

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗ ΣΧΟΛΗ
ΤΜΗΜΑ ΝΗΠΙΑΓΩΓΩΝ

Π.Μ.Σ. ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΤΗΣ ΑΓΩΓΗΣ

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ
ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Διπλωματική Εργασία

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Δημόσια Διοίκηση

της Μάνιου Θεοδώρας του Αποστόλου

Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ. Θεμιστοκλής Λαζαρίδης

Εξεταστές – Μέλη Επιτροπής : Σωτηρία Τριαντάρη

Τριαντάφυλλος Κωτόπουλος

Κοζάνη, Μάιος 2019

Copyright ©

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα. Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και μόνο.

Όνοματεπώνυμο: Θεοδώρα Μάνιου του Αποστόλου

A.E.M.: 0964

Ηλεκτρονική διεύθυνση: manioudora@gmail.com

Έτος εισαγωγής: 2017-2018

Κατεύθυνση: Εκπαίδευση στην Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Τίτλος διπλωματικής εργασίας: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Δημόσια Διοίκηση

Δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής, είναι προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας, η βιβλιογραφία και οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα με παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή. Επισημαίνεται πως η συγκεκριμένη επιλογή βοηθά στον περιορισμό της λογοκλοπής διασφαλίζοντας έτσι το/τη συγγραφέα.

Ημερομηνία 17-5-2019

Η δηλούσα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
1^Ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	3
1.1 Ορισμοί της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	3
1.2 Τα χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	5
1.2.1 Ηλεκτρονική συμμετοχή	5
1.2.2 Ηλεκτρονική διαβούλευση	5
1.2.3 Ηλεκτρονική ελεγκτική	5
1.2.4 Διαδικτυακή κοινωνική καθοδήγηση	5
1.3 Οφέλη από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	6
1.3.1 Βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών/επιχειρήσεων	6
1.3.2 Αύξηση της παραγωγικότητας-αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών	6
1.3.3 Ενίσχυση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά	7
1.4 Δομικά στοιχεία για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	8
2^Ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ	10
2.1 Διαφθορά στη Δημόσια Διοίκηση	10
2.2 Βελτίωση των Παρεχομένων Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης	10
2.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διαφθορά ή Έλλειψη Εμπιστοσύνης προς το Κράτος – Βιβλιογραφική Επισκόπηση	12
2.4 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ικανοποίηση/Εξυπηρέτηση του Πολίτη – Βιβλιογραφική επισκόπηση	14
3^Ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΈΝΩΣΗ	16
3.1 Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση	16
3.1.1 Η Στρατηγική της Λισαβόνας	16
3.1.2 Η πρωτοβουλία e-Europe	17
3.1.3 Σχέδιο δράσης e-Europe 2002	19
3.1.4. Σχέδιο Δράσης e-Europe 2005	20

3.1.5 Η πρωτοβουλία i2010	22
3.1.6 Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2011-2015	24
3.1.7 Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, 2016-2020	26
3.2 Υφιστάμενη κατάσταση στην Ευρώπη	28
3.2.1 Βασικοί δείκτες	28
3.2.2 Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)	31
3.2.3 e-Government benchmark	32
3.2.3.1 User Centricity	35
3.2.3.2 Transparency	37
3.2.3.3 Cross border mobility	38
3.2.3.4 Key Enablers	39
4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	40
4.1 Η πορεία της Ελλάδας	40
4.2 Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020	43
4.2.1 Γενικές Αρχές-Στρατηγικές τοποθετήσεις	43
4.2.2 Στρατηγικές κατευθύνσεις – Στόχοι	45
4.3 Υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα	49
4.3.1 Βασικοί δείκτες	49
4.3.2 Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)	52
4.3.3 E-Government benchmark	59
5^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΕΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ	62
5.1 Καλές Πρακτικές σε Διεθνές Επίπεδο	62
5.2 Καλές πρακτικές στην Ελλάδα	68
5.2.1 Πύλη Ermis	68
5.2.2 Ψηφιακή υπογραφή	69
5.2.3 Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων Δημοσίου	71
5.2.4 Ψηφιοποίηση φυσικών αρχείων των δημόσιων υπηρεσιών	72
5.2.5 Πρόγραμμα Δι@ύγεια	74
5.2.6 Ενιαία Αρχή Πληρωμής	76
5.2.7 Πόθεν έσχες	77

6^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΈΡΕΥΝΑ	81
6.1 Σκοπός της έρευνας	81
6.2 Δείγμα έρευνας	81
6.3 Αποτελέσματα έρευνας	82
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	91
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	98

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1.1: Γραφική αναπαράσταση μορφών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	4
Σχήμα 1.2: Δομικά στοιχεία για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	8
Σχήμα 3.1: Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020	27
Σχήμα 3.2: Ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο στην Ε.Ε.	28
Σχήμα 3.3: Ποσοστό επιχειρήσεων με πρόσβαση στο Διαδίκτυο στην Ε.Ε.	29
Σχήμα 3.4: Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές στην Ε.Ε.	29
Σχήμα 3.5: Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για απόκτηση πληροφοριών από τις δημόσιες αρχές στην Ε.Ε.	29
Σχήμα 3.6: Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για να «κατεβάσουν» φόρμες αίτησης από τις δημόσιες αρχές στην Ε.Ε.	30
Σχήμα 3.7: Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αποστολή συμπληρωμένων αιτήσεων στις δημόσιες αρχές στην Ε.Ε.	30
Σχήμα 3.8: Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)	31
Σχήμα 3.9: Απόδοση των χωρών σε σχέση με τον μέσο όρο της Ε.Ε.	34
Σχήμα 3.10: Μέσα σκορ Ε.Ε. για τις τέσσερις παραμέτρους (User centricity, Transparency, Cross-border mobility, Key Enablers) (2016)	34
Σχήμα 3.11: Availability of services για κάθε χώρα, 2016 (EU28+, %)	35
Σχήμα 3.12: Δυνατότητες αλληλεπίδρασης με την δημόσια διοίκηση, 2016	36
Σχήμα 3.13: Σκορ σε κάθε δείκτη διαφάνειας, 2016 (EU28+,%)	37
Σχήμα 3.14: Online Availability, Online Usability και χρήση eID και eDocuments στις διασυνοριακές υπηρεσίες, 2016 (EU28+,%)	38
Σχήμα 3.15: Διαθεσιμότητα των Key Enablers, 2016 (EU28+,%)	39
Σχήμα 4.1: Ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο στην Ελλάδα	49
Σχήμα 4.2: Ποσοστό επιχειρήσεων με πρόσβαση στο Διαδίκτυο στην Ελλάδα	50
Σχήμα 4.3: Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές στην Ελλάδα	50
Σχήμα 4.4: Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για απόκτηση πληροφοριών από τις δημόσιες αρχές στην Ελλάδα	50
Σχήμα 4.5: Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για να «κατεβάσουν» φόρμες αίτησης από τις δημόσιες αρχές στην Ελλάδα	51

Σχήμα 4.6: Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αποστολή συμπληρωμένων αιτήσεων στις δημόσιες αρχές στην Ελλάδα	51
Σχήμα 4.7: Κατάταξη του Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2018	52
Σχήμα 4.8: DESI 2018 – Σχετική επίδοση ανά παράμετρο	53
Σχήμα 4.9: DESI – Εξέλιξη στον χρόνο	53
Σχήμα 4.10: Επίδοση της Ελλάδας στους 4 βασικούς άξονες του e-Government benchmark	60
Σχήμα 4.11: Επίδοση της Ελλάδας στους 4 βασικούς άξονες του e-Government benchmark ως προς 7 life-event services	61
Σχήμα 6.1: Κατανομή πολιτών ανάλογα με το φύλο	82
Σχήμα 6.2: Κατανομή πολιτών ανάλογα με την ηλικία	82
Σχήμα 6.3: Κατανομή πολιτών ανάλογα με το εκπαιδευτικό επίπεδο	83
Σχήμα 6.4: Βαθμός χρήσης η/υ	83
Σχήμα 6.5: Γνώση της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	84
Σχήμα 6.6: Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	84
Σχήμα 6.7: Ευκολία πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες	85
Σχήμα 6.8: Λόγοι χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	85
Σχήμα 6.9: Βαθμός ικανοποίησης από την χρήση των υπηρεσιών	86
Σχήμα 6.10: Απλούστευση διαδικασιών κρατικού μηχανισμού	86
Σχήμα 6.11: Βαθμός βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης	87
Σχήμα 6.12: Βαθμός αύξησης αποδοτικότητας δημόσιων οργανισμών	87
Σχήμα 6.13: Συμβολή στην αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά	88
Σχήμα 6.14: Συμβολή στην μείωση της γραφειοκρατίας	88
Σχήμα 6.15: Βαθμός ευχρηστίας κυβερνητικών ιστοσελίδων	89
Σχήμα 6.16: Κύριοι λόγοι μη ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης	89
Σχήμα 6.17: Κύριοι λόγοι χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	90

Περίληψη

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συμβάλλει σημαντικά στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των Δημόσιων Υπηρεσιών, στην εξάλειψη φαινομένων διαφθοράς, στην μείωση της γραφειοκρατίας και στη συμμετοχή πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Η παρούσα εργασία καταγράφει τόσο την πορεία της Ευρώπης όσο και της Ελλάδας προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, μέσα από πολιτικές, προγράμματα και μέτρα που αναπτύχθηκαν και περιγράφει την υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η έρευνα δείχνει πως η Ελλάδα υπολείπεται σημαντικά των άλλων κρατών-μελών. Στα πλαίσια της εργασίας πραγματοποιείται ανασκόπηση ορισμένων καλών πρακτικών σε διεθνές και εθνικό επίπεδο για την εξαγωγή διδαγμάτων που θα μπορούσαν να συμβάλλουν στη βελτίωση της κατάστασης στην Ελλάδα. Ακόμη, πραγματοποιείται έρευνα με στόχο την διερεύνηση των απόψεων των πολιτών σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η έρευνα διενεργήθηκε με την μέθοδο της συμπλήρωσης ερωτηματολογίου και το δείγμα της αποτέλεσαν 50 πολίτες. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι πολίτες χρησιμοποιούν πολύ συχνά τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με κύριο λόγο την παροχή υπηρεσιών από κρατικές υπηρεσίες. Οι πολίτες πιστεύουν πως η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει πολύ στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, στην αύξηση της αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών, στη μείωση της γραφειοκρατίας και στην απλούστευση των διαδικασιών, αλλά συμβάλλει ελάχιστα στην αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά. Ως κύριο λόγο χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η πλειοψηφία έδωσε τον αριθμό επαναλήψεων των επισκέψεων που απαιτείται για την προσκόμιση δικαιολογητικών. Η έρευνα έδειξε πως ένας τομέας που χρήζει βελτίωσης αφορά την ευχρηστία των κυβερνητικών ιστοσελίδων. Τέλος, πρέπει να αντιμετωπιστούν κατάλληλα, οι λόγοι που οι πολίτες δεν προτιμούν να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά, και κυρίως η έλλειψη εμπιστοσύνης στη διασφάλιση προσωπικών στοιχείων.

Λέξεις-κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Δημόσια Διοίκηση, αποδοτικότητα

Abstract

E-Governance contributes significantly to improving citizens' quality of life, efficiency and effectiveness of Public Services, eradicating corruption, reducing bureaucracy, and involving citizens in decision-making. The thesis records both Europe's and Greece's course towards e-Governance through the policies, programs and actions that were developed and describes the current status of e-government services in Greece and in the European Union. Research shows that Greece is significantly weaker than other member states. In this thesis we also review some good practices at international and national level to extract lessons that could help improve the situation in Greece. A research is conducted in order to explore citizens' perspective of e-Governance. We used the questionnaire survey method and the sample consisted of 50 citizens. Survey results showed that citizens use e-Government services very often, mainly with the provision of government services. Citizens believe that the use of e-Governance contributes greatly to improving public administration services, improving public sector efficiency, reducing bureaucracy and simplifying processes but has small contribution to increasing public participation. Results showed that the main reason for using e-Government services is the number of visits to the public administration services. Research also showed that there needs to be improvement of usability of government websites. Finally, the reasons why citizens do not use online services and especially the lack of trust in the protection of personal data, should be properly addressed.

Key-words: e-Governance, Public Administration, efficiency

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό ενός σύγχρονου και αποτελεσματικού κράτους με ευεργετικές συνέπειες για την οικονομική ανάπτυξη, την ανταγωνιστικότητα και την ευημερία του κοινωνικού συνόλου.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει ως κύριο στόχο τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης με ταυτόχρονη εισαγωγή νέων τεχνολογιών αιχμής και επιτυγχάνοντας την ψηφιακή σύνδεση μεταξύ κυβερνητικών οργανισμών, για την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών μιας χώρας.

Μέσα από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι χώρες θα επιτύχουν την αύξηση της διαφάνειας, την ενίσχυση της Δημοκρατίας μέσα από την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη Δημόσια Διοίκηση, τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, καθώς και την αύξηση στην παραγωγικότητα, αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του Δημόσιου Τομέα.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η μελέτη της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τόσο στην Ελλάδα, όσο και στην Ευρωπαϊκή Ένωση, καθώς και η καταγραφή της άποψης των πολιτών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Η δομή της είναι η εξής:

Στο 1^ο Κεφάλαιο δίνονται οι ορισμοί της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, περιγράφονται τα χαρακτηριστικά της, τα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή αυτής, καθώς και τα δομικά στοιχεία για την υλοποίησή της.

Στο 2^ο Κεφάλαιο μελετάται πώς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να αποτελέσει λύση στο πρόβλημα της διαφθοράς στη Δημόσια Διοίκηση. Αρχικά ορίζεται η διαφθορά στην Δημόσια Διοίκηση, που δεν είναι μόνον οι παράνομες πράξεις, αλλά και η κακοδιαχείριση του πελάτη που μπορεί να αποτελεί μια μορφή διαφθοράς. Στην συνέχεια πραγματοποιείται βιβλιογραφική επισκόπηση των ερευνών σχετικά με την συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην μείωση της διαφθοράς και την έλλειψη εμπιστοσύνης προς το κράτος.

Στο 3^ο Κεφάλαιο καταγράφεται η πορεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Περιγράφονται οι πρωτοβουλίες και τα Σχέδια Δράσης, καθώς και οι στόχοι τους. Στη συνέχεια περιγράφεται η υφιστάμενη κατάσταση στην Ευρώπη, με την βοήθεια διάφορων δεικτών.

Στο 4^ο Κεφάλαιο καταγράφεται η πορεία της Ελλάδας προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Περιγράφονται τα διάφορα Επιχειρησιακά Προγράμματα και παρουσιάζεται

αναλυτικά η Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020. Στην συνέχεια περιγράφεται η υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα και πραγματοποιείται συγκριτική αξιολόγηση της προόδου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στο 5^ο Κεφάλαιο παρουσιάζονται παραδείγματα καλών πρακτικών τόσο σε διεθνές όσο και σε εθνικό επίπεδο.

Στο 6^ο Κεφάλαιο παρουσιάζεται η εμπειρική έρευνα, βασικός στόχος της οποίας είναι η διερεύνηση των απόψεων των πολιτών σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα αποτελέσματα αυτής.

Στην συνέχεια ακολουθούν τα συμπεράσματα της έρευνας και περιγράφονται οι κρίσιμοι άξονες παρέμβασης.

1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 Ορισμοί της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιγράφεται στα αγγλικά με τους όρους “Electronic Government”, “Electronic Governance”, “Digital Government”, “Online Government” κ.ά. (Grönlund, 2004) και υφίσταται μια πληθώρα ορισμών για αυτήν από διεθνείς οργανισμούς και την ερευνητική κοινότητα. Ενδεικτικά, ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government) ορίζεται από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών «η αξιοποίηση του διαδικτύου και του παγκόσμιου ιστού για την παροχή κυβερνητικής πληροφορίας και υπηρεσιών στους πολίτες» (United Nations and ASPA, 2002). Εναλλακτικά, ο όρος αυτός αναφέρεται στην «αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και άλλων web-based τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών με στόχο τη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της παροχής υπηρεσιών από τον δημόσιο τομέα» (Jeong, 2007). Ένας άλλος ορισμός που δίνεται από την Παγκόσμια Τράπεζα είναι ο εξής: «Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) από κυβερνητικούς φορείς, οι οποίες έχουν τη δυνατότητα να μεταμορφώσουν τις σχέσεις των φορέων αυτών με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους τομείς του κράτους».

Ο επίσημος ορισμός που δόθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση το 2003, είναι ο εξής: «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών» (Torres et al., 2005). Με την ανάλυση του παραπάνω ορισμού, προσδιορίζονται αυτόματα δύο κατευθύνσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

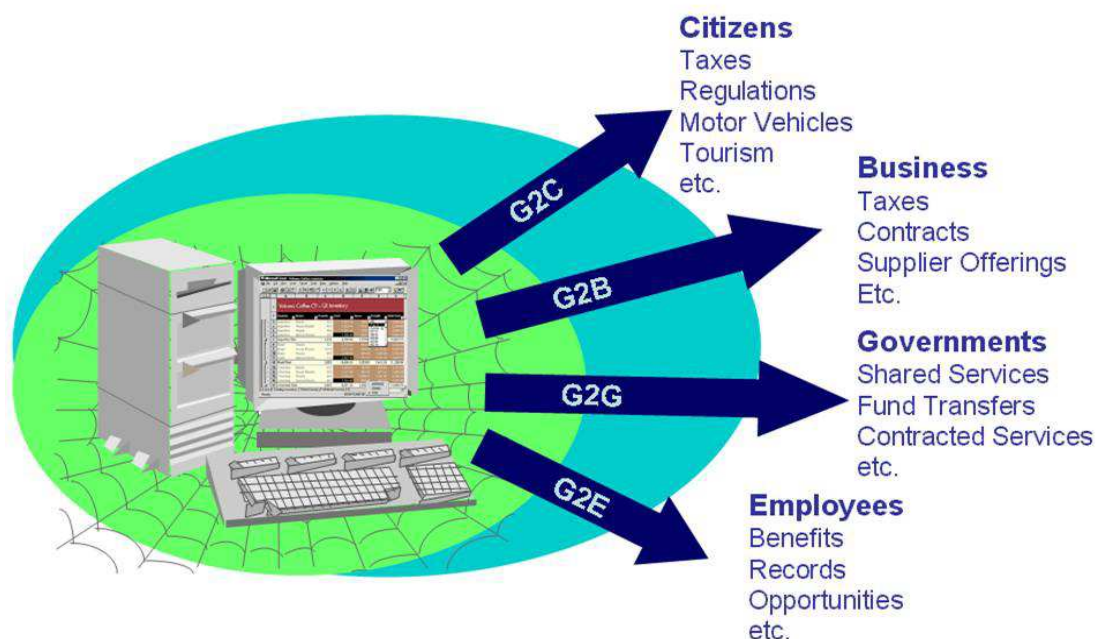
Α) Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στοχεύει σε τρεις τομείς:

- Εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων
- Βελτίωση των δημοκρατικών διαδικασιών
- Υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών

B) Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνδέεται άρρηκτα με εσωτερικές οργανωτικές μεταρρυθμίσεις της Δημόσιας Διοίκησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει να καταστήσει την αλληλεπίδραση μεταξύ του κράτους και των πολιτών (Government-to-Citizen), του κράτους και των ιδιωτικών επιχειρήσεων (Government-to-Business), του κράτους και των εργαζομένων του (Government-to-Employees) αλλά και τις σχέσεις μεταξύ των δημόσιων φορέων (Government-to-Government) πιο φιλικές, εύκολες, διαφανείς και λιγότερο κοστοβόρες.

Σχήμα 1.1: Γραφική αναπαράσταση μορφών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Πηγή: Blog Electronic Business

Στην πράξη, «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» σημαίνει μια νέα πολιτισμική αντίληψη, έναν σαφή και ριζοσπαστικό μετασχηματισμό, 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 δημοσίων υπηρεσιών, όπως επίσης να περικόψουν το κόστος της δημόσιας διοίκησης (Pinter, 2008).

1.2 Τα χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

1.2.1 Ηλεκτρονική συμμετοχή

Η ηλεκτρονική συμμετοχή (e-participation), περιγράφει τις προσπάθειες για ευρύτερη πολιτική συμμετοχή, επιτρέποντας στους πολίτες να συνδέονται μεταξύ τους, με τους εκλεγμένους αντιπροσώπους και τις κυβερνήσεις με την χρήση των ΤΠΕ και περιλαμβάνει από την απλή παροχή πληροφοριών για διαμεσολάβηση μέχρι την διαβούλευση και τις εκστρατείες ψηφοφορίας. Μέσω της ηλεκτρονικής συμμετοχής, οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να συμμετέχουν και να οργανώνονται οι ίδιοι στην κοινωνία της πληροφορίας (Tambouris, 2007).

1.2.2 Ηλεκτρονική διαβούλευση

Η ηλεκτρονική διαβούλευση αναφέρεται στην αλληλεπίδραση μεταξύ δημοσίων υπαλλήλων, ομάδων συμφερόντων και πολιτών. Ωστόσο, με τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις, οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να συμμετέχουν στην διαμόρφωση κανονισμών και νόμων (Riley, 2003).

1.2.3 Ηλεκτρονική ελεγκτική

Η ελεγκτική αποτελείται από τα πρωτόκολλα που χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση του κόστους, την απόδοση και τις υπηρεσίες ενός οργανισμού. Στην ηλεκτρονική ελεγκτική η δυνατότητα εναποτίθεται σε ένα δίκτυο, με αποτέλεσμα να διαχειρίζεται ανατακλαστικά των υποδομών και του περιεχομένου του δικτύου. Τόσο η σύνθεση του υλικού όσο και η παραμετροποίηση του λογισμικού θα πρέπει να βελτιωθούν ούτως ώστε να επιτευχθούν τα πλήρη οφέλη της ηλεκτρονικής ελεγκτικής.

1.2.4 Διαδικτυακή κοινωνική καθοδήγηση

Μέσω του διαδικτύου, κάθε πολίτης που ενδιαφέρεται, μπορεί να λαμβάνει άμεσα πληροφορίες σχετικά με τις συνθήκες της διακυβέρνησης, να παρέχει ανατροφοδότηση ή να εκφέρει τη γνώμη του για το σύστημα διακυβέρνησης, μέσω της επιγραμμικής πολιτικής και της ηλεκτρονικής διαμόρφωσης νόμων και διαταγμάτων. Προκειμένου να επιτύχει η

συμμετοχική δημοκρατία, θα πρέπει η κυβέρνηση και η Δημόσια Διοίκηση να προσαρμοστούν σε ένα διαφορετικό μοντέλο εξουσίας που βασίζεται όχι στην ιεραρχία αλλά σε ένα δίκτυο διανομής και επίσης θα πρέπει η αρχιτεκτονική της συμμετοχικής διακυβέρνησης να σχεδιάζεται, κατασκευάζεται και λειτουργεί με τον τρόπο που οι πολίτες επιθυμούν (Riley, 2003).

1.3 Οφέλη από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα οφέλη που προκύπτουν από μια εκτεταμένη και σε βάθος εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ομαδοποιούνται με βάση τη σχετική βιβλιογραφία σε τρεις βασικές κατηγορίες:

1.3.1 Βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών/επιχειρήσεων

Καταρχήν, τα οφέλη από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορούν τους πολίτες και επιχειρήσεις μιας χώρας/περιφέρειας/πόλης καθώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνεπάγεται τη συνεχή αναβάθμιση-βελτίωση των υπηρεσιών των δημόσιων οργανισμών προς αυτούς μέσω και της καλύτερης κατανόησης των σύγχρονων και μελλοντικών τους αναγκών. Καθιστά, δηλαδή, την πρόσβαση σε πληροφορία, την παροχή υπηρεσιών, και τις συναλλαγές των πολιτών/επιχειρήσεων με το κράτος αποτελεσματικότερες, φθηνότερες και ευκολότερες. Για τους πολίτες, το γεγονός αυτό συνεπάγεται αύξηση ευκαιριών και γενικότερα βελτίωση της ποιότητας ζωής τους καθώς απαιτείται λιγότερος χρόνος και μικρότερο κόστος για να εξυπηρετηθούν από τη δημόσια διοίκηση ενώ για τις επιχειρήσεις συνεπάγεται την ενίσχυση της παραγωγικότητας και κατ' επέκταση ανταγωνιστικότητάς τους για τον ίδιο ακριβώς λόγο με προφανή αναπτυξιακά οφέλη για μια χώρα/περιοχή (OECD, 2006).

1.3.2 Αύξηση της παραγωγικότητας-αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών

Οι ΤΠΕ δίνουν τη δυνατότητα αποτελεσματικότερης και ποιοτικότερης διαχείρισης, διακίνησης και παραγωγής της πληροφορίας και γνώσης και για τον λόγο αυτόν μπορούν να συμβάλλουν αποφασιστικά στην αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία ενός δημόσιου οργανισμού ξεχωριστά αλλά και της δημόσιας διοίκησης και του ευρύτερου

δημόσιου τομέα συνολικά. Αναλυτικότερα, η εισαγωγή και κατάλληλη αξιοποίηση των ΤΠΕ στον δημόσιο τομέα μπορεί να οδηγήσει στην καλύτερη οργάνωση και εκτέλεση της καθημερινής εργασίας στο εσωτερικό ενός οργανισμού και να καταστήσει περισσότερο δημιουργική, ευχάριστη και ενδιαφέρουσα την εργασία των υπαλλήλων των οποίων ο ρόλος αποκτά έναν πιο επιτελικό χαρακτήρα. Επίσης, μπορεί να συμβάλλει στην αυτοματοποίηση-ηλεκτρονικοποίηση αλλά και απλοποίηση των διαφόρων διοικητικών διαδικασιών τόσο στο εσωτερικό ενός οργανισμού όσο και μεταξύ των οργανισμών, καθώς και στην απλοποίηση των διοικητικών δομών. Επιπρόσθετα, δύναται να οδηγήσει στην έγκαιρη παραγωγή σύνθετης και ολοκληρωμένης πληροφορίας, την οποία μπορούν να αξιοποιούν τα διοικητικά ή/και αιρετά στελέχη (π.χ. στην περίπτωση ενός δήμου) των δημόσιων φορέων ώστε να λαμβάνουν καλύτερες, ταχύτερες και περισσότερο τεκμηριωμένες αποφάσεις. Γενικά, η βελτιωμένη παραγωγικότητα του κράτους μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνεπάγεται, εκτός από θετικές επιπτώσεις στην εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων, εξοικονόμηση δαπανών αλλά και αύξηση εσόδων συνολικά για το κράτος (OECD, 2006). Το γεγονός αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία καθώς επιτρέπει την αποδέσμευση δημόσιων πόρων, οι οποίοι μπορούν να διοχετευθούν στην εξυπηρέτηση άλλων αναγκών (ενίσχυση κοινωνικής, αναπτυξιακής και εκπαιδευτικής πολιτικής, εξυπηρέτηση δημόσιου χρέους κτλ.).

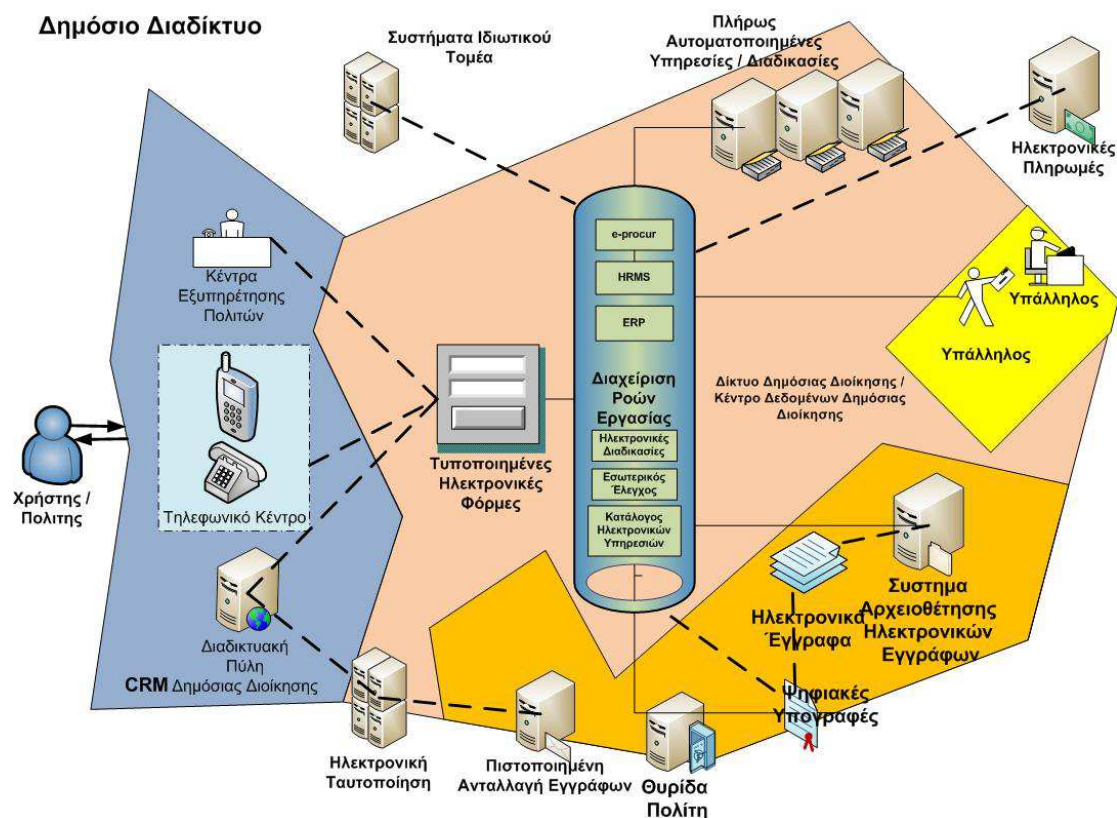
1.3.3 Ενίσχυση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά

Εκτός των παραπάνω, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνεπάγεται την ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας του κράτους, και τη διευκόλυνση της διαβούλευσης για τα δημόσια θέματα. Για παράδειγμα, μέσω του διαδικτύου μπορούν να δημοσιεύονται οι διοικητικές αποφάσεις και οι οικονομικοί απολογισμοί των δημόσιων οργανισμών διευκολύνοντας την άσκηση ελέγχου από τους πολίτες, γεγονός που μπορεί να ενδυναμώσει την εμπιστοσύνη μεταξύ αυτών και του κράτους. Επίσης, το διαδίκτυο παρέχει εργαλεία ηλεκτρονικής διαβούλευσης που μπορούν να αξιοποιηθούν σε μια μεγάλη γκάμα θεμάτων (από τοπικά προβλήματα έως νομοθετικές πρωτοβουλίες) ενδυναμώνοντας τον ρόλο των πολιτών και τη συμμετοχή τους στα δημόσια πράγματα. Ταυτόχρονα, μέσω της ενίσχυσης της πρακτικής της δημόσιας διαβούλευσης αυξάνεται η δυνατότητα λήψης καλύτερων αποφάσεων αφού με αυτόν τον τρόπο παράγεται μεγαλύτερη πληροφόρηση-γνώση στα σχετικά ζητήματα (OECD, 2006; UN and ASPA, 2002).

1.4 Δομικά στοιχεία για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Κάθε έργο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που προγραμματίζεται, εντάσσεται σε ένα ενιαίο πλαίσιο στρατηγικής που θα οδηγήσει στη σταδιακή υλοποίηση του οράματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που απεικονίζεται στο επόμενο σχήμα. Ο σαφής καθορισμός των δομικών στοιχείων βοηθά στη τυποποίηση των προδιαγραφών επικοινωνίας μεταξύ διαφορετικών συστημάτων και προσδιορίζει σε υψηλό επίπεδο την αρχιτεκτονική επικοινωνίας των πληροφοριακών συστημάτων. Κάθε έργο που σχεδιάζεται θα πρέπει να αντιστοιχεί τα επιμέρους υποσυστήματά του στα δομικά στοιχεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και με αυτό τον τρόπο να εξασφαλίζει ότι τα επιμέρους δομικά στοιχεία του έργου θα είναι σύμφωνα με το γενικότερο πλαίσιο προδιαγραφών επικοινωνίας και διαλειτουργικότητας (Επιτροπή Πληροφορικής & Επικοινωνιών, 2012).

Σχήμα 1.2: Δομικά στοιχεία για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Πηγή: Επιτροπή Πληροφορικής & Επικοινωνιών, 2012

Σημαντικά δομικά στοιχεία για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:

- Η επικοινωνία της δημόσιας διοίκησης με τους χρήστες των υπηρεσιών που παρέχονται από αυτή
- Η ηλεκτρονική ταυτοποίηση χρηστών
- Οι ενιαίες προδιαγραφές των ηλεκτρονικών φορμών που χρησιμοποιούνται
- Η ασφαλής επικοινωνία και διαχείριση πληροφοριών
- Οι πλήρως αυτοματοποιημένες διαδικασίες και υπηρεσίες
- Οι ηλεκτρονικές πληρωμές
- Η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση εγγράφων και
- Η πιστοποιημένη ανταλλαγή εγγράφων

2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

2.1 Διαφθορά στη Δημόσια Διοίκηση

Ως Διαφθορά στη Δημόσια Διοίκηση, ορίζεται η παράνομη πράξη η οποία συντελεί κατάχρηση εξουσίας και προέρχεται από τους δημόσιους λειτουργούς, με το συνηθέστερο, να έγκειται σε ενέργειες κατά τεκμήριο μυστικές, με απώτερο σκοπό την απόκτηση παράνομης ιδιωτικής περιουσίας. Η Διαφθορά έχει αποδέκτες τους ίδιους τους πολίτες, ή / και το κράτος, στις περισσότερες δε περιπτώσεις, αποβαίνει σε απώλεια Δημοσίων Εσόδων. Παγκόσμιο φαινόμενο η διαφθορά, έχει απασχολήσει το σύνολο των κρατών της υφηλίου, με διαφορετικά κατά περίπτωση αποτελέσματα.

Τα αποτελέσματα των εκθέσεων τοποθετούν την Ελλάδα σε μια από τις πρώτες θέσεις στην εμφάνιση φαινομένων Διαφθοράς. Η εφαρμογή και ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αποτελεί παράγοντα σημαντικής βελτίωσης στον άξονα μείωσης της Διαφθοράς. Στο διεθνές ερευνητικό πεδίο, απόλυτα χαρακτηριστική, η παρακάτω θέση (Andersen,2009):

«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει μια αξιόπιστη λύση στο πολυδιάστατο πρόβλημα της διαφθοράς. Εξ' ορισμού έχει τη δυνατότητα να ελαττώνει δραστικά τα περιθώρια μυστικοπάθειας παρέχοντας την δυνατότητα για άμεση δράση μεταξύ των συναλλασσομένων μερών. Σε αντίθεση, μεγιστοποιεί τις πιθανότητες έκθεσης και δημοσιοποίησης των κινήσεων – συναλλαγών, κάνοντας πιθανή την ιχνηλάτηση και την σύνδεση των ατόμων που συμμετέχουν στα φαινόμενα διαφθοράς με τις αξιόποινες πράξεις τους. Δημιουργώντας κανόνες και διαδικασίες απλούστερες και πιο διαφανείς, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει την απαραίτητη ώθηση τόσο ως προς τους πολίτες όσο και προς τις επιχειρήσεις να δοκιμάσουν και να χρησιμοποιήσουν άμεσα τις εφαρμογές της».

2.2 Βελτίωση των Παρεχομένων Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης

Πέραν των τεχνολογικών εξελίξεων, η ανάγκη εξέλιξης και βελτίωσης των Δημόσιων Διοικήσεων προήλθε από τους ίδιους τους πολίτες, οι οποίοι σε μια ταχύτατα διαφοροποιούμενη – εθνική και παγκόσμια – οικονομία, απαιτούν με διαρκώς αυξανόμενη ένταση, μια όλο και περισσότερο αποτελεσματική και παράλληλα «φθηνή» Δημόσια Διοίκηση, που θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.

Από την απαίτηση αυτή, ξεκίνησε μια προσπάθεια και εν μέρει δημιουργήθηκε ή ακριβέστερα οραματίστηκε, η Ανταποκριτική Δημόσια Διοίκηση, η οποία βασίζεται στο μοντέλο του Πολίτη – Πελάτη και έχει ως κυρίαρχο δόγμα της το ότι «*οι δημόσιες υπηρεσίες υπάρχουν για να εξυπηρετούν τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις*» σε αντίθεση με τις προηγούμενες και τις υφιστάμενες μορφές Δημόσιας Διοίκησης οι οποίες προήγαγαν το μοντέλο του διοικούντα δημόσιου λειτουργού με τον πολίτη διοικούμενο (Welch et. al, 2005).

Η κακοδιοίκηση μπορεί να διαχωριστεί και σε ένα άλλο επίπεδο. Εκείνο της κακοδιαχείρισης η οποία ακροθιγώς δεν διώκεται ποινικά αλλά μπορεί με ασφάλεια να ειπωθεί ότι ευνοεί την πιθανότητα εμφάνισης φαινομένων Διαφθοράς. Έτσι, πέραν των νομικά κολάσιμων ενεργειών, υπάρχει και η μέτρια ή κακή εξυπηρέτηση του πολίτη ο οποίος συχνά τίθεται «απέναντι» στην Δημόσια Διοίκηση, η οποία δια των λειτουργών της, αντιπαραθέτει με νόμιμο τρόπο την γραφειοκρατική της αναποτελεσματικότητα και παράλληλα το κακώς εννοούμενο υπηρεσιακό πνεύμα, ταλαιπωρώντας τον ωφελούμενο και «ακροβατώντας» στα όρια της νομιμότητας. Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα δεν πάσχει μόνο από ενέργειες οι οποίες βρίσκονται πέραν του νόμου, αλλά κι από τις κακές πρακτικές εντός των ορίων του, καθώς ο ίδιος αδυνατεί να είναι εξαντλητικός ή κατασταλτικός σε τέτοια θέματα. Σε πλήθος περιπτώσεων κυριολεκτικής και μεταφορικής ταλαιπωρίας του πελάτη, ο τελευταίος είναι πιθανόν να έχει «απέναντί» του έναν απόλυτα νομότυπο υπάλληλο ο οποίος, δεν θα κάνει τίποτα παραπάνω, από το να εφαρμόζει επακριβώς το νόμο.

Βάσει των προηγούμενων, θα μπορούσε κάποιος να ισχυριστεί ότι από μόνη της η προαναφερθείσα κακοδιαχείριση του πελάτη, ακόμα και αυτή η κακή ή μέτρια αξιολογούμενη ποιότητα εξυπηρέτησης του πολίτη, παρότι διαχωρίζεται σαφώς από τα όρια του νόμου, αποτελεί μια μορφή διαφθοράς στη Δημόσια Διοίκηση. Έτσι λοιπόν, εφόσον η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση βελτιώνει αποτελεσματικά την ποιότητα των παρεχομένων προϊόντων - υπηρεσιών, είναι δυνατόν να τεκμηριωθεί επαρκώς ότι παράλληλα, συμβάλλει και στην καταπολέμηση αυτής της «ηθικού περιεχομένου» διαφθοράς, η οποία προέρχεται, από τις προαναφερόμενες αιτίες (Κώτσογλου, 2013).

