕΛΟ

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

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

¹⁵ Αντρονόπουλος Β. (2006), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Ανασυγκρότηση. Θεσσαλονίκη

Κάθε φορέας που εμπλέκεται στη διαδικασία θα πρέπει να υποστηρίζει την επαφή με το διαδικτυακό τόπο υποδοχής του αιτήματος μέσω ενός ή περισσότερων υπαλλήλων. Δεν απαιτείται ο αρμόδιος φορέας να διαθέτει ειδικό πληροφοριακό σύστημα για να λειτουργήσει όπως στην περίπτωση του πλήρως ηλεκτρονικού μοντέλου. Το μόνο που απαιτείται είναι να ανατεθεί σε κάποιο υπάλληλο του φορέα το καθήκον να παρακολουθεί από ειδική διεπαφή τις υποθέσεις που έχουν ανατεθεί στο συγκεκριμένο δημόσιο φορέα και να φροντίζει για την ολοκλήρωση και καταχώρηση της απάντησης. Δεν αποκλείεται αυτή η διεπαφή να συνυπάρχει με κάποιο άλλο αυτοματοποιημένο σύστημα του φορέα που όμως δεν μπορεί να διαλειτουργήσει. Τέτοιες διεπαφές προβλέπονται στο έργο «Κεντρική Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ».

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

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

Το αίτημα και η υπόθεση υποβάλλονται ηλεκτρονικά κατά αναλογία με το πλήρως ηλεκτρονικό μοντέλο από τον ενδιαφερόμενο (πολίτη ή επιχείρηση) είτε στα Κ.Ε.Π. (υπηρεσία μιας στάσης), είτε στην Κεντρική Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ (ηλεκτρονική υπηρεσία μιας στάσης) είτε στο διαδικτυακό τόπο του φορέα που έχει την αρμοδιότητα να εκδώσει τη τελική διοικητική πράξη (αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών).¹⁶

4.1.7.2 ΥΒΡΙΔΙΚΟ ΜΗ ΕΝΟΡΧΗΣΤΡΩΜΕΝΟ ΜΟΝΤΕΛΟ

Το μοντέλο αυτό, όπως και το προηγούμενο απαιτούν την ανθρώπινη παρέμβαση από τον φορέα που παρέχει την υπηρεσία. Η διαφορά είναι ότι στο Μη Ενορχηστρωμένο Μοντέλο η διαδικασία που θα ακολουθηθεί κατά την εκτέλεση

¹⁶ Αντρονόπουλος Β. (2006), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Ανασυγκρότηση. Θεσσαλονίκη

είναι ρευστή και μη δεδομένη και κατά συνέπεια όχι τυποποιημένη και όχι κοινά αποδεκτή από όλους τους δημόσιους φορείς.

Σαν αποτέλεσμα, δεν είναι πλέον εφικτή η παρακολούθηση της υπηρεσίας και ο έλεγχος προόδου της από τους εμπλεκόμενους. Ο ρόλος του διαδικτυακού τύπου υποδοχής του αιτήματος σε αυτό το μοντέλο είναι αυτός του απλού διακομιστή μηνυμάτων ανάμεσα στους εμπλεκόμενους. Τα μηνύματα αυτά είναι απλά και μπορούν να περιέχουν συνοδευτικά έγγραφα σε ηλεκτρονική μορφή. Το όφελος αυτού του μοντέλου σε σχέση με το κοινό e-mail είναι ότι καταγράφονται όλες οι κινήσεις συνολικά από ένα τρίτο έμπιστο σύστημα και έτσι μπορεί κάποιος να επικαλεστεί την αποστολή ή λήψη ενός εγγράφου.

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

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

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

Το μοντέλο αυτό μπορεί να αφορά και ad hoc επικοινωνία μεταξύ δύο φορέων χωρίς να προϋποθέτει την ύπαρξη αιτήματος από πολίτη/επιχείρηση.¹⁷

4.1.7.3 ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από την Δημόσια Διοίκηση (ΠΔ&ΥΗΣ) μια σειρά προτύπων τα οποία χρησιμοποιούνται για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας στο περιεχόμενο. Τα πρότυπα αυτά κατηγοριοποιούνται με βάση:

- Προσβασιμότητα

¹⁷ Τριανταφύλλου, Β. (2006). Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- Σχήματα Ανταλλαγής Υπερκειμένου
- Stylesheets (Μορφοποιητές)
- Κωδικοποίηση συνόλου χαρακτήρων
- Αναγνώριση τύπου διαμόρφωσης
- Διαμόρφωση εγγράφων κειμένου για ανταλλαγή πληροφοριών
- Διαμόρφωση εγγράφων κειμένου για περαιτέρω πληροφορίες
- Διαμορφώσεις ανταλλαγής γραφημάτων
- Διαμορφώσεις ανταλλαγής αρχείων ήχου, βίντεο και ροής βίντεο
- Συμπύεση Δεδομένων.¹⁸

4.2 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

4.2.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

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

ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

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

- **Εμπιστευτικότητα (confidentiality):** Τα πληροφοριακά συστήματα πρέπει να είναι προσπελάσιμα μόνο από πιστοποιημένα μέλη.
- **Ακεραιότητα (integrity):** Να διασφαλίζει την ορθότητα και την ακεραιότητα της πληροφορίας και του λογισμικού των προγραμμάτων.

¹⁸ Τριανταφύλλου, Β. (2006). Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- **Διαθεσιμότητα (availability):** Να εξασφαλίζει δηλαδή το ότι οι πληροφορίες και οι υπηρεσίες των πληροφοριακών συστημάτων θα είναι διαθέσιμες στους ένομους χρήστες οποιαδήποτε στιγμή τις αναζητήσουν.
- **Αυθεντικότητα (Authentication):** Η διαδικασία της αυθεντικοποίησης αποσκοπεί στην εξακρίβωση της ταυτότητας, την οποία ισχυρίζεται ότι έχει ένας χρήστης έτσι ώστε να αποκλείονται οι περιπτώσεις της «ψηφιακής πλαστοπροσωπίας».
- **Εξουσιοδότηση (Authorization) :** Η εξουσιοδότηση περιλαμβάνει τον έλεγχο πρόσβασης σε συγκεκριμένες πληροφορίες και υπηρεσίες όταν η ταυτότητα του χρήστη εξακριβωθεί. Δηλαδή, εξουσιοδότηση σημαίνει παραχώρηση δικαιωμάτων από τον ιδιοκτήτη στο χρήστη.

ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

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

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

Ηλεκτρονικό εμπόριο χρησιμοποιείται συνήθως για εφαρμογές Ηλεκτρονικών Πληρωμών.

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

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

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

ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗ

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

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

Η διαδικασία της αποκρυπτογράφησης λαμβάνει μέρος με την ανάκτηση του απλού κειμένου από το κρυπτογράφημα με την εφαρμογή αντίστροφου αλγορίθμου.

Ο αλγόριθμος κρυπτογράφησης είναι μια μαθηματική συνάρτηση που χρησιμοποιείται για την κρυπτογράφηση και αποκρυπτογράφηση δεδομένων και πληροφοριών. Όσο αυξάνει ο βαθμός πολυπλοκότητας του αλγόριθμου, τόσο μειώνεται η πιθανότητα υποκλοπής των δεδομένων και πληροφοριών από εξωτερικά πρόσωπα. Ο αλγόριθμος κρυπτογράφησης λειτουργεί σε συνδυασμό με ένα κλειδί (key) για την κρυπτογράφηση του απλού κειμένου.

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

- DES – Data Encryption Standard. Σύστημα κρυπτογραφικών εντολών που χρησιμοποιεί ένα 56 – bit κλειδί κρυπτογράφησης. Χρησιμοποιείται για κρυπτογράφηση μεγάλου όγκου δεδομένων.
- Triple DES. Βασίζεται στον DES αλγόριθμο και κρυπτογραφεί μια ομάδα δεδομένων με τρία διαφορετικά κλειδιά.
- IDEA. International Data Encryption Algorithm. Προσφέρει δυνατή κρυπτογράφηση χρησιμοποιώντας ένα 128 – bit κλειδί.
- RSA. Ο RSA είναι σημαντικός γιατί επιτρέπει ψηφιακές υπογραφές που χρησιμοποιούνται για να πιστοποιήσουν ηλεκτρονικά έγγραφα με τον ίδιο ακριβώς τρόπο που οι ιδιόχειρες υπογραφές χρησιμοποιούνται για να πιστοποιήσουν έντυπα έγγραφα. Είναι ενσωματωμένος σε διάφορους φυλλομετρητές (browsers) παγκοσμίου ιστού όπως ο NetScape.¹⁹

4.2.2. ΕΞΥΠΝΕΣ ΚΑΡΤΕΣ

Το eEurope Smarts Charter (eEsc). το οποίο, -όπως φαίνεται και από την ονομασία του, αποτελεί την επίσημη 'ατμομηχανή' για την προτυποποίηση και την προώθηση της χρήσης των «έξυπνων καρτών» στην Ευρώπη, βασικό στρατηγικό στόχο του σχεδίου δράσης του “eEurope”.

Οι πρώτες πιλοτικές εφαρμογές Έξυπνων Καρτών (Smarts Cards) εμφανίστηκαν στην χώρα μας το 1988 στο χώρο της υγείας. Έκτοτε ακολούθησαν διάφορες εφαρμογές κυρίως σε ερευνητικό - πιλοτικό περιβάλλον καθώς επίσης και η χρήση των έξυπνων

¹⁹ Turban, Efraim , King, David, Lee, Jae, Viehland, Dennis (2006), Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Αρχές, εξελίξεις, στρατηγική από τη σκοπιά του manager, Αθήνα: Γκιούρδας Μ.

καρτών στις τηλεπικοινωνίες (κινητή τηλεφωνία, καρτοτηλέφωνα). Οι σημαντικότερες χρήσεις και εφαρμογές έξυπνων καρτών στη χώρα μας είναι:

- Κάρτες Τηλεπικοινωνιών
- Εταιρίες κινητής τηλεφωνίας κάρτες SIM - Μερικά εκατομμύρια
- ΟΤΕ - κάρτες προπληρωμένες (Μνήμης) - Δεκάδες εκατομμύρια
- Τραπεζικές Κάρτες
- Διάφορες Τράπεζες - Έξυπνες κάρτες σαν Security Application' Modules - Δεκάδες χιλιάδες

Οι έξυπνες κάρτες ανοίγουν τον δρόμο για την πρακτική εφαρμογή των ηλεκτρονικών υπογραφών σε περιβάλλον πολλαπλών δια-λειτουργικών εφαρμογών.²⁰

4.2.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ

Η ευρωπαϊκή οδηγία, ταξινομεί όλες τις ηλεκτρονικές υπογραφές, στις εξής τρεις (3) κατηγορίες:

- **«απλές ηλεκτρονικές υπογραφές»**, στις οποίες περιλαμβάνονται κάθε μορφής «ηλεκτρονικά δεδομένα» τα οποία σχετίζονται με άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ώστε να χρησιμεύσουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας των δεδομένων αυτών,
- **«προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές»**, οι οποίες παρέχουν τεχνολογικά τις εξής ιδιότητες:

α) συνδέονται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα,

β) είναι ικανές να ταυτοποιούν τον υπογράφοντα,

γ) δημιουργούνται με μέσα τα οποία να μπορεί ο υπογράφων να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο, και

δ) συνδέονται με τέτοιο τρόπο στα δεδομένα που αναφέρονται ώστε να είναι δυνατός ο εντοπισμός κάθε επακόλουθης αλλοίωσης τους.

²⁰ Turban, Efraim , King, David, Lee, Jae, Viehland, Dennis (2006), Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Αρχές, εξελίξεις, στρατηγική από τη σκοπιά του manager, Αθήνα: Γκιούρδας Μ.

- «**αναγνωρισμένες ηλεκτρονικές υπογραφές**», οι οποίες διαφοροποιούνται από τις παραπάνω «προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές» με το γεγονός ότι απαιτούνται ως πρόσθετοι όροι για την δημιουργία τους:
 - α) Η υποστήριξή τους από αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και,
 - β) Η χρήση 'ασφαλούς διάταξης δημιουργίας υπογραφής από τον υπογράφο.

Η Οδηγία αναγνωρίζει άμεσα ως 'ισότιμες' με τις ιδιόχειρες υπογραφές που θέτονται σε χάρτινα έγγραφα, μόνο την τελευταία κατηγορία υπογραφών, ενώ δεν αποκλείει την 'αποδεικτική δύναμη' κάθε-άλλου τύπου ηλεκτρονικών υπογραφών η οποία δεν τηρεί κάποια ή κάποιες από τις παραπάνω προϋποθέσεις για την δημιουργία «αναγνωρισμένων ηλεκτρονικών υπογραφών».

Εδώ αξίζει να σημειωθεί και μια 'ενδιάμεση κατηγορία' στην οποία αναφέρεται η Οδηγία με τον όρο «προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές που βασίζονται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό» (αλλά που δεν παράγονται με «ασφαλή» διάταξη δημιουργίας υπογραφής, όπως απαιτείται για τις «αναγνωρισμένες υπογραφές»), για τις οποίες αναγράφεται χαρακτηριστικά ότι «στοχεύουν σε υψηλότερο επίπεδο ασφάλειας». Η διάκριση αυτής της ενδιάμεσης κατηγορίας έχει μεγάλη σημασία για τους εφαρμοστές της Οδηγίας, αφού η κατηγορία αυτή αποτελεί το πλησιέστερο (σε επίπεδο ασφάλειας και αξιοπιστίας) υποκατάστατο της «αναγνωρισμένης ηλεκτρονικής υπογραφής» που προβλέπει η Οδηγία, το οποίο μπορεί 'στην πράξη' να παρασχεθεί σήμερα στο ευρύ κοινό από τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικής-ψηφιακής πιστοποίησης! Και αυτό διότι ακόμη, δεν παρέχονται σε ικανοποιητικό βαθμό από τους κατασκευαστές εκείνα τα 'ολοκληρωμένα ασφαλή συστήματα' (π.χ. τεμαχικά με ασφαλείς smartcard readers, ειδικό λογισμικό & πρωτόκολλα ασφαλούς επικοινωνίας μεταξύ των χρησιμοποιούμενων για την δημιουργία υπογραφής περιφερειακών μονάδων, ασφαλές λειτουργικό σύστημα, κ.λ.π.) που θα μπορούσαν να θεωρηθούν συνολικά ως «ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής», ούτε και οι πρακτικές εκείνες που θα επιβεβαιώνουν στον αποδέκτη της ηλεκτρονικής υπογραφής ότι η συγκεκριμένη υπογραφή «δημιουργήθηκε με την χρήση ασφαλούς διάταξης».²¹

²¹ Πολλάλης Ι. Γιαννακόπουλος Δ. (2007), Ηλεκτρονικό Επιχειρείν. Τεχνολογίες και Στρατηγικές Ψηφιακής Οικονομίας, Αθήνα: Σταμούλη Α.Ε.

4.2.4 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Όπως έχει ήδη αναφερθεί σε προηγούμενες παραγράφους, υπάρχουν πολλά διαφορετικά είδη απειλών τα οποία διακυβεύουν την ασφάλεια στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Προκειμένου να εξουδετερωθούν αυτές οι απειλές, έχει αναπτυχθεί ένας ικανός αριθμός πρωτοκόλλων και εφαρμογών βασισμένων σε τεχνικές κρυπτογράφησης που ήδη αναλύθηκαν.

Το Διαδίκτυο είναι γνωστό για την αφοσίωσή του σε ανοιχτά πρότυπα. Αυτή η υποστήριξη στα ανοιχτά πρότυπα, σε συνδυασμό με την ανοιχτή ανταλλαγή πληροφορίας πάνω από το Διαδίκτυο, ίσως οδηγήσει στη σκέψη ότι Διαδίκτυο και ασφάλεια είναι όροι αμοιβαία αποκλειόμενοι. Κάτι τέτοιο απέχει από την πραγματικότητα. Το Διαδίκτυο έχει εξοπλιστεί με ποικιλία στάνταρτ που καλύπτουν πολλά επίπεδα δικτύωσης, από ασφάλεια σε επίπεδο πακέτου μέχρι ασφάλεια σε επίπεδο εφαρμογών. Αν επιμένει κανείς να θεωρεί το Διαδίκτυο ανασφαλές μέσο λόγω της αποκεντρωμένης φύσης του, αξίζει να σημειωθεί ότι τα δεδομένα που εμπλέκονται σε συναλλαγές μπορούν να διασφαλιστούν κάνοντας χρήση ενός ικανού αριθμού στάνταρτ. Τα στάνταρτ που καλύπτονται εδώ κατηγοριοποιούνται σύμφωνα με το αν παρέχουν ασφάλεια σύνδεσης ή ασφάλεια εφαρμογών. Στάνταρτ όπως το Secure Sockets Layer (SSL) έχουν σχεδιαστεί με σκοπό να επιτύχουν ασφαλή επικοινωνία στο Διαδίκτυο, αν και το SSL χρησιμοποιείται κυρίως για web εφαρμογές. Το Secure HTTP (S-HTTP) και το Secure MIME (S/MIME), από την άλλη πλευρά, στοχεύουν στην παροχή αυθεντικοποίησης και εμπιστευτικότητας στις εφαρμογές (το S-HTTP για web εφαρμογές και το S/MIME για ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και συναφείς εφαρμογές). Το SET προχωρά ένα βήμα περισσότερο προσφέροντας ασφάλεια στις συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου.²²

4.2.4.1 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΥΪΣΤΟΥ (WEB ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ): S-HTTP ΚΑΙ SSL

Η ασφάλεια των web εφαρμογών περιστρέφεται γύρω από δύο πρωτόκολλα, το SHTTP και το SSL, τα οποία προσφέρουν αυθεντικοποίηση για εξυπηρετητές

²² Λαζακίδου Α, Λαζακίδου Γ. (2004). Νέες δυνατότητες και προοπτικές στην κοινωνία των πληροφοριών, Αθήνα: Κλειδάριθμος.

