



ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

## ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

*«Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΩΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ  
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΕ  
ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΕΛΛΑΔΑ.*

*ΕΦΑΡΜΟΓΗ-ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ-ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ  
ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ»*

---



ΕΚΠΟΝΗΣΗ:

ΠΑΝΤΑΖΗ ΙΩΑΝΝΑ (Α.Μ. Μ0 2315)

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ  
Κ.ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΣ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2018

## **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

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

Η Δημόσια Διοίκηση, η Πληροφορική, η Νομική, η Οικονομική και η Πολιτική Επιστήμη είναι μόνο μερικοί από τους πολλούς και διαφορετικούς τομείς οι οποίοι διαπλέκονται σε αυτή τη διαδικασία. Δημιουργούνται έτσι πολλαπλά πεδία πολιτικών τα οποία πρέπει να αντιμετωπιστούν, πεδία που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής και ευαισθησίας, όπως η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η ασφάλεια κυβερνητικών εγγράφων και πληροφοριών, η δημιουργία και κατοχύρωση συνθηκών ανοικτής και διαφανούς δημόσιας διοίκησης.<sup>1</sup>

Στην παρούσα εργασία θα προσδιοριστούν τόσο σε επιστημονικό – θεωρητικό όσο και σε πρακτικό επίπεδο εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και η διοικητική μεταρρύθμιση που επέφεραν στη Δημόσια Διοίκηση σε επίπεδο διαφάνειας, αποτελεσματικότητας, καταπολέμησης της γραφειοκρατίας, βέλτιστης εξυπηρέτησης πολιτών. Θα μελετηθούν καλές πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Ευρώπη και Ελλάδα, και θα γίνει προσπάθεια εντοπισμού όλων των αναγκαίων προϋποθέσεων για μια επιτυχή εφαρμογή στην οργάνωση και λειτουργία αυτών μέσα από το συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον της Ψηφιακής Σύγκλισης. Θα επιχειρηθεί περιγραφή και συσχετισμός πολιτικών, εφαρμογών, θεσμικού πλαισίου, αλλαγών και επιπτώσεων προκειμένου να αναλυθούν οι επιδράσεις της χρήσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση. Καθώς και σύγκριση δύο ή περισσότερων εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε δήμους Ελλάδας και Ευρώπης προκειμένου να προσδιορισθούν ομοιότητες και διαφορές σχετικά με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση και τις Διοικητικές Μεταρρυθμίσεις που επήλθαν. Επίσης για την καλύτερη κατανόηση των διοικητικών συνθηκών σε παλαιότερες χρονικές στιγμές και στην εξαγωγή συμπερασμάτων για τις διοικητικές μεταρρυθμίσεις που επήλθαν με την έναρξη χρήσης τεχνολογιών της πληροφορικής θα διεξαχθεί ποιοτική έρευνα «ανάλυσης αρχειακού υλικού» στο Δήμο Θέρμης. Η μελέτη του αρχειακού υλικού αφορά τη μελέτη εγγράφων από το αρχείο του Δήμου ως προς τη μορφή και τη διαδικασία εξαγωγής τους και επιχειρείται σύνδεση των στοιχείων με το κοινωνικό, εργασιακό, τεχνολογικό πλαίσιο και τις συνθήκες της δεδομένης χρονικής περιόδου που τα στοιχεία δημιουργήθηκαν και τις αλλαγές που σημειώθηκαν με το πέρασμα τους στη νεότερη ηλεκτρονική μορφή. Στο τέλος της εργασίας θα διατυπωθούν τα συμπεράσματα που προέκυψαν κατά τη συγγραφή της πτυχιακής εργασίας και θα σημειωθούν επίσης προτάσεις θεμάτων για μελλοντική έρευνα για τη βελτίωση της δημόσιας διοίκησης μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

<sup>1</sup> ΓΙΑΝΝΟΥΚΑΚΟΥ Α. «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης 2011 σελ 4

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Ως ένα μικρό δείγμα ευγνωμοσύνης για τη βοήθεια κατά τη διάρκεια του κύκλου μεταπτυχιακών σπουδών αλλά και στην εκπόνηση της παρούσας εργασίας οφείλω να αναφέρω και να ευχαριστήσω ανθρώπους που με στήριξαν τόσο ηθικά όσο και πρακτικά ώστε να ολοκληρωθεί επιτυχώς αυτό το ταξίδι στη γνώση.

Αρχικά και πάνω απ' όλα οφείλω ένα τεράστιο ευχαριστώ στον επιβλέποντα καθηγητή μου, κο Ζαφειρόπουλο Κωνσταντίνο, ο οποίος από την πρώτη στιγμή στάθηκε δίπλα μου αρωγός και συμπαραστάτης σε αυτή μου την προσπάθεια και με την κατανόηση, την ευγένεια και την απεριόριστη υπομονή του με βοήθησε να ολοκληρώσω τις σπουδές μου. Οι συμβουλές του, οι παρατηρήσεις του, το ενδιαφέρον του, η άμεση ανταπόκριση κ πολύπλευρη βοήθειά του συνετέλεσαν στην ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας.

Το ίδιο οφείλω και στον συνεπιβλέποντα καθηγητή κο Κωνσταντινίδη Ιωάννη, ο οποίος μέσα από τις παραδόσεις του μαθήματός του, με ενέπνευσε να διαμορφώσω και να καταλήξω στο θέμα της διπλωματικής μου εργασίας.

Ακόμη θέλω να ευχαριστήσω τους συναδέλφους μου στο Δήμο Θέρμης για τη βοήθειά τους κατά τη διενέργεια της έρευνας αρχειακού υλικού στο Δήμο, καθώς δίνοντάς μου πολύτιμο υλικό από τα αρχεία των τμημάτων τους κατέστη δυνατή η ολοκληρωμένη και τεκμηριωμένη εξαγωγή συμπερασμάτων.

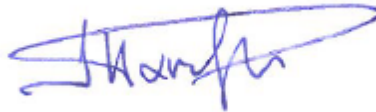
Επίσης οφείλω ένα μεγάλο ευχαριστώ και στους 30 συναδέλφους – συνοδοιπόρους του τμήματος του ΜΠΣ, αλλά και στον καθένα ξεχωριστά, καθώς χωρίς την ιδιαίτερη παρουσία του καθενός δε θα το ήταν το ίδιο ενδιαφέρουσες και συναρπαστικές οι εμπειρίες που μοιραστήκαμε στις αίθουσες του Πανεπιστημίου.

Τέλος, θα ήθελα να εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου στην οικογένειά μου και τους κοντινούς μου φίλους, οι οποίοι, ο καθένας με το δικό του μοναδικό τρόπο, με βοήθησαν να ξεκινήσω, να ζήσω και τελικά να πραγματοποιήσω αυτό το όνειρο.

Η οποιαδήποτε επιτυχία μου ανήκει πρωτίστως σε εσάς!

«Δηλώνω υπευθύνως ότι όλα τα στοιχεία σε αυτήν την εργασία τα απέκτησα, τα επεξεργάστηκα 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»

ΠΑΝΤΑΖΗ ΙΩΑΝΝΑ



## Ευρετήριο Εικόνων

Εικόνα 1 : Δικτυακός τόπος «Λάβετε μέρος στη χάραξη των ευρωπαϊκών πολιτικών»-Δίκαιο της Ε.Ε	55
Εικόνα 2 : Δικτυακός τόπος «Ευρωπαϊκή Πρωτοβουλία Πολιτών» - Δίκαιο της Ε.Ε	55
Εικόνα 3 : Δικτυακός τόπος «Συμβάλετε στη νομοθετική διαδικασία» - Δίκαιο της Ε.Ε	56
Εικόνα 4 : Δικτυακός τόπος «Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης»	56
Εικόνα 5 : Δικτυακός τόπος για την κυβέρνηση του Ηνωμένου Βασιλείου»	61
Εικόνα 6: Δικτυακός τόπος Κοινοβουλίου της Σκωτίας	62
Εικόνα 7: Εικονικός οδηγός για τις Αυστριακές αρχές & οργανισμούς	64
Εικόνα 8: Αυστριακή κυβερνητική πύλη Δεδομένων	65
Εικόνα 9: Ιστοσελίδα ηλεκτρονικής παράδοσης δημοσίων εγγράφων στην Αυστρία	66
Εικόνα 10: Κεντρική πύλη της Γαλλίας	68
Εικόνα 11: Πλατφόρμα Δημοσίων Συμβάσεων της Γαλλίας	69
Εικόνα 12: Ιστοσελίδα για τη Νομοθεσία της Γαλλίας	70
Εικόνα 13: Πύλη των Πολιτών της Δανίας	72
Εικόνα 14: Επιχειρησιακή πύλη της Δανίας	73
Εικόνα 15: Πύλη για τις δημόσιες συμβάσεις στη Δανία	73
Εικόνα 16: Γενικό Σημείο Πρόσβασης της Δημόσιας Διοίκησης στην Ισπανία	75
Εικόνα 17: Διαδικτυακή πύλη διαφάνειας στην Ισπανία	76
Εικόνα 18: Διαδικτυακή πύλη διαφάνειας στην Ισπανία '060 Network'	77
Εικόνα 19: Δημόσια αρχή πιστοποίησης	77
Εικόνα 20: Η περιοχή 22@ της Βαρκελώνης	78
Εικόνα 21: Γερμανική πύλη υπηρεσιών ΗΔ	81
Εικόνα 22: Ομοσπονδιακή πλατφόρμα ηλεκτρονικής προμήθειας (e-Vergabe)	82
Εικόνα 23: Δίκτυο ηλεκτρονικού διαβατηρίου (ePass)	83
Εικόνα 24: Πλατφόρμα για τη συνεργασία δημοσίων υπηρεσιών(Platform for co-operative use)	86
Εικόνα 25: Ιστοσελίδα του Δήμου της Στοκχόλμης	86
Εικόνα 26: Κεντρική Πύλη εξυπηρέτησης πολιτών Φιλανδίας	89
Εικόνα 27: «Workspace» site Φιλανδία	90
Εικόνα 28: «Demokratia.fi: Πύλη ηλεκτρονικής συμμετοχικής δημοκρατίας» Φιλανδία	91
Εικόνα 29: «Ιστοσελίδα Infoshare Ελσίνκι»	92
Εικόνα 30: «Κυβερνητική πύλη της Ολλανδίας»	94
Εικόνα 31: «Επιχειρηματική πύλη Ondernemersplein» Ολλανδία	95
Εικόνα 32: «Εξατομικευμένο περιβάλλον της Κεντρικής Ολλανδικής Πύλης»	96
Εικόνα 33: Πύλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Εσθονία	100
Εικόνα 34: Εσθονική ID-CARD	102
Εικόνα 35: Το έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ	116
Εικόνα 36: Κυβερνητική πύλη ERMIS	119
Εικόνα 37: Κυβερνητική πύλη Opengov.gr	120
Εικόνα 38: Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ	122
Εικόνα 39: TAXISnet	124
Εικόνα 40: Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	127
Εικόνα 41: Πληροφοριακό σύστημα για την εκπαίδευση myschool	130
Εικόνα 42 : Smart Governance - e-ΚΕΠ πιλοτικό πρόγραμμα Δήμου Τρικκαίων	131
Εικόνα 43 : Ανάρτηση απόφασης στο πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ σε ορθή επανάληψη	135
Εικόνα 44 : Βιβλίο καταγραφής στοιχείων Εθνικού Δημοτολογίου (αρχειακό υλικό Δήμου Θέρμης)	136
Εικόνα 45 : Πρόγραμμα Εθνικό Δημοτολόγιο	137

Εικόνα 46 : Στοιχεία από το έργο «Μητρώο Πολιτών» (πilotική εφαρμογή)	138
Εικόνα 47 : Έντυπο αναγγελίας πρόσληψης εργαζομένου (Ν.Δ. 2656/53 ΚΑΙ 763/70)	140
Εικόνα 48 : Ειδικό βιβλίο καταχώρησης νεοπροσλαμβανόμενου προσωπικού του ΙΚΑ (αρχειακό υλικό Δήμου Θέρμης)	141
Εικόνα 49 : Πρόγραμμα ΕΡΓΑΝΗ (διαδικτυακή εφαρμογή Δήμου Θέρμης)	142

<b><u>Ευρετήριο γραφημάτων</u></b>	
Γράφημα 1: ΤΟ ΙΝΤΕΡΝΕΤ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ Διείσδυση του Ιντερνέτ μετά το συμβούλιο της Λισσαβόνα	33
Γράφημα 2: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ Βασικές υπηρεσίες σε απευθείας σύνδεση	34
Γράφημα 3: ΑΣΦΑΛΕΙΑ (% χρηστών του Ιντερνέτ που συνάντησαν πρόβλημα ιού κατά την περίοδο Οκτωβ. 2000-Νοεμβρίου 2002)	34
Γράφημα 4: Δείκτες χρήσης της ΗΔ στη Γαλλία	67
Γράφημα 5: Δείκτες χρήσης ΗΔ στη Γερμανία	79
Γράφημα 6: Δείκτες χρήσης ΗΔ στη Φιλανδία	87
Γράφημα 7: Δείκτες χρήσης διαδικτύου στην Ελλάδα	107
Γράφημα 8: Δείκτες χρήσης ΗΔ στην Ελλάδα	109

<b><u>Ευρετήριο σχημάτων</u></b>	
Σχήμα 1: Γραφική αναπαράσταση ορισμού Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από την ΕΕ	11
Σχήμα 2: Γραφική αναπαράσταση μορφών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	13
Σχήμα 3: Γραφική αναπαράσταση διαστάσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	17
Σχήμα 4 : Ο ενάρετος κύκλος της ψηφιακής οικονομίας	43
Σχήμα 5: Τρεις άξονες της έξυπνης Πόλης του Δήμου Βαρκελώνης	78
Σχήμα 6: Στρατηγική ΤΠΕ στον Δημόσιο Τομέα	88
Σχήμα 7: Επισκόπηση βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Εσθονία	97
Σχήμα 8: Οφέλη από τη χρήση της Πύλης Η/Δ στην Εσθονία	101
Σχήμα 9: Οφέλη από e-Residency	103
Σχήμα 10: Ποσοστό % ηλεκτρονικής συμμετοχής στις εκλογές της Εσθονίας	104
Σχήμα 11: Η ΗΔ στην Ελλάδα	111
Σχήμα 12: Ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης Δημοσίων Συμβάσεων στο σύστημα ΕΣΗΔΗΣ	126
Σχήμα 13: Ψηφιακό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης ΑΤΛΑΣ	128

<b><u>Ευρετήριο πινάκων</u></b>	
Πίνακας 1 : 10 κορυφαίες χώρες για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ε.Ε	57

### **Λέξεις κλειδιά**

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση  
 Δημόσια Διοίκηση  
 Καλές πρακτικές  
 Τοπική Αυτοδιοίκηση  
 Ποιοτική έρευνα

## Περιεχόμενα

<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b> .....	2
<b>ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ</b> .....	3
<b>Ευρετήριο Εικόνων</b> .....	5
<b>Ευρετήριο πινάκων</b> .....	6
<b>Λέξεις κλειδιά</b> .....	6
<b>Περιεχόμενα</b> .....	7
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b> .....	9
1.1 Έννοια και Ορισμοί της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	10
1.2 Κατηγορίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών .....	13
1.3 Διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	16
1.4 Βασικές Αρχές και Στοιχεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	18
1.5 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Δημόσια Διοίκηση .....	21
1.6 Οφέλη από τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	24
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ</b> .....	27
2.1 Η πρωτοβουλία e-Europe .....	29
2.2 Η πρωτοβουλία E-Europe 2002 .....	31
2.2.1 Πρωτοβουλία e-Europe+ .....	33
2.2.2 Αξιολόγηση της πρωτοβουλίας E-Europe 2002 .....	33
2.3 Η πρωτοβουλία E-Europe 2005 .....	35
2.3.1 Αξιολόγηση της πρωτοβουλίας E-Europe 2005 .....	37
2.4 Η πρωτοβουλία i2010 .....	38
2.4.1 Αξιολόγηση της πρωτοβουλίας i2010 .....	41
2.5 Ψηφιακό Θεματολόγιο .....	42
2.6 Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, 2011-2015 - Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση έξυπνης, αειφορικής και καινοτομικής διακυβέρνησης .....	46
2.6.1 Αξιολόγηση του Ευρωπαϊκού σχεδίου δράσης για την ηλε-διακυβέρνηση, 2011-2015 .....	48
2.7 Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, 2016-2020 .....	49
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ - ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ</b> .....	52
3.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στις Ευρωπαϊκές χώρες .....	53
3.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στα θεσμικά όργανα της Ε.Ε. .....	53
3.3 Επιτεύγματα ανά χώρα .....	57
3.3.1 Ηνωμένο Βασίλειο .....	58
3.3.2 Αυστρία .....	62
3.3.3 Γαλλία .....	67
3.3.4 Δανία .....	70
3.3.5 Ισπανία .....	73

3.3.6 Γερμανία.....	79
3.3.7 Σουηδία.....	83
3.3.8 Φιλανδία.....	86
3.3.9 Ολλανδία.....	92
3.3.10 Εσθονία.....	97
3.4 Συμπεράσματα.....	105
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....</b>	<b>107</b>
4.1 Δράσεις ΗΔ στην Ελλάδα.....	110
4.1.1. Επιχειρησιακό πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ».....	110
4.1.2 Λευκή Βίβλος «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Δράσεις».....	110
4.1.3 Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας».....	111
4.1.3.1 Πρόγραμμα Αριάδνη.....	112
4.1.3.1.1 ΚΕΠ.....	113
4.1.3.2 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Πολιτεία.....	114
4.1.3.3 Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».....	115
4.2 Θεσμικό πλαίσιο ΗΔ.....	117
4.3 Εφαρμογές ΗΔ.....	118
4.3.1.Κυβερνητική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «Ermis».....	118
4.3.2 Opengov.gr.....	119
4.3.3 Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ.....	120
4.3.4 TAXISnet για τη φορολογική δικαιοσύνη.....	123
4.3.5 Δημόσιες ηλεκτρονικές προμήθειες και συμβάσεις.....	124
4.3.6 Ηλεκτρονική συνταγογράφηση.....	126
4.3.7 ΑΤΛΑΣ για την Κοινωνική ασφάλιση.....	128
4.4 Καλές πρακτικές ΗΔ σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης.....	130
4.5 Ποιοτική έρευνα ανάλυσης Αρχειακού Υλικού Δήμου Θέρμης.....	132
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....</b>	<b>144</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>154</b>



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**

Στον 21<sup>ο</sup> αιώνα, οι δημόσιες διοικήσεις ανά τον κόσμο καλούνται να ανταποκριθούν στις ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις που δημιουργούνται σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, με όσο το δυνατόν αποδοτικότερο τρόπο προς όφελος των πολιτών αλλά και της κοινωνίας γενικότερα.

Η νέα παγκόσμια πραγματικότητα απαιτεί μια τελείως διαφορετική προσέγγιση παροχής υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση. Η αλληλεξάρτηση που έχει δημιουργηθεί μεταξύ των χωρών στα διάφορα οικονομικοκοινωνικά θέματα, απαιτούν την εφαρμογή νέων πολιτικών και πολύπλοκων θεσμικών αλλαγών. Η παγκοσμιοποίηση, το εγχείρημα της ενοποίησης των κρατών μελών της ΕΕ με τη διεύρυνση των συνόρων και το διεθνή ανταγωνισμό που αναπτύσσεται, έχει επιφέρει τρομακτικές αλλαγές στον κόσμο των επιχειρήσεων και του εμπορίου<sup>2</sup> και κατά συνέπεια πιέζει τις εθνικές Δημόσιες Διοικήσεις για αντίστοιχες αλλαγές αναπτύσσοντας νέες πρακτικές διακυβέρνησης στο πλαίσιο μιας διεθνούς προοπτικής.

Η εφαρμογή του Νέου Δημόσιου Μάνατζμέντ, με μεθόδους που εφαρμόζονται στον ιδιωτικό τομέα για την παροχή υπηρεσιών, δημιουργούν νέα στοιχεία και διαδικαστικές καινοτομίες προσαρμοσμένες στις ιδιαιτερότητες της Δημόσιας Διοίκησης, δίνοντας έμφαση στην επίτευξη στόχων και αποτελεσμάτων όσον αφορά την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών και την καλύτερη απόδοση των υπηρεσιών με όσο το δυνατόν χαμηλότερο κόστος. Στοιχεία όπως η διαφάνεια, η αποτελεσματικότητα, η ποιότητα καθώς και η αδιάλειπτη και διασυννοριακή παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, γίνονται ο βασικός άξονας λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης.

Το «παραδοσιακό» Βεμπεριανό Γραφειοκρατικό μοντέλο με την πιστή και άκαμπτη εφαρμογή προκαθορισμένων διαδικασιών δεν μπορεί πλέον να αντιμετωπίσει τη χαρακτηριζόμενη από ταχύτατες αλλαγές, πολύπλοκα προβλήματα και με ανομοιογένεια ομάδων πληθυσμού και συνεπώς αναγκών, κοινωνία.

Έτσι, βαθμιαία, «γεννιέται» μία νέα «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση» η οποία βασίζεται στην ευρεία χρήση των ΤΠΕ τόσο στις εσωτερικές διαδικασίες λειτουργίας όσο και στην επικοινωνία και συναλλαγή με τους πολίτες και η οποία οδηγεί στον εκσυγχρονισμό, την υψηλότερη αποτελεσματικότητα, την προσαρμογή στις νέες συνθήκες και τέλος σε ανασχεδιασμό οργάνωσης, διαδικασιών, οργανωτικών δομών, θεσμών και άσκησης πολιτικών<sup>3</sup>

<sup>2</sup> CURTIN G. GREGORY, SOMMER H. MICHAEL, SOMMER-VIS V. “*The world of E-Government*” Published by The Haworth Press Inc 2003 σελ.20

<sup>3</sup> ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ Ι., ΛΟΥΚΗΣ Ε., ΧΑΛΑΡΗΣ Ι., «*Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*» [online] available from:

[https://www.researchgate.net/publication/271805973\\_Elektronike\\_Demosia\\_Dioikese\\_Organose\\_Technologia\\_kai\\_Epharmoges](https://www.researchgate.net/publication/271805973_Elektronike_Demosia_Dioikese_Organose_Technologia_kai_Epharmoges) προσπελάστηκε 20-6-2016

## 1.1 Έννοια και Ορισμοί της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Δεδομένης της ποικιλομορφίας των προσεγγίσεων και ανάλογα με την οπτική γωνία που αντιμετωπίζεται η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανά τον κόσμο, η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου και λειτουργικού ορισμού για το e-Government καθίσταται εξαιρετικά δύσκολη. Ένα όμως είναι σίγουρο, ότι η έννοια της ΗΔ δεν αναφέρεται μόνο στη μεταφορά της γραφειοκρατίας της Δημόσιας Διοίκησης, από έντυπη σε ηλεκτρονική μορφή, τη διάθεση συγκεκριμένων πληροφοριών και υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσω διαδικτύου και την απλή αυτοματοποίηση των υπαρχουσών διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης. Αντίθετα στοχεύει στην πλήρη μεταμόρφωση της κάθε κυβερνητικής δομής, επιφέροντας αλλαγές στην οργάνωση, μεταβάλλοντας ριζικά τις μεθόδους, τη νοοτροπία, την επικοινωνία και το σύνολο των στοιχείων της κυβέρνησης και της διακυβέρνησης.<sup>4</sup>

Η εισαγωγή των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση καθώς και οι καινοτόμες πρακτικές που αυτές εισάγουν αποτελούν τον πυρήνα της έννοιας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ωστόσο, οι ΤΠΕ δεν αποτελούν αυτοσκοπό. Επίκεντρο είναι η εξέλιξη που προέρχεται από την επιστήμη της πληροφορικής και των επικοινωνιών και η αξιοποίησή της, και συγκεκριμένα η ενσωμάτωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα του Δημοσίου Τομέα, σε συνδυασμό με το μετασχηματισμό του κράτους με κύριο σκοπό του την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, των δημοκρατικών διαδικασιών και των πολιτικών που ασκεί ο κάθε δημόσιος φορέας.<sup>5</sup>

Ένας απλός κατανοητός ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η αξιοποίηση της πληροφορικής στη Διοίκηση και της γραφειοκρατίας προς όφελος του πολίτη που έχει ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χρόνου και την επίτευξη διαφάνειας στις συναλλαγές με το κράτος και την Τοπική Αυτοδιοίκηση.<sup>6</sup>

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government) σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι «η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθεί η παροχή δημοσίων

<sup>4</sup> PAVLICHEV A., GARSON G. D. , “*Digital Government : Principles and Best Practices*” Published by Idea Group Publishing Inc 2004 σελ.2 &

ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ Ι., ΛΟΥΚΗΣ Ε., ΧΑΛΑΡΗΣ Ι., «*Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*» [online] available from:

[https://www.researchgate.net/publication/271805973\\_Elektronike\\_Demosia\\_Dioikese\\_Organose\\_Technologia\\_kai\\_Epharmoges](https://www.researchgate.net/publication/271805973_Elektronike_Demosia_Dioikese_Organose_Technologia_kai_Epharmoges) προσπελάστηκε 15-4-2016 &

CURTIN G. GREGORY, SOMMER H. MICHAEL, SOMMER-VIS V. “*The world of E-Government*” Published by The Haworth Press Inc 2003 σελ.2-66

<sup>5</sup> ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ «*Ο ρόλος της ΗΔ για το μέλλον την Ευρώπης: Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ*» Βρυξέλλες 2003 τελικό [online] available from: <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2003/EL/1-2003-567-EL-F1-1.Pdf> σελ. 4 προσπελάστηκε 9-1-2016

<sup>6</sup> ΚΕΡΑΜΑΡΗ Γ., Δημοσιογράφος «*Ορισμός ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*» Social Activism Αθηνών Ηλεκτρονική Εφημερίδα Κοινωνικού Ακτιβισμού [online] available from: <http://www.socialactivism.gr/index.php/diaxeirisi-gnosis/467-ορισμός-ηλεκτρονικής-διακυβέρνησης> προσπελάστηκε 5-1-2016

υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο.»<sup>7</sup>

Αναλύοντας τον παραπάνω ορισμό αυτόματα μπορούμε να προσδιορίσουμε δύο κατευθύνσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης :

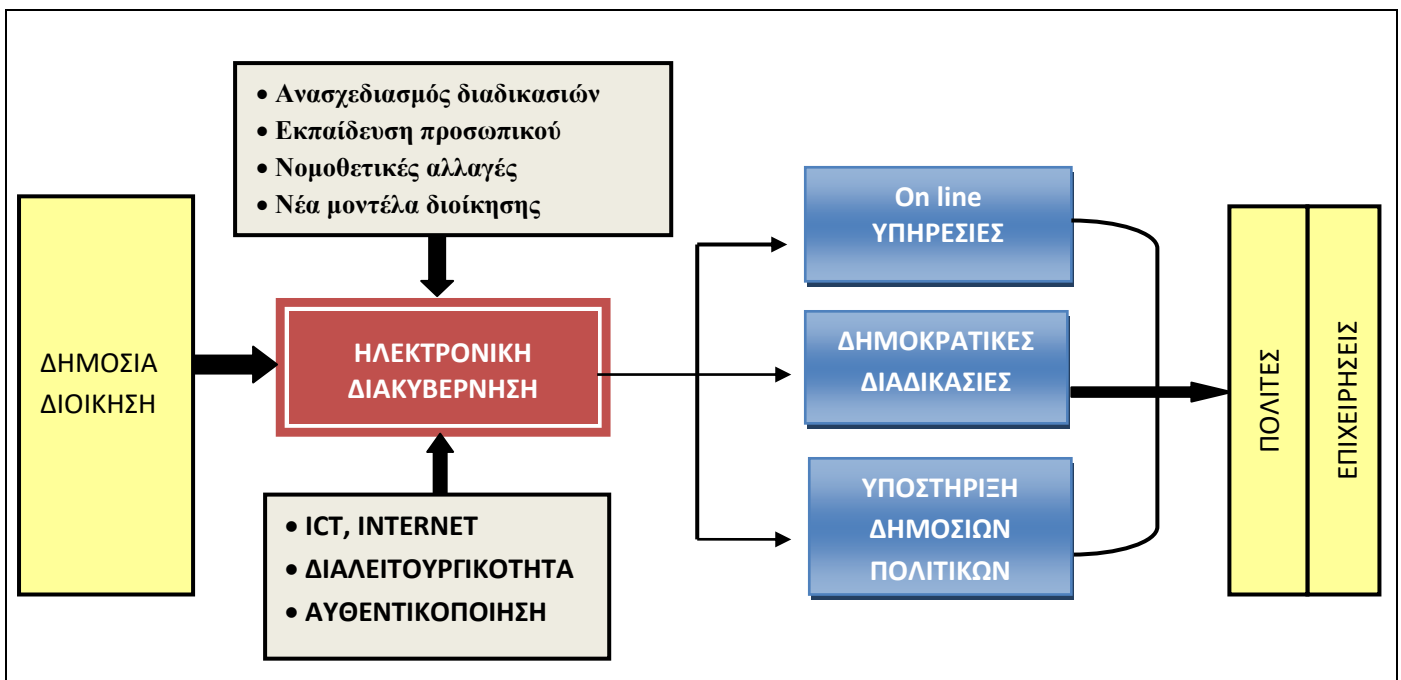
A) Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στοχεύει σε τρεις τομείς:

1. Εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων
2. Βελτίωση των Δημοκρατικών Διαδικασιών
3. Υποστήριξη των δημοσίων πολιτικών

B) Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνδέεται άρρηκτα με εσωτερικές οργανωτικές μεταρρυθμίσεις της Δημόσιας Διοίκησης<sup>8</sup>

Ο παραπάνω ορισμός αποτυπώνεται γραφικά στο παρακάτω σχήμα :

**Σχήμα 1:** Γραφική αναπαράσταση ορισμού Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από την ΕΕ



Πηγή : «Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση για όλους» ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ 2008

Σύμφωνα με το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στοχεύει στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, με την εισαγωγή τεχνολογιών αιχμής και την ψηφιακή σύνδεση κυβερνητικών υποδομών πληροφοριακών συστημάτων, για την εξοικονόμηση πόρων και την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Είναι ο μετασχηματισμός του Κράτους και της

<sup>7</sup> ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ ο.π. σελ 8

<sup>8</sup> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ «Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση για όλους» Αθήνα Μάιος 2008 σελ. 12 [online] available from:

[http://www.gspa.gr/%287907177526031290%29/documents/392\\_08\\_new.pdf](http://www.gspa.gr/%287907177526031290%29/documents/392_08_new.pdf) προσπελάστηκε 18-2-2016

δημόσιας διοίκησης που ενεργοποιείται από τις σημαντικές προόδους των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.<sup>9</sup>

Χαρακτηριστικοί για την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι και οι ορισμοί που δίνονται από τις κυβερνήσεις χωρών:

«Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση είναι η αξιοποίηση των ΤΠΕ και ιδιαίτερα του Internet για την παροχή στους πολίτες ευκολότερης και ανετότερης πρόσβασης στις πληροφορίες και τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης για την βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών αυτών, καθώς επίσης και για την παροχή περισσότερων ευκαιριών συμμετοχής στους δημοκρατικούς θεσμούς και διαδικασίες» (Κυβέρνηση Ν. Ζηλανδίας)

«Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση αποτελεί ένα καταλύτη για θεμελιώδεις αλλαγές στις σχέσεις μεταξύ των πολιτών και του κράτους, καθώς επίσης και μεταξύ των κρατών, με σημαντικές επιπτώσεις στις δημοκρατικές διαδικασίες καθώς επίσης και στις δομές της Δημόσιας Διοίκησης» (Κυβέρνηση Μ. Βρετανίας)<sup>10</sup>

Τέλος, ο ΟΗΕ, ορίζει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως : «τη χρήση των ΤΠΕ για αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις»<sup>11</sup> ενώ η Παγκόσμια Τράπεζα δίνει ένα πιο ευρύ ορισμό σύμφωνα με τον οποίο : «η κυβέρνηση κατέχει ή χειρίζεται συστήματα ΤΠΕ που «μεταμορφώνουν» τις σχέσεις με τους πολίτες, τον ιδιωτικό τομέα και / ή άλλους κρατικούς οργανισμούς έτσι ώστε να προωθηθεί η χειραφέτηση των πολιτών, η βελτίωση της παροχής υπηρεσιών, η ενίσχυση της λογοδοσίας, η αύξηση της διαφάνειας και η βελτίωση της διακυβέρνησης»<sup>12</sup>

Αναλύοντας λοιπόν, και εμβαθύνοντας στους ορισμούς που έχουν δοθεί, μπορούμε να συμπεράνουμε πως ο όρος «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» χρησιμοποιείται για να απεικονίσει ένα μάλλον πολύπλοκο σύστημα, το οποίο εκτός από την απλή ενσωμάτωση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση περιλαμβάνει και συνιστώσες τεχνικών και κοινωνικών προεκτάσεων όπως η πλήρης αναδιαμόρφωση και ο τεχνολογικός εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης, ο μετασχηματισμός και η αναβάθμιση των δημόσιων φορέων

<sup>9</sup> ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ «Πλαίσιο διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών συναλλαγών» Έκδοση 2.00 Μάιος 2008 σελ 19 [online] available from: <http://www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs/211041.PDF> προσπελάστηκε 5-1-2016

<sup>10</sup> ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ Ι., ΛΟΥΚΗΣ Ε., ΧΑΛΑΡΗΣ Ι., «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές» [online] available from: [https://www.researchgate.net/publication/271805973\\_Elektronike\\_Demosia\\_Dioikese\\_Organose\\_Technologia\\_kai\\_Epharmoges](https://www.researchgate.net/publication/271805973_Elektronike_Demosia_Dioikese_Organose_Technologia_kai_Epharmoges) προσπελάστηκε 15-4-2016

<sup>11</sup> UN E-Government Knowledge data base “What is E-Government?” σελ 35 [online] available from: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/UNeGovDD-Framework> προσπελάστηκε 25-9-2016

<sup>12</sup> Mohammed Alshehri , Steve Drew «E-government fundamentals» IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings Australia 2010 σελ. 35 [online] available from: [http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/37709/67525\\_1.pdf;jsessionid=2CADAD9DC3AB658D9CEC5B1710214509?sequence=1](http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/37709/67525_1.pdf;jsessionid=2CADAD9DC3AB658D9CEC5B1710214509?sequence=1) προσπελάστηκε 25-9-2016

σε πολυμορφικά κανάλια παροχής υπηρεσιών, καθώς και η ανάπτυξη θεσμών μεταξύ κεντρικής κυβέρνησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης με τους πολίτες κάθε κοινωνίας, τοπικής ή ευρύτερης.

Στην πράξη λοιπόν, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σημαίνει μια νέα κοινωνική αντίληψη, ένα καινοτόμο μετασχηματισμό των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης με τις δυνατότητες που τους παρέχει η ηλεκτρονική τεχνολογία, καθώς και αναδιοργάνωση των διοικητικών διαδικασιών, με απώτερο στόχο και σκοπό τη βελτίωση της αποδοτικότητας, της διαθεσιμότητας, της ποιότητας, της διαφάνειας των δημόσιων υπηρεσιών αλλά και την αλληλεπίδραση μέσω των νέων τεχνολογιών, οργανισμών, πολιτών, κυβερνητικών μηχανισμών για περισσότερο συμμετοχική και δημοκρατική διακυβέρνηση.<sup>13</sup>

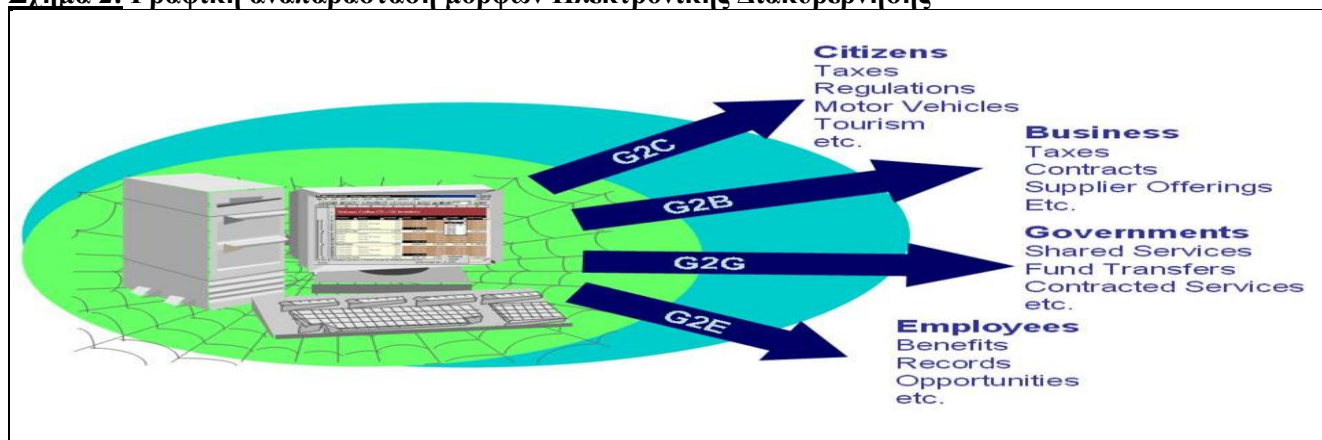
## 1.2 Κατηγορίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Παρόλο που η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται και εμπλέκεται σε ένα ευρύ φάσμα αρμοδιοτήτων, μπορούμε να διακρίνουμε κάποιες βασικές κατηγορίες παροχής υπηρεσιών ανάλογα με τους εμπλεκόμενους και τις σχέσεις αλληλεπίδρασης που δημιουργούνται με την κρατική δομή.

Σε ότι αφορά τους τύπους των υπηρεσιών, υπάρχουν τέσσερα βασικά μοντέλα ανάλογα με το ποιος δέχεται την ηλεκτρονική υπηρεσία που προσφέρει η δημόσια διοίκηση.

- Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government G2G)
- Κυβέρνηση προς Πολίτη (Government to Citizens G2C)
- Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (Government to Business G2B)
- Κυβέρνηση προς Υπαλλήλους (Government to Employees G2E)

Σχήμα 2: Γραφική αναπαράσταση μορφών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Πηγή : Blog Electronic Bussines (E-Bussines) <http://az14-191-fasilkom.blogspot.gr/2016/02/pengertian-g2c-g2b-g2g-dan-g2e-beserta.html>

<sup>13</sup> ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ-ΜΕΛΕΤΕΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ edited by Robert Pinter Μετάφραση Κοτσολιός Θ. Θεσσαλονίκη 2008 σελ. 214

### ➤ Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government G2G)

Η κατηγορία αυτή θεωρείται από πολλούς μελετητές ως ο πυρήνας, η ραχοκοκαλιά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι σχέσεις αλληλεπίδρασης και αλληλεξάρτησης που αναπτύσσονται μεταξύ των δημοσίων οργανισμών, με τη διανομή, την ανταλλαγή δεδομένων και τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ των φορέων όλων των επιπέδων διοίκησης (κεντρικής, περιφερειακής, τοπικής αυτοδιοίκησης), συμβάλουν σημαντικά στην εξοικονόμηση διοικητικών πόρων<sup>14</sup> θέτοντας τις βάσεις για ριζικό ανασχεδιασμό του τρόπου λειτουργίας των κυβερνητικών υπηρεσιών. Αφορά τις δραστηριότητες που βελτιώνουν και αναβαθμίζουν τις δημόσιες υπηρεσίες και διασφαλίζουν την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, με απλούστευση των διαδικασιών και εύκολη και γρήγορη διακίνηση εγγράφων και πληροφοριών.

Σε ένα δεύτερο επίπεδο οι υπηρεσίες G2G μπορούν να χρησιμοποιηθούν για συναλλαγές μεταξύ κυβερνήσεων και εργαλείο διεθνών σχέσεων και διπλωματίας<sup>15</sup> και για το λόγο αυτό μπορούν να διακριθούν και σε :

- Εσωστρεφή : αφορά τη σύνδεση δημοσίων οργανισμών στο εσωτερικό της χώρας
- Εξωστρεφή : αφορά τη σύνδεση πληροφοριακών συστημάτων διαφόρων χωρών μεταξύ τους

### ➤ Κυβέρνηση προς Πολίτη (Government to Citizens G2C)

Είναι ο επικοινωνιακός σύνδεσμος μεταξύ της κυβέρνησης και τον ιδιωτών-πολιτών με σκοπό να προσφέρει στους πολίτες μια σειρά υπηρεσιών μέσω των ΤΠΕ με οικονομικό όσο και αποδοτικό τρόπο ενδυναμώνοντας ταυτόχρονα τη σχέση μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών. Ασχολείται με την διαχείριση των σχέσεων με τους πολίτες. Αναφέρεται σε δραστηριότητες όπως: η αμφίδρομη επικοινωνία με τους κυβερνητικούς φορείς, η απευθείας ολοκλήρωση συναλλαγών και υπηρεσιών, η υποβολή αιτήσεων, οι ηλεκτρονικές πληρωμές, η ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών και ακόμη η ενδυνάμωση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας με την ενεργή συμμετοχή των πολιτών σε ανοικτές διαβουλεύσεις νομοσχεδίων και ηλεκτρονικών ψηφοφοριών.<sup>16</sup>

Η ικανότητα αυτή αλληλενέργειας πολιτών και κυβέρνησης, απλοποιεί τις διαδικασίες, μειώνει το χρόνο και το κόστος διεκπεραίωσης διαδικασιών και ταυτόχρονα ενθαρρύνει τη συμμετοχή των πολιτών στη διακυβέρνηση, στοιχεία τα οποία θεωρούνται πρωταρχικά για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

<sup>14</sup> ΣΠΥΡΑΚΗΣ Γ., ΣΠΥΡΑΚΗ Χ. «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government,) εφαρμογές, οφέλη και κίνδυνοι» [online] available from: [https://www.researchgate.net/publication/283215558\\_Elektronike\\_Diakubernese\\_E-Government\\_Epharmoges\\_Orphele\\_kai\\_Kindynoi](https://www.researchgate.net/publication/283215558_Elektronike_Diakubernese_E-Government_Epharmoges_Orphele_kai_Kindynoi) προσπελάστηκε 3-5-2016 σελ. 62

<sup>15</sup> ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΠΕΤΡΟΣ Πτυχιακή εργασία «Η ΗΔ στην Ευρώπη και στην Ελλάδα» Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Θεσσαλονίκη 2007, σελ. 11

<sup>16</sup> E- Governance [online] available from: [https://en.wikipedia.org/wiki/E-governance#Government\\_to\\_Government](https://en.wikipedia.org/wiki/E-governance#Government_to_Government) προσπελάστηκε 12-4-2016

➤ Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (Government to Business G2B)

Η κατηγορία αυτή αναφέρεται στην άμεση σχέση και αμφίδρομη αλληλεπίδραση μεταξύ δημόσιων οργανισμών και ιδιωτικών επιχειρήσεων. Ασχολείται με συνεργασίες, κοινές δραστηριότητες και πρακτικές, σε τοπικό, εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο.

Μπορούμε να διακρίνουμε δύο διαφορετικές κατευθύνσεις :

- κυβέρνηση – επιχείρηση G2B
- επιχείρηση – κυβέρνηση B2G

Η πρώτη κατεύθυνση αφορά υπηρεσίες που προσφέρονται από το κράτος στις επιχειρήσεις, με απλοποίηση διαδικασιών μέσω της τεχνολογίας, διευκολύνοντας τις συναλλαγές τους με το κράτος και επιφέροντας έτσι αύξηση της επιχειρηματικότητας και της ανάπτυξης. Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι η πιστοποίηση επιχειρήσεων, η ανανέωση αδειών, η ηλεκτρονική υποβολή ΦΠΑ, η on-line παροχή φορολογικής και ασφαλιστικής ικανότητας κ.α

Η δεύτερη κατεύθυνση αναφέρεται στις επιχειρήσεις που «πωλούν» προϊόντα και υπηρεσίες προς τους διάφορους κυβερνητικούς φορείς. Εδώ περιλαμβάνονται οι ηλεκτρονικές προμήθειες, e-procurement, που στην ελληνική επικράτεια πραγματοποιούνται μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος ΕΣΗΔΗΣ-ΚΗΜΔΗΣ, και αφορούν την ηλεκτρονική διεξαγωγή διαγωνισμών και κατάθεσης προσφορών για την κάλυψη αναγκών των δημοσίων υπηρεσιών. Διαδικασία, η οποία, μειώνει το κόστος και αυξάνει τη διαφάνεια των ενεργειών της διοίκησης.<sup>17</sup>

➤ Κυβέρνηση προς Υπαλλήλους (Government to Employees G2E)

Αποτελεί τον τελευταίο τομέα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Μπορεί να θεωρηθεί και ως υποσύνολο της κατηγορίας Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση και γι' αυτό έχει ονομαστεί και «η σφαίρα της εσο-υπηρεσιακής αποτελεσματικότητας και δραστηριότητας». Αναφέρεται στη σχέση μεταξύ της Κεντρικών Κυβερνητικών μονάδων και των υπαλλήλων της. Είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για την παροχή ηλεκτρονικής μάθησης στους εργαζόμενους, την ενδυνάμωση των υπαλληλικών σχέσεων και την προώθηση της ανταλλαγής γνώσεων μεταξύ τους. Δίνει, επίσης, στους εργαζόμενους τη δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφορίες σχετικά με τις πολιτικές αμοιβών και παροχών, ευκαιρίες κατάρτισης και εκπαίδευσης και την πρόσβαση σε εγκυκλίους, κυβερνητικά έγγραφα, δικαστικές αποφάσεις και νόμους. Μέσω των ΤΠΕ σε αυτή την κατηγορία υπηρεσιών, δίνεται η δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας μεταξύ υπαλλήλων και ανωτέρων στελεχών της Διοίκησης για επιτάχυνση διοικητικών διαδικασιών, επίλυση

<sup>17</sup> ΠΕΤΡΟΠΟΥΛΟΥ Ν. Πτυχιακή Εργασία «Η ΗΔ στην Ελλάδα και στην Ευρώπη» ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδος, Ιούνιος 2015, σελ 24 & E- Governance[online] ό.π.

προβλημάτων και προαγωγής της δημόσιας διοίκησης. Στις υπηρεσίες G2E περιλαμβάνεται επίσης λογισμικό για τη διατήρηση αρχείου πληροφοριών, υπαλλήλων και εργαζομένων στο δημόσιο τομέα.<sup>18</sup>

Τέλος, στη διεθνή βιβλιογραφία αναφέρονται και κάποια άλλα σχεσιακά μοντέλα όπως Πολίτης – Κυβέρνηση ή Κυβέρνηση – μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί όμως στην παρούσα φάση δε θα τα αναλύσουμε περαιτέρω καθώς παγκοσμίως δίνεται έμφαση στην ανάπτυξη και εφαρμογή υπηρεσιών των κατηγοριών που αναλύθηκαν παραπάνω.<sup>19</sup>

### 1.3 Διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τους διαφόρους ορισμούς που δόθηκαν για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και συνδυάζοντας την αναφορά σε αυτούς για χρήση ΤΠΕ, για παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών, για συμμετοχή των πολιτών και γενικά για αναδιοργάνωση των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, μπορούμε να διακρίνουμε την ενσωμάτωση 4 βασικών διαστάσεων στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης<sup>20</sup>

1. Η διάσταση παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (E-services) : Περιλαμβάνει την ηλεκτρονική παροχή κυβερνητικών πληροφοριών, προγραμμάτων, στρατηγικών και υπηρεσιών. Μέσω ιστοσελίδων της κυβέρνησης παρέχονται πληροφορίες διαφόρων θεμάτων, ειδικές ανακοινώσεις, δεδομένα οικονομικής ανάπτυξης καθώς και διαλογικές φόρμες αιτήσεων που μπορούν να υποβληθούν μέσω του διαδικτύου.<sup>21</sup>
2. Η διάσταση της Ηλεκτρονικής Διαχείρισης (E-management) : Αναφέρεται στην οργανωτική αναδιάρθρωση της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και στη βελτίωση της διαχείρισης της διακυβέρνησης από τις επιχειρησιακές διαδικασίες μέχρι τη «ροή πληροφοριών» στο εσωτερικό των υπηρεσιών. Για μια επιτυχημένη ηλεκτρονική διαχείριση είναι επιτακτική η αναδιοργάνωση της ιεραρχικής δομής της δημόσιας διοίκησης, ο καταμερισμός εργασιών ανά τμήματα σε μια «οριζοντιοποιημένη» διαχείριση πόρων και πληροφοριών. Σε αναπροσαρμογή δηλαδή του τρόπου εργασίας και διαχείρισης των επιμέρους τμημάτων.
3. Η διάσταση της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (E-democracy) : Αναφέρεται στη χρήση των διαφόρων ηλεκτρονικών μέσων, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και οι διαδικτυακοί τόποι δημόσιων φορέων, ως εργαλεία ενίσχυσης των δημοκρατικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων

<sup>18</sup> E- Governance [online] ό.π.

<sup>19</sup> «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης 2011 σελ 10

<sup>20</sup> ΠΟΜΠΟΡΤΣΗΣ Α. «Εισαγωγή στην ΗΔ (E-government) Ο μετασχηματισμός των Λειτουργιών και Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης στη Ψηφιακή Εποχή» Εκδόσεις Τζιόλα Αθήνα 2005 σελ 17

<sup>21</sup> ΓΙΑΝΝΟΥΚΑΚΟΥ Α. «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης 2011 σελ 11



μέσω της ενεργού συμμετοχής των πολιτών στα κοινά.<sup>22</sup> Εδώ θα πρέπει να αναφέρονται όχι μόνο οι υπηρεσίες που ενισχύουν την αλληλεπίδραση μεταξύ κοινωνίας και πολιτικού συστήματος αλλά και ο βαθμός που όλες οι μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υποστηρίζουν τις δημοκρατικές διαδικασίες.

4. Η διάσταση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου (E-commerce) : Αποτελεί ένα ηλεκτρονικό τρόπο πραγματοποίησης συναλλαγών και περιλαμβάνει όλες τις διαδικασίες διακίνησης προϊόντων, υπηρεσιών, οικονομικών συναλλαγών, μέσω του διαδικτύου. Βασίζεται στην ηλεκτρονική επεξεργασία και μεταβίβαση δεδομένων και καλύπτει την ηλεκτρονικοποίηση όλων των φάσεων του πλήρους κύκλου μιας εμπορικής συναλλαγής.<sup>23</sup> Οι κυβερνήσεις, ιδιαίτερα κατά την αλληλεπίδρασή τους με τις ιδιωτικές επιχειρήσεις που αναλύσαμε νωρίτερα, διατηρούν την έννοια του «εμπορίου» είτε ως αγοραστές είτε ως προμηθευτές. Οι αρχές του ηλεκτρονικού εμπορίου εφαρμόζονται είτε από τους ιδιώτες για την καταβολή π.χ. του φόρου εισοδήματος είτε για την προμήθεια του δημοσίου αγαθών και υπηρεσιών μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής προμήθειας.<sup>24</sup>

**Σχήμα 3: Γραφική αναπαράσταση διαστάσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**



Πηγή : ΓΙΑΝΝΟΥΚΑΚΟΥ Α. «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης

<sup>22</sup> ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ Π. Διπλωματική Εργασία «Η ΗΔ στην Ευρώπη και στην Ελλάδα» Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Θεσσαλονίκη 2007 σελ 7

<sup>23</sup> ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ Ι., ΛΟΥΚΗΣ Ε., ΧΑΛΑΡΗΣ Ι ο.π.

<sup>24</sup> ΠΟΜΠΟΡΤΣΗΣ Α. & ΓΙΑΝΝΟΥΚΑΚΟΥ Α. ό.π.

## 1.4 Βασικές Αρχές και Στοιχεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Για την ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία των παρεχόμενων υπηρεσιών και των διαστάσεων που αναφέρθηκαν παραπάνω, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει βασικές αρχές και στοιχεία (όπως αυτές συμπληρώθηκαν με το κείμενο της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της Ελλάδας 2014-2020) έτσι ώστε να μπορεί να προσφέρει και να επαληθεύει αυτό που εξ' ορισμού καλείται να πραγματοποιήσει, τη βελτίωση δηλαδή των παρεχόμενων υπηρεσιών της Διοίκησης μέσω των νέων τεχνολογιών.

Η Δημόσια Διοίκηση οφείλει κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση των πολιτικών, των δράσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να δεσμεύεται από τις Γενικές Αρχές, ενώ αντίστροφα, καμία πολιτική, δε θα πρέπει να υιοθετείται και να υλοποιείται από τη Δημόσια Διοίκηση, εφόσον αντιτίθεται σε κάποια από τις αναφερόμενες Αρχές. Μερικές από τις βασικές αυτές αρχές αναλύονται παρακάτω:

### **Υψηλής ποιότητας προσφερόμενες υπηρεσίες με επίκεντρο τον πολίτη**

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται πρέπει να είναι άμεσα και εύκολα διαθέσιμες προς τους πολίτες, να έχουν νόημα για τον πολίτη και να είναι επικεντρωμένες σε αυτόν. Σημείο εκκίνησης και βασική παράμετρο σχεδιασμού και υλοποίησης δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να αποτελούν οι ανάγκες και η εξυπηρέτηση των αναγκών πολιτών και επιχειρήσεων.<sup>25</sup>

### **Ευκολία-αποτελεσματικότητα**

Οι υπηρεσίες θα πρέπει να προσφέρονται σε συνεχή βάση, ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου, να είναι απλοποιημένες και με τη χρήση ενός αυτοματοποιημένου συστήματος το οποίο μπορεί να παρέχεται μέσω των περισσότερων τεχνολογικών εφαρμογών (διαδίκτυο, τηλεφωνία κλπ) να οδηγούν τελικά στην καλύτερη χρήση πληροφοριών και στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

### **Προσβασιμότητα (e-accessibility)**

Η Δημόσια Διοίκηση οφείλει να εξασφαλίζει την προσβασιμότητα των δημόσιων δικτυακών τόπων για όλους τους πολίτες, σε όλες τις τάξεις και τα στρώματα του πληθυσμού, εξαλείφοντας κάθε είδους κοινωνικού αποκλεισμού, ειδικά για ευπαθείς ομάδες, και ψηφιακά αναλφάβητους πολίτες. Η έννοια του «ψηφιακού χάσματος», της διάκρισης δηλαδή ανάμεσα σε όσους είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία και σε όσους δυσκολεύονται να την οικειοποιηθούν θα πρέπει να ελαχιστοποιείται και ει δυνατόν να εξαλείφεται. Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να χρησιμοποιούν τέτοιες προδιαγραφές προσβασιμότητας, οι οποίες θα διέπονται από το διεθνές, ευρωπαϊκό και

<sup>25</sup> ΠΟΜΠΟΡΤΣΗΣ Α.ό.π. σελ 34

εθνικό θεσμικό πλαίσιο, έτσι ώστε να ενισχύουν και να διασφαλίζουν την ισότητα στην πρόσβαση ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς όλους.<sup>26</sup>

#### **✚ Ασφάλεια - Ιδιωτικότητα**

Στην «ηλεκτρονική σχέση» που αναπτύσσεται ανάμεσα στους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση ζωτικής σημασίας προαπαιτούμενο για την επιτυχή ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η ύπαρξη ενός μηχανισμού που θα παρέχει υψηλή ασφάλεια όλων των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω του Διαδικτύου.<sup>27</sup> Χρειάζεται να υπάρχει απόλυτη εμπιστοσύνη ανάμεσα στους ανθρώπους και στα συστήματα που χρησιμοποιούν. Η προστασία των δεδομένων, η ασφάλεια των συστημάτων και των διαδικασιών, η αποφυγή κάθε πιθανής αλλοίωσης ή παραβίασης των υποδομών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και η απόλυτη προστασία της ιδιωτικότητας και της διασφάλισης της μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης και χρήσης προσωπικών δεδομένων πρέπει να αποτελεί δέσμευση της Δημόσιας Διοίκησης σε κάθε υλοποίηση σχεδίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

#### **✚ Διαλειτουργικότητα:**

Για να λειτουργήσει καλύτερα η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει όλοι οι φορείς, Τοπικής και Κεντρικής Διοίκησης, να συνεργάζονται μεταξύ τους, ανταλλάσσοντας πληροφορίες και δεδομένα. Τα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου τομέα θα διαλειτουργούν μεταξύ τους, μέσω συμβατών και συμπληρωματικών διαδικασιών. Λόγω αυτής ακριβώς της διαλειτουργικότητας των συστημάτων των εμπλεκόμενων φορέων, ο πολίτης θα λαμβάνει το τελικό προϊόν της αιτούμενης υπηρεσίας, με τρόπο άμεσο, αποτελεσματικό και οικονομικό.

#### **✚ Εξοικονόμηση – Μη επανάληψη**

Η εξοικονόμηση πόρων για τη Δημόσια Διοίκηση και η μείωση βαρών για τον πολίτη και την επιχείρηση αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για την υλοποίηση οποιασδήποτε δράσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τη Δημόσια Διοίκηση. Η σχέση κόστους - οφέλους, η απόσβεση της επένδυσης καθώς και η υλοποίηση ενός σχεδίου μία μόνο φορά (άπαξ) χωρίς την αναγκαιότητα της επανάληψης αποτελούν τα βασικά στοιχεία για την τεκμηρίωση της εξοικονόμησης ή μη σπατάλης δημοσίων πόρων και χρηματοδοτικό προαπαιτούμενο υλοποίησης σχεδίων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

#### **✚ Μοναδική καταχώρηση δεδομένων**

Κάθε δεδομένο ή πληροφορία που έχει στη διάθεσή της η Δημόσια Διοίκηση και αφορά πολίτη ή επιχείρηση, θα τηρείται σε ένα ενιαίο Μητρώο της Δημόσιας Διοίκησης. Δε δικαιολογείται

<sup>26</sup> Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» Γενικές Αρχές Στρατηγικές Τοποθετήσεις Στρατηγική για την ΗΔ 2014-2020 [online] available from: [http://www.minadmin.gov.gr/?page\\_id=12126](http://www.minadmin.gov.gr/?page_id=12126) και [http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20140415\\_egov\\_strategy.pdf](http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20140415_egov_strategy.pdf) σελ 7-9

<sup>27</sup> ΠΟΜΠΟΡΤΣΗΣ Α.ό.π. σελ 37

αναζήτηση από τον πολίτη στοιχείων που τηρούνται σε ένα από αυτά τα Μητρώα – συστήματα της Διοίκησης. Τα δεδομένα που θα καταγράφονται σε αυτό το Μητρώο θα τηρούνται από ένα και μοναδικό εξουσιοδοτημένο φορέα, οποίος θα είναι υπεύθυνος για την εγκυρότητα και την ασφάλεια της πληροφορίας καθώς και την πρόσβαση σε αυτή άλλων φορέων ή μονάδων που έχουν έννομο συμφέρον.

#### **Διαφάνεια – Ανάκτηση Εμπιστοσύνης**

Διαφάνεια, λογοδοσία, ακεραιότητα, αποδοτικότητα με γνώμονα τις ανάγκες και προς όφελος της κοινωνίας, αποτελούν βασικές αρχές της Δημόσιας Διοίκησης και κατ' επέκταση θα πρέπει να εφαρμόζονται σε όλες τις πολιτικές που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Με τον τρόπο αυτό θα ισχυροποιηθεί η εμπιστοσύνη ανάμεσα στους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση.

#### **Συμμετογή πολιτών**

Η συμμετοχή των πολιτών κατά τη λήψη κυβερνητικών αποφάσεων αλλά και στο στάδιο του σχεδιασμού και της αξιολόγησης των δημοσίων υπηρεσιών θα πρέπει να διασφαλίζεται και να προωθείται από τη Δημόσια Διοίκηση μέσω της χρήσης των ΤΠΕ. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να παρέχει τα τεχνολογικά μέσα ώστε να έχουν τη δυνατότητα οι πολίτες να διαπλέκονται σε υλοποίηση σχεδίων και πολιτικών διακυβέρνησης.

Σε εκτέλεση των ανωτέρω αρχών οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να περιλαμβάνουν κάποια βασικά στοιχεία όπως:

- Ηλεκτρονική συμπλήρωση και αποστολή αιτήσεων.
- Ηλεκτρονικές εγγραφές στα δημόσια αρχεία νέων προσωπικών δεδομένων (όπως γάμοι, γεννήσεις κτλ), και στοιχείων ιδιωτικών επιχειρήσεων.
- Ηλεκτρονικές οικονομικές δοσοληψίες με το δημόσιο.
- Ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί.
- Στήριξη υπηρεσιών δημόσιας υγείας και πρόνοιας μέσω ηλεκτρονικού προσωπικού φακέλου<sup>28</sup>

<sup>28</sup> Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» ό.π. σελ 7-9 & ΣΑΛΙΑΙ Α., ΔΙΝΕΡΗΣ Ε., ΑΥΓΟΥΣΤΑΚΗΣ Ι. Πτυχιακή Εργασία «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση : Προσεγγίσεις και Εφαρμογές» ΤΕΙ Κρήτης ΣΔΟ Τμήμα Εμπορίας και Διαφήμισης 2016 Σελ. 32-33 & ΠΕΤΡΟΠΟΥΛΟΥ Ν. ό.π. σελ 15-16

## 1.5 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Δημόσια Διοίκηση

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί σημαντική μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα σε όλα τα επίπεδα: τοπικό, εθνικό, περιφερειακό και παγκόσμιο. Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προκάλεσε μεγάλες βελτιώσεις στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, έχοντας ως κύριο σκοπό την αύξηση της αποδοτικότητας με ταυτόχρονη βελτίωση της διαχείρισης των ανθρώπινων, οικονομικών και άλλων πόρων και την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της σχέσης κόστους – αποτελεσματικότητας.<sup>29</sup> Επίσης, απόλυτο στόχο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί και η αύξηση της υπευθυνότητας και της λογοδοσίας της δημόσιας διοίκησης με αποτέλεσμα την εξάλειψη της διαφθοράς. Τέλος, επιδιώκεται, η δημιουργία ευέλικτων αποκεντρωμένων δομών με στόχο την ενίσχυση της θεσμοθετημένης συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί καταλύτη για μία βελτιωμένη και αποτελεσματικότερη διοίκηση. Διαμορφώνει, τροποποιεί, προσαρμόζει, συμβάλει στην ανάπτυξη συνεργασίας για την εφαρμογή των πολιτικών που ασκούν οι δημόσιοι φορείς, εδραιώνοντας έτσι μια εποικοδομητική επικοινωνία μεταξύ των διαφορετικών επιπέδων διοίκησης. Με την εν λόγω επικοινωνία αντιμετωπίζονται αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για παροχή όσο περισσότερων και καλύτερων υπηρεσιών με λιγότερους πόρους και διευκολύνεται ο σχεδιασμός και η υλοποίηση δημόσιων πολιτικών και στρατηγικών.<sup>30</sup>

Ενώ, τα κακώς κείμενα, γραφειοκρατία, χρονοβόρες διαδικασίες, αναποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης δε μπορούν αυτομάτως με τη χρήση της τεχνολογίας, να μετατραπούν σε καλές πρακτικές, ωστόσο η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προσφέρει στο δημόσιο τομέα εναλλακτικές μεθόδους παροχής υπηρεσιών και νέους τρόπους κυβερνητικής λειτουργίας<sup>31</sup>

Συγκεκριμένα, με την ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης μπορούν να αναβαθμιστούν ποιοτικά οι παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες με στόχο τη καλύτερη και πληρέστερη εξυπηρέτηση του πολίτη, να μεταρρυθμιστούν και να βελτιωθούν κανονιστικές διαδικασίες, να καταπολεμηθεί η διαφθορά με την κατοχύρωση της διαφάνειας στις συναλλαγές αλλά και στον ευρύτερο δημόσιο βίο, και τέλος να

<sup>29</sup> ΣΠΥΡΑΚΗΣ Γ., ΣΠΥΡΑΚΗ Χ. «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government), εφαρμογές, οφέλη και κίνδυνοι*» [online] available from: [https://www.researchgate.net/publication/283215558\\_Elektronike\\_Diakybernese\\_E-Government\\_Epharmoges\\_Orphele\\_kai\\_Kindynoi](https://www.researchgate.net/publication/283215558_Elektronike_Diakybernese_E-Government_Epharmoges_Orphele_kai_Kindynoi) προσπελάστηκε 3-5-2016 σελ 56

<sup>30</sup> ΣΑΡΡΗ Α. «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση : Μια ευκαιρία για καλύτερη Διακυβέρνηση με επίκεντρο τον πολίτη – Η Ελληνική περίπτωση*» Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, Τμήμα Γενικής Διοίκησης, Κ' Εκπαιδευτική Σειρά, Τελική Εργασία, Αθήνα 2010, σελ. 32 & ΚΟΥΜΙΩΤΗΣ Α. *Μεταπτυχιακή Διατριβή «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα»* Πανεπιστήμιο Πειραιώς-Τμήμα Πληροφορικής ΜΠΣ Πληροφορική Νοέμβριος 2010 σελ 14

<sup>31</sup> ΠΟΜΠΟΡΤΣΗΣ Α. ό.π. σελ 18

αποκατασταθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών στους θεσμούς με την ταυτόχρονη ενδυνάμωση της συμμετοχής τους στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.<sup>32</sup>

Όπως έχουμε ήδη αναφέρει η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση και Διακυβέρνηση έχει δύο κύριες κατευθύνσεις :

A) την «αλληλεπίδραση» με πολίτες και επιχειρήσεις

B) την «ολοκλήρωση» μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο.<sup>33</sup>

Κατά συνέπεια, η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι βασικό εργαλείο τόσο σε επίπεδο Front Office όσο και σε επίπεδο Back Office.<sup>34</sup>

Αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ οι υφιστάμενες μακροχρόνιες, χρονοβόρες και πολύπλοκες διαδικασίες μπορούν να ανασχεδιαστούν είτε με την κατάργηση ορισμένων ενδιάμεσων σταδίων είτε με την παράλληλη εκτέλεση κάποιων διαδικασιών με αποτέλεσμα και ο χρόνος και το κόστος να μειώνονται σημαντικά. Γενικότερα, η χρήση ΤΠΕ είναι στενά συνδεδεμένη με τον «Ανασχεδιασμό Διαδικασιών» (Business Process Redesign-BPR) δεδομένου ότι αφενός τα οφέλη από τη χρήση της τεχνολογίας ελαχιστοποιούνται αν δε συνοδεύονται από δραστικό ανασχεδιασμό διαδικασιών και αφετέρου δε μπορεί να υπάρξει ριζικός ανασχεδιασμός χωρίς τη χρήση ΤΠΕ.

Στα πλαίσια αυτά η χρήση ΤΠΕ οδηγεί σε ριζικό ανασχηματισμό οργανωτικών δομών και διαδικασιών αλλά και σε ευρύτερες αλλαγές του μοντέλου λειτουργίας του Δημοσίου Τομέα. Επιπλέον βελτιώνονται οι σχέσεις πολιτών-Δημόσιας Διοίκησης με αποτέλεσμα οι δημόσιοι φορείς να ευαισθητοποιούνται περισσότερο απέναντι στις ανάγκες και στα προβλήματα των πολιτών. Δημιουργούνται έτσι μηχανισμοί ταχύτερης διάγνωσης και κατανόησης των αναγκών και βάσει αυτών αναπροσαρμόζονται οι υπηρεσίες, οι πολιτικές και οι στόχοι ολόκληρης της λειτουργίας του πολιτικού συστήματος.

Με βάση τα παραπάνω οι ΤΠΕ τελικά επιφέρουν μείζονες αλλαγές σε όλα τα επίπεδα Διακυβέρνησης αφενός μετασχηματίζοντας τον τρόπο Διακυβέρνησης (βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών, διαδικασιών κλπ) και αφετέρου μετασχηματίζοντας την ίδια την ουσία και το περιεχόμενο της Διακυβέρνησης μέσω αλλαγών στους στόχους, τις πολιτικές, τις δημοκρατικές διαδικασίες στο σύνολό τους.

<sup>32</sup> ΣΑΡΡΗ Α. ό.π. σελ 3-24 ΚΟΥΜΙΩΤΗΣ Α. ό.π. σελ 14

<sup>33</sup> ΠΟΜΠΟΡΤΣΗΣ ό.π. σελ 21

<sup>34</sup> Στον ιδιωτικό τομέα με τον όρο Front Office νοείται το τμήμα διαπραγμάτευσης και αγοραπωλησιών μιας επιχείρησης ενώ με τον όρο Back Office νοείται το τμήμα που εκτελούνται υποστηρικτικές εργασίες που απαιτούνται για να διεκπεραιωθούν οι συναφείς αγοραπωλησίες. Κατ' αντιστοιχία, στο πλαίσιο της Δημόσιας Διοίκησης με τον όρο Front Office νοείται το σημείο συναλλαγής των δημοσίων φορέων με τους πολίτες ενώ ο όρος Back Office αναφέρεται στα τμήματα όπου εκτελούνται οι εσωτερικές διαδικασίες μέσω των οποίων πραγματοποιείται η επεξεργασία των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν στο Front Office (έκδοση πιστοποιητικών, οικονομικές συναλλαγές κλπ)

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση γίνεται καταλύτης μιας πολυδιάστατης αλλαγής στη Δημόσια Διοίκηση<sup>35</sup> και ενισχύει την χρηστή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης. Αυτό σημαίνει:

(1) Ένας Δημόσιος Τομέας ο οποίος διέπεται από διαφάνεια, υπόκειται σε λογοδοσία και έλεγχο και είναι ανοικτός στη δημοκρατική συμμετοχή.

(2) Ένας Δημόσιος τομέας με επίκεντρο τον πολίτη, ο οποίος απευθύνεται και παρέχει τις υπηρεσίες του σε όλους τους πολίτες ανεξαιρέτως και χωρίς κανένα αποκλεισμό προς οποιονδήποτε, παρέχοντας εξατομικευμένες υπηρεσίες με απόλυτο σεβασμό και προσαρμοσμένες στις ιδιαιτερότητες της προσωπικότητάς του.

(3) Ένας Δημόσιος Τομέας Παραγωγικός ο οποίος αξιοποιεί τους πόρους που του διατίθενται είτε πρόκειται για αξιοποίηση ανθρώπινων πόρων είτε για εξοικονόμηση χρημάτων και χρόνου με αποτέλεσμα την αποδοτικότερη εργασία των δημοσίων υπαλλήλων.<sup>36</sup>

Στη νέα αυτή πραγματικότητα, είναι προφανές πως η χρήση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση μετατρέπει την σκληρή και άκαμπτη γραφειοκρατία που επικρατεί στην οργάνωση των δημόσιων φορέων σε μια πιο αποτελεσματική και αποδοτική Διοίκηση με έμφαση και προώθηση των χαρακτηριστικών της χρηστής διακυβέρνησης.<sup>37</sup>

Εν συντομία, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δημιουργεί ένα δημόσιο τομέα περισσότερο ανοικτό, χωρίς αποκλεισμούς, με υψηλή παραγωγικότητα και αποδοτικότητα, σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διακυβέρνησης. Γι αυτό ακριβώς το λόγο, με τα δεδομένα της σημερινής εποχής και των ραγδαίων τεχνολογικών εξελίξεων, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να αποτελεί πλέον τον κανόνα και όχι την εξαίρεση.<sup>38</sup>

Οι εφαρμογές των ΤΠΕ αποτελούν προϋπόθεση για να μπορέσει ο δημόσιος τομέας να ανταποκριθεί στις προκλήσεις του μέλλοντος και συγχρόνως ένα στρατηγικό εργαλείο αναβάθμισης και αναδημιουργίας ως απάντηση στις ραγδαίες μεταβολές της παγκοσμιοποίησης.

<sup>35</sup> ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ Ι., ΛΟΥΚΗΣ Ε., ΧΑΛΑΡΗΣ Ι. ό.π.

<sup>36</sup> ΚΟΥΜΙΩΤΗΣ Α. Μεταπτυχιακή Διατριβή «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα» Πανεπιστήμιο Πειραιώς-Τμήμα Πληροφορικής ΜΠΣ Πληροφορική Νοέμβριος 2010 σελ. 15

<sup>37</sup> ΣΑΡΡΗ Α. ό.π. σελ 24

<sup>38</sup> e-government\_Icsd, «E-Government», [online] available from: <https://sites.google.com/site/egovermenticsd/home/orismos> προσπελάστηκε 5-1-2016

## 1.6 Οφέλη από τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένας ουσιαστικός παράγοντας μετασχηματισμού που ενσωματώνεται στην κουλτούρα του δημόσιου τομέα. Το δυναμικό της ξεπερνά κατά πολύ την απλή χρήση ηλεκτρονικής τεχνολογίας στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, επιτρέποντας ποιοτική βελτίωση στις διαδικασίες των υπηρεσιών, των αποτελεσμάτων και της αποδοτικότητας. Εάν εφαρμοστεί σωστά, θα βοηθήσει στην ανάπτυξη και εδραίωση των αρχών της χρηστής διακυβέρνησης όπως ο εκδημοκρατισμός, η διαφάνεια και η λογοδοσία<sup>39</sup> αναμορφώνοντας όχι μόνο το δημόσιο τομέα με τη στενή έννοια του όρου αλλά και την κοινωνία των πολιτών και το δημόσιο βίο γενικότερα.<sup>40</sup>

Η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποφέρει οφέλη τόσο στην ίδια τη διοίκηση και την κυβέρνηση ενός κράτους όσο και στους αποδέκτες της, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με αυτή, επιτρέποντας την αποδοτικότερη αλληλεπίδρασή τους μέσω αυτοματοποιημένων διαδικασιών.

Σύμφωνα με τα παραπάνω τα οφέλη μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

### ❖ Οφέλη προς τους πολίτες

Η χρήση και ενσωμάτωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση συμβάλλει στην παροχή υπηρεσιών με ένα τρόπο πιο ικανοποιητικό, αποτελεσματικό και γρήγορο για τους πολίτες. Επιπλέον, παρέχει τη δυνατότητα συμμετοχής των χρηστών σε διαδικασίες ανασχεδιασμών οι οποίοι κρίνονται αναγκαίοι για τη βελτίωση των δημοσίων φορέων. Εξασφαλίζεται έτσι μέσα από τις υποδομές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η ενεργός συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων.<sup>41</sup>

Πιο συγκεκριμένα, τα οφέλη που παρέχονται στον πολίτη είναι:

- ✓ Πρόσβαση στις υπηρεσίες σε συνεχή και καθημερινή βάση
- ✓ Απλούστευση των διαδικασιών και μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των υποθέσεων τους με τη χρήση προσυμπληρωμένων ηλεκτρονικών εντύπων
- ✓ Μείωση του κόστους συναλλαγής
- ✓ Γρηγορότερη εξυπηρέτηση με καλύτερη και πιο πλήρη παροχή υπηρεσιών βάσει ποιοτικών κριτηρίων.
- ✓ Πληρέστερη πρόσβαση και έλεγχος των διαδικασιών συναλλαγής από τον ίδιο τον πολίτη

<sup>39</sup> European Institute of Public Administration "e-government in Europe: The state of affairs" Italy 2003 σελ 9 [online] available from: [http://www.eipa.eu/files/repository/product/20070214113429\\_egoveu.pdf](http://www.eipa.eu/files/repository/product/20070214113429_egoveu.pdf) προσπελάστηκε 9-8-2016

<sup>40</sup> ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ Ι., ΛΟΥΚΗΣ Ε., ΧΑΛΑΡΗΣ Ι., «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές» Εκδόσεις Παπαζήση Αθήνα 2008 σελ.52

<sup>41</sup> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ό.π. σελ. 13



- ✓ Εξοικονόμηση χρόνου καθώς με τις ενιαίες βάσεις δεδομένων που διαχειρίζονται οι δημόσιοι φορείς, μπορούν να αντλούν πληροφορίες και στοιχεία που χρειάζονται για το συναλλασσόμενο χωρίς να αναγκάζεται να τις παρέχει ο ίδιος σε κάθε οργανισμό ξεχωριστά.
- ✓ Εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού
- ✓ Αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά.

