



Διπλωματική Εργασία

*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Οικονομική Ανάπτυξη
στην Ελληνική Τοπική Αυτοδιοίκηση. Η
περιπτωσιολογική μελέτη του Δήμου Ερέτριας*

ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΘΝΩΝ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΕΥΡΩΠΑΙΚΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ ΣΤΙΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ»

Κατεύθυνση : Ευρωπαϊκών Χρηματοπιστωτικών Θεσμών

Λάμπρου Φωτεινή του Ιωάννη / mes16005

Επιβλέπων καθηγητής :

Μποζίνης Αθανάσιος

*Επίκουρος Καθηγητής, τμήματος Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών του
Πανεπιστημίου Μακεδονίας*

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2017

«Δηλώνω υπευθύνως ότι όλα τα στοιχεία σε αυτήν την εργασία τα απέκτησα, τα επεξεργάσθηκα και τα παρουσιάζω σύμφωνα με τους κανόνες και τις αρχές της ακαδημαϊκής δεοντολογίας, καθώς και τους νόμους που διέπουν την έρευνα και την πνευματική ιδιοκτησία. Δηλώνω επίσης υπευθύνως ότι, όπως απαιτείται από αυτούς τους κανόνες, αναφέρομαι και παραπέμπω στις πηγές όλων των στοιχείων που χρησιμοποιώ και τα οποία δεν συνιστούν πρωτότυπη δημιουργία μου»

Φωτεινή Λάμπρου

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη	5
Εισαγωγή	6
Κεφάλαιο 1 - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	7
1.1. Ορισμοί	8
1.1.1. Αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	10
1.2. Τομείς της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	10
1.3. Στάδια Υλοποίησης Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης	12
1.4. Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	14
1.5. Ψηφιακές Πόλεις και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	15
1.5.1. Στόχοι των Ψηφιακών Πόλεων	15
1.6. Ψηφιακό Χάσμα	16
Κεφάλαιο 2 – Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη	17
2.1. Η Στρατηγική της Λισσαβόνας.....	18
2.2. e-Europe.....	19
2.2.1. e-Europe 2002 – Σχέδιο Δράσης.....	19
2.2.2. e-Europe 2005 – Σχέδιο Δράσης.....	21
2.3.Σχέδιο Δράσης i2010	25
2.4.Ευρώπη 2020	28
2.4.1. Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης 2011-2015.....	28
2.4.2. Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016-2020.....	32
2.5.Παράδειγμα e - Εσθονία	35
Κεφάλαιο 3 – Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα	37
3.1.Γενικά χαρακτηριστικά	38
3.2.Ιστορική Ανασκόπηση	38

3.3.Πρόσφατες Στρατηγικές για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	47
3.3.1. Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020	48
3.3.2. Στρατηγικό Σχέδιο για την αξιοποίηση των ΤΠΕ στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.....	49
3.4.Υποδομές Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης	52
3.5.Δείκτες για την χρήση των ΤΠΕ	56
Κεφάλαιο 4 – Ο Δήμος Ερέτριας	58
4.1.Ο Δήμος Ερέτριας : Βασικά διοικητικά και χωροταξικά στοιχεία.....	59
4.2.Ιστορικά στοιχεία.....	59
4.3. Λόγοι επιλογής του Δήμου Ερέτριας.....	60
4.4.Επιχειρησιακό Πρόγραμμα 2014-2019.....	62
4.5.Υφιστάμενη κατάσταση.....	63
4.5.1. Πρακτική Εφαρμογή στο Δήμο	67
4.5.2. Δείκτες Παρακολούθησης και αξιολόγησης του Επιχειρησιακού προγράμματος	68
4.6.Μελλοντικές κατευθύνσεις και στόχοι	70
Κεφάλαιο 5 – Συμπεράσματα.....	72
5.1.Συμπεράσματα	73
5.2.Προτάσεις	74
Βιβλιογραφία	77

Περίληψη

Η χρήση και η εξέλιξη της τεχνολογίας είναι ραγδαία, ενώ ως βασικό σκοπό έχει την βελτίωση της καθημερινότητας του ανθρώπου και την οικονομική ανάπτυξη των κρατών. Ειδικότερα, η χρήση των ΤΠΕ έχει γίνει αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας τους. Η Ελλάδα τα τελευταία χρόνια αντιμετωπίζει την οικονομική κρίση με βαρύνουσες συνέπειες, ενώ ταυτόχρονα προσπαθεί να εφαρμόσει νέες τεχνικές και τεχνολογίες ώστε να μειώσει το κόστος λειτουργίας του δημόσιου τομέα και να επιτευχθεί οικονομική ανάπτυξη με την ενσωμάτωση των ΤΠΕ και την εφαρμογή του e-gov.

Αρχικά, η παρούσα διπλωματική εργασία θα αναλύσει τις βασικές έννοιες και τους ορισμούς, την ιστορική αναδρομή και τους βασικούς στόχους της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στην συνέχεια θα αναλύσουμε την τεχνολογική εξέλιξη και την πολιτική εφαρμογής των ΤΠΕ αλλά και των προβλημάτων που εμφανίζονται. Ως περιπτώσιολογική μελέτη θα αναλύσουμε την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον Δήμο Ερέτριας με βάση την θεωρητική προσέγγιση και το πλαίσιο που έχουμε αναλύσει ήδη, με σκοπό την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων και την υποβολή προτάσεων.

Εισαγωγή

Σκοπός της Διπλωματικής

Η Διπλωματική Εργασία αυτή με τίτλο «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οικονομική ανάπτυξη στην Ελληνική Τοπική Αυτοδιοίκηση. Η περιπτώσιολογική μελέτη του Δήμου Ερέτριας» έχει ως σκοπό τη μελέτη του Δήμου Ερέτρια για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με βάση μελέτες έργων και το κατά πόσο αυτή τα τελευταία χρόνια έχει ενσωματωθεί στη ζωή των πολιτών και την έχει βελτιώσει. Ειδικότερα, στο πρώτο κεφάλαιο θα δοθούν βασικοί ορισμοί και χαρακτηριστικά για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ώστε να γίνει μια αποσαφήνιση του όρου. Στο δεύτερο κεφάλαιο θα δούμε τα χαρακτηριστικά και τα μοντέλα που εφαρμόζονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση για όλα τα κράτη-μέλη καθώς και όλες οι στρατηγικές που ακολούθησαν και τα σχέδια δράσης για την εισαγωγή, σωστή χρήση και για την κοινή πορεία σε ό,τι αφορά την εκμετάλλευση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών. Επίσης, θα αναλύσουμε και κάποιους δείκτες για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Στο τρίτο κεφάλαιο, ως περιπτώσιολογική μελέτη θα αναφερθούμε στην Ελλάδα. Ό,τι έχει γίνει τα τελευταία χρόνια σε πανελλαδικό επίπεδο με τις στρατηγικές και κατά πόσο τα σχέδια δράσης συγκεκριμένα για τους δήμους είχαν πρακτική εφαρμογή. Τέλος, και πιο συγκεκριμένα για το Δήμο Ερέτριας, θα δοθεί μια ιστορική προσέγγιση του τόπου από την αρχαιότητα ως τώρα και στη συνέχεια θα παρουσιαστούν οι τεχνολογικές εξελίξεις που έχουν εφαρμοστεί στο δήμο μέσω συνεντεύξεων αλλά και μελετών, όπως το επιχειρησιακό πρόγραμμα του δήμου, και γενικότερα για την χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας.

Βασικά Ερευνητικά Ερωτήματα

Στα πλαίσια της διπλωματικής τα βασικά βοηθητικά ερωτήματα, που θα μας βοηθήσουν να εξάγουμε χρήσιμα συμπεράσματα, είναι τα εξής:

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ενσωματωθεί στη Ελληνική κοινωνία;

Με ποιες πολιτικές αποφάσεις και σε ποιο ποσοστό ο Δήμος Ερέτριας έχει εντάξει στην καθημερινότητα της Δημοτικής Αρχής αλλά και των πολιτών την χρήση των ΤΠΕ;

Κεφάλαιο 1 : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση



1.1. ΟΡΙΣΜΟΙ

Σύμφωνα με την επίσημη ηλεκτρονική σελίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τελευταία τροποποίηση στις 20-10-2006, παίρνουμε τον παρακάτω ορισμό:

«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται ως η χρήση των Τεχνολογιών των Πληροφοριών και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες διοικήσεις σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού. Σκοπός είναι η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και η ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών και των διαδικασιών στήριξης των δημόσιων πολιτικών»¹

Αντίστοιχα, όπως υποστηρίζεται από την κ. Λαζακίδου Αθηνά στο βιβλίο *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς τους Πολίτες και Επιχειρήσεις*:

«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.»²

Ο ΟΟΣΑ- OECD (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης- Organization for Economic Co-operation and Development), ομαδοποιεί τους ορισμούς της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε τρεις τυπολογίες ορισμών:

- i. *«Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται η παροχή υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου από τη Δημόσια Διοίκηση, καθώς και οι λοιπές δραστηριότητες που αυτή πραγματοποιεί μέσω του Διαδικτύου, όπως οι Ηλεκτρονικές Διαβουλεύσεις»*
- ii. *«Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η χρήση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση, αν και η έμφαση της χρήσης των ΤΠΕ είναι γενικά στη παροχή των υπηρεσιών και στην επεξεργασία δεδομένων. Ο ευρύτερος ορισμός περιλαμβάνει την υποστήριξη όλων των διαστάσεων της δραστηριότητας της Δημόσιας Διοίκησης»*
- iii. *«Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται η δυνατότητα μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, ή ο όρος αυτός μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να περιγράψει τις νέες μορφές της Δημόσιας Διοίκησης που*

¹ EUR-LEX, "Πρόσβαση στο δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης" : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:l24226b>

² Λαζακίδου Αθηνά, 2016, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες και Επιχειρήσεις», αυτοέκδοση, σελ.7

μπορούν να αναπτυχθούν με βάση τις ΤΠΕ (Συνδέεται με την χρήση του Διαδικτύου)»³

Τέλος, η Παγκόσμια Τράπεζα ορίζει την «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως τη χρήση από τις κρατικές υπηρεσίες των Τεχνολογιών της Πληροφορίας που έχουν τη δυνατότητα να μετασχηματίσουν τις σχέσεις τους με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις αλλά και με άλλους κυβερνητικούς φορείς. Οι τεχνολογίες αυτές ουσιαστικά δίνουν την δυνατότητα στο να καλύψουν τις ανάγκες των πολιτών με βελτιωμένες κυβερνητικές υπηρεσίες και με καλύτερη πληροφόρηση, να βελτιώσουν τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις καθώς και αποδοτικότερη διαχείριση της διακυβέρνησης. Τα οφέλη που θα προκύψουν είναι λιγότερη διαφθορά και περισσότερο διαφάνεια, μείωση του κόστους, άρα και αύξηση των εσόδων και μεγαλύτερη ευκολία στη διαχείριση»⁴.

Ο όρος της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει και τις εξής έννοιες :

1. E-participation (*Ψηφιακή Συμμετοχή*)
 2. E-democracy (*Ψηφιακή Δημοκρατία*)
 3. E-inclusion (*Ψηφιακή Ένταξη*)
- Με τον όρο e-participation ή στα ελληνικά “Ψηφιακή Συμμετοχή” νοείται η συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων με πιο άμεσο τρόπο σε οποιαδήποτε από τις πολιτικές διαδικασίες των κρατών. Δίνεται έτσι η δυνατότητα να ακούγονται και απόψεις όλων των πολιτών μέσα από την χρήση των ΤΠΕ⁵.
 - Με τον όρο e-democracy ή “Ψηφιακή Δημοκρατία” νοείται μια μορφή κυβέρνησης στην οποία όλοι οι ενήλικοι πολίτες μπορούν να συμμετέχουν μέσα από διαβούλευση σε ηλεκτρονικές εκλογικές διαδικασίες, ή για την ανάπτυξη νόμων για την ενίσχυση και την ενδυνάμωση των δημοκρατικών θεσμών⁶.
 - Με τον όρο e-inclusion ή “Ψηφιακή Ένταξη” νοείται η κατάσταση στην οποία όλοι είναι ισάξιοι να συμμετέχουν στην Κοινωνία της Πληροφορίας, δηλαδή ίδια πρόσβαση και διάθεση των ΤΠΕ⁷.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, συμπερασματικά από τους ορισμούς, αναφέρεται στην αξιοποίηση των ΤΠΕ για την συμμετοχή των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες, καθώς και στην διευκόλυνση των πολιτών ώστε να

³ OECD, *The E-Government Imperative*, 2003

⁴ World Bank, *Definition of E-Government* διαθέσιμο στη διεύθυνση WorldBank.org

⁵ [e-Participation](#)

⁶ [e-Democracy](#)

⁷ [e-Inclusion](#)

χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του κράτους και της δημόσιας διοίκησης για την ευκολότερη εξυπηρέτησή τους.

Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση κάθε πολίτης μπορεί να απολαμβάνει καλύτερη και αποτελεσματικότερη δημόσια διοίκηση. Η γραφειοκρατία μειώνεται, η παραγωγικότητα των δημόσιων υπαλλήλων αυξάνεται, καθώς θα υπάρχει λιγότερη αναμονή στην ουρά από πολίτες, και έτσι θα έχουν περισσότερα χρόνο να εξελιχθούν και να εξελίξουν την δουλειά τους, και τέλος, η διαφάνεια του δημόσιου τομέα είναι πλέον εφικτή, καθώς είναι όλα εκτεθειμένα στο διαδίκτυο και ανοιχτά στους πολίτες.

1.1.1. ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να διέπονται από κάποιες αρχές, ώστε να υφίσταται μια «καλή κυβέρνηση». Μερικές από τις αρχές είναι οι εξής:

1. Κάθε κράτος πρέπει να διέπεται από διαφάνεια. Οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών θα πρέπει να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ με τρόπο τέτοιο ώστε να διασφαλίζεται η διαφάνεια απέναντι στους πολίτες.
2. Κάθε πολίτης πρέπει να έχει δικαίωμα συμμετοχής σε δημοκρατικές διαδικασίες και λήψεις αποφάσεων της κυβέρνησης.
3. Οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να είναι παραγωγικότερες και αποτελεσματικότερες. Αυτό σημαίνει ότι από την στιγμή που οι υπηρεσίες θα είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο, οι πολίτες δεν θα ταλαιπωρούνται στις ουρές και έτσι οι διαδικασίες θα γίνονται γρηγορότερα και πιο αποτελεσματικά.
4. Κατά την διάρκεια των διαδικασιών θα πρέπει να παρέχεται ασφάλεια στους πολίτες των προσωπικών τους δεδομένων.
5. Οι ηλεκτρονικές πύλες θα πρέπει να διαθέτουν την απαραίτητη ευχρηστία ώστε να μπορούν εύκολα οι πολίτες να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες. Πρέπει να είναι εύκολες στην χρήση και να δίνουν την δυνατότητα σε όλους να έχουν πρόσβαση σε αυτές, όπου και αν βρίσκονται.
6. Απαραίτητη είναι η συνοχή στον προγραμματισμό, ώστε να υπάρχει συντονισμός μεταξύ των δημόσιων οργανισμών.⁸

1.2. ΤΟΜΕΙΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η ομαδοποίηση της ηλεκτρονικής χρήσης των υπηρεσιών γίνεται ως εξής:

⁸ Συλλογικό Έργο, 2008, «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές» σελ. 34-35

- I. Government to Citizen (G2C)
- II. Government to Business (G2B)
- III. Government to Government (G2G)
- IV. Government to Employees (G2E)⁹

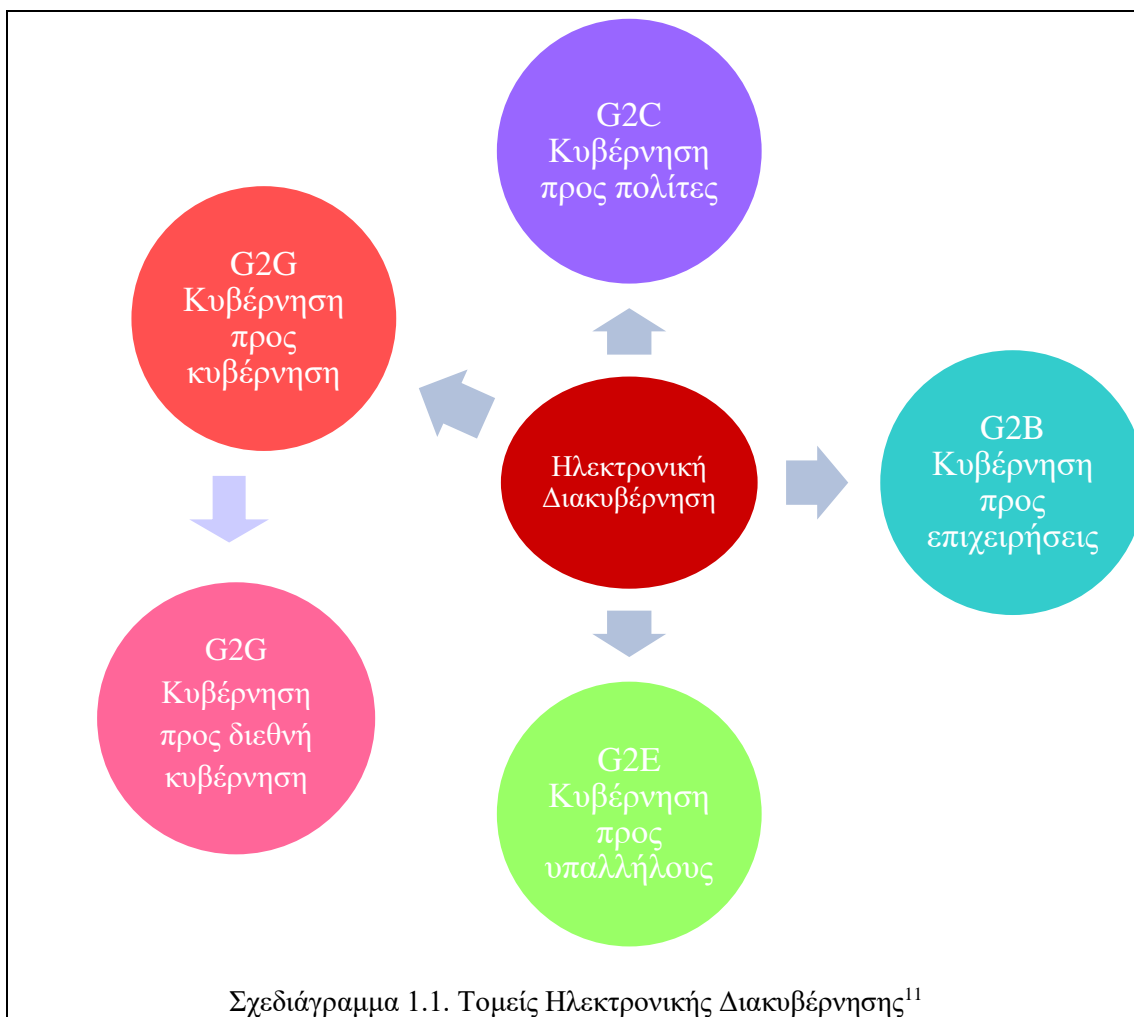
Πιο αναλυτικά :

- I. Government to Citizen – Κυβέρνηση-με-Πολίτες: Ο κυριότερος στόχος του G2C είναι η κυβέρνηση να παρέχει άμεση πρόσβαση σε υπηρεσίες, αλλά και πληροφορίες στους πολίτες. Είναι μια κατηγορία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που επικεντρώνεται στο να καλύπτει τον πολίτη σε ό,τι αφορά τις αλληλεπιδράσεις, που έχει με την κυβέρνηση. Αυτό σημαίνει ότι ο πολίτης μπορεί να ενημερώνεται για τους φόρους, που πρέπει να καταβάλλει, για τους νόμους, που ισχύουν στην χώρα του, για επαγγελματικές ευκαιρίες, για πληροφορίες σχετικά με την δημόσια πολιτική. Αυτές οι υπηρεσίες βρίσκονται, για παράδειγμα, σε Υπουργεία, στο Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ) και σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Η κυβέρνηση θα πρέπει να παρέχει όλες τις πληροφορίες, που χρειάζεται ο πολίτης στο διαδίκτυο. Έτσι γίνεται ευκολότερη και γρηγορότερη η εξυπηρέτηση του πολίτη.
- II. Government to Business – Κυβέρνηση-με-Επιχείρηση: είναι η παροχή των υπηρεσιών με την χρήση των ΤΠΕ από τις δημόσιες υπηρεσίες που προσφέρονται στις ιδιωτικές επιχειρήσεις. Συνήθως οι υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις, είναι για την καλύτερη λειτουργία του, παρέχοντας τους όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Άρα, οποιαδήποτε πληροφορία διαχέεται στο διαδίκτυο, και έτσι οι συναλλαγές των επιχειρήσεων με την κυβέρνηση γίνονται ευκολότερες.
- III. Government to Government – Κυβέρνηση-με-Κυβέρνηση: είναι η ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών μεταξύ των κυβερνήσεων. Έτσι τα διάφορα τμήματα μπορούν να έχουν πάντα ενημερωμένες τις υπηρεσίες τους. Με αυτό τον τρόπο γίνεται ταχύτερη η μετάδοση των πληροφοριών μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών. Επίσης, έχουμε G2G μεταξύ κυβερνήσεων με άλλες κυβερνήσεις ξένων κρατών, που σημαίνει βελτίωση των σχέσεων μεταξύ των χωρών.
- IV. Government to Employees – Κυβέρνηση-με-Υπαλλήλους: Ουσιαστικά είναι η σχέση της κυβέρνησης με τους υπαλλήλους, ώστε να βελτιώνεται η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα τους για την καλύτερη λειτουργία των υπηρεσιών.¹⁰

⁹ Συλλογικό Έργο, 2010, «Ηλεκτρονικό Εμπόριο 2010», εκδόσεις Μ. Γκιούρδας, σελ.297

¹⁰ Συλλογικό Έργο, 2010, Ηλεκτρονικό Εμπόριο 2010, εκδόσεις Μ. Γκιούρδας, σελ.297

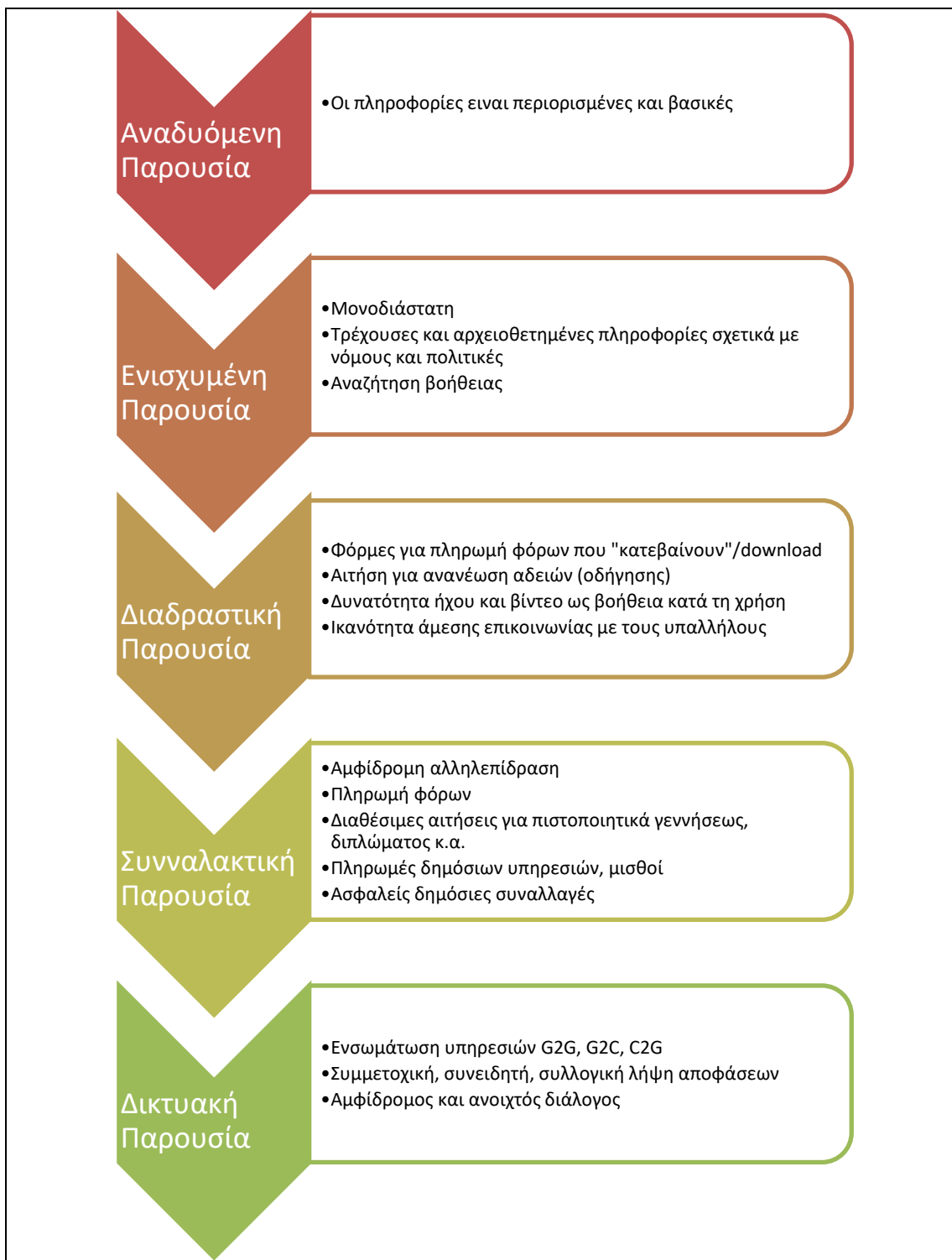
Ακολουθεί ενδεικτικό σχεδιάγραμμα :



1.3. ΣΤΑΔΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Για να μπορεί μια κυβέρνηση να αξιοποιήσει σωστά τα οφέλη του διαδικτύου ώστε να προωθήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της, θα πρέπει να ακολουθήσει πέντε στάδια ώστε να φτάσει στο επιθυμητό επίπεδο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτά τα στάδια φαίνονται στο παρακάτω διάγραμμα:

¹¹ Λαζακίδου Αθηνά, 2016, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες και Επιχειρήσεις», αυτοέκδοση, σελ.13



1.2. Σχεδιάγραμμα: Στάδια E-Gov.¹²

Πηγή: <http://www.tkgweb.com/blog/2012/06/06/the-evolution-of-web-based-innovation/>

¹² Συλλογικό Έργο, 2010, Ηλεκτρονικό Εμπόριο 2010, εκδόσεις Μ. Γκιούρδας, σελ.303

1.4. ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η χρήση των ΤΠΕ στον 21^ο αιώνα είναι πλέον δεδομένη. Όλοι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο ως μέσο επικοινωνίας και αναζήτησης πληροφοριών. Οι υπηρεσίες της κυβέρνησης είναι αναπόφευκτο πως πρέπει να εξελιχθούν και να προσαρμοστούν στα νέα αυτά δεδομένα. Άρα, θα πρέπει να αναλυθούν τα πλεονεκτήματα που μας δίνει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, και αυτά είναι:

- Γρηγορότερη εξυπηρέτηση στους πολίτες. Οι πολίτες δεν είναι υποχρεωμένοι να πάνε στα κεντρικά γραφεία και μετά από γραφείο σε γραφείο για να εξυπηρετηθούν, αλλά μέσα από τον υπολογιστή ή το κινητό ή το tablet τους θα μπορούν εύκολα και γρήγορα να κάνουν την δουλειά τους.
- Μείωση του κόστους λειτουργίας. Δεν θα χρειάζεται να υπάρχει πληθώρα από δημόσιους υπαλλήλους στον δημόσιο τομέα. Αυτό μπορεί να αποφευχθεί μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που θα το διαχειρίζεται εξειδικευμένο προσωπικό.
- Κάθε νέα θέση εργασίας θα μπορεί να ανακοινώνεται στο διαδίκτυο, ώστε να υπάρχει ισάξια μεταχείριση των πολιτών.
- Εύκολη πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες μέσω πυλών, που μπορεί ο καθένας να διαχειριστή με εύκολα μενού.
- Επικοινωνία μεταξύ κυβερνήσεων για να αντιμετωπίζονται ευκολότερα τα προβλήματα, που προκύπτουν ανά κράτος.
- Επικοινωνία και συγχρονισμός μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών για οποιοδήποτε πρόβλημα ανακύπτει, χωρίς την διαμεσολάβηση των πολιτών.
- Η μείωση της διαφθοράς και η ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες.
- Οι υπηρεσίες είναι ανοιχτές στο κοινό 24 ώρες το 24ώρο, 7 ημέρες την εβδομάδα.¹³

¹³ Λαζακίδου Αθηνά, 2016 «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις», εκδόσεις Λαζακίδου, σελ. 15
και

Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., 2008, «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, Οργάνωση, Τεχνολογία, Εφαρμογές», σελ.52-53

1.5. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Οι πρώτες προσπάθειες, που έγιναν στην Ευρώπη για τις «Ψηφιακές πόλεις», ήταν το 1994 στην Έκθεση Bangeman στο Άμστερνταμ και έκτοτε όλες οι πόλεις έχουν ως βάση αυτό για τον σχεδιασμό ψηφιακής πόλης. «Ψηφιακή πόλη» είναι, θα λέγαμε, μια επανάσταση στο κλάδο του προγραμματισμού (αλλά και της πολεοδομίας)¹⁴. Μπορούμε να πούμε πως μέσω των ψηφιακών πόλεων η ψηφιακή δημοκρατία έρχεται ένα βήμα πιο κοντά. «Ψηφιακή ή ευφυής ή έξυπνη πόλη, λοιπόν, εξ ορισμού είναι ένα όραμα αστικής ανάπτυξης για την ασφαλή ενσωμάτωση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) και το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (Internet of Things- IoT)¹⁵ για την διαχείριση των περιουσιακών στοιχείων μιας πόλης. Αυτά τα περιουσιακά στοιχεία περιλαμβάνουν τα πληροφοριακά συστήματα, τα σχολεία, τις βιβλιοθήκες, τα συστήματα μεταφορών, τα νοσοκομεία, τα συστήματα ηλεκτρικής ενέργειας, τα δίκτυα ύδρευσης, τη διαχείριση αποβλήτων, την επιβολή νόμου κ.α.. Ουσιαστικά, το κύριο μέλημα μιας έξυπνης πόλης είναι η βελτίωση της αποτελεσματικότητας τους σε τοπικό επίπεδο, καθώς και η βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών της»¹⁶.

