

**Πανεπιστήμιο Πειραιώς**  
**Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης**



**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στην Οικονομική και  
Επιχειρησιακή Στρατηγική**

**Επανασχεδιασμός δικτυακών τόπων στο πλαίσιο της  
Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης : η περίπτωση του  
Λιμενικού Σώματος-Ελληνική Ακτοφυλακή**

**Στριγγλής Δημήτριος**

Διπλωματική εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Πειραιώς ως μέρος των απαιτήσεων για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στην Οικονομική και Επιχειρησιακή Στρατηγική

**Πειραιάς, Ιούλιος 2013**

**University of Piraeus**  
**Department of Economics**



**Master Program in Economic and Business Strategy**

**Redesigning websites in e-Governance: the case of the  
Hellenic Coast Guard**

**Stringlis Dimitrios**

Master Thesis submitted to the Department of Economics of the University of Piraeus in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Economic and Business Strategy

**Piraeus, Greece, July 2013**

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

*Στους γονείς μου,*

*Ανδρέα και Αλίκη.*

## Ευχαριστίες

Ευχαριστώ θερμά τον αδερφό μου Ιωάννη Στριγγλή για την υποστήριξή του και τους γονείς μου που όλα αυτά τα χρόνια έχουν σταθεί δίπλα μου υλικά και ψυχικά χωρίς τους οποίους δεν θα είχα πραγματοποιήσει τίποτα από όσα έχω κάνει μέχρι στιγμής.

Ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή Δρ. Ιωάννη Σμυρλή ο οποίος κατάφερε να προσαρμοστεί στο πρόγραμμά μου και με την καθοδήγησή του συνέβαλε τα μέγιστα για την εκπόνηση της παρούσας πτυχιακής μελέτης.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλα εκείνα τα άτομα που έτυχε μέχρι σήμερα στο πέρασμά μου στην κοινωνία να συνεργαστώ, συνομιλήσω, συνυπάρξω και τα οποία το καθένα από τη δική του μεριά με βοήθησε δίνοντάς μου διεξόδους, ιδέες και προτάσεις.

# **Επανασχεδιασμός δικτυακών τόπων στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: η περίπτωση του Λιμενικού Σώματος – Ελληνική Ακτοφυλακή**

**Σημαντικοί Όροι:** Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή, Διαλειτουργικότητα πληροφοριακών συστημάτων, Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

## **Περίληψη**

Ποιος από εμάς δεν έχει να αναφέρει μια άσχημη εμπειρία του από κάποια συναλλαγή με τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης; Πόσοι δεν έχουν αναρωτηθεί για ποιο λόγο ο Δημόσιος Τομέας εξακολουθεί να παραμένει προσκολλημένος σε αρνητικές πρακτικές του παρελθόντος; Για ποιο λόγο απαιτείται η ρύθμιση από ένα κανονιστικό πλαίσιο ώστε να μπορέσει να επιτευχθεί η συνεργασία και υποστήριξη μεταξύ των διάφορων υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης προς όφελος της κοινωνίας και της οικονομίας;

Σήμερα, στην εποχή της διαρκώς εξελισσόμενης ψηφιακής εποχής, της ανοιχτής και ελεύθερης πληροφόρησης όλοι απαιτούμε την απλοποίηση των διαδικασιών και των πρακτικών που εφαρμόζει η Δημόσια Διοίκηση. Είναι κοινός τόπος η επιδίωξη της παροχής υπηρεσιών μέσα από τα κανάλια που προσφέρει το διαδίκτυο και συγκεκριμένα τη δυνατότητα της Δημόσιας Διοίκησης να παράσχει υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προς τα κύτταρα των κοινωνιών και οικονομιών τους πολίτες, τις επιχειρήσεις καθώς και την συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών αυτής.