#### ❖ Οφέλη προς τις επιχειρήσεις

Οι επιχειρήσεις στην ουσία, απολαμβάνουν παρόμοια οφέλη με τους πολίτες, δηλαδή εξοικονόμηση χρόνου, περισσότερη ευελιξία στις συναλλαγές και αυξημένο επίπεδο ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η βασική διαφορά είναι ότι οι επιχειρήσεις έχουν πολύ μεγαλύτερο όγκο συναλλαγών να διεκπεραιώσουν με το δημόσιο, όπως εγγραφές, πιστοποιήσεις, πληρωμές κ.ά. και άρα η μείωση του κόστους και του χρόνου μεταφράζεται σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό σε μείωση του λειτουργικού τους κόστους, το οποίο είναι σημαντικό για τη βιωσιμότητά τους.

#### ❖ Οφέλη προς την οικονομία

Η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και άρα η βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης συμβάλει στη δημιουργία μιας ισχυρής οικονομίας, δημιουργεί περισσότερες θέσεις εργασίας και ευκαιρίες επιχειρηματικότητας, διαμορφώνοντας συνθήκες ανάπτυξης και επενδύσεων

#### ❖ Οφέλη προς τη Δημόσια Διοίκηση

Η αύξηση της αποδοτικότητας των δημοσίων οργανισμών είναι κυρίαρχος στόχος της υλοποίησης προγραμμάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και επιτυγχάνεται με τη μείωση του λειτουργικού κόστους παροχής υπηρεσιών, μείωση χρόνου διεκπεραίωσης συναλλαγών και αύξηση αριθμού υποθέσεων που διεκπεραιώνονται ανά δημόσιο φορέα και υπάλληλο. Μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διαμορφώνεται επίσης συνθήκες διαφάνειας και αποδοτικότητας στη διακυβέρνηση, που εγγυάται την αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης.

Τέλος με την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την εξασφάλιση των κατάλληλων υποδομών διευκολύνεται η αλληλεπίδραση μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και των πολιτών και παρέχεται η δυνατότητα αξιοποίησης νέων εφαρμογών και υπηρεσιών γεγονός που έχει θετικές επιδράσεις σε εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες.

Τα παραπάνω οφέλη χαρακτηρίζονται από έντονη αλληλεξάρτηση. Αν με τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αυξηθούν τα οφέλη για ένα δημόσιο οργανισμό τότε ταυτόχρονα θα αποκομίσουν και αυξημένα οφέλη και οι υπόλοιπες κατηγορίες. Για παράδειγμα, όταν με ένα πρόγραμμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βελτιώνεται η παροχή των πληροφοριών και μειώνεται ο χρόνος διεκπεραίωσης διαδικασιών, τότε αυτόματα αυξάνεται και το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αυτό με τη σειρά του αυξάνει την ικανοποίηση των χρηστών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με αποτέλεσμα

την αύξηση της αποδοχής και χρήσης της και άρα τη μεγαλύτερη συμμετοχή πολιτών στις διαδικασίες, στη λήψη αποφάσεων μέσω ΤΠΕ και τελικά την αύξηση της αποδοτικότητας του Δημόσιου Τομέα γενικότερα.<sup>42</sup>

Καταλήγοντας λοιπόν, συμπεραίνουμε ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σήμερα αποτελεί απαραίτητο εργαλείο αναδιαμόρφωσης του Δημόσιου Τομέα βελτιώνοντας την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της και δημιουργώντας μια πιο ευέλικτη, αποδοτικότερη και διαφανέστερη Δημόσια Διοίκηση. Αυτό αποδεικνύεται και από τις σχετικές κατευθυντήριες γραμμές που χαράζει η Ευρωπαϊκή Ένωση για λογαριασμό των κρατών μελών της, τις οποίες θα αναλύσουμε στο επόμενο κεφάλαιο, και που τονίζουν τη σημασία και τη σπουδαιότητα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη νέα θεώρηση της Δημόσιας Διοίκησης.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ό.π. σελ. 15 & ΚΙΟΣΣΕ Ε. Διπλωματική εργασία «Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και την Ελλάδα-Οι επιδόσεις των χωρών.» ΤΜΗΜΑ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ Θεσσαλονίκη 2011 σελ 15 & ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ Ι., ΛΟΥΚΗΣ Ε., ΧΑΛΑΡΗΣ Ι., Αθήνα ό.π. σελ.52-56

<sup>43</sup> ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ-ΜΕΛΕΤΕΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ ό.π. σελ. 211

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ**

Το Μάρτιο του 2000 συνήλθε στη Λισαβόνα το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο όπου όρισε για την Ευρωπαϊκή Ένωση ένα στόχο, να γίνει μία ανταγωνιστική και πρωτοποριακή οικονομία στο κόσμο, μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών και του διαδικτύου.

Το σχέδιο δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ονομάστηκε «Ηλεκτρονική Ευρώπη. Η κοινωνία της Πληροφορίας». Άρχισε να υλοποιείται έτσι, το Ευρωπαϊκό όραμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με στόχο τον εκσυγχρονισμό και την ενδυνάμωση της Δημόσιας Διοίκησης όλων των κρατών μελών της Ένωσης με τη διευρυμένη χρήση των ΤΠΕ.<sup>44</sup> Το σχέδιο αυτό αναφερόταν στην ηλεκτρονική σύνδεση των κρατών – μελών της Ε.Ε. και συγκεκριμένα στη φθηνή πρόσβαση από όλους τους πολίτες σε υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου, την εισαγωγή του διαδικτύου σε όλα τα σχολεία και τις δημόσιες υπηρεσίες, στη βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών, στην αύξηση της αποδοτικότητάς και της αποτελεσματικότητας του δημοσίου τομέα.

Έτσι, στον Ευρωπαϊκό χώρο, το κέντρο βάρους μετατοπίζεται πλέον προς τα πληροφοριακά συστήματα και οδηγεί σε μια διαφορετική σύλληψη του δημοσίου τομέα βασισμένη κυρίως στη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας. Γι αυτό και εφαρμογή πρακτικών ΗΔ σε πανευρωπαϊκό επίπεδο δεν αποτελεί απλά μια περιστασιακή επιδίωξη των κρατών - μελών, αλλά αντίθετα, συνιστά μια γενικότερη συστηματική προσπάθεια.<sup>45</sup>

Η ευρωπαϊκή ολοκλήρωση, αποτέλεσμα της ενοποιητικής διαδικασίας των κρατών μελών της ΕΕ, με την κοινή αγορά και την οικονομική και νομισματική σύμπραξη, διαμορφώνουν και ένα διαφορετικό, πιο ομογενοποιημένο διοικητικό περιβάλλον. Βασική προϋπόθεση για την υλοποίηση αυτού του νέου διοικητικού, οργανωσιακού και θεσμικού μοντέλου, αποτελεί η εναρμόνιση και η συμβατότητα των επιμέρους διοικητικών συστημάτων. Τυπικοί παράγοντες που αφορούν νομικά θέματα ενσωμάτωσης του ευρωπαϊκού δικαίου στο δίκαιο των κρατών μελών, όσο και ουσιαστικοί παράγοντες οι οποίοι σχετίζονται με την ιδιαίτερη κουλτούρα, παιδεία, κοινωνικές δομές, παραδόσεις, βιοτικό επίπεδο καθώς και την θέση που διατηρεί το κράτος μέλος μέσα στους κόλπους της Ευρωπαϊκής Ένωσης διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της νέας αυτής κοινής ευρωπαϊκής διοικητικής αντίληψης.

Η ελεύθερη μετακίνηση πολιτών και η πρόσβαση στην αγορά εργασίας σε όλη τη γεωγραφική έκταση της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και η ανταλλαγή τεχνογνωσίας από τις εθνικές διοικήσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο μέσω θεσμοθετημένων δράσεων (όπως το «Μνημόνιο κατανόησης μεταξύ της Ελληνικής

<sup>44</sup> ΚΩΤΣΟΓΛΟΥ Κ. Διδακτορική Διατριβή «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και η συνεισφορά της στην εξάλειψη της διαφθοράς και τη βελτίωση των Υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση» Πολυτεχνείο Κρήτης Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, Χανιά 2013, σελ. 25

<sup>45</sup> ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ Ι., ΛΟΥΚΗΣ Ε., ΧΑΛΑΡΗΣ Ι., Αθήνα ό.π. σελ.347

Δημοκρατίας και της Δημοκρατίας της Εσθονίας για τη συνεργασία όσον αφορά την καταπολέμηση της διαφθοράς και της γραφειοκρατίας μέσω της ΗΔ και των ΤΠΕ)<sup>46</sup> με κριτήριο την πραγμάτωση μιας ενιαίας «ευρωπαϊκής πολιτικής», διαμόρφωσαν την έννοια του «Ευρωπαϊκού Διοικητικού Χώρου» με βασικά χαρακτηριστικά την αποτελεσματική και διοικητικά αξιόπιστη εφαρμογή πολιτικών και τη γενικότερη οικονομική ανάπτυξη.<sup>47</sup>

Καθώς η διακίνηση αγαθών, υπηρεσιών, κεφαλαίου και ατόμων αυξάνεται με ταχύτατους ρυθμούς στα πλαίσια της ΕΕ, υπηρεσίες όπως η υγεία, η κοινωνική ασφάλιση κλπ, οι οποίες προσφέρονται από τη δημόσια διοίκηση, επιβάλλεται να είναι διασυνοριακές, με άμεση και εύκολη πρόσβαση σε αυτές από όλους τους πολίτες.

Καταλυτικό συνεπώς στοιχείο για ένα επιτυχημένο και καινοτόμο εκσυγχρονισμό της δημόσιας διακυβέρνησης αλλά και γενικότερα την επίτευξη εθνικών και ευρωπαϊκών πολιτικών που στηρίζονται σε νέες τεχνολογίες, αποτελούν οι εύκολα προσβάσιμες και ιδιαίτερα εύχρηστες υπηρεσίες της ΗΔ σε τοπικό, εθνικό αλλά και πανευρωπαϊκό επίπεδο.

Η έννοια της πανευρωπαϊκής πρόσβασης θεωρείται πλέον επιτακτική ανάγκη για τις πρωτοποριακές υπηρεσίες ΗΔ. Υπηρεσίες οι οποίες να μπορούν υιοθετηθούν, να ενσωματωθούν και να εξελιχθούν σε χώρες με διαφορετική γλώσσα, κουλτούρα, ανάπτυξη αλλά ταυτόχρονα να δίνουν τη δυνατότητα χρήσης από οποιονδήποτε θέλει να τις χρησιμοποιήσει προς όφελος του.

Καθώς ο δημόσιος τομέας είναι αυτός που επηρεάζει την καθημερινότητα των πολιτών μιας χώρας αλλά και όλους τους τομείς της οικονομίας της, και προκειμένου να αποκαλυφθεί το πλήρες δυναμικό της ΕΕ, της ενιαίας Ευρωπαϊκής Αγοράς και των διασυνοριακών διοικητικών υπηρεσιών, απαιτείται συνεργασία και δέσμευση τόσο μεταξύ των εθνικών κυβερνήσεων, όσο και των παραγόντων της αγοράς προκειμένου να οικοδομηθεί η αδιάλειπτη ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αφορούν τομείς όπως η υγεία, η εκπαίδευση, η δημόσια ασφάλεια αλλά και οι επενδύσεις και γενικότερα η ψηφιακή αγορά μπορούν να διευκολυνθούν από τη χρήση της ΗΔ, επιταχύνοντας την πρόσβαση σε πληροφορίες, μειώνοντας το χρόνο και το κόστος συναλλαγών, αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα των διοικητικών διαδικασιών και επιτρέποντας τις διασυνοριακές διοικητικές υπηρεσίες να λειτουργούν σε όλη την ΕΕ.<sup>48</sup>

Για όλους τους παραπάνω λόγους λοιπόν, εκπονήθηκε το σχέδιο δράσης για την «Ηλεκτρονική Ευρώπη» το οποίο αποτελεί ένα συνδυασμό πρωτοβουλιών των κρατών μελών και της πρωτοβουλίας e-Europe η οποία δρομολογήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το Δεκέμβριο του 1999 «Ηλεκτρονική

<sup>46</sup> ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΦΕΚ 249<sup>Α</sup>/20-12-2012, ΝΟΜΟΣ 4098/2012

<sup>47</sup> ΣΠΑΝΟΥ Κ. «Ελληνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση» Εκδόσεις Παπαζήση Αθήνα 2001 σελ. 27-28

<sup>48</sup> ΓΑΡΔΙΚΑΣ Μ. Διπλωματική Εργασία «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση: Μελέτη περίπτωσης e-Trikala» Πανεπιστήμιο Αιγαίου Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων, Σεπτέμβριος 2010 σελ. 23 & e-sens, moving services forward.eu [online] available from: [https://www.esens.eu/uploads/media/e-SENS\\_event\\_press\\_release\\_GR.pdf](https://www.esens.eu/uploads/media/e-SENS_event_press_release_GR.pdf) προσπελάστηκε 21-8-2016

Ευρώπη-Μια κοινωνία πληροφορίας για όλους» με στόχο την απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση της Ευρώπης.<sup>49</sup> Η πραγμάτωση και η ολοκλήρωση της «Στρατηγικής της Λισαβόνας» επιβάλλει τον συνδυασμό και την αλληλεπίδραση μεταξύ των δράσεων διαφόρων κοινωνικοοικονομικών κατευθύνσεων της ΕΕ και των κ-μ. Σε αυτό το πλαίσιο, της επίτευξης των στόχων της Λισαβόνας, θα πρέπει και οι δράσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να έχουν ως στόχο τη μείωση των δυσκολιών και την αύξηση της διαθεσιμότητας των υπηρεσιών ανά την Ευρώπη, καθώς και την αποτελεσματική εφαρμογή εθνικών και ευρωπαϊκών πολιτικών προς όφελος της τοπικής και περιφερειακής ανάπτυξης.<sup>50</sup>

Χρειάζεται κοινή προσπάθεια, όραμα και αποφασιστικότητα όλων των φορέων που εμπλέκονται στη διαδικασία της ψηφιακής ενοποίησης, έτσι ώστε οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες να κατακτήσουν και να ενσωματωθούν επιτυχώς στο διοικητικό χώρο της ΕΕ.

## **2.1 Η πρωτοβουλία e-Europe**

Με πρωταρχικό σκοπό και όραμα τη χρήση της ψηφιακής γνώσης για την ανάπτυξη της οικονομίας, της ανταγωνιστικότητας και της απασχόλησης καθώς και τη γενικότερη βελτίωση της ζωής των πολιτών και της κοινωνίας, η Ευρώπη δρομολόγησε τα τελευταία χρόνια πολλές πρωτοβουλίες οι οποίες αποσκοπούσαν στην πλήρη εκμετάλλευση των οφελών που προέρχονται από τη χρήση των ΤΠΕ και τη μετάβαση στην ψηφιακή εποχή.

Η αρχή για τη δημιουργία αυτής της «κοινωνίας της πληροφορίας για όλους» έγινε το 1999 όταν η Ευρώπη έθεσε σε εφαρμογή την πολιτική πρωτοβουλία «eEurope- An Information Society for All». Ως «κοινωνία της πληροφορίας» θεωρείται μια κοινωνία όπου με τον εκσυγχρονισμό και τον μετασχηματισμό των υπηρεσιών σε όλα τα απαραίτητα επίπεδα καθιστά τη διάδοση, την ενσωμάτωση και τη διαχείριση της πληροφορίας και της ψηφιακής τεχνολογίας προσβάσιμη σε όλους τους πολίτες αλλά και κύριο μοχλό οικονομικής, κοινωνικής, πολιτικής και πολιτιστικής δραστηριότητας.

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

<sup>49</sup> ΚΙΟΣΣΕ Ε. ό.π. σελ 17

<sup>50</sup> ΓΑΡΔΙΚΑΣ Μ. ό.π. σελ 24

Στο πνεύμα αυτό, της αποκόμισης από όλους τους ευρωπαίους πολίτες του όσο μεγαλύτερου δυνατού οφέλους από την εξάπλωση και χρήση των ΤΠΕ, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έθεσε τους πρώτους στόχους της πρωτοβουλίας αυτής:

- Να υπάρξει σταδιακή και ομαλή ένταξη των πολιτών, των επιχειρήσεων και των διοικήσεων στη ψηφιακή εποχή και στην ηλεκτρονική επικοινωνία.
- Να δημιουργηθεί μια νέα ηλεκτρονική Ευρώπη, πρωτοπόρα στον τομέα του ψηφιακού πολιτισμού υποστηριζόμενη από μια επιχειρηματική παιδεία και νοοτροπία ικανή να υποστηρίξει με όλα τα μέσα την ανάπτυξη καινοτόμων ιδεών.
- Να διασφαλιστεί με κάθε δυνατό τρόπο ότι όλη αυτή η διαδικασία στο σύνολό της θα καλύπτει και θα ενσωματώνει πέρα από την τεχνολογική και την κοινωνική διάσταση, εξασφαλίζοντας έτσι την εμπιστοσύνη του καταναλωτή και διασφαλίζοντας την κοινωνική ένταξη και συνοχή, αποτρέποντας τον οποιοδήποτε κοινωνικό αποκλεισμό.

Τέθηκαν έτσι σε προτεραιότητα υλοποίησης από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με από κοινού συμμετοχή και των κρατών μελών, 10 δράσεις, οι οποίες αναλύονται επιγραμματικά παρακάτω:

#### 1. **Η είσοδος της ευρωπαϊκής νεολαίας στην ψηφιακή εποχή**

Η Ψηφιακή παιδεία και η πρόσβαση στο Διαδίκτυο και στους πολυμεσικούς πόρους να αποτελεί βασικό κομμάτι της εκπαίδευσης της νεολαίας σε όλη την Ευρώπη με στόχο την απόλυτη προσαρμογή στην ψηφιακή εποχή μέχρι το τέλος του 2001. Ο ψηφιακός πολιτισμός να καταστεί βασική γνώση των μαθητών και των νέων.

#### 2. **Οικονομικά πιο προσιτή πρόσβαση στο Διαδίκτυο**

Επιβάλλεται η απελευθέρωση της αγοράς των τηλεπικοινωνιών και η αύξηση του θεμιτού ανταγωνισμού ως το τέλος του 2000, προκειμένου να μειωθούν οι τιμές παροχής υπηρεσιών του Διαδικτύου κι έτσι να διευρυνθούν οι επιλογές του καταναλωτή.

#### 3. **Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου**

Απαραίτητη προϋπόθεση για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, η θέσπιση ενός αξιόπιστου νομικού πλαισίου για την εσωτερική αγορά καθώς και η διευκόλυνση από τις δημόσιες διοικήσεις των κρατών μελών των ηλεκτρονικών διαδικασιών ανάθεσης έργων.

#### 4. **Η ταχεία πρόσβαση στο διαδίκτυο για τους ερευνητές και τους φοιτητές**

Πανεπιστημιακά και ερευνητικά ιδρύματα των κρατών μελών να έχουν εξασφαλισμένη πρόσβαση στο διαδίκτυο, με στόχο την άμεση και αποτελεσματικότερη συνεργασία και διαλειτουργικότητα μεταξύ τους, σε θέματα έρευνας και επιμόρφωσης.

#### 5. **Ασφαλής ηλεκτρονική πρόσβαση χάρη στις ηλεκτρονικές κάρτες με μικροκύκλωμα**

Ασφαλής, ανοικτή, ηλεκτρονική πρόσβαση σε υπηρεσίες και προϊόντα μέσα από μία κοινή σε πανευρωπαϊκό επίπεδο δομή χρήσης ηλεκτρονικών «έξυπνων» καρτών.

**6. Κεφάλαια επιχειρηματικού κινδύνου για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που ασχολούνται με την υψηλή τεχνολογία**

Η δημιουργία μιας ευρωπαϊκής αγοράς για την αξιοποίηση κεφαλαίων επιχειρηματικού κινδύνου σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις που ασχολούνται με την υψηλή τεχνολογία, ώστε να επηρεαστεί θετικά η οικονομία της Ε.Ε.

**7. Η ηλεκτρονική συμμετοχή ατόμων με ειδικές ανάγκες**

Η πρόσβαση των ατόμων με ειδικές ανάγκες αποτελεί δέσμευση και προϋπόθεση στη δημιουργία, τον σχεδιασμό και το περιεχόμενο των δημόσιων ιστοσελίδων όλων των κρατών μελών της Ένωσης.

**8. Ηλεκτρονική ιατροφαρμακευτική μέριμνα**

Ηλεκτρονικές κάρτες στην υπηρεσία του πολίτη για ασφαλή και εμπιστευτική πρόσβαση σε υγειονομικές υπηρεσίες και πληροφορίες ιατροφαρμακευτικού χαρακτήρα.

**9. Οι ευφυείς μεταφορές**

Προηγμένης ποιότητας μεταφορές και βελτίωση του επιπέδου ασφαλείας με τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας

**10. Η ηλεκτρονική σύνδεση των κυβερνήσεων**

Τέλος, σε αυτό τον τομέα τέθηκαν οι βάσεις για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα κράτη μέλη κλήθηκαν να δημιουργήσουν μια νέα Δημόσια Διοίκηση, η οποία θα εξασφαλίζει στους πολίτες ηλεκτρονική πρόσβαση σε πληροφορίες, υπηρεσίες, στη διαδικασία λήψης αποφάσεων πολιτικών της διοίκησης με στόχο τη βελτίωση της σχέσης / αλληλεπίδρασης δημοσίων υπηρεσιών και πολιτών.<sup>51</sup>

Σύμφωνα με τα παραπάνω, καταλαβαίνουμε ότι η πρωτοβουλία eEurope είχε ως στόχο την πλήρη εκμετάλλευση των ΤΠΕ σε όλους τους κοινωνικούς και οικονομικούς τομείς. Με βάση τις επιταγές της Στρατηγικής αυτής και ως συνέχιση και επέκταση της, χαράχθηκε από το 2000 ο δρόμος προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με τα Σχέδια Δράσης «eEurope 2002» και «eEurope 2005».

## **2.2 Η πρωτοβουλία E-Europe 2002**

Η πρωτοβουλία E-Europe 2002 είναι το πρώτο σχέδιο δράσης για την εφαρμογή του πλαισίου δράσης της Στρατηγικής της Λισσαβόνας με στόχο την τόνωση του ανταγωνισμού στις επικοινωνίες, την επέκταση της διαδικτυακής δραστηριότητας και την επιμόρφωση και προστασία των καταναλωτών.

<sup>51</sup> Ανακοίνωση της 8ης Δεκεμβρίου 1999, σχετικά με πρωτοβουλία της Επιτροπής για το έκτακτο ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας στις 23 και 24 Μαρτίου 2000: «eΕυρώπη - Η κοινωνία των πληροφοριών για όλους» [online] available from: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV%3A124221> προσπελάστηκε 19-8-2016

Τρεις ήταν οι βασικοί στόχοι που επιδιώχθηκε να επιτευχθούν:

**Στόχος 1 : φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Διαδίκτυο**

- α) Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- β) Ταχύτερο Διαδίκτυο για ερευνητές και φοιτητές
- γ) Ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες

**Στόχος 2 : Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες**

- α) Η ευρωπαϊκή νεολαία στην ψηφιακή εποχή
- β) Η εργασία στην οικονομία της γνώσης
- γ) Συμμετοχή για όλους στην οικονομία της γνώσης

**Στόχος 3 : Τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου**

- α) Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου
- β) Επιγραμμικό κράτος : ηλεκτρονική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες
- γ) Επιγραμμική υγεία
- δ) Ευρωπαϊκό ψηφιακό περιεχόμενο για παγκόσμια δίκτυα
- ε) Ευφυή συστήματα μεταφορών

Για την επίτευξη των ανωτέρω προτάθηκαν τρεις κύριες μέθοδοι:

- ✓ Θέσπιση ενός νομικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και τη χρήση του διαδικτύου με νομοθετικές πρωτοβουλίες σε ευρωπαϊκό επίπεδο, οι οποίες δεσμευόταν από αυστηρά χρονικές προθεσμίες για όλους τους συντελεστές.
- ✓ Υποστήριξη των νέων υποδομών και υπηρεσιών σε ευρωπαϊκή κλίμακα από ιδιωτική αλλά και ευρωπαϊκή χρηματοδότηση, ανάλογα με τις δράσεις των κρατών μελών και του ιδιωτικού τομέα.
- ✓ Γενική συγκριτική αξιολόγηση των εθνικών επιδόσεων και εφαρμογή μεθόδων συντονισμού με στόχο την αποδοτικότητα των δράσεων αλλά και την ύπαρξη ισχυρού αντίκτυπου και υψηλού επιπέδου προβολής σε όλα τα κράτη μέλη.

Με το σχέδιο δράσης «eEurope 2002», το «ηλεκτρονικό κράτος» είναι η απαρχή ριζικού μετασχηματισμού της δομής του δημοσίου τομέα με δύο κύριες κατευθύνσεις : α) τη βελτίωση της δημόσιας διοίκησης με αύξηση της διαφάνειας, επιτάχυνση χρονοβόρων διοικητικών διαδικασιών, μείωση κόστους, καλύτερες παρεχόμενες υπηρεσίες και β) ενίσχυση των διαδικτυακών υπηρεσιών και τη δυνατότητα γενικευμένης πρόσβασης των Ευρωπαίων πολιτών σε αυτές, με αποτέλεσμα τη γρηγορότερη μετάβαση στην «ψηφιακή κοινωνία».

Η πρόκληση, τέλος, για τη δημόσια διοίκηση σε σχέση με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ήταν η όσο το δυνατόν πιο άμεση και αποτελεσματική προσαρμογή των υπηρεσιών της στην εγκαθίδρυση των νέων καινοτόμων τρόπων εργασίας, η εκμετάλλευση των ΤΠΕ σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης και η μετάβαση προς τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με ολοκληρωμένη μετατροπή της εσωτερικής της δομής και των διεργασιών της όπου αυτό θεωρούνταν αναγκαίο. Για το λόγο αυτό, με



την εφαρμογή του σχεδίου «eEurope 2002», τα κράτη μέλη είχαν υποχρέωση να παρέχουν γενικευμένη ηλεκτρονική πρόσβαση σε 20 δημόσιες υπηρεσίες<sup>52</sup>

### 2.2.1 Πρωτοβουλία e-Europe+

Το σχέδιο δράσης eEurope 2002 συμπληρώθηκε με την πρωτοβουλία e-Europe+, η οποία ήταν αποτέλεσμα της δέσμευσης των υποψηφίων προς ένταξη χωρών να υιοθετήσουν τη Στρατηγική της Λισσαβόνας. Έτσι πέρα από τους στόχους της πρωτοβουλίας e-Europe κάθε χώρα δεσμεύτηκε να υλοποιήσει σε συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα η καθεμία, κάποιες επιπλέον δράσεις όπως:<sup>53</sup>

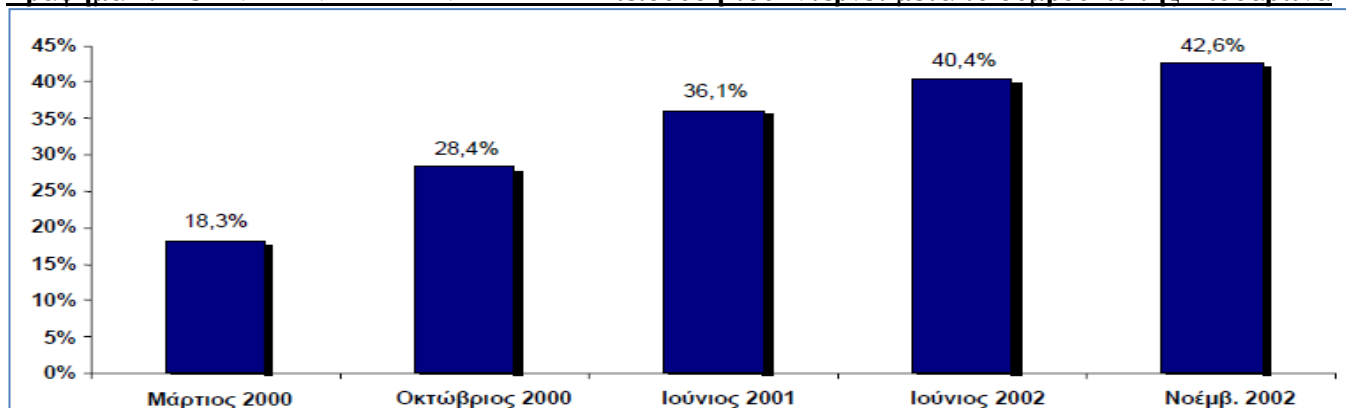
1. ηλεκτρονική πρόσβαση σε δημόσιες πληροφορίες μέσω internet
2. ηλεκτρονική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες
3. ηλεκτρονική παροχή διοικητικών διαδικασιών για τις επιχειρήσεις
4. ανταλλαγή και εφαρμογή των καλών πρακτικών για τη βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών
5. χρήση ψηφιακής υπογραφής στις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα
6. ηλεκτρονική διαδικασία προμηθειών του δημοσίου<sup>54</sup>

### 2.2.2 Αξιολόγηση της πρωτοβουλίας E-Europe 2002

Το σχέδιο eEurope 2002, επέφερε μείζονες αλλαγές, όπως για παράδειγμα:

- ✚ Αύξηση του αριθμού συνδεσιμότητας πολιτών και επιχειρήσεων στο διαδίκτυο

**Γράφημα 1: ΤΟ ΙΝΤΕΡΝΕΤ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ Διείσδυση του Ιντερνέτ μετά το συμβούλιο της Λισσαβόνα**



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή : Ευρωβαρόμετρο

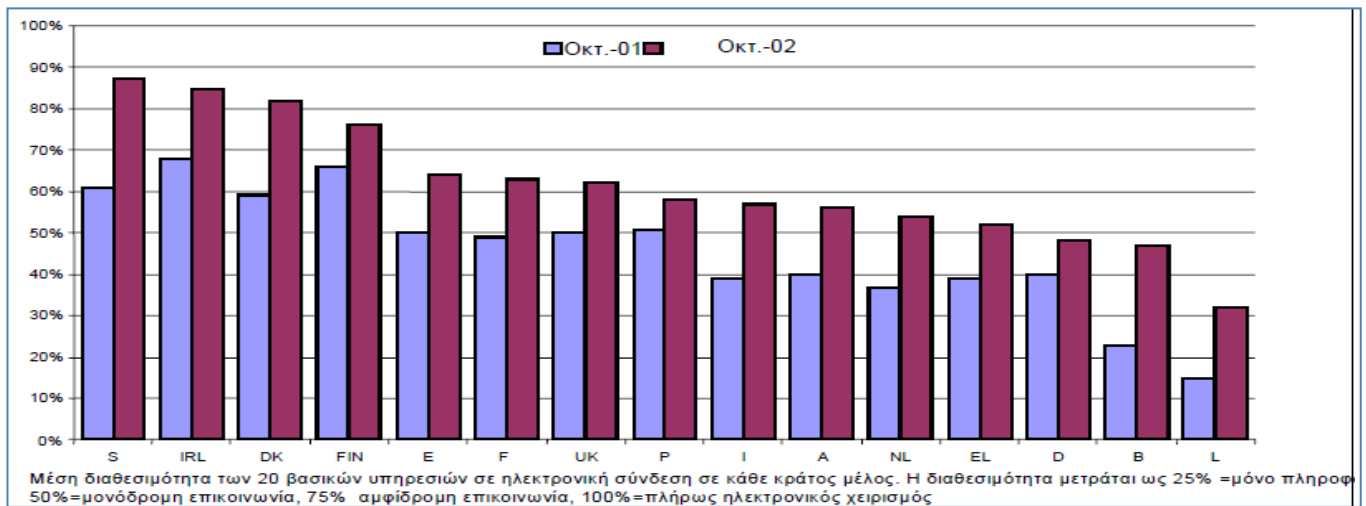
<sup>52</sup> ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ «e-Europe 2002 Κοινωνία πληροφοριών για όλους» Σχέδιο δράσης που κατάρτισαν το Συμβούλιο και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Feira, Βρυξέλλες, 14.6.2000 [online] available from: [http://archive.ekt.gr/ncrpf5/ist/info/material/eeurope/actionplan2002\\_el.pdf](http://archive.ekt.gr/ncrpf5/ist/info/material/eeurope/actionplan2002_el.pdf) Βρυξέλλες 2000 σελ 21 προσπελάστηκε 19-8-2016

<sup>53</sup> Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών – «eEurope 2002: τελική έκθεση» Βρυξέλλες 11-2-2003 [online] available from: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0066:FIN:EL:PDF> σελ.4 προσπελάστηκε 19-8-2016

<sup>54</sup> ΚΙΟΣΣΕ Ε. ό.π. σελ 28

- ✚ Αναδιαμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου παροχής υπηρεσιών επικοινωνίας και ηλεκτρονικού εμπορίου
- ✚ Μείωση του κόστους σύνδεσης στο διαδίκτυο με την ανάπτυξη του ανταγωνισμού
- ✚ Εισαγωγή των υπολογιστών και του διαδικτύου στην εκπαίδευση
- ✚ Ταχεία ερευνητικά δίκτυα
- ✚ Υποδομές για παροχή υπηρεσιών μέσω καρτών
- ✚ Απόκτηση δεξιοτήτων χρήσης ηλεκτρονικών εφαρμογών από το εργατικό δυναμικό
- ✚ Σύνδεση των κυβερνήσεων ηλεκτρονικά
- ✚ Ηλεκτρονική παροχή πολλών κυβερνητικών υπηρεσιών
- ✚ Ενίσχυση της ασφάλειας στην ηλεκτρονική διασύνδεση<sup>55</sup>

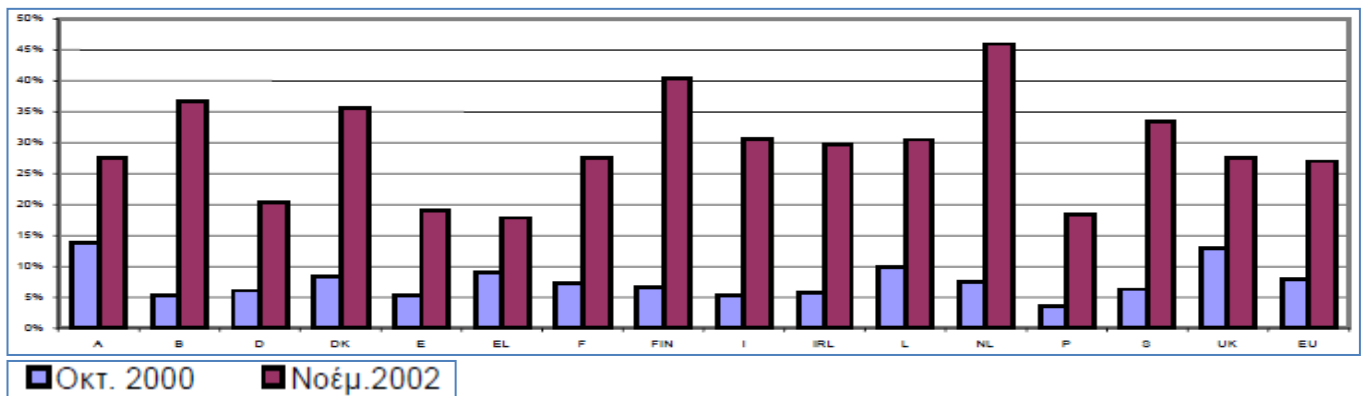
**Γράφημα 2: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ Βασικές υπηρεσίες σε απευθείας σύνδεση**



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Cap Gemini Ernst & Young)

**Γράφημα 3: ΑΣΦΑΛΕΙΑ**

(% χρηστών του Ιντερνέτ που συνάντησαν πρόβλημα ιού κατά την περίοδο Οκτωβ. 2000-Νοεμβρίου 2002)



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή : Ευρωβαρόμετρο

<sup>55</sup> Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών ό.π. σελ.6-17-18 προσπελάστηκε 19-8-2016

## 2.3 Η πρωτοβουλία E-Europe 2005

Η αξιολόγηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 2003 έδειξε η πρωτοβουλία E-europe 2002 πέτυχε τους στόχους της και ότι πραγματοποιήθηκε ουσιαστική πρόοδος προς τη δημιουργία μιας οικονομίας βασισμένη στη γνώση, κάτι που αποτελεί κεντρικό σημείο της Στρατηγικής της Λισσαβόνας.<sup>56</sup>

Παρόλα αυτά, βασικά προβλήματα όπως οι αργές συνδέσεις του διαδικτύου και η περιορισμένη χρήση του στις συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες, παρέμεναν άλυτα και χρειαζόταν άμεσα τρόπους επίλυσης. Επίσης, έως το τέλος του 2002 δεν υπήρξαν ενδείξεις που να επιβεβαιώνουν ότι η επιτυχία της ηλεκτρονικής σύνδεσης της Ευρώπης είχε αντίκτυπο στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και νέων υπηρεσιών.<sup>57</sup> Τη λύση στα καίρια αυτά προβλήματα ήρθε να δώσει το νέο σχέδιο δράσης E-europe 2005. Το νέο αυτό σχέδιο εστίαζε στην: «εκτεταμένη διάθεση και χρήση των ευρυζωνικών δικτύων σε ολόκληρη την Ένωση έως το 2005 και στην ανάπτυξη του Πρωτοκόλλου IPv6 του διαδικτύου ... καθώς και στην ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, το ηλεκτρονικό κράτος, την ηλεκτρονική μάθηση, την ηλεκτρονική υγεία και το ηλεκτρονικό εμπόριο.»<sup>58</sup>

Με άλλα λόγια, έχουμε δύο αλληλένδετες ομάδες δράσης:

- Την ανάπτυξη και τόνωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση e-government, ηλεκτρονική μάθηση e-learning, ηλεκτρονική υγεία e-health, ηλεκτρονικό επιχειρείν e-bussiness)
- Την ανάπτυξη και τη γενίκευση της ευρυζωνικής υποδομής μέσα σε ένα ασφαλές περιβάλλον<sup>59</sup>

Πιο συγκεκριμένα το e-Europe 2005 πρότεινε τις ακόλουθες δράσεις :

### **Για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση e-government**

- εξασφάλιση ευρυζωνικής σύνδεσης με όλες τις δημόσιες διοικήσεις

<sup>56</sup> Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών ό.π. σελ.20 προσπελάστηκε 19-8-2016

<sup>57</sup> Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών Τελική αξιολόγηση του σχεδίου δράσης eEurope 2005 και του πολυετούς προγράμματος (2003-2006) για την παρακολούθηση του σχεδίου δράσης eEurope 2005, τη διάδοση ορθής πρακτικής και τη βελτίωση της ασφάλειας δικτύων και πληροφοριών (πρόγραμμα MODINIS) [online] available from: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex:52009DC0432> Βρυξέλλες 2009 προσπελάστηκε 11-10-2016

<sup>58</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2002. Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Βαρκελώνης 15 και 16 Μαρτίου 2002, Συμπεράσματα της Προεδρίας, αριθμ. 40 2003 [online] available from: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_PRES-02-930\\_el.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_PRES-02-930_el.htm) προσπελάστηκε 29-8-2016

<sup>59</sup> Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών – «eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους» Βρυξέλλες 2002 [online] available from: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex:52002DC0263> προσπελάστηκε 29-8-2016

- θέσπιση ενός πλαισίου διαλειτουργικότητας, ανταλλαγής δηλαδή δεδομένων ανάμεσα σε χρήστη και εξυπηρετητή, για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους πολίτες και στις επιχειρήσεις σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.
- δημόσιες υπηρεσίες διαθέσιμες σε όλους μέσω της δημιουργίας πολυπλατφορμικής πρόσβασης (τηλέφωνο, τηλεόραση, υπολογιστής κλπ.)
- ηλεκτρονική σύναψη δημοσίων συμβάσεων
- δημόσια σημεία πρόσβασης στο Διαδίκτυο προσιτά σε όλους τους πολίτες.

### **Για την Ηλεκτρονική μάθηση (e-learning)**

- ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο για όλα τα σχολεία και τα πανεπιστήμια·
- διάθεση δικτυακής πρόσβασης στους φοιτητές και στους ερευνητές από τα πανεπιστήμια, με την υποστήριξη των προγραμμάτων e-learning και e-TEN (διευρωπαϊκά δίκτυα πληροφοριών και επικοινωνιών)
- ανάληψη από την Επιτροπή δράσεων έρευνας με αντικείμενο την εξάπλωση δικτύων και πλατφόρμων με υπολογιστές που θα στηρίζονται σε υπολογιστική υποδομή υψηλών επιδόσεων·
- ανάληψη από τα κράτη μέλη, με την υποστήριξη των διαρθρωτικών ταμείων, δράσεων επιμόρφωσης ενηλίκων για να αποκτήσουν τις δεξιότητες που απαιτεί η εργασία στην κοινωνία της γνώσης.

### **Για τις Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health)**

- καθιέρωση ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης υγείας, με σκοπό να αντικαταστήσει τα έντυπα που απαιτούνται σήμερα για υγειονομική περίθαλψη σε άλλο κράτος μέλος·
- εγκατάσταση από τα κράτη μέλη δικτύων πληροφοριών υγείας μεταξύ των σημείων περίθαλψης (νοσοκομεία, εργαστήρια και κατοικίες)·
- παροχή στους πολίτες δικτυακών υπηρεσιών υγείας (π.χ. ηλεκτρονικοί ιατρικοί φάκελοι, ιατρική επίσκεψη εξ αποστάσεως, ηλεκτρονική επιστροφή εξόδων ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης).

### **Για το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-bussiness)**

- ανασκόπηση της νομοθεσίας για την εξάλειψη των εμποδίων αξιοποίησης μεθόδων του ηλεκτρονικού επιχειρείν.
- εγκατάσταση ευρωπαϊκού δικτύου υποστήριξης των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ) με ταυτόχρονη ενίσχυση δράσεων χρηματοδοτικής στήριξης

- ανάπτυξη από τον ιδιωτικό τομέα διαλειτουργικών λύσεων για τις διαδικασίες ολοκλήρωσης ασφαλών συναλλαγών, στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού επιχειρείν.

#### **Για την ασφαλή υποδομή πληροφοριών**

- συγκρότηση επιχειρησιακής ομάδας για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο
- εμπέδωση, τόσο από τον ιδιωτικό όσο και από το δημόσιο τομέα, κλίματος ασφάλειας στο σχεδιασμό και τη λειτουργία των προϊόντων της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών·
- διερεύνηση των δυνατοτήτων ασφαλούς ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών.

#### **Για την ευρυζωνική πρόσβαση**

- νέο πλαίσιο κανονιστικών ρυθμίσεων διάθεσης συχνοτήτων για τις ασύρματες ευρυζωνικές υπηρεσίες
- στήριξη της ευρυζωνικής πρόσβασης σε απομακρυσμένες περιοχές
- μεγαλύτερη προσφορά του περιεχομένου των δημοσίων υπηρεσιών σε διάφορες διαλογικές τεχνολογικές πλατφόρμες
- επιτάχυνση της μετάβασης στην ψηφιακή τηλεόραση.<sup>60</sup>

Τέλος, το σχέδιο δράσης e-Europe 2005 στηρίχτηκε στο e-Europe 2002 ως προς τη θέσπιση νομικού πλαισίου και τον επαναπροσδιορισμό των υφιστάμενων προγραμμάτων μέσω της διαδικασίας συγκριτικής αξιολόγησης, ενώ με τις δράσεις του υπερβαίνει τις εθνικές πολιτικές, είναι προσαρμόσιμο στις νέες εντάξεις της Ένωσης και δημιουργεί θετική σχέση ανάπτυξης υπηρεσιών και αναβάθμισης υποδομών<sup>61</sup>

### **2.3.1 Αξιολόγηση της πρωτοβουλίας E-Europe 2005**

Σύμφωνα με την ανακοίνωση της Επιτροπής για την παρακολούθηση του σχεδίου δράσης E-Europe 2005, οι αξιολογητές κατέληξαν ότι το σχέδιο δράσης eEurope 2005 ήταν σημαντικός παράγων που συνέβαλε στο να διατηρηθούν οι ΤΠΕ σε επίπεδο πολιτικής προτεραιότητας. Ιδιαίτερα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η ηλεκτρονική υγεία συνιστούν σημείο αναφοράς και συνεργασίας μεταξύ των κρατών μελών, για την επίτευξη ακριβώς αυτών των στόχων.

<sup>60</sup> Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών – «eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους» [online] available from: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=uriserv:l24226> προσπελάστηκε 29-8-2016

<sup>61</sup> ΚΙΟΣΣΕ Ε. ό.π. σελ 31

Τα κράτη μέλη με την υιοθέτηση καλών πρακτικών απέκτησαν μεγαλύτερη εμπειρία στην αντιμετώπιση και λύση προβλημάτων που προκύπτουν από τη χρήση των ΤΠΕ. Η ανταλλαγή εμπειριών σε πανευρωπαϊκό οδηγεί στη βέλτιστη αντιμετώπιση των προκλήσεων που θέτει η ΚτΠ.

Το σχέδιο δράσης eEurope 2005 θεωρήθηκε ζωτικής σημασίας για την ανάπτυξη διαλόγου μεταξύ χωρών με πολύ μεγάλο βαθμό διαφορετικότητας σε θέματα ψηφιακής τεχνολογίας και αναγνωρίστηκε από τα κράτη μέλη η ανάγκη ενός γενικού πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων και ανάπτυξη κοινών πολιτικών για την αξιοποίηση των ΤΠΕ.

Τέλος, τα προβλήματα του ψηφιακού χάσματος και της ηλεκτρονικής ένταξης που εντοπίστηκαν, προετοίμασαν το έδαφος για πολιτικές πρωτοβουλίες μεγάλης κλίμακας στο πλαίσιο της στρατηγικής i2010, όπως η ανακοίνωση «Η γεφύρωση του ευρυζωνικού χάσματος» και η πρωτοβουλία για την ηλεκτρονική ένταξη.<sup>62</sup>

## 2.4 Η πρωτοβουλία i2010

Παρά την επιτυχία του e-Europe 2005, η πρόοδος στην υλοποίηση των διαφόρων υπερεθνικών σχεδίων δράσης για την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων στις υπηρεσίες, εξακολουθούσε να έχει μεγάλες διαφορές ανάμεσα στα κράτη μέλη.

Στόχοι σχετικοί με την κοινωνική συνοχή και την απασχόληση δε μπόρεσαν να υλοποιηθούν εξαιτίας της μειωμένης οικονομικής ανάπτυξης. Με την είσοδο νέων κ-μ, την εμφάνιση νέων ανταγωνιστών, νέων τεχνολογικών ευκαιριών, δημιουργήθηκαν και νέες προκλήσεις για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Η πραγματικότητα της Ευρώπης «πολλών ταχυτήτων» ήταν δύσκολο να αντιμετωπιστεί. Η έλλειψη ενός κεντρικού συντονιστικού οργάνου το οποίο θα καθιστούσε εφικτή την εφαρμογή ευρωπαϊκών αποφάσεων σε εθνικό-τοπικό επίπεδο, ήταν προφανής.

Έτσι, το Νοέμβριο του 2004 η ΕΕ επέλεξε να εισάγει μια νέα πολιτική ανανέωσης. Τον Ιούνιο του 2005 δημοσιεύτηκε ένα νέο κείμενο, της Ευρωπαϊκής πολιτικής το «i2010 Ευρωπαϊκή Κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση»<sup>63</sup>

Το πρόθεμα «i» αντικαθιστά το πρόθεμα «e», και περιλαμβάνει τρεις βασικές ερμηνείες:

<sup>62</sup> Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - Τελική αξιολόγηση του σχεδίου δράσης eEurope 2005 και του πολυετούς προγράμματος (2003-2006) για την παρακολούθηση του σχεδίου δράσης eEurope 2005, τη διάδοση ορθής πρακτικής και τη βελτίωση της ασφάλειας δικτύων και πληροφοριών (πρόγραμμα Modinis) /\* COM/2009/0432 τελικό Βρυξέλλες 2009 [online] available from: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex:52009DC0432> προσπελάστηκε 18-10-2016

<sup>63</sup> ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ-ΜΕΛΕΤΕΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ ό.π.. σελ 202-203

1η ερμηνεία: «internal market for information services»

- η ολοκλήρωση ενός ενιαίου χώρου της πληροφορίας ο οποίος θα είναι κοινός για όλη την Ευρώπη όπου θα προωθείται μια αγορά ανοικτή και ανταγωνιστική για την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης.

2η ερμηνεία: «investment in ICT innovation for competitiveness»

- η ενίσχυση των επενδύσεων στην καινοτομία και την έρευνα των ΤΠΕ με στόχο τη βελτίωση της εθνικής και της ευρωπαϊκής ανταγωνιστικότητας και τη δημιουργία θέσεων εργασίας.

3η ερμηνεία: «inclusion and better quality of life»

- η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του δημοσίου τομέα και της ποιότητας ζωής γενικότερα με βάση την κοινωνική ένταξη και την αντιμετώπιση και εξάλειψη φαινομένων αποκλεισμού εξασφαλίζοντας ότι από τις ΤΠΕ επωφελούνται όλοι οι Ευρωπαίοι πολίτες.<sup>64</sup>

Το σχέδιο i2010 απέδωσε μεγάλη σημασία στην ανάπτυξη και χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη, προκειμένου να εκσυγχρονιστούν οι δημόσιες υπηρεσίες, να παρέχονται καλύτερες και ασφαλέστερες υπηρεσίες με μείωση της γραφειοκρατίας, και να εξασφαλιστεί μια διασυννοριακή συνέχεια των υπηρεσιών στον ευρύτερο Ευρωπαϊκό χώρο.

Για το λόγο αυτό εκδόθηκε από την Επιτροπή των Κοινοτήτων το «Σχέδιο Δράσης για τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες στο Πλαίσιο της Πρωτοβουλίας i2010: Επιτάχυνση της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων» (COM(2006) 173 τελικό), μέσω του οποίου η επιτροπή επιδίωκε να την επέκταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο σε εθνικό όσο και σε πανευρωπαϊκό επίπεδο εξαλείφοντας τα εμπόδια που δημιουργούνται στην ενιαία αγορά λόγω της έλλειψης διαλειτουργικότητας.

Το σχέδιο καθόριζε πέντε τομείς προτεραιότητας.

1. Πρόσβαση για όλους - Κανένας Πολίτης στο Περιθώριο – Προώθηση της Κοινωνικής ένταξης μέσω της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης

Όλα τα προγράμματα και οι προσπάθειες των κρατών μελών κατά του ψηφιακού χάσματος και της επίτευξης της ηλεκτρονική ένταξη και προσβασιμότητας, ιδιαίτερα των μειονεκτουσών κοινωνικών κατηγοριών, θα υποστηρίζονται από την Επιτροπή με τελικό στόχο την όσο μεγαλύτερη και πιο διευρυμένη πρόσβαση όλων των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

<sup>64</sup> Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών « Η Στρατηγική i2010-Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση» Βρυξέλλες 2005 σελ 10 [online] available from: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:EL:PDF> προσπελάστηκε 18-10-2016

2. Επίτευξη απόδοσης και αποτελεσματικότητας

Η ΗΔ θα συμβάλει στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, την αύξηση της λογοδοσίας και της διαφάνειας και τη μείωση των διοικητικών βαρών, προς όφελος της ικανοποίησης των χρηστών χάρη στην καινοτόμο χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας. Παράλληλα θα εφαρμοστεί σύστημα Συγκριτικής αξιολόγησης των επιπτώσεων και των πλεονεκτημάτων της χρήσης ΗΔ ανάμεσα στα κράτη μέλη.

3. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με ισχυρό αντίκτυπο

Υπηρεσίες, ιδιαίτερης σημασίας, για ιδιώτες, επιχειρήσεις και διοικήσεις, όπως η ηλεκτρονική ανάθεση δημοσίων συμβάσεων, παρέχονται από το διοικητικό μηχανισμό συμβάλλοντας σημαντικά στη μείωση του κόστους και στην εξοικονόμηση πόρων.

4. Εφαρμογή εργαλείων – κλειδιών

Πολίτες, επιχειρήσεις και διοικήσεις θα διευκολύνονται και θα επωφελούνται από την ασφαλή και εύκολη ταυτοποίησή τους μέσω ηλεκτρονικών μέσων στις συναλλαγές τους. Η διαλειτουργικότητα και η διασυνοριακή πρόσβαση σε δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα βασίζονται σε πρότυπα με κοινές προδιαγραφές συνιστούν βασικά στοιχεία της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης.

5. Αυξημένη συμμετοχή στη δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλει σημαντικά στη συμμετοχή των πολιτών σε δημοκρατικές διαδικασίες, τόσο σε τοπικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η αλληλεπίδραση μεταξύ δημοκρατίας και νέων μορφών διακυβέρνησης με τη χρήση ΤΠΕ συνιστά το περιεχόμενο της ηλεκτρονικής δημοκρατίας μειώνοντας έτσι το δημοκρατικό έλλειμμα και αυξάνοντας την ενότητα και τη συνοχή της ευρωπαϊκής κοινωνίας.<sup>65</sup>

<sup>65</sup> Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική επιτροπή και την επιτροπή των Περιφερειών – «Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 - Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων» {SEC(2006) 511} /\* COM/2006/0173 τελικό \*/ Βρυξέλλες 2006 [online] available from: [http://www.mof.gov.cy/mof/dits/dits.nsf/All/F0FE24E3013CCEDBC2257F6300428EF3/\\$file/%CE%A3%CF%87%CE%AD%CE%B4%CE%B9%CE%BF%20%CE%94%CF%81%CE%AC%CF%83%CE%B7%CF%82%20i2010.pdf](http://www.mof.gov.cy/mof/dits/dits.nsf/All/F0FE24E3013CCEDBC2257F6300428EF3/$file/%CE%A3%CF%87%CE%AD%CE%B4%CE%B9%CE%BF%20%CE%94%CF%81%CE%AC%CF%83%CE%B7%CF%82%20i2010.pdf) προσπελάστηκε 23/11/2016 & ΓΑΡΔΙΚΑΣ Μ. ό.π. σελ 35



## 2.4.1 Αξιολόγηση της πρωτοβουλίας i2010

Η Στρατηγική της Λισαβόνας i2010 είχε ως στόχο να ενοποιήσει όλες τις Ευρωπαϊκές πολιτικές, πρωτοβουλίες και δράσεις ώστε να προωθηθεί η ανάπτυξη και η χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών στην καθημερινή εργασία και στην ιδιωτική ζωή.

Υλοποιήθηκε από όλες τις χώρες είτε με γενικότερες εθνικές στρατηγικές που αφορούν τις ΤΠΕ είτε ειδικότερα με θέματα όπως η ηλεκτρονική ένταξη, η ηλεκτρονική υγεία κλπ. Τα θετικά αποτελέσματα της στρατηγικής i2010 με τους διάφορους τρόπους που αυτή ενσωματώθηκε και εφαρμόστηκε στα κράτη μέλη, έθεσαν τις βάσεις για το μετασχηματισμό και την εξέλιξη της Ευρωπαϊκής κοινωνίας μέσα από ένα σύνολο καινοτόμων συστημάτων των ΤΠΕ.

Η Ευρώπη εκσυγχρονίστηκε και πέτυχε σημαντική βελτίωση όπως για παράδειγμα:

- ✓ Περισσότεροι Ευρωπαίοι πολίτες και ιδιαίτερα μειονεκτούσες ομάδες διαθέτουν επιγραμμική σύνδεση
- ✓ Η Ευρώπη κατέχει ηγετική θέση στο ευρυζωνικό διαδίκτυο
- ✓ Η Ευρώπη είναι πρωτοπόρος στη κινητή τηλεφωνία
- ✓ Σημειώθηκε πρόοδος σε σχέση με την υγειονομική περίθαλψη, την οδική ασφάλεια κλπ

Παρόλο που παγκοσμίως είχε παρατηρηθεί ότι οι χώρες που είχαν μία αναπτυγμένη ψηφιακή δημόσια διοίκηση παρουσιάζουν υψηλές οικονομικές επιδόσεις και αύξηση του ανταγωνισμού στις αγορές τους, στην Ευρώπη εκκρεμούσε ακόμη η σύνδεση της ψηφιακής οικονομίας με τις δημόσιες υπηρεσίες καθώς τα κράτη μέλη άργησαν να αντιληφθούν το πόσο σημαντικό ρόλο θα έπαιζε αυτή η σύνδεση στην ανάκαμψη και ανάπτυξη της ευρωπαϊκής οικονομίας.

Χρειαζόταν λοιπόν, ένα νέο ψηφιακό σύστημα, το οποίο θα μπορούσε να ανταποκριθεί σε τέτοιου είδους προκλήσεις όπως ο αυξανόμενος ανταγωνισμός μεταξύ των οικονομιών, οι ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων για μείωση της γραφειοκρατίας, μέσω της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης και η ύπαρξη ενός συστήματος ικανό να προωθήσει την καινοτομία και τον εκσυγχρονισμό των δημοσίων υπηρεσιών γενικότερα.

Το διαδίκτυο, ως κινητήρια δύναμη ανάπτυξης, έπρεπε να ενσωματωθεί σε μια υποδομή παγκόσμιας κλάσης και να αποτελέσει τη βάση για καινοτόμες πολιτικές, δημιουργικότητα και συμμετοχή της κοινωνίας στη νέα ψηφιακή πραγματικότητα που δημιουργείται σε όλους τους τομείς ανάπτυξης μιας χώρας.<sup>66</sup>

<sup>66</sup>Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική επιτροπή και την επιτροπή των Περιφερειών «Έκθεση για την ψηφιακή ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης Κύρια επιτεύγματα της στρατηγικής i2010 μεταξύ 2005-2009» Βρυξέλλες 2009 [online] available from: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:52009DC0390f> προσπελάστηκε 23/11/2016 & ΚΙΟΣΣΕ Ε. ό.π. σελ 35 & ΠΕΤΡΟΠΟΥΛΟΥ Ν. ό. π. σελ. 63

## 2.5 Ψηφιακό Θεματολόγιο

Όπως αναφέρθηκε και στο προηγούμενο κεφάλαιο, η Ευρώπη πλέον συνειδητοποιώντας και βιώνοντας μία από τις σοβαρότερες οικονομικές και κοινωνικές κρίσεις στην ιστορία της, χρειαζόταν ένα νέο σχέδιο δράσης που θα μεγιστοποιούσε την ωφελιμότητα από τη χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ), ώστε να επιτευχθεί η επιτάχυνση της οικονομικής ανάκαμψης και να τεθούν τα θεμέλια για ένα βιώσιμο ψηφιακό μέλλον.

Την πρωτοβουλία i2010 λοιπόν, διαδέχθηκε, το Ψηφιακό Θεματολόγιο για την Ευρώπη (ΨΘΕ) το οποίο αποτελεί έναν από τους επτά τομείς προτεραιοτήτων στα πλαίσια της αναπτυξιακής στρατηγικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη δεκαετία 2010-2020 «ΕΥΡΩΠΗ 2020». Το ΨΘΕ επιδιώκει να δώσει μια ώθηση επανεκκίνησης στην ευρωπαϊκή οικονομία και να βοηθήσει πολίτες και επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν τις ψηφιακές τεχνολογίες.<sup>67</sup>

Στα πλαίσια της πρωτοβουλίας Ευρώπη 2020, οι επτά εμβληματικές πρωτοβουλίες (flagship initiatives), σχεδιάστηκαν από την Ευρώπη ώστε να χρησιμοποιηθούν σε ενωσιακό και εθνικό επίπεδο, ως μοχλοί ενίσχυσης της ανάπτυξης και της απασχόλησης. Ο γενικός στόχος του ψηφιακού θεματολογίου είναι να μεγιστοποιηθεί το οικονομικό και κοινωνικό δυναμικό των ΤΠΕ, ιδιαιτέρως δε του διαδικτύου ως κυρίαρχου μέσου των κοινωνικοοικονομικών δραστηριοτήτων μιας χώρας, μέσα από τη δημιουργία μια ενιαίας ψηφιακής αγοράς με διαλειτουργικές και καινοτόμες εφαρμογές.<sup>68</sup>

Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αυτή ορίζεται μέσα από ένα σύνολο μέτρων, η εφαρμογή των οποίων θα βοηθήσει το δημόσιο τομέα να αναπτύξει καινοτόμες δυνατότητες στη παροχή των υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις, αυξάνοντας την απόδοσή του και μειώνοντας το κόστος, σε μια εποχή με εξαιρετικά μειωμένους δημόσιους πόρους.<sup>69</sup>

Για να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα τα οποία εντοπίστηκαν κατά τις αξιολογήσεις των προηγούμενων δράσεων, όπως : οι κατακερματισμένες ψηφιακές αγορές, η έλλειψη διαλειτουργικότητας και επενδύσεων σε δίκτυα, η αύξηση του ηλεκτρονικού εγκλήματος, η έλλειψη έρευνας και καινοτομίας, κ.ά., στα πλαίσια του ευρωπαϊκού θεματολογίου διαμορφώνονται αντίστοιχα 7 πεδία δραστηριότητας (pillars) για την ανάληψη δράσης.

<sup>67</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Επανεκκίνηση της ευρωπαϊκής οικονομίας, «Ψηφιακό Θεματολόγιο για την Ευρώπη» Υπηρεσία Εκδόσεων της ΕΕ, Λουξεμβούργο 2014, σελ. 3

<sup>68</sup> Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική επιτροπή και την επιτροπή των Περιφερειών «Ψηφιακό Θεματολόγιο για την Ευρώπη» Βρυξέλλες 2010 [online] available from: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:52010DC0245> προσπελάστηκε 15/11/2016

<sup>69</sup> Ταγματάρχης Γκιώνης Π. Διατριβή «Υιοθέτηση των ηλεκτρονικών μέσων από το ΥΠΕΘΑ κατά τη σύναψη Δημοσίων Συμβάσεων/Ηλεκτρονικές Δημόσιες Συμβάσεις» Ανωτάτη Διακλαδική Σχολή Πολέμου, Μάιος 2013, σελ. 7

Προκειμένου δε, για τη μέγιστη αποτελεσματικότητα των 7 πεδίων δράσεων, σχεδιάστηκε ένα πλάνο αποτελούμενο από 101 ειδικές δράσεις πολιτικής (key policy actions) που απευθύνονται τόσο στην Κοινότητα (78) όσο και στα κράτη μέλη (23).

Στο παρακάτω σχήμα απεικονίζονται τα προβληματικά πεδία (εσωτερικός κύκλος) και οι τρόποι αντιμετώπισης, μέσω πρωτοβουλιών και πολιτικών, από την Ε.Ε. και τα κράτη μέλη (εξωτερικός κύκλος)

**Σχήμα 4 :** Ο ενάρετος κύκλος της ψηφιακής οικονομίας.



ΠΗΓΗ : European Commission 2010

Για να επιτευχθεί το όραμα αυτού του ενάρετου κύκλου δραστηριοτήτων, οι παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να παρουσιάζουν ποιοτικά χαρακτηριστικά ελκυστικά προς το χρήστη, ώστε από τη χρήση τους να δημιουργηθεί η ανάγκη για υψηλότερες ταχύτητες στο διαδίκτυο και από αυτή την ανάγκη να προκύψουν επενδυτικές ευκαιρίες για ταχύτερα δίκτυα και καινοτόμες εφαρμογές.<sup>70</sup>

Οι βασικές δράσεις του Ψηφιακού Θεματολογίου είναι οι εξής:

**1. Ενιαία ψηφιακή αγορά - « Έφτασε η ώρα για μια νέα ενιαία αγορά από την οποία θα προκύψουν τα οφέλη της ψηφιακής εποχής»**

Οι πολίτες της ΕΕ θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα αξιοποίησης διασυνοριακών εμπορικών και πολιτιστικών υπηρεσιών. Ωστόσο, οι ρυθμιστικοί φραγμοί που επικρατούν στις επιγραμμικές αγορές της ΕΕ εμποδίζουν την πρόσβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες και πανευρωπαϊκές υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών. Με τη συγκεκριμένη δράση η Επιτροπή αποβλέπει στο άνοιγμα της πρόσβασης σε νόμιμο επιγραμμικό περιεχόμενο, απλοποιώντας τη διαδικασία εκκαθάρισης των δικαιωμάτων του δημιουργού, της διαχείρισης και αδειοδότησης τους διασυνοριακά. Επίσης θα διασφαλίσει την

<sup>70</sup> ΠΕΤΡΟΠΟΥΛΟΥ Ν. ό.π. σελ 64

προστασία των καταναλωτών στον κυβερνοχώρο με τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής, την ηλεκτρονική επαλήθευση ταυτότητας, και τέλος την έκδοση ενός ψηφιακού κώδικα που θα περιέχει τα δικαιώματα των πολιτών στον επιγραμμικό κόσμο.

Αξίζει εδώ να σημειωθεί πως η επιτροπή είχε προτείνει ένα πανευρωπαϊκό σύστημα επιγραμμικής επίλυσης διαφορών για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου, ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να απευθυνθούν για εξωδικαστική διευθέτηση διαφοράς σε περίπτωση ύπαρξης διαφωνίας, το οποίο υλοποιήθηκε και αναπτύσσεται από την Ευρωπαϊκής επιτροπής μέσω του ιστότοπου <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

## **2. Διαλειτουργικότητα και πρότυπα - «Χρειαζόμαστε αποτελεσματική διαλειτουργικότητα προϊόντων και υπηρεσιών πληροφορικής για την οικοδόμηση μιας γνήσιας ψηφιακής κοινωνίας»**

Η δυνατότητα για πλήρη αξιοποίηση των οφελών από την εξάπλωση και χρήση των ΤΠΕ, απαιτεί την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας μεταξύ δικτύων, συσκευών και υπηρεσιών. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η δημιουργία κανονιστικών πλαισίων και εφαρμογή προτύπων ΤΠΕ.

Ειδικά για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ένα νέο πλαίσιο διαλειτουργικότητας και μία νέα ευρωπαϊκή στρατηγική θα εξασφάλιζε τον καλύτερο συντονισμό των δημοσίων διοικήσεων και υπηρεσιών στην Ευρώπη και κατά συνέπεια τη διαλειτουργικότητα της ΗΔ γενικότερα.

## **3. Εμπιστοσύνη και ασφάλεια - «Οι Ευρωπαίοι δεν θα υιοθετήσουν τεχνολογία την οποία δεν εμπιστεύονται, πρέπει να αισθάνονται εμπιστοσύνη και ασφάλεια κατά τη σύνδεση στο διαδίκτυο»**

Για να υλοποιηθούν ακόμη πιο εξελιγμένες επιγραμμικές δραστηριότητες θα πρέπει ο χρήστης να αισθάνεται ασφαλής κατά τη χρήση του διαδικτύου. Είναι σημαντικό να υπάρξει μια συντονισμένη πανευρωπαϊκή αντιμετώπιση του ηλεκτρονικού εγκλήματος και των επιθέσεων στον κυβερνοχώρο με αυστηρή νομοθεσία, υποχρέωση των φορέων εκμετάλλευσης των δικτυακών τόπων να ενημερώνουν τους χρήστες τους σχετικά με παραβιάσεις της ασφάλειας τους, ισχυρούς κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων και με ενισχυμένα συστήματα πληροφορικής ώστε τα δίκτυα να καταστούν ασφαλή σε κάθε είδους νέες απειλές.

## **4. Ταχεία και υπερταχεία πρόσβαση στο διαδίκτυο - «Χρειαζόμαστε πολύ γρήγορο διαδίκτυο ώστε η οικονομία να σημειώνει ισχυρή ανάπτυξη και να δημιουργηθούν θέσεις εργασίας και ευημερία, καθώς και για να εξασφαλιστεί η πρόσβαση των πολιτών στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες που επιθυμούν»**

Προκειμένου να υπάρξει μια ισχυρή ανάπτυξη της οικονομίας, να δημιουργηθούν θέσεις εργασίας, να εξασφαλιστεί η πρόσβαση όλων των πολιτών στις υπηρεσίες που προσφέρονται πανευρωπαϊκά, θα πρέπει το όλο σύστημα να υποστηρίζεται από ένα υψηλών ταχυτήτων διαδίκτυο. Απαραίτητος

θεωρείται ο καθορισμός ενός κοινού πλαισίου δράσεων σε επίπεδο ΕΕ και κρατών μελών για την πραγματοποίηση επενδύσεων για ευρυζωνικές συνδέσεις μέσω μηχανισμών πιστωτικής ενίσχυσης, και την ενθάρρυνση των επενδύσεων σε ανταγωνιστικά δίκτυα πρόσβασης νέας γενιάς.

**5. Έρευνα και καινοτομία - «Η Ευρώπη πρέπει να αυξήσει τις επενδύσεις σε έρευνα και ανάπτυξη και να εξασφαλίσει ότι οι καλύτερες ιδέες μας θα φτάσουν στην αγορά»**

Δεδομένου ότι οι ΤΠΕ συμβάλλουν στη συνολική προστιθέμενη αξία της ευρωπαϊκής βιομηχανικής ισχύος, η έλλειψη επενδύσεων αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα ανάπτυξης της οικονομίας στην Ε.Ε. Το ψηφιακό θεματολόγιο στοχεύει στην αύξηση των ιδιωτικών επενδύσεων με διάφορους τρόπους, όπως μέσω της σύμπραξης δημοσίου και ιδιωτικού τομέα (ΣΔΙΤ) και στην αύξηση της χρηματοδότησης της ΕΕ για έρευνα σε θέματα ΤΠΕ, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι η Ευρωπαϊκή οικονομία συμβαδίζει με τα επίπεδα των ανταγωνιστικών οικονομιών.

**6. Βελτίωση του ψηφιακού γραμματισμού, των δεξιοτήτων και της κοινωνικής ένταξης - «Η ψηφιακή εποχή αφορά την ανάληψη ευθυνών και τη χειραφέτηση: η έλλειψη προσόντων ή δεξιοτήτων δεν πρέπει να εμποδίζει την πρόσβαση στο εν λόγω δυναμικό»**

Η χρήση του διαδικτύου αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της καθημερινής δραστηριότητας των ατόμων. Κατά συνέπεια, όλοι οι πολίτες, ανεξαρτήτως κοινωνικού επιπέδου θα πρέπει να έχουν γνώση και πρόσβαση στην ψηφιακή τεχνολογία. Η Ευρώπη πάσχει από γνώση δεξιοτήτων ΤΠΕ και αυτό αποτελεί εμπόδιο στην ουσιαστική χρήση τους ως μέσο ανάπτυξης της κοινωνίας. Ο σωστός συντονισμός των πρωτοβουλιών για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων ΤΠΕ από τα κράτη μέλη, θα βοηθήσει στην αντιμετώπιση του ψηφιακού χάσματος και στην πρόσβαση όλων των πολιτών, συμπεριλαμβανομένων και των ατόμων με αναπηρία και της τρίτης ηλικίας στους ιστότοπους παροχής δημοσίων υπηρεσιών όπως οι υγειονομικές υπηρεσίες, η πολιτική ζωή, τα πολιτιστικά δρώμενα κλπ.

**7. Οφέλη για την ευρωπαϊκή κοινωνία χάρη στη χρήση ΤΠΕ - «Η έξυπνη χρήση της τεχνολογίας και η αξιοποίηση των πληροφοριών θα μας βοηθήσει να αντιμετωπίσουμε τα προβλήματα της κοινωνίας, όπως η κλιματική αλλαγή και η γήρανση του πληθυσμού»**

Το ψηφιακό θεματολόγιο προκειμένου να αντιμετωπιστούν διάφορα κοινωνικά-οικονομικά-περιβαντολογικά προβλήματα όπως η κλιματική αλλαγή, η εξασφάλιση υγειονομικής περίθαλψης ασθενών διασυννοριακά, η εξασφάλιση της κοινωνικής ένταξης ατόμων με αναπηρία, κ.ά. θα υλοποιήσει ευρείας κλίμακας πολιτικές δράσεις. Μέσω αυτών των δράσεων οι Ευρωπαίοι πολίτες θα μπορούν για παράδειγμα να απολαμβάνουν ασφαλή επιγραμμική πρόσβαση στα ιατρικά τους δεδομένα ή να έχουν πρόσβαση στην πολιτιστική κληρονομιά της Ευρώπης μέσω ψηφιακής βιβλιοθήκης.

Οι δράσεις αυτές, καθώς και πολλές άλλες κατέστησαν το ψηφιακό θεματολόγιο ένα φιλόδοξο σχέδιο δράσης για τα επόμενα χρόνια.

Αξίζει να σημειωθεί ιδιαίτερα ότι, για την ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προωθήθηκε η δημιουργία καταλόγου κοινών διασυνοριακών υπηρεσιών έτσι ώστε να παρέχεται στις επιχειρήσεις και στους πολίτες η δυνατότητα να διαμένουν και να δραστηριοποιούνται επαγγελματικά οπουδήποτε στην ΕΕ.<sup>71</sup>

Από τον Δεκέμβριο του 2010 τα κ-μ ακολουθούν το «Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, 2011-2015» το οποίο μπορεί να θεωρηθεί ως η έμπρακτη μετουσίωση των στόχων του ψηφιακού θεματολογίου.

## **2.6 Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, 2011-2015 - Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση έξυπνης, αειφορικής και καινοτομικής διακυβέρνησης**

Με την υλοποίηση του πρώτου σχεδίου δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το οποίο και αποτέλεσε πιλοτικό οδηγό για τον ανασχεδιασμό του δημοσίου τομέα και τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων διοικήσεων σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή επικράτεια, τα κράτη μέλη και η επιτροπή, συνεργάστηκαν, συντόνισαν τις εθνικές και τις ενωσιακές πολιτικές και ανέλαβαν από κοινού δράσεις σε τομείς που άπτονται της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η ανάληψη κοινής δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλει στην αντιμετώπιση της οικονομικής κρίσης με αποδοτικότερη χρήση των δημοσίων πόρων και μείωση των δημοσίων δαπανών.

