



ΚΑΛΙΚΡΑΤΗΣ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
ΣΤΗΝ
ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΚΩΣΤΑΣ ΓΑΚΗΣ



Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αυτοδιοίκηση

Κωνσταντίνος Γάκης
Μηχανολόγος Μηχανικός
Δρ Επιχειρησιακής Έρευνας
ExecM Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Περιεχόμενα

4 1. Εισαγωγή

- 1.1. Οι τεχνολογίες ενεργοποιητικός παράγοντας της μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης*
- 1.2. Ιδιαίτερες δυνατότητες των ΤΠΕ*
- 1.3. Θέματα επικοινωνίας*

10 2. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση

- 2.1. Το πρόγραμμα και οι δείκτες i2010*
- 2.2. Η Ελλάδα στις διεθνείς αναφορές*
- 2.3. Ηλεκτρονική αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα*

17 3. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

- 3.1. Από τα Κ.Ε.Π. στα “e-Κ.Ε.Π.”*
- 3.2. Εννιαία πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις*
- 3.3. Συστήματα διαχείρισης περιπτώσεων (case management)*
- 3.4. «Κινητή» Εξυπηρέτηση*
- 3.5. Τεχνικές υπηρεσίες*
- 3.6. Γεωχωρικά δεδομένα και γεωγραφικά συστήματα πληροφοριών*

28 4. Ηλεκτρονική φροντίδα και πρόνοια

- 4.1. ΤΠΕ και υπηρεσίες για την υγεία και την πρόνοια*
- 4.2. Αρμοδιότητες της αυτοδιοίκησης στον τομέα της υγείας, κοινωνικής προστασίας και αλληλεγγύης*
- 4.3. Υπηρεσίες Ηλεκτρονική υγείας και τηλεφροντίδας*
 - 4.3.1. Περιοχές εστίασης για υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας και φροντίδας*
 - 4.3.2. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τη φροντίδα ηλικιωμένων*
 - 4.3.3. Παράδειγμα δημιουργίας κέντρου τηλε-πρόνοιας*

35 5. Ηλεκτρονική δημοκρατία

5.1. Γενικό περίγραμμα

5.2. Σενάριο εφαρμογής

5.3. Ηλεκτρονικές ψηφοφορίες

39 6. Νομικά ζητήματα και ηλεκτρονική ασφάλεια

6.1. Προστασία προσωπικών δεδομένων

6.2. Σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των πληροφοριών ISO 27001

6.3. «Ελεύθερο/ανοιχτό» λογισμικό και άδειες χρήσεις

45 7. Στρατηγική για την ηλεκτρονική αυτοδιοίκηση στους νέους δήμους

7.1. Σχέδιο μετάβασης

7.2. Μελέτη «οργάνωσης εργασίας» και επιχειρησιακή αρχιτεκτονική

7.3. Ενδεικτική αρχιτεκτονική πληροφορικών συστημάτων της αυτοδιοίκησης

Συνομογραφίες

ΓΠΣ: Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών

ΔΥΠΕ: Υγειονομική Περιφέρεια

Η/Υ: Ηλεκτρονικός Υπολογιστής

ΠΔ: Προεδρικό Διάταγμα

ΤΠΕ: Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών

1. Εισαγωγή

1.1. Οι τεχνολογίες ενεργοποιητικός παράγοντας της μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης

■ Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: η επανάσταση του 21ου αιώνα

Η αλλαγή που συντελείται στα πολιτικά συστήματα, χάρη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, έχει χαρακτηριστεί ως η μεγάλη πολιτική επανάσταση του 21ου αιώνα.

Οι πολιτικές διοικήσεις, εθνικές/κρατικές και τοπικές αυτοδιοικήσεις, καλούνται να διαμορφώσουν τις πολιτικές εκείνες που θα αξιοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες υπηρετώντας τις αξίες των πολιτών τους. Οι υπεύθυνες πολιτικές ηγεσίες διαμορφώνουν τις στρατηγικές τους, προκειμένου να μπορέσουν να κατευθύνουν και τις πολιτικές, οικονομικές και κοινωνικές δυνάμεις απέναντι στην πρόκληση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

■ Οι ΤΠΕ ενεργοποιητικός παράγοντας της αλλαγής

Ένα από τα ουσιώδη στοιχεία μιας τέτοιας στρατηγικής είναι η μετεξέλιξη της τοπικής αυτοδιοίκησης με ενεργοποιητικό παράγοντα της επανάστασης αυτής τις ΤΠΕ, με τρεις τρόπους:

- τη χρήση των ΤΠΕ στην παροχή υπηρεσιών προς τους κατοίκους, τους επισκέπτες και τις επιχειρήσεις καθώς και τη συμμετοχή των πολιτών στον κοινό βίο
- την αξιοποίηση των ΤΠΕ στις λειτουργίες της για βελτίωση της αποδοτικότητας, της αποτελεσματικότητας και της λογοδοσίας
- την εμπέδωση μιας κουλτούρας καινοτομίας και τη διαμόρφωση ενός αστικού και κοινωνικού περιβάλλοντος ευνοϊκού προς τα φιλοπρόοδα και καινοτόμα πνεύματα

■ Το προγραμματικό πλαίσιο για την ελληνική δημόσια διοίκηση

Η σημασία των ΤΠΕ για τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της ελληνικής δημόσιας διοίκησης έχει αναγνωρισθεί εδώ και χρόνια. Η σύνδεση αυτή υπογραμμίζεται με την μετονομασία του Υπουργείου Εσωτερικών σε “Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης”. Για την προγραμματική περίοδο του ΕΣΠΑ 2007-2013, οι κύριες πηγές χρηματοδότησης των δράσεων που συνδέονται με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα είναι το Ε.Π. “Ψηφιακή Σύγκλιση” και το Ε.Π. “Διοικητική Μεταρρύθμιση”. Ήδη, έχουν κατατεθεί πολλές προτάσεις στο πλαίσιο των προσκλήσεων του Ε.Π. “Ψηφιακή Σύγκλιση,” η υλοποίηση των οποίων μπορεί να ενεργοποιήσει μια σειρά “κοσμογονικών” αλλαγών στη σχέση πολίτη και κράτους.

Αυτό που διαπιστώνεται και υπογραμμίζεται από πολλούς παράγοντες είναι το γεγονός ότι για να πραγματοποιηθεί αυτή η αλλαγή, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρξει και η οργανωτική ανταπόκριση των φορέων που υλοποιούν τις λύσεις. Για παράδειγμα, η αναφορά μιας κακοτεχνίας που αποστέλλεται ηλεκτρονικά στο φορέα, δεν έχει καμιά αξία, εάν δεν υπάρχει και το στέλεχος του φορέα που θα την αξιοποιήσει και θα διευθύνει την αποκατάστασή της.

Η ευθύνη για την αξιοποίηση των ΤΠΕ ανήκει στους φορείς, οι οποίοι μπορούν εν μέρει να διεκδικήσουν και τη χρηματοδότηση των λύσεων αυτών από το Ε.Π. Διοικητική Μεταρρύθμιση.

■ Οργανωτικές προκλήσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την Τοπική Αυτοδιοίκηση

Το τεχνολογικό πλαίσιο της λειτουργίας των ΟΤΑ στον 21ο αιώνα έχει ήδη τεθεί: οι εσωτερικές λειτουργίες τους ήδη υποστηρίζονται από ηλεκτρονικά συ-

στήματα. Μεγάλες επενδύσεις, στο πλαίσιο έργων όπως το ΣΥΖΕΥΞΙΣ, έχουν δημιουργήσει τις προϋποθέσεις για τη ριζική αλλαγή του τρόπου λειτουργίας και επικοινωνίας των ΟΤΑ. Μια σειρά έργων του Ε.Π. “Κοινωνία της Πληροφορίας”, όπως η ανάπτυξη των Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (ΟΠΣΝΑ) δίνουν τις πρακτικές τεχνικές δυνατότητες για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και την άσκηση αποτελεσματικού κεντρικού ελέγχου στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης.

Η νέα οργανωτική πρόκληση της δημόσιας διοίκησης είναι η μετεξέλιξη των Φορέων και Οργανισμών της στο πλαίσιο της εν εξελίξει μεγάλης διοικητικής μεταρρύθμισης. Οι νέοι Οργανισμοί που θα προκύψουν δεν θα πρέπει να αποτελούν απλές μεγεθύνσεις των υφιστάμενων (ήδη ξεπερασμένων) γραφειοκρατικών, ούτε εξωγενείς επιβεβλημένες εκσυγχρονιστικές παρεμβάσεις αλλά γνήσιες ριζικές μεταρρυθμίσεις του τρόπου λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, με ευαισθησία:

- στις προσδοκίες και στις απαιτήσεις του πολίτη για καλύτερη εξυπηρέτηση αλλά και σεβασμό στο δημόσιο χρήμα
- στην αξιοπρέπεια και στις φιλοδοξίες του δημοσίου υπαλλήλου.

1.2. Ιδιαίτερες δυνατότητες των ΤΠΕ

Πολλοί ερευνητές των θεμάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρούν ότι οι ΤΠΕ μπορούν να αλλάξουν ριζικά τον τρόπο που ασκείται η δημόσια διοίκηση, χάρη σε τέσσερις δυνατότητες των τεχνολογιών αυτών:

- Η ηλεκτρονική διάθεση των ίδιων πληροφοριών σε διάφορα επίπεδα σε γεωγραφικά απομακρυσμένους τόπους και η δυνατότητα για εκτεταμένη διασταύρωση και επεξεργασία των πληροφοριών αυτών
- Η άσκηση ελέγχου και συντονισμού χωρίς φυσική παρουσία
- Η μεγάλη σε πραγματικό χρόνο υπολογιστική ικανότητα με ελάχιστο κίνδυνο λάθους και με ακριβή εφαρμογή προτυποποιημένων διαδικασιών
- Η τεράστια αποθηκευτική δυνατότητα σε μικρό χώρο, με παράλληλη δυνατότητα αναζήτησης και ανάκτησης πληροφοριών σε ελάχιστο χρόνο

■ «Προσβασιμότητα των πληροφοριών»

Η «προσβασιμότητα των πληροφοριών» σημαίνει ότι στον κυβερνοχώρο, η πληροφορία είναι προσβάσιμη πάντοτε και από οποιοδήποτε σημείο επικοινωνίας είναι συνδεδεμένο με αυτόν.

Πρακτικά, αυτό συνεπάγεται ότι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση οι υπηρεσίες μπορούν να παρέχονται από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Οι δημόσιοι υπάλληλοι στα γραφεία εξυπηρέτησης θα πρέπει να έχουν μια πολύ ευρύτερη γνώση των υπηρεσιών που προσφέρονται από τη δημόσια διοίκηση, καθώς και δεξιότητες επικοινωνίας.

Το προσωπικό ενός "back office" θα αποτελείται από καλά ειδικευμένους εμπειρογνώμονες που δεν έχουν άμεση επαφή με το κοινό. Οι συνήθεις εργασίες θα εκτελούνται από τους υπολογιστές.

■ Εξ αποστάσεως έλεγχος

Ο συνδυασμός της διαχείρισης του έργου και εργαλεία λογισμικού διαχείρισης ροής εργασιών σημαίνει ότι οι ακριβείς πληροφορίες, σχετικά με τη δραστηριότητα ενός χρήστη, μπορεί να είναι διαθέσιμες από απόσταση. Η απόδοση δε ενός υπαλλήλου μπορεί αντικειμενικά να παρακολουθείται χωρίς τη φυσική παρουσία ενός επόπτη, ο οποίος με τη σειρά του συνεπάγεται ότι:

- η άσκηση της εποπτείας από τους προϊσταμένους δεν θα είναι τόσο πιεστική, όσο παλιότερα, καθώς μπορεί να ασκείται από απόσταση και διακριτικά

- σε συνδυασμό με τα συστήματα μέτρησης των επιδόσεων μπορεί να φέρει την αντικειμενικότητα των αξιολογήσεων

- οι όροι εργασίας μπορεί να είναι χαλαροί, αφού η αξιολόγηση είναι προσανατολισμένη στα αποτελέσματα

- η απασχόληση των δημοσίων υπαλλήλων μπορεί να είναι πιο δημιουργική και χαλαρή στο έργο τους, ενώ

- ο συνολικότερος έλεγχος των πράξεων της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να μειώσει τη διαφθορά

Η δυνατότητα αυτή θα πρέπει να αξιοποιηθεί υπό αυστηρούς περιορισμούς για την ανταλλαγή δεδομένων και την προστασία των προσωπικών πληροφοριών.

■ Υπολογιστικές Δυνατότητες

Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές έχουν τεράστιες υπολογιστικές δυνατότητες σε συνδυασμό με την εξέλιξη των θεωρητικών συστημάτων ανάλυσης και υποστήριξης αποφάσεων. Στη πράξη όμως, στη δημόσια διοίκηση η χρήση συστημάτων πληροφορικής ως επί το πλείστον επικεντρώθηκε σε τεράστιες βάσεις δεδομένων και τα δεδομένα ικανότητα ανταλλαγής.

Η αναγνώριση της τεράστιας υπολογιστικής ικανότητας των Η/Υ θα σημαίνει ότι:

- σε συνδυασμό με προηγμένα πρότυπα λήψης αποφάσεων μπορεί να εξορθολογιστεί και να επιταχυνθεί η λήψη αποφάσεων στη δημόσια διοίκηση

- ο εξορθολογισμός θα πρέπει να μειώσει τη διαφθορά ενώ η ταχύτητα θα οδηγήσει σε καλύτερη εξυπηρέτηση και αποτελεσματικότερη ανταπόκριση
- η έμφαση θα μετατοπιστεί προς τη χάραξη πολιτικής και, ενδεχομένως, σε απελευθέρωση πόρων για μεγαλύτερη δημόσια διαβούλευση και συμμετοχή
- η χρήση συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων μπορεί να επιφέρει επανάσταση στον τρόπο που οι πόροι διατίθενται για την αντιμετώπιση των προβλημάτων, η επίλυση των οποίων οδηγεί σε αποτελεσματικότερη διακυβέρνηση.
- θα πρέπει να αναμένεται από τους δημοσίους υπαλλήλους βαθύτερη κατανόηση και εφαρμογή των πολιτικών

Η δυνατότητα αυτή δεν έχει αξιοποιηθεί σε μεγάλο μέρος στο δημόσιο τομέα (τουλάχιστον στην Ελλάδα). Παρά το γεγονός ότι στον ιδιωτικό τομέα χρησιμοποιούνται ευρύτατα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (DSS) που βασίζονται κατά κύριο λόγο σε θεωρητικά πρότυπα, πολύ λίγοι είναι οι δημόσιοι οργανισμοί που χρησιμοποιούν κάποια από αυτά. Έτσι, αυτή η τελευταία δυνατότητα παρουσιάζει μια μεγάλη ευκαιρία για το δημόσιο τομέα.

■ Αρχαιοθήκη και Διαχείριση Εγγράφων

Οι ΤΠΕ δίνουν τη δυνατότητα γρήγορης και εξ αποστάσεως πρόσβασης και έρευνας σε τεράστια υπηρεσιακά αρχεία. Η βελτίωση της αρχειοθετικής ικανότητας και της διαχείρισης εγγράφων θα οδηγήσει σε

- καλύτερη και αποδοτικότερη διαχείριση της γνώσης, με συνέπειες για τον τρόπο που οι δημόσιοι υπάλληλοι εκπαιδεύονται, καθώς και για το πώς οι πολιτικές τεκμηριώνονται, συζητούνται και υποστηρίζονται
- μεγαλύτερη υπευθυνότητα και συνέπεια, η οποία ταυτοχρόνως θα οδηγήσει σε αύξηση της αποτελεσματικότητας και μείωση της διαφθοράς.

Αυτό σημαίνει επίσης ότι η δημόσια διοίκηση είναι να γίνει μια πολύτιμη αποθήκη γνώσης με μια ενισχυμένη ικανότητα να τεκμηριώσει και να υποστηρίξει τη χάραξη πολιτικής, πέρα από τις επιδόσεις της στον τρόπο εξυπηρέτησης των πολιτών.

1.3. Θέματα επικοινωνίας

Οι ΤΠΕ εξ ορισμού αλλάζουν τον τρόπο που οι άνθρωποι επικοινωνούν. Αυτό δημιουργεί μια σειρά από οργανωτικές και διοικητικές προκλήσεις που πρέπει να αντιμετωπισθούν. Το νέο στελεχιακό δυναμικό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να προέλθει από ένα κοινωνικό περιβάλλον που

αρέσκεται στις διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις για την ανταλλαγή απόψεων, για συζητήσεις και αντιλογίες. Οποιαδήποτε προσπάθεια αξιοποίησης των ΤΠΕ, που περιορίζει την έκφραση αυτής της επιθυμίας, ενδέχεται να εγείρει την αδιαφορία έως ακόμα και την εχθρότητα.

Έτσι, οι συνθήκες και ο χώρος εργασίας πρέπει να σχεδιάζονται με τέτοιο τρόπο που οι άνθρωποι δεν αισθάνονται σωματικά αποξενωμένοι προς τους συναδέλφους τους.

