



ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΕ
ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ»



ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΟΡΦΑΝΟΥ ΠΑΝΑΓΟΥΛΑ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΠΟΥΛΑΣΤΙΔΗΣ ΦΙΛΙΠΠΟΣ

ΠΑΤΡΑ, 2014

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Κεφάλαιο 1. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	5
1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ - ΟΡΙΣΜΟΣ.....	6
1.2 ΟΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	6
1.3 ΜΟΡΦΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	7
1.4 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ	9
1.5 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ e-Government	10
1.6 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	12
Κεφάλαιο 2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ.....	15
2.1 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΛΙΣΣΑΒΟΝΑΣ	15
2.2 Η ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ eEurope	17
2.3 Η Στρατηγική i2010	23
2.4 Οι Στόχοι	24
2.5 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με αριθμούς.	30
2.5.1 e-Government Readiness	30
2.5.2 Web measure assessment	33
2.5.3 E-participation.....	36
2.5.4 Δείκτες eEurope	37
2.5.5 Δείκτες Ίντερνετ.....	37
2.6 Επιτεύγματα ανά χώρα.....	38
Κεφάλαιο 3. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	41
3.1 Η ελληνική πραγματικότητα	41
3.2 Το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Πολιτεία».....	44
3.3 Η εθνική πύλη «Ερμής»	48
3.4 Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	49
3.5 Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ 2006-2013.....	52
3.5.1 Η ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΡΑΣΕΙΣ	54
3.6 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με αριθμούς	60
3.6.1 Πρόσβαση των πολιτών στο Διαδίκτυο και χρήση	60
3.6.2 Πρόσβαση και χρήση ΤΠΕ από τις επιχειρήσεις	64
3.6.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	67
3.6.4 Ευρυζωνικότητα.....	70
3.7 Τα κύρια ελληνικά e-Government portals	73
3.7.1 Ηλεκτρονική φορολόγηση (www.taxisnet.gr)	73
3.7.2 Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (www.kep.gov.gr).....	76
3.7.3 Συνήγορος του Πολίτη (www.synigoros.gr).....	77
3.7.4 Σύστημα Τελωνείων (ICIS ΚΑΙ ICISNET)	78
3.7.5 Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (www.ika.gr)	81
3.7.6 Ανεύρεση Εργασίας (www.oaed.gr)	82
3.8 Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	83
3.8.1 Το πρόγραμμα Δι@ύγεια.....	84

Κεφάλαιο 4. Συμπεράσματα..... 86

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ή αλλιώς η ψηφιακή παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης και συναλλαγών μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των πολιτών μια χώρας αποτελεί στις μέρες μας έναν από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους τομείς της νέας οικονομίας. Τα αποτελέσματα της εισόδου της συγκεκριμένης τεχνολογικής επανάστασης είναι ορατά πλέον σε κάθε πολίτη, στην καθημερινή του συνδιαλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να αποδώσει σε βάθος το περιεχόμενο του όρου "Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση" και να καταγράψει την υφιστάμενη κατάσταση στην Ευρώπη και στην Ελλάδα.

Η δομή της εργασίας περιλαμβάνει τρεις ενότητες, στις οποίες παρουσιάζονται τα αντίστοιχα θέματα που αναφέρθηκαν στο σκοπό της συγγραφής.

Η πρώτη ενότητα παρουσιάζει σε βάθος την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Παρουσιάζεται μια συνοπτική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας που αναφέρεται στο e-Government . Κατόπιν παρουσιάζονται οι βασικές μορφές που λαμβάνει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, οι διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η έννοια της ηλεκτρονικής Δημοκρατίας, τα βασικά μοντέλα που έχουν προταθεί, τα οφέλη από την εφαρμογή του e-Government και οι μελλοντικές προκλήσεις.

Η δεύτερη ενότητα ασχολείται με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θεωρήθηκε ως ένα βασικό εγχείρημα από την θέσπιση της στρατηγικής της Λισαβόνας το 2000. Ιδιαίτερες στρατηγικές(e-Europe) αναπτύχθηκαν με σκοπό την προώθηση του εγχειρήματος και απέδωσαν ενθαρρυντικά αποτελέσματα μέχρι το 2005. Από το 2006 και μέχρι το 2010, η Ευρωπαϊκή Ένωση όρισε την στρατηγική i2010, η οποία αποτελεί συνέχεια των προηγούμενων πρωτοβουλιών και έχει ως σκοπό την παραπέρα ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στην καθημερινή ζωή του πολίτη. Επίσης παρουσιάζονται τα επιτεύγματα που έχουν πραγματοποιήσει κάποιες ευρωπαϊκές χώρες καθώς και μετρήσεις που έχουν γίνει για την πρόοδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη.

Η τρίτη ενότητα της μελέτης παρουσιάζει την υφιστάμενη κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα μας. Η Ελλάδα, αν και βρίσκεται πίσω στο τομέα αυτό, καταβάλλει προσπάθειες για να αναπτύξει σημαντικές πρωτοβουλίες που θα διευκολύνουν την αλληλεπίδραση του πολίτη με το κράτος. Τέτοιες πρωτοβουλίες είναι και το επιχειρησιακό πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας, το επιχειρησιακό πρόγραμμα "Πολιτεία" για την επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης, το έργο "Σύζευξις" για την σύνδεση όλων των δημόσιων φορέων και η εθνική δικτυακή πύλη "Ερμής". Η εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 καλείται να προωθήσει το εγχείρημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα μας. Επίσης με την βοήθεια του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας παρουσιάζεται με αριθμούς η πρόοδος που έχει πραγματοποιήσει η χώρα μας στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Τέλος παρουσιάζονται μερικά από τα κυριότερα e-Government Portals που λειτουργούν στην χώρα μας καθώς επίσης παρουσιάζεται και το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .



Κεφάλαιο 1. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η τεχνολογία έχει τη δυνατότητα να μεταμορφώνει τις ανθρώπινες δραστηριότητες, προσφέροντας, μεταξύ άλλων, αποτελεσματικότερους τρόπους επικοινωνίας και πιο αποδοτικούς τρόπους εργασίας. Ειδικότερα, την τελευταία δεκαετία, με μια πληθώρα εφαρμογών της τεχνολογίας της Πληροφορίας, όπως οι ισχυροί προσωπικοί υπολογιστές και τα δημόσια ευρυζωνικά δίκτυα δεδομένων, οι αλλαγές στις διάφορες όψεις της καθημερινότητας είναι εντυπωσιακές. Πλέον, είναι δυνατή η άμεση επικοινωνία μεταξύ ιδιαίτερα απομακρυσμένων ανθρώπων (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, εφαρμογές instant messaging , τηλεδιάσκεψη), η τηλεργασία, το ηλεκτρονικό εμπόριο, οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες, οι ηλεκτρονικές τραπεζικές ή άλλου είδους συναλλαγές, οι οποίες δεν απαιτούν από τους συναλλασσόμενους να βρίσκονται στον ίδιο χώρο και σε καθορισμένες χρονικές στιγμές (π.χ. ωράριο καταστημάτων) για να διεκπεραιωθούν.

Οι αυξημένες απαιτήσεις της σύγχρονης ζωής έχουν με τη σειρά τους αυξήσει τις αξιώσεις των πολιτών για μεγαλύτερη ευελιξία και περισσότερες διευκολύνσεις στις συναλλαγές τους με τον δημόσιο τομέα. Η αναζήτηση πληροφοριών καθώς και η διεκπεραίωση διαφόρων εργασιών σήμερα έχει ως αποτέλεσμα το χάσιμο πολύτιμου χρόνου στον εντοπισμό του υπεύθυνου φορέα και αναμονή στις ουρές. Παράλληλα, το ποσοστό των πολιτών που εξοικειώνεται με το Διαδίκτυο ολοένα και αυξάνεται τα τελευταία χρόνια. Η Πολιτεία, συνεπώς, είναι υποχρεωμένη να επαναπροσδιορίσει τις σχέσεις με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, τις μεθόδους συνεργασίας των διαφόρων κρατικών υπηρεσιών και τους τρόπους εξυπηρέτησης, έτσι ώστε αυτοί να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες συνθήκες ζωής. Ακολουθώντας το παράδειγμα άλλων κλάδων οικονομικής δραστηριότητας, πλέον και οι δημόσιες υπηρεσίες στρέφονται στις νέες τεχνολογίες, στην προσπάθεια να γίνουν πιο

αποτελεσματικές και ικανές να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις των πολιτών και της σύγχρονης εποχής.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ή e-Government και τα διάφορα συνώνυμα της, υφίσταται στο διεθνές προσκήνιο για αρκετά χρόνια. Από τις αρχές της δεκαετίας του 1990, οι κυβερνήσεις, σε όλα τα επίπεδα τους, υιοθέτησαν προγράμματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προκειμένου να παρέχουν ηλεκτρονικά, πληροφορίες και υπηρεσίες σε πολίτες και επιχειρήσεις. Σήμερα, το e-Government βρίσκεται στο προσκήνιο τόσο στην έρευνα, όσο και στην εφαρμογή και αυτός ο νέος χώρος προσελκύει την προσοχή κυβερνήσεων, παρόχων τεχνολογίας και ερευνητών. Παρόλο που το εγχείρημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπάρχει εδώ και πολλά χρόνια, στην ουσία βρίσκεται στην παιδική του ηλικία και η μελέτη του σε ακόμα νεότερη.

Ωστόσο, θεωρείται σαν ένα παγκόσμιο φαινόμενο που έρχεται να επαναπροσδιορίσει ρόλους και σχέσεις στην δημοκρατία.

1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ - ΟΡΙΣΜΟΣ

Η **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** (e-government) σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της ΕΕ είναι "η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών

Υπάρχουν δύο φιλοσοφικές αντιλήψεις σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Για μερικούς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι «η εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης». Αυτή η αντίληψη εστιάζει στη πρακτική αποδοτικότητα και στη μείωση του κόστους, όπως αυτές που μπορούν για παράδειγμα να προέλθουν από την ηλεκτρονική κατάθεση της φορολογικής δήλωσης και τον ηλεκτρονικό εφοδιασμό. Για κάποιους άλλους, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει τη δυναμική να «βελτιώσει τη δημοκρατική συμμετοχή» και να «υπερκεράσει τη πολιτική αποστασιοποίηση». Η αντίληψη αυτή εστιάζει σε πρωτοβουλίες που θα φέρουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των διάφορων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα.

1.2 ΟΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Οφείλουμε να σημειώσουμε τις τρεις διακριτές διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

▼ Η δημοκρατική διάσταση (e-democracy).

Οι μελέτες που σχετίζονται με αυτή την διάσταση θα πρέπει να εστιάζουν στο κατά πόσο οι δυνατότητες των νέων τεχνολογιών υποστηρίζουν πραγματικά τις αξίες μιας τοπικής ή κρατικής υπηρεσίας. Τέτοιες αξίες είναι η εντιμότητα και η διαφάνεια, υπηρεσίες που είναι κατανοητές και προσιτές στους πολίτες, ανοιχτές στην δημοκρατική συμμετοχή. Επιπλέον, οι μελέτες Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας δεν θα πρέπει να εστιάζουν μόνο στις υπηρεσίες και τις διευκολύνσεις που βοηθούν την αλληλεπίδραση μεταξύ της κοινωνίας και του πολιτικού συστήματος, αλλά και τον βαθμό που όλες οι μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υποστηρίζουν τις δημοκρατικές διαδικασίες.

▼ Η διάσταση παροχής υπηρεσιών (e-service)

Οι μελέτες που ανήκουν στην συγκεκριμένη διάσταση οφείλουν να εστιάσουν στον βαθμό που οι δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις ως προς την λειτουργικότητα, την ποιότητα, την φιλικότητα προς τον χρήστη, την ασφάλεια κτλ. Τέτοιες μελέτες θα πρέπει να δανειστούν, όπως είναι φυσικό, θεωρίες από διαφορετικά ερευνητικά πεδία, όπως τα πληροφοριακά συστήματα κ.α.

Η ποιότητα των κρατικών υπηρεσιών δεν μπορεί να υπολογιστεί με ένα γενικό πλαίσιο αξιολόγησης, αλλά μάλλον πρέπει να αξιολογηθεί σύμφωνα με διάφορα κριτήρια, που εξαρτώνται από το περιεχόμενο των υπηρεσιών, τον κύριο στόχο τους και τον τύπο των χρηστών.

✓ Η διάσταση της αποτελεσματικότητας (e-administration)

Η διάσταση της αποτελεσματικότητας πρέπει να εστιάσει στο εύρος, το περιεχόμενο και την ποιότητα της αλληλεπίδρασης και συνεργασίας μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών εσωτερικά σε τοπικό και γενικό επίπεδο. Η διάσταση αυτή αντιπροσωπεύει εν μέρει τον δείκτη οριζόντιας ολοκλήρωσης που θα αναπτυχθεί παρακάτω, η οποία περιλαμβάνει μετασχηματισμούς στην οργάνωση. Ωστόσο, είναι σημαντικό να εξασφαλιστεί ότι οι σχετικές μελέτες δεν μένουν μόνο στον απολογισμό επιδράσεων και επιπτώσεων, αλλά εστιάζουν και στις συνθήκες των διαφόρων πρωτοβουλιών και προσαθειών και τις σχέσεις μεταξύ τους.

Τα επιχειρήματα για την επιλογή διακριτών διαστάσεων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι:

• Οι διαστάσεις αναπαριστούν τρία διαφορετικά σύνολα στόχων και προτεραιοτήτων για μια κρατική οντότητα. Οι στόχοι αυτοί μπορεί να είναι συμπληρωματικοί ή αλληλοσυγκρουόμενοι.

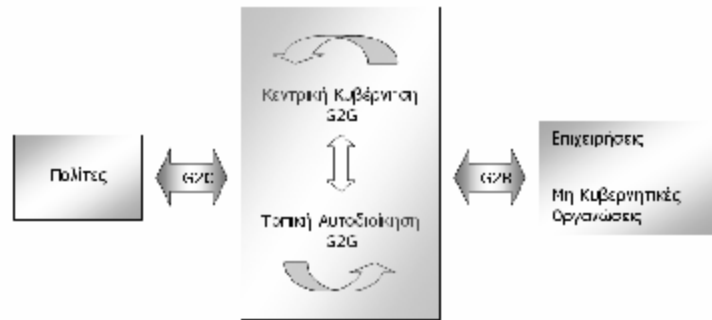
• Η διάκριση μεταξύ τους συνδυάζει την απλότητα με την γενικότητα και έτσι είναι δυνατό ένα τεράστιο εύρος θεωρητικών προσεγγίσεων.

• Μπορούν να αποδειχτούν χρήσιμες τόσο για την έρευνα, όσο και την εφαρμογή και την αξιολόγηση, αλλά σε ξεχωριστές διαδικασίες.

Ωστόσο, τα επιχειρήματα αυτά είναι κυρίως θεωρητικά και υποστηρίζονται από περιορισμένο αριθμό εμπειρικών μελετών. Είναι αδιαμφισβήτητη απαραίτητη η μελέτη και κατηγοριοποίηση αρκετών ακόμα μελετών πάνω στο e-Government.

1.3 ΜΟΡΦΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από την Πολιτεία μπορεί να αποτυπωθεί με τον παλιό και κλασικό νόμο της προσφοράς και της ζήτησης. Από την πλευρά της προσφοράς βρίσκονται οι κρατικές υπηρεσίες, οι οποίες λειτουργούν σαν τον προμηθευτή των βασικών οικονομικών συναλλαγών, ενώ από την πλευρά της ζήτησης βρίσκονται όλες οι οντότητες με τις οποίες αλληλεπιδρά το κράτος, δηλαδή οι πολίτες, οι επιχειρήσεις, αλλά και άλλες κρατικές οντότητες. Η πλευρά της ζήτησης πλέον έχει τον χαρακτήρα του καταναλωτή, με την συμπεριφορά και τις προτιμήσεις του, τις οποίες η Πολιτεία οφείλει να καλύψει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.



Σχήμα1.1:e-Government

Στο απλούστερο επίπεδο, η Πολιτεία παρέχει στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλες κρατικές υπηρεσίες, πληροφορίες και υπηρεσίες. Η διαδικασία συνήθως διεξάγεται με την επίσκεψη σε κρατικά γραφεία, ζητώντας πληροφορίες γραπτώς ή μέσω τηλεφώνου. Με την ανάπτυξη του Διαδικτύου, οι κρατικές ιστοσελίδες έχουν αντικαταστήσει ή διευκολύνει κάποιες από αυτές τις διαδικασίες. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν επίσης να παρέχουν πληροφορίες στην Πολιτεία μέσω επίσκεψης, τηλεφώνου ή e-mail. Οι κρατικοί ιστοτόποι προσφέρουν πλέον νέες δυνατότητες για ηλεκτρονική αλληλεπίδραση με το κράτος.

Ανά ζεύγη, οι μορφές που μπορεί να λάβουν οι συναλλαγές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι οι εξής:

▼ **Government to Citizen (G2C)**

Οι πρωτοβουλίες G2C προορίζονται στο να διευκολύνουν την αλληλεπίδραση των πολιτών με την Πολιτεία, κάτι το οποίο θεωρείται από πολλούς ως ο πρωταρχικός στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι πρωτοβουλίες αυτές επιχειρούν να κάνουν τις συναλλαγές, όπως η λήψη πιστοποιητικών και η πληρωμή φόρων, λιγότερο χρονοβόρες και πιο εύκολες. Επίσης, επιχειρούν να ενισχύσουν την πρόσβαση στην δημόσια πληροφορία με την χρήση μέσων όπως οι ιστοσελίδες και τα κίόσκια. Ένα άλλο χαρακτηριστικό τους είναι η προσπάθεια για τον περιορισμό της υπερφορτωμένης γραφειοκρατικής φύσης πολλών από τις δημόσιες λειτουργίες. Κάποιοι υποστηρικτές του εγχειρήματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προτείνουν ότι ένας από τους βασικούς στόχους θα πρέπει να είναι η δημιουργία ενός «one-stop shopping» site, όπου οι πολίτες θα μπορούν να διεκπεραιώνουν διάφορες εργασίες τους, ειδικά εκείνες οι οποίες περιλαμβάνουν διαφορετικές κρατικές υπηρεσίες, χωρίς να είναι αναγκαία η επικοινωνία του πολίτη με κάθε υπηρεσία ξεχωριστά. Μια δυνατότητα που απορρέει από τέτοιες πρωτοβουλίες είναι ότι μπορούν να ενισχύσουν την επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και να αυξήσουν την συμμετοχή των πολιτών στην διακυβέρνηση, με την δημιουργία ευκαιριών που ξεπερνούν πιθανά χρονικά και γεωγραφικά εμπόδια.

▼ **Government to Bussiness (G2B)**

Οι συναλλαγές G2B περιλαμβάνουν διάφορες υπηρεσίες που παρέχονται από την Πολιτεία στην επιχειρηματικό χώρο, όπως την γνωστοποίηση νόμων, πολιτικών και υπομνημάτων. Επίσης, διευκολύνουν την πιστοποίηση των επιχειρήσεων, την ανανέωση αδειών και την πληρωμή φόρων. Έτσι, ενισχύουν την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και ειδικά την δημιουργία μικρών και μεσαίων οργανισμών. Η απλοποίηση των διαδικασιών ενθαρρύνει αναμφισβήτητα την επιχειρηματικότητα.

Σε ανώτερο επίπεδο, οι υπηρεσίες G2B περιλαμβάνουν τις ηλεκτρονικές προμήθειες, δηλαδή τις online ηλεκτρονικές συναλλαγές της Πολιτείας με τους προμηθευτές της, για την διάθεση, από μέρους της, αγαθών και υπηρεσιών. Η διαδικασία είναι διαφανής και επιτρέπει και σε σχετικά μικρές επιχειρηματικές μονάδες να διεκδικήσουν συμφωνίες με το κράτος. Επιπλέον, η εξοικονόμηση πόρων για το κράτος είναι σημαντική, καθώς καταργούνται οι μεσάζοντες.

▼ Government to Government (G2G)

Σύμφωνα με πολλούς ερευνητές, ο τομέας του G2G αναπαριστά την σπονδυλική στήλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αρκετοί υποστηρίζουν ότι η κρατική λειτουργία (κεντρική, περιφερειακή, τοπική) οφείλει να βελτιώσει και να αναβαθμίσει τα δικά της εσωτερικά συστήματα και τις διαδικασίες, πριν καταστούν επιτυχείς οι ηλεκτρονικές συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η πτυχή G2G περιλαμβάνει την διανομή δεδομένων και την διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ κρατικών οντοτήτων. Προϋποθέτει αλληλεπιδράσεις εσωτερικά σε κάθε οντότητα, αλλά και μεταξύ των οντοτήτων σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Έτσι, είναι δυνατή η μείωση του πλεονασμού δεδομένων και η αύξηση της αποτελεσματικότητας.

Σε ένα άλλο επίπεδο, οι υπηρεσίες G2G μπορούν να χρησιμοποιηθούν για συναλλαγές μεταξύ κυβερνήσεων και να χρησιμοποιηθούν σαν εργαλείο διεθνών σχέσεων και διπλωματίας.

1.4 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Η *Ηλεκτρονική Δημοκρατία* (e-Democracy) ορίζεται με διάφορους τρόπους, συχνά σε αντίθεση με τον γενικό όρο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία είναι ένας όρος για την χρήση της πληροφοριακής και τηλεπικοινωνιακής τεχνολογίας με σκοπό την ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στην δημοκρατική διαδικασία. Περιλαμβάνει όλα τα ηλεκτρονικά μέσα για την επικοινωνία που διευκολύνει τους πολίτες στην προσπάθεια τους για τον έλεγχο των δραστηριοτήτων των δημοσίων λειτουργιών στα κοινά. Ανάλογα με την οπτική της δημοκρατίας, η Ηλεκτρονική Δημοκρατία μπορεί να ενσωματώσει διάφορες τεχνικές:

- για την αύξηση της διαφάνειας στην πολιτική διαδικασία,
- για την ενίσχυση της άμεσης ανάμειξης και συμμετοχής των πολιτών και
- για την βελτίωση της ποιότητας της διαμόρφωσης γνώμης, μέσα από νέους χώρους πληροφόρησης και συζήτησης.

Ο Morrissett (2003)¹ προσδιόρισε έξι προϋποθέσεις για την χρήση της νέας τεχνολογίας με σκοπό την ενδυνάμωση της δημοκρατικής διαδικασίας:

1. Ευρεία, διαδεδομένη και αποτελεσματική πρόσβαση στους πολίτες.
2. Παροχή σχετικής και έγκαιρης πληροφόρησης
3. Αλληλεπίδραση εσωτερικά και ανάμεσα σε θεσμικά, πολιτικά και γεωγραφικά διακριτές κοινότητες.
4. Πρόσβαση σε διάφορες θέσεις σε σχέση με ζητήματα πολιτικών.
5. Δυνατότητα για την ανάδειξη ευκαιριών και γνώση για τις επιπτώσεις διαφόρων επιλογών.
6. Πληροφόρηση για την δράση των πολιτικών οργανώσεων και των αιρετών αντιπροσώπων σε σχέση με κάποιο θέμα.

Ο προσδιορισμός αυτός αντιστοιχεί σχεδόν με τον όρο της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας που διατύπωσε η Επιτροπή των αρμόδιων Υπουργών της Ευρωπαϊκής Ένωσης το 2004, σε σχέση με τις δράσεις που θα πρέπει να αναπτυχθούν και είναι οι εξής:

∅ Ενδυνάμωση της συμμετοχής, της πρωτοβουλίας και της ανάμειξης των πολιτών στην τοπική δημόσια ζωή.

∅ Βελτίωση της διαφάνειας των δημοκρατικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων και της υπευθυνότητας των πολιτικών παρατάξεων.

∅ Βελτίωση της ανταπόκρισης των δημοσίων αρχών.

∅ Ενθάρρυνση του δημοσίου διαλόγου και προβολή της διαδικασίας λήψης αποφάσεων.

Ο όρος Ηλεκτρονική Δημοκρατία ενσωματώνει περισσότερα από την απλή τεχνολογική πρόσβαση στην Διακυβέρνηση. Υποδηλώνει νέους τρόπους διεξαγωγής της δημοκρατίας, είτε με την ενδυνάμωση των παραδοσιακών διαδικασιών αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας, είτε με την προβολή περισσότερο ελεύθερων, συμμετοχικών και άμεσων μοντέλων. Στην πραγματικότητα, υποδηλώνει ένα συνδυασμό διαφόρων δημοκρατικών μορφών και πρακτικών, οι οποίες χτίζουν και αλλάζουν τις υφιστάμενες παρατάξεις. Ενώ οι ευκαιρίες συμμετοχής των πολιτών στην δημόσια λήψη αποφάσεων αυξάνονται συνεχώς, μεγάλο κομμάτι της κρατικής διαδικασίας λήψης αποφάσεων παραμένει στο σκοτάδι για το ευρύ κοινό. Η ενοποίηση των τεχνολογιών στις κρατικές διαδικασίες εξασφαλίζει μεγαλύτερη ειλικρίνεια, διαφάνεια και υπευθυνότητα.

Ο όρος *ψηφιακή κυβέρνηση* περιγράφει την κυβέρνηση εκείνη, η οποία έχοντας εφαρμόσει τεχνολογίες πληροφορίας, είναι σε θέση να διεκπεραιώνει την πλειονότητα των συναλλαγών της με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και με τους λειτουργούς της, με ηλεκτρονικά μέσα. Πέρα από αυτό, η ψηφιακή κυβέρνηση αντιπροσωπεύει μια θεμελιώδη αλλαγή στην κουλτούρα της διακυβέρνησης, μεταβάλλει τους στόχους του κράτους, θέτοντας ως πρωταρχικό στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών και την άμεση προσφορά απλών και προσβάσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

1.5 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ e-Government

Τα οφέλη από την ενσωμάτωση εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι πολλαπλά και ιδιαίτερα σημαντικά. Γενικά, ο στόχος της εφαρμογής του e-Government είναι η υποστήριξη της αλληλεπίδρασης μεταξύ τριών κύριων παραγόντων στην κοινωνία (κράτος, πολίτες, επιχειρήσεις) προκειμένου να επιτύχει πολιτική, κοινωνική και οικονομική πρόοδο στην χώρα. Επιμέρους οφέλη είναι τα εξής:

1. Βελτίωση της αποτελεσματικότητας. Οι νέες τεχνολογίες ενισχύουν την βελτίωση της αποτελεσματικότητας στις πολύπλοκες δημόσιες διαδικασίες. Οι εφαρμογές διαδικτύου μπορούν να επιφέρουν εξοικονόμηση στην συλλογή και μετάδοση των δεδομένων, την προβολή των πληροφοριών και την επικοινωνία με τους πολίτες. Πιθανή είναι και η μελλοντική αποτελεσματικότητα, μέσα από την διανομή των δεδομένων στον κρατικό τομέα.

2. Βελτίωση των υπηρεσιών. Η υιοθέτηση στρατηγικών με κέντρο τον πολίτη είναι το κεντρικό στοιχείο στις στρατηγικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όλων των χωρών. Οι επιτυχημένες υπηρεσίες χτίζονται με βάση την κατανόηση των απαιτήσεων του χρήστη, κάτι που ισχύει και για τις online υπηρεσίες. Η εστίαση στον πελάτη σημαίνει ότι ένας χρήστης δεν χρειάζεται να κατανοήσει τις πολύπλοκες κρατικές δομές και σχέσεις. Το διαδίκτυο μπορεί να βοηθήσει σε αυτό τον στόχο, διευκολύνοντας τις κυβερνήσεις να φαίνονται σαν ένας ενοποιημένος οργανισμός και παρέχοντας ενιαίες online υπηρεσίες. Όπως συμβαίνει και

με όλες τις υπηρεσίες, το e-Government πρέπει να αναπτυχθεί υπό το πρίσμα της ζήτησης και των αξιών του χρήστη.

3. Μπορούν να επιτευχθούν συγκεκριμένα αποτελέσματα. Το Ίντερνετ μπορεί να βοηθήσει τις εμπλεκόμενες οντότητες να μοιράζονται πληροφορίες και ιδέες και να πετυχαίνουν συγκεκριμένα αποτελέσματα. Για παράδειγμα, η διανομή των πληροφοριών στον τομέα της υγείας μπορεί να βελτιώσει την κατανομή των πόρων και την φροντίδα των ασθενών. Ωστόσο, η διανομή των πληροφοριών θα εγείρει θέματα προστασίας ευαίσθητων δεδομένων και οι δυνατές ανταλλαγές δεδομένων πρέπει να μελετηθούν πολύ προσεκτικά.

4. Αποτελεί σημαντικό κίνητρο για μετασχηματισμό της διακυβέρνησης. Όλες οι κυβερνήσεις αντιμετωπίζουν ζητήματα όπως ο εκμοντερνισμός και ο μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης. Εξελίξεις, όπως η παγκοσμιοποίηση, η μεταβαλλόμενη ζήτηση, οι κοινωνίες που αλλάζουν και οι αυξανόμενες απαιτήσεις των πολιτών, σημαίνουν ότι η διαδικασία αναδιοργάνωσης θα πρέπει να είναι συνεχής. Οι νέες τεχνολογίες έχουν υποστηρίξει μετασχηματισμούς σε πολλούς τομείς.

5. Εμπιστοσύνη των πολιτών προς την κυβέρνηση τους. Η οικοδόμηση εμπιστοσύνης ανάμεσα στις κυβερνήσεις και τους πολίτες είναι πολύ σημαντική για την σωστή διακυβέρνηση. Οι νέες τεχνολογίες μπορούν να βοηθήσουν προς αυτή την κατεύθυνση, διευκολύνοντας τους πολίτες να αναμειχθούν στις πολιτικές διαδικασίες, προωθώντας την ανοιχτή και υπεύθυνη διακυβέρνηση και αποτρέποντας την διαφθορά. Επιπλέον, μπορεί να βοηθήσουν ατομικές φωνές να ακουστούν δημόσια, να προβάλλουν την δημιουργική σκέψη των πολιτών σε σχέση με δημόσια ζητήματα και να φέρουν τις δημοκρατικές διαδικασίες πιο κοντά στον πολίτη.

6. Ενίσχυση της δημοκρατίας. Περιλαμβάνει την δημιουργία περισσότερο προσβάσιμης κυβέρνησης και την ενθάρρυνση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση κάνει πράξη την άμεση επικοινωνία με τους εκπροσώπους της πολιτικής εξουσίας, την ουσιαστική πληροφόρηση και τη συμμετοχή στα πολιτικά δρώμενα, όλα με αποκλειστική χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Η μεγαλύτερη πρόκληση για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η ανατροπή του κλίματος αδιαφορίας και απαξίωσης των σημερινών πολιτών για τα τεκταινόμενα στους χώρους της πολιτικής και της διακυβέρνησης, γεγονός που εκφράζεται με σαφή τρόπο, μεταξύ άλλων, με το αυξανόμενο ποσοστό αποχής από την εκλογική διαδικασία. Η ηλεκτρονική πολιτεία προσφέρει έναν απλό τρόπο για την ανάκτηση και τη μελέτη επίσημων εγγράφων, όπως προϋπολογισμών δημόσιων υπηρεσιών, προτεινόμενης και ισχύουσας νομοθεσίας, πρακτικά κοινοβουλευτικών συνεδριάσεων και πρακτικά έργου διαφόρων επιτροπών. Η δυνατότητα ενημέρωσης και συμμετοχής στη συζήτηση που προηγείται της λήψης κάθε απόφασης με δημοκρατικό τρόπο, μέσω ηλεκτρονικών μέσων, όπως οι κυβερνητικές ιστοσελίδες και τα ηλεκτρονικά φόρα, κάθε στιγμή της ημέρας, κάνει τη συμμετοχή στις διαδικασίες πιο εύκολη και πιο ελκυστική και τη λήψη αποφάσεων περισσότερο δημοκρατική.

7. Καλύτερο επιχειρηματικό περιβάλλον. Η τεχνολογία είναι ένας αποδεδειγμένος καταλύτης για την αύξηση της παραγωγικότητας και της οικονομικής ανάπτυξης. Η χρήση νέων τεχνολογιών στον κρατικό τομέα και η εγκατάσταση μια υποδομής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βοηθά στην δημιουργία φιλικού περιβάλλοντος για τις επιχειρήσεις, με την αναβάθμιση της αλληλεπίδρασης τους με το κράτος. Μειώνοντας τους πλεονασμούς στις διαδικασίες και δίνοντας έμφαση στην άμεση και αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δημιουργεί τις συνθήκες που προσελκύουν επενδυτές.

8. Βελτίωση της ποιότητας ζωής υποβαθμισμένων κοινοτήτων. Η τεχνολογία καθιστά δυνατή την πρόσβαση του κράτους σε απομονωμένες ομάδες ή κοινότητες και την βελτίωση της ζωής τους. Περιλαμβάνει την ενδυνάμωση τους μέσω της συμμετοχής τους στις δημοκρατικές διαδικασίες και την διανομή βασικών αγαθών και υπηρεσιών σε αυτές.

9. Οφέλη και σε άλλες κατευθύνσεις. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνεισφέρει και στην οικονομική πολιτική, μειώνοντας τις δαπάνες, μέσα από περισσότερο αποτελεσματικά προγράμματα, βελτιώνοντας την παραγωγικότητα μέσα από την απλοποίηση των κρατικών δομών και την προώθηση της κοινωνίας της πληροφορίας.

1.6 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Δυσκολίες μπορούν να προκύψουν στην ανάπτυξη, ενσωμάτωση και αναβάθμιση των εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ακόμα και το απλούστερο λάθος, όπως ο έλεγχος στον έλεγχο των συναλλαγών, μπορεί να δημιουργήσει σύγχυση. Από την στιγμή που μια κυβέρνηση θα αποφασίσει να υιοθετήσει στρατηγικές μετασχηματισμού των διαδικασιών της, σημαντικές προκλήσεις προκύπτουν, τις οποίες καλείται να αντιμετωπίσει στο μέλλον. Οι κυριότερες προκλήσεις είναι οι εξής:

1. Ανάπτυξη υποδομής (Infrastructure). Οι χώρες που υιοθετούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αγωνίζονται να δημιουργήσουν μια βασική υποδομή για να εκμεταλλευτούν τις νέες τεχνολογίες και τα επικοινωνιακά εργαλεία. Πολλές αναπτυσσόμενες χώρες, αν και έχουν την βούληση, δεν διαθέτουν την υποδομή για την άμεση ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αυτές οι χώρες οφείλουν να συμπεριλάβουν στις στρατηγικές τους την προσπάθεια για ανάπτυξη υποδομής, αναπτύσσοντας καινοτόμες προσεγγίσεις που θα στοχεύουν στην επίλυση του προβλήματος της αναγκαίας συνδεσιμότητας των κρατικών δομών.

2. Ασφάλεια (Security). Κάθε κυβέρνηση θα αντιμετωπίσει ζητήματα σχετικά με την προστασία των πληροφοριών και των συστημάτων της από παραβιάσεις που απειλούν την ακεραιότητα και την διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, αλλά και την εμπιστοσύνη των πολιτών στο σύστημα. Τα θέματα ασφαλείας περιλαμβάνουν προστασία ενάντια σε hackers και ιούς, εξασφαλίζοντας την ακεραιότητα των ηλεκτρονικών εγγραφών, και την αποτροπή της υποκλοπής ή την παραποίηση πληροφοριών.

