

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η περίπτωση των Ελληνικών Επιχειρήσεων

Αργυρώ. Σ. Πετρή

Πτυχίο Πληροφορικής Πανεπιστημίου Πειραιώς

Επιβλέπων: Αναπλ. Καθηγητής Νικόλαος Γεωργόπουλος

Υποβληθείσα για το Μεταπτυχιακό Δίπλωμα στη Διοίκηση των Επιχειρήσεων

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

2005

Αφιερώνεται

Σε όσους ήταν δίπλα μου κάθε στιγμή

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η περίπτωση των Ελληνικών Επιχειρήσεων

Αργυρώ Σ. Πετρή

Σημαντικοί όροι: ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ελληνικές επιχειρήσεις, δημόσιες υπηρεσίες, δημόσια διοίκηση, παράγοντες επιτυχίας, μοντέλα ανάπτυξης, Διαδίκτυο

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία εκπονήθηκε ως διπλωματική εργασία στο πλαίσιο του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Οργάνωση & Διοίκηση Επιχειρήσεων». Η δομή της περιλαμβάνει δύο βασικά μέρη. Το πρώτο προσεγγίζει την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από θεωρητική πλευρά, αναλύοντας βασικούς όρους γύρω από το προς μελέτη αντικείμενο, καθορίζοντας τους κρίσιμους παράγοντες προς την επιτυχή μετάβαση στο ψηφιακό κράτος και προτείνοντας την υιοθέτηση μοντέλων ανάπτυξης των αναγκαίων υπηρεσιών.

Το δεύτερο και βασικότερο μέρος συγκεντρώνει έρευνες που ήδη έχουν διενεργηθεί και μελετά τα αποτελέσματα που προκύπτουν. Κυρίως, όμως, παρουσιάζει τη μελέτη των διαφόρων πτυχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε σχέση με τις ελληνικές επιχειρήσεις. Για αυτό το λόγο διανεμήθηκαν ερωτηματολόγια σε διάφορες ελληνικές εταιρείες για τη μέτρηση των αλλαγών που έχουν συντελεστεί στο χώρο των δημόσιων υπηρεσιών.

Οι ελληνικές επιχειρήσεις, παρά το γεγονός ότι ακόμα υστερούν σε σχέση με τις ανταγωνίστριες ευρωπαϊκές, έχουν στην πλειοψηφία τους πρόσβαση στις υπηρεσίες των δημόσιων φορέων, τουλάχιστον σε όσες είναι ήδη διαθέσιμες από το ελληνικό κράτος. Σε γενικές γραμμές είναι αρκετά ικανοποιημένες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, δίνοντας παράλληλα ψήφο εμπιστοσύνης στο κράτος για την εν λευκώ διαχείριση προσωπικών τους δεδομένων, προκειμένου να επιτύχουν καλύτερα αποτελέσματα στην εξυπηρέτησή τους.

Είναι γεγονός πως αντιλαμβάνονται ότι η πληροφορία είναι ο μοχλός που χρησιμοποιεί ο επιχειρηματικός κόσμος στον αγώνα του για ανταγωνιστικότητα και εμπορική αξία προσδίδοντάς τους το επιθυμητό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Η μετάβαση στο Διαδίκτυο και η προσαρμογή των κυβερνητικών υπηρεσιών, έτσι ώστε να παρέχουν πληροφόρηση, να δέχονται αιτήματα και να αλληλεπιδρούν με τον πολίτη, συνθέτουν την εικόνα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Σελίδα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	I
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	II
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	IV
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ	V
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	VI
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	VIII

ΜΕΡΟΣ Α': ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ – Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	4
1.1. Εισαγωγή	4
1.2. Ορισμοί	4
1.3. Περιγραφή του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	6
1.4. Ανάγκη για μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης	11
1.5. Ιστορική αναδρομή	13
1.5.1. Το σχέδιο e-Europe	16
1.6. Τα χαρακτηριστικά της ιδανικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	18
1.7. Οφέλη	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 – ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ	22
2.1. Εισαγωγή	23
2.1.1. Αναδιοργάνωση του back-office	23
2.1.2. Προετοιμασία του έμπυχου δυναμικού	28
2.2. Διαλειτουργικότητα των συστημάτων	32
2.3. Τεχνολογική υποδομή	34
2.4. Νομικά Προβλήματα	37
2.4.1. Προστασία προσωπικών δεδομένων	39

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΜΟΝΤΕΛΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	47
3.1. Εισαγωγή	50
3.2. Μοντέλο των Layne & Lee	51
3.3. Μοντέλο SAFAD.....	55
3.4. Μοντέλο 13 επιπέδων	56

ΜΕΡΟΣ Β΄: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 – ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ.....59

4.1. Εισαγωγή	63
4.2. Cap Gemini – Δημόσιες υπηρεσίες & Ευρώπη	63
4.3. Top of the Web – Ποιότητα και εφαρμογή των δημόσιων υπηρεσιών στην Ευρώπη	68
4.4. E-government και οι προοπτικές του στην Ελλάδα	72

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1. Εισαγωγή - Ορισμός Προβλήματος.....	77
5.2. Μεθοδολογία	78
5.2.1. Περιγραφή μεθόδου συλλογής στοιχείων	78
5.2.2. Σχεδιασμός ερωτηματολογίου	79
5.2.3. Περιγραφή δείγματος	82
5.3. Ανάλυση.....	83
5.3.1. Δημογραφικά στοιχεία	83
5.3.2. Συχνότητες	88

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι	Ο χάρτης του ελληνικού e-government.....	126
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ	Ηλεκτρονικές διευθύνσεις δημόσιων υπηρεσιών.....	140
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ	Ερωτηματολόγιο.....	143
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV	Νομοθεσία.....	149

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κύριο Γεωργόπουλο Νικόλαο, καθηγητή του Πανεπιστημίου Πειραιώς και επόπτη της εργασίας μου για τη συμπαράσταση και την καθοδήγησή του. Με συνεχείς παροτρύνσεις, εύστοχες παρατηρήσεις και συνεχείς συζητήσεις με βοήθησε να αντιμετωπίσω επιτυχώς όποιες δυσκολίες και προβλήματα προέκυψαν.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες θέλω να εκφράσω στους συμμετέχοντες στην έρευνα, τους εργαζόμενους σε ελληνικές επιχειρήσεις, οι οποίοι δέχτηκαν να με βοηθήσουν συμπληρώνοντας τα ερωτηματολόγια. Χωρίς τη συμμετοχή τους, δε θα ήταν εφικτή η διεξαγωγή αυτής της έρευνας και η εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Τέλος θα ήταν παράλειψή μου αν δεν αναφερόμουν στην αμέριστη ηθική συμπαράσταση που μου έδειξε η οικογένειά μου και οι φίλοι μου. Τους ευχαριστώ θερμά όλους για τη στήριξη και την εμπιστοσύνη που μου έδειξαν σε αυτό το χρονικό διάστημα της ζωής μου.

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ

Σελίδα

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.1	ΜΟΝΤΕΛΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	27
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	64
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.2	ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΧΩΡΩΝ.....	67
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.3	ΚΥΡΙΟΤΕΡΑ ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ‘TOP OF THE WEB’.....	70
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4	ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ.....	73
ΠΙΝΑΚΑΣ Π.1	Ο ΧΑΡΤΗΣ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ E-GOVERNMENT.....	140

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Σελίδα

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	1.1	ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΜΙΑΣ ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ	10
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	3.1	ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΩΝ LAYNE & LEE	52
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	3.2	ΜΟΝΤΕΛΟ SAFAD	55
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	3.3	ΜΟΝΤΕΛΟ 13 ΕΠΙΠΕΔΩΝ	57
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	4.1	ΠΛΗΡΗΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΕ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	66
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	4.2	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	66
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	4.3	ΒΑΣΙΚΟΤΕΡΟΙ ΛΟΓΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	71
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	4.4	ΜΕΣΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	72
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.1	ΚΛΑΔΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	84
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.2	ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΑΡΙΘΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	85
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.3	ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ	86
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.4	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ	87
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.5	ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	88
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.6	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ Η/Υ	90
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.7	ΛΟΓΟΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	91
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.8	ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	92

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.9	ΛΟΓΟΙ ΜΗ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	93
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.10	ΛΟΓΟΙ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	94
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.11	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	96
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.12	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ)	97
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.13	ΣΥΝΟΛΙΚΑ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	98
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.14	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	99
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.15	ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	100
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.16	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	101
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.17	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	102
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.18	ΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	102
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.19	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΣΗΣ	103
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.20	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ 'ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΓΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ'	104
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.21	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ 'ΥΠΟΒΟΛΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ'	105
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.22	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ 'Φ.Π.Α.'	106
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.23	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ 'ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ'	106
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.24	ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΩΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΩΝ ΟΦΕΛΩΝ	107
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.25	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΚΡΑΤΟΣ	109
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.26	ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ-ΧΡΗΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	109
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	5.27	ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ	110

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΑΣΕΠ	Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού
βλ.	βλέπε
ΓΓ	Γενική Γραμματεία
ΓΓΠΣ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
ΓΕΕΘΑ	Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας
ΔΚ	Διεύθυνση Κληροδοτημάτων
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
εκδ.	εκδόσεις
ΕΚΔΔ	Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης
ΕΠ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
ΗΠΑ	Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής
ΙΚΑ	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
ΚΕΠ	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΠΣ	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΚΤΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
ν.	νόμος
ΝΑ	Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση
ΟΟΣΑ	Οικονομικός Οργανισμός για τη Συνεργασία και την Ανάπτυξη
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΟΠΣΔΕΚ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Εθνικών Κληροδοτημάτων
ΠΔ	Προεδρικό Διάταγμα

ΠΣ	Πληροφοριακό Σύστημα
σελ.	σελίδα
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
ΥΠΕΣΔΔΑ	Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης & Ανάπτυξης
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

Η ανθρωπότητα έχει ήδη περάσει στην Ψηφιακή Εποχή. Η πληροφορία διαμορφώνει πλέον τον κόσμο, έχοντας αναχθεί στο υπέρτατο αγαθό μιας παγκόσμιας οικονομίας της γνώσης. Και το κυριότερο: η πληροφορία δεν είναι μόνο ο μοχλός που χρησιμοποιεί ο επιχειρηματικός κόσμος στον αγώνα του για ανταγωνιστικότητα και εμπορική αξία, αλλά και πολύτιμο αγαθό για τον απλό πολίτη.

Μέριμνα όλων των φορέων, λοιπόν, είναι πως θα διασφαλιστεί η όσο το δυνατό αρτιότερη και αποδοτικότερη αξιοποίηση του αγαθού αυτού. Η αντίληψη που πρέπει να καλλιεργηθεί είναι ότι η πρόσβαση στις πληροφορίες αφορά όλους τους πολίτες, ανεξάρτητα από γεωγραφικές τοπολογίες, κοινωνικούς - μορφωτικούς περιορισμούς και οικονομικές διαφοροποιήσεις.

Σε ό,τι αφορά την ελληνική πραγματικότητα, ασφαλιστική δικλείδα αποτελεί το άρθρο 5^A που προστέθηκε στο αναθεωρημένο Σύνταγμα, όπου εισάγονται δύο νέα δικαιώματα:

α) **Το δικαίωμα στην πληροφόρηση**, φορέας εφαρμογής του οποίου λογίζεται κάθε πηγή πληροφόρησης, δημόσια ή ιδιωτική και φυσικά η δημόσια διοίκηση, αποτελεί ίσως τον πλέον προβεβλημένο φορέα εφαρμογής του δικαιώματος αυτού. Στο συγκεκριμένο επίπεδο εφαρμογής, περιεχόμενο του δικαιώματος είναι η δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών στη διοικητική πληροφορία με τους περιορισμούς που μπορούν να προβλεφθούν με νόμο.

β) Το δικαίωμα συμμετοχής στην κοινωνία της πληροφορίας, στο πλαίσιο του οποίου η δημόσια διοίκηση αναλαμβάνει την υποχρέωση διευκόλυνσης (τεχνικά, οικονομικά, θεσμικά και εκπαιδευτικά) της πρόσβασης των πολιτών στις διοικητικές πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, με την επιφύλαξη της αναγκαιότητας προστασίας των απορρήτων που προβλέπονται από συνταγματικές ή νομοθετικές διατάξεις.

Ο όρος «Κοινωνία της Πληροφορίας» αναφέρεται σε μια μορφή κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης όπου η απόκτηση, αποθήκευση, επεξεργασία, αποτίμηση, μεταβίβαση και διάχυση πληροφοριών οδηγεί στη δημιουργία γνώσης και στην ικανοποίηση αναγκών ατόμων και επιχειρήσεων παίζοντας έτσι κεντρικό ρόλο στην οικονομική δραστηριότητα, την παραγωγή πλούτου και τη διαμόρφωση της ποιότητας της ζωής των πολιτών. Στις ανεπτυγμένες οικονομίες, ποικίλοι τομείς με έμφαση στη γνώση, όπως η πληροφορική και οι επικοινωνίες, η εκπαίδευση, καθώς και η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στις επιχειρήσεις, φθάνουν ως το 50% του ΑΕΠ και απασχολούν συνεχώς αυξανόμενο τμήμα του εργατικού δυναμικού.¹

Στο κατώφλι του 21ου αιώνα, η ραγδαία εξέλιξη των νέων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας, η ευρεία τους διάχυση σε όλη την οικονομία και η ενσωμάτωσή τους σε όλες σχεδόν τις διαστάσεις της καθημερινής

¹ Λευκή Βίβλος, Η ΕΛΛΑΔΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ, Στρατηγική & Δράσεις, 2002, σελ. 10.

ζωής χτίζουν μια παγκόσμια Κοινωνία της Πληροφορίας² με νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για την ανάπτυξη, την απασχόληση, την ευημερία και την ποιότητα ζωής. Με τις ψηφιακές τεχνολογίες παρέχεται η δυνατότητα ευκολότερης πρόσβασης και χρήσης του πλούτου των πληροφοριών του δημόσιου τομέα. Η χρήση του Διαδικτύου σήμερα, έχει δημιουργήσει νέες προκλήσεις για την επιδίωξη μιας εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, και την επαφή των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες. Με το **"ηλεκτρονικό κράτος"** (e-government) θα μπορούσε να μετασχηματιστεί η οργάνωση του δημόσιου τομέα, ανταποκρινόμενη ταχύτερα στις υπηρεσίες που παρέχει. Μπορεί να αυξηθεί η απόδοση, να περιοριστεί το κόστος, να αυξηθεί η διαφάνεια και να επιταχυνθούν οι συνήθεις διοικητικές διαδικασίες για πολίτες και επιχειρήσεις. Σκοπός του e-government είναι να καταστεί ευκολότερη η πρόσβαση σε δημόσιες πληροφορίες μέσω της επέκτασης και απλοποίησης της πρόσβασης των πολιτών στο Διαδίκτυο.

² Βασικός μοχλός υλοποίησης των στόχων του ελληνικού κράτους είναι το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΕΠ ΚτΠ). Στο ΕΠ ΚτΠ συμμετέχουν όλα τα Υπουργεία ενώ τη συνολική ευθύνη έχουν το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών και το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1. Εισαγωγή

Στο ξεκίνημα του 21^{ου} αιώνα, οι κυβερνήσεις ανά την υφήλιο βρίσκονται εφοδιασμένες με περισσότερα όπλα από οποιαδήποτε άλλη στιγμή στην ιστορία τους. Με όπλα τα οποία συμβάλλουν στην εξυπηρέτηση των πολιτών. Η εκρηκτική είσοδος της τεχνολογίας σε κάθε πτυχή της καθημερινότητας έχει αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι ζουν, εργάζονται, τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις δραστηριοποιούνται και τον τρόπο με τον οποίο τα κράτη υπηρετούν τα μέλη τους. Το αποτέλεσμα: η είσοδος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

1.2. Ορισμοί

Τι ακριβώς, όμως, εννοούμε με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση; Στο σημείο αυτό κρίνεται αναγκαίο - για να αποφευχθούν οποιεσδήποτε συγχύσεις όρων στη συνέχεια της εργασίας - να παρατεθούν μια σειρά από ορισμούς εννοιών, οι οποίες θα συναντώνται σε μεγάλη συχνότητα στο εξής.

e-government (ηλεκτρονική κυβέρνηση) σημαίνει αξιοποίηση της τηλεματικής τεχνολογίας από πλευράς κυβερνήσεων για την διεκπεραίωση του κυβερνητικού τους έργου.

e-governance (ηλεκτρονική διακυβέρνηση) σημαίνει μετάβαση στο Διαδίκτυο και προσαρμογή των κυβερνητικών υπηρεσιών, έτσι ώστε να παρέχουν πληροφόρηση, να δέχονται αιτήματα και να αλληλεπιδρούν με τον πολίτη.

e-democracy (ηλεκτρονική δημοκρατία) σημαίνει το πέρασμα από την αντιπροσωπευτική στη συμμετοχική δημοκρατία, όπου η αλληλεπίδραση κράτους-πολίτη διαμορφώνει ουσιαστικά το έργο της νομοθετικής και της εκτελεστικής εξουσίας. Επίσης, σημαίνει τη σταθερή αξιοποίηση του Διαδικτύου από μέρος των πολιτών για την μεταξύ τους επικοινωνία, ως εργαλείο οργάνωσης και επίτευξης των στόχων κοινού ενδιαφέροντος.³

Είναι σημαντικό να κατανοήσουμε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-governance) σαν μια πολιτική διαδικασία 'από πάνω προς τα κάτω' εφοδιασμού υπηρεσιών, ενώ την ψηφιακή δημοκρατία σαν μια πρωτοβουλία 'από κάτω προς τα πάνω' κοινωνικο-πολιτικών διαδράσεων.

Όπως θα γίνει αντιληπτό και σε επόμενα σημεία, η Ελλάδα βρίσκεται σε ένα μεταβατικό στάδιο, όπου γίνεται προσπάθεια να μεταπηδήσει από την ηλεκτρονική κυβέρνηση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Περίπου οι μισές από τις υπηρεσίες της που παρέχονται μέσω Διαδικτύου, συγκεντρώνουν και το στοιχείο της αλληλεπίδρασης. Πριν, όμως, αναφερθούμε αναλυτικά στο ποια ακριβώς είναι η κατάσταση στον ελλαδικό χώρο, στις επόμενες ενότητες θα παρουσιαστούν στοιχεία που ως στόχο έχουν να φωτίσουν όλες τις πτυχές του πολυδαίδαλου αυτού φάσματος.

3 ΧΡΑΜ, Αφιέρωμα στο e-government, Τεύχος 155, Φεβρουάριος 2002, σελ. 11.

1.3. Περιγραφή του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Για να κατανοηθεί πλήρως το πεδίο εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι μελετητές έχουν προτείνει τη διάσπασή του σε τρία επιμέρους επίπεδα. Το καθένα επίπεδο ισοδυναμεί και με ένα επιχειρησιακό μοντέλο, η συνισταμένη των οποίων είναι το e-government. Αναλυτικότερα, τα μοντέλα αυτά παρουσιάζονται παρακάτω:

1. Government-to-Government (G2G): Περιλαμβάνει ένα αρκετά ευρύ φάσμα θεμάτων, που ποικίλλουν από το πώς συνδέονται οι πολίτες με την ηλεκτρονική κυβέρνηση μέχρι το πώς θα αναβαθμιστούν η ποιότητα και η αποδοτικότητα των συναλλαγών τους με αυτή. Επιπλέον, λαμβάνεται μέριμνα για τις περικοπές στο κόστος, την αύξηση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών και τη δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών.⁴

2. Government-to-Citizen (G2C): Αφορά στις σχέσεις της κυβέρνησης με τους πολίτες. Ασχολείται κυρίως με θέματα νομοθεσίας και δημοκρατίας.

3. Government-to-Business (G2B): Αφορά στις σχέσεις της κυβέρνησης με τις επιχειρήσεις. Εντοπίζεται σε συνεργασίες, κοινές δραστηριότητες τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Σε όποιο από τα παραπάνω μοντέλα κι αν ανήκει μια εφαρμογή, τα στοιχεία που κατά κύριο λόγο την απαρτίζουν παραμένουν ίδια. Οι δικτυακοί τόποι που δημιουργούνται διαθέτουν τρεις βασικές λειτουργίες:

- ♦ Δημοσίευση

⁴ XRAM, ό.π., σελ. 37.

- ♦ Αλληλεπίδραση
- ♦ Συναλλαγή

Ανάλογα με το τι περιέχεται σε έναν δικτυακό τόπο και το ποιες λειτουργίες επιτελούνται, μπορεί να προσδιορισθεί και το επίπεδο στο οποίο βρίσκεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενός κράτους.

Με τον όρο *δημοσίευση* νοείται η δημιουργία δικτυακών τόπων με πληροφορίες που ενδιαφέρουν τους πολίτες. Οι ιστοσελίδες που θα προκύψουν πρέπει να συγκεντρώνουν ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά. Πρέπει να παρουσιάζουν τις πληροφορίες δομημένες, έτσι ώστε να είναι εύκολος ο εντοπισμός τους, αλλά και να υπάρχει συσχέτιση των πληροφοριών για να είναι εύκολη η ολοκληρωμένη πληροφόρηση σε διάφορα επίπεδα ενδιαφέροντος. Σε ορισμένα ζητήματα πρέπει να υπάρχει εξατομίκευση πληροφοριών για τους χρήστες και να τηρείται ο σεβασμός στις διαφορετικές πολιτικές, οικονομικές, κοινωνικές, θρησκευτικές και γλωσσικές ιδιαιτερότητες.

Η *αλληλεπίδραση* αναφέρεται στη δημιουργία δικτυακών τόπων που υποστηρίζουν την αλληλεπίδραση πολίτη-φορέα διακυβέρνησης. Οι δικτυακοί αυτοί τόποι διαθέτουν τουλάχιστον ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και ηλεκτρονικές φόρμες για σχόλια, παράπονα και ερωτήματα, ενώ στην ιδανική μορφή τους περιέχουν ηλεκτρονικά forum για την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των πολιτών, ηλεκτρονικές ψηφοφορίες και εργαλεία ακτιβισμού (π.χ. προσπέλαση σε ηλεκτρονικές λίστες, πίνακες ανακοινώσεων κ.ά.).

Τέλος, η *συναλλαγή* αφορά στη δημιουργία δικτυακών τόπων για την παροχή υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυτές μπορεί να είναι η υποβολή φορολογικής

δήλωσης, η υποβολή αιτήσεων για πιστοποιητικά, επιδόματα, δάνειο, εργασία, κ.ά. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί σε θέματα που αφορούν στην ασφάλεια των πληροφοριών, στην προστασία της ιδιωτικότητας, στην χρήση κρυπτογραφίας, στα ψηφιακά πιστοποιητικά και στις ψηφιακών υπογραφές.

Πιο συγκεκριμένα, ο κύκλος των υπηρεσιών μιας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής:

- ♦ Ηλεκτρονική συμπλήρωση και αποστολή αιτήσεων.
- ♦ Ηλεκτρονικές εγγραφές στα δημόσια αρχεία νέων προσωπικών δεδομένων – π.χ. γεννήσεων, περιουσιακών στοιχείων, γάμων κ.λ.π.- καθώς και στοιχείων που αφορούν στις επιχειρήσεις.
- ♦ Ηλεκτρονικούς διαγωνισμούς.
- ♦ Ηλεκτρονικές οικονομικές δοσοληψίες με το δημόσιο και τους οργανισμούς.
- ♦ Υποστήριξη υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης, πρόνοιας και υγείας μέσα από «προσωπικό ηλεκτρονικό φάκελο».

Με ποιους, όμως, τρόπους υλοποιούνται όλες οι παραπάνω διαδικασίες πρόσβασης και επικοινωνίας με το δημόσιο; Η πρόσβαση των πολιτών στην δημόσια πληροφορία γίνεται συνήθως με τρεις τρόπους: είτε μέσω τηλεφώνου, είτε Διαδικτύου, είτε μέσω της προσωπικής τους παρουσίας στις υπηρεσίες. Με τις μεταρρυθμιστικές παρεμβάσεις που υλοποιούνται, ο στόχος είναι να μειωθούν οι μετακινήσεις των πολιτών για λόγους αναζήτησης πληροφόρησης και να επικρατήσει ως προσφορότερος τρόπος διοικητικής πληροφόρησης η πρόσβαση σε αυτήν μέσω της αξιοποίησης των τεχνολογιών του Διαδικτύου, των κέντρων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (call centers) και της αμφίδρομης τηλεόρασης (τηλεδιάσκεψη).

Μέσα από τις σύντομες αναφορές που έχουν γίνει έως τώρα, διαφαίνεται η προτεραιότητα που δίνεται στον πολίτη και στις ανάγκες του. Γεννιέται, όμως, εύλογα ένα ερώτημα. Γιατί οι κυβερνήσεις ενδιαφέρονται να δώσουν προτεραιότητα στον πολίτη; Απλά διότι μια τέτοια αντιμετώπιση είναι ικανή να τους αποδώσει αρκετά οφέλη. Τα αποτελέσματα έρευνας⁵ που διενεργήθηκε για λογαριασμό της εταιρείας Deloitte Research,⁶ δείχνουν ότι τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από μία προσέγγιση που ως πρώτο στόχο της έχει την ικανοποίηση του «πελάτη» -είναι , δηλαδή, πελατοκεντρική- καθιστούν την υιοθέτησή της επιτακτική.

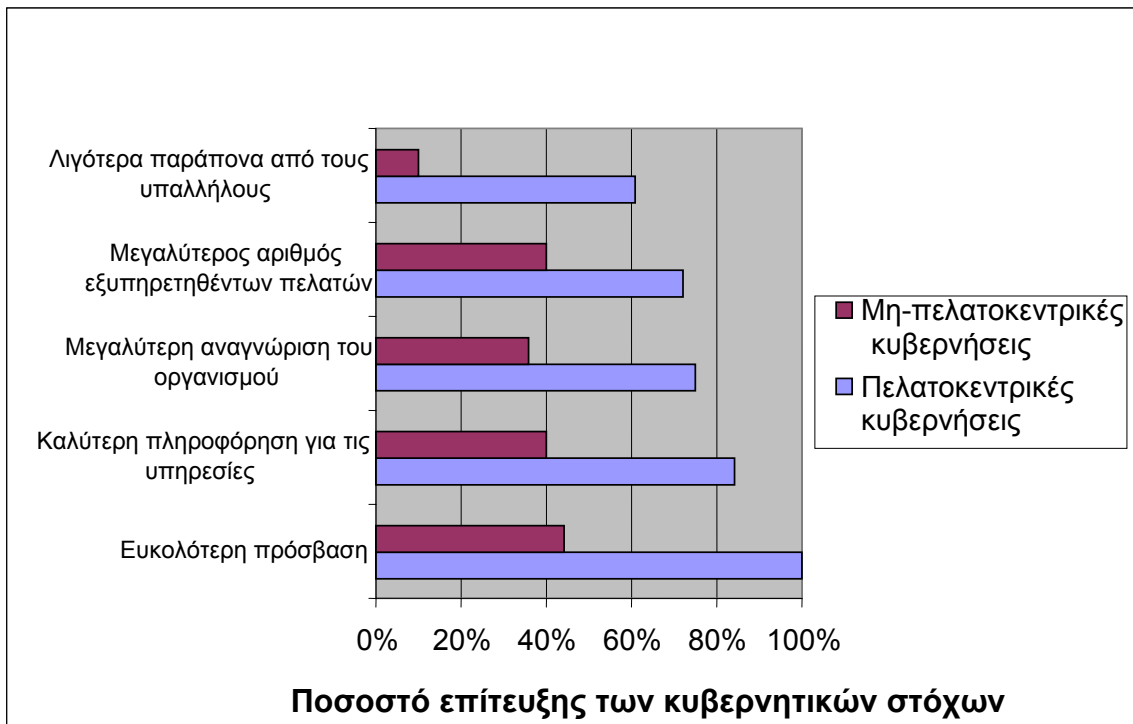
Πιο συγκεκριμένα, στα πλαίσια της έρευνας, οι κυβερνήσεις⁷ ταξινομήθηκαν σε δύο κατηγορίες, σε πελατοκεντρικές (όσες καταβάλουν προσπάθειες για να αυξήσουν την ικανοποίηση των πελατών-πολιτών τους) ή σε μη-πελατοκεντρικές. Τα αποτελέσματα κατέδειξαν τη σαφή ανωτερότητα των πελατοκεντρικών κυβερνήσεων, αφού πέτυχαν κατά πολύ καλύτερες επιδόσεις σε μια σειρά από κρίσιμους τομείς, τόσο σε κυβερνητικό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο πολιτών. Συνολικά, οι παραπάνω κυβερνήσεις είχαν κατά 50% περίπου καλύτερα αποτελέσματα σχετικά με την ευκολότερη πρόσβαση των πολιτών σε δημόσιες υπηρεσίες, με την καλύτερη πληροφόρηση για τις υπηρεσίες, με τον αριθμό των πελατών που τελικά εξυπηρετήθηκαν, με τα

⁵ Deloitte Research, At the Dawn of e-GOVERNMENT, The citizen as customer, 2000, σελ. 1.

⁶ Η εταιρεία έχει ιδρυθεί από τις Deloitte Consulting και Deloitte & Touche, και δραστηριοποιείται στον τομέα της έρευνας.

⁷ Στο δείγμα των κυβερνήσεων της έρευνας δεν περιλαμβάνεται και η ελληνική.

παράπονα που εξέφρασαν οι υπάλληλοι, αλλά και με τη γενικότερη εικόνα των δημόσιων υπηρεσιών τους.



Διάγραμμα 1.1

Τα οφέλη μιας πελατοκεντρικής στρατηγικής

Πώς, όμως, οι πελατοκεντρικές κυβερνήσεις μπορούν να εξαργυρώσουν όλα τα παραπάνω οφέλη; Το κλειδί είναι η υιοθέτηση μιας μακροπρόθεσμης στρατηγικής με γνώμονα το πώς μπορούν όλες οι διαδικασίες να βελτιωθούν έτσι ώστε να ικανοποιηθούν πλήρως οι ανάγκες των πολιτών. Στόχος είναι όχι μόνο η διαχείριση πληροφοριών, αλλά κυρίως η ενοποίηση των τεχνολογιών σε ολόκληρο το φάσμα των διαδικασιών.

1.4. Ανάγκη για μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης

Είναι γεγονός ότι οι περισσότερες κυβερνήσεις, ιδιαίτερα των ανεπτυγμένων κρατών, τα τελευταία χρόνια βρίσκονται σε μια συνεχή διαδικασία μεταρρύθμισης. Μέσω αυτής γίνεται προσπάθεια να κατανοηθούν γρήγορα οι επιθυμίες των πολιτών, και στη συνέχεια να ικανοποιηθούν οι αυτές με τον καλύτερο δυνατόν τρόπο. Για ποιους λόγους, όμως, είναι αναγκαία η μεταρρύθμιση στην δημόσια διοίκηση;⁸

Η κυβέρνηση είναι αναγκαίο να συμβαδίζει με την κοινωνία

Σκοπός μιας μεταρρύθμισης είναι να καταστήσει την κυβέρνηση ικανή να ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες της κοινωνίας. Οι ανάγκες των πολιτών αλλάζουν ταχύτατα καθώς οι κοινωνίες διαφοροποιούνται, γίνονται περισσότερο πολύπλοκες και κατακερματισμένες. Η τεχνολογική πρόοδος και η πληρέστερη ενημέρωση των πολιτών διαμορφώνουν νέες ευκαιρίες και δημιουργούν προσδοκίες. Ο ρυθμός της αλλαγής είναι ταχύτερος από ποτέ: οι κυβερνήσεις δεν μπορούν να βασίζονται σε ένα σύνολο «έτοιμων λύσεων», αλλά χρειάζεται να κατανοούν τις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και να καινοτομούν ώστε να βρίσκουν λύσεις.

⁸ Τα παρακάτω συμπεράσματα έχουν προκύψει ύστερα από εργασίες του Συμποσίου του ΟΟΣΑ με τίτλο “Government of the Future: Getting from Here to There” που πραγματοποιήθηκε στο Παρίσι το διήμερο 14-15 Σεπτεμβρίου 1999.

Αναβάππιση της κυβέρνησης στην εμπιστοσύνη των πολιτών

Ενώπιον μιας κοινωνίας που αλλάζει, πολλές κυβερνήσεις φαίνεται να συνεχίζουν να λειτουργούν με την ίδια πεπαλαιωμένη λογική. Η πεποίθηση ότι οι κυβερνήσεις έχουν χάσει την επαφή τους με τις ανάγκες των πολιτών έχει υπονομεύσει την κοινή εμπιστοσύνη προς αυτές. Προκειμένου να συμβαδίζει με τις προσδοκίες, μια κυβέρνηση πρέπει να κατανοεί πολύ γρήγορα τις επιθυμίες των πολιτών και να αλλάζει τον τρόπο με τον οποίο συναλλάσσεται μαζί τους, προκειμένου να ικανοποιήσει τις επιθυμίες αυτές. Οι κυβερνήσεις έχουν ανάγκη να ξανακερδίσουν την εμπιστοσύνη των πολιτών παρέχοντας περισσότερες επιλογές, μεγαλύτερη διαφάνεια και δημοκρατία. Η δημόσια διοίκηση πρέπει και αυτή από την πλευρά της να μάθει να συνεργάζεται με τις πολιτικές ηγεσίες ώστε να επαναξιολογεί το είδος των υπηρεσιών που παρέχει καθώς και τους τρόπους με τους οποίους τις παρέχει.

Ο ρόλος της κυβέρνησης αλλάζει υπό νέους παράγοντες πίεσης

Καθώς η κοινωνία αλλάζει, μεταβάλλεται επίσης και ο ρόλος της κυβέρνησης μέσα στην κοινωνία. Αν και ο ρόλος που διαδραματίζει μια κυβέρνηση συνεχίζει να είναι προνομιακός, η απώλεια του κυβερνητικού μονοπωλίου στην παροχή υπηρεσιών σημαίνει ότι ο δημόσιος τομέας αντιμετωπίζει μεγαλύτερο ανταγωνισμό. Η κυβέρνηση έρχεται επίσης αντιμέτωπη με ένα πολύ μεγαλύτερο φάσμα εξωτερικών δυνάμεων. Η μεγαλύτερη οικονομική αλληλεξάρτηση, η διεύρυνση των κοινωνικών σχέσεων και η αυξανόμενη σημασία των διεθνών δομών και συμφωνιών συνεπάγονται ότι οι εξωτερικές

δυνάμεις που επηρεάζουν την κοινωνία είναι περισσότερο πολύπλοκες από ποτέ.

1.5. Ιστορική αναδρομή

Οι απαρχές του Διαδικτύου, όσο παράξενο κι αν φαίνεται σήμερα, εντοπίζονται στον Ψυχρό Πόλεμο και στον ανταγωνισμό για την ανάπτυξη των πυρηνικών εξοπλισμών μεταξύ των Η.Π.Α. και της πρώην Ε.Σ.Σ.Δ.

Τη δεκαετία του 1970, στο πλαίσιο του Ψυχρού Πολέμου, οι Η.Π.Α. είχαν δημιουργήσει ένα τηλεπικοινωνιακό δίκτυο με το όνομα ARPAnet. Σκοπός αυτού του δικτύου ήταν η διοικητική υποστήριξη του αμερικανικού στρατού σε περίπτωση θερμοπυρηνικού πολέμου και καταστροφής των τηλεπικοινωνιακών κόμβων του, δηλαδή ουσιαστικά για την αποφυγή στρατηγικής παράλυσης. Το δίκτυο ARPAnet, δύο δεκαετίες μετά στις αρχές του 1990, μεταμορφώθηκε στο "ενωτικό" Internet και εξελίχθηκε σε σύμβολο τεχνολογικής προόδου αλλά και σε στοιχείο κοινωνικού συρμού.

Η μετάβαση στην οικονομία της γνώσης, με βασικό ανταλλάξιμο αγαθό την πληροφορία, οδήγησε σε ριζικές αλλαγές τόσο στη σύγχρονη βιομηχανία και στην εμπορική-επιχειρηματική δραστηριότητα, όσο και στις σχέσεις πολίτη-κράτους. Στις σχέσεις κράτους - πολίτη, παρατηρείται επιτακτικότερη απαίτηση από τον πολίτη και τις επιχειρήσεις για ποιοτικές υπηρεσίες και πληροφόρηση. Η αξιοποίηση, ολοένα και περισσότερο, των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών από τις κυβερνήσεις, το επονομαζόμενο πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», περιλαμβάνει πέντε άξονες δράσεις, ένας από τους οποίους

είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη και η βελτίωση της ποιότητας ζωής. Βασική συνιστώσα του άξονα αυτού αποτελεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.⁹

Στην Ελλάδα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκεται στα πρώτα στάδια ανάπτυξής της. Σύμφωνα με έρευνα¹⁰ που διενεργήθηκε το καλοκαίρι του 2001 από το World Markets Research Center και το Πανεπιστήμιο Brown των Η.Π.Α. και συμπεριέλαβε 196 χώρες από όλο τον κόσμο και 2.288 κρατικούς δικτυακούς τόπους, η Ελλάδα κατέλαβε την 41^η θέση.

Πιο συγκεκριμένα, υιοθετήθηκε μια κλίμακα βαθμολόγησης από το 1 έως το 100, στην οποία οι βαθμοί δίνονταν ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των πληροφοριών, των εκδόσεων, των βάσεων δεδομένων, τη λειτουργία πυλών και τον αριθμό των διαθέσιμων υπηρεσιών on-line. Η Ελλάδα συγκέντρωσε 34,2% και κατέκτησε μια σχετικά καλή θέση. Μια θέση που μέσα στο ίδιο έτος μπορεί να αλλάξει, αν λάβει κανείς υπ' όψιν του την ταχύτητα με την οποία εξελίσσεται τόσο το χρησιμοποιούμενο τεχνολογικό υπόβαθρο, όσο και ο ίδιος ο δημόσιος τομέας.

Σε παγκόσμιο επίπεδο, οι χώρες που έχουν προωθήσει σημαντικά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι οι Η.Π.Α. και η Βρετανία. Στις Η.Π.Α. η ανάπτυξη του e-government ενισχύεται από την υψηλό δείκτη διείσδυσης του Internet στην αμερικανική κοινωνία, αλλά και από το γεγονός ότι οι Η.Π.Α. είναι

⁹ ils.ekdd.gr/docs/ESDD/Sem_Erg_ID/Gen_Dioik/s0108c.pdf

¹⁰ ΧΡΑΜ, ό.π., άρθρο των Γ. Κουρή και Π. Στεφανέα, Η διεθνής εμπειρία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σ. 18.

κύριος προμηθευτής λύσεων σε λογισμικό και εξοπλισμό. Το 2000 δημιουργήθηκε ο πρώτος δικτυακός τόπος, στη διεύθυνση www.firstgov.gov, όπου γίνεται προσπάθεια να συγκεντρωθούν όλες οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα σε μία και μόνο πύλη.

Μετά το τρομοκρατικό χτύπημα της 11^{ης} Σεπτεμβρίου στη Νέα Υόρκη, υπάρχει έντονος προβληματισμός γύρω από το Διαδίκτυο και την ασφάλειά του, ειδικά σε ό,τι αφορά τις πύλες του δημόσιου τομέα. Μια τέτοια επίθεση θα προκαλούσε αλυσιδωτές αντιδράσεις στο κράτος, την οικονομία, τις μεταφορές, όχι μόνο των Η.Π.Α., αλλά και των υπόλοιπων κρατών ανά τον κόσμο, μιας και το Διαδίκτυο είναι μια παγκόσμια κοινότητα.

Η βρετανική κυβέρνηση¹¹ έχει θέσει ως στόχο της το 2005 το σύνολο των υπηρεσιών της να προσφέρονται μέσα από το Διαδίκτυο στην πύλη www.ukonline.gov.uk, η οποία και σχεδιάστηκε να υποστηρίζει πάνω από πέντε δισ. επικοινωνίες και συναλλαγές το χρόνο. Σημαντική συμβολή στην επίτευξη του στόχου αυτού, αποτελεί η πολιτική της βρετανικής κυβέρνησης, που θέτει αυστηρούς περιορισμούς στα υπουργεία. Η πορεία τους πρέπει να είναι εναρμονισμένη με το γενικότερο όραμα του κράτους προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ενώ είναι υποχρεωμένα να ανακοινώνουν επίσημα κάθε έξι μήνες την πρόοδο και τις αλλαγές στη στρατηγική που έχουν χαράξει.

Στη Γαλλία¹², το Φλεβάρη του 2002, 1.123 διοικητικές φόρμες και 131 τηλευπηρεσίες προσφέρονταν μέσω του Διαδικτύου, ενώ η ηλεκτρονική πύλη

¹¹ XRAM, ό.π, άρθρο του Σ. Μπορώτη, Το e-government στις ΗΠΑ και Βρετανία, σ. 24.

¹² Livre Blanc, Administration électronique et protection des données personnelles, σ.33.

της γαλλικής κυβέρνησης δέχτηκε πάνω από 1.000.000 επισκέψεις τον ίδιο μήνα. Στην υπόλοιπη Ευρώπη, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκεται στο στάδιο της ωρίμανσης. Κυριότερος εκφραστής της συντονισμένης προσπάθειας που γίνεται είναι το σχέδιο δράσης e-Europe.

1.5.1. Το σχέδιο e-Europe

Η πρωτοβουλία eEurope¹³ προτάθηκε αρχικά από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στο τέλος του 1999 και επικυρώθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο ως τμήμα της Στρατηγικής της Λισσαβόνας για να εκσυγχρονίσει την Ευρωπαϊκή Οικονομία¹⁴. Ο στόχος του eEurope ήταν φιλόδοξος: να συνδέσει στο Διαδίκτυο τον κάθε πολίτη, την εκπαίδευση και τις επιχειρήσεις, καθώς και να εκμεταλλευτεί τις δυνατότητες της νέας οικονομίας για την ανάπτυξη, την απασχόληση και την άρση των αποκλεισμών. Αποτελεί το «κείμενο-πλαίσιο» για όλες τις δράσεις ανάπτυξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ευρώπη. Τον Ιούνιο του 2000 το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Φέιρα ενέκρινε το σχέδιο δράσης eEurope 2002 ενώ τον Νοέμβριο του 2000 το Συμβούλιο της Νίκαιας ενέκρινε την έκθεση προόδου του Σχεδίου δράσης. Οι δράσεις στοχεύουν σε τρεις βασικούς στόχους:

1. Οικονομικότερο, ταχύτερο και ασφαλές Διαδίκτυο
2. Επένδυση σε δεξιότητες και ανθρώπινο δυναμικό
3. Προώθηση /εξάπλωση της χρήσης του Διαδικτύου

¹³ Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας, ό.π., σελ. 10.

¹⁴ Η πρωτοβουλία για την «ηλεκτρονική» Ευρωπαϊκή Ένωση, μετά το συμβούλιο υπουργών της Ένωσης στη Βαρσοβία το Μάιο του 2000, αποφασίστηκε να επεκταθεί και να καλύψει και όλες τις υπό ένταξη χώρες. Έτσι, μέσα από το επιχειρησιακό σχέδιο eEurope γεννήθηκε το σχέδιο eEurope+ .

Αποτελούνταν από 64 στόχους και σχεδόν όλοι επιτεύχθηκαν πριν από το τέλος το 2002. Η δεύτερη φάση αποτελείται από το σχέδιο δράσης eEurope 2005¹⁵ που, διαδέχεται το σχέδιο δράσης 2002 το οποίο ήταν κυρίως εστιασμένο στην επέκταση των δυνατοτήτων σύνδεσης στο Διαδίκτυο στην Ευρώπη. Το νέο σχέδιο δράσης, που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002, αποσκοπεί στην πρακτική έκφραση των ανωτέρω δυνατοτήτων με αύξηση της παραγωγικότητας των οικονομικών δραστηριοτήτων, καθώς και με βελτίωση της ποιότητας και της προσπέλασης των υπηρεσιών προς όφελος όλων των ευρωπαϊών πολιτών, με βάση μια ασφαλή υποδομή ευρυζωνικών επικοινωνιών, η οποία θα είναι διαθέσιμη στο μεγαλύτερο δυνατό αριθμό πολιτών.

Οι βασικοί στόχοι, τους οποίους επιδιώκει να επιτύχει η Ευρωπαϊκή Ένωση μέχρι το 2005 μέσω του eEurope 2005, είναι:

- ♦ σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες
- ♦ ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government)
 - ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης (e-learning)
 - ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health)
- ♦ δυναμικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business)
- ♦ ασφαλής υποδομή πληροφοριών
- ♦ μαζική διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές
- ♦ συγκριτική αξιολόγηση της προόδου και διάδοση ορθών πρακτικών.

¹⁵ <http://europa.eu.int>.

Στο σχέδιο δράσης eEurope 2005 ακολουθείται η προσέγγιση που υιοθετήθηκε στο πλαίσιο του eEurope 2002 και η οποία συνίσταται στον καθορισμό σαφών στόχων και στη συγκριτική αξιολόγηση της προόδου προς την υλοποίησή τους. Επιδιώκεται επίσης η επιτάχυνση της θέσπισης νέων νομοθετικών μέσων και ο αναπροσανατολισμός των υφιστάμενων προγραμμάτων σύμφωνα με τις προτεραιότητες που καθορίζονται.

1.6. Τα χαρακτηριστικά της ιδανικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης¹⁶

Καθολική και αυτοτελής πρόσβαση

Θα πρέπει να υπάρχει ισότιμη πρόσβαση για όλους του «πελάτες» του συστήματος. Δεν είναι απαραίτητο μάλιστα να γνωρίζουν πώς είναι οργανωμένη η δημόσια διοίκηση, τι κάνει η κάθε συγκεκριμένη υπηρεσία ή ποιοι από τους υπαλλήλους χειρίζονται τα θέματα που τους αφορούν.

Πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας

Ο «πελάτης» θα πρέπει να μπορεί να επιλέξει αν θα χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ή τον παραδοσιακό τρόπο επικοινωνίας με τη δημόσια διοίκηση και αν ναι, με ποιον από τους εφικτούς τρόπους (Διαδίκτυο, κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, αμφίδρομη τηλεόραση).

¹⁶ XRAM, ό.π., σελ. 14.

Εξυπηρέτηση ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου-καθολική υπηρεσία

Το σημαντικότερο, ίσως, πλεονέκτημα του διαδικτύου είναι η δυνατότητα πρόσβασης σε αυτό πέρα από γεωγραφικά ή χρονικά σύνορα. Αυτή τη δυνατότητα πρέπει να εκμεταλλευτεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, της οποίας οι υπηρεσίες πρέπει να διατίθενται στη μορφή καθολικής υπηρεσίας. Επιπλέον, πρέπει να διαμορφωθεί το νομικό εκείνο πλαίσιο, που θα διασφαλίζει τις συναλλαγές, ειδικά όπου χρειάζεται η διακρίβωση της ταυτοπροσωπίας.

Ολοκληρωμένες υπηρεσίες-ομογένεια υποδομής

Η λέξη κλειδί για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ενοποίηση. Οι διαδικασίες και τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται πρέπει να είναι κοινές ώστε να μπορούν να αλληλεπιδρούν με ασφαλή και ομογενοποιημένο τρόπο. Οι εφαρμογές λογισμικού και η επεξεργασία δεδομένων θα πρέπει να υποστηρίζουν την ενιαία πρόσβαση στις υπηρεσίες πάνω σε κοινά πρωτόκολλα επικοινωνίας και πρότυπα συστημάτων μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών. Παράλληλα, οι υπηρεσίες πρέπει να παρουσιάζονται με έναν ομογενοποιημένο τρόπο προς τους πολίτες. Για το σκοπό αυτό πρέπει να υπάρχει ενοποιημένη προσέγγιση, που να περιλαμβάνει και τα όποια νομικά και διοικητικά θέματα αφορούν στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία-αμεσότητα στη διαβίβαση παραπόνων

Με την εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών, δίνεται η δυνατότητα στον πολίτη για ευκολότερη και αμεσότερη πρόσβαση σε κάθε είδους διοικητικές πληροφορίες και υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, αλλά και ευκολία στην

αποστολή και εξυπηρέτηση παραπόνων. Προς το σκοπό αυτό, αναγκαία θεωρείται η ύπαρξη ενός ενιαίου διαύλου επικοινωνίας πλαισιωμένου από πρότυπα τα οποία εξασφαλίζουν τη συμμετοχή όλων των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Πρέπει να αναπτυχθούν πρότυπα επικοινωνίας που επιτρέπουν στις ίδιες πληροφορίες και υπηρεσίες να είναι διαθέσιμες μέσα από τα ίδια κανάλια, αλλά και να είναι προσπελάσιμες από άτομα με διαφορετικές δεξιότητες και γνώσεις.

Συμμετοχή-ανοιχτή επικοινωνία

Στόχος του ηλεκτρονικού κράτους είναι να επιτύχει συνεχή επικοινωνία μεταξύ κυβέρνησης, πολιτών και επιχειρήσεων. Από τη μια, αυξάνονται οι δυνατότητες προσωπικής παρέμβασης ή συμμετοχής των πολιτών σε δημόσιες διαβουλεύσεις σε ζητήματα αιχμής, με το σχηματισμό ηλεκτρονικών ομάδων 'πίεσης και έκφρασης' και την αποστολή μαζικών ηλεκτρονικών επιστολών διαμαρτυρίας ή παρέμβασης. Οι δε επιχειρήσεις αποκτούν οφέλη, ειδικά σε θέματα που αφορούν σε διαγωνισμούς (προμήθειες) και οικονομικές συναλλαγές. Δημιουργείται, γενικότερα, ένα πλαίσιο το οποίο με τη δημοσιοποίηση πληροφοριών διευκολύνει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και στηρίζει το βασικό δικαίωμα πρόσβασης στην πληροφόρηση.

Ταυτοπροσωπία(Authentication) και προστασία των προσωπικών δεδομένων (Privacy)

Η σημαντικότερη, ίσως, απειλή για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά στα ζητήματα ασφαλείας. Με την ανάπτυξη σύγχρονων τεχνολογιών ασφαλείας περιφρουρείται το σύστημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αποφεύγονται 'επιθέσεις' σε πληροφορίες και σε στοιχεία που αφορούν σε προσωπικά

δεδομένα. Υπάρχουν αρκετές τέτοιες μέθοδοι, αρκετά εξελιγμένες και αποτελεσματικές, που κατά κύριο λόγο επιτρέπουν την ταυτοποίηση των χρηστών.

1.7. Οφέλη

Μια ηλεκτρονική κυβέρνηση με το σωστό σχεδιασμό των υπηρεσιών της και με τη διασφάλιση όλων των παραπάνω χαρακτηριστικών είναι σε θέση να αποκομίσει όλα τα δυνατά στρατηγικά, διοικητικά και λειτουργικά οφέλη.¹⁷ Τα στρατηγικά οφέλη προσδίδουν σε ένα κράτος, που είναι φορέας σύγχρονων μορφών διακυβέρνησης, πλεονεκτήματα στρατηγικά απέναντι στις παραδοσιακές μορφές διακυβέρνησης.

- ♦ Βελτίωση της ανταπόκρισης προς τους πελάτες.
- ♦ Αύξηση της ικανοποίησης των πελατών.
- ♦ Βελτίωση συνεργασιών.

Τα διοικητικά οφέλη απορρέουν από την αναδιάρθρωση των εσωτερικών δομών της κυβερνητικής διαχείρισης των δημόσιων υπηρεσιών. Μπορούν να συνοψιστούν στα παρακάτω:

- ♦ Μείωση κόστους.
- ♦ Μείωση χρόνου ανάδρασης.
- ♦ Υποστήριξη νέων συνεργασιών.

Τέλος, τα λειτουργικά οφέλη σχετίζονται αποκλειστικά και μόνο με τη λειτουργία του κράτους ως επιχείρηση, και είναι:

¹⁷ ΧΡΑΜ, ό.π., σ. 37.

- ♦ Αναβάθμιση της εικόνας.
- ♦ Βελτίωση στην πρόσβαση, στη χρήση και στην αξιοπιστία των πληροφοριών.
- ♦ Αυτοματοποίηση διαδικασιών, ολοκλήρωση υπηρεσιών.

Βιβλιογραφία

1. Λευκή Βίβλος, Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Στρατηγική & Δράσεις, 2002, σελ. 10
2. XRAM, Αφιέρωμα στο e-government, Τεύχος 155, Φεβρουάριος 2002, σελ. 11
3. XRAM, ό.π., σελ. 37
4. Deloitte Research, At the Dawn of e-GOVERNMENT, The citizen as customer, 2000, σελ. 1
5. ils.ekdd.gr/docs/ESDD/Sem_Erg_ID/Gen_Dioik/s0108c.pdf
6. XRAM, ό.π, άρθρο των Γ. Κουρή και Π. Στεφανέα, Η διεθνής εμπειρία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σελ. 18
7. XRAM, ό.π, άρθρο του Σ. Μπορώτη, Το e-government στις ΗΠΑ και Βρετανία, σελ. 24
8. Livre Blanc, Administration électronique et protection des données personnelles, σ.33
9. Λευκή Βίβλος, ό.π, σελ. 10
10. <http://europa.eu.int>
11. XRAM, ό.π., σελ. 14
12. XRAM, ό.π., σελ. 37

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ

2.1. Εισαγωγή

Η ύπαρξη συγκεκριμένης πολιτικής στρατηγικής για τη δημιουργία της ψηφιακής κυβέρνησης καθίσταται ιδιαίτερα σημαντική. Είναι επιτακτική η υιοθέτηση μιας στρατηγικής μετασχηματισμού. Πρέπει να υπάρξει στρατηγική διαχείρισης διαδικασιών, δομών και αλλαγής νοοτροπίας των λειτουργών της δημόσιας διοίκησης. Στα πλαίσια αυτής της διαδικασίας, εντάσσεται τόσο η αναδιοργάνωση του back-office, όσο και η στρατηγική διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού των δημόσιων οργανισμών.

2.1.1. Αναδιοργάνωση του back-office

Όλοι όσοι εμπλέκονται με οποιοδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης, παραδέχονται ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αποτελεί απλά μια τεχνολογική μεταρρύθμιση. Είναι ένα δύσκολο εγχείρημα που αφορά το συνδυασμό πολιτικών στοχεύσεων, κοινωνικών αναγκών, θεσμικών μετασχηματισμών λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης και τεχνολογικών υποδομών.