Το Δεκέμβριο του 2010, η επιτροπή πρότεινε ένα δεύτερο σχέδιο δράσης ώστε να υλοποιηθεί το φιλόδοξο όραμα το οποίο σκιαγραφήθηκε στην υπουργική διάσκεψη του Malmö της Σουηδίας το 2009 και έχει ως κύριο στόχο τη μετάβαση της δημόσιας διοίκησης, στη νέα ψηφιακή πραγματικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Το Σχέδιο Δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλει στην καλύτερη χρήση των ΤΠΕ ώστε οι δημόσιοι φορείς να παρέχουν ποιοτικότερες υπηρεσίες με χαμηλό κόστος, βελτιώνοντας τις συναλλαγές και την καθημερινότητα των πολιτών και των επιχειρήσεων χάρη στην άμεση πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.

Οι προτεραιότητες που τέθηκαν αντιπροσωπεύουν 4 κατηγορίες δράσεων για όλες τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις:

<sup>71</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή « Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη: βασικές πρωτοβουλίες» Βρυξέλλες 2010 [online] available from: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-10-200\\_el.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-10-200_el.htm) προσπελάστηκε 11/11/2016

➤ Ενδυνάμωση των χρηστών

Πολίτες και επιχειρήσεις ενδυναμώνονται μέσα από υπηρεσίες, σχεδιασμένες και προσαρμοσμένες γύρω από τις ανάγκες των χρηστών, βελτιωμένη πρόσβαση στις πληροφορίες δημόσιου χαρακτήρα, ενίσχυση της διαφάνειας και ενεργό συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων φορέων στη διαδικασία χάραξης πολιτικής.

➤ Εσωτερική αγορά

αδιάλειπτες διασυννοριακές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για σπουδές, εργασία, σύσταση και λειτουργία επιχειρήσεων, κατοικία και συνταξιοδότηση οπουδήποτε μέσα στον ευρωπαϊκό χώρο, διευκολύνουν και ενισχύουν την κινητικότητα μέσα στην ενιαία, εσωτερική αγορά της Ε.Ε.

➤ Απόδοση και αποτελεσματικότητα δημόσιων διοικήσεων

βελτίωση της οργανωτικής δομής και των διοικητικών διαδικασιών, με τη χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με στόχο τη μείωση του διοικητικού φόρτου, και την προώθηση μιας βιώσιμης οικονομίας στηριζόμενη στην ενεργειακή απόδοση και την πράσινη ανάπτυξη στις δημόσιες διοικήσεις.

➤ Πρόβλεψη προϋποθέσεων για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

η ΗΔ αποτελεί βασικό στοιχείο της σωστής λειτουργίας και αποδοτικότητας του δημόσιου τομέα και για το λόγο αυτό θα πρέπει να εξασφαλιστεί η δημιουργία βασικών και αναγκαίων καταλυτικών παραγόντων για τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων και η θέσπιση των απαραίτητων νομικών και τεχνικών προϋποθέσεων για την υλοποίηση των πολιτικών προτεραιοτήτων.<sup>72</sup>

<sup>72</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών – «Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλε-διακυβέρνηση 2011-2015 Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση έξυπνης, αειφορικής και καινοτομικής διακυβέρνησης» Βρυξέλλες 2010 [online] available from: [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/com/com\\_com\(2010\)0743\\_/com\\_com\(2010\)0743\\_el.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2010)0743_/com_com(2010)0743_el.pdf) προσπελάστηκε 13-11-2016 & Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής Στρατηγικές «Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης για την η-Διακυβέρνηση 2011-2015» Κυπριακή Δημοκρατία [online] available from: <http://www.mof.gov.cy/mof/dits/dits.nsf/All/7CE9D251BC8F883FC2257F63003E0994?OpenDocument> προσπελάστηκε 13-11-2016

& ΜΩΛΙΩΤΗ Γ. Διατμηματικό ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων Διπλωματική εργασία «Η υιοθέτηση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στο Δημόσιο Τομέα – Συγκριτική αξιολόγηση βέλτιστων πρακτικών στην εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω της ΗΔ» Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Φεβρουάριος 2013, σελ. 24 [online] available from: <http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/9580/1/%CE%A3%CF%80%CF%85%CF%81%CE%BF%CF%80%CE%BF%CF%85%CE%BB%CE%BF%CF%82%20%CE%99%CF%89%CE%B1%CE%BD%CE%BD%CE%B7%CF%82%20%CE%91%CE%9C%20982.pdf> προσπελάστηκε 13-11-2016

& ΚΑΡΑΒΑΣΙΛΗΣ Ι. Διδακτορική Διατριβή «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Διοίκηση και οργάνωση Δημοσίων Οργανισμών. Η περίπτωση της Ελλάδας στα πλαίσια της Ε.Ε.» Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Θεσσαλονίκη 2012, σελ. 196 [online] available from: <http://www.didaktorika.gr/eadd/handle/10442/28540> προσπελάστηκε 2-6-2016

Η Υλοποίηση καθεμίας από τις παραπάνω πολιτικές προτεραιότητες ενισχύουν τη συμβολή των ΤΠΕ στην επίτευξη του στόχου των δράσεων της Ε.Ε. που δεν είναι άλλος από τη δημιουργία ενός αποδοτικότερου δημόσιου τομέα.

### **2.6.1 Αξιολόγηση του Ευρωπαϊκού σχεδίου δράσης για την ηλε-διακυβέρνηση, 2011-2015**

Με την υλοποίηση του σχεδίου 2011-2015 καταγράφηκαν θετικές επιπτώσεις στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η συγκριτική αξιολόγηση των κρατών μελών συνέβαλε στη συνοχή των εθνικών στρατηγικών και στην ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών σε ότι αφορά τη διαλειτουργικότητα και την εξεύρεση λύσεων. Οι καταλυτικοί τεχνολογικοί παράγοντες οι οποίοι αναπτύχθηκαν αποδείχθηκαν καίριας σημασίας για την πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχονται από το δημόσιο τομέα.

Ωστόσο, παρατηρήθηκε ότι το ποσοστό των πολιτών και των επιχειρήσεων που αξιοποιούν τα οφέλη των ψηφιακών υπηρεσιών σε μέγιστο βαθμό δεν είναι ικανοποιητικό.

Χρειαζόταν μεγαλύτερη προσπάθεια και συντονισμός των πολιτικών σε επίπεδο Ε.Ε. για να αυξηθεί η διαθεσιμότητα των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε οι παρεχόμενες υπηρεσίες να διατίθενται με μεγαλύτερες ταχύτητες και σε χαμηλό κόστος, αλλά επίσης να είναι προσανατολισμένες στην κάλυψη των αναγκών των χρηστών.

Στη σημερινή εποχή, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πολλά περισσότερα από την χρήση των τεχνολογιών. Στη σύγχρονη διοίκηση θα πρέπει οι δημόσιες υπηρεσίες να εξυπηρετούν τους πολίτες, να σχεδιάζονται για να καλύπτουν τις ανάγκες τους και να αξιοποιούνται από αυτούς στο μέγιστο δυνατό βαθμό.

Η παροχή αδιάλειπτων διασυννοριακών και ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών συμβάλλει στην οικονομική ανάπτυξη, την ανταγωνιστικότητα της ενιαίας αγοράς και καθιστά την ΕΕ ελκυστικότερη ως τόπο επενδύσεων και διαβίωσης.

Σ αυτή ακριβώς τη στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά της Ευρώπης εξαγγέλλεται η δρομολόγηση ενός νέου σχεδίου δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για την περίοδο 2016-2020.<sup>73</sup>

<sup>73</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 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» Βρυξέλλες 2016, Εισαγωγή, [online] available from: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/ALL/?uri=CELEX:52016DC0179> προσπελάστηκε 12-12-2016



## 2.7 Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, 2016-2020

Στο σχέδιο δράσης της Ε.Ε. για την ψηφιακή ενιαία αγορά και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθορίζονται και οι στόχοι για «τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, την επίτευξη διασυννοριακής διαλειτουργικότητας και τη διευκόλυνση της αλληλεπίδρασης με τους πολίτες», με σκοπό τον ψηφιακό μετασχηματισμό των δημόσιων διοικήσεων των κρατών μελών.

Το ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης 2016-2020 βασιζόμενο σε ένα μακροπρόθεσμο όραμα, φιλοδοξεί να συνενώσει τις εθνικές στρατηγικές που υλοποιούνται από τα κράτη μέλη και να καθορίσει ένα πλαίσιο αρχών που θα τηρείται από τις επερχόμενες πρωτοβουλίες ώστε να αξιοποιούνται στο μέγιστο βαθμό τα σημαντικά οφέλη της χρήσης εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, από τις επιχειρήσεις, τους πολίτες και τις ίδιες τις δημόσιες διοικήσεις.

Το νέο αυτό σχέδιο δράσης έχει ως στόχο:

- ✓ τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης
- ✓ την επίτευξη της ψηφιακής εσωτερικής αγοράς με την άρση των υφιστάμενων ψηφιακών φραγμών και την πρόληψη του περαιτέρω κατακερματισμού που προκύπτει στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού των δημόσιων διοικήσεων.
- ✓ Τη μεγαλύτερη εμπλοκή πολιτών και επιχειρήσεων με την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.

Με κοινή προσπάθεια και συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής, επιδιώκεται η αύξηση της διαθεσιμότητας και της αφομοίωσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με κύριο στόχο και σκοπό ταχύτερες, φθηνότερες και προσανατολισμένες στις ανάγκες του χρήστη ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.

Το παρόν σχέδιο δράσης διαπνέεται από το ακόλουθο όραμα:

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

Οι πρωτοβουλίες που δρομολογούνται για την επίτευξη του ανωτέρω οράματος, στηρίζονται στις κατωτέρω βασικές αρχές:

### **Εξ ορισμού ψηφιακός χαρακτήρας:**

Η ψηφιακή τεχνολογία θα αποτελέσει το κύριο μέσο παροχής υπηρεσιών των δημοσίων διοικήσεων χωρίς ωστόσο να αποκλείονται και διαφορετικοί δίαυλοι επικοινωνίας με τους πολίτες που δε διαθέτουν τα ανάλογα μέσα.

### **Αρχή «μόνον άπαξ»:**

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα υποβάλλουν τις ίδιες πληροφορίες μόνο μία φορά στη δημόσια διοίκηση, η οποία με τη σειρά της θα αποφασίζει για την εσωτερική περαιτέρω χρήση τους, εφόσον αυτό επιτρέπεται από το κανονιστικό πλαίσιο που θα διέπει την προστασία των δεδομένων, με αποτέλεσμα την αποφυγή επιπρόσθετου φόρτου στους χρήστες και τους εμπλεκόμενους στη διαδικασία διεκπεραίωσης συναλλαγών δημόσιους φορείς.

### **Κατάργηση των αποκλεισμών και προσβασιμότητα:**

Οι παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες θα εξασφαλίζουν την πρόσβαση και την κάλυψη των αναγκών κοινωνικών ομάδων με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, όπως άτομα με αναπηρίες και τρίτης ηλικίας.

Οι δημόσιες διοικήσεις οφείλουν να εγγυώνται την σχεδίαση και υλοποίηση εφαρμογών ψηφιακών υπηρεσιών οι οποίες θα καταργούν εξ' ορισμού οποιοδήποτε αποκλεισμό.

### **Ανοικτός χαρακτήρας και διαφάνεια:**

Οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης και ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ τους σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Να παρέχουν στους χρήστες τη δυνατότητα ελέγχου και επεξεργασίας των δεδομένων τους, καθώς και την παρακολούθηση των διοικητικών διαδικασιών που τους αφορούν. Τέλος θα πρέπει να εξασφαλίζεται η συμμετοχή των ενδιαφερόμενων οικονομικών φορέων στον σχεδιασμό και στην παροχή των υπηρεσιών.

### **Εξ ορισμού διασυνοριακός χαρακτήρας:**

Η δημόσια διοίκηση θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από διαθέσιμες σε διασυνοριακό επίπεδο συναφείς ψηφιακές υπηρεσίες που θα αποτρέπουν τυχόν μεγαλύτερο κατακερματισμό και θα διευκολύνουν την κινητικότητα εντός της ενιαίας αγοράς, η οποία δεν είναι δυνατό να λειτουργήσει αποτελεσματικά χωρίς την παροχή διασυνοριακών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Χρειάζεται επιγραμματική λειτουργία των επιχειρήσεων σε διασυνοριακό επίπεδο, με απλούστευση των νομοθετικών διατάξεων περί επέκτασης της

επιχειρηματικής δραστηριότητας σε άλλα κράτη μέλη μέσω διατεματικών δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών

### **Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας:**

Ο σχεδιασμός των δημοσίων υπηρεσιών σε όλο τον ευρωπαϊκό χώρο θα πρέπει να είναι τέτοιος ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχόμενη και αδιάλειπτη εκτέλεση συναλλαγών στην ενιαία αγορά, ανάμεσα σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς έχοντας ως βάση την ελεύθερη ανταλλαγή πληροφοριών, δεδομένων και ψηφιακών υπηρεσιών στην Ε.Ε. Το νέο ψηφιακό περιβάλλον θα πρέπει να παρέχει δυνατότητες αλληλεπίδρασης των πολιτών, των επιχειρήσεων και των μη κερδοσκοπικών οργανισμών με τις δημόσιες διοικήσεις.

### **Αξιοπιστία και ασφάλεια:**

Το κανονιστικό νομοθετικό πλαίσιο που αφορά την προστασία προσωπικών δεδομένων, και την ασφάλεια των ΤΠΕ θα πρέπει να ενσωματώνεται εξ αρχής στο σχεδιασμό όλων των πρωτοβουλιών που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Πρόκειται για σημαντική και απαραίτητη προϋπόθεση για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και την ευκολότερη υιοθέτηση ψηφιακών υπηρεσιών από τους χρήστες.<sup>74</sup>

Σύμφωνα με τα παραπάνω, η Δράση 2016-2020 στοχεύει στην υλοποίηση εθνικών και ευρωπαϊκών μέσων πολιτικής ώστε με την από κοινού συνεργασία να υπάρξει ομαλή μετάβαση της δημόσιας διοίκησης σε μια νέα γενιά καινοτόμων και αδιάλειπτων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Η ΗΔ συνδέεται με την πραγμάτωση των οφελών που μπορεί να φέρει στον πολίτη και στις επιχειρήσεις η υλοποίηση δράσεων που αφορούν το δημόσιο τομέα. Είναι σημαντικό να διευκρινιστεί και να τονιστεί ότι «η αξία της ΗΔ πηγάζει από την πραγμάτωση και την αποκόμιση των αντίστοιχων οφελών και όχι από αυτή καθαυτή την υλοποίηση των δράσεων.»

Η υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει αποτυπωθεί σε μελέτες οι οποίες καταγράφουν τη διαδικασία ενσωμάτωσής της στην πραγματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης. Στο κεφάλαιο που ακολουθεί θα επιχειρηθεί μία καταγραφή των αντίστοιχων δράσεων των κρατών μελών και η σύγκριση τους με την Ελληνική πραγματικότητα προκειμένου να καταλήξουμε σε ασφαλή συμπεράσματα για την επίδραση που έχει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην ψηφιακή ανάπτυξη των ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων.<sup>75</sup>

<sup>74</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 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» ό.π.

<sup>75</sup> Ταγματάρχης Γκιώνης Π. ό.π. σελ. 5

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ - ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ**

Υλοποιώντας τα σχέδια δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει ως στόχο την εφαρμογή ενός κοινού μοντέλου διακυβέρνησης στα κράτη μέλη της. Οι διοικήσεις των χωρών, προκειμένου να επιτύχουν τη μετάβαση από την παραδοσιακή διακυβέρνηση στην ψηφιακή δημόσια διοίκηση, έχουν θέσει σε εφαρμογή συγκεκριμένες ενέργειες, στοχεύοντας στην πλήρη παροχή των κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, αλλά και την ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας για το κυβερνητικό έργο, προωθώντας ταυτόχρονα και τη συμμετοχή των πολιτών στη χάραξη πολιτικών.

Η πρόοδος αυτή επιτυγχάνεται σταδιακά και σε διαφορετικά επίπεδα για κάθε χώρα. Σε πρώτο επίπεδο επιχειρείται η απλή παροχή πληροφοριών προς τους πολίτες σχετικά με θέματα της δημόσιας διοίκησης, ενώ σε επόμενα επίπεδα επεκτείνεται στην ενεργό διάδραση πολιτών και διοίκησης και στην πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών, για να καταλήξει στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής Δημοκρατίας.

Στην κατεύθυνση αυτή οι κυβερνήσεις δημιουργούν ηλεκτρονικές πύλες πληροφόρησης, ιστότοπους με διαδραστικές υπηρεσίες, επανασχεδιάζουν τις διαδικασίες συναλλαγών με το Δημόσιο μέσω των τεχνολογιών του Διαδικτύου και γενικά επιχειρείται η αύξηση της πρόσβασης και της χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης.

Παρά τα λειτουργικά και θεσμικά προβλήματα, που παρατηρούνται, η χρήση των ψηφιακών κρατικών υπηρεσιών αναπτύσσεται σταθερά στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, είναι αναγκαία η ανάπτυξη των μοντέλων ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε συλλογική και πανευρωπαϊκή κλίμακα έτσι ώστε να εδραιωθεί στη δημόσια διοίκηση μια νέα, σύγχρονη, καινοτόμα, ευέλικτη διοικητικά οργανωτική μορφή σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση σχεδιάζει και υλοποιεί μία νέα ολοκληρωμένη προσέγγιση πολιτικής στην κοινωνία της πληροφορίας. Οι πρωτοβουλίες, οι δράσεις, τα προγράμματα για την επίτευξη της μετάβασης στο νέο διοικητικό σχήμα έχουν ως κυρίαρχο όρο την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς αυτή σηματοδοτεί μια νέα αντίληψη στην εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων από τις δημόσιες υπηρεσίες.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η απάντηση στη σύγχρονη πρόκληση με την οποία έρχεται αντιμέτωπη η δημόσια διοίκηση. Η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας προς τους πολίτες, η μείωση του κόστους και η ενίσχυση της εμπιστοσύνης στις σχέσεις μεταξύ πολιτών και κράτους είναι το στοίχημα που πρέπει να κερδηθεί.

Η Επιτροπή σε συνεργασία με τα κράτη μέλη και σε στενή διαβούλευση με τους ενδιαφερόμενους εκπονεί και επιβλέπει σχέδια δράσης και καλές πρακτικές για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση.<sup>76</sup>

### 3.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στις Ευρωπαϊκές χώρες

Από την αρχή της πορείας της Ευρώπης προς την Κοινωνία της Πληροφορίας, ο στρατηγικός στόχος της Λισσαβόνας, να γίνει δηλαδή η Ευρώπη η πιο δυναμική και ανταγωνιστική οικονομία στον κόσμο βασισμένη στη γνώση, παραμένει το κεντρικό σημείο όλων των δράσεων που αφορούν την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η ανάπτυξη των ευρωπαϊκών κρατών σε θέματα τεχνολογίας θεωρείται μείζονος σημασίας. Οι ΤΠΕ μαζί με τις απαραίτητες πολιτικές, κοινωνικές και θεσμικές αλλαγές αποτελούν το απαραίτητο υπόβαθρο.

Οι καινοτόμες ψηφιακές εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που χρησιμοποιούνται από διάφορες πόλεις, τις εκσυγχρονίζουν και τις μετατρέπουν σε «έξυπνες πόλεις» φέρνοντας οικονομική ανάπτυξη στην τοπική κοινωνία, απλοποιώντας τη ζωή των πολιτών και ενισχύοντας την κοινωνική συνοχή. Το εγχείρημα της μετάβασης ενός Δήμου στην ψηφιακή εποχή αποτελεί μια από τις πιο βασικές προϋποθέσεις για την επιτυχή εφαρμογή κάθε προσπάθειας διοικητικής μεταρρύθμισης, ώστε να καταστούν στην πράξη οι θεσμοί της κεντρικής αλλά και της αποκεντρωμένης διοίκησης, ικανοί να προσφέρουν υπηρεσίες ποιότητας στους πολίτες.

Υπάρχουν πολλά παραδείγματα ευρωπαϊκών πόλεων που μπορούν να χαρακτηριστούν ως «έξυπνες πόλεις» με τις δράσεις και τις εφαρμογές που έχουν αναπτύξει, όπως η Βαρκελώνη, η Κοπεγχάγη, το Άμστερνταμ, η Βιέννη, η Φρανκφούρτη κ.α.<sup>77</sup>

Η υιοθέτηση και η προσαρμογή των βέλτιστων πρακτικών στα δεδομένα κάθε χώρας, μπορεί να βοηθήσει ώστε να επιτευχθεί ταχύτερα η σύγκλιση στο στρατηγικό στόχο της Λισσαβόνας.

### 3.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στα θεσμικά όργανα της Ε.Ε.

Όταν το 2001 η Επιτροπή εξέδωσε τη Λευκή Βίβλο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποσκοπούσε στη βελτίωση της διακυβέρνησης, με τη συλλογή και την αξιοποίηση των απόψεων των πολιτών κατά τη διαδικασία χάραξης των πολιτικών της Ευρωπαϊκής Ένωσης μέσω της χρήσης του διαδικτύου και των ΤΠΕ. Η κεντρική ιδέα της Βίβλου ήταν απλή : καλύτερη από κοινού διακυβέρνηση των θεσμικών

<sup>76</sup> ΚΟΚΚΙΝΟΥ Α., ΚΟΜΝΗΝΟΣ Σ., ΜΑΝΤΖΙΩΚΑΣ Α., ΧΑΛΑΡΗΣ Ι., «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ε.Ε.» σελ.2 [online] available from: [http://dee.gr/uploads/e-government\\_in\\_EU.pdf](http://dee.gr/uploads/e-government_in_EU.pdf) προσπελάστηκε 19-12-2016 & ΓΑΡΔΙΚΑΣ Μ. ό.π. σελ. 36

<sup>77</sup> ΚΑΦΑΝΤΑΡΗΣ Δ. Δήμαρχος Πύλου, Πρόεδρος της Επιτροπής ΗΔ ΚΕΔΕ, «Η ΗΔ σε μία έξυπνη πόλη» [citybranding.gr](http://citybranding.gr) Πόλεις και πολιτικές: για την ανταγωνιστική ταυτότητα των πόλεων, Ιανουάριος 2014, [online] available from: <http://www.citybranding.gr/2014/01/h.html> προσπελάστηκε 19-12-2016

οργάνων της ΕΕ και των κρατών μελών. Αυτό σημαίνει ενεργό και άμεση συνεργασία μεταξύ των οργάνων και των εθνικών κυβερνήσεων ώστε να δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες κάθε χώρας να συμμετάσχουν στη σχεδίαση, να κριτικάρουν, να βελτιώνουν και τελικά να ταυτίζονται με τα σχέδια και τις πράξεις της Ένωσης.

Με τη Λευκή Βίβλο η Επιτροπή συνέβαλε στην ενίσχυση της διαβούλευσης και του διαλόγου στην ΕΕ αναγνωρίζοντας ότι η ποιότητα των πολιτικών της εξαρτάται, μεταξύ άλλων, και στην εξασφάλιση της ευρείας συμμετοχής ευρωπαϊών πολιτών και φορέων καθ' όλη τη διάρκεια της πορείας τους, από την χάραξη μέχρι την τελική εφαρμογή τους.

Στην προσπάθεια να ενισχυθεί η συμμετοχική αυτή διαδικασία στη χάραξη πολιτικών, η Επιτροπή αναγνωρίζει πως κεντρικό ρόλο διαδραματίζουν οι ΤΠΕ. Για το λόγο αυτό και οι σελίδες της ΕΕ αποτελούν διαδραστικές πλατφόρμες,<sup>78</sup> ένα ενιαίο σημείο διαβούλευσης το οποίο δίνει τη δυνατότητα σε πολίτες, επιχειρήσεις και σε άλλους ενδιαφερόμενους φορείς να καταθέσουν τη δική τους άποψη, να ενημερωθούν για τις απόψεις άλλων, αλλά και για τον τρόπο με τον οποίο αυτές αξιοποιούνται κατά τη δημοσίευση των νέων προτάσεων πολιτικής. Αντίστροφα, δίνεται η δυνατότητα να «εισπραχθεί» από τα αρμόδια θεσμικά όργανα μια πολύτιμη αναπληροφόρηση σχετικά με τον τρόπο που αντιμετωπίζουν οι ευρωπαίοι πολίτες την εφαρμογή των πολιτικών αυτών, στην καθημερινότητά τους και στην πράξη. Με τον τρόπο αυτό αυξάνεται η διαφάνεια και η υπευθυνότητα κατά τη διαδικασία διαμόρφωσης πολιτικών στην Ε.Ε.<sup>79</sup>

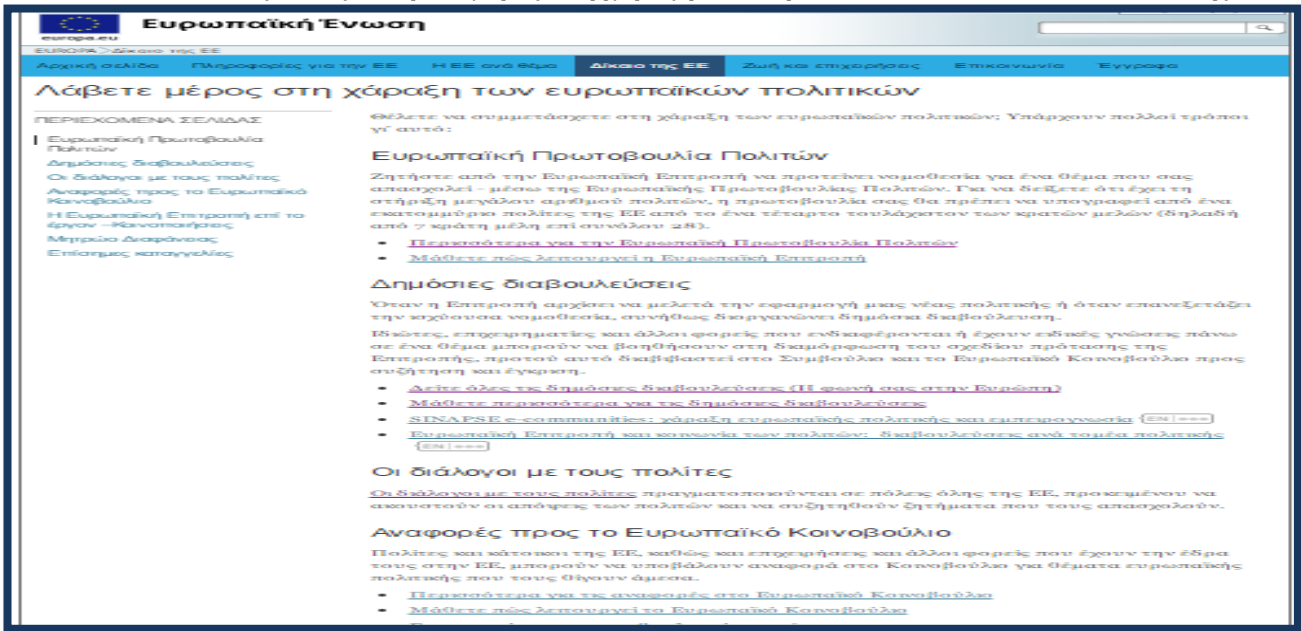
Μελετώντας τις δυνατότητες που προσφέρει σήμερα η ιστοσελίδα της Ε.Ε παρατηρούμε πως η αρχική ιδέα της Λευκής Βίβλου για καλύτερη και πιο συμμετοχική διακυβέρνηση έχει επιτευχθεί σε μεγάλο βαθμό.

Συγκεκριμένα ο διαδικτυακός τόπος «Λάβετε μέρος στη χάραξη των ευρωπαϊκών πολιτικών» ([http://europa.eu/european-union/law/have-your-say\\_el](http://europa.eu/european-union/law/have-your-say_el)) είναι το σημείο πρόσβασης σε ένα ευρύ φάσμα διαβουλεύσεων, συζητήσεων, υποβολής αναφορών για θέματα που θίγουν άμεσα τους ενδιαφερόμενους, καταγγελιών εάν κάποια συγκεκριμένη χώρα δεν εφαρμόζει ορθά την ευρωπαϊκή νομοθεσία ή κάποιο θεσμικό όργανο ενήργησε παράνομα ή διέπραξε διοικητικό αδίκημα, αλλά και άμεσης συμμετοχής στη διαμόρφωση πολιτικών της Ε.Ε. μέσω της «Ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας πολιτών» καθώς παρέχει τη δυνατότητα σε εκατομμύρια πολίτες να ζητήσουν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να υποβάλει νομοθετική πρόταση.

<sup>78</sup> Παπαηλιού Ν. Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, Κ' Εκπαιδευτική Σειρά, Τμήμα Διαχείρισης Πληροφοριακών Συστημάτων, Τελική εργασία «Ψηφιακός Σχεδιασμός σε τομείς άσκησης πολιτικής : Η χρήση εφαρμογών web 2.0 για την παραγωγή πολιτικών» Αθήνα 2010 σελ. 81 [online] available from: [http://www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies\\_esdd/20/026/1416.pdf](http://www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies_esdd/20/026/1416.pdf) προσπελάστηκε 22/9/2016

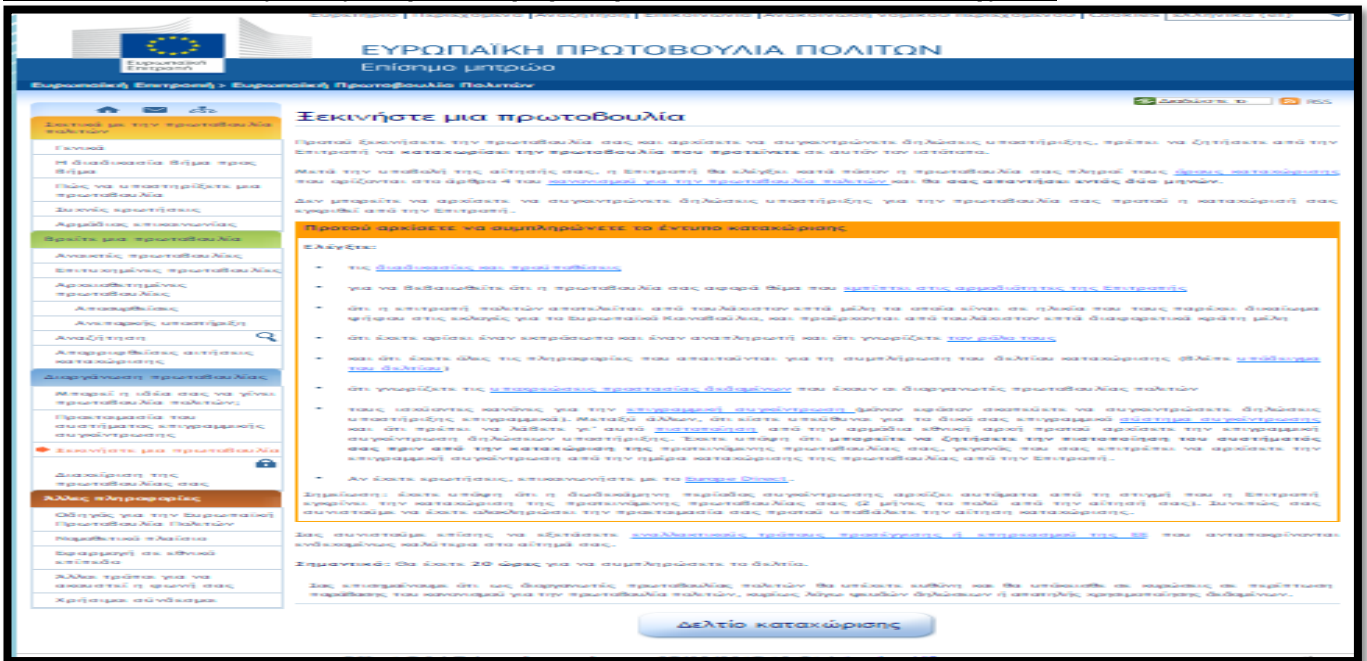
<sup>79</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή ««Η φωνή σας στην Ευρώπη»: νέα ιστοπύλη της Επιτροπής ενισχύει το ρόλο των πολιτών στη διαμόρφωση πολιτικής» Βρυξέλλες 2003 [online] available from: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-03-122\\_el.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-03-122_el.htm) προσπελάστηκε 22/9/2016

**Εικόνα 1 : Δικτυακός τόπος «Λάβετε μέρος στη χάραξη των ευρωπαϊκών πολιτικών» - Δίκαιο της Ε.Ε.**



(πηγή : [http://europa.eu/european-union/law\\_el](http://europa.eu/european-union/law_el))

**Εικόνα 2 : Δικτυακός τόπος «Ευρωπαϊκή Πρωτοβουλία Πολιτών» - Δίκαιο της Ε.Ε.**



(πηγή : [http://europa.eu/european-union/law\\_el](http://europa.eu/european-union/law_el))

Ανάλογη είναι και η ιστοσελίδα «Συμβάλετε στη νομοθετική διαδικασία» ([http://ec.europa.eu/info/law/contribute-law-making\\_el#other](http://ec.europa.eu/info/law/contribute-law-making_el#other)) όπου στο πλαίσιο του θεματολογίου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη βελτίωση της νομοθεσίας, δίνονται ευκαιρίες συμβολής στη νομοθετική διαδικασία της Ευρωπαϊκής Ένωσης μέσω των απόψεων που μπορούν να στείλουν πολίτες ή φορείς για

τις αρχικές ιδέες νέων νομοθετικών πράξεων ή για τα σχέδια αξιολόγησης επιμέρους νόμων και τον «έλεγχο καταλληλότητας» πολλαπλών νομοθετικών πράξεων.

### Εικόνα 3 : Δικτυακός τόπος «Συμβάλετε στη νομοθετική διαδικασία» - Δίκαιο της Ε.Ε.



(πηγή : [http://ec.europa.eu/info/law/contribute-law-making\\_el](http://ec.europa.eu/info/law/contribute-law-making_el))

Τέλος, δημιουργήθηκαν τα Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης για την διευκόλυνση των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών. Τα ΚΕΕ είναι πύλες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Διαδίκτυο μέσω των οποίων παρέχεται ενημέρωση για τους κανόνες, τους κανονισμούς και τις διατυπώσεις που ισχύουν για τις δραστηριότητες στον τομέα των υπηρεσιών και διεκπεραιώνονται οι διοικητικές διαδικασίες μέσω Διαδικτύου (υποβάλλοντας ηλεκτρονικά τα αναγκαία έντυπα αιτήσεων και τα σχετικά δικαιολογητικά). Δεν είναι αναγκαία πλέον η επικοινωνία χωριστά με τις διάφορες διοικητικές αρχές σε κάθε χώρα. Σε κάθε κράτος μέλος της ΕΕ, οι αιτήσεις μπορούν πλέον να διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά μέσω ενός κέντρου ενιαίας εξυπηρέτησης.

### Εικόνα 4 : Δικτυακός τόπος «Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης»



(πηγή : [http://ec.europa.eu/internal\\_market/eu-go/index\\_el.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_el.htm))



### 3.3 Επιτεύγματα ανά χώρα

Σύμφωνα με την έρευνα του ΟΗΕ για το 2016, από το δίκτυο Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης των Ηνωμένων Εθνών (UNPAN) κορυφαίες χώρες για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναδείχθηκαν το Ηνωμένο Βασίλειο και η Φιλανδία. Τη λίστα συμπληρώνουν η Σουηδία, η Ολλανδία, η Δανία, η Γαλλία, η Εσθονία, η Γερμανία, η Αυστρία και η Ισπανία.

**Πίνακας 1 : 10 κορυφαίες χώρες για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ε.Ε.**

Country	Region	Sub-Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank	
United Kingdom	Europe	Northern Europe	1.0000	0.9402	0.8177	0.9193	Very High	1	
Finland	Europe	Northern Europe	0.9420	0.9440	0.7590	0.8817	Very High	5	
Sweden	Europe	Northern Europe	0.8768	0.9210	0.8134	0.8704	Very High	6	
Netherlands	Europe	Western Europe	0.9275	0.9183	0.7517	0.8659	Very High	7	
Denmark	Europe	Northern Europe	0.7754	0.9530	0.8247	0.8510	Very High	9	
France	Europe	Western Europe	0.9420	0.8445	0.7502	0.8456	Very High	10	
Estonia	Europe	Northern Europe	0.8913	0.8761	0.7329	0.8334	Very High	13	
Germany	Europe	Western Europe	0.8406	0.8882	0.7342	0.8210	Very High	15	
Austria	Europe	Western Europe	0.9130	0.8396	0.7098	0.8208	Very High	16	
Spain	Europe	Southern Europe	0.9130	0.8782	0.6493	0.8135	Very High	17	

\*Note: The Ranking Trend lines display the country rankings, with 1 being the top ranked and appearing at the bottom of the vertical axis, and 193 being the lowest ranked and appearing at the top of the vertical axis. Therefore, the lower is the graphical point, the higher is the ranking. The horizontal axis represents the survey periods of the UN E-Government Survey, i.e. 2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014 and 2016.

Πηγή: UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2016

Όπως αναφέρεται στην έκθεση η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να είναι ένας θετικός καταλύτης μετασχηματισμού των κυβερνήσεων όσο χρησιμοποιείται για να υποστηρίξει θεσμικά συστήματα που είναι νόμιμα, αποτελεσματικά, διαφανή και συμμετοχικά.<sup>80</sup>

Οι καλές πρακτικές και τα καινοτόμα αυτά παραδείγματα, τα οποία χρησιμοποιούνται από τις κυβερνήσεις προκειμένου να επιτευχθεί μια περισσότερο διαφανή και συμμετοχική διακυβέρνηση αποτελούν πρότυπα και σημαντικά εργαλεία σε επίπεδο πληροφόρησης και τεχνογνωσίας για όσες χώρες επιθυμούν να αναλάβουν παρόμοιες πρωτοβουλίες.<sup>81</sup>

Παρακάτω θα γίνει μια συνοπτική παρουσίαση εφαρμογών διακυβέρνησης με παράθεση βέλτιστων πρακτικών από τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

<sup>80</sup> Gijss Hillenius Ευρωπαϊκή Επιτροπή «ePractice- UK and Finland Europe's eGovernment leaders - UNPAN» Νέα Υόρκη 01/08/2016 [online] available from: <https://joinup.ec.europa.eu/community/epractice/news/uk-and-finland-europe%E2%80%99s-egovernment-leaders-unpan> προσπελάστηκε 11-2-2017

<sup>81</sup> Συμμετοχή [online] available from: <http://www.symmetoxi.eu/index.php/paradeigmata.html> προσπελάστηκε 11-2-2017

Η καθιέρωση συγκεκριμένων εφαρμογών ως βέλτιστων πρακτικών για κάθε χώρα γίνεται βάσει ορισμένων κριτηρίων, όπως:

- ✓ Η βράβευσή τους από την Ευρωπαϊκή Ένωση.
- ✓ Η αναγνώρισή τους ως βέλτιστες πρακτικές από διεθνείς οργανισμούς ή forums με αντικείμενο τη διάδοση πρακτικών παγκοσμίως, όπως e-Government, e-Learning, e-Business, κλπ.,
- ✓ Η αναφορά τους σε μελέτες που κάνουν καταγραφής καλών ή βέλτιστων πρακτικών που αφορούν τις ΤΠΕ
- ✓ Ο βαθμός χρήσης και της αποδοχής τους από τους πολίτες των χωρών στις οποίες εφαρμόζονται<sup>82</sup>

Στο κεφάλαιο αυτό, παράλληλα με τις καλές πρακτικές, παρουσιάζονται και τα προβλήματα που συνοδεύουν την υλοποίησή τους, καθώς και γενικά συμπεράσματα.

### 3.3.1 Ηνωμένο Βασίλειο

Το Ηνωμένο Βασίλειο της Μεγάλης Βρετανίας και Βορείου Ιρλανδίας παίρνει την πρώτη θέση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για το 2016.

Η έγκαιρη υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η σημαντική εξέλιξη που σημειώθηκε στο πέρασμα του χρόνου, συμπεριλαμβανομένων μεταξύ των άλλων και των πολλών διορθωτικών κινήσεων που έγιναν προκειμένου να ενσωματωθούν οι αλλαγές και τα διδάγματα από τα προβλήματα που προέκυψαν, συνέβαλαν σε αυτή την επιτυχία. Κατά την τελευταία δεκαετία, η κυβέρνηση εργάστηκε αδιάλειπτα για να δημιουργήσει την απαραίτητη υποδομή χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, να ασφαλίσει τις κυβερνητικές πύλες, να δημιουργήσει πρότυπα διαλειτουργικότητας, πιστοποίησης και ευρυζωνικής διαθεσιμότητας, ενώ παράλληλα προχώρησε στην απελευθέρωση του τομέα των τηλεπικοινωνιών.

Έχοντας εξασφαλίσει τη βασική υποδομή, η προσοχή στράφηκε στην υιοθέτηση ταχύτερων και καινοτόμων νέων τεχνολογιών για την online παροχή υπηρεσιών. Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής υπηρεσίας οδήγησε από την απλή δημοσίευση πληροφοριών στην προσφορά βασικών αλληλεπιδράσεων, (π.χ., e-έντυπα), με πλήρη ικανότητα συναλλαγής (π.χ., επεξεργασία και φορολογικές επιστροφές, κοινωνικές παροχές, διαβατήρια, κλπ) και σε μια πιο πλήρη μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα με το μετασχηματισμό και την online παροχή δημοσίων υπηρεσιών.

<sup>82</sup> ΜΑΝΕΣΗΣ Α. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης – Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης «Ψηφιακή Σύγκλιση των ΟΤΑ και η Συμβολή στην Περιφερειακή/Τοπική Ανάπτυξη» Αθήνα 2010, σελ 89 [online] available from: [http://www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies\\_esta/T3/028/10215.pdf](http://www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies_esta/T3/028/10215.pdf) προσπελάστηκε 18-12-2016

Η διακυβέρνηση της on-line παροχής δημόσιων υπηρεσιών άλλαξε με τη δημιουργία της μονάδας «Αρχηγού των Αξιοματικών πληροφορίας (CIOs)», καθώς και μεταξύ της μονάδας ΗΔ του Γραφείου του Υπουργικού Συμβουλίου και του Γραφείου του Κυβερνητικού Εμπορίου. Αυτές οι ομάδες είχαν ως σκοπό να μετασχηματίσουν τις online υπηρεσίες και να τις καταστήσουν ανθρωποκεντρικές, προσιτές και λειτουργικές.

Αυτό σηματοδότησε μια νέα προσέγγιση ενός ολοκληρωμένου κυβερνητικού κύκλου παροχής υπηρεσιών σε απευθείας σύνδεση, όπου υπηρεσίες από διάφορα τμήματα, τοπικής ή κεντρικής διακυβέρνησης να είναι διαθέσιμες με ένα πιο ολοκληρωμένο τρόπο. Ταυτόχρονα έγιναν προσπάθειες για να εξασφαλιστεί η ασφαλής πρόσβαση στο πλήρες φάσμα των υπηρεσιών και να προωθηθεί η ψηφιακή ένταξη.<sup>83</sup>

Η διαδικτυακή πύλη για την κυβέρνηση του Ηνωμένου Βασιλείου η οποία παρέχει στους ανθρώπους και τις επιχειρήσεις στην Αγγλία και την Ουαλία εύκολη και αποτελεσματική ψηφιακή πρόσβαση σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες και τις σχετικές πληροφορίες, είναι η «GOV.UK» (<https://www.gov.uk/>) Έγινε διαθέσιμη το 2012, και παρέχει ένα ενιαίο σημείο πρόσβασης σε κυβερνητικές υπηρεσίες αντικαθιστώντας το Directgov και το Business Link, καθώς και τις επιμέρους ιστοσελίδες εκατοντάδων κρατικών υπηρεσιών και δημόσιων φορέων.

Το Δίκτυο Δημοσίων Υπηρεσιών (PSN) είναι ένα υψηλών επιδόσεων δίκτυο της κυβέρνησης του Ηνωμένου Βασιλείου. Παρέχει ένα ενιαίο, ικανό και ανοικτό δίκτυο, το οποίο δίνει τη δυνατότητα στην κυβέρνηση να παρέχει με ασφάλεια υπηρεσίες και να συνεργάζονται οι δημόσιοι φορείς με πιο αποδοτικό και αποτελεσματικό τρόπο. Το δίκτυο συνδέει σήμερα περίπου 600 οργανώσεις σε όλη την κυβέρνηση, συμπεριλαμβανομένων των κεντρικών κρατικών υπηρεσιών και κάθε τοπική αρχή σε όλη την Αγγλία, τη Σκωτία και την Ουαλία.

Η κυβερνητική πύλη ενσωματώνει όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες σε μία μόνο ιστοσελίδα. Ιδιαίτερη προτεραιότητα έχει δοθεί στην εξυπηρέτηση των αναγκών των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων με υπηρεσίες όπως η ενημέρωση για τα δικαιώματα εργοδοτών και εργαζομένων, φορολογικά αρχεία και άδειες κλπ. Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τις επιχειρήσεις περιλαμβάνουν μειωμένο κόστος αλληλεπίδρασης και ελάφρυνση των κανονιστικών επιβαρύνσεων. Επιπλέον, οι υπηρεσίες προς πολίτες παρέχονται και μέσα από προσαρμοσμένες εφαρμογές στα κινητά τηλέφωνα ή την ψηφιακή τηλεόραση<sup>84</sup> και οι Βρετανοί πολίτες έχουν τη

<sup>83</sup> Public Administration and Development Management Department of Economic and Social Affairs «UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2016 E-GOVERNMENT IN SUPPORT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT» New York, 2016 σελ 83

<sup>84</sup> Pavlichev A. – Garson D. «Digital Government: Principles and Best Practices» IDEA GROUP PUBLISHING Hersey-London 2004 σελ. 47

δυνατότητα πρόσβασης σε όλες τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες με τη χρήση username, password και ψηφιακής υπογραφής.<sup>85</sup>

Πρακτικές που εφαρμόζονται στο Ηνωμένο Βασίλειο είναι οι παρακάτω:

### **«Government Gateway» platform**

Η κυβερνητική πύλη αποτελεί την κύρια πλατφόρμα αναγνώρισης και ταυτόχρονα την κεντρική μηχανή καταγραφής και πιστοποίησης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχονται από την κυβέρνηση του Ηνωμένου Βασιλείου, εξασφαλίζοντας έτσι την αυθεντικότητα των κυβερνητικών συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω του Διαδικτύου, έπειτα από ασφαλή έλεγχο. Χτισμένο πάνω σε ανοικτά πρότυπα, η ιστοσελίδα καθιστά δυνατή την εκτέλεση διαδραστικών υπηρεσιών, επιτρέποντας διάφορα συστήματα σε πολλαπλά τμήματα να επικοινωνούν μεταξύ τους. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται απευθύνονται τόσο στους πολίτες όπως υποβολή των εντύπων για τις κρατικές υπηρεσίες, όσο και στην επιχειρηματική κοινότητα. Για τις υπηρεσίες για τις οποίες ηλεκτρονικές φόρμες δεν είναι διαθέσιμες, οι χρήστες υποβάλλουν στοιχεία μέσω πακέτων λογισμικού (όπως το λογισμικό μισθοδοσίας).

### **«eProcurement - Δημόσιες Συμβάσεις Government Procurement Service platform»**

(<https://www.gov.uk/government/organisations/crown-commercial-service>)

Στο Ηνωμένο Βασίλειο λειτουργεί μια αποκεντρωμένη πολιτική για τις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις. Οι αναθέτουσες αρχές είναι ελεύθερες να αποφασίζουν για τις δικές τους στρατηγικές προμηθειών και ένας μεγάλος αριθμός δημοσίων ή ιδιωτικών πλατφορμών δίνουν τη δυνατότητα ολοκλήρωσης ενός ή περισσότερων, μέχρι και όλων των φάσεων μιας ηλεκτρονικής προμήθειας. Η Υπηρεσία για τις Δημόσιες Συμβάσεις (παλαιότερα γνωστή ως «Λύσεις Αγοράς») είναι μια μη υποχρεωτική εθνική πλατφόρμα Ηλεκτρονικών Προμηθειών του Ηνωμένου Βασιλείου, η οποία είναι εκτελεστικός οργανισμός του Cabinet Office. Πρόκειται για ένα ταμείο, το οποίο λειτουργεί βασισμένο στις αρχές του εμπορίου, και το οποίο παράγει έσοδα για να καλύψει το κόστος λειτουργίας του ενώ δεν επιβαρύνει με κανένα κόστος το φορολογούμενο. Είναι η μοναδική πλατφόρμα με νομική αρμοδιότητα για να συνάπτει συμβάσεις προμηθειών εκ μέρους όλων των αναθετουσών αρχών του Ηνωμένου Βασιλείου και της μεγαλύτερης επαγγελματικής οργάνωσης αγοράς (ΔΟΣ) στο δημόσιο τομέα γεγονός που ενδυναμώνει τη νομιμότητα και τη διαφάνεια των προμηθειών στην Δημόσια Διοίκηση.

### **«Education - 'Excellence Gateway' portal» (<http://www.excellencegateway.org.uk/>)**

Η « Πύλη Αριστείας» είναι μια ολοκληρωμένη εθνική ηλεκτρονική υπηρεσία για τους επαγγελματίες σε όλα τα επίπεδα στον τομέα της εκπαίδευσης και δεξιοτήτων στην Αγγλία. Παρέχει πρακτική βοήθεια για

<sup>85</sup> Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας - ΣΕΠΕ Βέλτιστες πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης « Τεχνολογική ετοιμότητα και υπεροχή για τη διακυβέρνηση του 21<sup>ου</sup> αιώνα» σελ 20 [online] available from: [http://www.sepe.gr/files/1/SEPEnews/SEPEnews\\_Issue39/pdf/Report\\_e-gov.pdf](http://www.sepe.gr/files/1/SEPEnews/SEPEnews_Issue39/pdf/Report_e-gov.pdf) προσπελάστηκε 18-8-2017

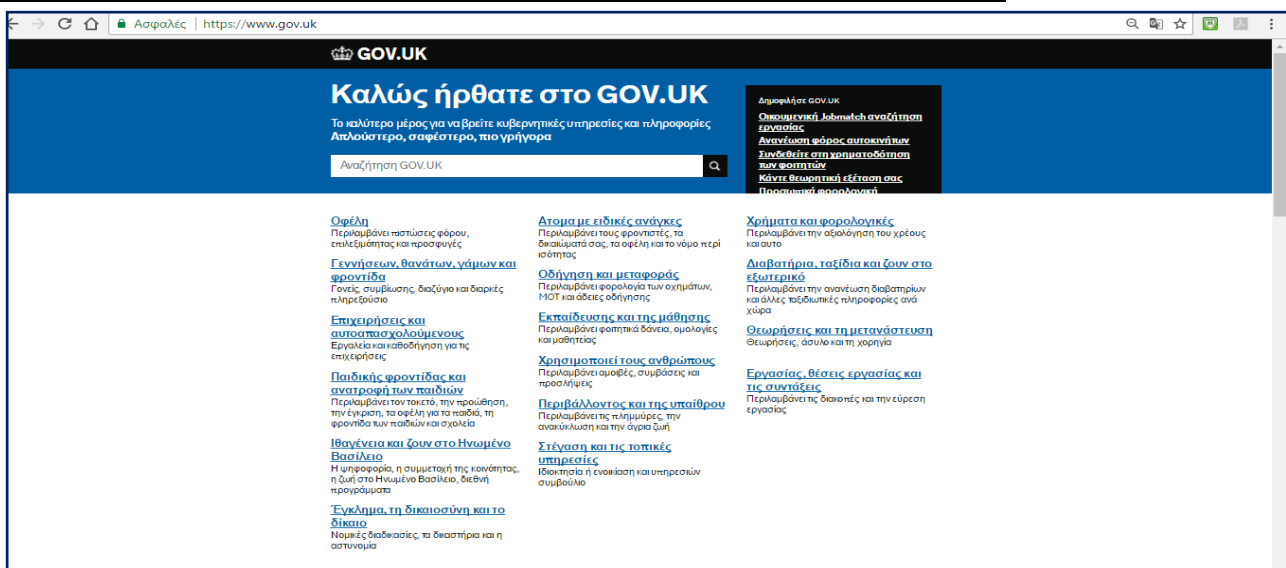
τη βελτίωση της καθημερινής εργασίας και στοχεύει στην προώθηση της καινοτομίας, στη διδασκαλία και τη μάθηση. Επιπλέον, η πύλη παρέχει τη δυνατότητα σε επαγγελματίες για να μοιραστούν τόσο τις γνώσεις τους, όσο και παραδείγματα αποτελεσματικής πρακτικής με άλλους χρήστες.

### «Ψηφιακή Δημοκρατία» (<http://epetitions.scottish.parliament.uk/>)

Όσον αφορά την ψηφιακή δημοκρατία μπορούμε να ξεχωρίσουμε το σύστημα **e-εναγόντων του Κοινοβουλίου της Σκωτίας** με το οποίο παρέχεται στους πολίτες η δυνατότητα να εκφράσουν τις απόψεις τους μέσω των επίσημων διαδικασιών του Κοινοβουλίου. Μοναδικό πρότυπο αποτελεί η ψηφιακή υποβολή δήλωση εναντίωσης δεδομένου ότι μπορεί οποιοδήποτε πολίτης να υποβάλει και να υπογράψει μια ψηφιακή δήλωση εναντίωσης, να προσθέσει σχόλια σε μια ήδη υποβληθείσα ή να συμμετάσχει σε μια συζήτηση on line. Το ενδιαφέρον της παρούσας περίπτωσης είναι ότι ο ψηφιακός ενάγων είναι ενσωματωμένος στις κοινοβουλευτικές διαδικασίες. Το σύστημα αναπτύχθηκε μέσω της συνεργασίας του Πανεπιστημίου Napier, ΒΤ Σκωτία, και του Σκωτσέζικου Κοινοβουλίου.

Τέλος, μέσω της ιστοσελίδας «GovTalk» δίνεται η δυνατότητα στο δημόσιο τομέα, τη βιομηχανία και άλλους ενδιαφερόμενους συμμετέχοντες να εργαστούν μαζί για να αναπτύξουν και να συμφωνήσουν σχετικά με τις πολιτικές και τα πρότυπα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.<sup>86</sup>

### **Εικόνα 5 : Δικτυακός τόπος για την κυβέρνηση του Ηνωμένου Βασιλείου»**

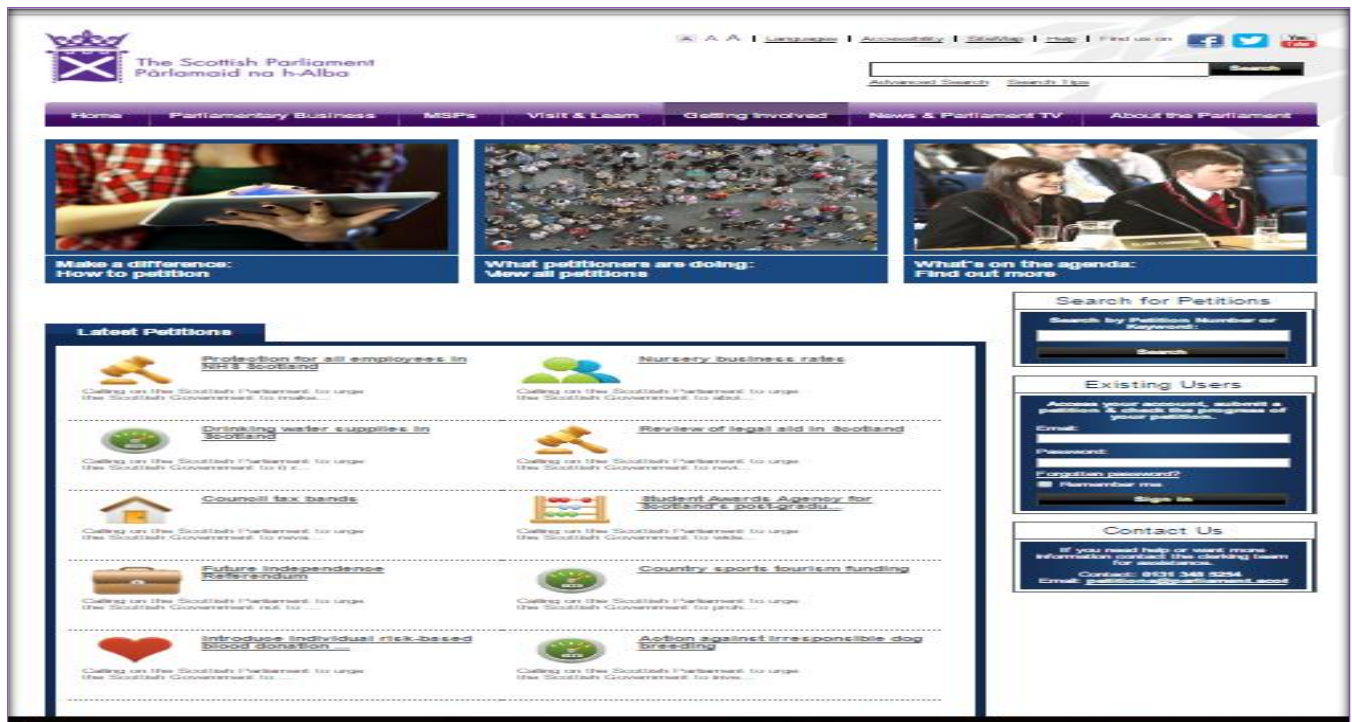


(πηγή : <https://www.gov.uk/>)

<sup>86</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in the United Kingdom» European Union, 2015, σελ. 31-33 [online] available from: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov\\_in\\_united\\_kingdom\\_-\\_february\\_2015\\_-\\_v17\\_final.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov_in_united_kingdom_-_february_2015_-_v17_final.pdf) προσπελάστηκε 16-3-2017

& Πάσας Ι., Τσαρχόπουλος Π., Ερευνητική Μονάδα URENIO Διεθνείς Καλές Πρακτικές «Ψηφιακές Πόλεις, Μελέτες Περιπτώσεων» Θεσσαλονίκη 2006, σελ 19 [online] available from: <http://www.urenio.org/el/wp-content/uploads/2009/03/digital-cities-map-based-services.pdf>, προσπελάστηκε 16-3-2017

## Εικόνα 6: Δικτυακός τόπος Κοινοβουλίου της Σκωτίας



(πηγή : <http://www.parliament.scot/gettinginvolved/petitions/>)

### 3.3.2 Αυστρία

Κατά τη διαδικασία ένταξης της χώρας στην Ε.Ε. και προκειμένου να επιτευχθεί ο απαιτούμενος στόχος όσον αφορά το δημόσιο έλλειμμα και χρέος, η κυβέρνηση της Αυστρίας ανέλαβε πρωτοβουλίες διοικητικής μεταρρύθμισης και αναδιοργάνωσης της δημόσιας διοίκησης, οι οποίες συνεχίστηκαν και μετά την είσοδο της χώρας στην Ε.Ε., επικεντρωμένες κυρίως στην υιοθέτηση και εφαρμογή των αρχών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Με την πεποίθηση ότι χρήση της ΗΔ θα οδηγούσε στον αναγκαίο μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα, η Αυστρία προσανατολίστηκε στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη, την αύξηση της παραγωγικότητας και την αποδοτική διοίκηση του ανθρωπίνου δυναμικού των φορέων της δημόσιας διοίκησης.<sup>87</sup>

Η Αυστρία βελτιώνοντας συνεχώς τις κρατικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες της έχει καταφέρει να γίνει από τις κορυφαίες χώρες στην Ευρώπη και να καταταγεί ανάμεσα στις 10 πρώτες στη χρήση της ΗΔ. Σήμερα, η Αυστρία διαθέτει κατά 100% ηλεκτρονικά και τις 20 βασικές υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Ως παραδείγματα χρήσης προγραμμάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορούν να αναφερθούν τα εξής:

Η **Ηλεκτρονική Διαχείριση Δεδομένων** (EDM) είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Αυστριακής Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης για ολόκληρο τον περιβαλλοντικό τομέα. Διαθέτει ενιαίο sign-on για όλους τους χρήστες και όλες τις εφαρμογές, ενσωματώνοντας το σύνολο της

<sup>87</sup> ΚΟΚΚΙΝΟΥ Α., ΚΟΜΝΗΝΟΣ Σ., ΜΑΝΤΖΙΩΚΑΣ Α., ΧΑΛΑΡΗΣ Ι., «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ε.Ε.» ό.π. σελ.7

επιχειρηματικής διαδικασίας. Η ανάπτυξη του συστήματος έχει οδηγήσει σε αύξηση της ανταλλαγής γνώσεων μεταξύ της ομοσπονδιακής κυβέρνησης, των Επαρχιακών Διοικήσεων και άλλων ενδιαφερόμενων φορέων, οι οποίοι μπορούν να επικοινωνήσουν μέσω αυτής της κεντρικής πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με την Αυστριακή Κυβέρνηση, η EDM είναι ένα από τα πιο σύγχρονα και αποτελεσματικά εργαλεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλη την Ευρώπη. Προσπάθειες γίνονται και για τη δημιουργία μεταξύ διατομεακών κυβερνητικών οργάνων.<sup>88</sup>

Το **HELP.gv.at** (εικονικός οδηγός για τις Αυστριακές αρχές & οργανισμούς) είναι μια πρωτοβουλία της Ομοσπονδιακής Προεδρίας και κατέχει ηγετική θέση μεταξύ εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη προσφέροντας στους πολίτες πληροφορίες σχετικά με καταστάσεις της καθημερινής ζωής όπως η εγκυμοσύνη, ο τοκετός, ο γάμος ή η στέγαση, και επιτρέπει την ηλεκτρονική επεξεργασία των διαδικασιών που απαιτούνται για ορισμένες από αυτές. Στόχος του είναι οι σωστές και ενημερωμένες πληροφορίες, η πρόσβαση από όλους στη Δημόσια Διοίκηση καθώς έχει σχεδιαστεί για να ανταποκρίνεται και σε οδηγίες για άτομα με ειδικές ανάγκες αλλά και η αυτόματη προώθηση εφαρμογών στην κατάλληλη αρχή. Για γρήγορη πρόσβαση σε συγκεκριμένες πληροφορίες υπάρχει ειδική υπηρεσία.<sup>89</sup>

Το «HELP» συνδέει ένα μεγάλο αριθμό δημόσιων αρχών. Η πύλη αποτελεί μια διεπαφή μεταξύ Αρχών και πολιτών, με έμφαση στη διαφάνεια, τη φιλικότητα προς το χρήστη και τη σαφήνεια στις πληροφορίες. Υπάρχει 24ωρη πρόσβαση προσφέροντας χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με τις συναλλαγές με διαφορετικές αρχές για περίπου 200 καταστάσεις ζωής. Κάνει δυνατή την επεξεργασία μεγάλου αριθμού διοικητικών διαδικασιών ηλεκτρονικά μέσω του «OnlineAmtswege». Τον Ιανουάριο του 2016, καταγράφηκαν πάνω από 1,7 εκατομμύρια επισκέψεις στην ιστοσελίδα. Επιπλέον είναι έτσι δομημένη ώστε να παρέχει πληροφορίες και να καθοδηγεί ξένους χρήστες, βήμα προς βήμα, ως προς τις απαιτούμενες διοικητικές διαδικασίες για διάφορες καταστάσεις (π.χ. εργασία, αυτοκίνητο, σύνταξη γήρατος). Η πύλη έχει λάβει πολλά βραβεία, συμπεριλαμβανομένης της Αυστριακής Δημόσιας Υπηρεσίας του 2007, το Βραβείο που δόθηκε από το Εμπορικό Επιμελητήριο της Βιέννης και το Businessworld και το eEurope Βραβείο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το 2003.

<sup>88</sup> Public Administration and Development Management Department of Economic and Social Affairs «UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2016 E-GOVERNMENT IN SUPPORT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT» ό.π. σελ 11

<sup>89</sup> ΓΕΡΟΝΤΑΣ Α., ΑΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ, ΣΔΟ, Πτυχιακή εργασία «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση : Παραδείγματα καλών πρακτικών, οφέλη, δυσκολίες, προοπτική» Πρέβεζα Ιούνιος 2008, σελ.33 [online] available from: [http://apothetirio.teiep.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/1152/fin\\_20080319.pdf?sequence=1](http://apothetirio.teiep.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/1152/fin_20080319.pdf?sequence=1) προσπελάστηκε 25/7/2016

## Εικόνα 7: Εικονικός οδηγός για τις Αυστριακές αργές & οργανισμούς

The screenshot shows the HELP.GOV.AT website interface. At the top, there's a header with the HELP.GOV.AT logo and navigation links for German and English. Below the header, there's a main navigation bar with categories like 'Αρχική', 'αρχές', 'Έντυπα / Έντυπα αιτήσεων σε απευθείας σύνδεση', 'Γλωσσάριο όρων', 'Βοήθεια', and 'Σχετικά με HELP.gv.at'. The main content area is divided into two columns of service icons with labels such as 'Εργασίας και Συντάξεων', 'Κατασκευή, Οικισμού και Περιβάλλοντος', 'Εκπαίδευση και Νέα Μέσα', 'Τα έγγραφα και νομικές', 'Οικογένεια και εταιρικής σχέσης', 'γυναικών', 'Ελεύθερος χρόνος και η οδική', 'Υγεία & έκτακτης ανάγκης', 'νεολαία', 'Ζώντας στην Αυστρία', 'Άτομα με ειδικές ανάγκες', 'Ανώτερος / εσωτερικό', 'κοινωνικός', and 'Φόροι και Οικονομικών'. On the right side, there's a search bar labeled 'έρευνα' and a section titled 'ειδήσεις' with a list of news items including 'NEO! ΒΟΗΘΕΙΑ - Βίντεο Υπηρεσία', 'E - Ημέρα 2017', 'Ημέρα του Κοριτσιού 2017', 'NEA! NEA επίδομα παιδικής μέριμνας για τις γεννήσεις από πρώτης Μαρτίου 2017', 'Πρώτηψη της ηλεκτρονικής κινητικότητας στην Αυστρία', 'Από τον Απρίλιο του 4 νέα σημείωση 50 ευρώ', 'Μίσος απασχάσεις και άλλων εγκληματικών απασχάσεις', 'Τι νέο υπάρχει στο 2017:', 'Νέες νομικές απαιτήσεις', and 'Συνδεδεμένοι αριθμομηχανή και Εισπραγές'. At the bottom, there are social media icons for Facebook, Twitter, Google+, Email, RSS, Digg, and LinkedIn.

(πηγή : <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public>)

**Citizen Card: Δημιουργία της “ηλεκτρονικής κάρτας του πολίτη”** (Bürgerkarte) με ενσωματωμένη τεχνολογία ψηφιακής υπογραφής η οποία επιτρέπει ηλεκτρονική πρόσβαση και διεκπεραίωση πλήθους διοικητικών διαδικασιών με ασφαλή τρόπο. Σε σύγκριση με άλλα συστήματα, η κάρτα πολίτη έχει πολλά πλεονεκτήματα. Η συνήθης μέθοδος πρόσβασης παρουσιάζει υψηλό κίνδυνο για την ασφάλεια λόγω της κακής επιλογής κωδικών πρόσβασης οι οποίοι μπορούν εύκολα να υποκλαπούν στο Διαδίκτυο. Η «ψηφιακή υπογραφή» καλύπτεται από το νόμο και προστατεύει από ανεπιθύμητη πρόσβαση και αλλαγές στο περιεχόμενο. Ο όρος «κάρτα πολίτη» χρησιμοποιείται για να περιγράψει την έννοια της διαχείρισης ταυτότητας που καθιστά δυνατή την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανάμεσα δημόσια διοίκηση και τους πελάτες με ένα απλό και ασφαλή τρόπο. Με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση στο Διαδίκτυο, η κάρτα του πολίτη προσφέρει μοναδική αναγνώριση και πιστοποίηση χρηστών, η οποία είναι αναγκαία για ορισμένες ηλεκτρονικές διαδικασίες. Η απαίτηση του νόμου περί ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (E-κυβέρνηση-Gesetz, ή E-GovG) προσδιορίζει ότι η κάρτα του πολίτη πρέπει να περιέχει μια ειδική ηλεκτρονική υπογραφή (§ 2 L 10 E-GovG), η οποία διασφαλίζει τη λειτουργικότητα της. Με αυτό τον τρόπο η ηλεκτρονική υπογραφή θεωρείται νομικά ισοδύναμη με την ιδιόχειρη υπογραφή, και έχει απεριόριστες χρήσεις σε εθνικές και διεθνείς υποθέσεις. Η Ψηφιακή υπογραφή παρέχεται από το 2009 και μέσω της χρήσης κινητού τηλεφώνου.

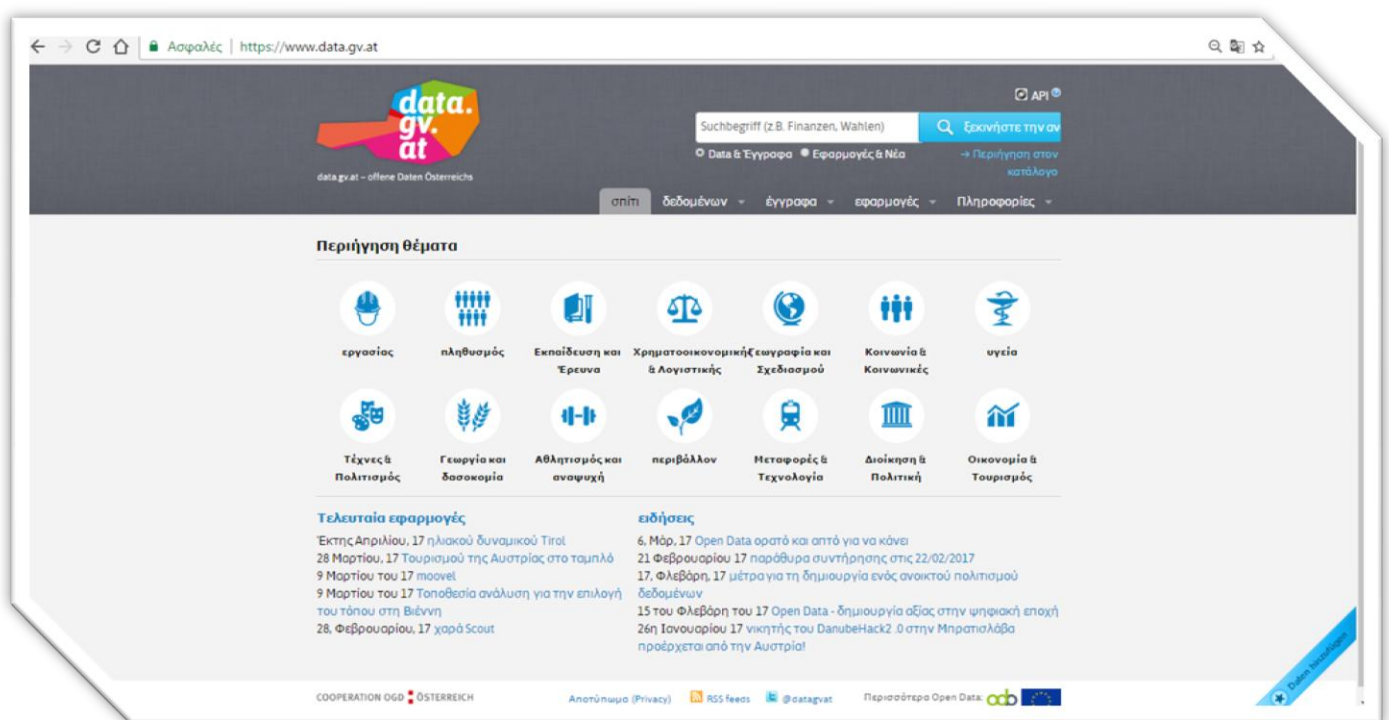


## Ηλεκτρονικό σύστημα αρχείων (ELAK)

Το Ηλεκτρονικό σύστημα αρχείων εισήχθη για να αντικαταστήσει την κατάθεση σε χαρτί και την αρχειοθέτηση σε όλα τα αυστριακά υπουργεία. Ένα ηλεκτρονικό αρχείο δημιουργείται για κάθε έγγραφη αίτηση και καταγράφεται κάθε εσωτερική εργασία για πιθανή περαιτέρω ενημέρωση. Με τον τρόπο αυτό, κάθε διαδικασία μπορεί εύκολα να ελεγχθεί ανά πάσα στιγμή με την προβολή του αρχείου. Το ηλεκτρονικό σύστημα αρχείων σε ομοσπονδιακό επίπεδο σημαίνει ότι πολλές διαδικασίες μπορούν τώρα να διεξάγονται πιο αποτελεσματικά διευκολύνοντας της διοικητικές συναλλαγές μεταξύ των υπηρεσιών. Η εισαγωγή του ELAK επιφέρει σημαντική εξοικονόμηση πόρων.

Το 2014 η Αυστρία λαμβάνει το βραβείο των Ηνωμένων Εθνών για τις Δημόσιες Υπηρεσίες για την **Κυβερνητική Πύλη Δεδομένων (data.gv.at)**. Στην κατηγορία «Βελτίωση της παράδοσης των Δημοσίων Υπηρεσιών», στην Αυστρία απονεμήθηκε η 1η θέση για την σε εθνικό επίπεδο Ανοικτή Κυβερνητική Πύλη Διαδικτύου δεδομένων από την Ομοσπονδιακή Καγκελαρία της Δημοκρατίας της Αυστρίας. Η ιστοσελίδα είναι μια μοναδική πλατφόρμα η οποία παρέχει μια ολοκληρωμένη βάση δεδομένων με ελεύθερη πρόσβαση εθνικά κυβερνητικά στοιχεία. Η κριτική επιτροπή για την απονομή του βραβείου τόνισε ότι η Αυστρία ήταν μια έμπνευση και πρότυπο για άλλες χώρες.

## Εικόνα 8: Αυστριακή κυβερνητική πύλη Δεδομένων



(πηγή : <https://www.data.gv.at/>)

Από τον Ιανουάριο του 2016 τα αυστριακά ιδρύματα κοινωνικής ασφάλισης χρησιμοποιούν την **ηλεκτρονική παράδοση ([www.zustellung.gv.at](http://www.zustellung.gv.at))** μέσω της υπηρεσίας παράδοσης για την αποστολή επίσημων εγγράφων γεγονός το οποίο αποτελεί άλλο ένα σημαντικό βήμα στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με τη σύνδεση στην ηλεκτρονική υπηρεσία παράδοσης, πλήθος δημοσίων εγγράφων όπως ποινικό μητρώο, πιστοποιητικό εγγραφής κ.λπ. και εγγράφων που αφορούν επιχειρήσεις όπως συμβάσεις πωλήσεων, κλπ μπορούν να παραληφθούν δωρεάν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα πλεονεκτήματα της εφαρμογής είναι πολλά όπως το ότι η υπηρεσία είναι διαθέσιμη σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου, τα έγγραφα αποθηκεύονται ηλεκτρονικά και οι χρόνοι επεξεργασίας και διεκπεραίωσης της αίτησης είναι σαφώς μειωμένοι.