3. Προσωπικά δεδομένα (Privacy). Ακόμα και για τις κυβερνήσεις που έχουν συγκεντρωτική δομή για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρουσιάζει κάποιες νέες προκλήσεις. Η αποθήκευση πληροφοριών σε ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, αν και γίνεται με το σκεπτικό της προστασίας τους, ενέχει κινδύνους, καθώς τα δεδομένα μοιράζονται διάφορες υπηρεσίες. Πολλά συστήματα συλλέγουν, αποθηκεύουν και χρησιμοποιούν προσωπικά δεδομένα για τους χρήστες των υπηρεσιών ή ακόμα και για τους επισκέπτες των δικτυακών τόπων. Για να διατηρηθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και να αποφευχθούν παρανομίες στην χρήση των προσωπικών δεδομένων, μια κυβέρνηση οφείλει να προσδιορίσει τον τρόπο που θα περιορίσει την διανομή των προσωπικών δεδομένων σε πρόσωπα και οργανισμούς που ο χρήστης δεν εισήγαγε τα στοιχεία, μέσα και έξω από την κρατική μηχανή. Οι κυβερνήσεις οφείλουν, επίσης, να εξετάσουν προσεκτικά τα ζητήματα που αφορούν τον εντοπισμό των χρηστών μέσω των cookies και την πιθανότητα κάποιος να μπορεί να τα χρησιμοποιήσει για να εντοπίσει συμπεριφορές σε ένα χρήστη.

4. Εμπιστοσύνη (Trust). Τα προγράμματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οφείλουν να οικοδομήσουν την εμπιστοσύνη ανάμεσα στις κρατικές υπηρεσίες, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η εμπιστοσύνη θα πρέπει να οικοδομηθεί από τα πρώτα στάδια ανάπτυξης της πρωτοβουλίας και να αναφέρεται σε κάθε εμπλεκόμενη οντότητα. Η μεγαλύτερη ανησυχία που διέπει τις περισσότερες από αυτές τις οντότητες είναι ότι η αλλαγή που επιφέρει ένα νέο σύστημα θα έχει αρνητικές επιδράσεις σε αυτές. Η εμπιστοσύνη περιλαμβάνει επίσης δύο πολύ σημαντικά ζητήματα κάθε online υπηρεσίας, την ασφάλεια και τον σεβασμό των

προσωπικών δεδομένων, όπως αναλύθηκαν προηγουμένως. Χωρίς το κλίμα εμπιστοσύνης, οι πολίτες που είναι ήδη διστακτικοί με την χρήση της τεχνολογίας θα αποφύγουν κάθε προσπάθεια ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί και οφείλει να παίξει σημαντικό ρόλο στην πληροφόρηση του κοινού σε σχέση με τις πολιτικές που εφαρμόζει.

5. Ψηφιακό χάσμα (Digital Divide). Οι διαφορές στην πρόσβαση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, που καλείται συνήθως «ψηφιακό χάσμα», αφορά ένα σύνολο από ζητήματα. Τα χάσματα στην πρόσβαση και την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορούν να σχετίζονται με ένα αριθμό χαρακτηριστικών, όπως η ηλικία, η τοποθεσία, το επίπεδο εισοδήματος, το επίπεδο μόρφωσης, η γλώσσα και οι ειδικές ανάγκες. Τα ζητήματα του ψηφιακού χάσματος, που φαίνεται να είναι κοινά σε κάθε πολιτισμό και χώρα, αναφέρονται τόσο στην ικανότητα για την πρόσβαση σε υπηρεσίες, όσο και στην ικανότητα για πρόσβαση στο περιεχόμενο. Κάθε δημοκρατική κοινωνία έχει την ηθική και νομική υποχρέωση να αγωνίζεται για την εξάλειψη των κάθε είδους αποκλεισμών και να μεριμνά ώστε ο κάθε πολίτης να απολαμβάνει εύκολη και ισότιμη πρόσβαση στις υπηρεσίες του κράτους. Το κράτος θα πρέπει να διατηρήσει τις παραδοσιακές μεθόδους παροχής υπηρεσιών, για όσους αδυνατούν να χρησιμοποιήσουν τις ανάλογες ηλεκτρονικές. Η λύση των προβλημάτων πρόσβασης θα είναι ένα πολύ σημαντικό ζήτημα για το e-Government του μέλλοντος.

6. Οικονομικές διαφορές. Το εισόδημα αποτελεί μια κύρια ανησυχία σε πλούσιες και φτωχές χώρες. Οι οικονομικά ασθενέστεροι έχουν «τα χαμηλότερα επίπεδα πρόσβασης, αλλά συχνά τα υψηλότερα επίπεδα αλληλεπίδρασης με το κράτος». Σε ένα κράτος με σχετικά μικρές δαπάνες για κρατικές υπηρεσίες και περιορισμένη πρόσβαση στο Ίντερνετ, τα οικονομικά θα παίξουν σημαντικό ρόλο στο να εμποδίσουν το κοινό να χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ακόμα και αν η πρόσβαση είναι η διαθέσιμη σε εκείνους που δεν την έχουν, μέσω ενός δημοσίου χώρου, «δεν είναι το ίδιο με το να έχεις αυτόματη πρόσβαση μέσω σύνδεσης υψηλής ταχύτητας στο σπίτι και το γραφείο». Σε πιο πλούσιες χώρες, οι οικονομικές διαφορές μπορούν να προκαλέσουν χάσματα στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. «Οι χώρες με το μεγαλύτερο ψηφιακό χάσμα είναι εκείνες που παρουσιάζουν μεγάλες εισοδηματικές ανισότητες».

7. Εκπαίδευση (Training). Γενικά, όσο ανεβαίνει το επίπεδο μόρφωσης, αντίστοιχα αυξάνεται και η χρήση του Ίντερνετ. Σε κάθε επίπεδο εισοδήματος, οι άνθρωποι με ανώτερη μόρφωση παρουσιάζουν υψηλότερη συχνότητα χρήσης του Ίντερνετ σε σχέση με άλλους χαμηλότερης μόρφωσης. Η εκπαίδευση στην χρήση της τεχνολογίας φαίνεται να είναι το στοιχείο-κλειδί σε αυτό το χάσμα. Οι ομάδες χρηστών που έχουν εμπειρία στο διαδίκτυο είναι οι πιο συχνοί χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

8. Πρόσβαση (Accessibility). Η εξασφάλιση ότι τα άτομα με ειδικές ανάγκες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τους κρατικούς δικτυακούς τόπους είναι ένα άλλο σημαντικό ζήτημα στην ανάπτυξη του e-Government. Η ανταπόκριση στις ανάγκες των ατόμων με ειδικές ανάγκες παρουσιάζει συγκεκριμένες προκλήσεις. Για τα άτομα με ειδικές ανάγκες, μια ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη «αν μπορεί να χρησιμοποιηθεί με μια ποικιλία τρόπων που δεν εξαρτάται από μια αίσθηση ή ικανότητα». Η αποτυχία προσβασιμότητας στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημιουργεί την απειλή της εικονικής απομόνωσης των ατόμων με ειδικές ανάγκες.

9. Διαφάνεια (Transparency). Η κυβερνητική διαφάνεια θα πρέπει να αποτελέσει σημαντικό παράγοντα στην σχεδίαση της υποδομής. Οι πολίτες σπάνια κατανοούν πώς λαμβάνονται οι κυβερνητικές αποφάσεις. Αυτή η έλλειψη διαφάνειας αποτρέπει τους περισσότερους πολίτες από την ενεργή συμμετοχή, την ανάπτυξη ερωτημάτων ή την διαμαρτυρία για άστοχες αποφάσεις. Η έλλειψη διαφάνειας, επίσης, μπορεί να αποκρύψει φαινόμενα διαφθοράς ή ευνοϊκής μεταχείρισης από το κράτος. Οι κρατικοί δικτυακοί τόποι

και οι online υπηρεσίες πρέπει να συμμορφωθούν με τις αρχές του δικαίου, όσον αφορά τις κρατικές λειτουργίες.

10. Πληροφόρηση των πολιτών. Οι κυβερνήσεις μπορούν να είναι υπερβολικά φιλόδοξες με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, αλλά πιθανότατα δεν θα υπάρχει αντίστοιχη πληροφόρηση των πολιτών για τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

11. Ανθρώπινο δυναμικό (Human Resources). Οι άνθρωποι πόροι πρέπει να δομηθούν έχοντας κατά νου τους στόχους της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ένα εκπαιδευμένο και πρόθυμο ανθρώπινο προσωπικό είναι πολύ σημαντικό για την επιτυχία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι δημόσιοι υπάλληλοι θα χρειαστούν εκπαίδευση και κίνητρα για να «ενωθούν» με την νέα υποδομή. Η ανώτερη ηγεσία θα πρέπει να περιμένει ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι θα νιώθουν απειλή από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, είτε λόγω του φόβου εντοπισμού της διαφθοράς, είτε λόγω του φόβου ότι θα μειωθεί η δύναμη τους. Η πολιτική βούληση μπορεί να παίξει σημαντικό ρόλο στην δημιουργία θετικού κλίματος για την αλλαγή, εξασφαλίζοντας επαρκή εκπαίδευση και ανταμείβοντας όσους υποστηρίζουν την αλλαγή αυτή.

12. Benchmarking. Οι κυβερνήσεις πρέπει να αξιολογούν τακτικά την πρόοδο και την αποτελεσματικότητα των επενδύσεων, προκειμένου να προσδιορίσουν αν οι στόχοι και οι σκοποί ανταποκρίνονται στα χρονοδιαγράμματα. Ο υπολογισμός της αξίας και της προόδου των επενδύσεων είναι ένα δύσκολο αλλά αναγκαίο βήμα, εάν είναι επιθυμητή η υποστήριξη σε αυτές τις πρωτοβουλίες. Μπορεί να περιλαμβάνει ποσοτικές και ποιοτικές μετρήσεις, όπως ο αριθμός των online υπηρεσιών, η μείωση του μέσου χρόνου διεκπεραίωσης των συναλλαγών, η μείωση των παραπόνων για την ποιότητα των υπηρεσιών, η αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες και η μείωση του κόστους για το κράτος.

13. Προτεραιότητες. Υπάρχει, βέβαια, και ο κίνδυνος προώθησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε βάρος βασικότερων αρμοδιοτήτων της διακυβέρνησης. Για παράδειγμα, σε κάποιες περιοχές της Ινδίας παρουσιάζεται υψηλή χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, την ώρα που σε απόσταση 50χιλιομέτρων από τις περιοχές αυτές υπάρχουν σοβαρά προβλήματα με το δίκτυο ύδρευσης και ηλεκτροδότησης.



Κεφάλαιο 2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

2.1 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΛΙΣΣΑΒΟΝΑΣ

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

Οι κατευθύνσεις αυτές αποσκοπούν στη δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου, μέσα στον οποίο θα ασκείται ανεμπόδιστη η οικονομική δραστηριότητα και θα ενθαρρύνονται η έρευνα, η καινοτομία και η επιχειρηματικότητα -προϋποθέσεις απαραίτητες για τη μακροχρόνια ανάπτυξη.

Ακόμη, θα ενισχύεται η αλληλενέργεια μεταξύ των κρατών σε αυτούς τους τομείς, προκειμένου η ανάπτυξη των κρατών να είναι κατά το δυνατόν ισόρροπη. Σημαντικό στόχο

αποτελεί 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 μόνο στην ανάπτυξη, αλλά, κυρίως, στη βιωσιμότητά της. Επισημαίνεται η αναγκαιότητα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης να υιοθετήσουν υγιείς μακροοικονομικές πολιτικές, προκειμένου να μπορέσουν να επιδιώξουν και μακροπρόθεσμους αναπτυξιακούς στόχους με σημαντικές πιθανότητες επιτυχίας. Τονίζεται, επίσης, η σημασία της προστασίας του, ιδιαίτερα επιβαρημένου σήμερα, φυσικού περιβάλλοντος και η αναγκαιότητα οποιαδήποτε μελλοντική δραστηριότητα να είναι συμβατή με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα.

Όπως διατυπώθηκε από τους Ευρωπαίους ηγέτες, η Στρατηγική της Λισσαβόνας περιλαμβάνει δέκα βασικές κατευθύνσεις, οι οποίες κρίνονται ως καθοριστικοί παράγοντες της ανταγωνιστικότητας. Μερικές από αυτές είναι:

1. 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 αδιακρίτως οι πολίτες θα έχουν την απαραίτητη κατάρτιση, προκειμένου να μπορούν να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες που τους παρέχονται από αυτήν 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.

2. Η ανάπτυξη μιας ευρωπαϊκής περιοχής έρευνας και καινοτομίας, ελκυστικής για τους ερευνητές, στην οποία θα υπάρχει ενοποίηση των ερευνητικών δραστηριοτήτων σε εθνικό και σε διεθνές επίπεδο. Απαραίτητες προϋποθέσεις για τη δημιουργία μιας τέτοιας περιοχής είναι η ενθάρρυνση των ερευνητικών δραστηριοτήτων μέσω φορολογικών και άλλων οικονομικών πολιτικών, η δικτύωση των ερευνητικών φορέων και η ενίσχυση της κινητικότητας των ερευνητών, καθώς και η προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας, σε ευρωπαϊκό επίπεδο –ευρωπαϊκό δίπλωμα ευρεσιτεχνίας.

3. Η δημιουργία ενός περιβάλλοντος φιλικού για τις νέες και καινοτόμες επιχειρήσεις, ιδιαίτερα για τις μικρομεσαίες. Το κανονιστικό πλαίσιο πρέπει να ενθαρρύνει την πραγματοποίηση επενδύσεων, την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα. Κρίνεται αναγκαίο να καταβληθούν προσπάθειες για τη μείωση του κόστους λειτουργίας και την άρση των εμποδίων εισόδου των επιχειρήσεων, ιδιαίτερα των μικρομεσαίων, στις αγορές, καθώς και για τη δικτύωση των επιχειρήσεων με φορείς έρευνας και τεχνολογίας.

4. Οικονομικές μεταρρυθμίσεις για την ολοκλήρωση και την αποτελεσματικότητα της εσωτερικής αγοράς. Αναγκαίες ενέργειες προς την κατεύθυνση αυτή είναι η άρση των εμποδίων στον τομέα των υπηρεσιών και η επιτάχυνση της απελευθέρωσης των αγορών αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας, μεταφορών –συμπεριλαμβανομένων και των εναέριων- και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Επίσης, κρίνεται απαραίτητη η απλοποίηση του θεσμικού πλαισίου, ο εκσυγχρονισμός των συστημάτων δημόσιων προμηθειών και η έμφαση σε οριζόντιες πολιτικές –όπως αυτές της απασχόλησης, της περιφερειακής ανάπτυξης, της έρευνας, της κατάρτισης και της περιβαλλοντικής προστασίας- αντί της παροχής κρατικών ενισχύσεων, οι οποίες οδηγούν σε στρεβλώσεις του ανταγωνισμού

5. Ο εκσυγχρονισμός των συστημάτων κοινωνικής πολιτικής, τα οποία θα πρέπει να εξασφαλίζουν την επαρκή αμοιβή της εργασίας, τη βιωσιμότητά 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 αυτήν την κατεύθυνση μπορεί να παρέχει η συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και η βοήθεια από πλευράς Κοινότητας.

6. 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 αυτόν τον τομέα αναγκαία 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 δράσεων της Ένωσης και εκείνων των κρατών μελών, όσο και μεταξύ των διαφόρων κατευθύνσεων - οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής.

2.2 Η ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ eEurope

Τον Δεκέμβριο του 1999, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δρομολόγησε την πρωτοβουλία της eEurope ακριβώς για να διαχειριστεί αυτή τη μετάβαση, τόσο εντός της Ένωσης όσο και στις υποψήφιες χώρες της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης.

Η πρωτοβουλία eEurope στοχεύει να εξασφαλίσει ότι όλοι στην Ευρωπαϊκή Ένωση —κάθε πολίτης, κάθε σχολείο, κάθε επιχείρηση, κάθε δημόσια διοίκηση— έχουν πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών και αποκομίζουν από αυτές το μεγαλύτερο δυνατό όφελος. Το Διαδίκτυο θα πρέπει, για παράδειγμα, να χρησιμοποιείται για κάθε είδους καθημερινές δραστηριότητες, υπηρεσίες και προϊόντα όπως η εκπαίδευση, η δημόσια διοίκηση, η υγεία, ο πολιτισμός και η διασκέδαση.

Η πρωτοβουλία eEurope επομένως δεν ασχολείται μόνο με την αύξηση της ανταγωνιστικότητας της ευρωπαϊκής βιομηχανίας. Επιδιώκει επίσης να εξασφαλίσει ότι όλοι οι ευρωπαίοι πολίτες, ιδίως τα άτομα με ειδικές ανάγκες, έχουν πρόσβαση σε σύγχρονες τεχνολογίες επικοινωνιών για να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής τους.

Οι ευρωπαίοι πολίτες πρέπει να διαθέτουν άμεση και διαλειτουργική δικτυακή (online) πρόσβαση στη γνώση, την εκπαίδευση, την κατάρτιση, τη δημόσια διοίκηση, τις υπηρεσίες υγείας, τον πολιτισμό και τη διασκέδαση, τις οικονομικές υπηρεσίες και πολλά άλλα. Στη σημερινή κοινωνία, η πρόσβαση στο Διαδίκτυο έχει καταστεί θεμελιώδες δικαίωμα για όλους τους πολίτες και οι υπεύθυνες κυβερνήσεις έχουν την υποχρέωση να το παρέχουν.

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 προγράμματα δράσης στα οποία προσδιορίζεται αναλυτικά η πορεία που πρέπει να ακολουθηθεί και το χρονοδιάγραμμα.

Έως τώρα έχουν εγκριθεί δύο προγράμματα δράσης:

- το πρόγραμμα δράσης 2002 που ενέκριναν οι ηγέτες της ΕΕ στη σύνοδο κορυφής της Φέιρα τον Ιούνιο 2000.
- το πρόγραμμα δράσης 2005 που ενέκριναν οι ηγέτες της ΕΕ στη Σεβίλλη τον Ιούνιο 2002.

Η πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Ένωσης eEurope σχεδιάστηκε ως μέσο για να επιταχυνθεί η είσοδος της Ευρώπης στην ηλεκτρονική εποχή. Δίνει επίσης στο Διαδίκτυο μια ευρωπαϊκή διάσταση ενθαρρύνοντας το πολύγλωσσο περιεχόμενο και επιτρέποντας στις ευρωπαϊκές χώρες να οικοδομήσουν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα σε περιοχές όπως οι τεχνολογίες κινητής τηλεφωνίας και η ψηφιακή τηλεόραση.

Πετυχαίνοντας τους στόχους της, η πρωτοβουλία eEurope θα βοηθήσει αναμφίβολα να δημιουργηθούν θέσεις εργασίας και να καταστούν ανταγωνιστικότερες οι ευρωπαϊκές βιομηχανίες. Με τον τρόπο αυτό η Ευρωπαϊκή Ένωση συνεχίζει τις προσπάθειές να εκπληρώσει την υποχρέωσή της —που προβλέπεται στο άρθρο 2 της συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση— «να προωθήσει την οικονομική και κοινωνική πρόοδο και ένα υψηλό επίπεδο απασχόλησης».

Η επιτυχία της πρωτοβουλίας eEurope δεν εξαρτάται μόνο από τις δραστηριότητες των ευρωπαϊκών οργάνων αλλά και από την εθνική, περιφερειακή και τοπική εξουσία σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση, τις επιχειρήσεις, τα σχολεία, τα νοσοκομεία... Δηλαδή εξαρτάται από εσένα — τον ευρωπαίο πολίτη.

ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ eEurope 2002

Το πρώτο σχέδιο δράσης, το eEurope 2002 που εγκρίθηκε το 2000, αναγνώρισε το Διαδίκτυο (Internet) ως το κυριότερο μέσο της κοινωνίας της πληροφορίας και είχε ως βασικό στόχο την επέκταση της ιντερνετικής δραστηριότητας στην Ευρώπη. Πιο συγκεκριμένα στόχοι του ήταν:

- 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 Επέκταση των συνδέσεων με το Διαδίκτυο στην Ευρώπη, άνοιγμα όλων των δικτύων επικοινωνιών στον ανταγωνισμό και τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου, με έμφαση στην επιμόρφωση και την προστασία των καταναλωτών.

Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων, εγκρίθηκαν δράσεις οι σημαντικότερες από τις οποίες είναι οι εξής:

1. Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο

Στο σχέδιο δράσης διαπιστώνεται ότι, παρά την ελευθέρωση των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών από την 1η Ιανουαρίου 1998, ο ανταγωνισμός στις τοπικές κλήσεις παραμένει χαμηλός και η αγορά αργεί να πυροδοτήσει νέες τιμολογιακές πολιτικές, όπως η πρόσβαση κατ' αποκοπή ή ατελώς. Με το δεδομένο αυτό, το σχέδιο δράσης θεωρεί τη μείωση των τελών αναγκαία για την ταχεία εξάπλωση της πρόσβασης στο Διαδίκτυο με πολυμέσα και υψηλή ταχύτητα. Υπό το πρίσμα αυτό, το eEurope 2002 προτείνει τις ακόλουθες δράσεις:

- έκδοση των πέντε οδηγιών που θα διαμορφώσουν το νέο πλαίσιο ηλεκτρονικών επικοινωνιών - οι οδηγίες αυτές αφορούν το γενικό πλαίσιο, την πρόσβαση και τη διασύνδεση, την αδειοδότηση και τις άδειες εκμετάλλευσης, την καθολική υπηρεσία και την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

- μεγαλύτερο ανταγωνισμό στα τοπικά δίκτυα πρόσβασης και αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο. Η αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο ορίζεται ως το άνοιγμα του τελευταίου στον ανταγωνισμό, έτσι ώστε να δοθεί σε νέους φορείς εκμετάλλευσης τηλεπικοινωνιών και παρόχους υπηρεσιών η δυνατότητα φυσικής πρόσβασης στις γραμμές συνδρομητών.

- βελτίωση του συντονισμού του ευρωπαϊκού πλαισίου πολιτικής σε ζητήματα συχνοτήτων.

2. Ταχεία πρόσβαση στο Διαδίκτυο για ερευνητές και φοιτητές

Το σχέδιο δράσης δίνει προτεραιότητα στη βελτίωση της χρήσης των ηλεκτρονικών δικτύων από τις ευρωπαϊκές επιστημονικές κοινότητες. Για το σκοπό αυτό, προτείνει, μεταξύ άλλων:

- διάθεση κατάλληλων χρηματοδοτικών μέσων για τη δικτύωση της έρευνας που διεξάγεται βάσει του προγράμματος ΤΚΠ - το πρόγραμμα ΤΚΠ (Τεχνολογίες της Κοινωνίας της Πληροφορίας) είναι ένα από τα θεματικά προγράμματα του 5ου ευρωπαϊκού προγράμματος έρευνας, τεχνολογικής ανάπτυξης και επίδειξης (ΕΤΑ) (1998-2002).

- παροχή στα πανεπιστήμια ταχείας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, καθώς και ενδοδικτύων υψηλής ταχύτητας.

- προώθηση της τεχνολογίας του World Wide Grid (WWG), που προορίζεται να διευκολύνει τη συνεργασία μεταξύ γεωγραφικά κατεσπαρμένων ερευνητικών ομάδων, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν πληροφορίες και να χρησιμοποιούν από κοινού υποδομές πληροφορικής.

3. Ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες

Η ασφάλεια των δικτύων και της πρόσβασης σ' αυτά, κυρίως με έξυπνες κάρτες, έχει θεμελιώδη σημασία για την εδραίωση της εμπιστοσύνης των χρηστών στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Με αυτό το δεδομένο, το σχέδιο αποβλέπει στη βελτίωση της συνολικής ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών με δράσεις που περιλαμβάνουν τα ακόλουθα μέτρα:

- υποστήριξη των πρωτοβουλιών της βιομηχανίας στο πεδίο της πιστοποίησης της ασφάλειας με το συντονισμό των προσπαθειών και την αμοιβαία αναγνώριση.

- προώθηση της τεχνολογίας που ενισχύει το σεβασμό της ιδιωτικής ζωής με τη θέσπιση κατάλληλων κωδίκων και την κωδικοποίηση των σχετικών πρακτικών.

- ενθάρρυνση της συνεργασίας μεταξύ του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα σε θέματα αξιοπιστίας των υποδομών πληροφοριών.

Σχετικά με την ασφάλεια των έξυπνων καρτών, το σχέδιο δράσης καλεί τον ιδιωτικό τομέα και τους οργανισμούς πιστοποίησης να εκπονήσουν, σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, έναν πυρήνα κοινών προδιαγραφών διαλειτουργικότητας και ασφάλειας για τις εν λόγω κάρτες. Συνιστά επίσης την ανάπτυξη αποδοτικών λύσεων για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών με χρήση έξυπνων καρτών.

4. Είσοδος της νεολαίας στην ψηφιακή εποχή

Στο σχέδιο δράσης eEurope 2002 αναγνωρίζεται η σημαντική πρόοδος που έχει σημειωθεί όσον αφορά τη σύνδεση των σχολείων με το Διαδίκτυο, αλλά διατυπώνεται σύσταση για ένταση των προσπαθειών στο συγκεκριμένο πεδίο με την ανάληψη των ακόλουθων δράσεων:

- σύνδεση των σχολείων με τα δίκτυα έρευνας και παροχή στα σχολεία, στους εκπαιδευτικούς και στους μαθητές εύκολης πρόσβασης στο Διαδίκτυο και στις υπηρεσίες πολυμέσων.

- διάθεση δικτυακών εκπαιδευτικών υπηρεσιών και πλατφορμών μάθησης για εκπαιδευτικούς, μαθητές και γονείς.

- εκπαίδευση του διδακτικού προσωπικού στις ψηφιακές τεχνολογίες.

- προσαρμογή των σχολικών προγραμμάτων, ώστε να ενσωματωθούν σ' αυτά οι νέες μέθοδοι μάθησης και η χρήση των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών.

5. Επιτάχυνση της διάδοσης του ηλεκτρονικού εμπορίου

Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου εξαρτάται από τρεις παράγοντες: τη δημιουργία εσωτερικής αγοράς ηλεκτρονικών εμπορικών συναλλαγών, την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών και την ηλεκτρονική σύναψη σημαντικού μέρους των δημοσίων συμβάσεων. Στο πλαίσιο αυτό, το σχέδιο δράσης προτείνει:

- έγκριση των ευρωπαϊκών προτάσεων νομοθετικού περιεχομένου που αφορούν τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως, το ηλεκτρονικό χρήμα, τη δικαιοδοσία και το φόρο προστιθέμενης αξίας σε ορισμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες·
- ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο με την προώθηση νέων μηχανισμών διευθέτησης διαφορών, καθώς και της έκδοσης πιστοποιητικών και κωδίκων δεοντολογίας·
- ενίσχυση του ρόλου της κοινής ρύθμισης και της αυτορρύθμισης·
- ενθάρρυνση της στροφής των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ) στην ψηφιακή τεχνολογία (Go digital) και βελτίωση της νομικής ασφάλειας για όσες προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες·
- καθιέρωση του ονόματος τομέα πρώτου επιπέδου «.eu».

6. Ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες

Τα συμπεράσματα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Λισσαβόνας ζητούν από τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν ευρεία ηλεκτρονική πρόσβαση σε όλες τις βασικές δημόσιες υπηρεσίες μέχρι το 2003. Το σχέδιο δράσης προτείνει διάφορα μέτρα προς αυτή την κατεύθυνση, μεταξύ των οποίων τη διαμόρφωση συντονισμένης προσέγγισης για την παροχή πληροφοριών στο δημόσιο τομέα, την προώθηση της χρήσης ελεύθερων λογισμικών στις δημόσιες υπηρεσίες και την απλούστευση των δικτυακών διοικητικών διαδικασιών για τις

7. Ηλεκτρονική υγειονομική περίθαλψη

Για να αναπτυχθούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας, το σχέδιο δράσης eEurope 2002 συνιστά να καταβληθεί προσπάθεια, ώστε οι σχετικοί φορείς να διαθέτουν την κατάλληλη υποδομή τηλεματικής μέχρι το τέλος του 2002, να καθοριστούν ποιοτικά κριτήρια για τους δικτυακούς τόπους με περιεχόμενο σχετικό με την υγεία και να δημιουργηθούν δίκτυα αξιολόγησης των τεχνολογιών και των δεδομένων υγείας.

Όταν σχεδιάστηκε η πρωτοβουλία eEurope, το 2000, η χρήση του Διαδικτύου στην Ευρώπη παρεμποδιζόταν επειδή:

- η πρόσβαση ήταν ακριβή, ανασφαλής και αργή,
- πολύ λίγα άτομα είχαν στοιχειώδη κατάρτιση στις δικτυακές ψηφιακές τεχνολογίες,
- δεν υπήρχε αρκετά δυναμικό, επιχειρηματικό, στραμμένο προς την παροχή υπηρεσιών πνεύμα,
- ο δημόσιος τομέας δεν προωθούσε επαρκώς την ανάπτυξη νέων εφαρμογών και υπηρεσιών.

Ο απολογισμός του eEurope 2002 ήταν καθ' όλα ενθαρρυντικός, 2 χρόνια μετά την έναρξή του. Ενδεικτικά:

✓ Διπλασιάστηκε σχεδόν η διείσδυση του Ίντερνετ στα νοικοκυριά της Ευρώπης,εως τα μέσα του 2002, 40 % των νοικοκυριών της Ευρωπαϊκής Ένωσης είχαν πρόσβαση στο Διαδίκτυο, σύμφωνα με την έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης της προόδου της πρωτοβουλίας eEurope για το 2002, σε σύγκριση με 18 % τον Μάρτιο 2000.

✓ Εγκαταστάθηκε το γενικό πλαίσιο για τις τηλεπικοινωνίες και το ηλεκτρονικό εμπόριο,

✓ Μειώθηκαν οι τιμές πρόσβασης στο Ίντερνετ,

✓ Συνδέθηκαν σε αυτό οι περισσότεροι εκπαιδευτικοί και εμπορικοί οργανισμοί, αλλά και πολλές επιχειρήσεις.

▼ Έρευνα που πραγματοποίησε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Απρίλιο 2002 έδειξε ότι 55 %, κατά μέσο όρο, των βασικών δημόσιων υπηρεσιών ήταν διαθέσιμες στο Διαδίκτυο σε σύγκριση με 45 % τον Οκτώβριο 2001

▼ Έως το 2002, περισσότεροι από τους μισούς εργαζόμενους στην Ευρωπαϊκή Ένωση χρησιμοποιούσαν υπολογιστές στη δουλειά τους, και το ποσοστό αυτό έχει αυξηθεί κατά ένα πέμπτο από το 2001. Τρεις στους τέσσερις υπαλλήλους γραφείου χρησιμοποιούν υπολογιστές. Ωστόσο δεν λαμβάνουν όλοι την απαραίτητη εκπαίδευση: το ένα τρίτο μόνο από αυτούς έχει παρακολουθήσει κάποια εκπαίδευση στην πληροφορική.

ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ eEurope 2005

Το σχέδιο eEurope 2002, με τις κοινές προσπάθειες όλων των ενδιαφερομένων, επέφερε ήδη μείζονες αλλαγές και αυξήθηκε ο αριθμός των πολιτών και των επιχειρήσεων που είναι συνδεδεμένοι με το Ίντερνετ. Συνέβαλε στην αναδιαμόρφωση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος στα δίκτυα και τις υπηρεσίες επικοινωνιών και στο ηλεκτρονικό εμπόριο, ενώ άνοιξε το δρόμο για νέες γενιές κινητών και πολυμεσικών υπηρεσιών. Παρέχει σε άτομα ευκαιρίες κοινωνικής συμμετοχής και συμβάλλει ώστε το εργατικό δυναμικό να αποκτήσει τις δεξιότητες που απαιτούνται μέσα σε μια οικονομία της γνώσης. Εισάγει τους υπολογιστές και το Ίντερνετ στα σχολεία, σε κοινοτική κλίμακα, συνδέει τις κυβερνήσεις ηλεκτρονικά και εστιάζει την προσοχή στην ανάγκη επίτευξης ενός ασφαλέστερου ηλεκτρονικά συνδεδεμένου κόσμου.

Με το σχέδιο eEurope 2005 εφαρμόζονται διάφορα μέτρα που απευθύνονται ταυτόχρονα και στις δύο πλευρές της εξίσωσης: στην πλευρά της ζήτησης, δράσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την ηλεκτρονική υγεία, την ηλεκτρονική μάθηση και το ηλεκτρονικό εμπόριο, προβλέπονται για την ενίσχυση της ανάπτυξης νέων υπηρεσιών. Εκτός από την παροχή καλύτερων και φθηνότερων υπηρεσιών στους πολίτες, οι δημόσιες αρχές μπορούν να χρησιμοποιήσουν την αγοραστική τους αξία για την συγκέντρωση της ζήτησης και την εξασφάλιση της καθοριστικής ώθησης για την δημιουργία νέων δικτύων. Στην πλευρά της προσφοράς, δράσεις που αφορούν την ευρυζωνική τεχνολογία και την ασφάλεια αναμένεται ότι θα προωθήσουν την εξάπλωση της υποδομής

i) ηλεκτρονική διακυβέρνηση (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, πολλές όμως από τις υπηρεσίες παρουσιάζουν περιορισμένο διαλογικό χαρακτήρα. Η Επιτροπή και η βελγική Προεδρία διοργάνωσαν το Νοέμβριο του 2000 διάσκεψη σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποσκοπώντας στον εντοπισμό και τη διάδοση υποδειγμάτων ορθής πρακτικής. Οι υπουργοί που συμμετείχαν στη διάσκεψη ενέκριναν δήλωση όπου υπογραμμίζεται η ανάγκη περαιτέρω εξέλιξης της ανταλλαγής ορθής πρακτικής καθώς και ότι, η παροχή δικτυακών δημόσιων υπηρεσιών θα γίνεται με ασφάλεια και χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό. Η ανάπτυξη ασφαλούς και ομαλής πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από την εξάπλωση και την αποτελεσματική χρήση ηλεκτρονικών μέσων επαλήθευσης της ταυτότητας. Θα συνεχισθεί η δράση που αφορά την υποστήριξη της εδραίωσης της έξυπνης κάρτας, που θα μπορούσε να συμβάλει στο σκοπό αυτό παρέχοντας επίσης ασφαλή διάταξη υποστήριξης της ηλεκτρονικής υπογραφής.

ii) Ηλεκτρονική μάθηση (e-learning)

Τα κράτη μέλη ανταποκρίθηκαν θετικά στους φιλόδοξους στόχους του eEurope 2002. περισσότερα σχολεία είναι πλέον συνδεδεμένα, ενώ συνεχίζονται οι εργασίες για την παροχή πρόσφορης πρόσβασης στο Ίντερνέτ και σε πολυμεσικούς πόρους για σχολεία, διδάσκοντες και μαθητές. Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Βαρκελώνης έθεσε ως στόχο προς επίτευξη έως

το τέλος του 2003, αναλογία 15 μαθητών ανά συνδεδεμένο υπολογιστή για εκπαιδευτικούς σκοπούς 17 στα σχολεία της ΕΕ. Τα διευρωπαϊκά δίκτυα που συνδέουν εθνικά ερευνητικά και εκπαιδευτικά δίκτυα Η Επιτροπή συνέβαλε στη χρηματοδότηση ορισμένων από τις δράσεις αυτές μέσω του προγράμματος ΓΠΚ (IST), της πρωτοβουλίας για την ηλεκτρονική μάθηση και άλλων δράσεων που συντονίστηκαν στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης για την ηλεκτρονική μάθηση. Στα κοινοτικά μέτρα περιλαμβάνονταν υποστήριξη για την παροχή εξοπλισμού, συνεργασία και ανταλλαγή ορθής πρακτικής, κατάρτιση διδασκόντων, παιδαγωγική έρευνα, καθώς και η ανάπτυξη περιεχομένου και υπηρεσιών για την ηλεκτρονική μάθηση.

iii) ηλεκτρονική υγεία (e-health)

Με την εξάρτησή της από το εύρος ζώνης, την ασφάλεια και την προστασία της ιδιωτικής ζωής, καθώς και την παροχή υπηρεσιών με επίκεντρο το χρήστη, η ηλεκτρονική υγεία εγκολλώνεται όλα τα κύρια θέματα της eEurope. 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.