Η ύπαρξη των κατάλληλων τεχνολογικών υποδομών είναι σαφώς επιτακτική, όμως, η χρησιμοποίησή τους δεν είναι δυνατή αν προηγουμένως δεν έχει

επιτευχθεί η εσωτερική αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών. Οι οργανισμοί πρέπει να έχουν ως στόχο τους, όχι την αυτοματοποίηση υπάρχουσών λειτουργιών, αλλά τη δημιουργία νέων αποτελεσματικότερων διαδικασιών. Άλλωστε, τα οφέλη από την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών επιτυγχάνονται όταν αυτές χρησιμοποιούνται με στόχο την αλλαγή στον τρόπο λειτουργίας μιας υπηρεσίας.

Οι σύγχρονες απαιτήσεις για ένα πελατοκεντρικό σύστημα με πυρήνα τον πολίτη, απαιτούν ολοκληρωμένες υποδομές, νέα συστήματα εργασίας, οργανωτικές δομές και σύγχρονα μοντέλα διοίκησης. Η ουσιαστική αναδιοργάνωση του λεγόμενου «back-office» των ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων είναι η πλέον κρίσιμη παράμετρος για την πλήρη αξιοποίηση των στόχων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ο όρος «back-office» προσδιορίζει την αναδιοργάνωση της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών ως τις αλλαγές στις ροές εργασιών (ανασχεδιασμό διαδικασιών) ή στη δομή των δημόσιων υπηρεσιών (π.χ. κατανομή αρμοδιοτήτων, διεργασιών, ενεργειών) που απαιτούνται για την παραγωγή και ηλεκτρονική παροχή τους.¹⁸

Προκειμένου να επιτευχθεί πρόοδος, είναι αναγκαίο κανείς να κατανοήσει την πολυπλοκότητα της ενοποίησης του back-office, της αναδιοργάνωσης των λειτουργιών των δημόσιων οργανισμών, αλλά και τις διαφορετικές παραμέτρους που προκαλούν αυτή την πολυπλοκότητα. Εξαιτίας του ότι οι υπηρεσίες της

¹⁸ Η. Καστρίτη, Η εσωτερική αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών προϋπόθεση για το e-government, περιοδικό KNOW-HOW, Μάιος 2004. σ. 24.

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αρκετά ετερογενείς, δεν υπάρχει ένα γενικό μοντέλο ενοποίησης του back-office. Από την άλλη, είναι πολύ χρήσιμο να επιμείνει κανείς στο ότι κάθε περίπτωση είναι μοναδική και ότι δεν είναι δυνατή οποιαδήποτε γενίκευση.

Στα πλαίσια των παραπάνω παρατηρήσεων, κινήθηκε και η έρευνα¹⁹ που διενεργήθηκε για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission), από το Δανικό τεχνολογικό ίδρυμα και το πανεπιστήμιο της Βρέμης (Γερμανία). Οι περισσότερες μέχρι τώρα έρευνες είχαν εστιάσει σ' αυτή καθαυτή την παροχή των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών (front-office) και στην αξιολόγησή της. Λόγω της πολυπλοκότητας, δεν είχε αποδοθεί η απαιτούμενη σημασία στο πως πρέπει, ή θα έπρεπε, οι κυβερνήσεις να αναδιοργανώσουν τις ροές εργασιών τους, διατμηματικά και διατομεακά για να επιτρέψουν την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής παροχής υπηρεσιών.

Η έρευνα αυτή, με τίτλο *«Αναδιοργάνωση της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών για καλύτερες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες»*, αξιολογεί τις μεθόδους αναδιοργάνωσης των 20 βασικότερων δημόσιων υπηρεσιών της ΕΕ που πρέπει να παρέχονται διαδικτυακά. Τα αποτελέσματα επιβεβαιώνουν τις μέχρι τώρα εμπειρίες, σύμφωνα με τις οποίες δεν είναι η υιοθέτηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) που προκαλεί τα αναμενόμενα οφέλη για τις δημόσιες υπηρεσίες, αλλά η δυνατότητα της

¹⁹ Danish Technological Institute & Institut für Informationsmanagement GmbH of the University of Bremen, Reorganisation of Government Back Offices for Better Electronic Public Services- European Good Practices (Back-office reorganisation), Final Report to the European Commission, January 2004.

τεχνολογίας να επανακαθορίζει τις διαδικασίες και τις δομές, απλουστεύοντας, καταργώντας ή βελτιώνοντας τη σχέση με τον πολίτη ή την επιχείρηση. Πιο συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι μόνο το 20% της εξοικονόμησης δαπανών προέρχεται κατευθείαν από την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών. Το υπόλοιπο 80% είναι αποτέλεσμα του επανασχεδιασμού των οργανωτικών διαδικασιών. Συνεπώς, υπάρχει σαφής και ισχυρή σύνδεση ανάμεσα στην αναδιοργάνωση της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών (back-office) και της ποιότητας στην ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών (front-office).

Σύμφωνα με την έρευνα, δεν υπάρχει ένα ενιαίο μοντέλο πάνω στο οποίο μπορεί να βασιστεί η αναδιοργάνωση των διαδικασιών. Αντ' αυτού προτείνεται ένα εννοιολογικό πλαίσιο βασισμένο κατά πρώτο λόγο στο διαχωρισμό ανάμεσα σε υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται από ένα επίπεδο του οργανισμού και σε όσες για να καταλήξουν στον πολίτη είναι αναγκαίο περάσουν από περισσότερα του ενός επίπεδα. Κατά δεύτερο λόγο, γίνεται διάκριση ανάμεσα στην παροχή μιας μόνο υπηρεσίας (που μπορεί να έχει προέλθει και από την ενοποίηση υπηρεσιών – bundling ή την ολοκλήρωση των βασικότερων από αυτές - integration) ή στην παροχή πολλαπλών υπηρεσιών. Ο συνδυασμός αυτών των δύο διαστάσεων οδηγεί στα παρακάτω τέσσερα μοντέλα, που απεικονίζονται στον Πίνακα 2.1.

Πίνακας 2.1

Μοντέλο υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

<i>Front-office</i>	Μία υπηρεσία	Πολλαπλές υπηρεσίες
<i>Back-office</i>		
Ένα επίπεδο	Μοντέλο Α	Μοντέλο Β
Πολλαπλά επίπεδα	Μοντέλο C	Μοντέλο D

Εντάσσοντας, λοιπόν, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ένα από τα παραπάνω μοντέλα, μπορούν να ακολουθηθούν συγκεκριμένες πρακτικές που θα οδηγήσουν σε θετικά αποτελέσματα και σε ορθή αναδιοργάνωση των ροών εργασιών.

Με βάση τη μελέτη 29 περιπτώσεων καλής πρακτικής κρατών της ΕΕ, ανιχνεύονται και προτείνονται στρατηγικές αναδιοργάνωσης, οι οποίες εκτείνονται από την ψηφιοποίηση έως τη σε βάθος αναδιοργάνωση, ανάλογα την περίπτωση. Το κοινό συμπέρασμα που τελικά προκύπτει, είναι ότι μια σημαντική παρέμβαση με μακροπρόθεσμο ορίζοντα πρέπει να στοχεύει στη συρρίκνωση των υποστηρικτικών διαδικασιών και την παράλληλη ενδυνάμωση των σημείων διάθεσης των υπηρεσιών. Το back-office, δηλαδή το σύνολο των εσωτερικών διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης, μπορεί να είναι μικρότερο και «εξυπνότερο», ολοκληρώνοντας τις διάφορες διαδικασίες και τις λειτουργίες, αυξάνοντας την παραγωγικότητα, κλπ., ενώ το front-office είναι ανάγκη να είναι μεγαλύτερο και καλύτερο, προκειμένου να παρέχονται πολιτο-κεντρικές και εύχρηστες υπηρεσίες.

2.1.2. Προετοιμασία του έμψυχου δυναμικού

Από τη φύση του ο άνθρωπος έχει την τάση να δέχεται και να εγκρίνει αλλαγές²⁰ που αναφέρονται σε υλικά πράγματα, αλλά να αντιστέκεται σε αλλαγές στις διαπροσωπικές και εργασιακές σχέσεις, μιας και αυτές απειλούν τη σιγουριά και τους οικείους και κανονικούς τρόπους διαβίωσης. Όπως μια επιχείρηση, έτσι και ένας δημόσιος οργανισμός οφείλει να έχει την ικανότητα να αντιδρά στις συνθήκες αλλαγής, μεταβάλλοντας τη δικής του πολιτική και δομή έγκαιρα. Στόχος είναι η αποτελεσματική εφαρμογή μιας στρατηγικής που να βασίζεται στις αρχές της ορθής διαχείρισης αλλαγών, στην ύπαρξη ενός αποτελεσματικού ηγέτη, αλλά και στη μείωση του βαθμού αντίστασης των εργαζόμενων.

Στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση η πιο σημαντική συνιστώσα έχει να κάνει με τον άνθρωπο και το πώς αυτός αξιοποιεί την τεχνολογία. Ο ρόλος των υπαλλήλων είναι καίριος και καλύπτει όλο το φάσμα της ιεραρχίας, από τους διευθυντές υπηρεσιών, μέχρι τους υπαλλήλους που έρχονται κάθε μέρα σε επαφή με το κοινό. Αν οι υπάλληλοι δεν γνωρίζουν τις αξίες που υπηρετεί και τους στόχους που έχει θέσει μια μεταρρύθμιση, καθώς και τον δικό τους ρόλο στην προσπάθεια για αλλαγή, τότε δεν έχουν κανένα λόγο να απαγκιστρωθούν από την υφιστάμενη κατάσταση πραγμάτων.

Τα ηγετικά κυβερνητικά στελέχη διαδραματίζουν κομβικό ρόλο για τη γεφύρωση του χάσματος μεταξύ του σχεδιασμού μιας μεταρρύθμισης και της εφαρμογής

²⁰ Χ. Κανελλόπουλου, Μάνατζμεντ Αποτελεσματική Διοίκηση, Αθήνα 1995, σ. 549.

της. Κρίνεται αναγκαία η ύπαρξή τους, ώστε να αναλάβουν το βάρος των πρωτοβουλιών και να υποστηρίξουν τις απαιτούμενες αλλαγές. Οι ηγέτες αυτοί πρέπει να αναπτύξουν δίκτυα πληροφόρησης, και να έχουν επαφές με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς. Ο δημόσιος τομέας, γενικά, παρουσιάζει μοναδικές προκλήσεις για την άσκηση της ηγετικότητας. Οι μεταβολές της αποστολής και το ασαφές όραμα της διοίκησης συχνά δημιουργούν σύγχυση στα αναμενόμενα από τις μεταρρυθμίσεις και τα ηγετικά στελέχη. Οφείλουν, όμως, και οι ίδιοι να είναι χρήστες της τεχνολογίας, ώστε να έχουν άποψη για τα οφέλη και τις αλλαγές που επιφέρει στον τρόπο εργασίας.

Από την άλλη πλευρά, οι μεταρρυθμίσεις στο δημόσιο τομέα επιτρέπουν την ανάδειξη νέων και ευέλικτων ηγετικών στελεχών. Οι δημόσιοι οργανισμοί οφείλουν να επικεντρώνονται ξεκάθαρα στην ανάπτυξη των ηγετικών ικανοτήτων εντοπίζοντας και εκπαιδεύοντας²¹ εν δυνάμει ηγέτες. Η κυβέρνηση μπορεί να παρέχει κίνητρα για την ανάπτυξη της ηγετικότητας ενθαρρύνοντας την καινοτομία, ανταμείβοντας την επιτυχία και παρέχοντας στους δυνητικούς

²¹ OECD Public Management Policy Brief No.9, "Government of the Future", «Αναγνωρίζοντας ότι το συνεργατικό ύφος ηγεσίας αποτελεί κλειδί για την ανάπτυξη της συνεργασίας μεταξύ των στελεχών, η Ομοσπονδιακή Ακαδημία Δημόσιας Διοίκησης της Γερμανίας έχει διαμορφώσει ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης εντός του εργασιακού χώρου που επικεντρώνεται στην ανάπτυξη συγκεκριμένων ηγετικών ικανοτήτων. Το πρόγραμμα αυτό περιλαμβάνει μαθήματα για την παρουσίαση σύγχρονων μεθόδων συνεργασίας και άσκησης ηγεσίας, καθώς και για την αξιοποίηση της άτυπης συνεννόησης μεταξύ των εργαζομένων ως εργαλείου ενός ηγέτη για την αύξηση της αποδοτικότητας. Όλα τα Υπουργεία της Γερμανίας εγγυώνται σήμερα ότι τουλάχιστον ένα τοις εκατό του εργάσιμου χρόνου σε κάθε υπηρεσία έχει σχεδιαστεί να αφιερωθεί σε περαιτέρω εκπαίδευση, με στόχο όλο το προσωπικό να λάβει περίπου 15 ημέρες συνολικής πρόσθετης εκπαίδευσης εντός μιας τριετίας».

ηγέτες την ευκαιρία να αναπτύξουν ηγετικές ικανότητες μέσα από το ίδιο το εργασιακό τους αντικείμενο.

Οι εργαζόμενοι του δημόσιου τομέα, από την πλευρά τους, θα κληθούν να ακολουθήσουν τα παρακάτω²²:

1. Να υιοθετήσουν τη νέα αντίληψη σχετικά με την εξυπηρέτηση του πολίτη, και κάθε τους ενέργεια να αντανακλά αυτές τις νέες συνθήκες διακυβέρνησης.
2. Να συμμετέχουν στη σύνθεση των στόχων και των δραστηριοτήτων του τομέα ευθύνης τους, όντας σε πλήρη εναρμόνιση με το ευρύτερο στρατηγικό πλάνο του οργανισμού.
3. Να μη διστάζουν να συμμετέχουν σε έργα τα οποία περιορίζουν ή αλλάζουν τον οργανισμό, έτσι ώστε να συνεχίζει απρόσκοπτα η διαδικασία ενσωμάτωσης των λειτουργιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα.
4. Να υποστηρίζουν τον τομέα τους με το να κατανοούν τις συνέπειες που προκαλούνται με τη νέα μορφή διακυβέρνησης.
5. Να υποστηρίζουν την εκπαίδευσή²³ τους στις νέες τεχνολογίες και τους νέους τρόπους παροχής υπηρεσιών, αλλά και τη διεύρυνση των δυνατοτήτων τους σε συνεργασία με άλλες υπηρεσίες.

²² XRAM, ό.π, σ. 15.

²³ Για παράδειγμα, το Treasury Board of Canada Secretariat (TBS), μαζί με άλλους κυβερνητικούς φορείς, έχει αναπτύξει πρωτοβουλίες, προκειμένου οι δημόσιοι υπάλληλοι να είναι έτοιμοι να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους on-line, υλοποιώντας έτσι το όραμα του e-government. : IM/IT Executive Development, IM/IT Management Development, Computer Services Bridging Program (CSBP), IT Learning and Professional Development, Career Opportunity System.

Βέβαια, για να επιτευχθούν όλα τα παραπάνω δεν αρκεί η θέληση και η προσπάθεια των εργαζόμενων. Πρέπει η ίδια η κυβέρνηση σε συνεργασία με τα ηγετικά της στελέχη να δημιουργήσει τις συνθήκες εκείνες που θα επιτρέψουν την ομαλή προσαρμογή των υπαλλήλων στις νέες συνθήκες εργασίας. Στα πλαίσια αυτής της στρατηγικής, αντιπρόσωποι στο Συμπόσιο του ΟΟΣΑ το 1999 επεσήμαναν τους επόμενους βασικούς παράγοντες για να επιτευχθεί η υποστήριξη των εργαζομένων σε μια μεταρρυθμιστική προσπάθεια.

- ♦ **Κατανόηση των αναμενόμενων αποτελεσμάτων.** Οι εργαζόμενοι πρέπει να γίνονται κοινωνοί 1) των κοινών αξιών που βρίσκονται στη βάση της μεταρρύθμισης, 2) του χρονοδιαγράμματος και των αναμενόμενων αποτελεσμάτων και 3) του δικού τους ρόλου στις επερχόμενες αλλαγές. Η προσωπική αφοσίωση των εργαζομένων είναι ζωτική για την επιτυχία της μεταρρυθμιστικής προσπάθειας.
- ♦ **Τονισμός των θετικών στοιχείων.** Η επικοινωνία πρέπει να εστιάζει στις δυνατότητες που δημιουργεί η επιτυχία της μεταρρύθμισης. Αυτό δεν σημαίνει ότι το κόστος της αλλαγής πρέπει να αγνοείται, αλλά εφόσον οι εργαζόμενοι πρέπει να υποστούν το κόστος αυτό θα πρέπει να γνωρίζουν εκ των προτέρων ποια είναι τα οφέλη.
- ♦ **Ανάπτυξη ηγετών της αλλαγής.** Θα πρέπει να εντοπιστούν τα στελέχη εκείνα που απολαμβάνουν εμπιστοσύνης και μπορούν να εμπνεύσουν τους υπόλοιπους εργαζόμενους προς το όραμα της αλλαγής.
- ♦ **Ανταμοιβή της αλλαγής.** Είναι αναγκαίο να εισαχθούν κίνητρα για την αλλαγή της συμπεριφοράς. Τα κίνητρα αυτά μπορούν να συμπεριλαμβάνουν και μη οικονομικές ανταμοιβές, όπως η δημόσια αναγνώριση της επιτυχίας και η παροχή περισσότερης ευχέρειας και υπευθυνότητας σε εκείνους που αποδεικνύουν ότι συμμερίζονται το όραμα της αλλαγής.

- ♦ **Δημιουργία ευκαιριών.** Θα πρέπει να προσφερθεί στους εργαζόμενους η εκπαίδευση αλλά και η συνδρομή που χρειάζονται ώστε να μπορέσουν να ενταχθούν στο νέο όραμα.

2.2. Διαλειτουργικότητα των συστημάτων

Σε σημείο-κλειδί για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναδεικνύεται η διαλειτουργικότητα των συστημάτων, δηλαδή η ύπαρξη προτύπων και μεθόδων που επιτρέπουν τη διασύνδεση πολλών διαφορετικών πληροφοριακών συστημάτων, ώστε να λειτουργούν σαν ενιαίο σύστημα, που εγκαθίστανται στη δημόσια διοίκηση.

Με την ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας²⁴ θα επιτευχθεί η αύξηση των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών στον πολίτη και θα βελτιωθεί η διαδικασία λήψης αποφάσεων. Ήδη από τα τέλη του 1990 έχει αναγνωριστεί η ανάγκη στον ευρωπαϊκό χώρο για την ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των συστημάτων των φορέων της δημόσιας διοίκησης, ώστε να διασφαλίζονται η μεταφορά και η χρησιμοποίηση της πληροφορίας με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι αυτό της βρετανικής πρωτοβουλίας e-government, η οποία χαρακτηρίζει τη διαλειτουργικότητα ως τον ακρογωνιαίο λίθο της γενικής στρατηγικής της Κοινωνίας της Πληροφορίας και της

²⁴ Άρθρο στο περιοδικό Digital Business, Παρασκευή 19 Δεκεμβρίου 2003, <http://www.disabled.gr/portal/modules.php?name=News&file=article&sid=477>.

Ευρωπαϊκής Ένωσης, που, με την απόφαση (No 1720/1999/EC) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (12 Ιουλίου 1999), υιοθετεί μια σειρά από προγράμματα. Ο στόχος των προγραμμάτων **IDA1, 2** (*Interchange of Data between Administrations*: 1995-1997, 2002) είναι η δημιουργία τηλεματικών δικτύων ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των επιμέρους ευρωπαϊκών εθνικών διοικήσεων – η δημιουργία και λειτουργία αυτών των δικτύων υπηρετούν την ανάγκη για βελτίωση της διαλειτουργικότητας, η οποία με τη σειρά της εγγυάται τον περιορισμό του κόστους και την αύξηση της αποτελεσματικότητας.

Στον ελλαδικό χώρο για την προώθηση της αρχής αυτής, η Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας, προκειμένου να διασφαλίσει την αποδοτική και αποτελεσματική χρήση των πόρων του Προγράμματος που διαχειρίζεται, προετοίμασε *Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης* το οποίο αφού ετέθη σε διαδικασία ανοιχτής διαβούλευσης στην επίσημη ιστοσελίδα για την Κοινωνία της Πληροφορίας²⁵ και ενσωματώθηκαν τα σχόλια της διαβούλευσης διατίθεται στους ενδιαφερόμενους φορείς. Τα αποτελέσματα αυτής της διαδικασίας συζητούνται με την αρμόδια Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης προκειμένου να ληφθούν οριστικές αποφάσεις.

Στόχος είναι η ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ όλων των ελληνικών δημόσιων οργανισμών (υπουργεία, νομαρχίες, δήμοι, περιφέρειες), ιδιωτικών επιχειρήσεων, του πολίτη, καθώς και -ιδανικά- μεταξύ της Ελλάδας και συστημάτων άλλων χωρών (Ε.Ε. , Η.Π.Α., Ασία κ.λπ.) για την κάλυψη όλων των τομέων της οικονομίας.

²⁵ <http://www.infosociety.gr/infosoc/policies/gov/2.html>

2.3. Τεχνολογική υποδομή

Η εθνική υποδομή επικοινωνιών αποτελεί το «θεμέλιο λίθο» ενός ηλεκτρονικού κράτους. Περιλαμβάνει ενσύρματες, ασύρματες, επίγειες, δορυφορικές τηλεπικοινωνίες, δίκτυα υπολογιστών, συστήματα μετάδοσης και μεταγωγής, ψηφιακή τηλεόραση, μεγάλο φάσμα τερματικού εξοπλισμού όπως και υπηρεσίες και εφαρμογές λογισμικού, βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά αρχεία και ψηφιακές βιβλιοθήκες. Η υποδομή αυτή κάνει δυνατή τη γρήγορη, φιλική και με χαμηλό κόστος αποθήκευση, ανάκτηση, διακίνηση και επεξεργασία της ψηφιοποιημένης πληροφορίας υπό τη μορφή φωνής, δεδομένων, εικόνας.

Η ταχύτατη ανάπτυξη των νέων δικτυακών τεχνολογιών και η επερχόμενη σύγκληση τηλεπικοινωνιών, πληροφορικής και ηλεκτρονικών μέσων μαζικής ενημέρωσης, επιφέρουν σημαντικές ανατροπές στα οικονομικά μοντέλα ανάπτυξης στους τομείς των Τηλεπικοινωνιών, της Πληροφορικής, των Υπηρεσιών και του Εμπορίου. Η ανταγωνιστικότητα ενός κράτους στο σημερινό περιβάλλον υψηλής τεχνολογίας και ψηφιακής σύγκλισης, συσχετίζεται έντονα με την ύπαρξη προηγμένων δικτυακών υποδομών υψηλής ποιότητας, χωρητικότητας και απόδοσης, οι οποίες προσφέρουν εύκολη, ασφαλή και αδιάλειπτη πρόσβαση στο διεθνές "ηλεκτρονικό πλέγμα" της γνώσης και του εμπορίου, με προσιτά τιμολόγια χωρίς τεχνητούς αποκλεισμούς.²⁶

²⁶ <http://ru6.cti.gr/broadband/el/steps.php>

Η λέξη-κλειδί γι' αυτό είναι το Bandwidth ή -απλούστερα- η ταχύτητα ανταλλαγής πληροφοριών μέσω των τηλεπικοινωνιακών δικτύων. Αυτό εξασφαλίζουν τα ευρυζωνικά δίκτυα, που αποτελούν τον πιο δυναμικά αναπτυσσόμενο τομέα του Διαδικτύου. Όσο πιο μεγάλο είναι το εύρος ζώνης ενός δικτύου μεταφοράς και ανταλλαγής δεδομένων και πληροφοριών, τόσο καλύτερες, περισσότερες και πιο αξιόπιστες υπηρεσίες μπορούν να δημιουργηθούν. Υπηρεσίες που αφορούν όλους τους τομείς των ανθρώπινων δραστηριοτήτων.

Ευρυζωνικότητα²⁷ ορίζεται με ευρεία έννοια ως το προηγμένο, εφικτό και καινοτόμο από πολιτική, κοινωνική, οικονομική και τεχνολογική άποψη περιβάλλον αποτελούμενο από:

- ♦ την παροχή γρήγορων συνδέσεων στο Διαδίκτυο σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού, με ανταγωνιστικές τιμές (με τη μορφή καταναλωτικού αγαθού), χωρίς εγγενείς περιορισμούς στα συστήματα μετάδοσης και τον τερματικό εξοπλισμό των επικοινωνούντων άκρων
- ♦ την κατάλληλη δικτυακή υποδομή που: α) επιτρέπει την κατανεμημένη ανάπτυξη υπάρχοντων και μελλοντικών δικτυακών εφαρμογών και πληροφοριακών υπηρεσιών, β) δίνει τη δυνατότητα αδιάλειπτης σύνδεσης των χρηστών σε αυτές γ) ικανοποιεί τις εκάστοτε ανάγκες των εφαρμογών σε εύρος ζώνης, αναδραστικότητα και διαθεσιμότητα, και δ) είναι ικανή να αναβαθμίζεται συνεχώς και με μικρό επιπλέον κόστος ώστε να εξακολουθεί να ικανοποιεί τις ανάγκες όπως αυτές αυξάνουν και μετεξελίσσονται με

²⁷<http://www.broad-band.gr>

ρυθμό και κόστος που επιτάσσονται από την πρόοδο της πληροφορικής και της τεχνολογίας επικοινωνιών

- ♦ την δυνατότητα του πολίτη να επιλέγει α) ανάμεσα σε εναλλακτικές προσφορές σύνδεσης που ταιριάζουν στον εξοπλισμό του, β) μεταξύ διαφόρων δικτυακών εφαρμογών και γ) μεταξύ διαφόρων υπηρεσιών πληροφόρησης και ψυχαγωγίας και με πιθανή συμμετοχή του ίδιου του πολίτη στην παροχή περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών
- ♦ το κατάλληλο ρυθμιστικό πλαίσιο αποτελούμενο από πολιτικές, μέτρα, πρωτοβουλίες, άμεσες και έμμεσες παρεμβάσεις, αναγκαίες για την ενδυνάμωση της καινοτομίας, την προστασία του ανταγωνισμού και την εγγύηση σοβαρής ισορροπημένης οικονομικής ανάπτυξης ικανής να προέλθει από τη γενικευμένη συμμετοχή στην Ευρυζωνικότητα και την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Οποιοσδήποτε μπορεί, με τη βοήθεια των παραπάνω δικτύων, να διεκπεραιώσει υποθέσεις του δημοσίου, χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθεί τις υπηρεσίες του. Πώς μπορούν να υλοποιηθούν οι ευρυζωνικές συνδέσεις; Οι μορφές είναι πολλές: Συνδέσεις Internet ADSL, το ασύρματο Internet WiFi, το Wi max (ασύρματη σύνδεση μεγαλύτερων δυνατοτήτων), κινητά τηλέφωνα με σύνδεση 3G, δορυφορικές επικοινωνίες, καλωδιακή τηλεόραση και δίκτυα οπτικών ινών.

2.4. Νομικά Προβλήματα

Η μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση δημιουργεί σοβαρά θέματα σχετικά με τη συλλογή, τη διαχείριση και τη διατήρηση πληροφοριών. Ιδιαίτερα δε έντονα είναι τα προβλήματα, όταν η μετάβαση πραγματοποιείται σε μικρό χρονικό διάστημα και ο σχεδιασμός των διαδικασιών έχει γίνει με τρόπο που δεν ικανοποιεί πλήρως τις ανάγκες της υπηρεσίας. Ανάμεσα σε αυτές τις κρίσιμες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση καταστάσεις είναι και όσες αφορούν άμεσα στο νομικό τομέα.

Καλείται, λοιπόν, κάθε κυβέρνηση και μεμονωμένα, αλλά και σε συνεργασία με τα υπόλοιπα κράτη, να αντιμετωπίσει όλες τις αντιξοότητες που αφορούν στα νομικά ζητήματα, έτσι ώστε να διασφαλίσει τη συμμετοχή των πολιτών και των επιχειρήσεων στο ηλεκτρονικό κράτος. Καθήκον του κράτους είναι η δημιουργία ενός κανονιστικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, ευέλικτου, ανάλογου με την ταχεία εξέλιξη της τεχνολογίας. Ο νομοθέτης έχει αναλάβει δύσκολο έργο, καθώς καλείται να ρυθμίσει ένα αντικείμενο κάθε άλλο παρά στατικό. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταβάλλονται με ρυθμούς και κατευθύνσεις εξέλιξης όχι πάντοτε προδιαγνώσιμους. Ο ρυθμός παραγωγής του δικαίου υπολείπεται φανερά του ρυθμού προόδου της τεχνολογίας. Η ίδια η φύση της τεχνολογίας εξαναγκάζει σε συνεχή αναθεώρηση των ρυθμίσεων²⁸.

Από νομικής πλευράς, ζητήματα ανακύπτουν τόσο για την κυβέρνηση, όσο και για τους πολίτες. Το κράτος οφείλει να προσέξει τα παρακάτω θέματα:

²⁸ Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας, όπ. σ.122.

1. Να δημιουργήσει προστατευτική ασπίδα, ώστε το πληροφοριακό κεφάλαιο που συσσωρεύεται να είναι προστατευμένο, και επομένως αξιοποιήσιμο από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
2. Ορισμένοι τύποι συναλλαγών έως τώρα απαιτούσαν συγκεκριμένου τύπου έγγραφα, τα οποία για να έχουν ισχύ έπρεπε να είναι υπογεγραμμένα. Κάτι ανάλογο πρέπει να ισχύει και στις ηλεκτρονικές διαδικασίες; Αν ναι, με ποιο τρόπο;
3. Πρέπει να είναι σίγουρο τόσο για την αυθεντικότητα των ηλεκτρονικών εγγράφων²⁹ που λαμβάνει, όσο και για το ότι πράγματι τα έγγραφα αυτά προέρχονται από τον υπογράφοντα. (ταυτοποίηση)
4. Κατά το σχεδιασμό τους, οι ηλεκτρονικές διαδικασίες πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψιν τους την ύπαρξη σχετικών νόμων (π.χ. οι νόμοι που αφορούν στην ιδιωτικότητα, στην εμπιστευτικότητα, αλλά και στην πρόσβαση των ατόμων με ειδικές ανάγκες), και να συμμορφώνονται με αυτούς.

Από την πλευρά του, ο πολίτης το σημαντικότερο, ίσως, πρόβλημα που αντιμετωπίζει σχετίζεται με την παραβίαση της ιδιωτικότητας του, και με τη μη προστασία των προσωπικών του δεδομένων.

²⁹ Ως ηλεκτρονικά χαρακτηρίζονται τα έγγραφα εκείνα που έχουν ολοκληρωτικά ηλεκτρονική υπόσταση, δηλαδή καταχωρίσεις ηλεκτρονικών δεδομένων σε μαγνητικό υλικό.

2.4.1. Προστασία προσωπικών δεδομένων

Στα σύγχρονα κράτη, η προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτελεί αναφαίρετο δικαίωμα των πολιτών, το οποίο είναι θεσμικά κατοχυρωμένο μέσα από μια σειρά διακηρύξεων και συνταγματικών κανόνων. Ο νομοθέτης καλείται να σταθμίσει τα συγκρουόμενα συμφέροντα και να χαράξει τη διαχωριστική γραμμή μεταξύ της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των ατόμων και της ελεύθερης κυκλοφορίας των αναγκαίων πληροφοριών.

Το νομικό πλαίσιο της προστασίας προσωπικών δεδομένων

Η ύπαρξη νομοθετικού πλαισίου για την προάσπιση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τη διασφάλιση της ιδιωτικότητας του ατόμου υπήρχε και πριν την εμφάνιση του Διαδικτύου. Η Κοινωνία της Πληροφορίας, όμως, και πιο συγκεκριμένα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, επέφερε αλλαγές οι οποίες συντέλεσαν στη διαφοροποίηση των κινδύνων για την ιδιωτικότητα. Είναι επιτακτική, έτσι, η ύπαρξη ενός νέου κανονιστικού πλαισίου, ευέλικτου και ικανού να αντιμετωπίσει τις σύγχρονες απαιτήσεις.

Αρκετά διεθνή κείμενα αποτελούν ασπίδα προστασίας του δικαιώματος στην ιδιωτικότητα. Η «Οικουμενική διακήρυξη των δικαιωμάτων του Ανθρώπου» με το άρθρο 12 και το «Διεθνές Σύμφωνο Ατομικών και Πολιτικών δικαιωμάτων» με το άρθρο 17 προστατεύουν τον ιδιωτικό βίο, ενώ σε Ευρωπαϊκό επίπεδο

δεσμευτικό κείμενο είναι η «Σύμβαση της Ρώμης για την προστασία των δικαιωμάτων του ανθρώπου και των θεμελιωδών ελευθεριών»³⁰.

Στην Ευρώπη, ο πρώτος νόμος που αφορούσε την προστασία προσωπικών δεδομένων από τη διοίκηση ψηφίστηκε στο κρατίδιο της Έσσης στη Γερμανία το 1970. Ενώ ο πρώτος νόμος που αφορούσε και το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα ψηφίστηκε στη Σουηδία το 1973³¹. Στο Ευρωπαϊκό δίκαιο, σε αντίθεση με το Αμερικάνικο, τόσο ο δημόσιος όσο και ο ιδιωτικός τομέας εμπεριέχονται στην προστασία του νόμου. Παράλληλα, στην Ευρώπη η επεξεργασία των δεδομένων γίνεται με τη συγκατάθεση του υποκειμένου, ενώ στο αμερικανικό δίκαιο, η συγκατάθεση ζητείται μόνο σε ειδικές περιπτώσεις και η επεξεργασία γίνεται, εκτός αν το υποκείμενο εκφράσει την αντίρρησή του³².

Στην Ελλάδα, με το πρόσφατα αναθεωρηθέν Σύνταγμα³³ προστέθηκε το άρθρο 9^Α σύμφωνα με το οποίο: «καθένας έχει δικαίωμα προστασίας από τη συλλογή, επεξεργασία και χρήση, ιδίως με ηλεκτρονικά μέσα, των προσωπικών του δεδομένων, όπως νόμος ορίζει. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων διασφαλίζεται από ανεξάρτητη αρχή, που συγκροτείται και λειτουργεί, όπως νόμος ορίζει», ανάγοντας έτσι την προστασία των προσωπικών δεδομένων σε συνταγματικά προστατευόμενο ατομικό δικαίωμα. Επιπλέον, το άρθρο 2 παρ. 1 του Συντάγματος ορίζει: «ο σεβασμός και η προστασία της αξίας του ανθρώπου

³⁰ Ι.Καράκωστα, «Δίκαιο και Internet. Νομικά ζητήματα του Διαδικτύου», εκδ. Σάκκουλας, 2001, σελ. 126-129.

³¹ Ι.Καράκωστα, ό.π., σ.142-150.

³² Λ.Μήτρου, Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων, εκδ. Σάκκουλα, 1999, σ.18.

³³ Το νέο Σύνταγμα / πρακτικά συνεδρίου, εκδ. Σάκκουλα, 2001.

αποτελούν πρωταρχική υποχρέωση της Πολιτείας», ενώ το δικαίωμα της ιδιωτικής ζωής προστατεύεται και από τη θεμελιώδη διάταξη του άρθρου 5 παρ. 1, σύμφωνα με την οποία: «καθένας έχει δικαίωμα να αναπτύσσει ελεύθερα την προσωπικότητά του...εφόσον δεν προσβάλλει τα δικαιώματα των άλλων και δεν παραβιάζει το Σύνταγμα ή τα χρηστά ήθη». Επιπλέον, τα άρθρα 9 και 19 του ελληνικού Συντάγματος κατοχυρώνουν το απαραβίαστο της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής του ατόμου καθώς και το απόρρητο των επικοινωνιών.

Η χώρα μας συγκαταλέγεται μεταξύ των τελευταίων ευρωπαϊκών κρατών που υιοθέτησαν ρυθμίσεις για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και την προστασία των ατόμων από αυτή. Αντίθετα, υπήρξε η πρώτη που εναρμονίσθηκε προς την κοινοτική οδηγία. Έτσι, ο ν. 2472/1997³⁴ (όπως πολύ πρόσφατα τροποποιήθηκε με το ν. 2819/2000³⁵) «για τη συλλογή και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» εναρμονίζει την ελληνική νομοθεσία προς την κοινοτική οδηγία 95/46/EK, ενώ προσαρμογή του ελληνικού δικαίου προς την οδηγία 97/66/EK πραγματοποιήθηκε με ν. 2774/1999³⁶ «για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα». Ο νόμος αυτός κατοχύρωσε σημαντικά δικαιώματα των συνδρομητών και χρηστών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, όπως το δικαίωμα να αποκρούουν μη ζητηθείσες κλήσεις ή να μην περιλαμβάνονται σε ηλεκτρονικούς καταλόγους εφόσον δεν το επιθυμούν.

³⁴ Βλ. Παράρτημα IV.

³⁵ ΦΕΚ 84/15.3.2000 Τεύχος Α.

³⁶ Βλ. Παράρτημα IV.

Βασική ρύθμιση του νόμου 2472/97 αποτελεί η Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων η οποία συνίσταται με το νόμο αυτό ως *ανεξάρτητη διοικητική αρχή* και στην οποία ο νόμος παρέχει ευρύτατες αρμοδιότητες τόσο προληπτικές όσο και κατασταλτικές.

Τελευταία, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης εξέδωσε την οδηγία 2002/58/EK της 12^{ης} Ιουλίου 2002, σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα εισάγονται νέες προηγμένες ψηφιακές τεχνολογίες στα δημόσια δίκτυα επικοινωνίας, οι οποίες δημιουργούν ειδικές απαιτήσεις όσον αφορά την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την ιδιωτική ζωή του χρήστη. Η επιτυχής διασυνοριακή ανάπτυξη των υπηρεσιών αυτών εξαρτάται εν μέρει από την πεποίθηση των χρηστών ότι δεν διακυβεύεται η ιδιωτικής τους ζωή. Να σημειωθεί ότι η οδηγία αυτή μέχρι τη στιγμή της συγγραφής της παρούσας εργασίας δεν έχει ενσωματωθεί στο ελληνικό δίκαιο.

Σε όλες τις παραπάνω ρυθμίσεις πρέπει να προστεθούν και μια σειρά από διατάξεις, οι οποίες ισχύουν στην ελληνική δημόσια διοίκηση και ρυθμίζουν την εύρυθμη λειτουργία της. Για παράδειγμα, το 1999 εκδόθηκε η εγκύκλιος ΔΙΑΔΠ/Α1/2523/4-2-1999 περί διακίνησης εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα (με τηλεομοιοτυπία και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο), ενώ το 2001 η εγκύκλιος ΔΙΑΔΠ/Α1/3753/19-2-2001, περιέγραφε αναλυτικά τους στόχους και τις δράσεις της ηλεκτρονικής διοίκησης.

Προβλήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων σε εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Κατά το παρελθόν, η προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτέλεσε αντικείμενο ερευνών, τόσο για την καταγραφή των προβλημάτων που αντιμετωπίζει, όσο και για την αποτελεσματική επίλυσή τους. Σχετική με το ίδιο αντικείμενο ήταν επίσης η συζήτηση των Επιτρόπων των Αρχών Προστασίας Δεδομένων, τον Απρίλη του 2002 στη Βόννη.

Τα βασικότερα προβλήματα που μπορούν να επισημανθούν αναφορικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών, συνοψίζονται στα παρακάτω³⁷:

- ♦ *Η έλλειψη εμπιστοσύνης του πολίτη απέναντι στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση.* Οι πελάτες των δημόσιων οργανισμών αδυνατούν να εξοικειωθούν με το σύγχρονο ηλεκτρονικό τρόπο παροχής των υπηρεσιών, κυρίως διότι το κράτος δεν τους εμπνέει την αναμενόμενη εμπιστοσύνη. Η ανησυχία τους επικεντρώνεται στην αίσθηση ότι οι τράπεζες δεδομένων που διαμορφώνονται και αποτυπώνουν το προφίλ των πολιτών, δεν τυγχάνουν της απαιτούμενης προσοχής.
- ♦ *Η περιορισμένη άσκηση από τον πολίτη των δικαιωμάτων του, όπως αυτά ορίζονται από τις Αρχές προστασίας.* Οι πολίτες της ΕΕ, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, έχουν το πλεονέκτημα να διασφαλίζεται μέσω ρυθμιστικού πλαισίου η συγκατάθεσή τους για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Φαίνεται, όμως, πως το δικαίωμά τους αυτό δεν το κάνουν χρήση αρκετά συχνά, εξαιτίας της ελλιπούς πληροφόρησης από τις

³⁷ http://www.ekdd.gr/docs/ESDD/Sem_Erg_ID/Gen_Dioik/s0108c.pdf

δημόσιες υπηρεσίες, με αποτέλεσμα η ελευθερία του πολίτη να παραμένει σε τυπικό επίπεδο.

- ♦ *Η ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση του χρήστη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών με την ταυτόχρονη διασφάλιση της ιδιωτικότητας.* Η εξακρίβωση της αυθεντικότητας των δεδομένων, δηλαδή της ταυτότητας του αποστολέα, καθώς και η εξασφάλιση της ακεραιότητας των διακινουμένων μέσω του διαδικτύου εγγράφων, αποτελούν ένα επιπλέον ζήτημα το οποίο καλούνται να επιλύσουν οι αρμόδιοι φορείς. Για το λόγο αυτό, έχουν αναπτυχθεί προηγμένες κρυπτογραφικές μέθοδοι των ηλεκτρονικών δεδομένων, έτσι ώστε αυτά να μπορούν να διαβαστούν μόνο μέσω ενός κλειδιού αποκρυπτογράφησης. Βασική εφαρμογή της κρυπτογραφίας είναι η ηλεκτρονική υπογραφή³⁸ η οποία αποσκοπεί στη διαβεβαίωση της γνησιότητας και της αυθεντικότητας των ηλεκτρονικών εγγράφων.

Στο σημείο αυτό, κρίνεται σκόπιμο να τονισθούν και να διευκρινισθούν δύο ζητήματα. Με τον όρο, καταρχήν, ηλεκτρονική υπογραφή δεν νοείται κάποιου είδους ηλεκτρονική αποτύπωση της ιδιόχειρης υπογραφής, αλλά μια *μέθοδος τεκμηρίωσης με ηλεκτρονικά μέσα (security procedure) που*

³⁸ Με το Π. 150/2001 (ΦΕΚ 125 Α΄) μεταφέρθηκε στο Ελληνικό Δίκαιο η Οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «Σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές». Ζητήματα που αναφέρονται στις διατάξεις του ΠΔ είναι έννομες συνέπειες των ηλεκτρονικών υπογραφών, πρόσβαση στην αγορά, αρχές της εσωτερικής αγοράς, διεθνείς πτυχές, ευθύνη των παρόχων πιστοποίησης, υποχρέωση για την προστασία προσωπικών δεδομένων, ισχύοντες όροι για αναγνωρισμένα πιστοποιητικά και παρόχους υπηρεσιών πιστοποίησης που εκδίδουν αναγνωρισμένα πιστοποιητικά, διασφάλιση αξιοπιστίας της δημιουργίας υπογραφής και συστάσεις για την επαλήθευση της υπογραφής.

χρησιμοποιείται σε συγκεκριμένες μηχανικές απεικονίσεις (εγγραφές δεδομένων σε μαγνητικά μέσα ηλεκτρονικού υπολογιστή, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων και της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας)³⁹. Παράλληλα, πρέπει να γίνει διάκριση της ψηφιακής υπογραφής από την ηλεκτρονική υπογραφή. Η ψηφιακή υπογραφή αναφέρεται σε έναν τεχνικό όρο που υποδηλώνει τη συγκεκριμένη μέθοδο κρυπτογράφησης των δεδομένων, ενώ η ηλεκτρονική υπογραφή είναι μια έννοια καταρχήν νομική.

- ♦ *Η πολλαπλότητα των ταυτοτήτων, δυσκολίες στη συνύπαρξη και διαχείρισή τους.* Ο σύγχρονος πολίτης διαθέτει πληθώρα ταυτοτήτων εξαιτίας των πολλαπλών ρόλων που επωμίζεται. Στο παρελθόν, τέτοιου είδους ταυτότητες ήταν η υπογραφή του, η ταχυδρομική διεύθυνση και ο κωδικός πελάτη σε επιχειρήσεις. Σήμερα τη θέση τους έχουν καταλάβει η ψηφιακή υπογραφή, το PIN, η ηλεκτρονική διεύθυνση αλληλογραφίας και η IP διεύθυνση. Μέσω των επισκέψεών του στο Διαδίκτυο, ο χρήστης, είτε το θέλει, είτε όχι, αφήνει τα ψηφιακά του ίχνη, ακόμα και αν δεν προβεί στη χρήση κάποιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Το δίλημμα που εγείρεται είναι το κατά πόσο είναι θεμιτό να ενοποιηθούν όλες οι παραπάνω ταυτότητες με σκοπό την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας των συστημάτων, ή μια τέτοια ενοποίηση θα έθετε ακόμα περισσότερο σε κίνδυνο την ιδιωτικότητα των πολιτών.
- ♦ *Η ασφάλεια των δεδομένων.* Το μεγαλύτερο εμπόδιο που αντιμετωπίζει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην προσπάθεια ανάπτυξής της είναι η αμφισβήτηση της ασφάλειας των συναλλαγών. Το κράτος οφείλει να παρέχει την αίσθηση στους πολίτες ότι παίρνει όλα τα αναγκαία μέτρα, έτσι ώστε να

³⁹ Γ.Γεωργιάδη, Η σύναψη συμβάσεων μέσω του διαδικτύου, σ.166.

ενισχύσει τον έλεγχο πρόσβασης και την ασφάλεια ενός δικτύου μιας δημόσιας υπηρεσίας, με σκοπό την προστασία των υπολογιστών από τους ιούς, τις κλοπές, 'λαθραίες' εισχωρήσεις και τις επιζήμιες επιθέσεις στα δίκτυα.

- ♦ *Οι διασυνδέσεις αρχείων.* Όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενη ενότητα, η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων αποτελεί έναν από τους κυριότερους παράγοντες επιτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρέπει, όμως, να εφαρμόζεται μέχρι το σημείο εκείνο, όπου η συλλογή και η διασταύρωση δεδομένων να μην υπερβαίνει τους εκάστοτε σκοπούς. Διαφορετικά, παραμονεύει ο κίνδυνος της πολλαπλής εκμετάλλευσης του οικονομικού, κοινωνικού και πολιτικού προφίλ του πολίτη.
- ♦ *Εκπαίδευση του προσωπικού.* Η ανάπτυξη της τεχνολογίας έχει τοποθετήσει τη συνεχή εκπαίδευση στο κέντρο κάθε μετασχηματισμού, ώστε να επιτυγχάνεται η μεγαλύτερη αξιοποίηση της παρεχόμενης υπηρεσίας τόσο από τους αποδέκτες αυτής, όσο και από τους φορείς παροχής της. Οι υπάλληλοι οφείλουν να είναι ενήμεροι για τις υποχρεώσεις τους, αλλά και για τις κυρώσεις που θα αντιμετωπίσουν σε περίπτωση που προβούν σε σκόπιμη ή μη παραβίαση των αρχών και των κανόνων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- ♦ *Ο ιδιωτικός τομέας, η εμπορική εκμετάλλευση προσωπικών δεδομένων και ο ρόλος του κράτους.* Ο δημόσιος τομέας δεν είναι σε θέση από μόνος του να πετύχει τη δημιουργία και την εγκατάσταση ενός σύγχρονου ηλεκτρονικού κράτους. Κρίνεται, έτσι, απαραίτητη η συνδρομή των ιδιωτικών επιχειρήσεων, οι οποίες με την υψηλή τεχνογνωσία στις τηλεπικοινωνίες και στην ολοκλήρωση σύνθετων συστημάτων, μπορούν να υλοποιήσουν τις νέες υπηρεσίες. Χρειάζεται, όμως, να διασφαλιστεί ότι όλοι οι εμπλεκόμενοι

ιδιωτικοί φορείς δεν πρόκειται να προβούν σε οποιοδήποτε είδους εμπορική εκμετάλλευση των στοιχείων που διαχειρίζονται. Το κράτος επιφορτίζεται με τη διαμόρφωση θεσμικού πλαισίου που αφορά στην εμπλοκή τρίτων στη συλλογή και επεξεργασία πληροφοριών, αλλά και στην ανάθεση και σύναψη συμβάσεων με φορείς του ιδιωτικού τομέα.

Προκειμένου να αντιμετωπισθούν όλα τα παραπάνω προβλήματα και με δεδομένο ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μια διαδικασία σε διαρκή εξέλιξη, κρίνεται σκόπιμο να εκπονηθεί από το δημόσιο τομέα η κατάλληλη στρατηγική για τη διαχείριση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η στρατηγική αυτή, περιλαμβάνει αλλαγές σε πέντε βασικά σημεία:

- ♦ *Ενίσχυση της δημόσιας εμπιστοσύνης*
 - ✓ Σαφείς και σταθερές αρχές που θα καθορίζουν τον τρόπο χρήσης των προσωπικών δεδομένων
 - ✓ Πρόσβαση των πολιτών στα προσωπικά τους δεδομένα
 - ✓ Υπευθυνότητα και λογοδοσία των δημόσιων υπηρεσιών
 - ✓ Γνωστοποίηση στους πολίτες των δικαιωμάτων και υποχρεώσεών τους
- ♦ *Βελτίωση της ακρίβειας και της αξιοπιστίας των δεδομένων*
 - ✓ Μέτρηση της ακρίβειας και αξιοπιστίας των δεδομένων
 - ✓ Έλεγχοι για την ποιότητα των δεδομένων
- ♦ *Εξασφάλιση πιο ασφαλών και διασυνδεδεμένων υπηρεσιών*
 - ✓ Συμβολή της τεχνολογίας στην αντιμετώπιση των προβλημάτων
 - ✓ Υιοθέτηση μέτρων εσωτερικής προστασίας
- ♦ *Στρατηγική διαχείρισης των πληροφοριών*
 - ✓ Ύπαρξη ενός Υπευθύνου Διαχείρισης Γνώσης
 - ✓ Διαμόρφωση ενός αναλυτικού πλαισίου

- ✓ Συντονισμός (στη διαμόρφωση πολιτικής, στην ανταλλαγή πληροφοριών, στην εφαρμογή και αξιολόγηση)
- ✓ Εκπόνηση προγραμμάτων εκπαίδευσης των επαγγελματιών
- ♦ *Αποσαφήνιση και εμπλουτισμός του νομικού πλαισίου*
 - ✓ Σαφήνεια των ρυθμιστικών κανόνων
 - ✓ Συνεχής εξέλιξη και εναρμονισμός στους ρυθμούς ανάπτυξης της τεχνολογίας.

Βιβλιογραφία

1. Η.Καστρίτη, Η εσωτερική αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών προϋπόθεση για το e-government, περιοδικό KNOW-HOW, Μάιος 2004, σ. 24
2. Danish Technological Institute & Institut für Informationsmanagement GmbH of the University of Bremen, Reorganisation of Government Back Offices for Better Electronic Public Services-European Good Practices (Back-office reorganisation), Final Report to the European Commission, January 2004, σελ. 14- 18
3. Χ. Κανελλόπουλου, Μάνατζμεντ Αποτελεσματική Διοίκηση, Αθήνα 1995, σελ. 549
4. OECD Public Management Policy Brief No.9, Government of the Future, <http://www.oecd.org/bookshop/>
5. Αφιέρωμα στο e-government, XRAM, Τεύχος 155, Φεβρουάριος 2002, σ. 15
6. Άρθρο στο περιοδικό Digital Business, Παρασκευή 19 Δεκεμβρίου 2003, <http://www.disabled.gr/portal/modules.php?name=News&file=article&sid=47>
7. <http://www.infosociety.gr/infosoc/policies/gov/2.html>

8. <http://ru6.cti.gr/broadband/el/steps.php>
9. <http://www.broad-band.gr>
10. Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας, όπ. σ.122
11. Ι.Καράκωστα, Δίκαιο και Internet. Νομικά ζητήματα του Διαδικτύου, εκδ. Σάκκουλας, 2001, σελ. 126-129
12. Ι.Καράκωστα , ό.π., σελ.142-150
13. Λ.Μήτρου, Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων, εκδ. Σάκκουλα, 1999, σελ.18
14. Το νέο Σύνταγμα / πρακτικά συνεδρίου, εκδ. Σάκκουλα, 2001
15. ΦΕΚ 84/15.3.2000 Τεύχος Α
16. http://www.ekdd.gr/docs/ESDD/Sem_Erg_ID/Gen_Dioik/s0108c.pdf
17. Γ.Γεωργιάδη, Η σύναψη συμβάσεων μέσω του διαδικτύου, σελ.166

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΟΝΤΕΛΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

3.1. Εισαγωγή

Οι απαιτήσεις των πολιτών ολοένα και αυξάνονται και η διεκπεραίωση εργασιών δια μέσω των δημόσιων υπηρεσιών έχει ως αποτέλεσμα το 'χάσιμο' πολύτιμου χρόνου και αναμονή στις ουρές. Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με την εξοικείωση των πολιτών με το Διαδίκτυο, έχει οδηγήσει τους κυβερνητικούς φορείς σε όλα σχεδόν τα ανεπτυγμένα κράτη, στη διάθεση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω δικτυακών τόπων (web sites).

Βέβαια, για να αναπτυχθεί και να λειτουργήσει με επιτυχία η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι απαραίτητος ο σωστός σχεδιασμός που θα αποτελέσει τη βάση. Είναι, έτσι, αναγκαίο η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να γίνει σταδιακά και να ακολουθήσει συγκεκριμένα επίπεδα. Τα επίπεδα αυτά θα επιτρέψουν την ομαλή ροή πληροφοριών από και προς τους φορείς του δημοσίου, και θα δώσουν σε πολίτες και επιχειρήσεις τη δυνατότητα για καλύτερη πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το κράτος.

Στα πλαίσια της αναζήτησης διαφόρων μοντέλων ανάπτυξης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εντοπίστηκαν αρκετές μελέτες και προτάσεις, τόσο σε διεθνές όσο και σε εθνικό επίπεδο. Στις επόμενες ενότητες του

κεφαλαίου αυτού έχουν επιλεγθεί και θα παρουσιασθούν τρεις διαφορετικές προσεγγίσεις σχετικά με το ποια επίπεδα πρέπει να ακολουθηθούν κατά την ανάπτυξη των διαδικασιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι δύο πρώτες παρουσιάζονται στα πλαίσια ξένης βιβλιογραφίας, ενώ η δεύτερη αναλύεται από Έλληνες ερευνητές.

