

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

**ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
(MBA)**



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως μέσο για την επίτευξη μιας σύγχρονης και αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης”

ΚΟΒΑΤΣΗΣ ΑΓΓΕΛΟΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ ΠΕΚΚΑ-ΟΙΚΟΝΟΜΟΥ ΒΙΚΤΩΡΙΑ

Πειραιάς, Ιούλιος 2021

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη Διοίκηση Επιχειρήσεων : MBA» με τίτλο:

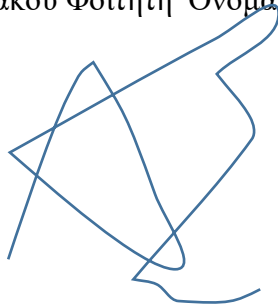
«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως μέσο για την επίτευξη μιας σύγχρονης και αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης»

έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου»

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή Ονοματεπώνυμο

Κοβάτσης Άγγελος



Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την καθηγήτρια μου κ. Πέκκα – Οικονόμου

Βικτωρία για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση, που μου προσέφερε κατά την εκπόνηση αυτής της εργασίας.

Κατασταση Πινάκων

Πίνακας 1. 1:Αλληλεξάρτηση πάροχων και παραληπτών	9
Πίνακας 1. 2: Στάδια ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	14
Πίνακας 2. 1 Βασικοί δείκτες επιδόσης	34
Πίνακας 3. 1 Οι πέντε διαστάσεις του δείκτη DESI	40
Πίνακας 3. 2: Κυρίες κατευθυντήριες αρχές ψηφιακού μετασχηματισμού	45
Πίνακας 3. 3 :Κυριότερα έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	46
Πίνακας 3. 4 Ιστοσελίδα της διαύγεια	49
Πίνακας 3. 5 Ιστοσελίδα Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr).....	51
Πίνακας 3. 6 Οργάνωση δομής του gov.gr.....	52
Πίνακας 3. 7 Απεικόνιση του site Εργάνη	55
Πίνακας 3. 8 Διαχωρισμός του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II σε νησίδες	62

Κατάσταση Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1. 1 Γενικές αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	8
Διάγραμμα 2. 1 Ο ενάρετος κύκλος της οικονομίας του ψηφιακού θεματολογίου	33
Διάγραμμα 3. 1 Κατάταξη χωρών (DESI) 2020.....	43

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
Κεφάλαιο 1: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	4
1.1 Εισαγωγή.....	4
1.2 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	4
1.3 Κατευθυντήριες αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	6
1.4 Ταξινόμηση Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	9
1.5 Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	10
1.6 Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	11
1.7 Μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	13
1.8 Συμπεράσματα	17
Κεφάλαιο 2 :Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση	20
2.1 Εισαγωγή.....	20
2.2 Η έκτακτη διάσκεψη της Λισαβόνας.....	20
2.3 Σχέδιο e-Europe 2002.....	21
2.4 e-Europe 2005.....	23
2.4.1 Σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες	24
2.4.2 Ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business).....	25
2.4.3 Ευρυζωνική υποδομή.....	25
2.4.4 Ασφαλής υποδομή πληροφοριών	26
2.5 Συγκριτική αξιολόγηση σχεδίου	27
2.6 Σχέδιο δράσης i2010	27
2.6.1 Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	28
2.7 Ψηφιακή ατζέντα 2020.....	31
2.7.1 Οφέλη Ψηφιακής ατζέντας.....	33
2.7.2 Βασικοί στόχοι επιδόσεων	34
2. 8 Συμπεράσματα	35
Κεφάλαιο 3 : Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη ελληνική πραγματικότητα.....	39

3.1 Εισαγωγή.....	39
3.2 Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας (DESI)	40
3.2.1 Βασικοί παράμετροι του δείκτη DESI	41
3.3 Στρατηγικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	44
3.4 Ολοκληρωμένα έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	46
3.4.1 Διαύγεια	47
3.4.2 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (Gov.gr)	50
3.4.3 TAXISnet	53
3.4.4 Εργάνη	54
3.4.5 Ενιαία Αρχή Πληρωμών.....	58
3.4.6 Πόθεν Έσχες	59
3.4.7 ΣΥΖΕΥΞΙΣ.....	60
3.5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	63
Κεφάλαιο 4: Επιτυχημένες Διεθνείς πρακτικές εφαρμογής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	67
4.1 Εισαγωγή.....	67
4.2 Εσθονία	68
4.3 Δανία	72
4.4 Ηνωμένο Βασίλειο	75
4.5 Δημοκρατία της Κορέας	78
ΕΠΙΛΟΓΟΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	85
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	88

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια, η ραγδαία ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ICTs – Information & Communication Technologies), καθώς και των προοδευτικών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, με αιχμή του δόρατος την ανάπτυξη του Διαδικτύου (Internet), επιδρά δραστικά σε πολλές πτυχές της σύγχρονης ζωής. Η διανομή και προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών δεν εξαρτάται πλέον από φυσικούς περιορισμούς, όπως η θέση και ο χρόνος. Οι τεχνικοοικονομικές εξελίξεις οδήγησαν σε ένα περιβάλλον όπου η πρόσβαση σε πληροφορίες, υπηρεσίες, αλλά και αγαθά έγινε πιο εύκολη και οικονομική. Η πολλαπλασιαστική δράση των χαρακτηριστικών αυτών, γίνεται καθημερινά ολοένα και πιο εμφανής. Οι εταιρίες, κυρίως του ιδιωτικού τομέα, πολύ γρηγορά αναγνώρισαν και εκμεταλλεύτηκαν τις αναδυόμενες δυνατότητες ευκαιρίες.

Η λεγομένη «ψηφιακή επανάσταση προσφέρει, μεταξύ άλλων, και σημαντικές ευκαιρίες βελτίωσης του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών από το Δημόσιο Τομέα. Τα σύγχρονο περιβάλλον της τηλεπληροφορικής παρέχει αυξημένες δυνατότητες βέλτιστης προσαρμογής των παρεχόμενων υπηρεσιών στις ανάγκες των πολιτών. Οι πολίτες από τη μεριά τους αποκτούν τη δυνατότητα διαδραστικής επικοινωνίας με τη διοίκηση, γεγονός που τους επιτρέπει να επιλέγουν αυτοί το ποτέ, που και πως θα επικοινωνούν με αυτήν. Πολλές υπηρεσίες μπορούν πλέον να παρέχονται χρησιμοποιώντας «ηλεκτρονικά» αντί «παραδοσιακά» κανάλια. Παράλληλα, οι τεχνολογικές εξελίξεις δίνουν τη δυνατότητα και στην ίδια τη Δημόσια Διοίκηση να αναθεωρήσει και να βελτιώσει πολλές από τις εσωτερικές λειτουργίες της.

Ως αποτέλεσμα, σε όλες τις προηγμένες χώρες, η Δημόσια Διοίκηση προχώρα σε εκτενή χρήση των νέων τεχνολογιών και υπηρεσιών, για την υποστήριξη τόσο των εσωτερικών της λειτουργιών, όσο και της επικοινωνίας της με τους πολίτες. Από την πλευρά τους, οι πολίτες αναμένουν και αναζητούν από τη Δημόσια Διοίκηση, ένα πλήρες σύνολο υπηρεσιών πραγματικού χρόνου. Είναι χαρακτηριστική, τα τελευταία χρόνια, η διεθνής αύξηση των προγραμμάτων Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης, που αποσκοπούν στη δημιουργία ενός εξελιγμένου περιβάλλοντος Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης με ταυτόχρονη αντιμετώπιση των θεσμικών και κανονιστικών προβλημάτων.

Στην περίπτωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η Ελλάδα βρίσκεται στις τελευταίες θέσεις ανάμεσα στις ευρωπαϊκές χώρες. Συγκεκριμένα σύμφωνα με τον δείκτη **Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)**, το 2019 η χώρα μας κατατάσσεται στη θέση 26 από τις 28 συνολικές χώρες, μόλις πάνω από τη Βουλγαρία και τη Ρουμανία. Πολλά τα βήματα επομένως που πρέπει να ακολουθήσει η Ελλάδα για να μπορέσει να προσεγγίσει το επίπεδο ηλεκτρονικής ωριμότητας των υπόλοιπων κρατών. Για αυτόν το λόγο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα στοιχεία της χώρας μας για το μέλλον.

Για να μπορέσει να προωθηθεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, απαιτείται η χάραξη ενός νομικού πλαισίου που θα δημιουργεί ένα περιβάλλον φιλικό προς τον ανταγωνισμό και τις επενδύσεις, διασφαλίζοντας παράλληλα την ασφάλεια και την εμπιστοσύνη. Επιπλέον, καθοριστική είναι η εκπαίδευση του συνόλου του πληθυσμού στις νέες ψηφιακές δεξιότητες. Η δημιουργία μιας οικονομίας που θα είναι βασισμένη πάνω στις νέες Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) θα δώσει την απαραίτητη ώθηση που χρειάζεται η οικονομία μας.

Στη νέα Κοινωνία της Γνώσης, όλοι πρέπει να συμμετέχουν ισότιμα και απαιτείται εγρήγορση από την Πολιτεία, ώστε να διασφαλιστεί η εξάλειψη του “ψηφιακού αναλφαριθμητισμού”, δηλαδή ο άνισος διαχωρισμός του πληθυσμού σε αυτούς που έχουν πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες και το Διαδίκτυο και σε αυτούς που δεν έχουν.

Σκοπός της παρούσας εργασίας θα γίνει μια προσπάθεια ανάλυσης του φαινομένου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στο πρώτο κεφάλαιο, θα δοθούν οι ορισμοί και οι βασικές έννοιες. Στο δεύτερο κεφάλαιο, θα γίνει μια αναδρομή των

προγραμμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ξεκινώντας από το 2000 μέχρι σήμερα. Στο τρίτο κεφάλαιο, θα δούμε την κατάσταση στην Ελλάδα όπως έχει διαμορφωθεί σήμερα και τα κυρία έργα που έχουν υλοποιηθεί σχετικά. Στο τέταρτο και τελευταίο κεφάλαιο, αναλύονται τα προγράμματα και έργα διάφορων χωρών, οι οποίες είναι πρωτοπόρες στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Κεφάλαιο 1: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

1.1 Εισαγωγή

Η Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά της εποχής μας και έχει αλλάξει σε μεγάλο βαθμό της ζωή μας. Η εξέλιξη της έχει αλλάξει δραματικά την αλληλεπίδραση των πολιτών με τις υπηρεσίες. Υστέρα από την κυριαρχία του e-εμπορίου στον ιδιωτικό τομέα, φαίνεται ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) είναι το επόμενο μοντέλο ανάπτυξης στο δημόσιο τομέα.

Όλο και περισσότερες κυβερνήσεις ανά τον κόσμο λαμβάνουν δράσεις για την ανάπτυξη και σχεδίαση μιας ψηφιακής στρατηγικής, καθώς αντιλαμβάνονται τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η νέα τεχνολογία των ΤΠΕ, όπως η αποτελεσματικότερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, η τόνωση της επιχειρηματικότητας και η βελτίωση της ζωής των πολιτών.

1.2 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ/ICTs), με σκοπό την υποστήριξη των κυβερνητικών λειτουργιών, την εμπλοκή των πολιτών και την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών.¹

Εντός αυτού του ευρύτατου ορισμού, υπάρχουν οι ακόλουθες τέσσερις 'διαστάσεις', οι οποίες αντικατοπτρίζουν τις κυβερνητικές λειτουργίες:

¹ Ανδρέας Σ. Πομπόρτσας, «Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» 2017, σελ. 17

1. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services): Περιλαμβάνουν την ηλεκτρονική παροχή προγραμμάτων, υπηρεσιών, και πληροφοριών μέσω του Διαδικτύου.
2. Ηλεκτρονική Διαχείριση (E-management): Ο όρος αναφέρεται στη χρήση ΤΠΕ, με σκοπό τη βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης. Βασικό παράγοντας επιτυχίας αποτελεί ο εκσυγχρονισμός των επιχειρησιακών διαδικασιών, γεγονός που οδηγεί στην καλύτερη ροή πληροφοριών, στο εσωτερικό των κρατικών τομέων και υπηρεσιών.
3. Ηλεκτρονική Δημοκρατία (E-democracy): Είναι η δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας (Διαδίκτυο και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο), με σκοπό την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.
4. Ηλεκτρονικό Εμπόριο (E-commerce): Αναφέρεται στη διακίνηση χρημάτων, αγαθών και υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου.

Σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως *«η χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες διοικήσεις ,σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και τις νέες δεξιότητες του προσωπικού. Σκοπός είναι η βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο»*¹.

Η μετάβαση στη νέα αυτήν τεχνολογία όπου το αγαθό είναι η πληροφορία, οδηγεί σε ριζικές αλλαγές τόσο στο εμπόριο και τη βιομηχανία, όσο και στη σχέση πολίτη-κράτους. Στις σχέσεις πολίτη-κράτους, παρατηρείται η ανάγκη για μια επιτακτικότερη απαίτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων, για ποιοτικότερες υπηρεσίες και πληροφόρηση. Παράλληλα εκφράζεται η επιφύλαξη των πολιτών για το κατά πόσο διασφαλίζονται τα προσωπικά τους δεδομένα. Η εύκολη πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες του δημόσιου τομέα είναι καθοριστική, διότι οδηγεί στη συνεχή βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες, διότι υπάρχει κατανόηση των αναγκών τους. Καθιστά, δηλαδή, την πρόσβαση στην πληροφορία, την παροχή υπηρεσιών και τις συναλλαγές με το κράτος αποτελεσματικότερες και φθηνότερες.

Οι επιχειρήσεις σε σχέση με τους πολίτες, διεκπεραιώνουν καθημερινά περισσότερες συναλλαγές με το δημόσιο και ως επακόλουθο η ψηφιοποίησι των

¹ Ορισμός «ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» available at <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124226b>

εργασιών αυτών, θα τους έδινε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Επιπλέον έχουν τη δυνατότητα να αντλούν πληροφορίες διοικητικού χαρακτήρα πιο εύκολα και γρήγορα, γεγονός που βοηθά στη λήψη αποφάσεων.

Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση (E-governance) αναφέρεται στην παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών από τη δημόσια διοίκηση προς τους “τελικούς χρήστες”, σε πραγματικό χρόνο (online), κυρίως μέσω του διαδικτύου ή άλλων ψηφιακών μέσων. Ως τελικοί χρήστες νοούνται όλοι οι καταναλωτές κυβερνητικών υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα ιδιώτες, εταιρίες ή και άλλοι κυβερνητικοί ή μη οργανισμοί. Επομένως μπορεί να θεωρηθεί, ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στην αλληλεξάρτηση της Δημόσιας Διοίκησης με τους πολίτες.

Αξίζει να σημειωθεί, ότι σε πάρα πολλές περιπτώσεις εμφανίζονται ορισμοί της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, και τον επανασχεδιασμό με τη βοήθεια της τεχνολογίας μέσω του Διαδικτύου.

1.2 Κατευθυντήριες αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Με φόντο την οικονομική κρίση που ακόμα δεν έχει ξεπεραστεί πλήρως, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να λειτουργεί ως ένα «όχημα» εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης, σημαντική είναι η επανένωση του πολίτη με το κράτος, η ανάκτηση και η διατήρηση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς αυτό.

Για να εκσυγχρονιστεί η Δημόσια Διοίκηση είναι αναγκαίο να ακολουθήσει κάποιες κατευθυντήριες γραμμές κατά την έγκριση, το σχεδιασμό και την υλοποίηση των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι παρακάτω αρχές είναι καθοριστικής σημασίας για τη δημιουργία ενός ψηφιακού κράτους.

Διαλειτουργικότητα

Τα πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου θα πρέπει να δια λειτουργούν μεταξύ τους, δηλαδή θα είναι δυνατή η ανταλλαγή πληροφοριών και η συνεργασία μεταξύ δυο η περισσοτέρων Π.Σ. Η Δια λειτουργικότητα σημαίνει ουσιαστικά ότι τα Π.Σ του Δημοσίου θα είναι σε θέση να επικοινωνούν μεταξύ τους βελτιώνοντας έτσι το τελικό προϊόν, που είναι η παροχή υπηρεσιών στον πολίτη.

Ενοποίηση

Οι υπηρεσίες που θα προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα μεταφερθούν σε ένα ενιαίο κέντρο δεδομένων το οποίο θα επιτρέπει την εύκολη πρόσβαση.

Εξοικονόμηση – Μη επανάληψη

Πριν από την υιοθέτηση ενός έργου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα διενεργείται χρηματοοικονομική ανάλυση που θα δίνει το πράσινο φως για την έναρξη του ή όχι, αναλόγως τα αποτελέσματα της ανάλυσης. Προ απαιτούμενα προφανώς θα είναι ο χρόνος απόσβεσης της επένδυσης και η εξοικονόμηση πόρων του κράτους. Επιπλέον, κάθε έργο θα χρηματοδοτείται μια φορά (άπαξ) και θα έχει ένα συγκεκριμένο σκοπό.

Μοναδική καταχώρηση δεδομένων

Κάθε δεδομένο θα καταχωρείται μια φορά σε έναν φορέα στα μητρώα του, ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για την εγκυρότητα της πληροφορίας και για τη διάθεση της στους φορείς ή πολίτες που έχουν έννομο συμφέρον.

Διαφάνεια – Εμπιστοσύνη

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα καταστήσει τη Δημόσια Διοίκηση πιο διαφανή, θα ενισχύσει τη λογοδοσία, την ακεραιότητα και την εμπιστοσύνη των πολιτών προς αυτήν.

Προσβασιμότητα

Δέσμευση της Δημόσιας Διοίκησης θα είναι η καθολική και χωρίς όρια πρόσβαση κάθε πολίτη στις υπηρεσίες της νέας ψηφιακής εποχής. Επιπλέον, οι

προδιάγραφες προσβασιμότητας θα ακολουθούν τα διεθνή και ευρωπαϊκά πρότυπα

Ασφάλεια – Προστασία ιδιωτικότητας

Για να γίνει η Δημόσια Διοίκηση ψηφιακή και να εκσυγχρονιστεί είναι απολύτως απαραίτητο να τηρείται η ασφάλεια των δεδομένων των πολιτών αλλά και του κράτους. Πέρα από αυτό η ασφάλεια των συστημάτων και δικτύων και η προστασία από οποιαδήποτε κακόβουλη επίθεση είναι αδιαπραγμάτευτη. Όσον αφορά την ιδιωτικότητα, η Δημόσια Διοίκηση θα πρέπει να διαφυλάττει τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών από κάθε μη εξουσιοδοτημένη χρήση τους.



Διάγραμμα 1. 1 Γενικές αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης¹

¹ ΠΗΓΗ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ, «Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, διαθέσιμο στο <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>

1.4 Ταξινόμηση Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής – ψηφιακής διακυβέρνησης μπορούν να ταξινομηθούν σε 3 κατηγορίες, ανάλογα με τον παροχή και τον παραλήπτη της υπηρεσίας. Οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ των κυρίων μερών της (πολίτες, επιχειρήσεις, κυβέρνηση) μας δίνουν την ακόλουθη ταξινόμηση.

- **Κυβέρνηση προς Πολίτες (G2C)** : κάθε διαδικασία που αφορά την σχέση αλληλεπίδρασης μεταξύ δημοσίων οργανισμών και πολιτών.
- **Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (G2B)** : κάθε αλληλεπίδραση μεταξύ των δημοσίων οργανισμών και των επιχειρήσεων.
- **Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G)** : σχέσεις που δημιουργούνται μεταξύ των δημοσίων οργανισμών.

Πίνακας 1. 1:Αλληλεξάρτηση πάροχων και παραληπτών¹

		ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ		
		ΠΟΛΙΤΕΣ	ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
ΠΑΡΟΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΟΛΙΤΕΣ	Πολίτες-προς-Πολίτες (C2C) πχ. μικρές διαφημίσεις σε ιστοσελίδες	Πολίτες-προς-Κυβέρνηση (C2G) πχ. φορολογική δήλωση μέσω internet	Πολίτες-προς-Επιχειρήσεις (C2B) πχ. εύρεση εργασίας μέσω internet
	ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (G2C) πχ. η-επεξεργασία και διακπεραίωση συντάξεων	Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (G2G) πχ. ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ δημόσιων οργανισμών	Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (G2B) πχ. προκήρυξη δημόσιου έργου
	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	Επιχειρήσεις-προς-Πολίτες (B2C) πχ. on-line αγορές	Επιχειρήσεις-προς-Κυβέρνηση (B2G) πχ. φορολογική δήλωση επιχείρησης	Επιχειρήσεις-προς-Επιχειρήσεις (B2B) πχ. προκήρυξη ιδιωτικού έργου

¹ Πηγή Κουμιάτης Α. «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα», Νοέμβριος 2010

1.5 Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

1^{ος} Στόχος

Πρώτος στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να είμαι η συμβολή της στην ανάπτυξη της “δικτυωμένης κοινωνίας”. Λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία του δημόσιου τομέα στο σύνολο της οικονομίας, είναι προφανές ότι μπορεί να συμβάλλει θετικά στη συνολική ανάπτυξη μιας δικτυωμένης κοινωνίας, από την οποία μπορούν να αντλήσουν οφέλη, τόσο οι πολίτες όσο και οι επιχειρήσεις. Ο ρόλος της γίνεται ακόμη πιο σημαντικός, κάτω από τις συνθήκες παγκοσμιοποίησης που επικρατούν, καθώς οι χώρες που θα που θα αντιληφθούν έγκαιρα τους τρόπους εκμετάλλευσης των νέων δυνατοτήτων που παρέχονται θα βρεθούν σε πλεονεκτική θέση.

2^{ος} Στόχος

Ο δημόσιος τομέας πρέπει να λειτουργεί “ηλεκτρονικά”. Με άλλα λόγια πρέπει να κάνει χρήση των ψηφιακών λειτουργιών, με στόχο την βελτίωση της λειτουργίας του και των υπηρεσιών του. Η επικοινωνία με τους πολίτες αλλά και η ενδοεπικοινωνία μεταξύ των διαφόρων δημοσίων υπηρεσιών, πρέπει να γίνεται ηλεκτρονικά, με τελικό στόχο την πληροφοριακή υποστήριξη του συνόλου των δραστηριοτήτων, ενεργειών και εφαρμογών. Η προσαρμογή στις ψηφιακές τεχνολογίες θα οδηγήσει προς τον περιορισμό της γραφειοκρατίας και θα μειώσει το κόστος λειτουργίας του δημόσιου τομέα. Τέλος, μια τέτοια δραστική αλλαγή, είναι πολύ λογικό να επιδράσει πολύ στην ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης.