(servers) και φυλλομετρητές (browsers), καθώς επίσης εμπιστευτικότητα u954 και ακεραιότητα δεδομένων για επικοινωνίες μεταξύ web εξυπηρετητή και φυλλομετρητή. Το τρέχον αναγνωρισμένο πρωτόκολλο ασφαλούς επικοινωνίας στο web είναι το SSL της Netscape το οποίο και χρησιμοποιείται μέχρι σήμερα για την αποστολή εμπιστευτικών δεδομένων στο Διαδίκτυο όπως στοιχεία πιστωτικών καρτών. Το SSL προστατεύει το κανάλι επικοινωνίας λειτουργώντας χαμηλότερα στο μοντέλο διαστρωμάτωσης δικτύου. Είναι συνεπώς ανεξάρτητο εφαρμογής και επιτρέπει σε πρωτόκολλα όπως τα HTTP (HyperText Transfer Protocol), Telnet και FTP (File Transfer Protocol) να «κάθονται» διαφανώς πάνω του. Το SSL χρησιμοποιεί τεχνικές ασύμμετρης κρυπτογράφησης στην αρχική «χειραψία», ώστε να επιτευχθούν οι ακόλουθοι στόχοι:

- Ο εξυπηρετητής ή και ο πελάτης (προαιρετικά) αυθεντικοποιούνται μέσω των ψηφιακών πιστοποιητικών.
- Εξυπηρετητής και πελάτης συμφωνούν στη χρήση ενός συγκεκριμένου κλειδιού (session key) με το οποίο θα κρυπτογραφηθεί το υπόλοιπο της συναλλαγής. Το κλειδί κρυπτογραφείται με το δημόσιο κλειδί του εξυπηρετητή και στέλνεται στον πελάτη. Σημειώνεται επίσης ότι το κλειδί αλλάζει από σύνδεση σε σύνδεση.

Το σημαντικότερο μειονέκτημα του SSL είναι ότι επιβραδύνει την επικοινωνία πάνω από το Διαδίκτυο λόγω της κρυπτογράφησης - αποκρυπτογράφησης δημοσίου κλειδιού που απαιτείται στη φάση αρχικοποίησης της επικοινωνίας. Το SSL μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για συναλλαγές εκτός web, αλλά δεν είναι σχεδιασμένο να καταλήγει σε αποφάσεις ασφάλειας βασισμένο στην αυθεντικοποίηση σε επίπεδο εφαρμογής ή εγγράφου.²³

4.2.4.2. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ: PEM, S/MIME ΚΑΙ PGP

Μια ποικιλία πρωτοκόλλων ασφαλείας έχουν προταθεί για το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στο Διαδίκτυο, αλλά μόνο ένα ή δύο έχουν γνωρίσει ευρεία αποδοχή. Το Privacy Enhanced Mail (PEM) είναι ένα στάνταρτ για την ασφάλεια ηλεκτρονικού

²³ Finger, M., Misuraca, G., Rossel, P. (2006). Governance with and of ICTs: the need for new institutional designs in a changing world. e-Gov; 2(5).

ταχυδρομείου χρησιμοποιώντας συμμετρική ή ασύμμετρη κρυπτογραφία. Το PEM έχει φθίνουσα πορεία διότι αδυνατεί να διαχειριστεί το νεότερο πολυμελές ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (multipart e-mail) το οποίο υποστηρίζεται από το MIME (Multipurpose Internet Mail Extensions), ενώ απαιτεί αυστηρή ιεραρχία αρχών πιστοποίησης για να εκδώσει κλειδιά. Το S/MIME είναι ένα πρωτόκολλο που προσθέτει ψηφιακές - υπογραφές και κρυπτογράφιση στα Διαδικτυακά MIME μηνύματα. Το MIME είναι το επίσημο στάνταρτ για εκτεταμένο Διαδικτυακό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Καθορίζει τη δομή του κυρίου μέρους ενός ηλεκτρονικού μηνύματος. Το S/MIME βασίζεται στη χρήση ενός ψηφιακού φακέλου (digital envelope). Το μήνυμα κρυπτογραφείται με ένα συμμετρικό αλγόριθμο, όπως DES ή RC2. Το συμμετρικό κλειδί κρυπτογραφείται με το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη οπότε μαζί με το κρυπτογραφημένο μήνυμα τοποθετούνται στο ψηφιακό φάκελο και στέλνονται στον παραλήπτη. Το S/MIME έχει υιοθετηθεί από πλήθος ηγετικών παραγωγών στο δικτυακό και διαμηνυματικό χώρο, όπως οι ConnectSoft, Frontier, FTP Software, Microsoft, Lotus, SecureWare, VeriSign, Netscape και Novell. Αποτελεί λοιπόν δοκιμασμένο υπόβαθρο για την ανάπτυξη συστήματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στα πλαίσια εφαρμογών ηλεκτρονικού εμπορίου.

Μια δημοφιλής εφαρμογή που αναπτύχθηκε με σκοπό την ασφάλεια μηνυμάτων και αρχείων είναι το Pretty Good Privacy (PGP). Είναι ίσως η ευρύτερα διαδεδομένη εφαρμογή ασφαλείας για ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στο Διαδίκτυο. Το PGP (Pretty Good Privacy) είναι πακέτο λογισμικού που παρέχει ρουτίνες κρυπτογράφησης για e-mail και εφαρμογές αποθήκευσης αρχείων. Το PGP απαρτίζεται από υπάρχοντα κρυπτοσυστήματα και πρωτόκολλα κρυπτογράφησης. Τρέχει σε διάφορες πλατφόρμες. Προσφέρει κρυπτογράφιση μηνύματος, ψηφιακές υπογραφές, συμπίεση δεδομένων και e-mail συμβατότητα.

Η τελευταία έκδοση του για χρήστες εκτός των ΗΠΑ παρέχει έναν εύκολο τρόπο κρυπτογράφησης, διαχείρισης κλειδιών μέσα από γραφικό περιβάλλον. Το PGP συνδυάζει και τους δύο τρόπους κρυπτογράφησης, μεταφέροντας με ασφαλή τρόπο το ιδιωτικό κλειδί μέσα από τεχνικές δημόσιου κλειδιού. Μετά την εγκατάσταση του προγράμματος και κατά τη διαδικασία δημιουργίας του δημόσιου κλειδιού ο χρήστης καλείται να δώσει το επιθυμητό μέγεθος του κλειδιού. Εδώ πρέπει να τονιστεί ότι χρησιμοποιείται συμμετρικός αλγόριθμος για να μεταδώσει με ασφαλή τρόπο το ιδιωτικό κλειδί, το οποίο χρησιμοποιείται τελικά για την κρυπτογράφιση του κυρίως μηνύματος. Το PGP προσφέρει 3 συμμετρικούς αλγόριθμους, οι οποίοι είναι οι:

CAST και IDEA με 128 bits μέγεθος κλειδιού, καθώς και ο Triple-DES με 168 bits μέγεθος κλειδιού. Εκτός από την κρυπτογράφηση, το PGP επιτρέπει στο χρήστη να υπογράψει ψηφιακά οποιοδήποτε κείμενο αποστέλλει, καθώς επίσης και να ελέγξει την πατρότητα του ψηφιακά υπογεγραμμένου κειμένου που έχει λάβει. Το PGP σχεδιάστηκε γύρω από την ιδέα ενός αξιόπιστου web το οποίο θα επιτρέπει στους χρήστες να μοιράζονται τα κλειδιά τους χωρίς να απαιτείται η ιεραρχία των αρχών πιστοποίησης.²⁴

4.2.4.3. FIREWALLS

Ο έλεγχος πρόσβασης χρησιμοποιείται για να ικανοποιήσει την απαίτηση αυθεντικοποίησης με σκοπό το ασφαλές ηλεκτρονικό εμπόριο. Τα Firewalls καθιστούν δυνατό τον έλεγχο πρόσβασης. Firewall ονομάζεται ένας μηχανισμός ασφάλειας, που ελέγχει την κυκλοφορία της πληροφορίας μεταξύ ενός τοπικού δικτύου και του Διαδικτύου και προστατεύει από εξωτερικές απειλές και παραβιάσεις. Χρησιμοποιείται για να ελέγχει όλες τις συνδέσεις δικτύου που γίνονται σε έναν οργανισμό, να απαγορεύει μερικές από αυτές και να κρατάει αρχεία όλης της κίνησης, όπου προσπάθειες για παραβιάσεις μπορούν να καταγραφούν.

Τα firewalls μπορούν να απομονώσουν επιλεκτικά του υπολογιστές από το διαδίκτυο. Ένα firewall δημιουργεί έναν τομέα ασφάλειας που περικλείει όλους τους υπολογιστές που είναι συνδεδεμένοι σ' αυτόν. Μέσα στον τομέα μπορεί να υποτεθεί ότι οι υπολογιστές που περιλαμβάνει μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο από άτομα που έχουν φυσική πρόσβαση. Υποθέτοντας τώρα ότι το λογισμικό στους υπολογιστές αυτούς δεν περιέχει ιούς ή «δούρειους ίππους», και ότι οι χρήστες με φυσική πρόσβαση δεν θα εισάγουν τέτοιες απειλές, η πιστοποίηση του χρήστη και ο έλεγχος πρόσβασης μπορούν να είναι αξιόπιστοι. Ένα firewall αποτελείται από τρεις ομάδες συνιστωσών:

- φίλτρα για μπλοκάρισμα και/ή παρακολούθηση μετάδοσης συγκεκριμένου είδους μηνυμάτων (καθορισμένα από τον τύπο, τον προορισμότους ή συνδυασμό και των δύο),

²⁴ Πολλάλης Ι. Γιαννακόπουλος Δ. (2007), Ηλεκτρονικό Επιχειρείν. Τεχνολογίες και Στρατηγικές Ψηφιακής Οικονομίας, Αθήνα: Σταμούλη Α.Ε.

- gateways για προώθηση των αποδεκτών μηνυμάτων από τη μια μεριά του firewall στην άλλη,
- application proxies που εκτελούν έλεγχο ειδικής πρόσβασης σε εφαρμογές, παρακολούθηση και αναφορά.

Γενικά υπάρχουν δύο είδη firewalls αυτά που λαμβάνουν αποφάσεις στο επίπεδο της μεταγωγής πακέτων (packet filters) και αυτά που ενεργούν στο επίπεδο των εφαρμογών (proxies). Φυσικά πολλά προϊόντα καλύπτουν και τις δύο κατηγορίες αλλά ο διαχωρισμός εξακολουθεί να υπάρχει μια και τα κριτήρια ασφάλειας είναι διαφορετικά για κάθε κατηγορία. Ένα packet filter ενεργεί σαν ένας συνηθισμένος δρομολογητής (router) με τη διαφορά ότι έχει άποψη u947 για το αν ένα πακέτο δεδομένων πρέπει να περάσει από το ένα δίκτυο στο άλλο. Έτσι μπορούμε να απαγορεύσουμε τη διέλευση διαφόρων κατηγοριών πακέτων. Η απόφαση για τη διέλευση ή μη ενός πακέτου συνήθως στηρίζεται στις παρακάτω πληροφορίες:

- Πρωτόκολλο (π.χ. TCP, UDP, ARP, ICMP κλπ)..
- Διεύθυνση (IP) προέλευσης.
- Διεύθυνση (IP) προορισμού.
- TCP ή UDP θύρα προέλευσης.
- TCP ή UDP θύρα προορισμού.
- Δίκτυο από το οποίο έρχεται το πακέτο.
- Δίκτυο στο οποίο θα μεταφερθεί το πακέτο.²⁵

²⁵ Finger, M., Misuraca, G., Rossel, P. (2006). Governance with and of ICTs: the need for new institutional designs in a changing world. e-Gov; 2(5).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

5.1 Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η κατάσταση της δημόσιας διοίκησης με την πάροδο των χρόνων παρουσιάζει θετική πορεία, χωρίς όμως να παρακολουθεί τις εξελίξεις που πραγματοποιούνται, ώστε να είναι σε θέση να αντιμετωπίσει τις δυσλειτουργίες και τα προβλήματα που προκαλούνται. Η πρόοδος που έχει πραγματοποιηθεί οφείλεται σε δύο βασικούς παράγοντες. Στην προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στις λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης, στο πλαίσιο του προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας 2000-2006», καθώς και σε μέτρα θεσμικού εκσυγχρονισμού.

Η παλαιότερη εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τοποθετείται το 1994, από το πρόγραμμα «Κλεισθένης», το οποίο είχε ως σκοπό να εκσυγχρονίσει την δημόσια διοίκηση με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών για την περίοδο 1994-2000. Τον Φεβρουάριο του 1998, δίνεται σε χρήση ένα σύστημα για την απόκτηση δημοσίων εγγράφων και πιστοποιητικών από τους πολίτες, γνωστό πανελλαδικά ως αριθμός 1502. Ένα χρόνο αργότερα ψηφίστηκε και το πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», το οποίο προσφέρει ένα εύρος συναλλαγών μεταξύ κράτους και πολιτών ή επιχειρήσεων.

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

- Βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας σημαντικών τομέων της Δημόσιας Διοίκησης.
- Υποβοήθηση στην άσκηση ορθολογικής διαχείρισης των διαθέσιμων πόρων.
- Δημιουργία κατάλληλου τεχνικού περιβάλλοντος για την υποστήριξη της διοικητικής διαδικασίας.

- Διατήρηση βάσεων δεδομένων με στοιχεία για τις επιχειρήσεις, τους επαγγελματίες, την απασχόληση, τη βιομηχανία, το εμπόριο, το περιβάλλον, τις μεταφορές, την υγεία.
- Δημιουργία ενδο-υπηρεσιακής και δι-υπηρεσιακής δικτυακής υποδομής.
- Εξασφάλιση διαλειτουργικότητας και συνδεσιμότητας των συστημάτων.

Με γνώμονα τους παραπάνω στόχους υλοποιήθηκαν κάποια προγράμματα για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, τα οποία αναφέρονται παρακάτω:

- Το πρόγραμμα «Κλεισθένης»: περιελάμβανε έργα που αφορούν στο διοικητικό εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων και την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού την περίοδο 1994-1999.
- Το Πρόγραμμα «Πολιτεία»: περιλαμβάνει τις αρχές πολιτικής και τις βασικές δράσεις για τη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα. Το πλαίσιο αυτό συμπληρώνεται με τα Επιχειρησιακά Προγράμματα «Διοίκηση με Στόχους» και «Δείκτες Αξιολόγησης και Επιδόσεων».
- Το πρόγραμμα «Σύζευξις»: Αφορά τη μελέτη και δημιουργία του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης και έχει ως σκοπό τη διαμόρφωση ενός ενιαίου τεχνικού και λειτουργικού περιβάλλοντος επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών μεταξύ τους, αλλά και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Το πρόγραμμα «Αριάδνη»: Έχει ως στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις Δημόσιες Υπηρεσίες της χώρας, δίνοντας έμφαση στη συνεργασία της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Μέσα από το πρόγραμμα αυτό και υπό το πρίσμα της ανάγκης για την ουσιαστική εφαρμογή των δράσεων για μια «Ηλεκτρονική Κυβέρνηση», ενοποιούνται πολλές παράλληλες πρωτοβουλίες, όπως η ηλεκτρονική διάθεση του Οδηγού του Πολίτη, το κέντρο κλήσης 1464, το πρόγραμμα Αστερίας, η δημιουργία one-stop shops, η ψηφιοποίηση εντύπων, η απλοποίηση διοικητικών διαδικασιών κ. α.. Οι διοικητικές πληροφορίες και τα δεδομένα θα είναι προσπελάσιμα από τον πολίτη μέσω τηλεφώνου, διαδικτύου και μέσω δομών εξυπηρέτησης σε τοπικό επίπεδο.

