



ΕΘΝΙΚΟ
ΚΕΝΤΡΟ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ &
ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Κ' ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΕΙΡΑ

ΤΜΗΜΑ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΕΛΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Θέμα:

«Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Μία ευκαιρία για καλύτερη Διακυβέρνηση
με επίκεντρο τον πολίτη- Η Ελληνική περίπτωση»

Επιβλέπων:

Παναγιώτης Πασσάς

Σπουδάστρια:

Κατερίνα Σαρρή

ΑΘΗΝΑ - 2010

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Έχοντας ολοκληρώσει την τελική εργασία, νιώθω την ανάγκη να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. **Παναγιώτη Πασσά**, Προϊστάμενο του Τμήματος Ερευνών και Μετρήσεων Αποδοτικότητας της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, για το ειλικρινές ενδιαφέρον που επέδειξε καθ'όλη τη διάρκεια εκπόνησης της παρούσας εργασίας. Η άρτια επιστημονική του κατάρτιση, η καλή του διάθεση, οι πολύτιμες συμβουλές του καθώς και η σταθερή καθοδήγησή του αποτέλεσαν σημαντικούς παράγοντες για την αποπεράτωση του παρόντος πονήματος.

Επιπλέον, θα ήθελα να εκφράσω τις ιδιαίτερες ευχαριστίες μου προς τους κ.κ. **Φαίδωνα Κακλαμάνη**, **Αντώνη Στασή** και **Κώστα Ράντο**, υπαλλήλους της Υπηρεσίας Ανάπτυξης Πληροφορικής της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η υλοποίηση της τετράμηνης πρακτικής μου εκπαίδευσης στην εν λόγω Υπηρεσία και η αρμονική συνεργασία που αναπτύχθηκε με τους ανωτέρω υπαλλήλους αποτέλεσαν το κατάλληλο έναυσμα για την επιλογή και ανάπτυξη του θέματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι εμπειρίες που απέκτησα δουλεύοντας στο πλάι των ανθρώπων αυτών, καθώς και οι επιστημονικές γνώσεις που μου παρείχαν αποδείχθηκαν πολύτιμες για τη συγγραφή της παρούσης εργασίας.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα την οικογένεια και τους φίλους μου για την υπομονή που έδειξαν και την αμέριστη βοήθεια που μου προσέφεραν καθ' όλη τη διάρκεια της φοίτησής μου στην ΕΣΔΔ.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, δηλαδή η χρήση των νέων τεχνολογιών για την ψηφιακή παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης και συναλλαγών μεταξύ της Δημόσιας Διοίκησης και των πολιτών, συγκεντρώνει στις μέρες μας το έντονο ενδιαφέρον πολιτών, επιχειρήσεων, στελεχών του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα με αρμοδιότητες λήψης αποφάσεων και, κυρίως, στελεχών των δημόσιων φορέων που ασχολούνται με την οργάνωση και βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών.

Έρευνες, που έχουν πραγματοποιηθεί μετά την ανάπτυξη πρωτοβουλιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις πλέον ανεπτυγμένες χώρες του κόσμου, απέδειξαν ότι η υιοθέτηση μιας ουσιαστικής και σαφούς στρατηγικής για τη διείσδυση των Τεχνολογιών των Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Δημόσια Διοίκηση ικανοποιούν το αίτημα των πολιτών και των επιχειρήσεων για μια περισσότερο αποτελεσματική Διοίκηση που λειτουργεί σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διακυβέρνησης.

Συγκεκριμένα, η ψηφιοποίηση της Δημόσιας Διοίκησης δύναται να αναβαθμίσει ποιοτικά τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, να βελτιώσει την ποιότητα των κανονιστικών ρυθμίσεων, να ενδυναμώσει τη συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων, να κατοχυρώσει την ηθική και τη διαφάνεια στο δημόσιο βίο καταπολεμώντας τη διαφθορά, καθώς και να αυξήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών στους δημόσιους θεσμούς.

Σκοπός της παρούσης εργασίας είναι να αποδώσει σε βάθος το περιεχόμενο των εννοιών «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» και «χρηστή διακυβέρνηση» προκειμένου να καταστεί στον αναγνώστη ευκολότερα αντιληπτή η θετική σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ των δύο αυτών πρακτικών διοίκησης. Παράλληλα, επιχειρείται η καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης στην Ελλάδα, η παρουσίαση της Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης «*ΕΡΜΗΣ*», καθώς και η παράθεση ορισμένων ευρωπαϊκών βέλτιστων πρακτικών στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν επιταχύνοντας, καθ' αυτό τον τρόπο, την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα μας.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ:

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Χρηστή διακυβέρνηση, ΤΠΕ, Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση, Στρατηγική της Λισσαβόνας, σχέδια δράσης eEurope, πρωτοβουλία i2010, Ευρωπαϊκά Βραβεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης «*ΕΡΜΗΣ*»

SUMMARY

Electronic Government (eGovernment), i.e. the use of new technologies for the digital provision of information and transactions among the citizens and the public administration, attracts at the present time the strong interest of citizens, businesses, decision-taking executives of the public and private sectors, as well as the executives who are engaged in organizing and improving the administrative procedures.

Scientific researches, carried out in the most developed countries worldwide, have proved that the adoption of an essential and clear strategy towards the proliferation of Information and Communication Technologies (ICT) in the public administration, satisfies the citizens' and businesses' demand for a more efficient administration, which functions in accordance with the principles of good governance.

Specifically, the digitalization of the public administration can upgrade in a most qualitative way the public organizations, improve the provision of services towards the citizens, to ameliorate the quality of the regulative adjustments, strengthen the participation of the citizens in the decision making process, consolidate the morality and the transparency in the public life while fighting the corruption, as well as enhance the citizens' confidence towards the public institutions.

The aim of this essay is to study in depth the terms "eGovernment" and "good governance" in order to help the reader to better understand the positive relation which is evolved between these two administrative practices. At the same time, some interesting European eGovernment- related practices are mentioned, which could use as an example for the enhancement of eGovernment in our country. Finally, the essay attempts to register the current situation in Greece and to present the new Greek Government Portal of public administration "*ERMIS*", as a best Greek practice

KEY WORDS:

eGovernment, Good governance, ICT, Digital public administration, Lisbon Strategy, eEurope action plans, i2010 initiative, European eGovernment Awards, Greek Government Portal of public administration "*ERMIS*"

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	2
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	3
SUMMARY	4
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	5
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ, ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ, ΠΙΝΑΚΩΝ	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΧΡΗΣΤΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	14
1.1 Εισαγωγή.....	14
1.2 Η έννοια της «χρηστής διακυβέρνησης».....	15
1.3 Χαρακτηριστικά της «χρηστής διακυβέρνησης».....	17
1.4 Αποτίμηση εφαρμογής κριτηρίων «χρηστής διακυβέρνησης» παγκοσμίως.....	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	24
2.1 Εισαγωγή.....	24
2.2 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	24
2.3 Κατηγορίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών.....	27
2.4 Επίπεδα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης δημόσιων υπηρεσιών.....	29
2.5 Οφέλη από την υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	31
2.6 Προκλήσεις στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	37
3.1 Η χρηστή διακυβέρνηση στην Ελλάδα.....	37
3.2 Παθογένειες Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.....	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	46
4.1 Πολιτική Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	46
4.1.α Η Στρατηγική της Λισσαβόνας.....	46
4.1.β Η πρωτοβουλία eEurope.....	47
4.1.γ Η Ευρωπαϊκή Στρατηγική i2010.....	48
4.2 Ελληνικές πρωτοβουλίες για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	49
<i>Ηλεκτρονική Βάση Ελληνικής Νομοθεσίας: eThemis («ΡΑΠΤΑΡΧΗΣ»)</i>	50
<i>Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Πρότυπα Διαλειτουργικότητας («eGov Framework»)</i>	51
<i>Πλαίσιο Συμμετοχικής Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας για την αποτίμηση ρυθμίσεων/αποφάσεων της Δημόσιας Διοίκησης («eDemocracy Framework»)</i>	52
4.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα σε αριθμούς.....	54
4.3.α Χρησιμότητα ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών.....	54
4.3.β Μέτρηση δεικτών eEurope/i2010 στην Ελλάδα.....	55
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΛΟΓΟΔΟΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	62
5.1 Εισαγωγή.....	62
5.2 EU-ΟΡΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΔΙΑΤΑΓΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ.....	63
5.3 GENVEJ.....	66
5.4 ΜΕΡΑ- Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΤΗΣ ΙΤΑΛΙΚΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	68
5.5 ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΥΝΗΓΩΝ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΑΤΜ.....	71
5.6 ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΜΕ SMS.....	73
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ- ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ & ΑΣΦΑΛΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ / ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ: ΕΡΜΗΣ	75

6.1 Η Πύλη «ΕΡΜΗΣ» ως το «Ηλεκτρονικό Πολυκατάστημα» της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης	75
6.2 Αναμενόμενα οφέλη από τη λειτουργία του <i>ΕΡΜΗ</i>	77
6.3 Στατιστικά στοιχεία της διαδικτυακής Πύλης <i>ΕΡΜΗΣ</i>	79
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	84
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	88
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	94
Προσαρτημένο 1: Πλαίσιο Στρατηγικής για την προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα- Έγγραφο Αναφοράς	94
Προσαρτημένο 2: Στοιχεία των online δημοσκοπήσεων και ερευνών της Πύλης ΕΡΜΗΣ.....	97

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ, ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ, ΠΙΝΑΚΩΝ

ΣΧΗΜΑΤΑ

<u>Σχήμα 1:</u> Προσφορά και ζήτηση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	10
<u>Σχήμα 2:</u> Εμπλεκόμενοι φορείς στο πλαίσιο της εθνικής διακυβέρνησης	14
<u>Σχήμα 3:</u> Χαρακτηριστικά της χρηστής διακυβέρνησης	16
<u>Σχήμα 4:</u> Δείκτης «Συμμετοχή και Λογοδοσία»	19
<u>Σχήμα 5:</u> Δείκτης «Πολιτική Σταθερότητα»	20
<u>Σχήμα 6:</u> Δείκτης «Αποτελεσματικότητα διακυβέρνησης»	20
<u>Σχήμα 7:</u> Δείκτης «Ποιότητα των ρυθμίσεων»	21
<u>Σχήμα 8:</u> Δείκτης «Εφαρμογή της νομιμότητας»	21
<u>Σχήμα 9:</u> Δείκτης «Έλεγχος της διαφθοράς»	22
<u>Σχήμα 10:</u> Γραφική αναπαράσταση ορισμού Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από την ΕΕ ..	26
<u>Σχήμα 11:</u> Μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	28
<u>Σχήμα 12:</u> Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά την ΕΕ	30
<u>Σχήμα 13:</u> Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως μια ευκαιρία για καλύτερη Διακυβέρνηση	33
<u>Σχήμα 14:</u> Πολιτική ΕΕ για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	47

ΠΙΝΑΚΕΣ

<u>Πίνακας 1:</u> Επιδόσεις Ελλάδας για τους Παγκόσμιους Δείκτες Διακυβέρνησης	37
<u>Πίνακας 2:</u> Έργα ΗΔ	49
<u>Πίνακας 3:</u> Έργα που παράγουν Ψηφιακές Υπηρεσίες	52
<u>Πίνακας 4:</u> Ωφέλειες από τη χρήση υπηρεσιών ΗΔ	54
<u>Πίνακας 5:</u> Δείκτες eEurope/i2010 για την ΗΔ	55
<u>Πίνακας 6:</u> Επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα, το έτος 2008	56
<u>Πίνακας 7:</u> Οι 5 δημοφιλέστερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που υποβάλλονται από την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ	76
<u>Πίνακας 8:</u> Οι 5 δημοφιλέστερες υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται πλήρως ηλεκτρονικά από την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ	76

ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ

<u>Γράφημα 1:</u> Επιδόσεις Ελλάδας για τους Παγκόσμιους Δείκτες Διακυβέρνησης	38
<u>Γράφημα 2:</u> Μεταβολές στο δείκτη «Συμμετοχή και Λογοδοσία»	39
<u>Γράφημα 3:</u> Μεταβολές στο δείκτη «Πολιτική Σταθερότητα»	39

<u>Γράφημα 4:</u> Μεταβολές στο δείκτη «Αποτελεσματικότητα διακυβέρνησης»	40
<u>Γράφημα 5:</u> Μεταβολές στο δείκτη «Ποιότητα των ρυθμίσεων»	40
<u>Γράφημα 6:</u> Μεταβολές στο δείκτη «Εφαρμογή της νομιμότητας»	41
<u>Γράφημα 7:</u> Μεταβολές στο δείκτη «Έλεγχος της διαφθοράς»	41
<u>Γράφημα 8:</u> Στάση πολιτών απέναντι στη χρήση υπηρεσιών ΗΔ	54
<u>Γράφημα 9:</u> Επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα, το έτος 2008	57
<u>Γράφημα 10:</u> % πληθυσμού που χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για συναλλαγές με δημόσιους φορείς, ανά σκοπό χρήσης	58
<u>Γράφημα 11:</u> % επιχειρήσεων με παραπάνω από 10 εργαζόμενους που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με δημόσιους φορείς, ανά σκοπό χρήσης	59
<u>Γράφημα 12:</u> % επιχειρήσεων 1-9 εργαζομένων που χρησιμοποιούν Διαδίκτυο για συναλλαγές με δημόσιους φορείς ανά σκοπό χρήσης	60
<u>Γράφημα 13:</u> Τρόποι ενημέρωσης για <i>ΕΡΜΗ</i>	78
<u>Γράφημα 14:</u> Λόγοι επίσκεψης στον <i>ΕΡΜΗ</i>	79
<u>Γράφημα 15:</u> Γνώμη χρηστών για τον <i>ΕΡΜΗ</i>	79
<u>Γράφημα 16:</u> Συχνότητα χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών του <i>ΕΡΜΗ</i>	80
<u>Γράφημα 17:</u> Συμβολή <i>ΕΡΜΗ</i> στην ΗΔ	81
<u>Γράφημα 18:</u> Δείκτες Ικανοποίησης Χρηστών <i>ΕΡΜΗ</i>	82

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

Δ.Δ .	Δημόσια Διοίκηση
Δ.Δ.Τ.	Δημόσιος Διαδικτυακός Τόπος
Δ.Κ.Ν.	Διαρκής Κώδικας Νομοθεσίας
Ε.Ε.	Ευρωπαϊκή Ένωση
Ε.Π.	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Η.Δ.	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
Κ.Π.Σ.	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΚτΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
Μ.Κ.Ο.	Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
Μ.Μ.Ε.	Μικρή και Μεσαία Επιχείρηση
Ο.Η.Ε.	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
Π.Π.Υ.Η.Δ.	Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Τ.Π.Ε.	Τεχνολογίες των Πληροφοριών και των Επικοινωνιών
eEurope2002	Σχέδιο Δράσης 2002
eEurope2005	Σχέδιο Δράσης 2005
G2G	Government to Government
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizens
iDABC	Interoperability Delivery of Pan- European eGovernment Services to Public Administrations, Business and Citizens
i2010	Ευρωπαϊκή Στρατηγική i2010 για τις νέες τεχνολογίες

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο σύγχρονο παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον, η αλματώδης ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών μετασχηματίζει τις ανθρώπινες δραστηριότητες παρέχοντας αποτελεσματικότερους τρόπους επικοινωνίας και αποδοτικότερους τρόπους απασχόλησης. Η κατασκευή και ευρεία χρήση ισχυρών ηλεκτρονικών υπολογιστών και η ανάπτυξη ευρυζωνικών δικτύων καθιστούν δυνατή την επικοινωνία μεταξύ ιδιαίτερα απομακρυσμένων ανθρώπων (πχ μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή της τηλεδιάσκεψης), τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών, ηλεκτρονικών δημοπρασιών ή άλλου είδους συναλλαγών, χωρίς τη φυσική παρουσία των συναλλασσομένων στον ίδιο χώρο και σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή (Fang, 2002, σελ.1-22).

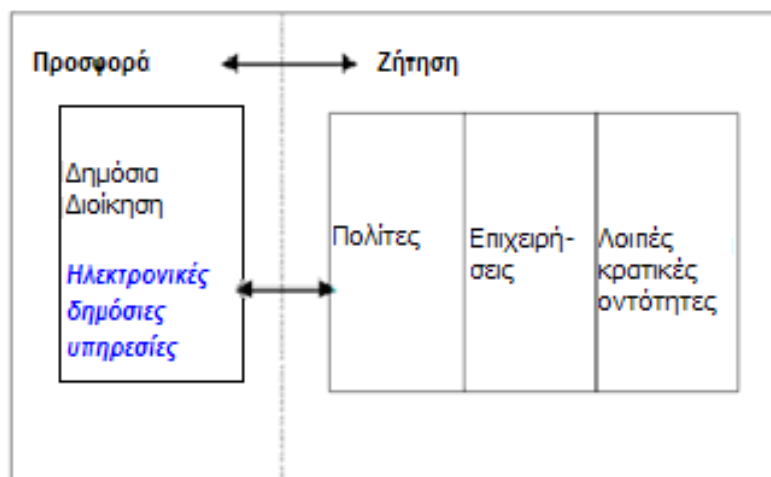
Παράλληλα, οι σύγχρονες συνθήκες ζωής έχουν αυξήσει τις αξιώσεις των πολιτών για ταχύτερες, αποτελεσματικότερες και περισσότερο διαφανείς συναλλαγές με το δημόσιο τομέα. Η συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και η διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών συνεπάγεται, συχνά, πολύωρες αναμονές στις ουρές, χαμηλό βαθμό ικανοποίησης από την ποιότητα των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών και μη αποδοτική χρήση του υπαλληλικού προσωπικού (Snellen, 2002, σελ..183-198). Η Πολιτεία, συνεπώς, οφείλει να επαναπροσδιορίσει τις σχέσεις της Δημόσιας Διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, τον τρόπο που είναι διαρθρωμένοι οι δημόσιοι φορείς, καθώς και τις διαδικασίες που αυτοί χρησιμοποιούν για την εξυπηρέτηση των πολιτών με γνώμονα την ανταπόκριση στις αυξημένες απαιτήσεις της σύγχρονης ζωής (Allen et al., 2002, σελ.93-104). Ακολουθώντας το παράδειγμα των κλάδων οικονομικής δραστηριότητας του ιδιωτικού τομέα, πλέον και οι δημόσιες διοικήσεις στρέφονται στις Τεχνολογίες Πληροφορικές και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και, ακολούθως, στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ) για την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες, τη βελτίωση της αποδοτικότητας, την αύξηση της διαφάνειας και την εξοικονόμηση του κόστους στη Δημόσια Διοίκηση (ΔΔ).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί το νέο, μεγάλο κύμα της επανάστασης των ΤΠΕ και έχει κάνει την εμφάνισή της στο διεθνές προσκήνιο εδώ και δύο δεκαετίες. Στις αρχές της δεκαετίας του '90, οι κυβερνήσεις έσπευσαν να υιοθετήσουν και να εφαρμόσουν σε όλα τα επίπεδα διοίκησης Προγράμματα ΗΔ με σκοπό την ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Σήμερα, η ΗΔ παραμένει στο προσκήνιο καθώς οι απαιτήσεις των πολιτών και επιχειρήσεων σε ολόκληρο τον κόσμο για αυτοματοποιημένες, λειτουργικές, ποιοτικές και ασφαλείς δημόσιες υπηρεσίες

24ώρες την ημέρα/ 7 ημέρες την εβδομάδα/ 365 ημέρες το χρόνο (24/7/365) αυξάνονται συνεχώς.

Στο πλαίσιο της ΗΔ, η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μπορεί να αποτυπωθεί με τον κλασικό και διαχρονικό νόμο της οικονομικής θεωρίας: το νόμο της προσφοράς και της ζήτησης (Thomas & Streib, 2003, σελ.83-102). Από την πλευρά της προσφοράς, προμηθευτής των βασικών δημόσιων υπηρεσιών είναι η Δημόσια Διοίκηση, ενώ στην πλευρά της ζήτησης βρίσκουμε όλες τις οντότητες με τις οποίες αλληλεπιδρά το κράτος, δηλαδή τους πολίτες, τις επιχειρήσεις αλλά και άλλες κρατικές οντότητες. Εκείνοι που συγκροτούν την πλευρά της ζήτησης έχουν το χαρακτήρα του καταναλωτή, με συγκεκριμένη συμπεριφορά και προτιμήσεις, τις οποίες οφείλει να καλύψει η ΔΔ με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Παραδοσιακά, η ΔΔ παρέχει στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους δημόσιους φορείς πληροφορίες και υπηρεσίες είτε γραπτώς, είτε μέσω τηλεφώνου κατόπιν σχετικού αιτήματος. Στη σύγχρονη, ωστόσο, εποχή της τεχνολογικής προόδου η ανάπτυξη του Διαδικτύου και η διείσδυση των ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα οδηγούν στο μετασχηματισμό των παραπάνω διαδικασιών: οι πολίτες και επιχειρήσεις δύνανται να πληροφορηθούν επί των ζητημάτων που τους αφορούν χρησιμοποιώντας καινοτόμα τεχνολογικά εργαλεία, όπως δημόσιους διαδικτυακούς τόπους (sites), κινητά τηλέφωνα ή ακόμα και Τραπεζικά Αυτόματα Μηχανήματα Ανάλυσης Μετρητών (ATM).¹



Σχήμα 1: Προσφορά και ζήτηση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Πηγή: <http://www.egovonline.net/>

Η **δομή** της εργασίας περιλαμβάνει έξι (6) κεφάλαια, στα οποία παρουσιάζεται το περιεχόμενο των όρων της «χρηστής διακυβέρνησης» και «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης»,

¹ βλέπε απονομή Βραβείου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2009 (eEurope Awards 2009) στην Πορτογαλία για την ηλεκτρονική υπηρεσία «Αδειοδότηση Κινητών μέσα από μηχανήματα ATM»

γίνεται συνοπτική καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης στον ευρωπαϊκό και ελληνικό χώρο στον τομέα της ΗΔ και παρατίθενται, επιλεκτικά, σημαντικές πρωτοβουλίες που αναδεικνύουν τη δυνατότητα της ΗΔ να συμβάλει στη ριζική αλλαγή της δομής, κουλτούρας και επιχειρηματικής συμπεριφοράς του δημόσιου τομέα.

Συγκεκριμένα, το **πρώτο κεφάλαιο** της εργασίας επιχειρεί να παρουσιάσει σε βάθος την έννοια της «χρηστής διακυβέρνησης», όπως αυτή έχει οριστεί από επίσημους οργανισμούς. Αποτυπώνονται τα βασικά χαρακτηριστικά της, οι Παγκόσμιοι Δείκτες Διακυβέρνησης που χρησιμοποιούνται από τους διεθνείς οργανισμούς, καθώς και οι σχετικές επιδόσεις των κρατών παγκοσμίως, προκειμένου να γίνει αντιληπτό ότι η υιοθέτηση και εφαρμογή της ΗΔ συμβάλλει στην καθιέρωση μιας καλύτερης Διακυβέρνησης που υπηρετεί τις ανάγκες του πολίτη.

Το **δεύτερο κεφάλαιο** ασχολείται με την αποσαφήνιση του όρου «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνηση». Παρέχονται οι κυριότεροι ορισμοί που διατυπώθηκαν από μελετητές και διεθνείς οργανισμούς και, στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι κατηγορίες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τα επίπεδα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των δημόσιων υπηρεσιών, τα οφέλη από την εφαρμογή της ΗΔ και οι κυριότερες προκλήσεις.

Το **τρίτο κεφάλαιο** πραγματεύεται τις δυσκολίες που αναστέλλουν την ανάπτυξη και καθιέρωση της ΗΔ στην Ελλάδα. Η μικρή πρόοδος την οποία η χώρα μας έχει επιτελέσει στην εφαρμογή των αρχών της «χρηστής διακυβέρνησης» καθώς και οι σοβαρές εγγενείς αδυναμίες της ΔΔ αναφορικά με το κανονιστικό πλαίσιο, τις δομές και το ανθρώπινο δυναμικό αποτελούν τις κυριότερες προκλήσεις που καλείται η εφαρμογή της ΗΔ να αντιμετωπίσει.

Το **τέταρτο κεφάλαιο** ασχολείται με την υφιστάμενη κατάσταση της ΗΔ στην Ελλάδα και ειδικότερα τις προσπάθειες που καταβάλλονται για την διεύθυνση ΤΠΕ στο δημόσιο ώστε να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητά του, ελαχιστοποιώντας τα φαινόμενα διαφθοράς. Αρχικά, παρουσιάζονται οι πολιτικές και πρωτοβουλίες ΗΔ που έχει αναπτύξει η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ). Η αναδρομή ξεκινά από το έτος 2000, οπότε θεσπίστηκε η Στρατηγική της Λισσαβόνας, συνεχίζει με τις ιδιαίτερες στρατηγικές (eEurope) που αναπτύχθηκαν την περίοδο 2000-2005 και, τέλος, παρουσιάζεται η στρατηγική i2010 όπως αυτή ορίστηκε από την ΕΕ για την περίοδο 2006-2010.

Στην ενότητα που ακολουθεί, παρουσιάζονται συνοπτικά τα έργα που παράγουν ψηφιακές υπηρεσίες καθώς και εκείνα που οριοθετούν την ΗΔ στην Ελλάδα: την «Ηλεκτρονική Βάση Ελληνικής Νομοθεσίας eThemis», το «Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών ΗΔ & Πρότυπα Διαλειτουργικότητας» και το «Πλαίσιο Συμμετοχικής Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας για την αποτίμηση ρυθμίσεων και αποφάσεων της ΔΔ». Τέλος, παρουσιάζεται

η εικόνα της ΗΔ στην Ελλάδα με αριθμούς και δείκτες που θέσπισε η ΕΕ.

Το **πέμπτο κεφάλαιο** επιχειρεί να εξοικειώσει τον αναγνώστη με τις πέντε (5) βέλτιστες πρακτικές ΗΔ που βραβεύθηκαν με το «Ευρωπαϊκό Βραβείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» (European eGov Awards) τον Απρίλιο του 2009, στο Malmö της Σουηδίας. Πρόκειται για πρακτικές που ξεχώρισαν για τη συμβολή τους στην υποστήριξη της Ενιαίας Αγοράς, στη διευκόλυνση των Ευρωπαίων πολιτών και επιχειρήσεων και στην ενίσχυση της διοικητικής αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας. Παρουσιάζεται, επίσης, η πρακτική εκείνη στην οποία απονεμήθηκε το βραβείο του κοινού.

Το **έκτο και τελευταίο κεφάλαιο** πραγματεύεται ένα από τα σημαντικότερα έργα ΗΔ που αναπτύχθηκαν στη χώρα μας: την Εθνική Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης «*ΕΡΜΗΣ*» η οποία εισάγει αποφασιστικά την Ελλάδα στην εποχή της ΗΔ, συμβάλλοντας στο γενικότερο εκσυγχρονισμό της ΔΔ και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Παρουσιάζεται το αντικείμενο της Πύλης *ΕΡΜΗΣ*, τα αναμενόμενα οφέλη από τη λειτουργία της στη ΔΔ, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις ενώ, τέλος, παρατίθενται ενδιαφέροντα στατιστικά στοιχεία τα οποία αφορούν το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που η Πύλη παρέχει.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΧΡΗΣΤΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

1.1 Εισαγωγή

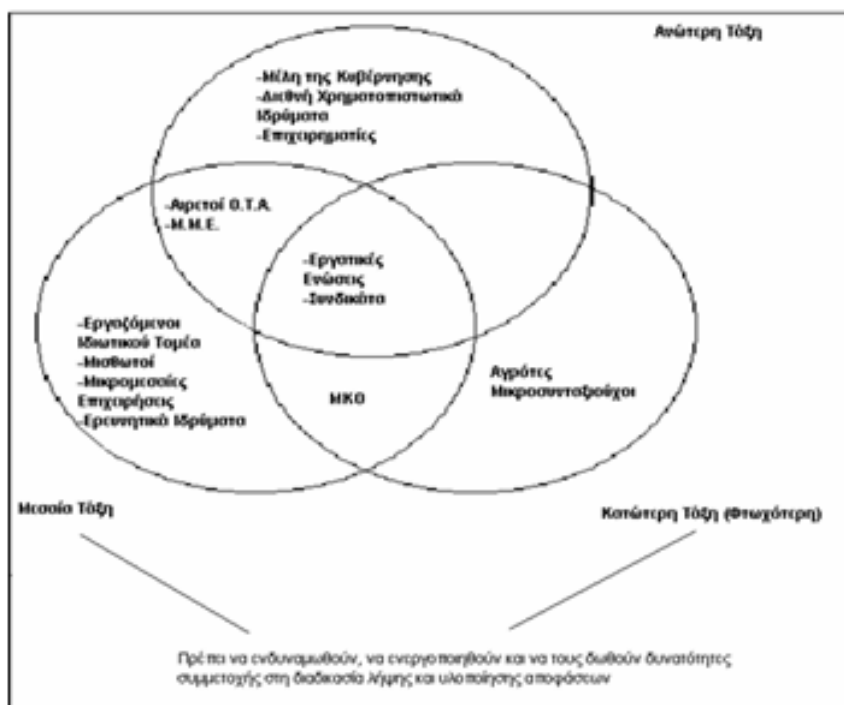
*«Η λέξη “Διακυβέρνηση” έγινε γρήγορα λέξη καθημερινής χρήσης αλλά, όπως συμβαίνει συχνά με παρόμοιες λέξεις, απουσιάζει η συναίνεση για το τι ακριβώς σημαίνει, ενώ ασαφής παραμένει ο τρόπος με τον οποίο αυτή μπορεί να εφαρμοσθεί»
(Martin Doornbos, 2003, σελ.3-4)*

Οι όροι «διακυβέρνηση» (governance) και «χρηστή διακυβέρνηση» (good governance), αν και είναι αρκετά δημοφιλείς και χρησιμοποιούνται ευρέως τόσο από τους πολιτικούς, όσο και από τους οικονομικούς επιστήμονες, δεν έχουν μέχρι σήμερα προσδιοριστεί με τρόπο σαφή και συγκεκριμένο. Ο πολιτικός επιστήμονας Roderick Rhodes επισημαίνει ότι ο όρος «διακυβέρνηση» χρησιμοποιείται στις σύγχρονες κοινωνικές επιστήμες με τουλάχιστον έξι διαφορετικές σημασίες: ως λιτό κράτος (minimal state), ως εταιρική διακυβέρνηση, ως νέο δημόσιο μανάτζμεντ, ως χρηστή διακυβέρνηση, ως κοινωνικο-κυβερνητικά συστήματα και ως αυτοοργάνωση των δικτύων (Rhodes, 1996, σελ.652).

Ως «διακυβέρνηση» νοείται, κατά τον Οργανισμό των Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ), η διαδικασία λήψης αποφάσεων καθώς και η διαδικασία μέσω της οποίας υλοποιούνται (ή δεν υλοποιούνται) οι παραπάνω αποφάσεις. Η μελέτη αυτής επικεντρώνεται στους τυπικούς και άτυπους φορείς/ δρώντες που εμπλέκονται στη διαδικασία λήψης και υλοποίησης των αποφάσεων, καθώς και στις τυπικές και άτυπες δομές που έχουν θεσπιστεί για τον παραπάνω σκοπό. Η διακυβέρνηση, στις διαφορετικές της εκφάνσεις συναντάται ως εταιρική διακυβέρνηση, διεθνής διακυβέρνηση, εθνική διακυβέρνηση και τοπική διακυβέρνηση (UNESCAP, 2006). Ταυτόχρονα, η Παγκόσμια Τράπεζα αναφέρει πως η «Διακυβέρνηση» προσδιορίζεται από τις παραδόσεις και τους θεσμούς εκείνους μέσω των οποίων ασκείται σε μια χώρα η εξουσία και περιλαμβάνει: α) τη διαδικασία μέσω της οποίας εκλέγονται, εποπτεύονται και αντικαθίστανται οι κυβερνήσεις, β) την ικανότητα των κυβερνήσεων να σχεδιάζουν και να εφαρμόζουν αποτελεσματικά δημόσιες πολιτικές και γ) το σεβασμό που οι πολίτες και το κράτος δείχνουν προς τους θεσμούς εκείνους που ρυθμίζουν τις οικονομικές και κοινωνικές αλληλεπιδράσεις τους (World Bank, 2008).

Η Κυβέρνηση αναδεικνύεται αναμφίβολα ως ο κρισιμότερος δρων κατά τη λήψη και

εκτέλεση των αποφάσεων, ενώ οι υπόλοιποι εμπλεκόμενοι φορείς ποικίλλουν ανάλογα με το είδος της διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα, στο επίπεδο της εθνικής διακυβέρνησης τη διαδικασία λήψης και εφαρμογής των αποφάσεων δύνανται να επηρεάσουν σε μεγάλο βαθμό οι εργατικές ενώσεις και τα συνδικάτα, οι συνεταιρισμοί, τα ερευνητικά ιδρύματα, οι Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ), τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ), τα διεθνή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και οι πολυεθνικές εταιρείες. Στο Σχήμα 2 αποτυπώνονται ενδεικτικά οι διασυνδέσεις που μπορούν να δημιουργηθούν μεταξύ των παραπάνω παραγόντων στο πλαίσιο της εθνικής διακυβέρνησης.



Σχήμα 2: Εμπλεκόμενοι φορείς στο πλαίσιο της εθνικής διακυβέρνησης

Πηγή: <http://www.unescap.org/pdd/ps/projectactivities/ongoing/gg/governance.asp>

1.2 Η έννοια της «χρηστής διακυβέρνησης»

Εστιάζοντας στην έννοια της «χρηστής διακυβέρνησης», διαπιστώνουμε ότι για παραπάνω από μια δεκαετία, οι χρηματοδοτικοί οργανισμοί χρησιμοποιούσαν την έννοια αυτή ως γενική κατευθυντήρια αρχή για να απαιτούν από τις κυβερνήσεις που λάμβαναν αναπτυξιακή βοήθεια να τηρούν τις κατάλληλες διοικητικές διαδικασίες για την ορθή διαχείρισή της και να εφαρμόζουν αποτελεσματικές δημόσιες πολιτικές (Doornbos, 2003, σελ. 5-6).

Ειδικότερα, η έννοια της «χρηστής διακυβέρνησης» έλαβε εξέχουσα σημασία στους κύκλους παροχής διεθνούς βοήθειας γύρω στο 1989- 1990, κατά τρόπο απρόσμενο και συνδέθηκε με την πτώση του Τείχους του Βερολίνου που έλαβε χώρα την ίδια περίοδο.

Έως τότε, οι χρηματοδοτικοί φορείς και αναπτυξιακοί οργανισμοί δεν προσέγγιζαν τα προγράμματα βοήθειας με κριτήρια χρηστής διακυβέρνησης των κυβερνήσεων-παραληπτριών. Ξαφνικά, αναπτύχθηκε η έννοια της χρηστής διακυβέρνησης η οποία σχετιζόταν με τον τρόπο με τον οποίο πόλεις, περιφέρειες, και ολόκληρες χώρες διοικούταν, ή έπρεπε να διοικούνται. Προκαλεί, μάλιστα, έκπληξη η ταχύτητα με την οποία ο όρος «χρηστή διακυβέρνηση» έγινε καθημερινής χρήσης, εισήχθη ψηλά στη λίστα προτεραιοτήτων των θεμάτων που απασχολούν τους μελετητές, τους διεθνείς οργανισμούς και τα ΜΜΕ.

Σήμερα ωστόσο, σχεδόν δύο δεκαετίες μετά την εμφάνιση της έννοιας της χρηστής διακυβέρνησης, στον πυρήνα αυτής βρίσκονται η προώθηση της καλής νομοθέτησης, ο περιορισμός της πολυνομίας, η βελτίωση της ποιότητας των νομοθετικών και κανονιστικών ρυθμίσεων, η ύπαρξη αξιόπιστης πληροφόρησης και η διασφάλιση της δυνατότητας όλων των πολιτών για εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία.