Η εκτεταμένη χρήση των εργαλείων ΤΠΕ, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, οι ιστοσελίδες, τα ιστολόγια, οι τηλεδιασκέψεις κλπ. θα τονώσουν την επιθυμία του στελεχιακού δυναμικού για δημιουργικότητα η οποία θα συντελέσει στην ενεργητική συμμετοχή τους στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση

2.1. Το πρόγραμμα και οι δείκτες i2010

Τον Ιούνιο του 2006, τέθηκε σε εφαρμογή το σχέδιο δράσης i2010, το οποίο αποτελεί την πιο πρόσφατη πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τη στρατηγική της Επικοινωνίας. Αποτελεί τη συνέχεια των πρωτοβουλιών eEurope 2002 και eEurope 2005. Στόχος της είναι η ανάδειξη της συνεισφοράς των ΤΠΕ στην οικονομία κάθε κράτους - μέλους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όπως και η ανάδειξη της σημασίας στην πράξη της Στρατηγικής της Λισαβόνας. Δεδομένου ότι το σχέδιο δράσης i2010 υλοποιείται σ' ένα δυναμικό κοινωνικό περιβάλλον, υπάρχει ανάγκη από διαρκή α-νανέωση των δράσεων που περιλαμβάνει για να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της κάθε κοινωνίας.

Η Ε.Ε. εφαρμόζει το σχέδιο δράσης i2010 σε συνεργασία με τα κράτη - μέλη της και τη διεύθυνση i2010 High Level Group. Οι βασικές προτεραιότητες του σχεδίου δράσης i2010 είναι οι ακόλουθες τρεις (3):

- Η δημιουργία ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφορίας.
- Οι επενδύσεις σε Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών, σε Έρευνα & Ανάπτυξη.
- Η ανάπτυξη μιας Κοινωνίας της Πληροφορίας χωρίς αποκλεισμούς, με υψηλής ποιότητας ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες που βελτιώνουν την ποιότητα της ζωής των πολιτών.

Η πρόοδος των κρατών - μελών, η παρακολούθηση και η συγκριτική αξιολόγηση της πορείας των μέτρων πολιτικής για καλύτερη εστίαση και επίτευξη των στόχων και των πολιτικών που τους στηρίζουν, εκτιμάται μέσω ενός συστήματος δεικτών αξιολόγησης του σχεδίου δράσης. Οι δείκτες είναι οργανωμένοι σε δέκα (10) ενότητες οι οποίες είναι:

- Πρόσβαση των Πολιτών στο Διαδίκτυο & Χρήση του.

- Πρόσβαση & Χρήση ΤΠΕ από τις Επιχειρήσεις.
- Κόστος Πρόσβασης στο Διαδίκτυο.
- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.
- Ηλεκτρονική Μάθηση.
- Ηλεκτρονική Υγεία.
- Ηλεκτρονικές Αγορές & Πωλήσεις.
- Ετοιμότητα Ηλεκτρονικού Επιχειρείν.
- Ασφάλεια ΤΠΕ.
- Ευρυζωνικότητα.

Ειδικά για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει καθορίσει μία λίστα από είκοσι (20) βασικές δημόσιες υπηρεσίες εκ των οποίων οι δώδεκα (12) παρέχονται σε πολίτες και οι οκτώ (8) σε επιχειρήσεις.

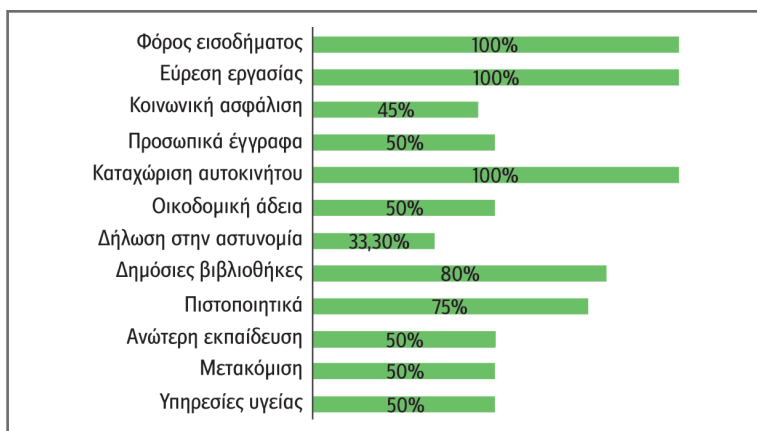
Οι πίνακες που ακολουθούν δίνουν μια σύντομη περιγραφή/ορισμό των είκοσι βασικών δημόσιων υπηρεσιών.

Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις	
Κοινωνικές εισφορές	Κοινωνικές εισφορές των επιχειρήσεων για τους εργαζομένους
Φορολογία ΦΠΑ	Δήλωση και γνωστοποίηση της εταιρικής φορολογίας Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης ΦΠΑ
Σύσταση εταιρίας	Καταχώριση νέας εταιρείας
Στατιστικά δεδομένα	Υποβολή πληροφοριών των επιχειρήσεων σε στατιστικά γραφεία
Δηλώσεις στα τελωνεία Περιβαλλοντικές άδειες	Δήλωση εξαγόμενων προϊόντων στα τελωνεία Άδειες σχετικές με το περιβάλλον (συμπεριλαμβανομένου και των ανα-φορών)
Δημόσιες Προμήθειες	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημόσιων προμηθειών

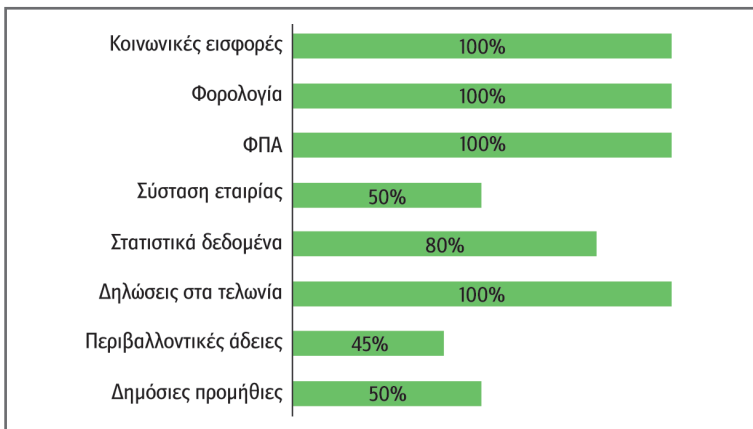
Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες	
Φόρος εισοδήματος	Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης φόρου
Εύρεση εργασίας	Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας από αντίστοιχα γραφεία
Κοινωνική ασφάλιση	Επιδόματα ανεργίας, τέκνων, σπουδών, ιατρικά κόστη (εξόφληση ή απευθείας διακανονισμός)
Προσωπικά έγγραφα	Έγγραφα όπως διαβατήριο, άδεια οδήγησης
Καταχώριση αυτοκινήτου	Π.χ. καινούργιο, μεταχειρισμένο, εισαγόμενο
Οικοδομική άδεια	Αίτηση για άδεια οικοδόμησης
Δήλωση στην αστυνομία	Π.χ. σε περίπτωση κλοπής
Δημόσιες βιβλιοθήκες	Διάθεση καταλόγων βιβλιοθήκης, εργαλεία αναζήτησης
Πιστοποιητικά	Αίτηση και διάθεση πιστοποιητικών όπως γέννησης, γάμου
Ανώτερη εκπαίδευση	Εγγραφή μέλους στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση
Αλλαγή Διεύθυνσης	Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας
Υπηρεσίες υγείας	Π.χ. συμβουλές όσων αφορά τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία, ραντεβού σε νοσοκομεία

Σύμφωνα με σχετική έρευνα του Παρατηρητηρίου της Κοινωνίας της Πληροφορίας (www.observatory.gr), για το 2008, το επίπεδο εξυπηρέτησης (ως ποσοστό %) των Ελλήνων πολιτών και των επιχειρήσεων παρουσιάζεται στα παρακάτω σχήματα:

Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες



Δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις



Οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να διαχωριστούν σε ομάδες υπηρεσιών (Clusters) ανάλογα με τα οφέλη που δημιουργούνται από αυτές. Οι ομάδες που δημιουργούνται είναι κοινές, και για τις υπηρεσίες προς τους πολίτες και για τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, οι οποίες παρουσιάζονται στη συνέχεια:

■ **Δημιουργία Εισοδήματος:** Φόρος εισοδήματος, Κοινωνικές εισφορές, Φορολογία, ΦΠΑ, Δηλώσεις στα τελωνεία

■ **Καταχωρίσεις Στοιχείων:** Καταχώριση αυτοκινήτου, Πιστοποιητικά, Αλλαγή διεύθυνσης, Σύσταση εταιρίας, Στατιστικά δεδομένα

■ **Κοινωνική Πρόνοια:** Εύρεση εργασίας, Κοινωνική ασφάλιση, Δήλωση στην αστυνομία, Δημόσιες Βιβλιοθήκες, Υπηρεσίες υγείας, Δημόσιες Προμήθειες

■ **Έκδοση Αδειών:** Προσωπικά έγγραφα, Οικοδομική άδεια, Ανώτερη εκπαίδευση, Περιβαλλοντικές άδειες

Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της μελέτης για το 2008, στην Ελλάδα **οι Υπηρεσίες δημιουργίας εισοδήματος είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά. Ακολουθούν** οι καταχωρήσεις στοιχείων 20%, **οι Υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας (17%)**, ενώ από τις **Υπηρεσίες έκδοσης αδειών** καμία δεν διατίθεται πλήρως ηλεκτρονικά.

2.2. Η Ελλάδα στις διεθνείς αναφορές

Σύμφωνα με τη σχετική επισκόπηση του ΟΗΕ "United Nations, E-Government Survey 2010, Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis" για το 2010, διακρίνουν δύο μεγάλες ενότητες στις οποίες

αξιολογούν τις υπό έρευνα χώρες:

- Την «ανάπτυξη ηλεκτρονικής κυβέρνησης», και
- Την «ηλεκτρονική συμμετοχή»

Οι κορυφαίες θέσεις φαίνονται στον παρακάτω πίνακα:

Δείκτης «ανάπτυξης ηλεκτρονικής κυβέρνησης»	
Χώρα	Δείκτης
Republic of Korea	0.8785
United States of America	0.8510
Canada	0.8448
UK and Northern Ireland	0.8147
Netherlands	0.8097
Norway	0.8020
Denmark	0.7872
Australia	0.7863
Spain	0.7516
France	0.7510
Singapore	0.7476
Sweden	0.7474
Bahrain	0.7363
New Zealand	0.7311
Germany	0.7309
Belgium	0.7225
Japan	0.7152
Switzerland	0.7136
Finland	0.6967
Estonia	0.6965

Δείκτης «ηλεκτρονικής συμμετοχής»	
Χώρα	Δείκτης
Republic of Korea	1.0000
Australia	0.9143
Spain	0.8286
New Zealand	0.7714
UK and Northern Ireland	0.7714
Japan	0.7571
United States	0.7571
Canada	0.7286
Estonia	0.6857
Singapore	0.6857
Bahrain	0.6714
Malaysia	0.6571
Denmark	0.6429
Germany	0.6143
France	0.6000
Netherlands	0.6000
Belgium	0.5857
Kazakhstan	0.5571
Lithuania	0.5286
Slovenia	0.5143

Βλέπουμε ότι και από τις δύο απόψεις η Δημοκρατία της (Νοτίου) Κορέας, βρίσκεται στην υψηλότερη θέση.

Στην ίδια αναφορά, η Ελλάδα στο δείκτη «ανάπτυξης ηλεκτρονικής κυβέρνησης» βρίσκεται στη θέση 41 και στο δείκτη «ηλεκτρονικής συμμετοχής» στη θέση 48. Η θέση αυτή είναι σε παγκόσμια κλίμακα σχετικά καλή και αντιστοιχεί με το γενικότερο επίπεδο ανάπτυξης της Ελλάδας, αν και είναι χαμηλή για Ευρωπαϊκή χώρα.

2.3. Ηλεκτρονική αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα

Η ηλεκτρονική αυτοδιοίκηση έχει -όπως ήταν φυσικό- μέχρι τώρα δύο (2)

επίπεδα αναφοράς:

- Την Τοπική «Πρωτοβάθμια» Αυτοδιοίκηση, και
- Τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις

Η **Τοπική Αυτοδιοίκηση**, όπως ήταν φυσικό, ξεκίνησε πολύ νωρίτερα την εισαγωγή των ΤΠΕ. Η έμφαση -όπως και σε εθνικό επίπεδο- υπήρξε στον τομέα των εσόδων με τη μηχανοργάνωση/μηχανογράφηση των διαδικασιών πληρωμών και παρακολούθησης των οικονομικών πράξεων, συναλλαγών κλπ. Πρόσφατα, αναπτύχθηκαν και εφαρμογές που σχετίζονται με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες.

Κάποιοι Δήμοι έχουν ήδη υιοθετήσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως μείζονα πολιτική και έχουν αναπτύξει σχετικές υποδομές, προγράμματα και πολλές πιλοτικές εφαρμογές (π.χ. e-Trikala). Δεν έχει υπάρξει ακόμη ανάπτυξη “κεντρικής” εφαρμογής για τους Δήμους της χώρας.

Για τη **Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση**, αντίθετα, υπήρξε μια ‘δυσάδικη’ προσέγγιση, σύμφωνα με την οποία:

- το *back-office* αντιμετωπίστηκε από γεωγραφικές ομάδες αυτοδιοίκησης χωριστά, ενώ
- οι *front-office* εφαρμογές αναπτύχθηκαν κεντρικά ως τα γνωστά **ΟΠΣΝΑ** (Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης). Τα ΟΠΣΝΑ καλύπτουν τις κάτωθι δώδεκα (12) διευθύνσεις - τομείς καλύπτοντας έτσι το 60% του επιχειρησιακού πεδίου των Ν.Α.
- Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών
- Διεύθυνση Πρωτοκόλλου
- Διεύθυνση Τεχνικών Έργων
- Διεύθυνση Προγραμματισμού
- Διεύθυνση Οικονομικών
- Διεύθυνση Βιομηχανίας
- Διεύθυνση Ορυκτού Πλούτου
- Διεύθυνση Εμπορίου
- Διεύθυνση Ανωνύμων Εταιρειών
- Διεύθυνση Μεταφορών
- Διεύθυνση Υγείας
- Διεύθυνση Κοινωνικής Πρόνοια

Κάθε ΟΠΣΝΑ αποτελείται από τα κάτωθι υποσυστήματα:

- **Σύστημα Διαχείρισης Ροής Εργασιών:** Στόχος είναι η ευκολότερη και αποτελεσματικότερη διαχείριση της ροής εργασιών που διενεργούνται λαμ-

βάνοντας υπόψη ότι τα εγκριτικά στάδια ή τα στελέχη που εμπλέκονται στη διαχείριση ενός αιτήματος ή στη διεκπεραίωση μιας εργασίας δύνανται να διαφέρουν σημαντικά από Ν. Α. σε Ν. Α.

■ **Σύστημα Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου:** Πρόκειται ουσιαστικά για πύλη εισόδου και εξόδου των εγγράφων και των φακέλων. Η πρωτοκόλληση των εγγράφων θα γίνεται κεντρικά και θα υποστηρίζεται μοναδική αρίθμηση για κάθε εισερχόμενο και εξερχόμενο έγγραφο.

■ **Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης (MIS):** Καλύπτει τις ανάγκες για διοικητική πληροφόρηση και βελτιστοποίηση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων.

■ **Διαδικτυακή Πύλη:** Θα παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, τα στοιχεία επικοινωνίας με τις Νομαρχίες (ταχυδρομική διεύθυνση, τηλέφωνο, e-mail), δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής (με προκαθορισμένο χρονικό περιθώριο για υποβολή των απαραίτητων δικαιολογητικών στη Νομαρχία) και δυνατότητα παρακολούθησης της προόδου των εργασιών των αιτημάτων που έχουν θέσει οι ενδιαφερόμενοι.

■ **Υποσυστήματα Λειτουργικών Περιοχών:** Πρόκειται για ανάπτυξη εφαρμογών οι οποίες θα εξυπηρετούν και υποστηρίζουν τις δραστηριότητες των Ν. Α. στις λειτουργικές περιοχές Υγείας και Δημόσιας Υγιεινής και Κοινωνικής Πρόνοιας.

Τα συστήματα αυτά, κατά κύριο λόγο, θα αξιοποιηθούν από τις Περιφερειακές Αυτοδιοικήσεις ενώ συγκεκριμένες εφαρμογές που εξυπηρετούν αρμοδιότητες μεταφερόμενες σε Δήμους (π.χ. πολεοδομία) θα αξιοποιηθούν από αυτούς. Η μεταφορά αυτή δεν επηρεάζει ουσιαστικά τη λειτουργία των ΟΠΣΝΑ, καθώς αυτά εκτελούνται κεντρικά και οι υπάλληλοι αποτελούν χρήστες τους.

3. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

3.1. Από τα Κ.Ε.Π. στα “e-Κ.Ε.Π.”

■ *Ο θεσμός των ΚΕΠ*

Ο θεσμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) υπήρξε ένας πολύ πετυχημένος θεσμός που έδωσε μια διέξοδο από το τέλμα, στο οποίο είχε περιέλθει η ελληνική δημόσια διοίκηση στα τέλη της δεκαετίας του '90.

