

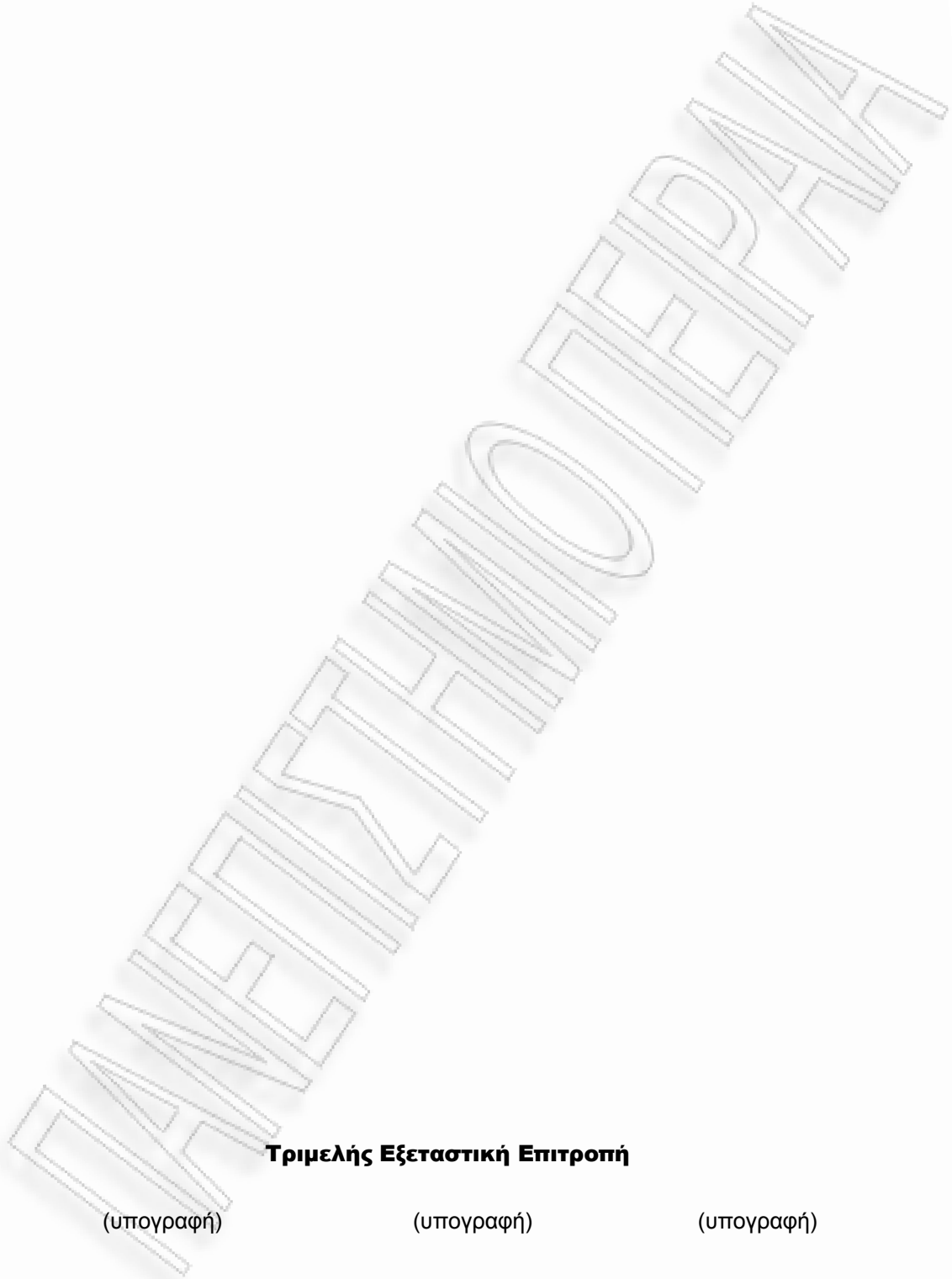


Πανεπιστήμιο Πειραιώς – Τμήμα Πληροφορικής
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Πληροφορική»

Μεταπτυχιακή Διατριβή

Τίτλος Διατριβής	Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα
Όνοματεπώνυμο Φοιτητή	Κουμιώτης Αλέξανδρος
Πατρώνυμο	Τρύφωνας
Αριθμός Μητρώου	ΜΠΠΛ/06002
Επιβλέπων	Κα Αριστέα Σινανιώτη, Καθηγήτρια

Ημερομηνία Παράδοσης **Νοέμβριος 2010**



Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή

(υπογραφή)

(υπογραφή)

(υπογραφή)

Κα Αριστέα Σινανιώτη
Καθηγήτρια

Κος Νικήτας Ασημακόπουλος
Καθηγητής

Κος Δημήτριος
Βέργαδος
Λέκτορας

Τίτλος Διπλωματικής Εργασίας:
Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ
(E - Government in Greece)

Περιγραφή:
Διπλωματική εργασία στο πλαίσιο του προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Πληροφορική» του τμήματος Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Πειραιώς

Επιμέλεια:
Κουμιώτης Τ. Αλέξανδρος

Επιβλέπων καθηγητής:
Κα Αριστέα Κ. Σινανιώτη

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι απαιτήσεις των πολιτών σήμερα αυξάνονται συνεχώς και η αναζήτηση πληροφοριών καθώς και η διεκπεραίωση διαφόρων εργασιών έχει ως αποτέλεσμα το χάσιμο πολύτιμου χρόνου στον εντοπισμό του υπεύθυνου φορέα και αναμονή στις ουρές. Παράλληλα, το ποσοστό των πολιτών που εξοικειώνεται με το Διαδίκτυο ολοένα και αυξάνει τα τελευταία χρόνια. Αυτά τα δύο γεγονότα οδηγούν πολλούς κυβερνητικούς φορείς να προβαίνουν στη διάθεση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω δικτυακών τόπων (web-sites) τα οποία αποσκοπούν στην ταχεία εξυπηρέτηση των πολιτών που απευθύνονται σε αυτούς.

Στην παρακάτω εργασία, καταβλήθηκε προσπάθεια, ώστε να αποτυπωθεί η εικόνα που επικρατεί σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα.

Η παρούσα εργασία απαρτίζεται από πέντε κεφάλαια, καθώς επίσης και από τέσσερα ενδιαφέροντα παραρτήματα. Αρχικώς, γίνεται μία αναφορά στην έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τα χαρακτηριστικά της, τα είδη των υπηρεσιών, καθώς επίσης και τα στάδια που απαιτούνται για την εφαρμογή τους.

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα επίπεδα εφαρμογής του e – Government στην Ελλάδα, καθώς επίσης γίνεται ανάλυση της πύλης e – Gov.gr & του συστήματος Taxis.

Κατόπιν, ακολουθεί μία ανάλυση και κριτική πάνω στο σημερινό επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, και μελετώνται οι επιπτώσεις της στον τομέα της ανταγωνιστικότητας της χώρας μας.

Ακολούθως, παρουσιάζεται μία SWOT Analysis, για την εφαρμογή της τοπικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους Ο.Τ.Α.

Επίσης, γίνεται αναφορά στο νομικό πλαίσιο που θεμελιώνει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα.

Στη συνέχεια, παρατίθενται τέσσερα πολύ ενδιαφέροντα παραρτήματα. Στο πρώτο, γίνεται λόγος για το προγραμματιστικό πλαίσιο κατά την επόμενη περίοδο, όπου παρουσιάζεται η ψηφιακή στρατηγική της χώρας για το διάστημα 2007 – 2013, καθώς επίσης αναφέρονται αναλυτικά όλα τα προγράμματα και οι στόχοι τους, τα οποία θα οδηγήσουν στην αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας.

Στο δεύτερο παράρτημα, παρουσιάζεται η τεχνική ανάλυση του συστήματος Taxis. Τα στοιχεία προέκυψαν από έρευνα μέσω της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (πρώην Κ.Ε.Π.Υ.Ο.).

Στο τρίτο παράρτημα γίνεται λόγος για την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ermis.

Στο τέταρτο παράρτημα δίνεται ένα υποθετικό σύστημα που δημιουργήσαμε σχετικά με την ηλεκτρονική υποβολή αποδείξεων, μέσα από το οποίο παρουσιάζεται ένα απλό παράδειγμα εφαρμογής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στο τέλος του παραρτήματος αυτού γίνεται μια αξιολόγηση του συστήματος αυτού.



SUMMARY

The requirements of people today are increased continuously and the search of information as well as the transaction of various work have as result the loss of precious time in the localisation of responsible institution and waiting in the tails. At the same time, the percentage of citizens that is familiarized with the Internet continuously increases. These two facts lead a lot of governmental institutions proceed in the disposal of applications of electronic governing via network places (web-sites) which they aim in the rapid service of citizens.

In the following work, was made an effort, to show the statement that exists in Greece about e-government.

The present work is composed from five chapters, as well as from four specially interesting annexes. Initially, there is a report in the significance of Electronic Government, its characteristics, the types of services, as well as the stages that are required for their application.

Afterwards, they are presented the levels of application e - Government in Greece, while also there is analysis of gate e - Gov.gr and Taxis system.

Then, follows an analysis and criticism on current level of Electronic Government in Greece, and is studied its repercussions in the sector of competitiveness of the country.

Afterwards, is presented a SWOT Analysis, for the application of local Electronic Government from Local authorities.

Furthermore, is presented the laws about e-gov in Greece.

Afterwards, they are mentioned four very interesting annexes. In first, it is referred the programming frame at the next period, where is presented the digital strategy of country for interval 2007 - 2013, while also are reported analytically all programs and their objectives, that will lead to the upgrade of quality of services of electronic government in Greece.

In the second annex, is presented the technical analysis of system Taxis. The elements resulted from research via the General Secretariat of Informative Systems (former [K].[E].[P].[Y].[O]).

In the third annex is mentioned information about Greek Government Portal "Ermis"

Finally, in the forth annex is mentioned a system that is developed about e-submission of receipts, through is showed a simple practice example of e-government.



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΚΕΦ.1 - Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΙΣ ΜΕΡΕΣ ΜΑΣ

- 1.1 Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
 - 1.2 Χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
 - 1.3 Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
 - 1.4 Μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
 - 1.5 G2G: Η νέα πρόκληση του e-government
 - 1.6 Τα τέσσερα στάδια για την εφαρμογή των η-υπηρεσιών στο Δημόσιο
 - 1.7 Τα τρία είδη η-υπηρεσιών στο Δημόσιο
 - 1.8 η-Υπηρεσίες G2G (Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση)
-

ΚΕΦ.2 - ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ: E – GOV & TAXIS NET

- 2.1 e – Gov.gr
 - 2.2 Υπηρεσία TAXIS net
 - 2.3 Επίπεδα Εφαρμογής
-

ΚΕΦ.3 - Η ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ & ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ

- 3.1 Ποσοστό δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται on line
 - 3.2 Υπηρεσίες με εξελιγμένα on line συστήματα
 - 3.3 Χρήση υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες on line
 - 3.4 Επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
 - 3.5 Σχέση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ανταγωνιστικότητας
 - 3.6 Προϋποθέσεις επιτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
-

ΚΕΦ.4 - ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΟΤΑ (ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT)

- 4.1 Δυνατά σημεία
 - 4.2 Αδυναμίες
 - 4.3 Ευκαιρίες
 - 4.4 Κίνδυνοι
-

ΚΕΦ.5 – ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

- 5.1 ΝΟΜΟΣ 3607/2007
 - 5.2 ΝΟΜΟΣ 3345/2005
 - 5.3 ΝΟΜΟΣ 3640/2008
-

Αξιολόγηση – Συμπεράσματα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α': ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

- A.1 Η νέα πρωτοβουλία των ευρωπαϊκών κρατών για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010»
- A.2 Το Ε.Π. του ΥΠΕΣΔΔΑ για τη Βελτίωση της Διοικητικής ικανότητας της ΔΔ στο πλαίσιο του Ε.Σ.Π.Α 2007-2013
- A.3 Η νέα ψηφιακή στρατηγική της χώρας 2006 – 2013
- A.4 Το πρόγραμμα «Ψηφιακή αυτοδιοίκηση» της Ειδικής Γραμματείας ΚτΠ
- A.5 Το νέο πρόγραμμα Πολιτεία
- A.6 Το πρόγραμμα Θησέας
- A.7 Το πλαίσιο της ΚΕΔΚΕ για την ισχυρή παρουσία της Τ.Α. στην Κοινωνία της Πληροφορίας
- A.8 Οι Συμπράξεις Δημόσιου & Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ)
- A.9 ΣΥΖΕΥΣΕΙΣ : Το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β': ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ TAXIS

- B.1 Δικτυακός Εξοπλισμός του Taxis
- B.2 Τοπολογίες Δικτύου στις Δ.Ο.Υ.
- B.3 Διαχείριση του Πληροφοριακού Συστήματος και των Δικτύων (Open Master)
- B.4 Τι συμβαίνει όταν μια ΔΟΥ συνδέεται στο δίκτυο TAXIS
- B.5 Εκτυπώσεις στο σύστημα Taxis

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ': Η ΕΘΝΙΚΗ ΠΥΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ERMIS (ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ)

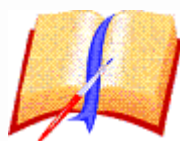
- Γ.1 Η πύλη ermis
- Γ.2 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης ermis (Παράδειγμα)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ': ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΜΕΣΩ ΕΝΟΣ ΥΠΟΘΕΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

- Δ.1 Πλευρά Φορολογούμενου
- Δ.2 Πλευρά Υπουργείου Οικονομικών
- Δ.3 Αξιολόγηση Συστήματος

ΠΗΓΕΣ

Βιβλιογραφικές Αναφορές – Διαδικτυακοί Τόποι



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ας φανταστούμε έναν κόσμο όπου η επαφή μας με τις **δημόσιες υπηρεσίες** θα ήταν ένα κλικ μακριά. Αιτήσεις, πιστοποιητικά, άδειες οικοδομής, πληρωμές προστίμων, διαβατήρια, ταυτότητες.. Όλα στα χέρια μας χωρίς ουρές, χωρίς γνωριμίες με καλόβουλους υπαλλήλους, χωρίς ανεπανόρθωτες βλάβες στο νευρικό μας σύστημα. Αυτός είναι ο κόσμος της **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**.

¹ Η είσοδος της τεχνολογίας στο "γραφειοκρατικό λαβύρινθο" του δημόσιου τομέα μπορεί να έχει ξεκινήσει εδώ και χρόνια, αλλά σχεδόν σε όλο τον κόσμο, οι κυβερνήσεις αναρωτιούνται ακόμα, αν ο μίτος που έχουν ξεκινήσει να ξεδιπλώνουν, είναι και ο σωστός.

Αρχικά, όταν η **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** έκανε τα πρώτα βήματά της όλοι μιλούσαν για συστήματα, τεχνολογίες, δίκτυα και λογισμικά... Στην πορεία, όμως, έγινε εμφανές ότι στο e-government η τεχνολογία δεν είναι πρωταγωνίστριας. Είναι ένα μέσο και συνεπώς, αν δεν το χρησιμοποιεί κανείς, χάνει κάθε αξία.

Σήμερα, λοιπόν, η συντριπτική πλειονότητα των αρμόδιων φορέων αναγνωρίζει ότι για να πετύχει το e-government απαιτείται αλλαγή στις οργανωτικές δομές του δημόσιου τομέα, εκπαίδευση των δημόσιων υπαλλήλων, δημιουργία ψηφιακής και τεχνολογικής κουλτούρας στον πολίτη, και πάνω από όλα ενημέρωση προς όλες τις πλευρές.

Και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η χώρα μας "καλά" κρατεί τις τελευταίες θέσεις των ευρωπαϊκών εξειδικευμένων μελετών. Θεωρητικά, ένα σημαντικό μέρος των κονδυλίων της ΚτΠ αφορά στο e-government, αλλά, αν αναλογιστεί κανείς την πορεία του επιχειρησιακού προγράμματος, κατανοεί αυτόματα και την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας. Πλην του **TAXISnet**, του **IKAnet** και κάποιων μικρών έργων, η e-πρόσδος των κρατικών οργανισμών μόνο μηδαμινή θα μπορούσε να χαρακτηριστεί. Παράλληλα, βέβαια, και η e-γνώση της συντριπτικής μερίδας των πολιτών δεν κινείται σε καλύτερα επίπεδα. Πολλά, λοιπόν, τα εμπόδια. Πολλά τα χρήματα. Πολλοί οι εμπλεκόμενοι φορείς. Πολλά τα βήματα που πρέπει να γίνουν, για να μπορέσει η χώρα μας να προσεγγίσει την e-ετοιμότητα των υπόλοιπων αναπτυγμένων κρατών. Ίσως για αυτό και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τελικώς, να αποτελεί το κρισιμότερο στοίχημα της χώρα μας για τα επόμενα χρόνια.

Η υλοποίηση των στόχων της και η διείσδυσή της σε παγκόσμιο επίπεδο κρύβουν πολλά εμπόδια. Στη χώρα μας, η συνολική ευθύνη της πορείας της δημόσιας διοίκησης προς το e-government βαραίνει τους ώμους του ΥΠΕΣΔΔΑ και ειδικότερα της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης. Από την άλλη πλευρά, βέβαια, το μεγαλύτερο μέρος των έργων e-government που πρέπει να υλοποιηθούν, χρηματοδοτούνται από το επιχειρησιακό πρόγραμμα ΚτΠ που βρίσκεται υπό την ευθύνη του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

Στις σημαντικότερες πρωτοβουλίες στο χώρο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συναντάμε τη δημιουργία των **ΚΕΠ** μέσω του προγράμματος Αριάδνη, τις προκηρύξεις των δυο μεγάλων έργων **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** Σύζευξας και Police Online, το TAXISnet, τη δημιουργία του επιχειρησιακού προγράμματος Πολιτεία, που είχε σχεδιαστεί για να καλύψει e-ανάγκες που δεν ήταν επιλέξιμες από την ΚτΠ, μια προσπάθεια που δεν ολοκληρώθηκε για τη δημιουργία της νέας δομής της δημόσιας διοίκησης μέσω σχετικού νομοσχεδίου, τη δημιουργία της ΚτΠ ΑΕ - μιας εταιρίας που δημιουργήθηκε για να βοηθήσει τους φορείς του δημόσιου στην υλοποίηση των e-έργων τους -, τον σχεδιασμό των ΠεΣΥΠ, τη δημιουργία του πλαισίου διαλειτουργικότητας πληροφοριακών συστημάτων του δημόσιου τομέα, τα "crash" προγράμματα επιτάχυνσης στα οποία συμμετείχαν οι γενικές γραμματείες των υπουργείων και στελέχη των περιφερειών και βέβαια

¹ <http://www.go-online.gr/>, η-Επιχειρείν::Αφιερώματα::Δημόσιος Τομέας - Online Υπηρεσίες, Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Ένα άγνωστο στοίχημα

το σχεδιασμό, την ένταξη και την προκήρυξη πολλών σχετικών έργων που, δυστυχώς όμως, δεν ακολούθησαν σε σημαντικό ποσοστό και το δρόμο της κατακύρωσης.

Σήμερα, πολλές πτυχές της παρελθούσης στρατηγικής και του σχεδιασμού για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχουν αλλάξει. Η Επιτροπή Πληροφορικής που δημιουργήθηκε πριν από ένα χρόνο περίπου, βρίσκεται σήμερα πολύ κοντά στην ολοκλήρωση ενός σχεδίου εθνικής επιχειρησιακής στρατηγικής με την ονομασία Ψηφιακή Στρατηγική. Το εν λόγω σχέδιο αφορά στη χρονική περίοδο 2007 έως και 2013 και προτείνει, ανάμεσα σε άλλα, την υιοθέτηση της πρακτικής των συγχρηματοδοτούμενων έργων και για το χώρο της πληροφορικής.

Αξίζει επίσης να αναφέρουμε ότι το **Σύζευξις**, που αποτελεί και ακρογωνιαίο λίθο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έχει πλέον κατακυρωθεί, κυβερνητική απόφαση για τη δημιουργία εθνικής δημόσιας πύλης στο Διαδίκτυο έχει ήδη ληφθεί, ενώ συστήθηκε και λειτουργεί Συμβούλιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΗΔ) και ειδική υπηρεσία η οποία θα αναλάβει το συντονισμό και την επιτυχή εφαρμογή των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του ΥΠΕΣΔΔΑ. Μάλιστα, το Συμβούλιο ήδη εκπονεί μελέτη για την αποτύπωση της παρούσας κατάστασης.

Είναι πάντως χαρακτηριστικό το ότι ο όρος e-government δεν είναι γνωστός στο μεγαλύτερο ποσοστό του ελληνικού πληθυσμού που ούτε ως ή άλλως δε βλέπει και καμία ουσιαστική διαφορά στην επαφή του με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Σε ένα γενικότερο πλαίσιο, θα μπορούσαμε να πούμε ότι τα κύρια εμπόδια στην υλοποίηση των προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι τεχνικά. Είναι κοινωνικά και πολιτισμικά. Το e-government πρέπει να ακολουθείται από αλλαγές στην οργάνωση, τη φιλοσοφία και τη δομή των δημόσιων υπηρεσιών. Απαιτεί εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων αλλά και των πολιτών, αντιμετώπιση πλήθους θεσμικών ζητημάτων, σημαντική διείσδυση του Διαδικτύου. Όλα αυτά τα εμπόδια στην εξάπλωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να λυθούν άμεσα και η αρχή καλό θα ήταν να γίνει με την αντιμετώπιση της άγνοιας των πολιτών, που στην παρούσα φάση ελάχιστη γνώση έχουν γύρω από το τι σημαίνει Κοινωνία της Πληροφορίας, τι αλλαγές θα φέρει στην καθημερινότητά τους το e-government, τι είναι το πρόγραμμα Αριάδνη ή το πρόγραμμα Θησέας. Ούτως ή άλλως, ακόμα και το τελειότερο τεχνολογικό σύστημα για να χαρακτηριστεί πετυχημένο, απαιτεί, αν μη τι άλλο, χρήστες.

¹ Πέραν των ενδιάμεσων αξιολογήσεων των επιχειρησιακών προγραμμάτων της ΚτΠ και των διάφορων μετρήσεων που διενεργεί η ΕΕ, απογοητευτικά είναι και τα αποτελέσματα διάφορων μελετών αναφορικά με τη διείσδυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ειδικότερα, όπως αποκαλύπτει η έρευνα "User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services" (*Έρευνα για τη χρήση και την ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης*), που πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του 2003 και του 2004 σε 17 χώρες, υπό την αιγίδα του τμήματος eGovernment της ΕΕ, ο μέσος όρος των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο στην Ευρώπη κυμαίνεται μεταξύ του 5 με 10% των συνολικών συναλλαγών. Επί της ουσίας, λοιπόν, το 90% των συναλλαγών της κυβέρνησης με πολίτες και επιχειρήσεις, που είναι δυνατό να πραγματοποιηθούν και μέσω Διαδικτύου, γίνονται τελικά μέσω των παραδοσιακών διαύλων επικοινωνίας, δηλαδή δημόσιες υπηρεσίες, γκισέ και ουρές.

Βέβαια, αυτός ο μέσος όρος δεν αντικατοπτρίζει την πραγματική e-εικόνα των διαφόρων κρατών μελών. Για παράδειγμα η χώρα μας - η οποία ούτε ως ή άλλως σε ό,τι αφορά σε τεχνολογικά ζητήματα έχει "κλείσει" την τελευταία θέση - κινείται σε χαμηλότερα επίπεδα, ενώ και η Γερμανία δεν έχει να επιδείξει σημαντικά επιτεύγματα στο χώρο του e-government. Φωτεινές εξαιρέσεις αποτελούν η Ιρλανδία, η Δανία, η Νορβηγία και η Αγγλία, όπου παρατηρείται αυξημένη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες, γεγονός που αποδίδεται στη

¹ <http://www.go-online.gr/>, η-Επιχειρείν::Αφιερώματα::Δημόσιος Τομέας - Online Υπηρεσίες, Ευρωπαϊκή Ένωση: Νέα στρατηγική, ίδιοι στόχοι

μεγαλύτερη διείσδυση του Internet στις χώρες αυτές, στην καλή e-οργάνωση του δημόσιου τομέα τους, αλλά και στις κλιματολογικές συνθήκες που συχνά δυσκολεύουν σημαντικά την επίσκεψη ενός πολίτη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.

Χαρακτηριστικά, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, στη Νορβηγία, ο αριθμός των φορολογικών δηλώσεων που υποβλήθηκαν μέσω δικτυακής πλατφόρμας το 2003, ανήλθε στις 1,1 εκατ. δηλώσεις, δηλαδή στο 35% του συνόλου των δηλώσεων που υποβλήθηκαν στη χώρα (3,1 εκατ. δηλώσεις), ενώ στη Δανία το ανάλογο ποσοστό άγγιξε το 31%, 404 χιλ. δηλώσεις επί του συνόλου των 1,3 εκατ. φορολογικών δηλώσεων. Ο μικρότερος αριθμός φορολογικών δηλώσεων που υποβλήθηκαν μέσω του Internet, συναντάται στο Βέλγιο, καθώς μόλις το 1% των Βέλγων φορολογουμένων επέλεξαν την ηλεκτρονική οδό υποβολής, ενώ και στη Γερμανία μόνον το 4% των φορολογουμένων δεν επισκέφθηκε τις κατά τόπους εφορίες. Από την άλλη πλευρά, αξίζει να αναφέρουμε ότι το επιχείρημα των κλιματολογικών συνθηκών καταρρίπτεται από τους Ισπανούς που, παρότι δεν έχουν να αντιμετωπίσουν τα χιόνια των Βορείων, το 2003 υπέβαλαν τη φορολογική τους δήλωση online σε ποσοστό 14%.

Τα παραπάνω ποσοστά βέβαια δεν πρέπει να παρερμηνευθούν, καθώς αφορούν στη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και όχι στην ύπαρξή τους αυτή καθαυτή. Αν ρίξουμε μια ματιά στην ηλεκτρονική ετοιμότητα των διάφορων κρατών-μελών, θα δούμε ότι η Ελλάδα αποτελεί μια από τις ελάχιστες χώρες που δεν διαθέτουν κυβερνητικό portal. Συνήθως τα κράτη δημιουργούν ένα ηλεκτρονικό "one-stop-shop", όπου τόσο οι πολίτες όσο και οι επιχειρήσεις μπορούν πολύ εύκολα να εντοπίσουν τις υπηρεσίες που χρειάζονται. Αξίζει, βέβαια, να συμπληρώσουμε ότι το πρώτο βήμα για την "ελληνική κυβερνητική πύλη" προσφάτως ολοκληρώθηκε, με ειδική κυβερνητική απόφαση που κάνει λόγο για τη "Δημιουργία εθνικής δημόσιας πύλης στο Διαδίκτυο η οποία θα λειτουργεί ως 'υπηρεσία μιας στάσης' και θα αποτελεί το κύριο σημείο για την πρόσβαση στις πληροφορίες, υπηρεσίες και προϊόντα της δημόσιας διοίκησης".

Η ΕΕ για να μπορεί να μετρά την πρόοδο των κρατών-μελών στο χώρο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δημιούργησε διάφορους δείκτες, ενώ σε συνεννόηση με τα ίδια τα κράτη προχώρησε στη δημιουργία μιας λίστας με βασικές δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και προς τις επιχειρήσεις.

Παράλληλα, θέλοντας να εξετάσει και το ποσοστό "ηλεκτρονικοποίησης" των υπηρεσιών - για παράδειγμα άλλο είναι να παρέχεται η σελίδα μιας αίτησης ηλεκτρονικά και άλλο να μπορεί και να κατατεθεί ηλεκτρονικά - η ΕΕ υιοθέτησε μια μέθοδο που είχε αναπτύξει η ολλανδική κυβέρνηση, σύμφωνα με την οποία, κάθε υπηρεσία ανάλογα με το βαθμό της ηλεκτρονικής της ωρίμανσης μπορεί να καταταχθεί στα 4 παρακάτω στάδια:

- *Πρώτο στάδιο: Απλή παροχή πληροφοριών.*
- *Δεύτερο στάδιο: Αλληλεπίδραση (για παράδειγμα το "κατέβασμα" αιτήσεων).*
- *Τρίτο στάδιο: Αλληλεπίδραση "διπλής κατεύθυνσης" (η αίτηση επεξεργάζεται άμεσα και το αίτημα κατατίθεται ηλεκτρονικά).*
- *Τέταρτο στάδιο: Συναλλαγές (το αίτημα ικανοποιείται ηλεκτρονικά ή μια πληρωμή ολοκληρώνεται ηλεκτρονικά).*

Αξίζει να αναφέρουμε εδώ ότι δεν γίνεται όλες οι υπηρεσίες να φθάσουν το τέταρτο στάδιο. Για παράδειγμα, η έκδοση διαβατηρίου μπορεί να φθάσει μέχρι το τρίτο, αφού το διαβατήριο αυτό καθαυτό θα πρέπει να περάσει ο πολίτης αυτοπροσώπως να το παραλάβει από την αρμόδια υπηρεσία.

Επικεντρώνοντας στα του οίκου μας, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η πλέον ολοκληρωμένη ελληνική ηλεκτρονική δημόσια υπηρεσία είναι το **TAXISnet**, που πλέον βρίσκεται και σε φάση αναβάθμισης. Η ηλεκτρονική δραστηριότητα των περισσότερων δημόσιων οργανισμών αφορά μόνο στην παροχή πληροφοριών μέσω των web σελίδων τους, αν και, κατά μέσο όρο, τελικά η χώρα μας βρίσκεται στο δεύτερο στάδιο του ευρωπαϊκού πλαισίου ηλεκτρονικής ωρίμανσης.

Σε αυτήν τη δεύτερη θέση μάς ανεβάζουν εκτός του TAXISnet, το site του **ΟΑΕΔ** με την υπηρεσία ηλεκτρονικής εύρεσης εργασίας, το **IKAnet** και το site του **Εθνικού Τυπογραφείου**. Παράλληλα, σημαντικό ρόλο διαδραματίζει και η φιλοσοφία της ΕΕ, που ακόμα και την παροχή πληροφοριών ηλεκτρονικά, κάποιες φορές την αποδέχεται ως ηλεκτρονική υπηρεσία. Για παράδειγμα, η πληροφόρηση που δίνεται μέσω του site των **ΚΕΠ** προσμετράται από την Κοινότητα ως ηλεκτρονική υπηρεσία.

Αξίζει να σημειώσουμε πάντως ότι, πέραν των υποχρεώσεών μας περί δαπανών και απορροφήσεων του επιχειρησιακού προγράμματος για την ΚτΠ, ως το 2008 οφείλουμε να έχουμε "on air" τουλάχιστον 10 από τις συνολικά 20 βασικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΕΕ.

Ποια κατάσταση, όμως, επικρατεί στην Ελλάδα και την υπόλοιπη Ευρώπη; Στις αρχές του νέου αιώνα, οι κυβερνήσεις συνειδητοποίησαν ότι το Internet που είχε ήδη επικρατήσει στον ιδιωτικό τομέα, θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί με ανάλογο τρόπο και από το κράτος για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο αυτό άρχισε να αναπτύσσεται ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης που ονομάστηκε ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αρχικώς, αυτός ο όρος συνδέθηκε με τη χρήση του Διαδικτύου για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών του κοινού με το κράτος. Για παράδειγμα, ένας πολίτης θα μπορούσε να υποβάλει τη φορολογική του δήλωση, απευθείας, από το σπίτι του, χρησιμοποιώντας τον προσωπικό του υπολογιστή. Στη συνέχεια διαπιστώθηκε πως το Διαδίκτυο θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί και για την ενδυνάμωση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Πολλοί άρχισαν να ομιλούν για την αναβίωση της αθηναϊκής δημοκρατίας. Όπως είναι γνωστό, στην αρχαία Αθήνα αναπτύχθηκε και άνθισε η άμεση δημοκρατία όπου οι πολίτες συγκεντρώνονταν στην Αγορά και συναποφάσιζαν για τα κοινά. Σήμερα, κατά ανάλογο τρόπο, θα μπορούσε να δημιουργηθεί μια εικονική "Αγορά" στο Διαδίκτυο, όπου οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα να διαβουλεύονται με τη διοίκησή τους ή και να ψηφίζουν για θέματα που τους αφορούν.

¹ Η Ευρωπαϊκή Ένωση για να προωθήσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σχεδίασε και υλοποίησε τα Προγράμματα Δράσης 2002 και 2005 τα οποία, κυρίως, αποσκοπούσαν στην ανάπτυξη εφαρμογών στα κράτη μέλη. Σήμερα, η Ε.Ε. σχεδιάζει το νέο **Πρόγραμμα Δράσης i2010**, το οποίο αποσκοπεί στην ενδυνάμωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο και προσδιορίζει τα βασικά ορόσημα. Τα κυριότερα σημεία είναι:

1. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις στο επίκεντρο.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μετά το 2005, θα απευθύνεται αποκλειστικώς στους πολίτες και τις επιχειρήσεις για να ικανοποιήσει τις ανάγκες τους:

- *Για τη διαβίωση, την εργασία και την επιχειρηματικότητά τους στην Ευρώπη.*
- *Ως χρήστες των διοικητικών υπηρεσιών, ως φορολογούμενοι και ως συμμετοχοί στη δημοκρατία.*

¹ <http://www.go-online.gr/>, η-Επιχειρείν::Αφιερώματα::Δημόσιος Τομέας - Online Υπηρεσίες, Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη και στην Ελλάδα: παρόν και μέλλον

Οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιάζουν τις διαδικασίες τους από τη σκοπιά του χρήστη. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι απαιτήσεις, οι προτεραιότητες και οι προτιμήσεις κάθε μεμονωμένης κατηγορίας χρηστών.

2. Ηλεκτρονική αναγνώριση των χρηστών και αυθεντικοποίηση των συναλλαγών.

Οι επικοινωνίες και οι συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να εξασφαλίζουν την αυθεντικότητα των συμβαλλόμενων μερών, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τις θεσμικές απαιτήσεις για τη διενέργεια νόμιμων διοικητικών συναλλαγών. Στο πλαίσιο αυτό, ορίζεται ότι:

«Μέχρι το 2010, θα αναπτυχθούν συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο (online) σε ολόκληρη την Ευρώπη με τη βοήθεια ενός πανευρωπαϊκού διαλειτουργικού συστήματος αναγνώρισης και αυθεντικοποίησης των συναλλαγών».

3. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση για όλους.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα ηλεκτρονικά προϊόντα θα έχουν αξία, εάν και μόνον εάν όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν πρόσβαση σε αυτά. Όλοι πρέπει να συμμετέχουν ισότιμα στην κοινωνία της γνώσης, χωρίς γεωγραφικούς, οικονομικούς και πολιτισμικούς αποκλεισμούς. Το νέο ευρωπαϊκό όραμα είναι:

«Μέχρι το 2010 δεν θα υπάρχει κανένας παραμερισμένος πολίτης από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση».

4. Αποδοτική και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνει την ευκαιρία για τη δημιουργία παραγωγικών και αποτελεσματικών δημόσιων διοικήσεων και επομένως, θα πρέπει σε ό,τι αφορά την:

- **Αποδοτικότητα:** Μέχρι το 2010, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα πρέπει να αυξήσει την αποδοτικότητα σε ποσά που αντιστοιχούν με το 1% του Ακαθάριστου Εθνικού Εισοδήματος.

- **Αποτελεσματικότητα:** Μέχρι το 2010, οι δημόσιες διοικήσεις πρέπει να διαθέτουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

5. Ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες.

Τα κράτη πραγματοποιούν προμήθειες που αντιστοιχούν με το 15% του Ακαθάριστου Εθνικού Εισοδήματος και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συνεισφέρει στη βελτίωση των διαδικασιών των δημόσιων προμηθειών. Ο στόχος στον τομέα αυτόν είναι:

«Μέχρι το 2010, οι κρατικές προμήθειες πρέπει να γίνονται ηλεκτρονικά έτσι ώστε όλες οι εταιρίες να μπορούν να συμμετέχουν στους σχετικούς διαγωνισμούς».

6. Διασυνοριακές υπηρεσίες.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να διευκολύνει την ελεύθερη διακίνηση ανθρώπων, κεφαλαίων, αγαθών και υπηρεσιών μεταξύ των κρατών-μελών και να συμβάλει στη δημιουργία της ενωμένης Ευρώπης. Έτσι, το επόμενο ορόσημο είναι:

«Μέχρι το 2100, πρέπει να έχουν αναπτυχθεί ευρωπαϊκές διασυνοριακές εφαρμογές για την πρόνοια, την ανεύρεση εργασίας, την απόκτηση αδειών, την ίδρυση νέων εταιριών, την απόδοση του ΦΠΑ κ.λπ.»

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση προσδιορίζει τα επόμενα ορόσημα και προετοιμάζει την τρίτη γενιά δράσεων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Δυστυχώς, η χώρα μας στο παρελθόν δεν παρακολούθησε τις εξελίξεις και περιορίστηκε στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων που δεν αντικατοπτρίζουν τη φιλοσοφία και τις αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τώρα, η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥΠΕΣΔΔΑ σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς χαράζει εθνική στρατηγική και δρομολογεί την πρώτη "τριλογία" έργων που θα θεμελιώσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα μας. Τα έργα αυτά αποσκοπούν στη δημιουργία ενιαίας πρόσβασης, στην τυποποίηση και ασφάλεια των συναλλαγών ως εξής:

I. Δημιουργία εθνικής δημόσιας πύλης στο Διαδίκτυο.

Η πύλη θα συνδέεται με τις δημόσιες διαδικτυακές τοποθεσίες και θα αποτελεί το μοναδικό σημείο εισόδου για τη διενέργεια online συναλλαγών.

II. Δημιουργία εθνικού συστήματος αυθεντικοποίησης και ασφάλειας των συναλλαγών.

Το σύστημα αυθεντικοποίησης θα ελέγχει την ταυτότητα των συμβαλλόμενων μερών και θα εξασφαλίζει την εγκυρότητα και νομιμότητα των online συναλλαγών.

III. Δημιουργία και θεσμοθέτηση Εθνικού Συστήματος Διαλειτουργικότητας.

Με το έργο αυτό θα αναπτυχθούν και θα θεσμοθετηθούν ενιαίοι κανόνες για την ηλεκτρονική επικοινωνία των δημόσιων υπηρεσιών.

Τα τρία αυτά έργα οριοθετούν τη φάση "εισόδου" στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και καθορίζουν το τεχνικό και θεσμικό πλαίσιο που είναι απαραίτητο για τη δημιουργία online συναλλαγών. Χωρίς αυτό το πλαίσιο δεν μπορεί να γίνουν νόμιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές και επομένως δεν έχει νόημα να ομιλούμε για ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Για αυτόν το λόγο τα παραπάνω έργα θεωρούνται ως το "εναρκτήριο λάκτισμα" για τη δημιουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας.



Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΙΣ ΜΕΡΕΣ ΜΑΣ

1.1 Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης¹

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της ΕΕ, ορίζεται ως «η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθούν η παροχή δημοσίων υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο».

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί καταλύτη για να διευκολυνθεί η καλύτερη και αποτελεσματικότερη διοίκηση. Βελτιώνει τη διαμόρφωση και την εφαρμογή των πολιτικών που ασκεί το Δημόσιο και βοηθά τον δημόσιο τομέα να αντιμετωπίσει τις αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για την παροχή περισσότερων και καλύτερων υπηρεσιών με λιγότερους πόρους.

Ενώ η τεχνολογία δεν μπορεί να μετατρέψει τις κακές διαδικασίες σε καλές, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει στον δημόσιο τομέα μία επιλογή για να επιτελέσει διαφορετικά τα καθήκοντά του.

Για παράδειγμα, η βελτίωση της απόδοσης και του ανταγωνισμού στις δημόσιες συμβάσεις με την ηλεκτρονική διεκπεραίωση των συμβάσεων είναι δυνατόν να εξοικονομηθούν εκατοντάδες εκατομμυρίων ευρώ και να κατευθυνθούν προς επένδυση σε δημόσια αγαθά και υπηρεσίες, ώστε να συμβάλουν στην οικονομική μεγέθυνση. Παράλληλα θα βελτιωθεί η διαφάνεια και η λογοδοσία για τις δημόσιες συμβάσεις.

Ορισμένες κυβερνήσεις έχουν μειώσει δραστικά το χρόνο που χρειάζεται για την ίδρυση νέας εταιρείας και προσφέρουν δωρεάν ηλεκτρονική εγγραφή στα μητρώα. Με τον τρόπο αυτό οι επιχειρηματίες έχουν τη δυνατότητα να αφιερώνουν τους περιορισμένους πόρους τους σε πραγματικά επιχειρηματικές δραστηριότητες. Με τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων κοινωνικής ασφάλισης οι εταιρίες εξοικονομούν ήδη σήμερα διοικητικά γενικά έξοδα και έτσι ελευθερώνονται πόροι για την παραγωγή ή την καινοτομία.

Με την ηλεκτρονική διάθεση πληροφοριών του δημοσίου τομέα προς περαιτέρω αξιοποίηση (όπου αυτό επιτρέπεται από τη νομοθεσία), παρέχεται στις επιχειρήσεις η δυνατότητα να αναπτύξουν ελκυστικότερα και ανταγωνιστικότερα προϊόντα..

Οι πληροφορίες σχετικά με την κατάρτιση και τις θέσεις απασχόλησης σε όλη την ΕΕ που παρέχονται σε μονοαπευθυντικό δικτυακό τόπο ως πανευρωπαϊκή υπηρεσία διευκολύνουν την κινητικότητα για απασχόληση στην εσωτερική αγορά. Η δημοσίευση πληροφοριών σε διάφορες γλώσσες μέσω δικτυακού τόπου βοηθά τους μετανάστες να κατατοπιστούν καλύτερα ώστε να διευκολυνθεί η οικονομική και κοινωνική ενσωμάτωσή τους.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει στον δημόσιο τομέα τη δυνατότητα να διατηρήσει και να ενισχύσει την ορθή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης. Αυτό σημαίνει:

1. Ανοικτό και διεπόμενο από διαφάνεια δημόσιο τομέα: δημόσια διοίκηση κατανοητή και υπόλογη έναντι των πολιτών, ανοικτή στη δημοκρατική συμμετοχή και έλεγχο.
2. Δημόσιος τομέας στην υπηρεσία όλων. Δημόσιος τομέας με επίκεντρο τους χρήστες πρέπει να απευθύνεται σε όλους, δηλαδή να μην αποκλείεται κανένας από τις

¹ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και τη μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.), ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2006, σελ. 15

υπηρεσίες που παρέχονται και να γίνεται σεβαστή η προσωπικότητα με την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών.

3. Παραγωγικός δημόσιος τομέας που να αξιοποιεί όσο το δυνατόν καλύτερα τα χρήματα των φορολογουμένων. Το αποτέλεσμα είναι να αναλώνεται λιγότερος χρόνος για την αναμονή στις ουρές, η δραστική μείωση των σφαλμάτων και η διάθεση περισσότερου χρόνου για επαγγελματική διαπροσωπική υπηρεσία, στοιχεία που καθιστούν πιο ικανοποιητική την εργασία των δημοσίων υπαλλήλων.