Σύμφωνα με τις πλέον σύγχρονες απόψεις, όπως αυτές διατυπώνονται στη διεθνή βιβλιογραφία, στο πλαίσιο της καλής διακυβέρνησης οι αποφάσεις πρέπει να λαμβάνονται με την ενεργή συμμετοχή και τη συναίνεση και των τριών βασικών κοινωνικών ομάδων, ήτοι:

- της κυβέρνησης,
- του ιδιωτικού τομέα και των επιχειρήσεων,
- των πολιτών και ΜΚΟ

και να στηρίζονται στις αρχές της:

- ✓ βιώσιμης ανάπτυξης, με την εξισορρόπηση των κοινωνικών, οικονομικών και περιβαλλοντικών αναγκών διασφαλίζοντας τις σημερινές και μελλοντικές ανάγκες της κοινωνίας,
- ✓ διαφάνειας και αξιοπιστίας της κυβέρνησης στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και την εφαρμογή αυτών,
- ✓ διαθεσιμότητας και αξιοπιστίας της παρεχόμενης πληροφορίας,
- ✓ αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης και εξυπηρέτησης των πολιτών,
- ✓ αποκέντρωσης της εξουσίας στο καταλληλότερο επίπεδο και της συνεργασίας με τον ιδιωτικό τομέα, ώστε να επιτυγχάνεται η καλλίτερη απόδοση και η βέλτιστη οικονομική διαχείριση του δημόσιου χρήματος (efficient and cost-effective services),
- ✓ διασφάλισης δικαιοσύνης, νομιμότητας και ίσης δυνατότητας πρόσβασης όλων των κοινωνικών ομάδων στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

1.3 Χαρακτηριστικά της «χρηστής διακυβέρνησης»

Σύμφωνα με την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή του ΟΗΕ για την Ασία και τον Ειρηνικό, η χρηστή διακυβέρνηση διαθέτει οκτώ βασικά χαρακτηριστικά: «Είναι συμμετοχική, διαφανής, ανταποκριτική, αποτελεσματική και αποδοτική, υπεύθυνη-υπόλογη, δίκαιη και ανοικτή σε όλους, ακολουθεί τους κανόνες του κράτους δικαίου και είναι προσανατολισμένη στην επίτευξη συναίνεσης» (UNESCAP, 2007, σελ.1-3). Παράλληλα, οφείλει να διασφαλίζει την ελαχιστοποίηση της διαφθοράς, και την εμπλοκή των μειονοτήτων κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Οφείλει, τέλος, να ανταποκρίνεται στις τρέχουσες καθώς και μελλοντικές ανάγκες της κοινωνίας.



Σχήμα 3: Χαρακτηριστικά της χρηστής διακυβέρνησης

Πηγή: <http://www.unescap.org/pdd/prs/projectactivities/ongoing/gov/governance.asp>

Αναλυτικότερα, η καλή διακυβέρνηση οφείλει να είναι:

Συμμετοχική

Η συμμετοχή τόσο των ανδρών όσο και των γυναικών στη διαδικασία λήψης και υλοποίησης των αποφάσεων αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της χρηστής διακυβέρνησης. Η εν λόγω συμμετοχή μπορεί να είναι είτε άμεση, είτε έμμεση μέσω των νομιμοποιημένων ενδιάμεσων οργανισμών ή αντιπροσώπων. Δεδομένου ότι η ύπαρξη αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας δε διασφαλίζει απαραίτητως ότι οι ανησυχίες των πλέον ευάλωτων μελών της κοινωνίας λαμβάνονται υπόψη στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, η συμμετοχή πρέπει να είναι οργανωμένη. Αυτό επιτυγχάνεται με τη θέσπιση και άσκηση του δικαιώματος της ελευθερίας της έκφρασης και του συνεταιρίζεσθαι, καθώς και με την ύπαρξη μιας οργανωμένης κοινωνίας των πολιτών.

Προσανατολισμένη στην επίτευξη συναίνεσης

Η χρηστή διακυβέρνηση απαιτεί την υπέρβαση των πολυάριθμων και διαφορετικών συμφερόντων των μελών μιας κοινωνίας, ώστε να επιτευχθεί μια ευρεία συναίνεση σχετικά με το τι εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον και ως προς τον τρόπο που αυτό μπορεί να επιτευχθεί. Επιπλέον, η μελέτη και κατανόηση του ιστορικού, πολιτιστικού και κοινωνικού πλαισίου της κοινωνίας επιτρέπει την υιοθέτηση μιας ευρείας και μακροπρόθεσμης προοπτικής ως προς το τι απαιτείται για τη βιώσιμη ανάπτυξη και πώς αυτή μπορεί να επιτευχθεί.

Διαφάνης

Διαφάνεια σημαίνει ότι η λήψη και εκτέλεση των αποφάσεων πραγματοποιείται σε συμμόρφωση με τους δημοκρατικά θεσπισμένους κανόνες, ενώ κάθε είδους πληροφορία είναι διαθέσιμη και προσβάσιμη σε όλους τους ενδιαφερόμενους.

Ανταποκριτική

Η χρηστή διακυβέρνηση απαιτεί τα δημόσια θεσμικά όργανα και οι διοικητικές διαδικασίες να εξυπηρετούν το ταχύτερο δυνατό το σύνολο των μελών της κοινωνίας.

Ακολουθεί τους κανόνες του Κράτους Δικαίου

Η χρηστή διακυβέρνηση απαιτεί τη θέσπιση δίκαιων νόμων που εφαρμόζονται με τρόπο ισότιμο και απαλλαγμένο από στοιχεία αμεροληψίας, καθώς και την πλήρη προστασία των ανθρώπινων δικαιωμάτων, ιδίως των εθνικών/ πολιτικών/ θρησκευτικών μειονοτήτων. Η συνεπής εφαρμογή της νομοθεσίας προϋποθέτει την ύπαρξη μιας ανεξάρτητης και αμερόληπτης δικαιοσύνης.

Δίκαιη και χωρίς διακρίσεις

Η ευημερία μιας κοινωνίας αυξάνεται όταν όλα τα μέλη της αισθάνονται ότι συμμετέχουν στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και δεν αποκλείονται από αυτές. Αυτό επιτυγχάνεται όταν όλες οι κοινωνικές ομάδες, και ιδιαίτερα οι πιο ευάλωτες, έχουν την ευκαιρία να διατηρήσουν ή ακόμα και να βελτιώσουν το επίπεδο ευημερίας τους.

Αποτελεσματική και αποδοτική

Χρηστή διακυβέρνηση σημαίνει ότι οι διοικητικές διαδικασίες και οι δημόσιοι θεσμοί παράγουν αποτελέσματα που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των μελών της κοινωνίας, αξιοποιώντας με το βέλτιστο και αποδοτικότερο τρόπο τους διαθέσιμους πόρους. Η έννοια

της αποδοτικότητας, στο πλαίσιο της καλής διακυβέρνησης, καλύπτει επίσης τη βιώσιμη χρήση των φυσικών πόρων και την προστασία του περιβάλλοντος.

Υπεύθυνη- Υπόλογη

Η λογοδοσία αποτελεί βασική προϋπόθεση της χρηστής διακυβέρνησης: κυβερνητικοί φορείς, παράγοντες του ιδιωτικού τομέα και οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών οφείλουν να λογοδοτούν όταν το απαιτούν οι περιστάσεις. Εντούτοις, δεν μπορεί να υπάρξει λογοδοσία αν δε διασφαλίζεται η ύπαρξη δίκαιων και διαφανών διαδικασιών που συμμορφώνονται με τους κανόνες του κράτους δικαίου.

Παρόμοιοι περιεχομένου είναι και οι έξι (6) Παγκόσμιοι Δείκτες Διακυβέρνησης (Worldwide Governance Indicators), τους οποίους η Παγκόσμια Τράπεζα χρησιμοποιεί για τις τακτικές συγκρίσεις που πραγματοποιεί σε παγκόσμια κλίμακα (World Bank, 2009). Οι εν λόγω Δείκτες είναι:

- Συμμετοχή και λογοδοσία (Voice and Accountability)
- Πολιτική Σταθερότητα (Political Stability)
- Αποτελεσματικότητα διακυβέρνησης (Government effectiveness)
- Ποιότητα ρυθμίσεων (Regulatory Quality)
- Εφαρμογή της νομιμότητας (Rule of law)
- Έλεγχος της διαφθοράς (Control of corruption)

Πρόκειται για δείκτες συλλογικούς, που βασίζονται σε εκατοντάδες συγκεκριμένες, ειδικές και εξατομικευμένες μεταβλητές οι οποίες καταμετρούν διάφορες διαστάσεις της διακυβέρνησης και έχουν ληφθεί από 35 πηγές δεδομένων 33 διαφορετικών οργανισμών.

Χρησιμοποιώντας τους έξι (6) αυτούς δείκτες και αξιοποιώντας, παράλληλα, τα συμπεράσματα πρόσφατης σχετικής μελέτης της Παγκόσμιας Τράπεζας (Kaufmann, Kraay & Mastruzzi, 2008, σελ. 79-226) επιχειρείται μια αποτίμηση του βαθμού ανταπόκρισης 212 κρατών στα κριτήρια καλής διακυβέρνησης.² Τα συμπεράσματα της εν λόγω αποτίμησης παρουσιάζονται στην ενότητα που ακολουθεί.

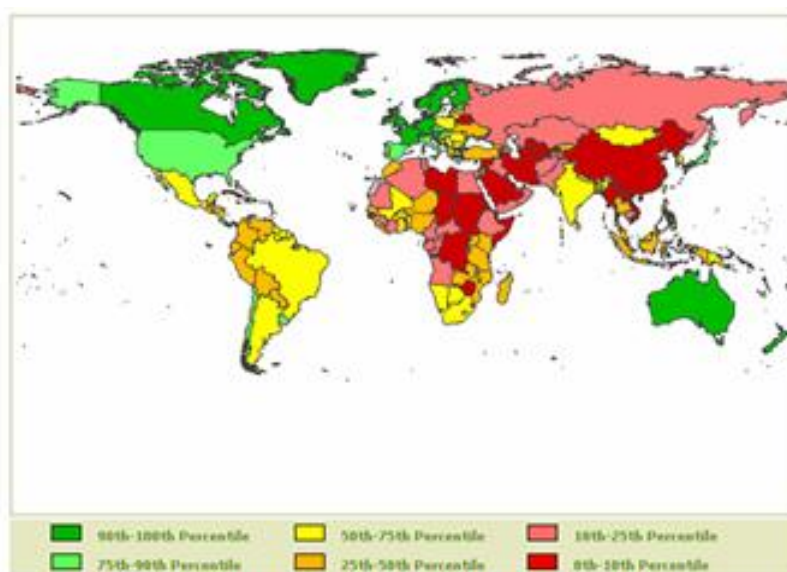
1.4 Αποτίμηση εφαρμογής κριτηρίων «χρηστής διακυβέρνησης» παγκοσμίως

Τα σχήματα που παρατίθενται στην ενότητα αυτή (4-9) αντικατοπτρίζουν τη γνώμη

² Πρόκειται για τη μελέτη που διεξήγαν οι D. Kaufmann, A. Kraay, και M. Mastruzzi με τίτλο «Governance Matters VII: Governance Indicators for 1996-2007». Η μελέτη αυτή διεξάγεται ανά διετία, υπό την αιγίδα του ΟΗΕ και ως αντικείμενό έχει την παρακολούθηση και καταγραφή της προόδου που 212 χώρες επιτελούν ως προς την εφαρμογή των έξι Παγκόσμιων Δεικτών Διακυβέρνησης

που έχουν σχηματίσει για τον τρόπο διακυβέρνησης όλων των χωρών του κόσμου ειδικοί εμπειρογνώμονες προερχόμενοι από το δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, το χώρο των ΜΚΟ, καθώς και χιλιάδες πολίτες που απαντούν στις ερωτήσεις των εταιρειών σφυγμομέτρησης της κοινής γνώμης. Τα σχήματα παρουσιάζουν τις επιδόσεις των 212 κρατών για κάθε έναν από τους έξι (6) παγκόσμιους δείκτες διακυβέρνησης για το έτος 2008.³

Η κλίμακα κατάταξης των χωρών εκτείνεται από το 0 έως το 100 και δείχνει το ποσοστό των χωρών παγκοσμίως που κατατάσσονται χαμηλότερα από κάθε μία από αυτές. Σαφώς, οι υψηλότερες τιμές ισοδυναμούν με καλύτερα επίπεδα διακυβέρνησης (αναπαριστώνται με σκούρο και ανοιχτό πράσινο).

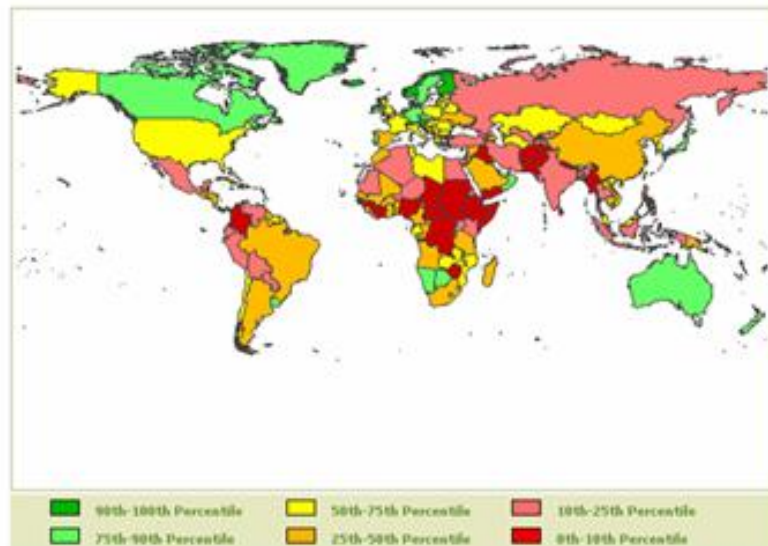


Σχήμα 4: Δείκτης «Συμμετοχή και Λογοδοσία»

Πηγή: Kaufmann D., Kraay A. and Mastruzzi M, *Governance Matters VII: Governance Indicators for 1996-2008, 2009*, σελ. 81

Όσον αφορά το δείκτη «Συμμετοχή και Λογοδοσία», διαπιστώνουμε πως τις καλύτερες επιδόσεις παρουσιάζει ο Καναδάς, οι χώρες της Βαλτικής, οι χώρες της Κεντρικής Ευρώπης και η Αυστραλία. Αρκετά περιορισμένη εμφανίζεται να είναι η συμμετοχικότητα των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και της λογοδοσίας των Διοικήσεων στη Ρωσία, την Κίνα και στις χώρες της Αφρικής.

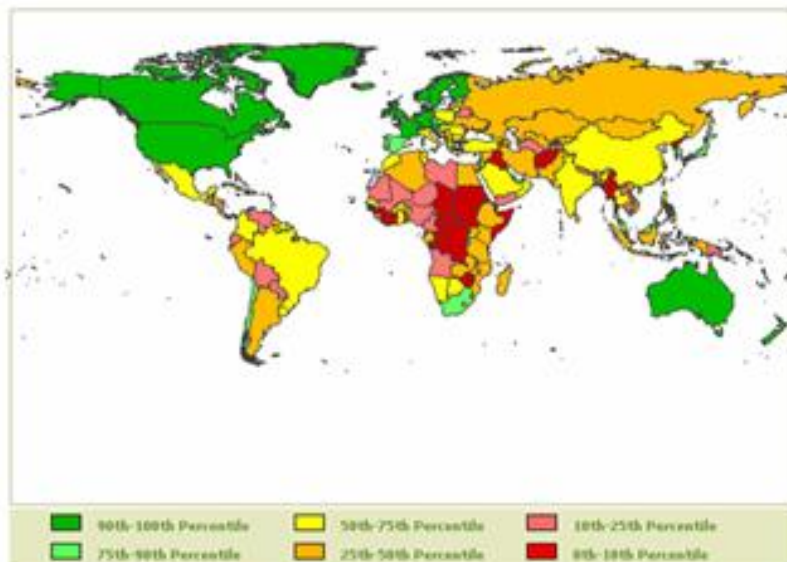
³ Οι επιδόσεις της Ελλάδας παρουσιάζονται αναλυτικά στο Κεφάλαιο 3



Σχήμα 5: Δείκτης «Πολιτική Σταθερότητα»

Πηγή: Kaufmann D., Kraay A. and Mastruzzi M, *Governance Matters VII: Governance Indicators for 1996-2008, 2009*, σελ. 82

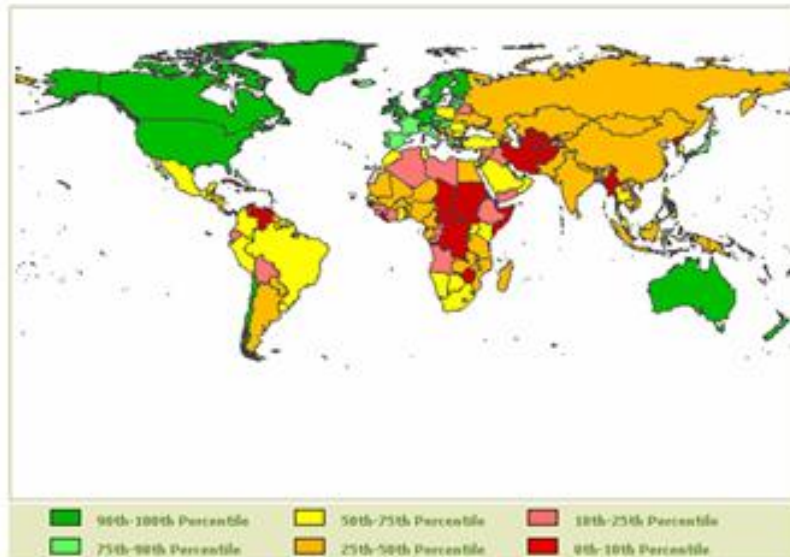
Εξαιρετικά υψηλές επιδόσεις στο δείκτη «Πολιτική Σταθερότητα» επιτυγχάνονται μόνο στη Νορβηγία και τη Φιλανδία, ενώ μέτριες είναι οι επιδόσεις τις πλειοψηφίας των κρατών της Ευρωπαϊκής ηπείρου, συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας (50%-70% των χωρών βρίσκονται χαμηλότερα στην κατάταξη)



Σχήμα 6: Δείκτης «Αποτελεσματικότητα διακυβέρνησης»

Πηγή: Kaufmann D., Kraay A. and Mastruzzi M, *Governance Matters VII: Governance Indicators for 1996-2008, 2009*, σελ. 83

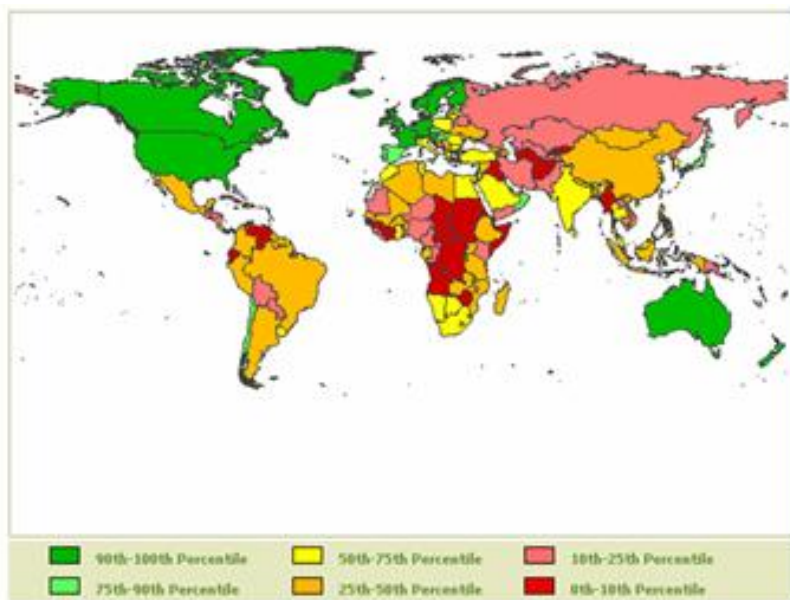
Ως προς τον τρίτο δείκτη παρατηρούμε ότι παγκοσμίως, με εξαίρεση ορισμένες αφρικανικές χώρες, η διακυβέρνηση των κρατών εμφανίζεται αρκετά αποτελεσματική. Αξιοσημείωτο είναι πως η Ρωσία κατατάσσεται, ως προς το δείκτη αυτό, στην ίδια ομάδα με ορισμένες χώρες της Αφρικής.



Σχήμα 7: Δείκτης «Ποιότητα των ρυθμίσεων»

Πηγή: Kaufmann D., Kraay A. and Mastruzzi M, *Governance Matters VIII: Governance Indicators for 1996-2008, 2009*, σελ. 84

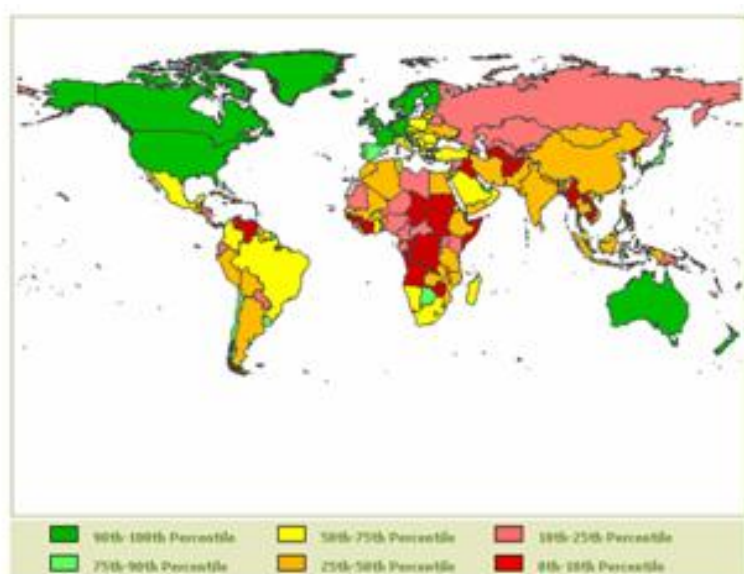
Χαμηλή είναι παγκοσμίως η ανταπόκριση των κρατών στο δείκτη που μετρά την «Ποιότητα των Κανονιστικών Ρυθμίσεων». Σε χώρες της Μέσης Ανατολής, της Αφρικής αλλά και της Νοτίου Αμερικής οι επιδόσεις κυμαίνονται σε εξαιρετικά χαμηλά επίπεδα (0-10% των χωρών κατατάσσονται χαμηλότερα από αυτές).



Σχήμα 8: Δείκτης «Εφαρμογή της νομιμότητας»

Πηγή: Kaufmann D., Kraay A. and Mastruzzi M, *Governance Matters VIII: Governance Indicators for 1996-2008, 2009*, σελ. 85

Η πλειοψηφία των κρατών παγκοσμίως εμφανίζει απογοητευτικά χαμηλό βαθμό ανταπόκρισης στην ανάγκη τήρησης της μιας εκ των βασικότερων αρχών του δημοκρατικού πολιτεύματος, της αρχής της νομιμότητας.



Σχήμα 9: Δείκτης «Έλεγχος της διαφθοράς»

Πηγή: Kaufmann D., Kraay A. and Mastruzzi M, Governance Matters VIII: Governance Indicators for 1996-2008, 2009, σελ. 86

Αναφορικά, τέλος, με τον τελευταίο δείκτη, διαπιστώνουμε ότι οι χώρες της Ασίας, της Αφρικής και της Νοτίου Αμερικής οφείλουν να επιδείξουν μεγαλύτερη αποφασιστικότητα ως προς τον τρόπο και τις μεθόδους που χρησιμοποιούν για την πάταξη των φαινομένων διαφθοράς που οδηγούν στη μειωμένη εμπιστοσύνη των πολιτών στη Διοίκηση.

Έχοντας, πλέον, συνειδητοποιήσει τη μικρή πρόοδο που παγκοσμίως οι χώρες επιτελούν στην υιοθέτηση και εφαρμογή των χαρακτηριστικών της χρηστής διακυβέρνησης, οφείλουμε να αναζητήσουμε τα μέσα εκείνα που δύνανται να ενισχύσουν τη συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων, να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα και παραγωγικότητα των δημόσιων οργανισμών και να αναβαθμίσουν την ποιότητα των κανονιστικών ρυθμίσεων. Η εφαρμογή των εργαλείων εκείνων που μπορούν να συμβάλλουν στον εξορθολογισμό των δημόσιων διαδικασιών, στην αύξηση της λογοδοσίας της Διοίκησης και στον έλεγχο της διαφθοράς αποτελεί άμεση προτεραιότητα για όλα τα σύγχρονα κράτη. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δικαίως θεωρείται, από πολλούς μελετητές, ένα πολύτιμο εργαλείο προς την κατεύθυνση της εμπέδωσης των αρχών της χρηστής διακυβέρνησης.

Για την κατανόηση σε βάθος της έννοιας της ΗΔ, στο κεφάλαιο που ακολουθεί παρατίθενται οι πλέον διαδεδομένοι ορισμοί αυτής, οι κατηγορίες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τα επίπεδα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των δημόσιων υπηρεσιών, τα οφέλη από την καθιέρωση της ΗΔ καθώς και ορισμένοι προβληματισμοί σχετικά με την εισαγωγή των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

2.1 Εισαγωγή

Στη σύγχρονη κοινωνία, οι τεράστιες πρόοδοι που επιτελούνται στον τομέα της τεχνολογίας των τηλεπικοινωνιών και των δικτύων υπολογιστών, με κυριότερη την αλματώδη ανάπτυξη του διαδικτύου, επηρεάζουν καθοριστικά τη φύση των σχέσεων που αναπτύσσουν οι πολίτες με τη Δημόσια Διοίκηση. Παράλληλα, οι νέες κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες που επέφερε η παγκοσμιοποίηση, οι διαδοχικές θεσμικές μεταρρυθμίσεις που οδήγησαν στον εξευρωπαϊσμό των χωρών της Ευρωπαϊκής ηπείρου, καθώς και η παράλληλη ενδυνάμωση της κοινωνίας των πολιτών μετέβαλαν σημαντικά τις έννοιες της διακυβέρνησης και της Διοίκησης (Leitner, 2003, σελ.13-17). Σήμερα, η έννοια της διακυβέρνησης αναφέρεται σε ένα νέο, πολυεπίπεδο και πολυκεντρικό μοντέλο Διοίκησης, όπου οι πολίτες εμπλέκονται κατά τρόπο δυναμικό στη διαμόρφωση των δημοσίων πολιτικών και στη διαφανή εφαρμογή τους.

Στη νέα αυτή πραγματικότητα, διαφαίνεται πως η διείσδυση των ΤΠΕ στη ΔΔ μπορεί να συμβάλλει καθοριστικά στην προώθηση των χαρακτηριστικών της χρηστής διακυβέρνησης και, ειδικότερα, στη μετάβαση από την αυστηρή και άκαμπτη γραφειοκρατική οργάνωση των δημόσιων φορέων στην αποτελεσματική και αποδοτική Διοίκηση. Στο πλαίσιο αυτό, η ΗΔ γίνεται αντιληπτή ως το εργαλείο εκείνο το οποίο, εφόσον χρησιμοποιηθεί σωστά από τις Κυβερνήσεις, επιφέρει σημαντικά οφέλη τόσο στη ΔΔ (μείωση του διοικητικού κόστους, αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών), όσο και στους πολίτες (ταχύτερη εξυπηρέτηση, μείωση φαινομένων διαφθοράς, βελτίωση ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών).

2.2 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο J. Fountain, θέλοντας να τονίσει τη διαφοροποίηση της έννοιας των ΤΠΕ από εκείνη της ΗΔ, χαρακτήρισε τις ΤΠΕ ως *«το σύνολο των τεχνολογιών και εφαρμογών πληροφόρησης και επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται στην Ψηφιακή και Ηλεκτρονική Διοίκηση, καθώς και τις εφαρμογές εκείνες που βρίσκονται ακόμα σε ερευνητικό στάδιο»* (Fountain, 2003, σελ.143-145). Με τον ορισμό αυτό γίνεται κατανοητό πως τα τεχνολογικά επιτεύγματα- όπως το διαδίκτυο, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, οι ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, η υποδομή δημοσίου κλειδιού- δεν πρέπει να ταυτίζονται με το περιεχόμενο του όρου της ΗΔ, ο οποίος είναι αρκετά πιο ευρύς.

Η απόδοση του ορισμού της ΗΔ είναι ένα δύσκολο εγχείρημα καθώς:

- η ΗΔ αποτελεί ένα νέο και αναπτυσσόμενο τομέα έρευνας. Πρακτικά, η «άνθηση» των ηλεκτρονικών υπηρεσιών έλαβε χώρα την τελευταία δεκαετία
- παρόλο που η ΗΔ συνδέεται με την ενσωμάτωση πρακτικών του ιδιωτικού τομέα στο δημόσιο, εντοπίζονται πολλές διαφορές μεταξύ των «ηλεκτρονικών επιχειρήσεων» και των «ηλεκτρονικών διοικήσεων». Μερικές από αυτές είναι: (Chen & Barnes, 2007, σελ.1-36)
 - *Η οργανωτική αδράνεια*: Πολλοί δημόσιοι φορείς παρουσιάζουν χαμηλή αποδοτικότητα και μειωμένη επιθυμία εισαγωγής αλλαγών. Χαρακτηριστικά όπως η ύπαρξη γραφειοκρατικών οργανωτικών δομών, η έλλειψη ευδιάκριτων καναλιών επικοινωνίας και συνεργατικής κουλτούρας πρέπει να επιλυθούν πριν την υιοθέτηση οποιασδήποτε πρωτοβουλίας ΗΔ.
 - *Οι θεσμικοί και νομικοί περιορισμοί*: Οι νόμοι και οι κανονισμοί διευκρινίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πολιτών. Παρά τη χρησιμότητά τους, οι εν λόγω κανονισμοί συχνά αποτελούν εμπόδιο στην εισαγωγή καινοτομιών.
 - *Η ασφάλεια και το απόρρητο*: Οι εφαρμογές της ΗΔ οφείλουν να διαφυλάττουν τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα μέσα σε ένα όσο το δυνατόν περισσότερο ασφαλές περιβάλλον.
 - *Οι απαρχαιωμένες υποδομές και συστήματα*: Πολλοί δημόσιοι φορείς, λόγω των περιορισμένων οικονομικών πόρων που έχουν στη διάθεσή τους, αδυνατούν να εκσυγχρονίσουν τις πληροφορικές υποδομές και συστήματά τους.
- Η ΗΔ μπορεί να γίνει αντιληπτή ως η εξέλιξη της προσπάθειας βελτίωσης των δημόσιων υπηρεσιών που ξεκίνησε τις αρχές της δεκαετίας του '90 σε πολλές ανεπτυγμένες χώρες και έγινε γνωστή με τον όρο «Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ» (New Public Management). Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ αναφέρεται στην υιοθέτηση αρχών και πρακτικών του ιδιωτικού τομέα από τους δημόσιους φορείς, προκειμένου να θεσπιστεί μια νέα μορφή διοίκησης που θα βασίζεται στα αποτελέσματα. (Teicher, Hughes & Dow, 2002, σελ.384-393) Η ΗΔ εκμεταλλεύεται τα οφέλη που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ολοκληρώνοντας τους στόχους που το «Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ» είχε θέσει αλλά δεν κατάφερε να υλοποιήσει, λόγω της περιορισμένης αποδοχής που έλαβε από τα κράτη.

Ανατρέχοντας στη διεθνή βιβλιογραφία, διαπιστώνουμε ότι πολυάριθμοι είναι οι ορισμοί της ΗΔ, γεγονός που οφείλεται στις διαφορετικές προσεγγίσεις που οι εμπειρογνώμονες έχουν υιοθετήσει από την εποχή της εμφάνισης αυτού του νέου και καινοτόμου γνωστικού πεδίου. Ωστόσο, λίγοι είναι οι ορισμοί εκείνοι που απολαύουν της ευρείας αποδοχής των ακαδημαϊκών.⁴

Ενώ αρχικά ο όρος «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» αναφερόταν στη γενική διαπίστωση της ταυτόχρονης προόδου των ΤΠΕ και της εφαρμογής τους από τις κυβερνητικές οντότητες, (Relyea, 2002, σελ.9-35) στη συνέχεια ορίστηκε ως «η δυνατότητα που δίνεται στους πολίτες να επικοινωνούν και/ή να αλληλεπιδρούν με τις διοικητικές αρχές μέσω του Διαδικτύου κατά έναν τρόπο περισσότερο ολοκληρωμένο από την αποστολή μιας απλής ηλεκτρονικής επιστολής στη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που παρέχεται στον ιστοχώρο του Δημόσιου Φορέα» (Keylor, Deshazo & Van Eck, 2001, σελ.293-307).

Σήμερα, ευρέως αποδεκτός είναι ο επίσημος ορισμός της ΗΔ που έχει διατυπώσει η Ευρωπαϊκή Ένωση κατά τον οποίο «η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών» (Ανακοίνωση της Επιτροπής COM (2003)567, σελ.7).

Ο ορισμός αυτός καθορίζει δύο θεμελιώδεις κατευθύνσεις:

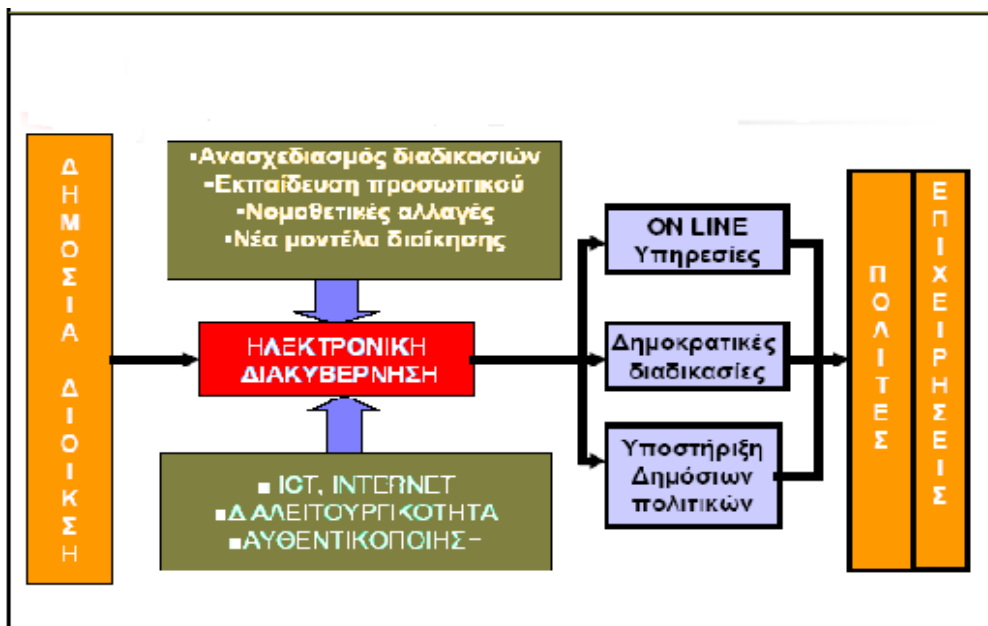
α. προσδιορίζει τους στόχους της ΗΔ σε τρεις συγκεκριμένους τομείς:

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

β. συνδέει άρρηκτα την ΗΔ με ευρύτατες οργανωτικές αλλαγές στο εσωτερικό της ΔΔ (όπως ανασχεδιασμός διαδικασιών, υιοθέτηση νέων μοντέλων διοίκησης, εκπαίδευση προσωπικού, νομοθετικές αλλαγές).