Επίσης, οι αμοιβές για διάφορες (ομοσπονδιακές) εφαρμογές έχουν μειωθεί κατά 40 %, αν η αίτηση υποβάλλεται ηλεκτρονικά με τη χρήση της αυστριακής κάρτας του πολίτη. Αυτά τα επιτεύγματα συμβάλουν στην αποτελεσματικότητα των διοικητικών διαδικασιών και την ποιότητα των δεδομένων, καθώς και στη ενίσχυση της θετικής τάσης για τη χρήση της ηλεκτρονικής ταυτότητας και της ηλεκτρονικής παράδοσης.<sup>90</sup>

### Εικόνα 9: Ιστοσελίδα ηλεκτρονικής παράδοσης δημοσίων εγγράφων

The screenshot shows the website <https://www.bka.gv.at/elektronische-zustellung>. The header includes the Austrian coat of arms and the text 'BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH'. The main navigation bar has categories like 'Η ΑΥΣΤΡΙΑ ΚΑΙ Ο ΚΟΣΜΟΣ', 'ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ', 'ΤΕΧΝΕΣ & ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ', 'ΝΟΜΟΣ & ΣΥΝΤΑΓΜΑ', and 'ΤΠΕ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ'. The main content area is titled 'ηλεκτρονική παράδοση' and describes the service as a secure, free, and fast way to receive official documents electronically. It lists benefits such as no spam, security, 24-hour availability, and faster processing times. The right sidebar includes a list of officials and social media links.

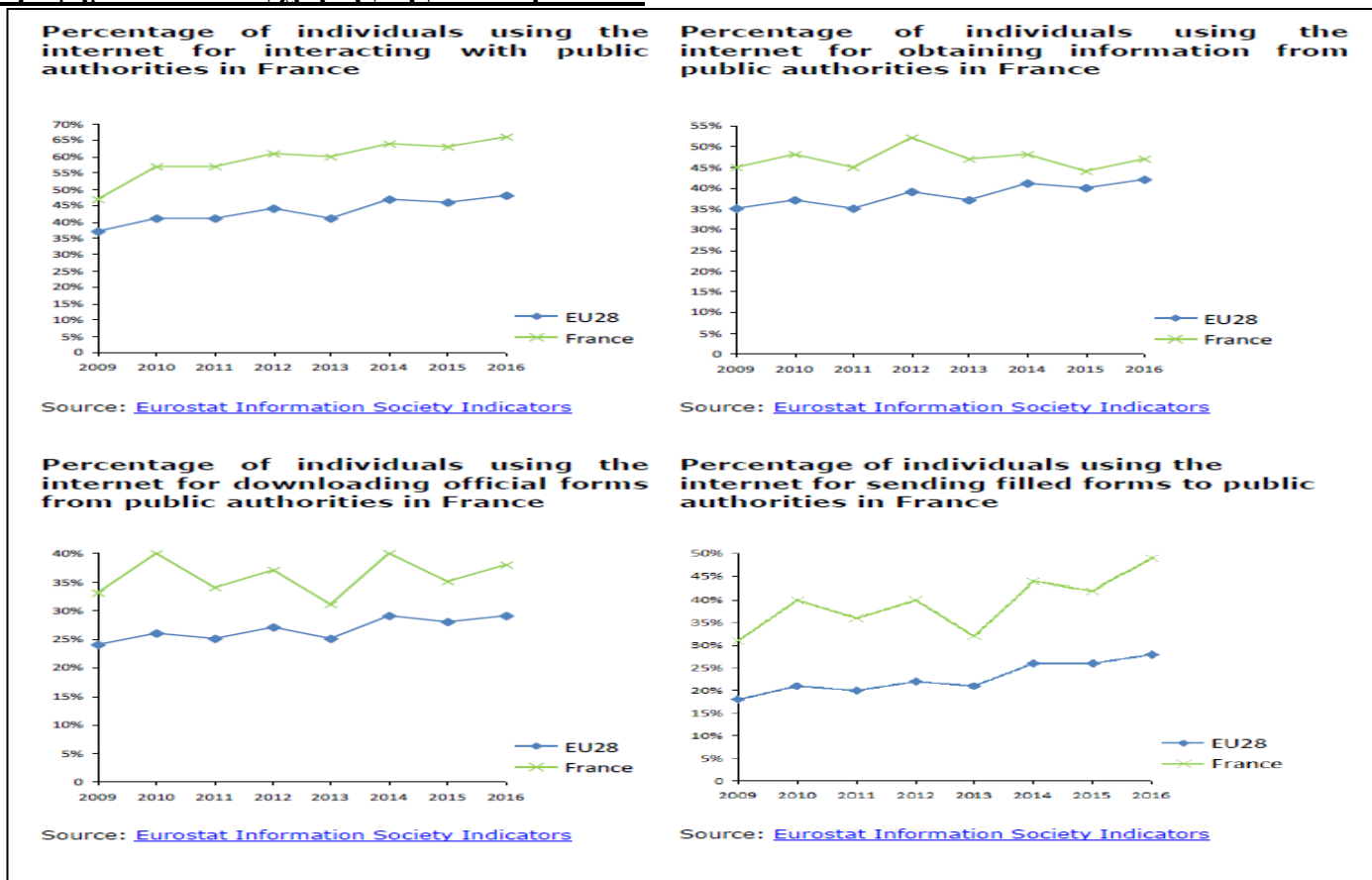
(πηγή : <https://www.bka.gv.at/elektronische-zustellung>)

<sup>90</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in Austria» European Union, 2017, σελ. 8-9-10-28-30 [online] available from: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment\\_in\\_Austria\\_March\\_2017\\_v\\_4\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment_in_Austria_March_2017_v_4_00.pdf) προσπελάστηκε 16-3-2017

### 3.3.3 Γαλλία

Η Γαλλία βρίσκεται πάνω από το μέσο όρο της ΕΕ σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σύμφωνα με τους στατιστικούς δείκτες της EUROSTAT.

**Γράφημα 4: Δείκτες χρήσης της ΗΔ στη Γαλλία**



(πηγή : Eurostat)

Η Δημόσια Διοίκηση στη Γαλλία διακρίνεται σε δύο επίπεδα : το τοπικό και το κεντρικό. Στη Γαλλική κυβέρνηση η οποία παραδοσιακά είναι διακριτή και οργανωμένη σε ιεραρχίες, οι εφαρμογές της ΗΔ συνάντησαν από την αρχή πολλές δυσκολίες λόγω της πολυπλοκότητας της διοικητικής δομής.

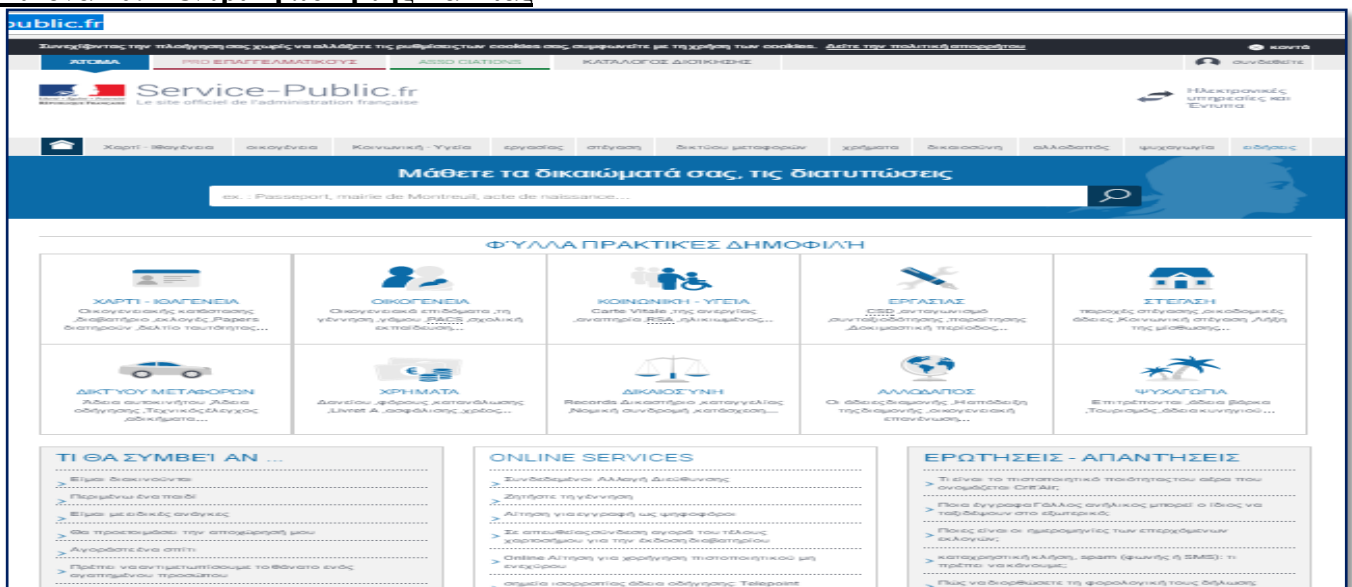
Σε μια εποχή που τα κράτη μέλη αντιμετωπίζουν αυξανόμενες πιέσεις στους κρατικούς προϋπολογισμούς, η πρόκληση για την εξασφάλιση υψηλής ποιότητας δημόσιων υπηρεσιών απαιτεί τεχνολογικές και οργανωτικές καινοτομίες για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας. Ο Εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης παρέχει ένα νέο μέσο για τη βελτίωση των δημόσιων πολιτικών στην υπηρεσία των πολιτών. Στη Γαλλία, παρά τις δυσκολίες, μέχρι το τέλος του Νοεμβρίου 2015 το διϋπουργικό δίκτυο είχε αναπτύξει πάνω από 8400 ιστοσελίδες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει εφαρμοστεί πλήρως στα υπουργεία αγροτικής ανάπτυξης, της υγείας και εργασίας και πάνω από 1600 ιστοσελίδες είχαν ολοκληρωθεί στο πρώτο τετράμηνο του 2016.

Το Μάρτιο του 2017 η Γαλλία ξεκίνησε μια πλατφόρμα που ονομάζεται <https://mes-aides.gouv.fr/> - η οποία επιτρέπει στους πολίτες να αξιολογούν σε απευθείας σύνδεση εάν μπορούν να επωφεληθούν από 24 διαφορετικές κοινωνικές υπηρεσίες τόσο σε εθνικό όσο και σε τοπικό επίπεδο. Η έναρξη της νέας πλατφόρμας αποτελεί μέρος μιας ευρύτερης στρατηγικής που στοχεύει στην ανάπτυξη νέων δημόσιων υπηρεσιών, μέσω της ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ διαφορετικών δημοσίων φορέων και με τη συμμετοχή των χρηστών.

### «Service-Public.fr»

Η κεντρική διαδικτυακή πύλη που ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2000, είναι το σημείο πρόσβασης για τις βασικές πληροφορίες που αφορούν γεγονότα της καθημερινής ζωής των χρηστών δημοσίων υπηρεσιών. Παρέχει πληροφορίες, έγγραφα, ηλεκτρονικές φόρμες και απευθείας συνδέσεις με τις δημόσιες υπηρεσίες. Από τον Ιανουάριο του 2008, τα δύο τρίτα των διοικητικών διαδικασιών (περ. 600) ήταν πλήρως διαθέσιμα στο διαδίκτυο. Τον Φεβρουάριο του 2008, η πύλη εμπλουτίστηκε με την ιστοσελίδα 24ώρης πρόσβασης στη Διοίκηση, ένα one-stop shop για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να μπορούν να εκτελούν διοικητικές διατυπώσεις σε απευθείας σύνδεση. Ένα ειδικό τμήμα της πύλης ([www.pme.service-public.fr](http://www.pme.service-public.fr)) αποσκοπεί στην απλοποίηση διοικητικών διαδικασιών για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις και τους ελεύθερους επαγγελματίες. Οι υπηρεσίες που παρέχονται υποστηρίζονται από μία κοινή ηλεκτρονική υπογραφή και επιτρέπουν την ηλεκτρονική πρόσβαση σε διοικητικά έντυπα.

### Εικόνα 10: Κεντρική πύλη της Γαλλίας



(πηγή : <https://www.service-public.fr/>)

### RIE (Interministerial Network of the State)

Το Διυπουργικό δίκτυο του κράτους είναι ένα κοινόχρηστο δίκτυο για τη μεταφορά δεδομένων σε κάθε Υπουργείο και μεταξύ των υπουργείων. Προωθεί και εξασφαλίζει την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ διοικήσεων στην υπηρεσία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πάνω από 3.000 ιστοσελίδες συνδέονταν μεταξύ τους τον Ιανουάριο του 2015 , με στόχο τα 17000 sites μέχρι το τέλος του 2017.

Το δίκτυο σταδιακά εμπλουτίζεται με συμπληρωματικές υπηρεσίες: ασφαλή περιήγηση στο Internet κλπ. **«eProcurement Platform» - Δημόσιες Συμβάσεις**

Όλοι οι Γαλλικοί δημόσιοι φορείς έχουν την υποχρέωση να δέχονται τις προσφορές που υποβάλλονται ηλεκτρονικά ως απάντηση στις επίσημες προσκλήσεις υποβολής προσφορών μέσα σε ένα νομικό πλαίσιο που δημοσιεύθηκε την 1η Ιανουαρίου 2005. Η πλατφόρμα επιτρέπει σε φορείς του δημόσιου τομέα τη δημοσίευση προσκλήσεων υποβολής προσφορών σε απευθείας σύνδεση και λαμβάνουν επίσης ηλεκτρονικά τις κατατεθείσες προσφορές ενισχύοντας έτσι την αποτελεσματικότητα και τη διαφάνεια στη σύναψη δημοσίων συμβάσεων.

Η χρήση της πλατφόρμας από τις τοπικές αρχές είναι προαιρετική, καθώς έχουν την ελευθερία να αναπτύξουν τις δικές τους διαδικασίες στις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις ή να υιοθετήσουν εμπορικές λύσεις, που έχουν ήδη δημιουργηθεί σε ένα περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Υπό το πρίσμα αυτό, αξίζει να σημειωθεί ότι ο Κώδικας Δημοσίων Συμβάσεων αναφέρει ότι από την 1η Ιανουαρίου 2010, οι γαλλικές αναθέτουσες αρχές έχουν το δικαίωμα να απαιτούν τη διαβίβαση των αιτήσεων και προσφορών σε ηλεκτρονική μορφή μόνο.

### Εικόνα 11: Πλατφόρμα Δημοσίων Συμβάσεων της Γαλλίας

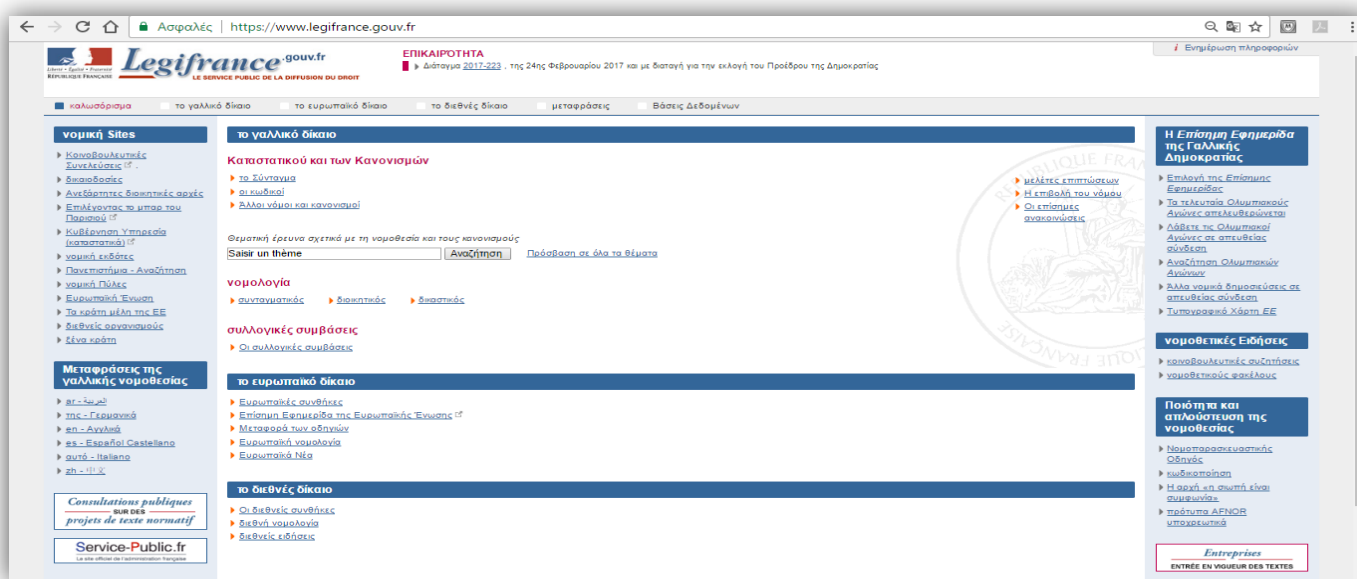


(πηγή : <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.AccueilEntreprise>)

Τέλος, η **Légifrance** είναι η επίσημη ιστοσελίδα της γαλλικής κυβέρνησης για τη δημοσίευση της νομοθεσίας, τους κανονισμούς και νομικές πληροφορίες. Η πρόσβαση στο χώρο είναι ελεύθερη. Σχεδόν πλήρης, παρουσιάζει και αναφέρεται όλα τα σχετικά ιδρύματα ή τις διοικήσεις, όλα τα κείμενα που

εξακολουθούν να ισχύουν από το 1539, όλα τα ανώτερα δικαστήρια από το 1986, καθώς και ότι σχετικό υπάρχει από όλα τα δικαστήρια από το 1875.<sup>91</sup>

### Εικόνα 12: Ιστοσελίδα για τη Νομοθεσία της Γαλλίας



(πηγή : <https://www.legifrance.gouv.fr/>)

### 3.3.4 Δανία

Η νέα Ψηφιακή Στρατηγική που συμφωνήθηκε από την Δανική κυβέρνηση, την τοπική αυτοδιοίκηση της Δανίας και τις δανικές περιφέρειες άρχισε να ισχύει στις 12 Μαΐου 2016. Στόχος της στρατηγικής είναι να διαμορφώσει την ψηφιακή Δανία του μέλλοντος και να διασφαλίσει ότι ο δημόσιος τομέας είναι διατεθειμένος να εκμεταλλευτεί τις τεχνολογικές ευκαιρίες του αύριο για την ανάπτυξη και τη βελτίωση της αποδοτικότητάς του. Η στρατηγική καλύπτει πολλά θέματα που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα, όπως η αυτοματοποίηση των δημόσιων διοικητικών διαδικασιών. Η Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2020 περιλαμβάνει 33 συγκεκριμένες πρωτοβουλίες, οι οποίες θέτουν τις βάσεις για την ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης έως το 2020. Η στρατηγική περιλαμβάνει επίσης τρεις κύριους στόχους:

- Να δημιουργηθούν πιο συνεκτικές και αποτελεσματικές δημόσιες, υψηλής ποιότητας, ψηφιακές υπηρεσίες

<sup>91</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in France» European Union, 2017, σελ. 6-8-15-28-29-30-32 [online] available from: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment\\_in\\_France%20\\_March%20\\_2017\\_v6\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment_in_France%20_March%20_2017_v6_00.pdf) προσπελάστηκε 16-3-2017

- Να καταστεί ευκολότερη και ελκυστικότερη η έναρξη και η λειτουργία μιας επιχείρησης στη Δανία
- Να διασφαλιστεί ότι όλες οι εξελίξεις που σχετίζονται με τη Στρατηγική λαμβάνουν υπόψη την ασφάλεια των δεδομένων των πολιτών και των επιχειρήσεων ώστε οι Δανοί να εξακολουθήσουν να έχουν μεγάλη εμπιστοσύνη στις ψηφιακές λύσεις<sup>92</sup>.

Σε επίπεδο δήμων οι ηλεκτρονικές συναλλαγές πολιτών και διοίκησης είναι πιο περιορισμένες. Δυσκολίες δημιουργούνται από αρνητικές αλληλεπιδράσεις εμπλεκόμενων φορέων που δραστηριοποιούνται στην περιοχή της αρμοδιότητάς τους. Αρνητικό γεγονός αποτελεί επίσης και το μεγάλο μέγεθος του δημόσιου τομέα στη Δανία, η ευρεία κατανομή εξουσίας σε τοπικό επίπεδο και εξαιτίας αυτού, η έλλειψη διάθεσης από πλευράς τοπικών διοικήσεων να ακολουθήσουν συγκεκριμένες εθνικές στρατηγικές.<sup>93</sup>

Παρόλα αυτά οι υπηρεσίες που διατίθενται ηλεκτρονικά συνεχώς αυξάνονται. Οι συναλλαγές με το δημόσιο γίνονται ηλεκτρονικά με τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και της ψηφιακής υπογραφής παρέχοντας απόλυτη ασφάλεια στους συναλλασσόμενους.

Ως χρήση πρακτικών ΗΔ μπορούμε να παραθέσουμε τα παρακάτω:

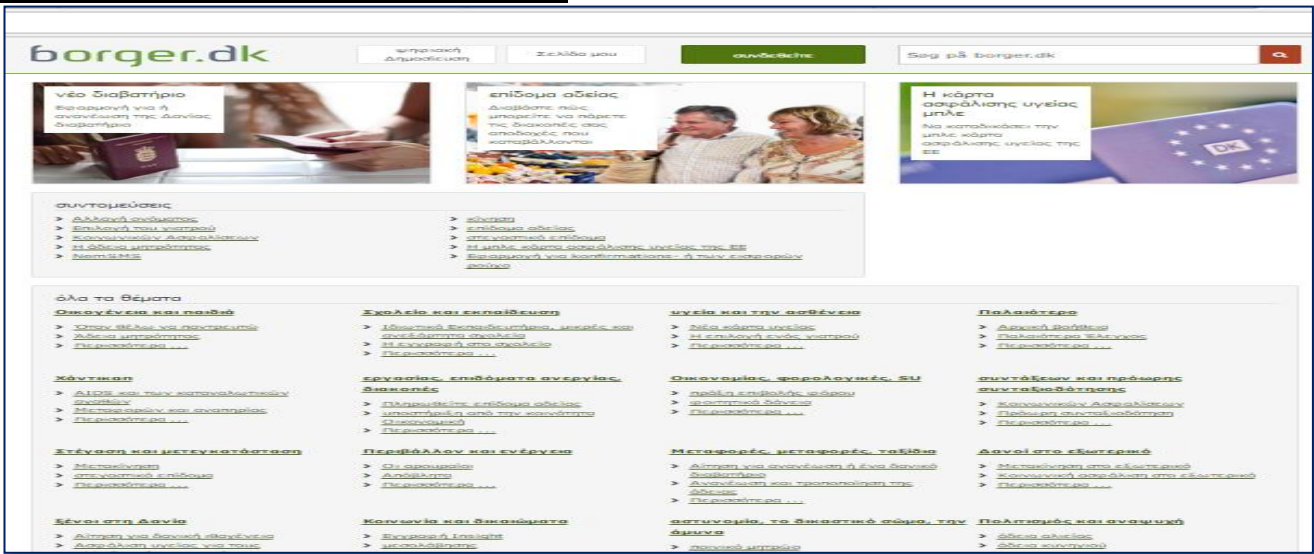
#### **Citizen portal (www.borger.dk)**

Εκίνησε για πρώτη φορά τον Ιανουάριο του 2007, και αποτελεί μια ενιαία καταχώρηση στο Διαδίκτυο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημόσιου τομέα προς τους πολίτες. Η πύλη λειτουργεί από κοινού και χρηματοδοτείται από εθνικούς, περιφερειακούς και τοπικούς φορείς και τις τοπικές αρχές. Στόχος της Δανικής κυβέρνησης είναι να ενσωματωθούν στην πύλη αυτή, όλοι οι φορείς του δημόσιου τομέα και οι υπηρεσίες του για τους πολίτες. Η δικτυακή πύλη παρέχει γενικές πληροφορίες, ειδικά στοιχεία για συγκεκριμένες τοποθεσίες (π.χ. περιοχή ή δήμο), προσωπικές πληροφορίες, δεδομένα και ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους πολίτες. Διαθέτει σειρά από τμήματα "αυτοεξυπηρέτησης", επιτρέποντας έτσι στους πολίτες να διαχειρίζονται τις επικοινωνίες τους με το Δημόσιο τομέα αποτελεσματικά. Η πύλη αυτή τη στιγμή περιέχει περισσότερες από 600 λύσεις αυτοεξυπηρέτησης και φιλοξενεί πάνω από 1,2 εκατομμύρια συμμετοχές χρηστών ανά μήνα (σε πληθυσμό 5.5 Εκατομμύρια άτομα). Η πύλη ενημερώθηκε το 2012 και έκτοτε επιτρέπει ευκολότερες διεπαφές χρήστη, εξατομίκευση περιεχομένου και μεγαλύτερη ευελιξία ώστε να μπορούν οι αρχές που προσθέτουν ή να μετακινούν το περιεχόμενο συγκεκριμένης τοποθεσίας στην πύλη, αντικαθιστώντας έτσι τους ιστοτόπους τους.

<sup>92</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in Denmark» European Union, 2017, σελ. 10 [online] available from: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov\\_in\\_denmark\\_-\\_january\\_2015\\_-\\_v\\_17\\_0\\_final.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov_in_denmark_-_january_2015_-_v_17_0_final.pdf) προσπελάστηκε 16-3-2017

<sup>93</sup> ΓΕΡΟΝΤΑΣ Α., ΑΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ, ό.π. σελ 49

**Εικόνα 13: Πύλη των Πολιτών της Δανίας**



(πηγή : <https://www.borger.dk/>)

**Business portal (www. indberet.virk.dk)**

Αυτή η επιχειρηματική πύλη είναι το κοινό κανάλι ηλεκτρονικών υπηρεσιών για επιχειρήσεις, παρέχοντας τους πληροφορίες για τις δημόσιες υπηρεσίες και επιτρέποντας να χειριστούν τις υποχρεώσεις τους προς τον δημόσιο τομέα. Ο γενικός στόχος του «Virk.dk» είναι να ανακουφίσει τις Δανικές Επιχειρήσεις από διοικητικές επιβαρύνσεις και να παρέχει μια «κοινή είσοδο» στο δημόσιο τομέα. Η "Virk.dk" προσφέρει μια πλήρη σειρά ψηφιακών λύσεων προς όφελος των επιχειρήσεων και της διοίκησης, ανεξαρτήτως του αρμόδιου διοικητικού οργάνου. Η πύλη περιέχει περισσότερες από 200 eForms. Το Virk.dk έχει τη δυνατότητα να εντοπίζει αυτόματα τη σωστή φόρμα η οποία σχετίζεται με την υπηρεσία που επιθυμεί να χρησιμοποιήσει ο κάθε χρήστης ξεχωριστά.

**Procurement portal (www. udbudsportalen.dk)**

Η πύλη για τις δημόσιες συμβάσεις προσφέρει καθοδήγηση από τους δημόσιους και τους ιδιωτικούς φορείς σχετικά με την υποβολή προσφορών. Ο σκοπός της πύλης είναι να διευκολύνει τη συνεργασία μεταξύ επιχειρήσεων και δημοσίου, προωθώντας αποτελεσματικά τις υπηρεσίες που προσφέρονται από το δημόσιο τομέα.

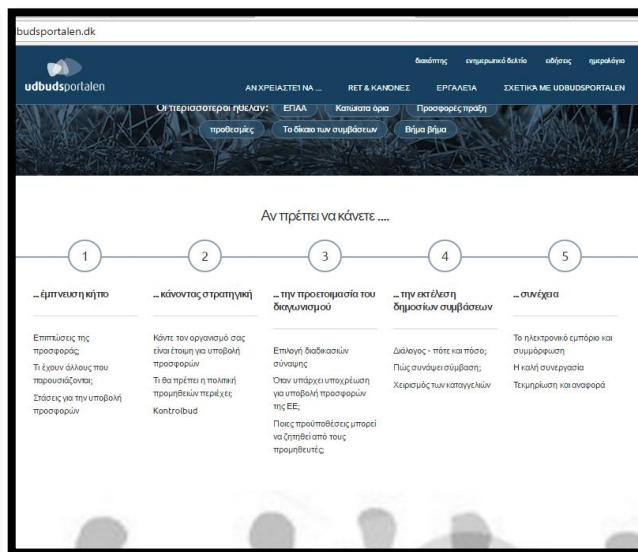
Η κρατική εταιρεία National Procurement Ltd. (SKI) (<http://www.ski.dk/Sider/Forside.aspx>) έχει δημιουργήσει μια απλουστευμένη διαδικασία ψηφιακής υποβολής προτάσεων-προσφορών.



**Εικόνα 14: Επιχειρησιακή πύλη της Δανίας**



**Εικόνα 15: Πύλη για τις δημόσιες συμβάσεις στη Δανία**



(πηγή : <https://indberet.virk.dk/>)

(πηγή : <https://udbudsportalen.dk/>)

Επίσης, η Δανία είναι ενεργό μέλος του «Βορειοευρωπαϊκού υποσυστήματος» (NES) – μια πρωτοβουλία ομάδας χωρών που περιλαμβάνει τη Σουηδία, τη Νορβηγία, την Ισλανδία και τη Φινλανδία, με τη συνεργασία του Ηνωμένου Βασιλείου και μιας κοινής πλατφόρμας ηλεκτρονικών προμηθειών μεταξύ των μελών της.

Τέλος, παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής, αποτελεί η εφαρμογή της ηλεκτρονική τιμολόγησης με βάση συγκεκριμένα (ανοικτά) πρότυπα. Από το 2005 όλες οι δημόσιες αρχές και τα ιδρύματα στη Δανία δέχονται τα τιμολόγια των προμηθευτών, αγαθών και υπηρεσιών, σε ηλεκτρονική μορφή, υποχρεωτικά. Με αυτή την πρακτική τα δημόσια ταμεία εξοικονομούν πολλά εκατομμύρια ευρώ με ταυτόχρονη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης και απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών.<sup>94</sup>

### 3.3.5 Ισπανία

Η κυβέρνηση της Ισπανίας υιοθέτησε "Το Ψηφιακό Σχέδιο Μετασχηματισμού για τη Γενική Διοίκηση (GA) και τους δημόσιους οργανισμούς που ανήκουν σε αυτήν (PAs) (Στρατηγική ΤΠΕ)" στο Συμβούλιο των Υπουργών της 2ας Οκτωβρίου 2015. Η χρονική περίοδος αυτού του σχεδίου διαρκεί από το 2015 έως το 2020. Αυτή η στρατηγική για τις ΤΠΕ καθορίζει τις κατευθυντήριες αρχές, τους στόχους και τις δράσεις, καθώς και τα ορόσημα στη σταδιακή ανάπτυξη της ψηφιακής τεχνολογίας, που απαιτούνται για την επίτευξη του μετασχηματισμού στον τομέα της Διοίκησης. Αυτά, με τη σειρά τους,

<sup>94</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in Denmark» European Union, 2017, ό.π. σελ. 27 & ΚΙΟΣΣΕ Ε. Διπλωματική εργασία ό.π. σελ. 100

θα αποτελέσουν τη βάση πάνω στην οποία τα διάφορα υπουργεία θα καταρτίσουν τα τομεακά τους σχέδια δράσης για τον ψηφιακό μετασχηματισμό που θα πραγματοποιηθούν στις περιοχές τους, με επικεφαλής τη Διεύθυνση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (DTIC), δηλαδή τον αρμόδιο φορέα της ανάπτυξης κοινών μέσων και υπηρεσιών.

Το σχέδιο περιλαμβάνει 5 κεφάλαια, στο δε 3<sup>ο</sup> παρουσιάζονται οι πέντε στρατηγικοί στόχοι που διαρθρώνουν τη στρατηγική των ΤΠΕ για ένα πραγματικό μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης.

Αυτοί οι στόχοι είναι:

- 1) Αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας στην εσωτερική λειτουργία των Διοικητικών υπηρεσιών ως στοιχείο αύξησης της εθνικής ανταγωνιστικότητας.
- 2) Εμβάθυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημόσιων διοικήσεων, καθιστώντας το ψηφιακό κανάλι την προτιμώμενη επιλογή συνδιαλλαγής των πολιτών και των επιχειρήσεων με τη Διοίκηση, καθώς και ένα κατάλληλο μέσο για τους δημόσιους υπαλλήλους να εκτελούν τα καθήκοντά τους, βελτιώνοντας έτσι την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και ενισχύοντας τη διαφάνεια στην εσωτερική λειτουργία του δημόσιου τομέα.
- 3) Η δημιουργία συνεργειών ανάμεσα στους διαφόρους τομείς της Δημόσιας διοίκησης για την παροχή κοινών ψηφιακών υπηρεσιών με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα, έτσι ώστε οι πόροι που εξοικονομούνται από αυτή τη συνεργασία, να διατίθενται στην έρευνα για την καινοτομία και την διεύρυνση των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- 4) Εφαρμογή της έξυπνης εταιρικής διαχείρισης γνώσεων, δεδομένων και πληροφοριών προκειμένου να αξιοποιηθούν αυτά τα στοιχεία και να βελτιωθεί έτσι η αποτελεσματικότητα της Διοίκησης προς όφελος των πολιτών, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα την προστασία των ψηφιακών συναλλαγών.
- 5) Ανάπτυξη μιας στρατηγικής για την ασφάλεια και την ευχρηστία των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ώστε να αυξηθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών σε αυτές και να προωθηθεί η χρήση τους.

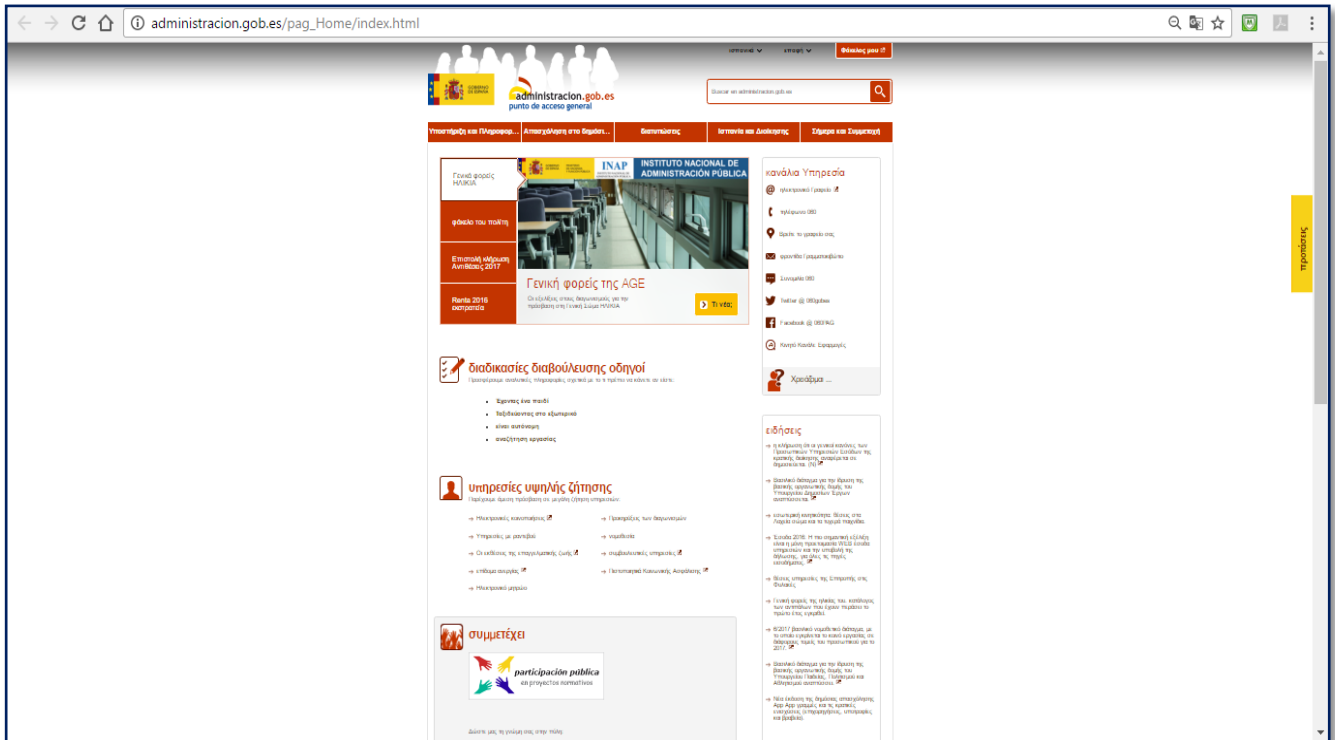
Η βασική προσπάθεια ανάπτυξης των ψηφιακών τεχνολογιών στην Ισπανία έγινε από τις τοπικές διοικήσεις οι οποίες έχοντας ως στόχο τη δημιουργία ενός κοινού σημείου επαφής των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση χρηματοδότησαν και το μεγαλύτερο ποσοστό των πρωτοβουλιών ΗΔ. Αυτό που αξίζει να σημειωθεί είναι η συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα όπου οι Δημόσιες-ιδιωτικές πρωτοβουλίες έχουν βοηθήσει τα προγράμματα να είναι βιώσιμα και να έχουν περισσότερη αξία και έδωσαν ώθηση στην ανάπτυξη των ΤΠΕ.<sup>95</sup>

<sup>95</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in Spain» European Union, 2017, σελ. 23-24 [online] available from: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment%20in%20Spain%20%20February%202016%20-%202018\\_0\\_4\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment%20in%20Spain%20%20February%202016%20-%202018_0_4_00.pdf) προσπελάστηκε 20-4-2017 & ΚΙΟΣΣΕ Ε. Διπλωματική εργασία ό.π. σελ. 98 & ΚΟΚΚΙΝΟΥ Α., ΚΟΜΝΗΝΟΣ Σ., ΜΑΝΤΖΙΩΚΑΣ Α., ΧΑΛΑΡΗΣ Ι., ό.π. σελ. 12

## Γενικό Σημείο Πρόσβασης – «administracion.gob.es»

Το Γενικό Σημείο Πρόσβασης διευκολύνει την επικοινωνία των πολιτών και των επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση, παρέχοντας πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες, την πραγματοποίηση συναλλαγών και δίνοντας τη δυνατότητα να ενημερώνονται οι πολίτες ανά πάσα στιγμή σε ποιο στάδιο επεξεργασίας βρίσκονται οι υποθέσεις τους.

### Εικόνα 16: Γενικό Σημείο Πρόσβασης της Δημόσιας Διοίκησης στην Ισπανία



(πηγή : [http://administracion.gob.es/pag\\_Home/index.html](http://administracion.gob.es/pag_Home/index.html))

## Portal de la transparencia (Transparency Portal)

Η διαδικτυακή πύλη διαφάνειας είναι η πλατφόρμα που δημιουργήθηκε με το νόμο 19/2013, σχετικά με τη διαφάνεια, την πρόσβαση στις πληροφορίες και τη χρηστή διακυβέρνηση. Παρέχει στους πολίτες τη δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφορίες της διοίκησης οργανωτικού, νομικού, οικονομικού περιεχομένου. Μια ηλεκτρονική υπηρεσία επιτρέπει στους πολίτες να ζητήσουν πρόσβαση σε άλλες πληροφορίες που δεν δημοσιεύονται στη διαδικτυακή πύλη διαφάνειας. Η αναγνώριση και η γνησιότητα από τον πολίτη που ζητεί την υπηρεσία αυτή γίνεται μέσω της υπηρεσίας που ονομάζεται C1 @ ve, η οποία επιτρέπει επίσης την πρόσβαση στους πολίτες άλλων κρατών μελών.

### Εικόνα 17: Διαδικτυακή πύλη διαφάνειας στην Ισπανία



(πηγή : [http://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home#.WP3Q-4jyjIU](http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home#.WP3Q-4jyjIU))

Η πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ([administracionelectronica.gob.es](http://administracionelectronica.gob.es)) είναι το κανάλι της δημόσιας διοίκησης που ενοποιεί και συγκεντρώνει όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με την ΗΔ. Χρησιμεύει ως πύλη για όλες τις πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση, την ανάπτυξη, την ανάλυση, τα νέα και τις πρωτοβουλίες γύρω από τις ΤΠΕ.<sup>96</sup>

### **'060 Network' (<http://dataobsae.administracionelectronica.gob.es/>)**

Το δίκτυο «060» παρέχει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις ένα μοναδικό πολυκαναλικό σύστημα και ένα βασικό σημείο εισόδου στις διοικητικές υπηρεσίες και των τριών επιπέδων κυβέρνησης (Κεντρική Κυβέρνηση, Αυτόνομες Κοινοότητες και Δήμους) μέσω τριών τύπων καναλιών: τοπικά γραφεία, της διαδικτυακής πύλης 060.es και του αριθμού τηλεφώνου "060". Πρωταρχικός στόχος είναι η ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των χρηστών σε σχέση με διοικητικά θέματα σε 24ωρη βάση. Ο αριθμός τηλεφώνου 060 προορίζεται να αντικαταστήσει πάνω από 600 τηλεφωνικούς αριθμούς που είναι διαθέσιμοι στους πολίτες για πρόσβαση στις πληροφορίες της κεντρικής κυβέρνησης

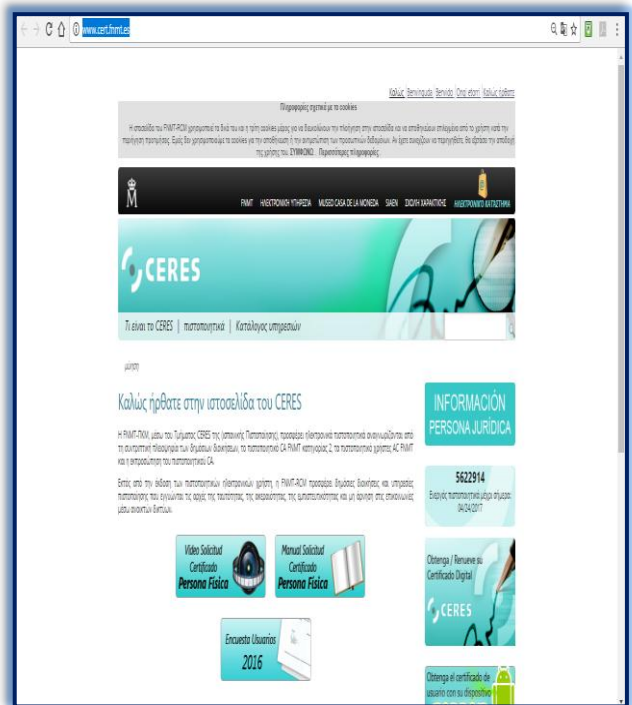
<sup>96</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in Spain» ό.π. σελ. 49-50

**Δημόσια αρχή πιστοποίησης Public Certification Authority (CERES)**

Το 2001 η ισπανική κυβέρνηση σύστησε την υπηρεσία CERES, η οποία λειτουργεί από το Εθνικό Νομισματοκοπείο. Εκδίδει ψηφιακά πιστοποιητικά που χρησιμοποιούνται σε ηλεκτρονικές διοικητικές συναλλαγές.

**Εικόνα 18: Διαδικτυακή πύλη διαφάνειας στην Ισπανία ‘060 Network’**

**Εικόνα 19: Δημόσια αρχή πιστοποίησης**



(πηγή: <http://dataobsae.administracionelectronica.gob.es/cmobsae3/dashboard/Dashboard.action?selectedScope=A1>)

(πηγή: <http://www.cert.fnmt.es/>)

Τέλος, σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης ξεχωρίζει το έργο της πόλης της Βαρκελώνης, στην οποία το 2014 απονεμήθηκε το Βραβείο της πρώτης Ευρωπαϊκής Πρωτεύουσας της Καινοτομίας ("iCapital") «για την εισαγωγή της χρήσης των νέων τεχνολογιών για να φέρει την πόλη πιο κοντά στους πολίτες». Το κίνημα των «έξυπνων πόλεων» στη Βαρκελώνη αυξάνεται ταχύτατα, και είναι εξέλιξη των προηγούμενων κινημάτων των «ψηφιακών πόλεων». Μέσα στην πόλη συναντά κανείς πολλά προγράμματα έξυπνων πόλεων διασκορπισμένα σε διάφορα μέρη. Στόχος είναι η συγκέντρωση αυτών των έργων, καθώς και η ένωσή τους κάτω από μία ενιαία παγκόσμια στρατηγική. Η περιοχή 22@ της Βαρκελώνης είναι ένα κομβικό σημείο για την οικονομική ανάπτυξη και την καινοτομία, και χρησιμοποιείται από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις ως πεδίο δοκιμών για νέες τεχνολογίες.

**Εικόνα 20: Η περιοχή 22@ της Βαρκελώνης**



(πηγή: <http://www.22barcelona.com/index.php?lang=en>)

Η ηγεσία της πόλης της Βαρκελώνης αντιλαμβάνεται την πόλη ως κάτι δυναμικό και μεταβαλλόμενο. Οι δράσεις που αναπτύσσονται στο πλαίσιο της στρατηγικής Smart City της Βαρκελώνης βρίσκονται σε τρεις άξονες: διεθνής προώθηση, διεθνής συνεργασία και τοπικά προγράμματα.

Σχήμα 5: Τρεις άξονες της έξυπνης Πόλης του Δήμου Βαρκελώνης



(πηγή: Global Innovators: International Case Studies on Smart Cities)

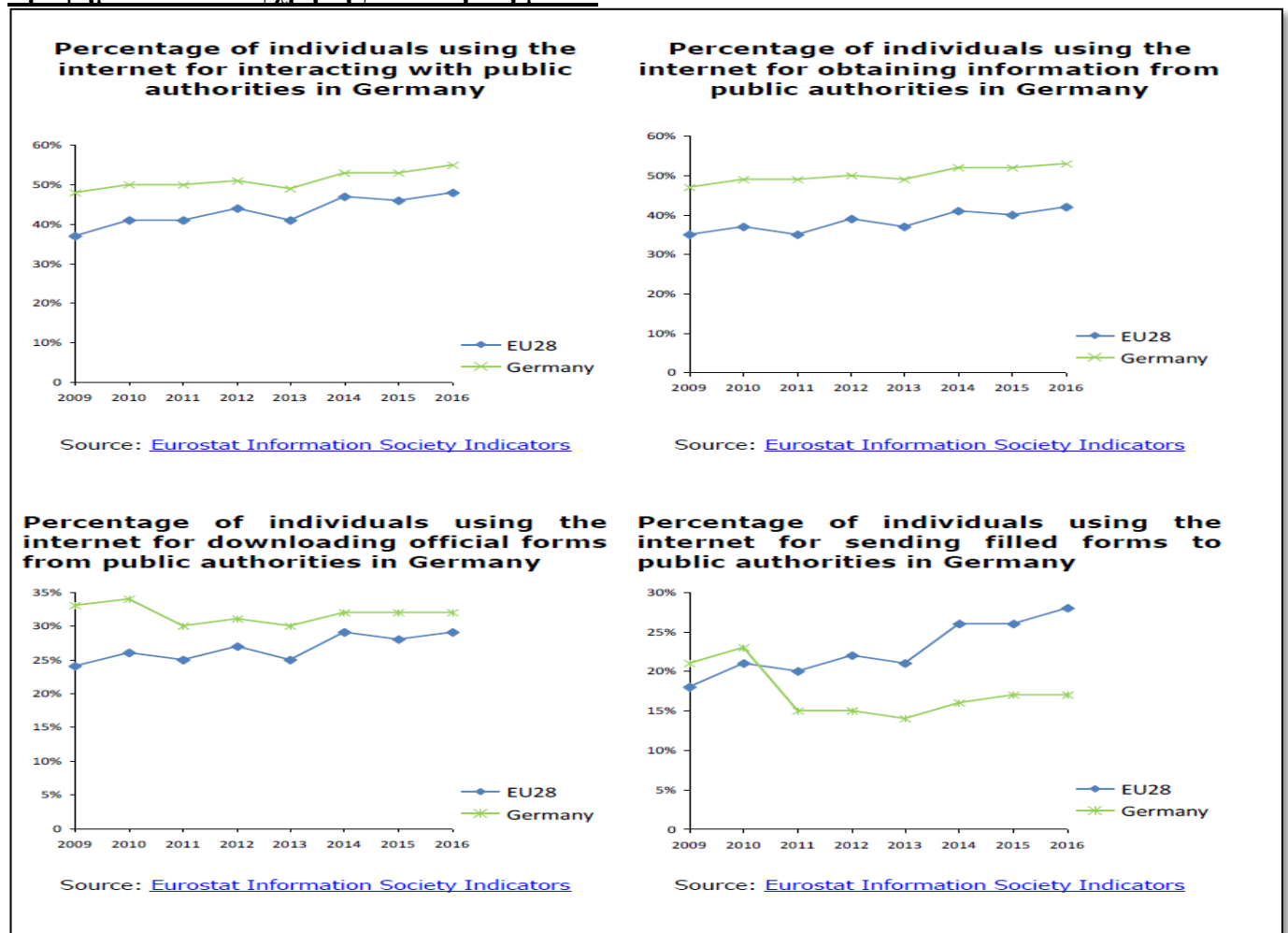
Η πόλη της Βαρκελώνης, θεωρεί τον αποτελεσματικό διάλογο με τον ιδιωτικό τομέα, τα ερευνητικά ινστιτούτα και τις άλλες πόλεις ως τον πυρήνα της επιτυχίας της στα αμέσως επόμενα χρόνια. Ως εκ τούτου, οι αρχές, βλέπουν το Πρωτόκολλο της Πόλης, τη συμμετοχή σε διεθνείς εκδηλώσεις και τη διανομή της μάθησής τους ως τα βασικά επόμενα βήματα, για να βελτιώσουν την εικόνα τους ως

παγκόσμια έξυπνη πόλη, ως ασφαλή επένδυση, και να υποστηρίξουν άλλες πόλεις στην επίτευξη των στόχων τους.<sup>97</sup>

### 3.3.6 Γερμανία

Ο δημόσιος τομέας της Γερμανίας με την πολυπλοκότητα που τον χαρακτηρίζει αποτέλεσε εμπόδιο, τουλάχιστον αρχικά, στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και οι εφαρμογές ΤΠΕ δεν αποτέλεσαν και δεν χρησιμοποιήθηκαν εξ' αρχής ως βασικά στοιχεία της στρατηγικής για τη μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης. Ωστόσο, σήμερα, οι δείκτες χρήσης εφαρμογών ΗΔ παρουσιάζουν αύξηση σε σχέση με το μέσο όρο δεικτών της Ε.Ε.. Σε επίπεδο δε τοπικών κυβερνήσεων παρατηρείται μεγαλύτερη ευελιξία στην ανάληψη πρωτοβουλιών εφαρμογής Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ιδιαίτερα σε προγράμματα επικοινωνίας και συναλλαγών.

#### Γράφημα 5: Δείκτες χρήσης ΗΔ στη Γερμανία



(πηγή : Eurostat)

<sup>97</sup> BIS RESEARCH PAPER NO. 135 "Global Innovators: International Case Studies on Smart Cities" London 2013 σελ 34-35-37 [online] available from: [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/249397/bis-13-1216-global-innovators-international-smart-cities.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/249397/bis-13-1216-global-innovators-international-smart-cities.pdf) προσπελάστηκε 28-4-2017

Τον Οκτώβριο του 2015 το Συμβούλιο Σχεδιασμού Πληροφορικής υιοθέτησε μια ενημερωμένη εθνική Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η τελευταία έκδοση της στρατηγικής λαμβάνει υπόψη της για την καθιέρωση νέων αρχών και στόχων, τις εξελίξεις στον τομέα των τεχνολογιών πληροφορικής, τις πολιτικές εξελίξεις και τα διδάγματα από τη μέχρι τώρα πορεία της ΗΔ.

Κατά τη Σύνοδο Κορυφής «Open Government Partnership Summit 2017» που πραγματοποιήθηκε στις 7-9 Δεκεμβρίου 2016 στο Παρίσι, η Γερμανία και το Λουξεμβούργο ήταν μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών που ανακοίνωσαν την πρόθεσή τους να ενταχθούν στην εταιρική σχέση ανοιχτής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με τα λόγια του Thomas de Maizière, του Γερμανού Ομοσπονδιακού Υπουργού Εσωτερικών, κατά τη σύνοδο κορυφής: "Με τη δική μας δέσμευση για ανοικτή διακυβέρνηση συμβάλλουμε σημαντικά στη μεγαλύτερη διαφάνεια, περισσότερη συμμετοχή και περισσότερη καινοτομία, είτε πρόκειται για την ενίσχυση της συμμετοχής πολιτών, την προώθηση της χρήσης νέων τεχνολογιών ή την επίτευξη των στόχων για την ασφάλεια »

Στις 14 Δεκεμβρίου 2016, το υπουργικό συμβούλιο ενέκρινε την απόφαση να ξεκινήσει μια εικονική πλατφόρμα για όλες τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κάθε διοικητική πλατφόρμα, είτε είναι τοπική, κρατική είτε ομοσπονδιακή προσφέρει πλήρη πρόσβαση σε όλες τις διοικητικές υπηρεσίες που προσφέρονται στο διαδίκτυο. Το σχέδιο είναι να παρέχονται, εντός πέντε ετών, πολλές ομοσπονδιακές, κρατικές και τοπικές διοικητικές υπηρεσίες και να διασφαλιστεί ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να έχουν πρόσβαση σε τέτοιες υπηρεσίες άμεσα, εύκολα και με ασφάλεια με μερικά μόνο κλικ. Δεν θα είναι πλέον απαραίτητο πολίτες ή επιχειρήσεις να αναζητήσουν εκτενώς τη σωστή υπηρεσία. Οι διοικήσεις όλων των ομοσπονδιακών, κρατικών και τοπικών αρχών θα συνδεθούν σε ένα δίκτυο ή σε μία εικονική πλατφόρμα.

Αξίζει να σημειωθεί πως το Ομοσπονδιακό Υπουργείο Παιδείας και Έρευνας έχει στρέψει τον προσανατολισμό του προς την υψηλή τεχνολογία η οποία στοχεύει στην τόνωση του επιστημονικού και οικονομικού δυναμικού της Γερμανίας και την εξεύρεση λύσεων σε παγκόσμιες και εθνικές προκλήσεις. Η Γερμανία θέλει να συνεχίσει τις προσπάθειές της να καταστεί παγκόσμιος ηγέτης καινοτομίας μέσω ενός συνόλου πρωτοποριακών στόχων, παρουσιάζοντας νέα μέσα τεχνολογίας σε ένα ευρύ φάσμα διαφορετικών επιστημονικών τομέων. Η στρατηγική υψηλής τεχνολογίας είναι η πρώτη ευρεία εθνική ιδέα στην οποία οι βασικοί ενδιαφερόμενοι φορείς που ασχολούνται με την καινοτομία μοιράζονται ένα κοινό όραμα.



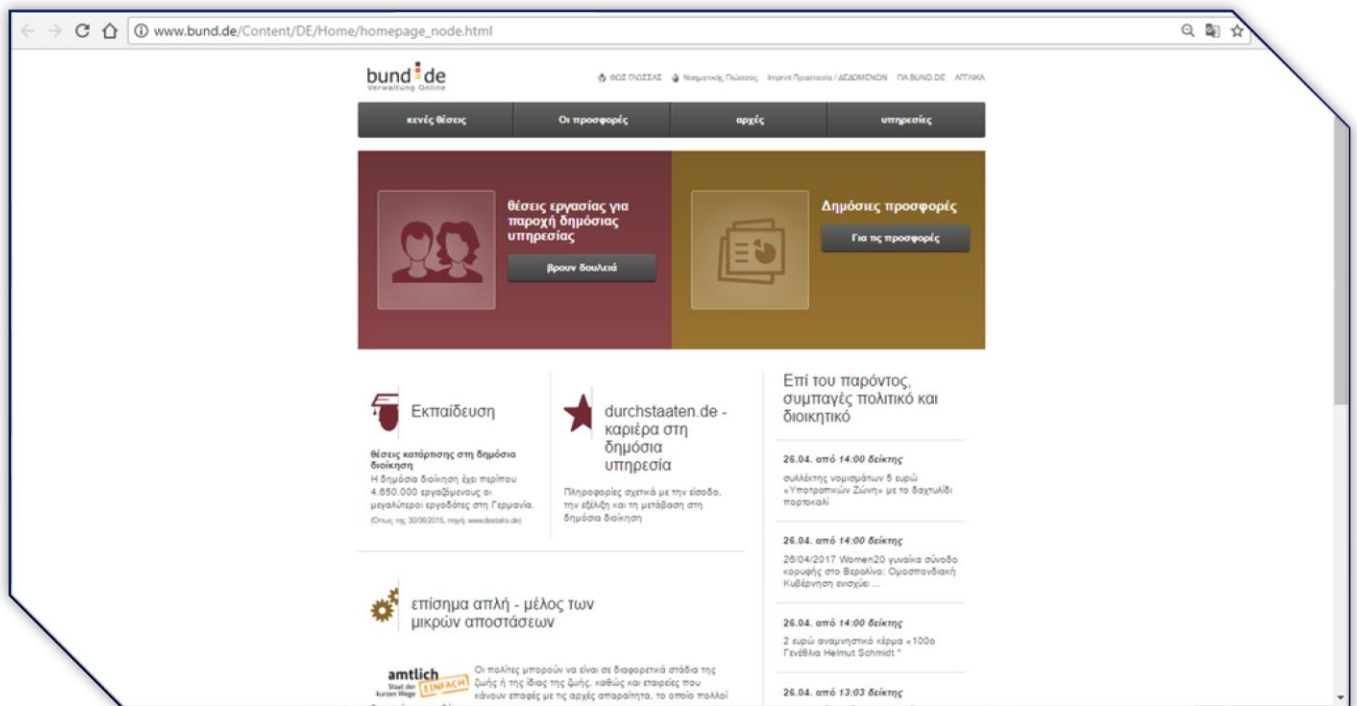
Βασίζεται σε πέντε Πυλώνες:

- Προτεραιότητα στις μελλοντικές προκλήσεις που σχετίζονται με την ευημερία και την ποιότητα ζωής.
- Ενοποίηση πόρων.
- Ενίσχυση της καινοτομίας στη βιομηχανία.
- Δημιουργία ευνοϊκών συνθηκών για την καινοτομία.
- Ενίσχυση του διαλόγου και της συμμετοχής.

Ως κύριες συνιστώσες ΗΔ στη Γερμανία μπορούμε να αναφέρουμε τις εξής:

Το **«Bund.de»** είναι η γερμανική πύλη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία παρέχει κεντρική πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από τις ομοσπονδιακές αρχές και την ομοσπονδιακή διοίκηση. Χρησιμεύει επίσης ως σημείο εισόδου στις γερμανικές πολιτείες και τους δήμους. Μεταξύ άλλων υπηρεσιών, η πύλη παρέχει πρόσβαση σε ένα ηλεκτρονικό έντυπο που επιτρέπει στους χρήστες να βρουν φόρμες διαχείρισης, ακόμα και αν δεν γνωρίζουν την υπεύθυνη για αυτήν υπηρεσία. Η διαχείριση του Κέντρου Φόρμας βασίζεται σε ένα διακομιστή φόρμας, ο οποίος αποτελεί ένα από τα συστατικά στοιχεία της υποδομής που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «BundOnline 2005».

### **Εικόνα 21: Γερμανική πύλη υπηρεσιών ΗΔ**

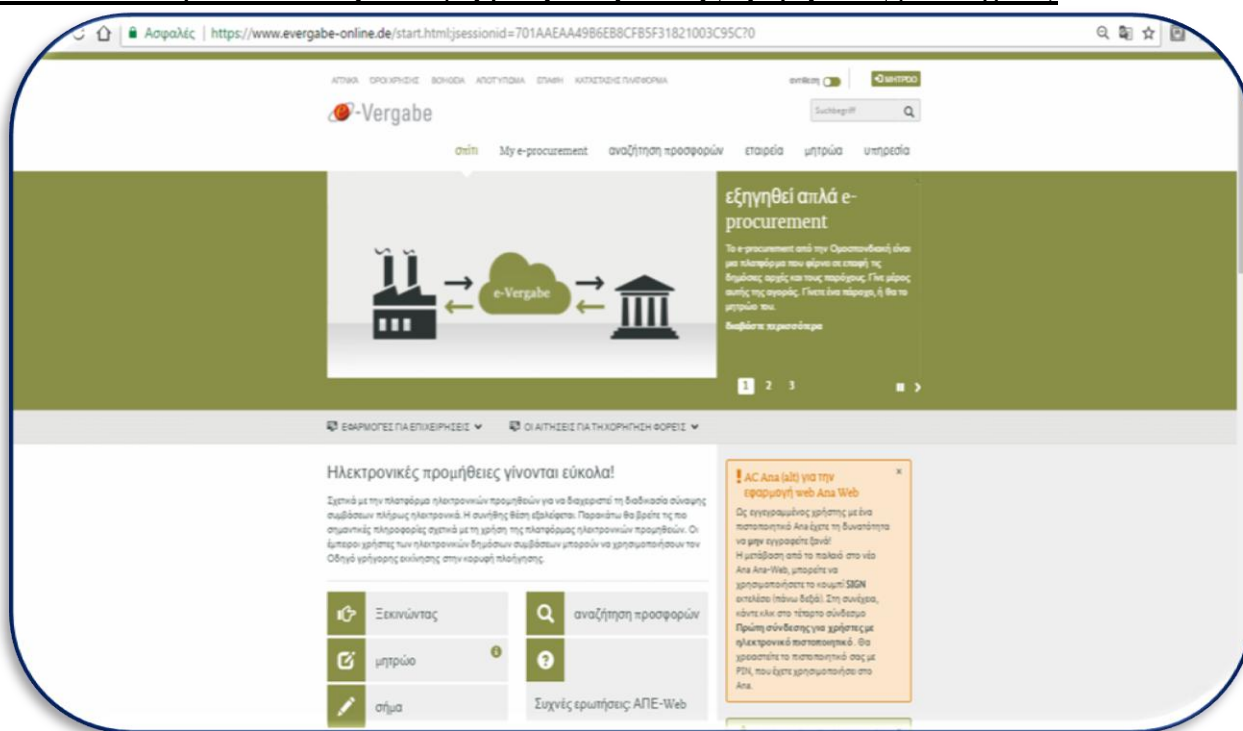


(πηγή: [http://www.bund.de/Content/DE/Home/homepage\\_node.html](http://www.bund.de/Content/DE/Home/homepage_node.html))

## **Ομοσπονδιακή πλατφόρμα ηλεκτρονικής προμήθειας (e-Vergabe)**

Το έργο «eVergabe» θεωρήθηκε ένα από τα σημαντικότερα έργα της πρωτοβουλίας «BundOnline 2005». Η υπηρεσία περιλαμβάνει τις ηλεκτρονικές εντολές ανάθεσης που βασίζονται στην επικοινωνία μεταξύ των αρχών ανάθεσης και των οικονομικών φορέων που καταθέτουν προσφορές. Το εύρος της διαδικασίας κυμαίνεται από την κοινοποίηση μέσω της ηλεκτρονικής υποβολής προσφορών έως την ανάθεση της σύμβασης με τη χρήση της πλατφόρμας ανάθεσης συμβάσεων. Τα έγγραφα που περιέχουν τους όρους της σύμβασης μπορούν να μεταφορτωθούν και οι προσφορές μπορούν να υποβληθούν με ηλεκτρονική υπογραφή. Το έργο eAward εμπίπτει στην αρμοδιότητα του οργανισμού προμηθειών του ΒΜΙ του Ομοσπονδιακού Υπουργείου Εσωτερικών. Επιπλέον, όλες οι δημόσιες προσφορές από την πλατφόρμα «eVergabe», δημοσιεύονται αυτόματα ηλεκτρονικά στο [www.bund.de](http://www.bund.de) για μεγαλύτερη διαφάνεια κατά τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων.

### **Εικόνα 22: Ομοσπονδιακή πλατφόρμα ηλεκτρονικής προμήθειας (e-Vergabe)**

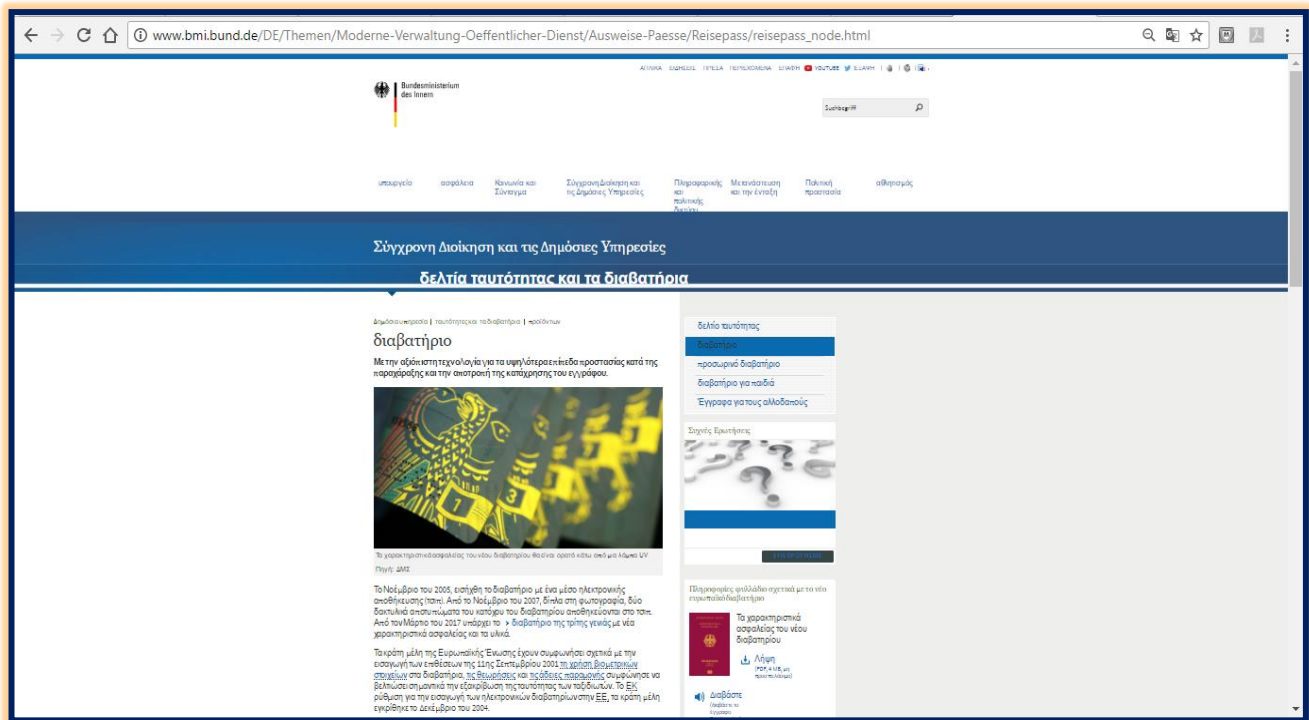


(πηγή: <https://www.evergabe-online.de/start.html;jsessionid=701AAEAA49B6EB8CFB5F31821003C95C?0>)

Τέλος, η Γερμανία συγκαταλέγεται μεταξύ των πρώτων χωρών που εισήγαγαν το ηλεκτρονικό διαβατήριο (ePass) τον Νοέμβριο του 2005. Καταρτίστηκε για να συμμορφωθεί με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2252/2004 του Συμβουλίου και εξοπλίστηκε με ένα μικροτσίπ, κρατώντας δεδομένα του κατόχου, όπως επώνυμο, ημερομηνία γέννησης και εθνικότητα. Πέρα από τα παραδοσιακά σχετικά δεδομένα, μια ψηφιακή εικόνα προσώπου του ιδιοκτήτη αποθηκεύτηκε επίσης στο μικροτσίπ. Τον Ιούνιο του 2007, η αναθεώρηση του νόμου περί διαβατηρίων, όπως εγκρίθηκε από το ομοσπονδιακό συμβούλιο, καθόρισε

τη νομική βάση για τα ηλεκτρονικά διαβατήρια της δεύτερης γενιάς. Εκτός από την ψηφιακή εικόνα προσώπου, τα νέα διαβατήρια διαθέτουν επίσης δύο δακτυλικά αποτυπώματα σε ψηφιακή μορφή. Τα δακτυλικά αποτυπώματα αποθηκεύονται αποκλειστικά στο μικροτσίπ του διαβατηρίου και σε καμία περίπτωση δεν αποθηκεύονται στα τοπικά συστήματα των αρχών έκδοσης ή σε οποιαδήποτε άλλη κεντρική βάση δεδομένων μηδενίζοντας έτσι τη δυνατότητα οποιασδήποτε αλλοίωσης.<sup>98</sup>

### Εικόνα 23: Δίκτυο ηλεκτρονικού διαβατηρίου (ePass)



(πηγή: [http://www.bmi.bund.de/DE/Themen/Moderne-Verwaltung-Oeffentlicher-Dienst/Ausweise Paesse/Reisepass/reisepass\\_node.html](http://www.bmi.bund.de/DE/Themen/Moderne-Verwaltung-Oeffentlicher-Dienst/Ausweise-Paesse/Reisepass/reisepass_node.html))

### 3.3.7 Σουηδία

Προσχωρώντας στην Ανοικτή Κυβερνητική Σύμπραξη (OGP) το 2011, η Σουηδία επιβεβαίωσε τη δέσμευση της για την ανοικτή διακυβέρνηση, τόσο ως προς τις αρχές της όσο και στην πράξη. Η Σουηδία υπήρξε παραδοσιακά υποστηρικτής της διαφάνειας, της συμμετοχής των πολιτών και των μέτρων οικοδόμησης μιας αποτελεσματικής και υπεύθυνης κυβέρνησης. Η εμπιστοσύνη και η ασφάλεια είναι μεταξύ των σημαντικότερων πυλώνων της σουηδικής δημοκρατίας. Η νομιμότητα της δημόσιας διοίκησης ενισχύεται από τη διαφάνεια και αυτό ωθεί τους πολίτες να συμμετάσχουν στην ανάπτυξη του δημόσιου τομέα. Η χρήση τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ), συμβάλει σε μία ακόμη

<sup>98</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in Germany» European Union, 2017, σελ. 5-7-10-25-26 [online] available from: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment\\_in\\_Germany%20\\_March\\_2017\\_v2\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment_in_Germany%20_March_2017_v2_00.pdf) προσπελάστηκε 26-4-2017 & ΚΙΟΣΣΕ Ε. Διπλωματική εργασία ό.π. σελ. 94

πιο ανοικτή, χωρίς αποκλεισμούς, υπεύθυνη και ευαίσθητη ανάπτυξη. Οι ΤΠΕ μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να συμπεριλάβουν τους πολίτες στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων προκειμένου να διασφαλίσουν ότι η κυβέρνηση ενεργεί προς όφελος των πολιτών βελτιώνοντας έτσι τη λειτουργία των δημόσιων διοικήσεων. Μια αποτελεσματική και προσιτή διοίκηση, μαζί με καλά διαχειριζόμενα δημόσια οικονομικά, αποτελεί τη βάση του σουηδικού μοντέλου.

Η Σουηδία είναι ένα ώριμο έθνος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με υψηλό βαθμό διαφάνειας και αποδοτικότητας. Το 60% των Σουηδών πολιτών χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Υπάρχουν πάνω από 3800 ηλεκτρονικές υπηρεσίες (EServices) και 40% των κυβερνητικών υπηρεσιών εργάζονται ενεργά με ανοιχτά δεδομένα. Στο προηγούμενο Σουηδικό Εθνικό Σχέδιο Δράσης OGP από το 2012 κατά τη διαδικασία καθορισμού της στρατηγικής της επόμενης γενιάς, η Σουηδία διεύρυνε τις δεσμεύσεις της για ανοικτή και έξυπνη διακυβέρνηση. Τον Δεκέμβριο του 2012, η κυβέρνηση ξεκίνησε τη νέα στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τίτλο «Putting the citizen at the centre», μια στρατηγική για την αύξηση της ψηφιοποίησης και την ενίσχυση της ψηφιακής συνεργασίας στη δημόσια διοίκηση. Επί του παρόντος υπάρχουν πάνω από 100 συνεχιζόμενες πρωτοβουλίες στρατηγικής μεταρρύθμισης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον σουηδικό δημόσιο τομέα που συμβάλλουν στους στόχους της στρατηγικής, συμπεριλαμβανομένων των τομεακών έργων όπως η ηλεκτρονική υγεία, οι γεωγραφικές πληροφορίες και οι επιχειρησιακές πύλες ενιαίας θυρίδας, καθώς και οι διατομεακές πρωτοβουλίες κοινών αποδεκτών όπως eBox, eID επόμενης γενιάς και ηλεκτρονική αρχειοθέτηση.

Στο δεύτερο εθνικό σχέδιο δράσης για τα έτη 2014-2016, το επίκεντρο ήταν η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η ενισχυμένη πρόσβαση σε πληροφορίες σε τρεις βασικούς τομείς: την ανάπτυξη του δημόσιου τομέα με γνώμονα τον πολίτη, την επαναχρησιμοποίηση εγγράφων δημόσιας διοίκησης και τη διαφάνεια. Η σημαντικότερη πρόκληση του σχεδίου δράσης ήταν η «αποτελεσματικότερη διαχείριση των δημόσιων πόρων και η αύξηση της εταιρικής λογοδοσίας»

Στο νέο Πρόγραμμα για την ψηφιακή αναβίωση του δημόσιου τομέα: Digital First (2016-2018) στόχος είναι να γίνει η Σουηδία πρωτοπόρος στη χρήση του ψηφιοποιημένων ευκαιριών. Η σουηδική κυβέρνηση θεωρεί την ψηφιοποίηση ως το σημαντικότερο παράγοντα μεταβολής που επηρεάζει όλα τα μέρη της κοινωνίας. Οι κυριότεροι στόχοι της κυβέρνησης είναι:

- Βελτίωση της διαβίωσης των πολιτών.
- Ανοικτότερη δημόσια διοίκηση που υποστηρίζει την καινοτομία και τη συμμετοχή των πολιτών.
- Υψηλότερη ποιότητα και αποδοτικότητα στη δημόσια διοίκηση.

Το πρόγραμμα συνεπάγεται επίσης ότι η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών πρέπει να είναι η πρώτη επιλογή στις σχέσεις του κράτους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, όπου αυτό είναι δυνατό και εφικτό. Το Digital First λειτουργεί σε τρεις βασικούς τομείς προτεραιότητας:

1. Ψηφιακή αναγέννηση - έλεγχος και ψηφιακή ωριμότητα.
2. Ευφύστερη Σουηδία - καινοτόμες ψηφιακές υπηρεσίες.
3. Μια σταθερή βάση - μια εθνική ψηφιακή υποδομή.