1.5.1. ΣΤΟΧΟΙ ΤΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΟΛΕΩΝ

Οι κυριότεροι στόχοι των ψηφιακών πόλεων είναι οι εξής:

- Να υπάρχει η απαραίτητη χαρτογράφηση της πόλης στην ψηφιακή έκδοση της για τη σωστή πληροφόρηση των πολιτών και των τουριστών,
- Να υπάρχει η σωστή πληροφορία σε ό,τι αφορά τα δικαιώματα των πολιτών,
- Να υπάρχει αλληλεπίδραση πληροφοριών μεταξύ των πολιτών και της κοινωνίας,
- Να υπάρχουν forum, που θα καταστεί δυνατή η επικοινωνία των πολιτών μεταξύ τους και μεταξύ των πολιτικών και των υπηρεσιών, για θέματα που αφορούν την βελτίωση της πόλης και της ζωής των πολιτών
- Να υπάρχει στενός σύνδεσμος μεταξύ της κοινωνίας,
- Να μπορεί να γεφυρωθεί το χάσμα μεταξύ πολιτών και πολιτικών,
- Να υπάρχει η κατάλληλη και σωστή πληροφόρηση σχετικά με τις νέες τεχνολογίες, ώστε να μπορούν όλοι να έχουν πρόσβαση και να κάνουν σωστή χρήση αυτών,

¹⁴ Εμάς μας ενδιαφέρει μόνο το κομμάτι του προγραμματισμού

¹⁵ Το Internet of Things είναι συνήθως αντικείμενα καθημερινής χρήσης τα οποία έχουν ενσωματωμένους αισθητήρες ώστε να ανταλλάσσουν δεδομένα μεταξύ τους (πχ smart phones με smart watch)

¹⁶ Smart City definition, Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα wikipedia : [Smart City](#)

- Να υπάρχει οικονομική ανάπτυξη, για την αντιμετώπιση της φτώχειας σε τοπικό επίπεδο, με την δημιουργία θέσεων εργασίας,
- Να μπορεί η πόλη να ανοίξει τους ορίζοντες της με επαφές με διεθνή δίκτυα για λόγους τουρισμού και προβολής,
- Να μπει σε ένα πειραματικό στάδιο για την ψηφιακή δημοκρατία.¹⁷

Οι ψηφιακές πόλεις είναι σημαντικό να αναπτυχθούν καθώς είναι το πρώτο επίπεδο, στο οποίο ο πολίτης έρχεται καθημερινά σε επαφή, από την χρήση των δημόσιων οργανισμών του δήμου, ακόμα και με τις διαπροσωπικές σχέσεις, που αναπτύσσει. Γι' αυτό και θα παρατηρήσει ο καθένας ότι η ανάπτυξη των ψηφιακών πόλεων κατά κύριο λόγο είναι διαφορετική από μέρος σε μέρος, και από πολιτισμό σε πολιτισμό.

Οι ψηφιακές πόλεις, συμπερασματικά, ως στόχο έχουν την χρήση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας με τρόπο ώστε να συμβάλλουν στην ευημερία των πολιτών και στην προσαρμογή τους στις νέες τεχνολογίες.

1.6. ΨΗΦΙΑΚΟ ΧΑΣΜΑ (Digital Divide)

Ως Ψηφιακό Χάσμα ορίζεται «το χάσμα μεταξύ μεμονωμένων πολιτών, νοικοκυριών, επιχειρήσεων και γεωγραφικών περιοχών, που βρίσκονται σε διαφορετικά κοινωνικά και οικονομικά επίπεδα σε σχέση τόσο με τις ευκαιρίες πρόσβασης στις Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών όσο και με την χρήση του Διαδικτύου, για ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων»¹⁸.

Οι βασικοί λόγοι που επηρεάζουν το ψηφιακό χάσμα είναι οι εξής:

- ✓ Το εισόδημα, αν δηλαδή ο πολίτης έχει την οικονομική δυνατότητα ή όχι να έχει σύνδεση στο Διαδίκτυο,
- ✓ Το επίπεδο της εκπαίδευσης, δηλαδή το κατά πόσο ευκολότερα γίνεται η αφομοίωση των νέων τεχνολογικών δεδομένων,
- ✓ Το γένος,
- ✓ Η ηλικία, γιατί είναι πιο εύκολο οι μικρότερες ηλικίες να εξοικειώνονται πιο εύκολα με κάθε τι καινούργιο,
- ✓ Και η τυχόν ύπαρξη ειδικών αναγκών¹⁹.

¹⁷ Κατάρα Σ., 2002

¹⁸ Πομπόρτσης Ανδρέα, *Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, Εκδόσεις Τζιόλα, σελ. 188

¹⁹ Πομπόρτσης Ανδρέα, *Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, Εκδόσεις Τζιόλα, σελ. 188

Κεφάλαιο 2 :

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη



2.1. Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΛΙΣΣΑΒΟΝΑΣ

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο στις 23-24 Μαρτίου του 2000 πραγματοποίησε ειδική σύνοδο στην Λισαβόνα, διότι έπρεπε να αντιμετωπίσει καίρια ζητήματα, όπως η ανεργία που αυξανόταν στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και, σε μεγαλύτερο βαθμό, η ανεργία στις γυναίκες και στους μεγαλύτερους σε ηλικία ανθρώπους, καθώς και ότι οι υπηρεσίες του Διαδικτύου και των τηλεπικοινωνιών ήταν ανεπαρκείς και, λόγω της ραγδαίας αύξησης της τεχνολογίας, υπήρχε χάσμα μεταξύ των χωρών της Ευρώπης. Έτσι τέθηκε ένας νέος στρατηγικός στόχος: «To become the most dynamic and competitive knowledge-based economy in the world capable of sustainable economic growth with more and better jobs and the greater social cohesion, and respect for environment»²⁰.

Ως μετάφραση «ο στρατηγικός στόχος, που τέθηκε, είναι να καταστεί η Ευρώπη ως η πλέον πρωτοποριακή και ανταγωνιστική οικονομία της γνώσης στον κόσμο, ώστε να ενισχυθεί η απασχόληση, με περισσότερη κοινωνική συνοχή και σεβασμό στο περιβάλλον». Αυτά που συμφωνήθηκαν ήταν:

- ✓ Δημιουργία θέσεων εργασίας και φιλικότερο περιβάλλον ως προς τις επιχειρήσεις,
- ✓ ενιαία Ευρωπαϊκή αγορά,
- ✓ χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες,
- ✓ κοινή πολιτική, έρευνα και ανάπτυξη και
- ✓ η Κοινωνία της Πληροφορίας²¹.

Η έμφαση, που δόθηκε στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ήταν μέσω της συζήτησης για την μετάβαση στην ψηφιακή οικονομία, η οποία θα είναι βασισμένη στην γνώση. Βασικός παράγοντας ήταν η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας από τους Ευρωπαίους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ώστε όλοι να έχουν πρόσβαση στην πληροφορία. Η απόφαση, που πήραν, ήταν ότι μέχρι το 2003 θα πρέπει να έχουν αναπτυχθεί οι Δημόσιοι Οργανισμοί τόσο, ώστε να έχουν όλοι οι πολίτες πρόσβαση τουλάχιστον σε βασικές υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου. Το Διαδίκτυο θα πρέπει να επεκταθεί τόσο σε όλα τα κράτη-μέλη, ώστε να μειώσουν το κόστος χρήσης του, και μέσω των νέων τεχνολογιών να δημιουργηθούν νέες θέσεις εργασίας. Ειδικότεροι στόχοι δόθηκαν τον Ιούνιο του ίδιου χρόνου στη

²⁰ Rodriguez Ricardo, "The Lisbon Strategy 2000-2010" Research Note 2010, σελ.13

²¹ [Η στρατηγική της Λισαβώνας: μια πιο ανταγωνιστική Ευρώπη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας](#) Κείμενο από την ιστοσελίδα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου που δημοσιεύτηκε 2-4-2004

Σύνοδο Κορυφής της Φείρα (Πορτογαλία) σε ένα πιο ολοκληρωμένο σχέδιο δράσης με όνομα e-Europe 2002 Action Plan.

2.2. ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ “e- EUROPE”

Η πρωτοβουλία eEurope ξεκίνησε το Δεκέμβριο του 1999 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ώστε να μεταβεί η Ευρώπη σε μια ψηφιακή οικονομία της γνώσης. Κύριος στόχος ήταν να μπορούν όλοι οι ευρωπαίοι πολίτες να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο. Γι’ αυτό θα έπρεπε να δημιουργήσουν ένα αποτελεσματικό σχέδιο δράσης, ώστε να θεωρηθεί ως «κοινωνία της πληροφορίας για όλους». Στο έκτακτο συνέδριο στην Λισαβόνα εγκρίθηκε το σχέδιο δράσης e-Europe 2002 και, ως συνέχιση του, το επόμενο σχέδιο ήταν το e-Europe 2005²².

2.2.1. ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ “e- EUROPE 2002”

Το σχέδιο δράσης e-Europe 2002 εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο σε συνέδριο που πραγματοποιήθηκε στη Φείρα και εντάχθηκε στην στρατηγική της Λισαβόνας. Στο πρόγραμμα αυτό, που στόχο είχε την ανάπτυξη της Ευρώπης ως Κοινωνία της Πληροφορίας, έπρεπε να ολοκληρωθεί ως το τέλος του 2002 και προέβλεπε 64 στόχους σε 11 πεδία. Ο σκοπός, που δημιουργήθηκε το σχέδιο δράσης, ήταν ότι έπρεπε να επεκταθεί το δίκτυο των τηλεπικοινωνιών σε όλα τα κράτη-μέλη της Ευρώπης, καθώς και να γίνει συστηματικότερη χρήση του διαδικτύου από τους πολίτες. Το πιο σημαντικό που έπρεπε να πετύχουν, μέχρι το τέλος του 2002, ήταν:

- ❖ Φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλέστερο Διαδίκτυο: Ουσιαστικά επιδίωκαν να μειώσουν τις τιμές των τελών στις τηλεπικοινωνίες, για να καταστούν πιο ανταγωνιστικές, ώστε και τα λιγότερο ανεπτυγμένα κράτη να αντιμετωπίζονται επί ίσοις όροις. Επίσης, το διαδίκτυο να αρχίζει να παρέχεται δωρεάν στα πανεπιστήμια, ώστε οι φοιτητές να κάνουν ευκολότερα έρευνες με ταχύτερο δίκτυο. Ακόμα, η χρήση του διαδικτύου για ηλεκτρονικές αγορές, θα πρέπει να γίνεται με ασφάλεια για την διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων. Ένα τελευταίο μέλημα για την ασφάλεια είναι το «κυβερνοέγκλημα», που γενικότερα η Ευρωπαϊκή Ένωση έπρεπε να αντιμετωπίσει.

²² [eEurope – Μια Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους](#) διαθέσιμο από την ιστοσελίδα [euractiv.com](#) που δημοσιεύτηκε τον Οκτώβρη του 2004

- ❖ Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες: Πρωταρχικός σκοπός είναι η είσοδος του διαδικτύου στα σχολεία, ως μάθημα και ως παροχή. Έτσι εξειδικευμένοι καθηγητές θα ασχοληθούν, ώστε να μπορούν οι μαθητές να αποδεχθούν τις νέες τεχνολογίες ευκολότερα. Ακόμα ένα σχέδιο θα είναι το e-learning, δηλαδή εξ αποστάσεως να δίνεται η δυνατότητα στην μάθηση, είτε με αναρτημένο το διδακτικό υλικό, αλλά ακόμα και η δυνατότητα σε παιδιά, που δυσκολεύονται να παρακολουθήσουν κάποια μαθήματα από κοντά, να τους παρέχονται μέσω του διαδικτύου. Επιχειρήσεις και εργαζόμενοι θα πρέπει να προσαρμοστούν στα νέα τεχνολογικά δεδομένα με σεμινάρια, ώστε να μπορούν να αναπτύξουν τις κατάλληλες δεξιότητες. Ουσιαστικά να καθιερωθεί ένα πιστοποιητικό ότι έχουν αποκτήσει τις βασικές γνώσεις στις τεχνολογίες των πληροφοριών. Τέλος, προς αποφυγή τεχνολογικού χάσματος, όλοι θα πρέπει να έχουν εύκολη πρόσβαση στο διαδίκτυο.
- ❖ Ενθάρρυνση της χρήσης του Διαδικτύου: Αυτό θα γίνει κυρίως με την ταχύτερη ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, με την ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες με σύγχρονα και απλούστερα μέσα, δηλαδή πιο απλοποιημένες επιγραμμικές²³ διοικητικές διαδικασίες για τις επιχειρήσεις. Για παράδειγμα ευκολότερες διαδικασίες για την σύσταση μιας επιχείρησης. Προώθηση της χρήσης ηλεκτρονικής υπογραφής στις δημόσιες υπηρεσίες και τέλος ανάπτυξη της χρήσης λογισμικού ελεύθερης πρόσβασης στον δημόσιο τομέα και ανάπτυξη ενός ηλεκτρονικού κράτους με ανταλλαγή εμπειρίας μέσω προγραμμάτων IST²⁴ και IDA²⁵. Επίσης ανάπτυξη υπηρεσιών που αφορούν την υγεία, την οδική μεταφορά, και τις επιχειρήσεις. Τέλος η προώθηση ενός Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Περιεχομένου σε παγκόσμιο επίπεδο, με άλλα λόγια η ψηφιοποίηση αρχείων πολιτιστικής κληρονομιάς, από βιβλιοθήκες και μουσεία για την προώθηση της Ευρώπης αλλά για να την προώθηση της γλωσσικής ποικιλομορφίας στην Κοινωνία της Πληροφορίας²⁶.

²³ Που είναι διαθέσιμες/αναρτημένες στο διαδίκτυο

²⁴ Το πρόγραμμα IST (Information Society Technologies) αφορά την χρηματοδότηση έργων για έρευνα και ανάπτυξη διαθέσιμη ερμηνεία από την ιστοσελίδα <http://cordis.europa.eu/ist/>

²⁵ Το πρόγραμμα IDA (Interchange of Data between Administration) αφορά την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ φορέων της δημόσιας διοίκησης σε Ευρωπαϊκό επίπεδο διαθέσιμη ερμηνεία από την ιστοσελίδα <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV%3A124147a>

²⁶ Σχέδιο για την ανάπτυξη της χρήσης του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού περιεχομένου για την προώθηση της γλωσσικής ποικιλομορφίας στην Κοινωνία της Πληροφορίας σε παγκόσμιο επίπεδο. Διαθέσιμο από [Action Plan 2002](#) σελίδες 1,2 αλλά και από την ιστοσελίδα: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:l24226a>

Τον Οκτώβριο του 2002 σε μια έρευνα που διεξήχθη, τουλάχιστον 20 βασικές υπηρεσίες ήταν διαθέσιμες ηλεκτρονικά από όλα τα κράτη-μέλη ²⁷. Σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια, φαίνεται πως ο δημόσιος τομέας ανέπτυξε τις υπηρεσίες του και υπήρχε ανταπόκριση και από τους πολίτες.

2.2.2. ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ “e-EUROPE 2005”

Το σχέδιο δράσης e-Europe 2005 έρχεται ως συνέχεια του προηγούμενου προγράμματος. Εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης στις 21-22 Ιουνίου 2002 και είχε διάρκεια ζωής ως το 2005, με κυριότερο σκοπό την ενίσχυση της χρήσης του Διαδικτύου. Το e-Europe 2002 κάλυψε σε μεγάλο βαθμό τους στόχους, που είχαν τεθεί. Το νέο σχέδιο ήταν επικεντρωμένο στην ευρυζωνικότητα, δηλαδή στην βελτίωση των ταχυτήτων του διαδικτύου, με περισσότερες δυνατότητες σε ό,τι αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, καθιστώντας το Διαδίκτυο ευκολότερο στην χρήση και γρηγορότερο για όλα τα κράτη-μέλη, ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής καθώς και να αυξηθεί η παραγωγικότητα. Ακόμα, η ανάπτυξη των υπηρεσιών ήταν και αυτό ένα καίριο ζήτημα.

Οι βασικότεροι στόχοι, λοιπόν, ήταν οι εξής:

- ✓ Εκσυγχρονισμός των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών
 - Υπηρεσίες Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government)
 - Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Εκμάθησης (e-learning)
 - Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Υγείας (e-health)
- ✓ Κατάλληλο περιβάλλον για ανάπτυξη του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (e-business)
- ✓ Ευρυζωνικότητα
- ✓ Ασφαλής πρόσβαση στο Διαδίκτυο²⁸

Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το σχέδιο e-Europe 2002 άφησε ικανοποιητικά αποτελέσματα, όμως δεν ήταν αρκετά. Θα έπρεπε να συνεχιστούν κάποιες ορθές πρακτικές και να ενδυναμωθεί η ασφαλής περιήγηση σε ό,τι αφορά τα προσωπικά δεδομένα στις δημόσιες υπηρεσίες. Ένα από αυτά που βρίσκονταν σε εξέλιξη ήταν η ιδέα των έξυπνων καρτών και η ασφάλεια στην χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής.

²⁷ eEurope 2002 Τελική έκθεση, σελίδα 18, διαθέσιμο από την ιστοσελίδα http://cordis.europa.eu/home_en.html

²⁸ [Στόχοι του e-Europe2005](#) διαθέσιμο διαδικτυακά από την ηλεκτρονική σελίδα του Δίκαιου της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Οι Ενέργειες που προτείνονται από αυτό το σχέδιο αναλυτικότερα είναι οι εξής:

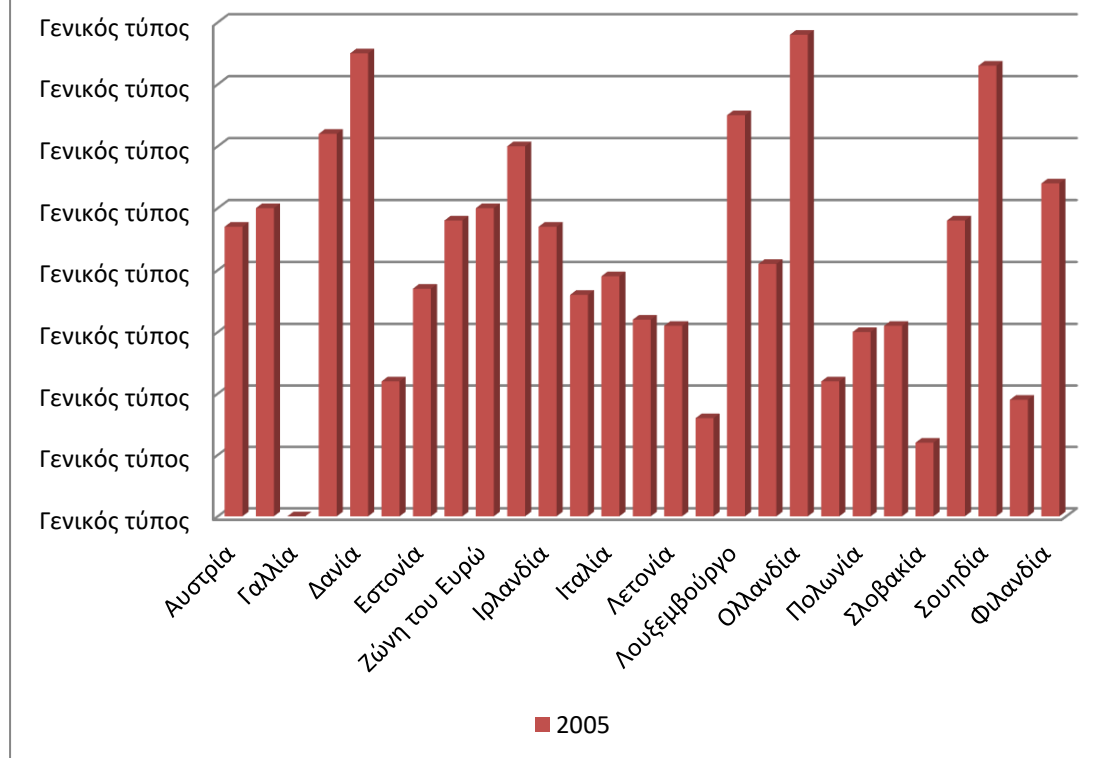
- Ευρυζωνικές συνδέσεις. Μέχρι τα τέλη του 2005 θα πρέπει όλα τα κράτη-μέλη να έχουν καταφέρει να εντάξουν ευρυζωνικά δίκτυα σε όλες τις δημόσιες διοικήσεις. Ένα θέμα που πρέπει οι κυβερνήσεις να ελέγξουν είναι να υπάρχει μεροληψία σχετικά με τις ευρυζωνικές υπηρεσίες (οι οποίες διατίθενται σε διάφορες τεχνολογικές πλατφόρμες) στα εθνικά και περιφερειακά δίκτυα.
- Διαλειτουργικότητα²⁹. Μέχρι το τέλος του 2003 η Επιτροπή έπρεπε να εκδώσει ένα πλαίσιο διαλειτουργικότητας, ώστε να παρέχονται σε όλους τους πολίτες Πανευρωπαϊκές υπηρεσίες.
- Διαδραστικές Δημόσιες Υπηρεσίες. Μέχρι το 2004 θα πρέπει οι βασικές δημόσιες υπηρεσίες να μπορούν να αλληλεπιδρούν, ώστε να μπορούν όλοι οι πολίτες, και πιο πολύ οι ηλικιωμένοι και τα άτομα με ειδικές ανάγκες, να έχουν άμεση πρόσβαση σε πολλαπλές πλατφόρμες και στα ευρυζωνικά δίκτυα.
- Δημόσιες Συμβάσεις. Μέχρι το 2005 οι περισσότερες Δημόσιες Συμβάσεις θα πρέπει να γίνονται ηλεκτρονικά. Και αυτό γιατί, όπως έδειξε ο ιδιωτικός τομέας, η χρήση του Διαδικτύου αναφορικά με την εφοδιαστική αλυσίδα και των ηλεκτρονικών προμηθειών, μείωσε αισθητά το κόστος.
- Δημόσια Σημεία Πρόσβασης στο Διαδίκτυο/ Public Internet Access Points(PIAP). Θα μπορούν όλοι οι πολίτες να έχουν άμεση πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω των σημείων PIAP σε κοινότητες και δήμους.
- Πολιτισμός και Τουρισμός. Μέχρι το 2005 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε συνεργασία με τα κράτη-μέλη θέλει να αναπτύξει ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που να προωθούν την Ευρώπη³⁰.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεωρεί πολύ σημαντικό τον παραπάνω προγραμματισμό και ευελπιστούσαν να καταφέρουν, όσο το δυνατόν περισσότερα κράτη-μέλη, να αυξήσουν την παραγωγικότητα, την ανταγωνιστικότητα και να αρχίσουν να συνηθίζουν την νέα κοινωνία, που δημιουργείται, την Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους.