Ο παραπάνω ορισμός αποτυπώνεται γραφικά στο σχήμα 10:

⁴ Στην πραγματικότητα, ορισμένοι μελετητές χρησιμοποιούν εναλλακτικά τον όρο «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» (e-governance) και «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση» (e-government) προκειμένου να μελετήσουν και να περιγράψουν το ίδιο ζήτημα ενώ άλλοι προσδίδουν διαφορετική σημασία στις δύο αυτές έννοιες



Σχήμα 10: Γραφική αναπαράσταση ορισμού Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από την ΕΕ

Πηγή: «Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση για όλους», Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και ΗΔ, Μάιος 2008, σελ.12

Προκύπτει, συνεπώς, ότι η ΗΔ δεν είναι απλά ένα τεχνολογικό ζήτημα ή ένα αλγεβρικό άθροισμα τεχνολογικών έργων υποδομής (Holtham, 1992). Είναι ένα διεπιστημονικό αντικείμενο πολλών επιμέρους γνωστικών περιοχών, κατά κύριο λόγο αντικείμενο της επιστήμης της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών και αφορά στο σύνολο των πολιτών με απώτερο σκοπό τον περιορισμό του ψηφιακού χάσματος.⁵ Αντιθέτως, η καθιέρωση της ΗΔ οδηγεί στο ριζικό μετασχηματισμό της δομής και της κουλτούρας του δημόσιου τομέα καθώς και της σχέσης που αυτός αναπτύσσει με τους διοικούμενους διασφαλίζοντας τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την εφαρμογή μιας καλύτερης και αποτελεσματικότερης διακυβέρνησης (Αποστολάκης, 2005, σελ.1-6).

2.3 Κατηγορίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Παρόλο που η ΗΔ αναφέρεται σε ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων, μπορούμε να διακρίνουμε τρεις (3) διαφορετικές κατηγορίες παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ανάλογα με τους εμπλεκόμενους ή τις σχέσεις αλληλεπίδρασης που δημιουργούνται. Πρόκειται για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τύπου Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (Government-to-Government, G2G), Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (Government-to-Business, G2B) και Κυβέρνηση- προς-Πολίτες (Government-to-Citizen, G2C). Ορισμένοι

⁵ Με τον όρο ψηφιακό χάσμα εννοείται το χάσμα, το κενό που παράγεται ανάμεσα σε άτομα ή και ομάδες που ωφελούνται από τις νέες [τεχνολογίες](#) και σε εκείνα που δεν ωφελούνται εξαιτίας [κοινωνικών](#) και [οικονομικών](#) παραγόντων. Το ψηφιακό χάσμα θεωρείται ζήτημα μείζονος σημασίας εξαιτίας της σοβαρής επίπτωσής του στην ικανότητα του ανθρώπου να αποκτά γνώση.

μελετητές διακρίνουν και έναν τέταρτο τύπο ηλεκτρονικών υπηρεσιών, Κυβέρνηση-προς-Εργαζόμενους (Government-to-Employee, G2E). Καθώς, όμως, οι G2E δραστηριότητες διενεργούνται εντός του ίδιου δημόσιου φορέα, μπορούν να θεωρηθούν υποσύνολο της κατηγορίας G2G και για το λόγο αυτό δε θα γίνει ξεχωριστή αναφορά σε αυτές (Seifert, 2007, σελ.99-103).

→ Ηλεκτρονικές υπηρεσίες G2G (Κυβέρνηση-προς- Κυβέρνηση)

Πολλοί μελετητές δε διστάζουν να χαρακτηρίσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τύπου G2G ως τη ραχοκοκαλιά της ΗΔ. Οι υπηρεσίες αυτές αναφέρονται στις σχέσεις αλληλεπίδρασης που αναπτύσσονται μεταξύ των δημόσιων οργανισμών, όπως την ανταλλαγή δεδομένων, και τη διενέργεια ηλεκτρονικών ανταλλαγών μεταξύ των κυβερνητικών φορέων όλων των επιπέδων διοίκησης (κεντρικής, περιφερειακής, τοπικής αυτοδιοίκησης)

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες τύπου Κυβέρνηση -προς-Κυβέρνηση συγκροτούν μια σχετικά νέα κατηγορία και στόχο έχουν τη ριζική επανασχεδίαση των κυβερνητικών υπηρεσιών και του τρόπου με τον οποίο δουλεύουν οι δημόσιοι υπάλληλοι (Atkinson & Ulevich, 2000).

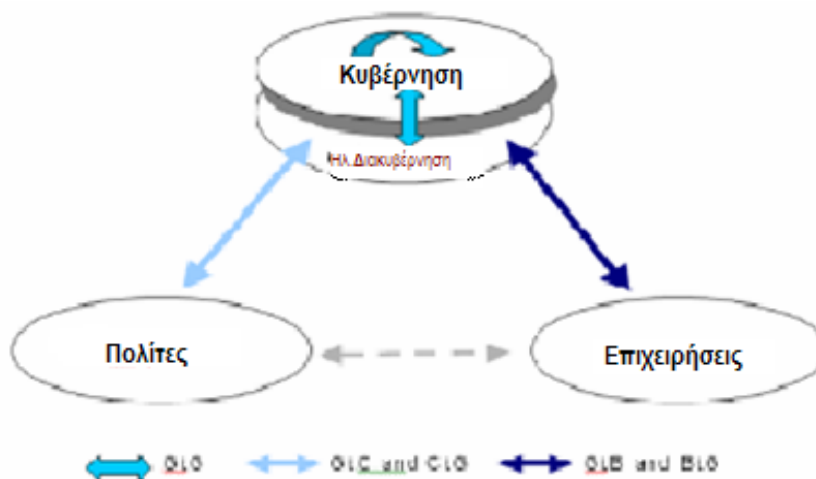
→ Ηλεκτρονικές υπηρεσίες G2B (Κυβέρνηση-προς- Επιχειρήσεις)

Οι υπηρεσίες τύπου Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (G2B) συγκεντρώνουν την προσοχή μας λόγω της θετικής συμβολής τους στη μείωση των διοικητικών δαπανών, αλλά και λόγω του μεγάλου ενδιαφέροντος που οι επιχειρήσεις επιδεικνύουν σε αυτές (Gilbert & Balestrini, 2004, σελ.24). Οι υπηρεσίες αυτές αναφέρονται στις σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των ιδιωτικών επιχειρήσεων, ειδικότερα στις νέες πρακτικές προμηθειών (πχ. ηλεκτρονικές προμήθειες προϊόντων και υπηρεσιών).

→ Ηλεκτρονικές υπηρεσίες G2C (Κυβέρνηση-προς- Πολίτες)

Η παροχή υπηρεσιών τύπου Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (G2C) αποσκοπεί στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση των αιτημάτων που οι πολίτες υποβάλλουν στους δημόσιους φορείς (όπως ανανέωση αδειών οδήγησης και πιστοποιητικών, πληρωμή των φόρων κλπ), αλλά και στη βελτίωση της πρόσβασης των πολιτών στη δημόσια πληροφορία μέσω της χρήσης τεχνολογικών εργαλείων (πχ. ιστοσελίδων). Ο Silcock διαπιστώνει ότι στόχος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του τύπου G2C πρέπει να είναι η δημιουργία «καταστημάτων μιας στάσης» (one-stop shop), όπου οι πολίτες θα έχουν πρόσβαση σε ένα μεγάλο εύρος δημόσιων υπηρεσιών, χωρίς να απαιτείται αυτοί να επικοινωνούν ξεχωριστά με κάθε ένα από τους αρμόδιους φορείς της Διοίκησης (Silcock, 2001, σελ.88-101).

Οι πρωτοβουλίες G2C μπορούν, δυνητικά, να καταλήξουν στην ενδυνάμωση της συμμετοχικότητας των πολιτών στη διαμόρφωση και υλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών καθώς και στην ενίσχυση της διαφάνειας στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Δικαίως, λοιπόν, η ανάπτυξη των υπηρεσιών τύπου G2C θεωρείται από πολλούς μελετητές ως ο πρωταρχικός σκοπός της ΗΔ.



Σχήμα 11: Μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πηγή: <http://www.egovernet.org>

2.4 Επίπεδα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης δημόσιων υπηρεσιών

Από τη δεκαετία του '90, οπότε υιοθετήθηκαν για πρώτη φορά από τις κυβερνήσεις πρωτοβουλίες ΗΔ μέχρι και σήμερα, διαπιστώνουμε ότι αυτές διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους: ορισμένες περιορίζονται στη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της ΔΔ και τη διάθεσή της στο Διαδίκτυο, ενώ άλλες παρέχουν ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές και υπηρεσίες οι οποίες ενισχύουν την αμφίδρομη επικοινωνία της ΔΔ με τους διοικούμενους. Πλήθος ερευνητών προσπάθησε να κατανοήσει το φαινόμενο της ψηφιακής διακυβέρνησης μέσα από μια εξελικτική οπτική (Deloitte Research, 2001; Layne and Lee, 2001, σελ.122-136; Moon, 2002, σελ.424-433). Παρατηρείται, μάλιστα, μια γενική συμφωνία μεταξύ των ακαδημαϊκών ως προς το ότι η εξέλιξη της ΗΔ οφείλει να περιλαμβάνει ορισμένα εξαιρετικής σημασίας στάδια, όπως η δημοσίευση πληροφοριών και ενημερωτικού υλικού σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και η δημιουργία σχέσεων αλληλεπίδρασης των πολιτών/επιχειρήσεων με τους δημόσιους φορείς. Δεν επιτυγχάνεται, ωστόσο, συναίνεση ως προς τον αριθμό των σταδίων μέσα από τα οποία οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να διέλθουν προκειμένου να καταστούν ολοκληρωμένες, ούτε ως προς τις ειδικότερες προϋποθέσεις μετάβασης από το ένα στάδιο στο επόμενο.

Η εμπειρία έχει δείξει ότι η επανάσταση που φέρνουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους δημόσιους οργανισμούς πραγματοποιείται μέσα από μια σταδιακή εξέλιξη, η οποία περιλαμβάνει στάδια με διαφορετικά επίπεδα δυσκολίας και πληρότητας. Ορισμένοι ερευνητές τονίζουν ότι η εφαρμογή της ΗΔ πρέπει απαραίτητως να περάσει από όλα τα στάδια ενώ άλλοι υποστηρίζουν ότι οι δημόσιοι οργανισμοί δύνανται να προσπεράσουν ορισμένα στάδια ή να παράσχουν διαφορετικές υπηρεσίες σε διαφορετικά στάδια ωριμότητας (Kootsra, 2004).

Στις σελίδες που ακολουθούν, παρατίθεται το υπόδειγμα τεσσάρων (4) επιπέδων ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των δημόσιων υπηρεσιών όπως διατυπώθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Αναλυτικότερα (Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, 2008, σελ.21-22):

◆ **1ο επίπεδο: Πληροφόρηση – Δημοσίευση (Information)**

Οι Δημόσιοι Διαδικτυακοί Τόποι (ΔΔΤ) παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται στην ολοκλήρωση της υπηρεσίας και τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία.

◆ **2ο επίπεδο: Διάδραση – Αλληλεπίδραση (One- way interaction)**

Οι ΔΔΤ παρέχουν όχι μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας, αλλά και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) τα οποία οι χρήστες μπορούν να μεταφορτώσουν (download) στον υπολογιστή τους, να τα τυπώσουν και να τα χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα.

◆ **3ο επίπεδο: Αμφίδρομη διάδραση (Two- way interaction)**

Εκτός από πληροφορίες, προσφέρονται online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή στο δημόσιο φορέα. Δεδομένου ότι οι ιστοχώροι προβλέπουν την online υποβολή στοιχείων εκ μέρους του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλονται.

◆ **4ο επίπεδο: Συναλλαγή (Transaction)**

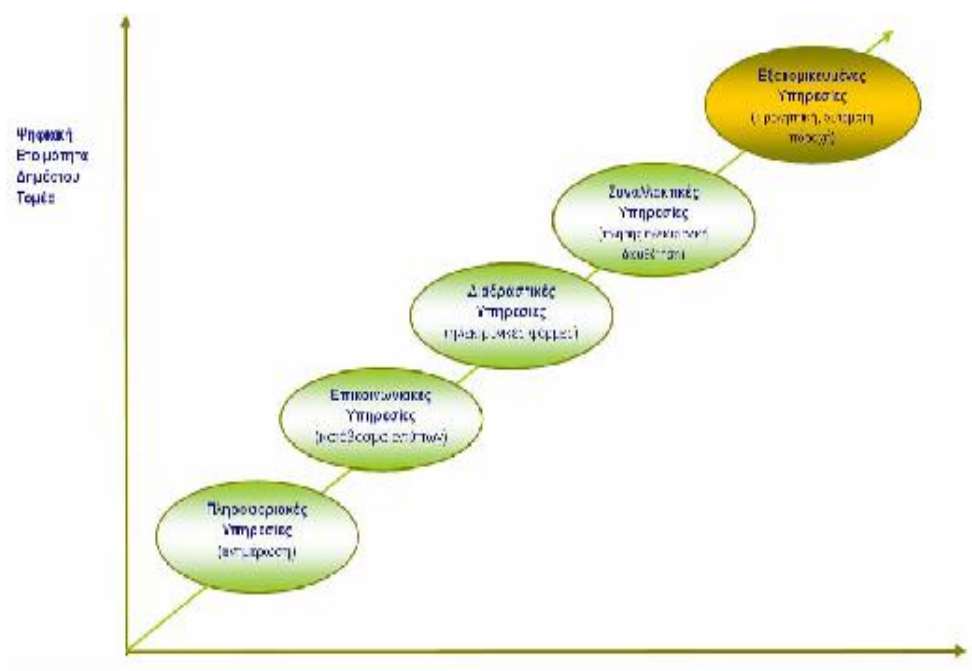
Στο επίπεδο αυτό οι ΔΔΤ υποστηρίζουν όλες τις απαραίτητες λειτουργίες που συνεπάγονται την online εκτέλεση και ολοκλήρωση των υπηρεσιών. Ο χρήστης δύναται να διεκπεραιώσει ηλεκτρονικά μία σειρά από υπηρεσίες και να παραλάβει στον υπολογιστή του τα έγγραφα που αιτήθηκε (π.χ. πιστοποιητικά, βεβαιώσεις). Τα έγγραφα αυτά είναι ψηφιακά υπογεγραμμένα από τους δημόσιους φορείς και τηρούν τις προδιαγραφές προστασίας των προσωπικών δεδομένων των χρηστών.

Με τη μελέτη «*The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public*

Services», η οποία διενεργήθηκε από την Cargemini για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, εισήχθη ένα νέο, πέμπτο, επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης το οποίο εισάγει δύο νέα στοιχεία (Cargemini, 2007, σελ.11):

1. Την προνοητική/προληπτική παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, κατά την οποία ο δημόσιος φορέας ενεργεί προληπτικά με σκοπό να αυξήσει την ποιότητα της υπηρεσίας και τη φιλικότητα προς το χρήστη (π.χ. ο φορέας «προσυμπληρώνει» ηλεκτρονικές φόρμες με τα στοιχεία του χρήστη που νόμιμα έχει καταχωρημένα στις βάσεις δεδομένων του)
2. Την αυτόματη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, κατά την οποία ο δημόσιος φορέας παρέχει αυτόματα συγκεκριμένες υπηρεσίες χωρίς έχει αιτηθεί σχετικά ο πολίτης ή η επιχείρηση.

Στο σχήμα 12 παρουσιάζονται τα επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως αυτά έχουν ορισθεί από την ΕΕ.



Σχήμα 12: Επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά την Ευρωπαϊκή Ένωση

Πηγή: Πλαίσιο Διακυβερνητικής και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, Έκδοση 3.00, Νοέμβριος 2008, σελ. 21-22

2.5 Οφέλη από την υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Αν και η έννοια της ΗΔ γίνεται από πολλές Κυβερνήσεις αντιληπτή ως απλά μια «πρόκληση της χρήσης των ΤΠΕ» (Gautrin, 2004), οι σημερινές παγκόσμιες δημογραφικές, οικονομικές και κοινωνικές τάσεις την καθιστούν αναγκαιότητα για κάθε

χώρα που επιδιώκει να εξελιχθεί σε ένα σύγχρονο, αποδοτικό, αποτελεσματικό και ανταγωνιστικό κράτος.

Ωστόσο, για την πλειοψηφία των πολιτών, η ΔΔ είναι ένα τεράστιο, περίπλοκο και γραφειοκρατικό οικοδόμημα που εμποδίζει την απρόσκοπτη πρόσβαση στην πληροφόρηση και καθιστά την παροχή των δημόσιων υπηρεσιών χρονοβόρα και δαπανηρή. Στη βιβλιογραφία, γίνεται αναφορά σε μεγάλο αριθμό δυνητικών οφελών τα οποία οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να αποκομίσουν από την εφαρμογή της ΗΔ. Οι λόγοι που επιβάλλουν την υιοθέτησή της διακρίνονται σε πολιτικούς, οικονομικούς, κοινωνικούς, τεχνολογικούς και διαχειριστικούς.

Ειδικότερα, σε *επίπεδο πολιτικό* η εφαρμογή των πρωτοβουλιών ΗΔ συμβάλλει στην ανάπτυξη στρατηγικών συνεργασιών μεταξύ των δημόσιων φορέων και στην εδραίωση μιας επικοινωνιακής επικοινωνίας μεταξύ των διαφορετικών επιπέδων διοίκησης (κεντρική, περιφερειακή, τοπική αυτοδιοίκηση). Η εν λόγω επικοινωνία βελτιώνει τη συνεργασία των φορέων και διευκολύνει το σχεδιασμό και την παροχή αποτελεσματικών δημόσιων πολιτικών και στρατηγικών (Cabinet Office, 2000, σελ.28-29).

Λεπτομερέστερα, η πρόβλεψη δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών 24ώρες την ημέρα/ 7 ημέρες την εβδομάδα/ 365 ημέρες το χρόνο (24/7/365) μπορεί να συμβάλλει στην (Mossberger & Tolbert, 2006, σελ.583-620):

- ✓ βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των πολιτών και των διοικητικών αρχών, επιτρέποντας στους πρώτους να εμπλακούν άμεσα στη δημόσια διαβούλευση, τις πολιτικές διεργασίες και τη διαδικασία λήψης αποφάσεων
- ✓ ενδυνάμωση και προώθηση των δημοκρατικών στοιχείων του πολιτεύματος μέσω της καθιέρωσης ηλεκτρονικών ψηφοφοριών επί ουσιωδών κοινωνικών ζητημάτων
- ✓ βελτίωση της «εικόνας» των δημόσιων φορέων και συνακόλουθα στην οικοδόμηση της ειλικρινούς εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και των κυβερνήσεών τους
- ✓ αύξηση του επιπέδου της ικανοποίησης των πολιτών από την παροχή των υπηρεσιών και την αποδοχή του τρόπου λειτουργίας του δημόσιου τομέα

Σε *επίπεδο οικονομικό*, διαπιστώνουμε ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι που βρίσκονται σε συνεχή και άμεση επικοινωνία με τους συναλλασσόμενους είναι λίγοι και, συνακόλουθα, ο χρόνος αναμονής για την εξυπηρέτηση των πολιτών, ακόμα και από το τηλέφωνο, μπορεί να είναι μεγάλος. Αντίθετα, η ηλεκτρονική διεκπεραίωση των δημόσιων υπηρεσιών τις καθιστά φθηνότερες και ευρύτερα διαθέσιμες (24ώρες την ημέρα/7ημέρες την

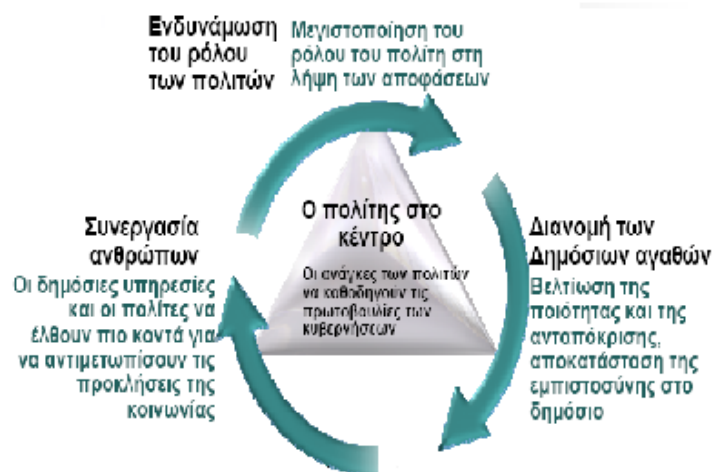
εβδομάδα/365 ημέρες το χρόνο- 24/7/365). Σύμφωνα με αναφορά του έρευνα του ΟΗΕ για την ΗΔ (UN Global eGov Survey, 2003, σελ.28-30), οι κρατικές υπηρεσίες μπορούν να εξοικονομήσουν μέχρι και 70% του κόστους τους ηλεκτρονικοποιώντας τις υπηρεσίες τους.

Οι *κοινωνικοί λόγοι* αναφέρονται στο θετικό ρόλο τον οποίο η καθιέρωση της ΗΔ διαδραματίζει στην προσβασιμότητα των διοικούμενων στις δημόσιες υπηρεσίες καθώς πλέον η πληροφόρηση καθίσταται προσιτή: άτομα γηραιότερα ή άτομα με ειδικές ανάγκες δύνανται να αποκτήσουν την αναγκαία πληροφόρηση εφόσον επισκεφτούν τις Κυβερνητικές Διαδικτυακές Πύλες οποιαδήποτε χρονική στιγμή της ημέρας και από οποιαδήποτε γεωγραφική τοποθεσία.

Παράλληλα, την υιοθέτηση της ΗΔ επιβάλλουν και *διαχειριστικοί λόγοι*. Η ανάπτυξη, μέσω του Διαδικτύου, αμφίδρομης επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης των πολιτών και επιχειρήσεων με τις διοικητικές αρχές θέτει τα θεμέλια για τη μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα: η διεύθυνση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση δύναται όχι μόνο να οδηγήσει σε μια περισσότερο αποδοτική διαχείριση των διοικητικών υποθέσεων με αυξημένη λογοδοσία και διαφάνεια, αλλά και να συμβάλει στη μείωση της διαφθοράς και των πολλών ανθρώπινων λαθών που συνεπάγεται η παραδοσιακή- γραφειοκρατική διεκπεραίωση των διαδικασιών.

Τέλος, οι *τεχνολογίες και εφαρμογές πληροφόρησης και επικοινωνίας* οι οποίες σήμερα χρησιμοποιούνται στην ψηφιακή διακυβέρνηση επιτρέπουν στους χρήστες να εξατομικεύουν το δημόσιο διαδικτυακό τόπο, δηλαδή να καθορίζουν το είδος της πληροφορίας που τους ενδιαφέρει και τον τρόπο με τον οποίο αυτή θα παρουσιάζεται στην οθόνη του ηλεκτρονικού υπολογιστή. Η εξατομίκευση αυτή, σε συνδυασμό με την αυξημένη ταχύτητα παραλαβής και το περιορισμένο κόστος των υπηρεσιών, αυξάνει σημαντικά τον δείκτη ικανοποίησης των πολιτών (Gilbert & Balestrini, 2004, σελ.286-301).

Όπως φαίνεται στο σχήμα 9, η ΗΔ αποτελεί καταλύτη για την εφαρμογή μιας καλύτερης διακυβέρνησης όπου οι ανάγκες των διοικούμενων θα καθοδηγούν τις δημόσιες πολιτικές και πρωτοβουλίες των Κυβερνήσεων. Αυτό, άλλωστε, είναι το περιεχόμενο του οράματος των ευρωπαϊκών κυβερνήσεων για την ΗΔ: «*Οι πολίτες ενδυναμώνονται από τις υπηρεσίες ΗΔ, οι οποίες σχεδιάζονται γύρω από τις ανάγκες τους και υλοποιούνται σε συνεργασία με τρίτους, καθώς και από την καλύτερη πρόσβασή τους στην πληροφορία, την αυξημένη διαφάνεια και την εφαρμογή μέσων αποτελεσματικής εμπλοκής των εταίρων στις διαδικασίες χάραξης της πολιτικής*» (Κοινή Υπουργική Διακήρυξη στην 5^η Υπουργική Διάσκεψη για την ΗΔ, 2009, σελ.83-87).



Σχήμα 13: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως μια ευκαιρία για καλύτερη Διακυβέρνηση

Πηγή: Εκπαιδευτικές σημειώσεις για το Επιμορφωτικό Πρόγραμμα του ΙΝ.ΕΠ. Με θέμα: "Η ποιότητα στις σχέσεις Κράτους-Πολίτη", Μάρτιος 2009, σελ. 72

Παρά τα σημαντικά οφέλη τα οποία η εφαρμογή της ΗΔ συνεπάγεται για τις Διοικήσεις και τους διοικούμενους, παρατηρούμε πως η υιοθέτησή της είναι εξαιρετικά περιορισμένη. Όσον αφορά την Ελλάδα, οι κυριότεροι παράγοντες που αναστέλλουν την ορθή εφαρμογή της και αποτρέπουν την εμφάνιση των αναμενόμενων οφελών παρουσιάζονται στην ενότητα που ακολουθεί.

2.6 Προκλήσεις στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Με τον όρο «εμπόδιο» νοείται κάθε παράγοντας που δημιουργεί αντικίνητρα στις ΔΔ να επεκτείνουν τις υπάρχουσες ή να αναπτύξουν νέες εφαρμογές ΗΔ (Enyon & Dutton, 2007, σελ.225-242). Οι Enyon και Dutton προχώρησαν σε μια σύνθεση των αντικινήτρων αυτών, όπως παρατίθενται στη διεθνή βιβλιογραφία, προκειμένου να καταλήξουν σε μια λίστα επτά (7) ομάδων παραγόντων που ενδεχομένως επιβραδύνουν την ανάπτυξη της ΗΔ. Πρόκειται για προκλήσεις που στο σύνολό τους απαντώνται στην ελληνική πραγματικότητα, όπως λ.χ. ο ελλιπής συντονισμός των δημόσιων φορέων, η εργασιακή και οργανωσιακή ακαμψία, η αποτυχημένη ηγεσία, η έλλειψη εμπιστοσύνης και οι οικονομικοί περιορισμοί που πλήττουν την καινοτομία, η ύπαρξη ψηφιακού χάσματος και ο ελλιπής τεχνικός σχεδιασμός (Enyon και Dutton, 2007). Ειδικότερα:

Ελλιπής Συντονισμός δημόσιων φορέων

Οι καινοτόμες και σύγχρονες μορφές παροχής υπηρεσιών ΗΔ συχνά προσκρούουν στους διοικητικούς περιορισμούς και τα όρια της παραδοσιακής γραφειοκρατίας. Κατ’

αυτόν τον τρόπο, η ροή της πληροφορίας ενδέχεται να περιοριστεί ή ακόμα και να ανασταλεί λόγω της διαφορετικής κουλτούρας την οποία οι δημόσιοι φορείς διαθέτουν, αλλά και λόγω των αρκετά διαφορετικών νομικών, κανονιστικών και διοικητικών καθεστώτων.

Εργασιακή και Οργανωτική Ακαμψία

Η ύπαρξη έντονης αντίστασης εκ μέρους του ανθρώπινου δυναμικού των δημόσιων φορέων στην εισαγωγή τεχνολογικών καινοτομιών δυσχεραίνει το έργο του επανασχεδιασμού των οργανωτικών δομών και των διοικητικών διαδικασιών που θα επέτρεπαν την εφαρμογή ενός σύγχρονου, αποτελεσματικού, ευέλικτου μοντέλου Διοίκησης.

Αποτυχημένη Ηγεσία

Η ευρείας κλίμακας εφαρμογή της ΗΔ ενέχεται να περιοριστεί λόγω της απουσίας ενός ξεκάθਾਰου οράματος για την υιοθέτηση της ψηφιακής διακυβέρνησης καθώς και λόγω της έλλειψης των κατάλληλων προγραμμάτων πληροφορικής και πολιτικών που θα ελαχιστοποιούσαν τις αντιστάσεις των δημόσιων υπαλλήλων σε κάθε είδους αλλαγή.

Μειωμένη εμπιστοσύνη χρηστών

Ο μικρός βαθμός εμπιστοσύνης τον οποίο οι πολίτες και οι επιχειρήσεις επιδεικνύουν στις πρωτοβουλίες ΗΔ αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα εμπόδια ανάπτυξης της. Παρόλο που η αυξανόμενη χρήση του διαδικτύου και του ηλεκτρονικού εμπορίου εγκαθιδρύει μια γενικευμένη εμπιστοσύνη στη χρήση των ΤΠΕ, η καθιέρωση της ΗΔ συνεχίζει να εγείρει σημαντικές ανησυχίες στους χρήστες μιας και η ηλεκτρονική διεκπεραίωση δεκάδων δημόσιων υπηρεσιών προϋποθέτει την προσκόμιση στη Διοίκηση, κατά τρόπο ψηφιακό, δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Κατανοητό είναι ότι η διαχείριση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τα οποία έχουν αποσταλεί ηλεκτρονικά στη Διοίκηση, πρέπει να γίνεται σε συμμόρφωση με τις Οδηγίες της Ε.Ε. για την προστασία των δεδομένων (οδηγία 95/46/EC, 1995) και με την εκάστοτε εθνική νομοθεσία. Σημειώνεται ότι οι πιο σημαντικές νομοθετικές παρεμβάσεις στην Ελλάδα στον τομέα προστασίας των προσωπικών δεδομένων είναι: α) ο Ν.2472/97 «για την προστασία του ατόμου έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» και β) το Π.Δ. 150/2001 για τη χρήση των ψηφιακών υπογραφών.

Ψηφιακό Χάσμα

Η άνιση πρόσβαση των πολιτών στην ΗΔ, γνωστή ως ψηφιακό χάσμα, προκύπτει από την συνύπαρξη πολλών και κρίσιμων παραγόντων και απασχολεί, πλέον, την πλειοψηφία των κρατών παγκοσμίως (Bertot, 2003, σελ.1-7). Η αδυναμία πρόσβασης και χρήσης των εργαλείων της ΗΔ συνδέεται με την ηλικία των χρηστών του Διαδικτύου, το ύψος του εισοδήματος και το επίπεδο μόρφωσής τους, τη γλωσσική επάρκεια, την ύπαρξη φυσικής αναπηρίας καθώς και τη γεωγραφική τοποθεσία διαμονής τους. Το πρόγραμμα «e-Inclusion»⁶ της ΕΕ αναμένεται να συμβάλλει ουσιαστικά στις συντονισμένες προσπάθειες που καταβάλλονται για την εξάλειψη των παραπάνω ανισοτήτων και την εμπέδωση της προόδου της ΗΔ (Ανακοίνωση της Επιτροπής COM[2007]694, σελ.1-19).

Ελλιπής τεχνικός σχεδιασμός- διαλειτουργικότητα συστημάτων

Ο ελλιπής και συχνά αποσπασματικός τεχνικός σχεδιασμός πληροφοριακών συστημάτων καθιστούν τις online δημόσιες υπηρεσίες δύσκολα προσβάσιμες και τελικώς αποθαρρύνουν τους χρήστες από το να δοκιμάσουν την ηλεκτρονική διεκπεραίωση των αιτημάτων τους. Παράλληλα, η ύπαρξη διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων των δημόσιων οργανισμών είναι απαραίτητη. Ως διαλειτουργικότητα ορίζεται, σύμφωνα με το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών,⁷ «η ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από αυτά να ανταλλάσσουν δεδομένα και να μοιράζονται πληροφορία και γνώση» (EPAN e-Gov working group, 2005). Ασυμβατότητες μεταξύ μηχανημάτων Η/Υ, λογισμικών και δικτυακών υποδομών δυσχεραίνουν την παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών και την απρόσκοπτη ροή πληροφοριών μεταξύ των δημόσιων φορέων (Αποστολάκης, Λουκής & Χάλαρης, 2004, σελ.33)].

Συμπερασματικά, η Ηλεκτρονική ΔΔ αποτελεί μέρος μιας σφαιρικής στρατηγικής που συμβάλλει σημαντικά στην προώθηση της ανάπτυξης και στη βελτίωση των σχέσεων κράτους- πολίτη. Ωστόσο, η καθιέρωσή της στην Ελλάδα δεν είναι εύκολο έργο. Οι βασικότερες προκλήσεις που η ανάπτυξη της ΗΔ αντιμετωπίζει στη χώρα μας, όπως παρατίθενται στο κεφάλαιο που ακολουθεί, είναι οι χαμηλές επιδόσεις χρηστής διακυβέρνησης και οι σοβαρές εγγενείς αδυναμίες της ΔΔ.

⁶ Το πρόγραμμα **eInclusion** της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει στόχο το σχεδιασμό και τη χάραξη πολιτικής εντός της Κοινότητας για την ανάπτυξη της Προσβασιμότητας όλων των ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων στα «τεχνολογικά αγαθά» και τις online υπηρεσίες, βάσει συγκεκριμένων ερευνών.

⁷ Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα έργα ΗΔ της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 και είναι άμεσα συνυφασμένο με τους στόχους και τις κατευθύνσεις της ευρωπαϊκής πολιτικής i2010. Σκοπός του Π.Π.Υ.Η.Δ. είναι η καθιέρωση επιχειρησιακών και τεχνολογικών προτύπων, οδηγιών και κατευθύνσεων η εφαρμογή των οποίων θα επιτρέψει τη βελτίωση του επιπέδου παροχής υπηρεσιών από φορείς της ΔΔ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στην κατεύθυνση της δημιουργίας μιας ευέλικτης, αποτελεσματικής και εξωστρεφούς ΔΔ, ικανής να ανταποκριθεί στις ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις των πολιτών η Ελλάδα έχει ήδη κάνει τα πρώτα θετικά βήματα. Εντούτοις, η προώθηση της ΗΔ προσκρούει στην αδυναμία της πλειοψηφίας των δημόσιων οργανισμών να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ για τη βελτίωσή τους. Στην ενότητα που ακολουθεί παρουσιάζεται ο βαθμός συμμόρφωσης της χώρας μας στους Παγκόσμιους Δείκτες Διακυβέρνησης⁸, ενώ στην ενότητα 3.2 παρατίθενται οι σημαντικότερες παθογένειες της Ελληνικής ΔΔ αναφορικά με το κανονιστικό πλαίσιο, τις δομές και το ανθρώπινο δυναμικό.

3.1 Η χρηστή διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Προκειμένου να αναζητήσουμε το βαθμό ανταπόκρισης της χώρας μας στην εφαρμογή της χρηστής διακυβέρνησης, όπως οι παγκόσμιοι οργανισμοί την έχουν ορίσει, και να παρακολουθήσουμε διαχρονικά την πρόοδό της, ανατρέχουμε στα στοιχεία που προέκυψαν από πρόσφατη μελέτη της Παγκόσμιας Τράπεζας σχετικά με τους έξι (6) Παγκόσμιους Δείκτες Διακυβέρνησης, όπως αυτοί εφαρμόζονται από το 1996 έως το 2008 (Kaufmann, Kraay & Mastruzzi, 2008, σελ. 79-226).

Τα γραφήματα που ακολουθούν παρουσιάζουν την κατάταξη της χώρας μας για κάθε έναν από τους δείκτες διακυβέρνησης. Η εν λόγω κατάταξη δείχνει το ποσοστό των χωρών παγκοσμίως που κατατάσσονται χαμηλότερα ή ψηλότερα από την Ελλάδα. Η κλίμακα εκτείνεται από 0-100, συνεπώς οι υψηλότερες τιμές μαρτυρούν καλύτερα επίπεδα διακυβέρνησης. Επιπλέον, σε κάθε γράφημα αποτυπώνονται τα υπολογισμένα περιθώρια λάθους τα οποία αντιστοιχούν σε 90% διάστημα εμπιστοσύνης (δηλαδή υπάρχει 90% πιθανότητα οι επιδόσεις της διακυβέρνησης να κυμαίνονται στην υποδεικνυόμενη κλίμακα).