3^{ος} Στόχος

Οι εργασίες του δημόσιου τομέα πρέπει να μεταφέρονται εκεί όπου μπορούν να τύχουν της καλύτερης δυνατής αντιμετώπισης. Οι ψηφιακές τεχνολογίες επιτρέπουν την εύκολη, απλή, ασφαλή και σχετικά φθηνή μεταφορά της πληροφορίας και κατ' επέκταση γνώσης, γεγονός που επιτρέπει την αντιμετώπιση και επίλυση θεμάτων με πολύ πιο ευέλικτους τρόπους, σε σχέση με τις παραδοσιακές μεθόδους διακίνησης εγγράφων και πληροφοριών. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, καθιστά δυνατή τη μεταφορά-διαβίβαση των προς επίλυση θεμάτων μεταξύ των οργανισμών-τμημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, έτσι ώστε τελικά να αντιμετωπιστούν με το βέλτιστο τρόπο.

1.6 Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης¹

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έρχεται για να αλλάξει τον τρόπο οργάνωσης και εργασίας της Δημόσιας Διοίκησης. Τα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή της στο Δημόσιο, αλλά και στον Ιδιωτικό Τομέα είναι πολλαπλά και αποτελούν πυξίδα για την περαιτέρω ανάπτυξη των υποδομών της. Οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δίνουν τη δυνατότητα στους πολίτες και στις επιχειρήσεις την αδιάλειπτη (24/7) πρόσβαση στη πληροφορία ,βελτιώνοντας ως αποτέλεσμα τη ποιότητα των εργασιών τους. Η υιοθέτηση της μειώνει δραστικά τα κόστη μέσω του εξ ορθολογισμού και της αναδιοργάνωσης των λειτουργικών διαδικασιών. Επίσης, η χρησιμοποίηση συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα αναβαθμίσει την απόδοση των υπηρεσιών του Δημοσίου, συμπεριλαμβανομένων την αποδοτικότητα, μειωμένο κόστος συναλλαγών και αύξηση της διαφάνειας.

¹ Τσανή Γ. (2020), «Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Δημόσια Διοίκηση», Legalnews24.gr. Διαθέσιμο στο http://www.legalnews24.gr/2020/07/blog-post_35.html

Οφέλη για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες

- Μείωση του χρόνου και του κόστους λειτουργικών εξόδων των επιχειρήσεων
- Βελτίωση της παροχής υπηρεσιών, ικανοποίηση των πολιτών και βελτίωση της ποιότητας ζωής τους (μείωση άγχους και ταλαιπωρίας)
- Αναβάθμιση των δεξιοτήτων των χρηστών για το Διαδίκτυο και χρήση του Η/Υ γενικότερα
- Δημιουργία νέων επιχειρήσεων και νέες ευκαιρίες εργασίας
- Αύξηση της αποδοτικότητας των επιχειρήσεων

Οφέλη για τους Δημόσιους Φορείς

- Καλύτερη και πιο εύκολη λήψη αποφάσεων μέσω της αποθήκευσης τεράστιου όγκου δεδομένων και της εύκολης διαχείρισης τους.
- Αποτελεσματικότερη επικοινωνία μεταξύ των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης.
- Μείωση της περιττής γραφειοκρατίας.
- Εξάλειψη του χάσματος μεταξύ των διαθέσιμων οικονομικών πόρων και των δεξιοτήτων των στελεχών του δημοσίου.
- Εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης και βελτίωση της αποδοτικότητας της.
- Αύξηση της διαφάνειας και του κύρους των Δημόσιων Υπηρεσιών.
- Ενίσχυση της κυβερνητικής υπευθυνότητας και βελτίωση της διαφάνειας στη δημόσια ζωή.

1.7 Μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Είναι προφανές ότι οι τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών είναι σε θέση να προσφέρουν καινούργιες μεθόδους παροχής υπηρεσιών και νέους τρόπους λειτουργίας του κράτους. Πάντως η γενική αυτή διαπίστωση δεν αρκεί. Πρέπει να εκτιμηθεί σωστά τι πρέπει να υλοποιηθεί με βάση α) τους πολίτες και τις ανάγκες τους β) το υπάρχον προσωπικό γ) τις υπάρχουσες προτεραιότητες και του διαθέσιμους πόρους.

Για την επίτευξη μια επιτυχούς ισορροπίας μεταξύ των εσωτερικών διαδικασιών και της υλοποίησης δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης θα πρέπει πρώτα να αναγνωρίσουν ποιοι είναι οι εν δυνάμει “πελάτες” τους. Στη συνέχεια απαιτείται μια κατάλληλη και αποδοτική διαδικασία προσέγγισης των πελατών αυτών, ώστε να καταγράψουν οι ανάγκες τους.

Εξελικτικά στάδια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στη διεθνή βιβλιογραφία υπάρχουν πολλά διαφορετικά μοντέλα (βλ. Πίνακα) που εξηγούν την εξέλιξη των δημοσίων φορέων όσον αφορά το επίπεδο “ψηφιοποίησης” τους ή με άλλα λόγια το κατά ποσό χρησιμοποιεί ένας δημόσιος φορέας και κατ’ επέκταση το κράτος τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κάθε μοντέλο αποτελείται από συγκεκριμένα στάδια εξέλιξης, που δείχνουν το βαθμό ολοκλήρωσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απολαμβάνουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις. Μετά από ανάλυση των διαφορετικών μοντέλων μπορούμε να διακρίνουμε τα εξής στάδια ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: 1) Πληροφοριακές Υπηρεσίες 2) Διαδραστικές Υπηρεσίες 3) Συναλλακτικές Υπηρεσίες 4) Ολοκληρωμένες υπηρεσίες.

Πίνακας 1. 2: Στάδια ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης¹

<u>Οργανισμός/ Ερευνητής</u>	<u>Κατηγοριοποίηση Επίπεδων</u>
Ευρωπαϊκή Κομισιόν	1) Πληροφορία 2) Μονόδρομοί αλληλεπίδραση 3) Αμφίδρομη αλληλεπίδραση 4) Συναλλαγή 5) Εξατομίκευση
Ηνωμένα Έθνη	1) Αναπτυσσόμενες υπηρεσίες πληροφορίας 2) Βελτιωμένες υπηρεσίες πληροφορίας 3) Συναλλακτικές υπηρεσίες 4) Συνδεδεμένες υπηρεσίες
Παγκόσμια Τράπεζα	1) Δημοσιεύω 2) Αλληλοεπιδρώ 3) Συναλλάσσομαι
Layne & Lee (2001)	1) Καταγραφή 2) Αλληλεπίδραση 3) Καθετή ολοκλήρωση 4) Οριζόντια ολοκλήρωση
Moon (2002)	1) Μονοδρομεί επικοινωνία 2) Αμφίδρομη επικοινωνία 3) Εξυπηρέτηση και οικονομική συναλλαγή 4) Καθετή και οριζόντια ολοκλήρωση 5) Πολιτική συμμετοχή
Siu & Long (2005)	1) Παρουσία στο διαδίκτυο 2) Αλληλεπίδραση 3) Συναλλαγή 4) Μετασχηματισμός 5) Ηλεκτρονική Δημοκρατία
Andersen & Henriksen (2006)	1) Καλλιέργεια 2) Επέκταση 3) Ωριμότητα 4) Επανάσταση

¹ Πηγή: Καλογήρου, Γ., Παναγιωτόπουλος, Π. 2016. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. [Κεφάλαιο 5]. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Σελ. 158. Διαθέσιμο στο https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/6210/3/02_chapter_5.pdf

Lee (2010)	1) Πληροφορία 2) Αλληλεπίδραση/Ενσωμάτωση 3) Συναλλαγή/Εξ ορθολογισμός 4) Συμμετοχή/Μετασχηματισμός 5) Ανάμειξη/Διοίκηση διαδικασιών
-------------------	---

Στάδιο 1 : Πληροφοριακές Υπηρεσίες

Στο πρώτο στάδιο των Πληροφοριακών Υπηρεσιών, οι δημόσιοι φορείς ξεκινάνε τις αρχικές προσπάθειες για μια online παρουσία στο Διαδίκτυο, δημιουργώντας μια κυβερνητική ιστοσελίδα. Σε αυτό το στάδιο, επειδή οι κυβερνήσεις δεν έχουν την απαραίτητη τεχνογνωσία και προτιμούν να μειώσουν το ρίσκο ξεκινάνε με ένα μικρό project. Υπάρχουν πολλοί λόγοι που μια κυβέρνηση θέλει να προχωρήσει σε αυτό το στάδιο, ο σημαντικότερος εκ των οποίων είναι επειδή πολίτες και επιχειρήσεις θα έχουν πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες. Όπως έχουν πρόσβαση στη πληροφορία μέσω υπηρεσιών του Ιδιωτικού τομέα, έτσι θέλουν το ίδιο και από την κυβέρνηση.

Όσον αφορά τον ορό «πολίτης ως πελάτης» αυτό το στάδιο προσφέρει τη λιγότερη λειτουργικότητα στο χρήστη. Καθώς το στάδιο της καταχώρισης εξελίσσεται, η ποσότητα των δημοσιευμένων πληροφοριών αυξάνεται και οι κυβερνήσεις βλέπουν την ανάγκη να δημιουργηθεί μια ιστοσελίδα που περιέχει συνδέσμους που προωθούν τον χρήστη σε άλλες ιστοσελίδες. Με αυτόν τον τρόπο, οι πληροφορίες κατηγοριοποιούνται. Για παράδειγμα, η ιστοσελίδα μπορεί να δίνει στους χρήστες διαφορά "links" που τους παραπέμπουν στο αντίστοιχο τμήμα η υπηρεσία που τους ενδιαφέρει.

Στάδιο 2: Διαδραστικές Υπηρεσίες

Το στάδιο αυτό χαρακτηρίζεται από μια πιο δυναμική σχέση και αλληλεπίδραση μεταξύ του κράτους και των πολιτών. Οι πολίτες έχουν πρόσβαση στην πληροφορία και προβαίνουν σε μια ποικιλία ενεργειών μέσω του διαδικτύου. Για παράδειγμα, οι πολίτες μπορούν πλέον να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήσεις (π.χ. έκδοση πιστοποιητικών, βεβαιώσεων) μαζί με τα καταλληλά δικαιολογητικά. Επιπλέον, οι επιχειρήσεις υποβάλλουν αίτηση για την έκδοση αδειας ίδρυσης και λειτουργίας ή για τη χρήση συγκεκριμένων κοινοχρήστων χωρών. Ως αποτέλεσμα, οι πολίτες/επιχειρήσεις εξοικονομούν πολυτίμους πόρους και χρόνο, καθώς δεν απαιτείται η φυσική παρουσία στις αρμόδιες υπηρεσίες. Ταυτόχρονα αποφεύγεται ο συνωστισμός και η υπερβολική συσσώρευση εγγράφων στις δημόσιες υπηρεσίες.

Τέλος σε αυτό το επίπεδο διακυβέρνησης ο ρόλος του πολίτη ως ενεργού μέλους ενός κράτους στα πλαίσια της δημοκρατίας αναβαθμίζεται. Οι πολίτες αποκτούν τη δυνατότητα συμμετοχής στο σχεδιασμό της κυβερνητικής πολιτικής μέσω των διαδικτυακών Forum, όπου υποβάλλουν τα παράπονα τους και προτείνουν λύσεις για καθημερινά ζητήματα.

Στάδιο 3 : Συναλλακτικές Υπηρεσίες

Σε αυτό το στάδιο προσφέρεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής (π.χ. δημοτικά τέλη, φόροι, πρόστιμα) μέσω του ebanking ή πιστωτικής κάρτας. Σε επόμενο στάδιο προβλέπεται και η έγκαιρη ειδοποίηση των πολιτών για πληρωμές που πρέπει να πραγματοποιήσουν ή για προ συμπλήρωση συγκεκριμένων δεδομένων σε αιτήσεις. Πολύ σημαντική είναι επίσης η ψηφιοποίηση της διαδικασίας διεξαγωγής προμήθειων των δημοσίων φορέων για εξοπλισμό και υπηρεσίες που είναι απαραίτητες για τη λειτουργία τους (eProcurement).¹

¹ Καλογήρου, Γ., Παναγιωτόπουλος, Π. 2016. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. [Κεφάλαιο 5]. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Σελ. 160. Διαθέσιμο στο <http://hall.handle.net/11419/6210>

Το στάδιο των (ηλεκτρονικών) συναλλακτικών υπηρεσιών βελτιώνει σε μεγαλύτερο βαθμό τη ποιότητα ζωής των επιχειρήσεων/πολίτων λόγω της αυτοματοποίησης του μεγαλύτερου μέρους παροχής υπηρεσιών του δημοσίου προς τους πολίτες.

Στάδιο 4 : Ολοκληρωμένες Υπηρεσίες

Η πλήρης δυνατότητα της τεχνολογίας πληροφορίας, από τη μεριά των πολιτών, μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσω της οριζόντιας ενοποίησης κυβερνητικών υπηρεσιών. Συνήθως οι πολίτες που χρειάζονται βοήθεια απευθύνονται σε περισσότερες από μια δημόσιες υπηρεσίες. Για παράδειγμα για μεταβίβαση ενός οικοπέδου απαιτούνται πολλά διαφορετικά δικαιολογητικά από διαφορετικές υπηρεσίες (εφορία, δήμος, πολεοδομία). Αυτό το τελευταίο στάδιο ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει ως στόχο την διασύνδεση δυο ή περισσότερων δημοσίων φορέων.

Οι δημόσιοι οργανισμοί επομένως, διασυνδέονται, συνεργάζονται, επικοινωνούν και συντονίζονται μεταξύ τους, κάτι που τους επιτρέπει την ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών με αποτελεσματικότερο τρόπο και την ενορχήστρωση των διαδικασιών τους, έτσι ώστε να είναι σε θέση να προσφέρουν εξατομικευμένες αλλά και ολοκληρωμένες υπηρεσίες στους πολίτες και στις επιχειρήσεις.

Οι διαχωριστικοί τοίχοι γκρεμίζονται και δημιουργείται ένα μοντέλο διακυβέρνησης, στο οποίο οι πολίτες έχουν πρόσβαση 24 ώρες το εικοσιτετράωρο και 7 μέρες την εβδομάδα στις δημόσιες υπηρεσίες και θα βελτιωθεί σε μεγάλο βαθμό η καθημερινή ζωή τους. Παράλληλα μειώνεται η επιβάρυνση χρόνου που επιβάλλει η γραφειοκρατία.

1.8 Συμπεράσματα

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να θεωρηθεί ως ο μεγαλύτερος μετασχηματισμός από την εποχή της βιομηχανικής επανάστασης. Όμως, όπως

συμβαίνει με κάθε επανάσταση, έτσι και με την παρούσα δεν μπορούμε να γνωρίζουμε πως θα εξελιχθεί στο μέλλον, προς την θετική πλευρά ή την αρνητική. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί στην πραγματικότητα να εξελιχθεί σε ένα σύστημα, όπου η άσκηση κοινωνικού ελέγχου από το κράτος και η διεύρυνση του κοινωνικού χάσματος θα αναπτυχθούν περαιτέρω. Ωστόσο σημαντικό είναι το γεγονός ότι με «ασπίδα» το παρελθόν, ότι οι εν δυνάμει αρνητικές πλευρές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης λειτουργούν περισσότερο ως τρόπο άμυνας και καταπολέμησής τους. Στο επόμενο κεφάλαιο, θα αναλυθεί το φαινόμενο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 1^{ου} ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

- Κουμιώτης, Α. (2010). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Αθήνα
- Πομπόρτσας, Α. (2017). «Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-government)», ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΤΖΙΟΛΑ
- «Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020», Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. <http://www.opengov.gr/minreform/wpcontent/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>
- Ashma H. & Abdul B. (2008). Article «Understanding Phases OF e-Government Project». Researchgate.net, p. 157
- Spirakis, G. & Spiraki Ch. (2008). Άρθρο «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. Researchgate.net
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124226b>
- Καλογήρου, Γ., Παναγιωτόπουλος, Π. (2016). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. [Κεφάλαιο 5]. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Διαθέσιμο στο <http://hall.handle.net/11419/6210>

Κεφάλαιο 2 :Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

2.1 Εισαγωγή

Οι τρέχουσες κοινωνικοοικονομικές τάσεις της παγκοσμιοποίησης, συνδυαζόμενες με τις κοινωνικές αλλαγές και τις νέες δομές σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι οποίες χαρακτηρίζονται από τις τάσεις αποκέντρωσης και της ανάδειξης της περιφερειακής διάστασης, ασκούν σημαντική επιρροή στις διαδικασίες διακυβέρνησης σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Ως αποτέλεσμα των αλλαγών αυτών εμφανίζεται ένα νέο μοντέλο διακυβέρνησης, το οποίο χαρακτηρίζεται ως πολύ-επίπεδο και πολυκεντρικό. Αυτό το νέο μοντέλο διακυβέρνησης είναι εμπνευσμένο κυρίως από τις νέες δυνατότητες των ψηφιακών τεχνολογιών και αποτελεί μια συστηματική και πάγια επιδίωξη των επιμέρους κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης να το υιοθετήσουν.

2.2 Η έκτακτη διάσκεψη της Λισαβόνας

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο που συνήλθε στη Λισαβόνα ,στις 23/24 Μάρτιου 2000¹, όρισε για την Ευρώπη τον φιλόδοξο στόχο να καταστεί η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία στο κόσμο. Επίσης, αναγνώρισε την ανάγκη ότι η Ευρώπη να εκμεταλλευτεί τις ευκαιρίες που προσφέρει η νέα οικονομία και οι ψηφιακές τεχνολογίες.

Για την επίτευξη των παραπάνω, οι επικεφαλής κρατών και κυβερνήσεων κάλεσαν το Συμβούλιο και τη Επιτροπή να εκπονήσουν «...ολοκληρωμένο σχέδιο δράσης

¹ eEurope 2002 Κοινωνία πληροφοριών για όλους Προσχέδιο δράσης που κατάρτισε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Feira 19-20 Ιουνίου 2000 <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52000DC0330:EL:HTML>

για τη ηλεκτρονική Ευρώπη (eEurope) ...το οποίο θα πρέπει να χρησιμοποιεί ανοικτή μέθοδο συντονισμού, βασιζόμενη στη συγκριτική αξιολόγηση των εθνικών πρωτοβουλιών, σε συνδυασμό με την πρόσφατη πρωτοβουλία eEurope της Επιτροπής και την ανακοίνωση της με τίτλο 'Στρατηγικές για δημιουργία θέσεων απασχόλησης στην κοινωνία της πληροφορίας.'¹

2.3 Σχέδιο e-Europe 2002

Το σχέδιο Europe γεννήθηκε τον Δεκέμβριο του 1999 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με σκοπό την ηλεκτρονική διασύνδεση της Ευρώπης και επίσης την ολοκλήρωση των στόχων της στρατηγικής της Λισαβόνας. Το σχέδιο επικυρώθηκε το Μάρτιο του 2000 από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισαβόνας.

Το σχέδιο δράσης eEurope 2002 εγκρίθηκε κατά το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Feira, τον Ιούνιο του 2000 και αποτελεί κομμάτι της στρατηγικής της Λισαβόνας για οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική ανανέωση. Το πρόγραμμα δράσης προέβλεπε ότι μέχρι το τέλος του 2002 θα έπρεπε να επιτευχθεί²:

- Φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Internet
- Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες
- Τόνωση της χρήσης του Internet

Ο πρώτος στόχος περιλαμβάνει τις εξής πολιτικές: α) Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο Ιντερνέτ, β) Ταχύτερο Ιντερνέτ για ερευνητές και φοιτητές και γ) Ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες. Ο δεύτερος στόχος διαρθρώνεται με την α) Ενσωμάτωση της ευρωπαϊκής νεολαίας στην ψηφιακή εποχή β) εργασία στην

¹ βλ. http://archive.ekt.gr/ncpfp5/ist/info/material/eeurope/actionplan2002_el.pdf

² COM (2000) 330: eEurope 2002 available at <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2000:0330:FIN:EL:PDF>

οικονομία της γνώσης και γ) Συμμετοχή για όλους στην οικονομία της γνώσης. Τέλος ο τρίτος στόχος πλαισιώνεται με τις εξής πολιτικές:

- α) Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου
- β) Ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες
- γ) Υγειονομική περίθαλψη σε απευθείας σύνδεση
- δ) Ψηφιακό περιεχόμενο για παγκόσμια δίκτυα και
- ε) Ευφυή συστήματα μεταφορών.

Γενικά το eEurope πέτυχε σημαντικά οφέλη ως προς την εισαγωγή των επιχειρήσεων και των πολιτών στο Διαδίκτυο και ειδικότερα στο να ανθίσει η οικονομία της γνώσης. Σε αδρές γραμμές¹:

- ✓ Η σύνδεση στο Ιντερνέτ αυξήθηκε ραγδαία. Πριν το σχέδιο eEurope, λίγα άτομα είχαν πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Έως το 2002 περισσότερο από το 90% των σχολείων και των επιχειρήσεων είχαν συνδεθεί στο Ιντερνέτ. Η επόμενη πρόκληση ήταν η σύνδεση υψηλής ταχύτητας
- ✓ Εγκαθιδρύθηκε ένα κοινό νομοθετικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες
- ✓ Μείωση κόστους σύνδεσης στο Ιντερνέτ λόγω της ενθάρρυνσης του ανταγωνισμού
- ✓ Αύξηση ποσοστού εργαζομένων με γνώσεις για τη χρήση ψηφιακής τεχνολογίας
- ✓ Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου
- ✓ Ασφαλέστερο Ίντερνετ

¹ COM (2003) 66 ,11.2.2003. eEurope 2002 Τελική Έκθεση διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0066:FIN:EL:PDF>

Παρότι το παρόν σχέδιο πέτυχε την αύξηση των διασυνδεσιμότητας στο Διαδίκτυο στην Ε.Ε. υπήρχε μεγάλος δρόμος ακόμα ως προς την αύξηση της παραγωγικότητας της οικονομίας, καθώς και τη βελτίωση της ποιότητας που παρέχονται στους πολίτες από τις δημόσιες υπηρεσίες. Αυτές τις νέες προκλήσεις ήρθε να αντιμετωπίσει το σχέδιο eEurope 2005.

2.4 e-Europe 2005¹

Το αρχικό σχέδιο δράσης eEurope για τη περίοδο 2000-2002 ,είχε 3 στόχους : το γρηγορότερο, ασφαλέστερο, φθηνότερο Ιντερνέτ καθώς και την επένδυση στις ικανότητες των ανθρώπων. Σε δεύτερη φάση, ήρθε το σχέδιο δράσης eEurope 2005 που αντικατέστησε το προηγούμενο σχέδιο και επικυρώθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002.