²⁹ «Διαλειτουργικότητα εξ' ορισμού είναι η δυνατότητα ενός προϊόντος ή συστήματος-του οποίου οι διεπαφές είναι πλήρως δημόσια τεκμηριωμένες- να συνδέεται και να λειτουργεί με άλλα προϊόντα ή συστήματα χωρίς περιορισμούς στην πρόσβαση τους ή φραγμούς στην υλοποίηση». Ορισμός από <https://el.wikipedia.org/wiki/Διαλειτουργικότητα>

³⁰ eEUROPE 2005-Κοινωνία πληροφοριών για όλους- Σχέδιο Δράσης, 2002, σελ.10-11

Επίπεδο χρήσης του διαδικτύου στα νοικοκυριά επι της %



2.1. Σχεδιάγραμμα για την χρήση του διαδικτύου το 2005 από τα νοικοκυριά (Νοικοκυριά με τουλάχιστον ένα μέλος ηλικίας 16-74)

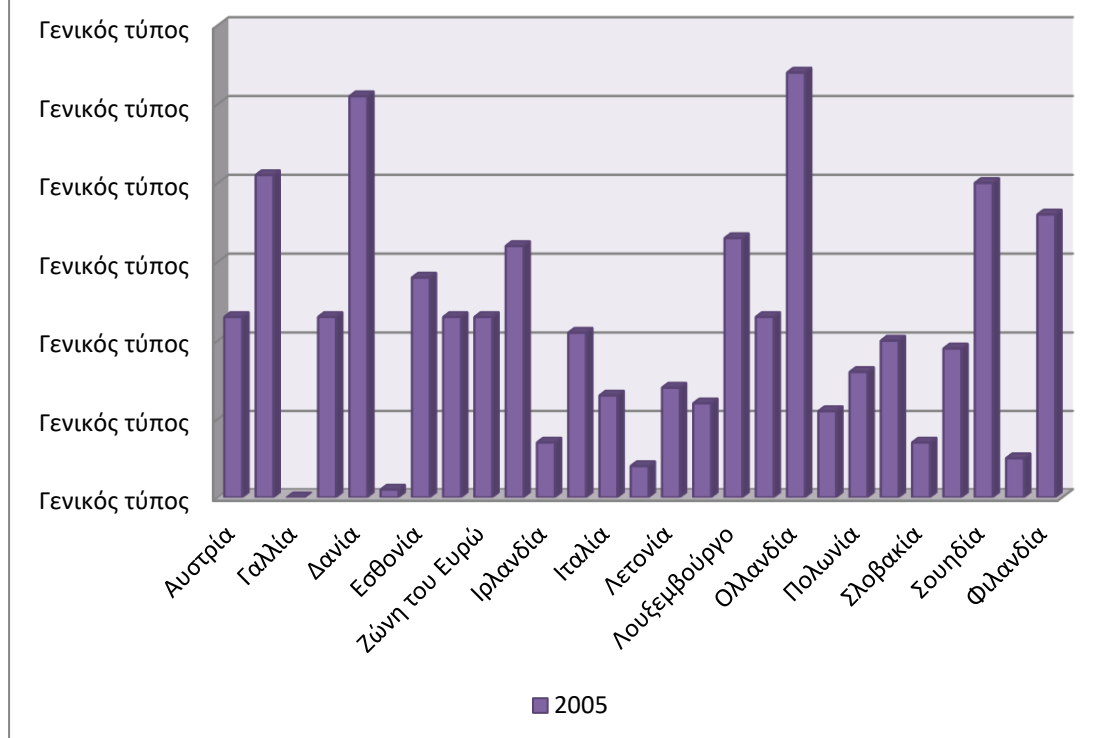
Πηγή: [Eurostat Information Society Indicators](http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/refreshTableAction.do?tab=table&plugin=1&pcode=tin00134&language=en)³¹

Βλέποντας το παραπάνω γράφημα, με εξαίρεση την Γαλλία που δεν έχουμε δεδομένα, η χρήση του διαδικτύου από τους Ευρωπαίους πολίτες είναι ανεπτυγμένη στις περισσότερες χώρες. Υψηλότερα επίπεδα εμφανίζουν η Ολλανδία (78%), η Δανία (75%) και η Σουηδία (73%), ενώ χαμηλότερα επίπεδα βλέπουμε στις νεοεισαχθείσες τότε χώρες, Σλοβακία (12%), Λιθουανία (16%) και Τσεχία (19%). Στην τέταρτη θέση από το τέλος είναι και η Ελλάδα με ποσοστό 22% των νοικοκυριών.

Ένα ακόμα γράφημα, που μπορούμε να μελετήσουμε, είναι σε σχέση με την ανάπτυξη της Ευρωζωνικότητας το 2005 στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

³¹<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/refreshTableAction.do?tab=table&plugin=1&pcode=tin00134&language=en>

Νοικοκυρία με ευρυζωνική σύνδεση επί%



2.2. Σχεδιάγραμμα για τα νοικοκυρία με ευρυζωνική πρόσβαση επί% (Νοικοκυρία με τουλάχιστον ένα μέλος ηλικίας 16-74)

Πηγή [Eurostat Information Society Indicators](http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&plugin=1&language=en&pcode=tin00073)³²

Όπως βλέπουμε από το παραπάνω γράφημα, η Ισλανδία κρατάει τα μεγαλύτερα ποσοστά ευρυζωνικότητας με ποσοστό να αγγίζει το 63% και ακολουθούν η Ολλανδία (54%) και η Δανία (51%). Τα πρωτεία στα χαμηλά επίπεδα ευρυζωνικότητας τα κρατάει η Ελλάδα με ποσοστό 1% ! Και ακολουθούν η Κύπρος (4%) και η Τσεχία (5%). Η Γαλλία δεν έχει δώσει στοιχεία.

Δεν έχουμε περισσότερα στοιχεία για το τι σύνδεση είχαν τα προηγούμενα έτη οι παραπάνω χώρες, αλλά φαίνεται πως γινόταν προσπάθεια από τις περισσότερες χώρες να διευρύνουν τις συνδέσεις στο διαδίκτυο, ώστε η Ευρωπαϊκή Ένωση να γίνει μια ενιαία κοινωνία της πληροφορίας. Όμως, υπήρχαν πολλές «προβληματικές» χώρες και φαίνεται πως η προσπάθεια δεν γινόταν μαζικά από όλες τις χώρες. Έτσι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έπρεπε να επαναπροσδιορίσει τους στόχους.

³² <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&plugin=1&language=en&pcode=tin00073>

2.3. ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ “i2010”

Την 1^η Ιούνη του 2005 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοίνωσε το νέο σχέδιο της για την δημιουργία μιας *Ευρωπαϊκής Κοινωνίας της Πληροφορίας για ανάπτυξη και απασχόληση* θέτοντας τρεις πρωταρχικούς στόχους:

- ✓ Ολοκλήρωση ενός Ενιαίου Ευρωπαϊκού χώρου πληροφοριών
- ✓ Ενίσχυση της καινοτομίας και των επενδύσεων στην έρευνα και ανάπτυξη για τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας (ΤΠΕ)
- ✓ Κοινωνική Ένταξη, βελτιωμένες δημόσιες υπηρεσίες και ποιότητα ζωής³³

Σε ό,τι αφορά εκτενέστερα την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις 25 Απριλίου 2006 ανακοίνωσε ένα νέο σχέδιο δράσης για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Ευρωπαϊκό επίπεδο με τίτλο «*Σχέδιο Δράσης για τις ηλεκτρονικές δημόσιες διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010- Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων*».

Μέσα στο κείμενο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αναφέρονται σε δύο παραδείγματα χωρών, στα όποιο βασίστηκαν για την εκπόνηση του σχεδίου. Το πρώτο παράδειγμα είναι η Δανία. Η Δανία είχε ήδη ξεκινήσει την ηλεκτρονική τιμολόγηση (e-invoicing)³⁴. Με αυτό τον τρόπο οι φορολογούμενοι εξοικονόμησαν κάθε χρόνο 150 εκατ. € και οι επιχειρήσεις περίπου 50 εκατ. €. Το δεύτερο παράδειγμα είναι το Βέλγιο, στο οποίο τα άτομα με ειδικές ανάγκες λαμβάνουν τις κοινωνικές παροχές μέσω του διαδικτύου εξοικονομώντας χρόνο και χρήμα, αφού δεν χρειάζεται ούτε να μεταβούν στην δημόσια υπηρεσία, αλλά ούτε και να περιμένει να του πιστωθούν τα χρήματα μετά από εβδομάδες.

Το σχέδιο δράσης, λοιπόν, επικεντρώνεται στους παρακάτω στόχους:

- (1) Κανένας πολίτης δεν θα μείνει στο περιθώριο. Όλοι οι Ευρωπαίοι πολίτες θα πρέπει να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες εξίσου ισοδύναμα χωρίς κανένα κοινωνικό αποκλεισμό για την αποφυγή ψηφιακού χάσματος. Πρέπει μέχρι το 2010 να έχουν πραγματοποιηθεί πολιτικές από όλα τα κράτη-μέλη κοινωνικής ένταξης, που να στηρίζονται στις Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας, ώστε ακόμα και οι μειονεκτικές ομάδες να έχουν εύκολη πρόσβαση στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες.
- (2) Επίτευξη απόδοσης και αποτελεσματικότητας. Η στρατηγική i2010 είχε ως σκοπό να βελτιώσει τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα τόσο ώστε οι πολίτες

³³ [i2010: η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης](#) διαθέσιμο διαδικτυακά από την ηλεκτρονική σελίδα του Δίκαιου της Ευρωπαϊκής Ένωσης

³⁴ Η ηλεκτρονική τιμολόγηση είναι η κατάργηση εκτύπωσης παραστατικών πώλησης σε χαρτί, και η αποστολή των παραστατικών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον παραλήπτη. Πηγή: https://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική_τιμολόγηση

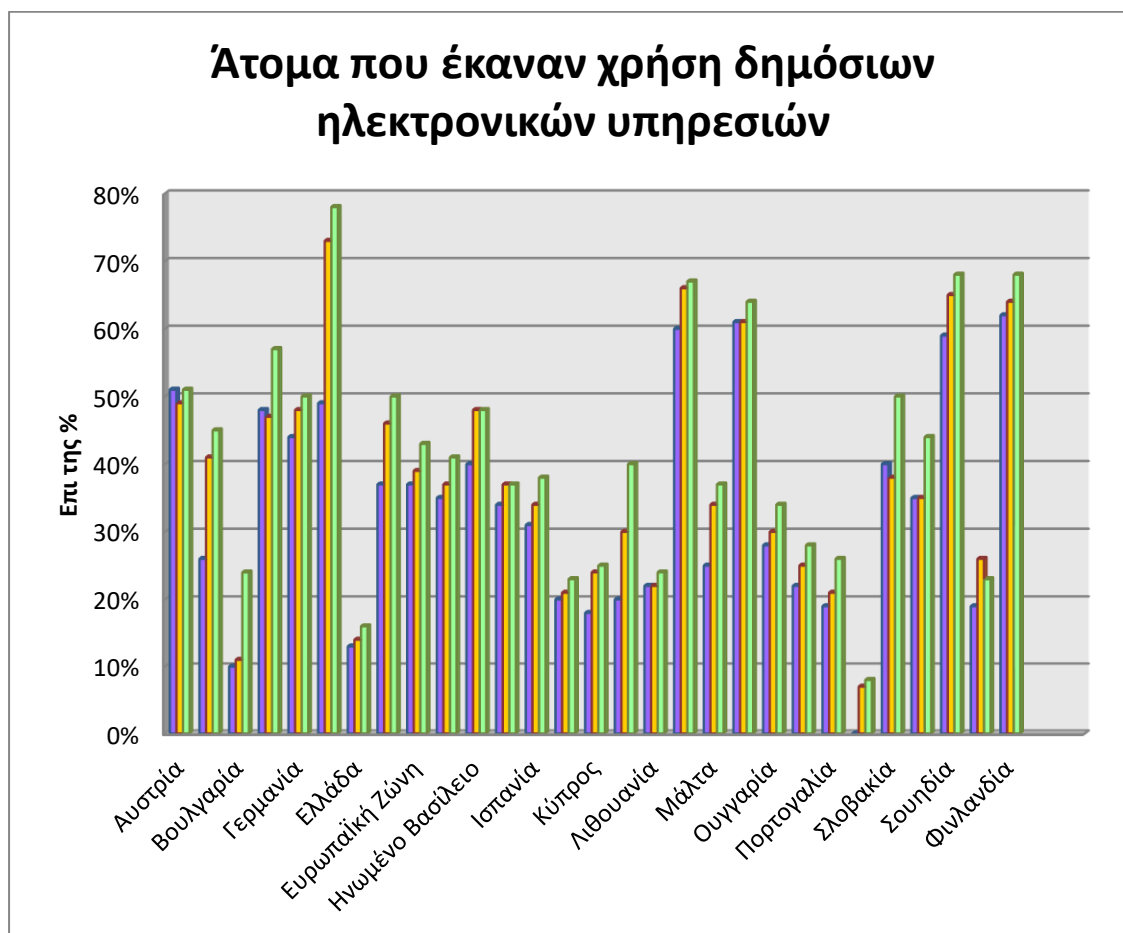
να είναι ικανοποιημένοι στην χρήση τους. Κύριο μέλημα είναι η μείωση της γραφειοκρατίας και η ύπαρξη λογοδοσίας και διαφάνειας με απώτερο στόχο να βελτιωθεί η απόδοση των δημόσιων υπηρεσιών.

- (3) Υλοποίηση νευραλγικών υπηρεσιών με μεγάλο αντίκτυπο. Μέχρι το 2010, σκοπός είναι η πραγματική χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και όχι μόνο η διάθεση τους στο διαδίκτυο. Οι ηλεκτρονικές συμβάσεις και η ηλεκτρονική τιμολόγηση (όπως αναφέρθηκε και στο παράδειγμα με την Δανία) θα πρέπει να εφαρμόζεται στα περισσότερα κράτη, ώστε να μειωθεί το κόστος των συναλλαγών και των προμηθειών. Δέσμευση από όλα τα κράτη-μέλη πως, όπου είναι δυνατόν, θα διεξάγουν ηλεκτρονικά 100% των προμηθειών τους και σε ποσοστό πάνω από το 50% για προμήθειες του δημοσίου πάνω από το κοινοτικό όριο³⁵. Ακόμα θα προωθήσουν υπηρεσίες εύρεσης εργασίας στο εξωτερικό, ηλεκτρονική συνταγογράφηση που συνδέονται με τις υπηρεσίες υγείας, φοίτηση στο εξωτερικό (για όσους φοιτητές επιθυμούν να σπουδάσουν στο εξωτερικό), καθώς και θέματα κοινωνικής ασφάλισης και σύνταξης.
- (4) Δημιουργία καίριων καταλυτικών παραγόντων. Για την καλύτερη και αποτελεσματικότερη δημόσια διοίκηση υπάρχουν κάποιοι παράγοντες, που θα διευκολύνουν την χρήση των υπηρεσιών. Ο πρώτος παράγοντας είναι η διαλειτουργική διαχείριση ηλεκτρονικής ταυτοποίησης για πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες (eIDM). Αυτό το ζήτημα είναι σημαντικό καθώς θα υπάρχει περισσότερη ασφάλεια για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών τόσο σε τοπικό, εθνικό, όσο και σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Δεύτερος παράγοντας είναι ο ηλεκτρονικός έλεγχος γνησιότητας των εγγράφων, ώστε να υπάρχει ασφαλείς επικοινωνία μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών. Ακόμα ένας παράγοντας είναι η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση πάλι για την διευκόλυνση και την απόδοση γρήγορα στις δημόσιες υπηρεσίες. Τέλος, η διαλειτουργικότητα αποτελεί σημαντικό παράγοντα, που από το σχέδιο eEurope 2002 έχουν τεθεί κάποιες προδιαγραφές για τη δημιουργία κάποιου ειδικού πλαισίου διαλειτουργικότητας.
- (5) Τόνωση της συμμετοχής των πολιτών και ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων. Το διαδίκτυο δίνει δυνατότητες σε όλους να συμμετέχουν σε δημόσιες συζητήσεις σε τοπικά θέματα, εθνικά ή και πανευρωπαϊκά, ώστε όλοι οι πολίτες να μπορούν να εκφέρουν γνώμη. Δυο είναι οι σημαντικότεροι όροι, που η στρατηγική του i2010 θέλει να ενισχύσει. Την ηλεκτρονική Δημοκρατία (e-Democracy) και την ηλεκτρονική Συμμετοχή

³⁵ Κοινοτικό όριο είναι για ποσά από 50.000€ για απλές δημόσιες υπηρεσίες ως και δεκατ. € για δημόσια έργα. [“Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 : Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων”](#), 2006, σελ.9

(e-Participation)³⁶, ώστε να υποστηριχθούν θέματα διαφάνειας και συμμετοχής όλων των πολιτών σε θέματα δημοκρατίας³⁷.

Παρακάτω παρουσιάζεται ένα διάγραμμα σχετικά με τα άτομα στην Ευρωπαϊκή Ένωση που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες διακυβέρνησης για τουλάχιστον μια φορά σε ό,τι έχει να κάνει με την λήψη πληροφοριών για τις δημόσιες υπηρεσίες, για την λήψη επίσημων εντύπων ή την αποστολή συμπληρωμένων εντύπων.



2.3. Σχεδιάγραμμα ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες

Πηγή [Eurostat Information Society Indicators](#)³⁸

³⁶ Οι όροι έχουν αναλυθεί στο 1^ο κεφάλαιο.

³⁷ . "Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 : Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων" , 2006 σελ.4-5

³⁸ <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00012&plug in=1>

Όπως βλέπουμε, από το γράφημα μέσα σε τρία χρόνια μελέτης, από το 2008 έως και το 2010, οι Ευρωπαίοι πολίτες αύξησαν την χρήση από 35% το 2008 σε 41% το 2010, ποσοστά πολύ χαμηλά από τα αναμενόμενα επίπεδα, που περίμεναν από την στρατηγική i2010. Πιο συγκεκριμένα, οι χώρες με την χαμηλότερη αύξηση ήταν η Ρουμανία, που το 2008 δεν υπάρχουν στοιχεία αλλά από το 2009 έως και το 2010 αυξήθηκε η χρήση μόνο 1%, από 8 σε 9%. Η Ελλάδα μέσα σε τρία χρόνια αύξησε την χρήση τους μόλις 3%, στα χαμηλότερα επίπεδα, από 13 σε 16%. Ραγδαία αύξηση πραγματοποιήθηκε στην Δανία, διότι το 2008 η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ήταν 49% και το 2010 είχε φτάσει 78%.

Η στρατηγική i2010, όπως φαίνεται και από το διάγραμμα, δεν είχε ικανοποιητικά αποτελέσματα. Η διαφορά των αποδόσεων στα κράτη-μέλη είναι εμφανής και γι' αυτό το λόγο η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα έπρεπε να θέσει νέους στόχους, ώστε να υπάρξει πραγματική πρόοδος σε όλα τα κράτη-μέλη.

2.4. ΕΥΡΩΠΗ 2020

Μετά τη συνθήκη της Λισαβόνα (η οποία είχε ημερομηνία λήξης το 2010), η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποφάσισε το Μάρτιο του 2010 την δημιουργία μιας νέας στρατηγικής για την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της Ευρώπης, που θα έχει ισχύ έως και το 2020. Μια βασική προτεραιότητα αυτής της στρατηγικής είναι η εύκολη έξοδος από την κρίση όλων των κρατών μελών με την δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, μείωση της φτώχειας, επενδύσεις στην καινοτομία, την εκπαίδευση και στις εναλλακτικές πηγές ενέργειας για την αντιμετώπιση των κλιματικών αλλαγών³⁹.

Σε ό,τι αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, εντάσσεται στο Ψηφιακό Θεματολόγιο με στόχο οι εθνικές κυβερνήσεις να συνεργαστούν με τις ευρωπαϊκές για την ευκολότερη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες Πανευρωπαϊκά.

2.4.1. ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ 2011-2015

Και σε αυτό το σχέδιο δράσης, που δημοσιεύτηκε τον Δεκέμβριο του 2010, μέλημα των κρατών-μελών θα πρέπει να είναι η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας, για να έχουν αύξηση της απόδοσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ταυτόχρονη μείωση του κόστους τόσο για τους πολίτες

³⁹ "Ευρώπη 2020, Στρατηγική για την έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη", 2010, σελ. 3 Διαθέσιμο από την ιστοσελίδα www.espa.gr

όσο και για τις επιχειρήσεις. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στηρίχθηκε στην «Δήλωση του Malmö»⁴⁰ και έθεσε τέσσερις πολιτικές προτεραιότητες:

- 1 Ενδυνάμωση των χρηστών. Με αυτό τον στόχο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θέλει να αυξήσει την χρήση των πολιτών, των επιχειρήσεων, των υπηρεσιών του δημοσίου μέσα από το Διαδίκτυο, από τον υπολογιστή, το κινητό ή οποιοδήποτε άλλο μέσο έχει, ώστε να έχουν ενεργό συμμετοχή στις δημοκρατικές διαδικασίες για χάραξη πολιτικής με διαφάνεια, να έχουν όλοι πρόσβαση στις δημόσιες πληροφορίες, που δεν είχαν πριν, (πχ. Γεωγραφικών, στατιστικών και άλλων δεδομένων, χωρίς να προσβάλλουν προσωπικά δεδομένα⁴¹), οι υπηρεσίες που διαθέτουν θα πρέπει να συμβαδίζουν με την τεχνολογία και με βάση τις ανάγκες των πολιτών.
- 2 Εσωτερική Αγορά. Δημιουργία ενιαίας αγοράς, ώστε οι δημόσιες υπηρεσίες σε όλη την Ευρώπη να μπορούν να εξυπηρετούν τους πολίτες ενός άλλου κράτους-μέλους για 1/ τη σύσταση μιας επιχείρησης, δηλαδή ένας επιχειρηματίας να μπορεί να δημιουργήσει εύκολα μια επιχείρηση οπουδήποτε στην Ευρώπη πέρα από τα σύνορα της πρώτης επιχείρησης ή του τόπου όπου προέρχεται, 2/ προσωπική κινητικότητα, δηλαδή οποιοσδήποτε πολίτης της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει δικαίωμα για σπουδές, εργασία, κοινωνική ασφάλιση, υγειονομική περίθαλψη και διαμονή παντού στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
- 3 Απόδοση και Αποτελεσματικότητα κυβερνήσεων και δημόσιων διοικήσεων. Αυτή η δράση θα επικεντρωθεί στην χρήση των ΤΠΕ, ώστε μέσω της μείωσης του διοικητικού φόρτου, να δίνεται η δυνατότητα για καλύτερες και ταχύτερες δημόσιες υπηρεσίες σε μια πιο φιλική προς το περιβάλλον διακυβέρνηση.
- 4 Προϋποθέσεις για την ανάπτυξη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Με τις απαραίτητες τεχνικές και νομικές προϋποθέσεις, που πρέπει να τεθούν σε εφαρμογή ώστε να μπορεί να προωθηθεί η διασυνοριακή διαλειτουργικότητα, πανευρωπαϊκή χρήση καίριων καταλυτικών παραγόντων, όπως ηλεκτρονική ταυτότητα και συστήματα πληρωμών, και τέλος προώθηση μιας καινοτομικής Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προς όφελος των πολιτών, αλλά και των δημόσιων υπαλλήλων⁴².

Αυτό το σχέδιο δράσης, που αποτελεί σκέλος του Ψηφιακού Θεματολογίου για την Ευρώπη⁴³, έχει ως στόχο, μέχρι το 2015 τουλάχιστον το 50% των πολιτών και το 80% των επιχειρήσεων να έχει κάνει χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών.

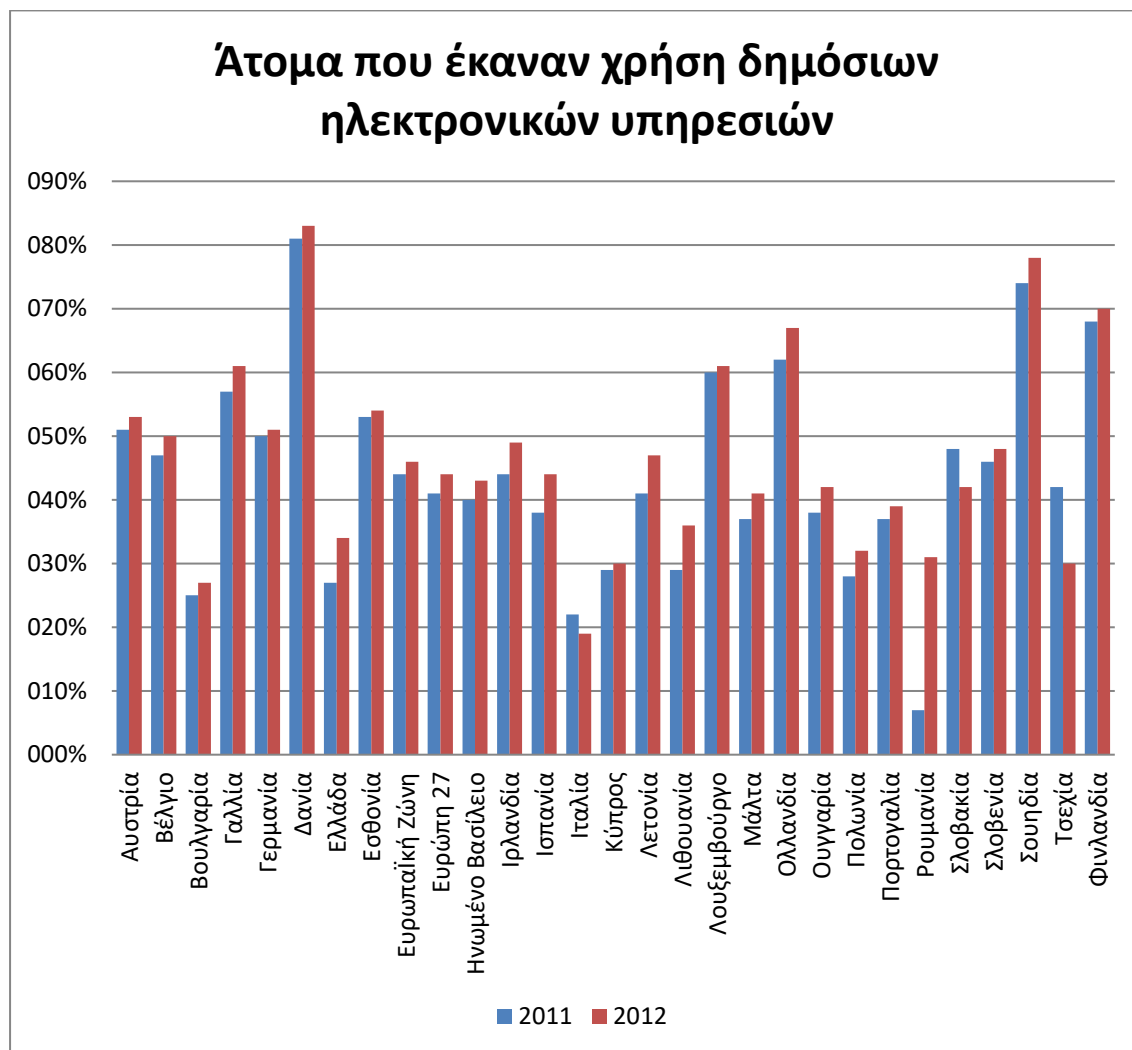
⁴⁰ Ένα όραμα που περιλαμβάνεται στην δήλωση του 5^{ου} Υπουργικού Συμβουλίου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, και πραγματοποιήθηκε στις 18 Νοεμβρίου 2009

⁴¹ "Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης 2011-2015" 2010, σελ.7, Διαθέσιμο από την ιστοσελίδα <http://www.europarl.europa.eu>

⁴² "Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης 2011-2015" 2010, σελ.3, Διαθέσιμο από την ιστοσελίδα <http://www.europarl.europa.eu>

⁴³ Το ψηφιακό θεματολόγιο εντάσσεται στην στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά που στόχο έχει το άνοιγμα των ψηφιακών ευκαιριών για ανθρώπους και επιχειρήσεις. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/>

Παρακάτω αναπαριστάται σε δύο διαγράμματα το ποσοστό των ατόμων στην Ευρωπαϊκή Ένωση, που έχουν χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες διακυβέρνησης τουλάχιστον μια φορά. Αφορά την λήψη πληροφοριών για τις δημόσιες υπηρεσίες, για την λήψη επίσημων εντύπων ή την αποστολή συμπληρωμένων εντύπων για τα χρονικά έτη 2011-2015.