Στον πίνακα 1 απεικονίζεται η ανταπόκριση της χώρας μας στο σύνολο των δεικτών χρηστής διακυβέρνησης για τα έτη 1998, 2000, 2003, 2006 και 2008. Στην πρώτη στήλη παρατίθενται οι δείκτες, στη δεύτερη φαίνεται ο αριθμός των πηγών από τις οποίες αντλήθηκαν τα διάφορα στοιχεία, στην τρίτη στήλη τα διάφορα έτη στα οποία αναφέρονται τα συμπεράσματα, στην τέταρτη στήλη το ποσοστό των χωρών παγκοσμίως που

⁸ Όπως αυτοί παρουσιάστηκαν στο κεφάλαιο 1

κατατάσσονται χαμηλότερα από την Ελλάδα, με διάφορα χρώματα όπως φαίνεται στη σχετική λεζάντα, και στην τελευταία στήλη το περιθώριο λάθους.

ΕΛΛΑΔΑ

Δείκτης Διακυβέρνησης	Πηγές	Έτος	Κατάταξη (0-100)	Βαθμολογία Διακυβέρνησης (-2.5 έως +2.5)	Περιθώριο λάθους
Συμμετοχή και Λογοδοσία	11	2008	73.6	+0.88	0.15
	10	2006	77.9	+0.98	0.18
	8	2003	76.4	+0.99	0.20
	7	2000	78.4	+0.93	0.21
	6	1998	83.7	+1.12	0.23
Πολιτική Σταθερότητα	11	2008	56.9	+0.32	0.20
	11	2006	63.5	+0.53	0.20
	9	2003	64.4	+0.64	0.23
	7	2000	66.3	+0.63	0.23
	6	1998	55.3	+0.26	0.24
Αποτελεσματικότητα Διακυβέρνησης	10	2008	70.6	+0.56	0.19
	11	2006	72.0	+0.61	0.17
	9	2003	77.3	+0.83	0.17
	7	2000	76.3	+0.74	0.18
	7	1998	78.7	+0.90	0.13
Ποιότητα των ρυθμίσεων	9	2008	74.9	+0.81	0.20
	9	2006	73.2	+0.79	0.20
	8	2003	80.0	+1.01	0.19
	7	2000	79.0	+0.88	0.22
	7	1998	73.2	+0.72	0.25
Εφαρμογή της νομιμότητας	13	2008	73.2	+0.75	0.15
	13	2006	71.4	+0.74	0.14
	11	2003	75.7	+0.82	0.15
	10	2000	76.7	+0.86	0.14
	9	1998	70.5	+0.72	0.17
Έλεγχος της διαφθοράς	11	2008	60.9	+0.10	0.15
	11	2006	65.0	+0.33	0.14
	8	2003	71.4	+0.51	0.17
	7	2000	75.2	+0.68	0.19
	7	1998	75.2	+0.69	0.19

	90th-100th Percentile		50th-75th Percentile		10th-25th Percentile
	75th-90th Percentile		25th-50th Percentile		0th-10th Percentile

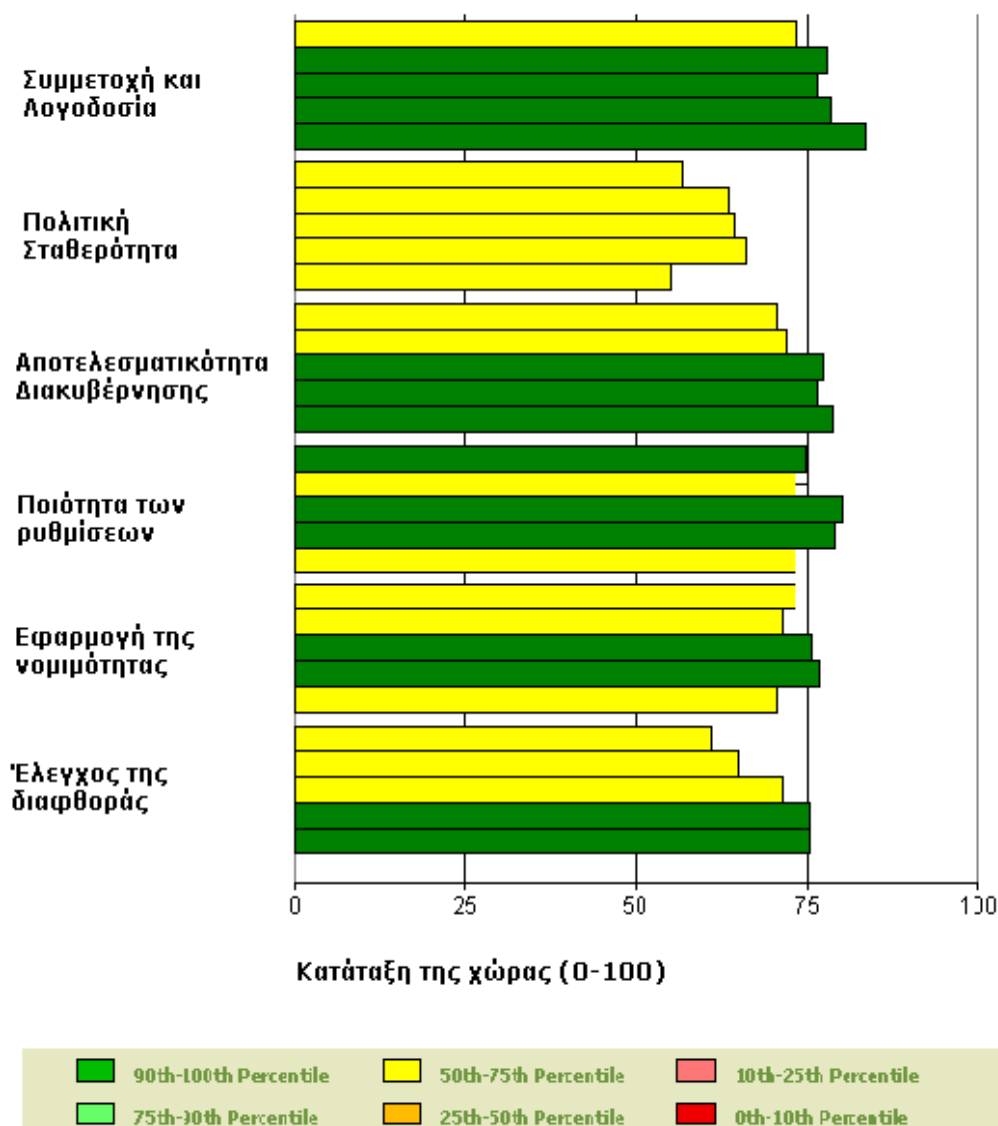
Πίνακας 1: Επιδόσεις Ελλάδας για τους Παγκόσμιους Δείκτες Διακυβέρνησης

Πηγή: www.worldbank.org

Τα παραπάνω στοιχεία παρουσιάζονται σε γράφημα οριζόντιων ράβδων.

ΕΛΛΑΔΑ

Συγκριτικές επιδόσεις για τα έτη 1998,2000,2003,2006,2008 (από κάτω προς επάνω)

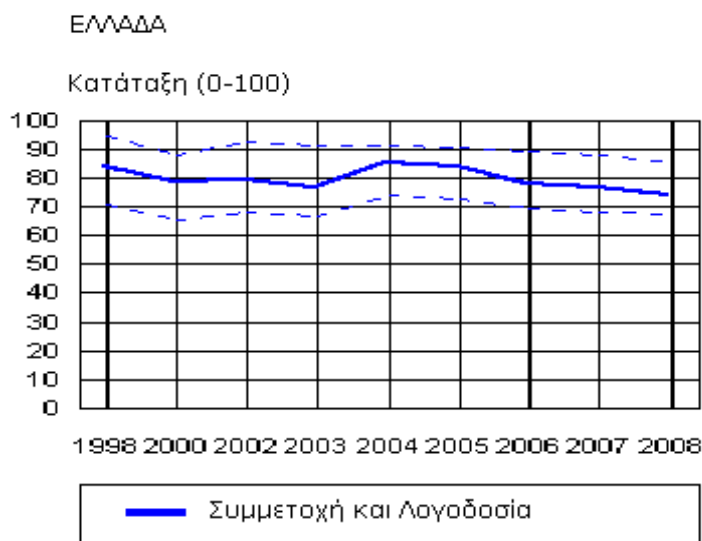


Γράφημα 1: Επιδόσεις Ελλάδας για τους Παγκόσμιους Δείκτες Διακυβέρνησης

Πηγή: www.worldbank.org

Από τα δύο παραπάνω σχήματα, διαπιστώνουμε ότι για τη δεκαετία 1998-2008 οι επιδόσεις της Ελλάδας στα κριτήρια «Συμμετοχή και Λογοδοσία», «Αποτελεσματικότητα διακυβέρνησης» και «Έλεγχος της διαφθοράς» παρουσιάζουν σταθερή επιδείνωση με την πάροδο των ετών. Αντίθετα, κυμαινόμενες είναι οι επιδόσεις στα κριτήρια «Πολιτική Σταθερότητα», «Ποιότητα των ρυθμίσεων» και «Εφαρμογή της νομιμότητας» καθώς και για τους τρεις αυτούς δείκτες έχουμε βελτίωση για τα έτη 2000-2003 και ξανά επιδείνωση για τα έτη 2006-2008.

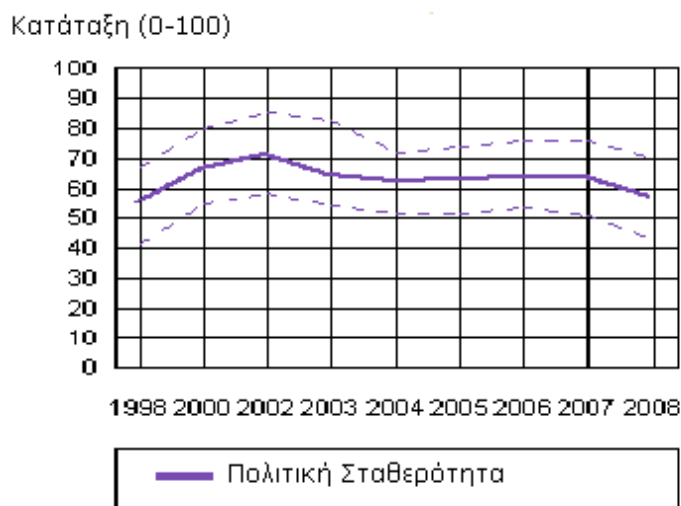
Στα γραφήματα που ακολουθούν αποτυπώνονται οι διακυμάνσεις ενός εκάστου των Παγκοσμίων Δεικτών Διακυβέρνησης, κατά τη δεκαετία 1998-2008.



Γράφημα 2: Μεταβολές στο δείκτη «Συμμετοχή και Λογοδοσία»

Πηγή: www.worldbank.org

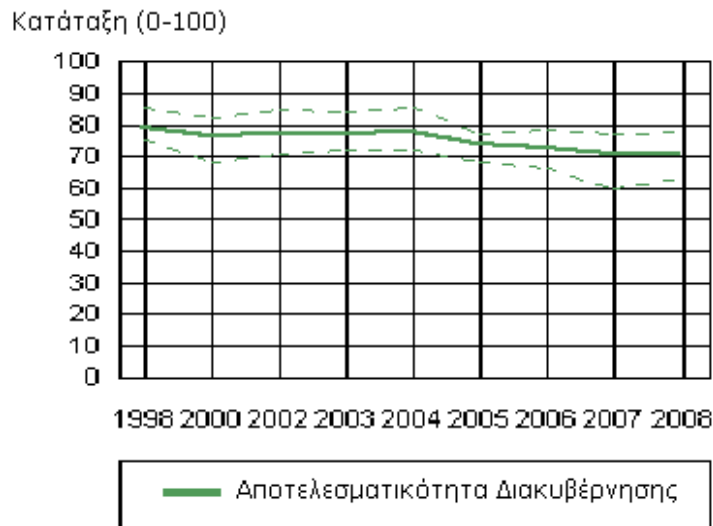
Γενικά, διαπιστώνεται πολύ καλή επίδοση (άνω των 70%) για το δείκτη «Συμμετοχή και Λογοδοσία», δηλαδή διαχρονική σταθερότητα με ελαφρές βελτιώσεις κατά τα έτη 2004 και 2006. Επιδείωση, ωστόσο, παρατηρείται τα δύο (2) τελευταία έτη (2007 και 2008).



Γράφημα 3: Μεταβολές στο δείκτη «Πολιτική Σταθερότητα»

Πηγή: www.worldbank.org

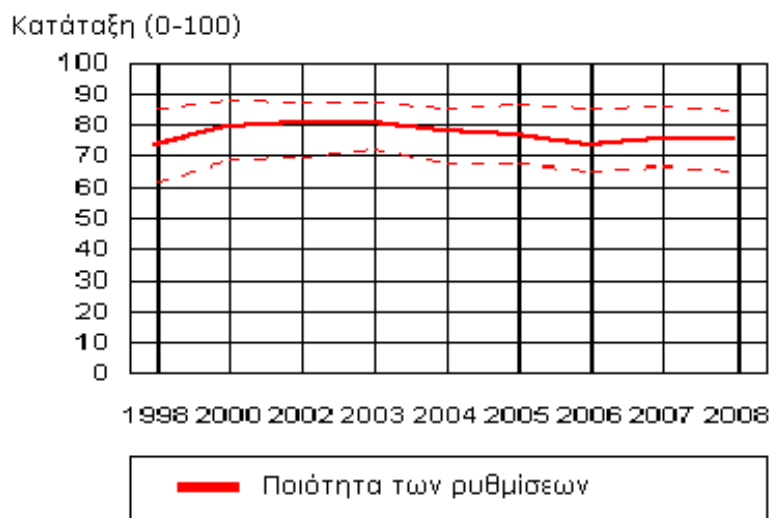
Για το δείκτη «Πολιτική Σταθερότητα» διαπιστώνονται μέτριες επιδόσεις (55-66%), δηλαδή διαχρονική σταθερότητα με αξιόλογη βελτίωση το 2002 και αρκετή επιδείνωση από το 2007 και μετά.



Γράφημα 4: Μεταβολές στο δείκτη «Αποτελεσματικότητα διακυβέρνησης»

Πηγή: www.worldbank.org

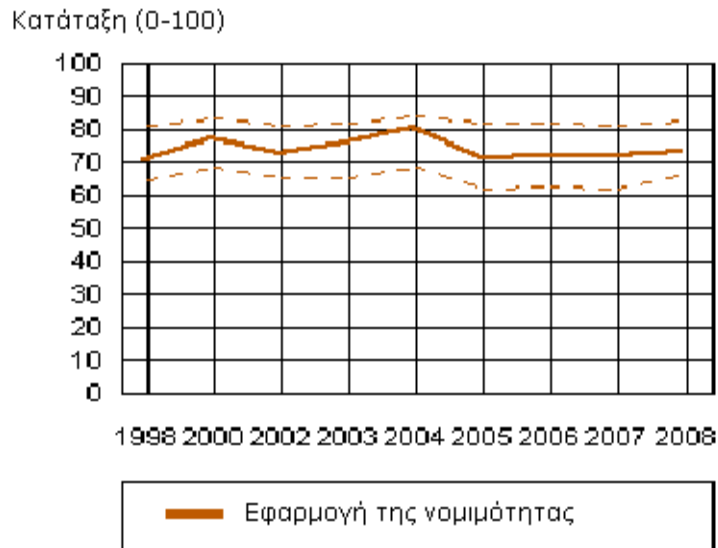
Πολύ καλή είναι, γενικά, η επίδοση για το δείκτη «Αποτελεσματικότητα διακυβέρνησης» (γύρω στα 80%) από το 1998 έως και το 2004. Αξιοσημείωτη, ωστόσο, είναι η πτωτική τάση από το 2004 έως το 2008.



Γράφημα 5: Μεταβολές στο δείκτη «Ποιότητα των ρυθμίσεων»

Πηγή: www.worldbank.org

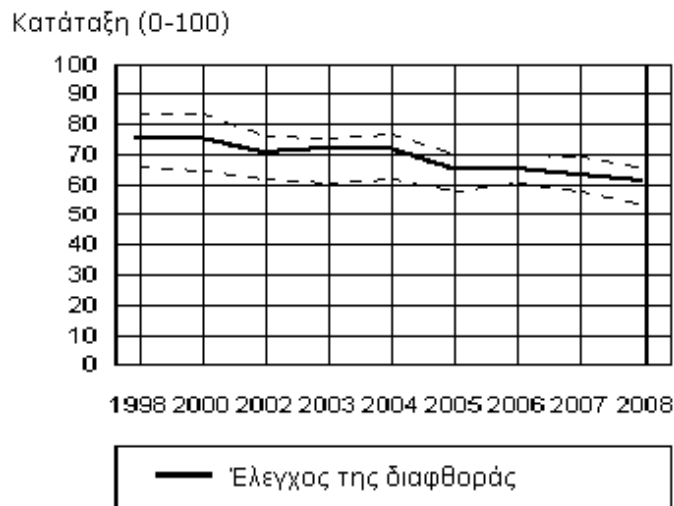
Για το δείκτη «Ποιότητα των ρυθμίσεων» διαπιστώνεται γενικά πολύ καλή επίδοση (γύρω στο 80%) για τα έτη 2000 έως 2004, διαχρονική σταθερότητα, με πτώση το 2006 και τάση βελτίωσης από το 2007 και μετά.



Γράφημα 6: Μεταβολές στο δείκτη «Εφαρμογή της νομιμότητας»

Πηγή: www.worldbank.org

Επιδόσεις άνω των 70% με αξιόλογες αυξομειώσεις από το 1998 έως το 2005 παρατηρούνται για το δείκτη «Εφαρμογή της νομιμότητας». Τάση σταθεροποίησης παρατηρείται από το 2005 και μετά.



Γράφημα 7: Μεταβολές στο δείκτη «Έλεγχος της διαφθοράς»

Πηγή: www.worldbank.org

Εξαιρετικά μέτριες είναι οι επιδόσεις της χώρας μας (μέσος όρος περίπου στο 65%) στον έλεγχο της διαφθοράς για την περίοδο 1998-2008. Επιπλέον, παρατηρείται μια πτωτική τάση του δείκτη η οποία εντείνεται από το 2005 και μετά.

3.2 Παθογένειες Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης

Οι χαμηλές επιδόσεις τις οποίες η χώρα μας επιδεικνύει σε ζητήματα διαφάνειας, λογοδοσίας, συμμετοχικότητας, ποιότητας των κανονιστικών ρυθμίσεων και ελέγχου της διαφθοράς μπορούν, ενδεχομένως, να αποδοθούν στις χρόνιες και διαρθρωτικής φύσεως αδυναμίες της ελληνικής ΔΔ. Αχίλλειος πτέρνα κάθε προσπάθειας για τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό του «Μεγάλου Ασθενή» (ήτοι του Δημοσίου Τομέα) αποτελεί, κατά τον Α. Μακρυδημήτρη, η γραφειοκρατικοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών (Μακρυδημήτρης, 2008, σελ.15).

Οι βασικές εγγενείς αδυναμίες της Δ.Δ αφορούν, όπως φαίνεται στο Ε.Π. Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013, το κανονιστικό πλαίσιο, τις δομές/διαδικασίες και τη στελέχωση (Ε.Π. Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007- 2013, σελ.11-19). Ειδικότερα:

α. Κανονιστικό πλαίσιο: Αφορά το σύνολο των νόμων, διαταγμάτων και κανονιστικών αποφάσεων που ρυθμίζουν την εσωτερική λειτουργία της ΔΔ και τις σχέσεις της με το περιβάλλον, τις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών και διοικητικών συναλλαγών με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Χαρακτηριστικά του:

- Η πολυπλοκότητα του υφιστάμενου νομικού και κανονιστικού πλαισίου (με πληθώρα ασαφειών και αντιφάσεων που συνεπάγονται), η οποία διέπει τη λειτουργία και τις συναλλαγές του κράτους με τον πολίτη και τις επιχειρήσεις.
- Ύπαρξη νομικών κενών ή μη εφαρμογή του υφιστάμενου πλαισίου, όσον αφορά τη χρήση σύγχρονων μορφών διεκπεραίωσης και συναλλαγής (χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας).
- Ύπαρξη περιττών ρυθμίσεων, το κόστος εφαρμογής των οποίων υπερβαίνει το δημόσιο όφελος.

β. Δομές και Συστήματα: Οι δομές και τα συστήματα αφορούν την τυπική διάρθρωση του κράτους, την οργάνωση της εργασίας, την κατανομή δικαιοδοσιών και καθηκόντων, τις διαδικασίες και τις πρακτικές λειτουργίας των υπηρεσιών, ιδίως σε ότι αφορά τις ΤΠΕ. Χαρακτηριστικά αυτών:

- Η πολυδιάσπαση αρμοδιοτήτων μεταξύ μεγάλου αριθμού υπηρεσιών και επιπέδων διοίκησης (κεντρική, περιφερειακή, νομαρχιακή, τοπική), σε συνδυασμό με την απουσία αποτελεσματικών μηχανισμών και διαδικασιών οριζόντιας συνεργασίας και επικοινωνίας.
- Ο μεγάλος αριθμός περιττών διαδικασιών ή διαδικασιών με αρνητικό ισοζύγιο οφέλους - κόστους για το συναλλασσόμενο με τις δημόσιες υπηρεσίες αλλά και ευρύτερα για το δημόσιο συμφέρον.

- Η ανάπτυξη υπερβολικά μεγάλου αριθμού οργανικών μονάδων (γενικών διευθύνσεων, διευθύνσεων και τμημάτων) με αποτέλεσμα την πολυδιάσπαση αρμοδιοτήτων και καθηκόντων, τον πολλαπλασιασμό των θέσεων ευθύνης και τον κατακερματισμό της οργάνωσης των υπηρεσιών σε οργανικές μονάδες και τμήματα με μικρό αριθμό προσωπικού.
- Η περιορισμένη, μέχρι σήμερα, αξιοποίηση των ΤΠΕ σε σχέση με την εσωτερική λειτουργία των υπηρεσιών και τις συναλλαγές τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Οι αδυναμίες στοχοθεσίας, παρακολούθησης, μέτρησης των αποτελεσμάτων και αξιολόγησης της απόδοσης των παρεχόμενων υπηρεσιών που οδηγούν στην παροχή χαμηλής ποιότητας υπηρεσιών και την ελλιπή εξυπηρέτηση/ ταλαιπωρία των πολιτών.

γ. Ανθρώπινο Δυναμικό: Ο τομέας του ανθρώπινου δυναμικού αφορά τα χαρακτηριστικά του προσωπικού με το οποίο στελεχώνεται η ΔΔ (όπως μέγεθος και δημογραφικά χαρακτηριστικά, προσόντα, γνώσεις και δεξιότητες, αντιλήψεις και στάσεις, καθήκοντα και οργάνωση της εργασίας). Παρά τις προσπάθειες που έχουν καταβληθεί και ακόμα καταβάλλονται (μέτρα εκπαίδευσης/ επιμόρφωσης, θεσμικά μέτρα), το ανθρώπινο δυναμικό εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από εγγενείς δυσλειτουργίες, όπως:

- Αναντιστοιχία μεταξύ της στελέχωσης των υπηρεσιών και των πραγματικών αναγκών τους, ιδιαίτερα ως προς τα αριθμητικά μεγέθη και τα ουσιαστικά προσόντα.
- Προσήλωση των υπαλλήλων στις ιεραρχικές σχέσεις, περιχαράκωση καθηκόντων και αρμοδιοτήτων, δυσχέρεια ομαδικής εργασίας ή οριζόντιας συνεργασίας, ενδο-υπηρεσιακής ή δι-υπηρεσιακής.
- Έλλειψη προσωπικού με προσόντα εξειδικευμένα σε κρίσιμους τομείς της δημόσιας δράσης (π.χ. στον τομέα των ΤΠΕ ή στην επεξεργασία προγραμμάτων και πολιτικών).
- Ελλιπής αξιοποίηση του προσωπικού με βάση τα προσόντα του.

Οι χρόνιες αυτές παθογένειες της ελληνικής ΔΔ συνεπάγονται την εμφάνιση δυσλειτουργιών στο πεδίο της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των δημόσιων φορέων καθώς και στον τομέα της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής οικονομίας. Ειδικότερα, οι προαναφερόμενες αδυναμίες ενισχύουν την ήδη εκτεταμένη γραφειοκρατία και επιβαρύνουν την ίδια τη ΔΔ με υψηλό κόστος λειτουργίας και αρνητικό ισοζύγιο μεταξύ των πόρων που διατίθενται και του παραγόμενου προϊόντος, διευρύνουν το έλλειμμα αποτελεσματικότητας στην παραγωγή δημόσιων πολιτικών και δυσχεραίνουν τη

διασφάλιση της διαφάνειας στις πράξεις της ΔΔ. Άμεση συνέπεια των παραπάνω αποτελεί η διαμόρφωση αρνητικών αντιλήψεων, ο περιορισμένη συμμετοχή των πολιτών στις αποφάσεις της Διοίκησης και εντέλει, η επιδείνωση των ήδη κλονισμένων σχέσεων κράτους- πολίτη.

Η έξοδος της Ελληνικής ΔΔ από την κρίση στην οποία έχει περιέλθει λόγω των αδόκιμων παρεμβάσεων που έγιναν τις τελευταίες δεκαετίες είναι δυνατή, *«εφόσον δοθεί έμφαση στην ουσιαστική μεταρρύθμιση του κράτους και στον ουσιαστικό εκσυγχρονισμό των δημόσιων οργανισμών υπό την έννοια του ουσιαστικού μετασχηματισμού των δομών και της λειτουργίας του διοικητικού μηχανισμού»* (Πρακτικά 1^{ου} Συνεδρίου Διοικητικού Επιμελητηρίου, 2003, σελ.17-19). Στην προσπάθεια αυτή για ουσιαστικό μετασχηματισμό της ΔΔ και βελτίωση της διακυβέρνησης, συμβάλλει καθοριστικά η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Το κεφάλαιο που ακολουθεί πραγματεύεται την υφιστάμενη κατάσταση της ΗΔ στην Ελλάδα και ειδικότερα τις προσπάθειες που καταβάλλονται για την διείσδυση ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η αποτελεσματική και με ταχείς ρυθμούς προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οφείλει να αποτελέσει συστατικό στοιχείο των αλλαγών στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, προκειμένου να καταπολεμηθεί η γραφειοκρατία και να αναβαθμιστούν οι υπηρεσίες που παρέχονται στους Έλληνες πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Για το σκοπό αυτό, ήδη από το 2006, έχει ξεκινήσει μια στρατηγική προσέγγιση για την εφαρμογή της ΗΔ στην Ελληνική ΔΔ, μέσω κεντρικού σχεδιασμού και ολοκληρωμένων δράσεων οριζόντιου χαρακτήρα για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας και τη δημιουργία των κατάλληλων υποδομών που θα παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες 4ου και 5ου επιπέδου προς τους διοικούμενους. Ουσιαστικός παράγοντας που ώθησε τη χώρα μας να προωθήσει πρακτικές ΗΔ υπήρξε η σχετική πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης που εδράζεται στη Στρατηγική της Λισσαβόνας, καθώς και τα ευρωπαϊκά κονδύλια που στηρίζουν την υλοποίησή της.

Προτού παρουσιαστούν τα έργα ΗΔ τα οποία η Ελλάδα έχει αναπτύξει και ορισμένα χρήσιμα στατιστικά στοιχεία περί αυτών, κρίνεται απαραίτητο να προηγηθεί μια αρκετά συνοπτική παρουσίαση των κυριότερων συνισταμένων της πολιτικής της Ένωσης για τις ΤΠΕ καθώς αυτή κυρίως ορίζει το πλαίσιο εντός του οποίου αναπτύσσεται η ΗΔ στην Ελλάδα.

4.1 Πολιτική Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

4.1.α Η Στρατηγική της Λισσαβόνας

Στην ΕΕ, η ΗΔ εντάσσεται στο πλαίσιο της *Στρατηγικής της Λισσαβόνας*. Η Στρατηγική αυτή αποτελεί μία δέσμευση– συμφωνία των Ευρωπαϊκών κυβερνήσεων, να επικεντρώσουν τις προσπάθειές τους στο να καταστεί η Ε.Ε. «*η ανταγωνιστικότερη και δυναμικότερη οικονομία της γνώσης παγκοσμίως, μία οικονομία που θα χαρακτηρίζεται από ανάπτυξη, κοινωνική συνοχή, σεβασμό προς το περιβάλλον και πλήρη απασχόληση*» (Συμπεράσματα Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Λισσαβόνας, 2000, σελ.12). Για την επίτευξη του στόχου αυτού, ορίστηκαν κατευθύνσεις οικονομικών και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων που οφείλουν να ακολουθήσουν τα κράτη μέλη.

Πέντε (5) χρόνια μετά την αρχική ατζέντα των μεταρρυθμίσεων της Στρατηγικής της Λισσαβόνας, διαπιστώθηκε ότι οι εξαιρετικά δυσμενείς διεθνείς οικονομικές συνθήκες και η αργή πρόοδος που τα κράτη επέδειξαν στην εκπλήρωση των στόχων δεν επέτρεψαν την

επιτυχή υλοποίηση της Στρατηγικής. Έτσι το 2005, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Επιτροπή) πρότεινε ένα «νέο ξεκίνημα» για τη Στρατηγική της Λισσαβόνας, επικεντρώνοντας τις προσπάθειες της Ε.Ε. σε δύο κύριους στόχους:

- την επίτευξη ισχυρότερης, βιώσιμης, οικονομικής μεγέθυνσης, και
- τη δημιουργία περισσότερων και καλύτερων θέσεων απασχόλησης.

Η συμβολή της ΗΔ στην επίτευξη των στόχων της Λισσαβόνας είναι καθοριστική μια και η χρήση των ΤΠΕ από τις Διοικήσεις αυξάνει την αποτελεσματικότητα των δημόσιων οργανισμών, μειώνει τα διοικητικά βάρη που επωμίζονται οι επιχειρήσεις, αυξάνει την παραγωγικότητά τους και δημιουργεί νέες ανταγωνιστικές αγορές (DG INFSO Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2007).

4.1.β Η πρωτοβουλία eEurope

Η πρωτοβουλία eEurope δρομολογήθηκε από την Επιτροπή το Δεκέμβριο του 1999 με στόχο να συμβάλει στην επίτευξη του φιλόδοξου στόχου που έθεσε η Στρατηγική της Λισσαβόνας και ειδικότερα, να διασφαλίσει ότι *«όλοι οι πολίτες και όλες οι επιχειρήσεις στην Ένωση έχουν πρόσβαση στις ΤΠΕ και αποκομίζουν από αυτές το μεγαλύτερο δυνατό όφελος»* (Ανακοίνωση Επιτροπής, 2000, σελ.3-16). Βασικό αξίωμα της πρωτοβουλίας eEurope είναι ότι το Διαδίκτυο αποτελεί εργαλείο καθοριστικής σημασίας για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, την οικονομική ανάπτυξη και τη δημιουργία νέων αγορών.

Στο πλαίσιο του eEurope, η ΕΕ ενέκρινε δύο (2) προγράμματα δράσης στα οποία προσδιορίζεται αναλυτικά η πορεία που έπρεπε να ακολουθηθεί από τα κράτη και το χρονοδιάγραμμα:⁹

- Το πρόγραμμα δράσης eEurope 2002 που κάλυπτε την περίοδο 2000-2002¹⁰ και
- Το πρόγραμμα δράσης eEurope 2005 για την περίοδο 2003-2005.

⁹ Το σχέδιο δράσης **eEurope2002** έθεσε ως στόχο την φθηνή και ασφαλή πρόσβαση στο Διαδίκτυο και το online περιεχόμενο. Επιπλέον, καθόρισε τους 20 δείκτες που συνίστανται σε μέτρηση του βαθμού στον οποίο προσφέρονται online 20 βασικές υπηρεσίες από την καθημερινή ζωή των πολιτών – 12 για πολίτες και 8 για επιχειρήσεις, σε μία κλίμακα από 4 επίπεδα που κυμαίνονται από την απλή online παροχή πληροφοριών μέχρι την πλήρη ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνει την υποβολή φορμών και την πιστοποίηση. Το σχέδιο δράσης **eEurope2005** έθεσε ως στόχο την καθολική συμμετοχή στην Κοινωνία της Πληροφορίας και την παροχή καλύτερων και φθηνότερων υπηρεσιών προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις (e-gov, e-health, e-business, e-learning).

¹⁰ Οι δράσεις του eEurope 2002 διαρθρώνονται με άξονες τρεις κείριους στόχους που πρέπει να έχουν επιτευχθεί μέχρι το 2002: 1) φθηνότερο, τχύτερο και ασφαλές διαδίκτυο, 2) επένδυση σε άτομα και δεξιότητες, 3) τόνωση της χρήσης του διαδικτύου.

4.1.γ Η Ευρωπαϊκή Στρατηγική i2010

Η *Στρατηγική i2010*, η οποία υιοθετήθηκε το 2005 από την Επιτροπή, είναι η συνέχεια των δύο σχεδίων δράσης «eEurope 2002» και «eEurope 2005» και αποτελεί το νέο στρατηγικό πλαίσιο της Ένωσης για την κοινωνία της πληροφορίας.

Η στρατηγική προσανατολίζεται σε τρεις (3) προτεραιότητες (Ανακοίνωση Επιτροπής, COM (2005) 229, σελ.5-14):

- **1ον: Τη δημιουργία ενός κοινού Ευρωπαϊκού χώρου για την Κοινωνία της Πληροφορίας**

Στον κοινό αυτό χώρο, θα διαχέονται με μεγαλύτερη ταχύτητα και θα αξιοποιούνται από όλους τους Ευρωπαίους πολίτες η ευρωπαϊκή τεχνογνωσία και τεχνολογία.

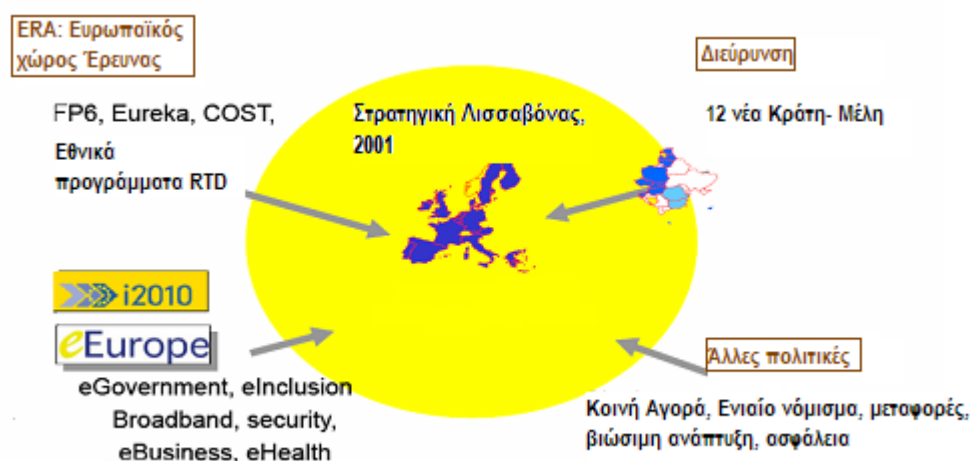
- **2ον: Την ενίσχυση της καινοτομίας και των επενδύσεων σε ΤΠΕ**

Στόχος είναι η αξιοποίηση των ΤΠΕ, προκειμένου να βελτιωθεί η ευρωπαϊκή και εθνική ανταγωνιστικότητα

- **3ον: Την επίτευξη της Ευρωπαϊκής Κοινωνίας της Πληροφορίας χωρίς αποκλεισμούς**

Η ανάπτυξη και η απασχόληση θα προωθούνται κατά τρόπο συμβατό με τη βιώσιμη ανάπτυξη, ενώ προτεραιότητα αποτελεί η παροχή καλύτερων δημόσιων υπηρεσιών και βελτιωμένης ποιότητας ζωής.