Οι βασικοί στόχοι που επιθυμούσε να πέτυχει η Ε.Ε μέχρι το 2005 είναι οι εξής:

- Σύγχρονες δημόσιες υπηρεσίες στο Διαδίκτυο (ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης, ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας)
- Δημιουργία πρόσφορου περιβάλλοντος ηλεκτρονικού επιχειρεί
- Διαδεδομένη διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές
- Ασφαλή υποδομή πληροφοριών

Το σχέδιο δράσης στηρίζεται σε δυο ομάδες που αλληλοϋποστηρίζονται. Από τη μια μεριά στοχεύει στη αναβάθμιση των δικτυακών δημοσίων υπηρεσιών αλλά και του ηλεκτρονικού επιχειρείν. Από την άλλη, αντιμετωπίζει το πρόβλημα της ευρυζωνικής υποδομής και θέματα ασφάλειας.

¹ COM (2002) 263, 21/22 Ιουνίου 2002. eEurope 2005 Κοινωνία της πληροφορίας για όλους. Διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0263:FIN:EL:PDF>

2.4.1 Σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government)

Για τον εκσυγχρονισμό και τη λειτουργία των ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών, το eEurope περιλαμβάνει τα εξής:

- Διασφάλιση ευρυζωνικής σύνδεσης για τις δημόσιες διοικήσεις της Ε.Ε. έως το 2005
- Έως το τέλος του 2003, να έχει εκδώσει η Επιτροπή πλαίσιο συμφωνημένο από τα κράτη μέλη διαλειτουργικότητας για την στήριξη και παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για όλους πολίτες και επιχειρήσεις της Ε.Ε.
- Μέχρι τα τέλη του 2005 οι δημόσιες συμβάσεις να συνάπτονται ηλεκτρονικά.

Ηλεκτρονική μάθηση (e-learning)

Η χρήση πληροφορικής στην εκπαίδευση θα βοηθήσει την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία. Για αυτό το λόγο η Ε.Ε στοχεύει:

- Να υπάρχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο σε υψηλές ταχύτητες για όλα τα εκπαιδευτικά ιδρύματα μέχρι το τέλος του 2005.
- Εξασφάλιση πρόσβασης στο διαδίκτυο για φοιτητές και ερευνητές.
- Υποστήριξη των ενήλικων μέσω προγραμμάτων επιμόρφωσης – επανεκπαίδευσης για την απόκτηση εφοδίων και δεξιοτήτων που απαιτεί το εργασιακό περιβάλλον στη κοινωνία της γνώσης της σύγχρονης εποχής.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health)

Ως προς τον τομέα της υγείας οι ψηφιακές τεχνολογίες καθίστανται πολύ σημαντικές προσφέροντας πολλαπλά πλεονεκτήματα. Για παράδειγμα μείωση των διοικητικών δαπανών, παροχή ιατρικής φροντίδας και πληροφόρησης εξ

αποστάσεως αλλά και πρόληψης. Στον τομέα της υγείας το eEurope 2005 προβλέπει:

- Καθιέρωση ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης, η οποία θα αντικαταστήσει τη γραφειοκρατική διαδικασία και τα έντυπα που απαιτούνται για ιατρική περίθαλψη σε άλλο κράτος-μέλος.
- Δημιουργία δικτύων πληροφοριών υγείας.
- Παροχή δικτυακών υπηρεσιών υγείας (e-φάκελοι ,ιατρική βοήθεια εξ αποστάσεως).

2.4.2 Ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business)

Στο e-επιχειρείν συμπεριλαμβάνεται το ηλεκτρονικό εμπόριο (αγορές και πωλήσεις μέσω Ιντερνέτ) και ο εκσυγχρονισμός των επιχειρηματικών διαδικασιών. Η Ε.Ε στοχεύει στο να δημιουργήσει ένα πρόσφορο περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν μέσω:

- Χρηματοδοτική ενίσχυση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στο τομέα του ηλεκτρονικού επιχειρείν
- Θέσπιση νέου νομοθετικού πλαισίου για την εξάλειψη των φραγμών που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις στο σύγχρονο περιβάλλον
- Ανάπτυξη δια λειτουργικών λύσεων για την ασφάλεια, τις πληρωμές και συναλλαγές στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού επιχειρείν.

2.4.3 Ευρυζωνική υποδομή

Η ανάπτυξη της ευρυζωνικής τεχνολογίας αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την οικονομική ανάπτυξη παγκοσμίως. Αρκετές χώρες έχουν αντιληφθεί τον

σημαντικό αντίκτυπο που θα έχει η εξάπλωση της και για αυτό η Ε.Ε στοχεύει να πέτυχει:

- Μείωση των εμποδίων για την περαιτέρω ανάπτυξη και εξάπλωση ευζωνικών δικτύων
- Απελευθέρωση κονδυλίων για υποστήριξη λιγότερο ευνοημένων κρατών
- Δημιουργία νέου πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων για την πολιτική ραδιοφάσματος (W-LAN)
- Μετάβαση στην ψηφιακή τηλεόραση

2.4.4 Ασφαλής υποδομή πληροφοριών

Η ασφάλεια στο διαδίκτυο είναι πρωταρχικής σημασίας και ίσως ο σημαντικότερος τομέας που χρήζει εξαιρετικής προσοχής. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει ήδη κάνει σημαντικά βήματα στο θέμα αυτό μέσω του eEurope 2002 για την πάταξη των αξιοποιήσιμων πράξεων στον κυβερνοχώρο αλλά και με την πρόταση της Επιτροπής τον Ιούνιο του 2001 για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο. Στο παρόν σχέδιο δράσης είναι:

- Να έχει καταστεί επιχειρησιακή μέχρι το 2003 η Ομάδα ειδικού έργου για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο (CSTF).
- Καθιέρωση ασφαλούς περιβάλλοντος επικοινωνιών μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών.
- Συνειδητοποίηση όλων των χρηστών για τους κίνδυνους του Διαδικτύου και εμπέδωση ενός κλίματος ασφάλειας.

2.5 Συγκριτική αξιολόγηση σχεδίου¹

Η Επιτροπή σε ανακοίνωσή της το Φεβρουάριο του 2004, σχετικά με το σχέδιο Europe 2005 έκρινε ότι τα αποτελέσματα του προγράμματος δράσης είναι ενθαρρυντικά σχετικά με τη δημιουργία υψηλών συνδέσεων και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Συγκεκριμένα οι δημόσιες υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά αυξήθηκαν από 17% σε 43%, από τον Οκτώβριο του 2001 έως τον Οκτώβριο του 2003. Παρόλα αυτά κάποιοι ειδικοί τομείς χρειάζονται περαιτέρω επικέντρωση και παρουσιάζουν αδυναμίες, όπως για παράδειγμα η διαλειτουργικότητα, η ενίσχυση της πανευρωπαϊκής διάστασης, μεγαλύτερη παρακολούθηση των ανισοροπιών μεταξύ των κρατών-μελών και η δυνατότητα παροχής πολυπλατφορμικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (κινητά-υπολογιστές) για την ανάπτυξη της προσβασιμότητας. Τέλος, πολύ σημαντική είναι η εξαγωγή ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών για ανάλυση και μέτρηση των οφελών αποδοτικότητας και την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται στον τελικό χρήστη.

2.6 Σχέδιο δράσης i2010

Το σχέδιο i2010 εντάσσεται στο πλαίσιο της αναθεωρημένης στρατηγικής της Λισαβόνας και ορίζει την κατεύθυνση για την επίτευξη μιας πιο αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης και των υπηρεσιών στον πολίτη. Τα αποτελέσματα των προγραμμάτων eEurope είχαν ολοκληρωθεί και η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων τους δεν είχε επιφέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα. Αναγκαίο κρίθηκε λοιπόν να

¹COM (2004) 108, 18 Φεβρουαρίου 2004 «Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική επιτροπή και την επιτροπή των Περιφερειών - eEurope 2005 (ηλεκτρονική Ευρώπη 2005): ενδιάμεση επανεξέταση». Διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A52004DC0108>

επαναπροσδιοριστεί το σχέδιο δράσης σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η πρωτοβουλία i2010 ήρθε ως απάντηση στο πρόβλημα αυτό και εγκαινιάστηκε τον Ιούνιο του 2005. Το πρόθεμα «i» αντικατέστησε το «e» με τις ακόλουθες τρεις ερμηνείες - στόχους¹:

- ◆ Internal market for information society – μια κοινή εσωτερική αγορά για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας.
- ◆ Investment in ICT innovation for competitiveness – αύξηση της ερευνάς στον τομέα των ΤΠΕ μέχρι το 2010 κατά 80% σε κοινοτικό επίπεδο αλλά και από τα ίδια τα κράτη – μέλη.
- ◆ Inclusion and better quality of life – ένταξη όλων των ευρωπαίων πολιτών στο νέο εγχείρημα χωρίς αποκλεισμούς και παράλληλα παροχή δημοσίων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας για καλύτερη ποιότητα ζωής.

2.6.1 Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση²

Στις 25 Απριλίου του 2006 η Επιτροπή ανακοίνωσε το εν λόγω πρόγραμμα με τίτλο «*Επιτάχυνση της θέσπισης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων*». Το σχέδιο αποτελεί ένα κομμάτι του σχεδίου i2010 για την απασχόληση στην αγορά εργασίας και την οικονομική ανάπτυξη στο πλαίσιο της ατζέντας της συνθήκης της Λισαβόνας.

Είναι εμφανές ότι οι χώρες με υψηλή βαθμολογία όσον αφορά την αποτελεσματικότητα του δημοσίου τομέα και την ετοιμότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ,είναι επίσης στην κορυφή της οικονομικής απόδοσης και ανταγωνιστικότητας. Στο περιβάλλον της παγκοσμιοποίησης διαφαίνεται ότι αυτός

¹ “i2010 – A European Information Society for growth and employment” available at <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:EN:PDF>

² “i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All” available at <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0173:FIN:EN:PDF>

ο δεσμός μεταξύ δύναμης, ανταγωνιστικότητας της οικονομίας και της ποιότητας των δημοσίων διοικήσεων είναι πιο σημαντικός από ποτέ.

Στο σχέδιο δράσης υπογραμμίζεται λοιπόν η σημασία της επιτάχυνσης της εισαγωγής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη ώστε να αντιμετωπισθούν ορισμένες προκλήσεις:

- Εκσυγχρονισμός των δημοσίων υπηρεσιών για να γίνουν πιο αποτελεσματικές.
- Παροχή καλύτερης ποιότητας και ασφαλέστερων υπηρεσιών στον γενικό πληθυσμό.
- Ανταπόκριση στα αιτήματα των επιχειρηματιών που ζητάνε μείωση της γραφειοκρατίας και περισσότερη αποτελεσματικότητα του δημοσίου.
- Διασφάλιση της διασυνοριακής επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών που είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση της κινητικότητας στην Ευρώπη.

Η Επιτροπή στοχεύει να επιτύχει τα ακόλουθα με αυτό το σχέδιο δράσης:

- 1) Να επιταχύνει την παροχή απτών οφελών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- 2) Να διασφαλίσει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε εθνικό επίπεδο των κρατών-μελών δεν γεννάει νέα εμπόδια στην εσωτερική αγορά (π.Χ. έλλειψη διαλειτουργικότητας)
- 3) Να επεκτείνει τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, εισάγοντας οικονομίες κλίμακας.

Το σχέδιο προσδιορίζει 5 προτεραιότητες:

1. Πρόσβαση για όλους

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι απαραίτητο να ωφελήσει όλους τους ευρωπαίους πολίτες. Για να γίνει αυτό πρέπει τα άτομα που βρίσκονται σε

μειονεκτική θέση να αντιμετωπίζουν όσο το δυνατό λιγότερα εμπόδια για πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες στο Διαδίκτυο.

Για την κάλυψη του ψηφιακού χάσματος, τα κράτη μέλη έχουν δεσμευτεί ότι έως το 2010 θα έχουν διασφαλίσει την ανεμπόδιστη πρόσβαση στις υπηρεσίες του κράτους για το σύνολο των πολιτών, συμπεριλαμβανομένων και των μειονεκτούντων κοινωνικών ομάδων.

2. Αυξημένη απόδοση

Τα κράτη μέλη δεσμευτήκαν να αυξήσουν την αποτελεσματικότητά τους μέσω της καινοτόμου χρήσης των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) και να ελαχιστοποιήσουν την γραφειοκρατία μέχρι το 2010.

Για τη διευκόλυνση αυτής της διαδικασίας, το σχέδιο προβλέπει τη δημιουργία ενός συστήματος για τη συγκριτική αξιολόγηση του αντίκτυπου και του οφέλους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υψηλού αντίκτυπου

Ορισμένες υπηρεσίες που παρέχονται διασυνοριακά αποτελούν βήματα σημαντικής προόδου για τις διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους ιδιώτες. Μπορούν συνεπώς να λειτουργήσουν ως παραδείγματα για την ευρωπαϊκή ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Για παράδειγμα θα μπορούσαν να εξοικονομηθούν δισεκατομμύρια ευρώ για τις ηλεκτρονικές αναθέσεις δημοσίων συμβάσεων, οι οποίες αντιπροσωπεύουν το 15 με 20% του ΑΕΠ ετησίως στην Ευρώπη. Κατακτώντας τις δημόσιες συμβάσεις προστασίες στο Διαδίκτυο θα μπορούν να εξοικονομηθούν μέχρι και 1.500 δις. ευρώ το χρόνο.

4. Εφαρμογή εργαλείων κλειδιών

Για τη βελτίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να γίνουν πράξη κάποια εργαλεία-κλειδιά όπως:

- Τα συστήματα ηλεκτρονικής ταυτότητας (e-ID) για την πρόσβαση στο σύνολο των δημοσίων υπηρεσιών με έναν κωδικό ανά χρήστη.
- Η θεώρηση και αρχειοθέτηση εγγράφων ηλεκτρονικά.

Τα κράτη μέλη με τη συμβολή της Επιτροπής συμφωνήσαν να πέτυχουν, έως το 2010, συστήματα αμοιβαίας αναγνώρισης εθνικών ηλεκτρονικών ταυτοτήτων για τους δικτυακούς τόπους της δημόσιας διοίκησης.

5. Αυξημένη συμμετοχή στη δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων

Η χρήση των ΤΠΕ αποσκοπεί στο να βοηθηθεί ο μετασχηματισμός της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας σε μια διαδικασία που θα είναι πιο ισχυρή και συμμετοχική.

2.7 Ψηφιακή ατζέντα 2020

Η Ευρωπαϊκή Ένωση αντιμετώπη με τη πολυετή οικονομική κρίση που ξεκίνησε το 2009, δρομολόγησε το Μάρτιο του 2010 τη *στρατηγική Ευρώπη 2020*¹, με στόχο την έξοδο από τη κρίση και την επίτευξη υψηλών επιπέδων παραγωγικότητας και απασχόλησης. Το ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη αποτελεί μια από τις επτά εμβληματικές πρωτοβουλίες της στρατηγικής Ευρώπη 2020, για να καθορίσει τον κύριο ρολό που πρέπει να αναλάβουν οι Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).

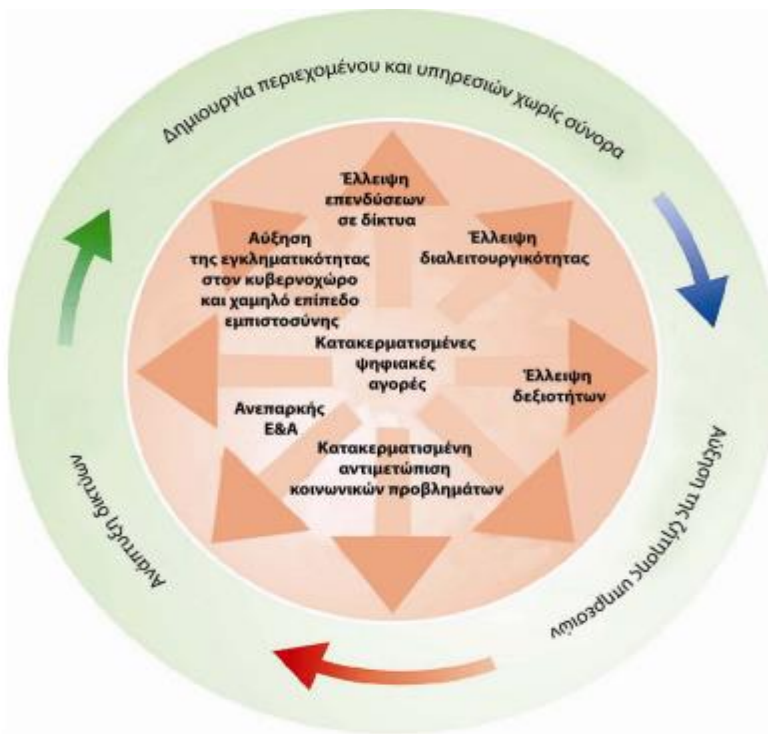
¹ " A Digital Agenda for Europe" available at <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:EN:PDF>

Δυστυχώς, ο τομέας των ΤΠΕ αντιμετωπίζει σημαντικά εμπόδια, τα οποία υπονομεύουν σοβαρά την εξέλιξη και την αξιοποίηση του. Για παράδειγμα η τηλεφόρτωση μουσικής στις ΗΠΑ, το λεγόμενο “downloading” είναι τέσσερις φορές μεγαλύτερη σε σχέση με την ΕΕ, λόγω των κατακερματισμένων αγορών και έλλειψης νόμιμης προσφοράς, με ότι συνεπάγεται για την έξαρση της πειρατείας. Επιπλέον, το ένα τρίτο των Ευρωπαίων δεν έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο, ενώ μόλις το 1% των Ευρωπαίων έχει πρόσβαση σε δίκτυα υψηλής ταχύτητας, σε αντίθεση με την Νοτιά Κορέα και την Ιαπωνία ,οπού το ποσοστό είναι 15% και 12% αντίστοιχα.

Παρακάτω αναφέρονται εν συντομία τα εμπόδια που αντιμετωπίζει το ψηφιακό θεματολόγιο:

- Ψηφιακές αγορές που είναι κατακερματισμένες
- Έλλειψη διαλειτουργικότητας
- Αύξηση του ηλεκτρονικού εγκλήματος
- Έλλειψη επενδύσεων σε δίκτυα
- Ανεπαρκής προσπάθειες ερευνάς και καινοτομίας
- Ψηφιακός αναλφαριθμητισμός

Η Ευρώπη είναι αναγκαίο να αντιμετωπίσει αυτές τις προκλήσεις ,έτσι ώστε να δημιουργηθεί ένας ενάρετος κύκλος τόνωσης της οικονομίας μέσω της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).



Διάγραμμα 2. 1 Ο ενάρτεος κύκλος της οικονομίας του ψηφιακού θεματολογίου¹

2.7.1 Οφέλη Ψηφιακής ατζέντας

Η εφαρμογή των δράσεων της ψηφιακής ατζέντας θα τονώσει την ευρωπαϊκή οικονομία και κοινωνία μέχρι το 2020. Συγκεκριμένα έχει υπολογιστεί ότι τα οφέλη θα είναι:

- ✓ Αύξηση του Ευρωπαϊκού ΑΕΠ κατά 5% (1500 ευρώ το άτομο).
- ✓ Αύξηση επενδύσεων σε ΤΠΕ.

¹ ΠΗΓΗ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ «Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη». Διαθέσιμο στο [https://dits.dmid.gov.cy/dmid/DITS/dits.nsf/All/FBE87CD348E20AD4C225855700332688/\\$file/%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%20%CE%98%CE%B5%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CE%BB%CF%8C%CE%B3%CE%B9%CE%BF.pdf?OpenElement](https://dits.dmid.gov.cy/dmid/DITS/dits.nsf/All/FBE87CD348E20AD4C225855700332688/$file/%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%20%CE%98%CE%B5%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CE%BB%CF%8C%CE%B3%CE%B9%CE%BF.pdf?OpenElement)

- ✓ Βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων (eSkills) του ανθρωπίνου δυναμικού.
- ✓ Δημιουργία 1,2 εκ. θέσεων εργασίας μεσοπρόθεσμα και 3,8 νέων θέσεων εργασίας μακροπρόθεσμα.

2.7.2 Βασικοί στόχοι επιδόσεων¹

Στο πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης 2011-2015 που εγκρίθηκε από τα κράτη μέλη της Ε.Ε. το 2009 οριστήκαν κάποιοι δείκτες ,ώστε να αξιολογηθεί κατά ποσό οι στόχοι της ψηφιακής ατζέντας υλοποιούνται.

Πίνακας 2. 1 Βασικοί δείκτες επίδοσης

	ΔΕΙΚΤΗΣ	ΣΤΟΧΟΣ % (Πληθυσμός)	ΕΤΟΣ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ
1.	Βασική ευρυζωνική πρόσβαση για τους πολίτες της Ε.Ε.	100%	2013
2.	Ταχεία ευρυζωνική πρόσβαση 30 Mbps και άνω	100%	2020
3.	Υπερτέλεια ευρυζωνική πρόσβαση από 100 Mbps και άνω	50%	2020

¹ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ «Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη». Διαθέσιμο στο [https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/DITS/dits.nsf/All/FBE87CD348E20AD4C225855700332688/\\$file/%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%20%CE%98%CE%B5%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CE%BB%CF%8C%CE%B3%CE%B9%CE%BF.pdf?OpenElement](https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/DITS/dits.nsf/All/FBE87CD348E20AD4C225855700332688/$file/%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%20%CE%98%CE%B5%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CE%BB%CF%8C%CE%B3%CE%B9%CE%BF.pdf?OpenElement)

4.	Επιγραμμικές αγορές	50%	2015
5.	Διασυνورياκές επιγραμμικές αγορές	20%	2015
6.	Επιχειρήσεις που πραγματοποιούν επιγραμμικές αγορές	33%	2015
7.	Τακτική χρήση του διαδικτύου	75%	2015
8.	Τακτική χρήση του διαδικτύου από μειονεκτούντα άτομα	60%	2015
9.	Πολίτες που θα χρησιμοποιούν υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	50%	2015
10.	Διάθεση των βασικών διασυνورياκών δημοσίων υπηρεσιών	100%	2015

2. 8 Συμπεράσματα

Έχουν περάσει δυο δεκαετίες από το πρώτο πρόγραμμα e-Europe και η Ευρώπη έχει σημειώσει μεγάλες επιτυχίες στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρόλα αυτά, λόγω της τάσης αποκέντρωσης που κυριαρχεί σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, ορισμένα κράτη-μέλη δεν σημειώνουν την πρόοδο που απαιτείται για να φτάσουν τους πρωτοπόρους, όπως την Δανία και την Εσθονία. Έτσι λοιπόν παρατηρείται ένα ψηφιακό χάσμα μεταξύ των κρατών – μελών της Ε.Ε., όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Παράλληλα το διεθνές περιβάλλον βρίσκεται την τελευταία δεκαετία μέσα σε μια διαρκή κρίση, λόγω της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης του 2008 και της πρόσφατης υγειονομικής κρίσης που προκάλεσε ο κορίνθιος Covid-19. Είναι γεγονός ότι οι Τεχνολογίες Πληροφοριών

και Επικοινωνιών μπορούν να διαδραματίσουν καταλυτικό ρολό ,ώστε η Ευρώπη να πέτυχει τους φιλόδοξους στόχους της και να ξεφύγει από την κρίση που την ταλανίζει. Αυτό θα γίνει εφικτό με την μεγιστοποίηση της δυναμικής του Διαδικτύου και την ψηφιοποίηση του συνόλου της δημοσίων υπηρεσιών με αποτέλεσμα την οικονομική μεγέθυνση.