Αυτά τα τρία ερωτήματα καθώς και η απασχόλησή μου στο Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή αποτέλεσαν το κίνητρο για την εξέταση των δημόσιων διαδικτυακών τόπων και την δυνατότητα αυτών να ικανοποιούν αιτήματα πολιτών και επιχειρήσεων τα οποία υποβάλλονται μέσα από την ηλεκτρονική οδό αντικαθιστώντας το παραδοσιακό κανάλι της αυτοπρόσωπης παρουσίας του ενδιαφερόμενου στην υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης.

Ο σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η μελέτη του επίσημου διαδικτυακού τόπου του Λιμενικού Σώματος-Ελληνική Ακτοφυλακή υπό το πρίσμα της

Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η μέθοδος που ακολουθήθηκε ήταν η ανάλυση των παραγόντων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η σύγκριση-παρουσίαση των βασικών λειτουργιών που διατίθενται στην αρχική σελίδα του δημόσιου διαδικτυακού τόπου του Λιμενικού Σώματος-Ελληνική Ακτοφυλακή με τρεις διαφορετικές περιπτώσεις αντίστοιχων δημόσιων διαδικτυακών τόπων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τέλος, πραγματοποιήθηκε εφαρμογή του πλαισίου για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον υφιστάμενο δημόσιο διαδικτυακό τόπο της Υπηρεσίας που απαντάται στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.hcg.gr](http://www.hcg.gr).

Ειδικότερα, στο Κεφάλαιο 1 παρέχεται ο ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, παρουσιάζονται οι ευρωπαϊκές και εθνικές δράσεις που έχουν αναληφθεί στην κατεύθυνση της υποστήριξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και το νομικό πλαίσιο της Ελλάδος μέσα από το Νόμο 3979 του 2011 ο οποίος ρυθμίζει και καθορίζει θέματα περί της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στο Κεφάλαιο 2 παρουσιάζεται ο εξεταζόμενος φορέας της Δημόσιας Διοίκησης, το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή. Παρατίθενται ιστορικά στοιχεία, οι αρμοδιότητες και η διάρθρωση ιεραρχική και διοικητική καθώς και η αναγκαιότητα της ύπαρξης του συγκεκριμένου Σώματος. Επιπλέον, παρουσιάζεται η Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών η οποία είναι η διαχειρίστρια υπηρεσία του επίσημου διαδικτυακού τόπου που παρουσιάζεται στην παρούσα διπλωματική εργασία, του [www.hcg.gr](http://www.hcg.gr).

Στο Κεφάλαιο 3 παρουσιάζονται οι βασικές λειτουργίες του διαδικτυακού τόπου του Λιμενικού Σώματος-Ελληνική Ακτοφυλακή ενώ παράλληλα πραγματοποιείται η παρουσίαση των διαδικτυακών τόπων της Ακτοφυλακής της Μεγάλης Βρετανίας, της Ολλανδίας και της Ιταλίας. Τέλος, παρουσιάζονται τα δυνατά σημεία και τα αδύνατα των εξεταζόμενων διαδικτυακών τόπων.

Στο Κεφάλαιο 4 παρουσιάζονται οι δυσχέρειες στην προσπάθεια αναμόρφωσης του διαδικτυακού τόπου τόσο του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής όσο και κάθε άλλου επίσημου δημόσιου διαδικτυακού τόπου. Επιπλέον, απεικονίζονται οι εκτιμήσεις σχετικά με το επίπεδο συμμόρφωσης του εξεταζόμενου διαδικτυακού τόπου με τα πρότυπα που θέτει το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ενώ στο τέλος της μελέτης παρατίθενται προτάσεις προς την κατεύθυνση της αναμόρφωσης του διαδικτυακού τόπου και της συμμόρφωσής του με τις επιταγές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

# **Redesigning websites in e-Governance: the case of the Hellenic Coast Guard**

**Keywords:** e-Government, Hellenic Coast Guard, Information Systems Interoperability, Greek e-Government Interoperability Framework.