Υπάρχουν ακόμη πολλά άλλα έργα νέων τεχνολογιών που έχουν αναπτυχθεί ή βρίσκονται στο στάδιο της ανάπτυξής τους για την εξυπηρέτηση των καθημερινών αναγκών (συναλλαγών και ενημέρωσης) των δημοσίων τραπεζών, Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη, Νοσοκομείων, Υγειονομικών Υπηρεσιών και άλλων

δημοσίων φορέων. Ενδεικτικά, τέτοιες δράσεις είναι η ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος φορολογίας και τελωνείων από το Υπουργείο Οικονομικών, ο εκσυγχρονισμός της Ελληνικής Αστυνομίας από το Υπουργείο Δημόσιας Τάξης, η αναβάθμιση του συστήματος απονομής δικαιοσύνης και των καταστημάτων κράτησης από το Υπουργείο Δικαιοσύνης, η ανάπτυξη αριθμητικού μοντέλου μεγάλης ακρίβειας για την πρόγνωση των καιρικών συνθηκών από το Υπουργείο Εθνικής άμυνας, καθώς και ο εκσυγχρονισμός του ΙΚΑ, μέσω της ανάπτυξης πληροφοριακού συστήματος που θα εξυπηρετεί Υπηρεσίες Πληροφόρησης και Υπηρεσίες Συναλλαγών.

Όσον αφορά την ηλεκτρονική επικοινωνία των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες, σχεδιάζεται η δημιουργία ενός γενικευμένου πλαισίου ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο, το οποίο θα ακολουθεί μια ενιαία φιλοσοφία εξυπηρέτησης, χωρίς βέβαια να καταργηθούν οι παραδοσιακοί τρόποι συναλλαγής.

Επίσης, ένα μεγάλο μέρος χρηματοδότησης αφορά τον εκσυγχρονισμό της περιφέρειας και των τοπικών αυτοδιοικήσεων. Τα έργα που αναπτύσσονται αφορούν την ενημέρωση για τοπικά θέματα (αθλητικά, πολιτιστικά, τουριστικά), ηλεκτρονική ψηφοφορία για τοπικά θέματα της περιοχής, ηλεκτρονικές υπηρεσίες διαχείρισης των τοπικών μεταφορών, δράσεις προστασίας και παρακολούθησης του περιβάλλοντος με ηλεκτρονικά μέσα κτλ. Οι ίδιες πύλες διευκολύνουν επίσης την επίλυση καθημερινών προβλημάτων με την εύκολη και γρήγορη ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών, αδειών και βεβαιώσεων.²⁶

5.1.1 Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

Ο όρος «Κοινωνία της Πληροφορίας» αναφέρεται σε μια μορφή κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης, όπου η απόκτηση, αποθήκευση, επεξεργασία, αποτίμηση, μεταβίβαση και διάχυση πληροφοριών οδηγεί στην δημιουργία γνώσης και στην ικανοποίηση αναγκών ατόμων και επιχειρήσεων. Η κοινωνία αυτή θα πρέπει να είναι:

²⁶ Turban, Efraim , King, David, Lee, Jae, Viehland, Dennis (2006), Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Αρχές, εξελίξεις, στρατηγική από τη σκοπιά του manager, Αθήνα: Γκιούρδας Μ.

Κοινωνία διαφάνειας και Δημοκρατίας

Οι νέες τεχνολογίες αποτελούν τη βάση για τη δημιουργία ενός σύγχρονου δημοκρατικού κράτους, με τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, τη βελτίωση σχέσεων κράτους και πολιτών, καθώς και την ενδυνάμωση των δημοκρατικών θεσμών. Η ηλεκτρονική οργάνωση και ψηφιοποίηση του μεγάλου όγκου των πληροφοριών που κατέχει η δημόσια διοίκηση, δίνουν τη δυνατότητα για περισσότερες και καλύτερες υπηρεσίες, μεγαλύτερη διαφάνεια και συμμετοχή των πολιτών στα κοινά και επομένως αποτελεσματική διοίκηση.

Κοινωνία Ανάπτυξης

Στην ηλεκτρονική εποχή, ο οικονομικός ανταγωνισμός είναι βασισμένος στην τεχνολογία και τη γνώση. Η διάδοση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) μεταμόρφωσε τις βιομηχανικές οικονομίες σε οικονομίες που στηρίζονται στην παραγωγή, διανομή και χρήση της γνώσης και πληροφορίας με νέες μεθόδους παραγωγής και τρόπους κατανάλωσης. Η διάχυση και η μορφή των νέων τεχνολογιών δημιουργεί ευκαιρίες ισότιμης συμμετοχής στην παγκόσμια αγορά και μικρότερων χωρών, όπως η Ελλάδα.

Κοινωνία Εκπαίδευσης και Απασχόλησης

Οι νέες τεχνολογίες αλλάζουν τη δομή της εργασίας, δημιουργώντας απαιτήσεις για νέες δεξιότητες και νέους τρόπους εργασίας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα σε αυτήν την περίπτωση αποτελεί η τηλε-εργασία. Η έμφαση στις νέες γνώσεις και δεξιότητες δημιουργεί την ανάγκη για τη συνεχή και δια βίου εκπαίδευση και επιβάλλει αλλαγές στο εκπαιδευτικό σύστημα και στο σύστημα κατάρτισης.

Κοινωνία με Ποιότητα Ζωής

Η βελτίωση της ποιότητας της ζωής των πολιτών είναι ο βασικός στόχος που θέτει η Κοινωνία της Πληροφορίας από τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών. Οι εφαρμογές τους προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες στον τομέα

της υγείας, της πρόνοιας, της πολιτιστικής κληρονομιάς, της διαχείρισης του περιβάλλοντος και των φυσικών πόρων, κ.λπ.

Κοινωνία για Όλους

Η Κοινωνία της Πληροφορίας, το επιχειρησιακό πρόγραμμα της οποίας εφαρμόζεται από τους κρατικούς φορείς, πρέπει να εξασφαλίσει ίσες ευκαιρίες για πρόσβαση στη πληροφορία και τη νέα γνώση για όλους τους πολίτες, έτσι ώστε να μη δημιουργηθεί ένα νέο είδος αναλφαβητισμού. Η εξάπλωση των νέων τεχνολογιών και της τεχνογνωσίας εγκυμονεί τον κίνδυνο διακρίσεων και την πιθανότητα περιθωριοποιήσεων κοινωνικών ομάδων και εργαζομένων. Χρέος λοιπόν την πολιτείας είναι να φροντίσει έτσι ώστε η Κοινωνία της Πληροφορίας να δίνει ίσες ευκαιρίες και τα απαραίτητα εφόδια, να αποτελεί αλληλεγγύη και να διασφαλίζει τα δικαιώματα των πολιτών.²⁷

5.1.2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

5.1.2.1 ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ», εργαλείο δημόσιας πολιτικής, στοχεύει στην επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να καταστεί θεσμός εγγύησης της ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής. Βασίζεται σε 10 στρατηγικούς στόχους που αφορούσαν την δημόσια διοίκηση την περίοδο 2005-2007. Ένας βασικός στόχος του προγράμματος είναι η έμφαση στην χρήση τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Το τρίτο υποπρόγραμμα του Προγράμματος αφορά αποκλειστικά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Σκοπός του Υποπρογράμματος είναι να αναπτύξει το κατάλληλο τεχνολογικό περιβάλλον και το αναγκαίο θεσμικό πλαίσιο που θα διευκολύνουν τη δημόσια διοίκηση να μετεξελιχθεί σε ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση όπως ορίζεται ανωτέρω.

²⁷ Turban, Efraim , King, David, Lee, Jae, Viehland, Dennis (2006), Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Αρχές, εξελίξεις, στρατηγική από τη σκοπιά του manager, Αθήνα: Γκιούρδας Μ.

Στο πλαίσιο αυτό, το Υποπρόγραμμα αποσκοπεί να δημιουργήσει ολοκληρωμένες, νόμιμες και ασφαλείς συναλλαγές των Πολιτών και των Επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση, οι οποίες θα διεκπεραιώνονται με ηλεκτρονικά μέσα και σε πραγματικό χρόνο.

Οι βασικοί στόχοι του υποπρογράμματος είναι οι εξής:

- Δημιουργία πρότυπων δικτυακών τόπων, οι οποίοι σε συνεργασία με την Κεντρική Διαδικτυακή πύλη θα υποστηρίζουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των Πολιτών και των Επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Ανάπτυξη συστημάτων ασφάλειας και αυθεντικοποίησης των συναλλαγών.
- Χρήση νέων τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση στο πλαίσιο δημιουργίας της σύγχρονης συμμετοχικής δημοκρατίας.
- Δημιουργία online ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- Ανάπτυξη θεσμικής και τεχνικής διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης.
- Επίτευξη αποτελεσματικότητας, ποιότητας, διαφάνειας στη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης.
- Βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών με την ελαχιστοποίηση των απαραίτητων επαφών τους με τη Δημόσια Διοίκηση, τη λειτουργική ανασυγκρότηση των σχετικών διαδικασιών με αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.
- Τυποποίηση ψηφιακών επικοινωνιών μεταξύ των Δημόσιων Υπηρεσιών και ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης γνώσης με τη χρήση καινοτομικών μεθόδων.
- Δημιουργία σταθερού πλαισίου αρχών για τη δημιουργία, διακίνηση και διαχείριση της δημόσιας πληροφορίας.

Το υποπρόγραμμα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει πέντε μέτρα τα οποία περιγράφονται παρακάτω:

Ανάπτυξη πιστοποιημένων διαδικτυακών τόπων και διαδικτυακών πυλών.

Στόχοι του μέτρου είναι η δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα μπορούν να έχουν άμεση και έγκαιρη πρόσβαση σε πληροφορίες και δεδομένα που τους ενδιαφέρουν. Η επίτευξη του συγκεκριμένου στόχου θα συμβάλει σημαντικά τόσο στην αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών και

επιχειρήσεων, όσο και στην αύξηση της διαφάνειας, της ισότητας και της εμπιστοσύνης στη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Η δικτυακή πύλη θα επιτρέπει στους χρήστες, επί 24ωρης και καθημερινής βάσης, να αναζητούν και να τους διατίθενται πληροφοριακά και ενημερωτικά στοιχεία με τη βοήθεια ενός κατανοητού και εύχρηστου περιβάλλοντος.

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

Ασφάλεια Ψηφιακών συναλλαγών, ηλεκτρονική αυθεντικοποίηση πολιτών και διαχείριση ψηφιακών υπογραφών.

Οι επικοινωνίες και οι συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις Δημόσιες Υπηρεσίες πρέπει να εξασφαλίζουν την αυθεντικότητα των συμβαλλομένων μερών, τη προστασία των προσωπικών δεδομένων και τις θεσμικές απαιτήσεις για τη διενέργεια νόμιμων διοικητικών συναλλαγών. Το Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» θα υποστηρίξει πρωτοβουλίες και έργα για την προώθηση της χρήσης ψηφιακών υπογραφών και πιστοποιητικών προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων που συναλλάσσονται με τη Δημόσια Διοίκηση, αλλά και προς όφελος των ίδιων των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης που προσφέρουν τις υπηρεσίες αυτές.

Τυποποίηση ηλεκτρονικής συνεργασίας μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών (μοντέλο παροχής υπηρεσιών G2G).

Το μέτρο αυτό αποσκοπεί στο να αναπτύξει τα τεχνολογικά, θεσμικά, οργανωτικά πρότυπα και να τα θεσμοθετήσει, έτσι ώστε να αποτελούν ένα εναρμονισμένο πλαίσιο επικοινωνίας, κοινό για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες. Επιπλέον, επιδιώκεται η παροχή υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης μέσω ενός σημείου εξυπηρέτησης με πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας. Το μέτρο περιλαμβάνει την καταγραφή των αναγκών για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας, την τυποποίηση των δεδομένων που ανταλλάσσουν οι δημόσιοι φορείς μεταξύ τους και την μετατροπή των παρεχόμενων υπηρεσιών σε υπηρεσίες που θα στηρίζονται στην διαλειτουργικότητα. Η διαλειτουργικότητα θα πρέπει να εξασφαλίζει την εύκολη

αλλά ταυτόχρονα ασφαλή διακίνηση πληροφοριών μεταξύ φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.

Δημιουργία δικτυακών τόπων με προστιθέμενη αξία για πολίτες και επιχειρήσεις.

Όλοι οι δικτυακοί τόποι και οι διαδικτυακές πύλες του δημόσιου τομέα θα έχουν προστιθέμενη αξία για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και θα δίνουν τη δυνατότητα για την ολοκλήρωση απλών, καθημερινών συναλλαγών τους με το δημόσιο, χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία.

Καινοτομίες στη Δημόσια Διοίκηση.

Η ανάπτυξη και εισαγωγή καινοτομιών, ως μέσο για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, αποτελεί διαδεδομένη πρακτική σε ένα σημαντικό αριθμό χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η εισαγωγή καινοτομιών μπορεί να αφορά τόσο στο σχεδιασμό νέων προϊόντων που θα διατίθενται στους πολίτες για κάλυψη των αναγκών τους, όσο και στην παροχή εναλλακτικών τρόπων εξυπηρέτησης και διάθεσης των διοικητικών υπηρεσιών. Η εισαγωγή καινοτομιών, σε συνδυασμό με την κατάλληλη εκπαίδευση και την υποστήριξη του προσωπικού στη διαχείριση των αλλαγών που προκύπτουν, αποτελεί μια μέθοδο συνεχούς και ομαλής βελτίωσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης.²⁸

5.1.2.2 ΤΟ ΕΡΓΟ «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Αφορά την ηλεκτρονική διασύνδεση των δημοσίων υπηρεσιών της χώρας σε κλειστό δημόσιο δίκτυο, καθώς και την πρόσβασή τους στο διαδίκτυο με υψηλές ταχύτητες. Η πιλοτική του φάση ολοκληρώθηκε το Σεπτέμβριο του 2005 οπότε και άρχισε η επόμενη φάση, αυτή της υλοποίησης.

Ένα βασικό του πλεονέκτημα του έργου είναι η μείωση των τηλεπικοινωνιακών εξόδων του δημοσίου τομέα, καθώς η τηλεπικοινωνιακή επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών θα γίνεται πλέον μακροπρόθεσμα

²⁸ Turban, Efraim , King, David, Lee, Jae, Viehland, Dennis (2006), Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Αρχές, εξελίξεις, στρατηγική από τη σκοπιά του manager, Αθήνα: Γκιούρδας Μ.

μέσω του δικτύου Σύζευξης. Είναι ένα έργο που μπορεί να δώσει πνοή στο Δημόσιο Τομέα, καθώς θα δώσει τη δυνατότητα για διασύνδεση Πληροφοριακών Συστημάτων και παροχή νέων σύνθετων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσα από τυποποιημένες διαδικασίες.

Παρόλα αυτά όμως, υπάρχει περίπτωση να μην αξιοποιηθεί στο έπακρο η δικτυακή υποδομή που θα έχει δημιουργηθεί λόγω αναμενόμενου υψηλού κόστους συντήρησης και διαχείρισης.

Το Έργο "Σύζευξης" παρέχει:

- Ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης στο Internet και υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου.
- Διαδικτυακή Πύλη με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (π.χ. Υπηρεσίες καταλόγου) σε όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.
- Υποδομή ασφάλειας για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών.
- Ηλεκτρονικό σύστημα εκπαίδευσης (Σύγχρονης και ασύγχρονης).
- Υπηρεσίες Τηλεδιάσκεψης.
- Δωρεάν τηλεφωνία τόσο μεταξύ των Υπηρεσιών του φορέα, όσο και για όλες τις συνδεδεμένες Υπηρεσίες.

Στο έργο η Ελληνική Επικράτεια χωρίζεται σε έξι τηλεπικοινωνιακά διαμερίσματα, τα οποία ονομάζονται νησίδες.

- Νησίδα 1 (Αττική-1). Περιλαμβάνει τα Υπουργεία, τις Γενικές Γραμματείες, τις Διαχειριστικές Αρχές και τα Στρατολογικά γραφεία/υπηρεσίες που βρίσκονται στην περιφέρεια Αττικής.
- Νησίδα 2 (Αττική-2). Περιλαμβάνει την Περιφέρεια της Αττικής, τους Φορείς της Α' και Β' Βαθμίδας Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τα ΚΕΠ της περιφέρειας Αττικής καθώς και τα Νοσοκομεία και Κέντρα Υγείας.
- Νησίδα 3 (Ν. Θεσσαλονίκης). Περιλαμβάνει τους Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην Νομαρχία Θεσσαλονίκης.
- Νησίδα 4 (Κρήτη). Περιλαμβάνει τους Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην Περιφέρεια της Κρήτης.
- Νησίδα 5 (Β. Ελλάδα). Περιλαμβάνει τους Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης, Δυτικής Μακεδονίας, Κεντρικής Μακεδονίας (πλην Φορέων Νομαρχίας Θεσσαλονίκης), Βορείου Αιγαίου, Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας.