■ *Ποια ήταν η φιλοσοφία και ο σκοπός των ΚΕΠ;*

Τα ΚΕΠ δημιουργήθηκαν για να περιορίσουν την ταλαιπωρία των πολιτών. Η δημόσια διοίκηση προσέφερε τις υπηρεσίες της μέσα από “αρμόδια” γραφεία και υπηρεσίες. Ο πολίτης έπρεπε να διασχίσει δαιδαλώδεις διαδρόμους πολυόροφων κτιρίων, να επισκεφθεί αρκετά γραφεία και να σταθεί σε αρκετές ουρές για να μπορέσει να “διεκπεραιώσει την υπόθεσή του.” Τα ΚΕΠ αποτέλεσαν ένα ενιαίο σημείο επαφής, ένα “Σούπερ Μάρκετ” δημοσίων υπηρεσιών, όπου ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί για περίπου 1023 διαδικασίες.

■ *Τι συνέβη με τα ΚΕΠ;*

Η εξυπηρέτηση του πολίτη έγινε πιο εύκολη και πιο ανθρώπινη. Ο πολίτης ξέρεי πού να απευθυνθεί, είναι πιο εύκολο να πάει εκεί και χρειάζεται να αφιερώσει λιγότερο χρόνο για τις συναλλαγές του.

■ *Τι δεν συνέβη με τα ΚΕΠ;*

Τα ΚΕΠ αποτέλεσαν τομή για τη δημόσια διοίκηση αλλά “άγγιξαν” πολύ μικρό κομμάτι της. Με τα ΚΕΠ δεν άλλαξε η “παραγωγική διαδικασία” άρα:

- δεν βελτιώθηκε το αποτέλεσμα από την πλευρά του δημοσίου καθαυτό, ενώ
- το κόστος της δημόσιας διοίκησης ουσιαστικά αυξήθηκε.

Αντί να κυκλοφορεί ο πολίτης με χαρτιά στους διαδρόμους των δημοσίων υπη-

ρειών, τα χαρτιά κυκλοφορούν με την εσωτερική αλληλογραφία. Παρότι ο πολίτης δεν χρειάζεται να ξοδέψει πολύ ώρα στη συναλλαγή καθαυτή, η διεκπεραίωση και απλών υποθέσεων εξακολουθεί να διαρκεί πολλές ημέρες και να απασχολεί μεγάλο αριθμό υπαλλήλων εξαιτίας των πολύπλοκων εσωτερικών διαδικασιών.

■ Η σημερινή πρόκληση

Ο **θεσμός των ΚΕΠ**, ως πρωτοποριακό κομμάτι της ελληνικής δημόσιας διοίκησης *βρίσκεται σε ένα σταυροδρόμι*. Προβάλλει μια μεγάλη **ευκαιρία**: η πρόοδος της τεχνολογίας φέρνει την **ηλεκτρονική κυβέρνηση** και την **ηλεκτρονική διακυβέρνηση**. Όπως στη μεταποίηση, η παραγωγική διαδικασία καθορίζεται από τη ροή των υλικών, στη δημόσια διοίκηση η "παραγωγική διαδικασία" καθορίζεται από τη **ροή της πληροφορίας**. Πριν από την επανάσταση των ηλεκτρονικών υπολογιστών, η πληροφορία φυλασσόταν σε χαρτιά, σε "έγγραφα," και ταξίδευε με το ταχυδρομείο, τον τηλεγράφο και το τηλέτυπο. Σήμερα, η πληροφορία μεταδίδεται ηλεκτρονικά και αποθηκεύεται ψηφιακά. Κομμάτια της δημόσιας διοίκησης το έχουν καταλάβει αυτό και έχουν προχωρήσει σε κάποιο βαθμό στην ψηφιοποίηση της πληροφορίας τους και -επίσης σε κάποιο βαθμό- στην ηλεκτρονικοποίηση των υπηρεσιών τους. Στο σύνολό της όμως η δημόσια διοίκηση βρίσκεται αιχμάλωτη των οργανωτικών προτύπων της εποχής του χαρτιού!

Η «προσβασιμότητα των πληροφοριών» είναι η πιο θεμελιώδης δυνατότητα των ΤΠΕ. Μέχρι το πρόσφατο παρελθόν, τα κομμάτια των πληροφοριών ήταν διαθέσιμα σε μία ή σε πολύ περιορισμένο αριθμό φυσικών τοποθεσιών. Οι πολίτες έπρεπε συχνά να διανύουν μεγάλες αποστάσεις σε διάφορες τοποθεσίες για να αποκτήσουν διαφορετικά έγγραφα, όπου ήταν διαθέσιμα. Με τις ΤΠΕ, το ίδιο στοιχείο των πληροφοριών μπορεί με ασφάλεια να είναι διαθέσιμο ταυτόχρονα σε οποιαδήποτε θέση. Ο πολίτης πρέπει να μπορεί να λαμβάνει ένα πιστοποιητικό, ένα δικαιολογητικό ή άλλο έγγραφο από ένα ευρύ δίκτυο εξουσιοδοτημένων χρηστών. Αυτός ο ίδιος ο πολίτης μπορεί να είναι ένας από τους εξουσιοδοτημένους χρήστες. Έτσι, η προσβασιμότητα των πληροφοριών σημαίνει ότι οι υπηρεσίες πρέπει να παρέχονται από «γενικά καταστήματα», όπως τα ήδη γνωστά Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Ο θεσμός αυτός μπορεί περαιτέρω να επεκταθεί και σε κάποια μορφή «σούπερ μάρκετ» της κυβέρνησης. Η ίδια ιδέα μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για την κυβέρνηση μεταξύ των κυβερνητικών υπηρεσιών. Η πληθώρα των πληροφοριών στις οποίες πρέπει να έχουν πρόσβαση οι δημόσιοι υπάλληλοι στα κέν-

τρα αυτά σημαίνει ότι τα αρμόδια στελέχη θα πρέπει να έχουν πολύ ευρύτερη γνώση των υπηρεσιών που προσφέρονται από τη δημόσια διοίκηση, καθώς και των δεξιοτήτων επικοινωνίας. Λεπτομέρειες σχετικά με ειδικά θέματα μπορούν να είναι διαθέσιμα στο δίκτυο. Οι δράσεις που απαιτούν ανθρώπινη παρέμβαση ή κρίση μπορεί εύκολα να μεταβιβάζεται σε απομακρυσμένα εξειδικευμένα στελέχη-χειριστές των θεμάτων σε κεντρικές υπηρεσίες και σε ειδικευμένους εμπειρογνώμονες που δεν έχουν άμεση επαφή με το κοινό. Οι συνήθεις εργασίες θα εκτελούνται από τους υπολογιστές.

■ *Τι μπορεί να γίνει από δω και πέρα;*

Είναι σαφές ότι μια αποτελεσματική πολιτική για τη διοίκηση θα πρέπει να επωφελείται από την ευκαιρία αυτή. Για το σκοπό αυτό, το πρόγραμμα δράσης που θα τεθεί σε εφαρμογή προτείνεται να έχει ως ουσιαστικές συνιστώσες του τα κάτωθι:

■ Υιοθέτηση και ενσωμάτωση του προτύπου των ΚΕΠ στο σύνολο της δημόσιας διοίκησης. Τα ΚΕΠ θα γίνουν το πρότυπο για όλους τους διοικητικούς μηχανισμούς και οργανισμούς για την προθήκη (front-office) της ελληνικής δημόσιας διοίκησης.

■ Διαμόρφωση και υιοθέτηση νέων προτύπων οργάνωσης της εργασίας που θα αποσκοπούν στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και στην αναβάθμιση της επαγγελματικής ζωής των δημοσίων υπαλλήλων, με κύριο εργαλείο τις νέες τεχνολογίες.

■ Συνολικό ανασχεδιασμό των λειτουργιών του δημόσιου τομέα με ενεργοποιητικό παράγοντα τις νέες ΤΠΕ αναπτύσσοντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Τα σημερινά ΚΕΠ δεν θα καταργηθούν αλλά θα είναι ένας παράλληλος εναλλακτικός μηχανισμός παροχής των υπηρεσιών του δημοσίου. Τα ΚΕΠ θα επικοινωνούν απευθείας με το "back office" των δημοσίων υπηρεσιών και όχι με ένα άλλο "front-office".

■ *Τι σημαίνει αυτό στην πράξη;*

Αυτό πρακτικά σημαίνει επιτάχυνση των διαδικασιών, μείωση του κόστους και ταυτόχρονα δυνατότητα πρόσβασης για τους πολίτες με εναλλακτικούς τρόπους: το διαδίκτυο, τα εξειδικευμένα ΚΕΠ, τα "σούπερ μάρκετ" ΚΕΠ και πολύ σύντομα με εξελιγμένα κινητά τηλέφωνα ή αυτόματες συσκευές εξυπηρέτησης κατά το πρότυπο των τραπεζικών ΑΤΜ.

Ο πολίτης σε καμία περίπτωση (ή πολύ σπάνια) δεν θα πηγαίνει στο “back-office” για να εξυπηρετηθεί. Τα νέα ΚΕΠ θα πραγματοποιούν το σύνολο των συναλλαγών. Η άμεση επικοινωνία τους με το “back-office” θα είναι μόνο ηλεκτρονική. Τα αναγκαία έγγραφα με τις υπογραφές κλπ. για λόγους τεκμηρίωσης και αρχειοθέτησης θα ταχυδρομούνται ενδοϋπηρεσιακά και θα συγκεντρώνονται σε κεντρικές αρχειοθήκες.

Τα ΚΕΠ θα είναι διεσπαρμένα για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών ενώ τα “back-offices” συγκεντρωμένα σε μεγάλα κτίρια, κατά προτίμηση εκτός των κέντρων των πόλεων, που θα διευκολύνουν τον έλεγχο, τη διοίκηση και την καλύτερη εξυπηρέτηση των δημοσίων υπαλλήλων (π.χ. προσφέροντας πάρκινγκ, βρεφονηπιακούς σταθμούς κλπ.)

■ *Πώς μπορούν να γίνουν τα παραπάνω;*

Η ταυτόχρονη πραγματοποίηση των ανωτέρω συνιστά ουσιαστικά μια **νέα αρχιτεκτονική της δημόσιας διοίκησης** ως προς το **επιχειρησιακό ή λειτουργικό** του σκέλος (το άλλο είναι το **θεσμικό**).

Η υιοθέτηση του τριπτύχου: **“καλύτερη εξυπηρέτηση - βελτιωμένη απόδοση - πρωτοπόρα οργάνωση εργασίας”** θα λειτουργήσει ως συνολικό κίνητρο για τους δημοσίου υπαλλήλους.

3.2. Εννιαία πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις

Η ανάπτυξη των συστημάτων και διαδικασιών στους ΟΤΑ έχει γίνει και γίνεται σε στάδια που εμπλέκουν, στις περισσότερες περιπτώσεις, περισσότερους του ενός προμηθευτές, διαφορετικές τεχνολογίες και πλατφόρμες υλοποίησης. Ο βαθμός προόδου στην ηλεκτρονικοποίηση των υπηρεσιών είναι επίσης διαφορετικός και οπωσδήποτε όχι στατικός. Συχνά, νομικές, κανονιστικές και διαδικαστικές μεταβολές προκαλούν την ανάγκη αλλαγής των διαδικασιών και των δομών των δεδομένων.

Για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων και την παροχή της δυνατότητας υλοποιούνται «στατικά» συστήματα που συνδέονται με διαδικτυακές πύλες. Τα συστήματα αυτά «κληρονομούν» τις αδυναμίες των υπηρεσιών τις οποίες καλούνται να καταστήσουν διαθέσιμες μέσω του διαδικτύου ή άλλων μέσω όπως τα κινητά τηλέφωνα:

■ καθυστέρηση στην ανταπόκριση σε κανονιστικές ή διαδικαστικές μεταβολές - κόστος για την προσαρμογή στις αλλαγές

■ αδυναμία παρακολούθησης της εξέλιξης των συστημάτων και των τεχνο-

λογιών τους - προβλήματα συμβατότητας και διαλειτουργικότητας

■ δυσκαμψία ανταπόκρισης στις μεταβαλλόμενες κι επεκτεινόμενες ανάγκες των χρηστών και στις τεχνολογίες «δημοσίευσης» των υπηρεσιών, κ.ά.

Ευρισκόμενοι αντιμέτωποι με την εικόνα αυτή, είναι αναγκαίο το πρόβλημα αυτό να αντιμετωπισθεί με την υιοθέτηση ενιαίας πλατφόρμας η οποία θα μπορεί να καλύψει το σύνολο των υπηρεσιών και τεχνολογιών ενός οργανισμού και θα μπορεί να «δημοσιεύσει» τις υπηρεσίες αυτές μέσα από μια ποιικιλία τεχνολογιών (διαδίκτυο, κινητή τηλεφωνία κλπ.). Η πλατφόρμα αυτή συνδυάζει ευελιξία στη συνεργασία με τα υποκείμενα συστήματα και προσαρμοστικότητα στις μεταβολές τους.

3.3. Συστήματα διαχείρισης περιπτώσεων (case management)

Ο θεσμός των καταστημάτων-μιας-στάσης (one-stop-shop) έχει αρχίσει να γίνεται ο κανόνας σε πολλές υπηρεσίες βελτιώνοντας κατά πολύ την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων.

Ο θεσμός, παρά την εμφανή βελτίωση στη διαεπαφή με τον πολίτη, δεν συνιστά από μόνος τους βελτίωση του τρόπου λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης. Σε πολλές περιπτώσεις, αυτό που μόνο κάνει είναι να “εσωτερικεύσει” το βάρος της γραφειοκρατίας μεταφέροντάς το στο back-office της δημόσιας διοίκησης. Στις περιπτώσεις που εμπλέκονται πολλοί οργανισμοί και φορείς, τα “one-stop-shops” εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν τις ίδιες γνωστές δυσκολίες της γραφειοκρατίας, αν και αυτό δεν γίνεται αισθητό στον πολίτη στον ίδιο βαθμό.

Η αναγνώριση αυτού του γεγονότος και η αναγνώριση των περιορισμών στην βελτίωση της αποδοτικότητας του συστήματος one-stop-shops χωρίς οργανωτικό βάθος, οδήγησαν στην ανάπτυξη των **Συστημάτων Διαχείρισης Περιπτώσεων (case management)**.

Ένα Σύστημα Διαχείρισης Περιπτώσεων αποτελεί μια εφαρμογή “front-office” που συνδέεται και αλληλεπιδρά με άλλα συστήματα back-office, ώστε ο υπάλληλος front-desk να είναι σε θέση να προωθήσει (ηλεκτρονικά) και να παρακολουθήσει την εξέλιξη της υπόθεσης ενός πολίτη σε πολλές υπηρεσίες, οι οποίες χρησιμοποιούν ανεξάρτητα αλλά διαλειτουργούντα συστήματα. Το ίδιο σύστημα, στον επιτρεπτό βαθμό, μέσω διαδικτυακής πύλης, δίνει τη δυνατότητα στον πολίτη να παρακολουθεί ο ίδιος την εξέλιξη της περίπτωσης του και να αλληλεπιδρά διαδικτυακά ή μέσω του one-stop-shop.

Τα Συστήματα αυτά απαιτούν την κατάλληλη προσαρμογή. Μπορούν να αναπτυχθούν εξ ολοκλήρου από κάθε φορέα ή να αποτελούν προσαρμογή

ενός COTS (Commercial-Off-The-Self) προϊόντος. Για το σχεδιασμό τους είναι ουσιαστικό να υπάρξει σχεδιασμός της Επιχειρησιακής Αρχιτεκτονικής του φορέα, που να συνοδεύεται από ένα Σύστημα Τεκμηρίωσης της Επιχειρησιακής Αρχιτεκτονικής.

Τα Συστήματα Διαχείρισης Περιπτώσεων κρίνονται πολύ κατάλληλα για περιπτώσεις πρόνοιας και φροντίδας ηλικιωμένων, χρονίως πασχόντων ή άλλων αναξιοπαθούντων ατόμων. Με κατάλληλες συνεργασίες, οι ΟΤΑ ή άλλοι φορείς πρόνοιας μπορούν να παρακολουθούν τις περιπτώσεις εξασφαλίζοντας ότι το άτομο που χρειάζεται λαμβάνει τη φροντίδα που δικαιούται.

Ένα τέτοιο σύστημα θα μπορούσε να συνδέσει ΚΑΠΗ, ΚΗΦΗ, «Βοήθεια στο Σπίτι», πιλοτικά προγράμματα τηλεπρόνοιας με Κέντρα Υγείας, Αγροτικά ή Δημοτικά Ιατρεία, Κοινωνικούς Λειτουργούς κλπ. Κεντρικό σημείο αναφοράς θα πρέπει να είναι κάποια από τις υπηρεσίες φροντίδας, όπως το ΚΑΠΗ ή νέα υπηρεσία με αυτή την αποστολή, και η οποία θα έχει και την ευθύνη παρακολούθησης της περίπτωσης κάθε ατόμου εξασφαλίζοντας ότι βρίσκει συμπαράσταση και φροντίδα σε κάθε σημείο φροντίδας.