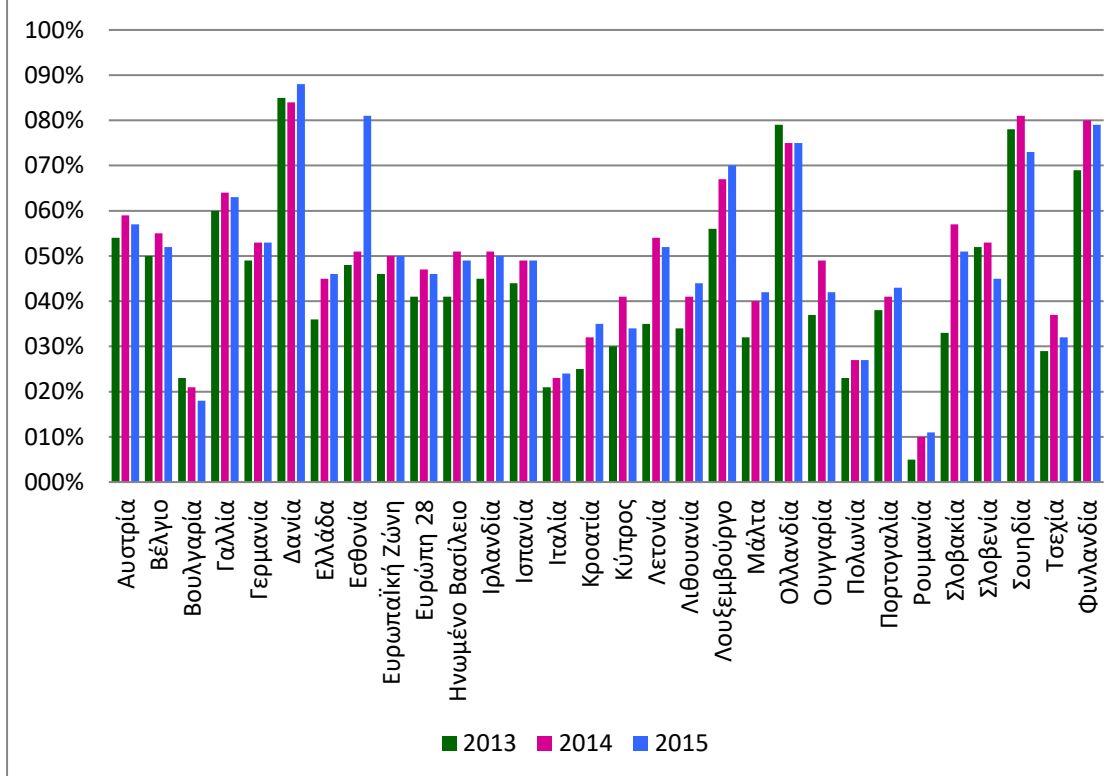


2.4.1.1. Σχεδιάγραμμα ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες

Πηγή [Eurostat Information Society Indicators](http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00012&plugin=)⁴⁴

⁴⁴<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00012&plugin=>

Άτομα που έκαναν χρήση δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών



2.4.1.2. Σχεδιάγραμμα ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες

Πηγή [Eurostat Information Society Indicators](http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00012&plugin=1)⁴⁵

Η Δανία κρατάει τα ηνία στην χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με ποσοστό 88% κατά το 2015. Την πιο εντυπωσιακή πρόοδο την έκανε η Εσθονία, που, ενώ για αρκετά χρόνια κυμαινόταν στο 50%, το 2015 άγγιξε το 81%⁴⁶. Τα χαμηλότερα επίπεδα κατέχουν η Ιταλία (19-54%), η Βουλγαρία (18-27%) και, ενώ η Ρουμανία φαινόταν πως θα έκανε μια μεγάλη αύξηση ανά έτος, το 2011 είχε 7% και το 2012 εκτοξεύτηκε στο 31%, και τις επόμενες χρονιές το υψηλότερο ήταν το 2015 με 11%. Η Ελλάδα το 2015 κατάφερε να αγγίξει το 46% των ατόμων, που χρησιμοποιούν τις δημόσιες υπηρεσίες. Όπως φαίνεται, η Ευρωπαϊκή Ένωση είχε θέσει στόχο ως το τέλος του 2015 να φτάσουν τουλάχιστον το 50% των πολιτών να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που προσφέρονται από τον δημόσιο τομέα. Το 2015 η Ευρωπαϊκή Ένωση έπιασε 46%, μόνο 4% πιο κάτω από το στόχο

⁴⁵<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00012&plugin=1>

⁴⁶ Για την Εσθονία θα αναφερθούμε παρακάτω ως ένα επιτυχημένο παράδειγμα.

της. Βέβαια, για άλλη μια φορά η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα έπρεπε να θέσει καινούργιους στόχους, καθώς τα ποσοστά είναι πολύ χαμηλά στην γενικότερη εικόνα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

2.4.2. ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 2016-2020

Το νέο σχέδιο δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση βασίστηκε πάνω σε μια πρωτότυπη ιδέα. Μέσα από μια ηλεκτρονική πλατφόρμα οι πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα μπορούν να εκφράσουν την άποψη τους, ώστε να βοηθήσουν στην βελτίωση των υπηρεσιών, που προσφέρονται από τον δημόσιο τομέα. Η διαβούλευση είχε ισχύ έως 22 Ιανουαρίου του 2016 και το σχέδιο δράσης εγκρίθηκε τον Απρίλιο του ίδιου έτους.

Opening public administrations
Across administrative departments - Across Member States - Towards third parties

Common Services
MT* (Machine Translation), eID, eInvoicing

20 actions identified, propose new ones!

- For Citizens**: Live, study & work
- For Businesses**: Make business
- For Public Administrations**: Be user-friendly

Express your needs, discuss and propose new actions
Participate through the eGovernment4EU platform
Make it work!

@EU_eGov <https://ec.europa.eu/futurium/en/egovernment4eu/>

2.4.2.1. Εικόνα για την ανοιχτή διαβούλευση που προτρέπει τους Ευρωπαίους πολίτες να προτείνουν μια ιδέα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Πηγή: <https://opengov.ellak.gr/2016/08/09/egovernment4eu-mia-platforma-gia-to-schedio-drasis-ilektronikis-diakivernisis-2016-2020-tis-e-e/>

Στο νέο σχέδιο δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, που εντάσσεται στην στρατηγική για την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά της Ευρώπης, έχει δύο καίριους στόχους, ώστε να παρέχονται στους πολίτες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας:

- Τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων διοικήσεων με ΤΠΕ. Οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να προσφέρουν στους πολίτες ασφαλείς και ταχείες υπηρεσίες, ώστε να συμβαδίζουν με την ψηφιακή εποχή. Σημαντικό ρόλο σε αυτό θα παίξουν οι *βασικοί ψηφιακοί καταλυτικοί*

παράγοντες⁴⁷, όπου θα πρέπει να βασιστούν σε αυτούς. Ήδη βρίσκονται σε εξέλιξη προγράμματα για την ολοκλήρωση των ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων. Μέχρι το 2018 έχει τεθεί στόχος οι εταιρείες να υποβάλλουν μόνο ηλεκτρονικά τις προσφορές για την ανάθεση δημοσίων συμβάσεων σε οποιοδήποτε μέρος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ενώ μέχρι το 2019 να λειτουργεί η ηλεκτρονική τιμολόγηση (e-Invoicing) από όλες τις δημόσιες διοικήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης⁴⁸. Σε ό,τι αφορά την ηλεκτρονική ταυτότητα (eID) και την ηλεκτρονική υπογραφή έχουν συμπεριληφθεί και τα κινητά τηλέφωνα, αλλά και tablets για την διευκόλυνση των υπηρεσιών. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα έχει δικό της ιστότοπο, όπου θα αναρτεί τα νέα δεδομένα σε ότι αφορά τις ψηφιακές υπηρεσίες, καθώς και εκεί θα υπάρχει και το πλαίσιο Διαλειτουργικότητας. Μια πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, τέλος, είναι η δημιουργία *υπολογιστικού νέφους*⁴⁹, ώστε να φιλοξενούνται εκεί οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

- Διευκόλυνση της διασυνοριακής κινητικότητας με διαλειτουργικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Όπως και στο προηγούμενο σχέδιο δράσης, πρωταγωνιστικό ρόλο έχει η κινητικότητα των επιχειρήσεων και των ατόμων χωρίς καθυστερήσεις και ελλιπή πληροφόρηση και βοήθεια από τις δημόσιες υπηρεσίες, για την έναρξη μιας επιχείρησης ή για σπουδές, μετεγκατάσταση, εργασία, παροχές υγείας και σύνταξης σε οποιοδήποτε μέρος της Ευρώπης. Γι' αυτό το λόγο η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θέλει να δημιουργήσει μια *διαδικτυακή πύλη* για τον καλύτερο προσανατολισμό των πολιτών για την εύρεση της κατάλληλης πληροφορίας για αυτόν⁵⁰.

Το όραμα όπως δόθηκε στην ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής έλεγε το έξης:

«Έως το 2020, οι δημόσιες διοικήσεις και οργανισμοί της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα πρέπει να είναι ανοιχτοί και χωρίς αποκλεισμούς, παρέχοντας σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην ΕΕ προσαρμοσμένες και φιλικές για κάθε άτομο,

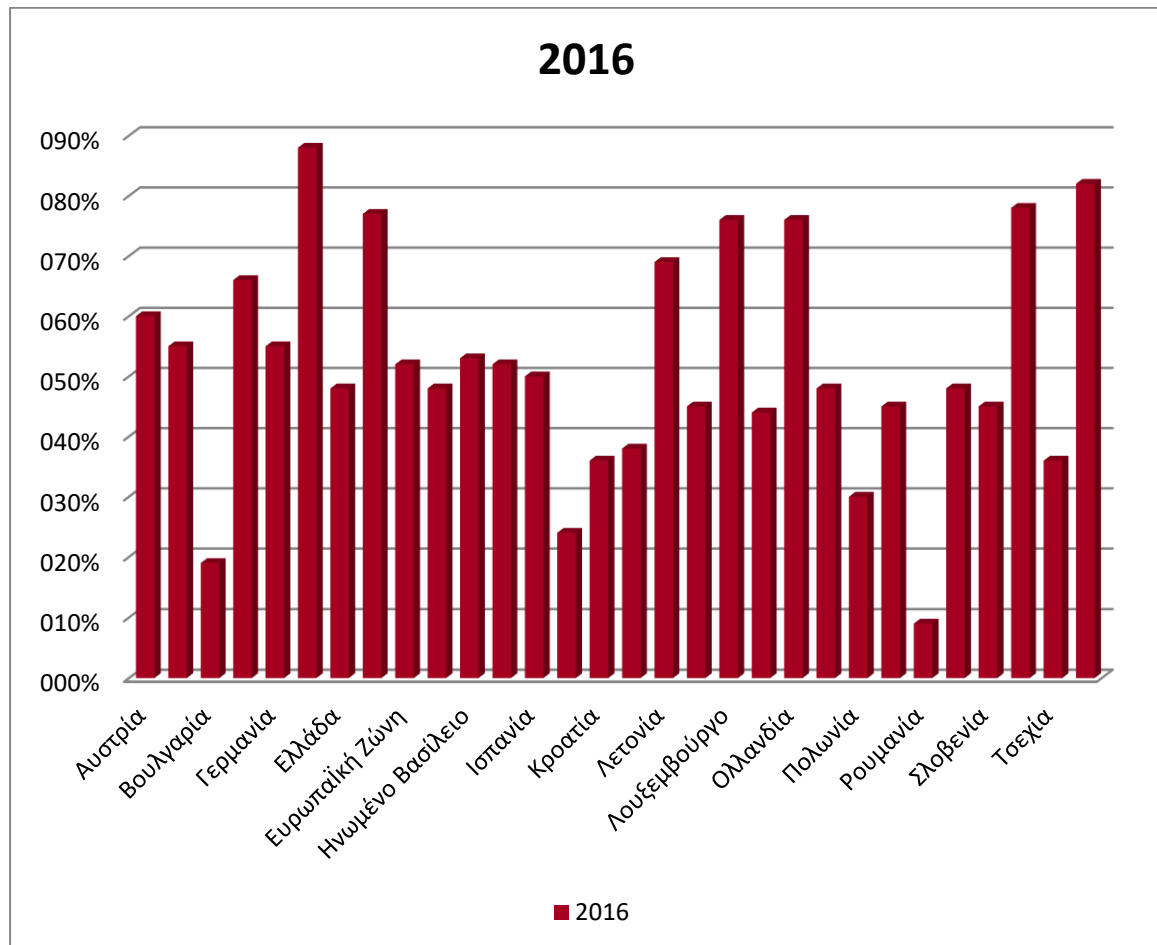
⁴⁷ Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016-2020. Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης, 2016, σελίδα 23 διαθέσιμο από την ηλεκτρονική σελίδα του [Δικαίου της ΕΕ](#)

⁴⁸ Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016-2020. Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης, 2016, σελ. 4 διαθέσιμο από την ηλεκτρονική σελίδα του [Δικαίου της ΕΕ](#)

⁴⁹ «Υπολογιστικό νέφος ή *cloud computing* είναι η αποθήκευση, επεξεργασία και χρήση δεδομένων και υπηρεσιών που είναι αποθηκευμένα στο διαδίκτυο μέσω απομακρυσμένων υπολογιστών σε κεντρικά *Datacenter*». Ορισμός από την ιστοσελίδα <http://www.epset.gr/el/content/ypologistikonefos-cloud-computing>

⁵⁰ Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016-2020. Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης, 2016, σελ.0-1 διαθέσιμο από την ηλεκτρονική σελίδα του [Δικαίου της ΕΕ](#)

διατερματικές⁵¹ ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς σύνορα. Εφαρμόζονται καινοτόμες προσεγγίσεις για το σχεδιασμό και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών, ανάλογα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων. Οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να αξιοποιούν τις ευκαιρίες, που δίνονται από το νέο ψηφιακό περιβάλλον για την διευκόλυνση των συναλλαγών με τα αντισυμβαλλόμενα μέρη⁵²».



2.4.2.2. Σχεδιάγραμμα ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες

Πηγή : [Eurostat Information Society Indicators](#)⁵³

⁵¹ Διατερματικές- end-to-end, από άκρη σε άκρη

⁵² Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016-2020. Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης, 2016 διαθέσιμο από την ηλεκτρονική σελίδα του [Δικαίου της ΕΕ](#) σελ. 2

⁵³ <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00012&plug in=1>

Είναι πολύ νωρίς για να κρίνουμε αυτό το σχέδιο δράσης, αλλά τα αποτελέσματα της Eurostat σχετικά με το οικονομικό έτος 2016 και το ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, σε σύγκριση με τα προηγούμενα χρόνια, δεν φαίνεται να αλλάζει. Το ποσοστό της Ευρωπαϊκής Ένωσης αυξήθηκε 2% (από 46% σε 48%) μέσα σε ένα χρόνο, και γενικότερα υπάρχει μεγάλο χάσμα στα κράτη-μέλη σχετικά με την ανάπτυξη των ΤΠΕ. Το αντιφατικό είναι σε μια έρευνα, που διεξήχθη πριν την ανακοίνωση του σχεδίου δράσης, σχετικά με τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση, φαίνεται πως το 81% για τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες παρέχεται διαδικτυακά⁵⁴.

2.5. ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ e- ΕΣΘΟΝΙΑ



Μετά την διάλυση της Σοβιετικής Ένωσης η Εσθονία έπρεπε να μαζέψει τα συντρίμια της και να γίνει μια ανεξάρτητη χώρα. Γι' αυτό και επικεντρώθηκε στην ανάπτυξη των ΤΠΕ. Πρώτη καινοτομία, που πέτυχε ως χώρα, ήταν η δημιουργία του Skype που δημιούργησε πολλές θέσεις εργασίας. Αυτή η μικρή χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης συνεχίζει να είναι πρωτοπόρος σε ό,τι έχει σχέση με τεχνολογικά επιτεύγματα μέσα από τις υψηλότερες ευρυζωνικές ταχύτητες του κόσμου, καθώς και στις υπηρεσίες που διαθέτει μέσα από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Μέσω αυτής της ιστοσελίδας <https://e-estonia.com/>, η Εσθονία παρέχει στους πολίτες της όλες τις κρατικές υπηρεσίες, που χρειάζονται, (πχ. για να κάνουν την φορολογική τους δήλωση-το 95% των πολιτών κάνει την φορολογική του δήλωση ηλεκτρονικά) κερδίζοντας σε χρόνο και χρήμα. Επίσης, το 2007 πραγματοποιήθηκε η πρώτη ηλεκτρονική ψηφοφορία στις εκλογές. Οι Εσθονοί μπορούν να ιδρύσουν νέα επιχείρηση σε μόλις 20 λεπτά. Άλλες Υπηρεσίες που παρέχει είναι :

⁵⁴ [Εκθεση για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην ΕΕ](#) Διαθέσιμο άρθρο από την ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης που δημοσιεύθηκε 3/10/2016 και τελευταία χρήση έγινε 9/11/2017

⁵⁵ <https://www.facebook.com/estoniadigitalsociety/>

- Ψηφιακή Υπογραφή
- M- Στάθμευση (ελεγχόμενη στάθμευση από το κινητό)
- Id-Ticket για τα μέσα μαζικής μεταφοράς
- E-Αστυνομία
- E-Law με όλα τα νομοσχέδια αναρτημένα στο διαδίκτυο
- E-health και e-συνταγογράφηση
- E-Cabinet, με τα θέματα συζήτησης στο υπουργικό συμβούλιο
- Εθνικό Σύστημα Ταυτοτήτων, είναι το κλειδί για όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
- E-Residency, πολίτες άλλων χωρών μπορούν να έχουν πρόσβαση σε δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες καθώς έχουν και δικαίωμα δημιουργίας επιχείρησης

Για να επιτύχουν όλα τα παραπάνω η Εσθονία βασίστηκε σε ισχυρές ψηφιακές υποδομές πληροφοριών και δημιούργησε το X-Road, *μια ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων από ανεξάρτητα μεταξύ τους πληροφοριακά συστήματα διαφορετικών φορέων και εταιρειών*⁵⁶.

Η Εσθονία είναι πρότυπο κράτος για τις υπηρεσίες που παρέχει στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Έχει αναπτύξει πλήρως τα σχέδια δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τα έχει προσαρμόσει στο δικά της μέτρα, σε βαθμό τέτοιο, που όλα τα κράτη-μέλη θα πρέπει να αντλούν πληροφορίες από αυτή, ώστε να βοηθηθούν και να υλοποιήσουν στον απόλυτο βαθμό στους στόχους του τελευταίου σχεδίου δράσης, που η Εσθονία έχει ολοκληρώσει με επιτυχία⁵⁷.

⁵⁶ <http://news247.gr/eidiseis/tecnologia/sthn-e-esthonia-ta-panta-ginontai-hlektronika.4552877.html>

⁵⁷ Πηγή : Άρθρο από το news247

Κεφάλαιο 3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα



3.1. ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Πολίτευμα : Προεδρευόμενη Κοινοβουλευτική Δημοκρατία

Πρόεδρος : Προκόπης Παυλόπουλος (από τον Μάρτιο του 2015)

Πρωθυπουργός : Αλέξης Τσίπρας (από το Ιανουάριο 2015)

Πληθυσμός (2017): 10.757.293⁵⁸

Ποσοστό αύξησης του ΑΕΠ (2016): -0,2%⁵⁹

Σύνολο έκτασης: 131.957 τ.χλμ.²

Νόμισμα: Ευρώ (€)

Το Σύνταγμα της Ελλάδας τέθηκε σε ισχύ στις 11 Ιανουαρίου 1975 και έκτοτε έχει τροποποιηθεί 4 φορές.

Τέλος, η Ελλάδα έγινε μέλος στην Ευρωπαϊκή Ένωση την 1^η Ιανουαρίου 1981.

3.2. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

«Καθένας έχει δικαίωμα στην πληροφόρηση, όπως ο νόμος ορίζει. Περιορισμοί στο δικαίωμα αυτό είναι δυνατόν να επιβληθούν με νόμο μόνο εφόσον είναι απολύτως αναγκαίοι και δικαιολογούνται για λόγους εθνικής ασφάλειας, καταπολέμησης του εγκλήματος ή προστασίας δικαιωμάτων και συμφερόντων τρίτων.»

«Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσης αποτελεί υποχρέωση του κράτους»⁶⁰

Πριν το 2000, η Ελλάδα δαπανούσε ελάχιστα όσον αφορά τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας, διότι δεν υπήρχε ως τότε μεγάλη ανταπόκριση από τους πολίτες, και δεν υπήρχε εξειδικευμένο προσωπικό πάνω στο κομμάτι της

⁵⁸Πηγή: [Eurostat](#) : Αλλαγή του πληθυσμού - Δημογραφικό ισοζύγιο και ακαθάριστα επιτόκια σε εθνικό επίπεδο [demo_gind] (τελευταία ενημέρωση 08/11/2017)

⁵⁹Πηγή: [Eurostat](#) : Ρυθμός Αύξησης του πραγματικού ΑΕΠ σε σχέση με το προηγούμενο χρόνο (τελευταία ενημέρωση 08/11/2017)

⁶⁰ Άρθρο 5^Α, παράγραφος 2 του Συντάγματος διαθέσιμο ηλεκτρονικά από την παρακάτω ιστοσελίδα <http://www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma/article-5a/>

πληροφορικής. Από το 2000 και μετά, μπήκαν σε εφαρμογή αρκετά προγράμματα και στρατηγικές, ώστε να μπορέσει η Ελλάδα να ακολουθήσει τα βήματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην εξέλιξη των δημόσιων υπηρεσιών.

Παίρνοντας τα γεγονότα με χρονολογικά σειρά, παρακάτω παρουσιάζονται τα σημαντικότερα επιτεύγματα της Ελλάδας σε ότι αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:

2001

Την χρονιά 2001, το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ξεκίνησε πιλοτικά το πρόγραμμα «SYZEFXIS» με την συμμετοχή 15 κρατικών οργανισμών. Συγκεκριμένα, το **πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»** είναι μια πλατφόρμα στο διαδίκτυο, που θα εξελισσόταν σιγά σιγά η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και στόχο είχε την βελτίωση των λειτουργιών των δημόσιων υπηρεσιών. Είχε σκοπό να καλύψει όλες τις απαιτούμενες ανάγκες σε *τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς, επικοινωνία μεταξύ των υπολογιστών μέσω του Διαδικτύου και, τέλος, σε ανάπτυξη των τηλεδιασκέψεων μέσω των υπολογιστών*⁶¹. Πιο συγκεκριμένα, το πρόγραμμα είχε ως σκοπό:

- Να μειωθεί το κόστος επικοινωνίας μεταξύ των φορέων με αύξηση της ταχύτητας του Διαδικτύου και ασφαλής μεταφορά πληροφοριών
- Οι δημόσιες υπηρεσίες να αξιοποιήσουν προς όφελος τους τα πληροφοριακά συστήματα μέσω της λειτουργικής διασύνδεσης.
- Οι δημόσιες υπηρεσίες να χρησιμοποιούν διαφορετικές πηγές πληροφόρησης
- Οι δημόσιοι οργανισμοί να αποφεύγουν τις επαναλήψεις στις βάσεις δεδομένων
- Να χειρίζονται αποτελεσματικά το Διαδίκτυο για την μεταφορά πληροφοριών μεταξύ των φορέων
- Κατά την εγκατάσταση να υπάρχει πρόσφορο έδαφος, για παράδειγμα υπολογιστές σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες, ώστε η εγκατάσταση γραμμών για το διαδίκτυο να έχει κάποιο νόημα.
- Όσο αφορά τους πολίτες, να μπορούν εύκολα να βρουν αυτό που ψάχνουν
- Και, τέλος, να εξυπηρετούνται από τις υπηρεσίες εύκολα και χωρίς γραφειοκρατικά μέσα⁶²

Η ελληνική κυβέρνηση την ίδια χρονιά, δημιούργησε την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., μια κρατική εταιρεία, που οικονομικά και διοικητικά είναι ανεξάρτητη, και στόχο είχε να υποστηρίξει το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορία», σε όλα τα στάδια, από την δημιουργία ως και την υλοποίηση του σχεδίου. Το επιχειρησιακό πρόγραμμα είχε ως σκοπό να εκσυγχρονίσει τις υποδομές της Ελλάδας σε τέτοιο επίπεδο, ώστε να θεωρείται Κοινωνία της Πληροφορίας.

⁶¹ Συλλογικό Έργο, *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση*, Εκδόσεις Παπαζήση, 2008, σελ.410

⁶² Συλλογικό Έργο, *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση*, Εκδόσεις Παπαζήση, 2008, σελ.411

2002

Τον Ιανουάριο του 2002, εκδόθηκε μια αναθεωρημένη έκδοση του προγράμματος **«Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και δράσεις»**. Αυτή η στρατηγική είχε ως στόχους:

- Εκσυγχρονισμό των λειτουργιών του κράτους για την προσφορά καλύτερων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- Εκμετάλλευση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας για βελτίωση των συστημάτων διακυβέρνησης, υγείας, μεταφορών και εκπαίδευσης
- Αύξηση της ανταγωνιστικότητας και της παραγωγικότητας με την δημιουργία νέων κλάδων απασχόλησης και νέων επιχειρήσεων
- Ανάδειξη του ελληνικού πολιτισμού με νέα τεχνολογικά μέσα
- Εκμετάλλευση της τεχνολογικής προόδου για την πρόοδο των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης
- Ενθάρρυνση πρωτοβουλιών σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο
- Απελευθέρωση των επικοινωνιών και χρήση των νέων τεχνολογιών προς όφελος της επικοινωνίας
- Προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών⁶³

Το καλοκαίρι του ίδιου έτους λειτούργησαν τα πρώτα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών (ΚΕΠ) στο πλαίσιο του **προγράμματος «ΑΡΙΑΔΝΗ»**. Τα ΚΕΠ είναι διοικητικά καταστήματα, τα οποία σκοπό έχουν την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη σε ό,τι αφορά τις συναλλαγές του με το Δημόσιο⁶⁴.

Το έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ» είναι ένα σύστημα πρόσβασης σε διοικητικές πληροφορίες μέσω κέντρων κλήσης, την σύνδεση των Τοπικών Αρχών, για λήψη και επεξεργασία αιτημάτων των πολιτών για την καλύτερη εξυπηρέτηση πολλών⁶⁵.

2003

Τον Ιούνιο του 2003 **το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης 1502** βραβεύτηκε από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών με το πρώτο βραβείο, στην κατηγορία «Βελτίωση της εξυπηρέτησης πολιτών σε Δημόσιες Υπηρεσίες» (στην Ευρώπη και την Βόρεια Αμερική).

Το σύστημα τηλεφωνικών εφαρμογών 1502, είναι ένα τηλεφωνικό κέντρο στο οποίο ο πολίτης μπορούσε να καλεί, και να κάνει αίτηση για ορισμένα πιστοποιητικά και εκείνα να αποστέλλονται μετά από έγκριση, οπουδήποτε εκείνος ζητήσει να το παραλάβει(στο σπίτι, την εργασία).

⁶³ Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Στρατηγική και Δράσεις, 2002, Διαθέσιμο από τον ιστότοπο <http://broadband.cti.gr/el/index.php>

⁶⁴ Περισσότερα για τα ΚΕΠ, σε παρακάτω ενότητα

⁶⁵ Συλλογικό Έργο, Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, Εκδόσεις Παπαζήση, 2008, σελ.391

2005

Τον Μάρτιο του 2005 τίθεται σε εφαρμογή το πρόγραμμα «**ΠΟΛΙΤΕΙΑ, η επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης 2005-2007**»⁶⁶. Σκοπός αυτού του προγράμματος είναι να βοηθήσει το Επιχειρησιακό Σχέδιο της Κοινωνίας της Πληροφορίας, με στόχους, την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων και την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων, την δημιουργία ιστοσελίδων με υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με την ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού, αυξάνοντας την διαφάνεια με νέα συστήματα οργάνωσης στον δημόσιο τομέα καθώς και διαχείριση των φυσικών καταστροφών. Ακόμα δημιουργήθηκε ένα Συμβούλιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την δημιουργία ενός στρατηγικού πλάνου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με βάση τα εθνικά και τα Ευρωπαϊκά προγράμματα.

2006

Τον Ιανουάριο του 2006, η «**Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013**», αντικαθιστά το Επιχειρησιακό Σχέδιο της Κοινωνίας της Πληροφορίας, με στόχο να βοηθήσει την Ελλάδα να ξεπεράσει το εμπόδιο που λέγεται τεχνολογία και να το κάνει σύμμαχο. Το σχέδιο αυτό χωριζόταν σε δύο φάσεις, η πρώτη φάση ήταν μέχρι το 2008 και η δεύτερη μέχρι το 2013. Στην πρώτη φάση⁶⁷ θα πρέπει να δοθεί έμφαση αρχικά στην δημιουργία ηλεκτρονικής πύλης για τα επιμελητήρια, ώστε όλοι να έχουν δικαίωμα να ενημερώνονται για τις εξελίξεις σχετικά με τις επιχειρηματικές δραστηριότητες, ακόμα να παρέχει τουλάχιστον πέντε βασικά πιστοποιητικά ηλεκτρονικά. Ακόμα, να γίνει ανάπτυξη συστημάτων ηλεκτρονικής προμήθειας, να υπάρχει ευρυζωνικότητα δικτύου, καθώς και η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής υπογραφής. Ως το 2013 για την εξυπηρέτηση των πελατών να υπάρχουν ηλεκτρονικά σημεία μιας στάσης, νέες επενδύσεις για την έρευνα και ανάπτυξη, να υπάρχει διαλειτουργικότητα μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και την ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στο εκπαιδευτικό σύστημα.