2.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διαφθορά ή Έλλειψη Εμπιστοσύνης προς το Κράτος – Βιβλιογραφική Επισκόπηση

Τα φαινόμενα διαφθοράς μειώνουν την εμπιστοσύνη του πολίτη προς το κράτος και παράλληλα αυξάνουν τις προϋποθέσεις επανεμφάνισής τους, δημιουργώντας έτσι ένα φαύλο κύκλο κυβερνητικής αναξιοπιστίας και έλλειψης αξιοκρατίας.

Από την αρχή των ερευνών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση τονίζεται ότι η νέα αυτή μορφή διακυβέρνησης εκφράζει το «δικαίωμα των πολιτών στη γνώση» (Susman, 2001) εννοώντας την μεγαλύτερη πρόσβασή τους στην κρατική πληροφορία και ως βασικό της πλεονέκτημα θεωρείται η αυξημένη λογοδοσία την οποία πρέπει να δείχνει η πολιτεία.

Ήδη από το 2003 θεωρείται ένας από τους τρόπους καταπολέμησης της διαφθοράς μεταξύ άλλων «εργαλείων» και έτσι ξεκινάει μια εστίαση προς αυτή την κατεύθυνση (Bhatnagar, 2003). Το ίδιο έτος, ξεκινάει μια έρευνα (Welch & Hinnant, 2003) η οποία τεκμηριώνει ότι η χρήση του διαδικτύου εν γένει και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ειδικά είναι συσχετισμένη θετικά με την εμπιστοσύνη στο κράτος. Παρά το γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν έχει προχωρήσει ακόμα, θεωρείται ένα φαινόμενο κατά της διαφθοράς (Kamarck, 2003).

Το 2004, ο Καναδάς, μια χώρα πρωταθλήτρια στη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διεξάγει μια έρευνα (Parent et al, 2004) σχετικά με το βαθμό στον οποίο οι πρωτοβουλίες της ηλεκτρονικής κατάφεραν να αυξήσουν την εμπιστοσύνη και την εξωτερική πολιτική αποτελεσματικότητα. Η έρευνα που διεξήχθη έδειξε ότι η χρήση του διαδικτύου για συναλλαγές με την κυβέρνηση έχει μια πολύ θετική επίδραση στην εμπιστοσύνη προς το κράτος.

Το 2005, γίνεται η πρώτη αναφορά – παραλληλισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως “e-διαφάνεια” (Heeks, 2005) ενώ στην Κίνα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξετάζεται μέσα από μια πιο ολοκληρωμένη σκοπιά, αυτή της υποστήριξης της οικονομικής ανάπτυξης και ανταγωνιστικότητας της χώρας (Ma, 2005) μέσα από μια αυξανόμενα διαφανή και αποκεντρωμένη δημόσια διοίκηση. Αυτή η άποψη της Κίνας, είναι χαρακτηριστική σε σχέση με την αντίστοιχη Ευρωπαϊκή η οποία στοχεύει στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως μέσο για τον εκσυγχρονισμό και της αναμόρφωση του δημόσιου τομέα (Centeno et al, 2005) και μέσα από αυτήν τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών, των κανονιστικών πλαισίων, του ανθρώπινου δυναμικού, συνολικά της κουλτούρας και τελικά, της αξίας του νέου Δημοσίου.

Το 2006, οι Tolbert & Mossberger πραγματοποιούν ανάλυση της επίδρασης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην εμπιστοσύνη προς το κράτος και τις κυβερνήσεις, η οποία μειώνεται για περισσότερο από τέσσερις δεκαετίες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προτείνεται ως ένας τρόπος για να αυξηθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών στο κράτος και τη βελτίωση των αξιολογήσεων των πολιτών προς την κυβέρνηση γενικότερα. Χρησιμοποιώντας μοντέλα δύο σταδίων με σκοπό να αναλύσει τα τελευταία στοιχεία προηγούμενων μελετών, η έρευνα αυτή διερευνά τη σχέση μεταξύ της χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, των στάσεων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, και την εμπιστοσύνη ή τη χρήση μιας κυβερνητικής ιστοσελίδας. Τα στοιχεία δείχνουν ότι οι στάσεις των πολιτών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, συμπεριλαμβανομένης της εμπιστοσύνης, αποτελούν θεμελιώδεις ανησυχίες για τη δημοκρατική διακυβέρνηση και τη δημόσια διοίκηση. Ακόμα και σε περιπτώσεις μερικά ή ολικά αποτυχημένων περιπτώσεων υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ανάμεσα στα οφέλη από την προσπάθεια αναφέρεται η αύξηση της διαφάνειας και η μείωση της διαφθοράς.

Το 2007 η έρευνα των Grimsley & Meehan καταδεικνύει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν εξασφαλίζει κέρδη μόνο στο επίπεδο της κυβερνητικής αποτελεσματικότητας και των οικονομικών μετρήσιμων επιτευγμάτων, αλλά και σε πολιτιστικούς και κοινωνικούς στόχους, όπως η κοινωνική συνοχή, η κοινωνική αναγέννηση και φυσικά η εμπιστοσύνη προς την κυβέρνηση και το κράτος. Η τελευταία, δείχνει να είναι θετικά συσχετισμένη με την ενίσχυση του συναισθήματος των πολιτών προς την σωστή ενημέρωση, γεγονός που τους παρέχει ένα αίσθημα ότι επηρεάζουν θετικά την διαφάνεια και ακεραιότητα του συστήματος.

Η έρευνα των Shim & Eom (2008), δείχνει ότι στις χώρες που χρησιμοποιούν εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, παρατηρείται μείωση της διαφθοράς. Ιδίως στους τομείς των φόρων και των δημοσίων συμβάσεων, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θεωρείται ως η λύση σε θέματα διαφθοράς σε πολλά κράτη της Ευρώπης, της Ασίας και της Αμερικής.

Οι Garcia-Murillo & Ortega (2010), χρησιμοποιώντας δεδομένα από 187 χώρες για μια περίοδο 6 ετών (2002-2005 και 2008), διαπίστωσαν πως οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μείωσαν τα επίπεδα διαφθοράς παγκοσμίως. Οι συγγραφείς προτείνουν οι διεθνείς οργανισμοί να υποστηρίζουν και να προωθούν έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιπλέον άλλων μέτρων κατά της διαφθοράς.

Οι Mistry & Jalal (2012), συμπέραναν ότι η χρήση των ΤΠΕ στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση οδηγεί σε χαμηλότερα επίπεδα διαφθοράς. Διαπίστωσαν ακόμη ότι η

επίδραση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ήταν πιο υψηλή στις αναπτυσσόμενες χώρες από ότι στις ανεπτυγμένες.

Οι Luru & Lazar (2015), ερευνήσαν τη σχέση ανάμεσα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και στη διαφθορά στα νέα κράτη μέλη της Ε.Ε. και στις χώρες εκτός Ε.Ε. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι μία αύξηση κατά 1% στους δείκτες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οδηγεί σε μείωση της διαφθοράς κατά 6,7% στα νέα κράτη-μέλη της Ε.Ε. και σε μείωση κατά 6,3% στις χώρες εκτός Ε.Ε.

Οι Gracia & Arino (2015), ερευνούν το κατά πόσο οι δράσεις που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν στρατηγικά για την αύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών στη δημόσια διοίκηση. Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι η αντιλαμβανόμενη ποιότητα των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχει θετική επίδραση στην εμπιστοσύνη των πολιτών στη δημόσια διοίκηση. Από την άλλη, οι τρόποι επικοινωνίας των δημόσιων υπηρεσιών (π.χ. εκστρατείες προώθησης των οφελών και της χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης), επηρεάζουν την εμπιστοσύνη προς την δημόσια διοίκηση μόνο των πολιτών εκείνων που έχουν θετική στάση απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τα αποτελέσματα αυτά έχουν ενδιαφέρουσες προεκτάσεις σχετικά με τους τρόπους με τους οποίους οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να επενδύσουν τους περιορισμένους πόρους τους ώστε να επανέρθει η εμπιστοσύνη των πολιτών.

2.4 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ικανοποίηση/Εξυπηρέτηση του Πολίτη – Βιβλιογραφική επισκόπηση

Το μέρος αυτό της βιβλιογραφικής έρευνας ασχολείται με τις θετικές προεκτάσεις τις οποίες προσέλαβε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όταν πέρα από μια «Κυβέρνηση για τον Πολίτη» εξελίχθηκε σε μια πελατοκεντρική μορφή διακυβέρνησης.

Μια από τις πρώτες τέτοιες μελέτες πραγματοποιήθηκε από τους Stamoulis et al (2001), όπου γίνεται σαφής αναφορά στο ότι η αύξηση της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών δεν είναι μόνο θέμα των νέων τεχνολογιών, αλλά πρέπει να περιλαμβάνει ένα σαφές όραμα και στόχους, καθώς και μια υγιή επιχειρηματική στρατηγική.

Με την πάροδο του χρόνου, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται πλέον (Thomas, J. C., & Streib, G., 2003) ως το «όχημα» για την σύναψη νέων σχέσεων του κράτους με τον πολίτη – πελάτη. Διαπιστώνεται πλέον η «δραματική» αύξηση της χρήσης των κυβερνητικών ιστοσελίδων, εντούτοις παραμένει χαμηλή η δυνατότητα ολοκληρωμένης

συναλλαγής σε σχέση με την απλή πληροφόρηση, πράγμα που θα βελτιώνει περισσότερο την εξυπηρέτηση των πολιτών οι οποίοι, ήδη δηλώνουν ενθουσιασμένοι.

Σύμφωνα με τον Ndou (2004), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα φέρει μια νέα τάξη ανταγωνισμού και στόχων μεταξύ των επιχειρήσεων οπότε και καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη σε ένα μεγάλο αριθμό αναπτυσσόμενων χωρών. Κατ' αντιστοιχία, το δημόσιο θα πρέπει να βελτιώσει τις υπηρεσίες του προς τον πολίτη σε αρκετούς τομείς. Σύμφωνα με τον Basu (2004), ξεκινάει μια υπέρβαση στη φιλοσοφία του ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνάδει με την χρηστή διακυβέρνηση. Η λογική αυτή που θέτει στη διάθεσή του πολίτη μια κυβέρνηση «24/7» χωρίς να περιμένει στις τηλεφωνικές γραμμές, αποτέλεσε μια επανάσταση στον τομέα της εξυπηρέτησης του πολίτη.

Στο 2005, βλέπουμε μια πρώτη ερευνητική διαδικασία η οποία διαπιστώνει ότι η εξυπηρέτηση του πολίτη και η εμπιστοσύνη στο κράτος είναι αλληλένδετα (Welch et al, 2005). Παράλληλα έχουν ξεκινήσει και οι έρευνες σε σχέση με τη μείωση της γραφειοκρατίας (Reddick G. C., 2005) με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, γεγονός επίσης ιδιαίτερα θετικό σε σχέση με την εξυπηρέτηση του πολίτη. Η εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί συνεχές αντικείμενο ερευνητικών δραστηριοτήτων που έχουν στόχο την βελτίωση της ευχρηστίας των ιστοσελίδων που υλοποιούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Wang et al, 2005). Αυτό ήταν ένα σημαντικό βήμα στο να βελτιωθεί το «εργαλείο» που βοηθάει στην εξυπηρέτηση του πολίτη, δηλαδή η ιστοσελίδα και το νέο περιβάλλον εργασίας.

Το 2006, οι Evans & Yen διερευνούν τις αναδυόμενες εφαρμογές του e-government στις Η.Π.Α. και τη Διεθνή Κοινότητα αναγνωρίζοντας ότι επιτρέπει στις κυβερνήσεις να εξυπηρετούν τους πολίτες με πιο έγκαιρες, αποτελεσματικές και οικονομικά αποδοτικές μεθόδους οδηγώντας σε καλύτερη εξυπηρέτηση.

Οι Schedler & Summermatter (2007) με έρευνά τους διαπιστώνουν τις διαφορετικές ανάγκες προσέγγισης που απαιτεί ο κάθε δήμος εν γένει, με σκοπό να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις κάθε ομάδας πολιτών και να γίνεται έτσι πιο εύκολη η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΈΝΩΣΗ

3.1 Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Την δεκαετία του 1990, άρχισε να δημιουργείται στην Ευρώπη, το όραμα για την δημιουργία της «κοινωνίας της πληροφορίας για όλους», μέσα από την προώθηση των ΤΠΕ. Η Λευκή Βίβλος το 1993, αποτέλεσε το πρώτο έγγραφο που πραγματευόταν το όραμα αυτό. Σε αυτό το πλαίσιο, δρομολογήθηκαν πρωτοβουλίες που στόχευαν στην διάδοση των ΤΠΕ. Η ενσωμάτωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο πλαίσιο των πολιτικών και στρατηγικών για την κοινωνία της πληροφορίας, άρχισε να αποτελεί διακριτό στοιχείο των εθνικών διοικήσεων της Ευρώπης.

3.1.1 Η Στρατηγική της Λισαβόνας

Τον Μάρτιο του 2000 συνήλθε στη Λισαβόνα το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο όπου και όρισε τον στόχο να καταστεί η Ε.Ε. η πλέον ανταγωνιστική και πρωτοποριακή οικονομία στον κόσμο, μέσω της χρήσης του Διαδικτύου και των νέων τεχνολογιών. Για να διευκολυνθεί η επίτευξη του στόχου υιοθετήθηκε η «Στρατηγική της Λισαβόνας», η οποία περιλαμβάνει τις παρακάτω βασικές κατευθύνσεις (Υπουργείο Ανάπτυξης, 2005):

- Δημιουργία ενός ευρωπαϊκού χώρου γνώσεων, στον οποίο οι επιχειρήσεις και οι πολίτες θα έχουν φθηνή πρόσβαση σε ένα παγκόσμιο δίκτυο υπηρεσιών και πληροφόρησης.
- Ανάπτυξη μιας ευρωπαϊκής περιοχής έρευνας και καινοτομίας στην οποία θα υπάρχει ενοποίηση των ερευνητικών δραστηριοτήτων σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.
- Δημιουργία φιλικού περιβάλλοντος για τις νέες και καινοτόμες επιχειρήσεις.
- Οικονομικές μεταρρυθμίσεις για την ολοκλήρωση και την αποτελεσματικότητα της εσωτερικής αγοράς.
- Δημιουργία ολοκληρωμένων και αποτελεσματικών χρηματοοικονομικών αγορών, οι οποίες θα διέπονται από διαφάνεια και θα επιτρέπουν την πρόσβαση των επιχειρήσεων στα αναγκαία κεφάλαια.
- Εφαρμογή μακροοικονομικών πολιτικών που θα στοχεύουν στην εξασφάλιση της βιωσιμότητας των Δημόσιων Οικονομικών, την ενθάρρυνση των επενδύσεων, της καινοτομίας και της τεχνολογίας.

- Έμφαση στην εκπαίδευση και την κατάρτιση, ιδιαίτερα των νέων, των ανέργων, για την ανταπόκριση στις νέες συνθήκες της κοινωνίας της γνώσης.
- Δημιουργία περισσότερων και καλύτερων θέσεων εργασίας.
- Εκσυγχρονισμός των συστημάτων κοινωνικής πολιτικής.
- Ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού, μέσω της καταπολέμησης της φτώχειας και της ανεργίας και της ευρείας πρόσβασης στις γνώσεις και στις ευκαιρίες της αγοράς εργασίας.

3.1.2 Η πρωτοβουλία e-Europe

Τον Δεκέμβριο του 1999, ξεκίνησε η πρωτοβουλία e-Europe για την προώθηση της ανάπτυξης του διαδικτύου και της νέας οικονομίας στην Ευρώπη, αλλά και να δώσει τη δυνατότητα σε όλους τους πολίτες να συμμετέχουν στην κοινωνία των πληροφοριών.

Πρωταρχικό αξίωμα της πρωτοβουλίας αυτής είναι ότι το διαδίκτυο αποτελεί βασικό εργαλείο των πολιτών στις καθημερινές τους δραστηριότητες και στην πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες όπως η υγεία, η εκπαίδευση και η δημόσια διοίκηση. Συνεπώς η χρήση του από όλους τους πολίτες είναι καθοριστικής σημασίας για την οικονομική ανάπτυξη και την βελτίωση της ποιότητας ζωής.

Οι πρώτοι στόχοι της πρωτοβουλίας αυτής έχουν ως εξής:

- να οδηγηθεί κάθε πολίτης, κάθε οικογένεια και κάθε σχολείο, κάθε επιχείρηση και κάθε διοίκηση στη ψηφιακή εποχή και στη διαλογικού τύπου ηλεκτρονική επικοινωνία
- να δημιουργηθεί μια Ευρώπη η οποία να πρωτοπορεί στον τομέα του ψηφιακού πολιτισμού με την υποστήριξη μιας επιχειρηματικής παιδείας που να είναι πρόθυμη να χρηματοδοτεί και να αναπτύσσει νέες ιδέες
- να καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε το σύνολο της διαδικασίας αυτής να καλύπτει και την κοινωνική διάσταση, να εξασφαλίζει την εμπιστοσύνη του καταναλωτή και να συμβάλει στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής.

Για την επίτευξη των ως άνω στόχων, η Επιτροπή προτείνει δέκα δράσεις προτεραιότητας που θα πρέπει να υλοποιηθούν με την από κοινού δράση της Επιτροπής, των κρατών μελών, των επιχειρήσεων και των πολιτών της Ευρώπης. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 1999):

1. **Είσοδος της ευρωπαϊκής νεολαίας στην ψηφιακή εποχή.** Ο ψηφιακός πολιτισμός θα πρέπει να καταστεί μια από τις βασικές γνώσεις κάθε νέου ευρωπαίου.
2. **Οικονομικά πιο προσιτή πρόσβαση στο Διαδίκτυο.** Επιβάλλεται να αυξηθεί ο ανταγωνισμός προκειμένου να εξασφαλιστεί η μείωση των τιμών και να διευρυνθεί η επιλογή που προσφέρεται στον καταναλωτή.
3. **Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου.** Η Ευρώπη πρέπει να επιταχύνει την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου ιδιαίτερα για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Η Ευρώπη πρέπει επίσης να μεριμνήσει ώστε οι δημόσιες διοικήσεις να διευκολύνουν τη χρήση των ηλεκτρονικών διαδικασιών για την ανάθεση έργων.
4. **Ταχεία πρόσβαση στο διαδίκτυο για τους ερευνητές και τους φοιτητές.** Σε ό,τι αφορά τους φοιτητές, στόχο αποτελεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο να εξασφαλιστεί η πρόσβαση στο διαδίκτυο για όλα τα άτομα που σχετίζονται με την παιδεία και την έρευνα.
5. **Ασφαλής ηλεκτρονική πρόσβαση χάρη στις ηλεκτρονικές κάρτες με μικροκύκλωμα.** Ως ηλεκτρονικές κάρτες με μικροκύκλωμα νοούνται οι κάρτες που εξασφαλίζουν πρόσβαση σε υγειονομικές υπηρεσίες, δυνατότητες ηλεκτρονικής πληρωμής, κινητή πρόσβαση στο διαδίκτυο, πρόσβαση στις δημόσιες μεταφορές, επί πληρωμή τηλεόραση κ.λπ. Προκειμένου να καταστεί δυνατή η χρήση των καρτών αυτών παντού, απαιτείται να δημιουργηθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο μια νέα υποδομή. Προς τούτο, οι δημόσιες διοικήσεις, οι φορείς προμήθειας και παροχής υπηρεσιών σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα πρέπει να συνεργαστούν στενά ώστε να διαμορφωθούν κοινές προδιαγραφές σε τομείς όπως η κινητικότητα, η ασφάλεια, ο σεβασμός του ιδιωτικού βίου και ο έλεγχος της χρήσης.
6. **Κεφάλαια επιχειρηματικού κινδύνου για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που ασχολούνται με την υψηλή τεχνολογία.** Η ευρωπαϊκή αγορά κεφαλαίων επιχειρηματικού κινδύνου δεν είναι ανεπτυγμένη στην Ευρώπη επηρεάζοντας άμεσα τις επιδόσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης στη νέα οικονομία. Πρέπει λοιπόν να εξασφαλιστούν οι συνθήκες που θα καταστήσουν δυνατή την ανάπτυξη ιδεών για εμπορική εκμετάλλευση και τη χρηματοδότησή τους εντός της Ένωσης, ώστε να εξασφαλιστεί η μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των κεφαλαίων επιχειρηματικού κινδύνου που είναι διαθέσιμα για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογίας.
7. **Η ηλεκτρονική συμμετοχή ατόμων με ειδικές ανάγκες.** Η Επιτροπή προτίθεται να μεριμνήσει ώστε κατά την ανάπτυξη της κοινωνίας των πληροφοριών να ληφθούν πλήρως υπόψη οι ανάγκες των ατόμων με ειδικές ανάγκες.

8. **Ηλεκτρονική ιατροφαρμακευτική μέριμνα.** Σε ό,τι αφορά την υγεία, η αξιοποίηση ευφυών δικτύων και τεχνικών για την παρακολούθηση της υγείας, την πρόσβαση στις πληροφορίες και την μέριμνα ιατροφαρμακευτικού χαρακτήρα θα μπορούσαν να βελτιώσουν ουσιαστικά την αποδοτικότητα των υγειονομικών υπηρεσιών για όλους τους πολίτες.
9. **Οι ευφυείς μεταφορές.** Χάρη στις ψηφιακές τεχνολογίες, είναι επίσης δυνατόν να καταστούν ασφαλέστερες οι μεταφορές και να βελτιωθεί η ποιότητα των δημόσιων μεταφορών.
10. **Η ηλεκτρονική σύνδεση των κυβερνήσεων.** Χάρη στο Διαδίκτυο, κάθε πολίτης ή κάθε επιχείρηση θα μπορούσε να διαθέτει καλύτερη πρόσβαση στις πληροφορίες του δημοσίου. Προς τούτο η δημόσια διοίκηση καλείται να διευκολύνει την ηλεκτρονική πρόσβαση στις πληροφορίες, τις υπηρεσίες και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων της διοίκησης για όλους τους πολίτες.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, γίνεται φανερό ότι η πρωτοβουλία e-Europe είχε στόχο την πλήρη εκμετάλλευση των ΤΠΕ. Βάσει των επιταγών αυτής της στρατηγικής, χαράχθηκε από το 2000 ο δρόμος προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με τα σχέδια δράσης «e-Europe 2002» και «e-Europe 2005».

3.1.3 Σχέδιο δράσης e-Europe 2002

Τον Ιούνιο του 2000 εγκρίθηκε το Σχέδιο Δράσης «e-Europe 2002, Κοινωνία των Πληροφοριών για όλους», με την εφαρμογή του οποίου επιδιώκεται μια προσπάθεια αλλαγής του Δημοσίου Τομέα. Σκοπός του σχεδίου δράσης είναι να διασφαλιστεί η επίτευξη των στόχων που όρισε το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισαβόνας, μέσω του καθορισμού των απαραίτητων μέτρων. Οι τρεις βασικοί στόχοι είναι:

- **1^{ος} Στόχος: Φθηνότερο, γρηγορότερο και ασφαλές internet**
 - i. Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο διαδίκτυο
 - ii. Ταχύτερο διαδίκτυο για φοιτητές και ερευνητές
 - iii. Ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες
- **2^{ος} Στόχος: Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες**
 - i. Η ευρωπαϊκή νεολαία στην ψηφιακή εποχή
 - ii. Η εργασία στην οικονομία της γνώσης
 - iii. Συμμετοχή για όλους στην οικονομία της γνώσης

➤ **3^{ος} Στόχος: Τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου**

- i. Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου
- ii. Επιγραμμικό κράτος: ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες
- iii. Υγειονομική περίθαλψη σε απευθείας σύνδεση
- iv. Ευρωπαϊκό ψηφιακό περιεχόμενο για παγκόσμια δίκτυα
- v. Ευφυή συστήματα μεταφορών

Με το σχέδιο δράσης e-Europe 2002, η πρόκληση για τη δημόσια διοίκηση όσον αφορά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ήταν η όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματική προσαρμογή των υπηρεσιών της, η εκμετάλλευση των ΤΠΕ σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης και η μετάβαση προς τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Με την εφαρμογή του σχεδίου δράσης e-Europe 2002, τα κράτη-μέλη είχαν υποχρέωση να παρέχουν γενικευμένη ηλεκτρονική πρόσβαση σε 20 δημόσιες υπηρεσίες (Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2000).

3.1.4. Σχέδιο Δράσης e-Europe 2005

Τον Ιούνιο του 2002 στη Σεβίλλη, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο ενέκρινε το σχέδιο δράσης e-Europe 2005, το οποίο εστίαζε στην τόνωση υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου που δημιουργούν νέες αγορές και περιορίζουν το κόστος, τελικά δε αυξάνουν την παραγωγικότητα μέσω της οικονομίας. Στόχος αυτού του σχεδίου δράσης ήταν η τόνωση της προσφοράς ασφαλών υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένων βάσει ευρύτερα διαθέσιμης ευρυζωνικής υποδομής.

Το σχέδιο δράσης e-Europe 2005 βασιζόταν σε δύο ομάδες δράσεων που αλληλοενισχύονταν και αλληλοτροφοδοτούνταν. Η πρώτη αφορούσε υπηρεσίες, εφαρμογές και περιεχόμενο και κάλυπτε δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες και ηλεκτρονικό επιχειρείν, ενώ η δεύτερη αφορούσε την ευρυζωνική υποδομή και θέματα ασφαλείας. Οι στόχοι του e-Europe 2005 ήταν οι εξής (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2002):

➤ **Σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες**

- I. **Ηλεκτρονική διακυβέρνηση.** Υπογραμμίζεται η ανάγκη περαιτέρω εξέλιξης της ανταλλαγής ορθής πρακτικής και παροχής δικτυακών δημόσιων υπηρεσιών με ασφάλεια και χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό. Οι προτεινόμενες δράσεις περιλαμβάνουν την εξασφάλιση ευρυζωνικής σύνδεσης για όλες τις δημόσιες διοικήσεις, έκδοση συμφωνημένου πλαισίου διαλειτουργικότητας για την υποστήριξη της παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης για πολίτες και επιχειρήσεις, παροχή των βασικών δημόσιων υπηρεσιών σε διαλογική βάση, ηλεκτρονική διεξαγωγή σημαντικού μέρους των δημοσίων συμβάσεων, δημιουργία δημόσιων σημείων πρόσβασης στο Ίντερνετ.

- II. **Ηλεκτρονική μάθηση.** Στα κοινοτικά μέτρα περιλαμβάνονταν υποστήριξη για την παροχή εξοπλισμού, συνεργασία και ανταλλαγή ορθής πρακτικής, κατάρτιση διδασκόντων, παιδαγωγική έρευνα, καθώς και η ανάπτυξη περιεχομένου και υπηρεσιών για την ηλεκτρονική μάθηση. Οι προτεινόμενες δράσεις περιλαμβάνουν τις ευρυζωνικές συνδέσεις, ειδικό πρόγραμμα που θα αφορά την ηλεκτρονική μάθηση, εικονική πανεπιστημιούπολη για όλους τους φοιτητές, δράσεις που θα καταστήσουν δυνατή την εξάπλωση δικτύων και πλατφορμών με τη βοήθεια υπολογιστών σε ευρωπαϊκή κλίμακα και δράσεις για την παροχή σε ενήλικες με τις βασικές δεξιότητες που απαιτούνται για την κοινωνία της γνώσης, ώστε να βελτιωθεί η απασχολησιμότητά τους και η εν γένει ποιότητα ζωής τους.
- III. **Ηλεκτρονική υγεία.** Οι ψηφιακές τεχνολογίες παρέχουν την δυνατότητα μείωσης των διοικητικών δαπανών, παροχής υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης εξ αποστάσεως και αποφυγής περιττής επανάληψης εξετάσεων. Επιπλέον, το ίντερνετ χρησιμοποιείται διαρκώς περισσότερο από τους πολίτες για τη λήψη ιατρικών πληροφοριών. Βάσει των παραπάνω, είναι καθοριστικής σημασίας η αποτελεσματική ανάπτυξη ηλεκτρονικού περιεχομένου και υπηρεσιών για την υγεία και η διάθεσή του σε όλους. Οι προτεινόμενες δράσεις περιλαμβάνουν την ηλεκτρονική κάρτα υγείας, την ανάπτυξη δικτύων πληροφοριών υγείας μεταξύ σημείων περίθαλψης και την παροχή δικτυακών υπηρεσιών υγείας στους πολίτες.
- **Δυναμικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν.** Σκοπός είναι η προώθηση της εδραίωσης του ηλεκτρονικού επιχειρείν με στόχο την αύξηση της ανταγωνιστικότητας των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων, της παραγωγικότητας και της οικονομικής μεγέθυνσης. Οι προτεινόμενες δράσεις περιλαμβάνουν την ανασκόπηση της συναφούς νομοθεσίας, ενίσχυση γεωγραφικών και κλαδικών δέσμων MME που εργάζονται σε ηλεκτρονική δικτύωση, ανάλυση της προσφοράς και της ζήτησης ηλεκτρονικών δεξιοτήτων στην Ευρώπη, ανάπτυξη διαλειτουργικών λύσεων ηλεκτρονικού επιχειρείν, καθιέρωση πανευρωπαϊκού ηλεκτρονικού συστήματος

επίλυσης διαφορών και παροχή σε ευρωπαϊκές εταιρείες πρόσθετων χαρακτηριστικών που συνδέονται με την ονομασία τομέα .eu.

- **Ασφαλής υποδομή πληροφοριών.** Δρομολόγηση στρατηγικών βασισμένων στις ανακοινώσεις για την ασφάλεια των δικτύων, τις αξιόποινες πράξεις στον κυβερνοχώρο, καθώς και στις οδηγίες για την προστασία των δεδομένων όσον αφορά τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Οι προτεινόμενες δράσεις περιλαμβάνουν την δημιουργία ομάδας ειδικού έργου για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, εμπέδωση κλίματος ασφαλείας στο σχεδιασμό και την υλοποίηση προϊόντων πληροφοριών και επικοινωνιών και την καθιέρωση ασφαλούς περιβάλλοντος επικοινωνιών μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών.
- **Ευρυζωνική τεχνολογία.** Η ευρύτερη διάθεση ευρυζωνικών επικοινωνιών θα έχει σημαντικό αντίκτυπο στην οικονομία των κρατών-μελών. Ρητοί στόχοι των ρυθμιστικών αρχών είναι η ενθάρρυνση αποτελεσματικών επενδύσεων σε υποδομή καθώς και η προώθηση της καινοτομίας. Οι προτεινόμενες δράσεις περιλαμβάνουν την πολιτική ραδιοφάσματος, την ευρυζωνική πρόσβαση σε λιγότερο ευνοημένες περιφέρειες, τον περιορισμό των φραγμών για την εξάπλωση ευρυζωνικών δικτύων, το πολυπλατυφορμικό περιεχόμενο και η μετάβαση στην ψηφιακή εκπομπή.

3.1.5 Η πρωτοβουλία i2010

Τον Ιούνιο του 2005, η Επιτροπή ενέκρινε την «πρωτοβουλία i2010: η κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση». Προωθείται ανοιχτή και ανταγωνιστική ψηφιακή οικονομία και υπογραμμίζονται οι ΤΠΕ ως κινητήρες κοινωνικής ένταξης και ποιότητας ζωής.

Οι στόχοι της πρωτοβουλίας i2010, είναι οι παρακάτω (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2005):

- **Στόχος 1: Ενιαίος ευρωπαϊκός χώρος της πληροφορίας που παρέχει οικονομικά προσιτές και ασφαλείς επικοινωνίες υψηλού ζωνικού εύρους, πλούσιες, ποικίλου περιεχομένου και ψηφιακές υπηρεσίες.** Για την επίτευξη του στόχου αυτού, προβλέπονται τα παρακάτω μέτρα:
 - Αναθεώρηση του πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, συμπεριλαμβανομένου του καθορισμού αποτελεσματικής στρατηγικής για τη διαχείριση του ραδιοφάσματος.

- Δημιουργία συνεκτικού πλαισίου εσωτερικής αγοράς για υπηρεσίες κοινωνίας της πληροφορίας και μέσων επικοινωνίας.
 - Συνεχιζόμενη υποστήριξη για τη δημιουργία και κυκλοφορία ευρωπαϊκού περιεχομένου.
 - Καθορισμός και εφαρμογή στρατηγικής για ασφαλή ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας.
 - Προσδιορισμός και προώθηση στοχοθετημένων δράσεων διαλειτουργικότητας, ιδίως για διαχείριση ψηφιακών δικαιωμάτων.
- **Στόχος 2: Επιδόσεις παγκόσμιας κλάσης σε έρευνα και καινοτομία ΤΠΕ, κλείνοντας το χάσμα με τους ηγετικούς ανταγωνιστές της Ευρώπης.** Για την αύξηση των επενδύσεων σε έρευνα και καινοτομία, η Επιτροπή:
- Προτείνει την αύξηση κατά 80%, έως το 2010, της υποστήριξης για έρευνα σε κοινοτικό επίπεδο στις ΤΠΕ και καλεί τα κράτη μέλη να πράξουν το ίδιο
 - Ορίζει ως προτεραιότητα στρατηγική έρευνα σε ΤΠΕ γύρω από βασικούς τεχνολογικούς πυλώνες του 7ου ΠΠ
 - Δρομολογεί πρωτοβουλίες έρευνας και εγκατάστασης για την αντιμετώπιση βασικών σημείων συμφόρησης για τα οποία απαιτούνται τεχνολογικές και οργανωτικές λύσεις
 - Ορίζει συμπληρωματικά μέτρα για την ενθάρρυνση των ιδιωτικών επενδύσεων σε έρευνα και καινοτομία στις ΤΠΕ
 - Διατυπώνει συγκεκριμένες προτάσεις σχετικά με την κοινωνία της πληροφορίας για όλους στο πλαίσιο των στρατηγικών κατευθύνσεων της Κοινότητας για την σύγκλιση, 2007-2013
 - Ορίζει πολιτικές e-επιχειρείν που στοχεύουν στην άρση τεχνολογικών, οργανωτικών και νομικών φραγμών για υιοθέτηση ΤΠΕ με εστίαση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις
 - Αναπτύσσει εργαλεία για την υποστήριξη νέων μοντέλων εργασίας που βελτιώνουν την καινοτομία σε επιχειρήσεις και την προσαρμογή σε ανάγκες νέων δεξιοτήτων
- **Στόχος 3: Μια κοινωνία της πληροφορίας, χωρίς αποκλεισμούς, που παρέχει δημόσιες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και προάγει την ποιότητα ζωής.** Για τη δρομολόγηση του κοινωνικού θεματολογίου της στρατηγικής i2010, η Επιτροπή:
- Εκδίδει κατευθύνσεις πολιτικής για την ηλεκτρονική προσβασιμότητα και την ευρυζωνική κάλυψη

- Προτείνει ευρωπαϊκή πρωτοβουλία για την ηλεκτρονική ένταξη
- Εγκρίνει σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τους στρατηγικούς προσανατολισμούς για δημόσιες υπηρεσίες που χρησιμοποιούν ΤΠΕ
- Δρομολογεί έργα επίδειξης για να δοκιμαστούν, σε επιχειρησιακή κλίμακα, τεχνικές, νομικές και οργανωτικές λύσεις για επιγραμμικές δημόσιες υπηρεσίες
- Ως αρχικό βήμα, συγκροτεί τρεις εμβληματικές πρωτοβουλίες ποιότητας ζωής στις ΤΠΕ: περίθαλψη ατόμων σε μια γηράσκουσα κοινωνία, ασφαλέστερες και λιγότερο ρυπογόνες μεταφορές και οι ψηφιακές βιβλιοθήκες με στόχο την τόνωση της πολιτιστικής ποικιλομορφίας.

3.1.6 Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2011-2015

Το Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2011-2015, συμβάλλει στην καλύτερη χρήση των ΤΠΕ ώστε οι δημόσιοι φορείς να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες με χαμηλό κόστος, βελτιώνοντας τις συναλλαγές και την καθημερινότητα των πολιτών και των επιχειρήσεων, χάρη στην άμεση πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες. Οι 4 κατηγορίες δράσεων για τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις είναι οι παρακάτω (Επιτροπή Πληροφορικής & Επικοινωνιών, 2012):

- **Ενδυνάμωση των χρηστών.**

Με βάση το Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης 2011-2015 ένα από τα σημαντικότερα θέματα είναι η πολιτοκεντρική προσέγγιση στην παροχή των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών. Αυτό θέτει απαιτήσεις που αφορούν στη ευχρηστία των υφιστάμενων υπηρεσιών, στη κάλυψη των πραγματικών αναγκών των χρηστών, στη παροχή προσωποποιημένης εξυπηρέτησης αλλά και στη ενίσχυση της συμμετοχικότητας των χρηστών στη διαμόρφωση νέων υπηρεσιών. Παράλληλα, ο πλούτος της Δημόσιας Πληροφορίας θα πρέπει να παρέχεται με τρόπο που επιτρέπει την επαναχρησιμοποίηση του αλλά και τη δημιουργία νέων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας από κάθε ενδιαφερόμενο, που θα βοηθήσουν στην ενίσχυση της οικονομίας με τη δημιουργία νέου κύκλου εργασιών.

- **Εσωτερική αγορά**

Αφορά την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις, προκειμένου να εξασφαλίζεται η δυνατότητα των επιχειρήσεων να πωλούν και να παρέχουν υπηρεσίες και προϊόντα σε ολόκληρη την ΕΕ, με απλές ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις και αποτελεσματική εφαρμογή των υπηρεσιών που προσφέρουν στις επιχειρήσεις ενιαία σημεία επαφής (Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης) για τις επαφές τους με την κυβέρνηση. Σημαντικότερες δράσεις που άπτονται στην εσωτερική αγορά είναι οι ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες, η διασυνοριακή διαλειτουργικότητα στην ηλεκτρονική αναγνώριση πολιτών, οι διασυνοριακές ηλεκτρονικές υπηρεσίες, η υπηρεσία μιας στάσης για σύσταση επιχειρήσεων και η ηλεκτρονική τιμολόγηση.

- **Βελτίωση και αποτελεσματικότητα κυβερνήσεων και δημόσιων διοικήσεων.**

Βασική προϋπόθεση σε αυτό αποτελεί η βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών στο δημόσιο τομέα, και η καθιέρωση ηλεκτρονικών διαδικασιών με αξιοποίηση διεθνών εμπειριών, κυρίως μέσω του ePractice.eu. Η συμμετοχή στις διαδικασίες εφαρμογής του σχεδίου δράσης της ηλεκτρονικής επιτροπής (eCommission) που περιλαμβάνει πλήρως ηλεκτρονικές διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων, στρατηγικές πληροφόρησης, πολιτικές διαφάνειας κλπ.