3.4. «Κινητή» Εξυπηρέτηση

Με την συνεχώς αυξανόμενη χρήση των έξυπνων κινητών τηλεφώνων, των συσκευών PDA, τη συνεχόμενη αύξηση των ταχυτήτων πρόσβασης, μέσω ευρυζωνικών δικτύων, αλλά και την εξάπλωση των WiFi σημείων πρόσβασης, δημιουργείται η ανάγκη για νέες υπηρεσίες που απαιτείται να προσφέρονται ανεξαρτήτως του χώρου που βρίσκεται ο χρήστης και να είναι συνεχώς διαθέσιμες. Μέσα από τα δίκτυα ασύρματης τηλεφωνίας και τα ευρυζωνικά δίκτυα, η Αυτοδιοίκηση μπορεί να παρέχει μια μεγάλη γκάμα υπηρεσιών που αφορούν πολίτες, επιχειρήσεις, τοπική διακυβέρνηση κλπ.

Η «κινητή εξυπηρέτηση» στηρίζεται σε μια πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες με τη χρήση τεχνολογίας 'κινητής τηλεφωνίας'. Η τεχνολογία κινητής τηλεφωνίας είναι αρκετά διαδεδομένη στην Ελλάδα. Οι Έλληνες είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση των κινητών τηλεφώνων σε πολύ υψηλό βαθμό. Είναι φυσικό, η κινητή τηλεφωνία να αποτελέσει ένα, πρώτης γραμμής, εργαλείο επικοινωνίας της τοπικής αυτοδιοίκησης με τον πολίτη στο διαμορφούμενο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Με την τοποθέτηση στην αγορά των κινητών τηλεφώνων, των λεγόμενων «smart phones», ξεκίνησε ταυτόχρονα και η υλοποίηση εφαρμογών συμβατών με τα smart phones (έξυπνα κινητά) που εκμεταλλεύονται τις δυνατότητες που προσφέρουν με σκοπό την ενημέρωση, σε πραγματικό χρόνο, των

χρηστών των κινητών αυτών. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα μέχρι το τέλος του έτους να υπάρχουν διαθέσιμες, προς τους χρήστες, περισσότερες από 100.000 εφαρμογές (mobile apps) για έξυπνα κινητά. Πολλές από τις εφαρμογές αυτές βρίσκουν μεγάλη ανταπόκριση από το κοινό λόγω της χρηστικότητας, της αμεσότητας και της συμβολής τους στη λήψη σημαντικών πληροφοριών με την ενεργοποίηση τους από το χρήστη.

Ο χαρακτήρας των πληροφοριών που διοχετεύουν μπορεί να είναι παγκόσμιος (οριζόντια στόχευση: νέα από όλο τον κόσμο) αλλά και τοπικός (κάθετη στόχευση: καταστήματα στην πόλη). Στην περίπτωση της κάθετης στόχευσης και λαμβάνοντας υπόψη την παγκόσμια τάση στον τομέα των εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα, μπορεί κανείς να διαπιστώσει την ωριμότητα και τη θετική ανταπόκριση των πολιτών σε εφαρμογές που στοχεύουν στην ενημέρωση και τη συμμετοχή των πολιτών σε θέματα που αφορούν την πόλη τους.

Η δυνατότητα που χαρακτηρίζει το μεγαλύτερο ποσοστό των έξυπνων κινητών είναι η σύνδεση με το internet μέσω 3G ή WiFi καθώς και ο αυτόματος εντοπισμός του γεωγραφικού σημείου που βρίσκεται ο χρήστης. Εκμεταλλευόμενοι τις παραπάνω δυνατότητες έχουν υλοποιηθεί σε πολλές πόλεις της Ευρώπης και της Αμερικής εφαρμογές από τους αντίστοιχους Δήμους με στόχο την άμεση πληροφόρηση και την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών/χρηστών στα κοινά και σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και της αναβάθμισης των υπηρεσιών από τους δήμους προς τους πολίτες με τη χρήση ΤΠΕ.

Οι εφαρμογές της κάθετης στόχευσης έχουν βρει τεράστια ανταπόκριση από τους πολίτες, καθώς αποτελούν νέα εργαλεία λήψης πληροφοριών όπου ο βαθμός σημαντικότητας των πληροφοριών αυτών είναι σχετικός με τον βαθμό άμεσης πρόσβασης και αξιοποίησής τους σε πραγματικό χρόνο.

Αντίστοιχες εφαρμογές έχουν υλοποιηθεί στο εξωτερικό (Ρώμη-Ελσίνκι κ.α.) με απόλυτη επιτυχία ενώ καθημερινά νέες εφαρμογές ενσωματώνονται στη καθημερινότητα των πολιτών με σημαντικά α-ποτελέσματα. Οι εφαρμογές αυτές προσφέρονται δωρεάν στους πολίτες από τους αντίστοιχους φορείς του εξωτερικού και έχουν ως αποκλειστικό στόχο την άμεση ενημέρωση των πολιτών (εκδηλώσεις, σημεία στάθμευσης κ.α.) και τη συμμετοχή τους σε θέματα που αφορούν τους φορείς (προβλήματα οδικού δικτύου, φωτισμού κ.α.).

Η ανταπόκριση των πολιτών κρίνεται εντυπωσιακή και αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών από τους φορείς στους πολίτες. Τα χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες μια τέτοιας εφαρμογής θα πα-

ρουσιάσουμε παρακάτω, διευκρινίζοντας ότι οι εφαρμογές αυτές είναι συμβατές με όλα τα είδη των έξυπνων κινητών που υπάρχουν αυτή τη στιγμή στην αγορά.

Οι πλατφόρμες πάνω στις οποίες υλοποιούνται οι εφαρμογές αυτές καλύπτουν ένα σημαντικό μερίδιο της αγοράς. Ταυτόχρονα, οι μεγαλύτεροι κατασκευαστές κινητών στοχεύουν στο άμεσο μέλλον στην αποκλειστική διάθεση έξυπνων κινητών που υποστηρίζουν εφαρμογές όπως αυτές που θα σας παρουσιάσουμε παρακάτω. Ενδεικτικά, οι εταιρίες Nokia, HP, Samsung, Sony Ericsson, Apple, Acer, Panasonic προσφέρουν στην αγορά έξυπνα κινητά που υποστηρίζουν τη λειτουργία τέτοιων εφαρμογών.

Εκμεταλλεύομενοι τις δυνατότητες των έξυπνων κινητών, είναι δυνατό οι πολίτες ενεργοποιώντας τη συγκεκριμένη εφαρμογή να προσδιορίζουν το σημείο που βρίσκονται λαμβάνοντας ταυτόχρονα πληροφορίες που σχετίζονται με το Δήμο.

Αυτές οι πληροφορίες χωρίζονται ανάλογα με το είδος τους σε Πληροφορίες για συγκοινωνίες, νοσοκομεία και φαρμακεία, δημοτικές και δημόσιες υπηρεσίες και πολιτιστικού-καλλιτεχνικού ενδιαφέροντος.

Δίνεται επίσης η δυνατότητα στους πολίτες να αποστέλλουν πληροφορίες(γγραπτό κείμενο, φωτογραφίες κ.α.) σε μια βάση δεδομένων που δρομολογεί - ανάλογα με το είδος και το αντικείμενο ενδιαφέροντος - τις πληροφορίες αυτές στους αντίστοιχους φορείς της Αυτοδιοίκησης. Οι πληροφορίες αυτές μεταδίδονται με τη χρήση του διαδικτύου.

Τέλος, δίνεται η δυνατότητα ενημέρωσης από το Δήμο για τις δραστηριότητες και τις εκδηλώσεις του με ένα καθημερινό δελτίο τύπου. Η πολύ μεγάλη αυτή πρόκληση συνδέεται με την έκταση των οργανωτικών διατμηματικών και διαβαθμικών (δηλαδή μεταξύ Δήμου και Περιφέρειας) συνεργασιών που θα απαιτηθούν για την αποτελεσματική λειτουργία των εφαρμογών.

Οι υπηρεσίες του προτεινόμενου έργου εξυπηρετούν μία γενικότερη αυξανόμενη τάση στην παγκόσμια αγορά που αφορά την απαίτηση του δημότη αλλά και του επισκέπτη να λαμβάνει πληροφόρηση κατά τη διάρκεια της διαμονής/παραμονής του στους δρόμους της πόλης.

Αναμενόμενα αποτελέσματα από την υλοποίηση ενός τέτοιου συστήματος είναι:

■ Η προώθηση των ευρυζωνικών υπηρεσιών σε πολίτες του Δήμου αλλά και σε επισκέπτες και ταξιδιώτες

■ Η βελτιστοποίηση των υπηρεσιών προς τους πολίτες και τους επισκέπτες του Δήμου για τις μετακινήσεις τους.

■ Η βελτίωση της ποιότητας και η μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης των παρεχόμενων υπηρεσιών στους δημότες/επισκέπτες.

■ Άμεσα ωφελούμενοι είναι οι κάτοικοι ενός Δήμου αλλά και οι επισκέπτες του.

■ Οι πολίτες του Δήμου ωφελούνται διότι απολαμβάνουν:

■ Δυνατότητα καλύτερης και αμεσότερης επικοινωνίας με τις δημοτικές αρχές (εφαρμογές συμμετοχής).

■ Καλύτερη, άμεση και δυναμική ενημέρωση για συγκοινωνιακά θέματα, νοσοκομεία και φαρμακεία, δημοτικές υπηρεσίες και πολιτιστικά θέματα (εφαρμογές συμμετοχής) και κατά συνέπεια

■ Εξοικονόμηση χρόνου και χρημάτων από τους κατοίκους στην εξυπηρέτησή τους αλλά και στην άμεση αντιμετώπιση των προβλημάτων τους (υγείας, καθαριότητας, ευκοσμίας κλπ.)

■ Οι επισκέπτες του Δήμου, που θα έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν υψηλής ποιότητας ευέλικτες και διαδραστικές υπηρεσίες ξενάγησης και υποστήριξης μέσω εφαρμογών προβολής και εφαρμογών ενημέρωσης γεγονότων. Ιδιαίτερα, αναμένεται να ωφεληθούν οι κατ' επανάληψη επισκεπτόμενοι την πόλη εμπορικοί επισκέπτες και εκθέτες των πολλών εκθεσιακών της γεγονότων.

Τέλος, ωφελείται ο Δήμος με την:

■ Αύξηση της χρήσης των μαζικών μέσων μεταφοράς με προφανείς επιπτώσεις στην αναβάθμιση του περιβάλλοντος

■ Παροχή καινοτόμων υπηρεσιών και αναβάθμιση των υφιστάμενων

■ Εξοικονόμηση πόρων στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των υποδομών και βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης και συντηρησιμότητας

■ Αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά (εφαρμογές συμμετοχής).

3.5. Τεχνικές υπηρεσίες

Ένας άλλος σημαντικό τομέας εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι «τεχνικές» υπηρεσίες, όπου στον όρο αυτό περιλαμβάνουμε το σύνολο των υπηρεσιών της αυτοδιοίκησης που περιλαμβάνουν τεχνικά μέσα, όπως:

■ οδικό δίκτυο

■ αστικός εξοπλισμός

■ συλλογή απορριμμάτων

■ δίκτυα ύδρευσης και αποχέτευσης,

■ αστικές συγκοινωνίες, κ.ο.κ.

Οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνουν τρεις μεγάλες ενότητες που σχετίζονται με τις τεχνικές υπηρεσίες:

■ Γενικές εφαρμογές διαχείρισης υλικών και παγίων στοιχείων

■ Εξειδικευμένες εφαρμογές/έμπειρα συστήματα που σχετίζονται με τη λειτουργία των υπηρεσιών (ρύθμιση φωτισμού, ύδρευσης κλπ.)

■ Εφαρμογές παρακολούθησης λειτουργίας και αναφοράς προβλημάτων (τηλεμετρία δικτύων, διαδραστικές εφαρμογές αναφοράς βλαβών, αστοχιών κλπ.)

Τα συστήματα αυτά συνδυάζονται άριστα με την παράλληλη χρήση και Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφορικών Συστημάτων, τα οποία περιγράφονται στην επόμενη ενότητα.

3.6. Γεωχωρικά δεδομένα και γεωγραφικά συστήματα πληροφοριών

Ήδη, πολλοί ΟΤΑ έχουν προχωρήσει στην ανάπτυξη δημοτικών Γεωγραφικών Πληροφορικών Συστημάτων (ΓΠΣ - GIS) καθώς και ψηφιακών κτηματολογίων.

Ένα έργο υλοποίησης ΓΠΣ ενός Δήμου περιλαμβάνει προμήθεια λογισμικού, ανάπτυξη ειδικών εφαρμογών, όπως ψηφιοποίηση δεδομένων, σάρωση τοπογραφικών διαγραμμάτων, χαρτών και σχετικών εγγράφων, προμήθεια και εγκατάσταση συστημάτων πληροφορικής, εκπαίδευση προσωπικού στην τεχνολογία αιχμής των Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφοριών, με σκοπό

■ την αποδοτικότερη, ταχύτερη και σύγχρονη λειτουργία των τεχνικών υπηρεσιών του Δήμου μας,

■ την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης σε κάθε ενδιαφερόμενο σε θέματα πολεοδομικού ενδιαφέροντος, αλλά και γεωγραφικού, κυκλοφοριακού, πολιτιστικού, τουριστικού κλπ. μέσω διαδικτύου

Οι παραπάνω πληροφορίες λαμβάνονται απλά, επιλέγοντας ένα σημείο, οικόπεδο, πολυκατοικία ή οικοδομικό τετράγωνο, πάνω σε ηλεκτρονικό διαδραστικό χάρτη, μέσα από την ιστοσελίδα του Δήμου.

Δίνεται επίσης δυνατότητα ανάκτησης και εκτύπωσης των Διαταγμάτων ρυμοτομίας, των Πράξεων Τακτοποίησης, όπως και των βασικών συνοδευτικών τους εγγράφων (Φ.Ε.Κ., Αποφάσεις κλπ).

Τυπικά υποσυστήματα ενός Δημοτικού ΓΠΣ, είναι:

■ Υποσύστημα παροχής γενικών πληροφοριών πόλεως

■ Υποσύστημα ενημέρωσης Υπηρεσιών και πολιτών σχετικά με πολεοδομικές παραμέτρους, όπως είναι οι Όροι Δόμησης και Χρήσεις Γης

- Υποσύστημα όλων των Διαταγμάτων Ρυμοτομίας του Δ.Θ., με δυνατότητα ελεύθερης πρόσβασης
- Υποσύστημα όλων των Πράξεων Τακτοποίησης του Δ.Θ., με δυνατότητα ελεύθερης πρόσβασης
- Υποσύστημα ψηφιακής διαχείρισης και παρακολούθησης των Πράξεων Εφαρμογής του με δυνατότητα ελεύθερης πρόσβασης σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Την πρώτη προσπάθεια για τη δωρεάν **διάθεση γεωχωρικών δεδομένων της ευρύτερης Δημόσιας Διοίκησης σε εθνικό επίπεδο**, μέσω του διαδικτυακού τόπου www.geodata.gov.gr, παρουσίασε πρόσφατα το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, σε υλοποίηση της δέσμευσης ότι ανήκουν σε όλους τους Έλληνες πολίτες και όλοι πρέπει να έχουν πρόσβαση σε αυτά.

Η ελεύθερη και άμεση πρόσβαση των πολιτών και των επιχειρήσεων σε γεωχωρική πληροφορία της Δημόσιας Διοίκησης, είναι αναγκαία προϋπόθεση για την πράσινη ανάπτυξη, την προστασία του περιβάλλοντος, τη διαφάνεια, τη λογοδοσία και κυρίως, για την εξυπηρέτηση του πολίτη. Επιπλέον, οδηγεί σε άμεση εξοικονόμηση πόρων τόσο για τη δημόσια διοίκηση, όσο και για επαγγελματίες, με στόχο την ενίσχυση της ανάπτυξης της χώρας, ειδικά αυτή την κρίσιμη περίοδο.

Ο διαδικτυακός τόπος έχει αναπτυχθεί αποκλειστικά με λογισμικό ανοικτού κώδικα και στηρίζεται σε ανοικτά πρότυπα. Η πρωτοβουλία αποτελεί ένα πρώτο βήμα για την **Εθνική Γεωπύλη** που θα δημιουργηθεί από τον ΟΚΧΕ ως πρόβλεψη του νέου νόμου (Σεπτέμβριος 2010) για την Εθνική Υποδομή Γεωχωρικών Πληροφοριών (ΕΥΓΕΠ), με την οποία ενσωματώνεται στο εθνικό δίκαιο η Ευρωπαϊκή Οδηγία INSPIRE.

Με τον Νόμο τίθεται το θεσμικό πλαίσιο και οι κανόνες για την ελεύθερη διάθεση των γεωχωρικών δεδομένων της δημόσιας διοίκησης και την εύκολη πρόσβαση τους μέσω της Γεωπύλης. Η πρωτοβουλία αυτή αποτελεί σημαντική τομή καθόσον πολλές υπηρεσίες, όχι μόνο αρνούνται να μοιραστούν μεταξύ τους τα σχετικά δεδομένα, αλλά σε πολλές περιπτώσεις μεταπωλούν τα δεδομένα αυτά σε άλλες δημόσιες Αρχές.