Τον Ιούλιο του ίδιου έτους, προκηρύχτηκε έργο ύψους 210 εκ. ευρώ, ώστε να υπάρχει ευρυζωνικό δίκτυο σε όλες τις περιοχές της Ελλάδας. Ο τίτλος του έργου ήταν «Ευρωζωνική Πρόσβαση σε απομακρυσμένες περιοχές (με εξαίρεση την Αθήνα και την Θεσσαλονίκη)».

Τον Νοέμβριο του 2006, προωθείται το σχέδιο «Ψηφιακή Τοπική Αρχή» με προϋπολογισμό 60 εκατ. Ευρώ. Σκοπός του είναι η ανάπτυξη των ψηφιακών υπηρεσιών στους δήμους και τις περιφέρειες σε όλη την Ελλάδα, και αυτό για την καλύτερη επικοινωνία των πολιτών με τους δήμους και τις κοινότητες, αξιοποιώντας τις δυνατότητες του διαδικτύου. Πάνω από 100 δήμοι έχουν υποβάλλει σχέδια

⁶⁶ Αυτό το πρόγραμμα είναι η συνέχεια του πρώτου προγράμματος «Πολιτεία» το οποίο διαμορφώθηκε τον Μάιο του 2000.

⁶⁷ Συλλογικό Έργο, *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση*, Εκδόσεις Παπαζήση, 2008, σελ.425-427

ανάπτυξης των ψηφιακών υπηρεσιών. Περισσότεροι από 60 δήμοι έλαβαν την χρηματοδότηση, ώστε να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους ηλεκτρονικά.

2007

Σύμφωνα με το ΕΣΠΑ 2007-2013⁶⁸, η Ελλάδα, ως προς την ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών, κατείχε την χαμηλότερη θέση σε σύγκριση με τα άλλα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά και παγκοσμίως. Γι' αυτό η δημιουργία του προγράμματος Ψηφιακή Σύγκλιση κρίθηκε αναγκαία, ώστε να αναδείξει τις αναπτυξιακές κατευθύνσεις της Ελλάδας και να εξειδικεύσει την στρατηγική (Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013), αλλά και τα μέσα, ώστε να γίνει σωστή χρήση και κατάταξη των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας στην Ελληνική κοινωνία. Το πρόγραμμα εγκρίθηκε και υπογράφεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το Σεπτέμβριο του ίδιου χρόνου.

Τον Μάρτιο του 2007 το Υπουργείο Εσωτερικών υιοθέτησε μια νέα στρατηγική για την λειτουργία των ΚΕΠ, ώστε να είναι πιο προσιτά στους πολίτες για τις υπηρεσίες που προσφέρουν και σε συνδυασμό με την ενδυνάμωση τους από την ανασχεδίαση της ηλεκτρονικής πύλης, e-KEP⁶⁹ για την πιο εύκολη πλοήγηση των πολιτών.

Στις 9 Δεκεμβρίου του ίδιου έτους υπογράφηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ένα νέο πρόγραμμα «Διοικητικής Μεταρρύθμισης», στα πλαίσια του ΕΣΠΑ 2007-2013 και της 4^{ης} Προγραμματικής Περιόδου με στόχο: την αναβάθμιση των δημόσιων πολιτικών, βελτίωση των κανονιστικών και νομοθετικών ρυθμίσεων, με διαφάνεια, αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού των δημόσιων οργανισμών με συνεχή εκπαίδευση για την χρήση των ΤΠΕ και την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών, καθώς και ισότητα μεταξύ των φύλων κατά την επιλογή του ανθρώπινου δυναμικού και, τέλος, τεχνικές υποστήριξης της εφαρμογής του προγράμματος⁷⁰.

2008

Μετά από προσπάθειες της Κεντρικής Ένωσης Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδας (ΚΕΔΚΕ)⁷¹, διοργανώθηκε Ημερίδα για την ενημέρωση των αιρετών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ώστε να ενημερωθούν για το πρόγραμμα «Ψηφιακός Δήμος, Πρόγραμμα Κατάρτισης Αιρετών Εκπροσώπων Πρωτοβάθμιας Αυτοδιοίκησης στις

⁶⁸ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα, Ψηφιακή Σύγκλιση, Προγραμματική Περίοδος 2007-2013, 2012, σελ. 5 Διαθέσιμο από την ιστοσελίδα <http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/section/Epiheirhsiako-Programma>

⁶⁹ e-KEP

⁷⁰ Οι στόχοι είναι διαθέσιμοι από την ιστοσελίδα του Επιχειρησιακού Προγράμματος, <http://www.epdm.gr/index.php?op=GeneralObjective&todo=List&reset=1>

⁷¹ Πλέον έχουν καταργηθεί οι Κοινότητες όποτε και η ΚΕΔΚΕ έχει μετονομαστεί σε ΚΕΔΕ.

Νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών»⁷². Το πρόγραμμα έχει σκοπό να εκπαιδεύσει περισσότερους από 17.500 αιρετούς, ώστε αρχικά να αντιληφθούν την δύναμη του διαδικτύου και να εξοικειωθούν με τις νέες τεχνολογίες, στην συνέχεια να γίνει κατανοητό το τεχνικό κομμάτι εφαρμογής και, τέλος, να αρχίσουν οι δήμοι να εκμεταλλεύονται τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας προς όφελος δικό τους.

Τέλος, τον Δεκέμβριο του ίδιου έτους θεσμοθετήθηκε βάσει Νόμου (Νόμος 3731/2008, 263/23-12-2008) το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αυτό το πλαίσιο εντάσσεται στο συνολικό σχέδιο για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

2009

Τον Μάιο του 2009 εγκαινιάστηκε ο Εθνικός Ιστότοπος Δημόσιας Διοίκησης εν ονόματι Ερμής⁷³. Αυτή η πύλη είχε πιο μοντέρνο σχεδιασμό για την διευκόλυνση των πολιτών κατά την πλοήγηση τους. Σκοπός του ermis.gov.gr είναι να παρέχει πληροφορίες σε πολίτες, φορείς και επιχειρήσεις σε ό,τι αφορά τις δημόσιες διοικήσεις και τις υπηρεσίες, καθώς και την εύκολη και γρήγορη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, όπως για παράδειγμα αιτήσεις για πιστοποιητικά. Πλέον ο ΕΡΜΗΣ, προσφέρει⁷⁴:

- Παροχή πληροφοριών από οποιαδήποτε Δημόσια Υπηρεσία
- Παροχή Διαλειτουργικότητας
- Ασφάλεια των συναλλαγών

2010

Από 1 Απριλίου θα γινόταν δυνατή η υποβολή φορολογικής δήλωσης ηλεκτρονικά για φυσικά πρόσωπα για το οικονομικό έτος 2010.

Στις 27 Ιουλίου 2010 δημιουργήθηκε η Κυβερνητική σελίδα <http://geodata.gov.gr/>. Η ιστοσελίδα αυτή προσφέρει ανοιχτά γεωχωρικά δεδομένα και υπηρεσίες στην Ελλάδα. Ουσιαστικά σε αυτή τη διαδικτυακή πύλη μπορεί ο καθένας να βρει πληροφορίες για τα γεωγραφικά όρια των δήμων (από όταν ήταν καποδιστριακοί έως τώρα που είναι καλλικρατικοί), για δασικές εκτάσεις, για αεροδρόμια, λιμάνια, σιδηροδρομικό και οδικό δίκτυο, ακόμα και για τις παροχές δημόσιου και ελεύθερου δικτύου(WIFI).

⁷²Δελτίο τύπου της ιστοσελίδας της ΚΕΔΕ, 17-03-2008 <http://www.kedke.gr/?p=1634>

⁷³ [ERMIS](http://ermis.gov.gr/)

⁷⁴Σχετικά με τον ιστότοπο Ερμή από την ηλεκτρονική σελίδα : <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/aboutErmis>

Το πιο σημαντικό βήμα που έγινε το 2010 ήταν ότι πλέον όλα τα Υπουργεία, οι περιφέρειες και οι δήμοι είναι υποχρεωμένοι να αναρτούν στην επίσημη κυβερνητική ηλεκτρονική πύλη «ΔΙΑΥΓΕΙΑ»⁷⁵ όλες τις αποφάσεις που λαμβάνουν, διαφορετικά δεν θα μπορούν να εκτελεστούν. Ιδιαίτερη μεταχείριση θα έχουν τα θέματα εθνικής άμυνας και προσωπικών δεδομένων.

2011

Τον Μάιο του 2011, η ελληνική κυβέρνηση έκανε δεχτό τον νόμο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Ν.3979/2011 ΦΕΚ Α'138/16.06.2011). Ο νόμος δημιούργησε κατευθυντήριες γραμμές αναφορικά με τις δημόσιες διοικήσεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Πιο συγκεκριμένα:

- Καθορίζοντας την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- Καθορίζοντας τι βασικές αρχές που διέπουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- Αναφέροντας τις υποχρεώσεις των δημόσιων υπαλλήλων για την χρήση των ΤΠΕ ώστε να περιοριστεί η γραφειοκρατία
- Αναφέροντας τα δικαιώματα των πολιτών σε ότι αφορά τα προσωπικά τους δεδομένα και στην χρήση των ΤΠΕ
- Ρύθμιση των ζητημάτων για την αποθήκευση ηλεκτρονικών αρχείων και αντίγραφων
- Σωστός έλεγχος για την ταυτοποίηση στοιχείων.
- Η μείωση των φαινομένων διαφθοράς και η δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ δημόσιας διοίκησης και πολιτών⁷⁶.

Επίσης, ξεκίνησε να λειτουργεί η διαδικτυακή πύλη με πληροφορίες σχετικά με επιχειρηματικά νέα, δραστηριότητες, νόμους, διατάξεις και, γενικότερα, όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για κάποιον, που έχει επιχειρηματική δραστηριότητα στην Ελλάδα ή θέλει να ξεκινήσει να έχει. Η ιστοσελίδα είναι <http://startupgreece.gov.gr/el> και στόχο έχει να φέρει κοντά τους νέους επιχειρηματίες με καινοτόμες ιδέες για καλύτερες επιχειρήσεις στην χώρα.

2012

Τον Ιανουάριο του 2012, ο Παντελής Τζωρτζάκης, αναπληρωτής Υπουργός Διοικητικής Μεταρρύθμισης, και η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση εγκαινίασαν την δημοσία διαβούλευση σε ένα πλαίσιο για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αφορά την διαλειτουργικότητα στη μετάδοση των πληροφοριών και καλύπτει ένα ευρύ φάσμα κανόνων και προδιαγραφών για όλα τα στάδια εισαγωγής των νέων τεχνολογιών. Κύριος στόχος είναι η συνεργασία μεταξύ των δημόσιων φορέων, για να προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες.

⁷⁵ <https://diavgeia.gov.gr/>, Θα αναφερθούμε στην επόμενη ενότητα.

⁷⁶ European Commission, *e-Government in Greece*, Ιανουάριος 2015, σελ.9

Τον Αύγουστο του 2012 παρουσιάστηκαν νέα πληροφοριακά συστήματα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση που έχει σχέση με τον ΟΑΕΔ (Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού). Στόχος είναι οι αυτοματοποιημένες υπηρεσίες, με την χρήση νέων τεχνολογιών χαμηλού κόστους.

2013

Τον Μάιο του 2013, μέσω της διαδικτυακής πύλης Ερμής τουλάχιστον 81 υπηρεσίες προς τους πολίτες είναι διαθέσιμες, και αυτό έγινε γνωστό μέσω ενημερωτικών φυλλαδίων, που μοιράστηκαν σε όλα τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών. Τέτοιες υπηρεσίες είναι η παροχή πιστοποιητικών (πχ γέννησης), χωρίς να απαιτείται από τον πολίτη να το παραλάβει από την απαιτούμενη υπηρεσία, αλλά μέσω του δικού του υπολογιστή μπορεί να κάνει αίτηση για οποιοδήποτε πιστοποιητικό και άμεσα θα το λάβει.

2014

Στις 25 Φεβρουαρίου του 2014 ξεκίνησαν διάφορες υπηρεσίες από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών με σκοπό την εύκολη και γρηγορότερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Οι νέες υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες με ευκολότερη χρήση είναι οι εξής:

- ο Πιστοποιητικά Φορολογικής Εκκαθάρισης από την Αρμόδια Υπηρεσία
- ο Πιστοποίηση ασφαλιστικών και κατασκευαστικών έργων από το Ίδρυμα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΙΚΑ)
- ο Πιστοποιητικά Μητρώου Πληθυσμού
- ο Πιστοποιητικά Οικογενειακής Κατάστασης
- ο Πιστοποιητικά γεννήσεως
- ο Πιστοποιητικά ιθαγένειας
- ο Πιστοποιητικά Οικογενειακής Κατάστασης ειδικά για πολλές ασφαλισμένους στον ΟΓΑ (Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων)⁷⁷

Τον Μάρτιο του 2014 δημοσιεύτηκε μια νέα στρατηγική για την Ψηφιακή Ανάπτυξη και την Ευρυζωνικότητα. Στόχοι της στρατηγικής είναι η ανάπτυξη των ευρυζωνικών δικτύων σε όλη την χώρα. Πιο συγκεκριμένα, μέχρι το 2020 όλοι οι Έλληνες πολίτες να έχουν συνδέσεις, που να φτάνουν τα 30Mbps, καθώς και τουλάχιστον το 50% των ελληνικών νοικοκυριών να έχουν ταχύτητες, που να αγγίζουν τα 100Mbps⁷⁸.

Στις 6 Μαΐου του 2014 δημοσιεύτηκε ένα Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την Ανοιχτή Διακυβέρνηση, που τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση, ώστε να ενθαρρύνει την δημόσια συμμετοχή, μέσω ανοιχτών δημόσιων δεδομένων⁷⁹. **Το σχέδιο δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020**, ύστερα από την Δημόσια Διαβούλευση εγκρίθηκε στις 23 Δεκεμβρίου του ίδιου χρόνου.

⁷⁷ European Commission, *e-Government in Greece*, Φεβρουάριος 2016, σελ10

⁷⁸ Εθνικό Σχέδιο Ευρυζωνικής Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς, 2014-2020, σελ. 4

⁷⁹ <http://www.minadmin.gov.gr/?p=8260>

Το σχέδιο δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, που βασίστηκε στις στρατηγικές για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, και στις Δημόσιας Μεταρρύθμισης, καθώς και στις Διεθνείς Υποχρεώσεις της χώρας με το Μνημόνιο, και στις Στρατηγικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, καθώς και την πρόοδο που επιτυγχάνει βάση των δεικτών παρακολούθησης και υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ουσιαστικά το σχέδιο δράσης θα ανανεώνεται κάθε δύο χρόνια (θα είναι χωρισμένο σε περιόδους πχ 2014-2015, 2015-2016 κλπ), ώστε να συμβαδίζει με τις στρατηγικές και να επιτυγχάνει τους στόχους των στρατηγικών, καθώς και θα ανανεώνει τους στόχους με βάση αυτά, που ήδη έχουν υλοποιηθεί.

2015

Στις 30 Ιουνίου 2015 η Επιτροπή Παρακολούθησης του Προγράμματος Διοικητικής Μεταρρύθμισης ενέκρινε το πρώτο πρόγραμμα, ώστε να ξεκινήσουν οι δράσεις για την επίτευξη των στόχων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Τον Οκτώβριο του 2015 ο 'ΕΡΜΗΣ' ενημέρωσε τον ιστότοπο του, ώστε να αυξηθεί η χρήση των υπηρεσιών του από τους Έλληνες πολίτες, καθώς και να καταστεί πιο εύκολη η αναζήτηση στις υπηρεσίες.

2016

Τον Μάιο του 2016 η περιφέρεια της Στερεάς Ελλάδας ανέπτυξε μια στρατηγική, που ονόμασε «Εξυπνη Στερεά»⁸⁰, ώστε με την χρήση ανοιχτών δεδομένων οι δημότες να έχουν πρόσβαση στα τελευταία νέα της περιφέρειας. Με την στρατηγική αυτή σκοπός είναι να δοθεί έμφαση στα προβλήματα των δήμων, των περιφερειών, των πολιτών και των επιχειρήσεων, να υπάρχει διαφάνεια σε θέματα προϋπολογισμού, εσόδων, κατανομή πόρων και κάθε πολίτης να έχει ίσα δικαιώματα σε υπηρεσίες και πληροφόρηση⁸¹. Λόγω ότι η πύλη είναι ακόμα σε αρχικό στάδιο υπάρχει και μια πλατφόρμα, όπου οι πολίτες μπορούν να λένε προτάσεις και ιδέες για καλύτερη λειτουργία της ιστοσελίδας, καθώς και για καλύτερη ποιότητα ζωής στην περιφέρεια και τους δήμους.

2017

Κατά την έναρξη του έτους η Ελληνική Κυβέρνηση με υπουργική απόφαση⁸², υποχρέωσε πάνω από 80 κλάδους ελληνικών επιχειρήσεων να χρησιμοποιούν

⁸⁰ «Η Κεντρική Ελλάδα δημιουργεί μια πλατφόρμα για την αύξηση της ευαισθητοποίησης των πολιτών», ΑΡΘΡΟ από την ιστοσελίδα : <https://joinup.ec.europa.eu/community/opengov/news/central-greece-creates-dashboard-increase-citizen-awareness> τελευταία ενημέρωση 09/10/2017

⁸¹ Η Διαδικτυακή πλατφόρμα της Στερεάς Ελλάδας: <http://sterea.oengine.crowdapps.net/?language=el> τελευταία χρήση 09/11/2017

⁸² Άρθρο σχετικά με τα πρόστιμα σε όσους δεν έχουν στην επιχείρησή τους μηχανήματα POS <http://www.cnn.gr/oikonomia/story/78551/ypoyrgiki-apofasi-gia-ta-pos-h-prothesmia-kai-ta-tsoyxtera-prostima>

POS⁸³ ώστε να μειωθεί η διαφθορά στις επιχειρήσεις και σιγά σιγά η ελληνική κοινωνία να μάθει να πληρώνει με πλαστικό χρήμα.

Τον Μάιο του 2017 η ελληνική σελίδα ενημέρωσης news247.gr⁸⁴ δημοσίευσε ένα κείμενο σχετικά με το συνέδριο, που πραγματοποιήθηκε από τον σύνδεσμο επιχειρήσεων και βιομηχανιών (ΣΕΒ) για την ψηφιακή ανάπτυξη της Ελλάδας⁸⁵. Στο συνέδριο προτάθηκαν λύσεις για την τεχνολογική ανάπτυξη της Ελλάδας σε βαθμό τέτοιο ώστε να δημιουργηθούν νέες θέσεις εργασίας, να αυξηθεί το ΑΕΠ της χώρας, να υπάρχει καλύτερη ηλεκτρονική διακυβέρνηση με διαφάνεια και αποτελεσματικότερες υπηρεσίες.

Ακόμη, κατά τον ίδιο μήνα, ο αναπληρωτής υπουργός Α. Χαρίτσης ανακοίνωσε ότι μέχρι τέλος Μαΐου θα λειτουργεί κατάλληλο πληροφοριακό σύστημα, για να υποβάλλουν νέες επιχειρήσεις αίτηση για την δημιουργία καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος χωρίς χρονοκαθυστέρηση⁸⁶.

Η Συμφωνία των δανειστών με την κυβέρνηση της Ελλάδας (Μνημόνιο) θέτει κάποιες απαιτούμενες αλλαγές στο δημόσιο τομέα, με έναν από τους στόχους να είναι ο εκσυγχρονισμός των δημόσιων υπηρεσιών με νέες στρατηγικές μεταρρυθμίσεις, που θα πρέπει να υλοποιηθούν μέχρι το 2019⁸⁷.

3.3. ΠΡΟΣΦΑΤΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η στρατηγική, που θα ασχοληθούμε, θα είναι η Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020⁸⁸, και το Στρατηγικό Σχέδιο για την Προτυποποίηση και Απλούστευση των διαδικασιών λειτουργίας με την αξιοποίηση των ΤΠΕ στην Τοπική Αυτοδιοίκηση Α' και Β' βαθμού⁸⁹. Η πρώτη στρατηγική αφορά τους στόχους της Ελληνικής κυβέρνησης, για να έρθει ένα βήμα πιο κοντά στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, οι αλλαγές είναι πολλές, συνεχώς εμφανίζονται νέα σχέδια δράσης, τα οποία όλα έχουν σχέση με την στρατηγική, απλά προσπαθούν να προσαρμόζονται περισσότερο και στα ελληνική κοινωνία της κρίσης. Η στρατηγική για την τοπική αυτοδιοίκηση είναι παρακλάδι των μεταρρυθμίσεων της

⁸³ Αυτόματο Μηχάνημα εξόφλησης συναλλαγών με κάρτα

⁸⁴ Άρθρο του news247 : Ψηφιακή στρατηγική για την αύξηση 4% του ΑΕΠ <http://news247.gr/eidiseis/oikonomia/epixeiriseis/sev-pshfiakh-strathgikh-gia-epibleon-aukshsh-4-toy-aep-kai-50-000-theseis-apasxolhshs-sthn-tetraetia.4664712.html>

⁸⁵ <http://www.sev.org.gr/ekdiloseis/ekdiloseis-sev/psifiaki-stratigiki-tis-elladas-11-12-maiou-2017/>

⁸⁶ Η πλατφόρμα είναι η παρακάτω : <https://www.notifybusiness.gov.gr/assets/index.html>

⁸⁷ <http://www.aftodioikisi.gr/dimosio/oi-13-allages-pou-erxontai-sto-dimosio-ti-nea-simfonia/>

⁸⁸ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, «Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020» , Διαθέσιμο από την ιστοσελίδα <http://www.opengov.gr/home/>

⁸⁹ Διαθέσιμο από την Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Ε.Τ.Α.Α.) Α.Ε. και την ΚΕΔΕ.

Δημόσιας Διοίκησης (αφορά τους Θεματικούς Στόχους 11 και 2⁹⁰) και η ΚΕΔΕ προσπαθεί την επιβολή των στόχων μέσω του ΕΣΠΑ 2014-2020 σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, ώστε να βελτιωθούν οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα.

3.3.1. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 2014-2020

Με λίγα λόγια, οι γενικοί στόχοι, που πρέπει να υιοθετηθούν από την Δημόσια Διοίκηση, θα πρέπει να είναι οι εξής :

- Εκσυγχρονισμός κράτους και διοίκησης.
 - ✓ Απλούστευση διαδικασιών με χρήση ΤΠΕ: μέσω της διαλειτουργικότητας, δηλαδή οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να ανταλλάσσουν αυτοματοποιημένα δεδομένα και πληροφορίες μεταξύ τους.
 - ✓ Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων-Ψηφιοποίηση Διεργασιών: θα γίνεται μόνο ηλεκτρονική διάθεση των εγγράφων μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών (αρχικά μεταξύ των Υπουργείων και στην συνέχεια προς τους υπόλοιπους δημόσιους οργανισμούς) με σταδιακή χρήση και των ψηφιακών υπογραφών.
 - ✓ Ενιαία Διαχείριση Πόρων Δημόσιας Διοίκησης: Σχεδιασμός και υλοποίηση ενός ενιαίου συστήματος προμηθειών, χρήσης και λειτουργίας των βασικών πληροφοριακών υποδομών του δημοσίου. Όλοι οι υπάλληλοι του δημοσίου θα πρέπει να ασχολούνται με υπηρεσίες σχετικές με τις γνώσεις τους.
- Επανασύνδεση Πολίτη με Κράτος και Διοίκηση.
 - ✓ Ενιαία Διαχείριση Σχέσεων Κράτους Πολιτών και Επιχειρήσεων: Καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω ολοκληρωμένων, μη γραφειοκρατικών συστημάτων.
 - ✓ Δημιουργία Ενιαίου Σημείου Πρόσβασης στις Υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα: ουσιαστικά στόχος της στρατηγικής είναι ο πολίτης να μπορεί μέσω κάποιας διαδικτυακής πύλης ή μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης να κάνει αίτηση πχ. για την έκδοση κάποιου πιστοποιητικού, και εύκολα και γρήγορα να λαμβάνει το τελικό προϊόν από ένα μοναδικό σημείο.
 - ✓ Αυθεντικοποίηση Πολιτών: Δηλαδή, να υπάρχει σύνδεση μεταξύ του ΑΦΜ, του ΑΜΚΑ, του ΑΔΤ ή του κινητού τηλεφώνου ή γενικότερα οποιοδήποτε στοιχείο, που δηλώνει την ταυτότητα του πολίτη, μέσω

⁹⁰ <http://www.epdm.gr/index.php?obj=e04ff7431bae7f10>

κατάλληλων υποδομών αυθεντικοποίησης για καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

- ✓ Συμμετοχική Δημοκρατία: Αυτό θα γίνει με την δημιουργία ειδικών πλατφόρμων στο διαδίκτυο για την ελεύθερη έκφραση των πολιτών, για την πρόσβαση σε έγγραφα, που αφορούν τους πολίτες, με προσανατολισμό στην ενίσχυση της διαφάνειας.
- ✓ Ψηφιακή Ένταξη και Ψηφιακός Αλφαριθμητισμός: Ενίσχυση των προγραμμάτων κατάρτισης σε ό,τι αφορά την τεχνολογική πρόοδο για πολίτες, αλλά και στελέχη της δημόσιας διοίκησης, για την μείωση του ψηφιακού χάσματος.
- Συντονισμός Οριζόντιων Πολιτικών ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση.
 - ✓ Διασύνδεση Βασικών Μητρώων Δημόσιας Διοίκησης. Τα βασικά μητρώα (Μητρώο Ασφαλισμένων, Φορολογουμένων, επιχειρήσεων) θα πρέπει να συνδεθούν και να λειτουργούν μεταξύ τους βάσει κοινού δεσμευτικού προτύπου.
 - ✓ Ανοιχτή Διάθεση Δημόσιας Πληροφορίας. Το κράτος θα πρέπει να παρέχει σωστή πληροφόρηση στους πολίτες, για την εξάλειψη της διαφθοράς, ώστε να μπορεί δώσει το πάτημα να αναπτύξουν καινοτόμες ιδέες⁹¹.

