



ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΙΔ' ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΕΙΡΑ

**ΤΜΗΜΑ : ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**

Θέμα:

**Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Περιφερειακή Διοίκηση και
στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης**

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ

Ιωάννης Αποστολάκης

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ

Σοφία Γερογιάννη

ΑΘΗΝΑ – 2003

«Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους, τηρουμένων πάντοτε των εγγυήσεων των άρθρων 9, 9Α και 19»

ΣΥΝΤΑΓΜΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ Άρθρο 5Α.παρ.2

Περίληψη

Ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δε σημαίνει απλά την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου αλλά επιπλέον αντανακλά το σύγχρονο όραμα της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για εκσυγχρονισμό και αναδιοργάνωση. Η χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών από τη Δημόσια Διοίκηση εξετάζεται στα πλαίσια του New Public Management και εντάσσεται στη γενικότερη προσπάθεια για αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας και την αντιμετώπιση του πολίτη ως πελάτη. Το όραμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απαιτεί μια ολιστική προσέγγιση και αναφέρεται σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης (ευρωπαϊκό, εθνικό, Περιφερειακό και Τοπικό). Με την παρούσα εργασία επιχειρούμε να παρουσιάσουμε τις βασικές αρχές, τα οφέλη αλλά και τις δυσκολίες κατά την υιοθέτηση εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τη Δημόσια Διοίκηση και ειδικότερα από την Περιφερειακή Διοίκηση και τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Βασιζόμενοι στη συγκριτική μελέτη επιλεγμένων περιπτώσεων και βέλτιστων πρακτικών από άλλες χώρες, τόσο εντός όσο και εκτός της Ευρωπαϊκής ένωσης, καταλήγουμε με τη διατύπωση συμπερασμάτων – προτάσεων για την υιοθέτηση ανάλογων πρακτικών και τη διαμόρφωση αντίστοιχης κουλτούρας από την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση.

Λέξεις Κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, περιφερειακή διοίκηση, τοπική αυτοδιοίκηση, δημόσιες υπηρεσίες, διαλειτουργικότητα, ηλεκτρονική δημοκρατία, ασφάλεια, ηλεκτρονικές υπογραφές, βέλτιστες πρακτικές, αξιολόγηση, Κοινωνία της Πληροφορίας.

Executive Summary

E-Governance doesn't simply mean putting government services on the Web. Furthermore, e-Governance reflects current vision for Greek public administrations towards modernization and reorganization. Therefore, the usage of the modern Information and Communication Technology from the Public Administration is examined within the general framework of New Public Management and has to do with the general efforts for further efficiency and effectiveness and dealing with the citizen as a customer. The vision of e-Governance demands a holistic approach and refers to all levels of administration (European, national, regional and local). The purpose of this project is to present the basic principles, benefits and difficulties during the adoption of e-Governance practices from the public administration and especially from the regional and the local administration authorities. Based on the comparative study of selected cases and best practices from other countries (within and outside the borders of the European Union), we end with the formulation of conclusions – suggestions for the adoption of similar practices and the formation of equivalent mentality from the Greek Public Administration.

Keywords: e-Governance, regional and local government, public services, interoperability, e-democracy, security, electronic signatures, best practices, benchmarking, Information Society.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	10
2	ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΡΑΤΟΣ.....	13
2.1	ΟΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ 13	
2.2	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΤΠΕ ΑΠΟ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΡΑΤΟΣ.....	17
2.2.1	<i>Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση «e-governnance».....</i>	<i>17</i>
2.2.2	<i>Ηλεκτρονική Υγεία «e-health».....</i>	<i>17</i>
2.2.3	<i>Ηλεκτρονική μάθηση «e-learning».....</i>	<i>21</i>
2.2.4	<i>Ηλεκτρονικό εμπόριο «e-commerce».....</i>	<i>24</i>
2.3	Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	26
2.3.1	<i>Ορισμός</i>	<i>26</i>
2.3.2	<i>Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση</i>	<i>31</i>
2.3.3	<i>Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....</i>	<i>33</i>
2.3.4	<i>Πλεονεκτήματα, εμπόδια και προκλήσεις στην πορεία προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση</i>	<i>36</i>
2.3.5	<i>Διαλειτουργικότητα</i>	<i>43</i>
3	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ: ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ.....	52
3.1	Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΈΝΩΣΗΣ.....	52
3.2	ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΈΝΩΣΗΣ.....	57
3.2.1	<i>Δημόσιες Υπηρεσίες για τους πολίτες</i>	<i>58</i>
3.2.2	<i>Δημόσιες Υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις</i>	<i>58</i>
3.3	Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΕ ΕΘΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	63
3.3.1	<i>Η εθνική στρατηγική</i>	<i>63</i>
3.3.2	<i>Έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.</i>	<i>69</i>
3.3.3	<i>Οι εμπλεκόμενοι φορείς</i>	<i>81</i>
3.3.4	<i>Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....</i>	<i>87</i>
3.3.5	<i>Νομικό πλαίσιο</i>	<i>94</i>
4	ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ.....	98

4.1	ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΕ ΔΙΑΚΡΑΤΙΚΟ	
	ΕΠΙΠΕΔΟ	100
4.1.1	<i>Αναζήτηση Εργασίας (Βέλγιο)</i>	100
4.1.2	<i>eVote: Ηλεκτρονική ψήφος για την επιθυμητή μορφή της ΕΕ (Ελληνική Προεδρία του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου)</i>	101
4.2	ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ	
	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	101
4.2.1	<i>Δημόσιες Προμήθειες (Δανία)</i>	101
4.2.2	<i>Υποστήριξη σε επιχειρήσεις (Γαλλία)</i>	102
4.2.3	<i>Ηλεκτρονική υποβολή δεδομένων στο Ομοσπονδιακό Στατιστικό Γραφείο (Γερμανία)</i>	102
4.2.4	<i>Υποβολή φορολογικής δήλωσης (Ιρλανδία)</i>	103
4.2.5	<i>Υποβολή δήλωσης φορολογίας εισοδήματος (Ισπανία)</i>	104
4.2.6	<i>Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων και Εφορίας (Πολωνία)</i>	105
4.2.7	<i>Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS (Ελλάδα)</i>	105
4.2.8	<i>Ηλεκτρονικό Μητρώο Επιχειρήσεων (Ιταλία)</i>	106
4.2.9	<i>Εικονικός οδηγός σε αρχές και ιδρύματα (Αυστρία)</i>	107
4.2.10	<i>Δικτυακή πύλη εισόδου για πολίτες και επιχειρήσεις (Βέλγιο)</i>	107
4.2.11	<i>Υπηρεσία αναζήτησης θέσης εργασίας (Αυστρία)</i>	108
4.2.12	<i>Κυβερνητική υποδομή κινητής τηλεφωνίας (Μάλτα)</i>	109
4.2.13	<i>Επιστροφή ιατρικών εξόδων από ασφαλιστικό οργανισμό (Γαλλία)</i>	109
4.2.14	<i>Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης (Φινλανδία)</i>	110
4.3	ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ	
	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	110
4.3.1	<i>Δικτυακή πύλη εισόδου (Αυστρία)</i>	110
4.3.2	<i>Δικτυακή πύλη εισόδου (Ισπανία)</i>	111
4.3.3	<i>Bremen On-Line Services (Γερμανία)</i>	113
4.3.4	<i>Περιφέρεια του Piemonte (Ιταλία)</i>	113
4.3.5	<i>Περιφέρεια της Emilia Romagna (Ιταλία)</i>	114
4.3.6	<i>Ψηφιακή Χαρτογράφηση (Ιταλία)</i>	115
4.3.7	<i>Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα από το Δήμο Seixal (Πορτογαλία)</i>	116
4.3.8	<i>Ηλεκτρονική ταυτότητα στο Δήμο της Πάρμας (Ιταλία)</i>	116
4.3.9	<i>Ψηφιακή υπογραφή και ηλεκτρονική ταυτότητα από το Δήμο Λιβόρνο (Ιταλίας)</i> .	117
4.3.10	<i>Προμήθεια ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σε απομακρυσμένα νησιά – 3IP – 3 islands partnership, Islay, Jura και Colonsay (Ηνωμένο Βασίλειο)</i>	117

4.3.11	<i>Ηλεκτρονική ψήφος στο Δήμο του Sheffield (Ηνωμένο Βασίλειο)</i>	118
4.3.12	<i>Ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο (Γαλλία)</i>	119
4.3.13	<i>Συμμετοχή των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες (Ενημέρωση, διαβούλευση, Ψηφοφορία) Περιφέρεια Kurzeme (Λετονία)</i>	119
5	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	121
6	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	127

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

ΣΧΗΜΑ 1: Η ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΡΑΤΟΣ	15
ΣΧΗΜΑ 2: ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	31
ΣΧΗΜΑ 3: ΕΠΙΠΕΔΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	34
ΣΧΗΜΑ 4: ΕΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ	46
ΣΧΗΜΑ 5: ΕΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΗΓΩΝ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	46
ΣΧΗΜΑ 6: ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΑ.....	47
ΣΧΗΜΑ 7: ΜΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΝΟΗΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ	50
ΣΧΗΜΑ 8: ΑΡΙΘΜΟΣ ΟΝ-LINE ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	60
ΣΧΗΜΑ 9: ΑΡΙΘΜΟΣ ΟΝ-LINE ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΓΙΑ ΠΟΛΙΤΕΣ	61
ΣΧΗΜΑ 10: Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	63
ΣΧΗΜΑ 11: Η ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΣΥΖΕΥΞΙΣ.....	74
ΣΧΗΜΑ 12: ΜΟΡΦΗ ΔΙΚΤΥΟΥ «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	75
ΣΧΗΜΑ 13: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΑΝΑ ΧΩΡΑ	122
ΣΧΗΜΑ 14: ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	123

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΚΑΙ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	27
ΠΙΝΑΚΑΣ 2: ΤΥΠΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	35
ΠΙΝΑΚΑΣ 3: ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	38
ΠΙΝΑΚΑΣ 4: ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	39
ΠΙΝΑΚΑΣ 5: ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	40
ΠΙΝΑΚΑΣ 6: ΔΡΑΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ E-EUROPE 2002	53
ΠΙΝΑΚΑΣ 7: ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΑΝΑ ΠΕΠ ΚΑΙ ΑΝΑ ΜΕΤΡΟ 2.4 Ε.Π. ΚΤΠ (ΣΕ 000 ΕΥΡΩ)	64
ΠΙΝΑΚΑΣ 8: ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΕΡΓΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΤΟΥ ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.....	69

1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι ραγδαίες εξελίξεις των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών¹ αλλά και η ανάπτυξη του διαδικτύου (internet) τη τελευταία δεκαετία άλλαξε ριζικά τον τρόπο που τα άτομα, οι οργανισμοί και οι κοινωνίες μαθαίνουν, εργάζονται και συναλλάσσονται. Στη σύγχρονη εποχή της Κοινωνίας της Πληροφορίας η εισαγωγή των σύγχρονων τεχνολογιών στο κράτος και στη δημόσια διοίκηση ειδικότερα, εντάσσεται στα πλαίσια μιας σειράς κυβερνητικών πρωτοβουλιών μεταρρύθμισης και εκσυγχρονισμού της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών, με στόχο την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους πολίτες και στις επιχειρήσεις, σε σύντομο χρόνο και με το μικρότερο δυνατό κόστος.

Η απαίτηση για Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση ανταποκρίνεται στο γενικότερο πνεύμα της εποχής μας όπου η δημόσια διοίκηση δέχεται πιέσεις τόσο εκ των άνωθεν (παγκοσμιοποίηση) όσο και από τη βάση (ενίσχυση της αποκέντρωσης και της τοπικής αυτοδιοίκησης). Το πρότυπο της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης απαιτεί την ύπαρξη μιας νέας μορφής πολυεπίπεδης και πολυκεντρικής δημόσιας διοίκησης που θα στηρίζεται σε διαδικασίες συμμετοχικής δημοκρατίας. Η υιοθέτηση των σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών συμβάλει αφενός μεν στη μείωση του κόστους των δημοσίων υπηρεσιών και αφετέρου στην απογραφειοκρατικοποίηση και τη θέση του πολίτη στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ανταποκρίνεται δηλαδή στην απαίτηση της σύγχρονης κοινωνίας για νέες και καινοτόμες μορφές δημόσιας διοίκησης.

Αντικείμενο της παρούσας εργασίας αποτελεί η «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Περιφερειακή Διοίκηση και στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης». Από τη σχετική έρευνα διαπιστώσαμε ωστόσο ότι το συγκεκριμένο θέμα δε μπορεί να αντιμετωπιστεί μεμονωμένα, αλλά κατά την υλοποίηση του εμπλέκονται περισσότερα επίπεδα διοίκησης:

¹ Ο κλάδος των **Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών** (ΤΠΕ) προήλθε από τη σύγκλιση της Πληροφορικής Τεχνολογίας που έχει σχέση με το υλικό (hardware) και το λογισμικό (software) των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, με την Τεχνολογία Επικοινωνιών, είτε σε μορφή σταθερής, είτε σε μορφή κινητής επικοινωνίας.

- Το επίπεδο της Ευρωπαϊκής Ένωσης που μέσα από Οδηγίες και άλλα νομικά μη δεσμευτικά κείμενα θέτει το γενικό νομικό πλαίσιο, χρηματοδοτεί ερευνητικά προγράμματα και υποστηρίζει την ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.
- Το επίπεδο της Κεντρικής Διοίκησης των κρατών – μελών το οποίο με τη χρήση τυποποιημένων εφαρμογών υποστηρίζει τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των διαφόρων δημόσιων φορέων.
- Το περιφερειακό επίπεδο το οποίο επικεντρώνεται στο συντονισμό και τη συνοχή των επιμέρους εφαρμογών.

Το όραμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί βασική προτεραιότητα για όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (και για τη χώρα μας) αλλά και για αυτά τα ίδια τα θεσμικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Με την παρούσα εργασία επιχειρείται η παρουσίαση της στρατηγικής αλλά και των έργων μέσω των οποίων η στρατηγική αυτή υλοποιείται τόσο σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, όσο και σε εθνικό επίπεδο. Η μελέτη στη συνέχεια της εμπειρίας και γενικότερα των βέλτιστων πρακτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε άλλες χώρες και σε διάφορα επίπεδα διοίκησης αποτελεί πηγή πολύτιμης γνώσης για την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση και αφετηρία για την υιοθέτηση ανάλογων εφαρμογών από αυτή. Στην εποχή της τηλεματικής και του διαδικτύου τα δεδομένα αλλάζουν τόσο γρήγορα ώστε δε χρειάζεται να «ανακαλύψουμε τον τροχό για δεύτερη φορά».

Η εισαγωγή επομένως των νέων τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση συμβάλει επιπλέον στην υλοποίηση της γενικότερης κυβερνητικής πολιτικής για την αποκέντρωση των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων του κράτους στις Περιφέρειες και στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και την αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών εν γένει. Στα πλαίσια της «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» ο Δημόσιος τομέας γίνεται αντιληπτός στο σύνολό του, ανεξαρτήτως της ειδικότερης μονάδας του που είναι αρμόδια για την παροχή κάποιας συγκεκριμένης υπηρεσίας, σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η αναδιοργάνωση του συνόλου των δημοσίων υπηρεσιών από την οπτική πλευρά του πολίτη. Πιο συγκεκριμένα πρόκειται για την ενοποίηση του συνόλου των δημοσίων υπηρεσιών και τη δημιουργία ενός μοναδικού σημείου πρόσβασης στο σύνολο των δημοσίων

υπηρεσιών (one stop shop). Η αντιμετώπιση του πολίτη ως πελάτη σε συνδυασμό με το σεβασμό των συνταγματικά κατοχυρωμένων δικαιωμάτων του αποτελεί βασική ιδέα-προσανατολισμό στο σύνολο της δημόσιας διοίκησης, ανεξάρτητα από το ειδικότερο επίπεδο που είναι αρμόδιο για την παροχή μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Στα πλαίσια αυτά, η περιφερειακή διοίκηση και η τοπική αυτοδιοίκηση καλείται να διαδραματίσει ιδιαίτερο ρόλο καθώς αποτελεί το επίπεδο εξουσίας το πιο κοντινό στον πολίτη και είναι αρμόδια για την παροχή πλήθους υπηρεσιών σε αυτόν. Η εισαγωγή των σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο κατώτερο επίπεδο σημαίνει:

- Την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου και άλλων τηλεπικοινωνιακών μέσων.
- Την αναδιοργάνωση και τον εκσυγχρονισμό της εσωτερικής οργάνωσης του Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης.
- Τη διασύνδεση με άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών στους πολίτες.

2 ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΡΑΤΟΣ

2.1 Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση

Το κράτος ως από τη φύση του γραφειοκρατικός και δυσκίνητος οργανισμός στάθηκε στην αρχή αμήχανο μπροστά στην εκρηκτική πρόοδο της Τεχνολογίας της Πληροφορικής και των Τηλεπικοινωνιών. Ο πρωτοποριακός και δυναμικός χαρακτήρας της ψηφιακής οικονομίας αποτελούν στοιχεία πρωτόγνωρα που δε συμβιβάζονταν με τη φύση του παραδοσιακού κράτους ενώ αποτέλεσαν παράλληλα και το άλλοθι της επίσημης εξουσίας για τη μη εισαγωγή των σύγχρονων τεχνολογιών σε αυτή. Τα κράτη αρχικά αντιμετώπισαν την εμπλοκή τους στο νέο περιβάλλον σε ρόλο θεσμικού καθοδηγητή, περιορίστηκαν δηλαδή στον καθορισμό του νομικού και διοικητικού πλαισίου στα πλαίσια του οποίου θα αναπτύσσονταν οι εφαρμογές των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.

Η μεγάλη ωστόσο εξάπλωση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου (e-commerce) κατέστησε τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τον κρατικό μηχανισμό απολύτως επιτακτική. Οι πολίτες απαιτούν από την κρατική μηχανή υπηρεσίες αντίστοιχου επιπέδου με αυτές που βρίσκουν στον ιδιωτικό τομέα. Το κράτος ωστόσο διαφέρει ουσιαστικά από μια ιδιωτική επιχείρηση καθώς ο πολίτης που συναλλάσσεται με τη δημόσια διοίκηση δεν ταυτίζεται με τον πελάτη που εμπλέκεται σε μια εμπορική συναλλαγή. Ο πολίτης, στη σύγχρονη δημοκρατικά οργανωμένη πολιτεία, έχει δικαιώματα ατομικά, πολιτικά και κοινωνικά τα οποία το κράτος υποχρεούται να σέβεται και να ικανοποιεί. Το Κράτος, από την άλλη, υποχρεούται να παρέχει ένα ικανοποιητικό επίπεδο υγείας, εκπαίδευσης και γενικά διαβίωσης σε όλους τους πολίτες του ανεξάρτητα από το φύλο, την ηλικία, την κοινωνική τάξη, τις πολιτικές ή θρησκευτικές πεποιθήσεις. Ο πολίτης, επιπλέον, διαφοροποιείται από τον πελάτη, καθώς ο πελάτης έχει συνήθως τη δυνατότητα επιλογής, ενώ οι δημόσιες υπηρεσίες αποτελούν συνήθως για τον πολίτη κρατικό μονοπώλιο. Η αντιμετώπιση του πολίτη ως πελάτη σημαίνει την ενσωμάτωση στην κρατική νοοτροπία και πρακτική στοιχείων όπως ικανοποίηση του πολίτη - πελάτη, κάλυψη των αναγκών του, ποιότητα υπηρεσιών κ.λπ.

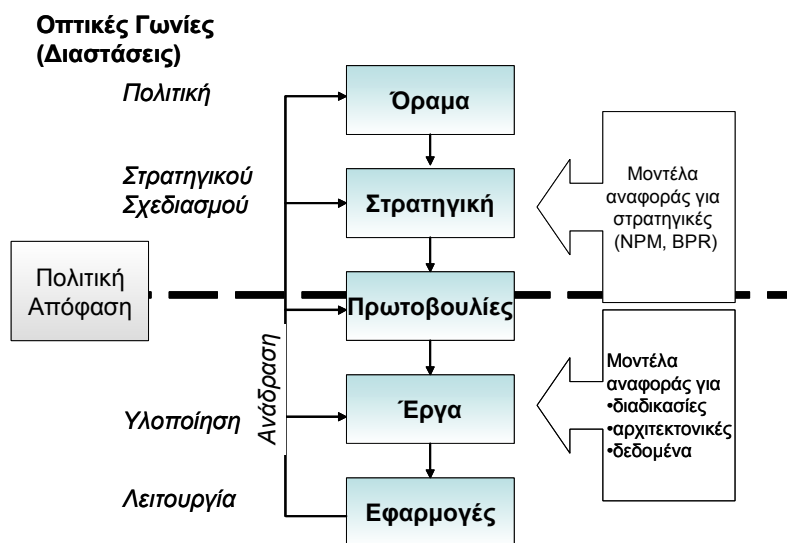
Το σύγχρονο κράτος καλείται λοιπόν να διαδραματίσει ουσιαστικό ρόλο στη λειτουργία της ψηφιακής οικονομίας σε τρία επίπεδα: σε «θεσμικό επίπεδο», σε επίπεδο «παροχής υποδομών» για την ανάπτυξη των ΤΠΕ και τέλος ως «ηλεκτρονικό κράτος» [39].

Η αποστολή του σύγχρονου κράτους είναι:

1. η πληροφόρηση/ ενημέρωση του πολίτη για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του.
2. η εξυπηρέτηση του πολίτη στις συναλλαγές του με τη δημόσια διοίκηση.
3. η άνοδος του βιοτικού επιπέδου και η βελτίωση της ποιότητας ζωής όλων των πολιτών του.

Ο όρος «Ηλεκτρονικό Κράτος» αποτελεί επομένως μια ευρύτατη έννοια και ανταποκρίνεται στο σύγχρονο εκείνο κράτος όπου οι σύγχρονες ΤΠΕ έχουν διεισδύσει σε όλες τις πτυχές της οικονομίας, δημόσιας και ιδιωτικής, με σκοπό πάντα τη δημιουργία ενός ανταγωνιστικού περιβάλλοντος για την ανάπτυξη. Αποτελεί τον δρόμο από τον οποίο είναι αναγκαίο να περάσει η Δημόσια Διοίκηση ώστε να υλοποιηθεί το όραμα της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Η μετάβαση από το παραδοσιακό γραφειοκρατικό κράτος στο «Ηλεκτρονικό Κράτος» και τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών από τη δημόσια διοίκηση σημαίνει τη μετουσίωση του οράματος σε συγκεκριμένες εφαρμογές [37], [38] (βλέπε Σχήμα 1).

Σχήμα 1: Η μετάβαση στο Ηλεκτρονικό Κράτος



(Πηγή: Wimmer M., *A European perspective towards on-line one stop government: the eGOV project*, Electronic Commerce Research and Applications, 1(2002), 92-103.)

Η μετάβαση στο «Ηλεκτρονικό Κράτος» αποτελεί μια μακροχρόνια διαδικασία η οποία καταλήγει στον επαναπροσδιορισμό του ρόλου και της αποστολής του κράτους. Ο κρατικός μηχανισμός προκειμένου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της Κοινωνίας της Πληροφορίας θα πρέπει να κινηθεί προς την αναπροσαρμογή ολόκληρου του νομοθετικού και του διοικητικού πλαισίου. Πρόκειται εν προκειμένω για ένα όραμα για τον μετασχηματισμό της παραδοσιακής κοινωνίας και οικονομίας σε σύγχρονη, ευέλικτη και ανταγωνιστική μέσα από τη χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών.

Η υλοποίηση συγκεκριμένων εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προϋποθέτει τη μετάβαση μέσα από περισσότερα στάδια. Σε επίπεδο πολιτικού και στρατηγικού σχεδιασμού, διατυπώνεται πρώτα το όραμα και η στρατηγική σχετικά με τη μορφή που θα έπρεπε να έχει το σύγχρονο κράτος. Στο στάδιο αυτό σημείο αναφοράς αποτελούν τα γενικά μοντέλα του New Public Management (NPM) και του Επιχειρησιακού Ανασχεδιασμού διαδικασιών (Business Process Re-engineering – BPR). Παραδείγματα θεμάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε επίπεδο στρατηγικού σχεδιασμού μπορεί να είναι:

- η εισαγωγή και η χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών από τις δημόσιες αρχές

- η εφαρμογή νέων μεθόδων διοίκησης, όπως για παράδειγμα η συνεργασία του δημόσιου τομέα με τον ιδιωτικό, η δημιουργία καταστημάτων εξυπηρέτησης του πολίτη κ.λπ.
- η προμήθεια υπηρεσιών καλύτερης ποιότητας στους πολίτες (μοναδικά σημεία πρόσβασης στο σύνολο της δημόσιας διοίκησης, ποιοτικές και εύχρηστες δημόσιες υπηρεσίες, εξασφάλιση της πρόσβασης οποιαδήποτε στιγμή, από όλους).

Η εξειδίκευση στη συνέχεια του στρατηγικού οράματος σε συγκεκριμένες πρωτοβουλίες προϋποθέτει τη λήψη των ανάλογων πολιτικών αποφάσεων και τη χρηματοδότηση αυτών.

Στο επόμενο στάδιο της υλοποίησης οι πρωτοβουλίες εξειδικεύονται σε έργα, ενώ παράλληλα πραγματοποιείται και η αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης προκειμένου τα έργα να είναι επιτυχή. Στην πραγματικότητα ολόκληρο το νομοθετικό και το διοικητικό πλαίσιο, σε όλα τα επίπεδα διοίκησης (Κεντρική Διοίκηση, Περιφέρειες, Τοπική Αυτοδιοίκηση) θα πρέπει να επανεξεταστούν υπό το νέο πρίσμα των ΤΠΕ [31].

Ο ρόλος της ηγεσίας στην πορεία προς το «Ηλεκτρονικό Κράτος» είναι καταλυτικός καθώς αυτή είναι που θα διατυπώσει τη στρατηγική και στη συνέχεια θα προχωρήσει στην υλοποίηση της².

Τέλος, σε επιχειρησιακό επίπεδο, έχουμε πλέον εντατική χρήση των σύγχρονων ηλεκτρονικών μέσων (internet, άλλα τηλεπικοινωνιακά μέσα) για την υποστήριξη μιας σύγχρονης δημόσιας διοίκησης ή ακόμα περισσότερο στο μέλλον μιας εικονικής (virtual) δημόσιας διοίκησης.

Οι τεχνολογικές και τηλεπικοινωνιακές υποδομές ενός «Ηλεκτρονικού Κράτους» μπορούν να υποστηρίξουν τις παρακάτω εφαρμογές ΤΠΕ οι οποίες θα παρουσιαστούν στη συνέχεια:

² Σε εθνικό επίπεδο λειτουργεί ειδικός σύμβουλος του πρωθυπουργού για θέματα της Κοινωνίας της Πληροφορίας, ενώ στα πλαίσια του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α λειτουργεί γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-governnance) που αποτελεί και το βασικό αντικείμενο της παρούσας εργασίας
- Ηλεκτρονική Υγεία (e-health)
- Ηλεκτρονική μάθηση (e-learning)
- Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce)

Παρ' όλα αυτά ο δημόσιος τομέας εξακολουθεί να υπολείπεται σε σχέση με τον ιδιωτικό όσον αφορά την εισαγωγή των σύγχρονων τεχνολογιών. Η πλειοψηφία των κυβερνήσεων, εντός και εκτός της ΕΕ, περιορίζονται στη διατύπωση της στρατηγικής τους για το μέλλον, στην παροχή πληροφοριών και στη διάθεση εντύπων μέσω του διαδικτύου ενώ λίγες από αυτές έχουν προχωρήσει σε ανώτερα επίπεδα.

2.2 Παραδείγματα εφαρμογών ΤΠΕ από το Ηλεκτρονικό κράτος

2.2.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση «e-governnance»

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί τον όρο που ανταποκρίνεται στην πορεία της δημόσιας διοίκησης προς την Κοινωνία της Πληροφορίας. Το όραμα της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει την εισαγωγή των σύγχρονων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση, την εισαγωγή νέων μεθόδων διοίκησης (συνεργασία του δημόσιου με τον ιδιωτικό τομέα), τη δημιουργία μοναδικών σημείων πρόσβασης του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου, την παροχή υπηρεσιών καλύτερης ποιότητας στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Το θέμα αυτό αναλύεται περισσότερο στα παρακάτω κεφάλαια.

2.2.2 Ηλεκτρονική Υγεία «e-health»

Στην Κοινωνία της Πληροφορίας βασικός στόχος είναι η εξασφάλιση της δυνατότητας όλων των πολιτών να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες της πρωτοβάθμιας, δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας υγείας, στα πλαίσια ενός αποκεντρωμένου συστήματος, όπου η ιατρική εξειδίκευση και η εμπειρία να είναι διαθέσιμη σε όλους.

Αλλάζει η συνολική φιλοσοφία στο χώρο της υγείας καθώς δεν επιδιώκεται πλέον η δημιουργία αυτοδύναμων μονάδων ιατρικής φροντίδας αλλά η συνεργασία μεταξύ

των ιατρικών μονάδων και των λειτουργών τους ανεξάρτητα από τη γεωγραφική απόσταση που τους χωρίζει.

Η «ηλεκτρονική υγεία» μπορεί να γίνει αντιληπτή υπό δύο διαστάσεις:

1. παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών υγείας προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πολιτών.
2. εισαγωγή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη διοίκηση των μονάδων υγείας.

Οι προκλήσεις σήμερα στο χώρο της υγείας είναι[27]:

- **Νέες Υπηρεσίες:** Η δημιουργία νέων υπηρεσιών, ώστε να προκύπτουν σημαντικά ποιοτικά οφέλη για όλα τα εμπλεκόμενα στον τομέα της υγείας μέρη και όχι απλά η επιτάχυνση και η οργάνωση ορισμένων υφιστάμενων διαδικασιών.
- **Διαλειτουργικότητα:** Δυνατότητα προσπέλασης και ελέγχου σε δεδομένα όλων των υπαρχόντων συστημάτων, με την ταυτόχρονη ύπαρξη ενός ενιαίου μοναδικού σημείου διοίκησης και διαχείρισης.
- **Χρήστες σε κίνηση (ιατροί, νοσηλευτές ασθενείς):** Δυναμική και ασύρματη συνδεσιμότητα με προσωποποιημένη παροχή υπηρεσιών.
- **Διαχείριση της γνώσης:** Αποτελεσματικός έλεγχος της πληροφορίας, σε κάθε σημείο όπου απαιτείται.
- **Ασφάλεια πρόσβασης:** Η πολλαπλή πρόσβαση της πληροφορίας σημαίνει πρόσβαση μόνο από όποιον έχει δικαίωμα πρόσβασης.
- **Περιορισμός του κόστους:** Επίτευξη χαμηλού κόστους κτήσης και υψηλής απόδοσης της επένδυσης.

Οι δράσεις που αναπτύσσονται στον τομέα της ηλεκτρονικής υγείας είναι οι εξής[25] [30]:

- Σχεδιασμός και ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων σε περιφερειακό και εθνικό επίπεδο, με σκοπό:

- την ανάπτυξη ενός ενιαίου και φιλικού περιβάλλοντος πρόσβασης στην πληροφορία από όλους τους χρήστες,
 - την ειδική μέριμνα για τις ιδιαίτερες απαιτήσεις ορισμένων κατηγοριών χρηστών (γιατροί, πολίτες κ.λπ.),
 - το στρατηγικό σχεδιασμό και τη διαχείριση του συστήματος φροντίδας υγείας,
 - τη στήριξη διαδικασιών, διοικητικών υπηρεσιών και κλινικών αποφάσεων σε όλες τις βαθμίδες φροντίδας υγείας, σε κάθε νοσοκομείο ή κέντρο υγείας.
- Ανάπτυξη και εφαρμογή ενός κατανεμημένου συστήματος ηλεκτρονικού ιατρικού φακέλου, σε περιφερειακό, εθνικό ή παγκόσμιο επίπεδο, το οποίο θα εξασφαλίζει τόσο την άμεση ενημέρωση της βάσης δεδομένων με τα πιθανά νέα στοιχεία, όσο και την ταυτόχρονη επεξεργασία του περιεχομένου του από περισσότερους του ενός χρήστες.
 - Χρήση και εφαρμογή διεθνών προτύπων και παράλληλη ανάπτυξη ανοικτών και επεκτάσιμων συστημάτων τα οποία θα μπορούν ευέλικτα να προσαρμόζονται στις νέες τεχνολογίες και στα διεθνή πρότυπα.
 - Ανάπτυξη τηλεματικών εφαρμογών και σχετικών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας (τηλέ-συμβούλευση, τηλεδιάσκεψη, τηλε-εκπαίδευση). Ανάπτυξη υπηρεσιών ευφυούς πλοήγησης που στόχο έχουν τη διευκόλυνση των χρηστών, φιλτράροντας τον όγκο των πληροφοριών στον οποίο έχουν πρόσβαση.
 - Δημιουργία βάσεων δεδομένων ποικίλου περιεχομένου για πληροφορίες διοικητικού χαρακτήρα (υπηρεσίες, υπεύθυνοι, τηλέφωνα κ.λπ.) και για άτομα με ειδικές ανάγκες.
 - Ανάπτυξη της απαιτούμενης τηλεπικοινωνιακής υποδομής για την υποστήριξη των τηλεματικών εφαρμογών και υπηρεσιών υγείας.
 - Οργάνωση προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιμόρφωσης του υγειονομικού προσωπικού και του προσωπικού διοίκησης και υποστήριξης των

Πληροφοριακών Συστημάτων Υγείας με σκοπό την εξοικείωση τους με τις νέες τεχνολογίες αλλά και την αλλαγή της νοοτροπίας τους γενικότερα.

- Λήψη θεσμικών μέτρων για την ασφαλιστική κάλυψη τηλεϊατρικών υπηρεσιών καθώς και για την ασφάλεια του ιατρικού απορρήτου.

Το «ηλεκτρονικό αρχείο υγείας» (Electronic Health Record - EHR) είναι μια θεμελιώδης δομική μονάδα όλων αυτών των εφαρμογών που επιτρέπει το μοίρασμα των ιατρικών δεδομένων μεταξύ των υπηρεσιών παροχής υγείας.

Βασική καινοτομία στο χώρο της ηλεκτρονικής υγείας είναι οι «ηλεκτρονικές κάρτες»[60] (έξυπνες κάρτες) οι οποίες αποτελούν ένα πρωτοποριακό σύστημα καταχώρησης και διατήρησης ιατρικών στοιχείων. Η χρήση τους στοχεύει στα εξής:

- Αποκέντρωση της πληροφορίας. Τα στοιχεία που αφορούν την κατάσταση της υγείας του ασφαλισμένου προσφέρονται για επιτόπια επεξεργασία
- Ενίσχυση των διαδικασιών διαχείρισης και ελέγχου
- Αύξηση της ασφάλειας (ακεραιότητας, διαθεσιμότητας και εμπιστευτικότητας) των ιατρικών στοιχείων
- Αύξηση και βελτίωση των προτύπων (standards) καταχώρησης των πληροφοριών
- Αντιμετώπιση εκτάκτων καταστάσεων

Στο χώρο της υγείας όλο το σύστημα υφίσταται με άμεσο ή έμμεσο σκοπό (ανάλογα με την περίπτωση) την εξυπηρέτηση του ασθενούς.

Όσον αφορά την υλοποίηση σε εθνικό επίπεδο, με το Ν. 2889/2001 η επικράτεια διαιρέθηκε σε Υγειονομικές Περιφέρειες και σε κάθε μία από αυτές ιδρύθηκε ένα νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου, ένα ΠεΣΥ[39], το οποίο υπάγεται σε καθεστώς εποπτείας από τον Υπουργό Υγείας και Πρόνοιας. Έδρα του κάθε ΠεΣΥ είναι η έδρα της διοικητικής περιφέρειας.

Κάθε ΠεΣΥ υποδιαιρείται στα παρακάτω πέντε υποσυστήματα:

1. Εσωτερικό Πληροφοριακό Σύστημα
2. Ενημερωτικές Υπηρεσίες στα Στελέχη του ΠεΣΥ

3. Συναλλακτικές υπηρεσίες στα στελέχη του ΠεΣΥ
4. Ηλεκτρονική Εκπαίδευση και Συνεργασία
5. Άλλες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.

2.2.3 Ηλεκτρονική μάθηση «e-learning»

Ο όρος «Ηλεκτρονική Εκπαίδευση» αναφέρεται στην μορφή τηλε-εκπαίδευσης στην οποία ο εκπαιδευτικός βρίσκεται σε διαφορετικό χώρο και ενδεχομένως χρόνο με τον ή τους μαθητές του και επικοινωνεί με αυτούς με την βοήθεια κάποιων εξελιγμένων ηλεκτρονικών μέσων. Αν και το πρόθεμα e- μας παραπέμπει άμεσα στο Internet, αυτό δεν είναι οπωσδήποτε απαραίτητο.