Στόχος της κυβέρνησης είναι να ενισχυθεί η ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα με την εστίαση της ευθύνης για δημόσιες διαβουλεύσεις σε μία μόνο αρχή. Με την επικέντρωση της ευθύνης σε μια αρχή, θα ενισχυθεί η αποτελεσματικότητα και ο έλεγχος της ψηφιοποίησης του δημόσιου τομέα, ενώ θα μπορούν να διατηρηθούν οι προϋποθέσεις μιας καινοτομικής και αποτελεσματικής ανάπτυξης με επίκεντρο τον πολίτη.

Αποτέλεσμα των παραπάνω αποτελεί και η πλατφόρμα συνάντησης «Share Digital» (σουηδική «Dela digital»). Μέσω της πλατφόρμας, 290 δήμοι, 21 κομητείες / περιφέρειες και περισσότερες από 300 κυβερνητικές υπηρεσίες μπορούν να συνεργαστούν για την υλοποίηση κοινών πρωτοβουλιών και την ανταλλαγή εμπειριών από τις δικές τους εμπειρίες ανάπτυξης. Στόχος του site είναι η ανταλλαγή πληροφοριών και η βελτίωση των συνθηκών αλληλεπίδρασης μεταξύ των διαφόρων φορέων. Με τη χρήση του λογισμικού «Share Digital», ο δημόσιος τομέας μπορεί να αυξήσει την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών επαναχρησιμοποιώντας τις εργασίες που έχουν ήδη γίνει και ανταλλάσσοντας εμπειρίες. Είναι μια πλατφόρμα που δημιουργήθηκε από τη Σουηδική Ένωση Τοπικών Αρχών και Περιφερειών (SKL) προκειμένου ο δημόσιος τομέας να ανταλλάξει ιδέες για ανάπτυξη, μεθόδους και εργαλεία με στόχο να συμβάλει στην αποτελεσματικότερη διαδικασία ανάπτυξης του δημόσιου τομέα.<sup>99</sup>

Ως παράδειγμα καλής πρακτικής σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης μπορούμε να αναφέρουμε την πρωτοβουλία του Δήμου της Στοκχόλμης ο οποίος έχοντας ως στόχο τη διευκόλυνση της επικοινωνίας ανάμεσα στους πολίτες και τις τοπικές αρχές, δημιούργησε στην κεντρική ιστοσελίδα του Δήμου μια εύκολη και λειτουργική στη χρήση μηχανή πλοήγησης η οποία δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να αναζητούν πληροφορίες και να έχουν πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα που αφορούν τη λειτουργία του Δήμου καθώς και τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Ταυτόχρονα προωθήθηκε η ανάπτυξη ενός μηχανισμού προστασίας της ηλεκτρονικής αυτής επικοινωνίας και διάδρασης των πολιτών με το δημόσιο τομέα. Σε

<sup>99</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in Sweden» European Union, 2017, σελ. 8-12-24 [online] available from: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment\\_in\\_Sweden\\_March\\_2017\\_v2\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment_in_Sweden_March_2017_v2_00.pdf) προσπελάστηκε 26-4-2017 & Government Offices of Sweden “Open Government Partnership Action Plan (2014 – 2016)” σελ. 3-4 [online] available from: <https://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/Sweden%27s%20OGP%20Action%20Plan%202014-2016%20.pdf> προσπελάστηκε 26-4-2017

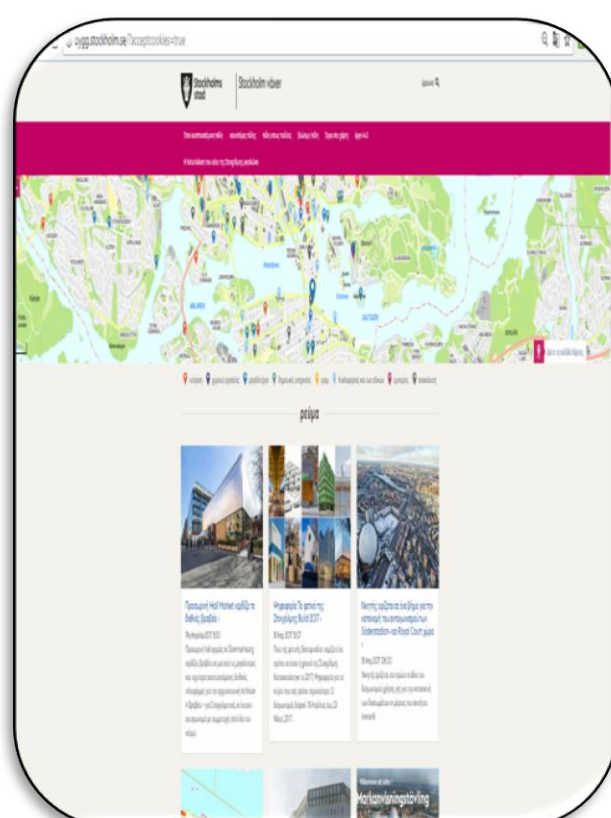
μία επιμέρους ιστοσελίδα αναπτύχθηκε ένα μοντέλο ηλεκτρονικού κοινοβουλίου. Μέσα από ένα διαδικτυακό φόρουμ συζητήσεων των κατοίκων της περιοχής ενισχύθηκε η συμμετοχή στα θέματα καθημερινής λειτουργίας του Δήμου ενώ παράλληλα δόθηκε η δυνατότητα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας σε προκαθορισμένα θέματα που αφορούν το Δήμο. Η πρωτοβουλία αυτή υποστηρίχθηκε από ενημερωτική καμπάνια του Δήμου<sup>100</sup>

**Εικόνα 24: Πλατφόρμα για τη συνεργασία δημοσίων υπηρεσιών (Platform for co-operative use)**



(πηγή: <http://www.deladigitalt.se/#loggain>)

**Εικόνα 25: Ιστοσελίδα του Δήμου της Στοκχόλμης**



(πηγή: <http://bygg.stockholm.se/kista/>)

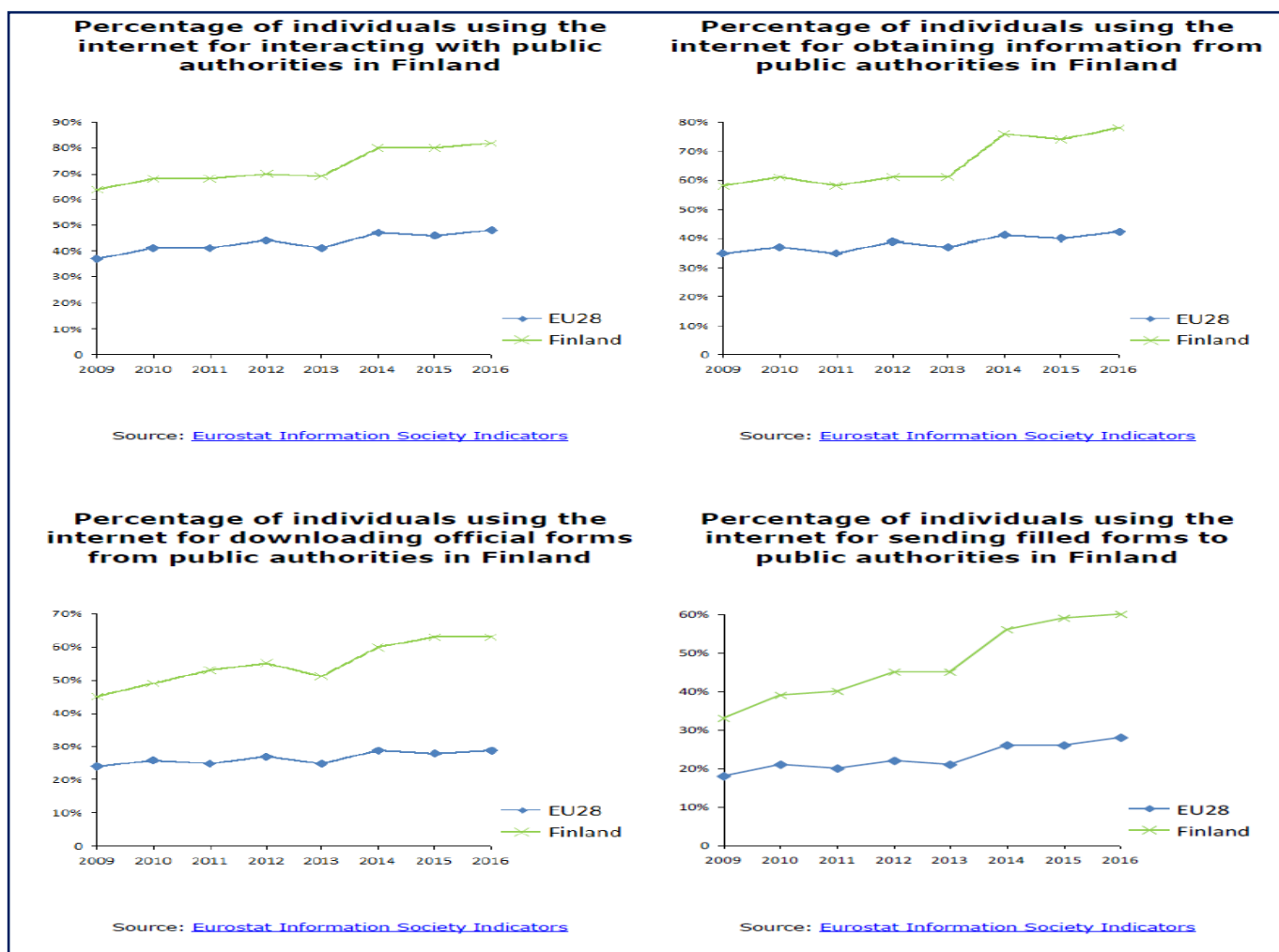
### 3.3.8 Φιλανδία

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση άρχισε να αναπτύσσεται στη Φιλανδία στα μέσα του 1990, παρόλο που δεν υπήρξε εξαρχής κάποια συντονισμένη στρατηγική για την εφαρμογή της, και η Κοινωνία της Πληροφορίας αποτέλεσε εργαλείο για την ανάπτυξη και την πρόοδο της χώρας. Η αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα συνδέθηκε άμεσα με την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σε όλα τα

<sup>100</sup> ΤΣΙΑΜΗ Σ., Διπλωματική εργασία ΜΠΣ Ειδικεύσεως, Τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής «Μελέτη για τη χρήση ΤΠΕ στις Περιφέρειες και στους ΟΤΑ» Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Θεσσαλονίκη Α' ΤΕΙ Δυτικής Μακεδονίας Κοζάνη Μάρτιος 2012 σελ. 118 [online] available from: <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14883/3/TsiamiSoultanaMsc2012.pdf> προσπελάστηκε 30-4-2017

επίπεδα διοίκησης. Ανάμεσα στα προβλήματα που είχε να αντιμετωπίσει η Φιλανδία ήταν ότι οι περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες αναπτύχθηκαν σε τοπικό επίπεδο, γεγονός που δυσκόλεψε την εφαρμογή μιας κεντρικής ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης αλλά και η έλλειψη τεχνογνωσίας από πλευράς τοπικής αυτοδιοίκησης για την εφαρμογή προγραμμάτων μεγαλύτερης κλίμακας. Παρόλα αυτά, σήμερα, σύμφωνα με τους δείκτες χρήσης ΗΔ, η Φιλανδία βρίσκεται πάνω από το μέσο όρο των χωρών της Ευρώπης, γεγονός που οφείλεται στον απλό και ελεγχόμενο δημόσιο τομέα που έχει ως χώρα αλλά και στην εκτεταμένη χρήση των ΤΠΕ.<sup>101</sup>

### Γράφημα 6: Δείκτες χρήσης ΗΔ στη Φιλανδία



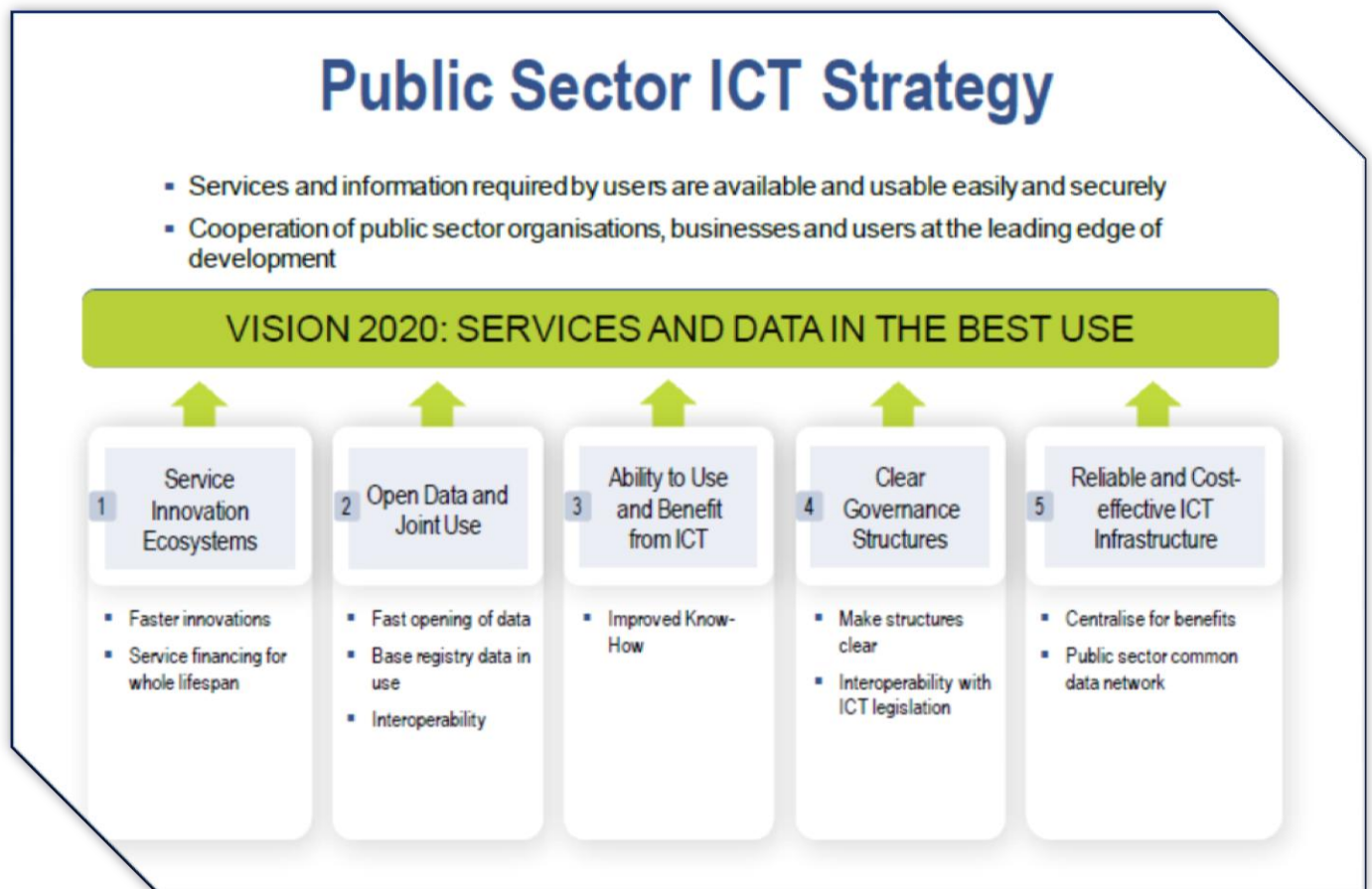
(πηγή : Eurostat)

<sup>101</sup> ΚΙΟΣΣΕ Ε. ό.π. σελ 99

Η Φινλανδία έκανε ένα άλμα παραγωγικότητας στις δημόσιες υπηρεσίες και τον ιδιωτικό τομέα εκμεταλλευόμενη τις προσφερόμενες ευκαιρίες που αναδύθηκαν με την ψηφιοποίηση και τη μείωση της γραφειοκρατίας. Στόχος της κυβέρνησης, για τα επόμενα δέκα χρόνια είναι οι δημόσιες υπηρεσίες να είναι κυρίως ψηφιακές.

Το Υπουργείο Οικονομικών επεξεργάστηκε σε ευρεία συνεργασία με την κεντρική κυβέρνηση και τις τοπικές αρχές μια νέα στρατηγική ΤΠΕ στον δημόσιο τομέα, την πρώτη στρατηγική ΤΠΕ τόσο για την κεντρική όσο και για τις τοπικές διοικήσεις. Η στρατηγική δημοσιεύθηκε το 2013, αν και ποτέ δεν εγκρίθηκε επίσημα. Παρά την έλλειψη επίσημης απόφασης της κυβέρνησης, έχουν αναληφθεί ορισμένες κυβερνητικές ενέργειες και μέτρα για την ευθυγράμμιση με τη στρατηγική.

### Σχήμα 6: Στρατηγική ΤΠΕ στον Δημόσιο Τομέα



(πηγή: eGovernment in Finland March 2017- joinup eGovernment Factsheets)

Τον Μάιο του 2015, η Φινλανδία δημοσίευσε το δεύτερο σχέδιο δράσης της ανοιχτής κυβέρνησης για το έτος 2015-2017. Το σχέδιο δεσμεύει τη Φινλανδία να καταστήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες πιο φιλικές προς τον καταναλωτή και επικεντρώνεται στη συμμετοχή των νέων στην κυβέρνηση και στα ανοιχτά δεδομένα. Οι τρεις βασικές ομάδες του σχεδίου δράσης για το 2015-2017 είναι το άνοιγμα, η λογοδοσία και η ενίσχυση της δέσμευσης.



Στη Φινλανδία το σχέδιο δράσης εφαρμόζεται σε όλα τα επίπεδα της κυβέρνησης: υπουργεία, κρατικές υπηρεσίες και δήμους. Οι στόχοι έχουν δημιουργηθεί στο πλαίσιο των δεσμεύσεων, αλλά μόλις αρχίσει η εφαρμογή, οι δεσμεύσεις θα μετατραπούν σε μεμονωμένες δράσεις και μετρήσιμους στόχους σε υπουργεία, δήμους και περιφερειακά συμβούλια. Δεν ζητείται από τα υπουργεία, τις υπηρεσίες και τους δήμους να δημιουργήσουν ατομικά σχέδια ανοικτής κυβέρνησης, αλλά η ενίσχυση της ανοικτής κυβέρνησης πρέπει να αποτελεί μέρος όλων των εργασιών.<sup>102</sup>

Σε εφαρμογή όλων των ανωτέρω, η Φινλανδία προχώρησε στη νέα έκδοση του καταλόγου υπηρεσιών της Φινλανδίας, [suomi.fi](http://suomi.fi), η οποία βρίσκεται σε εξέλιξη και έχει προγραμματιστεί να αναπτυχθεί πλήρως μέχρι το τέλος του 2017. Ο κατάλογος υπηρεσιών θα περιλαμβάνει τώρα ένα μητρώο επιχειρήσεων με περιγραφές διαφόρων υπηρεσιών (eServices, σημεία εξυπηρέτησης, τηλεφωνικές υπηρεσίες, φόρμες και υπηρεσίες πληροφόρησης, άδειες), για να βοηθήσει στην ανάπτυξη καλύτερης παροχής υπηρεσιών.

Το "[Suomi.fi](http://Suomi.fi)" χρησιμεύει ως ενιαίο σημείο πρόσβασης στις δημόσιες πληροφορίες, στις διοικητικές φόρμες και στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Αποτελεί χώρο αποθήκευσης πληροφοριών που είναι ζωτικής σημασίας για την καθημερινή ζωή των πολιτών ή για όσους χρειάζεται να συναλλάσσονται με τη Δημόσια Διοίκηση, ανεξάρτητα από το αν διαμένουν στη Φινλανδία ή στο εξωτερικό.

### **Εικόνα 26: Κεντρική Πύλη εξυπηρέτησης πολιτών**



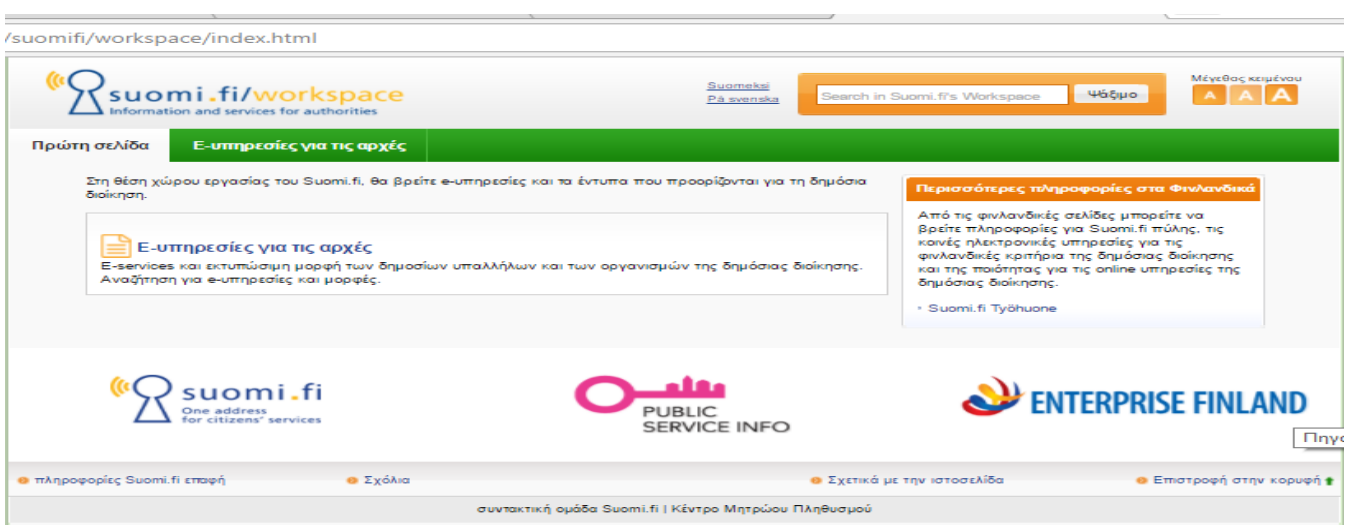
(πηγή: <http://www.suomi.fi/suomifi/english/index.html>)

<sup>102</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in Finland» European Union, 2017, σελ 6-12-14 [online] available from: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment\\_in\\_Finland\\_March\\_2017\\_v1\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment_in_Finland_March_2017_v1_00.pdf), προσπελάστηκε 30-4-2017

Η πύλη προσφέρει το ακόλουθο περιεχόμενο:

- «Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και έντυπα» περιλαμβάνει ηλεκτρονικές υπηρεσίες και έντυπα που παρέχονται από τις αρχές, με τις οδηγίες χρήσης.
- «Υπηρεσίες ανά θέμα» περιλαμβάνει 14 θεματικές ενότητες, από την οικογένεια και τις κοινωνικές υπηρεσίες μέχρι τη φορολογία και τη χρηματοδότηση.
- «Κράτος και δήμοι» παρέχει πλήρη στοιχεία για τη Δημόσια Διοίκηση και παρέχει πρόσβαση στους δικτυακούς τόπους των δήμων.
- «Newsroom» περιέχει ειδήσεις του δημόσιου τομέα αναφέρει όλες τις δημόσιες υπηρεσίες τις δημόσιες διοικήσεις και τις ηλεκτρονικές πηγές.
- «Λογαριασμός του πολίτη» είναι ένας ασφαλής διάυλος ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αποφάσεων και μηνυμάτων μεταξύ αρχών και πολιτών. Παρέχει στους πολίτες τη δυνατότητα να δουν την κατάσταση προσωπικών τους υποθέσεων που υποβάλλονται σε επεξεργασία, να λαμβάνουν ηλεκτρονικά αποφάσεις και ειδοποιήσεις σχετικά με αυτά τα θέματα, να υποβάλλουν ηλεκτρονικά έγγραφα στις αρχές και να διαχειρίζονται τα στοιχεία επικοινωνίας.
- «Χάρτης εξυπηρέτησης» παρέχει πληροφορίες επαφής και πληροφορίες για τοποθεσίες υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.
- "Χώρος εργασίας" είναι ο χώρος που συνδέεται με το "Suomi.fi" και περιλαμβάνει ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εκτυπώσιμα έντυπα που προορίζονται για υπαλλήλους της δημόσιας διοίκησης και περιεχόμενο σχετικό με την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

### Εικόνα 27: «Workspace» site

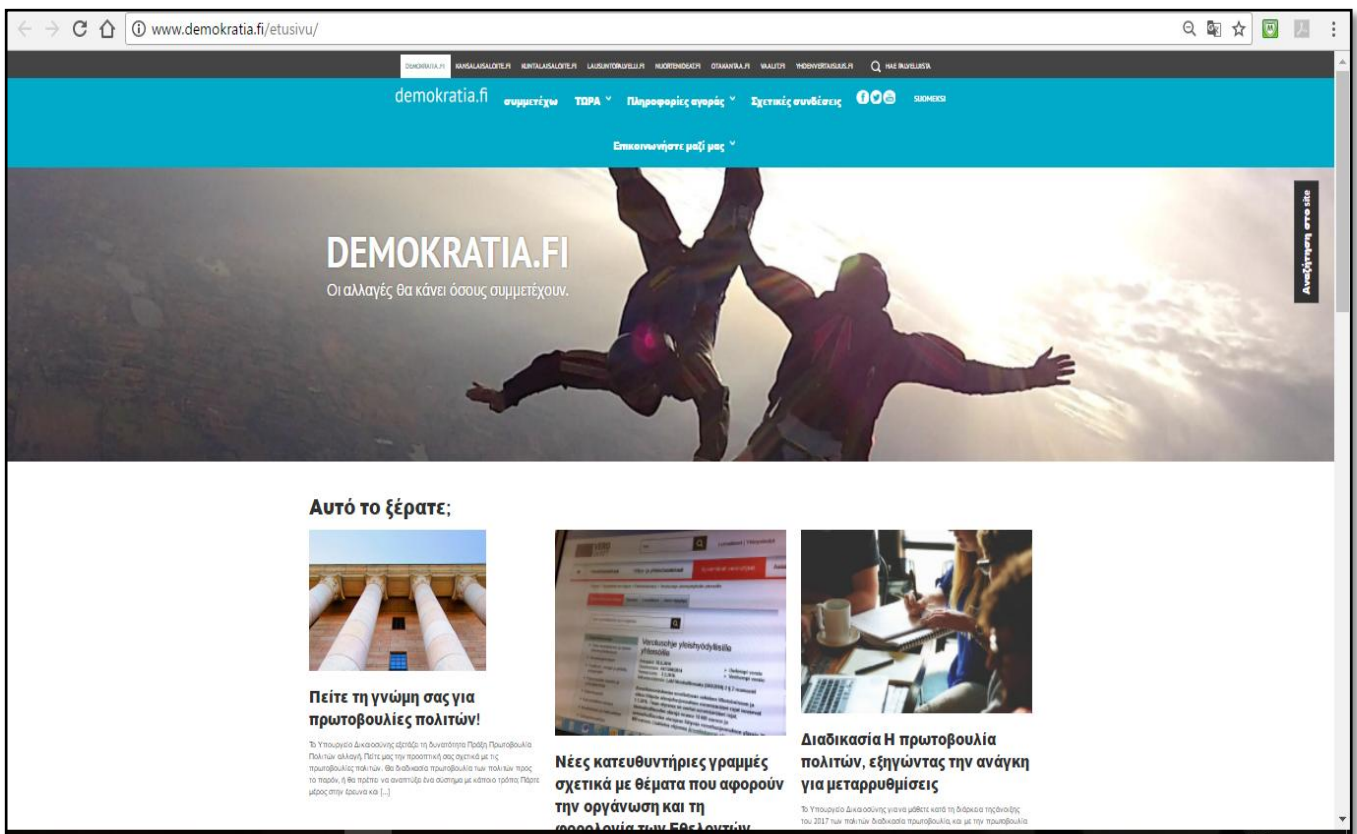


(πηγή: <https://www.suomi.fi/suomifi/workspace/index.html>)

Στον τομέα της συμμετοχικής δημοκρατίας η **Demokratia.fi**, είναι μια πύλη που συγκεντρώνει πληροφορίες από διάφορες ιστοσελίδες σχετιζόμενες με τις δημοκρατικές διαδικασίες και ειδήσεις στον

τομέα της λήψης πολιτικών αποφάσεων. Έτσι, ο ιστότοπος διευκολύνει τους πολίτες να βρουν τους καλύτερους δίαυλους συμμετοχής και επιρροής και αυξάνει τη διαφάνεια και την αλληλεπίδραση μεταξύ των κυβερνήσεων. Η δικτυακή πύλη συνοψίζει τις υπηρεσίες διαδικτύου eDemocracy που διατηρεί το Υπουργείο Δικαιοσύνης (συγκεκριμένα lausuntopalvelu.fi, otakantaa.fi, nuortenideat.fi kansalaisaloite.fi και kuntalaisaloite.fi). Η Demokratia.fi περιέχει επίσης συνδέσμους με ιστότοπους άλλων δημόσιων αρχών με πληροφορίες σχετικά με τα τρέχοντα θέματα που σχεδιάζονται ή προετοιμάζονται. Επιπλέον, υπογραμμίζει τα τελευταία νέα, για παράδειγμα από το κοινοβούλιο και την κυβέρνηση.<sup>103</sup>

### **Εικόνα 28: «Demokratia.fi: Πύλη ηλεκτρονικής συμμετοχικής δημοκρατίας»**



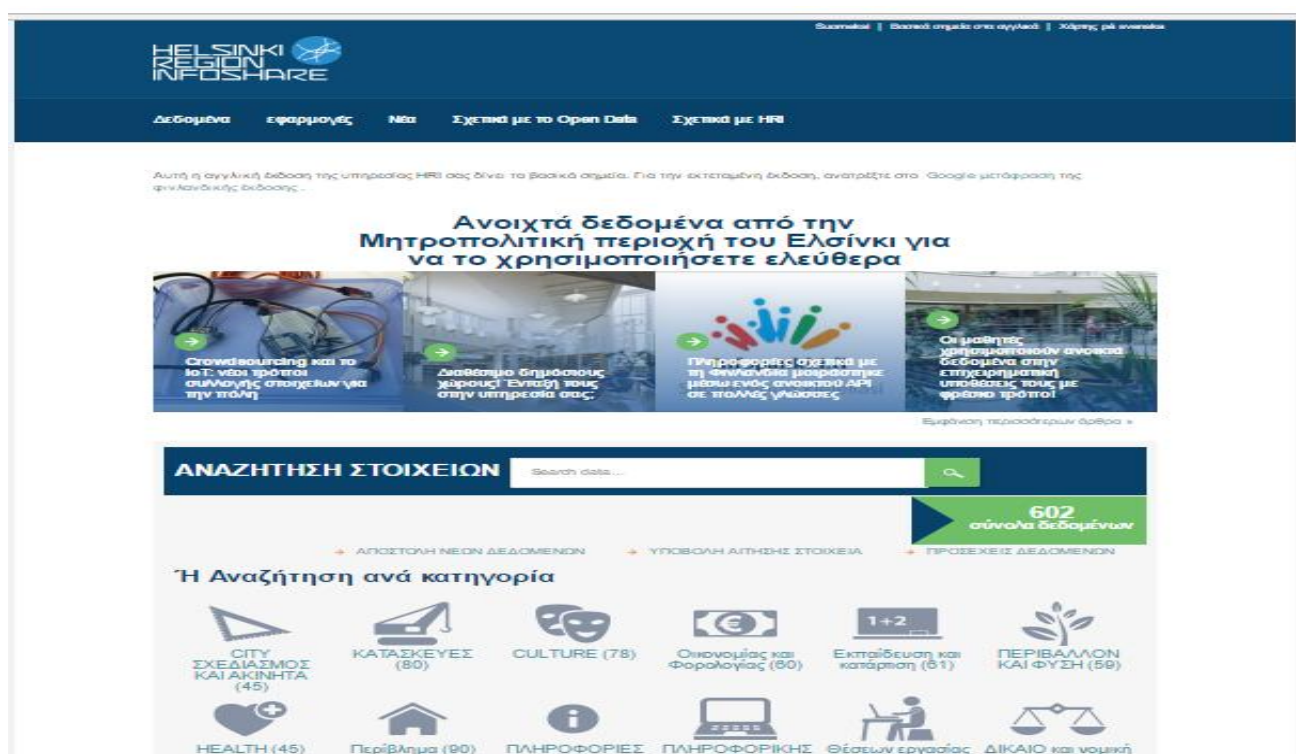
(πηγή: <http://www.demokratia.fi/etusivu/>)

Τέλος, ως καλή πρακτική αξίζει να αναφέρουμε το έργο Infoshare στην πόλη του Ελσίνκι το οποίο ως στόχο έχει την εύκολη πρόσβαση από οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο, πολίτες-πανεπιστήμια-ερευνητικά κέντρα κλπ, σε δωρεάν διαθέσιμες περιφερειακές πληροφορίες από δημόσιους οργανισμούς. Το 2013, πάνω από 1.030 βάσεις δεδομένων ήταν διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του, καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα της κοινωνικής ζωής όπως εργασία, οικονομία, μεταφορές κ.ά. Το έργο InfoShare παρέχει μια

<sup>103</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in Finland» European Union, 2017, σελ 6-12-14-27-28 [online] available from: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment\\_in\\_Finland\\_March\\_2017\\_v1\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment_in_Finland_March_2017_v1_00.pdf), προσπελάστηκε 30-4-2017

πρωτοπόρα ανοιχτή, αστική πλατφόρμα δεδομένων. Η πλατφόρμα έχει πάρει το Ευρωπαϊκό Βραβείο Καινοτομίας στη Δημόσια Διοίκηση στην κατηγορία της ενδυνάμωσης των πολιτών. Η κριτική επιτροπή καταγράφει στην έκθεση της τη δυνατότητα που παρέχεται στους πολίτες για ενεργό συμμετοχή στις δημόσιες διαδικασίες λήψης αποφάσεων μέσω της διαχείρισης ενός τέτοιου συστήματος ανοικτών δεδομένων και πληροφοριών. Αυτό θεωρείται ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες για την επιτυχία του προγράμματος InfoShare. Σύμφωνα με το φινλανδικό Ταμείο Καινοτομίας, το άνοιγμα των δημόσιων δεδομένων μπορεί να ωθήσει στη δημιουργία καλύτερων και πιο λειτουργικών υπηρεσιών με αντίστοιχα οικονομικά οφέλη<sup>104</sup>

### Εικόνα 29: «Ιστοσελίδα InfoShare Ελσίνκι»



(πηγή: <http://www.hri.fi/en/>)

### 3.3.9 Ολλανδία

Η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ολλανδία, ξεκίνησε το 1990 με στόχο την βελτίωση και την αύξηση της αποτελεσματικότητας δημόσιων υπηρεσιών και διοικητικών οργανισμών. Η Ολλανδική κυβέρνηση στράφηκε σε μία πιο πελατοκεντρική προσέγγιση, δημιουργώντας τα Κέντρα

<sup>104</sup> ΤΣΟΥΡΟΥΦΛΗΣ Α. ΜΠΣ Εργασία υλοποιημένη στα πλαίσια του μαθήματος: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ II «SMART CITIES: ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΟΛΕΩΝ ΧΑΡΤΗΣ ΚΑΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ» ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ Ιούνιος 2016 σελ. 54 [online] available from: [http://icsdweb.aegean.gr/project/perinomou/wp-content/uploads/2017/02/2016\\_Aegean\\_MSc\\_Tsourouflis\\_SmartCitiesBP.pdf](http://icsdweb.aegean.gr/project/perinomou/wp-content/uploads/2017/02/2016_Aegean_MSc_Tsourouflis_SmartCitiesBP.pdf) προσπελάστηκε 30-4-2017

Δημοσίων Υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, παρέχοντας έτσι διοικητικά προϊόντα και υπηρεσίες όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένα σε κέντρα μίας στάσης.

Σήμερα, η Ολλανδία ανήκει στις χώρες που θεωρούνται «κορυφαίες» στη χρήση ΤΠΕ και βρίσκεται πάνω από το μέσο όρο της Ε.Ε., όσον αφορά τη σύγχρονη διακυβέρνηση και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Συνολικά το 7,5% του ΑΕΠ της επενδύεται στον τομέα των ΤΠΕ.<sup>105</sup>

Στο έγγραφο «Όραμα Ψηφιακής κυβέρνησης 2017», το οποίο παρουσιάστηκε στη Βουλή των Αντιπροσώπων τον Μάιο του 2013 τέθηκε ως στόχος ότι οι επιχειρήσεις και οι πολίτες θα είναι σε θέση να αλληλεπιδρούν με τις κυβερνήσεις με ψηφιακό τρόπο μέχρι το 2017. Με αυτή τη φιλοδοξία, η κυβέρνηση στόχευε στη βελτίωση της πληροφόρησης και των υπηρεσιών της ψηφιακής κυβέρνησης, μειώνοντας περαιτέρω τον διοικητικό φόρτο για τους πολίτες και αυξάνοντας την αποδοτικότητα. Η νέα πολιτική υιοθέτησε μια προσέγγιση, στην οποία οι πολίτες θα αποκτήσουν το δικαίωμα να αλληλεπιδρούν με την κυβέρνηση με ψηφιακό τρόπο. Η γενική αρχή για την αλληλεπίδραση είναι «digital where possible and in person where needed» - «ψηφιακή όπου είναι δυνατόν και κατά πρόσωπο όπου χρειάζεται». Κύριος στόχος αυτού του προγράμματος ήταν η επίτευξη μιας ψηφιακής κυβέρνησης, για καλύτερη εξυπηρέτηση και μεγαλύτερη ευκολία, δημιουργώντας κοινή υποδομή πληροφοριών.

Σε στενή αλληλεξάρτηση με τις ψηφιακές φιλοδοξίες του 2017, υποβλήθηκε στο Κοινοβούλιο την 1η Σεπτεμβρίου 2013 το «Ανοιχτό Κρατικό Όραμα» και Σχέδιο Δράσης». Στο έγγραφο υπογραμμίζονταν η σημασία της όσο το δυνατόν μεγαλύτερης διαφάνειας από οικονομική, δημοκρατική και κοινωνική σκοπιά, με επίκεντρο τη διαφάνεια γύρω από τις κυβερνητικές δραστηριότητες, την ανταπόκριση της κυβέρνησης στις πρωτοβουλίες της κοινωνίας και την ευθύνη της κυβέρνησης. Η βασική αρχή ήταν η ενεργή αποκάλυψη πληροφοριών.

Τον Δεκέμβριο του 2015 δημοσιεύθηκε το νέο Σχέδιο Δράσης για την Ανοιχτή Κυβέρνηση 2016-2017, το οποίο επικεντρώνεται στη διάθεση όσο το δυνατόν περισσότερων κυβερνητικών δεδομένων στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αλλά και στην προώθηση της ανοικτής στάσης και συμπεριφοράς στις δημόσιες διοικήσεις. Αυτό βασίζεται στην πεποίθηση ότι τα ανοικτά δεδομένα δεν επαρκούν. Για να αξιοποιηθεί περισσότερο η ανοικτή κυβέρνηση πρέπει να υπάρχει η σωστή στάση και συμπεριφορά. Το σχέδιο δράσης περιλαμβάνει τις βασικές δράσεις και δραστηριότητες που πρέπει να υιοθετηθούν από όλα τα όργανα της δημόσιας διοίκησης. Η επιτυχής εφαρμογή του σχεδίου δράσης θα πρέπει να καταστήσει την κυβέρνηση πιο διαφανή και προσβάσιμη στους πολίτες και να επιτρέψει την απρόσκοπτη λειτουργία των ιδιωτικών επιχειρήσεων και την ανάπτυξη νέων εφαρμογών.

<sup>105</sup> Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας - ΣΕΠΕ Βέλτιστες πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ό.π. σελ 4 & ΜΑΝΕΣΗΣ Α. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης – Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης «Ψηφιακή Σύγκλιση των ΟΤΑ και η Συμβολή στην Περιφερειακή/Τοπική Ανάπτυξη» ό.π. σελ. 92

Τέλος, Τον Ιούλιο του 2016, ο Υπουργός Οικονομικών Υποθέσεων παρουσίασε στο Κοινοβούλιο τη νέα Ψηφιακή Ατζέντα. Το νέο ψηφιακό θεματολόγιο για τις Κάτω Χώρες καλύπτει έξι βασικούς τομείς:

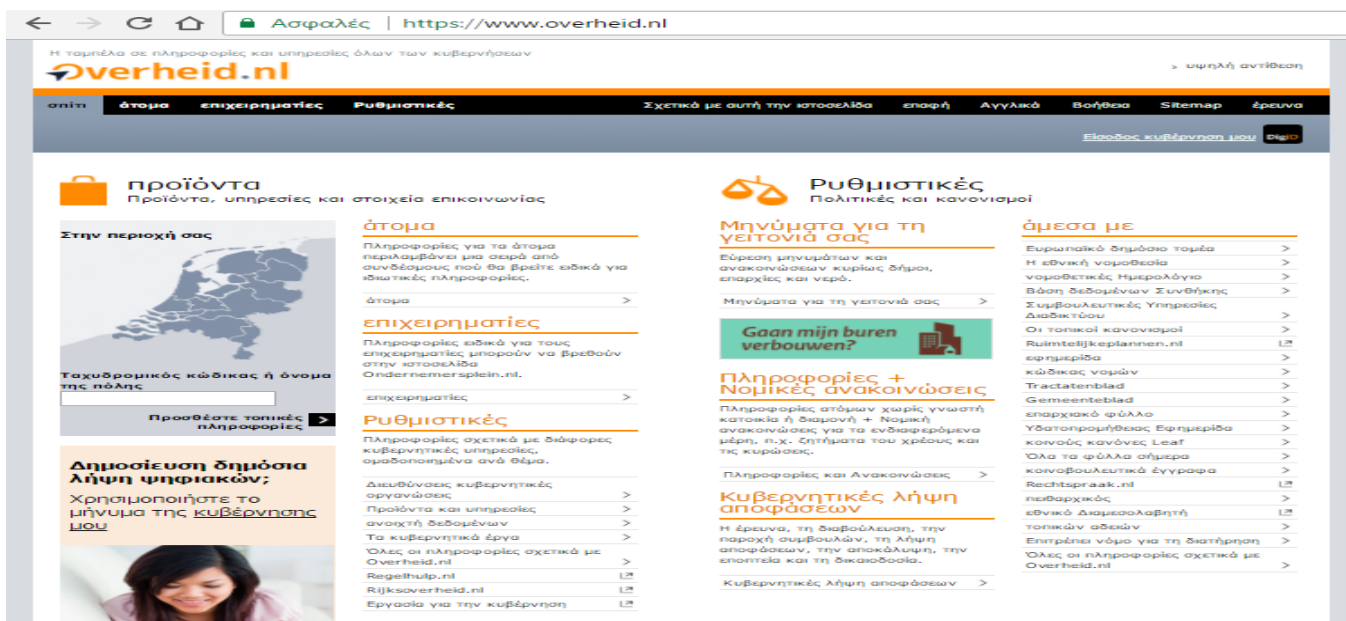
- Εκπαίδευση
- Γνώση και καινοτομία.
- Γρήγορη και ανοικτή υποδομή.
- Ασφάλεια και εμπιστοσύνη.
- Χώρο για επιχειρηματίες.
- Ψηφιοποίηση τομέων.

Το Δεκέμβριο του 2016 απεστάλη στο Κοινοβούλιο το αναθεωρημένο iStrategy το οποίο βασίζεται σε αρχές που ορίζονται στο γενικό πρόγραμμα της Κυβέρνησης για μείωση του μεγέθους της κεντρικής κυβέρνησης καθιστώντας τη έτσι πιο αποτελεσματική.

Ως κύριες συνιστώσες ΗΔ στην Ολλανδία αναφέρουμε τις εξής:

Η «**Overheid.nl**» χρησιμεύει ως κεντρικό σημείο πρόσβασης σε όλες τις πληροφορίες που αφορούν κυβερνητικές οργανώσεις και εισήχθη στο πρώτο σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση το 1999 συμβάλλοντας στη διαφάνεια της δημόσιας διοίκησης.

### **Εικόνα 30: «Κυβερνητική πύλη της Ολλανδίας»**



(πηγή: <https://www.overheid.nl/>)

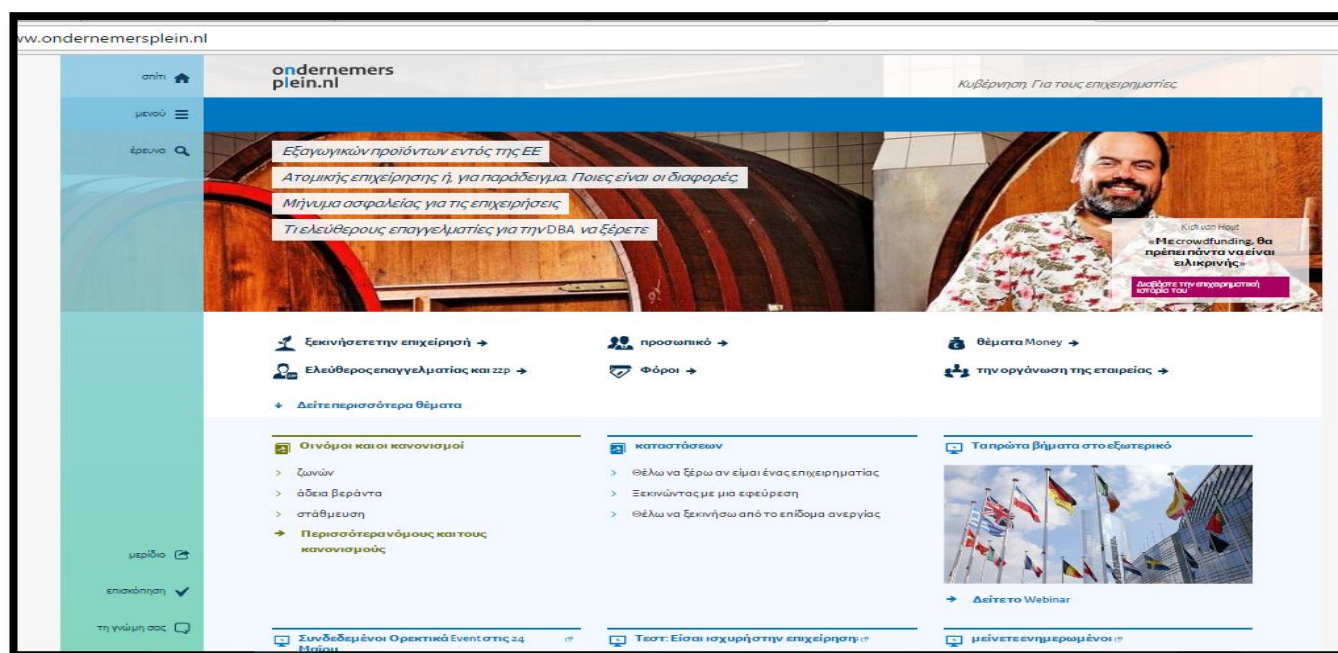
Η πύλη παρέχει πληροφορίες για υπηρεσίες για άτομα και επιχειρήσεις σε θεματικές κατηγορίες σχετικά με: α) διάφορα γεγονότα που αφορούν την καθημερινή ζωή και β) την γεωγραφική θέση. Παρέχει ενοποιημένη εθνική νομοθεσία, επίσημες δημοσιεύσεις, τοπική και περιφερειακή νομοθεσία και διαβουλεύσεις στο διαδίκτυο. Η δικτυακή πύλη συνδέεται με τη νομοθεσία της ΕΕ, με τα ανοικτά δεδομένα [portal.overheid.nl](http://portal.overheid.nl) και με τον κοινό ιστότοπο των υπουργείων [rijksoverheid.nl](http://rijksoverheid.nl), με έγγραφα,

δημοσιεύσεις και ειδησεογραφικά στοιχεία σε όλους τους τομείς. Το 2015, υπήρχαν συνολικά 20,5 εκατομμύρια επισκέψεις στην πύλη, μία αύξηση κατά 12% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

### **Επιχειρηματική πύλη Ondernemersplein**

Το Ondernemersplein είναι το σημείο επαφής για επιχειρήσεις και επιχειρηματίες σε τομείς όπως η νομοθεσία, οι επιδοτήσεις και οι άδειες. Οι παρεχόμενες πληροφορίες καλύπτουν όλα τα επίπεδα διακυβέρνησης. Διατίθεται μέσω διαφόρων καναλιών (ιστότοποι, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλέφωνο και συνομιλία) και επικεντρώνεται στα ζητήματα και τις ανάγκες της επιχειρηματικής κοινότητας. Το 2016, η διάταξη της πύλης ενημερώθηκε. Το Υπουργείο Οικονομικών διοικεί το επιχειρηματικό φόρουμ, όπου οι επιχειρηματίες μπορούν να συζητήσουν θέματα που τους αφορούν άμεσα.

### **Εικόνα 31: «Επιχειρηματική πύλη Ondernemersplein»**



(πηγή: <http://www.ondernemersplein.nl/>)

### **'Mijnoverheid.nl': πλατφόρμα προσωπικών υπηρεσιών**

Το Mijnoverheid.nl είναι η πύλη στην οποία οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε εξατομικευμένες πληροφορίες και ψηφιακά μηνύματα από την κυβέρνηση, αφού έχουν συνδεθεί με το DigiD. Από τον Οκτώβριο του 2016, ενεργοποιήθηκαν 5 εκατομμύρια λογαριασμοί, διπλάσιοι σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Το Mijnoverheid.nl προσφέρει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- ✚ Οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση στα μητρώα και να βλέπουν τα εγγεγραμμένα από την κυβέρνηση προσωπικά τους στοιχεία, όπως διεύθυνση και οικογενειακά δεδομένα, πληροφορίες εργασίας και εισοδήματος, στοιχεία συνταξιοδότησης, δεδομένα σχετικά με την ακίνητη περιουσία τους και το όχημά τους. Μέσω ενός συνδέσμου με τον οργανισμό που είναι υπεύθυνος για το

μητρώο βασικών αρχείων (BRP), οι πολίτες μπορούν επίσης να δουν ποιοι οργανισμοί έχουν το δικαίωμα να λαμβάνουν δεδομένα από αυτό το μητρώο βάσεων.

- ✚ Οι πολίτες μπορούν να λαμβάνουν μηνύματα από διαφορετικές κυβερνητικές οργανώσεις στο ασφαλές πλαίσιο του λογαριασμού τους. Το Τμήμα Φορολογίας είναι ένας από τους βασικούς πελάτες αυτής της υπηρεσίας. Το 2016, ένα σύνολο 47,3 εκατομμυρίων μηνυμάτων στάλθηκαν στο πλαίσιο αυτό, 60% περισσότερο από ό, τι το προηγούμενο έτος.
- ✚ Οι πολίτες μπορούν να ακολουθήσουν την πορεία της εργασίας τους, αφού έχουν υποβάλει αίτηση για υπηρεσίες με τους συνεργαζόμενους Δήμους. Τον Φεβρουάριο του 2014, είχαν ήδη συνδεθεί 54 δήμοι. Συνολικά 59 διαφορετικοί οργανισμοί συνδέθηκαν με τη λειτουργικότητα ροής εργασίας το 2016.<sup>106</sup>

### **Εικόνα 32: «Εξατομικευμένο περιβάλλον της Κεντρικής Ολλανδικής Πόλης»**



(πηγή: <https://mijn.overheid.nl/?r=1>)

Τέλος, σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης ξεχωρίζει, στο πλαίσιο του προγράμματος Δημόσιων Κέντρων 2000, το πρόγραμμα 'Γραφείο Νεοεισερχομένων' του δήμου του Delft (<http://www.dsdelft.nl>). Πρόκειται για μια δημόσια υπηρεσία μιας στάσης, για Ολλανδούς πολίτες αλλά και ξένους επισκέπτες, οι οποίοι βρίσκονται στην πόλη για εργασία ή σπουδές. Ο Δήμος προκειμένου να υλοποιηθεί το πρόγραμμα συνεργάστηκε με διάφορους δημόσιους φορείς, όπως το Τμήμα Μετακινήσεων Πληθυσμού, η Αστυνομία, η Διεύθυνση Μετανάστευσης, καθώς και ιδιωτικές εταιρείες πληροφορικής και τεχνολογίας. Στόχος ήταν οι νέοι κάτοικοι του Δήμου να μπορούν να ολοκληρώσουν όσο το δυνατόν περισσότερες γραφειοκρατικές διαδικασίες μέσω μιας υπηρεσίας μιας στάσης και παράλληλα να τους παρέχεται βοήθεια για αναζήτηση εργασίας ή κατοικίας. Το πρόγραμμα αυτό χρησιμοποιείται πλέον ως πρότυπο

<sup>106</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in Netherlands» European Union, 2017, σελ 12-13-22-23-24 [online] available from: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment\\_in\\_Netherlands\\_March\\_2017\\_v2\\_00\(1\).pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment_in_Netherlands_March_2017_v2_00(1).pdf), προσπελάστηκε 30-4-2017

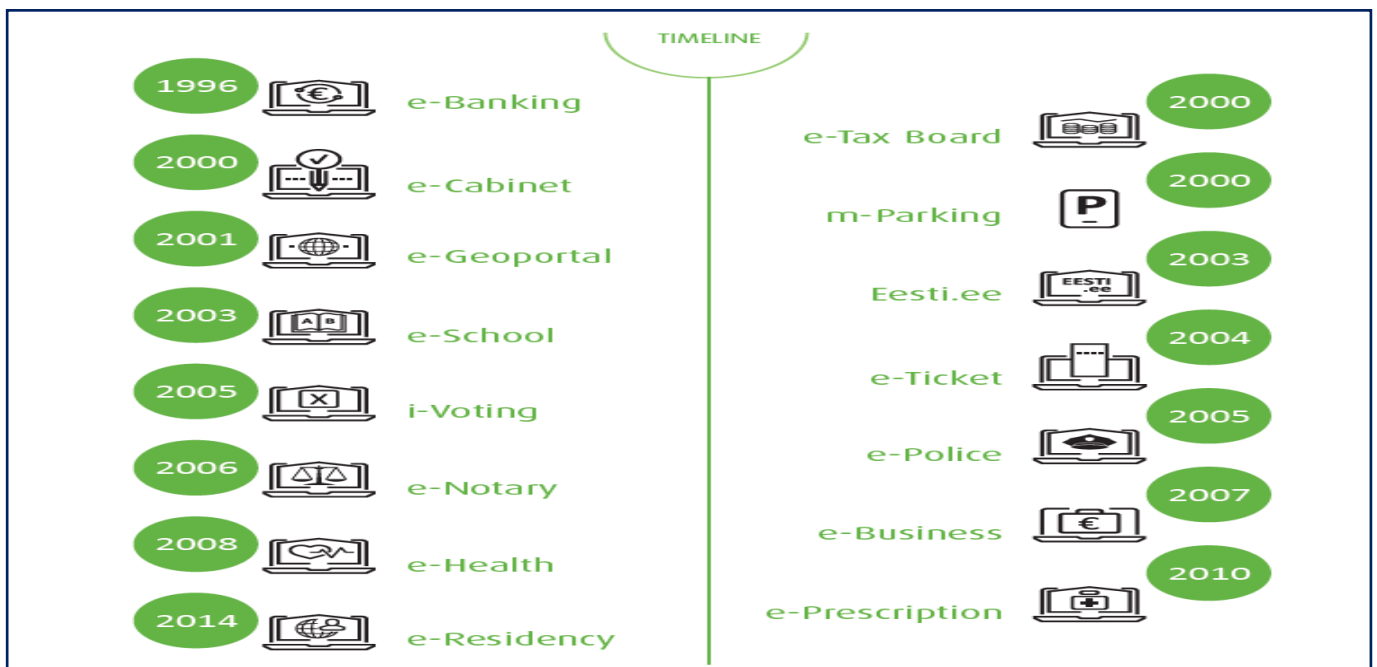


από τα Υπουργεία Εσωτερικών και Δικαιοσύνης σε μία προσπάθεια δημιουργίας και υλοποίησης ενός ανάλογου συστήματος για τους νέους κατοίκους της Ολλανδίας, σε εθνικό επίπεδο.<sup>107</sup>

### 3.3.10 Εσθονία

Η Εσθονία είναι μία από τις πιο προηγμένες ηλεκτρονικά κοινωνίες στον κόσμο. Μια απίστευτη ιστορία επιτυχίας που εξελίχθηκε από μια συνεργασία μεταξύ μιας πρωτοποριακής κυβέρνησης, ενός ενεργού τομέα ΤΠΕ και ενός μεταβαλλόμενου, τεχνολογικά πληθυσμού. Σήμερα διαθέτει από τις πιο υψηλού επιπέδου υποδομές ψηφιακής τεχνολογίας παγκοσμίως,<sup>108</sup> παρέχοντας έτσι στους πολίτες της ένα πλήρες φάσμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, ενώ η τεχνογνωσία των εμπειρογνομόνων της αποτελεί βάση για την ψηφιακή ανάπτυξη και εξέλιξη πολλών άλλων χωρών.<sup>109</sup>

#### **Σχήμα 7: «Επισκόπηση βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Εσθονία»**



(πηγή: e-Governance Academy Foundation «e-Governance in Practice-e-ESTONIA» )

Η διαφορά της σε σχέση με άλλες χώρες είναι ότι ενώ στις περισσότερες χώρες η ΗΔ βασίζεται απλά στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες ηλεκτρονικά, στην Εσθονία έχει αναπτυχθεί ένα ολόκληρο δίκτυο αλληλένδετων συστημάτων τα οποία μπορούν να επικοινωνούν μεταξύ τους χωρίς όμως να διακινδυνεύεται με οποιοδήποτε τρόπο η προστασία των προσωπικών δεδομένων των συναλλασσομένων. Αποτέλεσμα αυτής της διασύνδεσης είναι μια τεράστια εξοικονόμηση χρόνου προς

<sup>107</sup> ΚΟΚΚΙΝΟΥ Α., ΚΟΜΝΗΝΟΣ Σ., ΜΑΝΤΖΙΩΚΑΣ Α., ΧΑΛΑΡΗΣ Ι., «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ε.Ε.» ό.π. σελ.8

<sup>108</sup> Ega-ee, e-Governance Academy Foundation «e-Governance in Practice-e-ESTONIA» σελ. 5 [online] available from: <http://ega.ee/wp-content/uploads/2016/06/e-Estonia-e-Governance-in-Practice.pdf> προσπελάστηκε 5-5-2017

<sup>109</sup> Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Τομέας Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών Γενική Γραμματεία Δημοσίων Επενδύσεων ΕΣΠΑ «Η Εσθονία δείχνει το δρόμο με προηγμένες ηλ-υπηρεσίες για τους πολίτες» Ημερομηνία Δημοσίευσης: 29/05/2015 [online] available from: <http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/H-Estthonia-deihnei-to-dromo-me-prohghmenes-hl-yphresies-gia-toys-polites> προσπελάστηκε 5-5-2017

όφελος των πολιτών αλλά και της δημόσιας διοίκησης καθώς πολλές διοικητικές διαδικασίες στην Εσθονία όπως η εγγραφή εταιρείας, η πληρωμή και επιστροφή φόρου, ολοκληρώνονται σε μερικές ώρες ή μέρες. Το μεγαλύτερο όφελος όμως διαφαίνεται σε μεταγενέστερο χρόνο, όταν οι πόροι που εξοικονομούνται επενδύονται σε άλλους τομείς της οικονομίας και της κοινωνίας γενικότερα.<sup>110</sup>

Ιστορικά, η Εσθονία ξεκίνησε την πορεία για την ανάπτυξη της τεχνολογική της κουλτούρας αμέσως μετά την πτώση του Παραπετάσματος όταν οι Εσθονοί συνειδητοποίησαν πως ελλείπει οικονομικών πόρων έπρεπε να στραφούν σε άλλες διεξόδους προκειμένου να υπάρξει ανάπτυξη στη χώρα και θεώρησαν πως αυτός ο τρόπος βρίσκεται σε άμεση συνάφεια με τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής. Με αυτό το σκεπτικό το 1996 εκπονήθηκε το σχέδιο «Tiger Leap» και νομοθετήθηκε η Κάρτα του Πολίτη, και όλες οι μελλοντικές κυβερνήσεις, ανεξαρτήτου ιδεολογίας, παρέμειναν πιστές στην εφαρμογή του προγράμματος.

Δύο επίσης πολλοί σημαντικοί παράγοντες που βοήθησαν στην επιτυχία του εγχειρήματος αυτού, ήταν η ενεργή συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα στην υλοποίηση του προγράμματος και η εκπαίδευση των πολιτών ώστε να υπάρξει εξοικείωση με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής. Η παιδεία είναι σημαντική. Προγράμματα συνεργασίας δημόσιου-ιδιωτικού τομέα όπως το ProgeTiiger (Προγραμματισμός του Τίγρη) εκπονείται για να διδάξει σε παιδιά προσχολικής ηλικίας τα βασικά της κωδικοποίησης υπολογιστών. Το 2002 εκπαιδεύτηκαν στη χρήση Η/Υ και Ιντερνέτ 100.000 πολίτες ενώ το ίδιο επαναλήφθηκε το 2009 και το 2010 για άλλους 100.000.

Σήμερα η Tehnopol, ένα επιχειρηματικό κέντρο στο Ταλίν, στεγάζει περισσότερες από 150 εταιρείες τεχνολογίας. Καθώς η Εσθονία είναι μικρή χώρα και άρα και η εγχώρια αγορά της είναι περιορισμένου μεγέθους οι επιχειρήσεις στρέφονται προς τις διεθνείς αγορές. Το 2011 υπήρξαν 14.000 νέες εγγραφές εταιρειών στην Εσθονία, ποσοστό κατά 40% μεγαλύτερο από το 2008 ενώ το 15% του ΑΕΠ της χώρας προέρχεται από τις εταιρείες υψηλής τεχνολογίας, σύμφωνα με εκθέσεις της Παγκόσμιας Τράπεζας<sup>111</sup>

Όπως αναφέρει σε συνέντευξή του ο πρώην πρωθυπουργός της Εσθονίας Taabi Roivas :

«Ο στόχος μας ήταν μια πιο αποτελεσματική παροχή δημόσιων υπηρεσιών και πιο αποτελεσματική διακυβέρνηση. Να παραδίδουμε καλύτερη αξία με λιγότερα χρήματα, βασιζόμενοι σε ψηφιακές λύσεις

<sup>110</sup> ΜΑΥΡΙΑΔΗΣ Μ., Οικονομολόγος, Βουλευτής Κερύνειας, «Τα Οικονομικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» Πολιτιστικός Όμιλος Ασωμάτων Κυρήνειας 2016, [online] available from: <http://asomatos.eu/index.php/2012-09-11-08-34-17/2012-09-11-19-34-26/1201-ta-oikonomika-tis-ilektronikis-diakyvernisis> προσπελάστηκε 6-5-2017

<sup>111</sup> ΔΡΥΜΙΩΤΗΣ Α. Σύμβουλος Επιχειρήσεων «Δυστυχώς δεν έχουμε γίνει ακόμα Εσθονία» Η Καθημερινή, Ελληνική Οικονομία 29-12-2013 [online] available from: <http://www.kathimerini.gr/507361/article/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/dystyxws-den-exoyme-ginei-akoma-es8onia>

& Άρθρο από το περιοδικό Economist Μετάφραση Γιάννης Κακουλλής «Πώς έγινε η Εσθονία παγκόσμιος πρωταθλητής της τεχνολογίας» (Άρθρο) περιοδικό του ΕΤΕΚ, τεύχος 191, σελίδα 12 [online] available from: <http://etek.org.cy/mobile/public/article/1015/49/%CE%A0%CF%8E%CF%82%CE%AD%CE%B3%CE%B9%CE%BD%CE%B5%CE%B7%CE%95%CF%83%CE%B8%CE%BF%CE%BD%CE%AF%CE%B1%CF%80%CE%B1%CE%B3%CE%BA%CF%8C%CF%83%CE%BC%CE%B9%CE%BF%CF%82%CF%80%CF%81%CF%89%CF%84%CE%B1%CE%B8%CE%BB%CE%B7%CF%84%CE%AE%CF%82%CF%84%CE%B7%CF%82%CF%84%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%AF%CE%B1%CF%82-> προσπελάστηκε 6-5-2017

στην πρώτη γραμμή της δημόσιας διοίκησης. Με αυτό τον τρόπο μπορούμε να έχουμε μια πολύ ισχυρή και δημοσιονομικά συνετή κυβέρνηση. Αυτή ήταν η μόνη επιλογή για να ευδοκιμήσει μια ανοικτή οικονομία χωρίς πολλούς φυσικούς πόρους και καμία επιθυμία για υψηλούς φόρους. Επιπλέον, είδαμε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλει άμεσα στην οικονομική ανάπτυξη. Ψηφιακές υπηρεσίες κάνουν το επιχειρηματικό περιβάλλον ευνοϊκό. Στην Εσθονία, οι επιχειρηματίες δεν χρειάζονται να αφιερώσουν χρόνο και χρήματα για να συναντηθούν και να κάνουν συμβάσεις. Αντ' αυτού, κάνουν επιχειρήσεις υπογράφοντας τις συμφωνίες ψηφιακά, όπου και αν βρίσκονται στον κόσμο. Μπορείτε να ξεκινήσετε μια επιχείρηση στο διαδίκτυο. Χρειάζονται μερικές ώρες, το πολύ μια ημέρα, για να έχετε μια εταιρεία νόμιμη με αυτόν τον τρόπο. Το ρεκόρ μας είναι 18 λεπτά. Όλες οι αναφορές, φορολογικές δηλώσεις και άλλες πράξεις που εμπλέκονται στη λειτουργία μιας επιχείρησης γίνονται πλήρως ψηφιακά. Αυτό επιτρέπει στους Εσθονούς επιχειρηματίες να περνούν τον χρόνο τους για αυτό που μετράει περισσότερο – να αναπτύξουν τις επιχειρήσεις τους.»<sup>112</sup>

Μετρώντας τα επιτεύγματα της Εσθονίας στο χώρο της ψηφιακής τεχνολογίας αξίζει να αναφέρουμε ότι ήταν από τις πρώτες χώρες που κατάφερε να αντιμετωπίσει επιτυχώς μια μεγάλης κλίμακας κυβερνοεπίθεση στα συστήματά της το 2007. Έκτοτε εγκαταστάθηκε στο Tallinn η έδρα του NATO Cyber Defence Centre. Σήμερα οι κυβερνήσεις πολλών χωρών στο κόσμο εφαρμόζουν τις ηλεκτρονικές λύσεις που προτείνονται από τις ψηφιακές υπηρεσίες της Εσθονίας.

Αποτέλεσμα όλων των παραπάνω προσπαθειών είναι μια ολοκληρωμένη ηλεκτρονική διακυβέρνηση η οποία χαρακτηρίζεται από ένα υψηλότατο επίπεδο διαφάνειας, ασφαλή, άμεση, ευέλικτη και εύκολη πρόσβαση σε κοινωνικές υπηρεσίες, ιδιωτικά και κρατικά δεδομένα, ανταλλαγή πληροφοριών και ένα εξαιρετικά υψηλό επίπεδο περιβάλλον για την ανάπτυξη καινοτόμων ιδεών και επιχειρηματικότητας με ένα πολύ καλά εκπαιδευμένο λαό έτοιμο να ανταποκριθεί και να στηρίξει σε οποιαδήποτε νέα πρόκληση.<sup>113</sup>

### **Eesti.ee »: πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Η πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Εσθονίας εγκαινιάστηκε για πρώτη φορά τον Μάρτιο του 2003 βάσει του σχεδίου «eCitizen» το οποίο ξεκίνησε το 2002. Έκτοτε η πύλη συνεχώς ανανεώνεται. Το τελευταίο τρίμηνο του 2007, μια νέα έκδοση της πύλης συγχώνευσε την πρώην «Πύλη πληροφοριών κράτους» και την «Πύλη των πολιτών», δημιουργώντας μια ενιαία ολοκληρωμένη υπηρεσία. Αυτή η πύλη συντονίζει τις πληροφορίες που παρέχονται και τις υπηρεσίες που προσφέρονται από διάφορα κρατικά ιδρύματα. Διαθέτει ασφαλές περιβάλλον Internet για επικοινωνία με το κράτος και προσφέρει

<sup>112</sup> ΣΟΛΟΜΩΝΙΔΟΥ-ΔΡΟΥΣΙΩΤΟΥ Α., «Μαζί με Εσθονία στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» Συνέντευξη του (τότε) Πρωθυπουργού της Εσθονίας Taabi Roivas, Ο Φιλελεύθερος, 24-1-2016 [online] available from: <http://archive.philenews.com/el-gr/eidiseis-politiki/39/295904/mazi-me-esthonia-stin-ilektroniki-diakyvernisi> προσπελάστηκε 6-5-2017

<sup>113</sup> ΔΡΥΜΙΩΤΗΣ Α. Σύμβουλος Επιχειρήσεων ό.π.

αξιόπιστες πληροφορίες και ηλεκτρονικές λύσεις για τους πολίτες, τους επιχειρηματίες και τους υπαλλήλους αντίστοιχα. Η πρόσβαση σε σχετικές πληροφορίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες στην πύλη εξαρτάται πράγματι από το αν ο χρήστης είναι πολίτης, επιχειρηματίας ή κρατικός υπάλληλος. Το περιβάλλον της Κρατικής Πύλης επιτρέπει στους χρήστες που έχουν πιστοποιηθεί με την εθνική τους κάρτα eID να:

- ✓ έχουν πρόσβαση και να ελέγχουν τα προσωπικά τους στοιχεία.
- ✓ πραγματοποιούν συναλλαγές με δημοτικούς και κρατικούς φορείς,
- ✓ συμπληρώνουν και να μεταφέρουν ηλεκτρονικά έντυπα και εφαρμογές.
- ✓ υπογράφουν τα έγγραφα ψηφιακά.
- ✓ δημιουργούν διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με το επίθημα @ eesti.ee.
- ✓ λαμβάνουν ειδοποιήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή SMS.

Επίσης, παρέχει πρόσβαση σε άλλες υπηρεσίες μητρώου (π.χ. το μητρώο δασών) σε περισσότερες από 20 εθνικές βάσεις δεδομένων. Με βάση τα στοιχεία που υπάρχουν στο κρατικό εμπορικό μητρώο, οι επιχειρηματίες που χρησιμοποιούν την πύλη μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες συναλλαγών για επιχειρήσεις.<sup>114</sup>

Η πύλη παρέχει στους χρήστες εύκολη πρόσβαση και δίνει στην κυβέρνηση μια καλύτερη πλατφόρμα για την ενσωμάτωση και την προώθηση νέων υπηρεσιών. Το 2014 η eesti.ee πρόσφερε πρόσβαση σε 815 ηλεκτρονικές υπηρεσίες και καταγράφηκε επισκεψιμότητα από περισσότερες από 200 χώρες στον κόσμο. Συνολικά, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες έλαβαν περίπου 7 εκατομμύρια επισκέψεις, δηλαδή πέντε φορές περισσότερες από τον πληθυσμό της Εσθονίας.<sup>115</sup>

**Εικόνα 33: «Πύλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Εσθονία»**

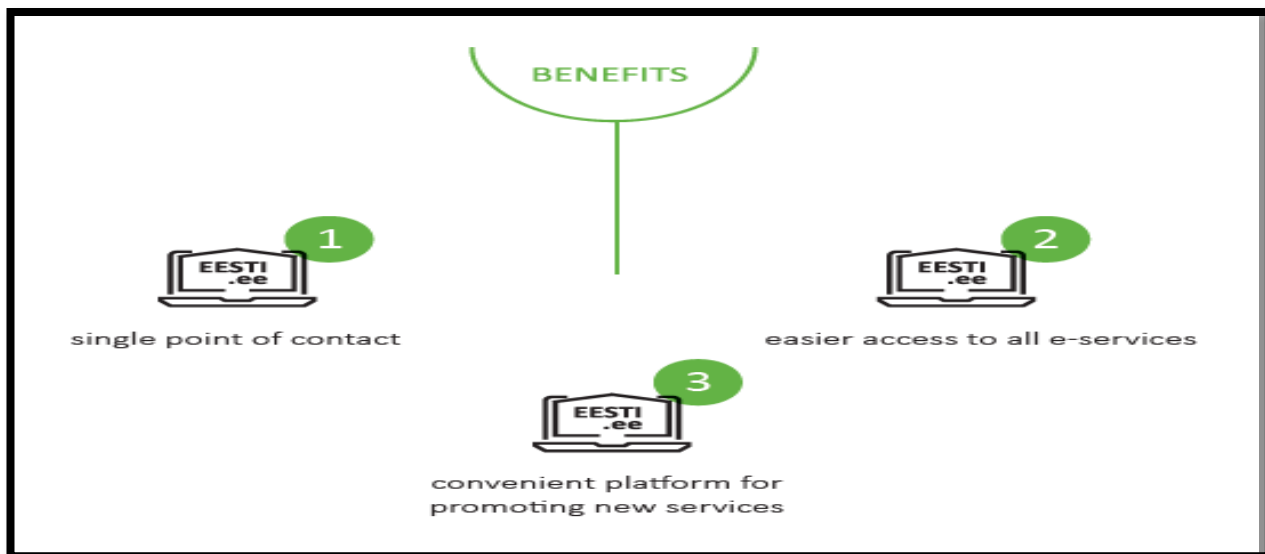


(πηγή: <https://www.eesti.ee/eng>)

<sup>114</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in Estonia» European Union, 2017, σελ. 27 [online] available from: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment%20in%20Estonia%20%20February%202016%20-%202018\\_00\\_v4\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment%20in%20Estonia%20%20February%202016%20-%202018_00_v4_00.pdf) προσπελάστηκε 8-5-2017

<sup>115</sup> Ega-ee, e-Governance Academy Foundation «e-Governance in Practice-e-ESTONIA» ό.π. σελ. 9

### Σχήμα 8: «Οφέλη από τη χρήση της Πύλης Η/Δ στην Εσθονία»



(πηγή: e-Governance Academy Foundation «*e-Governance in Practice-e-ESTONIA*»)

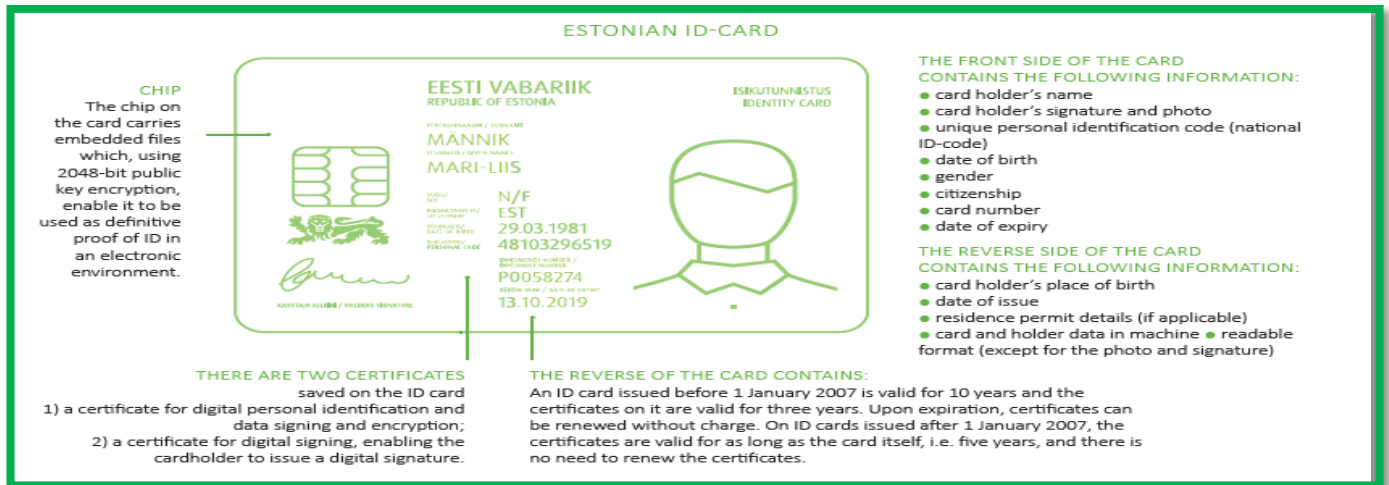
### Ηλεκτρονική Ταυτότητα

Η εσθονική ταυτότητα λειτουργεί ως ψηφιακή κάρτα πρόσβασης σε όλες τις ασφαλείς ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται στην Εσθονία. Το τσιπ στην κάρτα φέρει ενσωματωμένα αρχεία τα οποία, χρησιμοποιώντας κρυπτογράφηση δημόσιου κλειδιού, επιτρέπουν να χρησιμοποιείται ως η απόλυτη ταυτοπροσωπία του κατόχου σε ένα ηλεκτρονικό περιβάλλον, για ψηφιακή υπογραφή εγγράφων και για λειτουργίες κρυπτογράφησης δεδομένων, δίνοντας του τη δυνατότητα να ολοκληρώνει διαδικασίες από μακριά χωρίς τη φυσική του παρουσία. Αποτελεί το πρωταρχικό έγγραφο για τον εντοπισμό πολιτών και κατοίκων και χρησιμοποιείται σε κάθε μορφή επιχειρηματικών - κυβερνητικών ή ιδιωτικών επικοινωνιών. Είναι επίσης ένα έγκυρο ταξιδιωτικό έγγραφο εντός της ΕΕ. Το δελτίο ταυτότητας μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ηλεκτρονική ψηφοφορία (από το 2005), να δημιουργήσει μια επιχείρηση, να επαληθεύσει τις τραπεζικές συναλλαγές, να χρησιμοποιηθεί ως εικονικό εισιτήριο και να παρέχει πρόσβαση στο ιατρικό ιστορικό (από το 2010)

Σήμερα το 94% του πληθυσμού της Εσθονίας χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική ταυτότητα, καθιστώντας το εσθονικό σύστημα το πιο χρησιμοποιούμενο εθνικό σύστημα ταυτότητας στον κόσμο.<sup>116</sup>

<sup>116</sup> Ega-ee, e-Governance Academy Foundation «*e-Governance in Practice-e-ESTONIA*» ό.π. σελ. 48 & Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «*e-Government in Estonia*» European Union, 2017 ό.π. σελ 28

### Εικόνα 34: «Εσθονική ID-CARD»



(πηγή: e-Governance Academy Foundation «e-Governance in Practice-e-ESTONIA»)

### e-Residency

Η Εσθονία επιβεβαιώνει την πρωτοπορία της στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση με τεχνολογικές εφαρμογές με τις οποίες κάνει αισθητή την παρουσία της υπερεθνικά.