Η Πύλη αυτή θα είναι στη διάθεση των Αυτοδιοικήσεων για την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους. Η εξέλιξη αυτή θα έχει σημαντικά θετικές επιπτώσεις τόσο την ποιότητα της εξυπηρέτησης των πολιτών και των υπηρεσιών, αλλά και στο κόστος διεκπεραίωσης των υποθέσεων.

4. Ηλεκτρονική φροντίδα και πρόνοια

4.1. ΤΠΕ και υπηρεσίες για την υγεία και την πρόνοια

Η εφαρμογή Τεχνολογιών Πληροφοριών και Τηλεπικοινωνιών (ΤΠΕ) στις υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας είναι μια πολλά υποσχόμενη προσπάθεια να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα που δημιουργούνται λόγω της γήρανσης του πληθυσμού, των αλλαγών στις οικογενειακές σχέσεις με συνέπειες στον τομέα της οικογενειακής φροντίδας και της μείωσης του απασχολούμενου πληθυσμού. Όπως επισημαίνει η Λευκή Βίβλος της Επιτροπής της ΕΕ «Μαζί για την υγεία: Στρατηγική προσέγγιση της ΕΕ για την περίοδο 2008-2013» COM(2007) 630,

«τα τελευταία έτη τα συστήματα παροχής φροντίδας υγείας σημείωσαν πολύ μεγάλη εξέλιξη λόγω, εν μέρει, της ραγδαίας ανάπτυξης των νέων τεχνολογιών που έφεραν σαρωτικές αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο προωθούμε την υγεία και προβλέπουμε, προλαμβάνουμε και θεραπεύουμε τις ασθένειες. Στις τεχνολογίες αυτές περιλαμβάνονται οι τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας (ΤΠΕ), ... Οι νέες τεχνολογίες έχουν τη δυνατότητα να φέρουν επανάσταση στη φροντίδα υγείας και τα συστήματα υγείας και να συμβάλουν στη μελλοντική τους βιωσιμότητα. Η ηλεκτρονική υγεία, η γονιδιωματική και οι βιοτεχνολογίες μπορούν να βελτιώσουν την πρόληψη των ασθενειών, την παροχή θεραπειών και να υποστηρίξουν τη στροφή από τη νοσοκομειακή φροντίδα στην πρόληψη και την πρωτοβάθμια φροντίδα. Η ηλεκτρονική υγεία μπορεί να συμβάλει στην παροχή καλύτερης φροντίδας με επίκεντρο τον πολίτη καθώς και στη μείωση του κόστους και την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας πέρα από τα εθνικά σύνορα, διευκολύνοντας την κινητικότητα των ασθενών και την ασφάλεια.»

Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα στην Ευρώπη, την Αμερική και την Ιαπωνία, διακρίνονται δύο κύριοι τομείς εφαρμογής των εν λόγω τεχνολογιών:

- η **τηλε-φροντίδα (telecare)**, που αναφέρεται στην παροχή κατ' οίκον υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας και
- η **τηλε-υγεία στο σπίτι (home telehealth)**, που αναφέρεται στην παροχή κατ' οίκον υπηρεσιών ιατρικής φροντίδας.

Ένας άλλος παράλληλος και σχετικός όρος είναι αυτός της **ηλεκτρονικής υγείας (e-Health)**. Η ηλεκτρονική υγεία αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο στην τομή των επιστημονικών πεδίων της ιατρικής πληροφορικής, της δημόσιας υγείας και της επιχειρησιακής έρευνας, αναφερόμενος στην παροχή υπηρεσιών υγείας και δε-δομένων με την χρήση του διαδικτύου και σχετικών τεχνολογιών.

4.2. Αρμοδιότητες της αυτοδιοίκησης στον τομέα της υγείας, κοινωνικής προστασίας και αλληλεγγύης

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία (δηλ. Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων, Πρόγραμμα Καλλικράτης κ.ο.κ.), οι περιφέρειες ασκούν, κατά τη μεταβίβαση, τις αρμοδιότητες των Υγειονομικών Περιφερειών (Δ.Υ.Π.Ε) της χώρας. Με Π.Δ. καθορίζονται οι ειδικές ρυθμίσεις και η μεταβατική περίοδος για την έναρξη άσκησής τους. Στο ίδιο διάταγμα μπορεί να προβλεφθεί η μεταβίβαση αρμοδιοτήτων προς τις περιφέρειες που ασκούνται από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης καθώς και αρμοδιοτήτων που ασκούνται από τις Δ.Υ.Π.Ε. και το ανωτέρω Υπουργείο περιλαμβανομένων και αρμοδιοτήτων των Μονάδων Πρωτοβάθμιας Υγείας (Μ.Π.Υ.), στους Δήμους. Στον τομέα της κοινωνικής πρόνοιας, η αυτοδιοίκηση έχει αρμοδιότητες όπως:

- Η εφαρμογή προγραμμάτων προστασίας της μητέρας και των παιδιών προσχολικής ηλικίας.
- Η εφαρμογή πολιτικών που αποσκοπούν στην υποστήριξη και κοινωνική φροντίδα βρεφικής, παιδικής και τρίτης ηλικίας.

- Η συμμετοχή σε δράσεις που στοχεύουν στην μέριμνα, υποστήριξη και φροντίδα ευπαθών κοινωνικών ομάδων.

- Η σχεδίαση και εφαρμογή προγραμμάτων για την ένταξη αθίγγανων, παλιννοστούτων και προσφύγων στην κοινωνία κ.ο.κ.

Στο γενικότερο πλαίσιο των ανωτέρω αρμοδιοτήτων, οι μέχρι τώρα ΟΤΑ έχουν αναπτύξει ενδεικτικά κοινωνικές δομές και προγράμματα όπως:

- Βρεφονηπιακοί Σταθμοί και Νηπιαγωγεία ΟΤΑ

- «Βοήθεια στο Σπίτι»

- Ιατροκοινωνικά Κέντρα Οικισμών Αθίγγανων

- Κέντρα Ανοιχτής Προστασίας Ηλικιωμένων (ΚΑΠΗ)

- Κέντρα Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων (ΚΗΦΗ)

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει πολύ σημαντικές εφαρμογές να προσφέρει στο πλαίσιο αυτής της πολιτικής με ιδιαίτερη σημασία για το νησιωτικό χώρο.

4.3. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας και τηλε-φροντίδας

Η ηλεκτρονική υγεία αποτελεί ήδη ένα σημαντικό τμήμα της συνολικής Ευρωπαϊκής αγοράς τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών στην υγεία. Μέχρι το τέλος του 2010, οι επενδύσεις σε «e-Health» αναμένεται να αποτελούν το 25% των συνολικών δαπανών σε πληροφορική και τηλεπικοινωνίες στην υγεία. Αρκετές χώρες έχουν διαμορφώσει στρατηγικές υλοποίησης e-Health υπηρεσιών, οι οποίες απαιτούν χρηματοδότηση που ξεπερνά το ποσοστό του 3% των συνολικών εσόδων του τομέα της υγείας. Τέτοιες χώρες είναι η Ιρλανδία, η Δανία, και η μεγάλη Βρετανία. Η Ολλανδία έχει ήδη φτάσει αυτό το επίπεδο την προηγούμενη δεκαετία και η Γερμανία αυξάνει αντίστοιχα δραματικά τις σχετικές δαπάνες. Οι χώρες της Νοτίου Ευρώπης βρίσκονται να καθυστερούν, με μια περίοδο στέρησης που ανέρχεται σε 4-5 χρόνια. Μακροπρόθεσμα, αναμένεται ακόμη μεγαλύτερη ανάπτυξη καθώς η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής υγείας αρχίζει να επιταχύνεται και αυτές να διαχέονται ευρύτερα.

Σε ερευνητικό και δοκιμαστικό στάδιο, εξελίσσονται ακόμα τα **«έξυπνα σπίτια»** τα οποία συνδυάζουν τις υπηρεσίες τηλε-φροντίδας και τηλε-υγείας με συστήματα οικιακής αυτοματοποίησης. Με αυτόν τον τρόπο, προωθούν την ανεξάρτητη ζωή των ενοίκων και φροντίζουν για την αναβάθμιση της ποιότητάς της. Έτσι, ένα πρόγραμμα ολοκληρωμένης περίθαλψης και φροντίδας θα πρέπει να περιλαμβάνει τα επιμέρους στοιχεία της υγείας, της ευεξίας, της συντροφικότητας της ανεξαρτησίας, της ψυχαγωγίας, της ασφάλειας και της

κινητικότητα.

Ένας ιδιαίτερος παράγοντας που συντελεί στην αύξηση της ζήτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής υγείας είναι η αύξηση του επιπέδου εισοδημάτων και εκπαίδευσης που συνοδεύονται από αυξημένες απαιτήσεις, σε σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής αλληλεγγύης.

Είναι επομένως αναγκαία η μετεξέλιξη των Υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας σε ένα ολοκληρωμένο σύνολο, ώστε, μέσα από μια πιο αποτελεσματική διαχείριση και προσφορά φροντίδας μέσω ΤΠΕ, να επιτευχθεί η μείωση της διάρκειας περιθάλψης σε ιδρύματα και νοσοκομεία, η αύξηση του χρόνου διαμονής στο σπίτι και η βελτίωση της ποιότητας ζωής ηλικιωμένων και ατόμων με ειδικές ανάγκες, με νοητικά προβλήματα ή χρόνιες παθήσεις.

Με την πάροδο του χρόνου, παρατηρούμε ότι οι Δήμοι της χώρας σχεδιάζουν ολοένα και περισσότερες εφαρμογές τηλεματικής, εκμεταλλεόμενοι τις χρηματοδοτήσεις από την Ευρωπαϊκή Ένωση, την αύξηση της ευρυζωνικότητας και την αύξηση της τεχνογνωσίας διαχείρισης εφαρμογών πληροφορικής και επικοινωνιών από τις αρμόδιες Δημοτικές υπηρεσίες.

Οι Δήμοι ήδη προσφέρουν υπηρεσίες φροντίδας στα ΚΑΠΗ, με τη βοήθεια στο σπίτι ή με τα δημοτικά αστικά ιατρεία. Η εφαρμογή Τεχνολογιών Πληροφοριών και Τηλεπικοινωνιών (ΤΠΕ) στις υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας είναι μια πολλά υποσχόμενη προσπάθεια να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα που δημιουργούνται λόγω της αύξησης του μέσου όρου ηλικίας, της μειωμένης οικογενειακής φροντίδας και της μείωσης του εργατικού πληθυσμού.

Η ηλεκτρονική υγεία, όπως προαναφέρθηκε, χρησιμοποιεί ΤΠΕ για την παροχή υπηρεσιών ιατρικής φροντίδας στους χρήστες στο σπίτι (ή και έξω από αυτό). Συμπεριλαμβάνει υπηρεσίες τηλε-παρακολούθησης, τηλε-διάσκεψης και συμβουλής, τηλε-αποκατάστασης, όπως και συσκευές προώθησης της αυτοδιαχείρισης υγείας. Μερικές εφαρμογές τηλευγείας μπορούν να λειτουργήσουν ως επέκταση των υποδομών των προσωπικών συστημάτων συναγερμού. Συνήθως όμως αναπτύσσονται και εφαρμόζονται ανεξάρτητα, λόγω της ξεχωριστής γραμμής οργάνωσης υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας και φροντίδας υγείας.

4.3.1. Περιοχές εστίασης για υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας και φροντίδας

Σύμφωνα με μελέτες, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας που κρίνονται ιδιαίτερα σημαντικές αφορούν την από απόσταση διαχείριση χρόνιων παθήσεων

(π.χ. χρόνιων καρδιολογικών ασθενών, χρόνιων ασθενών με αναπνευστικά προβλήματα, ογκολογικών ασθενών, διαβητικών, ασθματικών, κλπ).

Συγκεκριμένες κατηγορίες οι οποίες διεθνώς φαίνεται να αποτελούν τις πιο ενδεδειγμένες και με αναμενόμενα σημαντικά οφέλη, σε σχέση με το κόστος, είναι οι κατηγορίες ασθενών με άσθμα, διαβήτη, καρδιακές παθήσεις, φροντίδα ηλικιωμένων κλπ.

■ Άσθμα

Το άσθμα αποτελεί σημαντικό λόγο για σχολική απουσία και ευθύνεται σε πολλές περιπτώσεις για χαμένο χρόνο εργασίας κάθε χρόνο. Οι χαμένες ημέρες από το σχολείο και τη δουλειά, καθώς και η ιατρική φροντίδα συνεισφέρουν στο συνολικό κόστος του άσθματος. Για τα άτομα που πάσχουν από άσθμα υπάρχει η δυνατότητα κατ' οίκον παρακολούθησης με τη χρήση ηλεκτρονικών σπιρομέτρων.

■ Διαβήτης

Ο σακχαρώδης διαβήτης αποτελεί χρόνιο νόσημα και η εμφάνισή του αυξάνεται με ταχείς ρυθμούς τα τελευταία χρόνια. Οι κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις που προκαλεί ο σακχαρώδης διαβήτης είναι μεγάλες και οφείλονται στην ίδια την ασθένεια και στις επιπλοκές της. Η διεθνής εμπειρία από την εφαρμογή υπηρεσιών για «κατ' οίκον διαχείριση του διαβήτη» έχει αποδειχθεί ότι λειτουργεί ευεργετικά στην αποτελεσματικότερη διαχείριση της ασθένειας από τους ασθενείς και να αυξάνει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους επαγγελματίες υγείας. Τέτοιες υπηρεσίες προσφέρουν:

- 24/7 κατ' οίκον παρακολούθηση και υποστήριξη ασθενών
- διαχείριση φαρμακευτικής αγωγής
- διαχείριση της μέτρησης της γλυκόζης
- απομακρυσμένη τηλεεπίσκεψη
- τηλεδιαγνωστική παρακολούθηση

■ Καρδιακές Παθήσεις

Οι καρδιακές παθήσεις αποτελούν μεγάλο και αυξανόμενο κίνδυνο για τη δημόσια υγεία. Διεθνώς, υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας έχουν εφαρμοστεί με επιτυχία για την τηλεδιαχείριση των ασθενών αυτών, με σημαντικά οφέλη σε σχέση με την αύξηση της ποιότητας της παρεχόμενης φροντίδας αλλά και μείωση του κόστους διαχείρισης των ασθενών αυτών.

4.3.2. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τη φροντίδα ηλικιωμένων

Καθώς αυξάνεται ο αριθμός των πολιτών άνω των 75 ετών, η ανάγκη για την παροχή υπηρεσιών για κατ' οίκον παρακολούθηση, διαχείριση και υποστήριξη τους αυξάνει αντίστοιχα.

Σαν αποτέλεσμα, υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας για την κατ' οίκον υποστήριξη, και παρακολούθηση των πληθυσμιακών ομάδων έχουν αποδειχθεί διεθνώς να συνεισφέρουν σημαντικά στην καλύτερη διαχείριση των ατόμων αυτών και την ταυτόχρονη μείωση των δαπανών υγείας που αφορούν τα άτομα αυτά.

Τυπικές υπηρεσίες για κατ' οίκον παρακολούθηση και φροντίδα ηλικιωμένων εμπεριέχουν '24/7' κατ' οίκον παρακολούθηση και υποστήριξη

Οι υπηρεσίες τηλε-φροντίδας ξεκίνησαν με **προσωπικά συστήματα συναγερμού**, τα οποία ξεκίνησαν να εφαρμόζονται ήδη από το 1980 και επιτρέπουν σε ηλικιωμένους και σε άτομα με ειδικές ανάγκες να αποστέλλουν κλήσεις βοήθειας μέσω μίας φορητής συσκευής. Οι κλήσεις απευθύνονται σε ένα κέντρο, που στη συνέχεια επικοινωνεί με οικογενειακά πρόσωπα ή καλεί άμεση βοήθεια. Τα προσωπικά συστήματα συναγερμού μπορούν να παρέχονται συνήθως ως υπηρεσίες δήμων ή ιδιωτικών επιχειρήσεων. Αναβαθμίσεις αυτών των συστημάτων μπορούν να περιλαμβάνουν τη χρήση αισθητήρων πτώσης, κίνησης, καπνού, θερμοκρασίας, που επιτρέπουν την αυτόματη κλήση για παροχή υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας, σε περίπτωση ανάγκης. Πιο εξελιγμένα συστήματα περιλαμβάνουν:

- Διαχείριση φαρμακευτικής αγωγής
- Απομακρυσμένη τηλε-επίσκεψη
- Τηλεδιάγνωση, κλπ.

4.3.3. Παράδειγμα δημιουργίας κέντρου τηλε-πρόνοιας

Το παράδειγμα αφορά στη δημιουργία πρότυπου Κέντρου Τηλε-πρόνοιας από οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης (Δήμους), οι οποίοι θα εξοπλίσουν υφιστάμενες υποδομές (π.χ Βοήθεια στο Σπίτι, ΚΑΠΗ, δημοτικά ιατρεία) με περιφερειακές συσκευές φορητής βιολογικής τηλεμετρίας και συσκευές εντοπισμού & εκπομπής σήματος έκτακτης ανάγκης.