- Νησίδα 6 (Ν. Ελλάδα). Περιλαμβάνονται οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ηπείρου, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου, και Νοτίου Αιγαίου.

Το δίκτυο κάθε νησίδας περιλαμβάνει και ένα δίκτυο πρόσβασης και διανομής. Στην συνέχεια ορίζονται τα τέσσερα Ιδιωτικά δίκτυα, τα οποία είναι τα εξής :

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

Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί ότι τα δίκτυα πρόσβασης και διανομής δεν αποτελούν περιουσία του δημοσίου αλλά διατίθενται ως υπηρεσία σε ανάδοχους στον ιδιωτικό τομέα. Οι εταιρείες ΟΤΕ και Forthnet, αποτελούν ένα παράδειγμα εταιρειών που είναι ανάδοχοι των δικτύων πρόσβασης και διανομής.²⁹

5.1.2.3 Η ΠΥΛΗ «ΕΡΜΗΣ»

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

Η προτεινόμενη Κυβερνητική Πύλη στοχεύει τόσο στην ολοκληρωμένη πληροφόρηση και ενημέρωση των πολιτών ή των επιχειρήσεων για τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση, όσο και στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο, προσφέροντας όλες τις απαραίτητες υποδομές και εφαρμογές για την επίτευξη πλήρους διαλειτουργικότητας

²⁹ www.epe.org.gr/meleth/final/MEP2006-5.pdf

μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και την ψηφιακή αυθεντικοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων.

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

Η Πύλη είναι σχεδιασμένη με βάση τις ανάγκες των πολιτών και τις ανάγκες των επιχειρήσεων, κυρίως αυτών που σχετίζονται με την ίδρυση και λειτουργία των επιχειρήσεων. Στην Πύλη θα συνδεθούν λειτουργικοί τόποι που θα αναπτυχθούν για την ολική εξυπηρέτηση συγκεκριμένων ομάδων πληθυσμού (τόποι για τουρίστες, μαθητές, αγρότες, επιχειρηματίες κτλ).³⁰

5.1.3 ΕΛΛΗΝΙΚΟΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ

5.1.3.1 ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών είναι υπηρεσιακές μονάδες που έχουν ως σκοπό να περιορίσουν τις μετακινήσεις των συναλλασσόμενων με την Δημόσια Διοίκηση. Η σελίδα αποτελεί ίσως τη λειτουργικότερη εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, καθώς υπηρετεί ουσιαστικά τον πολίτη, δίνοντας λύσεις σε όλες σχεδόν τις χρονοβόρες συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση. Κύριος στόχος της ιστοσελίδας είναι η διάθεση ολοκληρωμένων υπηρεσιών, έτσι ώστε ο πολίτης να εξυπηρετείται εύκολα και γρήγορα μέσω Internet.

Μέσω του δικτυακού τόπου <http://www.kep.gov.gr> δίνεται η δυνατότητα:

³⁰ www.ermis.gov.gr/forums/viewforum_1_1.html

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

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, τα οποία παρέχουν 24ωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω του 1564, καλύπτοντας το σύνολο σχεδόν των υπουργείων. Αξίζει να σημειωθεί ότι το περιεχόμενο του δικτυακού τόπου είναι διαθέσιμο σε 4 γλώσσες (Ελληνικά, Γαλλικά, Γερμανικά, Αγγλικά).³¹

5.1.3.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΕΙΑ

Το e-Government είναι ένας κόμβος που έχει δημιουργηθεί από το Εργαστήριο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Πανεπιστημίου Αθηνών και παρέχει πληροφορίες και πόρους σχετικούς με την Ηλεκτρονική Πολιτεία. Όλα αυτά

³¹ <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>

εξετάζονται από την οπτική γωνία του τελικού αποδέκτη των υπηρεσιών, δηλαδή τον πολίτη.

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

Στο site, με ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.e-gov.gr/> υπάρχει μια πληθώρα συνδέσμων (υπάρχουν περισσότερα από 1.000 links με δυνατότητα αξιολόγησης από τον χρήστη) σε υπουργεία και κυβερνητικούς κόμβους, που αφορούν πολλές από τις δραστηριότητες για την δημιουργία και την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα υποβολής ερωτήσεων που αφορούν την συμπλήρωση της φορολογικής δήλωσης ή άλλες οικονομικές συναλλαγές με το Δημόσιο.³²

5.1.3.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΦΟΡΟΛΟΓΗΣΗ

Το TAXISnet είναι η υπηρεσία που παρέχει στους φορολογούμενους τη δυνατότητα να διευθετούν τις εκκρεμότητές τους με τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες μέσω Internet, αποφεύγοντας την σπατάλη πολύτιμου χρόνου και την αναμονή στην ουρά.

Το έργο TAXIS συμπεριλαμβάνεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κλεισθένης" (B' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης) και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ελληνικό Δημόσιο. Η υπηρεσία TAXISnet συγχρηματοδοτείται και αυτή από το πρόγραμμα "Κλεισθένης" και αποτελεί μία ακόμη δράση της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων προς την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι φορολογούμενοι επιθυμούν να υποβάλουν δήλωση φορολογίας εισοδήματος των

32

<http://www.gspa.gr/%288216073105449257%29/eCPortal.asp?id=3989&nt=19&lang=1&pID=261&lang=1>

εντύπων E1, E2, E3, E9, E14 και ειδικό ενημερωτικό σημείωμα. Επίσης από το TAXISnet μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι πολίτες αλλά και επιχειρήσεις επιθυμούν να υποβάλουν περιοδικές δηλώσεις ΦΠΑ. Όποιος επιθυμεί να υποβάλει φορολογική δήλωση ή περιοδική δήλωση, το μόνο που χρειάζεται είναι να έχει πραγματοποιήσει εγγραφή στο σύστημα.

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

Η δήλωση που υποβάλλεται μέσω Internet και καταχωρείται με επιτυχία στο TAXISnet είναι έγκυρη. Επομένως δεν χρειάζεται να υποβληθεί και στη ΔΟΥ.

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

Το νέο TAXISnet με ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.gsis.gr/taxisnet/help.html> έχει στόχο να επεκτείνει, να βελτιώσει και να κάνει φιλικότερες και περισσότερο χρήσιμες τις υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Βασικός στόχος του νέου συστήματος, που εφαρμόζει στην πράξη τις απαιτήσεις της πρόσφατης νομοθεσίας, είναι η διευκόλυνση των φορολογουμένων πολιτών προκειμένου να αντεπεξέρχονται στις φορολογικές τους υποχρεώσεις κατά το δυνατόν ευκολότερα, γρηγορότερα και ορθότερα. Και βασικό του πλεονέκτημα, είναι η τακτοποίηση και η οριοθέτηση της σχέσης μεταξύ φορολογουμένων και λογιστών, στην περίπτωση των πολιτών που επιλέγουν να εμπιστευθούν σε επαγγελματία τη διευθέτηση των υποχρεώσεών τους.

Με το νέο σύστημα, ο λογιστής δεν απαιτείται να γνωρίζει τους κωδικούς πρόσβασης ή τον κλειδάριθμο που εκδίδεται αποκλειστικά κατά την εγγραφή ενός χρήστη. Μετά την εξουσιοδότηση του χρήστη θα μπορεί να ενεργεί για λογαριασμό του αυστηρά στα αντικείμενα για τα οποία τον εξουσιοδότησε.

Στην πλήρη του ανάπτυξη, το νέο σύστημα, ενδεικτικά:

- Θα καλύπτει την εμπρόθεσμη ή εκπρόθεσμη υποβολή αρχικών ή συμπληρωματικών-τροποποιητικών δηλώσεων που σήμερα υποβάλλονται είτε

ηλεκτρονικά είτε στη Δ.Ο.Υ. καθώς και τη χορήγηση των περισσότερων από τα υφιστάμενα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις.

- Θα παρέχει προσωποποιημένες πληροφορίες και θα υπενθυμίζει στους χρήστες τις φορολογικές τους υποχρεώσεις.
- Θα δίνει στο χρήστη τη δυνατότητα να εξουσιοδοτεί έναν ή περισσότερους λογιστές που θα ενεργούν για λογαριασμό του σε μία ή περισσότερες από τις υπηρεσίες που σταδιακά θα προστίθενται στο νέο σύστημα.
- Θα επιτρέπει τη μεταβολή προσωπικών στοιχείων μητρώου ή στοιχείων επιχείρησης, χωρίς να είναι υποχρεωτική η προσέλευση στη Δ.Ο.Υ.

Οι πρώτες εφαρμογές που εντάχθηκαν στο νέο σύστημα αφορούν στην εγγραφή, απόκτηση κωδικών χρήσης και στην υποβολή αρχικών εμπρόθεσμων περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α. και πινάκων ενδοκοινοτικών συναλλαγών (V.I.E.S.).³³

5.1.3.4 ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

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

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

Στην σελίδα του Συνηγόρου του Πολίτη <http://www.synigoros.gr> υπάρχουν όλα τα έντυπα αναφοράς, τα οποία εφ' όσον συμπληρωθούν μπορούν να υποβληθούν αυτοπροσώπως, μέσω ταχυδρομείου ή fax, καθώς δεν υποστηρίζεται πλήρως η ηλεκτρονική υποβολή των αναφορών.³⁴

³³ http://www.gsis.gr/gsis_site/

³⁴ www.synigoros.gr

5.1.3.5 ΙΔΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

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

- Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Εργοδότη.
- Αναγγελία Απασχόλησης Προσωπικού σε Οικία.
- Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Οικοδομοτεχνικού Έργου.
- Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Εργοδότη.
- Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Εργοδότη - Απασχόλησης Ασφάλισης (Απασχόληση Προσωπικού σε Οικία).
- Αίτηση - Δήλωση Μεταβολών Οικοδομοτεχνικού Έργου.
- Δήλωση Μεταβολών Οικοδομοτεχνικού Έργου.
- Βεβαίωση Εργοδότη.
- Αίτηση Επανεκδοσης Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης.
- Δήλωση Διαφωνίας επί των Ασφαλιστικών Στοιχείων.
- Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης.
- Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης Δημόσιου Έργου.
- Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης Μη Οφειλής (με fax).
- Έντυπο Δήλωσης Υποβολής ΑΠΔ και Καταβολής Εισφορών.
- Αίτηση Απογραφής Άμεσα Ασφαλισμένου.
- Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Ασφαλισμένου.
- Αιτήσεις Συνταξιοδότησης κ.ά..

Τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ μπορούν να χρησιμοποιήσουν όλοι οι εργοδότες, φυσικά ή μη φυσικά πρόσωπα που διαθέτουν ΑΜΕ και ΑΦΜ, οι ιδιώτες/Κύριοι Οικοδομοτεχνικών Έργων που διαθέτουν μόνο ΑΜΟΕ και οι Εταιρίες χωρίς ΑΜΕ που δεν απασχολούν προσωπικό στην έδρα τους αλλά εκτελούν Οικοδομοτεχνικά Έργα (διαθέτουν δηλαδή μόνο ΑΜΟΕ).

Ο χρήστης πρέπει αρχικά, να εγγραφεί στην υπηρεσία μέσω της βασικής σελίδας των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Ο χρήστης δίνει το e-mail του και το σύστημα του αποστέλλει έναν προσωρινό κωδικό για να ολοκληρώσει την εγγραφή του. Οι τελικοί προσωπικοί του κωδικοί (PIN και PUK) θα του αποσταλούν μέσω ταχυδρομείου. Όταν ο χρήστης αποκτήσει username και password για το σύστημα,

μπορεί να συνδεθεί και να δει δηλώσεις που έχει ήδη υποβάλει αλλά και να εισαγάγει νέα δήλωση.

Η υποβολή των ΑΠΔ μέσω Internet γίνεται μέσα από την ιστοσελίδα του ΙΚΑ με δύο εναλλακτικούς τρόπους. Είτε πληκτρολογώντας τα στοιχεία σε ειδική φόρμα, είτε στέλνοντας το αρχείο που περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές Υποβολής ΑΠΔ, που μπορεί να κατεβάσει ο ενδιαφερόμενος (download) από την αντίστοιχη ηλεκτρονική σελίδα του ΙΚΑ.³⁵

5.1.3.6 ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Η σελίδα του ΟΑΕΔ <http://www.oaed.gr/> παρέχει μια πολύ ουσιαστική υπηρεσία τόσο στους ανέργους που είναι εγγεγραμμένοι στον οργανισμό, όσο και στους ελεύθερους επαγγελματίες που χρειάζονται προσωπικό για τις επιχειρήσεις τους. Αναλυτικά, στην σελίδα βρίσκουμε την υπηρεσία «Προσφορά- Ζήτηση Εργασίας Online», στην οποία ενσωματώνεται η βάση δεδομένων του οργανισμού με τα στοιχεία των ανέργων και των εργοδοτών και η οποία ανανεώνεται σε καθημερινή βάση και προσφέρει πληροφόρηση στους μεν και στους δε σχετικά με τις υφιστάμενες ανοιχτές θέσεις εργασίας και το προσφερόμενο εργατικό δυναμικό, αντίστοιχα. Η υπηρεσία δεν απαιτεί κανενός είδους εγγραφή και είναι προσβάσιμη από 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.

Η online βάση δεδομένων του ΟΑΕΔ δεν είναι πλήρης και εμφανίζει μόνο ένα μικρό μέρος του συνολικού αριθμού ανέργων/εργοδοτών. Επιπλέον, η κατηγοριοποίηση των επαγγελματιών είναι κάποιες φορές αρκετά γενική και σε πολλά σημεία απαρχαιωμένη, με συνέπεια (και λόγω της αναγκαστικής γενίκευσης) τα αποτελέσματα να μην είναι πάντα ακριβή.³⁶

5.2 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η Ευρωπαϊκή Ένωση αποτελεί μια από τις σημαντικότερες δυνάμεις που δραστηριοποιούνται στο παγκόσμιο οικονομικό στερέωμα και καλείται να

³⁵ www.ika.gr

³⁶ www.oaed.gr

διαμορφώσει στρατηγικές που θα της επιτρέψουν να ανταγωνίζεται επιτυχώς σε παγκόσμιο επίπεδο, τις άλλες μεγάλες οικονομικές δυνάμεις.

Το Διαδίκτυο αλλάζει συνεχώς τον κόσμο στον οποίο ζούμε. Η Ευρώπη έχει πλέον περάσει στην εποχή της ηλεκτρονικής και της οικονομίας που βασίζεται στις γνώσεις. Η ποιότητα ζωής και οι συνθήκες εργασίας των ευρωπαϊών πολιτών καθώς και η ανταγωνιστικότητα των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων και υπηρεσιών εξαρτώνται πλέον από τον τρόπο με τον οποίο χειρίζεται τις γνώσεις της από το διαδίκτυο.

Οι αποτελεσματικές και εύχρηστες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι ένα απαραίτητο στοιχείο για τον επιτυχή της δημόσιας Διακυβέρνησης και των ευρωπαϊκών πολιτικών που στηρίζονται στις νέες τεχνολογίες. Ειδικότερα, με την αυξανόμενη κινητικότητα των πολιτών στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε κάθε τόπο και χρόνο. Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών αποτελούν η υγεία, η δημόσια ασφάλεια, η ασφάλιση, οι άδειες οδήγησης, η ηλεκτρονική φορολόγηση και οι ηλεκτρονικές ψηφοφορίες.

Θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία στην ανάπτυξη υπηρεσιών που να μπορούν να υιοθετηθούν από διαφορετικά κράτη, κάτω από διαφορετικές συνθήκες και σε διαφορετικές γλώσσες. Έτσι, ο προσδιορισμός των απαιτήσεων των μελλοντικών υπηρεσιών για τους πολίτες είναι προαπαιτούμενο για την ανάπτυξη πολιτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η δυναμική που διαθέτει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει συμβάλει αποφασιστικά στην αύξηση της ευρωπαϊκής ανταγωνιστικότητας, του προϊόντος και της καινοτομίας, ενώ αποτελεί παράλληλα κοινό σημείο αναφοράς.³⁷

5.2.1 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΛΙΣΣΑΒΩΝΑΣ

Στις 23 και 24 Μαρτίου 2000, στην πρωτεύουσα της Πορτογαλίας, οι ηγέτες των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης εξέφρασαν ρητά την πρόθεσή τους να καταστήσουν την Ευρωπαϊκή Ένωση, μέχρι το 2010, «την πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία γνώσης παγκοσμίως, ικανή για βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη,

³⁷ InfoDev (2002). The E-Government Handbook for Developing Countries. Washington, DC: The World Bank, The Center for Democracy and Technology.