Η Δημοκρατία της Εσθονίας είναι η πρώτη χώρα που προσφέρει e-Residency - μια διακρατική ψηφιακή ταυτότητα, ένα είδος «ηλεκτρονικής υπηκοότητας», (χωρίς να ισοδυναμεί με την εσθονική υπηκοότητα καθώς το κράτος διατηρεί το δικαίωμα κάτω από ορισμένες προϋποθέσεις να την αποσύρει), η οποία διατίθεται σε όλους όσους ενδιαφέρονται να δραστηριοποιηθούν οικονομικά στη χώρα. Με την απόκτηση μιας νομικής οντότητας, εικονικά στο διαδίκτυο, υπήκοοι ξένων χωρών, αποκτούν αυτόματα δικαιώματα ως πολίτες της χώρας. Τους δίνεται η δυνατότητα για απόκτηση φορολογικού μητρώου, ηλεκτρονικής υπογραφής, τραπεζικού λογαριασμού, καθώς και το δικαίωμα να καταχωρήσουν την επιχείρησή τους στα μητρώα των εταιριών της Εσθονίας<sup>117</sup>

Ένας ψηφιακός πολίτης της Εσθονίας μπορεί on line, από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου να:

- ✚ Ιδρύσει άμεσα, μέσα σε μόλις μια ημέρα, εταιρεία στην Εσθονία.
- ✚ Έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες e-banking από εσθονικές τράπεζες, όπως επίσης και σε διεθνείς παρόχους πληρωμών.
- ✚ Υπογράψει ψηφιακά έγγραφα και συμβάσεις.
- ✚ Επαληθεύσει τη γνησιότητα των υπογεγραμμένων εγγράφων.
- ✚ Κρυπτογραφήσει και να διαβιβάσει τα έγγραφα με ασφάλεια.

<sup>117</sup>Ega-ee, e-Governance Academy Foundation «e-Governance in Practice-e-ESTONIA» ό.π. σελ. 24-52 & Σέρταν Σάντερσον / Κυρανούδη Δ. «Ηλεκτρονική Υπηκοότητα για ξένους επενδυτές» DW 10.08.2015 [online] available from: <http://www.dw.com/el/%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CF%85%CF%80%CE%B7%CE%BA%CE%BF%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1-%CE%B3%CE%B9%CE%B1%CE%BE%CE%AD%CE%BD%CE%BF%CF%85%CF%82%CE%B5%CF%80%CE%B5%CE%BD%CE%B4%CF%85%CF%84%CE%AD%CF%82/a-18638945> προσπελάστηκε 8-5-2017

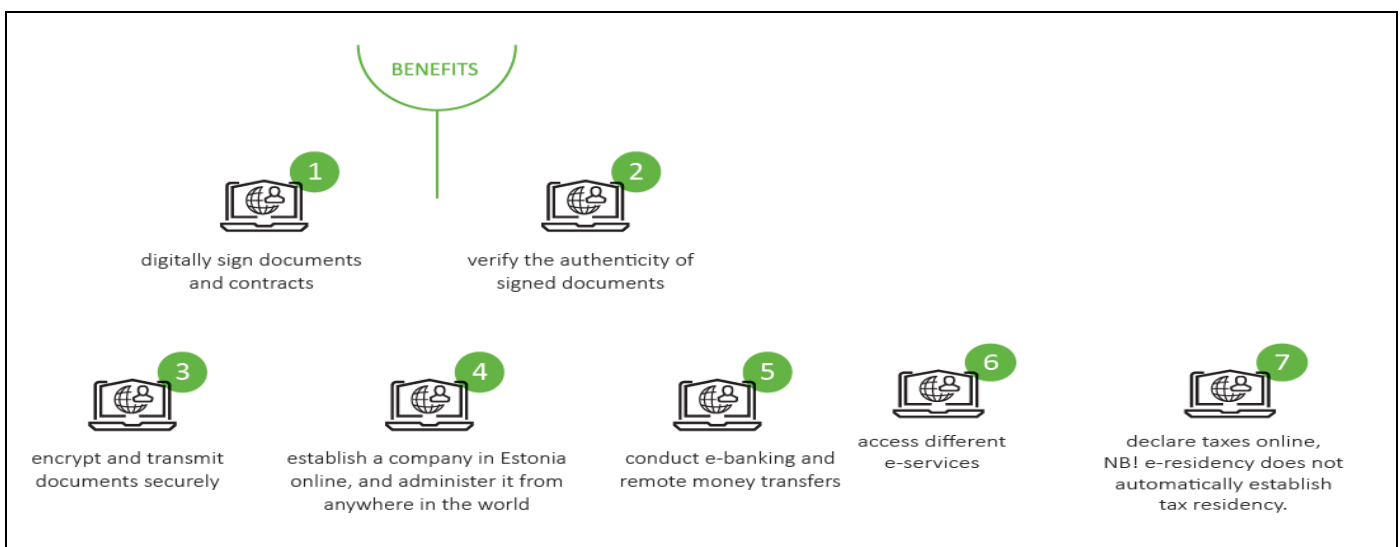
- ✚ Έχει απευθείας πρόσβαση σε υπηρεσίες πληρωμών.
- ✚ Κάνει φορολογική δήλωση προς το εσθονικό κράτος.<sup>118</sup>

Σύμφωνα με την Εσθονική κυβέρνηση, η επιτυχία του προγράμματος επιβεβαιώνεται από τη μεγάλη συμμετοχή στη διαδικασία, καθώς μέσα σε λίγους μήνες περίπου 12.000 άτομα έδειξαν ενδιαφέρον, κυρίως από τις Ηνωμένες Πολιτείες, τη Φινλανδία, το Ηνωμένο Βασίλειο, τον Καναδά και την Ινδία. Γεγονότα σαν αυτό κατατάσσουν την Εσθονία ως μία από τις ευκολότερες και αποτελεσματικότερες χώρες για δημιουργία και λειτουργία επιχείρησης σύμφωνα με την Παγκόσμια Τράπεζα και το Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ.

Σημειώνουμε εδώ ιδιαίτερα πως, σύμφωνα με τα Google Analytics, μετά το δημοψήφισμα και το «yes» στο Brexit, οι επισκέψεις στο e-estonia.com από Βρετανούς έχουν πολλαπλασιαστεί, ένδειξη του ότι πολλοί Βρετανοί ως εναλλακτική λύση για την έξοδο, ξαναγεννιούνται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως Εσθονοί, αποκτώντας μία νέα εικονική - ψηφιακή ταυτότητα.

Στο μέλλον η κυβέρνηση της Εσθονίας φιλοδοξεί να προσθέσει και άλλες υπηρεσίες, προάγοντας έτσι την επιχειρηματικότητα και την ανάπτυξη της οικονομίας της χώρας.<sup>119</sup>

### **Σχήμα 9: «Οφέλη από e-Residency»**



(πηγή: e-Governance Academy Foundation «e-Governance in Practice-e-ESTONIA»)

### **Ηλεκτρονική ψηφοφορία i-voting**

Σε επίπεδο συμμετοχικής δημοκρατίας η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Εσθονία έχει να επιδείξει το **i-voting** όπου η ψηφοφορία μέσω του Διαδικτύου είναι ένα σύστημα που επιτρέπει στους ψηφοφόρους να συμμετέχουν σε εθνικές ή τοπικές εκλογές με τη λήψη ηλεκτρονικών ψηφοδελτίων μέσω

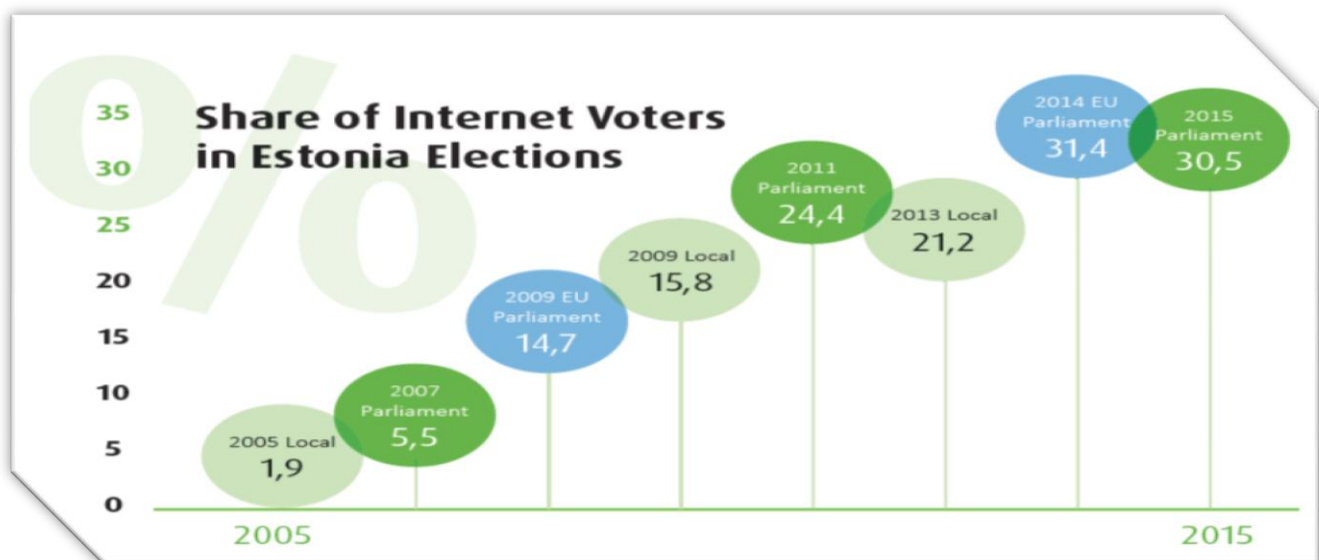
<sup>118</sup> Μαρκίδης Π. «Γιατί όλο και περισσότεροι Βρετανοί ξαναγεννιούνται ως Εσθονοί» News247 30-8-2016 [online] available from: <http://news247.gr/eidiseis/tehnologia/giati-olo-kai-perissoteroi-vretanoi-ksanagenniountai-ws-esthonoι.4236298.html> προσπελάστηκε 8-5-2017

<sup>119</sup> Βασιλόπουλος Β. «Εσθονία: Γίνε ψηφιακός κάτοικος» BOMBPLUS 2-12-2014 [online] available from: <http://www.newsbomb.gr/bombplus/tehnologia/story/528324/esthonia-gine-psifiakos-katoikos> προσπελάστηκε 8-5-2017

ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, από οπουδήποτε στον κόσμο. Χρησιμοποιείται ως πρόσθετη μέθοδος ψηφοφορίας για τη βελτίωση της προσβασιμότητας στις εκλογές και δεν πρέπει να συγχέεται με άλλα ηλεκτρονικά συστήματα ψηφοφορίας που χρησιμοποιούνται αλλού και βασίζονται σε ειδικές συσκευές ψηφοφορίας που έχουν συσταθεί στο εκλογικό τμήμα.

Η εσθονική λύση είναι απλή, βολική και ασφαλής, επιτρέποντας στους ψηφοφόρους να ψηφίζουν από μια θέση της επιλογής τους (στο σπίτι, στο γραφείο, στο εξωτερικό), χωρίς να χρειάζεται να μεταβούν σε εκλογικό τμήμα. Μετά την λήξη της περιόδου ηλεκτρονικής ψηφοφορίας, τα εκλογικά κέντρα λαμβάνουν κατάλογο επιβεβαιωμένων διαδικτυακών ψηφοφόρων για να τους εμποδίσουν να ψηφίσουν για δεύτερη φορά την ημέρα των εκλογών. Στην Εσθονία, η ψηφοφορία μέσω του Διαδικτύου εισήχθη για πρώτη φορά στις τοπικές εκλογές του 2005, όταν περίπου το 2% των συμμετεχόντων ψηφοφόρων έκαναν ψηφοφορία μέσω του Διαδικτύου. Μέχρι στιγμής, η i-ψηφοφορία έχει χρησιμοποιηθεί επαναλαμβανόμενα οκτώ φορές στην Εσθονία, με τον αριθμό των online ψηφοφόρων να αυξάνεται κάθε φορά, με περίπου 31% των ψηφισάντων στις κοινοβουλευτικές εκλογές το 2015. Επιπλέον, κατά τις εκλογές του 2015, λήφθηκαν ψήφοι από 116 χώρες.

#### **Σχήμα 10: «Ποσοστό % ηλεκτρονικής συμμετοχής στις εκλογές της Εσθονίας»**



(πηγή: e-Governance Academy Foundation «e-Governance in Practice-e-ESTONIA»)

Επιπλέον, για την ενίσχυση της χρήσης ΗΔ σε επίπεδο κυβερνητικών παραγόντων, το Πληροφοριακό Σύστημα Κυβερνητικών Συνεδρίων, γνωστότερο ως **e-Cabinet**, είναι ένα ισχυρό εργαλείο που χρησιμοποιεί η κυβέρνηση της Εσθονίας για να εξορθολογίσει τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Επιτρέπει στους υπουργούς να προετοιμάζουν και να διεξάγουν συνεδριάσεις του υπουργικού συμβουλίου, να εξετάζουν τα πρακτικά και να εκτελούν άλλα σχετικά καθήκοντα εξ ολοκλήρου χωρίς να υπάρχει η ανάγκη χρήσης χαρτιού σε φυσική μορφή.



Τέλος, η ασφάλεια του διαδικτύου, η Cyber Security, είναι ένα από τα πιο σημαντικά θέματα στην Εσθονία. Η Εσθονία έχει στηριχθεί και εξαρτηθεί σε μεγάλο βαθμό από την υποδομή των ΤΠΕ και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ως εκ τούτου, πρέπει να εξασφαλίσει ότι οι ηλεκτρονικές λύσεις που προτείνει δεν είναι η «Αχίλλειος πτέρνα» για την κοινωνία, αλλά αντίθετα η χρήση ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι η βάση για την ανάπτυξη της ψηφιακή καινοτομίας. Τα εθνικά συστήματα ασφαλείας στον κυβερνοχώρο της Εσθονίας επιτρέπουν δημόσιους και ιδιωτικούς τομείς και τους πολίτες να αλληλεπιδρούν με ασφάλεια σε ένα κοινό περιβάλλον ανταλλαγής δεδομένων διασφαλίζοντας παράλληλα εμπιστευτικότητα και ιδιωτικότητα. Το αποτέλεσμα είναι ότι η Εσθονία έχει χιλιάδες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι οποίες είναι προσβάσιμες σε όλο τον κόσμο.

Όπως αναφέρθηκε και νωρίτερα, το 2007 η έννοια της εσθονικής ασφαλείας στον κυβερνοχώρο και οι εφαρμοζόμενες τεχνολογίες δοκιμάστηκαν έντονα καθώς η Εσθονία αντιμετώπισε εκτεταμένες επιθέσεις στον κυβερνοχώρο σε ολόκληρη την υποδομή ΤΠΕ. Πάροχοι υπηρεσιών Διαδικτύου, κυβερνητικές ιστοσελίδες, συστήματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ηλεκτρονικές τραπεζικές και άλλες υπηρεσίες δέχθηκαν επίθεση, αλλά η Εσθονία κατάφερε και επέζησε χωρίς σημαντική ζημία. Αυτό απέδειξε ότι ο εσθονικός κυβερνοχώρος είναι καλά προστατευμένος και αξιόπιστος.

Στην Εσθονία, η Cyber Security δεν λειτουργεί μεμονωμένα. Αποτελεί βασικό στοιχείο της ανάπτυξης της κοινωνίας της πληροφορίας και υποστηρίζει την ψηφιακή καινοτομία. Η Cyber Security δεν είναι το φρένο, το οποίο δεν επιτρέπει την ψηφιοποίηση, αλλά τον παράγοντα που καθιστά δυνατή την ταχεία ψηφιακή καινοτομία.<sup>120</sup>

### **3.4 Συμπεράσματα**

Συνοψίζοντας όσα αναφέρθηκαν στα προηγούμενα κεφάλαια, παρατηρούμε ότι τα τελευταία 15 χρόνια έχουν γίνει πολλές και αξιόλογες προσπάθειες υλοποίησης προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι τεχνολογικές αλλαγές και η τρέχουσα ψηφιακή επανάσταση έχουν μεταμορφώσει τις ανθρώπινες κοινωνίες και τις οικονομίες, με μακροπρόθεσμα οφέλη τόσο για την οικονομική ανάπτυξη όσο και για την ποιότητα ζωής.

Τα δύο τρίτα των Ευρωπαίων πιστεύουν ότι οι πιο πρόσφατες ψηφιακές τεχνολογίες έχουν θετικό αντίκτυπο στην κοινωνία, στην οικονομία και στη ζωή τους. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι της γνώμης ότι η ΕΕ, οι αρχές και οι εταιρείες των κρατών μελών πρέπει να αναλάβουν δράση για την αντιμετώπιση των ζητημάτων που ανακύπτουν γύρω από την ψηφιοποίηση.

Για να ξεκλειδώσει πλήρως την οικονομία των δεδομένων, η ΕΕ πρέπει επίσης να αξιοποιήσει και να μεγιστοποιήσει την ψηφιοποίηση των ευρωπαϊκών τομέων υπηρεσιών, ιδίως της υγείας και της

<sup>120</sup> Ega-ee, e-Governance Academy Foundation «e-Governance in Practice-e-ESTONIA» ό.π. σελ. 18,30,31

περίθαλψης, της ενέργειας, των μεταφορών και της χρηματοδότησης. Ωστόσο, αυτά τα πλεονεκτήματα μπορούν να χρησιμοποιηθούν στο έπακρο μόνο εάν υπάρχουν σημαντικές πρόσθετες επενδύσεις σε ψηφιακές δεξιότητες και υποδομές, από το επίπεδο της ΕΕ, των κρατών μελών και τον ιδιωτικό τομέα.

Η ψηφιακή τεχνολογία έχει επιπτώσεις σε κάθε πτυχή της πολιτικής της ΕΕ. Η παροχή και η χρήση λύσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα αποφέρει επίσης τεράστια οφέλη στους ανθρώπους, τις επιχειρήσεις και τις δημόσιες διοικήσεις και θα ανοίξει το δρόμο για νέες διασυνοριακές ευκαιρίες.

Ταυτόχρονα, οι ψηφιακές υποδομές από τις οποίες εξαρτάται η ψηφιακή οικονομία πρέπει να είναι ισχυρές, ανθεκτικές και ικανές να προσαρμοστούν στις εξελισσόμενες απειλές. Διαφορετικά, η εμπιστοσύνη των ανθρώπων και των επιχειρήσεων θα διαβρωθεί και η ψηφιακή απορρόφηση θα συγκρατηθεί.<sup>121</sup>

Παρά τις θετικές εξελίξεις στον τομέα της ηλεκτρονικής διοίκησης, σημαντικά προβλήματα συνεχίζουν και υφίστανται. Προβλήματα όπως η χρηματοδότηση πρωτοβουλιών νέων τεχνολογιών, η ασυνεννοησία και απροθυμία συνεργασίας μεταξύ των φορέων της διοίκησης, το μεγάλο μέγεθος και ο βαθμός κατακερματισμού του δημοσίου τομέα καθώς και η έλλειψη τεχνικής υποδομής για την υλοποίηση σχεδίων ψηφιακής τεχνολογίας.

Συμπερασματικά η εφαρμογή του e-Government, στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι μια διαδικασία που παρά την πρόοδο που έχει σημειώσει έχει να διανύσει ακόμα μεγάλη απόσταση. Παρά την σχετική επιτυχία σε αρκετές χώρες, το εγχείρημα αυτό απαιτεί τεχνογνωσία και κάθε δυνατή προσπάθεια από τα όργανα της ΕΕ και τις εθνικές δημόσιες διοικήσεις για την παροχή υπηρεσιών, που θα έχουν ως αποτέλεσμα το όσο το δυνατόν μεγαλύτερο όφελος για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, την οικονομία και την κοινωνία γενικότερα.<sup>122</sup>

Για να συμπληρωθεί η εικόνα της πορείας της ΗΔ στις χώρες της ΕΕ στο επόμενο κεφάλαιο θα εξετασθεί η εξέλιξη της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα, αναλύοντας τόσο τις θετικές απολαβές όσο και τα εμπόδια που προκύπτουν κατά την υλοποίηση καινοτομιών ψηφιακών προγραμμάτων. Προς επίρρωση των συμπερασμάτων θα αναλυθεί η έρευνα αρχαιακού υλικού ως προς την εξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης μέσα από τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, που πραγματοποιήθηκε στο Δήμο Θέρμης.

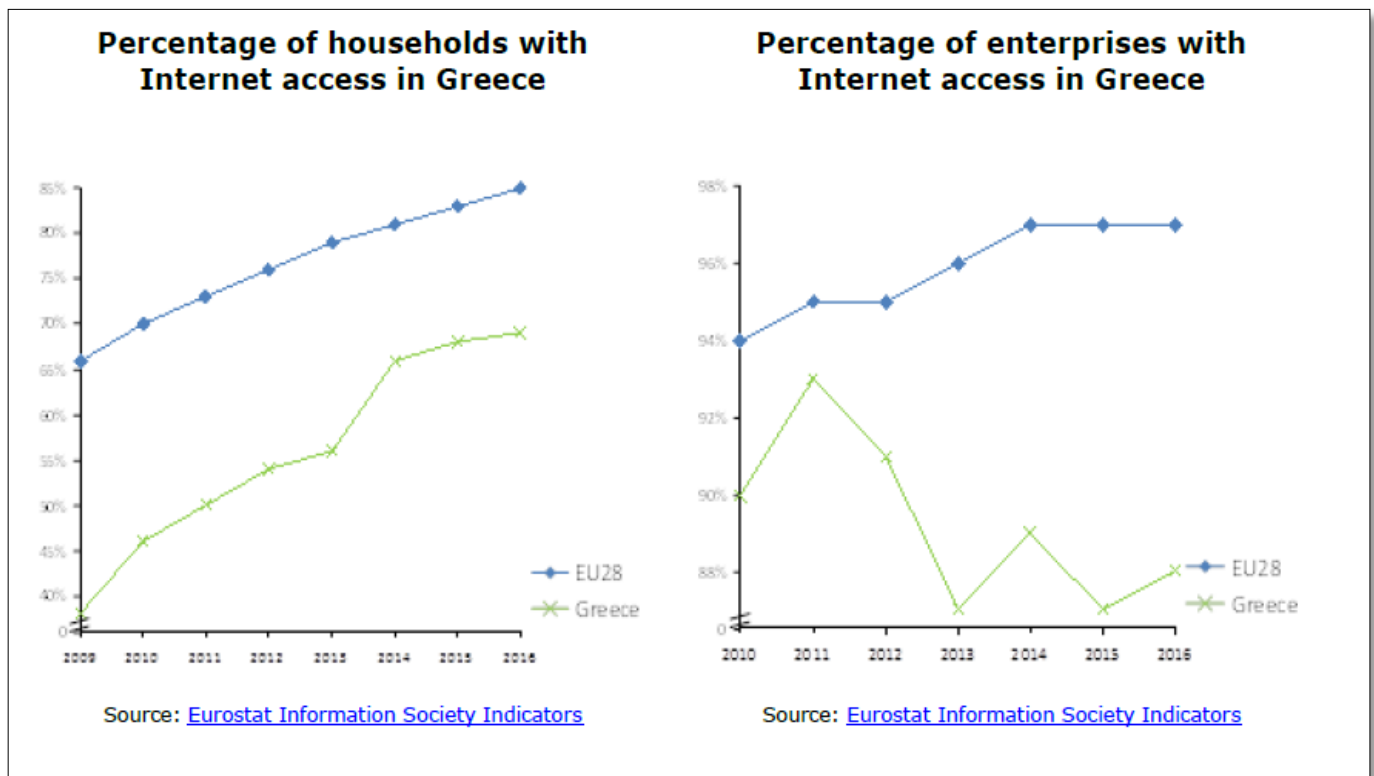
<sup>121</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΤΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ σχετικά με την ενδιάμεση αναθεώρηση της εφαρμογής της στρατηγικής για την ψηφιακή ενιαία αγορά «Μια συνδεδεμένη ψηφιακή ενιαία αγορά για όλους» Βρυξέλλες 10-5-2017 σελ 2-3 [online] available from: <http://84.205.248.214/wp-content/uploads/2017/05/Communication-22.pdf> προσπελάστηκε 10-5-2017

<sup>122</sup> ΚΟΚΚΙΝΟΥ Α., ΚΟΜΝΗΝΟΣ Σ., ΜΑΝΤΖΙΩΚΑΣ Α., ΧΑΛΑΡΗΣ Ι., «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ε.Ε.» ό.π. σελ.13-14

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Όταν ξεκίνησε η χρήση του διαδικτύου στην Ελλάδα οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που προσέφερε η Δημόσια Διοίκηση ήταν σχεδόν μηδαμινές. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι και το ποσοστό χρηστών του διαδικτύου ήταν εξαιρετικά χαμηλό με αποτέλεσμα να μη γίνονται οι απαραίτητες επενδύσεις σε αυτό τον τομέα.

### Γράφημα 7: Δείκτες χρήσης διαδικτύου στην Ελλάδα



(πηγή : Eurostat)

Επίσης, δεδομένης της πολυπλοκότητας που χαρακτηρίζει το δημόσιο τομέα, με τον κατακερματισμό της δημόσιας διοίκησης λόγω του μεγάλου αριθμού υπηρεσιών που την απαρτίζουν, υπήρχε δυσκολία στην υιοθέτηση ενός ενιαίου κεντρικού σχεδίου δράσης. Μέχρι και πριν λίγα χρόνια οι υπηρεσίες κάλυπταν τις ανάγκες τους με μεμονωμένες εφαρμογές χωρίς δυνατότητα αλληλεπίδρασης με άλλες υπηρεσίες, ούτε καν αυτή της απλής ανταλλαγής δεδομένων.

Η εικόνα του σήμερα είναι διαφορετική. Η Δημόσια Διοίκηση προκειμένου να ανταπεξέλθει στις νέες προκλήσεις της ψηφιακής εποχής και στο ολοένα και αυξανόμενο αριθμό χρηστών του διαδικτύου,

βρίσκεται σε μια προσπάθεια συνεχούς αναδιοργάνωσης και εκσυγχρονισμού. Αυτό οδήγησε στο σχεδιασμό και την υλοποίηση ειδικών επιχειρησιακών προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.<sup>123</sup>

Έχοντας πλέον ως κύριο στόχο την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών η Δημόσια Διοίκηση εκσυγχρονίζεται και εξελίσσεται μέσα από μια σειρά θεσμικών και οργανωτικών αλλαγών ώστε να καταστεί αποτελεσματικός φορέας διαμόρφωσης, άσκησης δημόσιας πολιτικής και εποπτείας της εφαρμογής της. Κύριο μέσο για αυτή την επιτυχία αποτελούν και οι δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ. Σήμερα, η Δημόσια Διοίκηση με τη συνεχή προσπάθεια δημιουργίας υλικοτεχνικής υποδομής καθώς και την πρόοδο στην αυτοματοποίηση διοικητικών διαδικασιών, έχει κάνει σημαντικά βήματα μετάβασης στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Οι δημόσιες υπηρεσίες, πλέον λειτουργούν με συστήματα πληροφορικής τα οποία υποστηρίζουν κυρίως τις λειτουργικές διαδικασίες του ίδιου του φορέα αλλά μπορούν να χρησιμοποιηθούν και ως βάσεις δεδομένων για υπηρεσίες που παρέχονται από την κεντρική Διοίκηση.

Η συνεχόμενη πρόοδος που σημειώνεται κατά την τελευταία δεκαετία με την υλοποίηση σχεδίων ΗΔ, δε σημαίνει πως η Δημόσια Διοίκηση έχει καταφέρει να αξιοποιήσει στο μέγιστο δυνατό βαθμό την ψηφιακή τεχνολογία, με αποτέλεσμα να δημιουργείται ένας «φαύλος κύκλος» διατήρησης αναποτελεσματικών γραφειοκρατικών μηχανισμών και νοοτροπιών προκαλώντας σοβαρές δυσλειτουργίες και προβλήματα στην παροχή υπηρεσιών. Αξιολογώντας τις στατιστικές ενδείξεις καθίσταται φανερό πως η Ελλάδα βρίσκεται πολύ χαμηλότερα σε ποσοστά χρήσης ΗΔ από ότι τα περισσότερα κράτη μέλη της ΕΕ. Επίσης η χρήση εφαρμογών ΤΠΕ δεν αποτελεί πανάκεια στη λύση όλων των κακοδαιμονιών του δημοσίου τομέα ιδιαίτερα σε οργανισμούς με οργανωτικά προβλήματα, στους οποίους έχει παρατηρηθεί ότι όχι μόνο δε λύνει προβλήματα, αλλά τα επιδεινώνει. Αντίθετα, σε σωστά οργανωμένες δομές η εφαρμογή ψηφιακών εφαρμογών απέδωσε πολλά θετικά αποτελέσματα. Ως σύγχρονος καταλύτης ανάπτυξης και εργαλείο χρηστής διακυβέρνησης, οι ΤΠΕ με την δυναμική εφαρμογή τους θα καταστήσουν την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, πιο αποδοτική και παραγωγική, με συνεχώς αναβαθμιζόμενες και με επίκεντρο τον πολίτη, ηλεκτρονικές υπηρεσίες .

Η ψηφιακή στρατηγική της χώρας, το ψηφιακό θεματολόγιο 2020 και η εθνική στρατηγική διοικητικής μεταρρύθμισης υλοποιούνται βασισμένα σε τρεις άξονες, να καταστεί η ΗΔ μέσο εκσυγχρονισμού της

<sup>123</sup> ΠΕΤΡΟΠΟΥΛΟΥ Ν. ό.π. σελ 68 &

ΓΙΑΝΝΟΥΚΑΚΟΥ Α. ό.π. σελ. 24 &

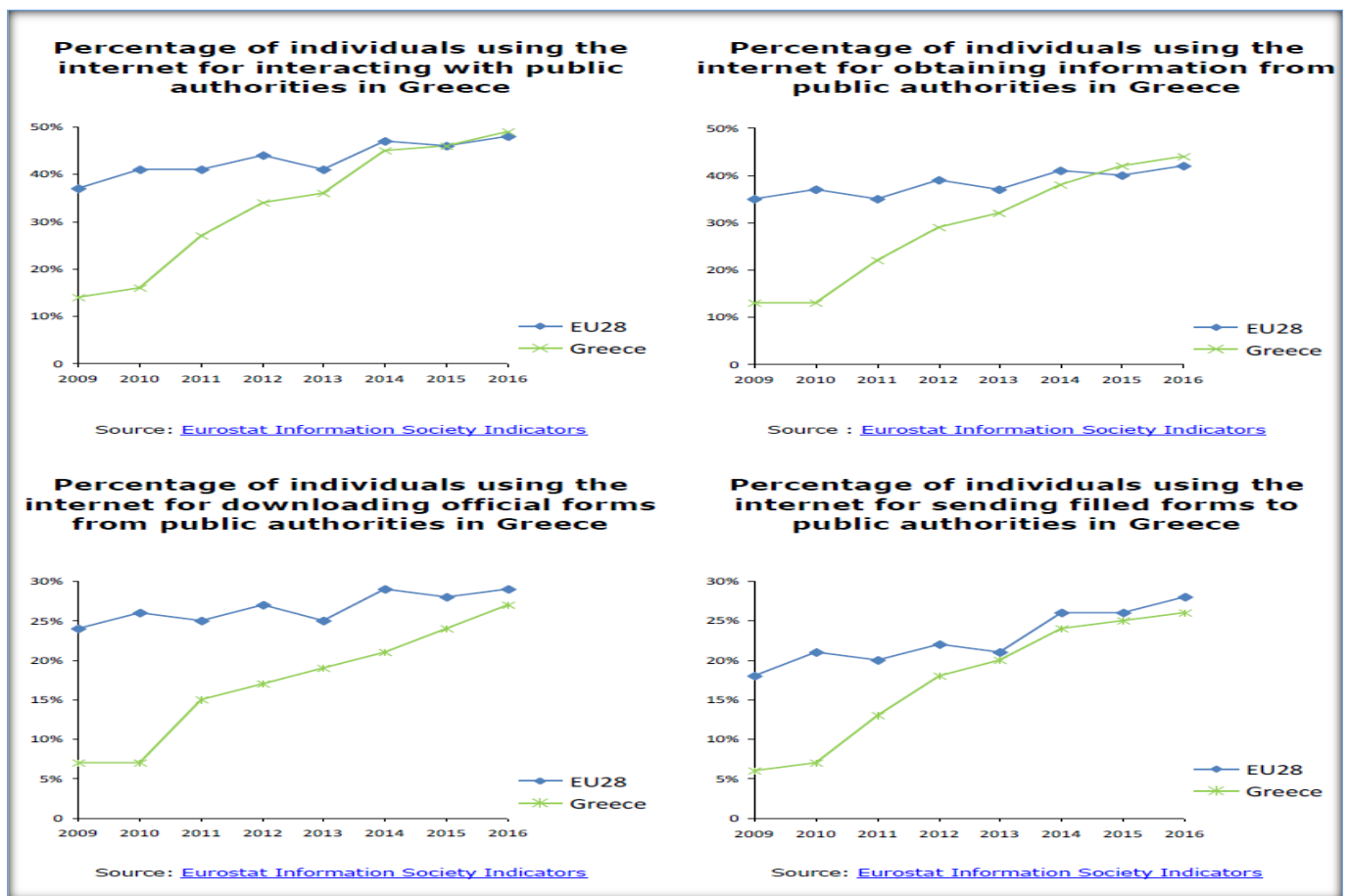
ΣΑΛΙΑΙ Α., ΔΙΝΕΡΗΣ Ε., ΑΥΓΟΥΣΤΑΚΗΣ Ι.ό.π. σελ. 69

ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ Α. πτυχιακή Εργασία «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα e-Governance in Greece» ΤΕΙ Στ. Ελλάδας Σχολή: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ Τμήμα: ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ Νοέμβριος 2016 σελ. 10 [online] available from: [https://www.academia.edu/30423917/E-Governance\\_in\\_Greece\\_%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7\\_%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD\\_%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1\\_Athanasios\\_Vasilopoulos\\_Gr\\_](https://www.academia.edu/30423917/E-Governance_in_Greece_%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7_%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD_%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1_Athanasios_Vasilopoulos_Gr_) προσπελάστηκε 12/8/2017

Δημόσιας Διοίκησης, σημείο επαφής πολίτη κράτους και κεντρικός άξονας σχεδιασμού και υλοποίησης πολιτικών ψηφιακής τεχνολογίας στη Δημόσια Διοίκηση.

Θα πρέπει λοιπόν να εντατικοποιηθεί η προσπάθεια και να επιταχυνθούν οι ρυθμοί υλοποίησης εφαρμογών πληροφορικής, μέσα από ένα ευρύτερο πρόγραμμα μεταρρυθμίσεων του Δημόσιου τομέα λαμβάνοντας πρωταρχικά υπόψη έναν πολύ βασικό παράγοντα, τον άνθρωπο υπό την έννοια του χρήστη του συστήματος. Ειδικά για τον δημόσιο τομέα για κάθε εισαγωγή ΤΠΕ θα πρέπει να προηγείται και να ακολουθείται ειδικός σχεδιασμός, με ανάλυση των εμπλεκόμενων φορέων, των δυσλειτουργιών, της παρεχόμενης υπηρεσίας που απαιτείται να παραχθεί και με ορθή επιλογή του ηλεκτρονικού εξοπλισμού έτσι ώστε να καταστεί δυνατή η σύγκλιση της Ελληνικής πραγματικότητας με τα Ευρωπαϊκά πρότυπα χρήσης εφαρμογών ΗΔ.124

### Γράφημα 8: Δείκτες χρήσης ΗΔ στην Ελλάδα



(πηγή : Eurostat)

<sup>124</sup> Παρασκευάς Μ. Ασημακόπουλος Γ. Τριανταφύλλου Β. «Κοινωνία της Πληροφορίας υποδομές υπηρεσίες και επιπτώσεις» Copyright ΣΕΑΒ, Αθήνα, Σεπτέμβριος 2015 σελ 312-313 & Ροδοσθένους Χ. Εργασία για το μάθημα Τηλεματική και Εκπαίδευση από Απόσταση «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Υπάρχουσα κατάσταση και μελλοντικές προοπτικές» Πανεπιστήμιο Πατρών ΠΜΣ "Υπολογιστικά Μαθηματικά και Πληροφορική" Κατεύθυνση: Τεχνολογίες Πληροφορικής στην Εκπαίδευση Φεβρουάριος 2005 σελ 42 [online] available from: [http://www.math.upatras.gr/~chrodost/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=7&Itemid=43](http://www.math.upatras.gr/~chrodost/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=7&Itemid=43) προσπελάστηκε 19/8/2017 & ΓΙΑΝΝΟΥΚΑΚΟΥ Α. ό.π. σελ. 26

## **4.1 Δράσεις ΗΔ στην Ελλάδα**

Στο πλαίσιο υλοποίησης Ευρωπαϊκών πολιτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τα τελευταία χρόνια η ελληνική Δημόσια Διοίκηση καταβάλλει προσπάθειες εκσυγχρονισμού των δομών και των διαδικασιών της με στόχο πάντα την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη εξασφάλιση παροχής ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες με τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής.<sup>125</sup> Δύο πυλώνες ορίζουν την ανωτέρω διαδικασία: η υλοποίηση προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και οι θεσμικές μεταρρυθμίσεις ψηφιακού εκσυγχρονισμού.

Παρακάτω παρουσιάζεται μια σειρά δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οι οποίες στοχεύουν στη βελτίωση της καθημερινότητας του πολίτη, τη μείωση γραφειοκρατικών και διοικητικών βαρών και την ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας στη Δημόσια Διοίκηση.

### **4.1.1. Επιχειρησιακό πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ»**

Τα Κοινοτικά Πλαίσια Στήριξης υπήρξαν ένας από τους κυριότερους παράγοντες ανάπτυξης εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Το πρώτο επιχειρησιακό πρόγραμμα που υλοποιήθηκε το 1994 ήταν το πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ» στο οποίο προβλεπόταν η ενσωμάτωση στη Δημόσια Διοίκηση νέων τεχνολογιών πληροφορικής με στόχο τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων φορέων Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Κεντρικής Κυβέρνησης. Υλοποιώντας αυτό το σχέδιο οι δημόσιες υπηρεσίες της χώρας προμηθεύτηκαν κατά την περίοδο 1994-1999 ηλεκτρονικούς υπολογιστές, λογισμικά πληροφορικής και ανέπτυξαν τις απαραίτητες διαδικτυακές δομές.<sup>126</sup>

### **4.1.2 Λευκή Βίβλος «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Δράσεις»**

Η πρώτη προσέγγιση της ελληνικής κυβέρνησης στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθορίστηκε στη Λευκή Βίβλο για την Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Δράσεις, η οποία δημοσιεύθηκε τον Φεβρουάριο του 1999 και ενημερώθηκε το 2002, αποτελώντας ουσιαστικά την πρώτη εθνική στρατηγική για την ΚτΠ, και η οποία οριοθετούσε τις ελληνικές πολιτικές για την ανάπτυξη της ΚτΠ παρουσιάζοντας μια συμπαγή στρατηγική, ορίζοντας, προτεραιότητες και συγκεκριμένους στόχους, όπως επίσης τους πόρους και τους μηχανισμούς για την επίτευξή τους. Βασικός στόχος της ήταν η ανάπτυξη μιας "ανοικτής και αποτελεσματικής κυβέρνησης".

<sup>125</sup> Παρασκευάς Μ. Ασημακόπουλος Γ. Τριανταφύλλου Β. ό.π. σελ. 329

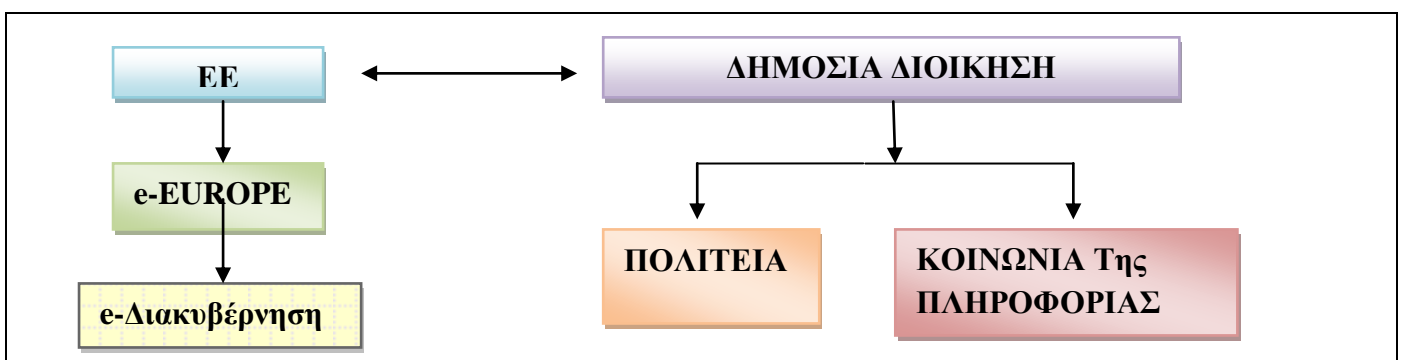
<sup>126</sup> Πετροπούλου Ν. ό.π. σελ 68

Η Λευκή Βίβλος έδινε έμφαση στην αύξηση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών για την εξασφάλιση της κοινωνικής συνοχής και στη συμβολή τους στην επίτευξη οικονομικών στόχων σε σχέση με το βιοτικό επίπεδο της εκάστοτε κοινωνίας. Η ελληνική στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υποστηρίζει ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες αποτελούν τη θεμελιώδη ψηφιακή υποδομή της Δημόσιας Διοίκησης θα πρέπει να σχεδιάζονται και να υλοποιούνται χαρακτηριζόμενες από πανταχού παρουσία, μοναδικότητα αναφοράς (δηλ. ενιαίο σημείο εξυπηρέτησης), απούλοποίηση, ποιότητα και αποδοτικότητα κόστους.<sup>127</sup>

#### 4.1.3 Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»

Σε εφαρμογή της στρατηγικής της Λευκής Βίβλου και των στόχων των ευρωπαϊκών πρωτοβουλιών eEurope 2002 και eEurope 2005 η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση υιοθέτησε το 2000 το «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΕΠΚτΠ) για τη χρονική περίοδο 2000-2006. Το ΕΠΚτΠ θεωρείται είναι καινοτόμο οριζόντιο πρόγραμμα το οποίο διατρέχει τις κυβερνητικές υπηρεσίες, περιλαμβάνοντας τέσσερις (4) γραμμές δράσης: Εκπαίδευση και Πολιτισμός, Πολίτες και Ποιότητα Ζωής, Ψηφιακή Οικονομία και Απασχόληση, Επικοινωνίες. Όλα τα υπουργεία και οι περιφερειακές αρχές κλήθηκαν να προετοιμάσουν προγράμματα για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Από την άποψη του σχεδιασμού πολιτικής και της διαχείρισης του προγράμματος "η ελληνική προσέγγιση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να χαρακτηριστεί ως κεντρική ... με καταναεμημένη εκτέλεση"<sup>128</sup>

#### Σχήμα 11: Η ΗΛ στην Ελλάδα



<sup>127</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in Greece» European Union, 2017σελ. 17 [online] available from: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment\\_in\\_Greece\\_March\\_2017\\_v2\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_Greece_March_2017_v2_00.pdf) προσπελάστηκε 15-9-2017

<sup>128</sup> Φουντάκης Δ., Θοΐδου Ε. «e-Governance, Metropolitan Governance and Development Programming, The case of the Thessaloniki Metropolitan Area» Publication Date: 2006 σελ 8 [online] available from: [https://www.academia.edu/10622364/E-Governance\\_Metropolitan\\_Governance\\_and\\_Development\\_Programming\\_The\\_Case\\_of\\_the\\_Thessaloniki\\_Metropolitan\\_Area](https://www.academia.edu/10622364/E-Governance_Metropolitan_Governance_and_Development_Programming_The_Case_of_the_Thessaloniki_Metropolitan_Area) προσπελάστηκε 15-9-2017 & Γιαννουκάκου Α. ό.π. σελ. 26

Δύο ήταν οι κυριότεροι στρατηγικοί στόχοι του προγράμματος:

➤ «Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής»

Αφορά τον εκσυγχρονισμό τομέων της Δημόσιας Διοίκησης όπως η υγεία, το περιβάλλον κ.ά. με την ενσωμάτωση σε αυτούς ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων. Η ενσωμάτωση αυτή θα οδηγήσει σε ποιοτικές παρεχόμενες υπηρεσίες σε πραγματικό χρόνο με αποτέλεσμα τη βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών σε όλα τα επίπεδα συνδιαλλαγής τους με το δημόσιο τομέα.

➤ «Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό»

Αφορά την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη μέσω τεχνολογικών εφαρμογών στη Δημόσια Διοίκηση με αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητας, της απασχόλησης, της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού αλλά και τη δημιουργία ενός συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης σύμφωνα με τα νέα ψηφιακά δεδομένα.

Το 2001 συστάθηκε η «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.», μια κρατική εταιρία με σκοπό την υποστήριξη των έργων του ΕΠΚτΠ. Συνεπικουρικά δύο επιπλέον φορείς διευκολύνουν την υλοποίηση των έργων:

- Διαχειριστική Αρχή του ΕΠΚτΠ, εποπτευόμενη από το υπουργείο Οικονομικών υπεύθυνη για την ένταξη, παρακολούθηση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των έργων.
- Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας το οποίο αποτελεί τον επίσημο φορέα της χώρας για την παρακολούθηση της συνολικής πορείας προς την ΚτΠ στην Ελλάδα και διεθνώς καθώς και τη διάδοση εκπαιδευτικών εργαλείων, τεχνογνωσίας, βέλτιστων μεθόδων και πρακτικών.<sup>129</sup>

Παρακάτω αναφέρονται διάφορα προγράμματα εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης που εντάσσονται σε αυτό το πλαίσιο :

#### **4.1.3.1 Πρόγραμμα Αριάδνη**

Το πρόγραμμα «Αριάδνη» το οποίο υιοθετήθηκε το 2000 στόχευε στη βελτίωση, μέσω της χρήσης πληροφοριακών συστημάτων, των υπηρεσιών τόσο της τοπικής όσο και κεντρικής διοίκησης και γι' αυτό υλοποιήθηκε με ένα συνδυασμό κεντρικών και αποκεντρωμένων δράσεων. Κύριο χαρακτηριστικό του προγράμματος ήταν η δημιουργία «υπηρεσιών μίας στάσης» στις οποίες θα υπήρχε η δυνατότητα ολοκλήρωσης διοικητικών συναλλαγών εξοικονομώντας πόρους χρόνου και χρήματος αλλά και η απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών για τη μείωση των διοικητικών βαρών για πολίτες και επιχειρήσεις.

<sup>129</sup> Πετροπούλου Ν. ό.π. σελ. 75



Για την επίτευξη αυτού του σκοπού χαρτογραφήθηκαν οι υπάρχουσες διαδικασίες και αναθεωρήθηκε το θεσμικό πλαίσιο με βάση ποιοτικά κριτήρια διαφάνειας και αποτελεσματικότητας με τελικό πάντα στόχο τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης για μια πιο ολοκληρωμένη και ποιοτικότερη σχέση αλληλεπίδρασης κράτους πολιτών και αυξημένες παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες από τους φορείς του δημοσίου. Κάτω από αυτό το πρίσμα υλοποιήθηκαν διάφορα έργα όπως το τηλεφωνικό κέντρο 1564, η ψηφιοποίηση εντύπων κ.ά.

Το έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ II» είναι συνέχεια του έργου «ΑΡΙΑΔΝΗ» το οποίο εντάχθηκε και υλοποιήθηκε μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος " Κοινωνία της Πληροφορίας", στο πλαίσιο του Γ ΚΠΣ 2000-2006. Υλοποιήθηκε με τη συνδρομή της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με τη συγχρηματοδότηση κατά 80 % από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και κατά 20 % εθνική συμμετοχή.

#### **4.1.3.1.1 ΚΕΠ**

Η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, ΚΕΠ, αποτελεί την κυριότερη δράση του προγράμματος. Σχεδιασμένα πάνω στη φιλοσοφία των υπηρεσιών «μιας στάσης» αποτελούν διοικητικά κέντρα εξυπηρέτησης, στα οποία οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες δημόσιας υπηρεσίας και σε περισσότερες από 1.000 τυποποιημένες διοικητικές διαδικασίες. Η πλατφόρμα eKEP επιτρέπει την απευθείας σύνδεση και πραγματοποίηση συναλλαγών σε πραγματικό χρόνο μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών με αποτέλεσμα την εύρυθμη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Ο ευέλικτος μηχανισμός που χρησιμοποιείται με επίκεντρο τον πολίτη αποτελεί τη βάση της παροχής ολοκληρωμένων ποιοτικών υπηρεσιών προς όφελος πολιτών και επιχειρήσεων.

Η υπηρεσία συμπληρώνεται από τηλεφωνικό κέντρο για τις διοικητικές πληροφορίες (τετραψήφια τηλεφωνική υπηρεσία 1500), όπου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να ζητήσουν και να διεκπεραιώσουν ένα μεγάλο αριθμό διαφορετικών διοικητικών διαδικασιών. Η ηλεκτρονική διασύνδεση με βάσεις δεδομένων της δημόσιας διοίκησης επιτρέπει την έκδοση πιστοποιητικών και άλλων εγγράφων (βεβαιώσεις, άδειες, αντίγραφα ληξιαρχικών πράξεων κ.α.) εύκολα και γρήγορα. Η πύλη Internet του Κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών λαμβάνει κάθε μήνα πάνω από 9 εκατομμύρια επισκέψεις. Περισσότεροι από 60.000 πολίτες επισκέπτονται καθημερινά τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών για τις συναλλαγές τους με την Κυβέρνηση, περισσότερες από 1.000.000 υποθέσεις πολιτών διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ μέσα σε 2 λεπτά, ενώ από το Μάρτιο του 2007 οι ελληνικές επιχειρήσεις είναι επίσης σε θέση να κάνουν τις συναλλαγές τους γρήγορα και εύκολα χρησιμοποιώντας τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.<sup>130</sup>

<sup>130</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in Greece» ό.π. σελ. 29

Με το Νόμο 3242/2004 μετατράπηκαν τα ΚΕΠ σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Συναλλαγών, με αύξηση των αρμοδιοτήτων τους και μέχρι σήμερα εμπλουτίζονται διαρκώς με νέες υπηρεσίες, ώστε να καταστούν μελλοντικά το απόλυτο σημείο παροχής υπηρεσιών του δημόσιου τομέα προς τους πολίτες.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2007, στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, τα ΚΕΠ έλαβαν τη διάκριση "Good practice label 2007".

#### 4.1.3.2 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Πολιτεία

Το Μάιο του 2000, τέθηκε σε εφαρμογή το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Πολιτεία», με κύριο χαρακτηριστικό τη μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης σε διαρθρωτικό όσο και λειτουργικό επίπεδο. Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Πολιτεία» (2005-2007) αποτελούνταν από τεχνολογικού και κανονιστικού χαρακτήρα μεταρρυθμίσεις κυρίως σε φορείς της Κεντρικής Διοίκησης και τις Περιφέρειες.

Περιείχε επτά (7) Υποπρογράμματα.

**1. Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων**, με δράσεις για τη βελτίωση των σχέσεων κράτους – πολιτών μέσω της παροχής ποιοτικότερων υπηρεσιών, την ενίσχυση της διαφάνειας, τη μείωση της γραφειοκρατίας και των διοικητικών εμποδίων για μια περισσότερο σύγχρονη και εξωστρεφή Δημόσια Διοίκηση.

**2. Νέα Συστήματα Οργάνωσης και Διοίκησης** με σκοπό την ενίσχυση ενός πιο ανθρωποκεντρικού ρόλου των δημοσίων υπηρεσιών μέσω της προσαρμογής τους στη νέα ψηφιακή τεχνολογία για την άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών με όρους ποιότητας και αποτελεσματικότητας.

**3. Ηλεκτρονική Διοίκηση** περιλαμβάνει επεμβάσεις θεσμικού και επιχειρησιακού επιπέδου με στόχο ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω της υλοποίησης σχεδίων δράσης που αφορούν την αυθεντικοποίηση των εγγράφων την ασφάλεια των συναλλαγών κ.ά. Ενδεικτικά αναφέρουμε τα σχέδια δράσης για την εκτέλεση των ανωτέρω: «Ασφάλεια ψηφιακών συναλλαγών: ηλεκτρονική αυθεντικοποίηση και διαχείριση ψηφιακών υπογραφών», Ανάπτυξη πιστοποιημένων Δικτυακών Τόπων και Διαδικτυακών Πυλών με προστιθέμενη αξία για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις», «Τυποποίηση ψηφιακής συνεργασίας μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών»

**4. Ενδυνάμωση Ανθρώπινου Δυναμικού** με στόχο την υλοποίηση δράσεων και προγραμμάτων για την ανάπτυξη και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού με γνώσεις και δεξιότητες που θα τους επιτρέπουν να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις καθώς και την αξιολόγηση της απόδοσής τους.

**5. Διαφάνεια και Αξίες Χρηστής Διακυβέρνησης** επιδιώκεται η ενδυνάμωση της χρηστής διακυβέρνησης και διαφάνειας με τη συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων και την καθιέρωση

της κοινωνικής διαβούλευσης, μέσω της αξιοποίησης της ψηφιακής τεχνολογίας για εφαρμογές Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας.

**6. Διαχείριση Φυσικών Καταστροφών** με στόχο τη βελτίωση σε όλα τα επίπεδα των υπηρεσιών πολιτικής προστασίας για την αποτελεσματική πρόληψη και αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών ώστε να εδραιωθεί μια σχέση εμπιστοσύνης ανάμεσα σε πολίτες και κρατικό μηχανισμό διαχείρισης κρίσεων.

**7. Τεχνική Βοήθεια** περιλαμβάνει την τεχνική υποστήριξη των δράσεων που υλοποιούνται για την εύρυθμη λειτουργία του Προγράμματος

Το πρόγραμμα εφαρμόστηκε για 2<sup>η</sup> φορά την περίοδο 2005-2007 με την ονομασία "Πολιτεία - η επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης".

Τέλος, το πρόγραμμα Πολιτεία συνεχίστηκε και την περίοδο 2008-2010 για να διασφαλιστεί η συνέχιση των προηγούμενων δράσεων ενώ ταυτόχρονα έθετε νέους στόχους για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, όπως η εφαρμογή νέων δομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η μεταρρύθμιση της διοίκησης σε θέματα οργάνωσης και αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού καθώς και η προώθηση μιας πιο εξειδικευμένης υπηρεσίας πολιτικής προστασίας και διαχείρισης κρίσεων.<sup>131</sup>

#### 4.1.3.3 Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι έργο του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, με στόχο την ανάπτυξη και την ενημέρωση της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του δημόσιου τομέα ικανοποιώντας όλες τις ανάγκες επικοινωνίας μέσω τηλεφωνίας (τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ οργανισμών), δεδομένων ( Επικοινωνία υπολογιστή - Internet) και βίντεο (τηλεδιάσκεψη - εκπαίδευση).

Οι στόχοι του έργου είναι:

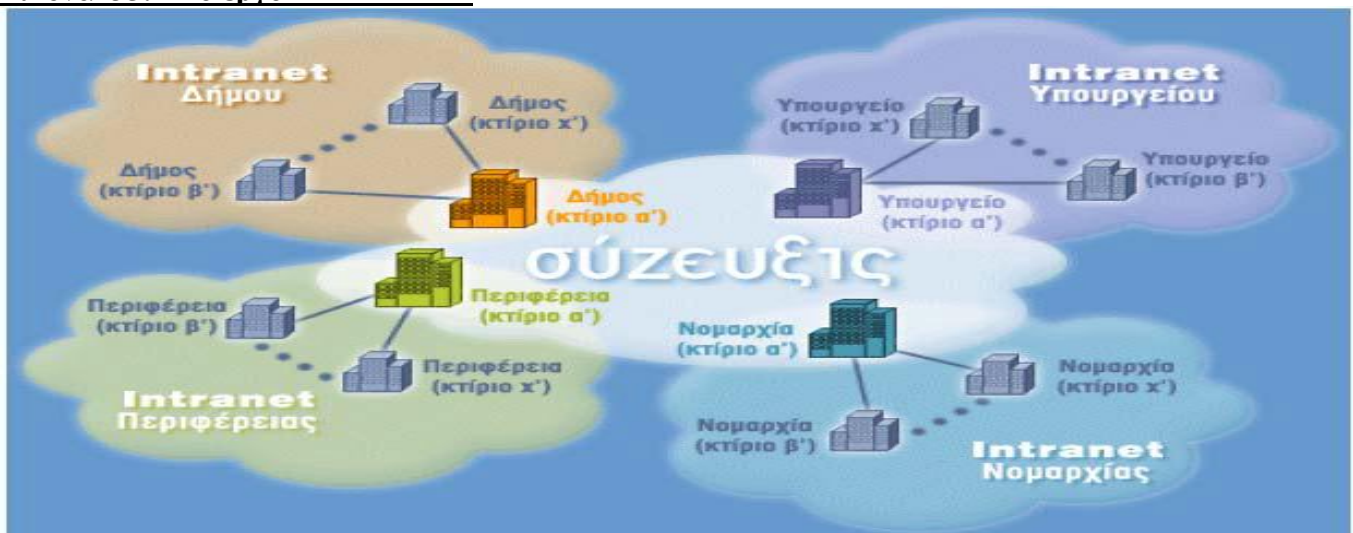
1. η αναβάθμιση των υποδομών τηλεπικοινωνίας των φορέων διοίκησης με στόχο την αποτελεσματικότερη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, μέσω της προσφοράς προηγμένης και χαμηλού κόστους τηλεματικής αλλά ταυτόχρονα υψηλής ταχύτητας και ασφάλειας διακίνησης πληροφοριών.

<sup>131</sup> Μουλαδούδη Α. Διπλωματική Εργασία ΠΜΣ Ευρωπαϊκές Πολιτικές Νεολαίας «Πολιτικές ανάπτυξης της ΗΔ στην Ελλάδα» Πανεπιστήμιο Μακεδονία, Θεσσαλονίκη 2011, σελ. 50 & Ναυτεμπορική.gr Πολιτική «Ο προγραμματισμός για την επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης» Ιούλιος 2005 [online] available from: <http://www.naftemporiki.gr/story/110167/o-programmatismos-gia-tin-epanidrusi-tis-dimosias-dioikisis> προσπελάστηκε 12-10-2017

2. η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών στους πολίτες που χρησιμοποιούν σύγχρονα και φιλικά προς το χρήστη κυβερνητικά συστήματα πληροφοριών και συναλλαγών.
3. η εξειδίκευση και κατάρτιση των στελεχών της δημόσιας διοίκησης σε ότι αφορά τη χρήση ΤΠΕ
4. η μείωση του "ψηφιακού χάσματος" στο πλαίσιο της κοινωνίας της πληροφορίας.
5. η ανάπτυξη ανταγωνισμού στον τομέα των τηλεπικοινωνιών με στόχο την προσέλκυση και αξιοποίηση επενδύσεων.

Καλύπτει ολόκληρη την ελληνική επικράτεια, συνδέοντας περίπου 6.000 φορείς το 2010 και είναι η μεγαλύτερη και πιο σύγχρονη διοίκηση ευρωζωνικού δικτύου σε ολόκληρη την Ευρώπη. Μέσω του ΣΥΖΕΥΞΙΣ οι πιο σύγχρονες πρακτικές και προηγμένες υπηρεσίες στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και του Διαδικτύου τίθενται στη διάθεση των δημόσιων φορέων. Το δίκτυο διασφαλίζει την υποδομή που απαιτείται για τη σύνδεση των συστημάτων πληροφοριών, προκειμένου να αναπτυχθούν και να παρασχεθούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Συγχρόνως συμβάλλει σε δραστική μείωση του κόστους οποιουδήποτε τηλεπικοινωνιακού φορέα και του ελληνικού δημόσιου τομέα γενικότερα. Τον Ιούλιο του 2007, το ΣΥΖΕΥΞΙΣ έγινε το τέταρτο εθνικό δίκτυο (ακολουθώντας τις συνδέσεις του Βελγίου, του Λουξεμβούργου και της Ισπανίας), το οποίο συνδέθηκε με το σύγχρονο δίκτυο της ευρωπαϊκής δημόσιας διοίκησης «s-TESTA», διαδόχου του συστήματος «TESTA II».<sup>132</sup>

**Εικόνα 35: «Το έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ»**



Το έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ αποτελεί τη βάση ανάπτυξης τηλεπικοινωνιακών υποδομών της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, χωρίς τις οποίες καθίσταται αδύνατη η υλοποίηση οποιονδήποτε επιχειρησιακών σχεδίων των δημόσιων φορέων. Με τη συνεχιζόμενη ανάπτυξη ΤΠΕ οι δημόσιες υπηρεσίες

<sup>132</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in Greece» European Union, 2017 ό.π. σελ. 31 & Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ [online] available from: <http://www.syzefxis.gov.gr/node/3> προσπελάστηκε 15-9-2017

«απολαμβάνουν» άμεση, ταχύτατη και συνεχή ροή πληροφοριών μετατρέποντας τες σε υψηλού επιπέδου παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της χώρας.<sup>133</sup>

## 4.2 Θεσμικό πλαίσιο ΗΔ

Ο Νόμος 3979/2011( ΦΕΚ Α΄138/16.06.2011) αποτελεί το θεσμικό πλαίσιο για την εφαρμογή και την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα. Ο νόμος αφορά την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών τόσο μεταξύ φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, όσο και μεταξύ της Δημόσιας Διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, των υπηρεσιών δηλαδή που περιγράφηκαν νωρίτερα σε αυτή την εργασία ως υπηρεσίες G2G, G2B, G2C.

Οι βασικοί στόχοι της εφαρμογής του Νόμου:

- ❖ Η καθιέρωση της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών μεταξύ πολιτών και Δημοσίου τομέα.
- ❖ Ο περιορισμός της γραφειοκρατίας με την αξιοποίηση της ψηφιακής τεχνολογίας
- ❖ Η απλούστευση των διαδικασιών με σκοπό τη μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων του πολίτη
- ❖ Η μείωση της διαφθοράς
- ❖ Η δημιουργία προϋποθέσεων ανάπτυξης.
- ❖ Η βελτίωση της ποιότητας της εργασίας με ταυτόχρονη αύξηση της αποδοτικότητας των δημοσίων υπαλλήλων προερχόμενη από την εξασφάλιση της ασφαλούς, ευέλικτης και ποιοτικής εσωτερικής επικοινωνίας των φορέων του δημοσίου.

Με το νόμο αυτό θεσμοθετείται το πλαίσιο σύνταξης, έκδοσης, δημοσίευσης, διακίνησης διοικητικών πράξεων και δημοσίων εγγράφων μεταξύ φορέων της δημόσιας διοίκησης και μεταξύ αυτών και φυσικών προσώπων με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής

Ουσιαστική παράμετρο αποτελεί η αξιοποίηση των ήδη υπαρχόντων θεσμοθετημένων αρχών και νόμων, η λήψη μέτρων για τον έλεγχο της εφαρμογής τους σε υπάρχοντα και νέα έργα πληροφορικής του δημόσιου τομέα και ο σχεδιασμός νέων εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα οποία θα επιφέρουν θετικό αποτέλεσμα στις σχέσεις της διοίκησης με τους πολίτες και την οικονομία και στη γενικότερη λειτουργία του δημόσιου τομέα.<sup>134</sup>

<sup>133</sup> Ροδοσθένους Χ. ό.π. σελ 51

<sup>134</sup> Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Θεσμικό πλαίσιο ΗΔ [online] available from: <http://www.opengov.gr/minreform/?p=1381> προσπελάστηκε 3/10/2017 & Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης [online] available from: <http://www.yap.gov.gr/index.php/themata-egov-menu/nomothesia-egov-menu/171-nomos-3979.html> προσπελάστηκε 4-10-2017

Το θεσμικό πλαίσιο συμπληρώνεται επίσης και από τους εξής νόμους:

- **N.3861/2010** Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια"
- **N.3882/2010** για την εθνική υποδομή γεωχωρικών δεδομένων.
- **N.4013/2011** Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου δημοσίου τομέα.
- **N.3966/2011** για το αποθετήριο μελετών του δημοσίου τομέα.
- **N.4048/2012** Ρυθμιστική Διακυβέρνηση: Αρχές, Διαδικασίες και Μέσα Καλής Νομοθέτησης ο οποίος μεταξύ άλλων θεσμοθετεί σε ένα αρχικό επίπεδο την ηλεκτρονική δημόσια διαβούλευση των νομοσχεδίων μέσω του [opengov.gr](http://opengov.gr) επί νομοσχεδίων.
- **N.4305/2014** Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα ο οποίος εισαγάγει την αρχή της εξορισμού ανοικτότητας των δεδομένων.<sup>135</sup>

### 4.3 Εφαρμογές ΗΔ

Σε εφαρμογή των παραπάνω στόχων, ο Δημόσιος Τομέας έχει υλοποιήσει ψηφιακά προγράμματα για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, με άμεσο, αποτελεσματικό, διαφανή τρόπο, απαλλαγμένο από περιττά κόστη και γραφειοκρατικές επιβαρύνσεις, με κέντρο τον πολίτη και τις ανάγκες του. Παρακάτω αναφέρονται μερικές από τις πιο σημαντικές εφαρμογές με την εφαρμογή των οποίων κατέστη δυνατή η μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της ΗΔ.

#### 4.3.1.Κυβερνητική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «Ermis»

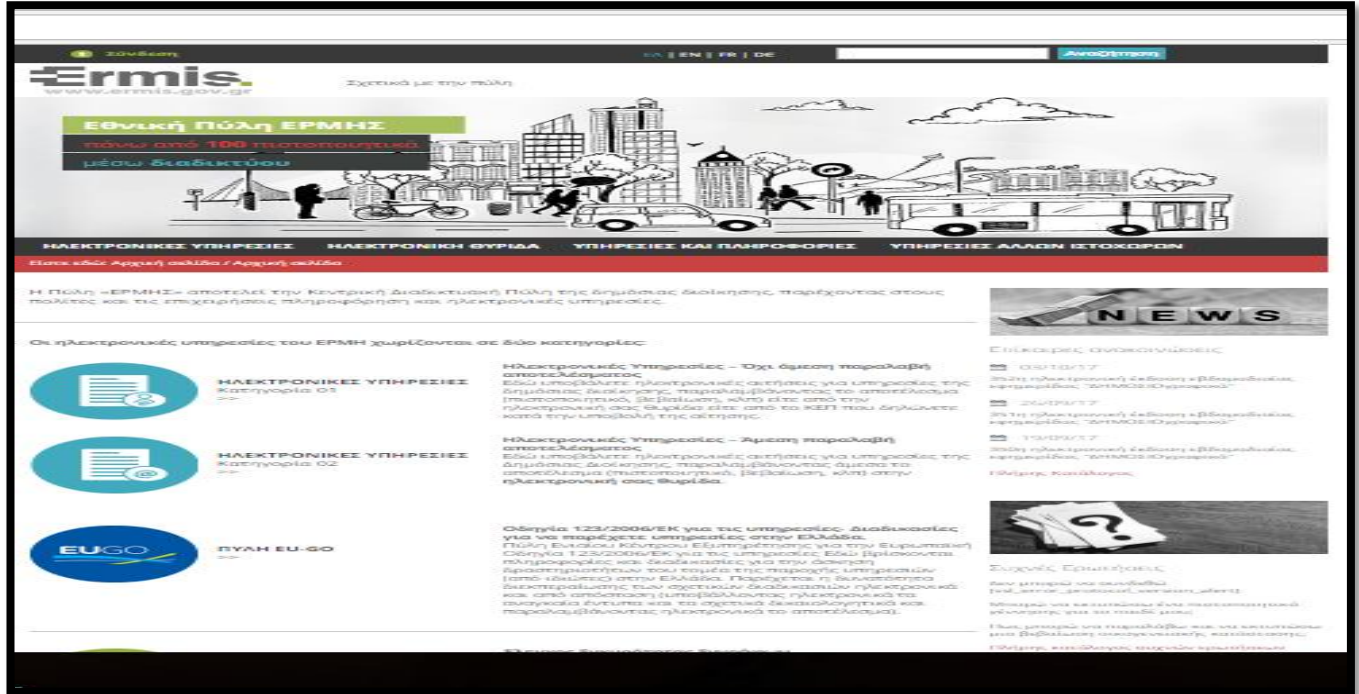
Το «Ermis» είναι η Κυβερνητική Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης, ένα «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα», με κύριο στόχο την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με ασφάλεια καθώς και την ολοκληρωμένη πληροφόρηση για διαδικασίες και συναλλαγές με το δημόσιο τομέα στηριζόμενο σε τρεις βασικούς τομείς:

- ✚ Παροχή πληροφοριών: Πληροφορεί αξιόπιστα τους πολίτες και τις επιχειρήσεις για τις συναλλαγές τους με τον κρατικό μηχανισμό.
- ✚ Διαλειτουργικότητα: Η πύλη παρέχει την απαραίτητη υποδομή για την πλήρη υποστήριξη διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης.

<sup>135</sup> Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας – Ανοικτή Διακυβέρνηση «Το εθνικό πλαίσιο ανοικτής ΗΔ» [online] available from: <http://opengov.pdm.gov.gr/strategic/2-%CF%84%CE%BF-%CF%80%CE%BB%CE%B1%CE%AF%CF%83%CE%B9%CE%BF-%CF%84%CE%B7%CF%82-%CF%83%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82/> προσπελάστηκε 4-10-2017

- ✚ Ασφάλεια συναλλαγών: Η Ermis παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με τη χρήση διαμορφωμένων μεθόδων ψηφιακής πιστοποίησης.

Εικόνα 36: Κυβερνητική πύλη ERMIS



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

### 4.3.2 Opengov.gr

Το Opengov.gr είναι μια πύλη η οποία έχει σχεδιαστεί για να καλύψει τις ανάγκες των πολιτών για άμεση πληροφόρηση σε θέματα διακυβέρνησης και συμμετοχή στη διαμόρφωση των αποφάσεων. Προσφέρει τη μέγιστη δυνατή δημοσιότητα σε όλες τις δραστηριότητες της κυβερνητικής πολιτικής και διοικητικής αλυσίδας, με στόχο τη δημιουργία ορθών πρακτικών που θα εισαχθούν ως μέσο διακυβέρνησης στηριζόμενη στις αρχές της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της διαβούλευσης. Περιλαμβάνει τρεις πρωτοβουλίες:

- ✓ Απελευθέρωση προσκλήσεων για την πρόσληψη υπαλλήλων της δημόσιας διοίκησης. Οι αιτήσεις υποβάλλονται ηλεκτρονικά χρησιμοποιώντας μια πλατφόρμα διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του opengov.gr.
- ✓ Ηλεκτρονική Διαβούλευση. Κάθε κυβερνητική πρωτοβουλία και σχέδιο νόμου προτού υποβληθούν στο κοινοβούλιο προς ψήφιση, δημοσιεύονται σε μια ειδική πλατφόρμα στην οποία πολίτες, φορείς, οργανισμοί μπορούν να καταθέτουν απόψεις, αντιρρήσεις, προτάσεις, κριτικές στο σύνολο ή σε επιμέρους άρθρα του νομοσχεδίου.