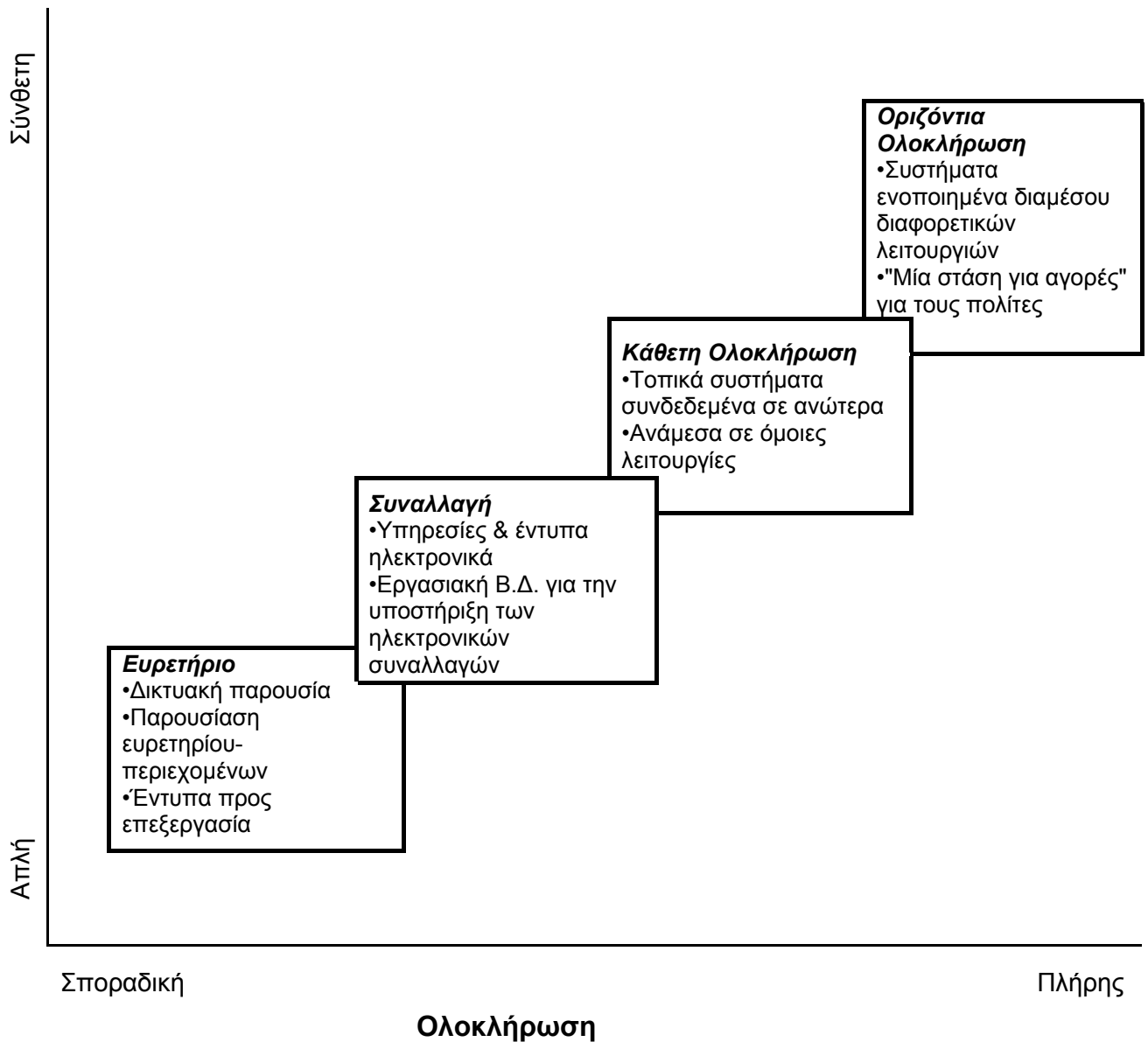
3.2. Μοντέλο των Layne & Lee⁴⁰

Με τη βοήθεια του μοντέλου είναι δυνατό να εξηγηθεί πλήρως ο μετασχηματισμός του παραδοσιακού τρόπου διακυβέρνησης βάσει τεσσάρων επιπέδων:

- 'Ευρετήριο' (catalogue)
- Συναλλαγή (transaction)
- Κάθετη Ολοκλήρωση (vertical integration) και
- Οριζόντια Ολοκλήρωση (horizontal integration)

Η παρουσίαση των συγγραφέων βασίστηκε πρωταρχικά στην παρατήρηση και τη μελέτη των πρωτοβουλιών της κυβέρνησης των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τα επίπεδα παρουσιάζονται αναλυτικά στο παρακάτω διάγραμμα (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.1), και όπως φαίνεται από αυτό η κατανομή τους βασίζεται τόσο στο βαθμό της τεχνολογικής και οργανωσιακής υποδομής, όσο και στο βαθμό ολοκλήρωσης των υπηρεσιών.

⁴⁰ Karen Layne, Jungwoo Lee, Developing fully functional E-government: A four stage model, Government Information Quarterly, 18 (2001), 122-136, εκδ. Elsevier.



Διάγραμμα 3.1
Μοντέλο των Layne & Lee

Οι Layne & Lee αντιλαμβάνονται την ανάπτυξη των κυβερνητικών υπηρεσιών ως μια φυσική διαδικασία, κατά την οποία η υπηρεσία αναπτύσσεται εξαιτίας και σε ανταπόκριση των λειτουργικών αναγκών και των απαιτήσεων των πολιτών.

Επίπεδο 1: Ευρετήριο

Οι αρχικές προσπάθειες μιας κυβέρνησης εστιάζονται στην παρουσία της στο Διαδίκτυο, είτε μέσω ηλεκτρονικών σελίδων, είτε μέσω ηλεκτρονικών εντύπων.

Τα παραδείγματα ενεργειών που διενεργούνται σε αυτό το επίπεδο, συνοψίζονται κατά κύριο λόγο στην ηλεκτρονική παρουσίαση μιας σειράς πληροφοριών. Είναι, πλέον, σύνηθες το φαινόμενο οι πολίτες να ανατρέχουν πιο εύκολα στο Διαδίκτυο για την αναζήτηση πληροφοριών, παρά στις ‘κίτρινες’ σελίδες ενός χρυσού οδηγού. Αυτές ακριβώς οι πιέσεις και οι απαιτήσεις των πολιτών είναι που οδήγησαν πολλές κυβερνήσεις, πάντα στα πλαίσια του πρώτου επιπέδου, στην ομαδοποίηση των πληροφοριών τους και στη δημιουργία σελίδων με περιεχόμενα, έτσι ώστε η πρόσβαση να είναι ευκολότερη και ταχύτερη. Οι πολίτες μπορούν άμεσα να αναζητήσουν τα έγγραφα που επιθυμούν, αλλά και να τα επεξεργαστούν, αφού πρώτα τα ‘κατεβάσουν’ στον υπολογιστή τους. Το πρώτο αυτό στάδιο ονομάζεται ‘ευρετήριο’, εξαιτίας του ότι οι προσπάθειες επικεντρώνονται στην ομαδοποίηση και κατηγοριοποίηση των πληροφοριών και στη συνέχεια στην παρουσίαση αυτών στο Διαδίκτυο.

Επίπεδο 2: Συναλλαγή

Στο δεύτερο επίπεδο οι προσπάθειες εστιάζονται στη διασύνδεση του εσωτερικού συστήματος των κυβερνήσεων με ηλεκτρονικά συστήματα διεπαφής με τους χρήστες (user interfaces), έτσι ώστε να μπορούν να συναλλάσσονται οι πολίτες με τις υπηρεσίες. Γίνεται προσπάθεια να δημιουργηθούν βάσεις δεδομένων οι οποίες ενημερώνονται αυτόματα, και επιτρέπουν στους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τη διενέργεια συναλλαγών, όπως ανανέωση αδειών και πληρωμή λογαριασμών, ηλεκτρονικά. Καθώς οι ανάγκες για ηλεκτρονικές συναλλαγές αυξάνονται, οι κυβερνήσεις είναι αναγκασμένες να προχωρήσουν σε ενοποίηση των εσωτερικών

συστημάτων και λειτουργιών τους, προκειμένου να επιτραπεί η αλληλεπίδραση των διαφόρων υπηρεσιών, όταν αυτό είναι αναγκαίο.

Επίπεδο 3: Κάθετη Ολοκλήρωση

Το επίπεδο αυτό και το τελευταίο βασίζονται στο διαχωρισμό ανάμεσα στις κυβερνητικές λειτουργίες και στα κυβερνητικά επίπεδα. Η κάθετη ολοκλήρωση αναφέρεται στην ενοποίηση της τοπικής αυτοδιοίκησης, του κράτους και των ομοσπονδιών (όταν πρόκειται για τις Η.Π.Α.), προκειμένου να ολοκληρωθούν συγκεκριμένες λειτουργίες και υπηρεσίες. Για παράδειγμα, ένα σύστημα καταχώρησης αδειών οδήγησης μιας πολιτείας μπορεί να είναι συνδεδεμένο με μια εθνική βάση δεδομένων των αδειών οδήγησης για φορτηγά, πετυχαίνοντας έτσι καλύτερο έλεγχο και διασταύρωση των στοιχείων.

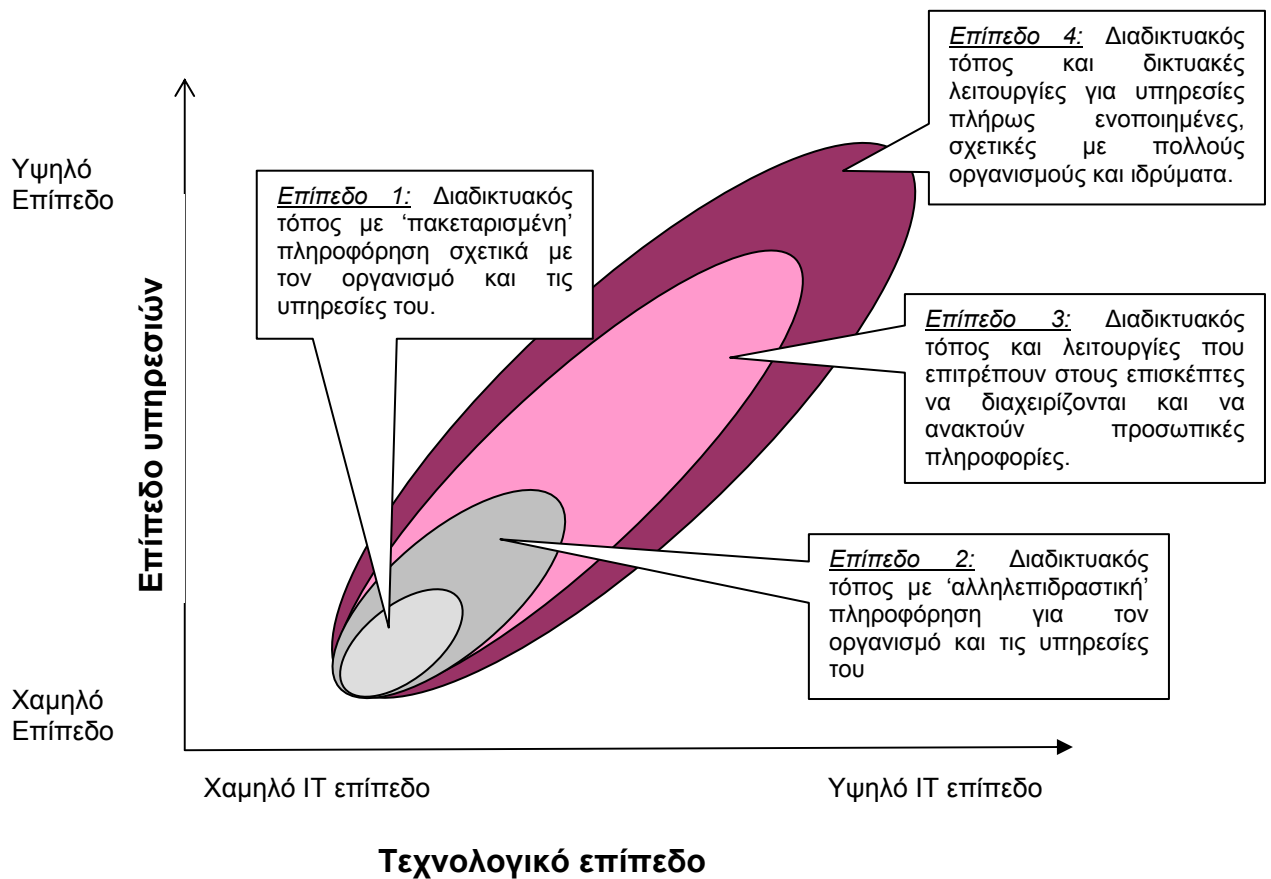
Επίπεδο 4: Οριζόντια Ολοκλήρωση

Σε αντίθεση με το προηγούμενο επίπεδο, η οριζόντια ολοκλήρωση ορίζεται ως η ενοποίηση ανάμεσα σε διαφορετικές υπηρεσίες και λειτουργίες. Πιο συγκεκριμένα, οριζόντια ολοκλήρωση υφίσταται όταν μια επιχείρηση είναι δυνατόν να πληρώσει τα ασφάλιστρα για την ανεργία σε μια κρατική υπηρεσία και ταυτόχρονα τους φόρους σε μια άλλη υπηρεσία. Οι υπηρεσίες χρησιμοποιώντας κοινή βάση δεδομένων από όπου αντλούν τα στοιχεία τους, είναι εφικτό να επικοινωνούν και να ενημερώνουν η μία την άλλη.

Για το λόγο ότι οι υπηρεσίες διαφέρουν μεταξύ τους πολύ περισσότερο από ότι διαφέρουν τα διαφορετικά επίπεδα διακυβέρνησης, η κάθετη ολοκλήρωση μπορεί να επιτευχθεί πριν από την οριζόντια.

3.3. Μοντέλο SAFAD

Ο Σουηδικός Οργανισμός για τη Διοικητική Ανάπτυξη (Swedish Agency for Administrative Development) παρουσίασε το μοντέλο αυτό ⁴¹, το οποίο βασίζεται στην υπόθεση ότι τα επίπεδα υπηρεσιών και τεχνολογίας είναι παράγοντες άμεσα συνυφασμένοι με την ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Να σημειωθεί ότι οι γενικές αρχές αυτού του μοντέλου με κάποιες μικρές αλλαγές αποτέλεσαν τη βάση πάνω στην οποία αναπτύχθηκε το πρόγραμμα eEurope 2002.



Διάγραμμα 3.2

Μοντέλο SAFAD

⁴¹ Anders Persson, Göran Goldkuhl, Stage-models for public e-services – integrating conceptual foundations, 2nd Scandinavian Workshop on e-Government, Copenhagen, February 14-15, 2005, σελ. 3-4.

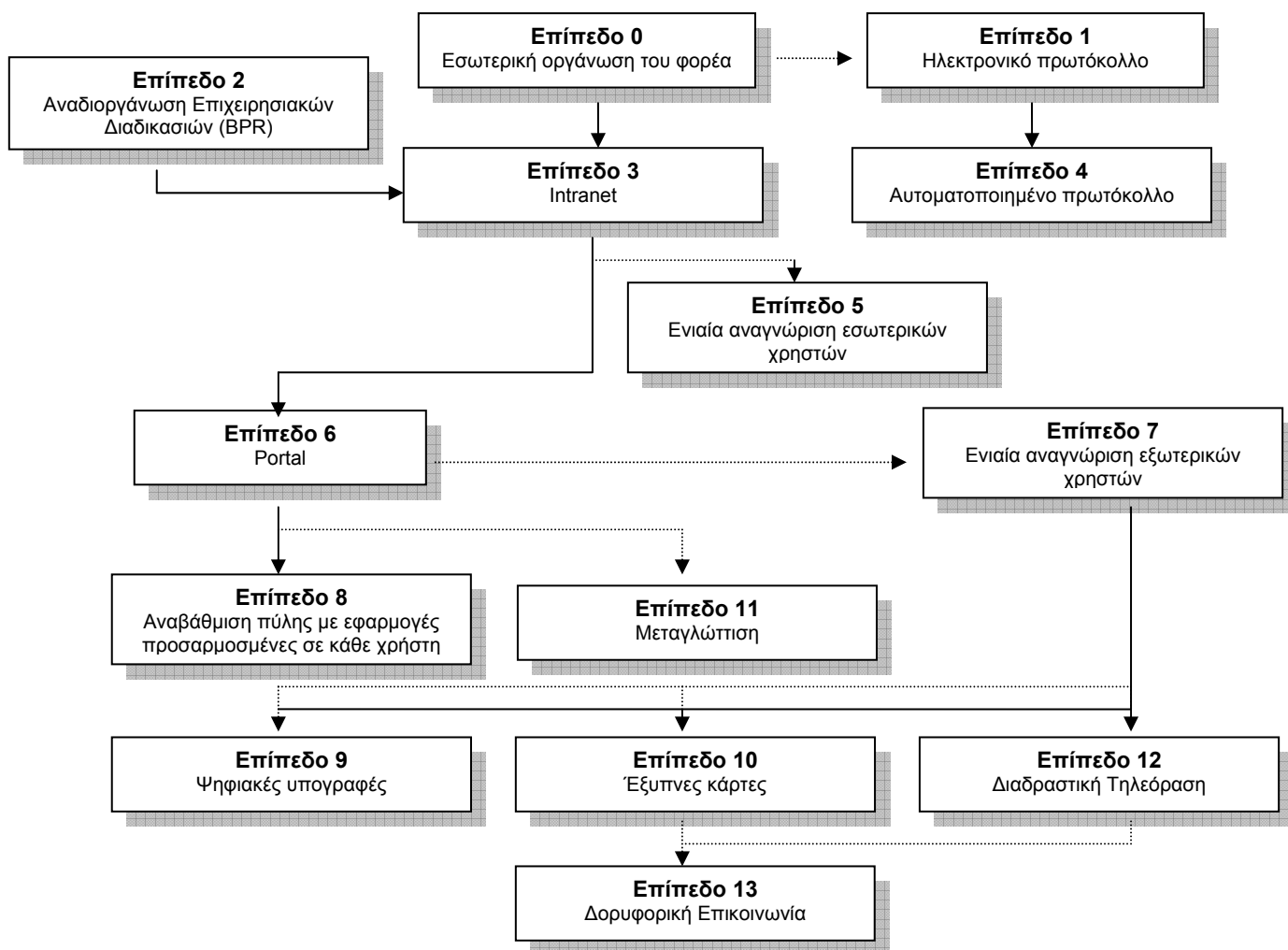
Το πρώτο επίπεδο, όπως φαίνεται και στο Διάγραμμα 3.2, περιορίζεται στην ηλεκτρονική παρουσίαση στατικού υλικού όπως δημοσιεύσεις και πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες ενός οργανισμού. Το μοντέλο περιγράφει την πληροφόρηση ως 'πακεταρισμένη' από τον οργανισμό με περιορισμένες πιθανότητες για αλληλεπίδραση με την ηλεκτρονική σελίδα. Οι πληροφορίες αφορούν στο σκοπό του οργανισμού, αλλά και στην δυνατότητα αποστολής ηλεκτρονικής αλληλογραφίας για αναζήτηση στοιχείων.

Όσο εξελίσσονται τα επίπεδα, γίνεται προσπάθεια να επιτευχθεί η μεγαλύτερη δυνατή αλληλεπίδραση ανάμεσα στο χρήστη-πολίτη και τον φορέα-υπηρεσία. Οι πολίτες πρέπει να είναι αποδέκτες ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και όχι τμηματικών. Απώτερος σκοπός είναι φθάνοντας στο τέταρτο επίπεδο και έχοντας πλήρως υιοθετηθεί το μοντέλο αυτό, να απαλειφθούν τα οργανωτικά όρια στην κυβερνητική δομή, έτσι ώστε όταν ο πολίτης αναζητά πρόσβαση σε μια υπηρεσία, που μάλιστα μπορεί να αφορά περισσότερους από έναν οργανισμούς, να μην μπορεί να τα διακρίνει σαφώς.

3.4. Μοντέλο 13 επιπέδων

Ερευνητές του Πανεπιστημίου Πατρών του Τμήματος Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών & Πληροφορικής⁴², στα πλαίσια επιστημονικής μελέτης πρότειναν την εφαρμογή 13 επιπέδων, τα οποία παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 3.3, που πρέπει να ακολουθηθούν προκειμένου οι πολίτες αλλά και οι επιχειρήσεις να αποκτήσουν καλύτερη πρόσβαση στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα.

⁴² Τσακαλίδης Α., Μαρκέλλου Π., Παναγιωτάκη Α., Ηλεκτρονική Διοίκηση και Επίπεδα Εφαρμογών- Η τεχνολογία στην υπηρεσία του πολίτη, σελ. 3-9.



Διάγραμμα 3.3

Μοντέλο 13 επιπέδων

Σύμφωνα με το παραπάνω μοντέλο, πρωταρχικό μέλημα ενός οργανισμού (επίπεδο 0) πρέπει να είναι η προμήθεια κατάλληλου εξοπλισμού (τόσο σε υλικό, όσο και σε λογισμικό) και η εξασφάλιση της δικτυακής διασύνδεσής του. Περνώντας στο επίπεδο 1, οι υπηρεσίες έχουν μετατραπεί από χειρόγραφες σε ηλεκτρονικές. Αυτό έχει σαν επακόλουθο, την ανάγκη δημιουργίας ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, όπου κρατείται ηλεκτρονικά η διακίνηση των εγγράφων από και προς τον οργανισμό. Κάθε υπηρεσία του φορέα έχει το δικό της πρωτόκολλο και ο αριθμός πρωτοκόλλου δίνεται χειρονακτικά από τον χρήστη.

Στο επίπεδο 2, εκτελείται ίσως το πιο σημαντικό τμήμα της μετάβασης στον ηλεκτρονικό τρόπο διακυβέρνησης. Όπως ρητά αναφέρθηκε σε προηγούμενα κεφάλαια, σημαντικός παράγοντας για την επιτυχή μετάβαση είναι ο σωστός ανασχεδιασμός των εσωτερικών διαδικασιών του φορέα. Προκειμένου να επιτευχθεί η ενοποίηση και η επικοινωνία των οργανισμών στο σύνολο του δημόσιου φορέα, πρέπει να γίνει μελέτη ανασχεδιασμού από οργανωτική πλευρά.

Επέκταση των επιπέδων 0 και 1 αποτελούν τα επόμενα δύο, δηλαδή τα επίπεδα 3 και 4. Πιο συγκεκριμένα, χρησιμοποιώντας κατάλληλες, και ήδη υπάρχουσες τεχνολογικές υποδομές, δημιουργείται εσωτερικό δίκτυο (intranet). Οι υπάλληλοι μπορούν, έτσι, να χρησιμοποιούν εφαρμογές του τμήματός τους ή άλλων τμημάτων χωρίς να είναι εγκατεστημένες οι εφαρμογές αυτές στον προσωπικό τους σταθμό εργασίας, διαθέτοντας όμως τα προσωπικά τους στοιχεία login/password (όνομα χρήστη/ κωδικός πρόσβασης) για την ελεύθερη πρόσβασή τους στο δίκτυο. Το επίπεδο 4 αφορά στην αυτοματοποίηση της διαδικασίας που περιγράφηκε παραπάνω, με βάση την οποία το σύστημα έχει τη δυνατότητα να καταγράφει, να παρακολουθεί, να ελέγχει και να ενημερώνει το σύνολο των ενεργειών εσωτερικών και εξωτερικών που πραγματοποιούνται από τους υπεύθυνους παραλαβής και εξυπηρέτησης των πολιτών. Η εισαγωγή των εγγράφων στο σύστημα θα πρέπει να γίνεται με την αυτόματη επιλογή αριθμού πρωτοκόλλου και ημερομηνίας, ενώ τα θέματα των εγγράφων θα επιλέγονται από συγκεκριμένη λίστα. Τέλος, πρέπει να γίνουν όλες εκείνες οι ρυθμίσεις, κυρίως σε επίπεδο λογισμικού με τη χρήση κρυπτογράφησης, που εξασφαλίζουν την επικοινωνία μεταξύ των μονάδων.

Στο επίπεδο 5 πραγματοποιείται η μελέτη, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση του συστήματος χορήγησης μοναδικών στοιχείων login/password σε όσους υπαλλήλους διαθέτουν την άδεια πρόσβασης στο intranet. Εδώ προσδιορίζεται και η διαβάθμιση ασφάλειας, έτσι ώστε να μην έχουν όλοι οι υπάλληλοι τα ίδια δικαιώματα κατά την εισαγωγή τους στο εσωτερικό σύστημα.

Με τη δημιουργία μιας ενιαίας Διαδικτυακής πύλης (κυβερνητικό portal), όπου ο πολίτης θα έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε όλους τους φορείς του δημοσίου τομέα, η εικόνα της κυβέρνησης φαίνεται ολοκληρωμένη και όχι σαν μια συλλογή από επιμέρους τμήματα. Στην ιστοσελίδα αυτή μπορεί ο χρήστης να αναζητήσει ανακοινώσεις, νέα, προκηρύξεις, προεδρικά διατάγματα, δελτία τύπου, οδηγίες για διεκπεραίωση κάποιας συναλλαγής, τηλέφωνα προσωπικού κ.ά. Σε αυτήν μπορεί να έχει πρόσβαση όποιος πολίτης το επιθυμεί χωρίς να απαιτείται η συμπλήρωση των στοιχείων του (authentication του χρήστη). Υπάρχουν, όμως, και εφαρμογές που προκειμένου να υλοποιηθούν χρειάζεται η ταυτοποίηση των στοιχείων των εξωτερικών χρηστών. Οι εφαρμογές αυτές για τις ανάγκες του παρόντος μοντέλου διακρίνονται σε δύο κατηγορίες:

- Εφαρμογές που ήδη πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά, αλλά με την ταυτόχρονη φυσική παρουσία των χρηστών στην αρμόδια υπηρεσία. Στα πλαίσια του έβδομου επιπέδου σχεδιάζεται και υλοποιείται ένα login/password για όλες τις εφαρμογές που το απαιτούν και αντιστοιχεί σε κάθε εξωτερικό χρήστη.
- Εφαρμογές νέες, οι οποίες θα ενημερώσουν και θα εμπλουτίσουν την κεντρική πύλη της κυβέρνησης. Σκοπός του όγδοου επιπέδου είναι η πύλη να παρέχει τη δυνατότητα σε διάφορες κατηγορίες χρηστών να

προσπελαύνουν τις υπηρεσίες ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης που τους έχουν δοθεί (πολίτες, υπάλληλοι υπουργείων, υπάλληλοι οργανισμών και διαχειριστές). Το θέμα της ασφάλειας και του χειρισμού των προσωπικών δεδομένων αποτελεί πρώτη προτεραιότητα. Οι υπηρεσίες που θα παρέχει η πύλη αφορούν ενδεικτικά αναζήτηση πληροφοριών και υποβολή στοιχείων για περαιτέρω επεξεργασία, ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων όπου δεν απαιτείται υπογραφή, συμμετοχή στα κυβερνητικά δρώμενα με προσωπική ψήφο μέσω της «πύλης», on-line βιβλιοθήκες επί πληρωμή, ηλεκτρονικό εμπόριο κ.ά.

Όπως προαναφέρθηκε τα ηλεκτρονικά έγγραφα είναι περισσότερο επιρρεπή σε αλλοιώσεις και παρεμβάσεις, με αποτέλεσμα το θέμα της ασφάλειας να αναδεικνύεται σε μείζονος σημασία. Οι πολιτικές που πρέπει να εφαρμόζονται μπορούν να ενισχυθούν με την υιοθέτηση διαδικασιών ψηφιακής υπογραφής (επίπεδο 9), και με τη χρήση των smart cards⁴³ (επίπεδο 10). Η ηλεκτρονική υπογραφή δεν αποτελεί την ηλεκτρονική αποτύπωση της ιδιόχειρης υπογραφής, αλλά στην ουσία είναι μια 'κλειδωμένη' σύντμηση ενός ηλεκτρονικού κειμένου. Εξυπηρετεί κατά κύριο λόγο δύο λειτουργίες. Από τη μια πρέπει ο παραλήπτης να είναι σίγουρος ότι το παραλαμβανόμενο μήνυμα ανήκει στον αποστολέα, από την άλλη ο παραλήπτης εμπιστεύεται ότι μόνο αυτός θα διαβάσει το ηλεκτρονικό κείμενο και όχι και ανεπιθύμητοι τρίτοι. Οι έξυπνες κάρτες αποτελούν την πλέον διαδεδομένη μέθοδο πιστοποίησης συναλλασσομένων. Οι έξυπνες κάρτες είναι ουσιαστικά μικροσκοπικοί υπολογιστές, που έχουν το μέγεθος και τη φόρμα μίας πιστωτικής κάρτας, πάνω στην οποία είναι

⁴³ Business Forum, Γ' κύκλος εργασιών, Ομάδα Εργασίας Γ3, Έξυπνες Κάρτες, Αθήνα, Οκτώβριος 2002, σελ. 4-10.

ενσωματωμένο ένα ολοκληρωμένο κύκλωμα (chip), στην εμπρόσθια αριστερή πλευρά. Το κύριο γνώρισμα των έξυπνων καρτών είναι η ικανότητα να αποθηκεύουν και να επεξεργάζονται πληροφορίες με ένα ασφαλές τρόπο. Τα πλεονεκτήματα των έξυπνων καρτών είναι η προστασία των δεδομένων που περιέχουν, η φορητότητα και η ευκολία χρήσης.

Τα παραπάνω επίπεδα του μοντέλου ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμπληρώνονται από ορισμένα λειτουργικά χαρακτηριστικά τα οποία πρέπει να παρέχονται από το ηλεκτρονικό portal. Στο επίπεδο 11 γίνεται αναφορά στην μετάφραση των εφαρμογών που πρέπει να είναι διαθέσιμες στους πολίτες σε διάφορες γλώσσες λόγω του αριθμού των μεταναστών και της ενιαίας αγοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επιπλέον, είναι επιθυμητή η δυνατότητα πρόσβασης στη διαδικτυακή πύλη μέσω ψηφιακής τηλεόρασης, το απώτερο στάδιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπου ο πολίτης είναι σε θέση να προσπελαίνει τις υπηρεσίες μέσω του τηλεοπτικού του δέκτη. Τέλος, το πιο προηγμένο στάδιο επιτρέπει την ανταλλαγή απόψεων και ιδεών μέσω των δορυφορικών σημάτων (GPS), όπου καταργούνται τα σύνορα και επιταχύνεται η ενημέρωση των κυβερνητικών στελεχών.

Βιβλιογραφία

1. Karen Layne, Jungwoo Lee, Developing fully functional E-government: A four stage model, Government Information Quarterly, 18 (2001), εκδ. Elsevier, σελ. 122-136

2. Anders Persson, Göran Goldkuhl, Stage-models for public e-services – integrating conceptual foundations, 2nd Scandinavian Workshop on e-Government, Copenhagen, February 14-15, 2005, σελ. 3-4
3. Τσακαλίδης Α., Μαρκέλλου Π., Παναγιωτάκη Α., Ηλεκτρονική Διοίκηση και Επίπεδα Εφαρμογών- Η τεχνολογία στην υπηρεσία του πολίτη, σελ.3-9
4. Business Forum, Γ' κύκλος εργασιών, Ομάδα Εργασίας Γ3, Έξυπνες Κάρτες, Αθήνα, Οκτώβριος 2002, σελ. 4-10

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ

4.1. Εισαγωγή

Το θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει μελετηθεί όλο και περισσότερο τα τελευταία χρόνια, και στα πλαίσια μιας πιο ποσοτικής προσέγγισης έχουν διενεργηθεί μια σειρά από στατιστικές έρευνες. Στις επόμενες ενότητες θα παρουσιασθούν μελέτες οι οποίες έλαβαν χώρα τόσο σε ευρωπαϊκό επίπεδο, όσο και στα πλαίσια της ελληνικής επικράτειας, ενώ στο κεφάλαιο 6 θα παρατεθούν αναλυτικά τα αποτελέσματα έρευνας που πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

4.2. Cap Gemini – Δημόσιες υπηρεσίες & Ευρώπη⁴⁴

Ιδιαίτερα ενδιαφέροντα είναι τα αποτελέσματα πρόσφατης έρευνας που διεξήγαγε η εταιρεία Cap Gemini με αντικείμενο τις δημόσιες υπηρεσίες που παρέχουν οι ευρωπαϊκές χώρες μέσα από το Διαδίκτυο. Η μελέτη διενεργήθηκε για λογαριασμό της European Commission, και οι μετρήσεις που έγιναν αφορούσαν σε έναν από τους δείκτες ανταγωνιστικότητας των χωρών, που περιλαμβάνονται στο σχέδιο δράσης eEurope⁴ ο αριθμός των κυριότερων δημόσιων υπηρεσιών που είναι πλήρως διαθέσιμες στο Internet. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε τον Οκτώβριο του 2003 σε 17 χώρες, στα 15 τότε μέλη της

⁴⁴ Cap Gemini Ernst & Young's, Online availability of public services: How is Europe progressing?, January 2004, σελ. 2-24.

Ευρωπαϊκής Ένωσης συν την Ισλανδία και τη Νορβηγία. Στόχος ήταν να μετρήσει το ποσοστό των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται μέσω Internet, προκειμένου η κάθε χώρα να συγκρίνει τα αποτελέσματα, αλλά και να εξακριβώσει ποιες είναι οι πιο δημοφιλείς υπηρεσίες της, ώστε να υπάρξει μια σαφής και ενιαία πρόοδος στο θέμα του e-government. Οι υπηρεσίες που μετρήθηκαν ήταν οι εξής:

Πίνακας 4.1

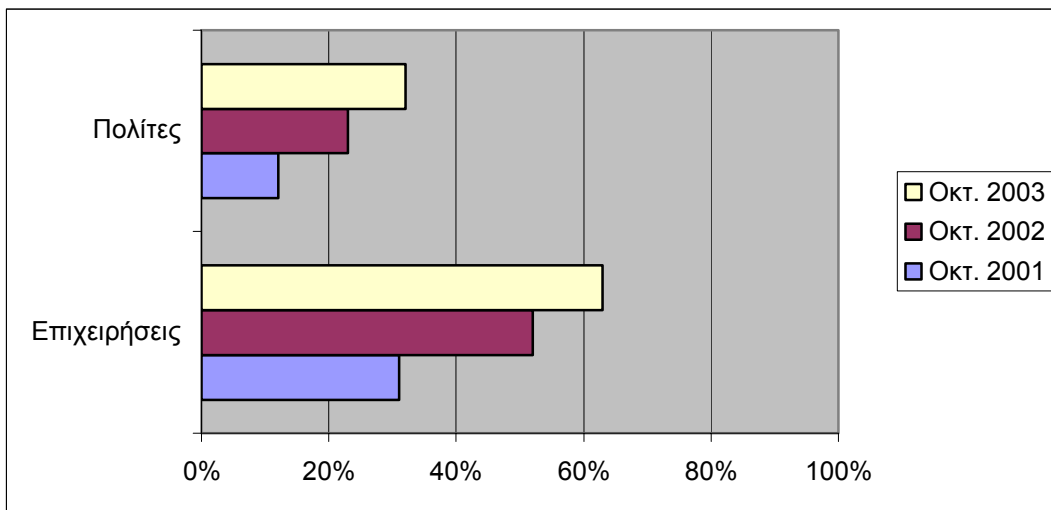
Υπηρεσίες Δημόσιας Διοίκησης

Πολίτες	Επιχειρήσεις
Δημόσιες Βιβλιοθήκες	Δηλώσεις Τελωνείου
Δήλωση στην αστυνομία	Εισφορές για εργαζόμενους
Αναγγελία μετακίνησης	Δημόσιες προμήθειες
Πολεοδομικές άδειες	Υποβολή στατιστικών δεδομένων
Εγγραφή σε ΑΕΙ	Ίδρυση επιχείρησης
Υπηρεσίες Υγείας	Φ.Π.Α.
Πιστοποιητικά γέννησης και γάμου	Φόρος εισοδήματος
Ασφαλιστικά επιδόματα	Περιβαλλοντικές άδειες
Προσωπικά έγγραφα	
Άδειες οδήγησης	
Εύρεση εργασίας	
Φόρος εισοδήματος	

Για να μετρηθεί το επίπεδο της αμεσότητας των υπηρεσιών, δημιουργήθηκαν τέσσερις κατηγορίες: η πληροφόρηση, η επικοινωνία, η αλληλεπίδραση και η συναλλαγή. Στην πρώτη ανήκουν οι ιστοσελίδες με πληροφοριακό περιεχόμενο σχετικά με το συγκεκριμένο θέμα. Στη δεύτερη περιλαμβάνονται οι διευθύνσεις όπου υπάρχουν φόρμες σε ηλεκτρονική μορφή, τις οποίες μπορεί κανείς να κατεβάσει στον υπολογιστή του. Στην τρίτη κατηγορία ανήκουν οι αλληλεπιδραστικές σελίδες, στις οποίες ο χρήστης, αφού περάσει την αρχική

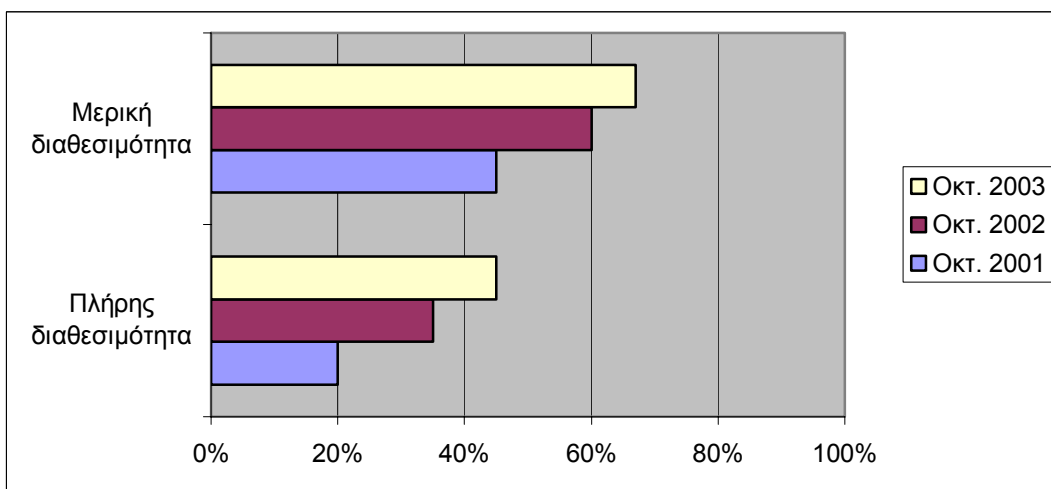
ταυτοποίηση, είναι δυνατόν να συμπληρώσει μια αίτηση on-line και να την καταχωρίσει ηλεκτρονικά στις αντίστοιχες βάσεις δεδομένων. Τέλος, στην κατηγορία των συναλλαγών εντάσσονται οι σελίδες στις οποίες μπορεί κανείς να συναλλάσσεται με τη συγκεκριμένη υπηρεσία on-line, δίνοντας, για παράδειγμα, μια εντολή πληρωμής και λαμβάνοντας το αντίστοιχο πιστοποιητικό.

Το αποτέλεσμα φυσικά διαφέρει από τη μια χώρα στην άλλη και από τη μια κοινωνία στην άλλη. Ο μέσος όρος υλοποίησης του e-government ως προς αυτές τις 20 υπηρεσίες στις 17 χώρες έφτασε το 45%. Υπάρχει, δηλαδή, αρκετός δρόμος που πρέπει να διανυθεί ώστε οι χώρες της Ευρώπης να φτάσουν σε ένα ικανοποιητικό επίπεδο. Όσον αφορά στις υπηρεσίες που απευθύνονται στον απλό πολίτη συγκριτικά με αυτές που απευθύνονται στις επιχειρήσεις τα ποσοστά διαφέρουν, όπως προκύπτει και από το διάγραμμα 4.1, με το e-government να προτιμά περισσότερο τις επιχειρήσεις, οι οποίες καλύπτουν το 63%. Η κάλυψη του απλού πολίτη βρίσκεται στο 32%. Με άλλα λόγια, υπάρχει η δυνατότητα να χρησιμοποιήσει κανείς το Internet από το σπίτι του για να εξυπηρετηθεί στο ένα περίπου τρίτο των περιπτώσεων συναλλαγής του με το δημόσιο. Αυτό που είναι ωστόσο ιδιαίτερα ενθαρρυντικό, είναι το γεγονός ότι συνεχώς μειώνεται η ψαλίδα ανάμεσα στις υπηρεσίες που είναι απλά αλληλεπιδραστικές και σε αυτές που διατίθενται πλήρως on-line (διάγραμμα 4.2).



Διάγραμμα 4.1

Πλήρης διαθεσιμότητα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πολίτες και επιχειρήσεις



Διάγραμμα 4.2

Διαθεσιμότητα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η Ελλάδα βρίσκεται σε χαμηλή σχετικά θέση, παρατηρώντας μάλιστα και μια στασιμότητα κατά τα έτη 2002 και 2003. Στις υπηρεσίες του φόρου εισοδήματος φαίνεται να έχει ένα εξελιγμένο e-government, που δεν υστερεί των αντίστοιχων των άλλων ευρωπαϊκών χωρών, καλύπτοντας όλες τις κατηγορίες των υπηρεσιών μέσω Internet. Όλα τα παραπάνω υλοποιούνται μέσω του TAXIS και του TAXISnet, με τα οποία μπορεί κανείς να ολοκληρώσει όλες τις συναλλαγές από το σπίτι του. Ωστόσο, δεν συμβαίνει το ίδιο με τις υπόλοιπες κατηγορίες, όπως οι πινακίδες κυκλοφορίας των οχημάτων, όπου το ελληνικό κυβερνητικό Διαδίκτυο προσφέρει μόνο μερικές βασικές υπηρεσίες. Στο ίδιο - μηδενικό- επίπεδο βρίσκονται και οι δηλώσεις στα αστυνομικά τμήματα, σχετικά με τις οποίες ο πολίτης δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει το Internet, σε αντίθεση με την Ισπανία, όπου προσφέρονται πολλές από αυτές τις υπηρεσίες on-line.

Πίνακας 4.2
Κατάταξη χωρών

Πλήρης διαθεσιμότητα on-line			
Χώρα	Οκτώβριος 2003	Οκτώβριος 2002	Οκτώβριος 2001
Δανία	72%	61%	32%
Αυστρία	68%	20%	15%
Σουηδία	67%	67%	28%
Φινλανδία	61%	50%	33%
Ιρλανδία	56%	50%	22%
Ηνωμένο Βασίλειο	50%	33%	24%
Νορβηγία	47%	35%	35%
Γαλλία	45%	35%	25%
Ιταλία	45%	35%	15%
Γερμανία	40%	35%	20%
Ισπανία	40%	40%	30%
Πορτογαλία	37%	32%	32%
Βέλγιο	35%	25%	0%
Ελλάδα	32%	32%	11%
Ισλανδία	28%	28%	11%
Ολλανδία	26%	21%	5%
Λουξεμβούργο	15%	5%	5%

Η έρευνα καταλήγει στο συμπέρασμα ότι για να ενοποιηθούν οι υπηρεσίες και να υπάρξει μια πληρέστερη προσέγγιση στο e-government, σε ολόκληρη την Ευρώπη αλλά και σε κάθε χώρα ξεχωριστά, θα πρέπει να γίνουν αρκετές αλλαγές, τόσο στις διαδικασίες όσο και στον τρόπο χρήσης των υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα είναι εμφανώς καλύτερα όταν οι υπηρεσίες του δημοσίου έχουν υιοθετήσει απλές διαδικασίες και υπάρχει ένα κεντρικό σημείο διαχείρισής τους, όπως είναι η περίπτωση της υποβολής φόρου εισοδήματος. Για να μπορέσει να υλοποιήσει η Ευρώπη το e-government στην πλήρη μορφή του-καταλήγει η έρευνα- θα πρέπει να γίνει μια μεγάλη αναδιοργάνωση στο back office, ώστε να μετατραπούν οι πολύπλοκες διαδικασίες σε πιο απλές.

4.3. Top of the Web – Ποιότητα και εφαρμογή των δημόσιων υπηρεσιών στην Ευρώπη⁴⁵

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (European Commission) προκειμένου να συμβάλει ενεργά στην τεχνολογική εξέλιξη των κρατών-μελών της, διεξάγει έρευνες περιοδικές και τα συγκριτικά αποτελέσματα που προκύπτουν οδηγούν σε χρήσιμα συμπεράσματα. Στα πλαίσια μιας τέτοιας προσπάθειας εντάσσεται η έρευνα «top of the web», η οποία διενεργείται κάθε χρόνο και συγκρίνει τα αποτελέσματα που πετυχαίνουν στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (τα 15 πρώτα), η Νορβηγία, η Ισλανδία και η Ελβετία. Η έρευνα αυτή αποτελεί μέρος ενός Σχεδίου Δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government Action Plan), που με τη σειρά του και αυτό είναι μέρος του Σχεδίου Δράσης eEurope

⁴⁵ Top of the Web, Survey on quality and usage of public e-services, November 2003, σελ. 1-33.

2002 (eEurope Action Plan 2002). Η πιο πρόσφατη περίοδος που μελετήθηκε αφορούσε το διάστημα από τον Ιανουάριο του 2003 έως και τον Ιούλιο του 2004. Να σημειωθεί, δε, ότι μεταξύ των υπευθύνων υλοποίησης του έργου ήταν και η Ελλάδα (PLS RAMBOLL Management A/S , Denmark and EWORX S.A., Greece).

Τα αποτελέσματα αφορούν στα επίπεδα χρήσης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες, αλλά και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στόχος της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς (πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιες υπηρεσίες) να συγκρίνουν τις επιδόσεις τους με τις αντίστοιχες των άλλων χωρών και με σημείο αναφοράς τις καλύτερες από αυτές να γίνει προσπάθεια προσέγγισής τους.

Σχετικά με την ταυτότητα της έρευνας, να αναφερθεί ότι τα ερωτηματολόγια, τα οποία ήταν διαθέσιμα σε 13 γλώσσες, συμπληρώθηκαν ηλεκτρονικά και το δείγμα απαρτιζόταν από 253 φορείς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (αξιολογήθηκαν 6 βασικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης- δημόσιες βιβλιοθήκες, φόρος εισοδήματος, Φ.Π.Α., ίδρυση επιχείρησης, εγγραφή σε ΑΕΙ και ασφαλιστικά επιδόματα) και 48.280 'χρήστες' (19.896 πολίτες και 28.332 επιχειρήσεις). Οι φορείς των δημοσίων υπηρεσιών αφού πρώτα οι ίδιοι απάντησαν σε σχετικά ερωτήματα, στη συνέχεια τοποθέτησαν στους διαδικτυακούς τους τόπους ερωτηματολόγια για τους επισκέπτες τους.

Τα συμπεράσματα που προέκυψαν (πίνακας 4.3, διαγράμματα 4.3 και 4.4), συνεπώς, είναι δυνατόν να χωριστούν σε δύο μεγάλες κατηγορίες (usage

statistics - user survey), με αυτά που αφορούν την αντίληψη που έχουν οι πολίτες για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών να αποτελούν και την κυριότερη επιδίωξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Τα κυριότερα από αυτά παρουσιάζονται στον πίνακα και τα διαγράμματα που ακολουθούν.

Πίνακας 4.3
Κυριότερα ευρήματα της έρευνας 'TOP OF THE WEB'

Κυριότερα Ευρήματα	
Συγκεντρωτικά αποτελέσματα	<p>62.5% των ερωτηθέντων είναι πολύ ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.</p> <p>Το 77% θα τις πρότεινε και σε άλλους</p> <p>Λιγότερο από 10% είναι δυσαρεστημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.</p>
Πλεονεκτήματα για τους πολίτες	<p>Πάνω από το 80% κερδίζει χρόνο και επωφελείται από την 24ωρη διαθεσιμότητα.</p> <p>Οι πολίτες κερδίζουν κατά μέσο όρο 69 λεπτά, ενώ οι επιχειρήσεις 61 λεπτά.</p> <p>Το 2003 οι επιχειρήσεις της Ευρώπης κέρδισαν πάνω από €13.300.000 από την ηλεκτρονική υποβολή του ΦΠΑ.</p> <p>Μόνο το 30-40% των πλεονεκτημάτων των υπηρεσιών γίνεται αντιληπτό από τους ερωτηθέντες.</p> <p>Η βασικότερη δράση βελτίωσης της ποιότητας για τους πολίτες είναι η προσφορά καλύτερης online</p>

βοήθειας.

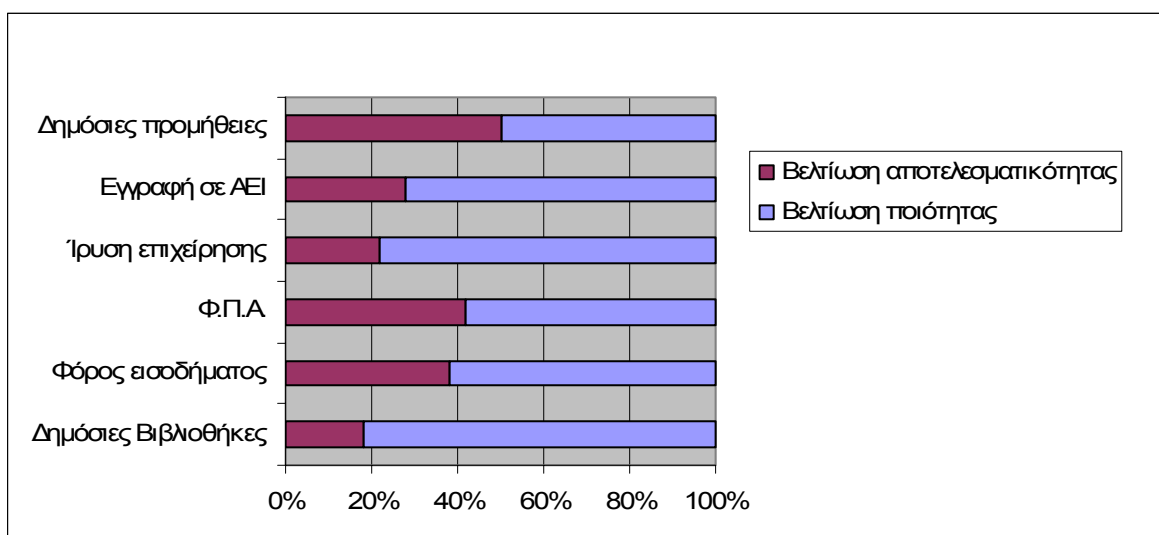
Η βασικότερη δράση βελτίωσης της ποιότητας για της επιχειρήσεις είναι η προσφορά άμεσης ανταπόκρισης/ απάντησης.

Η αδυναμία εύρεσης της σωστής υπηρεσίας και κατάλληλης βοήθειας παραμένει το βασικότερο πρόβλημα.

Η βασικότερη δράση βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών για τους πολίτες είναι η ευκολία στη χρήση.

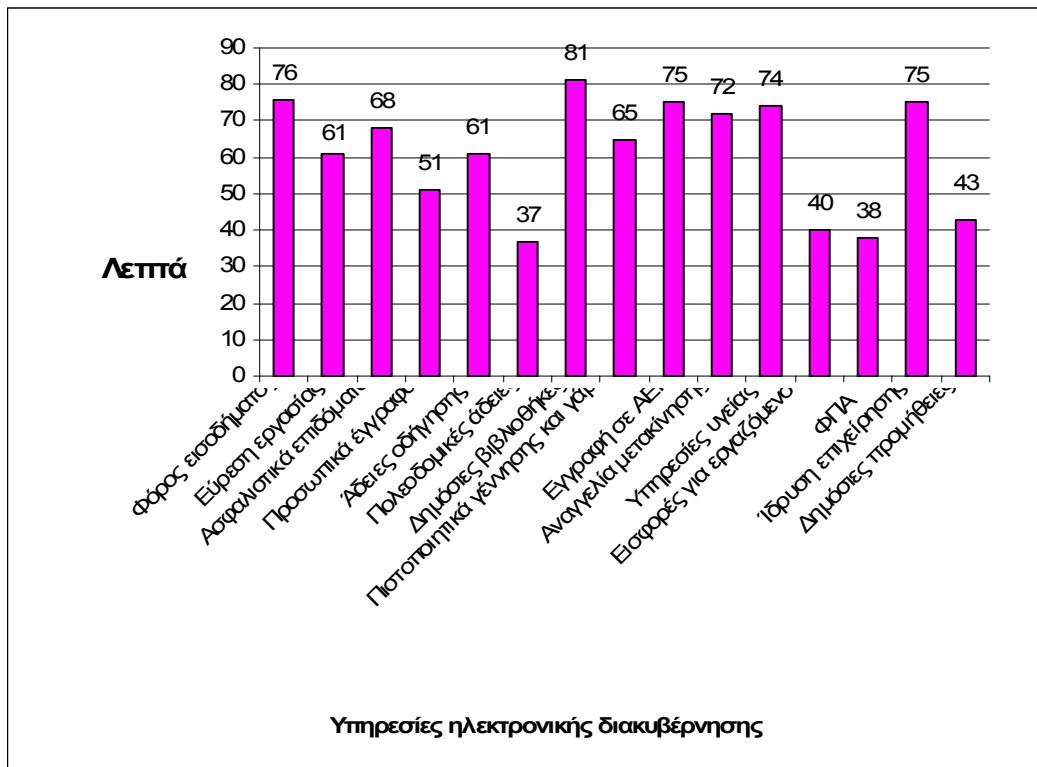
Η βασικότερη δράση βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών για της επιχειρήσεις είναι ο εύκολος εντοπισμός του σωστού δικτυακού τόπου.

Προβλήματα των υπηρεσιών



Διάγραμμα 4.3

Βασικότεροι λόγοι για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών



Διάγραμμα 4.4

Μέσος χρόνος χρήσης των διαθέσιμων υπηρεσιών

4.4. E-government και οι προοπτικές του στην Ελλάδα⁴⁶

Στα πλαίσια έρευνας, που διενεργήθηκε από ομάδα φοιτητών του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και υπό την εποπτεία του καθηγητή Ι. Λαδόπουλου, έγινε προσπάθεια να καταγραφούν οι εξελίξεις στο χώρο της ελληνικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι ανασταλτικοί παράγοντες στην εφαρμογή της καθώς και να εξαχθούν συμπεράσματα και προτάσεις για βελτίωση και εξέλιξη. Να σημειωθεί ότι η έρευνα αυτή αποτελεί συνέχεια μιας ανάλογης προσπάθειας (2003) και για το λόγο αυτό προκύπτουν ενδιαφέροντα συμπεράσματα από την σύγκριση των αποτελεσμάτων των δύο ερευνών.