Η Ηλεκτρονική Εκπαίδευση (E-Learning) επιτρέπει σε κάθε επιχείρηση και οργανισμό να αντιμετωπίσει με ευέλικτο και οικονομικό τρόπο τις αυξημένες ανάγκες για εκπαίδευση, ενημέρωση, και πληροφόρηση του ανθρώπινου δυναμικού, των συνεργατών και των πελατών τους. Η Ηλεκτρονική Εκπαίδευση διακρίνεται σε δύο κατηγορίες:

- Σύγχρονη Ηλεκτρονική Εκπαίδευση (Synchronous e-learning) που επιτρέπει τη διοργάνωση ζωντανών εξ' αποστάσεως σεμιναρίων, ημερίδων, και παρουσιάσεων, στις οποίες απαιτείται η ταυτόχρονη συμμετοχή εκπαιδευτή και εκπαιδευόμενων.
- Ασύγχρονη Ηλεκτρονική Εκπαίδευση (asynchronous e-learning) που επιτρέπει τη διοργάνωση εξ' αποστάσεως σεμιναρίων και παρουσιάσεων, στις οποίες δεν είναι υποχρεωτική η ταυτόχρονη συμμετοχή εκπαιδευτή και εκπαιδευόμενων.

Οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Εκπαίδευσης απευθύνονται σε επιχειρήσεις και σε οργανισμούς που:

- Τα γραφεία τους βρίσκονται σε διαφορετικές περιοχές ή σε διαφορετικές πόλεις και απαιτείται η συχνή ενημέρωση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού τους.

- Διαθέτουν γεωγραφικά διεσπαρμένο δίκτυο συνεργατών, τους οποίους ενημερώνουν, πληροφορούν και εκπαιδεύουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα.
- Οι πελάτες τους είναι γεωγραφικά διεσπαρμένοι και απαιτείται η συχνή πληροφόρηση και ενημέρωσή τους.

Τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση των εφαρμογών Ηλεκτρονικής Εκπαίδευσης είναι πολλαπλά:

- Εύκολη και άμεση επαφή με το προσωπικό, τους συνεργάτες και πελάτες της επιχείρησης για ενημέρωση, πληροφόρηση και εκπαίδευση.
- Μείωση του κόστους διοργάνωσης ενός σεμιναρίου, μιας ημερίδας ή μιας παρουσίασης καθώς δεν απαιτείται η μετακίνηση και διαμονή των συμμετεχόντων.
- Αύξηση της παραγωγικότητας και μείωση του χρόνου που δαπανάται στις μετακινήσεις.
- Ευελιξία στο χρόνο παρακολούθησης της εκπαίδευσης από τους εκπαιδευόμενους.
- Προσαρμογή της εκπαιδευτικής διαδικασίας στις ανάγκες και ικανότητες του κάθε εκπαιδευόμενου και σχεδιασμός των μαθημάτων ώστε να εστιάζουν στις διαφορετικές ικανότητες μάθησης και αφομοίωσης του κάθε εκπαιδευόμενου.
- Μαγνητοσκόπηση των διαλέξεων και μελλοντική αναφορά σε αυτές.

Η Ευρωπαϊκή Κοινότητα στο Πρόγραμμα Δράσης eEurope 2005 [9] έχει θέσει τους παρακάτω στόχους σχετικά με την «Ηλεκτρονική Εκπαίδευση» (eLearning):

- Να επιταχυνθεί η δημιουργία της απαραίτητης υποδομής:
 - όλα τα σχολεία θα πρέπει να έχουν την πρόσβαση στο διαδίκτυο και σε πολυμέσα (multimedia),
 - όλα τα σχολεία θα πρέπει να είναι συνδεδεμένα σε ερευνητικά δίκτυα,

- μέχρι το 2004 η αναλογία μαθητών ανά υπολογιστή πολυμέσων πρέπει να είναι 5-15 μαθητές.
- μέχρι το τέλος του 2002 θα πρέπει να εξασφαλιστεί η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών υποστήριξης και των εκπαιδευτικών πόρων στο διαδίκτυο, παράλληλα με τις on-line πλατφόρμες εκμάθησης κατάλληλες για τους δασκάλους, τους μαθητές και τους γονείς.
- να υποστηρίξει την εξέλιξη των σχολικών προγραμμάτων σπουδών με στόχο να συμπεριλάβουν τις νέες μεθόδους εκμάθησης βασισμένες στις τεχνολογίες της Πληροφορικής.
- να ενισχύσει την κατάρτιση σε όλα τα επίπεδα, ειδικά με την προώθηση της ψηφιακής βασικής εκπαίδευσης και της διαθεσιμότητας της κατάλληλης κατάρτισης για τους δασκάλους και τους εκπαιδευτές, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης σε τεχνολογία.
- Τα σχολεία, τα πανεπιστήμια και τα κέντρα κατάρτισης ωθούνται στο να γίνουν τοπικά κέντρα απόκτησης γνώσης και να είναι προσιτά στον καθένα. Οι συγκεκριμένοι στόχοι που έχουν καθοριστεί είναι:
 - να εξασφαλίσει, ότι όλοι οι απόφοιτοι είχαν την πιθανότητα να γίνουν ψηφιακά εγγράμματοι,
 - να παρέχει σε όλους τους δασκάλους την κατάλληλη κατάρτιση, να προσαρμόσει τα προγράμματα κατάρτισης εκπαιδευτικών αναλόγως, και να θεσπίσουν μέτρα για να ενθαρρυνθούν οι δάσκαλοι στο να κάνουν πραγματική χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας στα μαθήματά τους,
 - να προσφέρουν σε κάθε εργαζόμενο την ευκαιρία να γίνει ψηφιακά εγγράμματος μέσω του συστήματος δια βίου μάθησης.
- να δώσει έμφαση στη δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών για την ανάπτυξη προηγμένων υπηρεσιών εκπαίδευσης, εκπαιδευτικού υλικού και των εκπαιδευτικών περιβαλλόντων.

- Ο τελικός στόχος της πρωτοβουλίας eLearning είναι να ενισχυθεί η συνεργασία και ο διάλογος σε όλα τα επίπεδα — τοπικά, περιφερειακά, εθνικά και ευρωπαϊκά — και μεταξύ όλων των φορέων στον τομέα: πανεπιστήμια, σχολεία, κέντρα κατάρτισης, αρμόδιοι για την επιλογή του εξοπλισμού, του λογισμικού, του περιεχομένου ή των υπηρεσιών.

2.2.4 Ηλεκτρονικό εμπόριο «e-commerce»

Στο πρόσφατο παρελθόν οι συναλλαγές και οι αγορές των καταναλωτών και αντίστοιχα ο πωλήσεις των εμπορών γίνονταν με καθαρά συμβατικά μέσα. Οι καταναλωτές προκειμένου να αγοράσουν αυτό που επιθυμούσαν ή να δεχτούν μία υπηρεσία έπρεπε να μεταβούν στην έδρα του προμηθευτή των αγαθών ή των υπηρεσιών. Στις μέρες μας ο τρόπος διεξαγωγής των συναλλαγών έχει αλλάξει ριζικά.

Ένας από τους νέους και τάχιστους τρόπους εξυπηρέτησης των καταναλωτών είναι το Ηλεκτρονικό Εμπόριο.

Ως ηλεκτρονικό εμπόριο³ ορίζεται το εμπόριο που πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα, βασιζόμενο στην ηλεκτρονική μετάδοση δεδομένων. Το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί έκφραση των λεγόμενων υπηρεσιών εξ αποστάσεως.

Το Ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί μια ολοκληρωμένη συναλλαγή που πραγματοποιείται μέσω του διαδικτύου χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία των συμβαλλομένων μερών, δηλαδή του πωλητή και του αγοραστή, οι οποίοι μπορούν να βρίσκονται ακόμα και σε διαφορετικές χώρες. Πρόκειται για οποιαδήποτε συναλλαγή που ενέχει διαδικτυακή δέσμευση για αγορά η πώληση αγαθών ή υπηρεσιών.

Ως ηλεκτρονικό εμπόριο θεωρούνται επίσης και οι συναλλαγές μέσω τηλεφώνου και φαξ. Το ηλεκτρονικό εμπόριο διακρίνεται σε έμμεσο όταν πρόκειται για την ηλεκτρονική παραγγελία υλικών αγαθών που μπορούν να παραδοθούν μόνο με παραδοσιακούς τρόπους, (ταχυδρομείο) και άμεσο το οποίο περιλαμβάνει παραγγελία, πληρωμή και παράδοση άυλων αγαθών και υπηρεσιών. Η πληρωμή των υπηρεσιών

³ <http://www.go-online.gr/>

αυτών γίνεται είτε με πιστωτικές κάρτες είτε με ηλεκτρονικό χρήμα με την αρωγή πάντα και τη σύμπραξη των τραπεζών.

Οι κυριότεροι παράγοντες διάδοσης του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι η παγκοσμιοποίηση, ο ταχύς τρόπος ζωής, η οικονομική κρίση, και κυρίως η εξάπλωση του Διαδικτύου. Στην εποχή μας και ειδικά στο λεγόμενο δυτικό κόσμο, ο πολιτισμός και ο τρόπος ζωής μεταξύ των διαφόρων χωρών δε διαφέρει σχεδόν καθόλου. Οι πολίτες όλων των χωρών έχουν τις ίδιες ανάγκες και ζητούν τα ίδια πράγματα: τάχιστα εξυπηρέτηση και ποιοτικές υπηρεσίες. Ο τρόπος ζωής του σύγχρονου καταναλωτή έχει ανάγκη τον χρόνο σε υπέρτατο αγαθό με συνέπεια την ανάγκη εύρεσης ταχύτερων τρόπων εξυπηρέτησής του. Οι επιχειρήσεις από την άλλη, έχουν ανάγκη μεγιστοποίησης και διεύρυνσης του καταναλωτικού αγοραστικού κοινού καθώς επίσης και μείωσης των εξόδων συντήρησης και λειτουργίας της ίδιας της επιχείρησης. Η εξάπλωση του διαδικτύου δίνει λύσεις σε όλες τις παραπάνω απαιτήσεις των καταναλωτών και των προμηθευτών.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο διενεργείται μεταξύ του καταναλωτή (αγοραστή) και του προμηθευτή (πωλητή):

Καταναλωτής⁴, θεωρείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο για το οποίο προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και το οποίο κάνει χρήση τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών, εφόσον αποτελεί και τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος που ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στα πλαίσια της επαγγελματικής του δραστηριότητας.

Ως προμηθευτής από την άλλη, θεωρείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που, κατά την άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής του δραστηριότητας, προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή. Προμηθευτής θεωρείται επίσης ο διαφημιζόμενος αλλά και ο παραγωγός.

Για να συμφωνηθεί μεταξύ του καταναλωτή (αγοραστή) και του προμηθευτή (πωλητή) η πώληση των αγαθών ή των υπηρεσιών στο ηλεκτρονικό εμπόριο απαιτείται

⁴ Νόμος 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή

η ύπαρξη σύμβασης. Η λεγόμενη αυτή εξ αποστάσεως σύμβαση συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, αφορά αγαθά ή υπηρεσίες, και συνάπτεται στα πλαίσια ενός συστήματος πωλήσεων ή παροχής υπηρεσιών εξ αποστάσεως, που οργανώνεται από τον προμηθευτή.

Ο προμηθευτής χρησιμοποιεί αποκλειστικά ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως τόσο κατά το στάδιο πριν τη σύναψη της σύμβασης όσο και κατά τη σύναψη αυτής. Για να καταρτιστεί μια τέτοια σύμβαση πρέπει να υπάρχει ηλεκτρονική δήλωση βούλησης, που περιέχει πρόταση σύναψης σύμβασης και ηλεκτρονική αποδοχή αυτής. Η δέσμευση μεταξύ των μερών είναι δυνατόν να γίνει και μέσω ηλεκτρονικής υπογραφής υπό τους όρους που αναφέρονται στα Π.Δ. 150/2001 και 342/2002. Η σύμβαση ρυθμίζεται από το γενικό νομικό πλαίσιο και από τους γενικούς όρους συναλλαγών.

Η πληροφόρηση του καταναλωτή όσον αφορά την ταυτότητα του προμηθευτή, την περιγραφή του προϊόντος και άλλα σχετικά ζητήματα είναι απαραίτητη για τη σύναψη της σύμβασης είτε η σύμβαση καταρτίζεται εκτός εμπορικού καταστήματος είτε από απόσταση.

2.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

2.3.1 Ορισμός

Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι σχετικά πρόσφατος. Εμφανίστηκε στα τέλη της δεκαετίας του 90 και αρχικά οι σχετικοί ορισμοί περιορίστηκαν στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής προϊόντων και παροχής υπηρεσιών, εμμένουν δηλαδή στον τεχνολογικό μετασχηματισμό των μέσων που χρησιμοποιούνται για την παροχή δημόσιων προϊόντων και υπηρεσιών [12].

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν περιορίζεται ωστόσο στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών εκ μέρους της Δημόσιας Διοίκησης στους πολίτες αλλά αποτελεί ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης. Επαναπροσδιορίζεται και επανασχεδιάζεται τόσο η σχέση μεταξύ κυβερνώντων και πολιτών όσο και οι εσωτερικές (διακυβερνητικές και ενδοκυβερνητικές) διαδικασίες με τις αντίστοιχες βέβαια κοινωνικο-πολιτιστικές επιπτώσεις στο σύνολο της κοινωνίας.

Πίνακας 1: Σύγκριση Γραφειοκρατικού μοντέλου και μοντέλου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

	Γραφειοκρατικό μοντέλο	Μοντέλο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Προσανατολισμός	Νομιμότητα, έλεγχος, ευθύνη, λογοδοσία	Ικανοποίηση του πελάτη, διαχειριστική ευελιξία
Οργάνωση διαδικασιών	Ιεραρχική, συγκεντρωτική, μονοκρατική, κατάτμηση, γραφειοκρατία, ενιαία οντότητα εντολής	Οριζόντια ιεραρχία, οργάνωση δικτύων, ενοποίηση των διαδικασιών
Αρχές διοίκησης	Διοίκηση βάση της λαϊκής εντολής και μονομερών, δεσμευτικών κανόνων	Ευέλικτη διοίκηση, διατμηματικές ομάδες έργου με κεντρικό συντονισμό
Στυλ ηγεσίας	Εντολή και έλεγχος	Καινοτομικές συνεργασίες, συντονισμός
Εσωτερική επικοινωνία	Top-down, ιεραρχική	Πολυδιάστατο δίκαιο με κεντρικό συντονισμό, άμεση επικοινωνία
Εξωτερική επικοινωνία	Συγκεντρωτική, τυπική, περιορισμένα κανάλια επικοινωνίας	Επίσημη και ανεπίσημη, άμεση με ταχεία ανάδραση, πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας
Τρόπος παροχής υπηρεσιών	Γραπτά έγγραφα, διαπροσωπική επικοινωνία	Ηλεκτρονική Επικοινωνία
Αρχές παροχής υπηρεσιών	Τυποποίηση, αμεροληψία, ισότητα	Προσωποποίηση, προσαρμογή στις ανάγκες του χρήστη

(Πηγή: Dipl.Ing. Ján Morovič: “integrated world – integrated services – e-europe”, 2002[14])

Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να οριοθετηθεί υπό το πρίσμα τεσσάρων στοιχείων[24]:

1. υπό το πρίσμα του αποδέκτη της δημόσιας υπηρεσίας (πολίτης, επιχείρηση)

Στο ολοκληρωμένο μοντέλο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οι μορφές συναλλαγής του πολίτη με τη δημόσια διοίκηση είναι πολυποίκιλες: πύλες εισόδου στο διαδίκτυο, τηλεφωνικά κέντρα, ψηφιακή τηλεόραση, κέντρα εξυπηρέτησης του πολίτη, άμεση επαφή του πολίτη με το δημόσιο υπάλληλο. Εξασφαλίζονται έτσι πολλαπλά σημεία πρόσβασης του πολίτη στη δημόσια διοίκηση, ανεξάρτητα από τα γραφεία παραγωγής των υπηρεσιών τα οποία μπορεί να βρίσκονται οπουδήποτε [23]. Η δικτυακή διασύνδεση των υπηρεσιών ευνοεί τη συνεργασία μεταξύ περισσότερων μονάδων της δημόσιας διοίκησης και έχει ως αποτέλεσμα την αποτελεσματικότερη λειτουργία της.

Στόχος είναι η δημιουργία ενός μοναδικού σημείου πρόσβασης στο σύνολο των δημοσίων υπηρεσιών (**one stop shop**). Πρόκειται για την ενοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών από την οπτική πλευρά των πελατών (του πολίτη ή της επιχείρησης). Η τεχνική και οργανωτική πρόκληση εν προκειμένω είναι η ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων των δημοσίων υπηρεσιών με γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών. Σημείο αναφοράς στη διαδικασία ενοποίησης αποτελούν τα Γεγονότα- Ζωής (life events) και τα επιχειρηματικά επεισόδια (business episodes) ως βασικοί άξονες προσανατολισμού για την πραγματοποίηση της ενοποίησης[33]. Ως Γεγονότα Ζωής ορίζονται καταστάσεις ανθρώπινων υπάρξεων όπου μπορεί να απαιτηθεί ή συνδρομή δημοσίων υπηρεσιών ενώ ως επιχειρηματικά επεισόδια ορίζονται θέματα των εταιρειών και αυτο-απασχολούμενων πολιτών που για να διεκπεραιωθούν χρειάζονται δημόσιες υπηρεσίες ή αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές.

2. υπό το πρίσμα της διαδικασίας

Ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει την αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών και την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών σε όλα τα επίπεδα διοίκησης (κεντρική διοίκηση, περιφέρειες, νομαρχίες, δήμοι). Γίνεται πλέον σαφής διάκριση μεταξύ δύο από τη φύση τους αυτοτελών διαδικασιών (τουλάχιστον στον ιδιωτικό τομέα): της παραγωγής των υπηρεσιών και της παροχής αυτών στους πολίτες.

Ενώ δηλαδή η παραγωγή πραγματοποιείται σε διαδικτυακά συνδεδεμένες δημόσιες υπηρεσίες (back offices), η παροχή αυτών των υπηρεσιών στους πολίτες γίνεται μέσω γραφείων συναλλαγής (front offices) είτε αυτοπροσώπως είτε εικονικά. Η έννοια της αρμόδιας υπηρεσίας για την παροχή κάποιας υπηρεσίας δεν αφορά πλέον τον πολίτη αλλά έγκειται στα εσωτερικά θέματα οργάνωσης και διαχείρισης των δημοσίων υπηρεσιών.

3. υπό το πρίσμα της συνεργασίας

Στο πλαίσιο αυτό των διασυνδεδεμένων δημόσιων υπηρεσιών η τοπική αυτοδιοίκηση βρίσκεται σε δικτυακή σύνδεση με τις άλλες μονάδες της κεντρικής και της αποκεντρωμένης διοίκησης και αναδεικνύεται ο ρόλος της ως τη μονάδα διοίκησης την εγγύτερη στον πολίτη.

Η εγκατάσταση και η λειτουργία Πληροφοριακών Συστημάτων⁵ σε όλες τις μονάδες της διοίκησης είναι η βάση για την επικοινωνία και τη συνεργασία των διαφόρων μονάδων της διοίκησης. Αυτά θα πρέπει να ανταποκρίνονται σε υψηλό βαθμό τυποποίησης έτσι ώστε να είναι συμβατά μεταξύ τους (κοινά πρωτόκολλα για την επικοινωνία μέσω του διαδικτύου, την ασφάλεια, την ανταλλαγή δεδομένων και τη διαχείριση του συστήματος). Οι δημόσιες υπηρεσίες είναι δικτυωμένες μεταξύ τους κατά τρόπο ώστε να είναι δυνατή η επικοινωνία μεταξύ τους και η δρομολόγηση του αιτήματος από τα γραφεία συναλλαγής στις υπηρεσίες επεξεργασίας των αιτημάτων.

⁵ **Πληροφοριακό σύστημα** είναι ένα σύνολο συνιστωσών – μηχανών, ανθρώπων και διαδικασιών το οποίο έχει ως στόχο τη συλλογή, την αποθήκευση, επεξεργασία και διανομή πληροφοριών για την υποστήριξη των διαφόρων λειτουργιών ενός οργανισμού. Διακρίνονται σε:

Εσωτερικά ΠΣ τα οποία στοχεύουν στην υποστήριξη των εσωτερικών λειτουργιών ενός φορέα

Διοργανωτικά ΠΣ που υποστηρίζουν την ανταλλαγή στοιχείων και τη συνεργασία μεταξύ δημοσίων Οργανισμών μέσω της διασύνδεσης των εσωτερικών ΠΣ και βασίζόμενα στην αξιοποίηση κοινών βάσεων δεδομένων

Υπερεθνικά ΠΣ τα οποία συμβάλουν στην προώθηση της συνεργασίας μεταξύ ομολόγων οργανισμών διαφόρων κρατών

Εξωστρεφή ΠΣ τα οποία στοχεύουν στην ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών

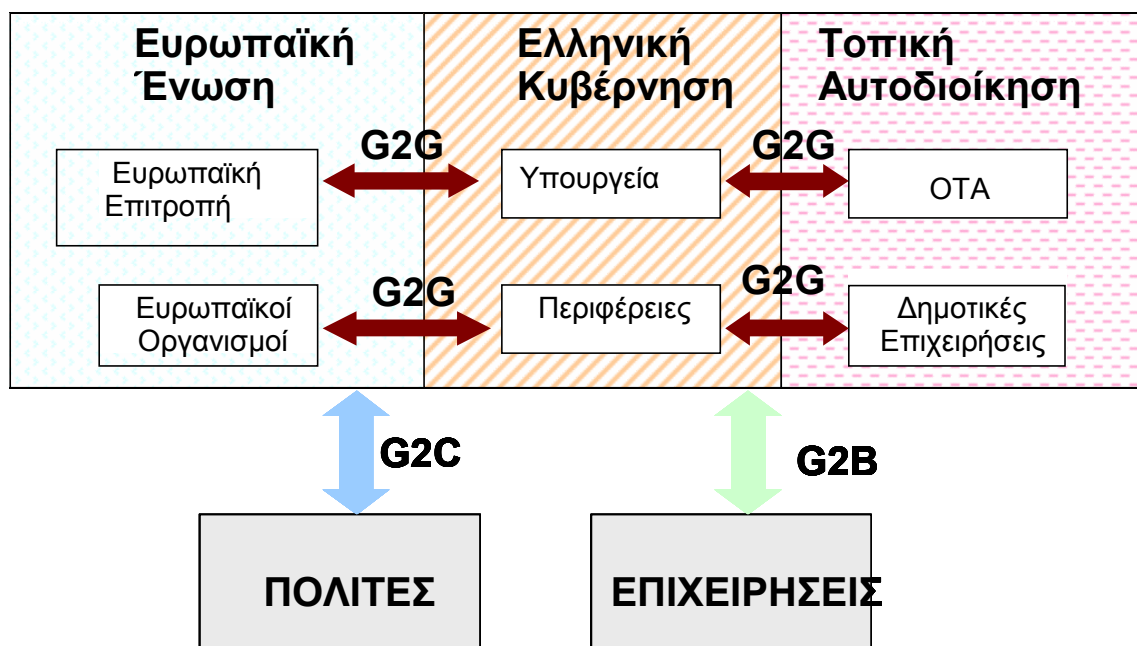
4. υπό το πρίσμα της πληροφορίας

Θεμελιώδες χαρακτηριστικό της Δημόσιας Διοίκησης στα πλαίσια της Κοινωνίας της Πληροφορίας είναι η προαγωγή της δημοκρατικής λειτουργίας και της διαφάνειας (e-democracy). Προς την κατεύθυνση αυτή η δημόσια διοίκηση φροντίζει όχι μόνο για τη διαθεσιμότητα της πληροφορίας, αλλά και για την προσπελασιμότητα της από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις [2]

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είτε σημαίνει τη δυνατότητα πλήρους ψηφιοποίησης των δημοσίων υπηρεσιών (π.χ. δημόσια μητρώα και βάσεις δεδομένων) είτε σημαίνει τη χρήση των ΤΠΕ για την υποστήριξη ορισμένων υπηρεσιών και την ενίσχυση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας τους. Χαρακτηριστικά παραδείγματα της δεύτερης περίπτωσης είναι η δημόσια ασφάλεια (άμυνα, αστυνομία, πυροσβεστική, διαχείριση εκτάκτου ανάγκης), η υγεία και πρόνοια, η εκπαίδευση, η προστασία της φυσικής και της πολιτιστικής κληρονομιάς καθώς και άλλοι τομείς στους οποίους μπορούν να εφαρμοστούν υπηρεσίες της τηλεματικής.

Η χρήση από τους δημόσιους φορείς των σύγχρονων ΤΠΕ θα επιτρέψει τη μεταβολή των σχέσεων των δημοσίων υπηρεσιών με τους πολίτες (Government to citizen, G2C), τις επιχειρήσεις (Government to Business, G2B) και τους άλλους φορείς του δημοσίου (Government to Government, G2G). Ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης επιτρέπει την αύξηση της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης και την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών προς τους πολίτες, βελτιωμένες συναλλαγές με τις επιχειρήσεις και τη βιομηχανία, ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών μέσω της πρόσβασης σε πληροφορίες ή αποδοτικότερη διαχείριση του κυβερνητικού έργου (ορισμός της παγκόσμιας τράπεζας).

Σχήμα 2: Κατηγορίες υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



2.3.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση

Στο σύγχρονο αυτό ηλεκτρονικό κράτος η **Τοπική Αυτοδιοίκηση** [19], [29] μπορεί να διαδραματίσει ιδιαίτερο ρόλο, καθώς αυτή αποτελεί το επίπεδο εξουσίας το εγγύτερο στον πολίτη. Ο πολίτης συναλλάσσεται καθημερινά με τον Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) για την προμήθεια βασικών υπηρεσιών που αφορούν την καθημερινή του ζωή.

Μια κυβερνητική πύλη σε τοπικό επίπεδο μπορεί να λειτουργήσει ως[26]:

- Εργαλείο ενημέρωσης των πολιτών όσον αφορά τις εξελίξεις σε τοπικό επίπεδο (Δήμο, Περιφέρεια)
- Μέσο διάδοσης και υποστήριξης των τοπικών αναγκών και συμφερόντων, όπως η διαφήμιση τοπικών επιχειρήσεων και παραγόμενων προϊόντων, η διάθεση υπηρεσιών και προϊόντων μέσα από εφαρμογές του ηλεκτρονικού εμπορίου, κ.λπ.
- Σημείο εισόδου στο περιβάλλον της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και σύνδεσης της τοπικής κοινωνίας με υπηρεσίες υπερτοπικού χαρακτήρα (υπουργεία, οργανώσεις, κεντρικές αρχές).

Ο όρος «έξυπνος δήμος» (smart city) αναφέρεται στον ΟΤΑ εκείνο που επωφελείται των σύγχρονων ΤΠΕ για την προώθηση της ευημερίας των πολιτών του αλλά και τη γενικότερη ανάπτυξη της περιοχής. Στα στενά πλαίσια της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θεωρείται η δυνατότητα οποιουδήποτε επισκέπτεται την ιστοσελίδα του Δήμου να επικοινωνεί και/ ή να συναλλάσσεται με το Δήμο μέσω του διαδικτύου κάνοντας χρήση πολυποίκιλων ηλεκτρονικών μέσων και όχι απλά του Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου. Πιο συγκεκριμένα αναφέρεται στη δυνατότητα των ΟΤΑ να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους πολίτες σε άμεση δικτυακή σύνδεση κατά την παροχή των υπηρεσιών και την εκπλήρωση της αποστολής τους.

Η χρήση της Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης συμβάλει στην αναβάθμιση του ρόλου της τοπικής αυτοδιοίκησης ως ο συνδετικός κρίκος μεταξύ του πολίτη, της κεντρικής διοίκησης και τελικά ολόκληρης της κοινωνίας, ενώ δίνονται νέες δυνατότητες και εμπλουτίζεται η λειτουργία και η διαχείριση των σύγχρονων πόλεων. Με τη δημιουργία της «Ηλεκτρονικής Κοινότητας» η Τοπική Αυτοδιοίκηση ενθαρρύνει τη συμμετοχή του πολίτη στα κοινά, καλλιεργεί το έδαφος για την ενεργό παρουσία των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στο διαδίκτυο και αμβλύνει τις ανισότητες που μπορεί να υπάρχουν στην κοινότητα.

Όσον αφορά την άσκηση διοίκησης σε τοπικό επίπεδο οι απαιτήσεις είναι αντίστοιχες και εντάσσονται οπωσδήποτε στο γενικότερο πνεύμα διοίκησης της κεντρικής εξουσίας. Ο σεβασμός των δημοκρατικών αρχών, η εξασφάλιση της δυνατότητας συμμετοχής του πολίτη στα κοινά, η διαφάνεια των διαδικασιών, η υιοθέτηση σύγχρονων μορφών διοίκησης και η αντιμετώπιση του πολίτη ως πελάτη αποτελούν βασικές αρχές τις οποίες η τοπική αυτοδιοίκηση οφείλει να σέβεται. Επιπλέον, η Τοπική Αυτοδιοίκηση οφείλει να ανταποκρίνεται στις ιδιαίτερες προκλήσεις της περιοχής διαδραματίζοντας ενεργό ρόλο στην κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη του τόπου. Στα στενά πλαίσια του Δήμου η Κοινωνία των πολιτών εμπλέκεται ενεργά στην άσκηση πολιτικής, γεγονός που θα πρέπει να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη κατά την εξέταση οποιουδήποτε θέματος σχετίζεται με τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Μεγάλη σημασία αποδίδεται επίσης στη δικτύωση των πόλεων μέσω του internet καθώς αυτή επιτρέπει τη συνεργασία μεταξύ τους για την αντιμετώπιση ζητημάτων που τους απασχολούν.

Στη χώρα μας η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι πολύ περιορισμένη και συνήθως περιορίζονται στην παροχή απλά πληροφοριών. Οι εξελίξεις ωστόσο της Τεχνολογίας και η διεθνής εμπειρία αποδεικνύουν ότι οι δυνατότητες στον τομέα αυτό είναι τεράστιες. Συνήθως τα μεγαλύτερα εμπόδια στην οργάνωση αλλά και στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο είναι οι περιορισμένοι οικονομικοί πόροι των δήμων, η έλλειψη τεχνογνωσίας και της ανάλογης κουλτούρας. Η μεγάλη πλειοψηφία των υπηρεσιών που παρέχονται από τους ΟΤΑ στους πολίτες μπορούν να παρασχεθούν ηλεκτρονικά, ενώ οι ΟΤΑ μπορούν να ενταχθούν σε ένα ευρύτερο πλαίσιο δημοσίων υπηρεσιών διαφόρων επιπέδων που βρίσκονται σε άμεση δικτυακή σύνδεση μεταξύ τους, με γνώμονα πάντα την εξυπηρέτηση του πολίτη.

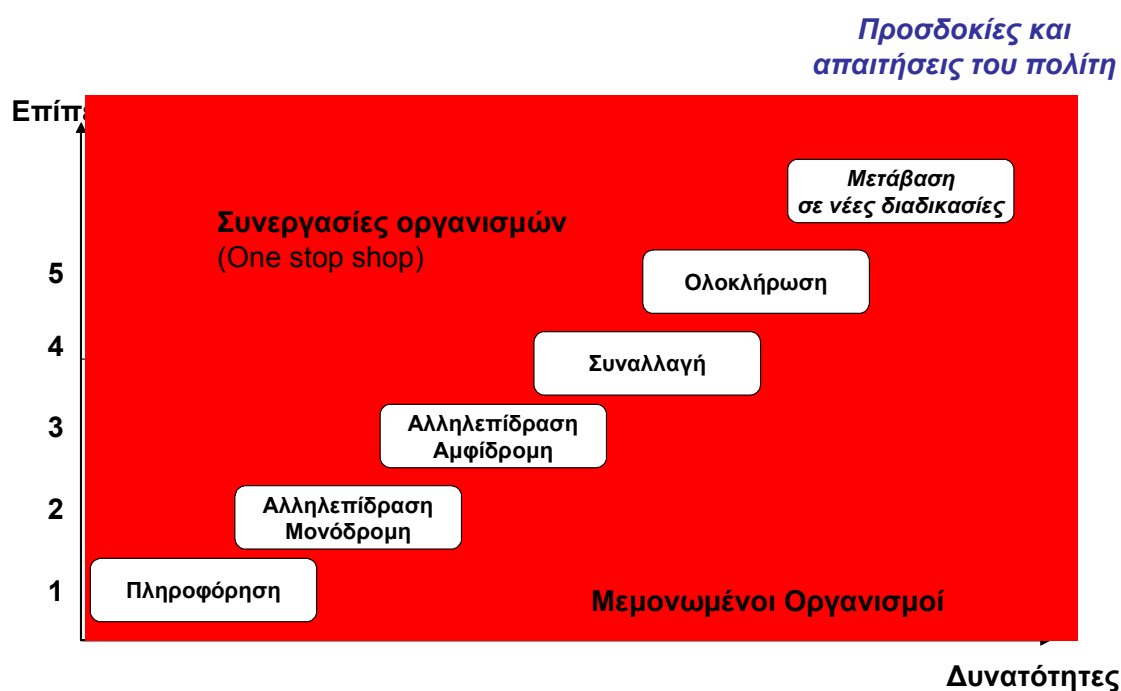
2.3.3 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σε διεθνές επίπεδο υιοθετείται ένα πλαίσιο ανάπτυξης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πολλαπλών επιπέδων:

Αρχικό Επίπεδο

Στο επίπεδο αυτό που αντιστοιχεί στο παραδοσιακά οργανωμένο κράτος, είτε έχουμε παντελή απουσία οποιασδήποτε ιστοσελίδας δημοσίου οργανισμού, την οποία θα μπορούσε να επισκεφτεί το κοινό, είτε ο δημόσιος οργανισμός διαθέτει ιστοσελίδα για το κοινό αλλά αυτή δεν προσφέρει καμιά σχετική πληροφορία, αλληλεπίδραση μονόδρομη ή αμφίδρομη ή άλλες δυνατότητες συναλλαγής [11].

Σχήμα 3: Επίπεδα υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



(Πηγή: Commission of the European Communities, Online Availability of Public Services: How Does Europe Progress? Web Based Survey On Electronic Public Services, Prepared by: Cap Gemini Ernst & Young, January 2003)

Επίπεδο 1: Πληροφόρηση

Οι δημόσιοι φορείς μέσω του διαδικτύου παρέχουν απλά πληροφορίες για τις υπηρεσίες που παρέχονται από αυτό.

Επίπεδο 2: Μονόδρομη αλληλεπίδραση

Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να κατεβάζουν (download) από τις ιστοσελίδες των δημοσίων υπηρεσιών μη ηλεκτρονικές φόρμες χωρίς όμως να μπορούν να τις υποβάλουν και ηλεκτρονικά.

Επίπεδο 3: Αμφίδρομη αλληλεπίδραση

Οι πολίτες έχουν πλέον τη δυνατότητα να υποβάλουν και ηλεκτρονικά τις φόρμες που έχουν κατεβάσει από τις ιστοσελίδες των δημοσίων υπηρεσιών. Σε αυτό το επίπεδο απαιτείται η πιστοποίηση της ταυτότητας του υποβάλλοντος την αίτηση.

Επίπεδο 4: Συναλλαγή

Οι πολίτες έχουν πλέον τη δυνατότητα διενέργειας πλήρους ηλεκτρονικής συναλλαγής, δηλαδή επεξεργασία της αίτησης, λήψη απόφασης και πληρωμή. Η συναλλαγή ολοκληρώνεται πλήρως εξ αποστάσεως και δεν απαιτείται καμία άλλη διαδικασία[7].

Επίπεδο 5:

Ολοκλήρωση

Ένα σύνολο υπουργείων ή οργανισμών συνεργάζεται για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς τον πολίτη αποφεύγοντας την άσκοπη περιπλάνηση του στο διαδίκτυο. Αποτελεί την υλοποίηση του “one-stop shop” προς τους πολίτες.

Μετάβαση σε νέες υπηρεσίες

Η ολοκλήρωση της προσφοράς υπηρεσιών προς τον πολίτη δημιουργεί νέες ευκαιρίες για προσφορά υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας ή για απλοποίηση υπαρχόντων υπηρεσιών που μπορούν να προσφερθούν τώρα με απλούστερο και καλύτερο τρόπο.

Η εξέλιξη του μοντέλου αυτού και η μετάβαση από το ένα επίπεδο στο άλλο είναι ιδιαίτερα πολύπλοκη και χρονοβόρα ενώ προϋποθέτει πολυποίκιλες μετατροπές στις δομές και τις λειτουργίες ενός καταρχήν παραδοσιακού κράτους.

Πίνακας 2: Τυπολογία των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

	Υπηρεσίες Πληροφόρησης	Υπηρεσίες Επικοινωνιών	Υπηρεσίες Συναλλαγών
Καθημερινή ζωή	Πληροφορίες για την εργασία, τη στέγαση, την εκπαίδευση, την υγεία, τον πολιτισμό, τις μεταφορές, το περιβάλλον κτλ.	Χώροι συζητήσεων αφιερωμένοι σε ερωτήματα για την καθημερινή ζωή Πίνακας ανακοινώσεων για θέσεις απασχόλησης ή κατοικία	Κράτηση εισιτηρίων, εγγραφές σε μαθήματα
Τηλεδιοίκηση	Ευρετήριο δημοσίων υπηρεσιών Οδηγός διοικητικών διαδικασιών	Επαφή με δημόσιους υπαλλήλους μέσω Ηλεκτρονικού	Ηλεκτρονική Υποβολή συμπληρωμένων εντύπων

	Υπηρεσίες Πληροφόρησης	Υπηρεσίες Επικοινωνιών	Υπηρεσίες Συναλλαγών
	Δημόσια μητρώα και βάσεις δεδομένων	Ταχυδρομείου	
Πολιτική Συμμετοχή	Νόμοι, κοινοβουλευτικά έγγραφα, πολιτικά προγράμματα, έγγραφα διαβουλεύσεων Γενικές πληροφορίες για διεργασίες λήψης αποφάσεων	Χώροι συζήτησης αφιερωμένοι σε πολιτικά ζητήματα Επαφή με πολιτικούς μέσω Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου	Δημοψηφίσματα, εκλογές, σφυγμομετρήσεις κοινής γνώμης

(Πηγή: Institute of technology Assessment, Austrian Academy of Sciences and Centre for Social Innovation, Ενημερωτικό έγγραφο για διάσκεψη «η Κοινωνία των Πληροφοριών, Η διοίκηση πιο κοντά στους πολίτες», Νοέμβριος 1998, διοργανώθηκε από το Centre for Social Innovation για λογαριασμό του Information Society Forum/Work Group 5/Public Administration.)