Το Κέντρο Τηλε-πρόνοιας διαθέτει σύστημα διαχείρισης πληροφοριών των ασθενών και διατηρεί ηλεκτρονικό φάκελο για τον καθένα. Στα πλαίσια του προγράμματος τηλεπρόνοιας επιλέγονται δημότες με ανάγκες πρόληψης ή και κοινωνικής φροντίδας έχοντες χρόνια νοσήματα (όπως χρόνια καρδιακή ανεπάρκεια, αρρυθμίες, βρογχικό άσθμα, χρόνια αποφρακτική πνευμονοπάθεια,

υπέρταση, σακχαρώδης διαβήτης, άνοια, Alzheimer) ή/και με προβλήματα πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας όπως ΑΜΕΑ, άτομα μεγάλης ηλικίας, άτομα μοναχικά (έλλειψη συγγενών).

Στα άτομα που πληρούν τα κριτήρια και επιθυμούν να ενταχθούν στο πρόγραμμα, παρέχονται από το Κέντρο Τηλε-πρόνοιας συσκευές φορητής βιολογικής τηλεμετρίας (τηλεκαρδιογράφος, τηλεπαισόμετρο, τηλεσπιρόμετρο, τηλεμετρητής σακχάρου κτλ) με δυνατότητα αποστολής της μέτρησης μέσω τηλεφώνου στο Κέντρο Τηλε-πρόνοιας και από εκεί μέσω του διαδικτύου στον ειδικό ιατρό. Επίσης, παρέχονται και συσκευές εντοπισμού (σημείο παρουσίας, έλεγχος πτώσης) με διεπαφή «πλήκτρου πανικού» (panic button) για εκπομπή σήματος έκτακτης ανάγκης.

Για την παροχή της υπηρεσίας από απόστασης παρακολούθησης χρόνιων ασθενών είναι δυνατόν:

■ το προσωπικό των υφιστάμενων υποδομών να χειρίζεται τη συσκευή διαδικτυακής πρόσβασης και να κάνει τις μετρήσεις στους δημότες κατά τη διάρκεια κατ' οίκον επισκέψεων ή

■ ο πολίτης χειρίζεται την συσκευή διαδικτυακής πρόσβασης μόνος του.

Για την παροχή της υπηρεσίας εντοπισμού και εκπομπής σήματος έκτακτης ανάγκης είναι δυνατή:

■ **η παρακολούθηση στίγματος δημότη:** σε περίπτωση ανησυχητικής και αδικαιολόγητης απουσίας του, οι οικείοι του ή ομάδα επέμβασης θα έχουν τη δυνατότητα να ενεργοποιούν την εφαρμογή εντοπισμού θέσης ή

■ **η ειδοποίηση & ενεργοποίηση ενδιαφερόμενων για επέμβαση:** ο χρήστης ειδοποιεί (πατώντας το πλήκτρο SOS ή σε περίπτωση ελέγχου πτώσης ειδοποιούνται αυτόματα) τους οικείους του ή ομάδα επέμβασης (με ασθενοφόρο ή άλλο τρόπο).

5. Ηλεκτρονική δημοκρατία

5.1. Γενικό περίγραμμα

Η ενεργή συμμετοχή των πολιτών στις πολιτικές διεργασίες σε τοπικό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο είναι ένας από τις σημαντικότερους στόχους της στρατηγικής για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Έχουν ήδη αναπτυχθεί πολλές εφαρμογές διεθνώς που αξιοποιούν τις δυνατότητες της τεχνολογίας σε πολύ μεγάλο βαθμό και σε ορισμένες περιπτώσεις έχουν δώσει πολύ καλά αποτελέσματα. Το ουσιαστικό για την επιτυχία των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι **η ισόρροπη ανάπτυξη τους από πλευράς τεχνολογίας, λειτουργιών-διαδικασιών και πολιτικής στοχοθέτησης.**

Έτσι, και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας/συμμετοχής οι όποιες εφαρμογές αναπτύσσονται δεν πρέπει να είναι μόνο τεχνολογικά προηγμένες και ολοκληρωμένες αλλά και καλά σχεδιασμένες, τόσο ως προς το διαδικαστικό τους μέρος όσο και προς την πολιτική τους στοχοθεσία. Αυτό σημαίνει ότι όλες οι εφαρμογές για να είναι επιτυχείς πρέπει να είναι **πολύ καλά προσαρμοσμένες στις ανάγκες των Φορέων και Οργανισμών** που τίς υλοποιούν.

Μέχρι τώρα οι εφαρμογές ηλεκτρονικής δημοκρατίας / ηλεκτρονικής συμμετοχής στην ελληνική δημόσια διοίκηση επικεντρώνονται γύρω από δύο βασικές «υπηρεσίες»:

- υπηρεσίες δημόσιων συζητήσεων στο στυλ των 'blogs'
- υπηρεσίες υποβολής παραπόνων και ζητημάτων.

Η κριτική που ασκείται στις εφαρμογές αυτές είναι ότι:

(α) οι μεν πρώτες δημιουργούν μια ατέρμονη διαδικασία χωρίς αρχή-μέση και τέλος, όπου ο πολίτης ανοίγει κάποια συζήτηση που συνήθως δεν οδηγεί πουθενά

(β) οι δε δεύτερες δημιουργούν ένα πολύ κλειστό θεματολόγιο - ουσιαστικά

μια αντιδικία που σπάνια βρίσκει ουσιαστική ανταπόκριση σε υπηρεσιακό επίπεδο.

Όμως, η δημοκρατία δεν είναι ένας 'καβγάς' (παρότι οι 'καβγάδες' μπορούν να γονιμοποιήσουν λύσεις και να επιφέρουν πρόοδο). Η δημοκρατία έχει τους θεσμούς της και τις διαδικασίες της. Η ηλεκτρονική δημοκρατία θα πρέπει λοιπόν να αντανakλά και να μεταφέρει στον κυβερνοχώρο αυτές τις διαδικασίες και τους θεσμούς.

Για το σκοπό αυτό, προτείνεται η υλοποίηση τέτοιων υπηρεσιών με μια χρηστική **πλατφόρμα ηλεκτρονικής δημοκρατίας**. Θα πρέπει ολοκληρωμένα να αποτυπώνει τις δημοκρατικές διαδικασίες και πολιτικές διεργασίες που συνδέονται τόσο με το θεσμοθετημένο κύκλο δημοκρατικών διαδικασιών (ετήσιοι προϋπολογισμοί/απολογισμοί, συνεδριάσεις δημοτικών/περιφερειακών συμβουλίων) όσο και τις πολιτικές πρωτοβουλίες των αρχόντων (ατζέντα του δημάρ-χου/περιφερειάρχη κλπ.).

Επιπλέον, θα πρέπει να δίνει ένα θεσμοθε-τημένο βάθρο για τους αιρετούς και τους κοινωνικούς εταίρους να προτείνουν και να θέσουν δημόσια τις θέσεις τους, εκκινώντας τις δικές τους πρωτοβουλίες που πρέπει να εξελίσσονται θεσμικά και όχι να εκφυλίζονται σε διαδικτυακούς 'καβγάδες'.

Με τον όρο «πλατφόρμα», εννοούμε ένα περιβάλλον υλοποίησης της εφαρμογής ηλεκτρονικής-δημοκρατίας-συμμετοχής το οποίο **ενοποιεί οπτικά και λειτουργικά** όλες τις υπηρεσίες συμμετοχής στα κοινά που διατίθενται ηλεκτρονικά στους πολίτες, τους φορείς, τους υπηρεσιακούς παράγοντες και τους αιρετούς άρχοντες. Έτσι,

- ο χρήστης **έχει ενιαία συνολική εικόνα των θεμάτων που τον αφορούν**. Δεν χρειάζεται να καταφύγει σε διαφορετικές εφαρμογές με άλλη αισθητική και ροή - το σύνολο των συμμετοχικών διαδικασιών ενοποιείται

- οι συμμετοχικές διαδικασίες **είναι ευέλικτες και προσαρμόσιμες** - όχι μονοδιάστατες και αυστηρά προκαθορισμένες (όπως συνήθως συμβαίνει στις παραγωγικές διεργασίες)

- τα **πολιτικά θέματα και η ατζέντα παρακολουθούν τις κοινωνικές και πολιτικές εξελίξεις** με τους χρήστες να έχουν προσαρμοσμένη και εστιασμένη πρόσβαση στα θέματα που τους αφορούν.

- ο χρήστης μπορεί να έχει **πρόσβαση στην πλατφόρμα μέσα από διαφορετικές πύλες (portals)**. Μέρος των θεμάτων και ενεργειών μπορούν να προσεγγίζονται μέσα από τη συμμετοχή σε διαδικτυακές κοινότητες όπως αυτή του facebook, του wadja κλπ.

Ουσιαστική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση αυτής της εφαρ-

μογής, είναι να δοθεί **βαρύτητα στο σχεδιασμό και στην προσαρμογή** της πλατφόρμας στις ανάγκες του συγκεκριμένου **φορέα/οργανισμού**. Η φάση του σχεδιασμού περιλαμβάνει τη λεπτομερή **μελέτη εφαρμογής** και την **τεκμηρίωση της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής του φορέα/οργανισμού**.

5.2. Σενάριο εφαρμογής

Στο πλαίσιο μιας γενικής πρότασης, που μπορεί να υλοποιηθεί, διακρίνουμε στο ανώτερο επίπεδο τρεις (3) κύκλους πολιτικών θεμάτων/ζητημάτων τους οποίους μπορούμε να τους κατηγοριοποιήσουμε σε:

- **Θεσμοθετημένο κύκλο θεμάτων** (ετήσιος απολογισμός, προϋπολογισμός, συζητήσεις θεσμικών οργάνων κ.λπ.)
- **Πολιτική/προγραμματική ατζέντα** της τρέχουσας διοίκησης, όπως αυτή καθορίζεται από τις πολιτικές πρωτοβουλίες, εξαγγελίες και θέσεις των πολιτικών αρχόντων της τρέχουσας διοίκησης.
- **Θέματα πολιτικής και κοινωνικής επικαιρότητας**, όπως αυτά αναδεικνύονται από τα ΜΜΕ, τις κοινωνικές ζυμώσεις, τους φορείς αλλά και ιδιωτικές πρωτοβουλίες.

Κάθε κύκλος περιλαμβάνει μια σειρά διακριτών «θεμάτων» σε φακέλους θεμάτων με ελεύθερη ή προδιαγεγραμμένη δομή δραστηριοτήτων, γεγονότων, στοιχείων κλπ. συνοδευόμενα από δυνατότητα έκφρασης και δημοσίευσης γνώμης, ανάρτησης φωτογραφιών κλπ. που μπορεί να είναι:

- συναντήσεις δομημένες ή ελεύθερες: ατζέντα, πρόσκληση, πρακτικά, αποφάσεις
- ρεπορτάζ και δημοσιεύματα
- ανακοινώσεις φορέων
- αναλύσεις και επεξεργασίες εμπειρογνομώνων
- online ψηφοφορίες
- τοποθετήσεις-συζητήσεις ιστολογίων
- δημοσιεύσεις νομικού ή ρυθμιστικού περιεχομένου
- οικονομικά και λειτουργικά στοιχεία φορέων - προόδου έργων, κλπ.

Οι υπηρεσίες μπορούν να περιλαμβάνουν αμφίδρομη, αυτοματοποιημένη ή όχι επικοινωνία που να καλύπτει από θέματα γνώμης μέχρι την υπεύθυνη ενημέρωση για επίσημες διαδικασίες και την πολιτική κινητοποίηση που μπορεί να γίνεται με ηλεκτρονικά μηνύματα e-mail ή SMS ή άλλων εφαρμογών.

5.3. Ηλεκτρονικές ψηφοφορίες

Ηλεκτρονική ψηφοφορία είναι η ηλεκτρονική καταχώρηση της ψήφου

από τον εκλογέα, π.χ. με τη χρήση ηλεκτρονικής συσκευής όπως ένας υπολογιστής. Υπάρχουν δύο τύποι ηλεκτρονικής ψηφοφορίας:

- Σε εκλογικό κέντρο/σταθμό, όπου η ηλεκτρονική συσκευή αντικαθιστά
- «Εξ αποστάσεως ψηφοφορία» σε απομακρυσμένη σύνδεση μέσω διαδικτύου, που δίνει τη δυνατότητα ψηφοφορίας από κάθε σημείο πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Αρκετές χώρες του κόσμου όπως ο Καναδάς, η Ελβετία, η Εσθονία κ.ά. έχουν με επιτυχία εφαρμόσει ηλεκτρονικές ψηφοφορίες για εθνικές, πολιτικές ή τοπικές εκλογές.

Τα κύρια πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας είναι:

- Φιλικότητα προς το χρήστη
- Ταχύτητα και ακρίβεια στην ψηφοφορία και στη διαδικασία καταμέτρησης
- Προσβασιμότητα για τα άτομα με αναπηρίες και τους αναλφάβητους.
- Υποστήριξη πολλαπλών γλωσσών.
- Πρόληψη των αθέλητων σφαλμάτων ψήφου.

Πρόσθετα πλεονεκτήματα της εξ αποστάσεως ηλεκτρονικής ψηφοφορίας είναι:

- δεν απαιτεί μετακίνηση των ψηφοφόρων του.
- διευκολύνει αύξηση στα ποσοστά συμμετοχής.
- επιτρέπει οικονομίες κλίμακας καθώς περιορίζει τα εκλογικά κέντρα

Η ηλεκτρονική ψηφοφορία ενδείκνυται για περίπλοκα εκλογικά συστήματα και σε περιπτώσεις που υπάρχει ανάγκη για την υποστήριξη πολλαπλών γλωσσών κλπ. Η εξ αποστάσεως ηλεκτρονική ψηφοφορία ενδείκνυται επίσης για να αντιμετωπισθεί η χαμηλή προσέλευση στις εκλογές, δυνατότητα ψήφου σε απόδημους ψηφοφόρους κλπ.

Σήμερα στην Ελλάδα δεν υπάρχει ακόμη δυνατότητα διεξαγωγής επίσημης ηλεκτρονικής ψηφοφορίας σε τοπικές ή εθνικές εκλογές. Για να επιτύχει ο θεσμός, ενδείκνυται να ακολουθηθεί μια σταδιακή προσέγγιση, λόγω της κρισιμότητας των εκλογικών διαδικασιών. Δεδομένου όμως ότι αναμφίβολα αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για την ενίσχυση της δημοκρατίας και τη διεύρυνση της συμμετοχής σε εκλογικές διαδικασίες και ψηφοφορίες, είναι δυνατές οι πιλοτικές εφαρμογές σε συμβουλευτικού χαρακτήρα τοπικά δημοψηφίσματα, σε εκλογικές διαδικασίες φορέων (π.χ. Επιμελητήρια), συλλόγων, συνδικάτων κλπ. Οι εμπειρίες αυτές βοηθούν τις κυβερνήσεις να καθορίσουν την καλύτερη προσέγγιση για μια πλήρη ανάπτυξη της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας και την επιλογή των πλέον κατάλληλων τεχνολογιών.

6. Νομικά ζητήματα και ηλεκτρονική ασφάλεια

6.1. Προστασία προσωπικών δεδομένων

Ως προστασία προσωπικών δεδομένων νοείται η αποφυγή διαρροής προσωπικών δεδομένων με πιθανό αρνητικό αποτέλεσμα για το υποκείμενο και η αποφυγή κατάχρησης (δηλαδή η χρήση για σκοπό άλλο από εκείνον για τον οποίο δίνονται) των δεδομένων από το χρήστη τους.

■ **Προσωπικά δεδομένα** είναι κάθε πληροφορία που αναφέρεται και περιγράφει ένα άτομο, όπως:

- στοιχεία αναγνώρισης (ονοματεπώνυμο, ηλικία, κατοικία, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση κλπ.),
- φυσικά χαρακτηριστικά, εκπαίδευση, εργασία (προϋπηρεσία, εργασιακή συμπεριφορά κλπ),
- οικονομική κατάσταση (έσοδα, περιουσιακά στοιχεία, οικονομική συμπεριφορά),
- ενδιαφέροντα, δραστηριότητες, συνήθειες.

Το άτομο (φυσικό πρόσωπο), στο οποίο αναφέρονται τα δεδομένα, ονομάζεται **υποκείμενο των δεδομένων**.

■ **Ευαίσθητα** χαρακτηρίζονται τα προσωπικά δεδομένα ενός ατόμου που αναφέρονται στη:

- φυλετική ή εθνική του προέλευση
- στα πολιτικά του φρονήματα
- στις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές του πεποιθήσεις
- στη συμμετοχή του σε συνδικαλιστική οργάνωση
- στην υγεία του
- στην κοινωνική του πρόνοια
- στην ερωτική του ζωή

- τις πιθανές ποινικές διώξεις και καταδίκες του
- στη συμμετοχή του σε συναφείς με τα ανωτέρω ενώσεις προσώπων.

Τα **ευαίσθητα δεδομένα** προστατεύονται από τον Νόμο με αυστηρότερες ρυθμίσεις από ό,τι τα απλά προσωπικά δεδομένα.

■ **Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων** είναι κάθε εργασία που πραγματοποιείται σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως: συλλογή, καταχώριση, οργάνωση, διατήρηση ή αποθήκευση, τροποποίηση, εξαγωγή, χρήση, διαβίβαση, διάδοση, συσχέτιση ή συνδυασμός, διασύνδεση, δέσμευση, διαγραφή, καταστροφή.