⁴⁶ http://web.eone.gr/4dcgi/_w_articles_technointernet_3350_10/04/2004_91917

Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας το δείγμα των ερωτηθέντων αποτελείτο από άτομα που είχαν σχέση με την πληροφορική και εκπροσωπούσαν διαφορετικούς φορείς του δημοσίου. Πιο συγκεκριμένα συμμετείχαν στην έρευνα 25 φορείς μεταξύ των οποίων η Βουλή των Ελλήνων, το σύνολο των Ελληνικών Υπουργείων καθώς και οργανισμοί όπως το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων κ.ά.

Τα συμπεράσματα που προέκυψαν, συγκριτικά και με το προηγούμενο έτος, ήταν ότι σε γενικές γραμμές διαπιστώθηκε πρόοδος στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Η πλειοψηφία των φορέων αυτών επέδειξε ενδιαφέρον για την προσαρμογή των τεχνολογικών εξελίξεων στα μέτρα του Έλληνα πολίτη, ακολουθώντας διεθνή πρότυπα.

Όλοι οι φορείς που συμμετείχαν στην έρευνα αναφέρουν σημαντική αύξηση τα τελευταία 2 χρόνια στον αριθμό των υπολογιστών που διαθέτουν, στην έκταση του ηλεκτρονικού περιεχομένου και τις υπηρεσίες που παρέχουν μέσω των ιστοσελίδων τους, στην επισκεψιμότητα των ιστοσελίδων τους καθώς και στην χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η επιμόρφωση του προσωπικού που πραγματοποιήθηκε έχει επιφέρει άμεσα αποτελέσματα (πίνακας 4.4).

Πίνακας 4.4
Εξοικείωση δημόσιων υπαλλήλων

Εξοικείωση	Πολύ εξοικειωμένοι	Αρκετά εξοικειωμένοι	Λίγο εξοικειωμένοι	Καθόλου εξοικειωμένοι
Η/Υ	20,83%	58,33%	16,67%	4,17%
Διαδίκτυο	16,67%	62,50%	16,67%	4,17%
Εφαρμογές	20,83%	58,33%	20,83%	0,00%

Όταν ρωτήθηκαν για το ποιες είναι οι προτεραιότητες υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, οι δημοφιλέστερες απαντήσεις που δόθηκαν αφορούσαν τη δημιουργία διαδικτυακών πυλών (portals) με αλληλεπιδραστικές υπηρεσίες, την παροχή ηλεκτρονικού περιεχομένου και τη σύνδεση με το Σύζευξις.

Τα συμπεράσματα που προέκυψαν, όπως άλλωστε αναμενόταν, δεν αφορούσαν μόνο θετικά σημεία. Αναφέρθηκαν και ανασταλτικοί παράγοντες σχετικά με την πρόοδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Οι κυριότεροι από τους παράγοντες αυτούς αφορούν την ελλιπή κατάρτιση των στελεχών της πληροφορικής στις νέες τεχνολογίες καθώς και το μικρό αριθμό των στελεχών που απασχολούνται στα τμήματα πληροφορικής των οργανισμών. Επιπλέον, σημειώθηκε η δημιουργία προβλημάτων επικοινωνίας με άλλους οργανισμούς, με αποτέλεσμα να υπάρχει έλλειψη πρόβλεψης για τη μελλοντική διασύνδεση τους. Παρατηρήθηκε, επίσης, έλλειψη εργαλείων για την καταγραφή των διαδικασιών και τον υπολογισμό του φόρτου εργασίας κάθε τμήματος των φορέων, ενώ αναφορές έγιναν σε γραφειοκρατικά και νομικά εμπόδια αλλά και στην ελλιπή τεχνογνωσία της ελληνικής αγοράς πληροφορικής.

Συγκεντρώνοντας όλα τα παραπάνω ευρήματα η ομάδα των ερευνητών παρουσίασε μια σειρά από προτάσεις για τη βελτίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την επίλυση των σχετικών προβλημάτων. Οι προτάσεις αυτές αντλήθηκαν και από την παρακολούθηση των αντίστοιχων υπηρεσιών των υπόλοιπων χωρών της Ευρώπης, αφού μπορεί το ψηφιακό χάσμα μεταξύ

Ελλάδας και Ευρώπης να μειώθηκε σημαντικά⁴⁷, εξακολουθεί, όμως, η Ελλάδα να υστερεί σε θέματα τεχνολογικά.

Επιτακτική, καταρχήν, προβάλλει η ανάγκη για μακροπρόθεσμο στρατηγικό σχεδιασμό καθώς και η ανάγκη βελτίωσης του προγραμματισμού με σαφείς και ιεραρχημένους, σύμφωνα με τη σημαντικότητά τους, στόχους, έχοντας πάντα γνώμονα το σημαντικό ρόλο που διαδραματίζουν οι δημόσιοι φορείς στη ζωή των Ελλήνων.

Αναλύοντας ακόμα περισσότερο τις προτάσεις τους, οι ερευνητές προτείνουν τη συστηματικότερη παρακολούθηση των στατιστικών επισκέψεων στους διαδικτυακούς τόπους των φορέων καθώς και την ενίσχυση της πελατοκεντρικής συμπεριφοράς. Επίσης, προτείνεται η αξιοποίηση εργαλείων εσωτερικής επικοινωνίας, η αύξηση του αριθμού εργαζομένων στα τμήματα πληροφορική, και μεγαλύτερη προβολή των domain names των φορέων και των υπηρεσιών τους. Βελτίωση, τέλος, προτείνεται και στην εκπαίδευση των υπαλλήλων και των ανώτερων στελεχών, με έμφαση στις νέες τεχνολογίες καθώς και στη στελέχωση της ανώτερης διοίκησης με νέα, πρόθυμα για συμμετοχή άτομα.

⁴⁷ Σύμφωνα με ετήσια Εθνική Έρευνα για τις Νέες Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας, που πραγματοποίησε το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας σε συνεργασία με την εταιρεία VPRC, με χρηματοδότηση από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας" του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

Βιβλιογραφία

1. Cap Gemini Ernst & Young's, Online availability of public services: How is Europe progressing?, January 2004, σελ. 2-24
2. Top of the Web, Survey on quality and usage of public e-services, November 2003, σελ. 1-33
3. http://web.eone.gr/4dcgi/_w_articles_technointernet_3350_10/04/2004_919

17

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ &

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1. Εισαγωγή - Ορισμός Προβλήματος

Η τεχνολογική επανάσταση αποτελεί πρόκληση για τη δημόσια διοίκηση, που καλείται να μετασχηματίσει τον παραδοσιακό, κατεξοχήν γραφειοκρατικό τρόπο διάθεσης των υπηρεσιών της σε ψηφιακό, αλλάζοντας δομή και λειτουργία, ώστε να παρέχει μια σειρά από νέες, καθετοποιημένες, αμεσότερες, ταχύτερες και πιο διαφανείς υπηρεσίες.

Η μετάβαση από το παραδοσιακό μοντέλο λειτουργίας της κυβέρνησης σε ψηφιακό περιβάλλον σηματοδοτεί μια σειρά από αλλαγές στον τρόπο παραγωγής και διανομής του έργου της δημόσιας διοίκησης. Απαιτεί όχι μόνο τεχνοκρατικό, αλλά πρώτιστα επιχειρησιακό και στρατηγικό σχεδιασμό, ώστε η μετάβαση να έχει επιτυχή κατάληξη και να είναι βιώσιμη.

Στον ελλαδικό χώρο τα έργα που έχουν υλοποιηθεί προς αυτή την κατεύθυνση είναι αρκετά και σημαντικά. Ο χώρος των δημόσιων υπηρεσιών έχει μεταβληθεί σε μεγάλο ποσοστό, παρ' όλο που συνεχείς έρευνες δηλώνουν την ύπαρξη σαφούς ψηφιακού χάσματος ανάμεσα σε Ελλάδα και Ευρώπη. Κατά πόσο, όμως, και με ποιον ακριβώς τρόπο οι αλλαγές αυτές γίνονται αντιληπτές από τις ελληνικές επιχειρήσεις; Απαντήσεις στα παραπάνω ερωτήματα, καθώς επίσης και σε άλλα, γίνεται προσπάθεια να δοθούν μέσω της παρούσας έρευνας.

Η προσπάθεια επικεντρώθηκε στο να προσδιοριστεί καταρχήν το κατά πόσο οι ελληνικές επιχειρήσεις έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες των δημόσιων φορέων, ποιοι παράγοντες μπορεί να διαμορφώνουν την εν λόγω συμπεριφορά, αλλά και το αν το προφίλ αυτών των επιχειρήσεων (αριθμός εργαζομένων, κλάδος δραστηριότητας) μπορεί να έχει σχετική επίδραση. Απομονώνοντας, στη συνέχεια, τα στοιχεία των εταιρειών που έχουν συναλλαγές μέσω Internet με τις υπηρεσίες του κράτους, γίνεται προσπάθεια να ανιχνευθούν ποιοτικά χαρακτηριστικά, όπως το αν οι χρήστες είναι ικανοποιημένοι από συγκεκριμένες παροχές, ποια είναι γενικά, αλλά και ειδικά, η γνώμη τους για τις υπηρεσίες που προσφέρει το ελληνικό δημόσιο, και ποια είναι τα σημεία στα οποία εντοπίζουν την ανάγκη για διορθωτικές κινήσεις.

5.2. Μεθοδολογία

5.2.1. Περιγραφή μεθόδου συλλογής στοιχείων

Η συλλογή των απαραίτητων στοιχείων βασίστηκε στην πρωτογενή έρευνα⁴⁸, εφόσον στόχο της εργασίας αποτελεί η έρευνα και η ανίχνευση του βαθμού χρήσης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις ελληνικές επιχειρήσεις, καθώς και η διεξαγωγή όσο το δυνατό πιο εμπειριστατωμένων συμπερασμάτων. Η μέθοδος που επιλέχθηκε ήταν η προσωπική συνέντευξη, δηλαδή η διάθεση ερωτηματολογίων σε ερωτώμενους με την ταυτόχρονη

⁴⁸ T.Kinnear, J. Taylor, Marketing Research: An applied approach, εκδ. McGraw-Hill, 5th edition, 1996, σελ. 405-419.

παρουσία του ερευνητή κατά τη διάρκεια της συμπλήρωσης τους με σκοπό την επεξήγηση ασαφειών. Επίσης απεστάλησαν και ερωτηματολόγια μέσω Internet, εκμεταλλευόμενοι τις δυνατότητες των σύγχρονων εργαλείων επικοινωνίας, όπως για παράδειγμα το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Η συμπλήρωση των 30 περίπου ερωτηματολογίων ολοκληρώθηκε σε διάστημα μερικών ημερών, οπότε η μέθοδος αυτή αποδείχθηκε ιδανική από άποψη χρόνου. Το θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως χαρακτηριστικά ειπώθηκε από αρκετούς ερωτώμενους, τους απασχολούσε για πρώτη φορά σε επίπεδο έρευνας, δίνοντάς τους έτσι τη δυνατότητα να εκφράσουν την άποψή τους, με αποτέλεσμα οι περισσότεροι να ανταποκριθούν με προθυμία ακόμα στη περίπτωση των e-mails. Να σημειωθεί ότι παρά το γεγονός ότι οι ερωτήσεις δεν αφορούσαν απόρρητα δεδομένα των εταιρειών, υπήρξαν αντιδράσεις από δύο εταιρείες, οι οποίες τελικά δεν συμμετείχαν στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Η έρευνα βασίστηκε κυρίως σε κλειστές ερωτήσεις, και το ερωτηματολόγιο παρείχε τη δυνατότητα πολλαπλής επιλογής με σκοπό τη διευκόλυνση τόσο των ερωτηθέντων όσο και της μετέπειτα στατιστικής ανάλυσης.

5.2.2. Σχεδιασμός ερωτηματολογίου⁴⁹

Η δημιουργία του ερωτηματολογίου⁵⁰ υπήρξε οπωσδήποτε δύσκολο στάδιο της εργασίας, διότι απαιτεί εμπειρία και άρτια επιστημονική κατάρτιση. Η

⁴⁹ T.Kinnear, J. Taylor, ό.π., σελ. 351-376.

⁵⁰ Βλ. Παράρτημα III

προσπάθεια για τη δημιουργία ενός σωστού ερωτηματολογίου επικεντρώθηκε σε δύο κύρια σημεία. Το πρώτο αφορά στον τρόπο με τον οποίο θα εξαντλούσε το θέμα και θα περιελάμβανε όλες τις δυνατές πτυχές του, ούτως ώστε να είναι ολοκληρωμένη η έρευνα. Το δεύτερο ήταν η κατάρτισή του με τέτοιο τρόπο ούτως ώστε να είναι απλό, εύκολο και κατανοητό για τους ανθρώπους που θα το συμπλήρωναν.

Ο ορισμός των ορίων και των στόχων της έρευνας και η επιλογή των θεμάτων εκείνων που πραγματικά συγκεντρώνουν ενδιαφέρον, ξεχωρίζοντάς τα από μια πληθώρα θεμάτων παρεμφερών της έρευνας, αποτέλεσαν πρωταρχικό μέλημα. Αποτέλεσμα αυτής της προσπάθειας ήταν η δημιουργία τεσσάρων θεματικών ενότητων, που συμπεριλαμβάνουν τέσσερις διαφορετικές ομάδες ερωτήσεων. Σε κάθε μια από αυτές τις ενότητες εντάχθηκαν δύο με έντεκα ερωτήσεις, αυτές που επιλέχθηκαν από ένα σύνολο που είχε προηγουμένως συγκεντρωθεί.

Η πληρότητα του ερωτηματολογίου δεν είναι, όμως, το μοναδικό θέμα που απασχολεί έναν ερευνητή κατά την σύνταξή του. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η απλότητα και η σαφήνειά του. Για αυτό το λόγο πρέπει να είναι διατυπωμένο με τρόπο, ούτως ώστε οι αναγνώστες να καταλαβαίνουν απόλυτα τις ερωτήσεις και να μην παρουσιάζεται καμιά απολύτως ασάφεια. Η συντομία, τέλος, είναι ακόμη ένας παράγοντας που εξασφαλίζει την ευχάριστη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Σε αρκετές ερωτήσεις έχει γίνει χρήση της κλίμακας Likert⁵¹. Όλες οι ερωτήσεις αυτής της κλίμακας είναι ισορροπημένες, δηλαδή υπάρχει ίσος αριθμός

⁵¹ Β. Σταθακόπουλος, Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς, εκδ. Σταμούλης, Αθήνα, 1997, σελ. 132.

“ευνοϊκών” και “δυσμενών” ερωτήσεων, σε μια προσπάθεια να μην υπάρχει μεροληπτική στάση προς τη μια ή την άλλη κατεύθυνση. Επιπρόσθετα, όλες αυτές οι ερωτήσεις έχουν περιττό αριθμό κατηγοριών, γεγονός που αποτελεί ένδειξη ότι ο ερωτώμενος έχει τη δυνατότητα να διατηρήσει την ουδετερότητά του, εφόσον το επιθυμεί. Επίσης υπάρχουν ερωτήσεις που χρησιμοποιούν την κλίμακα κατάταξης. Αυτή η κλίμακα είναι η κατάλληλη στις περιπτώσεις όπου χρησιμοποιήθηκε, γιατί δείχνει άμεσα τις προτιμήσεις του ερωτώμενου.

Η δομή του ερωτηματολογίου έχει και αυτή σκοπό να κάνει το ερωτηματολόγιο πιο κατανοητό και τη συμπλήρωσή του πιο εύκολη. Όπως ήδη έχει αναφερθεί το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τέσσερα μέρη. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει γενικές ερωτήσεις σχετικές με την ψηφιακή τεχνολογία - ηλεκτρονικοί υπολογιστές, Διαδίκτυο- και τον τρόπο χρήσης αυτής από τις επιχειρήσεις. Η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικές με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, και σκοπό έχει να καλύψει όλες τις δυνατές πτυχές του θέματος στα πλαίσια ενδιαφέροντος του ερευνητή. Οι ενότητες τρία και τέσσερα περιλαμβάνουν τις δημογραφικές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Οι ερωτήσεις αυτές βρίσκονται εσκεμμένα στο τέλος, για δύο, κυρίως, λόγους: γιατί οι ερωτήσεις αυτές συμπληρώνονται εύκολα, και άρα ενδείκνυνται για το τέλος του ερωτηματολογίου, που ο ερωτώμενος έχει ήδη κουραστεί, καθώς επίσης και γιατί ορισμένες δημογραφικές ερωτήσεις, μπορεί να θεωρηθούν ‘ευαίσθητες’ και άρα καλύτερα να βρίσκονται στο τέλος του ερωτηματολογίου για να είναι πιο συγκαλυμμένες.

5.2.3. Περιγραφή δείγματος

Το σύνολο των ελληνικών ιδιωτικών επιχειρήσεων αποτελεί τη δεξαμενή από την οποία αντλήθηκαν άτομα - εργαζόμενοι σε αυτές - τα οποία κλήθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα με τη συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου για λογαριασμό των εργοδοτών τους. Το δείγμα χαρακτηρίστηκε από δύο συνιστώσες, η μία αφορά στα χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων που συμμετέχουν στην έρευνα, ενώ η άλλη προσδιορίζει τα άτομα τα οποία απάντησαν τις ερωτήσεις. Σχετικά με την πρώτη, έγινε προσπάθεια να υπάρξει διασπορά τόσο στον κλάδο δραστηριοποίησης των εταιρειών, όσο και στο μέγεθος αυτών, δηλαδή στον αριθμό των ατόμων που απασχολούνται σε αυτές. Οι εργαζόμενοι που κλήθηκαν να δώσουν απαντήσεις δεν επιλέχθηκαν πάντα με βάση τη θέση τους στην επιχείρηση. Εξάλλου, τα διάφορα τμήματα και η δομή ποικίλει από εταιρεία σε εταιρεία. Κριτήριο αποτέλεσαν οι γνώσεις που συγκέντρωνε κάποιος σχετικά με το αντικείμενο της έρευνας, δηλαδή, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ανεξάρτητα από το μορφωτικό του επίπεδο. Πρέπει σε αυτό το σημείο να αναφερθεί το γεγονός ότι αρκετοί από τους ερωτώμενους συμβουλευτήκαν και συναδέλφους τους προκειμένου να είναι πλήρη και ακριβή τα στοιχεία του ερωτηματολογίου. Περισσότερα στοιχεία για το δείγμα αναφέρονται σε επόμενη ενότητα με τίτλο 'Δημογραφικά στοιχεία'.

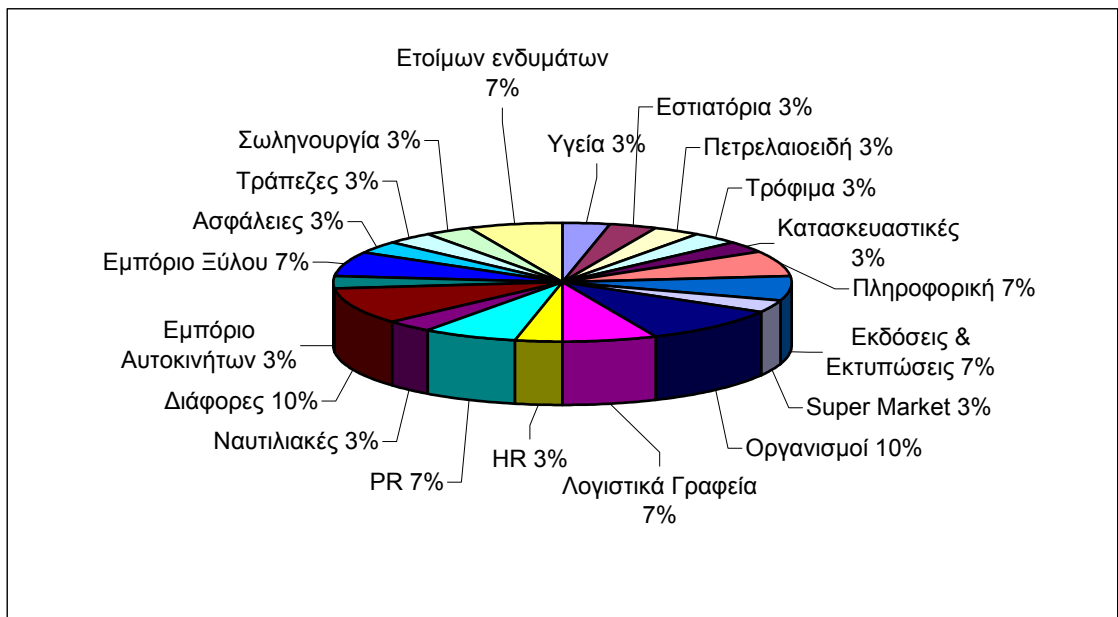
5.3. Ανάλυση

Η επεξεργασία των δεδομένων και η στατιστική ανάλυση έγινε με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS⁵² (Statistical Package for Social Sciences) έκδοση 10.0. Πρόκειται για πακέτο ανάλυσης δεδομένων αρκετά διαδεδομένο στον τομέα του και παράλληλα αρκετά απλό στη χρήση του. Η ανάλυση περιέχει σαφή και ακριβή γραφήματα τα οποία επιτρέπουν τη στατιστική ανάλυση και την εξέταση της κατανομής των μεταβλητών.

5.3.1. Δημογραφικά στοιχεία

Η πρώτη ενότητα της ανάλυσης των δεδομένων που έχουν συλλεχθεί αφορά σε ορισμένα χαρακτηριστικά τα οποία συγκεντρώνει το δείγμα, τόσο σχετικά με τις επιχειρήσεις που μετέχουν, όσο και με τα άτομα που τελικά συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια. Τα αποτελέσματα που θα προκύψουν θα φανούν χρήσιμα για τη σκιαγράφηση των ερωτώμενων. Να σημειωθεί ότι το τμήμα αυτό του ερωτηματολογίου που περιέχει τις ερωτήσεις για τα δημογραφικά στοιχεία είναι ίσως μικρό διότι ουσιαστικά το δείγμα της έρευνας είναι οι επιχειρήσεις, οπότε την έρευνα την απασχολούν στοιχεία σχετικά με αυτές και όχι τόσο σχετικά με αυτούς που συμπλήρωσαν τις απαντήσεις.

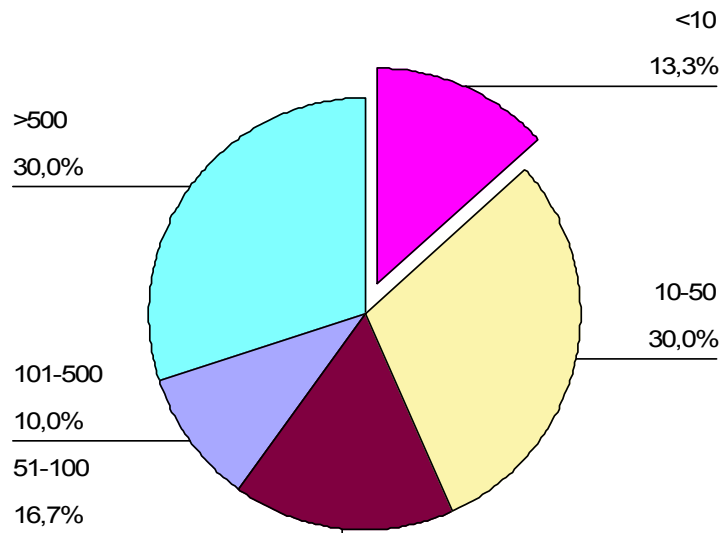
⁵² D. Howitt, D. Cramer, A Guide to Computing Statistics with SPSS 11 for Windows, εκδ. Pearson Education Limited, 2003, σελ. 1-51.



Διάγραμμα 5.1

Κλάδοι επιχειρήσεων

Από το πρώτο αυτό διάγραμμα παρατηρεί κανείς το σύνολο του δείγματος και συγκεκριμένα τους κλάδους των επιχειρήσεων που έλαβαν μέρος στην έρευνα. Με δεδομένο ότι ο αριθμός αυτών είναι 30, η κάθε κατηγορία αριθμεί από 1 (π.χ. Πετρελαιοειδή) έως 3 (π.χ. Οργανισμοί) το πολύ επιχειρήσεις. Γίνεται με αυτό τον τρόπο αντιληπτή η προσπάθεια για διασπορά στο αντικείμενο ενασχόλησης της κάθε εταιρείας.



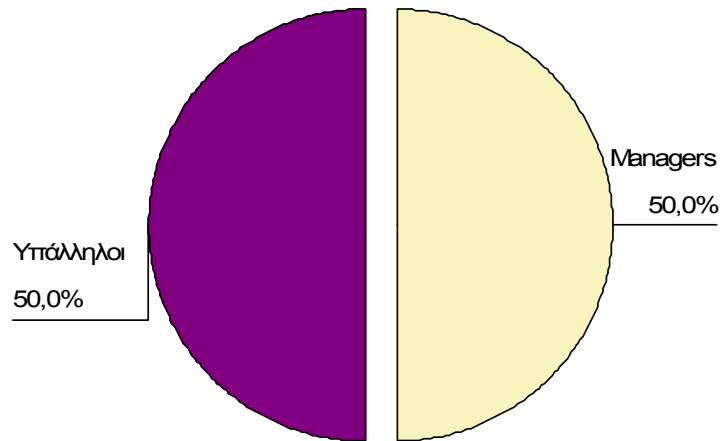
Διάγραμμα 5.2

Διάκριση των επιχειρήσεων με βάση τον αριθμό των εργαζόμενων

Όσον αφορά στο μέγεθος των επιχειρήσεων, κρίθηκε σκόπιμο για τις ανάγκες αυτής της έρευνας να μετρηθεί ο αριθμός των ατόμων που απασχολούνται σε κάθε περίπτωση (μέση ετήσια απασχόληση). Προέκυψε, λοιπόν, το παραπάνω διάγραμμα 5.2 σύμφωνα με το οποίο το 13,3% των επιχειρήσεων έχουν μέχρι 10 υπαλλήλους, 30% απασχολούν 10–50 άτομα, 16,7% έχουν 51–100 εργαζόμενους, 10% που αντιστοιχεί σε 3 επιχειρήσεις έχουν στην τάξη τους 101–500 υπαλλήλους και τέλος το 30% είναι αρκετά μεγάλες επιχειρήσεις με πάνω από 500 εργαζόμενους η κάθε μία.

Τα επόμενα δύο διαγράμματα 5.3 και 5.4 αφορούν σε όσους συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια. Να διευκρινισθεί ότι ζητήθηκε σε κάθε περίπτωση οι απαντήσεις να δοθούν από το άτομο που συγκεντρώνει τις μεγαλύτερες ευθύνες, αλλά και γνώσεις σχετικά με το αντικείμενο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Από αυτή, λοιπόν, την άποψη γίνεται προσπάθεια να

διερευνηθεί το κατά πόσο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σχετίζεται στα πλαίσια δράσης και λειτουργίας μιας επιχείρησης με τον τομέα της πληροφορικής.



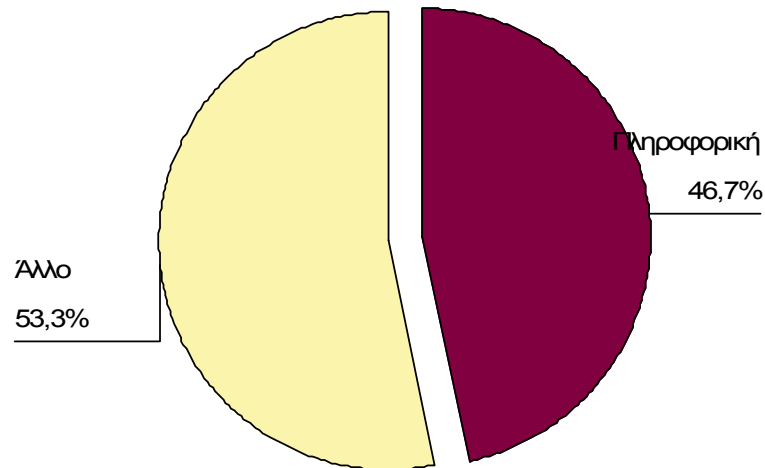
Διάγραμμα 5.3

Θέση εργασίας στην επιχείρηση των ερωτώμενων

Τα παραπάνω αποτελέσματα δείχνουν ότι ακριβώς στις μισές εταιρείες οι απαντήσεις δόθηκαν από διευθυντές διαφόρων τμημάτων μιας εταιρείας, ενώ στις υπόλοιπες ανέλαβαν απλοί υπάλληλοι σχετικοί με το αντικείμενο να συμπληρώσουν τα ερωτηματολόγια. Βέβαια, σε κάθε περίπτωση αξίζει να μελετηθεί το κατά πόσο οι ερωτώμενοι είχαν γνώσεις πληροφορικής οι οποίες πιστοποιούνται και με κάποιο αντίστοιχο πτυχίο, ή απλά οι γνώσεις τους ήταν γύρω από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Σε σχετική ερώτηση που τέθηκε για το είδος των σπουδών όσων συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο, έγινε προσπάθεια κατά την ανάλυση να ομαδοποιηθούν οι απαντήσεις και με τον τρόπο αυτό να δημιουργηθούν δύο

κατηγορίες. Στην πρώτη κατατάσσονται όσοι διαθέτουν κάποιο τίτλο στον ευρύτερο τομέα της πληροφορικής, ενώ στη δεύτερη όλοι οι άλλοι.

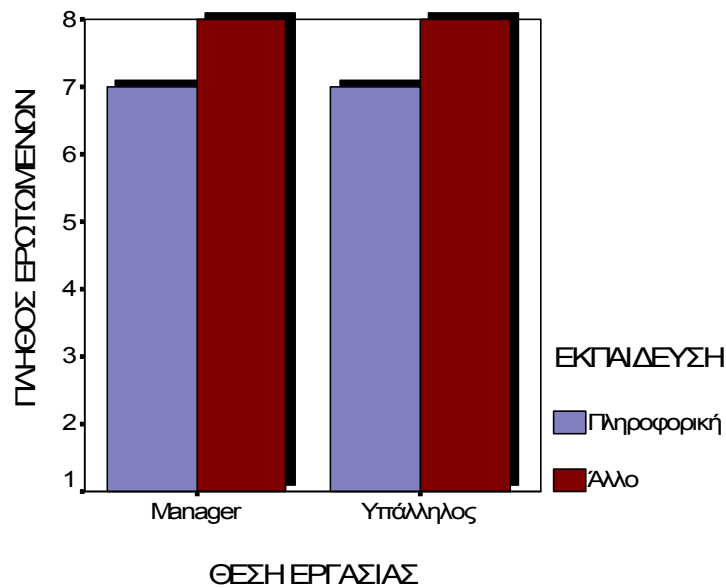


Διάγραμμα 5.4

Αντικείμενο σπουδών των ερωτηθέντων

Παρατηρείται στο παραπάνω διάγραμμα ότι οι απαντήσεις είναι μοιρασμένες, και το 46,7% των ερωτηθέντων έχει πραγματοποιήσει σπουδές σχετικές με το αντικείμενο της πληροφορικής, ενώ το 53,3% διαθέτει πτυχίο σε διαφορετικά αντικείμενα σπουδών. Δεν πρέπει, όμως, να παραληφθεί το γεγονός ότι σε αρκετές περιπτώσεις όπου οι επιχειρήσεις είναι μικρού μεγέθους δεν διαθέτουν τμήματα ή εργαζόμενους που να ασχολούνται αποκλειστικά με ζητήματα πληροφορικής. Αυτό προέκυψε ως συμπέρασμα ύστερα από τη διενέργεια των προσωπικών συνεντεύξεων.

Τέλος, όπως φαίνεται και από τα αποτελέσματα του διαγράμματος 5.5, δεν παρατηρείται κάποιου είδους συσχέτιση ανάμεσα στη θέση εργασίας που καταλαμβάνουν οι ερωτώμενοι και στο είδος των σπουδών που έχουν πραγματοποιήσει. Σημείωση που επαληθεύεται και στατιστικά, δηλαδή η μη ύπαρξη συσχέτισης, αφού ο συντελεστής Pearson's R είναι ίσος με μηδέν.



Διάγραμμα 5.5

Συσχέτιση θέσης εργασίας με αντικείμενο σπουδών

Οι απαντήσεις που έχουν δοθεί είναι σαφώς μοιρασμένες και οι υπεύθυνοι για τον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κάθε περίπτωση είναι ανεξάρτητοι του αντικειμένου στο οποίο έχουν ειδικευτεί.

5.3.2. Συχνότητες

Στην ενότητα αυτή θα πραγματοποιηθεί η ανάλυση των δεδομένων που έχουν συγκεντρωθεί από την έρευνα, με στόχο την εξαγωγή χρήσιμων

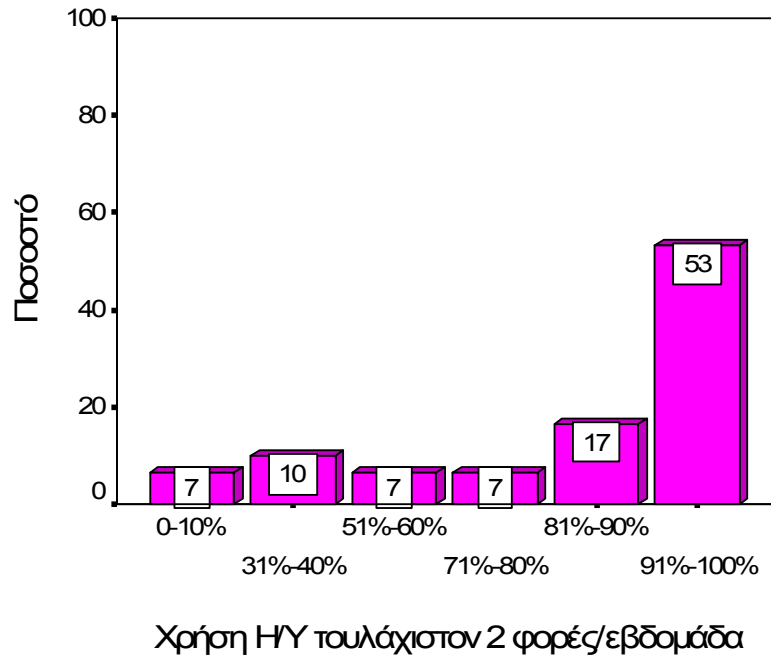
συμπερασμάτων για την ανίχνευση του επιπέδου χρησιμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις ελληνικές επιχειρήσεις. Η προσπάθεια αυτή θα ξεκινήσει με μονομεταβλητή ανάλυση και στη συνέχεια, και σε περιπτώσεις που θα υπάρχει νόημα να πραγματοποιείται θα ακολουθεί και πολυμεταβλητή ανάλυση.

Διανύουμε αναμφίβολα την εποχή της πληροφορίας και αυτό δεν αποτελεί απλά μια ρήση, αλλά αποδεικνύεται καθημερινά σε όλα τα επίπεδα της ανθρώπινης δραστηριότητας. Τέτοιου είδους απόδειξη αποτελούν και τα ευρήματα της Πρώτης Ενότητας της έρευνας, η οποία περιλαμβάνει γενικές ερωτήσεις που αφορούν στα επίπεδα χρήσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του Διαδικτύου. Η ανάλυση των ερωτήσεων αυτών παρουσιάζεται με τη βοήθεια των διαγραμμάτων που ακολουθούν.

Το σύνολο των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα, σε ποσοστό δηλαδή 100%, ανεξάρτητα από το μέγεθός τους αλλά και από τον κλάδο ενασχόλησής τους, χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές κατά τη διάρκεια των εργασιών τους.

Το ποσοστό αυτό διαφοροποιείται, όχι όμως σε σημαντικό βαθμό, όταν η ερώτηση είναι αναφορική της συχνότητας και του εύρους χρησιμοποίησης των υπολογιστών. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, σε ποσοστό 53%, απάντησε ότι το 91%-100% των εργαζόμενων στην επιχείρηση χρησιμοποιούν τον Η/Υ τουλάχιστον δύο φορές την εβδομάδα, οι περισσότεροι δε από αυτούς (όπως προέκυψε και από τις προσωπικές συνεντεύξεις) δουλεύουν 'ηλεκτρονικά' σε καθημερινή βάση. Στον αντίποδα, όπως διακρίνεται στο διάγραμμα 5.6, μόνο το

7% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι οι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν Η/Υ τουλάχιστον δύο φορές την εβδομάδα σε ποσοστό 1-10%.

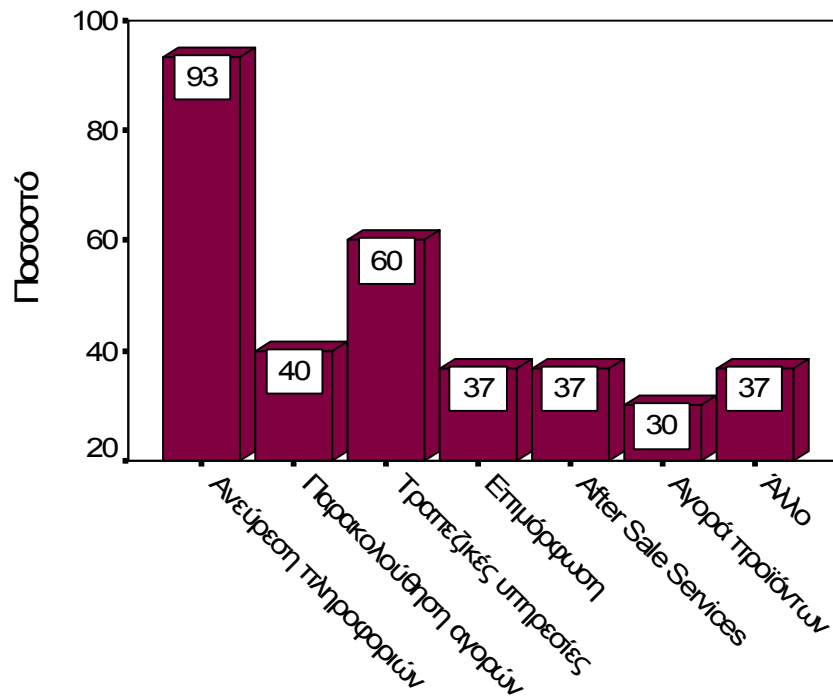


Διάγραμμα 5.6

Συχνότητα χρησιμοποίησης των Η/Υ

Η επόμενη ενότητα ερωτήσεων αφορά στη χρήση του Διαδικτύου, και στους λόγους που οδηγούν τις επιχειρήσεις στην ευρεία υιοθέτησή του. Πιο συγκεκριμένα, οι ερωτηθέντες σε συντριπτική πλειοψηφία που φτάνει το 93% δήλωσαν ότι στις εταιρείες που εργάζονται υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Οι λόγοι, όμως, που κάθε φορά οι εργαζόμενοι μιας εταιρείας χρησιμοποιούν ως εργαλείο τους τις ιστοσελίδες του Διαδικτύου διαφέρει, με μοναδική εξαίρεση την περίπτωση της ανεύρεσης πληροφοριών την οποία δήλωσαν όλοι (όσοι χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο) ως μια από τις αιτίες χρήσης του. Ως επιπλέον λόγους διακρίνει κανείς ενδεικτικά την ηλεκτρονική διεκπεραίωση τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε ποσοστό

60% του συνόλου των ερωτηθέντων, και την παρακολούθηση των αγορών (π.χ. τιμές προϊόντων) με το αντίστοιχο ποσοστό να φτάνει το 40%. Να σημειωθεί ότι και οι υπόλοιποι λόγοι επιλέχθηκαν σε ποσοστά γύρω στο 30%. Τα παραπάνω συμπεράσματα προκύπτουν από το διάγραμμα 5.7 που ακολουθεί.

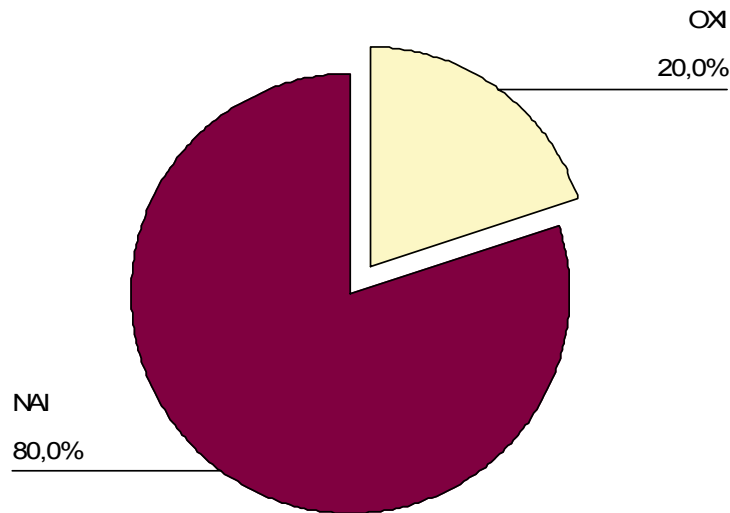


Διάγραμμα 5.7

Λόγοι χρησιμοποίησης του Διαδικτύου

Ολοκληρώνοντας την ενότητα των γενικών ερωτήσεων, το ερωτηματολόγιο προσεγγίζει πλέον το κύριο θέμα του που είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε σχέση με τις ελληνικές επιχειρήσεις. Πρωταρχικής σημασίας για την έρευνα είναι η ερώτηση του κατά πόσο κάθε επιχείρηση του δείγματος χρησιμοποιεί το Internet για συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές. Με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν θα διεξαχθεί και η περαιτέρω ανάλυση, μιας και το δείγμα χωρίστηκε βασιζόμενο σε αυτές σε δύο τμήματα. Τα αποτελέσματα των επόμενων ερωτήσεων του ερωτηματολογίου θα παρουσιασθούν αναφορικά με το ένα

μόνο τμήμα του δείγματος, δηλαδή τις επιχειρήσεις που έδωσαν καταφατική απάντηση.

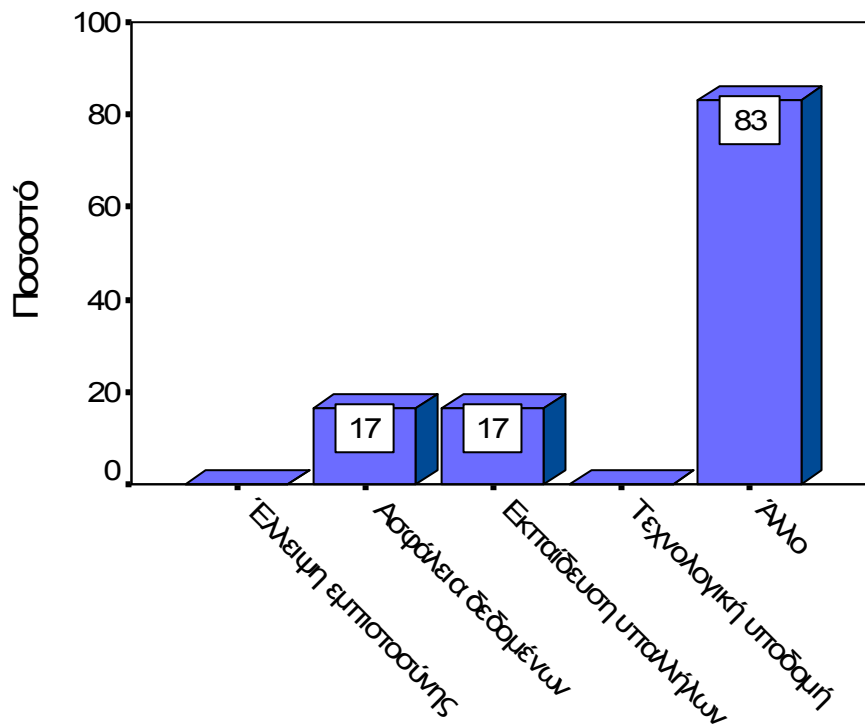


Διάγραμμα 5.8

Χρήση του Διαδικτύου για υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Από το παραπάνω διάγραμμα 5.8 προκύπτει ότι πλέον οι ελληνικές επιχειρήσεις έχουν εναρμονιστεί με τις σύγχρονες τάσεις, αφού σε ποσοστό 80% απάντησαν ότι χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο προκειμένου να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με τους δημόσιους φορείς του κράτους. Το συμπέρασμα αυτό ενισχύεται και από το γεγονός ότι το υπόλοιπο 20% των επιχειρήσεων αφορά κυρίως σε μικρές στον αριθμό εργατικού δυναμικού επιχειρήσεις. Οι δε επιχειρήσεις αυτές όπως προκύπτει από το διάγραμμα 5.9, δεν προχωρούν στη χρήση του Διαδικτύου ούτε λόγω έλλειψης εμπιστοσύνης, ούτε λόγω ελλιπούς τεχνολογικού εξοπλισμού (μηδενικά ποσοστά). Ακόμα και οι περιπτώσεις αυτών που ανησυχούν για την ασφάλεια των δεδομένων τους και για το κατά πόσο οι υπάλληλοί τους είναι ικανοί να ανταποκριθούν στις νέες

συνθήκες περιορίζονται στο ποσοστό του 17% (μερίδιο σε σχέση με όσους απάντησαν αρνητικά).



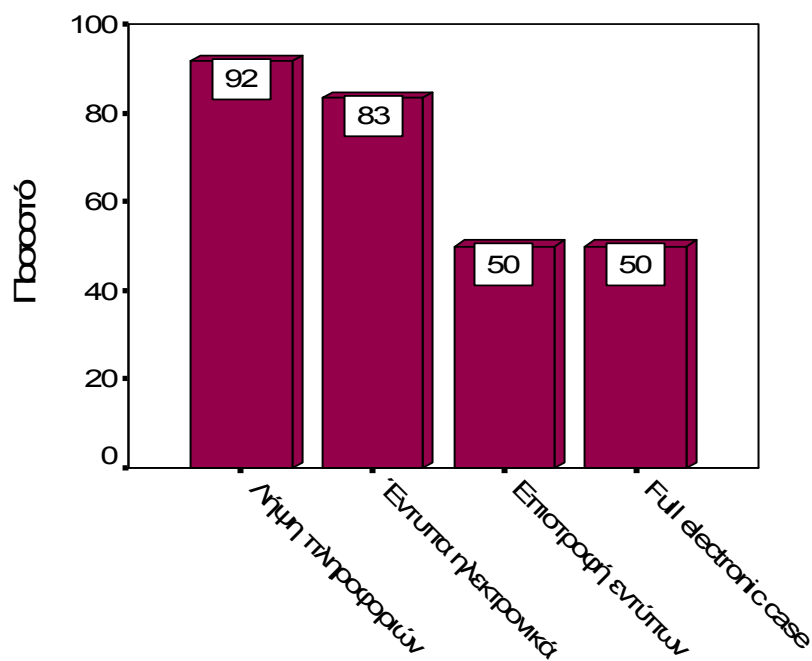
Διάγραμμα 5.9

Λόγοι μη πραγματοποίησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η πλειοψηφία, σε ποσοστό 83%, επέλεξε την απάντηση Άλλο. Κατά τη διάρκεια των προσωπικών συνεντεύξεων ορισμένες από τις ερμηνείες που δόθηκαν είναι είτε ότι οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που αντιστοιχούν στην κύρια δραστηριότητά τους δεν είναι ακόμα διαθέσιμες, είτε ότι απλά δεν έχουν ενημερωθεί για τις δυνατότητες του υπάρχοντος συστήματος οπότε και δεν γνωρίζουν τυχόν οφέλη τους από μια τέτοια δραστηριότητα.

Στον αντίποδα, στο διάγραμμα 5.10, παρουσιάζονται οι λόγοι που οδήγησαν τις επιχειρήσεις του δείγματος να συναλλάσσονται με τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω

Διαδικτύου. Να σημειωθεί ότι τα ποσοστά που αναγράφονται δεν αναφέρονται στο σύνολο του δείγματος, αλλά μόνο σε όσες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ανάλογη μέθοδος ανάλυσης ακολουθήθηκε και στα υπόλοιπα διαγράμματα που ακολουθούν (διάγραμμα 5.10 έως διάγραμμα 5.28) και αφορούν στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.



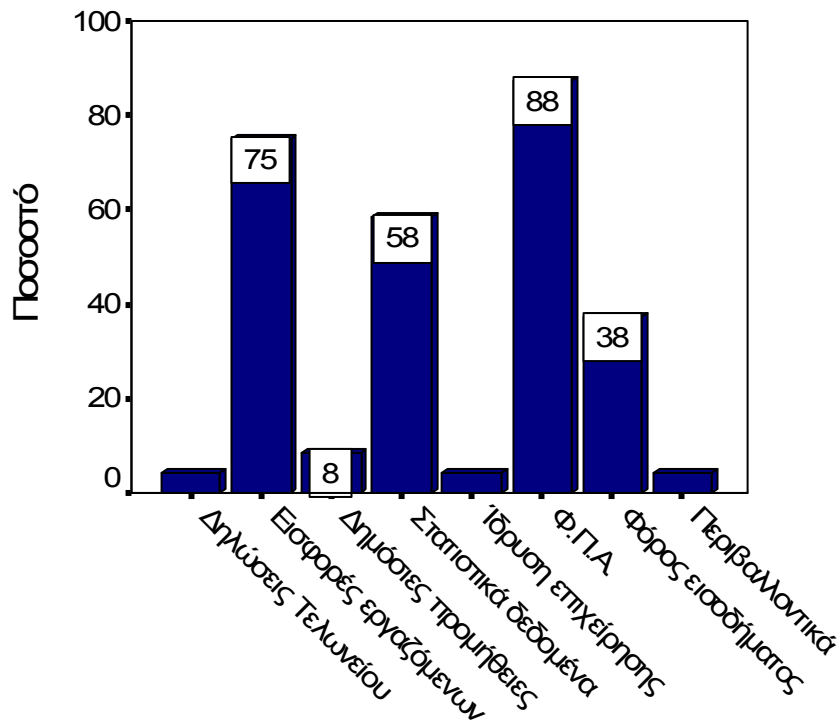
Διάγραμμα 5.10

Λόγοι πραγματοποίησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Πιο συγκεκριμένα, σε σχετική ερώτηση το 92% των επιχειρήσεων απάντησε ότι η λήψη πληροφοριών για υπηρεσίες του δημοσίου είναι ο κύριος λόγος για τον οποίο διεξάγουν ηλεκτρονικά τις συναλλαγές τους, 83% επέλεξαν τη λήψη εντύπων σε ηλεκτρονική μορφή, ενώ 50% επέλεξαν την επιστροφή συμπληρωμένων εντύπων και τις ολοκληρωμένες συναλλαγές (full electronic case handling) ως εφαρμογές τις οποίες υλοποιούν ηλεκτρονικά σε συνεργασία με το ελληνικό δημόσιο.

Στη συνέχεια οι ερωτήσεις προχώρησαν σε πιο ειδικά θέματα, αναφορικά με τις ίδιες τις υπηρεσίες και την ποιότητα παροχής αυτών. Πρωταρχικά επιχειρήθηκε να γίνει καταγραφή των πιο 'δημοφιλών' υπηρεσιών. Η λίστα που υπάρχει στο ερωτηματολόγιο περιέχει όλες εκείνες τις υπηρεσίες όπου είναι κατά βάση διαθέσιμες στα κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και οι οποίες χρησιμοποιούνται σε αντίστοιχες έρευνες. Δεν πρόκειται, λοιπόν, για υπηρεσίες που απαραίτητα διατίθενται από το ελληνικό κράτος εξ ολοκλήρου μέσω Διαδικτύου. Αυτή είναι, άλλωστε και η αιτία που δικαιολογεί τα χαμηλά ποσοστά ορισμένων υπηρεσιών (για παράδειγμα οι δηλώσεις των τελωνείων – ποσοστό 4%). Να σημειωθεί, επίσης, ότι ορισμένος αριθμός μικρών επιχειρήσεων δήλωσε ότι για κάποιες υπηρεσίες (π.χ. Φ.Π.Α.) οι ίδιοι δεν χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο, διαθέτουν όμως εξωτερικούς συνεργάτες οι οποίοι κάνουν χρήση των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

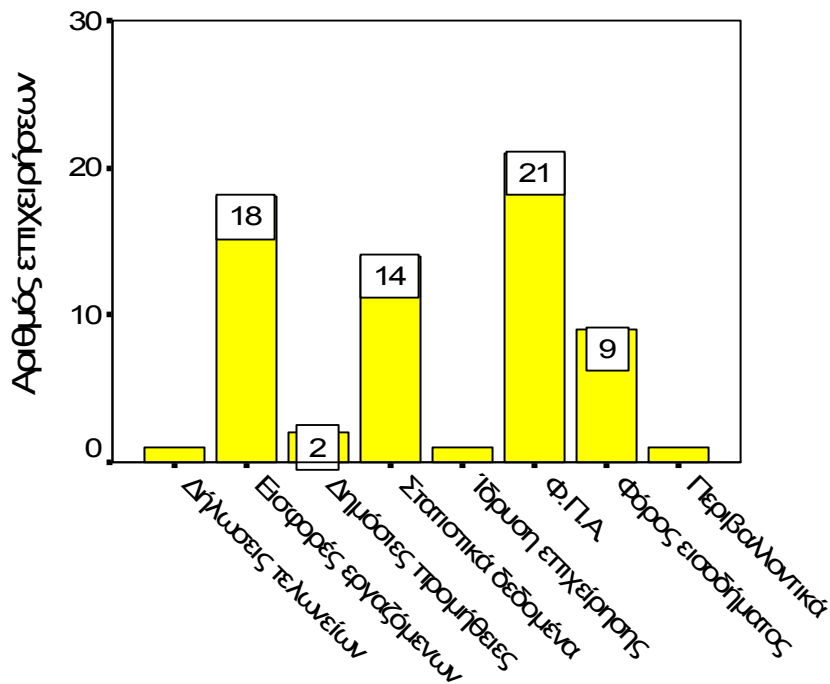
Στο διάγραμμα 5.11, λοιπόν, οι εφαρμογές που κατά κύριο λόγο οι επιχειρήσεις πραγματοποιούν ηλεκτρονικά είναι οι δηλώσεις του Φ.Π.Α. σε ποσοστό 88% και οι εισφορές προς τους εργαζόμενους σε ποσοστό 75%. Πρόκειται, δηλαδή, για οικονομικές υπηρεσίες για τις οποίες η Ελλάδα θεωρήθηκε πρωτοπόρος χώρα. Σε έρευνες που έγιναν στα πρώτα χρόνια εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (βλ. Παράρτημα Ι), η θέση που κατείχε ανάμεσα στα άλλα κράτη ήταν πολύ υψηλή, πορεία όμως που δεν συνεχίστηκε και αργότερα. Αν αναλογιστεί κανείς ότι σχεδόν όλες οι ευρωπαϊκές χώρες προσφέρουν εξολοκλήρου τις παρακάτω υπηρεσίες στις επιχειρήσεις τους, τότε τα αποτελέσματα κάθε άλλο παρά ενθαρρυντικά είναι.