Οι συνισταμένες της ευρωπαϊκής πολιτικής για την ΗΔ αποτυπώνονται στο παρακάτω σχήμα.



Σχήμα 14: Πολιτική ΕΕ για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Πηγή: http://ec.europa.eu/growthandjobs/index_en.htm

4.2 Ελληνικές πρωτοβουλίες για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Σύμφωνα με την αξιολόγηση που η ίδια η ΕΕ επιχείρησε για το πρόγραμμα eEurope, η Ελλάδα ανήκει στις χώρες εκείνες που μέχρι το 2000 δεν είχαν εφαρμόσει συνεκτικές πολιτικές για την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην ελληνική ΔΔ, ούτε είχαν αναπτύξει αυτοτελή στρατηγική για την ΗΔ.¹¹ Ωστόσο, ο καθοριστικός παράγοντας που ώθησε τη χώρα μας να αναπτύξει έργα ΗΔ ήταν η υιοθέτηση της Στρατηγικής της Λισσαβόνας, όπως ήδη παρουσιάστηκε, καθώς και τα Ευρωπαϊκά κονδύλια που στηρίζουν την υλοποίησή της.

Κατά τη διάρκεια της τρίτης προγραμματικής περιόδου (Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης 2000-2006), η ελληνική ΔΔ κατάφερε να αναπτύξει σημαντικές πρωτοβουλίες που σηματοδότησαν την αφετηρία της ΗΔ στη χώρα μας. Στοιχεία έρευνας του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ καταδεικνύουν πως το 10% του τζίρου του κλάδου της Πληροφορικής κατευθύνεται σε έργα του Δημοσίου¹²(ΚτΠ, 2007, σελ.1). Στις σελίδες που ακολουθούν, γίνεται μια αναφορά στα τέσσερα (4) Έργα που ανήκουν στον χαρακτηρισμένο «πυρήνα» της ΗΔ για την Ελλάδα, και παράλληλα παρουσιάζονται ορισμένα σαφώς «εξωστρεφή» έργα τα οποία παράγουν ψηφιακές υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Ειδικότερα, τα τέσσερα (4) έργα που οριοθετούν την ΗΔ στη χώρα μας είναι (Έκθεση για λογαριασμό του Υπ.Εσωτερικών, 2007,σελ.36):

- Η Ηλεκτρονική Βάση Ελληνικής Νομοθεσίας: e-Themis («**ΡΑΠΤΑΡΧΗΣ**»).
- Το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Πρότυπα Διαλειτουργικότητας («**eGov Framework**»).
- Η Κεντρική Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την Πληροφόρηση & Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών / Επιχειρήσεων («**ΕΡΜΗΣ**»).
- Το Πλαίσιο Συμμετοχικής Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας για την αποτίμηση ρυθμίσεων / αποφάσεων της Δημόσιας Διοίκησης («**eDemocracy Framework**»).

¹¹ Μοναδική εξαίρεση αποτελεί το πρόγραμμα TAXIS του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών Το πρόγραμμα TAXIS προέκυψε μέσα από μια διαδικασία εσωτερικής αξιοποίησης ψηφιακών εφαρμογών επεξεργασίας φορολογικών δεδομένων και χρηματοδοτήθηκε από το Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης.

¹² Ωστόσο, η αποτελεσματικότητα των επενδύσεων αυτών τίθεται συχνά υπό αμφισβήτηση, καθώς το παραγόμενο όφελος δεν είναι ανάλογο της επένδυσης

α/α	Τίτλος Έργου
1	Η Ηλεκτρονική Βάση Ελληνικής Νομοθεσίας: e-Themis (ΡΑΠΤΑΡΧΗΣ)
2	Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Πρότυπα Διαλειτουργικότητας («eGov Framework»)
3	Κεντρική Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την Πληροφόρηση & Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών / Επιχειρήσεων («ΕΡΜΗΣ»)
4	Πλαίσιο Συμμετοχικής Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας για την αποτίμηση ρυθμίσεων / αποφάσεων της Δημόσιας Διοίκησης («eDemocracy Framework»)

Πίνακας 2: Έργα ΗΔ

Πηγή: Έκθεση Υφιστάμενης Κατάστασης- Ανάλυση Εμπλεκόμενων μερών για Λογαριασμό του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, *Qbrex Security Industries*, Έκδοση 0.1, 2007, σελ. 36

Η συνοπτική παρουσίαση των εν λόγω έργων που ακολουθεί θα βοηθήσει τον αναγνώστη να ενημερωθεί για την υφιστάμενη κατάσταση σχετικά με τα έργα υποδομής που στηρίζουν την προσπάθεια καθιέρωσης της ΗΔ στην Ελλάδα. Περισσότερο περιεκτική θα είναι η παρουσίαση της Εθνικής Πύλης της ΔΔ *ΕΡΜΗΣ* (Κεφάλαιο 6), καθώς αποτελεί το Εθνικό Σημείο Αναφοράς της ΗΔ στη χώρα μας.

Ηλεκτρονική Βάση Ελληνικής Νομοθεσίας: eThemis («ΡΑΠΤΑΡΧΗΣ»)

Ο Διαρκής Κώδικας Νομοθεσίας (ΔΚΝ) περιέχει την Ελληνική Νομοθεσία από συστάσεως του Ελληνικού Κράτους. Περιλαμβάνει νόμους, διατάγματα και κανονιστικές αποφάσεις και μοναδική πηγή άντλησης των σχετικών πληροφοριών και ενημέρωσης του είναι η εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Ιδρυτής και δημιουργός του ΔΚΝ υπήρξε ο Παντελής Ραππάρχης, ο οποίος διατήρησε τον ΔΚΝ ως ιδιωτική επιχείρηση μέχρι το 1978 όταν με το νόμο 805/1978 έγινε δωρεά του ΔΚΝ στο Δημόσιο, και συγκεκριμένα στο Υπουργείο Προεδρίας (νυν Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης).

Το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αξιοποιώντας τις ΤΠΕ, διαμόρφωσε το διαδικτυακό τόπο «E-Themis»,¹³ όπου κάθε ενδιαφερόμενος έχει δωρεάν πρόσβαση στο σύνολο της ελληνικής νομοθεσίας (νόμοι, διατάγματα και κανονιστικές αποφάσεις, όπως δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως). Για πρώτη φορά, η νομοθεσία κατηγοριοποιείται και παρουσιάζεται βάσει των αναγκών του χρήστη. Έτσι, μέσα από 40 θεματικές ενότητες αλλά και δυνατότητες

¹³ <http://www.e-themis.gov.gr>

αναζήτησης με λέξεις – κλειδιά, οι χρήστες οδηγούνται, εύκολα, γρήγορα, και χωρίς κόστος στη νομική πληροφορία που χρειάζονται.

Το έργο «Ηλεκτρονικός Ραπτάρχης» συμβάλλει στη γενικότερη προσπάθεια για την προώθηση της καλής νομοθέτησης μια και η παρουσίαση, με ευσύνοπτο τρόπο, της νομοθεσίας ανά θεματικές κατηγορίες και πεδίο ενδιαφέροντος είναι συστατικό στοιχείο της καλής νομοθέτησης.

Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Πρότυπα Διαλειτουργικότητας («eGov Framework»)

Το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (Π.Π.Υ.Η.Δ.), αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 για τη μετάβαση και προσαρμογή των υπηρεσιών της ΔΔ στις απαιτήσεις της σύγχρονης εποχής και είναι άμεσα συνυφασμένο με τους στόχους και τις κατευθύνσεις της ευρωπαϊκής πολιτικής i2010. Σκοπός του Π.Π.Υ.Η.Δ. είναι: «η καθιέρωση επιχειρησιακών και τεχνολογικών προτύπων, τα οποία πρέπει να ακολουθούνται από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ή σχεδιάζουν να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους συναλλασσόμενους με αυτούς φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες» (ΚτΠ, 2008, σελ.15). Η υιοθέτηση των προτύπων, οδηγιών και κατευθύνσεων του Π.Π.Υ.Η.Δ. θα επιτρέψει τη βελτίωση του επιπέδου παροχής υπηρεσιών από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης τόσο σε ποιότητα όσο και σε ταχύτητα, επιτρέποντας τη βελτίωση της συνολικής λειτουργίας της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

Το Π.Π.Υ.Η.Δ. περιλαμβάνει τρία (3) επιμέρους πλαίσια, καθένα από τα οποία ρυθμίζει συγκεκριμένες πτυχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

1^{ov}: Το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων το οποίο καθορίζει τους κανόνες και τα πρότυπα με βάση τα οποία θα πρέπει να αναπτύσσονται οι Δημόσιοι Δικτυακοί Τόποι της Ελληνικής ΔΔ προκειμένου να επιτευχθεί η ομογενοποίηση της παρουσίας της Ελληνικής ΔΔ στο Διαδίκτυο.

2^{ov}: Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας¹⁴ μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων και ανάπτυξης υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από τη ΔΔ, το οποίο περιέχει τις τεχνικές προδιαγραφές, τα πρότυπα και τη γενικότερη στρατηγική που θα πρέπει να διέπει την ανάπτυξη της Ελληνικής ΗΔ. Στόχος του είναι η υποστήριξη τόσο της ανταλλαγής

¹⁴ Ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από αυτά να ανταλλάσσουν δεδομένα και να μοιράζονται πληροφορία και γνώση.

περιεχομένων μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων όσο και της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών προς τους πολίτες / επιχειρήσεις.

3^ο: Το Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης Πολιτών / Επιχειρήσεων, το οποίο θέτει τα πρότυπα, τις διαδικασίες και τις τεχνολογίες που απαιτούνται για την εγγραφή, την ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση των χρηστών (πολιτών/ επιχειρήσεων), προκειμένου να παρέχονται ασφαλείς και ολοκληρωμένες υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, κυρίως τρίτου και τέταρτου επιπέδου ΗΔ, από το σύνολο της ΔΔ.

Πλαίσιο Συμμετοχικής Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας για την αποτίμηση ρυθμίσεων/αποφάσεων της Δημόσιας Διοίκησης («eDemocracy Framework»)

Το «Πλαίσιο Συμμετοχικής Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας για την Αποτίμηση των Ρυθμίσεων/Αποφάσεων της Δημόσιας Διοίκησης» περιλαμβάνει:

- την εκπόνηση προδιαγραφών ενός ηλεκτρονικού περιβάλλοντος αυτοματοποίησης διαδικασιών στο πλαίσιο του οποίου όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς συμμετέχουν ενεργά σε διαδικασίες Δημόσιας Διαβούλευσης για την αποτίμηση των κανονιστικών ρυθμίσεων / αποφάσεων της Δημόσιας Διοίκησης.
- την αποτίμηση του συνόλου των κανονιστικών ρυθμίσεων / αποφάσεων που εμπίπτουν σε τομείς με άμεση επίπτωση σε πολίτες/επιχειρήσεις (π.χ. κρατικές προμήθειες, κοινωνική ασφάλιση, φορολογία επιχειρήσεων, επιχορηγήσεις επιχειρήσεων, ίδρυση επιχειρήσεων, εμπόριο κ.λπ.)¹⁵.

Τέλος, έργα ΤΠΕ που θέτουν στο επίκεντρο την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών και επιχειρήσεων παράγοντας ψηφιακές υπηρεσίες και τα οποία υλοποιεί η ΚτΠ Α.Ε¹⁶ παρουσιάζονται στον πίνακα 3 (Έκθεση για λογαριασμό του Υπ.Εσωτερικών, 2007, σελ.29):

¹⁵ Σε πιλοτική επί του παρόντος εφαρμογή

¹⁶ Η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. είναι εταιρία που λειτουργεί χάριν του δημοσίου συμφέροντος, κατά τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας και δεν έχει βιομηχανικό ή εμπορικό χαρακτήρα. Βασικός σκοπός της εταιρίας είναι η υποστήριξη των τελικών δικαιούχων του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Κοινωνία της Πληροφορίας". Συγκεκριμένα, η εταιρία υποστηρίζει την υλοποίηση των δράσεων που χρηματοδοτούνται από το Πρόγραμμα με ποικίλους τρόπους.

α/α	Τίτλος Έργου
1	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Πολιτικής Προστασίας
2	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης στην Εισαγγελία Πρωτοδικών Αθηνών
3	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης στα Πρωτοδικεία Αθηνών, Θεσσαλονίκης και Πειραιώς
4	Σύστημα ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ
5	Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Α.Π.Δ.Π.Χ.)
6	Εξοπλισμός Πληροφορικής για τη συμμετοχή της ΕΛΑΣ στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης με χρήση πληροφορικής - εφαρμογές εξυπηρέτησης του πολίτη
7	Σχεδίαση και Κατασκευή Πύλης (portal) Πυροσβεστικού Σώματος και εφαρμογές αυτού
8	Έργο ΕΣΡ
9	Προμήθεια Εξοπλισμού και αναβάθμιση υπηρεσιών του Ειδικού Ληξιαρχείου Αθηνών
10	Ολοκληρωμένο Πληροφορικό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου
11	Εφαρμογές Λογισμικού και Υπηρεσίες Διασύνδεσης ΟΤΑ με το Εθνικό Δημοτολόγιο
12	Προσβαση ατόμων με αναπηρία (ΑΜΕΑ) στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
13	Ανάπτυξη Συστήματος Αυτοματοποίησης της σύνθεσης της δημοσιευτέας ύλης των Φ.Ε.Κ.
14	Ηλεκτρονική Πολεοδομία: Πολεοδομική Νομοθεσία & Σύστημα πολεοδομικών πληροφοριών για τον πολίτη
15	Ηλεκτρονική Πολεοδομία - Σύστημα Ηλεκτρονικής Παρακολούθησης και Αυτόματης Διαχείρισης των πληροφοριών και των εργασιών των πολεοδομικών υπηρεσιών
16	Ανάπτυξη και εφαρμογή συστημάτων πληροφορικής των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων: Λειτουργική περιοχή Βιομηχανίας και Ορυκτού Πλούτου
17	Ανάπτυξη on line υπηρεσιών για τις Διευθύνσεις των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων με αρμοδιότητες του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων
18	Ανάπτυξη και εφαρμογή Συστημάτων Πληροφορικής των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων: λειτουργικές περιοχές Υγείας και Δημόσιας Υγιεινής και Κοινωνικής Πρόνοιας
19	Ανάπτυξη και εφαρμογή Συστημάτων Πληροφορικής των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (Π.Σ.ΝΑ) και διαδικτυακή πύλη (portal) Εξυπηρέτησης του Πολίτη: Λειτουργικές Περιοχές Μεταφορών και Επικοινωνιών - Καθαρισμός Δεδομένων και Υλοποίηση Πιλοτικής Αποθήκης Δεδομένων - Λειτουργική Διασύνδεση με Πληροφοριακά Συστήματα άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης
20	Ανάπτυξη και εφαρμογή Συστημάτων Πληροφορικής των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων: Λειτουργικές Περιοχές Εμπορίου και Ανωνύμων Εταιριών
21	Ηλεκτρονική Πολεοδομία: Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών για τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας - Κεντρικός Τομέας
22	Ηλεκτρονική Πολεοδομία: Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών για τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας - Βόρειος Τομέας
23	Ηλεκτρονική Πολεοδομία: Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών για τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας - Νότιος Τομέας
24	Ανάπτυξη Συστήματος Αυτοματοποίησης της Σύνθεσης της Δημοσιευτέας Ύλης των Φ.Ε.Κ.

25	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ΔΥΠΕ
26	Έργα Ο.Τ.Α. π.χ. Διαδημοτικές Πύλες
27	Στρατολογική Εξυπηρέτηση πολιτών
28	Ανάπτυξη Καινοτόμου Εφαρμογής για την πληροφόρηση των αγροτών –δικαιούχων του ΕΛΓΑ μέσα από τα ΚΕΠ
29	Ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης - Διάχυσης Γεωγραφικής Πληροφορίας της Γεωγραφικής Υπηρεσίας Στρατού (ΓΥΣ)
30	Ανάπτυξη Περιβάλλοντος Διαλειτουργικότητας: α) Διασύνδεσης φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης με φορείς Παροχής Υγειονομικών Υπηρεσιών για τον έλεγχο δαπανών υγείας και β) Ηλεκτρονικών Συναλλαγών φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης με τράπεζες
31	Απόδοση ΑΜΚΑ στο σύνολο των Μη Απογεγραμμένων ασφαλισμένων και συνταξιούχων και Υλοποίηση Μεθόδων Βελτίωσης του μοντέλου Λειτουργίας του ΕΜΑΕΣ
32	Διαδημοτικό Πληροφοριακό Σύστημα Εξυπηρέτησης Πολιτών της ΤΕΔΚ Ν. Ημαθίας
33	Μελέτη, Σχεδιασμός, Υλοποίηση & Λειτουργία S-PORTAL

Πίνακας 4: Έργα που παράγουν Ψηφιακές Υπηρεσίες

Πηγή: Έκθεση Υφιστάμενης Κατάστασης- Ανάλυση Εμπλεκόμενων μερών για Λογαριασμό του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Obrela Security Industries, Έκδοση 0.1, 2007, σελ.29

4.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα σε αριθμούς

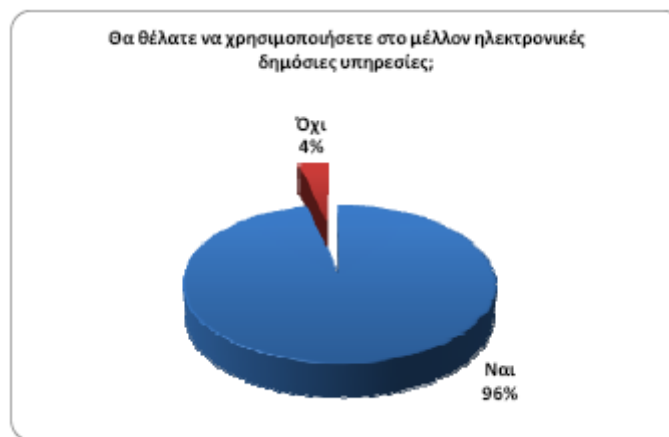
4.3.α Χρησιμότητα ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών

Το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (Παρατηρητήριο για την ΚτΠ)¹⁷ δημοσιοποιεί μελέτες που μετρούν και αξιολογούν την πρόοδο της χώρας μας αναφορικά με την πορεία προς την Ψηφιακή Ελλάδα, ενώ παράλληλα μετρά συστηματικά (από το 2005) την εξέλιξη των δεικτών που έχει θεσπίσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη συγκριτική αξιολόγηση της πορείας της στρατηγικής i2010 σε κάθε κράτος-μέλος.

Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της ενημερωτικής καμπάνιας του «EasyGov»¹⁸ που πραγματοποίησε το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ το 2009 για τη χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, οι χρήστες ερωτήθηκαν σχετικά με τη χρησιμότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η πλειονότητα των ερωτηθέντων (96%) δηλώνουν θετικοί απέναντι στη χρήση υπηρεσιών ΗΔ.

¹⁷ Το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) είναι Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου, με διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια. Ιδρύθηκε με το ν.3059/2002, εποπτεύεται από τον Υπουργό Οικονομίας και Οικονομικών και αποτελεί την κεντρική πηγή άντλησης έγκυρης πληροφόρησης αναφορικά με την πορεία της χώρας προς την Ψηφιακή Ελλάδα

¹⁸ Ο οδηγός EasyGov δημιουργήθηκε με σκοπό να παρέχει χρήσιμες πληροφορίες αναφορικά με τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, ενώ παρουσιάζει αναλυτικά τα βήματα που ο χρήστης πρέπει να ακολουθήσει για την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής με το Δημόσιο (www.easygov.gr)



Γράφημα 8: Στάση πολιτών απέναντι στη χρήση υπηρεσιών ΗΔ

Πηγή: Παρατηρητήριο ΚτΠ, 2009 Δείγμα:196 άτομα

Επιπλέον, αναγνωρίζουν τα παραγόμενα οφέλη από τη χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, με το 83,67% των ατόμων να δηλώνει πως βασικότερο εξ αυτών είναι η ανεξαρτησία που παρέχεται από τις ώρες λειτουργίας των δημόσιων οργανισμών.

Ποια από τα παρακάτω πλεονεκτήματα αναγνωρίζετε στη χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών; (% θετικών απαντήσεων)	
Ταχύτερη ανταπόκριση από τη Δημόσια υπηρεσία	61.22%
Ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των υπηρεσιών	83.67%
Εξοικονόμηση κόστους και χρόνου (μετακινήσεις, χαρτόσημα κλπ)	82.14%
Μείωση της χρήσης εντύπων σε χαρτί	55.61%
Μη απαραίτητη η φυσική παρουσία στις υπηρεσίες	70.92%
Μεγαλύτερη διαφάνεια των υπηρεσιών	45.92%
Εξοικονόμηση κόστους για την ίδια τη Δημόσια Διοίκηση	56.63%

Πίνακας 4: Αναγνώριση ωφελειών από τη χρήση υπηρεσιών ΗΔ

Πηγή: Παρατηρητήριο ΚτΠ, 2009 Δείγμα:196 άτομα

Ωστόσο, παρά τη θετική στάση των πολιτών απέναντι στην ΗΔ και τα αρκετά υψηλά ποσοστά των χρηστών του διαδικτύου στην πράξη η χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών στη χώρα μας παραμένει αρκετά περιορισμένη.

4.3.β Μέτρηση δεικτών eEurope/i2010 στην Ελλάδα

Το παραπάνω συμπέρασμα προκύπτει από σχετική μελέτη του Παρατηρητηρίου (Παρατηρητήριο ΚτΠ, 2009, σελ.36-39) με αντικείμενο τη μέτρηση των δεικτών eEurope/i2010 στην Ελλάδα για το έτος 2008. Οι δείκτες που σχετίζονται με τις πρωτοβουλίες ΗΔ είναι τέσσερις (4):

α/α	Όνομασία Δείκτη
1	Αριθμός βασικών δημόσιων υπηρεσιών πλήρως ηλεκτρονικά διαθέσιμων
2	% πληθυσμού που χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για συναλλαγές με δημόσιους φορείς, ανά σκοπό χρήσης
3	% επιχειρήσεων με παραπάνω από 10 εργαζόμενους που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με δημόσιους φορείς, ανά σκοπό χρήσης
4	% επιχειρήσεων με 1-9 εργαζόμενους που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με δημόσιους φορείς, ανά σκοπό χρήσης

Πίνακας 5: Δείκτες eEurope/2010 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Πηγή: Παρατηρητήριο ΚτΠ, 2009

Ειδικότερα:

ΔΕΙΚΤΗΣ 1: ΑΡΙΘΜΟΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ

Το 2001 υιοθετήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή¹⁹ ένας «Κατάλογος είκοσι (20) βασικών δημοσίων υπηρεσιών που πρέπει να είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά»: 12 για τους πολίτες και 8 για τις επιχειρήσεις (IBABC, 2001).²⁰ Ο κατάλογος αυτός λειτουργεί ως εργαλείο για τη συγκριτική αξιολόγηση της προόδου των 27 κρατών-μελών της Ένωσης στον τομέα της ΗΔ.

Στον πίνακα 6 παρατίθενται οι 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες που περιλαμβάνει ο Κατάλογος (1η στήλη), μια σύντομη περιγραφή αυτών (2η στήλη), το μέγιστο επίπεδο διαθεσιμότητας των υπηρεσιών (κλίμακα μέτρησης: από 0 έως 5, 3η στήλη) και το επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης που η Ελλάδα πέτυχε για αυτές το έτος 2008 (κλίμακα μέτρησης: από 0 έως 5, 4η στήλη) (Παρατηρητήριο ΚτΠ, 2009, σελ. 36).

¹⁹ Κατόπιν πρότασης της Ομάδας Εργασίας της ΕΕ για την ΗΔ το Φεβρουάριο του 2001

²⁰ Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσιοποίησε τον σχετικό κατάλογο στην εξής ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=18402>

Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις					
α/α	Υπηρεσία	Εύνομη Περιγραφή	Μέγιστο επίπεδο διαθεσιμότητας υπηρεσιών	Επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης	
1	Κοινωνικές εισφορές	Εισφορές που υποβάλλουν οι επιχειρήσεις στους φορείς κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους που απασχολούν	4	4	
2	Φορολογία επιχειρήσεων	Δήλωση και γνωστοποίηση της φορολογίας μιας επιχείρησης	4	4	
3	Φόρος Προσθέμενης Αξίας	Δήλωση και γνωστοποίηση απόληξης ΦΠΑ	4	4	
4	Σύσταση εταιρίας	Καταχώρηση νέας εταιρίας	4	2	
5	Υποβολή στατιστικών δεδομένων	Υποβολή πληροφοριών των επιχειρήσεων σε στατιστικά γραφεία/ υπηρεσίες/φορείς	5	4	
6	Δήλωσεις στα τελωνεία	Δήλωση προϊόντων στα τελωνεία	4	4	
7	Περιβαλλοντικές άδειες	Άδειες σχετικές με το περιβάλλον	5	2	
8	Προμήθειες Δημοσίου	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημοσίων προμηθειών	4	2	

Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες για Πολίτες					
1	Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος	Δήλωση και γνωστοποίηση απόληξης φόρου	5	5	
2	Εύρεση εργασίας	Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας από αντίστοιχα γραφεία	4	4	
3	Κοινωνική ασφάλιση	Επιδόματα ανεργίας, τέκνων, σπουδών, ισπρικά κόστη	5	2	
4	Προσωπικά έγγραφα	Έγγραφα όπως διαβατήρια, άδειες αδήγησης	5	2	
5	Καταχώρηση αυτοκινήτου	Πχ. καινούριο, μεταχειρισμένο, εισαγόμενο	4	4	
6	Οικοδομική άδεια	Αίτηση για άδεια οικοδόμησης	4	2	
7	Δήλωση στην αστυνομία	Δήλωση στην αστυνομία, Π.Χ. σε περίπτωση κλοπής	3	1	
8	Δημόσιες βιβλιοθήκες	Διαθεσιμότητα καταλόγων βιβλιοθήκης, εργαλεία αναζήτησης	5	4	
9	Πιστοποιητικά	Αίτηση και ιδίωση πιστοποιητικών, όπως γέννησης, γάμου	4	3	
10	Εγγραφή στην ανώτατη εκπαίδευση	Εγγραφή με τους σε ανάπερη και ανώτατη εκπαίδευση	4	2	
11	Αναγγελία αλλαγής διεύθυνσης	Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας	4	2	
12	Υπηρεσίες υγείας	Συμβουλές/ ενημέρωση στον τομέα της διαθεσιμότητας υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία, ραυτεβού σε νοσοκομεία	4	2	

Πίνακας 6: Επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα, το έτος 2008

Πηγή: Παρατηρητήριο ΚιΠ, 2009

Τα παραπάνω δεδομένα σε μορφή γραφήματος παρουσιάζονται ως εξής:



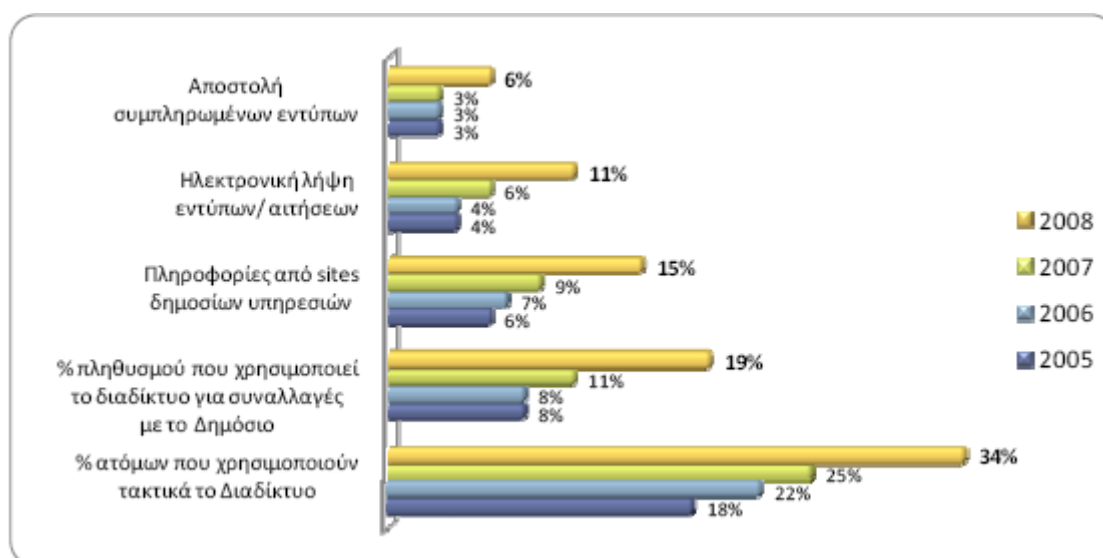
Γράφημα 9: Επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα, το έτος 2008

Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ

Μελετώντας τα παραπάνω σχήματα συμπεραίνουμε ότι το έτος 2008 στην Ελλάδα παρέχονταν ψηφιακά συνολικά 7 από τις 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες: 3 από αυτές απευθύνονται στους πολίτες, και 4 στις επιχειρήσεις. Δηλαδή, οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις είναι περισσότερο προηγμένες από τις αντίστοιχες προς τους πολίτες.

Επιπλέον, προκύπτει ότι οι υπηρεσίες που διαθέτουν υψηλό επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης είναι οι οικονομικές υπηρεσίες, οι ασφαλιστικές εισφορές των επιχειρήσεων, οι δηλώσεις στα τελωνεία, η αναζήτηση εργασίας, η καταχώριση οχήματος, η έκδοση και παραλαβή πιστοποιητικών. Αντίθετα, μέτριες είναι οι επιδόσεις της χώρας μας στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών που σχετίζονται με τις δημόσιες προμήθειες, τις περιβαλλοντικές άδειες, τη σύσταση νέων εταιρειών, την έκδοση και παραλαβή προσωπικών εγγράφων και την κοινωνική ασφάλιση. Τέλος, κάτω του μετρίου βαθμολογείται η Ελλάδα στην ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών υγείας και δηλώσεων προς την αστυνομία.

ΔΕΙΚΤΗΣ 2: % ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ, ΑΝΑ ΣΚΟΠΟ ΧΡΗΣΗΣ

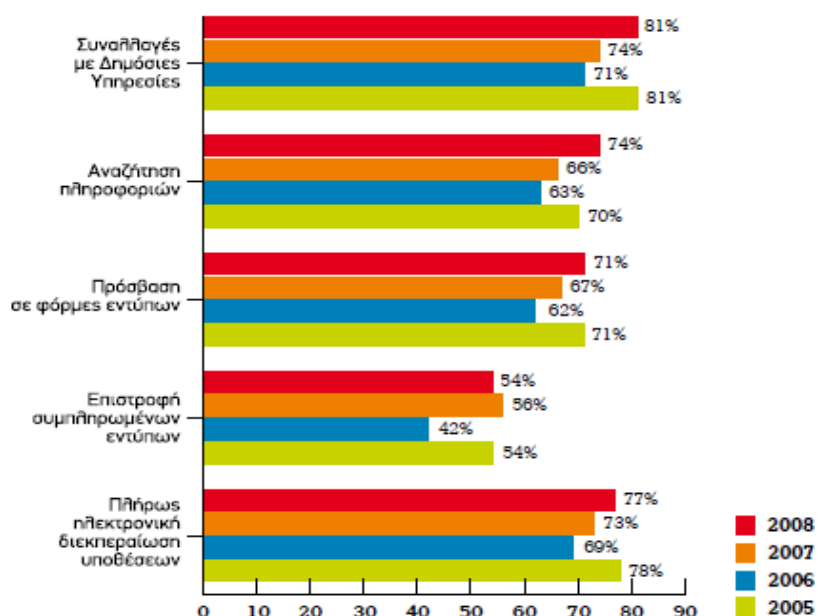


Γράφημα 10: % πληθυσμού που χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για συναλλαγές με δημόσιους φορείς, ανά σκοπό χρήσης

Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ

Από το παραπάνω γράφημα, προκύπτει ότι από το σύνολο των Ελλήνων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο (34%), μόλις το 6% πραγματοποίησε ολοκληρωμένες συναλλαγές με το δημόσιο ηλεκτρονικά. Σε υψηλότερα επίπεδα ανέρχεται το ποσοστό των ατόμων που αναζήτησαν πληροφορίες από σελίδες δημοσίων φορέων (15%). Συγκρίνοντας τα ποσοστά, συμπεραίνουμε ότι παρά τα αρκετά υψηλά ποσοστά χρηστών του Διαδικτύου, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν έχουν έως σήμερα ενσωματωθεί αποτελεσματικά στην καθημερινότητα των πολιτών.

ΔΕΙΚΤΗΣ 3: % ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΑΠΟ 10 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ, ΑΝΑ ΣΚΟΠΟ ΧΡΗΣΗΣ

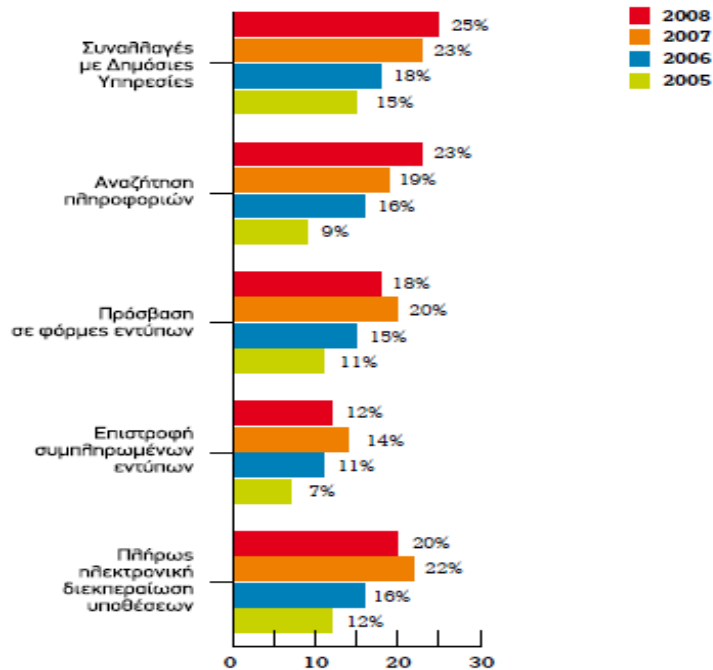


Γράφημα 11: % επιχειρήσεων με παραπάνω από 10 εργαζόμενους που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με δημόσιους φορείς, ανά σκοπό χρήσης

Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ

Όπως είναι φανερό, μεγάλο ποσοστό των ελληνικών επιχειρήσεων που απασχολούν παραπάνω από 10 εργαζόμενους συναλλάσσεται ηλεκτρονικά με τη Διοίκηση: το 77% πραγματοποίησε ολοκληρωμένες συναλλαγές με το δημόσιο, ενώ το 74% αναζήτησε πληροφορίες από σελίδες δημόσιων φορέων. Στο συγκεκριμένο δείκτη η Ελλάδα παρουσιάζει εξαιρετικά καλές επιδόσεις, γεγονός που δημιουργεί μια αισιοδοξία ως προς το θετικό ρόλο που η ΗΔ δύναται να διαδραματίσει στην κατεύθυνση της τόνωσης της ανταγωνιστικότητας και ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας. Ορισμένα από τα οφέλη για τις επιχειρήσεις είναι η μείωση του απαιτούμενου χρόνου ίδρυσης νέας εταιρείας, η διεύρυνση των αγορών, η ταχύτερη και οικονομικότερη προμήθεια πρώτων υλών καθώς και η ανάπτυξη άμεσης επικοινωνίας των επιχειρήσεων με τους οργανισμούς του δημοσίου (Ασημακόπουλος, 2004, σελ.4-5).