Εν συντομία, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βοηθά να καταστεί ο δημόσιος τομέας περισσότερο ανοικτός, με λιγότερους αποκλεισμούς και υψηλότερη παραγωγικότητα. Η *χρηστή διακυβέρνηση* υπό αυτή την έννοια -που πρέπει να επιτευχθεί με τον κατάλληλο συνδυασμό τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών, οργανωτικής καινοτομίας και βελτίωσης των δεξιοτήτων ("ηλεκτρονική διακυβέρνηση")- μπορεί επίσης να εφαρμοστεί σε άλλες υπηρεσίες, όπως π.χ. στην υγεία, την εκπαίδευση και τις δημόσιες μεταφορές.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι κατά συνέπεια ευρύτερη έννοια και πολλά από τα διδάγματα και τις δράσεις που παρατίθενται κατωτέρω είναι δυνατόν να εφαρμοστούν επίσης για την ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών σε άλλους τομείς όπως η υγεία και η εκπαίδευση. Ωστόσο, το επίκεντρο εν προκειμένω, όπου αναφέρεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, είναι οι παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες και η υποστήριξη των δημοκρατικών διαδικασιών.

1.2 Χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης¹

Βασικός στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η ηλεκτρονική υποστήριξη ολοκλήρου του «Κύκλου Ζωής» (Life Cycle) των δημοσίων πολιτικών, από την διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και αναγκών της κοινωνίας μέχρι και τον σχεδιασμό και υλοποίηση κατάλληλων ολοκληρωμένων πολιτικών προγραμμάτων και υπηρεσιών για την αντιμετώπιση τους, μέσω συνεργασίας πολλών Δημοσίων Οργανισμών. Ειδικότερα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην ολοκληρωμένη της μορφή περιλαμβάνει την υποστήριξη όλων των φάσεων του Κύκλου Ζωής των δημοσίων πολιτικών. Συγκεκριμένα παρέχονται δυνατότητες υποστήριξης:

1. της στενότερης και εντατικότερης επικοινωνίας με τους πολίτες (π.χ. μέσω του Internet ή και άλλων ηλεκτρονικών μέσων), με στόχο την ταχύτερη και πληρέστερη διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και των αναγκών τους, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας» (e-Democracy)

2. του συνεργασιακού σχεδιασμού αποτελεσματικών πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών για την αντιμετώπιση των παραπάνω προβλημάτων και αναγκών, μέσω της ηλεκτρονικής συνεργασίας (π.χ. μέσω Internet ή και άλλων ηλεκτρονικών μέσων) όλων των συνήθως πολυάριθμων εμπλεκόμενων Δημοσίων Οργανισμών, κάθε ένας από τους οποίους έχει ένα μέρος της απαιτούμενης τεχνογνωσίας, εμπειρίας, πόρων και αρμοδιοτήτων, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Υποστηριζόμενης από Υπολογιστές Συνεργασίας» (Computer Supported Collaborative Work CSCW) και «Ηλεκτρονικών – Εικονικών Ομάδων Εργασίας» (Virtual Teams)

¹ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και τη μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.), ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2006, σελ. 17

3. Της συνεργασιακής υλοποίησης των παραπάνω σχεδιαζόμενων πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών από όλους τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Οργανισμούς, με βάση ολοκληρωμένα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα (που συνήθως βασίζονται σε «Συστήματα Διοίκησης Ροών Εργασίας» (Workflow Management Systems) καθώς επίσης και εφαρμογές «Υποστηριζόμενης από Υπολογιστές Συνεργασίας» και «Ηλεκτρονικών – Εικονικών Ομάδων Εργασίας».

4. Της παροχής (delivery) των παραπάνω υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και της πραγματοποίησης όλων των σχετικών συναλλαγών τους με τη Δημόσια Διοίκηση, μέσω πολλαπλών φυσικών και ηλεκτρονικών καναλιών (π.χ. μέσω οργανωμένων γραφείων εξυπηρέτησης κοινού, φυσικών και ηλεκτρονικών καναλιών (π.χ. μέσω οργανωμένων γραφείων εξυπηρέτησης κοινού, Internet, ηλεκτρονικών μηχανημάτων τύπου τραπεζικού ΑΤΜ, οργανωμένων Τηλεφωνικών Κέντρων, κινητής τηλεφωνίας, μελλοντικά μέσω διαδραστικής τηλεόρασης κλπ.), με βάση ισχυρά «εξωστρεφή» πληροφοριακά συστήματα, τα οποία συνδέονται με τα αντίστοιχα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα των εμπλεκόμενων Δημοσίων Οργανισμών

5. Της αξιολόγησης των υπηρεσιών αυτών από τους πολίτες-επιχειρήσεις χρήστες τους, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας» (e-Democracy)

Γενικότερα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να αποτελέσει σημαντική κινητήρια δύναμη για αλλαγή της κουλτούρας της Δημόσιας Διοίκησης καθώς επίσης και να συμβάλει σημαντικά στην ανάπτυξη και παγίωση των βασικών αρχών της «Καλής Διακυβέρνησης» (Good Governance Principles), όπως είναι η συμμετοχή των πολιτών, η συνεκτικότητα μεταξύ των διαφόρων πολιτικών και προγραμμάτων, η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα, η διαφάνεια και η λογοδοσία.

Λόγω των προαναφερθέντων χαρακτηριστικών της, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί τον καταλύτη σημαντικών αλλαγών στην Δημόσια Διοίκηση, οδηγώντας βαθμιαία σε:

- Αλλαγή νοοτροπίας από «δημοσιοκεντρική» σε «πελατοκεντρική»
- Ανασχεδιασμό των διαδικασιών και των οργανωτικών δομών
- Αλλαγή στον τρόπο οργάνωσης των Δημόσιων Οργανισμών (τόσο ως προς το Front Office όσο και ως προς το Back Office)
- Προσαρμογή δραστηριοτήτων και στόχων
- Αλλαγές στο νομικό πλαίσιο, ώστε να νομιμοποιηθούν οι νέες πρακτικές της Δημόσιας Διοίκησης που βασίζονται στις ΤΠΕ
- Συνεργασία μεταξύ των Δημοσίων Οργανισμών στον σχεδιασμό και την υλοποίηση δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων
- Ενίσχυση της ενεργητικής συμμετοχής των πολιτών στις τοπικές, περιφερειακές, εθνικές και υπερεθνικές δημοκρατικές διαδικασίες

Από τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνεπάγεται τη βαθμιαία αλλαγή του γενικότερου διοικητικού μοντέλου: το υφιστάμενο Βεμπεριανό Γραφειοκρατικό μοντέλο βαθμιαία δίνει τη θέση του σε ένα νέο περισσότερο ευέλικτο και αποτελεσματικό μοντέλο διακυβέρνησης που βασίζεται στις ΤΠΕ.

1.3 Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης¹

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στοχεύει στη χρήση των ΤΠΕ για την ηλεκτρονική υποστήριξη:

- ✓ τόσο των εσωτερικών λειτουργιών των Δημοσίων Οργανισμών (μέσω εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων),
- ✓ όσο και της επικοινωνίας και συνεργασίας τους με το εξωτερικό τους περιβάλλον «μέσω («εξωστρεφών» πληροφοριακών συστημάτων που σήμερα βασίζεται κυρίως στο Internet) , το οποίο περιλαμβάνει πολίτες (Government to Citizen – G2C (ή Administration to Citizen – A2c) e- Government, επιχειρήσεις (Government to Business – A2B) e- Government) καθώς επίσης και άλλους Δημόσιους Οργανισμούς (Government to Government – G2G (ή Administration to Administration – A2A) e- Government).

Η ΕΕ έχει προσδιορίσει τις ακόλουθες δημόσιες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

Δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες

1. Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση εισφορών, πληρωμή
2. Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας (συμπεριλαμβανομένης αίτησης για εργασία σε φορείς του δημοσίου)
3. Πιστοποιητικά (γεννήσεως, γάμου): αίτηση και αποστολή
4. Αίτηση για κοινωνικά επιδόματα
5. Προσωπικά έγγραφα (ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, εκλογικό βιβλιário κλπ.)
6. Άδεια αυτοκινήτου
7. Απολυτήριο λυκείου / πτυχίο πανεπιστημίου
8. Οικοδομικές άδειες
9. Πληροφορίες και εγγραφή σε τοπικές υπηρεσίες (αθλήματα, πολιτιστικά ενδιαφέροντα)
10. Βοήθεια προσαρμοσμένη στις προσωπικές ανάγκες σε θέματα κοινωνικού συστήματος
11. Πληρωμή προστίμων
12. Πληρωμή φόρου ιδιοκτησίας
13. Δημοτικές υπηρεσίες (π.χ. πληροφορίες για συλλογή απορριμμάτων)
14. Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής)
15. Υπηρεσίες σχετικές με θέματα υγείας (π.χ. λίστες αναμονής στα νοσοκομεία)

Δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις

1. Φόρος εισοδήματος / εργοδοτική εισφορά: πληρωμή, εγγραφή
2. Δημοτικός φόρος: δήλωση, ειδοποίηση, πληρωμή

¹ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και τη μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.), ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2006, σελ. 20

3. Φ.Π.Α.: εγγραφή, δήλωση, πληρωμή
4. Σύσταση εταιρίας
5. Οικοδομικές άδειες
6. Άδειες εξαγωγών
7. Άδειες σχετικές με το περιβάλλον
8. Υπηρεσίες μιας στάσης για νέους επιχειρηματίες (εγγραφή, δήλωση, σχέδια υποστήριξης για επιχειρήσεις στο ξεκίνημα κλπ.)
9. Υποβολή πληροφοριών σε στατιστικά γραφεία

1.4 Μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση¹

Η καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι εύκολη. Για να παρέχονται υπηρεσίες με επίκεντρο τον χρήστη και να περιοριστεί η γραφειοκρατία (δηλ. περιττά διοικητικά εμπόδια) απαιτείται η από κοινού αξιοποίηση των πληροφοριών από όλες τις διοικητικές υπηρεσίες και σε διαφορετικά επίπεδα διοίκησης (π.χ. σε τοπικό και εθνικό επίπεδο). Προς τούτο απαιτούνται συχνά οργανωτικές αλλαγές. Απαιτείται επίσης η προθυμία να επανεξεταστούν παγιωμένοι τρόποι εργασίας, πράγμα που συχνά προσκρούει σε αντιστάσεις. Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν παρέχεται δωρεάν, ενώ χρειάζεται χρόνος για να αποδώσει.

Για τη εφαρμογή σε πλήρη κλίμακα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανακύπτουν δύσκολα ζητήματα. Πρέπει, μεταξύ άλλων, να εξασφαλιστεί η εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διάδραση με τις κυβερνήσεις, η ευρεία πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ώστε να μην δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα, η διαλειτουργικότητα της ανταλλαγής πληροφοριών χωρίς οργανωτικά και εθνικά σύνορα, καθώς και να προωθηθούν πανευρωπαϊκής κλίμακας υπηρεσίες που να υποστηρίζουν την κινητικότητα στην εσωτερική αγορά και την ευρωπαϊκή ιθαγένεια.

Κατά συνέπεια, χρειάζεται ισχυρός ηγετικός ρόλος σε πολιτικό επίπεδο για να καμφθούν οι αντιστάσεις και να υπερπηδηθούν τα εμπόδια, να αλλάξουν οι αντιλήψεις, να προωθηθούν οι οργανωτικές αλλαγές, να υποστηριχθούν οι επενδύσεις και να μην λησμονηθεί η μακροπρόθεσμη προοπτική ενώ βραχυπρόθεσμα να επιδιώκονται με επιμονή συγκεκριμένα αποτελέσματα.

Οργανωτικές αλλαγές

Η καθιέρωση των ΤΠΕ αποτελεί ένα μόνο συστατικό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Εξίσου σοβαρά ζητήματα αποτελούν οι οργανωτικές αλλαγές και οι απόκτηση νέων δεξιοτήτων με διαφορετική αντίληψη. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί συχνά σημαντικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας των δημοσίων διοικήσεων, εκτέλεσης των διοικητικών διαδικασιών, κατάστρωσης των πολιτικών και ελέγχου του προϋπολογισμού.

Η αλλαγή με στόχο οργάνωση διεπόμενη από την αρχή ότι ο χρήστης είναι το επίκεντρο (πελατοκεντρικός γνώμονας), ιδέα που αποτελεί ήδη τον πυρήνα της προσέγγισης New Public Management, ενισχύεται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και καθίσταται ορατή για το χρήστη στην αρχική σελίδα πρόσβασης των εξατομικευμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τη μονοαπευθυντική προσέγγιση και την καθοδήγηση με βάση τα καθοριστικά γεγονότα της ζωής (ή

¹ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και τη μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.), ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2006, σελ. 21

της επιχείρησης). Οι μελλοντικές μορφές οργάνωσης ενδεχομένως να χρειάζεται να είναι περισσότερο ευέλικτες ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των πολιτών.

Η αναδιοργάνωση των δημοσίων διοικήσεων απαιτεί επανασχεδιασμό των διαδικασιών, κατάρτιση του προσωπικού, την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και ικανοτήτων, την προσαρμογή των διατάξεων και της νομοθεσίας και νέα μοντέλα διαχείρισης των εργαζομένων. Οι ΤΠΕ αποτελούν σημαντικό μέσο για τη βελτίωση της πρόσβασης και της ποιότητας στην εκπαίδευση και την κατάρτιση.

Η κατάλληλη διαχείριση της αλλαγής αποτελεί προϋπόθεση για να καθιερωθεί νοοτροπία με γνώμονα την παροχή υπηρεσιών την οποία οι περισσότεροι πολίτες και επιχειρήσεις προσδοκούν, ενώ παράλληλα να αποφεύγονται οι διαταράξεις που παρατηρούνται σήμερα στην παροχή υπηρεσιών. Για τη σωστή διαχείριση πρέπει να αξιολογηθεί η διαδικασία αλλαγής : ο τρόπος με τον οποίο οι οργανισμοί μεταβαίνουν από τα πρώιμα στάδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (πληροφόρηση και διάδραση) στα πιο προηγμένα (συναλλαγές και μετασχηματισμός).

Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Δημόσιων Διοικήσεων (υπουργοί δημόσιας διοίκησης) θα προτείνει οργανωτικές συστάσεις και θα καταστήσει δυνατή την ανταλλαγή των βέλτιστων πρακτικών.

Το έκτο πρόγραμμα πλαίσιο της ΕΕ θα υποστηρίξει την E&A με αντικείμενο το συνδυασμό τεχνολογικών και οργανωτικών καινοτομιών στις δημόσιες διοικήσεις, με σκοπό τον Ευρωπαϊκό Χώρο Έρευνας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Οι δημόσιοι φορείς προκειμένου να λειτουργήσουν αποδοτικά και να βελτιώσουν έτσι τις επιχειρησιακές επιδόσεις τους, πρέπει να προσαρμόσουν αντίστοιχα το οργανωτικό – λειτουργικό πλαίσιο, μετασχηματίζοντας τις διεργασίες τους με συνακόλουθες μικρές ή μεγάλες οργανωσιακές μεταβολές εντός και εκτός του οργανισμού, διεύθυνσης ή τμήματος, προκειμένου να παρέχεται ποιοτικά η νέα βελτιωμένη υπηρεσία.

Οι κύριοι στόχοι της πρόκλησης είναι δύο:

1. Εφαρμοσμένος ανασχεδιασμός διεργασιών – αναδιοργάνωση (process re-engineering, organizational development)
2. Διοίκηση της «αλλαγής» λόγω των έργων ΤΠΕ και η στήριξη υιοθέτησής τους (Change management – take up)

1.5 G2G: Η νέα πρόκληση του e-government¹

Η αυστηρή και άκαμπτη γραφειοκρατική οργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών χάνει σιγά-σιγά το νόημα της σε μια δυναμική αγορά όπως η σημερινή. Η εισαγωγή των η-υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα ακολουθεί την τάση εκσυγχρονισμού των αρχαίων και αργών δημοσίων υπηρεσιών. Ωστόσο, οι διακυβερνητικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες (G2G) απέχουν πολύ από την υλοποίησή τους, καθώς δεν σχετίζονται μόνο με τεχνολογικά ζητήματα αλλά με θέματα κουλτούρας και πολιτικής.

Τα πρώτα χρόνια της διάδοσης της πληροφορικής αποτελούσε κοινή πεποίθηση ότι οι **ηλεκτρονικές υπηρεσίες** (η-υπηρεσίες) των δημοσίων οργανισμών αφορούσαν μόνο στην απλή δημοσίευση πληροφοριών στο Internet σχετικά με τον οργανισμό, τη λειτουργία του και το σκοπό του. Τίποτα άλλο, παρά μόνο κείμενο. Σε σύντομο, όμως, χρονικό διάστημα οι δυσκολίες και τα εμπόδια που υπήρξαν στον καθορισμό και την εφαρμογή των η-υπηρεσιών, αποκάλυψαν

¹ <http://www.go-online.gr/>, η-Επιχειρείν::Αφιερώματα::Δημόσιος Τομέας - Online Υπηρεσίες

παραλείψεις σε πολλές ουσιαστικές πτυχές για τον επιτυχή εκσυγχρονισμό των δημόσιων οργανισμών. Η επιτυχής ενσωμάτωση η-υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα δεν πρέπει να περιλαμβάνει μόνο τον τομέα της πληροφορικής (λογισμικό που θα εγκατασταθεί και υπολογιστές που θα λειτουργούν), αλλά επίσης τη στρατηγική, τη δομή και την κουλτούρα του οργανισμού. Οι η-υπηρεσίες στο Δημόσιο πρέπει να εφαρμοστούν, αφού εξεταστούν όλες τις πτυχές που μια κυβέρνηση πρέπει να λάβει υπόψη της για να αναδιοργανώσει τον εαυτό της και να γίνει πιο ευέλικτη, ώστε να αντιμετωπίζει τις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες των πολιτών της.

Είναι κοινώς αποδεκτό ότι τα συστήματα ηλεκτρονικού εμπορίου μπορούν να μεταφερθούν χωρίς οποιαδήποτε αλλαγή στο δημόσιο τομέα. Δυστυχώς όμως, η απλή εφαρμογή των κανόνων ηλεκτρονικού εμπορίου στην ηλεκτρονική κυβέρνηση δεν είναι αρκετή. Οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν διάφορες πτυχές που τις διαφοροποιούν από τις επιχειρήσεις. Η αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών και η εισαγωγή νέων διαδικασιών σχετίζεται με πολύ διαφορετικούς παράγοντες όπως η πολιτική, οι νόμοι, η εθνική ασφάλεια, τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών και άλλα.

Η αυστηρή και άκαμπτη γραφειοκρατική οργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών χάνει σιγά-σιγά το νόημα της σε μια δυναμική αγορά όπως η σημερινή. Η εισαγωγή των η-υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα ακολουθεί την τάση εκσυγχρονισμού των αρχαίων και αργών δημόσιων υπηρεσιών. Αυτή η αλλαγή ξεκίνησε με την εισαγωγή της νέας δημόσιας διαχείρισης (New Public Management - NPM). Η NPM επινοήθηκε ως μέσο βελτίωσης της αποδοτικότητας και της συμμόρφωσης στις πολιτικές αρχές. Η προέλευσή της βρίσκεται στις κοινοβουλευτικές δημοκρατίες που είχαν ισχυρές εκτελεστικές δυνάμεις και στις συγκεντρωμένες κυβερνήσεις. Γενικά, χρησιμοποιείται για να περιγράψει μια διοικητική κουλτούρα που υπογραμμίζει την θέση του πολίτη στο κέντρο των αναγκών, ενισχύοντας την αποκέντρωση. Αν και η NPM δεν επικράτησε λόγω απροθυμίας πολιτικών παραγόντων, άφησε το στίγμα της σε όλες τις ανεπτυγμένες κοινωνίες. Λειτουργώντας πιο έξυπνα από τη NPM, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εκμεταλλεύεται το όφελος της πληροφορικής και εισάγει τις η-υπηρεσίες Δημόσιου, ολοκληρώνοντας έτσι τους στόχους που είχε θέσει η NPM.

1.6 Τα τέσσερα στάδια για την εφαρμογή των η-υπηρεσιών στο Δημόσιο¹

Η εμπειρία έχει δείξει ότι η επανάσταση που φέρνουν οι η-υπηρεσίες στους δημόσιους οργανισμούς δεν μπορεί να γίνει από τη μια μέρα στην άλλη, αλλά χρειάζεται να ακολουθήσει μια σταδιακή εξέλιξη. Για να επιτύχει τον κύριο στόχο της, δηλαδή μια πλήρως ολοκληρωμένη συνεργασία μεταξύ όλων των δημόσιων οργανισμών, η εφαρμογή των η-υπηρεσιών πρέπει να ακολουθήσει μερικά κύρια στάδια με διαφορετικά επίπεδα δυσκολίας και πληρότητας. Τα στάδια αυτά είναι τέσσερα και αναλύονται παρακάτω:

1. Καταχώρηση:

Σε αυτή τη φάση οι δημόσιοι οργανισμοί δημοσιεύουν πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία τους και τη δομή τους στο Internet. Η τεχνολογία δεν έχει ακόμα μια απτή επιρροή στον οργανισμό. Λόγω της έλλειψης εμπειρίας στην online παρουσία, η κυβέρνηση προτιμά να δημιουργήσει μικρά και βραχυπρόθεσμα προσανατολισμένα προγράμματα. Ο σημαντικότερος στόχος της διοίκησης είναι η διαχείριση του περιεχομένου που δημοσιεύεται στο Internet. Μέσω

¹ <http://www.go-online.gr/>, η-Επιχειρείν::Αφιερώματα::Δημόσιος Τομέας - Online Υπηρεσίες

της ενεργούς πρόσβασης σε επιλεγμένες πληροφορίες από διάφορους οργανισμούς, οι οργανισμοί μπορούν να κερδίσουν χρόνο, χρήματα και έγγραφα.

2. Συναλλαγή:

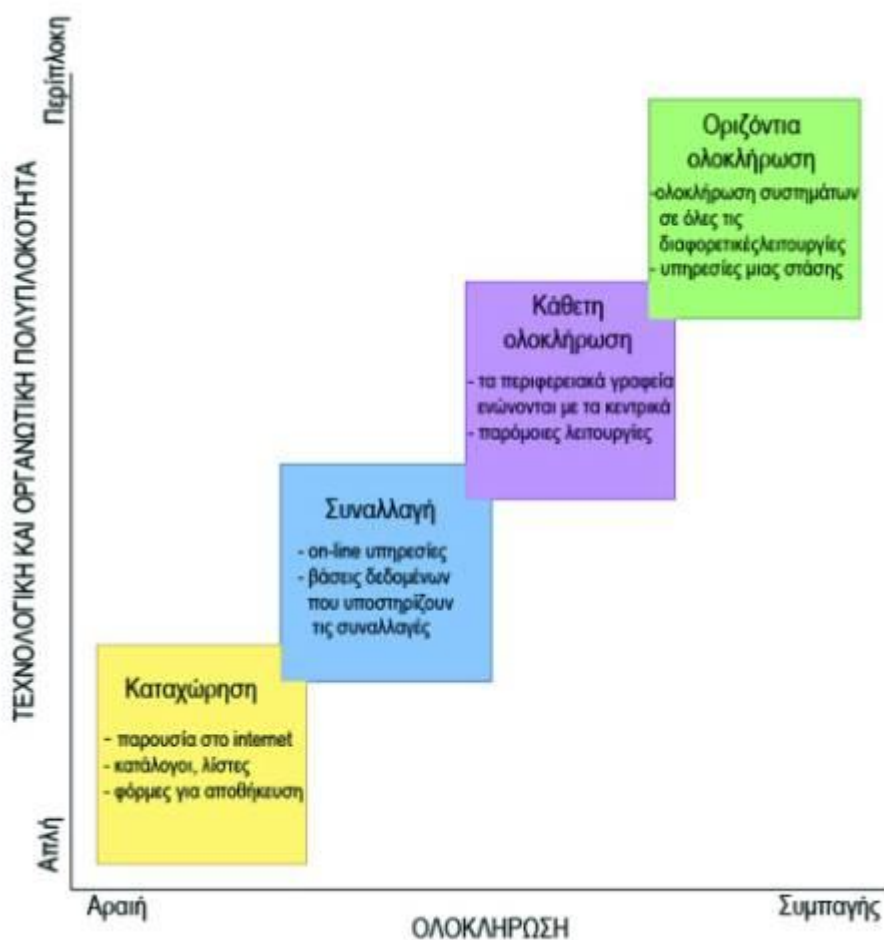
Αμφίδρομη επικοινωνία με τους ενδιαφερομένους (ειδικά με τους πολίτες και την επιχείρηση). Οι κυβερνητικές ιστοσελίδες εξελίσσονται και οι πολίτες συνειδητοποιούν την αξία του Διαδικτύου ως ενός άλλου καναλιού παροχής υπηρεσιών, και θέλουν να το εκμεταλλευτούν. Οι online φόρμες, το **ηλεκτρονικό ταχυδρομείο** και η **διαχείριση σχέσεων πελατών (CRM)** αντικαθιστούν σταδιακά την παραδοσιακή εργασία που γίνεται στα γραφεία. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτού του σταδίου είναι η online εγγραφή στο **Εθνικό Κτηματολόγιο**.

3. Κάθετη ολοκλήρωση:

Η απλή αυτοματοποίηση των υπάρχουσών κυβερνητικών υπηρεσιών δεν είναι αρκετή. Η ανάγκη για μηχανοργάνωση υποχρεώνει τη δημόσια διοίκηση να εκσυγχρονίσει τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες της. Η κάθετη ολοκλήρωση επαναπροσδιορίζει την έννοια της κυβέρνησης. Ο στόχος αυτού του εκσυγχρονισμού είναι να ενσωματωθούν οι κεντρικές αντιπροσωπείες με τα περιφερειακά και τοπικά γραφεία χρησιμοποιώντας παρόμοιες λειτουργίες. Ένα πρακτικό παράδειγμα είναι η ελβετική δικτυακή πύλη Zefix. Αυτή η η-υπηρεσία ομαδοποιεί τους εμπορικούς καταλόγους σε μια ενιαία υπηρεσία, προσιτή μέσω του Internet, και επιτρέπει την άμεση αναζήτησή τους χωρίς χάσιμο χρόνου.

4. Οριζόντια ολοκλήρωση:

Πρόκειται για την ολοκλήρωση συστημάτων που εκτελούν διαφορετικές λειτουργίες, δεδομένου ότι μια συναλλαγή σε ένα δημόσιο οργανισμό μπορεί να οδηγήσει σε αυτόματους ελέγχους στα δεδομένα άλλων οργανισμών. Αυτό το τελευταίο στάδιο ανάπτυξης στοχεύει να ενσωματώσει τις διαφορετικές λειτουργίες και τις υπηρεσίες μέσα στη δημόσια διοίκηση. Η έκβαση της οριζόντιας ολοκλήρωσης είναι μια αυτοματοποιημένη, προσανατολισμένη προς τη διαδικασία, οργάνωση back-office, ικανή να αλληλεπιδράσει μέσα στα διαφορετικά γραφεία στις διαφορετικές περιοχές και χώρες, και να μοιραστεί τους πόρους. Γκρεμίζοντας τους διαχωριστικούς τοίχους θα δημιουργήσει ένα μοντέλο κυβέρνησης όπου οι πολίτες μπορούν να έχουν εικοσιτετράωρη πρόσβαση στις **δημόσιες υπηρεσίες** από το σπίτι τους, τα γραφεία τους ή ακόμα και ενώ ταξιδεύουν. Επιπλέον, η οριζόντια ολοκλήρωση όχι μόνο θα βελτιώσει την καθημερινή ζωή για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις χρησιμοποιώντας την πληροφορική, αλλά επίσης θα μειώσει τη μεγάλη επιβάρυνση χρόνου που επιβάλλει η τρέχουσα γραφειοκρατία. Αυτή τη φορά η μείωση των σταδίων των διαδικασιών οδηγεί σε μια μείωση των ενεργών δαπανών, σε μια αποδοτικότερη και ευέλικτη διοίκηση. Η ολοκλήρωση της τεχνολογίας είναι μόνο μια πτυχή αυτού του σταδίου. Η οριζόντια ολοκλήρωση περιλαμβάνει επίσης διευθυντικά, οργανωτικά, πολιτιστικά και πολιτικά ζητήματα.



Σχήμα 1

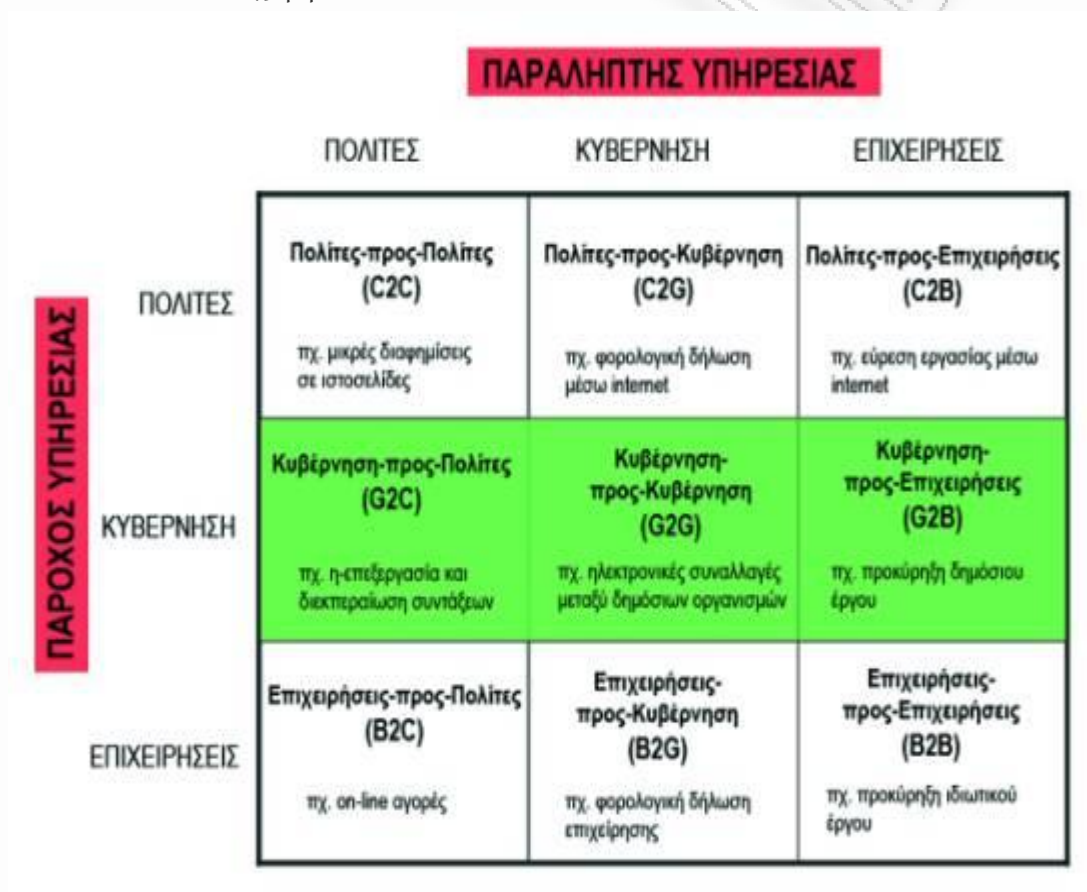
Το σχήμα 1 παρουσιάζει τα διαφορετικά στάδια της ανάπτυξης η-υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς. Προς το παρόν, το πρώτο στάδιο (καταχώρηση) είναι σε όλες ή στις περισσότερες αναπτυγμένες χώρες μια απτή πραγματικότητα. Πολλές πληροφορίες είναι προσιτές χάρη στις καλές, οργανωμένες και προσιτές κυβερνητικές δικτυακές πύλες. Σε πολλές χώρες η επικοινωνία έχει μετατοπιστεί από πρόσωπο με πρόσωπο και ταχυδρομικώς, σε έναν ηλεκτρονικό τρόπο επικοινωνίας, δηλαδή το τηλέφωνο, το **ηλεκτρονικό ταχυδρομείο**, τα κινητά τηλέφωνα κ.ά. Χώρες με προχωρημένη υποδομή η-υπηρεσιών, όπως η Γερμανία, έχουν αναπτύξει επιτυχώς το στάδιο της καταχώρησης και τώρα οι συναλλαγές τους βελτιώνονται συνεχώς. Αντίθετα, οι αλληλεπιδράσεις (κάθετες και οριζόντιες) δεν έχουν ακόμα αναπτυχθεί όσο θα έπρεπε. Η συστηματική διαχείριση των ηλεκτρονικών κυβερνητικών διαδικασιών είναι ένα όραμα, ένας μελλοντικός στόχος που κάθε δημόσιο ίδρυμα επιδιώκει να επιτύχει. Η απλή online δημοσίευση των πληροφοριών δεν είναι αρκετή. Οι **δημόσιες η-υπηρεσίες** θα εξελιχθούν τον τρόπο που λειτουργούν οι κυβερνητικές εργασίες. Η εξέλιξη πρέπει να γίνει από μια προσανατολισμένη στη λειτουργία και γραφειοκρατική οργάνωση, σε ένα συνδεδεμένο δίκτυο οργανισμών που θα παρέχει η-υπηρεσίες προς τους πολίτες γρήγορα και εύκολα.

1.7 Τα τρία είδη η-υπηρεσιών στο Δημόσιο¹

Η ηλεκτρονική κυβέρνηση καθορίζει τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των κύριων δραστών της, δηλαδή τους πολίτες, τις ιδιωτικές επιχειρήσεις και τους δημόσιους οργανισμούς (κυβέρνηση).

Ο πίνακας του σχήματος 2 μας παρουσιάζει εννέα αλληλεπιδράσεις αρχής. Η δημόσια διοίκηση παρέχει ενεργά τις η-υπηρεσίες της σε τρεις από τις εννέα σχέσεις, και έτσι έχουμε τις εξής κατηγορίες:

- **Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (G2G):** διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών.
- **Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (G2C):** κάθε αλληλεπίδραση μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών.
- **Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (G2B):** σχέση μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των ιδιωτικών επιχειρήσεων.



Σχήμα 2

¹ <http://www.go-online.gr/>, η-Επιχειρείν::Αφιερώματα::Δημόσιος Τομέας - Online Υπηρεσίες

1.8 η-Υπηρεσίες G2G (Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση)¹

Το μεγαλύτερο μέρος της βιβλιογραφίας και οι δημοσιεύσεις σχετικά με τις η-υπηρεσίες δημόσιων οργανισμών στρέφονται στις θεαματικές (από την άποψη του πολίτη) τελικές υπηρεσίες μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών ή της επιχείρησης (δηλαδή, η-υπηρεσίες τύπου G2C ή G2B). Εντούτοις, η αλληλεπίδραση και η συνεργασία μεταξύ των δημόσιων οργανισμών σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (δηλαδή το G2G) είναι κρίσιμες για την επιτυχία των ηλεκτρονικών κυβερνητικών προγραμμάτων.

Οι η-υπηρεσίες τύπου κυβέρνηση-προς-κυβέρνηση είναι ένα σχετικά νέο μοντέλο. Η σύντομη εμπειρία που συσσωρεύεται σε αυτά τα λίγα έτη δείχνει ότι πολλές θεωρίες ενδιαφέρονται μόνο για την τεχνική πτυχή της διακυβερνητικής συνεργασίας, ενώ άλλες, αντίθετα, προσπαθούν να δώσουν μια ευρύτερη οπτική, συμπεριλαμβανομένων των οργανωτικών και πολιτιστικών ζητημάτων. Οι διαφορετικές προσεγγίσεις G2G βγαίνουν από τις ετερογενείς ερμηνείες του μοντέλου η-υπηρεσιών κυβέρνηση-προς-κυβέρνηση. Μέχρι τώρα, δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός και η περιοχή των προγραμμάτων G2G είναι ακόμα ασαφής.

Η εφαρμογή της πληροφορικής μέσα στους δημόσιους οργανισμούς και μεταξύ τους μπορεί να θεωρηθεί G2G. Αλλά αυτό δεν αφορά μόνο στην καθαρή τεχνική συνεργασία. Οι η-υπηρεσίες του Δημοσίου πρέπει να έχουν σαν αποστολή να μετατρέψουν μια καθαρά γραφειοκρατική οργάνωση σε μια αληθινή προσανατολισμένη στις διαδικασίες κυβερνητική δομή. Οι διακυβερνητικές η-υπηρεσίες είναι - και πρέπει να είναι - πολύ περισσότερο από απλά καλώδια και υπολογιστές. Η ηλεκτρονική κυβέρνηση G2G πρέπει να αντιμετωπισθεί ως συνασπισμός πολλών διαφορετικών πτυχών: από τη στρατηγική στην οργάνωση, από την ασφάλεια στην αλλαγή της κουλτούρας. Το μοντέλο G2G έχει το δύσκολο στόχο της ριζικής επανασχεδίασης των κυβερνητικών υπηρεσιών και του τρόπου με τον οποίο δουλεύουν οι δημόσιοι υπάλληλοι.

Πρόσφατα, οι περισσότερες από τις αναπτυγμένες χώρες ανακάλυψαν τη σημασία του G2G, ειδικά ως βάση για να φθάσουν στο κύριο σημείο της ολοκλήρωσης (σχήμα 2). Παρά την αυξημένη προσοχή που λαμβάνει, το G2G μπορεί ακόμα να ξεταστεί ως ένα εφηβικό στάδιο και, όπως θα δούμε παρακάτω, πρέπει να γίνουν πολλά, προτού να μπορέσουμε πραγματικά να εκμεταλλευτούμε τα οφέλη της πληροφορικής για τη συνεργασία μεταξύ των δημόσιων οργανισμών.

Οι δημόσιες η-υπηρεσίες G2G είναι ουσιαστικά ένα διεπιστημονικό θέμα. Το σχήμα 3 παρουσιάζει τρεις βασικές αρχές που αποτελούν τις δραστηριότητες του G2G.

Η συνεταιριστική εργασία υποστηριζόμενη από υπολογιστή (CSCW), η εξόρυξη γνώσης (data mining), τα κατανεμημένα συστήματα ή η τεχνολογία λογισμικού, είναι παραδείγματα των αντικειμένων έρευνας της πληροφορικής που περιλαμβάνονται στις ηλεκτρονικές κυβερνητικές δραστηριότητες G2G. Για να επιτραπεί η ηλεκτρονική επανάσταση (eRevolution), θα πρέπει να τροποποιηθούν οι νόμοι και οι εσωτερικοί κανόνες των δημόσιων οργανισμών. Η πολιτική επιστήμη και ο νόμος είναι απαραίτητα για τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων οργανισμών και για την εισαγωγή των η-υπηρεσιών G2G. Επιπλέον, οικονομικές αρχές, όπως η διαχείριση αλλαγής και η διαχείριση διαδικασιών, είναι θεμελιώδεις για την ομαλή λειτουργία των ηλεκτρονικών κυβερνητικών δραστηριοτήτων.

¹ <http://www.go-online.gr/>, η-Επιχειρείν::Αφιερώματα::Δημόσιος Τομέας - Online Υπηρεσίες

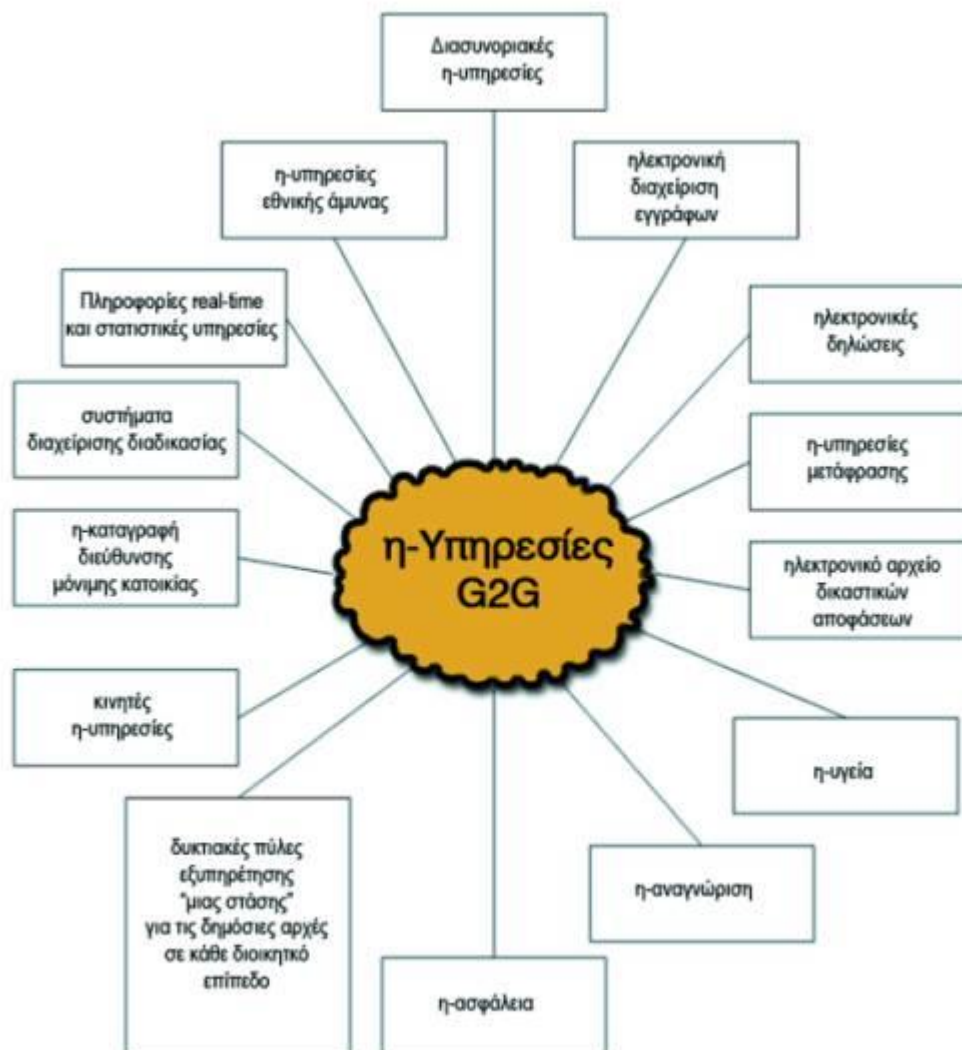


Σχήμα 3

Η εμπειρία που συσσωρεύτηκε από την αποτυχία πολλών προγραμμάτων ηλεκτρονικού επιχειρείν είναι ένα σημαντικό μάθημα για το νεότερο τομέα της εφαρμογής η-υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς. Στην πραγματικότητα, μερικοί βασικοί κανόνες είναι ίδιοι. Η εισαγωγή και η χρήση της πληροφορικής αφορά σε πολλούς παράγοντες που πρέπει να αναγνωριστούν και να εξεταστούν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας της αλλαγής. Επιπλέον, πολλά εμπόδια μπορούν να ξεπεραστούν. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι κάτι περισσότερο από χρήση τεχνολογιών όπως οι **βάσεις δεδομένων**, οι ιστοσελίδες ή η **υποδομή δημόσιου κλειδιού (PKI)**. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προϋποθέτει σημαντικές κοινωνικοοικονομικές καινοτομίες και πολιτικο-διοικητικές θεσμικές αλλαγές βασισμένες στις νέες **η-υπηρεσίες**. Οι δημόσιοι οργανισμοί πρέπει να εγκαταλείψουν την τεχνολογική προκατάληψη τους και να εστιάσουν στους κοινωνικο-πολιτιστικούς μετασχηματισμούς.