Κατά την παροχή των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον πολίτη θα πρέπει να υπάρχει ιδιαίτερη μέριμνα έτσι ώστε να [15]:

- Εξασφαλίζεται η ενημέρωση του πολίτη σε όλα τα στάδια της διαδικασίας.
- Υποβοηθείται ο πολίτης κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Μεταφράζεται το αίτημα του πολίτη ή της επιχείρησης από την απλή γλώσσα στη νομική και διοικητική διάλεκτο.
- Κατευθύνονται τα αιτήματα των πολιτών στην εκάστοτε αρμόδια μονάδα της διοίκησης έτσι ώστε αυτά να επιλύονται γρήγορα και αποτελεσματικά.

2.3.4 Πλεονεκτήματα, εμπόδια και προκλήσεις στην πορεία προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

2.3.4.1 Πλεονεκτήματα

Τα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή των υπηρεσιών είναι πολλά τόσο για αυτή την ίδια τη δημόσια διοίκηση όσο και για το κοινωνικό σύνολο γενικότερα:

Για τη δημόσια διοίκηση

- Βελτίωση της αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της ορθολογικοποίησης του μοντέλου οργάνωσης και διάρθρωσης των δημοσίων υπηρεσιών (απλοποίηση διαδικασιών, συντονισμός δράσεων). Παράλληλα, οι νέες τεχνολογίες μπορούν να συμβάλουν στη μείωση του λειτουργικού κόστους της Δημόσιας Διοίκησης τόσο σε ανθρώπινους πόρους όσο και σε υποδομές προκειμένου αυτή να ανταποκριθεί στις πιέσεις του προϋπολογισμού.
- Ο περιορισμός της γραφειοκρατίας και η εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας του έργου που προσφέρεται από τη δημόσια διοίκηση.

Για το κοινωνικό σύνολο γενικά:

- Η χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών συμβάλει στην ανταγωνιστικότητα της οικονομίας και δημιουργεί το κατάλληλο επενδυτικό περιβάλλον για την προσέλκυση νέων επενδύσεων.
- Μείωση του κόστους σύστασης και λειτουργίας επιχειρήσεων.
- Καταλύτης για τη διάδοση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου.
- Αυξημένη συμμετοχή των πολιτών στην Κοινωνία της Πληροφορίας και εξοικείωση του κοινού και των επιχειρήσεων με τις νέες τεχνολογίες.
- Συμβολή στη βελτίωση της ποιότητας ζωής ειδικών και ευπαθών ομάδων του πληθυσμού (άτομα με ειδικές ανάγκες, άνεργοι, μειονότητες, χαμηλά εισοδηματικά στρώματα, νέοι, αγροτικός πληθυσμός κ.λπ.).
- Ενίσχυση της συμμετοχικής δημοκρατίας. Η χρήση των σύγχρονων ΤΠΕ διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και του πολίτη και κατά συνέπεια έχει ως αποτέλεσμα την ενδυνάμωση των δημοκρατικών θεσμών. Με τη χρήση των σύγχρονων ΤΠΕ ο πολίτης έχει πλέον τη δυνατότητα να ασκήσει επιρροή στη διαμόρφωση της δημόσιας πολιτικής όχι μόνο κατά τις εκλογικές αναμετρήσεις αλλά και στο ενδιάμεσο στάδιο, κατά τη λήψη αποφάσεων που τον αφορούν άμεσα ή έμμεσα. Ενισχύεται δηλαδή η δυνατότητα αυτοδιοίκησης των σύγχρονων κοινωνιών και συνεπώς η Τοπική Αυτοδιοίκηση. Ο Πίνακας 3 παρουσιάζει την επίδραση

της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά τη διαμόρφωση και υλοποίηση της δημόσιας πολιτικής.

Πίνακας 3: Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά τη διαμόρφωση και υλοποίηση δημόσιας πολιτικής

Αρχές	Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Συνοχή στη χάραξη πολιτικής	Επιτρέπει το συντονισμό μεταξύ των διαφόρων φορέων της δημόσιας διοίκησης (κεντρική, αποκεντρωμένη και τοπική διοίκηση)
Διαμόρφωση πολιτικής υπό τις αρχές της συμμετοχικής δημοκρατίας	Επιτρέπει την ενεργό συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων στη διαμόρφωση πολιτικής
Σταθερότητα, αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα στην εφαρμογή πολιτικής	Διευκολύνει τη συνεργατική και δικτυακή εφαρμογή πολιτικής εύκολα, γρήγορα και οικονομικά
Διαφάνεια κατά τη διαμόρφωση πολιτικής	Εξασφαλίζει εύκολη πρόσβαση στη πληροφορία σε πολύ χαμηλό κόστος

2.3.4.2 Εμπόδια

Η πορεία προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενέχει ωστόσο και πολλά εμπόδια τα οποία ανακύπτουν από τη δυσκολία που αντιμετωπίζει η Δημόσια Διοίκηση και το κοινωνικό σύνολο γενικότερα κατά την εξοικείωση τους με τις νέες τεχνολογίες. Τα εμπόδια αυτά θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τη δημόσια διοίκηση κατά την ανάπτυξη των διαφόρων εφαρμογών.

Η σημερινή οργάνωση της δημόσιας διοίκησης, και πιο συγκεκριμένα ο κατακερματισμός του δημοσίου τομέα, δεν ευνοεί τη συνεργασία μεταξύ των διαφόρων φορέων και κατά συνέπεια την ανάπτυξη ολοκληρωμένων εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η δημόσια διοίκηση εξακολουθεί κατά βάση να είναι οργανωμένη σύμφωνα με το παραδοσιακό, γραφειοκρατικό πρότυπο, όπου έμφαση δίνεται κατά βάση στη διαδικασία και όχι σε αυτό το ίδιο το αποτέλεσμα και την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Τόσο το ποσοστό διάχυσης των νέων τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση, όσο και το ποσοστό των Δημοσίων Υπαλλήλων που είναι εξοικειωμένοι με τις σύγχρονες τεχνολογίες εξακολουθεί να είναι πολύ χαμηλό. Ο Πίνακας 4: Δείκτες αποτελεσμάτων είναι ενδεικτικός της κατάστασης που επικρατεί στην ελληνική δημόσια διοίκηση.

Πίνακας 4: Δείκτες αποτελεσμάτων

ΑΞΟΝΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΤΙΜΗ ΕΚΚΙΝΗΣΗΣ 2000	ΤΙΜΗ ΣΤΟΧΟΥ 2006
Εξυπηρέτηση του πολίτη – ποιότητα ζωής	Αναλογία Η/Υ ανά 100 Δημ. Υπαλλήλους	20	70
	Ποσοστό διασυνδεδεμένων Δ. Υπηρεσιών		
	▪ Υπουργεία	75%	100%
	▪ Νομαρχίες	2%	100%
	▪ Δήμοι	0,2%	100%
	Ποσοστό καταρτιζόμενων Δ. Υπαλλήλων στις ΤΠΕ που ολοκλήρωσαν την κατάρτιση τους προς σύνολο δημοσίων υπαλλήλων	12%	38%
	Ποσοστό Δημοσίων Νοσοκομείων που εξοπλίζονται	22%	100%
	Ποσοστό Κέντρων Υγείας και μονάδων υγείας που εξοπλίζονται	0%	100%
Ποσοστό διασυνδεδεμένων Κέντρων Υγείας	0%	100%	
Ποσοστό καταρτιζόμενων στις ΤΠΕ στον τομέα της υγείας ως προς το σύνολο	Αμελητέο	15%	

(Πηγή: ΕΠΚΤΠ, 2000, Παράρτημα: εκ των προτέρων αξιολόγηση)

Όσον αφορά το κοινωνικό σύνολο γενικά, ανακύπτει ο κίνδυνος δημιουργίας ενός νέου τύπου κοινωνικού αποκλεισμού ορισμένων ομάδων του πληθυσμού που αδυνατούν να κάνουν χρήση των σύγχρονων ΤΠΕ. Πρόκειται για μια νέα μορφή αναλφαβητισμού που μπορεί να οφείλεται είτε στην αδυναμία τους να εξοικειωθούν με τη σύγχρονη τεχνολογία (λόγω ηλικίας, χαμηλού μορφωτικού επιπέδου κτλ), είτε λόγω του υψηλού κόστους της απαραίτητη υλικοτεχνικής υποδομής. Πρόκειται για τον κίνδυνο δημιουργίας μιας νέου τύπου διάκρισης ανάμεσα σε “πληροφοριο-πλούσιους” ή πληροφοριακά έχοντες (information rich) και σε “πληροφοριο-φτωχούς” ή

πληροφοριακά μη – έχοντες [31]. Για την αποφυγή του επονομαζόμενου “digital divide”, σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες έχει ήδη εγκατασταθεί μεγάλος αριθμός υπολογιστών σε δημόσιους χώρους με ελεύθερη πρόσβαση στο διαδίκτυο (π.χ. σε πολλά κράτη – μέλη σε βιβλιοθήκες, στη Γαλλία στα Ταχυδρομεία, σε ενοριακούς ναούς στην Πορτογαλία κ.λπ.).

Η συσσώρευση μεγάλου όγκου πληροφοριών που αφορούν το άτομο σε ενοποιημένες βάσεις δεδομένων ενδέχεται να οδηγήσει σε καταπάτηση των ατομικών ελευθεριών και στην παραβίαση της ιδιωτικής σφαίρας του ατόμου.

Η έλλειψη του κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου παρεμποδίζει την ολοκληρωμένη ανάπτυξη του μοντέλου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ο Πίνακας 5: Οργανωτικά Προβλήματα παρουσιάζει τα οργανωτικά προβλήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε θεσμικό και διοικητικό επίπεδο αλλά και σε επίπεδο σχεδιασμού:

Πίνακας 5: Οργανωτικά Προβλήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Θεσμικό επίπεδο	Διοικητικό Επίπεδο	Επίπεδο Σχεδιασμού
Κόστος τεχνολογικών καινοτομιών και υποδομής Ανεπαρκής τεχνολογική υποδομή Τεχνολογική ασυμβατότητα	Ανικανότητα διαχείρισης έργων ΤΠΕ μεγάλης κλίμακας	Έλλειψη συντονισμού και στρατηγικού σχεδιασμού
Έλλειψη πόρων για την υποστήριξη υπηρεσιών 24Ω/7 ^H	Απουσία οράματος στα υψηλόβαθμα στελέχη και αδυναμία διάχυσης του σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα	Αδυναμία κατανόησης και συνέχειας των πολιτικών/προγραμμάτων
Έλλειψη καινοτόμων πρωτοβουλιών στο δημόσιο τομέα – ιδιαίτερα όσον αφορά τις ΤΠΕ	Προσδοκίες των διοικητικών στελεχών \neq πραγματικότητα	Απουσία κατευθυντήριων αρχών
Οργανωτικές διχοτομήσεις/αντιστάσεις νοοτροπίας	Αμφιβολίες και αντίσταση από την ηγεσία	Οργανωτικές διχοτομήσεις/αντιστάσεις νοοτροπίας

Θεσμικό επίπεδο	Διοικητικό Επίπεδο	Επίπεδο Σχεδιασμού
Έλλειψη θεσμικής υποστήριξης	Αντίσταση από τα επαγγελματικά στελέχη και τα σωματεία	Εμπόδια από την Περιφερειακή διοίκηση και την τοπική αυτοδιοίκηση
Κακή διαχείριση των πληροφοριών Απροθυμία συνεργασίας μεταξύ των τμημάτων Κακή διαχείριση των ευαίσθητων δεδομένων	Απληρωμένο νομικό πλαίσιο	Αδυναμία κατανόησης και συνέχειας των πολιτικών/προγραμμάτων
Απουσία κατευθυντήριων αρχών	Κακή διαχείριση των πληροφοριών Απροθυμία συνεργασίας μεταξύ των τμημάτων Κακή διαχείριση των ευαίσθητων δεδομένων	Αντίσταση από τα επαγγελματικά στελέχη και τα σωματεία

(Πηγή: UN Division of Public Economics and Public Administration, American Society for Public Administration: “Benchmarking e-government: A global Perspective, Assessing the progress of the UN Member States”, 2002)

2.3.4.3 Προκλήσεις

Η υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρουσιάζει πολλές προκλήσεις προκειμένου οι πολίτες, οι επιχειρήσεις, το κοινωνικό σύνολο γενικά αλλά και οι δημόσιοι υπάλληλοι να έχουν ουσιαστική οφέλη από αυτή.

Πρώτα απ’ όλα η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση είναι μια δημοκρατική διοίκηση και κατά συνέπεια θα πρέπει να απολαμβάνει της εμπιστοσύνης τόσο του κοινωνικού συνόλου όσο και των πολιτών και επιχειρήσεων που συναλλάσσονται με αυτή. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να πραγματοποιηθούν μία σειρά από παρεμβάσεις (πολιτικές, οικονομικές, κοινωνικές και τεχνολογικές):

- Κάλυψη των αναγκών ευρέων ομάδων του πληθυσμού και αποφυγή αποκλεισμού ορισμένων από αυτές.

- Αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης και απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών.
- Διασφάλιση επαρκούς επιπέδου ασφάλειας: Ηλεκτρονική πιστοποίηση ταυτότητας με ψηφιακά πιστοποιητικά και Υποδομή Κρυπτογραφίας Δημόσιου Κλειδιού (Public Key Infrastructure - PKI)
- Προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Εξασφάλιση της διαφάνειας των διαδικασιών.
- Αξιοπιστία και ευχρηστία των συστημάτων πληροφορικής του δημοσίου.
- Η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος για το σύνολο της Κυβέρνησης που θα επιτρέψει την πρόσβαση στο σύνολο των υπηρεσιών της μέσω μιας μοναδικής πύλης εισόδου (“one stop shopping” concept). Πρόκειται για ολοκλήρωση που θα πραγματοποιηθεί σε δύο επίπεδα: κάθετα (μεταξύ των διαφορετικών διοικητικών επιπέδων) και οριζόντια (μεταξύ διαφόρων λειτουργιών και υπηρεσιών).
- Εξασφάλιση δυνατότητας πολλαπλής πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες τόσο μέσω των παραδοσιακών μεθόδων όσο και κάνοντας χρήση των σύγχρονων ΤΠΕ (διαδίκτυο, τηλέφωνο, γραφεία συναλλαγής, διαπροσωπική επαφή με τον ίδιο το δημόσιο υπάλληλο).
- Αλλαγή της νοοτροπίας των πολιτών και της δημόσιας διοίκησης.
- Απαίτηση για σημαντικές επενδύσεις.
- Εφαρμογή ευρείας τεχνογνωσίας από το χώρο των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής με τις απαιτούμενες στο χώρο της δημόσιας διοίκησης εφαρμογές.
- Συνεργασία μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και της αγοράς για την ανάπτυξη επιτυχών εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Δημιουργία του κατάλληλου νομοθετικού και διοικητικού πλαισίου.

2.3.5 Διαλειτουργικότητα

Προϋπόθεση για την ολοκλήρωση του μοντέλου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η αναδιοργάνωση του συνόλου της δημόσιας διοίκησης. Στόχος είναι η δημιουργία δημόσιων υπηρεσιών που ικανοποιούν τις ανάγκες των πολιτών, δημοσίων υπηρεσιών και επιχειρήσεων μέσα από την άψογη ροή πληροφορίας στα κυβερνητικά συστήματα πληροφορικής.⁶ Το κράτος κατ' αυτόν τον τρόπο μετατρέπεται από ένα συλλέκτη ακατέργαστων δεδομένων σε ένα ευφυή πάροχο επεξεργασμένων πληροφοριών και συνδυασμένων υπηρεσιών[51].

Στα πλαίσια του ολοκληρωμένου μοντέλου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η διαλειτουργικότητα δεν αποτελεί απλά μια τεχνολογική εξέλιξη αλλά μια επιχειρησιακή κατεύθυνση[42]. Οι μονάδες της Δημόσιας Διοίκησης δεν είναι στεγανές αλλά επικοινωνούν μεταξύ τους μέσω δικτύων (on-line) χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση. Το πλαίσιο της διαλειτουργικότητας εφαρμόζεται στα όρια των συστημάτων των φορέων (Υπουργεία, Περιφέρειες, ΟΤΑ κ.λπ) και δεν υπεισέρχεται στο εσωτερικό τους εκ του οποίου απαιτούνται ορισμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά (π.χ. ποιότητα υπηρεσιών) καθώς και εξασφάλιση ασφαλούς περιβάλλοντος και ακεραιότητα δεδομένων.

Η διαλειτουργικότητα αποτελείται από πέντε δομικά στοιχεία:

1. Ο υπολογιστής από τον οποίο ξεκινά η αίτηση.
2. Μία διασύνδεση μεταξύ των επιχειρησιακών διαδικασιών και δεδομένων (υπηρεσία).
3. Ένας κατάλογος για να εντοπισθεί η θέση προσφοράς της υπηρεσίας και η διαθεσιμότητα της.
4. Μια πύλη που θα κατευθύνει την αίτηση για υπηρεσία στον αρμόδιο προμηθευτή της υπηρεσίας.

⁶ Σήμερα υπάρχουν φορείς που διαλειτουργούν (π.χ. ΔΕΚΟ και Τράπεζες για πληρωμή λογαριασμών, Υπουργείο Οικονομικών και Τράπεζες για πληρωμή ΦΠΑ και φόρου εισοδήματος) συνήθως όμως αυτό γίνεται off-line και με ανθρώπινη παρέμβαση, τα δεδομένα που ανταλλάσσονται καθορίζονται κατά περίπτωση, ενώ ο «πελάτης» ενδεχομένως να επαναλαμβάνει ή να συμπληρώνει τα δεδομένα.

5. Μηχανισμοί πιστοποίησης στην υπηρεσία.

Οι προδιαγραφές της διαλειτουργικότητας σχετίζονται με τη διασύνδεση, ολοκλήρωση δεδομένων, πρόσβαση πληροφοριών και διαχείριση δεδομένων. Οι προδιαγραφές αυτές υποστηρίζονται πλήρως από την αγορά, κάτι που συνεπάγεται μείωση του κόστους και του ρίσκου των κυβερνητικών συστημάτων πληροφορικής. Τα συστήματα αυτά έχουν τη δυνατότητα κλιμάκωσης τους, δηλαδή ανταπόκρισης τους σε μεταβολές του όγκου δεδομένων, του αριθμού των συναλλαγών και του αριθμού των χρηστών. Το σύστημα είναι ανοιχτό: οι προδιαγραφές είναι καταγεγραμμένες και διαθέσιμες στο ευρύ κοινό.

Οι απαιτήσεις αυτού του μέσου που θα παρέχει τις κυβερνητικές τεχνικές, πολιτικές και προδιαγραφές για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας και συνοχής των συστημάτων πληροφορικής σε όλο το δημόσιο τομέα είναι:

- Καθορισμένη μορφή πληροφοριών για ανταλλαγή
- Καθορισμένος τρόπος ανταλλαγής πληροφοριών
- Καθορισμένος τρόπος πρόσβασης πληροφοριών
- Καθορισμένος τρόπος αναζήτησης πληροφοριών [58].

Υπό αυτές τις προϋποθέσεις τα δεδομένα μπορούν να χρησιμοποιηθούν πολλές φορές και δεν απαιτείται επανάληψη από τον πολίτη – πελάτη.

Το μέσο για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας είναι η τυποποίηση των εφαρμογών, κάτι ιδιαίτερα πολύπλοκο που εμπλέκει τους δημόσιους φορείς, τη βιομηχανία πληροφορικής, εθνικούς και διεθνείς οργανισμούς. Οι βασικές τεχνικές πολιτικές που υιοθετούνται είναι:

- Ευθυγράμμιση με το internet
- Η υιοθέτηση της XML⁷

⁷ **XML (Extensible Markup Language)**: πρόκειται για το σχήμα που ορίζει τα δεδομένα ή τη μορφή των δεδομένων προκειμένου αυτά να εμφανιστούν σε μια φόρμα στο διαδίκτυο. Η γλώσσα XML επιτρέπει τον ορισμό, την αναμετάδοση, την ισχυροποίηση και μετάφραση των δεδομένων μεταξύ διαφορετικών ιστοσελίδων. Πρόκειται για το πρωτόκολλο που έχει οριστεί ως το πρωτόκολλο

- Η υιοθέτηση του φυλλομετρητή (browser) ως το βασικό μέσο επικοινωνίας ανθρώπου - μηχανής (interface).
- Η προσθήκη των metadata⁸ στο δυναμικό των κυβερνητικών πληροφοριών. Θα πρέπει να γίνεται επακριβής καθορισμός της πληροφορίας που περιέχει κάθε κομμάτι δεδομένων που ανταλλάσσεται, ενώ οι πληροφορίες κατατάσσονται σε θεματικές ενότητες.

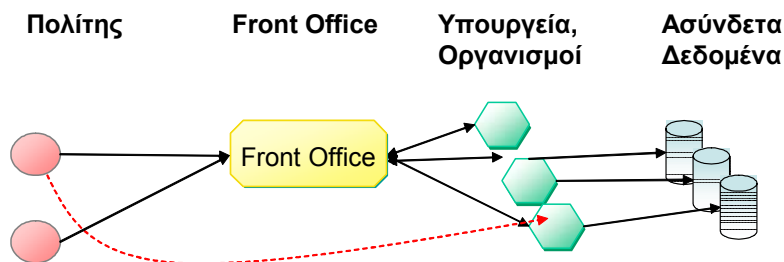
Το μοντέλο αυτό της ολοκληρωμένης δημόσιας διοίκησης κυμαίνεται σε τρία επίπεδα:

1. **Ενοποίηση των γραφείων συναλλαγής (Front Office driven integration):**
Πρόκειται για την άντληση στοιχείων από περισσότερα γραφεία παραγωγής των δημοσίων υπηρεσιών σε ένα μόνο γραφείο εξυπηρέτησης του πολίτη. Εδώ ο πολίτης – πελάτης που ενδιαφέρεται για την παροχή κάποιας υπηρεσίας μπορεί να έλθει σε επαφή με το γραφείο συναλλαγής με σκοπό την παροχή κάποιας υπηρεσίας προς αυτόν. Στην περίπτωση αυτή ωστόσο τα διάφορα γραφεία παραγωγής των υπηρεσιών δεν είναι συνδεδεμένα μεταξύ τους και το ένα δεν έχει γνώση για τις δραστηριότητες του άλλου (βλέπε Σχήμα 4)

Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ διαφορετικών πληροφοριακών συστημάτων (eGovernment glossary).

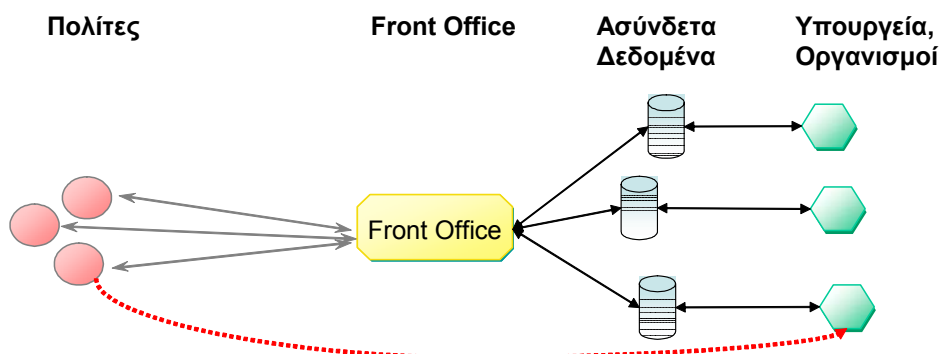
⁸ «Ο πιο επιτυχής ορισμός του όρου «μεταδεδομένα» (metadata) είναι «δεδομένα για τα δεδομένα» (data for data). Ουσιαστικά πρόκειται για πληροφορία (data) σχετικά με τη δομή και το περιεχόμενο της πηγής από την οποία προέρχεται η αρχική πληροφορία (data). Η δομή των μεταδεδομένων διαιρείται σε στοιχεία όπου περιγράφονται διαφορετικά τμήματα της πηγής της αρχικής πληροφορίας. Κάθε πηγή παρέχει τα δικά της metadata τα οποία περιγράφουν μοναδικά τη δική της οργανωτική δομή. Χαρακτηριστικό παράδειγμα μεταδεδομένων είναι ο κατάλογος μιας βιβλιοθήκης όπου περιέχονται πληροφορίες (ονόματα συγγραφέων, εκδόσεις κλπ.) για τα κυρίως δεδομένα που είναι τα περιοδικά, τα βιβλία κ.λπ.» (Πηγή: Επιχειρησιακό Σχέδιο Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης)

Σχήμα 4: Ενοποίηση των γραφείων συναλλαγής



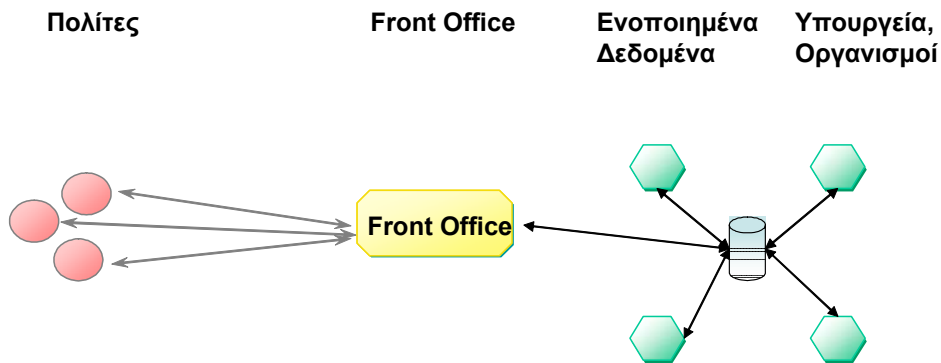
2. **Ενοποίηση των πηγών της πληροφορίας (Resource driven Integration):** Στην επόμενη προηγμένη μορφή ολοκλήρωσης οι πληροφορίες του δημόσιου τομέα επεξεργάζονται και αποθηκεύονται κατά τρόπο ώστε να είναι προσιτές για πολλές διαφορετικές χρήσεις από το σύνολο του δημόσιου τομέα. Μια μορφή ενοποίησης των πηγών της πληροφορίας παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα.

Σχήμα 5: Ενοποίηση των πηγών της πληροφορίας



3. **Ενοποίηση των διαδικασιών (Process – driven integration):** Στην περίπτωση αυτή έχουμε συσχετισμό των διαδικασιών παραγωγής των υπηρεσιών. Οι δημόσιες υπηρεσίες, όπου απαιτείται, συνεργάζονται μεταξύ τους για την παραγωγή μιας υπηρεσίας και αποφεύγονται οι μετακινήσεις των πολιτών από υπηρεσία σε υπηρεσία.

Σχήμα 6: Ενοποιημένες διαδικασίες και δεδομένα



Σε εθνικό επίπεδο η επίτευξη της διαλειτουργικότητας αποτελεί βασικό στόχο. Οι εργασίες που συμβάλουν προς αυτή την κατεύθυνση είναι:

- Το έργο “An Integrated Platform for Realising Online One – Stop Government” (e-Gov) είναι ένα ερευνητικό πρόγραμμα χρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Ένωση σκοπός του οποίου είναι η δημιουργία ενός μοναδικού σημείου πρόσβασης στο σύνολο των δημοσίων υπηρεσιών.⁹ Η Governmental Mark up Language (GovML) προτάθηκε από το έργο e-Gov με σκοπό τη χρήση της για περιγραφή δεδομένων και μεταδεδομένων. Από τεχνικής άποψης, η GovML είναι μία διαφοροποιημένη μορφή για αρχεία XML. Η υιοθέτηση της θα επιτρέψει στους χρήστες των δημοσίων

⁹ Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο <http://www.egovproject.org>. Στο έργο αυτό συμμετέχουν οι Αρχέτυπον Α.Ε., το Ερευνητικό Ινστιτούτο Δημόκριτος, το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και ο Δήμος Αμαρουσίου.



υπηρεσιών να έχουν γενική πρόσβαση στο σύνολο των πληροφοριών του δημοσίου, υπό μορφή ενιαία, ανεξάρτητα από το μέσο που χρησιμοποιούν για την επικοινωνία τους με το δημόσιο (διαδίκτυο, κινητά τηλέφωνα, διαπροσωπική επαφή κ.λπ.)[37].

- Ύπαρξη λίστας κατηγοριών δεδομένων και βαθμιαία επέκταση της με νέες κατηγορίες όπου απαιτείται.

Το Ελληνικό πλαίσιο Διαλειτουργικότητας εντάσσεται στο αντίστοιχο ευρωπαϊκό, το **electronic Interchange of Data between Administrations (IDA)**¹⁰ που αφορά την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων των κρατών μελών. Για το λόγο αυτό απαιτείται η συμμόρφωση του με τα διεθνή πρότυπα. Το πρόγραμμα **UK e-GIF (United Kingdom e-Government Interoperability Framework)** αποτελεί πλαίσιο για την δημιουργία και την εφαρμογή προτύπων Internet/WWW στα συστήματα πληροφορικής του δημοσίου¹¹. Σκοπός του είναι να

¹⁰ – European Commission (Απόφαση Νο 1720/1999/EC του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου – 12 Ιουλίου 1999)

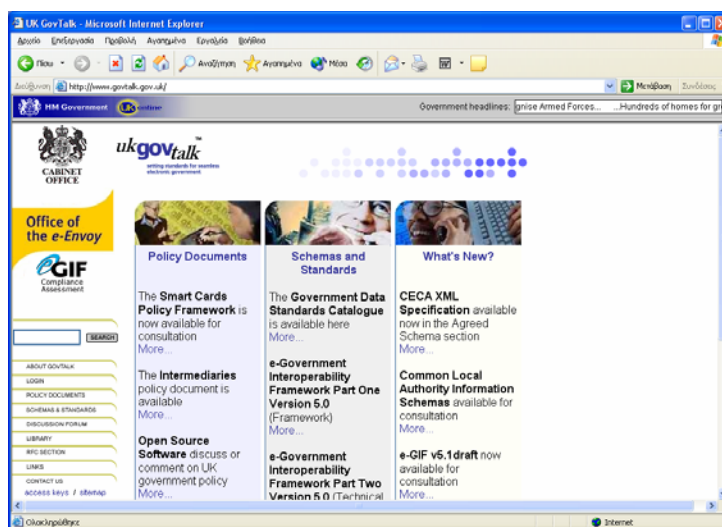


¹¹ Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο <http://www.govtalk.gov.uk/>

επιτρέπει τη συμβατή και αποτελεσματική επικοινωνία σε επίπεδο δεδομένων μεταξύ κυβερνητικών οργανισμών και υπηρεσιών και να παρέχει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις καλύτερη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.

Τα ζητήματα που θα πρέπει να καλύπτει ένα πλαίσιο διαλειτουργικότητας είναι:

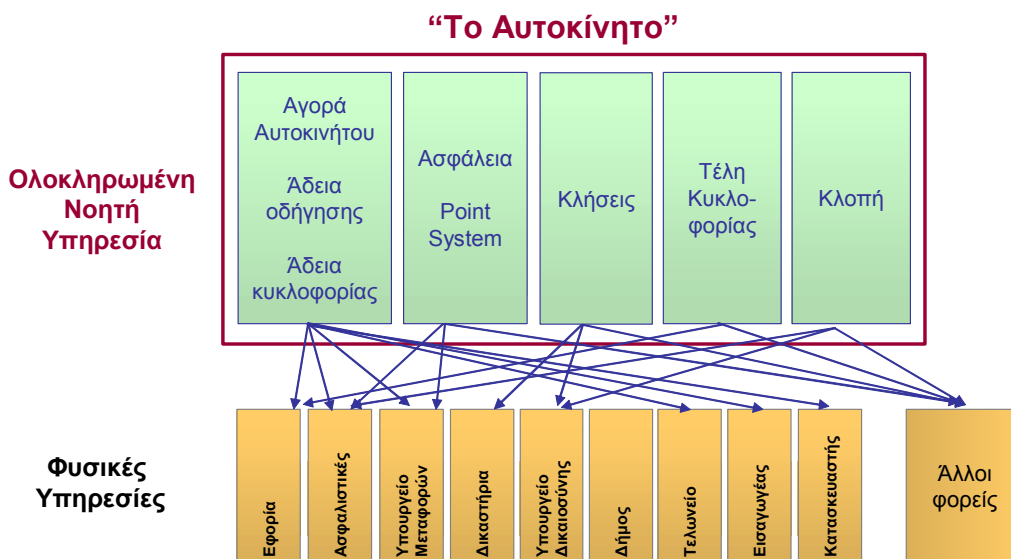
- Μηχανισμοί ταυτοποίησης πολίτη
- Μηχανισμοί μη αποποίησης συναλλαγών εκατέρωθεν
- Ψηφιακή Υπογραφή (Digital Signature)
- Ψηφιακά Πιστοποιητικά (Digital Certificates)
- Κοινά πρότυπα αποθήκευσης κοινόχρηστων δεδομένων (Metadata) σε ολόκληρο τον Δημοσίου Τομέα
- Αποφυγή επικαλύψεων τήρησης των ίδιων δεδομένων
- Καλό Marketing και κίνητρα χρήσης
- Υψηλός βαθμός ανάπτυξης των εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων των διαφόρων Δημοσίων Υπηρεσιών
- Υψηλού επιπέδου ασφαλούς δικτυακή υποδομή διασύνδεσής τους
- Νέα νοοτροπία Δημοσίων Υπαλλήλων
- Σημαντικές αλλαγές εσωτερικών διαδικασιών



- Αποδοχή της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης από τους πολίτες

Τυπικό παράδειγμα ενοποίησης των διαδικασιών και δεδομένων είναι η περίπτωση της έκδοσης μιας άδειας κυκλοφορίας. Προϋπόθεση για την έκδοση μιας άδειας κυκλοφορίας από την Υπηρεσία Α αποτελεί η έκδοση πιστοποιητικού από την υπηρεσία Β κ.λπ. Επεκτείνοντας την ιδέα αυτή μπορούμε να συμπεριλάβουμε όλες τις υπηρεσίες που αφορούν το αυτοκίνητο (Βλέπε Σχήμα 7). Στην περίπτωση αυτή έχουμε μια ολοκληρωμένη εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο κατά τη διαδικασία όσο και κατά δεδομένα [59].

Σχήμα 7: Μια ολοκληρωμένη νοητή υπηρεσία για το αυτοκίνητο



(Πηγή: Στεργίου Μ., «Διαδικτυακές πύλες πολιτών, επιχειρήσεων και δημόσιας διοίκησης» Παρουσίαση σε Power Point στο Συνέδριο «Αξιοποιώντας τις δυνατότητες της eΠολιτείας», 10 Δεκεμβρίου 2002, Αθήνα)

Η διαλειτουργικότητα της δημόσιας διοίκησης προϋποθέτει δημόσιες υπηρεσίες οι οποίες έχοντας συνείδηση της ένταξης τους σε ένα ενιαίο σύνολο ξέρουν να συνεργάζονται μεταξύ τους αφήνοντας κατά μέρος τους ανταγωνισμούς μεταξύ των διαφόρων υπουργείων, των δημόσιων φορέων και των επιπέδων διοίκησης (κεντρική διοίκηση, περιφέρειες, τοπική αυτοδιοίκηση). Ο νέος αυτός τύπος διοίκησης βασίζεται στη δικτυακή διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων των δημοσίων υπηρεσιών. Προϋπόθεση για την επιτυχία του αποτελεί η διασφάλιση των διαδικασιών και της προστασίας της ιδιωτικής σφαιράς του ατόμου.

Σε αυτό το πλαίσιο η **Τοπική Αυτοδιοίκηση**, το κατώτατο δηλαδή επίπεδο διοίκησης στον πολίτη, μπορεί να αναλάβει την αρμοδιότητα λήψης αποφάσεων και παροχής υπηρεσιών κατά τρόπο ώστε να γίνει δυνατή η βιώσιμη ανάπτυξη από τη βάση. Για το λόγο αυτό, απαιτείται στενή και συνεχής συνεργασία μεταξύ των διαφόρων επιπέδων κατά τρόπο ώστε τα πληροφοριακά συστήματα και οι εφαρμογές που υιοθετούνται σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο να είναι συμβατές και να διαλειτουργούν με αυτές που αναπτύσσονται σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: ευρωπαϊκή και εθνική πραγματικότητα

3.1 Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η Ευρωπαϊκή Ένωση εκδήλωσε το ενδιαφέρον της για θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πολύ πρόσφατα. Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας το Μάρτιο του 2000 ενέταξε την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στο γενικότερο στόχο της οικοδόμησης στον Ευρωπαϊκό χώρο (μέχρι το 2010) μιας ανταγωνιστικής οικονομίας με έμφαση στην απασχόληση και την Κοινωνική συνοχή. Οι δημόσιες διοικήσεις των κρατών μελών έπρεπε να καταβάλουν προσπάθειες σε όλα τα επίπεδα για την εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών, ώστε να εξασφαλιστεί η μεγαλύτερη δυνατή πρόσβαση του πολίτη στις πληροφορίες. Πιο συγκεκριμένα, τα κράτη – μέλη ανέλαβαν την υποχρέωση μέχρι το 2003 να εξασφαλίσουν γενικευμένη ηλεκτρονική πρόσβαση στις βασικές δημόσιες υπηρεσίες.