Αρμόδια για τον έλεγχο συμμόρφωσης με την ανωτέρω νομοθεσία είναι η **Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα**. Τα νομικά πρόσωπα δεν έχουν προσωπικά δεδομένα. Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων επιτρέπεται μόνο όταν το άτομο έχει δώσει τη συγκατάθεσή του. Κάθε υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να γνωστοποιεί στην Αρχή την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων που πραγματοποιεί. Όταν η επεξεργασία αφορά ευαίσθητα δεδομένα, ο υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί να την πραγματοποιήσει μόνο μετά από άδεια της Αρχής, η οποία χορηγείται με ειδικούς όρους και προϋποθέσεις. Άδεια επίσης μπορεί να απαιτείται για τη διαβίβαση δεδομένων σε χώρα εκτός Ε.Ε., καθώς και για τη διασύνδεση αρχείων.

Στην Ελλάδα ισχύει ο Νόμος 2472/1997 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, ο οποίος εποπτεύεται από την **Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα**. Επίσης, ισχύει ο Νόμος 3471/2006 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες καθώς και η Οδηγία για την επεξεργασία δεδομένων των εργαζομένων 1830/20.9.2001 (115/2001).

Αρμόδια για τον έλεγχο συμμόρφωσης με την ανωτέρω νομοθεσία είναι η **Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα**. Πέρα από την ανωτέρω νομοθεσία, η εν λόγω Αρχή έχει εκδώσει και δύο οδηγίες για την εφαρμογή της νομοθεσίας ως κατωτέρω:

- Ενημέρωση υποκειμένων επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δια του τύπου 408/1998
- Ενημέρωση υποκειμένου των δεδομένων κατ' άρθρο 11 Ν. 2472/1999, 1/1999

Επισημαίνεται ότι:

- Ο Ν. 2472/1997 αφορά κάθε φυσικό πρόσωπο που βρίσκεται εν ζωή. Τα νομικά πρόσωπα δεν έχουν προσωπικά δεδομένα.

■ Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων επιτρέπεται μόνο όταν το άτομο έχει δώσει τη συγκατάθεσή του.

■ Κατ' εξαίρεση επιτρέπεται η επεξεργασία και χωρίς συγκατάθεση όταν συντρέχουν οι προϋποθέσεις που ορίζει ο Νόμος 2472/1997 στο άρθρο 5.

■ Η επεξεργασία ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων επιτρέπεται μόνο εφόσον ισχύει μία τουλάχιστον από τις εξαιρέσεις που ορίζει ο Νόμος 2472/1997 στο άρθρο 7.

■ Κάθε υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να γνωστοποιεί στην Αρχή την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων που πραγματοποιεί, εκτός αν εμπίπτει σε μία από τις περιπτώσεις του αρ. 7Α του Ν. 2472/1997. Η Αρχή καταχωρεί τη γνωστοποίηση σε ειδικό μητρώο.

■ Όταν η επεξεργασία αφορά ευαίσθητα δεδομένα, ο υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί να την πραγματοποιήσει μόνο μετά από άδεια της Αρχής, η οποία χορηγείται με ειδικούς όρους και προϋποθέσεις. Άδεια επίσης μπορεί να απαιτείται για τη διαβίβαση δεδομένων σε χώρα εκτός Ε.Ε., καθώς και για τη διασύνδεση αρχείων.

(βλ. http://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,23367&_dad=portal&_schema=PORTAL).

6.2. Σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των πληροφοριών ISO 27001

Οι Τεχνολογίες Πληροφοριών και Πληροφορικής παίζουν πλέον πρωταρχικό ρόλο στην οργάνωση, λειτουργία και βιωσιμότητα μιας επιχείρησης. Παράλληλα, αυξάνονται οι νομοθετικές απαιτήσεις για τη διαφύλαξη της πληροφορίας (Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, Αρχή Διατήρησης Απορρήτου των Επικοινωνιών κλπ). Η ασφάλεια των πληροφοριών είναι κάτι περισσότερο από ένα πρόγραμμα κατά των ιών (antivirus) και ένα τοίχος προστασίας (firewall). Όλο και περισσότερες επιχειρήσεις αντιλαμβάνονται τις διαφορετικές και συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις για τη διαχείριση της ασφάλειας της πληροφορίας και επενδύουν στην ενεργητική προστασία της. Η πληροφορία εξάλλου αποτελεί το σημαντικότερο περιουσιακό στοιχείο ενός οργανισμού και συνεπώς οι τρόποι, οι μέθοδοι και οι διαδικασίες που επιλέγονται να εφαρμοστούν προς την κατεύθυνση της ασφαλούς διαχείρισής της, επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα και το επιχειρησιακό αποτέλεσμα.

Το πρότυπο ISO 27001 είναι σήμερα σε οργανωτικό επίπεδο, συυμφασμένο με την έννοια της ασφάλειας της πληροφορίας και περιέχει τις απαιτήσεις για

την δημιουργία, εφαρμογή και βελτίωση ενός συστήματος διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών.

Σκοπό έχει να εξασφαλίσει ότι εμπεριέχονται επαρκείς και κατάλληλοι έλεγχοι σε θέματα εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας της πληροφορίας για να προστατεύσουν την πληροφορία και τα δεδομένα «ενδιαφερόμενων μερών». Τα ενδιαφερόμενα μέρη, στα οποία απευθύνεται, μπορεί να είναι πελάτες, οργανισμοί και επιχειρήσεις, προσωπικό, συνεργάτες αλλά και η κοινωνία γενικότερα. Το συγκεκριμένο πρότυπο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από οποιονδήποτε οργανισμό ανεξάρτητα από το μέγεθος και την δραστηριότητά του, καθώς αναφέρεται στην ασφάλεια της πληροφορίας και όχι στην ασφάλεια των υπολογιστών και των εφαρμογών του.

Κίνδυνοι από τους οποίους δύναται να προφυλαχθεί ένας οργανισμός με την κατάλληλη εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών μπορεί να είναι ενδεικτικά:

- απώλεια εγγράφων
- παραποίηση δεδομένων εγγράφων (ηθελημένη ή μη)
- κακή χρήση δικαιωμάτων και προνομίων πρόσβασης σε επιχειρησιακές πληροφορίες
- αποποίηση ευθυνών ή ενεργειών
- εξάντληση της πληροφοριακής υποδομής (χωρητικότητα, ικανότητα)
- χρησιμοποίηση παράνομου ή παραποιημένου λογισμικού

Ορισμένες από τις απαιτήσεις που θα πρέπει να καλύψει ο οργανισμός που εφαρμόζει ένα τέτοιο σύστημα είναι:

- ορισμός του αποδεκτού επιπέδου κινδύνου και αποδοχή παραμένου κινδύνου
- ορισμός ρόλων και αρμοδιοτήτων
- ορισμός σκοπού και στόχων για το σύστημα
- παροχή πόρων
- ανασκόπηση από τη διοίκηση

Το συγκεκριμένο πρότυπο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από οποιονδήποτε οργανισμό, ανεξάρτητα από το μέγεθος και την δραστηριότητά του, καθώς αναφέρεται στην ασφάλεια της πληροφορίας και όχι στην ασφάλεια των υπολογιστών και των εφαρμογών του.

Μέσω της εφαρμογής των απαιτήσεων του προτύπου, η Αυτοδιοίκηση είναι σε θέση να γνωρίζει, σε πρακτικό και άμεσα λειτουργικό επίπεδο, από τι και σε ποιο βαθμό κινδυνεύει. Με βάση τη γνώση αυτή, δύναται να επιλέξει τους τρόπους και τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει για να αντιμετω-

πίσει αποτελεσματικά τους κινδύνους αυτούς.

6.3. «Ελεύθερο/ανοιχτό» λογισμικό και άδειες χρήσεις

Μια από τις σημαντικότερες στρατηγικές αποφάσεις στον τομέα της πληροφορικής που λαμβάνει κάθε οργανισμός συνδέεται με τη χρήση του λεγόμενου «ελεύθερου λογισμικού» ή του «λογισμικού ανοικτού κώδικα» έναντι του «ιδιόκτητου» λογισμικού:

■ «Ελεύθερο λογισμικό» είναι λογισμικό που μπορεί να χρησιμοποιηθεί, αντιγραφεί, μελετηθεί, τροποποιηθεί και αναδιανεμηθεί χωρίς περιορισμό.

■ «Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα» σημαίνει τμήματα εφαρμογών ή ολοκληρωμένες εφαρμογές **των οποίων ο πηγαίος κώδικας είναι διαθέσιμος**, μπορεί να χρησιμοποιηθεί, να τροποποιηθεί, και να διανεμηθεί σε άλλους χρήστες, **σύμφωνα με κοινά συμφωνημένους κανόνες**. Αυτοί οι κανόνες είναι ορισμένοι σε διάφορα μοντέλα αδειών χρήσεως.

Οι περισσότερες από τις ψηφιακές εφαρμογές που χρησιμοποιούνται σήμερα από τις Αυτοδιοικήσεις είναι ιδιόκτητες εφαρμογές οι οποίες μάλιστα χρησιμοποιούνται με «άδεια χρήσης». Σε μερικές περιπτώσεις, η άδεια χρήσης είναι χρονικά περιορισμένη.

Σε λίγες περιπτώσεις, οι Αυτοδιοικήσεις έχουν προχωρήσει σε ανάπτυξη λογισμικού (είτε με αυτεπιστασία είτε με ανάθεση) του οποίου τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας τούς ανήκουν. Τέτοιες εφαρμογές πρέπει να συντηρούνται και να εξελίσσονται από τους ίδιους τους Δήμους, καθώς η διαρκής εξέλιξη της τεχνολογίας οδηγεί στην αναγκαιότητα εξέλιξης κάθε εφαρμογής προκειμένου να είναι συμβατή με το περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί.

Για την απόφαση της χρήσης «ανοικτού λογισμικού» θα πρέπει να ληφθούν υπόψη και οι κάτωθι παράγοντες:

■ όταν ο πηγαίος κώδικας του λογισμικού είναι ανοικτός, υπάρχει πλήρης γνώση του και ο πελάτης (Αυτοδιοίκηση) δεν εξαρτάται μελλοντικά από την ύπαρξη μιας εταιρείας για τη συντήρηση και την εξέλιξη της εφαρμογής

■ στο εμπορικό λογισμικό υπάρχει ένας αντισυμβαλλόμενος-εταιρεία που αναλαμβάνει σημαντικές οικονομικές ευθύνες για την ορθή λειτουργία του λογισμικού που πωλεί

■ κατά κανόνα, το 'καλό' εμπορικό λογισμικό αποτελεί προϊόν συστηματικής ανάπτυξης και ενσωματώνει σημαντική τεχνογνωσία για τις λειτουργίες που επιτελεί, ενώ το «ανοικτό» λογισμικό απαιτεί σημαντική προσαρμογή από εξειδικευμένους τεχνικούς. Το γεγονός αυτό έχει όμως οδηγήσει και σε περιπτώσεις κινητοποίησης μεγάλων ομάδων εμπειρογνομώνων, οι οποίοι

έχουν συνεργαστεί στην ανάπτυξη «ανοικτού» λογισμικού με ενσωματωμένη υψηλή τεχνογνωσία χάρη ακριβώς σε αυτήν την ανοικτή συνεργασία.

Σε κάθε περίπτωση, με δεδομένη την αύξηση του κινήματος του «ανοικτού» λογισμικού, είναι επόμενο να εγείρεται το ζήτημα της υιοθέτησής του από τις Αυτοδιοικήσεις.

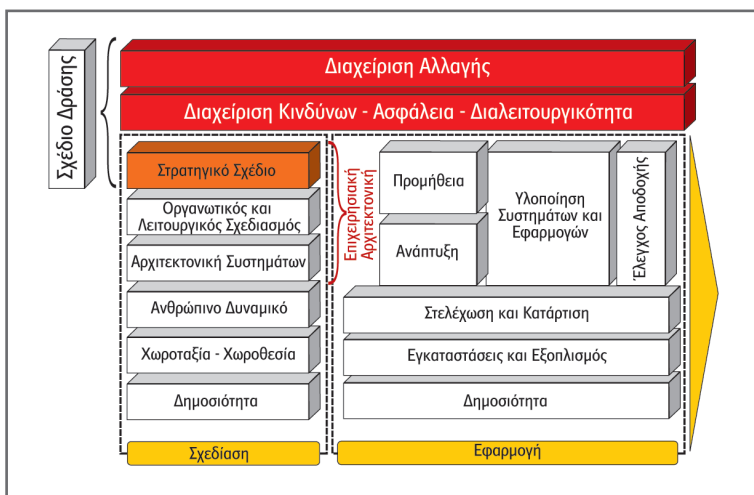
Ένα άλλο σημείο, που χρήζει ιδιαίτερης προσοχής, είναι η χρήση του ιδιόκτητου λογισμικού να γίνεται σύμφωνα με τους όρους των αδειών χρήσης, ώστε να μη βρεθούν τα στελέχη της Αυτοδιοίκησης να διαπράττουν κάτι παράνομο. Φυσικά, πρέπει να τονισθεί η σημασία της διασφάλισης ότι δεν εγκαθίστανται σε δημόσιους υπολογιστές εφαρμογές χωρίς άδειες χρήσης, κάτι που μπορεί να επισύρει σοβαρές ποινές και διεκδικήσεις αποζημίωσης από την πλευρά των εταιρειών λογισμικού.

7. Στρατηγική για την ηλεκτρονική αυτοδιοίκηση στους νέους δήμους

7.1. Σχέδιο μετάβασης

Ουσιώδες στοιχείο για τον επιτυχή μετασχηματισμό ενός αυτοδιοικητικού οργανισμού είναι ο σχεδιασμός της μετάβασης του οργανισμού στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Το παρακάτω σχήμα αποτυπώνει με απλό τρόπο τα επιμέρους στοιχεία της διαδικασίας μετάβασης.



Η μετάβαση αποτελείται από δύο (2) φάσεις:

- τη φάση της σχεδίασης και
- τη φάση της υλοποίησης

Όπως έχει εξηγηθεί, τόσο στην εισαγωγή όσο και στην ενότητα για την οργάνωση εργασίας, οι ΤΠΕ ενεργοποιούν μια βαθειά αλλαγή του τρόπου εργασίας στη δημόσια διοίκηση. Ο σχεδιασμός για τη μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα πρέπει να συμπεριλάβει πλήρη σχεδίαση όλων των στοιχείων του οργανισμού:

- στρατηγική
- οργάνωση-λειτουργίες-διαδικασίες
- πληροφορικά συστήματα
- ανθρώπινο δυναμικό και
- χωροταξία - χωροθεσία - εγκαταστάσεις

Τέλος, ένα έργο αυτής της σημασίας και αυτού του μεγέθους θα πρέπει να περιλαμβάνει ένα πολύ ουσιαστικό κομμάτι δημοσιότητας της πραγματοποιούμενης αλλαγής, ώστε τόσο οι πολίτες όσο και τα στελέχη των οργανισμών να ενημερώνονται και να κατανοούν τις πραγματοποιούμενες αλλαγές. Με αυτόν τον τρόπο, θα μπορούν με τη σειρά τους να συνεισφέρουν σε αυτήν την αλλαγή, να επωφελούνται από την νέα οργάνωση και τις νέες υπηρεσίες και να συμβάλλουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης εν γένει, με προφανή άμεσα αντιληπτά αποτελέσματα στην εξυπηρέτηση του πολίτη.

Η όλη διαδικασία θα πρέπει να πλαισιωθεί από δύο (2) διαρκείς διαχειριστικές λειτουργίες:

- της διαχείρισης της αλλαγής και
- της διαχείρισης των κινδύνων και της ασφάλειας των συστημάτων, πάντοτε μέσα στο ευρύτερο πλαίσιο της δημόσιας διοίκησης.

Αυτό που θα πρέπει να κατανοήσουν οι αιρετοί της αυτοδιοίκησης για την περίοδο 2010-14 είναι η οργανωτική ρευστότητα. Το σύστημα που καλούνται να διαχειριστούν δεν θα βρεθεί σε κατάσταση ισορροπίας. Η περίοδος αυτή θέτει τα θεμέλια μιας διοικητικής 'επανάστασης' και η αυτοδιοίκηση που αναλαμβάνουν θα είναι πολύ διαφορετική από αυτήν που θα παραδώσουν.

Αναλυτικότερα, τα επιμέρους Πακέτα Εργασίας για τη **φάση της σχεδίασης μετάβασης** κατά σειρά είναι:

■ *Σχεδιασμός δράσεων*

Ο σχεδιασμός δράσεων περιλαμβάνει μια σύντομη περιγραφή του Αυτοδιοικητικού Οργανισμού και τον χρονικό προγραμματισμό των επιμέρους δράσεων με προκαταρκτική 'διστασιολόγηση' των εργασιών από πλευράς προσιτότητας. Στο βήμα, αυτό προετοιμάζεται το Πακέτο Εργασίας της Κα-

τάρτισης του Στρατηγικού Σχεδίου.