- **Προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Οι σπουδαιότερες δράσεις για την κάλυψη της ικανοποίησης αναγκαίων συνθηκών που απαιτούνται για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι:

- ✓ Η αμοιβαία αναγνώριση της ηλε-ταυτοποίησης και ηλε-επαλήθευσης ταυτότητας σε όλη την ΕΕ με βάση τις επιγραμμικές «υπηρεσίες ελέγχου ταυτότητας»
- ✓ Η εφαρμογή της Οδηγίας για την πρόσβαση του κοινού σε περιβαλλοντικές πληροφορίες
- ✓ Η υλοποίηση ηλε-περιβαλλοντικών διασυνοριακών υπηρεσιών, ιδίως προηγμένων δικτύων αισθητήρων

Η υλοποίηση των παραπάνω δράσεων βοηθά στην επίτευξη του στόχου της δημιουργίας ενός αποδοτικότερου δημόσιου τομέα.

3.1.7 Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, 2016-2020

Τον Απρίλιο του 2016, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοίνωσε το σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με ορίζοντα ολοκλήρωσης έως το 2020. Στόχος του η επίτευξη της ψηφιακής ενιαίας αγοράς με την άρση των υφιστάμενων ψηφιακών φραγμών και την πρόληψη του περαιτέρω κατακερματισμού που προκύπτει στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού των δημοσίων διοικήσεων. Το σχέδιο δράσης στηρίζει το συντονισμό και τη συνεργασία σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Μέσω της ομαδικής προσπάθειας των κρατών μελών και της Επιτροπής - σύμφωνα με το σχέδιο- θα επιταχυνθεί η διάθεση και βελτίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με αποτέλεσμα ταχύτερες, φθηνότερες και περισσότερο προς τον χρήστη προσανατολισμένες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.

Το παρόν σχέδιο δράσης διαπνέεται από το ακόλουθο όραμα:

«Έως το 2020, οι δημόσιες διοικήσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί στην Ευρωπαϊκή Ένωση πρέπει να είναι ανοικτοί, αποδοτικοί και χωρίς αποκλεισμούς, παρέχοντας σε όλους τους πολίτες και σε όλες τις επιχειρήσεις στην ΕΕ εξατομικευμένες, φιλικές προς τον χρήστη, διατεματικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς σύνορα. Εφαρμόζονται καινοτόμες προσεγγίσεις για τον σχεδιασμό και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών ανάλογα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων. Οι δημόσιες διοικήσεις αξιοποιούν τις ευκαιρίες που προσφέρει το νέο ψηφιακό περιβάλλον για τη διευκόλυνση των συναλλαγών τους τόσο με τους ενδιαφερόμενους φορείς όσο και μεταξύ τους» (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2016).

Οι βασικές αρχές του σχεδίου δράσης είναι οι παρακάτω:

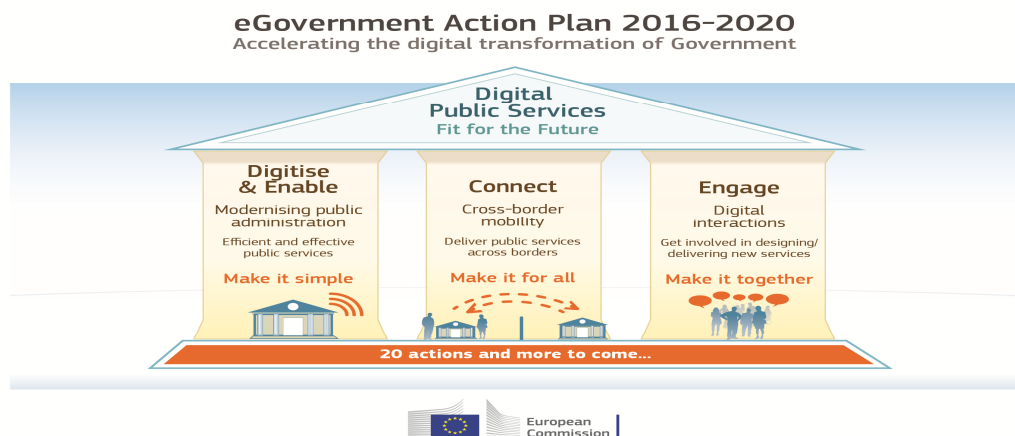
- Εξ' ορισμού ψηφιακός χαρακτήρας: οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να καθιερώσουν την παροχή υπηρεσιών με ψηφιακά μέσα ως κατεξοχήν προτιμώμενη επιλογή
- Αρχή «μόνον άπαξ»: οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις υποβάλλουν τις ίδιες πληροφορίες μόνο μία φορά σε μια δημόσια διοίκηση.
- Κατάργηση των αποκλεισμών και προσβασιμότητα: οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να σχεδιάζουν ψηφιακές υπηρεσίες οι οποίες καταργούν εξ ορισμού τους αποκλεισμούς και καλύπτουν διάφορες ανάγκες, όπως οι ανάγκες των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρίες
- Ανοικτός χαρακτήρας και διαφάνεια: οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να ανταλλάσσουν πληροφορίες και δεδομένα μεταξύ τους και να παρέχουν στους

πολίτες και στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να ελέγχουν την πρόσβαση και να διορθώνουν τα δεδομένα τους να επιτρέπουν στους χρήστες να παρακολουθούν τις διοικητικές διαδικασίες που τους αφορούν να εξασφαλίζουν το άνοιγμα στους ενδιαφερόμενους φορείς και τη συμμετοχή τους (όπως των επιχειρήσεων, των ερευνητών και των μη κερδοσκοπικών οργανισμών) στον σχεδιασμό και στην παροχή των υπηρεσιών.

- Εξ ορισμού διασυνοριακός χαρακτήρας: οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να καθιστούν διαθέσιμες σε διασυνοριακό επίπεδο συναφείς ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες
- Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας: οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να είναι σχεδιασμένες κατά τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η αδιάλειπτη εκτέλεση των εργασιών τους σε ολόκληρη την ενιαία αγορά και μεταξύ των οργανωτικά περιχαρακωμένων δομών, με βάση την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων και των ψηφιακών υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
- Αξιοπιστία και ασφάλεια: όλες οι πρωτοβουλίες θα πρέπει να βαίνουν πέραν της απλής συμμόρφωσης προς το νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής, και για την ασφάλεια των ΤΠ, στόχος που επιτυγχάνεται με τη ενσωμάτωση των στοιχείων αυτών στο στάδιο του σχεδιασμού. Πρόκειται για σημαντικές προϋποθέσεις για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και την υιοθέτηση των ψηφιακών υπηρεσιών.

Το σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020, οι πυλώνες του και οι στόχοι του παρουσιάζονται στο παρακάτω σχήμα:

Σχήμα 3.1: Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020



Πηγή: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>

Το παρόν σχέδιο δράσης προσδιορίζει συγκεκριμένες δράσεις για την επιτάχυνση της εφαρμογής της υφιστάμενης νομοθεσίας και της συναφούς υιοθέτησης των διαδικτυακών δημόσιων υπηρεσιών.

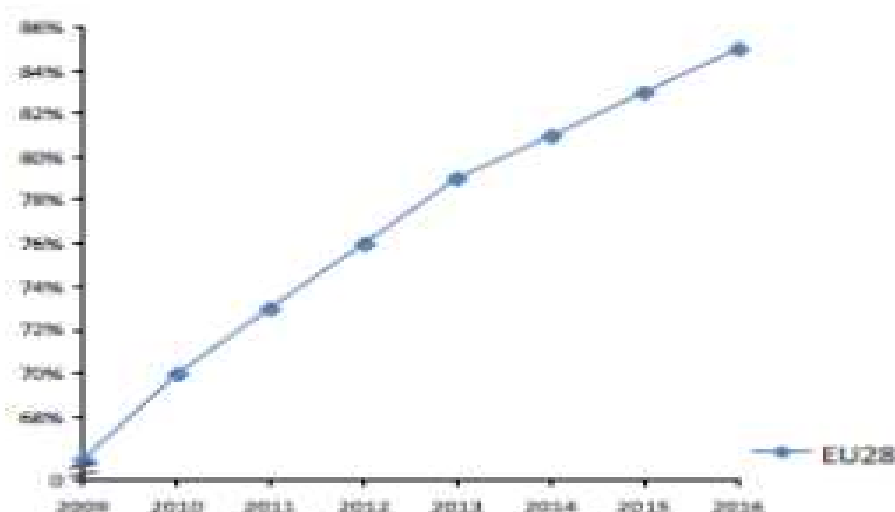
- Εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης με ΤΠΕ, με τη χρήση βασικών ψηφιακών καταλυτικών παραγόντων
- Διευκόλυνση της διασυνοριακής κινητικότητας με διαλειτουργικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες
- Διευκόλυνση της ψηφιακής αλληλεπίδρασης μεταξύ των διοικήσεων και των πολιτών/επιχειρήσεων για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας

3.2 Υφιστάμενη κατάσταση στην Ευρώπη

3.2.1 Βασικοί δείκτες

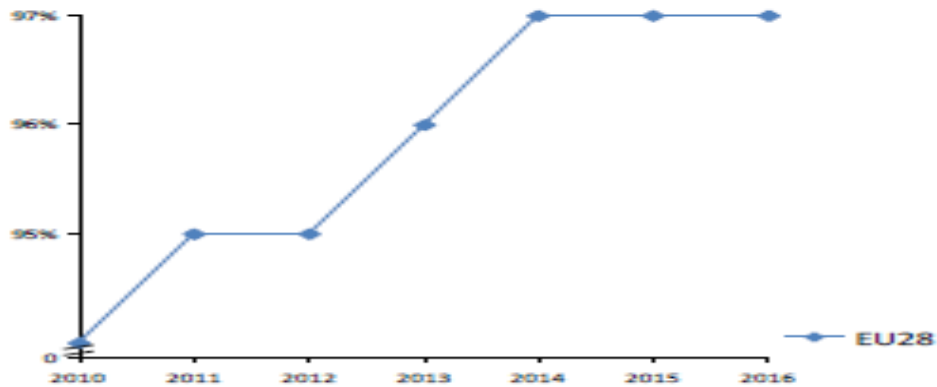
Τα παρακάτω Σχήματα μας παρέχουν δεδομένα για τους βασικούς δείκτες της κοινωνίας της πληροφορίας για την Ε.Ε.

Σχήμα 3.2: Ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο στην Ε.Ε.



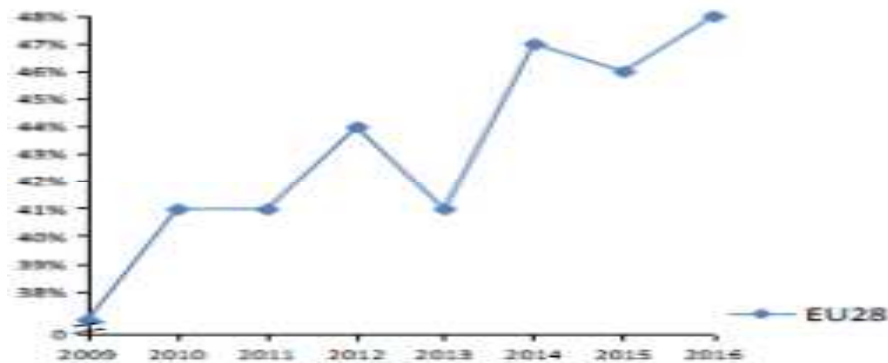
Πηγή: European Commission, “e-Government in the European Union”, 2017

Σχήμα 3.3: Ποσοστό επιχειρήσεων με πρόσβαση στο Διαδίκτυο στην Ε.Ε.



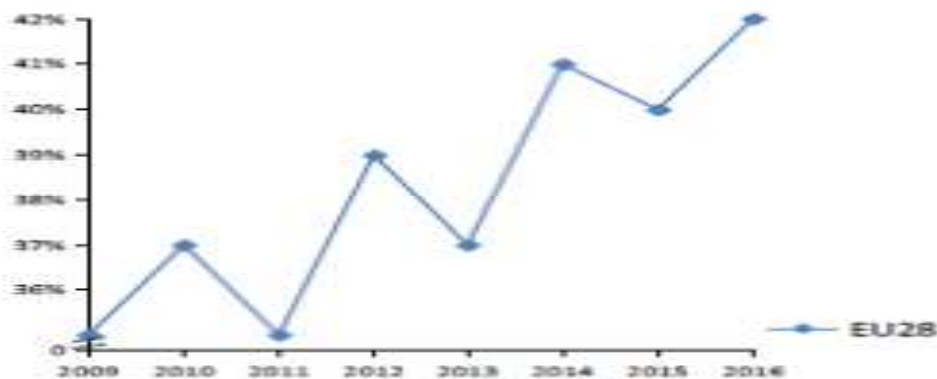
Πηγή: European Commission, “e-Government in the European Union”, 2017

Σχήμα 3.4: Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές στην Ε.Ε.



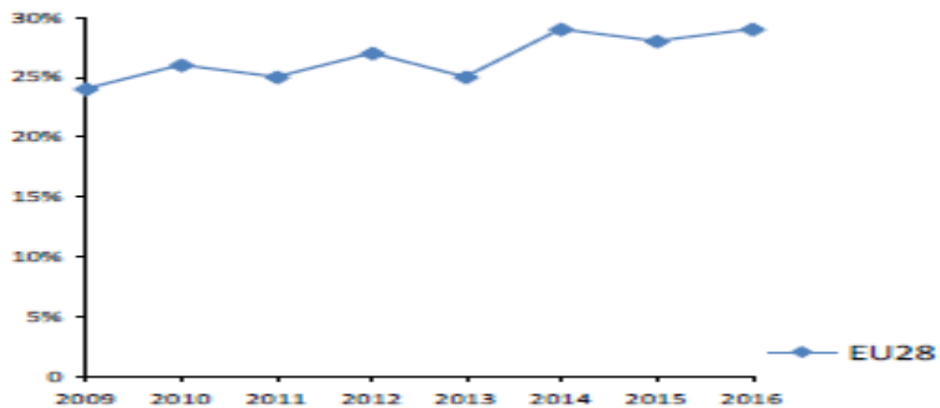
Πηγή: European Commission, “e-Government in the European Union”, 2017

Σχήμα 3.5: Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για απόκτηση πληροφοριών από τις δημόσιες αρχές στην Ε.Ε.



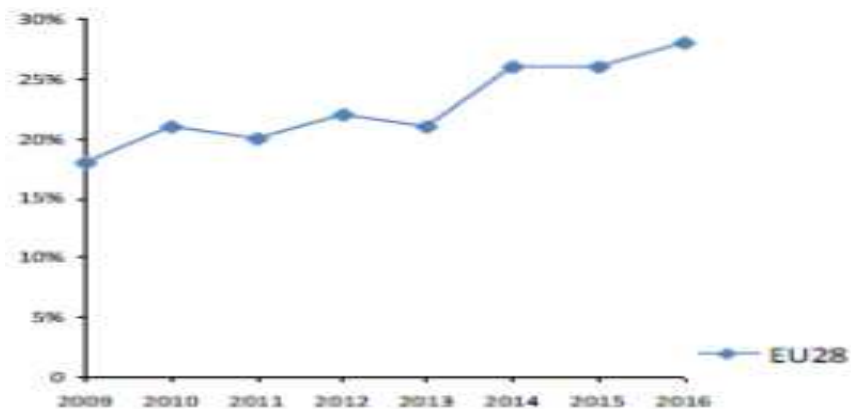
Πηγή: European Commission, “e-Government in the European Union”, 2017

Σχήμα 3.6: Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για να «κατεβάσουν» φόρμες αίτησης από τις δημόσιες αρχές στην Ε.Ε.



Πηγή: European Commission, “e-Government in the European Union”, 2017

Σχήμα 3.7: Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αποστολή συμπληρωμένων αιτήσεων στις δημόσιες αρχές στην Ε.Ε.



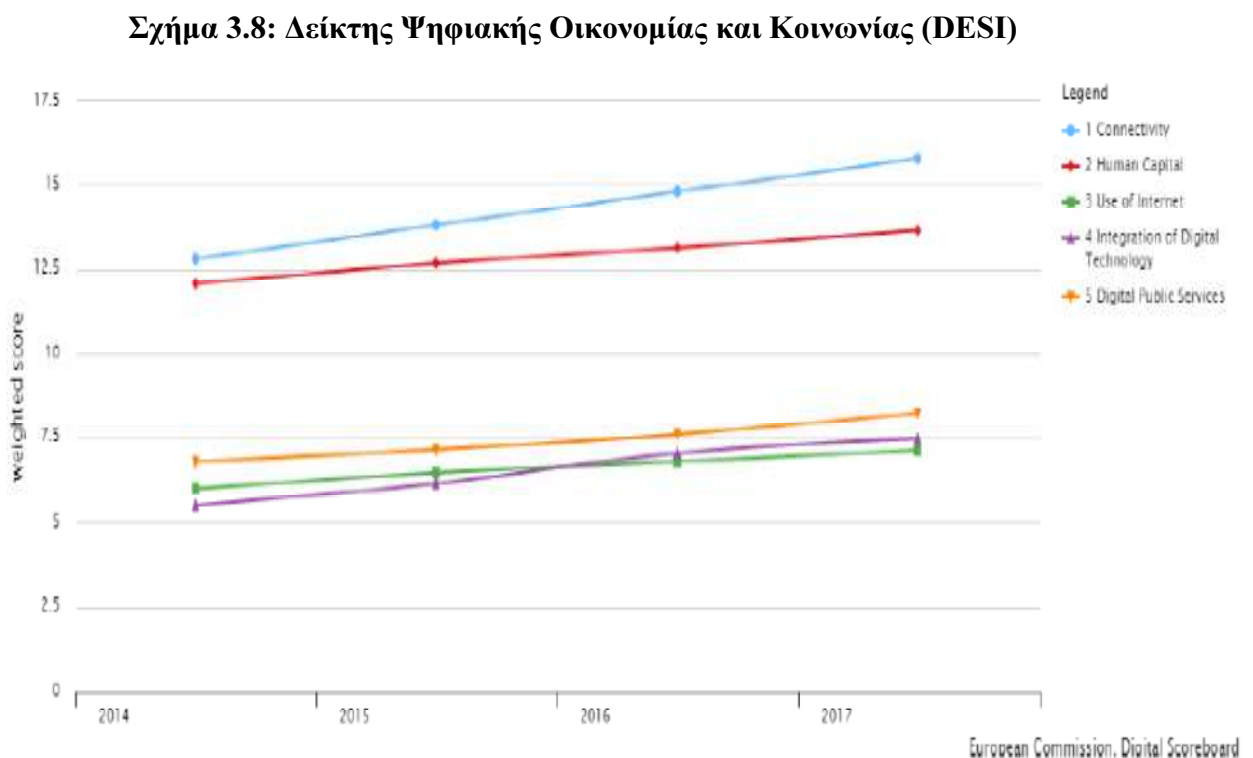
Πηγή: European Commission, “e-Government in the European Union”, 2017

3.2.2 Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)

Ο δείκτης DESI έχει 5 βασικές διαστάσεις:

1. **Συνδεσιμότητα.** Σταθερά και κινητά ευρυζωνικά δίκτυα και τιμές ευρυζωνικών συνδέσεων
2. **Ανθρώπινο κεφάλαιο.** Χρήση του διαδικτύου, βασικές και προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες
3. **Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών.** Χρήση από τους πολίτες του περιεχομένου, των επικοινωνιών και των επιγραμμικών συναλλαγών
4. **Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας.** Ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων και ηλεκτρονικό εμπόριο
5. **Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.** Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας

Το παρακάτω Σχήμα παριστά την εξέλιξη των 5 βασικών διαστάσεων του δείκτη DESI στην Ε.Ε. από το 2014.



Πηγή: European Commission, “e-Government in the European Union”, 2017

Το 2017, οι μέσοι όροι για κάθε μία διάσταση στην Ε.Ε. ήταν:

- Συνδεσιμότητα: 15,8%
- Ανθρώπινο κεφάλαιο: 13,6%
- Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών: 7,13%
- Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας: 7,47%
- Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες: 8,24%

3.2.3 e-Government benchmark

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πραγματοποιεί σε ετήσια βάση από το 2001 μια συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking) των ευρωπαϊκών χωρών σε σχέση με το επίπεδο ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν στους πολίτες και επιχειρήσεις. Ένα βασικό χαρακτηριστικό της μεθοδολογίας *eGovernment Benchmark* είναι η προσπάθεια μέτρησης της προόδου των ευρωπαϊκών κρατών όσον αφορά την ηλεκτρονική παροχή σύνθετων υπηρεσιών, στις οποίες εμπλέκονται περισσότεροι από ένας δημόσιοι φορείς και οι οποίες αφορούν καθημερινές ανάγκες και προβλήματα των πολιτών και επιχειρήσεων. Για τον λόγο αυτόν, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει εισαγάγει τον όρο “life-event services” για να περιγράψει ένα πακέτο υπηρεσιών, οι οποίες σχετίζονται με την ικανοποίηση μιας συγκεκριμένης ανάγκης ενός πολίτη ή μιας επιχείρησης. Στόχος της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η μετάβαση από την αποσπασματική παροχή των υπηρεσιών αυτών από μεμονωμένους δημόσιους ή και ιδιωτικούς φορείς, στην όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένη παροχή τους στον πολίτη/επιχείρηση μέσω της συνεργασίας των φορέων αυτών τόσο σε εθνικό όσο και σε διασυνοριακό επίπεδο. Η εκτίμηση του επιπέδου των *life-event services* προκύπτει μέσω της αξιολόγησης των ακόλουθων παραμέτρων:

1. **User Centricity:** Δηλώνει τον βαθμό στον οποίο η προσέγγιση της ανάπτυξης και παροχής των υπηρεσιών έχει ως επίκεντρο τον χρήστη. Υπολογίζεται μέσω της μέτρησης της μεταβλητής Online Availability που αντικατοπτρίζει τον βαθμό ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης των υπηρεσιών και της μεταβλητής Online Usability που αφορά τον βαθμό στον οποίο υφίστανται υποστηρικτικές λειτουργίες για τη διευκόλυνση της χρήσης των υπηρεσιών από τους πολίτες αλλά και τελικά πόσο εύκολα και γρήγορα μπορούν να χρησιμοποιηθούν.
2. **Transparency:** Αντιπροσωπεύει τον βαθμό στον οποίο οι δημόσιοι φορείς που εμπλέκονται στα life event services χαρακτηρίζονται από διαφάνεια όσον αφορά τις

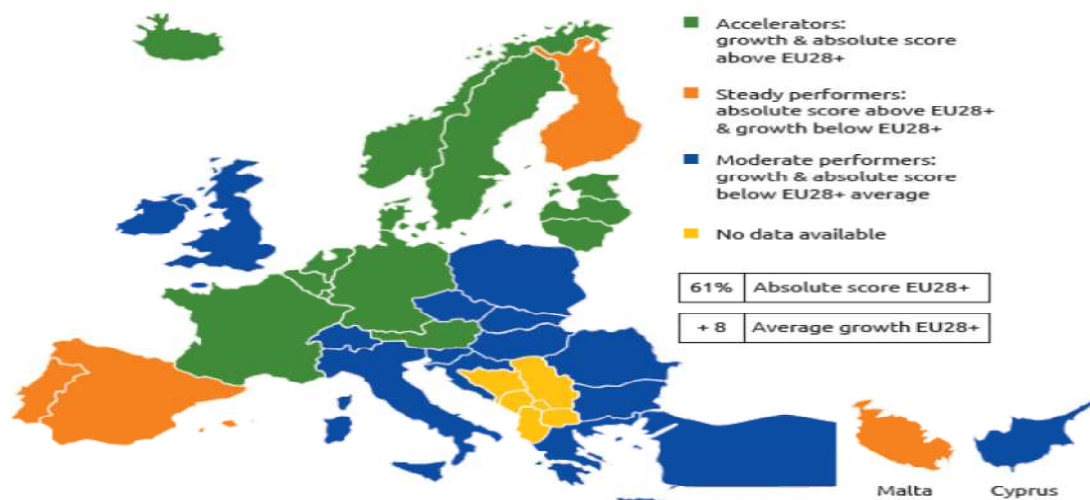
εσωτερικές τους λειτουργίες και επίδοση και τις διαδικασίες που σχετίζονται με την παροχή των υπηρεσιών. Επίσης, ενσωματώνει τον βαθμό στον οποίο δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να έχουν πρόσβαση στα προσωπικά τους δεδομένα, τα οποία διαχειρίζονται οι δημόσιοι οργανισμού με σκοπό την επισήμανση λαθών ή και τη διόρθωσή τους από τους ίδιους.

3. **Cross border mobility:** Αφορά τον βαθμό στον οποίο το κάθε life-event πακέτο υπηρεσιών παρέχεται σε διασυνοριακό επίπεδο και υπολογίζεται με τον τρόπο που υπολογίζεται και η παράμετρος User Centricity (Online Availability και Online Usability).
4. **Key Enablers:** Δηλώνει τον βαθμό διαθεσιμότητας πέντε τεχνολογιών που είναι κρίσιμες για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την αυτοματοποίηση των σχετικών διαδικασιών-λειτουργιών. Πρόκειται για εργαλεία που σχετίζονται με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση των χρηστών (Electronic Identification – eID), την online αυθεντικοποίηση των κυβερνητικών εγγράφων (e Documents), την απλοποίηση της διαδικασίας εγγραφής και εισόδου των χρηστών στις κυβερνητικές ιστοσελίδες (Single Sign On – SSO), την απλοποίηση-αυτοματοποίηση της διαδικασίας επικύρωσης των στοιχείων των πολιτών/επιχειρήσεων και τη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησής τους μέσω πρόσβασης σε πιστοποιημένες βάσεις δεδομένων (Authentic Sources) καθώς και την ηλεκτρονική αποθήκευση, διαχείριση και ανταλλαγή δεδομένων και εγγράφων των πολιτών/επιχειρήσεων μέσω σχετικών αποθετηρίων (Electronic Safe- eSafe).

Το 2016 εισήχθη ένα νέο life-event, η Οικογένεια, το οποίο περιλαμβάνει υπηρεσίες συνήθεις για νέες οικογένειες, όπως γάμοι (ή άλλα σύμφωνα), γεννήσεις, ανακαινίσεις κατοικιών κλπ. Τα άλλα life-events για το 2016 περιλαμβάνουν την έναρξη μιας επιχείρησης, την απώλεια και εύρεση εργασίας και την εκπαίδευση.

Το παρακάτω Σχήμα δείχνει την απόδοση των χωρών σε σχέση με τον μέσο όρο της E.E.

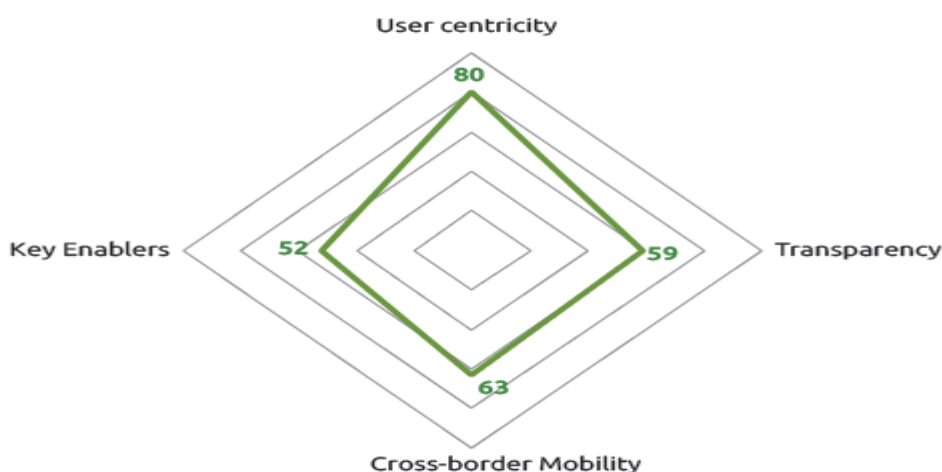
Σχήμα 3.9: Απόδοση των χωρών σε σχέση με τον μέσο όρο της Ε.Ε.



Πηγή: European Commission, “e-Government in the European Union”, 2017

Για το 2016, οι τιμές των παραμέτρων User Centricity, Transparency, Cross border mobility και Key Enablers, μας δίνουν μικτά αποτελέσματα. Ενώ τα μέσα σκορ όσον αφορά την User Centricity είναι καλά, τα μέσα σκορ για τις άλλους τρεις παραμέτρους αφήνουν χώρο για βελτίωση. Το Σχήμα 2.9 μας δίνει μια επισκόπηση των αποτελεσμάτων για το 2016.

Σχήμα 3.10: Μέσα σκορ Ε.Ε. για τις τέσσερις παραμέτρους (User centricity, Transparency, Cross-border mobility, Key Enablers) (2016)



Πηγή: e Government benchmark, 2017

Ως προς το επίπεδο ολοκλήρωσης, χρηστικότητα, ταχύτητας και ευκολίας των υπηρεσιών (user centricity), υπάρχει υψηλό επίπεδο ωριμότητας με το μέσο σκορ των χωρών να φτάνει το 80%.

Ως προς την παροχή διασυνοριακών υπηρεσιών (cross-border mobility), σχεδόν 2 στις 3 (63%) δημόσιες υπηρεσίες είναι προσβάσιμες και φιλικές προς τον χρήστη.

Όσον αφορά την διαφάνεια (transparency), παρατηρείται ένα χαμηλό σκορ, της τάξης του 59%. Αυτό υποδηλώνει ότι η ιδέα της ανάπτυξης «διαφανών» κυβερνήσεων, αναπτύσσεται σχετικά αργά στην Ευρώπη.

Χαμηλό σκορ (52%) παρατηρείται και στην διαθεσιμότητα σύγχρονων τεχνολογιών (key enablers).

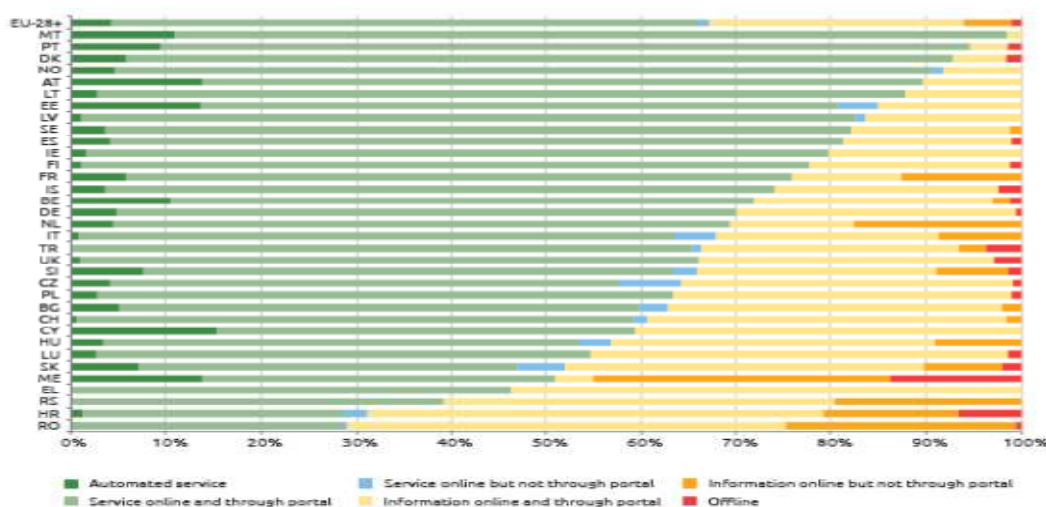
3.2.3.1 User Centricity

Δηλώνει τον βαθμό στον οποίο η προσέγγιση της ανάπτυξης και παροχής των υπηρεσιών έχει ως επίκεντρο τον χρήστη. Υπολογίζεται μέσω της μέτρησης της μεταβλητής Online Availability που αντικατοπτρίζει τον βαθμό ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης των υπηρεσιών και της μεταβλητής Online Usability που αφορά τον βαθμό στον οποίο υφίστανται υποστηρικτικές λειτουργίες για τη διευκόλυνση της χρήσης των υπηρεσιών από τους πολίτες αλλά και τελικά πόσο εύκολα και γρήγορα μπορούν να χρησιμοποιηθούν.

Online Availability

Το παρακάτω Σχήμα αναπαριστά την μεταβλητή Online Availability για κάθε κράτος-μέλος της E.E.

Σχήμα 3.11: Availability of services για κάθε χώρα, 2016 (EU28+, %)



Πηγή: e Government benchmark, 2017

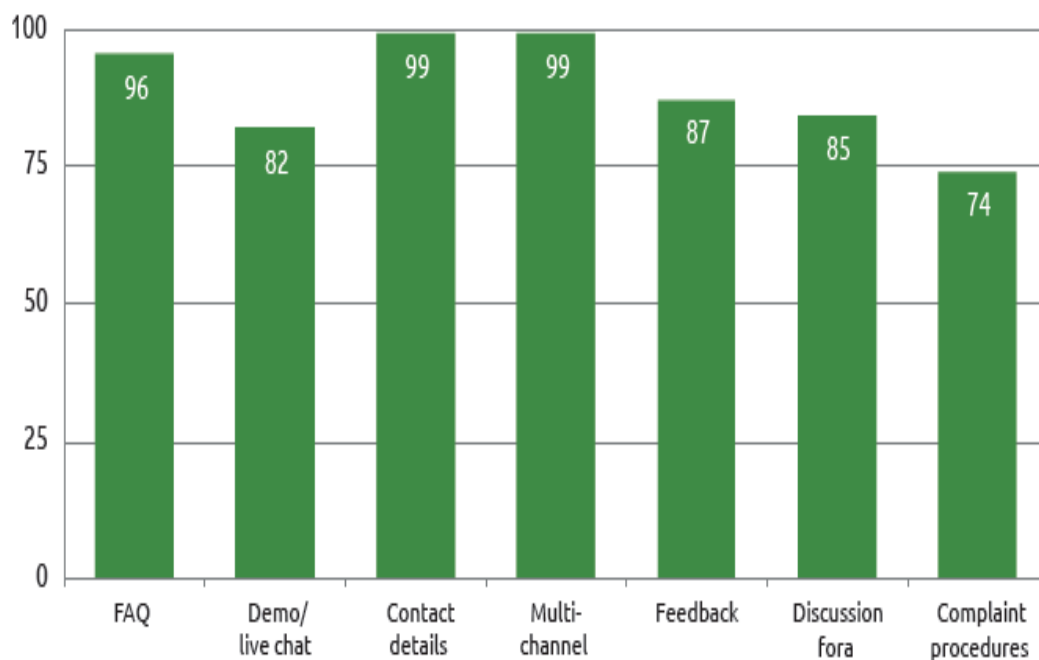
Το 2016, το 67% των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσφέρονταν πλήρως online, συνδυάζοντας αυτοματοποιημένες υπηρεσίες (4%), online υπηρεσίες και μέσω πύλης (62%) και online υπηρεσίες αλλά όχι μέσω πύλης (1%).

Στις δύο πρώτες θέσεις βρίσκονται η Μάλτα και η Πορτογαλία, όπου σχεδόν όλες οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι είτε αυτοματοποιημένες είτε πλήρως online.

Online Usability

Όσον αφορά την Online Usability, και ειδικότερα στις δυνατότητες αλληλεπίδρασης ανάμεσα στους πελάτες και στις δημόσιες υπηρεσίες, οι χώρες της Ευρώπης παρουσιάζουν κατά μέσο όρο από καλά ως εξαιρετικά αποτελέσματα όσον αφορά τα 4 life events. Οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις φαίνεται να έχουν αναγνωρίσει την σημασία της παροχής δυνατοτήτων αλληλεπίδρασης με τους πολίτες και κάνουν προσπάθειες προς τον σκοπό αυτό, όπως φαίνεται και στο παρακάτω Σχήμα.

Σχήμα 3.12: Δυνατότητες αλληλεπίδρασης με την δημόσια διοίκηση, 2016

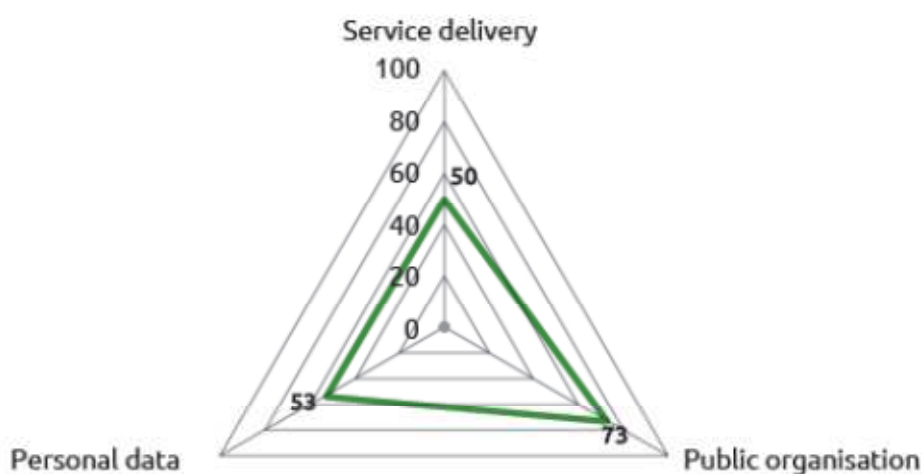


Πηγή: e Government benchmark, 2017

3.2.3.2 Transparency

Αντιπροσωπεύει τον βαθμό στον οποίο οι δημόσιοι φορείς που εμπλέκονται στα life-event services χαρακτηρίζονται από διαφάνεια όσον αφορά τις εσωτερικές τους λειτουργίες και επίδοση και τις διαδικασίες που σχετίζονται με την παροχή των υπηρεσιών. Επίσης, ενσωματώνει τον βαθμό στον οποίο δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να έχουν πρόσβαση στα προσωπικά τους δεδομένα, τα οποία διαχειρίζονται οι δημόσιοι οργανισμοί με σκοπό την επισήμανση λαθών ή και τη διόρθωσή τους από τους ίδιους.

Σχήμα 3.13: Σκορ σε κάθε δείκτη διαφάνειας, 2016 (EU28+,%)



Πηγή: e Government benchmark, 2017

Όσον αφορά τις διαδικασίες που σχετίζονται με την παροχή των υπηρεσιών, οι πολίτες είναι σε θέση να παρακολουθούν την πρόοδο μόνο στο 50% των περιπτώσεων. Υπάρχει συνεπώς ανάγκη βελτίωσης αυτής της διάστασης και θα πρέπει να τοποθετηθεί πιο ψηλά στην ατζέντα των ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων.

Ανάλογες παρατηρήσεις μπορούν να γίνουν όσον αφορά την διαφάνεια στα προσωπικά δεδομένα, αφού μόνο στο 53% των περιπτώσεων μπορούν οι πολίτες να έχουν πρόσβαση στα προσωπικά τους δεδομένα. Η πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα βοηθά στην πιο αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών.

Όσον αφορά τη διαφάνεια των δημόσιων οργανισμών, παρατηρούνται υψηλά σκορ στις πληροφορίες που δημοσιεύονται από τις δημόσιες διοικήσεις και αφορούν την οργανωτική δομή τους, την αποστολή τους, τον προϋπολογισμό, καθώς και τη σχετική νομοθεσία.

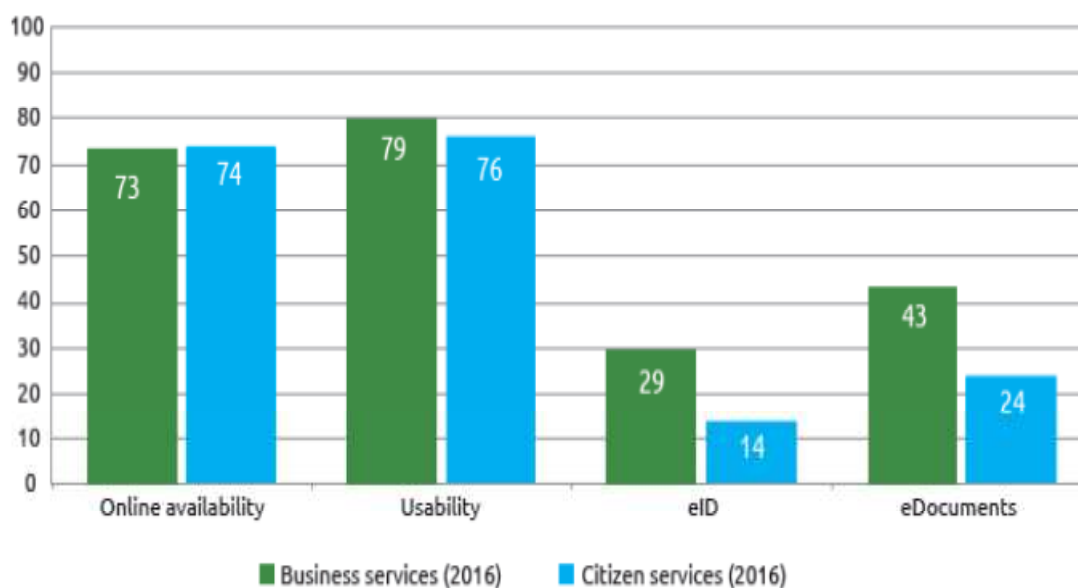
3.2.3.3 Cross border mobility

Αφορά τον βαθμό στον οποίο το κάθε life-event πακέτο υπηρεσιών παρέχεται σε διασυνοριακό επίπεδο και υπολογίζεται με τον τρόπο που υπολογίζεται και η παράμετρος User Centricity (Online Availability και Online Usability).

Με το νέο σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στοχεύει στο να καταργήσει τα εμπόδια που εμποδίζουν την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά. Η χρήση key enablers όπως e Identifications και e Documents στις διασυνοριακές συναλλαγές του δημόσιου τομέα, αποτελεί ένα σημαντικό βήμα προς την δημιουργία απρόσκοπτων διασυνοριακών υπηρεσιών.

Το παρακάτω Σχήμα παριστά τη διαφορά στα σκορ για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς πολίτες και επιχειρήσεις και εξετάζει την Online Availability και Online Usability και την χρήση eID και e Documents στην Ευρώπη.

Σχήμα 3.14: Online Availability, Online Usability και χρήση eID και eDocuments στις διασυνοριακές υπηρεσίες, 2016 (EU28+,%)



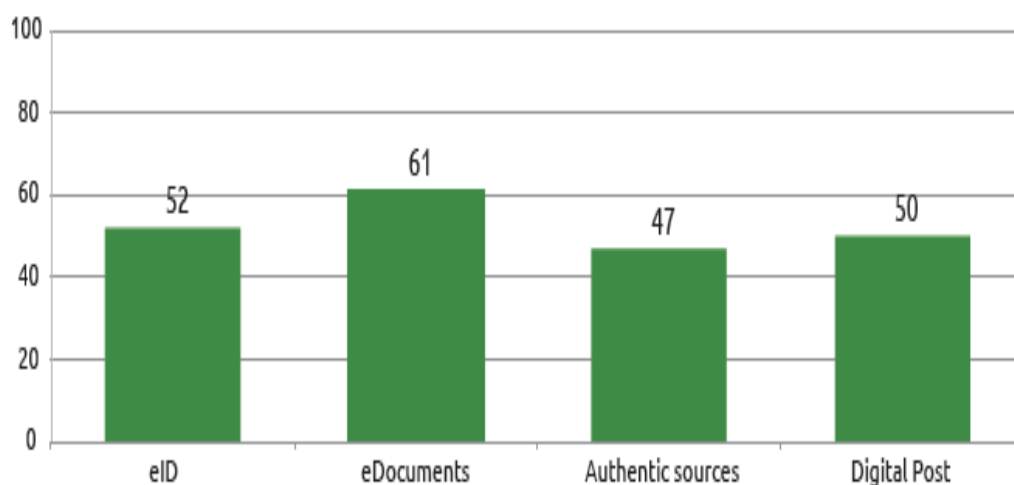
Πηγή: e Government benchmark, 2017

Το Σχήμα μας δείχνει ότι η χρήση key enablers και ιδιαίτερα του eID, είναι πολύ χαμηλή. Παρατηρούνται σημαντικές διαφορές ανάμεσα στη διαθεσιμότητα τέτοιων key enablers που απευθύνονται σε επιχειρήσεις σε σύγκριση με αυτούς που απευθύνονται στους πολίτες (29% και 14% αντίστοιχα για τον eID και 43% με 24% αντίστοιχα για τα eDocument).

3.2.3.4 Key Enablers

Δηλώνει τον βαθμό διαθεσιμότητας πέντε τεχνολογιών που είναι κρίσιμες για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την αυτοματοποίηση των σχετικών διαδικασιών-λειτουργιών. Πρόκειται για εργαλεία που σχετίζονται με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση των χρηστών (Electronic Identification – eID), την online αυθεντικοποίηση των κυβερνητικών εγγράφων (eDocuments), την απλοποίηση της διαδικασίας εγγραφής και εισόδου των χρηστών στις κυβερνητικές ιστοσελίδες (Single Sign On – SSO), την απλοποίηση-αυτοματοποίηση της διαδικασίας επικύρωσης των στοιχείων των πολιτών/επιχειρήσεων και τη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησής τους μέσω πρόσβασης σε πιστοποιημένες βάσεις δεδομένων (Authentic Sources) καθώς και την ηλεκτρονική αποθήκευση, διαχείριση και ανταλλαγή δεδομένων και εγγράφων των πολιτών/επιχειρήσεων μέσω σχετικών αποθετηρίων (Electronic Safe– eSafe).

Σχήμα 3.15: Διαθεσιμότητα των Key Enablers, 2016 (EU28+,%)



Πηγή: e Government benchmark, 2017

Από το Σχήμα διαπιστώνουμε ότι η χρήση του key enabler eDocuments (61%) έχει τα υψηλότερα σκορ, ακολουθούμενο από το eID (52%).

4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

4.1 Η πορεία της Ελλάδας

Η ραγδαία εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, βασίζεται στην χρηματοδότησή της από την Ευρωπαϊκή Ένωση δια των ΚΠΣ της περιόδου 1994-2006. Στα πλαίσια του Β' ΚΠΣ οι βασικοί στόχοι των προγραμμάτων που αφορούσαν έργα πληροφορικής και εκσυγχρονισμού των δημόσιων υπηρεσιών, ήταν οι παρακάτω:

- Βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης
- Δημιουργία κατάλληλου τεχνικού περιβάλλοντος για την υποστήριξη της διοικητικής διαδικασίας
- Διατήρηση βάσεων δεδομένων με στοιχεία για τις επιχειρήσεις, τους επαγγελματίες, το εμπόριο κλπ.
- Δημιουργία ενδο-υπηρεσιακής και δι-υπηρεσιακής δικτυακής υποδομής
- Εξασφάλιση διαλειτουργικότητας και συνδεσιμότητας των συστημάτων

Τα προγράμματα που υλοποιήθηκαν ήταν (Boufeas et al., 2004):

- το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «**Κλεισθένης**», που προέβλεπε τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών για την περίοδο 1994-2000
- το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «**Πολιτεία**», με κύριο χαρακτηριστικό τη μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης τόσο σε λειτουργικό όσο και σε διαρθρωτικό επίπεδο. Περιείχε 7 υποπρογράμματα: 1) Εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, 2) Νέα συστήματα οργάνωσης και διοίκησης, 3) Ηλεκτρονική Διοίκηση, 4) Ενδυνάμωση ανθρώπινου δυναμικού, 5) Διαφάνεια και αξίες χρηστής διακυβέρνησης, 6) Διαχείριση φυσικών καταστροφών και 7) Τεχνική βοήθεια.
- Το κυβερνητικό δίκτυο «**Σύζευξις**», με στόχο την ανάπτυξη και την ενημέρωση της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του δημόσιου τομέα, ικανοποιώντας όλες τις ανάγκες επικοινωνίας μέσω τηλεφωνίας, δεδομένων και βίντεο. Το δίκτυο διασφαλίζει την υποδομή που απαιτείται για τη σύνδεση των συστημάτων πληροφοριών προκειμένου να αναπτυχθούν και να παρασχεθούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες και στις

επιχειρήσεις. Συγχρόνως συμβάλλει σε δραστική μείωση του κόστους οποιουδήποτε τηλεπικοινωνιακού φορέα και του ελληνικού δημόσιου τομέα γενικότερα.

- Τα **Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)**, τα οποία είναι σχεδιασμένα πάνω στη φιλοσοφία των υπηρεσιών «μίας στάσης» και αποτελούν διοικητικά κέντρα εξυπηρέτησης στα οποία οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες δημόσιας υπηρεσίας. Η υπηρεσία συμπληρώνεται από τηλεφωνικό κέντρο για τις διοικητικές πληροφορίες όπου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να ζητήσουν και να διεκπεραιώσουν έναν μεγάλο αριθμό διαφορετικών διοικητικών διαδικασιών.
- Το **TAXISnet**, το πρώτο ηλεκτρονικό σύστημα για φορολογικές συναλλαγές, μέσω του οποίου ο κρατικός μηχανισμός διαχειρίζεται όλες τις φορολογικές συναλλαγές ενώ παράλληλα λειτουργεί ως βάση δεδομένων με online σύνδεση και διαλειτουργικότητα μεταξύ των αποκεντρωμένων οικονομικών υπηρεσιών και της κεντρικής διοίκησης του Υπουργείου Οικονομικών. Η ψηφιακή φορολογική πολιτική, εκτός από τη φορολογική δικαιοσύνη την οποία αντιπροσωπεύει, οδηγεί στην απλοποίηση των διαδικασιών και την μείωση της γραφειοκρατίας, καθώς και την ενίσχυση της συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων.
- Το Πρόγραμμα **«Ποιότητα για τον Πολίτη»**, που αποσκοπούσε στη σύνδεση και ενοποίηση όλων των προηγούμενων διάσπαρτων ρυθμίσεων και δράσεων.

Τα παραπάνω προγράμματα, αποτέλεσαν το πρώτο βήμα της χώρας προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Η δημοσίευση της **Λευκής Βίβλου «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Δράσεις»** (1999) ως φυσικό επακόλουθο των προηγούμενων, αποτελεί το σχέδιο της κυβερνητικής πρότασης για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ελλάδα τα επόμενα χρόνια, διαπιστώνοντας ταυτόχρονα τον ανασταλτικό χαρακτήρα των υπαρχόντων δυσλειτουργιών και μηχανισμών του Δημόσιου Τομέα προς την ανάπτυξη αυτή. Η αφομοίωση και χρήση των νέων τεχνολογιών από τον δημόσιο τομέα αντιμετωπίζεται ως μοναδική ευκαιρία για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και τη βελτίωση των σχέσεων κράτους και πολίτη.

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα **«Κοινωνία της Πληροφορίας»** αποτελεί τον κύριο μοχλό υλοποίησης της συνολικής εθνικής πολιτικής (2000-2006), θέτοντας ως στρατηγικούς στόχους την Εξυπηρέτηση του Πολίτη και την Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής του καθώς και την Ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού. Το πρόγραμμα αναπτύσσεται σε επτά Άξονες Προτεραιότητας, με τον δεύτερο (Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας

Ζωής) να οραματίζεται την βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας σημαντικών τομέων της Δημόσιας Διοίκησης ως αποτέλεσμα της κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού της σε συνδυασμό με διοικητικές και διαχειριστικές αλλαγές που υποχρεωτικά συνοδεύουν την εισαγωγή σύγχρονων συστημάτων αυτοματισμού γραφείου και τηλεπικοινωνιών.

Την ίδια περίοδο υιοθετείται το πρόγραμμα «**Αριάδνη**» (2000-2006). Το πρόγραμμα στόχευε στη βελτίωση, μέσω της χρήσης πληροφοριακών συστημάτων, των υπηρεσιών τόσο της τοπικής όσο και κεντρικής διοίκησης και για αυτό υλοποιήθηκε με έναν συνδυασμό κεντρικών και αποκεντρωμένων δράσεων. Κύριο χαρακτηριστικό του προγράμματος ήταν η δημιουργία υπηρεσιών μίας στάσης στις οποίες θα υπήρχε η δυνατότητα ολοκλήρωσης διοικητικών συναλλαγών εξοικονομώντας πόρους χρόνου και χρήματος αλλά και η απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών για την μείωση των διοικητικών βαρών για πολίτες και επιχειρήσεις.

Παράλληλα με το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» εφαρμόζεται το πρόγραμμα «**Πολιτεία: η επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης**» (2005-2007), με κύριο χαρακτηριστικό τη μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης τόσο σε διαρθρωτικό όσο και σε λειτουργικό επίπεδο. Το πρόγραμμα αποτελούνταν από τεχνολογικού και κανονιστικού χαρακτήρα μεταρρυθμίσεις κυρίως σε φορείς της Κεντρικής Διοίκησης και τις Περιφέρειες. Περιείχε επτά υποπρογράμματα: 1) Εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, 2) Νέα συστήματα οργάνωσης και διοίκησης, 3) Ηλεκτρονική διοίκηση, 4) Ενδυνάμωση ανθρώπινου δυναμικού, 5) Διαφάνεια και αξίες χρηστής διακυβέρνησης, 6) Διαχείριση φυσικών καταστροφών και 7) Τεχνική βοήθεια. Το πρόγραμμα συνεχίστηκε και την περίοδο 2008-2010 για να διασφαλιστεί η συνέχιση των προηγούμενων δράσεων, ενώ ταυτόχρονα έθετε νέους στόχους για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, όπως η εφαρμογή νέων δομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η μεταρρύθμιση της διοίκησης σε θέματα οργάνωσης και αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και η προώθηση μιας πιο εξειδικευμένης υπηρεσίας πολιτικής προστασίας και διαχείρισης κρίσεων (<https://www.naftemporiki.gr>).

Η «**Ψηφιακή Στρατηγική**» 2006-2013 καταρτίστηκε μετά τη διαπίστωση πως η πορεία της Ελλάδας για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών δεν ήταν η αναμενόμενη μέχρι το 2006, και αποσκοπεί στην πραγματοποίηση ενός «ψηφιακού άλματος» στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής, αναδεικνύοντας τις ΤΠΕ καθώς και τις νέες δεξιότητες ως βασική στρατηγική κατεύθυνση της χώρας για την επόμενη περίοδο. Ο στρατηγικός στόχος της ψηφιακής σύγκλισης της χώρας με την Ε.Ε. του επιχειρησιακού

προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» επιμερίζεται μεταξύ του πρώτου γενικού στόχου «Βελτίωση της παραγωγικότητας με χρήση ΤΠΕ» (περαιτέρω ενσωμάτωση ΤΠΕ στη λειτουργία των επιχειρήσεων, επέκταση των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα προς επιχειρήσεις, ενίσχυση της αξιοποίησης των ΤΠΕ στον δημόσιο τομέα) και του δεύτερου γενικού στόχου «Βελτίωση της ποιότητας ζωής» (ενίσχυση τόσο της ισότιμης πρόσβασης όλων των πολιτών στις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών, όσο και της συμβολής των νέων τεχνολογιών στην εκπαιδευτική διαδικασία, αύξηση του αριθμού των ψηφιακά διαθέσιμων δημόσιων υπηρεσιών), αναλύοντας την υφιστάμενη κατάσταση και τις ανάγκες με την αντίστοιχη στοχοθεσία. Για μια ακόμα φορά εντοπίζεται η έλλειψη των ψηφιακών υπηρεσιών ενός μη παραγωγικού δημόσιου τομέα όσον αφορά τόσο τις επιχειρήσεις όσο και τον πολίτη.

4.2 Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020

Το Σχέδιο Δράσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνηση 2014-2020 αποτελεί απόρροια της διαβούλευσης που πραγματοποιήθηκε το Μάιο του 2013 στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ) με περισσότερους από διακόσιους εμπειρογνώμονες, προερχόμενους από ενενήντα θεσμικούς φορείς και τον ιδιωτικό τομέα λαμβάνοντας υπόψη προγενέστερα κείμενα στρατηγικής και ενσωματώνοντας τις αποτιμήσεις της διοίκησης. Ακολουθεί τα εθνικά, ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα. Ευθυγραμμίζεται με την ευρύτερη ψηφιακή στρατηγική της χώρας ως μέρος ενός συνολικότερου στρατηγικού κειμένου, το οποίο βρίσκεται σε στάδιο επεξεργασίας από τους αρμόδιους φορείς και θα αποτελέσει το εφαλτήριο όλων των δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και εργαλείο για τις δράσεις Διοικητικής Μεταρρύθμισης που θα σχεδιαστούν και υλοποιηθούν (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης).

4.2.1 Γενικές Αρχές-Στρατηγικές τοποθετήσεις

Η Δημόσια Διοίκηση θα οδηγείται από τις παρακάτω αναφερόμενες δεσμευτικές Γενικές Αρχές κατά το σχεδιασμό, την έγκριση και την υλοποίηση των πολιτικών, των δράσεων και των επί μέρους έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αντίστροφα, καμία

πολιτική, δράση ή επί μέρους έργο δε θα υιοθετείται από τη Δημόσια Διοίκηση, εφόσον αντιτίθεται σε κάποια από τις αναφερόμενες Γενικές Αρχές.

- **Διαλειτουργικότητα.** Όλοι οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης θα συνεργαστούν ώστε τα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου τομέα να διαλειτουργούν μεταξύ τους, ανταλλάσσοντας αυτοματοποιημένα δεδομένα και πληροφορία, βάσει συμβατών και συμπληρωματικών διαδικασιών. Ο πολίτης θα λαμβάνει το τελικό προϊόν της αιτούμενης υπηρεσίας, δεδομένου ότι οι εμπλεκόμενοι φορείς και τα συστήματά τους θα διαλειτουργούν για την παροχή της.
- **Συμμόρφωση ή αιτιολόγηση.** Κάθε νέα λύση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα διέπεται από δεσμευτικούς κανόνες και θα είναι συμβατή με τις αρχές της παρούσας στρατηγικής. Τυχόν διαφοροποίηση θα πρέπει αφενός να αιτιολογείται με τεκμηριωμένη ανάλυση των λόγων μη συμμόρφωσης, βασισμένη σε πραγματικά στοιχεία και αφετέρου να παρουσιάζει τις απαιτούμενες ενέργειες και το χρονοδιάγραμμα επίτευξης συμμόρφωσης.
- **Ενοποίηση.** Ο εξοπλισμός και το λογισμικό ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα ενταχθούν σε ενιαία κέντρα δεδομένων, με κοινή διαχείριση και κανόνες, που θα επιτρέπουν ενιαία πρόσβαση.
- **Εξοικονόμηση – Μη επανάληψη.** Οι δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα επιφέρουν εξοικονόμηση πόρων για τη Δημόσια Διοίκηση και μείωση βαρών για τον πολίτη και την επιχείρηση. Προϋπόθεση για τη χρηματοδότησή τους θα είναι η τεκμηρίωση της εξοικονόμησης πόρων (ή της μη σπατάλης πόρων) μέσω της ανάλυσης κόστους – οφέλους, συνυπολογιζόμενου του χρόνου απόσβεσης της επένδυσης. Παράλληλα, χρηματοδοτικό προαπαιτούμενο κάθε δράσης θα αποτελεί η ανάδειξη της αναγκαιότητας και της μη επανάληψης (υλοποίηση μόνο άπαξ).
- **Μοναδική καταχώρηση δεδομένων.** Κάθε πληροφορία τηρείται από έναν μοναδικό εξουσιοδοτημένο φορέα, υπεύθυνο για την εγκυρότητα της πληροφορίας και για τη διάθεσή της στους φορείς που έχουν αρμοδιότητα και στους ιδιώτες που έχουν έννομο συμφέρον. Η Δημόσια Διοίκηση μπορεί να ζητήσει μία πληροφορία από τον πολίτη άπαξ. Δε δικαιολογείται αναζήτηση από τον πολίτη μίας πληροφορίας που ήδη τηρείται σε ένα από τα Μητρώα και συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης.
- **Εφικτότητα –Βιωσιμότητα.** Η Δημόσια Διοίκηση εγγυάται το σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εφόσον έχει διασφαλιστεί η

εφικτότητα και βιωσιμότητα των δράσεων και η επιχειρησιακή ικανότητα των φορέων υλοποίησης.

- **Διαφάνεια – Ανάκτηση εμπιστοσύνης.** Η Δημόσια Διοίκηση θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών σχεδιάζοντας τις πολιτικές και τις δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενισχύοντας τη διαφάνεια, την ακεραιότητα, τη λογοδοσία και την αποδοτικότητα και με γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών.
- **Προσβασιμότητα.** Η Δημόσια Διοίκηση δεσμεύεται να εξασφαλίσει την προσβασιμότητα των δημόσιων δικτυακών τόπων για όλους τους πολίτες, χωρίς αποκλεισμούς, ειδικά για τις ευπαθείς ομάδες, τους ψηφιακά αναλφάβητους και τα άτομα με αναπηρία. Οι προδιαγραφές προσβασιμότητας που προβλέπονται από το διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό θεσμικό πλαίσιο θα ελέγχονται κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση κάθε νέου συστήματος ενώ παράλληλα θα ενσωματωθούν στους υφιστάμενους δικτυακούς τόπους.
- **Ασφάλεια – Ιδιωτικότητα.** Η Δημόσια Διοίκηση δεσμεύεται να διαφυλάττει την ασφάλεια των τηρούμενων πληροφοριών, την ασφάλεια των συστημάτων και δικτύων, την ασφάλεια των διαδικασιών και των υποδομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από κάθε πιθανή αλλοίωση, παραβίαση ή αναρμόδια πρόσβαση. Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση εγγυάται την προστασία της ιδιωτικότητας στη συλλογή, επεξεργασία, αποθήκευση και ανταλλαγή πληροφοριών, με την έννοια της διασφάλισης των πολιτών από μη εξουσιοδοτημένη χρήση των δεδομένων ή από χρήση που δεν προβλέπεται από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.
- **Συμμετοχή πολιτών.** Η Δημόσια Διοίκηση θα διασφαλίζει τη συμμετοχή των πολιτών κατά τη λήψη κυβερνητικών αποφάσεων και κατά το σχεδιασμό και την αξιολόγηση των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης.

4.2.2 Στρατηγικές κατευθύνσεις – Στόχοι

Στρατηγική κατεύθυνση 1: Εκσυγχρονισμός Κράτους και Διοίκησης

Στόχος 1: Απλούστευση διαδικασιών με χρήση ΤΠΕ

Κατά την επανεξέταση της διαδικασίας παραγωγής μιας δημόσιας υπηρεσίας θα αναζητούνται οι δυνατότητες ψηφιοποίησης και αυτεπάγγελτης αναζήτησης των δεδομένων χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, μέσω της διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων, ώστε τελικά να μειωθεί ή εξαλειφθεί ο αριθμός των απαιτούμενων

δικαιολογητικών και ενδιάμεσων σταδίων. Κατά την απλούστευση μιας υπηρεσίας θα διατηρούνται μόνο οι απαραίτητες για την ψηφιακή παροχή διαδικασίες. Το θεσμικό πλαίσιο θα επανεξετάζεται ώστε να καταργούνται οι ανενεργές ή οι άσκοπες ροές διαδικασιών και να νομιμοποιούνται οι νέες διαδικασίες. Η έγκριση της διοίκησης θα παρέχεται αυτόματα, χωρίς έκδοση διοικητικής πράξης από τα πιστοποιημένα πληροφοριακά συστήματα και θα έχει νομική ισχύ πράξης χωρίς ανάγκη επικύρωσης.

Στόχος 2: Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων – Ψηφιοποίηση διεργασιών

Η Δημόσια Διοίκηση θα εγκαταστήσει ένα αποκλειστικά ηλεκτρονικό περιβάλλον διακίνησης, διαχείρισης και αρχειοθέτησης εγγράφων, αρχικά μεταξύ των υπηρεσιών των Υπουργείων και στη συνέχεια μεταξύ των Υπουργείων και των εποπτευόμενων οργανισμών, των ανεξάρτητων αρχών και των περιφερειακών και δημοτικών υπηρεσιών.

Η ενδοδιοικητική επικοινωνία θα τελείται ηλεκτρονικά και θα ολοκληρώνεται με την ηλεκτρονική παραγωγή διοικητικών πράξεων. Προς τούτο, θα μοντελοποιηθούν με ενιαία πρότυπα τα βασικά έγγραφα της διοίκησης και θα χρησιμοποιούνται χωρίς εξαιρέσεις από το σύνολο των δημόσιων φορέων. Σταδιακά θα διατεθούν ψηφιακές υπογραφές στο σύνολο των στελεχών του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα, η χρήση των οποίων θα είναι υποχρεωτική όπου αυτό κρίνεται σκόπιμο για την ενιαία ηλεκτρονική διεκπεραίωση δημοσίων εγγράφων.

Στόχος 3: Ενιαία διαχείριση πόρων Δημόσιας Διοίκησης

Δημιουργία μιας ενιαίας πολιτικής προμήθειας, χρήσης και λειτουργίας, διαχείρισης και συντήρησης των βασικών πληροφοριακών υποδομών και υπηρεσιών του Δημοσίου. Θεσμοθέτηση πλαισίου οργάνωσης και διοίκησης των υπηρεσιών πληροφορικής και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των φορέων και μονάδων του δημόσιου τομέα με συναφές αντικείμενο. Αξιοποίηση του εξειδικευμένου σε ΤΠΕ προσωπικού της δημόσιας διοίκησης.

Σχεδιασμός, υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος για την προμήθεια, χρήση, λειτουργία, αντιμετώπιση ελλείψεων και συντήρηση πληροφοριακών υποδομών του δημοσίου καθώς και για την παρακολούθηση της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού των υπηρεσιών του.

Στρατηγική κατεύθυνση 2 : Επανασύνδεση Πολίτη με Κράτος και Διοίκηση

Στόχος 4: Ενιαία διαχείριση σχέσεων κράτους, πολιτών και επιχειρήσεων

Ενιαία και ολοκληρωμένη διαχείριση των συναλλαγών του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες, ανεξάρτητα από τον τρόπο πρόσβασής του (διαδικτυακά, με φυσική παρουσία ή μέσω τηλεφωνικού κέντρου).

Στόχος 5: Δημιουργία ενιαίου σημείου πρόσβασης στις υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα

Για κάθε υπηρεσία, ο πολίτης θα επικοινωνεί με το δημόσιο μέσα από ένα μοναδικό σημείο από όπου θα λαμβάνει το τελικό προϊόν επεξεργασίας του αιτήματός του, καθώς η επεξεργασία του αιτήματος θα παραμένει εσωτερικό ζήτημα της διοίκησης. Σε συνεργασία με τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, η Κεντρική διαδικτυακή Πύλη Ενιαίας Πρόσβασης θα παρέχει πληροφορία για το σύνολο των συμβατικών ή ηλεκτρονικών διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης, με τρόπο φιλικό και με βάση τις ανάγκες των πολιτών. Η πρόσβαση θα υποστηρίζει τόσο υπολογιστές όσο και έξυπνες τηλεφωνικές συσκευές. Θα διευρυνθούν οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ ώστε να καλύπτουν αυξανόμενο αριθμό πολυεισοδικών διαδικασιών και να εξυπηρετούν τον ενδιαφερόμενο με τον ταχύτερο δυνατό τρόπο, μειώνοντας την ανάγκη φυσικής παρουσίας του στις δημόσιες Υπηρεσίες.

Στόχος 6: Αυθεντικοποίηση πολιτών

- Θα διασυνδεθούν οι διαφορετικοί κωδικοί αυθεντικοποίησης πολιτών (ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, ΑΔΤ κλπ), παραμένοντας διακριτοί.
- Θα επιλεγούν και προωθηθούν συγκεκριμένες εναλλακτικές μέθοδοι αυθεντικοποίησης (κινητό τηλέφωνο, έξυπνη κάρτα, άλλη προσωπική φορητή συσκευή). Κάθε πολίτης θα επιλέγει την μέθοδο που του ταιριάζει
- Θα εγκατασταθούν οι κατάλληλες υποδομές αυθεντικοποίησης.
- Θα αναθεωρηθεί αντίστοιχα το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της χρήσης ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, αυθεντικοποίησης και εξουσιοδότησης

Στόχος 7: Συμμετοχική Δημοκρατία

- Προώθηση των αρχών της αξιολόγησης, της συνεργατικότητας και της λογοδοσίας μέσα από τη βελτίωση του νομοθετικού πλαισίου και την υλοποίηση δράσεων για την ενίσχυση της διαφάνειας και του βαθμού εμπλοκής των πολιτών σε όλα τα επίπεδα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης.

- Αποπροσωποποίηση της επαφής πολιτών/επιχειρήσεων και δημόσιας διοίκησης μέσω της ηλεκτρονικοποίησης διαδικασιών εξυπηρέτησης με σκοπό την ελαχιστοποίηση παρεμβολών και αποκλίσεων κατά την εφαρμογή τους με έμφαση σε εντοπισμένες εστίες διαφθοράς.
- Διεύρυνση εφαρμογής συστημάτων που προάγουν τις διαφανείς διαδικασίες στην Δημόσια Διοίκηση.
- Δημιουργία πλατφορμών προώθησης της ψηφιακής έκφρασης και της συμμετοχής των πολιτών (σχόλια, προτάσεις κακοδιοίκησης, προτάσεις βελτίωσης, κτλ) στα κέντρα λήψης κυβερνητικών αποφάσεων.
- Εξασφάλιση της πρόσβασης και της συμμετοχής για το σύνολο των πολιτών.
- Αυτόματη πρόσβαση του πολίτη στα έγγραφα που τον αφορούν και παράλληλα ενημέρωσή του σχετικά με το ποιος έχει πρόσβαση στα έγγραφα αυτά.

Στόχος 8: Ψηφιακή ένταξη και ψηφιακός αλφαριθμητισμός

Αύξηση του ποσοστού ψηφιακού αλφαριθμητισμού των πολιτών. Αξιοποίηση των χώρων και της τεχνολογικής υποδομής του δημόσιου τομέα (πχ. των σχολείων κατά τις απογευματινές ώρες) για την υλοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης. Εγκατάσταση κέντρων διαδικτυακών δημοσίων υπηρεσιών στις πόλεις (πχ σε ΚΕΠ). Ενίσχυση της ψηφιακής κατάρτισης του συνόλου των στελεχών της δημόσιας διοίκησης με στοχευμένα (γενικά και εξειδικευμένα) επιμορφωτικά προγράμματα.

Στρατηγική Κατεύθυνση 3: Συντονισμός οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση

Στόχος 9: Διασύνδεση βασικών μητρώων Δημόσιας Διοίκησης

Τα βασικά Μητρώα (όπως το Μητρώο Φορολογουμένων, Μητρώο Ασφαλισμένων, Δημοτολόγιο, Μητρώο Αστυνομικών Ταυτοτήτων, Μητρώα επιχειρήσεων) πρόκειται να διασυνδεθούν, βάσει κοινού δεσμευτικού προτύπου και θα διαλειτουργούν μεταξύ τους. Η ανάπτυξη κάθε νέου Μητρώου ή βάσης θα ακολουθεί το κοινό πρότυπο και θα διαλειτουργεί με τα υπόλοιπα.

Στόχος 10: Ανοιχτή διάθεση δημόσιας πληροφορίας

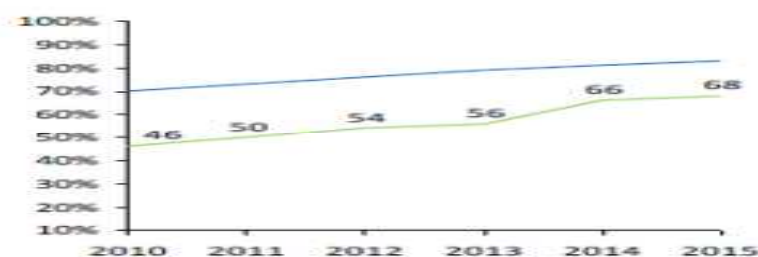
- Η Δημόσια Διοίκηση θα αξιοποιήσει πλήρως τον πλούτο της δημόσιας πληροφορίας, μεταβαίνοντας από ένα σύστημα ανταλλαγής εγγράφων σε ένα σύστημα ανταλλαγής πληροφορίας, η οποία θα παρουσιάζεται στην κατά το μέγιστο εκμεταλλεύσιμη μορφή.
- Ενίσχυση και αυστηρή εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου για τα ανοιχτά δημόσια δεδομένα, για την παροχή περαιτέρω χρήσιμης και αξιοποιήσιμης πληροφορίας του τρόπου διοίκησης της Γενικής Κυβέρνησης
- Στρατηγική συμμαχία με αρχές και Υπηρεσίες ελέγχου και καταπολέμησης της διαφθοράς, ιδιαίτερα σε τομείς υψηλού κινδύνου

4.3 Υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα

Από τη μελέτη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σήμερα στην Ελλάδα αναδεικνύεται μία έντονα προβληματική κατάσταση, παρά την ύπαρξη ορισμένων θετικών στοιχείων που παρουσιάζονται τα τελευταία χρόνια. Τέτοια θετικά στοιχεία συμπεριλαμβάνουν συγκεκριμένες υπηρεσίες ή συστήματα που έχουν αναπτυχθεί και την προσπάθεια διαμόρφωσης ευνοϊκότερων συνθηκών, καλύτερου συντονισμού και προγραμματισμού με τη θέσπιση σχετικής στρατηγικής. Ωστόσο, η Δημόσια Διοίκηση και ειδικά σε ό,τι αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από δαπανηρές, χρονοβόρες και αφιλόξενες υπηρεσίες, πολύπλοκες διαδικασίες, γραφειοκρατία και αδιαφάνεια. Συχνά, δε, υπάρχει μια σπασμωδική αντιμετώπιση των ζητημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με έντονο κατακερματισμό, έλλειψη συντονισμού και συνεργασίας μεταξύ των εμπλεκόμενων, ελλιπή διασύνδεση και αξιοποίηση υπαρχόντων συστημάτων και σημαντική χρονική απόσταση από την έναρξη έως την παράδοση ενός έργου.

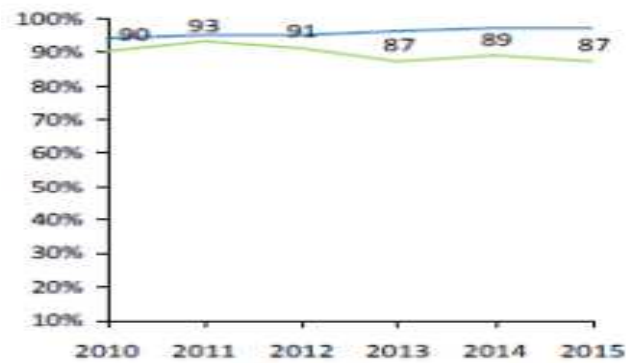
4.3.1 Βασικοί δείκτες

Σχήμα 4.1: Ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο στην Ελλάδα



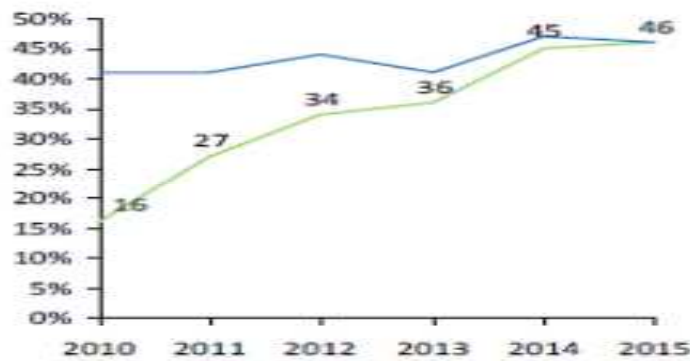
Πηγή: European Commission, “e-Government in Greece”, 2016

Σχήμα 4.2: Ποσοστό επιχειρήσεων με πρόσβαση στο Διαδίκτυο στην Ελλάδα



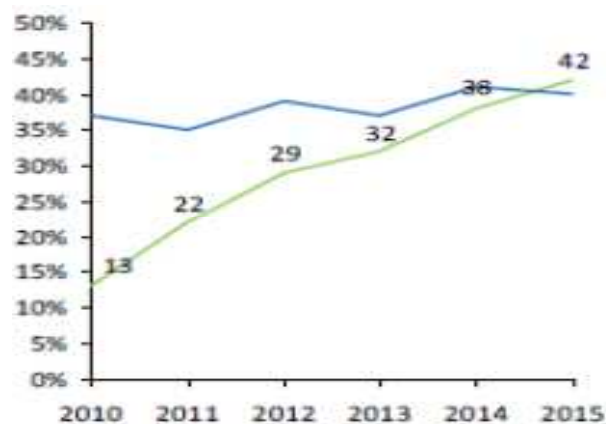
Πηγή: European Commission, “e-Government in Greece”, 2016

Σχήμα 4.3: Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές στην Ελλάδα



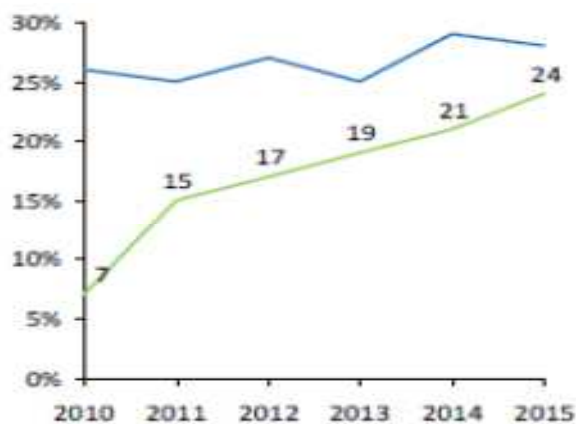
Πηγή: European Commission, “e-Government in Greece”, 2016

Σχήμα 4.4: Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για απόκτηση πληροφοριών από τις δημόσιες αρχές στην Ελλάδα



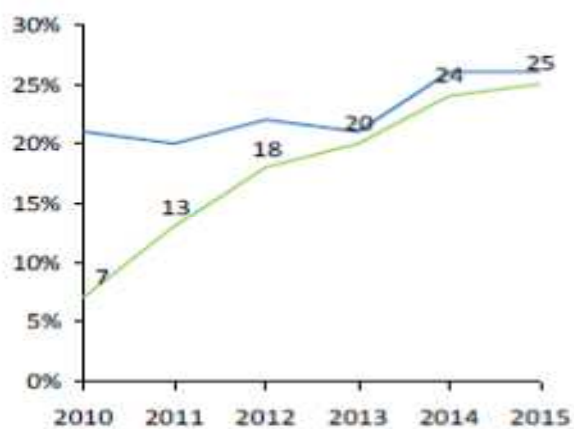
Πηγή: European Commission, “e-Government in Greece”, 2016

Σχήμα 4.5: Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για να «κατεβάσουν» φόρμες αίτησης από τις δημόσιες αρχές στην Ελλάδα



Πηγή: European Commission, “e-Government in Greece”, 2016

Σχήμα 4.6: Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αποστολή συμπληρωμένων αιτήσεων στις δημόσιες αρχές στην Ελλάδα



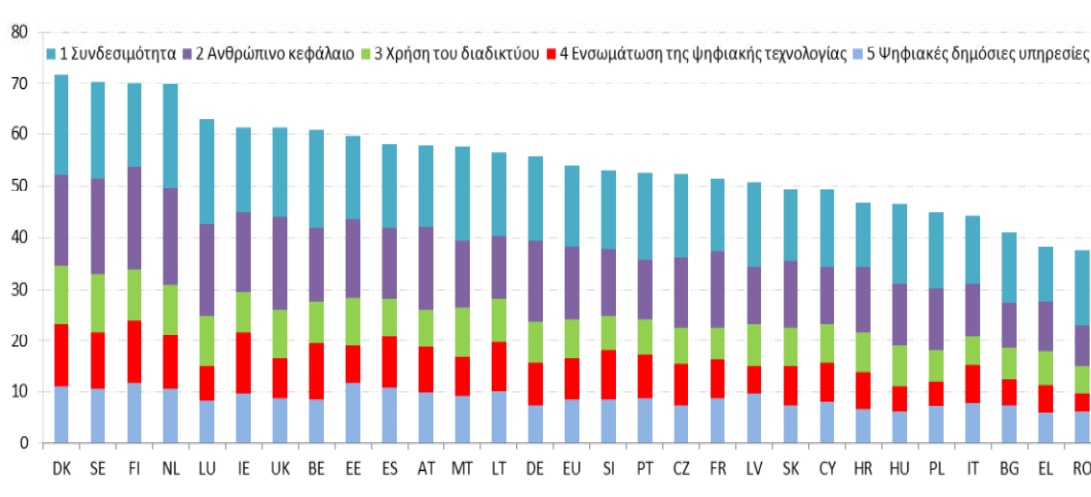
Πηγή: European Commission, “e-Government in Greece”, 2016

4.3.2 Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)

Όπως αναφέρθηκε και στο 3^ο Κεφάλαιο, η έκθεση σχετικά με τον δείκτη DESI καταγράφει την πρόοδο που σημειώνουν τα κράτη μέλη ως προς την ψηφιοποίησή τους. Η έκθεση διαρθρώνεται σε πέντε κεφάλαια:

6. **Συνδεσιμότητα.** Σταθερά και κινητά ευρυζωνικά δίκτυα και τιμές ευρυζωνικών συνδέσεων
7. **Ανθρώπινο κεφάλαιο.** Χρήση του διαδικτύου, βασικές και προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες
8. **Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών.** Χρήση από τους πολίτες του περιεχομένου, των επικοινωνιών και των επιγραμμικών συναλλαγών
9. **Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας.** Ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων και ηλεκτρονικό εμπόριο
10. **Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.** Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας

Σχήμα 4.7: Κατάταξη του Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2018

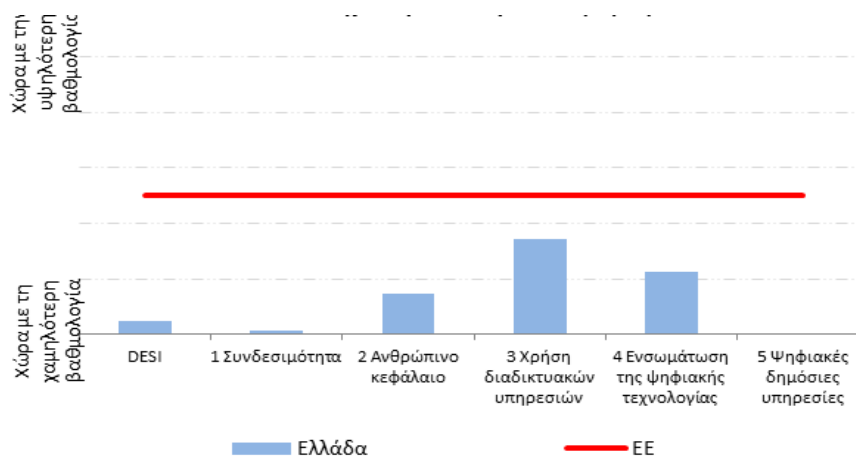


Πηγή: <http://ec.europa.eu>

Η Ελλάδα κατατάσσεται 27η στο σύνολο των 28 κρατών μελών της ΕΕ. Συνολικά, τα τελευταία έτη, η Ελλάδα δεν έχει σημειώσει μεγάλη πρόοδο σε σύγκριση με άλλα κράτη μέλη της ΕΕ.

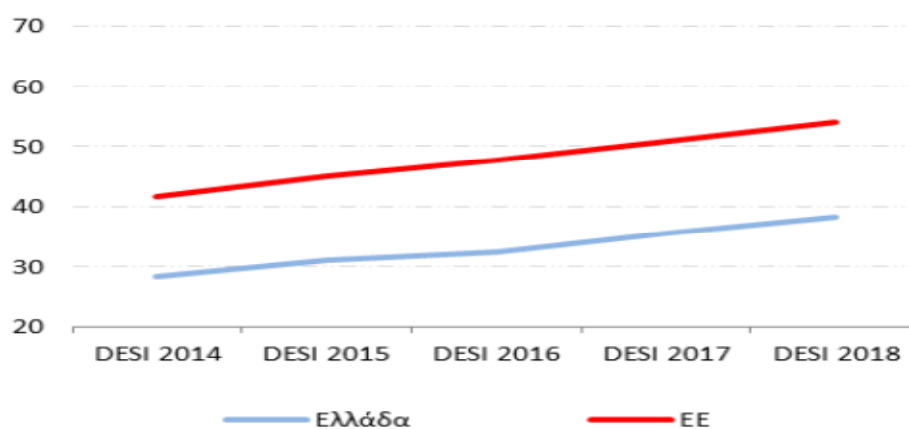
Όσον αφορά τη συνδεσιμότητα, η μετάβαση στις γρήγορες ευρυζωνικές συνδέσεις είναι πιο αργή απ' ό,τι σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ. Στα θετικά και όσον αφορά τις κινητές ευρυζωνικές υπηρεσίες, η κάλυψη 4G αυξήθηκε στην Ελλάδα και σήμερα πλησιάζει τον μέσο όρο της ΕΕ. Οι Έλληνες είναι ενεργοί χρήστες των διαδικτυακών υπηρεσιών και οι εταιρείες χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης στα ίδια επίπεδα με τον μέσο όρο της ΕΕ. Όμως η ένταξη πιο εξελιγμένων ψηφιακών τεχνολογιών παραμένει σε χαμηλό επίπεδο, μολονότι η χρήση ηλεκτρονικών τιμολογίων προχώρησε σε κάποιο βαθμό. Οι επιδόσεις της Ελλάδας στον τομέα των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και των ψηφιακών δεξιοτήτων παραμένουν σε χαμηλά επίπεδα και μπορούν να αποτελέσουν τροχοπέδη για την περαιτέρω ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας.

Σχήμα 4.8: DESI 2018 – Σχετική επίδοση ανά παράμετρο



Πηγή: <http://ec.europa.eu>

Σχήμα 4.9: DESI – Εξέλιξη στον χρόνο



Πηγή: <http://ec.europa.eu>

Συνδεσιμότητα

1 Συνδεσιμότητα	Ελλάδα		Ομάδα χωρών	ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	28	43,1	55,0	62,6
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	28	39,8	50,1	58,5

Με συνολική βαθμολογία συνδεσιμότητας 43,1, η Ελλάδα κατατάσσεται τελευταία μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ. Η Ελλάδα παρουσιάζει ευρεία διαθεσιμότητα σταθερών ευρυζωνικών συνδέσεων με κάλυψη 99% (μέσος όρος ΕΕ 97%), αλλά η διείσδυση (69%) προχωρεί ακόμη με αργούς ρυθμούς. Οι τιμές εξακολουθούν να είναι σχετικά υψηλές σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ και δεν βελτιώθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους. Η μετάβαση σε γρήγορες ευρυζωνικές συνδέσεις είναι πιο αργή απ' ό,τι σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ. Όσον αφορά τις κινητές ευρυζωνικές επικοινωνίες: Η κάλυψη 4G παρουσιάζει θετική αύξηση κατά 8 εκατοστιαίες μονάδες στο 88%, πλησίον του μέσου όρου της ΕΕ (91%). Ωστόσο η διείσδυση, παρά την αύξηση κατά 9 μονάδες (59/100), είναι κάτω του μέσου όρου του της ΕΕ (90/100). Οι συνδρομές σε γρήγορες ευρυζωνικές συνδέσεις έχουν αυξηθεί κατά 2 εκατοστιαίες μονάδες αγγίζοντας το 7 %, παραμένοντας αρκετά κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ (33%). Παρότι σημείωσε πρόοδο κατά 6 εκατοστιαίες μονάδες, η Ελλάδα παραμένει τελευταία μεταξύ των κρατών μελών στην κάλυψη NGA ανά νοικοκυριό (50%), απέχοντας πολύ από τον μέσο όρο της ΕΕ (80%). Τέλος, η Ελλάδα έχει σχεδόν μηδενική κάλυψη και διείσδυση ευρυζωνικών επικοινωνιών υπερυψηλής ταχύτητας σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ που έχει σταδιακά αυξηθεί από το παρελθόν έτος.

Ωστόσο, υπάρχει εύλογη προσδοκία ότι όσον αφορά την ανάπτυξη δικτύων NGA πρόκειται να υπάρξουν θετικές εξελίξεις στο εγγύς μέλλον, επειδή η αγορά έχει ήδη εισέλθει σε φάση ανάπτυξης, χάρη στα νέα κανονιστικά μέτρα που καθιερώθηκαν στις αγορές χονδρικής παροχής τοπικής πρόσβασης και στις αγορές χονδρικής παροχής κεντρικής πρόσβασης για προϊόντα μαζικής κατανάλωσης. Το αρχικά εγκριθέν σχέδιο δικτύων επόμενης γενιάς (NGN) περιελάμβανε δύο κύρια έργα, κανένα από τα οποία δεν έχει ξεκινήσει ακόμη: ένα έργο ευρυζωνικών δικτύων υπερυψηλής ταχύτητας (Superfast Broadband) για πολίτες και ένα έργο για επιχειρήσεις (MME) και για την επέκταση των ευρυζωνικών δικτύων στις αγροτικές περιοχές (Rural Broadband). Συζητήσεις σχετικά με τα έργα «Superfast Broadband» έχουν ήδη πραγματοποιηθεί μεταξύ των ελληνικών αρχών και

της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Εξάλλου, τα έργα, τα χρηματοδοτικά κονδύλια και η μορφή των έργων είναι ακόμη υπό συζήτηση με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η Ελλάδα υστερεί αισθητά σε σχέση με τους στόχους του ψηφιακού θεματολογίου για την Ευρώπη που καθορίζονται στην ευρυζωνική στρατηγική. Προκειμένου να καλυφθεί το χάσμα με τα άλλα κράτη μέλη, πρέπει να δημιουργηθούν οι κατάλληλες προϋποθέσεις για ιδιωτικές επενδύσεις και για άμεση αποδέσμευση δημόσιων χρηματοδοτικών πόρων. Μετά την ολοκλήρωση της μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο της οδηγίας για τη μείωση του κόστους των ευρυζωνικών υπηρεσιών το 2017, η Ελλάδα πρέπει τώρα να επικεντρωθεί στην αντιμετώπιση των μεγάλων καθυστερήσεων στις διαδικασίες αδειοδότησης, καθώς και στην προαγωγή διατομεακών συνεργειών, προκειμένου να επιτευχθεί η αποτελεσματική εφαρμογή της οδηγίας με σημαντικά οφέλη για την ανάπτυξη δικτύων NGA.

Ανθρώπινο Κεφάλαιο

2 Ανθρώπινο κεφάλαιο	Ελλάδα		Ομάδα χωρών	ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	26	38,2	42,2	56,5
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	26	36,7	40,6	54,6

Όσον αφορά το ανθρώπινο κεφάλαιο, οι επιδόσεις της Ελλάδας είναι αρκετά χαμηλότερες από τον μέσο όρο της ΕΕ, αλλά η Ελλάδα σημειώνει πρόοδο. Το 2017, το ποσοστό του ελληνικού πληθυσμού που χρησιμοποιούσε το διαδίκτυο σε τακτική βάση (67%) ήταν από τα χαμηλότερα μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών (ο μέσος όρος της ΕΕ ήταν 81%). Ο αριθμός των ατόμων που διαθέτουν τουλάχιστον βασικό επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων έχει μείνει στάσιμος στο 46% και η Ελλάδα παραμένει πολύ κάτω του μέσου όρου της ΕΕ (57%). Η Ελλάδα εξακολουθεί να έχει το χαμηλότερο ποσοστό ειδικών ΤΠΕ (1,4%) στην ΕΕ, αλλά το ποσοστό των ειδικών ΤΠΕ υπήρξε σχετικά σταθερό κατά τα τελευταία χρόνια.

Η Ελλάδα εξακολουθεί να πάσχει από «διαρροή εγκεφάλων» και η αντιμετώπιση της έλλειψης ειδικών ΤΠΕ είναι ζωτικής σημασίας για τη στήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού της οικονομίας. Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις, η χρήση των ΤΠΕ είναι αναγκαία σε πάνω από το 90% των θέσεων εργασίας. Το χαμηλό ποσοστό ατόμων με τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες μπορεί να δράσει ανασταλτικά για την οικονομική ανάπτυξη της χώρας.

Η Ελλάδα θα μπορούσε να επωφεληθεί από την επίσπευση της υλοποίησης της στρατηγικής για την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων. Η καλή συνεργασία μεταξύ όλων των αρχών του Δημοσίου που μπορούν να διαδραματίζουν ρόλο στον τομέα των ψηφιακών δεξιοτήτων και των σχετικών παραγόντων της αγοράς αναμένεται να επιταχύνει την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων. Η προτεινόμενη ελληνική Εθνική Συμμαχία για τις ψηφιακές δεξιότητες και την απασχόληση, εφόσον μετουσιωθεί γρήγορα σε συγκεκριμένες δράσεις, μπορεί να συμβάλει στη γεφύρωση του χάσματος ψηφιακών δεξιοτήτων, ιδίως για το 50% των ατόμων που δεν διαθέτουν βασικές ψηφιακές δεξιότητες, καθώς επίσης και στον ψηφιακό μετασχηματισμό της οικονομίας και της κοινωνίας.

Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών

3 Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών	Ελλάδα		Ομάδα χωρών	ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	22	45,2	41,0	50,5
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	22	42,0	38,7	47,5

Μεγάλο ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου στην Ελλάδα συμμετέχει σε διαδικτυακές δραστηριότητες, όπως ανάγνωση ειδήσεων στο διαδίκτυο, ακρόαση μουσικής, παρακολούθηση ταινιών κλπ., χρήση του διαδικτύου για την επικοινωνία μέσω φωνητικών κλήσεων ή βιντεοκλήσεων και συμμετοχή σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Όσον αφορά πολλές από τις δραστηριότητες αυτές, οι Έλληνες κάνουν μεγαλύτερη ή ίδια χρήση του διαδικτύου σε σχέση με την Ευρώπη εν γένει.

Ωστόσο, παρόλο που όλο και περισσότεροι χρήστες αρχίσει να χρησιμοποιούν διαδικτυακές τραπεζικές υπηρεσίες το 2017 (36%) σε σύγκριση με το 2016 (28%), το ποσοστό παραμένει πολύ κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ (61%). Το ίδιο παρατηρείται και για στις αγορές μέσω διαδικτύου, που παραμένουν στάσιμες στο 45% των χρηστών του διαδικτύου.

Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας

4 Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας	Ελλάδα		Ομάδα χωρών	ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	24	26,9	29,2	40,1
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	23	24,4	26,7	36,7

Οι συνολικές επιδόσεις της Ελλάδας όσον αφορά την ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας από τις επιχειρήσεις είναι ανεπαρκείς και προχωρούν με βραδύτερους ρυθμούς από τον μέσο όρο της ΕΕ. Ωστόσο, η χρήση της ηλεκτρονικής ανταλλαγής πληροφοριών από τις επιχειρήσεις (37%) είναι πάνω από τον μέσο όρο της ΕΕ (34%). Η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης από τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα είναι στο ίδιο επίπεδο με τον μέσο όρο της ΕΕ (21%). Το 2017 το ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούσαν ηλεκτρονικά τιμολόγια (6,5%) αυξήθηκε, ενώ η χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud computing) παρέμεινε στάσιμη (5,5%) σε χαμηλό επίπεδο. Ο κύκλος εργασιών ηλεκτρονικού εμπορίου των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ) είναι χαμηλός, αλλά το 60 % των επιχειρήσεων που πραγματοποιούν πωλήσεις μέσω διαδικτύου, δραστηριοποιούνται σε άλλες χώρες.

Η ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις αποτελεί σημαντικό μοχλό αύξησης της παραγωγικότητας της εργασίας και της ανάπτυξης που θα πρέπει να ενισχυθεί για να αξιοποιηθούν όλες οι δυνατότητες του ψηφιακού μετασχηματισμού. Η στρατηγική «Βιομηχανία 4.0» για την ανάπτυξη ειδικών σχεδίων ψηφιοποίησης για τη βιομηχανία αναμένεται να συμβάλει στην υιοθέτηση ψηφιακών ευκαιριών από τις επιχειρήσεις σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης σχεδιάζει να ενισχύσει τις επενδύσεις για την ανάπτυξη ισχυρού εθνικού δικτύου κόμβων ψηφιακής καινοτομίας ενώ έχουν ήδη αναπτυχθεί δύο ψηφιακές πλατφόρμες παραγωγής για τη διευκόλυνση της ψηφιοποίησης της παραγωγικής διαδικασίας.

Τον Νοέμβριο του 2017, η Ελλάδα ήταν η 12η χώρα που εντάχθηκε στην ευρωπαϊκή προσπάθεια ανάπτυξης της επόμενης γενιάς υποδομών πληροφορικής και δεδομένων με την υπογραφή της δήλωσης για την πληροφορική υψηλών επιδόσεων.

Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες

5 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	Ελλάδα		Ομάδα χωρών	ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	28	39,2	48,0	57,5
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	27	35,0	44,2	53,7

Στην Ελλάδα, οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες εξακολουθούν να αποτελούν έναν από τους πιο δύσκολους τομείς της ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας. Η Ελλάδα προοδεύει αλλά οι επιδόσεις της Ελλάδας είναι πολύ κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ και βρίσκεται στην τελευταία θέση μεταξύ των 28 κρατών μελών της ΕΕ. Το ποσοστό των χρηστών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι χαμηλό (38%) σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ (58%). Από την πλευρά της προσφοράς, όσον αφορά την παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, η Ελλάδα σημείωσε κάποια πρόοδο το 2017 με 14/100 προσυμπληρωμένα έντυπα σε σύγκριση με 5/100 το 2016, αλλά παραμένει πολύ κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ (53/100) και βρίσκεται στην 27η θέση.

Τον Ιούλιο του 2017, το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης δημοσίευσε την Εθνική Στρατηγική για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση 2017-2019. Η στρατηγική περιλαμβάνει μέτρα για έξυπνη διοίκηση και την ανάπτυξη ηλεκτρονικού δημόσιου τομέα, στην οποία περιλαμβάνεται η ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων για τους ανθρώπινους πόρους στις δημόσιες υπηρεσίες και η χρήση των ΤΠΕ για σκοπούς διοικητικών και δημόσιων υπηρεσιών. Η αναθεώρηση της στρατηγικής και του σχεδίου δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (2014-2020) είναι σε εξέλιξη.

Τον Σεπτέμβριο του 2017, το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής προχώρησε στην εκπόνηση του νέου συστήματος προσδιορισμού της ταυτότητας, με τη δρομολόγηση έργου για ψηφιακό σύστημα διαχείρισης εγγράφων και ροής εργασιών, με την ενσωμάτωση εξ αποστάσεως ψηφιακών υπογραφών μελλοντικών χρηστών (πολιτών και επιχειρήσεων). Όταν τεθεί σε εφαρμογή, το σύστημα θα επιτρέπει στους χρήστες να υποβάλλουν αίτηση στην πύλη με τη χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζονται η ασφάλεια, η εγκυρότητα και η νομιμότητα των ψηφιακών συναλλαγών.

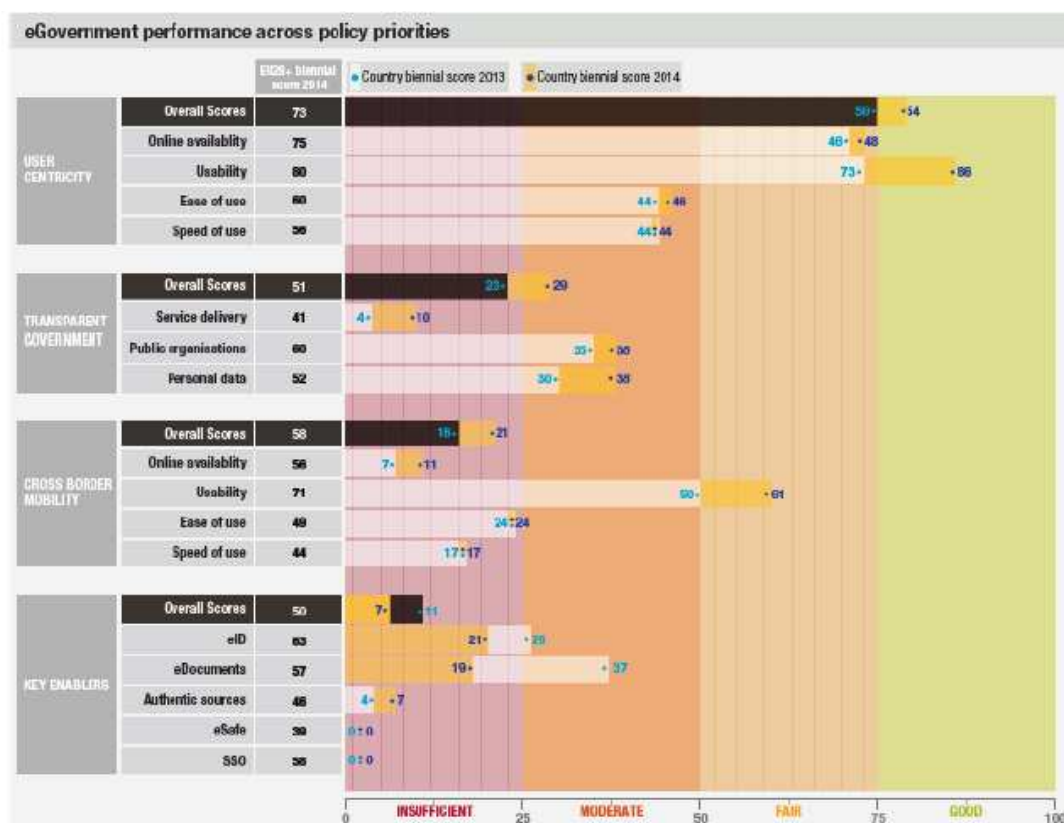
Η συνέχιση της προσπάθειας εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης με τη χρήση ΤΠΕ θα μπορούσε να είναι ιδιαίτερα επωφέλης για την αύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών. Τα σχέδια για το μέλλον, όπως η εγκατάσταση ψηφιακών συστημάτων για τη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων στη δημόσια διοίκηση, η διασύνδεση των συστημάτων πληροφοριών του δημόσιου τομέα σε όλη την Ελλάδα και η δυνατότητα των πολιτών να

χρησιμοποιούν όλες τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες από ένα ενιαίο σημείο πρόσβασης, θα αποτελέσουν σημαντική πρόοδο (<http://ec.europa.eu>).

4.3.3 E-Government benchmark

Η σχετικά χαμηλή επίδοση της Ελλάδας όσον αφορά το επίπεδο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προκύπτει και από το ετήσιο e-Government Benchmark της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Πιο συγκεκριμένα, με βάση το κριτήριο των 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών, η Ελλάδα καταλάμβανε, το 2010, την τελευταία θέση στην Ευρώπη των 27 ως προς τον βαθμό ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης των υπηρεσιών προς τους πολίτες (12 κατηγορίες υπηρεσιών) και την προτελευταία θέση ως προς τον βαθμό ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις (8 κατηγορίες υπηρεσιών). Ως προς τα 7 life-event πακέτα υπηρεσιών (1) την ίδρυση και αρχική λειτουργία μιας επιχείρησης, 2) την απώλεια εργασίας από έναν πολίτη και την εύρεση νέας, 3) τη φοίτηση στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, 4) την καθημερινή λειτουργία των επιχειρήσεων, 5) τη μετακόμιση ενός ατόμου ή μιας οικογένειας σε άλλη κατοικία, 6) την αγορά και κυκλοφορία ενός αυτοκινήτου από έναν πολίτη και, 7) τη δικαστική επίλυση μικροδιαφορών) με βάση τα οποία γίνεται η αξιολόγηση των ευρωπαϊκών χωρών από το 2012 και μετά, η Ελλάδα βρισκόταν το 2014 στη δεύτερη ομάδα χωρών (σκορ μεταξύ 50% και 75%) όσον αφορά τον άξονα *user centricity* και στην τρίτη ομάδα χωρών (σκορ μεταξύ 25% και 50%) όσον αφορά τον άξονα *transparency* σημειώνοντας πρόοδο σε σχέση με το 2012 (βλέπε Σχήμα 4.10). Στους άλλους δύο βασικούς άξονες του eGovernment Benchmark (*cross-border mobility* και *key enablers*) κατατάσσεται στην ομάδα χωρών που έχει την πιο χαμηλή επίδοση (σκορ μεταξύ 0% και 25%).

Σχήμα 4.10: Επίδοση της Ελλάδας στους 4 βασικούς άξονες του e-Government benchmark



Πηγή: e-Government benchmark report 2015 Country Factsheet Greece

Αναλυτικότερα, ως προς τον άξονα *user centricity* παρουσιάζει υστέρηση σε σχέση με τον μέσο όρο της Ευρώπης ως προς τον βαθμό ολοκλήρωσης των υπηρεσιών (online availability) και την ταχύτητα και ευκολία χρήσης τους (speed and ease of use) ενώ είναι πάνω από τον μέσο όρο όσον αφορά τη χρηστικότητα (usability) των υπηρεσιών έχοντας σημειώσει σημαντική πρόοδο τα τελευταία δύο χρόνια. Επίσης, η Ελλάδα υστερεί σημαντικά σε σύγκριση με τις περισσότερες χώρες της Ευρώπης ως προς τη διαθεσιμότητα διασυνοριακών (cross-border) ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Όσον αφορά το ζήτημα της διαφάνειας (transparency), η Ελλάδα χαρακτηρίζεται από πολύ χαμηλή επίδοση (σκορ 10%) αναφορικά με τις διαδικασίες που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών και μέτρια επίδοση (38%) αναφορικά με τα εσωτερικά ζητήματα των δημόσιων οργανισμών καθώς και με την ευκολία πρόσβασης των πολιτών στα δεδομένα που τους αφορούν. Σημαντική απόκλιση από τον μέσο όρο των ευρωπαϊκών χωρών παρουσιάζει και στη διαθεσιμότητα τεχνολογιών (key enablers) που μπορούν να ενισχύσουν την ποιότητα, τον βαθμό ολοκλήρωσης και την ταχύτητα παροχής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Πάντως, η διαφορά του μέσου επιπέδου των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις από το μέσο επίπεδο των υπηρεσιών προς τους πολίτες, η οποία χαρακτηρίζει τις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες, υφίσταται και στην περίπτωση της Ελλάδας. Πιο συγκεκριμένα, το 2010 μόνο για τις 3 από τις 12 βασικές υπηρεσίες που αφορούν τους πολίτες υπήρχε η δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας στο ανώτατο δυνατό επίπεδο ολοκλήρωσης ενώ αυτό ίσχυε για τις 4 από τις 8 βασικές υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις. Επίσης, την περίοδο 2013-2014, οι δείκτες με βάση τους οποίους βαθμολογούνται τα 7 life-event πακέτα υπηρεσιών (user centricity, transparency, cross-border mobility, key enablers) λαμβάνουν σε γενικές γραμμές υψηλότερη τιμή για τα 2 life-event services που αφορούν τις επιχειρήσεις (ίδρυση και αρχική λειτουργία επιχείρησης, καθημερινή λειτουργία επιχείρησης) σε σχέση με τα 5 life-event services που σχετίζονται με τους πολίτες (Σχήμα 4.11)

Σχήμα 4.11: Επίδοση της Ελλάδας στους 4 βασικούς άξονες του e-Government benchmark ως προς 7 life-event services



The cross-border mobility indicator is not measured for Losing and Finding a Job
Each life event is measured once every two years

Πηγή: e-Government benchmark report 2015 Country Factsheet Greece

5^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΕΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται μια σύντομη ανασκόπηση ορισμένων καλών πρακτικών σε διεθνές και εθνικό επίπεδο για την εξαγωγή διδαγμάτων που θα μπορούσαν να συμβάλλουν στη βελτίωση της κατάστασης στην Ελλάδα.

5.1 Καλές Πρακτικές σε Διεθνές Επίπεδο

Αυστρία

Η Αυστρία είναι μέσα στις 10 πρώτες χώρες στην χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ε.Ε.

Το HELP.gv.at αποτελεί μια εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προσφέρει στους πολίτες πληροφορίες σχετικές με καταστάσεις της καθημερινής ζωής, όπως ο γάμος, η στέγαση κλπ. Στόχος του είναι οι σωστές και ενημερωμένες πληροφορίες, η πρόσβαση από όλους στη Δημόσια Διοίκηση, καθώς και η αυτόματη προώθηση εφαρμογών στην κατάλληλη αρχή. Το HELP.gv.at συνδέει μεγάλο αριθμό δημοσίων αρχών και αποτελεί μια διεπαφή μεταξύ Αρχών και πολιτών με έμφαση στη διαφάνεια, τη φιλικότητα προς το χρήστη και τη σαφήνεια στις πληροφορίες.

Ακόμα, η κυβερνητική πύλη δεδομένων data.gv.at αποτελεί μια μοναδική πλατφόρμα η οποία παρέχει μια ολοκληρωμένη βάση δεδομένων με ελεύθερη πρόσβαση στα εθνικά κυβερνητικά στοιχεία.

Βέλγιο

Το Federal Portal – for Citizens and Business είναι μία κυβερνητική πύλη που παρέχει πληροφορίες και συνδέσεις για όλους τους κυβερνητικούς φορείς, επιτρέπει την επικοινωνία με τους πολίτες μέσω email, και η περιήγηση στις σελίδες του είναι δυνατή και από ΑΜΕΑ. Ακόμη, η πύλη Le Forem – Career Portal παρέχει ευκαιρίες εργασίας, προσφέροντας χώρο τόσο σε εργοδότες όσο και σε εργαζόμενους, ενώ δίνει τη δυνατότητα δημιουργίας προσωπικού φακέλου.

Γαλλία

Στην Γαλλία καλές πρακτικές αποτελούν η επίσημη πύλη του γαλλικού δημόσιου τομέα (service-public.fr), που σκοπό έχει να παρέχει στους πολίτες ηλεκτρονική πρόσβαση σε κάθε είδους πληροφορία της δημόσιας διοίκησης, η πύλη για τη διαδικασία ανάθεσης δημοσίων έργων και συμβάσεων που σκοπό έχει να παρέχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης σχετικά με προκηρύξεις για την ανάθεση δημοσίων έργων και συμβάσεων και η πύλη Handiplace που εστιάζει στην απασχόληση, την κοινωνική ένταξη και την επαγγελματική εκπαίδευση των εργατών και παρέχει βάση δεδομένων για υποβολή βιογραφικών από τους αιτούντες εργασία.

Γερμανία

Στην Γερμανία η σελίδα BUND.DE αποτελεί οδηγό για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες, προσφέροντας πληροφορίες, διευθύνσεις, στοιχεία επικοινωνίας και συνδέσμους για τις αντίστοιχες ιστοσελίδες των υπηρεσιών. Μέσω του DIGANT οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν online αίτηση για έκδοση ταυτότητας, διπλώματος οδήγησης, ψηφιακής υπογραφής και κάρτας του πολίτη. Ακόμη, ο Bremen On-line Services αποτελεί διαδικτυακό τόπο που προσφέρει ασφαλείς χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, ηλεκτρονικές συναλλαγές και πληρωμές για πολίτες και επιχειρήσεις, αλλά και για ενδιάμεσους φορείς, όπως είναι οι φοροτεχνικοί σύμβουλοι και οι δικηγόροι. Το Geodata System προσφέρει επικαιροποιημένα, πλήρη γεωγραφικά δεδομένα της Γερμανίας καθώς και πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα, την ποιότητα και τις δυνατότητες αξιοποίησής τους. Το WEB for ALL είναι δράση που προωθεί την κατασκευή ιστοσελίδων σύμφωνα με τα πρότυπα εκείνα που τις καθιστούν ευανάγνωστες και από άτομα με προβλήματα όρασης, ενώ το City of Rosenheim – parking spot search είναι διαδικτυακός τόπος που ενημερώνει για τις ελεύθερες θέσεις στάθμευσης που υπάρχουν ανά πάσα στιγμή στην πόλη. Αυτή η υπηρεσία είναι προσβάσιμη και από κινητό τηλέφωνο.

Δανία

Στην Δανία το Nordpol.dk – Democracy on the web είναι δικτυακή πύλη για την ενημέρωση του κόσμου και την υποστήριξη του δημοκρατικού πολιτεύματος με έμφαση στις εκλογές της τοπικής αυτοδιοίκησης. Στόχος η δραστηριοποίηση του κοινού για τις τοπικές κοινωνίες και τη λειτουργία τους.

Το e-Boks είναι ένας ασφαλής και δωρεάν δικτυακός τόπος για τους πολίτες με σκοπό την αποθήκευση επίσημων ηλεκτρονικών εγγράφων που ανταλλάσσουν με τις δημόσιες

υπηρεσίες, ιδιωτικές εταιρίες, αλλά και δικά τους προσωπικά έγγραφα. Το Danmarks Debatten έχει ως επίκεντρο τον πολίτη και σκοπό την ενθάρρυνση του για συμμετοχή σε δημόσιες συζητήσεις, ενώ το Virk.dk – a Business Portal αποτελεί δικτυακή Πύλη με σκοπό τη συλλογή όλων των πληροφοριών που χρειάζονται οι επιχειρήσεις κατά τις συναλλαγές τους με το δημόσιο, εξοικονομώντας τους σημαντικό διαχειριστικό κόστος.

Εσθονία

Η Εσθονία αποτελεί ένα από τα πλέον δημοφιλή παραδείγματα καλής πρακτικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε εθνικό επίπεδο και περιλαμβάνεται σταθερά στις πρώτες θέσεις σε σχετικούς δείκτες. Όλες οι δραστηριότητες που αφορούν στο δημόσιο στη χώρα διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά και απαιτείται η φυσική παρουσία του πολίτη σε ελάχιστες μόνο περιπτώσεις. Αυτό οδηγεί σε αυξημένη ικανοποίηση των πολιτών, σε καλύτερη λειτουργία του δημοσίου τομέα, καθώς και σε σημαντική εξοικονόμηση πόρων.

Κλειδί για όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που βρίσκονται στη διάθεση των πολιτών αποτελεί η ταυτοποίηση του πολίτη μέσω της κάρτας-ταυτότητας, η οποία επίσης χρησιμοποιείται ως εθνική ταυτότητα, ταξιδιωτικό έγγραφο στην ΕΕ, κάρτα κοινωνικής ασφάλισης, κάρτα υγείας, κάρτα προπληρωμένων διαδρομών για τα ΜΜΜ, πιστοποιητικό ψηφιακής υπογραφής, ταυτότητα για τις ηλεκτρονικές ψηφοφορίες και τις τραπεζικές συναλλαγές κτλ. Εκτός της κάρτας ταυτότητας, η ταυτοποίηση των χρηστών επιτυγχάνεται και μέσω του κινητού τους τηλεφώνου. (<https://e-estonia.com>).

Ηνωμένο Βασίλειο

Το Ηνωμένο Βασίλειο αποτελεί ένα δημοφιλές παράδειγμα καλής πρακτικής σε ό,τι αφορά τη χρήση ανοιχτής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι βάσεις για την πολιτική ανοιχτής διακυβέρνησης ετέθησαν το 2011, με τη δημιουργία από τον οργανισμό Εθνικών Αρχείων του πρώτου καταλόγου του δημοσίου τομέα με εμπορικές υπηρεσίες και λύσεις, ούτως ώστε να διασφαλιστεί η μακρόχρονη διατήρηση ψηφιακών πληροφοριών. Παράλληλα, αναπτύχθηκε το Πλαίσιο Ψηφιακής Συνέχειας για την παροχή καθοδήγησης στους φορείς του δημοσίου τομέα για την κατανόηση και διαχείριση των πληροφοριών τους. Την ίδια χρονιά, σε επίπεδο στρατηγικής αποφασίστηκε η πορεία αποδέσμευσης του δημοσίου τομέα από φαινόμενα κλειδώματος από μεγάλα έργα ενός προμηθευτή και η προώθηση πιο ανοιχτής αντίληψης σε έργα ΤΠΕ, ανοιχτά πρότυπα και λογισμικό ανοιχτού κώδικα, καθώς και η ενθάρρυνση μεγαλύτερης συμμετοχής μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε σχετικά έργα. Η

επιλογή αυτή συνοδεύτηκε από δράσεις προώθησης και εκπαίδευσης εγχώριων παικτών και επιχειρήσεων προς αυτήν την κατεύθυνση. Αυτή η αναπτυξιακή στρατηγική, δε, αξίζει περαιτέρω μελέτης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα με την ιδιαίτερη βαρύτητα που παίζουν οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) στην οικονομία της χώρας. Δύο ακόμη αξιοσημείωτες δράσεις περιλαμβάνουν την ιστοσελίδα Red Tape Challenge, όπου οι πολίτες μπορούν να καταθέσουν τις απόψεις τους για περιττούς κανονισμούς και διαδικασίες με σκοπό τη μείωση της γραφειοκρατίας και τον εξορθολογισμό των κανονισμών σε ισχύ, και η ενιαία κυβερνητική πύλη (Gov.UK) που φιλοξενεί όλη τη δημόσια πληροφορία της κυβέρνησης, αντικαθιστώντας πάνω από 400 έως τότε ιστοσελίδες. Το 2014, υιοθετήθηκε το Gov.UK Verify ως ένα ενιαίο σύστημα διασφάλισης της ταυτότητας των πολιτών για χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών εντελώς ηλεκτρονικά, και εισήχθη η Ψηφιακή Αγορά για τις προμήθειες των δημοσίων φορέων για το μετασχηματισμό και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

ΗΠΑ

Στις ΗΠΑ όλες οι πληρωμές του δημοσίου προς τους προμηθευτές του πραγματοποιούνται μέσα από έναν κεντροποιημένο λογαριασμό της ομοσπονδιακής κυβέρνησης με ηλεκτρονικό τρόπο. Μέσα από αυτό το μοντέλο είναι εφικτός ο ευκολότερος έλεγχος της ροής των κεφαλαιακών διαθεσίμων και η σύνταξη προϋπολογισμού και μετέπειτα απολογισμού, ενώ αναβαθμίζεται συνεχώς για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς. Με τα στοιχεία κάθε εταιρείας, εμφανίζονται η ταυτότητα της καθώς και όλες οι διαδρομές πληρωμών προς αυτήν, συνεπώς είναι εφικτός τόσο ο έλεγχος των διαδρομών χρήματος όσο και οι αιτίες καθυστέρησης από αυτές τις πληρωμές. Παράλληλα, στο σύστημα καταχωρίζονται στοιχεία από το ποινικό μητρώο της εταιρείας, όπως ελέγχονται και οι μέτοχοι της εταιρείας επίσης με τα ποινικά τους μητρώα. Δημιουργείται έτσι μία ομπρέλα προστασίας για το κράτος προτάσσοντας τη διαφάνεια για την αντιμετώπιση της διαφθοράς. Στην καρδιά αυτού του μοντέλου είναι η διάθεση των πληροφοριών που διαθέτει το κράτος στους πολίτες, η οποία πραγματοποιείται μέσω του data.gov. Παρέχεται κατ' επέκταση στους πολίτες η δυνατότητα παρακολούθησης της λήψης αποφάσεων και ενισχύεται η ανοιχτή διαβούλευση και ανοιχτή διακυβέρνηση και ο έλεγχος των ίδιων των ελεγκτών.

Με τη χρήση δορυφορικής τεχνολογίας, παρέχεται η δυνατότητα αξιοποίησης γεωχωρικών δεδομένων και με αυτόν τον τρόπο καταγράφονται επίσης περιουσιακά δεδομένα. Πραγματοποιείται, συνεπώς, συνδυασμός και διασταύρωση στοιχείων διαφορετικής φύσης και από διαφορετικές πηγές. Υπάρχει, δε, κατάλογος ύποπτων εταιρειών

που αποκλείονται από δημόσιους διαγωνισμούς. Μέσα από αυτό το συγκεντρωτικό σύστημα διαχείρισης των πληροφοριών, οι διαθέσιμες πληροφορίες αξιοποιούνται από διάφορες διωκτικές αρχές της χώρας (Ogra & Thwala, 2014).

Ινδία

Στην Ινδία ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το σύστημα ταυτοποίησης πολιτών με χρήση δαχτυλικού αποτυπώματος, Aadhaar. Η μεγάλη επιτυχία του συστήματος, προκύπτει από την ανοιχτή διάθεσή του προς όλους τους ενδιαφερομένους, χωρίς χρέωση, καθώς σχεδιάστηκε εξ αρχής με σκοπό να βοηθήσει πέραν του δημόσιου τομέα και την ινδική οικονομική κοινότητα.. Μεγάλο πλήθος εφαρμογών και υλοποιήσεων χτίζονται σε αυτή τη βάση δεδομένων, προσελκύοντας επενδυτές. Ως αποτέλεσμα προκύπτει ουσιαστική αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας τόσο στον δημόσιο τομέα όσο και σε επιχειρήσεις, με μείωση των απαιτούμενων πόρων και χρόνου, καθώς και αποτροπή απατών και περιπτώσεων διαφθοράς με εκτίμηση εξοικονόμησης περίπου 5 δισ. δολαρίων από το 2010 που εισήχθη. Επιπροσθέτως, ο κρατικός τομέας προχωράει ως επόμενο βήμα στη δημιουργία μίας σύνθετης δημόσιας ψηφιακής υποδομής και εν συνεχεία στη διασύνδεση ενός νέου συστήματος πληρωμών.

Ιταλία

Ο Δήμος της Μπολόνια έχει αναπτύξει ένα εξειδικευμένο πρόγραμμα ενεργοποίησης του πολίτη και συμμετοχής του στη διαδικασία λήψης αποφάσεων σε ένα πλαίσιο διαφάνειας. Προκειμένου να επιτευχθεί ο σκοπός αυτός δημοσιοποιούνται στην ιστοσελίδα του Δήμου της Μπολόνια τα επίσημα έγγραφα που αφορούν την λειτουργία και τις υπηρεσίες του δήμου. Επίσης δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να εκφράζουν ιδέες, προτάσεις και να αξιολογούν τη δράση της δημοτικής αρχής διαδικτυακά. Ακόμα μεριμνήθηκε ιδιαίτερα η ανάπτυξη ενός πλαισίου προστασίας της ασφάλειας της ηλεκτρονικής επικοινωνίας (Μάνεσης, 2010).

Ολλανδία

Η Ολλανδία ανήκει στην ομάδα των χωρών που αποκαλούνται «ελίτ» της πληροφορικής. Κατατάσσεται πάνω από το μέσο όρο στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Συνολικά το 7,5% του ΑΕΠ της επενδύεται στον τομέα των ΤΠΕ. Καλές πρακτικές αποτελούν το Public Key Infrastructure, ένα πρόγραμμα που εγγυάται την ασφάλεια και το απόρρητο της ηλεκτρονικής επικοινωνίας μεταξύ κρατικών οργανισμών,

επιχειρήσεων και φορέων οποιουδήποτε τύπου, το πρόγραμμα Citizen Service Number που βασίζεται στη βάση δεδομένων των μητρώων των αριθμών κοινωνικής ασφάλισης. Με τη χρήση του αριθμού αυτού, διευκολύνεται η αναγνώριση των πολιτών στις συναλλαγές τους με το κράτος, τόσο για τις υπηρεσίες που πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά όσο και για αυτές που πραγματοποιούνται με τον παραδοσιακό τρόπο προσωπικής επαφής. Ακόμη, τα Electronic Government Counters αποτελούν ηλεκτρονικά «σημεία» πωλήσεων, όπου οι πολίτες μπορούν να συνδεθούν μέσω του Διαδικτύου, όλο το 24ώρο και τις επτά μέρες της εβδομάδας, να πάρουν πληροφορίες και να διεκπεραιώσουν ηλεκτρονικά υπηρεσίες με το κράτος.

Σουηδία

Η Σουηδία κατέχει σήμερα μια από τις πρώτες θέσεις στην καινοτομία και χρήση των ΤΠΕ. Η ακολουθούμενη πολιτική είναι ότι η ευρυζωνικότητα σε κάθε σπίτι αντιμετωπίζεται, όπως η ηλεκτροδότηση και η ύδρευση αυτού. Οι Σουηδοί μπορούν μέσω του Διαδικτύου να επικοινωνήσουν μέσω e-mail με όλους τους κρατικούς οργανισμούς. Το Υπουργείο «24-7» στοχεύει στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών 24 ώρες το εικοσιτετράωρο 7 μέρες την εβδομάδα. Το Swedish Labour Market Administration: Internet Services είναι μία κεντρική ηλεκτρονική υπηρεσία που συνδέει τις 21 περιφέρειες της Σουηδίας και ενημερώνει επιχειρήσεις και πολίτες για την αγορά εργασίας και παρέχει πληροφόρηση σε 6 γλώσσες. Ακόμα, στην πλειονότητα των σουηδικών σχολείων, η επικοινωνία μεταξύ γονέων και σχολείου πραγματοποιείται μέσω γραπτών μηνυμάτων στο κινητό. Το πρόγραμμα SMS Tiny Tool επιτρέπει στους καθηγητές να στέλνουν μέσω του προσωπικού τους υπολογιστή μήνυμα στους γονείς. Επίσης, μέσω των πληροφοριακών κινητών συστημάτων, τα νοσοκομεία έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν από τα ασθενοφόρα αναφορές για τους ασθενείς που περιμένουν και να προετοιμάζονται κατάλληλα, ενώ οι γιατροί έχουν τη δυνατότητα να δίνουν οδηγίες προκειμένου να παρέχονται οι πρώτες βοήθειες.

Φινλανδία

Η Φινλανδία επενδύει περίπου το 7% του ΑΕΠ στον τομέα ΤΠΕ. Το Citizen Certificate είναι ηλεκτρονική ταυτότητα πιστοποίησης στοιχείων, που επιτρέπει τη συναλλαγή των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες, τις επιχειρήσεις και άλλους παρόχους υπηρεσιών μέσω του Internet, αλλά και των κινητών τηλεφώνων. Η ηλεκτρονική κάρτα του πολίτη αποτελεί ασφαλές δικτυακό κλειδί για όλες τις online υπηρεσίες που απαιτούν την ταυτοποίηση των στοιχείων ενός ατόμου, όπως οι δημόσιες και πολλές ιδιωτικές υπηρεσίες.

Η κάρτα αυτή, αποτελεί και επίσημο ταξιδιωτικό αποδεικτικό για τους Φινλανδούς πολίτες σε 29 ευρωπαϊκές χώρες. Ακόμη, οι “Invest in Finland” & “Enterprise Finland” portals είναι δικτυακές πύλες που παρέχουν διεξοδική πληροφόρηση και στατιστικές για τους βιομηχανικούς κλάδους της Φινλανδίας, το επιχειρησιακό περιβάλλον και τις επιχειρήσεις ανά τομέα. Βασικό σκοπό αποτελεί η προβολή της χώρας για την προσέλκυση ξένων επενδύσεων. Τέλος, υπάρχει η ΤΥVΙ, η κυβερνητική ηλεκτρονική βάση δεδομένων, στην οποία επιχειρήσεις και σύνδεσμοι υποβάλλουν δηλώσεις που υποχρεούνται να κάνουν στο δημόσιο ή άλλους οργανισμούς που συλλέγουν στοιχεία (δηλώσεις ΦΠΑ, καταβολές εργοδότη, ετήσια δήλωση εργοδότη και δήλωση αποδοχών υπαλλήλων, κλπ.) (Μάνεσης, 2010).

Ακόμη, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, τα Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης (ΚΕΕ) είναι πύλες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο διαδίκτυο για επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών. Όλες οι χώρες της ΕΕ υποχρεούνται εκ του νόμου να διαθέτουν ΚΕΕ. Για την Ελλάδα ΚΕΕ αποτελεί η πύλη ΕΡΜΗΣ.

5.2 Καλές πρακτικές στην Ελλάδα

5.2.1 Πύλη Ermis

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

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

- **Παροχή πληροφοριών.** Η παροχή πληροφοριών αφορά την ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης και την διάθεσή της στο Διαδίκτυο για την αξιόπιστη ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων όσον αφορά στις συναλλαγές τους και στην αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό.
- **Παροχή διαλειτουργικότητας.** Ο ermis παρέχει τις απαραίτητες υποδομές για την πλήρη υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης η διαλειτουργικότητα συνδέεται και με την ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες του ermis μπορούν να αξιοποιήσουν ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών και να παραλάβουν στην ηλεκτρονική θυρίδα τους τη σχετική βεβαίωση/ πιστοποιητικό.
- **Ασφάλεια συναλλαγών.** Ο ermis παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Ανάλογα με τον τύπο των δεδομένων που διακινούνται στα πλαίσια της υποβολής της εκάστοτε υπηρεσίας, ο ermis υποστηρίζει διαφορετικά επίπεδα ταυτοποίησης των Πολιτών/Επιχειρήσεων. (<http://www.ermis.gov.gr>)

5.2.2 Ψηφιακή υπογραφή

Αντί του υπάρχοντος Δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας, ή της «κάρτας πολίτη», δηλαδή μιας κάρτας σε διαστάσεις πιστωτικής κάρτας η οποία διαθέτοντας ενσωματωμένο μικροκύκλωμα (chip) για την αποθήκευση πληροφοριών θα παρείχε τη δυνατότητα ταυτοποίησης προσώπων και που ήταν μια μεγάλη μεταβατική βελτίωση στη διαδικασία ταυτοποίησης προσώπων, η Ελλάδα θα προχωρήσει στην ηλεκτρονική ταυτοποίηση.

Οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα ψηφιακής υπογραφής εγγράφων. Έτσι θα μπορούν να στέλνουν μέσω ίντερνετ έγγραφα ή να κάνουν αιτήσεις που να θεωρούνται επίσημα έγγραφα με την υπογραφή τους. Χωρίς χαρτιά, χωρίς ταχυδρομείο. Η δυνατότητα αυτή βασίζεται στη δημιουργία του «**Μητρώου Πολιτών**».

Υφιστάμενη κατάσταση και προοπτικές

Υπουργείο Εσωτερικών

Αξιοποιώντας την υποδομή κυβερνητικού νέφους (G-Cloud) της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ), τέθηκε από τις 22 Ιανουαρίου 2018 σε λειτουργία το νέο πληροφοριακό σύστημα εθνικής εμβέλειας του Υπουργείου Εσωτερικών

«Μητρώο Πολιτών», το οποίο διασυνδέει υπηρεσίες Ληξιαρχείου, Δημοτολογίου, καθώς και το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών.

Το νέο πληροφοριακό σύστημα εθνικής εμβέλειας του υπουργείου Εσωτερικών, συνδέει online 1.036 υπηρεσίες Ληξιαρχείου και 325 υπηρεσίες Δημοτολογίου, υποστηρίζοντας και άλλες λειτουργίες που παρέχονται από τη δημόσια διοίκηση, όπως είναι η έκδοση ταυτοτήτων και διαβατηρίου, η έκδοση ΑΜΚΑ, τα πιστοποιητικά για εγγραφή των μαθητών στο σχολείο, ενώ το όφελος θα αυξάνεται όσο περισσότεροι φορείς του Δημόσιου θα εντάσσονται λειτουργικά στο νέο σύστημα.

Με το νέο σύστημα αλλάζει ριζικά η φιλοσοφία και τρόπος οργάνωσης των στοιχείων αστικής και δημοτικής κατάστασης του πολίτη, απλουστεύονται οι διοικητικές διαδικασίες για την τήρηση, επεξεργασία και διάθεσή τους και τίθενται οι βάσεις α) για τη σταδιακή κατάργηση των σχετικών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων που ζητούνται σήμερα από τρίτους φορείς του Δημόσιου και ευρύτερου Δημόσιου Τομέα και β) για το σχεδιασμό και την παροχή στον πολίτη ηλεκτρονικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και χαμηλού κόστους. Έτσι ο πολίτης δεν θα είναι πλέον αναγκασμένος να προσφεύγει στις αρμόδιες δημοτικές υπηρεσίες ή τα ΚΕΠ, για να λάβει πιστοποιητικά και βεβαιώσεις, όπως αντίγραφα ληξιαρχικών πράξεων, αποσπάσματα οικογενειακής μερίδας, κ.λπ., αφού η ζητούμενη πληροφορία θα διατίθεται ηλεκτρονικά στους αντίστοιχους φορείς μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικής διασύνδεσης.

Η Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)

Η ΑΠΕΔ παρέχει την δυνατότητα στον πολίτη και στον δημόσιο υπάλληλο να εκδώσει δωρεάν προσωπικά ψηφιακά πιστοποιητικά αυθεντικοποίησης / υπογραφής και κρυπτογράφησης.

Η ψηφιακή υπογραφή που δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο (κάρτα ή ειδική συσκευή usb) είναι αυτή που ορίζεται ως «Προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή» ή «ψηφιακή υπογραφή».

Κατά τον έλεγχο λειτουργίας της ιστοσελίδας της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ), διαπιστώθηκε ότι υπάρχουν σημαντικοί περιορισμοί για τη χρήση της ιστοσελίδας. Οι δυσκολίες που συναντά κάποιος στην προσπάθεια να ακολουθήσει τις οδηγίες ώστε να αποκτήσει Ψηφιακή Υπογραφή, είναι αποτρεπτικές με αποτέλεσμα πολλοί να εγκαταλείπουν την προσπάθεια.

Έχουν ήδη ξεκινήσει ενέργειες για την προσαρμογή της χώρας μας στο νέο πλαίσιο του Κανονισμού (ΕΕ) 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, με

στόχο την αναβάθμιση της λειτουργίας της ΑΠΕΔ. Στο πλαίσιο αυτό θα ληφθούν μέτρα για τη βελτίωση της φιλικότητας της πλατφόρμας στο χρήστη, αλλά και την καλύτερη ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τα οφέλη και τις δυνατότητες χρήσης ΤΠΕ για τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο προς όφελος της ταχύτητας, της μείωσης της γραφειοκρατίας, αλλά και την καταπολέμηση της διαφθοράς. (Παρατηρητήριο Ψηφιακού Εκσυγχρονισμού του Δημόσιου Τομέα, 2018).

5.2.3 Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων Δημοσίου

Το συγκεκριμένο Σύστημα αποτελεί έργο-σταθμό για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα. Θα εγκατασταθεί σε υποδομή εθνικού cloud και προβλέπει την παροχή 150.000 ψηφιακών υπογραφών με στόχο τη σταδιακή κάλυψη όλων των δικαιούχων υπαλλήλων.

Το Σύστημα, το οποίο βρίσκεται ήδη σε πλήρη λειτουργία στο Υπουργείο ΨΗΠΤΕ και χρησιμοποιείται από τους 600 υπαλλήλους του, θα αξιοποιεί τις ψηφιακές τεχνολογίες και θα οδηγήσει σε βελτιστοποίηση, αυτοματοποίηση και σημαντική επιτάχυνση της διεκπεραίωσης των εργασιών. Τα έγγραφα θα διακινούνται με αξιοπιστία, διαφάνεια και ασφάλεια, ενώ ο εντοπισμός τους θα γίνεται με ταχύτητα, αποκλείοντας κάθε περίπτωση απώλειάς τους. Την ίδια στιγμή, οι πολίτες θα εξυπηρετούνται ταχύτερα και ευκολότερα, κάτι που θα βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών του Δημοσίου.

Η ετήσια εξοικονόμηση (ήδη από τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του Συστήματος) θα φτάσει για το Δημόσιο στα 380 εκατ. ευρώ, ενώ ο προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται σε 22,5 εκατ. ευρώ (θα καλυφθεί από το εθνικό σκέλος του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων).

Στα δομικά στοιχεία του έργου περιλαμβάνονται: Ένας κεντρικός κόμβος διακίνησης εγγράφων με παροχή αποδεικτικών παράδοσης, πρωτόκολλα επικοινωνίας για τη διασύνδεση τοπικών Συστημάτων Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Εγγράφων, τήρηση ιστορικού των εγγράφων σε κρυπτογραφημένη μορφή, δυνατότητα ιχνηλασιμότητας και λειτουργική αρχειοθέτηση όλων των εγγράφων του Δημοσίου και εκπαίδευση χρηστών, διαχειριστών και χειριστών του συστήματος. (<https://government.gov.gr/>)

5.2.4 Ψηφιοποίηση φυσικών αρχείων των δημόσιων υπηρεσιών

Με την ψηφιοποίηση των φυσικών αρχείων μπορούν να προκύψουν αρκετά οφέλη τόσο για τις υπηρεσίες όσο και για τους πολίτες. Τα αναμενόμενα οφέλη είναι τα εξής:

- διατήρηση/συντήρηση του εύθραυστου υλικού
- ευκολότερη και γρηγορότερη πρόσβαση λόγω αύξησης της δυνατότητας της εξ' αποστάσεως και ταυτόχρονης χρήσης
- αύξηση της αξίας του υλικού
- ευκολότερη πλοήγηση και αναζήτηση
- εξοικονόμηση χώρου

Τα στάδια ζωής της ψηφιοποίησης ή αλλιώς ο κύκλος ζωής της ψηφιοποίησης περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες που χρειάζονται και τις οποίες ακολουθεί ο κάθε οργανισμός για να πετύχει τη ψηφιοποίηση του υλικού του. Πιο αναλυτικά, ο κύκλος ξεκινά από τον αρχικό σχεδιασμό, επεκτείνεται στην καθ' αυτό ψηφιοποίηση των αντικειμένων και καταλήγει σε ζητήματα προβολής, μακροπρόθεσμης διατήρησης και επαναχρησιμοποίησης του ψηφιακού περιεχομένου. Η αναδιάρθρωση των δημόσιων υπηρεσιών κρίνεται απαραίτητη για την εύρυθμη λειτουργία τους. Έτσι πολλές από τις λειτουργίες τους οφείλουν εκ των πραγμάτων να εκσυγχρονιστούν, προκειμένου να ανταποκριθούν πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά στις ανάγκες της κοινωνίας. Η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορικής και της επικοινωνίας (ΤΠΕ), καθώς και των δυνατοτήτων που εξασφαλίζει η χρήση του διαδικτύου σήμερα, έχει δημιουργήσει για τις δημόσιες υπηρεσίες πολλές ευκαιρίες ώστε να γίνουν πιο αποτελεσματικές και παραγωγικές. Πολλές υπηρεσίες συγκεντρώνουν ένα τεράστιο φυσικό αρχείο που δεν είναι εύκολο να το διαχειριστεί κανείς. Έτσι η δουλειά του υπαλλήλου γίνεται περίπλοκη και χρονοβόρα και δημιουργούνται εμπόδια στην εξυπηρέτηση του πολίτη.

Μία λύση στο παραπάνω πρόβλημα αποτελεί η διαδικασία της ψηφιοποίησης των αρχείων των υπηρεσιών αυτών. Οι δημόσιες υπηρεσίες, στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος Ψηφιακή Σύγκλιση, υλοποιούν τέτοιου είδους δράσεις με απώτερο στόχο αφενός την προστασία των αρχείων και αφετέρου την παροχή ηλεκτρονικών/ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες, επαγγελματίες και επιχειρήσεις. Η απουσία ψηφιοποίησης στα αρχεία έχει αρνητικές επιπτώσεις στην ποιότητα, τόσο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό αλλά και στα ίδια τα αρχεία που τηρούνται εντός των φακέλων και τα οποία απειλούνται με φθορές ως συνέπεια της πολυκαιρίας, της σκόνης και της συχνής χρήσης. Η υλοποίηση ενός έργου ψηφιοποίησης μπορεί να συμβάλλει

καθοριστικά στον ανασχεδιασμό του τρόπου εσωτερικής οργάνωσης της εργασίας και στη βελτίωση της παραγωγικότητας της εκάστοτε υπηρεσίας. Στο εσωτερικό περιβάλλον του έργου, τα οφέλη θα γίνουν ορατά από τους άμεσα εμπλεκόμενους με τη μείωση των χρόνων απόκρισης σε αιτήματα αναζήτησης υλικού και λοιπά σχετικά αιτήματα και εργασίες.

Τα αναμενόμενα οφέλη της υλοποίησης του έργου ψηφιοποίησης θα είναι πολλαπλά και αποσκοπούν στην επίτευξη δύο βασικών στόχων, του εκσυγχρονισμού των δημόσιων υπηρεσιών αλλά και της εξυπηρέτησης των πολιτών. Ενδεικτικά αναφέρονται

1) αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της γρηγορότερης, ευκολότερης και ασφαλέστερης πρόσβασης στην πληροφορία και

2) μείωση χρόνου εργασίας, αύξηση αποδοτικότητας και καλύτερης αξιοποίησης του προσωπικού.

Παράλληλα, τα οφέλη από την υλοποίηση του προτεινόμενου έργου έχουν πρωτίστως εξωστρεφή χαρακτήρα και αφορούν κυρίως τους τελικούς ωφελούμενους και συγκεκριμένα τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσα από:

- Παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας
- Μείωση του χρόνου περαίωσης των αιτημάτων τους
- Έγκυρη ενημέρωση και μετριάσιμος πιθανοτήτων λάθους
- Μείωση του διοικητικού κόστους
- Μείωση των συναλλαγών για ένα αποτέλεσμα
- Αύξηση των χρόνων απόκρισης και αυτοματοποίηση
- Διαφάνεια και αξιοπιστία

Επίσης, με την ψηφιοποίηση του υλικού εξασφαλίζεται η ελάφρυνση της εργασίας στα αντίστοιχα τμήματα των δημόσιων υπηρεσιών, εξοικονομούνται χώροι που μέχρι πρότινος καταλάμβανε ο τεράστιος όγκος των φακέλων, ενώ οι υπηρεσίες αναμένεται να βελτιώσουν τους χρόνους και την αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των πολιτών. Ένας τεράστιος όγκος αρχείων θα μεταφερθεί σε αποθηκευτικό χώρο όπου και θα φυλάσσεται, καθώς πλέον, τα στοιχεία του κάθε φακέλου εντάχθηκαν σε μία ψηφιακή πλατφόρμα και με το πάτημα και μόνο ενός κουμπιού είναι διαθέσιμα στους αρμόδιους υπαλλήλους.

Τέλος, για να πραγματοποιηθούν τέτοιου είδους έργα ώστε οι δημόσιες υπηρεσίες να επωμιστούν και τα ανάλογα οφέλη, θα πρέπει να κάνουν πολλές αλλαγές τόσο στο προσωπικό τους και στις εσωτερικές τους διαδικασίες όσο και στις υποδομές τους. Το προσωπικό θα πρέπει να εκπαιδευτεί στην διαδικασία της ψηφιοποίησης και να καταρτιστεί

καταλλήλως. Επίσης οι υποδομές θα πρέπει να εκσυγχρονιστούν. Τα κτίρια αλλά και τα μηχανήματα να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της νέας τεχνολογίας που θα χρησιμοποιηθεί. Αλλά και οι υπηρεσίες θα πρέπει να απλουστεύσουν τις διαδικασίες τους και να μειώσουν την γραφειοκρατία τους για να μπορέσουν να αφομοιώσουν τις νέες τεχνολογίες και να γίνουν πιο παραγωγικές.

5.2.5 Πρόγραμμα Δι@ύγεια

Με τον Ν. 3861/2010, εισάγεται για πρώτη φορά στην Ελλάδα η υποχρέωση ανάρτησης πράξεων και αποφάσεων των κυβερνητικών και διοικητικών οργάνων στο Διαδίκτυο με κύριο στόχο να αποφέρει τη μέγιστη δημοσιότητα της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δράσης μέσω της ευρείας δημοσιότητας και της πρόσβασης στη πληροφορία που προοδευτικά θα συντελέσει σε αλλαγή κουλτούρας σε όλη τη Δημόσια Διοίκηση. Ο πολίτης πλέον έχει ενισχυμένες δυνατότητες να απολαύσει συνταγματικά του δικαιώματα, όπως είναι η πληροφόρηση και η συμμετοχή στην Κοινωνία της Πληροφορίας.

Κάθε έγγραφο έχει υπογραφεί ψηφιακά και έχει εκχωρηθεί ένας μοναδικός Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ), ο οποίος πιστοποιεί ότι η απόφαση έχει μεταφορτωθεί στη «διαδικτυακή πύλη διαφάνειας». Οι δημόσιοι φορείς διεκπεραιώνουν τις διαδικασίες μόνο με την αναγραφή του ΑΔΑ, ενώ οι πολίτες μπορούν να επικαλεστούν τα αναρτημένα δημόσια έγγραφα για οποιαδήποτε συναλλαγή τους.

Σήμερα, στο πρόγραμμα Διαύγεια είναι ενταγμένοι 3.660 φορείς του στενού και ευρύτερου δημόσιου τομέα και των ΟΤΑ Α και Β βαθμού, ενώ έχουν αναρτηθεί περισσότερες από 11.500.000 πράξεις.

Στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συγκροτήθηκε Συντονιστική Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ) για το πρόγραμμα «Διαύγεια». Έργο της Συντονιστικής ΟΔΕ αποτελεί ο επιχειρησιακός συντονισμός και η υποστήριξη της εφαρμογής του προγράμματος «Διαύγεια» για το υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και των εποπτευόμενων φορέων του, καθώς και όλων των Υπουργείων. Επίσης, η Συντονιστική ΟΔΕ επιλύει προβλήματα, συλλέγει και αξιοποιεί παρατηρήσεις και προτάσεις που καταθέτουν πολίτες, αναφορικά με το πρόγραμμα, ενώ είναι υπεύθυνη και για το σχεδιασμό και την υποστήριξη ελεγκτικών μηχανισμών εφαρμογής του νόμου, τον ποιοτικό έλεγχο των αναρτημένων πράξεων και την εξασφάλιση της ένταξης του συνόλου των υπόχρεων φορέων στο Πρόγραμμα.

Οι στόχοι του προγράμματος Διαύγεια είναι:

- Διασφάλιση της διαφάνειας των κυβερνητικών ενεργειών
- Εξάλειψη της διαφθοράς
- Ενίσχυση των συνταγματικών δικαιωμάτων των πολιτών, όπως η συμμετοχή στην κοινωνία της πληροφορίας
- Παρατήρηση της νομιμότητας και της χρηστής διοίκησης
- Ενίσχυση και εκσυγχρονισμός των υφιστάμενων συστημάτων δημοσίευσης των διοικητικών πράξεων και αποφάσεων
- Δημιουργία όλων των διοικητικών πράξεων σε μορφές με εύκολη πρόσβαση, πλοήγηση και κατανόηση

Τον Ιούνιο του 2014 τέθηκε σε λειτουργία η νέα λειτουργικότητα του προγράμματος Διαύγεια. Το Διαύγεια II προσφέρει:

1. Φιλικότερο περιβάλλον για τον χρήστη με καλύτερη οργάνωση της πληροφορίας, απλή δομή και γλώσσα
2. Εφαρμογή προσβάσιμη από άτομα με αναπηρία σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα
3. Βελτιωμένο μηχανισμό αναζήτησης με καλύτερα και περισσότερα κριτήρια αναζήτησης και δυνατότητα εξειδίκευσης των αποτελεσμάτων
4. Προσωποποιημένες υπηρεσίες «Η Διαύγειά μου» με εξατομικευμένες αναζητήσεις, προσωπικούς σελιδοδείκτες σε αναρτήσεις που ενδιαφέρουν τον κάθε πολίτη
5. Πληρότητα και ποιότητα της πληροφορίας με αυστηρότερους ελέγχους ορθότητας και πληρότητας κατά την ανάρτηση των αποφάσεων από τους φορείς και ενίσχυση των δυνατοτήτων αυτόματης ενημέρωσης των στοιχείων από τρίτα συστήματα
6. Ασφάλεια και εγκυρότητα. Τα έγγραφα του Διαύγεια II έχουν ψηφιακή υπογραφή του συστήματος που εξασφαλίζει την εγκυρότητά τους, ενώ με ειδική χρονοσήμανση αποδεικνύεται πότε ακριβώς αναρτήθηκε κάποιο έγγραφο
7. Βέλτιστο σύστημα διάθεσης ανοικτών δεδομένων ώστε να αναπτυχθούν περισσότερες εφαρμογές προστιθέμενης αξίας
8. Διασύνδεση με άλλα συστήματα του Δημοσίου με άμεση ανταλλαγή πληροφοριών και εγγράφων
9. Μητρώο Φορέων Δημοσίου – Οργανόγραμμα φορέων με καταγραφή και απεικόνιση του αναλυτικού οργανογράμματος κάθε φορέα που θα προσφέρεται για χρήση από οποιοδήποτε άλλο σύστημα εντός/εκτός του Δημοσίου

10. Αποθετήριο Εντύπων κάθε Φορέα με πρότυπα έντυπα φορέων και έντυπα αιτήσεων των οποίων τη συμπλήρωση απαιτούν οι φορείς από τους πολίτες, επιχειρήσεις ή δημοσίους υπαλλήλους

Το πρόγραμμα Διαύγεια εισήγαγε πρωτοφανή επίπεδα διαφάνειας σε όλα τα επίπεδα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Το πρόγραμμα αυτό αφήνει πολύ λιγότερα περιθώρια διαφθοράς και την εκθέτει πολύ πιο εύκολα όταν λαμβάνει χώρα, δεδομένου ότι οποιοσδήποτε πολίτης και κάθε ενδιαφερόμενος έχει την ευρύτερη δυνατή πρόσβαση σε αμφισβητήσιμες πράξεις.

Το πρόγραμμα Διαύγεια έχει αναγνωρισθεί διεθνώς, αφού βραβεύτηκε ως καλή πρακτική στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα, παρουσιάστηκε ως καλή πρακτική στον Παγκόσμιο Οργανισμό για την Ανοικτή Διακυβέρνηση και ως καινοτόμα δράση διαφάνειας και καινοτομίας σε Ευρώπη, ΗΠΑ και Βραζιλία. (<https://diavgeia.gov.gr>)

5.2.6 Ενιαία Αρχή Πληρωμής.

Η Ενιαία Αρχή Πληρωμής είχε ως στόχο την οργανωμένη εκκαθάριση της μισθοδοσίας των δημοσίων υπαλλήλων που μέχρι το 2010 γινόταν από εκατοντάδες φορείς διάσπαρτους σε όλη την Ελλάδα. Για να καλυφθεί η έλλειψη πληροφοριακού συστήματος που θα απαιτούσε πέντε χρόνια για την υλοποίησή του, ακολουθήθηκε η εξής διαδικασία: Πρώτα, ορίστηκαν και δημοσιεύτηκαν συγκεκριμένες **τεχνικές προδιαγραφές** για το πώς κάθε εκκαθαριστής μισθοδοσίας ενός φορέα θα έπρεπε να στέλνει κάθε μήνα στη ΓΓΠΣ ένα αρχείο με τις απαιτούμενες πληρωμές για κάθε δημόσιο υπάλληλο που εργαζόταν εκεί. Στη συνέχεια, υλοποιήθηκαν με εσωτερική ανάπτυξη μικρές εφαρμογές που παρελάμβαναν τα αρχεία μέσω του διαδικτύου, τα έλεγχαν και ετοιμάζαν τις αντίστοιχες εντολές για τις πληρωμές. Τέλος, υπήρξε συνεργασία με την εταιρεία που διαχειρίζεται τα διατραπεζικά συστήματα πληρωμών (ΔΙΑΣ) και το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους για να πληρώνονται οι δικαιούχοι. Με τον τρόπο αυτό σε λιγότερο από ένα χρόνο είχαν ενταχθεί στο κεντρικό αυτό σύστημα πληρωμών περίπου 3.700 φορείς που μισθοδοτούσαν περίπου 570.000 υπαλλήλους. Ο αποκεντρωμένος τρόπος δουλειάς επέτρεψε στους ανθρώπους που ήταν κοντά στα πράγματα να βρουν γρήγορα τις καλύτερες και οικονομικότερες λύσεις. Ο κάθε φορέας μορφοποίησε τα στοιχεία του με όποιον τρόπο αυτός έκρινε προσφορότερο.

Μπορεί με την αποκεντρωμένη εκκαθάριση να μην ικανοποιούνταν όλες οι απαιτήσεις του αρχικού συστήματος ως προς τους ελέγχους που θα έπρεπε να γίνονται, όμως στην πράξη αποδείχτηκε ότι και μόνο οι πέντε βασικοί έλεγχοι που επέτρεπε το απλό

σύστημα που υλοποιήθηκε ξεπερνούσαν τη διεκπεραιωτική ικανότητα της αρμόδιας ελεγκτικής υπηρεσίας.

5.2.7 Πόθεν έσχες

Αποτελεί ενδιαφέρον παράδειγμα υλοποίησης έργου πληροφορικής με συνεργασία περισσότερων του ενός ελεγκτικών φορέων της Δημόσιας Διοίκησης και δημιουργία κοινής βάσης δεδομένων με ήδη υπάρχοντα συστήματα και πληροφορίες. Αποτελεί προϊόν συνεργασίας όλων των φορέων ελέγχου και παρέχονται υπηρεσίες για την ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης (Πόθεν Έσχες) όλων των υπόχρεων. Πραγματοποιείται έλεγχος και επεξεργασία των δηλώσεων και αυτόματη ενεργοποίηση (εφόσον τα αποτελέσματα του ελέγχου είναι επιβαρυντικά για έναν υπόχρεο) της ελεγκτικής και της κυρωτικής διαδικασίας. Ταυτόχρονα παρέχεται η δυνατότητα παρακολούθησης των διαδικασιών αυτών.

Το πληροφοριακό σύστημα που αναπτύχθηκε είναι ενιαίο αλλά παραμετρικό και εξυπηρετεί τις ιδιαίτερες ανάγκες των ελεγκτικών φορέων. Εξασφαλίζει την προστασία των προσωπικών δεδομένων, αλλά και την επιμέρους αρμοδιότητα διαχείρισης των δεδομένων από κάθε φορέα. Προβλέπεται διαδικασία ψηφοφορίας μεταξύ των φορέων που συνεργάζονται για έγκριση οποιασδήποτε αλλαγής στο κοινό τους σύστημα. Έχει, επίσης, καταρτιστεί και εφαρμόζεται μελέτη ασφάλειας από τους πλέον εξειδικευμένους στο χώρο της ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων και όλοι οι σχετικοί έλεγχοι έχουν εκτελεστεί με επιτυχία. Η μελέτη ασφάλειας με την αντίστοιχη Πολιτική Ασφάλειας της ΓΓΠΣ έχουν διαβιβαστεί στη Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Η διαλειτουργικότητα με τρίτα συστήματα έχει εξασφαλιστεί και έτσι διευκολύνονται:

1. Ο πολίτης-υπόχρεος, ως προς την υποβολή διότι κάνει χρήση των δεδομένων του, τα οποία έχει ήδη υποβάλλει εξυπηρετώντας κάποια άλλη υποχρέωση (π.χ. φορολογία εισοδήματος, περιουσιακή κατάσταση).
2. Οι φορείς του Δημοσίου, οι οποίοι έχουν την υποχρέωση να καταθέτουν τον κατάλογο υπόχρεων, διότι ελέγχεται η ορθότητα και η αντιστοίχιση των στοιχείων των υπόχρεων (με τον ΑΦΜ).
3. Οι ελεγκτικοί φορείς, οι οποίοι έχουν στη διάθεσή τους σύγχρονα εργαλεία ελέγχου (Elenxis) για πιο γρήγορο και αποτελεσματικό έλεγχο (Taxisnet, Κτηματολόγιο, ΑΜΚΑ).

Σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης, ο Δήμος Τρικκαίων αποτελεί το πιο δημοφιλές παράδειγμα καλής πρακτικής ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Αποτελεί την πρώτη έξυπνη πόλη και έχει βρεθεί 3 φορές στη λίστα με τις 21 πιο έξυπνες πόλεις διεθνώς. Στις πρώτες δράσεις περιλαμβάνεται η παροχή ελεύθερης ασύρματης πρόσβασης (wi-fi) σε μεγάλο μέρος του αστικού ιστού της πόλης, καθώς και μία σειρά από δράσεις που αναπτύχθηκαν σταδιακά. Το e-dialogos αποτελεί βασικό εργαλείο προώθησης της συμμετοχικής δημοκρατίας και ηλεκτρονικής διαβούλευσης στο δήμο, συμπεριλαμβάνοντας εφαρμογές όπως ηλεκτρονικές δημοσκοπήσεις και ψηφοφορίες, αιτήματα πολιτών για τη διαμόρφωση της θεματολογίας στο δημοτικό συμβούλιο, κτλ. Παραλλαγές του προγράμματος συναντώνται πλέον σε αρκετούς δήμους της χώρας. Λειτουργούν επίσης προγράμματα τηλεπρόνοιας και απομακρυσμένης παρακολούθησης για ευπαθείς ομάδες, σύστημα παραπόνων των πολιτών για ζητήματα που άπτονται της καθημερινότητάς τους, τουριστικές υπηρεσίες με χρήση κτλ. Σύντομα αναμένεται η παρουσίαση του ολοκληρωμένου πιλοτικού προγράμματος του δήμου με φιλοδοξία την ενοποίηση σε σημαντικό βαθμό των ψηφιακών εφαρμογών, ενώ προγραμματίζεται η διανομή πιστοποιητικών κατ' οίκον με σύστημα delivery και η τοποθέτηση σε κεντρικά σημεία της πόλης μηχανημάτων ATM πιστοποιητικών που θα λειτουργούν μέσω αφής και φωνής (<http://www.e-trikala.gr/>).

Η Περιφέρεια Ηπείρου έχει προχωρήσει στην ανάπτυξη του ιστοτόπου «Οδηγός του Πολίτη της Περιφέρειας Ηπείρου» (<http://www.politis.gov.gr/>). Πρόκειται για τη δημιουργία και προσφορά στους πολίτες της Περιφέρειας ενός κεντρικού ενημερωτικού κόμβου, όπου συγκεντρώθηκαν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες από τις πέντε γενικές διευθύνσεις της Περιφέρειας Ηπείρου. Παρέχονται οδηγίες για τα απαραίτητα βήματα που σχετίζονται με 260 ενεργές διαδικασίες, όπως π.χ. η έκδοση άδειας οδήγησης ή άδειας εξασκήσεως επαγγέλματος, καθώς και πληθώρας δραστηριοτήτων του πρωτογενή τομέα, που η αποτύπωση τους σε χαρτί προσεγγίζει τις 1000 σελίδες. Όλα τα απαραίτητα έγγραφα είναι διαθέσιμα προς χρήση για τους πολίτες, θα πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι δεν παρέχεται η δυνατότητα για την ηλεκτρονική κατάθεσή τους ή την ολοκλήρωση μίας ηλεκτρονικής υπηρεσίας, καθώς κρίθηκε πολύπλοκη λόγω πολλών εμπλεκόμενων φορέων και ασύμφορη δεδομένης και της ανάγκης των πολιτών σε μια περιφέρεια με τα χαρακτηριστικά της Ηπείρου. Το έργο είχε διακριθεί στο Μάαστριχτ το 2015 με το βραβείο «Καλής Πρακτικής» και πρόσφατα στη Λισαβόνα στο διαγωνισμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την προώθηση επαναχρησιμοποιημένων λύσεων πληροφορικής στις δημόσιες υπηρεσίες, όπου έλαβε την 4η θέση ανάμεσα σε 118 κατατεθειμένες προτάσεις σε τέσσερις διαφορετικές κατηγορίες και

αποτελώντας τη μοναδική ελληνική υποψηφιότητα. Παρότι οι περιγραφόμενες υπηρεσίες και τα δικαιολογητικά αφορούν ειδικά την Περιφέρεια Ηπείρου, η πλατφόρμα, με πάνω από 5000 επισκέψεις μηνιαίως, χρησιμοποιείται και από πολίτες λοιπών περιοχών της χώρας, όπως συμβαίνει και με τα τηλέφωνα της περιφέρειας, ως ενδεικτική και πιθανή αποτύπωση των αντίστοιχων υπηρεσιών στην περιοχή τους. Η παρεχόμενη υπηρεσία βοηθάει τους πολίτες σε επίπεδο πληροφόρησης, αλλά και τους ίδιους τους υπαλλήλους των τεσσάρων περιφερειακών ενοτήτων της Περιφέρειας σχετικά με τις προβλεπόμενες διαδικασίες καθώς και την εκάστοτε σχετική νομοθεσία. Επιπλέον, όπως διαπιστώθηκε στην πράξη η υπηρεσία λειτουργεί επίσης εσωτερικά και ως οδηγός-εκπαιδευτικό υλικό για νεοεισερχόμενους υπαλλήλους, παρότι δεν είχε προβλεφθεί αρχικά τέτοια χρήση. Ως επόμενο βήμα, υπάρχει η πρόθεση για τη λειτουργία της πλατφόρμας-οδηγού στην υποδοχή των φυσικών χώρων υπηρεσιών της Περιφέρειας, για την επιτόπια ενημέρωση/καθοδήγηση των πολιτών και την αποφυγή της παραπομπής των πολιτών από ένα γραφείο στο άλλο όπως συχνά παρατηρείται σε δημόσιες υπηρεσίες.

Η Περιφέρεια Κρήτης διακρίθηκε το 2017 στο 9ο Πανευρωπαϊκό Συνέδριο Ποιότητας στη Δημόσια Διοίκηση στη Μάλτα, όπου παρουσιάστηκαν καινοτόμες, καλές πρακτικές στη δημόσια διοίκηση. Η Περιφέρεια παρουσίασε την πιλοτική εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, η οποία βασίζεται στους στρατηγικούς στόχους της Εξυπηρέτησης του Πολίτη, της Διαφάνειας και Λογοδοσίας, και της Αποδοτικότητας και Αποτελεσματικότητας. Πλέον της ψηφιοποίησης του αρχείου των αδειών οδήγησης, η αντίστοιχη διαδικτυακή πύλη (<http://gdme.crete.gov.gr>) παρέχει ενημέρωση στους πολίτες σχετικά με τις διαθέσιμες διοικητικές διαδικασίες (απαιτούμενα έντυπα, δικαιολογητικά, προϋποθέσεις), τους δίνει τη δυνατότητα του προγραμματισμού επισκέψεών τους μέσω των ηλεκτρονικών ραντεβού, και συμβάλλει στη βέλτιστη επικοινωνία μέσω των υπηρεσιακών απαντήσεων στα ερωτήματα των πολιτών που παρέχονται διαδικτυακά.

Κοινό χαρακτηριστικό των παραπάνω αναφερόμενων ως «καλών πρακτικών» σε διεθνές επίπεδο είναι ο στόχος της εξυπηρέτησης των πολιτών/επιχειρήσεων με τη δημιουργία και λειτουργία αντίστοιχων υπηρεσιών. Οι φορείς που λειτουργούν και παρέχουν αυτές τις υπηρεσίες είναι είτε «αφανείς» είτε οριζόντιοι στο διοικητικό περιβάλλον και φαίνεται ότι εκτελούν μια δράση μιας συγκεκριμένης στρατηγικής της χώρας, την οποία έχουν ενσωματώσει στην καθημερινή τους λειτουργία. Αντίθετα, κοινό χαρακτηριστικό των «καλών πρακτικών» στην Ελλάδα αποτελεί η αυτόνομη προσπάθεια επιμέρους φορέων να

συνεργαστούν, ώστε να λύσουν κατά βάση προβλήματα εσωτερικής λειτουργίας, επικοινωνίας και ανταλλαγής δεδομένων, με δευτερογενές αποτέλεσμα την εξυπηρέτηση των πολιτών. Αυτόνομη πρόθεση τοπικής ενημέρωσης ή εξυπηρέτησης των πολιτών/επιχειρήσεων χαρακτηρίζει και τα καλά παραδείγματα στο επίπεδο της τοπικής αυτοδιοίκησης. Οι αποσπασματικές αυτές πρωτοβουλίες, όμως, δεν προκύπτουν ως εξειδίκευση ή ως επιμέρους δράσεις μίας ενιαίας στρατηγικής.

6^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΈΡΕΥΝΑ

6.1 Σκοπός της έρευνας

Η παρούσα ερευνητική προσπάθεια είχε ως βασικό στόχο την διερεύνηση των απόψεων των πολιτών σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Πιο συγκεκριμένα, βασικοί στόχοι της έρευνας είναι:

- ❖ Να εξετάσει από την μεριά των πολιτών την συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το είδος των χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών και την ικανοποίησή τους από αυτές.
- ❖ Να εξετάσει την γνώμη των πολιτών σχετικά με την συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην απλοποίηση των διαδικασιών, στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, στην αύξηση της παραγωγικότητας, στην αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά και στην μείωση της γραφειοκρατίας.
- ❖ Να εξετάσει τους κύριους λόγους χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και τους κύριους λόγους που οι πολίτες δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά.

Η έρευνα διενεργήθηκε με την μέθοδο της συμπλήρωσης ερωτηματολογίου.

6.2 Δείγμα έρευνας

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 50 πολίτες που επισκέφθηκαν την Περιφερειακή Ενότητα Κοζάνης, όπου και τους ζητήθηκε να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο.

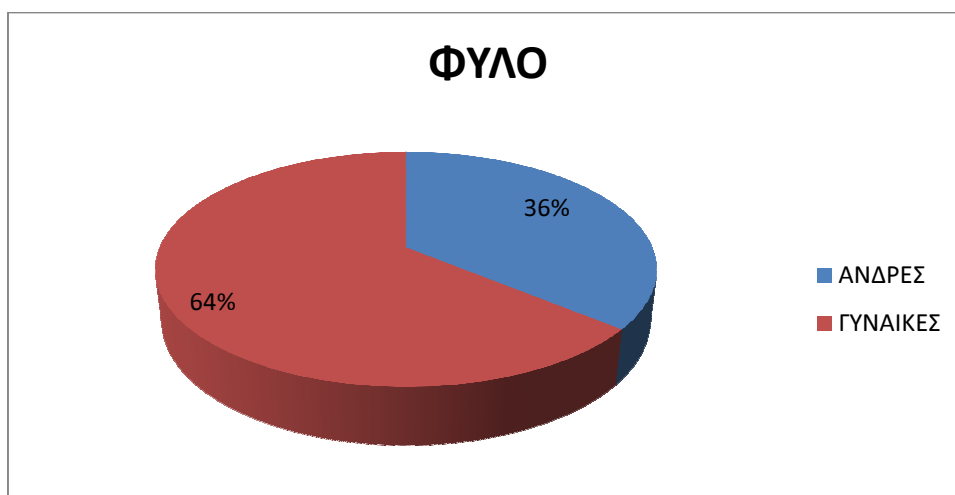
6.3 Αποτελέσματα έρευνας

Μετά την συλλογή των ερωτηματολογίων, πραγματοποιήθηκε η επεξεργασία των στοιχείων με την βοήθεια του excel. Στην συνέχεια παρέχονται περιγραφικά στοιχεία και γραφήματα, όπως διαμορφώθηκαν μέσα από την στατιστική ανάλυση.

Ερώτηση 1: Φύλο

Από το σύνολο των πολιτών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, το 36% ήταν άντρες και το 64% γυναίκες.

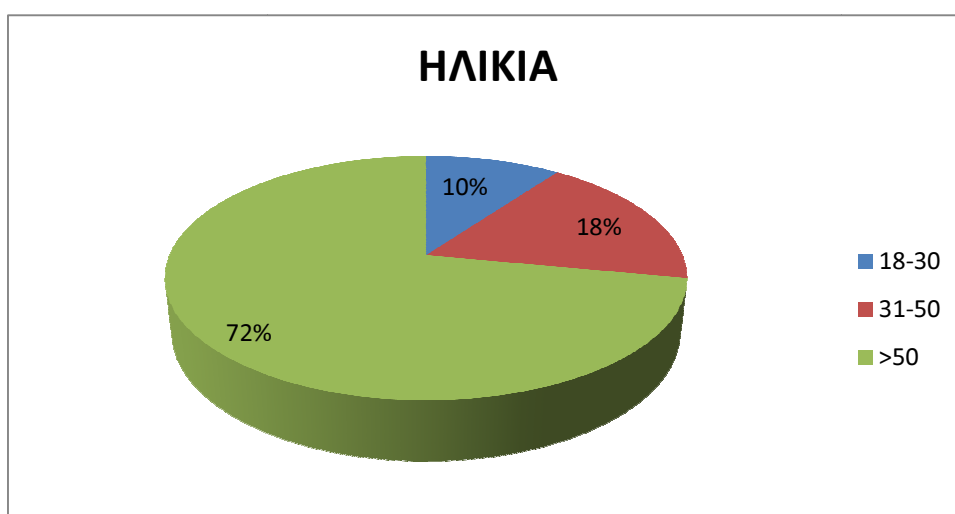
Σχήμα 6.1: Κατανομή πολιτών ανάλογα με το φύλο



Ερώτηση 2: Ηλικία

Το 10% των πολιτών ήταν ηλικίας 18-30 ετών, το 18% ήταν ηλικίας 31-50 ετών και το 72% των πολιτών ήταν ηλικίας μεγαλύτερης των 50 ετών.

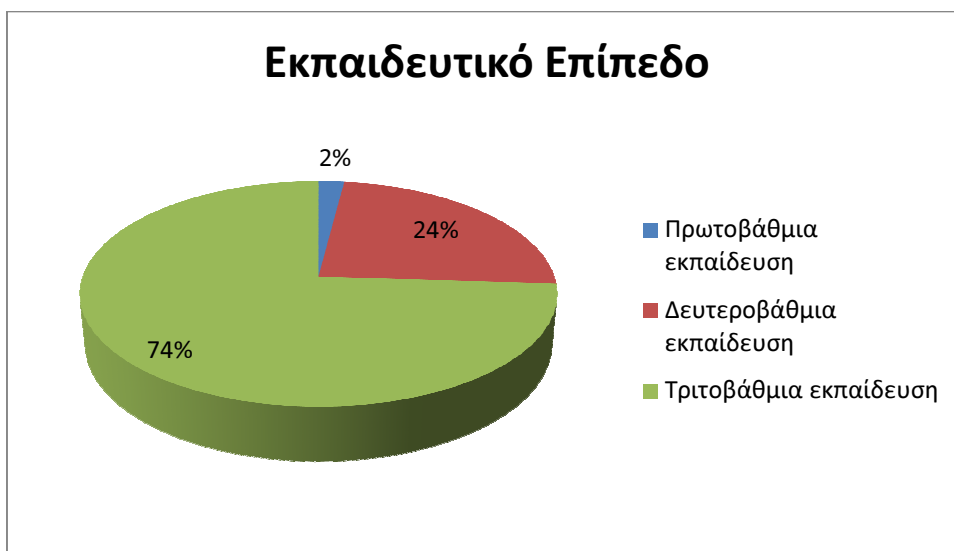
Σχήμα 6.2: Κατανομή πολιτών ανάλογα με την ηλικία



Ερώτηση 3: Εκπαιδευτικό επίπεδο

Όσον αφορά το εκπαιδευτικό επίπεδο, η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων (74%) είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

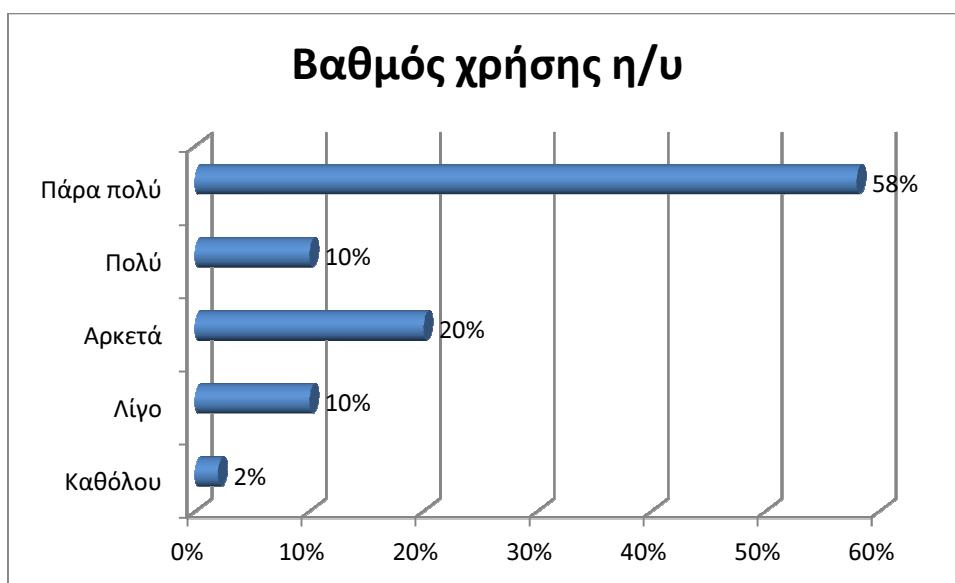
Σχήμα 6.3: Κατανομή πολιτών ανάλογα με το εκπαιδευτικό επίπεδο



Ερώτηση 4: Σε ποιον βαθμό χρησιμοποιείτε στην καθημερινότητά σας τον η/υ;

Το 68% των πολιτών απάντησε ότι χρησιμοποιεί πολύ (10%) και πάρα πολύ (58%) τον υπολογιστή στην καθημερινότητά του. Το ποσοστό αυτό θεωρείται ότι θα ήταν υψηλότερο εάν περισσότεροι ερωτηθέντες ανήκαν στις ηλικιακές κατηγορίες 18-30 και 31-50. Αρκετά δήλωσε πως τον χρησιμοποιεί το 20%, λίγο το 10% και καθόλου μόλις το 2%.

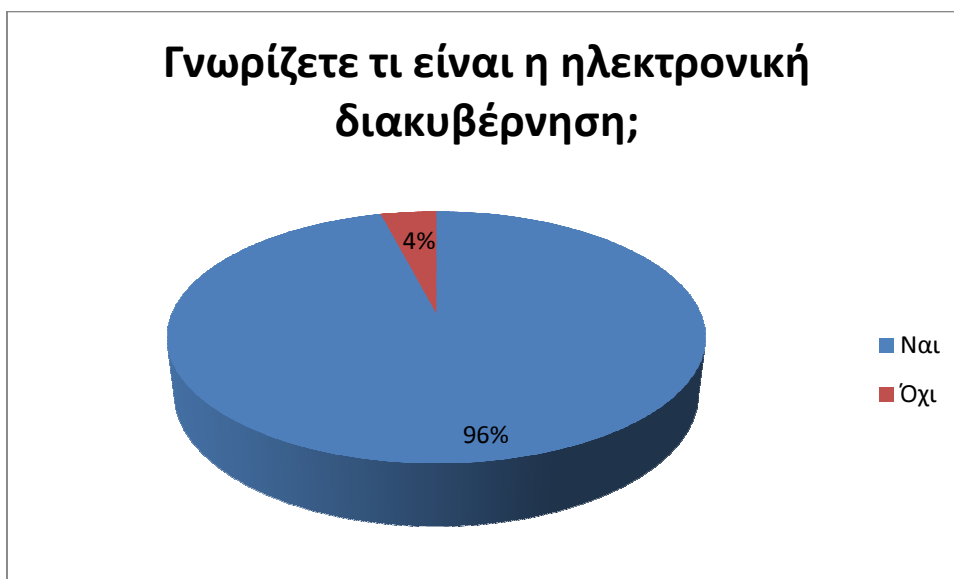
Σχήμα 6.4: Βαθμός χρήσης η/υ



Ερώτηση 5: Γνωρίζετε τι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση;

Η συντριπτική πλειοψηφία των πολιτών (96%) δήλωσε πως γνωρίζει τι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση με μόνο 4% να δηλώνει πως δεν γνωρίζει.

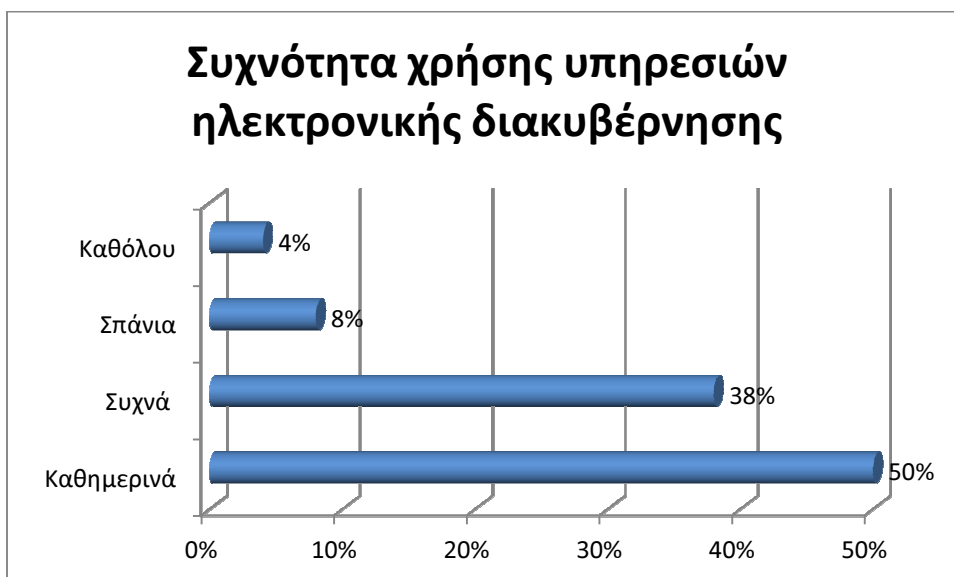
Σχήμα 6.5: Γνώση της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης



Ερώτηση 6: Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Το 50% των πολιτών δήλωσε πως χρησιμοποιεί καθημερινά τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το 38% συχνά, το 8% σπάνια και το 4% καθόλου. Είναι λοιπόν ιδιαίτερα θετικό στοιχείο πως συνολικά το 88% των πολιτών χρησιμοποιεί καθημερινά και συχνά τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σχήμα 6.6: Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης



Ερώτηση 7: Πόσο εύκολη θεωρείται την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Το 52% των πολιτών θεωρεί πολύ εύκολη την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, το 26% εύκολη, το 16% αρκετά εύκολη και το 6% καθόλου εύκολη.

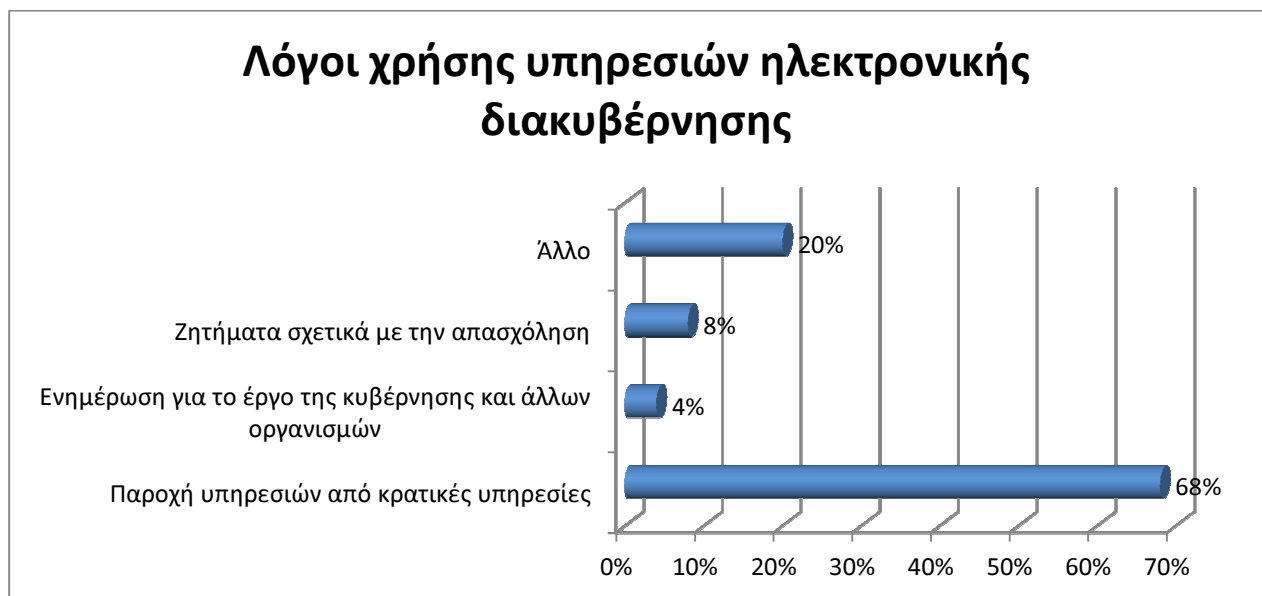
Σχήμα 6.7: Ευκολία πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες



Ερώτηση 8: Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που χρησιμοποιείτε αφορούν ως επί το πλείστον.

Το 68% απάντησε πως ο κύριος λόγος χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η παροχή υπηρεσιών από κρατικές υπηρεσίες, το 8% για ζητήματα σχετικά με την απασχόληση, το 4% για ενημέρωση για το έργο της κυβέρνησης και άλλων οργανισμών και το 20% για άλλους λόγους.

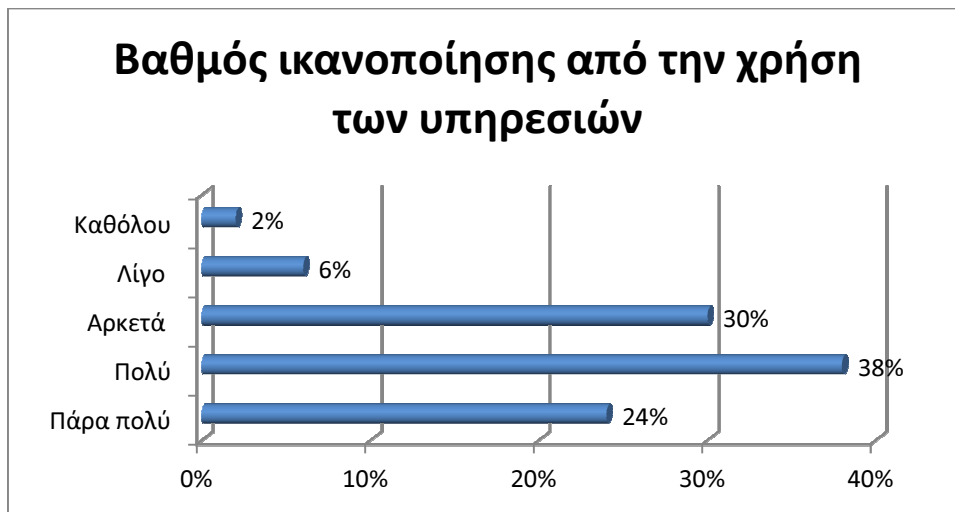
Σχήμα 6.8: Λόγοι χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης



Ερώτηση 9: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις υπηρεσίες που χρησιμοποιείτε;

Όσον αφορά τον βαθμό ικανοποίησης από την χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το 24% απάντησε ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο, το 38% πολύ, το 30% αρκετά, το 6% λίγο και το 2% καθόλου.

Σχήμα 6.9: Βαθμός ικανοποίησης από την χρήση των υπηρεσιών



Ερώτηση 10: Η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει απλουστεύσει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού;

Το 46% πιστεύει πως η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει απλουστεύσει πάρα πολύ τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού, το 38% πολύ, το 14% αρκετά, το 2% λίγο, ενώ κανένας δεν πιστεύει πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν έχει απλουστεύσει καθόλου τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού.

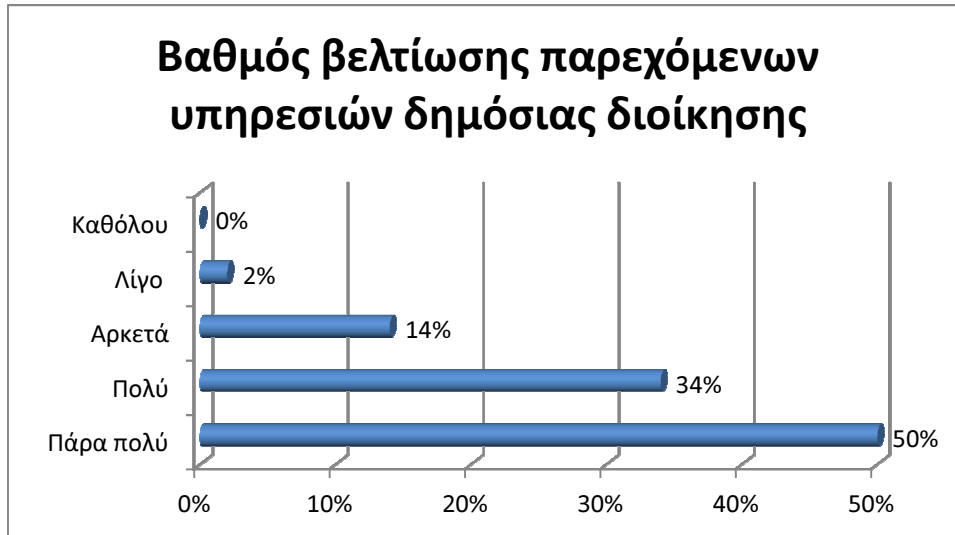
Σχήμα 6.10: Απλούστευση διαδικασιών κρατικού μηχανισμού



Ερώτηση 11: Η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης;

Το 50% των πολιτών πιστεύει πως η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει πάρα πολύ στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, το 34% πολύ, το 14% αρκετά, το 2% λίγο, ενώ καθόλου δεν απάντησε κανένας.

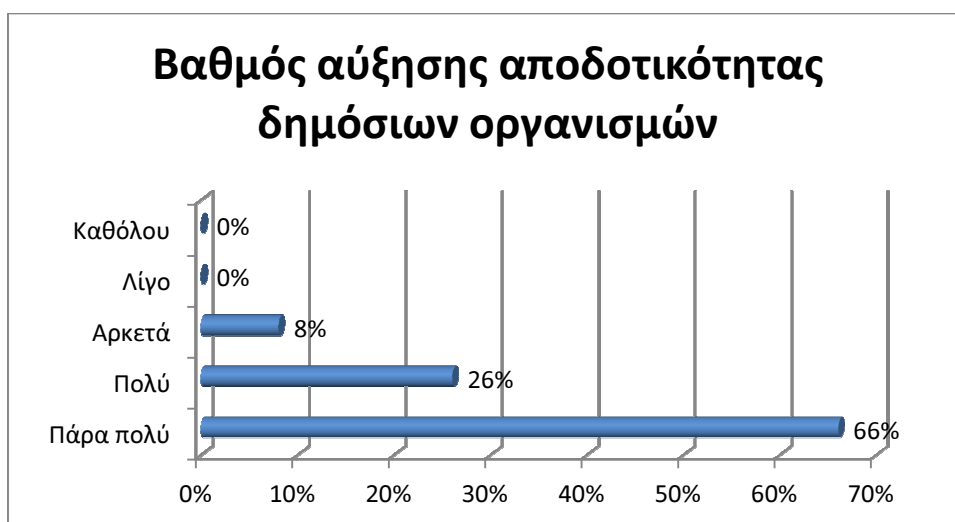
Σχήμα 6.11: Βαθμός βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης



Ερώτηση 12: Η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας/αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών;

Το 66% των πολιτών πιστεύει πως η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει πάρα πολύ στην αύξηση της αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών, το 26% πολύ, το 8% αρκετά, ενώ κανείς δεν απάντησε λίγο και καθόλου.

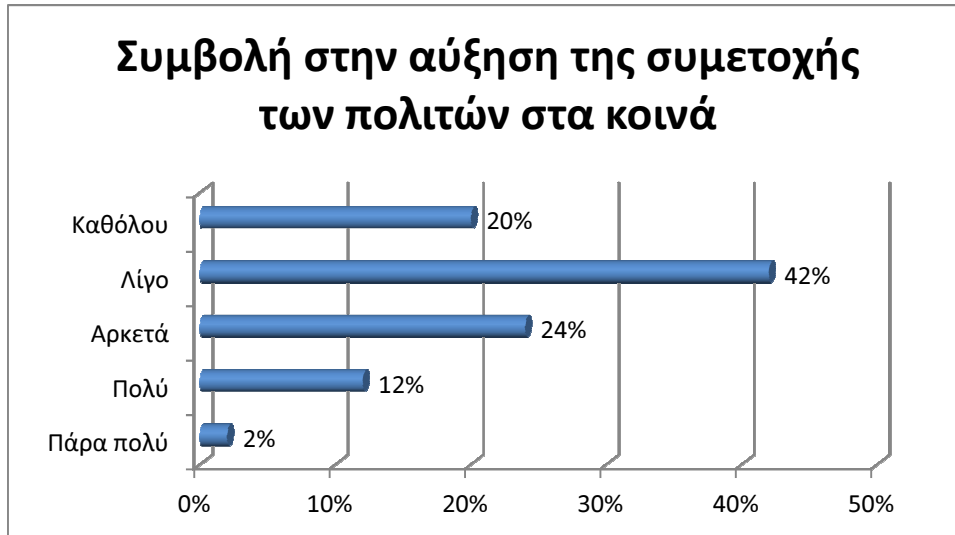
Σχήμα 6.12: Βαθμός αύξησης αποδοτικότητας δημόσιων οργανισμών



Ερώτηση 13: Η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει στην αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά;

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες (42%) πιστεύουν πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει λίγο στην αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά. Το 24% απάντησε αρκετά, το 20% καθόλου, πολύ το 12% και πάρα πολύ το 2%.

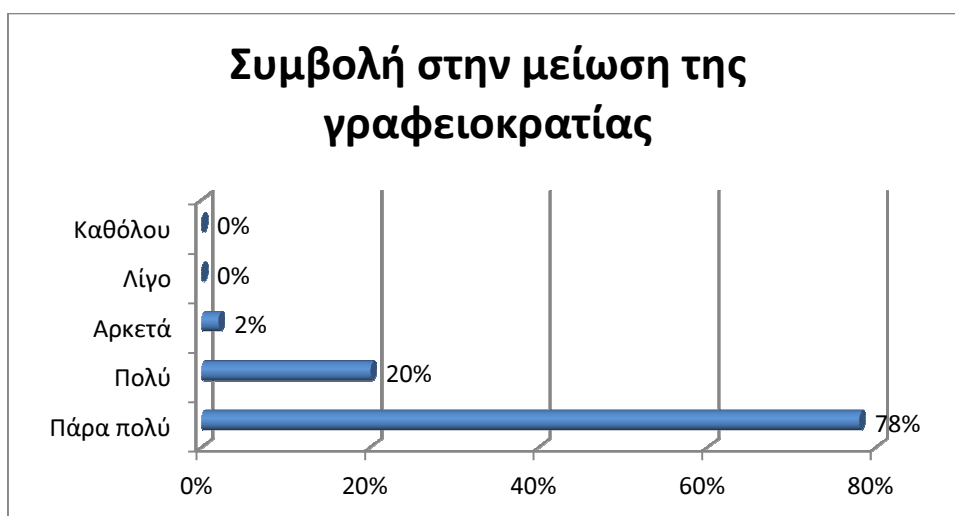
Σχήμα 6.13: Συμβολή στην αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά



Ερώτηση 14: Η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει στη μείωση της γραφειοκρατίας;

Σχεδόν το σύνολο των πολιτών πιστεύει πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στη μείωση της γραφειοκρατίας, με το 78% να δηλώνει πως συμβάλλει πάρα πολύ και το 20% πολύ. Αρκετά απάντησε το 2%, ενώ κανένας πολίτης δεν απάντησε καθόλου ή λίγο.

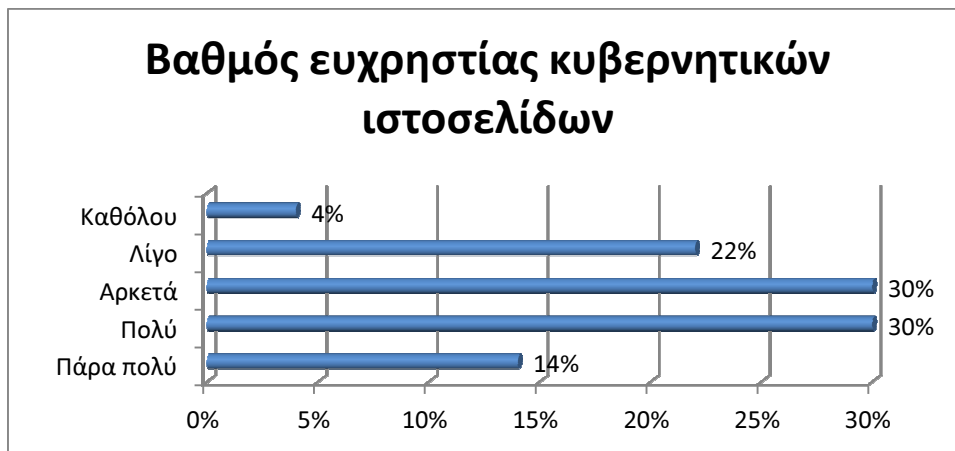
Σχήμα 6.14: Συμβολή στην μείωση της γραφειοκρατίας



Ερώτηση 15: Θεωρείτε εύχρηστες της κυβερνητικές ιστοσελίδες;

Πάρα πολύ εύχρηστες θεωρεί τις ιστοσελίδες το 14% των πολιτών, πολύ το 30%, αρκετά το 30%, λίγο το 22% και καθόλου εύχρηστες το 4%.