3.3.2. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΠΕ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

Το όραμα του Στρατηγικού Σχεδίου είναι το εξής:

«Η Ελληνική Τοπική Αυτοδιοίκηση, αξιοποιώντας το δυναμικό των ΤΠΕ, θα καταστεί λιγότερο γραφειοκρατική και πιο αποδοτική, απλουστεύοντας και τυποποιώντας τις διαδικασίες λειτουργίας της, διαλειτουργώντας ηλεκτρονικά με τα άλλα επίπεδα της Δημόσιας Διοίκησης και παρέχοντας στους πολίτες και στις επιχειρήσεις πολιτοκεντρικές και συνεχώς αναβαθμιζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες»⁹²

Κύριοι στόχοι των Δήμων και Περιφερειών είναι:

- (1) Η Απλούστευση και προτυποποίηση των διαδικασιών λειτουργίας
- (2) Η προώθηση της Ηλεκτρονικής Αυτοδιοίκησης
- (3) Εξειδίκευση των μεταρρυθμίσεων του Δημόσιου Τομέα στο χώρο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.⁹³

⁹¹ Στρατηγικό Σχέδιο για την Προτυποποίηση και Απλούστευση των Διαδικασιών λειτουργίας με την αξιοποίηση ΤΠΕ στην Τοπική Αυτοδιοίκηση Α' και Β' Βαθμού, 2014, σελ.6,

⁹² Στρατηγικό Σχέδιο για την Προτυποποίηση και Απλούστευση των Διαδικασιών λειτουργίας με την αξιοποίηση ΤΠΕ στην Τοπική Αυτοδιοίκηση Α' και Β' Βαθμού, 2014, σελ.6

⁹³ Στρατηγικό Σχέδιο για την Προτυποποίηση και Απλούστευση των Διαδικασιών λειτουργίας με την αξιοποίηση ΤΠΕ στην Τοπική Αυτοδιοίκηση Α' και Β' Βαθμού, 2014, σελ.3

Ανάλυση των στόχων:

1. Μέσω ειδικού λογισμικού ηλεκτρονικής μοντελοποίησης επιχειρησιακών διαδικασιών θα πρέπει να καταγραφούν, να απλοποιηθούν και να τυποποιηθούν οι διαδικασίες λειτουργίας των Δήμων και των Περιφερειών. Το αποτέλεσμα θα είναι:

- να υπάρχουν απλοποιημένες επιχειρησιακές διαδικασίες σε όλες τις υπηρεσίες των ΟΤΑ, ώστε να μειωθεί η γραφειοκρατία, ο χρόνος λειτουργίας και να βελτιωθούν οι αποδόσεις των εργαζομένων,
- να υπάρχουν απλουστεύσεις στο κανονιστικό πλαίσιο, ώστε να υπάρχει τυποποιημένος τρόπος λειτουργίας όλων των ΟΤΑ,
- οδηγίες χρήσης των αλλαγών και πρότυπα οργάνωσης προσδιορισμού των ρόλων των δημόσιων υπαλλήλων, για να υπάρχουν ενιαίες προδιαγραφές οργάνωσης,
- δείκτες αποτελεσματικότητας, αλλά και αποδοτικότητας των λειτουργιών, καθώς και σχεδιασμός εκπαιδευτικού υλικού για την κατάρτιση των υπαλλήλων για τεκμηριωμένη αξιολόγηση των επιδόσεων των ΟΤΑ⁹⁴.

Σκοπός είναι να βελτιωθούν οι υπηρεσίες προς τους πολίτες με γρήγορες και ευκολότερες διαδικασίες, ώστε να υπάρξει τοπική ανάπτυξη.

2. Με την προώθηση της Ηλεκτρονικής Αυτοδιοίκησης περιμένουν να έχουν ως αποτέλεσμα:

- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων (Front-office), μέσω γρήγορων και εύκολων διαδικτυακών πυλών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.
- Ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης πόρων (τεχνολογικών, οικονομικών κ.α.) (back-office) για την καλύτερη διαλειτουργία των υπηρεσιών.
- Πληροφοριακό σύστημα διοίκησης (MIS), για την καλύτερη πληροφόρηση των δημάρχων και των περιφερειάρχων σε θέματα εξέλιξης έργων, καθώς και θέματα για την συνεχή βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Σχεδιασμός και εφαρμογή της σύγχρονης αρχιτεκτονικής των πληροφοριακών συστημάτων, για την αποτελεσματικότερη χρήση της πληροφορίας μέσω σύγχρονων τεχνολογικών μέσων, τόσο σε θέματα δημόσιας διοίκησης όσο και σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών.
- Διαμόρφωση και εφαρμογή προτύπων διαλειτουργικότητας, για την ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών, αλλά και με Φορείς Κεντρικής Δημόσιας Διοίκησης.

⁹⁴ Στρατηγικό Σχέδιο για την Προτυποποίηση και Απλούστευση των Διαδικασιών λειτουργίας με την αξιοποίηση ΤΠΕ στην Τοπική Αυτοδιοίκηση Α΄ και Β΄ Βαθμού, 2014, σελ.8

- Αυτόματοποιημένες διαδικασίες για την Ηλεκτρονική Διακίνηση, διαχείριση και αρχειοθέτηση εγγράφων.
- Αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης των γεωχωρικών δεδομένων των Δήμων και των Περιφερειών. Δηλαδή να είναι εμφανή τα καλλικρατικά όρια των νέων δήμων, καθώς και να μπορεί να ξεχωρίζουν οι πολίτες ποία είναι η περιφέρεια που ασχολείται με τα θέματα του δήμου του⁹⁵.

Τέλος , στόχος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι η ύπαρξη μιας Πολυεπίπεδης Διακυβέρνησης, δηλαδή στην άσκηση μιας συγκεκριμένης αρμοδιότητας δημόσιας πολιτικής απαιτείται η κατανομή σε περισσότερα επίπεδα της Διοίκησης και της Αυτοδιοίκησης των επιμέρους λειτουργιών της (όπως, ο σχεδιασμός, εξειδίκευση) και η συνεργασία των συσχετιζόμενων. Η Πολυεπίπεδη Διακυβέρνηση μπορεί να οδηγήσει στην ενοποίηση των λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης με τελικό σκοπό μια ολοκληρωμένη Ψηφιακή Διοίκηση. Σημαντικό παράγοντα έχει οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, που χωρίς αυτές δεν μπορεί να εφαρμοστεί η απαραίτητη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

3.4. ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

⁹⁵ Στρατηγικό Σχέδιο για την Προτυποποίηση και Απλούστευση των Διαδικασιών λειτουργίας με την αξιοποίηση ΤΠΕ στην Τοπική Αυτοδιοίκηση Α΄ και Β΄ Βαθμού, 2014, σελ.9

Οι κυριότερες διαδικτυακές πύλες που παρέχονται από την Ελληνική Κυβέρνηση είναι οι εξής:

- Ermis⁹⁶

Ο Ερμής είναι η εθνική πύλη για την Δημόσια Διοίκηση, που έχουμε αναφερθεί και πιο πάνω.

Η Ηλεκτρονική αυτή πύλη προσφέρει, πληροφορίες για κάθε τι που είναι απαραίτητο και χρήσιμο να γνωρίζει ο πολίτης ανάλογα με τις ανάγκες του, ανάλογα το θεματικό αντικείμενο, αλλά και ανάλογα την ιδιότητα του πολίτη, πχ αν είναι δημόσιος ή ιδιωτικός υπάλληλος. Ακόμα, η ηλεκτρονική πύλη παρέχει τις υποδομές για διαλειτουργικά συστήματα πληροφόρησης. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες του ermis μπορούν να παραλάβουν από την ηλεκτρονική τους θυρίδα οποιαδήποτε έγγραφο έχει αιτηθεί. Τέλος, ο ermis παρέχει ασφαλείς συναλλαγές σε όλα τα επίπεδα με ειδικά διαμορφωμένες μεθόδους ψηφιακής αυθεντικοποίησης.

Σύνδεση EA | EN | FR | DE Αναζήτηση

Ermis. www.ermis.gov.gr Σχετικά με την πύλη

Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ
πάνω από 100 πιστοποιητικά
μέσω διαδικτύου

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΘΥΡΙΔΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΛΛΩΝ ΙΣΤΟΧΩΡΩΝ

Είστε εδώ: Αρχική σελίδα / Αρχική σελίδα

Η Πύλη «ΕΡΜΗΣ» αποτελεί την Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη της δημόσιας διοίκησης, παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πληροφόρηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΡΜΗ χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

Αρχική σελίδα του ermi.gr 26-05-2017

- Ανοιχτή διακυβέρνηση⁹⁷

⁹⁶ <http://www.ermis.gov.gr>

Το opengov.gr είναι μια διαδικτυακή πύλη που προάγει τις ανάγκες των πολιτών σε ό,τι αφορά την πληροφόρηση, την αξιοκρατία, καθώς και την συμμετοχή τους σε δημοκρατικές διαδικασίες για την διαμόρφωση αποφάσεων. Η ανοιχτή διακυβέρνηση αξιοποιεί εφαρμογές ανοιχτού κώδικα. Εκτός από την δημόσια διαβούλευση, η πύλη αυτή δημιουργεί προσκλήσεις για νέες θέσεις εργασίας σε διάφορους τομείς της Κυβέρνησης. Το opengov.gr έως τώρα αριθμεί 668 Διαβουλεύσεις, 181330 Σχόλια, 164 Προσκλήσεις εκδήλωσης ενδιαφέροντος, 2114 Θέσεις εργασίας, και 42087 αιτήσεις⁹⁸.

Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης
Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης
Μονάδα Τεκμηρίωσης και Καινοτομιών

Ανοιχτή Διακυβέρνηση

Σχέδιο Δράσης OGP

Διεθνής Συνεργασία Ανοιχτή Διακυβέρνηση

Open Public Data HACKATHON 2014

Αρχική Υπηρεσίες Εκδηλώσεις Πληροφορίες MOTEK Επικοινωνία

Αναζήτηση...

Open Government Partnership

Στο πλαίσιο υλοποίησης της Εθνικής Στρατηγικής για ένα νέο μοντέλο Δημόσιας Διοίκησης και Διακυβέρνησης, η Ελλάδα συμμετέχει στη **Διεθνή Πρωτοβουλία Συνεργασίας των Ηνωμένων Εθνών για την Ανοιχτή Διακυβέρνηση (Open Government Partnership – OGP)**. Για το σκοπό αυτό εκπονείται Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την Ανοιχτή Διακυβέρνηση, μέσα από ευρεία διαβούλευση και συνεργασία με φορείς και την κοινωνία των πολιτών. Ο διάλογος για την Ανοιχτή Διακυβέρνηση έχει ξεκινήσει και μας αφορά όλους. Γιατί Ανοιχτή Διακυβέρνηση σημαίνει **Συμμετοχή, Διαφάνεια, Λογοδοσία, Αποτελεσματικότητα.** #OGP14gr

Αποτελέσματα διαγωνισμού Hackathon Περισσότερα >

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Προσκλήσεις Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος :

Αρχείο Προσλήσεων >

Το OpenGov σε Αριθμούς

Διαβουλεύσεις: 668
Σχόλια: 181330
Προσκλήσεις: 164
Θέσεις: 2114
Αιτήσεις: 42087

<data geo="ανοιχτή"> geodata.gov.gr </data>

Περιεχόμενο ανά Υπουργείο

Εσωτερικών

Αρχική σελίδα του opengov.gr, 26-05-2017

- Διαύγεια⁹⁹

Με τον Νόμο 3861/2010, από τον Οκτώβριο του 2010, όλες οι δημόσιες υπηρεσίες ήταν υποχρεωμένοι να αναρτούν τις αποφάσεις τους στον ιστότοπο της Διαύγειας. *Στόχος του προγράμματος Διαύγεια είναι η μέγιστη δυνατή δημοσιότητα της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητα, τη διασφάλιση και την διαφάνεια καθώς και την εμπέδωση της υπευθυνότητας και της λογοδοσίας από πλευράς των φορέων άσκησης δημόσιας εξουσίας*¹⁰⁰. Έως τώρα οι αναρτημένες πράξεις ξεπερνούν τα 24 εκατομμύρια. Μόνο οι πράξεις που αναρτούνται στο Διαύγεια αποκτούν ισχύ (εξαιρούνται οι αποφάσεις που δημοσιεύονται στην

⁹⁷ <http://www.opengov.gr/home/>

⁹⁸ <http://www.opengov.gr/home/%CE%BFpengov-statistics> τελευταία χρήση των στατιστικών 26/05/2017

⁹⁹ <https://diavgeia.gov.gr/>

¹⁰⁰ <https://diavgeia.gov.gr/info>

Εφημερίδα της Κυβερνήσεως) και παίρνουν έναν μοναδικό Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης. Έτσι η πράξη είναι καταχωρημένη με αυτόν τον ΑΔΑ και φτάνει μόνο αυτό για την επίκληση του από τους πολίτες ή στην μεταξύ των δημόσιων υπαλλήλων συναλλαγή.

The screenshot shows the Δι@ύγεια website interface. At the top, there is a search bar with the text "Εισάγετε κείμενο για αναζήτηση αποφάσεων...". Below the search bar, there are navigation links for "Σύνθετη αναζήτηση..." and "Πληροφορίες αναζήτησης...". The main content area displays a grid of news articles with titles and dates. For example, one article is dated 03/04/2017 and titled "Ετήσια Έκθεση για τα Ανοικτά Δεδομένα". To the left, there is a sidebar with a "Πράξεις" section listing various government departments like "ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΤΡΟΦΙΜΩΝ". To the right, there is another sidebar with "Συνήθεις Αναζητήσεις" and "Δαπάνες" sections.

Αρχική σελίδα του diavgeia.gr 26-05-2017

- Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και το e-KEP¹⁰¹

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) δημιουργήθηκαν για να εξυπηρετούν τους πολίτες σε πάνω από 1000 τυποποιημένες διοικητικές διαδικασίες. Είναι διοικητικά κέντρα, όπου οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες. Τα ΚΕΠ συνδέονται μεταξύ τους, ώστε να αρχειοθετούν και να διαχειρίζονται τα αιτήματα των πολιτών και να βλέπουν την πρόοδο του αιτήματος μέχρι και τον διακανονισμό του. Η ηλεκτρονική σελίδα προσφέρει την υπηρεσία των ψηφιακών υπογραφών, ώστε να δίνει την δυνατότητα σε πραγματικό χρόνο να γίνονται συναλλαγές μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων. Το ΚΕΠ έχουν ακόμα μια υπηρεσία διαθέσιμη, αυτή του τηλεφωνικού κέντρου, καλώντας τον πενταψήφιο

¹⁰¹ <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>

αριθμό 10500, όπου οι πολίτες μπορούν να κάνουν αίτηση για οποιοδήποτε πιστοποιητικό¹⁰².

Ουσιαστικά το e-KEP, δίνει την απαραίτητη πληροφόρηση σχετικά με τις διαδικασίες για το τι απαιτείται να κάνει ο πολίτης ή η επιχείρηση, καλύπτοντας μια τεράστια γκάμα υπηρεσιών.

www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/

ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ Αναζήτηση ΟΚ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης
και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οδηγός του πολίτη | ΚΕΠ | Νέα & Ανακοινώσεις | Προβολή

και έγινε! Αρχική Σελίδα | Επικοινωνία | Forum | Ειδήσεις | | Εργασία | Χάρτης | Βοήθεια

My Kep.Gov.gr

- » Οι Πολίτες Ρωτούν
- » Οι Πολίτες Προτείνουν
- » Οι Πολίτες Αιτούνται
- » Φορείς Δημ. Διοίκησης

ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ
ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ
ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ
ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ & ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΕΣ ΑΡΧΕΣ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ (EMAILS) ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ
ΣΥΜΒΟΛΙΟΓΡΑΦΙΚΟΣ ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΤΕΣΤ
ΛΟΙΠΟΙ ΦΟΡΕΙΣ
ΑΡΜΟΔΙΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΤΩΝ

Αρχική σελίδα > Αρχική σελίδα

Μήρες ΚΕΠ!

Καλώς ήρθατε στον δικτυακό τόπο των ΚΕΠ, ο οποίος έχει σχεδιαστεί και αναπτυχθεί για την ηλεκτρονική πληροφόρηση και εξυπηρέτησή σας από το σπίτι και το γραφείο σας.

Ο δικτυακός τόπος ενημερώνεται καθημερινά με τις πιο πρόσφατες πληροφορίες που καλύπτουν όλο το εύρος του Δημόσιου Τομέα, καθιστώντας τον το σημείο αναφοράς σας στο Διαδίκτυο για τις συναλλαγές σας με τη Δημόσια Διοίκηση.

Επιπρόσθετα, σας δίνει πλέον την δυνατότητα να υποβάλλετε ηλεκτρονικές αιτήσεις προς τα ΚΕΠ για μία σειρά διοικητικών διαδικασιών, υλοποιώντας στην Ελλάδα το πιο ουσιαστικό βήμα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Επικαιρότητα Δείτε όλα τα Νέα»

- » 23/05/17 - 335η ηλεκτρονική έκδοση εβδομαδιαίας εφημερίδας "ΔΗΜΟΣΙΟΓραφικά"
- » 16/05/17 - 334η ηλεκτρονική έκδοση εβδομαδιαίας εφημερίδας "ΔΗΜΟΣΙΟΓραφικά"
- » 09/05/17 - 333η ηλεκτρονική έκδοση εβδομαδιαίας εφημερίδας "ΔΗΜΟΣΙΟΓραφικά"

κάνε την αίτηση online

Επεισόδια Ζωής

Νέο Παιδί

ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΤΩΝ ΥΠΩΝΥΜΩΝ ΚΑΛΥΜΝΩΝ

www.fisheries.gr

Αρχική σελίδα του e-KEP, 26/05/2017

¹⁰² https://el.wikipedia.org/wiki/Κέντρο_Εξυπηρέτησης_Πολιτών

3.5. ΔΕΙΚΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΤΠΕ

Ποσοστό (%) του πληθυσμού που χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή και έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, 2011-2016 (α' τρίμηνο των αντίστοιχων ετών) ¹⁰³							
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
Πληθυσμός 16-74 ετών που χρησιμοποιεί Η/Υ	54,3	55,5	60,4	63,3	66,6	-	
Πληθυσμός 16-74 ετών που έχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο	51,7	55,1	59,9	63,2	66,8	69,1	

Ποσοστό του πληθυσμού που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2011-2016 ¹⁰⁴						
	2011 ¹⁰⁵	2012 ¹⁰⁶	2013 ¹⁰⁷	2014 ¹⁰⁸	2015 ¹⁰⁹	2016 ¹¹⁰
Λήψη πληροφοριών από ιστοσελίδες δημόσιων υπηρεσιών	42,2%	50,7%	52,2%	59,2%	62,2%	63,6%
Προμήθεια αιτήσεων, βεβαιώσεων, πιστοποιητικών κλπ	28,4%	30,6%	31,1%	32,9%	36,0%	38,4%
Αποστολή συμπληρωμένων εντύπων (πχ. φορολογικής δήλωσης)	23,8%	32,1%	32,2%	37,5%	37,1%	37,5%

¹⁰³ Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ, Ελλάδα με Αριθμούς, σελίδα 161

¹⁰⁴ Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ, Ελλάδα με Αριθμούς, σελίδα 162

¹⁰⁵ Τα στοιχεία αφορούν την χρονική περίοδο Απρίλιο 2010-Μάρτιος 2011

¹⁰⁶ Τα στοιχεία αφορούν την χρονική περίοδο Απρίλιο 2011-Μάρτιος 2012

¹⁰⁷ Τα στοιχεία αφορούν την χρονική περίοδο Απρίλιο 2012-Μάρτιος 2013

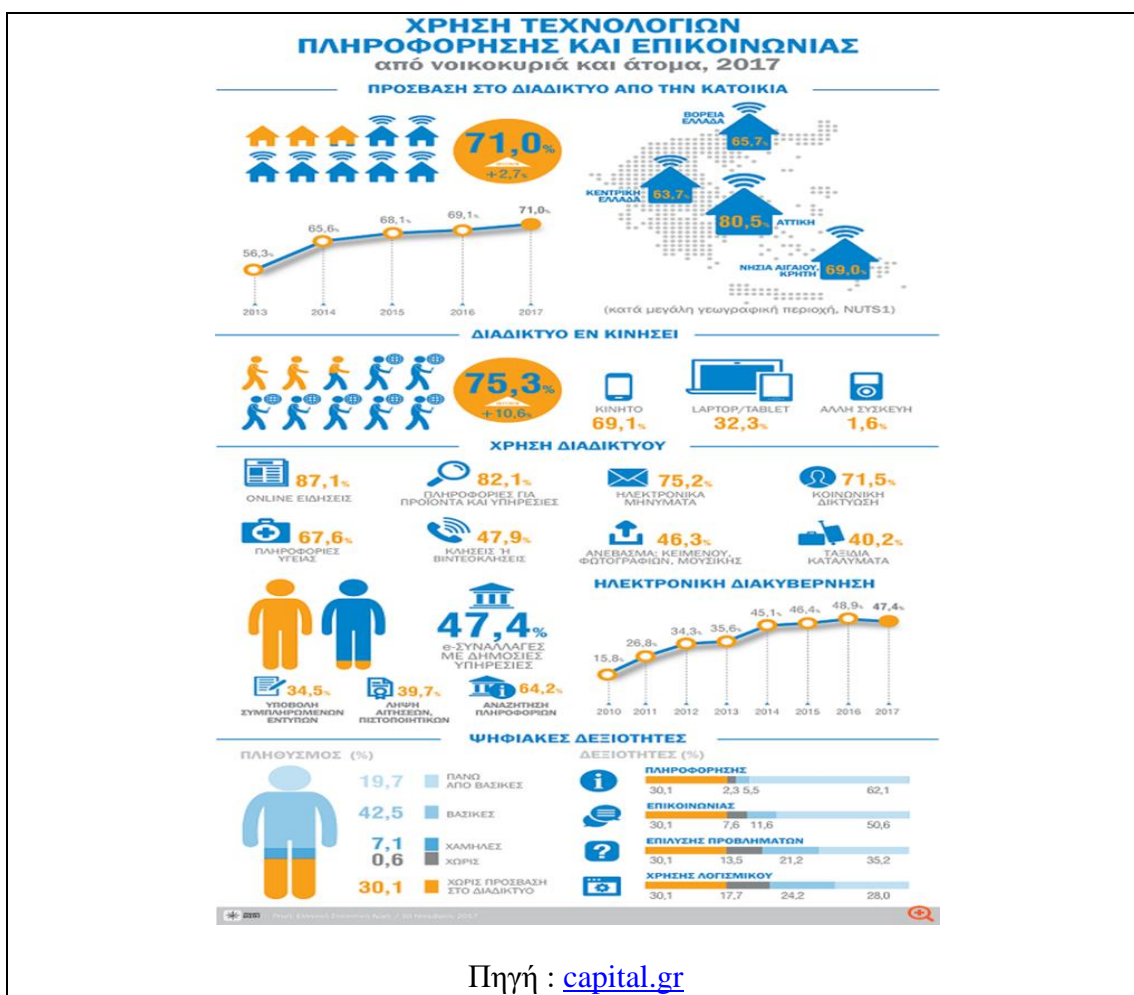
¹⁰⁸ Τα στοιχεία αφορούν την χρονική περίοδο Απρίλιο 2013-Μάρτιος 2014

¹⁰⁹ Τα στοιχεία αφορούν την χρονική περίοδο Απρίλιο 2014-Μάρτιος 2015

¹¹⁰ Τα στοιχεία αφορούν την χρονική περίοδο Απρίλιο 2015-Μάρτιος 2016

Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα της ΕΛΣΤΑΤ η χρήση των υπηρεσιών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έπεσε από το 48,9% στο 47,4%.

- ❖ 71% των νοικοκυριών έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία τους,
- ❖ Το 70,6% του συνόλου των νοικοκυριών με ένα τουλάχιστον μέλος 16-74 ετών χρησιμοποιούν ευρυζωνικά δίκτυα. Μια αύξηση του 3,7% σε σχέση με το 2016,
- ❖ Το 68,4% ηλικίας 16-74 χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικό υπολογιστή κατά το α' τρίμηνο του 2017,
- ❖ Περισσότερο από 7 στους 10 (71%) χρησιμοποίησαν εν κινήσει από κινητά ή tablet τις υπηρεσίες του διαδικτύου κατά το α' τρίμηνο του 2017.¹¹¹



¹¹¹ ΑΡΘΡΟ από το capital.gr για τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το έτος 2017 <http://www.capital.gr/oikonomia/3253303/elstat-upoxorise-i-xrissi-upiresion-ilektronikis-diakubernisis> τελευταία χρήση 19-11-2017

Κεφάλαιο 4 : 0

Δήμος Ερέτριας



4.10 ΔΗΜΟΣ ΕΡΕΤΡΙΑΣ: ΒΑΣΙΚΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΚΑΙ ΧΩΡΟΤΑΞΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Ο Δήμος Ερέτριας είναι δήμος της Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας στην κεντρική Εύβοια, που συστάθηκε το 2011 με το Πρόγραμμα Καλλικράτης από τη συνένωση των δήμων Αμαρύνθου και Ερέτριας. Ο Δήμος Ερέτριας έχει έδρα την πόλη Ερέτρια. Η έκταση του δήμου ανέρχεται σε 168,5τ.χμ. και ο πληθυσμός στα 13.053 κάτοικοι.

Η Ερέτρια είναι παραλιακή κωμόπολη της Εύβοιας, νοτιο-ανατολικά της Χαλκίδας, απέναντι από τις βόρειες ακτές της Αττικής, στον Νότιο Ευβοϊκό κόλπο. Κατά την αρχαιότητα ήταν από τις σημαντικότερες πόλεις-κράτη του ελληνικού κόσμου κατά τον 6^ο και 5^ο αιώνα π.Χ.. Μετέπειτα, όμως, έπαψε να θεωρείται σημαντικός οικισμός και, σταδιακά, ερημώθηκε. Στα νεώτερα χρόνια, μετά την καταστροφή των Ψαρών, ιδρύθηκε κωμόπολη στη θέση της αρχαίας πόλης αρχικά με το όνομα Νέα Ψαρά, αλλά στη συνέχεια άρχισε να αποκαλείται ξανά Ερέτρια.

Η περιοχή της Αμαρύνθου με ιστορία που χάνεται στα βάθη των αιώνων ήταν, κατά κύριο λόγο, τόπος λατρείας της Αμαρυνθίας Αρτέμιδος, ο ναός της οποίας βρισκόταν στην πεδιάδα και ανακαλύφθηκε πρόσφατα από μια ομάδα Ελβετών Αρχαιολόγων¹¹². Ο οικισμός και ο αποθέτης του ιερού ανασκάφηκαν μεταξύ των 1987-1990 και βρίσκονται σήμερα στο Μουσείο της Ερέτριας.

Ακόμα, στον Δήμο Ερέτριας, υπάρχουν και τα εξής χωριά : Γυμνό, Καλλιθέα, Άνω Βάθεια και Σέττα.¹¹³

4.2 ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Η πρώτη βεβαιωμένη οργανωμένη εγκατάσταση στην περιοχή τοποθετείται το διάστημα 3000-2000 π.Χ. και η Αμάρυνθος αποτελούσε ένα από τους σημαντικότερους πρωτοελλαδικούς οικισμούς και σπουδαίο προϊστορικό λιμάνι στο νησί της Εύβοιας.

Η πρώτη αναφορά στην Ερέτρια γίνεται από τον Όμηρο στην Ιλιάδα, που εμφανίζεται στον κατάλογο των πλοίων, που εκστρατεύουν κατά της Τροίας κατά την διάρκεια του Τρωικού πολέμου. Τον 8^ο αιώνα π.Χ. η Ερέτρια και η Χαλκίδα, υπήρξαν

¹¹² <http://news247.gr/eidiseis/politistika-nea/shmantikh-anakalypsh-vrethhke-o-naos-ths-artemidos-sthn-euvoia.4857513.html>

¹¹³ <https://el.wikipedia.org/wiki/Ερέτρια>

οι πιο ακμάζουσες πόλεις της Εύβοιας. Η Ερέτρια έλεγχε την Άνδρο, την Τήνο, την Κέα. Ακόμα κατείχε και τμήμα των ακτών της Βοιωτίας. Τέλος από κοινού με την Χαλκίδα ίδρυσαν αποικίες στην Νότια Ιταλία.

Σύμφωνα με τον Θουκυδίδη, στα τέλη του 8^{ου} αιώνα π.Χ. μεταξύ Ερέτριας και Χαλκίδας υπήρχε μια διαμάχη που κράτησε αρκετές δεκαετίες και έμεινε γνωστή ως Λιλάντιος πόλεμος. Οι Ερετριείς, τελικά, ηττήθηκαν και έχασαν πολλές από τις κτήσεις τους. Η Ερέτρια συνέχισε τον αποικισμό περιοχών στο βόρειο Αιγαίο Πέλαγος, στην Ιταλία και στην Σικελία.