Όσον αφορά την επανεξέταση του Σχεδίου Δράσης:

- Κατά τη διαβούλευση επαναβεβαιώθηκε η ανάγκη συνέχισης των εργασιών επί των τριών δράσεων για την ηλεκτρονική υγεία που προτείνονται από την eEurope: ηλεκτρονικές κάρτες υγείας· επιγραμμικές υπηρεσίες υγείας και δίκτυα πληροφοριών για την υγεία, τα οποία δημιουργούνται από τα κράτη μέλη και την Επιτροπή.
- Επιπροσθέτως, σύμφωνα με τις συστάσεις της υπουργικής συνδιάσκεψης της ΕΕ το 2003, 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. Μεταξύ των προκλήσεων που έχουν εντοπιστεί περιλαμβάνονται: η διαλειτουργικότητα και τα πρότυπα για τα προϊόντα, τα συστήματα και τις υπηρεσίες υγείας· τα θέματα ασφάλειας και διασφαλίσεων σε ανθρώπινο και τεχνικό επίπεδο (συμπεριλαμβανομένων των αναγκών κατάρτισης)· η ασφάλεια δικαίου και η προστασία της ιδιωτικής ζωής· η μέτρηση και η διάδοση των πλεονεκτημάτων που προκύπτουν από τις λύσεις που προσφέρει η ηλεκτρονική υγεία, μέσω συνομολογημένων συγκριτικών αξιολογήσεων και αναλύσεων κόστους/οφέλους σε πανευρωπαϊκή κλίμακα· η κινητικότητα των ασθενών.

iv) 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. Οι κύριες γραμμές δράσης του Σχεδίου Δράσης (νομοθεσία, τυποποίηση, δεξιότητες και ενθάρρυνση της χρήσης του ηλεκτρονικού επιχειρείν από τις ΜΜΕ) παραμένουν σε ισχύ. 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.

v) Ευρυζωνικότητα (broadband)

Η ευρεία ζώνη βρίσκεται στην κορυφή του πολιτικού προγράμματος δράσης. Στην Εαρινή Ευρωπαϊκή Σύνοδο Κορυφής του 2003, τα κράτη μέλη συμφώνησαν να θεσπίσουν εθνικές στρατηγικές για την ευρεία ζώνη, έως τα τέλη του 2003. Η Επιτροπή θα υποβάλλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο για την κατάσταση στον τομέα των τηλεπικοινωνιών τον Μάρτιο του 2004 και μια λεπτομερή έκθεση για τις στρατηγικές τον Ιούνιο του 2004.

Η αγορά ευρείας ζώνης εξαπλώνεται· η διαθεσιμότητα και η αποδοχή της ολοένα και αυξάνονται σε ολόκληρη την ΕΕ. Στα τέλη Οκτωβρίου 2003 καταγράφηκαν 19,5 εκατομμύρια συνδέσεις εντός της ΕΕ, εν συγκρίσει με τα 10,6 εκατομμύρια συνδέσεων τον Οκτώβριο του 2002, εκ των οποίων το 72,5% είναι γραμμές DSL (Digital Subscriber Line - Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή). Η ΕΕ έρχεται αντιμέτωπη με δύο κύριες προκλήσεις προκειμένου να δρέψει τα οφέλη της ευρείας ζώνης και, σε επίπεδο ΕΕ, προετοιμάζονται απαντήσεις ώστε να υπερνικηθούν οι δυσχέρειες: Όταν οι ιδιωτικές επενδύσεις σε υποδομές πληροφοριών στις λιγότερο ευνοημένες περιοχές υστερούν, εξαιτίας φόβων για την αποδοτικότητά τους, υπάρχει κίνδυνος η eEurope να μην επιτύχει τον στόχο της που είναι η ανάπτυξη της "κοινωνίας της πληροφορίας για όλους". Για το σκοπό αυτό, έχουν αναληφθεί ειδικές δράσεις, οι οποίες βασίζονται στη χρήση των διαρθρωτικών ταμείων της ΕΕ, ώστε να υπερνικηθούν τα ελλείμματα όσον αφορά τη ζήτηση στις αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές και στις υποβαθμισμένες αστικές περιοχές. Το δεύτερο θέμα είναι ότι η υιοθέτηση της ευρείας ζώνης υστερεί έναντι της διαθεσιμότητας, σε όλα τα κράτη μέλη. Η έλλειψη ελκυστικού ευρυζωνικού περιεχομένου αποτελεί μία από τις δυσχέρειες που παρακωλύουν την ευρύτερη χρήση της ευρείας ζώνης. Η ευρεία ζώνη επιτρέπει ένα ευρύ φάσμα νέων υπηρεσιών, ιδίως των υπηρεσιών πολυμέσων, αλλά η εμφάνιση νέων επιχειρηματικών μοντέλων απαιτεί την αντιμετώπιση μιας σειράς θεμάτων.

vi) Ασφάλεια

Η ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών αποτελεί προαπαιτούμενο για την κοινωνία της πληροφορίας. Περίπου το 80% των Ευρωπαίων πολιτών δεν προέβησαν στην πραγματοποίηση αγορών μέσω Ίντερνετ, εξαιτίας φόβων σχετικά με την ασφάλεια, ενώ μόνο το 54% των εταιρειών έχουν επίσημη πολιτική ασφάλειας. Ορισμένα κράτη μέλη αναπτύσσουν εθνικές στρατηγικές για την ασφάλεια των πληροφοριών οι οποίες καλύπτουν τις νομικές ευθύνες, τις εκστρατείες ευαισθητοποίησης, τα διαχειριστικά και τεχνικά πρότυπα, τη βελτίωση της αντίδρασης σε συγκεκριμένα περιστατικά και τη στρατηγική έναντι του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο. Όλα τα κράτη μέλη και οι υποψήφιοι για ένταξη χώρες έδωσαν έμφαση στην εφαρμογή της οδηγίας για τις ηλεκτρονικές υπογραφές θεωρώντας την σημαντικό βήμα στον εν λόγω τομέα.

Το Φεβρουάριο του 2006, η κα Βίβιαν Ρέντινγκ, Επίτροπος αρμόδια για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τα Μέσα, δήλωνε, στο πλαίσιο του Microsoft Government Forum στην Πράγα: "Δυστυχώς, υστερούμε σημαντικά σε ανάπτυξη και καινοτομία. Αν συνεχίσουμε με τους ίδιους ρυθμούς, δεν θα πετύχουμε τους στόχους της Λισσαβόνας". Η Ευρωπαϊκή Ένωση, μετά από μια πενταετία e- προσπάθειας στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope, διαπίστωσε ότι η πορεία της προς τους στόχους του 2010 θα έπρεπε να επαναπροσδιοριστεί.

2.3 Η Στρατηγική i2010

Η πρωτοβουλία eEurope έδωσε ό,τι είχε να δώσει, αλλά τα αποτελέσματά της δεν ήταν επαρκή. Διάφορες μετρήσεις, έρευνες και μελέτες υπέδειξαν ότι η Ευρώπη δεν αξιοποιεί στον καλύτερο δυνατό βαθμό τις νέες τεχνολογίες, ενώ δεν πραγματοποιεί και τις αναγκαίες, βάσει στόχων, επενδύσεις σε έρευνα και ανάπτυξη νέων προϊόντων.

Αποχαιρετώντας, λοιπόν, το πρόθεμα "e", η ΕΕ 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-στόχος ("internal market for information services") αφορά στη δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού χώρου για την ΚτΠ, όπου η τεχνογνωσία και η τεχνολογία θα διαχέονται με μεγαλύτερη ταχύτητα και θα αξιοποιούνται από όλους τους πολίτες.
- Η δεύτερη ερμηνεία-στόχος ("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 ΕΕ.
- Η τρίτη και τελευταία ερμηνεία-στόχος ("inclusion and better quality of life") αφορά στην εξασφάλιση καλύτερης ποιότητας ζωής για τους Ευρωπαίους πολίτες, καθώς και στην αντιμετώπιση των φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού με όχημα πάντα την ΚτΠ.

Οι δημόσιες υπηρεσίες αποτελούν μείζον μέρος της ευρωπαϊκής οικονομίας. Οι δημόσιες αγορές ανέρχονται, π.χ., σε 16% του ΑΕΠ. Οι χώρες που παρουσιάζουν υψηλές επιδόσεις όσον αφορά τον ανοιχτό χαρακτήρα και την αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα, καθώς και επιχειρησιακή ετοιμότητα σε θέματα ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης, καταλαμβάνουν επίσης τις πρώτες θέσεις από άποψη οικονομικών επιδόσεων και ανταγωνιστικότητας. Ο ισχυρός αυτός δεσμός μεταξύ της εθνικής ανταγωνιστικότητας, της δύναμης για καινοτομία και της ποιότητας της δημόσιας διοίκησης σημαίνει ότι η βελτίωση της διακυβέρνησης συνιστά επιτακτικό ανταγωνιστικό καθήκον μέσα στην παγκόσμια οικονομία. Με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες μπορούν οι δημόσιες διοικήσεις να έχουν μείζονα συνεισφορά την επίτευξη των στόχων της Λισαβόνας.

Εξίσου σημαντική είναι η επιτάχυνση των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών αποβλέποντας στον εκσυγχρονισμό και την καινοτομία, επειδή οι κυβερνήσεις αντιμετωπίζουν μείζονες προκλήσεις, όπως η γήρανση του πληθυσμού, η κλιματική αλλαγή ή η τρομοκρατία, οι πολίτες απαιτούν καλύτερες υπηρεσίες, βελτιωμένη ασφάλεια και καλύτερη ποιότητα της δημοκρατίας, ενώ οι επιχειρήσεις απαιτούν λιγότερη γραφειοκρατία και περισσότερη αποτελεσματικότητα. Καθώς η Ευρωπαϊκή Ένωση συνεχίζει να διευρύνεται και να περιλαμβάνει μεγαλύτερη ποικιλομορφία, αναδεικνύονται νέες ανάγκες και αιτήματα, όπως η διασυννοριακή παροχή αδιάλειπτων δημοσίων υπηρεσιών, η οποία είναι ουσιαστικής σημασίας για την αύξηση των ευκαιριών των πολιτών όσον αφορά κινητικότητα και επιχειρήσεις στην Ευρώπη. Οι ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να συμβάλουν ώστε οι κυβερνήσεις να ανταποκριθούν στις εν λόγω προκλήσεις και αιτήματα.

2.4 Οι Στόχοι

Με το παρόν σχέδιο δράσης η Επιτροπή επιδιώκει:

- να επιταχύνει τη διανομή απτών ωφελημάτων για όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- να εξασφαλίσει ότι οι ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες σε εθνικό επίπεδο δεν συνεπάγονται νέους φραγμούς στην ενιαία αγορά εξαιτίας κατακερματισμού και έλλειψης διαλειτουργικότητας
- να επεκτείνει τα οφέλη από την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση σε επίπεδο ΕΕ, παρέχοντας στις πρωτοβουλίες των κρατών μελών τη δυνατότητα επίτευξης οικονομικών κλίμακας και εξασφαλίζοντας συνεργασία σε κοινές ευρωπαϊκές προκλήσεις

- να εξασφαλίσει τη συνεργασία όλων των ενδιαφερομένων στην ΕΕ όσον αφορά το σχεδιασμό και τη διανομή ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών.

Το σχέδιο δράσης επικεντρώνεται σε πέντε μείζονες στόχους για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, με επιμέρους στόχους έως το 2010.

1. Κανένας πολίτης δεν θα μείνει στο περιθώριο: – προώθηση της κοινωνικής ένταξης μέσω της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης,

Η έννοια της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό συνιστά:

- Πρόκληση, όσον αφορά την καταπολέμηση του ψηφιακού χάσματος, αντιμαχόμενη τον ψηφιακό κοινωνικό αποκλεισμό κατά την επιγραμμική παροχή των δημοσίων υπηρεσιών.
- Ευκαιρία για υλοποίηση πολιτικών κοινωνικής ένταξης που στηρίζονται σε ΤΠΕ χάρη σε νέες δυνατότητες που παρέχουν οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.

Οι δημόσιες υπηρεσίες που στηρίζονται σε ΤΠΕ συμβάλλουν στην παγίωση της κοινωνικής συνοχής και εξασφαλίζουν ότι οι μειονεκτούντες αντιμετωπίζουν λιγότερους φραγμούς κατά την πρόσβασή τους σε ευκαιρίες. Σε κυβερνητικούς δικτυακούς τόπους πρέπει ακόμα να αλλάξουν πολλά ώστε να συμμορφωθούν με τις κατευθυντήριες γραμμές όσον αφορά την ηλεκτρονική προσβασιμότητα (ηλε-προσβασιμότητα). Οι χρήστες θα συνεχίσουν να θέλουν και άλλους τρόπους, εκτός του Ίντερνετ, για την πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες, όπως είναι η ψηφιακή τηλεόραση, η κινητή και σταθερή τηλεφωνία ή και η προσωπική επαφή.

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, συμπεριλαμβανομένων των κοινωνικά μειονεκτουςών ομάδων, θα επωφελούνται σημαντικά από τη χρήση ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών, και ότι οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις θα παρέχουν ευκολότερα προσβάσιμες και περισσότερο αξιόπιστες δημόσιες πληροφορίες και υπηρεσίες, μέσω καινοτομικής χρήσης των ΤΠΕ, αυξάνοντας την ενημέρωση και συνειδητοποίηση σχετικά με τα οφέλη της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης και βελτιώνοντας τις δεξιότητες και την παρεχόμενη υποστήριξη όλων των χρηστών.

Η Επιτροπή θα υποστηρίξει τις προσπάθειες των κρατών μελών για την επίτευξη των εν λόγω στόχων, σύμφωνα με την ανακοίνωση για την ηλε-προσβασιμότητα, καθώς και το πρόγραμμα για την ηλεκτρονική κοινωνική ένταξη που προβλέπεται για το 2008, ως τμήμα των ΤΠΕ στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 όσον αφορά την πολιτική κοινωνικής ένταξης. Με βάση το πρόγραμμα αυτό θα πραγματοποιηθούν, από το 2008 και εξής, περαιτέρω ειδικές δράσεις.

<p>Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σε εταιρική συνεργασία με τα κράτη μέλη, τον ιδιωτικό τομέα και την κοινωνία των πολιτών, και σε συντονισμό με το Ευρωπαϊκό δίκτυο δημόσιας διοίκησης (EPAN),θα αναλάβει τις ακόλουθες ειδικές δράσεις:</p>	
2006	<p>Συμφωνία με τα κράτη μέλη σχετικά με σχέδιο πορείας όπου θα καθορίζονται μετρήσιμοι στόχοι και ορόσημα ώστε, με χρονικό ορίζοντα το 2010, όλοι οι πολίτες να ωφελούνται από την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση</p>
2007	<p>Κατάρτιση, μαζί με τα κράτη μέλη, κοινού και συμφωνημένου οδηγού για την ευθυγράμμιση των εξελίξεων στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση με την ανακοίνωση για την ηλεπροσβασιμότητα</p>

2008	Έκδοση προδιαγραφών για στρατηγικές διανομής πολυπλατφορμικών υπηρεσιών που παρέχουν δυνατότητα πρόσβασης σε ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες με διάφορα μέσα, π.χ. ψηφιακή τηλεόραση, κινητή και σταθερή τηλεφωνία και άλλες διαλογικές διατάξεις.
------	---

Μεταξύ 2006 και 2010:

- Με ερευνητικά έργα, πιλοτικά έργα εγκατάστασης, κατά περίπτωση υποστήριξη από τα διαρθρωτικά ταμεία, μελέτες πολιτικής και κοινές προδιαγραφές σε συναφή κοινοτικά προγράμματα θα αντιμετωπίζονται οι ανάγκες των χρηστών και θα επιδιώκονται εν προκειμένω οικονομικά αποδοτικές λύσεις εξατομίκευσης, αλληλεπίδρασης χρηστών και πολυγλωσσικής εφαρμογής σε ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.
- Οι ανταλλαγές και η κοινή χρήση πρακτικών εμπειριών θα ευθυγραμμιστούν με τις ανταλλαγές εθνικών εμπειριών στο πλαίσιο του EPAN και θα εστιαστούν σε πολυτροπικές στρατηγικές, πολιτικές κοινωνικής ένταξης και περιπτώσεις ορθής πρακτικής.

2.Επίτευξη απόδοσης και αποτελεσματικότητας

Με οικονομικά αποδοτικές υπηρεσίες εξοικονομείται χρόνος και χρήμα, ενώ 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 τρία επίπεδα: α) πολίτες και επιχειρήσεις,β) δημόσιες διοικήσεις και γ) κοινωνία και οικονομία υπό την ευρύτερη έννοια.

Τα κράτη μέλη αναμένουν ότι οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες θα συμβάλουν στην ικανοποίηση των χρηστών από τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες, καθώς επίσης ότι, έως το 2010, θα έχει περιοριστεί σημαντικά το γραφειοκρατικό βάρος για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Εξάλλου, αναμένεται έως το 2010 σημαντική βελτίωση της απόδοσης του δημόσιου τομέα, καθώς και της διαφάνειας και της λογοδοσίας μέσω καινοτόμων χρήσεων των ΤΠΕ.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σε εταιρική συνεργασία με τα κράτη μέλη, τον ιδιωτικό τομέα και την κοινωνία των πολιτών θα αναλάβει τις ακόλουθες δράσεις:	
2006	Η Επιτροπή, συνεργαζόμενη με τα κράτη μέλη, θα προτείνει κοινό πλαίσιο μετρήσεων για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση με βάση τον αντίκτυπο και στη συνέχεια θα προχωρήσει σε ακριβέστερη ρύθμισή του.
2007	Σύμφωνα με το πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης της πρωτοβουλίας i2010, θα πραγματοποιηθεί συγκριτική αξιολόγηση και περίπτωσηολογική ανάλυση αντίκτυπου/οφέλους με χρήση κοινών δεικτών βάσει στοιχείων των κρατών μελών με σκοπό την παρακολούθηση της προόδου του παρόντος σχεδίου δράσης
2006	Η Επιτροπή, μαζί με τα κράτη μέλη, θα διερευνήσει μηχανισμούς για την εξασφάλιση της μακροπρόθεσμης οικονομικής και επιχειρησιακής βιωσιμότητας του μερισμού/κοινής χρήσης εμπειριών, υποδομών και υπηρεσιών.

Μεταξύ 2006 και 2010, η Επιτροπή θα συνεχίσει να προωθεί δραστήρια τον μερισμό/κοινή χρήση πόρων, ορθής πρακτικής και εμπειριών στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση.

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

Το θεματολόγιο της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης προχωρεί μέσα από τον εκσυγχρονισμό εκατοντάδων δημόσιων υπηρεσιών. Οι περισσότερες από αυτές είναι τοπικού, περιφερειακού και εθνικού χαρακτήρα, ενώ ορισμένες υπηρεσίες που διανέμονται διασυνοριακά έχουν μεγάλη σημασία για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις δημόσιες υπηρεσίες, και επομένως μπορούν να λειτουργήσουν ως εμβληματικές περιπτώσεις για την ευρωπαϊκή ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση. Προσφέρονται επίσης για την ενεργοποίηση πολιτικής δέσμευσης σε ανώτατο επίπεδο και για τη δημιουργία σημαντικής ζήτησης για καίριους καταλυτικούς παράγοντες, όπως η ηλεκτρονική ταυτοποίηση και η διαλειτουργικότητα, που αποτελούν αμοιβαία ενισχυόμενους στόχους στο πλαίσιο του παρόντος σχεδίου δράσης (βλ. επίσης το επόμενο κεφάλαιο). Η υλοποίηση αυτών των εμβληματικών υπηρεσιών πρέπει να εστιάζεται στην επίτευξη μετρήσιμου αντίκτυπου μέσω ευρύτατης χρήσης, και όχι απλώς στην ηλεκτρονική διάθεση των υπηρεσιών αυτών.

Κατά τη χρονική περίοδο 2006-2010 η Επιτροπή, σε συνεργασία με τα κράτη μέλη, θα αναζητήσει υπηρεσίες με μεγάλο αντίκτυπο και πανευρωπαϊκή διάσταση που έχουν τη μεγαλύτερη συμβολή στην επίτευξη των στόχων του θεματολογίου της Λισαβόνας. Ιδιαίτερη προσοχή θα 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. Μεταξύ άλλων καίριων υπηρεσιών προς εξέταση περιλαμβάνεται η καταχώριση εταιριών στα μητρώα και η επιστροφή ΦΠΑ σε επιχειρήσεις. Επίσης θα πρέπει να γίνει αξιοποίηση ευκαιριών για την επίτευξη συνέργειας με διαρθρωτικά ταμεία και ανάπτυξη σε τοπικό/περιφερειακό επίπεδο.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σε εταιρική συνεργασία με τα κράτη μέλη, τον ιδιωτικό τομέα και την κοινωνία των πολιτών θα αναλάβει τις ακόλουθες δράσεις:	
2006	Συμφωνία με τα κράτη μέλη σχετικά με σχέδιο πορείας όπου θα καθορίζονται μετρήσιμοι στόχοι και ορόσημα, καθώς και ότι, με χρονικό ορίζοντα το 2010, ποσοστό 100% των δημόσιων συμβάσεων θα διατίθεται ηλεκτρονικά και 50% θα διεξάγεται ηλεκτρονικά.
2007	Βάσει υφιστάμενων ή εν εξελίξει λύσεων στα κράτη μέλη, επιτάχυνση των κοινών προδιαγραφών βασικών στοιχείων που αφορούν διασυνοριακή εκτέλεση ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων και δρομολόγηση πιλοτικών έργων υλοποίησης.
2009	Αξιολόγηση πιλοτικών εφαρμογών και διάδοση των αποτελεσμάτων σε ολόκληρη την ΕΕ
2010	Ανασκόπηση της προόδου σε εφαρμογές διασυνοριακών ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων στα κράτη μέλη.

Μεταξύ 2006 και 2010 θα υπάρξει συμφωνία με κράτη μέλη σχετικά με συνεργασία όσον αφορά πρόσθετες υπηρεσίες ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών με μεγάλο αντίκτυπο.

4. Δημιουργία καίριων καταλυτικών παραγόντων.

Οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες έχουν φτάσει σε κρίσιμη καμπή. Για να υπάρξει περαιτέρω σημαντική πρόοδος απαιτείται υλοποίηση ορισμένων καίριων καταλυτικών παραγόντων, ιδίως για να υπάρξει αποτελεσματικότητα στις υπηρεσίες με μεγάλο αντίκτυπο. Ανάμεσά 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 βιομετρικά εθνικά δελτία ταυτότητας διαφέρουν σημαντικά από την eIDM ως δημόσια υπηρεσία: τα εθνικά δελτία ταυτότητας εξυπηρετούν τη δημόσια ασφάλεια, π.χ. διευκολύνοντας την ολοκληρωμένη διαχείριση συνόρων και υποστηρίζοντας την καταπολέμηση της τρομοκρατίας, ενώ η ηλεκτρονική ταυτοποίηση για τις δημόσιες υπηρεσίες προορίζεται για διευκόλυνση της πρόσβασης και για παροχή εξατομικευμένων και έξυπνων/προσαρμοστικών υπηρεσιών.

Τα κράτη μέλη αναγνωρίζουν τη σημασία της eIDM ώστε να εξασφαλιστεί ότι, έως το 2010, 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.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τάσσεται υπέρ μιας πραγματιστικής προσέγγισης στο ζήτημα της διαλειτουργικότητας διαφορετικών συστημάτων eIDM. Σκοπός είναι η διατήρηση των διαφόρων εθνικών μεθόδων και λύσεων χωρίς να δημιουργηθούν φραγμοί στη διασυνοριακή χρήση δημοσίων υπηρεσιών.

Θα εξεταστεί το ενδεχόμενο να διεξαχθεί ευρύτερη δημόσια διαβούλευση για την επικαιροποίηση των απόψεων όσον αφορά την αποδοχή εκ μέρους του κοινού. Οι ηλεκτρονικές υπογραφές περιλαμβάνουν τεχνολογία που μπορεί να χρησιμοποιηθεί στη διαδικασία eIDM. Στη συνέχεια που θα δοθεί στην οδηγία για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, η Επιτροπή θα υποστηρίξει ενεργά την αμοιβαία αναγνώριση και διαλειτουργικότητα των ηλεκτρονικών υπογραφών ώστε να υπερπηδηθούν οι φραγμοί στην υλοποίηση της ενιαίας αγοράς.

Εξάλλου, θα απαιτηθούν ηλεκτρονικά έγγραφα για πολλές υπηρεσίες, π.χ. συμβάσεις για δημόσιες αγορές, εξ αποστάσεως ιατρική συνταγογραφία ή πιστοποιητικά σπουδών. Μεταξύ 2006 και 2011, η Επιτροπή θα συγκροτήσει, μαζί με τα κράτη μέλη, ένα πλαίσιο αναφοράς σε κοινοτική κλίμακα για επικυρωμένα ηλεκτρονικά έγγραφα, και θα υλοποιήσει πρόγραμμα εργασιών για στενότερη συνεργασία σε θέματα διαχείρισης και επικύρωσης, καθώς και ευκολότερης διασυνοριακής πρόσβασης σε ηλεκτρονικά μητρώα και αρχεία σε δημόσιες διοικήσεις.

Η διαλειτουργικότητα αποτελεί, τέλος, 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 δομοστοιχεία για ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες με μεγάλο αντίκτυπο. Συνεχίζονται οι εργασίες προς την κατεύθυνση θέσπισης ενός επικαιροποιημένου

ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας, καθώς και για την προώθηση και ευαισθητοποίηση σχετικά με διαλειτουργικές ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες που θα βασίζονται σε πρότυπα, ανοιχτές προδιαγραφές και ανοιχτές διεπαφές, όπως προβλέπεται στην ανακοίνωση για τη διαλειτουργικότητα.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μαζί με τα κράτη μέλη, τον ιδιωτικό τομέα και την κοινωνία των πολιτών θα αναλάβει τις ακόλουθες δράσεις:	
2006	Συμφωνία με τα κράτη μέλη σχετικά με σχέδιο πορείας όπου θα καθορίζονται μετρήσιμοι στόχοι και ορόσημα, ώστε έως το 2010 να έχει επιτευχθεί ευρωπαϊκό πλαίσιο eIDM βάσει διαλειτουργικότητας και αμοιβαίας αναγνώρισης των εθνικών συστημάτων eIDM.
2007	Συμφωνία για κοινές προδιαγραφές διαλειτουργικής eIDM στην ΕΕ.
2008	Παρακολούθηση πιλοτικών εφαρμογών μεγάλης κλίμακας για διαλειτουργικά συστήματα eIDMs σε διασυνοριακές υπηρεσίες και υλοποίηση από κοινού συμφωνημένων προδιαγραφών.
2009	Ηλ-υπογραφή στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση: ανασκόπηση της αφομοίωσης σε δημόσιες υπηρεσίες.
2010	Ανασκόπηση της αφομοίωσης, εκ μέρους των κρατών μελών, του ευρωπαϊκού πλαισίου eIDM για διαλειτουργικά συστήματα eIDM.

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

Η δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων και η συμμετοχή των πολιτών βρίσκονται ενώπιον διαφόρων προκλήσεων. 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 λήψης 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 λήψης 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.

Ταυτόχρονα, εμφανίζονται νέες ευκαιρίες: ιδιαίτερα οι ΤΠΕ προσφέρουν πολλές δυνατότητες για τη συμμετοχή μεγάλου αριθμού πολιτών στη δημόσια συζήτηση και στη λήψη αποφάσεων, από το δημοτικό έως το ευρωπαϊκό επίπεδο. Το Ίντερνετ έχει ήδη παραγάγει νέες μορφές πολιτικής έκφρασης και δημόσιας συζήτησης, όπως τα ιστολόγια(forum).

Η διεπαφή μεταξύ δημοκρατίας, νέων τεχνολογιών νέων μορφών κοινωνικής οργάνωσης και διακυβέρνησης συνιστά το περιεχόμενο της ηλεκτρονικής δημοκρατίας (ηλε-δημοκρατία). Ποσοστό 65% των αποκριθέντων στην επιγραμμική δημοσκόπηση για την πολιτική της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης αναμένουν ότι η ηλε-δημοκρατία θα

συμβάλει στον περιορισμό του δημοκρατικού ελλείμματος, ενώ θεωρούν ότι υπάρχουν ήδη καλά παραδείγματα ηλε-δημοκρατίας. Παραμένουν, ωστόσο, προς αντιμετώπιση πολλά ακόμη ζητήματα και προβλήματα, από την κοινωνική ένταξη έως την ποιότητα της διαδικασίας λήψεως αποφάσεων.

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 όλον τον κόσμο, καθώς και να υποστηρίξει, μέσω ΤΠΕ, τη διαφάνεια στα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα και τη συμμετοχή των πολιτών. Η πρωτοβουλία eCommission (ηλ-Επιτροπή) και η πρωτοβουλία Ευρωπαϊκή διαφάνεια θα συμβάλλουν επίσης στον ίδιο σκοπό. Θα διερευνηθούν, περαιτέρω, περιπτώσεις βέλτιστης πρακτικής και κοινές προδιαγραφές για τρόπους και μέσα που θα φέρουν τους πολίτες εγγύτερα στις κοινοβουλευτικές διαδικασίες λήψεως αποφάσεων, σε διαβούλευση με κοινοβούλια στην ΕΕ καθώς και με άλλους ενδιαφερόμενους.

Η Επιτροπή, σε διαβούλευση με τους ενδιαφερόμενους θα αναλάβει τις ακόλουθες δράσεις	
2006-2010	Δοκιμή τρόπων και μέσων που βασίζονται σε ΤΠΕ και διευκολύνουν τη διαφάνεια και τη δημόσια συμμετοχή στη δημοκρατική διαδικασία λήψεως αποφάσεων. Υποστήριξη περιπτώσεων ανταλλαγής εμπειριών.
2006	Δρομολόγηση προκαταρκτικής δράσης σε τρόπους και μέσα που βασίζονται σε ΤΠΕ για βελτίωση της κοινοβουλευτικής διαδικασίας λήψεως αποφάσεων.
2007-2013	Καθορισμός προηγμένων μορφών ηλε-δημοκρατίας ως προτεραιότητα για το ερευνητικό πρόγραμμα ΚΤΠ στο 7οΠΠ.

Η Επιτροπή, σε συνεργασία με τα κράτη μέλη και σε στενή διαβούλευση με τους ενδιαφερόμενους, θα εξασκήσει στρατηγικό έλεγχο, θα εκπονήσει σχέδια πορείας και θα επιβλέψει το ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση.

Οι αποτελεσματικές και καινοτόμες δημόσιες διοικήσεις είναι απαραίτητες για μια Ευρώπη που θα είναι ανταγωνιστική σε παγκόσμια κλίμακα. Η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση είναι το κλειδί για να αξιοποιηθεί το δυναμικό του δημόσιου τομέα. Με το παρόν σχέδιο δράσης, που είχε εξαγγελθεί ήδη στην πρωτοβουλία i2010, χαρτογραφείται η περαιτέρω πορεία για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση στην Ευρώπη και παρέχονται τα εστιακά σημεία για την κατάρτιση κοινοτικών προγραμμάτων, πρωτοβουλιών και τη χάραξη πολιτικής, από το 2006 έως το 2010, καθώς επίσης και πρακτικές κατευθύνσεις, με σχέδια πορείας και στρατηγική παρακολούθηση σε πεδία προτεραιότητας. Για την επιτυχή εφαρμογή του παρόντος σχεδίου δράσης θα απαιτηθεί η συνεργασία όλων των ενδιαφερομένων.

2.5 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με αριθμούς.

2.5.1 E-Government Readiness

Ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών δημοσίευσε το 2008 μια έκθεση με την ονομασία «UN. e- Government survey » και αφορούσε την πρόοδο της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης σε κάθε χώρα της υφηλίου. Η έκθεση θεσπίζει ένα δείκτη ετοιμότητας για κάθε χώρα, ο οποίος εξαρτάται από

- τον δείκτη παρουσίας στο διαδίκτυο. Ο δείκτης αναφέρεται στα 5 στάδια παρουσίας στο διαδίκτυο.
- τον δείκτη τηλεπικοινωνιακών υποδομών. Ο δείκτης αποτελεί σταθμισμένο μέσο άλλων δεικτών, όπως υπολογιστές, συνδέσεις κτλ. ανά 1000 άτομα.
- τον δείκτη του ανθρωπίνου δυναμικού, ο οποίος αναφέρεται στην εκπαίδευση και τις ικανότητες των πολιτών στην χρήση της νέας τεχνολογίας.