Βιβλιογραφία 2^{ου} Κεφαλαίου

- «*eEurope 2002 Κοινωνία πληροφοριών για όλους*», Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Feira, 19-20 Ιουνίου 2000 <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52000DC0330:EL:HTML>
- COM (2000) 330: *eEurope 2002* available at <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2000:0330:FIN:EL:PDF>
- COM (2003) 66 ,11.2.2003 : *eEurope 2002 Τελική Έκθεση* διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0066:FIN:EL:PDF>
- COM (2002) 263, 21/22 Ιουνίου 2002 : *eEurope 2005 Κοινωνία της πληροφορίας για όλους*, διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0263:FIN:EL:PDF>
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A52004DC0108>
- “*i2010 – A European Information Society for growth and employment*” available at <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:EN:PDF>

- “i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All” available at <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0173:FIN:EN:PDF>
- “ A Digital Agenda for Europe” available at <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:EN:PDF>
- «Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη». Διαθέσιμο στο [https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/DITS/dits.nsf/All/FBE87CD348E20AD4C225855700332688/\\$file/%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%20%CE%98%CE%B5%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CE%BB%CF%8C%CE%B3%CE%B9%CE%BF.pdf?OpenElement](https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/DITS/dits.nsf/All/FBE87CD348E20AD4C225855700332688/$file/%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%20%CE%98%CE%B5%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CE%BB%CF%8C%CE%B3%CE%B9%CE%BF.pdf?OpenElement)

Κεφάλαιο 3 : Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη ελληνική πραγματικότητα

3.1 Εισαγωγή

Πάρα τα θετικά βήματα που έχουν γίνει τα τελευταία χρονιά η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από χρονοβόρες, κοστοβόρες υπηρεσίες, πολύπλοκες διαδικασίες και γραφειοκρατία. Η Δημόσια Διοίκηση είναι έντονα κατακερματισμένη με ελλιπή διασύνδεση και επικοινωνία.

Η υφιστάμενη ψηφιακή ωριμότητα της Ελλάδας βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα. Συγκεκριμένα στο δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας (DESI) η χώρα μας κατατάσσεται στην 27^η θέση μεταξύ των 28 χωρών της Ε.Ε. για το 2020, στο Δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (EGDI) στην 42^η θέση αναμεσα σε 193 χώρες παγκοσμίως, ενώ στο Δείκτη Ανάπτυξης ΤΠΕ (ICT Development Index, IDI) η Ελλάδα κατατάσσεται 25^η αναμεσα στις χώρες της Ε.Ε.¹

Πλέον η Ελλάδα πρέπει να δράσει άμεσα για να μπορέσει στο μέλλον να φτάσει τα επίπεδα των ψηφιακά ανεπτυγμένων χωρών όπως (πχ η Νορβηγία, το Ηνωμένο Βασίλειο ,η Φινλανδία κ.α.), καθώς η ραγδαία ταχύτητα της τεχνολογικής προόδου δεν αφήνει πολλά περιθώρια. Η έξαρση της πανδημίας του κορδονιού έδωσε το έναυσμα για την υιοθέτηση τεχνολογικών λύσεων για την αντιμετώπιση των συνέπειων της πανδημίας. Μόνο μια τέτοια σύντομη και οργανωμένη αντίδραση θα καταφέρει η Ελλάδα να επισπεύσει τον ψηφιακό μετασχηματισμό της.

¹ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης , «Ανοιχτή διαβούλευση για τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», Κεφάλαιο 3: ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ. Διαθέσιμο στο <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2150>

3.2 Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας (DESI)

Ο δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (Digital Economy and Society Index) αποτελεί το εργαλείο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την καταγραφή των ψηφιακών επιδόσεων των κρατών μελών της Ε.Ε¹. Ο Δείκτης αναλύει ποσοτικά στοιχεία από τους επιμέρους δείκτες των πέντε διαστάσεων του δείκτη DESI και υπολογίζει τη επίδοση της κάθε χώρας σε σύγκριση με τις υπόλοιπες.

Ο δείκτης DESI αποτελείται από πέντε διαστάσεις, οι οποίες φαίνονται στον πίνακα:

Πίνακας 3. 1 Οι πέντε διαστάσεις του δείκτη DESI ²

Συνδεσιμότητα	Η διάσταση της Συνδεσιμότητας μετράει το βαθμό ανάπτυξης και την ποιότητα των ευρυζωνικών υποδομών μιας χώρας. Η πρόσβαση των πολιτών σε ταχείες και υπερταχείες υπηρεσίες ευρυζωνικών δικτύων αποτελεί αναγκαία συνθήκη ανταγωνιστικότητας.
Ανθρώπινο Κεφάλαιο	Η διάσταση του Ανθρώπινου Κεφαλαίου προσμετρά τις απαραίτητες δεξιότητες που κατέχουν οι πολίτες μιας χώρας και οι οποίες απαιτούνται ώστε να αξιοποιηθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι δυνατότητες που προσφέρει ο ψηφιακός κόσμος.
Χρήση Διαδικτυακών Υπηρεσιών	Η διάσταση της Χρήσης Διαδικτυακών Υπηρεσιών αποτυπώνει το εύρος της χρήσης από τους πολίτες πληθώρας υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω του διαδικτύου, όπως η «κατανάλωση» οπτικοακουστικού περιεχομένου, παιχνιδιών, διαδικτυακών αγορών και διατραπεζικών συναλλαγών.
Ενσωμάτωση της Ψηφιακής Τεχνολογίας	Η Ενσωμάτωση της Ψηφιακής Τεχνολογίας αντικατοπτρίζει το βαθμό διείσδυσης ομώνυμων τεχνολογιών στις επιχειρήσεις και στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Καθώς οι επιχειρήσεις υιοθετούν ψηφιακές τεχνολογίες αποκτούν πολυδιάστατα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, τόσο ως προς την αποδοτικότητά τους και τις μειώσεις κόστους όσο και ως προς την παροχή καλύτερων και πιο ολοκληρωμένων υπηρεσιών/ προϊόντων προς τους πελάτες ή/ και συνεργάτες τους.
Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες	Η διάσταση των Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών μετράει το βαθμό ψηφιοποίησης των Δημόσιων Υπηρεσιών, δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στους τομείς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της Υγείας. Ο εκμοντερνισμός και η ψηφιοποίηση κομβικών, και όχι μόνο, Δημόσιων Υπηρεσιών οδηγούν με μαθηματική ακρίβεια σε ανταποδοτικά οφέλη μεταξύ της Δημόσιας Διοίκησης, των πολιτών και των επιχειρήσεων.

¹ <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2149>

² Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Ανοιχτή διαβούλευση για τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας «DESI». Διαθέσιμο στο <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2149>

3.2.1 Βασικοί παράμετροι του δείκτη DESI¹

Συνδεσιμότητα

Σύμφωνα με τα στοιχεία του 2019, η Ελλάδα το 2020 βρίσκεται στην τελευταία θέση μεταξύ των 28 χωρών της Ε.Ε. όσον αφορά τη συνδεσιμότητα, με βαθμολογία 33,4 μονάδες έναντι 50,1 του ευρωπαϊκού μέσου ορού. Στην Ελλάδα η εξέλιξη σε σταθερές ευζωνικές συνδέσεις προχωράει πολύ αργά (76% ενώ ο μέσος ορός στην Ε.Ε. είναι 78%), ενώ η διείσδυση ευζωνικών επικοινωνιών ταχύτητας 100Mbps αυξήθηκε ελαφρά από 0.3 το 2018 σε 0.8 το 2019. Παρόλα αυτά, η χώρα στερείται από υποδομές σε ευζωνικά δίκτυα υπερύψηλης ταχύτητας. Επίσης η ανάπτυξη δικτύων υψηλής χωρητικότητας έφτασε στο 7% από 0% το 2018, αλλά βρίσκεται ακόμα πολύ χαμηλά σε σχέση με τον ευρωπαϊκό μέσο ορό. Το θετικό για την Ελλάδα είναι ότι η μέση κάλυψη σε δίκτυα 4G ανέρχεται σε ποσοστό 97% που είναι ελαφρώς πάνω από τον Ευρωπαϊκό μέσο ορό.

Ανθρώπινο κεφάλαιο

Η Ελλάδα βρίσκεται στην 4^η θέση από το τέλος για την κατάταξη στον τομέα του Ανθρώπινου Κεφαλαίου με ποσοστό 34,8%². Βασική παθογένεια της χώρας είναι η έλλειψη εργαζομένων με εξειδίκευση στο τομέα Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Συγκεκριμένα, το ποσοστό ανέρχεται μόλις στο 1.8% (επιώ του συνόλου εργαζομένων της χώρας) σε αντίθεση με το 3,9% του μέσου ορού της Ε.Ε., ενώ το ποσοστό στις γυναίκες είναι ακόμα μικρότερο (0,5%) έναντι 1,4% στην Ε.Ε.

¹ Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2020 για την Ελλάδα. Διαθέσιμο στο <https://itechnews.gr/wp-content/uploads/2020/06/DESI2020-GREECE-lang.pdf>

Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών

Η χρήση του διαδικτύου από τους Έλληνες έχει αυξητική τάση. Παρόλα αυτά όμως η Ελλάδα κατατάσσεται στις τελευταίες θέσεις (25η) στο σύνολο των 28 κρατών μελών. Η εμπιστοσύνη των πολιτών στις ηλεκτρονικές αγορές παραμένει χαμηλή. Συγκεκριμένα, η χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών (e-banking) βρίσκεται στο 40% έναντι του 66% του ευρωπαϊκού μέσου ορού, ενώ για τις ηλεκτρονικές αγορές το ποσοστό ανέρχεται σε 51%, που είναι χαμηλότερο από το 71% της Ε.Ε.

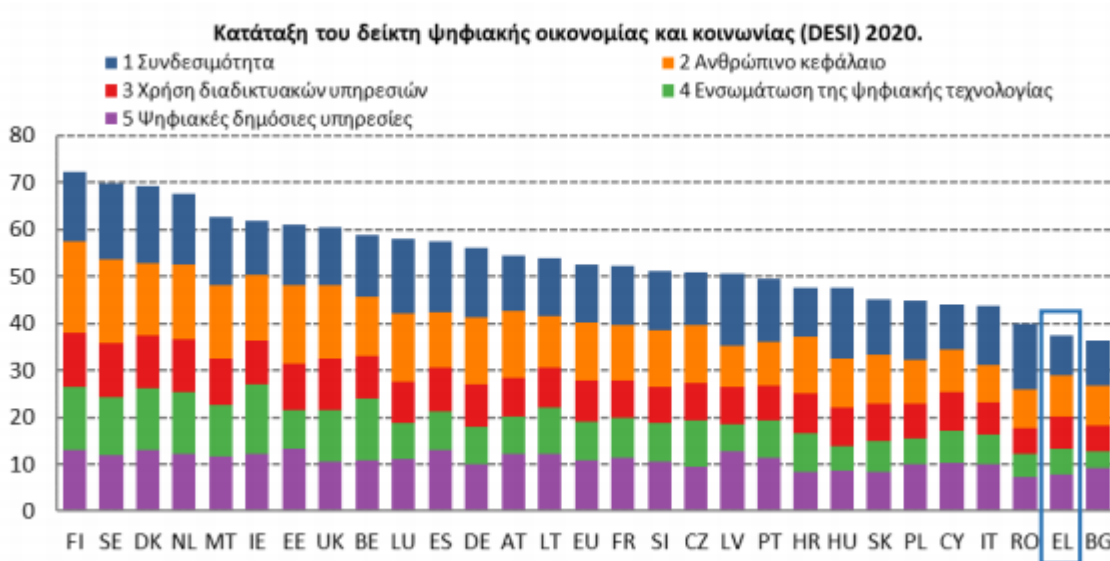
Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας

Οι ψηφιακές τεχνολογίες αποτελούν πλέον βασικό παράγοντα επιβίωσης για τις επιχειρήσεις. Η Ελλάδα κατατάσσεται στην 24^η θέση μεταξύ των 28 κρατών μελών της Ε.Ε, με βαθμολογία 28.2 μονάδες. Πιο συγκεκριμένα, οι τεχνολογίες υπολογιστικού νέφους (Cloud) ενσωματώνονται πολύ αργά στην οικονομία με ποσοστό 19% ,έναντι 25% της Ε.Ε, ενώ το ποσοστό χρήσης μέσων κοινωνικής δικτύωσης ανέρχεται σε 19% ,έναντι του 25% αντίστοιχα. Παρόλα αυτά η χώρα μας κάνει σημαντικά βήματα για την προώθηση των ψηφιακών τεχνολογιών υιοθετώντας το πρόγραμμα «Ψηφιακή Ευρώπη». Το πρόγραμμα αυτό έχει ως στόχο την ανάπτυξη και εγκατάσταση ευρωπαϊκών υποδομών κβαντικών επικοινωνιών και τεχνητής νοημοσύνης.

Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Όσον αφορά τη παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών ,η Ελλάδα κατατάσσεται και εδώ χαμηλά (27^η θέση) με βαθμολογία 51,5 έναντι 72 του μέσου ορού της Ε.Ε. Η χώρα μας παρουσιάζει πρόοδο στην ύπαρξη προ συμπληρωμένων εντύπων. Ο συγκεκριμένος δείκτης είναι πολύ σημαντικός λόγω της διαφάνειας που προσφέρει. Οι ενεργοί χρήστες παροχής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανέρχονται σε ποσοστό 39%, ενώ η διαθεσιμότητα ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις στο 63%.

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση παρατηρείται ένα ψηφιακό χάσμα μεταξύ των χωρών με τη διαφορά της υψηλότερης (Φινλανδία) και χαμηλότερης (Βουλγαρία) ψηφιακής απόδοσης να φτάνει το 49% (βλ. Διάγραμμα 3.1). Στην κορυφή της ψηφιακής επίδοσης βρίσκεται η Φινλανδία, η Σουηδία, η Δανία και η Ολλανδία, οι οποίες έχουν ξεκινήσει εδώ και δεκαετίες τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους και έχουν κάνει μεγάλη πρόοδο και στον αντίποδα βρίσκονται οι χώρες με χαμηλή ψηφιακή βαθμολογία όπως η Κύπρος, η Ιταλία, η Ρουμάνια, η Ελλάδα και η Βουλγαρία. Η Ελλάδα κατατάσσεται στην προτελευταία θέση (27^η) μεταξύ των 28 χωρών της Ε.Ε στο δείκτη ψηφιακής ωριμότητας DESI σύμφωνα με τα στοιχεία του 2019.



Διάγραμμα 3. 1 Κατάταξη χωρών (DESI) 2020¹

¹ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Ανοιχτή διαβούλευση για τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας «DESI». Διαθέσιμο στο <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2149>

3.3 Στρατηγικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Όλες οι κυβερνήσεις έχουν διαθέσιμους πόρους για την επίτευξη ενός περιβάλλοντος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δημιουργώντας ένα εθνικό πλαίσιο στρατηγικής που να ακολουθεί τα διεθνή και ευρωπαϊκά πρότυπα αλλά και να είναι σε ευθυγράμμιση με την ελληνική κοινωνικοοικονομική πραγματικότητα. Οι πιο πρόσφατες στρατηγικές είναι η *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*¹, συνοδευόμενη από το *Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*. Δυο χρόνια αργότερα δημοσιεύτηκε από το τότε νεοσύστατο υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης η *Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021*², η οποία αποτελούσε ένα οδικό χάρτη για την ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας, μέσω του σχεδιασμού και της τεχνικής εξειδίκευσης των έργων ΤΠΕ με προτεραιότητα τους φορείς του δημοσίου.

Η πιο πρόσφατη στρατηγική σε εθνικό επίπεδο αποτελεί η *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*³, υπό το συντονισμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης σε συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα. Η ΒΨΜ έρχεται ως λύση σε χρονιά προβλήματα που αντιμετωπίζει ο δημόσιος τομέας, όπως η έλλειψη συντονισμού, ο κατακερματισμός αρμοδιοτήτων στους δημοσίους οργανισμούς και η συνολική απουσία οργανωμένης στόχευσης για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας.

Η ΒΨΜ δίνει έμφαση στον ψηφιακό μετασχηματισμό και υιοθετεί αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως έχουν εγκριθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, τον ΟΟΣΑ αλλά και από βέλτιστες διεθνείς πρακτικές που προέρχονται από ψηφιακά ανεπτυγμένες χώρες.

Βασικές αρχές της ΒΨΜ είναι :

¹ <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>

² <https://government.gov.gr/epiteliki-sinopsi-tis-anaforas-litourgikis-proodou-tis-ethnikis-psifiakis-stratigikis-2016-2021/>

³ <https://digitalstrategy.gov.gr/>

- 1) Πολιτοκεντρικός σχεδιασμός ψηφιακών υπηρεσιών.
- 2) Παροχή ηλεκτρονικών και διασυννοριακών υπηρεσιών στις επιχειρήσεις.
- 3) Η Αρχή «μόνον άπαξ» κατά την αλληλεπίδραση των πολιτών με το Δημόσιο.
- 4) Διαλειτουργικός χαρακτήρας ψηφιακών φορέων.
- 5) Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων.
- 6) Διασφάλιση συμμετοχικότητας των πολιτών και επιχειρήσεων, όσον αφορά το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη συνεχή βελτίωση των υφιστάμενων υπηρεσιών.
- 7) Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών με προτεραιότητα την εξυπηρέτηση μέσω κινητών συσκευών.
- 8) Κατάργηση των αποκλεισμών και καθολική προσβασιμότητα.
- 9) Αξιοπιστία, εμπιστοσύνη και ενίσχυση της διαφάνειας.
- 10) Απλούστευση διαδικασιών με τη μείωση της γραφειοκρατίας.

Πίνακας 3. 2: Κυρίες κατευθυντήριες αρχές ψηφιακού μετασχηματισμού¹

Υπηρεσίες ψηφιακές εξ ορισμού
Αρχή «μόνον άπαξ»
Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας
Διακαναλικές ψηφιακές υπηρεσίες με προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση μέσω νέων κινητών συσκευών
Πολιτο-κεντρική προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών για υπηρεσίες φιλικές προς το χρήστη
Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων
Υιοθέτηση ανοικτών και συμμετοχικών διαδικασιών για την αξιολόγηση και το σχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών
Κατάργηση των αποκλεισμών και καθολική προσβασιμότητα
Διευκόλυνση της διασυννοριακής εξυπηρέτησης των πολιτών
Αξιοπιστία και εμπιστοσύνη
Ανοικτότητα και ενίσχυση της διαφάνειας
Ανάπτυξη ασφαλούς λογισμικού και συστημάτων από το σχεδιασμό τους
Υιοθέτηση ευέλικτων μοντέλων για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την προμήθεια έργων και υπηρεσιών
Απλούστευση Διαδικασιών

¹ ΠΗΓΗ Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, σελ. 25. Διαθέσιμο στο <https://digitalstrategy.gov.gr/>

3.4 Ολοκληρωμένα έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα τελευταία χρόνια, έχουν δημιουργηθεί πολλαπλά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με αποδέκτες τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται ορισμένα κομβικά έργα που αφορούν μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού.