Διάγραμμα 5.11

Εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

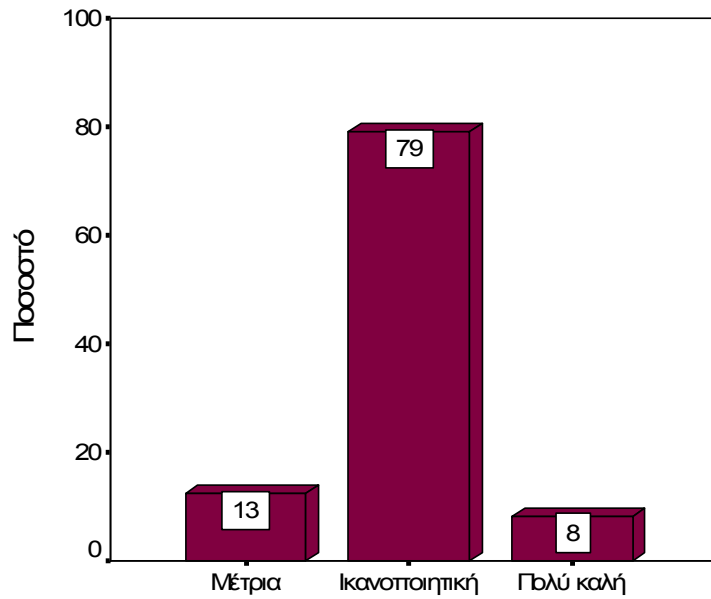
Προκειμένου να διεξαχθούν ασφαλέστερα και πληρέστερα συμπεράσματα, παρουσιάζονται στο διάγραμμα 5.12 τα αριθμητικά αποτελέσματα ολόκληρου του δείγματος και όχι μόνο των επιχειρήσεων εκείνων που χρησιμοποιούν τις συγκεκριμένες υπηρεσίες. Αυτά εν μέρει δικαιολογούν τις τελευταίες θέσεις που κατέχει η Ελλάδα στους ευρωπαϊκούς πίνακες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.



Διάγραμμα 5.12

Εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (επί του συνόλου του δείγματος)

Τα ποιοτικά συμπεράσματα που προκύπτουν από την έρευνα, εξετάζονται στις ερωτήσεις 9, 10 και 11 του ερωτηματολογίου και παρουσιάζονται αναλυτικά στα διαγράμματα που ακολουθούν (5.13 έως και 5.23). Οι απαντήσεις που δόθηκαν σχετικά με τη γενική εικόνα που έχουν διαμορφώσει οι χρήστες για τις υπηρεσίες είναι μόνο θετικές και το 79% αυτών είναι ικανοποιημένοι από τις δυνατότητες που τους παρέχονται. Να σημειωθεί, βέβαια, ότι το συμπέρασμα αυτό δεν ανταποκρίνεται πλήρως στην πραγματική κατάσταση, όπως αυτή θα παρουσιασθεί αναλυτικά στα συμπεράσματα.



Διάγραμμα 5.13

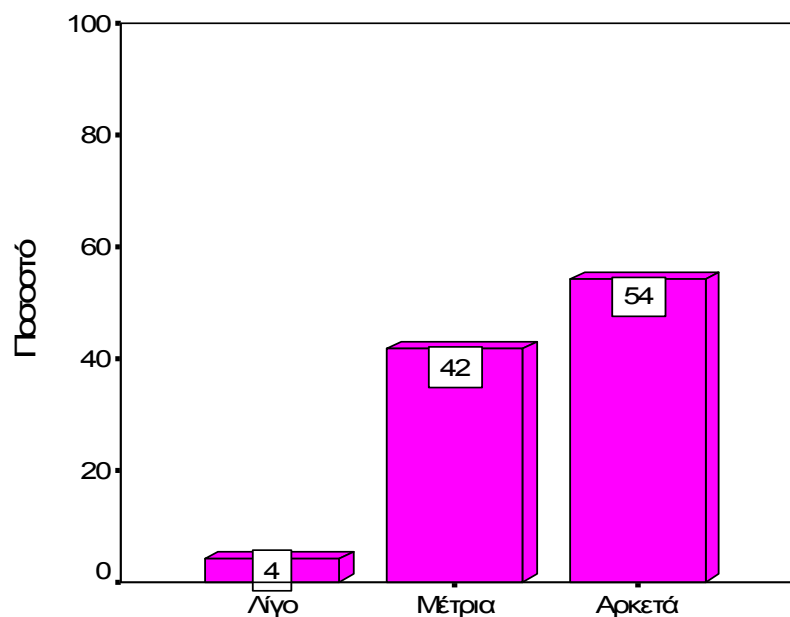
Συνολικά η ποιότητα των υπηρεσιών

Αναφορικά με τα χαρακτηριστικά που στοιχειοθετούν την ικανοποίηση των χρηστών, εξετάστηκαν θέματα όπως είναι το περιεχόμενο και η συχνότητα ανανέωσης των πληροφοριών, ο χρόνος απόκρισης, η οργάνωση και η οπτική παρουσίαση των πληροφοριών και τέλος ο τρόπος πλοήγησης. Οι απαντήσεις που δόθηκαν ενισχύουν τη γενικότερη θετική εικόνα των υπηρεσιών και επιβεβαιώνουν τα αποτελέσματα σχετικά με την συνολικά αντιλαμβανόμενη ποιότητά τους.

Πιο συγκεκριμένα, οι απαντήσεις κάτω του μετρίου ήταν ελάχιστες και σε ορισμένες μόνο περιπτώσεις επιλέχθηκε η κατηγορία 'Λίγο' ως αντιπροσωπευτική του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών, οπότε και διακρίνεται με το ποσοστό του 4%. Όπως, λοιπόν, εύλογα παρατηρείται στα παρακάτω διαγράμματα δεν μπορεί κανείς να κάνει λόγο για δυσαρέσκεια αναφορικά με κάποιο συγκεκριμένο χαρακτηριστικό των ηλεκτρονικών σελίδων

όπου φιλοξενούνται οι εφαρμογές των δημόσιων υπηρεσιών. Μπορεί μόνο να γίνει διάκριση σε λιγότερο ικανοποιητικές υπηρεσίες και σε αρκετά ικανοποιητικές.

Στην πρώτη κατηγορία εντάσσονται χαρακτηριστικά όπως είναι η συχνότητα ανανέωσης των πληροφοριών, ο χρόνος απόκρισης και η οργάνωση των πληροφοριών. Το 42% όσων χρησιμοποιούν τις συγκεκριμένες ιστοσελίδες δηλώνουν μέτρια ικανοποίηση αναφορικά με το πόσο συχνά ανανεώνεται το περιεχόμενό τους, ενώ υπάρχει και ένα 4% που δηλώνει λίγο ικανοποιημένο.

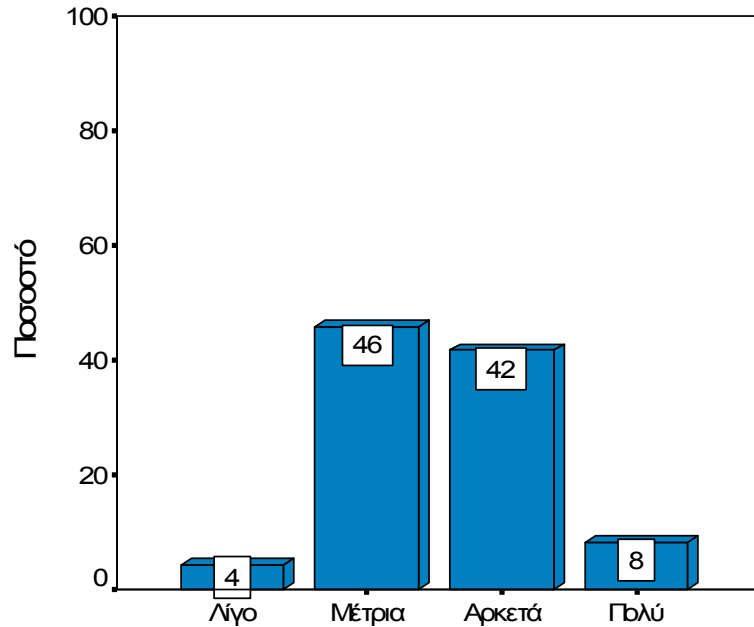


Διάγραμμα 5.14

Συχνότητα ανανέωσης των πληροφοριών

Ο χρόνος απόκρισης και η ταχύτητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων που υποβάλλουν οι επιχειρήσεις ηλεκτρονικά είναι από τα χαρακτηριστικά εκείνα που πρέπει να μελετηθούν σε περίπτωση μελλοντικών αλλαγών και αναβαθμίσεων. Το 46% των χρηστών απάντησε ότι είναι μέτρια ικανοποιημένο

από τις ταχύτητες μεταφοράς ψηφιακών δεδομένων και άρα υλοποίησης των αναγκών τους, το 42% αρκετά ικανοποιημένο, ενώ υπήρξε και ένα ποσοστό 8% που δήλωσε πολύ ευχαριστημένο.



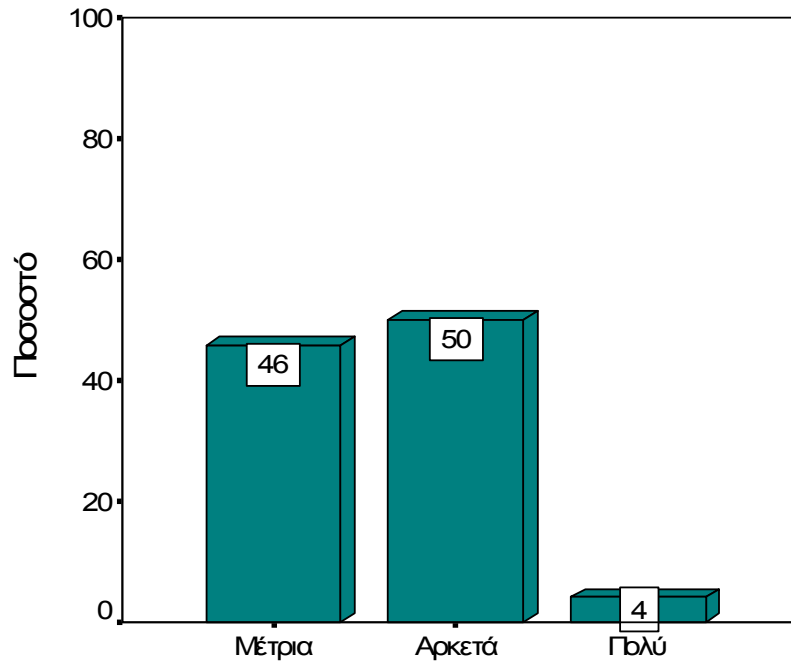
Διάγραμμα 5.15

Χρόνος απόκρισης

Πολύ συχνά οι εργαζόμενοι όταν για πρώτη φορά χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο προκειμένου να εκτελέσουν μια διαδικασία ηλεκτρονικά δεν είναι εξοικειωμένοι με τον τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών και τα 'ηλεκτρονικά μονοπάτια' που πρέπει να ακολουθήσουν προκειμένου να πετύχουν το επιθυμητό αποτέλεσμα. Ο τρόπος, λοιπόν, που οι πληροφορίες οργανώνονται σε μια ιστοσελίδα είναι σημαντικός παράγοντας υποβοήθησής ειδικά σε περιπτώσεις όπου ο βαθμός εξοικείωσης και εκπαίδευσης των ατόμων γύρω από το Διαδίκτυο βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα.

Με γνώμονα, λοιπόν, τα παραπάνω οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν στο κατά πόσο ο τρόπος οργάνωσης των πληροφοριών είναι ο επιθυμητός και

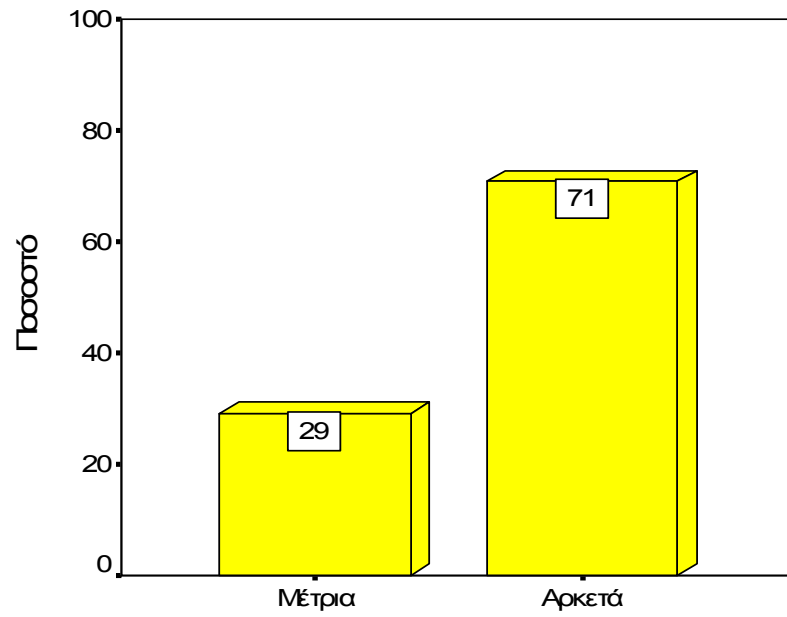
δεν αποτελεί εμπόδιο στην εκτέλεση της εργασίας τους. Οι απαντήσεις που δόθηκαν κρίνονται θετικές, αφού το 46% δήλωσε μέτρια ικανοποιημένο, το 50% αρκετά ικανοποιημένο και 4% πολύ ικανοποιημένο.



Διάγραμμα 5.16

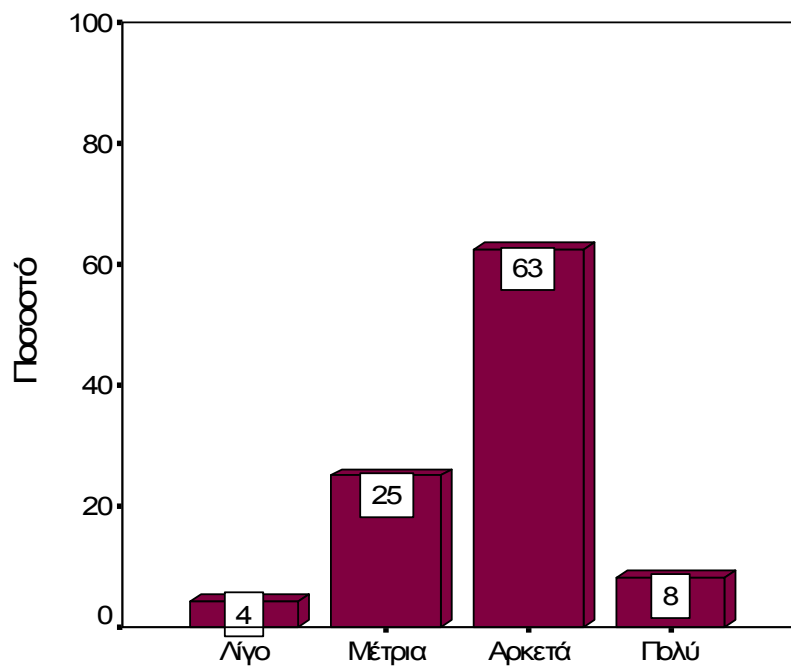
Οργάνωση των πληροφοριών

Στη δεύτερη κατηγορία χαρακτηριστικών για τα οποία η ικανοποίηση είναι φανερά πιο αυξημένη, ανήκει το περιεχόμενο των πληροφοριών, η οπτική παρουσίασή τους και ο τρόπος πλοήγησής τους. Βέβαια, να σημειωθεί ότι όπως προέκυψε και από τις προσωπικές συνεντεύξεις τα χαρακτηριστικά αυτά είναι δευτερεύουσας σημασίας για τις επιχειρήσεις, οπότε και οι απαιτήσεις τους περιορίζονται σε σχέση με τα παραπάνω. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στα παρακάτω τρία διαγράμματα 5.17, 5.18 και 5.19, με τα επίπεδα ικανοποίησης να βρίσκονται αρκετά ψηλά, και τα ποσοστά των χρηστών που δήλωσαν αρκετά ικανοποιημένοι να κυμαίνονται από 63% έως 71%.



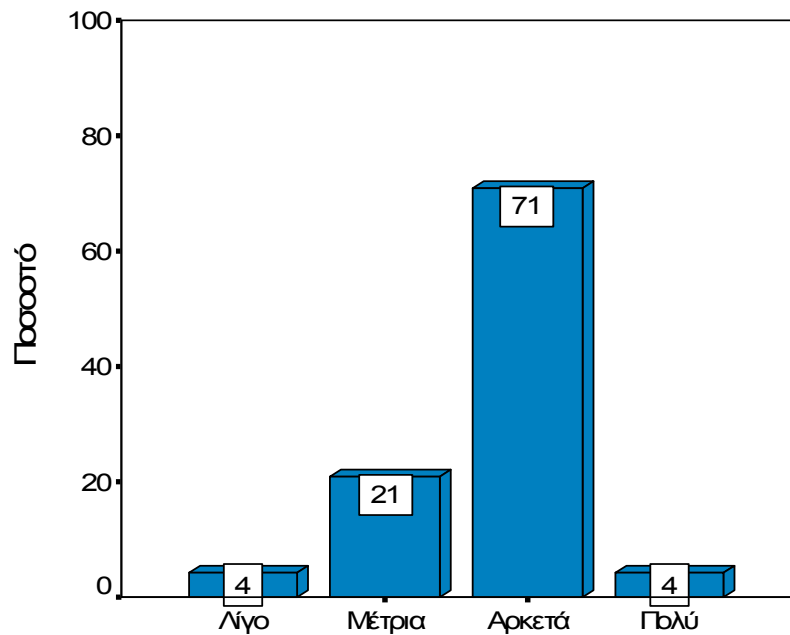
Διάγραμμα 5.17

Περιεχόμενο πληροφοριών



Διάγραμμα 5.18

Οπτική παρουσίαση των πληροφοριών

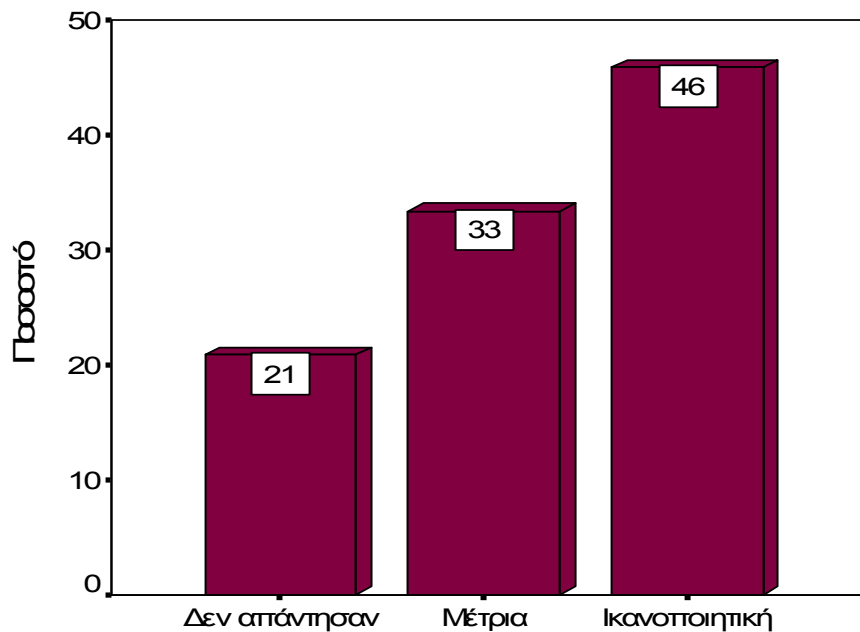


Διάγραμμα 5.19

Τρόπος πλοήγησης

Από τους ερωτηθέντες ζητήθηκε να αξιολογήσουν συγκεκριμένα όσες υπηρεσίες χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά. Στα αποτελέσματα αναφέρονται μόνο οι υπηρεσίες εκείνες που κατέχουν σημαντικά ποσοστά χρήσης και όχι όλες οι αναγραφόμενες στις ερωτήσεις (για παράδειγμα οι δηλώσεις τελωνείου, οι δημόσιες προμήθειες, η ίδρυση επιχείρησης και οι περιβαλλοντικές άδειες σημειώθηκαν από έναν ή δύο το πολύ ερωτώμενους). Κάτι τέτοιο δεν θα είχε νόημα και δεν θα προέκυπτε κάποια σημαντική στατιστική ερμηνεία.

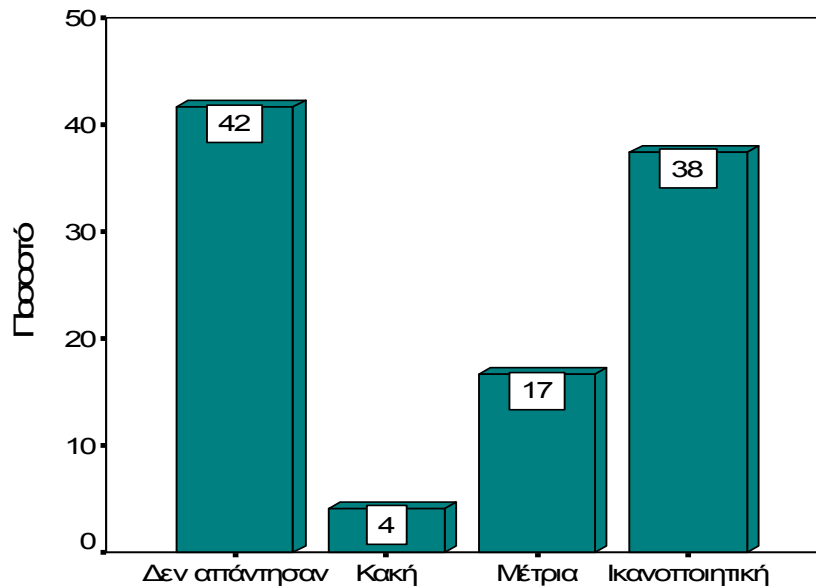
Από τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για να συμπληρώσουν τις εισφορές προς τους εργαζόμενούς τους, καμία δεν αναφέρεται σε αρνητική εικόνα αφού το 33% δηλώνει ως μέτρια την αντιλαμβανόμενη ποιότητα και το υπόλοιπο 46% ως ικανοποιητική.



Διάγραμμα 5.20

Ποιότητα της υπηρεσίας 'εισφορές για εργαζόμενους'

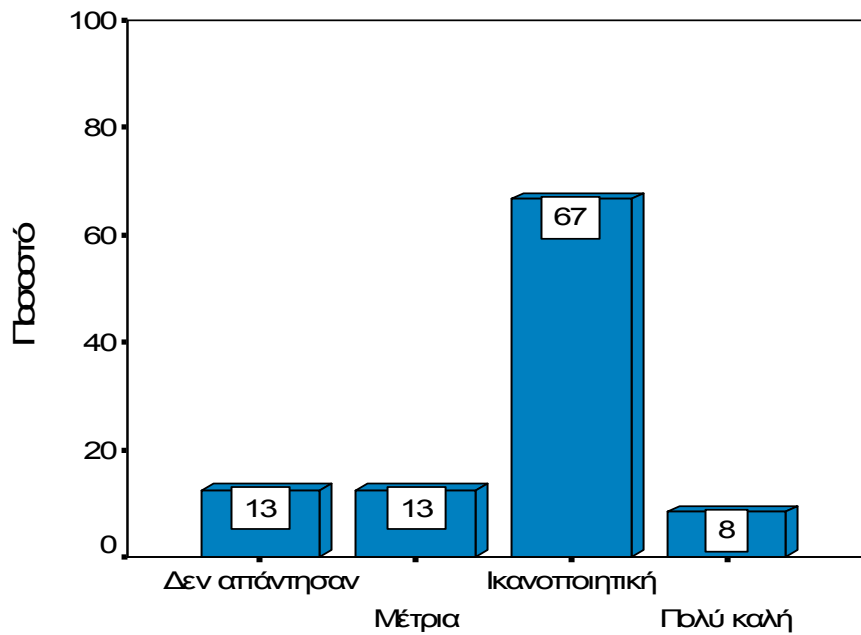
Από το σύνολο των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η υπηρεσία με τα χαμηλότερα ποσοστά ικανοποίησης είναι υποβολή των στατιστικών στοιχείων. Περισσότεροι από τους μισούς ερωτώμενους δήλωσαν χρήστες της παραπάνω υπηρεσίας. Από αυτούς το 4% σημείωσε την ποιότητα ως κακή, το 17% ως μέτρια και το υπόλοιπο 38% ως ικανοποιητική. Να σημειωθεί, βέβαια, ότι το ποσοστό του 4% αντιστοιχεί σε μόνο μία απάντηση.



Διάγραμμα 5.21

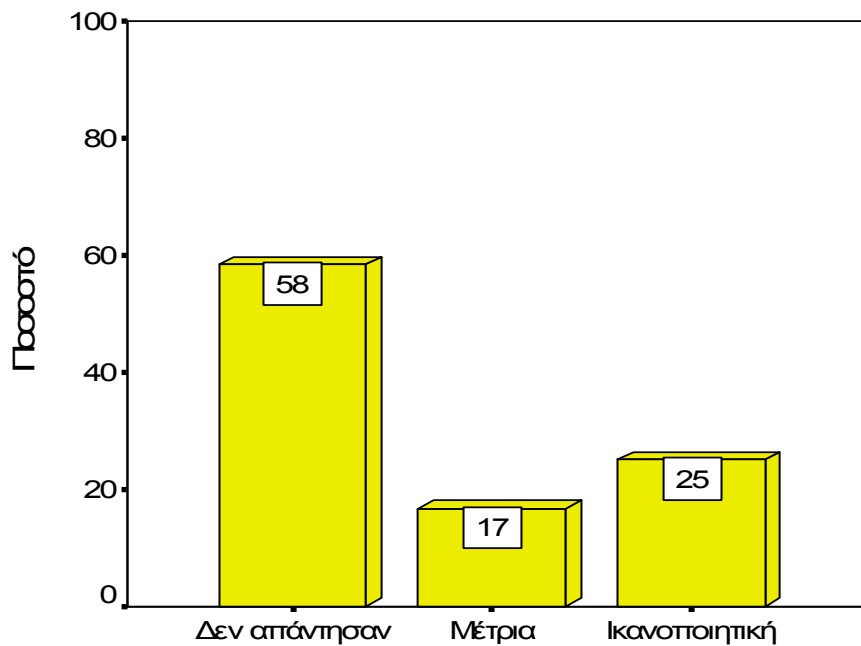
Ποιότητα της υπηρεσίας 'Υποβολή στατιστικών δεδομένων'

Οι επόμενες δύο υπηρεσίες αφορούν στο Υπουργείο Οικονομικών (διάγραμμα 5.22 και διάγραμμα 5.23). Η δήλωση του Φ.Π.Α., όπως έχει αναφερθεί και σε προηγούμενες ενότητες, είναι η παλαιότερη υπηρεσία που προσέφερε ολοκληρωμένες συναλλαγές ηλεκτρονικά και αυτή που συγκεντρώνει πολύ υψηλά ποσοστά ικανοποίησης. Πιο συγκεκριμένα, το 13% των επιχειρήσεων χαρακτηρίζει ως μέτρια την αντιλαμβανόμενη ποιότητα, το 67% ως ικανοποιητική και το υπόλοιπο 8% ως καλή. Αρνητικές κρίσεις δεν υπάρχουν, όπως δεν υπάρχουν και στη δήλωση του φόρου εισοδήματος για την οποία το 17% όσων την επέλεξαν την κατατάσσουν ως μέτρια, ενώ το 25% ως ικανοποιητική.



Διάγραμμα 5.22

Ποιότητα της υπηρεσίας 'Φ.Π.Α.'

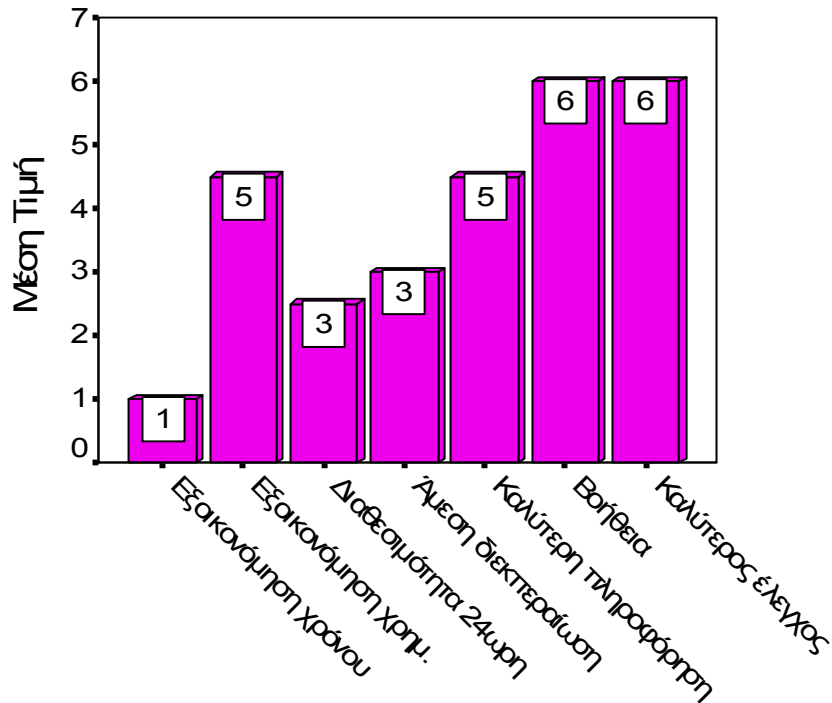


Διάγραμμα 5.23

Ποιότητα της υπηρεσίας 'Φόρος εισοδήματος'

Με κατάλληλη ερώτηση γίνεται προσπάθεια να εντοπισθούν τα σημαντικότερα οφέλη για τις επιχειρήσεις από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μια

τέτοια προσπάθεια εξάγει και σημαντικά συμπεράσματα για το ποια σημεία πρέπει να προσεχθούν περισσότερο και που πρέπει να εστιάσουν μελλοντικές αλλαγές.



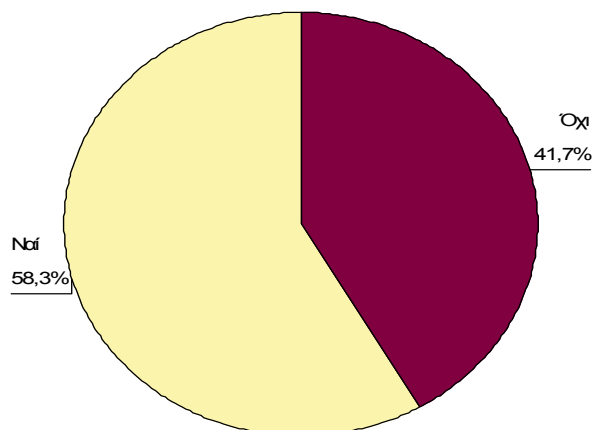
Διάγραμμα 5.24

Ταξινόμηση των σημαντικότερων οφελών

Ως το πιο σημαντικό όφελος από την χρήση των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι ερωτηθέντες αντιλαμβάνονται την εξοικονόμηση χρόνου, διάγραμμα 5.24, και μάλιστα με σημαντική διαφορά, μιας και οι περισσότεροι από αυτούς το κατατάσσουν ως πρώτο στην προτίμησή τους. Αυτό, ίσως, δικαιολογεί και τα χαμηλά ποσοστά ικανοποίησης για ορισμένα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών (π.χ. χρόνος απόκρισης) που αναφέρθηκαν σε προηγούμενα διαγράμματα. Οι απαιτήσεις των χρηστών είναι πολλές και συνεπώς η κρίση τους πιο αυστηρή από άλλες περιπτώσεις. Σε αμέσως επόμενη θέση κατατάσσουν την 24ωρη διαθεσιμότητα με μικρή, όμως, διαφορά από τη δυνατότητα που τους δίνεται για άμεση διεκπεραίωση και άμεση ανταπόκριση

στις απαιτήσεις τους και τα αιτήματά τους. Και τα δύο αυτά χαρακτηριστικά δηλώνονται κατά μέσο όρο ως τρίτα. Με την μη φυσική παρουσία στον αρμόδιο δημόσιο φορέα δεν θεωρούν οι εταιρείες ότι εξοικονομούν σημαντικά χρηματικά ποσά, αλλά ούτε και ότι πετυχαίνουν καλύτερη πληροφόρηση (και τα δύο στοιχεία παρουσιάζονται ως πέμπτα κατά μέσο όρο). Η έλλειψη αμεσότητας είναι όπως και στο ηλεκτρονικό εμπόριο βασική αιτία της αργής υιοθέτησής τους και αποδοχής τους από το ευρύ κοινό. Τέλος, δε φαίνεται να δίνουν ιδιαίτερη προσοχή και να αξιολογούν αρκετά τη δυνατότητα για έλεγχο και βοήθεια που δίνεται μέσα από τις ηλεκτρονικές σελίδες. Οι περισσότεροι τα δηλώνουν ως τελευταία στην προτίμησή τους - έκτα -, αφού θεωρούν ότι οι απαντήσεις που δίνονται σε ερωτήματα που τους απασχολούν δεν είναι πλήρως κατανοητές και αρκετά επεξηγηματικές.

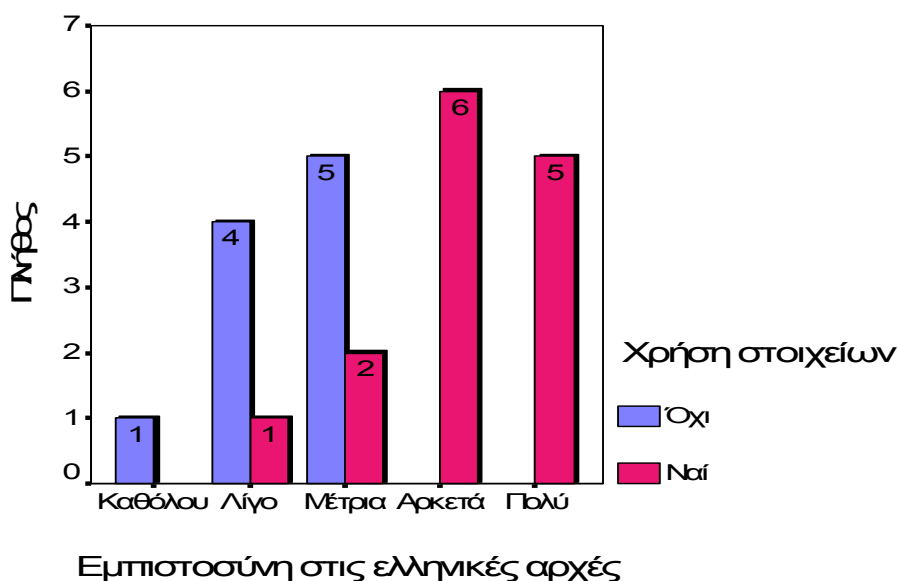
Ολοκληρώνοντας την ενότητα των ερωτήσεων που αφορούν σε ποιοτικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα ερωτήματα που ακολουθούν στόχο έχουν να αποτυπώσουν τις απόψεις των ερωτώμενων σχετικά με ζητήματα μελλοντικών αλλαγών. Ζητείται, καταρχήν, να δηλώσουν το κατά πόσο είναι θετικοί ή όχι απέναντι στη χρήση προσωπικών τους δεδομένων και δεδομένων της επιχείρησης από το ελληνικό κράτος, προς χάριν αποτελεσματικότερης και ταχύτερης διεκπεραίωσης των συναλλαγών τους. Τα αποτελέσματα διακρίνονται στο διάγραμμα 5.25.



Διάγραμμα 5.25

Διαχείριση ιδιωτικών δεδομένων από το κράτος

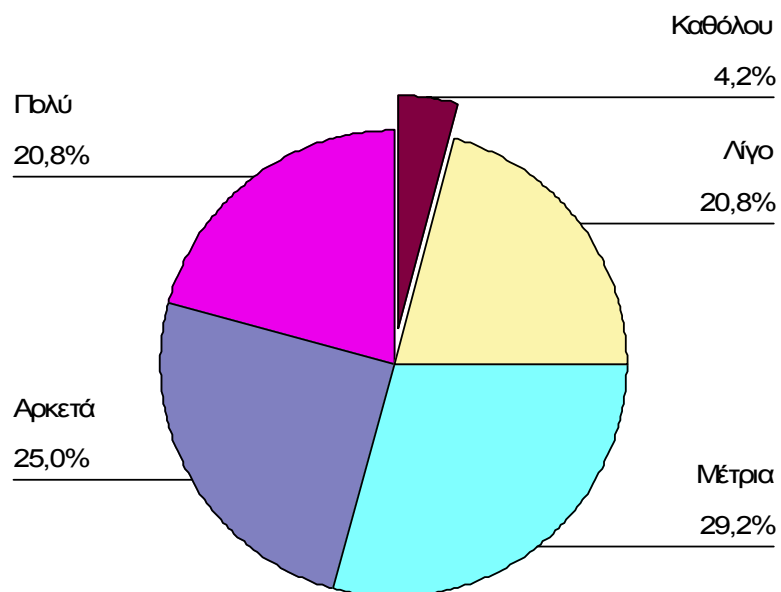
Οι απαντήσεις είναι μοιρασμένες, αφού το 58,3% των επιχειρήσεων δια μέσω των αντιπροσώπων τους συμφωνεί σε μια τέτοια προοπτική, ενώ το υπόλοιπο 41,7% έχει αντίθετη άποψη. Η διαφωνία αυτή πηγάζει κατά κύριο λόγο από την έλλειψη εμπιστοσύνης απέναντι στις ελληνικές αρχές σχετικά με την ορθή διαχείριση των ιδιωτικών δεδομένων. Στο διάγραμμα 5.26 που ακολουθεί, φαίνεται ότι όλοι όσοι εμπιστεύονται είτε αρκετά, είτε πολύ τους ελληνικούς φορείς είναι σύμφωνοι με την χρήση των ιδιωτικών τους στοιχείων.



Διάγραμμα 5.26

Συσχέτιση βαθμού εμπιστοσύνης-χρήσης ιδιωτικών δεδομένων

Όπως φαίνεται στο διάγραμμα 5.27, το 45,8% των χρηστών εμπιστεύεται είτε πολύ, είτε αρκετά το ελληνικό κράτος, ενώ οι γνώμες του υπολοίπου 56,2% μοιράζονται ανάμεσα στο μέτρια, το λίγο και το καθόλου, με την κατηγορία μέτρια να συγκεντρώνει τις προτιμήσεις σε ποσοστό 29,2%.

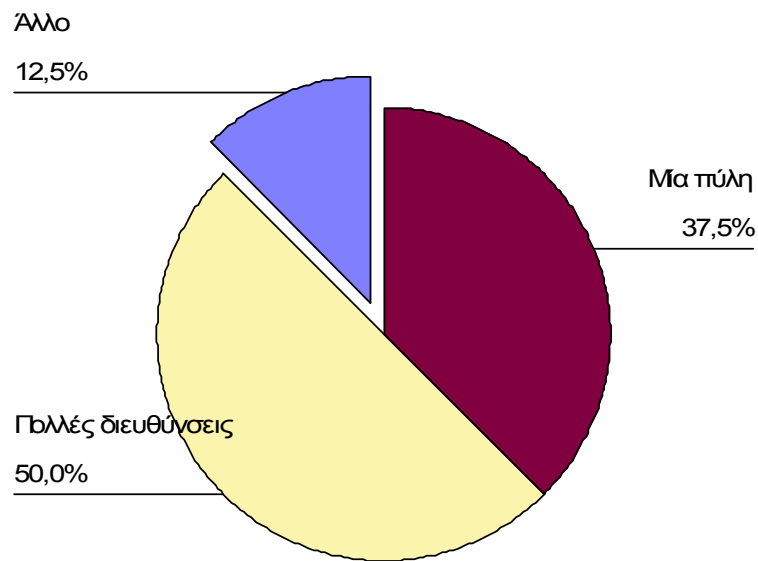


Διάγραμμα 5.27

Επίπεδο εμπιστοσύνης των ελληνικών αρχών

Στην τελευταία ερώτηση της δεύτερης ενότητας του ερωτηματολογίου σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ζητείται να ανιχνευθεί η προτίμηση των εργαζόμενων σχετικά με τον τρόπο πλοήγησής τους στις ιστοσελίδες των δημόσιων φορέων, και κατόπιν αυτή αποτυπώνεται στο διάγραμμα 5.28. Το 50% προτιμά τη χρησιμοποίηση πολλών ηλεκτρονικών διευθύνσεων, όπου καθεμία θα αντιστοιχεί σε έναν φορέα, ενώ το 37,5% είναι σύμφωνο με τη δημιουργία μιας ενιαίας πύλης (κυβερνητικό portal) μέσα από την οποία θα υπάρχει η δυνατότητα διασύνδεσης με όλες τις δημόσιες υπηρεσίες. Το πρώτο

ποσοστό παρουσιάζεται αυξημένο εξαιτίας δύο κυρίως λόγων. Καταρχήν, οι εργαζόμενοι δεν αντιλαμβάνονται ακριβώς την έννοια του κυβερνητικού portal, και κατά δεύτερο φοβούνται την αλλαγή της ήδη υπάρχουσας κατάστασης. Να σημειωθεί, βέβαια, ότι η δημιουργία ενός κυβερνητικού portal βρίσκεται στα άμεσα σχέδια του προγράμματος ΚτΠ και ήδη εφαρμόζεται σε πολλές άλλες χώρες.



Διάγραμμα 5.28

Μορφή ηλεκτρονικών σελίδων

Βιβλιογραφία

1. T.Kinnear, J. Taylor, Marketing Research: An applied approach, εκδ. McGraw-Hill, 5th edition, 1996, σελ. 405-419
2. T.Kinnear, J. Taylor, ό.π., σελ. 351-376

3. Β. Σταθακόπουλος, Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς, εκδ. Σταμούλης, Αθήνα, 1997, σελ. 132
4. D. Howitt, D. Cramer, «A Guide to Computing Statistics with SPSS 11 for Windows», εκδ. Pearson Education Limited, 2003, σελ. 1-51

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η δημόσια διοίκηση στις μέρες μας προσπαθεί να επιβιώσει μέσω αντιφάσεων. Από τη μια πλευρά παραμένει ο σημαντικότερος, ίσως, παράγοντας οικονομικής προόδου σε όλες τις ευρωπαϊκές οικονομίες. Από την άλλη, τα κράτη καλούνται να υιοθετήσουν πολιτικές μείωσης των χρηματικών κονδυλίων που δαπανούν για τη δημόσια διοίκηση. Ως μοναδική και παράλληλα μόνιμη λύση για τον συγκερασμό των δύο αυτών αναγκών προβάλλει η μετάβαση από τον παραδοσιακό τρόπο διακυβέρνησης στον ηλεκτρονικό.

Κατά τη διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας η πλειοψηφία των κρατών-μελών εστίασε στον ηλεκτρονικό εκσυγχρονισμό. Το δεύτερο μισό της δεκαετίας του 1990, το 40% της αύξησης της παραγωγικότητας της εργασίας οφειλόταν στην τεχνολογική πρόοδο. Ο ρυθμός ανάπτυξης, βέβαια, που ακολούθησε κάθε χώρα ήταν εκ των πραγμάτων διαφορετικός. Η Ελλάδα δαπάνησε εκατοντάδες χιλιάδες ευρώ αλόγιστα, με αποτέλεσμα να κατέχει πάντα κάποια από τις τελευταίες θέσεις στις έρευνες που έχουν γίνει τα δύο τελευταία χρόνια. Υστερεί και ποσοτικά και ποιοτικά.

Κατά πόσο, όμως, τα αποτελέσματα της έρευνας που διενεργήθηκε επιβεβαιώνουν την πραγματικότητα; Οι ίδιοι οι χρήστες των ηλεκτρονικών εφαρμογών πως αντιλαμβάνονται την προσφορά υπηρεσιών; Πρέπει καταρχήν να γίνει η επισήμανση ότι διαφορετικές υπηρεσίες παρέχονται ηλεκτρονικά προς τους πολίτες και διαφορετικές προς τις επιχειρήσεις.

Όσον αφορά την προσφορά υπηρεσιών στις επιχειρήσεις, η βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών επιφέρει αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας. Αυτό οφείλεται στη μείωση του κόστους των ίδιων των δημοσίων υπηρεσιών, αλλά και του κόστους συναλλαγής για τις επιχειρήσεις (χρόνος, πόροι). Ο εκσυγχρονισμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, από την άποψη της δυνατότητας διάδρασης και της προσφοράς συναλλαγών, έχει αναπτυχθεί περισσότερο για τις υπηρεσίες σε επιχειρήσεις από ό,τι για τις υπηρεσίες στο κοινό.

Οι ενέργειες που πραγματοποιεί μια επιχείρηση κατά τη λειτουργία της μπορεί να χαρακτηριστεί από πολλές παραμέτρους και παράγοντες και συνεπώς είναι δύσκολο να εξεταστεί σε μια έρευνα. Για αυτό, λοιπόν, έγινε προσπάθεια να δημιουργηθεί ένα ερωτηματολόγιο προσιτό και οργανωμένο με τέτοιο τρόπο που να προκαλεί το ενδιαφέρον των ερωτώμενων, από το οποίο όμως θα ήταν δυνατό μετά την ολοκλήρωση της έρευνας να αντληθούν χρήσιμες πληροφορίες. Οι πληροφορίες αυτές σε συνδυασμό με τη στατιστική ανάλυση μέσω του πακέτου SPSS συνέβαλλαν στην επίτευξη του αρχικού στόχου της εργασίας.

Η έρευνα εστιάστηκε στη στάση κάθε ερωτώμενου ως προς το θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στη διαμόρφωση της στάσης και του βαθμού ικανοποίησής του απέναντι στις διάφορες πτυχές αυτού, όπως παρουσιάστηκαν ξεχωριστά σε ενότητες του ερωτηματολογίου.

Καταγράφηκε, καταρχήν, το χάσμα που υπάρχει ανάμεσα στην κατοχή κατάλληλου τεχνολογικού εξοπλισμού και στην ορθή εκμετάλλευσή του. Ενώ το 100% των επιχειρήσεων του δείγματος έχει στην κατοχή του ηλεκτρονικό

υπολογιστή και το 93% αυτών έχει τη δυνατότητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο, το αντίστοιχο ποσοστό πέφτει στο 80% όταν πρόκειται για ηλεκτρονικές συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές. Επιπλέον, το υπόλοιπο 20% σε επόμενη ερώτηση δεν δηλώνει ως αιτία τον ελλιπή τεχνολογικό εξοπλισμό.

Η παραπάνω στάση διακρίνει, θα λέγαμε, γενικότερα τους Έλληνες πολίτες. Στις επιχειρήσεις, στις υπηρεσίες ζητούν και αγοράζουν ακριβούς εξοπλισμούς που δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν ή δεν τους είναι απαραίτητοι. Επιπλέον, λέει χαρακτηριστικά στέλεχος της τοπικής αυτοδιοίκησης: «Οι Έλληνες θεωρούν ότι το αγώι ξυπνά τον αγωγιάτη. Λένε ότι το πρώτο βήμα είναι να βάλουν στο γραφείο το κομπιούτερ και τελικά τρέχουν όλοι μαζί γύρω από το κομπιούτερ...»⁵³.

Πολλές φορές τα αριθμητικά συμπεράσματα που προκύπτουν ύστερα και από τη στατιστική επεξεργασία διαφόρων δεδομένων, πρέπει να φιλτραριστούν και να συμπληρωθούν προκειμένου να εξαχθούν χρήσιμα για την έρευνα συμπεράσματα. Ως μια τέτοια περίπτωση πρέπει να αντιμετωπισθεί η ερώτηση σχετικά με τη χρήση από πλευράς επιχειρήσεων των υπηρεσιών του ηλεκτρονικού κράτους. Το ποσοστό που προέκυψε καταγράφηκε ίσο με 80%, το οποίο με μια πρώτη ματιά φαντάζει αρκετά υψηλό και άκρως ικανοποιητικό, ακόμα και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Προκειμένου, όμως, να εξαχθούν ορθά συμπεράσματα, τα οποία θα είναι και συγκρίσιμα με αντίστοιχα άλλων χωρών, πρέπει ο ερευνητής να

⁵³ Άφθονο χαρτί γύρω από ένα κομπιούτερ, εφημερίδα «Η Καθημερινή», Κυριακή 13 Φεβρουαρίου 2005.

χρησιμοποιήσει και τα αποτελέσματα από επόμενη ερώτηση. Καλούνται οι χρήστες να δηλώσουν συγκεκριμένα για ποιες υπηρεσίες του δημοσίου χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο. Αρχίζουν, λοιπόν, να αποσαφηνίζονται τα συμπεράσματα. Από όλες τις υπηρεσίες που προσφέρονται κατά κανόνα από τα ευρωπαϊκά κράτη προς τις επιχειρήσεις τους, η έρευνα έδειξε πως μόνο οι μισές (εισφορές για εργαζόμενους, υποβολή στατιστικών δεδομένων, δήλωση Φ.Π.Α. και φόρου εισοδήματος) συγκεντρώνουν την προτίμηση των ελληνικών επιχειρήσεων. Οι υπόλοιπες αγγίζουν μηδενικά ποσοστά, είτε διότι δεν προσφέρονται από τους αρμόδιους δημόσιους φορείς, είτε διότι οι επιχειρήσεις δεν είναι πλήρως ενήμερες για τις δυνατότητες που τους προσφέρονται.

Τα παραπάνω συμπεράσματα είναι πλήρως εναρμονισμένα με αυτά αντίστοιχων ευρωπαϊκών ερευνών. Σύμφωνα με αυτά, μια εικοσαετία απέχει η Ελλάδα από την Ευρώπη των 15 στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Σύμφωνα με έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, που βασίσθηκε σε στοιχεία που δόθηκαν από τις ίδιες τις δημόσιες υπηρεσίες των κρατών-μελών, ηλεκτρονικά παρέχεται το 32% των υπηρεσιών της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Κατέχει, δηλαδή, η Ελλάδα την τρίτη θέση από το τέλος μεταξύ των πρώην 15 της Ε.Ε., με τελευταίο το Λουξεμβούργο και προτελευταία την Ολλανδία. Πρώτη στην κατάταξη βρίσκεται η Δανία όπου το 72% των δημόσιων υπηρεσιών λειτουργεί ηλεκτρονικά· ακολουθούν η Αυστρία (68%) και η Σουηδία (67%).

Τα προηγούμενα συμπεράσματα αφορούσαν στην ποσοτική χρήση των υπηρεσιών. Τι συμβαίνει, όμως, και με την ποιότητα των υπηρεσιών; Η αντιλαμβανόμενη από τους ερωτώμενους είναι και η πραγματική; Η ανάλυση των ερωτηματολογίων είχε ως αποτέλεσμα την επίτευξη αρκετά υψηλών

ποσοστών τόσο στο σύνολο των υπηρεσιών, όσο και στις επιμέρους εφαρμογές, για όσες βέβαια από αυτές χρησιμοποιούνται. Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων δήλωσε από μέτρια έως και πολύ ικανοποιημένη από την προσφορά υπηρεσιών από το ελληνικό δημόσιο.

Αν εξετάσουμε σε παραλληλία αντίστοιχες έρευνες που διενεργήθηκαν για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και αφορούν στην ελληνική πραγματικότητα, θα διακρίνουμε σαφείς αποκλίσεις. Σε ό,τι αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά κατέχει η Ελλάδα την προτελευταία θέση μεταξύ των πρώην 15, με τελευταίο το κρατίδιο του Λουξεμβούργου. Το ζητούμενο στην ποιότητα είναι, για παράδειγμα, να ολοκληρώνεται μια εργασία ηλεκτρονικά και όχι απλά να συμπληρώνεται κάποια ηλεκτρονική «φόρμα» στην αρχή ή την κατάληξη μιας διαδικασίας που κατά τα άλλα διεξάγεται με τον παλιό, παραδοσιακό τρόπο.

Ως κύρια αιτία της προηγούμενης αντίφασης μπορεί κανείς να διατυπώσει την ελλιπή πληροφόρηση. Οι επιχειρήσεις και οι εργαζόμενοι σε αυτές δεν είναι ενήμεροι για το τι δυνατότητες μπορούν να τους παρέχουν ηλεκτρονικά οι δημόσιοι φορείς. Είναι ικανοποιημένοι με την υπάρχουσα κατάσταση. Δεν ενημερώνονται σχετικά με το τι υπηρεσίες 'απολαμβάνουν' οι υπόλοιπες ευρωπαϊκές επιχειρήσεις, και έτσι δεν επιζητούν περισσότερα.

Ολοκληρώνοντας τα ευρήματα της έρευνας, να επισημανθεί το γεγονός ότι δεν παρουσιάσθηκαν στο κύριο τμήμα της εργασίας διαγράμματα που να αφορούν στη σχέση που μπορεί να υπάρχει ανάμεσα στη χρήση του Διαδικτύου για συναλλαγές με το δημόσιο και στον κλάδο μιας επιχείρησης, ή στο μέγεθός της.

Όχι, βέβαια, διότι κάτι τέτοιο δεν υπήρχε στις αρχικές προθέσεις της έρευνας και τελικά δεν διερευνήθηκε. Ο λόγος είναι ότι μετά από κατάλληλη ανάλυση δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικά συμπεράσματα και άρα κάποιου είδους συσχέτιση.