ΔΕΙΚΤΗΣ 4: % ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ 1-9 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ, ΑΝΑ ΣΚΟΠΟ ΧΡΗΣΗΣ



Γράφημα 12: % επιχειρήσεων 1-9 εργαζομένων που χρησιμοποιούν Διαδίκτυο για συναλλαγές με δημ. Φορείς ανά σκοπό χρήσης

Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ

Σε αντίθεση με τα ευρήματα του προηγούμενου δείκτη, το ποσοστό των επιχειρήσεων με 1 έως 9 εργαζόμενους παρουσιάζει περιορισμένη ενσωμάτωση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Χαρακτηριστικό είναι ότι μόνο ένα 20% έχει προχωρήσει σε πλήρως ηλεκτρονική διεκπεραίωση υποθέσεων.

Έχοντας ολοκληρώσει την παρουσίαση των πρωτοβουλιών ΗΔ που η Ελλάδα έχει αναπτύξει και των συμπερασμάτων που προκύπτουν από μελέτες σχετικά με την πρόοδο της στην καθιέρωση της ψηφιακής Διοίκησης, θα συνεχίσουμε με την παρουσίαση των πέντε (5) ευρωπαϊκά βέλτιστων πρακτικών ΗΔ που βραβεύθηκαν με το «Ευρωπαϊκό Βραβείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» τον Απρίλιο του 2009, στο Malmö της Σουηδίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΛΟΓΟΔΟΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

5.1 Εισαγωγή

Η ανανεωμένη στρατηγική της Λισσαβόνας για την ανάπτυξη και την απασχόληση, προσδιορίζει μια σειρά από διαρθρωτικά ζητήματα για την ανάπτυξη και την απασχόληση που πρέπει να αντιμετωπισθούν και θέτει μια σειρά από κατευθυντήριες οδηγίες. Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση αποτελεί μέρος μιας σφαιρικής στρατηγικής που στοχεύει στην ευρεία χρήση των νέων τεχνολογιών για την προώθηση της ανάπτυξης και της απασχόλησης στην ΕΕ. Δεδομένου ότι η ανάπτυξη και η καθιέρωση της ΗΔ δεν είναι εύκολη, η Ευρωπαϊκή Ένωση θέτει μέσα από τις σχετικές πολιτικές και δράσεις της, ειδικές κατευθυντήριες γραμμές για την προώθηση και ανταλλαγή των καλύτερων πρακτικών, την πιλοτική εφαρμογή εθνικών και πανευρωπαϊκών έργων και την ενίσχυση της ηλεκτρονικής συμμετοχής (eParticipation) (Macintosh, 2006, σελ.27).²¹

Στην προσπάθειά της να βελτιώσει την ποιότητα της ζωής των Ευρωπαίων πολιτών μέσω των ΤΠΕ, να αυξήσει την εμπιστοσύνη αυτών στη δημόσια διοίκηση και τους οργανισμούς του δημοσίου και να ενισχύσει την ανταγωνιστικότητα των ευρωπαϊκών εταιρειών και επιχειρήσεων, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει θεσπίσει- από το 2003- το θεσμό των «Ευρωπαϊκών Βραβείων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» (European eGovernment Awards). Ειδικότερα, έργο της Επιτροπής είναι να συμβάλει στην τόνωση της καινοτομίας και της γνώσης μέσω του εντοπισμού, προώθησης και βράβευσης των βέλτιστων ευρωπαϊκών πρακτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Πλατφόρμα ePractice, 2007). Από την έναρξή τους το 2003, τα βραβεία διοργανώνονται κάθε δύο χρόνια,²² παράλληλα με τις Υπουργικές Διασκέψεις της ΕΕ για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, και καλύπτουν τρεις γενικές κατηγορίες:

- I. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την υποστήριξη της Ενιαίας Αγοράς
- II. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην υπηρεσία

²¹ Σύμφωνα με την A. Macintosh, η «Ηλεκτρονική Συμμετοχή» αποτελεί τμήμα της «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας» και αναφέρεται στη χρήση των ΤΠΕ για την ενίσχυση της πολιτικής συμμετοχής, επιτρέποντας στους πολίτες να συνδέονται όχι μόνο μεταξύ τους, αλλά και με τους εκλεγμένους εκπροσώπους τους. Δεν πρέπει να ταυτίζεται με την έννοια της «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας» καθώς πρόκειται για μια έννοια ευρύτερη και σημαίνει τη χρήση των ΤΠΕ σε οποιαδήποτε πολιτική διαδικασία (σε εθνικό, υπερεθνικό και παγκόσμιο επίπεδο) από τις κυβερνήσεις, τους εκλεγμένους αξιωματούχους, τα πολιτικά κόμματα, τις ομάδες συμφερόντων, τις οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, τους διεθνείς κυβερνητικούς οργανισμούς, και τους πολίτες / ψηφοφόρους.

²² Στο διαγωνισμό μπορούν να συμμετάσχουν όλοι οι οργανισμοί του δημοσίου τομέα από την ΕΕ, τις χώρες ΕΖΕΣ και τις υποψήφιες προς ένταξη στην ΕΕ χώρες

- των πολιτών
- των επιχειρήσεων

III. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην υπηρεσία της διοικητικής αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας.

Για τα βραβεία του έτους 2009, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσιοποίησε τον Απρίλιο σχετική πρόσκληση υποβολής προτάσεων πρακτικών στον τομέα της ΗΔ. Στη διάρκεια των 2 μηνών, οπότε έμεινε ανοικτή η πρόσκληση, υποβλήθηκαν 259 περιπτώσεις από 31 χώρες. Η απονομή των ευρωπαϊκών βραβείων πραγματοποιήθηκε το Νοέμβριο του 2009 στο Malmö της Σουηδίας, κατά τη διάρκεια της 5^{ης} Υπουργικής Διάσκεψης για την ΗΔ που υλοποιήθηκε υπό την αιγίδα της Σουηδικής Προεδρίας της ΕΕ. Στην ενότητα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι πέντε πρακτικές που βραβεύτηκαν ανά κατηγορία, κατά την 4^η απονομή Ευρωπαϊκών Βραβείων ΗΔ.

5.2 EU-OPA ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΔΙΑΤΑΓΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Κατηγορία 1: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την υποστήριξη της Ενιαίας Αγοράς

Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται οι πρακτικές εκείνες που μέσα από την διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών και ανταλλαγή πληροφοριών αυξάνουν την κινητικότητα των πολιτών και των επιχειρήσεων στην ΕΕ. Πρόκειται για πρακτικές που σχετίζονται με την εφαρμογή και την υποστήριξη των πολιτικών για την εσωτερική αγορά.²³

Βραβευμένη Βέλτιστη Πρακτική: EU-OPA ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΔΙΑΤΑΓΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ (EU-OPA European Order for Payment Application)

Ιστοσελίδα: <http://www.bmj.gv.at/service/content.php>

Χώρα: Αυστρία, Γερμανία

Ημ/νία Έναρξης- Ημ/νία Λήξης: Ιανουάριος 2008 (Σε εξέλιξη)

Ομάδα Στόχος: Δημόσια Διοίκηση, Πολίτες, Επιχειρήσεις

²³ Οδηγία [2006/123/EC](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου της 12^{ης} Δεκεμβρίου 2006 σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά

Περιγραφή Έργου:

Η καθυστέρηση των πληρωμών αποτελεί μία από τις σημαντικότερες αιτίες αφερεγγυότητας που απειλεί την επιβίωση των επιχειρήσεων, ιδίως των μικρών και μεσαίων, και οδηγεί στην απώλεια θέσεων εργασίας. Η γρήγορη και αποτελεσματική είσπραξη των μη αμφισβητούμενων χρηματικών αξιώσεων είναι πρωταρχικής σημασίας για τους οικονομικούς φορείς που δραστηριοποιούνται στην ΕΕ. Η Γερμανία και η Αυστρία ανέπτυξαν μια πιλοτική εφαρμογή ΤΠΕ για την ηλεκτρονική διευθέτηση της διαδικασίας Ευρωπαϊκής Διαταγής Πληρωμής, όπως αυτή θεσπίστηκε τον Δεκέμβριο του 2006 με τη μορφή Κανονισμού (Κανονισμός αριθ. [1896/2006](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Δεκεμβρίου 2006). *

Στο πλαίσιο αυτό, λοιπόν, το Ομοσπονδιακό Υπουργείο Δικαιοσύνης της Αυστρίας και το Πρωτοδικείο του Βερολίνου- Wedding (Amtsgericht Berlin-Wedding) ανέπτυξαν μια εφαρμογή ΤΠΕ ανοικτή προς χρήση από όλα τα κράτη- μέλη προκειμένου να αξιοποιήσουν πλήρως τα προβλεπόμενα από την Ευρωπαϊκή Διαταγή Πληρωμής: την *EU-OPA*. Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία ΗΔ υποστηρίζει διττά την ευρωπαϊκή πολιτική της Ενιαίας Αγοράς μιας και πρώτον, συμβάλλει στη μείωση των εξόδων των διασυννοριακών διαφορών που αφορούν μη αμφισβητούμενες χρηματικές αξιώσεις σε αστικές υποθέσεις και, δεύτερον, καθιστά ευκολότερη την πρόσβαση των πολιτών και των επιχειρήσεων στη Δικαιοσύνη.

Η εφαρμογή του Κανονισμού από τα δικαστήρια όλων των κρατών- μελών, θα οδηγήσει αναμφισβήτητα σε σημαντικές διακυμάνσεις λόγω των διαφορετικών διαδικασιών που κάθε κράτος εφαρμόζει στο εσωτερικό του, αλλά και λόγω των διαφορετικών τεχνικών υποδομών που κάθε ένα από αυτά διαθέτει. Το θετικό της *EU-OPA* είναι πως έχει σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί από το σύνολο των κρατών- μελών της ΕΕ, παρόλο που αυτά χρησιμοποιούν διαφορετικές υποδομές ΤΠΕ, επιτυγχάνοντας έτσι τους στόχους της πολιτικής της ενιαίας αγοράς.

Οφέλη για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, τη Διοίκηση:

Η εφαρμογή *EU-OPA* για την ηλεκτρονική διευθέτηση της διαδικασίας ευρωπαϊκής διαταγής πληρωμής συνεπάγεται σημαντικά οφέλη για τα Δικαστήρια και το προσωπικό αυτών, μιας και η απουσία των γραφειοκρατικών εμποδίων οδηγεί στην γρηγορότερη και αποδοτικότερη ολοκλήρωση της διαδικασίας. Παράλληλα, με την εν λόγω υπηρεσία ικανοποιείται το πάγιο αίτημα των επιχειρήσεων για περισσότερη διαφάνεια και αποτελεσματικότητα των διαδικασιών πληρωμών. Ενδεικτικό είναι πως στους πρώτους πέντε μήνες λειτουργίας της ηλεκτρονικής εφαρμογής,* διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά, χωρίς ιδιαίτερα προβλήματα, περισσότερες από 1200

* Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. [1896/2006](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2006, για τη θέσπιση της διαδικασίας ευρωπαϊκής διαταγής πληρωμής. Η εν λόγω διαδικασία απλουστεύει, επιταχύνει και μειώνει τα έξοδα των διασυννοριακών διαφορών όσον αφορά μη αμφισβητούμενες χρηματικές αξιώσεις. Ο κανονισμός εξασφαλίζει την ελεύθερη κυκλοφορία των ευρωπαϊκών διαταγών πληρωμής σε όλα τα κράτη μέλη, με τη θέσπιση ελάχιστων κανόνων η τήρηση των οποίων καθιστά περιττές τυχόν ενδιάμεσες διαδικασίες στο κράτος μέλος εκτέλεσης πριν από την αναγνώριση και την εκτέλεση

* 12 Δεκεμβρίου 2006- 12 Μαΐου 2007

αιτήσεις για ευρωπαϊκή διαταγή πληρωμής, συνολικής αξίας περίπου 27 εκατ. €.

Συμπερασματικά, προκειμένου να απλοποιηθούν οι διασυνοριακές διαδικασίες δεν αρκεί η απλώς, η θέσπιση κανόνων. Αντιθέτως, πρέπει να διασφαλίζεται η εύκολη πρόσβαση όλων των Ευρωπαίων πολιτών στις διάφορες διαδικασίες σε συνδυασμό με τη γρήγορη και αποτελεσματική διεκπεραίωση των δικαστικών υποθέσεων, όπως ο νόμος προβλέπει.

5.3 GENVEJ

Κατηγορία 2α: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην υπηρεσία των πολιτών

Στην κατηγορία 2α, έμφαση δίνεται στον εντοπισμό των πρακτικών εκείνων που βελτιώνουν και καθιστούν ευκολότερη την πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες.

Βραβευμένη Βέλτιστη Πρακτική: GENVEJ

Ιστοσελίδα: <http://gentofte.dk/Genvej>

Χώρα: Δανία

Ημ/νία Έναρξης- Ημ/νία Λήξης: Σεπτέμβριος 2006 (σε εξέλιξη)

Ομάδα Στόχος: Πολίτες

Περιγραφή Έργου:

Ο δήμος Gentofte Kommune- ένας από τους 98 δήμους της Δανίας- έχει αναπτύξει μια πρωτοποριακή online υπηρεσία με την ονομασία *Genvej*. Μέσω της υπηρεσίας αυτής, οι πολίτες αποκτούν ηλεκτρονική πρόσβαση σε πληθώρα προσωπικών πληροφοριών (βλ. παρακάτω) και δημόσιων υπηρεσιών (βλ. παρακάτω) που τους αφορούν οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας, από οποιαδήποτε γεωγραφική τοποθεσία αρκεί να επισκεφθούν την σχετική ιστοσελίδα (<http://gentofte.dk/Genvej>). Κατ' αυτόν τον τρόπο, ο δήμος Gentofte Kommune διασφαλίζει την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους δημότες, αναβαθμίζει τις δεξιότητες αυτών στις ΤΠΕ, ενώ παράλληλα ενισχύεται η εικόνα του ως «δήμου- πρωτοπόρου» στην παροχή ασφαλών, εξατομικευμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Τί προσφέρει η Genvej στους πολίτες;

Για να συνδεθούν οι ενδιαφερόμενοι με την υπηρεσία Genvej απαιτείται η απόκτηση Ψηφιακής Υπογραφής,* μιας ιδιαίτερα ασφαλούς ηλεκτρονικής υποδομής, που παρέχει στους πολίτες πρόσβαση σε ποικίλα προσωπικά δεδομένα και δημόσιες υπηρεσίες στο Διαδίκτυο. Κάνοντας χρήση της *Genvej*, οι πολίτες/ γονείς δύνανται:

- Να αποκτήσουν πρόσβαση σε προσωπικά τους στοιχεία: όπως τον αριθμό κοινωνικής ασφάλισης, αριθμό φορολογικού μηρώου
- Να πληροφορηθούν για τα σχολεία και τις υπηρεσίες φροντίδας που αυτά παρέχουν στους μαθητές

* Η ηλεκτρονική υπογραφή είναι μια σειρά αλφαριθμητικών χαρακτήρων που συνδέουν μονοσήμαντα το υπογεγραμμένο μήνυμα και τον υπογράφοντα. Βασίζονται σε κρυπτογραφικές μεθόδους και σε ανάλογες θεσμικές, διοικητικές και οργανωτικές υποδομές. Έχει επιβεβαιωτική λειτουργία (ο παραλήπτης είναι βέβαιος ότι το μήνυμα που παραλαμβάνει ανήκει στον αποστολέα χωρίς αλλοιώσεις) και εμπιστευτική λειτουργία (μόνο ο παραλήπτης μπορεί να διβάσει το μήνυμα). (Πηγή: Σαριδάκης, Κακλαμάνης, Στασής, Αγγελετοπούλου, *Ψηφιακές Υπογραφές στη ΔΔ*, 2008, σελ 23-25)

- Να ενημερώνουν τους δασκάλους σχετικά με το ποιος θα παραλάβει το παιδί στο τέλος της σχολικής μέρας, με τη συμμετοχή ή μη του παιδιού στις σχολικές εκδηλώσεις και εκδρομές, με τη συμμετοχή ή μη των ιδίων στις προκαθορισμένες συναντήσεις των γονέων
- Να εγγράφουν τα παιδιά τους στο σχολείο
- Να χρησιμοποιούν τη δημοτική βιβλιοθήκη
- Να αιτηθούν την έκδοση της «Δανέζικης Κάρτας Υγειονομικής Περίθαλψης» και την αλλαγή του γιατρού που έρχεται σπίτι
- Να αιτηθούν την έκδοση διαβατηρίου
- Να κλείσουν ραντεβού με τον οδοντίατρο/ να λάβουν υπενθύμιση, μέσω SMS, για το ραντεβού των παιδιών στο γιατρό

Οφέλη για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση:

Η λειτουργία της *Genvej* διασφαλίζει την εύκολη πρόσβαση των πολιτών 24 ώρες την ημέρα – 365 μέρες το χρόνο σε χρήσιμες πληροφορίες που κατέχει ο δήμος Gentofte Kommune στις βάσεις δεδομένων του. Η ανεμπόδιστη και ασφαλής πρόσβασή τους στις παραπάνω βάσεις δεδομένων ενδυναμώνει τους ίδιους τους πολίτες, αυξάνει την αλληλεπίδρασή τους με τους δημόσιους φορείς και, τελικώς, οδηγεί σε μεγαλύτερη διαφάνεια ως προς τον τρόπο λειτουργίας του δημόσιου τομέα.

Οφέλη προκύπτουν και για το προσωπικό της ΔΔ: οι δημόσιοι υπάλληλοι εξοικειώνονται με τη χρήση των πρωτοβουλιών της ΗΔ, και ειδικότερα με την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών. Καθώς μάλιστα, συχνά, οι υπάλληλοι αντιμετωπίζουν με επιφύλαξη και σκεπτικισμό τη διείσδυση των νέων τεχνολογιών στη διοίκηση οργανώνονται κατάλληλα επιμορφωτικά προγράμματα προκειμένου να αναπτύξουν τις δεξιότητες εκείνες που θα τους επιτρέψουν να ανταποκριθούν με επιτυχία στις προκλήσεις του σύγχρονου ψηφιακού περιβάλλοντος .

5.4 ΜΕΡΑ- Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΤΗΣ ΙΤΑΛΙΚΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Κατηγορία 2β: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην υπηρεσία των επιχειρήσεων

Στην κατηγορία 2β εντάσσονται οι πρακτικές εκείνες που βελτιώνουν, καθιστούν ευκολότερη την πρόσβαση των επιχειρήσεων στις δημόσιες υπηρεσίες και ενισχύουν τον ανταγωνισμό δημιουργώντας επιχειρηματικές ευκαιρίες στην Ευρώπη.

Βραβευμένη Βέλτιστη Πρακτική: ΜΕΡΑ- Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΤΗΣ ΙΤΑΛΙΚΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (ΜΕΡΑ- the Italian Public Administration eMarketplace)

Ιστοσελίδα: <http://www.acquistinretepa.it>

Χώρα: Ιταλία

Ημ/νία Έναρξης- Ημ/νία Λήξης: Ιούλιος 2003 (σε εξέλιξη)

Ομάδα Στόχος: Δημόσια Διοίκηση/ Επιχειρήσεις

Περιγραφή Έργου:

ΜΕΡΑ ονομάζεται η πλατφόρμα ηλεκτρονικών προμηθειών της Ιταλικής Δημόσιας Διοίκησης (**ΜΕΡΑ- Public Administration eMarketplace**). Πρόκειται για μια εικονική αγορά, στην οποία οι δημόσιοι φορείς της Ιταλίας δύνανται να αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν προμηθευτές.

Τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες παρουσιάζονται σε ηλεκτρονικούς καταλόγους στους οποίους οι δημόσιοι φορείς/αγοραστές μπορούν να ανατρέξουν προκειμένου να αναζητήσουν συγκεκριμένα προϊόντα (μεταξύ των οποίων: έπιπλα γραφείου, προϊόντα υγείας, προϊόντα καθαρισμού, υπηρεσίες καθαρισμού, ενδύματα, μηχανογραφικό εξοπλισμό κ.ά.), να συγκρίνουν τις προδιαγραφές και τιμές τους και, τελικώς, να προχωρήσουν στη αγορά αυτών. Παράλληλα, οι προμηθευτές μπορούν ανά πάσα στιγμή να βελτιστοποιήσουν τη στρατηγική πωλήσεων που ακολουθούν, καθορίζοντας νέες τιμές και εισάγοντας νέα προϊόντα στον ηλεκτρονικό κατάλογο.

Οι προμήθειες διεκπεραιώνονται σε ένα πλήρως ψηφιοποιημένο περιβάλλον, με τη χρήση ψηφιακών υπογραφών ώστε να διασφαλιστεί η ηλεκτρονική ταυτοποίηση* και η νομιμότητα των ψηφιακών συναλλαγών. Τη διαχείριση της *ΜΕΡΑ* κατέχει η εταιρεία Consip SpA, η οποία ανήκει κατά 100% στο ιταλικό Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών. Η πλατφόρμα στοχεύει στην άμβλυνση ενός σημαντικού προβλήματος: της περιορισμένης δυνατότητας των Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ) να

* Στις ψηφιακές συναλλαγές κάθε συναλασσόμενος πρέπει να έχει τη δυνατότητα της «ηλεκτρονικής αναγνώρισης», δηλαδή να μπορεί να αποδείξει με ηλεκτρονικά μέσα ότι είναι αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι.

Επιχειρήσεων (ΜΜΕ) να συνάψουν δημόσιες συμβάσεις.* Έτσι, αρχικά, εισήχθη ένα νέο νομικό πλαίσιο που ενοποίησε τους ήδη υπάρχοντες, διάσπαρτους κανόνες για τις δημόσιες προμήθειες, αύξησε τη διαφάνεια και ενίσχυσε τον ανταγωνισμό δημιουργώντας επιχειρηματικές ευκαιρίες.

Πριν την ανάπτυξη της πλατφόρμας ηλεκτρονικών προμηθειών *ΜΕΡΑ* παρατηρούνταν:

- Απουσία κατάλληλου ψηφιακού συστήματος για τη διαχείριση των αγορών
- Έλλειψη διαφάνειας και ανταγωνιστικότητας, μικρό άνοιγμα της αγοράς
- Αναποτελεσματική επικοινωνία και ελλιπής κατάρτιση υπαλλήλων
- Η διάδοση απαισιόδοξων σεναρίων για τη δυνατότητα των ΜΜΕ να συμμετάσχουν σε δημόσιους διαγωνισμούς (λόγω της προκατάληψης περί ύπαρξης μη διαφανούς διαδικασίας σύναψης δημόσιων συμβάσεων)

Ωστόσο, μετά την έναρξη λειτουργίας της πλατφόρμας *ΜΕΡΑ* διαπιστώνεται:

- Η εισαγωγή νέου νομοθετικού πλαισίου
- Η εξοικείωση των επιχειρήσεων με τη χρήση των ΤΠΕ και των καινοτόμων τεχνολογικών εργαλείων
- Η αυξημένη δυνατότητα των ΜΜΕ να συμμετάσχουν σε δημόσιο διαγωνισμό και, τελικώς, να συνάψουν μια δημόσια σύμβαση
- Ο ολοένα αυξανόμενος αριθμός των φορέων της ΔΔ και των προμηθευτών που χρησιμοποιούν την πλήρως ψηφιοποιημένη διαδικασία των δημόσιων προμηθειών

Οφέλη για τις Επιχειρήσεις και τη Δημόσια Διοίκηση:

Σήμερα, περισσότεροι από 5.000 προμηθευτές είναι εγγεγραμμένοι στην πλατφόρμα ηλεκτρονικών προμηθειών της Ιταλικής Δημόσιας Διοίκησης. Εξ αυτών, το 97% είναι ΜΜΕ (ήτοι 4.850) και το 64% είναι «Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις». Στα 6 χρόνια παρουσίας της *ΜΕΡΑ* έχουν πραγματοποιηθεί περίπου 63.000 συναλλαγές από τουλάχιστον 4.300 δημόσιους φορείς/ αγοραστές, αξίας άνω των € 172.000.000,. Ο ηλεκτρονικός κατάλογος περιλαμβάνει 539.000 αντικείμενα που προσφέρονται από παραπάνω από 2.700 εγγεγραμμένες επιχειρήσεις.

* Σύμφωνα με τη Σύσταση [2003/361/ΕΚ](#) της Επιτροπής, της 6^{ης} Μαΐου 2003 οι «Πολύ μικρές, Μικρές και Μεσαίες επιχειρήσεις ορίζονται με βάση τον αριθμό των απασχολούμενων ατόμων και τον κύκλο εργασιών τους ή το σύνολο του ετήσιου ισολογισμού τους. Ως **μεσαία επιχείρηση** ορίζεται η επιχείρηση η οποία απασχολεί λιγότερους από 250 εργαζομένους και της οποίας ο κύκλος εργασιών δεν υπερβαίνει τα 50 εκατ. ευρώ. Ως **μικρή επιχείρηση** ορίζεται η επιχείρηση η οποία απασχολεί λιγότερους από 50 εργαζομένους και ο κύκλος εργασιών της ή το σύνολο του ετήσιου ισολογισμού δεν υπερβαίνει τα 10 εκατ. ευρώ. Ως **πολύ μικρή επιχείρηση** ορίζεται η επιχείρηση η οποία απασχολεί λιγότερους από 10 εργαζομένους και ο κύκλος εργασιών της ή το σύνολο του ετήσιου ισολογισμού δεν υπερβαίνει τα 2 εκατ. ευρώ».

Υπολογίζεται πως η λειτουργία της *MEPA* εξοικονομεί στην ιταλική δημόσια διοίκηση έως και 53 εκατ. ευρώ ετησίως, καθώς η χρήση αναλώσιμων (όπως μελάνια, τόνερ, χαρτί) μειώνεται δραστικά. Παράλληλα, ελαχιστοποιούνται τα έξοδα μάρκετινγκ (δηλαδή τα έξοδα εισαγωγής ενός προϊόντος στην αγορά) και τα έξοδα συναλλαγής παρέχοντας, έτσι, μια πραγματική ευκαιρία ανάπτυξης των ΜΜΕ.

Η δετής λειτουργία της πλατφόρμας ηλεκτρονικών προμηθειών της ιταλικής ΔΔ αποδεικνύει πως η υιοθέτηση της εν λόγω εφαρμογής ΤΠΕ αποτέλεσε μια ισχυρή ώθηση της καινοτομίας προς όφελος των ΜΜΕ: η πλειοψηφία αυτών άλλαξε ριζικά τις επιχειρηματικές τους διαδικασίες προκειμένου να μεταπηδήσουν από τον «παραδοσιακό» τρόπο διοίκησης στον «ηλεκτρονικό» που ενισχύει την αποτελεσματικότητα και ανταγωνιστικότητά τους κατά τη φάση σύναψης δημόσιων συμβάσεων.

5.5 ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΥΝΗΓΩΝ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΑΤΜ

Κατηγορία 3: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην υπηρεσία της διοικητικής αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας.

Στην τρίτη κατηγορία περιλαμβάνονται οι πρακτικές εκείνες οι οποίες μέσα από τον εκσυγχρονισμό και την αναδιοργάνωση των υπηρεσιών και διαδικασιών, καθιστούν τις Δημόσιες Διοικήσεις αποτελεσματικότερες και αποδοτικότερες, μειώνοντας ταυτόχρονα τα διοικητικά βάρη.

Βραβευμένη Βέλτιστη Πρακτική: ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΥΝΗΓΩΝ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΑΤΜ (Licensing of Hunters via the “Multibanco” ATM network)

Ιστοσελίδα: <http://www.afn.min-agricultura.pt/portal/caca/cacador/licencas-caca>

Χώρα: Πορτογαλία

Ημ/νία Έναρξης- Ημ/νία Λήξης: Ιανουάριος 2008 (σε εξέλιξη)

Ομάδα Στόχος: Πολίτες

Περιγραφή Έργου:

Ο τομέας που ωφελείται από την τεχνολογική αυτή καινοτομία είναι ο τομέας της κυνηγεσίας. Το κυνήγι αποτελεί μια σημαντική παραδοσιακή δραστηριότητα των Πορτογάλων, του οποίου η αξία (οικονομική και κοινωνική) υπολογίζεται ότι υπερβαίνει τα 340 εκατ. ευρώ. Η Πορτογαλία διαιρείται σε περίπου 4.300 κυνηγετικές περιοχές, οι οποίες καλύπτουν στο 90% του ηπειρωτικού εδάφους της χώρας και αντιστοιχούν σε παραπάνω από 7 εκατομμύρια εκτάρια.

Η ενσωμάτωση των ΤΠΕ στο σύστημα αδειοδότησης των κυνηγών αποτελούσε αναγκαιότητα λόγω της αυξανόμενης ανάγκης για:

- εκσυγχρονισμό και απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών του τομέα της κυνηγεσίας
- βιώσιμη ανάπτυξη του περιβάλλοντος
- ανταπόκριση στις ανάγκες του μεγάλου αριθμού νέων σε ηλικία κυνηγών
- βελτίωση του τρόπου διαχείρισης των κυνηγετικών περιοχών

Σήμερα, περίπου 303.000 Πορτογάλοι διαθέτουν την “Κυνηγετική Κάρτα”, το 50% των οποίων έλαβε κυνηγετική άδεια κατά την περίοδο 2008/2009. Το 80% των εκδοθέντων αδειών κυνηγιού (πάνω από 120.000 άδειες) έχουν χορηγηθεί σε ένα πλήρως ψηφιακό περιβάλλον, μέσω του δικτύου Multibanco ATM (Automated Teller Machine ή Αυτόματα Μηχανήματα Ανάληψης Μετρητών). Το δίκτυο Multibanco είναι ένα ηλεκτρονικό διατραπεζικό δίκτυο αυτόματων Μηχανημάτων Ανάληψης Μετρητών, διαθέσιμων σε ολόκληρη την χώρα, 24 ώρες την ημέρα, και 7 ημέρες την εβδομάδα

Η χρήση του καινοτόμου διατραπεζικού αυτού δικτύου ATM επιτρέπει την έκδοση κυνηγετικών αδειών οποιαδήποτε ώρα της ημέρας. Για τη χρήση του καινοτόμου αυτού συστήματος έκδοσης αδειών, ο κυνηγός προσέρχεται στο ATM της επιλογής τους με την “Κυνηγετική Κάρτα” του και τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ). Ακολουθώντας τις οδηγίες που δίνονται, ο πολίτης αποκτά άδεια κυνηγεσίας αποφεύγοντας τις πολύωρες αναμονές στις ουρές.

Οφέλη για τους κυνηγούς και τη Δημόσια Διοίκηση

Τα οφέλη που οι κυνηγοί και η ΔΔ αποκομίζουν διακρίνονται σε ποιοτικά και ποσοτικά. Στα ποιοτικά οφέλη συγκαταλέγονται:

- ✓ Η ευκολότερη εξυπηρέτηση των πολιτών
- ✓ Η ταχύτερη παροχή της υπηρεσίας προς τους πολίτες
- ✓ Η απλούστευση της διαδικασίας
- ✓ Η μεγαλύτερη ασφάλεια κατά την έκδοση και χορήγηση των αδειών
- ✓ Η διασφάλιση πως το σύνολο των αδειών χορηγούνται σε πολίτες που κατέχουν έγκυρη “Κυνηγετική Κάρτα”, σε αντίθεση με ό,τι συνέβαινε προηγουμένως
- ✓ Η βελτίωση του μηχανισμού συλλογής των παραγόμενων από τη διαδικασία αδειοδότησης εσόδων.

Μερικά από τα ποσοτικά οφέλη είναι:

- ✓ Η έκδοση 123.336 κυνηγετικών αδειών μέσω του δικτύου "Multibanco ATM" για την κυνηγετική περίοδο 2008-09 (από ένα σύνολο 152.534 αδειών). Αυτό σημαίνει ότι πάνω από το 80% της έκδοσης των πιστοποιητικών λαμβάνει χώρα σε πλήρως μηχανογραφημένο περιβάλλον
- ✓ Η μείωση του χρόνου εισπραξης των δημοσίων εσόδων Διοίκησης: με την παραδοσιακή μέθοδο τα έσοδα εισπράττονταν σε τουλάχιστον 42 ημέρες, το λιγότερο (από το Δημαρχείο) ή 8 μήνες (από κυνηγετικές οργανώσεις), ενώ με το δίκτυο "Multibanco ATM" εισπράττονται αυτόματα και στιγμιαία.
- ✓ Η μείωση του χρόνου συλλογής των δεδομένων για την έκδοση των αδειών: παλαιότερα διαρκούσε περίπου ένα χρόνο, ενώ τώρα γίνεται αυτόματα και στιγμιαία.

5.6 ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΜΕ SMS

Χωριστό βραβείο του κοινού που απονεμήθηκε με βάση την ηλεκτρονική ψηφοφορία των μελών του ePractice.eu (συμμετοχή ανοικτή σε όλους)

Βραβευμένη Βέλτιστη Πρακτική: ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΜΕ SMS (SMS Information System)

Ιστοσελίδα: <http://www.adalet.gov.tr/english/>

Χώρα: Τουρκία

Ημ/νία Έναρξης- Ημ/νία Λήξης: Ιανουάριος 2008 (σε εξέλιξη)

Ομάδα Στόχος: Δημόσια Διοίκηση/Επιχειρήσεις/Πολίτες/Κοινωνία των Πολιτών

Περιγραφή Έργου:

Η “Υπηρεσία Δικαστικής Ενημέρωσης με SMS” θεσπίστηκε από το Τμήμα Πληροφορικής του Υπουργείου Δικαιοσύνης της Τουρκίας και παρέχει στους πολίτες και τους δικηγόρους της χώρας τη δυνατότητα να πληροφορούνται επί νομικών υποθέσεων που τους αφορούν μέσω μηνυμάτων SMS. Πρόκειται για μια τεχνολογική καινοτομία εξαιρετικής σημασίας που παρέχεται σε όσους πολίτες έχουν εγγραφεί στο σχετικό πληροφοριακό σύστημα, διασφαλίζοντας έτσι την άμεση, αυτοματοποιημένη και ασφαλή ενημέρωση των πολιτών επί νομικών ζητημάτων που τους αφορούν. Ο αριθμός των πολιτών που χρησιμοποιεί την υπηρεσία αυτή ανέρχεται στους 81.742, οι δικηγόροι στους 1.808 ενώ 500 περίπου νέα μέλη εγγράφονται καθημερινά στην υπηρεσία. Υπολογίζεται πως, μέχρι σήμερα, συνολικά έχουν σταλεί 1.006.200 μηνύματα (κατά μέσο όρο αποστέλλονται 1.000 περίπου SMS τη ημέρα).

Μέσω του σχετικού πληροφοριακού συστήματος, οι δικηγόροι και οι πολίτες αποκτούν πρόσβαση σε όλα τα αρχεία τους, εξετάζουν όλες τις πληροφορίες που αφορούν τη δικαστική τους υπόθεση, πληροφορούνται για τις αγωγές ή χρηματικές αξιώσεις που υποβάλλονται στο όνομά τους, μαθαίνουν την ημέρα που ορίζεται η δίκη κάνοντας απλώς χρήση των κινητών τους τηλεφώνων. Υπάρχουν δύο τύποι υπηρεσιών SMS: ο πρώτος αφορά την εφάπαξ χρήση της υπηρεσίας, ενώ ο δεύτερος αφορά την γνωστοποίηση του χρήστη για κάθε δράση διαχρονικά. Η εγγραφή στο σύστημα είναι δωρεάν.