- ✓ Labs OpenGov είναι μια δράση στο πλαίσιο της ανοιχτής διακυβέρνησης, με στόχο τον σχεδιασμό νέων συμμετοχικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσα από δημιουργικές ιδέες καινοτομίας.<sup>136</sup>

**Εικόνα 37: Κυβερνητική πύλη Opengov.gr**



Πηγή: <http://www.opengov.gr/home/>

### 4.3.3 Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ

Από την 1η Οκτωβρίου 2010, όλα τα κυβερνητικά ιδρύματα υποχρεούνται να ανεβάζουν τις πράξεις και τις αποφάσεις τους στο Διαδίκτυο με ιδιαίτερη προσοχή σε θέματα εθνικής ασφάλειας και ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων. Κάθε έγγραφο έχει υπογραφεί ψηφιακά και έχει εκχωρηθεί ένας μοναδικός αριθμός φόρτωσης στο Internet (IUN), **Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ)** ο οποίος πιστοποιεί ότι η απόφαση έχει μεταφορτωθεί στη "Διαδικτυακή πύλη διαφάνειας". Οι δημόσιοι φορείς διεκπεραιώνουν τις διαδικασίες χωρίς τη διακίνηση εγγράφων σε φυσικό αρχείο αλλά μόνο με την αναγραφή του ΑΔΑ και παρόμοια οι πολίτες μπορούν να επικαλεστούν τα αναρτημένα δημόσια έγγραφα για οποιαδήποτε συναλλαγή τους. Μετά την τελευταία νομοθετική πρωτοβουλία (νόμος 4210/2013) του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι διοικητικές πράξεις και οι αποφάσεις δεν είναι έγκυρες εκτός αν δημοσιεύονται ηλεκτρονικά.

<sup>136</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «e-Government in Greece» European Union, 2017 ό.π. σελ. 29 & labs beta>opengov.gr<labs [online] available from: <http://labs.opengov.gr/about> προσπελάστηκε 5-10-2017



Οι κύριοι στόχοι του Προγράμματος αφορούν:

- Διασφάλιση της διαφάνειας των κυβερνητικών ενεργειών
- Εξάλειψη της διαφθοράς εκθέτοντάς την πιο εύκολα όταν λαμβάνει χώρα
- Παρατήρηση της νομιμότητας και της χρηστής διοίκησης
- Ενίσχυση των συνταγματικών δικαιωμάτων των πολιτών, όπως η συμμετοχή στην κοινωνία της πληροφορίας
- Ενίσχυση και εκσυγχρονισμός των υφιστάμενων συστημάτων δημοσίευσης των διοικητικών πράξεων και αποφάσεων
- Δημιουργία όλων των διοικητικών πράξεων σε μορφές με εύκολη πρόσβαση, πλοήγηση και κατανόηση, ανεξάρτητα από το επίπεδο γνώσης του πολίτη από τις εσωτερικές διαδικασίες της διοίκησης

Θεωρώντας ότι η ελληνική κρίση, συμπεριλαμβανομένων και των οικονομικών της εκδηλώσεων, οφείλεται και στη μη διαφανή σχέση μεταξύ των πολιτών και του κράτους, το πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ εισήγαγε πρωτοφανή επίπεδα διαφάνειας σε όλα τα επίπεδα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και καθιέρωσε μια νέα "κοινωνική σύμβαση" μεταξύ του πολίτη και του κράτους. Αυτή η πρωτοβουλία έχει ένα σιωπηλό αλλά βαθύ αντίκτυπο στον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι χειρίζονται την εκτελεστική εξουσία τους. Η άμεση λογοδοσία που επιβάλλεται στη διοίκηση από τη ριζική διαφάνεια που εισάγει το πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ αφήνει πολύ λιγότερα περιθώρια διαφθοράς και την εκθέτει πολύ πιο εύκολα όταν λαμβάνει χώρα, δεδομένου ότι οποιοσδήποτε πολίτης και κάθε ενδιαφερόμενος έχει την ευρύτερη δυνατή πρόσβαση σε αμφισβητήσιμες πράξεις. Αυτός ο συλλογικός έλεγχος μπορεί να είναι εξαιρετικά αποτελεσματικός, διότι επιτρέπει στους άμεσα ενδιαφερόμενους να τον ελέγξουν σε βάθος παρά να αφήσουν τον δημόσιο έλεγχο στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, η επιλογή των οποίων αναγκαστικά μπορεί να περιοριστεί και να προσανατολιστεί σε εντυπωσιακά θέματα.

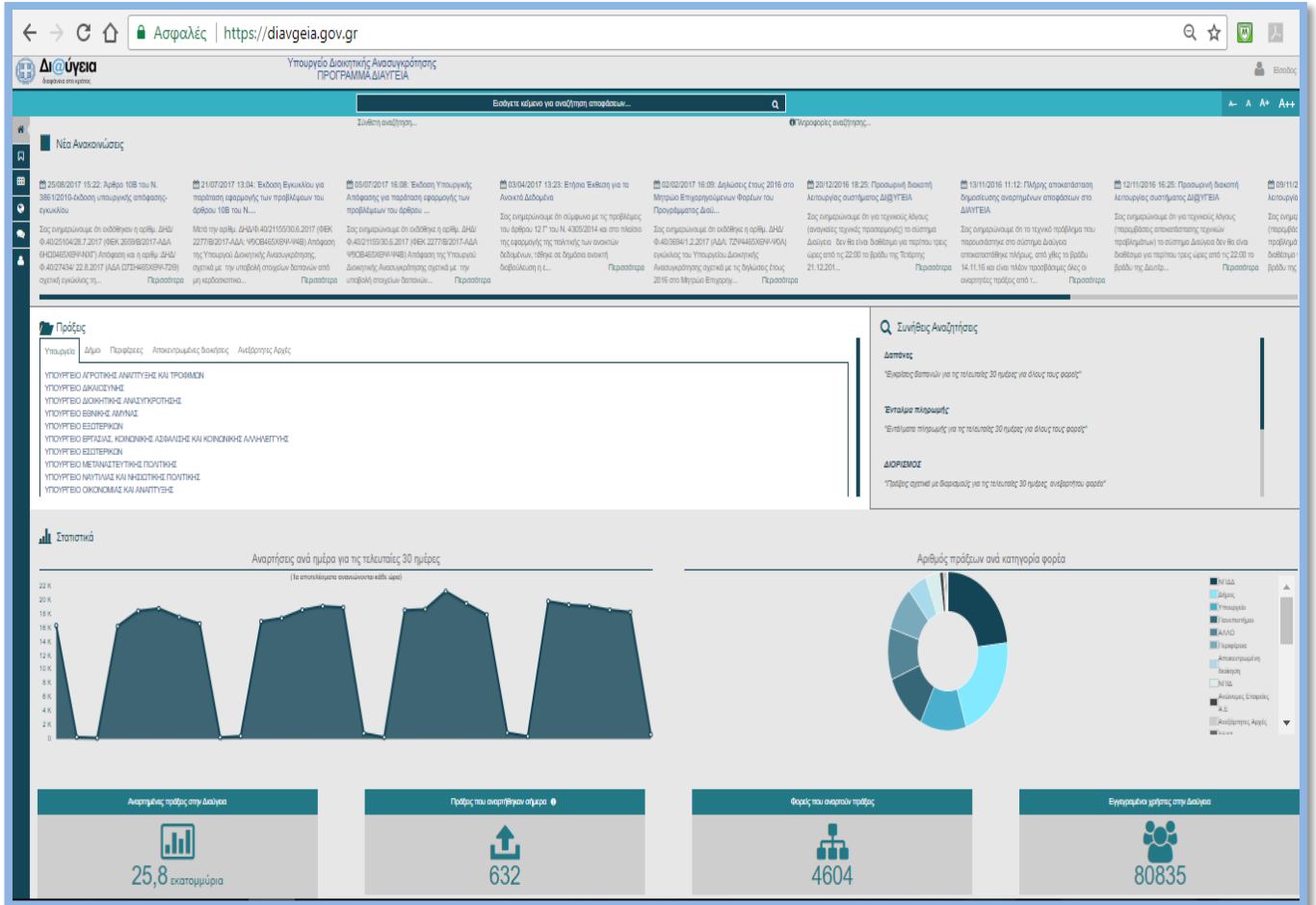
Οι δημόσιες αρχές ενέκριναν το Πρόγραμμα σε τρεις φάσεις: Υπουργεία τον Οκτώβριο του 2010, Εκτεταμένο Δημόσιο Τομέα και Ανεξάρτητες Αρχές το Νοέμβριο του 2010, Περιφερειακές και Τοπικές Αρχές τον Μάρτιο του 2011. Κατά τα 3,5 έτη, δημοσιεύθηκαν 11.262.086 πράξεις και αποφάσεις σχετικά με Διαφάνεια από 3.677 δημόσιες αρχές. Το τρέχον ποσοστό μεταφορτώσεων είναι 16.000 αποφάσεις ανά εργάσιμη ημέρα.<sup>137</sup> (<https://diavgeia.gov.gr/stats>)

Το πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ βραβεύτηκε ως καλή πρακτική στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα (Best Practice at the 6th European Quality Conference, European Public Administration Network (EUPAN), "Doing the right things right - Towards a more result-oriented public sector in Europe") και παρουσιάστηκε επίσης

<sup>137</sup> Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης «Πρόγραμμά ΔΙΑΥΓΕΙΑ» [online] available from: <https://diavgeia.gov.gr/infoiavgeia.gov.gr/en> & <https://diavgeia.gov.gr/info> προσπελάστηκε 4-10-2017

ως καλή πρακτική στον Παγκόσμιο Οργανισμό για την Ανοικτή Διακυβέρνηση (OGP - Open Government Partnership) και ως καινοτόμα δράση διαφάνειας και καινοτομίας σε Ευρώπη (Εσθονία, Πολωνία, Βουλγαρία, Σερβία, Ιταλία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία), ΗΠΑ και Βραζιλία

### Εικόνα 38: Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ



Πηγή: <https://diavgeia.gov.gr/>

Τέλος με τη συνεχόμενη εξέλιξη των προγραμμάτων ΗΔ και στο πλαίσιο της γενικότερης στρατηγικής για την ενίσχυση της διαφάνειας και της δημόσιας λογοδοσίας, υλοποιείται σε συνεργασία με την Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ η μετάπτωση του πληροφοριακού συστήματος "Διαύγεια" στις υποδομές του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους (Government Cloud – G-Cloud) της ΚτΠ διασφαλίζοντας με αυτή την αναβάθμιση τη σταθερότητα και την ασφάλεια του συστήματος, προς όφελος πολιτών και Δημόσιας Διοίκησης.

#### 4.3.4 TAXISnet για τη φορολογική δικαιοσύνη

Το 2000 το υπουργείο Οικονομικών και συγκεκριμένα η Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων έθεσε σε λειτουργία το πρώτο ηλεκτρονικό σύστημα για φορολογικές συναλλαγές, TAXISnet, μέσω του οποίου ο κρατικός μηχανισμός διαχειρίζεται όλες τις φορολογικές συναλλαγές ενώ παράλληλα λειτουργεί ως βάση δεδομένων με on line σύνδεση και διαλειτουργικότητα μεταξύ των αποκεντρωμένων οικονομικών υπηρεσιών και της κεντρικής Διοίκησης του Υπουργείου Οικονομικών.

Η ανάγκη για ίση, απόλυτη και αδιάκριτη φορολογική μεταχείριση μεταξύ όλων των φυσικών και νομικών προσώπων χωρίς καμία απολύτως εξαίρεση, η οποία εμφανίστηκε πιο έντονη μέσα από την οικονομική κρίση των τελευταίων ετών, επιτάχυνε τις διαδικασίες φορολογικής μεταρρύθμισης, καθώς δομικά προβλήματα όπως η φοροδιαφυγή απαιτούσαν πλέον επιτακτική αντιμετώπιση. Έτσι, το 2010 το TAXISnet εμπλουτίστηκε με νέες υπηρεσίες με τις οποίες μετατράπηκε πια σε ένα ολοκληρωμένο ψηφιακό φορολογικό σύστημα.

Ενδεικτικά αναφέρονται υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο TAXISnet και αφορούν:

- ✓ ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων και αιτήσεων φορολογικού και τελωνειακού αντικείμενου,
- ✓ ηλεκτρονικές πληρωμές για οποιαδήποτε οφειλή αφορά το Δημόσιο,
- ✓ υπηρεσία παροχής πληροφοριών και επιβεβαίωσης εγκυρότητας στοιχείων, όπως η λήψη φορολογικής ενημερότητας καθώς και η επιβεβαίωση στοιχείων εκδιδόμενων τιμολογίων, για την αντιμετώπιση του φαινομένου των πλαστών τιμολογίων
- ✓ υπηρεσίες ολοκληρωμένου συστήματος συναλλαγών μέσω τραπεζικών λογαριασμών
- ✓ εκτεταμένο περιουσιολόγιο, με κατεγεγραμμένη την ακίνητη αλλά και κινητή περιουσία
- ✓ ολοκληρωμένο σύστημα στοιχείων οικονομικού ενδιαφέροντος (αμοιβές, μισθοί, αποζημιώσεις, ηλεκτρονικά τιμολόγια κτλ.),
- ✓ χρήση της ψηφιακής υπογραφής
- ✓ σύστημα παρακολούθησης και μηχανισμός είσπραξης ληξιπρόθεσμων
- ✓ μηχανισμός διαλειτουργικότητας, για τη λήψη δεδομένων φορολογικής στοιχείων, με πλήθος δημόσιων και ιδιωτικών φορέων, όπως τράπεζες, ασφαλιστικά ταμεία και εταιρίες, ΔΕΚΟ κλπ

Η ψηφιακή φορολογική πολιτική αποτελεί ένα θετικό βήμα για τη μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα καθώς εκτός από τη φορολογική δικαιοσύνη την οποία αντιπροσωπεύει οδηγεί στην απλοποίηση των διαδικασιών και την μείωση της γραφειοκρατίας, τον έλεγχο των φορολογικών δηλώσεων και τέλος την ενίσχυση της συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων για την άσκηση ολοκληρωμένης οικονομικής και κοινωνικής πολιτικής.

Εικόνα 39: TAXISnet



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

#### 4.3.5 Δημόσιες ηλεκτρονικές προμήθειες και συμβάσεις

Οι προμήθειες αποτελούν ένα μεγάλο κομμάτι της Δημόσιας Διοίκησης, με άμεση αντανάκλαση στην αλληλεπίδραση ιδιωτικού και δημόσιου τομέα. Με την έναρξη των ηλεκτρονικών δημοσίων συμβάσεων οι διαδικασίες των δημοσίων διαγωνισμών απλουστεύτηκαν, έγιναν διαφανέστερες και αποτελεσματικότερες και παράλληλα επιτεύχθηκε μεγαλύτερη πρόσβαση των επιχειρήσεων στις ευκαιρίες της αγοράς. Με την ηλεκτρονικοποίηση των δημοσίων προμηθειών μειώθηκε το διοικητικό κόστος, ο χρόνος διεκπεραίωσης των διαδικασιών μιας προμήθειας, καθώς και πολλές εσφαλμένες ενέργειες που συνέβαιναν με τον παραδοσιακό τρόπο σύναψης συμβάσεων ενώ αυξήθηκε ο ανταγωνισμός, η διαφάνεια, η διαχείριση και ο έλεγχος των προμηθειών από την εποπτεύουσα αρχή.

Οι δημόσιες προμήθειες διέπονται από τρεις βασικές αρχές:

**Αρχή της δημοσιότητας:** Κάθε προμήθεια του Δημοσίου δημοσιοποιείται και γνωστοποιείται στους εμπλεκόμενους φορείς μέσω του Εθνικού Τύπου, της Εφημερίδας Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και ειδικής πλατφόρμας στο Διαδίκτυο.

**Αρχή της διαφάνειας των διαδικασιών:** Οι όροι που διέπουν τις δημόσιες συμβάσεις είναι συγκεκριμένοι, σαφείς, κατανοητοί, ενέχουν θέση νόμου και ως εκ τούτου εφαρμόζονται ως έχουν και μετά τη δημοσίευσή τους δεν επιτρέπεται η αλλαγή, τροποποίηση ή αλλοίωσή τους.

**Αρχή της ίσης μεταχείρισης:** Στους όρους που διέπουν τις δημόσιες συμβάσεις δεν επιτρέπεται να αναφέρεται ή να σκιαγραφείται η οποιαδήποτε είδους διάκριση έναντι συγκεκριμένων ή κατηγοριών επιχειρήσεων.

Το 2011 ιδρύεται η **Ενιαία Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ)** (Ν.4013/2011) με σκοπό την υλοποίηση της εθνικής στρατηγικής στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, εναρμονιζόμενη με τις οδηγίες της ΕΕ και με πρωταρχικό στόχο τη διασφάλιση της διαφάνειας, την αύξηση του ανταγωνισμού, την απλοποίηση των διαδικασιών, το εκσυγχρονισμό του νομικού πλαισίου των δημοσίων συμβάσεων, καθώς και τον έλεγχο της τήρησής του από τις δημόσιες αναθέτουσες αρχές.

➤ **Το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)** διαθέσιμο στο <http://www.promitheus.gov.gr/>

Αποτελεί τον κεντρικό ηλεκτρονικό κόμβο σύναψης δημοσίων συμβάσεων, διαθέτοντας πλατφόρμα για την πραγματοποίηση της όλης διαγωνιστικής διαδικασίας μιας δημόσιας σύμβασης από την κατάρτιση και δημοσίευση της διακήρυξης του διαγωνισμού, την υποβολή και αξιολόγηση προσφορών και ενστάσεων μέχρι την κατακύρωση και τη σύναψη της σύμβασης αλλά και την περαιτέρω υλοποίηση της μέσω της ηλεκτρονικής παραγγελίας, τιμολόγησης, πληρωμής. Χρησιμοποιείται υποχρεωτικά για συμβάσεις προϋπολογισμού άνω των 60.000 € (πλέον ΦΠΑ).

Είναι ένα σύνθετο και πρωτότυπο έργο, με οφέλη που άπτονται του εκσυγχρονισμού των διαδικασιών ανάθεσης των δημοσίων συμβάσεων, του νομοθετικού πλαισίου ώστε να ενσωματώνει τις πρόσφατες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, την ασφαλή διενέργεια ηλεκτρονικών προμηθειών, την αύξηση της διαφάνειας, της δημοσιότητας και της ίσης μεταχείρισης των εμπλεκόμενων στις δημόσιες συμβάσεις, του ανταγωνισμού, τη μείωση του κόστους, του χρόνου συμμετοχής και διεκπεραίωσης της διαδικασίας αλλά και γενικότερα του τρόπου λειτουργίας και συνεργασίας των φορέων της δημόσιας διοίκησης με τους προμηθευτές.

Τέλος δίνεται η δυνατότητα σύναψης δημοσίων συμβάσεων με καινοτόμες διαδικασίες όπως είναι ο ηλεκτρονικός πλειστηριασμός, τα δυναμικά συστήματα αγορών, ο ανταγωνιστικός διάλογος και η συμφωνία πλαίσιο. Στο ακόλουθο διάγραμμα παρουσιάζεται συνοπτικά όλη η διαδικασία μιας δημόσιας σύμβασης που υποστηρίζεται από το ΕΣΗΔΗΣ.

## Σχήμα 12: Ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης Δημοσίων Συμβάσεων στο σύστημα ΕΣΗΔΗΣ



ΠΗΓΗ : <http://www.eprocurement.gov.gr>

### ➤ Το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)

συστάθηκε το 2011 (ν.4013/2011) και αποτελεί πληροφοριακό σύστημα καταχώρισης, επεξεργασίας και δημοσίευσης δεδομένων από δημόσιους φορείς που αφορούν συμβάσεις προμηθειών, εργασιών και έργων, εκτιμώμενης αξίας ίσης ή ανώτερης του ποσού των 1.000 € (πλέον ΦΠΑ) και ανεξαρτήτως διαδικασίας ανάθεσης. Η Ενιαία Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων βάσει των αρμοδιοτήτων της, παρακολουθεί και αξιολογεί τα ανωτέρω στοιχεία προς όφελος της διαφάνειας.<sup>138</sup>

### 4.3.6 Ηλεκτρονική συνταγογράφηση

Αποτελεί την ηλεκτρονική εφαρμογή [www.e-prescription.gr](http://www.e-prescription.gr) για την συνταγογράφηση φαρμάκων και εξετάσεων και την εκτέλεσή τους από τους ασφαλιστικούς φορείς και τους παρόχους υγείας. Η μετάβαση αυτή από το χειρόγραφο στο ηλεκτρονικό σύστημα συνταγογράφησης, έχει αποτελέσει τη βάση δημιουργίας ενός συστήματος παροχής ποιοτικής περίθαλψης καταγράφοντας τον πληθυσμό που χρήζει ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, προσφέροντας πλήρες ιστορικό του ασθενούς προστατεύοντας όμως

<sup>138</sup> ΕΝΑΙΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ [online] available from:<http://www.eadhsy.gr/index.php/2-uncategorised/76-ellhnikh-dhmokratia-logotypos> &

ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ [online] available from:  
[http://www.promitheus.gov.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/sd0cb90ef\\_26cf\\_4703\\_99d5\\_1561ceff660f/Page120.jsx?\\_afLoop=6772365134101648#%40%3F\\_afLoop%3D6772365134101648%26\\_adf.ctrlstate%3D1bseuasr63\\_53](http://www.promitheus.gov.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/sd0cb90ef_26cf_4703_99d5_1561ceff660f/Page120.jsx?_afLoop=6772365134101648#%40%3F_afLoop%3D6772365134101648%26_adf.ctrlstate%3D1bseuasr63_53) &

[http://www.promitheus.gov.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/sd0cb90ef\\_26cf\\_4703\\_99d5\\_1561ceff660f/Page154.jsx?\\_afLoop=6772386897666479#%40%3F\\_afLoop%3D6772386897666479%26\\_adf.ctrlstate%3D1bseuasr63\\_106](http://www.promitheus.gov.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/sd0cb90ef_26cf_4703_99d5_1561ceff660f/Page154.jsx?_afLoop=6772386897666479#%40%3F_afLoop%3D6772386897666479%26_adf.ctrlstate%3D1bseuasr63_106) προσπελάστηκε 7-10-2017

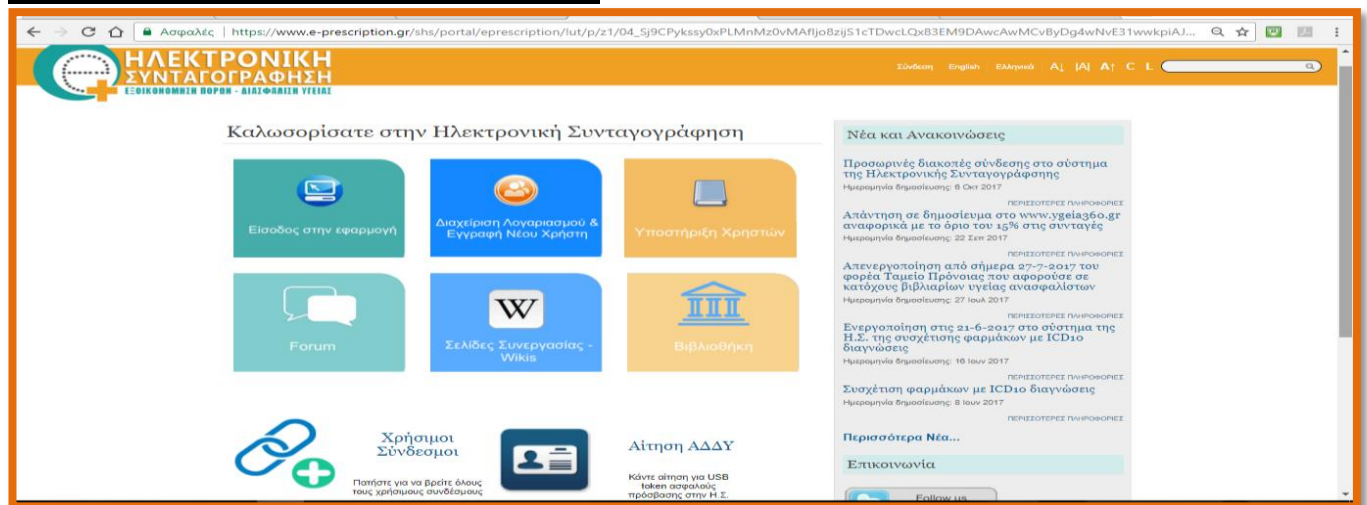
ταυτόχρονα τα προσωπικά του δεδομένα. Μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας συνδέονται και διαλειτουργούν όλοι οι φορείς κοινωνικής ασφάλισης με αποτέλεσμα:

- τον απόλυτο συντονισμό όλων των εμπλεκόμενων φορέων με ορθή και άμεση ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ γιατρών και φορέων κοινωνικής ασφάλισης, που ελέγχουν, εγκρίνουν και καλύπτουν οικονομικά τη δαπάνη, και των παρόχων υπηρεσιών υγείας (νοσηλευτηρίων, διαγνωστικών κέντρων, φαρμακείων κ.ά.).
- τον έλεγχο και τη μείωση το κόστους στους τομείς ιατρικής και φαρμακευτικής περίθαλψης (π.χ. αποφυγή πλαστών συνταγών, συνταγογράφηση γενόσημων)
- τη διευκόλυνση των ασθενών
- την ηλεκτρονική πρόσβαση των γιατρών στο ιστορικό του ασθενούς, του συνταγολογίου για την εκάστοτε ασθένεια και τον έλεγχο του κόστους της συνταγής
- τη μείωση γραφειοκρατίας
- την παροχή πληροφοριών σχετικά με το ιστορικό συνταγογράφησης των γιατρών

Τέλος τα στοιχεία που έχει στη διάθεση του το κράτος μέσω της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης μπορούν να επεξεργαστούν και να αξιοποιηθούν για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση ευρύτερης εθνικής στρατηγικής κοινωνικής ασφάλισης.

Ιστορικά η ηλεκτρονική συνταγογράφηση ξεκίνησε από τη Γερμανία και τη Σουηδία μεταξύ 1980-1985 και σήμερα εφαρμόζεται στη Μεγάλη Βρετανία, τη Γαλλία, τη Γερμανία, την Ισπανία, το Βέλγιο, την Ολλανδία, το Λουξεμβούργο, τη Φινλανδία, τη Σουηδία, τη Νορβηγία και τη Δανία. Από το 2010 εφαρμόζεται και στη χώρα μας με σκοπό τον καλύτερο έλεγχο και τον περιορισμό της δημόσιας φαρμακευτικής δαπάνης.<sup>139</sup>

#### **Εικόνα 40: Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση**



Πηγή: <https://www.e-prescription.gr>

<sup>139</sup> Παρασκευάς Μ. Ασημακόπουλος Γ. Τριανταφύλλου Β. ό.π. σελ.333-335 & Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση – Έργα ΕΣΠΑ [online] available from: <https://www.espa.gr/el/Pages/BestPracticesFS.aspx?item=1188> προσπελάστηκε 13-10-2017

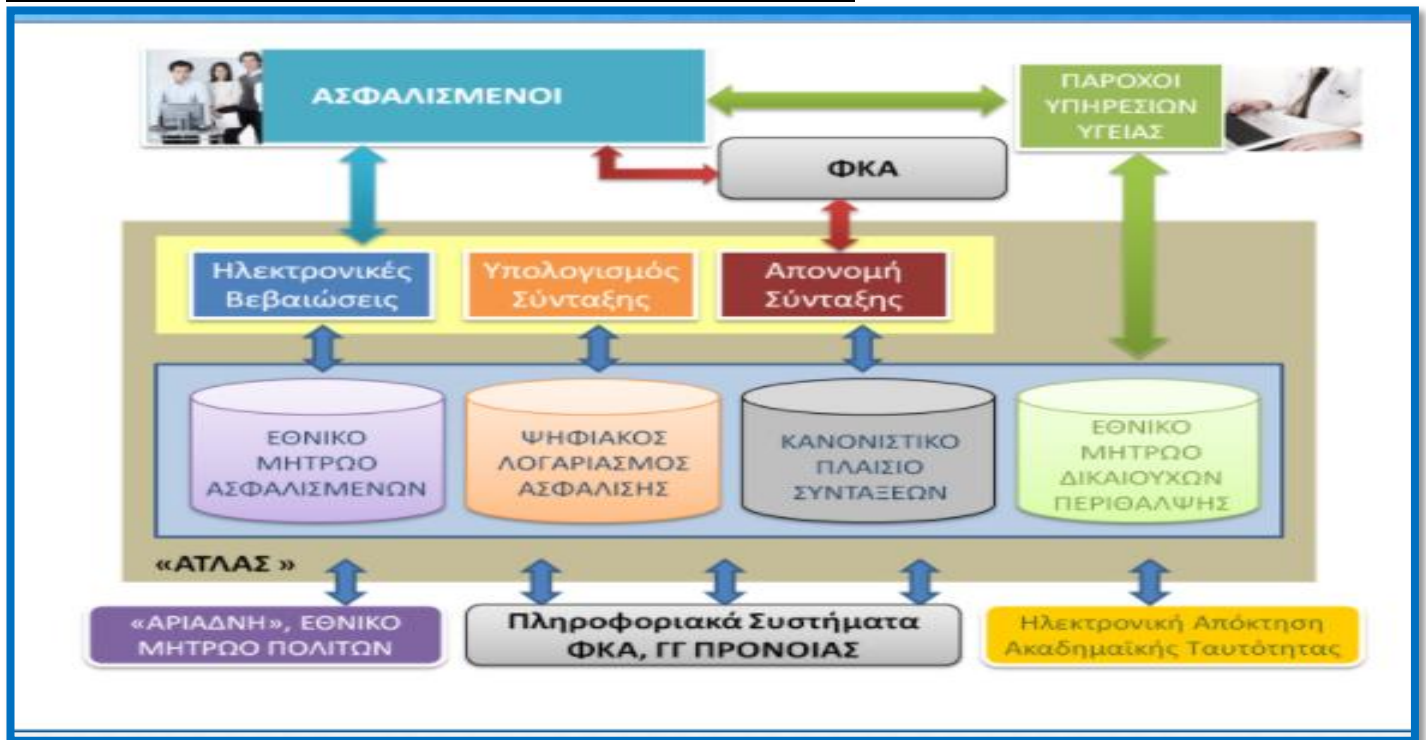
### 4.3.7 ΑΤΛΑΣ για την Κοινωνική ασφάλιση

Αποτελεί το ψηφιακό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης της χώρας με το οποίο το κράτος έχει τη δυνατότητα να συγκεντρώνει και διαχειρίζεται πληροφορίες κάθε ασφαλισμένου ξεχωριστά. Λειτουργεί από το 2014 και συντηρείται από την κρατική εταιρεία ΗΔΙΚΑ ΑΕ

Ειδικότερα, περιλαμβάνει:

- ✓ το Εθνικό Μητρώο Ασφαλισμένων στο οποίο είναι καταγεγραμμένοι όλοι οι ασφαλισμένοι.
- ✓ το Ψηφιακό Ατομικό Λογαριασμό Ασφάλισης, στον οποίο περιλαμβάνονται όλη η «ασφαλιστική ιστορία» του ασφαλιζόμενου και όλες οι πληροφορίες για την απονομή ασφαλιστικών και συνταξιοδοτικών παροχών. (εργοδότες, είδος ασφάλισης κλπ)
- ✓ το Εθνικό Μητρώο Δικαιούχων περίθαλψης με την ταυτόχρονη κατάργηση της θεώρησης βιβλιαρίων καθώς ενημερώνεται on line σε πραγματικό χρόνο από τα πληροφοριακά συστήματα των φορέων κοινωνικής ασφάλισης
- ✓ το κανονιστικό πλαίσιο για τη θεμελίωση και απονομή συντάξεων σε ψηφιακή μορφή.

#### Σχήμα 13: Ψηφιακό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης ΑΤΛΑΣ



ΠΗΓΗ : <https://www.atlas.gov.gr/ATLAS/Pages/AtlasInfo.aspx>

Οι κυριότερες υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του συστήματος ΑΤΛΑΣ είναι οι εξής:

- ✚ υπηρεσίες για ασφαλιζόμενους (πρόσβαση στον ατομικό λογαριασμό ασφάλισης, έκδοση βεβαίωσης χρόνου ασφάλισης κ.α.)



- ✚ online έλεγχος ασφαλιστικής ικανότητας, καθώς οι πάροχοι υγείας (νοσοκομεία, γιατροί, φαρμακεία) συνδέονται ηλεκτρονικά και αντλούν άμεσα πληροφορίες σχετικές με τις υπηρεσίες που δικαιούνται οι ασφαλισμένοι,
- ✚ ηλεκτρονική αναζήτηση χρόνου ασφάλισης μεταξύ των φορέων κοινωνικής ασφάλισης,
- ✚ απονομή σύνταξης βάσει του εκάστοτε κανονιστικού πλαισίου.<sup>140</sup>

#### 4.3.8 Πληροφοριακό Σύστημα mySchool για τη Διοίκηση της εκπαίδευσης

Το myschool είναι ένα ενιαίο πληροφοριακό σύστημα για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και μηχανογραφικής υποστήριξης των μονάδων εκπαίδευσης της χώρας με στόχο:

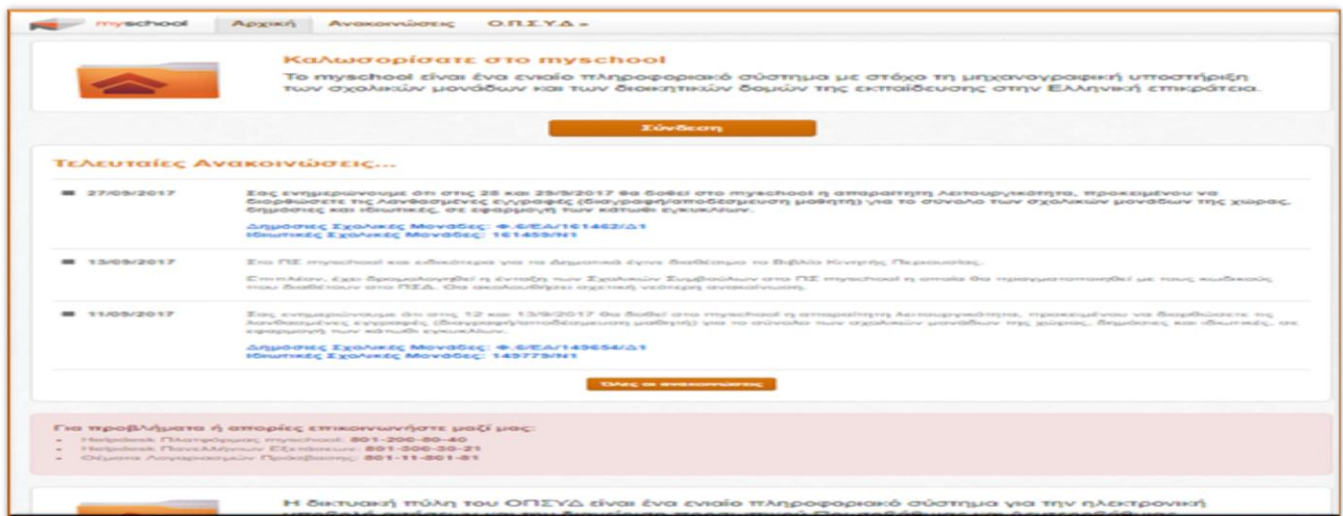
- ✚ Τη δημιουργία μιας ενιαίας πληροφοριακής υποδομής, μιας κεντρικής βάσης δεδομένων, για την καταγραφή των σχολικών μονάδων, του τρόπου λειτουργίας τους, των διοικητικών διαδικασιών που ακολουθούν και του μητρώου του εκπαιδευτικού προσωπικού, η αξιοποίηση των οποίων παράγει έγκυρα αποτελέσματα για τις παραμέτρους που επηρεάζουν το εκπαιδευτικό σύστημα.
- ✚ Την απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, την ενίσχυση της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας στις συναλλαγές μεταξύ εκπαιδευτικών και διοικητικών δομών μέσω των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών, όπως το διορισμό εκπαιδευτικών, τις μετεγγραφές μαθητών κλπ
- ✚ Την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας μεταξύ κεντρικών και περιφερειακών συστημάτων αξιοποιώντας στο μέγιστο βαθμό τις δυνατότητες για συνολική παροχή ψηφιακών υπηρεσιών σε πλήρη και αξιόπιστα δεδομένα
- ✚ Την ενίσχυση της συμμετοχικής διαδικασίας στη λήψη αποφάσεων για τον σχεδιασμό δράσεων και έρευνας για την εκπαιδευτική κοινότητα.

Από το 2011 το σύστημα εφαρμόζεται υποχρεωτικά από όλες και κάθε βαθμίδας εκπαιδευτικές δομές της χώρας, εξελισσόμενο συνεχώς για την κάλυψη τόσο υπαρχουσών αλλά και των νέων απαιτήσεων για τη λειτουργία της εκπαίδευσης.<sup>141</sup>

<sup>140</sup> ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ-ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΑΤΛΑΣ [online] available from: <https://www.atlas.gov.gr/ATLAS/Pages/AtlasInfo.aspx> προσπελάστηκε 10-10-2017

<sup>141</sup> Παρασκευάς Μ. Ασημακόπουλος Γ. Τριανταφύλλου Β. ό.π. σελ.329-341

#### Εικόνα 41: Πληροφοριακό σύστημα για την εκπαίδευση myschool



Πηγή : <https://myschool.sch.gr/>

#### 4.4 Καλές πρακτικές ΗΔ σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Ο θεσμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης αποτελεί ιδιαίτερο κομμάτι της Δημόσιας Διοίκησης με σημαντικό ρόλο στο πολιτικό και διοικητικό σύστημα της χώρας, αλλά και στη διαδικασία ολοκλήρωσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η οικονομική κρίση που βιώνουμε τα τελευταία χρόνια έχει επιτείνει ολοένα και περισσότερο την ανάγκη για εύρυθμη και χρηστή λειτουργία των τοπικών διοικήσεων καθώς δημιουργήθηκαν επιπλέον υποχρεώσεις και ευθύνες απέναντι στον πολίτη-δημότη. Ένας σύγχρονος Δήμος, οφείλει να σχεδιάζει και να εφαρμόζει περιφερειακά σχέδια ανάπτυξης με στόχο ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών και τη βελτίωση της καθημερινότητάς του αφού όμως πρώτα βελτιώσουν την οργανωτική και διοικητική τους ικανότητα. Η υιοθέτηση έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί μέσο εκσυγχρονισμού αφού με την εφαρμογή νέων ψηφιακών, ταυτόχρονα πραγματοποιούνται μεταρρυθμίσεις τόσο σε λειτουργικό όσο και σε επίπεδο υποδομών, δημιουργώντας ένα κεντρικό ψηφιακό δίκτυο το οποίο ενημερώνεται συνεχώς και εξυπηρετεί ποιοτικότερα τους πολίτες του Δήμου.<sup>142</sup>

Ενδεικτικά αναφέρουμε εφαρμογές ΗΔ Δήμων της χώρας οι οποίες αποτελούν καινοτομία στην εφαρμογή σύγχρονων συστημάτων διοίκησης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και βραβεύτηκαν ως καλές πρακτικές.

- Η πόλη του Ηρακλείου, έχει αναπτύξει ένα στρατηγικό σχέδιο που περιλαμβάνει τρεις πυλώνες: την "Εξυπνη Πόλη", την "Δυνατή Πόλη" και την "Πολιτιστική-Τουριστική Πόλη". Η δράση "Ηράκλειο: Έξυπνη πόλη", περιλαμβάνει μια καλή πρακτική που αναπτύχθηκε από τον δήμο σε συνεργασία με τους ενδιαφερόμενους φορείς της πόλης για την υλοποίηση έργων στους τομείς

<sup>142</sup> ΤΣΙΑΜΗΣ Γ. Πρόεδρος της Επιτροπής Οργάνωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης «Η αναβάθμιση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης με τους Πολίτες μπροστά» Αγρίνιο 2015 σελ.2

Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Ενεργειακής Κατανάλωσης, Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, Πολιτιστικής Κληρονομιάς και Ανάπτυξης. Το εξαιρετικό στοιχείο είναι ότι αυτές οι έξυπνες αστικές πρακτικές εφαρμόζονται σε διεπιστημονικό επίπεδο, καλύπτοντας έτσι τις όποιες διωτηρεσιακές αποκλίσεις υπάρχουν μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων, με θετικά αποτελέσματα και βιώσιμες πρωτοβουλίες για τις υπηρεσίες ΗΔ.<sup>143</sup>

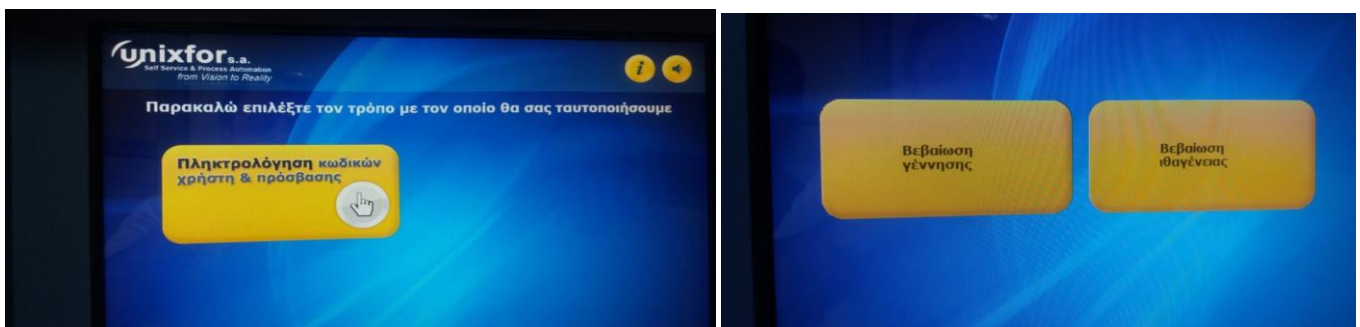
- Ο Δήμος Τρικκαίων υλοποιεί ένα πιλοτικό τεχνολογικό εγχείρημα για τους πολίτες, με την σε μέγιστο βαθμό αξιοποίηση ψηφιακών εφαρμογών, επηρεάζοντας θετικά την καθημερινότητα των πολιτών της σε κοινωνικοοικονομικό επίπεδο.

Στο σημαντικής κλίμακας πιλοτικό αυτό έργο διάθεσης «έξυπνων υπηρεσιών», πλήθος εταιριών συνεργάζονται σε μια σύνθεση υποδομών και εφαρμογών, για την διάθεση ποιοτικών υπηρεσιών στους πολίτες ανάμεσα στις οποίες και υπηρεσίες ΗΔ όπως:

### Smart Governance - e-ΚΕΠ

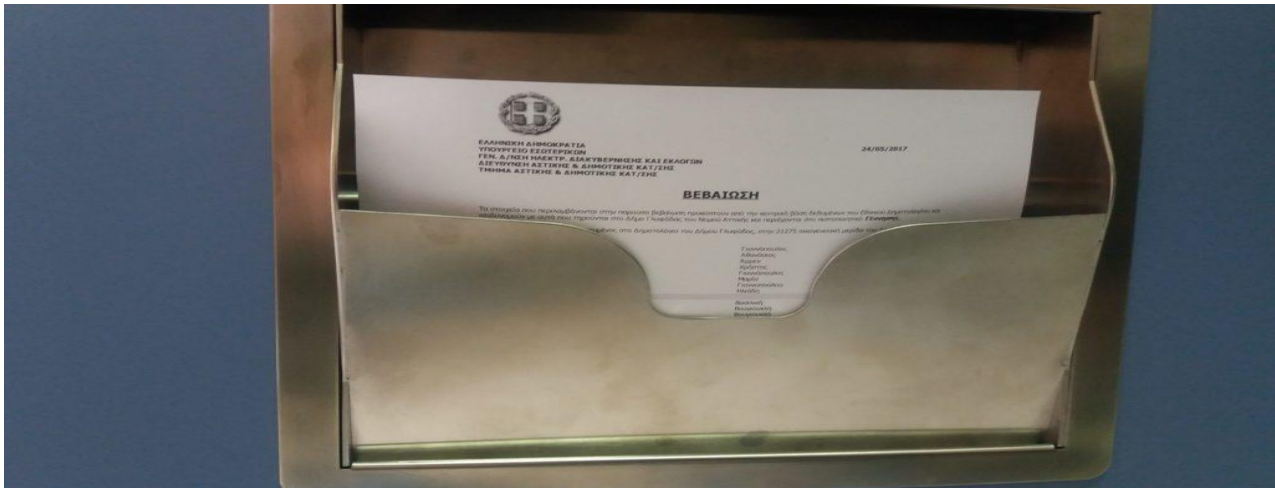
Έκδοση μιας σειράς πιστοποιητικών από μία self-service συσκευή, με τη διάθεση πλήθους πηγών ανοικτών δεδομένων (open data), στους ενδιαφερόμενους (πχ. πρόσβαση σε πολεοδομικά δεδομένα, αντικειμενικές αξίες κλπ.)<sup>144</sup>

### **Εικόνα 42 : Smart Governance - e-ΚΕΠ πιλοτικό πρόγραμμα Δήμου Τρικκαίων**



<sup>143</sup> Εθνικό Σημείο Urbact Ελλάδας – Κύπρου Governance, City Management, Digital Transitions, Entrepreneurship & Smes, Local Economic Development, Participation, Research & Innovation «Οι 97 Πόλεις Καλών Πρακτικών» Φεστιβάλ Πόλεων Ταλίν Εσθονίας Οκτώβριος 2017 σελ. 3

<sup>144</sup> Δήμος Τρικκαίων «Smart Trikala» [online] available from: <http://trikalacity.gr/smart-trikala/> προσπελάστηκε 14-10-2017



Πηγή: <http://trikalacity.gr/smart-trikala/>

- Το βραβείο της UNESCO για τις «**Πόλεις που Μαθαίνουν**» απονεμήθηκε στην πόλη της Λάρισας, ένα καινοτόμο σχέδιο που έχει ως σκοπό να παρέμβει δυναμικά στο επίπεδο της Δια Βίου Μάθησης με στόχο την προαγωγή της μάθησης σε κοινότητες, οικογένειες, χώρους εργασίας, τη χρήση σύγχρονων ψηφιακών τεχνολογιών μάθησης, τη βελτίωση της ποιότητας στη μάθηση και την εξάλειψη οποιασδήποτε μορφής αποκλεισμού από την εκπαίδευση με την ενίσχυση μιας κουλτούρας μάθησης καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής.<sup>145</sup>

Σε συνέχεια και για να γίνει εμφανές το πόσο οι εφαρμογές ΗΔ έχουν μεταμορφώσει την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση θα επιχειρηθεί η ανάλυση ποιοτικής έρευνας αρχειακού υλικού στο Δήμο Θέρμης ώστε τα αποτελέσματα να επικυρώσουν τα μέχρι τώρα συμπεράσματα της παρούσας εργασίας

#### **4.5 Ποιοτική έρευνα ανάλυσης Αρχειακού Υλικού Δήμου Θέρμης**

Στο κεφάλαιο αυτό εξετάζεται η μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης που επήλθε με τη χρήση ΤΠΕ μέσω της ποιοτικής έρευνας ανάλυσης αρχειακού υλικού που πραγματοποιήθηκε σε υπηρεσίες του Δήμου Θέρμης. Αντικείμενο της παρούσας μελέτης είναι ο τρόπος διεκπεραίωσης διοικητικών διαδικασιών την χρονική περίοδο πριν και μετά το έτος 2011 δηλαδή πριν και μετά την εφαρμογή του προγράμματος Καλλικράτη.

Τα δεδομένα της έρευνας προέρχονται από έγγραφα που διατηρούνται στα αρχεία του Δήμου και συγκεκριμένα στα τμήματα Δημοτολογίου, Ανθρωπίνου Δυναμικού και Υποστήριξης Πολιτικών Οργάνων. Η μελέτη αποκτά ιδιαίτερη βαρύτητα καθώς μέσα από τη σύγκριση του τρόπου λειτουργίας

<sup>145</sup> CNN GREECE «*Λάρισα : Βράβευση της πόλης με το βραβείο της UNESCO για τις πόλεις που μαθαίνουν*» Newsroom , CNN Greece Σεπτεμβρίου 2017 [online] available from: <http://www.cnn.gr/news/ellada/story/98099/larisa-vraveysi-tis-polis-me-to-vraveio-tis-unesco-gia-tis-poleis-roy-mathainoun> προσπελάστηκε 13-10-2017

των υπηρεσιών την τότε δεδομένη χρονική περίοδο με το σήμερα καθώς και της μετατροπής του φυσικού αρχείου σε εφαρμογή ψηφιακού περιβάλλοντος καταδεικνύεται η αξιοσημείωτη επίδραση εφαρμογών πληροφορικής, μεταλλάσσοντας τις παραδοσιακά γραφειοκρατικές διαδικασίες και φυσικά παρεχόμενες υπηρεσίες σε ευέλικτες, άμεσες και αποτελεσματικές κυβερνητικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Σκοπός της έρευνας είναι η ανάλυση του τρόπου και των μέσων λειτουργίας των υπηρεσιών πριν την υποχρεωτική εφαρμογή ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα για να μελετηθούν οι εξής παράμετροι:

- χρόνος και κόστος διεκπεραίωσης διοικητικών υπηρεσιών
- διαφάνεια
- ευελιξία και αποτελεσματικότητα
- γραφειοκρατία
- έλεγχος και λογοδοσία
- η εξέλιξη και μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης μέσω των εφαρμογών ΗΔ

Η ερευνητική μέθοδος αρχειακού υλικού υιοθετήθηκε σε αυτή την εργασία γιατί μελετάται η «μεταμόρφωση» του δημόσιου τομέα εκφραζόμενη μέσα από τη μετατροπή των χειρόγραφων εγγράφων σε απόλυτα ψηφιακά έντυπα. Η παράθεση αυτή των συγκριτικών στοιχείων και η ερμηνεία τους επικεντρώνεται στον τρόπο και στο βαθμό στον οποίο επηρεάστηκαν τα υποκείμενα, ήτοι δημόσιοι υπάλληλοι και πολίτες, από τις αλλαγές που σημειώθηκαν με την εφαρμογή ψηφιακών προγραμμάτων στη δημόσια διοίκηση, λαμβάνοντας υπόψη το κοινωνικό, εργασιακό και τεχνολογικό πλαίσιο που κυριαρχούσε τη δεδομένη χρονική περίοδο που τα στοιχεία δημιουργήθηκαν. Τα αποτελέσματα της έρευνας αν και στηρίζονται σε αντικειμενικά δεδομένα εμπεριέχουν την υποκειμενική άποψη του ερευνητή προερχόμενη από την προσωπική εμπειρία στο χώρο εργασίας.

### **Πριν και μετά την εφαρμογή του Προγράμματος Διαύγεια** – Τμήμα Υποστήριξης Πολιτικών Οργάνων Δήμου Θέρμης

Σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις (Νόμος Ν. 3463/06 (ΦΕΚ 114/08.06.2006 τεύχος Α') Δημοτικός & Κοινοτικός Κώδικας ) περί δημοσιεύσεων πράξεων δημοτικών και κοινοτικών αρχών :

*«...2. Οι δημοσιεύσεις, εφόσον δεν ορίζεται διαφορετικά, γίνονται με τοιχοκόλληση σε ειδικό πίνακα του δημοτικού ή κοινοτικού καταστήματος, που είναι προορισμένος για αυτόν το σκοπό. Για τις δημοσιεύσεις αυτές συντάσσεται αποδεικτικό ενώπιον δύο μαρτύρων»*

Στο άρθρο αυτό, το οποίο δεν έχει καταργηθεί μέχρι σήμερα, στοιχειοθετείται ο τρόπος δημοσίευσης αποφάσεων μονομελών ή συλλογικών οργάνων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης ο οποίος πριν την έναρξη του Προγράμματος ΔΙΑΥΓΕΙΑ αποτελούσε και το μοναδικό τρόπο δημοσιοποίησης μιας απόφασης.

Ο αρμόδιος υπάλληλος κάθε υπηρεσίας αναρτούσε σε συγκεκριμένο μέρος το έγγραφο προς δημοσιοποίηση παρουσία δύο υπαλλήλων – μαρτύρων και αυτό αποτελούσε και τη μοναδική έκφραση διαφάνειας ως προς τη δημοσίευση εγγράφων. Είναι φανερό πως ο συγκεκριμένος τρόπος δε μπορούσε

να αποτελέσει επ' ουδενί τεκμήριο διαφάνειας και επαρκή τρόπο γνωστοποίησης ή πρόσβασης των ενδιαφερομένων στις αποφάσεις της οργάνων διοίκησης. Ο πίνακας ανακοινώσεων κάθε δημοτικής αρχής ήταν αδύνατο να «φιλοξενεί» καθημερινά δεκάδες έγγραφα με αποτέλεσμα πολλά από αυτά ή να μην αναρτώνται ή να θάβονται κάτω από άλλα μεταγενέστερα. Αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας ήταν να μην υπάρχει εμπιστοσύνη ανάμεσα στο κράτος και τον πολίτη καθώς ήταν πολύ εύκολη η δυνατότητα αλλοίωσης εγγράφων με μια απλή αποανάρτηση της απόφασης από τον πίνακα ανακοινώσεων και ανάρτησης νέας με διαφορετικά στοιχεία χωρίς καμία δυνατότητα ελέγχου της προηγούμενη με τη μεταγενέστερη απόφαση καθώς δεν υπήρχε πουθενά επίσημα αναρτημένη παρά μόνο στον πίνακα ανακοινώσεων και κανένα στοιχείο λογοδοσίας των εμπλεκόμενων υπαλλήλων εξαιτίας της δυσκολίας απόδειξης της υποτιθέμενης αλλοίωσης.

Ένα παράδειγμα αποδεικτικού δημοσίευσης που χρησιμοποιείται ακόμη και σήμερα για την πιστοποίηση της ανάρτησης έχει την ακόλουθη μορφή :



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΝΟΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ  
ΔΗΜΟΣ ΘΕΡΜΗΣ**

**ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΟ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ**

-----

Στη Θέρμη σήμερα τη .....η του μηνός ..... η υπογεγραμμένη Πανταζή Ιωάννα τοιχοκόλλησα στο γι'αυτό προορισμένο μέρος (εξώθυρα) του Δημοτικού Καταστήματος την υπ'αριθμ. .... Απόφαση Οικονομικής Επιτροπής Δήμου Θέρμης σχετικά με: .....

Η τοιχοκόλληση έγινε μπροστά στους μάρτυρες που υπογράφουν :

1. ....
2. ....

Γι' αυτό συντάχθηκε και υπογράφηκε το παρόν αποδεικτικό.

Η ενεργήσασα την τοιχοκόλληση

Οι μάρτυρες

1,

2,

Με την έναρξη της εφαρμογής του Προγράμματος ΔΙΑΥΓΕΙΑ, παρόλο που η συγκεκριμένη διαδικασία εξακολουθεί να υπάρχει και να αποτελεί αντικείμενο ελέγχου από τους ελεγκτικούς μηχανισμούς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, το επίπεδο διαφάνειας και λογοδοσίας βρίσκεται σε πολύ υψηλότερο επίπεδο καθώς η ΔΙΑΥΓΕΙΑ έχει εθνική και όχι μόνο τοπική εμβέλεια, το έγγραφο είναι αδύνατο να τροποποιηθεί καθώς έχει τη μορφή του pdf και το επίσημα αναρτημένο έγγραφο παραμένει αναρτημένο ακόμη και αν επέλθει αλλαγή στα στοιχεία του με τη δυνατότητα της «ορθής επανάληψης»

#### **Εικόνα 43 : Ανάρτηση απόφασης στο πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ σε ορθή επανάληψη**

The screenshot shows the Diavgeia website interface. At the top, there is a search bar with the text 'Εισάγετε κείμενο για αναζήτηση αποφάσεων...'. Below the search bar, there is a navigation menu with 'Ενέργειες' and 'Υποβολή επισήμανσης'. The main content area displays a decision record for '610ΦΩΡΣ-ΓΕΘ'. The record includes the following information:

ΑΔΑ	610ΦΩΡΣ-ΓΕΘ
Κατάσταση	Αναρτηθείσα
Ημερομηνία ανάρτησης	11/04/2017 11:11:33
Τελευταία τροποποίηση	11/04/2017 12:52:35
Ηλεκτρονικό αρχείο	Λήψη αρχείου   Προβολή αρχείου
Είδος	ΛΟΙΠΕΣ ΑΤΟΜΙΚΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ
Θέμα	Έγκριση πραγματοποίησης δαπανών σύμφωνα με το Π.Δ. 80/2016 (αριθμ. αποφ. 219/2017)
Θεματικές κατηγορίες	• ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ
Αρ. πρωτοκόλλου	-----
Ημερομηνία έκδοσης	11/04/2017
Φορέας	ΔΗΜΟΣ ΘΕΡΜΗΣ
Οργανωτικές Μονάδες	• ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
Υπογράφοντες	• Πρόεδρος - ΓΕΩΡΓΙΑΝΗ ΖΩΗ

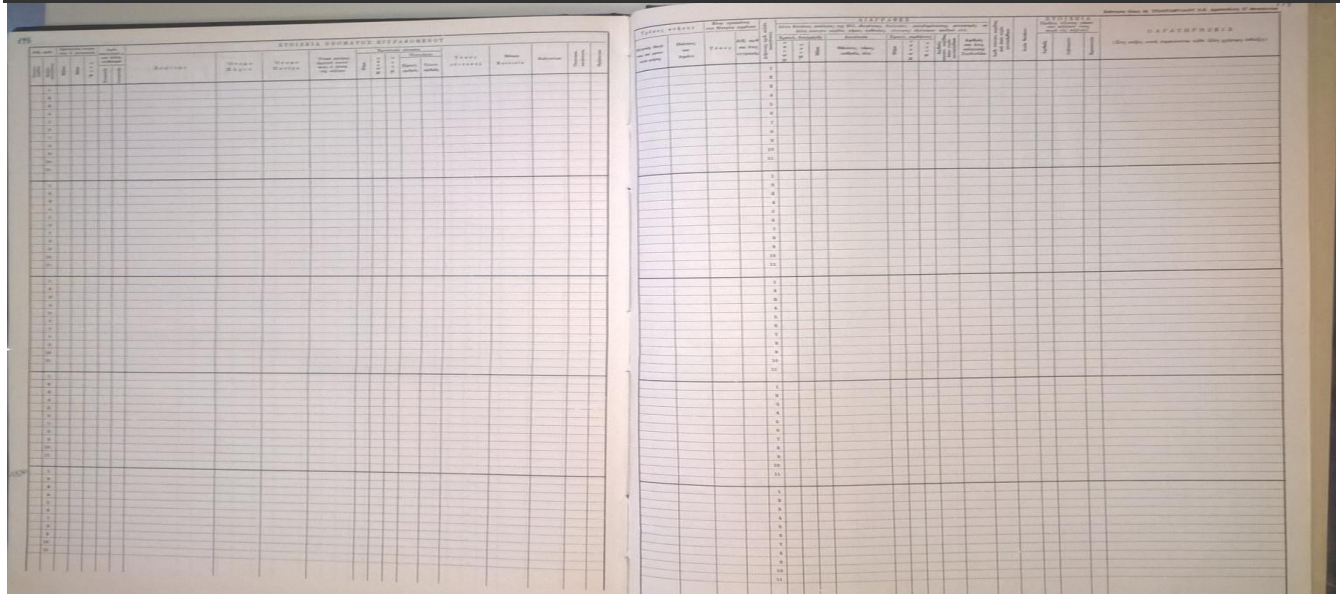
Πηγή: <https://diavgeia.gov.gr/decision/view>

#### **Πριν και μετά την εφαρμογή του Εθνικού Δημοτολογίου – Τμήμα Δημοτολογίου Δήμου Θέρμης**

Αντίστοιχα στοιχεία δίνει και η έρευνα στο Τμήμα Δημοτολογίου του Δήμου όπου πριν την επίσημη εφαρμογή του Εθνικού Δημοτολογίου, με δυνατότητα εγγραφής όλων των στοιχείων των δημοτών και των οικογενειακών δεσμών που τους συνδέουν, η καταγραφή όλων αυτών των στοιχείων γινόταν χειρόγραφα σε ένα μεγάλο διαστάσεων βιβλίο όπως φαίνεται παρακάτω. Είναι σχεδόν αυταπόδεικτο το πως η ΗΔ επηρέασε, αναβάθμισε, εξέλιξε τη δημόσια διοίκηση στο συγκεκριμένο τομέα με την απόλυτη μεταμόρφωσή της από ένα μοντέλο υψηλού διοικητικού κόστους, χρονοβόρες

διαδικασίες, ταλαιπωρία του πολίτη, αδιαφάνεια, αυξημένο κίνδυνο λάθους και αδυναμία διατήρησης και αποθήκευσης των εν λόγω βιβλίων σε ασφαλές μέρος σε μία ευέλικτη, άμεση, ανθρωποκεντρική ψηφιακή δημόσια διοίκηση.

**Εικόνα 44 : Βιβλίο καταγραφής στοιχείων Εθνικού Δημοτολογίου (αρχαικό υλικό Δήμου Θέρμης)**



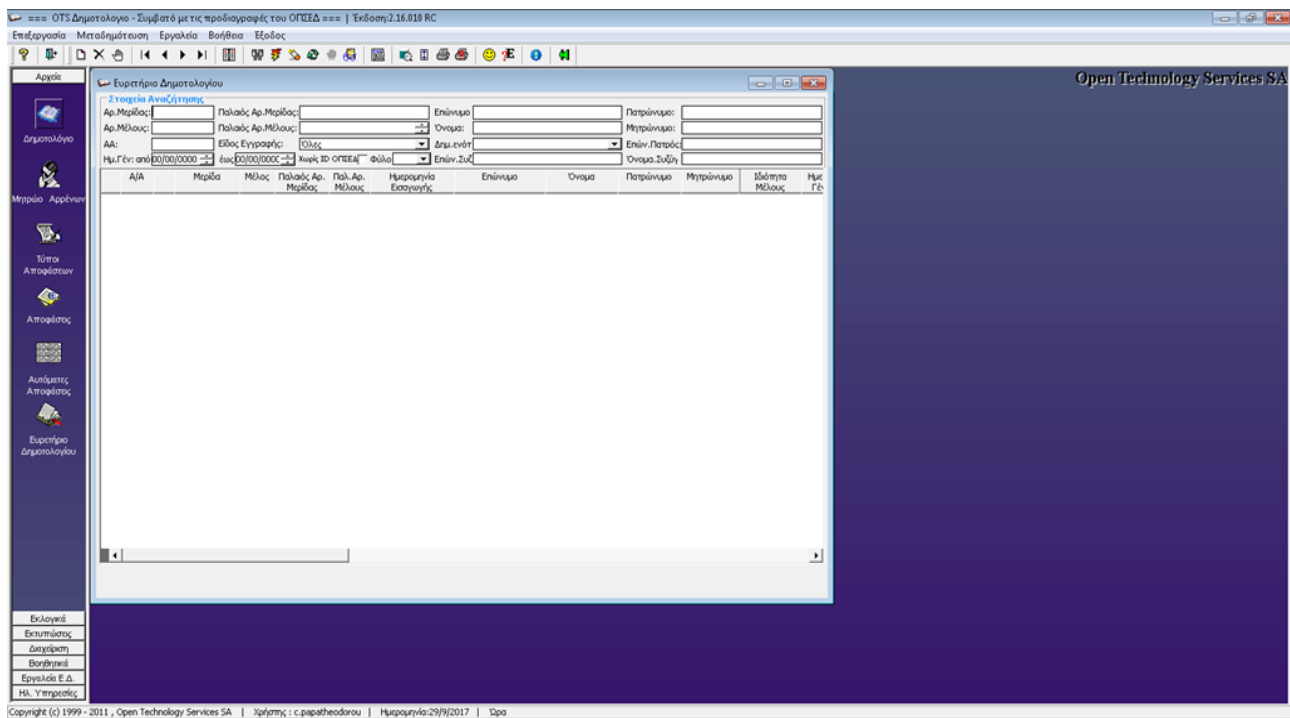
196

Αριθ. μηδρ. Οικογ. μηδρ.	Μελέτη οικογένειας	Μήνας	Μήρας	Όνομα	Αριθ. καταλόγου κ. στο δελτίο κληρονομιάς	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΝΟΜΑΤΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΜΕΝΟΥ														
						Επίσημο	Όνομα Κόριο	Όνομα Πατέρα	Όνομα μητέρας, βαπτιστικό επώνυμο ή ψευδώνυμο της σύζυγου	Χρονολογία γέννησης		Τόπος γέννησης	Μήνας Κατακία	Επάγγελμα	Οικονομ. κατάσταση	Θύλαγμα				
										Μήρας	Ημερας						Προκ. αστικής	Τελετ. αστικής		
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				



Τρόπος αμφίπτυ		Πώς ημερολόγιο στο δελφικό αρχίονα		Λόγω θεώσεω, καθεστώτ ηωε ΕΚΔ. Αποφάσεω, διαζυγίω, μεταβαλλόντωε μετεωφέρεω, αε άλλω, αωεγεν. παρήθε, γάμοω, αοθεωθεω, γέννησε, αθάνατωε αθώθεω, κλπ.				Αριθμόω κατ' έρωε αθάνατωε Σωεθεωθεω		Παρατηρήσεω (Στη στήθε πατή σημειώνετωε καθε άλλη χωροθετωε έρωε)															
Εκπάρθεω Αθαγέτωε κατ' έρωε αθάνατωε	Παθόντωε κατ' Δωφάτωε	Τόπωε	Α/Ε, αηθή κατ' έρωε αθάνατωε	Χρόνωε, Αθαγέτωε	Αθαγέτωε	Σημενωε, αθαγέτωε	Μήθε	Μήθε	Μήθε	Μήθε	Μήθε	Μήθε	Μήθε	Μήθε	Μήθε	Μήθε	Μήθε	Μήθε	Μήθε	Μήθε	Μήθε	Μήθε			
1																									
2																									
3																									
4																									
5																									
6																									
7																									
8																									
9																									
10																									
11																									
1																									
2																									
3																									
4																									
5																									
6																									
7																									
8																									
9																									

Εικόνα 45 : Πρόγραμμα Εθνικό Δημοτολόγιο

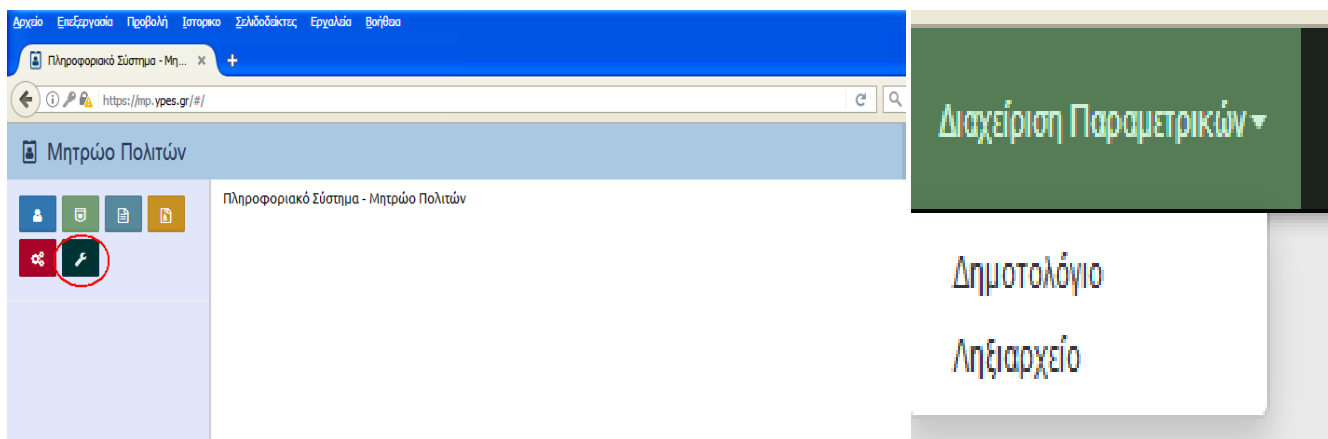


Πηγή : Διαδικτωεωε εφαρμογή OTS Δημοτολόγιο Δήμωε Θέρμηε

Η επιβεβαίωση του ότι η ΗΔ είναι ένα ζωντανό κομμάτι της Διοίκησης το οποίο εξελίσσεται συνεχώς αποτελεί το γεγονός ότι κατά τη διάρκεια συγγραφής της παρούσας εργασίας έχει υλοποιηθεί και τίθεται σε λειτουργία το νέο έργο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η δημιουργία και τήρηση πληροφοριακού συστήματος βάσης δεδομένων με την ονομασία «Μητρώο Πολιτών», το οποίο συγκροτείται από το σύνολο των στοιχείων των υπηρεσιών Δημοτολογίου και ληξιαρχείων της χώρας.

Αν η σύγκριση για την έρευνα πραγματοποιηθεί μεταξύ των δεδομένων πριν την λειτουργία ψηφιακών συστημάτων και της έναρξης λειτουργίας του Μητρώου πολιτών, το οποίο δεν έχει μόνο στόχο την ενίσχυση της ΗΔ αλλά και τον περαιτέρω εκσυγχρονισμό της ελληνικής δημόσιας διοίκησης σε οργανωτικό και διοικητικό επίπεδο καθίσταται φανερή η θετική επίδραση που ασκήθηκε από την εφαρμογή ΤΠΕ. Η καινοτομία η οποία εισάγεται μέσω της εφαρμογής του Μητρώου Πολιτών είναι ότι διαπιστευμένοι δημόσιοι φορείς θα έχουν τη δυνατότητα να αντλούν αυτόματα και άμεσα στοιχεία δημοτικών και ληξιαρχικών πράξεων των Πολιτών που ζουν και εργάζονται στην Ελληνική επικράτεια με αποτέλεσμα τη γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πολίτη κατά τις συναλλαγές με το Δημόσιο, καθώς και την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης με την κεντρική βάση του Μητρώου Πολιτών. Για την επιτυχία της υλοποίησης αυτού του έργου απαραίτητη θεωρείται και η εξειδίκευση του ανθρωπίνου δυναμικού στο ρόλο του χειριστή μέσω της εκπαίδευσης χρηστών με ειδικά σεμινάρια ώστε να είναι εφικτή η απρόσκοπτη λειτουργία, διαχείριση, εκμετάλλευση και εξέλιξη του.

**Εικόνα 46 : Στοιχεία από το έργο «Μητρώο Πολιτών» (πilotική εφαρμογή)**





Ελληνική Δημοκρατία	
Νομός: Αρτης	18-09-2017
Δήμος: Αρταίων	
Γραφείο: Δημοτική Κατάσταση	

Χαρακτηριστικό Ασφαλείας: 907300000001\_24315986\_1960\_201709180939\_yp13

**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

Ο/Η Δήμαρχος του Δήμου Αρταίων πιστοποιεί ότι:

Τα πιο κάτω άτομα είναι εγγεγραμμένα στο Δημοτολόγιο του Δήμου Αρταίων στην 1000 οικογενειακή μερίδα με τα κάτωθι στοιχεία:

Στοιχεία	Αρχικό Μέλος Μεριδας	Σύζυγος
Α/Α Μέλους Οικογενειακής Μεριδας	1	2
Παλιός Α/Α Μέλους Οικογενειακής Μεριδας	1	2
Ιδιότητα Μέλους	Αρχικό μέλος μερίδας	1η/ος σύζυγος

Δήλωση   Γέννηση   Νεογνό   Μητέρα   Πατέρας   Παρατηρήσεις

**Στοιχεία Γεγονότος**

Τύπος Γεγονότος   Γέννηση τέκνου εντός γάμου

**Στοιχεία Πράξης**

Ληξίαρχος   Μαρία Παπαδοπούλου

**Υπογράφοντες Αναφορών**

Φίλτρο Εγγραφών

Τίτλος Υπογράφοντα	Ονοματεπώνυμο
Η αρμόδια υπάλληλος	Αλεξάνδρα Παπαδοπούλου
Ο Δήμαρχος	Χρήστος Τσιρογιάννης
Ο Προϊστάμενος Δημοτικής Κατάστασης	Γεώργιος Ελευθερίου
Ο αρμόδιος υπάλληλος	Κωνσταντίνος Νίκου

Επεξεργασία   Προσθήκη   Διαγραφή

**Δεδομένα Εκτύπωσης**

Αριθ. Πρωτοκόλλου   123

Ημ/νία Πρωτοκόλλου

Υπογράφων   Υπογραφή   Ληξίαρχου

Τίτλος   Η Ληξίαρχος

Ονοματεπώνυμο   Μαρία Παπαδοπούλου

**Στοιχεία Εκτύπωσης**

Απόσπασμα Λ.Π.    Πλήρης Λ.Π.

Εμφάνιση Παρατηρήσεων

Εμφάνιση Θρησκευματος

Ανάκτηση

Εκτύπωση

Ακυρο

Αποθήκευση

Πηγή: <http://www.ypes.gr/el/Ministry/Actions/PlhroforiakaSystLixDim/ergo-mitr-pol/ekpaid-yliko/>

**Πριν και μετά την εφαρμογή του Προγράμματος ΕΡΓΑΝΗ – Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού Δήμου Θέρμης**

Τέλος σημείο έρευνας αποτέλεσε και η διαδικασία καταγραφής και αποστολής εγγράφων κατά τη διάρκεια σύναψης συμβάσεων πρόσληψης προσωπικού στο Δήμο. Από το γραφείο Προσωπικού εντοπίστηκαν τα έγγραφα με τα οποία ο αρμόδιος υπάλληλος προέβαινε στη διαδικασία πρόσληψης νέου προσωπικού.

Το διαφορετικό στοιχείο στο σημείο αυτό της έρευνας εντοπίζεται στην εμπλοκή διαφορετικών οργανισμών προκειμένου να ολοκληρωθεί η διαδικασία γεγονός που μεταφράζεται σε επιπλέον χαμένες εργατοώρες, κόστος μετακίνησης, αδυναμία αυθημερόν ολοκλήρωσης της διαδικασίας, ταλαιπωρία και καθυστέρηση τόσο για τον νεοπροσληφθέντα άτομα αλλά και για τα στελέχη του δημόσιου φορέα.

Η διαδικασία που ακολουθούνταν έχει ως εξής :

- Συμπλήρωση του εγγράφου με τίτλο ΑΝΑΓΓΕΛΙΑ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ (Ν.Δ. 2656/53 ΚΑΙ 763/70) εις διπλούν

**Εικόνα 47 :Έντυπο αναγγελίας πρόσληψης εργαζομένου (Ν.Δ. 2656/53 ΚΑΙ 763/70)**

**ΑΝΑΓΓΕΛΙΑ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ (Ν.Δ. 2656/53 & 763/70)**  
 Υποβάλλεται εις διπλούν στον Ο.Α.Ε.Δ. Το ένα επιστρέφεται στον Εργοδότη  
 Ο αλλοδαπός εκτός ΕΟΚ, πρέπει να εφοδιάζεται και με άδεια εργασίας.  
 Ο ανήλικος πρέπει να εφοδιάζεται και με βιβλιário ανηλίκου.  
 Ο εργοδότης πρέπει να αναγγείλει την πρόσληψη μέσα σε οκτώ ημέρες.