Το πρόγραμμα δράσης **e-Europe 2002** [8] εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Φέιρα τον Ιούνιο του 2000 και αποτέλεσε τη συνέχεια του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Λισσαβόνας. Βασικός στόχος ήταν η υλοποίηση των στόχων της Λισσαβόνας μέσω της διατύπωσης συγκεκριμένων μέτρων.

Το πρόγραμμα δράσης e-Europe 2002 έθεσε τους εξής στόχους:

- 1) Φθηνό, γρήγορο και ασφαλές διαδίκτυο
 - i) Φθηνή και γρήγορη πρόσβαση στο διαδίκτυο
 - ii) Γρήγορο διαδίκτυο για ερευνητές και σπουδαστές
 - iii) Ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες
- 2) Επενδύσεις σε ανθρώπους και ικανότητες
 - i) Οι νέοι της Ευρώπης στην ψηφιακή εποχή
 - ii) Εργαζόμενοι σε μια οικονομία βασιζόμενη στη γνώση
 - iii) Συμμετοχή όλων στην οικονομία βασιζόμενη στη γνώση
- 3) Ενίσχυση της χρήσης του διαδικτύου
 - i) Εξάπλωση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου

- ii) Η κυβέρνηση στο διαδίκτυο: Ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες
- iii) Ηλεκτρονική Υγεία
- iv) Συμμετοχή της Ευρώπης στα παγκόσμια δίκτυα
- v) Έξυπνα συστήματα μεταφορών

Για την επιτυχία του προγράμματος διατυπώθηκε η απαίτηση θεσμοθέτησης του κατάλληλου νομικού πλαισίου σε ευρωπαϊκό επίπεδο, της υποστήριξης των απαραίτητων υποδομών και τέλος της συνεργασίας μεταξύ όλων των ενδιαφερόμενων φορέων. Το έτος 2002 ορίστηκε ως έτος - ορόσημο για την επίτευξη συγκεκριμένων αποτελεσμάτων. Ο Πίνακας 6 παρουσιάζει τις δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο πρόγραμμα δράσης e-Europe 2002.

Πίνακας 6: Δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο πρόγραμμα δράσης e-Europe 2002

Δράση	Φορείς	Προθεσμία
Διάθεση βασικών δημοσίων δεδομένων (νομικών, διοικητικών, πολιτιστικών, περιβαλλοντικών κ.λπ)	Κράτη Μέλη με υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής	Τέλος 2002
Εξασφάλιση της πρόσβασης σε βασικές δημόσιες πληροφορίες	Κράτη Μέλη	Τέλος 2002/3
Απλοποιημένες online (άμεσης δικτυακής σύνδεσης) διοικητικές διαδικασίες για επιχειρήσεις (π.χ. συνοπτικές διαδικασίες ίδρυσης εταιρείας)	Κράτη Μέλη, Ευρωπαϊκή Επιτροπή	Τέλος 2002
Ανάπτυξη συντονισμένης διαδικασίας για διάθεση πληροφοριών του δημόσιου τομέα και σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο	Ευρωπαϊκή Επιτροπή	Τέλος 2000
Προώθηση της χρήσης λογισμικού ελεύθερης πρόσβασης στις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα και ανταλλαγή εμπειριών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κοινοτική κλίμακα (μέσω των προγραμμάτων IST και IDA)	Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Κράτη Μέλη	Κατά τη διάρκεια του 2001
Όλες οι βασικές συναλλαγές με την	Ευρωπαϊκή Επιτροπή	Τέλος 2001

Δράση	Φορείς	Προθεσμία
Ευρωπαϊκή Επιτροπή (π.χ. χρηματοδότηση, ερευνητικές συμβάσεις, προσλήψεις, προμήθειες) πρέπει να διεξάγονται online (σε άμεση δικτυακή σύνδεση)		
Προώθηση της χρήσης των ψηφιακών υπογραφών στο δημόσιο τομέα	Κράτη Μέλη, Ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα	Τέλος 2001

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, αποδείχθηκε ότι η συνδυασμένη προσπάθεια όλων όσων ενεπλάκησαν στην υλοποίηση του προγράμματος δράσης e-Europe 2002 επέφερε πολλά θεαματικά αποτελέσματα. Πιο συγκεκριμένα, ο αριθμός των χρηστών του διαδικτύου διπλασιάστηκε ενώ μειώθηκε το κόστος της πρόσβασης σε αυτό. Όλα σχεδόν τα σχολεία και οι επιχειρήσεις είναι πλέον συνδεδεμένα στο διαδίκτυο ενώ ο μεγαλύτερος αριθμός δημοσίων υπηρεσιών είναι διαθέσιμες μέσω αυτού. Για την υποστήριξη αυτού του δικτύου έχει εγκατασταθεί ο απαραίτητος τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός, ενώ στο μεγαλύτερο του βαθμό έχει καθοριστεί και το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει το Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Η επιτυχία μάλιστα ήταν τόσο μεγάλη που αντίστοιχα προγράμματα υιοθετήθηκαν και από τις υποψήφιες προς ένταξη χώρες (e-Europe+) αλλά και από τρίτες χώρες. Η δράση της Ευρωπαϊκής Ένωσης βασίζεται στην επιτυχή εμπειρία του παρελθόντος ενώ επιπλέον θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη:

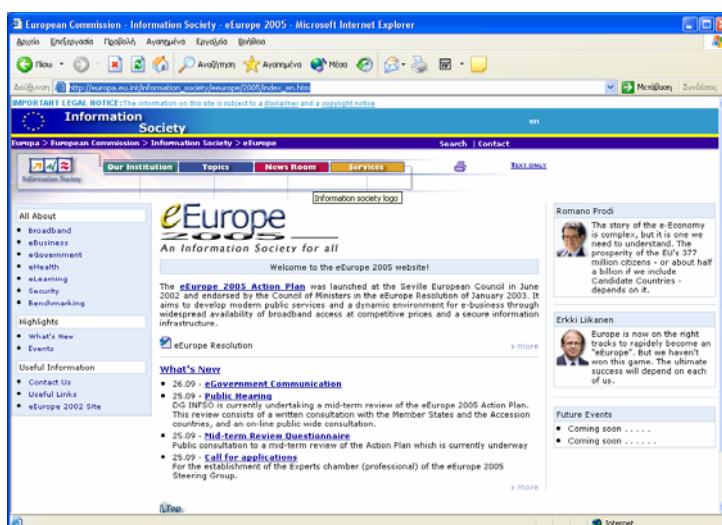
1. Η ανάγκη ανάπτυξης όλων των απαραίτητων υποδομών για την υποστήριξη των εξελίξεων των ΤΠΕ και της μεταμόρφωσης του διαδικτύου.
2. Τα προγράμματα που βρίσκονται ήδη σε εξέλιξη σε ευρωπαϊκό, εθνικό και τοπικό επίπεδο.
3. Η προοπτική διεύρυνσης της ΕΕ η οποία επιτάσσει ευελιξία και περιοδική επανεξέταση των προγραμμάτων υπό εξέλιξη.

Το ενδιαφέρον της ΕΕ ενισχύθηκε με την έκδοση του Προγράμματος Δράσης e-Europe 2005 [9] τον Ιούνιο του 2002, το οποίο είχε ως γενικό στόχο «να εξασφαλιστεί ευνοϊκό περιβάλλον για τις ιδιωτικές επενδύσεις και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, να δοθεί ώθηση στην παραγωγικότητα, να εκσυγχρονιστούν οι δημόσιες υπηρεσίες και να δοθεί σε όλους η δυνατότητα συμμετοχής στην παγκόσμια Κοινωνία της Πληροφορίας».

Με το πρόγραμμα δράσης e-Europe 2005¹² προτείνεται η ευρεία διασύνδεση των δημοσίων υπηρεσιών, η δημιουργία ενός κατάλληλου πλαισίου διαλειτουργικότητας με σκοπό την παροχή σε πολίτες και επιχειρήσεις υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πανευρωπαϊκού επιπέδου. Απαιτείται η αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών, έτσι ώστε να γίνει δυνατή η παροχή προηγμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών αμφίδρομης αλληλεπίδρασης. Μέχρι το τέλος του 2005 τα κράτη μέλη θα πρέπει να διενεργούν το μεγαλύτερο μέρος των προμηθειών τους με ηλεκτρονικό τρόπο.

Η ΕΕ περιορίζεται γενικά στο ρόλο του συντονιστή των πρωτοβουλιών σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που υπάρχουν σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο. Το πρόγραμμα **Interchange of data between administrations (IDA)**¹³ (Διευρωπαϊκά Δίκτυα Πληροφοριών Διοίκησης) βασίζεται στη διασύνδεση των Εθνικών Δικτύων Δημόσιας Διοίκησης και υποστηρίζει τη διαλειτουργικότητα πληροφοριακών συστημάτων των δημόσιων διοικήσεων, την ανταλλαγή στοιχείων και τη συνεργασία μεταξύ ομόλογων δημόσιων οργανισμών διαφόρων κρατών σε τομείς όπως Γεωργία, Κτηνοτροφία, Κοινωνική Ασφάλιση, Φαρμακευτικά προϊόντα,

¹² Περισσότερες πληροφορίες στο http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm



¹³ Πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο <http://europa.eu.int/ISPO/ida/>

Στατιστικά, κ.λπ., την παροχή υπηρεσιών πανευρωπαϊκού επιπέδου. Το πρόγραμμα **Information society technologies (IST)**¹⁴ χρηματοδοτεί ερευνητικές δραστηριότητες.

Το πρόγραμμα δράσης e-Europe 2005 συνδέεται με ένα σύστημα παρακολούθησης της προόδου των χωρών της ΕΕ στο τομέα αυτό. Το σύστημα αυτό παρακολούθησης βασίζεται σε κοινή μεθοδολογία για όλα τα κράτη – μέλη. Τα στοιχεία συλλέγονται δύο φορές το χρόνο, προέρχονται από τα 15 κράτη – μέλη, τη Νορβηγία, την Ισλανδία και κατά περίπτωση τις ΗΠΑ και θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο πρόσφατα και διασταυρωμένα, έτσι ώστε η συγκριτική μελέτη τους να οδηγεί στη βέλτιστη δυνατή αξιολόγηση της προσπάθειας κάθε κράτους στο τομέα αυτό. Τα αποτελέσματα των συγκρίσεων είναι διαθέσιμα μέσω του διαδικτύου στην ιστοσελίδα της ΕΕ¹⁵. Το σύστημα αυτό βασίζεται σε 23 δείκτες που συμφωνήθηκαν το Νοέμβριο του 2000 μετά από διαβουλεύσεις με τα κράτη – μέλη και καλύπτουν διάφορους τομείς:

- Αριθμός χρηστών του διαδικτύου
- Κόστος πρόσβασης στο διαδίκτυο
- Ηλεκτρονική Μάθηση
- Ασφαλής πληροφοριακή υποδομή

¹⁴ Πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο <http://www.cordis.lu/ist/>



¹⁵ http://europa.eu.int/information_society/europe/benchmarking/index_en.htm/

- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- Ηλεκτρονική Υγεία

Οι δείκτες αποσκοπούν στο να δίνεται έμφαση στο επιδιωκόμενο αποτέλεσμα μιας πολιτικής και όχι σ' αυτή την ίδια την πολιτική. Προβλέπεται μάλιστα περιοδική αναθεώρηση των δεικτών προκειμένου αυτοί να ανταποκρίνονται στις εκάστοτε μεταβαλλόμενες συνθήκες και πολιτικούς στόχους (ενόψει του προγράμματος δράσης e-Europe 2005).

Όσον αφορά συγκεκριμένα την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχουν δημιουργηθεί δύο δείκτες:

- Το ποσοστό των βασικών δημόσιων υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες μέσω διαδικτύου (όχι μέσω άλλων ηλεκτρονικών μέσων)
- Το ποσοστό των χρηστών του internet που επισκέπτονται κυβερνητικούς δικτυακούς τόπους.

3.2 Τυποποίηση των υπηρεσιών σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης

Το σύστημα παρακολούθησης της εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συνδυάζεται με μια λίστα 20 βασικών ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών[4] (12 για πολίτες και 8 για επιχειρήσεις) στα 15 κράτη-μέλη, στη Νορβηγία και στην Ισλανδία, η οποία καταρτίστηκε επίσης ύστερα από ευρεία διαβούλευση με όλα τα κράτη μέλη. Ο βαθμός ανάπτυξης των υπηρεσιών αυτών αξιολογείται βάσει μιας κλίμακας που κυμαίνεται από το 1 έως το 4¹⁶ θα συλλέγονται περιοδικά (δύο φορές το χρόνο).

¹⁶ Τα ποσοστά υποδεικνύουν το μέσο επίπεδο στο οποίο είναι διαθέσιμες οι δημόσιες υπηρεσίες, βασιζόμενοι σε μια κατάταξη που κυμαίνεται σε τέσσερα επίπεδα. Στο Επίπεδο 1 έχουμε απλή πληροφόρηση, στο Επίπεδο 2 μπορούμε να κατεβάσουμε και στη συνέχεια να υποβάλουμε φόρμες ηλεκτρονικά, στο Επίπεδο 3 έχουμε δυνατότητα πλήρους ηλεκτρονικής επεξεργασίας των φορμών και πιστοποίησης ταυτότητας, ενώ στο Επίπεδο 4 έχουμε τη δυνατότητα συναλλαγών σε άμεση δικτυακή σύνδεση (online)

3.2.1 Δημόσιες Υπηρεσίες για τους πολίτες

1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος εργαζομένου και Εκκαθαριστικό (Income Tax Declaration & Notification of Assessment).
2. Αναζήτηση Εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης (Job Search Services by Labor Offices).
3. Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα (Social Security Benefits), Ανεργίας, Παιδιών, Σπουδών, βασικής κάλυψης υγείας (Unemployment Benefits, Child Allowances, Medical Costs, Student Grants).
4. Έκδοση Βασικών Προσωπικών Πιστοποιητικών: Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης (Personal Documents: Passport – Driver’s License).
5. Άδεια Κυκλοφορίας Αυτοκινήτου (Car Registration).
6. Άδεια Ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής (Building Permission).
7. Δήλωση στην Αστυνομία π.χ. Κλοπής (Declaration to the Police, e.g Theft).
8. Αναζήτηση σε Καταλόγους Δημόσιων Βιβλιοθηκών (Consult the Catalogues of a Public Library).
9. Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης – Γάμου (Obtain Certificates of Birth and Marriage).
10. Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο (Enrolment in Higher Education).
11. Δήλωση Αλλαγής Διεύθυνσης (Announcement of Moving – Change of Address).
12. Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομείο (Health Related Services – Appointment in a Hospital).

3.2.2 Δημόσιες Υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις

13. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό (Corporate Tax Declaration & Notification of Assessment).
14. Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας και Εκκαθάριση (VAT Declaration-Notification).

15. Εγγραφή νέας Επιχείρησης (Registration of a new Company).
16. Υποβολή Στοιχείων στην Στατιστική Υπηρεσία (Submission of Data to Statistical Offices).
17. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων (Social Contributions for Employees).
18. Δηλώσεις στα Τελωνεία (Custom Declarations).
19. Περιβαλλοντικές Άδειες (Environment-related Permits).
20. Δημόσιες Προμήθειες (Public Procurement).

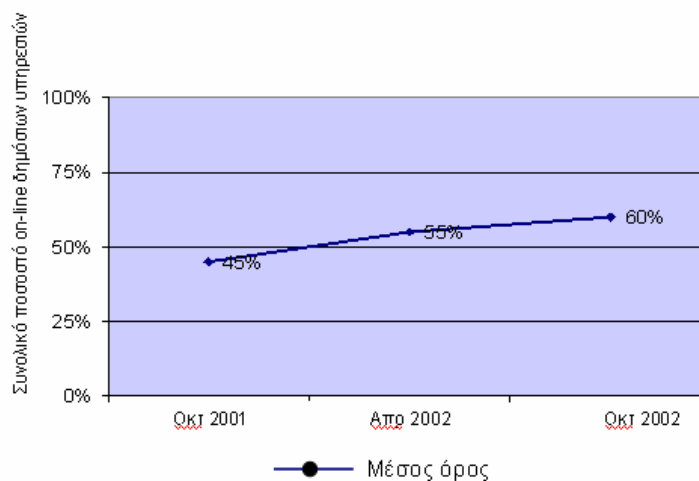
Η σύγκριση ωστόσο της προόδου των υπηρεσιών που παρέχονται σε διαφορετικές χώρες ενέχει αρκετές δυσκολίες καθώς οι όροι υπό τους οποίους αυτοί παρέχονται και η μορφή που λαμβάνουν ποικίλλει ανάλογα με το πολιτικό και νομοθετικό πλαίσιο κάθε χώρας. Για παράδειγμα, ορισμένες από αυτές τις υπηρεσίες σε κάποιες χώρες παρέχονται σε επίπεδο κεντρικής διοίκησης, σε άλλες χώρες υλοποιούνται σε επίπεδο περιφερειακής διοίκησης από πολυάριθμους φορείς, ενώ σε άλλες χώρες μπορεί να μην υφίστανται και καθόλου (στην Φιλανδία και την Νορβηγία δεν χρησιμοποιούνται τα πιστοποιητικά γέννησης και γάμου, στην Ελλάδα, Ιρλανδία, Πορτογαλία και Μεγάλη Βρετανία δεν υπάρχει ανάγκη δήλωσης της αλλαγής διεύθυνσης, στην Ιρλανδία, Ισλανδία, Ολλανδία, Μ. Βρετανία, Νορβηγία και Σουηδία τα ραντεβού στα νοσοκομεία κλείνονται από γενικούς γιατρούς – παθολόγους). Για τον υπολογισμό του βαθμού ψηφιοποίησης των υπηρεσιών αυτών λαμβάνονται υπόψη μόνον τα κράτη μέλη όπου η υπηρεσία υπάρχει στη βασική της μορφή.

Βασικό έλλειμμα της μεθόδου αυτής υπολογισμού του βαθμού ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι το γεγονός ότι περιορίζεται στην παροχή αυτών των υπηρεσιών και δε λαμβάνεται υπόψη εάν η ύπαρξη κάθε μίας από τις βασικές αυτές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες απαιτεί και ριζικό ανασχεδιασμό διαδικασιών (Business Processes Redesign – BPR), στοιχείο απαραίτητο για την πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες και το οποίο αποτελεί την άλλη όψη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Δε λαμβάνεται επίσης υπόψη ούτε η ποιότητα των υπηρεσιών, ούτε η διαδικασία παροχής τους.

Η έρευνα που διεξήχθη για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής[11] κατέληξε στα ακόλουθα συμπεράσματα:

Γενικά, σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, το ποσοστό των δημοσίων υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του διαδικτύου ανέρχεται στο 60%, το οποίο σημαίνει αύξηση κατά 15% σε χρονικό διάστημα 18 μηνών (Οκτ. 2001-Οκτ 2002).¹⁷ Κατά μέσο όρο οι υπηρεσίες στις Ευρωπαϊκές χώρες βρίσκονται κάπου μεταξύ της μονόδρομης επικοινωνίας (απλό κατέβασμα φορμών) και της αμφίδρομης επικοινωνίας (ηλεκτρονικές φόρμες).

Σχήμα 8: Αριθμός on-line υπηρεσιών



(Πηγή: Cap Gemini Ernst & Young, “Online availability of Public Services: How does Europe progress?”)

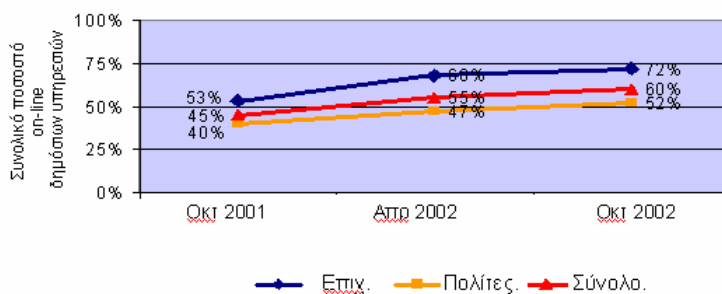
Η ίδια έρευνα έδειξε ότι το επίπεδο ανάπτυξης των δημοσίων υπηρεσιών που απευθύνονται σε επιχειρήσεις είναι πολύ υψηλότερο από το επίπεδο των υπηρεσιών

¹⁷ Πρόκειται για ένα πολύπλοκο σύστημα υπολογισμού του ποσοστού ανάπτυξης των δημοσίων υπηρεσιών:

- Επίπεδο 0 = βαθμολογία 0-0,99 = 0% - 24%
- Επίπεδο 1 = βαθμολογία 1-1,99 = 25% - 49%
- Επίπεδο 2 = βαθμολογία 2-2,99 = 50% - 74%
- Επίπεδο 3 = βαθμολογία 3-3,99 = 75% - 99%
- Επίπεδο 4 = βαθμολογία 4 = 100%

που απευθύνονται σε πολίτες. Σε χρονικό διάστημα 18 μηνών (Οκτ 2001-Οκτ 2002) το επίπεδο ανάπτυξης των δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες αυξήθηκε κατά 12% και κυμαίνεται πλέον στο 52%, ενώ οι δημόσιες υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις αυξήθηκε κατά 19% και κυμαίνεται πλέον στο 72%. Το άνισο αυτό επίπεδο ανάπτυξης οφείλεται στο γεγονός ότι η δημιουργία του κατάλληλου επενδυτικού περιβάλλοντος για τις επιχειρήσεις αποτελεί βασική πολιτική προτεραιότητα για τις κυβερνήσεις όλων των κρατών. Επιπλέον, ευνοϊκό παράγοντα για την ανάπτυξη των δημοσίων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις αποτελεί και το γεγονός ότι αυτές παρέχονται σε κεντρικό επίπεδο (σε αντίθεση με αυτές προς τους πολίτες), κάτι που διευκολύνει την ανάπτυξη εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σχήμα 9: Αριθμός on-line υπηρεσιών για επιχειρήσεις και για πολίτες



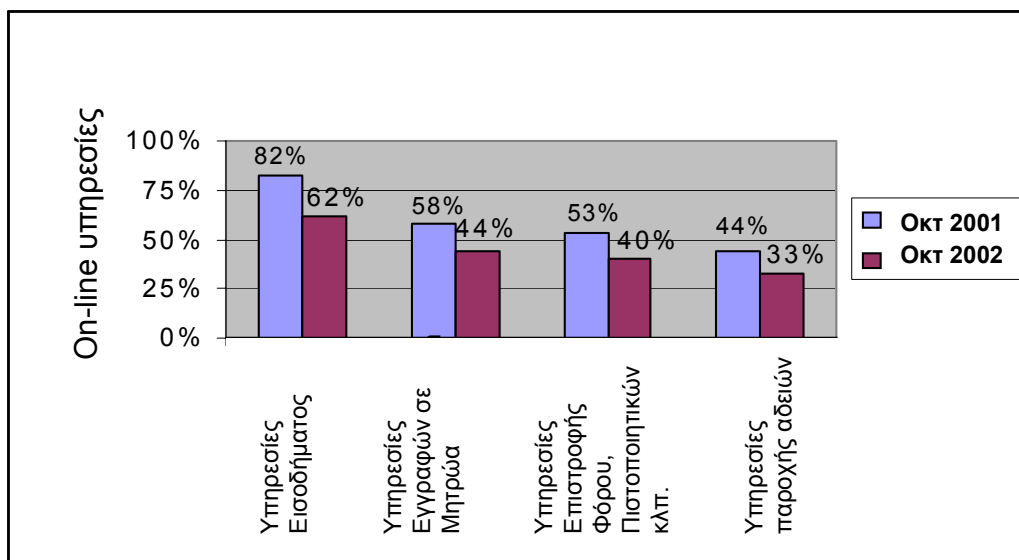
(Πηγή: Cap Gemini Ernst & Young, “Online availability of Public Services: How does Europe progress?”)

Το επίπεδο ανάπτυξης μπορεί επιπλέον να αξιολογηθεί υπό το πρίσμα της διάκρισης των υπηρεσιών σε τέσσερις μεγάλες κατηγορίες:

1. **Υπηρεσίες που αποφέρουν εισόδημα στη Κυβέρνηση** (Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων, Φορολογία, ΦΠΑ, Δηλώσεις στα Τελωνεία κτλ) που παρουσιάζουν και το μεγαλύτερο ποσοστό παροχής τους σε άμεση δικτυακή σύνδεση (82%) παρουσιάζοντας και το μεγαλύτερο ποσοστό ανάπτυξης (20%). Η διαρκής ανάγκη των Εθνικών Κυβερνήσεων για αύξηση των εσόδων τους έχει διαμορφώσει ως βασική τους πολιτική προτεραιότητα την συλλογή φόρων με ηλεκτρονικό τρόπο. Οι υπηρεσίες αυτής της κατηγορίας έχουν το συγκριτικό πλεονέκτημα ότι παρέχονται σε κεντρικό επίπεδο, το οποίο και διευκολύνει την υιοθέτηση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2. **Υπηρεσίες καταχώρησης πληροφοριών σε δημόσια μητρώα και βάσεις δεδομένων** (Πιστοποιητικά γέννησης και γάμου, Εγγραφή καινούριας επιχείρησης, Εγγραφή Αυτοκινήτου, Δήλωση Αλλαγής Διεύθυνσης, Υποβολή Στοιχείων στην Στατιστική Υπηρεσία) οι οποίες παρουσίασαν ανάπτυξη της τάξης του 15% (από 44% ανήλθαν στο 58%)
3. **Κοινωνικές παροχές σε πολίτες και επιχειρήσεις** σε αντάλλαγμα για φόρους και άλλες εισφορές (Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα, Δημόσιες βιβλιοθήκες, Δημόσιες Προμήθειες, Αναζήτηση εργασίας, Δήλωση στην αστυνομία, Υπηρεσίες Υγείας) οι οποίες παρουσίασαν ανάπτυξη κατά μέσο όρο της τάξης του 13% (από 40% ανήλθαν στο 53%). Μόνο οι Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας παρουσίασαν αύξηση της τάξης του 90%, ποσοστό που ανταποκρίνεται στη θέση της απασχόλησης στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος σε όλα τα κράτη μέλη.
4. **Υπηρεσίες παροχής αδειών εκ μέρους της πολιτείας προς τους πολίτες** (Οικοδομική Άδεια, Εγγραφή σε Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα, Περιβαλλοντικές Άδειες) που παρουσιάζουν και το χαμηλότερο επίπεδο ανάπτυξης 44% (αύξηση 11%) σε σχέση με τις άλλες κατηγορίες. Οι υπηρεσίες αυτής της κατηγορίας βρίσκονται μεταξύ του πρώτου (απλή πληροφόρηση) και του δεύτερου επιπέδου (μονόδρομη επικοινωνία). Πρόκειται για αποκεντρωμένες υπηρεσίες που παρέχονται μέσα από πολύπλοκες διαδικασίες και ως εκ τούτου η ηλεκτρονική παροχή τους είναι ιδιαίτερα δύσκολη.

Σχήμα 10: Η εξέλιξη ανά είδος υπηρεσίας



(Πηγή: Cap Gemini Ernst & Young, “Online availability of Public Services: How does Europe progress?”)

3.3 Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε εθνικό επίπεδο

3.3.1 Η εθνική στρατηγική

Σε εθνικό επίπεδο η ελληνική κυβέρνηση[47] εναρμονίζεται απόλυτα με τους στόχους και τις δράσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης (eEurope 2002 και eEurope 2005) και δίνει ιδιαίτερη σημασία στην προώθηση της ιδέας της κοινωνίας της πληροφορίας. Θεωρείται ότι οι νέες τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών αποτελούν ένα ουσιαστικό εργαλείο για ανοιχτή και αποτελεσματική διακυβέρνηση και για την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών στον πολίτη. Παράλληλα, δημιουργούν μία νέα οικονομία βασισμένη στη γνώση και στην αναβάθμιση του ρόλου του ανθρώπινου δυναμικού.

Βασικός άξονας προτεραιότητας του Επιχειρησιακού προγράμματος «**Κοινωνία της Πληροφορίας**» (ΕΠ ΚτΠ) που υλοποιείται κατά τη προγραμματική περίοδο 2000-2006 είναι η «**Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής**» ο οποίος καταλαμβάνει το 37% των χρηματοδοτικών πόρων. Ο 2^{ος} αυτός άξονας αφορά τη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής του πολίτη μέσα από παρεμβάσεις σε μία σειρά από κρίσιμους τομείς, όπως η Δημόσια Διοίκηση, η υγεία, οι μεταφορές και το περιβάλλον. Οι παρεμβάσεις αφορούν, κυρίως, τη χρήση των Τεχνολογιών

Πληροφορικής και Επικοινωνιών και συγκεκριμένα την ένταξη σε παραγωγική λειτουργία στους παραπάνω τομείς ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, που θα συμβάλλουν στον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας του κράτους, στη διαφάνεια των διαδικασιών και στη βελτίωση των προσφερομένων υπηρεσιών.

Ο Πίνακας 7 παρουσιάζει το σύνολο της χρηματοδότησης ανά Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα και ανά μέτρο 2.4 του Επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας»¹⁸ (Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής).

Πίνακας 7: Χρηματοδότηση ανά ΠΕΠ και ανά Μέτρο 2.4 Ε.Π. ΚτΠ (σε 000 ευρώ)

Περιφέρεια	Σύνολο χρηματοδότησης από ΠΕΠ		Σύνολο χρηματοδότησης ανά Μέτρο 2.4 Ε.Π. ΚτΠ		Γενικό Σύνολο
	Δημόσια Δαπάνη	Ιδιωτική Συμμετοχή	Δημόσια Δαπάνη	Ιδιωτική Συμμετοχή	
Αττική**	4.855	1.000	6.000	1.000	12.855
Στ. Ελλάδα	5.000	-	6.000	1.000	12.000
Θεσσαλία	5.930	970	6.000	1.000	13.900
Ήπειρος	6.100	-	6.000	1.000	13.100
Δυτ. Μακεδονία	5.869	-	6.000	1.000	12.869
Κεντ. Μακεδονία*	-	-	6.000	1.000	61.292
Αν. Μακεδονία-Θράκη	7.765	3.135	6.000	1.000	17.900
Δυτ. Ελλάδα	4.990	1.350	6.000	1.050	13.390
Ιόνια Νήσια	4.600	-	5.990	1.000	11.590

¹⁸ Περισσότερες πληροφορίες στο <http://www.infosociety.gr>

Περιφέρεια	Σύνολο χρηματοδότησης από ΠΕΠ		Σύνολο χρηματοδότησης ανά Μέτρο 2.4 Ε.Π. ΚτΠ		Γενικό Σύνολο
	Δημόσια Δαπάνη	Ιδιωτική Συμμετοχή	Δημόσια Δαπάνη	Ιδιωτική Συμμετοχή	
Β. Αιγαίο	5.000	-	6.000	1.000	12.000
Ν. Αιγαίο	10.500	-	6.000	1.000	17.500
Κρήτη	5.600	-	6.000	1.000	12.600
Πελοπόννησος	5.000	1.000	6.000	1.000	13.000
Σύνολο	71.209	7.455	77,990	13.050	169.704
<p>*Το ποσό που προτείνεται από το ΠΕΠ είναι 54.292.000 €. Δεν έχει οριστικοποιηθεί ακόμα λόγω μεγάλης απόκλισης από τον προτεινόμενο προϋπολογισμό των 5Μ€ ανά Περιφέρεια.</p> <p>** Δεν έχουν οριστικοποιηθεί ακόμα οι δράσεις για την Περιφέρεια Αττικής και δε συμπεριλαμβάνονται στους αναλυτικούς πίνακες προβλεπόμενων έργων ανά Περιφέρεια.</p>					

(Πηγή: Executive Know How, Ειδική έκδοση, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Το κρισιμότερο στοίχημα για την Ελλάδα του 21ου αιώνα, Ιούνιος 2003[22]).

Παράλληλα με το ΕΠ ΚτΠ, στην πραγματοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμβάλει συμπληρωματικά και το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Πολιτεία»[54] που χρηματοδοτείται αμιγώς από εθνικούς πόρους (4 δις δρχ. ανά έτος) ενώ έχει δική του επιχειρησιακή οργάνωση και λειτουργική δομή.

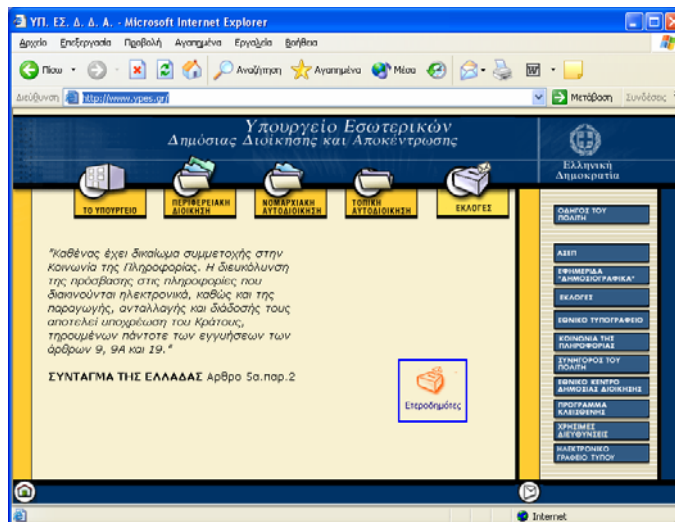
Η υλοποίηση του οράματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βασίζεται στη συλλογική προσπάθεια του συνόλου του Δημόσιου τομέα. Ως γενικός στόχος τίθεται η απλούστευση των διαδικασιών και η αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών και συγκεκριμένα:

- η απλούστευση 800 διοικητικών διαδικασιών.
- η κατάργηση 600 από τα 1.400 δικαιολογητικά.

- η τοποθέτηση 800 εντύπων, που χρειάζεται ο πολίτης, στην ιστοσελίδα του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α¹⁹.

Στο πρώιμο επίπεδο του επιχειρησιακού σχεδιασμού, κάθε Υπουργείο, ακολουθώντας τις γενικές κατευθυντήριες γραμμές του ΕΠ ΚτΠ, προετοίμασε σχέδιο δράσης σχετικά με τις προτεραιότητες και τα έργα τα οποία θα ενταχθούν στο ΕΠ ΚτΠ, πολλά εκ των οποίων βρίσκονται ήδη στο στάδιο της εφαρμογής τους. Συνοπτική παρουσίαση των δράσεων αυτών γίνεται στη δικτυακή πύλη της ελληνικής κυβέρνησης²⁰.

¹⁹ <http://www.ypes.gr/>



²⁰ <http://www.government.gr/>



Σύμφωνα με το επιχειρησιακό σχέδιο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης «Η επίτευξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του πολίτη με πραγματοποίηση συναλλαγών και με παροχή συνδυασμένων υπηρεσιών) βασίζεται αφενός στον λειτουργικό ανασχεδιασμό των Διαδικασιών και στην υποστήριξή τους με συστήματα Διαχείρισης Ροών Εργασίας και αφετέρου στην συγκέντρωση και Διαχείριση των Πληροφοριών με μέσα Πληροφορικής όπως είναι τα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα και Συστήματα Διαχείρισης Εγγράφων». Το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης φέρει και το μεγαλύτερο βάρος για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Τα έργα που υλοποιούνται στα πλαίσια του Υπουργείου Εσωτερικών έχουν στόχο την υποστήριξη με εφαρμογές Τεχνολογίας Πληροφορίας και Επικοινωνίας των διαδικασιών του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., των διαδικασιών στον πρώτο και δεύτερο βαθμό τοπικής αυτοδιοίκησης (Νομαρχίες, Δήμοι), στις αποκεντρωμένες μονάδες του κράτους (Περιφέρειες) και τη διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων της τοπικής αυτοδιοίκησης με τις κεντρικές υπηρεσίες του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.. Η υλοποίησή τους είναι απαραίτητη, καθώς τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., τα οποία έχουν αναπτυχθεί την τελευταία δεκαετία, κρίνονται ανεπαρκή καθώς:

- Δε παρακολουθούν ολοκληρωμένα τις διαδικασίες και λειτουργίες των υπηρεσιών.
- Δε καλύπτουν όλες τις ανάγκες των επιμέρους τμημάτων.
- Δεν υπάρχει ενοποίηση των δεδομένων (διασύνδεση) μεταξύ των επιμέρους εφαρμογών και συστημάτων.
- Είναι αυτόνομα συστήματα μη ομογενοποιημένα (ή ανομοιόμορφα συστήματα).
- Έχουν διαφορετικά μέσα διεπαφής με τους χρήστες (user Interface).
- Η τεχνολογική τους πλατφόρμα είναι δύσκολο να συνεργαστεί άμεσα με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- Κοινή πληροφορία μπορεί να καταχωρείται σε διαφορετικά συστήματα (π.χ. Τιμολόγια Προμηθευτών).