Παραδοσιακά, τα σχετικά ενημερωτικά δελτία αποστέλλονταν στους πολίτες μέσω ταχυδρομείου, ενώ πολλές φορές ήταν απαραίτητη η φυσική παρουσία των ενδιαφερομένων στα δικαστήρια προκειμένου να ενημερωθούν για την εξέλιξη των νομικών υποθέσεών τους. Η σύναψη συμφωνίας συνεργασίας μεταξύ του Τουρκικού Υπουργείου Δικαιοσύνης και των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας οδήγησε στη δημιουργία του καινοτόμου αυτού συστήματος που καθιστά δυνατή τη δικαστική ενημέρωση των πολιτών απλά με την αποστολή SMS στα κινητά τηλέφωνα των χρηστών της σχετικής υπηρεσίας. Στόχος του συστήματος είναι να ενημερώνει αυτόματα τα συμβαλλόμενα μέρη των δικαστικών υποθέσεων, κάθε φορά που εκδίδεται οποιαδήποτε απόφαση, πληροφορία, ή ακόμα και ανακοίνωση από τα δικαστήρια (διοικητικά, αστικά, ποινικά). Η αποστολή των SMS στοχεύει στην άμεση πληροφόρηση των εμπλεκόμενων μερών ώστε να λάβουν εγκαίρως όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να μην στερηθούν την άσκηση των νόμιμων δικαιωμάτων τους και σε καμία περίπτωση δεν υποκαθιστά τις επίσημες ανακοινώσεις οι οποίες εκδίδονται από τα δικαστήρια.

Οφέλη για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση

Το σύστημα πληροφόρησης μέσω SMS αποτελεί ένα από τα συστατικά στοιχεία της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης και θεωρείται αναπόσπαστο μέρος των προγραμμάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπως οι πολιτικές και οι στρατηγικές της ΕΕ ορίζουν. Ειδικότερα, η προστιθέμενη αξία της εν λόγω υπηρεσίας είναι η διασφάλιση της μεγαλύτερης δυνατής διαφάνειας στον τομέα της δικαιοσύνης καθώς προσφέρει πλήρη νομική προστασία και στιγμιαία ενημέρωση των χρηστών παρέχοντάς τους τη δυνατότητα να ελέγχουν τις δικαστικές τους υποθέσεις χωρίς οποιοδήποτε χρονικό ή γεωγραφικό περιορισμό.

Παράλληλα, η παρακολούθηση της εξέλιξης των υποθέσεων μέσω των κινητών τηλεφώνων και των SMS, υπολογίζεται πως εξοικονομεί στη Τουρκική ΔΔ περίπου 7 εκατ. τουρκικές λίρες ετησίως (περίπου 3.5 εκατ. ευρώ) καθώς περιορίζονται δραστικά οι ταχυδρομικές δαπάνες σε όλη τη χώρα. Το σημαντικότερο δίδαγμα που προκύπτει από την πρακτική αυτή είναι ότι η χρήση των τεχνολογιών κινητής τηλεφωνίας από τη ΔΔ δύναται αφενός να μειώσει τις διοικητικές δαπάνες, αφετέρου να καταστήσει το σύστημα της δικαιοσύνης περισσότερο αποτελεσματικό, διαφανές, ικανό να αυξήσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας στο δικαστικό σύστημα.

Το τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζει την Εθνική Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης *ΕΡΜΗΣ* η οποία συνιστά ένα από τα σημαντικότερα έργα ΗΔ που αναπτύχθηκαν στη χώρα μας. Παρέχοντας ολοκληρωμένη πληροφόρηση και πληθώρα ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ο *ΕΡΜΗΣ* συνεισφέρει σημαντικά στη βελτίωση της σχέσης που αναπτύσσεται μεταξύ κράτους και πολίτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ- ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ & ΑΣΦΑΛΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ / ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ: *ΕΡΜΗΣ*

6.1 Η Πύλη «ΕΡΜΗΣ» ως το «Ηλεκτρονικό Πολυκατάστημα» της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης

Προς την κατεύθυνση του γενικότερου εκσυγχρονισμού της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης και της παροχής υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τους πολίτες δημιουργήθηκε η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης *ΕΡΜΗΣ*. Ο *ΕΡΜΗΣ* αποτελεί: «την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της ΔΔ για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ΗΔ. Ειδικότερα, παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη πληροφόρηση και ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με τους δημόσιους φορείς (φυσικές ή ηλεκτρονικές), καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (3^{ου} και 4^{ου} επιπέδου) μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν ηλεκτρονικά πλέον να εξυπηρετηθούν από τη Διοίκηση» (Πύλη *ΕΡΜΗΣ*, 2008).

Η Εθνική Πύλη *ΕΡΜΗΣ* τέθηκε, πιλοτικά, σε λειτουργία τον Αύγουστο του 2008, και συνιστά αντικείμενο του έργου «Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της ΔΔ για την Πληροφόρηση & Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών/ Επιχειρήσεων», με φορέα υλοποίησης την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (ΚτΠ ΑΕ) και φορέα λειτουργίας και χρηματοδότησης το Υπουργείο Εσωτερικών Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης- Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Πύλη της ΚτΠ Α.Ε., 2006).

Παρόλο που ο *ΕΡΜΗΣ* αριθμεί επισήμως δύο (2) έτη «ζωής», έχει ήδη καταφέρει να αποσπάσει μια σημαντική διάκριση σε ευρωπαϊκό επίπεδο: στην 4^η απονομή των Ευρωπαϊκών Βραβείων για την ΗΔ τον Απρίλιο του 2009 στο Μάλμο της Σουηδίας η ελληνική πρακτική του *ΕΡΜΗ* ήταν υποψήφια στην 3^η κατηγορία (*Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην υπηρεσία της διοικητικής αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας*). Αν και ο *ΕΡΜΗΣ* δεν απέσπασε κάποιο βραβείο,²⁴ κατάφερε να φτάσει στην τελική φάση, αποδεικνύοντας έμπρακτα πως η χώρα μας έχει εισέλθει αποφασιστικά στην εποχή της ΗΔ.

²⁴ Το 1^ο βραβείο για την κατηγορία αυτή απονεμήθηκε, όπως παρουσιάστηκε στο κεφάλαιο 5, στην πρακτική για την «Αδειοδότηση κυνηγών μέσα από μηχανήματα ΑΤΜ στη Πορτογαλία»

Η πύλη *ΕΡΜΗΣ* αποτελεί, από επιχειρησιακής πλευράς, το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της ΔΔ και κινείται σε τρεις (3) βασικούς άξονες που αφορούν (Διακήρυξη Ανοικτού Διαγωνισμού για το Έργο, 2006, σελ.10-13):

- **Άξονας Α:** Τη δημιουργία ενός κεντρικού σημείου πληροφόρησης και ενημέρωσης του κοινού για θέματα που σχετίζονται με τη Δημόσια Διοίκηση **μέσω της συλλογής, οργάνωσης και δημοσίευσης στο διαδίκτυο της απαιτούμενης πληροφορίας** από το σύνολο των δημόσιων φορέων (Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 1^{ου} και 2^{ου} επιπέδου).
- **Άξονας Β:** Την εγκατάσταση και λειτουργία υποδομής υποστήριξης της **διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων** της ΔΔ που θα επιτρέπει την αποτελεσματική ανάπτυξη και παροχή *ολοκληρωμένων υπηρεσιών* Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (3^{ου} και 4^{ου} επιπέδου) προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- **Άξονας Γ:** Την υποστήριξη κατά τρόπο ασφαλή, αξιόπιστο και αποτελεσματικό της πρόσβασης των πολιτών/ επιχειρήσεων στις διάφορες συναλλαγές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με την παροχή **υπηρεσιών αυθεντικοποίησης,²⁵ ψηφιακής υπογραφής και κρυπτογράφησης,²⁶** καθώς και την απαραίτητη προστασία στους πολίτες/ επιχειρήσεις από τις απειλές που αντιμετωπίζουν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές όταν διενεργούνται σε ένα μη ασφαλές περιβάλλον όπως είναι το Διαδίκτυο (Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης, 2008, σελ.81-89).

Διασφαλίζοντας τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων των δημόσιων φορέων, ο *ΕΡΜΗΣ* έχει έως σήμερα συλλέξει και δημοσιεύσει πληροφόρηση περί 1.855 υπηρεσιών G2C και G2B, ενώ περιλαμβάνει σχεδόν 4.000 έντυπες φόρμες της ΔΔ στις οποίες έχουν πρόσβαση όλοι οι χρήστες. Ειδικότερα, οι εγγεγραμμένοι στον *ΕΡΜΗ* χρήστες έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν ηλεκτρονικά το αίτημά τους για 96 υπηρεσίες 3^{ου} επιπέδου²⁷, ενώ 12 υπηρεσίες²⁸ διεκπεραιώνονται πλήρως ηλεκτρονικά- δηλαδή

²⁵ Ως αυθεντικοποίηση θεωρείται η διαδικασία πιστοποίησης και επιβεβαίωσης της ταυτότητας των χρηστών, η οποία σε κάθε περίπτωση βασίζεται στα διαπιστευτήρια που κατέχει ο χρήστης. Συγκεκριμένα, κατά τη διαδικασία αυθεντικοποίησης αναγνωρίζεται και επιβεβαιώνεται η ορθότητα της ταυτότητας ενός χρήστη ή κάποιων χαρακτηριστικών της.

²⁶ Η κρυπτογράφηση έρχεται να εξασφαλίσει το απόρρητο των προσωπικών πληροφοριών. Πρόκειται για μια επιστήμη που βασίζεται στα μαθηματικά για την κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση των δεδομένων. Οι μέθοδοι κρυπτογράφησης καθιστούν τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα προσβάσιμα μόνο από όσους είναι κατάλληλα εξουσιοδοτημένοι.

²⁷ Για τη διεκπεραίωση των 96 αυτών υπηρεσιών απαιτείται η μετάβαση του πολίτη σε ΚΕΠ της επιλογής του προκειμένου να παραλάβει την αντίστοιχη βεβαίωση/πιστοποιητικό που παράγει η υπηρεσία.

²⁸ Οι υπηρεσίες αυτές είναι: 1) Απόσπασμα ατομικού λογαριασμού ΙΚΑ, 2) Βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων ΕΛΓΑ στους παραγωγούς, 3) Χορήγηση ανάλυσης αποζημιώσεων ΕΛΓΑ που καταβλήθηκαν στους παραγωγούς, 4) Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου, 5) Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης, 6) Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου, 7) Χορήγηση

ολοκληρώνονται on-line καθώς το προϊόν της υπηρεσίας (βεβαίωση/ πιστοποιητικό) αποστέλλεται στον ενδιαφερόμενο και αποθηκεύεται στην ηλεκτρονική του θυρίδα για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (υπηρεσίες 4^{ου} επιπέδου).²⁹ Οι πέντε (5) δημοφιλέστερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες 3^{ου} επιπέδου παρουσιάζονται στον πίνακα 7, ενώ στον πίνακα 8 αποτυπώνονται οι δημοφιλέστερες υπηρεσίες 4^{ου} επιπέδου.

α/α	Όνομα Υπηρεσίας
1	Χορήγηση απηγράφου πιστοποιητικού γέννησης
2	Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
3	Χορήγηση απηγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης
4	Χορήγηση απηγράφου γενικής χρήσης ή δικαστικής χρήσης
5	Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ

Πίνακας 7: Οι 5 δημοφιλέστερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που υποβάλλονται από την Εθνική Πύλη *ΕΡΜΗΣ*

Πηγή: www.epms.gov.gr

α/α	Όνομα Υπηρεσίας
1	Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης
2	Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης
3	Χορήγηση απηγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης
4	Χορήγηση απηγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου
5	Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ

Πίνακας 8: Οι 5 δημοφιλέστερες υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται πλήρως ηλεκτρονικά από την Εθνική Πύλη *ΕΡΜΗΣ*

Πηγή: www.epms.gov.gr

6.2 Αναμενόμενα οφέλη από τη λειτουργία του ΕΡΜΗ

Η δημιουργία και λειτουργία της Εθνικής Πύλης *ΕΡΜΗΣ* αποτελεί σημείο αναφοράς των εθνικών πρωτοβουλιών για την καθιέρωση της ΗΔ στη χώρα μας και της μετάβασης της έντονα γραφειοκρατικής και δύσκαμπτης ΔΔ σε ένα ευέλικτο, εξωστρεφές και αποτελεσματικό μοντέλο διοίκησης του δημόσιου τομέα. Ειδικότερα, όσον αφορά την ελληνική ΔΔ, ο *ΕΡΜΗΣ* (Πλατφόρμα ePractice, 2009):

βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (για επιχειρήσεις - εργοδότες), 8) Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης, 9) Χορήγηση βεβαίωσης ενισχύσεων ΠΣΕΑ σε παραγωγούς (ΕΛΓΑ), 10) Χορήγηση βεβαίωσης ιθαγένειας, 11) Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ, 12) Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης

²⁹ Απαραίτητη προϋπόθεση για τη διεκπεραίωση των 12 αυτών πλήρως ηλεκτρονικοποιημένων υπηρεσιών είναι η προηγούμενη φυσική ταυτοποίηση του χρήστη σε οποιοδήποτε ΚΕΠ, επιδεικνύοντας κάποιο έγγραφο ταυτοποίησης, όπως ταυτότητα ή διαβατήριο. Η φυσική ταυτοποίηση γίνεται εφάπαξ.

- Χρησιμεύει ως εργαλείο για το μετασχηματισμό του τρόπου διεκπεραίωσης των δημόσιων υπηρεσιών και ειδικότερα, για τη μετάβαση από τον παραδοσιακό γραφειοκρατικό τρόπο συμπλήρωσης των εγγράφων στον ηλεκτρονικό.
- Προσφέρει κατευθυντήριες γραμμές και πρότυπα για τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων των δημόσιων οργανισμών και τη διαχείριση των ηλεκτρονικών ταυτοτήτων (eID).
- Παρέχει τις απαραίτητες υποδομές για την πλήρη υποστήριξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της ΔΔ, η οποία διασφαλίζει την ταχύτατη παροχή αυτοματοποιημένων υπηρεσιών και την ομαδοποίηση πληροφοριών που παρέχονται on-line από τους διάφορους ιστοχώρους του Δημοσίου.
- Καθιστά εύκολη τη δημοσίευση και επικαιροποίηση ανακοινώσεων, πληροφοριών και χρήσιμων συνδέσμων που αφορούν τις παρεχόμενες από τους δημόσιους φορείς υπηρεσίες.
- Οδηγεί στην εξοικονόμηση σημαντικών οικονομικών πόρων. Μετρήσεις που έγιναν με χρήση συγκεκριμένων εργαλείων, καταδεικνύουν ότι το συνολικό ετήσιο οικονομικό όφελος της ΔΔ από τη λειτουργία της Εθνικής Πύλης θα ανέλθει στα 10.200.000 ευρώ.³⁰

Σημαντικά, ωστόσο, είναι και τα αναμενόμενα οφέλη από τη λειτουργία του *ΕΡΜΗ* για τους πολίτες (Έλληνες και αλλοδαπούς) και τις επιχειρήσεις:

- Διασφαλίζεται η εύκολη και αξιόπιστη ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων όσον αφορά στις συναλλαγές τους με τη ΔΔ. Οι πληροφορίες είναι διαθέσιμες σε τέσσερις (4) γλώσσες, ενώ η αναζήτηση αυτών μπορεί να γίνει με πέντε (5) διαφορετικούς τρόπους.³¹
- Εγκαθιδρύεται ένα κανάλι διαρκούς και αμφίδρομης επικοινωνίας των πολιτών/επιχειρήσεων με τους φορείς της ΔΔ. Η διενέργεια δημοσκοπήσεων βάσει ειδικών ερωτηματολογίων δίνει τη δυνατότητα στους εξωτερικούς χρήστες (πολίτες/επιχειρήσεις) να αξιολογήσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και υποδομών καθώς και να προβάλλουν τις εκάστοτε νέες ανάγκες/ απαιτήσεις τους. (βλ. Ενότητα 6.3)

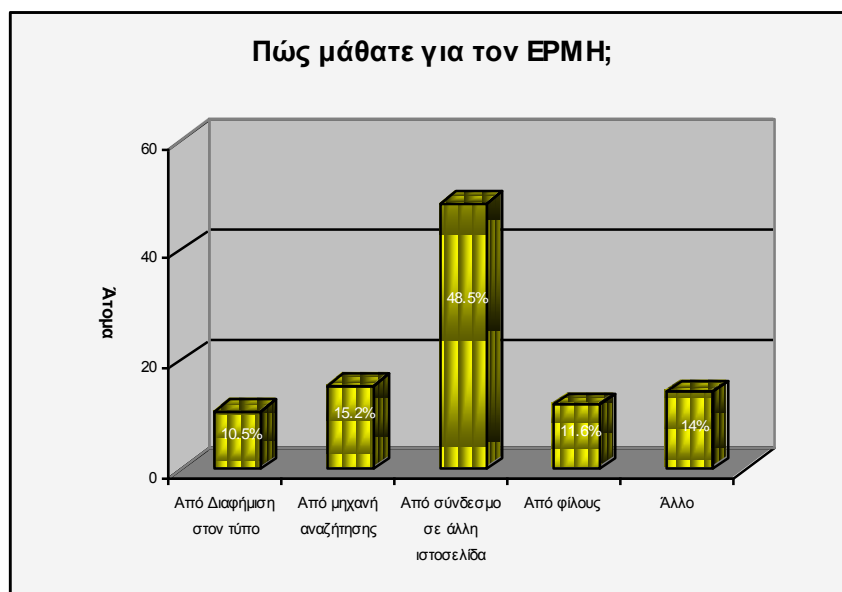
³⁰ Ποσό που προέκυψε από μετρήσεις που έγιναν με χρήση της μεθοδολογίας Standard Cost Model και της eGOVSIM.

³¹ Η αναζήτηση γίνεται με κριτήριο 1^ο την «Ανάγκη», 2^ο το «Θεματικό Αντικείμενο», 3^ο την «Ιδιότητα του χρήστη», 4^ο τον «Φορέα του Δημοσίου» και 5^ο με τη χρήση της «Μηχανής Αναζήτησης» της Πύλης εισάγοντας λέξεις- κλειδιά

- Σειρά υπηρεσιών διεκπεραιώνονται με τρόπο ηλεκτρονικό: η ψηφιακή παροχή υπηρεσιών απαλλάσσει τον πολίτη από την υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας στους δημόσιους οργανισμούς και διασφαλίζει την ταχύτερη δυνατή εξυπηρέτησή του, καθώς αποτρέπεται η αναμονή στις «ουρές» που σχηματίζονται μπροστά από τα γραφεία των δημόσιων υπαλλήλων.

6.3 Στατιστικά στοιχεία της διαδικτυακής Πύλης «ΕΡΜΗΣ»

Προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός ενσωμάτωσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην καθημερινότητα των Ελλήνων, και ειδικότερα το ποσοστό ικανοποίησής τους από το σχεδιασμό και λειτουργία του ΕΡΜΗ, οι διαχειριστές της Πύλης διενεργούν σε τακτικά χρονικά διαστήματα online δημοσκοπήσεις και έρευνες στις οποίες καλούνται να απαντήσουν οι χρήστες. Τα εξαιρετικά ενδιαφέροντα ευρήματα αυτών παρατίθενται στην παρούσα ενότητα.



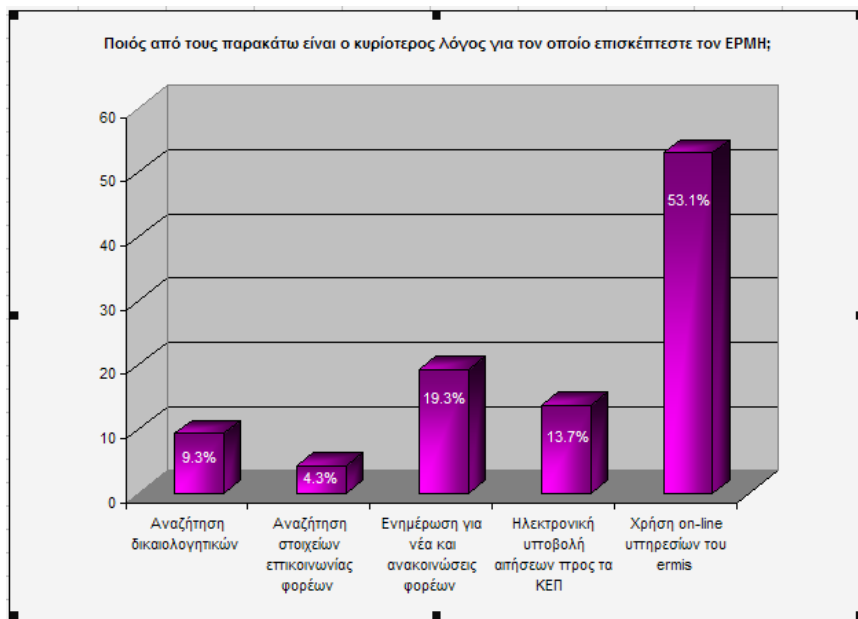
Γράφημα 13: Τρόποι ενημέρωσης για ΕΡΜΗ

Πηγή: www.ermis.gov.gr

Από δημοσκόπηση σχετικά με τους τρόπους που οι χρήστες ενημερώθηκαν για την Εθνική Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης,³² προκύπτει πως η πλειοψηφία των χρηστών (43.5%) ενημερώθηκε για τον ΕΡΜΗ από κάποια άλλη ιστοσελίδα, ενώ μόνο το 10.5% ενημερώθηκε σχετικά μέσω κάποιας διαφήμισης. Βέβαια, το χαμηλό αυτό ποσοστό δεν προκαλεί ιδιαίτερη έκπληξη δεδομένου ότι μέχρι σήμερα δεν έχει λάβει χώρα καμία

³² Περίοδος υλοποίησης δημοσκόπησης: από 08/10/09 έως 08/11/09

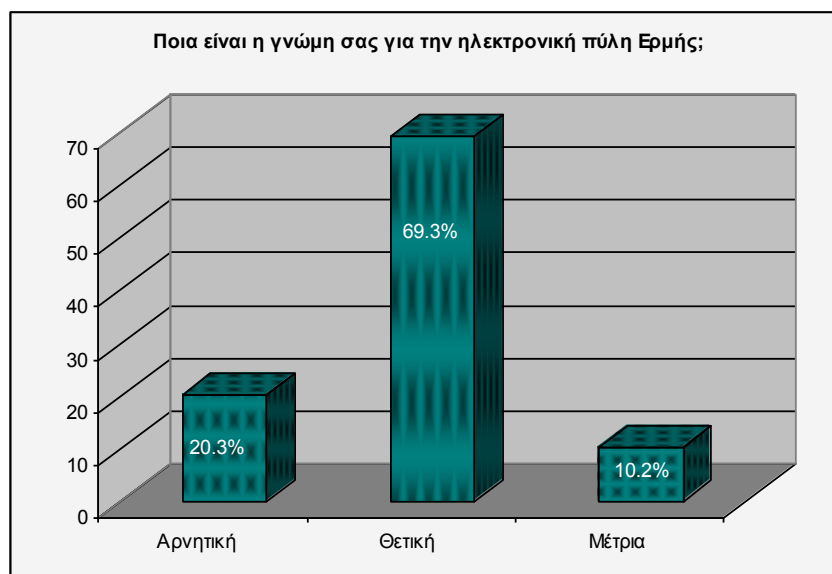
διαφημιστική καμπάνια ενημέρωσης των πολιτών και των επιχειρήσεων για την ύπαρξη της Πύλης.



Γράφημα 14: Λόγοι επίσκεψης στον ΕΡΜΗ

Πηγή: www.ermis.gov.gr

Από το γράφημα 14 διαφαίνεται ότι ο κυριότερος λόγος που οι διοικούμενοι επισκέπτονται την Εθνική Πύλη είναι για να χρησιμοποιήσουν τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ενώ αρκετοί είναι και εκείνοι που μέσω του *ΕΡΜΗ* ενημερώνονται για τα «νέα» των δημόσιων φορέων.³³

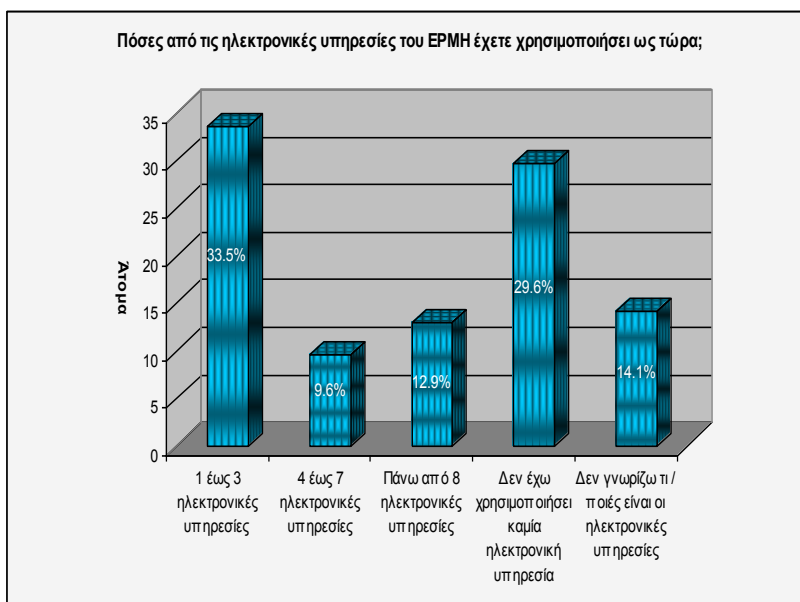


Γράφημα 15: Γνώμη χρηστών για τον ΕΡΜΗ

Πηγή: www.ermis.gov.gr

³³ Περίοδος υλοποίησης δημοσκόπησης: από 11/11/09 έως 11/12/09 και από 25/01/10 έως 25/02/10

Στο ερώτημα «ποια είναι η γνώμη σας για την Πύλη;» αποτυπώνεται η εξαιρετικά θετική εντύπωση που έχουν αποκομίσει η επισκέπτες της Πύλης (69.3%), χωρίς όμως να παραγνωρίζεται και ο σχετικά υψηλός αριθμός εκείνων που φέρουν αρνητική γνώμη (20.3%).³⁴



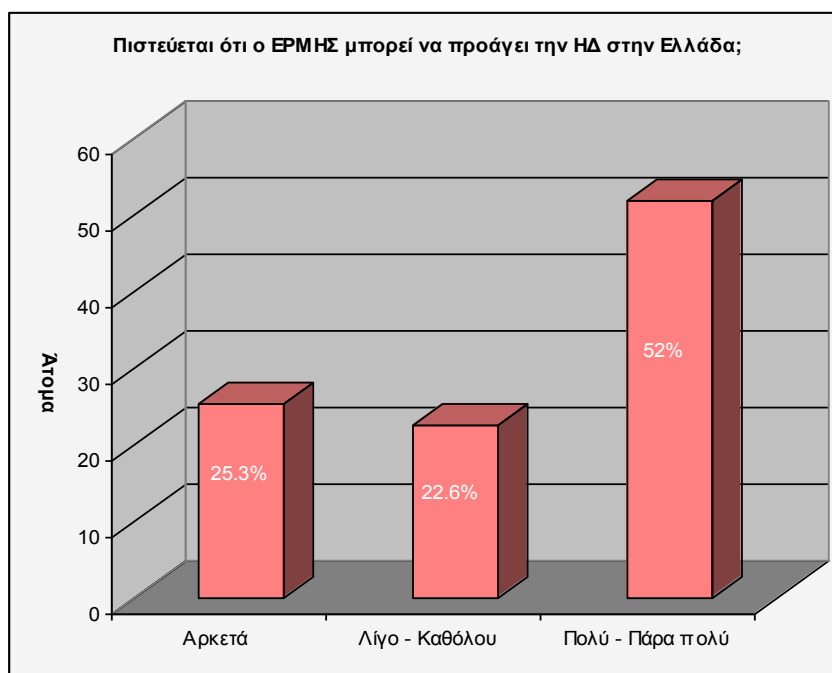
Γράφημα 16: Συχνότητα χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΡΜΗ

Πηγή: www.ermis.gov.gr

Απογοητευτικά, ωστόσο, είναι τα στοιχεία σχετικά με τον αριθμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που έχουν χρησιμοποιήσει οι πολίτες. Η πλειοψηφία αυτών έχει χρησιμοποιήσει 1-3 υπηρεσίες, ενώ μόνο το 12.9% έχει χρησιμοποιήσει τον ΕΡΜΗ για παραπάνω από 8 ηλεκτρονικές υπηρεσίες.³⁵

³⁴ Περίοδος υλοποίησης δημοσκόπησης: από 01/08/08 έως 01/09/09

³⁵ Περίοδος υλοποίησης δημοσκόπησης: από 17/12/09 έως 17/01/10 και 08/04/10 έως 08/05/10



Γράφημα 17: Συμβολή ΕΡΜΗ στην ΗΔ

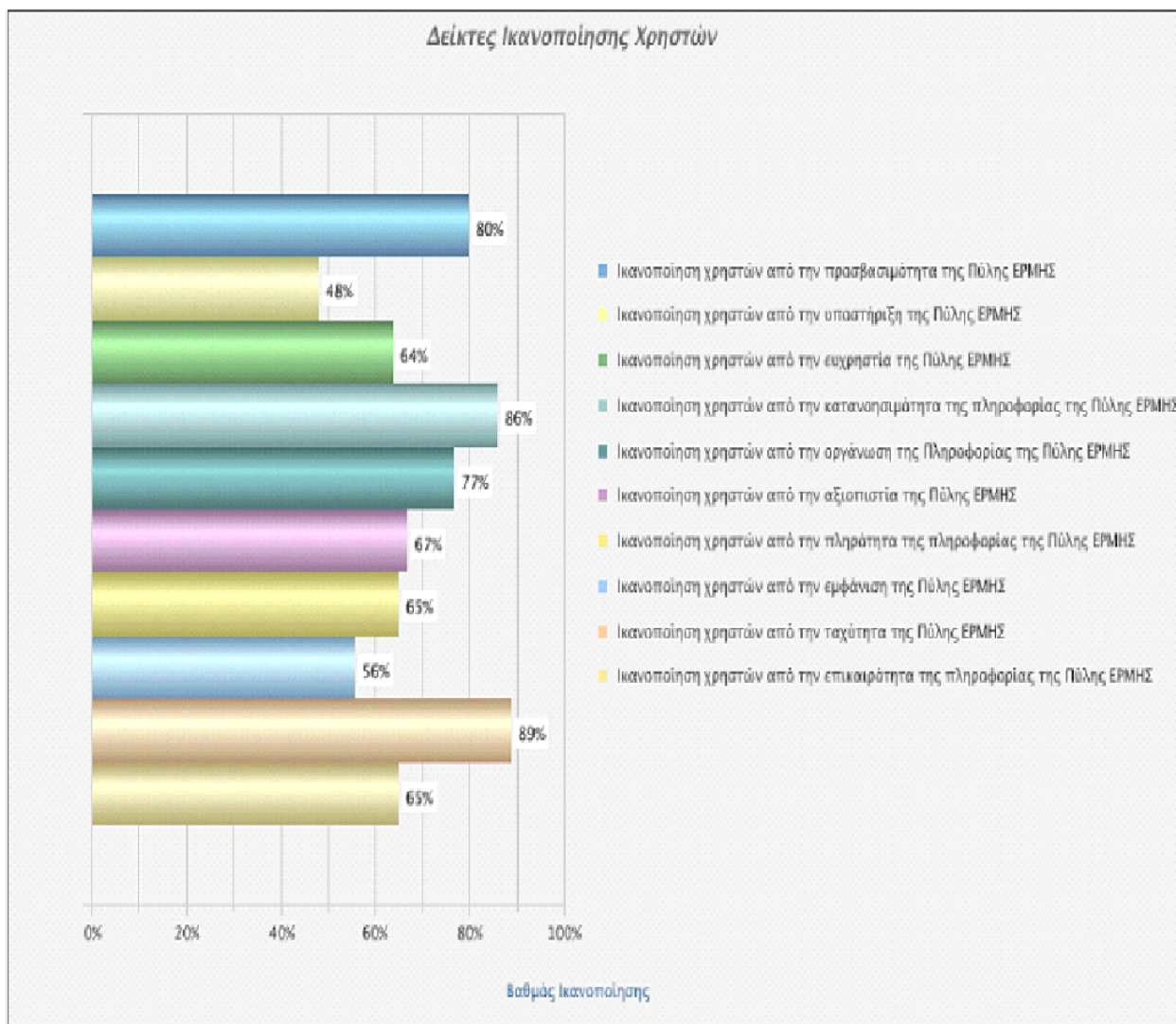
Πηγή: www.ermis.gov.gr

Αντίθετα, ελπιδοφόρο είναι το γεγονός ότι οι ερωτώμενοι διακρίνουν τη ύπαρξη ενός θετικού συσχετισμού ανάμεσα στην ανάπτυξη της Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης και στον ρυθμό καθιέρωσης της ΗΔ στη χώρα μας.³⁶

Ιδιαίτερο, τέλος, ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι δέκα (10) **Δείκτες Ικανοποίησης των Χρηστών**, όπως προκύπτουν από τις αξιολογήσεις στις οποίες οι ίδιοι έχουν προβεί. Κάθε ένας από τους δείκτες είναι συνδεδεμένος με τις ερωτήσεις συγκεκριμένης έρευνας που διεξάγεται μέσω της Πύλης.³⁷

³⁶ Περίοδος υλοποίησης δημοσκόπησης: από 20/07/09 έως 01/12/09

³⁷ Για κάθε μία από τις εικοσιπέντε (25) ερωτήσεις της έρευνας, υπάρχουν σαφώς ορισμένες απαντήσεις (π.χ. Εν μέρει, Ναι, Όχι) με συγκεκριμένη βαρύτητα αντίστοιχα (50, 100, 0). Από τον αριθμό των απαντήσεων και την αντίστοιχη βαρύτητα υπολογίζεται η βαθμολογία της κάθε ερώτησης και κατ' επέκταση η βαθμολογία του δείκτη ως το σύνολο των βαθμολογιών των ερωτήσεων που τον καθορίζουν. Έτσι, η Τιμή Δείκτη Ικανοποίησης ισούται με: Βαθμολογία Δείκτη Ικανοποίησης / Αριθμό Απαντήσεων



Γράφημα 18: Δείκτες Ικανοποίησης Χρηστών ΕΡΜΗ

Πηγή: www.ermis.gov.gr

Παρατηρούμε τα υψηλά ποσοστά ικανοποίησης που εκφράζουν οι χρήστες από την ταχύτητα της Πύλης (89%), την κατανοησιμότητα της παρεχόμενης πληροφορίας (86%) και την προσβασιμότητα σε αυτή (80%). Οι δείκτες με τα χαμηλότερα ποσοστά ικανοποίησης αναφέρονται στις υποστηρικτικές υπηρεσίες της Πύλης (48%), στην εικαστική εμφάνισή της (56%) καθώς και σε ζητήματα ευχρηστίας της Πύλης.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Όραμα των χωρών που εφαρμόζουν τις αρχές της χρηστής διακυβέρνησης είναι η ενδυνάμωση των πολιτών και ο σχεδιασμός δημόσιων πολιτικών και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους για καλύτερη πρόσβαση στην πληροφόρηση, αυξημένη διαφάνεια, εφαρμογή της νομιμότητας και αποτελεσματική συμμετοχή τους στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Στην υλοποίηση του οράματος αυτού, δύναται να συμβάλλει αποφασιστικά η διείσδυση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση και ειδικότερα, η καθιέρωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση προέκυψε ένας μεγάλος αριθμός διαφορετικών προσεγγίσεων για την οριοθέτηση του πλαισίου ανάπτυξης και αξιολόγησης των πρωτοβουλιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ειδικότερα, το γεγονός ότι η ΗΔ αποτελεί ένα νέο και αναπτυσσόμενο τομέα έρευνας καθιστά δύσκολη την απόδοση ενός μόνο ορισμού για αυτήν, ενώ ασυμφωνία μεταξύ των ερευνητών παρατηρείται και ως προς τα στάδια μέσα από τα οποία οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να διέλθουν προκειμένου να καταστούν ολοκληρωμένες και να ικανοποιήσουν το αίτημα των πολιτών για αποτελεσματικές και αποδοτικές Δημόσιες Διοικήσεις.

Κοινή, ωστόσο, πεποίθηση αποτελεί πως η εισαγωγή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα συμβάλλει στην ανάδειξη της Δημόσιας Διοίκησης ως αρωγού και εγγυήτριας της οικονομικής ανάπτυξης και της παραγωγικότητας καθώς αποσκοπεί στην:

- Κατάργηση του παραδοσιακού γραφειοκρατικού μοντέλου λειτουργίας της ΔΔ και την αντικατάστασή του με πρακτικές ΗΔ.
- Δημιουργία νέας οπτικής ως προς το ρόλο της ΔΔ, δεδομένου ότι το «εξωτερικό περιβάλλον» και οι απαιτήσεις των πολιτών έχουν ριζικά διαφοροποιηθεί.
- Μετεξέλιξη της ΔΔ από ένα άθροισμα μεμονωμένων οργανισμών σε ένα δικτυωμένο σύστημα συνεργαζόμενων δημόσιων φορέων.
- Ενίσχυση της ικανότητας της ΔΔ ως προς τη διαμόρφωση πολιτικών, την υλοποίηση ενιαίων στρατηγικών για την ΗΔ, τη διαχείριση και την ασφάλεια των πληροφοριών.
- Τόνωση των τοπικών οικονομιών και την ενδυνάμωση και ανάπτυξη της δημοκρατίας σε τοπικό επίπεδο.
- Παροχή δημόσιων υπηρεσιών πρόσθετης αξίας (value-added) και καλύτερης ποιότητας για τη μείωση του χρόνου αναμονής των χρηστών, τη βελτίωση της διαφάνειας και της υπευθυνότητας των υπηρεσιών.
- Συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη του προσωπικού της Διοίκησης σε νέες δεξιότητες

Στην Ελλάδα, η οποία χαρακτηρίζεται από μέτριες επιδόσεις ως προς την εφαρμογή ορισμένων αρχών της χρηστής διακυβέρνησης καθώς και από χρόνιες και διαρθρωτικής φύσεως αδυναμίες στον τρόπο λειτουργίας των δημόσιων οργανισμών, ο εκσυγχρονισμός του δημόσιου τομέα και η εισαγωγή οργανωτικών αλλαγών που θα διασφαλίσουν τη μετάβαση από τη γραφειοκρατία, τη δυσκαμψία και το συγκεντρωτισμό σε μια πολιτοκεντρική, αξιοκρατική, ανοικτή και ευέλικτη Δημόσια Διοίκηση αποτελεί αναγκαιότητα. Πράγματι, τα τελευταία χρόνια η χώρα μας έχει επιδείξει ορισμένα θετικά βήματα προς την κατεύθυνση αυτή αναπτύσσοντας σημαντικές πρωτοβουλίες ΗΔ .

Η θέσπιση του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του Πλαισίου Συμμετοχικής Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας, καθώς και η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Βάσης Ελληνικής Νομοθεσίας *e-Themis* και της Εθνικής Πύλης της ΔΔ «*ΕΡΜΗΣ*» συνθέτουν μια αρκετά αισιόδοξη εικόνα ως προς την πορεία που η χώρα μας ακολουθεί την τελευταία δεκαετία, αναφορικά με την κατεύθυνση της αξιοποίησης των ΤΠΕ από τους δημόσιους φορείς.

Πραγματικά, μέσα από σχετικές μετρήσεις παρατηρείται διαχρονικά μια βελτίωση των δεικτών *eEurope/i2010* στην Ελλάδα. Ειδικότερα, για το έτος 2008 αυξημένος παρουσιάζεται ο αριθμός των βασικών δημόσιων υπηρεσιών που διατίθενται πλήρως ηλεκτρονικά (επτά -7- υπηρεσίες το έτος 2008 έναντι έξι -6- το έτος 2005), ενώ διπλασιάστηκε το ποσοστό του πληθυσμού που πραγματοποιεί ολοκληρωμένες συναλλαγές με το δημόσιο ηλεκτρονικά (6% το 2008 έναντι 3% το 2007). Αξιοσημείωτο, παράλληλα, είναι ότι το 77% των ελληνικών επιχειρήσεων που απασχολούν παραπάνω από 10 εργαζόμενους διεκπεραιώνει πλήρως ηλεκτρονικά τις υποθέσεις του με τη Διοίκηση (ένα από τα υψηλότερα ποσοστά στην ΕΕ) (Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, 2009, σελ.36-39).

Επιπλέον, σημείο αναφοράς στην πορεία που έχει διανύσει η χώρα μας προς την υιοθέτηση της ΗΔ αποτελεί η ανάπτυξη της Εθνικής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης «*ΕΡΜΗΣ*». Αυτό επιβεβαιώνεται από τη θετική γνώμη που η πλειοψηφία των χρηστών της Πύλης έχει διαμορφώσει γι' αυτήν (69.3%) και από την πεποίθησή τους ότι ο «*ΕΡΜΗΣ*», μέσα από την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών 3^{ου} και 4^{ου} επιπέδου, συμβάλλει ιδιαίτερα στην καθιέρωση της ΗΔ στη χώρα μας.

Πέρα, όμως, από τις παραπάνω θετικές πρωτοβουλίες των τελευταίων ετών ορισμένες άλλες παρουσιάζουν συγκεκριμένα πάγια χαρακτηριστικά τα οποία πηγάζουν από τη γενικότερη ελληνική διοικητική και κοινωνική κουλτούρα. Έτσι, παρατηρείται:

- Μικρός βαθμός ενσωμάτωσης των ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα καθώς αυτές γίνονται αντιληπτές με «εργαλειακό» τρόπο, χωρίς να έχουν συνδεθεί οργανικά με τις

ουσιαστικές πολιτικές των Υπουργείων.

- Έλλειψη ουσιαστικής και σαφούς στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, με κοινές προτεραιότητες για τους φορείς της Δ.Δ. Συχνά ο προγραμματισμός και σχεδιασμός πρωτοβουλιών ΗΔ είναι μεσοπρόθεσμοι και αποσπασματικού χαρακτήρα με αποτέλεσμα να δυσχεραίνεται σημαντικά η διακίνηση της πληροφορίας και η παροχή ηλεκτρονικών συναλλαγών, προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Ανεπαρκής κεντρικός συντονισμός των διαδικασιών που άπτονται της εισαγωγής και αξιοποίησης ΤΠΕ από όλους τους φορείς της Δ.Δ., ώστε να εξασφαλιστεί η εναρμόνιση των επιμέρους δράσεων
- Απουσία επιχειρησιακού σχεδίου για την ΗΔ και την εξασφάλιση της χρηματοδότησης των φορέων.
- Μη ικανοποιητική επικαιροποίηση της εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού, δεδομένων των ταχύτατων μεταβολών που εμφανίζουν οι ΤΠΕ, ιδιαίτερα όσον αφορά στα στελέχη πληροφορικής.
- Μη επαρκής εκπαίδευση των υπαλλήλων των δημόσιων οργανισμών που απαιτείται να συμπράξουν κατά τρόπο ουσιαστικό στον *σχεδιασμό των έργων ΗΔ, την παρακολούθηση και βελτίωση της υλοποίησής τους*. Παρουσιάζονται δύσπιστοι απέναντι στην καινοτομία και συχνά επιδεικνύουν «τεχνοφοβικές» συμπεριφορές.

Η έννοια της αρετής αποτελεί θεμελιώδη αρχή της αρχαιοελληνικής πολιτικής φιλοσοφίας και συνιστά απαραίτητο χαρακτηριστικό των κυβερνώντων και της ενάρετης δράσης του για την εξυπηρέτηση του κοινού καλού.

Η έννοια της αρετής, όπως αυτή παρουσιάζεται στα φιλοσοφικά κείμενα του Πλάτωνα και του Αριστοτέλη, συνδέεται με την αντίληψη ότι ο κυβερνήτης (ο «φιλόσοφος-βασιλιάς») δεν επιδιώκει την απόκτηση δύναμης αλλά διαθέτει την άμεση αντίληψη της ιδέας του καλού, το οποίο σε μια πολιτικά οργανωμένη κοινωνία, όπως είναι η πόλη-κράτος, ωθεί προς την προάσπιση του κοινού καλού. Επομένως, η διακυβέρνηση δεν αποβλέπει στα οφέλη και δεν εξυπηρετεί τα συμφέροντα των ατόμων που βρίσκονται στην εξουσία ή γύρω από αυτή, αλλά επιδιώκει το κοινό καλό, προασπίζει το δημόσιο συμφέρον. Σήμερα, το κοινό καλό δύναται να εξυπηρετηθεί καλύτερα με την ορθή χρήση των νέων τεχνολογιών από τα όργανα της Διοίκησης.

Η χώρα μας, αναγνωρίζοντας την ανάγκη ενάρετης δράσης της Δημόσιας Διοίκησης, ενστερνίζεται τις αρχές και τις αξίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως διαδικασίας που

προάγει τη δημοκρατική και ανθρωποκεντρική διοίκηση δίνει έμφαση στη δημοκρατική διακυβέρνηση, την κοινωνική ευαισθησία, τη διαφάνεια, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, την επίτευξη της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας, τη νομιμότητα, τη λογοδοσία, τη δημόσια ηθική, τη βιώσιμη ανάπτυξη, και γενικότερα την εξυπηρέτηση του πολίτη και την προάσπιση του δημοσίου συμφέροντος.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική Βιβλιογραφία

1. Αποστολάκης, Ι. (2005), *Κρίσιμα θέματα στην Πορεία προς την Ηλεκτρονική Διοίκηση και Διακυβέρνηση: Οι Παρεμβάσεις του Κράτους και η Κοινωνία των Πολιτών*, Αθήνα
<http://www.pspa.uoa.gr/data/download/ede/conferences/SDE_2005/proposals/Apostolakis Io annis.pdf>
2. Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (2008), *Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών*, Έκδοση 3.00, Αθήνα
< <http://www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs/216026.PDF>>
3. Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ε., Χάλαρης, Ι. (2007), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, Πρόγραμμα Πληροφορικής, Αθήνα
4. Μακρυδημήτρης, Α. (2008), *Δημόσια Διοίκηση*, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα
5. Πρακτικά 1ου Συνεδρίου ΔΕΕ, (2003), *Η Μεταρρύθμιση του Κράτους: Διοίκηση & Διακυβέρνηση για τον 21ο αιώνα*, Δελφοί
<http://www.dee.gr/mediaupload/publications/metarithmisi_delfon.pdf >
6. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013,
<http://www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_Dioik_Metararithmisi.pdf>
7. Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., (2007), *Μελέτη Βελτίωσης Αποδοτικότητας των Επενδύσεων σε Τεχνολογίες Πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση*, Αθήνα
8. Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (2008), *Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση για Όλους*, Εθνικό Τυπογραφείο, Αθήνα
9. Έκθεση Υφιστάμενης Κατάστασης- Ανάλυση Εμπλεκόμενων μερών για Λογαριασμό του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, (2007), Obrela Security Industries, Αθήνα
10. Παραδοτέο στο πλαίσιο του Έργου «Παροχή Εξειδικευμένων Υπηρεσιών στη ΓΓΔΔΗΔ για τη σύνδεση των ΤΠΕ του ΥΠΕΣ με τις απαραίτητες μεταρρυθμίσεις για την ανάπτυξη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», (2009), *Οδικός Χάρτης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (eGovernment Roadmap)*, Obrela Security Industries, Αθήνα
11. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, (2009), *Μέτρηση Δεικτών eEurope/i2010 για την Ελλάδα*, Αθήνα
< <http://www.observatory.gr/files/meletes/Booklet%20eEurope%202008%20gr.pdf>>

12. Σαριδάκης, Ν., Κακλαμάνης, Φ., Στασής, Α., Αγγελετοπούλου, Κ. (2008), *Ψηφιακές Υπογραφές στη Δημόσια Διοίκηση*, Εθνικό Τυπογραφείο, Αθήνα
13. Εκπαιδευτικές σημειώσεις για Επιμορφωτικό Πρόγραμμα του ΙΝ.ΕΠ. (2009), *Η Ποιότητα στις Σχέσεις Κράτους- Πολίτη*, Ηράκλειο
14. Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., (2006), Διακήρυξη Ανοικτού Διαγωνισμού για το Έργο «Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της ΔΔ για την Πληροφόρηση & Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών/ Επιχειρήσεων»
15. Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., (2008), *Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης*, Έκδοση 3, Αθήνα

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

16. Fang, Z. (2002), *E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development*, International Journal of the Computer vol.10
17. Snellen, I. (2002), *Electronic Governance: Implications for Citizens, Politicians, and Public Servants*, International Review of Administrative Sciences vol.68
18. Allen, A.B., Juillet, L., Paquet, G., Roy, J. (2001), *E-Governance and Government Online in Canada: Partnerships, People and Prospects*, Government Information Quarterly, University of Ottawa
19. Thomas, J.C., Streib, G. (2003), *The New Face of gGovernment: Citizen-initiated Contacts in the Era of e-Government*, Journal of Public Administration Research and Theory vol.13, Georgia State University
20. Doornbos, M. (2003), *Good Governance: The Metamorphosis of a Policy Metaphor*, Journal of International Affairs: Boston
21. Rhodes, R. (1996), *The New Governance: Governing without Government*, vol. 44, Sociologia Ruralis
22. United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (2007), *What is Governance?*
<<http://www.unescap.org/pdd/prs/projectactivities/ongoing/gg/governance.pdf>>
23. Kaufmann, D., Kraay, A., Mastruzzi, M. (2008), *Governance Matters VII: Governance Indicators for 1996-2007*, World Bank Policy Research Working Paper No. 4654
24. Leitner, C. (2003), *eGovernment in Europe: The State of Affairs*, Presented at the eGovernment 2003 Conference in Como, Italy
<http://www.eipa.eu/files/repository/product/20070214113429_egoveu.pdf>

25. Fountain, J.E. (2003), *Electronic Government and Electronic Civics*, National Centre for Digital Government, Harvard University
26. Chen, Y-H., Barnes, S. (2007), *Initial Trust and Online Buyer Behavior*, *Industrial Management & Data Systems*, vol. 107
27. Teicher, J., Hughes, O., Dow, N. (2002), *E-government: A New Route to Public Sector Quality*, *Managing Service Quality*, vVol. 12
28. Relyea, H. C (2002), *E-gov: Introduction and Overview*, *Government Information Quarterly*, vol. 19, Elsevier Science Inc
29. Keylor, C., Deshazo, R., Van Eck, D. (2001), *Gauging e-Government: A Report on Implementing Services among American Cities*. *Government Information Quarterly*, vol.18, MCB UP Ltd
30. Holtham, C. (1992), *Developing Local and Wide Area Networking to Improve Academic Efficiency and Effectiveness in Management Education*, William and Nicholson Publications, London
31. Seifert, J. W. (2007), *A Primer on e-Government: Sectors, Stages, Opportunities, and Challenges of Online Governance*, Nova Science Publishers Inc
32. Atkinson, R., Ulevich, J. (2000), *Digital Government: The Next Step to Reengineering the Federal Government*, Progressive Policy Institute
33. Gilbert, D., Balestrini, P. (2004), *Barriers and Benefits in the Adoption of e-Government*, Emerald Group Publishing Ltd
34. Silcock, R. (2001), *What is Government*, *Parliamentary Affairs*, Hansard Society Ltd
35. Deloitte Research (2001), *eGovernment's Next Generation: Transforming the government enterprise through customer service*
<http://www.deloitte.com/assets/DcomGlobal/Local%20Assets/Documents/DTT_DR_eGovNextGen.pdf>
36. Moon, M.J. (2002), *The Evolution of e-Government among municipalities: Rhetoric or Reality?*, American Society for Public Administration
37. Layne, K., Lee, J. (2001), *Developing Fully Function e-Government: A Four Stage Model*, Elsevier Science Inc
38. Kootstra, J. (2004), *e-Government: Achieving Considerable Benefits by e-Government*
< <http://www.eupan.eu/3/92/&for=show&tid=18>>
39. CAP Gemini Consulting (2007), *The User Challenge Benchmarking the Supply Of Online Public Services- 7th Measurement*
<http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark

[2007.pdf](#)>

40. Gauthrin, H F. (2004), *Connection Quebec to its Citizens*. Report on E- Government for Verdun, Parliamentary Assistant to the Premier
41. Cabinet Office (2000), *Electronic Government Services for the 21st century*, Cabinet Office, Performance and Innovation Unit, London
42. Mossberger, K., Tolbert, C. J., Gilbert, M. (2006), *Race, Place, and Information Technology*, *Urban Affairs Review* vol.41: Washington D.C.
43. Gilbert, D., Balestrini, P. (2004), *Barriers and benefits in the adoption of e-Government*, *The International Journal of Public Sector Management* vol.17, Emerald Group Publishing Ltd
44. Enyon, R., Dutton, W. H. (2007), *Barriers to Networked Governments: Evidence from Europe*, *Prometheus Journal*, vol. 25, Taylor and Francis Ltd, United Kingdom
45. Bertot, J. C. (2003), *The multiple dimensions of the digital divide: More than the technology “haves” and “have nots”*, *Government Information Quarterly*, vol. 20, Elsevier Science Inc
46. Macintosh, A. (2006), *eParticipation in policy-making: the research and the challenges*, IOS Press: Amsterdam
47. Miller, M., Cooper, J. (1996), *Security Considerations for Present and Future Medical Databases*, *International Journal of Bio- Medical Computing*, vol.41, Elsevier Science Inc
48. European Union e-Government Declaration and Awards for most Innovative (2010), IOS Press: Sweden

Σχετικό νομοθετικό πλαίσιο και εγκύκλιοι

49. Ν.2472/1997 «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» (ΦΕΚ.50/10-4-1997)
50. Προεδρικό Διάταγμα 150/2001: Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές((ΦΕΚ Α΄125/25.6.2001)
51. Κανονισμός αριθ. [1896/2006](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Δεκεμβρίου 2006, *Θέσπιση διαδικασίας ευρωπαϊκής διαταγής πληρωμής*.
52. Οδηγία αριθ. [2006/123/ΕΚ](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου της 12^{ης} Δεκεμβρίου 2006, *Υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά*.
53. Σύσταση [2003/361/ΕΚ](#) της Επιτροπής της 6^{ης} Μαΐου 2003, *Ορισμός των πολύ μικρών, μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων*.

Παρουσιάσεις, Ομιλίες και Ανακοινώσεις

54. Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή των Περιφερειών με τίτλο: «i2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση» COM (2005) 229 τελικό

<http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/c11328_el.htm>

55. Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών COM(2003)567: Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης

56. Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, COM(2007) 694 τελικό: Προετοιμασία του ψηφιακού μέλλοντος της Ευρώπης Ενδιάμεση αξιολόγηση της στρατηγικής i2010

57. Ανακοίνωση σχετικά με πρωτοβουλία Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας, 2000

<http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/2002/greek.pdf>

58. Σημεία ομιλίας πρώην Ειδικού Γραμματέα για την Κοινωνία της Πληροφορίας Καθ. Β. Ασημακόπουλου στην Infosystem, με θέμα *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με ανθρώπινη διάσταση*, 2004

59. Συμπεράσματα Έκτακτου Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Λισσαβόνας, Μάρτιος 2000

<<http://www.europarl.europa.eu/bulletins/pdf/1s2000el.pdf>>

Ιστότοποι

60. Δικτυακή Πύλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης: www.europa.eu

61. Δίκτυο European Public Administration Network: www.epan.eu

62. Διοικητικό Επιμελητήριο Ελλάδος: www.dee.gr

63. Ε.Π Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013: www.epdm.gr/

64. Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας: www.e-gif.gov.gr

65. Ηλεκτρονική Βάση Ελληνικής Νομοθεσίας: eThemis («ΡΑΠΤΑΡΧΗΣ»): www.e-themis.gov.gr

66. Κεντρική Κυβερνητική Πύλη «ΕΡΜΗΣ»: www.ermis.gov.gr

67. Κοινωνία της Πληροφορίας: www.infosoc.gr

68. Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών- Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή για την Ασία και τον Ειρηνικό: www.unescap.org/
69. Παγκόσμια Τράπεζα: www.worldbank.org
70. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας: www.observatory.gr
71. Περιοδικό eGov Online: www.egovonline.net
72. Πλατφόρμα ePractice: www.epractice.eu
73. Πρόγραμμα IDABC: www.idabc.com
74. Ψηφιακή Βιβλιοθήκη Emerald: www.emeraldinsight.com
75. Ψηφιακή Βιβλιοθήκη Science Direct: www.sciencedirect.com

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Προσαρτημένο 1: Πλαίσιο Στρατηγικής για την προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα- Έγγραφο Αναφοράς

A. Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006–2013 αποτελεί την έκφραση της Εθνικής Πολιτικής στα ζητήματα των ΤΠΕ και αποσκοπεί στην πραγματοποίηση ενός «ψηφιακού άλματος» στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής, αναδεικνύοντας τις ΤΠΕ και τις νέες δεξιότητες ως βασική στρατηγική κατεύθυνση της χώρας για την περίοδο αναφοράς. Καταρτίστηκε από την Επιτροπή Πληροφορικής, η οποία προχώρησε στη διάγνωση των προβλημάτων που δυσχεραίνουν τη διάδοση των ΤΠΕ στη χώρα, ενώ παράλληλα έλαβε υπόψη της τις αντίστοιχες Ευρωπαϊκές και Διεθνείς Πολιτικές (i2010, Παγκόσμια Διάσκεψη για την Κοινωνία της Πληροφορίας), τη διεθνή εμπειρία και τις καλές πρακτικές άλλων χωρών. Η εφαρμογή της ξεκίνησε ουσιαστικά από τον Ιανουάριο του 2006, μετά από μια εκτενή 6-μηνη περίοδο διαβούλευσης με κοινωνικούς και οικονομικούς εταίρους, φορείς, ΜΚΟ κ.λπ..

Η Ψηφιακή Στρατηγική ακολουθεί μια ανθρωποκεντρική αντίληψη στο σχεδιασμό νέων δράσεων για τις ΤΠΕ: αντί για μεμονωμένες δράσεις, σχεδιάζονται ολοκληρωμένες παρεμβάσεις που αποτελούνται από σύνολα δράσεων. Για την πραγματοποίηση του “ψηφιακού άλματος” ορίζονται έξι (6) επιμέρους συγκεκριμένοι στόχοι, δομημένοι σε δύο βασικές κατευθύνσεις όπως φαίνεται ακολούθως:

Βελτίωση της παραγωγικότητας

- 1 Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
- 2 Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις – βελτίωση παραγωγικότητας του δημοσίου με χρήση ΤΠΕ
- 3 Υποστήριξη του κλάδου ΤΠΕ
- 4 Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ

Βελτίωση της ποιότητας ζωής

- 5 Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ
- 6 Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη.

Η παραπάνω στρατηγική, αναγνωρίζοντας το έλλειμμα στη διαθεσιμότητα ψηφιακών υπηρεσιών συμπεριέλαβε στις προτάσεις της συγκεκριμένες δράσεις για την

«Αναδιοργάνωση του Δημόσιου τομέα και την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών εξυπηρέτησης των πολιτών και του επιχειρηματικού κόσμου της χώρας». Οι δράσεις της Ψηφιακής Στρατηγικής 2007-2013 χρηματοδοτούνται στο πλαίσιο των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων (Ε.Π.) «Ψηφιακής Σύγκλισης» και «Διοικητικής Μεταρρύθμισης» του ΕΣΠΑ.

Β. Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013

Το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013 αποτελεί το έγγραφο αναφοράς για τον προγραμματισμό των Ταμείων της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε εθνικό επίπεδο για την περίοδο 2007-2013. Εκπονήθηκε στο πλαίσιο της νέας στρατηγικής προσέγγισης για την Πολιτική Συνοχής της ΕΕ και στόχο έχει *«τη διεύρυνση των αναπτυξιακών δυνατοτήτων της χώρας, η επιτάχυνση του ρυθμού οικονομικής μεγέθυνσης και η αύξηση της παραγωγικότητας σε επίπεδα υψηλότερα του μέσου κοινοτικού όρου, για την επίτευξη της πραγματικής σύγκλισης και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής όλων των πολιτών χωρίς αποκλεισμούς»*.

Το ΕΣΠΑ διαρθρώνεται σε Επιχειρησιακά Προγράμματα που υλοποιούν με το βέλτιστο τρόπο τις στρατηγικές επιλογές της χώρας, συμπεριλαμβανομένου και του στόχου για ανάπτυξη και καθιέρωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα Ε.Π. με συναφείς στόχους που συνεπάγονται δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι το Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» και το Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση».

Γ. Εθνικό Πρόγραμμα Μεταρρυθμίσεων

Με βάση το Σύμφωνο Σταθερότητας και Ανάπτυξης, το κάθε κράτος- μέλος προχώρησε στην προσαρμογή των γενικών κατευθύνσεων στα εθνικά δεδομένα με βάση επανάληψη τις ιδιαιτερότητες και τις επικρατούσες συνθήκες σε κάθε κράτος- μέλος. Με αυτόν τον τρόπο εκπονήθηκαν τα Εθνικά Προγράμματα Μεταρρυθμίσεων, τα οποία εγκρίθηκαν και δημοσιεύθηκαν ως Ολοκληρωμένες Κατευθυντήριες Γραμμές που συμφωνήθηκαν και εγκρίθηκαν στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο. Στόχος του Ελληνικού Εθνικού Προγράμματος Μεταρρυθμίσεων είναι η ενίσχυση της Απασχόλησης, της Ανάπτυξης και της Κοινωνικής Συνοχής. Πιο συγκεκριμένα, οι προτεραιότητες είναι:

(α) Η **αποκατάσταση της δημοσιονομικής ισορροπίας και η εξασφάλιση της μακροχρόνιας βιωσιμότητας των δημόσιων οικονομικών**, με άμεση προτεραιότητα τον περιορισμό του ελλείμματος κάτω από το 3% μέχρι το τέλος του 2006 και περαιτέρω περιορισμό του τα επόμενα χρόνια.

(β) Η **αύξηση της παραγωγικότητας**, μέσα από την αντιμετώπιση των διαρθρωτικών

προβλημάτων στη λειτουργία των αγορών, τις επενδύσεις σε ανθρώπινο κεφάλαιο και την προώθηση της Κοινωνίας της Γνώσης.

(γ) Η **βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος**, η ενίσχυση του ανταγωνισμού, το άνοιγμα των αγορών, η αύξηση της εξωστρέφειας και η αξιοποίηση της γεωπολιτικής θέσης της χώρας ως πόλου έλξης επενδυτικών δραστηριοτήτων με προοπτικές επέκτασης στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

(δ) Η **αύξηση της απασχόλησης**, η μείωση της ανεργίας, καθώς και η αποτελεσματικότερη λειτουργία των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης με μια σειρά από στοχευμένες δράσεις που περιορίζουν παράλληλα τον κίνδυνο του κοινωνικού αποκλεισμού.

Σχετικά με τον ρόλο των ΤΠΕ στο ΕΠΜ, όπως αποτυπώνεται και στην Έκθεση Προόδου που υποβλήθηκε στην Ε.Ε. (Οκτώβριος 2006), η Ψηφιακή Στρατηγική 2006 – 2013 αποτελεί διακριτό και αυτοτελές τμήμα του ελληνικού Εθνικού Προγράμματος Μεταρρυθμίσεων.

Προσαρτημένο 2: Στοιχεία των online δημοσκοπήσεων και ερευνών της Πύλης ΕΡΜΗΣ

1η Δημοσκόπηση

Περίοδος υλοποίησης: Από : 08/10/09 12:00:00 πμ έως : 08/11/09 12:00:00 πμ

Ερώτηση: Πως μάθατε για το ermis.gov.gr;

Συνολικός αριθμός απαντήσεων: 171

Απάντηση	Αριθμός Απαντήσεων
Από διαφήμιση στον Τύπο	18
Από μηχανή αναζήτησης	26
Από σύνδεσμο σε άλλη ιστοσελίδα	83
Από φίλους	20
Άλλο	24

2η Δημοσκόπηση

Περίοδος υλοποίησης: Από 11/11/09 12:00:00 πμ έως 11/12/09 12:00:00 πμ

Ερώτηση: Ποιός από τους παρακάτω είναι ο κυριότερος λόγος για τον οποίο επισκέπτεστε το ermis.gov.gr;

Συνολικός αριθμός απαντήσεων: 160

Απάντηση	Αριθμός Απαντήσεων
Αναζήτηση δικαιολογητικών	15
Αναζήτηση στοιχείων επικοινωνίας φορέων	7
Ενημέρωση για νέα και ανακοινώσεις φορέων	31
Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων προς τα ΚΕΠ	22
Χρήση on-line υπηρεσιών του ermis	85

3η Δημοσκόπηση

Περίοδος υλοποίησης: Από 01/08/08 12:00:00 πμ έως 01/09/09 12:00:00 πμ

Ερώτηση: Ποια είναι η γνώμη σας για την ηλεκτρονική πύλη Ερμής;

Συνολικός αριθμός απαντήσεων: 1974

Απάντηση	Αριθμός Απαντήσεων
Αρνητική	402

Θετική	1369
Μέτρια	203

4η Δημοσκόπηση

1η φάση υλοποίησης: Από 17/12/09 12:00:00 πμ έως 17/01/10 12:00:00 πμ

Ερώτηση: Πόσες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ermis.gov.gr έχετε χρησιμοποιήσει ως τώρα;

Συνολικός αριθμός απαντήσεων: 94

Απάντηση	Αριθμός Απαντήσεων
1 έως 3 ηλεκτρονικές υπηρεσίες	39
4 έως 7 ηλεκτρονικές υπηρεσίες	3
Πάνω από 8 ηλεκτρονικές υπηρεσίες	5
Δεν έχω χρησιμοποιήσει καμία ηλεκτρονική υπηρεσία	27
Δεν γνωρίζω τι / ποιές είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες	20

2η φάση υλοποίησης: Από 08/04/10 12:00:00 πμ έως : 08/05/10 12:00:00 πμ

Ερώτηση: Πόσες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ermis.gov.gr έχετε χρησιμοποιήσει ως τώρα;

Συνολικός αριθμός απαντήσεων: 61

Απάντηση	Αριθμός Απαντήσεων
1 έως 3 ηλεκτρονικές υπηρεσίες	13
4 έως 7 ηλεκτρονικές υπηρεσίες	12
Πάνω από 8 ηλεκτρονικές υπηρεσίες	2
Δεν έχω χρησιμοποιήσει καμία ηλεκτρονική υπηρεσία	15
Δεν γνωρίζω τι / ποιές είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες	19

5η Δημοσκόπηση

Περίοδος υλοποίησης: Από 20/07/09 12:00:00 πμ έως 01/12/09 12:00:00 πμ

Ερώτηση: Πιστεύετε ότι η Εθνική Πύλη ermis μπορεί να προάγει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα;

Συνολικός αριθμός απαντήσεων: 513

Απάντηση	Αριθμός Απαντήσεων
Αρκετά	130
Λίγο - Καθόλου	116
Πολύ - Πάρα πολύ	267

Έρευνα για την Αξιολόγηση της Πύλης ΕΡΜΗΣ

Δείκτης Ικανοποίησης	Ερώτηση	Απάντηση	Αριθμός Απαντήσεων
		En μέρει	31
		Ναι	115
		Όχι	55
	Η ηλεκτρονική υπηρεσία που χρησιμοποιήσατε, εκτελέστηκε με επιτυχία;		
		En μέρει	77
		Ναι	104
		Όχι	20
Ικανοποίηση χρηστών από την αξιοπιστία της Πύλης ΕΡΜΗΣ	Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στην πύλη ΕΡΜΗΣ είναι ακριβείς;		
Σύνολο:			402
		En μέρει	50
		Ναι	98
		Όχι	53
	Η εμφάνιση της πύλης ΕΡΜΗΣ είναι αισθητικά ευχάριστη;		
		En μέρει	11
		Ναι	4
		Όχι	19
Ικανοποίηση χρηστών από την εμφάνιση της Πύλης ΕΡΜΗΣ	Συνολικά, η σημερινή μορφή της πύλης ΕΡΜΗΣ του του ΕΡΜΗ, είναι η ιδανική;		
Σύνολο:			235
		En μέρει	63
		Ναι	101
		Όχι	37
Ικανοποίηση χρηστών από την επικαιρότητα της πληροφορίας της Πύλης ΕΡΜΗΣ	Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στην πύλη ΕΡΜΗΣ είναι επίκαιρες;		
Σύνολο:			201

		En μέρει	58
		Ναι	82
	Το περιβάλλον συναλλαγών είναι λειτουργικό και τα εργαλεία της πύλης ΕΡΜΗΣ εύχρηστα;	Όχι	61

		En μέρει	63
		Ναι	75
	Η δομή της πύλης ΕΡΜΗΣ είναι ευδιάκριτη και διευκολύνει την πλοήγηση;	Όχι	63
Ικανοποίηση χρηστών από την ευχρηστία της Πύλης ΕΡΜΗΣ			
Σύνολο:			402

		En μέρει	25
		Ναι	161
	Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στην πύλη ΕΡΜΗΣ είναι κατανοητές (π.χ. δεν χρησιμοποιείται επίσημη γλώσσα);	Όχι	15
Ικανοποίηση χρηστών από την κατανησιμότητα της πληροφορίας της Πύλης ΕΡΜΗΣ			
Σύνολο:			201

		En μέρει	13
		Ναι	14
	Βρήκατε τις πληροφορίες που θέλατε;	Όχι	6

		En μέρει	53
		Ναι	134
Ικανοποίηση χρηστών από την οργάνωση της Πληροφορίας της Πύλης ΕΡΜΗΣ	Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στην πύλη ΕΡΜΗΣ είναι σχετικές με την αντίστοιχη θεμαστική περιοχή;		

		Όχι	14
Σύνολο:			234
		En μέρει	78
Ικανοποίηση χρηστών από την πληρότητα της πληροφορίας της Πύλης ΕΡΜΗΣ	Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στην πύλη ΕΡΜΗΣ είναι αρκετά λεπτομερείς;	Ναι	93
		Όχι	30
Σύνολο:			201
		En μέρει	29
	Η ηλεκτρονική διεύθυνση της πύλης ΕΡΜΗΣ είναι εύκολη στην απομνημόνευση;	Ναι	144
		Όχι	28
		Όχι	4
	Η πύλη είναι διαθέσιμη και προσβάσιμη όποτε την χρειάζεστε;	En μέρει	11
		Ναι	21
		En μέρει	26
	Η πύλη Ερμής είναι προσβάσιμη και χωρίς προβλήματα με τον browser που χρησιμοποιείτε;	Ναι	154
		Όχι	21
		Άλλο	24
		Από διαφήμιση στον Τύπο	18
		Από μηχανή αναζήτησης	26
		Από σύνδεσμο σε άλλη ιστοσελίδα	83
Ικανοποίηση χρηστών από την προσβασιμότητα της Πύλης ΕΡΜΗΣ	Πως μάθατε για το ermis.gov.gr;	Από φίλους	20
Σύνολο:			609

Ικανοποίηση χρηστών από την ταχύτητα της Πύλης ΕΡΜΗΣ	Οι σελίδες της πύλης ΕΡΜΗΣ εμφανίζονται γρήγορα;	Εν μέρει Ναι Όχι	6 30 1
Σύνολο:			37

Οι μηχανισμοί υποστήριξης (τηλέφωνα επικοινωνίας, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, σελίδα συχνών ερωτήσεων FAQ, φόρμα επικοινωνίας) επιλύουν τα προβλήματα των χρηστών;	Εν μέρει Ναι Όχι	53 84 64
---	------------------------	----------------

Παρέχονται επαρκείς τρόποι επικοινωνίας με τον Ερμή;	Εν μέρει Ναι Όχι	2 7 27
--	------------------------	--------------

Ικανοποίηση χρηστών από την υποστήριξη της Πύλης ΕΡΜΗΣ	Υπάρχει επαρκής βοήθεια σχετικά με την συμπλήρωση των απαιτούμενων πεδίων στις ηλεκτρονικές αιτήσεις?	Εν μέρει Ναι Όχι	12 8 16
Σύνολο:			273