Πίνακας 3. 3 :Κυριότερα έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα¹

Έργο	Φορέας Διαχείρισης	Αποδέκτες	URL
1. Φορολογία και τελωνεία (Taxis, Taxisnet, Icisnet, Σύστημα Περιουσιολογίου E9)	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)	Πολίτες, επιχειρήσεις, άλλες Υπηρεσίες του Υπ. Οικονομικών, άλλες Υπηρεσίες του Δημοσίου Τομέα για πιστοποίηση στοιχείων και δεδομένων	http://www.publicrevenue.gr http://qsis.gr https://portal.qsis.gr/portal/page/portal/ICISnet
2. Ενιαίο Δημοτολόγιο Ληξιαρχείο	Υπουργείο Εσωτερικών	Δήμοι, Υπηρεσίες Δημοτολογίου, Ληξιαρχεία	http://www.vpes.gr/el/Ministry/Actions
3. Κτηματολόγιο	Εθνικό Κτηματολόγιο και Χαρτογράφηση ΑΕ (ΕΚΧΑ ΑΕ)	Κτηματολογικά γραφεία, πολίτες, Επιχειρήσεις	http://www.ktimatologia.gr
4. Στρατολογία	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας, Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας, Γενικό Επιτελείο Στρατού	Πολίτες σχετικά με τα στρατολογικά τους θέματα	https://www.stratologia.gr/
5. Διαύγεια	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης/Υλοποίηση ΚτΠ ΑΕ	Δημόσιο, Πολίτες, επιχειρήσεις	https://diavgeia.gov.gr/
6. Open Gov και Open data	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης ΕΚΔΔΑ	Πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιο	http://opengov.gr/ http://data.gov.gr
7. Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και ΓΓΠΣ Υπ. Οικονομικών	Δημόσιο, δημόσιοι υπάλληλοι	https://apografi.gov.gr
8. Ενιαία Αρχή Πληρωμής	ΓΓΠΣ-Υπουργείο Οικονομικών	Δημόσιο, δημόσιοι υπάλληλοι	http://www.qsis.gr/qsis/info/qsis_site/Services/DimosiaDioikis/iepsp.html
9. Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)	Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας-Γενική Γραμματεία Εμπορίου	Δημόσιοι Φορείς, Οικονομικοί Φορείς που συμμετέχουν σε διαγωνισμούς του δημοσίου, διενέργεια ηλεκτρονικών διαγωνισμών από 60.000 ευρώ και άνω για προμήθειες και υπηρεσίες Και ανάρτηση των δημοσίων συμβάσεων στο ΚΗΜΔΗΣ	www.promitheus.gov.gr
10. Εργάνη	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Πολίτες, επιχειρήσεις, εργαζόμενοι, άνεργοι	http://eservices.yeka.gr/
11. Ήλιος Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου Πληρωμών Συντάξεων	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΗΔΙΚΑ	Πολίτες συνταξιοδοτούμενοι	http://www.yeka.gr/
13. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ΗΔΙΚΑ	Γιατροί, φαρμακοποιοί, πολίτες	https://www.eprescription.gr
14. Ηλεκτρονικά ραντεβού e-RDV	ΗΔΙΚΑ	Πολίτες	https://www.esyntagografisi.gr/prv/p
15. Γεωχωρικά δεδομένα ΓΥΣ	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας Γεωγραφική Υπηρεσία Στρατού	E-shop για γεωχωρικά δεδομένα της ΓΥΣ	http://web.gys.gr
16. Εθνικό Τυπογραφείο	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Εθνικό Τυπογραφείο	Πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιο	http://www.et.gr/

¹ ΠΗΓΗ Διανέοσις «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα». Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν. Μάρτιος 2018. Σελ. 33,34

17. ΣΥΖΕΥΞΙΣ	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης ΚτΠ ΑΕ	Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης	http://www.syzexis.gov.gr/
18. G-cloud Υπηρεσίες government cloud	ΚτΠ ΑΕ –ΓΓΠΣ Έργο σε εξέλιξη	Φορείς Δημοσίου	http://www.ktpae.gr
19. Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων – ψηφιακή υπογραφή	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)	Φορείς Δημοσίου	http://aped.gov.gr/
20. Ηλεκτρονικό Σύστημα του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ)	ΑΣΕΠ (Κύριος του έργου και Φορέας Λειτουργίας), υλοποίηση από την ΚτΠ ΑΕ	Πολίτες, Φορείς του Δημοσίου για πρόσληψη προσωπικού	http://www.asep.gr/
21. Ηλεκτρονικό Σύστημα Υποβολής και επεξεργασίας δηλώσεων ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ	Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης και άλλοι ελεγκτικοί Φορείς του Δημοσίου, Φορέας Λειτουργίας ΓΓΠΣ, υλοποίηση από την ΚτΠ ΑΕ	Πολίτες που υποχρεούνται σε δήλωση ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ, Ελεγκτικοί Φορείς των δηλώσεων.	https://www.pothen.gr/
22. Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ)	Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Έργο σε εξέλιξη /πιλοτική λειτουργία	Ειρηνοδίκεια, πταισματοδίκεια, πρωτοδίκεια, εισαγγελίες πρωτοδικών, εφετεία, εισαγγελίες εφετών, Άρειος Πάγος, εισαγγελία Αρείου Πάγου δικηγόροι και πολίτες	https://www.solon.gov.gr

Είναι ανάγκη να διευκρινιστεί εδώ το γεγονός, ότι παρότι τα συστήματα του πίνακα παραπάνω βρίσκονται σε λειτουργία, δεν μπορούν να αξιολογηθεί η συνεισφορά τους θετικά. Ένα παράδειγμα είναι η Εθνική Πύλη Ερμής, που δημιουργήθηκε για να αποτελέσει τη κεντρική διαδικτυακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για τη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πληροφόρηση σε επιχειρήσεις και πολίτες. Παρόλα αυτά όμως, η ανάπτυξη και επικαιροποίηση του περιεχομένου της έχει σταματήσει λόγω διακοπής της χρηματοδότησης της. Έτσι λοιπόν στη πράξη, η πύλη ουσιαστικά παρέχει μόνο πληροφορίες για την ολοκλήρωση υπηρεσιών δημοσίου και τη δυνατότητα έκδοσης ηλεκτρονικών πιστοποιητικών. Αντιθέτως τα έργα της Διαύγειας και της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης, κρίνονται ως επιτυχημένα, καθώς ενισχύουν τη διαφάνεια και μειώνουν τις σπάταλες.

3.4.1 Διαύγεια

Το Πρόγραμμα Διαύγεια¹ δημιουργήθηκε με το νομό 3861/2010 και αποσκοπεί στη δημοσίευση στο Διαδίκτυο, σε ένα κεντρικό ισότοπο τις αποφάσεις των

¹ Βικιπαίδεια «Πρόγραμμα Διαύγεια».

<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A0%CF%81%CF%8C%CE%B3%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%BC%CE%B1%CE%94%CE%B9%CE%B1%CF%8D%CE%B3%CE%B5%CE%B9%CE%B1>

κυβερνητικών οργάνων και των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' και Β' βαθμού.

Κάθε απόφαση της κυβέρνησης εκτελείται από το 2010 μόνο και εφόσον έχει αναρτηθεί πρώτα στην ιστοσελίδα της διαύγειας **diavgeia.gov.gr**.

Με την ολοκλήρωση της ανάρτησης η κάθε απόφαση αποκτά έναν μοναδικό Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ), ο οποίος την πιστοποιεί. Ο ΑΔΑ παράγεται αλγοριθμικά με βάση την ημερομηνία καταχώρισης, το φορέα έκδοσης και τον αύξοντα αριθμό πράξης του φορέα¹. Ο αριθμός είναι μοναδικός για κάθε πράξη και δεν μπορούν να υπάρχουν δυο ΑΔΑ για μια πράξη. Όταν μια πράξη για κάποιο λόγο ακυρώνεται ο ΑΔΑ της παραμένει ανενεργός. Με τον Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης ο κάθε πολίτης ή υπηρεσία μπορεί να ανατρέξει στην ιστοσελίδα της διαύγειας και να εκτυπώσει τη συγκεκριμένη απόφαση που επιθυμεί ευκολά, γρηγορά και χωρίς επιπλέον έξοδο.

Οι κύριοι στόχοι του προγράμματος διαύγεια είναι οι εξής²:

- Διασφάλιση της διαφάνειας των κυβερνητικών ενεργειών
- Εξάλειψη της διαφθοράς, αποκαλύπτοντας περιπτώσεις κυβερνητικής κακοδιαχείρισης
- Παρακολούθηση της νομιμότητας και χρήστης διοίκησης
- Ενίσχυση των συνταγματικών δικαιωμάτων των πολιτών, όπως η συμμετοχή στη κοινωνία της πληροφορίας
- Διάθεση όλων των διοικητικών πράξεων σε μορφές που είναι εύκολες στην πρόσβαση και κατανόηση, ανεξαρτήτως από το επίπεδο γνώσης των πολιτών

¹Προγραμμα Διαυγεια Βικιπαιδεια

<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A0%CF%81%CF%8C%CE%B3%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%BC%CE%B1%CE%94%CE%B9%CE%B1%CF%8D%CE%B3%CE%B5%CE%B9%CE%B1>

² <https://diavgeia.gov.gr/info>

Πίνακας 3. 4 Ιστοσελίδα της διαύγεια¹

Με τις τροποποιήσεις του νομού 4210/2013 (άρθρο 23) οι αναρτημένες πράξεις ενισχυθήκαν θεσμικά ως εξής²:

- Η αναρτημένη πράξη, εκτός αυτών που δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης, υπερισχύει έναντι όλων των άλλων εκδόσεων της πράξης.
- Πλέον οι πολίτες μπορούν να επικαλούνται τα αναρτημένα έγγραφα στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες. Αρκεί απλά η επίκληση της ΑΔΑ της πράξης.

¹ ΠΗΓΗ <https://diavgeia.gov.gr/>

² <https://diavgeia.gov.gr/info>

- Οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να επικαλούνται την ΑΔΑ μια πράξης στη επικοινωνία μεταξύ τους χωρίς να χρειάζεται να διακινούν τα αναρτημένα έγγραφα.

3.4.2 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (Gov.gr)

Η λειτουργία της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης **gov.gr** θεσπίστηκε με το νομό 4635/2019 το φθινόπωρο του 2019¹ και αποτελεί το νέο πρόσωπο της δημόσιας διοίκησης. Εκεί συγκεντρώνονται όλες οι πληροφορίες και οι ψηφιακές υπηρεσίες των υπουργείων, φορέων, ανεξάρτητων αρχών και οργανισμών που χρειάζεται κάθε πολίτης. Πλέον οποιός θέλει να χρησιμοποιήσει τις δημόσιες υπηρεσίες, που προσφέρονται ψηφιακά δεν θα έρχεται αντιμέτωπος με ένα λαβύρινθο κρατικών ισότοπων.

Το gov.gr έρχεται ως απάντηση στις κατακερματισμένες υπηρεσίες του κράτους σε διαφορετικές ιστοσελίδες. Στην ολοκληρωμένη μορφή της, η πύλη gov.gr θα περιέχει όλες τις πληροφορίες που θα πρέπει να γνωρίζουν όσοι συναλλάσσονται με το δημόσιο, επιχειρήσεις, πολίτες, εργαζόμενοι, ξένοι επενδυτές αλλά και επισκέπτες της χώρας. Θα λειτουργεί δηλαδή ως το «front desk» της δημόσιας διοίκησης.

¹ <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=104&chapterid=494>

Κατηγορίες Υπηρεσιών

11 κατηγορίες με 1129 υπηρεσίες για να βρείτε ακριβώς αυτό που ψάχνετε.

Γεωργία και κτηνοτροφία

Διαδικασίες, επιδοτήσεις και αποζημιώσεις για την γεωργική, κτηνοτροφική ή αλιευτική σας δραστηριότητα.

Δικαιοσύνη

Νομοθεσία, δικαστικό σύστημα, έκδοση εγγράφων κ.ά.

Εκπαίδευση

Διαδικασίες για την εγγραφή και φοίτηση σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες.

Επιχειρηματική δραστηριότητα

Υπηρεσίες για να ξεκινήσετε και να μεγαλώσετε την επιχείρησή σας.

Εργασία και ασφάλιση

Εργαλεία και υπηρεσίες για την αναζήτηση εργασίας, την ασφάλιση και τη συνταξιοδότησή σας.

Οικογένεια

Διαδικασίες και έκδοση εγγράφων για όλα τα γεγονότα της ζωής σας.

Περιουσία και φορολογία

Οδηγίες και υπηρεσίες για τη διαχείριση της περιουσίας σας και τη φορολογία.

Πολίτης και καθημερινότητα

Υπηρεσίες για τις επαφές σας με το δημόσιο και την παραμονή των πολιτών τρίτων χωρών.

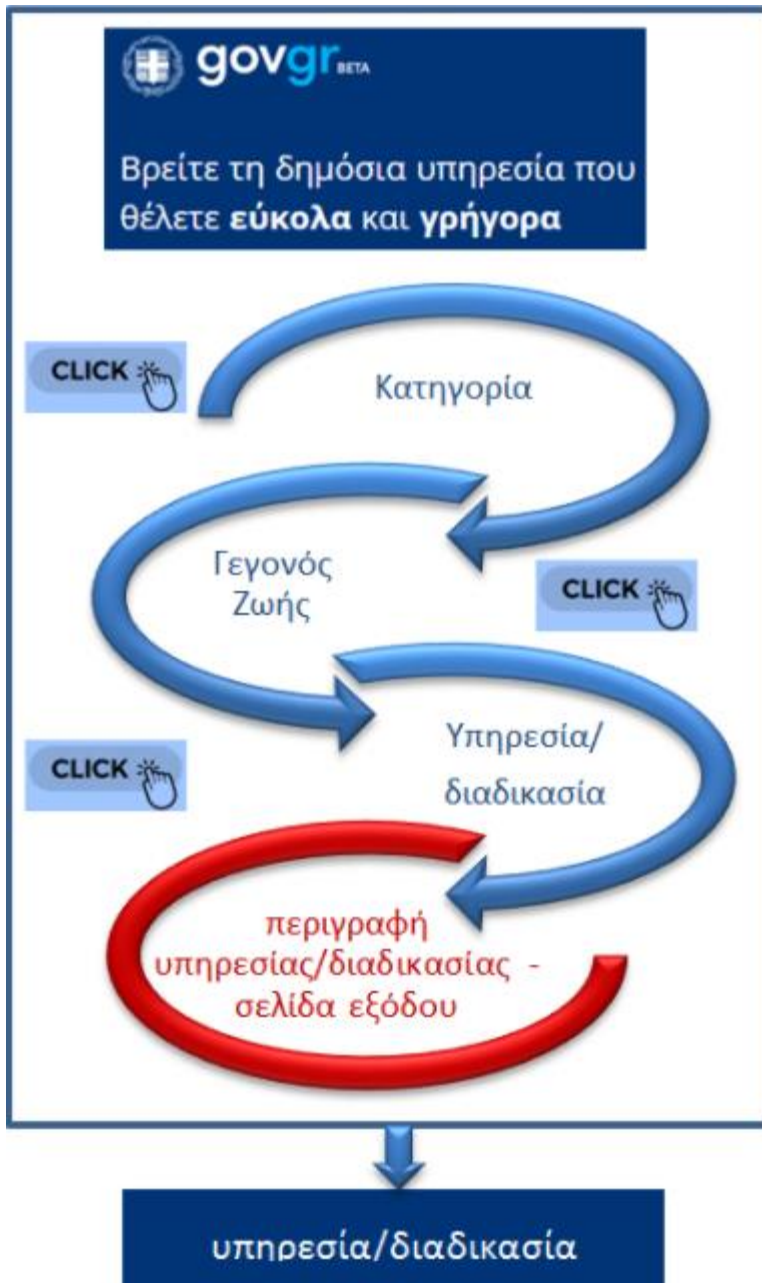
Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός

Υπηρεσίες πολιτιστικού περιεχομένου, διαδικασίες για εσωτερικό και εξωτερικό τουρισμό.

Πίνακας 3. 5 Ιστοσελίδα Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr)¹

Το gov.gr έχει πολύ απλή δομή, με τις υπηρεσίες να ταξινομούνται βάσει γεγονότων ζωής για παράδειγμα (γέννηση, ασφάλιση, σύσταση επιχείρησης), ενώ διαθέτει και μηχανή αναζήτησης για ευκολία εύρεσης αποτελεσμάτων. Βασικός στόχος είναι η εύρεση της επιθυμητής πληροφορίας από τον ενδιαφερόμενο με 3 clicks.

¹ ΠΗΓΗ <https://www.gov.gr/>



Πίνακας 3. 6 Οργάνωση δομής του gov.gr¹

Σήμερα κάθε διαφορετική υπηρεσία στο gov.gr απαιτεί και διαφορετικές μεθόδους ταυτοποίησης των χρηστών. Στόχος στο μέλλον είναι να καταστούν οι υπηρεσίες

¹ ΠΗΓΗ <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=104&chapterid=491>

προστασίας με μια και μοναδική ταυτοποίηση, μέσω της ενσωμάτωσης του Εθνικού Συστήματος Αυθεντικοποίησης στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη.

Σημαντική λειτουργία είναι επίσης η εφαρμογή της αυλής συνταγογράφησης, με την οποία οι πολίτες μπορούν να λαμβάνουν τις ιατρικές συνταγές τους στο κινητό και στο email, χωρίς να χρειάζεται να τις εκτυπώσουν.

Τέλος, στην εποχή του κορδονιού η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη διευκολύνει τους πολίτες στη διαδικασία εμβολιασμού. Στην εφαρμογή που παρέχεται στην ιστοσελίδα αναφέρονται οι πληθυσμιακές ομάδες που έχουν προτεραιότητα εμβολιασμού τη τρέχουσα περίοδο, καθώς και οδηγίες για τον προγραμματισμό του ραντεβού εμβολιασμού.

3.4.3 TAXISnet

Το σύστημα TAXISnet αποτελεί το μεγαλύτερο και σημαντικότερο έργο που δημιουργήθηκε στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος “Κλεισθένης”¹. Στόχος του έργου είναι η πλήρης αυτοματοποίηση και μηχανογράφηση των εργασιών των Δημοσίων Οικονομικών Υπηρεσιών (Δ.Ο.Υ.). Το σύστημα τέθηκε σε λειτουργία στις 22 Μαΐου 2000 και στην αρχική του φάση επέτρεπε την υποβολή δηλώσεων Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) και δηλώσεων εισοδήματος.

Με την οικονομική κρίση κρίθηκε αναγκαία η φορολογική μεταρρύθμιση και δικαιοσύνη του κράτους με την πάταξη της φοροδιαφυγής, που αποτελούσε το κύριο δομικό στοιχείο της κατάρρευσης της ελληνικής οικονομίας. Έτσι το TAXISnet αναδιοργανώθηκε και πήρε την μορφή που έχει σήμερα, αποτελώντας την κυρία ηλεκτρονική πύλη για την διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών των πολιτών και επιχειρήσεων με τις Δ.Ο.Υ. Ο κάθε πολίτης ή επιχείρηση μπορεί να

¹ Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης «Β’ Κοινωνικό Πλαίσιο Στήριξης».
<https://www.gsis.gr/bkps>

τακτοποιεί τις φορολογικές υποχρεώσεις ηλεκτρονικά χωρίς κόπο, ουρές και ταλαιπωρία.

Το σύστημα taxis βρίσκεται στην πλατφόρμα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και αποτελείται από τα ακόλουθα αποστήματα:

1. Μητρώο φορολογουμένων, όπου βρίσκεται αποθηκευμένος ο Αριθμός Φορολογικού Μητρώου κάθε πολίτη
2. Υποσύστημα διαχείρισης όλων των δηλώσεων Φ.Π.Α.
3. Φορολογία εισοδήματος φυσικών και μη προσώπων
4. Φορολογία κεφαλαίου (δηλώσεις μεταβίβασης περιουσίας, κληρονομίες)
5. Έσοδα /Λογιστική εσοδών
6. Έξοδα /Λογιστική εξόδων
7. Διαχείριση ελέγχου φορολογουμένων
8. Εικόνα φορολογουμένου, όπου αποθηκεύονται όλα τα στοιχεία που αφορούν τον κάθε φορολογούμενο
9. Διασταυρώσεις (επιλεκτική ομαδοποίηση φορολογουμένων)
10. Μητρώο φορολογίας οχημάτων
11. Κώδικας βιβλίων και στοιχείων
12. Δικαστικές ενέργειες
13. Λοιποί φόροι
14. Υπολογισμός αξίας ακίνητων (ΑΠΑΑ)

3.4.4 Εργάνη

Το πληροφοριακό σύστημα Εργάνη λειτουργεί ως εργαλείο καταγραφής των δεδομένων της αγοράς εργασίας. Από την 1^η Μαρτίου του 2013 κάθε επιχείρηση ή εργοδότης που επιθυμεί να απασχολήσει έναν εργαζόμενο με σχέση εξαρτημένης εργασίας ιδιωτικού δικαίου, πρέπει υποχρεωτικά να υποβάλει ηλεκτρονικά τα εξής:

1. Αναγγελία πρόσληψης
2. Πίνακα προσωπικού
3. Αναγγελία αποχώρησης μισθωτού οικειοθελώς
4. Καταγγελία συμβάσης αορίστου χρόνου
5. Βεβαίωση – δήλωση εργοδότη για συμβάσεις ορισμένου χρόνου
6. Αναγγελία υπερωριακής εργασίας
7. Σύμβαση εργασίας Μερικής Απασχόλησης και Εκ Περιτροπής εργασίας
8. Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας

Το πληροφοριακό σύστημα Εργάνη αποτελεί "ασπίδα" κατά της αδήλωτης και ανασφάλιστης εργασίας, διευκολύνοντας τους ελεγκτικούς μηχανισμούς και μειώνοντας την γραφειοκρατία και τα διοικητικά βάρη των επιχειρήσεων.

Επιβεβαίωση Κωδικού

ΠΑΡΟΡΘΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ

Εισάγετε τα στοιχεία σας για να σας επιτραθεί η είσοδος.

Όνομα Χρήστη:

Κωδικός:

Σύνδεση με κωδικούς ΎΦΥΑΝΗ*:

Εισάγετε το όνομα και κωδικό χρήστη που χρησιμοποιείτε στο ΟΠΣ ΟΚΑ-ΕΤΑΝ
Για την χρήση ενδοεπιχειρησιακού κωδικού χρήστη που ΎΦΥΑΝΗ για χρήστες Παραρτημάτων επιλέξτε "Σύνδεση με κωδικούς ΎΦΥΑΝΗ"

Παραρτήματα για το έτος 2018, η προθεσμία υποβολής του Ε-4 Πίνακα Προσωπικού [ΕΤΗΣΙΟΥ] έως και την 15η Νοεμβρίου 2018
(Υ.Α. ΟΔΚ.54091/Δ1.18905/23.10.2018 (ΦΕΚ 4703/Β/25.10.2018))

Λόγια πρακτικής συντήρησης το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (ήθρακι://eservices.yeka.gr) Δεν παρέχει τις υπηρεσίες του κάθε Τετάρτη από 16:00 έως 21:00.

Τηλ. Υποστήριξης ΟΑΕΔ (έντυπο Ε3,Ε5,Ε6,Ε7) τηλ: 2109989100 (ηλεκτρονικό κέντρο)

Τηλ. Υποστήριξης Σ.Ε.Π.Ε. (έντυπο Ε3,Ε4,Ε8,Ε9,Επίσης Αόριστο) 1161

ΕΣΠΑ 2007-2013 Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΤΠΑ)

Πίνακας 3. 7 Απεικόνιση του site Εργάνη¹

¹ ΠΗΓΗ [https://eservices.yeka.gr/\(S\(uudsq5k3hgo4vqzunksbgn5a\)\)/login.aspx?ReturnUrl=%2f](https://eservices.yeka.gr/(S(uudsq5k3hgo4vqzunksbgn5a))/login.aspx?ReturnUrl=%2f)

Η πραγματική χρησιμότητα του συστήματος Εργάνη είναι ότι αποτελεί ένα πολύτιμο και αξιόπιστο εργαλείο συλλογής και ανάλυσης στατιστικών δεδομένων. Αναλύοντας τα αναρτημένα στοιχεία στο σύστημα το εκάστοτε υπουργείο μπορεί να έχει μια καθαρή εικόνα για τυχόν παρατακτικές συμπεριφορές στον χώρο των προσλήψεων – απολύσεων στις επιχειρήσεις, τον αριθμό των επιχειρήσεων στην Ελλάδα και τις χρηματικές απολαβές των εργαζομένων.