Επομένως πρέπει να γίνει μια δύσκολη και λεπτή δουλειά, προκειμένου να ενσωματωθεί κάθε ενιαία μονάδα και να δημιουργηθεί ένα οργανικό σύνολο η-υπηρεσιών. Οι διαδικασίες των δημόσιων οργανισμών απαιτούν αναδιοργάνωση και ολοκλήρωση, ώστε να μπορέσουν να συνεργαστούν τα back-offices των διαφορετικών οργανισμών σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Η αναδιοργάνωση των δημόσιων η-υπηρεσιών απαιτεί μια ολοκληρωμένη κυβερνητική προσπάθεια και θα είναι ένα από τα πιο προκλητικά ζητήματα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Στο σχήμα 4 παρουσιάζονται μερικές γενικές η-υπηρεσίες G2G. Η εισαγωγή των ηλεκτρονικών κυβερνητικών συστημάτων G2G έχει ως στόχο να βελτιώσει την ποιότητα αυτών των βασικών υπηρεσιών και να ενισχύσει τις τρεις βασικές αρχές του χωρισμού των δυνάμεων (ελευθερία, ισότητα και νομιμότητα). Συστήματα όπως οι πύλες διαχείρισης ηλεκτρονικών εγγράφων, θα επιτρέψουν τη δημιουργία δυναμικότερων και δημοκρατικότερων υπηρεσιών.



Σχήμα 4

Αν και κάθε ευρωπαϊκή χώρα έχει αναπτύξει ήδη μια εθνική στρατηγική για την εφαρμογή των η-υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς, απέχουμε πολύ ακόμα από την ύπαρξη μιας πανευρωπαϊκής άποψης. Η δημιουργία ηλεκτρονικών κυβερνητικών συστημάτων G2G σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα αργήσει αρκετά να γίνει μια απτή πραγματικότητα. Πέρα από τα πολυάριθμα εμπόδια, οι λόγοι για την αποτυχία είναι:

- Η πολυπλοκότητα των συστημάτων που θα αναπτυχθούν
- Ο απαιτούμενος χρόνος για να αλλάξουν οι δημόσιοι οργανισμοί
- Το οικονομικό χάσμα μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών
- Οι διαφορές κουλτούρας μεταξύ των ευρωπαίων πολιτών
- Η ανεπάρκεια των κυβερνήσεων για συντονισμό των εθνικών στρατηγικών τους με μια κοινή καθορισμένη ευρωπαϊκή εφαρμογή

Ο συντονισμός σε ευρωπαϊκό επίπεδο δεν είναι απλός. Οι ευρωπαϊκές και εθνικές οργανωτικές μονάδες πρέπει, απ' τη μια πλευρά, να ισορροπήσουν την εθνική, περιφερειακή και τοπική ταυτότητά τους και την αυτονομία τους, και, απ' την άλλη πλευρά, να προσπαθήσουν να αντιμετωπίσουν την κεντρική πρόκληση μιας ομοιογενούς κοινωνίας γνώσης. Οι ευρωπαϊκές χώρες πρέπει να είναι μαζί σε μια στρατηγική νίκης. Επιπλέον, οι στρατηγικές τους σε εθνικό, τοπικό και περιφερειακό επίπεδο πρέπει όχι μόνο να ομογενοποιηθούν μέσα στα σύνορα, αλλά πρέπει, επίσης, να συμπεριλάβουν τις ευρωπαϊκές οδηγίες.

Οι διασυνοριακές η-υπηρεσίες G2G είναι επίσης μια μεγάλη ευκαιρία να αυξηθεί η εθνική και διεθνής ασφάλεια. Στην πραγματικότητα, τα πρόσφατα εθνικά και διεθνή προβλήματα ασφάλειας γίνονται όλο και περισσότερο συνδυασμένα. Η κλιμάκωση της διεθνούς τρομοκρατίας, η **εγκληματικότητα στο Internet** και το **spamming** απαιτούν διεθνή συνεργασία και ανταλλαγή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο. Λόγω των νομοθετικών, πολιτιστικών, γλωσσικών και άλλων διαφορών, καθώς επίσης και λόγω της έλλειψης μιας ισχυρής κεντρικής κατεύθυνσης, η ολοκλήρωση των διασυνοριακών συμφωνιών είναι πολύ σπάνια. Κάποιες μεμονωμένες απόπειρες έχουν πραγματοποιηθεί τα προηγούμενα έτη, αλλά πολλά προγράμματα έχουν αποτύχει.

Έχουν αναγνωριστεί επτά σημαντικές ομάδες (πέντε κύριοι και τρεις δευτερεύοντες συμμετέχοντες) που συμμετέχουν στην ευρωπαϊκή ηλεκτρονική κυβερνητική στρατηγική G2G. Πρόκειται για τους:

- Κράτη-μέλη ΕΕ
- Μη κράτη-μέλη ΕΕ
- Πολιτικούς
- Υπαλλήλους
- Συμμαχίες μεταξύ Δημοσίου και ιδιωτικών επιχειρήσεων
- Πολίτες
- Μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς
- Ιδιωτικές επιχειρήσεις

Επιπλέον, κάθε κράτος-μέλος μπορεί να μοιραστεί περαιτέρω κάθετα τις εθνικές, περιφερειακές και τοπικές υπηρεσίες. Τα τρία επίπεδα έχουν μια επιρροή στις αποφάσεις του κράτους-μέλους και πρέπει να περιληφθούν στην ευρωπαϊκή ανάλυση. Καθένας εκ των συμμετεχόντων έχει αλληλεπίδραση με τις η-υπηρεσίες G2G με διαφορετικής κρισιμότητας τρόπο.



ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ: Ε – GOV & Ε - TAXIS

2.1 e – Gov.gr¹

Στην Ελλάδα το e-Gov.gr (<http://www.e-gov.gr>) έχει σαν στόχο να λειτουργήσει ως θύρα αναφοράς για την είσοδο σε δίκτυα ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών και αποσκοπεί στην προσφορά γνώσεων για τις βέλτιστες πρακτικές στο εξωτερικό καθώς και στην παροχή πρόσβασης σε σχετικούς με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση πόρους.



Απευθύνεται:

- στους πολίτες και στις επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται να ενημερωθούν για τις ηλεκτρονικές διακυβερνητικές υπηρεσίες στην Ελλάδα.
- στα στελέχη της διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης καθώς και σε παροχείς τεχνικών υπηρεσιών που επιθυμούν να είναι ενήμεροι για τα έργα και τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών.

¹ Υπουργείο Ανάπτυξης, Γενική Γραμματεία Έρευνας & Τεχνολογίας, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ανταγωνιστικότητα, Ενέργεια Α1: «Ανοικτή Πλατφόρμα Ψηφιακών Πόλεων», Παραδοτέο 13: «Πλάνο Προώθησης του Προϊόντος», σελ. 33

- στους ερευνητές ενός ευρέως φάσματος επιστημονικών περιοχών που ενδιαφέρονται για πρακτικά αποτελέσματα, μελέτες περιπτώσεων, τρέχουσα έρευνα όπως επίσης και δημοσιεύσεις και εκδηλώσεις σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Σε όλες αυτές τις κοινότητες, το e-Gov.gr στοχεύει στην παροχή υπηρεσιών για:

- ❖ τη λήψη πληροφοριών και ειδήσεων σχετικών με διυπηρεσιακές δραστηριότητες και συναφή έργα στην Ελλάδα, καθώς και ενημέρωση για τις βέλτιστες πρακτικές στο εξωτερικό.
- ❖ την υποβολή αιτήσεων, απόψεων ή ιδεών και τη συμμετοχή σε συζητήσεις για θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- ❖ την ενημέρωση για τεχνικά ζητήματα και τη δυνατότητα πρόσβασης σε τεχνικούς πόρους για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- ❖ την ενημέρωση για δημοσιεύσεις και εκδηλώσεις σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σε επίπεδο πληροφόρησης το ΚΕΠ-Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (<http://www.polites.gr>) μέσα από τις ιστοσελίδες του παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα του πολίτη, την καθημερινή ζωή, τις άδειες και τα πιστοποιητικά, τη νεολαία, την εργασία και την ασφάλιση, τον απόδημο ελληνισμός και τους Έλληνες του εξωτερικού, κλπ.

Τέλος, το TAXISnet (<https://www.taxisnet.gr/web>) παρέχει τις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών – Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων (<http://www.gsis.gov.gr/home.html>) ηλεκτρονικά. Μέσω του συστήματος αυτού ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να καταθέσει τη φορολογική του δήλωση, να υποβάλλει τις δηλώσεις του Φ.Π.Α. και να πληρώσει το ποσό οφειλής του στην τράπεζα χωρίς να απαιτείται η μετάβασή του στην εφορία.

Λεπτομερή στοιχεία σχετικά με την τεχνική ανάλυση του συστήματος TAXIS net, παρουσιάζονται στο Παράρτημα Β', προς το τέλος της εργασίας.



2.2 Υπηρεσία TAXIS net¹

Το σύστημα TAXISnet είναι μία νέα υπηρεσία που προσφέρει το Τμήμα Εσωτερικών Προσόδων (ΤΕΠ) προς τον πολίτη που είναι ήδη εγγεγραμμένος στο Φορολογικό Αρχείο, για την υποβολή της Δήλωσης Εισοδήματος του 2003 μέσω του διαδικτύου. Δηλαδή είναι μία μέθοδος ηλεκτρονικής επικοινωνίας του φορολογούμενου με το ΤΕΠ, μέσω ειδικού δικτύου.

Οι βασικοί στόχοι του TAXISnet είναι οι εξής:

- *Η ποιοτική, άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πολίτη.*
- *Η απλοποίηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών.*
- *24ωρη αδιάλειπτη λειτουργία.*
- *Η αναβάθμιση της ποιοτικής ενημέρωσης του πολίτη σε φορολογικά θέματα.*
- *Ο εκσυγχρονισμός των μεθόδων υποβολής των Δηλώσεων Εισοδήματος με τη χρήση μοντέρνας τεχνολογίας.*

Τα πλεονεκτήματα χρήσης του TAXISnet είναι κυρίως:

- Απλοποιεί τις διαδικασίες.
- Μειώνει τις μετακινήσεις.
- Εξοικονομεί χρόνο και χρήμα.
- Παρέχει εύκολη πρόσβαση στα φορολογικά έντυπα του ΤΕΠ.
- Παρέχει αυτόματη ενημέρωση σε περίπτωση λανθασμένης συμπλήρωσης και βοήθεια για ανάλογη διόρθωση.
- Ενημερώνει άμεσα τον χρήστη για την παραλαβή της Δήλωσης και παρακολουθεί μέσω του διαδικτύου, την
- πορεία της στη διαδικασία φορολόγησης.
- Παρέχει πλήρη ασφάλεια και προστασία στα διακινούμενα στοιχεία και στους χρήστες.

Η διαδικασία εγγραφής είναι ιδιαίτερα απλή. Κάθε φορολογούμενος που ενδιαφέρεται να εγγραφεί στο σύστημα και να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία TAXISnet, πρέπει να συμπληρώσει την αίτηση εγγραφής στο TAXISnet, την οποία μπορεί να εξασφαλίσει από το Τμήμα Διαχείρισης Δηλώσεων (ΤΔΔ), στα κατά τόπους Επαρχιακά Γραφεία Φόρου Εισοδήματος.

Αφού συμπληρώσει την αίτηση πρέπει να την υποβάλει προσωπικά στο ΤΔΔ, επισυνάπτοντας φωτοαντίγραφο της πολιτικής του ταυτότητας, την οποία πρέπει ταυτόχρονα να επιδείξει, για σκοπούς επιβεβαίωσης των προσωπικών του στοιχείων.

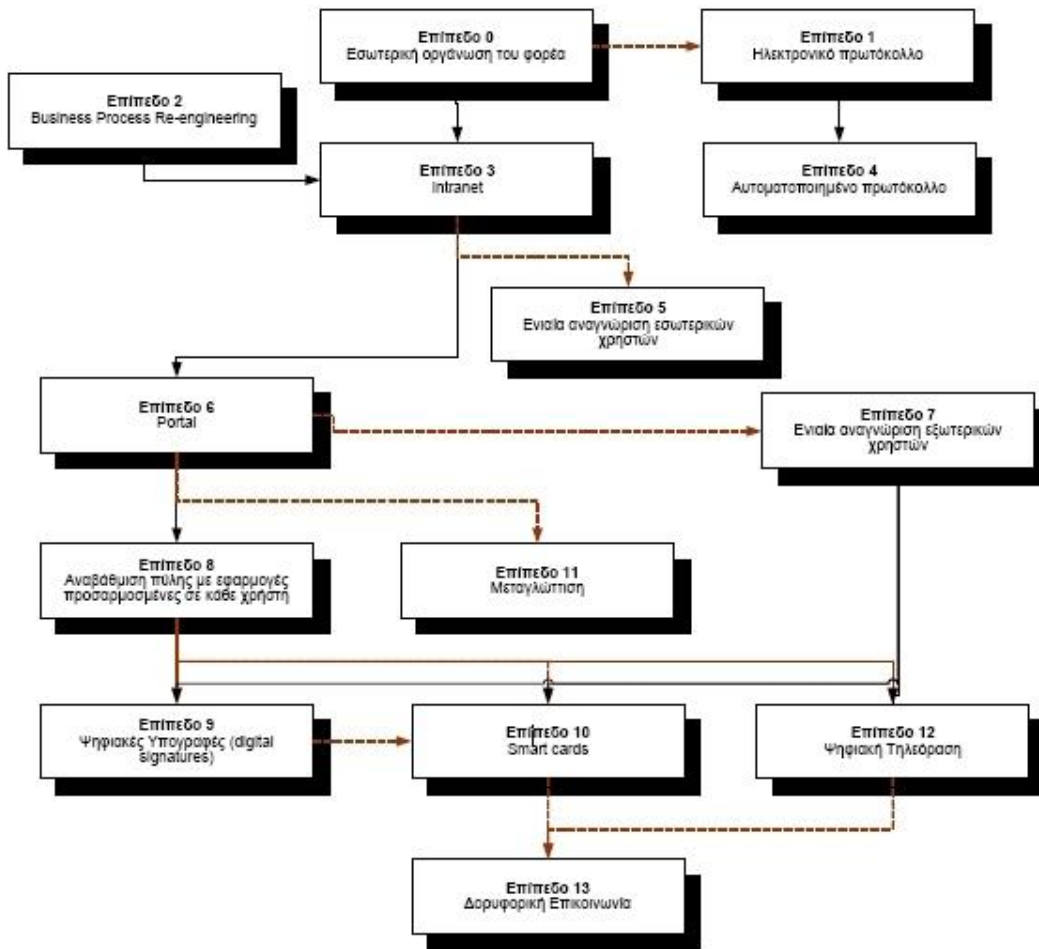
¹ [http : // taxisnet.mof.gov.cy](http://taxisnet.mof.gov.cy)

2.3 Επίπεδα Εφαρμογής¹

Βέβαια για να υλοποιηθεί και να λειτουργήσει με επιτυχία η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι απαραίτητος ο σωστός σχεδιασμός που θα αποτελέσει τη βάση και θα οδηγήσει στα οφέλη που αναφέρθηκαν παραπάνω. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα, μπορεί να γίνει σταδιακά σε επίπεδα. Τα επίπεδα αυτά θα επιτρέψουν την απρόσκοπτη ροή πληροφοριών από/προς το δημόσιο τομέα και θα δώσουν τη δυνατότητα στον πολίτη αλλά και στις επιχειρήσεις (ιδιωτικός τομέας) να αποκτήσουν καλύτερη πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το κράτος. Τα επίπεδα αυτά, ξεκινώντας από το πιο χαμηλό και προχωρώντας στο πιο πολύπλοκο, χωρίζονται ως εξής:

1. εσωτερική οργάνωση φορέα,
2. ηλεκτρονικό πρωτόκολλο,
3. αναδιοργάνωση οργανισμού,
4. ενδοδίκτυο (Intranet),
5. αυτοματοποιημένο πρωτόκολλο,
6. ενιαία αναγνώριση εσωτερικών χρηστών,
7. δικτυακή πύλη,
8. ενιαία αναγνώριση εξωτερικών χρηστών,
9. αναβάθμιση πύλης με εφαρμογές προσαρμοσμένες σε κάθε χρήστη,
10. ψηφιακές υπογραφές,
11. μεταγλώττιση,
12. ψηφιακή τηλεόραση, και
13. δορυφορική επικοινωνία.

¹ <http://www.enthesis.net/>, "Σε φάση μετάβασης", Τεχνολογία του Θανάση Τσακαλίδη, Τρίτη 27 Μαΐου 2008



Η προμήθεια του απαραίτητου εξοπλισμού και η δικτυακή διασύνδεσή του αποτελούν βασική προϋπόθεση ώστε να μπορέσουν τα υπόλοιπα επίπεδα να υλοποιηθούν και τελικά να μπορέσει ο φορέας να υποστηρίξει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.



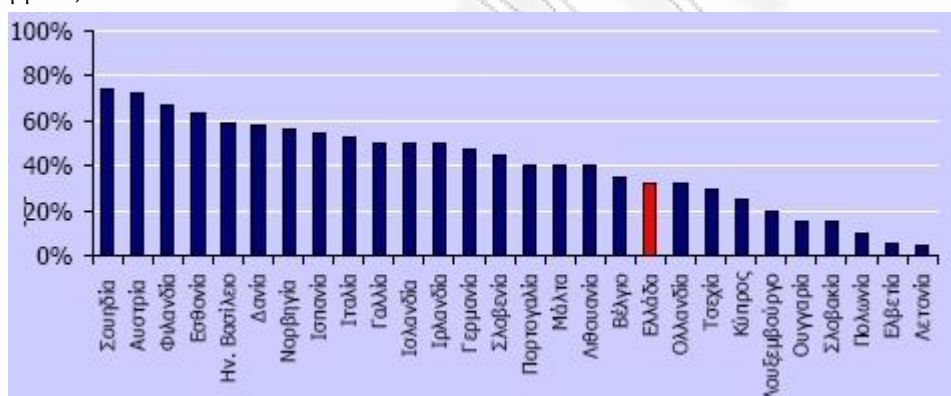
Η ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ & ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ¹

3.1 Ποσοστό δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται on line

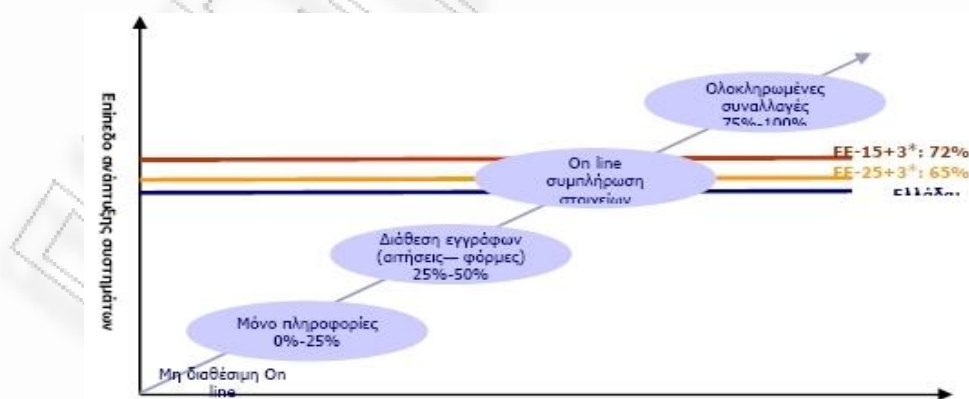
Το ποσοστό των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται εξ ολοκλήρου on line στην Ελλάδα είναι 32%, ποσοστό αρκετά χαμηλό σε σχέση με το αντίστοιχο ποσοστό άλλων χωρών της Ευρώπης.

Η χώρα με το υψηλότερο ποσοστό είναι η Σουηδία και ακολουθούν η Αυστρία, η Φιλανδία, η Εσθονία και η Αγγλία. Αντίθετα, τα χαμηλότερα ποσοστά παρουσιάζουν η Λετονία, η Ελβετία, η Πολωνία και η Σλοβακία (Διάγραμμα 1). Αναφορικά με το επίπεδο ανάπτυξης, δηλαδή με το πόσο εξελιγμένα είναι τα συστήματα για την on line παροχή υπηρεσιών, η Ελλάδα βρίσκεται στο 61%, όταν ο μέσος όρος της ΕΕ-25 μαζί με την Ελβετία, την Ισλανδία και τη Νορβηγία είναι 65%.

Αυτό σημαίνει ότι τα περισσότερα συστήματα on line παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα βρίσκονται στο επίπεδο της απλής διάθεσης εγγράφων (“κατέβασμα” αιτήσεων, φορμών κλπ) (Διάγραμμα 2).



Διάγραμμα 1: Ποσοστό υπηρεσιών που παρέχονται εξ ολοκλήρου on line



Διάγραμμα 2: Επίπεδο ανάπτυξης των συστημάτων on line παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα και σε χώρες της ΕΕ

¹ ΣΕΒ Δελτίο Ανταγωνιστικότητας/Το Επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα Επιπτώσεις στην Ανταγωνιστικότητα, Τεύχος 34 Νοέμβριος 2005

3.2 Υπηρεσίες με εξελεγμένα on line συστήματα

Στο παρακάτω διάγραμμα (Διάγραμμα 3) φαίνονται τα ποσοστά που αναφέρονται στο πόσο εξελεγμένα είναι τα συστήματα on line παροχής των δημόσιων υπηρεσιών ανά κατηγορία. Στις περισσότερες χώρες της Ευρώπης η κατηγορία υπηρεσιών για τις οποίες υπάρχουν τα πιο εξελεγμένα συστήματα για την παροχή τους on line είναι η δήλωση εισοδήματος. Το ίδιο ισχύει και για την Ελλάδα όπου το ποσοστό ανάπτυξης αυτών των συστημάτων φτάνει στο 100%. Το ποσοστό αυτό οφείλεται προφανώς στο σύστημα TAXIS το οποίο εισήχθη το Μάιο του 2000 και παρέχει υπηρεσίες δήλωσης και φορολόγησης εισοδήματος φυσικών και νομικών προσώπων.

Οι υπόλοιπες τρεις κατηγορίες, δηλαδή οι υπηρεσίες που σχετίζονται με έκδοση αδειών και εγγράφων, με καταχωρήσεις και πιστοποιητικά και με παροχές, έχουν χαμηλά ποσοστά με χαμηλότερο εκείνο των παροχών.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι οι υπηρεσίες που απευθύνονται στις επιχειρήσεις (Πίνακας 1) έχουν αναπτυχθεί περισσότερο ως προς την on line παροχή τους σε σχέση με τις υπηρεσίες που απευθύνονται στους πολίτες. Έτσι, όπως φαίνεται και στο επόμενο διάγραμμα (Διάγραμμα 4), οι υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις έχουν περάσει στο τέταρτο στάδιο ανάπτυξης με συστήματα ολοκληρωμένων συναλλαγών (βλ. επίσης Διάγραμμα 2) ενώ οι υπηρεσίες για τους πολίτες βρίσκονται στην αρχή του τρίτου σταδίου ανάπτυξης στο οποίο είναι δυνατή η on line συμπλήρωση εντύπων.

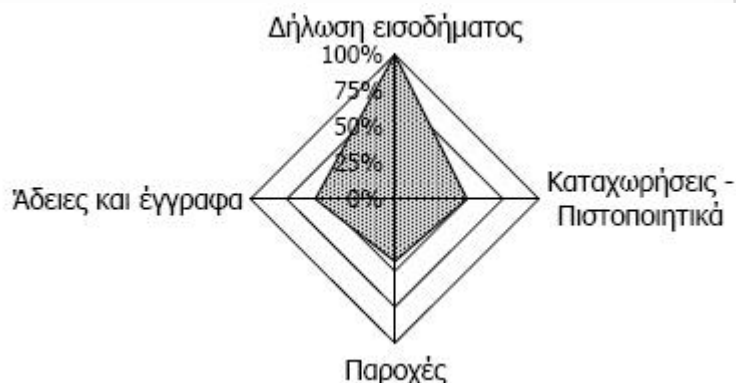
Πίνακας 1: Υπηρεσίες ανά κατηγορία και ομάδα — στόχο

Παροχές	
Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας (1)	Δημόσιες βιβλιοθήκες (1)
Δήλωση στην αστυνομία (1)	Δημόσιες προμήθειες (2)
Κοινωνικές παροχές (επιδόματα ανεργίας και τέκνων, φοιτητικά επιδόματα) (1)	Υπηρεσίες υγείας (1)
Άδειες και έγγραφα	
Αίτηση για έκδοση άδειας οικοδομής (1)	Άδειες για περιβαλλοντικά θέματα (2)
Εγγραφή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (1)	Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο, άδεια οδήγησης) (1)
Καταχωρήσεις - Πιστοποιητικά	
Πιστοποιητικά γεννήσεων και γάμου (1)	Δήλωση αυτοκινήτου (1)
Παροχή στατιστικής πληροφόρησης (2)	Δήλωση νέας επιχείρησης (2)
Αναγγελία μετακόμισης* (1)	
Δήλωση εισοδήματος	
Φορολόγηση εισοδήματος (1)	Φορολόγηση εταιριών (2)
Δήλωση ΦΠΑ (2)	Τελωνειακή διασάφηση (2)
Κοινωνικές εισφορές εργαζόμενων (2)	

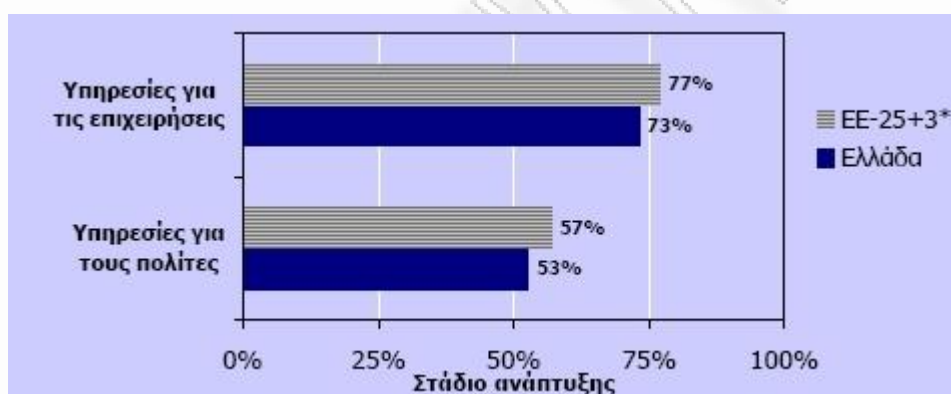
(1): Υπηρεσίες για τους πολίτες

(2): Υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις

Διάγραμμα 3: Πόσο εξελιγμένα είναι τα συστήματα on line παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα ανά κατηγορία



Διάγραμμα 4: Πόσο εξελιγμένα είναι τα συστήματα on line παροχής υπηρεσιών ανά ομάδα - στόχο



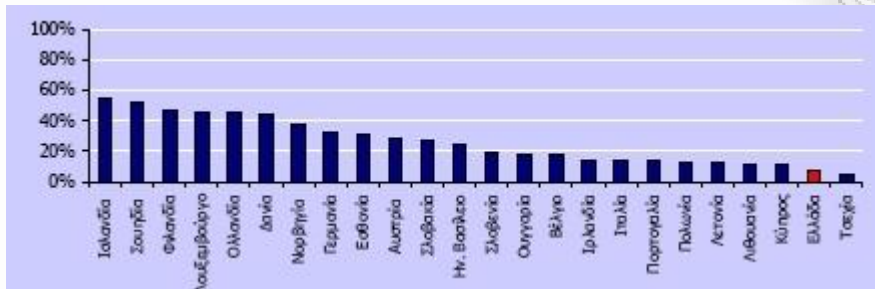
3.3 Χρήση υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες on line

Αν και οι υπηρεσίες που παρέχονται on line είναι λιγότερες στην Ελλάδα σε σχέση με άλλες χώρες της ΕΕ, το ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο φτάνει στο 81%, ποσοστό το οποίο κατατάσσει την Ελλάδα στην 5η θέση μεταξύ 24 χωρών της Ευρώπης για τις οποίες υπάρχουν στοιχεία.

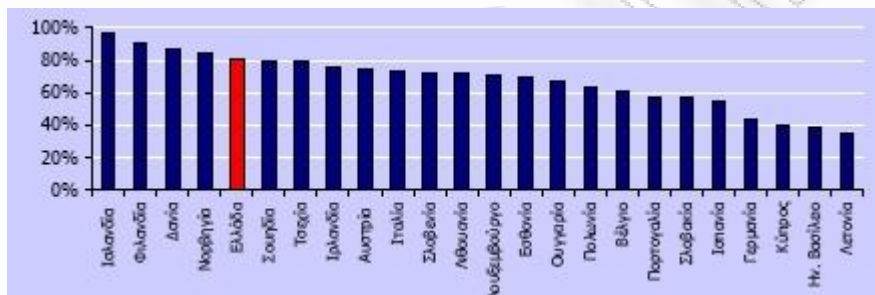
Οι χώρες που προηγούνται είναι η Ισλανδία με ποσοστό 97%, η Φιλανδία (91%), η Δανία (87%) και η Νορβηγία (84%) (Διάγραμμα 5). Σύμφωνα με το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα, το ηλεκτρονικό σύστημα TAXIS αποτελεί μια εξήγηση για το υψηλό ποσοστό χρήσης του διαδικτύου από τις επιχειρήσεις, όπως και το γεγονός ότι ο δείκτης αυτός εξετάζει μόνο τις επιχειρήσεις με τουλάχιστον 10 υπαλλήλους.

Αντίθετα με τις επιχειρήσεις, το ποσοστό των πολιτών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο είναι ιδιαίτερα χαμηλό. Το γεγονός αυτό προφανώς οφείλεται στο ότι τα συστήματα on line παροχής υπηρεσιών για τους πολίτες δεν είναι τόσο εξελιγμένα όσο εκείνα των υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις (Διάγραμμα 6).

Διάγραμμα 5: Ποσοστό επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο



Διάγραμμα 6: Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο



3.4 Επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι θετικές επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνουν καταρχήν τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης και τη μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Πράγματι, σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα του ΣΕΒ, το κόστος της γραφειοκρατίας μειώνεται σημαντικά στις περιπτώσεις που οι συναλλαγές με το δημόσιο πραγματοποιούνται μέσω διαδικτύου.

Εκτός από τα παραπάνω, στο παρακάτω διάγραμμα (Διάγραμμα 7) φαίνεται ότι οι χώρες με τα μεγαλύτερα ποσοστά on line παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών κατατάσσονται υψηλά σύμφωνα με το δείκτη αντίληψης διαφάνειας της Διεθνούς Διαφάνειας.

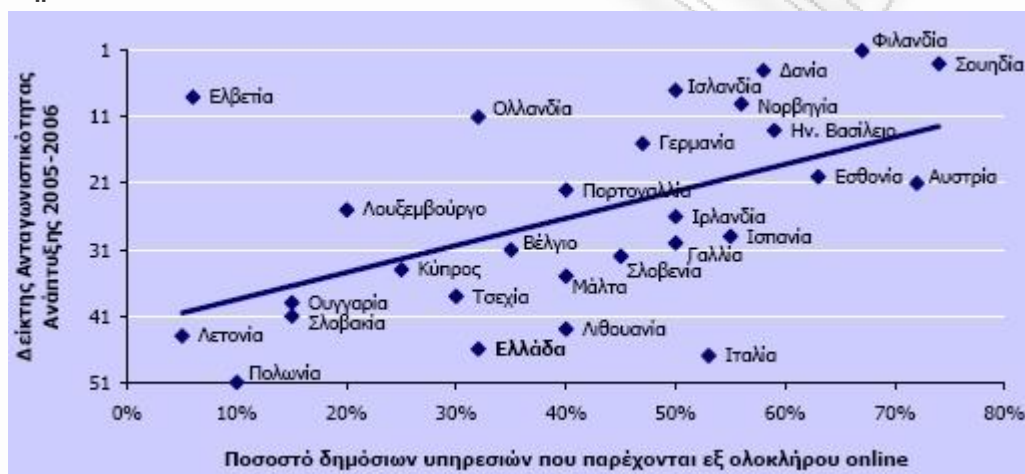
Διάγραμμα 7: Σχέση διαφθοράς και online διαθεσιμότητας δημόσιων υπηρεσιών



3.5 Σχέση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ανταγωνιστικότητας

Παρά το γεγονός ότι είναι αυτονόητο και σε κάθε περίπτωση κοινά αποδεκτό ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παίζει αποφασιστικό ρόλο στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, δεν υπάρχουν μέχρι στιγμής τεκμηριωμένες και συστηματικές εργασίες και μετρήσεις που να αποδεικνύουν τη συγκεκριμένη συσχέτιση. Ενδεικτικά όμως, λαμβάνοντας υπόψη τον Δείκτη Ανταγωνιστικότητας Ανάπτυξης του World Economic Forum και το ποσοστό των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται εξ ολοκλήρου on line για τις χώρες της ΕΕ μαζί με την Ισλανδία, την Ελβετία και τη Νορβηγία, διαπιστώνεται μια συσχέτιση η οποία φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα (Διάγραμμα 8). Οι χώρες που διαθέτουν τις περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες on line έχουν υψηλές θέσεις στην κατάταξη με κριτήριο τον δείκτη ανταγωνιστικότητας ανάπτυξης 2005-2006.

Διάγραμμα 8: Σχέση ανταγωνιστικότητας ανάπτυξης και online διαθεσιμότητας δημόσιων υπηρεσιών



3.6 Προϋποθέσεις επιτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σύμφωνα με την ίδια εισήγηση προς την Επιτροπή Εμπειρογνομόνων του ΕΣΑΑ, θεμελιώδης προϋπόθεση για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η υιοθέτηση και συνεπής προσήλωση στη βασική αρχή της δημιουργίας πελατοκεντρικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Η αρχή αυτή προϋποθέτει μια σημαντική αναδιοργάνωση της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης έτσι ώστε να είναι δυνατή η βέλτιστη αξιοποίηση των συστημάτων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας.

Επιπλέον οι γενικές προϋποθέσεις για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνουν:

- την κατανόηση από την Πολιτεία της *άμεσης προτεραιότητας* και της *ζωτικής σημασίας* της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τη χώρα και η *ουσιαστική δέσμευση* για την ευρεία εφαρμογή της.
- τη δημιουργία *στρατηγικής* με συγκεκριμένα βήματα και χρονοδιάγραμμα για την αναδιοργάνωση της Δ.Δ. και τη μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

- τη **σωστή επικοινωνία** του οράματος και της διαδικασίας υλοποίησής του και να ενταχθούν σ' αυτό τόσο οι «πελάτες» των υπηρεσιών (πολίτες και επιχειρήσεις), όσο και οι «πάροχοι» των υπηρεσιών (προσωπικό της δημόσιας διοίκησης).
- την εξασφάλιση της ενεργούς συνεργασίας των ειδικών (επιχειρήσεις τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ), εξειδικευμένοι σύμβουλοι, σχήματα συμπράξεων δημόσιου και ιδιωτικού τομέα), που θα αναλάβουν το έργο της μεταφοράς τεχνογνωσίας, υλοποίησης, υποστήριξης και σε ορισμένες περιπτώσεις λειτουργίας των συστημάτων. Οι φορείς αυτοί θα πρέπει να αντιμετωπισθούν ως συμμετοχοί, συνεργάτες και συνδημιουργοί του όλου εγχειρήματος και όχι απλά ως προμηθευτές ή υλοποιητές.

Τέλος είναι προφανές ότι χωρίς έναν δυναμικό και υγιή κλάδο τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ) στη χώρα μας δεν μπορεί να υλοποιηθεί το όραμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.



ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΟΤΑ (ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT)¹

4.1 Δυνατά σημεία

- Ο θεσμός της Τ.Α. έχει σημαντικό ρόλο στο πολιτικό και διοικητικό σύστημα της χώρας, αλλά και στη διαδικασία ολοκλήρωσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)
- Οι Ο.Τ.Α. αποτελούν την εγγύτερη στον πολίτη δομή του κράτους και μέσω των ΚΕΠ συγκροτούν ένα εθνικό πολυκεντρικό και πολυλειτουργικό δίκτυο διανομής διοικητικών προϊόντων
- Η ΚΕΔΚΕ έχει αναπτύξει στρατηγικό πλαίσιο συνεργασίας με τους Δήμους και τις Κοινότητες για την ισχυρή παρουσία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας.
- Ορισμένοι Δήμοι αποτελούν παραδείγματα καλών πρακτικών στην εφαρμογή σύγχρονων συστημάτων διοίκησης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (πχ Δ. Αμαρουσίου, Δ. Τρικάλων)

4.2 Αδυναμίες

- Είναι ανεπαρκής και αποσπασματική η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας από τους ΟΤΑ και είναι υποβαθμισμένα τα εσωτερικά τους πληροφοριακά συστήματα
- Η πλειοψηφία των ΟΤΑ δεν έχει αναπτύξει όραμα και στρατηγική για το ρόλο τους στην Κοινωνία της Πληροφορίας.
- Υπάρχουν σημαντικές ελλείψεις και αδυναμίες στις δομές, τις λειτουργίες και το ανθρώπινο δυναμικό των Ο.Τ.Α. σε θέματα Πληροφορικής
- Μειωμένη ικανότητα αποτελεσματικής διοίκησης έργων πληροφορικής και διοίκησης της οργανωτικής αλλαγής
- Μεγάλος αριθμός Ο.Τ.Α., ιδιαίτερα αγροτικών, έχουν μικρό μέγεθος και είναι αδύνατο να δραστηριοποιηθούν σε θέματα Πληροφορικής, με ίδιες δυνάμεις και χωρίς εξωτερική βοήθεια.
- Δεν έχουν ακόμη αναπτυχθεί ενιαία πρότυπα και κοινές πλατφόρμες με αποτέλεσμα πολλές τεχνολογικές ασυμβατότητες
- Οι υφιστάμενες διαδικασίες λειτουργίας και διοίκησης και η κουλτούρα του ανθρώπινου δυναμικού των ΟΤΑ αποτελούν σημαντικά εμπόδια

4.3 Ευκαιρίες

- Οι δυνατότητες που παρέχουν οι ΤΠΕ αποτελούν τον καταλύτη για το ριζικό μετασχηματισμό (transformation) των διαδικασιών, των οργανωτικών δομών, ακόμη και των δραστηριοτήτων μέσω των οποίων υλοποιούν οι ΟΤΑ τους στόχους τους, καθώς επίσης και του τρόπου επικοινωνίας με τους πολίτες. Η εφαρμογή της Τοπικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα έχει ως αποτέλεσμα τη βαθμιαία αντικατάσταση του υφιστάμενου γραφειοκρατικού μοντέλου λειτουργίας των ΟΤΑ από νέα περισσότερο ευέλικτα και αποτελεσματικά μοντέλα διακυβέρνησης που βασίζονται στις ΤΠΕ.

¹ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και τη μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.), ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2006, σελ. 105

- Οι εφαρμογές «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας», βαθμιαία οδηγούν σε ΟΤΑ περισσότερο «ευαίσθητους» στα προβλήματα και τις ανάγκες των δημοτών, αφού έχουν πλέον τη δυνατότητα της ταχύτερης διάγνωσης και κατανόησης των προβλημάτων και των αναγκών και βάσει αυτών της άμεσης προσαρμογής των υπηρεσιών, των δραστηριοτήτων και των στόχων τους.
- Έχει ήδη σχεδιαστεί η νέα ψηφιακή στρατηγική της χώρας 2006 –2013, στο πλαίσιο της νέα πρωτοβουλίας των ευρωπαϊκών κρατών για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010» καθώς και του σχεδίου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση «e-Gov2010». Επομένως εκτιμάται ότι κατά την επόμενη περίοδο στη χώρα μας αναμένεται να ενταθούν οι προσπάθειες εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (E-Government).
- Οι Ο.Τ.Α. μπορούν αξιοποιήσουν χρηματοδοτήσεις από το Ε.Π. ΚτΠ του Γ ΚΠΣ και κυρίως από τα Ε.Π. της 4^{ης} προγραμματικής περιόδου 2007-2013, και συγκεκριμένα από το Ε.Π. του ΥΠΕΣΔΔΑ για τη Βελτίωση της Διοικητικής Ικανότητας της ΔΔ και από το Ε.Π. του ΥΠΟΙΟ για τη Ψηφιακή Σύγκλιση.
- Οι Ο.Τ.Α. μπορούν αξιοποιήσουν χρηματοδοτήσεις από εθνικά προγράμματα όπως το νέο πρόγραμμα Πολιτεία και το πρόγραμμα Θησέας καθώς και να αντλήσουν πόρους μέσω των Συμπράξεων Δημόσιου & Ιδιωτικού Τομέα
- Το Εθνικό δίκτυο «Σύζευξις» και τα ΚΕΠ μπορούν να αξιοποιηθούν για τη δικτύωση των ΟΤΑ με άλλους δημόσιους φορείς και για τη διανομή δημοτικών υπηρεσιών
- Οι σύγχρονες αντιλήψεις για την οργάνωση και τη διοίκηση της Δημόσιας Διοίκησης και της Αυτοδιοίκησης («πελατοκεντρικός» προσανατολισμός, αρχές ποιότητας και διοίκησης ολικής ποιότητας κλπ.) αρχίζουν να διαδίδονται πλέον και στη χώρα μας
- Οι Ο.Τ.Α. μπορούν αξιοποιήσουν τις δομές που δημιουργήθηκαν (ΤΕΔΚ, αναπτυξιακές εταιρείες, κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης) και την τεχνογνωσία και εμπειρία που αποκτήθηκαν τα προηγούμενα χρόνια, για να συμβάλλουν στο σχεδιασμό και την εφαρμογή δράσεων αξιοποίησης των ΤΠΕ στη νέα προγραμματική περίοδο.

4.4 Κίνδυνοι

- Να διατηρηθεί το ενδιαφέρον των Ο.Τ.Α. κυρίως για τις τεχνικές υποδομές και την παροχή κοινωνικών και πολιτιστικών υπηρεσιών και να μη στραφούν στην αναδιοργάνωση του τρόπου λειτουργίας τους με βάση τις ΤΠΕ
- Να μη διασφαλιστεί επαρκής επιστημονική και τεχνική υποστήριξη στους Ο.Τ.Α., με αποτέλεσμα την ύπαρξη ΟΤΑ διαφορετικών ταχυτήτων και τον «αποκλεισμό» των αγροτικών και των μικρών Ο.Τ.Α. από τις εξελίξεις.
- Να μη δοθεί το αναγκαίο βάρος στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού των Ο.Τ.Α., στην άσκηση επιτελικών λειτουργιών και στη δημιουργία των ελάχιστων δομών για την αξιοποίηση των ΤΠΕ
- Να αναπτυχθούν εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους ΟΤΑ αλλά να μην αξιοποιηθούν λόγω της περιορισμένης ζήτησης από τους κατοίκους και τις τοπικές επιχειρήσεις.
- Να περιθωριοποιηθούν ομάδες κατοίκων των ΟΤΑ που δεν έχουν την αναγκαία εξοικείωση με τις ΤΠΕ ή δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα πρόσβασης σε αυτές, γεγονός που συχνά αναφέρεται ως Ψηφιακό Χάσμα (Digital Divide).

ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**5.1 ΝΟΜΟΣ 3607/2007¹**

(Σύσταση και Καταστατικό της «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε.» (Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.) και λοιπές ασφαλιστικές και οργανωτικές διατάξεις)

Σύσταση-Μορφή²

Το νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου με την επωνυμία «Κέντρο Ηλεκτρονικού Υπολογιστού Κοινωνικών Υπηρεσιών» (Κ.Η.Υ.Κ.Υ.), που ιδρύθηκε με το ν.δ. 390/ 1969 (ΦΕΚ 283/Α'), μετατρέπεται σε ανώνυμη εταιρεία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα με την επωνυμία «ΗΛΕΚΤΡΟ-ΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ Ανώνυμη Εταιρεία» και το διακριτικό τίτλο «Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.».