**ΠΡΟΣΟΧΗ**

\* [ ] \* Κωδ. Υπηρεσίας  
 \* [ ] \* Κλάδος Οικ. Δραστηριότητας Επιχείρησης

**Α. ΣΦΡΑΓΙΔΑ Ή ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ :**

Αριθμός προγράφη του Επιχειρήματος [ ] Κωδ. Επιχειρήματος [ ]

**Β. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΛΗΦΘΕΝΤΟΣ :**

Όνοματεπώνυμο [ ] Όνομα πατέρα [ ]  
 Διεύθυνση [ ] Πόλη [ ]  
 Υπηκοότητα [ ]  
 Αριθμός Αδείας (αν πρόκειται για αλλοδαπό υπαίτιο ΕΟΚ) [ ] Α.Μ. – Ι.Κ.Α. Η Ταυτότητας [ ]

Συνολικός αριθμός απασχολούμενων Μισθωτών επιχείρησης [ ]

**Γ. ΆΛΛΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΛΗΦΘΕΝΤΟΣ :**

1. Φύλο :  1 άνδρας  2 γυναίκα  
 2. Έτος Γέννησης : [ ]  
 3. Γενική εκπαίδ. :  1 ανασμ.  2 Δημ.  3 Γ. Γυμν.  4 Λύκειο  5 Ανωτέρα ή ΤΕΙ  6 Ανωτάτη  7 Μεταπ.  
 4. Τεχνική εκπαιδ. :  1 κατ. ή μέση ή ΤΕΕ/Α  2 Τεχν. Λύκειο ή ΤΕΕ/Β  3 Ανωτέρα ή ΤΕΙ  4 Μεθέρια  5 ΙΕΚ  6 Αλυπη Τεχν. Εκπαρ. Κατάρτιση  
 5. Αναλαμβάνει για πρώτη φορά εργασία σαν μισθωτός :  1 ΝΑΙ  2 ΟΧΙ  
 6. Θα απασχοληθεί με μερική απασχόληση :  1 ΝΑΙ  2 ΟΧΙ  
 7. Ήλθε από άλλη περιοχή ή ξένη χώρα εντός του τελευταίου έτους :  1 ΝΑΙ  2 ΟΧΙ  
 και ποια ( Κράτος – Δήμος ή Κοινότητα ) [ ] \* [ ] \*  
 8. Πρόσθετα Προσόντα :  1 Γνώση Η/Υ  2 Ξένες γλώσσες  3 [ ]  
 9. Τοποθέτηση με πρόγραμμα ΟΑΕΔ :  1 ΝΑΙ  2 ΟΧΙ  
 Αν ΝΑΙ με ποιο πρόγραμμα  1 Ν.Θ.Ε.  2 Ν.Ε.Ε.  3

Αναγγέλθηκετην [ ] Προσλήφθηκετην [ ]  
 Ο Προϊστάμενος [ ] Ο Εργοδότης [ ]

Αφορά τον μισθωτό :  
 Παιρνει επίδομα ανεργίας από Υπηρεσία του ΟΑΕΔ :  1 ΝΑΙ  2 ΟΧΙ ΑΦΜ : [ ]  
 α/α ΚΑΡΤΑΣ ΑΝΕΡΓΙΑΣ : [ ]  
 Αν ΝΑΙ από ποια Υπηρεσία : [ ]

Σφραγίδα - Υπογραφή [ ] Σφραγίδα - Υπογραφή [ ] Υπογραφή Μισθωτού : [ ]

Τα στοιχεία που βρίσκονται μεταξύ δύο αστερισκών (\*\*) ΔΕΝ συμπληρώνονται από τον εργοδότη.

Πηγή : ΟΑΕΔ

- Κατάθεση, εντός προθεσμίας 8 ημερών, του εντύπου στο κατά τόπους υποκατάστημα του ΟΑΕΔ όπου ο οργανισμός κρατούσε το ένα αντίγραφο ενώ το άλλο παρέμενε στην κατοχή του εργοδότη. Σε αυτό το στάδιο της διαδικασίας θα πρέπει αν προσμετρηθεί αρνητικά η απασχόληση ενός εργαζομένου εκτός του χώρου εργασίας, οι χαμένες εργατοώρες και η καθυστέρηση άλλων εργασιών οι οποίες θα μπορούσαν να

διεκπεραιωθούν εάν ο εργαζόμενος δεν υποχρεωνόταν να μεταβεί ο ίδιος σε άλλη δημόσια υπηρεσία για την κατάθεση των εντύπων πρόσληψης, το κόστος μετακίνησης καθώς και ο κίνδυνος απώλειας, αλλοίωσης ή καταστροφής των εγγράφων κατά τη μετακίνηση.

- Πριν την ανάληψη εργασίας του νεοπροσληφθέντα, ο εργοδότης έπρεπε να τον καταχωρήσει τα στοιχεία του στο "ΕΙΔΙΚΟ ΒΙΒΛΙΟ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ ΝΕΟΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ ΙΚΑ", που το παραλάμβανε από το ΙΚΑ (άρθρο 2 παρ. 1 Ν. 2556/97 & άρθρο 26 παρ. 1στ Α.Ν. 1846/51)(καταργήθηκε το 2014)

**Εικόνα 48 : ΕΙΔΙΚΟ ΒΙΒΛΙΟ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ ΝΕΟΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ ΙΚΑ (αρχαιακό υλικό Δήμου Θέρμης)**

- Τέλος, μέσα σε προθεσμία 15 ημερών έπρεπε να κατατεθεί στην Επιθεώρηση Εργασίας, σε διαφορετική δηλαδή υπηρεσία και άρα επιπλέον διοικητικό και μεταφορικό κόστος, το έντυπο με τίτλο : ΟΡΟΙ ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ και επίσης ένα επιπλέον έντυπο με τίτλο : ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (άρθρο 16 Ν. 2874/2000) το οποίο καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης εργασίας του προσληφθέντα θα έπρεπε να παραμένει αναρτημένο σε εμφανές σημείο της υπηρεσίας.

Η εφαρμογή του προγράμματος ΕΡΓΑΝΗ το 2013, αποτέλεσε τον κύριο μηχανισμό αναβάθμισης των πολιτικών εργασιακής απασχόλησης του κράτους, απαλλάσσοντας εργαζόμενους και διοίκηση από γραφειοκρατικές διαδικασίες που αποτελούσαν τροχοπέδη στην σωστή λειτουργία των φορέων δημοσίου όπως αναλύσαμε παραπάνω.

Με το ηλεκτρονικό σύστημα ΕΡΓΑΝΗ οι αρμόδιοι φορείς καταχωρούν, ελέγχουν και αντλούν στοιχεία από τη βάση δεδομένων σε πραγματικό χρόνο έχοντας και παρέχοντας ακριβή πληροφόρηση για τις ροές απασχόλησης, τις κατηγορίες σύναψης συμβάσεων, τη μετατροπή τους, την απορροφητικότητα προγραμμάτων απασχόλησης κλπ. Παρέχεται με αυτό τον τρόπο επιστημονική τεκμηρίωση προς τους αρμόδιους φορείς άσκησης πολιτικών απασχόλησης ώστε τα νέα μέτρα και οι πολιτικές παρέμβασή τους στην αγορά εργασίας να βασίζονται σε αξιόπιστα στοιχεία δημιουργώντας νέες προοπτικές για την ανάπτυξη της χώρας. Ταυτόχρονα, με τις οικονομίες κλίμακος που δημιουργούνται, τόσο σε διοικητικό όσο και σε οικονομικό επίπεδο, μειώνονται οι διοικητικές επιβαρύνσεις για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και κατ' επέκταση τη Δημόσια Διοίκηση γενικότερα.

**Εικόνα 49 : Πρόγραμμα ΕΡΓΑΝΗ (διαδικτυακή εφαρμογή Δήμου Θέρμης)**

The image displays two side-by-side screenshots of the ERGANI web application. The left screenshot shows a navigation menu on the left with options like 'ΜΗΤΡΩΟ', 'ΕΝΤΥΠΙΑ ΣΕΙΡΕΣ', and 'ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ'. The main area contains a grid of data entry fields for personal information. The right screenshot shows a detailed form for 'ΕΣ ΕΝΔΙΑΙΟ ΕΝΤΥΠΙΟ ΑΝΑΓΕΛΙΑΣ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ', including fields for 'ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ', 'ΚΩΔΙΚΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ', 'ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΔΩΣ', and 'Α.Γ.Ε.Κ.Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΟΔΟΤΗ'. Below this, there are sections for 'ΣΥΜΦΩΝΗΜΑΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ' and 'ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΡΑΧΤΗΡΙΩΤΗΤΟΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ'. The interface is in Greek and includes various search and filter options.

Συμπερασματικά, από την παρουσίαση των δεδομένων, καθίσταται φανερό ότι η χρήση εφαρμογών ψηφιακής τεχνολογίας έχουν διαμορφώσει ένα τελείως διαφορετικό εργασιακό περιβάλλον στις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης δίνοντάς τη δυνατότητα να συντηρείται και να ενδυναμώνεται η χρηστή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί το επίκεντρο του εκσυγχρονισμού των φορέων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης μετασχηματίζοντας τις προσφερόμενες υπηρεσίες της, σε υπηρεσίες με αυξημένη διαφάνεια, ταχύτερες διοικητικές διαδικασίες, λογοδοσία, αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα και αλλαγή της υφιστάμενης παραδοσιακής κουλτούρας της Δημόσιας Διοίκησης με τις χρονοβόρες και δύσκαμπτες λειτουργίες της, σε ένα νέο ηλεκτρονικό κράτος βασιζόμενο στις αρχές της Χρηστής Διακυβέρνησης προς όφελος των πολιτών του κράτους.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

Είναι γεγονός πως το παγκόσμιο τοπίο σε κοινωνικό, πολιτικό, οικονομικό και πολιτικό επίπεδο μεταβάλλεται ταχύτατα. Οι χώρες σε όλο τον κόσμο και συνεπώς και οι Ευρωπαϊκές χώρες αντιμετωπίζουν πολλές και διαφορετικές προκλήσεις στη σύγχρονη κοινωνία. Η ψηφιακή πρόοδος που συντελείται τις τελευταίες δεκαετίες μετασχηματίζει τις κοινωνίες και τις οικονομίες των χωρών στον πυρήνα τους, αμφισβητώντας την αποτελεσματικότητα των προηγουμένως αναπτυγμένων πολιτικών σε ένα ευρύ φάσμα τομέων, καθώς και το ρόλο και τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης συνολικά. Η παγκοσμιοποίηση και ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχουν συμβάλει στη μεταρρύθμιση των σημερινών πολιτικών πλαισίων για την ψηφιακή ανάπτυξη στα επόμενα χρόνια.

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει διαδραματίσει κεντρικό ρόλο στην αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων και στη χρήση των αναδυόμενων ψηφιακών ευκαιριών. Οι κυβερνήσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν αρχίσει να αναγνωρίζουν όλο και περισσότερο τη σημασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο για την ψηφιακή συναλλαγή του κράτους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, όσο και για την αποτελεσματικότερη παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι κάτι περισσότερο από απλή προσφορά δημόσιων υπηρεσιών στο διαδίκτυο για πολίτες και επιχειρήσεις, με εξοικονόμηση χρόνου και κόστους από τη χρήση διαδικτυακών καναλιών. Οι νέες τεχνολογίες επιτρέπουν επίσης μια ενεργή συνεργασία με τους διαμορφωτές πολιτικής και τη συμμετοχή σε διαδικασίες που τους ενδιαφέρουν. Παρέχει διαφάνεια και περισσότερο έλεγχο των προσωπικών δεδομένων και ανοίγει δεδομένα του δημόσιου τομέα τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη δημιουργία πραγματικής δημόσιας αξίας. Μεταξύ άλλων, ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Δημόσιας Διοίκησης ενισχύει την εμπιστοσύνη στις κυβερνήσεις, η οποία είναι απαραίτητη για την επίτευξη των πολιτικών, αυξάνοντας τη διαφάνεια, την αποτελεσματικότητα, την αξιοπιστία και την ακεραιότητα της δημόσιας διακυβέρνησης με στόχο τον εκσυγχρονισμό της παροχής δημόσιων υπηρεσιών με ψηφιακά εργαλεία σε εθνικό και διασυνοριακό επίπεδο εντός και εκτός της ΕΕ.

Αυτό απαιτεί επίσης μια διαφορετική στάση από τους δημόσιους φορείς και τους δημόσιους υπαλλήλους. Μια ανοιχτή νοοτροπία, υποστηρίζοντας τη συνεργασία και τη συμμετοχή. Μια νοοτροπία που θα πρέπει επίσης να είναι ανοιχτή σε νέους τρόπους εσωτερικής εργασίας μειώνοντας τα εμπόδια μεταξύ κυβερνητικών υπηρεσιών, μεταξύ των επιπέδων διακυβέρνησης και μεταξύ των χωρών. Απαιτούνται νέα μοντέλα λειτουργίας για τη διευκόλυνση της επαναχρησιμοποίησης έξυπνων δεδομένων και την περαιτέρω μείωση του διοικητικού βάρους. Και αυτά τα νέα μοντέλα θα πρέπει επίσης να διευκολύνουν τους δημόσιους υπαλλήλους στους νέους ρόλους τους.

Τα τελευταία χρόνια συντελούνται στην Ευρώπη αλλαγές, τόσο θεσμικού, όσο και οργανωτικού χαρακτήρα για τη νέα ψηφιακή πραγματικότητα. Η περαιτέρω εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης



αποτελεί ένα δύσκολο εγχείρημα σε παγκόσμιο επίπεδο δεδομένου ότι οι δύο κύριες συνιστώσες της ΗΔ, η τεχνολογία και ο χρήστης των υπηρεσιών μεταβάλλονται εκθετικά στην πορεία του χρόνου.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής αυτής, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υλοποιεί συγκεκριμένες δράσεις για την ανάπτυξη διασυνοριακών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Η δημιουργία και υλοποίηση ενός πανευρωπαϊκού πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στηρίζεται στην υιοθέτηση κοινών προτύπων διαλειτουργικότητας και εφαρμογής αποτελεσματικών πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ΗΔ με κέντρο τον πολίτη, ανοικτό και προσπελάσιμο από όλους και ταυτόχρονα ασφαλές και χρήσιμο για όλους τους εμπλεκόμενους. Οι διασυνοριακές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες επιτρέπουν τη διαχείριση των διοικητικών διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης εκτός συνόρων εύκολα και γρήγορα.

Ωστόσο, τα οφέλη από τις δυνατότητες του ψηφιακού μετασχηματισμού τόσο στις εθνικές κυβερνήσεις όσο και σε επίπεδο ΕΕ δεν έχουν αξιοποιηθεί πλήρως. Το σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020 αποτέλεσε σημαντικό βήμα σε αυτό το ταξίδι μετασχηματισμού όμως πρέπει να γίνουν πολλά περισσότερα και ταχύτερα για να εξασφαλιστεί η εφαρμογή και διατήρηση των έργων ΗΔ.

Αξιολογώντας το σχέδιο 2011-2015 και τον ένα χρόνο του σχεδίου 2016-2020 και σύμφωνα με την έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης της Ευρωπαϊκής επιτροπής 2016, έχει παρατηρηθεί:





- μια μέτρια ανάληψη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και μια σταθερή, σταδιακή πρόοδος στην προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη.
- Οι δημόσιες υπηρεσίες διατίθενται όλο και περισσότερο ηλεκτρονικά για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (στο 81% το 2015 · +9 σε σύγκριση με το 2013), ωστόσο η ευκολία και η ταχύτητα χρήσης αυτών των υπηρεσιών είναι μέτρια.
- Κατά μέσο όρο, το 57% των Ευρωπαίων αλληλεπιδρούν ηλεκτρονικά με τις δημόσιες διοικήσεις, ενώ το 21% των Ευρωπαίων αγνοεί τις απαιτούμενες ψηφιακές δεξιότητες για να αλληλεπιδράσουν στο διαδίκτυο. Προφανώς το 22% των Ευρωπαίων αρνείται να χρησιμοποιήσει το διαδικτυακό κανάλι (για διάφορους λόγους: απρόθυμοι, άγνωστοι, λανθασμένοι αντιλήψεις κ.λπ.) ·

Παρά την πρόοδο που σημειώθηκε κυρίως στην πλευρά της προσφοράς των υπηρεσιών, παρατηρείται ότι ο ρυθμός είναι πολύ αργός και η τεχνολογία δεν αξιοποιείται πλήρως. Πιθανότατα, ο ρυθμός είναι αργός επειδή η μετατροπή των δημόσιων οργανισμών σε «ψηφιακούς» απαιτεί κάτι περισσότερο από ένα νέο οργανισμό, απαιτεί αλλαγή υπαλληλικής κουλτούρας και νοοτροπιών. Απαιτεί ένα σαφές όραμα για τον τρόπο με τον οποίο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να αλλάξει τις δημόσιες υπηρεσίες, αλλά και τι και ποιος πρέπει να το επιτύχει. Ηγεσία για την υλοποίηση κοινών προσεγγίσεων.

Το νέο σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020 στοχεύει στην άρση των υφιστάμενων ψηφιακών φραγμών και στην αποτροπή περαιτέρω κατακερματισμού στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού των δημόσιων διοικήσεων. Στόχος του είναι να αποτελέσει το μέσο για να ενώσει τις προσπάθειες. Ενώ τα κράτη μέλη επιδιώκουν τις δικές τους στρατηγικές και δραστηριότητες, το παρόν σχέδιο δράσης - που βασίζεται σε ένα κοινό μακροπρόθεσμο όραμα - ορίζει αρχές που πρέπει να τηρούν οι επικείμενες πρωτοβουλίες προκειμένου να αποδώσουν τα σημαντικά οφέλη που μπορεί να προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στις δημόσιες διοικήσεις. Στηρίζεται σταθερά σε αυτό που είχε οριστεί κάποτε στο Malmö παρέχοντας σταθερές κατευθύνσεις προς την υλοποίηση της «Ψηφιακής Δημόσιας Διοίκησης για το μέλλον» (το σύνθημα αυτού του σχεδίου δράσης), εφαρμόζοντας μια πιο δυναμική και ευέλικτη προσέγγιση, η οποία θα ενημερώνεται ευκολότερα με τις ταχέως εξελισσόμενες τεχνολογικές εξελίξεις, και υλοποιώντας διάφορες ενέργειες και δράσεις μέσα από τη συνεχή διαβούλευση σε μια ευρεία κοινότητα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ολόκληρη την Ευρώπη. Τα πλήρη οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να υλοποιηθούν μόνο μέσω μιας συνεργατικής και συνδυασμένης προσέγγισης. Μόνο το μέλλον μπορεί να δείξει εάν βρισκόμαστε σε μια κρίσιμη καμπή για την ευρωπαϊκή ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αλλά το παρόν ήδη απαιτεί την ψηφιακή αλλαγή.<sup>146</sup>

Με την έναρξη του σχεδίου δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020, ο ευρωπαίος πολίτης, η Επιτροπή και τα κράτη μέλη ξεκίνησαν μια νέα εποχή πολιτικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το σχέδιο δράσης καθόρισε ένα φιλόδοξο όραμα για τις δημόσιες διοικήσεις και εισήγαγε ορισμένες βασικές αρχές, όπως η «μόνον άπαξ» και η «διασυνοριακή υπέρβαση», προκειμένου να μειωθεί ο διοικητικός φόρτος για των πολιτών και των επιχειρήσεων και να διευκολύνει την κινητικότητα στην ΕΕ.

Σύμφωνα με την έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης του 2016 και το νέο δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI), όσον αφορά τις επτά αρχές του προγράμματος

-  Ψηφιακά κατά προεπιλογή
-  Αρχή «μόνον άπαξ»
-  Περιεκτικότητα και προσβασιμότητα
-  Διαφάνεια

<sup>146</sup> Σύνοδος Κορυφής «Η ψηφιακή Διακήρυξη του Ταλίν για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» Ταλίν Οκτώβριος 2017 σελ. 2 [online] available from: [https://www.eu2017.ee/sites/default/files/2017-10/Tallinn\\_eGov\\_declaration.pdf](https://www.eu2017.ee/sites/default/files/2017-10/Tallinn_eGov_declaration.pdf) προσπελάστηκε 25-10-2017 &

European Commission “e-Government and Digital public services” [online] available from: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/egovernment> προσπελάστηκε 15-10-2017&

ΣΑΛΙΑΙ Α., ΔΙΝΕΡΗΣ Ε., ΑΥΓΟΥΣΤΑΚΗΣ Ι. ό.π. σελ. 65 &

E-business forum «Διεθνείς προσεγγίσεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» σελ. 49 [online] available from: [www.ebusinessforum.gr/old/content/downloads/GlobalViewBibliography.rtf](http://www.ebusinessforum.gr/old/content/downloads/GlobalViewBibliography.rtf) προσπελάστηκε 10-11-2017&

European Commission eGovernment Benchmark 2016 “A turning point for eGovernment development in Europe?” [online] available from: [https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/egovernment\\_benchmark\\_2016.pdf](https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/egovernment_benchmark_2016.pdf) European Union 2016 σελ. 18-42 προσπελάστηκε 10-11-2017

- ✚ Διασυνοριακές υπηρεσίες
- ✚ Διαλειτουργικότητα
- ✚ Αξιοπιστία και ασφάλεια.

διαπιστώνεται μια αύξηση του αριθμού των διαθέσιμων δημόσιων υπηρεσιών στο διαδίκτυο και πρόοδος προς τις κατευθύνσεις που καθορίζονται στο σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ωστόσο, η DESI υπογραμμίζει ότι η διευκόλυνση της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω της επαναχρησιμοποίησης από τους χρήστες των δεδομένων που είναι ήδη γνωστά στη δημόσια διοίκηση (κινούμενη προς την αρχή της μίας φορά) παρέμεινε σταθερή.

Πιο συγκεκριμένα, αναλύοντας τις εφαρμογές ΗΔ ανά χώρα μπορούμε να αναφέρουμε ότι:

Για τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες η Εσθονία, η Φινλανδία και οι Κάτω Χώρες είχαν τις υψηλότερες βαθμολογίες το 2016, ενώ η Ρουμανία, η Ουγγαρία και η Κροατία υστερούν χωρίς να επωφελούνται πλήρως από τις σύγχρονες δημόσιες υπηρεσίες που προσφέρονται στο διαδίκτυο, οι οποίες αποτελούν αποτελεσματικό μέσο για τη μείωση των δημόσιων δαπανών και του διοικητικού φόρτου για τις επιχειρήσεις, τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση.

Η Γερμανία ενέκρινε την απόφαση να ξεκινήσει μια εικονική πλατφόρμα για όλες τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με το σχέδιο παροχής όσο το δυνατόν περισσότερων διοικητικών υπηρεσιών στο διαδίκτυο τα επόμενα χρόνια. Οι αποκαλύψεις του Edward Snowden με τα γεγονότα που ακολούθησαν ώθησαν τη Γερμανίδα καγκελάρια, Angela Merkel, να επισημάνει την ανάγκη ύπαρξης ενός ευρωπαϊκού cloud, όπου οι βάσεις δεδομένων που βρίσκονται σε αυτό και περιέχουν στοιχεία Ευρωπαίων πολιτών θα προστατεύονται πλήρως από τους κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το εγχείρημα αυτό αποβλέπει στη σταδιακή μετάβαση των δημόσιων διοικήσεων σε περιβάλλον cloud με αποκλειστική πρόσβαση των δικαιούχων στα δεδομένα τους. Τα οφέλη από αυτή τη διαδικασία, πέρα από την ασφάλεια των δεδομένων, είναι πολλαπλά και προσμετρούνται τόσο σε οικονομικούς όρους καθώς θα δημιουργηθούν περίπου 2,5 εκατομμύρια νέες θέσεις εργασίας δίνοντας 160 δις ευρώ ώθηση στο ακαθάριστο εγχώριο προϊόν της ΕΕ μέχρι το 2020 καθώς και σε περιβαλλοντικούς όρους δεδομένης της μείωσης ενεργειακού κόστους που θα επέφερε η υλοποίηση αυτού του εγχειρήματος.<sup>147</sup>

Τον Δεκέμβριο του 2016, και τα δύο Επιμελητήρια του Ολλανδικού Κοινοβουλίου ψήφισαν την πράξη eIDAS, ενώ στη Σουηδία το Κοινοβούλιο ψήφισε τον συμπληρωματικό νόμο τον Μάιο του 2016, για την εφαρμογή του κανονισμού eIDAS με σκοπό την ασφάλεια των μέσων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταυτοποίησης χρηστών ηλεκτρονικών συναλλαγών που εμπίπτουν σε κοινοποιημένο

<sup>147</sup> Law Spot “Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και cloud computing: το μέλλον της δημόσιας διοίκησης στην ΕΕ” [online] available from: <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/ilektroniki-diakyvernisi-kai-cloud-computing-mellon-tis-dimosias-dioikisis-stin-ee> προσπελάστηκε 10-11-2017

σύστημα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης άλλου κράτους μέλους καθορίζοντας το νομικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, τα ηλεκτρονικά έγγραφα, την επαλήθευση της ταυτότητας των ιστότοπων ώστε να διασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία της ψηφιακής ενιαίας αγοράς.

Η Ιρλανδική κυβέρνηση ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2016 το MyGovID, μια ενιαία ασφαλή ηλεκτρονική ταυτότητα που επιτρέπει πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Όσον αφορά τα διαφορετικά κανάλια διανομής, η Μάλτα προώθησε πρόσφατα τη στρατηγική της για τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω κινητών συσκευών, η Αυστρία βλέπει μια συνεχή αύξηση της χρήσης της ηλεκτρονικής ταυτότητας και ηλεκτρονικής υπογραφής μέσω κινητών τηλεφώνων, ενώ η Πορτογαλία εισήγαγε το ψηφιακό κινητό κλειδί για ηλεκτρονικό έλεγχο ταυτότητας, που επιτρέπει στους πολίτες να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες που προσφέρονται από τις πύλες και τις τοποθεσίες των δημόσιων αρχών μέσω κινητών συσκευών.

Αρκετά κράτη μέλη επιδιώκουν ενεργά την εφαρμογή της αρχής "μία φορά μόνο". Για παράδειγμα, το Λουξεμβούργο εισήγαγε νέες υπηρεσίες χρησιμοποιώντας αυθεντικές πηγές, επιτρέποντας στους χρήστες να συμβουλευονται μητρώα / βάσεις δεδομένων καθώς και να επαναχρησιμοποιούν και να τροποποιούν τα δεδομένα που κατέχει η κυβέρνηση. Ένα άλλο παράδειγμα είναι η πρωτοβουλία μηδενικής γραφειοκρατίας στην Εσθονία, με στόχο την εξάλειψη των περιττών απαιτήσεων και τη μείωση του διοικητικού φόρτου στις επιχειρήσεις και στον δημόσιο τομέα.

Όσον αφορά την απελευθέρωση του δυναμικού της ενιαίας ψηφιακής αγοράς, η έκθεση 2016 για την αξιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποκαλύπτει ότι το Λουξεμβούργο, η Κύπρος, η Σουηδία και η Δανία ασκούν ως επί το πλείστον την «εξ' ορισμού διασυνοριακή αρχή». Στην Εσθονία δημιουργήθηκε μια νέα ΜΚΟ με σκοπό την προώθηση λύσεων διαλειτουργικότητας στις σκανδιναβικές χώρες και οι φινλανδικές και εσθονικές κυβερνήσεις υπέγραψαν κοινή δήλωση, διασφαλίζοντας τις διασυνοριακές υπηρεσίες στον κόλπο της Φινλανδίας. Το νέο ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας (EIF) παρέχει συγκεκριμένες οδηγίες για τον τρόπο δημιουργίας διαλειτουργικών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.<sup>148</sup>

Στην Ελλάδα, τον Αύγουστο του 2015, επεγράφη τετραετή συμφωνία για τη δημιουργία και χρήση λογισμικού ανοιχτού κώδικα (GFOSS) προκειμένου να υποστηριχθεί η προώθηση και η επαναχρησιμοποίηση περιεχομένου και λογισμικού ανοικτών δεδομένων στην ψηφιακή οικονομία. Η συμφωνία αυτή «καθορίζει τη θεσμική συνεργασία για να ενισχύσει το άνοιγμα στον δημόσιο και τον

<sup>148</sup> Halmos Andrea European Commission Futurium Egovernment4EU "EU eGovernment Action Plan 2016-2020 - One year on..." April 2017 [online] available from: <https://ec.europa.eu/futurium/en/blog/eu-egovernment-action-plan-2016-2020-one-year> προσπελάστηκε 10-11-2017 &

Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου «Ευρωπαϊκός κανονισμός eIDAS» [online] available from: <http://www.aped.gov.gr/18-topic/40-eidas.html> προσπελάστηκε 10-11-2017

ιδιωτικό τομέα». Τον Οκτώβριο του ίδιου χρόνου η Εθνική Πύλη της Ελληνικής Κυβέρνησης HERMES ενημέρωσε το περιβάλλον της για να αυξήσει την ευκολία χρήσης και να διευκολύνει την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.<sup>149</sup>

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός της επιχείρησης και της κοινωνίας της ΕΕ παρουσιάζει τεράστιο δυναμικό ανάπτυξης για την Ευρώπη. Η ευρωπαϊκή βιομηχανία μπορεί να αξιοποιήσει τα πλεονεκτήματά της στις προηγμένες ψηφιακές τεχνολογίες και την ισχυρή παρουσία της στους παραδοσιακούς τομείς προκειμένου να αξιοποιήσει τις δυνατότητες που προσφέρουν οι τεχνολογίες όπως, η προηγμένη παραγωγή, η ρομποτική, η τρισδιάστατη εκτύπωση. Αυτό θα επιτρέψει στη βιομηχανία να κατακτήσει ένα μερίδιο στις αναδυόμενες αγορές για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του μέλλοντος.<sup>150</sup>

Μέσα από τη μελέτη της εφαρμογής προγραμμάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις Δημόσιες Διοικήσεις της Ευρώπης αποδεικνύεται πως τα οφέλη που συνοδεύουν την υιοθέτηση της ΗΔ είναι πολλαπλά τόσο για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις όσο και για την ίδια τη διοίκηση στο σύνολό της. Μετασχηματίζοντας το παλιό γραφειοκρατικό μοντέλο διοίκησης σε μία νέα ψηφιακή δημόσια διοίκηση, μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την επιτέλεση των διοικητικών λειτουργιών της, η δημόσια διοίκηση παρέχει τη δυνατότητα:

- ✚ της ευρείας πρόσβασης των πολιτών σε πληροφορίες και υπηρεσίες του δημοσίου,
- ✚ της διάδρασης πολιτών και επιχειρήσεων με δημόσιους φορείς μέσω ολοκληρωμένων ψηφιακών συναλλαγών,
- ✚ της μείωσης των διοικητικών επιβαρύνσεων μέσω της απλούστευσης των διαδικασιών αλληλεπίδρασης,
- ✚ της ενίσχυσης της διαφάνειας και της μείωσης της διαφθοράς.

Στον αντίποδα, η χρήση από τις κυβερνήσεις των χωρών ενός ψηφιακού μοντέλου διακυβέρνησης για αποτελεσματική, άμεση, ισότιμη και χωρίς διακρίσεις παροχή υπηρεσιών, δεν προσφέρει μόνο οφέλη αλλά υποκρύπτει και κινδύνους όπως:

- ✚ η μεγιστοποίηση του ψηφιακού χάσματος, η ψηφιακή διάκριση της κοινωνίας, ανάλογα με τη δυνατότητα πρόσβασης σε διαδικτυακές υποδομές,
- ✚ η ασφάλεια προσωπικών δεδομένων καθώς μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπάρχει δυνατότητα παρακολούθησης των χρηστών και πιθανή δημοσιοποίηση των ευαίσθητων προσωπικών τους δεδομένων ιδιαίτερα εάν το επίπεδο της ηλεκτρονικής ασφάλειας σε

<sup>149</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «*e-Government in Greece*» European Union, 2017σελ. 8 [online] available from: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment\\_in\\_Greece\\_March\\_2017\\_v2\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_Greece_March_2017_v2_00.pdf) προσπελάστηκε 1-12-2017

<sup>150</sup> European Commission Growth Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs “*Digital transformation*” [online] available from: [https://ec.europa.eu/growth/industry/policy/digital-transformation\\_en](https://ec.europa.eu/growth/industry/policy/digital-transformation_en) προσπελάστηκε 10-11-2017

κυβερνητικές υπηρεσίες είναι ανεπαρκές.

- ✚ η αποδυνάμωση της παραδοσιακής λειτουργίας του δημοκρατικού πολιτικού συστήματος καθώς η συνεχώς αυξανόμενη χρήση νέων ψηφιακών μορφών διακυβέρνησης παρόλο που έχει αυξήσει τη διοικητική ικανότητα των κυβερνήσεων μπορεί να οδηγήσει σε αλλαγές τόσο στο πολιτικό σύστημα όσο και στην εσωτερική λειτουργία των κυβερνήσεων και να μετατρέψει την παραδοσιακή αντιπροσωπευτική δημοκρατία σε μια ηλεκτρονικά διαχειριζόμενη καταναλωτική δημοκρατία.

Η δυνητική επίδραση της χρήσης ψηφιακών προγραμμάτων στη διακυβέρνηση είναι ιδιαίτερα σημαντική. Το υψηλό κόστος λειτουργίας που παρουσιάζεται στη Δημόσια Διοίκηση ωθεί τις κυβερνήσεις των χωρών στην ολοένα και μεγαλύτερη χρήση νέων τύπων δικτύων και οργανωτικών καινοτομιών μεταφέροντας τη δυναμική της χρήσης του διαδικτύου στον τρόπο παροχής υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα. Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχεται η δυνατότητα μετασχηματισμού του ρόλου, που διαδραματίζει η τεχνολογία στο χώρο της δημόσιας διοίκησης.

Η προσφορά υπηρεσιών με κέντρο τον πολίτη αποτελεί το όραμα και την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία εξαρτάται τόσο από την ορθολογική χρήση της τεχνολογίας όσο και από την ουσιαστική αναδιοργάνωση στις δομές του δημόσιου τομέα με τη δημιουργία ψηφιακής και τεχνολογικής κουλτούρας μέσα στους κόλπους της διοίκησης όσο και στην κοινωνία γενικότερα. Ενώ παλιότερα η τεχνολογία χρησιμοποιούνταν από τις υπηρεσίες μόνο ως υποστηρικτικός μηχανισμός για τη μηχανοργάνωσή τους, με την εμφάνιση της ΗΔ η ψηφιακή τεχνολογία μετουσιώνεται σε βασικό παράγοντα ανασχεδιασμού διαδικασιών και μηχανισμό μεταρρύθμισης του πυρήνα της Δημόσιας Διοίκησης, ο οποίος οικοδομείται πάνω σε τρεις βασικούς πυλώνες : τις ψηφιακές λειτουργίες, την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα και τη χρηστή διακυβέρνηση.

Η επιτυχία στην εφαρμογή της ΗΔ προϋποθέτει τον καθορισμό και την υλοποίηση στρατηγικών σχεδίων, καθώς και την επίτευξη ποσοτικά μετρήσιμων στόχων σε βραχυπρόθεσμη αλλά και μακροπρόθεσμη βάση.

Η πραγματοποίηση πλήρως ψηφιακών υπηρεσιών σε όλη την Ευρώπη μπορεί να επιτύχει μόνο εάν:

- οι κυβερνήσεις διασφαλίζουν ότι οι υπηρεσίες σχεδιάζονται από τις ανάγκες των χρηστών τους για να εξασφαλίσουν μια ομαλή σύνδεση στο διαδίκτυο. Αυτό συμβάλλει στην αύξηση της αφομοίωσης των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών.
- οι κυβερνήσεις επενδύουν στην ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων των Ευρωπαίων και κλείνουν το ψηφιακό χάσμα.
- ενισχυθεί η διάδοση για την ψηφιοποίηση σε όλους τους τομείς πολιτικής και τεθούν στο επίκεντρο των υπηρεσιών (centricity για τους χρήστες) οι τελικοί χρήστες - πολίτες, επιχειρήσεις, εργαζόμενοι του δημόσιου τομέα

Ανάμεσα σε αυτά θα πρέπει να τεθούν τα θεμέλια για περαιτέρω ψηφιακή εξέλιξη και κοινές δράσεις μετά το 2020, εξασφαλίζοντας παράλληλα τη βιωσιμότητα των σημερινών επιτευγμάτων και πρωτοβουλιών. Σε επίπεδο ΕΕ, αυτό δεν πρέπει να έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση του συνολικού προϋπολογισμού της ΕΕ, αλλά τον αναπροσανατολισμό και την σαφή ιεράρχηση των δαπανών για την υποστήριξη των στόχων και των γραμμών δράσης που καθορίζονται με τα υπάρχοντα σχέδια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στο σημείο αυτό οφείλουμε να αναφέρουμε και τα κυριότερα εμπόδια που παρουσιάζονται στην υλοποίηση και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία αποτιμούνται περισσότερο σε κοινωνικό και πολιτισμικό επίπεδο και λιγότερο σε τεχνικό.

Οι κυβερνήσεις εφαρμόζοντας προγράμματα ΗΔ έχουν να αντιμετωπίσουν από τη μία πλευρά προβλήματα όπως:

- ❖ το μεγάλο κόστος υλοποίησης ενός έργου τεχνολογικής υποδομής το οποίο πολλές φορές ξεπερνά τον εκτιμώμενο προϋπολογισμό,
- ❖ τη χαμηλή ποιότητα και τη μη τήρηση των τεχνικών προδιαγραφών που θα έπρεπε να συνοδεύουν την εφαρμογή του έργου
- ❖ την αδυναμία συμβατότητας των ηλεκτρονικών συστημάτων μεταξύ των διαφόρων δημοσίων υπηρεσιών, η οποία πολλές φορές καθιστά αδύνατη την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ τους
- ❖ τη μη τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων παράδοσης

και από την άλλη προβλήματα όπως:

- ❖ την πολυπλοκότητα της δομής της δημόσιας διοίκησης,
- ❖ την υπαλληλική κουλτούρα, η οποία σχετίζεται με την αντίδραση των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση των μεθόδων ηλεκτρονικής διοίκησης λόγω έλλειψης ψηφιακής γνώσης και εκπαίδευσης
- ❖ τη γραφειοκρατική φιλοσοφία,
- ❖ το θεσμικό πλαίσιο,

τα οποία απαιτούν άμεση και ριζική αλλαγή μέσω της εισαγωγής προγραμμάτων συνεχούς εκπαίδευσης των δημοσίων λειτουργών στο σύνολό τους όσο και των πολιτών κάθε κοινωνικής βαθμίδας της χώρας.

Είναι εξίσου σημαντικό για την υλοποίηση έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι κυβερνήσεις των χωρών να κατανοήσουν την κρισιμότητα της στάθμισης και της διαχείρισης των κινδύνων που ελλοχεύουν, προκειμένου να αποφευχθούν αστοχίες και αποτυχίες κατά την υλοποίησή τους.

Συνοψίζοντας τα ανωτέρω καθίσταται σαφές ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα ιδιαίτερο μοντέλο ψηφιακής διακυβέρνησης το οποίο συνδέεται άμεσα με την έννοια της διοικητικής μεταρρύθμισης και της εφαρμογής του Νέου Δημόσιου Management στη δημόσια διοίκηση. Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν περιέχει μόνο με την εισαγωγή ψηφιακής τεχνολογίας στη

δημόσια διοίκηση, αλλά ταυτόχρονα αποτελεί το πεδίο μέσα από το οποίο θα συντελεσθούν οι απαραίτητες μεταρρυθμίσεις διαδικασιών και δομών για τη βελτίωση της αποδοτικότητας των διοικητικών λειτουργιών του δημοσίου τομέα. Η πρόσβαση και η γνώση της πληροφορίας η οποία παρέχεται μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί θετική συμβολή στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης προϋποθέτοντας όμως απαραίτητα και την ύπαρξη διοικητικών στελεχών τα οποία να μπορούν να διαχειριστούν τη «δύναμη» της ηλεκτρονικής πληροφορίας προς όφελος των προσφερόμενων υπηρεσιών του δημοσίου τομέα. Είναι λοιπόν σημαντική η ύπαρξη όχι απλά μιας αυτοματοποιημένης αλλά μια καλά πληροφορημένης δημόσιας διοίκησης. Με την παροχή ποιοτικότερων και αποτελεσματικότερων υπηρεσιών προς όφελος του πολίτη η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα από τα κυριότερα μέσα διοικητικής μεταρρύθμισης των δημόσιων διοικήσεων.

Οι οργανωσιακές αλλαγές που προέρχονται από το νέο δημόσιο management αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση ώστε να δημιουργηθεί ένα νέο μοντέλο διοίκησης εξ' ολοκλήρου βασιζόμενο στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Με τις υπάρχουσες ιεραρχικά δομημένες και γραφειοκρατικές οργανώσεις του δημοσίου τομέα είναι δύσκολο να εφαρμοστούν διοικητικές μεταρρυθμίσεις και να εφαρμοστούν νέες διοικητικές πρακτικές που βασίζονται αποκλειστικά στη νέα τεχνολογία. Στην ουσία με το παραδοσιακό μοντέλο διακυβέρνησης η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναλώνεται στην ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση της δημόσιας διοίκησης κάτι που μπορεί να αποφέρει βελτίωση στις διοικητικές διαδικασίες αλλά όχι μια παράλληλη μεταρρύθμιση των δομών, πράγμα απαραίτητο για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Αδιαμφισβήτητα λοιπόν η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μια πρόκληση απέναντι στο παραδοσιακό τρόπο διακυβέρνησης και διοίκησης των δημοσίων υπηρεσιών επιφέροντας τις απαραίτητες αλλαγές και μεταρρυθμίσεις που θα οδηγήσουν στη δημιουργία της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης. Όπως έχει γραφεί στο περιοδικό *The Economist* «για πρώτη φορά από τη στιγμή της θεσμοθέτησης του σύγχρονου κράτους πρόνοιας υπάρχει μια πραγματική ευκαιρία να ξαναφεύρουμε την κυβέρνηση και να την κάνουμε ακόμα καλύτερη» (24 Ιουνίου 2000).

Στον ελληνικό δημόσιο τομέα η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βρίσκεται ακόμη στα «σπάργανα» παρουσιάζοντας πολλά εμπόδια κατά την εφαρμογή της. Η αυξημένη άρνηση και αδράνεια των στελεχών της δημόσιας διοίκησης δημιουργεί αναρίθμητα προβλήματα στην εφαρμογή των μεθόδων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα ελληνικά δεδομένα. Παρόλα αυτά η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποκτά αργά αλλά σταθερά τη δυναμική που χρειάζεται για να προωθηθούν οι απαραίτητες αλλαγές στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης.

Αυτό που οφείλει να κάνει κάθε κυβέρνηση σε Ελλάδα και Ευρώπη είναι να ενισχύσει τις προσπάθειες για την προσέγγιση των τοπικών και περιφερειακών διοικήσεων, οι οποίες βρίσκονται στην



πρώτη γραμμή παροχής πολλών υπηρεσιών προκειμένου να αυξηθεί ο αντίκτυπος της χρήσης εφαρμογών ΗΔ στη ζωή των ανθρώπων. Η ανταλλαγή καλών πρακτικών, η ενημέρωση σχετικά με τις ευκαιρίες δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και η στήριξη μέσω χρηματοδοτικών μέσων μπορούν να αποτελέσουν ουραγό στην πραγματοποίηση καταλυτικών σχεδίων δράσης για την επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού της κυβέρνησης στην ΕΕ προς όφελος των πολιτών, των επιχειρήσεων και των δημόσιων διοικήσεων.<sup>151</sup>

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης είναι μια συλλογική προσπάθεια σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο εντός των χωρών των κρατών μελών, καθώς και από τα θεσμικά όργανα της ΕΕ, σεβόμενα τη διάκριση των αρμοδιοτήτων. Οι προσπάθειές μπορούν να διευκολυνθούν σε μεγάλο βαθμό από τη συνεργασία, τις διαλειτουργικές λύσεις και την ανταλλαγή ορθών πρακτικών σε όλες τις εθνικές δημόσιες διοικήσεις και σε διασυνοριακό επίπεδο.

Τέλος, η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οφείλει να σέβεται, να υποστηρίζει και να ενισχύει τις θεμελιώδεις ελευθερίες των ανθρώπων, όπως η ελευθερία της έκφρασης, η προστασία της ιδιωτικής ζωής και το δικαίωμα στην προστασία των προσωπικών δεδομένων, και να τηρεί τους σχετικούς νόμους της ΕΕ και των κρατών μελών.

Με το πέρας της παρούσας εργασίας καθίσταται σαφές ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελώντας αναπόσπαστο και ιδιαίτερα σημαντικό κομμάτι της δημόσιας διοίκησης είναι το μέσο για τη μετάβαση μιας δύσκαμπτης και αναποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης προσανατολισμένης στο κράτος σε μια δημόσια διοίκηση προσανατολισμένη στους πολίτες, παρέχοντας στο δημόσιο τομέα την επιλογή που χρειάζεται για να εκτελεί τις διοικητικές διαδικασίες με ένα διαφορετικό σύγχρονο τρόπο στα πλαίσια της ορθής και χρηστής διακυβέρνησης όπως απαιτεί ο ρόλος κάθε Δημόσιας Διοίκησης<sup>152</sup>

---

<sup>151</sup> European Commission Futurium Egovernment4EU “EU eGovernment Action Plan 2016-2020 - One year on...” April 2017 [online] available from: <https://ec.europa.eu/futurium/en/blog/eu-egovernment-action-plan-2016-2020-one-year> προσπελάστηκε 10-11-2017

<sup>152</sup> Σύνοδος Κορυφής «Η ψηφιακή Διακήρυξη του Ταλίν για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» Ταλίν Οκτώβριος 2017 σελ. 2 [online] available from: [https://www.eu2017.ee/sites/default/files/2017-10/Tallinn\\_eGov\\_declaration.pdf](https://www.eu2017.ee/sites/default/files/2017-10/Tallinn_eGov_declaration.pdf) προσπελάστηκε 25-10-2017 &

European Commission “ e-Government and Digital public services” [online] available from: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/egovernment> προσπελάστηκε 15-10-2017 &

Halmos Andrea ó.π. &

Ψυχογιός Γ. Αλέξανδρος Διοικητικός Επιστήμων - Λέκτορας στο City College - University of Sheffield, Department of Business Administration & Economics « Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Μεταρρύθμιση» [online] available from: [http://www.dee.gr/mediaupload/publications/Psyhogios\\_hlekttroniki\\_diakybernisi.pdf](http://www.dee.gr/mediaupload/publications/Psyhogios_hlekttroniki_diakybernisi.pdf), προσπελάστηκε 15-11-2017 &

ΣΠΥΡΑΚΗΣ Γ., ΣΠΥΡΑΚΗ Χ. «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government,) εφαρμογές, οφέλη και κίνδυνοι» [online] available from: [https://www.researchgate.net/publication/283215558\\_Elektronike\\_Diakybernese\\_E-Government\\_Epharmoges\\_Ophele\\_kai\\_Kindynoi](https://www.researchgate.net/publication/283215558_Elektronike_Diakybernese_E-Government_Epharmoges_Ophele_kai_Kindynoi) προσπελάστηκε 1-12-2017 σελ 64-67

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ελληνική Βιβλιογραφία

- ✚ ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ Ι., ΛΟΥΚΗΣ Ε., ΧΑΛΑΡΗΣ Ι., «*Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*» Εκδόσεις Παπαζήση Αθήνα 2008
- ✚ ΓΙΑΝΝΟΥΚΑΚΟΥ Α. «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*» Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης 2011
- ✚ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΦΕΚ 249Α/20-12-2012, ΝΟΜΟΣ 4098/2012
- ✚ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ «*Ο ρόλος της ΗΔ για το μέλλον την Ευρώπης: Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ*» Βρυξέλλες 2003
- ✚ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών – «*eEurope 2002: τελική έκθεση*» Βρυξέλλες 11-2-2003
- ✚ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών Τελική αξιολόγηση του σχεδίου δράσης eEurope 2005 και του πολυετούς προγράμματος (2003-2006) για την παρακολούθηση του σχεδίου δράσης eEurope 2005, τη διάδοση ορθής πρακτικής και τη βελτίωση της ασφάλειας δικτύων και πληροφοριών (πρόγραμμα MODINIS) Βρυξέλλες 2009
- ✚ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών – «*eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους*» Βρυξέλλες 2002
- ✚ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών «*Η Στρατηγική i2010-Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση*» Βρυξέλλες 2005
- ✚ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική επιτροπή και την επιτροπή των Περιφερειών – «*Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 - Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων*» {SEC(2006) 511} /\* COM/2006/0173 τελικό \*/ Βρυξέλλες 2006
- ✚ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική επιτροπή και την επιτροπή των Περιφερειών «*Έκθεση για την ψηφιακή ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης Κύρια επιτεύγματα της στρατηγικής i2010 μεταξύ 2005-2009*» Βρυξέλλες 2009
- ✚ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική επιτροπή και την επιτροπή των Περιφερειών «*Ψηφιακό Θεματολόγιο για την Ευρώπη*» Βρυξέλλες 2010

- ✚ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ «Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη: βασικές πρωτοβουλίες» Βρυξέλλες 2010
- ✚ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών – «Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλε-διακυβέρνηση 2011-2015 Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την πρόωθηση έξυπνης, αειφορικής και καινοτομικής διακυβέρνησης» Βρυξέλλες 2010
- ✚ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, 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» Βρυξέλλες 2016
- ✚ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών σχετικά με την ενδιάμεση αναθεώρηση της εφαρμογής της στρατηγικής για την ψηφιακή ενιαία αγορά «Μια συνδεδεμένη ψηφιακή ενιαία αγορά για όλους» Βρυξέλλες 2017
- ✚ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ «Πλαίσιο διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών συναλλαγών» Έκδοση 2.00 Μάιος 2008
- ✚ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ-ΜΕΛΕΤΕΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ edited by Robert Pinter Μετάφραση Κοτσολιός Θ. Θεσσαλονίκης 2008
- ✚ ΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣ Μ., ΑΣΗΜΑΚΟΠΟΥΛΟΣ Γ., ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΥ Β. «Κοινωνία της Πληροφορίας υποδομές υπηρεσίες και επιπτώσεις» Copyright ΣΕΑΒ, Αθήνα, Σεπτέμβριος 2015
- ✚ ΠΟΜΠΟΡΤΣΗΣ Α. «Εισαγωγή στην ΗΔ (E-government) Ο μετασχηματισμός των Λειτουργιών και Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης στη Ψηφιακή Εποχή») Εκδόσεις Τζιόλα Αθήνα 2005
- ✚ ΣΠΑΝΟΥ Κ. «Ελληνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση» Εκδόσεις Παπαζήση Αθήνα 2001
- ✚ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ «e-Europe 2002 Κοινωνία πληροφοριών για όλους» Σχέδιο δράσης που κατάρτισαν το Συμβούλιο και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Feira, Βρυξέλλες, 2000
- ✚ ΤΣΙΑΜΗΣ Γ. Πρόεδρος της Επιτροπής Οργάνωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης «Η αναβάθμιση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης με τους Πολίτες μπροστά» Αγρίνιο 2015
- ✚ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ «Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση για όλους» Αθήνα 2008
- ✚ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» Γενικές Αρχές Στρατηγικές Τοποθετήσεις Στρατηγική για την ΗΔ 2014-2020 Αθήνα 2014

## Διαδικτυακές πηγές – Άρθρα – Εργασίες

- ✚ CNN GREECE «*Λάρισα : Βράβευση της πόλης με το βραβείο της UNESCO για τις πόλεις που μαθαίνουν*» Newsroom , CNN Greece Σεπτεμβρίου 2017, <http://www.cnn.gr/news/ellada/story/98099/larisa-vraveysi-tis-polis-me-to-vraveio-tis-unesco-gia-tis-poleis-poy-mathainoyn>
- ✚ e-sens, moving services forward.eu, [https://www.esens.eu/uploads/media/e-SENS\\_event\\_press\\_release\\_GR.pdf](https://www.esens.eu/uploads/media/e-SENS_event_press_release_GR.pdf)
- ✚ ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ, [http://www.promitheus.gov.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/sd0cb90ef\\_26cf\\_4703\\_99d5\\_1561ceff660f/Page154.jsp?\\_afLoop=6772386897666479#%40%3F\\_afLoop%3D6772386897666479%26\\_adf.ctrlstate%3D1bseuasr63\\_106](http://www.promitheus.gov.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/sd0cb90ef_26cf_4703_99d5_1561ceff660f/Page154.jsp?_afLoop=6772386897666479#%40%3F_afLoop%3D6772386897666479%26_adf.ctrlstate%3D1bseuasr63_106)
- ✚ labs beta>opengov.gr<labs, <http://labs.opengov.gr/about>
- ✚ Law Spot “*Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και cloud computing: το μέλλον της δημόσιας διοίκησης στην ΕΕ*” [online] available from: <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/ilektroniki-diakyvernisi-kai-cloud-computing-mellon-tis-dimosias-dioikisis-stin-ee>
- ✚ E-business forum «*Διεθνείς προσεγγίσεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*», [www.ebusinessforum.gr/old/content/downloads/GlobalViewBibliography.rtf](http://www.ebusinessforum.gr/old/content/downloads/GlobalViewBibliography.rtf)
- ✚ e-government\_Icsd <https://sites.google.com/site/egovermenticsd/home/orismos>
- ✚ Άρθρο από το περιοδικό Economist Μετάφραση Γιάννης Κακουλλής «*Πώς έγινε η Εσθονία παγκόσμιος πρωταθλητής της τεχνολογίας*» (Άρθρο) περιοδικό του ΕΤΕΚ, τεύχος 191
- ✚ Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου «*Ευρωπαϊκός κανονισμός eIDAS*» <http://www.aped.gov.gr/18-topic/40-eidas.html>
- ✚ ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ Β. «*Εσθονία: Γίνε ψηφιακός κάτοικος*» BOMBPLUS 2014 <http://www.newsbomb.gr/bombplus/tecnologia/story/528324/esthonia-gine-psifiakos-katoikos>
- ✚ Δήμος Τρικκαίων «*Smart Trikala*», <http://trikalacity.gr/smart-trikala/>
- ✚ ΔΡΥΜΙΩΤΗΣ Α. Σύμβουλος Επιχειρήσεων «*Δυστυχώς δεν έχουμε γίνει ακόμα Εσθονία*» Η Καθημερινή, Ελληνική Οικονομία 2013, <http://www.kathimerini.gr/507361/article/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/dystyxws-den-exo>
- ✚ Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ, <http://www.syzefxis.gov.gr/node/3>
- ✚ ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ-ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΑΤΛΑΣ, <https://www.atlas.gov.gr/ATLAS/Pages/AtlasInfo.aspx>
- ✚ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, [http://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/c8827c35-4399-4fbb-8ea6aebdc768f4f7/%CE%88%CE%B3%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%BF%20\(7821113\).pdf](http://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/c8827c35-4399-4fbb-8ea6aebdc768f4f7/%CE%88%CE%B3%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%BF%20(7821113).pdf)

- ✚ ΕΝΑΙΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ,  
<http://www.eaadhsy.gr/index.php/2-uncategorised/76-ellhnikh-dhmokratia-logotypo>
- ✚ Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Τομέας Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών Γενική Γραμματεία Δημοσίων Επενδύσεων ΕΣΠΑ «*Η Εσθονία δείχνει το δρόμο με προηγμένες ηλ-υπηρεσίες για τους πολίτες*» 2015, <http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/H-Esthonia-deihnei-to-dromo-me-prohghmenes-hl-yphresies-gia-toys-polites>
- ✚ Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση – Έργα ΕΣΠΑ  
<https://www.espa.gr/el/Pages/BestPracticesFS.aspx?item=1188>
- ✚ ΚΑΦΑΝΤΑΡΗΣ Δ. Δήμαρχος Πύλου, Πρόεδρος της Επιτροπής ΗΔ ΚΕΔΕ, «*Η ΗΔ σε μία έξυπνη πόλη*» citybranding.gr Πόλεις και πολιτικές: για την ανταγωνιστική ταυτότητα των πόλεων, Ιανουάριος 2014, [online] available from: <http://www.citybranding.gr/2014/01/h.html>
- ✚ ΚΕΡΑΜΑΡΗ Γ., Δημοσιογράφος «*Ορισμός ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*» Social Activism Αθηνών Ηλεκτρονική Εφημερίδα Κοινωνικού Ακτιβισμού [online] available from: <http://www.socialactivism.gr/index.php/diaxeirisi-gnosis/467-ορισμός-ηλεκτρονικής-διακυβέρνησης>
- ✚ ΜΑΡΚΙΔΗΣ Π. «*Γιατί όλο και περισσότεροι Βρετανοί ξαναγεννιούνται ως Εσθονοί*» News247 2016 <http://news247.gr/eidiseis/tehnologia/giati-olo-kai-perissoteroi-vretanoi-ksanagenniountai-ws-esthonoι.4236298.html>
- ✚ ΜΑΥΡΙΔΗΣ Μ., Οικονομολόγος, Βουλευτής Κερύνειας, «*Τα Οικονομικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*» Πολιτιστικός Όμιλος Ασωμάτων Κυρήνειας 2016, <http://asomatos.eu/index.php/2012-09-11-08-34-17/2012-09-11-19-34-26/1201-ta-oikonomika-tis-ilektronikis-diakyvernisis>
- ✚ Ναυτεμπορική.gr Πολιτική «*Ο προγραμματισμός για την επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης*» Ιούλιος <http://www.naftemporiki.gr/story/110167/o-programmatismos-gia-tin-epanidrusi-tis-dimosias-dioikisis>
- ✚ ΠΑΣΣΑΣ Ι., ΤΣΑΡΧΟΠΟΥΛΟΣ Π., Ερευνητική Μονάδα URENIO Διεθνείς Καλές Πρακτικές «*Ψηφιακές Πόλεις, Μελέτες Περιπτώσεων*» Θεσσαλονίκη 2006, <http://www.urenio.org/el/wp-content/uploads/2009/03/digital-cities-map-based-services.pdf>
- ✚ Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας – Ανοικτή Διακυβέρνηση «*Το εθνικό πλαίσιο ανοικτής ΗΔ*» <http://opengov.pdm.gov.gr/strategic/2%CF%84%CE%BF%CF%80%CE%BB%CE%B1%CE%AF%CF%83%CE%B9%CE%BF%CF%84%CE%B7%CF%82%CF%83%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82/>
- ✚ ΣΕΡΤΑΝ Σ. / ΚΥΡΑΝΟΥΔΗ Δ. «*Ηλεκτρονική Υπηκοότητα για ξένους επενδυτές*» DW 10.08.2015 <http://www.dw.com/el/%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%85%CF%80%CE%B7%CE%BA%CE%BF%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1%CE%B3%CE%B9%CE%B1%CE%BE%CE%AD%CE%BD%CE%BF%CF%85%CF%82%CE%B5%CF%80%CE%B5%CE%BD%CE%B4%CF%85%CF%84%CE%AD%CF%82/a-18638945>
- ✚ ΣΟΛΟΜΩΝΙΔΟΥ-ΔΡΟΥΣΙΩΤΟΥ Α., «*Μαζί με Εσθονία στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*» Συνέντευξη του (τότε) Πρωθυπουργού της Εσθονίας Taabi Roivas, Ο Φιλελεύθερος, 24-1-2016

<http://archive.philenews.com/el-gr/eidiseis-politiki/39/295904/mazi-me-esthonia-stin-ilektroniki-diakyvernisi>

- ✚ Συμμετοχή <http://www.symmetoxi.eu/index.php/paradeigmata.html>
- ✚ Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας - ΣΕΠΕ Βέλτιστες πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης «*Τεχνολογική ετοιμότητα και υπεροχή για τη διακυβέρνηση του 21<sup>ου</sup> αιώνα*» σελ [http://www.sepe.gr/files/1/SEPEnews/SEPEnews\\_Issue39/pdf/Report\\_e-gov.pdf](http://www.sepe.gr/files/1/SEPEnews/SEPEnews_Issue39/pdf/Report_e-gov.pdf)
- ✚ Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής Στρατηγικές «*Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης για την η-Διακυβέρνηση 2011-2015*» Κυπριακή Δημοκρατία <http://www.mof.gov.cy/mof/dits/dits.nsf/All/7CE9D251BC8F883FC2257F63003E0994?OpenDocument>
- ✚ Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Θεσμικό πλαίσιο ΗΔ <http://www.opengov.gr/minreform/?p=1381>
- ✚ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Νόμος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ν.3979/2011 <http://www.yap.gov.gr/index.php/themata-egov-menu/nomothesia-egov-menu/171-nomos-3979.html>
- ✚ Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης «Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ» [online] available from: <https://dhttps://diavgeia.gov.gr/infoiavgeia.gov.gr/en> & <https://diavgeia.gov.gr/info>
- ✚ ΨΥΧΟΓΙΟΣ Α. Διοικητικός Επιστήμων - Λέκτορας στο City College - University of Sheffield, Department of Business Administration & Economics «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Μεταρρύθμιση*» [http://www.dee.gr/mediaupload/publications/Psyxogios\\_hlektroniki\\_diakyvernisi.pdf](http://www.dee.gr/mediaupload/publications/Psyxogios_hlektroniki_diakyvernisi.pdf)
- ✚ ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ Α. πτυχιακή Εργασία «*Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα e-Governance in Greece*» ΤΕΙ Στ. Ελλάδας Σχολή: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ Τμήμα: ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ Νοέμβριος 2016
- ✚ ΓΑΡΔΙΚΑΣ Μ. Διπλωματική Εργασία «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση: Μελέτη περίπτωσης e-Trikala*» Πανεπιστήμιο Αιγαίου Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων, Σεπτέμβριος 2010
- ✚ ΓΕΡΟΝΤΑΣ Α., ΑΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ, ΣΔΟ, Πτυχιακή εργασία «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση : Παραδείγματα καλών πρακτικών, οφέλη, δυσκολίες, προοπτική*» Πρέβεζα Ιούνιος 2008
- ✚ ΚΑΡΑΒΑΣΙΛΗΣ Ι. Διδακτορική Διατριβή «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Διοίκηση και οργάνωση Δημοσίων Οργανισμών. Η περίπτωση της Ελλάδας στα πλαίσια της Ε.Ε.*» Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Θεσσαλονίκη 2012
- ✚ ΚΙΟΣΣΕ Ε. Διπλωματική εργασία «*Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και την Ελλάδα-Οι επιδόσεις των χωρών.*» ΤΜΗΜΑ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ Θεσσαλονίκη 2011
- ✚ ΚΟΥΜΙΩΤΗΣ Α. Μεταπτυχιακή Διατριβή «*Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα*» Πανεπιστήμιο Πειραιώς-Τμήμα Πληροφορικής ΜΠΣ Πληροφορική Νοέμβριος 2010

- ✚ ΚΩΤΣΟΓΛΟΥ Κ. Διδακτορική Διατριβή «*Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και η συνεισφορά της στην εξάλειψη της διαφθοράς και τη βελτίωση των Υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση*» Πολυτεχνείο Κρήτης Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, Χανιά 2013
- ✚ ΜΑΝΕΣΗΣ Α. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης – Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης «*Ψηφιακή Σύγκλιση των ΟΤΑ και η Συμβολή στην Περιφερειακή/Τοπική Ανάπτυξη*» Αθήνα 2010
- ✚ ΜΟΥΛΑΔΟΥΔΗ Α. Διπλωματική Εργασία ΠΜΣ Ευρωπαϊκές Πολιτικές Νεολαίας «*Πολιτικές ανάπτυξης της ΗΔ στην Ελλάδα*» Πανεπιστήμιο Μακεδονία, Θεσσαλονίκη 2011
- ✚ ΜΩΛΙΩΤΗ Γ. Διατμηματικό ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων Διπλωματική εργασία «*Η υιοθέτηση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στο Δημόσιο Τομέα – Συγκριτική αξιολόγηση βέλτιστων πρακτικών στην εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω της ΗΔ*» Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Φεβρουάριος 2013
- ✚ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ Π. Διπλωματική Εργασία «*Η ΗΔ στην Ευρώπη και στην Ελλάδα*» Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Θεσσαλονίκη 2007
- ✚ ΠΑΠΑΗΛΙΟΥ Ν. Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, Κ' Εκπαιδευτική Σειρά, Τμήμα Διαχείρισης Πληροφοριακών Συστημάτων, Τελική εργασία «*Ψηφιακός Σχεδιασμός σε τομείς άσκησης πολιτικής : Η χρήση εφαρμογών web 2.0 για την παραγωγή πολιτικών*» Αθήνα 2010
- ✚ ΠΕΤΡΟΠΟΥΛΟΥ Ν. Πτυχιακή Εργασία «*Η ΗΔ στην Ελλάδα και στην Ευρώπη*» ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδος, Ιούνιος 2015
- ✚ ΡΟΔΟΣΘΕΝΟΥΣ Χ. Εργασία για το μάθημα Τηλεματική και Εκπαίδευση από Απόσταση «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Υπάρχουσα κατάσταση και μελλοντικές προοπτικές*» Πανεπιστήμιο Πατρών ΠΜΣ "Υπολογιστικά Μαθηματικά και Πληροφορική" Κατεύθυνση: Τεχνολογίες Πληροφορικής στην Εκπαίδευση Φεβρουάριος 2005
- ✚ ΣΑΛΙΑΙ Α., ΔΙΝΕΡΗΣ Ε., ΑΥΓΟΥΣΤΑΚΗΣ Ι. Πτυχιακή Εργασία «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση : Προσεγγίσεις και Εφαρμογές*» ΤΕΙ Κρήτης ΣΔΟ Τμήμα Εμπορίας και Διαφήμισης 2016
- ✚ ΣΑΡΡΗ Α. «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση : Μια ευκαιρία για καλύτερη Διακυβέρνηση με επίκεντρο τον πολίτη – Η Ελληνική περίπτωση*» Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, Τμήμα Γενικής Διοίκησης, Κ' Εκπαιδευτική Σειρά, Τελική Εργασία, Αθήνα 2010
- ✚ Ταγματάρχης ΓΚΙΩΝΗΣ Π. Διατριβή «*Υιοθέτηση των ηλεκτρονικών μέσων από το ΥΠΕΘΑ κατά τη σύναψη Δημοσίων Συμβάσεων/Ηλεκτρονικές Δημόσιες Συμβάσεις*» Ανωτάτη Διακλαδική Σχολή Πολέμου, Μάιος 2013
- ✚ ΤΣΙΑΜΗ Σ., Διπλωματική εργασία ΜΠΣ Ειδίκευσης, Τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής «*Μελέτη για τη χρήση ΤΠΕ στις Περιφέρειες και στους ΟΤΑ*» Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Θεσσαλονίκη Α' ΤΕΙ Δυτικής Μακεδονίας Κοζάνη Μάρτιος 2012

- ✚ ΤΣΟΥΡΟΥΦΛΗΣ Α. ΜΠΣ Εργασία υλοποιημένη στα πλαίσια του μαθήματος: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΙΙ «SMART CITIES: ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΟΛΕΩΝ ΧΑΡΤΗΣ ΚΑΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ» Πανεπιστήμιο Αιγαίου Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων Ιούνιος 2016

## **Ξενογλώσση Βιβλιογραφία-Κείμενα-Διαδικτυακές πηγές**

- ✚ BIS RESEARCH PAPER NO. 135 "Global Innovators:International Case Studies on Smart Cities" London 2013  
[https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/249397/bis-13-1216-global-innovators-international-smart-cities.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/249397/bis-13-1216-global-innovators-international-smart-cities.pdf)
- ✚ CURTIN G. GREGORY, SOMMER H. MICHAEL, SOMMER-VIS V. "The world of E-Government" Published by The Haworth Press Inc 2003
- ✚ Ega-ee, e-Governance Academy Foundation «e-Governance in Practice-e-ESTONIA»  
<http://ega.ee/wp-content/uploads/2016/06/e-Estonia-e-Governance-in-Practice.pdf>
- ✚ European Commission "e-Government and Digital public services" <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/egovernment>
- ✚ European Commission eGovernment Benchmark 2016 "A turning point for eGovernment development in Europe?" [https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/egovernment\\_benchmark\\_2016.pdf](https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/egovernment_benchmark_2016.pdf)
- ✚ European Commission Futurium Egovernment4EU "EU eGovernment Action Plan 2016-2020 - One year on..." April 2017 <https://ec.europa.eu/futurium/en/blog/eu-egovernment-action-plan-2016-2020-one-year>
- ✚ European Commission Growth Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs "Digital transformation" [https://ec.europa.eu/growth/industry/policy/digital-transformation\\_en](https://ec.europa.eu/growth/industry/policy/digital-transformation_en)
- ✚ European Institute of Public Administration "e-government in Europe:The state of affairs" Italy 2003 σελ. 9 [online] available from: [http://www.eipa.eu/files/repository/product/20070214113429\\_egoveu.pdf](http://www.eipa.eu/files/repository/product/20070214113429_egoveu.pdf)
- ✚ Gijs Hillenius Ευρωπαϊκή Επιτροπή «ePractice- UK and Finland Europe's eGovernment leaders - UNPAN» Νέα Υόρκη 2016 <https://joinup.ec.europa.eu/community/epractice/news/uk-and-finland-europe%E2%80%99s-egovernment-leaders-unpan>
- ✚ Government Offices of Sweden "Open Government Partnership Action Plan (2014 – 2016)" σελ. 3-4 [online] available from: <https://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/Sweden%27s%20OGP%20Action%20Plan%202014-2016%20.pdf>
- ✚ Halmos Andrea European Commission Futurium Egovernment4EU "EU eGovernment Action Plan 2016-2020 - One year on..." April 2017 [online] available from: <https://ec.europa.eu/futurium/en/blog/eu-egovernment-action-plan-2016-2020-one-year>
- ✚ Mohammed Alshehri , Steve Drew «E-government fundamentals» IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings Australia 2010 [http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/37709/67525\\_1.pdf;jsessionid=2CA DAD9DC3AB658D9CEC5B1710214509?sequence=1](http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/37709/67525_1.pdf;jsessionid=2CA DAD9DC3AB658D9CEC5B1710214509?sequence=1)



- ✚ PAVLICHEV A., GARSON G. D. , “*Digital Government : Principles and Best Practices*”  
Published by Idea Group Publishing Inc 2004
  
- ✚ Public Administration and Development Management Department of Economic and Social Affairs  
«*UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2016 E-GOVERNMENT IN SUPPORT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT*» New York, 2016
  
- ✚ UN E-Government Knowledge data base “What is E-Government?”  
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/UNeGovDD-Framework>
  
- ✚ Εθνικό Σημείο Urbact Ελλάδας – Κύπρου Governance, City Management, Digital Transitions, Entrepreneurship & Smes, Local Economic Development, Participation, Research & Innovation  
«*Οι 97 Πόλεις Καλών Πρακτικών*» Φεστιβάλ Πόλεων Ταλίν Εσθονίας Οκτώβριος 2017
  
- ✚ Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «*e-Government in Austria*» European Union, 2017,  
[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment\\_in\\_Austria\\_March\\_2017\\_v\\_4\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment_in_Austria_March_2017_v_4_00.pdf)
  
- ✚ Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «*e-Government in Denmark*» European Union, 2017,  
[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov\\_in\\_denmark\\_-\\_january\\_2015\\_-\\_v\\_17\\_0\\_final.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov_in_denmark_-_january_2015_-_v_17_0_final.pdf)
  
- ✚ Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «*e-Government in Estonia*» European Union, 2017,  
[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment%20in%20Estonia%20%20February%202016%20-%202018\\_00\\_v4\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment%20in%20Estonia%20%20February%202016%20-%202018_00_v4_00.pdf)
  
- ✚ Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «*e-Government in Finland*» European Union, 2017  
[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment\\_in\\_Finland\\_March\\_2017\\_v1\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment_in_Finland_March_2017_v1_00.pdf)
  
- ✚ Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «*e-Government in France*» European Union, 2017,  
[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment\\_in\\_France%20\\_March%20\\_2017\\_v6\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment_in_France%20_March%20_2017_v6_00.pdf)
  
- ✚ Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «*e-Government in Germany*» European Union, 2017,  
[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment\\_in\\_Germany%20\\_March\\_2017\\_v2\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment_in_Germany%20_March_2017_v2_00.pdf)
  
- ✚ Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «*e-Government in Greece*» European Union,  
[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment\\_in\\_Greece\\_March\\_2017\\_v2\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_Greece_March_2017_v2_00.pdf)
  
- ✚ Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «*e-Government in Netherlands*» European Union, 2017  
from:[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment\\_in\\_Netherlands\\_March\\_2017\\_v2\\_00\(1\).pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment_in_Netherlands_March_2017_v2_00(1).pdf)
  
- ✚ Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «*e-Government in Spain*» European Union, 2017,  
[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment%20in%20Spain%20%20February%202016%20-%202018\\_0\\_4\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment%20in%20Spain%20%20February%202016%20-%202018_0_4_00.pdf)

- ✚ Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «*e-Government in Sweden*» European Union, 2017, [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment\\_in\\_Sweden\\_March\\_2017\\_v2\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment_in_Sweden_March_2017_v2_00.pdf)
- ✚ Ευρωπαϊκή Επιτροπή joinup «*e-Government in the United Kingdom*» European Union, 2017, from:[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/eGovernment\\_in\\_United\\_Kingdom\\_March\\_2017\\_v2\\_00\(1\).pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment_in_United_Kingdom_March_2017_v2_00(1).pdf)
- ✚ Σύνοδος Κορυφής «Η ψηφιακή Διακήρυξη του Ταλίν για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» Ταλίν Οκτώβριος 2017 [https://www.eu2017.ee/sites/default/files/2017-10/Tallinn\\_eGov\\_declaration.pdf](https://www.eu2017.ee/sites/default/files/2017-10/Tallinn_eGov_declaration.pdf)
- ✚ ΦΟΥΤΑΚΗΣ Δ., ΘΟΙΔΟΥ Ε. «*e-Governance, Metropolitan Governance and Development Programming, The case of the Thessaloniki Metropolitan Area*» Publication Date: 2006 [https://www.academia.edu/10622364/E-Governance\\_Metropolitan\\_Governance\\_and\\_Development\\_Programming.\\_The\\_Case\\_of\\_the\\_Thessaloniki\\_Metropolitan\\_Area](https://www.academia.edu/10622364/E-Governance_Metropolitan_Governance_and_Development_Programming._The_Case_of_the_Thessaloniki_Metropolitan_Area)