- Οι πολίτες και οι συνεργαζόμενοι φορείς θα πρέπει να απευθύνονται σε διαφορετικές υπηρεσίες.
- Δε μπορεί να δοθεί ολοκληρωμένη πληροφόρηση στη διοίκηση.

Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του πολίτη από ένα σημείο (π.χ. κατάθεση αιτήσεων, παροχή πιστοποιητικών), προϋποθέτει αντίθετα την ύπαρξη πληροφοριακών συστημάτων και τη διασύνδεση τους με τέτοιο τρόπο ούτως ώστε να είναι δυνατή η εύκολη και γρήγορη ροή πληροφοριών και εγγράφων από τους πολίτες προς τις υπηρεσίες των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, των Περιφερειών, του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και αντιστρόφως.

Η δράση αναλύεται σε έργα που υποστηρίζουν τους ακόλουθους τρεις Στρατηγικούς Άξονες Δράσης:

Ανθρώπινο δυναμικό:

- Συστήματα αξιολόγησης και διαχείρισης ανθρώπινων πόρων.

Διαδικασίες:

- Ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα για τις κεντρικές υπηρεσίες του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.
- Ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα περιφερειών.
- Ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα νομαρχιών
- Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και διαχείριση εγγράφων.
- Διασύνδεση των Δήμων με κεντρικές υπηρεσίες του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.
- Αναβάθμιση των διπλογραφικών συστημάτων των Δήμων για να είναι σύνομα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Τεχνολογικές υποδομές:

- Βάσεις δεδομένων, και εξοπλισμός που είναι απαραίτητα για την υλοποίηση των έργων.

3.3.2 Έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

Ο Πίνακας 8 παρουσιάζει την εξέλιξη των έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης:

Πίνακας 8: Εξέλιξη των έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Α.Α

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1	ΣΥΖΕΥΞΙΣ – Δικτυακή υποδομή για τους φορείς της δημόσιας διοίκησης	75.00 Μ€	Διαγωνισμός σε εξέλιξη
2	Πληροφοριακό Σύστημα Οργάνωσης Νομαρχιών	30.00 Μ€	Έναρξη προκηρύξεων: Ιούνιος
3	Αριάδνη – Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών	66.00 Μ€	Παραγωγική λειτουργία
4	Πύλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης		
5	Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (170 νέες εντάξεις)	16.00 Μ€	Συνεχώς όλο το 2003
6	Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου	3,50 Μ€	Προκήρυξη: Ιούλιος
7	Πληροφοριακό Σύστημα Ειδικού Ληξιαρχείου	3.00 Μ€	Προκήρυξη: Ιούνιος
8	Πληροφοριακό Σύστημα «Συνηγόρου του Πολίτη»	1.50 Μ€	Προκήρυξη: μέσα στο 2003
9	Πληροφοριακό Σύστημα ΑΣΕΠ	1.25 Μ€	Προκήρυξη: μέσα στο 2003
10	Πληροφοριακό Σύστημα Περιφερειών	10.50 Μ€	Υπογραφή σύμβασης

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
11	Σύστημα Αυτοματοποίησης και Σύνθεσης Ύλης των ΦΕΚ	1.10 Μ€	Διαγωνισμός σε εξέλιξη

(Πηγή: Executive Know How, Ειδική έκδοση, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Το κρισιμότερο στοίχημα για την Ελλάδα του 21ου αιώνα, Ιούνιος 2003)

3.3.2.1 ΣΥΖΕΥΞΙΣ

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ²¹ είναι ένα έργο του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα. Πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Δημοσίου, (προϋπολογισμού 75 εκατ. ευρώ) το οποίο μέσα από τη δημιουργία 1800 κόμβων σκοπεύει να καλύψει όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με:

- Τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς).
- Δεδομένα (ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ υπολογιστικών συστημάτων, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, διαδίκτυο).
- Video (τηλεδιάσκεψη, εικονοτηλεφωνία, τηλεεκπαίδευση).
- Της τηλεφωνικής υπηρεσίας (κινητή, υπεραστική, διεθνής), σε δίκτυα εκτός του ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

²¹ <http://www.syzefxis.gov.gr>



Η ηλεκτρονική διασύνδεση των υπηρεσιών θα επιτρέψει τη δημιουργία ενός μοναδικού σημείου πρόσβασης στο σύνολο των κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου.

Μέσω του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ είναι δυνατή η παροχή, στους φορείς του Δημοσίου, τηλεματικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε χαμηλό κόστος, γι αυτό και η πραγματοποίησή του αποτελεί θέμα πρώτης προτεραιότητας για το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Σκοπός του έργου είναι η βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών μέσω της αναβάθμισης της μεταξύ τους επικοινωνίας. Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ συγκεκριμένα θα επιτρέψει την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος και την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των πολιτών, κάνοντας χρήση αυτοματοποιημένων και φιλικών προς τον χρήστη συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης των συναλλαγών με το Δημόσιο.

Οι στόχοι του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ είναι:

- Η μείωση του κόστους της επικοινωνίας (περίπου 50%) μεταξύ των φορέων του Δημοσίου με ταυτόχρονη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας διακίνησης των πληροφοριών.
- Η αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Δημοσίου μέσω της λειτουργικής διασύνδεσης των συστημάτων τους.
- Η εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών.
- Η αποφυγή επικαλύψεων - επαναλήψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις.
- Η αποτελεσματική διαχείριση της διακίνησης των δεδομένων των φορέων του Δημοσίου και η κεντρική και κατακεντρωμένη υποστήριξη των τηλεματικών εφαρμογών.
- Η δημιουργία προϋποθέσεων συμβατότητας στις δικτυακές εγκαταστάσεις των φορέων του Δημοσίου.
- Η εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τον πολίτη πληροφοριών οι οποίες έχουν ως πηγή φορείς του Δημοσίου.

- Η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις που απαιτούν εμπλοκή περισσοτέρων του ενός φορέων, με τελικό στόχο την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης (one-stop-shopping).
- Η δημιουργία αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης με πληροφοριακή και επικοινωνιακή υποδομή και ο ευκολότερος συντονισμός των διαδικασιών των δημοσίων υπηρεσιών μέσω της δικτύωσης.

Τα αποτελέσματα από τη χρήση του δικτύου θα είναι:

- Μετατροπή σε εσωτερική της τηλεφωνίας των δημοσίων υπηρεσιών πανελλαδικά.

Σήμερα όλες οι τηλεφωνικές κλήσεις και το Fax ανάμεσα σε φορείς του Δημοσίου γίνονται μέσω του τηλεφωνικού δικτύου του ΟΤΕ, με αστικές ή υπεραστικές κλήσεις. Με το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» όλες οι τηλεφωνικές κλήσεις και το Fax ανάμεσα σε Φορείς του Δημοσίου θα αποτελούν εσωτερική τηλεφωνία και η χρήση του δημόσιου τηλεφωνικού δικτύου του ΟΤΕ θα γίνεται μόνο για εξωτερικές κλήσεις. Σήμερα, εκατοντάδες εξωτερικές τηλεφωνικές γραμμές σε κάθε Υπουργείο εξυπηρετούν την εξερχόμενη και εισερχόμενη τηλεφωνία, η οποία σε μεγάλο ποσοστό (μεγαλύτερο του 70%) είναι επικοινωνία ανάμεσα στα Υπουργεία. Με το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», ειδικού τύπου μισθωμένα κυκλώματα διεκπεραιώνουν όλη αυτή την τηλεφωνική επικοινωνία με ειδικές διατάξεις συμπίεσης και πολυπλεξίας, με αποτέλεσμα να μειώνονται δραστικά οι εξωτερικές τηλεφωνικές γραμμές και τα μεγάλα κόστη τους για τους φορείς που συμμετέχουν στο ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Η τηλεφωνική επικοινωνία μέσω ΣΥΖΕΥΞΙΣ θα έχει πολύ μεγαλύτερες δυνατότητες, όπως τηλεφωνική διάσκεψη πολλών προσώπων (conference), αναγνώριση κλήσης, αναμονή, εκτροπή και μεταβίβαση κλήσης, δυνατότητες δηλαδή που έχουμε συνηθίσει να χρησιμοποιούμε στην κινητή τηλεφωνία.

- Εισαγωγή του Internet στη Δημόσια Διοίκηση.

Σήμερα, ένας μεγάλος αριθμός φορέων του Δημοσίου έχει ιδιωτικές συνδέσεις στο Internet, για να έχει δυνατότητα χρήσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και πρόσβασης στο World Wide Web (ιστοσελίδες Internet). Όμως δεν υπάρχει κεντρική αντιμετώπιση για την πληθώρα των συνδέσεων αυτού του είδους. Κάθε δημόσιος φορέας έχει επιλέξει παροχέα Internet της αρεσκείας του, χωρίς πάντα να έχει

μελετηθεί η συμφερότερη σύνδεση, με αποτέλεσμα να πληρώνονται υπέρογκα ποσά ως πάγιες μηνιαίες δαπάνες από κάθε έναν χωριστά. Με το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» δημιουργείται υποδομή Intranet για το Ελληνικό Δημόσιο δηλ. μιας προστατευμένης δικτυακής περιοχής για Internet εφαρμογές του Δημοσίου καθώς και παροχή κεντρικής σύνδεσης μεγάλης ταχύτητας στο διεθνές Internet για τους φορείς του Δημοσίου. Πρόκειται για μία από κοινού αντιμετώπιση, η οποία προσφέρει μεγαλύτερες ταχύτητες διακίνησης δεδομένων, αλλά και σημαντικά μικρότερο κόστος. Επιπλέον παρέχεται η δυνατότητα για ευρεία χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, ώστε να περιοριστούν οι χρονοβόρες διαδικασίες του συμβατικού ταχυδρομείου.

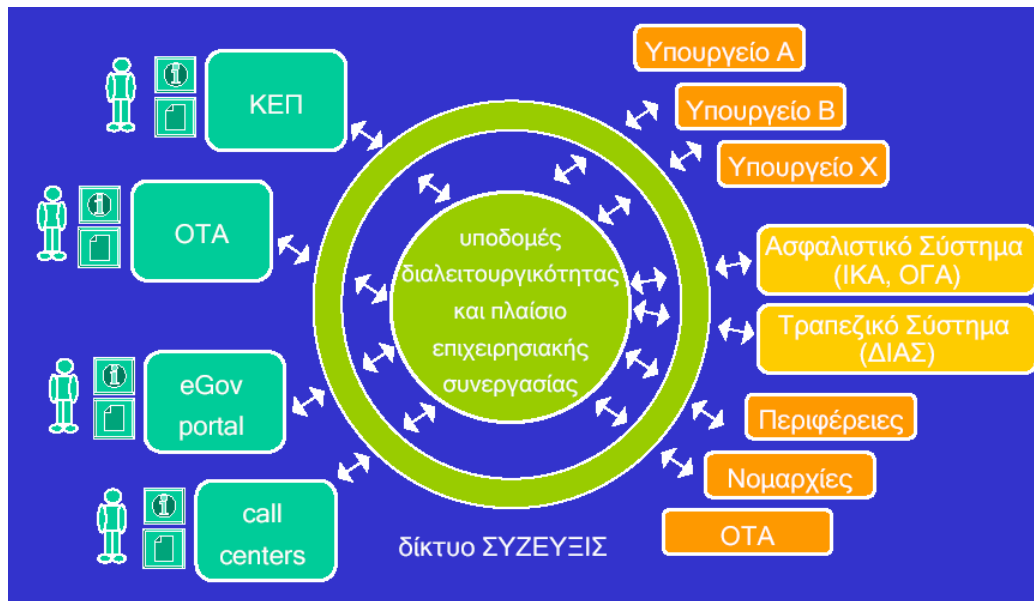
- Δικτύωση και επικοινωνία υπολογιστών του Δημοσίου.

Σήμερα, τα περισσότερα έργα πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση είναι κατακεκομμένα και στηρίζονται σε δίκτυα υπολογιστών. Αναγκαστικά, για κάθε τέτοιο έργο, δημιουργείται εξ' αρχής μια καινούργια υποδομή για δικτυακές συνδέσεις και εξοπλισμό, χωρίς ποτέ να λαμβάνονται υπόψη ήδη υπάρχουσες δικτυακές εγκαταστάσεις άλλων φορέων, οι οποίες πιθανότατα θα μπορούσαν να εξυπηρετήσουν. Με το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», αυτή η πολλαπλότητα και σπατάλη πόρων μειώνεται δραστικά με τη δημιουργία δικτύου πρόσβασης και κορμού για τη Δημόσια Διοίκηση, το οποίο έχει τη δυνατότητα να καλύψει τις επικοινωνίες των υπολογιστών του Ελληνικού Δημοσίου. Σαν αποτέλεσμα θα εξαλειφθεί η επανάληψη και η επικάλυψη υποδομών και όλα τα καινούργια δίκτυα του Δημοσίου θα δημιουργούνται με δικτυακή υποδομή που θα παρέχεται από το ΣΥΖΕΥΞΙΣ, μειώνοντας δραστικά τα κόστη.

- Χρήση νέων τεχνολογιών και μεθόδων στο Δημόσιο.

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ θα συμβάλλει δραστικά στη δημιουργία των συνθηκών, για να ενσωματώσει η Δημόσια Διοίκηση στις λειτουργίες της όλα τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία [44].

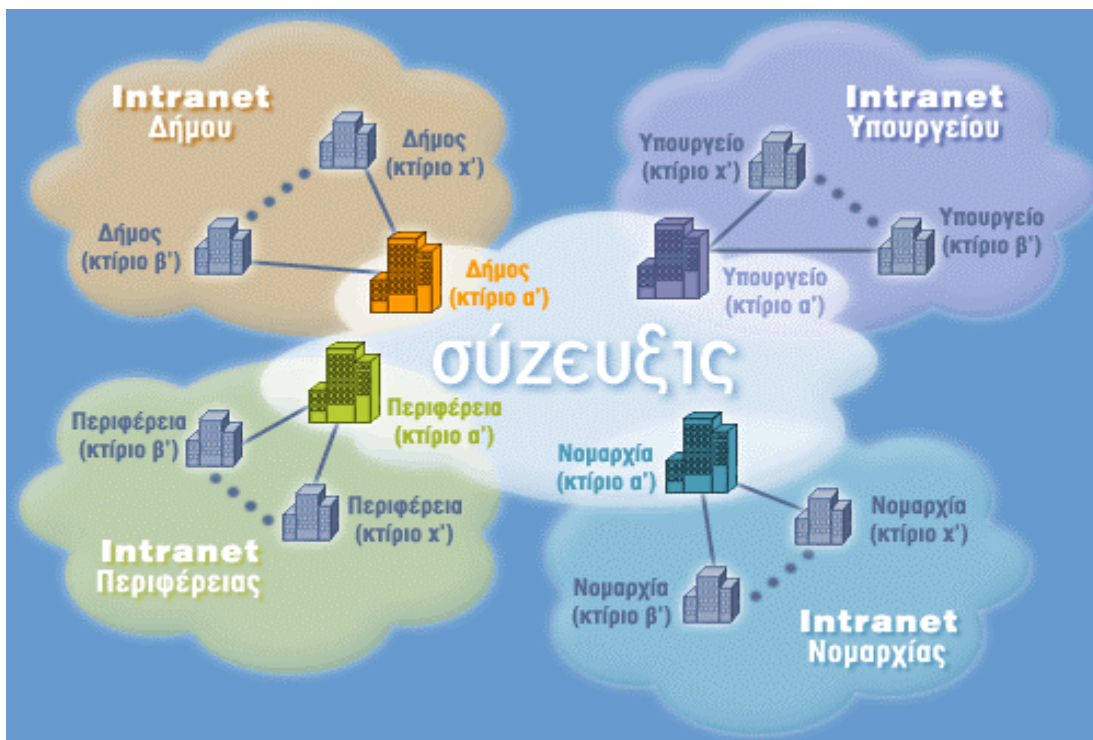
Σχήμα 11: Η αρχιτεκτονική του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ



(Πηγή: Γκούσκος Δημήτρης, Πλαίσιο Υποδομών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Παρουσίαση σε Power Point, Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», 1η Συνεδρίαση Συμβουλίου Πληροφορικής, Αθήνα, Δευτέρα 20 Ιανουαρίου 2003)

Η μορφή που θα έχει το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» παρουσιάζεται στο Σχήμα 12:

Σχήμα 12: Μορφή δικτύου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»



(Πηγή: Επιχειρησιακό σχέδιο ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.)

3.3.2.2 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. θα καλύπτει τις ανάγκες των επιμέρους τμημάτων και θα αποτελείται από τις παρακάτω λειτουργικές ενότητες:

- Οικονομικού
- Παρακολούθησης Προμηθειών
- Διαχείρισης Υλικού
- Διαχείρισης Ιθαγενειών
- Διαχείρισης Αλλοδαπών και Μετανάστευσης
- Διαχείρισης Εκλογών και Εκλογικών Καταλόγων
- Διαχείρισης Προσωπικού και Στοιχείων Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Η λειτουργική αυτή ενότητα που αφορά την Τοπική Αυτοδιοίκηση εξυπηρετεί τις ανάγκες της Γενικής Διεύθυνσης Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Γίνεται παρακολούθηση όλων των απαραίτητων στοιχείων ανά ΟΤΑ προκειμένου να είναι δυνατή η άσκηση εποπτείας επί των ΟΤΑ. Η ενότητα θα αποτελείται από τις παρακάτω εφαρμογές:

- Παρακολούθηση Βασικών στοιχείων ΟΤΑ
- Παρακολούθηση Προσλήψεων, Μετατάξεων, Αποσπάσεων ΟΤΑ
- Παρακολούθηση Νομικών προσώπων, Ιδρυμάτων ΟΤΑ
- Παρακολούθηση Λειτουργίας και Αρμοδιοτήτων ΟΤΑ
- Παρακολούθηση στοιχείων πληθυσμού ΟΤΑ
- Παρακολούθηση Περιουσίας, Χρηματοδοτήσεων, Οικονομικής Διοίκησης και Φορολογικών ΟΤΑ
- Παρακολούθηση Οργάνωσης και Λειτουργίας ΟΤΑ
- Παρακολούθηση Μελετών, Έργων και Προμηθειών ΟΤΑ
- **Παρακολούθηση αναπτυξιακών προγραμμάτων Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης.**

Η δεύτερη αυτή λειτουργική ενότητα που αφορά την Τοπική Αυτοδιοίκηση αναφέρεται στην παρακολούθηση των αναπτυξιακών προγραμμάτων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Προβλέπεται η δημιουργία βάσης δεδομένων και σύνδεσης της με το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό σύστημα του Υπουργείου Εσωτερικών για την καταγραφή στοιχείων που αφορούν τις χρηματοδοτήσεις των Ο.Τ.Α., Περιφερειών και Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων. Τα προγράμματα θα παρακολουθούνται με τέτοιο τρόπο ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες σε υψηλό υπηρεσιακό επίπεδο. Το σύστημα αποβλέπει στην υποστήριξη των εξής λειτουργιών:

- Διαχείριση του Ε.Π.Τ.Α.
- Διαχείριση Συλλογικών Αποφάσεων Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Σ.Α.Τ.Α.).
- Διαδικασία Προγραμματικών Συμβάσεων Ο.Τ.Α.
- Παρακολούθηση Συλλογικών Συμβάσεων Έργου Ο.Τ.Α.

- Διαχείριση έργων των Ο.Τ.Α. που εντάσσονται στο Γ΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης.
- Παρακολούθηση προγραμμάτων που αφορούν την ενίσχυση σε περίπτωση φυσικών καταστροφών.
- Παρακολούθηση των δραστηριοτήτων των Ο.Τ.Α. σε διεθνή και ευρωπαϊκό επίπεδο και τη συμμετοχή σε διεθνή και ευρωπαϊκά όργανα που αφορούν τους Ο.Τ.Α.
- Πληροφοριακό Σύστημα Ενημέρωσης Διοίκησης (Management Information System - M.I.S.)
- Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο.
- Διαχείριση Εγγράφων.
- Εφαρμογές Ροής Εργασιών (Work Flow).
- Τηλεδιάσκεψη.

3.3.2.3 ΑΡΙΑΔΝΗ

Το πρόγραμμα ΑΡΙΑΔΝΗ αφορά τη δημιουργία 1000 γραφείων ή Κέντρων Εξυπηρέτησης για τους πολίτες σε όλους τους Δήμους, τις Νομαρχίες και τις Περιφέρειες (ΚΕΠ). Το έργο αποσκοπεί στη βελτίωση της επικοινωνίας και της ποιότητας εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις Δημόσιες Υπηρεσίες της χώρας. Πρόκειται για το εναλλακτικό σχήμα εξυπηρέτησης πολιτών μέσα από κέντρα μοναδικής πρόσβασης (one stop shop).

Η λειτουργία του βασίζεται στην εγκατάσταση και υποστήριξη της λειτουργίας της Κεντρικής μονάδας Υποστήριξης, καθώς και τη διασύνδεση των Γραφείων Εξυπηρέτησης του Πολίτη σε ένα ενιαίο δίκτυο. Το επόμενο βήμα είναι ο μετασχηματισμός τους σε ηλεκτρονικά Κέντρα Εξυπηρέτησης του πολίτη (e- ΚΕΠ)²².

²² <http://www.kep.gov.gr/>

3.3.2.4 Πληροφοριακό Σύστημα Οργάνωσης Νομαρχιών

Στα πλαίσια της γενικότερης προσπάθειας ενίσχυσης της αποκέντρωσης ιδιαίτερη σημασία δίνεται στη χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών από τις Περιφέρειες και τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Ένα από τα πιο βασικά έργα που δρομολογούνται είναι το **Πληροφοριακό Σύστημα Οργάνωσης των Νομαρχιών**[61] (30 εκατ. ευρώ) το οποίο βρίσκεται στη φάση της προκήρυξης του. Σκοπός του είναι η ανάπτυξη εφαρμογών και η εγκατάσταση των συστημάτων πληροφορικής που είναι απαραίτητα για την λειτουργία των Τομέων της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης (Ν.Α.) που περιλαμβάνονται στο έργο, με κατεύθυνση την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία των αντίστοιχων Υπηρεσιών της Ν.Α. και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, στα πλαίσια των στόχων των αρμοδιοτήτων της Ν.Α. Το πληροφοριακό αυτό σύστημα αποτελείται από περισσότερα επιμέρους πληροφοριακά συστήματα που ομαδοποιούν τομείς ανά εποπτεύον υπουργείο. Συγκεκριμένα:

Π.Σ. 1: Πληροφοριακό Σύστημα Βιομηχανίας και Ορυκτού Πλούτου, Εμπορίου και Αωνόμων Εταιρειών.

Π.Σ. 2: Πληροφοριακό Σύστημα Μεταφορών και Επικοινωνιών.

Π.Σ. 3: Πληροφοριακό Σύστημα Υγείας, Δημόσιας Υγιεινής και Κοινωνικής Πρόνοιας.

Π.Σ. 4: Πληροφοριακό Σύστημα Πολεοδομίας και Διαχείρισης Τεχνικών Έργων.

Π.Σ. 5: Πληροφοριακό Σύστημα Διοικητικής και Οικονομικής Διαχείρισης.

3.3.2.5 Διαδικτύωση των Δήμων

Το έργο **Διαδικτύωση των Δήμων** (40 εκατ. ευρώ) έχει ως βασικό στόχο την εξασφάλιση της ροής δεδομένων και πληροφοριών μεταξύ των Δήμων και των εποπτευόντων φορέων (Περιφέρειες, ΝΑ και κεντρικές υπηρεσίες του ΥΠΕΣΔΔΑ), συνδέοντας τα πληροφοριακά συστήματα των Δήμων με τα αντίστοιχα υπό ανάπτυξη πληροφοριακά συστήματα των εποπτευόντων φορέων. Ο σκοπός της διασύνδεσης είναι αφενός μεν να διευκολύνει την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του πολίτη, δίνοντας την δυνατότητα συνεχούς, ασφαλούς και απρόσκοπτης ροής δεδομένων και εγγράφων από το σημείο επαφής με τον πολίτη (διαδίκτυο, Αριάδνη, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών κλπ.), αφετέρου δε να δώσει τα απαραίτητα στοιχεία στην Περιφερειακή και Κεντρική

διοίκηση ούτως ώστε να είναι δυνατή η λήψη αποφάσεων και η άσκηση πολιτικής για την Πρωτοβάθμια Τοπική Αυτοδιοίκηση. Το Σύστημα «ηλεκτρονικής διαδημοτικής εξυπηρέτησης πολιτών της Τοπικής Ένωσης Δήμων και Κοινοτήτων (Τ.Ε.Δ.Κ.) νομού Ημαθίας» (συνολικού προϋπολογισμού 593.650,00 €) είναι το πρώτο που θα λειτουργήσει καθώς έχει ολοκληρωθεί η εγκατάσταση του σχετικού συστήματος.

Η διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων των Δήμων αφορά κυρίως δύο λειτουργικές ενότητες:

(α) Δεδομένα, έγγραφα και πιστοποιητικά που αφορούν τον πολίτη. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (αίτηση και λήψη πιστοποιητικών, πραγματοποίηση συναλλαγών) προϋποθέτει την επικοινωνία των συστημάτων των δήμων με κεντρικά πληροφοριακά συστήματα, μέσω των οποίων ο πολίτης είτε έχει πρόσβαση στα δεδομένα του, είτε μπορεί να υποβάλλει αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό. Η πραγματοποίηση της διασύνδεσης απαιτεί την προσαρμογή των συστημάτων των δήμων, ούτως ώστε να μπορούν μέσω του κατάλληλου πρωτοκόλλου να λαμβάνουν και να αποστέλλουν δεδομένα. Για λόγους τυποποίησης, ομοιογένειας και οικονομικών κλίμακας, πρόκειται να χρησιμοποιηθεί το πρωτόκολλο XML που αποτελεί ευρέως αποδεκτό πρότυπο.

(β) Οικονομικά δεδομένα των δήμων. Η υιοθέτηση του διπλογραφικού συστήματος και του ενιαίου κλαδικού λογιστικού σχεδίου από τους δήμους (περίπου 500 δήμοι) δίνει την δυνατότητα συλλογής και επεξεργασίας στοιχείων σε επίπεδο δήμου, περιφέρειας και χώρας. Η διασύνδεση των εφαρμογών οικονομικής διαχείρισης με κεντρικό πληροφοριακό σύστημα και η εξαγωγή στοιχείων δίνει αφενός την δυνατότητα για αποτελεσματικό έλεγχο και παρακολούθηση από την κεντρική υπηρεσία, αφετέρου καθιστά εφικτή την χάραξη πολιτικής που θα βασίζεται πλέον σε πραγματικά ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία. Η υλοποίηση της διασύνδεσης απαιτεί πρότυπο παρόμοιο με το προηγούμενο καθώς και την ανάπτυξη κεντρικής εφαρμογής και βάσης δεδομένων για την αποθήκευση και ενοποίηση των οικονομικών δεδομένων των δήμων.

Δεύτερος στόχος είναι η προσαρμογή των υπαρχόντων πληροφοριακών συστημάτων οικονομικής διαχείρισης των δήμων και του ανθρώπινου δυναμικού, ούτως ώστε να είναι σύννομα και συμβατά με τους εκάστοτε ισχύοντες νόμους και

προεδρικά διατάγματα. Οι προσαρμογές των πληροφοριακών συστημάτων θα πρέπει να περιλαμβάνουν:

(α) Προσαρμογές στις εφαρμογές της οικονομικής διαχείρισης.

(β) Μετάπτωση και προσαρμογή των υπαρχόντων δεδομένων στα νέα συστήματα.

(γ) Εκπαίδευση των εργαζομένων στους δήμους, στην λειτουργία των νέων συστημάτων.

Το έργο διαδικτύωση των Δήμων θα πρέπει τέλος να πιστοποιήσει τα πληροφοριακά συστήματα οικονομικής διαχείρισης των δήμων ως προς την συμβατότητα τους με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Η πιστοποίηση μπορεί να γίνει με την προετοιμασία κατάλληλων σεναρίων που θα καλύπτουν όλες τις λειτουργικές ενότητες των πληροφοριακών συστημάτων.

3.3.2.6 Εθνικό Δημοτολόγιο

Το έργο **Εθνικό Δημοτολόγιο** (3.5 εκατ. ευρώ) έχει σαν στόχο τη δημιουργία μιας βάσης δεδομένων για την καταγραφή όλων των στοιχείων που αφορούν κάθε πολίτη και θα πραγματοποιηθεί σε συνεργασία με τους Δήμους που έχουν τη σχετική αρμοδιότητα. Περιλαμβάνει τη σύνδεση του με τους εκλογικούς καταλόγους (ολοκληρώθηκε) και την υλοποίηση του Εθνικού Δημοτολογίου. Το Εθνικό Δημοτολόγιο αναφέρεται στην έκδοση ειδικού αριθμού ο οποίος θα είναι μοναδικός, προκειμένου να αποδεικνύεται η μοναδικότητα του κάθε πολίτη. Ο αριθμός αυτός θα ακολουθεί τον πολίτη δια βίου και δεν θα αλλάζει ούτε σε περίπτωση μεταδημότευσης. Η υλοποίηση του θα συμβάλει στην Επιτάχυνση και Απλούστευση των Διαδικασιών και στην πληρότητα κατά την εξυπηρέτηση του πολίτη από τους Δήμους.

3.3.3 Οι εμπλεκόμενοι φορείς

3.3.3.1 Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης

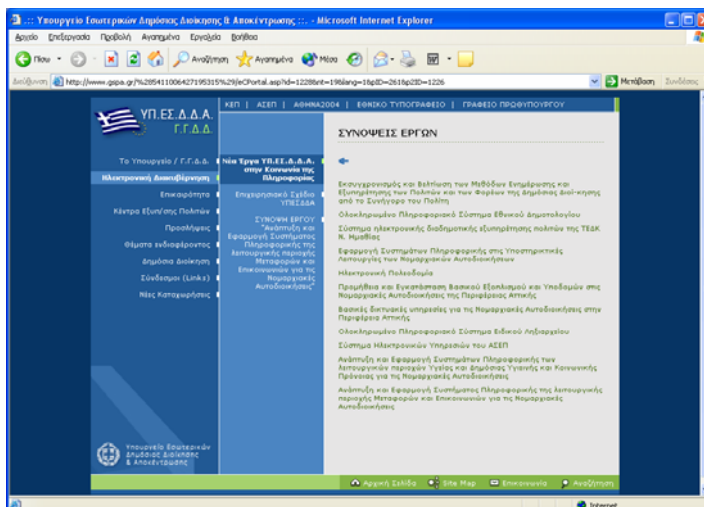
Το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α)²³ έχει την υπευθυνότητα για την στρατηγική σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Πιο συγκεκριμένα η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης²⁴ (Γ.Γ.Δ.Δ.) είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής όσον αφορά την ανάπτυξη της πληροφορικής και της τεχνολογίας των ηλεκτρονικών υπολογιστών στο δημόσιο τομέα και το συντονισμό των δραστηριοτήτων των φορέων του δημοσίου τομέα.

3.3.3.2 Γενική Γραμματεία Κοινωνίας της Πληροφορίας του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών

Η Γενική Γραμματεία της Κοινωνίας της Πληροφορίας²⁵ του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών είναι υπεύθυνη για το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα της

²³ <http://www.ypes.gr/>

²⁴ <http://www.gspa.gr/>

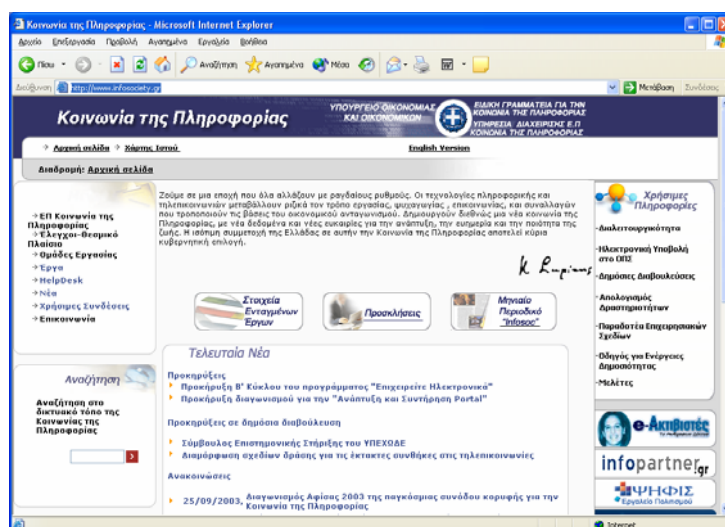


²⁵ <http://www.infosociety.gr>

Κοινωνίας της Πληροφορίας το οποίο έχει καινοτόμο και οριζόντιο χαρακτήρα, διαπερνώντας διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες. Αποτελεί σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής έτσι ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά για την ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα. Στόχος του είναι να εφαρμοστούν τα σημαντικότερα σημεία της Λευκής Βίβλου της ελληνικής κυβέρνησης με τίτλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις» του 1999 και, παράλληλα, να επιτευχθούν οι στόχοι που τέθηκαν στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope και του Σχεδίου Δράσης eEurope 2002 που εγκρίθηκε στο Συμβούλιο Κορυφής της Ευρωπαϊκής Ένωσης στη Φέιρα τον Ιούνιο 2000.

3.3.3.3 Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.

Η «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.» (ΚτΠ ΑΕ)²⁶ είναι εταιρία που λειτουργεί για την εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος, σύμφωνα με τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας και δεν έχει βιομηχανικό ή εμπορικό χαρακτήρα.



²⁶ <http://www.ktpae.gr>

Ιδρύθηκε με τον ν.2860/14-11-2000 άρθρο 24 (ΦΕΚ/Α/251), λειτουργεί σύμφωνα με το καταστατικό που περιγράφεται στο ΦΕΚ/Β/324/27-3-2001 και εποπτεύεται από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

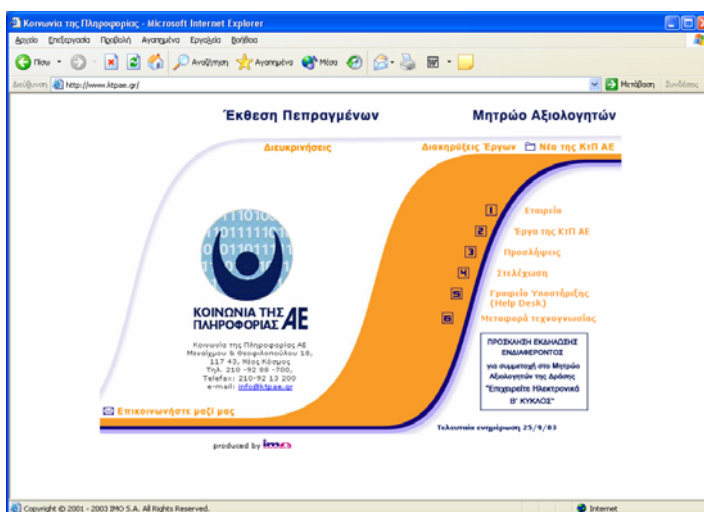
Αποτελεί έναν ευέλικτο μηχανισμό για την υποστήριξη της υλοποίησης των έργων του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Κοινωνία της Πληροφορίας".

Βασικός άξονας δράσης της «Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε.» είναι η αναβάθμιση της τεχνογνωσίας του Δημόσιου Τομέα και η πλήρης αξιοποίηση των επενδύσεων στις ΤΠΕ. Παράλληλα, με την υλοποίηση των έργων επιδιώκεται η ανάπτυξη της βιομηχανίας πληροφορικής και επικοινωνιών σε ένα περιβάλλον υγιούς ανταγωνισμού.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., έχει ως βασικό στόχο την παροχή υποστήριξης στους Τελικούς Δικαιούχους του Ε.Π "Κοινωνία της Πληροφορίας". Επίσης στοχεύει στην:

- εύρυθμη και χρηστή διαχείριση των ανθρωπίνων και οικονομικών πόρων.
- έγκαιρη και αποτελεσματική εκτέλεση των έργων.
- διασφάλιση υψηλού επιπέδου ποιότητας σε ένα πλαίσιο κόστους-οφέλους.
- διαμόρφωση υγιούς περιβάλλοντος ανταγωνισμού της αγοράς.

Η ΚτΠ ΑΕ παρέχει τις παρακάτω υπηρεσίες:



- υποστηρίζει τους τελικούς δικαιούχους του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Κοινωνία της Πληροφορίας".
- αναλαμβάνει την υλοποίηση πράξεων ή μέτρων συμπεριλαμβανομένων ενεργειών τεχνικής βοήθειας στήριξης, που χρηματοδοτούνται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας".
- υποστηρίζει τους τελικούς δικαιούχους στην παραγωγική λειτουργία των έργων, στην οργάνωση της συνεχούς ανάπτυξης και συντήρησης του έργου καθώς και στην εργονομική διεύθετηση του χώρου εργασίας των τελικών χρηστών.
- διαχείριση και παραγωγική λειτουργία των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας της Δημόσιας Διοίκησης, ύστερα από απόφαση παραχώρησης του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.
- υποστηρίζει με εμπειρογνομosύνες και μελέτες, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες των Τελικών Δικαιούχων, την προετοιμασία των επιχειρησιακών σχεδίων και σχεδίων δράσης καθώς και των δομών οργάνωσης της διαχείρισης των έργων.
- καταρτίζει τα τεύχη προκήρυξης των έργων σε συνεργασία με τον Τελικό Δικαιούχο του έργου.
- Αναλαμβάνει τη διοίκηση και την παρακολούθηση της υλοποίησης των έργων, τη διενέργεια των διαγωνισμών, την αξιολόγηση των προσφορών, την κατάρτιση της σύμβασης με την ανάδοχο εταιρεία καθώς και την παρακολούθηση της ορθής εκτέλεσης των συμβάσεων και των τροποποιήσεων αυτών, ανάλογα με τις απαιτήσεις του έργου και των Τελικών Δικαιούχων.
- Με εξωτερικούς συμβούλους (φυσικά ή νομικά πρόσωπα, ή εταιρίες), αξιολογεί την πορεία των έργων, ελέγχει την ποιότητα των παραδοτέων, του εξοπλισμού και των υπηρεσιών που παρέχουν οι ανάδοχοι εταιρείες.
- οργανώνει και συμμετέχει σε τεχνικά εκπαιδευτικά προγράμματα, συνέδρια, εκθέσεις κ.λπ. για την ανάπτυξη και διάδοση των εφαρμογών της Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

- σχεδιάζει και εκτελεί δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των χρηστών των συστημάτων για τη δημιουργία θετικού κλίματος αποδοχής των έργων (ημερίδες, σεμινάρια, δράσεις ενημέρωσης των αποτελεσμάτων των έργων).