<http://www.cdt.org/egov/handbook/2002-11-14egovhandbook.pdf>

με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή». Για να διευκολυνθεί η επίτευξη αυτού του στόχου, υιοθετήθηκε η «*Στρατηγική της Λισσαβόνας*», η οποία περιλαμβάνει κατευθύνσεις οικονομικών και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων.

Σκοπός της συγκεκριμένης στρατηγικής ήταν η δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου, μέσα στον οποίο θα ασκείται ανεμπόδιστη η οικονομική δραστηριότητα και θα ενθαρρύνονται η έρευνα, η καινοτομία και η επιχειρηματικότητα. Οι παράγοντες αυτοί αποτελούν απαραίτητες προϋποθέσεις για τη μακροχρόνια ανάπτυξη. Επιπλέον, θα ενισχύεται η επικοινωνία και οι κοινές ενέργειες μεταξύ των κρατών σε αυτούς τους τομείς, προκειμένου η ανάπτυξη των κρατών να είναι ισόρροπη, στο βαθμό που μπορεί να επιτευχθεί κάτι τέτοιο. Σημαντικό στόχο αποτελεί επίσης και η διασφάλιση της συνοχής εντός των κρατών μελών, μέσω της ενίσχυσης της απασχόλησης και της εξάλειψης του κοινωνικού αποκλεισμού.

Η προοπτική των στόχων της Στρατηγικής της Λισσαβόνας είναι μακροπρόθεσμη και για το λόγο αυτό η έμφαση δεν δίνεται παρά μόνο στην ανάπτυξη, αλλά, κυρίως στη βιωσιμότητα της. Επισημαίνεται, ότι τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι απαραίτητο να υιοθετήσουν υγιείς μακροοικονομικές πολιτικές, προκειμένου να μπορέσουν να επιδιώξουν και μακροπροθέσμους αναπτυξιακούς στόχους με σημαντικές πιθανότητες επιτυχίας.

Σύμφωνα με τους Ευρωπαίους ηγέτες, η Στρατηγική της Λισσαβόνας περιλαμβάνει δέκα βασικές κατευθύνσεις, οι οποίες κρίνονται ως καθοριστικοί παράγοντες της ανταγωνιστικότητας. Μερικές από αυτές, κινούνται προς την ανάπτυξη κατάλληλων συνθηκών για εγχειρήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και είναι οι εξής:

- Η δημιουργία ενός ευρωπαϊκού χώρου γνώσεων, μέσα στον οποίο οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν φθηνή πρόσβαση σε ένα παγκόσμιο δίκτυο πληροφόρησης και υπηρεσιών. Όλοι οι πολίτες, χωρίς κάποιον περιορισμό, θα έχουν την απαραίτητη κατάρτιση, προκειμένου να μπορούν να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες που τους παρέχονται από αυτή την κοινωνία των γνώσεων. Το ηλεκτρονικό εμπόριο και το διαδίκτυο θα χρησιμοποιούνται ευρέως και θα συμβάλλουν στη διεύρυνση των δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων, ενώ οι νέες τεχνολογίες θα συμβάλλουν στην αστική και στην περιφερειακή ανάπτυξη, με τρόπο φιλικό προς το περιβάλλον. Ως απαραίτητες ενέργειες για την προώθηση

του στόχου αυτού κρίνονται οι νομοθετικές ρυθμίσεις σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις τηλεπικοινωνίες, η μείωση του κόστους πρόσβασης στο διαδίκτυο, η εισαγωγή του διαδικτύου στα σχολεία και η σχετική κατάρτιση των εκπαιδευτικών, καθώς και η δυνατότητα ηλεκτρονικής πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες.

- Έμφαση στην εκπαίδευση και την κατάρτιση, για την ανταπόκριση στις νέες συνθήκες της κοινωνίας της γνώσης. Πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στους πολίτες, κυρίως όμως στην κατηγορία των νέων και των ανέργων, τα επαγγελματικά προσόντα των οποίων απαξιώνονται με την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών. Ως απαραίτητες ενέργειες κρίνονται, η αύξηση των επενδύσεων στο ανθρώπινο κεφάλαιο, η μείωση του ποσοστού των πολιτών ηλικίας 18 έως 24 ετών, οι οποίοι δεν λαμβάνουν ανώτερη εκπαίδευση, η πρόσβαση όλων των σχολείων στο διαδίκτυο και η εξέλιξη των κέντρων κατάρτισης σε πολύπλευρα κέντρα γνώσης. Γενικά, προτείνεται αναθεώρηση των στόχων των εκπαιδευτικών συστημάτων των κρατών μελών, κατά την οποία θα λαμβάνονται υπόψη οι αναγκαιότητες και οι πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σε συνδυασμό με τις ιδιαιτερότητες του κάθε κράτους.
- Ο εκσυγχρονισμός των συστημάτων κοινωνικής πολιτικής, τα οποία θα πρέπει να εξασφαλίζουν την επαρκή αμοιβή της εργασίας, τη βιωσιμότητα τους υπό το πρίσμα της γήρανσης του πληθυσμού, την ισότητα των φύλων, την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας και την εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού. Ουσιαστική ενίσχυση προς αυτή την κατεύθυνση μπορεί να παρέχει η συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και η βοήθεια από πλευράς Κοινότητας.
- Η ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και η εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού, μέσω της καταπολέμησης της φτώχειας και της ανεργίας, της αναβάθμισης των δεξιοτήτων και της ευρείας πρόσβασης στις γνώσεις και στις ευκαιρίες της αγοράς εργασίας. Κρίνεται και σε αυτό τον τομέα απαραίτητη η συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και προτείνεται η υιοθέτηση πολιτικών, οι οποίες θα απευθύνονται σε συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες, για παράδειγμα στις μειονότητες, τα παιδιά, τους ηλικιωμένους και στα άτομα με αναπηρίες.

Η Στρατηγική της Λισσαβόνας στηρίζεται σε μια ολοκληρωμένη προσέγγιση των στόχων και επιβάλλει το συντονισμό και την αλληλενέργεια τόσο μεταξύ των κρατών μελών, όσο και μεταξύ των διαφόρων κατευθύνσεων. Οι κατευθύνσεις αυτές,

μπορεί να είναι είτε οικονομικής, είτε κοινωνικής, ή ακόμη και περιβαλλοντικής πολιτικής. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πρέπει να έχει ως στρατηγικό στόχο, την επίτευξη των στόχων της Λισσαβώνας, την μείωση των εμποδίων στις διεθνείς αγορές και υπηρεσίες, την διαθεσιμότητα σε όλη την Ευρώπη, την αποτελεσματική εφαρμογή εθνικών πολιτικών και την περιφερειακή και τοπική ανάπτυξη.³⁸

5.2.2 ΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΡΑΣΗΣ

Τον Νοέμβριο του 1999, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δρομολόγησε την πρωτοβουλία eEurope, η οποία στοχεύει να εξασφαλίσει ότι όλοι στην Ευρωπαϊκή Ένωση θα έχουν πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών και θα αποκομίζουν από αυτές το μεγαλύτερο δυνατό όφελος. Πρόκειται για δραστηριότητες, υπηρεσίες και προϊόντα όπως η εκπαίδευση, η δημόσια διοίκηση, η υγεία, ο πολιτισμός και η διασκέδαση.

Η πρωτοβουλία eEurope, δεν ασχολείται μόνο με την αύξηση της ανταγωνιστικότητας της ευρωπαϊκής βιομηχανίας, αλλά επιδιώκει επίσης να εξασφαλίσει ότι όλοι οι ευρωπαίοι πολίτες θα μπορούν να έχουν πρόσβαση σε σύγχρονες τεχνολογίες επικοινωνιών για να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής τους.

Η πρωτοβουλία eEurope της Ευρωπαϊκής Ένωσης βασίζεται στο αξίωμα ότι το Διαδίκτυο είναι καθοριστικό για τη μελλοντική οικονομική ανάπτυξη, τη δημιουργία αγορών και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής - όχι μόνο στην Ευρώπη αλλά σε όλο τον κόσμο. Η eEurope είναι αναγκαστικά φιλόδοξη. Στόχος της είναι να αποκτήσουν όλοι πρόσβαση στο Διαδίκτυο - μέσω υπολογιστή, κινητού τηλεφώνου ή συστήματος συνδεδεμένου με την τηλεόραση - στο γραφείο, στο σχολείο και στο σπίτι. Επιδιώκει να δημιουργήσει μια Ευρώπη που να διαθέτει στοιχειώδη κατάρτιση στην ψηφιακή τεχνολογία και να εξασφαλίσει ότι η όλη διαδικασία απευθύνεται σε όλα τα κοινωνικά στρώματα, δημιουργεί εμπιστοσύνη στους καταναλωτές και μειώνει το χάσμα ανάμεσα στους έχοντες και στους μη έχοντες.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποφάσισε τα κύρια σημεία της πρωτοβουλίας eEurope τον Νοέμβριο 1999. Στη συνέχεια ενέκρινε τα προγράμματα δράσης στα οποία προσδιορίζεται αναλυτικά η πορεία που πρέπει να ακολουθηθεί και το χρονοδιάγραμμα.

³⁸ www.europarl.europa.eu/highlights/el/1001.html

Εγκρίθηκαν δύο προγράμματα δράσης, το πρόγραμμα δράσης eEurope 2002 και το πρόγραμμα δράσης eEurope 2005.³⁹

5.2.2.1 eEurope 2002

Το πρώτο σχέδιο δράσης είναι το eEurope 2002 και εγκρίθηκε το 2000. Όταν σχεδιάστηκε η πρωτοβουλία, η χρήση του Διαδικτύου στην Ευρώπη παρεμποδιζόταν επειδή η πρόσβαση στο διαδίκτυο ήταν ακριβή, αργή και δεν υπήρχαν τα κατάλληλα πρωτόκολλα ασφαλείας. Επίσης, τα άτομα που είχαν έστω μια στοιχειώδη κατάρτιση στις δικτυακές ψηφιακές τεχνολογίες ήταν πολύ λίγα. Ενώ τέλος, ο δημόσιος τομέας δεν προωθούσε επαρκώς την ανάπτυξη νέων εφαρμογών και υπηρεσιών.

Το eEurope 2002 αναγνώρισε το διαδίκτυο ως το κυριότερο μέσο της κοινωνίας της πληροφορίας και είχε ως βασικό στόχο του, την επέκταση της διαδικτυακής δραστηριότητας στην Ευρώπη. Συγκεκριμένα οι βασικοί στόχοι του προγράμματος ήταν οι εξής και αναφέρονται παρακάτω:

- Ένα φτηνότερο, γρηγορότερο και ασφαλέστερο διαδίκτυο.
- Η επένδυση σε άτομα και δεξιότητες, επικεντρώνοντας στην εκπαίδευση και την κατάρτιση των νέων και των εργαζομένων.
- Η τόνωση της χρήσης του διαδικτύου, κυρίως με την δημιουργία ενός πλαισίου λειτουργίας του ηλεκτρονικού εμπορίου και την ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.

Ο γενικότερος στόχος ήταν η υιοθέτηση και η ανάπτυξη νέων τεχνολογιών πληροφορικής, σε σύγκριση με τις ΗΠΑ.

Για την επίτευξη των στόχων, εγκρίθηκαν δράσεις, οι σημαντικότερες από τις οποίες περιγράφονται στην συνέχεια:

Η ευρωπαϊκή νεολαία στην ψηφιακή εποχή

Η εκπαίδευση είναι παράγοντας καθοριστικής σημασίας για την οικονομική και κοινωνική πρόοδο και για την ισότητα των ευκαιριών στις κοινωνίες. Καθίσταται ακόμη ζωτικότερος στην ψηφιακή εποχή, για τη διασφάλιση της δια βίου μάθησης και την ανάδυση νέων γενεών δημιουργών, ερευνητών, επιχειρηματιών, καθώς και

³⁹ Finger, M., Misuraca, G., Rossel, P. (2006). Governance with and of ICTs: the need for new institutional designs in a changing world. e-Gov; 2(5).

για την ενδυνάμωση όλων των πολιτών ώστε να διαδραματίσουν ενεργό ρόλο στην κοινωνία των πληροφοριών. Η επίτευξη των παραπάνω στόχων αρχίζει από το σχολείο. Τα εκπαιδευτικά συστήματα πρέπει να δημιουργούν ευνοϊκό περιβάλλον, ώστε διδάσκοντες και διδασκόμενοι να μπορούν να επωφελούνται πλήρως από τις νέες τεχνολογίες. Θα πρέπει να τονιστεί τόσο η τεχνολογική πλατφόρμα (εξοπλισμός, πρόσβαση, περιεχόμενα και υπηρεσίες) όσο και ο τρόπος χρήσης της. Τα εκπαιδευτικά περιεχόμενα πρέπει να αντικατοπτρίζουν και να αντλούν ισχύ από την πολιτιστική και γλωσσική ποικιλομορφία της Ευρώπης.

Φθηνότερη πρόσβαση στο Internet

Μετά την 1η Ιανουαρίου 1998, η ελευθέρωση της αγοράς τηλεπικοινωνιακών υποδομών και υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση έλαβε νέα κατεύθυνση. Το τεκμήριο της πτωτικής τάσης των τιμών και της αύξησης των επιλογών που έχει ο καταναλωτής υποδηλώνει ότι η πολιτική αυτή επιφέρει θετικά αποτελέσματα. Παρ' όλα αυτά πρέπει ακόμα να γίνουν πολλά. Το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο καλούνται προς το σκοπό αυτό, να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την επιτάχυνση της νομοθετικής διαδικασίας. Επίσης, τα κράτη μέλη μπορούν με αποφάσεις τους να επιταχύνουν την απελευθέρωση και να αντιμετωπίσουν επείγοντως θέματα που θα προσφέρουν στους καταναλωτές ευρύτερη επιλογή και χαμηλότερες τιμές για πρόσβαση υψηλής ταχύτητας στο Internet.

Προώθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου

Η Ευρώπη πρέπει να επιταχύνει την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, ώστε να μπορούν να αντιμετωπίζουν ως αγορά τους ολόκληρη την ευρωπαϊκή αγορά. Για αυτόν τον λόγο, απαιτείται αξιόπιστο νομικό πλαίσιο για την εσωτερική αγορά, που θα παρέχει νομική ασφάλεια, θα αίρει τα εμπόδια για διασυνοριακές υπηρεσίες, θα ενθαρρύνει καινοτομίες στο ηλεκτρονικό δίκτυο και θα εγγυάται την ασφάλεια των καταναλωτών. Στο σκοπό αυτό αφιερώνεται σειρά νομικών πρωτοβουλιών που έχουν αναληφθεί σε κοινοτικό επίπεδο. Η ταχεία θέσπιση και υλοποίησή τους θα πρέπει να αποτελέσει θέμα προτεραιότητας. Η Ευρώπη έχει επίσης ανάγκη από τον ηγετικό ρόλο των δημοσίων διοικήσεων, που θα αποτελέσουν παράδειγμα, π.χ. με τη διευκόλυνση της ηλεκτρονικής διεξαγωγής της διαδικασίας χορήγησης δημοσίων συμβάσεων και προμηθειών, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης ανοικτών και

συμβατών συστημάτων, καθώς και διασφαλίζοντας αποτελεσματικά κανάλια φυσικής διανομής (π.χ. ταχυδρομεία και λοιπές υπηρεσίες διανομής) για την υποστήριξη του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Ταχύ Internet για ερευνητές και φοιτητές

Στην πρώτη γραμμή αξιοποίησης του Internet έχουν βρεθεί πανεπιστήμια και ερευνητικά ιδρύματα, γεγονός που εξασφάλισε τεράστιο όφελος για την πανεπιστημιακή και την ερευνητική κοινότητα. Η επικοινωνία με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και η πρόσβαση πληροφοριών μέσω του Internet αποτελούν καίριας σημασίας στοιχεία της πανεπιστημιακής και επαγγελματικής ζωής.

Έξυπνες κάρτες για ασφαλή ηλεκτρονική πρόσβαση

Πρόκειται για απλές κάρτες για την πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας, ηλεκτρονικές πληρωμές, κινητό Internet, δημόσιες συγκοινωνίες, συνδρομητική τηλεόραση και πολλές άλλες εφαρμογές. Όλα αυτά είναι δυνατά με τις έξυπνες κάρτες. Οικονομικά προσιτές, ασφαλείς, για κάθε πολίτη και μπορούν να χρησιμοποιηθούν παντού. Οι κάρτες αυτές είναι προσωπικές. Εάν η Ευρώπη μπορέσει να ηγηθεί στην ανάπτυξη των τεχνολογιών αυτών, θα ανοίξουν αγορές τεραστίων διαστάσεων, και απεριόριστες δυνατότητες για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις στο μέλλον.