Σε μια πρόσφατη έκθεση που έγινε με βάση τα ηλεκτρονικά στοιχεία στο Εργάνη απεικονίζεται το “πρόσωπο” της αγοράς εργασίας στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα με τα στοιχεία του πίνακα προσωπικού που υποβάλλουν οι επιχειρήσεις τον Οκτώβριο κάθε έτους για το 2020, προκύπτουν τα εξής¹:

1. Οι εργαζόμενοι με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου το 2020 ,ανέρχονται σε 2.051.025 και απασχολούνται σε 2.152.910 θέσεις εργασίας (101.885 άτομα απασχολούνται σε παραπάνω από μια επιχείρηση)
2. Οι επιχειρήσεις που απασχολούν εργαζομένους με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ανέρχονται σε 279.329
3. Οι περισσότερες επιχειρήσεις απασχολούν από 1 έως 10 εργαζομένους (88.5%)
4. Η πλειονότητα των επιχειρήσεων (17,41%) δραστηριοποιούνται στο κλάδο του λιανικού εμπορίου με τον κλάδο της εστίασης (12,64%), του χονδρεμπορίου (9,6%), της υγείας (5,18%) και οι νομικές – λογιστικές δραστηριότητες (4,06%) να ακολουθούν.
5. Ο μεγαλύτερος εργοδότης στη χώρα είναι το λιανικό εμπόριο ,απασχολώντας το 13,39% του συνόλου των εργαζομένων. Ακολουθούν η εστίαση (10,87%), το χονδρικό εμπόριο (9,83%), η εκπαίδευση (4,92%) και η βιομηχανία τροφίμων (4,59%).

¹ «Τι δείχνει η ετήσια έκθεση του συστήματος “Εργάνη” για την απασχόληση το 2020». Capital.gr. 1.03.2021. <https://www.capital.gr/oikonomia/3529079/ti-deixnei-i-etisia-ekthesi-tou-sustimatos-ergani-gia-tin-apasxolisi-to-2020>

6. Η πλειονότητα των εργαζομένων (69,54%) απασχολείται πάνω από 35 ώρες τη βδομάδα, το 12,67% από 20 μέχρι 35 ώρες και το 11,99% από 10 έως το 20 ώρες τη βδομάδα.
7. Η μεγαλύτερη ηλικιακή ομάδα περιλαμβάνει τους εργαζομένους από 30 μέχρι 44 ετών (43,13%) και ακολουθεί η ομάδα των 45 με 64 χρονών (36,03%).

Με τα παραπάνω στοιχεία γίνεται φανερό ότι το σύστημα Εργάνη αποτελεί ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο για τον κρατικό μηχανισμό (Υπουργεία, ελεγκτικοί μηχανισμοί), αλλά και για Ινστιτούτα και διεθνείς οργανισμούς που μελετούν την αγορά εργασίας σε παγκόσμιο επίπεδο.

Η καταγραφή των ροών προσλήψεων – απολύσεων επιτρέπουν την αξιόπιστη παρακολούθηση των κλάδων και επιχειρήσεων που προσελκύουν νέες θέσεις εργασίας, δίνοντας το έναυσμα στην πολιτεία να λάβει τα καταλληλά μετρά για την ώθηση τους μέσω αναπτυξιακών μέτρων. Επιπλέον, η ύπαρξη του συστήματος Εργάνη διασφαλίζει τη βιωσιμότητα των ασφαλιστικών ταμείων, καθώς κάθε επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να δηλώνει πόσους εργαζομένους απασχολεί και με τι μισθό.

Σχέδιο της κυβέρνησης είναι ο ανασχεδιασμός του συστήματος Εργάνη. Στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού που εξέδωσε το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης αναφέρονται οι μεσοπρόθεσμες μεταρρυθμίσεις που στοχεύει να υλοποιήσει. Το ΠΣ Εργάνη δέχεται περίπου 50.000 υποβολές καθημερινά και ακόμα περισσότερες στις ώρες αιχμής. Πέρα από αυτό, το σύστημα απαιτεί τη συμπλήρωση 10 βασικών εγγράφων με μέσο όρο 277 πεδία ανά έντυπο. Το 47% είναι ελεύθερα πεδία, ενώ το 53% συμπληρώνονται μέσω λίστας επιλογής. Το μεγάλο μέγεθος των πεδίων καταδεικνύει το βαθμό δυσκολίας μηχανογραφικής επεξεργασίας των δεδομένων. Πρόταση λοιπόν της ΒΨΜ είναι ο δραστικός περιορισμός των ηλεκτρονικών φορμών/εντύπων, καθώς και η διασύνδεση του Εργάνη με το TAXIS. Τέλος, σημαντική είναι η ένταξη του στο G-Cloud για να μην διακόπτεται η λειτουργία του κάθε Τέταρτη.

3.4.5 Ενιαία Αρχή Πληρωμών¹

Η Ε.Α.Π. συστάθηκε με το άρθρο 2 του νόμου 3845/2010 με σκοπό τη καταβολή μισθοδοσίας των δημοσίων υπάλληλων που μέχρι το 2010 γινόταν από εκατοντάδες φορείς διάσπαρτους σε όλη την επικράτεια. Κύρια λειτουργία της είναι η συγκέντρωση σε ηλεκτρονική μορφή κάθε είδους αποζημιώσεων, αποδοχών ή λοιπών αμοιβών του προσωπικού των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, του Ελληνικού Δημοσίου και των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δίκαιου και στη συνέχεια η πληρωμή τους μέσω του ΔΙΑΣ (διατραπεζικά συστήματα πληρωμών). Αρά αποτελεί ουσιαστικά τον ενδιάμεσο μεταξύ των φορέων της δημόσιας διοίκησης και του ΔΙΑΣ.

Η Ε.Α.Π. αποτελείται από δυο τμήματα:

1. Τμήμα Επεξεργασίας Στοιχείων και Συντονισμού
2. Τμήμα Διασταυρώσεων και Παροχής Στοιχείων

Τεχνικές προδιαγραφές συστήματος

Κάθε εκκαθαριστής μισθοδοσίας ενός φορέα πρέπει να στέλνει κάθε μήνα στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων ένα αρχείο που περιέχει τις πληρωμές για κάθε δημόσιο υπάλληλο που απασχολεί. Μέσα στο αρχείο βρίσκονται όλα τα στοιχεία των υπάλληλων (ονοματεπώνυμο, ΑΜΚΑ, ΑΦΜ, ποσό πληρωμής, κρατήσεις κ.λπ.). Το δε αρχείο πρέπει να βασίζεται στις προδιαγραφές των προτύπων XML, για να γίνει δεκτό και να το παραλάβει η ΓΓΠΣ. Με αυτόν τον τρόπο κάθε αρχείο ακολουθεί τον ίδιο μορφότυπο και διευκολύνεται η επικοινωνία μεταξύ φορέων και της Ε.Α.Π.

Η Ενιαία Αρχή Πληρωμών συμβάλλει στην ενίσχυση της διαφάνειας των πληρωμών και στην αποφυγή κακοδιαχείρισης και παράτυπων διαδικασιών.

¹ Διανοεσις «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα». Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν. Μάρτιος 2018. Σελ 55

Μέσω της διασταύρωσης των στοιχείων των δημοσίων υπάλληλων που περιέχονται στα αρχεία XML και στα αντίστοιχα που βρίσκονται αποθηκευμένα στις βάσεις δεδομένων της Γ.Γ.Π.Σ. μπορούν να αποφευχθούν τυχόν λάθη στις πληρωμές και να προχωρήσει η διακοπή της αν χρειαστεί.

3.4.6 Πόθεν Έσχες

Το σύστημα αποτελεί ένα έργο πληροφορικής που δημιουργήθηκε με τη συνεργασία πολλών ελεγκτικών φορέων μαζί της Δημόσιας Διοίκησης. Όλοι οι υπόχρεοι πρέπει να υποβάλλουν ηλεκτρονικά τη δήλωση περιουσιακής τους κατάστασης (πόθεν έσχες) στην ιστοσελίδα **pothen.gr**¹, ενώ είναι διαθέσιμη και από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων. Όλες οι διάσπαρτες πληροφορίες για τη περιουσιακή κατάσταση των πολιτών έχουν συγκεντρωθεί σε μια κοινή βάση δεδομένων, γεγονός που διευκολύνει το έργο των ελεγκτικών αρχών. Βασικό πλεονέκτημα του συστήματος είναι η διασταύρωση των στοιχείων και η παρακολούθηση των ετήσιων μεταβολών της περιουσιακής κατάστασης των υπόχρεων.

Το πληροφοριακό σύστημα πόθεν έσχες είναι ενιαίο και εξασφαλίζει την προστασία των προσωπικών δεδομένων, καθώς κάθε φορέας έχει πρόσβαση στα δεδομένα της αρμοδιότητάς του. Επίσης σε περίπτωση αλλαγής λειτουργίας ενός δομικού στοιχείου του συστήματος προβλέπεται διαδικασία ψηφοφορίας μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων.

Κάθε πετυχημένο πληροφοριακό σύστημα πρέπει να εξασφαλίζει τη διαλειτουργικότητα του με τρίτα συστήματα. Το Π.Σ. πόθεν έσχες επιτυγχάνει τη διαλειτουργικότητα και έτσι διευκολύνει:²

¹ <https://www.pothen.gr/pothen-main/main/>

² Διανεοσις «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα». Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν. Μάρτιος 2018. Σελ 57

1. Τους πολίτες-υπόχρεους που μπορούν να χρησιμοποιούν τα στοιχεία που έχουν ήδη υποβάλλει σε άλλη υπηρεσία (π.χ. φορολογία εισοδήματος).
2. Τους φορείς του Δημοσίου που είναι σε θέση να ελέγχουν την ορθότητα των στοιχείων που καταθέτουν ,μέσω της διασταύρωσης του ΑΦΜ.
3. Τους ελεγκτικούς φορείς που διαθέτουν πλέον σύγχρονα εργαλεία όπως το **elenxis** για την πάταξη του οικονομικού εγκλήματος και της φοροδιαφυγής.

3.4.7 ΣΥΖΕΥΞΙΣ

Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» δημιουργήθηκε με πρωτοβουλία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ) για να αποτελέσει το Εθνικό Δίκτυο της Δημόσιας Διοίκησης. Από τη 1-1-2006 καλύπτει τις ανάγκες των κρατικών φορέων για τηλεφωνική επικοινωνία, σύνδεση στο Διαδίκτυο και εικόνα (τηλεδιάσκεψη)¹.

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» παρέχει σήμερα²:

- Κάλυψη στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας συνδέοντας 4500 σημεία.
- Ασφαλή και ευζωνική πρόσβαση στο ενδοδίκτυο του Δημοσίου και στο Διαδίκτυο με ταχύτητες από 2 έως 34 Mbps
- Δωρεάν υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και υπηρεσίες φιλοξενίας ιστοσελίδων και εφαρμογών της Δημόσιας Διοίκησης
- Δωρεάν τηλεφωνία μεταξύ των φορέων που συμμετέχουν στο ΣΥΖΕΥΞΙΣ και προσφορά προνομιακών τιμών για κλήσεις εκτός δικτύου
- Υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης και τη εκπαίδευσης

¹ <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A3%CE%A5%CE%96%CE%95%CE%A5%CE%9E%CE%99%CE%A3>

² «Το έργο “Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης” – ΣΥΖΕΥΞΙΣ». Διαθέσιμο στο <https://www.apd-depin.gov.gr/index.php/component/k2/item/92.html?Itemid=849>

ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

Την περίοδο 2010-2013 σχεδιάστηκε το έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ II με στόχο να χρηματοδοτηθεί από το ΕΣΠΑ 2007-2013. Το 2014 διασφαλίστηκε η χρηματοδότηση αλλά μετά από πολύχρονες ένδικες ενστάσεις το έργο έμεινε στάσιμο μέχρι το 2018, οπότε ξεκίνησαν και πάλι οι κατάλληλες διοικητικές ενέργειες υλοποίησης. Το καλοκαίρι του 2019 ολοκληρωθήκαν οι δημοπρασίες των συμβάσεων με το συνολικό προϋπολογισμό να ανέρχεται στα 330 εκατ. Ευρώ¹.

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II ουσιαστικά αποτελεί μετεξέλιξη του αρχικού έργου και δημιουργήθηκε μέσα στο πλαίσιο εφαρμογής του Δικτύου Δημοσίου Τομέα (Ν. 3979/2011, κεφάλαιο Θ') της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Στόχοι του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι οι εξής²:

- Κάλυψη 34.000 κτιρίων του Δημοσίου φορέα, συμπεριλαμβανομένων και των σχολείων. (σε αντίθεση με τα 4.500 του ΣΥΖΕΥΞΙΣ I)
- Αναβάθμιση της ευρυζωνικότητας με ταχύτητες έως και 1 Gbps
- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας όπως video streaming, τηλεσυνεργασία με έμφαση στην ασφάλεια.
- Ενεργοποίηση των Μητροπολιτικών δικτύων οπτικών ινών (MAN) ,που είναι ήδη εγκατεστημένοι από το 2008 σε 68 Μητροπολιτικούς δήμους της χώρας.
- Μείωση του κόστους των τηλεπικοινωνιών του κράτους.

¹ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε «Δίκτυο Δημοσίου Τομέα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ II». Διαθέσιμο στο <https://www.ktpae.gr/erga/%CF%83%CF%85%CE%B6%CE%B5%CF%85%CE%BE%CE%B9%CF%83-%CE%B9%CE%B9/>

² «Το έργο “Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης” – ΣΥΖΕΥΞΙΣ». Διαθέσιμο στο <https://www.apd-depin.gov.gr/index.php/component/k2/item/92.html?Itemid=849>

Σχεδιασμός του ΣΥΖΕΥΞΙΣ

Ο κεντρικός σχεδιασμός του έργου προβλέπει το χωρισμό της ελληνικής επικράτειας σε 8 «τηλεπικοινωνιακά διαμερίσματα» - Νησίδες. Οι 8 «νησίδες» θα συνδέονται στον κεντρικό κόμβο του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II – SIX. Σε κάθε νησίδα ανήκουν γεωγραφικά ορισμένοι φορείς, οι οποίοι συνδέονται στο Internet μέσω του κεντρικού κόμβου.

Πίνακας 3. 8 Διαχωρισμός του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II σε νησίδες¹

A/A Νησίδας	Περιοχές Κάλυψης Νησίδας
1	Αττική
2	Στερεά Ελλάδα & Κυκλάδες
3	Δυτική Ελλάδα και Επτάνησα
4	Πελοπόννησος, Επτάνησα και Δυτική Κρήτη
5	Θεσσαλία, Ήπειρος
6	Δυτική Μακεδονία και Ανατολική Κρήτη
7	Ανατολική Μακεδονία και Θεσσαλονίκη
8	Θράκη, Νησιά Βορείου Αιγαίου και Δωδεκάνησα

Οφέλη ΣΥΖΕΥΞΙΣ II²

- ✓ Η δημιουργία στις κρατικού δικτύου τηλεπικοινωνιών, ειδικά για το Δημόσιο Τομέα.

¹ ΠΗΓΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ Της ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε «Δίκτυο Δημοσίου Τομέα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ II». Διαθέσιμο στο <https://www.ktpae.gr/erga/%CF%83%CF%85%CE%B6%CE%B5%CF%85%CE%BE%CE%B9%CF%83-%CE%B9%CE%B9/>

² ΠΗΓΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ Της ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε «Δίκτυο Δημοσίου Τομέα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ II». Διαθέσιμο στο <https://www.ktpae.gr/erga/%CF%83%CF%85%CE%B6%CE%B5%CF%85%CE%BE%CE%B9%CF%83-%CE%B9%CE%B9/>

- ✓ Η δημιουργία στις «ευζωνικού περιβάλλοντος» για όλους στις δημοσίου φορείς και η άρση του ψηφιακού αποκλεισμού που υφίστανται σήμερα.
- ✓ Η παροχή αναβαθμισμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις φορείς και ο εκσυγχρονισμός στις Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.
- ✓ Η μείωση στις γραφειοκρατίας στο Ελληνικό Δημόσιο.
- ✓ Η ηλεκτρονική επικοινωνία ,δια λειτουργικότητα και συνεργασία των δημοσίων φορέων, μέσω υπηρεσιών στις η τηλεδιάσκεψη και η τηλεσυνεργασία.
- ✓ Η αναβάθμιση του περιβάλλοντος εργασίας των δημοσίων υπάλληλων.
- ✓ Η ευκολότερη και ταχύτερη επικοινωνία – εξυπηρέτηση του πολίτη από στις Δημόσιες Υπηρεσίες.
- ✓ Η μείωση του ψηφιακού χάσματος στο πλαίσιο στις εθνικής και ευρωπαϊκής ψηφιακής στρατηγικής.
- ✓ Η αξιοποίηση από το Δημόσιο των επενδύσεων σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.
- ✓ Εξυπηρέτηση όλων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των Δημοσίων Φορέων (πχ TAXIS, Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση, Εκλογές, ΑΣΕΠ, Εθνικό Τυπογραφείο, Νοσοκομεία, κ.α.).

3.5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σε αυτό το κεφάλαιο αναλύθηκε η Ψηφιακή ωριμότητα στις Ελλάδας. Η χώρα στις, στις φάνηκε από στις αντίστοιχους δείκτες βρίσκεται ακόμα αρκετά πίσω στη διαχείριση των Τεχνολογιών Πληροφοριών Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Παρόλα αυτά, έχουν γίνει θετικά βήματα, όσον αφορά τη μείωση στις γραφειοκρατίας στο σύνολο στις δημόσιας διοίκησης, με τα πληροφοριακά συστήματα «TaxisNet», την «Ενιαία Αρχή Πληρωμών» και το «Εργάνη». Στο τομέα στις διαφάνειας και στις δημοκρατίας συμβάλλουν σημαντικά το σύστημα «Διαύγεια» και το πόθεν έσχες. Πολλά από τα συστήματα, αν και απλοϊκά, έπρεπε να έχουν γίνει πράξη δεκαετίες πριν, στις η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (GOV.GR). Η συγκέντρωση όλων υπηρεσιών

του δημοσίου σε μια πύλη είναι αυτονόητη σε μια σύγχρονη δημοκρατία. Στόχος στις παρούσες κυβέρνησης μέσω του οράματος που παρουσιάζεται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού, είναι να χτιστεί η «Ψηφιακή Ελλάδα». Άλλωστε, στις απέδειξε η πρόσφατη κρίση στις πανδημίας του COVID-19, ο ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους και η εκπαίδευση του ανθρωπίνου δυναμικού στις νέες τεχνολογίες αποτελούν παράγοντες κοινωνικοοικονομικής σταθερότητας.

Βιβλιογραφία 3^{ου} Κεφαλαίου

- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης , «Ανοιχτή διαβούλευση για τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», Κεφάλαιο 3: ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ. Διαθέσιμο στο <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2150>
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Ανοιχτή διαβούλευση για τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας «DESI». Διαθέσιμο στο <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2149>
- Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2020 για την Ελλάδα. Διαθέσιμο στο <https://itechnews.gr/wp-content/uploads/2020/06/DESI2020-GREECE-lang.pdf>
- <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>
- <https://government.gov.gr/epiteliki-sinopsi-tis-anaforas-litourgikis-proodou-tis-ethnikis-psifiakis-stratigikis-2016-2021/>
- <https://digitalstrategy.gov.gr/>
- Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 Διαθέσιμο στο <https://digitalstrategy.gov.gr/>
- Διανέοσις «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα». Σικελής Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., Μάρτιος 2018
- Βικιπαίδεια «Πρόγραμμα Διαύγεια». <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A0%CF%81%CF%8C%CE%B3>

[%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%BC%CE%B1 %CE%94%CE%B9%CE%B1%CF%8D%CE%B3%CE%B5%CE%B9%CE%B1](#)

- <https://diavgeia.gov.gr/info>
- <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=104&chapterid=494>
- Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης «Β' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης». <https://www.gsis.gr/bkps>
- «Τι δείχνει η ετήσια έκθεση του συστήματος “Εργάνη” για την απασχόληση το 2020». Capital.gr. 1.03.2021. <https://www.capital.gr/oikonomia/3529079/ti-deixnei-i-etisia-ekthesi-tou-sustimatos-ergani-gia-tin-apasxolisi-to-2020>
- «Το έργο “Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης” – ΣΥΖΕΥΞΙΣ». Διαθέσιμο στο <https://www.apd-depin.gov.gr/index.php/component/k2/item/92.html?Itemid=849>
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε «Δίκτυο Δημοσίου Τομέα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ II». Διαθέσιμο στο <https://www.ktpae.gr/erga/%CF%83%CF%85%CE%B6%CE%B5%CF%85%CE%BE%CE%B9%CF%83-%CE%B9%CE%B9/>
- «Το έργο “Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης” – ΣΥΖΕΥΞΙΣ». Διαθέσιμο στο <https://www.apd-depin.gov.gr/index.php/component/k2/item/92.html?Itemid=849>

Κεφάλαιο 4: Επιτυχημένες Διεθνείς πρακτικές εφαρμογής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

4.1 Εισαγωγή

Από το 2001, το τμήμα Οικονομικών και Κοινωνικών Υποθέσεων των Ηνωμένων Εθνών δημοσιεύει ανά δυο χρονιά την ερευνά για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση των κρατών μελών του. Η ερευνά μετρά την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όσον αφορά την παροχή δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και την πρόοδο που έχει πραγματοποιήσει η κάθε χώρα στον τομέα της Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνίας.

Η πρόοδος της κάθε χώρας παρακολουθείται μέσω του Δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (EGDI). Ο EGDI είναι ένας σύνθετος δείκτης που αποτελείται από τρεις επιμέρους δείκτες. Αυτοί είναι ο Δείκτης Υπηρεσιών Διαδικτύου (Online Service Index), ο Δείκτης Τηλεπικοινωνιών (Telecommunications Infrastructure Index), και ο δείκτης Ανθρωπίνου Κεφαλαίου (Human Capital Index). Κάθε ένας από τους δείκτες αυτούς είναι ανεξάρτητος και αναλύεται ξεχωριστά. Ο συνολικός δείκτης ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προκύπτει από τον σταθμισμένο μέσο των τριών επιμέρους δεικτών.

Στην κορυφή της ερευνάς βρίσκεται η Δανία με τον μεγαλύτερο συνολικό δείκτη EGDI παγκοσμίως, ενώ η Δημοκρατία της Κορέας βρίσκεται στη δεύτερη θέση κατέχοντας τη μεγαλύτερη τιμή στον Δείκτη Διαδικτυακών Υπηρεσιών (OSI). Στην τρίτη θέση βρίσκεται η Φεστόνια που κατέγραψε την μεγαλύτερη αύξηση στον δείκτη EGDI.