Σκοπός της εταιρίας βάσει του Ν. 3607/2007

Οι σκοποί της ανώνυμης αυτής εταιρίας μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα είναι:³

- η μελέτη, ανάπτυξη, λειτουργία, εκμετάλλευση, διοίκηση, διαχείριση και συντήρηση Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών -εξοπλισμού, λογισμικού και υπηρεσιών- για την εξυπηρέτηση όλων των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης,
- η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών στις συναλλαγές τους με τους παραπάνω φορείς (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση),
- η συνεργασία και διασύνδεση με αντίστοιχους φορείς της Ευρωπαϊκής Ένωσης,
- η διασφάλιση και η υποστήριξη της διαλειτουργικότητας των Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης που υπάγονται στην εποπτεία του Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας και λοιπών φορέων που δραστηριοποιούνται σε θέματα ασφάλισης, υγείας, πρόνοιας και κοινωνικής πολιτικής,
- η ενοποίηση και διαχείριση του συνόλου της πληροφορίας στο χώρο της Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα,
- η παροχή συμβουλών προς τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης για τα ως άνω θέματα,
- η παροχή προς κάθε υπηρεσία του Κράτους και της Ευρωπαϊκής Ένωσης στατιστικών και άλλου τύπου πληροφοριών και αξιολογήσεων για την Κοινωνική Ασφάλιση στην Ελλάδα,
- η μελέτη, ανάπτυξη, λειτουργία, εκμετάλλευση, διαχείριση και συντήρηση Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών για την εξυπηρέτηση φορέων του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης,

¹ ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ, ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ Αρ.Φύλλου 245, 1 Νοεμβρίου 2007

² ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ, ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ Αρ.Φύλλου 245, 1 Νοεμβρίου 2007, ΜΕΡΟΣ Α' - Άρθρο Πρώτο

³ ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ, ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ Αρ.Φύλλου 245, 1 Νοεμβρίου 2007, Κεφάλαιο Πρώτο/ Άρθρο 3

- η εποπτεία και ο έλεγχος των λειτουργούντων, καθώς και των υπό υλοποίηση έργων Πληροφορικής και Επικοινωνιών των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης.

5.2 ΝΟΜΟΣ 3345/2005¹

Με το νόμο 3345/2005 (ΦΕΚ 138/Α/16-6-2005) θεσπίζονται νέες διευκολύνσεις για τους πολίτες που αποβλέπουν στην καλύτερη εξυπηρέτησή τους, στις συναλλαγές τους με τη Διοίκηση.

Ειδικότερα:

- Βεβαιώνεται το γνήσιο της υπογραφής του ενδιαφερόμενου πολίτη και από το Κ.Ε.Π.
- Καταργείται η βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του ενδιαφερόμενου πολίτη, όταν προσέρχεται αυτοπροσώπως για υποθέσεις του στις Υπηρεσίες του Δημοσίου Τομέα ή τα Κ.Ε.Π.
- Επικυρώνονται αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων και εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές, από ακριβή αντίγραφα αυτών, εφόσον έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο ή δημόσια αρχή.
- Βεβαιώνεται η ταυτοπροσωπία των ανηλίκων κάτω των δεκατεσσάρων ετών οι οποίοι δεν είναι κάτοχοι δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.

5.3 ΝΟΜΟΣ 3640/2008²

- Με το ν. 3640/2008 κυρώθηκε η συμφωνία στρατηγικής συνεργασίας μεταξύ της Ελληνικής Δημοκρατίας και της εταιρίας Microsoft.
- Στη συμφωνία προβλέπεται η ίδρυση κέντρου καινοτομίας, στο πλαίσιο του οποίου θα αναπτυχθούν τεχνολογίες λογισμικού, αλλά και συμμετοχή της ακαδημαϊκής κοινότητας στις δράσεις της παραπάνω εταιρίας.
- Κεντρικό σημείο της συμφωνίας είναι η παροχή αδειών της Microsoft, τις οποίες θα αποκτά το Ελληνικό Δημόσιο μέσω διαγωνισμών, αλλά και η συμβολή της στην παροχή τεχνολογίας για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με την υποστήριξη της κεντρικής κυβέρνησης, αλλά και των δήμων, στους οποίους παρέχονται δωρεάν εργαλεία λογισμικού για την ανάπτυξη εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Είναι αναντίρρητο ότι παρόμοιες συμφωνίες παρέχουν πολλά πλεονεκτήματα για το Δημόσιο, καθ' όσον θέτουν τις βάσεις για τη συνεργασία με τον γίγαντα του λογισμικού που είναι η εταιρία Microsoft
- Ωστόσο, είναι επίσης γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να προωθηθεί και με την αξιοποίηση του ανοικτού λογισμικού ή λογισμικού ανοικτού κώδικα (open source

¹ ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ, ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ Αρ.Φύλλου 138, 16 Ιουνίου 2005

² ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ, ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ Αρ.Φύλλου 22, 14 Φεβρουαρίου 2008

software), λύση την οποία έχουν ήδη υιοθετήσει κυβερνήσεις και οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, στο εξωτερικό.

- Έτσι, μειώνεται αισθητά το κόστος υλοποίησης σχετικών εφαρμογών και παύει η εξάρτηση από εταιρίες ιδιοκτησιακού λογισμικού.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι δυσκολίες και οι προκλήσεις που παρουσιάστηκαν και που συνεχίζουν να εμφανίζονται σε όλη την Ευρώπη, είναι πολλές.

Από τη μια, το θεσμικό και το κανονιστικό πλαίσιο, που έπεται αντί να προπορεύεται της τεχνολογίας και το οποίο είναι απαραίτητο να αλλάξει βηματισμό. Από την άλλη, η ανάγκη να κατανοήσει πραγματικά ο πολίτης πώς θα ωφεληθεί από την «ηλεκτρονική διακυβέρνηση». Γιατί μόνο αν ο πολίτης διαπιστώσει με απτούς τρόπους πώς θα κερδίσει χρόνο, ευκολία αλλά και χρήμα χάρη στην τεχνολογία, θα έχουμε επιτύχει ένα σημαντικό βήμα προς την υιοθέτηση της «ηλεκτρονικής διακυβέρνησης».

Το βασικό ζητούμενο είναι πλέον η ομαλή «ένταξη» της τεχνολογίας στη ζωή του πολίτη για να τον υπηρετήσει και όχι το αντίθετο. Όμως τι σημαίνει πρακτικά «Κοινωνία της Πληροφορίας» με όρους που κατανοεί ο πολίτης; Ποιες είναι οι παρεμβάσεις που υπόσχονται μικρές αλλά δραστικές βελτιώσεις στη ζωή του;

Για την Ευρωπαϊκή οικογένεια, «Κοινωνία της Πληροφορίας» και «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» είναι μια σειρά από μικρές ή μεγάλες δυνατότητες που εμφανίζονται σε κάθε σχεδόν στιγμή της καθημερινής ζωής, διευκολύνοντάς την.

Παρακολουθώντας την εξέλιξη μιας τυπικής μέρας της καθημερινής ζωής, είναι η δυνατότητα του πολίτη και του επιχειρηματία να απολαμβάνει τα οφέλη της «ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» και να πραγματοποιεί ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των συναλλαγών του με τις δημόσιες υπηρεσίες από το σπίτι του με την άνεση και την ευκολία που θα του προσφέρει ο προσωπικός του υπολογιστής και μια συνεχώς διαθέσιμη και γρήγορη ενσύρματη ή ασύρματη σύνδεση στο Internet.

Στην καθημερινή ζωή, «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» είναι ο εκσυγχρονισμός των ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπου κάθε πολίτης μπορεί να παρακολουθεί ηλεκτρονικά μέχρι και την παράδοση την αλληλογραφία του, όπως γίνεται τώρα στη Σουηδία. Είναι η ευκολία που απολαμβάνει η κάθε Βρετανική επιχείρηση να μπορεί να πραγματοποιεί ήδη όλες τις ταχυδρομικές χρηματοοικονομικές συναλλαγές της ηλεκτρονικά. Στην Ελλάδα, είναι ήδη η υποστήριξη των ΕΛΤΑ στην απόκτηση υπερσύγχρονων κέντρων διαλογής και πληροφοριακών συστημάτων, που συντομεύουν τους χρόνους παράδοσης και δίνουν τη δυνατότητα για παρόμοιες υπηρεσίες στο άμεσο μέλλον...

Είναι η δυνατότητα του πολίτη να αντικαταστήσει τις επισκέψεις στην τράπεζα της προτίμησής του, με επισκέψεις στον «ηλεκτρονικό γκισέ» πραγματοποιώντας εκεί όλες τις συναλλαγές του είτε με ιδιώτες είτε με το δημόσιο, εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια, όπως γίνεται πια και στη χώρα μας.

Είναι όμως και η δυνατότητα που θα έχει ο κάθε πολίτης, ανεξαρτήτως γεωγραφικής τοποθεσίας, να εργάζεται από απόσταση μέσω μεθόδων τηλε-εργασίας ή να αξιοποιεί σύγχρονες

δικτυακές υποδομές όπως τα Wi-Fi, ώστε να κινείται στο χώρο εργασίας χωρίς περιορισμούς. Και αυτές οι δράσεις ήδη ξεκινούν να υλοποιούνται και στην Ελλάδα...

Στο καθημερινό επίπεδο και στον τομέα της υγείας, «Κοινωνία της Πληροφορίας» είναι η δυνατότητα του πολίτη να συμβουλευέται τον προσωπικό του γιατρό, μέσα από ευρυζωνικές υπηρεσίες τηλε-ϊατρικής.

Αλλά και μετά την εργασία, στον τομέα της ψυχαγωγίας και του ελεύθερου χρόνου, Κοινωνία της Πληροφορίας είναι η δυνατότητα on-line παρακολούθησης των ταινιών που ενδιαφέρουν τον πολίτη, η επιλογή της επιθυμητής μουσικής, η έγκαιρη ηλεκτρονική κράτηση εισιτηρίων για παραστάσεις και αθλητικούς αγώνες, η ηλεκτρονική οργάνωση των ταξιδιών μέσα από ταξιδιωτικούς οδηγούς και η αγορά των εισιτηρίων του για όλα τα μέσα μεταφοράς ή η επιλογή των σημείων που θα διαμένει.

Ανεξαρτήτως τόπου διαμονής, στην Κοινωνία της Πληροφορίας μέσα από την ευρυζωνική πρόσβαση, ο πολίτης αποκτά νέες δυνατότητες επιλογών για αγορές, όχι μόνο από τις τοπικές αγορές αλλά πλέον από όλο τον κόσμο, φέρνοντας στην πόρτα του προϊόντα από κάθε γειτονιά του κόσμου, εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια.

Κοινωνία της Πληροφορίας στην καθημερινή ζωή του πολίτη, είναι η παροχή δυνατοτήτων επικοινωνίας και συνομιλίας, με όρους κλασικής τηλεφωνίας, με πρακτικά αμελητέο κόστος χάρη στις ευρυζωνικές υποδομές. Είναι η ενίσχυση της κοινωνικότητας του πολίτη, με την παροχή ενός νέου μέσου, ενός νέου καναλιού επικοινωνίας με φίλους και γνωστούς ή για τη συμμετοχή σε ομάδες ή forum με κοινούς στόχους και ενδιαφέροντα, όπως ήδη συμβαίνει σε μεγάλη κλίμακα στις τεχνολογικά προηγμένες Σκανδιναβικές χώρες.

Για να επιτευχθούν όμως όλα τα παραπάνω, για να επιτύχουμε πραγματικά μια Κοινωνία της Πληροφορίας, απαιτείται κάτι περισσότερο από την ποιοτική υλοποίηση έργων πληροφορικής και νέων τεχνολογιών...

Απαιτείται η προσέγγιση του πολίτη με όρους της καθημερινότητάς του. Απαιτείται να φέρουμε την τεχνολογία στην πραγματική της διάσταση και να αντιληφθούμε πως ο πολίτης επιθυμεί να την αξιοποιήσει σαν εργαλείο για να διευκολυνθεί σε κάθε σημαντική ή ασήμαντη δραστηριότητά του, και όχι να την αντιμετωπίσουμε απαραίτητα ως κέντρο της ύπαρξής του.

Συνεπώς, παράλληλα με κάθε έργο πληροφορικής που συμβάλλει στην εκπλήρωση του οράματος για την Κοινωνία της Πληροφορίας, η προσπάθεια πρέπει να εστιασθεί στο πως αντιλαμβάνεται καθημερινά ο πολίτης την νέα τεχνολογία. Και σε κάθε βήμα, σε κάθε νέα παρέμβαση πρέπει να μετράμε το αποτέλεσμα σε αυτό το επίπεδο αναφοράς στο ανθρώπινο επίπεδο.

Αυτή τη διάσταση της τεχνολογίας, τη “ματιά του πολίτη” θέλουμε να έχουμε πλέον ως οδηγό για να σχεδιάσουμε το μέλλον.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα έχει πολύ δρόμο μπροστά της και υπάρχουν πολλά περιθώρια βελτίωσης. Συστήματα, όμως, όπως το Taxis net και το IKA net, δείχνουν ότι είμαστε σε πάρα πολύ καλό δρόμο και ότι δεν είμαστε τόσο πίσω, όσο νομίζουμε.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α': ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

Στην παράγραφο αυτή, προκειμένου να εντοπιστούν οι ευκαιρίες στο εξωτερικό περιβάλλον της ΤΑ γίνεται η διερεύνηση του προγραμματικού πλαισίου εντός του οποίου θα πορευτούν οι Δήμοι κατά την επόμενη περίοδο.

A.1 Η νέα πρωτοβουλία των ευρωπαϊκών κρατών για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010»¹

Η σημαντική εξέλιξη για την Κοινωνία της Πληροφορίας σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, είναι η έναρξη της διαδικασίας διαμόρφωσης μιας νέας Ευρωπαϊκής στρατηγικής για την Κοινωνία της Πληροφορίας με τίτλο "i2010", η οποία αντικαθιστά το «eEurope».

Χαρακτηριστικά της σημασίας, αλλά και των φιλοδοξιών που συνοδεύουν το i2010, είναι τα λόγια της αρμόδιας επιτρόπου, Βιβιάν Ρέντινγκ, στην προμερία της πρωτοβουλίας: «Από πολλά χρόνια, οι ειδικοί μιλούσαν για την ψηφιακή σύγκλιση των δικτύων επικοινωνίας, των συσκευών και του περιεχομένου. Σήμερα αυτό έχει γίνει πια πραγματικότητα – έχουμε τηλεφωνία, μουσική και τηλεόραση μέσω Internet, βλέπουμε τηλεόραση στα κινητά μας τηλέφωνα... Για να ενισχύσουμε τις επενδύσεις σ' αυτόν τον πολλά υποσχόμενο τομέα της οικονομίας, θα πρέπει να εφοδιάσουμε την ψηφιακή οικονομία στην Ευρώπη με ένα συνεκτικό ρυθμιστικό πλαίσιο, ευέλικτο, προσανατολισμένο στην αγορά και εύκολα προσαρμόσιμο στις μελλοντικές εξελίξεις. Όσο για τις δαπάνες μας στην έρευνα, θα πρέπει να τις κατευθύνουμε σε βασικές τεχνολογίες του χώρου Πληροφορικής & Επικοινωνιών, όπως πχ. στη ναυτοτεχνολογία».

Η ευρωπαϊκή στρατηγική «i2010» που συνδιαμορφώνεται με την Ε.Ε., περιλαμβάνει τρεις ερμηνείες του προθέματος «i» που αποτελούν τους τρεις πυλώνες στους οποίους στηρίζεται η πρωτοβουλία :

Η πρώτη ερμηνεία-στόχος του προθέματος «i» στην ευρωπαϊκή στρατηγική «i2010» για την Κοινωνία της Πληροφορίας, αποτελεί το «internal market for information services», δηλαδή η δημιουργία ανοικτής και ανταγωνιστικής ενιαίας αγοράς για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τις υπηρεσίες ΜΜΕ στους κόλπους της ΕΕ, όπου η ευρωπαϊκή τεχνογνωσία και τεχνολογία διαχέονται στο εσωτερικό της Ευρώπης με μεγαλύτερη ταχύτητα και αξιοποιούνται από όλους τους ευρωπαίους πολίτες. Η στήριξη της τεχνολογικής σύγκλισης από την αντίστοιχη πολιτική θα γίνει με διαδοχικά βήματα: το 2005 παρουσιάστηκε η ολοκληρωμένη πολιτική για τη διαχείριση του φάσματος συχνοτήτων και εκσυγχρονίστηκαν οι κανόνες που διέπουν τις οπτικοακουστικές υπηρεσίες, το 2007 θα ανανεωθεί το ρυθμιστικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και θα ολοκληρωθεί η στρατηγική ασφάλειας των πληροφοριών, ενώ θα παρουσιαστεί μια ολοκληρωμένη προσέγγιση για την αποτελεσματική διαχείριση των ψηφιακών δικαιωμάτων με τη δέουσα λειτουργικότητα.

Η δεύτερη ερμηνεία-στόχος του προθέματος «i» στη νέα ευρωπαϊκή στρατηγική «i2010» για την Κοινωνία της Πληροφορίας, αποτελεί το «investment in ICT innovation for competitiveness», δηλαδή επενδύσεις σε καινοτομία για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, προκειμένου να βελτιωθεί η ευρωπαϊκή και εθνική ανταγωνιστικότητα. Στόχος είναι

¹ infosoc, Μηνιαία Περιοδική Έκδοση του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Κοινωνία της Πληροφορίας, Τεύχος 33 Μάιος 2005 σελ.7

η αύξηση κατά 80% των επενδύσεων της ΕΕ στην έρευνα πάνω στις Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών. Η Ευρώπη επενδύει μόλις 80 € ετησίως κατά κεφαλή σ' αυτόν τον τομέα, υστερώντας σημαντικά έναντι της Ιαπωνίας (350 €) και των ΗΠΑ (400 €). Στις προτεινόμενες ενέργειες, περιλαμβάνονται επιδεικτικές δράσεις για την προβολή των ερευνητικών αποτελεσμάτων, αλλά και μέτρα για την προσέλκυση περισσότερων ευρωπαϊκών μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε ερευνητικά προγράμματα.

Η τρίτη ερμηνεία-στόχος του προθέματος «i» στη νέα ευρωπαϊκή στρατηγική «i2010», αποτελεί το «inclusion and better quality of life», δηλαδή η ισότιμη συμμετοχή των ευρωπαϊκών πολιτών και η εξασφάλιση καλύτερης ποιότητας ζωής, μέσω των δυνατοτήτων της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Η προώθηση ίσων ευκαιριών στην Κοινωνία της Πληροφορίας, ώστε να κλείσει η σημερινή «ψαλίδα» μεταξύ εχόντων και μη, θα γίνει με σειρά μέτρων, όπως: σχέδιο δράσης για πολιτοκεντρικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (2006), τρεις πρωτοβουλίες για την ποιότητα ζωής (τεχνολογίες για την τρίτη ηλικία, «έξυπνα» αυτοκίνητα και ψηφιακές βιβλιοθήκες που θα εξασφαλίζουν τη διάδοση πολυγλωσσικού και πολυμεσικού πολιτιστικού περιεχομένου – όλα μέσα στο 2007) και δράσεις για τη γεφύρωση του γεωγραφικού και κοινωνικού ψηφιακού χάσματος, με κορύφωση την πρωτοβουλία για το e-Inclusion (2008).

Στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής στρατηγικής «i2010» έχει ενταχθεί και το σχέδιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση «e-Gov2010». Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government), αποτελεί οριζόντιο στόχο, καθώς μια δημόσια διοίκηση που γίνεται αποδοτικότερη μέσω των τεχνολογιών πληροφορικής, συμβάλλει τόσο στη βελτίωση της καθημερινής ζωής των πολιτών, όσο και στην ανταγωνιστικότητα της κάθε χώρας.



A.2 Το Ε.Π. του ΥΠΕΣΔΔΑ για τη Βελτίωση της Διοικητικής Ικανότητας της ΔΔ στο πλαίσιο του Ε.Σ.Π.Α 2007-2013

Σύμφωνα με το στρατηγικό μέρος του Ε.Σ.Π.Α 2007-2013 (Δ' ΚΠΣ) οι βασικές προτεραιότητες της αναπτυξιακής στρατηγικής της χώρας θα είναι¹ :

1. Προώθηση της περιφερειακής ανάπτυξης
2. Ενίσχυση της διασυνοριακής, της διακρατικής και της διαπεριφερειακής συνεργασίας
3. Αναβάθμιση και προστασία του περιβάλλοντος / Αειφόρος ανάπτυξη
4. Βελτίωση της προσπελασιμότητας και των υπηρεσιών γενικού οικονομικού ενδιαφέροντος
5. Ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και της εξωστρέφειας
6. Ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και προώθηση της απασχόλησης
7. Ψηφιακή σύγκλιση και Βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης

Στο πλαίσιο της 7^{ης} προτεραιότητας θα καταρτιστούν δύο Επιχειρησιακά προγράμματα που θα στοχεύουν :

Α) στη βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης (πολυκεντρική Δημόσια Διοίκηση, αποτελεσματική και ευέλικτη Δημόσια Διοίκηση) με υπεύθυνο το ΥΠΕΣΔΔΑ

Β) στη Ψηφιακή Σύγκλιση της χώρας (βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας ζωής, μέσω της χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και νέων δεξιοτήτων) με υπεύθυνο το Υπ.ΟΙ.Ο.

Η κύρια αναπτυξιακή επιλογή (αναπτυξιακό όραμα) του Ε.Π. του ΥΠΕΣΔΔΑ για τη βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της δημόσιας διοίκησης² συνοψίζεται στη "δημιουργία μιας πολιτο-κεντρικής, αποτελεσματικής, ανοιχτής και ευέλικτης διακυβέρνησης", με στόχο τη μετάβαση από τη διοίκηση αρμοδιοτήτων / διαδικασιών στην διοίκηση αποτελεσμάτων και υπηρεσιών.

Οι στρατηγικοί στόχοι του Προγράμματος καλύπτουν όλο το εύρος της διοικητικής δράσης στα επίπεδα της κεντρικής και περιφερειακής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Στοχεύουν στη διαρθρωτική αντιμετώπιση χρόνιων δυσλειτουργιών της δημόσιας διοίκησης με επιλεγμένες παρεμβάσεις οργανωτικής και διοικητικής αλλαγής, θεσμικού και παραδειγματικού χαρακτήρα, με πολλαπλασιαστική αξία. Οι παρεμβάσεις αυτές θα αποτελέσουν ουσιαστικές καινοτομίες στο ελληνικό περιβάλλον και θα επιλεγούν έτσι ώστε, σε συνδυασμό με δράσεις διάδοσης και μεταφοράς των καινοτομιών στο ευρύτερο πεδίο της δημόσιας δράσης, να στηρίζουν την δημιουργία μίας μη αναστρέψιμης δυναμικής μεταρρύθμισης του κράτους.

Οι οριζόντιου χαρακτήρα προτεραιότητες συνδυάζουν τα δύο βασικά πεδία της δημόσιας δράσης που καλύπτει το Πρόγραμμα (τη διαμόρφωση πολιτικής και προγραμμάτων και την εφαρμογή τους στην παραγωγή δημόσιων αγαθών και υπηρεσιών).

¹ Υπ.ΟΙ.Ο. / Διαχειριστική αρχή του ΚΠΣ,2005, Ε.Σ.Π.Α 2007-2013 : Στρατηγικό μέρος

² ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. / Γενική γραμματεία δημόσιας διοίκησης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, 2006, Βασικό κείμενο στρατηγικής για την αναπτυξιακή προτεραιότητα «Βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της δημόσιας διοίκησης»

Ειδικότερα το πρόγραμμα στοχεύει στην:

1. Αποτελεσματική και αποδοτική δημόσια διοίκηση, η οποία θα εξασφαλίζει:

- Την επίτευξη των γενικών στόχων των δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων και των ειδικότερων επιχειρησιακών στόχων στο επίπεδο των επί μέρους δημόσιων αρχών.
- Την καλύτερη δυνατή απόδοση των χρηματο-οικονομικών πόρων.
- Την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση του ανθρώπινου κεφαλαίου.
- Την ποιότητα των δημόσιων αγαθών και υπηρεσιών και την ανταπόκρισή τους προς τις ανάγκες των πολιτών, επιχειρήσεων και των οργανώσεών τους.

2. Ανοιχτή, δίκαιη και συμμετοχική δημόσια διοίκηση έναντι των πολιτών, επιχειρήσεων και των οργανώσεών τους, βάσει των αρχών του Κοινωνικού Κράτους Δικαίου και της αρχής της Νομιμότητας (Χρηστή Διακυβέρνηση), η οποία θα εξασφαλίζει:

- Τη λογοδοσία στη δράση των δημόσιων αρχών.
- Τη διαφάνεια της δράσης των δημόσιων αρχών.
- Την ενεργό συμμετοχή και τη μεγαλύτερη δυνατή συναίνεση στις αποφάσεις των δημόσιων αρχών.
- Τη δίκαιη και ισότιμη μεταχείριση.
- Την ισοτιμία στις σχέσεις κράτους-πολίτη.

Οι παρεμβάσεις του Προγράμματος θα περιλάβουν έξι τομείς στρατηγικής σημασίας ως εξής:

1. Ανάπτυξη λιτών, ευέλικτων δομών δημόσιας δράσης και στοχευμένη αποκέντρωση αρμοδιοτήτων και λειτουργιών προς φορείς δημόσιου ή ιδιωτικού δικαίου, σε συνδυασμό με την ενίσχυση του επιτελικού και ρυθμιστικού ρόλου της κεντρικής διοίκησης και τον προσανατολισμό της οργάνωσης και της λειτουργίας των δημόσιων δομών προς τις ανάγκες των χρηστών των δημόσιων αγαθών και υπηρεσιών.

2. Ενδυνάμωση των δεξιοτήτων και της τεχνογνωσίας του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης και προσανατολισμός του, σε ό,τι αφορά στάσεις και συμπεριφορές, προς τις αξίες της ανοιχτής, συμμετοχικής, αποτελεσματικής και δίκαιης δημόσιας διοίκησης.

3. Δραστική απλούστευση του κανονιστικού πλαισίου ρύθμισης της δημόσιας δράσης και προσαρμογή του προς τις θεμιτές ανάγκες των χρηστών αγαθών και υπηρεσιών της δημόσιας δράσης, με τελικό στόχο την ελαχιστοποίηση του εσωτερικού διαχειριστικού διοικητικού κόστους και του διοικητικού κόστους που επιβαρύνει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

4. Ορθολογισμό της διαχείρισης των δημόσιων πόρων στο σκέλος του προϋπολογισμού και στο σκέλος την οικονομικής διαχείρισης στο επίπεδο των επί μέρους δημόσιων αρχών.

5. Ενίσχυση της ικανότητας των δημόσιων αρχών να προσαρμόζουν την οργάνωση και την λειτουργία τους στο νέο και συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον της Κοινωνίας της

Πληροφορίας, με στόχο την πλήρη αξιοποίηση των ΤΠΕ –των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών- για την αποτελεσματική και ποιοτική παραγωγή δημόσιων αγαθών και υπηρεσιών.

6.Καθιέρωση πάγιων διαδικασιών αξιολόγησης της εφαρμογής των δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων και της παραγωγής δημόσιων αγαθών και υπηρεσιών.

Το Πρόγραμμα θα εστιάσθαι σε μικρό αριθμό παρεμβάσεων στρατηγικής σημασίας οι οποίες εντάσσονται σε δύο συμπληρωματικές κατηγορίες ως εξής:

- **Παρεμβάσεις επιχειρησιακού χαρακτήρα** σε συγκεκριμένα πεδία δημόσιας δράσης με στρατηγική σημασία για την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της χώρας (με έμφαση στην ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και την άρση των διοικητικών εμποδίων, και στις υπηρεσίες προς τις ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού, αντίστοιχα). Οι παρεμβάσεις αυτές θα αντιμετωπίσουν με ολοκληρωμένο τρόπο τις αδυναμίες της δημόσιας διοίκησης στα πεδία που θα επιλεγούν, με τον συνδυασμό δράσεων σε περισσότερους από ένα μεταξύ των τομέων παρέμβασης που προαναφέρθηκαν. Στη συνέχεια οι παρεμβάσεις αυτές θα χρησιμοποιηθούν ως παραδείγματα, με διαδικασίες διάχυσης, μεταφοράς ή προσαρμογής, στο ευρύτερο πεδίο της δημόσιας διοίκησης με εθνικούς πόρους και μέσα.

- **Παρεμβάσεις οριζόντιου χαρακτήρα στους τομείς που προαναφέρθηκαν.**

Βασικό μηχανισμό παρέμβασης του Προγράμματος θα αποτελέσει κεντρική δημόσια δομή ιδιωτικού δικαίου, η οποία θα αναπτύξει την απαραίτητη τεχνογνωσία και ικανότητα εισαγωγής οργανωτικής και διοικητικής αλλαγής στο ελληνικό περιβάλλον δημόσιας δράσης.

Η δομή αυτή θα στηρίζει την αποτελεσματική εφαρμογή του Προγράμματος, αναλαμβάνοντας ρόλο συμβούλου και κέντρου εφαρμογής μεταρρυθμιστικών παρεμβάσεων σε συνεργασία με τους ενδιαφερόμενους κάθε φορά δημόσιους φορείς, θα εξασφαλίσει την συσσώρευση εμπειρίας και τεχνογνωσίας, οργανωτικής και διοικητικής αλλαγής και θα υποστηρίξει την εξέλιξη της δημόσιας διοίκησης προς το πρότυπο της "οργάνωσης που μαθαίνει" (learning organization).

A.3 Η νέα ψηφιακή στρατηγική της χώρας 2006 – 2013¹

Το 2005, καταρτίστηκε από την Επιτροπή Πληροφορικής μια ολοκληρωμένη Ψηφιακή Στρατηγική για την χώρα, που αναφέρεται στην περίοδο 2006-2013. Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 αποσκοπεί στην πραγματοποίηση ενός «ψηφιακού άλματος» στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής, αναδεικνύοντας τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών καθώς και τις νέες δεξιότητες ως βασική στρατηγική κατεύθυνση της χώρας για την επόμενη περίοδο.

Έχοντας θέσει τους στρατηγικούς στόχους, η Επιτροπή Πληροφορικής η οποία αποτελεί το ανώτατο θεσμοθετημένο όργανο για την κατάρτιση της στρατηγικής και την ανάπτυξη της Πληροφορικής, ακολούθησε τέσσερα βήματα προκειμένου να χαράξει την ψηφιακή πορεία της χώρας για την περίοδο 2006-2013.

¹ <http://www.infosoc.gr/infosoc/>

- **Βήμα 1ο:** Διάγνωση - εντοπισμός της ρίζας των προβλημάτων που δυσχεραίνουν τη διάδοση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη χώρα.
- **Βήμα 2ο:** Ανάλυση των διεθνών πολιτικών που αφορούν στην Κοινωνία της Πληροφορίας και στις νέες τεχνολογίες. Εντοπισμός των καλών παραδειγμάτων αλλά και των αποτυχιών άλλων χωρών.
- **Βήμα 3ο:** Μελέτη των διεθνών και Ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα της Κοινωνίας της Πληροφορίας (πολιτική της Ε.Ε. i2010, εξελίξεις WSIS κλπ.)
- **Βήμα 4ο:** Διαμόρφωση των βασικών κατευθύνσεων της ψηφιακής στρατηγικής για την περίοδο έως το 2013, συνεκτιμώντας τις ιδιαιτερότητες της Ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η ψηφιακή στρατηγική 2006-2013 αντικαθιστά τη «Λευκή Βίβλο» για την Κοινωνία της Πληροφορίας και ενισχύει το ρόλο του υφιστάμενου Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», διορθώνοντας τις στοχεύσεις του. Παράλληλα, η νέα ψηφιακή στρατηγική απαντά στις προκλήσεις της Δ' Προγραμματικής Περιόδου (2007-2013) και είναι συμβατή με την νέα ευρωπαϊκή πολιτική για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010» και το σχέδιο δράσης «Jobs & Growth» που καταρτίστηκαν κατά το πρώτο εξάμηνο του 2005.

Μέχρι το πρόσφατο παρελθόν, η έννοια της Κοινωνίας της Πληροφορίας στη χώρα μας ταυτίστηκε αποκλειστικά με το αντίστοιχο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα και «αυτοπεριορίστηκε» σε μια απαρίθμηση έργων πληροφορικής. Για να αντιστραφεί αυτή η πορεία, η Ψηφιακή Στρατηγική έχει θέσει το ρόλο των νέων τεχνολογιών σε νέα βάση, στο πλαίσιο του ευρύτερου σχεδίου διαρθρωτικών αλλαγών που εισάγει προκειμένου η χώρα μας να πραγματοποιήσει ένα *«Ψηφιακό άλμα στην παραγωγικότητα, ψηφιακό άλμα στην ποιότητα ζωής».*

Ένα «ψηφιακό άλμα» που αξιοποιεί μεν την τεχνολογία δυναμικά, αλλά όχι ως αυτοσκοπό. Για την Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013, οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών είναι το μέσο για μια οικονομία πιο δυναμική και για πολίτες με καλύτερη ποιότητα καθημερινής ζωής. Οι μεγάλοι στρατηγικοί στόχοι της ψηφιακής στρατηγικής είναι:

- ✓ *Βελτίωση της παραγωγικότητας*
- ✓ *Βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής των πολιτών*

Οι βασικές κατευθύνσεις της νέας στρατηγικής είναι έξι - τέσσερις αφορούν στη βελτίωση της παραγωγικότητας και δυο στην καλύτερη ποιότητα ζωής:

- ✓ *Προώθηση της χρήσης των ΤΠΕ στις επιχειρήσεις*
- ✓ *Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και παράλληλη αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα*
- ✓ *Υποστήριξη των κλάδων των ΤΠΕ*
- ✓ *Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν τις ΤΠΕ*
- ✓ *Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω των ΤΠΕ, και*
- ✓ *Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη.*

Το μονοπάτι για το «ψηφιακό άλμα», την υλοποίηση δηλαδή της νέας ψηφιακής στρατηγικής περιλαμβάνει περισσότερες από 65 δράσεις. Δίνεται έμφαση στην ανάπτυξη συστημάτων

ηλεκτρονικών προμηθειών, στη δραστική ενίσχυση της ευρυζωνικότητας, στην καμπάνια ενημέρωσης και εξοικείωσης των πολιτών με τις νέες τεχνολογίες και την ηλεκτρονική παροχή των πέντε συχνότερα χρησιμοποιούμενων πιστοποιητικών στις επιχειρήσεις και των 20 βασικών υπηρεσιών στους πολίτες ως το 2008, οπότε λήγει η πρώτη φάση υλοποίησης της στρατηγικής. Όλες αυτές οι δράσεις θεωρούνται ιδιαίτερα κρίσιμες για την επίτευξη του ψηφιακού άλματος. Σ' ό,τι αφορά στην περίοδο μετά το 2008, προβλέπεται η δημιουργία ηλεκτρονικών σημείων μιας στάσης με στόχο την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, η αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα με σκοπό την αυτοματοποίηση διαδικασιών και η δυναμικότερη ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στο εκπαιδευτικό σύστημα. Η νέα ψηφιακή στρατηγική αξιοποιεί και ενισχύει το υφιστάμενο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» αναδεικνύοντας το ρόλο του ενώ παράλληλα θέτει τις βάσεις για την ανάπτυξη της χώρας στο πλαίσιο της Δ' Προγραμματικής Περιόδου (2007-2013).

Ωστόσο, η υλοποίηση της ψηφιακής στρατηγικής δεν περιορίζεται στα Επιχειρησιακά Προγράμματα, καθώς αξιοποιεί όλα τα διαθέσιμα εργαλεία, όπως ο νέος Επενδυτικός Νόμος ώστε να υλοποιηθούν επενδυτικά σχέδια στην περιφέρεια και οι νέες τεχνολογίες να αμβλύνουν το ψηφιακό χάσμα μεταξύ των λιγότερο αναπτυγμένων και απομονωμένων περιοχών της υπαίθρου και αστικών κέντρων. Ενώ από τις συμπράξεις δημόσιου-ιδιωτικού τομέα, αξιοποιεί νέες δυνατότητες προκειμένου να δημιουργηθούν ταχύτερα, αποτελεσματικότερα και με χαμηλότερο δημοσιονομικό κόστος υποδομές που θα έχουν άμεσο θετικό αντίκτυπο στην αύξηση της παραγωγικότητας και που θα βελτιώσουν αισθητά την καθημερινή ζωή των πολιτών. Η υλοποίηση της νέας στρατηγικής ξεκινά άμεσα, από το 2006, και η πορεία της θα παρακολουθείται από το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ με συνεκτικό σύστημα δεικτών, σε πλήρη αντιστοιχία με την πρωτοβουλία i2010 και τις κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας, Eurostat. Η ελληνική εθνική Ψηφιακή Στρατηγική περιλαμβάνεται επίσημα στο Εθνικό Σχέδιο Μεταρρυθμίσεων της Στρατηγικής της Λισσαβόνας, που η χώρα υπέβαλε στις αρχές Οκτωβρίου στην Ευρωπαϊκή Ένωση, γεγονός που καταδεικνύει τη σημασία που της αποδίδεται, σε κάθε επίπεδο.

A.4 Το πρόγραμμα «Ψηφιακή αυτοδιοίκηση» της Ειδικής Γραμματείας ΚτΠ¹

Κάνοντας πράξη τη δέσμευση για εξυπηρέτηση του πολίτη, που περιλαμβάνεται στην Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013, η Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας προωθεί παρέμβαση με τίτλο «Ψηφιακή αυτοδιοίκηση». Στόχος της είναι η ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των πολιτών, ιδιαίτερα εκείνων της Περιφέρειας, αλλά και η εξοικείωσή τους με τις νέες τεχνολογίες, με ιδιαίτερα φιλικό τρόπο, αφού την υλοποίηση της πρωτοβουλίας θα αναλάβουν οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης όλης της χώρας.

Η «Ψηφιακή Αυτοδιοίκηση», συνολικού προϋπολογισμού 60 εκατ. ευρώ, αποτελεί καινοτομική παρέμβαση, η οποία δεν περιλαμβανόταν στον αρχικό σχεδιασμό του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας». Χρηματοδοτείται από εθνικούς και κοινοτικούς πόρους (Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης) και -σε συνδυασμό με αντίστοιχες δράσεις που σχεδιάστηκαν το 2005 από την Ειδική Γραμματεία για την ΚτΠ- διορθώνει σε σημαντικό βαθμό τη στόχευση του Προγράμματος, υλοποιώντας ψηφιακές υπηρεσίες άμεσα αισθητές στους πολίτες, ιδιαίτερα στην Περιφέρεια.

Η Ψηφιακή Αυτοδιοίκηση εστιάζει τόσο στη μείωση του ψηφιακού χάσματος στη χώρα, όσο και στην καθημερινή εξυπηρέτηση των πολιτών με πρακτικούς τρόπους, μέσω των νέων

¹ <http://www.infosoc.gr/infosoc/>

τεχνολογιών. Παράλληλα, χρηματοδοτούνται δράσεις για την εξοικείωση των πολιτών στη χρήση των νέων ψηφιακών δυνατοτήτων σε όλους τους ΟΤΑ.

Η «Ψηφιακή Αυτοδιοίκηση» αποτελεί συνέχεια της πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος που είχε απευθύνει η Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας τον Απρίλιο του 2005, στην οποία είχε ανταποκριθεί η συντριπτική πλειοψηφία των ΟΤΑ της χώρας: συνολικά περισσότεροι από 870 Οργανισμοί α' και β' Βαθμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ήτοι, ποσοστό περίπου 80% του συνόλου) είχαν εκφράσει το ενδιαφέρον τους, αποδεικνύοντας έμπρακτα τη σημασία που αποκτούν πλέον οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες στη βελτίωση της καθημερινής ζωής των πολιτών.

Η νέα παρέμβαση για την «Ψηφιακή Αυτοδιοίκηση», αποτελεί πρόγερση των δράσεων της νέας Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 καθώς χαρακτηρίζεται από τρεις μεγάλες καινοτομίες:

• Καινοτομία 1: Πρόβλεψη για συμμετοχή όλων των ΟΤΑ

Στην «Ψηφιακή Αυτοδιοίκηση» μπορούν να συμμετάσχουν όλοι οι ΟΤΑ, ως εξής:

- ✓ Οι Περιφέρειες μπορούν να υλοποιήσουν, μέσω της ΚτΠ ΑΕ, την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών με έργα για τις διευθύνσεις αλλοδαπών, μετανάστευσης, δασών και αλιείας.
- ✓ Οι Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις μπορούν να υλοποιήσουν, επίσης μέσω της ΚτΠ ΑΕ, την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τις διευθύνσεις Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, αλλά και την ανάπτυξη εφαρμογών διαχείρισης πολεοδομικών δεδομένων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους.
- ✓ Δήμοι με πληθυσμό άνω των 20.000 κατοίκων μπορούν να αναπτύξουν ως τελικοί οι ίδιοι ηλεκτρονικές πύλες πληροφόρησης και εξυπηρέτησης (Portals), μέσω των οποίων οι πολίτες θα έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες για υπηρεσίες και δικαιολογητικά. Θα περιλαμβάνουν, επίσης, χρηστικές πληροφορίες που αφορούν στην περιοχή τους (όπως ηλεκτρονικοί οδηγοί πόλης, αθλητικά και πολιτιστικά γεγονότα, τουριστικές πληροφορίες κλπ.). Εκτός αυτών, οι μεγάλοι δήμοι θα μπορούν να αναπτύξουν συστήματα ηλεκτρονικής έκδοσης πιστοποιητικών, αδειών και βεβαιώσεων δημοτολογίου, ληξιαρχείου κλπ., ενώ οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής τελών και δημοτικών φόρων, καθώς και μια σειρά άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών. Οι ίδιοι δήμοι θα έχουν, τέλος, τη δυνατότητα ανάπτυξης γεωγραφικών συστημάτων πληροφόρησης σε τομείς όπως η διαχείριση των αστικών συγκοινωνιών, η διαχείριση θέσεων στάθμευσης, η διαχείριση πολεοδομικών δεδομένων, τα δίκτυα ύδρευσης κλπ.
- ✓ Δήμοι με πληθυσμό κάτω των 20.000 κατοίκων μπορούν να υλοποιήσουν μέσω της ΚτΠ ΑΕ ηλεκτρονικές πύλες πληροφόρησης και εξυπηρέτησης (Portals), με πληροφορίες για την πόλη τους (οδηγό πόλης, αθλητικά και πολιτιστικά γεγονότα, σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος κλπ.), αλλά και ψηφιακές υπηρεσίες.

• Καινοτομία 2: Έμφαση σε δράσεις εξοικείωσης των πολιτών με τις νέες τεχνολογίες

Παράλληλα με την ανάπτυξη των ψηφιακών υπηρεσιών, η Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας έχει προβλέψει σειρά δράσεων για την ενημέρωση και την εξοικείωση

του τοπικού πληθυσμού σ' ό,τι αφορά στις νέες ψηφιακές υπηρεσίες που θα δημιουργηθούν και θα είναι σύντομα στη διάθεσή του.