Ηλεκτρονική συμμετοχή για άτομα με ειδικές ανάγκες

Οι εξελίξεις στις ψηφιακές τεχνολογίες παρέχουν ευρύ φάσμα δυνατοτήτων για την υπερνίκηση των εμποδίων (κοινωνικοοικονομικών, γεωγραφικών, πολιτιστικών, χρονικών κ.λπ.) για ορισμένες κατηγορίες ατόμων.

Υγειονομική περίθαλψη σε απευθείας σύνδεση

Η αποτελεσματική παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υγείας για όλους τους πολίτες κατά το μέλλον αποτελεί μια από τις δυσκολότερες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν όλες οι ευρωπαϊκές κυβερνήσεις. Η τεχνολογία και η θεραπευτική αγωγή στην υγειονομική περίθαλψη παρουσιάζουν εντυπωσιακή βελτίωση.

Κυβέρνηση σε απευθείας σύνδεση

Όλοι οι ευρωπαίοι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν συμφέρον για καλύτερη και ευκολότερη πρόσβαση σε πληροφορίες του δημοσίου τομέα. Ένας τρόπος για να επιτευχθεί αυτό είναι η καλύτερη χρήση του Internet. Καλύτερη άμεση ηλεκτρονική επικοινωνία με πληροφορίες του δημοσίου τομέα θα καθιστούσαν το Internet σημαντικότερο στην καθημερινή ζωή, αυξάνοντας τον αριθμό των χρηστών του, δημιουργώντας με αυτό τον τρόπο οφέλη από την ευρύτερη συμμετοχή στην κοινωνία των πληροφοριών.

Η εφαρμογή του eEurope 2002 αποδείχθηκε επιτυχημένη. Παρακάτω αναλύονται ορισμένα από τα πλεονεκτήματα που επέφερε η πρωτοβουλία eEurope 2002:

- Διπλασιάστηκε σχεδόν η διείσδυση του Ίντερνετ στα νοικοκυριά της Ευρώπης. Το 2004 το 40% των νοικοκυριών είχε πρόσβαση στο διαδίκτυο, σε σχέση με το 18% τον Μάρτιο του 2000.
- Μειώθηκαν οι τιμές πρόσβασης στο Ίντερνετ.
- Συνδέθηκαν σε αυτό οι περισσότεροι εκπαιδευτικοί και εμπορικοί οργανισμοί, αλλά και πολλές επιχειρήσεις.
- Περισσότερες κυβερνητικές υπηρεσίες παρέχονται δικτυακά.
- Τρεις στους τέσσερις υπαλλήλους γραφείου χρησιμοποιούν πλέον υπολογιστές. Ωστόσο δεν λαμβάνουν όλοι την απαραίτητη εκπαίδευση. Δεν έχουν παρακολουθήσει όλοι όσοι χειρίζονται υπολογιστή κάποια εκπαίδευση στην πληροφορική
- Η Ευρώπη διαθέτει πλέον το ταχύτερο ερευνητικό δίκτυο παγκοσμίως.⁴⁰

5.2.2.2 eEurope 2005

Στα τέλη του 2002, τα στοιχεία που έδειχναν ότι η επιτυχία της δικτύωσης της Ευρώπης μεταφραζόταν σε νέες θέσεις εργασίας και υπηρεσίες ήταν πολύ λίγα. Επίσης, δεν παρατηρήθηκε αύξηση της παραγωγικότητας, όπως καταγράφηκε αλλού, κυρίως στις ΗΠΑ.

Επομένως, η ενίσχυση της χρήσης και η δημιουργία νέων υπηρεσιών κατέστη κεντρικός στόχος της πρωτοβουλίας eEurope 2005, ο οποίος εγκρίθηκε από το

⁴⁰ europa.eu/legislation_summaries/information_society/.../124226a_el.htm

Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης . Οι γενικοί σκοποί ήταν, έως τα τέλη του 2005, η Ευρώπη να έχει σύγχρονες online δημόσιες υπηρεσίες (ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση (e-government), ηλεκτρονική μάθηση (e-learning), ηλεκτρονική υγεία (e-health) και ένα δυναμικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business).

Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση (e-Government)

Βάσει του σχεδίου δράσης eEurope 2002, τα κράτη μέλη συμφώνησαν ότι, έως το τέλος του 2002, θα έχει εξασφαλισθεί η δικτυακή παροχή όλων των βασικών υπηρεσιών. Στο πεδίο αυτό επετεύχθησαν πολλά, όμως πολλές από τις υπηρεσίες παρουσιάζουν περιορισμένο χαρακτήρα. Στα περισσότερα κράτη μέλη σημειώθηκε σημαντική πρόοδος όσον αφορά τον αριθμό των ευρυζωνικών συνδέσεων στις διοικήσεις, τις διαδραστικές δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα Δημόσια Σημεία Πρόσβασης στο Ίντερνετ (Public Internet Access Points - PIAPs), καθώς και τη διαθεσιμότητα ηλεκτρονικών δημοσίων συμβάσεων (e-procurement). Η αποκτηθείσα πείρα επιτρέπει τον εντοπισμό των ορθών πρακτικών και των παραγόντων επιτυχίας. Παράλληλα, με μέσα όπως οι διασκέψεις και τα βραβεία, απαιτείται περισσότερο δομημένη ανταλλαγή ορθής πρακτικής και δυνατότητα μεταφοράς των συμπερασμάτων που έχουν εξαχθεί. Ορισμένες υπό ένταξη και υποψήφια για ένταξη χώρες ζήτησαν καθοδήγηση για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης.

Ηλεκτρονική Μάθηση (e-Learning)

Τα κράτη μέλη ανταποκρίθηκαν θετικά στους φιλόδοξους στόχους του eEurope 2002. Τα περισσότερα σχολεία ήταν πλέον συνδεδεμένα. Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Βαρκελώνης έθεσε ως στόχο προς επίτευξη έως το τέλος του 2003, αναλογία 15 μαθητών ανά συνδεδεμένο υπολογιστή για εκπαιδευτικούς σκοπούς στα σχολεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα διευρωπαϊκά δίκτυα που συνδέουν εθνικά ερευνητικά και εκπαιδευτικά δίκτυα αναβαθμίστηκαν σημαντικά, αλλά λίγα μόνο σχολεία είναι μέχρι στιγμής συνδεδεμένα με το δίκτυο αυτό. Η συνδεσιμότητα με τις υποδομές των νέων τεχνολογιών εξακολουθεί να αυξάνεται στον τομέα της εκπαίδευσης και της κατάρτισης. Υπάρχει ολοένα και μεγαλύτερη συνειδητοποίηση των παραγόντων που συμβάλλουν στην επιτυχία της ηλεκτρονικής μάθησης. Η

ηλεκτρονική μάθηση απαιτεί αξιόπιστη τεχνολογία με υψηλή ευρυζωνική συνδεσιμότητα, ενίσχυση από διδάσκοντες/επιμορφωτές και επιβλέποντες καθηγητές με υψηλά προσόντα, περιεχόμενο και υπηρεσίες ανώτατης ποιότητας, καθώς και νέες προσεγγίσεις της μάθησης. Η σημαντική πολιτική δέσμευση εκφράζεται μέσω των εθνικών σχεδίων και του θεσπισθέντος Προγράμματος Ηλεκτρονικής Μάθησης (eLearning).

Ηλεκτρονική Υγεία (e-Health)

Η ηλεκτρονική υγεία καθίσταται κεντρική πτυχή της πολιτικής υγείας σε περιφερειακό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Τα περισσότερα κράτη μέλη έχουν αυτή τη στιγμή αναπτύξει σχέδια για την ηλεκτρονική υγεία, πολλά εκ των οποίων προβλέπουν δαπάνες άνω του 3% του προϋπολογισμού για την υγεία σε εργαλεία και εφαρμογές ηλεκτρονικής υγείας. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, τόσο το πρόγραμμα πλαίσιο για την έρευνα, όσο και το πρόγραμμα δημόσιας υγείας δίνουν μεγάλη έμφαση στην ηλεκτρονική υγεία. Χρειάζεται ισχυρή πολιτική βούληση και δέσμευση για τη δημιουργία πανευρωπαϊκής διαλειτουργικότητας στον τομέα της ηλεκτρονικής υγείας, διασφαλίζοντας την συνεχή υγειονομική μέριμνα με επίκεντρο τον πολίτη, καθώς και την κινητικότητα των ασθενών.

Ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-Business)

Για την επίτευξη των στόχων του Σχεδίου Δράσης eEurope 2005, τα επιτεύγματα στον τομέα του ηλεκτρονικού επιχειρείν θα έπρεπε να εκτείνονται πέραν του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce), για το οποίο οι έρευνες δείχνουν μια σταθερή αύξηση των ηλεκτρονικών αγορών και πωλήσεων, για να επιτευχθεί η πλήρης ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στις επιχειρηματικές διεργασίες. Το νομικό πλαίσιο για το ηλεκτρονικό επιχειρείν παγιώνεται, με τη μεταφορά των οδηγιών για τις ηλεκτρονικές υπογραφές (e-signature), το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) και τα δικαιώματα αναδημοσίευσης, καθώς και με την έγκριση της νομοθετικής δέσμης των οδηγιών για τις δημόσιες συμβάσεις, οι οποίες εισάγουν τις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις (e-procurement) στον δημόσιο τομέα.⁴¹

⁴¹ europa.eu/legislation_summaries/information_society/.../124226a_el.htm

5.2.3 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ i2010

Μετά την πρωτοβουλία eEurope η Ευρωπαϊκή Ένωση παρουσίασε τη στρατηγική i2010 που κινείται γύρω από τρεις βασικούς άξονες: την αγορά, τις επενδύσεις και την ποιότητα ζωής. Το πρόθεμα i περιλαμβάνει τρεις ερμηνείες:

- Η πρώτη ερμηνεία (internal market for information services) αφορά στη δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού χώρου για την Κοινωνία της Πληροφορίας, όπου η τεχνογνωσία και η τεχνολογία θα διαχέονται με μεγαλύτερη ταχύτητα και θα αξιοποιούνται από όλους τους πολίτες.
- Η δεύτερη ερμηνεία (investment in ICT innovation for competitiveness) επικεντρώνεται στο ζήτημα των επενδύσεων για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και αφορά κυρίως στην άνοδο της ανταγωνιστικότητας, τόσο των κρατών-μελών, όσο και συνολικά της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Η τρίτη και τελευταία ερμηνεία (inclusion and better quality of life) αφορά στην εξασφάλιση καλύτερης ποιότητας ζωής για τους Ευρωπαίους πολίτες, καθώς και στην αντιμετώπιση των φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού. Οι δημόσιες υπηρεσίες αποτελούν μείζον μέρος της ευρωπαϊκής οικονομίας. Οι χώρες που παρουσιάζουν υψηλές επιδόσεις όσον αφορά τον ανοιχτό χαρακτήρα και την αποτελεσματικότητα του δημοσίου τομέα, καθώς και επιχειρησιακή ετοιμότητα σε θέματα ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης, καταλαμβάνουν επίσης τις πρώτες θέσεις από άποψη οικονομικών επιδόσεων και ανταγωνιστικότητας.

Το σχέδιο δράσης της στρατηγικής i2010 επικεντρώνεται σε πέντε στόχους για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, με επιμέρους στόχους έως το 2010:

Προώθηση της κοινωνικής ένταξης μέσω της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης.

Κανένας πολίτης δεν θα μείνει στο περιθώριο. Η έννοια της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό συνιστά από την μια πλευρά, μια πρόκληση όσον αφορά την καταπολέμηση του ψηφιακού χάσματος, αντιμαχόμενη τον ψηφιακό κοινωνικό αποκλεισμό κατά την online παροχή των δημοσίων υπηρεσιών, ενώ από την άλλη πλευρά, αποτελεί μια ευκαιρία για υλοποίηση

πολιτικών κοινωνικής ένταξης που στηρίζονται στις νέες τεχνολογίες χάρη σε νέες δυνατότητες που παρέχουν οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.

Τα κράτη μέλη έχουν αναλάβει δεσμεύσεις για στόχους ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης που αφορά την κοινωνική ένταξη ώστε να εξασφαλιστεί ότι, με χρονικό ορίζοντα το 2010, όλοι οι πολίτες θα έχουν επωφεληθεί σημαντικά από τη χρήση ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών και ότι οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις θα παρέχουν περισσότερο αξιόπιστες δημόσιες πληροφορίες και υπηρεσίες, μέσω καινοτομικής χρήσης των τεχνολογιών, αυξάνοντας την ενημέρωση σχετικά με τα οφέλη της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης και βελτιώνοντας τις δεξιότητες και την παρεχόμενη υποστήριξη όλων των χρηστών.

Επίτευξη απόδοσης και αποτελεσματικότητας.

Οι αποτελεσματικές υπηρεσίες ενδιαφέρουν τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις δημόσιες διοικήσεις στην κατεύθυνση των πέντε στόχων του παρόντος σχεδίου δράσης. Τα οφέλη τους προκύπτουν σε επίπεδα πολιτών και επιχειρήσεων, καθώς και δημόσιων διοικήσεων. Τα κράτη μέλη ανέμεναν ότι οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες θα περιόριζαν σημαντικά το γραφειοκρατικό βάρος για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες.

Υλοποίηση υπηρεσιών με μεγάλο αντίκτυπο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Κατά τη χρονική περίοδο 2006-2010 η Επιτροπή, σε συνεργασία με τα κράτη μέλη, αναζήτησε υπηρεσίες με μεγάλο αντίκτυπο και πανευρωπαϊκή διάσταση που έχουν τη μεγαλύτερη συμβολή στην επίτευξη των στόχων του θεματολογίου της Λισσαβώνας. Ιδιαίτερη προσοχή είχε δοθεί σε υπηρεσίες που διευκολύνουν την κινητικότητα των πολιτών, όπως βελτιωμένες υπηρεσίες αναζήτησης απασχόλησης στην Ευρώπη, υπηρεσίες κοινωνικής ασφάλειας που αφορούν ιατρικούς φακέλους ασθενών και ηλεκτρονική συνταγογράφηση, επιδόματα και συντάξεις σε ευρωπαϊκή κλίμακα καθώς και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που αφορούν φοίτηση στο εξωτερικό.

Δημιουργία καίριων καταλυτικών παραγόντων.

Για να υπάρξει περαιτέρω σημαντική πρόοδος απαιτείται υλοποίηση ορισμένων καίριων καταλυτικών παραγόντων. Ανάμεσα τους συγκαταλέγονται η διαλειτουργική διαχείριση ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (eIDM) για πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες, ο ηλεκτρονικός έλεγχος γνησιότητας εγγράφων και η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση.

Οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης εφαρμόζουν ήδη διαχείριση eIDM, ανάλογα με τις ανάγκες των εθνικών υπηρεσιών, τις πολιτιστικές παραδόσεις και τις προτιμήσεις όσον αφορά την προστασία προσωπικών δεδομένων. Τα εναρμονισμένα εθνικά δελτία ταυτότητας μπορεί να είναι ένας συγκεκριμένος τρόπος για την εισαγωγή eIDM ως δημόσιας υπηρεσίας, αυτό όμως αποτελεί επιλογή σε εθνικό επίπεδο.

Τα κράτη μέλη αναγνωρίζουν τη σημασία της eIDM ώστε να εξασφαλιστεί ότι, οι ευρωπαίοι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν στη διάθεσή τους, σε τοπικό, περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο, ασφαλή και πρακτικά ηλεκτρονικά μέσα που θα ανταποκρίνονται στους κανονισμούς για την προστασία των δεδομένων, για την ταυτοποίηση τους ενώπιον των δημόσιων υπηρεσιών, στο δικό τους ή σε άλλο κράτος-μέλος.

Σκοπός είναι η διατήρηση των διαφόρων εθνικών μεθόδων και λύσεων χωρίς να δημιουργηθούν φραγμοί στη διασυνοριακή χρήση δημοσίων υπηρεσιών.

Η διαλειτουργικότητα αποτελεί επίσης, καταλυτικό παράγοντα γενικού χαρακτήρα. Οι διαλειτουργικές υπηρεσίες βασικής υποδομής (π.χ. για ασφαλείς επικοινωνίες μεταξύ δημόσιων διοικήσεων ή για διασυνοριακή πρόσβαση σε μητρώα), οι κοινές προδιαγραφές, οι κατευθυντήριες γραμμές για τη διαλειτουργικότητα και για περαιτέρω χρήση του λογισμικού, συνιστούν βασικά στοιχεία για ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες με μεγάλο αντίκτυπο. Οι εργασίες προς την θέσπιση ενός επικαιροποιημένου ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας συνεχίζονται, καθώς και για την προώθηση και ευαισθητοποίηση σχετικά με διαλειτουργικές ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες που θα βασίζονται σε πρότυπα, ανοιχτές προδιαγραφές και ανοιχτές διεπαφές.

Ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών και ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων στην Ευρώπη.