Σε αυτό το κεφάλαιο θα δούμε μερικές από τις καλύτερες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και διοίκησης του κράτους.

4.2 Εσθονία

Η Εσθονία είναι ίσως η μονή χώρα στον κόσμο, όπου το 99% των δημοσίων υπηρεσιών είναι διαθέσιμες online 24/7. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν είναι δυνατές μόνο για συναλλαγές ακίνητων, διαζύγια και γάμους. Χάρης σε ένα ευέλικτο, ασφαλές και βολικό ψηφιακό οικοσύστημα, η Εσθονία έχει φτάσει σε ένα αξιοζήλευτο επίπεδο διαφάνειας στη διακυβέρνηση και έχει δημιουργηθεί ευρεία εμπιστοσύνη από τους πολίτες της. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, η Εσθονία να εξοικονομεί πάνω από 844 χρονιά ετήσιου χρόνου εργασίας για τους πολίτες της και έχει δημιουργήσει ένα περιβάλλον θετικό για την επιχειρηματικότητα.

Η Εσθονία βρίσκεται σταθερά στις πρώτες θέσεις στους σχετικούς δείκτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ειδικότερα στον γενικό δείκτη EGDI (E- Government Development Index) η Εσθονία καταλαμβάνει την 3^η θέση¹ σε ερευνά του 2020, με τη Δανία να είναι ο παγκόσμιος πρωτοπόρος. Η Εσθονία έχει χτίσει γερά θεμέλια, όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε τομείς όπως η ηλεκτρονική ταυτοποίηση, η διαλειτουργικότητα και το ηλεκτρονικό νέφος.

e-ID card – Ηλεκτρονική ταυτότητα²

¹ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/57-Estonia>

² <https://e-estonia.com/solutions/e-identity/id-card>

Η Εσθονία έχει μακράν το πιο ανεπτυγμένο εθνικό σύστημα ταυτότητας στον κόσμο. Πέρα από μια απλή ταυτότητα με φωτογραφία, η υποχρεωτική εθνική κάρτα παρέχει επίσης ψηφιακή πρόσβαση σε όλες τις ασφαλείς ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services) της χώρας. Η κάρτα επίσης διαθέτει ενσωματωμένο μικροκύκλωμα (chip) και έχει πέτυχει υψηλή διείσδυση με το 67% των πολιτών να τη χρησιμοποιούν τακτικά.

Η ταυτότητα χρησιμοποιείται ως:

- ✓ Νόμιμο έγγραφο για Εσθονούς πολίτες που επιθυμούν να ταξιδέψουν εντός της Ε.Ε.
- ✓ Εθνική κάρτα ασφάλισης υγείας
- ✓ Απόδειξη ταυτοποίησης κατά τη σύνδεση σε τραπεζικούς λογαριασμούς στο Διαδίκτυο
- ✓ Για ψηφιακές υπογραφές
- ✓ Για ηλεκτρονική ψηφοφορία στις εκλογές (e-voting)
- ✓ Για έλεγχο ιατρικών αρχείων, υποβολή φορολογικών δηλώσεων κ.λπ.
- ✓ Για χρήση ηλεκτρονικών συνταγών

Αξίζει να σημειωθεί ότι η ταυτοποίηση των χρηστών επιτυγχάνεται και με τη χρήση του κινητού τηλεφώνου μέσω της εφαρμογής mobile-ID.

e-residency

Το πρόγραμμα «e-Residency»¹ της Εσθονίας στοχεύει συγκεκριμένα τους ελεύθερους επαγγελματίες, τις νεοσύστατες εταιρίες και γενικότερα τους ψηφιακούς επιχειρηματίες που διαχειρίζονται τις εταιρίες τους στο διαδίκτυο χωρίς τοπική εκπροσώπηση. Έτσι το e-Residency επιτρέπει στους πολίτες τρίτων χωρών να ιδρύσουν μια επιχείρηση στην ψηφιακή ενιαία αγορά της Ε.Ε. Για να

¹ Emmer M., Velsberg O., «e-Governance :the Estonian Case», EUROPEAN SCIENCE-MEDIA HUB, October 16 2019 available at <https://sciencemediahub.eu/2019/10/16/e-governance-the-estonian-case/>

γίνει κάποιος ηλεκτρονικός κάτοικος (e-resident), απαιτείται διαδικτυακή αίτηση και χρέωση 100 ευρώ. Το επόμενο βήμα για να ξεκινήσει κάποιος την επιχείρησή του, είναι να επιλέξει έναν πάροχο εικονικού γραφείου και να εγγράψει την εταιρία online, καταβάλλοντας ένα κρατικό τέλος 190 ευρώ.

Οι ηλεκτρονικοί κάτοικοι έχουν τα εξής πλεονεκτήματα:

- Ίδρυση και διαχείριση μιας επιχείρησης στο διαδίκτυο από οπουδήποτε στο κόσμο
- Ίδρυση επιχείρησης σε μια μέρα
- Διαχείριση της επιχείρησης διαδικτυακά
- Υποβολή δήλωσης για τραπεζικό λογαριασμό και πραγματοποίηση συναλλαγών ηλεκτρονικά
- Ψηφιακή υπογραφή και διαβίβαση εγγράφων
- Δήλωση φορολογικής δήλωσης online

X-Road

Το λογισμικό «x-Road» είναι η ραχοκοκαλιά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Φεστόνια. Αόρατο αλλά και κρίσιμο, επιτρέπει στα διάφορα πληροφοριακά συστήματα του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα να συνδέονται και να λειτουργούν αρμονικά.

Το «x-Road» είναι λογισμικό που παρέχει ενοποιημένη και ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ οργανισμών. Η βασική ιδέα πίσω από το σύστημα είναι ότι τα μέλη του λογισμικού (οικοσύστημα) ανταλλάσσουν δεδομένα μέσω σημείων πρόσβασης (Security Servers) που αποτελεί ουσιαστικά τον ενδιάμεσο μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων¹.

Παραδείγματα χρήσης του x-Road²

- Έλεγχος προσωπικών δεδομένων (διεύθυνση, ασφάλιση υγείας)

¹ <https://x-road.global/>

² <https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/EE03.pdf>

- Ηλεκτρονική φορολογική δήλωση
- Έλεγχος εγκυρότητας αδείας οδήγησης
- Ηλεκτρονική καταχώριση κατοικίας
- Αυτόματη ασφάλεια υγείας σε νεογέννητο

Ασφάλεια

Το x-Road χρησιμοποιεί ευέλικτες μορφές ασφάλειας ,όπως έλεγχος ταυτότητας, εξουσιοδότηση πολλαπλών επίπεδων, αρχείο καταγραφής υψηλού επιπέδου, “κυκλοφορία δεδομένων” με κρυπτογράφηση και χρονοσήμανση. Πιο συγκεκριμένα:

Ταυτοποίηση και εξουσιοδότηση

Ασφαλείς διακομιστές (servers) ελέγχουν διενεργούν έλεγχο ταυτοποίησης σε φορείς που θέλουν να εισέλθουν στο σύστημα. Ο έλεγχος γίνεται βάσει πιστοποιητικών που βρίσκονται στον κεντρικό διακομιστή. Τα πιστοποιητικά δημιουργούνται στο κέντρο πιστοποίησης, το οποίο εγγυάται ότι ο κάτοχος το πιστοποιητικού είναι αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι. Επιπλέον όταν γίνει δεκτή η είσοδος ενός φορέα στο σύστημα, αυτός έχει τον έλεγχο των δεδομένων του. Με αλλά λογία κάθε φορέας ελέγχει ποιος έχει πρόσβαση στα δεδομένα του και μπορεί να καθορίσει τις υπηρεσίες που είναι ανοιχτές στους άλλους.

Προστασία δεδομένων

Στο περιβάλλον του x-Road τα κρυπτογραφημένα δεδομένα μεταφέρονται απευθείας από το ένα πληροφοριακό σύστημα στο άλλο. Τα δεδομένα δε περνούν από το κεντρικό διακομιστή και δεν μπορούν να διαβαστούν εκεί.

Παρακολούθηση¹

Το x-Road παρέχει δυνατότητες παρακολούθησης και αναφοράς που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη συλλογή λειτουργικών δεδομένων σχετικά με το σύστημα. Οι πληροφορίες είναι σημαντικές για τη μέτρηση χρήσης μεμονωμένων υπηρεσιών και την κατανόηση των εξαρτήσεων και σχέσεων μεταξύ διαφορετικών πληροφοριακών συστημάτων.

4.3 Δανία

Η ερευνά των Ηνωμένων Εθνών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση τοποθέτησε την Δανία στην 1^η θέση² παγκοσμίως. Η διείσδυση του διαδικτύου έχει συμβάλει μεταξύ άλλων στη ψηφιακή μεταμόρφωση της Δανίας. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Eurostat για το 2020, το 95% των νοικοκυριών έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο³, ενώ για τις επιχειρήσεις το ποσοστό είναι 100%⁴. Συνολικά το 91% των Δανών έρχεται σε επαφή με το δημόσιο μέσω του διαδικτύου⁵.

www.Borger.dk («citizen portal»)

Ξεκίνησε το 2007 και αποτελεί την κεντρική πύλη για όλες τις υπηρεσίες που προσφέρει ο δημόσιος τομέας στους πολίτες. Η πύλη λειτουργεί και χρηματοδοτείται από τις εθνικές, περιφερειακές και τοπικές αρχές της χώρας. Μέσω της πύλης ο κάθε πολίτης είναι σε θέση να συλλέξει γενικές πληροφορίες ,αλλά και ειδικά στοιχεία για συγκεκριμένες περιοχές ή δήμους. Επιπλέον παρέχονται ειδικά τμήματα **online self service** για την επικοινωνία και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών με το δημόσιο. Τον Οκτώβριο του 2008 εισήχθη η ενότητα “Η σελίδα μου” (My Page), η οποία περιέχει προσωπικές

¹ <https://x-road.global/x-road-technology-overview>

² <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/48-Denmark>

³ http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_bde15b_h&lang=en

⁴ http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_ci_in_en2&lang=en

⁵ http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_bde15ei&lang=en

πληροφορίες του κάθε πολίτη, όπως για παράδειγμα φορολογικές υποχρεώσεις, υγειονομική περίθαλψη, στέγαση. Η πύλη περιέχει περισσότερες από 600 λύσεις «self service» και φιλοξενεί περισσότερους από 1,2 εκατομμύρια χρήστες ανά μηνά (σε πληθυσμό 5,5 εκ άνθρωποι).¹

Virk.dk («business portal»)

Αυτή η πύλη απευθύνεται σε επιχειρήσεις επιτρέποντας τους να χειριστούν τις υποχρεώσεις τους απέναντι στο δημόσιο τομέα ,ενώ παράλληλα παρέχει σχετικές πληροφορίες για τις δημόσιες υπηρεσίες που ενδιαφέρουν τον επιχειρηματικό κόσμο. Στόχος του Virk.dk είναι η ανακούφιση των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στη Δανία από τα διοικητικά βάρη. Η πύλη περιέχει πάνω από 200 eForms.

Ψηφιακές υπογραφές («NemID»)

Η ψηφιακή υπογραφή NemID, προσφέρει από το 2010 εύκολη και ασφαλή πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα δημοσίων υπηρεσιών ,συμπεριλαμβανομένης και της υπηρεσίας self service. Οι πολίτες με τη ψηφιακή υπογραφή τους (όνομα χρήστη, κωδικός) έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες όπως, συναλλαγές ηλεκτρονικά με τράπεζα, κυβερνητικές ιστοσελίδες, ασφαλίσεις και συνταξιοδοτικά ταμεία. Το «NemID» δημιουργήθηκε από τη συνεργασία της πολιτείας, των δήμων και περιφερειών και πλέον πάνω από το 70% του πληθυσμού της Δανίας, ηλικίας άνω των 15, χρησιμοποιεί την ψηφιακή υπογραφή στις καθημερινές συνδιαλλαγές του με το δημόσιο.²

¹ https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2015-03/egov_in_denmark_-_january_2015_-_v_17_0_final.pdf

² Roxane van G,«Denmark's Digital Government», 3.3.2020, available at <https://roxanne-vangemert.medium.com/denmarks-digital-government-92a79ed3841c>

Udbudsportalen.dk¹ («eProcurement»)

Ο σκοπός της Διαδικτυακής Πύλης είναι να διευκολύνει την συνεργασία μεταξύ εταιριών και του δημοσίου τομέα κατά τη διενέργεια δημοσίων συμβάσεων. Η πύλη προσφορών προσφέρει στους δημοσίους παρόδους και τους ιδιωτικούς προμηθευτές τη κατάλληλη καθοδήγηση, γνώση αλλά και εργαλεία για την ευκολότερη επιλογή παροχών. Για παράδειγμα το εργαλείο «Υπεύθυνος Αγοραστής»², θέτει κάποιες συγκεκριμένες προϋποθέσεις (περιβαλλοντικές, ηθικές) αλλά και εργατικές ρήτρες, που πρέπει να πληρεί μια εταιρία ή ένας ιδιώτης για να αναλάβει ένα δημόσιο έργο.

Επιπλέον κάποιες τοπικές αρχές και δήμοι χρησιμοποιούν το **SKI**³. Το SKI είναι μια κρατική πλατφόρμα που προσφέρει συστήματα ηλεκτρονικής υποβολής προσφορών για δημόσιες συμβάσεις. Κάθε χρόνο ο δημόσιος τομέας της Δανίας αγοράζει αγαθά και υπηρεσίες, μέσω ιδιωτικών εταιριών, που κοστίζουν 365 δισεκατομμύρια DKK (περίπου 49 δις. ευρώ). Περίπου το 2,5% του συνόλου των αγορών πραγματοποιούνται μέσω του SKI.

Ψηφιακό ταχυδρομείο (Digital post)

Το ψηφιακό ταχυδρομείο είναι μια υπηρεσία που επιτρέπει στους πολίτες να επικοινωνούν ηλεκτρονικά με τον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Κάθε πολίτης έχει πρόσβαση στην υπηρεσία από τις πύλες του πολίτη και επιχειρήσεων (borger.dk, virk.dk). Η υπηρεσία παρέχει εύκολη και ασφαλή επικοινωνία μεταξύ των πολιτών, επιχειρήσεων και των δημοσίων αρχών, ενώ λειτουργεί και ως αποθηκευτικός χώρος για σημαντικά έγγραφα.

¹ <https://udbudsportalen.dk/>

² <https://csr-indkob.dk/trin-for-trin/>

³ <https://www.ski.dk/>

4.4 Ηνωμένο Βασίλειο

Το Ηνωμένο Βασίλειο κατατάσσεται σταθερά κοντά στους πρωτοπόρους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στο δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) της Ευρωπαϊκής Ένωσης καταλαμβάνει την 8^η θέση¹, ενώ στον δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (EGDI) την 7^η θέση².

Τον Μάρτιο του 2017, δημοσιεύτηκε η Ψηφιακή Στρατηγική της χώρας, με στόχο την οικοδόμηση μιας οικονομίας που λειτουργεί προς όφελος όλων και ταυτόχρονα διασφαλίζει την εξάπλωση του πλούτου και των ευκαιριών για τους πολίτες. Η Στρατηγική αναπτύχθηκε σε συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα και σηματοδότησε τη συνεργασία μεταξύ των επιχειρήσεων και του δημοσίου τομέα.

Η Ψηφιακή Στρατηγική στοχεύει στην ανάπτυξη ολόκληρης της χώρας και αποτελείται από επτά σκέλη³:

1. **Συνδεσιμότητα** – Δημιουργία ψηφιακής υποδομής παγκόσμιας κλάσης
2. **Ψηφιακοί τομείς** – Καθιστώντας το Η.Β. το καλύτερο μέρος για να ιδρύσει μια ψηφιακή επιχείρηση
3. **Ψηφιακές Δεξιότητες και κοινωνική ένταξη** – Δίνοντας σε όλους τις ψηφιακές δεξιότητες που χρειάζονται στον σύγχρονο κόσμο
4. **Η ευρύτερη οικονομία** – Βοηθώντας κάθε βρετανική επιχείρηση να μετατραπεί σε ψηφιακή
5. **Ασφαλής κυβερνοχώρος** – Μετατροπή του Ηνωμένου Βασιλείου στην ασφαλέστερη χώρα για να ζει κάποιος και να εργάζεται στο διαδίκτυο
6. **Ψηφιακή κυβέρνηση** – Διατήρηση της κυβέρνησης του Η.Β. ως παγκοσμίου ηγέτη στην εξυπηρέτηση των πολιτών του στο διαδίκτυο

¹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-uk>

² <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/182-United-Kingdom-of-Great-Britain-and-Northern-Ireland>

³ European Commission, «Digital Government Factsheet 2019», pp. 8, available at https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_UK_2019.pdf

7. **Δεδομένα** – Ξεκλείδωμα της ισχύος των δεδομένων (data) και των πλεονεκτημάτων του για την οικονομία και τη διαφάνεια.

GOV.UK¹

Το GOV.UK είναι ο ισότοπος της βρετανικής κυβέρνησης και είναι διαθέσιμος από το 2012. Παρέχει σε πολίτες και επιχειρήσεις στην Αγγλία και Ουαλία εύκολη και αποτελεσματική ψηφιακή πρόσβαση σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες και σχετικές πληροφορίες. Το GOV.UK στην παρούσα του μορφή περιέχει όλες τις ιστοσελίδες των υπουργείων και άλλων δημοσίων αρχών. Για την εγκυρότητα και ακρίβεια των πληροφοριών ο ισότοπος ανανεώνεται συχνά με τη συνεργασία των κυβερνητικών αρχών. Η ενιαία Ψηφιακή πύλη φιλοξενεί 23 Υπουργεία και 411 δημόσιες αρχές.

Digital Marketplace

Η Ψηφιακή Αγορά λειτουργεί με ορισμένα πλαίσια – συμφωνίες μεταξύ της κυβέρνησης και των προμηθευτών. Οι αγοραστές και οι προμηθευτές υπογράφουν ένα συμβόλαιο πριν από την αγορά.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην Ψηφιακή Αγορά είναι οι εξής²:

- Λογισμικό και υπηρεσίες cloud
- Ειδικούς στις ψηφιακές τεχνολογίες
- Χώρος αποθήκευσης εφαρμογών που δεν έχουν μεταφερθεί ακόμα στο cloud

¹ <https://www.gov.uk/>

² https://www.gov.uk/guidance/buying-and-selling-on-the-digital-marketplace?_ga=2.99709851.481321324.1620915517-1162999094.1620775241

Οι συνολικές πωλήσεις μέσω της υπηρεσίας έχουν φτάσει τα 836 εκατομμύρια λίρες Αγγλίας και αυξάνονται συνεχώς. Από το σύνολο των πωλήσεων σχεδόν το 50% (406 εκατομμύρια) προέρχονται από μικρομεσαίες επιχειρήσεις (SMEs).

GOV.UK Verify

Το πρόγραμμα Gov.UK Verify κυκλοφόρησε αρχικά το 2013 και κόστισε 175 εκ. αγγλικές λίρες. Η πύλη επιτρέπει στους πολίτες του Η.Β. να αποδείξουν την ταυτότητα τους κατά την είσοδο τους στις διαδικτυακές υπηρεσίες του δημοσίου. Οι χρήστες δημιουργούν πρώτα ένα λογαριασμό μέσω μιας εταιρίας που είναι πιστοποιημένη από την κυβέρνηση και ελέγχει την ταυτότητα του. Έπειτα, αφού ολοκληρωθεί η εγγραφή του, μπορεί να έχει πρόσβαση με ασφάλεια στις υπηρεσίες του δημοσίου¹.

Η Κυβέρνηση του Η.Β. έχει παρατείνει την λειτουργία του μέχρι το 2021, ενώ εξετάζει την απόσυρση του και την αντικατάσταση του από ένα νέο.

Public Services Network (PSN)

Το Δίκτυο Δημοσίων Υπηρεσιών (PSN) είναι το δίκτυο υψηλών επιδόσεων της κυβέρνησης που βοηθά τους δημοσίους οργανισμούς να συνεργάζονται μεταξύ τους. Αποτελεί ένα ενοποιημένο δίκτυο που συνδέει ολόκληρο τον δημόσιο τομέα του Η.Β. σε ένα διασυνδεδεμένο “δίκτυο των δικτύων”. Το PSN συνδέει επιώ του παρόντος περίπου 600 οργανισμούς σε όλη την

¹ [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital Government Factsheets UK 2019.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital%20Government%20Factsheets%20UK%202019.pdf)

επικράτεια, συμπεριλαμβανομένων των τμημάτων της κεντρικής κυβέρνησης και των τοπικών αρχών σε όλη την Αγγλία, τη Σκωτία και Ουαλία.¹

4.5 Δημοκρατία της Κορέας

Η Νότια Κορέα είναι μια από τις κορυφαίες χώρες παγκοσμίως, όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς καταλαμβάνει την 1^η θέση σε διεθνείς δείκτες Πληροφορικής Τεχνολογίας σχεδόν κάθε χρόνο. Η Κορέα βρίσκεται στην 1^η θέση² από το 2010 μέχρι σήμερα (εκτός του 2016) στο δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (EGDI) των Ηνωμένων Εθνών. Την πρώτη θέση επίσης καταλαμβάνει η Κορέα από το 2004 στον δείκτη Ψηφιακών Ευκαιριών (DOI) της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (ITU).

Οι πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κορέα είναι διεθνώς αναγνωρισμένες και έχουν διακριθεί με βραβεία. Το 2011 στα βραβεία του Ο.Η.Ε., τα ψηφιακά χωριά (INVIL) κέρδισαν την 1^η θέση για την ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στη χάραξη της δημόσιας πολιτικής, ενώ η ενιαία ψηφιακή πύλη της Κορέας **Minwon24** κέρδισε τη δεύτερη θέση. Η πύλη Minwon24 πλέον ονομάζεται **Government24**³ και παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι κεντρικοί διοικητικοί οργανισμοί και οι τοπικές αρχές της χώρας. Το Government24 παρέχει περίπου 100.000 υπηρεσίες διαδικτυακά, εκ των οποίων οι 92.500 είναι κρατικές, οι 5288 δημόσιες και επίσης 3.200 αιτήσεις υπηρεσιών και εκδόσεις.

Στην ενιαία ψηφιακή πύλη της Νοτιάς Κορέας παρέχονται και εξατομικευμένες υπηρεσίες, όπως το επιχορηγηση24 (**Subsidy24**) όπου οι

¹ [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital Government Factsheets UK 2019.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital%20Government%20Factsheets%20UK%202019.pdf)

² <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/138-Republic-of-Korea/dataYear/2016>

³ <https://www.gov.kr/portal/main>

πολίτες μπορούν να πληροφορηθούν για παροχές και επιδόματα που δικαιούνται.