Το 499π.Χ. με την Ιωνική Επανάσταση, υποστήριξαν μαζί με την Αθήνα τις πόλεις της Ιωνίας στην εξέγερση κατά των Περσών. Μετά την αποτυχία της επανάστασης, ο Πέρσης βασιλιάς Δαρείος Α', θέλοντας να εκδικηθεί για αυτή την ενέργεια, πολιόρκησε και κατέστρεψε την πόλη κατά την διάρκεια της εκστρατείας του Δάτη και του Αρταφέρνη το 490π.Χ.

Η Ερέτρια ξανακτίστηκε και έλαβε μέρος στην Μάχη των Πλαταιών με 600 οπλίτες. Το 5^ο αιώνα π.Χ. ήταν μέρος της Α' Αθηναϊκής Συμμαχίας. Κατά τον Πελοποννησιακό Πόλεμο οι Ερετριείς ήταν κατά των Σπαρτιατών. Το 411π.Χ. έλαβε μέρος στη λεγόμενη μάχη της Ερέτριας στην περιοχή, μεταξύ Αθηναίων και Σπαρτιατών. Μετά τη μάχη οι πόλεις της Εύβοιας επαναστάτησαν κατά του Αθηναϊκού ζυγού¹¹⁴.

Η σύγχρονη κωμόπολη τώρα, ιδρύθηκε το 1824, μετά το ξέσπασμα της Ελληνικής Επανάστασης και την καταστροφή των Ψαρών τον Ιούνιο του 1824, ήρθαν στην περιοχή οι επιζώντες και δημιούργησαν τα Νέα Ψαρά. Το 19^ο αιώνα χρησιμοποιήθηκε η πόλη με το όνομα Νέα Ψαρά, αλλά στο τέλος επικράτησε το όνομα Ερέτρια. Σήμερα η Ερέτρια αποτελεί σημαντικό λιμένα πορθμειακής γραμμής με τον λιμένα Ωροπού και συνδέεται οδικώς με την Χαλκίδα και νότια με το Αλιβέρι. Ως παραθαλάσσια πόλη διαθέτει πολλά σημεία ψυχαγωγίας και διασκέδασης καθώς και αρχαιολογικό Μουσείο όπου εκτίθενται πολλά αξιόλογα ευρήματα.

4.3 ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΕΡΕΤΡΙΑΣ

Επέλεξα τον Δήμο Ερέτριας ως παράδειγμα-εφαρμογή για την διπλωματική μου εργασία για πολλούς λόγους.

Όχι μόνο γιατί κατάγομαι από αυτόν τον Δήμο, λόγος που είναι σημαντικός, αλλά έχει και το υποκειμενικό στοιχείο, αλλά και για αντικειμενικούς λόγους:

1. Βρίσκεται στην Στερεά Ελλάδα, στο κέντρο της πατρίδας μας

¹¹⁴ Βασίλης Συκάς, *Μαγευτική Εύβοια*, Εκδόσεις Χείμαρρος, 2007 σελ. 17-19

2. Ανήκει στην Εύβοια, το δεύτερο μεγαλύτερο σε έκταση νησί της Ελλάδας
3. Κατέχει την Κεντρική Εύβοια, ευρίσκεται 20' λεπτά μέσω πορθμείου φέρρου μωτ από τον Ωρωπό και δίπλα στην πρωτεύουσα, όπου διαμένουν 6.000.000 κάτοικοι, και 15' λεπτά από την πρωτεύουσα του νομού, τη Χαλκίδα.
4. Ενώ ανήκει στην Εύβοια, νησί, δεν αποκλείεται ποτέ, αφού έχει σύνδεση οδική με την πρωτεύουσα, μέσω Χαλκίδας και μέσω (2) γεφυρών.
5. Τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά του Δήμου, είναι μοναδικά: Συνδυάζει θάλασσα, ακτογραμμή, λιμάνι, αλλά και πευκόφυτο ορεινό όγκο, τη Σέττα. Τα χαρακτηριστικά του αυτά έχουν κάνει τον Δήμο Ερέτριας πόλο έλξης για δεύτερη παραθεριστική κατοικία, αλλά και τουριστών στα ξενοδοχεία που διαθέτει.
6. Πραγματικά, ενώ ο πληθυσμός του Δήμου, βάσει την απογραφή του 2011, είναι 13025 κάτοικοι, έχουν τοποθετηθεί 13600 υδρομετρητές (ρολόγια νερού)¹¹⁵. Τόσο μεγάλη οικιστική πυκνωση παρουσιάζει. Επίσης, ενώ το χειμώνα έχει τα χαρακτηριστικά της επαρχίας, το καλοκαίρι και τις αργίες ο Δήμος Ερέτριας πλημμυρίζει από κόσμο, παραθεριστές, τουρίστες, διερχόμενους. Το φαινόμενο αυτό δημιουργεί πολλές ευκαιρίες, αλλά και πολλά προβλήματα στη διοίκηση του Δήμου.
7. Διαθέτει 14 ξενοδοχειακές μονάδες που φιλοξενούν πλήθος τουριστών, απ' όλο τον κόσμο.
8. Έχει μουσείο, αρχαίο θέατρο, που ήδη έχει χρηματοδοτηθεί η αναστήλωση του, καθώς και μεγάλους αρχαιολογικούς χώρους.\

Με αυτά τα χαρακτηριστικά θεωρώ το Δήμο Ερέτριας μια μικτή Ελλάδα που υπηρετεί θάλασσα, βουνό, τουρισμό, πολιτισμό, αρχαιότητα.

Επίσης ο Δήμος Ερέτριας ανήκει στην ομάδα Δήμου σύμφωνα με τον πληθυσμό του 10.001-20.000 κατοίκων. Σε αυτή την ομάδα ανήκουν 83 Δήμοι, δηλαδή ο 25% των Δήμων της Ελλάδας (σύνολο 324 Καλλικρατικοί Δήμοι)¹¹⁶.

Επιπλέον ο Δήμος Ερέτριας είναι χαρακτηριστικό παράδειγμα για μελέτη, αφού ο αριθμός μελών του Δημοτικού Συμβουλίου είναι 27 και σύμφωνα με τα στοιχεία του Ινστιτούτου Τοπικής Αυτοδιοίκησης της ΚΕΔΕ, 18 από τους 25 Δήμους της Στερεάς Ελλάδας και 125 από τους 324 Δήμους της Ελλάδας, έχουν 27μελή Δημοτικά Συμβούλια¹¹⁷

¹¹⁵ Στοιχεία από την ΔΕΥΑΕ

¹¹⁶ Οι Ο.Τ.Α. σε αριθμούς, *Ελληνική Εταιρεία τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης*, Ειδική έκδοση της ΕΕΤΑΑ, Αθήνα 2017, σελίδα 11

¹¹⁷ Οι Ο.Τ.Α. σε αριθμούς, *Ελληνική Εταιρεία τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης*, Ειδική έκδοση της ΕΕΤΑΑ, Αθήνα 2017, σελίδα 17

Για τους παραπάνω λόγους θεώρησα τον Δήμο Ερέτριας αξιόλογο για την μελέτη μου και αντιπροσωπευτικό για διερεύνηση.

4.4 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΗΜΟΥ ΕΡΕΤΡΙΑΣ 2014-2019

Το επιχειρησιακό πρόγραμμα των ΟΤΑ Α' βαθμού¹¹⁸ αφορά όχι μόνο τις υποδομές και τοπικές επενδύσεις σε ένα τοπικό πρόγραμμα ανάπτυξης, αλλά και στην βελτίωση της υφιστάμενης οργάνωσης και λειτουργίας των ΟΤΑ α' βαθμού με στόχο την βελτίωση της ζωής των πολιτών.

Οι στόχοι του επιχειρησιακού προγράμματος που παρατίθενται στο «*Επιχειρησιακό Πρόγραμμα του Δήμου Ερέτριας 2014-2019*» είναι οι εξής:

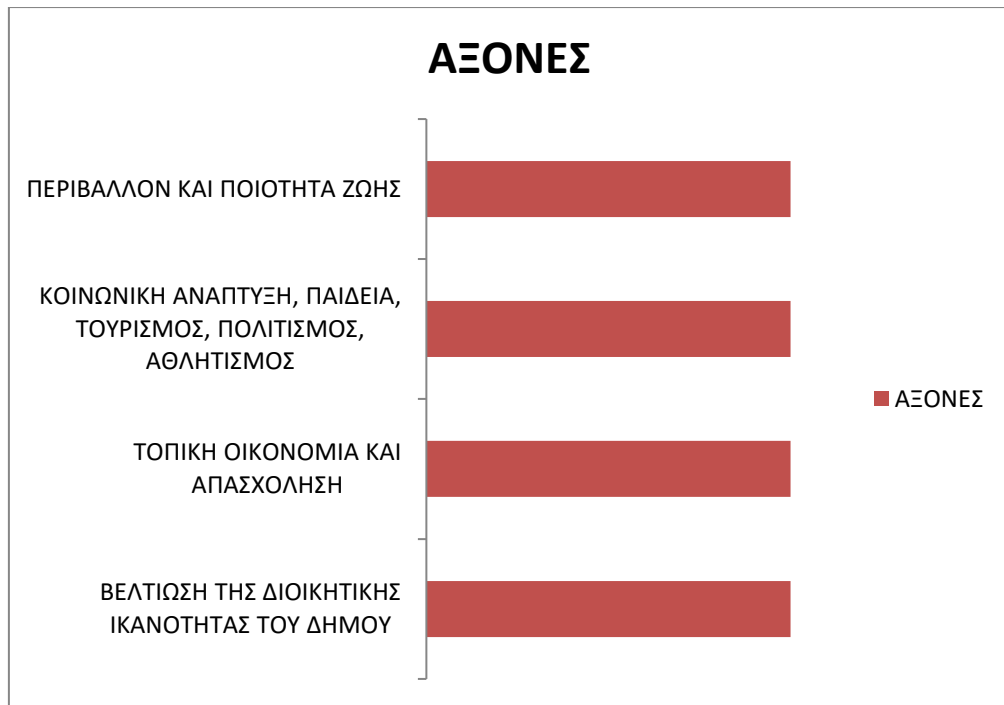
- Η προώθηση της τοπικής ανάπτυξης του Δήμου
- Μια εσωτερική ανάπτυξη του ΟΤΑ Α' βαθμού ως οργανισμός
- Ανάπτυξη των συνεργασιών των ΟΤΑ Α' βαθμού και την επιρροή που ασκείται μεταξύ άλλων φορέων ώστε να προωθηθεί η τοπική ανάπτυξη
- Προστασία και αναβάθμιση του φυσικού και δομημένου περιβάλλοντος
- Βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του δήμου
- Βελτίωση του εξοπλισμού, του προσωπικού και των κτηρίων
- Προώθηση αναπτυξιακού και κοινωνικού ρόλου
- Βελτίωση της κοινωνικής και οικονομικής ζωής των κατοίκων
- Καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω οργανωμένων ΚΕΠ
- Προσέλκυση περισσότερων οικονομικών πόρων και σωστή κατανομή και αξιοποίηση των πόρων
- Πιο γρήγορη υλοποίηση των στόχων
- Ενίσχυση της τοπικής δημοκρατίας και αύξηση των δυνατοτήτων του κοινωνικού ελέγχου¹¹⁹

Η στρατηγική που ακολουθεί ο Δήμος χωρίζεται σε τέσσερις άξονες¹²⁰ :

¹¹⁸ Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης

¹¹⁹ *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Ερέτριας 2014-2019*, Φεβρουάριος 2015, σελίδα 4

¹²⁰ *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Ερέτριας 2014-2019*, Φεβρουάριος 2015, σελίδα 16



4.5 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Με βάση την ανάλυση, που έχει προκύψει στο επιχειρησιακό πρόγραμμα που πραγματοποιήθηκε από μια μεγάλη ομάδα ερευνητών καθώς και τοπικών αρχών του Δήμου Ερέτριας, αξιολογήθηκαν ξεχωριστά οι παραπάνω άξονες σε ό,τι αφορά τα προβλήματα που υπάρχουν, αλλά και το τι είναι διατεθειμένοι να κάνουν για την αντιμετώπιση τους.

Ξεκινώντας, περιληπτικά από τον τομέα του Περιβάλλοντος, ακόμα δεν υπάρχουν τα μέσα για την σωστή εκμετάλλευση της γης από τους γεωργούς ή τους ψαράδες, καθώς και δεν υπάρχει σωστή ενημέρωση για την προστασία του περιβάλλοντος¹²¹. Γι αυτό λοιπόν θέτουν ως στόχο να προστατεύσουν την γεωργική γη μέσω οικιστικής ανάπτυξης και να υπάρχει έλεγχος της γεωργίας με βάση τις αρχές της αειφορικής διαχείρισης.

Στο τομέα της Καθαριότητας, επειδή κατά βάση ο Δήμος είναι τουριστικός, κατά την διάρκεια του καλοκαιριού υπάρχει πρόβλημα στην διαχείριση των αποβλήτων και απορριμμάτων. Σε ό,τι αφορά την ανακύκλωση, οι κάτοικοι δεν είναι σωστά ενημερωμένοι για την χρήση των κάδων ανακύκλωσης, με αποτέλεσμα να πετούν και απορρίμματα στους κάδους ανακύκλωσης. Αυτή τη στιγμή το πρόβλημα

¹²¹ Ένα βασικό πρόβλημα που προκύπτει είναι η εκμετάλλευση του αέρα μέσω αιολικής ενέργειας που προσπαθούν χρόνια, ιδίως να εκμεταλλευτούν μόνο για το κέρδος, χωρίς να έχουν μεριμνήσει για την σωστή χρήση των αιολικών πάρκων.

με την καθαριότητα, κατά τους καλοκαιρινούς μήνες, έχει βελτιωθεί αισθητά, με πρωτοβουλίες του Δήμου και των υπεύθυνων καθαριότητας με καθημερινή συγκομιδή. Στο θέμα της ανακύκλωσης χρειάζονται περισσότερες προσπάθειες, για να υπάρχει καλύτερη ενημέρωση και περισσότερα προγράμματα ανακύκλωσης. Σε ό,τι αφορά την εγκατάσταση βιολογικού καθαρισμού είναι ήδη προς παράδοση η λειτουργία του πρώτου Βιολογικού στην Αμάρυνθο και θα προγραμματιστεί έως και το 2019 να ξεκινήσει και η δεύτερη εγκατάσταση στην Ερέτρια.

Μεγάλο ζήτημα είναι και οι Υποδομές και τα τεχνικά έργα. Το οδικό δίκτυο του δήμου είναι προβληματικό μεταξύ των χωριών, αλλά και κατά κύριο λόγο ο κεντρικός οδικός άξονας που ενώνει την Χαλκίδα με την Νότιο Εύβοια χρειάζεται αναβάθμιση για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών αλλά και των τουριστών.

Στο τομέα της υγείας, με την νέα δημοτική αρχή που εκλέχτηκε το 2014, άρχισε και η λειτουργία 6 αγροτικών ιατρείων σε όλες τις τοπικές κοινότητες. Το πρόβλημα στην συγκεκριμένη περίπτωση είναι ότι το προσωπικό δεν είναι μόνιμο και η υγειονομική κάλυψη της περιοχής είναι ελλιπής. Το θετικό είναι ότι υπάρχουν δύο Κέντρα Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων για την φροντίδα των μεγαλύτερων σε ηλικία.

Σε ό,τι αφορά την εκπαίδευση στο Δήμο, λειτουργούν 7 νηπιαγωγεία, 5 σχολεία Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης και 5 σχολεία Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης. Το πρόβλημα εντοπίζεται στο ότι χρειάζεται συντήρηση και ενεργειακή αναβάθμιση των σχολικών κτηρίων.

Για τις υποδομές του πολιτισμού, ο Δήμος Ερέτριας αποτελεί ένα από τους πλέον σημαντικότερους δήμους της Ελλάδας στον πολιτιστικό τομέα. Στο γεγονός αυτό συμβάλλουν τόσο τα αρχαιολογικά εκθέματα, όσο και οι πλούσιες πολιτιστικές παραδόσεις και έθιμα καθώς και πολλοί πολιτιστικοί σύλλογοι, που προσφέρουν σημαντικές δράσεις στο σύνολο της τοπικής κοινωνίας. Βέβαια είναι ανεπαρκής η ανάδειξη της ιστορικής κληρονομιάς, γι' αυτό και πρέπει να ενισχυθεί ο τουριστικός και ιστορικός χαρακτήρας του Δήμου. Επίσης ο Δήμος Ερέτριας έχει κάνει αδερφοποίηση με τον Δήμο Ψαρών και το Δήμο Σαλαμίνας, ώστε να οργανώνουν κοινές πολιτιστικές εκδηλώσεις, καθώς και να προωθηθούν τα τοπικά συμφέροντα.

Σε ό,τι αφορά τον τουρισμό, υπάρχει ανάγκη βελτίωσης των υποδομών τουρισμού, η ανάγκη ανάδειξης επιχειρηματικών ευκαιριών και δραστηριοτήτων του τριτογενούς τομέα υποστηρίζοντας, τον ειδικό τουρισμό για την παραθεριστική κατοικία με διευθέτηση και αξιοποίηση των παραλιακών μετώπων, καθώς και η ανάγκη για την σταθερή και συστηματική προβολή της περιοχής.¹²²

Ας Δούμε τώρα αναλυτικότερα τι γίνεται στο θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

¹²² Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Ερέτριας 2014-2019, Φεβρουάριος 2015, σελίδα 33

Σε ό,τι αφορά τον τομέα της οργανωτικής δομής και των συστημάτων λειτουργίας του δήμου, χρειάζεται αναδιοργάνωση των Υπηρεσιών του Δήμου και εφαρμογή συστημάτων Διοίκησης και Απόδοσης. Ακόμα χρειάζεται αξιολόγηση των δομών του Δήμου και των Νομικών Προσώπων και κατάρτιση νέων οργανογραμμάτων. Το πρόβλημα που αντιμετωπίζει είναι η έλλειψη ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Με βάση το επιχειρησιακό σχέδιο, η λύση βρίσκεται στην αξιοποίηση του νέου ΕΣΠΑ για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών πολίτες.

Όσον αφορά το ανθρώπινο προσωπικό, υπάρχουν ελλείψεις στην στελέχωση ατόμων στις υπηρεσίες Προγραμματισμού και άσκησης Κοινωνικής Πολιτικής. Η λύση, που προβλέπεται από το επιχειρησιακό πρόγραμμα είναι η πρόσληψη εξειδικευμένου προσωπικού, αλλά προς το παρόν υπάρχει νομικός περιορισμός για τις προσλήψεις.

Σε ό,τι αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, υπάρχει μεγάλη ανάγκη εφαρμογής των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ), καθώς δεν υπάρχει προσωπικό για να καλύψει τον τομέα των ΤΠΕ και ο εξοπλισμός χρειάζεται αναβάθμιση.

Τα πιο σημαντικά προβλήματα, που εντοπίζονται μέσα στον Δήμο, για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι τα εξής:

- Αδυναμία ηλεκτρονικής παρακολούθησης της διαχείρισης και διακίνησης των εγγράφων στο σύνολο των υπηρεσιών του Δήμου, είχε ως αποτέλεσμα τη μη σωστή και έγκαιρη πληροφόρηση της Δημοτικής Αρχής, για την πορεία των θεμάτων και κατ' επέκταση την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.
- Καταγράφεται ως σημαντική αδυναμία η γραφειοκρατία σε όλο το Δήμο.
- Προβλήματα ελλιπούς υλικοτεχνικής υποδομής.
- Αδυναμία μεταφοράς τεχνογνωσίας μεταξύ του προσωπικού σαν αποτέλεσμα της έλλειψης ανάλογων μηχανισμών.
- Προβλήματα στη παρακολούθηση των αρχείων.
- Απουσία ψηφιοποιημένου αρχείου.
- Αναγκαιότητα για εξωστρέφεια του Δήμου και ανυπαρξία εφαρμογών που ενισχύουν την εξωστρέφεια του Δήμου.
- Αδυναμία εξυπηρέτησης των δημοτών σε θέματα που άπτονται των Υπηρεσιών.
- Καθυστερήσεις στις διαδικασίες συναλλαγών στις Υπηρεσίες του Δήμου (Οικονομική, Τεχνική & Διοικητική) και αδυναμία ηλεκτρονικής παρακολούθησης τους.
- Απουσία καθορισμένων δεικτών μέτρησης του παραγόμενου έργου.

- Ανυπαρξία αρχείων οργανωμένων κατά τρόπο συστηματικό και εύκολα προσβάσιμο.
- Ελλιπείς υποδομές για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. κ.τ.λ.¹²³

Για την αντιμετώπιση αυτών των προβλημάτων ο δήμος έχει μπει στην διαδικασία να συμμετέχει σε συνέδρια και σε προγράμματα για την καινοτομία, και την χρήση των υπολογιστών μεταξύ των υπαλλήλων ώστε να μειωθεί η γραφειοκρατία, συνέδρια ώστε να ενημερώνονται οι υπάλληλοι για την καλύτερη λειτουργία του ίδιου του δήμου, και να βαδίζουν σύμφωνα με τα πρότυπα που ζητούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Μέχρι τώρα η Δήμαρχος, έχει καταφέρει να χρησιμοποιεί την Ψηφιακή υπογραφή, μεταξύ εκείνης και των υπουργείων και γίνεται η ηλεκτρονική μεταφορά των αρχείων¹²⁴.

Στον Δήμο λειτουργούν το γραφείο Διαφάνειας και το ΚΕΠ, όπου εξυπηρετεί και ενημερώνει τους πολίτες για οποιοδήποτε θέμα του Δήμου χρειάζονται βοήθεια.

Πιο συγκεκριμένα:

Το Γραφείο Διαφάνειας και οι αρμοδιότητες του:

Το αυτοτελές γραφείο διαφάνειας είναι υπεύθυνο για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή συστημάτων και διαδικασιών που επιδιώκουν την διασφάλιση της διαφάνειας και κάθε είδους σχέσεις του Δήμου προς τρίτους. Γι' αυτό χρησιμοποιεί κάθε πρόσφορο μέσο, κυρίως με την βοήθεια των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών που διαθέτει. Ειδικότερα, μεριμνά ώστε να ενημερώνει τους πολίτες για προγράμματα, που σχεδιάζει ο Δήμος, που απευθύνονται στους πολίτες. Ακόμα μεριμνά να ενημερώνει τους δημότες για την εξέλιξη των δραστηριοτήτων του δήμου καθώς και με απολογιστικά στοιχεία που αφορούν την εκπλήρωση στόχων, την ολοκλήρωση προγραμμάτων και έργων του δήμου. Τέλος, μεριμνά για την εφαρμογή διαδικασιών διαβούλευσης για αποφάσεις και ζητήματα που αφορούν τον δήμο.¹²⁵

Τα ΚΕΠ του Δήμου και οι αρμοδιότητες του:

1. Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες, που απαιτούνται για την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων σχετικών με τις δημόσιες υπηρεσίες.

¹²³ Συνέντευξη με την Διευθύντρια των Τεχνικών Υπηρεσιών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 01-06-2017

¹²⁴ Πληροφορίες που συλλέχθηκαν από τους εργαζόμενους του Δήμου

¹²⁵ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Ερέτριας 2014-2019, Φεβρουάριος 2015, σελίδα 80

2. Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεων από τις υπηρεσίες του δημοσίου, ελέγχει την πληρότητα τους και τα δίνει στις αρμόδιες υπηρεσίες
3. Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες σύμφωνα με τον γενικό σχεδιασμό των ΚΕΠ
4. Τηρεί αρχεία και επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από την δράση του ΚΕΠ
5. Υποδέχεται από άλλα ΚΕΠ αιτήσεις πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεων που αφορά τον Δήμο
6. Διαχειρίζεται τα παράπονα των πολιτών¹²⁶.

4.5.1 ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟΝ ΔΗΜΟ

Έχοντας εντοπίσει τα προβλήματα των ελλειπών υποδομών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στοχεύοντας στην οργάνωση των υπηρεσιών, για την βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών και την διαφάνεια των διαδικασιών των Υπηρεσιών, έχουν εγκαταστήσει αρχικά δύο σημαντικές εφαρμογές στον Δήμο (2016).

1. Ολοκληρωμένη web λύση ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων εντός του Δήμου.

Η παραπάνω εφαρμογή έχει τη δυνατότητα πλήρους παρακολούθησης και δρομολόγησης των σχετικών ενεργειών και διαδικασιών ενός εγγράφου. Άρα και ροών εργασίας ενός οργανισμού.

2. Εφαρμογή Διαχείρισης Έργων της Σύζευξις Α.Ε..

Η παραπάνω εφαρμογή έχει τη δυνατότητα της άμεσης σύνδεσης των έργων με το Ετήσιο Πρόγραμμα Δράσης και της Οικονομικής Δημόσιου Λογιστικού, τη παρακολούθηση Τεχνικού Προγράμματος Έργων και τη παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης του κάθε έργου, ξεχωριστά, σε όλα τα στάδια υλοποίησης τους (από την ωρίμανση έως την οριστική παραλαβή).

Ο Δήμος, διαθέτει το υποστηρικτικό λογισμικό (alfaware), το οποίο έχει εγκαταστήσει και διαχειρίζεται εφαρμογές οι σημαντικότερες εκ των οποίων είναι:

- Οικονομική διαχείριση (Προμήθειες, Λογιστήριο, Έσοδα, Ταμείο, Διπλογραφικό ΟΤΑ, ΤΑΠ, Τέλος Ύδρευσης).
- Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο

¹²⁶ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Ερέτριας 2014-2019, Φεβρουάριος 2015, σελίδα 83

- Διαχείριση Παραβάσεων ΚΟΚ
- Δημοτολόγιο
- Ληξιαρχείο
- Μισθοδοσία
- Ηλεκτρονική Διαχείριση Έργων¹²⁷

Τέλος γίνεται έλεγχος με GPS τα απορριμματοφόρα των δήμων για την αποφυγή άσκοπων μετακινήσεων αλλά και για την σωστή αποκόμιση των απορριμμάτων. Επίσης, έχει γίνει καταγραφεί όλων των υπαρχόντων συμβατικών και ανακύκλωσης κάδων για τον σωστό καταμερισμό, σύμφωνα με τις ανάγκες κάθε δημοτικής ενότητας.

Τόσο ο υφιστάμενος εξοπλισμός, όσο και τα πληροφοριακά συστήματα που αυτή τη στιγμή λειτουργούν στο Δήμο, αποτελούν τη βάση για οποιαδήποτε ηλεκτρονική υπηρεσία. Ο διαθέσιμος εξοπλισμός και οι υφιστάμενες δικτυακές υποδομές των υπηρεσιών και των τμημάτων του Δήμου επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό την δυνατότητα παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στοχεύει στην ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, στην εξοικονόμηση πόρων (ανθρώπινου δυναμικού και κόστους παραγόμενων υπηρεσιών) και στην αξιοποίηση των δυνατοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού. Συγχρόνως, εξυπηρετεί τη διάχυση της πληροφόρησης και διασφαλίζει τη διαφάνεια. Συμβάλλει στον κύριο στόχο της εθνικής στρατηγικής της Ελλάδας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, που είναι η διαδικτυακή παροχή υπηρεσιών προς τον πολίτη και την επιχείρηση, χωρίς τη φυσική παρουσία τους στη Δημόσια Διοίκηση. Στο πλαίσιο αυτό και συνεκτιμώντας τον διαθέσιμο εξοπλισμό και τις υφιστάμενες δικτυακές υποδομές, υπάρχουν δυνατότητες ανάπτυξης των πληροφοριακών συστημάτων του Δήμου, αλλά και εγκατάστασης νέων εφαρμογών.