Τα αποτελέσματα της έκθεσης για την Ευρώπη φαίνονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 2.1. Δείκτης e-Readiness (UN) στην Ευρώπη

	Country	2008 Index	2005 Index	2008 Ranking	2005 Ranking
1	Sweden	0.9157	0.8983	1	3
2	Denmark	0.9134	0.9058	2	2
3	Norway	0.8921	0.8228	3	10
4	Netherlands	0.8631	0.8021	5	12
5	France	0.8038	0.6925	9	23
6	United Kingdom	0.7872	0.8777	10	4
7	Switzerland	0.7626	0.7548	12	17
8	Estonia	0.7600	0.7347	13	19
9	Luxembourg	0.7512	0.6513	14	28
10	Finland	0.7488	0.8231	15	9
11	Austria	0.7428	0.7602	16	16
12	Ireland	0.7296	0.7251	19	20
13	Spain	0.7228	0.5847	20	39
14	Iceland	0.7176	0.7794	21	15
15	Germany	0.7136	0.8050	22	11
16	Belgium	0.6779	0.7381	24	18
17	Czech Republic	0.6696	0.6396	25	29
18	Slovenia	0.6681	0.6762	26	26
19	Italy	0.6680	0.6794	27	25
20	Lithuania	0.6617	0.5786	28	40
21	Malta	0.6582	0.7012	29	21
22	Hungary	0.6494	0.6536	30	27
23	Portugal	0.6479	0.6084	31	30
24	Poland	0.6134	0.5872	33	38
25	Latvia	0.5944	0.6050	36	32
26	Slovakia	0.5889	0.5887	38	36
27	Ukraine	0.5728	0.5456	41	48
28	Bulgaria	0.5719	0.5605	43	45
29	Greece	0.5718	0.5921	44	35
30	Croatia	0.5650	0.5480	47	47
31	Liechtestein	0.5486	0.1789	49	161
32	Romania	0.5383	0.5704	51	44
33	Belarus	0.5213	0.5318	56	51
34	Andora	0.5175	0.1836	58	159
35	Russian Federation	0.5120	0.5329	60	50
36	T.F.Y.R Macedonia	0.4866	0.4633	73	69
37	Serbia	0.4828	0.1960	77	156

38	Albania	0.4670	0.3732	86	102
39	Republic of Moldova	0.4510	0.3459	93	109
40	Bosnia and Herzegovina	0.4509	0.4019	94	84
41	Montenegro	0.4282	0.1960	100	156
42	San Marino		0.3110		124
43	Monaco		0.2404		148
	Average	0.6504	0.6012		

Πίνακας 2.2 Δείκτες e-Readiness(UN) παγκοσμίως.

Rank	Country	Index
1	Sweden	0,9157
2	Denmark	0,9134
3	Norway	0,8921
4	United States	0,8644
5	Netherlands	0,8631
6	Republic of Korea	0,8317
7	Canada	0,8172
8	Australia	0,8108
9	France	0,8038
10	United Kingdom	0,7872
11	Japan	0,7703
12	Switzerland	0,7626
13	Estonia	00.001
14	Luxembourg	0,7512
15	Finland	0,7488
16	Austria	0,7428
17	Israel	0,7393
18	New Zealand	0,7392
19	Ireland	0,7296
20	Spain	0,7228
21	Iceland	0,7176
22	Germany	0,7136
23	Singapore	0,7009
24	Belgium	0,6779
25	Czech Republic	0,6696
26	Slovenia	0,6681
27	Italy	00.001
28	Lithuania	0,6617
29	Malta	0,6582
30	Hungary	0,6485
31	Portugal	0,6479
32	United Arab Emirates	0,6301
33	Poland	0,6117
34	Malaysia	0,6063
35	Cyprus	0,6019

Για πρώτη φορά από τότε που αυτή η έρευνα έχει κατασκευαστεί υπάρχει ένας νέος οδηγός. Στην έρευνα του 2008 η Σουηδία (0.9157) πήρε την πρώτη θέση από τις ΗΠΑ(πρώτες το 2005). Οι Σκανδιναβικές χώρες πήραν τις τρεις πρώτες θέσεις στην έρευνα

του 2008, μαζί με την Δανία (0.9134) και τη Νορβηγία (0.8921) στην δεύτερη και τρίτη θέση αντίστοιχα. Οι ΗΠΑ (0.8644) ήρθαν τέταρτες.

Πίνακας 2.3. Δείκτες e-Readiness ανά ήπειρο (UN).

Σε επίπεδο ηπείρων η Ευρώπη Έρχεται στη δεύτερη θέση, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα:

Region	2008	2005
North America	0,8408	0,8744
Europe	0,6596	0,6012
South&Eastern Asia	0,4919	0,4759
South&Central America	0,4838	0,4643
Western Asia	0,4837	0,4384
Caribbean	0,4480	0,4282
Oceania	0,4338	0,2888
South&Central Asia	0,3638	0,3448
Africa	0,3116	0,2642
World Average	0,5019	0,4644

Η βόρεια Αμερική και η Ευρώπη υπερτερούν σε όλους τους δείκτες. Παρουσίασαν την μεγαλύτερη ανάπτυξη σε τεχνολογικές υποδομές, το υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης και την πιο αξιόλογη παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

2.5.2 Web measure assessment

Ο δείκτης παρουσίας στο διαδίκτυο, όπως τον όρισε στην ίδια έκθεση ο ΟΗΕ, βασίζεται σε ένα μοντέλο πέντε σταδίων, καθένα από τα οποία αποτελεί εξέλιξη του προηγούμενου στην διαδικτυακή παροχή κρατικών υπηρεσιών. Τα στάδια είναι τα εξής:

1. Emerging Presence, η οποία είναι περιορισμένη και στατική.
2. Enhanced Presence, στην οποία παρέχονται περισσότερες λεπτομέρειες σε σχέση με την σχέση κράτους-πολίτη.
3. Interactive Presence, μέσω της οποίας ο πολίτης μπορεί να αλληλεπιδράσει μονόδρομα με την πολιτεία.
4. Transactional Presence, η οποία περιλαμβάνει αμφίδρομη επικοινωνία με τις κρατικές υπηρεσίες.
5. Networked Presence, η οποία αποτελεί το τελευταίο στάδιο ενοποίησης όλων των παρερχόμενων υπηρεσιών.

Τα αποτελέσματα φαίνονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 2.4. Δείκτης Web Measure (UN).

	Country	Index	Rank
1	Denmark	1,0000	1
2	Sweden	0,9833	2
3	United States of America	0,9532	3

4	Norway	0,9465	4
5	France	0,8294	5
6	Republic of Korea	0,8227	6
7	Netherlands	0,7893	7
8	Canada	0,7659	8
9	Australia	0,7525	9
10	Japan	0,7425	10
11	Malta	0,7258	11
12	United Arab Emirates	0,7157	12
13	Estonia	0,7124	13
14	Mexico	0,7057	14
15	Spain	0,6990	15
16	United Kingdom	0,6923	16
17	Ireland	0,6756	17
18	Malaysia	0,6756	17
19	Austria	0,6656	19
20	Israel	0,6656	19
21	Czech Republic	0,6455	21
22	New Zealand	0,6421	22
23	Finland	0,6321	23
24	Hungary	0,6171	24
25	Singapore	00.001	25
26	Lithuania	0,6087	26
27	Luxembourg	0,6087	26
28	Egypt	0,6054	28
29	Jordan	0,6054	28
30	Brazil	00.001	30
31	Portugal	0,5987	31
32	El Salvador	0,5786	32
33	Germany	0,5753	33
34	Peru	0,5652	34
35	Chile	0,5635	35

Παρατηρούμε ότι η Δανία(1,000) βρίσκεται στην πρώτη θέση στην έρευνα του 2008.Οι Σκανδιναβικές χώρες έχουν πάρει το προβάδισμα στο δείκτη παρουσίας στο διαδίκτυο και κατέχουν τρεις από τις τέσσερις πρώτες θέσεις. Η Σουηδία (0.9833) ήρθε στη δεύτερη θέση και την ακολουθούν οι ΗΠΑ(0.9532) και η Νορβηγία. Παρατηρούμε ότι οι Σκανδιναβικές χώρες βρίσκονται σε πολύ υψηλά επίπεδα.

Πίνακας 2.5. Βαθμολόγηση σε κάθε στάδιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Per cent Utilization						
Country	I Emerging	II Enhanced	III Interactive	IV Transactional	V Connected	Total
67 - 100% utilization						
Denmark	100%	97%	89%	80%	93%	89%

Sweden	100%	95%	89%	81%	78%	88%
United States of America	100%	98%	90%	65%	78%	85%
Norway	100%	92%	90%	70%	70%	84%
France	100%	92%	73%	49%	85%	74%
Republic of Korea	100%	93%	76%	50%	59%	73%
Netherlands	100%	92%	75%	43%	52%	70%
Canada	100%	91%	71%	43%	48%	68%
Australia	88%	92%	61%	45%	70%	67%
34- 66% utilization						
Malta	100%	92%	63%	40%	44%	65%
United Arab Emirates	88%	68%	68%	60%	37%	64%
Mexico	100%	86%	65%	38%	41%	63%
Spain	100%	79%	68%	39%	41%	62%
Malaysia	100%	84%	65%	35%	26%	60%
Austria	100%	85%	60%	38%	22%	59%
Israel	88%	82%	56%	43%	44%	59%
Portugal	100%	84%	53%	32%	4%	53%
El Salvador	100%	75%	56%	21%	33%	52%
Germany	100%	75%	56%	20%	30%	51%
Peru	100%	82%	58%	11%	19%	50%
Bolivia	100%	78%	50%	11%	19%	47%
Bahrain	88%	70%	44%	27%	26%	46%
Italy	100%	79%	48%	2%	37%	46%
Philippines	100%	72%	49%	14%	22%	46%
China	100%	76%	52%	4%	26%	45%
Venezuela	88%	60%	52%	5%	37%	42%
Saudi Arabia	100%	58%	53%	8%	19%	41%
Iceland	75%	74%	46%	8%	0%	41%
Latvia	100%	70%	48%	1%	7%	40%
Mongolia	88%	73%	33%	7%	19%	38%
Turkey	63%	59%	37%	17%	26%	38%
Greece	100%	74%	35%	4%	4%	37%
Kuwait	0%	60%	40%	14%	26%	37%
Panama	88%	65%	36%	7%	22%	37%
Cape Verde	100%	62%	40%	0%	7%	35%
Monaco	100%	57%	44%	0%	0%	34%
10 - 33 % utilization						
Georgia	75%	73%	27%	0%	0%	32%
Bangladesh	88%	42%	42%	6%	7%	31%
Kenya	75%	41%	35%	2%	7%	27%
Fiji	75%	35%	35%	0%	0%	24%
Grenada	63%	40%	31%	2%	0%	24%
Cambodia	63%	23%	21%	7%	4%	18%
Burkina Faso	88%	22%	20%	4%	11%	17%
Liechtenstein	100%	13%	28%	0%	4%	17%
Timor-Leste	75%	23%	17%	0%	0%	14%
Antigua and Barbuda	88%	20%	12%	1%	4%	13%
Solomon Islands	63%	14%	18%	2%	0%	13%
Cameroon	13%	20%	15%	4%	0%	12%

2.5.3 E-participation

Ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών θέσπισε έναν δείκτη για την παρουσίαση του «πόσο σχετικοί και χρήσιμοι είναι οι κρατικοί δικτυακοί τόποι σε σχέση με την ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών. Επίσης, πόσο καλά έχουν αναπτυχθεί ώστε να υποστηρίζουν την συμμετοχή των πολιτών στην λήψη αποφάσεων». Αν και η αξιολόγηση είναι ποιοτική, αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για τον προσδιορισμό του επιπέδου συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες με ηλεκτρονικό τρόπο.

Τα αποτελέσματα της έρευνας φαίνονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 2.6 Δείκτης Ηλεκτρονικής συμμετοχής (UN)

	Country	2008 Index	2008 Ranking	2005 Ranking	Change 2008- 2005
1	United States	1,0000	1	3	2
2	Republic of Korea	0,9773	2	4	2
3	Denmark	0,9318	3	7	4
4	France	0,9318	3	24	21
5	Australia	0,8864	5	9	4
6	New Zealand	0,7955	6	6	0
7	Mexico	0,7500	7	7	0
8	Estonia	0,7273	8	11	3
9	Sweden	0,6591	9	14	5
10	Singapore	0,6364	10	2	-8
11	Canada	0,6136	11	4	-7
12	Japan	0,6136	11	21	10
13	Luxembourg	0,6136	11	61	50
14	Ukraine	0,5682	14	28	14
15	Jordan	0,5455	15	90	75
16	Netherlands	0,5227	16	10	-6
17	Norway	0,5227	16	26	10
18	Viet Nam	0,5227	16	63	47
19	Bhutan	0,5000	19	90	71
20	Austria	0,4773	20	24	4
21	China	0,4773	20	50	30
22	Lithuania	0,4773	20	69	49
23	Argentina	0,4545	23	36	13
24	Brazil	0,4545	23	18	-5
25	Colombia	0,4318	25	12	-13
26	Mozambique	0,4318	25	30	5
27	United Kingdom	0,4318	25	1	-24
28	Belgium	0,4091	28	17	-11
29	Bolivia	0,4091	28	73	45
30	Lebanon	0,4091	28	69	41
31	Switzerland	0,4091	28	22	-6
32	El Salvador	0,3864	32	57	25
33	Malta	0,3864	32	19	-13
34	Costa Rica	0,3636	34	90	56
35	Spain	0,3636	34	73	39

Οι Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής σημείωσαν το υψηλότερο ποσοστό(1.000) στο δείκτη της e-συμμετοχής. Αυτό κατά κύριο λόγο οφείλεται στη δύναμη της e-πληροφορίας και e-διαβούλευσης, οι οποίες επιτρέπουν στους πολίτες να είναι πιο συμμετοχικοί με την κυβέρνηση τους. Αυτό ακολουθήθηκε από την Δημοκρατία της Κορέας(0.9773), το οποίο απέδωσε εξαιρετικά καλά στην αξιολόγηση των e-διαβουλεύσεων. Δύο ευρωπαϊκές χώρες η Δανία(0.9318) και η Γαλλία(0.9318) βρίσκονται και οι δύο στην τρίτη θέση του δείκτη.

2.5.4 Δείκτες eEurope

Μετά την υιοθέτηση του Σχεδίου Δράσης eEurope 2005 από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συνεργάστηκε με ειδήμονες από τα κράτη μέλη και τις υποψήφιες για προσχώρηση χώρες, ιδίως δε από τις εθνικές στατιστικές υπηρεσίες, προκειμένου να αναλυθεί η εμπειρία της συγκριτικής αξιολόγησης eEurope και να καθοριστούν αρχές στις οποίες θα βασιστεί η συγκριτική αξιολόγηση eEurope 2005. Η Επιτροπή πρότεινε 14 δείκτες πολιτικής και 22 συμπληρωματικούς δείκτες, μαζί με τις πηγές τους και την συχνότητα συλλογής. Οι κυριότεροι δείκτες που σχετίζονται με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρουσιάζονται παρακάτω σε κατηγορίες. Οι τιμές προέρχονται από τις επίσημες αξιολογήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που δημοσιεύτηκαν στα μέσα του 2009.

2.5.5 Δείκτες Ίντερνετ

Η αξιολόγηση των δεικτών θα είναι ετήσια. Ο πληθυσμός θα είναι ηλικίας 16-74 ετών. Τα χαρακτηριστικά των χρηστών θα βοηθήσουν στην εξαγωγή συναφών συμπερασμάτων. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να καταταγούν ανάλογα με το μέγεθος και το πεδίο δραστηριότητάς τους.

1. Ποσοστό νοικοκυριών ή ατόμων με κατ'οίκον πρόσβαση στο Ίντερνετ.

	2007	2008
EU 27	56%	60%
EU 15	59%	64%

2. Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν τακτικά Ίντερνετ.

	2007	2008
EU 27	51%	56%
EU 15	55%	60%

3. Ποσοστό υπαλλήλων που χρησιμοποιούν υπολογιστές συνδεδεμένους στο Ίντερνετ για τη διεκπεραίωση των κανονικών καθηκόντων τους.

	2007	2008
EU 27	38%	39%
EU 15	41%	42%

4. Ποσοστό επιχειρήσεων που έχουν πρόσβαση στο Ίντερνετ.

	2007	2008
EU 27	93%	93%
EU 15	95%	95%

5. Ποσοστό επιχειρήσεων που διαθέτουν ιστοσελίδα.

	2007	2008
EU 27	63%	64%
EU 15	66%	67%

6. Ποσοστό επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν Intranet/Extranet.

ΧΡΗΣΗ INTRANET		
	2007	2008
EU 27	35%	29%
EU 15	36%	30%

ΧΡΗΣΗ EXTRANET		
	2007	2008
EU 27	16%	16%
EU 15	18%	17%

2.6 Επιτεύγματα ανά χώρα

1. Αυστρία.

Η Αυστρία έχει βελτιώσει σημαντικά την διαθεσιμότητα των κρατικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών και συνεχίζει να έχει τον ίδιο ρυθμό προόδου. Έχει γίνει από τις κορυφαίες χώρες στην Ευρώπη στον τομέα αυτό. Η επιτυχία της στηρίζεται σε ένα ξεκάθαρο και ρητό όραμα και μια αντίστοιχη στρατηγική, την πολιτική βούληση και ένα πρωτοποριακό σύστημα eID. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Eurostat, η χρήση των υπηρεσιών είναι υψηλότερα σε σχέση με την μέση τιμή της ΕΕ (29% έναντι 22%) αλλά απέχει αρκετά ακόμα από τις Σκανδιναβικές χώρες (>50%). Η προσέλκυση του κοινού μοιάζει μια σημαντική μελλοντική κατεύθυνση. Η χρήση των υπηρεσιών από τις επιχειρήσεις βρίσκεται επίσης ψηλά (75% σε σχέση με το 57% της ΕΕ) αλλά και εδώ υπολείπεται από τις Σκανδιναβικές χώρες. Πρωτοποριακή είναι η λεγόμενη «Κάρτα Πολίτη», με την οποία κάθε πολίτης συναλλάσσεται με το δημόσιο με ασφάλεια.

2. Φινλανδία.

Για την Φινλανδία, οι δείκτες ετοιμότητας και δικτυακής παρουσίας είναι πολύ πάνω από τον μέσο όρο της ΕΕ. Όλες οι γεννήσεις στα μαιευτήρια καταγράφονται ηλεκτρονικά στο εθνικό σύστημα πληροφοριών των πολιτών. Αυτό απαιτεί λιγότερο από μια ημέρα και βελτιώνει, ανάμεσα σε άλλα, την διαχείριση των δεδομένων των παιδιών από τα νοσοκομεία. Μια άλλη υπηρεσία που παρέχεται ηλεκτρονικά είναι η λεγόμενη «Ηλεκτρονική αναγγελία αλλαγής διεύθυνσης», με την οποία οι πολίτες μπορούν να δηλώνουν την αλλαγή της διεύθυνσης κατοικίας τους και να είναι σίγουροι ότι όλοι οι δημόσιοι φορείς με τους οποίους συναλλάσσονται θα συνεχίσουν να επικοινωνούν μαζί τους κανονικά. Μάλιστα, η υπηρεσία παρέχεται με πολλούς τρόπους: διαδικτυακά, τηλεφωνικά ή ταχυδρομικά. Το φινλανδικό σύστημα πιστοποίησης διαθέτει ένα «Πιστοποιητικό πολίτη», το οποίο έχει μια μοναδική ταυτότητα για τον κάθε πολίτη και μέσω της οποίας μπορεί να συναλλάσσεται με το δημόσιο ηλεκτρονικά. Τέλος, μέσα στο 2009 αναμένεται να δοθεί σε χρήση ένα νέο σύστημα ηλεκτρονικών βουλευτικών εκλογών, για το σύνολο της χώρας.

3. Γερμανία.

Παρατηρείται μια αύξηση των δεικτών για την Γερμανία το τελευταίο διάστημα. Ωστόσο, η πολυπλοκότητα του δημοσίου τομέα εμποδίζει την περαιτέρω ανάπτυξη των πρωτοβουλιών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Το πρόγραμμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (BundOnline) ήταν στο τελικό του στάδιο το 2005 και θεωρήθηκε αρκετά επιτυχημένο. Πάνω από 340 υπηρεσίες ήταν διαθέσιμες ηλεκτρονικά και πάνω από 14 εκατομμύρια ήταν οι χρήσεις τους μέσω του κρατικού portal. Η Γερμανία υιοθέτησε την ευρωπαϊκή οδηγία για τις ηλεκτρονικές υπογραφές το 2001. Το 2005 εγκαινιάστηκε η «e-Card Strategy», η οποία θα παρείχε πιστοποίηση και προσωπικά δεδομένα του κάθε πολίτη.

4. Ιταλία.

Μια συνεχιζόμενη αύξηση στα επίπεδα των δεικτών φέρνει την Ιταλία πάνω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Διαθέτει υπηρεσίες ηλεκτρονικής υποβολής εγκληματικών πράξεων, όπως την καταγγελία κλοπής. Η Ιταλική ηλεκτρονική κάρτα («Carta d'identità elettronica» ή CIE) δεν αντικαθιστά απλά τις παραδοσιακές χειρόγραφες ταυτότητες, αλλά είναι ένα διεθνές ταξιδιωτικό έγγραφο και επιτρέπει την πιστοποίηση για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Η τελική φάση διάθεσης της άρχισε το 2005 και το σχέδιο προβλέπει την διάθεση της σε όλους τους Ιταλούς πολίτες μέχρι το 2009.

5. Νορβηγία.

Η δεδομένη αύξηση του επιπέδου των δεικτών, θέτει την Νορβηγία αρκετά υψηλότερα από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Η νορβηγική στρατηγική «eNorway 2009» έθεσε ως στόχο την δημιουργία στο τέλος του 2005 ενός ασφαλούς one-stop portal για τις υπηρεσίες. Μέσα από την ιστοσελίδα της αστυνομίας, οι πολίτες μπορούν να συμπληρώνουν και να αποστέλλουν φόρμες. Οι στόχοι που τέθηκαν για το μέλλον είναι οι εξής: Μέχρι το τέλος του 2007, όλες οι υπηρεσίες θα είναι και ηλεκτρονικές για όσους το επιθυμούν. Όλες οι αναφορές των επιχειρήσεων προς το κράτος θα γίνονται ηλεκτρονικά μέχρι το 2008. Η πρόσβαση στα δημόσια δεδομένα θα γίνεται ευκολότερα μέχρι το 2008. Μέχρι το 2009, όλες οι δημόσιες υπηρεσίες θα έχουν προβεί στις αναγκαίες ρυθμίσεις ώστε όλοι οι πολίτες να μπορούν να ανακτήσουν τα προσωπικά τους δεδομένα με εύκολο και ασφαλή ηλεκτρονικό τρόπο.

6. Σουηδία.

Οι δείκτες της Σουηδίας δείχνουν να σταθεροποιούνται σημαντικά υψηλότερα από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Διατίθενται ηλεκτρονικές φορολογικές διευκολύνσεις, με όλο και μεγαλύτερη συμμετοχή ανά τα χρόνια. Από το 2001 διατίθενται ηλεκτρονικές ταυτότητες που χρησιμεύουν στην πιστοποίηση και τις ηλεκτρονικές υπογραφές. Στο μέλλον προορίζεται να περιέχουν και βιομετρικά δεδομένα. Σημαντικές πρωτοβουλίες για την βελτίωση των ηλεκτρονικών προμηθειών από το κράτος έχουν τεθεί σε εφαρμογή. Η σημαντικότερη κατεύθυνση του εθνικού προγράμματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η δημιουργία αμφίδρομων αλληλεπιδραστικών δικτυακών τόπων για τις κρατικές υπηρεσίες.

7. Ηνωμένο Βασίλειο.

Οι δείκτες του Ηνωμένου Βασιλείου παρουσιάζουν αύξηση και παραμένουν σταθερά πάνω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Η κεντρική πλατφόρμα πιστοποίησης στο Ηνωμένο Βασίλειο είναι η Government Gateway. Μέσω αυτού του portal, οι πολίτες μπορούν να αποκτήσουν είτε username/password, είτε ψηφιακή υπογραφή. Με αυτό τον τρόπο μπορούν να έχουν πρόσβαση σε όλες τις ηλεκτρονικές κρατικές υπηρεσίες. Η βρετανική κυβέρνηση παρέχει επίσης ένα ιδιαίτερα αξιόλογο portal πληροφόρησης για το e-Government ([HTwww.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk)TH). Τον Νοέμβριο του 2005 τέθηκε το όραμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το Ηνωμένο Βασίλειο, που αφορά τον μακρόχρονο μετασχηματισμό των δημοσίων υπηρεσιών για την απόδοση αποτελεσματικών υπηρεσιών στους πολίτες. Το σχέδιο χωρίζεται σε 3 φάσεις που έχουν καταληκτική περίοδο το 2011.



Κεφάλαιο 3. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

3.1 Η ελληνική πραγματικότητα

Η κατάσταση της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα παρουσιάζει θετική πορεία προόδου τα τελευταία χρόνια, αλλά δεν παρακολουθεί επαρκώς τις προκλήσεις των σύγχρονων εξελίξεων, στις οποίες πρέπει να ανταποκριθεί, και εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από σοβαρές δυσλειτουργίες και προβλήματα τα οποία πρέπει να αντιμετωπισθούν. Η πρόοδος που έχει συντελεστεί βασίζεται σε δύο πυλώνες παρεμβάσεων. Πρώτον στην προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στις λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης στο πλαίσιο του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας 2000-2006», και δεύτερον σε μέτρα θεσμικού εκσυγχρονισμού.

Σε ότι αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, το παλαιότερο εγχείρημα στην Ελλάδα τοποθετείται το 1994, όταν δόθηκε σε εφαρμογή το πρόγραμμα «Κλεισθέρης», το οποίο προέβλεπε τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών την περίοδο 1994-2000. Τον Φεβρουάριο του 1998, δίνεται σε χρήση το καινοτόμο σύστημα του πανελλαδικού αριθμού 1502, μέσω του οποίου οι πολίτες μπορούν να ζητούν ένα αριθμό από δημόσια πιστοποιητικά και έγγραφα. Το 1999 ψηφίζεται το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», το οποίο χρηματοδοτεί υποδομές και υπηρεσίες ΤΠΕ σε βασικά πεδία υπηρεσιών που προσφέρει η δημόσια διοίκηση (παιδεία, υγεία, κλπ.) και σε όλο το εύρος των διοικητικών συναλλαγών του πολίτη και της επιχείρησης με το κράτος.

Επίσης, η Υπηρεσία προβαίνει στη διασταύρωση των απαιτούμενων στοιχείων με χρήση ηλεκτρονικών μέσων. (άρθρο 8, παρ.2). Σύμφωνα με τον νόμο 3200 που ψηφίστηκε το

2003, όλες οι Δημόσιες Υπηρεσίες θα παρέχουν επεξεργασμένες πληροφορίες σε άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες που επεξεργάζονται αιτήματα διατμηματικού χαρακτήρα. (άρθρο 25).

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 της τάξης των 60 εκατ. € Τα έργα αυτά είχαν τους παρακάτω στόχους:

Ø Βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας σημαντικών τομέων της Δημόσιας Διοίκησης.

Ø Υποβοήθηση στην άσκηση ορθολογικής διαχείρισης των διαθέσιμων πόρων.

Ø Δημιουργία κατάλληλου τεχνικό περιβάλλοντος για την υποστήριξη της διοικητικής διαδικασίας.

Ø Διατήρηση βάσεων δεδομένων με στοιχεία για τις επιχειρήσεις, τους επαγγελματίες, την απασχόληση, τη βιομηχανία, το εμπόριο, το περιβάλλον, τις μεταφορές, την υγεία.

Ø Δημιουργία ενδουπηρεσιακής και διπηρεσιακής δικτυακής υποδομής. Εξασφάλιση διαλειτουργικότητας και συνδεσιμότητας των συστημάτων. Στο πλαίσιο αυτών των δράσεων, υλοποιήθηκαν διάφορα προγράμματα και έργα εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης. Ενδεικτικά, αναφέρονται τα παρακάτω:

Ø 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.

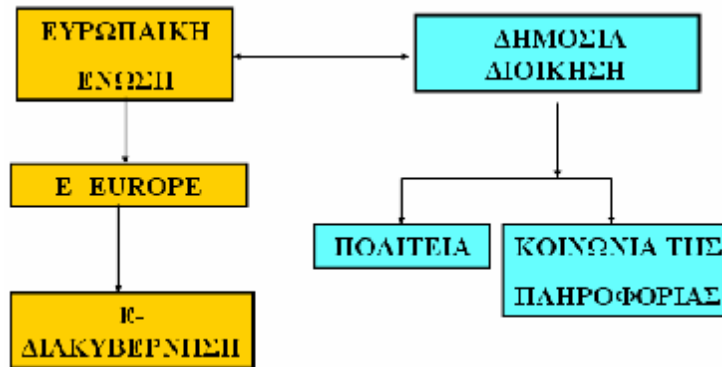
Ø Το Πρόγραμμα «**Πολιτεία**»: περιλαμβάνει τις αρχές πολιτικής και τις βασικές δράσεις για τη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα. Το πλαίσιο αυτό συμπληρώνεται με τα Επιχειρησιακά Προγράμματα «Διοίκηση με Στόχους» και «Δείκτες Αξιολόγησης και Επιδόσεων».

Ø 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.

Ø 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..

Πολλά άλλα έργα νέων τεχνολογιών έχουν αναπτυχθεί ή βρίσκονται στο στάδιο της ανάπτυξης 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. Σε ότι αφορά την ηλεκτρονική επικοινωνία των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες, αυτή προβλέπεται να ενισχυθεί επιπλέον τα επόμενα χρόνια. Παράλληλα, σχεδιάζεται η δημιουργία ενός γενικευμένου πλαισίου ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο, το οποίο θα ακολουθηθεί μια ενιαία φιλοσοφία εξυπηρέτησης, χωρίς βέβαια να καταργηθούν οι παραδοσιακοί τρόποι συναλλαγής (φυσική παρουσία, αλληλογραφία, τηλέφωνο, fax).

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 διεξαγωγή συζητήσεων (chat), 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 (εύκολη και γρήγορη ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών, αδειών και βεβαιώσεων).



Σχήμα 3.1. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Στο πλαίσιο του 3ου ΚΠΣ και του επιχειρησιακού προγράμματος ΚτΠ, ο δεύτερος άξονας προτεραιότητας («Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής») εστιάζει κυρίως στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Τα μέτρα που προωθούνται στα πλαίσια αυτού του άξονα, αφορούν τα εξής:

- ∅ «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση» για την εξυπηρέτηση του πολίτη: Επιχειρησιακά σχέδια, μελέτες και πιλοτικά έργα.
- ∅ Υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των Διαρθρωτικών Ταμείων και της μετάβασης στο Ευρώ.
- ∅ Περιφερειακά γεωγραφικά πληροφοριακά συστήματα και καινοτομικές ενέργειες.
- ∅ Κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης και μελέτες υποστήριξης του εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης.
- ∅ Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας στην Υγεία και Πρόνοια.
- ∅ «Ευφυείς» μεταφορές.
- ∅ Υποδομή δεδομένων και τεχνολογίας πληροφοριών σε ένα σύγχρονο Κτηματολόγιο.

Η σημασία της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα μας είναι ιδιαίτερα εμφανής από την μετονομασία της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης σε «Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» (Νοέμβριος 2003).

3.2 Το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Πολιτεία»

Η ανασυγκρότηση και η πραγματική επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί στρατηγική επιλογή και προτεραιότητα του ΥΠΕΣΔΔΑ. Η πολιτική αυτή απόφαση πηγάζει από τη βαθιά επίγνωση ότι η Δημόσια Διοίκηση, σήμερα, αποτελεί τον κυριότερο περιοριστικό παράγοντα για την οικονομική και κοινωνική πρόοδο της χώρας.

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 αφορούν την δημόσια διοίκηση την περίοδο 2005-2007. Ένας βασικός στόχος του προγράμματος είναι ο εξής: «Έμφαση στην χρήση τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών – Ανάπτυξη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Η ανάπτυξη διοικητικών υπηρεσιών βασισμένων στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) που θα βρίσκονται στη διάθεση όλων των πολιτών χωρίς αποκλεισμούς.

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. 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 (online).

Οι βασικοί στόχοι του υποπρογράμματος 3 κατηγοριοποιούνται ως εξής:

- Δημιουργία πρότυπων δικτυακών τόπων, οι οποίοι σε συνεργασία με την Κεντρική Διαδικτυακή πύλη του ΥΠΕΣΔΔΑ θα υποστηρίζουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των Πολιτών και των Επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες.

- Ανάπτυξη συστημάτων ασφάλειας και αυθεντικοποίησης των συναλλαγών.

- Τυποποίηση ψηφιακών επικοινωνιών μεταξύ των Δημόσιων Υπηρεσιών και ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης γνώσης με τη χρήση καινοτομικών μεθόδων.

- Δημιουργία online ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών.

- Ανάπτυξη θεσμικής και τεχνικής διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών 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.

- Επίτευξη αποτελεσματικότητας, ποιότητας, διαφάνειας στη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης.

- Χρήση νέων τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση στο πλαίσιο δημιουργίας της σύγχρονης συμμετοχικής δημοκρατίας.

- Βελτίωση των ψηφιακών υποδομών για τη βέλτιστη λειτουργία των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης.

- Δημιουργία σταθερού πλαισίου αρχών για τη δημιουργία, διακίνηση και διαχείριση της δημόσιας πληροφορίας.

Σήμερα, σχεδόν όλα τα Υπουργεία, οι Περιφέρειες, οι Νομαρχίες και οι Δήμοι έχουν διαδικτυακούς τόπους. Αυτοί οι τόποι έχουν αναπτυχθεί αυτόνομα από τους φορείς, χωρίς να ακολουθούν κοινό τρόπο σχεδίασης ή οργάνωσης και χωρίς να λαμβάνεται πρόβλεψη για μεταξύ τους συνεργασία. Είναι ανάγκη, επομένως, να διαμορφωθεί ένα πρότυπο «δημόσιου τόπου» και να θεσμοθετηθούν κοινά πρότυπα σχεδιασμού, αρχιτεκτονικής, λειτουργίας και διασύνδεση τους με άλλους τόπους, αλλά και τη κεντρική πύλη του δημόσιου τομέα. Επιπλέον δεν υπάρχει μηχανισμός για την παρακολούθηση και πιστοποίηση των δημόσιων τόπων.

Η πλειοψηφία των δημοσίων τόπων, με ελάχιστες εξαιρέσεις παρουσιάζει και περιγράφει τις προσφερόμενες υπηρεσίες με βάση την οργανωτική δομή του εκάστοτε φορέα, ενώ οι δημόσιοι τόποι για την εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πληθυσμού είναι ελάχιστοι.

Για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων προβλέπεται η έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών για 50.000 δημοσίους υπαλλήλους, μέσω του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ ενώ για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση των πολιτών σχεδιάζονται αντίστοιχα έργα από το ΥΠΕΣΔΔΑ για τα οποία όμως δεν έχει ξεκινήσει η υλοποίηση.

Ο διοικητικός μηχανισμός διαχείρισης αυτών των πιστοποιητικών δεν έχει ακόμη δημιουργηθεί και θεσμοθετηθεί για το δημόσιο τομέα. Η εφαρμογή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αλλά και η υποδομή δημοσίου κλειδιού, αποτελούν τις βασικότερες υπηρεσίες που θα παρασχεθούν από το ΣΥΖΕΥΞΙΣ στους φορείς, και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης. Η χρήση αυτών των υπηρεσιών θα εξοικονομήσει σημαντικούς πόρους από τη διακίνηση της πληροφορίας και θα εξασφαλίσει την ασφαλή και πιστοποιημένη διακίνηση των πληροφοριών.

Για τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων του Δημόσιου Τομέα έχουν γίνει κάποιες μελέτες (Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης) που δίνουν ιδιαίτερο βάρος στο προσδιορισμό των απαιτούμενων τεχνικών προτύπων διασύνδεσης τους. Σε εθνικό επίπεδο, δεν έχουν μελετηθεί τα θέματα της διαλειτουργικότητας που αφορούν στο οργανωτικό και επιχειρησιακό επίπεδο και δεν έχει ακόμη θεσμοθετηθεί ένα κοινό αποδεκτό πρότυπο.