• Καινοτομία 3: «Αριστεία» - Οι πιο δραστήριοι ΟΤΑ ως «οδηγός»

Εκτός της δυνατότητας συμμετοχής όλων των ΟΤΑ, στο πλαίσιο αυτής της πρωτοβουλίας εισάγεται για πρώτη φορά και η έννοια της «Αριστείας». Η Επιτροπή Πληροφορικής θα αξιολογήσει τα πρώτα 20 έργα που θα ολοκληρωθούν και θα επιβραβεύσει τους ΟΤΑ που θα παρουσιάσουν τα πέντε καλύτερα. Κατ' αυτόν τον τρόπο εκτιμάται ότι οι περισσότεροι δραστήριοι και αποδοτικοί ΟΤΑ θα αποτελέσουν «οδηγούς» για την ενεργοποίηση της τοπικής αυτοδιοίκησης σε όλη τη χώρα σε ό,τι αφορά τη δυναμική αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών.

Παραδείγματα Ψηφιακών Υπηρεσιών

Οι Ψηφιακές Υπηρεσίες που μπορεί να αναπτύξει κάθε ΟΤΑ, περιγράφονται στη σχετική Πρόσκληση. Οι υπηρεσίες αυτές έχουν σημασία για τον πολίτη και πρέπει να εστιάζουν στον πολίτη. Για παράδειγμα, η πύλη πληροφόρησης (portal) σε ένα Δήμο ή μια Νομαρχία, μπορεί να αναδειχθεί σε ένα ιδιαίτερα «ζωντανό» και κομβικό σημείο για τους πολίτες που τη χρησιμοποιούν, καθώς θα περιλαμβάνει χρήσιμες πληροφορίες, όπως κατάλογο δικαιολογητικών για την έκδοση αδειών και πιστοποιητικών ή τη χορήγηση επιδομάτων και στοιχεία για την επικοινωνία με το Δήμο ή τη Νομαρχία ώστε ο πολίτης να υποβάλει αιτήματα, παράπονα ή καταγγελίες. Οι αθλητικές και πολιτιστικές δραστηριότητες κάθε περιοχής θα βρουν στην ίδια πύλη το δικό τους σημείο πληροφόρησης και προβολής, με δυνατότητα εκδήλωσης ενδιαφέροντος, εγγραφής, αλλά και (μελλοντικά) αγοράς εισιτηρίων. Το ίδιο θα γίνει, επίσης, και με την τουριστική προβολή κάθε τόπου, καθώς από την πύλη θα προβάλλονται διαδρομές, αξιοθέατα, καταλύματα και παράλληλες δράσεις.

Στις ψηφιακές υπηρεσίες εντάσσεται και η ανάπτυξη από τους ΟΤΑ εφαρμογών για ηλεκτρονικές συναλλαγές, με τη βοήθεια των οποίων κάθε πολίτης θα μπορεί να εξοφλεί τυχόν πρόστιμα από παραβάσεις του Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας και κάθε επιχείρηση τους δημοτικούς φόρους ή τα απαιτούμενα παράβολα για άδειες ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων.

Οι πολίτες της Περιφέρειας θα έχουν επίσης, ηλεκτρονική πρόσβαση σε υπηρεσίες των ΟΤΑ που ως τώρα απαιτούσαν προσωπική παρουσία και χάσιμο χρόνου, όπως η μεταβολή στοιχείων στα αρχεία του δημοτολογίου και η υποβολή αιτήσεων για ηλεκτρονική έκδοση βεβαιώσεων και πιστοποιητικών (πχ. οικογενειακής κατάστασης, μεταδημότευσης, μόνιμης κατοικίας, αντίγραφου ληξιαρχικής πράξεως κλπ.)

Μάλιστα, αναλόγως αρμοδιοτήτων, οι Νομαρχίες και οι Περιφέρειες θα μπορούν να παρέχουν ηλεκτρονικά διάφορες υπηρεσίες τους, όπως η έκδοση και ανανέωση διαβατηρίου, η διόρθωση επωνύμου / πατρωνύμου κλπ.

Όμως, εκτός από τον πολίτη του οποίου το επίπεδο εξυπηρέτησης από τη δημόσια διοίκηση θα βελτιωθεί σημαντικά, από την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών θα ωφεληθούν –σ' ό,τι αφορά τη διαχείρισή τους- και οι ΟΤΑ που θα ενεργοποιηθούν για την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο. Για παράδειγμα, στις υπηρεσίες που θα εφαρμοστούν στο πλαίσιο της «Ψηφιακής Αυτοδιοίκησης» περιλαμβάνεται η διαχείριση δημοτικών χώρων στάθμευσης (parking) με

ηλεκτρονικά μέσα, η διαχείριση στόλου οχημάτων (δημοτικές συγκοινωνίες ή απορριμματοφόρα), η ενημέρωση με συστήματα τηλεματικής για τις διαδρομές κλπ.

Σε δεύτερη φάση, τέλος, θα προστεθεί και μια σειρά άλλων υπηρεσιών που αφορούν στην προστασία του περιβάλλοντος (παρακολούθηση με ηλεκτρονικά μέσα ευαίσθητων περιοχών, για την πρόληψη καταστροφών) και στον τομέα της υγείας (υπηρεσίες προληπτικής ιατρικής και τηλείατρικής, για κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών).

A.5 Το νέο πρόγραμμα Πολιτεία¹

Το νέο πρόγραμμα «Πολιτεία: Η επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης», στο οποίο μπορούν να υποβάλλουν προτάσεις οι Δήμοι, προβλέπει τα εξής Μέτρα για κάθε ένα από τα 7 υποπρογράμματα του:

Υποπρόγραμμα 1 : Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων

Μέτρο 1.1. Ανάπτυξη και ενίσχυση των υπηρεσιών μιας στάσης

Μέτρο 1.2. Εξυπηρέτηση Ειδικών Ομάδων Πολιτών

Μέτρο 1.3. Άρση Διοικητικών Εμποδίων (Cut Red Tape) και ανασχεδιασμός διοικητικών διαδικασιών

Υποπρόγραμμα 2: Νέα Συστήματα Οργάνωσης και Διοίκησης Δημοσίων Υπηρεσιών

Μέτρο 2.1. Αναδιοργάνωση Κεντρικής Διοίκησης

Μέτρο 2.2. Ανασυγκρότηση της Αποκέντρωσης (Περιφέρεια)

Μέτρο 2.3. Διάκριση μεταξύ των επιτελικών και των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων

Μέτρο 2.4. Καθιέρωση Συστημάτων ISO

Μέτρο 2.5. Καθιέρωση Συστημάτων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας : Αυτό-αξιολόγηση Δημοσίων Οργανώσεων

Μέτρο 2.6. Εφαρμογή Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Δημοσίων οργανώσεων

Μέτρο 2.7. Εισαγωγή Συστημάτων Στρατηγικού Προγραμματισμού στη Δημόσια Διοίκηση

Υποπρόγραμμα 3 : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Μέτρο 3.1. Ανάπτυξη πιστοποιημένων δικτυακών τόπων και διαδικτυακών πυλών

Μέτρο 3.2. Ασφάλεια ψηφιακών συναλλαγών (Ηλεκτρονική αυθεντικοποίηση και διαχείριση ψηφιακών υπογραφών)

Μέτρο 3.3. Τυποποίηση της ψηφιακής συνεργασίας μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών (G2G – Διαλειτουργικότητα)

Μέτρο 3.4. Δημιουργία δικτυακών τόπων με προστιθέμενη αξία για Πολίτες και Επιχειρήσεις (ποιότητα περιεχομένου)

¹ <http://www.stereaellada.gov.gr/> (Προγράμματα ενίσχυσης / Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Πολιτεία 2005-2007)

Μέτρο 3.5. Καινοτομίες στη Δημόσια Διοίκηση

Υποπρόγραμμα 4 : Ενδυνάμωση Ανθρώπινου Δυναμικού

Μέτρο 4.1. Προγραμματισμός Ανθρωπίνων Πόρων – Σύστημα Προσλήψεων

Μέτρο 4.2. Στοχευμένη Εκπαίδευση και Κατάρτιση του Ανθρώπινου Δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης

Μέτρο 4.3. Βελτίωση των Συστημάτων και Μεθοδολογιών Εκπαίδευσης των Δημοσίων Υπαλλήλων

Μέτρο 4.4. Σύστημα Αξιολόγησης Απόδοσης Δημοσίων Υπαλλήλων

Μέτρο 4.5. Ανασυγκρότηση Υπαλληλικού Σώματος

Υποπρόγραμμα 5 : Διαφάνεια και Αξίες Χρηστής Διακυβέρνησης

Μέτρο 5.1. Συμμετοχή των πολιτών και επιχειρήσεων στη λήψη αποφάσεων

Μέτρο 5.2. Ανάπτυξη Αποτελεσματικού Θεσμικού Πλαισίου για τη διαφάνεια

Μέτρο 5.3. Πολιτικές Επαγγελματικής Κοινωνικοποίησης

Μέτρο 5.4. Μηχανισμοί Ελέγχου

Υποπρόγραμμα 6 : Διαχείριση Φυσικών Καταστροφών

Μέτρο 6.1. Βελτίωση της Υποδομής και Ενίσχυση της Λειτουργίας του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Αριθμού Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης

Μέτρο 6.2. Καθιέρωση Εθνικού Συστήματος Έγκαιρης Προειδοποίησης

Μέτρο 6.3. Ανάπτυξη Βάσης Δεδομένων σε Εθνικό Επίπεδο για θέματα Πολιτικής Προστασίας

Μέτρο 6.4. Βελτίωση Υποδομών των Υπηρεσιών Πολιτικής Προστασίας

Μέτρο 6.5. Καθιέρωση Ενιαίου Συστήματος Εκπαίδευσης

Στελεχών Πολιτικής Προστασίας

Υποπρόγραμμα 7 : Τεχνική Βοήθεια

A.6 Το πρόγραμμα Θησέας¹

Το πρόγραμμα Θησέας αποτελείται από 3 υποπρογράμματα:

¹ <http://thiseas.ypes.gr/>

Υποπρόγραμμα 1 : Οργάνωση και ανάπτυξη των υπηρεσιών των δήμων.

Η εύρυθμη λειτουργία των δήμων και κατά συνέπεια η αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πολίτη, εξαρτώνται καθοριστικά από το σύστημα οργάνωσης και ανάπτυξης των Ο.Τ.Α., τις συνθήκες απασχόλησης και την απόδοση του προσωπικού. Η χρηματοδότηση των δήμων για έργα, μελέτες και ενέργειες που αφορούν στη βελτίωση των οργανωτικών, των λειτουργικών και των τεχνολογικών συστημάτων διαχείρισής τους, καθώς και στη συνεχή κατάρτιση του προσωπικού τους, αποτελούν προτεραιότητες του προγράμματος «Θησέας».

Το υποπρόγραμμα 1 στοχεύει:

- ✓ Στην οργάνωση των Ο.Τ.Α. με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία τους.
- ✓ Στην αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των Ο.Τ.Α.
- ✓ Στην ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες
- ✓ Στην καλύτερη διαχείριση των πόρων των Ο.Τ.Α
- ✓ Στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού των Ο.Τ.Α. και στην αναβάθμιση των συνθηκών εργασίας.
- ✓ Στην ενίσχυση της τοπικής ανάπτυξης.

Οι επιλέξιμες δράσεις ομαδοποιούνται στα ακόλουθα Μέτρα:

Μέτρο 1.1.: Κατάρτιση επιχειρησιακών προγραμμάτων.

Μέτρο 1.2α.: Μελέτες οργάνωσης και ανάπτυξης των υπηρεσιών των Ο.Τ.Α.

Μέτρο 1.2β.: Υποστήριξη της προσυμβατικής διαδικασίας των συμπράξεων Ο.Τ.Α. με ιδιώτες (προκαταρκτικές μελέτες σκοπιμότητας χρήσης της μεθόδου, διαγωνιστική διαδικασία επιλογής ιδιωτών – επενδυτών, κατάρτιση συμβάσεων).

Μέτρο 1.3.: Έργα οργάνωσης και ανάπτυξης των υπηρεσιών των Ο.Τ.Α.

Μέτρο 1.4.: Μηχανοργάνωση των Ο.Τ.Α. και εφαρμογή τεχνολογιών πληροφορικής.

Μέτρο 1.5.: Συμπράξεις των Ο.Τ.Α. με τον ιδιωτικό τομέα με αντικείμενο αναφερόμενο σε δράσεις του Υποπρογράμματος 1.

Μέτρο 1.6.: Οριζόντιες δράσεις.

Μέτρο 1.7.: Αντιμετώπιση ειδικών, εκτάκτων και επείγουσών λειτουργικών δαπανών.

Μέτρο 1.8.: Συμμετοχή σε κοινοτικά προγράμματα και κοινοτικές πρωτοβουλίες που χρηματοδοτούνται από τα κεντρικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Υποπρόγραμμα 2: Τοπική ανάπτυξη και προστασία του περιβάλλοντος.

Η βιώσιμη ανάπτυξη μπορεί να επιτευχθεί μόνο με την ορθολογική διαχείριση των φυσικών πόρων. Οι δήμοι, ως βασικοί συντελεστές οργάνωσης της τοπικής κοινωνίας, οφείλουν να εισάγουν μια νέα κουλτούρα ανάπτυξης, πλήρως εναρμονισμένης με τις αρχές πρόληψης και προστασίας του φυσικού περιβάλλοντος.

Στην κατεύθυνση αυτή, δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα στην οικονομική υποστήριξη έργων, μελετών και ενεργειών που αφορούν στην κατασκευή και βελτίωση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνικών και παραγωγικών υποδομών, στη διατήρηση των οικολογικών αποθεμάτων, όπως και

στη στήριξη της οικονομικής και κοινωνικής συνοχής στο πλαίσιο του χωροταξικού σχεδιασμού με επίκεντρο την αειφόρο ανάπτυξη.

Το υποπρόγραμμα 2 στοχεύει:

- ✓ Στην ανάπτυξη της υπαίθρου και την προώθηση της εταιρικής σχέσης πόλης και υπαίθρου.
- ✓ Στην ανάπτυξη τοπικών δικτύων μεταφοράς.
- ✓ Στη δημιουργία σύγχρονων ανοικτών πόλεων.
- ✓ Στη βελτίωση του οικιστικού ιστού των αστικών πόλεων.
- ✓ Στην ισότητα της πρόσβασης στις υποδομές.
- ✓ Στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- ✓ Στο συντονισμό των τοπικών δημόσιων επενδύσεων.
- ✓ Στη συγκράτηση του πληθυσμού – Μείωση της ανεργίας.
- ✓ Στην προστασία των φυσικών πόρων.
- ✓ Στην ορθολογική διαχείριση των υδάτινων πόρων.
- ✓ Στην ελαχιστοποίηση του υδρευτικού και αποχετευτικού προβλήματος των Ο.Τ.Α.
- ✓ Στην εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων επεξεργασίας υγρών και στερεών αποβλήτων.

Οι επιλέξιμες δράσεις ομαδοποιούνται στα ακόλουθα Μέτρα:

Μέτρο 2.1α.: Μελέτες.

Μέτρο 2.1β.: Υποστήριξη της προσυμβατικής διαδικασίας των συμπράξεων Ο.Τ.Α. με ιδιώτες.

Μέτρο 2.2.: Συγκοινωνιακά έργα – Μεταφορές.

Μέτρο 2.3.: Ύδρευση.

Μέτρο 2.4.: Αποχέτευση – Επεξεργασία λυμάτων.

Μέτρο 2.5.: Διαχείριση απορριμμάτων.

Μέτρο 2.6.: Οικισμοί.

Μέτρο 2.7.: Εγχειοβελτιωτικά – Αντιπλημμυρικά έργα.

Μέτρο 2.8.: Υποστήριξη οικονομικών δραστηριοτήτων.

Μέτρο 2.9.: Τεχνικός και μηχανολογικός εξοπλισμός των Ο.Τ.Α.

Μέτρο 2.10.: Απαλλοτριώσεις ακινήτων.

Μέτρο 2.11.: Συμπράξεις των Ο.Τ.Α. με τον ιδιωτικό τομέα.

Μέτρο 2.12.: Ενίσχυση των διαδημοτικών συνεργασιών και των συνεργασιών των Ο.Τ.Α. πρώτου βαθμού σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, καθώς και της συμμετοχής τους σε κοινοτικά προγράμματα και κοινοτικές πρωτοβουλίες που χρηματοδοτούνται από τα κεντρικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με αντικείμενο αναφερόμενο σε δράσεις του Υποπρογράμματος 2.

Μέτρο 2.13.: Οριζόντιες δράσεις.

Μέτρο 2.14.: Αντιμετώπιση έκτακτων και επείγουσών αναγκών

Υποπρόγραμμα 3: Κοινωνικές - Πολιτιστικές υποδομές & δραστηριότητες

Η κοινωνική δράση των Ο.Τ.Α. και η προστασία και ανάδειξη των ιδιαίτερων τοπικών πολιτιστικών αγαθών αντικατοπτρίζουν τον ιδιαίτερο ρόλο που καλούνται να διαδραματίσουν οι τοπικές αρχές για την ανάπτυξη, την πρόοδο και την ευημερία των τοπικών κοινωνιών. Στο πλαίσιο αυτό, κρίνεται αναγκαία η διασφάλιση των απαραίτητων χρηματοδοτήσεων των δήμων για έργα, μελέτες και ενέργειες που αφορούν υποδομές και υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής προστασίας, πολιτιστικές και αθλητικές δραστηριότητες, καθώς και προγράμματα νέας γενιάς.

Το υποπρόγραμμα 3 στοχεύει:

- ✓ Στην προώθηση της υγείας, ιδίως της πρωτοβάθμιας φροντίδας, της προληπτικής ιατρικής και του οικογενειακού προγραμματισμού.
- ✓ Στην αναβάθμιση και διεύρυνση των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών προς τους δημότες, με έμφαση στις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες.
- ✓ Στην εξασφάλιση της ισότητας των ευκαιριών, στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών και την άρση του κοινωνικού αποκλεισμού.
- ✓ Στην εξασφάλιση – ενίσχυση των απαραίτητων υποδομών, εξοπλισμού και μέσων για την παροχή κοινωνικών, πολιτιστικών και αθλητικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων.
- ✓ Στη συγκράτηση του πληθυσμού και ειδικότερα των νέων στις γενέτειρες περιοχές
- ✓ Στην ανάπτυξη της ενεργούς συμμετοχής των πολιτών

Οι επιλέξιμες δράσεις ομαδοποιούνται στα ακόλουθα Μέτρα:

Μέτρο 3.1α: Μελέτες.

Μέτρο 3.1β: Υποστήριξη της προσυμβατικής διαδικασίας των συμπράξεων Ο.Τ.Α. με ιδιώτες.

Μέτρο 3.2: Υποδομές και έργα διοικητικής εξυπηρέτησης.

Μέτρο 3.3: Υγεία – Πρόνοια – Αντιμετώπιση κοινωνικού αποκλεισμού.

Μέτρο 3.4: Αθλητισμός.

Μέτρο 3.5: Πολιτισμός.

Μέτρο 3.6: Εκπαίδευση – Κατάρτιση.

Μέτρο 3.7: Προγράμματα Νέας Γενιάς.

Μέτρο 3.8: Απαλλοτριώσεις κτιρίων.

Μέτρο 3.9: Συμπράξεις των Ο.Τ.Α. με τον ιδιωτικό τομέα.

Μέτρο 3.10: Ενίσχυση των διαδημοτικών συνεργασιών και των συνεργασιών των Ο.Τ.Α. πρώτου βαθμού σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, καθώς και της συμμετοχής τους σε κοινοτικά προγράμματα και κοινοτικές πρωτοβουλίες που χρηματοδοτούνται από τα κεντρικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με αντικείμενο αναφερόμενο σε δράσεις του Υποπρογράμματος 3.

Μέτρο 3.11: Οριζόντιες δράσεις.

Μέτρο 3.12: Αντιμετώπιση εκτάκτων και επείγουσών αναγκών.

A.7 Το πλαίσιο της ΚΕΔΚΕ για την ισχυρή παρουσία της Τ.Α. στην Κοινωνία της Πληροφορίας ¹

Η ΚΕΔΚΕ στοχεύει ενεργά στην αξιοποίηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας από τους Ο.Τ.Α. και τα συλλογικά όργανά τους. Ήδη έχει κινηθεί δραστήρια στην κατεύθυνση αυτή συντάσσοντας κείμενο στρατηγικής με τίτλο «Πλαίσιο συνεργασίας της ΚΕΔΚΕ με τους Δήμους και τις Κοινότητες για την ισχυρή παρουσία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας». Στη συνέχεια, προχώρησε στην προκήρυξη ανοιχτού διεθνή διαγωνισμού με σκοπό τη δημιουργία «Ενιαίου διαδικτυακού περιβάλλοντος των Ο.Τ.Α. για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο στους πολίτες και στις επιχειρήσεις».

Με τις δράσεις αυτές επιδιώκεται η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) από τους Ο.Τ.Α., τόσο για την υλοποίηση των εσωτερικών λειτουργιών τους, όσο και για την επικοινωνία και τη συναλλαγή τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, προκειμένου να επιτευχθεί η Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Local E-Government). Επίσης, επιδιώκεται να αναπτυχθεί η τοπική δημοκρατία και να υποστηριχθεί η επιχειρηματικότητα (επενδύσεις στις Τ.Π.Ε., νέες επιχειρηματικές δυνατότητες, κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού) και η κοινωνική συνοχή.

Οι συγκεκριμένες προτάσεις που προτείνονται περιλαμβάνουν² :

➤ Ανάπτυξη των υποδομών

Η ανάπτυξη των αναγκαίων υποδομών περιλαμβάνει:

- **Ανάπτυξη ελάχιστου επίπεδου πληροφοριακής υποδομής** (υλικό και λογισμικό) **σε κάθε Δήμο**, ανάλογα με το μέγεθος και τη δραστηριότητα του.
- **Υποδοχή και αξιοποίηση δικτύων και υποδομών που θα δημιουργηθούν**: όπως το Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης και οι Ευρυζωνικές υποδομές.

Στόχος (έως το 2008):

- ✓ *Η πρόσβαση όλων των δήμων και κοινοτήτων (όλων των κτηρίων των δήμων) καθώς και των νομικών προσώπων (ΝΠΔΔ & ΝΠΙΔ) που εποπτεύουν στο ΣΥΖΕΥΣΙΣ (σύνολο φορέων 1033, 3350, 1600 αντίστοιχα)*
 - Ποσοστό διασυνδεδεμένων Δήμων: 100%
 - Ποσοστό διασυνδεδεμένων ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης: 100%
- ✓ *Η Ανάπτυξη ελάχιστου επίπεδου πληροφοριακής υποδομής σε όλους τους δήμους και κοινότητες*

¹ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και τη μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.), ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2006, σελ. 89

² Βλ. ΚΕΔΚΕ & ΕΜΠ, 2006, Δήμοι στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Έκδοση ΚΕΔΚΕ

- ✓ *Ανάπτυξη πλαισίου διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων των δήμων (κεντρικά από την ΚΕΔΚΕ)*
 - ✓ *Ανάπτυξη υποδομών για την συντήρηση ψηφιακών υποβάθρων κεντρικά από ΚΕΔΚΕ (ανάγλυφο χώρας, όρια δήμων κοινοτήτων και δημοτικών διαμερισμάτων, πληθυσμός δήμων κοινοτήτων και δημοτικών διαμερισμάτων, διάφορα δημογραφικά (νοικοκυριά, επιχειρήσεις, κλπ.), οδικό δίκτυο, τηλεπικοινωνιακές υποδομές, ευρυζωνικά δίκτυα, κλπ*
 - ✓ *Ανάπτυξη πλατφόρμας κεντρικά για την διαχείριση ψηφιακών δεδομένων για: Διαχείριση δημοτικού Ηλεκτροφωτισμού, Υδρευσης, αποχέτευσης, άρδευσης, δημοτικού, αγροτικού, δασικού οδικού δικτύου, συλλογής απορριμμάτων, Περιβάλλοντος - πάρκα, παρτέρια, χώροι στάθμευσης*
 - ✓ *Υλοποίηση μέρους της πλατφόρμας για την διαχείριση ψηφιακών δεδομένων από 30% των δήμων με πληθυσμό κάτω από 20,000 κατοίκους*
 - ✓ *Υλοποίηση του συνόλου της πλατφόρμας για την διαχείριση ψηφιακών δεδομένων από τους δήμους - πρωτεύουσες νομών ή με πληθυσμό άνω των 20,000 κατοίκων (σύνολο δήμων 120 περίπου)*
 - ✓ *Εφαρμογή του πλαισίου διαλειτουργικότητας σε όλους τους δήμους*
 - ✓ *Βελτίωση της αναλογίας Η/Υ ανά 100 υπαλλήλους της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης από 30 σε 50 (διοικητικοί υπάλληλοι που έχουν ολοκληρώσει τουλάχιστον υποχρεωτική εκπαίδευση).*
 - ✓ *Η Ανάπτυξη ολοκληρωμένου επίπεδου πληροφοριακής υποδομής στους δήμους - πρωτεύουσες νομών ή με πληθυσμό άνω των 20,000 κατοίκων (σύνολο δήμων 120 περίπου).*
 - ✓ *Ανάπτυξη Ευρυζωνικών δικτύων - υλοποίηση 120 οπτικών δακτυλίων*
- **Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και περιεχόμενο**

Στόχος (έως το 2008):

1. ελάχιστο επίπεδο υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις να είναι προσβάσιμες για όλους στο Διαδίκτυο, χωρίς ψηφιακούς αποκλεισμούς από όλους τους δήμους και κοινότητες.
2. όλες οι υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις να είναι προσβάσιμες για όλους στο Διαδίκτυο, από τους δήμους - πρωτεύουσες νομών ή με πληθυσμό άνω των 20,000 κατοίκων (σύνολο δήμων 120 περίπου)
3. ελάχιστο επίπεδο υπηρεσιών για την Τοπική οικονομική ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις να είναι προσβάσιμες στο Διαδίκτυο, από όλες της ΤΕΔΚ ή Συμπολιτείες για την κοινωνία της πληροφορίας

➤ **Ανάπτυξη ανθρωπίνων πόρων**

Η ανάπτυξη ανθρωπίνων πόρων και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της τοπικής αυτοδιοίκησης περιλαμβάνει:

- Την στελέωση κάθε Δήμου με άτομα με τις απαιτούμενες δεξιότητες για την προώθηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας «άνθρωποι της Κοινωνίας της Πληροφορίας παντού»

- Την άμεση κατάρτιση στη χρήση ΤΠΕ ελάχιστου αριθμού εργαζομένων ανάλογα με το μέγεθος του Δήμου - «Η Πληροφορική και το Διαδίκτυο θέλουν τους ανθρώπους τους»
- Την σταδιακή κατάρτιση στη χρήση ΤΠΕ όλων των εργαζόμενων στους ΟΤΑ, ώστε να γίνουν καλοί χρήστες
- Την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων κάθε δήμου στην χρήση των νέων υπηρεσιών
- Την σταδιακή συστηματική αναβάθμιση των δεξιοτήτων όλων των χρηστών, ώστε οι νέες τεχνολογίες και το Διαδίκτυο μπορούν να γίνουν εύχρηστα εργαλεία και να βοηθήσουν στην καθημερινή τους εργασία
- Την ανοιχτή διάχυση και διαχείριση της πληροφορίας, μοντέλα συνεργασίας και ανταλλαγής «καλών» πρακτικών
- Την αξιοποίηση των υπό διαμόρφωση δημόσιων υποδομών όπως το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις» και των αντίστοιχων υπηρεσιών συνεργασίας για επιμόρφωση γενικά και ανά επιμέρους έργο.

Οι δράσεις ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης θα περιλαμβάνουν μία σειρά οριζόντιων δράσεων που θα εξειδικεύονται βάση των αναγκών ανάπτυξης και αξιοποίησης της Κοινωνίας της Πληροφορίας ανά κατηγορία δήμων και χρηστών αντίστοιχα, όπως:

- Σχεδιασμό και υλοποίηση ημερίδων για πληροφόρηση, δημοσιότητα και ευαισθητοποίηση των εμπλεκόμενων φορέων και ατόμων
- Σχεδιασμό εκπαιδευτικών σεμιναρίων για συγκεκριμένες κατηγορίες χρηστών (αιρετούς, στελέχη της κοινωνίας της πληροφορίας, χρήστες υπηρεσιών: προσωπικό τοπικής αυτοδιοίκησης, πολίτες, κλπ.)
- Συντονισμό και οργάνωση συναντήσεων επιλεγμένων ομάδων χρηστών για τη ανάλυση απαιτήσεων και σχεδιασμό συγκεκριμένων οριζόντιων έργων.
- Δημιουργία ηλεκτρονικού περιβάλλοντος για την επικοινωνία και την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων και ατόμων (π.χ. newsgroups, on-line forums, κλπ).

Στόχος (έως το 2008):

- ✓ Στελέχωση κάθε δήμου και κοινότητας με τουλάχιστον δύο στελέχη με κατάρτιση στις ΤΠΕ ή εκπαίδευση στελεχών της τοπικής αυτοδιοίκησης στο σχεδιασμό έργων με την χρήση του Διαδικτύου και την συνεχή προώθηση του εκσυγχρονισμού της τοπικής αυτοδιοίκησης με άξονα τις νέες τεχνολογίες. Συγκεκριμένα, η εκπαίδευση στελεχών κατά κατηγορία μεγέθους δήμου προτείνεται ως εξής:
 - I. Δήμοι με πληθυσμό κάτω από 5000 κατοίκους: 3 στελέχη
 - II. Δήμοι με πληθυσμό από 5000 έως 20,000 κατοίκους: 5 στελέχη
 - III. Δήμοι με πληθυσμό από 20,000 έως 50,000 κατοίκους: 7 στελέχη
 - IV. Δήμοι με πληθυσμό πάνω από 50,000 κατοίκους: 10 στελέχη
 (Συνολικά 4.250 εργαζόμενοι περίπου)

Στελέχωση των ΤΕΔΚ ή Συμπολιτειών για την Κοινωνία της Πληροφορίας με τουλάχιστον τρία στελέχη με κατάρτιση στις ΤΠΕ ή εκπαίδευση στελεχών της τοπικής αυτοδιοίκησης στο σχεδιασμό έργων με την χρήση του Διαδικτύου και την συνεχή προώθηση του

εκσυγχρονισμού της τοπικής αυτοδιοίκησης με άξονα τις νέες τεχνολογίες. (Συνολικά 250 εργαζόμενοι περίπου)

- ✓ Η συμμετοχή τουλάχιστον του 70% των εργαζόμενων στην τοπική αυτοδιοίκηση σε προγράμματα κατάρτισης στη χρήση ΤΠΕ, ώστε να γίνουν καλοί χρήστες (40.000 εργαζόμενοι περίπου)
- ✓ Η συμμετοχή τουλάχιστον του 40% των ενηλίκων (25-64 ετών) σε προγράμματα ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων κάθε δήμου στην χρήση των νέων υπηρεσιών
- ✓ Η συμμετοχή τουλάχιστον του 50% των αιρετών της τοπικής αυτοδιοίκησης σε προγράμματα κατάρτισης στη χρήση ΤΠΕ, (Συνολικά 10.000 αιρετοί περίπου)
- ✓ Χρησιμοποίηση της υπάρχουσας υποδομής ΑΕΙ, ΤΕΙ, πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης από την τοπική αυτοδιοίκηση για τις ανάγκες της κατάρτισης στη χρήση ΤΠΕ των εργαζόμενων στην τοπική αυτοδιοίκηση, της ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων κάθε δήμου στην χρήση των νέων υπηρεσιών και της δια βίου μάθησης και επαγγελματική κατάρτιση
- ✓ Χρησιμοποίηση της υποδομής τηλεκπαίδευσης του ΣΥΖΕΥΣΕΙΣ για την κατάρτιση στις ΤΠΕ των στελεχών των ΤΕΔΚ, των δήμων και των κοινοτήτων

➤ Συντονισμός

Ο Συντονισμός των εμπλεκόμενων φορέων δημοσίου και ιδιωτικού τομέα και η συνέργια με υφιστάμενες παράλληλες ή συμπληρωματικές δράσεις πρέπει να είναι κύρια δραστηριότητα της ΚΕΔΚΕ και των ΤΕΔΚ και περιλαμβάνει:

- *Υιοθέτηση και προώθηση της στρατηγικής για την Κοινωνία της Πληροφορίας*
- *Υποστήριξη στην ανάλυση και αξιοποίηση της διεθνούς, εθνικής και τοπικής εμπειρίας, ανάδειξη της σημασίας των δράσεων για την Κοινωνία της Πληροφορίας σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.*
- *Συντονισμός συνεργασιών φορέων με την πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση σε τοπικό, νομαρχιακό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο(π.χ. υπουργείο παιδείας – εργαστήρια πληροφορικής, επιμελητήρια, κλπ.)*
- *Ανάδειξη και προβολή πρωτοβουλιών και καλών πρακτικών δήμων και κοινοτήτων, τοπικών ενώσεων, δημοτικών, διαδημοτικών εταιρειών, κλπ.*
- *Προώθηση συνεργασιών και διευκόλυνση πρωτοβουλιών δήμων και κοινοτήτων, τοπικών ενώσεων και δημοτικών - διαδημοτικών εταιριών*
- *Οργάνωση και συντονισμός νέων δράσεων, προσφορά υπηρεσιών και τεχνογνωσίας στην τοπική αυτοδιοίκηση και στη δημόσια διοίκηση*
- *Προώθησης μια σειράς από οριζόντια εργαλεία και μηχανισμούς υποστήριξης.*
- *Προώθησης και μελέτη της λύσης outsourcing*

Στόχος (έως το 2008):

- *Δράσεις παρουσίασης και διάχυσης στρατηγικής σε εθνικό επίπεδο- 32 Σεμινάρια, 8 Διημερίδες και δύο συνέδρια.*

- Συνέντευξη τύπου : οργάνωση συνολικής συνέντευξης Τύπου (Ιούνιος 2005) με στόχο την ανακοίνωση και προώθηση: της στρατηγικής της ΚΕΚΔΕ για την Κοινωνία της Πληροφορίας, για το Γ' και Δ' ΚΠΣ, των βασικών άμεσων έργων που προτείνονται για το ΕΠ ΚτΠ, των πρώτων πιλοτικών της (ίδιας της ΚΕΔΚΕ και το Κεντρικό Συνέδριό της για την Κοινωνία της Πληροφορίας (Νοέμβριος 005).
- Κεντρικό συνέδριο για την ΚτΠ : Ο ρόλος της ΚΕΚΔΕ και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας και ανάλυση των βασικών ζητημάτων στρατηγικής, ζητημάτων διαχείρισης και υλοποίησης έργων Γ' και Δ' ΚΠΣ κοκ (Νοέμβριος 2005).
- Περιφερειακές Ημερίδες: 3-4 περιφερειακές ημερίδες για δημοσιότητα και διάχυση της στρατηγικής και ανάλυση βασικών ζητημάτων υλοποίησης έργων ΕΠ ΚτΠ του Γ' ΚΠΣ (πχ. Σύζευξις, Ευρυζωνικά κοκ)
- Συναντήσεις εργασίας : Για συγκεκριμένα ζητήματα σε πιλοτικούς – περιφερειακούς δήμους για θέματα υλοποίησης οριζόντιων έργων στο πλαίσιο της στρατηγικής
- *Πολιτικές πρωτοβουλίες δέσμευσης κυβέρνησης, Κομμάτων και Ευρωπαϊκής Επιτροπής*
 - Σύνταξη και κατάθεση υπομνήματος: Σύνταξη και κατάθεση υπομνήματος προς τον Πρωθυπουργό, τους αρχηγούς των Κομμάτων και τα αρμόδια όργανα και στελέχη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.
 - Σύνταξη και κατάθεση υπομνήματος: Σύνταξη και κατάθεση υπομνήματος προς τους αρμόδιους Υπουργούς για τις προτεινόμενες κατηγορίες έργων.
 - Συναντήσεις με αντίστοιχες Επιτροπές της ΕΕ για τα ζητήματα του Γ' και Δ' ΚΠΣ και την προώθηση των θεμάτων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, στην Κοινωνία της Πληροφορίας.
- *Δημιουργία πλαισίου συνεργασίας μεταξύ των φορέων του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, της τοπικής αυτοδιοίκησης, είτε σε επίπεδο ΤΕΔΚ είτε με την δημιουργία πλαισίου οργάνωσης και λειτουργίας Συμπολιτειών για την Κοινωνία της Πληροφορίας για την αποτελεσματική υλοποίηση έργων της κοινωνίας της Πληροφορίας. Συγκεκριμένα το πλαίσιο συντονισμού και προώθησης θα πρέπει να περιλαμβάνει:*
 - την διευκόλυνση πρωτοβουλιών συγκεκριμένων δήμων
 - το συντονισμό – υλοποίηση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ, προώθηση της ευρυζωνικότητας και δικτύωση των Δήμων σε όλα τα επίπεδα.
 - το συντονισμό νέων δράσεων, προσφορά υπηρεσιών και τεχνογνωσίας
 - Διάχυση οριζόντιων εργαλείων
- *Διαμόρφωση πλαισίου συνεργασίας με το Υπουργείο Παιδείας για την αξιοποίηση των σχολικών και πανεπιστημιακών εργαστηρίων πληροφορικής για την υλοποίηση μαζικών δράσεων γενικευμένης κατάρτισης.*
- *Ανάδειξη καλών πρακτικών και παραδειγμάτων από την χώρα και το διεθνές περιβάλλον.*

- Σχεδιασμός και οργάνωση ευρείας δράσης κατάρτισης πολιτών : Μέσα από την χρήση των σχολικών εργαστηρίων ή άλλων τοπικών δομών και με βασικούς συνεργάτες τους εκπαιδευτικούς που επιμορφώθηκαν στο πλαίσιο του ΕΠ ΚτΠ.
- Υλοποίηση μελέτης για την διαμόρφωση πλαισίου (σχέδιο προδιαγραφών, συμβάσεων, SLA, κλπ.) της λύσης outsourcing για την τοπική αυτοδιοίκηση

➤ **Μηχανισμοί υποστήριξης**

Η ΚΕΔΚΕ πρέπει να διαμορφώσει μεθοδολογία, διαδικασίες και πληροφοριακή υποδομή για την τεχνική υποστήριξη, εκπαίδευση, διάχυση πληροφορία / γνώσης και ανταλλαγή απόψεων των εμπλεκόμενων φορέων στην ανάπτυξη και στην αξιοποίηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παράλληλα, πρέπει να δημιουργήσει μηχανισμούς υποστήριξης κεντρικά με θεματική εξειδίκευση, οριζόντια εργαλεία, πλατφόρμες συνεργασίας και παροχής υπηρεσιών σε διάφορα επίπεδα. Οι μηχανισμοί υποστήριξης θα εξειδικεύουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες κατά κατηγορία δήμων και κατηγορία χρηστών. Θα απευθύνονται σε όλους τους δήμους και κοινότητες, δημοτικές και διαδημοτικές επιχειρήσεις, ενώσεις, συνδέσμους και θα περιλαμβάνουν:

- οργάνωση και λειτουργία γραφείου πληροφόρησης και τεχνικής υποστήριξης για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς (Help Desk)
- Οριζόντια εργαλεία λογισμικού για συγκεκριμένα θέματα (toolkit)

Ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στο σχεδιασμό της μεθοδολογίας για την τεχνική υποστήριξη συγκεκριμένων κατηγοριών οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης που λόγω μικρού μεγέθους, περιορισμένης στελέχωσης ή γεωγραφικής απομόνωσης δεν έχουν πρόσβαση σε τεχνογνωσία για τον σχεδιασμό και υλοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Στόχος (έως το 2008):

- ✓ *Λειτουργία Γραφείου υποστήριξης για την υλοποίηση και λειτουργία των έργων που θα παρέχει τις παρακάτω υπηρεσίες:*
 - Υποστήριξη μέσω τηλεφωνικής σύνδεσης, fax ή email
 - Παρακολούθηση υλοποίησης και λειτουργίας έργων
 - Διαδικτυακή πύλη για πληροφόρηση και υποστήριξη χρηστών στα παρακάτω τουλάχιστον θέματα σχετικά με την υλοποίηση έργων της κοινωνίας της πληροφορίας:
 - Πηγές χρηματοδότησης έργων
 - διαμόρφωση τεχνικών δελτίων έργων.
 - Προδιαγραφές και διαδικασίες προκήρυξης, κατακύρωσης και λειτουργίας έργων
 - Πληροφορίες για παραδείγματα καλής πρακτικής σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο
 - Οριζόντια εργαλεία λογισμικού (toolkit) που δύναται να αξιοποιηθούν κατά περίπτωση

Ο μηχανισμός υποστήριξης θα υλοποιηθεί από την ΠΕΤΑ και θα υποστηρίξει όλες τις σχετικές δράσεις. Απαιτεί εξειδικευμένους ανθρώπους και δομές υποστήριξης και αποτελεί ένα φιλόδοξο εγχείρημα το οποίο θα διευκολύνει την ΚΕΔΚΕ να παίξει τον στρατηγικό και συντονιστικό ρόλο της. Η αξιοπιστία του μηχανισμού αυτού θα καθορίσει και σε μεγάλο βαθμό την δυνατότητα υλοποίησης έργων από την Τοπική Αυτοδιοίκηση, καθώς και την δυνατότητα παρακολούθησης έργων και πρωτοβουλιών.