Τι τελικά φταίει για τις δυσλειτουργίες και τη στασιμότητα που παρατηρείται στο χώρο της ελληνικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Φταίνει οι πολίτες και οι επιχειρήσεις, ή οι φορείς των δημόσιων υπηρεσιών; Χρήσιμες και κατατοπιστικές είναι οι παρατηρήσεις του καθηγητή Δικαίου της Πληροφορικής και συμβούλου του ιταλικού υπουργείου Νέων Τεχνολογιών κ. Ντ. Λιμόνε για τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν όλες οι χώρες κατά τη μετάβασή τους στην ηλεκτρονική κοινωνία. Ο κ. Λιμόνε, λοιπόν, δηλώνει ότι το πρώτο εμπόδιο που συνάντησαν οι Ιταλοί αλλά και οι λοιποί Ευρωπαίοι κατά την εγκατάσταση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στη δημόσια διοίκηση ήταν η «νοοτροπία των δημοσίων υπαλλήλων γύρω από την οργάνωση της δουλειάς τους· η αδυναμία τους να ξεφύγουν από τον παραδοσιακό τρόπο δουλειάς». Πολλές ήταν επίσης οι δυσκολίες που συνάντησαν οι σχεδιαστές των ηλεκτρονικών υπηρεσιών κατά την απλοποίηση της γραφειοκρατικής δομής της δημόσιας διοίκησης, δηλαδή την απάλειψη περιττών διαδικασιών, όπως εγκρίσεις, υπογραφές, εμφάνιση των ίδιων δικαιολογητικών πολλές φορές, κλπ. Όπως τονίζει ο κ. Λιμόνε, «η γραφειοκρατία του χαρτιού είναι βαθιά ριζωμένη τόσο στη δημόσια διοίκηση όσο και στις συνήθειες των χρηστών». Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής ακόμα στα γραφεία των υπαλλήλων περιστοιχίζεται από σωρούς χαρτιών⁵⁴.

⁵⁴ Άφθονο χαρτί γύρω από ένα κομπιούτερ, Εφημερίδα «Η Καθημερινή», Κυριακή 13 Φεβρουαρίου 2005.

Για την αξιοποίηση, λοιπόν, όλων των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης, πρέπει να εντοπιστούν τα εμπόδια που αποτελούν τροχοπέδη στη διάθεση των ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών στα κράτη μέλη και να προταθούν δράσεις για την επιτάχυνση της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης. Κάθε κυβέρνηση οφείλει να γίνει ηγέτης, και ο δημόσιος τομέας μπορεί να συμβάλλει και να διευκολύνει αυτήν την πορεία.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

1. Business Forum, Γ' κύκλος εργασιών, Ομάδα Εργασίας Γ3, Έξυπνες Κάρτες, Αθήνα, Οκτώβριος 2002
2. Γ. Γεωργιάδης, Η σύναψη συμβάσεων μέσω του διαδικτύου, Αθήνα, 2003
3. Ν. Γεωργόπουλος, Μ. Πανταζή, Χ. Νικολαράκος, Ι. Βαγγελάτος, Ηλεκτρονικό Επιχειρείν, προγραμματισμός & σχεδίαση, εκδ. Ε. Μπένου, Αθήνα, 2001
4. Κ. Δελοούκα-Ιγγλέση, Νομικά θέματα ηλεκτρονικού εμπορίου (πανεπιστημιακές παραδόσεις), Πειραιάς, Μάιος 2004
5. Εγκύκλιος ΔΙΑΔΠ/Α1/2523/4-2-1999 περί διακίνησης εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα
6. Εγκύκλιος ΔΙΑΔΠ/Α1/3753/19-2-2001 περί ηλεκτρονικής διοίκησης
7. Χ. Κανελλόπουλος, Μάνατζμεντ Αποτελεσματική Διοίκηση, Αθήνα 1995
8. Ι. Καράκωστας, Δίκαιο και Internet. Νομικά ζητήματα του Διαδικτύου, εκδ. Σάκκουλας, 2001
9. Θ. Καρούνος, Λ. Γουσίου, Εθνική Έρευνα για τις Νέες Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2002
10. Η. Καστρίτης, Η εσωτερική αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών προϋπόθεση για το e-government, περιοδικό KNOW-HOW, Μάιος 2004
11. Λευκή Βίβλος, Η ΕΛΛΑΔΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ, Στρατηγική & Δράσεις, 2002
12. Λ. Μήτρου, Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων, εκδ. Σάκκουλα, 1999

13. Μ. Μπουντουρίδης, Οι πολιτικές των νέων μέσων των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας, Αθήνα, 2001, Πηγή: <http://www.math.upatras.gr/~mboudour/articles/pnm1.pdf>
14. Κ. Μουλίνος, Κ. Καμπουράκη, E-Business και προστασία προσωπικών δεδομένων: σεβασμός του πολίτη στην Ψηφιακή Εποχή
15. Γ. Οικονόμου, Ν. Γεωργόπουλου, Πληροφοριακά Συστήματα για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων, εκδ. Ευγ.Μπένου, Αθήνα, 2004
16. Β. Σταθακόπουλος, Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς, εκδ. Σταμούλης, Αθήνα, 1997
17. Το νέο Σύνταγμα / πρακτικά συνεδρίου, εκδ. Σάκκουλα, 2001
18. Α. Τσακαλίδης, Π. Μαρκέλλου, Α. Παναγιωτάκη, Ηλεκτρονική Διοίκηση και Επίπεδα Εφαρμογών-Η τεχνολογία στην υπηρεσία του πολίτη, Πηγή: <http://www.tsakalidis.gr/e-government/e-government.pdf>
19. ΦΕΚ 84/15.3.2000 Τεύχος Α
20. ΧΡΑΜ, Αφιέρωμα στο e-government, Τεύχος 155, Φεβρουάριος 2002
21. Π. Χριστιφιλίδη, Η παρέμβαση του δικτύου Σύζευξις στην ελληνική δημόσια διοίκηση, Αθήνα, Μάρτιος 2003
22. Σ. Χρήστου, Η ανάγκη για νέες μορφές διοίκησης, οικονομικό περιοδικό για το Δημόσιο Τομέα, τεύχος 200

ΞΕΝΗ

1. Boufeas G., Halaris I., Kokkinou A., Business plans for the development of e-government in Greece. An appraisal, UNTC Occasional Papers No 5, Athens
2. Cap Gemini Ernst & Young's, Online availability of public services: How is Europe progressing?, January 2004

3. Danish Technological Institute & Institut für Informationsmanagement GmbH of the University of Bremen, Reorganisation of Government Back Offices for Better Electronic Public Services-European Good Practices (Back-office reorganisation), Final Report to the European Commission, January 2004
4. Deloitte Research, At the Dawn of e-GOVERNMENT,The citizen as customer, 2000
5. Hein van Duivenboden, Citizen Participation in Public Administration-The Impact of Citizen Oriented Public Services on Government and Citizen, Cap Gemini Ernst & Young Utrecht, the Netherlands 20 February 2002
6. A. Hopkins, Discussion paper on the issue of responsive e-government services from the respective of service users, OECD e-government project, Paris, 2002
7. D. Howitt, D. Cramer, A Guide to Computing Statistics with SPSS 11 for Windows, Pearson Education Limited, 2003
8. T. Kinnear, J. Taylor, Marketing Research: An applied approach, McGraw-Hill, 5th edition, 1996
9. Lau Edwin, Daglio Marco, Dragsted Stine, OECD e-government studies, 2003
10. Layne Karen, Jungwoo Lee, Developing fully functional E-government: A four stage model, Government Information Quarterly, 18 (2001), Elsevier
11. Livre Blanc, Administration électronique et protection des données personnelles
12. G. Macnaughton, eDemocracy report v5, Brussels, 2004
13. Pacific council on international policy, Roadmap for e-government in the developing world, 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves, The working group on e-government in the developing world

14. Persson Anders, Goldkuhl Göran, Stage-models for public e-services – integrating conceptual foundations, 2nd Scandinavian Workshop on e-Government, Copenhagen, February 14-15, 2005
15. J. Satyanarayana, E-government: challenges & opportunities, India
16. Top of the Web, Survey on quality and usage of public e-services, November 2003
17. P. Waller, P. Livesey, E. Karin, E-government in the service of Democracy, ICA Information No. 74, 2001

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ

1. [http:// europa.eu.int/eur-lex/el/search/search_lip.html](http://europa.eu.int/eur-lex/el/search/search_lip.html)
2. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/index_en.htm
3. http://europa.eu.int/information_society/programmes/egov_rd/doc/back_office_reorganisation_final_report.doc
4. <http://europa.eu.int/scadplus/leg/el/lvb/l24226.htm>
5. http://ils.ekdd.gr/docs/ESDD/Sem_Erg_ID/Gen_Dioik/s0108c.pdf
6. <http://ru6.cti.gr/broadband/el/eeurope.php>
7. <http://ru6.cti.gr/broadband/el/steps.php>
8. http://web.eone.gr/4dcgi/_w_articles_technointernet_3350_10/04/2004_91917
9. <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/>
10. <http://www1.oecd.org/puma/pubs/>
11. <http://www.ase.gr>
12. <http://www.broad-band.gr>
13. <http://www.broad-band.gr/index.php?op=modload&modname=Sitemap&action=sitemapviewpage&pageid=62>

14. <http://www.cdt.org/egov/handbook/reports.html>
15. <http://www.disabled.gr/portal/modules.php?name=News&file=article&sid=2165>
16. <http://www.disabled.gr/portal/modules.php?name=News&file=article&sid=47>,
άρθρο στο περιοδικό Digital Business, Παρασκευή 19 Δεκεμβρίου 2003
17. <http://www.dpa.gr/decs.htm>
18. <http://www.e-gov.gr/article.php?sid=826>
19. http://www.e-gov.gr/local/cbb-questionnaire/cb_quest.htm
20. http://www.egovlinks.com/world_egov_links.html
21. http://www.ekdd.gr/docs/ESDD/Sem_Erg_ID/Gen_Dioik/s0108c.pdf
22. [http://www.entrue.com/knowledge/papers\(PDF\)/2/04.pdf](http://www.entrue.com/knowledge/papers(PDF)/2/04.pdf)
23. http://europa.eu.int/comm/internal_market/privacy/docs/wpdocs/2003/e-government_el.pdf
24. http://www.europarl.eu.int/home/default_el.htm
25. [http://www.europarl.eu.int/meetdocs/committees/libe/20030114/COM_COM\(2002\)0425_el.pdf](http://www.europarl.eu.int/meetdocs/committees/libe/20030114/COM_COM(2002)0425_el.pdf)
26. http://www.e-yliko.gr/epimorf/fil/eeurope2005_el.pdf
27. http://www.fgi.org.gr/uploads/largefiles/Deltio_Antagonistikotitas_Ioulios_Augustos_2004.pdf
28. <http://www.go-online.gr/community/forum/viewtopic.php?t=115>
29. <http://www.gspa.gr/%281607184275107353%29/documents/μετονομασια%20γγδδ.doc>
30. <http://www.icap.gr/>
31. <http://www.infosociety.gr/infosoc/policies/gov/2.html>
32. <http://www.ionio.gr/~papatheodor/imerida/presentations/ntini.doc>
33. http://www.kathimerini.gr/4dcgi/_w_articles_ell_114279_13/02/05_133773

34. http://www.kathimerini.gr/4dcgi/_w_articles_ell_114352_13/02/05_1337734
35. <http://www.ktpae.gr/uploaded/files/apologismos2003.pdf>
36. <http://www.microsoft.com/hellas/government>
37. <http://www.oecd.org/bookshop/>, Government of the Future, OECD Public Management Policy Brief No.9
38. <http://www.oecd.org/puma/>
39. <http://www.presspoint.gr/release.asp?id=53103>
40. <http://www.untcentre.org>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΧΑΡΤΗΣ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ E-GOVERNMENT

1. Εισαγωγή

Οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας (ICT) αλλάζουν ραγδαία τα δεδομένα και μεταλλάσσουν τις βάσεις του οικονομικού ανταγωνισμού. Δημιουργούν διεθνώς μια νέα Κοινωνία της Πληροφορίας, με νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για την ανάπτυξη, την ευημερία και την ποιότητα ζωής.

Η Ελλάδα είναι συμμετοχος στην προσπάθεια που γίνεται από όλα τα κράτη της ΕΕ για πλήρη ένταξη στο νέο παγκόσμιο γίνεσθαι, αυτό της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Βασικό μοχλό υλοποίησης των δράσεων αποτελεί το 3^ο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (ΚΠΣ), και πιο συγκεκριμένα το επιχειρησιακό πρόγραμμα (ΕΠ) «Κοινωνία της Πληροφορίας», του οποίου οι ενέργειες περιγράφονται αναλυτικά στο κείμενο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις, 2002». Μάλιστα για την καλύτερη διαχείριση του προγράμματος έχει συσταθεί ειδική εταιρεία.

2. Η Ελλάδα στην «Κοινωνία της Πληροφορίας»

Η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.⁵⁵ είναι εταιρεία που λειτουργεί χάριν του δημοσίου συμφέροντος, κατά τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας και δεν έχει

⁵⁵ Η εταιρεία ιδρύθηκε με τον ν.2860/14-11-2000 άρθρο 24 (ΦΕΚ/Α/251), λειτουργεί σύμφωνα με το καταστατικό που περιγράφεται στο ΦΕΚ/Β/324/27-3-2001 και εποπτεύεται από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

βιομηχανικό ή εμπορικό χαρακτήρα. Βασικός σκοπός της εταιρείας είναι η υποστήριξη των τελικών δικαιούχων του ΕΠ "Κοινωνία της Πληροφορίας" (ΚτΠ). Συγκεκριμένα, η εταιρεία υποστηρίζει την υλοποίηση των δράσεων που χρηματοδοτούνται από το πρόγραμμα με ποικίλους τρόπους. Βασικός άξονάς της είναι η αναβάθμιση της τεχνογνωσίας του δημόσιου τομέα και η πλήρης αξιοποίηση των επενδύσεων στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.

Κάνοντας ένα σύντομο απολογισμό του έργου της προκύπτει ότι έχει προκηρύξει συνολικά 58 έργα προϋπολογισμού 198.219.106,24 ευρώ στο πλαίσιο της δημοσίευσης ανοικτών διαγωνισμών, από την αρχή της λειτουργίας της μέχρι σήμερα. Η εταιρεία συμμετέχει στο ΕΠ ΚτΠ με έργα και δράσεις συνολικού προϋπολογισμού 929,5 εκατ. ευρώ, ένα ποσό που αντιστοιχεί στο 32,8% του συνολικού προγράμματος.

Για την αποτελεσματικότερη, όμως αξιοποίηση του τεχνολογικού εξοπλισμού και των διαφόρων άλλων υποδομών, είναι αναγκαία η ύπαρξη από τη μια κατάλληλου θεσμικού πλαισίου, και από την άλλη εποπτικών και κανονιστικών οργάνων, αλλά και υπηρεσιών που επιταχύνουν τα έργα σε καθεστώς μεγαλύτερης διαφάνειας.

Παρακάτω θα αναφερθούν τόσο οι φορείς που έχουν δημιουργηθεί τα τελευταία χρόνια, όσο και τα έργα υποδομής που, είτε έχουν τελειώσει, είτε βρίσκονται σε εξέλιξη στον ελλαδικό χώρο.

3. Θεσμικές και οργανωτικές μεταρρυθμίσεις

Στο ΕΠ ΚτΠ συμμετέχουν όλα τα υπουργεία ενώ τη συνολική ευθύνη έχουν το υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών και το υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Παρακάτω αναφέρονται τα θεσμικά όργανα, που είτε προϋπήρχαν και απλά μεταβλήθηκαν και εξελίχθηκαν, είτε συστάθηκαν πρόσφατα.

Για τον καλύτερο συντονισμό του έργου της ελληνικής κυβέρνησης στον τομέα της ΚτΠ, έχει συσταθεί:

- ◆ Η **Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας**⁵⁶ στο υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, με κύριο άξονα τη διαμόρφωση στρατηγικής στα πλαίσια μιας νέας οικονομίας.
- ◆ Η **Επιτροπή Παρακολούθησης**, που αποτελείται από εκπροσώπους των εμπλεκόμενων υπουργείων και οργανισμών καθώς και των άλλων κρατών μελών της ΕΕ.
- ◆ Η **Διαχειριστική Αρχή** του ΕΠ ΚτΠ στην Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας, με αρμοδιότητες την ένταξη έργων στο ΕΠ, την παρακολούθηση και έλεγχο της εκτέλεσής τους, και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.
- ◆ Το **Παρατηρητήριο** για την Κοινωνία της Πληροφορίας, για συστηματική έρευνα και τακτική απογραφή, ανάλυση και παρουσίαση των εξελίξεων για την ΚτΠ στην Ελλάδα και διεθνώς.

⁵⁶ Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας, ό.π., σ. 17.

- ◆ Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ), η οποία αποτελεί φορέα ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για λογαριασμό του υπουργείου οικονομικών. Πρόκειται για εξέλιξη του παλιού ΚΕΠΥΟ, του κέντρου πληροφορικής του υπουργείου οικονομικών, με πολύ πιο αυξημένες, όμως, αρμοδιότητες. Έχει αναπτύξει εκτεταμένες υποδομές όσον αφορά σε βάσεις δεδομένων και στο διαδίκτυο. Τα δύο βασικά έργα που έχουν ήδη εκπονηθεί είναι το TAXIS και το ICIS (θα παρουσιασθούν παρακάτω).
- ◆ Τέλος, το υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, δεν προχώρησε από την πλευρά του στην συγκρότηση νέου φορέα, αποκλειστικά της αρμοδιότητάς του, για την υλοποίηση των δράσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτό, βέβαια, δε σημαίνει και ότι έμεινε αμέτοχο στις εξελίξεις. Ακολούθησε τη διαδικασία του μετασχηματισμού ενός ήδη υπάρχοντος θεσμικού οργάνου. Η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης μετονομάστηκε σε Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης⁵⁷ επιδίδοντας, έτσι, ουσιαστική αλλαγή στο περιεχόμενο και το ρόλο της. Στόχος είναι η παραγωγή πολιτικής, ο συντονισμός ενεργειών και η προώθηση έργων και δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων.

⁵⁷ Στο νομοσχέδιο για την αναβάθμιση του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης (ΕΚΔΔ), που ψηφίσθηκε στις 13/11/03 στη Βουλή.

4. Έργα που έχουν ολοκληρωθεί

4.1. Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα

Στο σημείο αυτό, και πριν γίνει λεπτομερής αναφορά στα έργα τα οποία έχουν υλοποιηθεί, πρέπει να τονισθεί ότι για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτείται η ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων. Επιχειρησιακών συστημάτων, δηλαδή, τα οποία επεξεργάζονται δεδομένα από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού (της δημόσιας υπηρεσίας στην συγκεκριμένη περίπτωση) και παρέχουν πληροφορίες στη διοίκησή του, έτσι ώστε να ληφθούν γρήγορα σωστές και έγκυρες αποφάσεις⁵⁸.

Τα πληροφορικά συστήματα στην ευρύτερη δημόσια διοίκηση αποτελούν αναπόσπαστο εργαλείο διαχείρισης και υποβοήθησης της διαδικασίας λήψεως αποφάσεων σε θέματα διοικητικών, λειτουργικών, μισθοδοτικών υποθέσεων καθώς επίσης σε θέματα προσωπικού. Στα πλαίσια της στρατηγικής που ακολουθείται προβλέπεται να λειτουργούν ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα, που θα έχουν εγκατασταθεί σε όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες και θα καταγράφουν ηλεκτρονικά όλα τα έργα του ΚΠΣ. Διακρίνονται οι παρακάτω κατηγορίες πληροφοριακών συστημάτων:

- ♦ *εσωτερικά*. Προϋποθέτουν αλλαγές στη δομή των δημόσιων υπηρεσιών, ορθολογικότερο σχεδιασμό και οργάνωση της δημόσιας διοίκησης.

⁵⁸ Γ.Οικονόμου, Ν.Γεωργόπουλου, Πληροφοριακά Συστήματα για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων, σ.

Παραδείγματα αυτής της κατηγορίας αποτελούν η βάση δεδομένων «Αστερίας», το πρόγραμμα «Κλεισθένης» και το «Σύζευξις».

- ◆ *διοργανωτικά*. Αποτελούν πιο σύνθετη περίπτωση και απαιτούν, διυπουργικό συντονισμό και διασύνδεση των εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων.
- ◆ *υπερεθνικά*. Επιτρέπουν την ροή πληροφοριών μεταξύ διοικήσεων, ακόμα και διαφορετικών κρατών. Παράδειγμα αποτελεί το IDA (Interchange of Data between Administrations).
- ◆ *εξωτερικά*. Αποτελούν τη «βιτρίνα» της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επιδιώκεται να βελτιωθεί η λειτουργία τους, έτσι ώστε να παρέχεται η δυνατότητα ευκολότερης και αποτελεσματικότερης πρόσβασης στο σύνολο των πολιτών. Τέτοια παραδείγματα είναι το πληροφοριακό σύστημα φορολογίας TAXIS, το αντίστοιχο σύστημα του ΙΚΑ, το Εθνικό Δίκτυο Περιβάλλοντος, κ.ά.

Θέλοντας κανείς να αναφερθεί στα επίπεδα εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, θα σταθεί σε τρεις άξονες: την πληροφόρηση, τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και τη δημιουργία της τεχνολογικής υποδομής. Σχετικά με την πληροφόρηση, που ήταν και η πρώτη εφαρμογή, αυτή κατά κύριο λόγο παρέχεται από τις ιστοσελίδες του κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ, www.polites.gr), αλλά και από τον τηλεφωνικό αριθμό 1464. Παρέχεται, με αυτό τον τρόπο, σε όλους τους πολίτες, είτε είναι εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες, είτε όχι, το δικαίωμα στην πληροφόρηση.

Η βάση δεδομένων «**Αστερίας**» που ήδη λειτουργεί για τα νησιά είναι προπομπός του προγράμματος «Αριάδνη». Στοχεύει στην παροχή

δικαιολογητικών σε ψηφιακή μορφή προκειμένου να διευκολυνθούν οι πολίτες στα νησιά του Νοτιοανατολικού Αιγαίου. Συνδέει τα νησιά με τις νομαρχίες και απελευθερώνει τους κατοίκους από τις μετακινήσεις. Διαθέτει μια σειρά από ψηφιοποιημένες αιτήσεις, που μπορεί κανείς να προμηθευτεί από το δήμο, να τις συμπληρώσει και να τις υποβάλει χωρίς κατ' ανάγκη να μεταβεί στην αρμόδια νομαρχία.

4.2. Κλεισθένης

Στα πλαίσια του 2ου ΚΠΣ έχουν υλοποιηθεί έργα σε δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς συνολικού προϋπολογισμού της τάξης των 586.940 ευρώ. Βασικός φορέας των έργων είναι το ΕΠ εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης «Κλεισθένης»⁵⁹. Ο κύριος στόχος του προγράμματος ήταν η δημιουργία προϋποθέσεων συνεχούς εκσυγχρονισμού της διοίκησης μέσω παρεμβάσεων τεχνικού, οργανωτικού και εκπαιδευτικού χαρακτήρα. Το πρόγραμμα είχε συνολικό προϋπολογισμό 96,4 δισεκατομμυρίων δραχμών για την περίοδο 1994-1999. Περιέλαβε έργα που αφορούν στο διοικητικό εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων στη δημόσια διοίκηση και στην κατάρτιση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού.

Μεταξύ των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που ενεργοποιήθηκαν παλαιότερα στα πλαίσια του παραπάνω προγράμματος συγκαταλέγονται:

⁵⁹ Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας, ό.π., σ. 21.

- ◆ Το ολοκληρωμένο ΠΣ (Πληροφοριακό Σύστημα) Τελωνείων (ΟΠΣΤ ή ICIS - Integrated Customs Information System) με κόστος υλοποίησης 13 εκατ. ευρώ. Το σύστημα άρχισε να λειτουργεί σταδιακά από τα τέλη του 2000 και αποσκοπεί στη γρήγορη εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων πολιτών με τα τελωνεία όλης της χώρας.
- ◆ Το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα φορολογίας TAXIS, το οποίο μέσω των ηλεκτρονικών του υπηρεσιών TAXISnet (www.taxisnet.gr), καλύπτει βασικές περιπτώσεις φορολογικών συναλλαγών, όπως η ηλεκτρονική υποβολή πιστωτικών, μηδενικών και χρεωστικών δηλώσεων ΦΠΑ, σε συνεργασία με το τραπεζικό σύστημα, η ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων φόρου εισοδήματος (έντυπο Ε1) και η ηλεκτρονική έκδοση αποδεικτικών φορολογικής ενημερότητας. Αξίζει, δε, να σημειωθεί ότι εξαιτίας αυτού ακριβώς του συστήματος, η Ελλάδα σε έρευνα που διενεργήθηκε από την Eurostat (Απρίλιος 2002), κατέλαβε αρκετά υψηλή θέση ανάμεσα στα υπόλοιπα κράτη της Ευρώπης, σχετικά με το βαθμό υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με ποσοστό (54%). Η ανταπόκριση των πολιτών και επιχειρήσεων στην αξιοποίηση των παραπάνω ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι εξαιρετικά θετική. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι από την έναρξη της λειτουργίας μέχρι και σήμερα γίνονται δεκτές, κατά μέσο όρο, 600 περίπου νέες εγγραφές χρηστών ανά εργάσιμη ημέρα.
- ◆ Το www.ika.gr, ο δικτυακός τόπος του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων. Το ΙΚΑ στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού του αναπτύσσει νέες υπηρεσίες, οι οποίες αποτελούν την αφετηρία για να προσφερθούν πρόσθετες υπηρεσίες ποιότητας σε ασφαλισμένους και εργοδότες. Ένας από τους βασικούς μοχλούς για τον εκσυγχρονισμό και την αναβάθμιση των υπηρεσιών του ΙΚΑ, είναι η εκμετάλλευση του Διαδικτύου και των νέων τεχνολογιών e-government

για την επικοινωνία των συναλλασσομένων με το ίδρυμα. Οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες αφορούν τη δυνατότητα που έχουν οι ασφαλισμένοι (κυρίως οι εργοδότες /επιχειρήσεις) να υποβάλλουν κανονική αναλυτική περιοδική δήλωση ή να επιχειρήσουν επανυποβολή αυτής, εφόσον έχουν λάβει σχετική ειδοποίηση, και, μέσω μιας άλλης υπηρεσίας, να διαχειριστούν το λογαριασμό τους.

- ◆ Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Δημόσιας Περιουσίας, προϋπολογισμού 45 εκατ. ευρώ, που στοχεύει στη χαρτογράφηση της δημόσιας περιουσίας και την παροχή ηλεκτρονικών διευκολύνσεων στους πολίτες για σχετικά θέματα.
- ◆ Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Εθνικών Κληροδοτημάτων (ΟΠΣΔΕΚ), προϋπολογισμού 9 εκατ. ευρώ, το οποίο βρίσκεται σε φάση ανάπτυξης. Το ΟΠΣΔΕΚ θα επιτρέψει σε όλους τους πολίτες να ενημερώνονται για τα κληροδοτήματα, τα βραβεία, τις υποτροφίες και τις οικονομικές ενισχύσεις που διαχειρίζεται η Διεύθυνση Κληροδοτημάτων (ΔΚ), αλλά και να συναλλάσσονται με τη ΔΚ για τα θέματα αυτά χωρίς φυσική επαφή.

4.3. Πολιτεία

Τον Μάιο του 2000 διαμορφώθηκε το σχέδιο **Πολιτεία**⁶⁰ που περιγράφει τις γενικές κατευθύνσεις της διαρκούς μεταρρύθμισης στη δημόσια διοίκηση. Το πρόγραμμα όπως έχει παρουσιαστεί και υλοποιείται ήδη από το ΥΠΕΣΔΔΑ, περιλαμβάνει ενέργειες για τα έτη 2002 και 2003, και στοχεύει στη βελτίωση των

⁶⁰ Θεσμοθετήθηκε με τον Νόμο 2880/2001 (ΦΕΚ 9. τ. Α/30-1-2001).

παρεχομένων προς τον πολίτη υπηρεσιών μέσα από την μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης. Συγκεκριμένα προσδιορίζει :

- ◆ Τον τρόπο υλοποίησης των επιμέρους έργων και δράσεων που πρέπει να υλοποιηθούν σε όλο το δημόσιο.
- ◆ Τον τρόπο συντονισμού και συνεργασίας όλων των φορέων και υπουργείων, περιφερειών και αυτοδιοίκησης που καλούνται να υλοποιήσουν το πρόγραμμα.
- ◆ Τις πηγές χρηματοδότησης.
- ◆ Τον τρόπο παρακολούθησης της υλοποίησης των δράσεων και τον έλεγχο και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.

5. Έργα που βρίσκονται σε εξέλιξη

5.1. Δίκτυο Σύζευξις

Ξεκινώντας κανείς την αναφορά του στα έργα που έχουν υλοποιηθεί ή έχουν δρομολογηθεί στα πλαίσια της «πληροφοριακής επανίδρυσης» της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, δεν μπορεί παρά να σταθεί στους νέους εξοπλισμούς και τα νέα δίκτυα. Η φιλοσοφία της ολοκληρωμένης στρατηγικής που ακολουθεί το μοντέλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (*e-government*) θέτει ως πρώτο και αναπόδραστο στόχο την κάλυψη του ελλείμματος σε υποδομές (εξοπλισμό και δίκτυα) που ταλάνιζε επί δεκαετίες την Ελληνική δημόσια διοίκηση.

Το δίκτυο Σύζευξις αποτελεί έργο-στόχο που εντάσσεται σε αυτή την προσπάθεια δημιουργίας τεχνολογικών υποδομών. Πάνω σε αυτό πρόκειται να λειτουργήσουν ποικίλες εφαρμογές, οι οποίες θα βελτιώσουν τη σχέση της

δημόσιας διοίκησης με τους πελάτες της. Πρόκειται για το πρώτο εθνικό εσωτερικό (Intranet) δίκτυο δημόσιας διοίκησης, το οποίο παρέχει, σύμφωνα προς συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές και πρότυπα, τηλεπικοινωνιακές αλλά και τηλεματικές υπηρεσίες μεγάλης έκτασης και κλίμακας. Απευθύνεται σε όλη την ελληνική επικράτεια και πρόκειται να καλύπτει τις ανάγκες 1.800 περίπου επιμέρους δημόσιων διοικητικών φορέων.

Οι υπηρεσίες που προσφέρει το Σύζευξις στους φορείς του Ελληνικού δημόσιου Τομέα είναι ποικίλες⁶¹: παρέχει φωνητικές υπηρεσίες (προσφέρει υπηρεσίες τηλεφωνίας και τηλεομοιοτυπίας εντός του δικτύου [ατελείς υπηρεσίες εσωτερικής τηλεφωνίας], αλλά και επικοινωνίας πολλών επιπέδων [αστικής, υπεραστικής, κινητής, διεθνούς] εκτός του δικτύου) και παράλληλα τους δίνει τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν δεδομένα και εικόνα. Πιο συγκεκριμένα οι φορείς του ελληνικού δημόσιου τομέα έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν εσωτερικά μέσω του δικτύου, να προσπελαίνουν κατά τις ανάγκες τους διαφορετικούς τόπους στο Διαδίκτυο, να μετέχουν σε τηλεδιασκέψεις, να παρακολουθούν τηλεεκπαιδευτικά μαθήματα, ακόμη και να παρέχουν πρόσβαση στις πηγές πληροφοριών τους σε επιλεγμένους χρήστες, κατόπιν αίτησης των τελευταίων. Στο Σύζευξις, η διακίνηση φωνής, δεδομένων και εικόνας γίνεται πάνω από το ίδιο καλώδιο.

⁶¹ Π. Χριστιφιλίδη, Η παρέμβαση του δικτύου Σύζευξις στην ελληνική δημόσια διοίκηση, Αθήνα, Μάρτιος 2003, σ.5.

5.2. Αριάδνη

Το πρώτο βήμα για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής κυβέρνησης συνίσταται κυρίως στη δημιουργία δικτυακού τόπου (κυβερνητικού portal), που θα λειτουργεί ως συνδετικός κρίκος μεταξύ πολιτών-επιχειρήσεων και δημόσιας διοίκησης, με τη χρήση συνδέσμων (links). Πρόκειται για την ενοποίηση των διαφόρων δικτυακών τόπων που υπάρχουν σήμερα διάσπαρτοι στο κάθε υπουργείο και στην κάθε υπηρεσία. Μέσα από το πρόγραμμα «Αριάδνη» ενοποιούνται πολλές παράλληλες πρωτοβουλίες όπως η ηλεκτρονική διάθεση του Οδηγού του Πολίτη, το κέντρο κλήσης 1464, το πρόγραμμα Αστερίας, η δημιουργία One-Stop Shops, η ψηφιοποίηση εντύπων, η απλοποίηση διοικητικών διαδικασιών κ.α. Το πρόγραμμα «Αριάδνη» αποσκοπεί στη βελτίωση της επικοινωνίας και της ποιότητας της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας ενώ σηματοδοτεί τη συνεργασία της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Το έργο στοχεύει στην αύξηση του βαθμού εξυπηρέτησης των δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες και στην καλύτερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, με την υποστήριξη δημιουργίας και λειτουργίας ΚΕΠ - Γραφείων Αριάδνη. Ο εγκεκριμένος προϋπολογισμός του έργου υπερβαίνει τα 65 εκατ. ευρώ.

5.3. Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα

- ◆ Το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (ΝΑ). Το έργο αποσκοπεί στον εκσυγχρονισμό των 54 ΝΑ της χώρας και στην

αποτελεσματικότερη λειτουργία των υπηρεσιών τους. Ο προϋπολογισμός του αγγίζει τα 85 εκατ. ευρώ και ήδη ξεκίνησαν οι διαγωνισμοί για τις ΝΑ της Περιφέρειας Αττικής (εξοπλισμοί και βασικές εφαρμογές).

- ◆ ΟΠΣ Περιφερειών. Το εν λόγω έργο εντάσσεται στη γενικότερη προσπάθεια αναβάθμισης της δημόσιας διοίκησης και κυρίως στην ενίσχυση της λειτουργίας των υπηρεσιών της περιφέρειας, με την εγκατάσταση ΟΠΣ και στις 13 περιφέρειες της χώρας. Το συνολικό του κόστος έχει οριστεί στα 9,5 εκατ. ευρώ.
- ◆ ΟΠΣ Ειδικού Ληξιαρχείου. Σκοπός του έργου είναι η εγκατάσταση ενός ολοκληρωμένου συστήματος καταγραφής (ψηφιακοποίησης) και διαχείρισης των διαφόρων ληξιαρχικών πράξεων των Ελλήνων του εξωτερικού, είναι προϋπολογισμού 2,9 εκατ. ευρώ και έχει ήδη προκηρυχθεί.
- ◆ ΟΠΣ Εθνικού Δημοτολογίου. Αντικείμενο του έργου είναι η συνένωση των υφιστάμενων δημοτολογίων των δήμων και κοινοτήτων όλης της χώρας και η δημιουργία κεντρικής βάσης δεδομένων, απ' όπου ο πολίτης θα μπορεί να προμηθεύεται την πληροφορία που τον ενδιαφέρει. Ο προϋπολογισμός του αγγίζει τα 5 εκατ. ευρώ.
- ◆ ΟΠΣ Καταγραφής και Διαχείρισης Μεταναστών. Πρόκειται για μια ψηφιοποιημένη βάση δεδομένων, που θα λειτουργεί σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο και θα περιλαμβάνει στοιχεία σχετικά με τους αλλοδαπούς της χώρας.
- ◆ ΟΠΣ Στρατολογίας. Προορίζεται για την κάλυψη των αναγκών της Διεύθυνσης Στρατολογικού του ΓΕΕΘΑ.
- ◆ Ηλεκτρονική Πολεοδομία. Το έργο αφορά στην ανάπτυξη και λειτουργία πληροφοριακού συστήματος για τις Πολεοδομικές Υπηρεσίες (ΠΥ) όλης της χώρας, είναι προϋπολογισμού 5,1 εκατ. ευρώ.

- ◆ Πρόσβαση ατόμων με αναπηρίες στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το έργο αφορά την παροχή προσβασιμότητας σε άτομα με προβλήματα όρασης, ακοής ή ομιλίας, με κινητικές, γλωσσικές, νοητικές ή πολλαπλές αναπηρίες, καθώς και άλλων ευπαθών ομάδων, όπως ηλικιωμένων, σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και είναι προϋπολογισμού 3 εκατ. ευρώ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Πίνακας Π.1

Ο χάρτης του ελληνικού e-government

Βουλή & Υπουργεία	
Υπηρεσίες	Ηλεκτρονικές Διευθύνσεις
Βουλή των Ελλήνων	http://www.parliament.gr
Βουλή (εκκρεμή νομοσχέδια)	http://www.parliament.gr/gr/ergasies/ergasies.htm
Ελληνική Κυβέρνηση	http://www.government.gr
Πρωθυπουργός	http://www.primeminister.gr
Γενική Γραμματεία Επικοινωνίας	http://www.min-press.gr
Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων	http://www.minagric.gr
Υπουργείο Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής	http://www.ypai.gr
Υπουργείο Ανάπτυξης	http://www.ypan.gr
Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας	http://www.labor-ministry.gr
Υπουργείο Δημόσιας Τάξης	http://www.ydt.gr
Υπουργείο Δικαιοσύνης	http://www.ministryofjustice.gr
Υπουργείο Εθνικής Άμυνας	http://www.mod.gr
Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων	http://www.ypepth.gr
Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας	http://www.yen.gr
Υπουργείο Εξωτερικών	http://www.mfa.gr
Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης	http://www.ypes.gr

Υπουργείο Μακεδονίας-Θράκης	http://www.mathra.gr
Υπουργείο Μεταφορών	http://www.yme.gr
Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών	http://www.ypetho.gr
Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, Γενικό Λογιστήριο του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων	http://www.mof-glκ.gr
Υπουργείο Πολιτισμού	http://www.culture.gr
Υπουργείο Τουρισμού	http://www.mintour.gr
Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	http://www.ygyg.gr
Άλλες Υπηρεσίες	
Υπηρεσίες	Ηλεκτρονικές Διευθύνσεις
A. Σ. Ε. Π.	http://www.asep.gr
Αρχή Προστασίας Δεδομένων	http://www.dpa.gr
Αρχή Συνηγόρου του Πολίτη	http://www.polites.gr
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων	http://www.eett.gr
Εθνική Στατιστική Υπηρεσία	http://www.statistics.gr
Εθνικό Δίκτυο Έρευνας & Τεχνολογίας	http://www.grnet.gr
Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης	http://www.ekdd.gr
Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού	http://www.gnto.gr
Ηλεκτρονικά Έντυπα	http://www.e-documents.gr
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	http://www.e-gov.gr

Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών	http://www.kep.gov.gr
Κοινωνία της Πληροφορίας	http://www.infosociety.gr
Κτηματολόγιο	http://www.okxe.gr
Οδηγός του Πολίτη	http://www.gspa.gr/start.idc
Σώμα επιθεωρητών-Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (ΣΕΕΔ)	http://ils.ekdd.gr/seeda
Υ. Ε. Θ. Α. Στρατολογία	http://www.stratologia.gr
Γενικές Γραμματείες	
Υπηρεσίες	Ηλεκτρονικές Διευθύνσεις
Γενική Γραμματεία Αθλητισμού	http://www.sport.gov.gr
Γ. Γ. Απόδημου Ελληνισμού	http://www.mfa.gr/ggae/
Γ. Γ. Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	http://www.gspa.gr/yddka/start.htm
Γ. Γ. Εμπορίου	http://www.gge.gr
Γ. Γ. Έρευνας & Τεχνολογίας	http://www.gsrt.gr
Γ. Γ. Ισότητας	http://www.isotita.gr
Γ. Γ. Καταναλωτή	http://www.efpolis.gr
Γ. Γ. Κοινωνικών Ασφαλίσεων	http://www.ggka.gr
Γ. Γ. Νέας Γενιάς	http://www.neagenia.gr
Γ. Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων	http://www.gsis.gov.gr/home.html

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί ηλεκτρονικούς υπολογιστές;

Ναι Όχι

2. Αν ναι, ποιο είναι το ποσοστό του συνολικού αριθμού των απασχολουμένων που χρησιμοποιούν υπολογιστή στην εργασία τους, τουλάχιστον δύο φορές την εβδομάδα;

.....%

3. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί ή σχεδιάζει να χρησιμοποιήσει Internet;

(Επιλέξτε σημειώνοντας με **X**)

(α) Χρησιμοποίησε το 2004	
(β) Δεν χρησιμοποιεί τώρα αλλά σχεδιάζει να χρησιμοποιήσει μέσα στο 2005	
(γ) Άλλο	

Αν απαντήσατε (β) ή (γ), πηγαίνετε στην Ενότητα 3.

4. Για ποιους σκοπούς η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί Internet; (η επιχείρηση ως **καταναλωτής** υπηρεσιών Internet)

(Δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

Για ανεύρεση πληροφοριών	
Για παρακολούθηση αγορών (π.χ. τιμές)	
Για τραπεζικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	
Για εκπαίδευση και επιμόρφωση	
Για πρόσβαση σε υπηρεσίες συντήρησης (after sales services)	
Για αγορά προϊόντων	
Άλλο	

ΕΝΟΤΗΤΑ 2^η: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

5. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί Internet για συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές;

Ναι

Όχι

6. Αν απαντήσατε στην προηγούμενη ερώτηση όχι, αναφέρατε τους κύριους λόγους για τους οποίους συμβαίνει αυτό και στη συνέχεια μεταβείτε στην Ενότητα 3.

(Επιλέξτε σημειώνοντας με **X**)

Έλλειψη εμπιστοσύνης απέναντι στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση	
Ανεπαρκής ασφάλεια δεδομένων	
Ανεπαρκής εκπαίδευση εργαζομένων	
Ελλιπής τεχνολογικός εξοπλισμός	
Άλλο	

7. Για ποιους λόγους η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί Internet για συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές; (Επιλέξτε σημειώνοντας με **X**)

Για την λήψη πληροφοριών	
Για την λήψη έντυπων σε ηλεκτρονική μορφή	
Για την επιστροφή συμπληρωμένων εντύπων	
Για ολοκληρωμένη συναλλαγή (full electronic case handling);	

8. Για ποιες εφαρμογές;

(Δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

Δηλώσεις Τελωνείου	
Εισφορές για εργαζόμενους	
Δημόσιες προμήθειες	
Υποβολή στατιστικών δεδομένων	
Ίδρυση επιχείρησης	
Φ.Π.Α.	
Φόρος εισοδήματος	
Περιβαλλοντικές άδειες	

9. Κατά τη γνώμη σας, συνολικά η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών των παραπάνω εφαρμογών κρίνεται :

Πολύ Καλή Ικανοποιητική Μέτρια Μη Ικανοποιητική Κακή

10. Στις επόμενες ερωτήσεις δηλώστε το βαθμό ικανοποίησή σας από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

➤ **Σας ικανοποιεί το περιεχόμενο των πληροφοριών;**

Πολύ Αρκετά Μέτρια Λίγο Καθόλου

➤ **Σας ικανοποιεί η συχνότητα της ανανέωσης των πληροφοριών;**

Πολύ Αρκετά Μέτρια Λίγο Καθόλου

➤ **Σας ικανοποιεί ο χρόνος απόκρισης;**

Πολύ Αρκετά Μέτρια Λίγο Καθόλου

➤ **Σας ικανοποιεί η οργάνωση των πληροφοριών;**

Πολύ Αρκετά Μέτρια Λίγο Καθόλου

➤ **Σας ικανοποιεί η οπτική παρουσίαση των πληροφοριών;**

Πολύ Αρκετά Μέτρια Λίγο Καθόλου

➤ **Σας ικανοποιεί ο τρόπος πλοήγησης;**

Πολύ Αρκετά Μέτρια Λίγο Καθόλου

11. Αξιολογήστε την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας για κάθε μία από τις παρακάτω εφαρμογές: (μόνο για όσες εφαρμογές η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί Internet)

➤ **Δηλώσεις Τελωνείου**

Πολύ Καλή Ικανοποιητική Μέτρια Μη Ικανοποιητική Κακή

➤ Εισφορές για εργαζόμενους

Πολύ Καλή Ικανοποιητική Μέτρια Μη Ικανοποιητική Κακή

➤ Δημόσιες προμήθειες

Πολύ Καλή Ικανοποιητική Μέτρια Μη Ικανοποιητική Κακή

➤ Υποβολή στατιστικών δεδομένων

Πολύ Καλή Ικανοποιητική Μέτρια Μη Ικανοποιητική Κακή

➤ Ίδρυση επιχείρησης

Πολύ Καλή Ικανοποιητική Μέτρια Μη Ικανοποιητική Κακή

➤ Φ.Π.Α.

Πολύ Καλή Ικανοποιητική Μέτρια Μη Ικανοποιητική Κακή

➤ Φόρος εισοδήματος

Πολύ Καλή Ικανοποιητική Μέτρια Μη Ικανοποιητική Κακή

➤ Περιβαλλοντικές άδειες

Πολύ Καλή Ικανοποιητική Μέτρια Μη Ικανοποιητική Κακή

12. Ποια θεωρείτε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη για την επιχείρηση από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

(κατατάξτε από 1^ο έως 7^ο ανάλογα με την προτίμησή τους, βάζοντας 1 στο πιο σημαντικό όφελος και 7 στο λιγότερο σημαντικό)

Εξοικονόμηση χρόνου	
Εξοικονόμηση χρημάτων	
Διαθεσιμότητα σε 24ωρη βάση	
Γρηγορότερη διεκπεραίωση / άμεση ανταπόκριση	
Καλύτερη πληροφόρηση	
Καλύτερη ενημέρωση και βοήθεια σε περίπτωση λάθους	
Καλύτερος έλεγχος των διαδικασιών	

13. Για την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών με τις δημόσιες αρχές, η επιχείρησή σας είναι σύμφωνη με την ιδέα της αποθήκευσης και διαχείρισης πληροφοριών (από το κράτος) που αφορούν δεδομένα όπως ονόματα, διευθύνσεις, τηλέφωνα, Α. Φ. Μ. κ.ά.;

Ναι Όχι

14. Εμπιστεύεστε τις ελληνικές αρχές για την ορθή χρήση των πληροφοριών που αφορούν εσάς και την επιχείρησή σας : (Σημειώστε με **X το σημείο που αντιπροσωπεύει τη γνώμη σας)**

Πολύ ___ ___ ___ ___ ___ Καθόλου

15. Κατά τη γνώμη σας, οι υπάλληλοι της επιχείρησής σας προτιμούν για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους με τις αρχές : (επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα)

Να επισκέπτονται μία μόνο πύλη	
Να χρησιμοποιούν διαφορετικές διευθύνσεις για κάθε συναλλαγή	
Άλλο	

ΕΝΟΤΗΤΑ 3^η: Γενικά στοιχεία επιχείρησης

16. Κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης :

.....

17. Μέση ετήσια απασχόληση το έτος 2004. (αριθμός εργαζομένων)

< 10 10-50 51-100 101-500 > 500

ΕΝΟΤΗΤΑ 4^η: Στοιχεία του ατόμου που συμπληρώνει το ερωτηματολόγιο

18. Ποια είναι η θέση σας στην εταιρία / οργανισμό ;

.....
.....

19. Ποια είναι η επαγγελματική ιδιότητα ή ειδικότητά σας ;

.....
.....

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΛΥΤΙΜΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΑΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

ΝΟΜΟΣ 2472/1997

**ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ**

Με ενσωμάτωση των τροποποιήσεων

(Νόμοι: 2819/2000, 2915/2001, 3051/2002 και 3156/2003)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 1

Αντικείμενο

Αντικείμενο του παρόντος νόμου είναι η θέσπιση των προϋποθέσεων για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα προς προστασία των δικαιωμάτων και των θεμελιωδών ελευθεριών των φυσικών προσώπων και ιδίως της ιδιωτικής ζωής.

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος νόμου νοούνται ως:

α) “Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα”, κάθε πληροφορία που αναφέρεται στο υποκείμενο των δεδομένων. Δεν λογίζονται ως δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα στατιστικής φύσεως συγκεντρωτικά στοιχεία, από τα οποία δεν μπορούν πλέον να προσδιορισθούν τα υποκείμενα των δεδομένων.

β) “Ευαίσθητα δεδομένα”, τα δεδομένα που αφορούν τη φυλετική ή εθνική προέλευση, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, τη συμμετοχή σε ένωση, σωματείο και συνδικαλιστική οργάνωση, την υγεία, την κοινωνική πρόνοια και τη ερωτική ζωή, καθώς και τα σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες.

γ) “Υποκείμενο των δεδομένων”, το φυσικό πρόσωπο στο οποίο αναφέρονται τα δεδομένα, και του οποίου η ταυτότητα είναι γνωστή ή μπορεί να εξακριβωθεί, δηλαδή μπορεί να προσδιορισθεί αμέσως ή εμμέσως, ιδίως βάσει αριθμού ταυτότητας ή βάσει ενός η περισσότερων συγκεκριμένων στοιχείων που χαρακτηρίζουν την υπόστασή του από άποψη φυσική, βιολογική, ψυχική, οικονομική, πολιτιστική, πολιτική ή κοινωνική.

δ) “Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα” (“επεξεργασία”), κάθε εργασία ή σειρά εργασιών που πραγματοποιείται, από το Δημόσιο ή από νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου ή ιδιωτικού δικαίου ή ένωση προσώπων ή φυσικό πρόσωπο με ή χωρίς τη βοήθεια αυτοματοποιημένων μεθόδων και εφαρμόζονται σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διατήρηση ή αποθήκευση, η τροποποίηση, η εξαγωγή, η χρήση, η διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλης μορφής διάθεση, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, η διασύνδεση, η δέσμευση (κλειδωμα), η διαγραφή, η καταστροφή.

ε) “Αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα” (“αρχείο”), σύνολο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία αποτελούν ή μπορεί να αποτελέσουν

αντικείμενο επεξεργασίας, και τα οποία τηρούνται είτε από το Δημόσιο ή από νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου, ή ιδιωτικού δικαίου ή ένωση προσώπων ή φυσικό πρόσωπο.

στ) “Διασύνδεση”, μορφή επεξεργασίας που συνίσταται στην δυνατότητα συσχέτισης των δεδομένων ενός αρχείου με δεδομένα αρχείου ή αρχείων που τηρούνται από άλλον ή άλλους υπεύθυνους επεξεργασίας ή που τηρούνται από τον ίδιο υπεύθυνο επεξεργασίας για άλλο σκοπό.

ζ) “Υπεύθυνος επεξεργασίας”, οποιοσδήποτε καθορίζει τον σκοπό και τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός. Όταν ο σκοπός και ο τρόπος της επεξεργασίας καθορίζονται με διατάξεις νόμου ή κανονιστικές διατάξεις εθνικού ή κοινοτικού δικαίου, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τα ειδικά κριτήρια βάσει των οποίων γίνεται η επιλογή του καθορίζονται αντίστοιχα από το εθνικό ή το κοινοτικό δίκαιο.

η) “Εκτελών την επεξεργασία”, οποιοσδήποτε επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό υπεύθυνου επεξεργασίας, όπως φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός.

θ) “Τρίτος”, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία, ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός, εκτός από το υποκείμενο των δεδομένων, τον υπεύθυνο επεξεργασίας και τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, εφόσον ενεργούν υπό την άμεση εποπτεία ή για λογαριασμό του υπεύθυνου επεξεργασίας.

ι) “Αποδέκτης”, το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή ή υπηρεσία, ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός, στον οποίο ανακοινώνονται ή μεταδίδονται τα δεδομένα, ανεξαρτήτως αν πρόκειται για τρίτο ή όχι.

ια) “Συγκατάθεση” του υποκειμένου των δεδομένων, κάθε ελεύθερη, ρητή και ειδική δήλωση βουλήσεως, που εκφράζεται με τρόπο σαφή, και εν πλήρη επίγνωση, και με την οποία, το υποκείμενο των δεδομένων, αφού προηγουμένως ενημερωθεί, δέχεται να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν. Η ενημέρωση αυτή περιλαμβάνει πληροφόρηση τουλάχιστον για τον σκοπό της επεξεργασίας, τα δεδομένα ή τις κατηγορίες δεδομένων που αφορά η επεξεργασία, τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και το όνομα, την επωνυμία και τη διεύθυνση του υπεύθυνου επεξεργασίας και του τυχόν εκπροσώπου του. Η συγκατάθεση μπορεί να ανακληθεί οποτεδήποτε, χωρίς αναδρομικό αποτέλεσμα.

ιβ) “Αρχή”, η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που θεσπίζεται στο κεφάλαιο Δ΄ του παρόντος νόμου.

Άρθρο 3

Πεδίο εφαρμογής

1. Οι διατάξεις του παρόντος νόμου εφαρμόζονται στην εν όλω ή εν μέρει αυτοματοποιημένη επεξεργασία καθώς και στη μη αυτοματοποιημένη επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία περιλαμβάνονται ή πρόκειται να περιληφθούν σε αρχείο.
2. Οι διατάξεις του παρόντος νόμου δεν εφαρμόζονται στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η οποία πραγματοποιείται από φυσικό πρόσωπο για την άσκηση δραστηριοτήτων αποκλειστικά προσωπικών ή οικιακών.