Στη φάση αυτή, ορίζονται και τα «όρια» του Αυτοδιοικητικού Οργανισμού, δηλαδή εάν και κατά πόσο περιλαμβάνονται τα εξαρτώμενα νομικά πρόσωπα (Αναπτυξιακές κλπ.) στο σχεδιασμό.

■ Στρατηγικό σχέδιο

Το Στρατηγικό Σχέδιο περιλαμβάνει αναλυτική αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης του Αυτοδιοικητικού Οργανισμού (όπως ορίστηκε) ενοποιώντας το σχεδιασμό του, όπως υφίσταται στο πλαίσιο των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων ή άλλων προγραμματικών κειμένων με τις τυχόν αναγκαίες προσαρμογές και αναθεωρήσεις τους.

Το στρατηγικό σχέδιο διαμορφώνει το όραμα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τις πολιτικές προτεραιότητες και τις κύριες κατευθύνσεις και κεντρικές επιλογές για τη λειτουργία του Οργανισμού σχετικά με:

- το λειτουργικό πρότυπο
- τις τεχνολογικές του επιλογές και
- τη χωροταξική του διάταξη.

Το στρατηγικό σχέδιο επίσης εξειδικεύει τις προϋποθέσεις για την οικόδομηση της νέας Διοίκησης. Συμπληρώνεται με αναλυτικό προϋπο-λογισμό για την υλοποίηση.

Όλα τα άλλα σχέδια και οι δραστηριότητες θα έχουν μια αναφορά σε αυτό το αρχικό στρατηγικό σχέδιο.

Το στρατηγικό σχέδιο ακόμη περιλαμβάνει τις βασικές κατευθύνσεις για τη διαχείριση της διαδικασίας μετάβασης επισημαίνοντας τις αβεβαιότητες και τους κινδύνους της μετάβασης και υποδεικνύοντας τρόπους για τη διαχείριση της αλλαγής και των κινδύνων, σε συνδυασμό με τα πλαίσια ασφάλειας και διαλειτουργικότητας που πρέπει να τηρούνται.

Οι διαδικασίες διαχείρισης της αλλαγής και ανάλυσης των κινδύνων και ο σχεδιασμός για την αντιμετώπισή τους θα είναι τα βασικά μέρη αυτού του στρατηγικού σχεδίου. Θα πρέπει να σημειωθεί, ωστόσο, ότι το σχέδιο δεν θα είναι άκαμπτο, αλλά μάλλον θα παρέχει τη βάση ή τα ερεθίσματα για τη βελτίωσή του, στην πράξη, καθώς και για την προσαρμογή στις νέες καταστάσεις, ώστε να ανταποκρίνεται με ευελιξία στις ενδογενείς ή εξωγενείς προκλήσεις.

■ Διαχείριση αλλαγής

Με την κατάρτιση του στρατηγικού σχεδίου θα πρέπει να ξεκινήσει η διαδι-

κασία της διαχείρισης της αλλαγής, του συνόλου δηλαδή των ενεργειών για την παρακολούθηση και το χειρισμό των συνεπειών της αλλαγής, τόσο στο στελεχιακό δυναμικό όσο και στους αιρετούς και στο κοινό.

■ *Διαχείριση κινδύνων - ασφάλεια - διαλειτουργικότητα*

Η διαχείριση των κινδύνων-ασφάλειας-διαλειτουργικότητας ασχολείται με το σχεδιασμό και το χειρισμό θεμάτων που ανακύπτουν με την ασφάλεια των συστημάτων ως τελική δομή όσο και με τη διαδικασία μετάβασης αλλά και με ζητήματα συμμόρφωσης με γενικούς κανόνες-πλαίσια ασφάλειας και διαλειτουργικότητας. Στο πλαίσιο αυτής της λειτουργίας, τίθενται και οι κανόνες για της προστασία των προσωπικών δεδομένων.

■ *Οργανωτικός & λειτουργικός σχεδιασμός*

Ο οργανωτικός σχεδιασμός θα καλύπτει τη δομή και την τμηματοποίηση μέχρι τις περιγραφές θέσεων εργασίας, την οργανωσιακή κουλτούρα και τις επικοινωνίες γραφειοκρατίες κλπ. Οι δημόσιοι οργανισμοί θεωρούν τα οργανωτικά σχέδια ως την πεμπτουσία της ύπαρξής τους, τις εικόνες της ψυχής τους. Αυτό είναι ένα πολύ κρίσιμο τμήμα του σχεδιασμού, δεδομένου ότι ένας από τους στόχους της άσκησης του σχεδιασμού είναι η βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Έτσι, σε αυτό το στάδιο το σύνολο της λογικής και της φιλοσοφίας του σχεδιασμού πρέπει να γίνει αποδεκτό από την κοινή γνώμη.

■ *Αρχιτεκτονική πληροφορικών συστημάτων*

Η αρχιτεκτονική πληροφορικών συστημάτων θα ακολουθήσει τη στρατηγική, προκειμένου να τεθούν οι βάσεις της νέας οργάνωσης. Δεδομένου ότι η στρατηγική επιλογή είναι η δημιουργία ενός ηλεκτρονικά διακυβερνώμενου οργανισμού, προκύπτει φυσικά ότι το σχέδιο του νέου οργανισμού θα αντιστοιχεί την αρχιτεκτονική του με τις ροές δεδομένων, τα συστήματα ασφαλείας και τις διαδικασίες, τις κατηγορίες των χρηστών κ.λπ. Το προτεινόμενο λειτουργικό μοντέλο θα έχει ιδιαίτερη αξία για την αντιστοιχία μεταξύ των ανθρώπων και των πληροφοριακών συστημάτων. Το σχέδιο θα υλοποιηθεί μέσω προμηθειών ή διαγωνισμών των πληροφοριακών συστημάτων και θα ολοκληρωθεί μετά τη δοκιμή αποδοχής τους.

■ *Ανθρώπινο δυναμικό*

Ο προγραμματισμός του ανθρώπινου δυναμικού θα πρέπει να ασχοληθεί με το σχεδιασμό των πολιτικών για μια νέα δημόσια διοίκηση, μια νέα διαμόρ-

φωση των χαρακτηριστικών, δεξιοτήτων, προσόντων και εμπειρίας. Το σχέδιο θα καλύψει όλα τα θέματα από τη στελέχωση, την διαχείριση των ανθρώπινων πόρων, τον προγραμματισμό της εξέλιξης, την αξιολόγηση των επιδόσεων, την αμοιβή κλπ. Η εκπαίδευση του προσωπικού θα είναι κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας αυτής της προσπάθειας.

■ *Χωροταξία - χωροθεσία*

Το χωροταξικό-χωροθετικό σχέδιο θα καλύψει θέματα στέγασης και εγκατάστασης για τις νέες υπηρεσίες. Οι νέες εγκαταστάσεις μπορούν να είναι μια 'βιτρίνα' για το νέο περιβάλλον εργασίας και το χωροταξικό σχέδιο θα πρέπει να είναι μια έκφραση αυτής της φιλοδοξίας. Το πρόγραμμα θα εφαρμοστεί όταν όλες οι εγκαταστάσεις έχουν επιλεγεί προσεκτικά, έχουν προετοιμασθεί, επιπλωθεί και εξοπλισθεί.

Είναι απαραίτητο οι παρατηρήσεις και ιδέες του υπηρεσιακού προσωπικού για την καλύτερη διαρρύθμιση να ληφθούν υπόψη πριν παραγγελθεί ο εξοπλισμός. Η ανατροφοδότηση από το στελεχιακό δυναμικό είναι πολύ ουσιαστικό στοιχείο του σχεδιασμού.

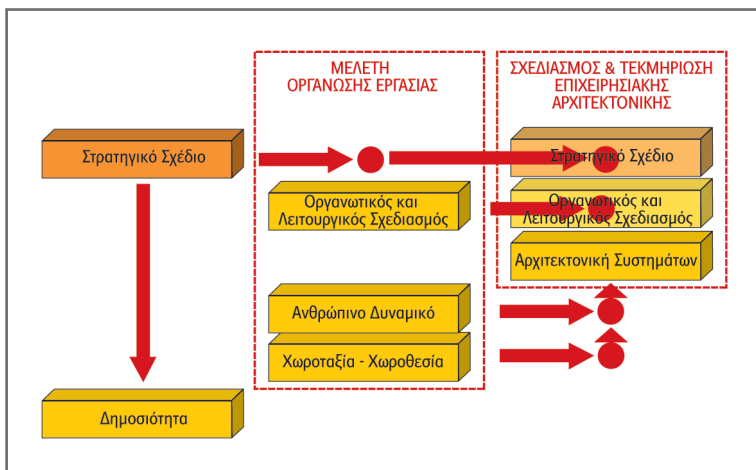
■ *Δημοσιότητα*

Τέλος, για να διατηρηθεί η πολιτική ώθηση και κοινωνική στήριξη για τη μετάβαση, θα πρέπει να υπάρχει σε εφαρμογή ένα σχέδιο δημοσιότητας που θα αξιοποιήσει σε μεγάλο βαθμό τις ΤΠΕ και ειδικότερα του Διαδικτύου για μια προβολή του σχεδίου. Το σχέδιο δημοσιότητας θα πρέπει να αποσκοπεί στο να είναι ένα σχέδιο διαφάνειας και ανάδρασης, αντί μονόδρομης διαφημιστικής καμπάνιας.

Εκτός από τις εκδηλώσεις δημοσιότητας και δελτία τύπου, οι δραστηριότητες θα πρέπει να περιλαμβάνουν μια τακτικά ενημερωμένη ιστοσελίδα με πλήρως επίκαιρες πληροφορίες σχετικά με την πρόοδο του έργου, τις σχετικές αποφάσεις, προσφορές κλπ. και να συνοδεύεται από ιστολόγια και άλλους μηχανισμούς ανάδρασης.

7.2. Μελέτη «οργάνωσης εργασίας» και επιχειρησιακή αρχιτεκτονική

Τα επιμέρους Πακέτα Εργασίας μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δύο επιμέρους μελέτες: (α) τη μελέτη οργάνωσης εργασίας, και (β) το σχεδιασμό και τεκμηρίωση της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής, σύμφωνα και με το κατωτέρω σχήμα:



Για την προετοιμασία και την ανταπόκριση του ΟΤΑ στην οργανωτική αυτή πρόκληση, πιστεύουμε ότι τοπικά η οργανωτική προσπάθεια πρέπει να ξεκινήσει στο επίπεδο της “οργάνωσης εργασίας.”

Τα μεγάλα οργανωτικά θέματα, είτε θα ρυθμισθούν με κεντρικές κυβερνητικές πολιτικές είτε θα ακολουθήσουν γραμμές που υπαγορεύονται από γενικές τάσεις και πρακτικές. Αυτό που πραγματικά μπορεί και πρέπει να ρυθμιστεί σε τοπικό επίπεδο είναι η συγκεκριμένη οργάνωση εργασίας ενός συγκεκριμένου οργανισμού, που δεν ρυθμίζεται κεντρικά και του δίνει την ταυτότητά του.

Μια μελέτη “οργάνωσης εργασίας” θα καλύπτει θέματα όπως:

- Προγραμματισμό και παρακολούθηση εργασιών
- Σχεδίαση θέσεων εργασίας
- Στελέχωση
- Ύψος Διοίκησης και Οργανωσιακή Κουλτούρα
- Διαπροσωπικά Ζητήματα και Επικοινωνίες
- Εργασιακό Χώρο και Εργονομία
- Επιχειρησιακή Επανάταξιμότητα

στο νέο θεσμικό και λειτουργικό περιβάλλον της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η μελέτη οργάνωσης εργασίας θα πρέπει να λάβει υπόψη τους παράγοντες, τόσο τεχνολογικούς όσο και κοινωνικούς, προκειμένου να οδηγηθεί σε βέλτιστες λύσεις. Η μελέτη της οργάνωσης εργασίας πρέπει να συμπεριλάβει

και το Σχεδιασμό της Επιχειρησιακής Αρχιτεκτονικής του οργανισμού/φορέα, που θα συνταιριάξει και θα ευθυγραμμίσει:

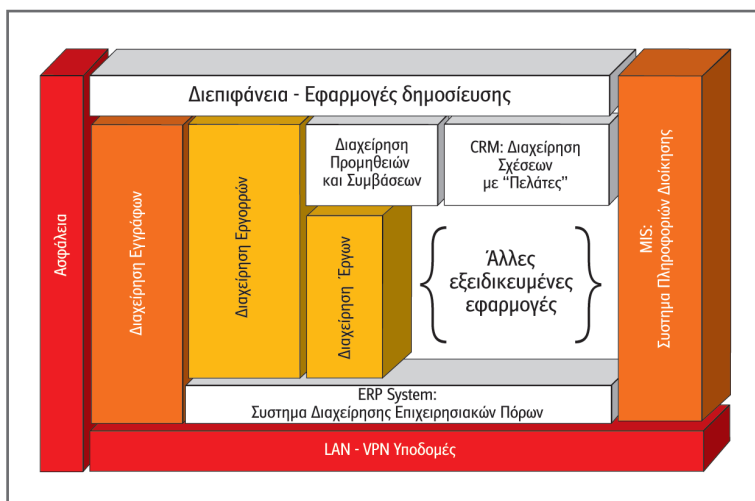
- τη στρατηγική της πολιτικής ηγεσίας του οργανισμού/φορέα
- τις λειτουργίες του
- τα πληροφοριακά του συστήματα σε τρία επίπεδα: δεδομένα, συστήματα, τεχνολογία

Δεδομένης της διαρκούς εξέλιξης των τεχνολογιών αλλά και της διεύρυνσης του φάσματος των υπηρεσιών προς τους πολίτες, η Αυτοδιοίκηση θα πρέπει να εγκαταστήσει το προτεινόμενο σύστημα σε ένα στερεό υπόβαθρο με δυνατότητες επέκτασης και αναβάθμισης. Οργανωτική έκφραση της ανάγκης αυτής θα αποτελέσει η προσεκτική και συστηματική **τεκμηρίωση της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής του Αυτοδιοικητικού Οργανισμού**. Η αρχιτεκτονική αυτή θα τεκμηριωθεί σε **Πληροφοριακό Σύστημα Τεκμηρίωσης Επιχειρησιακής Αρχιτεκτονικής** που θα διευκολύνει μελλοντικά τη μετεξέλιξη του οργανισμού/φορέα.

7.3. Ενδεικτική αρχιτεκτονική πληροφορικών συστημάτων της αυτοδιοίκησης

Μία απλή ενδεικτική αρχιτεκτονική των πληροφορικών συστημάτων οργανισμών της αυτοδιοίκησης παρουσιάζεται στο κατωτέρω σχήμα:

Στο κατώτερο μέρος του σχήματος, βρίσκεται το **τεχνολογικό υπόβαθρο δι-**



κτύωσης και λειτουργίας των συστημάτων, ενώ στο ανώτερο οι **λειτουργίες της διεπιφάνειας και «δημοσίευσης» του περιεχομένου**. Δύο (2) επιμέρους συστήματα που εκτείνονται στο σύνολο της αρχιτεκτονικής είναι:

- το σύστημα ασφάλειας και
- το σύστημα πληροφοριών διοίκησης

Ενδιάμεσα, τα πληροφορικά (υπο-)συστήματα που περιλαμβάνει η αρχιτεκτονική (μπορεί να) είναι:

- **Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων** (γνωστό ως ERP), που υποστηρίζει το σύνολο των λειτουργιών οικονομικής διαχείρισης, υλικών και ανθρώπινων πόρων
- **Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων** που περιλαμβάνει και το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο του οργανισμού
- **Σύστημα Διαχείρισης Εργασιακών Ροών ή Εργοροών** (γνωστό ως workflow management) για τη διαχείριση τυποποιημένων διαδικασιών και τη ηλεκτρονική διεκπεραίωση των υποθέσεων
- **Σύστημα Διαχείρισης Έργων του οργανισμού** (εσωτερικών και εξωτερικών) σε συνδυασμό με Σύστημα Διαχείρισης Προμηθειών και Συμβάσεων
- **Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με «Πελάτες» (εν προκειμένω πολίτες, επιχειρήσεις, φορείς ή άλλες διοικητικές υπηρεσίες)** για την πλήρη καταγραφή της πορείας των σχέσεων με αυτούς και την αποτελεσματική ανταπόκριση στις ανάγκες τους.

Τέλος, μπορεί να περιλαμβάνονται και **εξειδικευμένες εφαρμογές**, ανάλογα με τις υπηρεσίες του οργανισμού όπως οι εφαρμογές για τις τεχνικές υπηρεσίες που προαναφέρθηκαν.

Η συνολική θεώρηση του Αυτοδιοικητικού Οργανισμού, υπό το πρίσμα της αρχιτεκτονικής πληροφορικών συστημάτων, δημιουργεί τη βάση για την καλύτερη κατανόηση αυτής της ίδιας της λειτουργίας του και για τη θεμελίωση των άλλων επιπέδων της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής, ώστε να δημιουργηθεί ένα συνεκτικό σύνολο για το σχεδιασμό του οργανισμού που θα κατευθύνει τις δράσεις/επενδύσεις του για την ολοκλήρωση των πληροφοριακών του συστημάτων με τη συμπλήρωση των κενών και την αναβάθμιση ή εξέλιξη υφιστάμενων συστημάτων.