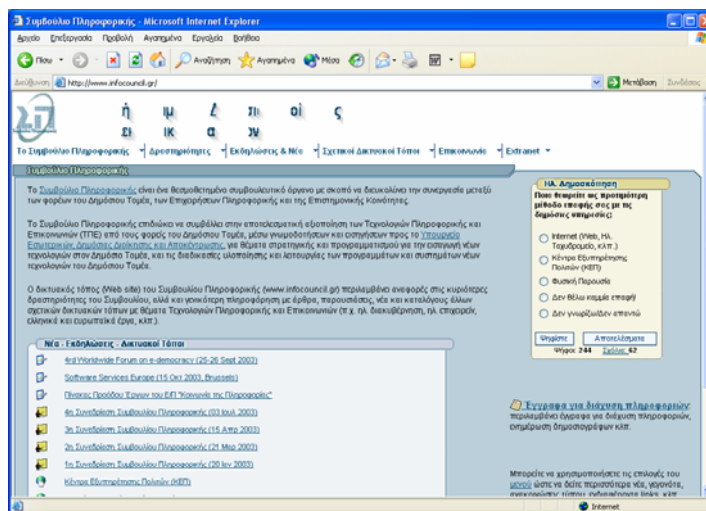
3.3.3.4 Συμβούλιο πληροφορικής

Το Συμβούλιο Πληροφορικής²⁷ είναι ένα θεσμοθετημένο συμβουλευτικό όργανο με σκοπό να διευκολύνει την συνεργασία μεταξύ των φορέων του Δημόσιου Τομέα, των Επιχειρήσεων Πληροφορικής και της Επιστημονικής Κοινότητας.

Το Συμβούλιο Πληροφορικής επιδιώκει να συμβάλλει στην αποτελεσματική αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους φορείς του Δημόσιου Τομέα, μέσω γνωμοδοτήσεων και εισηγήσεων προς το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., όσον αφορά θέματα στρατηγικής και προγραμματισμού για την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στον Δημόσιο Τομέα, και τις διαδικασίες υλοποίησης και λειτουργίας των προγραμμάτων και συστημάτων νέων τεχνολογιών του Δημόσιου Τομέα.

Ο δικτυακός τόπος του Συμβουλίου Πληροφορικής περιλαμβάνει αναφορές στις κυριότερες δραστηριότητες του Συμβουλίου, αλλά και γενικότερη πληροφόρηση με άρθρα, παρουσιάσεις, νέα και καταλόγους άλλων σχετικών δικτυακών τόπων με θέματα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (π.χ. ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ηλεκτρονικό επιχειρείν, ελληνικά και ευρωπαϊκά έργα κ.λπ.).

²⁷ <http://www.infocouncil.gr>



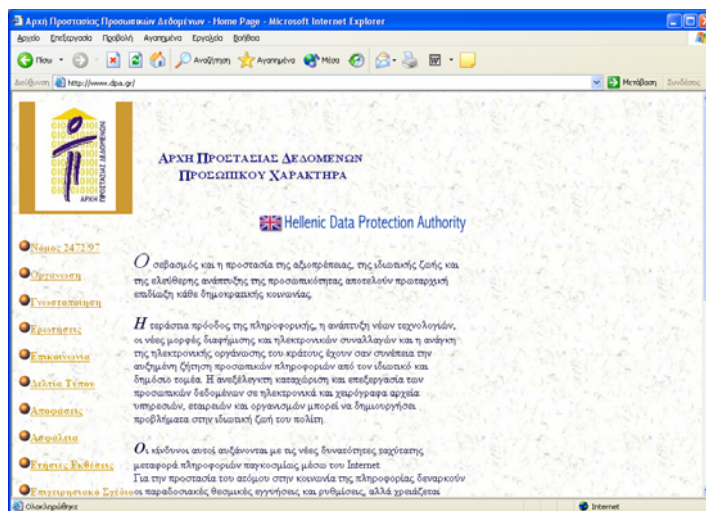
3.3.3.5 Αρχή προστασίας δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η **Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων**²⁸ αποτελεί Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή με σκοπό την εποπτεία και τον έλεγχο της τήρησης των νόμων 2472/97 και 2774/99. Ιδρύθηκε με το Νόμο 2472/97 και αποτελείται από τον Πρόεδρο (ένα δικαστικό λειτουργό βαθμού Συμβούλου της Επικρατείας ή αντίστοιχου και άνω), τον Αντιπρόεδρο, έξι τακτικά και ισάριθμα αναπληρωματικά μέλη. Εξυπηρετείται από Γραμματεία που λειτουργεί σε επίπεδο Διευθύνσεως, η οποία συγκροτείται από τα Τμήματα Ελεγκτών, Επικοινωνίας και Διοικητικών και Οικονομικών Υποθέσεων. Το Τμήμα Ελεγκτών έχει στελεχωθεί από επτά ελεγκτές σε σύνολο 13 οργανικών θέσεων, ενώ επίσης έχουν καλυφθεί πέντε και δώδεκα οργανικές θέσεις αντίστοιχα στα τμήματα Επικοινωνίας και Διοικητικών και Οικονομικών Υποθέσεων. Ως ανεξάρτητη δημόσια Αρχή, έχει αυτοτελή προϋπολογισμό τον οποίο εισηγείται ο Υπουργός Δικαιοσύνης, κατόπιν δικής της πρότασης [41].

Οι αρμοδιότητες της Αρχής απορρέουν από το νόμο 2472/97 και μπορούν να ομαδοποιηθούν στους ακόλουθους τρεις τομείς:

- Διοικητικές – Ελεγκτικές αρμοδιότητες
- Κανονιστικές – Συμβουλευτικές αρμοδιότητες

²⁸ <http://www.dpa.gr>



- Δημοσιοποίηση – Απολογισμός– Συνεργασίες

Η ραγδαία διάδοση των ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών), του Internet και των Ραδιοηλεκτρονικών μέσων, και η μέσω αυτών αυξανόμενη τάση επέμβασης στην ιδιωτική ζωή των πολιτών με ή χωρίς τη συγκατάθεσή τους κατέστησε αναγκαία τη δημιουργία ειδικής αρχής με σκοπό την προστασία των πολιτών. Πιο συγκεκριμένα, σύγχρονες απειλές για την ιδιωτικότητα, αποτελούν η ιλιγγιώδης ανάπτυξη της πληροφορικής τεχνολογίας, τα συστήματα Αναγνώρισης Ταυτότητας, η παρακολούθηση των επικοινωνιών, κάποιες πρακτικές Ηλεκτρονικού Εμπορίου, η διαδραστική τηλεόραση, η παρακολούθηση από κάμερα ή δορυφόρο και οι παρεμβάσεις σε θέματα ιδιωτικότητας στο χώρο εργασίας.

Αποστολή της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων είναι η μεταφορά του διεθνούς ενδιαφέροντος σε θέματα εμβάθυνσης της δημοκρατίας και προστασίας των ανθρώπινων δικαιωμάτων. Σκοπεύει στην αυξανόμενη συνειδητοποίηση των πολιτών, όσον αφορά στους κινδύνους που παρουσιάζει η χρήση και η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων. Ενισχύει την εμφάνιση κοινωνικών κινημάτων και κινημάτων πολιτών με επίκεντρο τα ανθρώπινα δικαιώματα, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνεται και το δικαίωμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Απευθύνεται και στην Πολιτεία όπου θέτει τα νέα προβλήματα και απαιτήσεις που απαιτούν νομοθετική ρύθμιση και παρέχει στήριξη στη διαδικασία εναρμόνισης του θεσμικού πλαισίου με το κοινοτικό και στη συμμετοχή της χώρας σε υπερεθνικές ολοκληρώσεις και πέραν της ΕΕ.

Η Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων αποσκοπεί στην ενίσχυση της προοπτικής του ειδικού ρόλου που καλείται και μπορεί να παίξει η Ελλάδα, στην ανάπτυξη και ανασυγκρότηση των γειτονικών χωρών (Βαλκάνια & ΝΑ Ευρώπη) καθώς και στην αυξημένη εμπορική δραστηριότητα με αυτές τις χώρες.

3.3.4 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σε εθνικό επίπεδο η ελληνική κυβέρνηση εναρμονίζεται απόλυτα με τους στόχους και τις δράσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης (eEurope 2002 και eEurope 2005) και υπάγεται στο γενικότερο σύστημα παρακολούθησης του επιπέδου ανάπτυξης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στο κεφάλαιο αυτό, βασιζόμενοι στη λίστα 20 βασικών ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών (12 για πολίτες και 8 για επιχειρήσεις), παρουσιάζουμε μία ηλεκτρονική υπηρεσία ανά κατηγορία και

επιχειρούμε να παρουσιάσουμε τη σημερινή κατάσταση της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης όσον αφορά τη διείσδυση των σύγχρονων τεχνολογιών Πληροφορικής και επικοινωνιών.

Ο βαθμός ανάπτυξης των υπηρεσιών αυτών που παρέχονται από τις Ελληνικές Δημόσιες Υπηρεσίες αξιολογείται βάσει μιας κλίμακας που κυμαίνεται από το 1 έως το 4 (Βλ. Κεφάλαιο Τυποποίηση των υπηρεσιών σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης). Θα πρέπει όμως να υπογραμμίσουμε ότι στην περίπτωση που λόγω της φύσης της υπηρεσίας δεν είναι δυνατή η διενέργεια πλήρους ηλεκτρονικής συναλλαγής η κλίμακα αξιολόγησης κυμαίνεται μέχρι το 3 (δυνατότητα πλήρους ηλεκτρονικής επεξεργασίας των φορμών και πιστοποίησης ταυτότητας).

3.3.4.1 Υπηρεσίες προς τους πολίτες (G2C)

3.3.4.1.1 Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Είσοδηματος και Εκκαθάριση

Δικτυακός Τύπος: <http://www.taxisnet.gr>

Υπηρεσία: Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆◆

Πρόκειται για Υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών για την υποβολή των φορολογικών δηλώσεων η οποία επιτρέπει τη διενέργεια πλήρους ηλεκτρονικής συναλλαγής μέσω του διαδικτύου. Η χρήση της απαιτεί πιστοποίηση ταυτότητας.

3.3.4.1.2 Αναζήτηση Εργασίας στους Οργανισμούς Εύρεσης Εργασίας

Δικτυακός Τύπος: <http://www.oaed.gr/>

Υπηρεσία: Οργανισμός Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆

Πρόκειται για υπηρεσία μέσω της οποίας οι μεν χρήστες άνεργοι έχουν τη δυνατότητα να αναζητήσουν θέση εργασίας, ενώ οι χρήστες εργοδότες μπορούν να αναζητήσουν άτομα προς πρόσληψη. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα αυτή ανανεώνονται με αυτόματη διαδικασία μεταφοράς δεδομένων από την Πανελλήνια Ηλεκτρονική Βάση ανέργων και κενών θέσεων του ΟΑΕΔ.

3.3.4.1.3 **Επιδόματα Κοινωνικής Ασφάλισης**

Επιδόματα Ανεργίας

Δικτυακός Τόπος: <http://www.oaed.gr/>

Υπηρεσία: **Οργανισμός Απασχολήσεως Εργατικού
Δυναμικού (ΟΑΕΔ)**

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆◆

Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες μόνο σχετικά με τις διαδικασίες που υποχρεούται κάποιος να ακολουθήσει προκειμένου να λάβει επίδομα ανεργίας.

Οικογενειακά Επιδόματα

Δικτυακός Τόπος: <http://www.labor-ministry.gr/>

Υπηρεσία: **Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών
Ασφαλίσεων**

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆◆

Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες μόνο σχετικά με τις διαδικασίες που υποχρεούται κάποιος να ακολουθήσει προκειμένου να λάβει οικογενειακά επιδόματα.

Ιατρικά έξοδα

Δικτυακός Τόπος: <http://www.ggka.gr/>

Υπηρεσία: **Γενική Γραμματεία Κοινωνικών
Ασφαλίσεων**

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆◆

Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες μόνο σχετικά με την υγειονομική ασφάλιση.

Δάνεια σε φοιτητές

Δικτυακός Τόπος: <http://www.iky.gr/>

Υπηρεσία: **Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών**

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆◆

Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες μόνο σχετικά με τις υποτροφίες που δίδονται από το ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών.

3.3.4.1.4 Προσωπικά Πιστοποιητικά

Διαβατήριο

Δικτυακός Τόπος: <http://www.polites.gr/>

Υπηρεσία: **Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης**

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆

Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες μόνο σχετικά με τη διαδικασία έκδοσης διαβατηρίων.

Άδεια Οδηγήσεως

Δικτυακός Τόπος: <http://www.yme.gr/trans/licences/>

Υπηρεσία: **Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών**

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆◆

Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες μόνο σχετικά με τη διαδικασία έκδοσης αδειών οδήγησης έτσι όπως αυτή διενεργείται από τις κατά τόπους αρχές.

3.3.4.1.5 Οικοδομική άδεια

Οικοδομικές άδειες εκδίδονται από τις κατά τόπους αρχές.

3.3.4.1.6 Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. κλοπή)

Δικτυακός Τόπος: <http://www.ydt.gr>

Υπηρεσία: **Υπουργείο Δημόσιας Τάξης**

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆

Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες μόνο σχετικά με τη διαδικασία δήλωσης στην αστυνομία κάποιας εγκληματικής πράξης. Η δήλωση γίνεται στα κατά τόπους αστυνομικά τμήματα.

3.3.4.1.7 Δημόσιες βιβλιοθήκες (δυνατότητα αναζήτησης)

Δικτυακός Τύπος: <http://www.ypepth.gr>

Υπηρεσία: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◊◊◊

Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες μόνο.

3.3.4.1.8 Πιστοποιητικά (γεννήσεως, ληξιαρχική πράξη γάμου): αίτηση και παράδοση

Δικτυακός Τύπος: <http://www.polites.gr>

Υπηρεσία: Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◊◊◊

Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες μόνο σχετικά με τη διαδικασία έκδοσης των πιστοποιητικών αυτών από τους Δήμους της χώρας. Πιστοποιητικά εκδίδονται μόνο από τις κατά τόπους αρμόδιες αρχές.

3.3.4.1.9 Εγγραφή στα πανεπιστημιακά ιδρύματα

Δικτυακός Τύπος: <http://www.ypepth.gr>

Υπηρεσία: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◊◊◊

Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες μόνο σχετικά με τη διαδικασία εγγραφής στα Ανώτερα και Ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας.

3.3.4.1.10 Αλλαγή διεύθυνσας

Δεν υπάρχει νομική υποχρέωση του πολίτη να ενημερώνει τις αρχές σε περίπτωση αλλαγής διεύθυνσης.

3.3.4.1.11 Υπηρεσίες υγείας

Δικτυακός Τύπος: <http://www.ypyy.gr>

Υπηρεσία: Υπουργείο Υγείας

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆◆

Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες μόνο σχετικά με την παροχή υπηρεσιών υγείας.

3.3.4.2 Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις (G2B)

3.3.4.2.1 Εργοδοτικές εισφορές για εργαζόμενους

Δικτυακός Τύπος: <http://www.ika.gr>

Υπηρεσία: **Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων**

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆◆

Πρόκειται για πλήρως αυτοματοποιημένη υπηρεσία για τη χρήση της οποίας απαιτείται πιστοποίηση.

3.3.4.2.2 Φορολογία εταιρειών: Δήλωση, εκκαθάριση

Δικτυακός Τύπος: <http://www.taxisnet.gr>

Υπηρεσία: **Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών**

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆◆

Πρόκειται για πλήρως αυτοματοποιημένη υπηρεσία για τη χρήση της οποίας απαιτείται πιστοποίηση. Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να υποβάλει τη φορολογική του δήλωση και να πληρώσει τους οφειλόμενους φόρους μέσω του διαδικτύου.

3.3.4.2.3 ΦΠΑ: Δήλωση, εκκαθάριση

Δικτυακός Τύπος: <http://www.taxisnet.gr>

Υπηρεσία: **Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών**

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆◆

Πρόκειται για πλήρως αυτοματοποιημένη υπηρεσία για τη χρήση της οποίας απαιτείται πιστοποίηση ταυτότητας.

3.3.4.2.4 Δημιουργία νέας εταιρείας

Η δημιουργία και εγγραφή νέων εταιρειών γίνεται από τις κατά τόπους αρχές.

3.3.4.2.5 Υποβολή στατιστικών στοιχείων

Δικτυακός Τύπος: <http://www.statistics.gr>

Υπηρεσία: Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών
Εθνική Στατιστική Υπηρεσία

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆

Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες μόνο σχετικά με την παροχή υπηρεσιών υγείας.

3.3.4.2.6 Εκτελωνισμός

Δικτυακός Τύπος: <http://www.e-oikonomia.gr>

Υπηρεσία: Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών
Γενική Γραμματεία Τελωνείων

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆

Ο χρήστης αυτής της ιστοσελίδας μπορεί να πληροφορηθεί σχετικά με τη διαδικασία εκτελωνισμού και να κατεβάσει (download) φόρμες.

3.3.4.2.7 Περιβαλλοντικές άδειες

Δικτυακός Τύπος: <http://www.minerv.gr>

Υπηρεσία: Υπουργείο Δημοσίων Έργων και
Περιβάλλοντος

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆◆

Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες μόνο σχετικά με την έκδοση περιβαλλοντικών αδειών εκ μέρους του Υπουργείου Δημοσίων Έργων και Περιβάλλοντος.

3.3.4.2.8 Δημόσιες Προμήθειες

Δικτυακός Τύπος: <http://www.minerv.gr>

Υπηρεσία: Υπουργείο Εμπορίου

Επίπεδο πολυπλοκότητας: ◆◆◆◆

Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει πληροφορίες μόνο σχετικά με τις προμήθειες του Δημοσίου.

3.3.5 Νομικό πλαίσιο

3.3.5.1 Προστασία των προσωπικών δεδομένων

Η ανάπτυξη των σύγχρονων τεχνολογιών και ειδικότερα η εξάπλωση του διαδικτύου καθιστά δυνατή την παροχή ενός μεγάλου εύρους υπηρεσιών εξ αποστάσεως. Η δυνατότητα όμως αυτόματης επεξεργασίας ενός τόσο τεράστιου όγκου προσωπικών δεδομένων και μάλιστα χωρίς να είναι εύκολη η δυνατότητα εντοπισμού των τόπων επεξεργασίας και αποθήκευσης των δεδομένων αυτών ενέχει τον κίνδυνο εκμετάλλευσης των δεδομένων αυτών για εμπορικούς σκοπούς και παραβίασης γενικότερα της ιδιωτικής σφαίρας (privacy) του ατόμου. Πραγματικά, έρευνα μεταξύ των ευρωπαϊών καταναλωτών έδειξε ότι η απειλή της ιδιωτικότητας και της ασφάλειας είναι οι δύο βασικότεροι λόγοι για τη μη χρήση ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών[13].

Η έννοια «ιδιωτική σφαίρα» του ατόμου είναι σαφώς ευρύτερη της έννοιας «προστασία της ιδιωτικής ζωής (private life) του ατόμου» και αναφέρεται στην αυτονομία επιλογής και έκφρασης του ιδιώτη αλλά και της επιχειρηματικής οντότητας και οργανισμού που παρέχει τις υπηρεσίες πληροφορικής[1].

Η προστασία της «ιδιωτικότητας» αποτελεί επομένως τη θεμελιώδη συνθήκη της ελευθερίας της άσκησης των δικαιωμάτων της πληροφόρησης και της επικοινωνίας[28]. Κατά την υλοποίηση των διαφόρων εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στόχος είναι η απλοποίηση των διαδικασιών για τον πολίτη χωρίς ταυτόχρονα να γίνεται πιο εύκολο για την κρατική εξουσία να αποκτήσει ισχύ έναντι του πολίτη μέσω της συγκέντρωσης όλων αυτών των πληροφοριών που τηρούνται από τις διάφορες υπηρεσίες του σε μια μοναδική εικονική βάση δεδομένων.

Σύμφωνα με τους **Νόμους 2472/97 και 2774/99** για την «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» και την «Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στον Τηλεπικοινωνιακό Τομέα» αντίστοιχα, οι

οποίοι αποτελούν την υλοποίηση σε εθνικό επίπεδο των Οδηγιών 95/46 και 97/66 της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Προσωπικά Δεδομένα θεωρούνται κάθε πληροφορία που αφορά το πρόσωπό ενός ατόμου π.χ. το όνομα και το επάγγελμα, η οικογενειακή κατάσταση, η ηλικία, ο τόπος κατοικίας, η φυλετική προέλευση, τα πολιτικά φρονήματα, η θρησκεία, οι φιλοσοφικές απόψεις, η συνδικαλιστική δράση, η υγεία, η ερωτική ζωή και οι τυχόν ποινικές διώξεις και καταδίκες. Από αυτά πολλά είναι ευαίσθητα, έχουν δηλαδή ιδιαίτερη βαρύτητα για το σχηματισμό της εικόνας της προσωπικότητάς του ατόμου, για αυτό και προστατεύονται με αυστηρότητα και επιτρέπεται η επεξεργασία τους και η δημιουργία αρχείων μόνο κάτω από πολύ εξαιρετικούς περιορισμούς και εγγυήσεις.

Το Ελληνικό Νομικό Σύστημα προστασίας των προσωπικών δεδομένων αποτελείται από τρεις πυλώνες:

1. Ένα **σύστημα κανονιστικών διατάξεων** σύμφωνα με το οποίο η επεξεργασία των δεδομένων προϋποθέτει τη συναίνεση του ατόμου που αυτά αφορούν. Ο πολίτης έχοντας δικαίωμα σε πλήρη πληροφόρηση θα πρέπει ειδικά να γνωρίζει τον σκοπό της επεξεργασίας. Για τα ευαίσθητα δεδομένα απαιτείται επιπλέον άδεια της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.
2. Ένα **σύστημα εγγυήσεων** που συνίσταται στα διάφορα μέσα άμυνας που έχει ο πολίτης σε περίπτωση παραβίασης (δικαίωμα προηγούμενης ενημέρωσης των ενδιαφερομένων, δικαίωμα άρνησης).
3. Η **δημιουργία κατάλληλων θεσμών και οργάνων** τα οποία θα θέσουν σε εφαρμογή το σύστημα προστασίας των δεδομένων.

Σύμφωνα με το Ν.2472/97 τα δικαιώματα[43] του ατόμου έναντι αυτών που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα ή τηρούν αρχεία. είναι:

- Η ενημέρωση του ατόμου για τις πληροφορίες που το αφορούν και είναι αντικείμενο επεξεργασίας ή αρχειοθέτησης.
- Η ενημέρωση του ατόμου για τον σκοπό της επεξεργασίας, ποιοι θα έχουν πρόσβαση στα δεδομένα και για πόσο χρόνο θα διαρκέσει η επεξεργασία.
- Τέλος, το άτομο δικαιούται να ζητήσει τη διόρθωση, την προσωρινή μη χρησιμοποίηση, τη μη διαβίβαση ή τη διαγραφή των δεδομένων κ.λπ.

Ο πολίτης μπορεί να επικαλεστεί τα δικαιώματα του αυτά είτε απευθείας στον υπεύθυνο της επεξεργασίας των δεδομένων είτε, σε περίπτωση άρνησής του, στην Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Οι υπεύθυνοι επεξεργασίας δεδομένων οφείλουν:

- Να γνωστοποιήσουν στην αρχή προστασίας προσωπικών δεδομένων τη σύσταση και λειτουργία Αρχείου ή την έναρξη της επεξεργασίας ή ακόμα σε ορισμένες περιπτώσεις να λάβουν σχετική άδεια.
- Η Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων έχει πρόσβαση σε όλα τα αρχεία και έχει υποχρέωση, όποτε κρίνει σκόπιμο, να ελέγξει τη νομιμότητα της λειτουργία τους ύστερα από καταγγελία ή αυτεπάγγελτα.

3.3.5.2 Ηλεκτρονικές υπογραφές

Το θέμα της ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών απασχόλησε πολύ πρόσφατα τον Έλληνα νομοθέτη. Η πρώτη αναφορά στις Ψηφιακές Υπογραφές γίνεται με Ν. 2672/1998 «Οικονομικοί πόροι της νομαρχιακής αυτοδιοίκησης και άλλες διατάξεις»[55] όπου στο άρθρο 14 προβλέπεται ότι η ψηφιακή υπογραφή επιφέρει τα αποτελέσματα της ιδιόχειρης υπογραφής.

Στο Προεδρικό Διάταγμα 150/2001[56], το οποίο αποτέλεσε και την πρώτη ουσιαστική νομοθετική παρέμβαση για την κατοχύρωση της ψηφιακής υπογραφής, προβλέπεται ότι η ψηφιακή υπογραφή είναι ικανή να καθορίσει ειδικά και αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντος. Με το διάταγμα αυτό, η Ελλάδα εναρμονίστηκε με την οδηγία 99/93/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13^{ης} Δεκεμβρίου 1999 «σχετικά με το Κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές». Σύμφωνα με την Οδηγία αυτή «οι ηλεκτρονικές υπογραφές θα χρησιμοποιούνται στο δημόσιο τομέα, στο πλαίσιο των εθνικών και κοινοτικών διοικητικών υπηρεσιών, για την επικοινωνία μεταξύ αυτών των υπηρεσιών, των πολιτών αλλά και όλων των οικονομικών φορέων, για τις δημόσιες συμβάσεις, τη φορολογία, την κοινωνική ασφάλιση, την υγεία και την απονομή δικαιοσύνης». Η ηλεκτρονική υπογραφή θα αναγνωρίζεται από έναν έμπιστο τρίτο φορέα, ο οποίος θα αναγνωρίζει με ηλεκτρονικό τρόπο σε ποιον ανήκει η υπογραφή και θα διαβεβαιώνει το

δημόσιο για την ταυτότητα του αιτούντος. Ο φορέας αυτός μπορεί να προέρχεται είτε από τον ιδιωτικό είτε από το δημόσιο τομέα, αρκεί να πληρεί τα κριτήρια της Οδηγίας.

Στο Προεδρικό Διάταγμα 342/2002[57] «Διακίνηση εγγράφων με Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, Ν.Π.Δ.Δ. και Ο.Τ.Α. ή μεταξύ αυτών και των φυσικών ή νομικών προσώπων του ιδιωτικού δικαίου και ενώσεων φυσικών προσώπων» αποσαφηνίζονται οι όροι και ο τρόπος διακίνησης εγγράφων με ηλεκτρονική διαδικασία, επεκτείνονται οι κατηγορίες των εγγράφων για τις οποίες επιτρέπεται η διακίνηση μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τέλος, ρυθμίζονται τα ζητήματα της ψηφιακής υπογραφής και ορίζονται οι κατηγορίες των εγγράφων που έχουν ισχύ και χωρίς να φέρουν ψηφιακή υπογραφή (έγγραφα που σχετίζονται με ερωτήματα, εγκυκλίους, οδηγίες, μελέτες, στατιστικά στοιχεία, αιτήσεις παροχής πληροφοριών και σχετικές απαντήσεις). Τα έγγραφα αντίθετα για τα οποία υπάρχει κίνδυνος παραβίασης της πιστότητας τους, θα πρέπει υποχρεωτικά να φέρουν ψηφιακή υπογραφή.

Στην πράξη, η χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής προϋποθέτει την ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών ηλεκτρονικής επικοινωνίας και συναλλαγής μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των πολιτών. Πρόκειται για την υπηρεσία «Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού» (Public Key Infrastructure) που αποτελεί αντικείμενο υποέργου του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» του εθνικού δικτύου δημόσιας διοίκησης.

Το σύστημα λειτουργεί κάνοντας χρήση των μεθόδων της κρυπτογραφίας[50]. Κάθε χρήστης είναι εφοδιασμένος με ένα μονοσήμαντο ζεύγος κλειδιών (δημόσιο-ιδιωτικό). Το κλειδί της κρυπτογράφησης του αποστολέα αναφέρεται και ως ιδιωτικό κλειδί και κρατείται απόρρητο. Το κλειδί της αποκρυπτογράφησης του παραλήπτη αναφέρεται ως δημόσιο κλειδί και δημοσιοποιείται σε δημόσιους καταλόγους με απρόσκοπτη πρόσβαση. Τα δύο κλειδιά συνδέονται μεταξύ τους με μαθηματικές συναρτήσεις κατά τρόπο ώστε αν ο κάποιος γνωρίζει το ένα να μη μπορεί να δημιουργήσει το άλλο. Εκτιμάται ότι μετά την υλοποίηση του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» θα εκδοθούν για τους χρήστες της δημόσιας διοίκησης περίπου 50000 ζεύγη κλειδιών.

4 Βέλτιστες πρακτικές

Η παρατήρηση των βέλτιστων πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που έχουν αναπτυχθεί σε χώρες – μέλη της ΕΕ, αλλά και εκτός αυτής αποτελεί πηγή πολύτιμης γνώσης για την ανάπτυξη ανάλογων εφαρμογών και στη χώρα μας. Θα ήταν πραγματικά ανώφελη και θα οδηγούσε αναμφίβολα σε σπατάλη πόρων η προσπάθεια ανάπτυξης εφαρμογών σε πεδία όπου έχει ήδη αναπτυχθεί αντίστοιχη εφαρμογή κάπου αλλού ή για τις οποίες παρέχεται βιώσιμη λύση από τον ιδιωτικό τομέα.

Το Πρόγραμμα Δράσης e-Europe 2005 θέτει στο επίκεντρο των στόχων του την αναγνώριση, την εκμετάλλευση και στη συνέχεια τον εμπλουτισμό όλων αυτών των εμπειριών που θα αποτελέσουν τελικά παράδειγμα προς μίμηση και θα συμβάλουν ουσιαστικά στην επίτευξη των στόχων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ο χειρισμός των βέλτιστων πρακτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελείται από τρία στάδια:

1. Τα παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών εντοπίζονται και επιλέγονται.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε συνεργασία με τα Κράτη Μέλη, τις υποψήφιες χώρες και τον ιδιωτικό τομέα, εντοπίζει τα παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών σε παγκόσμιο επίπεδο, τα οποία μπορεί να προέρχονται είτε από τον ιδιωτικό είτε από το δημόσιο τομέα.

2. Σε περιπτώσεις όπου ενδείκνυται, οι επιλεγμένες βέλτιστες πρακτικές εμπλουτίζονται προκειμένου να διευρύνεται η εφαρμοσιμότητα τους, ενώ αναλύονται με σκοπό την παραγωγή μιας φόρμας ή απλά κατευθυντήριων γραμμών.

Πιο συγκεκριμένα, τα σχετικά παραδείγματα διευρύνονται ως προς το πεδίο εφαρμογής (π.χ. πολλαπλή αντί για μοναδική πλατφόρμα), ή συμπληρώνονται από τις πιο πρόσφατες εξελίξεις (π.χ. πρόσθετη λειτουργικότητα ή πολυ-γλωσσική διαδραστικότητα).

Η λεπτομερής ανάλυση των βέλτιστων πρακτικών καταλήγει σε συγκεκριμένες φόρμες ή κατευθυντήριες γραμμές, οι οποίες αποτελούν πετυχημένες εφαρμογές υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αυτά είναι διατυπωμένα κατά τρόπο

κατανοητό για οποιοδήποτε χρήστη και τυπικά περιλαμβάνουν μία μεθοδολογία, τα σχετικά εργαλεία και λειτουργικό σε μορφή ανοιχτής πρόσβασης. Η κριτική εκτίμηση των παραγόντων επιτυχίας αλλά και των μαθημάτων αποτυχίας συμβάλει στην μεταφορά και διάδοση των βέλτιστων πρακτικών σε άλλες χώρες της Ευρώπης και ιδιαίτερα στις λιγότερο αναπτυγμένες.

3. Οι βέλτιστες πρακτικές και τα αποτελέσματα της ανάλυσης τους δημοσιεύονται.

Η Επιτροπή σε συνεργασία με τις Προεδρίες του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου διοργανώνει προωθητικές εκστρατείες που καλύπτουν τα Κράτη Μέλη της ΕΕ και τις υποψήφιες προς ένταξη χώρες. Τα μέσα που χρησιμοποιούνται είναι τα ακόλουθα:

- **Συνέδρια /Εργαστήρια:** Τα συνέδρια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι ένα πετυχημένο μέσο για την παρουσίαση των βέλτιστων πρακτικών και την ανταλλαγή εμπειριών μεταξύ των πολιτικών²⁹.
- **Δίκτυα Υποστήριξης:** Τα αποτελέσματα επιδεικνύονται κάνοντας χρήση τα υπάρχοντα επιχειρηματικά, ακαδημαϊκά, ερευνητικά δίκτυα. Για παράδειγμα, τα προγράμματα καινοτόμου δράσης στα πλαίσια του Ευρωπαϊκού Ταμείου Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) προσφέρουν τη δυνατότητα σε περιφέρειες (ειδικά στις λιγότερο αναπτυγμένες) να δοκιμάσουν καινοτόμα εργαλεία και να ανταλλάξουν βέλτιστες πρακτικές σε επίπεδο Περιφέρειας. Η ανταλλαγή αυτή συμβάλει θετικά τόσο στη στρατηγική Περιφερειακής Ανάπτυξης όσο και στην υλοποίηση του προγράμματος δράσης eEurope.
- **Σελίδα στο διαδίκτυο:** Σε συγκεκριμένη ιστοσελίδα στο διαδίκτυο δημοσιεύονται σύνδεσμοι σε φόρμες και κατευθυντήριες γραμμές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπου επιπλέον θα δημοσιεύονται εργαλεία για την υποστήριξη της χρήσης τους και μηχανισμοί ανατροφοδότησης.

²⁹ Η Ιταλική Προεδρία (δεύτερο εξάμηνο του 2003) διοργάνωσε στο Κόμο της Ιταλίας, στις 7-8 Ιουλίου 2003 συνέδριο Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπου παρουσιάστηκε μεγάλος αριθμός βέλτιστων πρακτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τόσο από χώρες – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και από τρίτες χώρες.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται ορισμένες βέλτιστες πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που προέρχονται τόσο από χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και από τρίτες χώρες[10]. Για την παρουσίαση τους επιλέχτηκε η κατηγοριοποίηση τους ανά επίπεδο διοίκησης όπου γίνεται χρήση αυτών: σε **διακρατικό** (ευρωπαϊκό), **εθνικό** και **τοπικό επίπεδο**. Η κατηγοριοποίηση αυτή θα επιτρέψει την ανάδειξη των ιδιαιτεροτήτων της χρήσης των σύγχρονων τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

4.1 Βέλτιστες πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε διακρατικό επίπεδο

4.1.1 Αναζήτηση Εργασίας (Βέλγιο)

Σκοπός της βέλτιστης αυτής πρακτικής ήταν η αναβάθμιση του EURES, της πλατφόρμας αναζήτησης εργασίας σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, η οποία όμως περιορίζεται σε μια αποσπασματική εικόνα της αγοράς εργασίας. Ως πρότυπο χρησιμοποιήθηκε το **EDEN (Employment Data Exchange Network)**³⁰, στο οποίο εκτός από τις κενές θέσεις εργασίας καταχωρούνται και τα βιογραφικά δημιουργώντας έτσι προστιθέμενη αξία τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τους εργοδότες. Πρόκειται για μια πλατφόρμα ευρωπαϊκών διαστάσεων για τη δημιουργία της οποίας συνεργάστηκαν φορείς τόσο του δημόσιου όσο και του ιδιωτικού τομέα που προέρχονταν από περισσότερες χώρες (Βέλγιο, Γαλλία, Κάτω Χώρες, Λουξεμβούργο, Πορτογαλία) το οποίο συγχρηματοδοτήθηκε και από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Γενική Διεύθυνση Απασχόληση).

Στο σύστημα EDEN γίνεται επίδειξη, διάδοση, ανταλλαγή και επεξεργασία των καταχωρούμενων στοιχείων κάνοντας χρήση τυποποιημένων εργαλείων. Οι χρήστες έχουν απευθείας πρόσβαση στο EDEN όπου μπορούν να συμβουλευθούν το σύστημα στη μητρική τους γλώσσα. Τα δεδομένα που αφορούν μια άλλη χώρα τίθενται στη διάθεση των χρηστών μεταφρασμένα στη γλώσσα τους. Βασίζεται στη γλώσσα XML (Extensible Markup Language) που αποτελεί ένα ευέλικτο εργαλείο ανταλλαγής δεδομένων (Electronic Data Interchange).