3. Ο παρών νόμος εφαρμόζεται σε κάθε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, εφόσον αυτή εκτελείται:
- α) Από υπεύθυνο επεξεργασίας ή εκτελούντα την επεξεργασία, εγκατεστημένο στην Ελληνική Επικράτεια ή σε τόπο όπου βάσει του δημοσίου διεθνούς δικαίου εφαρμόζεται το ελληνικό δίκαιο.
- β) Από υπεύθυνο επεξεργασίας μη εγκατεστημένο στην Ελληνική Επικράτεια ή σε τόπο όπου εφαρμόζεται το ελληνικό δίκαιο, όταν η επεξεργασία αφορά υποκείμενα εγκατεστημένα στην Ελληνική Επικράτεια. Στην περίπτωση αυτή, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να υποδείξει με γραπτή δήλωσή του προς την Αρχή εκπρόσωπο εγκατεστημένο στην Ελληνική Επικράτεια, ο οποίος υποκαθίσταται στα δικαιώματα και υποχρεώσεις του υπεύθυνου, χωρίς ο τελευταίος αυτός να απαλλάσσεται από τυχόν ιδιαίτερη ευθύνη του. Το αυτό ισχύει και όταν ο υπεύθυνος επεξεργασίας καλύπτεται από ετεροδικία, ασυλία, ή άλλο λόγο που κωλύει την ποινική δίωξη.
- γ) Από υπεύθυνο επεξεργασίας που δεν είναι εγκατεστημένος στην επικράτεια Κράτους- Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά τρίτης χώρας και για τους σκοπούς της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα προσφεύγει σε μέσα, αυτοματοποιημένα ή όχι, ευρισκόμενα στην Ελληνική Επικράτεια, εκτός εάν τα μέσα αυτά χρησιμοποιούνται μόνο με σκοπό τη διέλευση από αυτήν. Στην περίπτωση αυτή, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να υποδείξει με γραπτή δήλωσή του προς την Αρχή εκπρόσωπο εγκατεστημένο στην Ελληνική Επικράτεια, ο οποίος υποκαθίσταται στα δικαιώματα και υποχρεώσεις του υπεύθυνου, χωρίς ο τελευταίος αυτός να απαλλάσσεται από τυχόν ιδιαίτερη ευθύνη του. Το αυτό ισχύει και όταν ο υπεύθυνος επεξεργασίας καλύπτεται από ετεροδικία, ασυλία ή άλλο λόγο που κωλύει την ποινική δίωξη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄

ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Άρθρο 4

Χαρακτηριστικά δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

1. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για να τύχουν νόμιμης επεξεργασίας πρέπει :
- α) Να συλλέγονται κατά τρόπο θεμιτό και νόμιμο για καθορισμένους, σαφείς και νόμιμους σκοπούς και να υφίστανται θεμιτή και νόμιμη επεξεργασία ενόψει των σκοπών αυτών.
- β) Να είναι συναφή, πρόσφορα, και όχι περισσότερα από όσα κάθε φορά απαιτείται εν όψει των σκοπών της επεξεργασίας.
- γ) Να είναι ακριβή και, εφόσον χρειάζεται, να υποβάλλονται σε ενημέρωση.
- δ) Να διατηρούνται σε μορφή που να επιτρέπει τον προσδιορισμό της ταυτότητας των υποκειμένων τους μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου που απαιτείται, κατά την κρίση της Αρχής, για την πραγματοποίηση των σκοπών της συλλογής τους και της επεξεργασίας τους. Μετά την παρέλευση της περιόδου αυτής, η Αρχή μπορεί, με αιτιολογημένη απόφασή της, να επιτρέπει τη διατήρηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για ιστορικούς επιστημονικούς ή στατιστικούς σκοπούς, εφ' όσον κρίνει ότι δεν θίγονται σε κάθε συγκεκριμένη περίπτωση τα δικαιώματα των υποκειμένων τους ή και

τρίτων. Η τήρηση των διατάξεων της παραγράφου αυτής βαρύνει τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

2. Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που έχουν συλλεχθεί ή υφίστανται επεξεργασία κατά παράβαση της προηγούμενης παραγράφου καταστρέφονται με ευθύνη του υπεύθυνου επεξεργασίας. Η Αρχή, εάν εξακριβώσει αυτεπαγγέλτως ή μετά από σχετική καταγγελία παράβαση των διατάξεων της προηγούμενης παραγράφου, επιβάλλει την διακοπή της συλλογής ή της επεξεργασίας και την καταστροφή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που έχουν ήδη συλλεγεί ή τύχει επεξεργασίας.

Άρθρο 5

Προϋποθέσεις επεξεργασίας

1. Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται μόνον όταν το υποκείμενο των δεδομένων έχει δώσει τη συγκατάθεσή του.
2. Κατ' εξαίρεση επιτρέπεται η επεξεργασία και χωρίς τη συγκατάθεση, όταν:
 - α) Η επεξεργασία είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης, στην οποία συμβαλλόμενο μέρος είναι υποκείμενο δεδομένων ή για τη λήψη μέτρων κατόπιν αιτήσεως του υποκειμένου κατά το προσυμβατικό στάδιο.
 - β) Η επεξεργασία είναι αναγκαία για την εκπλήρωση υποχρέωσης του υπεύθυνου επεξεργασίας, η οποία επιβάλλεται από το νόμο.
 - γ) Η επεξεργασία είναι αναγκαία για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του υποκειμένου, εάν αυτό τελεί σε φυσική ή νομική αδυναμία να δώσει τη συγκατάθεσή του.
 - δ) Η επεξεργασία είναι αναγκαία για την εκτέλεση έργου δημόσιου συμφέροντος ή έργου που εμπίπτει στην άσκηση δημόσιας εξουσίας και εκτελείται από δημόσια αρχή ή έχει ανατεθεί από αυτή είτε στον υπεύθυνο επεξεργασίας είτε σε τρίτο, στον οποίο γνωστοποιούνται τα δεδομένα.
 - ε) Η επεξεργασία είναι απολύτως αναγκαία για την ικανοποίηση του έννομου συμφέροντος που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο τρίτος ή οι τρίτοι στους οποίους ανακοινώνονται τα δεδομένα και υπό τον όρο ότι τούτο υπερέχει προφανώς των δικαιωμάτων και συμφερόντων των προσώπων στα οποία αναφέρονται τα δεδομένα και δεν θίγονται οι θεμελιώδεις ελευθερίες αυτών.
3. Η Αρχή μπορεί να εκδίδει ειδικούς κανόνες επεξεργασίας για τις πλέον συνήθεις κατηγορίες επεξεργασιών και αρχείων, οι οποίες προφανώς δεν θίγουν τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των προσώπων στα οποία αναφέρονται τα δεδομένα. Οι κατηγορίες αυτές προσδιορίζονται με κανονισμούς που καταρτίζει η Αρχή και κυρώνονται με προεδρικά διατάγματα, τα οποία εκδίδονται με πρόταση του Υπουργού Δικαιοσύνης.

Άρθρο 6

Γνωστοποίηση αρχείων

1. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας υποχρεούται να γνωστοποιήσει εγγράφως στην Αρχή, τη σύσταση και λειτουργία αρχείου ή την έναρξη της επεξεργασίας.

2. Με τη γνωστοποίηση της προηγούμενης παραγράφου ο υπεύθυνος επεξεργασίας πρέπει απαραίτητα να δηλώνει:

α) Το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία ή τον τίτλο του, και τη διεύθυνσή του. Εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν είναι εγκατεστημένος στην Ελληνική επικράτεια ή σε τόπο όπου εφαρμόζεται το ελληνικό δίκαιο, θα πρέπει επιπροσθέτως να δηλώνεται το ονοματεπώνυμο ή η επωνυμία ή ο τίτλος και η διεύθυνση του εκπροσώπου του στην Ελλάδα.

β) Τη διεύθυνση όπου είναι εγκατεστημένο το αρχείο ή ο κύριος εξοπλισμός που υποστηρίζει την επεξεργασία.

γ) Την περιγραφή του σκοπού της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται ή πρόκειται να περιληφθούν στο αρχείο.

δ) Το είδος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υφίστανται ή πρόκειται να υποστούν επεξεργασία ή περιέχονται ή πρόκειται να περιληφθούν στο αρχείο.

ε) Το χρονικό διάστημα για το οποίο προτίθεται να εκτελεί την επεξεργασία ή να διατηρήσει το αρχείο.

στ) Τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών στους οποίους ανακοινώνει ή ενδέχεται να ανακοινώνει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

ζ) Τις ενδεχόμενες διαβιβάσεις και το σκοπό της διαβίβασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε τρίτες χώρες.

η) Τα βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος και των μέτρων ασφαλείας του αρχείου ή της επεξεργασίας.

3. Τα στοιχεία της προηγούμενης παραγράφου καταχωρίζονται στο Μητρώο Αρχείων και Επεξεργασιών που τηρεί η Αρχή.

4. Κάθε μεταβολή των στοιχείων που αναφέρονται στην παράγραφο 2 πρέπει να γνωστοποιείται εγγράφως και χωρίς καθυστέρηση από τον υπεύθυνο στην Αρχή.

***Η περίπτωση α' της παρ.2 του παρόντος άρθρου αντικαταστάθηκε ως άνω σύμφωνα με την παρ. 1 άρθρ. 8 Ν.2819/2000, ΦΕΚ84Α/2000.

Η περίπτωση θ' της παρ. 2 του παρόντος άρθρου διεγράφη σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 8 του Ν. 2819/2000.

Άρθρο 7

Επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων

1. Απαγορεύεται η συλλογή και η επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων.

2. Κατ' εξαίρεση επιτρέπεται η συλλογή και η επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων, καθώς και η ίδρυση και λειτουργία σχετικού αρχείου, ύστερα από άδεια της Αρχής, όταν συντρέχουν μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

α) Το υποκείμενο έδωσε τη γραπτή συγκατάθεσή του εκτός εάν η συγκατάθεση έχει αποσπασθεί με τρόπο που αντίκειται στο νόμο ή τα χρηστά ήθη ή νόμος ορίζει ότι η συγκατάθεση δεν αίρει την απαγόρευση.

β) Η επεξεργασία είναι αναγκαία για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του υποκειμένου, εάν τούτο τελεί σε φυσική ή νομική αδυναμία να δώσει τη συγκατάθεσή του.

γ) Η επεξεργασία αφορά δεδομένα που δημοσιοποιεί το ίδιο το υποκείμενο ή είναι αναγκαία για την αναγνώριση, άσκηση ή υπεράσπιση δικαιώματος ενώπιον δικαστηρίου ή πειθαρχικού οργάνου.

δ) Η επεξεργασία αφορά θέματα υγείας και εκτελείται από πρόσωπο που ασχολείται κατ' επάγγελμα με την παροχή υπηρεσιών υγείας και υπόκειται σε καθήκον εχεμύθειας ή σε συναφείς κώδικες δεοντολογίας, υπό τον όρο ότι η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την ιατρική πρόληψη, διάγνωση, περίθαλψη ή τη διαχείριση υπηρεσιών υγείας.

ε) Η επεξεργασία εκτελείται από Δημόσια Αρχή και είναι αναγκαία είτε αα) για λόγους εθνικής ασφάλειας είτε ββ) για την εξυπηρέτηση των αναγκών εγκληματολογικής ή σωφρονιστικής πολιτικής και αφορά τη διακρίβωση εγκλημάτων, ποινικές καταδίκες ή μέτρα ασφαλείας είτε γγ) για λόγους προστασίας της δημόσιας υγείας είτε δδ) για την άσκηση δημόσιου φορολογικού ελέγχου ή δημόσιου ελέγχου κοινωνικών παροχών.

στ) Η επεξεργασία πραγματοποιείται για ερευνητικούς και επιστημονικούς αποκλειστικά σκοπούς και υπό τον όρο ότι τηρείται η ανωνυμία και λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δικαιωμάτων των προσώπων στα οποία αναφέρονται.

ζ) Η επεξεργασία αφορά δεδομένα δημοσίων προσώπων, εφόσον αυτά συνδέονται με την άσκηση δημοσίου λειτουργήματος ή τη διαχείριση συμφερόντων τρίτων, και πραγματοποιείται αποκλειστικά για την άσκηση του δημοσιογραφικού επαγγέλματος. Η άδεια της αρχής χορηγείται μόνο εφόσον η επεξεργασία είναι απολύτως αναγκαία για την εξασφάλιση του δικαιώματος πληροφόρησης επί θεμάτων δημοσίου ενδιαφέροντος καθώς και στο πλαίσιο καλλιτεχνικής έκφρασης και εφόσον δεν παραβιάζεται καθ' οιονδήποτε τρόπο το δικαίωμα προστασίας της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής.

3. Η Αρχή χορηγεί άδεια συλλογής και επεξεργασίας ευαίσθητων δεδομένων, καθώς και άδεια ιδρύσεως και λειτουργίας σχετικού αρχείου, ύστερα από αίτηση του υπεύθυνου επεξεργασίας. Εφ' όσον η Αρχή διαπιστώσει ότι πραγματοποιείται επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων, η γνωστοποίηση αρχείου, σύμφωνα με το άρθρο 6 του παρόντος νόμου, επέχει θέση αιτήσεως για τη χορήγηση άδειας. Η Αρχή μπορεί να επιβάλλει όρους και προϋποθέσεις για την αποτελεσματικότερη προστασία του δικαιώματος ιδιωτικής ζωής των υποκειμένων ή τρίτων. Πριν χορηγήσει την άδεια, η Αρχή καλεί σε ακρόαση τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον εκπρόσωπο του και τον εκτελούντα την επεξεργασία.

4. Η άδεια εκδίδεται για ορισμένο χρόνο, ανάλογα με τον σκοπό της επεξεργασίας. Μπορεί να ανανεωθεί ύστερα από αίτηση του υπεύθυνου επεξεργασίας.

5. Η άδεια περιέχει απαραίτητως:

α) Το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία ή τον τίτλο καθώς και τη διεύθυνση του υπεύθυνου επεξεργασίας και του τυχόν εκπροσώπου του.

β) Τη διεύθυνση όπου είναι εγκατεστημένο το αρχείο.

γ) Το είδος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που επιτρέπεται να περιληφθούν στο αρχείο.

δ) Το χρονικό διάστημα για το οποίο χορηγείται η άδεια.

ε) Τους τυχόν όρους και προϋποθέσεις που έχει επιβάλει η Αρχή για την ίδρυση και λειτουργία του αρχείου.

στ) Την υποχρέωση γνωστοποίησής του ή των αποδεκτών ευθύς ως εξατομικευτούν.

6. Αντίγραφο της άδειας καταχωρίζεται στο Μητρώο Αδειών που διατηρεί η Αρχή.

7.Κάθε μεταβολή των στοιχείων που αναφέρονται στην παράγραφο 5 γνωστοποιείται χωρίς καθυστέρηση στην Αρχή. Κάθε άλλη μεταβολή, πλην της διεύθυνσης του υπευθύνου ή του εκπροσώπου του, συνεπάγεται την έκδοση νέας άδειας, εφόσον συντρέχουν οι νόμιμες προϋποθέσεις.

*** Η περίπτωση γ' της παρ.2 του παρόντος άρθρου αντικαταστάθηκε ως άνω σύμφωνα με την παρ. 1 άρθρ. 34 Ν. 2915/2001, ΦΕΚ 109^Α/2001, η περίπτωση ε' της παρ. 2 του παρόντος άρθρου αντικαταστάθηκε ως άνω σύμφωνα με την παρ. 2 άρθρ. 34 Ν. 2915/2001 και η υποπερίπτωση γγ' της περίπτωσης ε' της παρ. 2 του παρόντος άρθρου αντικαταστάθηκε σύμφωνα με την παρ. 4 του άρθρου 25 του Ν. 3156/2003, ΦΕΚ 157^Α/2003, και προσετέθη υποπερίπτωση δδ'.

Άρθρο 7Α **Απαλλαγή υποχρέωσης γνωστοποίησης** **και λήψης άδειας**

- 1.Ο υπεύθυνος επεξεργασίας απαλλάσσεται από την υποχρέωση γνωστοποίησης του άρθρου 6 και από την υποχρέωση λήψης άδειας του άρθρου 7 του παρόντος νόμου στις ακόλουθες περιπτώσεις:
- α) Όταν η επεξεργασία πραγματοποιείται αποκλειστικά για σκοπούς που συνδέονται άμεσα με σχέση εργασίας ή έργου ή με παροχή υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα και είναι αναγκαία για την εκπλήρωση υποχρέωσης που επιβάλλει ο νόμος ή για την εκτέλεση των υποχρεώσεων από τις παραπάνω σχέσεις και το υποκείμενο έχει προηγουμένως ενημερωθεί.
 - β) Όταν η επεξεργασία αφορά πελάτες ή προμηθευτές, εφόσον τα δεδομένα δεν διαβιβάζονται ούτε κοινοποιούνται σε τρίτους. Για την εφαρμογή της παρούσας διάταξης τα δικαστήρια και οι δημόσιες αρχές δεν λογίζονται ως τρίτοι, εφόσον τη διαβίβαση ή κοινοποίηση επιβάλλει νόμος ή δικαστική απόφαση. Δεν απαλλάσσονται από την υποχρέωση γνωστοποίησης οι ασφαλιστικές εταιρείες για όλους τους κλάδους ασφάλισης, οι φαρμακευτικές εταιρείες, οι εταιρείες εμπορίας πληροφοριών και τα χρηματοπιστωτικά νομικά πρόσωπα, όπως οι τράπεζες και οι εταιρείες έκδοσης πιστωτικών καρτών.
 - γ) Όταν η επεξεργασία γίνεται από σωματεία, εταιρείες, ενώσεις προσώπων και πολιτικά κόμματα και αφορά δεδομένα των μελών ή εταιρειών τους, εφόσον αυτοί έχουν δώσει την συγκατάθεσή τους και τα δεδομένα δεν διαβιβάζονται ούτε κοινοποιούνται σε τρίτους. Δεν λογίζονται τρίτοι τα μέλη ή εταίροι, εφόσον η διαβίβαση γίνεται προς αυτούς για τους σκοπούς των ως άνω νομικών προσώπων ή ενώσεων, ούτε τα δικαστήρια και οι δημόσιες αρχές, εφόσον τη διαβίβαση επιβάλλει νόμος ή δικαστική απόφαση.
 - δ) Όταν η επεξεργασία γίνεται από ιατρούς ή άλλα πρόσωπα που παρέχουν υπηρεσίες υγείας και αφορά ιατρικά δεδομένα, εφόσον ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεσμεύεται από το ιατρικό απόρρητο ή άλλο απόρρητο που προβλέπει νόμος ή κώδικας δεοντολογίας και τα

δεδομένα δεν διαβιβάζονται ούτε κοινοποιούνται σε τρίτους. Για την εφαρμογή της παρούσας διάταξης τα δικαστήρια και οι δημόσιες αρχές δεν λογίζονται ως τρίτοι, εφόσον τη διαβίβαση ή κοινοποίηση επιβάλλει νόμος ή δικαστική απόφαση. Δεν εμπίπτουν στην απαλλαγή της παρούσας διάταξης τα νομικά πρόσωπα ή οργανισμοί που παρέχουν υπηρεσίες υγείας, όπως κλινικές, νοσοκομεία, κέντρα αποθεραπείας και αποτοξίνωσης, ασφαλιστικά ταμεία και ασφαλιστικές εταιρείες, καθώς και οι υπεύθυνοι επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όταν η επεξεργασία διεξάγεται στο πλαίσιο προγραμμάτων τηλεϊατρικής ή παροχής ιατρικών υπηρεσιών μέσω δικτύου.

ε) Όταν η επεξεργασία γίνεται από δικηγόρους, συμβολαιογράφους, άμισθους υποθηκοφύλακες και δικαστικούς επιμελητές και αφορά την παροχή νομικών υπηρεσιών προς πελάτες τους, εφόσον ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεσμεύεται από υποχρέωση απορρήτου που προβλέπει νόμος και τα δεδομένα δεν διαβιβάζονται ούτε κοινοποιούνται σε τρίτους, εκτός από τις περιπτώσεις που αυτό είναι αναγκαίο και συνδέεται άμεσα με την εκπλήρωση εντολής του πελάτη.

2. Σε όλες τις περιπτώσεις της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου, ο υπεύθυνος επεξεργασίας υπόκειται σε όλες τις υποχρεώσεις που προβλέπει ο παρών νόμος και υποχρεούται να συμμορφώνεται με ειδικούς κανόνες επεξεργασίας που η Αρχή εκδίδει σύμφωνα με την παράγραφο 3 του άρθρου 5 του παρόντος νόμου.

3. Οι προθεσμίες των παραγράφων 1, 2 και 3 του άρθρου 24 του ν. 2472/1997 παρατείνονται έως την 21^η Ιανουαρίου 2001.

***Το άρθρο 7^Α προσετέθη με την παρ. 4 άρθρ. 8 Ν.2819/2000 ΦΕΚ 84^Α/2000.

***Η περίπτωση α' της παρ. 1 του παρόντος άρθρου αντικαταστάθηκε ως άνω σύμφωνα με την παρ. 3 άρθρ. 34 του Ν. 2915/2001.

Άρθρο 8

Διασύνδεση αρχείων

1. Διασύνδεση αρχείων επιτρέπεται μόνον υπό τους όρους του παρόντος άρθρου.

2. Κάθε διασύνδεση γνωστοποιείται στην Αρχή με δήλωση την οποία υποβάλλουν από κοινού οι υπεύθυνοι επεξεργασίας ή ο υπεύθυνος επεξεργασίας που διασυνδέει δύο ή περισσότερα αρχεία που εξυπηρετούν διαφορετικούς σκοπούς.

3. Εάν ένα τουλάχιστον από τα αρχεία που πρόκειται να διασυνδεθούν περιέχει ευαίσθητα δεδομένα, ή εάν η διασύνδεση έχει ως συνέπεια την αποκάλυψη ευαίσθητων δεδομένων, ή εάν για την πραγματοποίηση της διασύνδεσης, πρόκειται να γίνει χρήση ενιαίου κωδικού αριθμού, η διασύνδεση επιτρέπεται μόνον με προηγούμενη άδεια της Αρχής (άδεια διασύνδεσης).

4. Η άδεια διασύνδεσης της προηγούμενης παραγράφου χορηγείται ύστερα από ακρόαση των υπεύθυνων επεξεργασίας των αρχείων και περιέχει απαραίτητως:

α) Τον σκοπό για τον οποίο η διασύνδεση θεωρείται αναγκαία.

β) Το είδος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που αφορά η διασύνδεση.

- γ) Το χρονικό διάστημα για το οποίο επιτρέπεται η διασύνδεση.
- δ) Τους τυχόν όρους και προϋποθέσεις για την αποτελεσματικότερη προστασία των δικαιωμάτων και ελευθεριών και ιδίως του δικαιώματος ιδιωτικής ζωής των υποκειμένων ή τρίτων.
5. Η άδεια διασύνδεσης μπορεί να ανανεωθεί ύστερα από αίτηση των υπεύθυνων επεξεργασίας.
6. Οι δηλώσεις της παρ. 2 του παρόντος άρθρου καθώς και αντίγραφα των αδειών διασύνδεσης καταχωρίζονται στο Μητρώο Διασυνδέσεων που τηρεί η Αρχή.

Άρθρο 9

Διασυνοριακή ροή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

1. Η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι ελεύθερη. Η διαβίβαση προς χώρα που δεν ανήκει στην Ευρωπαϊκή Ένωση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τα οποία έχουν υποστεί ή πρόκειται να υποστούν επεξεργασία μετά τη διαβίβασή τους, επιτρέπεται ύστερα από άδεια της Αρχής. Η Αρχή παρέχει την άδεια μόνον εάν κρίνει ότι η εν λόγω χώρα εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας. Προς τούτο, λαμβάνει υπόψη ιδίως τη φύση των δεδομένων, τους σκοπούς και τη διάρκεια της επεξεργασίας, τους σχετικούς γενικούς και ειδικούς κανόνες δικαίου, τους κώδικες δεοντολογίας, τα μέτρα ασφαλείας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και το επίπεδο προστασίας των χωρών προέλευσης, διέλευσης και τελικού προορισμού των δεδομένων.
2. Η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα προς χώρα που δεν ανήκει στην Ευρωπαϊκή Ένωση και η οποία δεν εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας, επιτρέπεται κατ' εξαίρεση, με άδεια της Αρχής, εφ' όσον συντρέχει μία ή περισσότερες από τις κατωτέρω προϋποθέσεις:
- α) Το υποκείμενο των δεδομένων έδωσε τη συγκατάθεσή του για τη διαβίβαση, εκτός εάν η συγκατάθεση έχει αποσπασθεί με τρόπο που να αντίκειται στο νόμο ή τα χρηστά ήθη.
- β) Η διαβίβαση είναι απαραίτητη i) για τη διασφάλιση ζωτικού συμφέροντος του υποκειμένου των δεδομένων, εφ' όσον αυτό τελεί σε φυσική ή νομική αδυναμία να δώσει τη συγκατάθεσή του, ή ii) για τη συνομολόγηση και εκτέλεση σύμβασης μεταξύ αυτού και του υπεύθυνου επεξεργασίας ή μεταξύ του υπεύθυνου επεξεργασίας και τρίτου προς το συμφέρον του υποκειμένου των δεδομένων, εφ' όσον το υποκείμενο τελεί σε φυσική ή νομική αδυναμία να δώσει τη συγκατάθεσή του, ή iii) για την εκτέλεση προσυμβατικών μέτρων που έχουν ληφθεί κατ' αίτηση του υποκειμένου των δεδομένων.
- γ) Η διαβίβαση είναι απαραίτητη για την αντιμετώπιση εξαιρετικής ανάγκης και τη διαφύλαξη υπέρτερου δημόσιου συμφέροντος, ιδίως για την εκτέλεση συμβάσεων συνεργασίας με δημόσιες αρχές της άλλης χώρας, εφόσον ο υπεύθυνος επεξεργασίας παρέχει επαρκείς εγγυήσεις για την προστασία της ιδιωτικής ζωής και των θεμελιωδών ελευθεριών και την άσκηση των σχετικών δικαιωμάτων.
- δ) Η διαβίβαση είναι αναγκαία για την αναγνώριση, άσκηση ή υπεράσπιση δικαιώματος ενώπιον του δικαστηρίου.
- ε) Η μετάδοση πραγματοποιείται από δημόσιο μητρώο, το οποίο κατά το νόμο προορίζεται για την παροχή πληροφοριών στο κοινό και είναι προσιτό στο κοινό ή σε κάθε πρόσωπο που αποδεικνύει έννομο συμφέρον, εφόσον στη

συγκεκριμένη περίπτωση πληρούνται οι νόμιμες προϋποθέσεις για την πρόσβαση στο μητρώο.

3. Στις περιπτώσεις των προηγούμενων παραγράφων η Αρχή ενημερώνει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις αντίστοιχες Αρχές των άλλων κρατών μελών, όταν θεωρεί ότι μία χώρα δεν εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας.

Άρθρο 10

Απόρρητο και ασφάλεια της επεξεργασίας

1. Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι απόρρητη. Διεξάγεται αποκλειστικά και μόνο από πρόσωπα που τελούν υπό τον έλεγχο του υπεύθυνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία και μόνον κατ' εντολή του.
2. Για τη διεξαγωγή της επεξεργασίας ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να επιλέγει πρόσωπα με αντίστοιχα επαγγελματικά προσόντα που παρέχουν επαρκείς εγγυήσεις από πλευράς τεχνικών γνώσεων και προσωπικής ακεραιότητας για την τήρηση του απορρήτου.
3. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να λαμβάνει τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των δεδομένων και την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας. Αυτά τα μέτρα πρέπει να εξασφαλίζουν επίπεδο ασφαλείας ανάλογο προς τους κινδύνους που συνεπάγεται η επεξεργασία και η φύση των δεδομένων που είναι αντικείμενο της επεξεργασίας. Η Αρχή παρέχει εκάστοτε οδηγίες για τον βαθμό ασφαλείας των δεδομένων καθώς και για τα μέτρα προστασίας που είναι αναγκαίο να λαμβάνονται για κάθε κατηγορία δεδομένων, εν' όψει και των τεχνολογικών εξελίξεων.
4. Αν η επεξεργασία διεξάγεται για λογαριασμό του υπεύθυνου από πρόσωπο μη εξαρτώμενο από αυτόν, η σχετική ανάθεση γίνεται υποχρεωτικά εγγράφως. Η ανάθεση προβλέπει υποχρεωτικά ότι ο ενεργών την επεξεργασία την διεξάγει μόνο κατ' εντολή του υπεύθυνου και ότι οι λοιπές υποχρεώσεις του παρόντος άρθρου βαρύνουν αναλόγως και αυτόν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Άρθρο 11

Δικαίωμα ενημέρωσης

1. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει, κατά το στάδιο της συλλογής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, να ενημερώνει με τρόπο πρόσφορο και σαφή το υποκείμενο για τα εξής τουλάχιστον στοιχεία:
 - την ταυτότητά του και την ταυτότητα του τυχόν εκπροσώπου του.
 - τον σκοπό της επεξεργασίας.
 - του αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων.
 - την ύπαρξη του δικαιώματος πρόσβασης
2. Εάν για τη συλλογή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ο υπεύθυνος επεξεργασίας ζητεί την συνδρομή του υποκείμενου, οφείλει να το ενημερώνει ειδικώς και εγγράφως για τα στοιχεία της παρ. 1 του παρόντος άρθρου καθώς και για τα δικαιώματά του, σύμφωνα με τα άρθρα 11 έως

και 13 του παρόντος νόμου. Με την αυτή ενημέρωση ο υπεύθυνος επεξεργασίας γνωστοποιεί στο υποκείμενο εάν υποχρεούται ή όχι να παράσχει τη συνδρομή του, με βάση ποιες διατάξεις, καθώς και για τις τυχόν συνέπειες της αρνήσεώς του.

3. Εάν τα δεδομένα ανακοινώνονται σε τρίτους, το υποκείμενο ενημερώνεται για την ανακοίνωση πριν από αυτούς.
4. Με απόφαση της Αρχής, μπορεί να αρθεί εν όλω ή εν μέρει η υποχρέωση ενημέρωσης σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 3, εφόσον η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα γίνεται για λόγους εθνικής ασφάλειας ή για τη διακρίβωση ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων. Σε επείγουσες περιπτώσεις η άρση της υποχρέωσης ενημέρωσης μπορεί να γίνει με προσωρινή, άμεσα εκτελεστή, απόφαση του Προέδρου, ο οποίος πρέπει να συγκαλέσει το συντομότερο την Αρχή για την έκδοση οριστικής απόφασης επί του θέματος.
5. Με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων εκ των άρθρων 12 και 13, η υποχρέωση ενημέρωσης δεν υφίσταται όταν η συλλογή γίνεται αποκλειστικά για δημοσιογραφικούς σκοπούς και αφορά δημόσια πρόσωπα.

***Η παράγραφος 4 του παρόντος άρθρου αντικαταστάθηκε ως άνω με την παρ. 4 άρθρ. 34 Ν. 2915/2001 ΦΕΚ 109^Α/2001.

Άρθρο 12

Δικαίωμα πρόσβασης

1. Καθένας έχει δικαίωμα να γνωρίζει εάν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τον αφορούν αποτελούν ή αποτέλεσαν αντικείμενο επεξεργασίας. Προς τούτο, ο υπεύθυνος επεξεργασίας, έχει υποχρέωση να του απαντήσει εγγράφως.
2. Το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να ζητεί και να λαμβάνει από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, χωρίς καθυστέρηση και κατά τρόπο εύληπτο και σαφή, τις ακόλουθες πληροφορίες:
 - α) Όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, καθώς και την προέλευσή τους.
 - β) Τους σκοπούς της επεξεργασίας, τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών.
 - γ) Την εξέλιξη της επεξεργασίας για το χρονικό διάστημα από την προηγούμενη ενημέρωση ή πληροφόρησή του.
 - δ) Τη λογική της αυτοματοποιημένης επεξεργασίας.Το δικαίωμα πρόσβασης μπορεί να ασκείται από το υποκείμενο των δεδομένων και με τη συνδρομή ειδικού.
3. Το δικαίωμα της προηγούμενης παραγράφου και τα δικαιώματα του άρθρου 13 ασκούνται με την υποβολή της σχετικής αίτησης στον υπεύθυνο της επεξεργασίας και ταυτόχρονη καταβολή χρηματικού ποσού, το ύψος του οποίου, ο τρόπος καταβολής του και κάθε άλλο συναφές ζήτημα ρυθμίζονται με απόφαση της Αρχής. Το ποσό αυτό επιστρέφεται στον αιτούντα εάν το αίτημα διόρθωσης ή διαγραφής των δεδομένων κριθεί βάσιμο είτε από τον υπεύθυνο της επεξεργασίας είτε από την Αρχή, σε περίπτωση προσφυγής του σ' αυτήν. Ο υπεύθυνος έχει υποχρέωση στην περίπτωση αυτή να χορηγήσει στον αιτούντα, χωρίς καθυστέρηση

- δωρεάν και σε γλώσσα κατανοητή, αντίγραφο του διορθωμένου μέρους της επεξεργασίας που τον αφορά.
4. Εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν απαντήσει εντός δεκαπέντε (15) ημερών ή εάν η απάντησή του δεν είναι ικανοποιητική, το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Αρχή. Στην περίπτωση κατά την οποία ο υπεύθυνος επεξεργασίας αρνηθεί να ικανοποιήσει το αίτημα του ενδιαφερόμενου, κοινοποιεί την απάντησή του στην Αρχή και ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο ότι μπορεί να προσφύγει σε αυτήν.
 5. Με απόφαση της Αρχής, ύστερα από αίτηση του υπεύθυνου επεξεργασίας, η υποχρέωση πληροφόρησης, σύμφωνα με τις παρ. 1 και 2 του παρόντος άρθρου, μπορεί να αρθεί, εν όλω ή εν μέρει, εφ' όσον η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα γίνεται για λόγους εθνικής ασφάλειας ή για τη διακρίβωση ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων. Στην περίπτωση αυτή ο Πρόεδρος της Αρχής ή ο αναπληρωτής του προβαίνει σε όλες τις αναγκαίες ενέργειες και έχει ελεύθερη πρόσβαση στο αρχείο.
 6. Δεδομένα που αφορούν την υγεία γνωστοποιούνται στο υποκείμενο μέσω ιατρού.

Άρθρο 13

Δικαίωμα αντίρρησης

1. Το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να προβάλλει οποτεδήποτε αντιρρήσεις για την επεξεργασία δεδομένων που το αφορούν. Οι αντιρρήσεις απευθύνονται εγγράφως στον υπεύθυνο επεξεργασίας και πρέπει να περιέχουν αίτημα για συγκεκριμένη ενέργεια, όπως διόρθωση, προσωρινή μη χρησιμοποίηση, δέσμευση, μη διαβίβαση ή διαγραφή. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει την υποχρέωση να απαντήσει εγγράφως επί των αντιρρήσεων μέσα σε αποκλειστική προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών. Στην απάντησή του οφείλει να ενημερώσει το υποκείμενο για τις ενέργειες στις οποίες προέβη ή, ενδεχομένως, για τους λόγους που δεν ικανοποίησε το αίτημα. Η απάντηση σε περίπτωση απόρριψης των αντιρρήσεων πρέπει να κοινοποιείται και στην Αρχή.
2. Εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν απαντήσει εμπροθέσμως ή η απάντησή του δεν είναι ικανοποιητική, το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Αρχή και να ζητήσει την εξέταση των αντιρρήσεών του. Εάν η Αρχή πιθανολογήσει ότι οι αντιρρήσεις είναι εύλογες και ότι συντρέχει κίνδυνος σοβαρής βλάβης του υποκειμένου από την συνέχιση της επεξεργασίας, μπορεί να επιβάλλει την άμεση αναστολή της επεξεργασίας έως ότου εκδώσει οριστική απόφαση επί των αντιρρήσεων.
3. Καθένας έχει δικαίωμα να δηλώσει στην Αρχή ότι δεδομένα που τον αφορούν δεν επιθυμεί να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας από οποιονδήποτε, για λόγους προώθησης πωλήσεως αγαθών ή παροχής υπηρεσιών εξ αποστάσεως. Η Αρχή τηρεί μητρώο με τα στοιχεία ταυτότητας των ανωτέρω. Οι υπεύθυνοι επεξεργασίας των σχετικών αρχείων έχουν την υποχρέωση να συμβουλευονται πριν από κάθε επεξεργασία το εν λόγω μητρώο και να διαγράφουν από το αρχείο τους τα πρόσωπα της παραγράφου αυτής.

Άρθρο 14

Δικαίωμα προσωρινής δικαστικής προστασίας

1. Καθένας έχει δικαίωμα να ζητήσει από το αρμόδιο κάθε φορά δικαστήριο την άμεση αναστολή ή μη εφαρμογή πράξης ή απόφασης που τον θίγει,

- την οποία έχει λάβει διοικητική αρχή, νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου ή ιδιωτικού δικαίου ή ένωση προσώπων ή φυσικό πρόσωπο αποκλειστικά με αυτοματοποιημένη επεξεργασία στοιχείων, εφόσον η επεξεργασία αυτή αποβλέπει στην αξιολόγηση της προσωπικότητάς του και ιδίως της αποδοτικότητάς του στην εργασία, της οικονομικής φερεγγυότητάς του, της αξιοπιστίας του και της εν γένει συμπεριφοράς του.
2. Το δικαίωμα του παρόντος άρθρου μπορεί να ικανοποιηθεί και όταν δεν συντρέχουν οι λοιπές ουσιαστικές προϋποθέσεις της προσωρινής δικαστικής προστασίας, όπως προβλέπονται κάθε φορά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ΄

ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Άρθρο 15

Σύσταση - αποστολή - νομική φύση

1. Συνιστάται Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Αρχή), με αποστολή την εποπτεία της εφαρμογής του παρόντος νόμου και άλλων ρυθμίσεων που αφορούν την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα καθώς και την ενάσκηση των αρμοδιοτήτων που της ανατίθενται κάθε φορά.
2. Η Αρχή αποτελεί ανεξάρτητη δημόσια αρχή, και εξυπηρετείται από δική της γραμματεία. Η Αρχή δεν υπόκειται σε οποιονδήποτε διοικητικό έλεγχο. Κατά την άσκηση των καθηκόντων τους τα μέλη της Αρχής απολαύουν προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας. Η Αρχή υπάγεται στον Υπουργό Δικαιοσύνης και εδρεύει στην Αθήνα.
3. Οι απαιτούμενες πιστώσεις για τη λειτουργία της Αρχής εγγράφονται σε ειδικό φορέα, που ενσωματώνεται στον ετήσιο Προϋπολογισμό του Υπουργείου Δικαιοσύνης. Διατάκτης της δαπάνης είναι ο Πρόεδρος ή ο αναπληρωτής του.

***Οι παρ.2 και 3 αντικαταστάθηκαν ως άνω με την παρ. 15 άρθρ. 13 Ν.2703/1999 Α72

Άρθρο 16

Συγκρότηση της Αρχής

1. Η Αρχή συγκροτείται από έναν δικαστικό λειτουργό βαθμού Συμβούλου της Επικρατείας ή αντίστοιχου και άνω, ως Πρόεδρο, και έξι μέλη ως εξής:
 - (Α) Έναν καθηγητή ή αναπληρωτή καθηγητή ΑΕΙ σε γνωστικό αντικείμενο του δικαίου.
 - (Β) Έναν καθηγητή ή αναπληρωτή καθηγητή ΑΕΙ σε γνωστικό αντικείμενο της πληροφορικής.
 - (Γ) Έναν καθηγητή ή αναπληρωτή καθηγητή Α.Ε.Ι.
 - (Δ) Τρία πρόσωπα κύρους και εμπειρίας στον τομέα της προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
Ο δικαστικός λειτουργός - Πρόεδρος και οι καθηγητές - μέλη μπορεί να είναι εν ενεργεία ή μη.
2. Ο Πρόεδρος της Αρχής είναι πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης και διορίζεται με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται με πρόταση του Υπουργικού Συμβουλίου, ύστερα από εισήγηση του Υπουργού Δικαιοσύνης. Εάν για τη θέση του Προέδρου επιλεγεί εν ενεργεία δικαστικός λειτουργός, απαιτείται απόφαση του οικείου Ανώτατου

Δικαστικού Συμβουλίου. Με την ίδια διαδικασία επιλέγεται και διορίζεται ο αναπληρωτής του Προέδρου.

3. Τα μέλη της Αρχής διορίζονται με την εξής διαδικασία: ο Υπουργός Δικαιοσύνης υποβάλλει στον Πρόεδρο της Βουλής πρόταση για το διορισμό των έξι τακτικών μελών της Αρχής και των ισάριθμων αναπληρωτών τους. Η πρόταση περιλαμβάνει διπλάσιο αριθμό υποψηφίων. Ο Πρόεδρος της Βουλής διαβιβάζει την πρόταση στην Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας, η οποία διατυπώνει γνώμη. Τα τακτικά μέλη της Αρχής και οι αντίστοιχοι αναπληρωτές τους επιλέγονται από τη Διάσκεψη των Προέδρων. Οι επιλεγέντες διορίζονται με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται με πρόταση του Υπουργού Δικαιοσύνης και δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

(Οι παράγραφοι 2 και 3 καταργήθηκαν σύμφωνα με την παρ. 9 του άρθρου 5 του ν. 3051/2002 και ισχύουν οι γενικές διατάξεις του ως άνω νόμου)

4. Ο Πρόεδρος και τα μέλη της Αρχής διορίζονται με θητεία. Η θητεία τους είναι τετραετής και μπορεί να ανανεωθεί μία μόνο φορά. Κανείς δεν μπορεί να υπηρετήσει συνολικά περισσότερο από οκτώ (8) χρόνια. Η σύνθεση των έξι μελών της Αρχής ανανεώνεται κατά το ήμισυ ανά διετία.

Κατά την πρώτη εφαρμογή του παρόντος η θητεία των έξι (6) μελών της Αρχής είναι τετραετής. Μετά τη δεύτερη συγκρότηση της Αρχής γίνεται κλήρωση μεταξύ των έξι τακτικών μελών της, ώστε τρία να έχουν τετραετή θητεία και τρία διετή.

Το τελευταίο εδάφιο της παρ.4 αντικαταστάθηκε ως άνω με την παρ.3 άρθρο 11 Ν.2623/1998.

5. Ο Πρόεδρος και τα μέλη της Αρχής διορίζονται με ισάριθμους αναπληρωτές, οι οποίοι πρέπει να διαθέτουν τις αυτές ιδιότητες και προσόντα. Οι αναπληρωτές του Προέδρου και των μελών μετέχουν στις συνεδριάσεις της Αρχής μόνο σε περίπτωση προσωρινής απουσίας ή κωλύματος του αντίστοιχου τακτικού. Με απόφασή του ο Πρόεδρος της Αρχής αναθέτει ειδικά καθήκοντα στους αναπληρωτές. «Οπότε οι τελευταίοι μετέχουν στη συνεδρίαση με ψήφο ανεξάρτητα από την παράλληλη παρουσία του τακτικού μέλους». Η θητεία του κάθε αναπληρωτή είναι ίση με τη θητεία του αντίστοιχου τακτικού.

Το εντός «»άνω εδάφιο προστέθηκε με την παρ.1 άρθρο 47 Ν.2721/1999 ΦΕΚ Α 112.

Άρθρο 17

Κωλύματα - ασυμβίβαστα μελών της Αρχής

1. Δεν μπορεί να διορισθεί μέλος της Αρχής :

α) Υπουργός, υφυπουργός, γενικός γραμματέας υπουργείου ή αυτοτελούς γενικής γραμματείας και βουλευτής.

β) Διοικητής, διευθυντής, διαχειριστής, μέλος του διοικητικού συμβουλίου ή ασκών διευθυντικά καθήκοντα εν γένει σε επιχείρηση η οποία παράγει, μεταποιεί, διαθέτει ή εμπορεύεται υλικά χρησιμοποιούμενα στην πληροφορική ή τις τηλεπικοινωνίες ή παρέχει υπηρεσίες σχετικές με την πληροφορική, τις τηλεπικοινωνίες ή την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα καθώς και οι συνδεδόμενοι με σύμβαση έργου με τέτοια επιχείρηση.

2. Εκπίπτει αυτοδικαίως από την ιδιότητα του μέλους της Αρχής όποιος, μετά το διορισμό του :

α) Αποκτά μία από τις ιδιότητες που συνιστούν κώλυμα διορισμού, σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο.

β) Προβαίνει σε πράξεις ή αναλαμβάνει οποιαδήποτε εργασία ή έργο ή αποκτά άλλη ιδιότητα που, κατά την κρίση της Αρχής, δεν συμβιβάζονται με τα καθήκοντά του ως μέλους της Αρχής.

3. Στην διαπίστωση των ασυμβίβαστων της προηγούμενης παραγράφου προβαίνει η Αρχή, χωρίς συμμετοχή του μέλους της, στο πρόσωπο του οποίου ενδέχεται να συντρέχει το ασυμβίβαστο. Η Αρχή αποφασίζει ύστερα από ακρόαση του εν λόγω μέλους. Την διαδικασία κινεί είτε ο Πρόεδρος της Αρχής είτε ο Υπουργός Δικαιοσύνης.

4. Απώλεια της ιδιότητας βάσει της οποίας μέλος της Αρχής διορίσθηκε, σύμφωνα με την παρ.1 του άρθρου 16 του παρόντος νόμου, συνεπάγεται την αυτοδίκαιη έκπτωσή του αν οφείλεται σε αμετάκλητη πειθαρχική ή ποινική καταδίκη.

Άρθρο 18

Υποχρεώσεις και δικαιώματα μελών της Αρχής

1 Κατά την άσκηση των καθηκόντων τους τα μέλη της Αρχής υπακούουν στη συνείδησή τους και το νόμο. Υπόκεινται στο καθήκον εχεμύθειας. Ως μάρτυρες ή πραγματογνώμονες μπορούν να καταθέτουν στοιχεία που αφορούν αποκλειστικά και μόνο την τήρηση των διατάξεων του παρόντος νόμου από υπεύθυνους επεξεργασίας. Το καθήκον εχεμύθειας υφίσταται και μετά την με οποιονδήποτε τρόπο αποχώρηση των μελών της Αρχής.

2 Οι μηνιαίες αποδοχές του Προέδρου της Αρχής είναι αντίστοιχες με το σύνολο των εκάστοτε μηνιαίων αποδοχών του Προέδρου του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους, των Δε μελών της Αρχής αντίστοιχες με το σαράντα τοις εκατό (40%) των αποδοχών του Προέδρου κατά παρέκκλιση από κάθε άλλη διάταξη. Οι αποδοχές των αναπληρωτών του Προέδρου και των μελών της Αρχής είναι αντίστοιχες με το 1/3 των μηνιαίων αποδοχών του Προέδρου και των τακτικών μελών της Αρχής και καταβάλλονται σε αυτούς εφόσον κατά βεβαίωση του Προέδρου της Αρχής προσέφεραν κατά τη διάρκεια του μηνός υπηρεσία πλην της τυχόν συμμετοχής τους σε συνεδριάσεις της Αρχής. Η αποζημίωση του Προέδρου, των μελών της Αρχής και του Γραμματέα για κάθε συνεδρίαση στην οποία μετέχουν ορίζεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Δικαιοσύνης και Οικονομικών. Οι διατάξεις για τις δαπάνες κινήσεως των μετακινούμενων προσώπων με εντολή του Δημοσίου για εκτέλεση υπηρεσίας που ισχύουν κάθε φορά έχουν εφαρμογή και για την μετακίνηση των μελών και των υπαλλήλων της Αρχής. Ο Πρόεδρος της Αρχής εκδίδει τις σχετικές εντολές μετακίνησης. Η ισχύς των παραπάνω διατάξεων αρχίζει από την έναρξη λειτουργίας της Αρχής.

3 Για κάθε παράβαση των υποχρεώσεών τους που απορρέουν από τον παρόντα νόμο, τα μέλη της Αρχής υπέχουν πειθαρχική ευθύνη. Την πειθαρχική αγωγή ασκεί ενώπιον του πειθαρχικού συμβουλίου ο Υπουργός Δικαιοσύνης για τον Πρόεδρο και τα μέλη της Αρχής και ο Πρόεδρος της Αρχής για τα μέλη της. Το πειθαρχικό συμβούλιο συντίθεται από έναν Αντιπρόεδρο του Συμβουλίου της Επικρατείας, ως πρόεδρο, έναν Αρεοπαγίτη, ένα Σύμβουλο του Ελεγκτικού Συνεδρίου και δύο Καθηγητές Α.Ε.Ι. σε γνωστικό αντικείμενο του δικαίου. Χρέη γραμματέα του συμβουλίου εκτελεί υπάλληλος της Αρχής. Ο πρόεδρος,

τα μέλη και ο γραμματέας του συμβουλίου ορίζονται με ισάριθμους αναπληρωτές. Για τα μέλη του συμβουλίου που είναι δικαστικοί λειτουργοί απαιτείται απόφαση του οικείου ανώτατου δικαστικού συμβουλίου. Το συμβούλιο συγκροτείται με απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης με τριετή θητεία. Το συμβούλιο συνεδριάζει με την παρουσία τεσσάρων τουλάχιστον μελών, μεταξύ των οποίων οπωσδήποτε ο πρόεδρος ή ο αναπληρωτής του, και αποφασίζει με απόλυτη πλειοψηφία των παρόντων. Σε περίπτωση ισοψηφίας υπερισχύει η ψήφος του προέδρου. Αν υπάρχουν περισσότερες από δύο γνώμες, οι ακολουθούντες την ασθενέστερη οφείλουν να προσχωρήσουν σε μία από τις επικρατέστερες. Το πειθαρχικό συμβούλιο αποφασίζει σε πρώτο και τελευταίο βαθμό την απαλλαγή ή την παύση του εγκαλουμένου. Η αμοιβή του προέδρου, των μελών και του γραμματέα του συμβουλίου καθορίζεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Δικαιοσύνης κατά παρέκκλιση κάθε άλλης διατάξεως.

- 4 Μέλος της Αρχής που, κατά παράβαση του παρόντος νόμου, γνωστοποιεί με οποιονδήποτε τρόπο δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που είναι προσιτά σε αυτό λόγω της υπηρεσίας του ή αφήνει άλλον να λάβει γνώση αυτών, τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον δύο (2) ετών και χρηματική ποινή τουλάχιστον δύο εκατομμυρίων (2.000.000) δραχμών έως δέκα εκατομμυρίων (10.000.000) δραχμών. Αν όμως τέλεσε την πράξη με σκοπό να προσπορίσει στον εαυτό του ή σε άλλο αθέμιτο όφελος ή να βλάψει άλλον, επιβάλλεται κάθειρξη. Αν η πράξη του πρώτου εδαφίου τελέστηκε από αμέλεια επιβάλλεται φυλάκιση τουλάχιστον τριών (3) μηνών και χρηματική ποινή.

***Η παρ.2 αντικαταστάθηκε ως άνω με την παρ. 4 άρθρ. 11 Ν.2623/1998 Α139.

Άρθρο 19

Αρμοδιότητες, λειτουργία και αποφάσεις της Αρχής

1. Η Αρχή έχει τις εξής ιδίως αρμοδιότητες :

- α) Εκδίδει οδηγίες προς τον σκοπό ενιαίας εφαρμογής των ρυθμίσεων που αφορούν την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- β) Καλεί και επικουρεί τα επαγγελματικά σωματεία και τις λοιπές ενώσεις φυσικών ή νομικών προσώπων που διατηρούν αρχεία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην κατάρτιση κωδίκων δεοντολογίας για την αποτελεσματικότερη προστασία της ιδιωτικής ζωής και των εν γένει δικαιωμάτων και θεμελιωδών ελευθεριών των φυσικών προσώπων στον τομέα της δραστηριότητάς τους.
- γ) Απευθύνει συστάσεις και υποδείξεις στους υπεύθυνους επεξεργασίας ή τους τυχόν εκπροσώπους τους και δίδει κατά την κρίση της δημοσιότητα σε αυτές.
- δ) Χορηγεί τις άδειες που προβλέπουν οι διατάξεις του παρόντος νόμου και καθορίζει το ύψος των σχετικών παραβόλων.
- ε) Καταγγέλλει τις παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος νόμου στις αρμόδιες διοικητικές και δικαστικές αρχές.
- στ) Επιβάλλει τις κατά το άρθρο 21 του παρόντος νόμου διοικητικές κυρώσεις.

- ζ) Αναθέτει σε μέλος ή μέλη της τη διενέργεια διοικητικών εξετάσεων.
- η) Ενεργεί αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν καταγγελίας διοικητικού ελέγχου σε κάθε αρχείο. Έχει προς τούτο δικαίωμα προσβάσεως στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και συλλογής κάθε πληροφορίας για τους σκοπούς του ελέγχου, χωρίς να μπορεί να της αντιταχθεί κανενός είδους απόρρητο. Κατ' εξαίρεση, η Αρχή δεν έχει πρόσβαση στα στοιχεία ταυτότητας συνεργατών που περιέχονται σε αρχεία που τηρούνται για λόγους εθνικής ασφάλειας ή για τη διακρίβωση ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων. Τον έλεγχο διενεργεί μέλος ή μέλη της Αρχής ή υπάλληλος της Γραμματείας, ειδικά προς τούτο εντεταλμένος από τον Πρόεδρο της Αρχής. Κατά τον έλεγχο αρχείων που τηρούνται για λόγους εθνικής ασφαλείας παρίσταται αυτοπροσώπως ο Πρόεδρος της Αρχής.
- θ) Γνωμοδοτεί για κάθε ρύθμιση που αφορά την επεξεργασία και προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- ι) Εκδίδει κανονιστικές πράξεις για τη ρύθμιση ειδικών, τεχνικών και λεπτομερειακών θεμάτων, στα οποία αναφέρεται ο παρών νόμος.
- ια) Ανακοινώνει στη Βουλή παραβάσεις των ρυθμίσεων που αφορούν την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- ιβ) Συντάσσει κάθε χρόνο έκθεση για την εκτέλεση της αποστολής της κατά το προηγούμενο ημερολογιακό έτος. Στην έκθεση επισημαίνονται και οι τυχόν ενδεικνυόμενες νομοθετικές μεταβολές στον τομέα της προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η έκθεση υποβάλλεται από τον Πρόεδρο της Αρχής στον Πρόεδρο της Βουλής και τον Πρωθυπουργό και δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως με ευθύνη της Αρχής, η οποία μπορεί να δώσει και άλλου είδους δημοσιότητα στην έκθεση.
- ιγ) Εξετάζει παράπονα σχετικά με την εφαρμογή του νόμου και την προστασία των δικαιωμάτων των αιτούντων όταν αυτά θίγονται από την επεξεργασία δεδομένων που τους αφορούν και αιτήσεις με τις οποίες ζητείται ο έλεγχος και η εξακρίβωση της νομιμότητας των επεξεργασιών αυτών και ενημερώνει τους αιτούντες για τις σχετικές ενέργειές της.
- ιδ) Συνεργάζεται με αντίστοιχες αρχές άλλων κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Συμβουλίου της Ευρώπης σε ζητήματα σχετικά με την άσκηση των αρμοδιοτήτων της.
2. Η Αρχή συνεδριάζει τακτικώς ύστερα από πρόσκληση του Προέδρου. Συνεδριάζει εκτάκτως ύστερα από πρόσκληση του Προέδρου ή αίτηση δύο τουλάχιστον μελών της. Οι αποφάσεις της Αρχής λαμβάνονται με πλειοψηφία τουλάχιστον τεσσάρων μελών της. Σε περίπτωση ισοψηφίας υπερισχύει η ψήφος του Προέδρου ή του αναπληρωτή του.
3. Η Αρχή καταρτίζει τον κανονισμό λειτουργίας της, με τον οποίο ρυθμίζονται ιδίως η κατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ των μελών της, η προηγούμενη ακρόαση των ενδιαφερομένων, θέματα πειθαρχικής διαδικασίας και ο τρόπος διεξαγωγής των κατά την περίπτωση η' της παρ. 1 του παρόντος άρθρου ελέγχων.