Επίσης, παρόλο που έχουν δοθεί οδηγίες από το ΥΠΕΣΔΔΑ για την ανάπτυξη ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, δεν έχει γίνει η επιθυμητή πρόοδος.

Τα 5 μέτρα που προβλέπει το υποπρόγραμμα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι τα εξής:

✓ Μέτρο 1: «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, έγκαιρη και έγκυρη πρόσβαση σε πληροφορίες και δεδομένα που τους ενδιαφέρουν. Η επίτευξη του παραπάνω 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 να αναζητούν και να τους διατίθενται πληροφοριακά και ενημερωτικά στοιχεία με τη βοήθεια ενός κατανοητού και εύχρηστου περιβάλλοντος διεπαφής. Επιπλέον, θα καθιστά εφικτή την επικοινωνία του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση σε 24ωρη και καθημερινή βάση.

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.

✓ Μέτρο 2: «Ασφάλεια Ψηφιακών συναλλαγών, ηλεκτρονική αυθεντικοποίηση πολιτών και διαχείριση ψηφιακών υπογραφών»

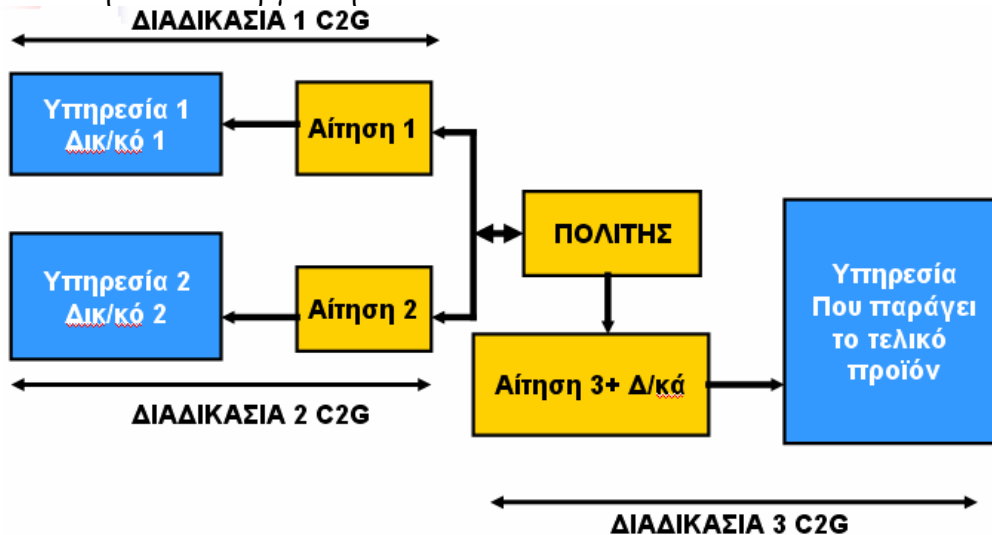
Οι επικοινωνίες και οι συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις Δημόσιες Υπηρεσίες πρέπει να εξασφαλίζουν την αυθεντικότητα των συμβαλλομένων μερών, τη προστασία των προσωπικών δεδομένων και τις θεσμικές απαιτήσεις για τη διενέργεια νόμιμων διοικητικών συναλλαγών. Στο πλαίσιο αυτό, το ΥΠΕΣΔΔΑ προγραμματίζει τη δημιουργία ενός γενικού συστήματος αυθεντικοποίησης, μέσα από το Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας. Σκοπός του Μέτρου είναι να δημιουργηθούν οι απαραίτητες τεχνολογικές υποδομές και οι θεσμικές παρεμβάσεις για τη συμμετοχή των δημοσίων φορέων στις διαδικασίες διαχείρισης του δημόσιου κλειδιού και τη διασύνδεση

τους με το σύστημα αυθεντικοποίησης που θα αναπτύξει το ΥΠΕΣΔΔΑ. 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

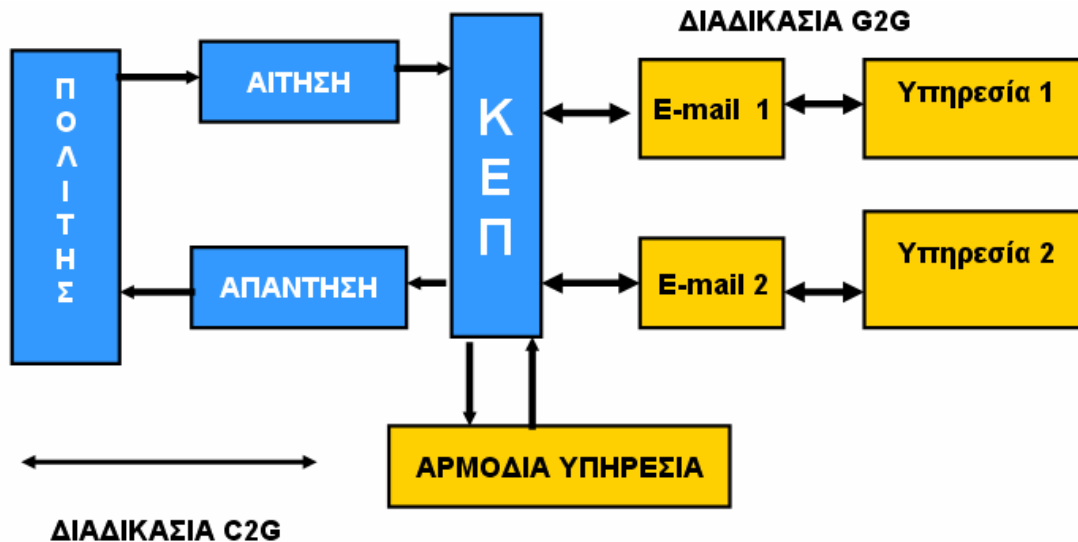
✓ Μέτρο 3: «Τυποποίηση ηλεκτρονικής συνεργασίας μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών (G2G διαλειτουργικότητα)»

Το μέτρο αποσκοπεί στο να αναπτύξει τα τεχνολογικά, θεσμικά, οργανωτικά, εννοιολογικά πρότυπα και να τα θεσμοθετήσει, έτσι ώστε να αποτελούν ένα εναρμονισμένο πλαίσιο επικοινωνίας, κοινό για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες. Επιπλέον, στο μέτρο αυτό επιδιώκεται η παροχή σειράς υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης μέσω ενός σημείου εξυπηρέτησης (με πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας), έστω και αν αυτό εμπλέκει περισσότερες της μίας αρμόδιες υπηρεσίες. Η διαλειτουργικότητα θα πρέπει να εξασφαλίζει την εύκολη αλλά ταυτόχρονα ασφαλή διακίνηση πληροφοριών μεταξύ φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.

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.



Σχήμα 3.2. Οι συναλλαγές με το δημόσιο σήμερα



Σχήμα 3.3. Οι συναλλαγές με το δημόσιο με την προσθήκη διαλειτουργικότητας

✓ Μέτρο 4: «Δημιουργία δικτυακών τόπων με προστιθέμενη αξία για πολίτες και επιχειρήσεις (ποιότητα περιεχομένου)»

Οι πύλες της δημόσιας διοίκησης θα έχουν πραγματική αξία για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μόνον εάν είναι φιλικές και θα τους παρέχουν εκτός των πληροφοριών, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που επιθυμούν, 24 ώρες την ημέρα και επτά ημέρες την εβδομάδα. Σύμφωνα με τη στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όλοι οι δικτυακοί τόποι και οι διαδικτυακές πύλες του δημόσιου τομέα θα έχουν προστιθέμενη αξία για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και θα βασίζονται σε «γεγονότα ζωής» ή σε «συμβάντα επιχειρήσεων» και θα δίνουν τη δυνατότητα για την ολοκλήρωση απλών, καθημερινών συναλλαγών τους με το δημόσιο, χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία.

Στη Δημόσια Διοίκηση έχουν αναπτυχθεί αρκετοί τόποι, αλλά όπως τονίζεται από το Ευρωπαϊκό Παρατηρητήριο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι τόποι αυτοί παρέχουν κυρίως, πληροφόρηση και όχι εξυπηρέτηση. Τώρα θα πρέπει οι τόποι αυτοί να επανασχεδιαστούν για να παρέχουν και εξυπηρέτηση σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων.

✓ Μέτρο 5: «Καινοτομίες στη Δημόσια Διοίκηση»

Οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών αναπτύσσουν προϊόντα και πρακτικές που μπορούν να βελτιώσουν τη λειτουργία και τις επιδόσεις της δημόσιας διοίκησης. Σκοπός του μέτρου είναι η εισαγωγή και η δοκιμή αυτών των τεχνολογικών προϊόντων στη δημόσια διοίκηση. Η ανάπτυξη και εισαγωγή καινοτομιών, ως μέσο για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, αποτελεί ευρέως 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.

3.3 Η εθνική πύλη «Ερμής»



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

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

Παροχή πληροφοριών

Η παροχή πληροφοριών αφορά την ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης και την διάθεσή της στο Διαδίκτυο για την αξιόπιστη ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων όσον αφορά στις συναλλαγές τους και στην αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό.

Η πληροφορία είναι διαθέσιμη προς το κοινό με 5 διαφορετικούς τρόπους αναζήτησης:

- Από την ενότητα «Οι Ανάγκες μου» μέσω της οποίας είναι διαθέσιμες όλες οι υπηρεσίες/πληροφορίες που σχετίζονται με μια συγκεκριμένη ανάγκη ή γεγονός (π.χ. «Ασφαλιζομαι», «Ταξιδεύω», «Έχασα το πορτοφόλι μου»).
- Από την ενότητα «Ανάλογα με το Θεματικό Αντικείμενο» μέσω του Θεματικού Ευρετηρίου, στην οποία το σύνολο της πληροφορίας είναι οργανωμένο σύμφωνα με το Θεματικό Αντικείμενο στο οποίο ανήκει το κάθε Θεματικό Αντικείμενο (π.χ. «Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση»), διαιρείται σε αντίστοιχες υποκατηγορίες, για την καλύτερη οργάνωση και προβολή των πληροφοριών (π.χ. Οικογένεια, Κατοικία, Μητέρα και Δημοτολόγιο).
- Από την ενότητα «ανάλογα με την ιδιότητά σας» μέσω του Θεματικού Ευρετηρίου όπου είναι διαθέσιμες όλες οι υπηρεσίες/πληροφορίες που αφορούν σε μια συγκεκριμένη ιδιότητα πολίτη (π.χ. «Δημόσιοι Υπάλληλοι», «Ιδιωτικοί Υπάλληλοι») ή επιχείρησης / οργανισμού (π.χ. «Βιοτεχνία», «Ελεύθεροι Επαγγελματίες»).
- Από την ενότητα «Φορείς Δημοσίου», μέσω της οποίας ο χρήστης έχει την δυνατότητα να εμφανίσει όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες/πληροφορίες και στοιχεία επικοινωνίας που σχετίζονται με τον Φορέα που έχει επιλέξει.
- Από την κεντρική «Αναζήτηση» της πύλης μέσω της οποίας ο χρήστης έχει την δυνατότητα να αναζητήσει με λέξεις κλειδιά υπηρεσίες/πληροφορίες που υπάρχουν στην πύλη.

Διαλειτουργικότητα

Ο Ermis παρέχει τις απαραίτητες υποδομές για την πλήρη υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης η διαλειτουργικότητα συνδέεται και με την ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο.

Οι εγγεγραμμένοι χρήστες του Ermis μπορούν να αξιοποιήσουν ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών που είτε μπορούν να υποβληθούν ηλεκτρονικά προς οποιοδήποτε ΚΕΠ είτε διεκπεραιώνονται πλήρως ηλεκτρονικά από τον χρήστη.

Ασφάλεια συναλλαγών

Ο Ermis παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Ανάλογα με τον τύπο των δεδομένων που διακινούνται στα πλαίσια της υποβολής της εκάστοτε υπηρεσίας, ο ermis υποστηρίζει διαφορετικά επίπεδα ταυτοποίησης των Πολιτών/Επιχειρήσεων.

Πιο συγκεκριμένα:

- Υπηρεσίες για τις οποίες προσφέρεται μόνο πληροφόρηση για την διαδικασία και τα απαραίτητα δικαιολογητικά, δεν απαιτούν κάποιο αναγνωριστικό ταυτοποίησης (είναι διαθέσιμες σε όλους τους χρήστες του Ermis – εγγεγραμμένους ή όχι).
- Υπηρεσίες για τις οποίες παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής αίτησης, απαιτείται απλή εγγραφή του χρήστη και χρήση του username / password που του παρέχεται.
- Υπηρεσίες για τις οποίες προσφέρεται πλήρης ηλεκτρονική διεκπεραίωση, απαιτείται εγγραφή του χρήστη και φυσική ταυτοποίησή του (μόνο μία φορά) σε οποιοδήποτε ΚΕΠ.
- Σε σύντομο χρονικό διάστημα, θα υποστηρίζεται η δυνατότητα ταυτοποίησης του χρήστη μέσω ψηφιακών πιστοποιητικών που θα χρησιμοποιηθούν για ψηφιακή υπογραφή, αυθεντικοποίηση και κρυπτογράφηση.

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης Ermis συνιστά αντικείμενο του έργου «Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την Πληροφόρηση & Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών / Επιχειρήσεων» με φορέα υλοποίησης την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (ΚτΠ ΑΕ) και φορέα λειτουργίας και χρηματοδότησης το Υπουργείο Εσωτερικών – Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

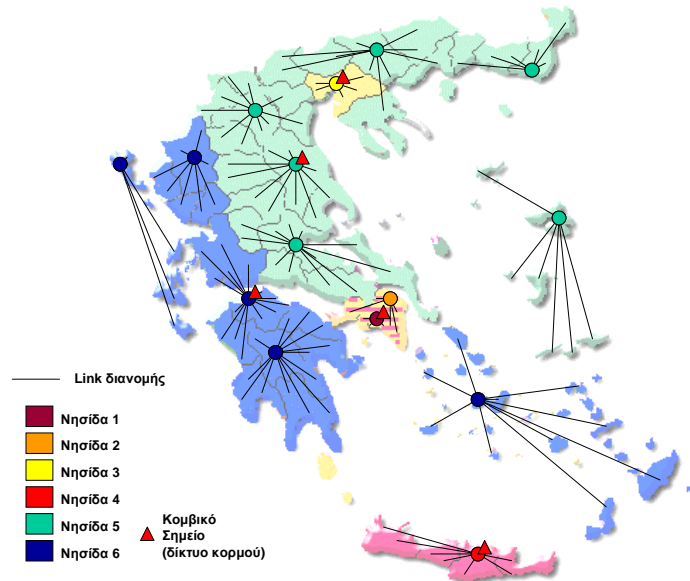
Το Έργο χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ, σε ποσοστό 80% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και 20% από Εθνικούς Πόρους.

3.4 Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Το Έργο "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" αποτελεί τυπικό έργο παροχής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης και κλίμακας. Καλύπτει το σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας με παρουσία σε περίπου 1800 σημεία. Αναφέρεται σε Φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα, οι ανάγκες των οποίων δεν περιορίζονται σε απλές τηλεφωνικές συνδέσεις αλλά επεκτείνονται περιλαμβάνοντας προηγμένες υπηρεσίες φωνής, δεδομένων και εικόνας. Στόχος είναι να αποτελέσει το Εθνικό Δίκτυο της Δημόσιας Διοίκησης, το οποίο για τρία χρόνια χωρίς κανένα κόστος θα προσφέρει στους φορείς που εντάσσονται σε αυτό υπηρεσίες όπως :

- Διασύνδεση σε ένα Ενιαίο Δίκτυο Δεδομένων και φωνής περί των 2000 φορέων της Δημόσιας Διοίκησης
- Ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης στο Internet και υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου
- Διαδικτυακή Πύλη με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (π.χ Υπηρεσίες καταλόγου, εφαρμογές τηλεσυνεργασίας κ.λ.π) σε όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης)
- Υποδομή ασφάλειας για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών
- Ηλεκτρονικό σύστημα Τηλεκπαίδευσης (Σύγχρονης και Ασύγχρονης)

- Υπηρεσίες Τηλεδιάσκεψης
- Δωρεάν τηλεφωνία τόσο μεταξύ των Υπηρεσιών του Φορέα, όσο και για όλες τις συνδεδεμένες Υπηρεσίες



Σχήμα 3.4 Το δίκτυο Σύζευξις

Στο έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ η Ελληνική Επικράτεια έχει χωριστεί σε έξι «τηλεπικοινωνιακά διαμερίσματα» που ονομάζονται Νησίδες:

∅ **Νησίδα 1 (ΑΤΤΙΚΗ-1):** Τα Υπουργεία, οι Γενικές Γραμματείες, οι Διαχειριστικές Αρχές και τα Στρατολογικά γραφεία - υπηρεσίες που βρίσκονται στην περιφέρεια Αττικής.

∅ **Νησίδα 2 (ΑΤΤΙΚΗ-2):** Η Περιφέρεια Αττικής, οι Φορείς της Α' και Β' Βαθμίδας Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τα ΚΕΠ της περιφέρειας Αττικής καθώς και τα Νοσοκομεία και Κέντρα Υγείας της ίδιας περιφέρειας.

∅ **Νησίδα 3 (Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ):** Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην Νομαρχία Θεσσαλονίκης.

∅ **Νησίδα 4 (ΚΡΗΤΗ):** Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην περιφέρεια Κρήτης.

∅ **Νησίδα 5 (Β. ΕΛΛΑΔΑ):** Οι 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. ΕΛΛΑΔΑ):** Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ηπείρου, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου, και Νοτίου Αιγαίου.

Το δίκτυο κάθε νησίδας περιλαμβάνει την δημιουργία δικτύου πρόσβασης και δικτύου διανομής. Τόσο το δίκτυο πρόσβασης όσο και το δίκτυο κορμού-διανομής δεν αποτελούν περιουσία του δημοσίου, αλλά θα του διατίθενται ως υπηρεσία από τους αναδόχους

Επίσης, ορίζονται 4 Εικονικά Ιδιωτικά Δίκτυα:

§ **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.



Σχήμα 3.5 Το δίκτυο Σύζευξις.

Ως ανάδοχοι του έργου ορίστηκαν οι εταιρείες OTE, Forthnet, Altec Telecoms, ANTAKOM A.E. , OTENET A.E., ATC ABETE A.E, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ A.E. Το δίκτυο συνδέει πάνω από 2000 φορείς του Δημοσίου τον Μάιο του 2007, με προοπτικές επέκτασης σε άλλους 900. Αξιοσημείωτο είναι ότι πέρα από την επιτάχυνση και διευκόλυνση των συναλλαγών που επιφέρει, συμβάλλει στην εξοικονόμηση δαπανών περίπου 66 εκατ. ευρώ μόνο από τις υπηρεσίες τηλεφωνίας μεταξύ των φορέων. Επίσης, ανοίγει το δρόμο για τις ψηφιακές συναλλαγές, καθώς μπορεί να εξασφαλίσει 50.000 ψηφιακά πιστοποιητικά υπό μορφή κάρτας σε ισάριθμους υπαλλήλους. Με τον τρόπο αυτό, τα έγγραφα θα διακινούνται ηλεκτρονικά, ενώ σε επόμενη φάση με τη λειτουργία της κεντρικής δικτυακής πύλης «Ερμής», οι πολίτες θα μπορούν να ζητούν και να παραλαμβάνουν τα πιστοποιητικά τους μέσω του διαδικτύου. Το κόστος του έργου ανέρχεται περίπου στα 75.000.000 ευρώ.



Σχήμα 3.6 Η αρχιτεκτονική της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

3.5 Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ 2006-2013

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 αντικαθιστά τη «Λευκή Βίβλο» για την Κοινωνία της Πληροφορίας και ενισχύει το ρόλο του υφιστάμενου Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», διορθώνοντας τις στοχεύσεις του. Παράλληλα, η νέα ψηφιακή στρατηγική απαντά στις προκλήσεις της Δ' Προγραμματικής Περιόδου (2007-2013) και είναι συμβατή με την νέα ευρωπαϊκή πολιτική για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010» και το σχέδιο δράσης «Jobs & Growth» που καταρτίστηκαν κατά το πρώτο εξάμηνο του 2005.

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 της Ελλάδας, υπερβαίνει τα στενά όρια της αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Έχει ως στόχο να ενεργοποιήσει πολίτες και επιχειρήσεις και να απελευθερώσει το δυναμικό καθενός εξ' αυτών, προς όφελος όλων, σε ορατό χρονικό ορίζοντα. Ο ρόλος του κράτους σε αυτή την προσπάθεια μετατοπίζεται. Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 επιθυμεί να αλλάξει σταδιακά τον χαρακτήρα του κράτους από καθοδηγητή, σε κράτος που προσφέρει πολλαπλές δυνατότητες και ευκαιρίες, αφήνοντας την δύναμη της επιλογής σε πολίτες και επιχειρήσεις. Για τον λόγο αυτό, η στρατηγική αντιμετωπίζει το κράτος όχι με εσωστρέφεια ή ως αυτοσκοπό, αλλά μόνο μέσα από την οπτική εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, εστιάζοντας στις δυνατότητες και στις ευκαιρίες που μπορεί να προσφέρει σε αυτούς. Νέα τεχνολογικά μέσα αξιοποιούνται ώστε να επιτευχθεί ανεμπόδιστη ροή γνώσης, πληροφορίας, ιδεών και πολιτισμικών εμπειριών από και προς την Ελλάδα, με στόχο την ανάδειξη της διεθνούς διάστασης της χώρας.

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 θέτει συγκεκριμένους και μετρήσιμους στόχους, που δεν είναι αποκλειστικά τεχνολογικού περιεχομένου, αλλά αφορούν και ευρύτερες πτυχές της καθημερινής ζωής και δραστηριότητας. Λόγω του εύρους των παρεμβάσεων της, η πρωτοβουλία αποτελεί μια πολιτική που αγγίζει επωφελώς όλο το εύρος της κοινωνικής και οικονομικής ζωής της Ελλάδας. Για να πετύχει τον στόχο της, χρησιμοποιεί ως βασικό εργαλείο τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, αλλά και τις νέες δεξιότητες που συνδέονται με την παραγωγή και αξιοποίηση της γνώσης.

Η στρατηγική αντιμετωπίζει την ψηφιακή πρόκληση ως ένα στόχο που μπορεί ακόμη να κατακτηθεί από την χώρα. Η Ευρωπαϊκή διάσταση της χώρας συμβάλλει προς αυτή την κατεύθυνση. Η Ελλάδα συμμετέχει ενεργά στα ευρωπαϊκά δρώμενα και επηρεάζεται θετικά από το ευρωπαϊκό πλαίσιο πολιτικής και τις προβλέψεις της κοινής ευρωπαϊκής νομοθεσίας για τις νέες τεχνολογίες. Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 της χώρας είναι πλήρως συμβατή με τις βασικές κατευθύνσεις και τις πολιτικές της ευρωπαϊκής στρατηγικής i2010, που παρουσιάστηκε και άρχισε να εφαρμόζεται το 2005.

Η Ελλάδα, μέσω της εθνικής στρατηγικής, έχει μπροστά της μια σημαντική και εξαιρετικά ενδιαφέρουσα πρόκληση. Μια πρόκληση που δεν αφορά αποκλειστικά την τεχνολογία. Αφορά νέες ευκαιρίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, για περισσότερους και φθηνότερους τρόπους επικοινωνίας, για απασχόληση υψηλότερης προστιθέμενης αξίας, για καλύτερη και ταχύτερη πρόσβαση στην γνώση, για βελτιωμένη εξυπηρέτηση από τις δημόσιες υπηρεσίες, για άνθηση της επιχειρηματικότητας σε νέους τομείς. Τελικά, η νέα στρατηγική αποσκοπεί στο να θέσει τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών ως ένα επωφελές αγαθό στην καθημερινή ζωή και τις δραστηριότητες των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 έχει ένα πολύ συγκεκριμένο σκοπό. Να πραγματοποιηθεί στη χώρα ένα «Ψηφιακό Άλμα». Ο σκοπός του Ψηφιακού Άλματος είναι να αντιμετωπίσει δυναμικά τις κύριες αιτίες καθυστέρησης, εστιάζοντας σε δύο κύριες κατευθύνσεις:

- ◆ Στην βελτίωση της παραγωγικότητας μέσω της τεχνολογίας και

♦ Στην βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής των πολιτών, με πρακτικό τρόπο.

Για να επιτευχθεί το Ψηφιακό Άλμα, απαιτείται ο προσδιορισμός πολύ συγκεκριμένων στόχων. Οι στόχοι πρέπει, αφενός, να αντιμετωπίζουν τις αιτίες καθυστερήσεων και, αφετέρου, να προσφέρουν νέες διεξόδους και ευκαιρίες για την ανάπτυξη και την ευημερία επιχειρήσεων και πολιτών. Για να επιτευχθεί συνεπώς το «Ψηφιακό Άλμα», τίθενται έξι συγκεκριμένοι στόχοι.

Στην κατεύθυνση της βελτίωσης της παραγωγικότητας:

1. Στόχος είναι η προώθηση της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής στις επιχειρήσεις, ώστε να βελτιωθεί η παραγωγικότητα τους και κατ'έκταση η παραγωγικότητα της ελληνικής οικονομίας.

2. Ο δημόσιος τομέας αντιμετωπίζεται ως ένας δυσανάλογα μεγάλος οργανισμός, ο οποίος οφείλει να χρησιμοποιήσει την τεχνολογία για να βελτιώσει τις εσωτερικές του διαδικασίες, διευκολύνοντας παράλληλα με αποδοτικότερες ψηφιακές υπηρεσίες τη λειτουργία του επιχειρηματικού ιστού της χώρας.

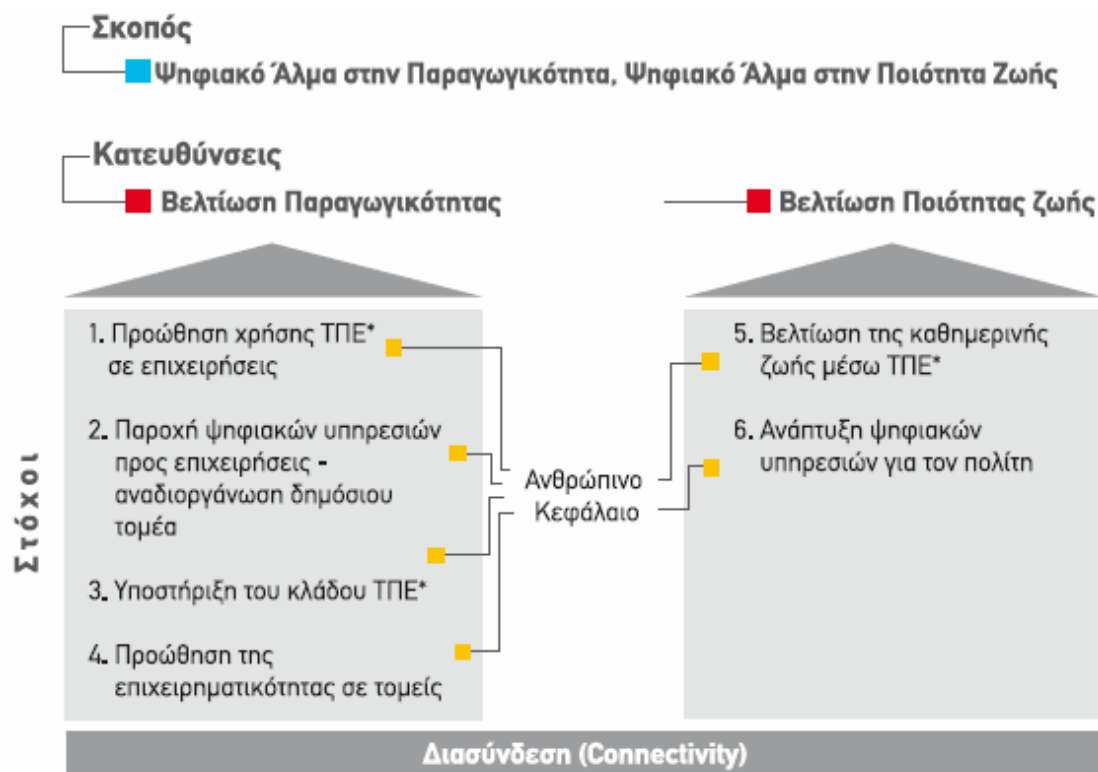
3. Στόχος είναι η βελτίωση της εξωστρέφειας του κλάδου πληροφορικής και επικοινωνιών της χώρας και η υποστήριξη του ώστε να συμβάλλει περισσότερο στο ΑΕΠ της χώρας.

4. Στόχος είναι η βελτίωση της επιχειρηματικότητας και ειδικά στους κλάδους που παράγουν τεχνολογία και στους κλάδους που χρησιμοποιούν δυναμικά την τεχνολογία.

Στην κατεύθυνση της βελτίωσης της ποιότητας ζωής:

5. Στόχος είναι η δυναμικότερη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών από τους πολίτες σε καθημερινό επίπεδο και

6. Στόχος είναι η ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών οι οποίες εξοικονομούν χρόνο και προσφέρουν νέες δυνατότητες αντιμετώπισης της γραφειοκρατίας από τους πολίτες.



Σχήμα 3.7. Ο σκοπός και οι στόχοι της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013.

Στην Ψηφιακή Στρατηγική, η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι οριζόντια, αγγίζοντας τόσο την παραγωγικότητα, όσο και την ποιότητα ζωής, κυρίως μέσω των στόχων 2 και 6.

Βασική προϋπόθεση για την επίτευξη των στόχων αποτελεί η «Διασύνδεση», η οποία σχετίζεται με την έννοια της ευρυζωνικότητας. Η πρόσβαση σε ευρυζωνικές υποδομές και υπηρεσίες αποτελεί την απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη του Ψηφιακού Άλματος. Ωστόσο, η έννοια «Διασύνδεση» δεν αφορά αποκλειστικά την ευρυζωνικότητα. Αφορά επίσης την δυνατότητα επιμέρους οργανισμών και εταιρειών, δημόσιων ή ιδιωτικών, να ανταλλάσσουν δεδομένα με συμβατές ή ανοιχτές διαδικασίες και συστήματα. Η «Διασύνδεση» αγγίζει επίσης το θεσμικό πλαίσιο, καθώς και ζητήματα σύγκλισης διαφορετικών τεχνολογιών.

Οι στόχοι της Ψηφιακής Στρατηγικής αντικατοπτρίζουν την φιλοσοφία της η οποία προβλέπει ότι ο δημόσιος τομέας πρέπει να έχει ως ρόλο την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, με την ελάχιστη δυνατή επιβαρυντική επίδραση σε αυτούς. Οι έξι στόχοι οριοθετούν ψηφιακές παρεμβάσεις, εφόσον αυτές έχουν σαν στόχο την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων με πρακτικούς και ορατούς τρόπους. Οι δράσεις που περιλαμβάνονται προσπαθούν να αποφύγουν την εσωστρεφή λογική της «μηχανοργάνωσης» του δημοσίου τομέα, χωρίς αισθητό αποτέλεσμα για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

3.5.1 Η ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

Η Ψηφιακή Στρατηγική ξεκίνησε το 2006 και εκτείνεται έως το 2013, χωρίς να αγνοεί τη σημερινή πραγματικότητα, τις διαρθρωτικές δυσκολίες και το χαμηλό σημείο εκκίνησης για τις τεχνολογίες στην Ελλάδα. Επειδή αναδεικνύει τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών ως ένα μεταρρυθμιστικό εργαλείο με ευρεία εφαρμογή, περιλαμβάνει δύο κατηγορίες παρεμβάσεων:

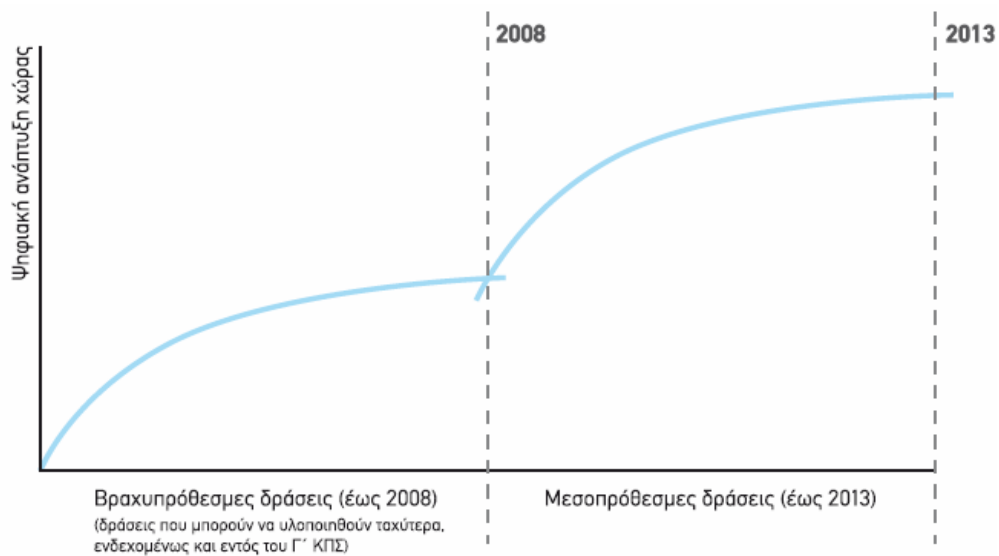
▼ Παρεμβάσεις που μπορούν να υλοποιηθούν στο πλαίσιο υφιστάμενων Προγραμμάτων και πολιτικών (όπως το πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας του Γ' ΚΠΣ), οι οποίες δεν προϋποθέτουν απαραίτητα διαρθρωτικές ή θεσμικές παρεμβάσεις μεγάλου εύρους και

▼ Παρεμβάσεις μεγαλύτερης κλίμακας, που προϋποθέτουν την επίλυση θεσμικών και διαρθρωτικών ζητημάτων με ενδεχόμενη αρμοδιότητα πολλών φορέων και όχι απαραίτητα συνδεδεμένων με την τεχνολογία. Λόγω της ανάγκης επίλυσης αυτών των ζητημάτων, απαιτείται περισσότερος χρόνος προεργασίας για την υλοποίηση των παρεμβάσεων.