³⁰ <http://eden.forem.be>

4.1.2 eVote: Ηλεκτρονική ψήφος για την επιθυμητή μορφή της ΕΕ (Ελληνική Προεδρία του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου)

Η Ηλεκτρονική Ψήφος αποτέλεσε μια πρωτοβουλία της Ελληνικής Προεδρίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης με στόχο την αναβάθμιση της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας. Επωφελούμενοι της σύγχρονης τεχνολογίας οι πολίτες της Ευρώπης έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν σε τρέχουσες συζητήσεις και αποφάσεις, αλλά και να κάνουν προτάσεις σχετικά με θεμελιώδη ζητήματα που απασχολούν τα θεσμικά ευρωπαϊκά όργανα και επηρεάζουν την καθημερινή τους ζωή. Η ιστοσελίδα είναι διαθέσιμη στις 11 επίσημες γλώσσες της ΕΕ και επιπλέον μετά την 16^η Απριλίου και σε όλες τις γλώσσες των μελλοντικών κρατών μελών. Τα αποτελέσματα των συζητήσεων λαμβάνονται σοβαρά υπόψη κατά τη συνεδρίαση των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων³¹.

4.2 Βέλτιστες πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε επίπεδο κεντρικής διοίκησης

4.2.1 Δημόσιες Προμήθειες (Δανία)

Η εταιρία National Procurement Ltd (SKI)³² ανήκει στο Δανέζικο υπουργείο Οικονομικών και στην Ένωση Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Δανίας. Αποστολή της είναι ο συντονισμός των προμηθειών, των προσφορών καθώς και η διαπραγμάτευση των συμβολαίων για λογαριασμό όλων των φορέων του Δημόσιου τομέα της Δανίας.

Το σύστημα λειτουργεί από το 2002 πλήρως και καλύπτει το σχεδιασμό, τη σύνταξη και τη δημοσίευση των προσφορών, τη διαχείριση όλων των διαδικασιών σχετικά με την έκδοση και το τρέξιμο των προσφορών μέσω διαδικτύου κατά τρόπο ασφαλή, βασιζόμενοι στις τελευταίες εξελίξεις των ΤΠΕ και σε ψηφιακά πιστοποιητικά. Υποστηρίζει επίσης την ομάδα λήψης της τελικής απόφασης και κατακύρωσης της προσφοράς που αποτελείται από εξωτερικούς εξειδικευμένους συνεργάτες, συμβούλους και χρήστες.

³¹ <http://www.evot.eu2003.gr>

³² <http://www.ski.dk>

Τα αποτελέσματα από τη χρήση της εφαρμογής ήταν εντυπωσιακά: η παραγωγικότητα διπλασιάστηκε και κατέστη έτσι δυνατός ο χειρισμός διπλάσιου αριθμού προσφορών σε ετήσια βάση. Επιπλέον, βελτιώθηκε η ποιότητα και η διαφάνεια των διαδικασιών ενώ μειώθηκε ο αριθμός των παραπόνων και των προσφυγών.

4.2.2 Υποστήριξη σε επιχειρήσεις (Γαλλία)

Το Υπουργείο Οικονομίας, Οικονομικών και Βιομηχανίας της Γαλλικής Κυβέρνησης, και συγκεκριμένα το τμήμα για τις επιχειρήσεις, επιτρέπει στις επιχειρήσεις μέσα σε 48 ώρες και μέσω ενός σημείου μοναδικής πρόσβασης να έχουν πρόσβαση σε οποιαδήποτε πληροφορία πιθανώς χρειάζονται.

Η εφαρμογή αποτελείται από μια εύκολη στην πλοήγηση δικτυακή πύλη δια μέσου της οποίας είναι δυνατή η πρόσβαση σε υπηρεσίες και πληροφορίες του Υπουργείου, αλλά και σε άλλες σχετικές ιστοσελίδες σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο. Οι βάσεις δεδομένων στα 90 διοικητικά διαμερίσματα αλλά και στα υπερπόντια εδάφη ενημερώνονται τακτικά από τις περιφερειακές διοικήσεις. Παράλληλα λειτουργεί και ένα εσωτερικό δίκτυο συνεργασίας (intranet) για ειδικούς σε θέματα επιχειρήσεων οι οποίοι μπορούν να απαντήσουν σε ερωτήσεις και να λύσουν σχετικά προβλήματα. Οι ερωτήσεις εξετάζονται και ομαδοποιούνται από τους ειδικούς ενώ οι απαντήσεις και οι σχετικές οδηγίες είναι διαθέσιμες μέσω του διαδικτύου και σε οποιονδήποτε άλλο αντιμετωπίζει παρόμοιο πρόβλημα. Το εσωτερικό δίκτυο λειτουργεί και ως forum συνεργασίας και ανταλλαγής απόψεων μεταξύ ειδικών για την επίλυση δύσκολων προβλημάτων.

Το σύστημα είναι διαθέσιμο σε οποιονδήποτε ενδιαφέρεται μέσω της ιστοσελίδας του Υπουργείου Οικονομίας, Οικονομικών και Βιομηχανίας της Γαλλίας³³.

4.2.3 Ηλεκτρονική υποβολή δεδομένων στο Ομοσπονδιακό Στατιστικό Γραφείο (Γερμανία)

Μετά την κατάργηση των εσωτερικών συνόρων της ΕΕ η διακίνηση των εμπορευμάτων μεταξύ των χωρών – μελών της ΕΕ δεν υπάγεται στα τελωνεία. Αντίθετα, οι ίδιες οι επιχειρήσεις υποβάλουν απευθείας στο Ομοσπονδιακό Στατιστικό

³³ <http://www.enterprises.minefi.gouv.fr>

Γραφείο πληροφορίες σχετικά με τα εμπορεύματα που διακινούνται, τα οποία ξεπερνούν τα 7 εκατομμύρια τεμάχια το μήνα. Το σύστημα **W3stat**³⁴ επιτρέπει την υποβολή των σχετικών δηλώσεων στην Στατιστική Υπηρεσία μέσω του διαδικτύου. Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο σύστημα ηλεκτρονικών στατιστικών από το στάδιο της συλλογής και της επεξεργασίας των δεδομένων μέχρι και της δημοσίευσης των αποτελεσμάτων.

Μέσω του συστήματος αυτού οι επιχειρήσεις μπορούν είτε να υποβάλουν απευθείας τα δεδομένα κάνοντας χρήση μιας ηλεκτρονικής φόρμας είτε μπορούν να αποστείλουν αυτά κάνοντας χρήση ενός φακέλου αποστολής.

Το σύστημα W3stat περιλαμβάνει επίσης και το πρόγραμμα IDES το οποίο επιτρέπει τη σύνταξη όλων των πληροφοριών offline και στη συνέχεια την υποβολή τους απευθείας στο ομοσπονδιακό στατιστικό γραφείο.

4.2.4 Υποβολή φορολογικής δήλωσης (Ιρλανδία)

Η υπηρεσία αυτή³⁵ αποτελεί το βασικό άξονα στην εισοδηματική στρατηγική στα πλαίσια της ανάπτυξης νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επιτρέποντας στους φορολογούμενους (πολίτες και επιχειρήσεις) μια γρήγορη, ασφαλή και χαμηλού κόστους μέθοδο για την ηλεκτρονική υποβολή των φορολογικών δηλώσεων αλλά και για την πληρωμή των φόρων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής.

Πρόκειται για μια πρωτοποριακή υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η ανάπτυξη της οποίας ανατέθηκε σε εταιρίες του ιδιωτικού τομέα (σχεδιασμός, ανάπτυξη, ασφάλεια, πιστοποίηση ταυτότητας), ενώ χρηματοδοτήθηκε από το Ιρλανδικό Ταμείο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, το οποίο λειτουργεί σε επίπεδο κεντρικής κυβέρνησης. Σκοπός αυτού είναι η ενθάρρυνση των δημόσιων φορέων στη χρήση του internet ως μέσο συναλλαγής με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Από το Σεπτέμβριο του 2000 μέχρι σήμερα οι υπηρεσίες που διατίθενται μέσω του **Revenue On-Line Service (ROS)** εμπλουτίζονται συνεχώς. Ενδεικτικό της

³⁴ <http://www.w3stat.de>

³⁵ <http://www.revenue.ie>

εμπιστοσύνης που δείχνουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις της Ιρλανδίας στην υπηρεσία αυτή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί το γεγονός ότι πάνω από 7 δις ευρώ έχουν πληρωθεί και περίπου 700 εκατ. ευρώ έχουν επιστραφεί μέσω αυτού.

Για το 2005 έχει τεθεί ως στόχος το 50% όλων των επιστροφών φόρου στις επιχειρήσεις και 75% των πληρωμών να γίνεται ηλεκτρονικά.

4.2.5 Υποβολή δήλωσης φορολογίας εισοδήματος (Ισπανία)

Το πρόγραμμα «Ολοκληρωμένη Διαχείριση πλούτου και εισπραττόμενων φόρων»³⁶ χαρακτηρίζεται ως βέλτιστη πρακτική ηλεκτρονικής φορολογικής δήλωσης από τους πολίτες και καλύπτει το σύνολο της διαδικασίας (δήλωση εισοδήματος, πληρωμή και επιστροφή φόρων, πιστοποιητικά κ.λπ.) για όλες τις κατηγορίες φορολογούμενων. Το πρόγραμμα αποσκοπεί να βοηθήσει τον φορολογούμενο να ανταποκριθεί στις φορολογικές του υποχρεώσεις, στην απλοποίηση των διαδικασιών και στην γρήγορη είσπραξη των φόρων.

Οι φορολογικές δηλώσεις συμπληρώνονται μέσω του διαδικτύου και οι πληρωμές γίνονται απευθείας μέσω τραπεζικών λογαριασμών. Ειδικά για τις επιχειρήσεις παρέχονται υπηρεσίες δήλωσης εισοδημάτων και ΦΠΑ μέσω διαδικτύου.

Κατά το συνέδριο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που έγινε στο Κόμο της Ιταλίας η πρακτική αυτή βραβεύτηκε ως βέλτιστη στην κατηγορία «συνεργασίας μεταξύ Ευρωπαϊκής, Κεντρικής και Τοπικής διοίκησης»³⁷. Τα πιστοποιητικά φορολογικής ενημερότητας που απαιτούνται από τις διάφορες δημόσιες υπηρεσίες δεν υποβάλλονται πλέον μονομερώς από τους φορολογούμενους αλλά αποστέλλονται απευθείας από την εφορία στην υπηρεσία που το χρειάζεται, με τη συγκατάθεση βέβαια του πολίτη.

Για την υποβολή του αιτήματος και την παροχή πληροφοριών χρησιμοποιείται το ασφαλές σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μεταξύ της εφορίας και της αιτούμενης υπηρεσίας.

³⁶ www.aeat.es

³⁷ Οι άλλες κατηγορίες ήταν: ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης και καλύτερη ποιότητα ζωής για τους Ευρωπαίους πολίτες.

4.2.6 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων και Εφορίας (Πολωνία)

Το πρόγραμμα³⁸ λειτουργεί σε εθνικό επίπεδο αρκετά αποτελεσματικά υποστηρίζοντας όλες τις διαδικασίες και τα έγγραφα των τελωνείων όπως επίσης και τις χρηματοοικονομικές διαδικασίες σχετικά με την είσπραξη και διακανονισμό των φόρων και τελών. Επιπλέον, υποστηρίζει τη λογιστική λειτουργία των κατά τόπους τελωνείων καθώς και τη μεταξύ των εμπόρων ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων αποφέροντας σημαντικά οφέλη στους χρήστες του αλλά και στο σύνολο της χώρας. Έχει κριθεί από τους εμπειρογνώμονες της ΕΕ ότι είναι κατάλληλο για την υποστήριξη των τελωνειακών διαδικασιών στα νέα σύνορα προς ανατολάς της ΕΕ.

4.2.7 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS (Ελλάδα)

Πρόκειται για ένα εσωτερικό πληροφοριακό σύστημα που στοχεύει στην υποστήριξη όλων των λειτουργιών της φορολογικής διαχείρισης τόσο στις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (ΔΟΥ) όσο και κεντρικά, καθώς επίσης και στην πάταξη της φοροδιαφυγής. Το TAXIS³⁹ παρέχει τη δυνατότητα τήρησης βάσεων δεδομένων τοπικά στις ΔΟΥ (αποκεντρωμένη λειτουργία), αλλά και κεντρικά (ΚΕΠΥΟ), καθώς επίσης και τη δυνατότητα on-line διασύνδεσης των 300 ΔΟΥ με τα ΚΕΠΥΟ.

Αναφορικά με τη δομή του, το TAXIS αποτελείται από πολλά επιμέρους πληροφοριακά συστήματα: Διαχείριση μητρώου φορολογουμένων (πολιτών και επιχειρήσεων), Φορολογία εισοδήματος, κεφαλαίου, οχημάτων, λοιποί φόροι (χαρτόσημο, ειδικοί φόροι κατανάλωσης κ.λπ.), Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ), Φόρος Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας, Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων. Επιπλέον επιτρέπει την παροχή της συνολικής εικόνας του φορολογούμενου (συνθετικά από όλα τα υποσυστήματα), τη διασταύρωση στοιχείων, τη διενέργεια ελέγχου επί των φορολογουμένων. Το TAXIS υποστηρίζει δικαστικές ενέργειες, την τήρηση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, τη λογιστική παρακολούθηση εσόδων – εξόδων, καθώς επίσης και τον έλεγχο και την επιθεώρηση των ΔΟΥ.

³⁸ <http://www.krakow.uc.gov.pl/clogran.htm>

³⁹ <http://www.taxisnet.gr>

Το έτος 2000 το ΟΠΣ TAXIS επεκτάθηκε με τη δημιουργία ενός εξωστρεφούς συστήματος, του TAXISnet, το οποίο σαν στόχο είχε την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις μέσω του διαδικτύου.

4.2.8 Ηλεκτρονικό Μητρώο Επιχειρήσεων (Ιταλία)

Όλες οι Ιταλικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να καταχωρούν τα βασικά στοιχεία τους σε ένα μητρώο επιχειρήσεων (νομική μορφή, ημερομηνία ίδρυσης, έδρα της επιχείρησης, ΑΦΜ, τομέας δραστηριοποίησης, αριθμός απασχολούμενων, κ.λπ.). Στα πλαίσια αυτού του ίδιου του μητρώου κατατάσσονται οι επιχειρήσεις ανάλογα με το στάδιο στο οποίο βρίσκονται (κλείσιμο, ρευστοποίηση, χρεοκοπία, αλλαγές στη διοίκηση κ.λπ.).

Η συγκεκριμένη βέλτιστη πρακτική είχε ως στόχο τη μείωση του απαιτούμενου χρόνου για την καταχώρηση μιας πληροφορίας, τη μείωση του κόστους των συναλλαγών, τη πραγματοποίηση των διαδικασιών κατά τρόπο απλό και διαφανή.

Το πρόγραμμα **Telemaco**⁴⁰ επιτρέπει την ηλεκτρονική καταχώρηση όλων των απαιτούμενων πληροφοριών στο Μητρώο Ιταλικών Επιχειρήσεων, κάνοντας χρήση ψηφιακών υπογραφών και ηλεκτρονικών συστημάτων πληρωμών. Το Ηλεκτρονικό αυτό μητρώο στο οποίο είναι καταχωρημένες περισσότερες από 5 εκατομμύρια επιχειρήσεις η πρόσβαση είναι δυνατή συνεχώς, κάθε μέρα, ανεξάρτητα από ώρες γραφείου (24x7x52). Η εφαρμογή αυτή προσδίδει διαφάνεια κατά την επεξεργασία των δηλώσεων από το Εμπορικό Επιμελητήριο, τη δυνατότητα επαλήθευσης της διαδικασίας σε άμεση δικτυακή σύνδεση, αλλά και τη δυνατότητα εύκολων πληρωμών. Επιπροσθέτως, βελτιώνει την ποιότητα και την ακρίβεια των αποθηκευμένων δεδομένων τα οποία ενημερώνονται τακτικά, ενώ ο περιορισμός της ανάγκης για έγγραφα μειώνει το λειτουργικό κόστος.

⁴⁰ <http://www.telemaco.infocamere.it>

4.2.9 Εικονικός οδηγός σε αρχές και ιδρύματα (Αυστρία)

Το πρόγραμμα HELP⁴¹ αποτελεί ένα από τα πιο πρωτοποριακά προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρόκειται για έναν εικονικό οδηγό σε όλες τις υπηρεσίες, αρχές και οργανισμούς της Αυστρίας προσφέροντας στους πολίτες πληροφορίες σχετικά με επίσημες διαδικασίες, προθεσμίες, πρόστιμα, δίνοντας τους τη δυνατότητα να κατεβάζουν ηλεκτρονικές φόρμες μέσω του διαδικτύου. Μέσω της δικτυακής αυτής πύλης προσφέρονται πολλές πληροφορίες και υπηρεσίες σχετικά με πάνω από 150 γεγονότα της ζωής του ατόμου. Παράλληλα προσφέρονται και ειδικές υπηρεσίες για συγκεκριμένες κατηγορίες χρηστών: επιχειρήσεις, άτομα με ειδικές ανάγκες, άλλες χώρες.

4.2.10 Δικτυακή πύλη εισόδου για πολίτες και επιχειρήσεις⁴² (Βέλγιο)

Η δικτυακή πύλη της ομοσπονδιακής κυβέρνησης για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις συνδέεται με το γενικότερο πρόγραμμα εκσυγχρονισμού της Βελγικής Κυβέρνησης και ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (πρόγραμμα Κοπέρνικος).

Η βέλτιστη αυτή πρακτική βασίζεται στην ιδέα ότι οι χρήστες χρειάζονται απλές υπηρεσίες χωρίς να χρειάζεται να υποβάλουν τα ίδια τα δικαιολογητικά πολλές φορές. Η δικτυακή αυτή πύλη παρέχει τις εξής δυνατότητες:

- Αποτελεί το μοναδικό σημείο πρόσβασης μέσω του διαδικτύου στο σύνολο της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης.
- Παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πληροφορίες.
- Το σύστημα παρέχει τη δυνατότητα πιστοποίησης ταυτότητας: οι χρήστες χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική τους ταυτότητα μία μόνο φορά μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πολλές υπηρεσίες και πληροφορίες.
- Πρόκειται για μια διαδραστική υπηρεσία που επιτρέπει την πραγματοποίηση συναλλαγών χωρίς ιδιαίτερες απαιτήσεις από τους χρήστες.

⁴¹ <http://www.help.gv.at>

⁴² <http://belgium.be>

- Η πρόσβαση είναι δυνατή σε όλους και σε άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Η πρόσβαση είναι δυνατή μέσα από πολλά κανάλια επικοινωνίας (διαδίκτυο, τηλέφωνο, ψηφιακή τηλεόραση κ.λπ.).
- Δεν υπάρχουν ιδιαίτερες απαιτήσεις όσον αφορά τη πλατφόρμα που χρησιμοποιείται ή το απαιτούμενο λογισμικό.

Η πρώτη φάση του έργου έχει ολοκληρωθεί (παροχή πληροφοριών), ενώ η δεύτερη φάση (δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών) είναι σχεδόν έτοιμη.

4.2.11 Υπηρεσία αναζήτησης θέσης εργασίας (Αυστρία)

Στην Αυστρία η αρμόδια αρχή για την αναζήτηση εργασίας είναι το Υπουργείο Εργασίας και Οικονομίας⁴³. Η συγκεκριμένη υπηρεσία που χαρακτηρίζεται ως βέλτιστη πρακτική παρέχεται από τη Δημόσια Αρχή για την απασχόληση στην Αυστρία. (AMS - Arbeitsmarktservice). Πρόκειται για επίσημα αναγνωρισμένο Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου, αποστολή του οποίου είναι η παροχή υπηρεσιών στον τομέα της απασχόλησης. Στην ιστοσελίδα του καταχωρούνται προσφορές για θέσεις εργασίας σε όλη τη γεωγραφική επικράτεια της Αυστρίας όπως επίσης και πληροφορίες για επικοινωνία με τα κατά τόπους γραφεία της AMS στα Αυστριακά κρατίδια και περιφέρειες.

Η υπηρεσία ejob-Room⁴⁴ της Arbeitsmarktservice αποτελεί μια διαδραστική πλατφόρμα όπου οι αναζητούντες μια θέση εργασίας έχουν τη δυνατότητα να συναντήσουν τους πιθανούς εργοδότες τους, υπό την υποστήριξη πάντα του παρέχοντος την υπηρεσία αυτή. Η εφαρμογή παρέχει τις εξής δυνατότητες:

- Αναζήτηση εργασίας μέσω διαδικτύου, βασιζόμενοι σε κριτήρια όπως τύπος εργασίας, περιοχή και ακαδημαϊκό επίπεδο.
- Υποστήριξη κατά τη σύνταξη του βιογραφικού τους και κατά την υποβολή αίτησης σε θέση εργασίας.

⁴³ Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

⁴⁴ <http://www.ams.or.at>

Βασική προτεραιότητα της υπηρεσίας αποτελεί η εξασφάλιση ίσων ευκαιριών για άνδρες και γυναίκες αλλά και για μειονεκτούντες κοινωνικές ομάδες. Στο πλαίσιο αυτό προσφέρονται εξειδικευμένες υπηρεσίες για γυναίκες και άτομα της τρίτης ηλικίας.

4.2.12 Κυβερνητική υποδομή κινητής τηλεφωνίας (Μάλτα)

Πρόκειται για υπηρεσία⁴⁵ που αναπτύχθηκε από εταιρεία του ιδιωτικού τομέα για την κυβέρνηση της Μάλτας (σύμπραξη δημόσιου και ιδιωτικού τομέα) με την χρηματοδότηση του Υπουργείου Δικαιοσύνης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Η υπηρεσία προέρχεται από τη σύμπραξη των δύο εταιρειών κινητής τηλεφωνίας της Μάλτας με την επιτροπή ελέγχου των τηλεπικοινωνιών και τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες.

Οι χρήστες κινητών τηλεφώνων έχουν πρόσβαση σε ένα πλήθος δημοσίων υπηρεσιών, ενώ μπορούν, μέσω των κινητών τους, να λαμβάνουν πληροφορίες και γνωστοποιήσεις, όπως για παράδειγμα γνωστοποίηση ανανέωσης αδειών, αποτελεσμάτων εξετάσεων, αποφάσεων δικαστηρίων κ.λπ.

4.2.13 Επιστροφή ιατρικών εξόδων από ασφαλιστικό οργανισμό (Γαλλία)

Μετά την αναμόρφωση του ασφαλιστικού συστήματος της Γαλλίας το 1996, υπογράφηκε μια σύμβαση συνεργασίας μεταξύ του γαλλικού κράτους και του εθνικού φορέα ασφάλισης υγείας για τους εργαζομένους, με σκοπό τη θέση των στόχων και των πόρων για την εκτέλεση σαφώς καθορισμένων πράξεων. Ο εθνικός ασφαλιστικός φορέας⁴⁶ υπάγεται τόσο στο Υπουργείο Κοινωνικών Ασφαλίσεων όσο και στο Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών.

Σε τοπικό επίπεδο, τα ασφαλιστικά ταμεία είναι υπεύθυνα για την εγγραφή νέων ασφαλισμένων και την καθημερινή διαχείριση. Πρόκειται για μια υπηρεσία που ενώ ο πάροχος της είναι διασκορπισμένος σε περισσότερα μέρη και επίπεδα, οι πολίτες μπορούν να συμβουλευόμαστε τους φακέλους τους και να κάνουν χρήση των πληροφοριών που διατηρούνται σε τοπικό επίπεδο από ένα και μοναδικό σημείο πρόσβασης σε εθνικό επίπεδο.

⁴⁵ <http://www.mobile.gov.mt>

⁴⁶ <http://www.ameli.fr>

4.2.14 Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης (Φινλανδία)

Στην Φινλανδία, σε περίπτωση αλλαγής διεύθυνσης, η δήλωση της είναι υποχρεωτική τόσο στα μητρώα του πληθυσμού όσο και στο Ταχυδρομείο. Η βέλτιστη αυτή πρακτική⁴⁷ αφορά τη λειτουργία ενός κεντρικού συστήματος στο οποίο ο πολίτης μπορεί να δηλώσει την αλλαγή της διεύθυνσης του, με την ταυτόχρονη ενημέρωση όλων των ενδιαφερόμενων φορέων (Οργανισμοί Κοινωνικής Ασφάλισης, Εφορία, Ένοπλες δυνάμεις κ.λπ.). Η γνωστοποίηση μπορεί να γίνει είτε μέσω τηλεφώνου, είτε με την υποβολή ηλεκτρονικής αίτησης στην ιστοσελίδα (κάνοντας χρήση της ηλεκτρονικής ταυτότητας).

4.3 Βέλτιστες πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε επίπεδο περιφερειακής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης

4.3.1 Δικτυακή πύλη εισόδου (Αυστρία)

Η προσπάθεια δημιουργίας της δικτυακής πύλης για την **πόλη του Salzburg**⁴⁸ ξεκίνησε στο τέλος του 2000. Κατά την πρώτη φάση που ολοκληρώθηκε το 2001 τέθηκαν στη διάθεση του κοινού 10 ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, ενώ κατά τη δεύτερη φάση που ολοκληρώθηκε το 2002 αναπτύχθηκαν ακόμα 50 ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Σ' αυτές συμπεριλαμβάνονταν και υπηρεσίες συναλλαγής όπως πληρωμή φόρων, άλλων χρεών καθώς και η δυνατότητα να κατεβάζουν από το διαδίκτυο ορισμένα σημαντικά δημοτικά έγγραφα.

Κατά την ανάπτυξη της εφαρμογής δόθηκε έμφαση στις απαιτήσεις των πολιτών, που είναι και οι χρήστες των υπηρεσιών. Η δικτυακή πύλη είναι οργανωμένα απλά και εξασφαλίζεται η ευκολία στην πλοήγηση. Οι πληροφορίες παρέχονται κατά τρόπο ευθύ και λογικό επικεντρωμένες πάντα σε γεγονότα της ζωής του ατόμου.

Η υιοθέτηση εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από την Κυβέρνηση του Salzburg είχε ως αποτέλεσμα την αναβάθμιση των δημοσίων υπηρεσιών με το λιγότερο δυνατό κόστος. Τα γενικά χαρακτηριστικά της εφαρμογής ήταν η τυποποίηση του

⁴⁷ <http://www.vaestorekisterikeskus.fi>

⁴⁸ <http://service.salzburg.gv.at/eGov/>

γραφικού περιβάλλοντος για τους χρήστες, οι τυποποιημένες φόρμες και μια αρχιτεκτονική εφαρμογής που είναι επεκτεινόμενη, δυνάμενη να ανταποκριθεί σε αυξανόμενο αριθμό χρηστών.

4.3.2 Δικτυακή πύλη εισόδου (Ισπανία)

Η Κυβέρνηση της **Καταλονίας**⁴⁹ παρέχει υπηρεσίες σε 6 εκατ. κατοίκους. Οι αρμοδιότητες της καλύπτουν θέματα όπως εκπαίδευση, υγεία, πολιτισμός, εμπόριο, βιομηχανία, μεταφορές, πρόνοια, στέγαση κ.λπ. Η αναζήτηση όμως πληροφοριών για όλα αυτά τα θέματα ήταν ιδιαίτερος δύσκολη καθώς αυτές βρίσκονταν διασπαρμένες σε ένα πλήθος ιστοσελίδων. Η πρόκληση για την Κυβέρνηση της Καταλονίας ήταν η απλοποίηση των διαδικασιών προκειμένου οι υπηρεσίες να παρέχονται κατά τρόπο απλό που θα διευκολύνει τον πολίτη.

Στην Καταλονία υπάρχουν 946 Δήμοι, 41 Περιφερειακά Συμβούλια, 4 Επαρχιακές Κυβερνήσεις, η Περιφερειακή κυβέρνηση και ένας μεγάλος αριθμός υπηρεσιών της κεντρικής διοίκησης (Εφορία, αστυνομία, τροχαία). Η παροχή επομένως ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι αποτέλεσμα της συνεργασίας μεταξύ περισσότερων επιπέδων της διοίκησης, χωρίς όμως να είναι απόλυτα ξεκαθαρισμένη η κατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ αυτών. Αφειρητά αποτέλεσε η τυποποίηση των διαδικασιών, των δεδομένων και των πληροφοριακών συστημάτων στο εσωτερικό της δημόσιας διοίκησης.

Πρόκειται για ένα παράδειγμα επιτυχημένης συνεργασίας μεταξύ της Περιφερειακής Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Η τοπική κοινοπραξία που δημιουργήθηκε τελικά αποτελούνταν από τέσσερις περιφερειακές οντότητες και 785 Δήμους. Αποστολή της Κοινοπραξίας ήταν η πραγματοποίηση ενός έργου με την ονομασία AOC (Administratió Oberta de Catalunya – Catalan Open Administration). Σκοπός του προγράμματος ήταν η απλοποίηση των συναλλαγών μεταξύ της Δημόσιας Διοίκησης και των πολιτών και η πραγματοποίηση ολοκληρωμένων συναλλαγών μέσω του διαδικτύου [20].

⁴⁹ www.cat365.net

Η πύλη εισόδου της Καταλονίας αναμένεται να προωθήσει την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των διαφόρων μονάδων δημόσιας διοίκησης της Καταλονίας. Μέσω αυτού είναι δυνατή η παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών. Από τον Ιούλιο του 2002, είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά 30 διοικητικές διαδικασίες σχετικά με τη Περιφερειακή Διοίκηση, ενώ η δικτυακή πύλη αναμένεται να λειτουργήσει πλήρως με τη σταδιακή ενσωμάτωση 300 διοικητικών διαδικασιών, αρμοδιότητας των Επαρχιακών κυβερνήσεων και των 782 Δήμων που σχηματίζουν τη κοινοπραξία Localret (<http://www.localret.es>).

Η δικτυακή αυτή πύλη απαντάει ολοκληρωμένα σε ερωτήσεις που σχετίζονται με διάφορα γεγονότα της ζωής του ατόμου και ανταποκρίνεται στις ανάγκες του χρήστη. Οι υπηρεσίες σχετίζονται με:

- Υγεία (κλείσιμο ραντεβού σε γιατρό, παροχή πληροφοριών για κέντρα υγείας).
- Στέγαση (υποβολή αίτησης για παροχή επιδόματος για συντήρηση κτιρίων, πληροφορίες για επισκευαστικά βοηθήματα).
- Πρόνοια για παιδιά (επιδόματα, πληροφορίες).
- Υπηρεσίες Πρόνοιας (αιτήσεις για ραντεβού με κοινωνικό λειτουργό).
- Εκπαίδευση (αίτηση για εγγραφή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, για πρακτική εξάσκηση, ευκαιρίες δια βίου εκπαίδευσης).
- Εργασία (εύρεση εργασίας).
- Επιχειρήσεις (εγγραφή νέων επιχειρήσεων).
- Πληρωμές χρεών και προστίμων.

Εξασφαλίζονται δε πολλαπλά κανάλια πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες: το διαδίκτυο, ένα τηλεφωνικό κέντρο που λειτουργεί καθημερινά όλο το 24ωρο αλλά και νέα μέσα, όπως η κινητή τηλεπικοινωνία και η ψηφιακή τηλεόραση έτσι ώστε το σύστημα να μπορεί να ανταποκρίνεται και σε μελλοντικές τεχνολογικές εξελίξεις.

Η εφαρμογή συμπληρώνεται από ένα εξωτερικό δίκτυο που συνδέει τους φορείς της δημόσιας διοίκησης στα διάφορα επίπεδα διακυβέρνησης μεταξύ τους, τη δημόσια

διοίκηση με τους προμηθευτές της, καθώς και ένα εσωτερικό δίκτυο μεταξύ των δημοσίων υπαλλήλων.

4.3.3 Bremen On-Line Services (Γερμανία)

Το πρόγραμμα **Bremen On-Line Services**⁵⁰ έχει σαν σκοπό την ανάπτυξη εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και πιο συγκεκριμένα τη διενέργεια συναλλαγών και πληρωμών μέσω του διαδικτύου κατά τρόπο ασφαλή και νομικά δεσμευτικό. Απευθύνεται σε όλους τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους διαμεσολαβητές (νομικούς, σύμβουλους φορολογίας κ.λπ.). Η ελαχιστοποίηση της γραφειοκρατίας οδήγησε στην αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης. Η εισαγωγή των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση είχε επιπλέον ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση κόστους τόσο για την ίδια τη δημόσια διοίκηση όσο και για τους δικηγόρους και για τις επιχειρήσεις που συνεργάζονται με τη διοίκηση. Το πρόγραμμα λειτουργεί πλήρως για δύο χρόνια ενώ καινούριες ψηφιακές υπηρεσίες προστίθενται συνεχώς. Η πιστοποίηση της ταυτότητας των χρηστών γίνεται μέσω της Ηλεκτρονικής Υπογραφής, ενώ γίνεται χρήση του OSCI (On-line Services Computer Interface) ενός ανοιχτού επικοινωνιακού προτύπου το οποίο τείνει να γίνει το βασικό πρότυπο για όλες τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου στη Γερμανία.

Το έργο υλοποιήθηκε χάρη σε μια καινοτόμα συνεργασία δημόσιου – ιδιωτικού τομέα μεταξύ της πόλης του Bremen και άλλων εθνικών και περιφερειακών παραγόντων από τον ιδιωτικό τομέα. Δημιούργησε νέες θέσεις εργασίας στην περιοχή του Bremen, ενώ έδωσε ώθηση στη ανάπτυξη της βιομηχανίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλη τη Γερμανία.

4.3.4 Περιφέρεια του Piemonte (Ιταλία)

Στην Περιφέρεια του Piemonte οι πρωτοβουλίες στον τομέα της Καινοτομίας και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προωθούνται σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο. Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο σύστημα το “Sistema Piemonte”. Οι Δήμοι αποτελούν το γραφείο εξυπηρέτησης του πολίτη (front office), οι Επαρχίες παρέχουν

⁵⁰ <http://www.bremer-on-lineService.de>

επιχειρησιακής κατεύθυνσης υπηρεσίες, ενώ οι Περιφέρειες παρέχουν υπηρεσίες στα διάφορα διοικητικά επίπεδα.

Βασιζόμενη στο Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση η περιφέρεια του Piemonte κατάρτισε το 2001 σε συνεργασία με πολλούς άλλους φορείς και παράγοντες το περιφερειακό σχέδιο, σκοπός του οποίου είναι η βελτίωση της τεχνολογικής υποδομής, μέσα από την εγκαθίδρυση μηχανισμών συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων τοπικών δημόσιων αρχών.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί η συντήρηση των υπόγειων εγκαταστάσεων κοινής ωφέλειας στις πόλεις, η οποία είναι αρμοδιότητα των οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης και συνήθως προκαλεί πολλά προβλήματα και ενοχλήσεις στη ζωή της πόλης. Η εφαρμογή που αναπτύχθηκε από την πόλη του Τορίνο σε συνεργασία με την εταιρεία CSI Piemonte αποσκοπεί στη σταδιακή εγκατάσταση ενός συστήματος για την πιο αποτελεσματική και αποδοτική συντήρηση και διαχείριση των εγκαταστάσεων κοινής ωφέλειας και των σχετικών εργασιών στους δρόμους. Το πληροφοριακό αυτό σύστημα βρίσκεται σε σχέση έντονης αλληλεξάρτησης και διαλειτουργεί με τους οργανισμούς κοινής ωφέλειας που έχουν την αρμοδιότητα παροχής των υπηρεσιών αυτών (φυσικό αέριο, νερό, τηλεπικοινωνίες, ηλεκτρισμός, θέρμανση κ.λπ.).

Στα πλαίσια αυτού του μοντέλου οι σύγχρονες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών χρησιμοποιούνται τόσο για τη διεκπεραίωση διοικητικών καθηκόντων αναφορικά με τη διεκπεραίωση εγγράφων και φακέλων (παρουσίαση μέσω διαδικτύου, πολυεπίπεδα συστήματα πιστοποίησης ταυτότητας, βεβαίωση και υιοθέτηση της ψηφιακής υπογραφής) όσο και για τη διαχείριση χαρτογραφημένων δεδομένων σε κοινή πρόσβαση κατά τη διάρκεια διαδικασιών διαχείρισης δικτύου σχετικά με τον έλεγχο, την επαλήθευση και την ενημέρωση.

4.3.5 Περιφέρεια της Emilia Romagna (Ιταλία)

Στην Περιφέρεια της Emilia Romagna έχουν αναπτυχθεί πολλές σημαντικές πρωτοβουλίες με σκοπό την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Για το σκοπό αυτό σημαντική ήταν η συνεργασία μεταξύ της τοπικής και περιφερειακής διοίκησης αλλά και γενικότερα φορέων που προέρχονται τόσο από τον ιδιωτικό όσο και το δημόσιο τομέα (πανεπιστημιακά ιδρύματα, βιομηχανίες παροχής υπηρεσιών κ.λπ.).

Η Περιφέρεια της Emilia Romagna εκπόνησε πρόσφατα το Περιφερειακό Πληροφοριακό Σχέδιο 2002-2005. Για το έτος 2002 τέθηκαν οι εξής στόχοι:

- Υποδομή υψίσυχνων (broadband) δικτύων στην περιοχή.
- Εγκατάσταση δορυφόρου για τις ορεινές ζώνες.
- TETRA, ένα δίκτυο άμεσης επέμβασης.
- Δημόσιες υπηρεσίες αμφίδρομης αλληλεπίδρασης.
- Ηλεκτρονική Υγεία.
- Ηλεκτρονικό κτηματολόγιο.
- Ηλεκτρονικές Προμήθειες για τις δημόσιες αρχές.