- ✓ *Διευκόλυνση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης για την δημιουργία στελεχών που μπορούν να ασχοληθούν με έργα της ΚτΠ («Οι πρωταγωνιστές της Πληροφορικής σε κάθε δήμο):* περιλαμβάνει εκπαίδευση στελεχών, κατευθύνσεις προς Δήμους (ανάλογα με το μέγεθός τους) για τα απαιτούμενα προσόντα στελεχών πληροφορικής και διοίκησης έργων της, το πλαίσιο για ευρύτερες συνεργασίες των δήμων με τον ιδιωτικό τομέα, την εκμετάλλευση και τη μεταφορά τεχνογνωσίας σε ΤΕΔΚ κοκ
- ✓ *Ανάπτυξη οριζόντιων εργαλείων (toolkits) για την υποστήριξη του προγραμματισμού, σχεδιασμού, υλοποίησης και λειτουργίας έργων, όπως:*
 - κατευθυντήριες οδηγίες για την τη σύνταξη στρατηγικού σχεδίου για την κοινωνία της πληροφορίας σε επίπεδο δήμου
 - κατευθυντήριες οδηγίες για την σύνταξη επιχειρησιακού σχεδίου για την κοινωνία της πληροφορίας σε επίπεδο δήμου
 - κατευθυντήριες οδηγίες για την οργάνωση οργανικής μονάδας για την υλοποίηση έργων της κοινωνίας (προδιαγραφές, υπόδειγμα συμβάσεων και οργανισμός λειτουργίας)
 - κατευθυντήριες οδηγίες για την εφαρμογή διεθνών λογιστικών πρότυπων
 - κατευθυντήριες οδηγίες για την υλοποίηση έργων της κοινωνίας της πληροφορίας (προδιαγραφές, σύμβαση προμήθειας και συντήρησης, κλπ.)
 - κατευθυντήριες οδηγίες δημιουργίας και λειτουργίας Συμπολιτείας για την Κοινωνία της Πληροφορίας (θεσμικό πλαίσιο και οργανισμός λειτουργίας)
 - κατευθυντήριες οδηγίες για την Εφαρμογή λύσης outsourcing στην τοπική αυτοδιοίκηση
 - κατευθυντήριες οδηγίες - διαδικασίες για την πλήρη αξιοποίηση των υπηρεσιών του ΣΥΖΕΥΞΙΣ
 - κατευθυντήριες οδηγίες για το σχεδιασμό - υλοποίηση ευρυζωνικών υποδομών
 - κατευθυντήριες οδηγίες για το σχεδιασμό και υλοποίηση ευρυζωνικών υπηρεσιών
 - κατευθυντήριες οδηγίες για την Εφαρμογή του πλαισίου διαλειτουργικότητας σε επίπεδο δήμου
 - Σχεδιασμό και υλοποίηση διαδικτυακής πύλης και παροχή υπηρεσιών προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις για όλες τις θεματικές ενότητες, που αναφέρονται στην αντίστοιχη ενότητα
 - Σχεδιασμό και υλοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης των εργαζομένων την τοπική αυτοδιοίκηση στη χρήση ΤΠΕ, ώστε να γίνουν καλοί χρήστες
 - Σχεδιασμό και υλοποίηση προγραμμάτων ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων στην χρήση των νέων υπηρεσιών σε επίπεδο δήμου
 - Σχεδιασμό και υλοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης στη χρήση ΤΠΕ των αιρετών της τοπικής αυτοδιοίκησης
 - Πλαίσιο συνεργασίας για την χρησιμοποίηση της υπάρχουσας υποδομής ΑΕΙ, ΤΕΙ, πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης από την τοπική αυτοδιοίκηση για τις

ανάγκες της κατάρτισης στη χρήση ΤΠΕ των εργαζόμενων, της ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων στην χρήση των νέων υπηρεσιών και της δια βίου μάθησης και επαγγελματική κατάρτιση

- κατευθυντήριες οδηγίες για την υλοποίηση έργων GIS
- ενιαίες λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές για την υλοποίηση έργων GIS
- ενιαίες λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές για διαχείριση Ύδρευσης – Αποχέτευσης – Άρδευσης
- ενιαίες λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές για διαχείριση καθαριότητας και απορριμμάτων
- ενιαίες λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές για διαχείριση της δημοτικής περιουσίας
- ενιαίες λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές για διαχείριση - ρύθμιση κυκλοφορίας
- ενιαίες λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές για Διαχείριση Κοιμητηρίου
- ενιαίες λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές για διαχείριση της Δημοτικής αστυνομίας
- ενιαίες λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές για διαχείριση του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι»
- κατευθυντήριες οδηγίες για εκτέλεση δημοτικών έργων (μελέτη, κατασκευή, συντήρηση)
- ενιαίες λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές για διαχείριση της εκτέλεση δημοτικών έργων (μελέτη, κατασκευή, συντήρηση)
- κατευθυντήριες οδηγίες για πολεοδομικό σχεδιασμό (υλοποίηση πολεοδομικού σχεδιασμού, αδειοδότηση κατασκευών, πολεοδομικός έλεγχος)
- ενιαίες λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές για διαχείριση πολεοδομικού σχεδιασμού, αδειοδότηση κατασκευών, πολεοδομικός έλεγχος

A.8 Οι Συμπράξεις Δημόσιου & Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ)¹

Οι Συμπράξεις του Δημόσιου Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ ή Public - Private Partnerships, PPP) αποτελούν μια μέθοδο κατασκευής δημοσίων υποδομών και παροχής δημοσίων υπηρεσιών στο κράτος και στους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης, με συνεχώς διευρυνόμενη εφαρμογή στην Ευρωπαϊκή αγορά.

Πρόκειται για μορφές συνεργασίας για την εξασφάλιση της χρηματοδότησης, της κατασκευής, της ανακαίνισης, της διαχείρισης και της συντήρησης μιας υποδομής ή την παροχή μιας υπηρεσίας, σε τομείς, όπου η πλήρης απελευθέρωση της αγοράς είναι είτε ανέφικτη είτε μη επιθυμητή.

Αφορά στη συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα στην υλοποίηση έργων και υπηρεσιών, είτε με τη μορφή συνεργαζόμενου φορέα (partner) για την υλοποίησή τους, είτε με τη μορφή παροχέα υπηρεσιών προς το δημόσιο και την τοπική αυτοδιοίκηση, με κοινά οφέλη και προς τις δύο πλευρές.

¹ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και τη μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.), ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2006, σελ. 98

Σκοπός του θεσμού των ΣΔΙΤ είναι, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών προς τον πολίτη, η εξασφάλιση πόρων στο δημόσιο και στους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης για την υλοποίηση πρόσθετων έργων και προγραμμάτων και η αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων και της εμπειρίας από την τεχνογνωσία και τις μεθόδους λειτουργίας του ιδιωτικού τομέα.

Η διεθνής εμπειρία έχει αποδείξει ότι μέσω των ΣΔΙΤ είναι δυνατή η παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και αγαθών, που ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πολιτών

Η συνεργασία δημοσίου και ιδιωτικού τομέα μπορεί να προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα, όπως την υλοποίηση ενός σχεδίου στην καλύτερη σχέση ποιότητας / τιμής, διατηρώντας παράλληλα τους στόχους του δημοσίου συμφέροντος.

Οι Συμπράξεις Δημόσιου – Ιδιωτικού Τομέα αποτελούν μια ουσιαστική μεταρρύθμιση που αφορά δύο βασικούς τομείς για την οικονομία μας: Τη δημιουργία νέων υποδομών και την παροχή υπηρεσιών του κράτους προς τον πολίτη. Οι Συμπράξεις αυτές αποτελούν ένα νέο εργαλείο για την πιο αποτελεσματική υλοποίηση υποδομών και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Η εκμετάλλευση της εμπειρίας, της τεχνογνωσίας, των πόρων και, γενικά, των δυνατοτήτων των Ιδιωτικών Φορέων μέσα από συνεργασίες με τους Δημόσιους Φορείς προβάλλει ως μια πρόσφορη συμπληρωματική λύση για την αποτελεσματική εκτέλεση έργων και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Παράλληλα, με τις Συμπράξεις αυτές δίνεται και μια ακόμη διέξοδος στην επιχειρηματικότητα.

Από τη διεθνή αλλά και την εγχώρια εμπειρία προκύπτει ότι τα οφέλη που μπορούν να προκύψουν από τις Συμπράξεις είναι ποικίλα και σημαντικά. Ενδεικτικά:

- Την έγκαιρη και αποτελεσματική ολοκλήρωση των απαιτούμενων έργων και τη συγκράτηση του κόστους τους.
- Την καλύτερη και πιο αποτελεσματική εποπτεία της εκτέλεσης των έργων ή της παροχής των υπηρεσιών, λόγω της εμπλοκής των Ιδιωτικών Φορέων που έχουν δικαιολογημένο συμφέρον στην έγκαιρη διάγνωση τυχόν προβλημάτων.
- Τη μετάθεση της υποχρέωσης καταβολής του συμβατικού ανταλλάγματος σε μεταγενέστερο χρόνο, την τμηματική καταβολή του και την εξ αυτών των λόγων δυνατότητα ταυτόχρονης εκτέλεσης περισσότερων έργων.
- Την επίρριψη στους Ιδιωτικούς Φορείς ενός μεγάλου μέρους των κινδύνων (κατασκευαστικού, χρηματοδοτικού, κ.λπ.) που συνδέονται με την υλοποίηση του αντικειμένου της Σύμπραξης.
- Την αποφυγή της επιβάρυνσης του Δημοσίου Χρέους.
- Την μετάγχιση της εμπειρίας και της τεχνογνωσίας των Ιδιωτικών Φορέων στο Δημόσιο και την αξιοποίηση των ανθρωπίνων και οικονομικών πόρων των Δημοσίων Φορέων.

Η εμπειρία που υπάρχει από την εκτέλεση έργων με το σύστημα της παραχώρησης εκμετάλλευσης (π.χ. Ζεύξη Ρίου - Αντιρρίου, Αττική Οδός, κλπ.) συνηγορεί στο ότι η μέθοδος των Συμπράξεων συμβάλει στην επίτευξη των στόχων της ανάπτυξης, της απασχόλησης και της κοινωνικής συνοχής. Μέσα από αυτές τις συμπράξεις η κυβέρνηση μπορεί, επίσης, να προσαρμόσει πιο αποτελεσματικά τη δημοσιονομική της πολιτική.

Νέος νόμος για τα ΣΔΙΤ

Με το νόμο για τις Συμπράξεις Δημοσίου – Ιδιωτικού Τομέα, δημιουργείται το αναγκαίο νομοθετικό πλαίσιο που θα ενθαρρύνει την εκτέλεση έργων και την παροχή υπηρεσιών μέσω Συμπράξεων. Τα κύρια σημεία του νόμου:

- Ορίζονται οι δημόσιοι φορείς (Υπουργεία, ΟΤΑ, ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ) που μπορούν να προχωρούν σε συμβάσεις σύμπραξης με ιδιωτικούς φορείς, μέσα από τη σύσταση ανωνύμων εταιρειών ειδικού σκοπού για κάθε τέτοια συνεργασία σε τομείς αρμοδιότητάς τους ή δραστηριότητάς τους.
- Προβλέπεται ότι οι ιδιωτικοί φορείς αναλαμβάνουν ουσιαδές μέρος των κινδύνων που συνδέονται με τη χρηματοδότηση, τη διαθεσιμότητα και την κατασκευή των αναγκαίων υποδομών ή την παροχή της υπηρεσίας έναντι ανταλλάγματος, που καταβάλλεται εφάπαξ ή τμηματικά από τους δημόσιους φορείς ή τους τελικούς χρήστες των υπηρεσιών.
- Επίσης, η χρηματοδότηση εν' όλω ή εν μέρει της υλοποίησης των υποδομών για την παροχή υπηρεσιών θα γίνει με κεφάλαια και πόρους που εξασφαλίζουν οι ιδιωτικοί φορείς.
- Το συνολικό προϋπολογιζόμενο κόστος εκτέλεσης του έργου ή της παροχής της υπηρεσίας δεν μπορεί να υπερβαίνει το ποσόν των 200 εκατομμυρίων ευρώ, εκτός αν η Διυπουργική Επιτροπή αποφασίσει ομόφωνα να εντάξει και μία σύμπραξη μεγαλύτερου προϋπολογισμού.
- Δεν αποτελούν αντικείμενο ΣΔΙΤ η άσκηση δημόσιας εξουσίας και γενικά οι δραστηριότητες που κατά το Σύνταγμα ανήκουν αποκλειστικά και άμεσα στο Κράτος (π.χ., έννομη τάξη, εθνική άμυνα, απονομή δικαιοσύνης, ευθύνη σωφρονισμού).
- Συστήνεται Διυπουργική Επιτροπή Συμπράξεων Δημόσιου-Ιδιωτικού Τομέα (ΔΕΣΔΙΤ), η οποία χαράσσει την κυβερνητική πολιτική για τη δημιουργία υποδομών και την παροχή υπηρεσιών με τη συμμετοχή ιδιωτικών κεφαλαίων.
- Συστήνεται Ειδική Γραμματεία ΣΔΙΤ στο Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών με σκοπό:
 - ο τον εντοπισμό των υπηρεσιών και των αναγκαίων υποδομών που μπορούν να υλοποιηθούν μέσω ΣΔΙΤ και να υπαχθούν στις διατάξεις του Νόμου,
 - ο την προώθηση της ανάπτυξής τους,
 - ο τη διευκόλυνση και υποστήριξη των δημοσίων φορέων στο πλαίσιο των διαδικασιών ανάθεσης για την επιλογή των ιδιωτικών φορέων που θα αναλάβουν την υλοποίηση.
- Καθορίζονται στον Νόμο οι υποχρεώσεις των δημοσίων φορέων που θα υπαχθούν στις διατάξεις του.
- Ο Νόμος προσδιορίζει το ελάχιστο περιεχόμενο των συμβάσεων σύμπραξης, όπου περιλαμβάνεται σαφής και αναλυτική περιγραφή των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των αντισυμβαλλομένων σε σχέση με το αντικείμενο της σύμπραξης.
- Παρέχει κίνητρα τόσο στους Δημόσιους Φορείς όσο και στους Ιδιωτικούς Φορείς ώστε να επιλέγουν τη μέθοδο των Συμπράξεων για την εκτέλεση των έργων ή την παροχή των υπηρεσιών που επιθυμούν να εκτελέσουν ή να παράσχουν

Δυνατότητες εφαρμογής των ΣΔΙΤ από τους ΟΤΑ

Οι δυνατότητες υλοποίησης ΣΔΙΤ από Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης αποτελούν ιδιαίτερο αντικείμενο διερεύνησης, δεδομένου ότι το αντικείμενο τέτοιων ΣΔΙΤ θα αφορά όχι στην υλοποίηση των λεγόμενων μεγάλων έργων υποδομής, αλλά στην ανάπτυξη συνεργιών για την παροχή υπηρεσιών τοπικού ή περιφερειακού χαρακτήρα, σε κλάδους όπου παρουσιάζεται υστέρηση

τεχνολογίας ή διαθέσιμων πόρων, ή αναμένεται μεγαλύτερη εν τέλει ανταποδοτικότητα και για τον ίδιο τον ΟΤΑ.

Οι συνθήκες που διαμορφώνονται στην Ελλάδα σήμερα για την υλοποίηση ΣΔΙΤ από Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι πλέον ώριμες για την συστηματοποίηση και την προσπάθεια διευρυμένης εφαρμογής του θεσμού, δεδομένου και του υπάρχοντος πλέον οικείου νομοθετικού πλαισίου (Ν.3389/22.09.05).

Εξάλλου, στο πλαίσιο του Νέου Αναπτυξιακού Προγράμματος Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Πρόγραμμα ΘΗΣΕΑΣ) συμπεριλαμβάνονται σε επιμέρους Υποπρογράμματα και Μέτρα, συμπράξεις ΟΤΑ και ιδιωτικού τομέα για την υλοποίηση υποδομών και την παροχή υπηρεσιών σε επιμέρους κατηγορίες, ενώ έχουν κατανεμηθεί και οι σχετικοί πόροι.

Σύμφωνα με το Πρόγραμμα ΘΗΣΕΑΣ κατηγορίες έργων / υπηρεσιών προς υλοποίηση με ΣΔΙΤ μπορούν να αποτελέσουν:

Υποπρόγραμμα 1: «Οργάνωση και ανάπτυξη των υπηρεσιών των ΟΤΑ»: μηχανοργάνωση ΟΤΑ, εφαρμογή τεχνολογιών πληροφορικής

Υποπρόγραμμα 2: «Ανάπτυξη της υπαίθρου, προώθηση της εταιρικής σχέσης πόλης και υπαίθρου και προστασία περιβάλλοντος»: Συγκοινωνιακά έργα, ύδρευση – αποχέτευση – επεξεργασία λυμάτων, διαχείριση απορριμμάτων, Εγγειοβελτιωτικά – Αντιπλημμυρικά έργα, Απαλλοτριώσεις ακινήτων, Τεχνικός και μηχανολογικός εξοπλισμός ΟΤΑ κ.α

Υποπρόγραμμα 3: «Κοινωνικές και πολιτιστικές υποδομές και δραστηριότητες»: έργα σε υγεία – κοινωνική πρόνοια, αθλητικά έργα, έργα και υπηρεσίες στο χώρο του πολιτισμού.

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό το γεγονός ότι έχει προγραμματιστεί η κατανομή, σε διακριτά μέτρα του προγράμματος, επιπλέον πόροι για την υποστήριξη των προσυμβατικών διαδικασιών (μελέτες σκοπιμότητας μέχρι την επιλογή εφαρμογής ΣΔΙΤ, διαγωνιστική διαδικασία, κατάρτιση συμβάσεων) ανά υποπρόγραμμα.

Οι ΟΤΑ διαθέτουν μεγαλύτερη ευελιξία διοίκησης, ενώ η δομή τους διαμορφώνεται με βάση τα χαρακτηριστικά των τοπικών κοινωνιών. Αυτό σημαίνει ότι με την απαιτούμενη βούληση και τον κατάλληλο συντονισμό, έχουν τη δυνατότητα υπέρβασης γραφειοκρατικών αγκυλώσεων καθώς και εφαρμογής τεχνολογικών, διοικητικών ή άλλων καινοτομιών για την υλοποίηση ΣΔΙΤ.

Εντούτοις η έλλειψη σχετικής τεχνολογίας και εμπειρίας είναι εμφανέστερη σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης σε σχέση με τις κεντρικές δημόσιες αναθέτουσες αρχές.

Σε ό,τι αφορά στις τοπικές κοινωνίες, είναι δεδομένες οι μεγάλες δυσκολίες για την απαιτούμενη αλλαγή νοοτροπίας για την παροχή «δημόσιων» υπηρεσιών, από την άλλη όμως πλευρά, η ευρεία συμμετοχή μελών των τοπικών κοινωνιών από διάφορες πλευρές εξασφαλίζει σε μεγάλο βαθμό την υποστήριξη και κατ' επέκταση την οικονομική και εμπορική αποδοτικότητα των συμπράξεων αυτών.

Τομείς εφαρμογής των ΣΔΙΤ στην Τοπική αυτοδιοίκηση

- ❖ Αξιοποίηση ακίνητης Περιουσίας
- ❖ Κτιριακές εγκ/σεις: Νομαρχιακά/Δημοτικά μέγαρα,
- ❖ Παιδεία / Εκπαίδευση: Παιδικού σταθμοί, Βιβλιοθήκες
- ❖ Περιβάλλον - Ενέργεια: Δίκτυα ύδρευσης, Συλλογή και διαχείριση Στερεών απορριμμάτων, Δίκτυα αποχέτευσης, Διαχείριση στερεών & υγρών αποβλήτων, Αφαλάτωση, Τηλεθέρμανση, Δίκτυα φυσικού αερίου, Συμπαράγωγή ενέργειας
- ❖ Αστικές Υποδομές / εξοπλισμός : Δίκτυα ομβρίων, Συντήρηση οδών, Ηλεκτροφωτισμός δρόμων και πάρκων
- ❖ Ψυχαγωγία και Τουρισμός: Πάρκα και χώροι αναψυχής, Τουριστικές εγκαταστάσεις, Θεματικά πάρκα, Εμπορικά κέντρα, Χώροι αναψυχής, Εκθεσιακοί χώροι, Αθλητικές

εγκαταστάσεις, Περιβαλλοντικά πάρκα, Τουριστικοί Λιμένες, Ακτές κολύμβησης και παράκτιες ζώνες

- ❖ Μεταφορές: Χώροι στάθμευσης, Εμπορευματικοί σταθμοί
- ❖ Τεχνολογία: Ευρυζωνικά δίκτυα, Υπηρεσίες και Συστήματα Πληροφορικής για σχολεία



A.9 ΣΥΖΕΥΞΙΣ : Το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης¹

Με το ΣΥΖΕΥΞΙΣ, το πρώτο τόσο ευρείας κλίμακας ευρυζωνικό δίκτυο στη χώρα, ανοίγει ο δρόμος για μια καινούρια εποχή στην ελληνική δημόσια διοίκηση, διαφανή και περισσότερο φιλική προς τον πολίτη, όπως χαρακτηριστικά τόνισε ο υπουργός Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, Προκόπης Παυλόπουλος, στην επίσημη παρουσίαση που έγινε στο Ζάππειο Μέγαρο. Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ υλοποιείται από την ΚτΠ ΑΕ και χρηματοδοτείται από το ΕΠ «Κοινωνία της Πληροφορίας» κατά 75% κι από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων κατά 25%.

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ αναμένεται να φέρει σημαντικότερες αλλαγές στο σημερινό τρόπο ανάδρασης διοίκησης – πολιτών, χάρη στα μοναδικά χαρακτηριστικά του, όπως η ενοποίηση σε ενιαίο δίκτυο φωνής και δεδομένων, η παροχή προηγμένων υπηρεσιών (πχ. τηλεδιάσκεψη και μάλιστα πολλαπλών σημείων, τηλε-εργασία, άμεση και ταχύτατη σύνδεση με ευρωπαϊκούς φορείς και υπηρεσίες, αλλά και ασφαλείς συναλλαγές), η γεωγραφική διασπορά (πανελλαδική κάλυψη), η ενιαία αποδοτική διαχείριση τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για όλη τη δημόσια διοίκηση (δωρεάν κλήσεις στο πλαίσιο του δικτύου και ενιαία τιμή για κλήσεις εκτός αυτού) κλπ. Ειδικά από την τελευταία δυνατότητα, η εξοικονόμηση κόστους είναι σημαντικότερη, σχεδόν αποσβένοντας το κόστος της δημιουργίας του δικτύου (εξοικονόμηση 65,7 εκατ. € επί συνόλου 74,3 εκατ. €).

Όμως, οι πολλές τεχνολογικές και λειτουργικές δυνατότητες του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης ανοίγουν το δρόμο και για μια σημαντικότερη αλλαγή φιλοσοφίας στις σχέσεις κράτους – πολίτη : η ταχύτατη επικοινωνία θα ευνοήσει την παραγωγικότητα και θα αναβαθμίσει την εξυπηρέτηση του πολίτη, με τα ΚΕΠ –εκατοντάδες σημεία επαφής σ' όλη τη χώρα- να αναδεικνύονται σε «καταστήματα μιας στάσης». Η αποκατάσταση της επικοινωνίας και η διασύνδεση μεταξύ των υπηρεσιών θεωρείται βέβαιο ότι θα αυξήσει την αποδοτικότητα και το επίπεδο εξυπηρέτησης, καθώς (όπως προβλέπει και ο Ν.3242/2004) το «κυνήγι των πιστοποιητικών» έχει ήδη πάρει τέλος. Η διακίνηση των αναγκαίων εγγράφων θα γίνεται πλέον ηλεκτρονικά από τις υπηρεσίες κι όχι από τον πολίτη.

¹ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και τη μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.), ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2006, σελ. 104

Θα πρέπει να σημειωθεί πως –εκτός από την τεχνολογική υποδομή - ετοιμάζεται και η ανθρώπινη, εκπαιδεύεται το προσωπικό ώστε να μπορέσει να αξιοποιήσει τις νέες δυνατότητες, με τη δημιουργία αρχικών «πυρήνων», που θα εκπαιδεύσουν με τη σειρά τους, τους συναδέλφους τους σε κάθε υπηρεσία.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄: ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ TAXIS¹

Β.1 Δικτυακός Εξοπλισμός του Taxis

Το δίκτυο Taxis αποτελείται από δύο είδη δικτύου, το LAN (Local Area Network, τοπικό δίκτυο) και το WAN (Wide Area Network, δίκτυο ευρείας ζώνης).

Το LAN βρίσκεται ενδόμυχα του κτιρίου της Δημόσιας Οικονομικής Υπηρεσίας (Δ.Ο.Υ.), μέσω του οποίου επιτυγχάνεται η επικοινωνία των ηλεκτρονικών υπολογιστών με τον τοπικό εξυπηρετητή (Server) και επιπρόσθετα επιτρέπει στους χρήστες να εκτυπώνουν τις αναφορές στους δικτυακούς εκτυπωτές. Επιπλέον, εκτός από τους εκτυπωτές η υλικοτεχνική υποδομή του κτιρίου περιλαμβάνει:

- Δομημένη καλωδίωση του κτιρίου,
- Κατανεμητές (Patch Panels),
- Συγκεντρωτές (Hubs),
- Switches,
- Κάρτες δικτύου που βρίσκονται εσωτερικά στις συσκευές δικτύου και
- Καλώδια UTP.

Το δίκτυο WAN (δίκτυο ευρείας ζώνης) του TAXIS είναι ένα Ιδιωτικό Δίκτυο. Χρησιμοποιεί μεν τη δημόσια τηλεπικοινωνιακή υποδομή, αλλά η δρομολόγηση των δεδομένων γίνεται μέσω ιδιωτικών κόμβων. Το δίκτυο επιλέχθηκε να είναι ιδιωτικό, λόγω του μεγέθους και της έκτασης του, του πολύ μεγάλου όγκου δεδομένων που μεταφέρονται, της μορφής της εφαρμογής (on-line) και των αυξημένων αναγκών διαχείρισης και ασφάλειας. Η τηλεπικοινωνιακή υποδομή του δικτύου συνίσταται κυρίως από ψηφιακά κυκλώματα του δικτύου HELLASCOM και, όπου αυτό δεν είναι δυνατόν, από μισθωμένα αναλογικά κυκλώματα (leased-lines).

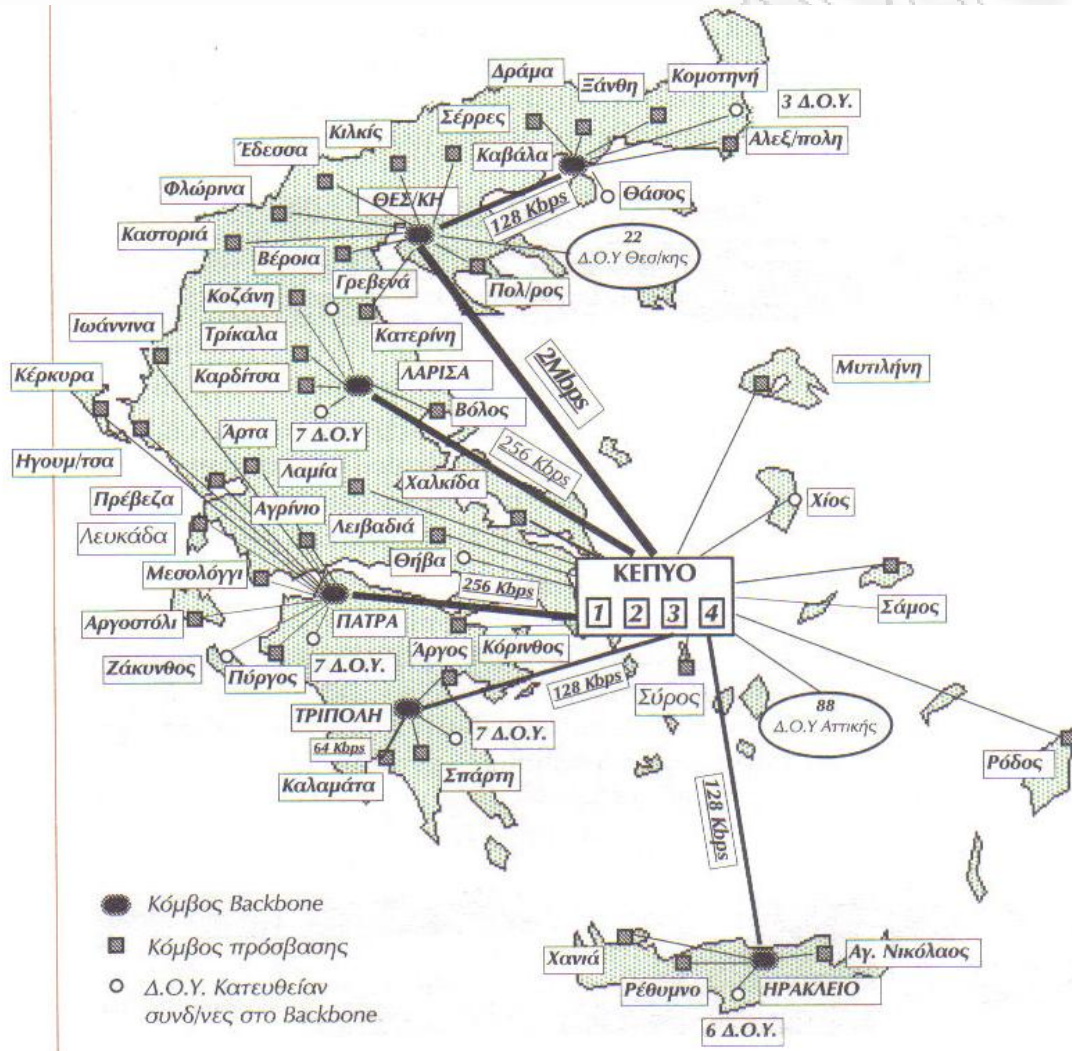
Οι επικοινωνιακοί κόμβοι (*communication nodes*), οι οποίοι ονομάζονται και *δρομολογητές* (routers), και χρησιμοποιούνται, δεδομένης της ιεραρχικής ροής των δεδομένων από την περιφέρεια προς το κέντρο και αντιστρόφως, ταξινομούνται σε τρεις βασικές κατηγορίες:

- Τους κόμβους επικοινωνιών περιφερειών (*backbone network*), σε 6 κύρια σημεία, για τη συγκέντρωση γραμμών και μεταφορά δεδομένων στο κέντρο.
- Τους κόμβους επικοινωνιών νομών (*access network*), στις πρωτεύουσες νομών, όπου συγκεντρώνονται τα δεδομένα από όλες οι ΔΟΥ του νομού και οδηγούνται στο κεντρικό δίκτυο.
- Τους κόμβους επικοινωνιών ΔΟΥ σε κάθε ΔΟΥ η οποία δεν έχει backbone ή access node και η οποία πρέπει να συνδέεται στο access network.

¹ Τα στοιχεία προέρχονται μέσω έρευνας και σχετικών ερωτήσεων προς το προσωπικό της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (πρώην Κ.Ε.Π.Υ.Ο.)

Το δίκτυο λοιπόν χωρίζεται σε 2 επίπεδα λειτουργίας:

- Ένα κεντρικό σκελετό (*backbone*) πολύ υψηλής ταχύτητας και διαθεσιμότητας που θα αποτελείται από τις κεντρικές αρτηρίες του δικτύου και ο οποίος θα συνδέεται με τον κεντρικό εξοπλισμό (βλ. εικόνα 1).
- Πολλαπλά δίκτυα πρόσβασης (*access networks*) στα οποία θα συνδέονται τα απομακρυσμένα τοπικά δίκτυα για να έχουν πρόσβαση στο backbone δίκτυο και μέσω αυτού στον κεντρικό εξοπλισμό (βλ. εικόνα 1).



Εικόνα 1: Βασικό Δίκτυο WAN του Taxis

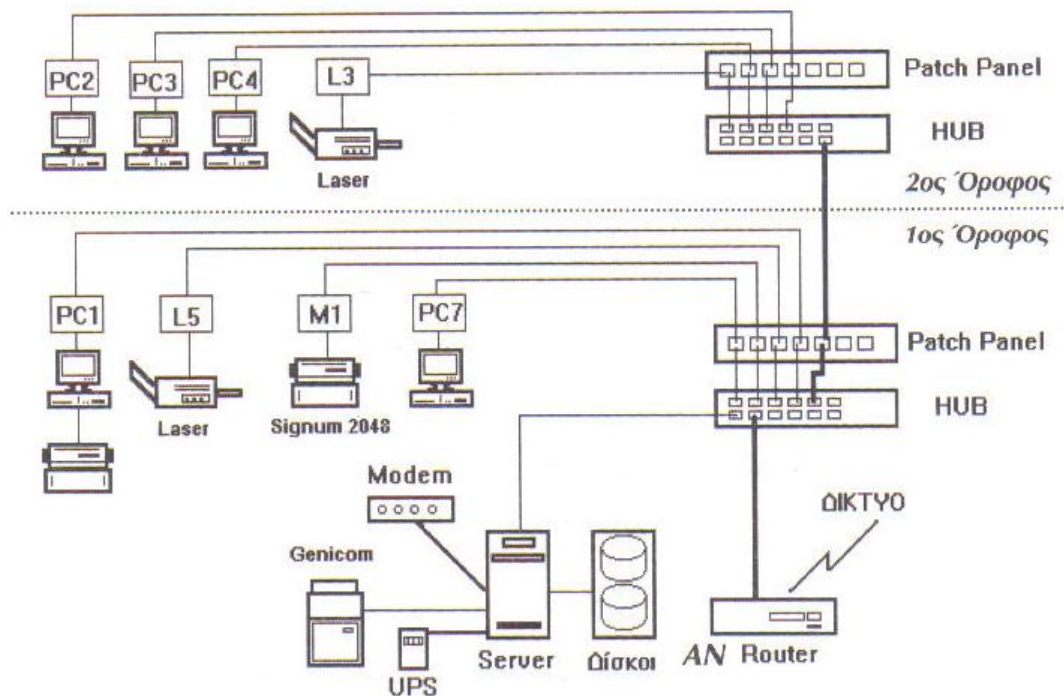
Όπως προαναφέρθηκε το WAN δίκτυο αποτελείται από μισθωμένες γραμμές – κυκλώματα του ΟΤΕ και επικοινωνιακούς κόμβους μέσω των οποίων επιτυγχάνεται η διασύνδεση των ΔΟΥ με το κεντρικό δίκτυο του ΚΕΠΥΟ (Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων – Γ.Γ.Π.Σ.). Για την μεταφορά των δεδομένων εκτός κτιρίου ΔΟΥ μέσω των μισθωμένων γραμμών του ΟΤΕ, απαιτείται μια ειδική συσκευή δικτύου που λέγεται *δρομολογητής (Router)*, καθώς επίσης και ειδικές τηλεπικοινωνιακές συσκευές που καλούνται *NTUs (Network Terminal Unit, διασύνδεση των*

components του WAN δικτύου – εγκατεστημένα από τον ΟΤΕ), modems και FMUX (όμοια συσκευή με το NTU).

Β.2 Τοπολογίες Δικτύου στις Δ.Ο.Υ.

Σε κάθε ΔΥΟ ο εξοπλισμός του Taxis που αναλύθηκε στην προηγούμενη ενότητα μπορεί να εγκατασταθεί σε ένα ή περισσότερους ορόφους. Σε κάθε όροφο οι συσκευές του τηλεπικοινωνιακού τοπικού δικτύου διασυνδέονται σε ένα Hub ή σε ένα σωρό (Hear) από Hubs που βρίσκονται στον όροφο. Τα Hubs των ορόφων, επίσης, συνδέονται μεταξύ τους. Στο Hub που βρίσκεται στο δωμάτιο του server συνδέονται ο server και ο router.

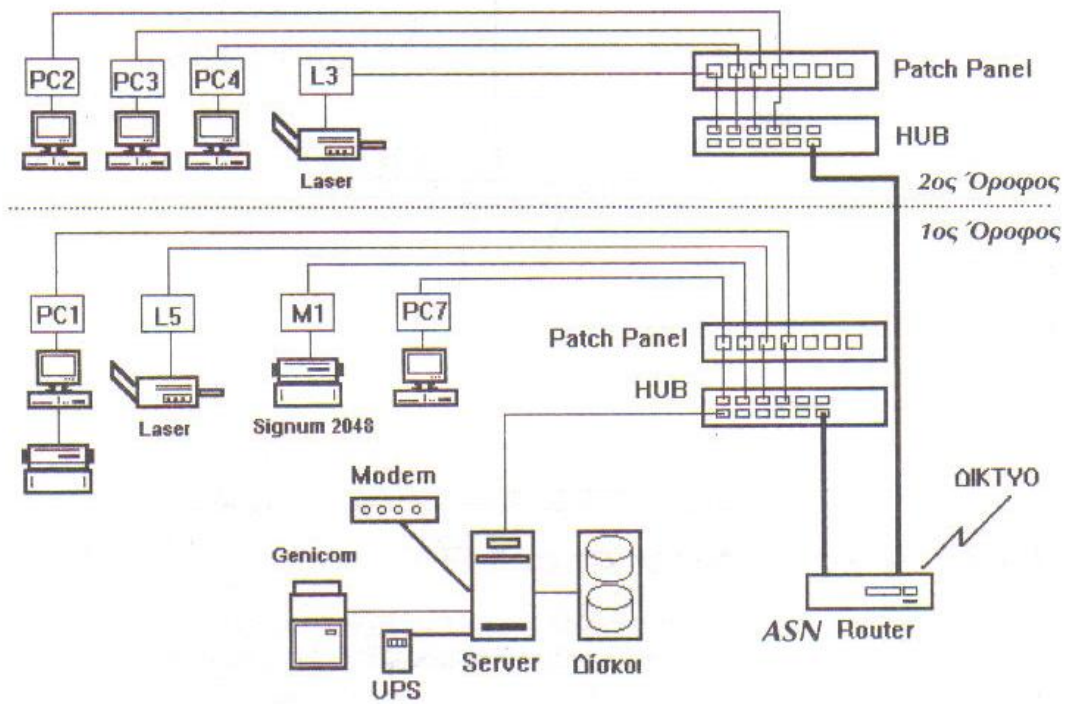
Οι ΔΟΥ ανάλογα με το μέγεθος τους χωρίζονται σε μικρές, μεσαίες, μεγάλες και πολύ μεγάλες. Η τοπολογία μικρής/μεσαίας ΔΟΥ απεικονίζεται στην εικόνα 2.



Εικόνα 2: Τοπολογία Μικρής / Μεσαίας Δ.Ο.Υ.

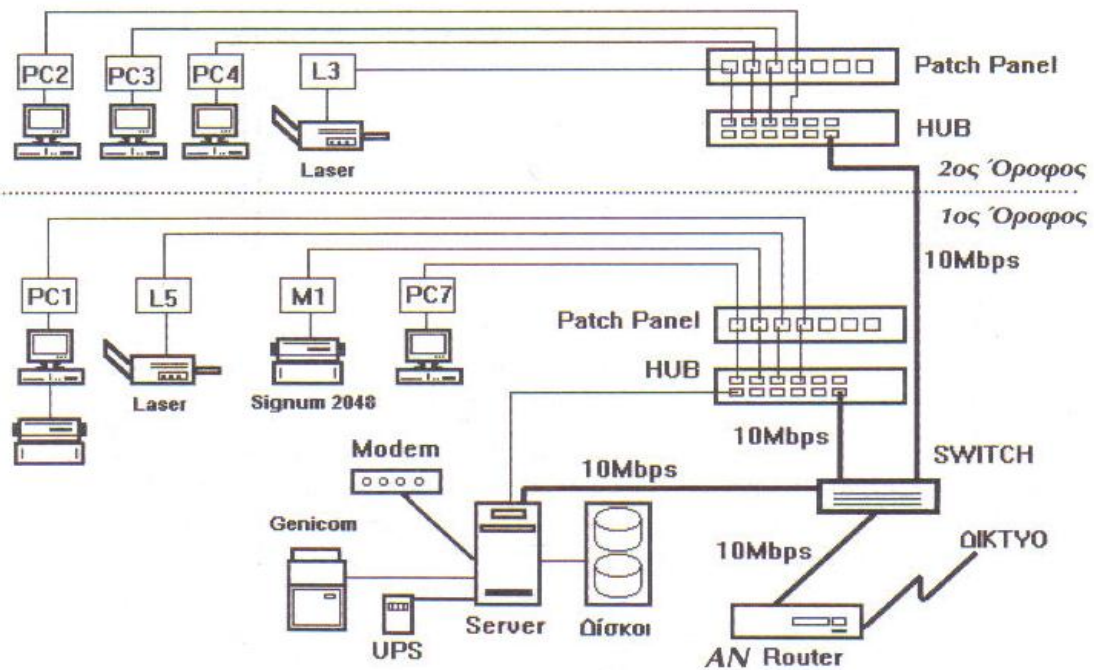
Η μεγάλη ΔΟΥ εμφανίζεται με δύο παραλλαγές: Το τοπικό LAN χωρίζεται σε υποδίκτυα. Για κάθε υποδίκτυο απαιτείται ένα HUB (ή σωρός από HUBs).

Στην εικόνα 3, απεικονίζεται η τοπολογία μεγάλης ΔΟΥ όπου κάθε υποδίκτυο συνδέεται απευθείας στο router.



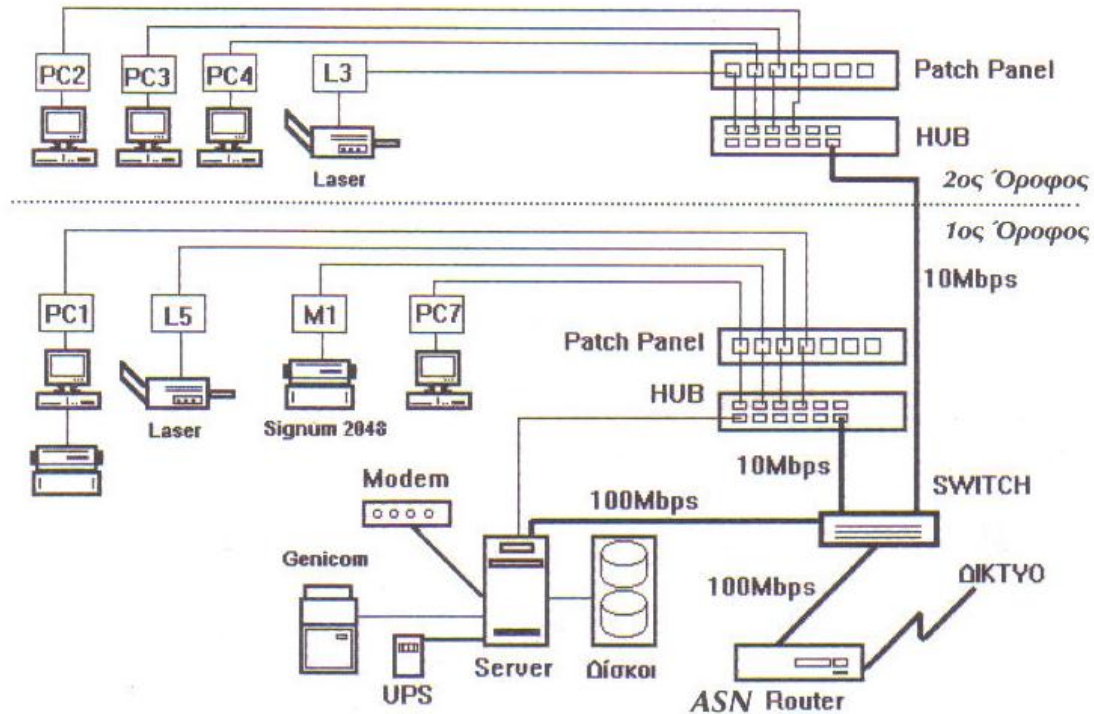
Εικόνα 3: Τοπολογία μεγάλης Δ.Ο.Υ. χωρίς switch

Στην εικόνα 4 απεικονίζεται η τοπολογία μεγάλης ΔΟΥ όπου κάθε υποδίκτυο συνδέεται σε ένα switch και όλη η εσωτερική επικοινωνία γίνεται χωρίς τη μεσολάβηση του router. Στο router συνδέεται μόνο το switch.



Εικόνα 4: Τοπολογία μεγάλης Δ.Ο.Υ. με switch

Στην εικόνα 5 απεικονίζεται η τοπολογία του δικτύου πολύ μεγάλης ΔΟΥ. Η διαφορά σε αντίθεση με την τοπολογία του δικτύου μεγάλης ΔΟΥ της εικόνας 4 είναι ότι χρησιμοποιούνται υψηλότερες ταχύτητες (100Mbps) στα switches.