Ως εκ τούτου, η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 χαρακτηρίζεται από δυο χρονικά ορόσημα:

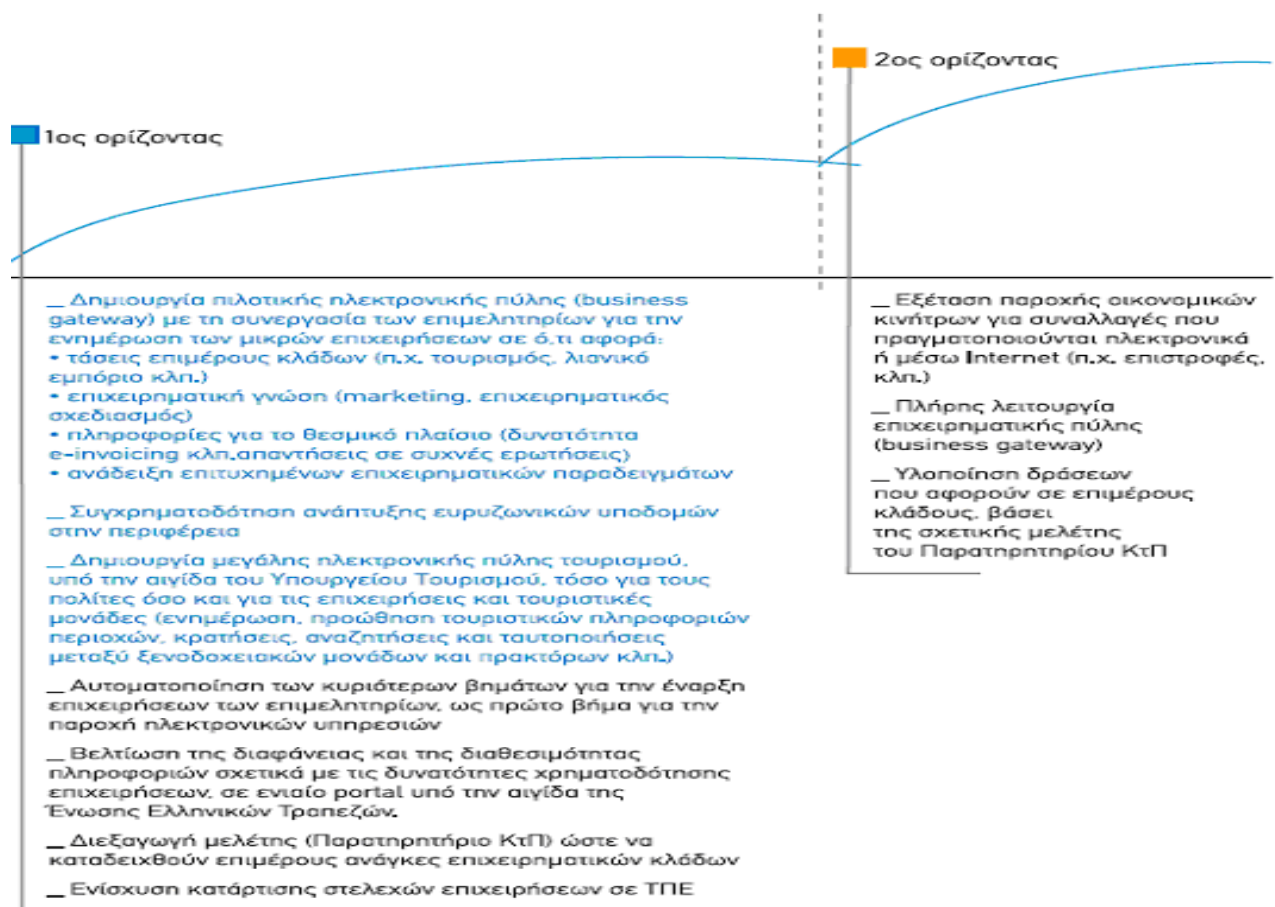
▼ Το χρονικό ορόσημο του 2008, μέχρι το οποίο υλοποιούνται δράσεις και παρεμβάσεις που δεν προϋποθέτουν μεγάλες ή χρονοβόρες θεσμικές αλλαγές, ή δράσεις που μπορούν να ενταχθούν σε υφιστάμενα εργαλεία υλοποίησης (Γ' ΚΠΣ κτλ.) και να υλοποιηθούν άμεσα.

▼ Το χρονικό ορόσημο του 2013, που αποτελεί και την καταληκτική ημερομηνία υλοποίησης του συνόλου των προτεινόμενων παρεμβάσεων.

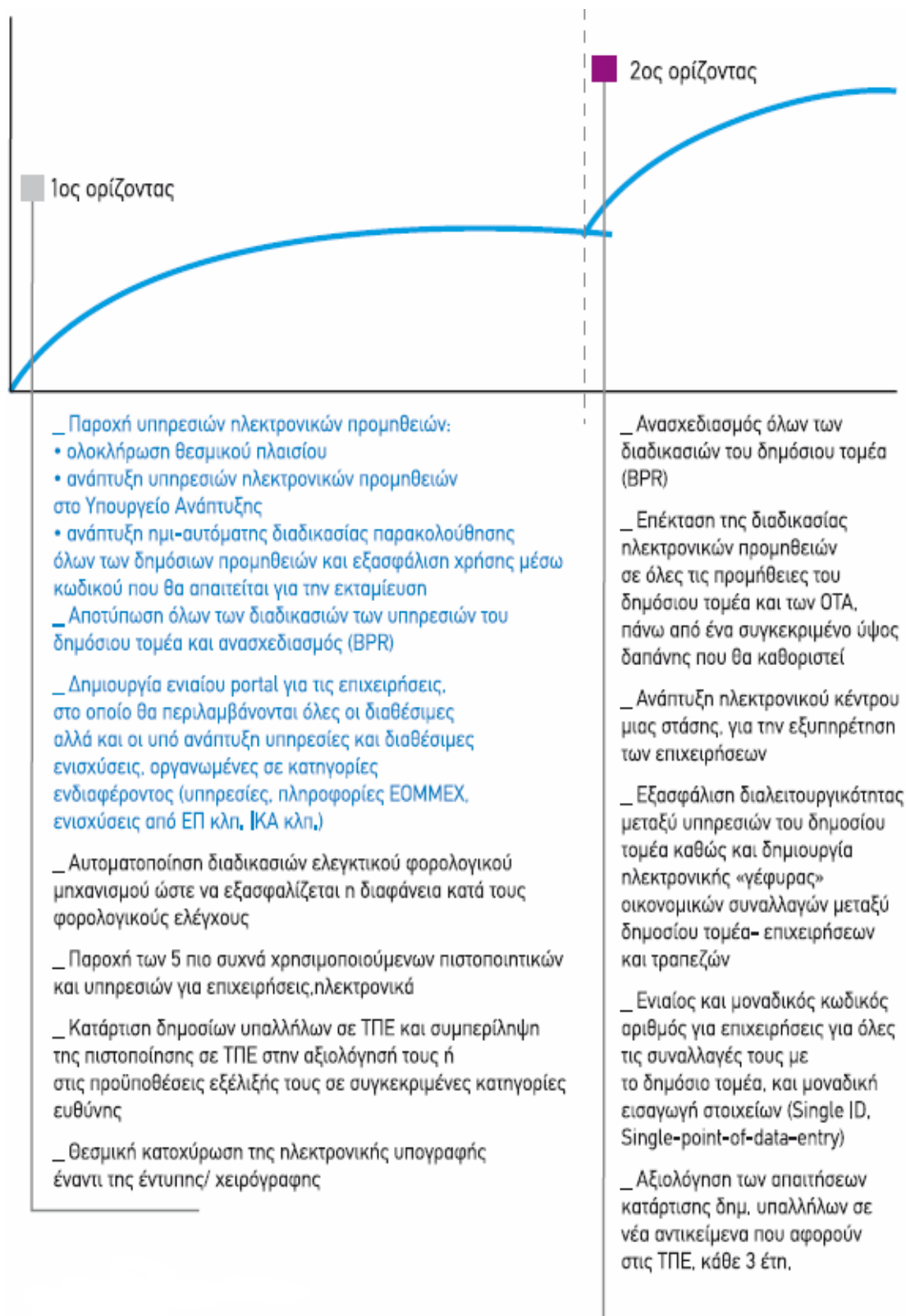


Σχήμα 3.8. Χρονικοί ορίζοντες υλοποίησης Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013.

Παρακάτω, δίνονται ανά κατηγορία και συνοπτικά οι κύριες δράσεις που έχουν προσδιοριστεί με το χρονικό περιθώριο υλοποίησης τους. (Οι δράσεις που παρατίθενται αναφέρονται σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης).



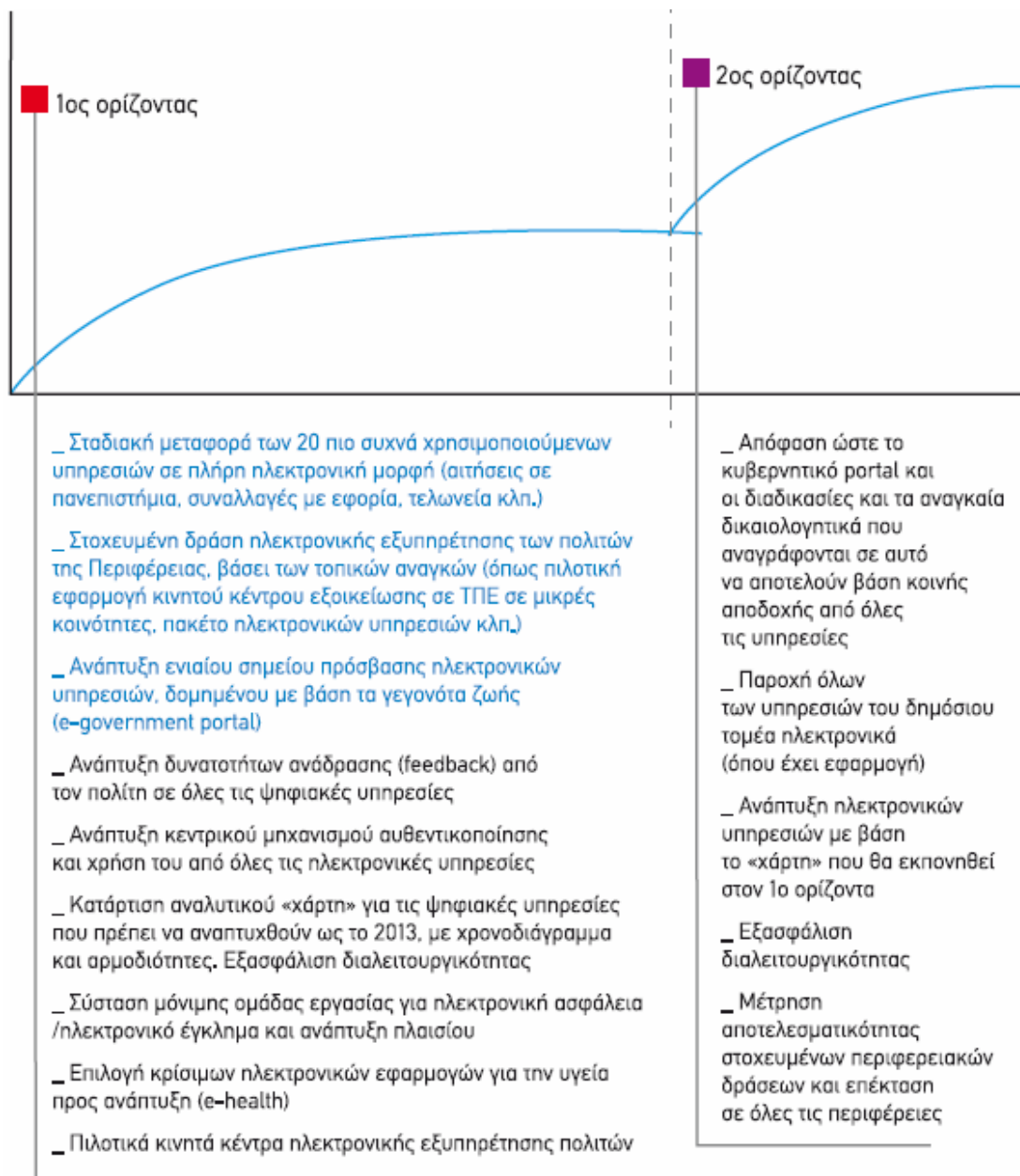
Σχήμα 3.9. Προώθηση χρήσης της Πληροφορικής και του Διαδικτύου σε επιχειρήσεις. Προτεινόμενες δράσεις.



Σχήμα 3.10. Ψηφιακές υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις. Προτεινόμενες δράσεις.



Σχήμα 3.11. Βελτίωση της καθημερινής ζωής. Προτεινόμενες δράσεις.

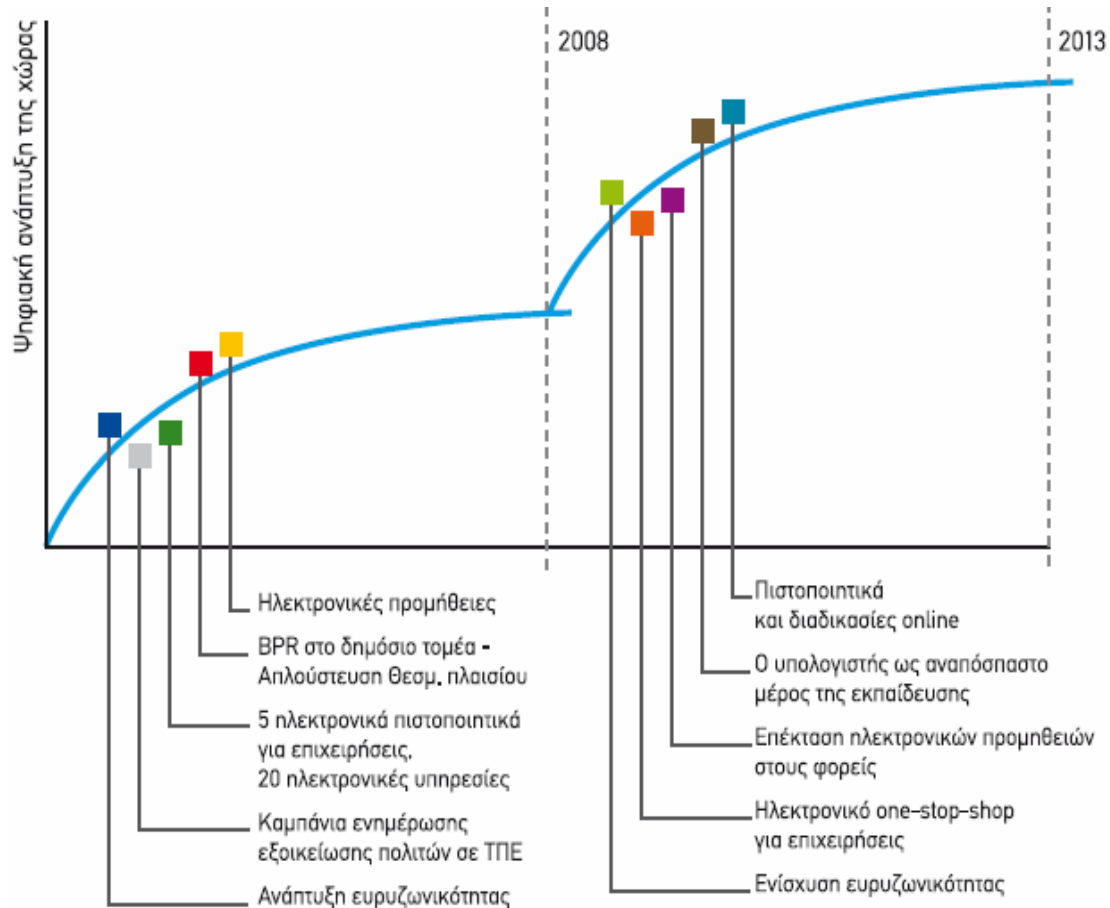


Σχήμα 3.12. Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη. Προτεινόμενες δράσεις.

Η Ψηφιακή Στρατηγική έχει ως βασική αποστολή να προσδιορίσει το πλαίσιο και τις κατευθύνσεις για την επίτευξη του Ψηφιακού Άλματος. Παρ'όλα αυτά, προτείνει ήδη περισσότερες από 70 δράσεις, δομημένες στους έξι στόχους, που έχουν ως σκοπό να αντιμετωπίσουν με συστηματικό τρόπο τις αιτίες καθυστερήσεων που διαγνώστηκαν. Ωστόσο, υπάρχει ένα μονοπάτι από δράσεις που θεωρείται ως κρίσιμο για το Ψηφιακό Άλμα.

Για την περίοδο ως το 2008, ώθηση στην ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας θα δοθεί από την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας, από την καμπάνια εξοικείωσης των πολιτών στις νέες τεχνολογίες, από τον ανασχεδιασμό διαδικασιών στον δημόσιο τομέα και από την υιοθέτηση διαδικασιών ηλεκτρονικών προμηθειών. Σε αυτό το κρίσιμο μονοπάτι προστίθενται οι δράσεις για την αυτοματοποίηση των πιο συχνά χρησιμοποιούμενων δικαιολογητικών και

πιστοποιητικών. Στην περίοδο μετά το 2008, η ευρυζωνικότητα παραμένει στο επίκεντρο, αλλά τα ηλεκτρονικά κέντρα εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων αποτελούν πολύ σημαντική προωθητική δύναμη για το Ψηφιακό Άλμα. Ο υπολογιστής, ως αναπόσπαστο μέρος της εκπαίδευσης, και η ολοκληρωμένη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πιστοποιητικών για πολίτες και επιχειρήσεις, είναι κρίσιμες παράμετροι για την επιτυχία.



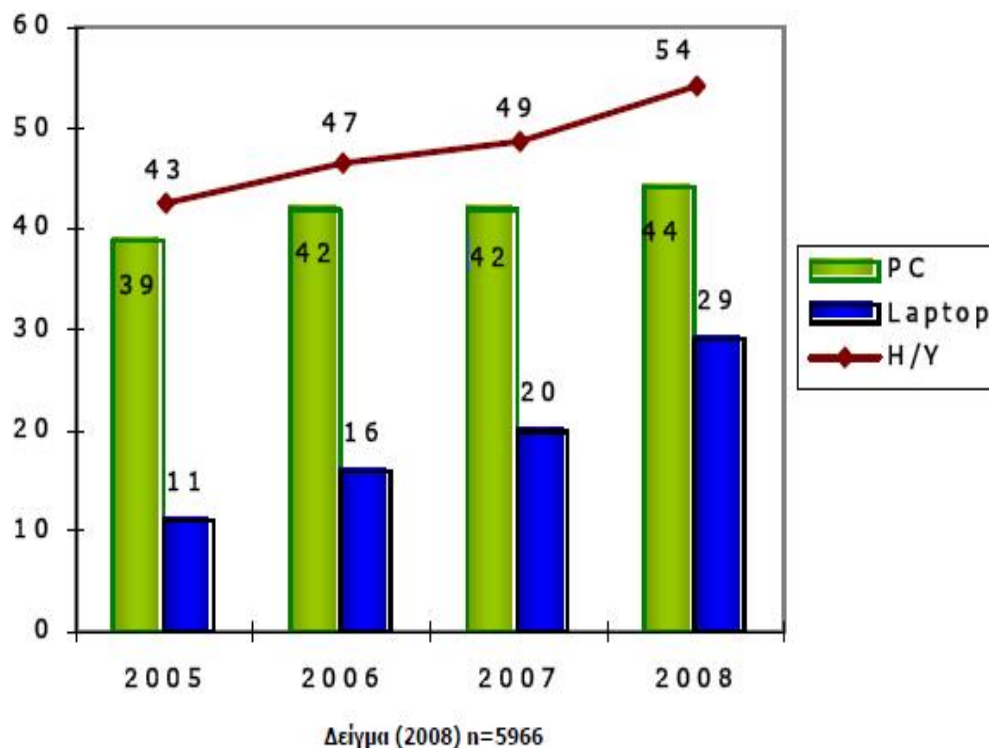
Σχήμα 3.13. Κρίσιμες δράσεις για την επίτευξη του ψηφιακού άλματος

3.6 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με αριθμούς

Το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας ανακοίνωσε την πιο ολοκληρωμένη έρευνα για τη μέτρηση των δεικτών e-Europe τον Απρίλιο 2009 και αφορά τα έτη 2005-2008. Παρακάτω παρουσιάζονται οι κυριότεροι δείκτες που σχετίζονται με τις πρωτοβουλίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

3.6.1 Πρόσβαση των πολιτών στο Διαδίκτυο και χρήση

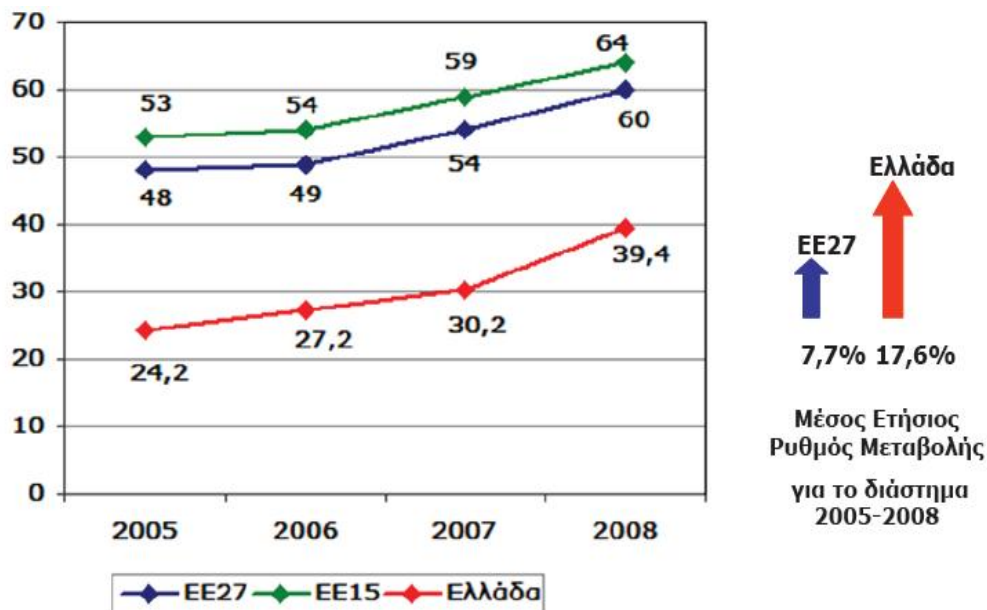
Δείκτης 1: Ποσοστό νοικοκυριών που διαθέτουν Η/Υ στο σπίτι



Διάγραμμα 3.1. Ηλεκτρονικός εξοπλισμός νοικοκυριών 2005-2008. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

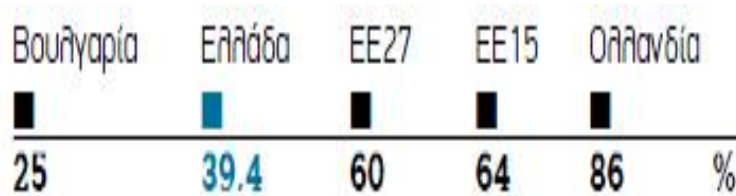
- Άνοδος στην κατοχή Η/Υ σημειώνεται στο διάστημα 2005 –2008 (54% το 2008 από 43% το 2005).
- Σημαντική άνοδος στην κατοχή φορητού υπολογιστή (laptop) στα ελληνικά νοικοκυριά (29% το 2008 από 11% το 2005).
- Ο φορητός υπολογιστής κερδίζει έδαφος έναντι του σταθερού. Ο μέσος ετήσιος ρυθμός μεταβολής της κατοχής φορητού εκτιμάται σε 38,1%, ενώ του σταθερού σε 4,1% για το διάστημα 2005-2008

Δείκτης 2: Ποσοστό νοικοκυριών με κατ' οίκον πρόσβαση στο Διαδίκτυο .



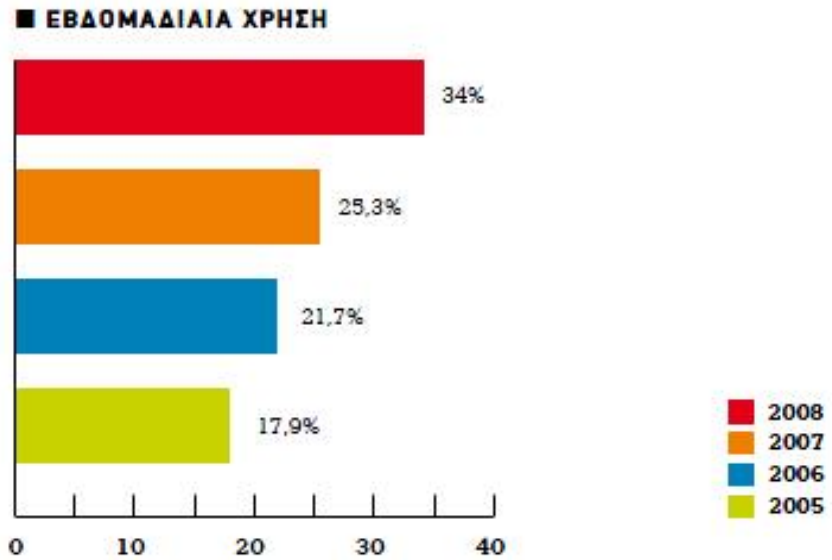
Διάγραμμα 3.2 % νοικοκυριών με κατ' οίκον πρόσβαση στο Διαδίκτυο . [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Παρατηρούμαι ότι 1 στα 4 νοικοκυριά έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο , συνεχίζεται η αυξητική τάση των τελευταίων 4 ετών με μεγαλύτερη άνοδο το 2008. Η Ελλάδα επιταχύνει τον ρυθμό σύγκλισης με την ΕΕ27 Ο μέσος ετήσιος ρυθμός αύξησης των νοικοκυριών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο τα τελευταία 4 έτη, εκτιμάται σε 17,6% .



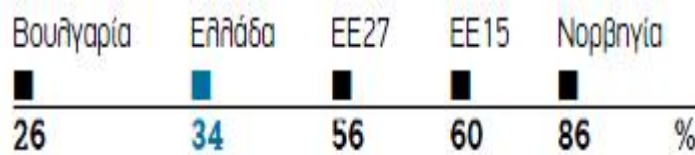
Στο παραπάνω σχήμα αποτυπώνεται η θέση της Ελλάδας σε σχέση με την Ευρωπαϊκή Ένωση το 2008. Είναι φανερό η υστέρηση που παρουσιάζει η χώρα μας σε σχέση με τους μέσους όρους στον ευρωπαϊκό χώρο.

Δείκτης 3. Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν τακτικά το Διαδίκτυο (τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα το τελευταίο τρίμηνο)

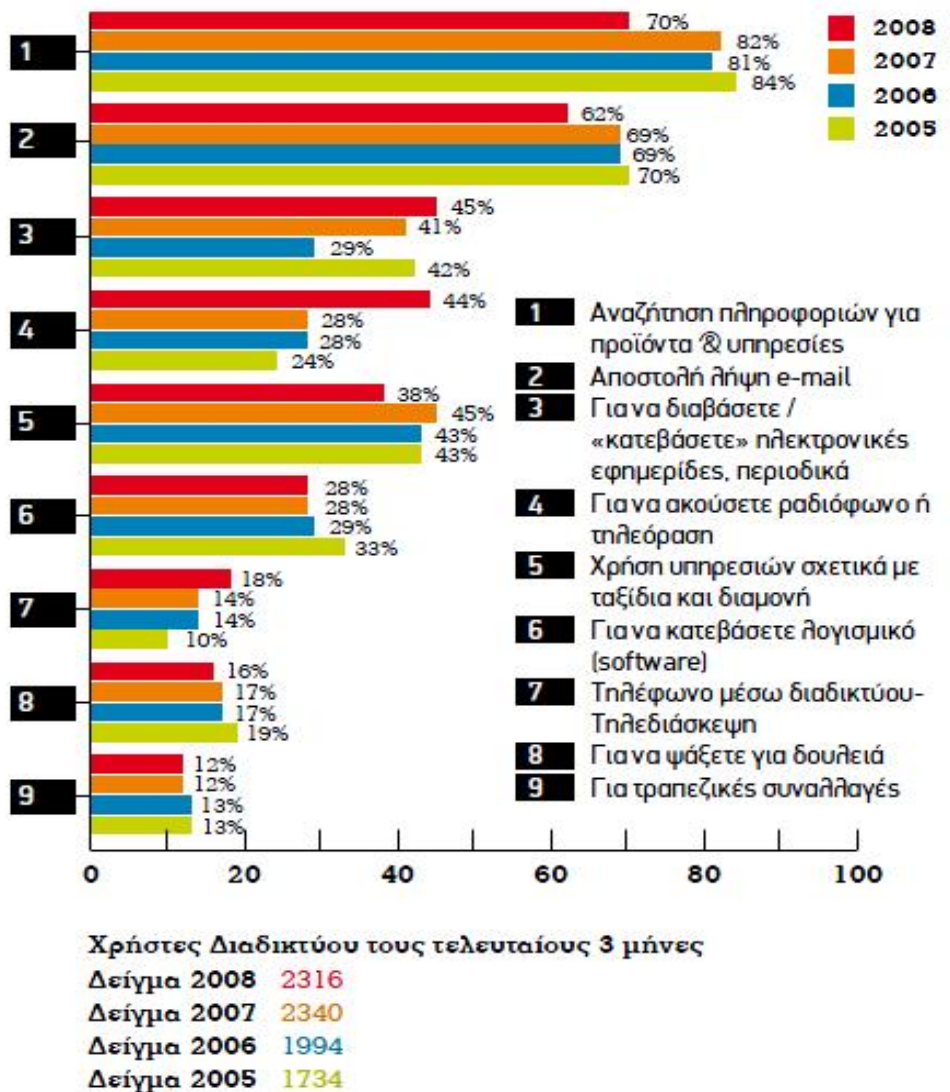


Διάγραμμα 3.3. Ποσοστό ατόμων-χρηστών του Ίντερνετ. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Είναι εμφανής η διαχρονικά ανοδική πορεία του ποσοστού των Ελλήνων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο, ωστόσο, η χώρα μας υπολείπεται κατά πολύ του ευρωπαϊκού μέσου όρου, όπως φαίνεται στο παρακάτω σχήμα



Δείκτης 4: Χρήση Διαδικτύου ανάλογα με τον σκοπό

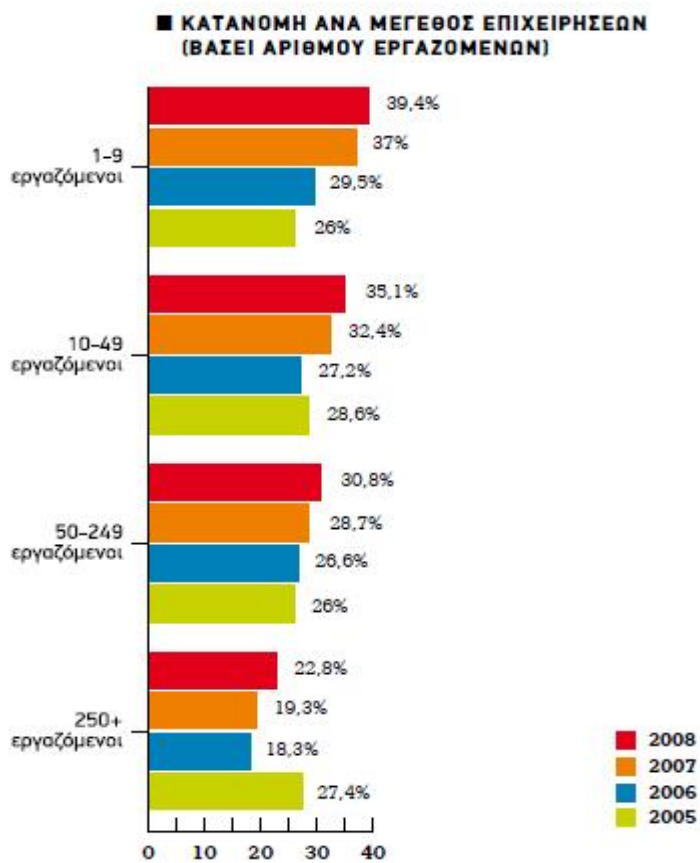


Διάγραμμα 3.4. Χρήση Διαδικτύου από τους Έλληνες, ανάλογα με τον σκοπό. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας].

Είναι εμφανές ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των Ελλήνων χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για την ψυχαγωγία, την επικοινωνία και την αναζήτηση πληροφοριών για προϊόντα. Είναι αντίστοιχα εμφανής η απουσία πρόθεσης για συνδιαλλαγή με το δημόσιο μέσω του ίντερνετ.

3.6.2 Πρόσβαση και χρήση ΤΠΕ από τις επιχειρήσεις

Δείκτης 1: Ποσοστό εργαζομένων Επιχειρήσεων 10+ που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο στην εργασία τους.

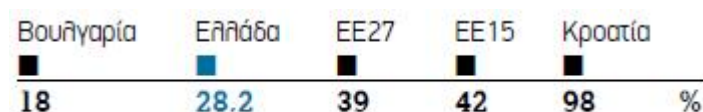


Μέγεθος επιχείρησης (αρ. εργαζομένων)

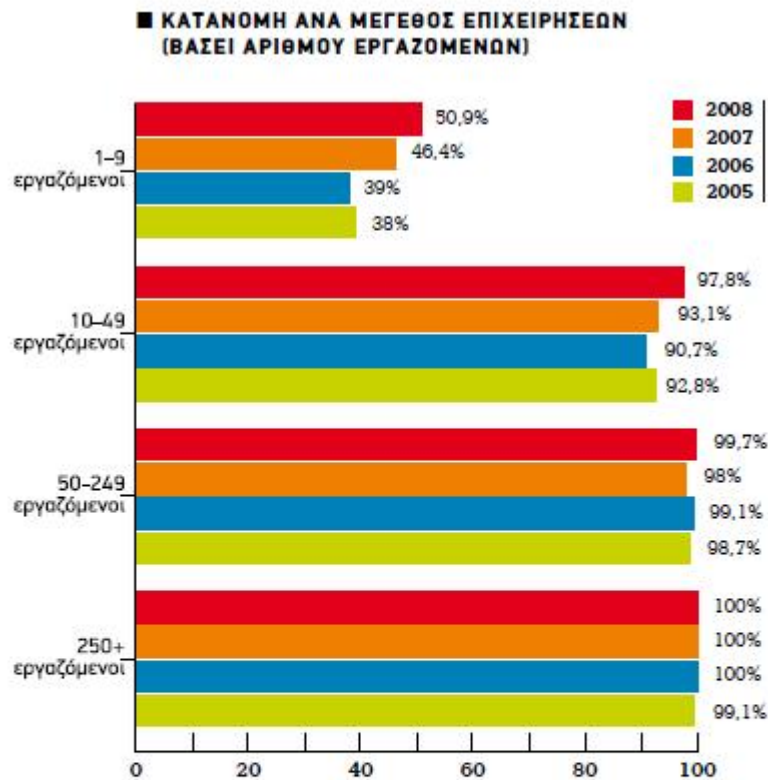
Επιχειρήσεις	1-9	10-49	50-249	250+
Δείγμα 2008	406	814	159	45
Δείγμα 2007	396	846	164	51
Δείγμα 2006	415	788	157	47
Δείγμα 2005	448	750	140	29

Διάγραμμα 3.5. Ποσοστό εργαζομένων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο στον χώρο εργασίας τους. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Περίπου 1 στους 4 εργαζόμενους στις ελληνικές επιχειρήσεις χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο από τον χώρο εργασίας τους, ανεξάρτητα από το μέγεθος της επιχείρησης. Η χώρα μας βρίσκεται σχετικά κοντά αλλά κάτω από τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.



Δείκτης 2: Ποσοστό επιχειρήσεων 10+ με πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

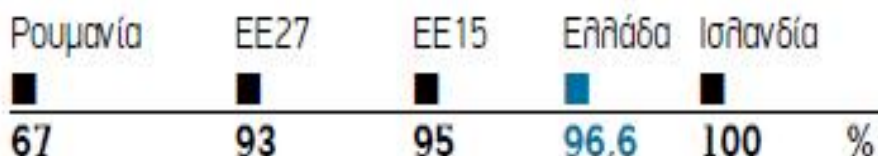


Μέγεθος επιχείρησης (αρ. εργαζομένων)

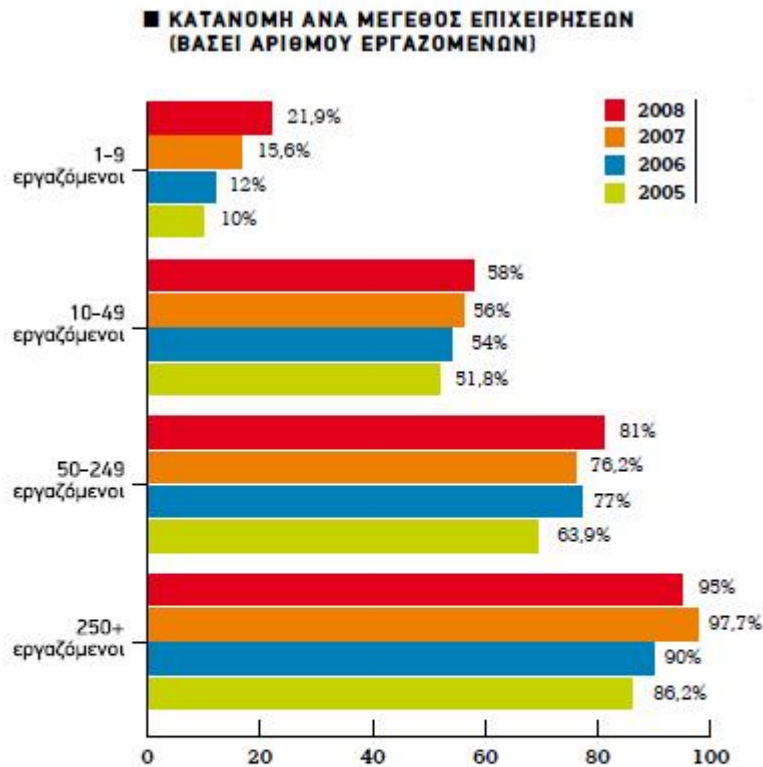
Επιχειρήσεις	1-9	10-49	50-249	250+
Δείγμα 2008	406	814	159	45
Δείγμα 2007	396	846	164	51
Δείγμα 2006	415	788	157	47
Δείγμα 2005	448	750	140	29

Διάγραμμα 3.6. Ποσοστό επιχειρήσεων με πρόσβαση στο Διαδίκτυο. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Από το παραπάνω διάγραμμα είναι εμφανές ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις έχουν σχεδόν όλες πρόσβαση στο Διαδίκτυο. (Οι επιχειρήσεις με λιγότερους από 10 εργαζόμενους δεν περιλαμβάνονται στον δείκτη). Η εικόνα αυτή αποτυπώνεται και στην θέση της χώρας μας σε σχέση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.



Δείκτης 3: Ποσοστό επιχειρήσεων 10+ που διαθέτουν Web site.



Μέγεθος επιχείρησης (αρ. εργαζομένων)

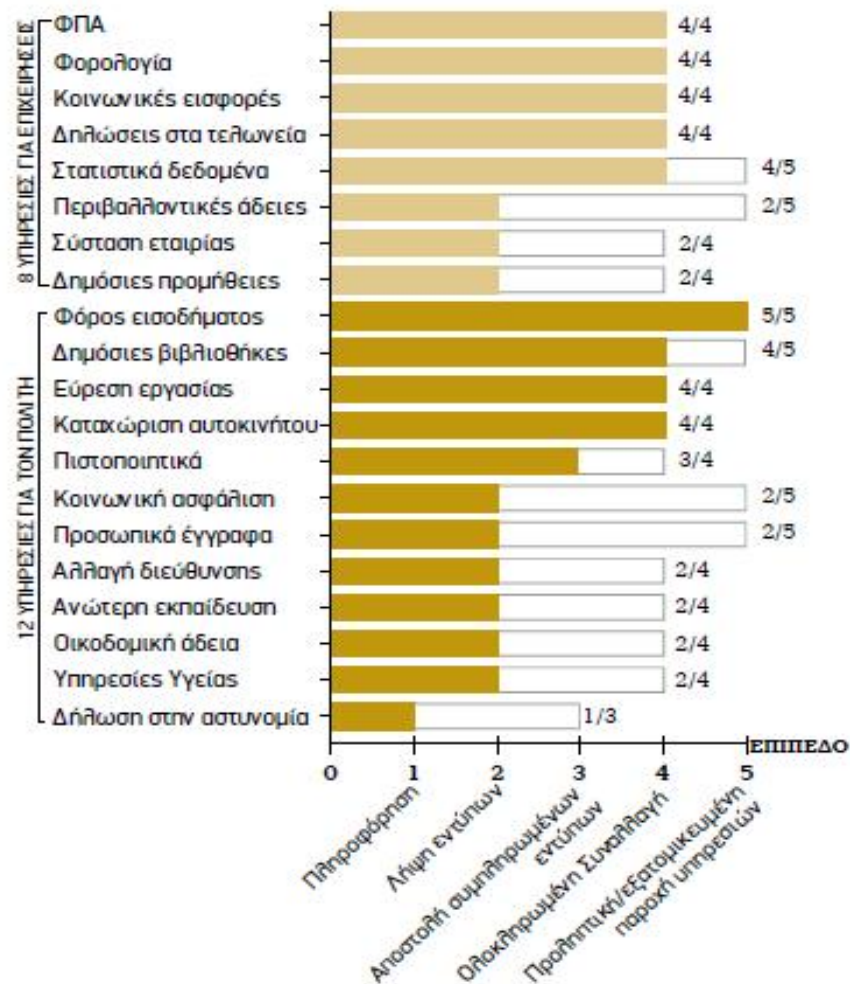
Επιχειρήσεις	1-9	10-49	50-249	250+
Δείγμα 2008	406	814	159	45
Δείγμα 2007	396	846	164	51
Δείγμα 2006	415	788	157	47
Δείγμα 2005	448	750	140	29

Διάγραμμα 3.7. Ποσοστό επιχειρήσεων με ιστοσελίδα. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Σχεδόν οι 10 στις 10 μεγάλες και περίπου 8 στις 10 μεσαίες ελληνικές επιχειρήσεις διαθέτουν δική τους ιστοσελίδα. Οι μικρές επιχειρήσεις που διαθέτουν από 10 έως 49 εργαζομένους διαθέτουν ιστοσελίδα σε ποσοστό 58 %.

3.6.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

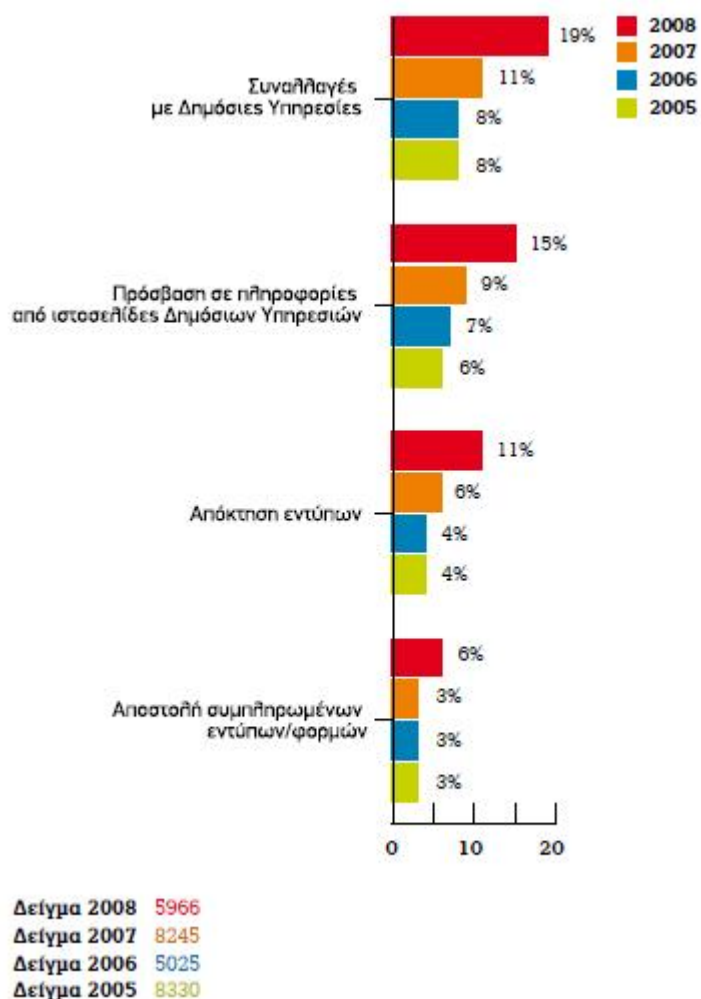
Δείκτης 1: Αριθμός Βασικών Υπηρεσιών πλήρως Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων.



Διάγραμμα 3.8. Επίπεδο προόδου των βασικών διαθέσιμων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

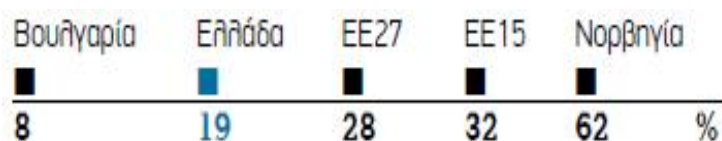
Το παραπάνω διάγραμμα αποτυπώνει την πρόοδο που έχει παρουσιάσει η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα πάνω σε 20 βασικές υπηρεσίες. Αυτή την στιγμή, πλήρεις Ηλεκτρονικές υπηρεσίες θεωρούνται οι εξής: Απόδοση ΦΠΑ, φορολογία εισοδήματος, κοινωνικές εισφορές, στατιστικά δεδομένα, πιστοποιητικά, εύρεση εργασίας και καταχώριση αυτοκινήτου και δηλώσεις στα τελωνεία. Οι υπόλοιπες υπηρεσίες βρίσκονται είτε κοντά στην ολοκλήρωση, είτε σε αρχικό στάδιο ακόμα.

Δείκτης 2: Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με δημόσιους φορείς.

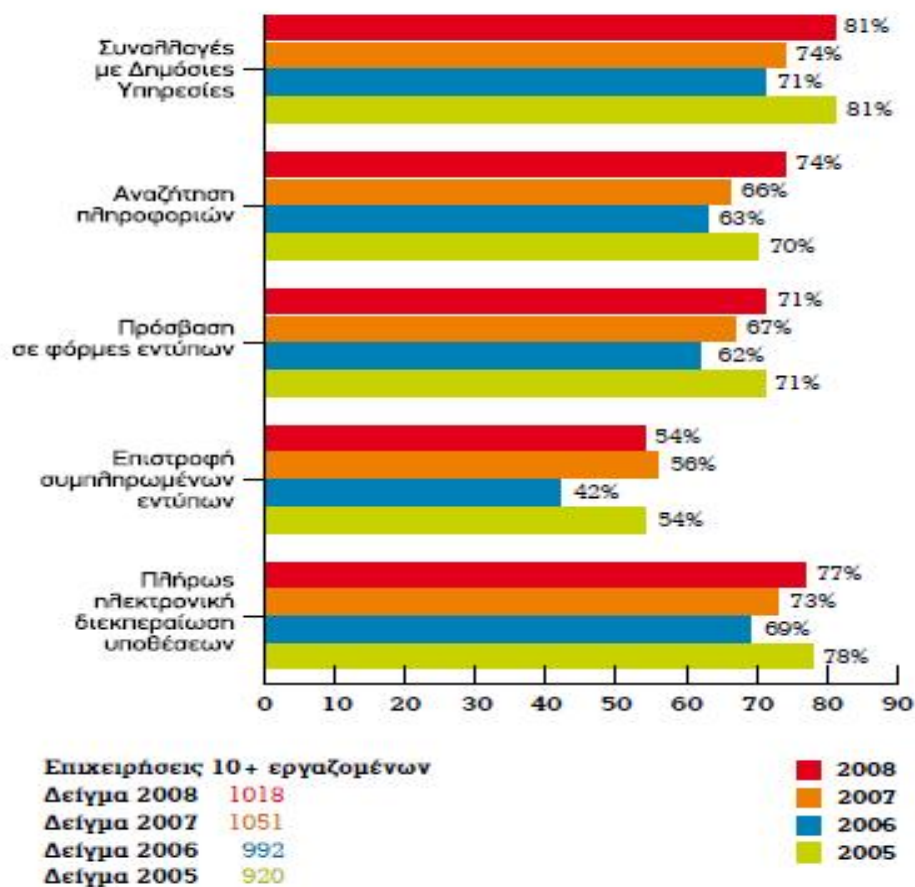


Διάγραμμα 3.9. Ποσοστό πληθυσμού που συναλλάσσεται ηλεκτρονικά με το δημόσιο ανά σκοπό. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Παρατηρούμε ότι με την πάροδο του χρόνου όλο και μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού συναλλάσσει ηλεκτρονικά με δημόσιες υπηρεσίες. Στο παρακάτω σχήμα μπορούμε να δούμε ότι η χώρα μας βρίσκεται σε αρκετά χαμηλή θέση σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες.

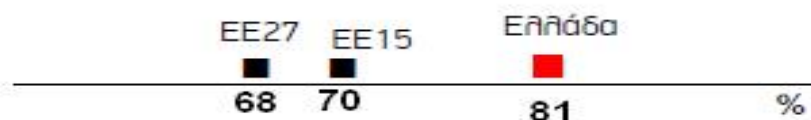


Δείκτης 3: Ποσοστό επιχειρήσεων 10+ που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με τους δημόσιους φορείς.



Διάγραμμα 3.10. Ποσοστό επιχειρήσεων που συναλλάσσεται ηλεκτρονικά με το δημόσιο. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

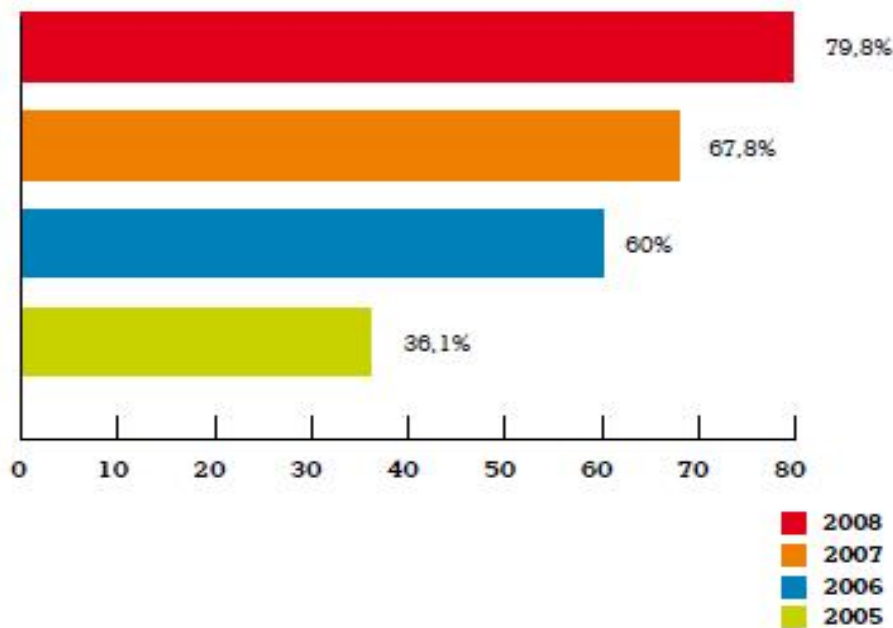
Όπως είναι φανερό από το διάγραμμα, μεγάλο ποσοστό των ελληνικών επιχειρήσεων συναλλάσσεται ηλεκτρονικά με την πολιτεία. Η χώρα μας κατέχει πολύ ισχυρή θέση στον συγκεκριμένο δείκτη σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη, όπως φαίνεται και στο παρακάτω σχήμα.



Η χώρα μας βρίσκεται σε ιδιαίτερα υψηλή θέση όσον αφορά το δείκτη για τις συναλλαγές των επιχειρήσεων με τις δημόσιες αρχές (81%), ενώ εκτιμάται χαμηλή η αντίστοιχη τιμή του δείκτη για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο. Το ηλεκτρονικό σύστημα φορολογίας, TAXISnet, αποτελεί μια εξήγηση για το υψηλό ποσοστό χρήσης του Διαδικτύου από τις επιχειρήσεις, όπως επίσης και το γεγονός ότι ο δείκτης των επιχειρήσεων εξετάζει μόνο τις επιχειρήσεις με τουλάχιστον 10 υπαλλήλους.

3.6.4 Ευρυζωνικότητα

Δείκτης 1: Ποσοστό επιχειρήσεων 10+ με πρόσβαση ευρείας ζώνης.



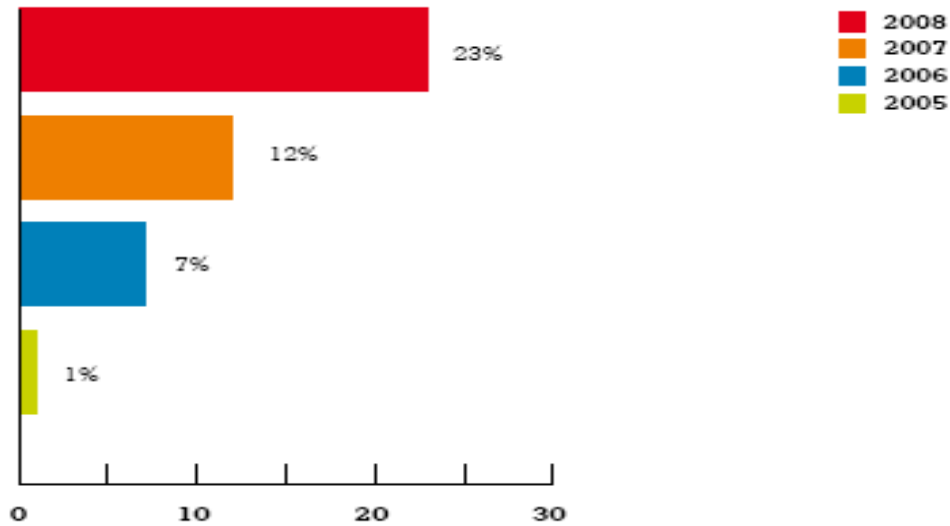
Δείγμα 2008	1018
Δείγμα 2007	1051
Δείγμα 2006	991
Δείγμα 2005	920

Διάγραμμα 3.11. Ποσοστό επιχειρήσεων 10+ με ευρυζωνική πρόσβαση. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Είναι φανερή η σημαντική αύξηση της ευρυζωνικής πρόσβασης των ελληνικών επιχειρήσεων το 2008. Είναι αποτέλεσμα της ραγδαίας διείσδυσης των ευρυζωνικών συνδέσεων που παρατηρείται στην χώρα μας τα τελευταία χρόνια. Η χώρα μας πλέον βρίσκεται πάνω στον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Χώρα	Ποσοστό (%)
Ρουμανία	44
Ελλάδα	79.8
ΕΕ27	81
ΕΕ15	86
Ισπανία	99

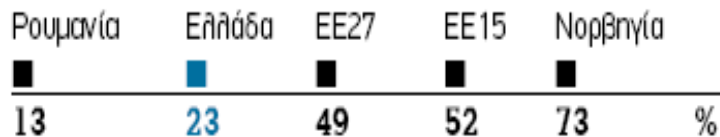
Δείκτης 2: Ποσοστό του πληθυσμού εφοδιασμένο με οικιακές δικτυακές συνδέσεις.

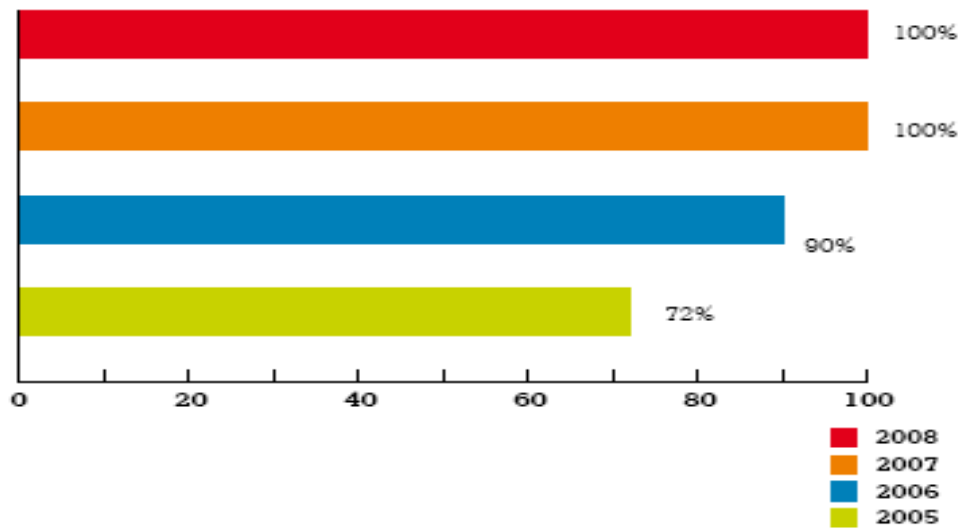


Δείγμα 2008	5966
Δείγμα 2007	8245
Δείγμα 2006	8025
Δείγμα 2005	8330

Διάγραμμα 3.12. Ποσοστό του πληθυσμού με οικιακές ευρυζωνικές συνδέσεις. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Είναι εμφανές το ελάχιστο ποσοστό του ελληνικού πληθυσμού που διαθέτει ευρυζωνική πρόσβαση από το σπίτι. Η άσχημη θέση της χώρας μας σε σχέση με την Ευρώπη αποτυπώνεται στο παρακάτω διάγραμμα.



Δείκτης 3: Ποσοστό δημοσίων φορέων με πρόσβαση ευρείας ζώνης.

Δείγμα 2008 15 Υπουργεία, 65 Νομαρχίες & Δήμοι, 5 Γενικές Γραμματείες,
13 Δημόσιοι Φορείς, 12 Δημόσια Νοσοκομεία

Δείγμα 2007 11 Υπουργεία, 43 Νομαρχίες, 8 Δήμοι, 7 Γενικές Γραμματείες

Δείγμα 2006 14 Υπουργεία, 44 Νομαρχίες, 8 Δήμοι, 6 άλλοι φορείς

Δείγμα 2005 16 Υπουργεία, 45 Νομαρχίες

Οι δήμοι δεν είχαν συμπεριληφθεί στην έρευνα του 2005

Διάγραμμα 3.13. Ποσοστό δημοσίων φορέων με πρόσβαση ευρείας ζώνης. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Παρατηρούμε ότι όλοι οι δημόσιοι φορείς στην χώρα μας διαθέτουν πρόσβαση σε ευρυζωνική σύνδεση.

3.7 Τα κύρια ελληνικά e-Government portals

3.7.1 Ηλεκτρονική φορολόγηση (www.gsis.gr)



Το TAXISnet είναι η υπηρεσία που παρέχει στους φορολογούμενους τη δυνατότητα να διευθετούν τις εκκρεμότητές τους με τις ΔΟΥ μέσω Internet, χωρίς ουρές, ταλαιπωρία και σπατάλη πολύτιμου χρόνου.

Το έργο TAXIS συμπεριλαμβάνεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κλεισθένης" (Β' 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 (ΚτΠ).

Από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι φορολογούμενοι επιθυμούν να υποβάλουν δήλωση φορολογίας εισοδήματος των εντύπων Ε1,Ε2,Ε3,Ε9,Ε14,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 πρέπει προηγουμένως να έχει κάνει εγγραφή στο σύστημα. Ο ενδιαφερόμενος χρήστης επισκέπτεται τη σχετική ηλεκτρονική σελίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων (<https://www.taxisnet.gr/web/default.html>), συμπληρώνει τη φόρμα εγγραφής και την υποβάλλει. Τα στοιχεία που έχουν υποβληθεί ελέγχονται και, εφόσον πιστοποιηθεί η

ορθότητά τους, εκδίδεται ένας κωδικός χρήστη (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 φόρμα εγγραφής στην υπηρεσία TAXISnet μπορεί να υποβάλλεται οποτεδήποτε. Είναι ωστόσο προτιμότερο να υποβάλλεται αρκετές ημέρες πριν από τη λήξη της εκάστοτε φορολογικής περιόδου.

Για την υπηρεσία e-ΦΠΑ είναι απαραίτητες η εισαγωγή του ΑΦΜ, η διευκρίνιση αν το πρόσωπο είναι φυσικό ή όχι και η συμπλήρωση ηλεκτρονικής φόρμας εγγραφής με τα παρακάτω στοιχεία:

1. ΔΟΥ υποβολής δηλώσεων υποκειμένου
2. ΑΦΜ λογιστή και Αριθμός Μητρώου Αδείας ασκήσεως επαγγέλματος
3. Τύπος και αριθμός ταυτότητας υποκειμένου
4. Κατηγορία βιβλίων
5. Ενδοκοινοτικές Συναλλαγές
6. ΑΦΜ λογιστή
7. Τηλέφωνο
8. FAX
9. Email
10. Ημερομηνία υποβολής τελευταίας περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ
11. Αριθμός τελευταίας περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ

Για την υπηρεσία e-Εισόδημα απαιτούνται η εισαγωγή του ΑΦΜ, η διευκρίνιση ότι πρόκειται για φυσικό πρόσωπο και η συμπλήρωση ηλεκτρονικής φόρμας εγγραφής με τα παρακάτω στοιχεία:

1. ΑΦΜ λογιστή (προαιρετικά)
2. Στοιχεία ταυτότητας
3. Στοιχεία επικοινωνίας (ηλεκτρονική διεύθυνση)
4. ΔΟΥ υποβολής δηλώσεων

Προσωπικά στοιχεία (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο και διεύθυνση κατοικίας) του φορολογουμένου και του/της συζύγου, εφόσον υπάρχει.

Ο έλεγχος και η ορθότητα των καταχωρημένων στη φόρμα εγγραφής στοιχείων διαρκεί από μία έως πέντε εργάσιμες ημέρες, εφόσον δεν υπάρχουν λάθη. Έπειτα από αυτό το διάστημα θα λάβετε email με τους κωδικούς σας και θα μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία TAXISnet. Εάν δεν λάβετε κωδικούς πρόσβασης μέσα σε πέντε ημέρες, πιθανότατα υπήρξε κάποιο λάθος στα στοιχεία εγγραφής σας στην υπηρεσία, το οποίο δεν επέτρεψε την πιστοποίησή σας, ή καταχωρίσατε λανθασμένα την ηλεκτρονική σας διεύθυνση. Οι κωδικοί πρόσβασης που σας έχουν δοθεί για την ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων ΦΠΑ ισχύουν και για τις δηλώσεις Φόρου Εισοδήματος. Θα πρέπει, όμως, να ενεργοποιήσετε τους κωδικούς σας και σε αυτή την υπηρεσία συμπληρώνοντας κάποια πρόσθετα στοιχεία, τα οποία θα σας ζητηθούν μετά την εισαγωγή σας στην επιλογή "Χρήστες", πατώντας "Εγγραφή".

Το ίδιο ισχύει και αντίστροφα. Οι κωδικοί πρόσβασης που σας έχουν δοθεί για την ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων Φόρου Εισοδήματος ισχύουν και για τις περιοδικές δηλώσεις ΦΠΑ. Θα πρέπει και εδώ να ενεργοποιήσετε τους κωδικούς σας συμπληρώνοντας κάποια πρόσθετα στοιχεία που θα σας ζητηθούν μετά την εισαγωγή σας στην επιλογή "Χρήστες", πατώντας "Εγγραφή".

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τους διαχειριστές της υπηρεσίας ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων, στη διεύθυνση taxisnet@taxisnet.gr, προκειμένου να σας αποσταλούν εκ νέου κωδικοί πρόσβασης στο σύστημα.

Τα μόνα στοιχεία που μπορούν να διορθωθούν από αυτά που έχετε καταχωρίσει στην αρχική φόρμα εγγραφής είναι το email σας, ο κωδικός χρήστη (username), η συνθηματική

λέξη (password), το τηλέφωνο καθώς και το fax. Οποιοσδήποτε άλλες διορθώσεις στοιχείων, όπως αλλαγή αριθμού ταυτότητας, θα πρέπει να πραγματοποιηθούν στο Τμήμα Μητρώου της αρμόδιας ΔΟΥ με υποβολή Δήλωσης Μεταβολής. Η δήλωση που υποβάλλεται μέσω Internet και καταχωρείται με επιτυχία στο TAXISnet είναι έγκυρη. Η δήλωση αυτή αντιμετωπίζεται όπως και οι υπόλοιπες δηλώσεις που παραλαμβάνονται τοπικά στη ΔΟΥ είτε μηχανογραφικά (μέσω TAXIS) είτε χειρόγραφα. Δεν χρειάζεται εκτύπωση αποδεικτικού παραλαβής. Η ηλεκτρονική δήλωση δεν χρειάζεται να υποβληθεί και στη ΔΟΥ.

Οι περιοδικές (χρεωστικές, μηδενικές, πιστωτικές) δηλώσεις ΦΠΑ, ανεξαρτήτως του τελευταίου ψηφίου του ΑΦΜ, μπορούν να υποβάλλονται έως την 26η του επόμενου μήνα μετά τη λήξη της φορολογικής περιόδου στην οποία αναφέρονται

Αμέσως μετά την υποβολή της δήλωσης μπορείτε να επιλέξετε την "Προβολή Δηλώσεων" και να βεβαιωθείτε ότι η δήλωσή σας εμφανίζεται συσχετισμένη με το μοναδικό αριθμό καταχώρισης και την ημερομηνία υποβολής της, σύμφωνα με την εγκύκλιο υπ' αριθμ. ΠΟΛ.1158 άρθρο 2 παράγραφος 3.

Όπως προκύπτει και από την υπουργική απόφαση 1117146/7150/756/0014 ΠΟΛ 1380/2001, καθίσταται υποχρεωτική η υπογραφή των δηλώσεων ΦΠΑ από λογιστή-φοροτεχνικό για υποκείμενους που τηρούν βιβλία Γ' κατηγορίας.

Το ίδιο ισχύει και για υποκείμενους που τηρούν βιβλία Β' κατηγορίας και κατά την προηγούμενη ετήσια διαχειριστική περίοδο πραγματοποίησαν ακαθάριστα έσοδα:

- α) Άνω των 300.000 ευρώ από την πώληση αγαθών ή/και την παροχή υπηρεσιών
- β) Μέχρι του ποσού των 300.000 ευρώ από την πώληση αγαθών και την παροχή υπηρεσιών, εφόσον τα ακαθάριστα έσοδα από την παροχή υπηρεσιών υπερβαίνουν τα 150.000 ευρώ.

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.

Οι υποκείμενοι δίνουν στην τράπεζα με την οποία συνεργάζονται εντολή πληρωμής του ποσού ΦΠΑ που προέκυψε από την υποβολή της δήλωσης. Η εντολή αυτή μπορεί να δίνεται με οποιονδήποτε τρόπο διαθέτει η κάθε τράπεζα στους πελάτες της για τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Δίνεται οποτεδήποτε εντός της περιόδου υποβολής, με καταληκτική ημερομηνία την 26η του μήνα που ακολουθεί τη λήξη της φορολογικής περιόδου στην οποία αφορά η δήλωση.

Η υπηρεσία TAXISnet ενημερώνεται την επόμενη εργάσιμη ημέρα της ημερομηνίας λήξης της προθεσμίας υποβολής και πληρωμής των ηλεκτρονικών δηλώσεων.

Εάν η καταληκτική ημέρα είναι αργία, τότε αυτή μετατίθεται στην επόμενη εργάσιμη. Η παραπάνω διαδικασία υποβολής/πληρωμής όλων των περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ, ισχύει αποκλειστικά εφόσον οι δηλώσεις υποβάλλονται ηλεκτρονικά μέσω TAXISnet.

Η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων θα χρησιμοποιεί, στην πλήρη ανάπτυξή της:

- α) Διαπιστευτήρια σύνδεση
- β) Πρωτόκολλα ασφαλούς επικοινωνίας με τους χρήστες
- γ) Ηλεκτρονικές υπογραφές

Τα μέτρα αυτά καθιστούν αδύνατη την υποκλοπή ή παραποίηση των στοιχείων που αποστέλλονται.

Η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων έχει αναπτυχθεί σύμφωνα με τους αναγκαίους κανόνες ασφαλείας. Οι πληροφορίες των δηλώσεων που διακινούνται μέσω Internet προστατεύονται με κρυπτογράφηση, σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα.

Οι κωδικοί ονόματος και τα συνθηματικά που εκδίδονται από το υπουργείο Οικονομικών για κάθε χρήστη είναι μοναδικά και προσωπικά γι' αυτόν. Κάθε πολίτης ή επιχείρηση που εγγράφεται στην υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων είναι υπεύθυνος για την υποβολή δήλωσης που πραγματοποιείται με χρήση του κωδικού του ονόματος και συνθηματικού. Η ευθύνη αυτή υφίσταται ακόμα και εάν ο χρήστης αποφασίσει, με δική του πρωτοβουλία, να γνωστοποιήσει το κωδικό του όνομα και το συνθηματικό στον φοροτεχνικό ή λογιστή μέσω του οποίου υποβάλλει τη δήλωσή του.

3.7.2 Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (www.kep.gov.gr)



Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), τα οποία αποτελούν πρωτοβουλία του υπουργείου Εσωτερικών και συγχρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Γ' ΚΠΣ, Έργο Αριάδνη) και το πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας, με κόστος 65,1 εκ. Ευρώ, είναι υπηρεσιακές μονάδες που έχουν ως σκοπό να περιορίσουν τις μετακινήσεις των συναλλασσομένων με τη Δημόσια Διοίκηση πολιτών, από γραφείο σε γραφείο και από υπηρεσία σε υπηρεσία, διεκπεραιώνοντας υποθέσεις από την υποβολή του σχετικού αιτήματος (αίτησης) μέχρι την ικανοποίησή του, για τις οποίες υποθέσεις συναρμόδιες είναι υπηρεσιακές μονάδες (Δ/νσεις, Τμήματα) ενός φορέα (π.χ. Δήμος, Νομαρχία) ή δικτύου φορέων (π.χ. ένα Υπουργείο, μία Νομαρχία, ένα Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου).

Το kep.gov.gr αποτελεί ίσως τη λειτουργικότερη εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, καθώς υπηρετεί ουσιαστικά τον πολίτη, δίνοντας λύσεις σε όλες σχεδόν τις άλλοτε χρονοβόρες και "κοπιώδεις" συναλλαγές σας 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 www.ker.gov.gr μπορείτε μεταξύ άλλων:

- Να "κατεβάσετε" στον υπολογιστή σας οποιοδήποτε έντυπο αίτησης επιθυμείτε, επιλέγοντας Θεματική Ενότητα (π.χ. Αστική Κατάσταση, Εμπόριο-Οικονομία, Πολεοδομία κ.λπ.) ή Κρατικό Φορέα (Υπουργείο Ανάπτυξης, Υπουργείο Εσωτερικών κ.λπ.).
- Να διαβάσετε τον αναλυτικό Οδηγό του Πολίτη στις Διοικητικές Διαδικασίες (βάσει Θεματικής Ενότητας)
- Να μεταβείτε μέσω των συνδέσμων στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις όλων των κρατικών φορέων της χώρας
- Να ενημερωθείτε για τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των ΚΕΠ της Ελλάδας και να διαβάσετε ειδήσεις που αφορούν στην καλύτερη εξυπηρέτηση και αποσκοπούν στην έγκαιρη πληροφόρησή σας (προκηρύξεις διαγωνισμών, προσλήψεις, ανακοινώσεις κ.λπ.)
- Να διαβάσετε τις Συχνές Ερωτήσεις του κόμβου
- Να συμμετάσχετε σε δημόσιες συζητήσεις (forum)
- Μέσα από τη σελίδα Επικοινωνία μπορείτε να υποβάλλετε τα ερωτήματά σας (Οι Πολίτες Ρωτούν) επιλέγοντας αν επιθυμείτε απάντηση μέσω e-mail, τηλεφώνου ή φαξ, ή/και να αποστείλετε προτάσεις και σχόλια για τη βελτίωση της υπηρεσίας (Οι Πολίτες Προτείνουν).
- Μέσα από το site μπορείτε να εγγραφείτε στο Newsletter (Ενημερωτικό Δελτίο) του ΚΕΠ, ώστε να λαμβάνετε στο ηλεκτρονικό σας 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 1500, εμπλουτίζονται διαρκώς με νέες υπηρεσίες προς τους πολίτες, καλύπτοντας το σύνολο σχεδόν των υπουργείων. Αξίζει τέλος να σημειωθεί ότι το περιεχόμενο του δικτυακού τόπου ker.gov.gr είναι διαθέσιμο σε 4 γλώσσες (Ελληνικά, Γαλλικά, Γερμανικά, Αγγλικά).

3.7.3 Συνήγορος του Πολίτη (www.synigoros.gr)

Ποιός είναι ο Συνήγορος του Πολίτη

Συνήγορος του Πολίτη είναι ο κ. [Γεώργιος Κωνσταντίνος](#) επίκουρος καθηγητής του Συνταγματικού Δικαίου στο τμήμα Νομικής του Πανεπιστημίου Αθηνών.

Ο κ. Κομήνης από τον Απρίλιο του 2003 έχο διαδεχθεί τον κ. [Παναγιώτη Αμυρανογιώρη](#), καθηγητή Πολιτικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Αθηνών, ο οποίος εφάρμοξε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο να υπηρετήσει ως [Ευρωπαϊκός Συνήγορος του Πολίτη](#) (Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής). Τον Φεβρουάριο του 2008 η Διοίκηση των Προσδρών της Βουλής εξέλεξε για άλλη μια τετραετή θητεία τον κ. Γ. Κομήνη στη θέση του Συνηγόρου του Πολίτη.

Τον Δεκέμβριο του 2008 ο κ. Κομήνης εκλέχθηκε Μέλος του [Διεθνούς Σιμβολίου της Ευρώπης Συνηγόρων του Πολίτη της Μεσογείου](#) (Association of Mediterranean Ombudsmen) τον Ιούλιο του 2009 εκλέχθηκε Αντιπρόεδρος του [Διεθνούς Σιμβολίου του Ευρωπαϊκού Τιμήματος του Διεθνούς Ινστιτούτου Συνηγόρων του Πολίτη](#) (International Ombudsman Institute)

Ο Συνήγορος του Πολίτη συνεισφέρει από 45 Βοηθούς Συνηγόρους οι οποίοι εφορτεύουν και συντονίζουν τη λειτουργία και τα στελέχη των αντίστοιχων θεστικών Κυκλών της Αρχής:

Κύκλος Δικαιοσύνης του Ανθρώπου
Βασίλειος Κορωβός, Αν. Καθηγητής Εγκληματολογικών Επιστημών και Μετασυστημικής Πολιτικής στο Τμήμα Κοινωνικής και Εκπαιδευτικής Πολιτικής, Παν/μιο Πελοποννήσου.

Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας
Γ. Κοσμάκης, Καθηγητής της Οικονομικής της Εργασίας και της Κοινωνικής Πολιτικής, στο Τμήμα Κοινωνικής Ανθρωπολογίας του Παν/τίου Πανεπιστημίου.

Κύκλος Ποιότητας Ζωής
Ευαγγελία Κ. Μπαλά, Διπλ. Αγρονόμος - Τοπογράφος Μηχανικός με ειδίκευση σε θέματα Πολεοδομίας, Χωροταξίας Περιβάλλοντος.

Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη
Καλλιόπη Σπασού, Διοικητική επιστήμονας, ειδική σε θέματα Δημόσιας Χωροταξίας, Πολεοδομίας, Διαμορφωτικής Σχεδίασης και Τίτλων Πολεοδομίας

Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι Ανεξάρτητη Αρχή. Ιδρύθηκε με το Νόμο 2477/97 και ξεκίνησε τη λειτουργία του την 1η Οκτωβρίου 1998. Το νομοθετικό πλαίσιο της λειτουργίας του ρυθμίζεται από τις διατάξεις του Ν. 3094/03. Παρέχει τις υπηρεσίες του δωρεάν και κατά την πρώτη πενταετία λειτουργίας (1998-2002) είχε δεχθεί 41.865 αναφορές.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ερευνά ατομικές διοικητικές πράξεις ή παραλείψεις ή υλικές ενέργειες οργάνων των δημόσιων υπηρεσιών που παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων. Ερευνά επίσης ενέργειες ή παραλείψεις της δημόσιας διοίκησης και ιδιωτών που παραβιάζουν τα δικαιώματα του παιδιού.

Αποστολή του Συνηγόρου του Πολίτη είναι η διαμεσολάβηση μεταξύ των πολιτών και των δημόσιων υπηρεσιών με σκοπό την προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη, την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας. Αποστολή του Συνηγόρου του Πολίτη είναι επίσης η προάσπιση και προαγωγή των δικαιωμάτων του παιδιού.

Ύστερα από έγγραφη αναφορά ενδιαφερόμενου πολίτη, ένωσης πολιτών ή νομικού προσώπου, ο Συνήγορος του Πολίτη αναλαμβάνει να διερευνήσει μια υπόθεση, εφόσον υπάρχει διοικητική πράξη ή παράλειψη ή υλική ενέργεια που παραβιάζει δικαίωμα του πολίτη ή προσβάλλει νόμιμο συμφέρον του.

Παραδείγματα υποθέσεων κακοδιοίκησης που έχουν απασχολήσει τον Συνήγορο του Πολίτη:

- έλλειψη ή άρνηση παροχής πληροφοριών
- υπερβολική καθυστέρηση απάντησης ή επιτέλεσης ενέργειας
- παράβαση νόμου και παράνομες διαδικασίες
- διοικητικές παρατυπίες ή παραλείψεις
- διακρίσεις

Για να υποβάλουμε αναφορά στον Συνήγορο, θα πρέπει να κάνουμε αίτηση, στην οποία να αναφέρονται με σαφήνεια τα στοιχεία μας.

Στην σελίδα του Συνηγόρου μπορούμε να βρούμε το έντυπο αναφοράς, τόσο σε μορφή Word όσο και σε εκτυπώσιμη μορφή, προκειμένου να το συμπληρώσουμε. Η αναφορά μπορεί να υποβληθεί αυτοπροσώπως, μέσω ταχυδρομείου ή fax, ενώ δεν υποστηρίζεται πλήρης ηλεκτρονική υποβολή των αναφορών.

3.7.4 Σύστημα Τελωνείων (ICIS ΚΑΙ ICISNET)



Το έργο εξυπηρετεί τον στρατηγικό στόχο του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών για φορολογική διαφάνεια και δικαιοσύνη, και διευκόλυνση των συναλλασσομένων. Με την αναβάθμιση του υφιστάμενου πληροφοριακού συστήματος των Τελωνείων απλοποιούνται διαδικασίες εισαγωγών καθώς και η συνεργασία και διαλειτουργικότητα με ευρωπαϊκά τελωνεία για την προώθηση των εξαγωγών κοινοτικών εμπορευμάτων σε τρίτες χώρες.

Το ICIS καλύπτει τις δραστηριότητες της Τελωνειακής Υπηρεσίας, όπως:

- Διαχείριση εισαγωγών-εξαγωγών
- Δασμολόγιο
- Παρακολούθηση άφιξης εμπορευμάτων
- Διαχείριση ειδικών φόρων κατανάλωσης
- Διαχείριση παραβάσεων - λαθρεμπορίας
- Ανάλυση κινδύνου.

Ταυτόχρονα, μέσω ανταλλαγής ηλεκτρονικών μηνυμάτων, διασυνδέεται με άλλα συστήματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την παρακολούθηση της διαμετακόμισης εμπορευμάτων μεταξύ σημείων της Ε.Ε. και για την άντληση και παροχή σχετικών πληροφοριών.

Το αναβαθμισμένο ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα τελωνείων ICIS συμβάλλει αποτελεσματικά στους κάτωθι τομείς:

- Ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη
- Απλοποίηση και διευκόλυνση του εμπορίου
- Αύξηση της παραγωγικότητας των Τελωνείων
- Αύξηση των εσόδων των κράτους και μείωση της φοροδιαφυγής
- Εφαρμογή της Κοινοτικής Νομοθεσίας
- Υλοποίηση υποδομής για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω ICISnet

Τα οφέλη από το έργο αναβάθμισης του ΟΠΣ Τελωνείων ICIS είναι πολλαπλασιαστικά διότι υλοποιείται σε συνεργασία με τη Γ.Γ.Π.Σ., γεγονός που συμβάλλει στην αξιοποίηση του στελεχιακού δυναμικού και στην απόκτηση τεχνογνωσίας του προσωπικού του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών σε νέες τεχνολογίες και σύγχρονες πλατφόρμες ανάπτυξης.

Ταυτόχρονα, η ΓΠΠΣ δημιουργεί τις τεχνολογικές υποδομές που θα επιτρέψουν σύντομα την παροχή πλήρως ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τις Τελωνειακές συναλλαγές προς τους πολίτες και επιχειρήσεις.

Ήδη από 01/01/2011 θα τεθεί σε ισχύ το νέο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων το ICSnet που θα αντικαταστήσει το υπάρχον και θα υποστηρίξει την λειτουργία της Τελωνειακής Υπηρεσίας, με χρήση κεντροποιημένων λειτουργιών και υπηρεσιών που θα προσφέρονται στους συναλλασσόμενους ηλεκτρονικά και χωρίς παρουσία τους στο ΤΕΛΩΝΕΙΟ.

Το ICISnet θα καλύψει τις ανάγκες:

- ✓ Όλων των Τελωνειακών Υπηρεσιών
- ✓ Των συναλλασσομένων με τα ελληνικά Τελωνεία
- ✓ Διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας με τα αντίστοιχα Πληροφοριακά Συστήματα της Ε.Ε και των Κ-Μ στα πλαίσια του κοινοτικού έργου «Ηλεκτρονικό Τελωνείο (e-customs)
- ✓ Διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας με άλλα Πληροφοριακά Συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης και φορέων
- ✓ Του ενδιαφερόμενου κοινού (κάτοικοι Ελλάδος, Ε.Ε ή/και τρίτων χωρών) που περιστασιακά υποχρεούται να συναλλαχθεί με την Τελωνειακή Υπηρεσία ή αναζητά σχετική πληροφόρηση.

Το Έργο χρηματοδοτήθηκε από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ, σε ποσοστό 80% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και 20% από Εθνικούς Πόρους

- Κόστος 5.391.873 ευρώ
- Εκτιμώμενη έναρξη παραγωγικής λειτουργίας σε όλα τα τελωνεία : τέλος 2010
- Θα προηγηθεί πιλοτική λειτουργία σε 5 τελωνεία
- Ανάδοχος : Ένωση Εταιρειών INTRACOM IT SERVICES - Unisystems
- Θα μηχανογραφήσει όλα τα τελωνεία της χώρας που διεκπεραιώνουν

τελωνισμούς

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ

• Ηλεκτρονική υποβολή του συνόλου των τελωνειακών παραστατικών 24X7X365

- Ηλεκτρονική πληρωμή τελωνειακών οφειλών
- Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων αδειών / εγκρίσεων
- Ηλεκτρονική ενημέρωση εξέλιξης της διαδικασίας
- Συνεχής πληροφόρηση
- Υποβολή τιμοκαταλόγων αυτοκινήτων
- Λειτουργία γραφείου υποστήριξης χρηστών
- Υψηλή διαθεσιμότητα συστήματος (24 x 7)
- Δυνατότητα χρήσης ψηφιακών υπογραφών και κρυπτογράφηση δεδομένων

(ασφάλεια)

ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΩΝ

Η ηλεκτρονική υποβολή παραστατικών θα μπορεί να γίνεται με τρεις τρόπους:

• υποβολή μέσα από την εφαρμογή του Υπουργείου που θα προσφέρεται στον ιστοχώρο του

• Φόρτωμα (upload) XML μηνυμάτων στην σχετική εφαρμογή του Υπουργείου

• Με χρήση των προσφερόμενων **web services** (επικοινωνία σύστημα με σύστημα). Οι υπηρεσίες αυτές θα προσφέρονται για πιστοποιημένα συστήματα.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Ο πιστοποιημένος χρήστης / πληροφοριακό σύστημα είτε μέσα από το portal του Υπουργείου είτε χρησιμοποιώντας τις προσφερόμενες υπηρεσίες θα μπορεί να :

- ◆ πληροφορηθεί την εξέλιξη του παραστατικού που υπέβαλε
- ◆ να εκτελέσει οποιαδήποτε επόμενα βήματα προβλέπονται από τη διαδικασία.
- ◆ να διαβάσει τα εισερχόμενα μηνύματα του.

3.7.5 Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (www.ika.gr)

Ο χρήστης μπορεί μέσω του δικτυακού τόπου του ΙΚΑ (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 Εργοδότη
- Έντυπο Αίτησης - Δήλωσης Απογραφής Εργοδότη (Απασχόληση Προσωπικού σε Οικία)
- Έντυπο Αίτησης - Δήλωσης Απογραφής Οικοδομοτεχνικού Έργου
- 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 Επανεκδόσης 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, προκειμένου για ΑΠΔ, 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 (upload) το αρχείο που περιγράφεται στις "Τεχνικές Προδιαγραφές Υποβολής ΑΠΔ", που μπορείτε να κατεβάσετε (download) από την αντίστοιχη ηλεκτρονική σελίδα του ΙΚΑ.

Εφόσον την πρώτη φορά που υποβάλλεται η ΑΠΔ μέσω Διαδικτύου γίνει η καταχώριση των στοιχείων όλων των ασφαλισμένων στην ειδική φόρμα, τις επόμενες φορές δεν απαιτείται η επαναπληκτρολόγηση των ίδιων στοιχείων, παρά μόνον των μεταβολών που τυχόν θα προκύψουν σ' αυτά (επιλέγοντας την ενέργεια "Αντιγραφή ΑΠΔ προηγούμενης περιόδου").

Οι εισφορές που αντιστοιχούν στη μισθολογική περίοδο κάθε μήνα καταβάλλονται μηνιαίως στις τράπεζες ή σε οποιοδήποτε υποκατάστημα ΙΚΑ, σύμφωνα με τις προθεσμίες που ίσχυαν με τις παλαιές διαδικασίες καταβολής των εισφορών, ανεξάρτητα από τη συχνότητα και το μέσο υποβολής των ΑΠΔ.

Το μόνο που χρειάζεται είναι η αναφορά του ΑΜΕ και του ΑΦΜ που έχουν αποδοθεί με την κάρτα η οποία έχει αποσταλεί σε όλους τους εργοδότες. Τα παραστατικά εισπραξης εκδίδονται από την τράπεζα ή το υποκατάστημα ΙΚΑ.

3.7.6 Ανεύρεση Εργασίας (www.oaed.gr)

The screenshot shows the homepage of the OIAED (National Center for Vocational Training) website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Κεντρική Σελίδα', 'Links', 'Site Map', 'Ετικέτες', and 'Ανοίγματα'. Below this is a main menu with icons for 'ΕΠΑΣ ΜΑΘΗΤΕΣ', 'ΙΕΚ ΟΑΕΔ', and 'ΚΕΚ ΟΑΕΔ'. A secondary menu includes 'Οργανισμός', 'Άνεργος - Εργαζόμενοι', 'Εργοδότης', 'Συνεργασίες', and '© - ΑΙΤΗΣΗ'. A central announcement banner reads: 'ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ - Το portal του ΟΑΕΔ (http://portal.oaed.gr) βρίσκεται σε κατάσταση αναβάθμισης. Αποσυνδέστε στο site www.oaed.gr για έγκυρη ενημέρωση σχετικά με τις δράσεις του Οργανισμού.' Below the announcement are two main columns: 'Είστε Άνεργος ή Εργαζόμενος;' and 'Είστε Εργοδότης;'. The first column offers services like 'Προγράμματα Νέων Θέσεων Εργασίας', 'Προγράμματα Αποασφαλίστησης (ΜΕΕ)', 'Προγράμματα Συμβουλευτικής', 'Προγράμματα κατάρτισης', and 'Επιδόματα - Παροχές'. It also includes a 'Καταχωρήστε το βιογραφικό σας' button and a 'ΣΥΖΕΥΞΗ' button for 'Ελεύθερη χρήση Εργασίας μέσω ζήτησης'. The second column offers 'Καταχωρήστε τη θέση εργασίας που προσφέρετε' and a 'Καταχωρήστε το προσωπικό σας' button. A 'Δελτία Τύπου' section on the right lists recent news items with dates like '22-02-2010' and '12-07-2009'.

Ο Οργανισμός είναι το κύριο όργανο εφαρμογής της Κυβερνητικής Πολιτικής για την απασχόληση, ώστε να εξασφαλιστούν οι αναγκαίες προϋποθέσεις ταχείας προσαρμογής της προσφοράς εργασίας προς τις απαιτήσεις της ζήτησης, σε αρμονία με το εκάστοτε Πρόγραμμα Οικονομικής Ανάπτυξης της Χώρας.

Ειδικότερα, ο Οργανισμός μεριμνά για

- την σύζευξη μεταξύ προσφοράς και ζήτησης εργασίας.

- την προώθηση των ανέργων στην αγορά εργασίας μέσω ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης.
- την ενίσχυση των προσόντων του εργατικού δυναμικού μέσω προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης.
- τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό του εργατικού δυναμικού.
- την κοινωνική προστασία μέσω επιδοματικών πολιτικών.

Η σελίδα του ΟΑΕΔ 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 On-line», 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.

3.8 Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (www.ydmed.gov.gr)

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, είναι σήμερα μια από τις βασικές προϋποθέσεις για τη δημιουργία μιας αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης. Έτσι το κράτος βασιζόμενο στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ελπίζει στη μείωση της γραφειοκρατίας που ως σήμερα πνίγει τις

παραγωγικές δυνάμεις της κοινωνίας. Επίσης στοχεύει στη μείωση του κόστους λειτουργίας της διοίκησης, στην ενίσχυση της διαφάνειας και στον περιορισμό των φαινομένων διαφθοράς. Προκειμένου να πετύχει όλα αυτά συνέστησε το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συνεστήθη στις 27 Ιουνίου 2011 με το Π.Δ. 65/2011, μετά από πρόταση του Πρωθυπουργού Γ. Παπανδρέου. Προήλθε από τη διάσπαση του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και, ειδικότερα, από τη συγκρότηση της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε αυτοτελές Υπουργείο. Η τελευταία είχε συσταθεί κατά τη σύσταση του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης το 1995, με τη συγχώνευση των τότε Υπουργείων Προεδρίας της Κυβέρνησης και Εσωτερικών, και περιελάμβανε υπηρεσίες που ανήκαν στο πρώτο.

Οι αρμοδιότητες του Υπουργείου εκτείνονται σε όλα τα ζητήματα σχετικά με τη Δημόσια Διοίκηση, τόσο σε επίπεδο οργανωτικό, όπως η απλούστευση διοικητικών διαδικασιών, οι σχέσεις κράτους - πολίτη (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, Κ.Ε.Π.), η οργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών και οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις, όσο και σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού, όπως η νομοθεσία σχετικά με τους δημοσίους υπαλλήλους και τους υπαλλήλους με συμβάσεις ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου (Ι.Δ.Α.Χ.) και ορισμένου χρόνου (Ι.Δ.Ο.Χ.), οι οποίοι απασχολούνται στον δημόσιο τομέα. Είναι αρμόδιο επίσης για τα θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ανάπτυξης της πληροφορικής και των νέων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση (π.χ. ανοικτή διακυβέρνηση). Σε αυτό υπάγονται ακόμα το Σώμα Επιθεωρητών-Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης και ο Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης, το Εθνικό Τυπογραφείο και οι ανεξάρτητες αρχές Συνήγορος του Πολίτη και Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (Α.Σ.Ε.Π.). Τέλος ασκεί εποπτεία επί του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.) και της ανώνυμης εταιρείας "Κοινωνία της Πληροφορίας".

3.8.1 Το πρόγραμμα Δι@ύγεια

Το Πρόγραμμα Δι@ύγεια (νόμος 3861/2010) στοχεύει στην επίτευξη της μέγιστης δυνατής δημοσιότητας της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητας, τη διασφάλιση της διαφάνειας και την εμπέδωση της υπευθυνότητας και της λογοδοσίας από την πλευρά των φορέων άσκησης της δημόσιας εξουσίας.

Μέσω του προγράμματος ΔΙΑΥΓΕΙΑ:

- Εισάγεται για πρώτη φορά στην Ελλάδα η υποχρέωση ανάρτησης των αποφάσεων των κυβερνητικών οργάνων και της διοίκησης στο Διαδίκτυο
- Ο Πολίτης μπορεί να έχει πρόσβαση, από ένα σημείο, στο σύνολο των νόμων και αποφάσεων που εκδίδουν τα κυβερνητικά όργανα, οι φορείς του στενού και του ευρύτερου δημόσιου τομέα και οι Ανεξάρτητες Αρχές. Από 15/3/2010 έχουν ενταχθεί στο Πρόγραμμα Δι@ύγεια και οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ βαθμού
- Όλες οι αποφάσεις δεν δύναται να εκτελεστούν αν δεν αναρτηθούν στον δικτυακό τόπο et.diaugeia.gov.gr. Με την ολοκλήρωση της ανάρτησης η κάθε απόφαση αποκτά έναν μοναδικό αριθμό "Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης" (ΑΔΑ), ο οποίος την πιστοποιεί.

Οι λειτουργίες προβολής και αναζήτησης αποφάσεων ανά δημόσιο φορέα παρέχονται μέσω του κεντρικού δικτυακού τόπου του Εθνικού Τυπογραφείου που λειτουργεί στην διεύθυνση et.diaugeia.gov.gr.

Η αποστολή του προγράμματος Δι@ύγεια είναι :

- § Η διασφάλιση της διαφάνειας της κρατικής δράσης
- § Η τήρηση της νομιμότητας και της χρηστής Δημόσιας Διοίκησης
- § Η ενίσχυση των δυνατοτήτων των πολιτών στην άσκηση των συνταγματικά κατοχυρωμένων δικαιωμάτων τους
- § Η συμπλήρωση, και όχι η υποκατάσταση, των υπαρχόντων συστημάτων δημοσίευσης (Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, κτλ.)
- § Η οργάνωση των πράξεων και των αποφάσεων της Δημόσιας Διοίκησης με τρόπο απλό, κατανοητό και φιλικό προς τον πολίτη

Το συνολικό πλήθος των φορέων που υποχρεούνται εφεξής να αναρτούν τις αποφάσεις & πράξεις τους στο διαδίκτυο είναι περίπου 12.000. Στο διαδίκτυο θα αναρτώνται νόμοι και προεδρικά διατάγματα αλλά και πράξεις και αποφάσεις που εκδίδουν ο Πρωθυπουργός, τα συλλογικά κυβερνητικά όργανα που προβλέπονται στη σχετική νομοθεσία, οι Υπουργοί και Υφυπουργοί, οι Γενικοί και Ειδικοί Γραμματείς (των Γραμματέων των Περιφερειών συμπεριλαμβανομένων), τα όργανα διοίκησης νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.), οι ανεξάρτητες και ρυθμιστικές διοικητικές αρχές, το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους, τα όργανα διοίκησης φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα καθώς και τα όργανα των φορέων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού.

Κεφάλαιο 4. Συμπεράσματα

Δεν υπάρχει ενιαίο και συγκροτημένο βιβλιογραφικό πλαίσιο, όσον αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Πολλές χώρες αν και έχουν την βούληση δεν διαθέτουν την υποδομή για την άμεση ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Σημαντικά ζητήματα που έχει να αντιμετωπίσει η προσπάθεια εφαρμογής e-Government είναι η ασφάλεια των συναλλαγών, η εμπιστοσύνη των πολιτών και η μείωση του ψηφιακού χάσματος προωθώντας την κατάρτιση.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση προωθεί διεθνικές δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και υποχρεώνει τα μέλη της να αναπτύξουν αντίστοιχα προγράμματα.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση θεωρεί πολύ σημαντική την εφαρμογή e-Government και αυτό φαίνεται σε κάθε επίσημη στρατηγική της

Η χώρα μας βρίσκεται σε νηπιακό στάδιο στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλλά γίνεται μεγάλη προσπάθεια για την ανάπτυξή της.

Ο ελληνικός χάρτης του Internet αλλάζει μήνα με τον μήνα καθώς προστίθενται νέες υπηρεσίες ή αναβαθμίζονται οι υπάρχουσες.

Οι συχνές αναβαθμίσεις των υπαρχουσών υπηρεσιών πολλές φορές δημιουργούν προβλήματα λειτουργίας όπως η συχνή συμφόρηση του συστήματος TAXIS με αποτέλεσμα το σύστημα να μην μπορεί να ανταπεξέλθει με αποτέλεσμα οι πολίτες να μην μπορούν να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους.

Στην χώρα μας υλοποιούνται σημαντικά έργα που θα ενισχύσουν την προσπάθεια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ευελπιστούμε ότι με τον καιρό τα προβλήματα θα εκλείπουν και θα δημιουργηθεί μια νέα δημόσια διοίκηση που θα λειτουργεί με πλήρη διαφάνεια, θα διαθέτει καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, θα έχει μικρότερο κόστος λειτουργίας, θα μειώσει την γραφειοκρατία και θα παρέχει καλύτερες συνθήκες εργασίας στους δημοσίους υπαλλήλους

ΠΙΝΑΚΕΣ

Πίνακας 2.1. Δείκτης e-Readiness (UN) στην Ευρώπη.

Πίνακας 2.2 Δείκτες e-Readiness(UN) παγκοσμίως.

Πίνακας 2.3. Δείκτες e-Readiness ανά ήπειρο (UN).

Πίνακας 2.4. Δείκτης Web Measure (UN).

Πίνακας 2.5. Βαθμολόγηση σε κάθε στάδιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πίνακας 2.6 Δείκτης Ηλεκτρονικής συμμετοχής (UN)

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ

Διάγραμμα 3.1. Ηλεκτρονικός εξοπλισμός νοικοκυριών 2005-2008. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Διάγραμμα 3.2 % νοικοκυριών με κατ' οίκον πρόσβαση στο Διαδίκτυο . [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Διάγραμμα 3.3. Ποσοστό ατόμων-χρηστών του Ίντερνετ. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Διάγραμμα 3.4. Χρήση Διαδικτύου από τους Έλληνες, ανάλογα με τον σκοπό. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας].

Διάγραμμα 3.5. Ποσοστό εργαζομένων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο στον χώρο εργασίας τους. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Διάγραμμα 3.6. Ποσοστό επιχειρήσεων με πρόσβαση στο Διαδίκτυο. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Διάγραμμα 3.7. Ποσοστό επιχειρήσεων με ιστοσελίδα. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Διάγραμμα 3.8. Επίπεδο προόδου των βασικών διαθέσιμων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Διάγραμμα 3.9. Ποσοστό πληθυσμού που συναλλάσσεται ηλεκτρονικά με το δημόσιο ανά σκοπό. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Διάγραμμα 3.10. Ποσοστό επιχειρήσεων που συναλλάσσεται ηλεκτρονικά με το δημόσιο. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Διάγραμμα 3.11. Ποσοστό επιχειρήσεων 10+ με ευρυζωνική πρόσβαση. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Διάγραμμα 3.12. Ποσοστό του πληθυσμού με οικιακές ευρυζωνικές συνδέσεις. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

Διάγραμμα 3.13. Ποσοστό δημοσίων φορέων με πρόσβαση ευρείας ζώνης. [Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας]

ΣΧΗΜΑΤΑ

Σχήμα 1.1 e-Government

Σχήμα 3.1. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Σχήμα 3.2. Οι συναλλαγές με το δημόσιο σήμερα

Σχήμα 3.3. Οι συναλλαγές με το δημόσιο με την προσθήκη διαλειτουργικότητας

Σχήμα 3.4 Το δίκτυο Σύζευξης

Σχήμα 3.5 Το δίκτυο Σύζευξης.

Σχήμα 3.6 Η αρχιτεκτονική της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Σχήμα 3.7. Ο σκοπός και οι στόχοι της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013.

Σχήμα 3.8. Χρονικοί ορίζοντες υλοποίησης Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013.

Σχήμα 3.9. Προώθηση χρήσης της Πληροφορικής και του Διαδικτύου σε επιχειρήσεις. Προτεινόμενες δράσεις.

Σχήμα 3.10. Ψηφιακές υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις. Προτεινόμενες δράσεις.

Σχήμα 3.11. Βελτίωση της καθημερινής ζωής. Προτεινόμενες δράσεις.

Σχήμα 3.12. Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη. Προτεινόμενες δράσεις.

Σχήμα 3.13. Κρίσιμες δράσεις για την επίτευξη του ψηφιακού άλματος

ΑΝΑΦΟΡΕΣ

1. Morrisett L 2003. "Technologies of freedom?" ,in eds H Jenkins & D Thorburn , Democracy and New Media

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Aldrich, J., Bertot, J. C., & McClure, C. R. (2002). «E-government: initiatives, developments, and issues». Government Information Quarterly,

2. Bekkers, V. J. J. M., & Zouridis, S. (1999). «Electronic service delivery in public administration: Some trends and issues». International Review of Administrative Sciences,

3. Dempsey J., Anderson P., Schwartz. «Privacy and E-Government». A Report to the United Nations Department of Economic and Social Affairs as background for the World Public Sector Report: E-Government by Center for Democracy and Technology

4. Gil-Garcia R., Martinez-Moyano I. «Understanding the evolution of e-government: The influence of systems of rules on public sector dynamics».

5. Gil-García, J. R., & Luna-Reyes, L. F. (2003). «Towards a definition of electronic government: A comparative review». In A. Mendez Vilas et al. (Eds.), Techno-legal aspects of the information society and new economy: An overview Badajoz, Spain: Formatex.

6. Jaeger, P. T. (2003). «The endless wire: E-Government as a global phenomenon». Government Information Quarterly,.

7. Jansen Arild. «Assessing E-government progress - why and what». Department of e-government studies, University of Oslo

8. Jonas, D. K. (2000). «Building state information highways: Lessons for public and private sector leaders». Government Information Quarterly,

9. "Lofstedt U. «e-Government– Assessment of current research and some proposals for future directions». Dept. of Information Technology and Media Mid Sweden.

10. IDABC *eGovernment Observatory*. «*Factsheet: eGovernment in Greece*». Ιούλιος 2005

11. United Nations (2008). «Global E-government survey 2008. From E-government to Connected Governance». New York.

12. Capgemini (2006). Consulting Technology Outsourcing. «Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services».

13. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2001). Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. «eEurope 2002. Συνέπειες και προτεραιότητες. Ανακοίνωση προς το Εαρινό Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Στοκχόλμης, 23-24 Μαρτίου 2001». Βρυξέλλες, 13/3/2001. COM(2001), 140 τελικό.

14. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2002). Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. «eEurope 2005: Δείκτες συγκριτικής αξιολόγησης». Βρυξέλλες, 21/11/2002. COM(2002), 655 τελικό.

15. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2002). Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών. «eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους. Σχέδιο δράσης που υποβάλλεται ενόψει του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Σεβίλλης, 21/22 Ιουνίου 2002». Βρυξέλλες, 28/5/2002. COM(2002), 263 τελικό

16. Υπουργείο Ανάπτυξης. Ειδική Γραμματεία για την Ανταγωνιστικότητα. «Στρατηγική της Λισαβόνας. Στόχοι και πορεία επίτευξής τους». Αθήνα. Ιανουάριος 2005.

17. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2006). «eGovernment Economics Project: Μέτρηση των επιπτώσεων του eGovernment».

18. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2007). Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών. «Η στρατηγική i2010 - Ετήσια έκθεση για την κοινωνία της πληροφορίας, 2007». Βρυξέλλες, 30/3/2007. COM(2007), 146 τελικό

19. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2006). Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών. «Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 : Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων». Βρυξέλλες, 25/4/2006. COM(2006), 173 τελικό

20. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2005). Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών. «Η στρατηγική i2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση». Βρυξέλλες, 1/6/2005. COM(2005), 229 τελικό

21. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2003). Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών. «The Role of eGovernment for Europe's Future». Βρυξέλλες, 26/9/2003. COM(2003), 567 τελικό

22. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2007). «Βέλτιστες Πρακτικές χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών στο Δημόσιο Στα Κράτη Μέλη της ΕΕ25 & Διεθνώς

23. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2006). «eGovernment Economics Project: Μέτρηση των επιπτώσεων του eGovernment».

24. Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας. "Μέτρηση των δεικτών e-Europe/i2010 για την Ελλάδα" Ιούλιος 2009

25. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Ανασυγκρότηση». Β. Ανδρονόπουλος. Θεσσαλονίκη, Σεπτέμβριος 2006.

26. Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών. Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού. Επιτροπή Πληροφορικής. «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013»

27. Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας. "Η ψηφιακή Ελλάδα σε δείκτες " 4^η Ετήσια μέτρηση (Απρίλιος 2009)

28. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Πολιτεία». Η επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης. (2005-2007)». Αθήνα, 2005.

29. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. «Ταυτότητα Χρηστών Internet στην Ελλάδα». Μάρτιος 2007.

30. PC Magazine. Ειδική έκδοση για την ΕΔΕΤ Α.Ε. «e-Ελλάδα. Επισκεφθείτε το Δημόσιο από το σπίτι σας». Τεύχος 14, Απρίλιος 2002. Σελίδες 3-25.

31. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Εθνικό κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Ν. Σαριδάκης, Α. Στάσης. Αθήνα, Μάιος 2007.

Sites: <http://el.wikipedia.org>

<http://www.ermis.gov.gr>

<http://www.go-online.gr>

<http://www.e-gov.gr>

<http://www.ika.gr>

<http://www.sinigoros.gr>

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

<http://www.gsis.gr>

<http://www.syzefxis.gov.gr>

<http://www.ydmed.gov.gr>

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