***Στην παράγραφο 3 του παρόντος άρθρου προστίθενται με την παρ. 5 του άρθρ. 34 του Ν. 2915/2001 τα ακόλουθα εδάφια:

«Η Αρχή μπορεί να συνεδριάζει και σε τμήματα, συντιθέμενα από τρία τουλάχιστον τακτικά ή αναπληρωματικά μέλη και προεδρευόμενα από τον Πρόεδρο της Αρχής ή τον αναπληρωτή του. Ο κανονισμός λειτουργίας της ρυθμίζει περαιτέρω τη σύνθεση, τους όρους λειτουργίας των τμημάτων και την κατανομή των αρμοδιοτήτων μεταξύ ολομέλειας και τμημάτων. Αποφάσεις των τμημάτων μπορεί να τροποποιούνται ή ανακαλούνται από την ολομέλεια.»

4. Η Αρχή τηρεί τα ακόλουθα μητρώα :

- α) Μητρώο Αρχείων και Επεξεργασιών, στο οποίο περιλαμβάνονται τα αρχεία και οι επεξεργασίες που γνωστοποιούνται στην Αρχή.
- β) Μητρώο Αδειών, στο οποίο περιλαμβάνονται οι άδειες που εκδίδει η Αρχή για την ίδρυση και λειτουργία αρχείων που περιέχουν ευαίσθητα δεδομένα.
- γ) Μητρώο Διασυνδέσεων, στο οποίο περιλαμβάνονται οι δηλώσεις και οι άδειες που εκδίδει η Αρχή για τη διασύνδεση αρχείων.
- δ) Μητρώο προσώπων που δεν επιθυμούν να περιλαμβάνονται σε αρχεία, τα οποία έχουν ως σκοπό την προώθηση προμήθειας αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών εξ αποστάσεως.
- ε) Μητρώο Αδειών Διαβίβασης, στο οποίο καταχωρίζονται οι άδειες διαβίβασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- στ) Μητρώο Απόρρητων Αρχείων, στο οποίο καταχωρίζονται, με απόφαση της Αρχής ύστερα από αίτηση του εκάστοτε υπεύθυνου επεξεργασίας, αρχεία που τηρούν τα Υπουργεία Εθνικής Άμυνας και Δημόσιας Τάξης καθώς και η Εθνική Υπηρεσία Πληροφοριών, για λόγους εθνικής ασφάλειας ή για τη διακρίβωση ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων. Στο Μητρώο Απόρρητων Αρχείων καταχωρίζονται και οι διασυνδέσεις με ένα τουλάχιστον αρχείο της περίπτωσης αυτής.

5. Καθένας έχει πρόσβαση στα υπό στοιχεία α, β, γ, δ και ε μητρώα της προηγούμενης παραγράφου. Ύστερα από αίτηση του ενδιαφερόμενου και με απόφαση της Αρχής είναι δυνατό να επιτραπεί εν όλω ή εν μέρει, η πρόσβαση και στο Μητρώο Απόρρητων Αρχείων. Ύστερα από αίτηση του υπεύθυνου επεξεργασίας ή του εκπροσώπου του και με απόφαση της Αρχής είναι δυνατόν να απαγορευθεί, εν όλω ή εν μέρει, η πρόσβαση στο Μητρώο Αδειών Διαβίβασης, εφ' όσον από αυτήν θα προέκυπτε κίνδυνος για την ιδιωτική ζωή τρίτου, την εθνική ασφάλεια, τη διακρίβωση ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων της χώρας που απορρέουν από διεθνείς συμβάσεις.

6. Ο Πρόεδρος εκπροσωπεί την Αρχή ενώπιον κάθε άλλης αρχής, καθώς και σε επιτροπές και ομάδες, συνεδριάσεις και συνόδους οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς και άλλων διεθνών οργανισμών και οργάνων που προβλέπονται από διεθνείς συμβάσεις ή στις οποίες μετέχουν εκπρόσωποι αντίστοιχων αρχών άλλων χωρών. Ο Πρόεδρος μπορεί να αναθέτει την εκπροσώπηση της Αρχής σε μέλος της, αναπληρωτή ή και υπάλληλο του κλάδου ελεγκτών της Γραμματείας.

7. Στον Πρόεδρο της Αρχής ανήκει η ευθύνη της λειτουργίας της καθώς και της λειτουργίας της Γραμματείας. Ο Πρόεδρος μπορεί να εξουσιοδοτεί μέλος της Αρχής ή τον προϊστάμενο της Γραμματείας ή προϊστάμενο

υπηρεσίας της Γραμματείας να υπογράφει με “εντολή Προέδρου” έγγραφα, εντάλματα πληρωμής ή άλλες πράξεις. Ο Πρόεδρος είναι ο διοικητικός προϊστάμενος του προσωπικού της Γραμματείας, ασκεί την επ’ αυτού πειθαρχική εξουσία και μπορεί να επιβάλλει πειθαρχική ποινή το πολύ προστίμου ίσου προς το ήμισυ των μηνιαίων αποδοχών του εγκαλουμένου.

***Στο παρόν άρθρο προστίθεται με την παρ. 6 του άρθρ. 34 του Ν. 2915/2001 παράγραφος 7^α ως εξής:

7α. Όταν η προστασία του ατόμου από την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων επιβάλλει την άμεση λήψη απόφασης, ο Πρόεδρος μπορεί, ύστερα από αίτηση του ενδιαφερομένου, να εκδίδει προσωρινή διαταγή για άμεση, ολική ή μερική, αναστολή της επεξεργασίας ή της λειτουργίας του αρχείου. Η διαταγή ισχύει μέχρι την έκδοση της οριστικής απόφασης από την Αρχή. Την παραπάνω αρμοδιότητα έχει και η Αρχή, όταν επιλαμβάνεται του θέματος.

8. Οι κανονιστικές αποφάσεις της Αρχής δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Οι λοιπές αποφάσεις της Αρχής ισχύουν από την έκδοση ή την κοινοποίησή τους.

9. Ένδικο βοήθημα κατά των αποφάσεων της Αρχής μπορεί να ασκεί και το Δημόσιο. Το ένδικο βοήθημα ασκεί ο κατά περίπτωση αρμόδιος υπουργός.

***Στην παράγραφο 9 του παρόντος άρθρου προστίθενται με την παρ. 7 του άρθρ. 34 του Ν. 2915/2001 τα ακόλουθα εδάφια:

Σε κάθε δίκη που αφορά απόφαση της Αρχής διάδικος είναι η ίδια, εκπροσωπούμενη από τον Πρόεδρο. Η παράσταση στο δικαστήριο γίνεται είτε από μέλος του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους είτε από μέλος της Αρχής, τακτικό ή αναπληρωματικό, ή ελεγκτή, που είναι δικηγόρος και ενεργεί με εντολή του Προέδρου χωρίς αμοιβή.

10. Κάθε δημόσια αρχή παρέχει τη συνδρομή της στην Αρχή.

Άρθρο 20

Γραμματεία της Αρχής

1. Η Αρχή εξυπηρετείται από Γραμματεία. Η Γραμματεία λειτουργεί σε επίπεδο Διευθύνσεως. Η υπηρεσιακή κατάσταση των υπαλλήλων της διέπεται από τις διατάξεις που ισχύουν εκάστοτε για τους δημόσιους διοικητικούς υπαλλήλους.

2. Η οργάνωση της Γραμματείας, η διαίρεση της σε τμήματα και γραφεία και οι επί μέρους αρμοδιότητες τούτων, ο αριθμός των θέσεων του προσωπικού κατά κλάδους και ειδικότητες και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια καθορίζονται με προεδρικό διάταγμα που εκδίδεται με πρόταση των Υπουργών Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, Οικονομικών και Δικαιοσύνης, ύστερα από εισήγηση της Αρχής, η οποία διατυπώνεται μέσα σε δύο (2) μήνες από τη συγκρότησή της. Με το αυτό διάταγμα προβλέπεται συγκρότηση, ως υπηρεσιακής μονάδας της Γραμματείας, τμήματος Ελεγκτών, η πρόσληψη και η υπηρεσιακή κατάσταση των υπαλλήλων του οποίου ρυθμίζεται κατά παρέκκλιση από τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις. Ο προϊστάμενος της Γραμματείας προέρχεται υποχρεωτικά από τον κλάδο ελεγκτών. Ο αριθμός των θέσεων του πάσης φύσεως προσωπικού της Γραμματείας δεν μπορεί να υπερβαίνει τις τριάντα (30).

Ως υπάλληλοι του Τμήματος Ελεγκτών της Γραμματείας της Αρχής μπορούν να προσλαμβάνονται και δικηγόροι, χωρίς να αποβάλλουν τη δικηγορική ιδιότητα, αλλά με αναστολή της ασκήσεως της δικηγορίας κατά τη διάρκεια της θητείας τους.

Το τελευταίο εδάφιο της παρ.2 προστέθηκε με την παρ.5 άρθρο 11 Ν.2623/1998.

3. Η πλήρωση των θέσεων της Γραμματείας γίνεται σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις για την πρόσληψη δημόσιων υπαλλήλων. Ειδικά για τους υπαλλήλους του κλάδου ελεγκτών της Γραμματείας η πρόσληψή τους γίνεται από την Αρχή, με επιλογή ή διαγωνισμό, ύστερα από προκήρυξη της.
4. Τα θέματα υπηρεσιακής κατάστασης του προσωπικού της Γραμματείας κρίνονται από υπηρεσιακό συμβούλιο, που συγκροτείται με απόφαση του Προέδρου της Αρχής και αποτελείται από δύο (2) μέλη της, έναν (1) υπάλληλο που ορίζεται από αυτήν και δύο (2) αιρετούς εκπροσώπους των υπαλλήλων. Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται οι εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις για τα υπηρεσιακά συμβούλια του προσωπικού των δημόσιων υπηρεσιών και των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου.
5. Οι τακτικοί υπάλληλοι της Γραμματείας της Αρχής υπάγονται ως προς την επικουρική ασφάλισή τους στο Ταμείο Αρωγής Προσωπικού Υπηρεσιών Αρμοδιότητας Υπουργείου Δικαιοσύνης. Όσοι προέρχονται από άλλες υπηρεσίες μπορούν να διατηρήσουν τα ταμεία ασφαλίσεως της προηγούμενης υπηρεσίας τους. Οι υπάλληλοι της Γραμματείας ασφαλίζονται υποχρεωτικώς στο Ταμείο Νομικών, υπό τους αυτούς όρους με τους οποίους ασφαλίζονται και οι λοιποί έμμισθοι ασφαλισμένοι του. Οι διατάξεις της παραγράφου αυτής έχουν εφαρμογή και επί των υπαλλήλων που μετατάσσονται στη Γραμματεία της Αρχής από νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου.
6. Κατά την πρώτη εφαρμογή του παρόντος, η πλήρωση των θέσεων προϊσταμένων υπηρεσιακών μονάδων της Γραμματείας, εκτός του Τμήματος Ελεγκτών, γίνεται ύστερα από προκήρυξη της Αρχής, είτε με μετάταξη υπαλλήλων βαθμού Α' ή αντίστοιχου του Δημοσίου ή νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου, είτε με διορισμό. Διορισμός γίνεται μόνο στις θέσεις που δεν θα πληρωθούν με μετάταξη. Η επιλογή των μετατασσομένων ή διοριζομένων γίνεται από την Αρχή. Ο διορισμός των επιλεγομένων από την Αρχή γίνεται με απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης και η μετάταξη με απόφαση του ίδιου και του οικείου Υπουργού. Για την μετάταξη δεν απαιτείται γνώμη του οικείου υπηρεσιακού συμβουλίου της υπηρεσίας από την οποία μετατάσσεται ο υπάλληλος. Τον προϊστάμενο της Γραμματείας επιλέγει η Αρχή από τους υπαλλήλους του κλάδου ελεγκτών, κατά παρέκκλιση από κάθε άλλη διάταξη.
7. Κατά την πρώτη εφαρμογή του παρόντος οι λοιπές θέσεις της Γραμματείας πληρούνται με τις προϋποθέσεις και την διαδικασία της προηγούμενης παραγράφου. Προτιμούνται υποψήφιοι που έχουν αποδεδειγμένη εμπειρία σε θέματα πληροφορικής. Για τους υπαλλήλους του κλάδου ελεγκτών ισχύουν οι διατάξεις της παρ. 3 του παρόντος άρθρου.

8. Ο χρόνος της προηγούμενης υπηρεσίας των μετατασσομένων από νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου ή νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου λογίζεται ως χρόνος πραγματικής δημόσιας υπηρεσίας για κάθε συνέπεια.
9. Οι διατάξεις της παρ. 4 του άρθρου 18 εφαρμόζονται και επί των υπαλλήλων της Γραμματείας.
10. Στο προσωπικό της Γραμματείας της Αρχής, πλέον του μισθού και των λοιπών επιδομάτων που καταβάλλονται κάθε φορά στους μόνιμους υπαλλήλους του Υπουργείου Δικαιοσύνης, μπορεί να καταβάλλεται και πρόσθετη αμοιβή που καθορίζεται κατά κατηγορία, με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Δικαιοσύνης.
Η παρ.10 προστέθηκε με την παρ.3 άρθρο 13 Ν.2703/1999 ΦΕΚ Α΄ 72.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε΄ ΚΥΡΩΣΕΙΣ

Άρθρο 21

Διοικητικές κυρώσεις

1. Η Αρχή επιβάλλει στους υπεύθυνους επεξεργασίας ή στους τυχόν εκπροσώπους τους τις ακόλουθες διοικητικές κυρώσεις, για παράβαση των υποχρεώσεών τους που απορρέουν από τον παρόντα νόμο και από κάθε άλλη ρύθμιση που αφορά την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα :
 - α) Προειδοποίηση, με αποκλειστική προθεσμία για άρση της παράβασης.
 - β) Πρόστιμο ποσού από τριακόσιες χιλιάδες (300.000) έως πενήντα εκατομμύρια (50.000.000) δραχμές.
 - γ) Προσωρινή ανάκληση άδειας.
 - δ) Οριστική ανάκληση άδειας.
 - ε) Καταστροφή αρχείου ή διακοπή επεξεργασίας και καταστροφή των σχετικών δεδομένων.
2. Οι υπό στοιχεία β, γ, δ και ε διοικητικές κυρώσεις της προηγούμενης παραγράφου επιβάλλονται πάντοτε ύστερα από ακρόαση του υπεύθυνου επεξεργασίας ή του εκπροσώπου του. Είναι ανάλογες προς τη βαρύτητα της παράβασης που καταλογίζεται. Οι υπό στοιχεία γ, δ και ε διοικητικές κυρώσεις επιβάλλονται σε περιπτώσεις ιδιαίτερα σοβαρής ή καθ' υποτροπή παράβασης. Πρόστιμο μπορεί να επιβληθεί σωρευτικά και με τις υπό στοιχεία γ, δ και ε κυρώσεις. Εάν επιβληθεί η κύρωση της καταστροφής αρχείου, για την καταστροφή ευθύνεται ο υπεύθυνος επεξεργασίας αρχείου, στον οποίο μπορεί να επιβληθεί και πρόστιμο για μη συμμόρφωση.
3. Τα ποσά των προστίμων της παρ. 1 μπορεί να αναπροσαρμόζονται με απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης, ύστερα από πρόταση της Αρχής.
4. Οι πράξεις της Αρχής με τις οποίες επιβάλλονται πρόστιμα συνιστούν εκτελεστό τίτλο και επιδίδονται στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον τυχόν εκπρόσωπό του. Η είσπραξη των προστίμων γίνεται κατά τις διατάξεις του Κώδικα Εισπράξεως Δημοσίων Εσόδων (ΚΕΔΕ).

Άρθρο 22

Ποινικές κυρώσεις

1. Όποιος παραλείπει να γνωστοποιήσει στην Αρχή, κατά το άρθρο 6 του παρόντος νόμου τη σύσταση και λειτουργία αρχείου ή οποιαδήποτε μεταβολή στους όρους και τις προϋποθέσεις χορηγήσεως της άδειας που προβλέπεται από την παρ. 3 του άρθρου 7 του παρόντος νόμου, τιμωρείται με φυλάκιση έως τριών (3) ετών και χρηματική ποινή τουλάχιστον ενός εκατομμυρίου (1.000.000) δραχμών έως πέντε εκατομμυρίων (5.000.000) δραχμών.
2. Όποιος κατά παράβαση του άρθρου 7 του παρόντος νόμου διατηρεί αρχείο χωρίς άδεια ή κατά παράβαση των όρων και προϋποθέσεων της άδειας της Αρχής, τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον ενός (1) έτους και χρηματική ποινή τουλάχιστον ενός εκατομμυρίου (1.000.000) δραχμών έως πέντε εκατομμυρίων (5.000.000) δραχμών.
3. Όποιος κατά παράβαση του άρθρου 8 του παρόντος νόμου προβαίνει σε διασύνδεση αρχείων χωρίς να την γνωστοποιήσει στην Αρχή, τιμωρείται με φυλάκιση έως τριών (3) ετών και χρηματική ποινή τουλάχιστον ενός εκατομμυρίου (1.000.000) δραχμών έως πέντε εκατομμυρίων (5.000.000) δραχμών. Όποιος προβαίνει σε διασύνδεση αρχείων χωρίς την άδεια της Αρχής, όπου αυτή απαιτείται ή κατά παράβαση των όρων της άδειας που του έχει χορηγηθεί, τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον ενός έτους και χρηματική ποινή τουλάχιστον ενός εκατομμυρίου (1.000.000) δραχμών έως πέντε εκατομμυρίων (5.000.000) δραχμών.
4. Όποιος χωρίς δικαίωμα επεμβαίνει με οποιονδήποτε τρόπο σε αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή λαμβάνει γνώση των δεδομένων αυτών ή τα αφαιρεί, αλλοιώνει, βλάπτει, καταστρέφει, επεξεργάζεται, μεταδίδει, ανακοινώνει, τα καθιστά προσιτά σε μη δικαιούμενα πρόσωπα ή επιτρέπει στα πρόσωπα αυτά να λάβουν γνώση των εν λόγω δεδομένων, ή τα εκμεταλλεύεται με οποιονδήποτε τρόπο, τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον ενός έτους και χρηματική ποινή και αν πρόκειται για ευαίσθητα δεδομένα με φυλάκιση τουλάχιστον ενός (1) τουλάχιστον ενός εκατομμυρίου (1.000.000) δραχμών έως δέκα εκατομμυρίων (10.000.000) δραχμών, αν η πράξη δεν τιμωρείται βαρύτερα από άλλες διατάξεις.
5. Υπεύθυνος επεξεργασίας που δεν συμμορφώνεται με τις αποφάσεις της Αρχής που εκδίδονται για την ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης, σύμφωνα με την παρ. 4 του άρθρου 12, για την ικανοποίηση του δικαιώματος αντίρρησης, σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 13, καθώς και με πράξεις επιβολής των διοικητικών κυρώσεων των περιπτώσεων γ', δ' και ε' της παρ. 1 του άρθρου 21 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον δύο (2) ετών και με χρηματική ποινή τουλάχιστον ενός εκατομμυρίου (1.000.000) δραχμών έως πέντε εκατομμυρίων (5.000.000) δραχμών. Με τις ποινές του προηγούμενου εδαφίου τιμωρείται ο υπεύθυνος επεξεργασίας που διαβιβάζει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα κατά παράβαση του άρθρου 9 καθώς και εκείνος που δεν συμμορφώνεται προς την δικαστική απόφαση του άρθρου 14 του παρόντος νόμου.
6. Αν ο υπαίτιος των πράξεων των παρ. 1 έως 5 του παρόντος άρθρου είχε σκοπό να προσπορίσει στον εαυτό του ή σε άλλον παράνομο περιουσιακό όφελος, ή να βλάψει τρίτον, επιβάλλεται κάθειρξη έως δέκα (10) ετών και χρηματική ποινή τουλάχιστον δύο εκατομμυρίων (2.000.000) δραχμών έως δέκα εκατομμυρίων (10.000.000) δραχμών.
7. Αν από τις πράξεις των παρ. 1 έως και 5 του παρόντος άρθρου προκλήθηκε κίνδυνος για την ελεύθερη λειτουργία του δημοκρατικού

- πολιτεύματος ή για την εθνική ασφάλεια, επιβάλλεται κάθειρξη και χρηματική ποινή τουλάχιστον πέντε εκατομμυρίων (5.000.000) δραχμών έως δέκα εκατομμυρίων (10.000.000) δραχμών.
8. Αν οι πράξεις των παρ. 1 έως 5 του παρόντος άρθρου τελέσθηκαν από αμέλεια, επιβάλλεται φυλάκιση έως τριών (3) ετών και χρηματική ποινή.
9. Για την εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος άρθρου, αν υπεύθυνος επεξεργασίας δεν είναι φυσικό πρόσωπο, ευθύνεται ο εκπρόσωπος του νομικού προσώπου ή ο επικεφαλής της δημόσιας αρχής ή υπηρεσίας ή οργανισμού αν ασκεί και ουσιαστικά τη διοίκηση ή διεύθυνση αυτών.
10. Για τα εγκλήματα του παρόντος άρθρου ο Πρόεδρος και τα μέλη της Αρχής καθώς και οι προς τούτο ειδικά εντεταλμένοι υπάλληλοι του τμήματος ελεγκτών της Γραμματείας, είναι ειδικοί ανακριτικοί υπάλληλοι και έχουν όλα τα δικαιώματα που προβλέπει σχετικά ο Κώδικας Ποινικής Δικονομίας. Μπορούν να διενεργούν προανάκριση και χωρίς εισαγγελική παραγγελία, όταν πρόκειται για αυτόφωρο κακούργημα ή πλημμέλημα ή υπάρχει κίνδυνος από την αναβολή.
11. Για τα εγκλήματα της παρ. 5 του παρόντος άρθρου καθώς επίσης και σε κάθε άλλη περίπτωση όπου προηγήθηκε διοικητικός έλεγχος από την Αρχή, ο Πρόεδρος αυτής ανακοινώνει γραπτώς στον αρμόδιο εισαγγελέα οτιδήποτε αποτέλεσε αντικείμενο έρευνας από την Αρχή και διαβιβάζει σε αυτόν όλα τα στοιχεία και τις αποδείξεις.
12. Η προανάκριση για τα εγκλήματα του παρόντος άρθρου περατώνεται μέσα σε δύο (2) το πολύ μήνες από την άσκηση της ποινικής δίωξης και εφόσον υπάρχουν αποχρώσεις ενδείξεις για την παραπομπή του κατηγορουμένου σε δίκη, η δικάσιμος ορίζεται σε ημέρα που δεν απέχει περισσότερο από τρεις (3) μήνες από το πέρας της προανάκρισης ή αν η παραπομπή έγινε με βούλευμα δύο (2) μήνες από τότε που αυτό έγινε αμετάκλητο. Σε περίπτωση εισαγωγής της υπόθεσης με απευθείας κλήση του κατηγορουμένου στο ακροατήριο δεν επιτρέπεται η προσφυγή κατά του κλητήριου θεσπίσματος.
13. Δεν επιτρέπεται αναβολή της δίκης για τα εγκλήματα του παρόντος άρθρου παρά μόνον μία φορά για εξαιρετικά σοβαρό λόγο. Στην περίπτωση αυτή ορίζεται ρητή δικάσιμος, που δεν απέχει περισσότερο από δύο (2) μήνες και η υπόθεση εκδικάζεται κατ' εξαίρεση πρώτη.
14. Τα κακούργηματα που προβλέπονται από τον παρόντα νόμο υπάγονται στην αρμοδιότητα του δικαστηρίου των εφετών.

Άρθρο 23

Αστική ευθύνη

1. Φυσικό πρόσωπο ή νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου, που κατά παράβαση του παρόντος νόμου, προκαλεί περιουσιακή βλάβη, υποχρεούται σε πλήρη αποζημίωση. Αν προκάλεσε ηθική βλάβη, υποχρεούται σε χρηματική ικανοποίηση. Η ευθύνη υπάρχει και όταν ο υπόχρεος όφειλε να γνωρίζει την πιθανότητα να επέλθει βλάβη σε άλλον.
2. Η κατά το άρθρο 932 ΑΚ χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης για παράβαση του παρόντος νόμου ορίζεται κατ' ελάχιστο στο ποσό των δύο εκατομμυρίων (2.000.000) δραχμών, εκτός αν ζητήθηκε από τον ενάγοντα μικρότερο ποσό ή η παράβαση οφείλεται σε αμέλεια. Η χρηματική αυτή ικανοποίηση επιδικάζεται ανεξαρτήτως από την αιτούμενη αποζημίωση για περιουσιακή βλάβη.
3. Οι απαιτήσεις του παρόντος άρθρου εκδικάζονται κατά τα άρθρα 664 - 676 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας, ανεξάρτητα από την τυχόν έκδοση ή

μη απόφασης της Αρχής ή την τυχόν άσκηση ποινικής δίωξης, καθώς και από την αναστολή ή αναβολή της για οποιοδήποτε λόγο. Η απόφαση του δικαστηρίου εκδίδεται μέσα σε δύο (2) μήνες από την πρώτη συζήτηση στο ακροατήριο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ' **ΤΕΛΙΚΕΣ - ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

Άρθρο 24

Υποχρεώσεις υπεύθυνου επεξεργασίας

1. Οι υπεύθυνοι επεξεργασίας αρχείων τα οποία λειτουργούν κατά την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου, υποχρεούνται να υποβάλλουν την κατά το άρθρο 6 γνωστοποίηση λειτουργίας στην Αρχή μέσα σε έξι (6) μήνες από την έναρξη λειτουργίας της Αρχής.
2. Την ίδια υποχρέωση έχουν και οι υπεύθυνοι επεξεργασίας αρχείων με ευαίσθητα δεδομένα, τα οποία λειτουργούν κατά την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου, προκειμένου να εκδοθεί η κατά την παρ. 3 του άρθρου 7 άδεια.
3. Για αρχεία που λειτουργούν και επεξεργασίες που εκτελούνται κατά την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου οι υπεύθυνοι επεξεργασίας οφείλουν να προβούν στην κατά την παρ. 1 του άρθρου 11 ενημέρωση των υποκειμένων μέσα σε έξι (6) μήνες από την έναρξη λειτουργίας της Αρχής. Η ενημέρωση, εφόσον αφορά μεγάλο αριθμό υποκειμένων μπορεί να γίνει και δια του τύπου. Στην περίπτωση αυτή τις λεπτομέρειες καθορίζει η Αρχή. Οι διατάξεις της παρ. 4 του άρθρου 11 έχουν εφαρμογή και εν προκειμένω.
4. Για τα εξ ολοκλήρου μη αυτοματοποιημένα αρχεία οι προθεσμίες των προηγούμενων παραγράφων είναι ενός (1) χρόνου.
5. Οι διατάξεις των άρθρων 11, 12, 13, και 19 παρ. 1 του παρόντος νόμου δεν εφαρμόζονται στο ποινικό μητρώο και στα υπηρεσιακά αρχεία που τηρούνται από τις αρμόδιες δικαστικές αρχές για την εξυπηρέτηση των αναγκών της λειτουργίας της ποινικής δικαιοσύνης και στο πλαίσιο της λειτουργίας της.

Άρθρο 25

Έναρξη λειτουργίας της Αρχής

1. Μέσα σε εξήντα (60) μέρες από την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου, διορίζεται ο Πρόεδρος της Αρχής και ο αναπληρωτής του. Μέσα στην ίδια προθεσμία ο Υπουργός Δικαιοσύνης υποβάλλει στον Πρόεδρο της Βουλής πρόταση για τον διορισμό των τεσσάρων τακτικών μελών της Αρχής και των ισάριθμων αναπληρωτών τους.
2. Ο χρόνος της έναρξης λειτουργίας της Αρχής ορίζεται με απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης που εκδίδεται το αργότερο μέσα σε τέσσερις (4) μήνες μετά τη συγκρότηση της Αρχής. Από τον διορισμό των μελών της και έως την κατά τις παρ. 6 και 7 του άρθρου 20 του παρόντος νόμου πλήρωση των θέσεων της Γραμματείας της, η Αρχή εξυπηρετείται από προσωπικό το οποίο αποσπάται προσωρινά σε αυτήν, με απόφασή της, κατά παρέκκλιση από κάθε άλλη διάταξη.
3. Έως ότου η Αρχή λειτουργήσει σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο, η εκκαθάριση των δαπανών της γίνεται από τη Διεύθυνση Οικονομικού της Κεντρικής Υπηρεσίας του Υπουργείου Δικαιοσύνης, σε βάρος του προϋπολογισμού του Υπουργείου Δικαιοσύνης.

4. Η κατά την παρ. 2 του παρόντος άρθρου απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης για τον χρόνο έναρξης λειτουργίας της Αρχής δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και σε τέσσερις (4) τουλάχιστον ημερήσιες πολιτικές εφημερίδες ευρείας κυκλοφορίας που εκδίδονται στην Αθήνα και την Θεσσαλονίκη και σε δύο (2) τουλάχιστον ημερήσιες οικονομικές εφημερίδες.

Άρθρο 26

Έναρξη ισχύος

1. Η ισχύς των διατάξεων των άρθρων 15, 16, 17, 18 και 20 του παρόντος νόμου αρχίζει από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.
2. Η ισχύς των λοιπών διατάξεων αρχίζει από την κατά το προηγούμενο άρθρο έναρξη λειτουργίας της Αρχής.

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 2774
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΣΤΟΝ
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ

Άρθρο 1

Αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής

1. Σκοπός του παρόντος νόμου αυτού η προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων των ατόμων και ιδίως της ιδιωτικής ζωής και η θέσπιση των προϋποθέσεων για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα. Ο Ν. 2472/97 (ΦΕΚ 50 Α' /10.04.1997) εφαρμόζεται για κάθε ζήτημα σχετικό με την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών που δεν ρυθμίζεται ειδικότερα από τον παρόντα νόμο.

Άρθρο 2

Ορισμοί

Εκτός των ορισμών που περιλαμβάνονται στο άρθρο 2 του Ν. 2472/97 για τους σκοπούς του νόμου αυτού νοούνται ως:

- α) "συνδρομητής", κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που έχει συνάψει σύμβαση με φορέα παροχής διαθέσιμων στο κοινό τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για την παροχή των υπηρεσιών αυτών.
- β) "χρήστης", κάθε φυσικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί διαθέσιμη στο κοινό τηλεπικοινωνιακή υπηρεσία για προσωπικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς, χωρίς να είναι απαραίτητα συνδρομητής της.
- γ) "δημόσιο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο" τα συστήματα μετάδοσης, ο εξοπλισμός μεταγωγής και τα λοιπά μέσα που επιτρέπουν την μεταφορά σημάτων μεταξύ συγκεκριμένων τερματικών σημείων με τη χρήση καλωδίου, ραδιοκυμάτων, οπτικών ή άλλων ηλεκτρομαγνητικών μέσων, τα οποία χρησιμοποιούνται εν μέρει ή εν όλω, για την παροχή διαθέσιμων στο κοινό τηλεπικοινωνιών υπηρεσιών.
- δ) "τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες" οι υπηρεσίες των οποίων η παροχή συνίσταται εν όλω ή εν μέρει στη μετάδοση και περαιτέρω διαβίβαση σημάτων μέσω τηλεπικοινωνιακών δικτύων εξαιρουμένων των ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών εκπομπών.

Άρθρο 3

Υπηρεσίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής

1. Ο παρών νόμος εφαρμόζεται και στις περιπτώσεις που συνδρομητές κατά τους ορισμούς του νόμου αυτού είναι νομικά πρόσωπα, όπως ορίζεται ειδικότερα στα παρακάτω άρθρα.
2. Ο παρών νόμος εφαρμόζεται στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο πλαίσιο της παροχής διαθέσιμων στο κοινό τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σε δημόσια τηλεπικοινωνιακά δίκτυα ιδίως

μέσω του ψηφιακού δικτύου ενοποιημένων υπηρεσιών (Integrated Services Digital Network - ISDN) και των δημοσίων ψηφιακών κινητών δικτύων. Για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που πραγματοποιείται στο πλαίσιο μη διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών εφαρμόζεται ο Ν. 2472/97.

3. Τα άρθρα 6 και 7 του παρόντος νόμου εφαρμόζονται στις γραμμές συνδρομητών που συνδέονται με ψηφιακά κέντρα και όταν αυτό είναι τεχνικώς εφικτό σε γραμμές συνδρομητών που συνδέονται με αναλογικά κέντρα και δεν συνεπάγεται δυσανάλογη οικονομική επιβάρυνση. Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) κατόπιν γνωστοποίησης των ενδιαφερόμενων οργανισμών κοινοποιεί στην Επιτροπή της Ευρωπαϊκής Ένωσης τις περιπτώσεις όπου είναι τεχνικώς αδύνατο ή επιφέρουν δυσανάλογη επένδυση.

Άρθρο 4

Γενικές αρχές

1. Οποιαδήποτε χρήση των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών όπως ορίζονται στο νόμο αυτό προστατεύεται από τις ρυθμίσεις για το απόρρητο των επικοινωνιών. Η άρση του απορρήτου σε δημόσιες αρχές είναι επιτρεπτή μόνο για τους λόγους και υπό τους όρους και διαδικασίες που ορίζει ο Ν. 2225/94 (ΦΕΚ 121 Α' /20.07.1994), όπως ισχύει.
2. Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται μόνο εάν:
 - α) ο συνδρομητής ή ο χρήστης έχει δώσει τη συγκατάθεσή του μετά από ενημέρωση για το είδος των δεδομένων, τον σκοπό και την έκταση της επεξεργασίας, τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών ή
 - β) η επεξεργασία είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης στην οποία ο συνδρομητής ή ο χρήστης είναι συμβαλλόμενο μέρος ή για τη λήψη μέτρων κατά το προσυμβατικό στάδιο μετά από αίτηση του συνδρομητή.
3. Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πρέπει να περιορίζεται στο απολύτως αναγκαίο για την εξυπηρέτηση των σκοπών της.
4. Ο φορέας παροχής δημόσιου τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή και διαθέσιμης στο κοινό τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή να τα διαβιβάζει σε τρίτους για άλλους σκοπούς και ιδίως για σκοπούς διαφήμισης ή εμπορικής έρευνας αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών εκτός εάν ο συνδρομητής ή ο χρήστης έχει ρητά και ειδικά δώσει τη συγκατάθεσή του. Η συγκατάθεση απαιτείται να είναι έγγραφη εφόσον τα δεδομένα διαβιβάζονται σε τρίτους. Η συγκατάθεση μπορεί σε κάθε περίπτωση να αρθεί οποτεδήποτε χωρίς αναδρομικό αποτέλεσμα. Σε περίπτωση άρσης της συγκατάθεσης και εφόσον τα δεδομένα έχουν στο μεταξύ ανακοινωθεί σε τρίτους η ανάκληση ανακοινώνεται σε αυτούς με φροντίδα του υπεύθυνου επεξεργασίας. Ο φορέας παροχής τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή και διαθέσιμης στο κοινό τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας απαγορεύεται να εξαρτά την παροχή των υπηρεσιών αυτών από τη συγκατάθεση του συνδρομητή/ χρήστη για την επεξεργασία των δεδομένων αυτών για άλλους σκοπούς εκτός από αυτούς

που εξυπηρετούν άμεσα την παροχή των υπηρεσιών τις οποίες αφορά ο νόμος αυτός.

5. Ο σχεδιασμός και η επιλογή των τεχνικών μέσων καθώς και ο εξοπλισμός για την παροχή διαθέσιμων στο κοινό τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών πρέπει να γίνεται με κριτήριο και σκοπό την επεξεργασία όσο το δυνατόν λιγότερων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
6. Ο παρέχων διαθέσιμες στο κοινό τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες οφείλει να καθιστά δυνατή την χρήση και πληρωμή των υπηρεσιών αυτών ανωνύμως ή με ψευδώνυμο, στο βαθμό που αυτό είναι τεχνικά εφικτό. Σε περίπτωση αμφισβήτησης για την τεχνική δυνατότητα της ανώνυμης και ψευδώνυμης χρήσης και πληρωμής των υπηρεσιών αυτών γνωμοδοτεί η Ε.Ε.Τ.Τ. σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις.

Άρθρο 5

Δεδομένα κίνησης και χρέωσης - Αναλυτική χρέωση

1. Τα δεδομένα κίνησης που αφορούν συνδρομητές και χρήστες, τα οποία υποβάλλονται σε επεξεργασία για την πραγματοποίηση κλήσεων και αποθηκεύονται από το φορέα παροχής τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή και διαθέσιμης στο κοινό τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας πρέπει να απαλείφονται ή να καθίστανται ανώνυμα κατά τη λήξη της κλήσης, με την επιφύλαξη των διατάξεων των παραγράφων 2, 3 και 4 του παρόντος άρθρου.
2. Για τη χρέωση των συνδρομητών και την πληρωμή των διασυνδέσεων, εφόσον είναι αναγκαίο επιτρέπεται να υποβάλλονται σε επεξεργασία τα δεδομένα που αφορούν τον αριθμό ή την ταυτότητα της συσκευής του συνδρομητή, τη διεύθυνση του συνδρομητή και τον τύπο της συσκευής, τον συνολικό αριθμό των προς χρέωση μονάδων για τη λογιστική περίοδο, τον αριθμό του καλούμενου συνδρομητή, τον τύπο, το χρόνο έναρξης και τη διάρκεια των κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν ή/και τον όγκο των διαβιβασθέντων δεδομένων, την ημερομηνία κατά την οποία έλαβε χώρα η κλήση/ υπηρεσία, άλλες πληροφορίες που αφορούν τον τρόπο και τη διαδικασία πληρωμής όπως προκαταβολές, πληρωμές με δόσεις, αποσύνδεση, υπομνηστική επιστολή. Η επεξεργασία αυτή επιτρέπεται μόνο έως το τέλος της περιόδου εντός της οποίας μπορεί να αμφισβητηθεί νομίμως ο λογαριασμός ή να επιδιωχθεί η πληρωμή του.
3. Εφόσον το ζητήσει ο συνδρομητής ή ο χρήστης, ο φορέας παροχής τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή και διαθέσιμης στο κοινό τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας οφείλει να διαγράφει τα τρία τελευταία ψηφία των κληθέντων αριθμών . Εφόσον το ζητήσει ο συνδρομητής ή ο χρήστης, ο φορέας παροχής τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή και διαθέσιμης στο κοινό τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας υποχρεούται σε πλήρη διαγραφή των κληθέντων αριθμών, αμέσως μετά την αποστολή του λογαριασμού. Στην περίπτωση αυτή δεν θα υφίσταται για την εταιρία υποχρέωση απόδειξης της ορθότητας των στοιχείων των λογαριασμών.

4. Η επεξεργασία των δεδομένων κίνησης και χρέωσης πρέπει να ανατίθεται σε πρόσωπα τα οποία ενεργούν υπό την εποπτεία των φορέων παροχής των δημοσίων τηλεπικοινωνιακών δικτύων ή και των διαθέσιμων στο κοινό τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τα οποία ασχολούνται με τη διαχείριση των χρεώσεων ή της κίνησης, τις απαντήσεις σε ερωτήσεις πελατών, την ανίχνευση της απάτης και με την εμπορική προώθηση των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών του φορέα.
5. Οι συνδρομητές έχουν το δικαίωμα να ζητούν την έκδοση και λήψη μη αναλυτικών λογαριασμών. Σε περίπτωση συσκευής σε χώρο με πολλούς κατοίκους ή διαμένοντες ή σε επαγγελματική εγκατάσταση με πολλούς χρήστες για την αποστολή αναλυτικού λογαριασμού χρειάζεται έγγραφη βεβαίωση του συνδρομητή ότι οι χρήστες έχουν ενημερωθεί ή θα ενημερωθούν με τον κατά περίπτωση πρόσφορο τρόπο για την αποστολή αναλυτικών λογαριασμών στον συνδρομητή.
6. Οι παράγραφοι 1,2,3,4 του παρόντος άρθρου ισχύουν με την επιφύλαξη ότι η Ε.Ε.Τ.Τ. ενημερώνεται από τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα για τα δεδομένα που αφορούν τη χρέωση ή την κίνηση με σκοπό την επίλυση διαφορών, που σχετίζονται ιδίως με τη διασύνδεση ή τη χρέωση, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

Άρθρο 6

Ένδειξη της ταυτότητας και περιορισμός αναγνώρισης καλούσας και συνδεδεμένης γραμμής

1. Σε περίπτωση που παρέχεται η ένδειξη της ταυτότητας καλούσας γραμμής, ο καλών χρήστης πρέπει να έχει τη δυνατότητα, με απλά μέσα και ατελώς, να εμποδίζει αυτή τη λειτουργία ανά κλήση. Ο καλών συνδρομητής πρέπει να έχει τη δυνατότητα αυτή ανά γραμμή.
2. Σε περίπτωση που παρέχεται ένδειξη της ταυτότητας καλούσας γραμμής, ο καλούμενος συνδρομητής πρέπει να έχει τη δυνατότητα, με απλά μέσα και ατελώς να μην επιτρέπει την ένδειξη της ταυτότητας της καλούσας γραμμής για τις εισερχόμενες κλήσεις.
3. Σε περίπτωση που παρέχεται ένδειξη της ταυτότητας καλούσας γραμμής και η ένδειξη αυτή γίνεται πριν γίνει οριστικά η κλήση ο καλούμενος συνδρομητής πρέπει να έχει τη δυνατότητα με απλά μέσα, να μη δέχεται την εισερχόμενη κλήση όταν ο καλών χρήστης ή συνδρομητής δεν έχει επιτρέψει την ένδειξη της ταυτότητας της καλούσας γραμμής.
4. Σε περίπτωση που παρέχεται ένδειξη της ταυτότητας της συνδεδεμένης γραμμής, ο καλούμενος συνδρομητής πρέπει να έχει τη δυνατότητα να απαλείφει, με απλά μέσα και ατελώς, την ένδειξη της ταυτότητας της συνδεδεμένης γραμμής στον καλούντα χρήστη.
5. Οι διατάξεις της παραγράφου 1 ισχύουν επίσης όσον αφορά κλήσεις προς χώρες που δεν ανήκουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση, οι διατάξεις των

παραγράφων 2, 3 και 4 ισχύουν επίσης και για τις εισερχόμενες κλήσεις που προέρχονται από τρίτες χώρες.

6. Σε περίπτωση που παρέχεται ένδειξη της ταυτότητας καλούσας ή και συνδεδεμένης γραμμής, οι φορείς παροχής διαθέσιμων στο κοινό τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ενημερώνουν με κάθε πρόσφορο τρόπο ή μέσω το κοινό και τους συνδρομητές σχετικά, όπως επίσης και για τις δυνατότητες που ορίζονται στις παραγράφους 1-4.
7. Ο φορέας παροχής δημοσίου τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή και διαθέσιμης στο κοινό τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας οφείλει να διαθέτει μέσα εξουδετέρωσης της δυνατότητας μη αναγραφής της καλούσας γραμμής:
 - α) για περιορισμένο χρονικό διάστημα, μετά από αίτηση του συνδρομητή που ζητεί τον εντοπισμό κακόβουλων ή ενοχλητικών κλήσεων. Τα δεδομένα που περιέχουν την αναγνώριση της ταυτότητας του καλούντος συνδρομητή αποθηκεύονται και είναι διαθέσιμα από το φορέα παροχής δημοσίου τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή και διαθέσιμης στο κοινό τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας μόνο έναντι του συνδρομητή/χρήστη που ζητεί τον εντοπισμό και κατόπιν διαγράφονται.
 - β) Επί τη βάση της ανά γραμμή απάλειψης για δημόσιες υπηρεσίες που ασχολούνται με τις κλήσεις άμεσης επέμβασης ή ιδιωτικούς φορείς άμεσης επέμβασης αναγνωρισμένους από το κράτος σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις ώστε να δίδεται απάντηση στις κλήσεις αυτές. Τα δεδομένα που περιέχουν την αναγνώριση της ταυτότητας του καλούντος συνδρομητή αποθηκεύονται και είναι διαθέσιμα από την υπηρεσία ή τον ιδιωτικό φορέα άμεσης επέμβασης μόνο για το σκοπό της άμεσης απάντησης και επέμβασης και για το χρονικό διάστημα που είναι αναγκαίο για την ολοκλήρωση του σκοπού και κατόπιν διαγράφονται.

Άρθρο 7

Αυτόματη προώθηση κλήσεων

Ο συνδρομητής έχει το δικαίωμα να εμποδίζει τις αυτόματα προωθούμενες κλήσεις από τρίτους στην τερματική του συσκευή. Ο φορέας παροχής τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή και διαθέσιμης στο κοινό τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας οφείλει να παρέχει ατελώς την αντίστοιχη τεχνική δυνατότητα. Σε περίπτωση αμφισβήτησης αυτής της τεχνικής δυνατότητας γνωμοδοτεί η Ε.Ε.Τ.Τ. σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις.

Άρθρο 8

Κατάλογοι συνδρομητών

1. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στους έντυπους ή ηλεκτρονικούς καταλόγους συνδρομητών, τα οποία βρίσκονται στη διάθεση του κοινού ή μπορούν να ληφθούν μέσω των υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου, πρέπει να περιορίζονται στα απαραίτητα για την αναγνώριση της ταυτότητας συγκεκριμένου συνδρομητή(όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο,

- διεύθυνση) εκτός εάν ο συνδρομητής έχει δώσει τη ρητή συγκατάθεσή του για τη δημοσίευση συμπληρωματικών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
2. Ο συνδρομητής δικαιούται, εφόσον το ζητεί, να μην συμπεριλαμβάνεται σε έντυπο ή ηλεκτρονικό κατάλογο, να δηλώνει ότι δεν επιτρέπει τη χρησιμοποίηση των προσωπικών του στοιχείων για απευθείας εμπορική προώθηση, να ζητά να παραλείπεται η διεύθυνσή του εν μέρει και να μην επιτρέπει να υπάρχει αναφορά που να αποκαλύπτει το φύλο του, εφόσον τούτο είναι γλωσσικά εφικτό. Ο φορέα παροχής της υπηρεσίας μπορεί να χρεώνει τον συνδρομητή που επιθυμεί να μην αναφέρονται τα στοιχεία του στον κατάλογο, υπό τον όρο ότι η χρέωση, περιορίζεται στο πραγματικό κόστος του φορέα παροχής της υπηρεσίας για την προσαρμογή και ενημέρωση της καταστάσεως των συνδρομητών των οποίων τα στοιχεία δεν θα εγγραφούν στο δημόσιο κατάλογο. Το ύψος και ο τρόπος καταβολής του ποσού καθώς και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια ορίζονται με απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ..
 3. Τα δικαιώματα που παρέχονται σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2 ισχύουν για τους συνδρομητές που είναι φυσικά πρόσωπα. Όταν οι συνδρομητές είναι νομικά πρόσωπα τα στοιχεία που δημοσιεύονται σε τηλεφωνικούς καταλόγους περιορίζονται στα απαραίτητα για την αναγνώριση της ταυτότητας του νομικού προσώπου (επωνυμία ή διακριτικός τίτλος, έδρα, νομική μορφή, κύριο αντικείμενο δραστηριότητας, διεύθυνση) εκτός εάν ο νόμιμος εκπρόσωπος του νομικού προσώπου έχει δώσει τη ρητή συγκατάθεσή του για τη δημοσίευση συμπληρωματικών στοιχείων.

Άρθρο 9

Μη ζητηθείσες κλήσεις

1. Η χρησιμοποίηση αυτόματων συστημάτων κλήσης χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση ιδίως με χρήση αυτόματων συσκευών κλήσεως ή συσκευών τηλεομοιοτυπίας ή η πραγματοποίηση μη ζητηθεισών κλήσεων γενικώς με οποιοδήποτε τηλεπικοινωνιακό μέσο με ή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, για σκοπούς απ' ευθείας εμπορικής προώθησης προϊόντων ή υπηρεσιών ή για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς επιτρέπεται μόνον στην περίπτωση συνδρομητών, οι οποίοι έχουν δώσει εκ των προτέρων τη ρητή συγκατάθεσή τους.
2. Δεν επιτρέπεται η πραγματοποίηση μη ζητηθεισών κλήσεων για τους παραπάνω σκοπούς, εφόσον ο συνδρομητής έχει δηλώσει ότι δεν επιθυμεί γενικώς να δέχεται τέτοιες κλήσεις. Ο φορέας παροχής διαθέσιμων στο κοινό τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, υποχρεούται να καταχωρεί τις δηλώσεις αυτές σε ειδικό κατάλογο συνδρομητών, ο οποίος είναι στη διάθεση κάθε ενδιαφερομένου.
3. Οι ανωτέρω ρυθμίσεις δεν ισχύουν για τους συνδρομητές που είναι νομικά πρόσωπα εκτός εάν ο νόμιμος εκπρόσωπος δηλώσει ότι δεν επιθυμεί τη λήψη μη ζητηθεισών κλήσεων που γίνονται για τους παραπάνω σκοπούς.
4. Οι δηλώσεις των προηγούμενων παραγράφων γίνονται χωρίς επιβάρυνση και απευθύνονται στο φορέα παροχής δημοσίου τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή και διαθέσιμη στο κοινό τηλεπικοινωνιακή υπηρεσία

Άρθρο 10

Ασφάλεια

1. Ο φορέας παροχής διαθέσιμων στο κοινό τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών οφείλει να λαμβάνει τα ενδεδειγμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να προστατεύεται η ασφάλεια των υπηρεσιών του, και εφόσον χρειάζεται από κοινού με το φορέα παροχής του δημόσιου δικτύου τηλεπικοινωνιών και η ασφάλεια του δημόσιου τηλεπικοινωνιακού δικτύου. Λαμβανομένων υπόψη των πλέον πρόσφατων τεχνικών δυνατοτήτων και του κόστους εφαρμογής τους, τα μέτρα αυτά εξασφαλίζουν επίπεδο ασφαλείας ανάλογο προς τον υπάρχοντα κίνδυνο.
2. Σε περίπτωση που υπάρχει ιδιαίτερος κίνδυνος παραβίασης της ασφαλείας του δημόσιου τηλεπικοινωνιακού δικτύου, ο φορέας που παρέχει διαθέσιμη στο κοινό τηλεπικοινωνιακή υπηρεσία οφείλει να ενημερώσει τους συνδρομητές για τον κίνδυνο αυτό και για όλες τις τυχόν δυνατότητες αποτροπής του κινδύνου, συμπεριλαμβανομένου και του σχετικού κόστους. Η ενημέρωση αυτή δεν απαλλάσσει τον φορέα από τις υποχρεώσεις που ορίζονται στην παράγραφο 1.

Άρθρο 11

Αρμοδιότητες της Αρχής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

1. Εκτός των αρμοδιοτήτων που της έχουν ανατεθεί από το ν.2472/97 και άλλες ρυθμίσεις που αφορούν την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, με τις διατάξεις του παρόντος η Αρχή:
 - α) καταγγέλλει τις παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος νόμου στις αρμόδιες διοικητικές και δικαστικές αρχές και
 - β) εκδίδει κανονιστικές πράξεις για τη ρύθμιση ειδικών τεχνικών και λεπτομερειακών θεμάτων στα οποία αναφέρεται ο παρόν νόμος.
2. Στις περιπτώσεις όπου απαιτείται προηγούμενη γνωμοδότηση της Ε.Ε.Τ.Τ. η πράξη της Αρχής εκδίδεται μετά από κοινοποίηση της σχετικής από φάσης της Ε.Ε.Τ.Τ..

Άρθρο 12

Αστική ευθύνη

1. Φυσικό πρόσωπο ή νομικό πρόσωπο, που κατά παράβαση του νόμου αυτού προκαλεί περιουσιακή βλάβη, υποχρεούνται σε πλήρη αποζημίωση. Αν προκάλεσε ηθική βλάβη, υποχρεούται σε χρηματική ικανοποίηση. Ο υπόχρεος απαλλάσσεται από την ευθύνη αν αποδείξει ότι δεν γνώριζε ούτε όφειλε να γνωρίζει την πιθανότητα να επέλθει βλάβη σε άλλον.
2. Η κατά το άρθρο 932 Α.Κ. χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης για παράβαση του παρόντος νόμου ορίζεται κατ' ελάχιστο στο ποσό των δύο

εκατομμυρίων (2.000.000) δραχμών, εκτός αν ζητήθηκε από τον ενάγοντα μικρότερο ποσό. Η χρηματική αυτή ικανοποίηση επιδικάζεται ανεξαρτήτως από την αιτούμενη αποζημίωση για περιουσιακή βλάβη.

3. Οι απαιτήσεις του παρόντος άρθρου εκδικάζονται κατά τα άρθρα 664-676 του Κώδικα πολιτικής Δικονομίας, ανεξάρτητα από την τυχόν έκδοση ή μη απόφασης της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ή την τυχόν άσκηση ποινικής δίωξης. Η απόφαση του δικαστηρίου εκδίδεται το αργότερο μέσα σε δύο (2) μήνες από την πρώτη συζήτηση στο ακροατήριο.

Άρθρο 13

Ποινικές κυρώσεις

1. Όποιος κατά παράβαση του παρόντος νόμου χρησιμοποιεί, επεξεργάζεται, μεταδίδει, ανακοινώνει, δημοσιοποιεί δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα συνδρομητών ή χρηστών τα καθιστά προσιτά σε μη δικαιούμενα πρόσωπα ή επιτρέπει στα πρόσωπα αυτά να λάβουν γνώση των εν λόγω δεδομένων, ή τα εκμεταλλεύεται με οποιονδήποτε τρόπο, τιμωρείται με φυλακή τουλάχιστον ενός (1) έτους και χρηματική ποινή τουλάχιστον ενός εκατομμυρίου (1.000.000) έως δέκα εκατομμυρίων (10.000.000) δραχμών, αν η πράξη δεν τιμωρείται βαρύτερα από άλλες διατάξεις.
2. Υπεύθυνος επεξεργασίας που δεν συμμορφώνεται με τις πράξεις της Αρχής που επιβάλλουν τις διοικητικές κυρώσεις των περιπτώσεων γ', δ' και ε' της παρ.1 του άρθρου 21 του ν.2472/97, τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον δύο (2) ετών και με χρηματική ποινή τουλάχιστον ενός εκατομμυρίου (1.000.000) δραχμών έως πέντε εκατομμυρίων (5.000.000) δραχμών.
3. Οι διατάξεις των παραγράφων 6 έως και 14 του άρθρου 22 του ν. 2472/97 εφαρμόζονται και επί των πράξεων των προηγούμενων παραγράφων.

Άρθρο 14

Έναρξη ισχύος

Η ισχύς των διατάξεων του παρόντος νόμου αρχίζει μετά την πάροδο τριών μηνών από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Παραγγέλλουμε τη δημοσίευση του παρόντος στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και την εκτέλεσή του ως Νόμου του Κράτους.