Εικόνα 5: Τοπολογία πολύ μεγάλης ΔΟΥ

B.3 Διαχείριση του Πληροφοριακού Συστήματος και των Δικτύων (Open Master)

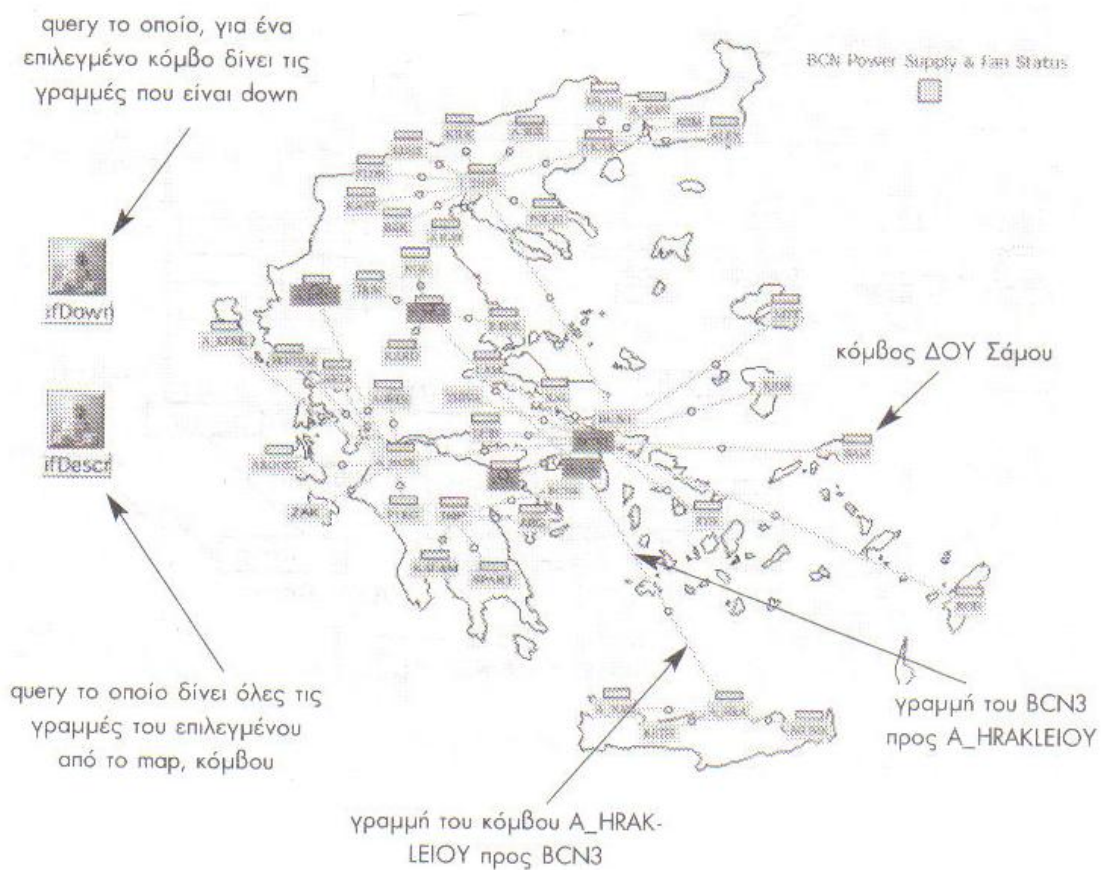
Στο ΚΕΠΥΟ υπάρχει ένας ισχυρός ISM Server (Escala T) για τη διαχείριση του Δικτύου και των Συστημάτων του TAXIS (Network Management - System Management). Στο Server αυτό είναι εγκατεστημένο το *Open Master* (παλιότερα ISM - *Integrated System Management*).

Το Open Master είναι ένα σύνολο προγραμμάτων, με βάση τα οποία μπορούν να αναπτυχθούν εφαρμογές, παρακολούθησης σε πραγματικό χρόνο του συνολικού δικτύου και όλων των servers του taxis. (βλ. Εικόνες 6,7 & 8)

Η βάση για την παρακολούθηση, είναι στην ουσία ειδικά προγράμματα, οι λεγόμενοι *agents*. Οι *agents*, είναι εγκατεστημένοι και τρέχουν στους servers των Δ.Ο.Υ. Σκοπό έχουν να στέλνουν προς το κεντρικό σύστημα του Open Master, πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία του δικτύου ή των servers, με βάση τις παραμέτρους που έχουν καθοριστεί σε αντίστοιχο αρχείο παραμέτρων (*configuration file*). Οι *agents*, ελέγχουν συνεχώς τις παρακολουθούμενες συνιστώσες, και όταν συμβεί κάτι από αυτά που έχουν προδιαγραφεί στο αρχείο παραμέτρων, στέλνουν αντίστοιχη ειδοποίηση (*alarm*) στο κεντρικό σύστημα.

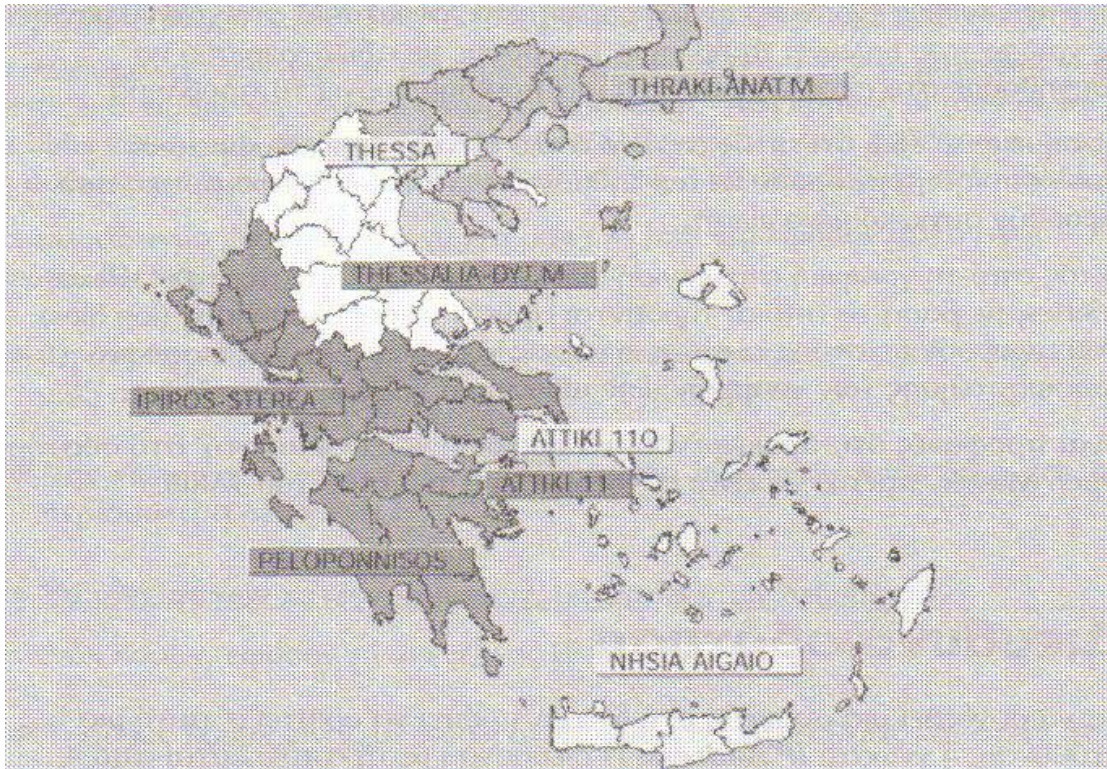
Για παράδειγμα, ένας *agent*, μπορεί μέσω κατάλληλων επεμβάσεων στο αντίστοιχο αρχείο παραμέτρων, να στέλνει *alarm* στο κεντρικό σύστημα όποτε κάποιο file system υπερβεί ένα

προκαθορισμένο ποσοστό πληρότητας, ή να στέλνει προειδοποίηση όποτε στο errorlog του συστήματος καταγραφεί δυσλειτουργία ή βλάβη σε δίσκο, διαπιστωθεί πτώση γραμμής δικτύου κ.λπ. Τέλος, Το όλο σύστημα παρακολούθησης, βασίζεται στο πρωτόκολλο *SNMP (Simple Network Management Protocol)*.

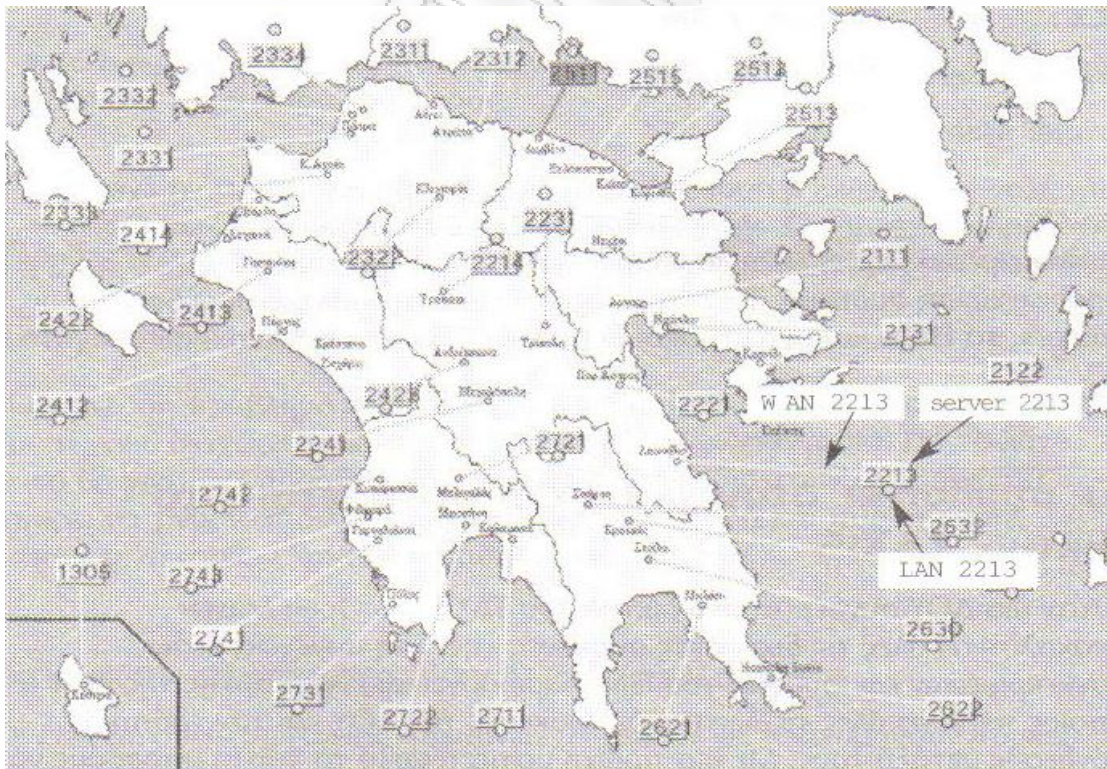


Εικόνα 6: Παρακολούθηση γραμμών δικτύου μέσω του συστήματος Open Master

Για να γίνει πιο εύκολη η διαχείριση του μεγάλου όγκου των alarms, έχει αναπτυχθεί από την αντίστοιχη ομάδα του ΚΕΠΥΟ, μια γραφική απεικόνιση του βασικού συστήματος του δικτύου WAN, καθώς και αντίστοιχη γραφική απεικόνιση των συστημάτων (servers). Στις απεικονίσεις αυτές, τα στοιχεία του δικτύου και των συστημάτων που παρακολουθούνται (γραμμή wan, routers, Iap, servers), απεικονίζονται από γραφικά στοιχεία χρώματος χαρακτηριστικού της τρέχουσας κατάστασης λειτουργίας. Έτσι, στοιχεία με πράσινο χρώμα σημαίνουν κανονική λειτουργία, με κόκκινο πρόβλημα, με καφέ εν δυνάμει πρόβλημα κλπ.



Εικόνα 7: 1ο επίπεδο παρακολούθησης συστημάτων από το σύστημα Open Master



Εικόνα 8: 2ο επίπεδο παρακολούθησης (ΔΟΥ) συστημάτων από το σύστημα Open Master

Οι απεικονίσεις έχουν ιεραρχική μορφή, δηλ. αν κάποιο στοιχείο εμφανιστεί με χρώμα που δηλώνει πρόβλημα, μπορούμε με ειδικό χειρισμό να οδηγηθούμε στο στοιχείο / συνιστώσα που δημιουργεί το πρόβλημα. Ας σημειωθεί εδώ ότι εκτός από το απλό οπτικό σήμα (χρωματική κωδικοποίηση), μπορούν να αντληθούν και επιπλέον λεπτομέρειες που αφορούν συγκεκριμένο alarm.

Εκτός από τη γραφική απεικόνιση των alarms, έχουν αναπτυχθεί ειδικά queries, με βάση τα οποία, τηρούνται αρχεία παρακολούθησης (log files) που αφορούν σε στοιχεία όπως πτώσεις γραμμών δικτύου, ποσοστά χρησιμοποίησης των γραμμών (line utilization), κλπ. Είναι προφανές ότι, προκειμένου μια συσκευή να είναι "ορατή" στο σύστημα Open Master, πρέπει να είναι συνδεδεμένη στο δίκτυο του TAXIS.

B.4 Τι συμβαίνει όταν μια ΔΟΥ συνδέεται στο δίκτυο TAXIS

Όταν μια ΔΟΥ συνδέεται στο δίκτυο του TAXIS, το Open Master ανακαλύπτει όλες τις δικτυακές συσκευές της. Στη συνέχεια μέσω συγκεκριμένων εφαρμογών του ISM, δημιουργείται ένας χάρτης της ΔΟΥ ο οποίος περιέχει όλες τις δικτυακές συσκευές της ΔΟΥ και τον τρόπο σύνδεσης μεταξύ τους. Με μια πρώτη ματιά σε αυτό το χάρτη μπορούμε να δούμε τον όγκο μιας ΔΟΥ και τις ενεργές συσκευές εκείνη τη χρονική στιγμή.

Αν θέλουμε να ελέγξουμε περαιτέρω μια συσκευή (και στην περίπτωση των δικτύων οι συσκευές οι οποίες παρακολουθούμε είναι κυρίως οι routers και τα hubs καθώς και οι γραμμές LAN και WAN) μπορούμε να καλέσουμε, για τη συγκεκριμένη συσκευή μέσα από το χάρτη, άλλες εφαρμογές του ISM. Για παράδειγμα έχοντας στο χάρτη μας ένα hub και εφόσον αυτό είναι ενεργό, βλέπουμε:

- Την πραγματική εικόνα του hub, ποια ports είναι ενεργά, πόσα hub είναι μαζί συνδεδεμένα σε stack.
- Την κίνηση των δεδομένων στα ports του hub, ποια ports δέχονται τα περισσότερα δεδομένα.
- Το πλήθος των κατεστραμμένων, μη αποδεκτών δεδομένων.

Για έναν Router, εφόσον είναι ενεργός βλέπουμε:

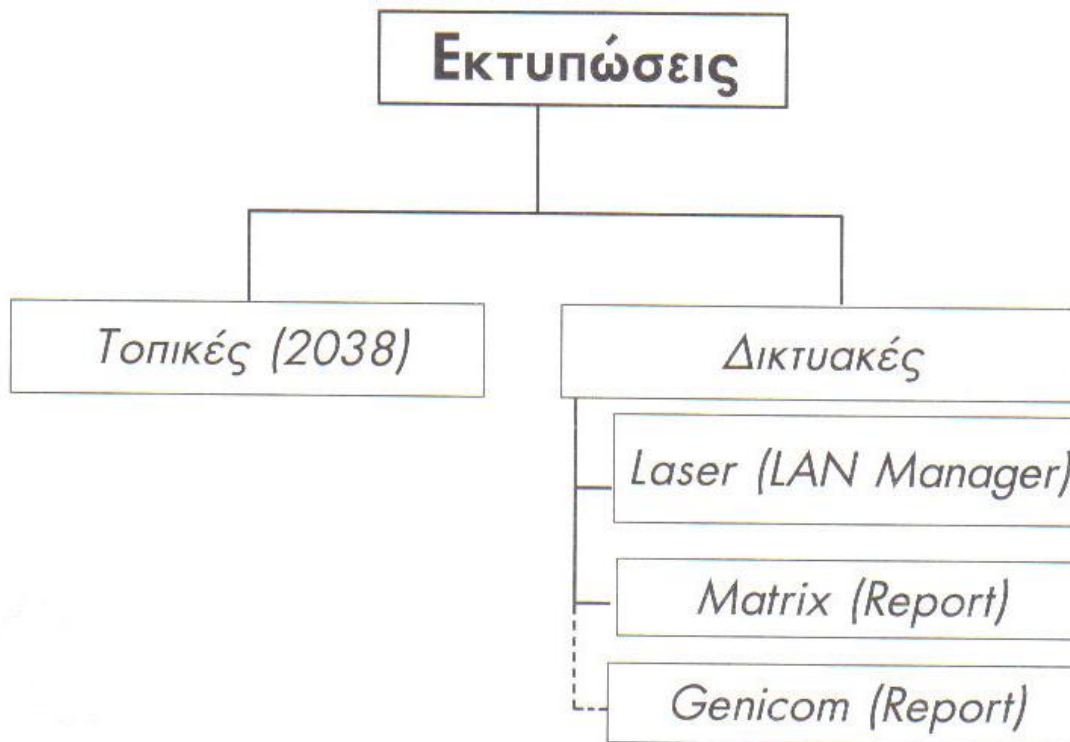
- Τι είδους Router είναι, με ποιες ΔΟΥ συνδέεται απευθείας και ποιες από αυτές συνδέσεις είναι ενεργές.
- Την κίνηση και τον όγκο των δεδομένων από και προς την κάθε ΔΟΥ.
- Το είδος των δεδομένων, τον αποστολέα και τον παραλήπτη, το μέγεθος των δεδομένων.

Για την παρακολούθηση του συνόλου του δικτύου TAXIS χρησιμοποιούνται εφαρμογές οι οποίες καταγράφουν:

- Την κατάσταση του συνόλου των Router ταξινομημένων κατά κρισιμότητα.
- Τα διάφορα γεγονότα, που στέλνουν οι agents των συσκευών στους ISM Servers, κατά σειρά εμφάνισης.

B.5 Εκτυπώσεις στο σύστημα Taxis

Μια σημαντική συνιστώσα της διαχείρισης του συστήματος της ΔΟΥ, είναι ο χειρισμός των εκτυπώσεων. Στην ενότητα αυτή εξετάζονται σε συντομία μερικά χρήσιμα στοιχεία που αφορούν το σύστημα εκτυπώσεων. Οι εκτυπώσεις στο σύστημα των Δ.Ο.Υ. χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, τις δικτυακές και τις τοπικές. (βλ. σχήμα 1)



Σχήμα 1: Εκτυπώσεις στο σύστημα Taxis

Οι τοπικές εκτυπώσεις γίνονται στους εκτυπωτές matrix 2038. Οι εκτυπωτές αυτοί συνδέονται μέσω του παράλληλου καλωδίου στην παράλληλη θύρα του PC.

Οι εκτυπώσεις στους τοπικούς εκτυπωτές, γίνονται μέσω των Windows. Αν για κάποιο λόγο το πρόγραμμα πάψει να τυπώνει σε τοπικό εκτυπωτή ή τυπώνει λάθος, πιθανότατα συμβαίνει κάτι από τα ακόλουθα: *Λάθος προεπιλεγμένος εκτυπωτής ή Προβληματικές περιπτώσεις (πχ μη επαφή παράλληλου καλωδίου κοκ).*

Οι δικτυακοί εκτυπωτές είναι οι Signum 2048, και οι Laser. Οι εκτυπωτές αυτοί συνδέονται στο δίκτυο σε αντίθεση με τους τοπικούς που συνδέονται στην παράλληλη θύρα. Ο εκτυπωτής Genicom, συνδέεται απ' ευθείας στο server κατά τρόπον ώστε να μπορούν να δοθούν εκτυπώσεις σε αυτόν από όλα τα PCs.

Από την άποψη του χρήστη, σε δικτυακούς εκτυπωτές μπορούμε να τυπώσουμε είτε επιλέγοντας κάποιον από την εφαρμογή που χρησιμοποιούμε από την αντίστοιχη λίστα, είτε καθορίζοντας κάποιον σαν default.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ': Η ΕΘΝΙΚΗ ΠΥΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ERMIS (ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ)

Γ.1 Η πύλη ermis¹

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ermis αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο ermis αποσκοπεί, μέσα από ένα σύνολο δράσεων, στο γενικότερο εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη.

Η Κυβερνητική Πύλη παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν ηλεκτρονικά πλέον να εξυπηρετηθούν από την Δημόσια Διοίκηση. Από επιχειρησιακής πλευράς, η πύλη ermis αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της Δημόσιας Διοίκησης και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν:

Παροχή πληροφοριών

Η παροχή πληροφοριών αφορά την ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης και την διάθεσή της στο Διαδίκτυο για την αξιόπιστη ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων όσον αφορά στις συναλλαγές τους και στην αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό.

Η πληροφορία είναι διαθέσιμη προς το κοινό με 5 διαφορετικούς τρόπους αναζήτησης:

- Από την ενότητα «Οι Ανάγκες μου» μέσω της οποίας είναι διαθέσιμες όλες οι υπηρεσίες/πληροφορίες που σχετίζονται με μια συγκεκριμένη ανάγκη ή γεγονός (π.χ. «Ασφαλίζομαι», «Ταξιδεύω», «Έχασα το πορτοφόλι μου»).
- Από την ενότητα «Ανάλογα με το Θεματικό Αντικείμενο» μέσω του Θεματικού Ευρετηρίου, στην οποία το σύνολο της πληροφορίας είναι οργανωμένο σύμφωνα με το Θεματικό Αντικείμενο στο οποίο ανήκει το κάθε Θεματικό Αντικείμενο (π.χ. «Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση»), διαίρεται σε αντίστοιχες υποκατηγορίες, για την καλύτερη οργάνωση και προβολή των πληροφοριών (π.χ. Οικογένεια, Κατοικία, Μητρώα και Δημοτολόγιο).
- Από την ενότητα «ανάλογα με την ιδιότητά σας» μέσω του Θεματικού Ευρετηρίου όπου είναι διαθέσιμες όλες οι υπηρεσίες/πληροφορίες που αφορούν σε μια συγκεκριμένη ιδιότητα πολίτη (π.χ. «Δημόσιοι Υπάλληλοι», «Ιδιωτικοί Υπάλληλοι») ή επιχείρησης / οργανισμού (π.χ. «Βιοτεχνία», «Ελεύθεροι Επαγγελματίες»).
- Από την ενότητα «Φορείς Δημοσίου», μέσω της οποίας ο χρήστης έχει την δυνατότητα να εμφανίσει όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες/πληροφορίες και στοιχεία επικοινωνίας που σχετίζονται με τον Φορέα που έχει επιλέξει.

¹ <http://www.ermis.gov.gr/>

- Από την κεντρική «Αναζήτηση» της πύλης μέσω της οποίας ο χρήστης έχει την δυνατότητα να αναζητήσει με λέξεις κλειδιά υπηρεσίες/πληροφορίες που υπάρχουν στην πύλη.

Διαλειτουργικότητα

Ο ermis παρέχει τις απαραίτητες υποδομές για την πλήρη υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης η διαλειτουργικότητα συνδέεται και με την ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο.

Οι εγγεγραμμένοι χρήστες του ermis μπορούν να αξιοποιήσουν ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών που είτε μπορούν να υποβληθούν ηλεκτρονικά προς οποιοδήποτε ΚΕΠ είτε διεκπεραιώνονται πλήρως ηλεκτρονικά από τον χρήστη.

Ασφάλεια συναλλαγών

Ο ermis παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Ανάλογα με τον τύπο των δεδομένων που διακινούνται στα πλαίσια της υποβολής της εκάστοτε υπηρεσίας, ο ermis υποστηρίζει διαφορετικά επίπεδα ταυτοποίησης των Πολιτών/Επιχειρήσεων.

Πιο συγκεκριμένα:

- Υπηρεσίες για τις οποίες προσφέρεται μόνο πληροφόρηση για την διαδικασία και τα απαραίτητα δικαιολογητικά, δεν απαιτούν κάποιο αναγνωριστικό ταυτοποίησης (είναι διαθέσιμες σε όλους τους χρήστες του ermis – εγγεγραμμένους ή όχι).
- Υπηρεσίες για τις οποίες παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής αίτησης, απαιτείται απλή εγγραφή του χρήστη και χρήση του username / password που του παρέχεται.
- Υπηρεσίες για τις οποίες προσφέρεται πλήρης ηλεκτρονική διεκπεραίωση, απαιτείται εγγραφή του χρήστη και φυσική ταυτοποίησή του (μόνο μία φορά) σε οποιοδήποτε ΚΕΠ.
- Σε σύντομο χρονικό διάστημα, θα υποστηρίζεται η δυνατότητα ταυτοποίησης του χρήστη μέσω ψηφιακών πιστοποιητικών που θα χρησιμοποιηθούν για ψηφιακή υπογραφή, αυθεντικοποίηση και κρυπτογράφηση.

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ermis συνιστά αντικείμενο του έργου «Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης 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 – Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Το Έργο χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ, σε ποσοστό 80% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και 20% από Εθνικούς Πόρους.

Γ.2 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης ermis (Παράδειγμα)

Το σύνολο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίζονται σε δύο διαφορετικές κατηγορίες, ανάλογα με την δυνατότητα υλοποίησής τους μέσω του διαδικτύου:

---Υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή

Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν να υποβληθούν ηλεκτρονικά από την πύλη ermis αλλά θα πρέπει να μεταβεί κάποιος στο ΚΕΠ της επιλογής του για να παραλάβει την αντίστοιχη βεβαίωση / πιστοποιητικό που παράγει η υπηρεσία.

---Υπηρεσίες με πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση

Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν να εκτελεστούν από την πύλη ermis και να ολοκληρωθούν on-line. Το προϊόν της υπηρεσίας (βεβαίωση / πιστοποιητικό) αποθηκεύεται στην ηλεκτρονική θυρίδα του πολίτη για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα όπου και είναι προσβάσιμο από αυτόν.

Δημοφιλέστερες υπηρεσίες

1. Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
2. Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
3. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης
4. Χορήγηση αντιγράφου γενικής χρήσης ή δικαστικής χρήσης
5. Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ



Παράδειγμα ηλεκτρονικής υποβολής αίτησης για χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης

Στο παρακάτω παράδειγμα να τονίσουμε ότι αναφερόμαστε σε υπηρεσία με ηλεκτρονική υποβολή που προϋποθέτει τη μετάβαση κάποιου στο ΚΕΠ της επιλογής του για να παραλάβει την αντίστοιχη βεβαίωση / πιστοποιητικό που παράγει η υπηρεσία.

Στο παράδειγμα μας παραθέτουμε τον κώδικα HTML που χρησιμοποιείται για την δημιουργία της φόρμας υποβολής της αίτησης του πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης.

Στο παράδειγμά μας το Κ.Ε.Π. Διεκπεραίωσης/Παραλαβής έχει επιλεγεί τυχαία και είναι το ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΑΝΩ ΛΙΟΣΙΩΝ Ν. ΑΤΤΙΚΗΣ.

```
<html>
<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-8">
<title>Ερμής - Ηλεκτρονικές Συναλλαγές με τα Κ.Ε.Π.</title>

<link href="https://www.ermis.gov.gr/webkep/css/unisystems.css" rel="stylesheet" type="text/css">
<script language="JavaScript" src="https://www.ermis.gov.gr/webkep/js/kepapp.js"
charset='WINDOWS-1253'></script>
</head>
<html>
<body onload="div_main_resize(true, false);">

<div id='div_main' align='center'>
  <div class='top_frame'>

    </div>
    <link href="https://www.ermis.gov.gr/webkep/css/calendar-blue.css" rel="stylesheet"
type="text/css">
    <link href="https://www.ermis.gov.gr/webkep/css/tooltip.css" rel="stylesheet" type="text/css">
<script type="text/javascript" src="https://www.ermis.gov.gr/webkep/js/calendar.js"
charset='WINDOWS-1253'></script>

<script type="text/javascript" src="https://www.ermis.gov.gr/webkep/js/calendar-setup.js"
charset='WINDOWS-1253'></script>
<script type="text/javascript" src="https://www.ermis.gov.gr/webkep/js/calendar-el.js"
charset='WINDOWS-1253'></script>
  <script>
    function check_required()
    {

      if( trimString(document.final_form.id_784.value)=='' ||
trimString(document.final_form.id_785.value)=='' ||
trimString(document.final_form.id_786.value)=='' ||
trimString(document.final_form.id_787.value)=='' ||
```

```

trimString(document.final_form.id_788.value)=='' ||
trimString(document.final_form.id_789.value)=='' ||
trimString(document.final_form.id_790.value)=='')
{
    alert("Παρακαλώ πληκτρολογήστε όλα τα υποχρεωτικά πεδία");
    return false;
}
else
{
    return true;
}
}
}
</script>

<table width='920' cellspacing='1px;' cellpadding='5px;' align='center'>
<tr>
<td>
<h2 align='center'>Α Ι Τ Η Σ Η – ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ (άρθρο 8
N.1599/1986)</h2>
<!-- <font> -->

<p>Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με
βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ.4 Ν. 1599/1986).</p>
<h3>Περιγραφή αιτήματος : Χορήγηση πιστοποιητικού
οικογενειακής κατάστασης</h3>
<!-- </div> --> </td>
</tr>
</table>
<table width='920' cellspacing='1px;' cellpadding='5px;' align='center'>
<tr >
<td width='45%' class='table_header'>Κ.Ε.Π. Διεκπεραίωσης/Παραλαβής </td>
<td width='45%' class='table_header'>Φορέας Υποβολής </td>
<td width='10%' class='table_header'>Ημερομηνία </td>
</tr>
<tr>
<td width='45%'><a class='tt' href="javascript:void(0)">ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΑΝΩ ΛΙΟΣΙΩΝ Ν.
ΑΤΤΙΚΗΣ
<span style="top: 1px; left: -1px;" class="tooltip"><span class="top"></span>
<span class="middle">ΤΗΛ:&nbsp;2132060100<br/>ΦΑΧ:&nbsp;2132060124<br/>E-
MAIL:&nbsp;d.anoliosion@kep.gov.gr</span>

<span class="bottom"></span>
</span></a></td>
<td width='45%'>ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ ΔΗΜΟΥ ΑΝΩ ΛΙΟΣΙΩΝ Ν. ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ</td>
<td width='10%'>26/09/2010 </td>
</tr>
</table>

```

```

<form name="final_form" method="post"
action="https://www.ermis.gov.gr/webkep/StoreRequestData">
  <table cellspacing='5' align='center' width='920'><tr><td colspan='4' class='table_header'>Στοιχεία
Αιτούντος</td></tr>

<tr bgcolor='#EFF3F7'>
<td valign='top' align='left' width='25%'>
<font class='required'>*</font>&nbsp;<b><span title='Το όνομα του αιτούντος'>Ο - Η
όνομα:</span></b></td>
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
<span title='Το όνομα του αιτούντος'><input size='25' id='id_784' type='text' name='id_784' value='
' /></span>
</div></td>
<td valign='top' align='left' width='25%'>
<font class='required'>*</font>&nbsp;<b><span title='Το επώνυμο του
αιτούντος'>Επώνυμο:</span></b></td>
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
<span title='Το επώνυμο του αιτούντος'><input size='25' id='id_785' type='text' name='id_785'
value=' ' /></span>
</div></td>
</tr>
<tr >

<td valign='top' align='left' width='25%'>
<font class='required'>*</font>&nbsp;<b><span title='Το όνομα πατέρα του αιτούντος'>Όνομα
πατέρα:</span></b></td>
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
<span title='Το όνομα πατέρα του αιτούντος'><input size='25' id='id_786' type='text' name='id_786'
value=' ' /></span>
</div></td>
<td valign='top' align='left' width='25%'>
<font class='required'>*</font>&nbsp;<b><span title='Το επώνυμο πατέρα του αιτούντος'>Επώνυμο
πατέρα:</span></b></td>
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
<span title='Το επώνυμο πατέρα του αιτούντος'><input size='25' id='id_787' type='text'
name='id_787' value=' ' /></span>
</div></td>
</tr>
<tr bgcolor='#EFF3F7'>
<td valign='top' align='left' width='25%'>

<font class='required'>*</font>&nbsp;<b><span title='Το όνομα μητέρας του αιτούντος'>Όνομα
μητέρας:</span></b></td>
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
<span title='Το όνομα μητέρας του αιτούντος'><input size='25' id='id_788' type='text' name='id_788'
value=' ' /></span>
</div></td>
<td valign='top' align='left' width='25%'>

```

```

<font class='required'>*</font>&nbsp;<b><span title='Το επώνυμο μητέρας του αιτούντος'>Επώνυμο
μητέρας:</span></b></td>
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
<span title='Το επώνυμο μητέρας του αιτούντος'><input size='25' id='id_789' type='text'
name='id_789' value="" /></span>
</div></td>
</tr>
<tr >
<td valign='top' align='left' width='25%'>
<font class='required'>*</font>&nbsp;<b><span title='Ο αριθμός δελτίου ταυτότητας του
αιτούντος'>Αριθμός δελτίου ταυτότητας:</span></b></td>

<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
<span title='Ο αριθμός δελτίου ταυτότητας του αιτούντος'><input size='25' id='id_790' type='text'
name='id_790' value="" /></span>
</div></td>
<td valign='top' align='left' width='25%'>
&nbsp;<b><span title='Ο αριθμός φορολογικού μητρώου του αιτούντος'>ΑΦΜ:</span></b></td>
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
<span title='Ο αριθμός φορολογικού μητρώου του αιτούντος'><input size='25' id='id_791'
type='text' name='id_791' value="" /></span>
</div></td>
</tr>
<tr bgcolor='#EFF3F7'>
<td valign='top' align='left' width='25%'>
&nbsp;<b><span title='Ο Αριθμός Δημοτολογίου του Αιτούντα'>Αριθμός
δημοτολογίου:</span></b></td>
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
<span title='Ο Αριθμός Δημοτολογίου του Αιτούντα'><input size='25' id='id_8700266' type='text'
name='id_8700266' value="" /></span>
</div></td>

<td valign='top' align='left' width='25%'>
&nbsp;<b><span title='Οικογενειακή Κατάσταση (άγαμος,έγγαμος κ.λ.π.)'>Οικογενειακή
κατάσταση:</span></b></td>
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
<span title='Οικογενειακή Κατάσταση (άγαμος,έγγαμος κ.λ.π.)'><input size='25' id='id_8700268'
type='text' name='id_8700268' value="" /></span>
</div></td>
</tr>
<tr >
<td valign='top' align='left' width='25%'>
&nbsp;<b><span title='Η ημερομηνία γέννησης του αιτούντος'>Ημερομηνία γέννησης&nbsp;<span title='(στη
μορφή HH/MM/EEEE):</span></b></td>
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
<span title='Η ημερομηνία γέννησης του αιτούντος'><input size='25' id='id_792' type='text'
name='id_792' value="" /></span>
<img id='id_792_button' alt='Επιλέξτε Ημερομηνία'
src='https://www.ermis.gov.gr/webkep/images/ico_calendar.gif' />

```

```
<script type='text/javascript'>Calendar.setup({inputField:'id_792', weekNumbers : false,ifFormat
: '%d/%m/%Y',showsTime : false, button : 'id_792_button', singleClick : true ,step
: 1 }); </script>
```

```
</div></td>
```

```
<td valign='top' align='left' width='25%'>
```

```
&nbsp;<b><span title='Ο τόπος (περιοχή) γέννησης του αιτούντος'>Τόπος
γέννησης:</span></b></td>
```

```
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
```

```
<span title='Ο τόπος (περιοχή) γέννησης του αιτούντος'><input size='25' id='id_793' type='text'
name='id_793' value='' /></span>
```

```
</div></td>
```

```
</tr>
```

```
<tr bgcolor='#EFF3F7'>
```

```
<td valign='top' align='left' width='25%'>
```

```
&nbsp;<b><span title='Η περιοχή (τόπος) κατοικίας του αιτούντος'>Τόπος
κατοικίας:</span></b></td>
```

```
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
```

```
<span title='Η περιοχή (τόπος) κατοικίας του αιτούντος'><input size='25' id='id_794' type='text'
name='id_794' value='' /></span>
```

```
</div></td>
```

```
<td valign='top' align='left' width='25%'>
```

```
&nbsp;<b><span title='Η οδός της διεύθυνσης του αιτούντος'>Οδός:</span></b></td>
```

```
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
```

```
<span title='Η οδός της διεύθυνσης του αιτούντος'><input size='25' id='id_795' type='text'
name='id_795' value='' /></span>
```

```
</div></td>
```

```
</tr>
```

```
<tr >
```

```
<td valign='top' align='left' width='25%'>
```

```
&nbsp;<b><span title='Ο αριθμός της οδού του αιτούντος'>Αριθμός:</span></b></td>
```

```
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
```

```
<span title='Ο αριθμός της οδού του αιτούντος'><input size='25' id='id_796' type='text'
name='id_796' value='' /></span>
```

```
</div></td>
```

```
<td valign='top' align='left' width='25%'>
```

```
&nbsp;<b><span title='Ταχυδρομικός Κωδικός'>TK:</span></b></td>
```

```
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
```

```
<span title='Ταχυδρομικός Κωδικός'><input size='25' id='id_797' type='text' name='id_797' value=''
/></span>
```

```
</div></td>
```

```
</tr>
```

```
<tr bgcolor='#EFF3F7'>
```

```
<td valign='top' align='left' width='25%'>
```

```
&nbsp;<b><span title='Ο αριθμός τηλεφώνου του αιτούντος'>Τηλέφωνο:</span></b></td>
```

```
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
```

```
<span title='Ο αριθμός τηλεφώνου του αιτούντος'><input size='25' id='id_798' type='text'
name='id_798' value='' /></span>
```



```

</div></td>
<td valign='top' align='left' width='25%'>
&nbsp;<b><span title='Ο αριθμός FAX του αιτούντος'>FAX:</span></b></td>
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
<span title='Ο αριθμός FAX του αιτούντος'><input size='25' id='id_799' type='text' name='id_799'
value="" /></span>
</div></td>
</tr>
<tr >
<td valign='top' align='left' width='25%'>

&nbsp;<b><span title='Η διεύθυνση e-mail του αιτούντος'>e-mail:</span></b></td>
<td valign='top' width='25%'><div align='left'>
<span title='Η διεύθυνση e-mail του αιτούντος'><input size='25' id='id_800' type='text'
name='id_800' value="" /></span>
</div></td>
<td colspan='2'>&nbsp;</td>
</tr>
</table>

```

```

<table border='0' cellspacing='1px;' cellpadding='5px;' align='center' width='800'>
<tr>
<td width='50%' align='center' >
<input type='button' value='Υποβολή' name='store' class='submit'
onclick='submit_request()' >

</td>
<td width='50%' align='center'>
<input type='button' value='Προσωρινή αποθήκευση' name='search' class='submit'
onclick='save_request()'>
</td>
</tr>
</table>

```

```

<input type='hidden' name='instance_id' value='34540' />
<input type='hidden' name='user_action' value="" />
</form>

```

<div class='required' align='right' style='width:920px'>Τα πεδία με (*) είναι υποχρεωτικά για την υποβολή της αίτησης.</div>

```

<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-8">
<div class='required' align='right' style='width:920px'>

```

```

<input type='button' value='Επιστροφή στον ΕΡΜΗ' name='close' class='return'
onclick='window.close(this)'>
</div>
</div>

```

```

<script type="text/javascript">
var gajsHost = (("https:" == document.location.protocol) ? "https://ssl." : "http://www.");

```

```

document.write(unescape("%3Cscript src='" + gaJsHost + "google-analytics.com/ga.js'
type='text/javascript'%3E%3C/script%3E"));
</script>
<script type="text/javascript">
try
{
var pageTracker = _gat._getTracker("UA-7089467-1");
pageTracker._trackPageview();
} catch(err) {}</script>
</body>
</html>

```

Παρακάτω εμφανίζεται η φόρμα ηλεκτρονικής υποβολής για την χορήγηση του πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης που προκύπτει από τον παραπάνω κώδικα HTML.

Ερμής - Ηλεκτρονικές Συναλλαγές με τα Κ.Ε.Π. - Mozilla Firefox

Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης

ΑΙΤΗΣΗ - ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ (άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ.4 Ν. 1599/1986).

Περιγραφή αιτήματος : Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης

Κ.Ε.Π. Δικπαρσίωσης/Παραλαβής	Φορέας Υποβολής	Ημερομηνία
ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΑΝΔ ΛΙΟΣΙΩΝ Ν. ΑΤΤΙΚΗΣ	ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ ΔΗΜΟΥ ΑΝΔ ΛΙΟΣΙΩΝ Ν. ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	26/09/2010

Στοιχεία Αιτούντος

* Ο - Η όνομα:	<input type="text"/>	* Επώνυμο:	<input type="text"/>
* Όνομα πατέρα:	<input type="text"/>	* Επώνυμο πατέρα:	<input type="text"/>
* Όνομα μητέρας:	<input type="text"/>	* Επώνυμο μητέρας:	<input type="text"/>
* Αριθμός δεκτίου ταυτότητας:	<input type="text"/>	ΑΦΜ:	<input type="text"/>
Αριθμός δημοτολογίου:	<input type="text"/>	Οικογενειακή κατάσταση:	<input type="text"/>
Ημερομηνία γέννησης (στη μορφή ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ):	<input type="text"/>	Τόπος γέννησης:	<input type="text"/>
Τόπος κατοικίας:	<input type="text"/>	Οδός:	<input type="text"/>
Αριθμός:	<input type="text"/>	ΤΚ:	<input type="text"/>
Τηλέφωνο:	<input type="text"/>	FAX:	<input type="text"/>
e-mail:	<input type="text"/>		

Υποβολή

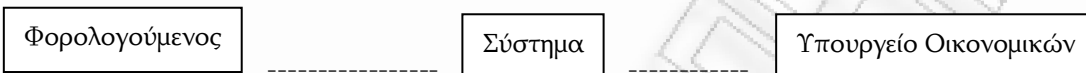
Προσωρινή αποθήκευση

Τα πεδία με (*) είναι υποχρεωτικά για την υποβολή της αίτησης.

Επιστροφή στον ΕΡΜΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ': ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΜΕΣΩ ΕΝΟΣ ΥΠΟΘΕΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

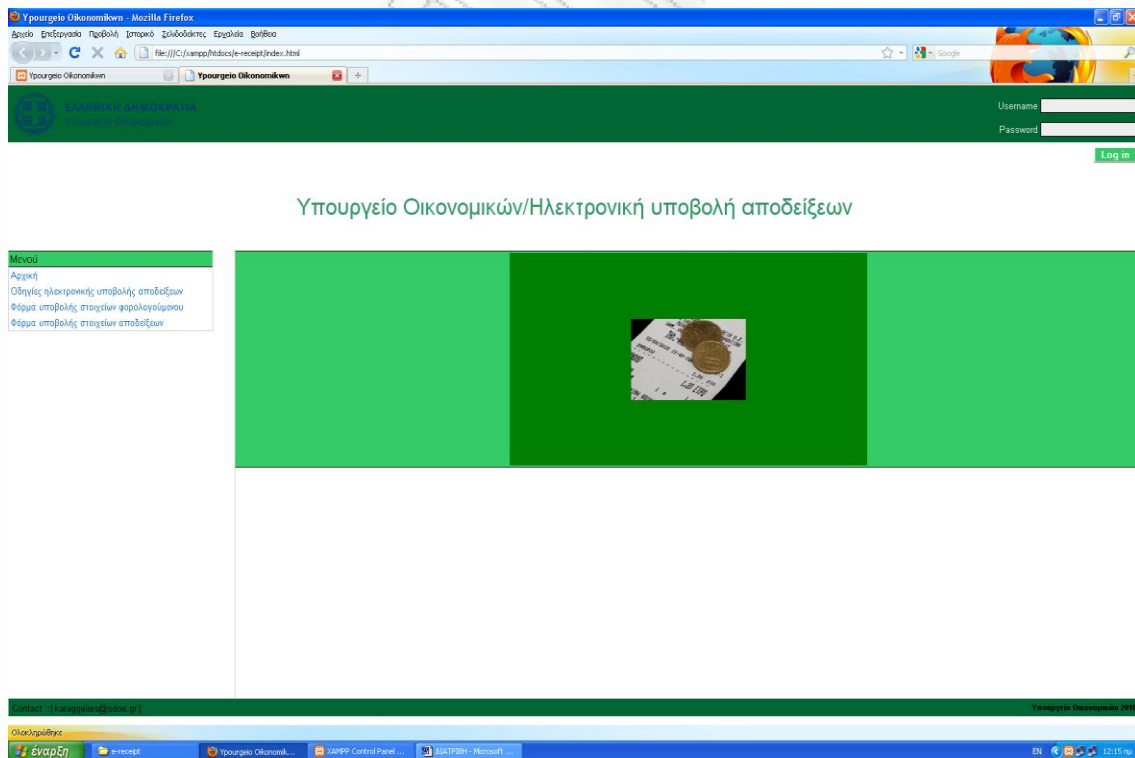
Στο παράρτημα Δ', θα προσπαθήσουμε να παρουσιάσουμε μια απλή εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (ηλεκτρονική υποβολή αποδείξεων) μέσα από ένα σύστημα που δημιουργήσαμε γι' αυτόν ακριβώς το σκοπό. Το σύστημα αυτό καθώς και η λειτουργία του θα καταφανεί πιο κάτω με τη βοήθεια μερικών screenshots. Στο τέλος θα προσπαθήσουμε να αξιολογήσουμε το σύστημα αυτό και να προσδιορίσουμε τη λειτουργικότητα και χρηστικότητα του.