Σε ολόκληρη την Ευρώπη, εφόσον δεν είναι υποχρεωτική, η συμμετοχή των ψηφοφόρων σε εκλογές εθνικού και ευρωπαϊκού επιπέδου είναι, γενικά, χαμηλή. Δημιουργείται συχνά η αντίληψη ότι η διαδικασία λήψεως αποφάσεων έχει καταστεί περιπλοκότερη, με τη συμμετοχή περισσότερων πλευρών και συμφερόντων, καθώς και με ολοένα δυσχερέστερους συμβιβασμούς. Οι πολίτες διαθέτουν καλύτερη ενημέρωση και απαιτούν διεύρυνση της συμμετοχής τους. Οι κυβερνήσεις επιδιώκουν την επίτευξη ευρύτερης κοινωνικής στήριξης για τις δημόσιες πολιτικές, ώστε να εξασφαλιστεί αποτελεσματική υλοποίησή τους και να αποφευχθούν νέα δημοκρατικά και κοινωνικά ρήγματα. Η βελτίωση της διαδικασίας λήψεως αποφάσεων και η ευρύτερη συμμετοχή των πολιτών σε όλες τις φάσεις της διαδικασίας αυτής, συμπεριλαμβανομένου του ευρωπαϊκού επιπέδου, είναι καθοριστικής σημασίας για τη συνοχή της ευρωπαϊκής κοινωνίας.

Η αλληλεπίδραση μεταξύ δημοκρατίας, νέων τεχνολογιών και νέων μορφών κοινωνικής οργάνωσης και διακυβέρνησης συνιστά το περιεχόμενο της ηλεκτρονικής δημοκρατίας. Ο ρόλος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι να καταστήσει δυνατή τη συνεργασία σε ευρωπαϊκή κλίμακα, ιδίως όσον αφορά την ηλεκτρονική συμμετοχή, να αυξήσει την κατανόηση, να επιταχύνει την πρόοδο μέσω λύσεων κοινής περαιτέρω χρήσης από όλο τον κόσμο, καθώς και να υποστηρίξει, μέσω των τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας, τη διαφάνεια στα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα και τη συμμετοχή των πολιτών.⁴²

5.2.4 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Σε ανακοίνωσή της, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε τα αποτελέσματα της ετήσιας έκθεσης συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking) αναφορικά με την πρόοδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα Κράτη Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στην συνέχεια παρουσιάζονται τα κυριότερα αποτελέσματα της έρευνας.

⁴² europa.eu/legislation_summaries/information_society/.../c11328_el.htm

Κεντρική αναφορά της έκθεσης αποτελεί η παρακολούθηση της διαθεσιμότητας και του επιπέδου ανάπτυξης των 20 βασικών ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, όπως ορίστηκαν το 2001 και μετριοούνται εφεξής.

Βασικός δείκτης της ανάπτυξης μιας υπηρεσίας αποτελεί ο δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης (online sophistication) που αποδίδει στην υπηρεσία μια επίδοση (%) ανάλογη του επιπέδου ηλεκτρονικής ωριμότητας που αυτή έχει επιτύχει και προέρχεται από:

- πληροφόρηση,
- ηλεκτρονική λήψη εντύπων,
- ηλεκτρονική αποστολή συμπληρωμένων εντύπων,
- ολοκλήρωση συναλλαγής,
- εξατομικευμένη παροχή υπηρεσίας/ προσωποποίηση.

Από το μέσο όρο των μετρήσεων και για τις 20 υπηρεσίες προκύπτει ο συνολικός δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης της χώρας.

Ο δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης για τις 20 βασικές υπηρεσίες της Ελλάδας το 2010 διαμορφώνεται ως εξής:

- 65% για τις υπηρεσίες προς τους πολίτες, την στιγμή που στην Ευρωπαϊκή Ένωση ανέρχεται σε 87%.
- 78% για τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, έναντι 94% στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
- 70% για το σύνολο των 20 υπηρεσιών, ενώ παράλληλα στην Ευρωπαϊκή Ένωση είναι σε επίπεδα 90%.

Αντίστοιχα με το δείκτη ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης μιας χώρας, μετριέται και ο δείκτης πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας (full online availability). Εδώ δίνεται βαθμολογία 100% στις υπηρεσίες που έχουν επιτύχει το μέγιστο επίπεδο (3/3, 4/4 ή 5/5) και 0% στις υπόλοιπες. Η Ελλάδα, με 10 στις 20 υπηρεσίες να είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά (5 για πολίτες, 5 για επιχειρήσεις) διαμορφώνει ποσοστό 48%, με τον αντίστοιχο μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης να βρίσκεται στο 82% σημειώνοντας σημαντική αύξηση σε σχέση με το 2009, που βρισκόταν στο 69%.

Αξίζει να σημειωθεί πως οι παραπάνω επιδόσεις φέρνουν την Ελλάδα τελευταία στην ευρωπαϊκή κατάταξη.

Ωστόσο, παρά την αξιοσημείωτη σε πολλές χώρες ανάπτυξη των υπηρεσιών, προβληματίζει τις ευρωπαϊκές κυβερνήσεις η περιορισμένη τους χρήση από τους

πολίτες, με το ποσοστό των ατόμων να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο να διαμορφώνεται στο 32% για την ΕΕ27 και στο 13% για την Ελλάδα.

Υστερεί η Περιφέρεια

Στη 9η έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αξιολογήθηκε για πρώτη φορά η παροχή κάθε υπηρεσίας τόσο σε κεντρικό, όσο και σε περιφερειακό/ τοπικό επίπεδο, με στόχο να αποτυπωθεί με τον ακριβέστερο δυνατό τρόπο η πρόοδος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλο το φάσμα της δημόσιας διοίκησης.

Τα αποτελέσματα φανερώνουν σημαντικές ανισότητες στο εσωτερικό των χωρών, με την τοπική αυτοδιοίκηση να εμφανίζεται ανεπαρκής (από άποψη στρατηγικής, χρηματοδότησης, ικανοτήτων) να στηρίζει το ρόλο του παρόχου υπηρεσιών αμιγώς τοπικού χαρακτήρα. Επίσης, προκύπτει ότι οι μεγάλες πόλεις προσφέρουν σταθερά πιο πολλές και ώριμες ηλεκτρονικά υπηρεσίες από τις μικρότερες πόλεις ή δήμους, ενώ σημειώνονται και μεγάλες διαφορές μεταξύ πόλεων ίδιου μεγέθους διαφορετικών χωρών.

Πληρούνται τα βασικά κριτήρια παροχής φιλικών προς το χρήστη υπηρεσιών

Για πρώτη φορά, επιχειρήθηκε να αξιολογηθεί η εμπειρία του χρήστη κατά τη χρήση των βασικών υπηρεσιών, βάσει κριτηρίων που έχουν να κάνουν με την ευκολία χρήσης της υπηρεσίας, διαφάνειας, προστασίας των προσωπικών δεδομένων, παροχής της υπηρεσίας μέσω πολλαπλών διαύλων και δυνατότητας καταγραφής της άποψης του χρήστη για την ποιότητα της υπηρεσίας.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έκθεσης, γίνονται σημαντικές προσπάθειες από όλα τα Κράτη Μέλη ώστε να βελτιωθεί η εμπειρία του χρήστη κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών.

Η Ελλάδα διαμορφώνει ποσοστό 91% στον εν λόγω δείκτη, έναντι 80% του μέσου όρου των 32 χωρών της έρευνας. Η επίδοση της Ελλάδας στην παρούσα κατάταξη είναι σαφώς βελτιωμένη, καθώς βρίσκεται στην 6η θέση, ισοβαθμώντας με Ισπανία, Πολωνία και Πορτογαλία, ενώ 17 συνολικά χώρες βρίσκονται άνω του μέσου ευρωπαϊκού όρου.

Αργός ο ρυθμός αφομοίωσης των ηλεκτρονικών προμηθειών στην Ευρώπη

Με τις δημόσιες προμήθειες να αποτελούν ένα σημαντικό μέρος της ευρωπαϊκής οικονομίας, περίπου το 1,3 τρις € η έκθεση ώθησε τις προσπάθειες των Κρατών Μελών να μεταφέρουν τις δημόσιες συμβάσεις σε ηλεκτρονικό περιβάλλον. Τα αποτελέσματα μιλάνε για επιταχυνόμενη πρόοδο έναντι του 2009, ωστόσο το 5% που εκπροσωπούν οι ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις στο σύνολο των συμβάσεων των ευρωπαϊκών δημόσιων αρχών, δεν αποτελεί ικανοποιητικό βαθμό αφομοίωσης. Χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι η πλήρης ηλεκτρονική διαχείριση των δημοσίων συμβάσεων θα απέφερε εξοικονόμηση κόστους έως και 30% στις δημόσιες αγορές.

Στην Ελλάδα, το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών βρίσκεται ακόμη σε φάση υλοποίησης. Από το ευρωπαϊκό περιβάλλον ξεχωρίζει η Ιρλανδία, με 100% ηλεκτρονική διαχείριση τόσο των προκηρύξεων όσο και της κατακύρωσης των συμβάσεων. Κατά μέσο όρο σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, η διαθεσιμότητα υπηρεσιών ηλεκτρονικών δημοσίων προμηθειών μειώνεται:

- Ηλεκτρονική Προκήρυξη 88%
- Ηλεκτρονική Υποβολή 60%
- Ηλεκτρονική Κατακύρωση 59%.

Για τα στάδια μετά την κατακύρωση η ευρωπαϊκή εικόνα χαλάει αρκετά, καθώς νομικά και πρακτικά ζητήματα καθιστούν προβληματική την ηλεκτρονική τιμολόγηση και πληρωμή σε πολλές χώρες.

Στο σημείο αυτό αναφέρονται οι 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες, οι οποίες είναι οι εξής:

12 υπηρεσίες για πολίτες: Φόρος εισοδήματος, αναζήτηση εργασίας, κοινωνική ασφάλιση, προσωπικά έγγραφα, άδεια κυκλοφορίας αυτοκινήτου, αίτηση για έκδοση άδειας οικοδομής, υπεύθυνη δήλωση, δημόσιες βιβλιοθήκες, πιστοποιητικά γέννησης και γάμου, εγγραφή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, αλλαγή διεύθυνσης, υπηρεσίες σχετικές με την υγεία.

8 υπηρεσίες για επιχειρήσεις: κοινωνική ασφάλιση των εργαζομένων, εταιρική φορολογία, ΦΠΑ, καταχώριση νέας εταιρίας, υποβολή στοιχείων στην Στατιστική Υπηρεσία, τελωνειακές δηλώσεις, περιβαλλοντικές άδειες, δημόσιες συμβάσεις.

Πέρα από τον προσδιορισμό των υπηρεσιών που αποτελούν το αντικείμενο της μέτρησης, προκειμένου να καταστούν οι σχετικοί δείκτες λειτουργικοί, είναι

απαραίτητο να μετρηθεί το επίπεδο εξέλιξης των αντιστοιχών υπηρεσιών. Για τον σκοπό αυτό υιοθετήθηκε ένα πλαίσιο, το οποίο περιγράφεται παρακάτω:

Στάδιο 1 - Πληροφόρηση: Ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία, κλπ.

Στάδιο 2 - Αλληλεπίδραση: Λήψη (μεταφόρτωση – downloading) εντύπων

Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα.

Στάδιο 3 Αμφίδρομη αλληλεπίδραση: επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης

Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρους του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

Στάδιο 4 Συναλλαγή: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή

Εκτός από φόρμες αποστολής στοιχείων, υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης αυτού του επιπέδου, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

Στάδιο 5 Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών

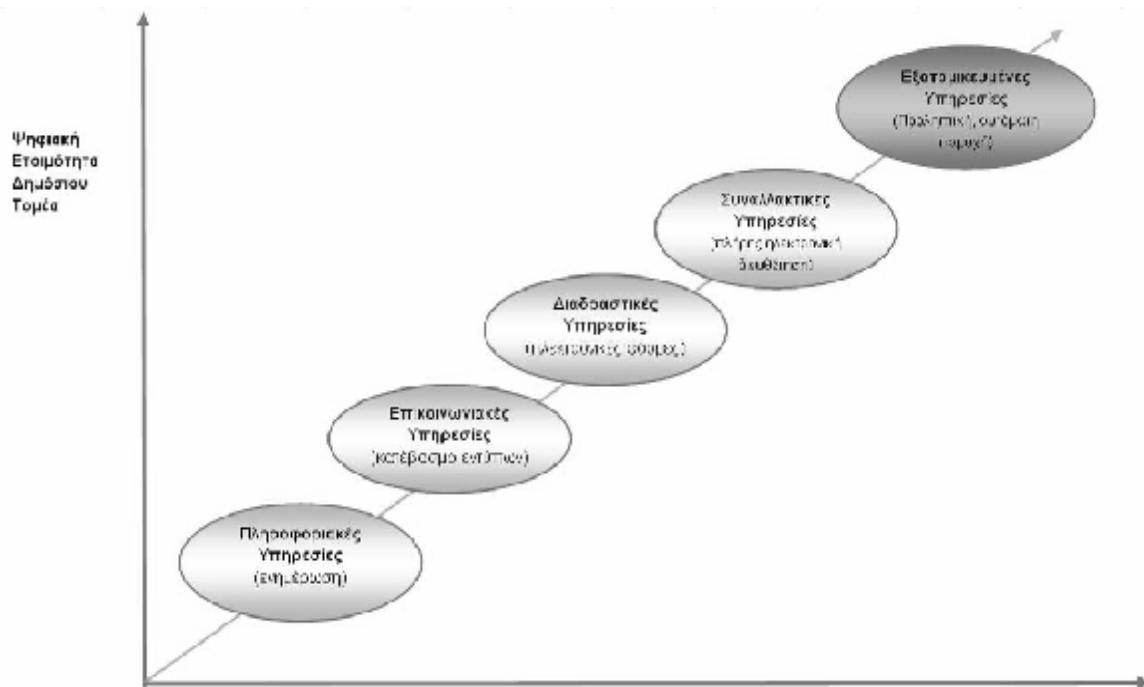
Το κράτος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, ενώ

γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση.

Το 5ο στάδιο ψηφιακής ολοκλήρωσης μιας υπηρεσίας προστέθηκε και μετρήθηκε για πρώτη φορά στην έκθεση του 2007, έχει νόημα για ορισμένες μόνο υπηρεσίες, και εκφράζει τις ακόλουθες δύο διαστάσεις:

- Την προληπτική παροχή υπηρεσιών (proactive service delivery), όπου δηλαδή το κράτος προχωρά προληπτικά σε δράσεις για να αναβαθμίσει την παροχή της υπηρεσίας και τη φιλικότητά της προς το χρήστη. Παραδείγματα τέτοιων δράσεων αποτελούν η έγκαιρη ειδοποίηση του πολίτη/ χρήστη σε περίπτωση που πρέπει να προβεί σε κάποια ενέργεια, η προ-συμπλήρωση δεδομένων σε αιτήσεις του χρήστη προς το Δημόσιο, κ.α.
- Την αυτόματη παροχή υπηρεσιών, όπου το κράτος παρέχει αυτόματα συγκεκριμένες υπηρεσίες χωρίς να απαιτείται ο πολίτης (ή η επιχείρηση) να τις ζητήσει. Επίσης, ενώ μέχρι τώρα εξεταζόταν η άμεση συναλλαγή του πολίτη (επιχείρησης) με το Δημόσιο, πλέον λαμβάνεται υπόψη και η ύπαρξη ενδιάμεσων (intermediaries) που συναλλάσσονται με το Δημόσιο για λογαριασμό του αιτούντα.

Το γράφημα που ακολουθεί παρουσιάζει και σχηματικά τα επίπεδα ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης (online sophistication) μιας υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενώ ο Πίνακας 1. δίνει εκ νέου τις 20 υπηρεσίες, με το ανώτατο στάδιο εξέλιξης της κάθε μιας. Σε παρένθεση φαίνεται το ανώτερο στάδιο των υπηρεσιών που μετριούνταν μέχρι το 2006, πριν την εισαγωγή του 5^{ου} επιπέδου.