4.5.2 ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Οι δείκτες παρακολούθησης εισήχθησαν στον δήμο με το Ν.3230/2004¹²⁸. Στόχος είναι η παρακολούθηση της απόδοσης καθώς και της αποτελεσματικότητας της Διοίκησης, ώστε γρηγορότερα να γίνεται η αξιολόγηση των υπηρεσιών.

¹²⁷ Οι πληροφορίες αντλήθηκαν από την πρόταση ένταξης του δήμου στο πρόγραμμα για «Smart Cities»

¹²⁸ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Ερέτριας 2014-2019, Φεβρουάριος 2015, σελίδα 203

Δυστυχώς έχουν ξεκινήσει πιλοτικά να παρακολουθούνται από τους υπεύθυνους για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Οι δείκτες που μετράνε την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι οι εξής:

1. Χρόνος που απαιτείται για την εύρεση ενός αρχείου.
Πριν την εφαρμογή του προγράμματος «ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων» ο χρόνος εύρεσης ήταν κάποιες ώρες. Μετά την εγκατάσταση των προγραμμάτων ο χρόνος εύρεσης των αρχείων είναι 15 δευτερόλεπτα.
2. Αριθμός δεικτών επιδόσεων που παρακολουθούνται
3. Κενές οργανικές θέσεις/ Σύνολο εργαζομένων του Δήμου
4. Ποσοστό εργαζομένων που έχει εκπαιδευτεί και έχει ένα σωστό περιβάλλον εργασίας
Είναι περίπου το 7%
5. Αριθμός Εργαζομένων που παρακολούθησαν τουλάχιστον ένα σεμινάριο επιμόρφωσης στο σύνολο των εργαζομένων του Δήμου
Για το 2017 το ποσοστό των εργαζομένων που παρακολούθησαν έστω ένα σεμινάριο επιμόρφωσης ήταν 40%
6. Αριθμός χρηστών Η/Υ προς το σύνολο του προσωπικού
Περίπου 50% του προσωπικού χρησιμοποιεί ηλεκτρονικούς υπολογιστές (όλο το Διοικητικό Προσωπικό, όχι οι εργάτες καθαριότητας και πρασίνου)
7. Αριθμός δημοτικών κτιρίων που προσφέρουν δωρεάν ασύρματο δίκτυο
Μόνο 2 δημοτικά κτίρια προσφέρουν δωρεάν ασύρματο δίκτυο στους πολίτες
8. Αριθμός επισκεπτών στην διαδικτυακή πύλη του Δήμου¹²⁹
Από 31-10-2017 έως και 09-11-2017 που έχουμε στοιχεία, στην ηλεκτρονική σελίδα του Δήμου έχουν μπει 1.158 άτομα, εκ των οποίων οι 260 είναι από την ευρύτερη περιοχή και οι υπόλοιποι κυρίως από την Αθήνα. Το 20,68% των επισκεπτών μένει μόνο στην Αρχική Σελίδα. Το 3,20% κοίταξε τις ανακοινώσεις για τα νέα του Δήμου και το 2,80% μπήκε στην σελίδα με τις προκηρύξεις για τις θέσεις εργασίας.
9. Έργο εξοικονόμησης ενέργειας στα δημόσια κτίρια
10. Αριθμός Η/Υ εν λειτουργία¹³⁰
30 ηλεκτρονικοί υπολογιστές βρίσκονται σε λειτουργία.

¹²⁹ Πηγή : Google Analytics,

¹³⁰ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Ερέτριας 2014-2019, Φεβρουάριος 2015, σελίδες 211-213, τα αποτελέσματα είναι για την φετινή χρονιά από την προσωπική εμπειρία της υπεύθυνης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στη διάθεση μας έχουμε δείκτες σε ότι αφορά τον τεχνολογικό εξοπλισμό του Δήμου Ερέτριας και φαίνονται στο παρακάτω πίνακα:

Σκεύη (HardWare)	Αριθμός Διαθεσιμότητας
Servers	2
Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές	45
Εκτυπωτές	23
Σκάνερ (Scanner)	10
Ploter	-

Πρέπει σε αυτό το σημείο να αναφερθεί πως στις 05 Οκτωβρίου του 2017, ο Δήμος Ερέτριας βραβεύτηκε με το Χάλκινο Βραβείο στο Best City Awards στην ενότητα ΤΠΕ και Διακυβέρνηση στην κατηγορία «Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο, Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων και Εφαρμογή Διαχείρισης Έργων του Δήμου, και στην ενότητα Διαχείριση Υδατικών Πόρων στην κατηγορία «Εκσυγχρονισμός Τηλεμετρίας και αυτοματισμός των Δικτύων Ύδρευσης του Δήμου Ερέτριας»¹³¹

Αξίζει να αναφερθεί ότι η Τηλεμετρία είναι ένα αυτόματο σύστημα παρακολούθησης και τηλε-ελέγχος υδραυλικών εγκαταστάσεων, που προσφέρει δυνατότητες εγκαίρου εντοπισμού διαρροών, μέσα από τηλεματική παρακολούθηση και έλεγχο των υδάτινων πόρων, των μηχανημάτων άντλησης και των δεξαμενών αποθήκευσης των αντλιοστασίων, καθώς και επιλεγμένων σημείων του δικτύου διανομής. Για την τηλεμετρική παρακολούθηση και τις ανάλογες ενέργειες-εντολές προς τους τοπικούς σταθμούς, θα υλοποιηθεί ασυρματικό δίκτυο, το οποίο και θα διασύνδεει τα επιμέρους σημεία ενδιαφέροντος των εγκαταστάσεων της ΔΕΥΑΕ.

4.6 ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ

Πιο συγκεκριμένα, σε ότι αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ο Δήμος Ερέτριας έχει θέσει ως στόχους:

- Την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
 1. Δημιουργία Ψηφιακού Δημαρχείου και e-ΚΕΠ
 2. Ηλεκτρονική παρακολούθηση Έργων και προμηθειών
 3. Δημιουργία Υποδομής Ψηφιακής Υπογραφής
 4. Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Πολιτών από Χάρτη GIS¹³²

¹³¹ <http://www.bestcityawards.gr/>

¹³² GIS : Σύστημα γεωγραφικών πληροφοριών δηλαδή ένα σύστημα διαχείρισης χωρικών δεδομένων

5. Εισαγωγή ανακοινώσεων σε site του δήμου από εξωτερικούς φορείς για ενημέρωση της ιστοσελίδας και του newsletter
- Αξιοποίηση και επέκταση της ευρυζωνικότητας
 1. Εγκατάσταση Συστήματος Δωρεάν ασύρματης πρόσβασης στο διαδίκτυο εντός των δημοτικών κτηρίων
 - Βελτίωση της πρόσβασης των πολιτών στις υπηρεσίες του Δήμου
 1. Εκπαίδευση δημοτών για χρήση νέων τεχνολογιών
 2. Διασύνδεση τοπικών φορέων και δημοτών με Ψηφιακό Δημαρχείο
 3. Ηλεκτρονική ενημέρωση των δημοτών για τις δράσεις του Δήμου¹³³

Κυριότεροι στόχοι που δίνονται από την Τοπική Αυτοδιοίκηση προς όλους τους Δήμους, και άρα και στον Δήμο Ερέτριας είναι :

- *Η οργάνωση των δομών και λειτουργιών των υπηρεσιών και η απλοποίηση των διαδικασιών*
- *Η εισαγωγή ή η αναβάθμιση των υποδομών με την εφαρμογή ΤΠΕ για τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών*
- *Τέλος, η κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού¹³⁴*

Το οφέλη του δήμου με την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα είναι πολλά καθώς ο δήμος θα εκσυγχρονιστεί και έτσι θα γίνονται πιο εύκολα οι γραφειοκρατικές υποθέσεις και θα υπάρχει καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

¹³³ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Ερέτριας 2014-2019, Φεβρουάριος 2015, σελίδες 169-171

¹³⁴ Τριετής Στρατηγική Μεταρρυθμίσεων στη Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση 2016-2018, *Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης ΚΕΔΕ*, σελίδα 127

Κεφάλαιο 5 :

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ



5.1. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Με βάση όλα τα παραπάνω, φαίνεται, πως απαραίτητο συστατικό για την ύπαρξη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας, λόγω του ότι υπάρχει η δυνατότητα του διαδικτύου και η πρόσβαση σε κάθε είδους πληροφορία. Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν μένουν μόνο στη Δημόσια Διοίκηση, αλλά πολλά πλεονεκτήματα αποκτούν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις με την σωστή λειτουργία της. Η μείωση της γραφειοκρατίας, η ύπαρξη διαφάνειας, η αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη Δημόσια Διοίκηση, η αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και η μείωση του κόστους είναι λίγες από τις δυνατότητες που δίνει η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Βέβαια το ότι διαθέτει τόσα πλεονεκτήματα δεν σημαίνει πως είναι και εύκολη η εφαρμογή της. Συνήθως η αδυναμία διαχείρισης κεφαλαίου είναι από το πρώτο ζήτημα που πρέπει να επιλυθεί ώστε να μπορεί να γίνει η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τέλος, το ψηφιακό χάσμα που δημιουργείται, λόγω της ραγδαίας αύξησης της τεχνολογίας, είναι και αυτό ένα από τα ζητήματα που απασχολούν τον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Πρέπει παράλληλα να γίνονται επιμορφωτικά σεμινάρια χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, για να μην είναι Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για λίγους.

Είδαμε πως η Ευρωπαϊκή Ένωση υιοθετούνται συνεχώς σχέδια δράσης και στρατηγικές, με τελευταίο το «Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016-2020» για την εφαρμογή ίδιων στόχων σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για όλα τα κράτη-μέλη για την συνεχή ανάπτυξη και ευημερίας τους.

Η Ελλάδα έχει κάνει βήματα για την εφαρμογή των ευρωπαϊκών προτύπων παραμένοντας όμως ακόμα σε χαμηλά επίπεδα, αφού υστερεί σε σχέση με τα υπόλοιπα Ευρωπαϊκά κράτη. Υπάρχουν ακόμα πολλά θέματα να επιλυθούν για την πλήρη εφαρμογή των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Σταχυολογώντας τα προβλήματα του Δήμου, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε τα εξής:

1. Ύπαρξη ελλιπούς και τεχνολογικά παρωχημένου εξοπλισμού (από το σύνολο 45 υπολογιστών είναι μόνο 30 σε λειτουργία, όπως επίσης και η μη ύπαρξη Ploter στις τεχνικές υπηρεσίες του Δήμου,
2. Μόνο σε 2 Δημοτικά ακίνητα υπάρχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο,
3. Μη χρήση του διαδικτύου από τους δημότες σε θέματα που άπτονται των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δήμου αλλά και η μη ορθή ενημέρωση των δημοτών για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Αυτό φαίνεται από το Google

Analytics καθώς σε διάστημα 10 ημερών μόνο το 0,2% επί του συνόλου που επισκέφθηκε την ηλεκτρονική σελίδα του Δήμου ήταν δημότες Ερέτριας (δεν υπήρχε χρήση κινητού αλλά σταθερών υπολογιστών),

4. Μόνο το 40% των υπαλλήλων του δήμου, παρακολουθούν σεμινάρια επιμόρφωσης και παράλληλα μόνο το 7% του συνόλου των εργαζομένων του δήμου έχει ολοκληρωμένη εκπαίδευση χωρίς τον απαραίτητο εξοπλισμό.

Μέσα από το επιχειρησιακό πρόγραμμα διαπίστωσα ότι υπάρχει η διάθεση για να συμβαδίσει ο Δήμος με τα Ευρωπαϊκά Πρότυπα αλλά ακόμα βρίσκονται πολλά γραφειοκρατικά εμπόδια για την υλοποίηση όλων των πρακτικών.

1. Η ηλεκτρονική πρωτοκόλληση διαχείρισης και διακίνησης των εγγράφων εντός του Δήμου, γι' αυτό όπου βραβεύτηκε ο Δήμος, αν μη τι άλλο είναι μια μεγάλη επιτυχία,
2. Επίσης η παρακολούθηση των έργων σε όλα τα στάδια της υλοποίησης του μέσω λογισμικού,
3. Τηλε-έλεγχος των υδραυλικών εγκαταστάσεων μέσα από τηλεματική παρακολούθηση,
4. Η χρήση της ψηφιακής υπογραφής της Δημάρχου για την αποστολή εγγράφων στα Υπουργεία
5. Έλεγχος με GPS των οχημάτων του Δήμου για την αποφυγή άσκοπων μετακινήσεων
6. Καταγραφή των υπαρχόντων κάδων συμβατικών και ανακύκλωσης για καταμερισμό σύμφωνα με τις ανάγκες κάθε δημοτικής ενότητας

Η προσπάθεια εκσυγχρονισμού των Δήμων και των Περιφερειών με την χρήση των ΤΠΕ για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, είναι προσοδοφόρο σε ότι αφορά την εμπιστοσύνη των πολιτών, την λογοδοσία αλλά την διαφάνεια.

Ένα ερώτημα που δημιουργήθηκε κατά την μελέτη του Επιχειρησιακού προγράμματος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, αλλά και του Δήμου Ερέτριας είναι το κατά πόσο στο τέλος θα εφαρμοστούν οι στόχοι του Επιχειρησιακού Προγράμματος, αλλά και κατά πόσο κοντά στα ευρωπαϊκά πρότυπα βρίσκεται η Ελλάδα αλλά και η Τοπική Αυτοδιοίκηση στην ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

5.2. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Σε ότι αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για το Δήμο Ερέτριας, και έχοντας παρακολουθήσει πως η εξέλιξη στην τεχνολογία είναι ραγδαία, θεωρώ πως είναι άμεση προτεραιότητα η ευρεία ενσωμάτωση των ΤΠΕ από τον Δήμο με σκοπό την σταδιακή ψηφιοποίηση των επικοινωνιών και των συναλλαγών.

Κατά την άποψη μου και μετά από την έρευνα στα πλαίσια της διπλωματικής μου κατέληξα στα εξής χρήσιμα συμπεράσματα και στις ανάλογες προτάσεις για τον Δήμο Ερέτριας:

- Κάλυψη σε όλες τις περιοχές του Δήμου με Δωρεάν Δημόσιο Δίκτυο Επικοινωνιών. Μέχρι τώρα μόνο σε δύο δημόσια κτίρια υπάρχει δυνατότητα με δωρεάν Δίκτυο. Καλό θα ήταν να μπορούν οι πολίτες, αλλά και οι επισκέπτες, να έχουν στην διάθεση τους δωρεάν ίντερνετ, ώστε να υπάρχει εξοικείωση των πολιτών με το διαδίκτυο και σιγά σιγά να γίνει η προσπάθεια για την επέκταση της ευρυζωνικότητας σε όλο τον Δήμο.
- Ηλεκτρονικός Τουριστικός Οδηγός. Λόγω της μεγάλης επισκεψιμότητας του Δήμου από τουρίστες, όχι μόνο ελληνικής καταγωγής, αλλά και ξένους, οι οποίοι έρχονται κυρίως για τους αρχαιολογικούς χώρους της ευρύτερης περιοχής, θα μπορούσε να δημιουργηθεί μια εφαρμογή με την Πόλη της Ερέτριας αλλά και των γύρω περιοχών, εικονικής περιήγησης, δίνοντας την ευκαιρία στους επισκέπτες της πόλης να την γνωρίσουν από απόσταση. Έτσι, εξοικειώνονται με την πόλη, που πρόκειται να επισκεφτούν, προγραμματίζουν καλύτερα το ταξίδι τους (καθώς μπορούν να επιλέξουν εκ των προτέρων τα μέρη που θα επισκεφτούν), και τέλος επισκέπτονται εικονικά αξιοθέατα και μνημεία, που δεν θα έχουν τη δυνατότητα να δουν από κοντά. Αυτά παρουσιάζονται συνήθως με κείμενα, φωτογραφίες, πανοράματα 360 μοιρών, βίντεο και ηχητικά αποσπάσματα. Τέλος, με ενσωματωμένο GPS και χάρτες βρίσκουν τους αρχαιολογικούς χώρους, προτεινόμενα καταλύματα για διαμονή, κοντινότερες παραλίες, χώρους διασκέδασης και ψυχαγωγίας κ.α.
- Διαρκής ενημέρωση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης του Δήμου. Είναι απαραίτητο η σελίδα του δήμου να ανανεώνεται συνεχώς είτε η επίσημη ιστοσελίδα είτε μέσω των σελίδων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Οι πολίτες να έχουν γνώση για το τι πραγματοποιείται στον δήμο, για τις νέες θέσεις εργασίας, για τα νέα έργα που βρίσκονται σε εξέλιξη ή πρόκειται να πραγματοποιηθούν.
- Ως προς τις υπηρεσίες του Δήμου, που παρέχονται μέσω του διαδικτύου, να μπορούν οι πολίτες και οι επιχειρηματίες μέσω του διαδικτύου να έχουν αναλυτική ενημέρωση ως προς τις οφειλές τους προς τον Δήμο, να μπορούν να πληρώνουν μέσω του ίντερνετ τις οφειλές τους και αμέσως να αποστέλλεται το παραστατικό πληρωμής χωρίς να περνάει μεγάλος χρόνος αναμονής.
- Να ψηφιοποιηθούν όλα τα αρχεία του Δήμου. Αυτό απαιτεί πολύ χρόνο μέχρι να γίνει αλλά, όταν γίνει, θα αρχίσει ο Δήμος να λειτουργεί με μεγαλύτερη ευκολία και θα είναι πιο άμεσοι και γρήγοροι στη δουλειά τους.
- Να γίνει καταγραφή και μηχανογράφηση του υλικοτεχνικού εξοπλισμού του Δήμου για την καλύτερη αξιοποίηση των πόρων.

- Σύνδεση των τμημάτων των προμηθειών και της τεχνικής υπηρεσίας για την ορθότερη διαχείριση των πραγματικών αναγκών σε εξοπλισμό.
- Τηλεμετρία για την διαχείριση και τον έλεγχο του οδοφωτισμού.
- Τέλος για την καλύτερη εξοικείωση του πολίτη με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου αλλά και του Κράτους, θα μπορούσαν σε συνεργασία με κάποιο πανεπιστήμιο, να παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής εκμάθησης Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνίας στους πολίτες του Δήμου

Βιβλιογραφία – Αρθρογραφία

- (1) European Commission, e-Government in Greece, Ιανουάριος 2015
- (2) European Commission, e-Government in Greece, Φεβρουάριος 2016
- (3) <http://www.europarl.europa.eu/committees/en/supporting-analyses-search.html#> : Rodriguez Ricardo, “The Lisbon Strategy 2000-2010” Research Note 2010
- (4) Lourdes Torres, Vicente Pina, Basilio Acerete, “E-Governance developments in EU cities. Reshaping government relation to citizens”, Wiley Online Library, 2006
- (5) Matthias Finger, Fouzia Nareen Sultana, “E-Governance, A Global Journey, 4 Global E-governance series”, εκδόσεις IOS Press, 2012
- (6) OECD E-Government Task Force, “The case for E-Government: Excerpts from the OECD Report: *The e-Government Imperative*”, Paris, 2003
- (7) Timmers Paul “Business Models for Electronic Markets” Research Note, 1998
- (8) Turban Efraim, King David, Lee Jae, Liang Ting-Peng, Turban Deborrah C. “Ηλεκτρονικό Εμπόριο 2010” εκδόσεις Μ. Γκιούρδας, 2010
- (9) Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών, “eEurope 2002, Τελική Έκθεση”, 2003/ Διαθέσιμο από την ιστοσελίδα http://cordis.europa.eu/home_en.html
- (10) Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών, “Η στρατηγική i2010- Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση” 2005/ Διαθέσιμο από την ιστοσελίδα <http://eur-lex.europa.eu>
- (11) Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών, “Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 : Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων”, 2006 / Διαθέσιμο από την ιστοσελίδα <http://eur-lex.europa.eu>
- (12) Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών, “Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2011-2015, Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση έξυπνης, αειφορικής και καινοτομικής διακυβέρνησης”, 2010 / Διαθέσιμο από την ιστοσελίδα <http://www.europarl.europa.eu>
- (13) Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών, “Σχέδιο Δράσης της ΕΕ για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016-2020.Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης”, 2016, Διαθέσιμο από την ιστοσελίδα <http://eur-lex.europa.eu>

- (14) Ανακοίνωση της Επιτροπής, “Ευρώπη 2020, Στρατηγική για την έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη”, 2010/ Διαθέσιμο από την ιστοσελίδα www.espa.gr
- (15) Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε., Χάλαρης Ι., “*Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*”, εκδόσεις Παπαζήση, 2008
- (16) Βασίλης Συκάς “*Μαγευτική Εύβοια*”, Εκδόσεις Χείμαρρος
- (17) Εγκεκριμένο κείμενο από το Υπουργικό Συμβούλιο, “*Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Στρατηγική και Δράσεις*”, 2002, διαθέσιμο από την ιστοσελίδα <http://broadband.cti.gr/el/index.php>
- (18) Ελλάς με Αριθμούς, Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία, περίοδος 2016- πρώτο τρίμηνο του 2017
- (19) Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, “eEurope 2005- Κοινωνία πληροφοριών για όλους”, 2002/ Διαθέσιμο από την ιστοσελίδα <http://aei.pitt.edu/45675/>
- (20) Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Ερέτριας 2014-2019
- (21) Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Ερέτριας 2014-2019, Φεβρουάριος 2015
- (22) Κατάρα Σώτια “*Ψηφιακές Πόλεις: Ο προάγγελος της ψηφιακής δημοκρατίας*”, 2002
- (23) ΚΕΔΕ, “*Στρατηγικό Σχέδιο για την Προτυποποίηση και Απλούστευση των διαδικασιών Λειτουργίας με την αξιοποίηση των ΤΠΕ στην Τοπική Αυτοδιοίκηση α’ και β’ βαθμού*” απρίλιος 2014
- (24) Κυβέρνηση της Ελλάδος, “*Επιχειρησιακό Πρόγραμμα, Ψηφιακή Σύγκλιση, Προγραμματική Περίοδος 2007-2013*”, 2012, Διαθέσιμο από την ιστοσελίδα <http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/section/Epiheirhsiako-Programma>
- (25) Λαζακίδου Αθηνά, “*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες και Επιχειρήσεις*”, εκδόσεις Α. Λαζακίδου, 2016
- (26) Πομπορτσής Σ. Ανδρέας, “*Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Ο μετασχηματισμός των Λειτουργιών και Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης στην Ψηφιακή Εποχή)*”, εκδόσεις Τζιόλα, 2005
- (27) Συλλογικό Έργο, “*Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση*”, Εκδόσεις Παπαζήση, 2008
- (28) Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, “eEurope 2002-Κοινωνία πληροφοριών για όλους- Σχέδιο Δράσης”, 2000/ Διαθέσιμο από την ιστοσελίδα <http://archive.ekt.gr/>
- (29) Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, “*Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*”, Δεκέμβριος 2014
- (30) Υπουργείο Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού, Γενική Γραμματεία τηλεπικοινωνιών και ταχυδρομείων, “*Εθνικό Σχέδιο Ευρυζωνικής Πρόσβασης επόμενης Γενιάς 2014-2020*”, Ιούνιος 2015

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ (τελευταία χρήση 25-05-2017)

<http://broadband.cti.gr/el/index.php>

http://cordis.europa.eu/home_en.html
<http://cordis.europa.eu/ist/>
<http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:E-inclusion>
<http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:E-inclusion>
<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/web/table/description.jsp>
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:124226a>
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:124226a>
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV%3Ac11328>
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV%3Ac11328>
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:124226b>
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=uriserv:124226>
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:124226b>
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=uriserv:124226>
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV%3A124147a>
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/GA/TXT/?uri=URISERV:124226j>
http://europa.eu.int/comm/information_society/econtent/index_en.html
<http://news247.gr/eidiseis/oikonomia/epixeiriseis/sev-pshfiakh-strathgikh-gia-epipleon-aukshsh-4-toy-aep-kai-50-000-theseis-apasxolhshs-sthn-tetraetia.4664712.html>
<http://news247.gr/eidiseis/politistika-nea/shmantikh-anakalypsh-vrethhke-o-naos-ths-artemidos-sthn-euvoia.4857513.html> τελευταία χρήση 30-09-2017
<http://news247.gr/eidiseis/tehnologia/sthn-e-esthonia-ta-panta-ginontai-hlektronika.4552877.html>
<http://news247.gr/eidiseis/tehnologia/sthn-e-esthonia-ta-panta-ginontai-hlektronika.4552877.html>
<http://sterea.oengine.crowdapps.net/?language=el>
<http://www.aftodioikisi.gr/dimosio/oi-13-allages-pou-erxontai-sto-dimosio-ti-nea-simfonia/>
<http://www.bestcityawards.gr/>

<http://www.cnn.gr/oikonomia/story/78551/ypoyrgiki-apofasi-gia-ta-pos-h-prothesmia-kai-ta-tsoyxtera-prostima>

http://www.consilium.europa.eu/el/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/ec/00100-r1.en0.htm

<http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/section/Epiheirhsiako-Programma>

<http://www.epdm.gr/index.php?obj=e04ff7431bae7f10>

<http://www.epdm.gr/index.php?obj=e04ff7431bae7f10>

<http://www.epdm.gr/index.php?op=GeneralObjective&todo=List&reset=1>

<http://www.epdm.gr/index.php?op=GeneralObjective&todo=List&reset=1>

<http://www.epset.gr/el/content/ypologistiko-nefos-cloud-computing>

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

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

<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/aboutErmis>

<http://www.euractiv.com/section/future-eu/linksdossier/lisbon-agenda/>

<http://www.europarl.europa.eu>

<http://www.europarl.europa.eu/highlights/el/1001.html>

<http://www.europarl.europa.eu/highlights/el/1001.html>

<http://www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma/article-5a/>

<http://www.kedke.gr/?p=1634>

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

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

<http://www.minadmin.gov.gr/?p=8260>

<http://www.opengov.gr/home/>

<http://www.opengov.gr/home/>

<http://www.opengov.gr/home/%CE%BFpengov-statistics>

<http://www.sev.org.gr/ekdiloseis/ekdiloseis-sev/psifiaki-stratigiki-tis-elladas-11-12-maiou-2017/>

<http://www.tkgweb.com/blog/2012/06/06/the-evolution-of-web-based-innovation/>

<http://www.tkgweb.com/blog/2012/06/06/the-evolution-of-web-based-innovation/>
<http://www.typosthes.gr/gr/oikonomia/article/130780/me-ena-klik-pleon-oi-adeies-gia-katastimata-ugeionomikou-endiaferodos/>
<http://www.urenio.org/el/>

<http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government>
<https://diavgeia.gov.gr/info>
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/>
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly>
https://el.wikipedia.org/wiki/Κέντρο_Εξυπηρέτησης_Πολιτών
<https://el.wikipedia.org/wiki/Διαλειτουργικότητα>
https://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική_δημοκρατία

https://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική_δημοκρατία
https://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική_τιμολόγηση
<https://en.wikipedia.org/wiki/E-participation>

<https://en.wikipedia.org/wiki/E-participation>
https://en.wikipedia.org/wiki/Smart_city

https://en.wikipedia.org/wiki/Smart_city
<https://joinup.ec.europa.eu/community/opengov/news/central-greece-creates-dashboard-increase-citizen-awareness>
<https://opengov.ellak.gr/2016/08/09/egovernment4eu-mia-platforma-gia-to-schedi-drasis-ilektronikis-diakivernisis-2016-2020-tis-e-e/>

<https://www.facebook.com/estoniadigitalsociety/>

www.espa.gr

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Eurostat,
http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=demo_gind&lang=en

<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/refreshTableAction.do?tab=table&plugin=1&pcode=tin00134&language=en>

<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00012&plugin=1>

<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00012&plugin=1>

<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00012&plugin=1>

<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00012&plugin=1>

<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tec00115&plugin=1>

<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&plugin=1&language=en&pcode=tin00073>

<http://www.statistics.gr/el/greece-in-figures>

https://ec.europa.eu/info/statistics_el