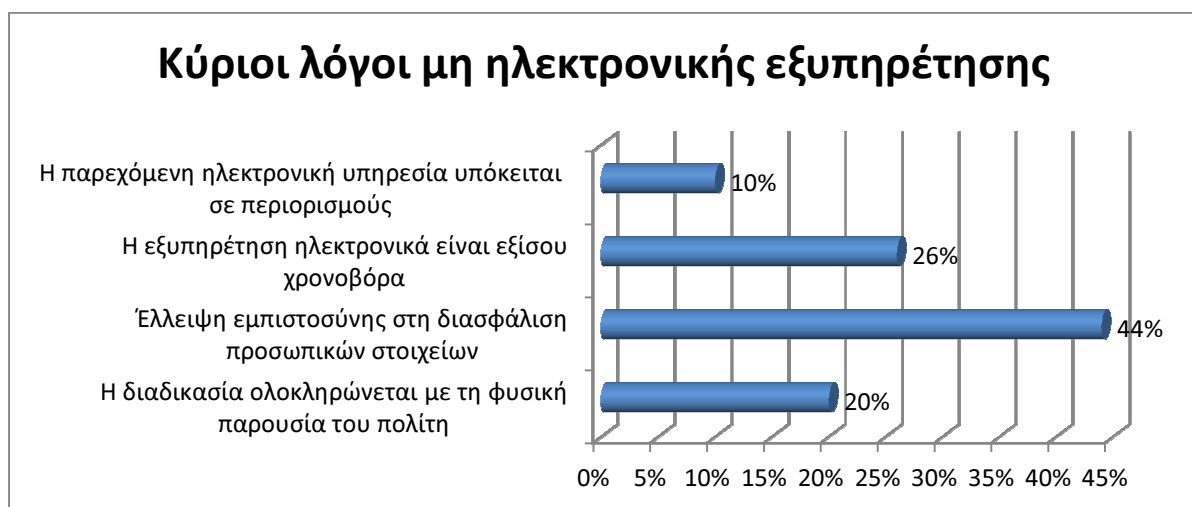
Σχήμα 6.15: Βαθμός ευχρηστίας κυβερνητικών ιστοσελίδων



Ερώτηση 16: Ποιος είναι ο κύριος λόγος που δεν μπορείτε να εξυπηρετηθείτε ηλεκτρονικά;

Όσον αφορά τους κύριους λόγους που οι πολίτες δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά, η πλειοψηφία (44%) απάντησε πως είναι η έλλειψη εμπιστοσύνης στη διασφάλιση προσωπικών στοιχείων. Το 26% υποστηρίζει πως η εξυπηρέτηση ηλεκτρονικά είναι εξίσου χρονοβόρα, το 20% δίνει ως κύριο λόγο πως ένα μέρος της διαδικασίας υποστηρίζεται ηλεκτρονικά, ενώ η διαδικασία ολοκληρώνεται με τη φυσική παρουσία του πολίτη και το 10% πως η παρεχόμενη ηλεκτρονική υπηρεσία υπόκειται σε περιορισμούς που δεν εξυπηρετούν τον πολίτη.

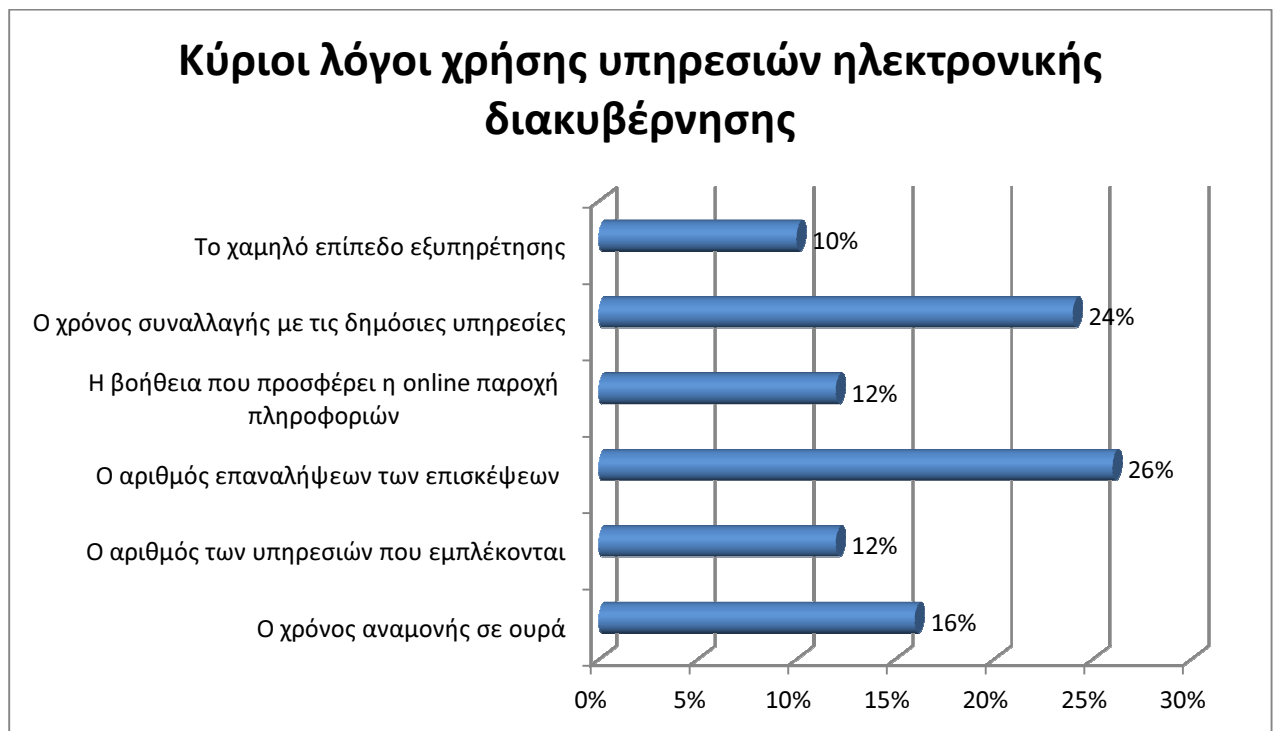
Σχήμα 6.16: Κύριοι λόγοι μη ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης



Ερώτηση 17: Ποιος είναι ο κύριος λόγος για να χρησιμοποιήσετε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Όσον αφορά τους κύριους λόγους χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το 26% έδωσε ως λόγο τον αριθμό επαναλήψεων των επισκέψεων που απαιτείται για την προσκόμιση δικαιολογητικών, το 24% τον χρόνο που δαπανάται για την συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες, το 16% τον χρόνο αναμονής σε ουρά, το 12% τον αριθμό των υπηρεσιών που εμπλέκονται, ένα ακόμα 12% την βοήθεια που προσφέρει η online παροχή πληροφοριών σχετικά με τα απαραίτητα δικαιολογητικά για την εξυπηρέτηση ορισμένων αιτημάτων και το 10% το χαμηλό επίπεδο εξυπηρέτησης.

Σχήμα 6.17: Κύριοι λόγοι χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα οφέλη που προκύπτουν από μια εκτεταμένη και σε βάθος εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ομαδοποιούνται με βάση τη σχετική βιβλιογραφία σε τρεις βασικές κατηγορίες: 1) Στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων, 2) στην αύξηση της παραγωγικότητας-αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών, και 3) στην ενίσχυση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει καλύτερη πρόσβαση και καλύτερη ανταπόκριση, όταν λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες και οι προσδοκίες των πολιτών (Danila & Abdullah, 2014). Εμπόδια σχετικά με την υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σχετίζονται με ορισμένα χαρακτηριστικά του πληθυσμού, όπως το φύλο, η έλλειψη γνώσης, το εκπαιδευτικό επίπεδο, το χαμηλό επίπεδο πρόσβασης στην τεχνολογία, καθώς και προβλήματα ιδιωτικότητας και ασφάλειας (Akman et al., 2005).

Μεταξύ πολλών εμποδίων επισημαίνεται η έλλειψη εμπιστοσύνης από τους πολίτες. Η απροθυμία των πολιτών να χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασίζεται στην ασφάλεια και ιδιωτικότητα των πληροφοριακών συστημάτων. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην προστασία της ιδιωτικότητας των πολιτών. Τα εμπόδια σχετικά με την υιοθέτηση ή μη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνδέονται ακόμη με το εισόδημα, την πρόσβαση στο διαδίκτυο και την εξοικονόμηση χρόνου από τους πολίτες. Ο ψηφιακός αναλφαβητισμός επίσης, αποτελεί σημαντικό εμπόδιο για ένα μεγάλο μέρος του παγκόσμιου πληθυσμού.

Μέχρι πρόσφατα ένα σημαντικό εμπόδιο από την πλευρά της προσφοράς υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφορούσε στο γεγονός ότι οι υπηρεσίες σχεδιάζονταν χωρίς να λαμβάνουν υπόψη την πλευρά της ζήτησης. Με απλά λόγια, δεν λάμβαναν υπόψη τι θέλουν οι πολίτες. Τα τελευταία χρόνια, παρατηρούνται προσπάθειες για την άρση αυτού του εμποδίου με τον σχεδιασμό των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με στόχο τόσο τον πολίτη και τις ανάγκες του, όσο και την ευκολία χρήσης μιας διαδικτυακής υπηρεσίας. Στην Ευρώπη δίδεται προτεραιότητα στην αυξανόμενη προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον τομέα της υγείας (e-health) και στον τομέα της εκπαίδευσης (e-learning), τομείς που αφορούν την καθημερινή ζωή των πολιτών και είναι άμεσης προτεραιότητας για αυτούς, διότι αφορούν τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους.

Είναι λοιπόν απαραίτητο να ερευνηθούν τα χαρακτηριστικά και οι ιδιαιτερότητες ορισμένων υποομάδων πληθυσμού, ως παράγοντες που επηρεάζουν θετικά ή αρνητικά, την υιοθέτηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες και να ληφθούν

υπόψη κατά την διαδικασία σχεδιασμού των υπηρεσιών. Τέτοια χαρακτηριστικά είναι το εισόδημα, το εκπαιδευτικό επίπεδο, η έλλειψη γνώσεων, ο ψηφιακός αναλφαβητισμός, η εμπειρία, η ηλικία, η φυσική και ψυχική κατάσταση, η ανάπτυξη δεξιοτήτων ΤΠΕ, οι ανάγκες των πολιτών και πως αυτές αξιολογούνται από τους πολίτες, οι νοοτροπίες, οι πεποιθήσεις, η ευχαρίστηση που απορρέει από τη χρήση, η ετοιμότητα, ο ψηφιακός αποκλεισμός κλπ. (Deloroulos, 2010).

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας πραγματοποιήθηκε έρευνα με στόχο την διερεύνηση των απόψεων των πολιτών σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Συγκεκριμένα μελετήσαμε την συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το είδος των χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πολιτών από αυτές, την γνώμη των πολιτών σχετικά με την συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην απλοποίηση των διαδικασιών, στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, στην αύξηση της παραγωγικότητας, στην αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά και στην μείωση της γραφειοκρατίας καθώς και τους κύριους λόγους χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και τους κύριους λόγους που οι πολίτες δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά.

Η πλειοψηφία των πολιτών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ήταν γυναίκες και ηλικίας μεγαλύτερης των 50 ετών. Επίσης το 74% των ερωτηθέντων ήταν απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Το 68% των πολιτών απάντησε ότι χρησιμοποιεί πολύ (10%) και πάρα πολύ (58%) τον υπολογιστή στην καθημερινότητά του. Το ποσοστό αυτό θεωρείται ότι θα ήταν υψηλότερο εάν περισσότεροι ερωτηθέντες ανήκαν στις ηλικιακές κατηγορίες 18-30 και 31-50. Το 96% των πολιτών δήλωσε πως γνωρίζει τι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με το 88% να δηλώνει πως χρησιμοποιεί καθημερινά ή συχνά τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 68% των πολιτών θεωρεί πολύ εύκολη ή εύκολη την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, με μόλις 6% να δηλώνει καθόλου εύκολη. Αυτά τα υψηλά ποσοστά συνολικά, πολύ πιθανό να οφείλονται στο εκπαιδευτικό επίπεδο της πλειοψηφίας των ερωτηθέντων, οι οποίοι είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Όσον αφορά τους λόγους χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο κύριος λόγος (ποσοστό 68%) είναι η παροχή υπηρεσιών από κρατικές υπηρεσίες. Όσον αφορά τον βαθμό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες, αρκετά, πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένοι είναι το 92% των πολιτών. Το 84% δήλωσε πως η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει απλουστεύσει πάρα πολύ ή πολύ τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού. Επίσης, το 84% των πολιτών πιστεύει πως η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει πάρα πολύ ή πολύ στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της

δημόσιας διοίκησης και το 82% πιστεύει πως η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει πάρα πολύ ή πολύ στην αύξηση της αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών. Ωστόσο, το 62% των πολιτών πιστεύει πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει καθόλου ή συμβάλλει λίγο στην αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά. Σχεδόν το σύνολο των πολιτών (98%) πιστεύει πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει πάρα πολύ ή πολύ στη μείωση της γραφειοκρατίας.

Οι απαντήσεις μοιράζονται όσον αφορά τον βαθμό ευχρηστίας των κυβερνητικών ιστοσελίδων, με το 56% των πολιτών να θεωρεί αρκετά, λίγο ή καθόλου εύχρηστες τις ιστοσελίδες και το 44% να τις θεωρεί πολύ ή πάρα πολύ εύχρηστες. Όσον αφορά τους κύριους λόγους που οι πολίτες δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά, η πλειοψηφία (44%) απάντησε πως είναι η έλλειψη εμπιστοσύνης στη διασφάλιση προσωπικών στοιχείων. Το 26% υποστηρίζει πως η εξυπηρέτηση ηλεκτρονικά είναι εξίσου χρονοβόρα, το 20% δίνει ως κύριο λόγο πως ένα μέρος της διαδικασίας υποστηρίζεται ηλεκτρονικά, ενώ η διαδικασία ολοκληρώνεται με τη φυσική παρουσία του πολίτη και το 10% πως η παρεχόμενη ηλεκτρονική υπηρεσία υπόκειται σε περιορισμούς που δεν εξυπηρετούν τον πολίτη. Τέλος, όσον αφορά τους κύριους λόγους χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το 26% έδωσε ως λόγο τον αριθμό επαναλήψεων των επισκέψεων που απαιτείται για την προσκόμιση δικαιολογητικών και το 24% τον χρόνο που δαπανάται για την συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Συμπερασματικά, βλέπουμε πως οι πολίτες γνωρίζουν τι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και οι υπηρεσίες που αυτή προσφέρει, τις οποίες χρησιμοποιούν με μεγάλη συχνότητα, με κύριο λόγο την παροχή υπηρεσιών από κρατικές υπηρεσίες. Η συντριπτική πλειοψηφία είναι πολύ ικανοποιημένη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η έρευνα έδειξε ότι οι πολίτες πιστεύουν πως η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει στην απλούστευση των διαδικασιών του κρατικού μηχανισμού, στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, στην αύξηση της αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών και στη μείωση της γραφειοκρατίας, ωστόσο συμβάλλει ελάχιστα ή καθόλου στην αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά. Ως κύριους λόγους χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η πλειοψηφία έδωσε τον αριθμό επαναλήψεων των επισκέψεων που απαιτείται για την προσκόμιση δικαιολογητικών και τον χρόνο που δαπανάται για την συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες. Η έρευνα έδειξε πως ένας τομέας που χρήζει βελτίωσης αφορά την ευχρηστία των κυβερνητικών ιστοσελίδων. Τέλος, πρέπει να αντιμετωπιστούν κατάλληλα, οι λόγοι που οι πολίτες δεν προτιμούν να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά, και κυρίως η έλλειψη εμπιστοσύνης στη διασφάλιση προσωπικών στοιχείων.

Οι κρίσιμοι άξονες παρέμβασης είναι (Σπινέλλης κ.ά., 2018):

1) Στρατηγικός σχεδιασμός.

- **Διαμόρφωση οράματος.** Το όραμα που προτείνεται είναι «η άριστη εξυπηρέτηση πολιτών, επισκεπτών, καθώς και ελληνικών και διεθνών επιχειρήσεων μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης». Το όραμα αντικατοπτρίζει μια πολιτο-κεντρική αντίληψη της διοίκησης, η οποία έχει στόχο να απεγκλωβίσει τη Δημόσια Διοίκηση από τις υπάρχουσες δυσλειτουργίες που οφείλονται στη γραφειοκρατική αντίληψη σχετικά με τη διαχείριση και διεκπεραίωση εργασιών, καθώς και την καταλυτική επίδραση που μπορεί να έχει ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Δημόσιας Διοίκησης.
- Απαιτείται **συνέχεια της Δημόσιας Διοίκησης** στο επίπεδο της εκτέλεσης του σκοπού της, ο οποίος παραμένει ο ίδιος και δέσμευση - προσήλωση των εκτελεστικών μηχανισμών της για την επίτευξη του τελικού σκοπού, ο οποίος είναι η παροχή έγκυρης, αξιόπιστης και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης.

2) Δομικά χαρακτηριστικά Δημόσιας Διοίκησης

- Είναι ζωτικής σημασίας για έργα ή υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να **καταγράφονται και να αποτυπώνονται ορθά οι ακολουθούμενες διαδικασίες.** Ακόμα πιο σημαντικό είναι να ανασχεδιάζονται οι υφιστάμενες ή να σχεδιάζονται νέες προτού ηλεκτρονικοποιηθούν. Αντί για την τρέχουσα λογική σχεδίασης που ακολουθεί τη λογική μεμονωμένων δημόσιων υπηρεσιών, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να σχεδιάζονται κατά προτεραιότητα με βάση σημαντικά γεγονότα της προσωπικής ή δημόσιας ζωής των πολιτών ή του κύκλου ζωής των επιχειρήσεων, ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα και αποτελεσματικότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- **Η υιοθέτηση προτύπων της Νέας Δημόσιας Διοίκησης.** Αυτή περιλαμβάνει τη χρήση σύγχρονων μεθόδων διοίκησης εμπνευσμένων από επιτυχημένες πρακτικές του ιδιωτικού τομέα, έμφαση στην ικανοποίηση του «πελάτη» (πολίτη, επισκέπτη ή επιχείρησης), παροχή ευελιξίας στα υψηλόβαθμα διοικητικά στελέχη με ξεκάθαρους όμως προτεραιοποιημένους στόχους και παρακολούθηση των αποτελεσμάτων, τη θέσπιση κατάλληλων κινήτρων και κυρώσεων, καθώς και την ενθάρρυνση της καινοτομίας.

- Η **διαφάνεια και η εμπιστοσύνη**. Για να πετύχει βεβαίως ένα νέο σύστημα ή υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε μεσο- και μακροπρόθεσμο ορίζοντα είναι απαραίτητο να διέπεται από σαφείς όρους και διαφάνεια στη λειτουργία του και να προκαλεί ασφάλεια και εμπιστοσύνη στους τελικούς αποδέκτες. Βασικό θεμέλιο της εμπιστοσύνης είναι η αποτελεσματική τεχνολογική προστασία προσωπικών δεδομένων με τις απαραίτητες διατάξεις και προβλέψεις τόσο σε νομικό όσο και τεχνικό επίπεδο.
- Η **απλοποίηση της νομοθεσίας**. Είναι απαραίτητο να απλοποιηθεί η νομοθεσία και να ακολουθηθούν προτάσεις καλής νομοθέτησης.
- Η **αναμόρφωση πλαισίου εφαρμογής προστασίας προσωπικών δεδομένων**. Η τροποποίηση και κατάλληλη προσαρμογή του πλαισίου εφαρμογής προστασίας προσωπικών δεδομένων είναι απαραίτητη ώστε εκείνο να είναι πιο φιλικό στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τον έλεγχο χρήσης των δεδομένων από τους πολίτες. Επιδίωξη πρέπει να είναι η συνεργασία και όχι η αντιπαράθεση με την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα όπως συχνά συμβαίνει έως σήμερα. Στην ίδια κατεύθυνση πρέπει να δοθεί προσοχή στην εξέταση σε μεγαλύτερο βαθμό της αναλογικότητας κόστους - οφέλους, ιδιαίτερα σε σχέση με κοινωνικές αλλαγές και με την ευρύτερη διάθεση και χρήση προσωπικών δεδομένων, πχ. μέσω έξυπνων κινητών συσκευών ή με τη χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Από την άλλη πλευρά, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη η έλλειψη εμπιστοσύνης στο κράτος και τους δημόσιους φορείς λόγω ιστορικών συνθηκών ή περιστατικών αναξιοπιστίας.
- Η **συνεργασία νομικών και τεχνικών**. Η ασφάλεια και η εμπιστοσύνη εν πολλοίς διασφαλίζονται από τη συνεργασία νομικών και τεχνικών επαγγελματιών/στελεχών, η οποία πρέπει να προκρίνεται από τα πρώτα στάδια του σχεδιασμού και υλοποίησης, καθώς διακρίνεται συχνά διαφορετική αντίληψη σε διάφορα ζητήματα που προκύπτουν.
- Οι **διαδικασίες ελέγχου και ανατροφοδότησης**. Ο φορέας που έχει την ευθύνη για τη διαμόρφωση της στρατηγικής θα πρέπει να διαμορφώνει και τον «οδηγό» υλοποίησης της, με κανόνες οριζόντιους και εξειδίκευση της στρατηγικής σε επιμέρους δράσεις και στόχους

3) **Κουλτούρα και διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.**

- Η **διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού** πρέπει να γίνεται με ουσιαστική αξιοκρατία και να υποστηρίζεται από κατάλληλα κίνητρα και κυρώσεις.
- Η **εμπλοκή των τελικών δικαιούχων**. Η δημιουργία μικτών ομάδων ανάλυσης και σχεδιασμού νέων πληροφοριακών συστημάτων ή υπηρεσιών με την ενεργή συμμετοχή των τελικών δικαιούχων - χρηστών των συστημάτων ή υπηρεσιών αυτών, έχει αποδειχθεί να είναι καλή πρακτική και κρίσιμη για την επιτυχή έκβαση της εισαγωγής και χρήσης νέων συστημάτων στο Δημόσιο. Με αυτόν τον τρόπο τα συστήματα ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των τελικών χρηστών, εξυπηρετώντας επίσης την πολιτο-κεντρική προσέγγιση, οδηγώντας σε πιο αποτελεσματικά έργα.
- Τα **κίνητρα προς χρήση**. Η παροχή κινήτρων σε στελέχη αλλά και σε πολίτες για την αξιοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κρίνεται ως ένας παράγοντας επιτυχίας για τις σχετικές υπηρεσίες.
- Η **καλλιέργεια αντίληψης στα στελέχη σχετικά με τις στρατηγικές δυνατότητες πληροφοριακών συστημάτων**. Η κατάρτιση των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης σε νέα συστήματα δεν αρκεί, καθώς απαιτείται ευρύτερη καλλιέργεια της απαραίτητης κουλτούρας και αντίληψης, σχετικά με τις δυνατότητες που μπορούν να παρέχουν τα υφιστάμενα ή νέα πληροφοριακά συστήματα στον τρόπο εκτέλεσης των καθημερινών τους εργασιών και κατά συνέπεια στη συνολική απόδοση της εργασίας τους, η οποία αποτελεί την αρχή για ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών.

4) **Διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων**

- Η **μακροπρόθεσμη διασφάλιση της συντήρησης, περαιτέρω ανάπτυξης και λειτουργίας των έργων**. Προτείνεται η υλοποίηση πιο ρεαλιστικών και λιγότερο φιλόδοξων έργων πληροφορικής με διασφαλισμένη στον κρατικό προϋπολογισμό τη χρηματοδότηση της λειτουργίας τους.
- Οι **ευέλικτες δημόσιες προμήθειες**. Προτείνεται η έμφαση στην αγορά υπηρεσιών στο διηνεκές με βάση συμφωνίες πλαίσιο, αντί για την προμήθεια συστημάτων «με το κλειδί στο χέρι». Μια τέτοια προσέγγιση σχετίζεται με την αντίληψη για το ρόλο του Δημοσίου αλλά κυρίως την αποτίμηση των δυνατοτήτων του για την αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες/επιχειρήσεις.

- **Η αρχιτεκτονική συστημάτων με ισχυρό κέντρο.** Ως γενική αποτίμηση, τα συστήματα που ακολουθούν αρχιτεκτονική με ισχυρές κεντρικές δομές («κεντρικοποιημένα») δείχνουν να ταιριάζουν περισσότερο στην κουλτούρα της χώρας και να είναι συμβατά με τις δομές και τις πρακτικές της Δημόσιας Διοίκησης.
- **Προσέγγιση ανοιχτής πλατφόρμας και της ανοιχτής ανάπτυξης.** Η μεθοδολογία αυτή κρίνεται επιτυχημένη για την ανάπτυξη νέων εφαρμογών που αξιοποιούν δεδομένα υφισταμένων συστημάτων και χρησιμοποιείται ευρέως σε αρκετές χώρες που διακρίνονται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στην Ελλάδα τέτοιες περιπτώσεις είναι η Διαύγεια και η Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση που προσφέρουν ευκαιρίες περαιτέρω αξιοποίησής τους.
- **Η θεσμική θωράκιση της υποχρεωτικής χρήσης πληροφοριακών συστημάτων.** Συχνά πληροφοριακά συστήματα στο χώρο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν χρησιμοποιούνται διότι η υιοθέτησή τους εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια των χρηστών τους (και η παροχή κινήτρων δεν κρίνεται ενδεδειγμένη). Το πρόβλημα αυτό μειώνεται με το να υπάρχει θεσμική πρόβλεψη που να υποχρεώνει τη χρήση κρίσιμων τέτοιων συστημάτων.
- **Η αξιολόγηση της χρήσης και προσαρμογές.** Καθώς η διεθνής εμπειρία δείχνει ότι πολλές αντιδράσεις στα πληροφοριακά συστήματα προκύπτουν στην πράξη, και μάλιστα μπορεί να προκύψουν λόγω ελλιπούς σχεδιασμού των συστημάτων, είναι σκόπιμο να υπάρχει πρόβλεψη για αξιολόγηση της χρήσης των συστημάτων και τη δυνατότητα διορθωτικών αλλαγών. Η δυνατότητα ανατροφοδότησης και συνεχών προσαρμογών αυξάνει το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών και τα ποσοστά χρήσης των συστημάτων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

- ❖ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2002), «e-Europe 2005: Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους», Βρυξέλλες, 21/22 Ιουνίου 2002
- ❖ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2005), «Η στρατηγική i2010 – Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση», Βρυξέλλες, 1.6.2005
- ❖ Επιτροπή Πληροφορικής & Επικοινωνιών, (2012), «Εθνική Στρατηγική για τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση»
- ❖ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (1999), «Ευρώπη-Μια κοινωνία των πληροφοριών για όλους», <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:l24221&from=EL>
- ❖ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2016), «Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020. Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης», Βρυξέλλες, 19.4.2016
- ❖ Κώτσογλου, Κ. Γ., (2013), «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και η συνεισφορά της στην εξάλειψη της διαφθοράς και την βελτίωση των υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση», Διδακτορική Διατριβή, Πολυτεχνείο Κρήτης, Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, Χανιά 2013
- ❖ Μάνεσης, Α., (2010), Ψηφιακή σύγκλιση των ΟΤΑ και η συμβολή στην περιφερειακή/τοπική ανάπτυξη, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης, Εθνική Σχολή Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης
- ❖ Παρατηρητήριο Ψηφιακού Εκσυγχρονισμού του Δημόσιου Τομέα, «Σκέψου Ψηφιακά», Τριμηνιαία Έκθεση Ενημέρωσης Προόδου Κυβερνητικού Έργου, Απρίλιος-Ιούνιος 2018
- ❖ Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν. & Τσούμα, Ν., (2018), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, διαΝΕΟσις
- ❖ Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2000), e-Europe 2002, Κοινωνία πληροφοριών για όλους, Σχέδιο Δράσης, 19-20 Ιουνίου 2000
- ❖ Υπουργείο Ανάπτυξης, (2005), Στρατηγική της Λισαβόνας. Στόχοι και η πορεία επίτευξής τους, Ειδική Γραμματεία για την Ανταγωνιστικότητα, Αθήνα

- ❖ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020

Ξενόγλωσση

- ❖ Akman, I., Yazici, a., Mishra, A. & Arifoglu, A., (2005), “E-Governemnt: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens”, *Government Information Quarterly*, Vol.22, pp.239-257
- ❖ Andersen, B. T., (2009), “E-Government as an anti-corruption strategy”, *Information Economics and Policy*, Vol.21, p.p.201-210
- ❖ Basu, S., (2004), “E-Government and Developing Countries: An Overview”, *Technology*, Vol.18, pp.109–132
- ❖ Bhatnagar, S., (2003), “Transparency and Corruption: Does E-Government Help?”, *Draft Paper prepared for the compilation of CHRI 2003 Report OPEN SESAME: looking for the Right to Information in the Commonwealth, Commonwealth Human Rights Initiative*
- ❖ Boufeas, G., Halaris, I. & Kokkinou, A., (2004), “Business plans for the development of e-government in Greece. An appraisal”, *UNTC Occasional Paper Series*, No.5
- ❖ Centeno, C., van Bavel, R., & Burgelman, J. C., (2005), “A Prospective View of e-Government in the European Union”, *The Electronic Journal of e-Government*, Vol.3, pp.59-66
- ❖ Danila, R. & Abdullah, A., (2014), “User’s satisfaction on e-government services: An integrated model”, *Social and Behavioral Sciences*, Vol.164, pp.575-582
- ❖ Delopoulos, H. N., (2010), “Barriers and opportunities for the adoption of e-governance services”, *International Journal of Economics and Management Engineering*, Vol.4, pp.883-887
- ❖ e-Government Factsheets, e-Government in the United Kingdom, May 2014
- ❖ European Commission, “e-Government in Greece”, February 2016
- ❖ European Commission, “e-Government in the European Union”, June 2017
- ❖ European Commission, “e Government benchmark 2017. Taking stock of user-centric design and delivery of digital public services in Europe”, Final Background report, Vol.2, 2017

- ❖ Evans, D., and Yen C. D., (2006), “E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development”, *Government Information Quarterly*, Vol.23, pp.207–235
- ❖ Garcia-Murillo, M., & Ortega, R., (2010), “Do e-government initiatives reduce corruption?”, Available at: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2012470
- ❖ Gracia, D. B. & Arino, L .V., (2015), “Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions”, *Revista Espanola de Investigacion de Marketing ESIC*, Vol.19, p.p.1-11
- ❖ Grimsley, M., and Meehan, (2007), “E-Government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust”, *European Journal of Information Systems*, Vol.16, pp.134–148
- ❖ Grönlund, Å. (2004). Introducing e-Gov: History, definitions, and issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15, pp. 713-729.
- ❖ Heeks R., (2005), “E-Government as a Carrier of Context”, *Journal of Public Policy*, Vol.25, pp.51-74.
- ❖ Jeong, C. H. I. (2007), *Fundamental of Development Administration*, Selangor: Scholar Press.
- ❖ Kamarck, C. E., (2003). “Government Innovation around the World”, *Ash Institute for Democratic Governance and Innovation John F. Kennedy School of Government, Harvard University*, November, 2003
- ❖ Lupu, D. & Lazar, C. G., (2015), “Influence of e-government on the level of corruption in some EU and non-EU states”, *Procedia Economics and Finance*, Vol.20, pp.365-371
- ❖ Ma L., Chunga J., & Thorson S., (2005), “E-government in China: Bringing economic development through administrative reform”, *Government Information Quarterly*, Vol.22, pp.20–37
- ❖ Mistry, J. J. & Jalal, A., (2012), “An empirical analysis of the relationship between e-government and corruption”, *The International Journal of Digital Accounting Research*, Vol.12, pp. 145-176
- ❖ Ndou, V. D., (2004), “E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges”, *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, EJISDC*, Vol.18, pp.1-24
- ❖ OECD, (2006), *E-Government and the drive for growth and equity*, Paris, France

- ❖ Ogra, A. & Thwala, W. D., (2014), E-Government perspectives: Evolution, strategies and practices, International Conference on eBusiness, eCommerce, eManagement, eLearning and eGovernance, 2014, At University of Greenwich, London
- ❖ Parent, M., Vandebeek A. C., & Gemino C. A., (2004), “Building Citizen Trust through e-Government”, *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*
- ❖ Pinter, R., (2008), *Κοινωνία της πληροφορίας – Μελέτες στην κοινωνία της πληροφορίας, Από την θεωρία στην πράξη*, Θεσσαλονίκη
- ❖ Reddick G. C., (2005), “Citizen Interaction with e-government: From the streets to servers?”, *Government Information Quarterly*, Vol.22, pp.38–57
- ❖ Riley, C. G., (2003), *The changing role of the citizen in the e-governance and e-democracy equation*, Commonwealth Center of e-Governance
- ❖ Schedler, K., and Summermatter, L., (2007), “Customer orientation in electronic government: Motives and effects”, *Government Information Quarterly*, Vol.24, pp.291–311
- ❖ Shim, D. C. & Eom, T. H., (2008), “E-Government and anti-corruption: Empirical analysis of International Data”, *International Journal of Public Administration*, Vol.31, pp.298-316
- ❖ Stamoulis, D., Gouscos, D., Georgiadis, P., & Martakos, D., (2001), “Revisiting public information management for effective e-government services”, *Information Management and Computer Security, (Emerald Journals)*, Vol.9, pp.146-153
- ❖ Susman M. T., (2001), “The Good, the Bad and the Ugly: E-Government and the People’s Right to Know”, *Keynote Address to the 2001 Annual Conference of The American Library Association San Francisco, California June 16, 2001*
- ❖ Tambouris, E., (2007), *Introducing eParticipation*, IST Network of Excellence Project
- ❖ Thomas, J. C., and Streib, G., (2003), “The New Face of Government: Citizen-Initiated Contacts in the Era of E-Government”, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol.13, pp.83-102
- ❖ Tolbert, J. C., and Mossberger K., (2006), “The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government”. *Public Administration Review*, May/June 2006
- ❖ Torres, L., Pina, V., & Royo, S., (2005), “E-Government and the transformation of public administrations I E.U. countries: Beyond NPM or just a second wave of reforms?”, Spanish National R&D plan through research project ECON

- ❖ United Nations and American Society for Public Administration, (2002). *Benchmarking e-government: A global perspective*. New York, NY: U.N. Publications
- ❖ Wang, L., Bretschneider S., & Gant J., (2005), “Evaluating Web-based e-government services with a citizen-centric approach”, *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*
- ❖ Welch W. E., and Hinnant C. C., (2003), “Internet Use, Transparency, and Interactivity Effects on Trust in Government”, *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences*
- ❖ Welch, W. E., Hinnant, C. C., & Moon M. J., (2005), “Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government”, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol.15, pp.371-391

Ηλεκτρονική

- ❖ <https://diadikasies.gr/>
- ❖ <https://diavgeia.gov.gr>
- ❖ <https://e-estonia.com>
- ❖ <http://www.ermis.gov.gr>
- ❖ <http://www.e-trikala.gr/>
- ❖ http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/el-desi_2018-country-profile-lang_4AA59C97-CC3B-7C25-9CE4F07248577AD8_52343.pdf
- ❖ <http://gdme.crete.gov.gr>
- ❖ [file:///D:/downloads/EL%20\(1\).pdf](file:///D:/downloads/EL%20(1).pdf)
- ❖ <https://government.gov.gr/>
- ❖ <https://www.minfin.gr/>
- ❖ <https://www.naftemporiki.gr/story/110167/o-programmatismos-gia-tin-epanidrusi-tis-dimosias-dioikisis>
- ❖ <http://www.politis.gov.gr/>

Ερωτηματολόγιο έρευνας:

Η γνώμη των πολιτών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

1. Φύλο

- a. Άντρας
- b. Γυναίκα

2. Ηλικία

- a. 18-30
- b. 31-50
- c. >50

3. Εκπαιδευτικό επίπεδο

- a. Πρωτοβάθμια εκπαίδευση
- b. Δευτεροβάθμια εκπαίδευση
- c. Τριτοβάθμια εκπαίδευση

4. Σε ποιο βαθμό χρησιμοποιείτε στην καθημερινότητά σας τον ηλεκτρονικό υπολογιστή;

- a. Καθόλου
- b. Λίγο
- c. Αρκετά
- d. Πολύ
- e. Πάρα πολύ

5. **Γνωρίζετε τι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση;**
- a. Ναι
 - b. Όχι
6. **Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;**
- a. Καθημερινά
 - b. Συχνά
 - c. Σπάνια
 - d. Καθόλου
7. **Πόσο εύκολη θεωρείτε την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
- a. Καθόλου εύκολη
 - b. Εύκολη
 - c. Αρκετά εύκολη
 - d. Πολύ εύκολη
8. **Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που χρησιμοποιείτε αφορούν ως επί το πλείστον:**
- a. Παροχή υπηρεσιών από κρατικές υπηρεσίες
 - b. Ενημέρωση για το έργο της κυβέρνησης και άλλων οργανισμών
 - c. Ζητήματα σχετικά με την απασχόληση
 - d. Άλλο

9. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις υπηρεσίες που χρησιμοποιείτε;

- a. Καθόλου
- b. Λίγο
- c. Αρκετά
- d. Πολύ
- e. Πάρα πολύ

10. Η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει απλουστεύσει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού;

- a. Καθόλου
- b. Λίγο
- c. Αρκετά
- d. Πολύ
- e. Πάρα πολύ

11. Η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης;

- a. Καθόλου
- b. Λίγο
- c. Αρκετά
- d. Πολύ
- e. Πάρα πολύ

12. Η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας/αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών;

- a. Καθόλου
- b. Λίγο
- c. Αρκετά
- d. Πολύ
- e. Πάρα πολύ

13. Η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει στην αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά;

- a. Καθόλου
- b. Λίγο
- c. Αρκετά
- d. Πολύ
- e. Πάρα πολύ

14. Η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει στη μείωση της γραφειοκρατίας;

- a. Καθόλου
- b. Λίγο
- c. Αρκετά
- d. Πολύ
- e. Πάρα πολύ

15. Θεωρείτε εύχρηστες της κυβερνητικές ιστοσελίδες;

- a. Καθόλου
- b. Λίγο
- c. Αρκετά
- d. Πολύ
- e. Πάρα πολύ

16. Ποιος είναι ο κύριος λόγος που δεν μπορείτε να εξυπηρετηθείτε ηλεκτρονικά;

- a. Ένα μέρος της διαδικασίας υποστηρίζεται ηλεκτρονικά, ενώ η διαδικασία ολοκληρώνεται με τη φυσική παρουσία του πολίτη
- b. Έλλειψης εμπιστοσύνης στη διασφάλιση προσωπικών στοιχείων
- c. Η εξυπηρέτηση ηλεκτρονικά είναι εξίσου χρονοβόρα
- d. Η παρεχόμενη ηλεκτρονική υπηρεσία υπόκειται σε περιορισμούς που δεν εξυπηρετούν τον πολίτη

17. Ποιος είναι ο κύριος λόγος για να χρησιμοποιήσετε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

- a. Ο χρόνος αναμονής σε ουρά
- b. Ο αριθμός των υπηρεσιών που εμπλέκονται
- c. Ο αριθμός επαναλήψεων των επισκέψεων που απαιτείται για την προσκόμιση δικαιολογητικών
- d. Η βοήθεια που προσφέρει η online παροχή πληροφοριών σχετικά με τα απαραίτητα δικαιολογητικά για την εξυπηρέτηση ορισμένων αιτημάτων
- e. Ο χρόνος που δαπανάται για την συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες
- f. Το χαμηλό επίπεδο εξυπηρέτησης