Σχήμα 1: Επίπεδα ολοκλήρωσης υπηρεσιών

Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πηγή: Βεργή, Παπάς, (2007)

	A/A	Δημόσια υπηρεσία	Ανώτατο Στάδιο Εξέλιξης
Υπηρεσίες προς τους πολίτες	1	Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	5 (4)
	2	Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας	4 (3)
	3	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης	5 (4)
	4	Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης)	5 (3)
	5	Καταχώρηση οχήματος (καινούρια, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα)	4

	6	Έκδοση οικοδομικής άδειας	4
	7	Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ., σε περίπτωση κλοπής)	3
	8	Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	5 (3)
	9	Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή	4 (3)
	10	Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση	4
	11	Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)	4
	12	Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)	4
Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις	13	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους	4
	14	Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4
	15	ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4
	16	Έναρξη επιχείρησης	4
	17	Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες	5 (3)
	18	Τελωνειακές διασαφήσεις	4
	19	Περιβαλλοντικές άδειες	5 (4)
	20	Δημόσιες Προμήθειες	4

Πίνακας 1. Ανώτατο στάδιο εξέλιξης για τις βασικές δημόσιες υπηρεσίες

Όπως φαίνεται από το γράφημα, κάθε επίπεδο αντιστοιχεί και σε ένα εύρος τιμών στην ποσοστιαία κλίμακα μέτρησης (0-100%). Η λογική της μεθόδου για τη μέτρηση του επιπέδου ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης είναι ότι κάθε υπηρεσία που εξετάζεται βαθμολογείται ανάλογα με το στάδιο εξέλιξης που έχει επιτύχει. Κάθε στάδιο βαθμολογείται με ένα βαθμό, για παράδειγμα, μια υπηρεσία που παρέχει

ηλεκτρονικά μόνο πληροφόρηση, παίρνει 1 βαθμό. Στη συνέχεια, ο βαθμός αυτός διαιρείται με το ανώτατο επιτεύξιμο επίπεδο της αντίστοιχης υπηρεσίας (3, 4 ή 5 - κατά περίπτωση) και προκύπτει η τελική βαθμολογία, ως ποσοστό επί τις εκατό. Υπηρεσίες που λαμβάνουν τη μέγιστη επιτεύξιμη βαθμολογία (δηλαδή 3/3, 4/4 ή 5/5) έχουν επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης 100% και χαρακτηρίζονται ως πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά (fully available online).

Η παραπάνω αξιολόγηση για κάθε υπηρεσία σε κάθε χώρα, γίνεται με βάση το δικτυακό τόπο που προσφέρει την υπηρεσία (π.χ. εθνική πύλη για τη δημόσια διοίκηση), ώστε να διαπιστωθεί πόσο πλήρης είναι η προσφορά. Σε πολλές περιπτώσεις, ωστόσο, είναι δυνατόν η ίδια υπηρεσία να προσφέρεται μέσω πλήθους δικτυακών τόπων σε επίπεδο κεντρικής, περιφερειακής και τοπικής διοίκησης (π.χ. δυνατότητα αιτήσεων για πιστοποιητικά). Για περιπτώσεις όπως αυτές, η μεθοδολογία της έρευνας προσαρμόζεται κατάλληλα, κατά περίπτωση, ώστε να λαμβάνει υπόψη το επίπεδο ολοκλήρωσης όλων των διαφορετικών παρόχων και να παράγει την αντίστοιχη αντιπροσωπευτική συνολική βαθμολογία για την υπηρεσία.

Η πρόοδος που έχει σημειώσει η Ελλάδα στην ανάπτυξη των βασικών δημόσιων υπηρεσιών, οδηγεί στα παρακάτω συμπεράσματα αναφορικά με την θέση της χώρας σε σχέση με τα Κράτη – Μέλη της ΕΕ των 25 χωρών και τις Νορβηγία, Ισλανδία, Ελβετία (ένδειξη «ΕΕ28»):

- Στην εξέλιξη των υπηρεσιών συνολικά (online sophistication), η Ελλάδα αρχίζει να συγκλίνει με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (68% έναντι 76% της ΕΕ27+), μειώνοντας σε 8 ποσοστιαίες μονάδες τη διαφορά με την Ευρώπη, από 16 το 2006 (62% έναντι 78 της ΕΕ28). Η επιτευχθείσα πρόοδος αποκτά μεγαλύτερη αξία, αναλογιζόμενοι τις μεγαλύτερες απαιτήσεις της αξιολόγησης του 2007, με τα επιπλέον επίπεδα για ορισμένες υπηρεσίες.
- Στην εξέλιξη του δείκτη των πλήρως διαθέσιμων υπηρεσιών (full online availability), η απόσταση της Ελλάδας από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο είναι 13 ποσοστιαίες μονάδες (45% έναντι 58% της ΕΕ27+).
- Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι ο δείκτης online sophistication είναι πληροφοριακά πιο πλήρης από τον full online availability, καθώς ο δεύτερος παίρνει τιμές 0 ή 1 ανάλογα αν η υπηρεσία είναι πλήρως ανεπτυγμένη ή όχι και δε λαμβάνει υπόψη τις υπηρεσίες που είναι σε επίπεδο 2 ή 3, καθώς τις μηδενίζει απ' ευθείας.

- Ως προς τις επιμέρους υπηρεσίες, η Ελλάδα ακολουθεί την τάση που θέλει τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις να είναι περισσότερο προηγμένες από τις αντίστοιχες προς τους πολίτες.

Οι βασικές παρατηρήσεις που προκύπτουν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, για το σύνολο των χωρών, μπορούν να συνοψιστούν στα παρακάτω:

- Είναι απολύτως ευδιάκριτη η σημαντική διαφορά που εμφανίζεται στο επίπεδο εξέλιξης μεταξύ των υπηρεσιών που απευθύνονται στους πολίτες και εκείνων που αφορούν τις επιχειρήσεις. Συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα όλων των αναφορών παρουσιάζουν ευρύ χάσμα στην επίδοση των δημοσίων υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις (που κατά γενικό κανόνα υπερβαίνουν το Στάδιο 3), έναντι των υπηρεσιών για τους πολίτες (όπου αρκετές υπηρεσίες δεν έχουν καν ακόμη προσεγγίσει το Στάδιο 2).
- Δεδομένης της υστέρησης των υπηρεσιών προς τους πολίτες, στα Κράτη – Μέλη της ΕΕ φαίνεται να καταβάλλονται προσπάθειες γεφύρωσης του χάσματος.
- Οι φορολογικές υπηρεσίες, οι τελωνειακές διασαφήσεις, η υποβολή στατιστικών στοιχείων στις αρμόδιες υπηρεσίες, οι υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας και η καταβολή συνεισφορών κοινωνικής ασφάλισης αποτελούν τις υπηρεσίες που βρίσκονται σε υψηλότερο επίπεδο πανευρωπαϊκά. Αντίθετα, σαφή υστέρηση εμφανίζουν οι παροχές κοινωνικής ασφάλισης, οι υπηρεσίες που σχετίζονται με προσωπικά έγγραφα, οι αιτήσεις για άδεια αυτοκινήτου και οικοδομικές άδειες και, εντυπωσιακότερα όλων, οι σχετιζόμενες με την υγεία υπηρεσίες.
- Τέλος, ιδιαίτερα θα πρέπει να σημειωθεί η σημαντικότερη πρόοδος που έχει σημειωθεί στο ζήτημα των ηλεκτρονικών προμηθειών, υπηρεσία που προ πενταετίας θα έπρεπε να καταταγεί στις υστερούσες. Σήμερα σε 16 από τις 31 υπό εξέταση χώρες, οι ηλεκτρονικές προμήθειες έχουν φτάσει στο επίπεδο της πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας, και αποτελούν, συνολικά, πρότυπο παροχής προηγμένων δημοσίων υπηρεσιών στην ΕΕ.⁴³

⁴³ Αντρονόπουλος Β. (2006), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Ανασυγκρότηση. Θεσσαλονίκη

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- Η προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσκρούει στην αδυναμία της πλειοψηφίας των φορέων της δημόσιας διοίκησης να διαχειριστούν αποτελεσματικά τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες που προσφέρουν οι τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών. Η αδυναμία αυτή οφείλεται σε σοβαρές αδυναμίες, σε όλο το εύρος των συντελεστών της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης (κανονιστικό πλαίσιο, δομές, διαδικασίες, ανθρώπινο δυναμικό) που έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην αποτελεσματικότητα και την απόδοση των δημόσιων υπηρεσιών και στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η δημόσια διοίκηση προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Η πλειοψηφία των πληροφοριακών συστημάτων στην ελληνική δημόσια Διοίκηση τη στιγμή συγγραφής της μελέτης, κατατάσσονται στην κατηγορία των συστημάτων που προσπαθούν να καλύψουν τις τρέχουσες λειτουργικές ανάγκες των οργανισμών, δίνοντας χαμηλή έμφαση στις μελλοντικές ανάγκες. Πρόκειται για συστήματα κι εφαρμογές που καλύπτουν εξειδικευμένες ανάγκες και στην πλειοψηφία τους συναντώνται σε μικρούς φορείς με περιορισμένους πόρους, που δεν έχουν την άνεση να εξελίσσουν την πληροφοριακή τους υποδομή. Αντίθετα, σε κάποιους μεγάλους σε μέγεθος φορείς παρατηρούμε το σχεδιασμό (π.χ. στη Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης) και σε λίγους ήδη την ύπαρξη (π.χ. στη Γεν. Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων) ορισμένων συστημάτων που κατατάσσονται στην κατηγορία των πληροφοριακών συστημάτων που κάνουν τη μεταστροφή από τον προσανατολισμό στη λειτουργία του φορέα προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης. Δεν καλύπτουν τόσο τρέχουσες, αλλά επερχόμενες μελλοντικές ανάγκες και δίνουν έμφαση στον αναπτυξιακό χαρακτήρα του φορέα.
- Στο δημόσιο μπορούμε να πούμε ότι στρατηγικής σημασίας είναι τα συστήματα που παρέχουν ένα πολύ υψηλό επίπεδο υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το οποίο τα κάνει να ξεχωρίζουν για παράδειγμα από τη

συνήθη πρακτική άλλων χωρών. Δυστυχώς τέτοιου τύπου συστήματα στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση υπάρχουν λίγα, καθώς μάλιστα η ανάγκη για πρωτοποριακές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις δεν είναι ζωτικής σημασίας για το δημόσιο όπως για τον ιδιωτικό τομέα. Ένα παράδειγμα τέτοιου συστήματος θα μπορούσε να θεωρηθεί το πληροφοριακό σύστημα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, το οποίο βέβαια επιδέχεται πολλές βελτιώσεις.

- Τα κύρια προβλήματα που αντιμετωπίζει η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση στην χώρα μας είναι τα εξής:
 - Δυσκολίες στην υιοθέτηση Πληροφοριακών Μοντέλων οργάνωσης.
 - Αποσπασματικές προσπάθειες μηχανογράφησης - έλλειψη τυποποίησης.
 - Έλλειψη κοινών προτύπων και διαλειτουργικότητας των συστημάτων.
 - Απουσία ηλεκτρονικής διασύνδεσης.
 - Ελλιπής υλικοτεχνική υποδομή.
 - Ποσοτική και ποιοτική υποστελέχωση.
 - Χαμηλή αποδοτικότητα
- Υπό τις συνθήκες αυτές, αποτελεί επιτακτική ανάγκη η άμεση δρομολόγηση και εφαρμογή ολοκληρωμένου σχεδίου παρεμβάσεων για την αντιμετώπιση των αδυναμιών που αναφέρθηκαν. Η κύρια αναπτυξιακή επιλογή του τομέα της βελτίωσης της διοικητικής ικανότητας της δημόσιας διοίκησης συνοψίζεται στην δημιουργία μιας πελατοκεντρικής, αποτελεσματικής, ανοιχτής και ευέλικτης διακυβέρνησης, με στόχο τη μετάβαση από τη διοίκηση αρμοδιοτήτων / διαδικασιών, στην διοίκηση αποτελεσμάτων και υπηρεσιών.
- Η Ελλάδα φαίνεται ότι έχει κάνει ένα βήμα προς τα εμπρός στον τομέα της εξυπηρέτησης των πολιτών από το κράτος. Όταν σε άλλα κράτη η εξυπηρέτηση αυτή πραγματοποιούνταν κατά κύριο λόγο μέσω ταχυδρομείου, στην Ελλάδα η γραφειοκρατία καθυστερούσε ακόμη και την πιο απλή συναλλαγή. Τώρα, εκ των πραγμάτων οι πολίτες αναγκάζονται να περάσουν από αυτό το ενδιάμεσο στάδιο, στην φάση του πλήρους αυτοματισμού που παρέχει το Διαδίκτυο.
- Αν και η εικόνα, μετά τα πρώτα βήματα σε αυτή την προσπάθεια είναι αισιόδοξη, πρέπει να επιλυθούν πάρα πολλά ζητήματα και κυρίως η

αναπροσαρμογή των παλαιών δομών του Δημοσίου στα νέα αυτοματοποιημένα δεδομένα.

- Οι περισσότερες δικτυακές υπηρεσίες βρίσκονται ακόμη σε νηπιακό στάδιο, με τον χάρτη τους στο ελληνικό Internet να αλλάζει μήνα με τον μήνα, καθώς προστίθενται νέες, ενώ οι ήδη υπάρχουσες αναβαθμίζονται συνεχώς. Αυτή η κατάσταση οδηγεί συχνά σε προβλήματα λειτουργίας, όπως η συχνή συμφόρηση του συστήματος TAXIS, λόγω του λανθασμένου υπολογισμού του αριθμού των χρηστών, οι οποίοι υπερέβησαν κατά πολύ τις αρχικές εκτιμήσεις, με αποτέλεσμα το σύστημα, ήδη από τις πρώτες στιγμές λειτουργίας του, να μην μπορεί να ανταπεξέλθει.
- Επειδή οι συναλλαγές κράτους-πολίτη είναι ιδιαίτερα σημαντικές, πρέπει να δοθεί πολλή προσοχή, τόσο στο σχεδιασμό, όσο και στην υλοποίηση των εφαρμογών.
- Τελικός στόχος θα πρέπει να είναι η δημιουργία μιας νέας δημόσιας διοίκησης που θα λειτουργεί με πλήρη διαφάνεια, θα διαθέτει καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, θα έχει μικρότερο κόστος λειτουργίας, θα ενισχύσει τη δημιουργία επιχειρησιακού περιβάλλοντος και θα παρέχει καλύτερες συνθήκες εργασίας στους δημοσίους υπαλλήλους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

Ανρονόπουλος Β. (2006), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Ανασυγκρότηση. Θεσσαλονίκη

Ανδρονόπουλος, Β. (2007). Ψηφιακή Δημόσια. Διοίκηση (εισήγηση). Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις-Προοπτικές, Ερέτρια 31/05-01/06/2007, σελ 73-85.

Βέργη, Ε., Παππάς, Θ. (2007). Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Αθήνα: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. <http://www.observatory.gr/files/meletes/eGov20basicServices.pdf>

Λαζακίδου Α, Λαζακίδου Γ. (2004). Νέες δυνατότητες και προοπτικές στην κοινωνία των πληροφοριών, Αθήνα: Κλειδάριθμος.

Μοσχόπουλος Διονύσης, Προκοπιάδου Γεωργία. (2004), Διοικητική χαρτογράφηση του Ελληνικού Κράτους, Αθήνα: Παπαζήσης

Μπόκος, Γ.Δ., (2002)." Τεχνολογία και Πληροφόρηση". Αθήνα: Παπασωτηρίου [ADOBE] Adobe Solutions Network: Developer Knowledgebase <<http://support.adobe.com/devsup/devsup.nsf/docs/51668.htm>>.

Πολλάλης Ι. Γιαννακόπουλος Δ. (2007), Ηλεκτρονικό Επιχειρείν. Τεχνολογίες και Στρατηγικές Ψηφιακής Οικονομίας, Αθήνα: Σταμούλη Α.Ε.

Turban, Efraim , King, David, Lee, Jae, Viehland, Dennis (2006), Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Αρχές, εξελίξεις, στρατηγική από τη σκοπιά του manager, Αθήνα: Γκιούρδας Μ.

Τριανταφύλλου, Β. (2006). Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Bellamy, C., & Taylor, J. (1998). *Governing in the Information Age*.

Bresser Pereira, L. C. (1997). Managerial Public Administration: strategy and structure of a new state. *Journal of Post Keynesian Economics*;20(1): 7-23.

Eckerson, W. W. (2002). *Data quality and bottom line: Achieving business success through high quality data (TDWI Report Series)*. Renton, WA: The Data Warehousing Institute.

Finger, M., Misuraca, G., Rossel, P. (2006). Governance with and of ICTs: the need for new institutional designs in a changing world. *e-Gov*;2(5).

InfoDev, (2002). *The E-Government Handbook for Developing Countries. Washington, DC: The World Bank, The Center for Democracy and Technology.*
<http://www.cdt.org/egov/handbook/2002-11-14egovhandbook.pdf>

www.epe.org.gr/meleth/final/MEP2006-5.pdf

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

<http://www.gspa.gr/%288216073105449257%29/eCPortal.asp?id=3989&nt=19&lang=1&pID=261&lang=1>

ΠΗΓΕΣ ΙΝΤΕΡΝΕΤ

http://www.gsis.gr/gsis_site/

www.synigoros.gr

www.ika.gr

www.oeaed.gr

www.europarl.europa.eu/highlights/el/1001.html

europa.eu/legislation_summaries/information_society/.../124226a_el.htm

europa.eu/legislation_summaries/information_society/.../c11328_el.htm