Στα πλαίσια αυτά, η περιφερειακή διοίκηση υιοθέτησε και ένα σύστημα αξιολόγησης του επιπέδου ανάπτυξης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Περιφέρεια προκειμένου να είναι δυνατή η σύγκριση με άλλες Περιφέρειες της Ευρώπης. Τα ποσοτικά δεδομένα και η σύγκριση μεταξύ των διαφόρων Περιφερειών αποτελούν ένα σημαντικό εργαλείο για τη λήψη πολιτικών αποφάσεων από τις τοπικές αρχές.

4.3.6 Ψηφιακή Χαρτογράφηση (Ιταλία)

Η Επαρχία του Νότιου Τιρόλου στην Ιταλία δημιούργησε από το Δεκέμβριο του 2000 μια ανοιχτή βάση γεωγραφικών δεδομένων. Η χρήση των Γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων επέτρεψε συγκεκριμένα τη δημιουργία διαδραστικών χαρτών της περιοχής οι οποίοι είναι διαθέσιμοι μέσω του διαδικτύου σε όλους όσους ενδιαφέρονται. Πρόκειται για πληροφορίες ζωτικής σημασίας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για περιβαλλοντικούς, τουριστικούς και επιχειρηματικούς σκοπούς. Η υπηρεσία αυτή είναι επίσης πολύ χρήσιμη σε οργανισμούς που ασχολούνται με την αγορά, πώληση και ενοικίαση ιδιοκτησίας, σε σπουδαστές για την υποστήριξη των σπουδών τους αλλά και σε πολίτες όσον αφορά θέματα σχεδιασμού της περιοχής.

Η εφαρμογή αυτή⁵¹ αποτελεί σημαντικό εργαλείο κατά τη διαδικασία αστικού και χωροταξικού σχεδιασμού των 54 δήμων που αποτελούν την επαρχία του Τιρόλου.

4.3.7 Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα από το Δήμο Seixal (Πορτογαλία)

Ο Δήμος του Seixal⁵² στην Πορτογαλία κάνοντας χρήση της τεχνολογίας χαρτογράφησης μέσω του διαδικτύου δημιούργησε μια εφαρμογή με σκοπό τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε γεωγραφικά δεδομένα. Η εφαρμογή είναι προσβάσιμη και από άλλους Δημοσίους Υπαλλήλους, εκτός του Δήμου.

Οι βασικοί στόχοι ήταν:

- Η προώθηση της χρήσης των Γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων
- Η βελτίωση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των διαφόρων τμημάτων της Διοίκησης και της διαφάνειας των διαδικασιών.
- Η αύξηση της ανταγωνιστικότητας μέσα από την εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος.

4.3.8 Ηλεκτρονική ταυτότητα στο Δήμο της Πάρμας (Ιταλία)

Η ηλεκτρονική ταυτότητα στο Δήμο της Πάρμας⁵³ αποτελεί το κλειδί για την πρόσβαση σε νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ενώ ταυτόχρονα είναι και το βασικό εργαλείο της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας. Η συνεργασία φορέων του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, (τοπική αυτοδιοίκηση και κεντρική διοίκηση) κατέληξε στην αναθεώρηση του συνόλου των υπηρεσιών που παρέχονται από το Δήμο της Πάρμας.

Τα αποτελέσματα της βέλτιστης αυτής πρακτικής ήταν τα ακόλουθα:

- Αναδιοργάνωση των δημοσίων αρχών παραγωγής των υπηρεσιών και των υπηρεσιών συναλλαγής με το κοινό.

⁵¹ <http://www.provinz.bz.it/geodata>

⁵² <http://www.srvewb.cm-seixal.pt/>

⁵³ <http://www.comune.parma.it>

- Δικτυακή πύλη που επιτρέπει την πρόσβαση σε πληθώρα υπηρεσιών και πληροφοριών.
- Ηλεκτρονική ταυτότητα και χρήση αυτής κατά τη διάρκεια των δημοτικών εκλογών.
- Ψηφιακή υπογραφή.
- Διευκόλυνση του διαλόγου μεταξύ κεντρικής κυβέρνησης και τοπικής αυτοδιοίκησης.

4.3.9 Ψηφιακή υπογραφή και ηλεκτρονική ταυτότητα από το Δήμο Λιβόρνο (Ιταλίας)

Ο Νόμος 59/97 της Ιταλίας επέτρεψε την αναδιοργάνωση των υπηρεσιών Τοπικής Αυτοδιοίκησης και την εισαγωγή της τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών προκειμένου να καταστεί δυνατή η παροχή καλύτερων υπηρεσιών σε όλους τους πελάτες των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Ο Δήμος του Λιβόρνο⁵⁴ μέσω της υιοθέτησης εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατέληξε στην αναδιοργάνωση του συνόλου των υπηρεσιών του Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

4.3.10 Προμήθεια ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σε απομακρυσμένα νησιά – 3IP – 3 islands partnership, Islay, Jura και Colonsay (Ηνωμένο Βασίλειο)

Αυτή η βέλτιστη πρακτική αφορά την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε αραιοκατοικημένα και απομακρυσμένα νησιά της Σκωτίας⁵⁵. Πρόκειται για τους ενοποιημένους Δήμους Angryll και Bute που αποτελούν το δεύτερο σε έκταση δήμο της Σκωτίας. Ο ενοποιημένος αυτός Δήμος αποτελείται από 26 ακατοίκητα νησιά και 3000 χιλιόμετρα ακτογραμμής και επομένως αποτελεί χαρακτηριστικό μοντέλο πολυκεντρικής χωροταξικής ανάπτυξης. Σκοπός της εφαρμογής είναι να επιτρέψει στους κατοίκους αυτής της περιοχής την πρόσβαση σε τοπικές, περιφερειακές, εθνικές και διεθνείς υπηρεσίες χωρίς την ανάγκη μετακίνησης τους. Στην περίπτωση αυτή, η Τεχνολογία Πληροφορικής και Επικοινωνιών χρησιμοποιείται προκειμένου να

⁵⁴ <http://www.comune.livorno.it>

⁵⁵ <http://www.agryll-bute.gov.uk.uk/content/technology/>

ξεπεραστούν τα μειονεκτήματα που προκαλεί η απομόνωση και η χαμηλή πληθυσμιακή πυκνότητα.

4.3.11 Ηλεκτρονική ψήφος στο Δήμο του Sheffield (Ηνωμένο Βασίλειο)

Πρόκειται για μια καινοτόμα εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που δημιουργήθηκε το Μάιο του 2002 από το Δημοτικό Συμβούλιο του Sheffield⁵⁶. Σκοπός ήταν η αύξηση της συμμετοχής των ψηφοφόρων στις Δημοτικές εκλογές και η προώθηση γενικότερα της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (έξυπνες κάρτες πολλαπλών σκοπών, δημόσια διαβούλευση).

Η βέλτιστη αυτή πρακτική αποτελεί πρωτοβουλία του αναπληρωτή πρωθυπουργού και περιλαμβάνει στενή συνεργασία μεταξύ κεντρικής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης προκειμένου να διευρυνθούν τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης εφαρμογής πέρα από τα όρια της ημέρας διεξαγωγής της εκλογικής αναμέτρησης. Η εφαρμογή αυτή είχε ως αποτέλεσμα τον εκσυγχρονισμό του συνόλου της εκλογικής διαδικασίας.

Προκειμένου να εξασφαλιστεί η μέγιστη δυνατή συμμετοχή στην εκλογική διαδικασία, οι ψηφοφόροι μπορούν να διαλέξουν μεταξύ περισσότερων τεχνολογιών:

- Το διαδίκτυο, το τηλέφωνο και τα μηνύματα μέσω κινητών τηλεφώνων επέτρεψαν σε πολυάσχολους ψηφοφόρους και σε άτομα με ειδικές ανάγκες να ψηφίσουν στο χρόνο και τον τόπο της επιλογής τους.
- Οι παραδοσιακοί ψηφοφόροι μπορούσαν να ψηφίσουν είτε μέσω ταχυδρομείου, είτε απευθείας στην κάλπη. Η χρήση ωστόσο της σύγχρονης τεχνολογίας τους επέτρεπε να ψηφίσουν στην κάλπη της επιλογής τους και όχι σε κάποια προκαθορισμένη εκ των προτέρων.
- Καθοριστικής σημασίας, για θέματα πιστοποίησης ταυτότητας, ήταν η έξυπνη κάρτα, η χρήση της οποίας ήταν προαιρετική για όποιον το επιθυμούσε.

⁵⁶ <http://www.votesheffield.com>

- Για τη διευκόλυνση των ηλικιωμένων και των άλλων πολιτών μη εξοικειωμένων με τις σύγχρονες τεχνολογίες, δημιουργήθηκαν δημόσια σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο.

4.3.12 Ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο (Γαλλία)

Η πλατφόρμα “Service-Public local”⁵⁷ εμπλουτίζει τη δικτυακή πύλη μοναδικής πρόσβασης των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, επιτρέποντας την ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο. Με αυτή δίδεται η δυνατότητα σε περιφερειακές και τοπικές αρχές να οικοδομήσουν ένα σημείο μοναδικής πρόσβασης σε υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σε συνεργασία με το αντίστοιχο που λειτουργεί σε εθνικό επίπεδο⁵⁸. Επιτρέπεται έτσι η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των διαφόρων διοικητικών επιπέδων, προκειμένου να διευκολυνθούν οι απαντήσεις στα ερωτήματα των πολιτών. Αν και πρόκειται για εφαρμογή αρκετά πρόσφατη (τέλος του 2002) χρησιμοποιείται ήδη από περισσότερους από 50 Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και αναμένεται ότι μέχρι το τέλος του 2003 θα συμμετέχουν άλλοι 400.

4.3.13 Συμμετοχή των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες (Ενημέρωση, διαβούλευση, Ψηφοφορία) Περιφέρεια Kurzeme (Λετονία)

Η υπηρεσία αυτή⁵⁹ συμβάλει στην πραγματοποίηση της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας σε επίπεδο Περιφέρειας. Οι πολίτες που επισκέπτονται αυτήν την υπηρεσία μπορούν να συμμετέχουν σε συζητήσεις, να ψηφίσουν, να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα. Ειδική μέριμνα υπάρχει για την ένταξη όλων των κοινωνικών ομάδων (μειονότητες, άτομα με ειδικές ανάγκες, ηλικιωμένοι, νέοι, γυναίκες κ.λπ.) ενώ η πρόσβαση διευκολύνεται κάνοντας χρήση δημόσιων σημείων πρόσβασης στο διαδίκτυο (βιβλιοθήκες, σχολεία, κινητά τηλέφωνα κ.λπ.). Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν με όλους τους πολιτικούς

⁵⁷ <http://www.servicepubliclocal.fr>

⁵⁸ <http://www.servicepublic.fr>

⁵⁹ <http://www.ventspils.lv>

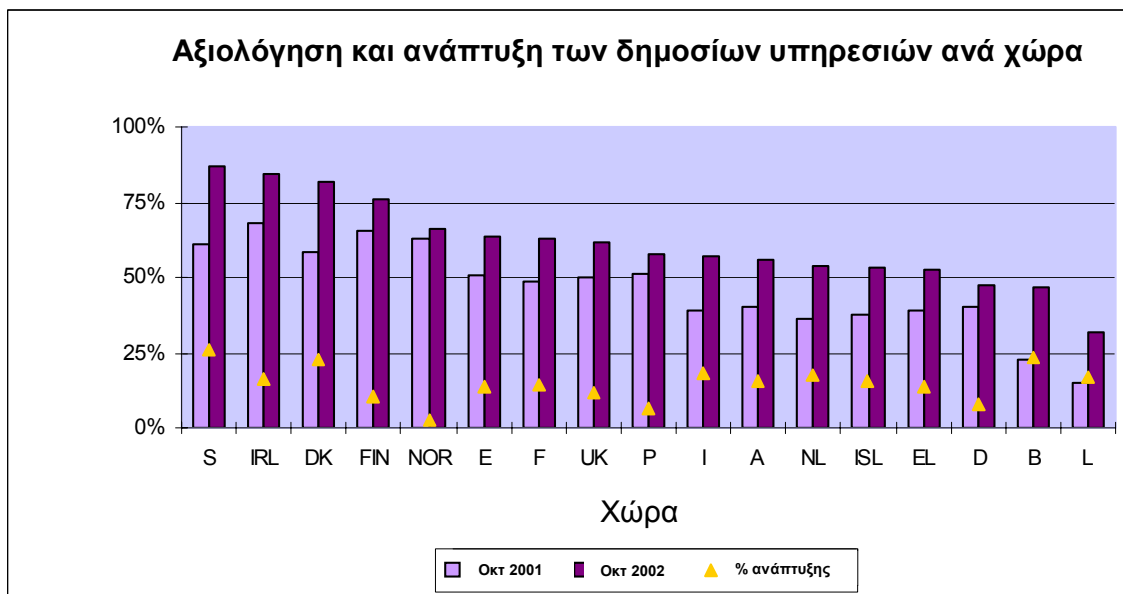
και δημοσίους υπαλλήλους μέσω Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου. Επιπλέον παρέχεται δωρεάν υπηρεσία πιστοποίησης ταυτότητας, προγράμματα ηλεκτρονικής μάθησης, ενώ οι χρήστες έχουν στη διάθεση τους όλο το 24ωρο ένα γραφείο υποστήριξης (help desk).

5 Αξιολόγηση – Συμπεράσματα

Συμπερασματικά, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι το ζήτημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην περιφερειακή Διοίκηση και στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης δε σημαίνει απλά τη παρουσία τους στο διαδίκτυο και τη δημιουργία ιστοσελίδων. Η μεγαλύτερη πρόκληση για τις δημόσιες διοικήσεις είναι η σύνδεση τους με ενοποιημένες βάσεις δεδομένων, η αναδιοργάνωση του συνόλου των δημοσίων υπηρεσιών από την οπτική πλευρά του πολίτη, η παροχή ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών και γενικότερα η αλλαγή αυτής της ίδιας της κουλτούρας της δημόσιας διοίκησης. Η παροχή των υπηρεσιών αυτών μάλιστα περιστρέφεται γύρω από τα «γεγονότα ζωής» (life events) π.χ. γέννηση, γάμος, έναρξη επιχείρησης και δε βασίζεται στη διάρθρωση των δημοσίων υπηρεσιών. Βασικός στόχος είναι η δημιουργία ενός μοναδικού σημείου πρόσβασης στο σύνολο της δημόσιας διοίκησης (one stop shop), ανεξάρτητα από το επίπεδο και την ειδικότερη μονάδα της δημόσιας διοίκησης που είναι αρμόδια για την παροχή μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Είναι γεγονός ότι η Ελλάδα βρίσκεται ακόμα στα πρώιμα στάδια υλοποίησης εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και υστερεί σε σχέση με τα άλλα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στο Σχήμα 13 βλέπουμε ότι η Ελλάδα μεταξύ των άλλων Ευρωπαϊκών κρατών κατέχει την 14^η θέση.

Σχήμα 13: Ανάπτυξη των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανά χώρα

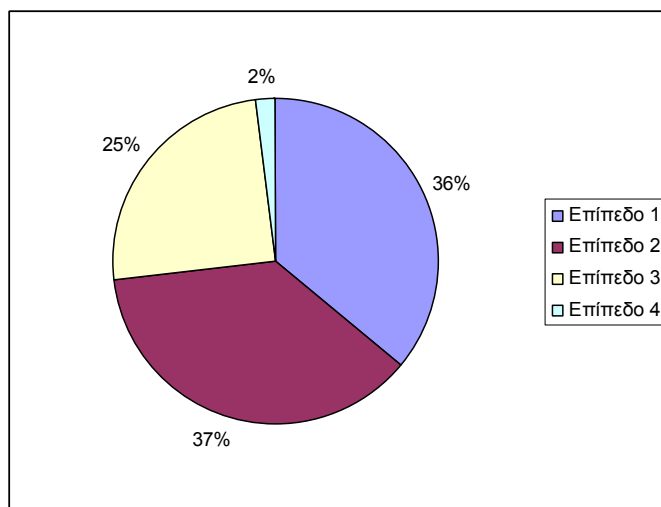


(Πηγή: Cap Gemini Ernst & Young, “Online availability of Public Services: How does Europe progress?”, Web based survey on electronic public services prepared by Cap Gemini Ernst & Young for European Commission, DG Information Society).

Οι δικτυακοί τόποι της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης στη πλειοψηφία τους (75%) πληροφορούν απλά τους πολίτες όσον αφορά τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν ή παρέχουν απλά τη δυνατότητα να κατεβάσει κάποιος τα έγγραφα μέσω του διαδικτύου. Το επίπεδο δηλαδή διαδραστικότητας και ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του διαδικτύου είναι πολύ χαμηλό. Η διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι εφικτή μόνο σε μεμονωμένες περιπτώσεις π.χ. η ηλεκτρονική συναλλαγή για την υποβολή των δηλώσεων Φ.Π.Α., των φορολογικών δηλώσεων (TAXIS), των περιοδικών δηλώσεων ασφαλιστικών εισφορών για υπαλλήλους (Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ΙΚΑ).

Όσον αφορά ειδικότερα τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, η παρουσία τους στο διαδίκτυο είναι ακόμα πιο περιορισμένη. Στο Σχήμα 14 φαίνεται το ποσοστό των υπηρεσιών που παρέχονται από τους ΟΤΑ ηλεκτρονικά. Διαπιστώνουμε ότι στην πλειοψηφία τους οι υπηρεσίες περιορίζονται στην παροχή πληροφοριών (36%), και στη δυνατότητα απλά να κατεβάζουν φόρμες (37%), ενώ η δυνατότητα διενέργειας πλήρους συναλλαγής μέσω του διαδικτύου είναι πολύ περιορισμένη (2%).

Σχήμα 14: Επίπεδο ανάπτυξης των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης



(Πηγή: Key Elements for Electronic Local Authorities Networks (KEeLAN) WP3: Web-scanning of local authorities' front office on the web, D4: Report on use of internet by local governments and best practices (web-scanning results), διαθέσιμο στο <http://www.keelan.elanet.org>).

Η χώρα μας εναρμονίζεται ωστόσο απόλυτα με τους στόχους και τις δράσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης (eEurope 2002 και eEurope 2005) και έχει αναπτύξει μια πολύ φιλόδοξη στρατηγική στον τομέα αυτό. Το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» και το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» αποτελούν το πλαίσιο για την ανάπτυξη των μεγάλων έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τα οποία βρίσκονται ήδη είτε στο στάδιο της προκήρυξης, είτε στο στάδιο της υλοποίησης. Η εγκατάσταση και η λειτουργία Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων σε όλες τις μονάδες της διοίκησης (Υπουργεία, Περιφέρειες, Νομαρχίες, Δήμοι), η διασύνδεση μεταξύ τους μέσω του εθνικού κορμού «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» και η λειτουργία μιας ενοποιημένης βάσης δεδομένων της δημόσιας διοίκησης θα αποτελέσουν τη βάση για την πραγματοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η πραγματοποίηση του οράματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προϋποθέτει μια ολιστική προσέγγιση και απαιτεί επομένως τη συνεργασία περισσότερων μονάδων της δημόσιας διοίκησης σε διάφορα επίπεδα, αλλά και την εμπλοκή των εταιρειών πληροφορικής του ιδιωτικού τομέα. Στις περιπτώσεις αυτές ο ρόλος της δημόσιας

διοίκησης περιορίζεται στο συντονισμό των πολυάριθμων και πολυποίκιλων φορέων που εμπλέκονται.

Η αλματώδης εξέλιξη των σύγχρονων τεχνολογιών απαιτεί τη συνεχή αξιολόγηση των επιτευγμάτων στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τη σύγκριση με τα αντίστοιχα αποτελέσματα σε άλλα κράτη. Η υπαγωγή συνεπώς σε ένα σύστημα αξιολόγησης των επιδόσεων στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί πολύτιμο εργαλείο για τη λήψη πολιτικών αποφάσεων σε τοπικό επίπεδο.

Οι εξελίξεις στον τομέα αυτό είναι ραγδαίες και επομένως οποιαδήποτε σπατάλη πόρων και χρόνου είναι αδικαιολόγητη. Η μελέτη των βέλτιστων πρακτικών [21] θα αποτελέσει την αφετηρία για την ανάπτυξη αντίστοιχων εφαρμογών και από την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση. Η συνεργασία σε διακρατικό επίπεδο βοηθά στην αξιοποίηση της θετικής εμπειρίας και συντελεί στην αποφυγή λαθών που έχουν ήδη γίνει και για τα οποία έχει βρεθεί λύση.

Στην ψηφιακή εποχή οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών και η παγκοσμιοποίηση μεταμορφώνουν τις επιμέρους οικονομίες των κρατών, ώστε αυτές να στηρίζονται όλο και περισσότερο στην παραγωγή, διανομή και χρήση της γνώσης και της πληροφορίας. Στα πλαίσια αυτά, σε μια χώρα σαν τη δική μας με πολύ έντονο το ορεινό και το νησιωτικό στοιχείο ανοίγονται νέες δυνατότητες για την **ανάπτυξη απομονωμένων περιοχών**. Οι σύγχρονες τεχνολογίες επιτρέπουν την άρση της απομόνωσης, την ισότιμη πρόσβαση στην πληροφορία από οποιοδήποτε σημείο, οποιαδήποτε στιγμή, την παροχή δημοσίων υπηρεσιών εξ αποστάσεως.

Στα πλαίσια αυτά, ο ρόλος των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι ιδιαίτερα σημαντικός καθώς πρόκειται για τις μονάδες διοίκησης τις εγγύτερες στους πολίτες που έχουν τη δυνατότητα να διασπείρουν τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι πολίτες αποβλέπουν στη Δημοτική Αρχή για την παροχή πληροφοριών, υπηρεσιών, ενώ παράλληλα αποτελεί τον πλέον κατάλληλο χώρο για τη συμμετοχή του απλού πολίτη στα κοινά. Οι περιορισμένοι ωστόσο πόροι των τοπικών αρχών, η έλλειψη τεχνογνωσίας και συνεργασίας με τα άλλα επίπεδα της διοίκησης λειτουργούν ανασταλτικά στην όλη διαδικασία ψηφιοποίησης τους. Από την έρευνα που έγινε ωστόσο για τον εντοπισμό βέλτιστων πρακτικών διαπιστώθηκε ότι συνήθως δεν υπάρχει συσχετισμός μεταξύ του μεγέθους του Οργανισμού Τοπικής

Αυτοδιοίκησης και την ωριμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η διάχυση των σύγχρονων τεχνολογιών σήμερα είναι τόσο ευρεία ώστε αυτό που απαιτείται πρώτιστα είναι η αλλαγή της νοοτροπίας και η διάθεση για αλλαγή και εκσυγχρονισμό.

Στο σύγχρονο ηλεκτρονικό κράτος οι εφαρμογές των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών κατέχουν κεντρική θέση. Ανεξάρτητα όμως από τα μέσα που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες (παραδοσιακά ή ηλεκτρονικά), το κράτος σήμερα αποτελεί πρωτίστως μια δημοκρατικά οργανωμένη πολιτεία βασική μέριμνα της οποίας είναι η διαφύλαξη των δημοκρατικών αρχών και ο σεβασμός των θεμελιωδών δικαιωμάτων των πολιτών. Η χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών δεν αποτελεί αυτοσκοπό. Σκοπός είναι η μεταμόρφωση του παραδοσιακού κράτους και η δημιουργία μιας κοινωνίας διαφάνειας και **δημοκρατίας**. Στην κατεύθυνση αυτή, συμβάλει ο εκσυγχρονισμός του κράτους και της διοίκησης, η ψηφιοποίηση και η καλύτερη οργάνωση του τεράστιου όγκου πληροφοριών που διαθέτει η κεντρική, περιφερειακή και τοπική αυτοδιοίκηση. Αλλάζει ο ρόλος του κράτους, το οποίο πλέον έρχεται κοντά στον πολίτη με σκοπό την εξυπηρέτηση και την παροχή υπηρεσιών προσαρμοσμένες στις ανάγκες του. Στη νέα αυτή ψηφιακή εποχή δίνεται μια νέα ευκαιρία για τη δημιουργία μιας κοινωνίας περισσότερο δίκαιης όπου λαμβάνεται ειδική μέριμνα για άτομα με ειδικές ανάγκες και μειονότητες και διευκολύνεται η πρόσβαση του πολίτη στη δημόσια πληροφορία και η συμμετοχή του στα κοινά.

Στη σύγχρονη διαδικτυωμένη κοινωνία ο ρόλος αλλά και η εσωτερική δομή και λειτουργίες του κράτους αλλάζουν. Βρισκόμαστε ενώπιον μιας συνολικής αλλαγής της δημόσιας διοίκησης σε παγκόσμιο επίπεδο όπου πλέον ο πολίτης αναλαμβάνει ενεργό και ισότιμο ρόλο στη διαμόρφωση αλλά και στην υλοποίηση δημόσιας πολιτικής. Οι νέες τεχνολογίες παρέχουν στον πολίτη ευρεία δυνατότητα συμμετοχής στη δημόσια ζωή όχι μόνο κατά τις εκλογικές αναμετρήσεις αλλά και μεταξύ αυτών κατά τη λήψη αποφάσεων που τον αφορούν. Η ραγδαία εξάπλωση του διαδικτύου συμβάλει στην εξάλειψη της απόστασης που χωρίζει τους πολίτες από τη λήψη των αποφάσεων και στην υιοθέτηση προηγμένων μοντέλων άμεσης δημοκρατίας κάτι που αποτέλεσε ουτοπία για τα σύγχρονα πολιτικά συστήματα.

Στη εποχή της παγκοσμιοποίησης τα σύνορα μεταξύ των κρατών χάνουν τη σημασία τους. Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης μπορούν να αποτελέσουν το αντίβαρο στη συνολική διαδικασία της παγκοσμιοποίησης, καθώς αποτελούν το επίπεδο της διοίκησης το πιο κοντινό στον πολίτη. Η αρχή της επικουρικότητας επιτάσσει οι αποφάσεις να λαμβάνονται στο επίπεδο εκείνο εξουσίας το εγγύτερο στον πολίτη προκειμένου ο πολίτης να έχει τη δυνατότητα άμεσης συμμετοχής στο πολιτικό γίγνεσθαι. Στα πλαίσια αυτά η χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών συμβάλει στην αναβάθμιση του ρόλου των τοπικών αρχών και στη διαμόρφωση μιας δημοκρατικά οργανωμένης κοινωνίας.

6 Βιβλιογραφία

- [1] Alivizatos Nicos C., *Privacy and Transparency: A difficult conciliation in “Scientific and Technological Developments and Human Rights”* by Linos – Alexander Sicilianos and Gavouneli Maria (eds.), Sakkoulas Publishers, Athens 2001.
- [2] Alsop G., Wills C., *Technology and Democracy: A panacea for Government?*, IEEE 2001.
- [3] Carayannis E., Popescu D., *Profiling a methodology for economic growth and convergence: learning from the EU e-procurement experience for central and eastern European countries*, Technovation (2003), Article in Press.
- [4] Commission of the European Communities, *Common list of basic public services*, Διαθέσιμο σε: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/pdf/basicpublicservices.pdf
- [5] Commission of the European Communities, Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, *eEurope 2002 Benchmarking Report*, Brussels, 5.2.2002, COM(2002) 62 final.
- [6] Commission of the European Communities, *e Government Glossary*, διαθέσιμο στο <http://europa.eu.int/ISPO/ida>.
- [7] Commission of the European Communities, *e Government indicators for benchmarking eEurope*, Διαθέσιμο σε: http://europa.eu.int/information_society.
- [8] Commission of the European Communities, *eEurope 2002: An Information Society for All – Action Plan, 2000*. Διαθέσιμο σε: http://europa.eu.int/information_society.
- [9] Commission of the European Communities, *e-Europe 2005: An information Society for all, An Action Plan June 2002*, Available: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/index_en.htm.

- [10] Commission of the European Communities, Italian Presidency of the Council, *eEurope Awards for eGovernment – 2003, Exhibition Catalogue*, Available: http://europa.eu.int/information_society.
- [11] Commission of the European Communities, *Online Availability of Public Services: How Does Europe Progress? Web Based Survey On Electronic Public Services*, Prepared by: Cap Gemini Ernst & Young January 2003, Διαθέσιμο σε: http://europa.eu.int/information_society.
- [12] Devadoss, P.R., Pan S., and Huang J. (2002), *Structurational Analysis of e-government initiatives: a case study of SCO*, Decision Support Systems, Vol. 34, 253-269.
- [13] DiMaio A., *E-Government: What are citizens really looking for?* Gartner Group, 21 May 2001.
- [14] Dipl.Ing. Ján Morovič (2002): “*Integrated world – integrated services – e-Europe*”, available at: <http://www.urban.org/egovernment.asp>.
- [15] European Institute of Public Administration, *eGovernment in Europe: The State of Affairs*, Edited by Christine Leitner, Presented at eGovernment 2003 Conference, Como, Italy, 7-8 July.
- [16] Executive office of the President of the United States, Office of Management and Budget, *E – Government Strategy, Simplified delivery of Services to Citizens*, February 27, 2002.
- [17] Institute of Technology Assessment, Austrian Academy of Sciences and Center for Social, *Ενημερωτικό έγγραφο για διάσκεψη «η κοινωνία των πληροφοριών, η διοίκηση πιο κοντά στους πολίτες»*, Νοέμβριος 1998 (διοργανώθηκε από το Centre for Social Innovation για λογαριασμό του Information Society Forum/Work Group 5/Public Administration).
- [18] Kavadias Gregory, Tambouris Efthimios, *GomML: A Markup Language for Describing Public Services and Life Events*, διαθέσιμο σε <http://www.egovproject.org>.

- [19] Kaylor Charles, Deshazo Randy, Van Eck David, *Gauging e-government: A report on implementing services among American cities*, Pergamon, Government Information Quarterly 18 (2001) p. 293-307.
- [20] Key Elements for Electronic Local Authorities Networks (KEeLAN) WP3: *Web-scanning of local Authorities' front office on the web, D4: Report on use of internet by local governments and best practices (web-scanning results)*, διαθέσιμο στο <http://www.keelan.elanet.org>.
- [21] Key Elements for Electronic Local Authorities Networks (KEeLAN), *KEeLAN overview of regional relations*, διαθέσιμο στο <http://www.keelan.elanet.org>.
- [22] Knowsys A.E., *Executive Know How, Ειδική Έκδοση, Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Το κρισιμότερο στοίχημα για την Ελλάδα του 21^{ου} αιώνα*, Ιούνιος 2003.
- [23] Lenk K., Traunmuller R., *Preface on the focus theme on e-Government*, Electronic Markets, 2002.
- [24] Lenk K., Traunmuller R., *A framework for electronic government*, IEEE, 2000, p. 271-277.
- [25] McGinnis PJ., *The scope and direction of health informatics*, Aviat Space Environment Med 2002, May 73(5).
- [26] Microsoft Government Conference, «Αξιοποιώντας τις δυνατότητες της e – Πολιτείας», Δεκέμβριος 2002.
- [27] Microsoft Government Conference, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην e-Υγεία», Δεκέμβριος 2002.
- [28] Mitrou Lilian, “*The Greek law on the Protection of Personal Data*” in “*Scientific and Technological Developments and Human Rights*” by Linos – Alexander Sicilianos and Gavouneli Maria (eds.), Sakkoulas Publishers, Athens 2001.
- [29] Odendaal Nancy, *Information and communication technology and local governance: understanding the difference between cities in developed and*

- emerging economies*, Pergamon, Computers, Environment and Urban Systems, 27 (2003).
- [30] Silber D., *The case for eHealth*, Presented at the European Commission's first high level conference on eHealth, May 22/23, 2003.
- [31] Stamoulis D., Georgiadis P., *Vision, Roles and Steps for Governments in Transition to the Digital Age*, IEEE, 2000.
- [32] Strejcek G., and Theil M., *Technology push, legislation pull? E-government in the European Union*, Decision Support Systems 34 (2002) 305– 313.
- [33] Tambouris E., Wimmer M., *Online One-Stop Government: A working Framework and Requirements*, IFIP World Computer Congress, August 26-30, 2002, Montreal.
- [34] UN Division of Public Economics and Public Administration, American Society for Public Administration (2002): *“Benchmarking e-government: A global Perspective, Assessing the progress of the UN Member States”*.
- [35] Vassilakis C., Laskaridis G., Lepouras, G., Rouvas S., and Georgiadis P., *A framework for managing the lifecycle of transactional e-government services*, Telematics and Informatics 20 (2003) 315–329.
- [36] Warkentin M., Gefen D., Pavlou P., Rose Gr., *Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust*, Electronic Markets, Volume 12 (3), 2002, p.157-162 (διαθέσιμο σε www.electronicmarkets.org).
- [37] Wimmer M., *A European perspective towards on-line one stop government: the eGOV project*, Electronic Commerce Research and Applications, 1(2002), 92-103.
- [38] Wimmer M., Tambouris Eft., *Online One-Stop Government: A working framework and requirements*, in proceedings of the IFIP World Computer Congress, August 26-30, 2002, Montreal.
- [39] Αποστολάκης Ιωάννης, *Η μονάδα υγείας στην ΚτΠ*, Διοικητική Ενημέρωση, τεύχος 25, 2003, σελ. 41-48.

- [40] Αποστολάκης Ιωάννης, *Νομικά θέματα ηλεκτρονικού εμπορίου στην Υγεία*, Διοικητική Ενημέρωση, τεύχος 22, 2003, σελ. 73-84.
- [41] Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, *Επιχειρησιακό σχέδιο της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (2000 – 2006)*, Διαθέσιμο σε: <http://www.dpa.gr/ktp.htm>.
- [42] Βασιλακάκης Κ., Ρουβάς Σ., *Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας*, Παρουσίαση σε Power Point στο 1^η Συνεδρίαση Συμβουλίου Πληροφορικής, 20 Ιανουαρίου 2003.
- [43] Βιδάλης Τάκης, Μήτρου Λίλιαν, Τάκης Ανδρέας, *«Η θεσμική υλοποίηση του δικαιώματος συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας»*, Διάλεξη, Πρόγραμμα Σπουδών Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης.
- [44] Γκούσκος Δημήτρης, *Πλαίσιο Υποδομών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*, Παρουσίαση σε Power Point, Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», 1^η Συνεδρίαση Συμβουλίου Πληροφορικής, Αθήνα, Δευτέρα 20 Ιανουαρίου 2003.
- [45] Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης (2002): *«Πρόγραμμα Πληροφορικής: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση»*, Τμήμα Κοινή Φάσης Σπουδών.
- [46] Ελληνική Δημοκρατία (1995): *«Η Ελληνική Στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας: ένα εργαλείο για την Απασχόληση, την Ανάπτυξη και την Ποιότητα ζωής»*.
- [47] Ελληνική Δημοκρατία (1999): *«Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις»*, Γραφείο Πρωθυπουργού, 2^η έκδοση.
- [48] *Επιχειρησιακό πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας(2000)*, Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας, Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης,
- [49] Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1998), *«Πληροφορίες του Δημόσιου Τομέα: ένας βασικός πόρος για την Ευρώπη»*, Πράσινη Βίβλος, COM(1998)585.
- [50] Εφημερίδα «Επενδυτής», *On – line διακίνηση δημοσίων εγγράφων*, 1 και 2 Φεβρουαρίου 2003, σελ. 47.

- [51] Καλογήρου Γ., «Κρινόμαστε από την αποτελεσματικότητα, όχι μόνο την απορροφητικότητα...», συνέντευξη στο Executive Know How, Ειδική Έκδοση για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ιούνιος 2003.
- [52] Λουκής Ν. Ευριπίδης, *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, Παρουσίαση σε Power Point, ΕΣΣΔ*, Πρόγραμμα Πληροφορικής, ΙΔ εκπαιδευτική Σειρά, Τμήμα κοινής φάσης σπουδών.
- [53] Νόμος 2472/1997, «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα», Με ενσωμάτωση των τροποποιήσεων, (ΦΕΚ 84/2000, ΦΕΚ 109^Α/2001), διαθέσιμο σε: <http://www.dpa.gr>.
- [54] Νόμος 2880/2001 Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» για τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας διοίκησης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 9^Α/30-1-2001).
- [55] Νόμος 2672/1998 «Οικονομικοί πόροι της νομαρχιακής αυτοδιοίκησης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 290 Α/ 25-6-2001).
- [56] Π.Δ. 150/2001 (ΦΕΚ125 Α/25-6-2001).
- [57] Π.Δ. 342/2002 «Διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, Ν.Π.Δ.Δ. και Ο.Τ.Α. ή μεταξύ αυτών και των φυσικών ή νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου και ενώσεων φυσικών προσώπων» (ΦΕΚ 284 Α/22-11-2002).
- [58] Σταματελόπουλος Φ., Παπαϊωάννου Π., *Ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης*, Διαθέσιμο σε: <http://www.syzefxis.gov.gr>.
- [59] Στεργίου Μ., «Διαδικτυακές πύλες πολιτών, επιχειρήσεων και δημόσιας διοίκησης» Παρουσίαση σε Power Point στο Συνέδριο «Αξιοποιώντας τις δυνατότητες της eΠολιτείας», 10 Δεκεμβρίου 2002, Αθήνα.
- [60] Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, *Η Κοινωνία της Πληροφορίας*, Εκδόσεις Λιβάνη, 2000.
- [61] Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα και Σχέδιο Δράσης του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης*

και Αποκέντρωσης για ένταξη στο Επιχειρησιακό «Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας».