



**Αφιερώνεται  
στις οικογένειες μας.**

**Ευχαριστούμε:  
τον Επιβλέποντα  
Καθηγητή μας  
Χαράλαμπο –Φίλιππο  
Πουλαστίδη.**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ανάπτυξη και η χρήση του Διαδικτύου τις τελευταίες δεκαετίες έδωσε την δυνατότητα για εύκολη, γρήγορη και χαμηλού κόστους διανομή και διάχυση της πληροφορίας. Το 1994, όπου ξεκίνησε και η μεγάλη χρήση του Διαδικτύου, μεγάλος αριθμός εταιριών υιοθέτησε το Διαδίκτυο για την παροχή και πώληση αγαθών και υπηρεσιών. Ακολουθώντας την τάση αυτή οι κυβερνήσεις άρχισαν να χρησιμοποιούν την τεχνολογία της πληροφορίας και επικοινωνίας. Αποτέλεσμα ήταν η ανάπτυξη και εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (E-goverment).

Στόχος των κυβερνήσεων είναι τα συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να παρέχουν στους πολίτες υψηλής ποιότητας υπηρεσιών με μειωμένο κόστος. Οι πολίτες πλέον συμπεριφέρονται στις κυβερνήσεις ως πελάτες ιδιωτικών υπηρεσιών οπότε απαιτούν και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και εύκολες στη χρήση. Από την πλευρά τους οι κυβερνήσεις θέλοντας όχι μόνο να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις των πολιτών τους αλλά και να δημιουργήσουν συστήματα για καλύτερη, εύκολη και φθηνή επικοινωνία μεταξύ των διοικητικών υπηρεσιών τους ψάχνουν να βρουν τις καλύτερες πρακτικές οι οποίες θα τους οδηγήσουν σε ένα επιτυχημένο σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η παρούσα εργασία διαιρείται σε έξι κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο αναγράφονται οι λόγοι επιλογής του θέματος καθώς και ο σκοπός- στόχος της μελέτης που πραγματοποιήθηκε. Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύεται η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι στόχοι και οι προτεραιότητες αυτής. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη και την Αμερική καθώς και οι βέλτιστες πρακτικές. Στη συνέχεια στο Τέταρτο κεφάλαιο κάνουμε εκτενή αναφορά στο νομοθετικό πλαίσιο που διέπει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Παρουσιάζεται ο δήμος Τρικάλων ο οποίος δήμος είναι ο πρώτος που εισήγαγε τα συστήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πολιτών του. Στο πέμπτο κεφάλαιο αναλύονται βασικές υπηρεσίες που υπάρχουν στην Ελλάδα και που εξυπηρετούν μεγάλο αριθμό πολιτών. Στο έκτο και τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζουμε τα συμπεράσματά μας από τη μελέτη των κυριότερων συστημάτων Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>**

#### **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

<u>1.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ-ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</u> .....	1
<u>1.2 ΣΚΟΠΟΣ- ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ</u> .....	2
<u>1.3 ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ ΘΕΜΑΤΟΣ</u> .....	3

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>**

#### **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**

<u>2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ</u> .....	4
<u>2.2 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</u> .....	4
<u>2.3 ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</u> .....	7
<u>2.4 ΟΙ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</u> .....	9
<u>2.5 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</u> .....	11
<u>2.6 ΒΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΝΟΣ ΕΠΙΤΥΧΟΥΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</u> .....	13
<u>2.7 ΕΠΙΛΟΓΟΣ</u> .....	19

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>**

#### **Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΜΕΡΙΚΗ**

<u>3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ</u> .....	20
<u>3.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ</u> .....	20
<u>3.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ</u> .....	22
<u>3.4 ΤΑ ΚΥΡΙΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</u> .....	25
<u>3.5 ΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</u> .....	28
<u>3.6 ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ</u> .....	29
<u>3.7 ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</u> .....	32
<u>3.8 ΤΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΜΕΡΙΚΗ</u> .....	37

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>**

## **ΤΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

<b><u>4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ</u></b> .....	42
<b><u>4.2 ΤΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ</u></b> .....	42
<b>4.3 Ο ΔΗΜΟΣ ΤΡΙΚΑΛΩΝ ΚΑΙ ΟΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</b> .....	47
<b><u>4.4 ΕΠΙΛΟΓΟΣ</u></b> .....	50

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>** **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ**

<b><u>5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ</u></b> .....	51
<b><u>5.2 ΟΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ</u></b> .....	59
<b><u>5.3 ΕΠΙΛΟΓΟΣ</u></b> .....	73

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup>** **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

<b><u>6.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ</u></b> .....	74
<b><u>6.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ</u></b> .....	74
<b><u>6.3 ΕΠΙΛΟΓΟΣ</u></b> .....	76

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### **1.1 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και συνοπτική παρουσίαση της εργασίας**

Η ραγδαία ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών και κυρίως η ανάπτυξη του διαδικτύου επέδρασε δραστικά σε πολλές πτυχές της σύγχρονης ζωής. Η πρόσβαση σε πληροφορίες, υπηρεσίες και αγαθά έχει γίνει πιο εύκολη και οικονομική από ποτέ. Όλες σχεδόν οι εταιρίες του ιδιωτικού τομέα εκμεταλλεύτηκαν την ανάπτυξη της τεχνολογίας έτσι ώστε να παρέχουν τις καλύτερες ποιοτικά υπηρεσίες στους πελάτες τους. Η ψηφιακή αυτή επανάσταση όμως δίνει και δυνατότητες ανάπτυξης και βελτίωσης των υπηρεσιών, όχι μόνο στον ιδιωτικό τομέα αλλά στον Δημόσιο Τομέα. Τα τελευταία χρόνια όλα τα κράτη προσπαθούν να εκσυγχρονισθούν χρησιμοποιώντας όλες τις δυνατότητες που μπορεί να τους παρέχει η τεχνολογική επανάσταση. Οι πολίτες από τη μεριά τους προσπαθούν και αυτοί να αποκτήσουν τη δυνατότητα της διαδραστικής επικοινωνίας με τις υπηρεσίες που τους παρέχει το Δημόσιο. Η συνεχής τεχνολογική εξέλιξη δίνει τη δυνατότητα και στη Δημόσια διοίκηση να βελτιώσει πολλές από τις υπηρεσίες της και να δημιουργήσει νέες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Σε όλες τις αναπτυγμένες χώρες η Δημόσια διοίκηση χρησιμοποιεί εκτενώς νέες υπηρεσίες και τεχνολογίες για να καλύψει τις εσωτερικές της ανάγκες και λειτουργίες αλλά και για την επικοινωνία της με τους πολίτες της. Οι πολίτες αναζητούν και απαιτούν από την δημόσια Διοίκηση ένα πλήρως εκσυγχρονισμένο σύστημα υπηρεσιών πραγματικού χρόνου. Τα προγράμματα **Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης** τα οποία έχουν ως στόχο την δημιουργία ενός εξελιγμένου περιβάλλοντος Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης τα τελευταία χρόνια έχουν αυξηθεί σε όλες τις χώρες.

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών από τη Δημόσια Διοίκηση προς τους καταναλωτές κυβερνητικών υπηρεσιών σε χρόνο πραγματικό, μέσω του διαδικτύου και άλλων ψηφιακών μέσων. Όταν αναφερόμαστε στον όρο “χρόνος πραγματικός” εννοούμε Online. Επίσης οι καταναλωτές των κυβερνητικών υπηρεσιών μπορεί να είναι ιδιώτες, εταιρίες, κυβερνητικοί ή μη οργανισμοί.

Στην παρούσα εργασία θα αναφερθούμε εκτενέστερα στο τι είναι Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τι σημαίνει στη πράξη, ποιοι είναι οι στόχοι της και που εφαρμόζεται αυτή.

Στη συνέχεια θα αναφερθούμε στη διεθνή ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Θα μελετήσουμε την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη και στην Αμερική. Επίσης θα κάνουμε εκτενή αναφορά στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και θα ασχοληθούμε με το νομοθετικό πλαίσιο που την διέπει. Εστιάζοντας την προσοχή μας στην Ελλάδα θα αναφερθούμε στις σημαντικότερες υπηρεσίες που παρέχει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και θα τις αξιολογήσουμε. Τέλος, θα αναφερθούμε θα διεξάγουμε συμπεράσματα μετά τη ουσιαστική μελέτη του θέματός μας.

## **1.2 Σκοπός- Στόχος μελέτης**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παίζει σπουδαίο ρόλο στην εξέλιξη και ανάπτυξη της Δημόσιας διοίκησης καθώς και του εκσυγχρονισμού όλης της κρατικής μηχανής. Με τη μελέτη αυτή στοχεύουμε να βγάλουμε τα καλύτερα δυνατά συμπεράσματα για την λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Θα μελετήσουμε συγκεκριμένες εφαρμογές που έχουν δημιουργηθεί τα τελευταία χρόνια και χρησιμοποιούνται από τους πολίτες και θα προσπαθήσουμε να κάνουμε αξιολόγηση των εφαρμογών αυτών. Με την συγκεκριμένη εργασία θέλουμε να κατανοήσει ο αναγνώστης την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και τη σπουδαιότητα εφαρμογής της στις κρατικές υπηρεσίες.

### **3.1 Επιλογή και σημασία του θέματος**

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση τα τελευταία χρόνια έχει κάνει τεράστια πρόοδο. Όλο και περισσότερες ηλεκτρονικές εφαρμογές δημιουργούνται με σκοπό να μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες των πολιτών και να μειώσουν το χρόνο αναμονής στις δημόσιες υπηρεσίες. Έτσι θεωρήσαμε πολύ σημαντικό και ενδιαφέρον να αναλύσουμε την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνηση και το ρόλο που παίζει αυτή πλέον στην καθημερινή ζωή των πολιτών.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση χρησιμοποιείται σε πολλές χώρες του κόσμου και τα τελευταία χρόνια έχει κάνει αισθητή και την παρουσία της στην Ελλάδα. Ο πολίτης πλέον δεν χρειάζεται να περιμένει στις ουρές των κρατικών υπηρεσιών αλλά εύκολα και γρήγορα χωρίς να χάνει χρόνο μπορεί να εκτελέσει τις εργασίες που επιθυμεί από τον προσωπικό του υπολογιστή.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>

### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

#### **2.1 Εισαγωγή**

Στο κεφάλαιο αυτό θα αναφερθούμε στην έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Θα παρουσιάσουμε κάποιους από τους ορισμούς που υπάρχουν στην βιβλιογραφία, θα αναφερθούμε στις τέσσερις διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στη συνέχεια, θα παρουσιάσουμε τους στόχους τους οποίους προσπαθεί να επιτύχει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις προτεραιότητες της. Τέλος, θα αναφερθούμε στο που εφαρμόζεται αυτή.

#### **2.2 Η Έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Στην βιβλιογραφία υπάρχουν πολλοί ορισμοί οι οποίοι περιγράφουν το τι είναι Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Πολλοί από αυτούς τους ορισμούς περιγράφουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως ένα συνδυασμό ύπαρξης και προσφοράς πληροφοριών σε ψηφιακή μορφή και παροχής αλληλεπιδραστικών υπηρεσιών οι οποίες συμβαίνουν σε πραγματικό χρόνο δηλαδή Online. Ένας τέτοιος ορισμός είναι ο παρακάτω. Ο όρος ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, όπου στην αγγλική ορολογία παρουσιάζεται ως E-government, αναφέρεται στην παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση προς τους τελικούς χρήστες σε πραγματικό χρόνο δηλαδή Online κυρίως μέσω του διαδικτύου ή άλλων ψηφιακών μέσων. Όταν αναφερόμαστε στους τελικούς χρήστες θα εννοούμε όλους του καταναλωτές κυβερνητικών υπηρεσιών όπως για παράδειγμα είναι οι εταιρίες, οι ιδιώτες καθώς και άλλοι κυβερνητικοί ή μη οργανισμοί. Άρα, θα μπορούσαμε να πούμε ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται στην αλληλεπίδραση μεταξύ της Δημόσιας Διοίκησης με τους πολίτες της χώρας και στην ολοκλήρωση ανάμεσα στα διάφορα τμήματα της Δημόσιας Διοίκησης δηλαδή τα κεντρικά και τα περιφερειακά αυτής.

Άλλοι όροι αναφέρονται στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο και συγκεκριμένα στις προμήθειες πραγματικού χρόνου.

Ένας δεύτερος ορισμός τον οποίο συναντούμε στην βιβλιογραφία για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ο εξής: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση των Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών, με σκοπό την υποστήριξη των κυβερνητικών λειτουργιών, την εμπλοκή των πολιτών και την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών<sup>1</sup>.

Στον παραπάνω ευρύ ορισμό συναντούμε τις τέσσερις διαστάσεις οι οποίες αντικατοπτρίζουν τις κυβερνητικές λειτουργίες.

1. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες. (E-services): Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν την ηλεκτρονική παροχή κυβερνητικών πληροφοριών, προγραμμάτων καθώς και υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες συνήθως παρέχονται μέσω του Διαδικτύου.
2. Ηλεκτρονική Διαχείριση (E-management): Ο όρος Ηλεκτρονική διαχείριση αναφέρεται στη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών που έχουν ως στόχο την βελτίωση στη Δημόσιας Διοίκησης. Για να επιτύχει αυτός ο στόχος σημαντικός παράγοντας αποτελεί ο εκσυγχρονισμός των επιχειρησιακών διαδικασιών οι οποίες οδηγούν στην βελτίωση της ροής των πληροφοριών στο εσωτερικό των κυβερνητικών τομέων και υπηρεσιών.
3. Ηλεκτρονική Δημοκρατία (E-democracy): Στη χρήση των διαφόρων ηλεκτρονικών επικοινωνιακών δυνατοτήτων αναφέρεται ο παραπάνω όρος. Ως κύριο σκοπό έχει την συνεχή αύξηση των πολιτών στις δημόσιες διαδικασίες λήψης αποφάσεων.
4. Ηλεκτρονικό Εμπόριο (E-commerce): Το ηλεκτρονικό εμπόριο αναφέρεται στην διακίνηση αγαθών, υπηρεσιών και χρημάτων μέσω του Διαδικτύου.

Ένα βασικό ερώτημα που απασχολεί τους επιστήμονες οι οποίοι σχεδιάζουν προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι το τι απαιτείται ώστε να δημιουργηθεί και να λειτουργήσει με επιτυχία ένα περιβάλλον E-government. Συνοπτικά θα αναφέρουμε κάποιους από τους παράγοντες που συντελούν στην άριστη δημιουργία ενός τέτοιου περιβάλλοντος.

---

<sup>1</sup> Ανδρέας Σ. Πορμότσος, Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Αυτοί λοιπόν είναι:

- ✚ Η ηγεσία.
- ✚ Η πολιτική.
- ✚ Η οικονομική ανταγωνιστικότητα.
- ✚ Η εκπαίδευση.
- ✚ Οι ψηφιακές υπηρεσίες προς τον πολίτη.
- ✚ Η ψηφιακή δημοκρατία.
- ✚ Οι λειτουργίες στο εσωτερικό των κυβερνητικών υπηρεσιών.
- ✚ Οι τεχνολογίες που καθιστούν ικανή την υποστήριξη για κάθε μία από τις παραπάνω κατευθύνσεις.

Οι βασικές δυνάμεις οι οποίες συντελούν στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ο περιορισμός του κόστους λειτουργίας και η αύξηση της ποιότητας στη παρεχόμενη εξυπηρέτηση.

Το διαδίκτυο το οποίο αποτελεί πλέον έναν βασικό, εύκολο καθώς και σχετικό φθηνό τρόπο επικοινωνίας εκμεταλλεύτηκαν οι κυβερνητικές υπηρεσίες έτσι ώστε να το χρησιμοποιήσουν ως μέσο μαζικής επικοινωνίας με τους πολίτες. Η ψηφιακή δημοκρατία δίνει το έναυσμα για μια αποδοτική παροχή υπηρεσιών από το Δημόσιο τομέα αυξάνοντας την αξιοπιστία της διοίκησης καθώς και την υπευθυνότητα των πολιτών.

Η ανάπτυξη ενός συστήματος E-goverment το οποίο να είναι ολοκληρωμένο, δημιουργεί καινούργιους ορίζοντες στις διαδικασίες επικοινωνίας της Δημόσιας Διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις οι οποίες πλέον είναι πιο παραγωγικές και αποτελεσματικές. Οι εφαρμογές αυτές θα πρέπει να παρουσιάζονται στους πολίτες με φιλικό, ασφαλή και ταυτόχρονα χρηστικό τρόπο χωρίς όμως να υπάρχουν περιορισμοί γεωγραφικοί και χρονικοί.

Βασικές προκλήσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:

- ✚ Ανάπτυξη υποδομών.
- ✚ Νομική και δημόσια πολιτική.
- ✚ Ψηφιακό χάσμα και τρόποι αντιμετώπισής του.
- ✚ Ηλεκτρονική παιδεία.
- ✚ Προσβασιμότητα.
- ✚ Εμπιστοσύνη.
- ✚ Ασφάλεια.

- ✚ Διαλειτουργικότητα.
- ✚ Εχεμύθεια και ιδιωτικότητα.
- ✚ Διαφάνεια.
- ✚ Μόνιμη διαθεσιμότητα και διατήρηση .
- ✚ Εκπαίδευση και Marketing.
- ✚ Διαχείριση αρχείων.
- ✚ Θέματα στελεχιακού δυναμικού.
- ✚ Σχέσεις συνεργασίας και ανταγωνισμού, ιδιωτικού και δημόσιου τομέα.
- ✚ Δομές κόστους.
- ✚ Έλεγχος και Ποιοτικές μέθοδοι.

Σε αυτό το σημείο θα αναφερθούμε στα βασικά πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει προς τους πολίτες ευκολότερη πρόσβαση σε πληροφορίες και διευκολύνει τις συναλλαγές με το δημόσιο. Επίσης προωθεί την άμεση επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και των υπευθύνων που χαράζουν την πολιτική. Σε σχέση με τις επιχειρήσεις βοηθάει στην αύξηση της παραγωγικότητας, της ανταγωνιστικότητας μεταξύ τους καθώς και μειώνει το κόστος των συναλλαγών. Τέλος, σχετικά με την κυβέρνηση προωθεί την άμεση, γρήγορη και ασφαλής ανταλλαγή δεδομένων και μειώνει τα λειτουργικά έξοδα. Γενικά θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προσφέρει στις κυβερνήσεις έναν σύγχρονο και αποδοτικό τρόπο εξυπηρέτησης των πολιτών της, καθώς και παρέχει ταυτόχρονα την δυνατότητα εισαγωγής και καινοτομίας στις εσωτερικές λειτουργίες τους.

## **2.3 Οι Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Σε αυτή την ενότητα του δευτέρου κεφαλαίου θα παρουσιάσουμε τους στόχους που προσπαθεί να πετύχει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση οι οποίοι χρησιμοποιούνται ως οδηγοί στην προσπάθεια που έχει ξεκινήσει τα τελευταία χρόνια και έχουν ως σκοπό την ανάπτυξη περιβαλλόντων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ο πρώτος στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι να συμβάλει ενεργά στην ανάπτυξη της δικτυωμένης κοινωνίας.

Η ανάπτυξη του E-government δεν πρέπει να εκλαμβάνεται ως ένα μεμονωμένο γεγονός. Γνωρίζοντας το μεγάλο ρόλο του δημόσιου τομέα στο σύνολο της οικονομίας είναι προφανές ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συμβάλει θετικά στην ανάπτυξη μιας κοινωνίας η οποία είναι δικτυωμένη και από την οποία αντλούνται οφέλη για τις επιχειρήσεις και για τους πολίτες.

Ο ρόλος της γίνεται πιο καθοριστικός αν λάβουμε υπόψη και την παρατηρούμενη ραγδαία ανάπτυξη της οικονομίας της γνώσης και τον καταλυτικό ρόλο της στην ανάπτυξη. Η παγκοσμιοποίηση άνοιξε καινούργιους δρόμους στις χώρες για την ισχυροποίηση της συνολική θέση τους, με την προϋπόθεση ότι θα αντιληφθούν έγκαιρα τους τρόπους εκμετάλλευσης των νέων δυνατοτήτων.

Ο δημόσιος τομέας μπορεί να δράσει αποτελεσματικά δημιουργώντας ενδιαφέρον για τις νέες Τεχνολογίες Επικοινωνιών και Πληροφορικής σε μεγάλες ομάδες πληθυσμού. Μπορεί επίσης να αναπτύξει μηχανισμούς διάδοσής τους και να συμβάλλει καθοριστικά σε δράσεις ανάπτυξης υποδομών και άνοιγμα αγορών. Μια συνεργασία του ιδιωτικού με το δημόσιο τομέα μπορεί να οδηγήσει στην ανάπτυξη και των δύο παραπάνω τομέων με πολλά οφέλη.

Ο δεύτερος στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι να λειτουργεί ο δημόσιος τομέας ηλεκτρονικά.

Όλος ο δημόσιος τομέας θα πρέπει να χρησιμοποιεί τις ψηφιακές τεχνολογίες έτσι ώστε να αναβαθμίζονται οι υπηρεσίες και οι λειτουργίες του. Η επικοινωνία των διαφόρων υπηρεσιών του δημόσιου τομέα καθώς και η επικοινωνία του με τους πολίτες πρέπει να γίνεται ηλεκτρονικά, με στόχο την καθολική υποστήριξη όλων των δραστηριοτήτων με τις ψηφιακές τεχνολογίες. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την μείωση της γραφειοκρατίας<sup>2</sup>.

Επίσης η Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης στοχεύει στη μείωση του κόστους λειτουργίας του δημόσιου τομέα με ταυτόχρονη βελτίωση της ποιότητας και της πρόσβασης των πολιτών στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι και οι εργασίες του δημόσιου τομέα να μεταφέρονται εκεί που μπορούν να τύχουν της καλύτερης δυνατής αντιμετώπισης.

---

<sup>2</sup> Ανδρέας Σ. Πορμότσης, Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Οι ψηφιακές τεχνολογίες επιτρέπουν την εύκολη, απλή, ασφαλή και φθηνή μεταφορά πληροφορίας και γνώσης, γεγονός που επιτρέπει την αντιμετώπιση και επίλυση θεμάτων με πολύ ευέλικτους τρόπους σε σχέση με τις παραδοσιακές μεθόδους διακίνησης εγγράφων και πληροφοριών. Τα προβλήματα αντιμετωπίζονται πιο αποδοτικά όταν οδηγούνται σε εκείνο τον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης που έχει την μεγαλύτερη εμπειρία και έτσι αντιμετωπίζονται με το βέλτιστο τρόπο.

Ένας τομέας της Δημόσιας Διοίκησης χρησιμοποιεί τις ιδιαίτερες ικανότητές του για να αντιμετωπίσει συγκεκριμένα θέματα που πιθανώς απασχολούν άλλους τομείς. Αυτός ο δημόσιος τομέας εκχωρεί εργασίες σε άλλους. Με την παραπάνω διαδικασία είναι εμφανές τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της Δημόσιας Διοίκησης.

Τέλος, τέταρτος στόχος είναι να παρέχονται οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα με έναν περιεκτικό τρόπο και να τοποθετούν τους πολίτες και τις εταιρείες στο κέντρο των δραστηριοτήτων τους.

Βασική παράμετρος για τον σχεδιασμό λύσεων, ανάπτυξης και λειτουργίας περιβάλλοντος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι οι ανάγκες και οι ενέργειες-δράσεις εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Οι παραπάνω στόχοι που θέτει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι μακροπρόθεσμοι, οι οποίοι θα πρέπει να κατευθύνουν τις εργασίες έτσι ώστε να υλοποιείται ένα περιβάλλον το οποίο να παρέχει ασφάλεια και χρηστικότητα<sup>3</sup>.

## **2.4 Οι Προτεραιότητες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Στην προηγούμενη ενότητα παρουσιάσαμε τους μακροπρόθεσμους στόχους που θέτει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Σε αυτή την ενότητα θα παρουσιάσουμε τους βραχυπρόθεσμους στόχους οι οποίοι αποτελούν και τις προτεραιότητες που είναι καθοριστικές για την ανάπτυξη ενός περιβάλλοντος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε χρονική περίοδο δύο ως τριών ετών.

---

<sup>3</sup> Ανδρέας Σ.Πορμότσης, Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Προτεραιότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν:

- Ευέλικτη οργάνωση.

Η εισαγωγή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βοηθάει στο να αποκτήσουν οι προς αντιμετώπιση εργασίες μια σχετική ανεξαρτησία από τη φυσική ή λειτουργική θέση εξυπηρέτησής τους. Έτσι οι διάφοροι οργανισμοί και υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης επικεντρώνονται στο άμεσο αντικείμενο τους και τα υπόλοιπα θέματα μεταφέρονται στους αρμόδιους οι οποίοι με τη σειρά τους τα αντιμετωπίζουν με το καλύτερο δυνατό τρόπο.

- Συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών.

Η επίλυση των προβλημάτων γίνεται εφικτή όταν όλες οι αρχές συνεργάζονται μεταξύ τους. Οι λύσεις που θα προτείνονται θα πρέπει να αντανακλούν τις ανάγκες των πολιτών.

- Πλήρως Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.

Όλες οι υπηρεσίες του Δημοσίου Τομέα θα πρέπει να υποστηρίζονται ηλεκτρονικά. Με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνεται μια πλήρως ψηφιακή κοινωνία.

- Ηλεκτρονικές υποδομές σε όλους τους φορείς του δημοσίου.

Όλοι οι δημόσιοι οργανισμοί θα πρέπει να διαθέτουν συστήματα έτσι ώστε να επικοινωνούν ηλεκτρονικά μεταξύ τους. Θα πρέπει επίσης να διαθέτουν τα απαραίτητα και τα κατάλληλα συστήματα χειρισμού ηλεκτρονικών εγγράφων έτσι ώστε να αξιοποιήσουν με το καλύτερο δυνατό τρόπο όλες τις δυνατότητες που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες.

- Απλοποίηση της Διοίκησης μέσω αποδοτικών διαδικασιών.

Η απλοποίηση των διαδικασιών οδηγούν σε περισσότερο αποδοτική διοίκηση. Οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να εκμεταλλεύονται το σύνολο των πλεονεκτημάτων που παρέχει η ηλεκτρονική επικοινωνία.

- Ασφαλής Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Η ασφάλεια είναι βασική προϋπόθεση έτσι ώστε να δημιουργηθεί ένα επιτυχές περιβάλλον. Το κοινό θα πρέπει να εμπιστεύεται τα συστήματα που χρησιμοποιεί έτσι ώστε να τα χρησιμοποιεί. Επίσης το δημόσιο έχει υπέρτατη ανάγκη για υψηλό επίπεδο ασφάλειας στις ηλεκτρονικές συναλλαγές με τους πολίτες. Η γνωστή σε όλους ψηφιακή υπογραφή αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο έτσι ώστε να παρέχεται η απαιτούμενη ασφάλεια.

- ο Λειτουργικά και περιεκτικά σημεία πρόσβασης στο δημόσιο τομέα.

Επίκεντρο του δημόσιου τομέα θα πρέπει να είναι η δημιουργία πολλαπλών σημείων πρόσβασης. Η επίτευξη της δημιουργίας πολλαπλών σημείων πρόσβασης είναι η χρησιμοποίηση ανεξάρτητων ή συνεργαζόμενων κυβερνητικών πυλών. Η συνεργασία μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών και επιπέδων διοίκησης είναι απαραίτητη έτσι ώστε να αποφεύγεται η σπατάλη πόρων και να αυξάνεται η εμπειρία των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης και των πολιτών.

- ο Υποστήριξη του διαμοιρασμού γνώσης.

Οι δημόσιες υπηρεσίες και οι οργανισμοί χρειάζονται γνώση, εμπειρία και ικανότητες σε θέματα τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών, διαχείρισης αλλαγών και σύγχρονου κυβερνητικού μετασχηματισμού.

Τέλος, θα πρέπει όλοι οι τομείς της Δημόσιας Διοίκησης να έχουν την ευθύνη να εξασφαλίζουν ότι υπάρχουν οι απαραίτητες συνθήκες, για την ανάπτυξη ενός περιβάλλοντος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και έχουν αντιμετωπισθεί τα τυχόν υπάρχοντα εμπόδια<sup>4</sup>.

## **2.5 Στρατηγική υλοποίησης έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Σε αυτή την ενότητα θα αναφερθούμε στα κύρια βήματα υλοποίησης των έργων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Πρώτο βήμα για τη στρατηγική υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ύπαρξη οράματος και συγκεκριμένης στρατηγικής. Βασικό παράγοντα επιτυχούς υλοποίησης αποτελεί η ύπαρξη κεντρικής στρατηγικής και κεντρικού σχεδιασμού, με ορισμένους στόχους που είναι σαφείς, τα χρονοδιαγράμματα υλοποίησης και τον τρόπο διάχυσης των αποτελεσμάτων, σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες και τους επιμέρους φορείς.

Σε κάποιους φορείς είναι πιθανόν να υπάρχουν σε λειτουργία συστήματα ή να έχει αναπτυχθεί και μια στρατηγική, για το συγκεκριμένο φορέα ή τους φορείς.

---

<sup>4</sup> Ανδρέας Σ.Πορμότσης, Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση



Η ύπαρξη όμως μια κεντρικής στρατηγικής, που θα κινείται στην κατεύθυνση της υλοποίησης ενός οράματος, απαιτεί την παρουσία ενός κεντρικού φορέα, ο οποίος θα έχει συντονιστικό ρόλο και θα φέρει την ευθύνη της συνολικής υλοποίησης του έργου. Ο κάθε φορέας θα ακολουθεί πλέον την κεντρική στρατηγική και επομένως δεν θα αναπτύσσει δική του στρατηγική και προσέγγιση.

Το δεύτερο βήμα για την στρατηγική υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι ο συνολικός τεχνολογικός σχεδιασμός ο οποίος πρέπει να βασίζεται σε ανοικτά και διεθνώς αποδεκτά πρότυπα. Με αυτόν τον τρόπο, ο σχεδιασμός ενσωματώνει όλες τις σύγχρονες και επικρατούσες τάσεις, ενώ διασφαλίζει ένα από τα βασικώς ζητούμενα που είναι η δυσλειτουργικότητα των γενικώς ετερογενών συστημάτων. Τα συστήματα θα πρέπει να βασίζονται σε πρότυπα έτσι ώστε να μπορούν να ανταλλάξουν τις απαραίτητες πληροφορίες.

Αναγκαία επίσης είναι και η καθιέρωση του Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και ενός Ηλεκτρονικού Συστήματος αρχειοθέτησης. Οι δράσεις αυτές αποσκοπούν στην εισαγωγή και καθιέρωση ενός λειτουργικού περιβάλλοντος που οι χάρτινοι φάκελοι, αντικαθίστανται με ένα ηλεκτρονικό σύστημα αρχειοθέτησης, όλες οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται στο Δημόσιο Τομέα αποκτούν ψηφιακή μορφή και η ροή της πληροφορίας επιταχύνεται και γίνεται πλέον αποτελεσματική, χρησιμοποιώντας ισχυρά και ταυτόχρονα ευέλικτα συστήματα διαχείρισης εγγράφων (document Management).

Επίσης βασική προϋπόθεση αποτελεί επίσης η διασύνδεση σε πραγματικό χρόνο και με πελατοκεντρική φιλοσοφία, των Κυβερνητικών και Δημοσίων Υπηρεσιών. Η υιοθέτηση των πληροφοριακών πυλών και η διασύνδεση των υπηρεσιών πληροφόρησης, μέσα από μια κεντρική 'κυβερνητική πύλη', συνιστά μια προσέγγιση που έχει φέρει όλα τα ορατά αποτελέσματα σε διάφορες χώρες, που υλοποιούν με επιτυχία προγράμματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Βασικό χαρακτηριστικό αποτελεί το γεγονός, ότι ο πελάτης (χρήστης) είναι ο πολίτης, ο οποίος και πρέπει να τίθεται στο επίκεντρο του σχεδιασμού περιβαλλόντων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Εξάλλου, ο πολίτης είναι στις περισσότερες περιπτώσεις, ο κύριος αποδέκτης των υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης. Βασική σχεδιαστική απαίτηση αποτελεί η έννοια του 'μοναδικού σημείου επικοινωνίας'. Ο πολίτης θα πρέπει να έρχεται σε επαφή με τη Δημόσια Διοίκηση, μέσω ενός μοναδικού σημείου επικοινωνίας.

Με τον τρόπο αυτό, έρχεται σε επαφή με τη Δημόσια Διοίκηση ως σύνολο και μπορεί να διεκπεραιώσει όλες ή τουλάχιστον μεγάλο αριθμό, από τις συναλλαγές του.

Σε αντιστοιχία με τα εξελεγμένα ‘Συστήματα Διαχείρισης Πελατών’ των σύγχρονων επιχειρήσεων, στη Δημόσια Διοίκηση πρέπει να λειτουργεί ένα σύστημα, που να διαχειρίζεται τις σχέσεις της Διοίκησης με τον πολίτη. Χάρη στο σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους πελάτες (CRM-Citizen Relationship Management), η δρομολόγηση των αιτημάτων του πολίτη θα γίνεται αυτοματοποιημένα, μεταξύ των εμπλεκόμενων υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, χωρίς να απαιτείται η παρέμβασή του.

Τέλος, απαραίτητη συνοδευτική δράση, αποτελεί η ενίσχυση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων των πολιτών. Χρησιμοποιώντας τις Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών, τα εκπαιδευτικά σχήματα όλων των βαθμίδων, μπορούν να συμβάλλουν σημαντικά στη πρόσκληση ή και στην ενίσχυση των δεξιοτήτων των πολιτών, με σκοπό τη βέλτιστη χρήση της τεχνολογίας. Εξίσου σημαντική, θεωρείται η ανάπτυξη μιας εθνικής στρατηγικής, η οποία θα ενθαρρύνει και θα διευκολύνει τους πολίτες στη χρήση κυρίως του Διαδικτύου, δίνοντάς τους παράλληλα και την δυνατότητα για εύκολη πρόσβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Τα βήματα που αναφέραμε παραπάνω αποτελούν τους βασικότερους παράγοντες για την δημιουργία κεντρικής στρατηγικής και υποδομών, στην πορεία σχεδιασμού και υλοποίησης προγραμμάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης<sup>5</sup>.

## **2.6 Βήματα για την υλοποίηση ενός επιτυχούς περιβάλλοντος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Για την υλοποίηση ενός επιτυχούς περιβάλλοντος ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει αρχικά οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης να αναγνωρίσουν ποιοι είναι οι εν δυνάμει πελάτες τους. Στην συνέχεια θα πρέπει να γίνει μια κατάλληλη και αποδοτική διαδικασία προσέγγισης των πελατών αυτών έτσι ώστε να αναγνωρισθούν και να καταγραφούν οι ανάγκες τους. Η προσέγγιση θα πρέπει κάθε φορά να γίνει με τον πιο κατάλληλο και αποδοτικό τρόπο. Τελικός στόχος όπως έχουμε αναφέρει και

---

<sup>5</sup> Ανδρέας Σ.Πορμότσης, Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

παραπάνω είναι η εύκολη και αποδοτική παροχή υπηρεσιών. Στη συνέχεια θα αναφέρουμε τα τέσσερα βασικά στάδια που αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο για ένα επιτυχές περιβάλλον ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

### **Στάδιο 1<sup>ο</sup> Αναγνώριση των εν δυνάμει ‘πελατών’.**

Σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας η Δημόσια Διοίκηση σήμερα, συνειδητοποιεί το γεγονός ότι οι ανάγκες των πολιτών παρουσιάζουν μια ευρεία ποικιλία και ότι αποτελεί επιτακτική ανάγκη η επιστροφή του όρου υπηρεσία στον όρο δημόσια εξυπηρέτηση. Για παράδειγμα, τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης επικοινωνούν και διαμοιράζονται δεδομένα και οι απλοί πελάτες ζητούν την επίλυση προβλημάτων, τα οποία χαρακτηρίζονται από ένα ευρύτατο φάσμα πολυπλοκότητας και απαιτούμενων ενεργειών, από την πλευρά της Δημόσιας Διοίκησης. Διαφορετικές ομάδες πολιτών μπορεί να έχουν διαφορετικές ανάγκες. Άρα, θα μπορούσαμε να πούμε ότι σε ένα περιβάλλον Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι κυβερνητικές υπηρεσίες επικοινωνούν και αλληλεπιδρούν γεγονός που οδηγεί σε μια σχέση αλληλεξάρτησης των κυβερνητικών τομέων, λόγω των διαμοιραζόμενων δεδομένων, διαδικασιών και υπηρεσιών.

### **Στάδιο 2<sup>ο</sup> Προσέγγιση των εν δυνάμει πελατών.**

Με βάση τον υπάρχοντα χώρο τεχνολογικής αναφοράς, το Διαδίκτυο παρέχει άριστο τρόπο προσέγγισης και προσέλκυσης πελατών –πολιτών. Οι αρνητικές επιπτώσεις της αναμονής σε ουρές, όπως και της ανάγκης επισκέψεων είναι προφανείς. Αντίθετα αν δοθεί στους πολίτες η δυνατότητα διεκπεραίωσης των συναλλαγών τους από το σπίτι θα αυξηθούν τα συναισθήματα ικανοποίησης και ταυτόχρονα θα μειώσει τον φόρτο εργασία των στελεχών Δημόσιας Διοίκησης.

Οι ειδικοί συνιστούν την υλοποίηση μιας κυβερνητικής πύλης, για όλες τις υπηρεσίες διοικητικής διεκπεραίωσης και συναλλαγών και για όλους του πολίτες. Η πύλη αυτή, θα πρέπει να επιτρέπει στους πολίτες την πρόσβαση σε πολλαπλά τμήματα Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και την ενιαία διεκπεραίωση των αιτημάτων τους. Σε αντίθετη περίπτωση, μπορεί οι πολίτες να μην είναι σε θέση να έχουν επικοινωνία με τα Τμήματα και τα στελέχη που θέλουν.

Με τον τρόπο αυτό, δημιουργείται ένα συνεργατικό περιβάλλον, το οποίο άμεσα και με ενιαίο τρόπο, υποστηρίζει τις δραστηριότητες των πολιτών, παρέχοντάς τους ένα αίσθημα ικανοποίησης, για το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ταυτόχρονα, η προσέγγιση της μίας κυβερνητικής πύλης, ελαχιστοποιεί και τις καταστάσεις πρόκλησης σύγχυσης στους τελικούς χρήστες. Η ύπαρξη και παροχή της λεγόμενης ‘ροής πλοήγησης’ (navigation flow), τους επιτρέπει να ικανοποιούν τα αιτήματά τους, χωρίς να χρειάζεται να γνωρίζουν λεπτομέρειες για την εσωτερική διάρθρωση των κυβερνητικών τομέων και των αντίστοιχων υπηρεσιών που αυτές παρέχουν.

Εξίσου σημαντικές με τις κυβερνητικές πύλες είναι και οι λειτουργίες υποστήριξης (το λεγόμενο back office). Οι πύλες (portals), των διαφόρων τομέων της Δημόσιας Διοίκησης, θα πρέπει να ολοκληρώνουν με επιτυχία τα τμήματα (departments) και τις εσωτερικές διαδικασίες. Τέλος, τα στελέχη που είναι επιφορτισμένα με το να δίνουν άμεσες απαντήσεις σε αιτήματα πολιτών, θα πρέπει προφανώς να έχουν άμεση πληροφόρηση, απαίτηση που ικανοποιείται από τη λειτουργία των κυβερνητικών ‘πυλών’.

Συμπερασματικά, η λειτουργία μιας κυβερνητικής πύλης δίνει στις κεντρικές υπηρεσίες της, τις ακόλουθες δυνατότητες:

Έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση πολιτών.

1. Διάχυση πληροφοριών.
2. Πιο άμεση επικοινωνία και κατά συνέπεια και ταχύτερη εξυπηρέτηση.
3. Παροχή σύγχρονων και το κυριότερο διασυνδεδεμένων υπηρεσιών.

Αντίστοιχα, η ύπαρξη μια ‘κυβερνητικής πύλης’ σε μια δεδομένη κεντρική υπηρεσία προσφέρει στους πολίτες τα ακόλουθα:

1. Προφανή αναβάθμιση των διαδικασιών εξυπηρέτησης. (για παράδειγμα λιγότερες καθυστερήσεις, λόγων μετακινήσεων και αναμονής σε ουρές).
2. Άμεση ενημέρωση, για τις αποφάσεις της συγκεκριμένης κεντρικής αρχής.
3. Άμεση επικοινωνία με την κεντρική διοίκηση, για ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων, όπως για παράδειγμα γενική και ειδική ενημέρωση για μια σειρά θεμάτων ή/ και διαδικασιών-αιτημάτων.
4. Δυνατότητα άμεσης διεκπεραίωσης, ατομικών υποχρεώσεων και γενικά υποθέσεων.
5. Παροχή ενός σημείου εισόδου το οποίο οδηγεί και σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες.

Πολλές χώρες προχωρούν στην υιοθέτηση στρατηγικών σχεδίων ως αποτέλεσμα όλων των παραπάνω πλεονεκτημάτων, που στηρίζονται στην ύπαρξη και τη συνδυασμένη λειτουργία του Διαδικτύου και των ‘κυβερνητικών πυλών’<sup>6</sup>.

### **Στάδιο 3<sup>ο</sup> Ανακάλυψη του τι χρειάζεται και του τι απαιτείται.**

Στις αναπτυγμένες χώρες οι πολίτες έχουν συνηθίσει στην ευκολία, τη διαθεσιμότητα και την αξιοπιστία των υπηρεσιών ‘πραγματικού χρόνου’ δηλαδή Online, που γενικά παρέχει ο ιδιωτικός τομέας. Έτσι, δεν αναμένουν τίποτα λιγότερο και από τη Δημόσια Διοίκηση. Η διαπίστωση αυτή γίνεται εύκολα αλλά υλοποιείται πολύ πιο δύσκολα σε πρακτικό επίπεδο.

Η Δημόσια Διοίκηση, μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που έχει να αντιμετωπίσει είναι η λειτουργική ενσωμάτωση των βασικών επιχειρηματικών λειτουργιών (basic business functions), τις οποίες χρησιμοποιεί ο ιδιωτικός τομέας, όπως είναι οι ανθρώπινοι πόροι, η εξυπηρέτηση πελατών και προμηθευτών σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες και τις λειτουργίες, οι οποίες είναι μοναδικές στη Δημόσια Διοίκηση. Για παράδειγμα, ο ιδιωτικός τομέας δεν ασχολείται με τη δημόσια ασφάλεια, τη συλλογή φόρων, την έκδοση αδειών ή την αντιμετώπιση εκτάκτων καταστάσεων.

Συνυπολογίζοντας τα παραπάνω οι κυβερνήσεις έχουν μια μεγάλη ευθύνη (και ταυτόχρονα επιβάρυνση), να προχωρήσουν στην παραγωγή αποτελεσματικών ‘προϊόντων’ γρήγορα και οικονομικά. Η ώθηση προς την κατεύθυνση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αναμένεται να αντιμετωπίσει επιτυχώς πολλές από αυτές τις επιβαρύνσεις. Υπό την έννοια αυτή, η παροχή υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου, είναι μόνον η αρχή.

Όταν ένας πολίτης χρειάζεται να επικοινωνήσει με την Δημόσια Διοίκηση για να αναφέρει ένα πρόβλημα, να πληρώσει φόρους ή να υποβάλλει μια αίτηση για μια άδεια, ο υπεύθυνος τομέας της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να είναι σε θέση να αντιδράσει παρέχοντας πληροφορίες, απαντώντας σε συγκεκριμένα ερωτήματα και γενικά να πράξει όλα όσα απαιτούνται, για την ικανοποίηση του συγκεκριμένου αιτήματος. Υλοποίηση μιας λύσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σημαίνει επιτυχής

---

<sup>6</sup> Ανδρέας Σ.Πορμότσης, Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

αξιοποίησης και χρήση κάθε ρόλου και αρμοδιότητας, διάταξης, επικοινωνιακού μέσου, και σημείου επαφής με τον πολίτη (πελάτη).

Μια τέτοια λύση, συνενώνει πρακτικές του ιδιωτικού τομέα, δημόσιες πολιτικές, στρατηγικές διαχείρισης, παροχής υπηρεσιών, πληροφόρησης και τεχνολογίας με ένα συνεργατικό τρόπο.

Η προηγμένη τεχνολογία και η επιτυχής ολοκλήρωση επιχειρησιακών διεργασιών, παρέχει στους κυβερνητικούς οργανισμούς τη δυνατότητα να μετασχηματίσουν τις αποστολές τους, που ιστορικά οδηγούνται από προγράμματα (programdriven), σε αποστολές που οδηγούνται από τους πελάτες (customer-driven), επιτρέποντας έτσι σε όλους τους χρήστες κυβερνητικών υπηρεσιών, να λειτουργούν ως μια ομοιογενής, από πλευράς εξυπηρέτησης, κοινότητα.

Οι φορολογούμενοι περιμένουν, επίσης, οι παραπάνω βασικές αλλαγές να γίνουν με σημαντικά μειωμένο κόστος υλοποίησης και με τις λιγότερες δυνατές οικονομικές επιβαρύνσεις. Πράγματι, ειδικοί εκτιμούν ότι με τη μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, οι διάφοροι τομείς της Δημόσιας Διοίκησης μπορούν να επιτύχουν περιορισμούς στο κόστος σε ποσοστό μέχρι και 70%. Στο ποσοστό αυτό θα πρέπει να προστεθούν και οι έμμεσες θετικές οικονομικές επιπτώσεις (όπως για παράδειγμα, απώλειες ημερών ή ωρών εργασίας, αναμονή για εξυπηρέτηση, ανάγκη για μετακίνηση, κυκλοφοριακές επιπτώσεις, κ. α).

Ένας από τους πλέον βασικούς λόγους, που το Διαδίκτυο είναι αυξητικά δημοφιλές, είναι προφανώς οι δυνατότητες και ευκολίες που γενικά παρέχει. Η εκπόνηση πάντως μιας στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, θα πρέπει να στηρίζεται σε περισσότερους πυλώνες. Έτσι θα πρέπει να συμπεριληφθούν παράγοντες, όπως το marketing και η συνοχή των πολιτών (πελατών). Ένα επιθετικό πρόγραμμα πληροφόρησης και δημοσίων σχέσεων, αποτελεί βασικό παράγοντα για τη διατήρηση, την επέκταση και την υπάρχουσα φορολογική βάση (revenue stream) μιας κοινότητας.

Το Marketing είναι ένας παράγων, ο οποίος συχνά στις στρατηγικές του δημόσιου τομέα, για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, είτε δεν λαμβάνεται καθόλου υπόψη είτε οι επιδράσεις του δεν εκτιμώνται επαρκώς. Οι σύγχρονες κοινωνικές και οικονομικές εξελίξεις, έχουν σαφώς διαφοροποιήσει και το ρόλο των πολιτών. Οι σύγχρονες κοινωνικές και οικονομικές εξελίξεις, έχουν σαφώς διαφοροποιήσει και το ρόλο των πολιτών. Η σύγχρονη δημοκρατική κοινωνία, περιμένει από τους πολίτες γνώση, ενασχόληση, συμμετοχή και δράση και δεν τους αντιμετωπίζει πλέον ως

απλούς φορολογούμενους. Οι πολίτες μέσα από τις συνεχείς προσπάθειές τους για μια καλύτερη ποιότητα ζωής, θεωρούνται ως βασικοί συντελεστές της κοινωνικής ανάπτυξης. Ως αποτέλεσμα, ζωτικά θέματα που αφορούν άμεσα τους πολίτες (όπως για παράδειγμα οικονομία, εκπαίδευση, απασχόληση, περιβάλλον, εγκληματικότητα κ.α.), μπορούν να τοποθετηθούν στρατηγικά σε πύλες εξυπηρέτησης της Δημόσιας Διοίκησης, προωθώντας τις κυβερνητικές υπηρεσίες.

Πάντως, πριν από τη μετατροπή των διαδικασιών σε λειτουργίες πραγματικού χρόνου, η Δημόσια Διοίκηση πρέπει να βελτιώσει τις λειτουργίες όλων των τμημάτων της, έτσι ώστε να είναι βέλτιστη. Πράγματι ολοκλήρωση σημαίνει η ύπαρξη ενός ολοκληρωμένου συστήματος. Ίσως η παρατήρηση αυτή θεωρείται αυτονόητη, αλλά η μέχρι τώρα εμπειρία δείχνει ότι, σε πολλές περιπτώσεις, δεν ισχύει. Πολλαπλά συστήματα, ανάγκη για πολλαπλές εκδόσεις του ίδιου περιεχομένου ή ιδίων εφαρμογών που έχουν εγκατασταθεί σε διαφορετικά συστήματα, προβλήματα ασφάλειας, είναι μερικά από τα 'συμπτώματα' ενός μη – βέλτιστου σχεδιασμού.

Η ολοκλήρωση όλων των λειτουργιών, των επιμέρους τομέων της δημόσιας διοίκησης σε ένα ενιαίο σύστημα, παρέχει πολύ σημαντικά πλεονεκτήματα (όπως για παράδειγμα η χρήση μιας 'ενοποιημένης' βάσης δεδομένων).

#### **Βήμα 4<sup>ο</sup>. Διατήρηση των σχέσεων των πελατών (Customer Relationships).**

Η επιτυχία των στρατηγικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οφείλεται στην ικανότητα ανάμιξης και σύνθεσης δραστηριοτήτων που προηγουμένως, και λόγω της παραδοσιακής γραφειοκρατίας, ήταν απομονωμένες και κατακερματισμένες. Η σύνθεση αυτή μετατρέπει τις δραστηριότητες σε ένα συνεργατικό, υψηλής απόδοσης, δίκτυο 'συμβούλων' των πολιτών, υποστηριζόμενο από επιχειρησιακά πληροφοριακά συστήματα.

Σήμερα στο Διαδίκτυο, υπάρχει πλέον διαθέσιμο λογισμικό, το οποίο επιτρέπει τη μέτρηση της επίδρασης και της επιτυχίας, που προσφέρει η παροχή δομημένων και ολοκληρωμένων πληροφοριών προς τους πολίτες, σε σχέση με τις προηγούμενες παραδοσιακές μεθόδους εξυπηρέτησης. Τέτοιοι δείκτες είναι για παράδειγμα:

- (α) οι χρόνοι κύκλων εξυπηρέτησης (service cycle times),
- (β) οι ειδικοί δείκτες εξυπηρέτησης (activity metrics),
- (γ) οι επισκοπήσεις ικανοποίησης (satisfaction surveys) και



(δ) Η συλλογή αναδράσεων, από τα στελέχη της διοίκησης και κυρίως από τους πολίτες.

### **Στάδιο 5<sup>ο</sup> Έναρξη του έργου**

Από τη στιγμή που έχουν υλοποιηθεί οι αναγκαίες υποδομές πληροφορικής και είναι έτοιμες οι απαραίτητες υποστηρικτικές λειτουργίες (γνωστές ως back office functions) οι κυβερνητικές υπηρεσίες θα πρέπει να εστιάσουν την προσοχή τους στις σχέσεις με τους πολίτες. Μια επιτυχής μετάβαση σε περιβάλλον Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σημαίνει όχι μόνο αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών δηλαδή όλες τις ημέρες όλο το εικοσιτετράωρο της ημέρας μέσω κυρίως του διαδικτύου αλλά και ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών. Το κόστος προσέλκυσης νέων χρηστών σε μια κυβερνητική πύλη, μπορεί να είναι αρκετά πιο υψηλό, από το κόστος διατήρησης των υπάρχοντων 'πελατών'. Επίσης, είναι πολύ δύσκολη η επιστροφή ενός μια ικανοποιημένου πελάτη ο οποίος εγκαταλείπει μια κυβερνητική πύλη ή μια ιστοσελίδα.

Ως βασικό συμπέρασμα από τα παραπάνω προκύπτει η ανάγκη για υλοποιήσεις οι οποίες θα είναι και ελκυστικές για τους νεοεισερχόμενους χρήστες αλλά και οι οποίες, μέσα από τη λειτουργία τους και τις δυνατότητες που παρέχουν, θα κρατούν τους πολίτες/ χρήστες επιτυγχάνοντας έτσι όλα τα οφέλη που αναφέρθηκαν προηγουμένως.

## **2.7 Επίλογος**

Στο κεφάλαιο αυτό αναφερθήκαμε στην έννοια, τους στόχους και τις προτεραιότητες που θέτει η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Επίσης αναφέραμε στρατηγικές για την υλοποίηση έργων Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τέλος, παρουσιάσαμε έναν οδηγό για μια υλοποίηση ενός επιτυχούς περιβάλλοντος Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>

### Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

#### **3.1 Εισαγωγή**

Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναλύσουμε το τι ισχύει στην Ευρώπη για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Θα πραγματοποιήσουμε μια ιστορική επισκόπηση, θα αναφερθούμε στα κύρια χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όσον αφορά την Ευρωπαϊκή Ένωση, τα επίπεδα ωριμότητας αυτής, τα πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από την σκοπιά της Ευρώπης και τις βέλτιστες πρακτικές. Επίσης θα αναφερθούμε στο νομοθετικό περιβάλλον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Αμερική.

#### **3.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη**

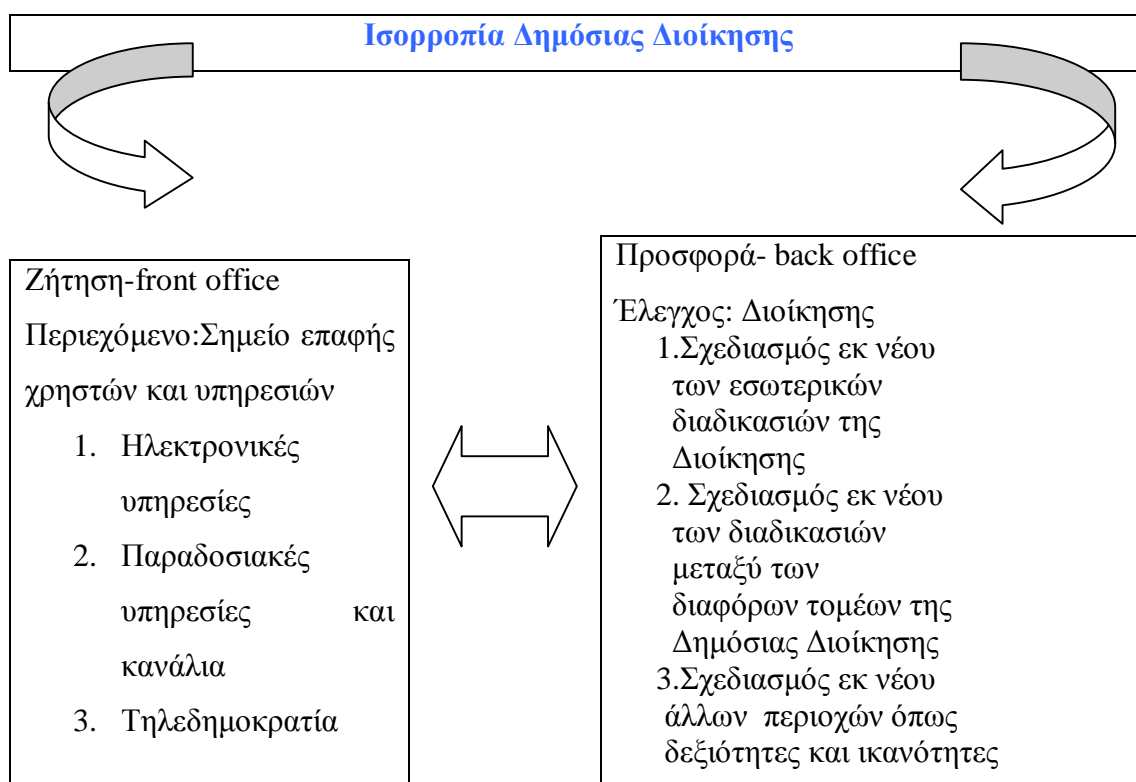
Σύμφωνα με τον ορισμό που δίνει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ο συνδυασμός της τεχνολογίας της πληροφορικής, των οργανωσιακών μεταβολών και των νέων δεξιοτήτων στην Δημόσια Διοίκηση. Στόχος αυτής, είναι η βελτίωση της ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών, η ενίσχυση της δημοκρατικής διαδικασίας και η υποστήριξη των αντικειμενικών στόχων της κοινότητας. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υπογραμμίζει ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι:

- Ανοιχτή και διαφανής διαδικασία. Η Δημόσια Διοίκηση πρέπει να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πολιτών και είναι υπόλογη και δεκτική ως προς τη δημοκρατική συμμετοχή.
- Δεν αποκλείει κανέναν πολίτη. Η Δημόσια Διοίκηση θα πρέπει να παρέχει σε όλους τους χρήστες τις υπηρεσίες της.

- Αποδοτική Δημόσια Διοίκηση. Τα λεφτά του φορολογούμενου πολίτη θα πρέπει να χρησιμοποιούνται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο έτσι ώστε να εξοικονομείται κόστος και χρόνος.

Κατά την Ευρωπαϊκή Ένωση, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελείται από τρεις δραστηριότητες.

1. Τη χρήση των εργαλείων των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη δημόσια Διοίκηση.
2. Την αναδιάρθρωση των λειτουργικών διαδικασιών των μονάδων ώστε να εξασφαλιστεί ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης.
3. Την εκπαίδευση των δημόσιων λειτουργών και των κρατικών στελεχών όπως επίσης και των πολιτών στη χρήση των νέων εργαλείων και τεχνολογιών.



**Εικόνα 1: Ισορροπία Δημόσιας Διοίκησης**

Η Δημόσια Διοίκηση χωρίζεται σε δύο περιοχές. Η πρώτη περιοχή είναι ο τομέας υπηρεσιών (service side, back office) όπως αναφέρεται στην αγγλική βιβλιογραφία και η δεύτερη περιοχή στο τομέα εξυπηρέτησης πελατών (customer side, front office). Μελετώντας το παραπάνω σχήμα συμπεραίνουμε τι πρέπει να ισχύει έτσι ώστε να βρίσκονται σε ισορροπία οι δύο αυτοί τομείς της Δημόσιας Διοίκησης με τη βοήθεια της πάντα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στην πράξη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σημαίνει μια νέα πολιτισμική αντίληψη, ένα ριζοσπαστικός και σαφή μετασχηματισμός, κατά την πορεία του οποίου οι οργανισμοί της Δημόσιας Διοίκησης επιστρατεύουν τις δυνατότητες που τους παρέχει η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τεχνολογίας ώστε να βελτιώσουν τη διαθεσιμότητα, την ποιότητα και τη διαφάνεια λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών, όπως επίσης να περικόψουν το κόστος της δημόσιας διοίκησης. Αυτό έρχεται σε άμεση αντίθεση με τις συνήθειες ανακριβείς αντιλήψεις περί της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και συγκεκριμένα με το γεγονός ότι ο επιθετικός προσδιορισμός Ηλεκτρονική υπονοεί απλά τη χρήση των υπολογιστικών συστημάτων και λογισμικού. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται στη σαφή και σε ομαλά στάδια αναδιοργάνωση των διαδικασιών όπως επίσης και την δημιουργία ευκαιριών και δυνατοτήτων που καθίστανται εφικτές μέσω των νέων τεχνολογιών, όπου οι διοικητικές και κυβερνητικές λειτουργίες μπορούν να επικαλεστούν μέσω διεπαφών αλληλεπιδράσεις οργανισμών, πολιτών και πολιτειακού μηχανισμού, όπως επίσης και εντός και μεταξύ διαφόρων κυβερνητικών οργανισμών.

### **3.3 Ιστορική επισκόπηση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση**

Τα εργαλεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι καθοριστικά έτσι ώστε να επιτευχθεί η ανάπτυξη μια διαφανούς δημόσιας διοίκησης η οποία θα είναι ικανή να αυξήσει την ανταγωνιστικότητα. Οι ανάγκες των πολιτών σήμερα καθιστούν αναγκαίο τον μετασχηματισμό των δημοσίων υπηρεσιών σε πιο αποδοτικές.

Πολλά παραδείγματα ξένων χωρών δείχνουν ότι ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης είναι ευθέως ανάλογος με την εισαγωγή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Έτσι τα τελευταία χρόνια στην Ευρωπαϊκή Ένωση αποτελεί κεντρικό θέμα συζήτησης η εισαγωγή και προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Τον Μάρτιο του 2000 προτάθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο η Στρατηγική της Λισσαβόνας, όπου αποτελεί το πρώτο ορόσημο για την καθιέρωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ανώτερος σκοπός της ήταν να καταστήσει την Ευρώπη ως την πλέον ανταγωνιστική και βασισμένη στη γνώση οικονομία του πλανήτη μέχρι το τέλος του 2010. Η συνάντηση στη Λισσαβόνα της Πορτογαλίας είναι η απαρχή της ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, καθώς το πρώτο βήμα για την επίτευξη της πρωτιάς σε παγκόσμιο οικονομικό επίπεδο είναι ο εκσυγχρονισμός και η απλοποίηση της γραφειοκρατίας σε περιφερειακό, εθνικό και υπερεθνικό επίπεδο, καθώς και των δημόσιων υπηρεσιών. Στα έγγραφα που αναφέρονται στην ηλεκτρονική Ευρώπη τα οποία αποτελούν τη βάση για τη δόμηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας, η δημιουργία on-line δημοσίων υπηρεσιών είναι ένας μόνος αλλά σημαντικό τομέας μεταξύ αρκετών άλλων, και στο σχέδιο δράσης e-Europe 2005 έχει καταστεί μια από τις πέντε κύριες προτεραιότητες.

Αρκετές κριτικές υπήρξαν όταν η Ευρώπη έφθασε στο μέσον του χρονοδιαγράμματος που προέβλεπε η στρατηγική της Λισσαβόνας. Οι κριτικές αφορούσαν το πόσο ρεαλιστικοί ήταν οι στόχοι οι οποίοι είχαν τεθεί. Στο τέλος του 2004, σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση, έντονος προβληματισμός υπήρξε για την λεγόμενη αναφορά Wim Kok. Οι ειδήμονες, των οποίων τα σχόλια γνώρισαν μεγάλη δημοσιότητα, επέκριναν την πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί της Κοινωνίας της Πληροφορίας και της τεχνολογίας. Καλούσαν επίσης τους αρμόδιους για μια πλήρη επανεξέταση των σχετικών προτάσεων. Όμως παρά τις επικρίσεις δεν ήταν πολλοί αυτοί που προέβλεπαν αυτό που συνέβη αργότερα, την δημόσια παραδοχή περί αποτυχίας της Στρατηγικής της Λισσαβόνας<sup>7</sup>.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υπό την ηγεσία του Barroso ανέλαβε σημαντικές αποφάσεις για την αλλαγή προτύπων στο τομέα της Κοινωνίας της Πληροφορίας και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Νέοι στόχοι, πιο ρεαλιστικοί καθορίστηκαν στο πρόγραμμα της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

---

<sup>7</sup> Szilard Molnar, Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Τα προγράμματα **3i** της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Κοινωνία της Πληροφορίας V. Reding και τα Μέσα, καθόρισαν ως προτεραιότητες τα εξής:

1. Έναν ευρωπαϊκό πληροφοριακό χώρο, χωρίς σύνορα.
2. Καινοτομία βασισμένη στις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών και αντίστοιχες επενδύσεις.
3. Κοινωνική ενσωμάτωση και βελτίωση της ποιότητας ζωής.

Για την ανάπτυξη ανταγωνιστικής κοινωνίας και οικονομίας βασισμένη στη γνώση πολύ σημαντική είναι η δημιουργία On –line δημόσιων υπηρεσιών και σύμφωνα με τις νέες κατευθυντήριες γραμμές αυτό απαιτεί την στενή συνεργασία όλων των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η V. Reding, η οποία είναι Ευρωπαϊκός Επίτροπος πιστεύει ότι το κλειδί για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνηση βρίσκεται στην υπερεθνική συνεργασία στους ακόλουθους τομείς:

1. Δημιουργία και ανάπτυξη της συνεργασία μεταξύ ασφαλούς διαχείρισης της ταυτότητας και των αντίστοιχων συστημάτων.
2. Εξάπλωση των βέλτιστων πρακτικών.
3. Ανάπτυξη και αποδοτική διαχείριση Πανευρωπαϊκού επιπέδου υπηρεσιών.

Το 2005 στο Manchester πραγματοποιήθηκε το συμβούλιο της Ευρώπης που αντικατόπτριζε την αλλαγή αυτή στις πολιτικές προτεραιότητες, εφόσον μετατόπισε το κέντρο βάρους στον πολίτη. Κανένας πολίτης δεν πρέπει να αποκλείεται από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το σχέδιο δράσης της Κοινότητας, 2010 του 2006 καθορίζει συγκεκριμένα ορόσημα στο χρονοδιάγραμμα που θα πρέπει να έχει εκτελεστεί ως το 2010:

Η χρήση των ηλεκτρονικών συστημάτων ταυτοποίησης και πιστοποίησης θα πρέπει να είναι δυνατή για κάθε Ευρωπαίο πολίτη, επιχείρηση ή οργανισμό δημόσιας διοίκησης.

Η ανάπτυξη ενός πλαισίου αναφοράς και πιστοποίησης είναι αναγκαία ώστε να επιτευχθεί η ομοιόμορφη χρήση και η εφαρμογή των ηλεκτρονικών εγγράφων από κάθε κράτος μέλος.

Η κοινωνική ενσωμάτωση όλων των πολιτών μπορεί να επιτευχθεί με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας σύμφωνα με το διαφημιστικό σύνθημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης «Έως το 2010, ούτε ένας πολίτης δεν θα πρέπει να μείνει εκτός της διαδικασίας αυτής».

Θα πρέπει να εξασφαλιστεί η εύκολη προσβασιμότητα σε κάθε δημόσια πληροφορία και η υπηρεσία δημόσιου ενδιαφέροντος.

Για να έχουν εφαρμογή όλα τα παραπάνω θα πρέπει να ταυτοποιηθούν όλα τα εμπόδια που παρουσιάζονται στη προσβασιμότητα και να ληφθούν κατάλληλα μέτρα για την αποφυγή τους. Αυτό αποτελεί υποχρέωση όλων των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι στόχοι που παρουσιάζονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση είναι η ελάττωση των διοικητικών βαρών και υποχρεώσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων, όπως η δόμηση αποτελεσματικότερων συστημάτων διοίκησης, στο πνεύμα της διαφάνειας και του καταλογισμού ευθυνών<sup>8</sup>. Θα πρέπει να έχουμε ως στόχο τη δημιουργία υπερεθνικού επιπέδου υπηρεσιών, ευρείας αποτελεσματικότητας (οι οποίες εστιάζονται σε προμήθειες υπηρεσιών ηλεκτρονικής Δημοκρατίας πλήρους κλίμακας).

Η εγκαθίδρυση μηχανισμών ανταλλαγής δεδομένων και η συνεργασία μεταξύ των κυβερνήσεων θα πρέπει να επιτευχθεί με την εισαγωγή ανοικτών προτύπων στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν έχει φθάσει στο επίπεδο ενιαίας δημόσιας διοίκησης, επειδή η επίτευξη κοινών πολιτικών στόχων παραμένει στη διακριτική ευχέρεια των επιμέρους εθνικών δυνάμεων, όπως προέβλεπε και το ιδρυτικό καταστατικό της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Έτσι θα μπορούσαμε να πούμε ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση δανείζεται ιστορικά τα διαφορετικά διοικητικά συστήματα των χωρών μελών για την επίτευξη κοινών στόχων και την ισχυροποίηση της θέσης της, όσον αφορά τον έλεγχο εποπτείας<sup>8</sup>.

### **3.4 Τα κύρια χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελείται από δύο συνιστώσες:

- Την ανανέωση των εσωτερικών λειτουργιών των οργανισμών δημόσιας διοίκησης –**back office**, υπηρεσίες από τη μεριά του παρόχου.

---

<sup>8</sup> Szilard Molnar, Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

- Την επικοινωνία μεταξύ αυτών των οργανισμών, των πολιτών και του επιχειρηματικού τομέα- **front office**, υπηρεσίες από την πλευρά του πολίτη.

Αρχικά θα αναφερθούμε στη συνιστώσα front office. Στην άμεση αλληλεπίδραση μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των πελατών της αναφέρονται οι υπηρεσίες front-office. Αυτή είναι η διεπαφή που λαμβάνει χώρα η ανταλλαγή πληροφοριών στην πραγματικότητα. Το διαδίκτυο και το τηλεφωνικό δίκτυο είναι οι τυπικές υποδομές από την πλευρά των πελατών.

Οι back office υπηρεσίες είναι υπεύθυνες αφενός για την εξυπηρέτηση του front-office, τη λήψη και επεξεργασία των εγγράφων των πελατών, την εξασφάλιση των αναγκαίων προϋποθέσεων για ολοκληρωμένη διοίκηση και επεξεργασία και κατόπιν για την επιστροφή του αποτελέσματος ή των αποτελεσμάτων στα κατάλληλα τμήματα του front-office. Αφετέρου, υπευθυνότητα του back-office είναι η υποστήριξη της αποδοτικής λειτουργίας, διαχείρισης και ελέγχου των οργανισμών της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Κατά το παρελθόν οι δύο αυτές συνιστώσες είχαν την ίδια σπουδαιότητα. Αυτό οφειλόταν πρώτον στον ενθουσιασμό που συνόδευσε την εμφάνιση του Διαδικτύου, η έμφαση δόθηκε στην Online παρουσία και η διάχυση της πληροφορίας περί της δημόσιας Διοίκησης., αν και αυξανόταν με γοργούς ρυθμούς, ερχόταν παράλα αυτά σε δεύτερη μοίρα. Στην παρούσα φάση της διαδικασίας, η δημοτικότητα των διαφόρων σχετικών ιστοσελίδων δεν είναι αρκετά μεγάλη.

Μεταξύ του back -office και του front -office υπάρχουν τέσσερις δυνατοί τρόποι αλληλεπίδρασης, οι οποίοι και υποδηλώνουν αντίστοιχα τέσσερα στρατηγικά μοντέλα.

1. «Το μοντέλο της προσπάθειας ανάπτυξης των Online υπηρεσιών». Αυτό χαρακτηρίζεται από έναν χαμηλό σχετικά βαθμό ολοκλήρωσης μεταξύ των διαφόρων διαδικασιών, όπως επίσης και της παροχής υπηρεσιών με βάση μια και μόνο ιστοσελίδα (κανάλι, πύλη). Ο κύριος στόχος του μοντέλου αυτού είναι να καταστήσει Online τις υπάρχουσες υπηρεσίες του. Αυτό έχει μερικά πλεονεκτήματα όπως η εξοικονόμηση χρόνου, η ευελιξία και η προσβασιμότητα.
2. «Το μοντέλο της ολοκλήρωσης των διαύλων» (channel integration). Αυτό το μοντέλο όπως και το προηγούμενο χαρακτηρίζεται από έναν χαμηλό βαθμό ολοκλήρωσης των υπηρεσιών από την πλευρά του παρόχου αλλά εδώ οι πελάτες έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες μέσω περισσότερων του ενός διαύλων.



Η έμφαση δίνεται σε συστήματα διαύλων online ή offline και σε διάφορα συστήματα αύξησης της αποδοτικότητας και προσέλκυσης ενδιαφέροντος όπως αναδυόμενα παράθυρα, σύνδεσμοι κ.τ.λ

3. «Το μοντέλο της ολοκλήρωσης των διαδικασιών». Το επίπεδο ολοκλήρωσης των υπηρεσιών από τη πλευρά του παρόχου είναι υψηλό και το πλήθος των χρησιμοποιούμενων διαύλων επικοινωνίας περιορίζεται σε μια μόνο ιστοσελίδα. Η έμφαση δίνεται στην απλοποίηση των διαδικασιών, στην αποθάρρυνση της παράλληλης λειτουργίας ομοειδών συστημάτων και στη δημιουργία αυτοματοποιημένων διαδικασιών. Έτσι η πολιτεία μπορεί να λειτουργήσει αποδοτικότερα, γρηγορότερα και με διαφανέστερες διοικητικές διαδικασίες κάτι που έχει θετικές επιπτώσεις στην παροχή υπηρεσιών.
4. «Το μοντέλο της ολοκλήρωσης των υπηρεσιών». Αυτό το μοντέλο διαθέτει όλα τα πλεονεκτήματα των τριών προηγούμενων και επιπλέον παρουσιάζει αυξημένα επίπεδα ολοκλήρωσης του back-office. Οι πελάτες εξυπηρετούνται από όσο περισσότερους διαύλους παροχής πληροφοριών είναι δυνατόν. Επίσης με το μοντέλο αυτό ελαχιστοποιείται ο αριθμός των αλληλεπιδράσεων για τις οποίες ο πολίτης θα πρέπει να έλθει σε επαφή με τη δημόσια διοίκηση.

Κατά τη μετάβαση από τη φάση της απλής παρουσίας στη φάση αλληλεπίδρασης, στόχος είναι η γεφύρωση του λεγόμενου «φοβικού χάσματος» ή αλλιώς «χάσματος δυσπιστίας». Αυτό σημαίνει ότι η μετάβαση από την απλή παροχή στατικής φύσης πληροφοριών στην online επικοινωνία, δημιουργεί στους φορείς της δημόσια διοίκησης σοβαρά προβλήματα, εφόσον αυτό θέτει θέματα ασφάλειας δεδομένων και προϋποθέτει μια αρκετά επίπονη εκπαιδευτική διαδικασία.

Από τη φάση αλληλεπίδρασης προς τη φάση πραγματοποίησης συναλλαγών, εμφανίζεται ένα σημαντικό οργανωσιακό χάσμα. Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης οι οποίοι δούλευαν μέχρι τώρα σε συνθήκες απομόνωσης, θα πρέπει να επικοινωνούν μεταξύ τους και μάλιστα με αυξημένη συχνότητα, να επιλύουν από κοινού διάφορα προβλήματα, εφόσον οι αρκετά πολύπλοκες συναλλαγές εμπλέκουν συνήθως αρκετούς τομείς της δημόσιας διοίκησης.

Η μετάβαση από τη συναλλαγή στο μετασχηματισμό καθίσταται δυνατή μέσω της γεφύρωσης του λεγόμενου χάσματος μετασχηματισμού αξιών κάτι που σημαίνει λειτουργία σύμφωνα με το μοντέλο του πολίτη στο επίκεντρο.



Θα πρέπει να υπάρξει συνεργασία μεταξύ των φορέων της δημόσιας διοίκησης επαρκής τμηματοποίηση και καταμερισμός της πληροφορίας, επακριβής καθορισμός υπευθυνοτήτων και ορίων δικαιοδοσίας και αποτελεσματική διαχείριση των συνακόλουθων νομικών και ηθικών συστημάτων<sup>9</sup>.

### **3.5 Τα επίπεδα ωριμότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Στο πεδίο ωριμότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούμε να διακρίνουμε πέντε επίπεδα ωριμότητας.

**Φάση 1.** Πληροφορία. Οι πληροφορίες που παρέχονται στον πελάτη είναι μόνο γενικές όσον αφορά τη διαδικασία της συγκεκριμένης περίπτωσης και τα απαιτούμενα έγγραφα.

**Φάση 2.** Μονόδρομη επικοινωνία. Περιλαμβάνεται η πρώτη φάση και επίσης είναι δυνατή η λήψη και συμπλήρωση (με ηλεκτρονικό τρόπο) των διαφόρων αιτήσεων και φορμών που απαιτεί η συγκεκριμένη διαδικασία, με καθοδήγηση ή χωρίς. Η διαβίβαση και διεκπεραίωση όμως των εγγράφων γίνεται με το παραδοσιακό τρόπο.

**Φάση 3.** Αμφίδρομη επικοινωνία. Η ηλεκτρονική καταχώριση δεδομένων, ο έλεγχος και οι συμβουλές περί αυτή είναι δυνατή. Δεν απαιτείται φυσική παρουσία για την έναρξη / διεκπεραίωση της διαδικασίας, αλλά η παράδοση των εγγράφων και πιστοποιητικών, οι δικαστικές αποφάσεις, οι τίτλοι σπουδών κτλ όπως επίσης και οι χρηματικές εισπράξεις και οφειλές, θα πρέπει να διεκπεραιωθούν με το παραδοσιακό τρόπο.

**Φάση 4.** Συναλλαγή. Υπάρχουν υπηρεσίες που εξασφαλίζουν ότι η συναλλαγή πραγματοποιείται online. Ο πολίτης παραλαμβάνει τα αναγκαία πιστοποιητικά και έγγραφα με ηλεκτρονικό τρόπο και οι ταμειακές ροές δηλαδή οι εισπράξεις και οι πληρωμές μπορούν επίσης να γίνουν ηλεκτρονικά.

**Φάση 5.** Εξατομίκευση. Υπηρεσίες που έχουν στο επίκεντρο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Το πέμπτο αυτό και τελευταίο επίπεδο ωριμότητας εισάγεται στην Ευρωπαϊκή Ένωση από το 2007.

---

<sup>9</sup> Szilard Molnar, Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Στην περίπτωση τακτικά χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών, όπως η υποβολή ηλεκτρονικών δηλώσεων και κατοχής περιουσιακών στοιχείων είναι τελείως περιττή η επανυποβολή προσωπικών δεδομένων, ξανά και ξανά, όταν αυτά είναι ήδη στη κατοχή της δημόσιας διοίκησης. Σε αυτή τη περίπτωση η ίδια η δημόσια διοίκηση μπορεί να συμπληρώσει τα απαιτούμενα πεδία στις σχετικές φόρμες.

### **3.6 Τα πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ένωση**

Το δίκτυο Ευρωπαϊκής Δημόσιας Διοίκησης το 2004 εκτίμησε τα αποτελέσματα των προγραμμάτων Ευρωπαϊκής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και με βάση την αντίστοιχη έκθεση καθόρισε επτά κατηγορίες πλεονεκτημάτων τα οποία προέκυψαν ως αποτέλεσμα της εφαρμογής των προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

#### **Η παροχή και η ποιότητα πληροφοριών βελτιώνεται**

Με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και ιδίως με την ψηφιοποίηση της πληροφορίας, έχει δημιουργηθεί μια ως επί τον πλείστον ανώτερη ποιότητα και ένας ευρύτερος πληροφοριακός πλούτος. Καθώς συνεχίζεται η εξάπλωση των ψηφιακών συστημάτων, δεν απαιτείται πλέον η χειρόγραφη καταχώρηση δεδομένων, μια αρκετά κοπιαστική διαδικασία, από τη στιγμή που τα δεδομένα αυτά υπάρχουν σε ψηφιακή μορφή. Η διαχείριση της ψηφιακής πληροφορίας είναι επίσης πολύ ευκολότερη. Κάτι πιο σημαντικό είναι ότι οι διάφορες ακολουθίες δεδομένων μπορούν να έρθουν σε αντιπαράθεση, σύγκριση και συνδυασμό.

#### **Ο χρόνος διεκπεραίωσης μειώνεται**

Η ψηφιοποίηση της πληροφορίας επιφέρει περισσότερα πλεονεκτήματα εκτός της βελτίωσης της ποιότητας. Η ανεύρεση και ο εντοπισμός της ηλεκτρονικής πληροφορίας είναι μια γρηγορότερη διαδικασία σε σχέση με άλλους συμβατικούς τρόπους οπότε τα ζητούμενα δεδομένα μπορούν να γίνουν διαθέσιμα πιο γρήγορα

στους πολίτες. Οι διάφορες υπηρεσίες μπορούν να εξασφαλίσουν ότι οι χρήστες των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης θα παραλαμβάνουν φόρμες, οι οποίες είναι ήδη μερικώς συμπληρωμένες.

### **Ο διοικητικός φόρτος μειώνεται**

Συνέπεια των παραπάνω είναι η ευκαιρία μείωσης των περιττών διοικητικών διαδικασιών. Στο παράδειγμα των μερικώς συμπληρωμένων φορμών που αναφέραμε παραπάνω, μειώνεται και ο αντίστοιχος φόρτος απασχόλησης των πολιτών. Οι χρήστες θα περιηγηθούν στην ηλεκτρονική φόρμα η οποία έχει παραχθεί βάσει υπάρχοντων στοιχείων και αυτό που έχουν να κάνουν είναι να πατήσουν το κουμπί επιβεβαίωσης ή αποδοχής. Κάποιες μελέτες της Ευρωπαϊκής οικονομικής πολιτικής αναφέρουν ότι κατ'αναλογία του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος, ο εκτιμώμενος διοικητικός φόρτος είναι μεταξύ του 6,8% στις χώρες της Βαλτικής, την Ουγγαρία και την Ελλάδα και του 1,5% στην Αγγλία και τη Σουηδία. Επίσης ο φόρτος είναι συνήθως χαμηλότερος στις χώρες με υψηλότερο Α.Ε.Π. Η σπουδαιότητα του τομέα αυτού γίνεται εμφανής από το γεγονός ότι το 25% στη μείωση του διοικητικού φόρτου επί των επιχειρήσεων, στόχος που προβλέπεται να υλοποιηθεί μέσω της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ως το 2012, θα μπορούσε να οδηγήσει σε αύξηση της τάξης του 1,4%-1,8% στο επίπεδο του Α.Ε.Π.

### **Το κόστος μπορεί να μειωθεί**

Ένα σημαντικό χαρακτηριστικό που δεν πρέπει να ξεχνάμε όταν παραθέτουμε τα πλεονεκτήματα είναι η βελτίωση σε όρους απόδοσης κόστους. Αυτό δεν είναι τόσο αισθητό στον τελικό χρήστη αφού αυτό που αντιλαμβάνεται είναι η συντόμευση στο χρόνο διοικητικής διεκπεραίωσης. Όταν ο τελικός χρήστης είναι νομικό και όχι φυσικό πρόσωπο τότε η χρηματική εξοικονόμηση σε ρευστό μπορεί να είναι αρκετά σημαντική. Τα σημαντικότερα οφέλη εξοικονόμησης κόστους μεταφράζονται σε λιγότερες ώρες εργασίας και μείωση της εργατικής δύναμης. Επίσης η ηλεκτρονική επικοινωνία μπορεί να αποβεί φθηνότερη σε σχέση με την παραδοσιακή μέθοδο. Βέβαια, η απλοποιημένη και αυτοματοποιημένη ροή επιχειρηματικών δραστηριοτήτων δε σημαίνει πάντοτε εξοικονόμηση χρήματος καθώς η εξυπηρέτηση

πελατών που απαιτούν εξατομικευμένη μεταχείριση αυξάνει το κόστος στην πραγματικότητα.

### **Γίνεται δυνατή η υλοποίηση υπηρεσιών υψηλότερου επιπέδου**

Τα πλεονεκτήματα κατατάσσονται γενικά ως εξής : μεγαλύτερη ευελιξία, ένα υψηλότερο επίπεδο διαφάνειας και δυνατότητας διαχείρισης εξατομικευμένων περιπτώσεων. Διάφορες πληροφορίες υποβάθρου μπορούν να είναι διαθέσιμες και να κατέβουν σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή, οι φόρμες μπορούν να ληφθούν και να συμπληρωθούν χωρίς να είναι απαραίτητη επίσκεψη στο αρμόδιο γραφείο. Είναι επίσης δυνατή η διενέργεια οικονομικών συναλλαγών. Το πιο σημαντικό χαρακτηριστικό μπορεί να θεωρηθεί η ευελιξία, η οποία εξασφαλίζει πολυκαναλική πρόσβαση (χαρτί, διαδίκτυο, CD-ROM, τηλεφωνικό κέντρο, SMS,WAP, ψηφιακή τηλεόραση). Στο επίπεδο διαφάνειας μπορούμε να αναφέρουμε την παρακολούθηση περιπτώσεων, τις παρουσιαζόμενες ευκαιρίες για καλύτερη ερμηνεία της σχετικής νομοθεσίας, την παρακολούθηση και εποπτεία των πληροφοριών, η οποία δίνει την ευκαιρία διενέργειας σαφών ερωτήσεων αναφορικά με την πορεία εξέλιξης κάποιας συγκεκριμένης περίπτωσης, ή το ιστορικό μιας επίσημης αλληλογραφίας.

Η αύξηση της αποδοτικότητας και η βελτίωση της ικανοποίησης του πελάτη μπορούν να αντιμετωπιστούν συνθετικά, με την έννοια ότι προκύπτουν σχεδόν αυτόματα, ως συνέπεια της εφαρμογής των πλεονεκτημάτων που αναφέραμε. Οι πάροχοι υπηρεσιών δαπανούν σημαντικούς πόρους για την ποσοτικοποίηση και εκτίμησή τους, κάτι που είναι δύσκολο να επιτευχθεί, αλλά υπάρχουν δείγματα μερικών λύσεων όπως η καταμέτρηση του βαθμού χρήσης των διαθέσιμων πόρων και μια κλιμακοποίηση, σε ένα σύστημα αξιολόγησης /βαθμολόγησης<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Szilard Molnar, Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

### **3.7 Βέλτιστες πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Οι κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο έχουν επενδύσει σε μεγάλο βαθμό στην βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους πολίτες και που έχει ως σκοπό τη μείωση του κόστους. Με τη βοήθεια του ICT (information and communication technology) οι κυβερνήσεις μπορούν να αυξήσουν την αποτελεσματικότητά τους, τις λειτουργίες τους και να πραγματοποιούν εύκολα τις διοικητικές τους πράξεις. Σε αυτό το σημείο της πτυχιακής θα αναφερθούμε σε μία έρευνα που δημοσιεύτηκε από τους Sami M. Alhomod and Mohd Mudasir Shafi, στο άρθρο τους «Best practises in E goverment: A review of some innovative Models Proposed in Different Countries» και αφορά την παρουσίαση τριών μοντέλων που σχετίζονται με την βέλτιστη ανάπτυξη πρακτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Θα παρουσιάσουμε καθένα από τα τρία μοντέλα λεπτομερώς καθώς και το πώς κάθε μοντέλο μπορεί να βοηθήσει στην ανάπτυξη των βέλτιστων πρακτικών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η εξέλιξη στον τομέα της πληροφορίας και της επικοινωνίας έχει επηρεάσει τη σχέση με τους ανθρώπους, τις επιχειρήσεις και τέλος με τις κυβερνήσεις. Η εισαγωγή της πληροφορίας και της τεχνολογίας έχει αλλάξει τον τρόπο που οι κυβερνήσεις αλληλεπιδρούν με τους πολίτες της και έχει οδηγήσει στην ανάπτυξη ενός παγκόσμιου φαινομένου που ονομάζεται Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει τη χρήση της πληροφορίας και της τεχνολογίας για να διευκολύνει, να κάνει πιο γρήγορη και διαφανή τη διαδικασία της παροχής πληροφοριών στο κοινό. Ο ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπως αναφέραμε και στα πρώτα κεφάλαια της πτυχιακής μας εργασίας όπου στην Παγκόσμια βιβλιογραφία ονομάζεται E-goverment αναφέρεται στη χρήση της πληροφορίας της τεχνολογίας από τις κυβερνητικές υπηρεσίες όπως τα δίκτυα ευρείας έκτασης, το διαδίκτυο και την κινητή χρήση υπολογιστή που έχουν την ικανότητα να μετασχηματίσουν τις σχέσεις με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις καθώς και τα άλλα όργανα της κυβέρνησης. Οι σύγχρονες τεχνολογίες όπως το διαδίκτυο, η κινητή τηλεφωνία, οι ασύρματες συσκευές και ένα μείγμα από άλλες τεχνολογίες χρησιμοποιούνται για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ο κύριος στόχος αυτής είναι να παρέχει ευκολότερη πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες με την χρήση σύγχρονων τεχνολογιών καθώς και να διευκολύνει την επικοινωνία των διαφόρων κλάδων της κυβέρνησης.

Υπάρχουν δύο σημαντικά κριτήρια για την ανάπτυξη ενός επιτυχούς συστήματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

**Διαθεσιμότητα.** Οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και οι συναλλαγές θα πρέπει να είναι διαθέσιμες προς το κοινό 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα. Ο χρήστης θα πρέπει να είναι σε θέση να έχει πρόσβαση σε μια υπηρεσία οποιαδήποτε στιγμή αυτός το επιθυμεί.

**Προσβασιμότητα.** Η επιτυχία ενός συστήματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εξαρτάται από την προσβασιμότητα που έχει κάποιες στις υπηρεσίες του. Αν μια συγκεκριμένη υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη προς τον επιδιωκόμενο στόχο του χρήστη τότε αυτή δεν θα είναι επιτυχής.

Για να επιτευχθούν οι στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πρέπει να υπάρξει μια σταδιακή προσέγγιση στην ανάπτυξη της υποδομής η οποία μετατρέπει ένα αρχικό σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην επιθυμητή υπηρεσία. Σε όλο τον κόσμο οι κυβερνήσεις έχουν διαφορετικούς στόχους και ακολουθούν διαφορετικά μοντέλα ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το πλεονέκτημα της σταδιακής προσέγγισης είναι ότι σε κάθε σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορούν να υπολογιστούν τα πιθανά σφάλματα και να διορθωθούν.

Σε γενικές γραμμές υπάρχουν τέσσερα στάδια Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπου στις περισσότερες περιπτώσεις ακολουθούν το ένα το άλλο.

**Παρουσία στο διαδίκτυο.** Το πρώτο στάδιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χαρακτηρίζεται από την παρουσία της στο διαδίκτυο η οποία ενεργεί για την διανομή των πληροφοριών στο κοινό. Είναι το βασικό μέρος ενός συστήματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και έχει περιορισμένες δυνατότητες. Ως παράδειγμα του πρώτου σταδίου μπορούμε να αναφέρουμε μια ιστοσελίδα η οποία παρέχει μόνο πληροφορίες αλλά δεν δίνει τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης.

**Αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών και κυβερνήσεων.** Το δεύτερο στάδιο χαρακτηρίζεται από την ύπαρξη μιας διαδραστικής ιστοσελίδας όπου υπάρχει κάποιο είδος επικοινωνίας μεταξύ των πολιτών και του φορέα μέσω του διαδικτύου.

Συναλλαγές μέσω του Web. Σε αυτό το στάδιο έχουμε συναλλαγές μεταξύ του πολίτη και του φορέα μέσω του διαδικτύου. Το στάδιο αυτό είναι αρκετά πολύπλοκο και επιτρέπει στους πολίτες να ολοκληρώσουν τις συναλλαγές τους οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας ή της νύχτας. Παράδειγμα είναι η πληρωμή φόρων ή λογαριασμών.

Ενσωμάτωση των υπηρεσιών. Αποτελεί το υψηλότερο επίπεδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπου η τεχνολογία χρησιμοποιείται στο μέγιστο δυνατό. Σε αυτό το στάδιο οι διάφορες κυβερνητικές υπηρεσίες ανταλλάσσουν μεταξύ τους πληροφορίες και προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στους πολίτες ανά πάσα στιγμή<sup>11</sup>.

Τι είναι όμως καλύτερη πρακτική; Ως καλύτερη πρακτική μπορεί να οριστεί η αύξηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος για την διάδοση πληροφοριών, την παράδοση υπηρεσιών και την παροχή βοήθειας για την λήψη δημόσιων αποφάσεων. Η καλύτερη πρακτική είναι μια τυποποιημένη τεχνική, μέθοδος ή διαδικασία που επιτυγχάνει να εκτελέσει κάποιες εργασίες σε ένα χρονικό διάστημα. Τα Ηνωμένα Έθνη ορίζουν ως βέλτιστη πρακτική ένα σύστημα που επιτυγχάνει να βελτιώσει το επίπεδο της ζωής των ανθρώπων. Οι κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο προσπαθούν να προσφέρουν στους πολίτες υψηλής ποιότητα υπηρεσίες με τη βοήθεια των ήδη καθιερωμένων βέλτιστων πρακτικών στο δημόσιο καθώς και στον ιδιωτικό τομέα. Το Υπουργείο της πληροφορίας της κυβέρνησης της Ινδίας αναγνωρίζει έξι βασικές ομοιότητες μεταξύ των καλύτερων πρακτικών. Αυτές είναι:

1. Η συνεχής έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας, του κόστους και της παράδοσης των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
2. Η στενή αλληλεπίδραση με τους πολίτες.
3. Η αυξημένη και αποτελεσματική χρήση της τεχνολογίας.
4. Η μεγαλύτερη ευελιξία και η λιγότερο ιεραρχική οργάνωση.
5. Η προώθηση της συνεχούς μάθησης, ομαδικής εργασίας, συμμετοχής και ευελιξίας.

Στη συνέχεια θα παρουσιάσουμε τα σημαντικότερα σημεία των βέλτιστων μοντέλων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

---

<sup>11</sup> Sami M. Alhomod and Mohd Mudasir Shafi, (February 2012) Best Practices in E government: A review of Some Innovative Models Proposed in Different Countries



Το 2005 οι Owen A., Johnson και Stephen F. King απέδειξαν την εφαρμογή του είδους (Variety) και των βέλτιστων μοντέλων, χρησιμοποιώντας τη θεωρία της βασικής μηχανικής λογισμικού και τις τεχνικές που ταυτοποιούν τις βέλτιστες πρακτικές σε τοπικά συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Υποστήριξαν ότι οι υπηρεσίες λογισμικού μπορούν να ενσωματωθούν σε γενικές λύσεις λογισμικού και να χρησιμοποιούνται σε μια μεγάλη ποικιλία πολύπλοκων πράξεων. Πρότειναν το μοντέλο τους για την καθιέρωση της αρχής των συστημάτων «object oriented» που ονομάζεται κληρονομιά. Κληρονομιά μπορεί να οριστεί η διαδικασία κατά την οποία μια λειτουργία κληρονομεί τα χαρακτηριστικά της μητρικής λειτουργίας. Υποστήριξαν ότι οποιαδήποτε διαδικασία ή λειτουργία μπορεί να αποδειχθεί με την βοήθεια της γλώσσας UML (Unified modelling language)<sup>12</sup>.

Η γλώσσα αυτή προσφέρει την γραφική παρουσίαση κάθε λειτουργίας. Η κατασκευή του είδους (Variety) και του μοντέλου της βέλτιστης πρακτικής (VBP) βασίζεται σε τέσσερα βασικά σημεία:

1. Κάθε διαδικασία ή λειτουργία πρέπει να παρέχει ένα λογικό και ουσιαστικό αποτέλεσμα στους πελάτες, τους πολίτες και μπορεί να εμφανίζεται γραφικά με τη βοήθεια μελετών περίπτωσης.
2. Μια λειτουργία ή διαδικασία μπορεί να εμφανίζεται ως τμήμα κάποιας άλλης λειτουργίας και να παρέχει ένα βασικό αποτέλεσμα.
3. Οι προτεινόμενες βέλτιστες πρακτικές μπορούν να παρουσιάζονται σε μορφή UML. Αυτό επιτρέπει στη βέλτιστη πρακτική να συνδέει επιχειρήσεις του ίδιου είδους.

Οι δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια της ολοκλήρωσης μια πράξης ή μιας διαδικασίας μπορεί να παρουσιάζονται με τη μορφή διαγραμμάτων UML και η κληρονομιά μπορεί να εφαρμοστεί ως κοινές εργασίες και βέλτιστες πρακτικές. Οι συγγραφείς παρουσίασαν την εφαρμογή του μοντέλου VBP για το έργο BASE.GOV της Βρετανικής Κυβέρνησης. Χρησιμοποίησαν το διάγραμμα περίπτωσης για την προβολή των υπηρεσιών που παρέχονται από τις τοπικές αρχές και το διάγραμμα UML από το μοντέλο της βέλτιστης πρακτικής.

---

<sup>12</sup> Sami M. Alhomod and Mohd Mudasir Shafi, (February 2012) Best Practices in E government: A review of Some Innovative Models Proposed in Different Countries



Οι υπηρεσίες που παρέχονται από την τοπική κυβέρνηση μπορούν να παρουσιαστούν σε διάγραμμα περίπτωσης. Ένας πολίτης μπορεί να ζητήσει οποιοδήποτε είδος υπηρεσίας από την τοπική αυτοδιοίκηση ανάλογα με τις ανάγκες του και το μοντέλο VBP μπορεί να αποτελέσει την βέλτιστη πρακτική που παρέχεται από τις αρχές. Το μοντέλο έδειξε ότι οι βέλτιστες πρακτικές μπορούν να αποτελέσουν πρότυπο σε διαφορετικά επίπεδα διαδικασιών<sup>13</sup>.

Το δεύτερο μοντέλο προτάθηκε από τον Ali M, Al Khouli το 2011, το οποίο επικεντρώθηκε στην ανάπτυξη απλών και αποτελεσματικών εργαλείων και στρατηγικών για τη διαχείριση, την κατανόηση και εκτέλεση των ηλεκτρονικών πρωτοβουλιών της κυβέρνησης. Το προτεινόμενο μοντέλο ονομάζεται «όραμα για όλους τους πολίτες χωρίς αποκλεισμούς που πραγματοποιείται μέσω δελτίου ταυτότητας που παραδίδεται από τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. «Citizen inclusive vision realized through ID card Integrated Delivery of E-government Applications»(CIVIL IDEA). Τα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα ασχολούνται με την υλοποίηση αυτού του μοντέλου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το μοντέλο CIVIL IDEA είναι μια στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και η σωστή εκτέλεση της στρατηγικής είναι σημαντική για την παροχή υπηρεσιών. Τάσσεται σθεναρά υπέρ της χρησιμοποίησης τυποποιημένων τεχνολογιών οι οποίες είναι σύμφωνες με τα διεθνή πρότυπα και λειτουργούν με διαφορετικά συστήματα. Υπάρχουν τέσσερα στάδια πραγματοποίησης του μοντέλου αυτού:

1. Ενεργοποίηση. Σε αυτή τη φάση καθορίζεται το βασικό θεμέλιο για την υπηρεσία.
2. Ενίσχυση. Το στάδιο αυτό χρησιμοποιείται για την ανάπτυξη των προτύπων και της υποδομής της υπηρεσίας.
3. Καθιέρωση. Η φάση αυτή ασχολείται με την αύξηση της ζήτησης της υπηρεσίας αλλά και την επέκταση για την υποστήριξη και άλλων συστημάτων.
4. Επέκταση. Η υπηρεσία επεκτείνεται έτσι ώστε να φτάσει τη μέγιστη κάλυψη.

Το τρίτο μοντέλο προτάθηκε από τους Adbelbaset Rabaiah και Eddy Vandijck το 2009.

---

<sup>13</sup> Sami M. Alhomod and Mohd Mudasir Shafi, (February 2012) Best Practices in E government: A review of Some Innovative Models Proposed in Different Countries

Αυτό το μοντέλο είναι αποτέλεσμα της επανεξέτασης στρατηγικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε 20 χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στο άρθρο τους, οι Adbelbaset Rabaiah και Eddy Vandijck προτείνουν ένα γενικό πλαίσιο που μπορεί να υιοθετηθεί από κάθε στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Υποστήριξαν ότι το σχέδιο θα πρέπει να λειτουργεί ως γέφυρα μεταξύ των τοπικών και κεντρικών κυβερνήσεων. Οι επιμέρους υπηρεσίες μπορούν να αναπτύξουν στρατηγικές οι οποίες να παρέχονται στους πολίτες. Το πλαίσιο αυτό ονομάζεται στρατηγικό πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και χωρίζεται σε ενότητες. Κάθε ενότητα αντιπροσωπεύει το στοιχείο μιας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι ενότητες αυτές είναι :

Ο οραματισμός, οι στρατηγικοί στόχοι ,οι χρήστες, οι τρόποι διανομής, οι κατευθυντήριες αρχές, τα κανάλια, οι τομείς προτεραιότητας, οι σημαντικότερες πρωτοβουλίες, η υποδομή, η οργάνωση και οι οδηγίες.

Το πλαίσιο επίσης χωρίζεται σε δύο μέρη:

1. Front Office:αφορά τις ακόλουθες ενότητες του πλαισίου: Ο οραματισμός  
Οι στρατηγικοί στόχοι, οι χρήστες, οι τρόποι μετάδοσης, οι κατευθυντήριες αρχές και τα κανάλια
2. Back office: αφορά τις υπόλοιπες ενότητες που αναφέραμε παραπάνω<sup>14</sup>.

### **3.8 Το νομοθετικό περιβάλλον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Αμερική**

Το νομοθετικό περιβάλλον συνιστά την κυρίαρχη ώθηση που οδηγεί τις κυβερνητικές υπηρεσίες να μελετούν, να σχεδιάζουν και τέλος να ενσωματώνουν λειτουργικά, τις νέες τεχνολογίες. Σε αυτό την ενότητα θα αναφερθούμε στο νομοθετικό περιβάλλον που διέπει τις ΗΠΑ και κατά την άποψη των αναλυτών διευκόλυνε σημαντικά την ταχεία και επιτυχή εισαγωγή δραστηριοτήτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

---

<sup>14</sup> Sami M. Alhomod and Mohd Mudasir Shafi, (February 2012) Best Practices in E government: A review of Some Innovative Models Proposed in Different Countries

Συνοπτικά θα αναφέρουμε κάποιες νομοθετικές πράξεις οι οποίες συνέβαλλαν καταλυτικά στη δημιουργία του απαραίτητου νομοθετικού περιβάλλοντος στις ΗΠΑ.

1. Η νομοθετική πράξη του 1993, για την απόδοση και την αποτελεσματικότητα της Κυβέρνησης ( GPRA- The Government Performance and Results Act) ως στόχο είχε να παράσχει στις κυβερνητικές υπηρεσίες την απαραίτητη ώθηση ώστε να διερευνήσουν το ρόλο και την επίδραση της διασύνδεσης των επικοινωνιακών δικτύων στις καθημερινές τους λειτουργίες. Ως αναπόσπαστες δραστηριότητες θεωρήθηκαν:
  - (a) ο στρατηγικός σχεδιασμός (strategic planning)
  - (b) οι έλεγχοι λειτουργικής απόδοσης (benchmarking)
  - (c) οι αναφορές απόδοσης (performance reports)
  
2. Η γνωστή ως νομοθετική Clinger-Cohen του 1996, που παρείχε στις κυβερνητικές υπηρεσίες, εκτενείς πληροφορίες σχετικά με υπάρχοντα προϊόντα και διαθέσιμες υπηρεσίες, κάτω από διάφορα σχήματα λειτουργίας. Οι διάφοροι τομείς της Δημόσιας διοίκησης, όφειλαν να αναπτύξουν διαδικασίες διαχείρισης, εκτίμησης και εσωτερικού ελέγχου των επενδύσεών τους, με σκοπό την επίβλεψη και διαχείριση των προγραμμάτων Τεχνολογίας Πληροφοριών. Πολλά από τα προγράμματα εσωτερικής παρακολούθησης που αναπτύχθηκαν, χρησιμοποίησαν εργαλεία από το χώρο του παγκόσμιου ιστού (WWW).
  
3. Η νομοθετική πράξη του 1998, για τον περιορισμό της γραφειοκρατίας (γνωστή ως GPEA-The Government Paper Elimination Art). Η πράξη αυτή απαιτούσε από τις υπηρεσίες, να αναπτύξουν εκείνο το περιβάλλον και εκείνες τις ικανότητες ώστε να επιτρέπεται η ηλεκτρονική διατήρηση, η υποβολή ή η εύρεση πληροφορίας. Επίσης απαιτούσε από τις υπηρεσίες να εισαγάγουν και να προχωρήσουν σε εκτενή χρήση των ψηφιακών υπογραφών. Ως καταληκτική ημερομηνία υλοποίηση του συνόλου των διαδικασιών είχε τεθεί το έτος 2003.

4. Η πράξη καταγραφής των Ομοσπονδιακών Δραστηριοτήτων ( The FAIR act-federal Activities Inventory Reform) του 1998. Η πράξη αυτή απαιτούσε από όλους του τομείς της Δημόσιας διοίκησης, να συντάξουν και να παραδώσουν μια έκθεση καταγραφής όλων των εμπορικών δραστηριοτήτων, των οποίων γινόταν εσωτερική χρήση. Επίσης, οι τομείς έπρεπε να εξετάσουν πρακτικές υλοποίησης και να καθορίσουν τρόπους, εκχώρησης σε τρίτους δραστηριοτήτων, οι οποίες δεν αφορούσαν αυστηρά το εσωτερικό περιβάλλον της Δημόσιας Διοίκησης.
5. Η πράξη του 2000, για τη χρήση Ψηφιακών Υπογραφών, σε Διεθνής και Εθνικές Εμπορικές Δραστηριότητες (γνωστή ως « The E-SIGN Bill-Electronic Signatures In Global and National Commerce Act). Η πράξη αυτή εξασφάλιζε όρους για την νομική ισοτιμία των παραδοσιακών και ηλεκτρονικών υπογραφών. Παρά το ότι, οι πράξεις αυτές απετέλεσαν τις βασικές δυνάμεις που οδηγούσαν στον εκσυγχρονισμό, οι διάφοροι τομείς της Δημόσιας Διοίκησης εξακολουθούν να αναζητούν συνεχώς καινούρια και ενδιαφέροντα πεδία εφαρμογών, που θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην εκμετάλλευση των δυνατοτήτων, κυρίως του Διαδικτύου, και πέρα απ αυτές που οι νομοθετικές πράξεις ορίζουν. Χαρακτηριστικό παράδειγμα, αποτελεί η δέσμη προγραμμάτων, η οποία αποσκοπεί την ανάπτυξη δικτυακής παρουσίας δεύτερης γενιάς, δηλαδή στην παροχή προς του πολίτες που αναζητούν μια συγκεκριμένη υπηρεσία, ενός λειτουργικού μοναδικού σημείου πρόσβασης, ανεξάρτητα από τον αριθμό των υπηρεσιών που εμπλέκονται στην παροχή μιας δεδομένης (σύνθετης) υπηρεσίας.

Βασικά χαρακτηριστικά των πράξεων αυτών αποτελούν :

- a) Η στρατηγική επιλογή, να δοθεί προτεραιότητα σε προγράμματα, που εμπλέκουν όσο το δυνατόν περισσότερους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης.
- b) Η επιλογή του να υπάρχει παρούσα και ισχυρή, η οπτική γωνία του πολίτη/χρήστη.
- c) Η εμφανής προσπάθεια, για ενοποίηση όσο το δυνατόν μεγαλύτερου αριθμού λειτουργιών και διαδικασιών, και

d) Η εκτενής χρήση διαδικασιών και πρακτικών, που χρησιμοποιεί ο επιχειρηματικός κόσμος.

Επίσης ιδιαίτερη σημασία δόθηκε στα θέματα προϋπολογισμού και οικονομικής στήριξης των προγραμμάτων, μέσα από ένα συνδυασμό κρατικής υποστήριξης (γνώστης ως E-Government Fund ύψους 120 εκατ. Δολαρίων, μέχρι το 2003) και ιδιωτικών πόρων.

Η οικονομική αυτή στήριξη διατίθεται για

1. Τα οριζόντια προγράμματα που εμπλέκουν διάφορους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης.
2. Την ενοποίηση λειτουργιών και διαδικασιών, που επικεντρώνονται στις ανάγκες των χρηστών/ πολιτών,
3. Την εισαγωγή και χρήση δεικτών απόδοσης, και
4. Την ενίσχυση των δράσεων τυποποίησης, των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Για τις δράσεις αυτές και για συντονιστικούς λόγους:

(α) Υπεβλήθη και έγινε αποδεκτή, μια γενική πρόταση, γνωστή ως “The Government Bill” και

(β) Συστάθηκε ειδικός λογαριασμός.

Επίσης ως άμεσο μέτρο, δημιουργήθηκε μια διοικητική ιεραρχική δομή και συστάθηκε ένα «Γραφείο της Τεχνολογίας Πληροφορίας». Το νέο αυτό όργανο, ελέγχει την κατανομή των οικονομικών ενισχύσεων και ως γενικό στόχο του έχει την βέλτιστη προσαρμογή των προγραμμάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ένα άμεσο συμπέρασμα που προκύπτει από τις δραστηριότητες αυτές, είναι οι ανάγκες για:

- Ύπαρξη θεσμικού/ κανονιστικού πλαισίου
- Εξεύρεση οικονομικών πόρων
- Ιεραρχική οργάνωση των εμπλεκόμενων
- Αναλυτική καταγραφή των αναγκών των πολιτών
- Συνεργασία μεταξύ φορέων /υπηρεσιών ώστε να υποστηριχθούν με επιτυχία, πρωτοβουλίες εισαγωγής Τεχνολογιών Πληροφορικής, στη Δημόσια Διοίκηση.

Στην προσπάθεια αυτή αξίζει να τονισθεί, για μια ακόμη φορά, ο πολλαπλά θετικός ρόλος που μπορούν να διαδραματίσουν οι βέλτιστες πρακτικές.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>**

### **ΤΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

#### **4.1 Εισαγωγή**

Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναφερθούμε στο νομοθετικό πλαίσιο που διέπει την Ελλάδα όσον αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ο υπ' αριθμόν νόμος 3979 που παρουσιάζεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως που έχει εκδοθεί στις 16 Ιουνίου του 2011 περιέχει άρθρα που αφορούν στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ορίζει όλες τις διαδικασίες για την χρήση και βελτίωσή της.

#### **4.2 Το νομοθετικό Πλαίσιο στην Ελλάδα**

Στο άρθρο 1 του νόμου 3979 παρουσιάζεται ο σκοπός του νόμου. Σύμφωνα με το Φ.Ε.Κ ο σκοπός του νόμου αυτού είναι:

1. Η αναγνώριση του δικαιώματος των φυσικών προσώπων και των νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου (εφεξής Ν.Π.Ι.Δ.) να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα μια χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (εφεξής ΤΠΕ) και
2. Η ρύθμιση της χρήσης των ΤΠΕ από τους φορείς του δημόσιου τομέα εντός του πλαισίου και για της ανάγκες της λειτουργίας τους και την υποστήριξη της άσκησης των αρμοδιοτήτων και συναλλαγών τους.

Στο δεύτερο άρθρο ορίζονται τα Πεδία εφαρμογής του παραπάνω νόμου. Έτσι ο νόμος αυτός εφαρμόζεται :

- a) Ως προς την άσκηση αρμοδιοτήτων από τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση Τ.Π.Ε,

- b) Ως προς την επικοινωνία και συναλλαγή μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ,
- c) Ως προς την επικοινωνία και συναλλαγή με χρήση ΤΠΕ μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα και των φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ.,
- d) Ως προς την πρόσβαση των φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ. σε δημόσια έγγραφα και τη διάθεσή τους για περαιτέρω χρήση με χρήση ΤΠΕ.

Ο νόμος αυτός εφαρμόζεται και στην περίπτωση που μέρος της έκδοσης ή διεκπεραίωσης πράξης ή ενέργειας, της επικοινωνίας ή της συναλλαγής πραγματοποιείται χωρίς χρήση Τ.Π.Ε. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζεται σε εκείνα τα στάδια της πράξης, ενέργειας, επικοινωνίας ή συναλλαγής, τα οποία πραγματοποιούνται με χρήση ΤΠΕ.

Στο άρθρο 4 του νόμου που αφορά τις Γενικές αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφέρονται τα εξής:

1. Οι φορείς του δημόσιου τομέα χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τηρώντας τις αρχές της νομιμότητας, της χρήσης διοίκησης και της διαφάνειας.
2. Οι φορείς του δημόσιου τομέα χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες και εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σύμφωνα με τα οριζόμενα στον παρόντα νόμο, μεριμνώντας για την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες και εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την πρόσβαση σε αυτές. Με κοινή απόφαση του υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης, Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του εκάστοτε συναρμόδιου Υπουργού προσδιορίζονται οι υπηρεσίες ή οι κατηγορίες υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχονται μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π) και των Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (Ε.Κ.Ε), της Κεντρικής Διακυβέρνησης Πύλης του Ελληνικού Δημοσίου, και κατά περίπτωση, άλλων πυλών ή τόπων πρόσβασης που ορίζονται ειδικά.



3. Οι φορείς του δημόσιου τομέα μεριμνούν για την εγκυρότητα, νομιμότητα, ακεραιότητα, ακρίβεια και επικαιροποίηση των πληροφοριών, στις οποίες τα συναλλασσόμενα με το φορέα φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ έχουν πρόσβαση με χρήση ΤΠΕ.
4. Οι φορείς του δημόσιου τομέα μεριμνούν για την ασφάλεια των πληροφοριών, των δεδομένων και των ηλεκτρονικών εγγράφων που παράγουν, καταχωρίζουν, τηρούν, διακινούν ή με οποιοδήποτε τρόπο διαχειρίζονται, καθώς και για την ασφάλεια των ΤΠΕ και των υπηρεσιών που παρέχουν κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων που έχουν ανατεθεί σε αυτούς.
5. Οι φορείς του δημόσιου τομέα διασφαλίζουν ότι η παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνεται κατά τρόπο που υποστηρίζει και ενθαρρύνει, ιδίως με τεχνικά μέσα και με την επιλογή των κατάλληλων μορφών χρήσης, την πρόσβαση στην πληροφορία του δημόσιου τομέα και την περαιτέρω χρήση αυτής κατά τα οριζόμενα στο ν. 3448/2006 και στις αποφάσεις που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότηση αυτού.
6. Οι φορείς του δημόσιου τομέα οργανώνουν και χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες και εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά τρόπο ώστε να ενισχύουν την ανάπτυξη των νησιωτικών και ορεινών περιοχών, καθώς και την δυνατότητα των φυσικών προσώπων και Ν.Π.Ι.Δ. που κατοικούν ή ασκούν δραστηριότητες σε αυτές τις περιοχές να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημοσίου τομέα με χρήση ΤΠΕ.

Όσον αφορά τις γενικές αρχές προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ο νόμος ορίζει τα εξής:

1. Οι φορείς του δημόσιου τομέα παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με σεβασμό του δικαιώματος προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικότητας των φυσικών προσώπων.
2. Κατά το σχεδιασμό, διαμόρφωση και προμήθεια πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνεται αξιολόγηση των επιπτώσεών τους στην ιδιωτικότητα και στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

3. Ο σχεδιασμός, η διαμόρφωση και η προμήθεια πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να γίνεται, λαμβάνοντας υπόψη το δικαίωμα προστασίας των προσωπικών δεδομένων και την ανάγκη διαμόρφωσης των συστημάτων και υπηρεσιών κατά τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η επεξεργασία όσο το δυνατόν λιγότερων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
4. Όπου ο παρών νόμος απαιτεί την συγκατάθεση του προσώπου για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η σχετική δήλωση μπορεί να δίδεται και με χρήση ΤΠΕ. Ο φορέας του δημόσιου τομέα που είναι υπεύθυνος επεξεργασίας εξασφαλίζει ότι η δήλωση η οποία καταγράφεται με ασφαλή τρόπο, είναι ανά πάσα στιγμή προσβάσιμη και μπορεί οποτεδήποτε να ανακληθεί χωρίς αναδρομικό αποτέλεσμα.

Το άρθρο 11 του νόμου αναφέρεται στην διαρκή συμμετοχή στη βελτίωση των λειτουργιών και των υπηρεσιών. Συγκεκριμένα αναφέρονται τα εξής:

1. Τα φυσικά πρόσωπα και τα Ν.Π.Ι.Δ δια των εκπροσώπων τους μπορούν να διατυπώνουν παρατηρήσεις και προτάσεις αναφορικά με τη λειτουργία των φορέων του δημόσιου τομέα και την παροχή υπηρεσιών από αυτούς ιδίως με χρήση ΤΠΕ.
2. Οι φορείς του δημόσιου τομέα επεξεργάζονται, αξιολογούν και αξιοποιούν τις παρατηρήσεις και προτάσεις για τη βελτίωση της οργάνωσης και της παροχής υπηρεσιών από αυτούς.
3. Για το σκοπό αυτόν ιδρύεται και λειτουργεί δικτυακός τόπος υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Με απόφαση του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ορίζονται τα πρότυπα, οι προδιαγραφές, οι διαδικασίες για την ίδρυση και λειτουργία του δικτυακού τόπου και για τη χρήση των υπηρεσιών των Κ.Ε.Π και των υπηρεσιών επικοινωνίας των φορέων της δημόσιας διοίκησης, καθώς και κάθε άλλο σχετικό θέμα για την εφαρμογή του παρόντος.

Η ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα γίνονται υπό την προϋπόθεση ότι τηρούνται οι όροι ασφαλείας στο επίπεδο που κάθε φορά επιβάλλεται από τη φύση των διακινούμενων εγγράφων και επιβεβαιώνεται η ταυτότητα των δημόσιων λειτουργών και υπαλλήλων. Οι όροι ασφαλείας που πρέπει να τηρούνται από τη διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων και δημόσιου τομέα, καθώς και κάθε άλλο σχετικό θέμα καθορίζονται με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Εφόσον τηρούνται οι όροι ασφαλείας στο επίπεδο που κάθε φορά επιβάλλεται από την κατηγορία, τη φύση και το σκοπό των διακινούμενων εγγράφων ή δεδομένων, οι φορείς του δημοσίου τομέα μπορούν να αναζητούν δημόσια έγγραφα ή έγγραφα που βρίσκονται στην κατοχή των ιδίων ή άλλου φορέα του δημόσιου τομέα, καθώς και να διακινούν και να διαβιβάζουν αυτά με χρήση ΤΠΕ, εφόσον είναι αναγκαίο για την διεκπεραίωση διαδικασίας, συναλλαγής ή αιτήματος φυσικού προσώπου ή Ν.Π.Ι.Δ και το πρόσωπο αυτό έχει συγκατατεθεί στην αναζήτηση και διακίνηση των εγγράφων αυτών.

Οι φορείς του δημόσιου τομέα κάνουν χρήση ΤΠΕ στη μεταξύ τους επικοινωνία, διακίνηση και ανταλλαγή εγγράφων και δεδομένων εφαρμόζοντας τα πρότυπα και τις τεχνικές, με βάση το προβλεπόμενο στο άρθρο 27 του ν.3731/2008 Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπως εκάστοτε ισχύει, προκειμένου να εξασφαλίσουν το απαιτούμενο επίπεδο διαλειτουργικότητας.

Το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επικαιροποιείται με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όταν αυτό επιβάλλεται είτε από την μεταβολή του κανονιστικού πλαισίου που διέπει την παροχή υπηρεσιών είτε από τη μεταβολή του τεχνολογικού περιβάλλοντος και της αντίστοιχης υποδομής.

Στο άρθρο 21 γίνεται αναφορά στην Ηλεκτρονική επικοινωνία των φορέων δημοσίου τομέα με φυσικά ή νομικά πρόσωπα. Σύμφωνα με αυτό ο φορέας του δημόσιου τομέα μπορεί να χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό τόπο επικοινωνίας με φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ και παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε αυτά, εφόσον τα πρόσωπα αυτά έχουν ζητήσει τη χρήση του τρόπου αυτού ή έχουν δώσει τη ρητή συγκατάθεσή τους.

Η αίτηση και η παροχή συγκατάθεσης, καθώς και η ανάκληση της μπορούν να διαβιβάζονται και με ηλεκτρονικό τρόπο, εφόσον τηρούνται οι προϋποθέσεις της ταυτοποίησης και επιβεβαίωσης ταυτότητας.

Οι φορείς του δημόσιου τομέα επικοινωνούν και συναλλάσσονται με φυσικά πρόσωπα και Ν.Π.Ι.Δ και εν γένει παρέχουν υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε αυτά, τηρώντας τις προϋποθέσεις και τους όρους ασφαλείας που περιέχονται στο προβλεπόμενο στο άρθρο 27 του ν. 3731/2008 Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ή στην πολιτική ασφαλείας του εκάστοτε φορέα του Δημόσιου τομέα<sup>15</sup>.

### **4.3 Ο δήμος των Τρικάλων και οι καινοτομίες στα συστήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Ο πιο εξελιγμένος δήμος στην Ελλάδα όσον αφορά την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ο δήμος Τρικάλων. Οι πρώτες προσπάθειες για την τεχνολογική εξέλιξη του δήμου έγιναν με την παροχή ασύρματης πρόσβασης στο διαδίκτυο στο κεντρικό πεζόδρομο της Ασκληπιού, όμως αργότερα οι προσδοκίες μεγάλωσαν. Σήμερα, σε όλη την πόλη των Τρικάλων υπάρχει η δυνατότητα δωρεάν πρόσβασης στο διαδίκτυο και μάλιστα με ταχύτητα αντίστοιχη εκείνης μίας ADSL σύνδεσης των 768kbps. Σύμφωνα με τα τελευταία στοιχεία από το 2005 που λειτουργεί το ασύρματο δίκτυο στα Τρίκαλα εξυπηρετούνται πάνω από 6.000 νοικοκυριά από συνολικά 14 κόμβους. Οι επισκέπτες της πόλης μπορούν να απολαμβάνουν ελεύθερη πρόσβαση στο διαδίκτυο από τον κεντρικό πεζόδρομο της Ασκληπιού. Μέσω του ασύρματου δικτύου πρέπει να τονίσουμε ότι δεν επιτρέπονται τα online παιχνίδια, η πρόσβαση σε πορνογραφικό περιεχόμενο και η ανταλλαγή «πειρατικών» αρχείων μουσικής και βίντεο. Εκτός όμως της δωρεάν παροχής ίντερνετ ο δήμος Τρικάλων προχώρησε σε μία σειρά online υπηρεσιών με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

---

<sup>15</sup> Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας, Τεύχος πρώτο, Αριθμός φύλλου 138 (2011), Νόμος υπ' αριθμόν 3979 για την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές πράξεις

Στην ιστοσελίδα του [www.e-trikala.gr](http://www.e-trikala.gr) μπορούν οι δημότες των Τρικάλων να απολαμβάνουν τις υπηρεσίες αυτές. Το πρώτο πρόγραμμα που μπήκε σε εφαρμογή - και ίσως το πιο επιτυχημένο- είναι το ψηφιακό πρόγραμμα Δημοσθένης. Το πρόγραμμα αυτό ξεκίνησε το 2006 και έχει βασιστεί στο πρόγραμμα Iris που εδώ και χρόνια λειτουργεί στη Βαρκελώνη. Μέσω του Δημοσθένη, ο πολίτης μπορεί να ενημερώσει τη δημοτική αρχή για οποιοδήποτε πρόβλημα υπάρχει στην περιοχή του. Το πρόγραμμα λειτουργεί με ειδική τηλεφωνική γραμμή χωρίς να υπάρχει χρέωση αλλά φυσικά και μέσω διαδικτύου. Στέλνοντας μία αίτηση μέσω διαδικτύου, ο κάτοικος των Τρικάλων μπορεί να ενημερώσει το δήμο για πιθανές βλάβες στη γειτονιά του, για κάποιον κατεστραμμένο κάδο, ακόμα και για ένα εγκαταλειμμένο αυτοκίνητο. Το αίτημα αυτό καταχωρείται κωδικοποιημένο σε μία βάση δεδομένων και ενημερώνεται άμεσα η αρμόδια υπηρεσία, η οποία δίνει και εκτίμηση για το χρόνο ικανοποίησης του αιτήματος.

Επίσης έχει δημιουργηθεί στην παραπάνω σελίδα η εφαρμογή e-dialogos στην οποία μπορούν όλοι οι κάτοικοι των Τρικάλων να συμμετάσχουν σε ανοιχτό διάλογο για θέματα που αφορούν την πόλη τους. Επίσης μπορούν να συμβάλλουν έτσι ώστε να επιλεγούν τα θέματα που θα συζητηθούν στο επόμενο διοικητικό συμβούλιο. Το σύστημα e-dialogos περιλαμβάνει τρία βασικά εργαλεία τα οποία αλληλοσυμπληρώνονται και είναι οι ηλεκτρονικές δημοσκοπήσεις, τα ηλεκτρονικά αιτήματα και οι ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις.



Εικόνα 2 : Διαδικτυακός τόπος [www.trikalacity.gr/image/e-trikala-0](http://www.trikalacity.gr/image/e-trikala-0)

Επιπλέον ο δήμος Τρικάλων έχει υλοποιήσει ένα πρόγραμμα τηλεπρόνοιας με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών υγείας ευπαθών ομάδων. Πιλοτικά το πρόγραμμα οργανώθηκε με τη μορφή τηλεκαρδιολογίας σε ασθενείς με χρόνια καρδιακή ανεπάρκεια. Δωρεάν δόθηκαν από το Κέντρο Τηλεπρόνοιας του δήμου στους ασθενείς που πληρούν τα κλινικά κριτήρια συσκευές φορητής βιολογικής τηλεμετρίας. Τα αποτελέσματα της τηλεμετρίας αποστέλλονται στο δήμο μέσω τηλεφώνου και από εκεί μέσω του διαδικτύου στον ειδικό γιατρό. Το μεγάλο όφελος για τους ασθενείς είναι η τροποποίηση της αγωγής ή η ειδοποίηση για περαιτέρω εξετάσεις αν διαπιστωθεί παθολογική μέτρηση. Λόγω των θετικών αποτελεσμάτων από αυτή την πιλοτική εφαρμογή, ο δήμος Τρικάλων επέκτεινε την τηλεπρόνοια και σε ασθενείς με χρόνια βρογχικό άσθμα μέσω τηλεσπιρομέτρησης.

Από την Κυριακή 23 Δεκεμβρίου 2007 στα Τρίκαλα μπήκε σε λειτουργία το σύστημα οπτικών ινών μήκους 28,5 χλμ. Στόχος του εγχειρήματος είναι να βελτιωθούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που ο δήμος προσφέρει στους πολίτες. Το δίκτυο αυτό θα συνδέει όλες τις δημόσιες υπηρεσίες με τρόπο γρήγορο και αξιόπιστο.

Όλες οι πληροφορίες που θα είναι για χρήση των πολιτών θα δίνονται αρχικά μέσα από τους ιστοχώρους των φορέων. Ο δήμος Τρικάλων είναι ο πρώτος δήμος σε όλη την Ελλάδα που άρχισε να χρησιμοποιεί οπτικές ίνες. Τέλος, ολοκληρωμένο σύστημα μεταφορών λειτουργεί στο δήμο με στόχο να απεγκλωβιστεί το κέντρο της πόλης από το έντονο κυκλοφοριακό πρόβλημα. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος λειτουργεί πληροφόρηση σε στάσεις των μέσων μεταφοράς καθώς και σύστημα ελεγχόμενης στάθμευσης.

#### **4.4 Επίλογος**

Σε αυτό το κεφάλαιο αναφερθήκαμε στο νομοθετικό πλαίσιο που ισχύει στην Ελλάδα, αναπτύξαμε τους σημαντικότερους νόμους για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση καθώς και αναφερθήκαμε στη πιο εξελιγμένη τεχνολογικά πόλη της Ελλάδας τα Τρίκαλα όσον αφορά συστήματα ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>

### Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

#### 5.1 Εισαγωγή

Το Μάρτιο του 2000, στη σύνοδο της Λισσαβόνας καθιερώθηκε η λεγόμενη Ανοικτή μέθοδος συντονισμού (open method of coordination) προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι του Σχεδίου Δράσης eEurope. Βασικό στοιχείο της Ανοικτής Μεθόδου Συντονισμού αποτελεί ο προσδιορισμός και η χρήση καταλλήλων δεικτών για τη διενέργεια συγκριτικής αξιολόγησης των επιδόσεων των Κρατών –Μελών της Ε.Ε.

Η συγκριτική αξιολόγηση ορίστηκε ως κύριο εργαλείο παρακολούθησης των εξελίξεων στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα πλαίσια του Σχεδίου δράσης eEurope 2005.

Για τη συνολική αξιολόγηση της πορείας υλοποίησης του Σχεδίου eEurope την 1<sup>η</sup> Δεκεμβρίου του 2000 υιοθετήθηκε σύνολο 23 δεικτών. Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ανατέθηκε η ανάπτυξη εξειδικευμένων δεικτών. Η 12 Φεβρουαρίου του 2001 η ομάδα εργασίας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αξιοποιώντας τη συνεργασία φορέων όλων των Κρατών Μελών πρότεινε κατάλογο 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών. Από αυτές 12 αφορούν τους πολίτες και 8 τις επιχειρήσεις. Στον παρακάτω πίνακα, ο οποίος έγινε κοινά αποδεκτός και αποτελεί βάση της συγκριτικής αξιολόγησης προόδου των κρατών μελών στον τομέα της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, παρουσιάζονται οι βασικές δημόσιες υπηρεσίες.



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

	Περιβαλλοντικές άδειες
	Δημόσιες Προμήθειες

### Πίνακας 1: Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες

Εκτός από τις υπηρεσίες οι οποίες έπρεπε να προσδιοριστούν για να αποτελέσουν αντικείμενο μέτρησης απαραίτητο είναι επίσης να μετρηθεί και το επίπεδο εξέλιξης των αντίστοιχων υπηρεσιών. για το σκοπό αυτό υιοθετήθηκε το πλαίσιο των τεσσάρων σταδίων.

**Στάδιο 1-Πληροφόρηση:** Ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

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

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

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

**Στάδιο 3–αμφίδρομη αλληλεπίδραση:** επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης.

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

**Στάδιο 4- Συναλλαγή:** Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή.

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

### Στάδιο 5 -Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών

Το κράτος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητας της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση.

Για πρώτη φορά στην έκθεση του 2007 προστέθηκε και μετρήθηκε το 5<sup>ο</sup> στάδιο ψηφιακής ολοκλήρωσης μιας υπηρεσίας. Το στάδιο αυτό έχει νόημα μόνο για ορισμένες υπηρεσίες και εκφράζει τις ακόλουθες δύο διαστάσεις<sup>16</sup>.

- Την προληπτική παροχή υπηρεσιών (proactive service delivery) όπου δηλαδή το κράτος προχωρά προληπτικά σε δράσεις για να αναβαθμίσει την παροχή της υπηρεσίας και τη φιλικότητά της προς το χρήστη. Παραδείγματα τέτοιων δράσεων αποτελούν η έγκαιρη ειδοποίηση του πολίτη/ χρήστη σε περίπτωση που πρέπει να προβεί σε κάποια ενέργεια, η προ-συμπλήρωση δεδομένων σε αιτήσεις του χρήστη προς το Διαδίκτυο κ.α.
- Την αυτόματη παροχή υπηρεσιών, όπου το κράτος παρέχει αυτόματα συγκεκριμένες υπηρεσίες χωρίς να απαιτείται ο πολίτης ή η επιχείρηση να τις ζητήσει.



Γράφημα 1: Επίπεδα ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

<sup>16</sup> Ελένη Βέργη, Θεμιστοκλής Παππάς, Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Στο παραπάνω γράφημα παρουσιάζονται σχηματικά τα επίπεδα ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης μιας υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

	A/A	Δημόσια Υπηρεσία	Ανώτατο Στάδιο Εξέλιξης
Π Ρ Ο Σ  Τ Ο Υ Σ  Π Ο Λ Ι Τ Ε Σ	1.	Φόρος εισοδήματος:δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	5 (4)
	2.	Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας	4(3)
	3.	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης	5 (4)
	4.	Προσωπικά έγγραφα(διαβατήριο και άδεια οδήγησης)	5(3)
	5.	Καταχώρηση οχήματος (καινούρια, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα)	4
	6.	Έκδοση οικοδομικής άδειας	4
	7.	Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ κλοπή)	3
	8.	Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	5 (3)
	9.	Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου):αίτηση και παραλαβή	4 (3)
	10.	Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση	4
	11.	Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)	4
	12.	Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών, κλείσιμο ραντεβού)	4
Ε Π Ι Χ Ε Ι Ρ Η Σ Ε Ι Σ	13.	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζόμενους	4
	14.	Φόρος επιχειρήσεων : δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4
	15.	ΦΠΑ :Δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4
	16.	Έναρξη επιχείρησης	4
	17.	Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες	5(3)
	18.	Τελωνειακές διασαφήσεις	4
	19.	Περιβαλλοντικές άδειες	5(4)
	20.	Δημόσιες Προμήθειες	4

**Πίνακας 2: Υπηρεσίες προς του πολίτες και τις επιχειρήσεις**

Στο γράφημα 1 όπως βλέπουμε κάθε επίπεδο αντιστοιχεί και σε ένα εύρος τιμών στην ποσοστιαία κλίμακα μέτρησης(0-100%). Η λογική της μεθόδου για τη μέτρηση του επιπέδου ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης είναι ότι κάθε υπηρεσία που εξετάζεται βαθμολογείται ανάλογα με το στάδιο της εξέλιξης που έχει επιτύχει. Κάθε στάδιο βαθμολογείται με ένα βαθμό. Για παράδειγμα μια υπηρεσία παρέχει ηλεκτρονικά μόνο πληροφόρηση, παίρνει 1 βαθμό.

Αυτός ο βαθμός στη συνέχεια διαιρείται με το ανώτατο επιτεύξιμο επίπεδο της αντίστοιχης υπηρεσίας (3,4 ή 5-κατά περίπτωση) και προκύπτει η τελική βαθμολογία, ως ποσοστό επί τις εκατό.

Online Sophistication = (Τρέχων επίπεδο/ Μέγιστο Επίπεδο)\*100%

Υπηρεσίες που λαμβάνουν τη μέγιστη επιτεύξιμη βαθμολογία (ήτοι 3/3,4/4 ή 5/5) έχουν επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης 100% και χαρακτηρίζονται ως πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά (fully available online).

Full online Availability =  $\begin{cases} 1 & \text{αν Online Sophistication}=100\% \\ 0 & \text{διαφορετικά} . \end{cases}$

Η ανώτερη αξιολόγηση για κάθε υπηρεσία σε κάθε χώρα, γίνεται με βάση το δικτυακό τόπο που προσφέρει η υπηρεσία (π.χ. εθνική πύλη για τη δημόσια διοίκηση), ώστε να διαπιστωθεί πόσο πλήρης είναι η αναφορά.

Στην παρούσα εργασία θα αναλύσουμε και παρουσιάσουμε την εξέλιξη κάποιων από τις πιο σημαντικές υπηρεσίες που προσφέρονται σε πολίτες και σε επιχειρήσεις.

Πρωταρχική πηγή εξόρυξης πληροφορίας αποτέλεσαν οι ετήσιες εκθέσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, που αποτελούν την επίσημη αναφορά σχετικά με τις 20 βασικές υπηρεσίες και την πρόοδο των Κρατών-Μελών διαχρονικά.

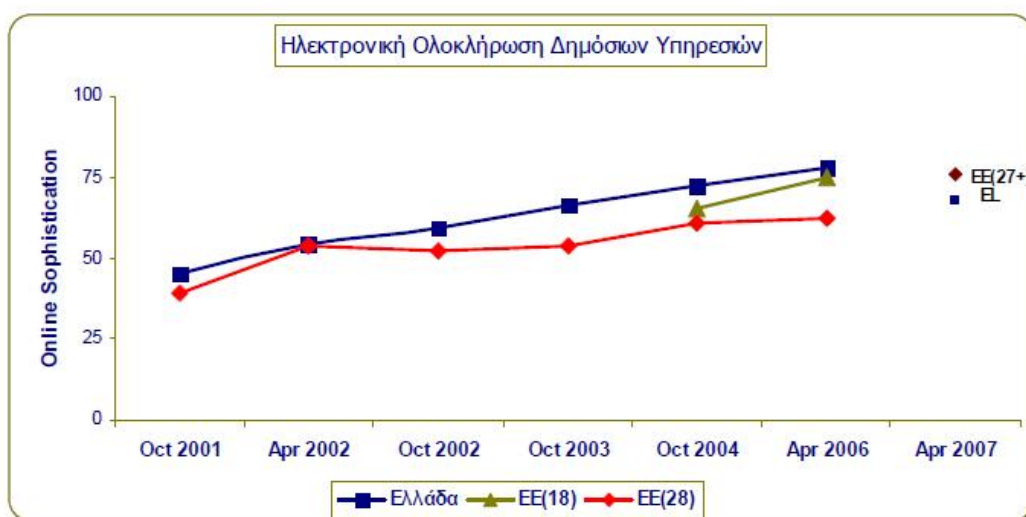
Αξιοποιήθηκαν ιδιαίτερα τα αποτελέσματα της 7<sup>ης</sup> μέτρησης στην οποία συμμετείχαν συνολικά 31 χώρες, όλα δηλαδή τα κράτη- μέλη της ΕΕ27, καθώς και η Νορβηγία, Ισλανδία, Ελβετία και Τουρκία.

Η έκθεση του 2006 καταγράφει σημαντική πρόοδο, τόσο όσον αφορά στο δείκτη της ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης όσο και στον αντίστοιχο της πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών. Οι τιμές για τους δύο δείκτες καταγράφονται στο 75% και στο 50% αντίστοιχα, σε επίπεδο Ε.Ε συνολικά. Και οι δύο δείκτες της έρευνας καταγράφουν σημαντική άνοδο, που προσεγγίζει το 10% σε σύγκριση με τη μέτρηση του 2005, όπως φαίνεται και στα γραφήματα 2&3 παρακάτω.

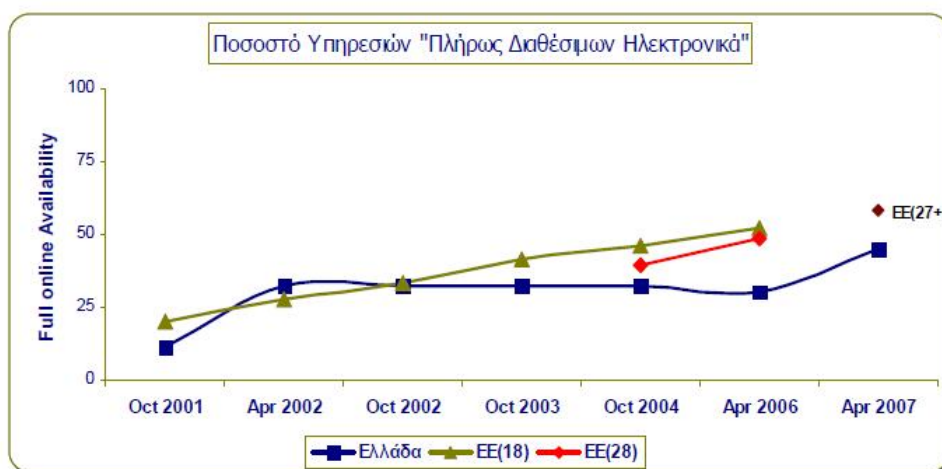
Το 2007, με τη προσθήκη του 5<sup>ου</sup> επιπέδου στο δείκτη Online sophistication, άλλαξε η μεθοδολογία υπολογισμού του δείκτη, ενώ μετατράπηκε και ο αριθμός των χωρών που συμμετέχουν σε αυτόν (τα 2 Κράτη-Μέλη και η Τουρκία).

Επομένως δεν είναι εφικτή η σύγκριση με περασμένες περιόδους και για το λόγο αυτό η τιμή για το 2007 εμφανίζεται αποκομμένη από τη χρονοσειρά 2001-2006 στο γράφημα 2 και διαμορφώνεται στο 76% για την ΕΕ27+ και στο 68% για την Ελλάδα(22<sup>η</sup> στο σύνολο των 31 χωρών)<sup>17</sup>.

Στον υπολογισμό του δείκτη Full Online Availability η μεθοδολογία δεν μετατράπηκε επομένως έχει νόημα η συνέχιση της χρονοσειράς από το 2006 (γράφημα 3). Ωστόσο για την ΕΕ27+ στο σημείο εμφανίζεται και πάλι αποκομμένο λόγω διαφοροποίησης στη σύσταση των χωρών. Στο δείκτη αυτό η Ελλάδα πετυχαίνει απόδοση 45%, με τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο να διαμορφώνεται στο 58% και έρχεται 23<sup>η</sup> στο σύνολο των 31 χωρών.



Γράφημα 2 : Ηλεκτρονική ολοκλήρωση Δημόσιων Υπηρεσιών (online sophistication)

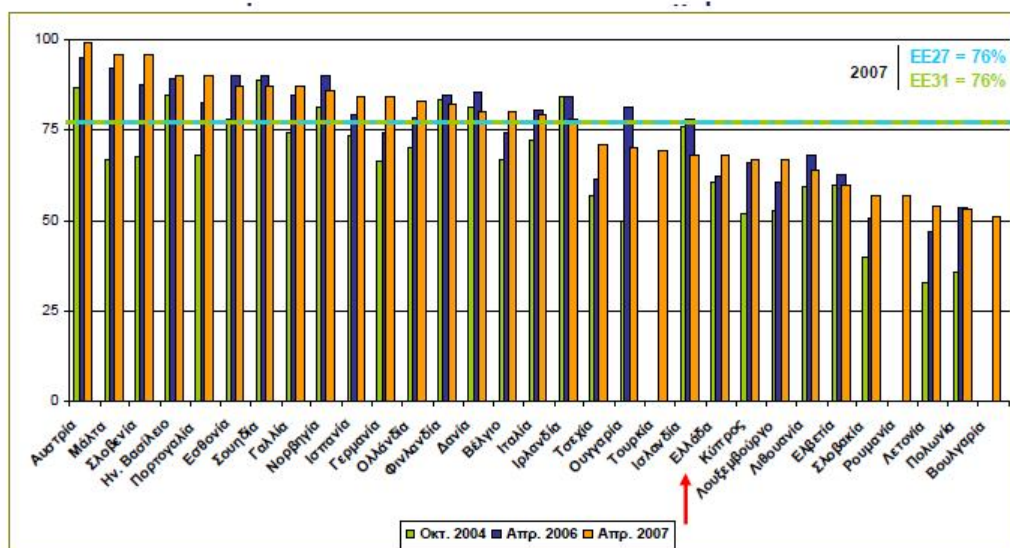


<sup>17</sup> Ελένη Βέργη, Θεμιστοκλής Παππάς, Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

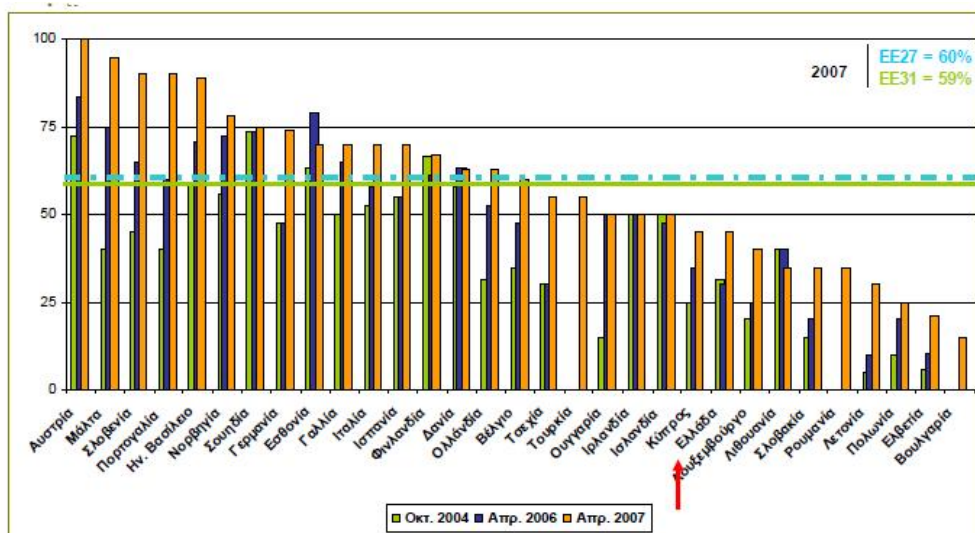
**Γράφημα 3 : Ποσοστό υπηρεσιών πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικά (Full Online Availability)**

Ο ρυθμός βελτίωσης των ανωτέρων δεικτών, παρότι σημαντικός, εμφανίζει επιβραδυντικές τάσεις σε σχέση με τους αντίστοιχους κατά τις πρώτες μετρήσεις. Κάτι τέτοιο είναι βεβαίως απολύτως αναμενόμενο, αφού στις αρχικές μετρήσεις οι περισσότερες υπηρεσίες ήταν σε στάδιο ανάπτυξης, οπότε και η εξέλιξη ήταν ταχεία και σημαντική.

Όσον αφορά τα επιμέρους κράτη, η Αυστρία βρίσκεται επικεφαλής των υπό εξέταση χωρών όσον αφορά και τους δυο υπό μέτρηση δείκτες και είναι η πρώτη ευρωπαϊκή χώρα που πετυχαίνει την πλήρη ηλεκτρονική διάθεση και των 20 υπηρεσιών.



**Γράφημα 4 : Online Sophistication δημοσίων υπηρεσιών ανά χώρα**





## **Γράφημα 5 : Full Online availability δημοσίων υπηρεσιών ανά χώρα**

Πέραν της Αυστρίας, αξιόλογα αποτελέσματα εμφανίζουν σκανδιναβικά κράτη, η Γαλλία και το Ηνωμένο Βασίλειο. Ιδιαίτερα εντυπωσιακή είναι, η επίδοση ορισμένων από τα νέα Κράτη-Μέλη της Ε.Ε. Η Μάλτα καταγράφει τη μεγαλύτερη πρόοδο, με αποτέλεσμα την αναρρίχηση της από την 16<sup>η</sup> στη 2<sup>η</sup> θέση της κατάταξης, ενώ η Σλοβενία έχει κινηθεί από την 15<sup>η</sup> (2005) στην 7<sup>η</sup> (2006) και τελικά την 3<sup>η</sup> θέση δηλαδή έχει ανέβει 12 θέσεις μέσα σε δύο έτη<sup>18</sup>.

## **5.2 Οι σημαντικότερες υπηρεσίες στην Ελλάδα**

Σε αυτή την υποενότητα θα αναλύσουμε τις σημαντικότερες υπηρεσίες που παρέχονται στην Ελλάδα στους πολίτες καθώς και στις επιχειρήσεις.

Μια από τις σημαντικότερες εφαρμογές που παρέχεται στους πολίτες της Ελλάδας είναι η Φορολογία εισοδήματος.

### **ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ**

Πρόκειται για την υπηρεσία Taxisnet, που αφορά, στην υποβολή της φορολογικής δήλωσης Φυσικών προσώπων. Αποτελεί την πρώτη ολοκληρωμένη υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Έχει διακριθεί και σε ευρωπαϊκό επίπεδο αποσπώντας δυο φορές βραβείο Βέλτιστης Πρακτικής από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Δημόσιος φορέας είναι η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων.

Για πρώτη φορά η υπηρεσία διατέθηκε το 2001, ενώ από τότε έχει βελτιωθεί σημαντικά παρέχοντας ολοένα και περισσότερες δυνατότητες ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης στους χρήστες. Για να εισέλθει κάποιος στην υπηρεσία, αρκεί από την ιστοσελίδα [www.e-oikonomia.gr](http://www.e-oikonomia.gr) της Γ.Γ.Π.Σ να επιλέξει Online Υπηρεσίες à Υπηρεσίες προς πολίτες à Υποβολή Δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος Ε1.

---

<sup>18</sup> Ελένη Βέργη, Θεμιστοκλής Παππάς, Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα





Εικόνα 3: Αρχική Σελίδα της Γ.Γ.Π.Σ

Εκτός από τις δυνατότητα υποβολής φορολογίας εισοδήματος, η Γ.Γ.Π προσφέρει πλήθος πρόσθετων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες (Π), επιχειρήσεις (Ε) και δημόσιους φορείς.(Δ). Ενδεικτικά αναφέρονται οι κάτωθι:

- Υποβολή δηλώσεων Φ.Π.Α. (Π,Ε)
- Έκδοση Φορολογικής ενημερότητας .(Π,Ε)
- Εγκυρότητα Φορολογικών Στοιχειών. (Ε, Δ)
- Δήλωση συγκεντρωτικών καταστάσεων πελατών-προμηθευτών. (Ε,Δ)
- Ηλεκτρονική Διαμετακόμιση (ICISnet). (Ε,Δ)
- Ηλεκτρονική μεταβολή στοιχείων οχημάτων. (Π,Ε)
- Ηλεκτρονικός υπολογισμός αντικειμενικής αξίας ακινήτων. (Π, Ε, Δ)
- Ηλεκτρονικά έντυπα κτλ

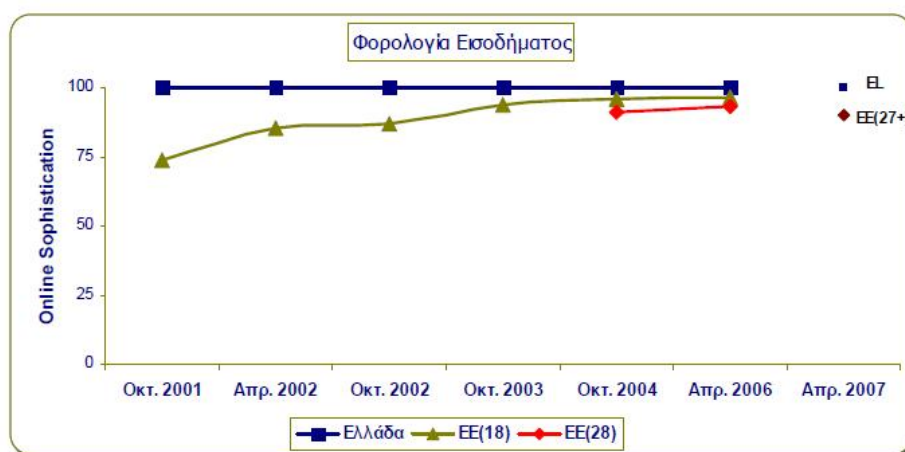
Όσον αφορά την υποβολή φόρου, μεταξύ των δυνατοτήτων που προσφέρθηκαν τελευταία στους πολίτες (2006) περιλαμβάνονται η αυτόματη ενημέρωση του αποτελέσματος εκκαθάρισης μέσω μηνύματος από το κινητό τηλέφωνο (m –Taxis), και η αποστολή προσυμπληρωμένων εντύπων φορολογίας εισοδήματος με βασικά στοιχεία του υπόχρεου.

Το 2007 υπήρξε σχεδόν διπλασιασμός του αριθμού των φορολογούμενων που υπέβαλαν ηλεκτρονικά, μέσω του διαδικτύου και του συστήματος Taxisnet, τις φορολογικές τους δηλώσεις. Σύμφωνα με στοιχεία της Γενικής Γραμματείας πληροφοριακών συστημάτων υποβλήθηκαν συνολικά 423.810 ηλεκτρονικές δηλώσεις του εντύπου Ε1, με αύξηση 46,76% σε σχέση με το οικονομικό έτος 2006 και 117% σε σχέση με το 2005. Από το 2013 η υποβολή δήλωσης φορολογίας μέσω του taxinet έχει γίνει υποχρεωτική για τους πολίτες.

Επιπλέον, η συγκεκριμένη υπηρεσία καλύπτει τις απαιτήσεις του 5<sup>ου</sup> επιπέδου ψηφιακής ολοκλήρωσης καθώς προσφέρει επίσης:

- Παροχή υπηρεσίας μέσω πολλαπλών καναλιών (ενημέρωση εκκαθάρισης από κινητό τηλέφωνο μέσω της υπηρεσίας m-TAXIS και υποβοήθηση χρηστών μέσω τηλεφωνικού Κέντρου- Taxisphone ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).
- Προσυμπλήρωση στοιχείων υπόχρεου στη φορολογική δήλωση, με δεδομένα που ανακτά η Γ.Γ.Π.Σ. από διάφορους φορείς με τους οποίους συνεργάζεται (φορείς κοινωνικής ασφάλισης, υπουργεία, επιμελητήρια κτλ)

Συγκριτικά με το σύνολο των κρατών μελών της ΕΕ, η Ελλάδα εμφανίζεται πρωτοπόρος στη συγκεκριμένη υπηρεσία, έχοντας επιτύχει το μέγιστο δυνατό επίπεδο από την πρώτη κιόλας μέτρηση το 2001.



Γράφημα 6 : Φορολογία εισοδήματος

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

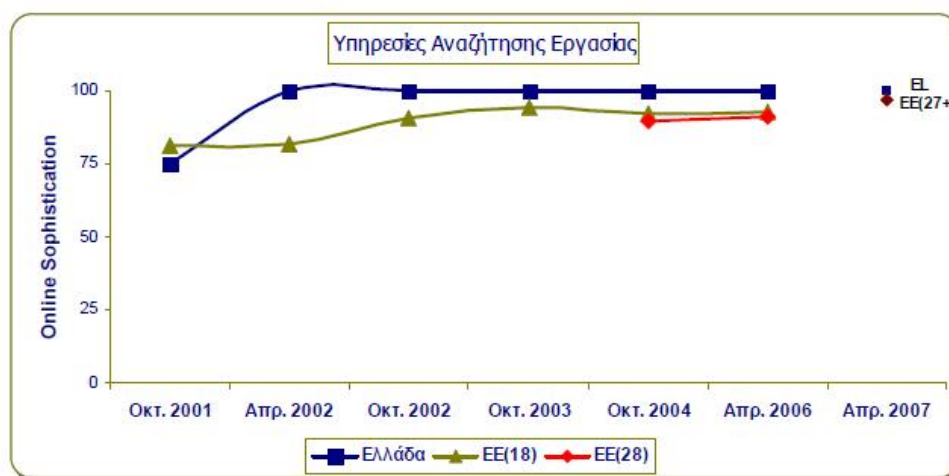
Μέσω της ιστοσελίδας του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού παρέχεται, τόσο σε πελάτες όσο και σε εργοδότες, η δυνατότητα αναζήτησης εργασίας ή προσωπικού αντίστοιχα. Εισάγοντας τα κριτήρια της θέσης εργασίας ή του εργαζόμενου και με βάση τη γεωγραφική περιοχή ενδιαφέροντος, εμφανίζεται λίστα με στοιχεία επικοινωνίας των επιχειρήσεων που ζητούν υπαλλήλους ή των πολιτών που ζητούν εργασία.

The screenshot displays the homepage of the OAE (Organization for the Employment of the Labor Force). At the top, there is a navigation bar with the OAE logo and the text 'Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού'. To the right, there are links for 'Αρχική σελίδα', 'Επικοινωνία', and 'Χρήσιμες συνδέσεις'. Below this is a search bar with the text 'Αναζήτηση περιεχομένου' and a magnifying glass icon. A secondary navigation bar contains links for 'Οργανισμός', 'Διαδικτυακή Πύλη', 'Συχνές Ερωτήσεις', 'Ευρωπαϊκό Υπηρεσιών', 'Στατιστικά', 'Υπηρεσίες', and 'Ανακοινώσεις'. The main content area features a search box for job positions with the text 'Αναζήτηση θέσεων εργασίας της Πύλης' and a 'Συνάξει Αναζήτηση' button. To the right, there are several news items with blue headers and white text, including 'Επιχειρηματικότητα νέων με έμφαση στην καινοτομία 2.000 νέων ηλικίας έως 35 ετών', 'Επιχορήγηση Επιχειρηστών - Επιταγή εισόδου στην αγορά εργασίας για νέους έως 29 ετών', 'Προσωρινά Αποτέσματα Προγρ. Κοινωνικού Χαρακτήρα για 4.413 θέσεις πλήρους απασχόλησης', 'Τελικό Αποτέλεσμα Προγρ. Κοινωνικού Χαρακτήρα 7.400 θέσεων πλήρους απασχόλησης', and 'Τελικό Αποτέλεσμα Προγρ. Κοινωνικού Χαρακτήρα 27.948 θέσεων πλήρους απασχόλησης'. Below these are two large panels: 'Για αναζητούντες Εργασία' and 'Για εργοδότες', each with a list of services and a photo. At the bottom, there is a banner for 'ΠΡΟΣΟ ΤΥΠΟΥ ΚΗΦΕ' and 'ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΩΝ, 2.000', followed by a grid of logos for various programs and organizations like 'Ενδυνάμωση Πολιτικής', 'Επαγγελματική Κατάσταση', 'Επιδόματα - Παραχές', 'EURES', 'ΕΠΑΣ - ΙΕΚ', and 'Πρωτοβουλίες ΟΑΕΔ'. The footer contains logos for 'Διαύγεια', 'IPIAA', 'Επιχειρηστική Πύλη', 'OAE', 'step', 'ΑΣΕΠ', and 'Ermis'.

Εικόνα 4: Αρχική Σελίδα της ΟΑΕΔ

Το πληροφοριακό σύστημα παρακολουθεί τα χαρακτηριστικά της ανεργίας σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο, απογράφει τακτικά το εργατικό δυναμικό και συμβάλλει στην καταγραφή των ενεργητικών παθητικών πολιτικής απασχόλησης

Στην συγκεκριμένη υπηρεσία η Ελλάδα έχει πετύχει το υψηλότερο επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης, ήδη από το 2000, ενώ παρόμοια πορεία ακολουθεί και η πλειοψηφία των κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σημειώνεται ότι μέχρι το 2006, το ανώτατο επίπεδο αξιολόγησης της υπηρεσίας ήταν το 3<sup>ο</sup>. Με την εισαγωγή του 4<sup>ου</sup> επιπέδου μετριέται η δυνατότητα στο χρήστη για ενημέρωση θέσεων εργασίας βάσει του προφίλ του, κάτι που ικανοποιείται από την αναζήτηση μέσω κριτηρίων στην ηλεκτρονική βάση του Ο.Α.Ε.Δ<sup>19</sup>.



Γράφημα 7 : Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Τρεις υπηρεσίες εξετάζονται όσον αφορά το πλαίσιο των υπηρεσιών Κοινωνικής Ασφάλισης. Αυτές είναι το επίδομα ανεργίας, τα οικογενειακά επιδόματα και το επίδομα σπουδών δηλαδή τις υποτροφίες.

<sup>19</sup> Ελένη Βέργη, Θεμιστοκλής Παππάς, Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα



Ο δημόσιος φορέας που αναλαμβάνει τα επιδόματα ανεργίας καθώς και τα οικογενειακά επιδόματα είναι ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού ([www.oaed.gr](http://www.oaed.gr)).

Στην ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ υπάρχουν χρήσιμες πληροφορίες για τους δικαιούχους λήψης επιδόματος, τις προϋποθέσεις επιδότησης και τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Ο ενδιαφερόμενος για να πληροφορηθεί για τις παραπάνω υπηρεσίες αρκεί να ακολουθήσει τα παρακάτω βήματα: Αρχική Σελίδα → Επιδόματα –Παροχές → Παροχές ανεργίας ή οικογενειακό επίδομα.

Όσον αφορά το οικογενειακό επίδομα στην διαδικτυακή πύλη του ΟΑΕΔ υπάρχουν αναλυτική πληροφόρηση για τους όρους και τις προϋποθέσεις λήψης του επιδόματος.

Τα επιδόματα σπουδών τα αναλαμβάνει το ίδρυμα κρατικών υποτροφιών ([www.iky.gr](http://www.iky.gr)). Το ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών προσφέρει αναλυτικές πληροφορίες όσον αφορά το πρόγραμμα υποτροφιών για μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα και το εξωτερικό τόσο για Έλληνες όσο και για αλλοδαπούς πολίτες. Παρέχεται επιπλέον

η δυνατότητα λήψης αιτήσεων για την έναρξη της υποτροφίας.

Επίσης στην διαδικτυακή πύλη του Ιδρύματος Κρατικών Υποτροφιών παρέχονται πληροφορίες αλλά και υπηρεσίες για το πρόγραμμα ανταλλαγής φοιτητών Erasmus, το πρόγραμμα Leonardo da Vinci (πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης) καθώς και το πρόγραμμα Δια βίου Μάθησης.



Εικόνα 4: Αρχική Σελίδα Ινστιτούτου Κρατικών Υποτροφιών

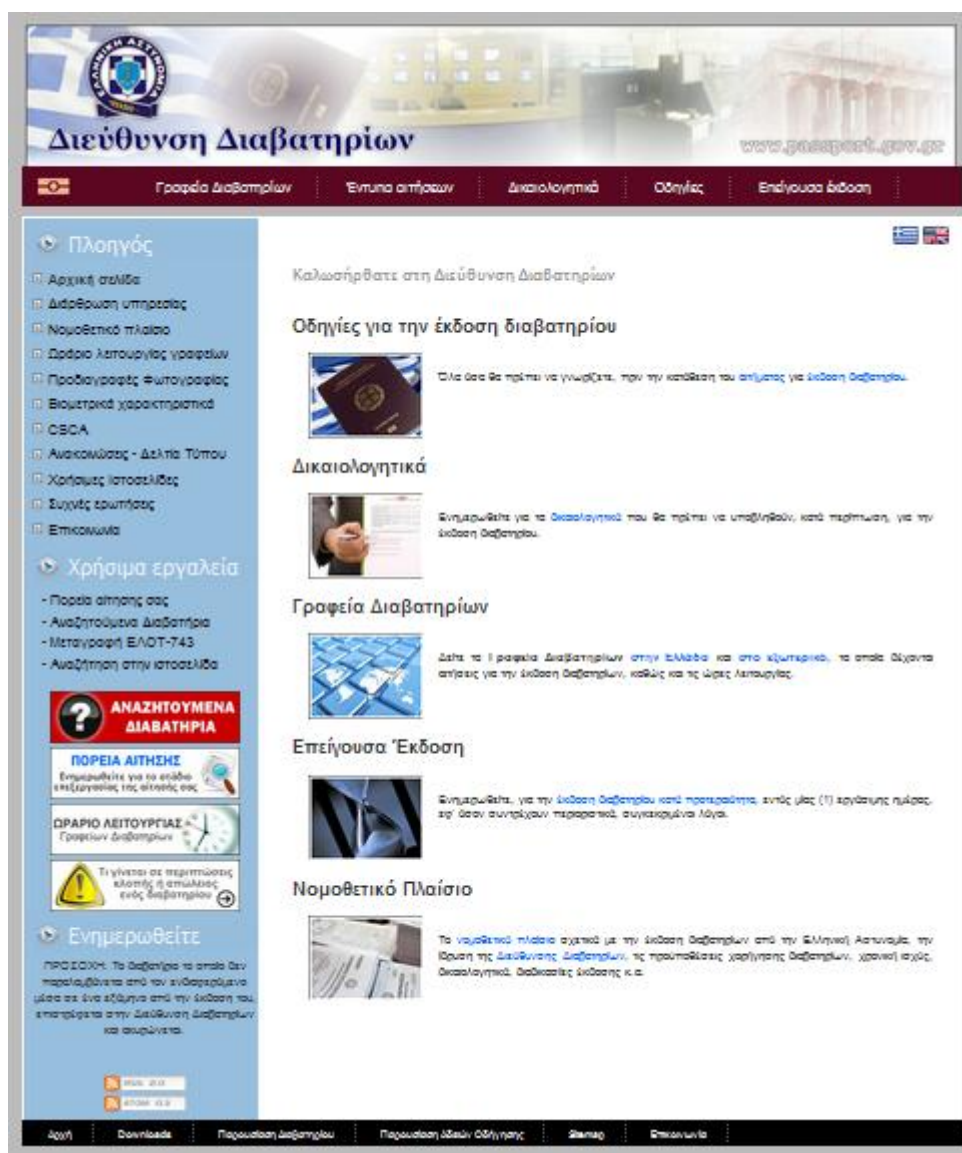
## **ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ**

Στο πλαίσιο της κατηγορίας Προσωπικά έγγραφα εξετάζεται η ανάπτυξη έκδοσης διαβατηρίου και διπλώματος οδήγησης. Φορέας έκδοσης διαβατηρίου είναι η Ελληνική Αστυνομία ([www.passport.gov.gr](http://www.passport.gov.gr)).

Έχει δημιουργηθεί ειδική ιστοσελίδα σχετική με τη διαδικασία έκδοσης διαβατηρίων απ'όπου οι πολίτες μπορούν να ενημερωθούν για όλα όσα πρέπει να γνωρίζουν πριν την κατάθεση και την έκδοση του διαβατηρίου. Τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσουν, έντυπα αίτησης που πρέπει να συμπληρώσουν ανά περίπτωση και άλλες πληροφορίες για την κατάθεση της αίτησης για έκδοση διαβατηρίου. Επίσης, ο πολίτης μπορεί να ενημερωθεί για τα Γραφεία Διαβατηρίων στον Ελλαδικό χώρο και στο εξωτερικό, τα οποία δέχονται αιτήσεις για την έκδοση διαβατηρίων και για τις ώρες λειτουργίας. Στην πύλη επίσης υπάρχει το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει την έκδοση διαβατηρίων από την Ελληνική Αστυνομία, την Ίδρυση της Διεύθυνσης Διαβατηρίων, τις προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, τη χρονική ισχύ κ.τ.λ.

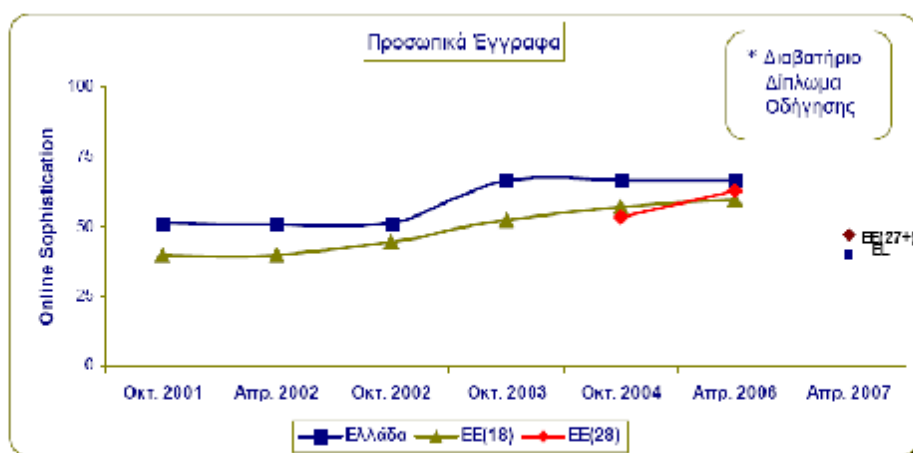
Τέλος, παρέχεται η δυνατότητα ενημέρωσης για το στάδιο επεξεργασίας της αίτησης έκδοσης διαβατηρίου. Τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο πολίτης για την εύρεση της υπηρεσίας έκδοσης διαβατηρίων είναι: Αρχική σελίδα → δικαιολογητικά. Για την παρακολούθηση της πορείας της αίτησης: Αρχική σελίδα → Πορεία αίτησής σας → Έλεγχος πορείας αίτησής σας → και εισάγουμε τα στοιχεία μας.

Στην διαδικτυακή πύλη του Κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών ([www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr)) υπάρχουν όλες οι πληροφορίες και τα έντυπα για την έναρξη της διαδικασίας ανανέωσης άδειας οδήγησης. Για εύρεση της υπηρεσίας ακολουθούμε τα παρακάτω βήματα: Αρχική Σελίδα → Οδηγός του Πολίτη → Μέσα μεταφοράς, ταξίδια και Τουρισμός → Ανανέωση άδεια οδήγησης.



Εικόνα 5: Αρχική Σελίδα Διεύθυνσης διαβατηρίων

Στο γράφημα που ακολουθεί φαίνεται ότι η Ελλάδα βρίσκεται σταθερά πάνω από το ευρωπαϊκό μέσο όρο ως και το 2006. Το 2007, με την προσμέτρηση και του 5<sup>ου</sup> επιπέδου ο ελληνικός και ο ευρωπαϊκός μέσος όρος εμφανίζουν ισόποση μείωση.



Γράφημα 8: Προσωπικά Έγγραφα

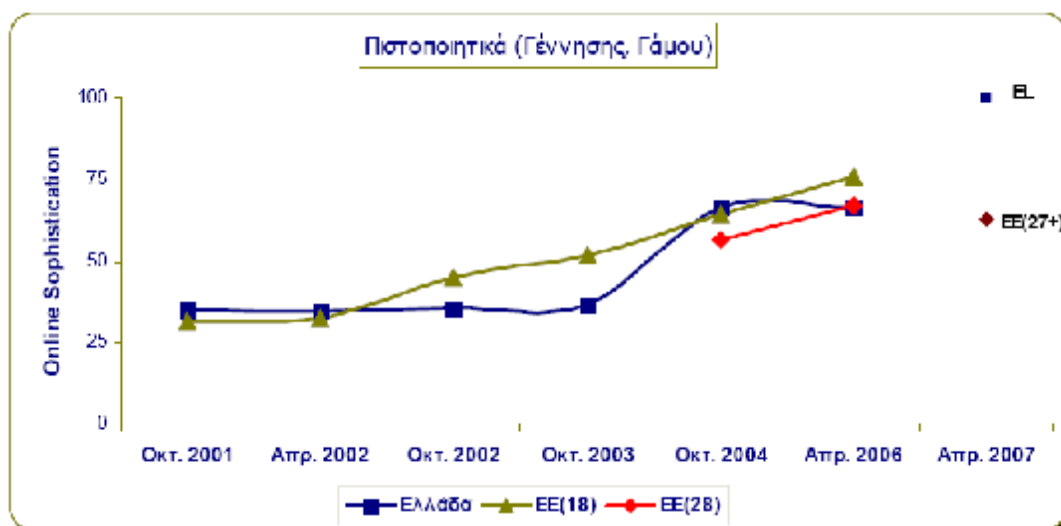
### ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ (Γέννησης, Γάμου): Αίτηση και Παραλαβή

Η συγκεκριμένη υπηρεσία εξετάζει την δυνατότητα αίτησης μέσω διαδικτύου για την παραλαβή πιστοποιητικού γέννησης και γάμου.

Στην Ελλάδα, δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να αιτηθούν τα ανωτέρω πιστοποιητικά μέσω της δικτυακής πύλης των Κέντρων Εξυπηρέτησης πολιτών και να τα παραλάβουν ηλεκτρονικά. Για την εύρεση των υπηρεσιών, ο χρήστης πρέπει να ακολουθήσει τα παρακάτω βήματα: Αρχική σελίδα → Οδηγός του πολίτη → Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση. Η χορήγηση του αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης ανήκει στις 5 πιο συχνά χρησιμοποιούμενες διαδικασίες, από τις 1046 που πιστοποιούν τα Κ.Ε.Π και 1036 τα e-ΚΕΠ (δεδομένα 2007).

Το παρακάτω γράφημα δείχνει την εξέλιξη της υπηρεσίας, με την Ελλάδα να έχει επιτύχει το μέγιστο επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης (100%) και τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο να βρίσκεται μόλις στο 63%. Σημειώνεται ότι μέχρι το 2006 η υπηρεσία αξιολογούνταν βάσει των 3<sup>ων</sup> επιπέδων, ενώ από το 2007 προσμετράται και η ηλεκτρονική παραλαβή των πιστοποιητικών. Αυτός είναι και ο βασικός λόγος για τον οποίο έχουμε μείωση του δείκτη σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ενώ για την Ελλάδα η υπηρεσία παρουσίασε σημαντική ανάπτυξη.





Γράφημα 9: Πιστοποιητικά (Γέννησης, Γάμου)

Οι υπηρεσίες που αναλύσαμε παραπάνω παρέχονται στους πολίτες τις Ελλάδας. Παρακάτω θα αναφερθούμε στις υπηρεσίες που παρέχονται στις υπηρεσίες<sup>20</sup>.

## ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Μέσω της ιστοσελίδα του Ι.Κ.Α δίνεται η δυνατότητα να διεκπεραιωθούν ηλεκτρονικά οι κοινωνικές εισφορές των επιχειρήσεων προς του εργαζομένους. Η υποβολή των Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων (Α.Π.Δ) μέσω Internet, γίνεται ακολουθώντας τα παρακάτω βήματα Home: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες → Ηλεκτρονική Υποβολή Α.Π.Δ με δύο τρόπους :

1. Πληκτρολογώντας τα στοιχεία σε ειδικές φόρμες On line. Εφόσον, για μια έστω φορά, υποβληθεί η Α.Π.Δ μέσω internet, τις επόμενες φορές δεν απαιτείται επαναπληκτρολόγηση των ίδιων στοιχείων, παρά μόνο μεταβολές αυτών, επιλέγοντας την ενέργεια «Αντιγραφή Α.Π.Δ προηγούμενης περιόδου». Με αυτόν τον τρόπο εξοικονομείται αρκετός χρόνος στον υπόχρεο υποβολής Α.Π.Δ.
2. Συμπληρώνοντας το αρχείο της Α.Π.Δ εκτός δικτύου, με τη βοήθεια ειδικού λογισμικού, και μεταφορτώνοντας το (upload) για να υποβληθεί οριστικά.

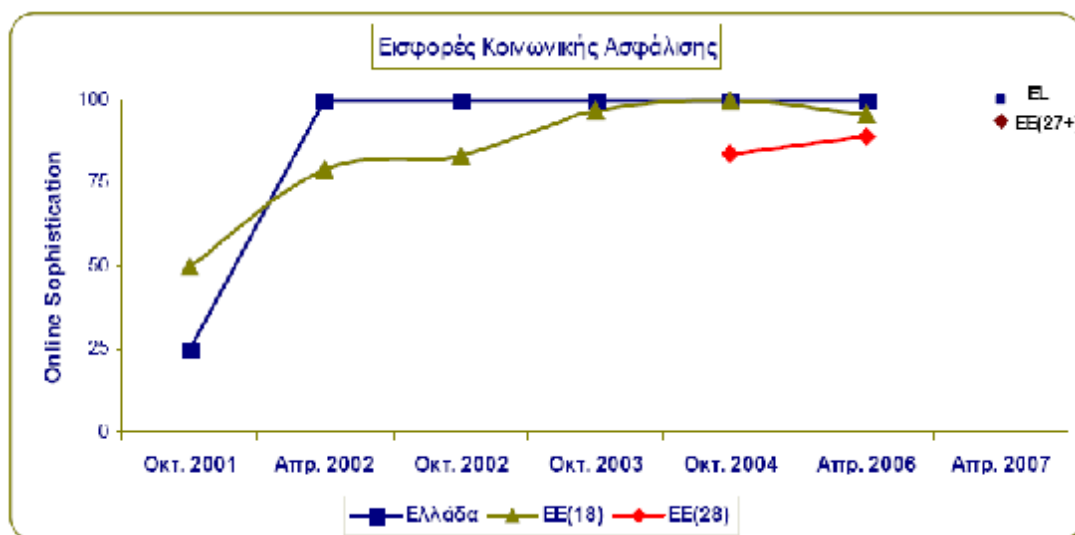
<sup>20</sup> Ελένη Βέργη, Θεμιστοκλής Παππάς, Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Πρόκειται για το ίδιο αρχείο που αποθηκεύεται σε δισκέτα και υποβάλλεται στο Υποκατάστημα Ι.Κ.Α του υπόχρεου.



Εικόνα 6: Αρχική Σελίδα Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Η καταβολή των ασφαλιστικών εισφορών μέσω Internet, γίνεται μέσα από το σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών της ιστοσελίδας της τράπεζας στην οποία ο χρήστης διατηρεί λογαριασμό, εφόσον η τράπεζα συνεργάζεται με το Ι.Κ.Α για την καταβολή εργοδοτικών εισφορών και παρέχει υπηρεσία web-banking. Πληροφορίες και σχετικός πίνακας με τις συνεργαζόμενες τράπεζες και τους εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής που αυτές παρέχουν δίνεται στην ενότητα Home: Οδηγός Εργοδότη: Πληρωμή Εισφορών. Η συγκεκριμένη υπηρεσία στην Ελλάδα έχει ποσοστό ψηφιακής ολοκλήρωσης 100% ήδη από το 2002, ενώ ο ευρωπαϊκός μέσος όρος βρίσκεται σήμερα στο 94%.



Γράφημα 10: Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης

Πέραν του Ι.Κ.Α, το οποίο περιλαμβάνει στην αξιολόγηση της η έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, παρακάτω δίνονται πληροφορίες και για το επίπεδο των υπηρεσιών που προσφέρουν ορισμένα από τα λοιπά μεγάλα Ασφαλιστικά Ταμεία:

Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε (Ταμείο Συντάξεων Μηχανικών και Εργοληπτών Δημοσίων Έργων).

Από την 01/08/2007 ξεκίνησε η λειτουργία υποβολής ηλεκτρονικού αρχείου κρατήσεων εισφορών του Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε. Στη σελίδα παρέχονται όλες οι απαραίτητες οδηγίες καθώς και μια εφαρμογή Δημιουργίας του Ηλεκτρονικού Αρχείου εισφορών. Αφού συμπληρωθεί το αρχείο η αποστολή που γίνεται προς το παρόν μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση [compeisf@tsmede.gr](mailto:compeisf@tsmede.gr). Η υποβολή ελέγχεται ηλεκτρονικά και αποστέλλεται μέσα στην επόμενη ώρα, από την ώρα αποστολής, απάντηση αποδοχής ή απόρριψης του αρχείου. Αν το αρχείο γίνει δεκτό, ο ενδιαφερόμενος τυπώνει την απάντηση και μαζί με την ειδοποίηση πληρωμής πληρώνει το αντίτιμο στην τράπεζα που υποδεικνύεται.

### Φόρος εισοδήματος επιχειρήσεων

Ο φόρος εισοδήματος για τις επιχειρήσεις υποβάλλεται ηλεκτρονικά μέσω της εφαρμογής TAXISnet του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

Για ορισμένους τύπους επιχειρήσεων, ωστόσο ο φόρος εισοδήματος υπολογίζεται και υποβάλλεται στις Δ.Ο.Υ μέσω του εντύπου Ε5 «Δήλωση φορολογίας εισοδήματος Ε.Π.Ε, Ο.Ε, Ε.Ε, Αστικών, Αφανών ή Συμμετοχικών Εταιριών, Κοινωνιών Αστικού

Δικαίου και Κοινοπραξιών». Το Ε5 υποβάλλεται έντυπα από τον υπόχρεο στην αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ), ωστόσο το έντυπο μπορεί κανείς να το παραλάβει ηλεκτρονικά από την ιστοσελίδα της Γ.Γ.Π.Σ, επιλέγοντας Online Υπηρεσίες → Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις → e-Έντυπα → Κατάλογος εντύπων σε μορφή PDF και να το χρησιμοποιήσει για τις συναλλαγές του με το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών.

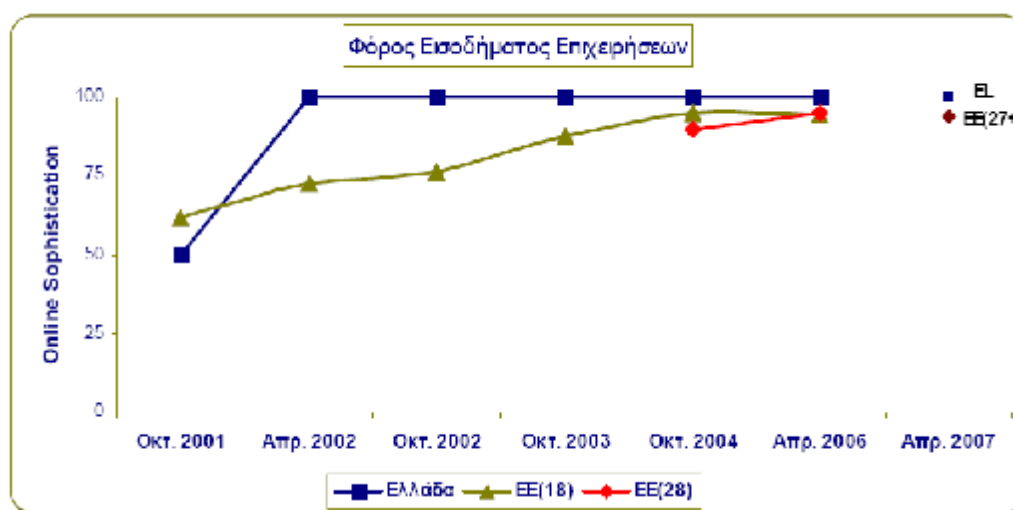
Η Γ.Γ.Π.Σ αναπτύσσει συνεχώς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει, έχοντας φτάσει σήμερα στην αυτοματοποίηση της πλειοψηφίας των διαδικασιών με τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται οι επιχειρήσεις. Παρακάτω δίνεται μια συνοπτική αναφορά των προσφερόμενων υπηρεσιών.

- Ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων και ηλεκτρονικές πληρωμές εισφορών σχετικά με δηλώσεις Φ.Π.Α και υποβολή καταστάσεων ενδοκοινοτικών συναλλαγών (V.I.E.S).
- Ηλεκτρονική υποβολή συγκεντρωτικών καταστάσεων τιμολογίων πελατών-προμηθευτών καθώς και οι συνολικές δηλώσεις πιστωτικών υπολοίπων εκ μέρους επιχειρήσεων και ελευθέρων επαγγελματιών.
- Ηλεκτρονική υποβολή των τελικών (ετήσιων) δηλώσεων φόρου μισθωτών υπηρεσιών και υποβολή Β' αντιτύπου βεβαιώσεων αποδοχών.
- Αναζήτηση δεδομένων αναφορικά με υποβολή δηλώσεων εντύπου Ε9 προηγούμενων ετών.
- Έκδοση πιστοποιητικών φορολογικής ενημερότητας.
- Υποβολή καταστάσεων πώλησης πετρελαίου θέρμανσης.
- Υπολογισμός φόρου μεγάλης ακίνητης περιουσίας.
- Παροχή κάθε φορολογικού εντύπου σε προεκτυπωμένη μορφή.

Επιπλέον, ορισμένα φορολογικά έντυπα υποβάλλονται υποχρεωτικά μέσω των υπηρεσιών Taxisnet, και αφορούν:

- Υποβολή περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α για επιχειρήσεις που τηρούν λογιστικά βιβλία Γ' κατηγορίας.
- Συγκεντρωτικές καταστάσεις τιμολογίων πελατών –προμηθευτών και τα σχετικά ισοζύγια που υποβάλλονται από ελεύθερους επαγγελματίες και επιχειρήσεις με λογιστικά βιβλία Β' και Γ' κατηγορίας.

- Υποβολή περιοδικών και τελικών (ετησίων) δηλώσεων φόρου μισθωτών υπηρεσιών, από κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο απασχολεί ανθρώπινο δυναμικό.
- Καταστάσεις πωλήσεων πετρελαίου θέρμανσης.



Γράφημα 11: Φόρος Εισοδήματος Επιχειρήσεων

### Φόρος προστιθέμενης Αξίας

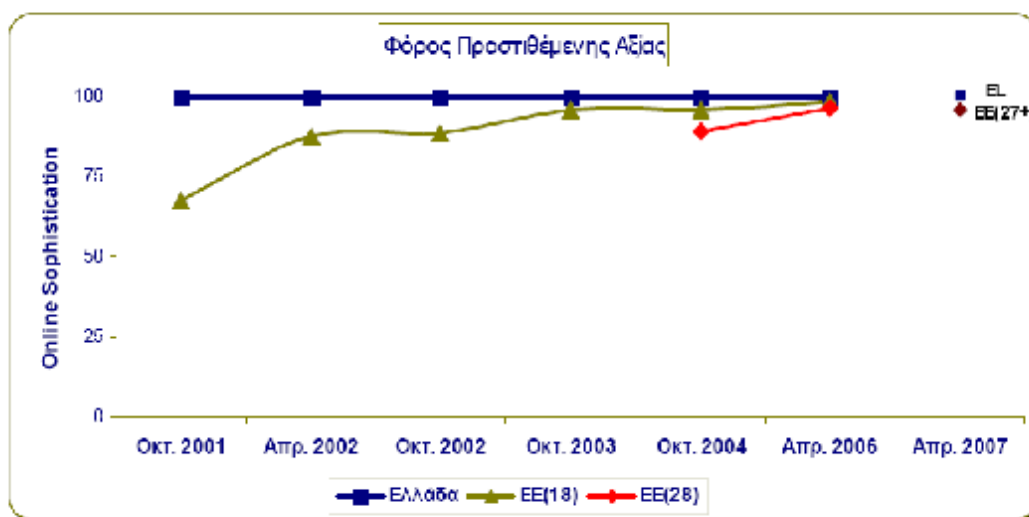
Η υπηρεσία αυτή αφορά στην ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων ΦΠΑ και προσφέρεται πλήρως ηλεκτρονικά από τη Γ.Γ.Π.Σ από τον Απρίλιο του 2001, ενώ ταυτόχρονα υποστηρίζεται και πληρωμή σχετικών εισφορών μέσω διαδικτύου.

Για να εισέλθει κάποιος στην υπηρεσία, αρκεί από την ιστοσελίδα TAXISnet να επιλέξει υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις → Υποβολή Δηλώσεων ΦΠΑ-V.I.E.S.

Ο χρήστης εκεί μπορεί να βρει πληροφορίες σχετικά με την υποβολή του εντύπου. Το νέο TAXISnet δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να υποβάλλουν την περιοδική δήλωση ΦΠΑ και της αποπληρωμής του μέσω τραπεζικών ηλεκτρονικών συναλλαγών (web- banking). Η καταβολή των οφειλόμενων ποσών των χρεωστικών περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ που υποβάλλονται μέσω του συστήματος TAXISnet, γίνεται σε Τράπεζες που έχουν συμβληθεί, μέσω της ΔΙΑΣ Α.Ε, με το Υπουργείο οικονομίας και Οικονομικών για να παρέχουν την υπηρεσία αυτή.

Πιο συγκεκριμένα, οι υποκείμενοι δίνουν στην Τράπεζα που 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.

Από το 2001 η Ελλάδα κατέχει την μέγιστη βαθμολογία 100% ως προς την ολοκλήρωση της εν λόγω υπηρεσίας<sup>21</sup>.



Γράφημα 12: Φόρος προστιθέμενης αξίας

### 5.3 Επίλογος

Σε αυτό το κεφάλαιο ο αναγνώστης είχε την δυνατότητα να γνωρίσει τις βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που υπάρχουν στην Ελλάδα. Παρουσιάσαμε με εικόνες και γραφήματα την κάθε υπηρεσία ξεχωριστά. Στο επόμενο κεφάλαιο θα παρουσιαστούν τα συμπεράσματα που διαξάγαμε από την παραπάνω έρευνα.

<sup>21</sup> Ελένη Βέργη, Θεμιστοκλής Παππάς, Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup>

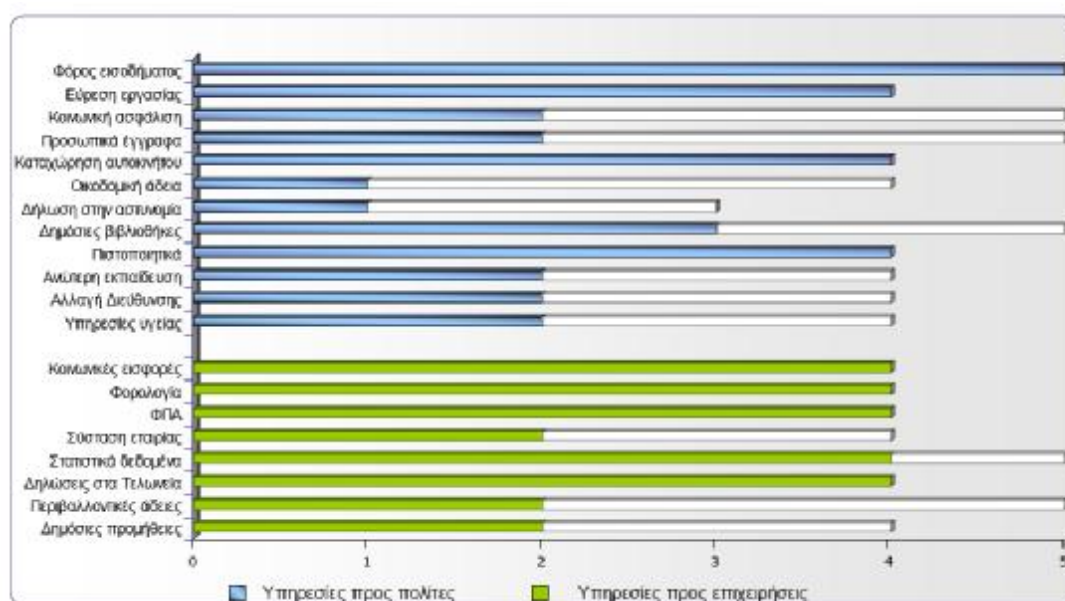
### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

#### 6.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιάσουμε τα συμπεράσματα της μελέτης των βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα καθώς και γενικά συμπεράσματα όσον αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

#### 6.2 Συμπεράσματα

Στο παρακάτω γράφημα παρουσιάζεται η συνολική εικόνα των 20 βασικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.



Εικόνα 7: Οι 20 βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες στην Ελλάδα (2007)

Από όλες αυτές τις υπηρεσίες είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά οι 8 και παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

	Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες	Επίπεδο	Ανώτατο Επίπεδο	Φορείς Δημοσίου που προσφέρουν τις υπηρεσίες
1	Φόρος εισοδήματος	5	5	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
2	Εύρεση εργασίας	4	4	ΟΑΕΔ
3	Καταχώριση αυτοκινήτου	4	4	ΚΕΠ, Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
4	Πιστοποιητικά	4	4	ΚΕΠ

	Δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις	Επίπεδο	Ανώτερο Επίπεδο	Φορείς Δημοσίου που προσφέρουν τις υπηρεσίες
5	Κοινωνικές εισφορές	4	4	ΙΚΑ
6	Φορολογία επιχειρήσεων	4	4	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
7	ΦΠΑ	4	4	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
8	Δηλώσεις στα τελωνεία	4	4	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)

**Πίνακας 4: Οι πλήρως ηλεκτρονικά διαθέσιμες δημόσιες Υπηρεσίες στην Ελλάδα (2007)**

Εξετάζοντας τη πρόοδο που έχει σημειώσει η Ελλάδα στην ανάπτυξη των βασικών δημόσιων υπηρεσιών καταλήγουμε στα παρακάτω συμπεράσματα αναφορικά με τη θέση της χώρας μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ25 καθώς και τη Νορβηγία, Ισλανδία, Ελβετία (ένδειξη ΕΕ28).

Στη εξέλιξη των υπηρεσιών συνολικά (Online sophistication) η Ελλάδα αρχίζει να συγκλίνει με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (68% έναντι 76% της ΕΕ27+), μειώνοντας σε 8 ποσοστιαίες μονάδες τη διαφορά με την Ευρώπη, από 16 το 2006 (62% έναντι 78της ΕΕ28). Η επιτευχθείσα πρόοδος αποκτά μεγαλύτερη αξία αναλογιζόμενοι τις μεγαλύτερες απαιτήσεις της αξιολόγησης του 2007 με τα επιπλέον επίπεδα για ορισμένες υπηρεσίες.

Στην εξέλιξη του δείκτη των πλήρως διαθέσιμων υπηρεσιών (full online availability) η απόσταση της Ελλάδα από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο είναι 13 ποσοστιαίες μονάδες (45% έναντι 58% της ΕΕ27+).



Πρέπει να σημειωθεί επίσης ότι ο δείκτης online sophistication είναι πληροφοριακά πιο πλήρης από τον full online availability, καθώς ο δεύτερος παίρνει τιμές 0 ή 1 ανάλογα αν η υπηρεσία είναι πλήρως ανεπτυγμένη ή όχι και δε λαμβάνει υπόψη τις υπηρεσίες που είναι σε επίπεδο 2 ή 3, καθώς τις μηδενίζει απ' ευθείας.

Η Ελλάδα ακολουθεί την τάση να παρέχει πιο προηγμένες υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις σε αντίθεση με τις υπηρεσίες που παρέχει στους πολίτες. Ο παρακάτω πίνακας μας δείχνει μέχρι το 2007 πόσες υπηρεσίες ήταν διαθέσιμες για τους πολίτες και πόσες για τις επιχειρήσεις.

	2007	2006	2004	2003
Υπηρεσίες προς τους πολίτες	62	55	52	44
Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις	78	73	73	67

**Πίνακας 5: Η ψηφιακή ολοκλήρωση ανά δέσμη υπηρεσιών ( πολίτες /επιχειρήσεις)**

Σύμφωνα με την έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με εξαίρεση τις πρώτες σε κατάταξη χώρες ( Φιλανδία, Σλοβενία, Νορβηγία και Ηνωμένο Βασίλειο) αυτό εμφανίζεται ως γενικός κανόνας. Με το πέρασμα όμως των ετών η απόσταση μεταξύ των δύο ομάδων υπηρεσιών ελαττώνεται σημαντικά.

Οι υπηρεσίες που διακρίνονται για την εξέλιξη τους είναι οι οικονομικές κυρίως υπηρεσίες, οι ασφαλιστικές εισφορές των επιχειρήσεων, η αναζήτηση εργασίας, η καταχώρηση του οχήματος και τέλος η έκδοση και παραλαβή πιστοποιητικών.

Μέτριες χαρακτηρίζονται οι υπηρεσίες που αφορούν τις δημόσιες προμήθειες, τις περιβαλλοντικές άδειες, τη σύσταση νέων εταιριών και την κοινωνική ασφάλιση. Μειωμένη εξέλιξη εμφανίζουν οι υπηρεσίες στην Ελλάδα που αφορούν την υγεία καθώς και οι δηλώσεις στην αστυνομία.

Όσον αφορά την Ευρώπη μπορούμε να πούμε ότι σύμφωνα με έρευνες υπάρχει σημαντική διαφορά στο επίπεδο εξέλιξης μεταξύ των υπηρεσιών που απευθύνεται στους πολίτες και εκείνων που αφορά τις επιχειρήσεις.

Λόγω αυτής της υστέρησης των υπηρεσιών προς τους πολίτες τα Κράτη- Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης καταβάλλονται προσπάθειες για την γεφύρωση αυτού του χάσματος. Πανευρωπαϊκά οι υπηρεσίες που βρίσκονται σε υψηλά επίπεδα είναι οι υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας, οι φορολογικές υπηρεσίες, η υποβολή στατιστικών στοιχείων σε αρμόδιες υπηρεσίες, η καταβολή συνεισφορών κοινωνικής ασφάλισης και οι τελωνειακές διασαφηνίσεις. Αντίθετα, υστέρηση παρουσιάζουν οι υπηρεσίες που σχετίζονται με προσωπικά έγγραφα, οι οικονομικές άδειες, οι παροχές κοινωνικής ασφάλισης και κυρίως οι υπηρεσίες που αφορούν την υγεία.

### **6.3 Επίλογος**

Στην παρούσα εργασία προσπαθήσαμε να παρουσιάσουμε τις έννοιες καθώς και τη χρησιμότητα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την κοινωνία. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους πολίτες καθώς και στις επιχειρήσεις έχουν διευκολύνει κατά πολύ τις συναλλαγές με το κράτος. Το κόστος έχει περιοριστεί και οι διάφορες διοικητικές υπηρεσίες μπορούν εύκολα να συνεργαστούν μεταξύ τους καθώς και να εξακριβώσουν τα στοιχεία που παρέχονται από τους πολίτες. Στην Ελλάδα παρουσιάσαμε τον Δήμο Τρικάλων όπου είναι ο δήμος που από πολύ νωρίς αφοουγκράστηκε τις προοπτικές που προσφέρει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την εισήγαγε στην καθημερινή ζωή των πολιτών του. Αναφέραμε επίσης πώς ένα σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να γίνει βέλτιστο και παρουσιάσαμε κάποιες από τις σημαντικότερες υπηρεσίες που παρέχονται στην Ελλάδα.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ελληνική

- 1.Ανδρέας Σ.Πορμότσης, (2005), Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Αθήνα, Εκδόσεις Τζιόλα.
- 2.Γιαννακόπουλος Διον. Και Παπουτσή Ι.(2003), Διοικητικά πληροφοριακά συστήματα, Εκδόσεις Σύγχρονη Εκδοτική ΕΠΕ.
- 3.Ελένη Βέργη, Θεμιστοκλής Παππάς, Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.
4. Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας, Τεύχος πρώτο, Αριθμός φύλου 138 (2011), Νόμος υπ'αριθμόν 3979 για την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές πράξεις.
- 4.Καλογήρου Ι., Καρούνος Θ., Καρούνου Β., Κορμπέτη Δ., Πρίφτη Θ., Πρωτόγερου Α., Δήμοι στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Έκδοση Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.
- 5.Σκούντζος Θεόδωρος, Θεσμοί και πολιτικές ανάπτυξης στην Ε.Ε., Β' έκδοση.

### Ξένη

- 1.Abdelbaset Rabaiah and Eddy Vandijck ,A Strategic Framework of e-Government: Generic and Best Practice.
- 2.Abdullah AL-Shehry, Simon Rogerson, N. Ben Fairweather, Mary Prior (2006) The motivations for change towards e-government adoption: case studies from saudi Arabia, eGovernment Workshop '06, Brunel University, West London.
- 3.E-Governance And Best Practices <http://india.gov.in/govt/studies/annex/6.3.1.pdf>
- 4.Moon, J.M (2002). The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality? Public Administration Review, 62(4), 424-433.
- 5.Sami M. Alhomod and Mohd Mudasir Shafi, (February 2012) Best Practices in E government: A review of Some Innovative Models Proposed in Different Countries.
- 6.Szilard Molnar, Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

## **Χρήσιμα links**

[http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis\\_site/index.html](http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/index.html)

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

<http://www.oaed.gr/index.php?lang=el>

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

[http://europa.eu/index\\_el.htm](http://europa.eu/index_el.htm)

[www.passport.gov.gr](http://www.passport.gov.gr)

<http://www.unisystems.gr/el/tomeis-agoras-inside/tomeas-dimosiou/tomeas-esoterikon.html>