Δ.1) Πλευρά Φορολογούμενου

Το σύστημα - Αρχική σελίδα

Ας ξεκινήσουμε δημιουργώντας μια αρχική ιστοσελίδα που θα μπορούσε υποθετικά να είναι το εξειδικευμένο website που χρησιμοποιεί το υπουργείο Οικονομικών για να παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να υποβάλλει ηλεκτρονικά τις αποδείξεις του στο τέλος του χρόνου. Μια τέτοια αρχική ιστοσελίδα θα μπορούσε να είναι σαν αυτή που δημιουργήσαμε και δείχνουμε πιο κάτω:



Ας εξηγήσουμε λίγο τώρα πως είναι δομημένη αυτή η σελίδα. Ξεκινώντας, σαν πρώτο βήμα από την πλευρά του χρήστη-φορολογούμενου αναφέρουμε ότι πάνω δεξιά υπάρχουν τα

κατάλληλα πεδία προκειμένου να κάνει ο χρήστης (στην προκειμένη ο φορολογούμενος) log in, έτσι ώστε να αναγνωρίζεται από το σύστημα ως μοναδικός χρήστης για την αποτελεσματική συμπλήρωση από πλευράς του των απαραίτητων μορμών για την ηλεκτρονική υποβολή αποδείξεων όπως θα δείξουμε στη συνέχεια. Στη μέση και αριστερά της δομής της υποθετικής αυτής ιστοσελίδας βρίσκεται το κυρίως μενού που περιλαμβάνει τα παρακάτω links:

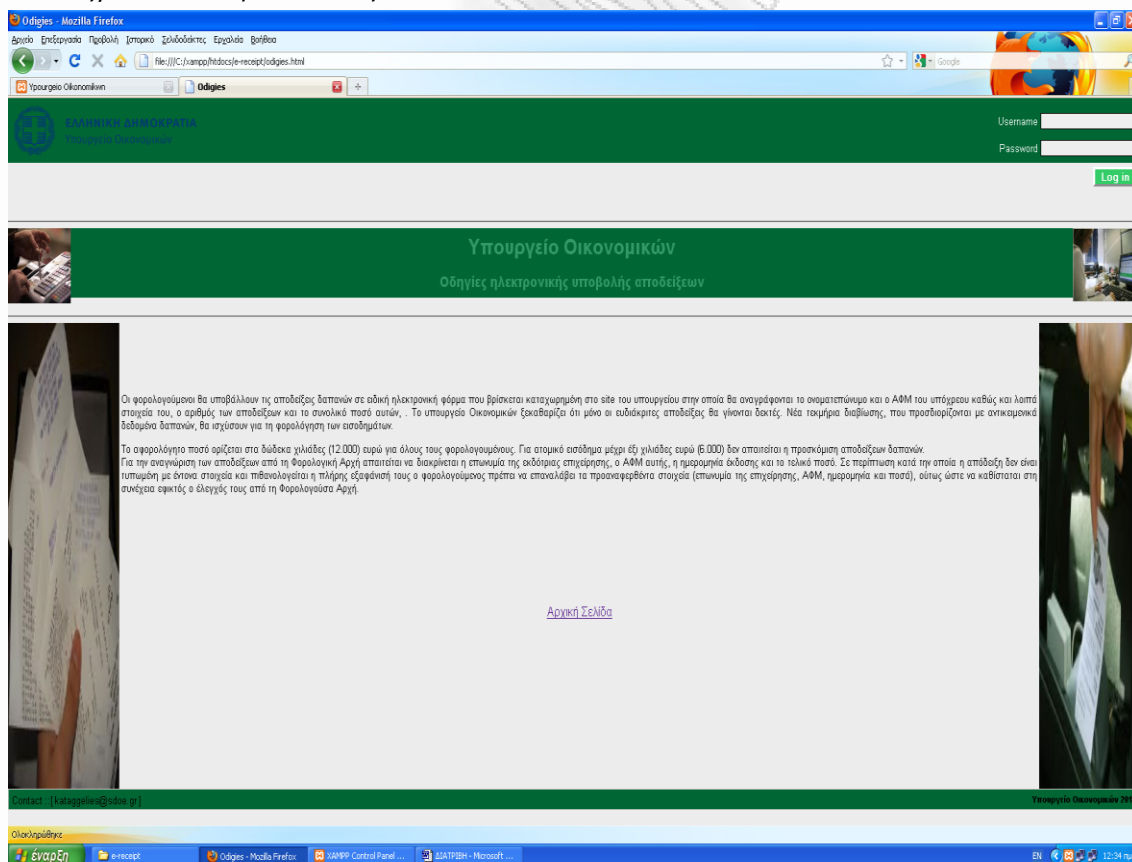
- Αρχική
- Οδηγίες ηλεκτρονικής υποβολής αποδείξεων
- Φόρμα υποβολής στοιχείων φορολογούμενου
- Φόρμα υποβολής στοιχείων αποδείξεων

Όπου κάθε έναν από αυτούς τους συνδέσμους θα αναλύσουμε παρακάτω.

Κάτω αριστερά είναι απαραίτητο να υπάρχει κάποιος e-mail με το οποίο να επικοινωνεί ο χρήστης με το υπουργείο για τυχόν απορίες ή ερωτήσεις. Το e-mail που έχει τοποθετηθεί να παρέχεται από το υπουργείο στον φορολογούμενο είναι το kataggelies@sdoe.gr

Οδηγίες ηλεκτρονικής υποβολής αποδείξεων¹

Στο link των οδηγιών παρέχονται οδηγίες σχετικά με την ηλεκτρονική υποβολή των αποδείξεων και την συμπλήρωση των απαραίτητων μορμών για το σκοπό αυτό. Η απεικόνιση των πληροφοριών και οδηγιών αυτών φαίνεται παρακάτω:



¹ <http://www.naxos-news.gr/?aid=1073>

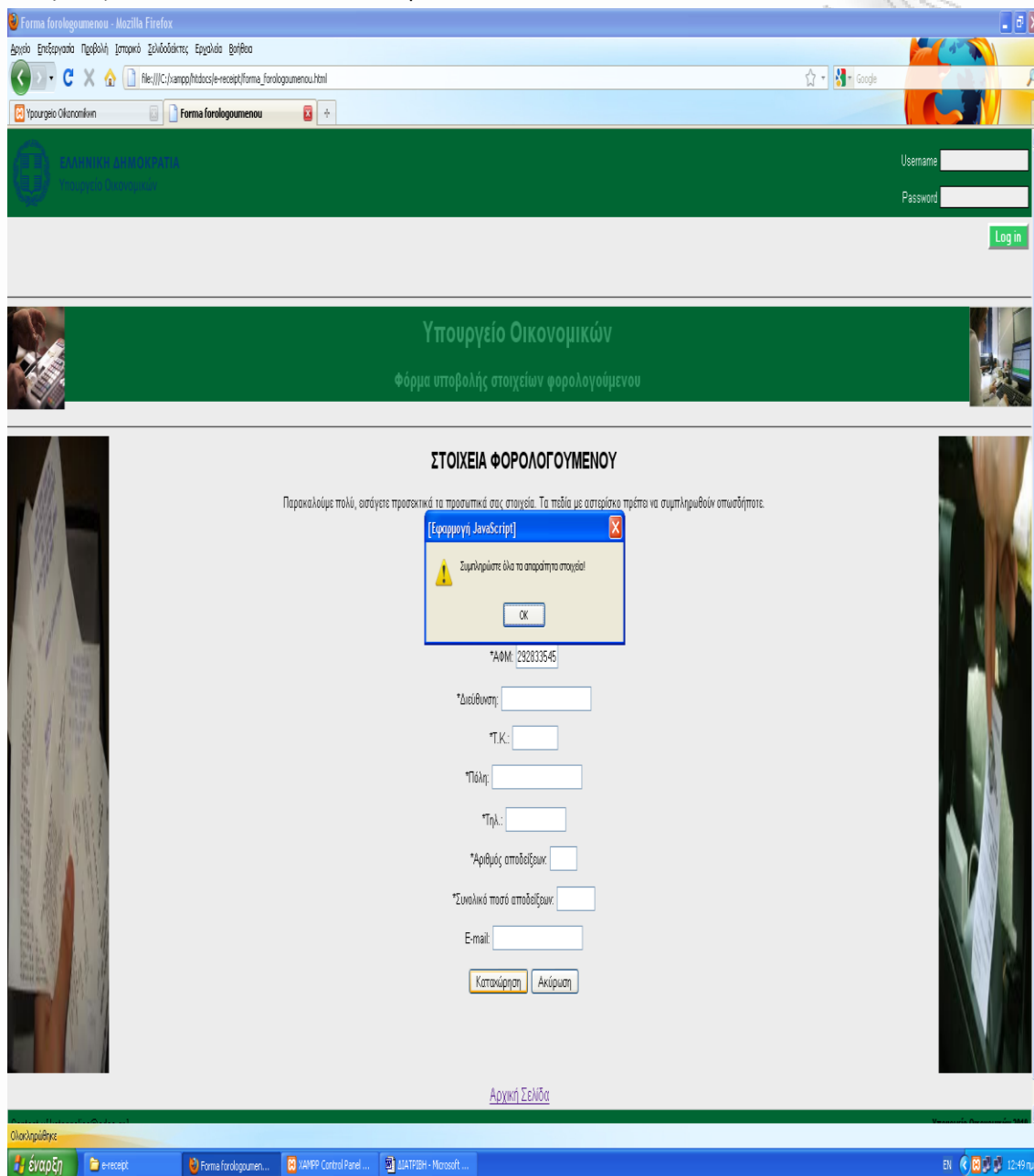
Φόρμα υποβολής στοιχείων φορολογούμενου

Στη συνέχεια θα αναλύσουμε το link που αναφέρεται στην υποβολή φόρμας των στοιχείων του φορολογούμενου. Εδώ έχουμε δημιουργήσει μια φόρμα όπου ο φορολογούμενος καλείται να συμπληρώσει τα στοιχεία στα αντίστοιχα πεδία. Τα πεδία αυτά περιλαμβάνουν: Όνομα, Επώνυμο, ΑΦΜ, Διεύθυνση, Τ.Κ., Πόλη, Τηλ., Αριθμός αποδείξεων, Συνολικό ποσό αποδείξεων, E-mail. Όλα τα πεδία πλην εκείνου του e-mail αναφέρεται ότι πρέπει να συμπληρωθούν υποχρεωτικά. Φυσικά τη φόρμα που έχουμε δημιουργήσει, την έχουμε συνδέσει με μια βάση δεδομένων που έχουμε φτιάξει προκειμένου (η βάση αυτή) να μπορεί να δέχεται τα στοιχεία της φόρμας.

The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser Title:** Φόρμα φορολογούμενου - Mozilla Firefox
- Address Bar:** http://localhost/e-recept/forma_foroologoumenou.html
- Page Header:**
 - Logo of the Ministry of Economy and Finance (Υπουργείο Οικονομικών)
 - Fields for Username and Password
 - Log in button
- Main Content Area:**
 - Header: Υπουργείο Οικονομικών
 - Sub-header: Φόρμα υποβολής στοιχείων φορολογούμενου
 - Title: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟΥ
 - Text: Παρακαλούμε πολύ, εισάγετε προσεκτικά τα προσωπικά σας στοιχεία. Τα πεδία με αστέρια πρέπει να συμπληρωθούν υποχρεωτικά.
 - Section: ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
 - Fields:
 - *Όνομα:
 - *Επώνυμο:
 - *ΑΦΜ:
 - *Διεύθυνση:
 - *Τ.Κ.:
 - *Πόλη:
 - *Τηλ.:
 - *Αριθμός αποδείξεων:
 - *Συνολικό ποσό αποδείξεων:
 - E-mail:
 - Buttons: Κατάθεση, Ακύρωση
 - Link: [Αρχική Σελίδα](#)
- Taskbar:**
 - Windows Start button
 - εναροξη
 - e-recept
 - VMFP Control Panel
 - ΔΙΑΤΡΙΒΗ - Microsoft ...
 - Φόρμα φορολογου...
 - System tray: EN, 11:07 πμ

Σε περίπτωση που κάποιο υποχρεωτικό πεδίο δεν συμπληρωθεί από αυτά που αναφέρθηκαν πιο πάνω, τότε εμφανίζεται μήνυμα που καλεί τον χρήστη να συμπληρώσει όλα τα απαραίτητα στοιχεία. Αυτό το δείχνουμε πιο κάτω:



Όλες αυτές οι εικόνες που έχουν προηγηθεί εμφανίζονται μέσα από τον XAMPP και συγκεκριμένα πατώντας στη γραμμή διευθύνσεων <http://localhost/e-receipt>. Φυσικά αυτό γίνεται για να συνδέονται οι φόρμες του site που έχουμε φτιάξει με τις αντίστοιχες βάσεις δεδομένων που έχουμε δημιουργήσει μέσω της mysql του XAMPP. Αργότερα θα αναφερθούμε πως αναλύονται όλα τα στοιχεία από την πλευρά του Υπουργείου.

Πάμε τώρα να δούμε τι συμβαίνει στην περίπτωση που έχουμε μια σωστή καταχώρηση των στοιχείων ενός φορολογούμενου. Αφού συμπληρωθούν σωστά και προσεκτικά όλα τα απαραίτητα πεδία της φόρμας, ο χρήστης-φορολογούμενος θα λάβει ένα μήνυμα στην οθόνη του όπως δείχνουμε παρακάτω:

A) Απεικόνιση σωστά συμπληρωμένης φόρμας πριν πατηθεί το κουμπί της καταχώρησης

Forma φορολογουμένου - Mozilla Firefox

file:///C:/kaiapo/htdocs/e-ecserp/forma_φορολογουμένου.html

Υπουργείο Οικονομικών
Φόρμα υποβολής στοιχείων φορολογούμενου

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟΥ

Παρακαλούμε πολύ, εισάγετε προσεκτικά τα προσωπικά σας στοιχεία. Τα πεδία με αστέριόκο πρέπει να συμπληρωθούν οπωσδήποτε.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

*Όνομα: Alexandros

*Επώνυμο: Koumiotis

*ΑΦΜ: 292833545

*Διεύθυνση: Lampaki 22

*Τ.Κ.: 14563

*Πόλη: Athina

*Τηλ.: 2105222227

*Αριθμός αποδείξεων: 100

*Συνολικό ποσό αποδείξεων: 2000

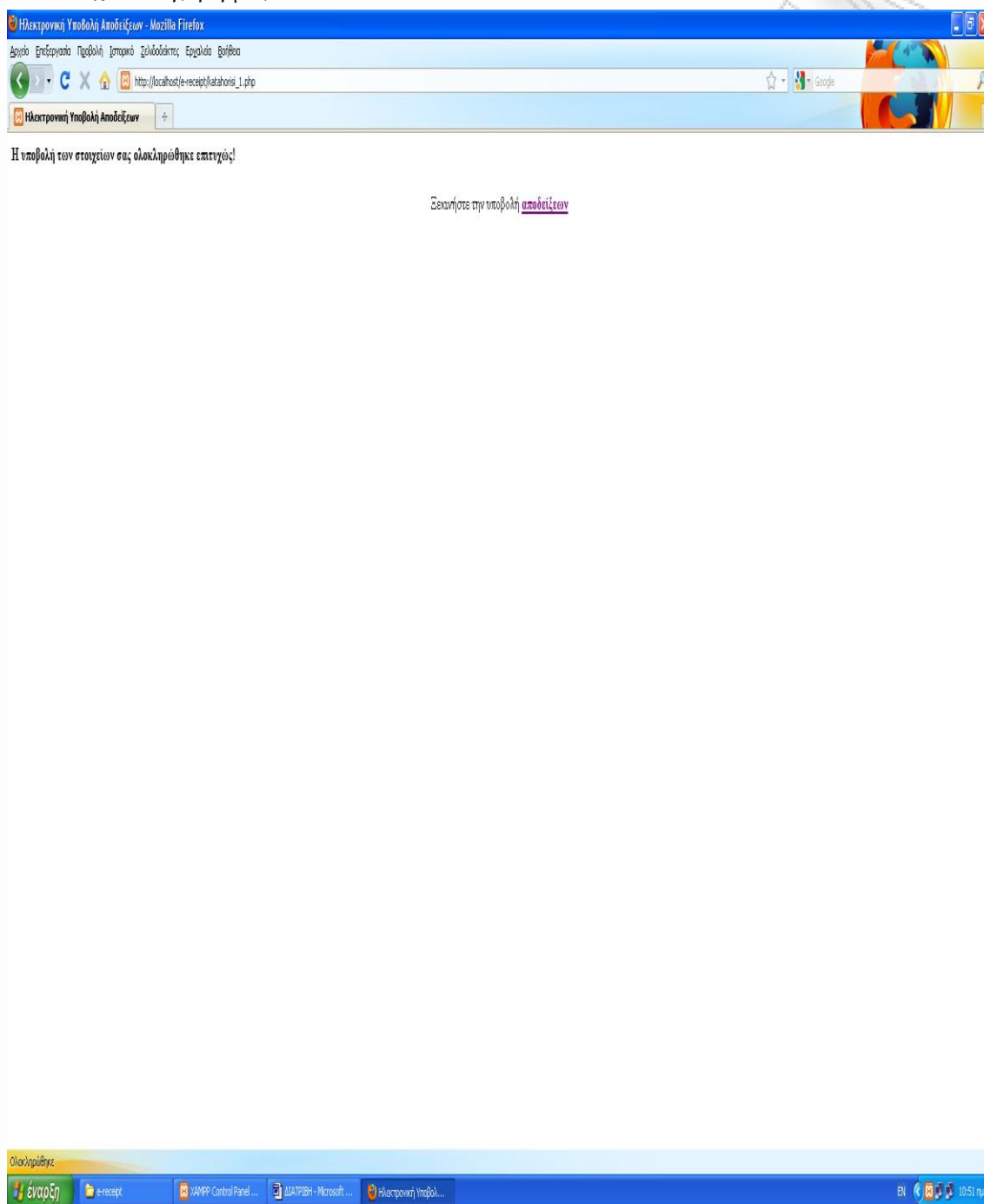
E-mail:

Καταχώρηση Ακύρωση

Αρχική Σελίδα

***Το πεδίο του e-mail έχουμε υποθέσει πως δεν είναι υποχρεωτικό να συμπληρωθεί για την καταχώρηση των στοιχείων.

Β) Απεικόνιση μηνύματος στην οθόνη του χρήστη μετά το πάτημα του κουμπιού της καταχώρησης των στοιχείων της φόρμας:



Το μήνυμα αυτό πληροφορεί τον χρήστη-φορολογούμενο ότι η υποβολή των στοιχείων του ολοκληρώθηκε επιτυχώς και παράλληλα του δίνεται link για να μεταβεί απευθείας στην φόρμα υποβολής των στοιχείων αποδείξεων και να ξεκινήσει να συμπληρώνει μία - μία τις αποδείξεις του στην αντίστοιχη φόρμα.

Φόρμα υποβολής στοιχείων αποδείξεων

Η φόρμα υποβολής στοιχείων αποδείξεων δίνει τη δυνατότητα στον φορολογούμενο να περνάει τα στοιχεία των αποδείξεων που έχει στην κατοχή του και περιλαμβάνει τα ακόλουθα πεδία προς συμπλήρωση

- Επωνυμία εκδότριας επιχείρησης,
- ΑΦΜ εκδότριας επιχείρησης,
- Ημερομηνία έκδοσης (yyyy-mm-dd),
- Ποσό

Φυσικά όλα τα πεδία τα έχουμε ορίσει ως υποχρεωτικά.

Forma apodeixewn - Mozilla Firefox

Αρχείο Επεξεργασία Προβολή Ιστορικό Εργαλεία Βοήθεια

http://localhost/e-receiv/forma_apodeixewn.html

Forma apodeixewn

Username

Password

Log in

Υπουργείο Οικονομικών

Φόρμα υποβολής στοιχείων αποδείξεων

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΔΕΙΞΕΩΝ

Παρακαλούμε πολύ, εισάγετε προσεκτικά τα στοιχεία των αποδείξεων. Τα πεδία με αστέρια πρέπει να συμπληρωθούν οπωσδήποτε.

*Επωνυμία εκδότριας επιχείρησης:

*ΑΦΜ εκδότριας επιχείρησης:

*Ημερομηνία έκδοσης (yyyy-mm-dd):

*Ποσό:

[Αρχική Σελίδα](#)

Contact: | katagories@eisee.gr

Υπουργείο Οικονομικών 2014

Ολοκλήρωση

έναρξη

ενεργεία

LANPP Control Panel ...

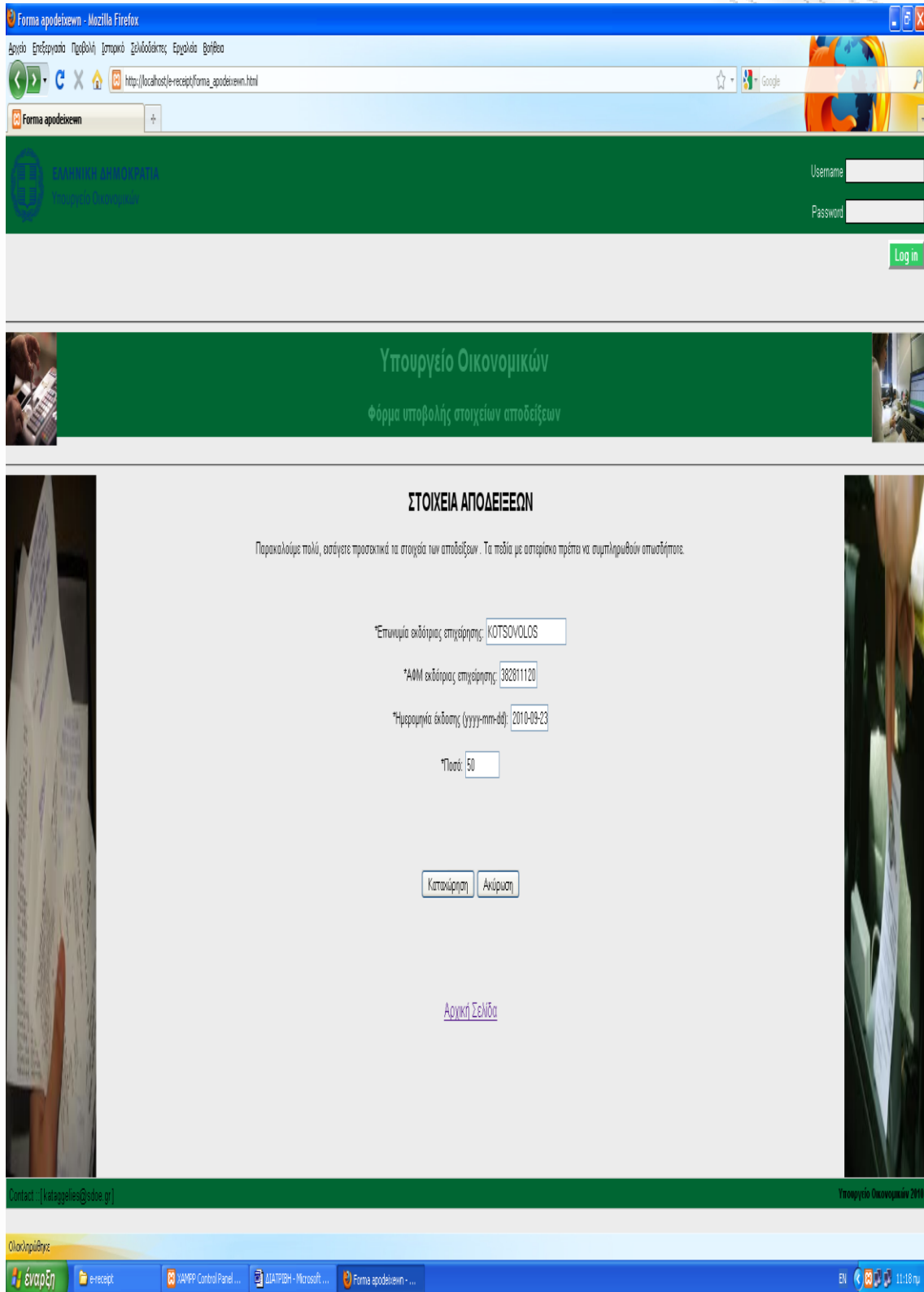
ΔΙΑΤΡΙΒΗ - Microsoft ...

Forma apodeixewn - ...

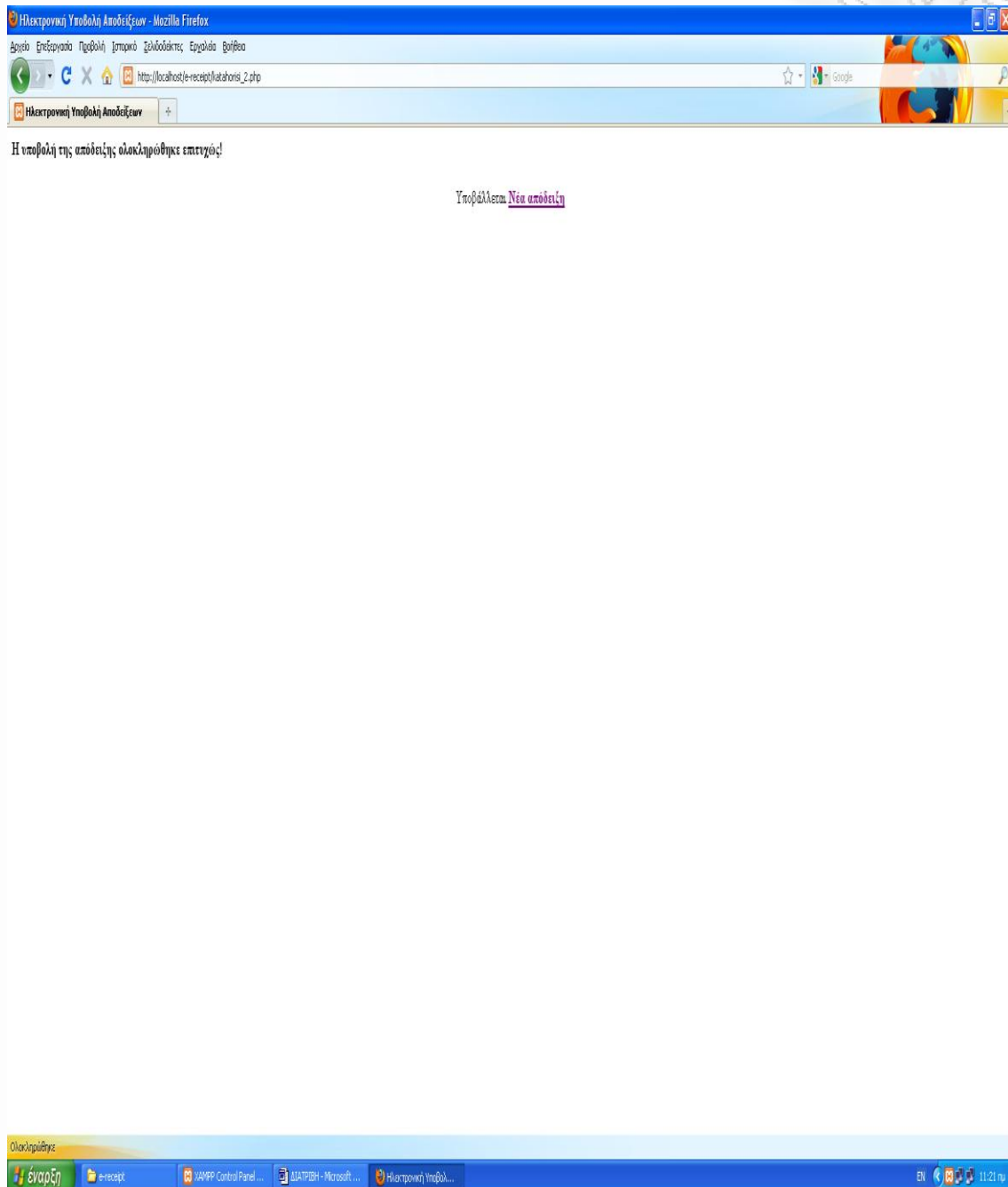
EN

11:15 PM

α) Απεικόνιση συμπληρωμένης φόρμας:



β) Απεικόνιση μηνύματος στην οθόνη χρήστη μετά την συμπλήρωση και υποβολή των στοιχείων (για την πρώτη απόδειξη, όπως αναφέρουμε πιο πάνω)



Στην οθόνη αυτή αναφέρεται το μήνυμα της επιτυχούς υποβολής της απόδειξης και παράλληλα δίνεται link για την μετάβαση πάλι στη φόρμα για την υποβολή νέας απόδειξης.

Να τονίσουμε ότι και στις δύο προαναφερθείσες φόρμες υπάρχει δίπλα στο κουμπί της καταχώρησης το κουμπί της ακύρωσης όπου καθαρίζει όποια τυχόν πεδία έχουν συμπληρωθεί μέχρι εκείνη τη στιγμή.

Δ.2 Πλευρά Υπουργείου Οικονομικών

Το υπουργείο Οικονομικών, στο συγκεκριμένο θέμα που αναλύουμε έχει την ευθύνη της παραλαβής και σωστής διαχείρισης όλων των στοιχείων των φορολογούμενων και των αποδείξεων τους. Θα προσπαθήσουμε στη συνέχεια να απεικονίσουμε πως κάποιος αρμόδιος υπάλληλος συγκεντρώνει και ελέγχει τα στοιχεία αυτά.

Στο παράδειγμά μας να αναφέρουμε πως έχουμε μπει μέσω του XAMPP και πληκτρολογώντας στην γραμμή διευθύνσεων `http://localhost/xampp/` και στη συνέχεια πατώντας στην επιλογή `phpMyAdmin` έτσι ώστε να μπούμε στη βάση που έχουμε δημιουργήσει για να δούμε τα στοιχεία που έχουν καταχωρηθεί εκεί μέσω των φορμών όπως αναφέραμε παραπάνω. Φυσικά κάτι τέτοιο στην πραγματικότητα δεν συμβαίνει [αλλά μόνο για την υλοποίηση του παραδείγματος που δημιουργήσαμε, καθώς ο XAMPP στην ουσία γίνεται ένας `server` που τρέχει μόνο τοπικά (`local`)] καθώς ο εκάστοτε αρμόδιος υπάλληλος του υπουργείου μπαίνει στον αντίστοιχο `server` του υπουργείου προκειμένου να έχει πρόσβαση στα δεδομένα αυτά.

Μετά λοιπόν και την επιλογή `phpMyAdmin`, επιλέγουμε από αριστερά τη βάση που έχουμε δημιουργήσει (με όνομα `e-receipt`) και στην συνέχεια βλέπουμε τις πίνακες (2 τον αριθμό) που αντιστοιχούν στις φόρμες που προαναφέραμε.

The screenshot shows the phpMyAdmin interface in a browser window. The address bar shows `http://localhost/phpmyadmin/`. The interface displays the 'e-receipt' database selected. A table list is visible with the following data:

Πίνακας	Ενέργεια	Εγγραφές	Τύπος	Collation	Μέγεθος	Εμφάνιση
person	[Icons]	1	MyISAM	latin1_general_ci	2,2 KB	92 Bytes
receipt	[Icons]	1	MyISAM	latin1_general_ci	2,2 KB	140 Bytes
2 Πίνακες/Πίνακες		Σύνολο	2 MyISAM	latin1_general_ci	4,4 KB	232 Bytes

Below the table list, there is a section for creating a new table in the 'e-receipt' database. It includes a text input for the name and a dropdown for the number of fields. The 'Εκτέλεση' button is visible at the bottom right of this section.

Μπαίνοντας στον πρώτο πίνακα που περιλαμβάνει τα στοιχεία του φορολογούμενου που έχουν υποβληθεί μέσω της αντίστοιχης φόρμας, βλέπουμε τα στοιχεία της πρώτης εγγραφής που κάναμε (όπως δείξαμε παραπάνω στην ανάλυση της φόρμας υποβολής στοιχείων φορολογούμενου). Το συνολικό ποσό αποδείξεων το έχουμε θέσει με τη μορφή δύο δεκαδικών ψηφίων στο τέλος για μεγαλύτερη ακρίβεια.

Έτσι λοιπόν μετά την πρώτη καταχώρηση στοιχείων ενός φορολογούμενου, ο αρμόδιος υπάλληλος του υπουργείου, θα λαμβάνει μέσω της βάσης τα στοιχεία στη μορφή όπως φαίνεται παρακάτω:

The screenshot shows the phpMyAdmin interface for a database named 'e-receipt'. The current table is 'person'. The SQL query executed is:

```
SELECT *
FROM `person`
LIMIT 0, 30
```

The result is displayed in a table with the following columns: ID, Firstname, AFM, Lastname, Address, TK, City, Phone, Receiptnumber, Totalcost, Email. The data shown is:

ID	Firstname	AFM	Lastname	Address	TK	City	Phone	Receiptnumber	Totalcost	Email
16	Alexandros	292833545	Koumiotis	Lampaki 22	14563	Athina	2105222227	100	2000.00	

Βλέπουμε λοιπόν παραπάνω τα στοιχεία της πρώτης εγγραφής στοιχείων φορολογούμενου που καταχωρήσαμε.

Αντίστοιχα κάτι παρόμοιο γίνεται και με τα στοιχεία της δεύτερης φόρμας που αναφέρεται στα στοιχεία των αποδείξεων. Μετά την συμπλήρωση και υποβολή της πρώτης απόδειξης, όπως δείξαμε και πιο πάνω, το αποτέλεσμα που εμφανίζεται μέσω της βάσης στον αρμόδιο υπάλληλο του υπουργείου προκειμένου να δει και στη συνέχεια να επεξεργαστεί τα στοιχεία αυτά, φαίνεται παρακάτω:

The screenshot shows the phpMyAdmin interface for a database named 'e-receipt'. The current table selected is 'receipt'. The SQL query entered is:

```
SELECT *
FROM 'receipt'
LIMIT 0, 30
```

The query results are displayed in a table with the following columns: ID, Name, AFM, Date, and Poso. One record is visible:

ID	Name	AFM	Date	Poso
11	KOTSIVOLOS	382811120	2010-09-23	50.00

The interface also shows various navigation and utility buttons, such as 'Εμφάνιση', 'Εργασίες', and 'Ανάλυση SQL'.

Βλέπουμε τα στοιχεία της απόδειξης που έχει καταχωρήσει ο φορολογούμενος (επωνυμία εκδότριας επιχείρησης, ΑΦΜ εκδότριας επιχείρησης κτλ.) και πως αυτά εμφανίζονται στον αρμόδιο υπάλληλο του υπουργείου Οικονομικών.

Σημείωση: Το αρχικό log in που κάνει ο χρήστης όπως αναφέραμε στην αρχή, είναι αυτό που ταυτοποιεί έναν συγκεκριμένο φορολογούμενο-χρήστη με τις όσες σε αριθμό αποδείξεις που αυτός θα υποβάλλει.

Δ.3 Αξιολόγηση Συστήματος

Σε όλο αυτό το παράρτημα, παρουσιάσαμε ένα σύστημα που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για μια απλή εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως είναι η ηλεκτρονική υποβολή αποδείξεων. Κλείνοντας την παρουσίαση αυτή θα επιχειρήσουμε μια αξιολόγηση του συστήματος αυτού ως προς τη χρηστικότητα του, την λειτουργικότητα και την αποτελεσματικότητά του.

Να επισημάνουμε αρχικά ότι ένα τέτοιο σύστημα που προσφέρει αυτή την εφαρμογή, δεν χρησιμοποιείται ακόμα στην Ελλάδα, αλλά μόλις προς το τέλος του 2010 θα εφαρμοστεί και θα υλοποιηθεί, τουλάχιστον δοκιμαστικά για αρχή. Επομένως καταλαβαίνουμε ότι πρόκειται για κάτι νέο και πρωτόγνωρο για τα ελληνικά δεδομένα όπως είναι η ηλεκτρονική υποβολή αποδείξεων. Είναι κάτι λοιπόν που δεν έχει χρησιμοποιηθεί στο παρελθόν και γι' αυτό δεν υπάρχει κάποιο μέτρο σύγκρισης ή κάποια έμπειρα συμπεράσματα πάνω σε αυτό.

Προφανώς καταλαβαίνει κάποιος πόσο χρήσιμο μπορεί να είναι ένα τέτοιο σύστημα για τον φορολογούμενο, αν αναλογιστεί την ευκολία και την εξοικονόμηση χρόνου που του προσφέρει σε σχέση με την παραδοσιακή τακτική υποβολής των αποδείξεων με συγκέντρωση όλων στο τέλος του χρόνου και παραδίδοντας τις με φυσική παρουσία στην αντίστοιχη Δ.Ο.Υ μαζί με την υποβολή φορολογικής δήλωσης. Αυτή η διαδικασία μπορεί να απλουστευθεί μέσω των αντίστοιχων εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η διαδικασία με αυτό τον τρόπο γίνεται πιο απλή, πιο εύκολη και πιο γρήγορη για τον φορολογούμενο-χρήστη του συστήματος.

Το σύστημα που περιγράφουμε λοιπόν δίνει τη δυνατότητα με ένα αρχικό log in που κάνει ο χρήστης, να ταυτοποιείται ένας συγκεκριμένος φορολογούμενος-χρήστης με τις όσες σε αριθμό αποδείξεις που αυτός θα υποβάλλει. Το σύστημα περιλαμβάνει δύο φόρμες, μία για τη συμπλήρωση στοιχείων του φορολογούμενου, όπως προσωπικά στοιχεία π.χ. όνομα, επώνυμο, ΑΦΜ, διεύθυνση κτλ., καθώς και στοιχεία όπως αριθμός αποδείξεων και συνολικό ποσό αποδείξεων, και μία άλλη για τη συμπλήρωση των στοιχείων αποδείξεων του φορολογούμενου που υποβάλλει όπως επωνυμία εκδότριας επιχείρησης, ΑΦΜ εκδότριας επιχείρησης, ημερομηνία έκδοσης και ποσό.

Το σύστημα, συμπληρώνοντας ο χρήστης την πρώτη φόρμα με τα στοιχεία του, του δίνει τη δυνατότητα να περάσει κατευθείαν στη συμπλήρωση της φόρμας με τα στοιχεία των αποδείξεων. Το σύστημα απαιτεί μόνο μία φορά τη συμπλήρωση των στοιχείων του φορολογούμενου (δίνοντας έτσι εξοικονόμηση χρόνου στο χρήστη για να ολοκληρώσει τη διαδικασία ηλεκτρονικής υποβολής αποδείξεων), και μετά του παρέχει τη δυνατότητα να συμπληρώνει τη δεύτερη φόρμα με τα στοιχεία των αποδείξεων όσες φορές χρειάζεται προκειμένου να υποβάλλει ο φορολογούμενος όλες τις αποδείξεις που έχει στην κατοχή του.

Με τον τρόπο που περιγράφεται παραπάνω, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει τις αποδείξεις του με ηλεκτρονικό τρόπο, σχετικά εύκολα, γρήγορα και απλά από το σπίτι του χωρίς να χρειάζεται να το κάνει αυτό όπως τα προηγούμενα χρόνια με συγκέντρωση και φυσική παράδοση στην αρμόδια Δ.Ο.Υ του υπουργείου Οικονομικών.

Εκτός από τα προφανή οφέλη που έχει ένα τέτοιο σύστημα για τον χρήστη-φορολογούμενο που προαναφέραμε, μια τέτοια διαδικασία ευνοεί και το υπουργείο Οικονομικών. Είναι σαφές ότι ένα τέτοιο σύστημα, όπως αυτό του παραδείγματός μας, προσφέρει καλύτερη διαχείριση και έλεγχο των αποδείξεων των φορολογουμένων από πλευράς υπουργείου, συγκεντρώνοντας με αυτό τον τρόπο όλες τις αποδείξεις για κάθε ένα φορολογούμενο στις αντίστοιχες βάσεις δεδομένων που έχουν δημιουργηθεί ακριβώς για το σκοπό αυτό (τη συγκέντρωση των καταχωρηθέντων αποδείξεων). Οι βάσεις δεδομένων δίνουν τη δυνατότητα στους αρμόδιους υπαλλήλους του υπουργείου να έχουν ταξινομημένες όλες τις αποδείξεις για κάθε ένα φορολογούμενο χωριστά, χωρίς να χρειάζεται να περνούν τις αποδείξεις αυτές σε βάσεις δεδομένων (μιας και γίνεται αυτόματα αυτό μέσω του συστήματος που περιγράψαμε) για

επεξεργασία, διαχείριση και έλεγχο, όπως συνέβαινε μέχρι τώρα με τη φυσική παράδοση αυτών από τους φορολογούμενους και όχι ηλεκτρονικά.



ΠΗΓΕΣ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ – ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ

[1]. <http://www.go-online.gr/>

[2]. ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, Μελέτη με τίτλο: «Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και τη μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.), ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2006

[3]. Υπουργείο Ανάπτυξης, Γενική Γραμματεία Έρευνας & Τεχνολογίας, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ανταγωνιστικότητα, Ενέργεια Α1: «Ανοικτή Πλατφόρμα Ψηφιακών Πόλεων», Παραδοτέο 13: «Πλάνο Προώθησης του Προϊόντος»

[4]. <http://taxinet.mof.gov.cy>

[5]. <http://www.enthesis.net/>

[6]. ΣΕΒ Δελτίο Ανταγωνιστικότητα/Το Επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα Επιπτώσεις στην Ανταγωνιστικότητα, Νοέμβριος 2005

[7]. ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ, ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ Αρ.Φύλλου 245, 1 Νοεμβρίου 2007

[8]. ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ, ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ Αρ.Φύλλου 138, 16 Ιουνίου 2005

[9]. ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ, ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ Αρ.Φύλλου 22, 14 Φεβρουαρίου 2008

[10]. infosoc, Μηνιαία Περιοδική Έκδοση του Επιχειρησιακού Προγράμματος “Κοινωνία της Πληροφορίας, Τεύχος 33 Μάιος 2005

[11]. <http://www.infosoc.gr/infosoc/>

[12]. <http://www.stereaellada.gov.gr/>

[13]. <http://thiseas.yypes.gr/>

[14]. Η αναφορά ειδικότερα του Παραρτήματος Β', σχετικά με την τεχνική ανάλυση του Συστήματος Taxís, οφείλεται εν πολλοίς στην έρευνα που έγινε μέσω *σχετικών ερωτήσεων προς το προσωπικό* της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (πρώην Κ.Ε.Π.Υ.Ο.).

[15]. Για το Παράρτημα Γ', χρησιμοποιήθηκαν οι πληροφορίες από το site της εθνικής πύλης δημόσιας διοίκησης ermis <http://www.ermis.gov.gr/>

[16]. Για το παράρτημα Δ', οι πληροφορίες σχετικά με τις οδηγίες ηλεκτρονικής υποβολής αποδείξεων πάρθηκαν από το site <http://www.naxos-news.gr/>