Ψηφιακά χωριά (Information Network Village - INVIL)¹

Το πρόγραμμα «INVIL» ξεκίνησε το 2001 με πρωτοβουλία του Υπουργείου Ασφάλειας και Δημόσιας Διοίκησης της Νοτιάς Κορέας με 21 ψηφιακά χωριά. Το πρόγραμμα αποσκοπούσε στη μείωση του ψηφιακού χάσματος μεταξύ των αστικών και αγροτικών περιοχών της χώρας, εξοπλίζοντας τους πολίτες της υπαίθρου με τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες για να αυξήσουν το εισόδημα τους και να βελτιώσουν την καθημερινή τους ζωή².

Το πρόγραμμα αρχικά επικεντρώθηκε στον εξοπλισμό των ψηφιακών χωριών (παροχή Υ/Η στα νοικοκυριά, υψηλές ταχύτητες Internet) και στη συνέχεια δόθηκε έμφαση στην εξασφάλιση βιώσιμου εισοδήματος για τα χωριά, μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου και την πώληση τουριστικών πακέτων. Συγκεκριμένα, μέσω της εφαρμογής «Inville Shopping» στην ιστοσελίδα, οι κάτοικοι διαφημίζουν και πουλάνε τα προϊόντα τους ηλεκτρονικά, χωρίς μεσάζοντες, σε φθηνότερες τιμές.

Η επιτυχία του προγράμματος οφείλεται στην εκπαίδευση των κατοίκων στις νέες τεχνολογίες πληροφορικής, αλλά και στο μάρκετινγκ. Το πρόγραμμα INVIL, αύξησε τη διείσδυση Η/Υ από 37,3% στο 72,1% και τη χρήση του Διαδικτύου από 9,1% στο 66,5%.³

¹ <https://www.invil.org/>

² Man Chul jung, Sora Park, Jee Young Lee, Information Network Villages «A community-focused digital divide reduction policy in rural Korea», Australian Journal of Telecommunications and the Digital Economy, pp 3, available at https://telsoc.org/sites/default/files/tja/pdf/ajtde_2014_2_1_21-jung-park-lee.pdf

³ Man Chul jung, Sora Park, Jee Young Lee, Information Network Villages «A community-focused digital divide reduction policy in rural Korea», Australian Journal of Telecommunications and the Digital Economy, pp 6, available at https://telsoc.org/sites/default/files/tja/pdf/ajtde_2014_2_1_21-jung-park-lee.pdf

UNIPASS (Customs)¹

Από τη δεκαετία του 1960, η Νοτιά Κορέα γνώρισε δραματική αύξηση του όγκου των εμπορικών συναλλαγών. Η λύση βρέθηκε με την εφαρμογή της Τεχνολογίας Πληροφοριών που οδήγησε στην ανάπτυξη του συστήματος UNIPASS. Το UNIPASS είναι ένα σύστημα ηλεκτρονικού τελωνείου που παρέχει γρήγορο εκτελωνισμό, αυξάνει τα κρατικά έσοδα, συνδέει διαφορά κυβερνητικά και ιδιωτικά μέρη για να διευκολύνει το διεθνές εμπόριο και τελικά συμβάλλει στην οικονομική ανάπτυξη της Νοτιάς Κορέας και άλλων χωρών. Βασικές λειτουργίες του πληροφοριακού συστήματος είναι οι εξής²:

Διαχείριση φορτιού σε πραγματικό χρόνο (Cargo Management System)

Το σύστημα διαχείρισης φορτιού μοιράζει σε κάθε φορτίο έναν αριθμό παρακολούθησης και επιτρέπει στους τελωνειακούς υπάλληλους και τους εμπόρους να γνωρίζουν σε κάθε στιγμή πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία και την κατάσταση του φορτιού. Επιπλέον, μετράται ο χρόνος που απαιτείται για την παράδοση ή την εξουσιοδότηση εμπορευμάτων για την αποφυγή προβλημάτων συμφόρησης στην εφοδιαστική αλυσίδα.

Μείωση του χρόνου εισαγωγών/εξαγωγών

Το σύστημα Εξουσιοδότησης του UNIPASS εξαλείφει κάθε γραφειοκρατική διαδικασία για όλες τις διαδικασίες εκτελωνισμού. Έτσι η εξουσιοδότηση εξαγωγών που χρειαζόταν μια μέρα, τώρα διαρκεί 1,5 λεπτό και η εξουσιοδότηση εισαγωγών μειώθηκε από 2 μέρες σε 1,5 ώρα.

¹ <https://unipass.customs.go.kr/csp/index.do>

² Hoon-Goo Cho, «UNIPASS: Korea's Customs modernization tool», WCO news, available at <https://mag.wcoomd.org/magazine/wco-news-79/uni-pass-koreas-customs-modernization-tool/>

Υπηρεσία μιας στάσης μέσω του συστήματος Single Window

Το δια λειτουργικό σύστημα ενσωματώνει 39 κυβερνητικούς φορείς, επιτρέποντας την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ρυθμιστικών οργανισμών, τελωνείων και άλλων ενδιαφερομένων (stakeholders). Επιπλέον συνδέει 430 χιλιάδες οντότητες, όπως εμπορικές και αεροπορικές εταιρίες, τελωνειακούς μεσίτες και αποθήκες. Όλες οι διαδικασίες επαλήθευσης για τον εκτελωνισμό πραγματοποιούνται μέσω του συστήματος μιας στάσης.¹

Διαχείριση κίνδυνου μέσω του IRM-PASS (Integrated Risk Management System)

Το ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης κίνδυνου (IRM-PASS) αναλύει όχι μόνο τα τελωνειακά δεδομένα, αλλά και δεδομένα που αφορούν εταιρίες και ταξιδιώτες με στόχο τη διεξαγωγή αναλυτικών – στατιστικών ελέγχων. Το σύστημα δημιουργεί προφίλ εταιριών και ταξιδιωτών προκειμένου να ελέγχει τη συμπεριφορά τους και να αναλύει τυχόν μοτίβα που προκύπτουν. Αυτές οι πληροφορίες διατίθενται στους τελωνειακούς υπάλληλους κατά τη διαδικασία ελέγχου και επιθεώρησης για να τους βοηθήσουν στη λήψη αποφάσεων.

Internet Tax Service – HomeTax²

Το HomeTax αποτελεί τη διαδικτυακή φορολογική υπηρεσία της Νοτιάς Κορέας. Αναπτύχθηκε το 2002 και μετρά από αρκετές αναβαθμίσεις πλέον επιτρέπει στους φορολογουμένους να φροντίσουν τις φορολογικές τους

¹ <http://unipass.or.kr/unipass-modules/>

² <https://www.hometax.go.kr/websquare/websquare.html?w2xPath=/ui/pp/index.xml>

υποχρεώσεις διαδικτυακά, χωρίς να επισκεφθούν κάποια φορολογική υπηρεσία. Με το HomeTax, οι χρήστες μπορούν πληρώνουν φόρους για 13 είδη φορών, μεταξύ αυτών: εισοδήματος, εταιρικούς φόρους, προστιθέμενης αξίας, δωρεών και για φόρους παρακράτησης ακίνητων.

Επίσης, μέσω του Διαδικτύου οι πολίτες μπορούν να εκτυπώσουν έγγραφα για 16 τύπους φορολογικών πιστοποιητικών. Μερικά παραδείγματα πιστοποιητικών είναι εγγραφή επιχειρήσεων, πληρωμή φόρου, και ποσό εισοδήματος. Πρόσφατα, το HomeTax ενσωματώθηκε με αλλά 7 συστήματα, όπως το σύστημα αποδείξεων (**cash receipt system**)¹ και το απλοποιημένο σύστημα φορολογικής προσαρμογής (**simplified year-end tax adjustment system**)². Το σύστημα αποδείξεων συλλεγεί λεπτομερή στοιχεία για τις αποδείξεις που εκδίδουν οι επιχειρήσεις και επιτρέπει στους καταναλωτές και τους ιδιοκτήτες επιχειρήσεων να επωφεληθούν από εκπτώσεις φορών, ενώ το σύστημα φορολογικής προσαρμογής ειδοποιεί τους πολίτες εκ των προτέρων για το ποσό φόρου που πρέπει να πληρώσουν ή για την επιστροφή φόρου που δικαιούνται.

Ο αριθμός των ηλεκτρονικών φορολογικών δηλώσεων μέσω του συστήματος ανήλθε το 2014 σε 22 εκατομμύρια, που αντιστοιχεί στο 93% των συνολικών φορολογικών δηλώσεων που πραγματοποιήθηκαν στην Νοτιά Κορέα. Το HomeTax επιλέχθηκε από τον ΟΟΣΑ ως το παράδειγμα καλύτερης ηλεκτρονικής φορολογικής διοίκησης το 2006 και έλαβε την πιστοποίηση ISO / IEC20000 το 2008.

¹ «HOMETAX WORLD CLASS Electronic Tax Administration Service». National Tax Service Republic of Korea. Pp 22

² «HOMETAX WORLD CLASS Electronic Tax Administration Service». National Tax Service Republic of Korea. Pp 24

Βιβλιογραφία 4^{ου} Κεφαλαίου

- Emmer M., Velsberg O., «e-Governance :the Estonian Case», EUROPEAN SCIENCE-MEDIA HUB, October 16 2019 available at <https://sciencemediahub.eu/2019/10/16/e-governance-the-estonian-case/>
- Roxane van G, «Denmark's Digital Government», 3.3.2020, available at <https://roxanne-vangemert.medium.com/denmarks-digital-government-92a79ed3841c>
- European Commission, «Digital Government Factsheet 2019», pp. 8 ,available at [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital Government Factsheets UK 2019.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital%20Government%20Factsheets%20UK%202019.pdf)
- Man Chul jung, Sora Park, Jee Young Lee, Information Network Villages «A community-focused digital divide reduction policy in rural Korea», Australian Journal of Telecommunications and the Digital Economy, pp 3, available at https://telsoc.org/sites/default/files/tja/pdf/ajtde_2014_2_1_21-jung-park-lee.pdf
- Hoon-Goo Cho, «UNIPASS: Korea's Customs modernization tool», WCO news, available at <https://mag.wcoomd.org/magazine/wco-news-79/unipass-koreas-customs-modernization-tool/>
- «HOMETAX WORLD CLASS Electronic Tax Administration Service». National Tax Service Republic of Korea. Pp 22
- «E-government in Denmark» [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2015-03/egov_in_denmark - january 2015 - v 17 0 final.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2015-03/egov_in_denmark_-_january_2015_-_v_17_0_final.pdf)
- <https://e-estonia.com/solutions/e-identity/id-card>

- [http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc ci in en2 &lang=en](http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_ci_in_en2&lang=en)
- «Digital Government Factsheet 2019 The United Kingdom» [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital Government Factsheets UK 2019.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital%20Government%20Factsheets%20UK%202019.pdf)
- <https://www.invil.org/>
- «UNIPASS Customs System» <https://unipass.customs.go.kr/csp/index.do>

ΕΠΙΛΟΓΟΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών εξελίσσονται ραγδαία τα τελευταία χρονιά. Η χώρα μας επιβάλλεται να πραγματοποιήσει μεγάλες μεταρρυθμίσεις για να φτάσει το επίπεδο των πρωτοπόρων κρατών, τα οποία έχουν ήδη ξεκινήσει το ψηφιακό μετασχηματισμό τους δεκαετίες πριν. Αξίζει να αναφερθεί, ότι πολλά έργα που αναφέρει η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού έχουν ήδη υλοποιηθεί σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες και παγκοσμίως. Τυχόν καθυστερήσεις θα αποτελέσουν τροχοπέδη, καθώς οι αλλαγές θα συσσωρεύονται και η απόσταση της Ελλάδας από την πρόοδο θα μεγαλώνει.

Με αφορμή την πανδημία του Covid-19, η Ελλάδα προχώρησε σε ραγδαίες μεταρρυθμίσεις στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η πανδημία αποτελεί μια πρόκληση παγκοσμίως και καταστεί αναγκαίο τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Το ελληνικό κράτος αντιμετώπισε πρωτόγνωρες δυσκολίες, καθώς έπρεπε να συνεχίσει να λειτουργεί και να εξυπηρετεί τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από απόσταση, εν μέσω της απαγόρευσης κυκλοφορίας. Καίριας σημασίας είναι επομένως, να επιτευχθεί πρόσβαση όλων των πολιτών σε διαδικτυακές υπηρεσίες, με ταυτόχρονη άμβλυση του ψηφιακού χάσματος.

Το βάρος διαχείρισης αυτής της κρίσης έπεσε στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, οπού μέσα σε ασφυκτικά χρονοδιαγράμματα ολοκλήρωσε και παρέδωσε στην κοινωνία μεγάλα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η αρχή έγινε με την υλοποίηση της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης του Δημοσίου gov.gr. Η πύλη στην αρχική της μορφή, παρείχε 501 ψηφιακές υπηρεσίες, ενώ πλέον έχει υπερβεί τις 1.150. Το gov.gr στην τελική του μορφή, έχει στόχο να καλύπτει όλο το εύρος των υπηρεσιών του δημοσίου, αλλά και την παροχή πληροφοριών για όσα πρέπει να γνωρίζουν οι πολίτες κατά τη συνδιαλλαγή τους με το δημόσιο.

Οι διαδικτυακές υπηρεσίες επεκτάθηκαν και στον τομέα της υγείας. Οι πολίτες μέσω της πύλης gov.gr μπορούν να ενημερώνονται για τα μετρά κατά του Covid-19, για τον χάρτη υγειονομικής ασφάλειας αλλά και τα προληπτικά μετρά που πρέπει να λάβουν για την ασφάλεια τους. Επιπλέον μπορούν να κλείσουν ραντεβού για τον εμβολιασμό τους ηλεκτρονικά, βλέποντας σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκουν ευκολά και γρηγορά. Τέλος, με το ευρωπαϊκό ψηφιακό πιστοποιητικό Covid-19 είναι σε θέση πλέον οι πολίτες να ταξιδεύουν σε όλη την Ευρώπη. Το πιστοποιητικό περιέχει πληροφορίες για το εάν έχει εμβολιαστεί κάποιος ή έχει νοσήσει από τη νόσο και διευκολύνει τη κυκλοφορία των πολιτών εντός της Ε.Ε.

Πέρα από την πρόοδο που έχει συντελεστεί έως τώρα, είναι κρίσιμο να υπάρξει ένα όραμα για την επόμενη μέρα. Το όραμα της Ελλάδας για το μέλλον περιλαμβάνεται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Η Βίβλος περιέχει πάνω από 400 έργα που αφορούν όλο το φάσμα της οικονομίας (εργασία, παιδεία, αγροτική ανάπτυξη, περιβάλλον κ.α.) και αποτελεί τον “οδικό χάρτη” της Ελλάδας προς την κατεύθυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Παράλληλα με τα σχέδια της κυβέρνησης, η Ευρωπαϊκή Ένωση αναλαμβάνει δράση για να ενισχύσει την πορεία ανάκαμψης των κρατών μελών της Ε.Ε, με το πρόγραμμα NextGenerationEU. Η χρηματοδότηση θα έρθει από ένα συνολικό ταμείο 672 δις. ευρώ του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, εκ των οποίων η Ελλάδα δικαιούται 31 δις.

Μέσω του δάνειου από το πρόγραμμα NextGenerationEU, η κυβέρνηση έχει στόχο να αξιοποιήσει τα χρήματα αυτά για φιλόδοξες μεταρρυθμίσεις και επενδύσεις, ώστε να γίνει η Ελλάδα πιο ελκυστική σε ξένες επενδύσεις. Το Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (Ελλάδα 2.0), αποτελεί μαζί με τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού το σχέδιο για την ψηφιακή μετάβαση της χώρας. Συγκεκριμένα, ο ένας από τους τέσσερις βασικούς πυλώνες του Εθνικού Σχέδιου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (Ελλάδα 2.0) είναι η

ψηφιακή μετάβαση, με επενδύσεις σε υποδομές 5G, διαλειτουργικότητα τομέων του δημοσίου και ισχυρά κίνητρα για ιδιωτικές επενδύσεις σε τομείς του ψηφιακού μετασχηματισμού.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ◆ Κουμιώτης, Α. (2010). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Αθήνα
- ◆ Πομπόρτσας, Α. (2017). «Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-government)», ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΤΖΙΟΛΑ
- ◆ «eEurope 2002 Κοινωνία πληροφοριών για όλους», Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Feira, 19-20 Ιουνίου 2000 <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52000DC0330:EL:HTML>
- ◆ COM (2000) 330: eEurope 2002 available at <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2000:0330:FIN:EL:PDF>
- ◆ COM (2003) 66 ,11.2.2003 : eEurope 2002 Τελική Έκθεση διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0066:FIN:EL:PDF>
- ◆ COM (2002) 263, 21/22 Ιουνίου 2002 : eEurope 2005 Κοινωνία της πληροφορίας για όλους, διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0263:FIN:EL:PDF>
- ◆ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A52004DC0108>

- ◆ “i2010 – A European Information Society for growth and employment” available at <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:EN:PDF>

- ◆ “i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All” available at <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0173:FIN:EN:PDF>

- ◆ “A Digital Agenda for Europe” available at <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:EN:PDF>

- ◆ «Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη». Διαθέσιμο στο [https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/DITS/dits.nsf/All/FBE87CD348E20AD4C225855700332688/\\$file/%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%20%CE%98%CE%B5%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CE%BB%CF%8C%CE%B3%CE%B9%CE%BF.pdf?OpenElement](https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/DITS/dits.nsf/All/FBE87CD348E20AD4C225855700332688/$file/%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%20%CE%98%CE%B5%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CE%BB%CF%8C%CE%B3%CE%B9%CE%BF.pdf?OpenElement)

- ◆ «Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020», Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. <http://www.opengov.gr/minreform/wpcontent/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>

- ◆ Ashma H. & Abdul B. (2008). Article «Understanding Phases OF e-Government Project». Researchgate.net, p. 157

- ◆ Spirakis, G. & Spiraki Ch. (2008). Άρθρο «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. Researchgate.net
- ◆ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124226b>
- ◆ Καλογήρου, Γ., Παναγιωτόπουλος, Π. (2016). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. [Κεφάλαιο 5]. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Διαθέσιμο στο <http://hall.handle.net/11419/6210>

- ◆ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης , «Ανοιχτή διαβούλευση για τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», Κεφάλαιο 3: ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ. Διαθέσιμο στο <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2150>

- ◆ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Ανοιχτή διαβούλευση για τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας «DESI». Διαθέσιμο στο <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2149>

- ◆ Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2020 για την Ελλάδα. Διαθέσιμο στο <https://itechnews.gr/wp-content/uploads/2020/06/DESI2020-GREECE-lang.pdf>

- ◆ <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>
- ◆ <https://government.gov.gr/epiteliki-sinopsi-tis-anaforas-litourgikis-proodou-tis-ethnikis-psifiakis-stratigikis-2016-2021/>
- ◆ <https://digitalstrategy.gov.gr/>
- ◆ Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 Διαθέσιμο στο <https://digitalstrategy.gov.gr/>
- ◆ Διανέοσις «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα». Σικελής Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., Μάρτιος 2018
- ◆ Βικιπαίδεια «Πρόγραμμα Διαύγεια». https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A0%CF%81%CF%8C%CE%B3%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%BC%CE%B1_%CE%94%CE%B9%CE%B1%CF%8D%CE%B3%CE%B5%CE%B9%CE%B1
- ◆ <https://diavgeia.gov.gr/info>
- ◆ <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=104&chapterid=494>

- ◆ Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης «Β' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης». <https://www.gsis.gr/bkps>

- ◆ «Τι δείχνει η ετήσια έκθεση του συστήματος “Εργάνη” για την απασχόληση το 2020». Capital.gr. 1.03.2021. <https://www.capital.gr/oikonomia/3529079/ti-deixnei-i-etisia-ekthesi-tou-sustimatos-ergani-gia-tin-apasxolisi-to-2020>

- ◆ «Το έργο “Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης” – ΣΥΖΕΥΞΙΣ». Διαθέσιμο στο <https://www.apd-depin.gov.gr/index.php/component/k2/item/92.html?Itemid=849>

- ◆ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε «Δίκτυο Δημοσίου Τομέα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ II». Διαθέσιμο στο <https://www.ktpae.gr/erga/%CF%83%CF%85%CE%B6%CE%B5%CF%85%CE%BE%CE%B9%CF%83-%CE%B9%CE%B9/>

- ◆ «Το έργο “Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης” – ΣΥΖΕΥΞΙΣ». Διαθέσιμο στο <https://www.apd-depin.gov.gr/index.php/component/k2/item/92.html?Itemid=849>

- ◆ Emmer M., Velsberg O., «e-Governance :the Estonian Case», EUROPEAN SCIENCE-MEDIA HUB, October 16 2019 available at <https://sciencemediahub.eu/2019/10/16/e-governance-the-estonian-case/>

- ◆ Roxane van G, «Denmark's Digital Government», 3.3.2020, available at <https://roxanne-vangemert.medium.com/denmarks-digital-government-92a79ed3841c>

- ◆ European Commission, «Digital Government Factsheet 2019», pp. 8, available at https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_UK_2019.pdf

- ◆ Man Chul jung, Sora Park, Jee Young Lee, Information Network Villages «A community-focused digital divide reduction policy in rural Korea», Australian Journal of Telecommunications and the Digital Economy, pp 3, available at https://telsoc.org/sites/default/files/tja/pdf/ajtde_2014_2_1_21-jung-park-lee.pdf

- ◆ Hoon-Goo Cho, «UNIPASS: Korea's Customs modernization tool», WCO news, available at <https://mag.wcoomd.org/magazine/wco-news-79/unipass-koreas-customs-modernization-tool/>

- ◆ «HOMETAX WORLD CLASS Electronic Tax Administration Service». National Tax Service Republic of Korea. Pp 22

- ◆ «E-government in Denmark» https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2015-03/egov_in_denmark_-_january_2015_-_v_17_0_final.pdf

- ◆ <https://e-estonia.com/solutions/e-identity/id-card>

- ◆ [http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_ci_in_en2
&lang=en](http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_ci_in_en2&lang=en)

- ◆ «Digital Government Factsheet 2019 The United Kingdom»
[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-
files/Digital_Government_Factsheets_UK_2019.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_UK_2019.pdf)

- ◆ <https://www.invil.org/>

- ◆ «UNIPASS Customs System» <https://unipass.customs.go.kr/csp/index.do>