## **Abstract**

Who among us does not indicate a bad experience from a transaction with the departments of Public Administration? How many have wondered why the public sector is still clinging to negative past practices; Why is the setting of a regulatory framework to be able to achieve the cooperation and support between the various departments of the administration for the benefit of society and the economy?

Today, in the era of constantly evolving digital era, open and free information all require the simplification of the procedures and practices implemented by Public Administration. It is commonplace to seek the services through the channels on the internet and in particular the ability of public administration to provide eGovernment services in the cells of the societies and economies of people, businesses and the cooperation between its services.

These three questions and to my employment at the Hellenic Coast Guard was the motivation for the consideration of public websites and the ability to satisfy these requests of citizens and businesses which submitted through the electronic highway replacing the traditional channel for the physical presence at the services of Public Administration.

The purpose of this thesis is to study the official website of Hellenic Coast Guard in light of eGovernment. The method followed was to analyze the factors of eGovernment, the comparison-presentation of the basic functions available on the home page of the public website of the Hellenic Coast Guard with three different cases corresponding public websites of EU countries. Finally, we examined the existing public website found online at [www.hcg.gr](http://www.hcg.gr) at the framework of the eGovernment services.

In particular, Chapter 1 provides a definition of e-Government, presented by European and national actions undertaken towards the support of eGovernment and the legal framework in

Greece by Law 3979 of 2011 which governs and determines issues relating to the Electronic Governance.

Chapter 2 presents the Hellenic Coast Guard as a part of Public Administration. We present the Directorate of Information and Communications which is the managing service of the official website found online at [www.hcg.gr](http://www.hcg.gr).

Chapter 3 presents the basic functions of the website of the Hellenic Coast Guard while place the presentation of web sites coastguard of Great Britain, the Netherlands and Italy. Finally, it presents the strengths and weaknesses of the tested websites.

Chapter 4 presents the difficulties in trying redevelopment and redesigning of the site as the Hellenic Coast Guard and other official websites of public administration. Additionally we present the estimates of the level of compliance of the website with the standards set by the Greek Context eGovernment services while at the end of the study presented proposals in the reform of the website and its compliance with the requirements of the Electronic governance.



## Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	I
ABSTRACT.....	IV
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	VII
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	IX

### Κεφάλαιο 1 : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

<b>1.1</b>	<b>Η Δημόσια Διοίκηση σήμερα .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2</b>	<b>Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3</b>	<b>Πολιτοκεντρική σχεδίαση υπηρεσιών .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4</b>	<b>Οφέλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για πολίτες - επιχειρήσεις .....</b>	<b>7</b>
<b>1.5</b>	<b>Τύποι υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....</b>	<b>11</b>
1.5.1	Οι πολίτες ως χρήστες υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	12
1.5.2	Οι επιχειρήσεις ως χρήστες υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	19
<b>1.6</b>	<b>Επίπεδο κατάταξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών.....</b>	<b>22</b>
<b>1.7</b>	<b>Ευρωπαϊκές δράσεις για την υποστήριξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....</b>	<b>24</b>
1.7.1	e-Europe.....	24
1.7.2	e-Europe 2002.....	25
1.7.3	e-Europe 2005.....	25
1.7.4	Σχέδιο δράσης i2010.....	26
1.7.5	Σχέδιο δράσης Digital Agenda 2011-2015.....	27
<b>1.8</b>	<b>Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ευρωπαϊκή πρόοδος ή στασιμότητα;.....</b>	<b>28</b>
<b>1.9</b>	<b>Επιχειρησιακά προγράμματα και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση .....</b>	<b>31</b>
1.9.1	Κοινωνία της Πληροφορίας (2000-2006).....	31
1.9.2	Διοικητική Μεταρρύθμιση (2007-2013) .....	33
1.9.3	Ψηφιακή Σύγκλιση (2007-2013) .....	33
<b>1.10</b>	<b>Νομικό Πλαίσιο στην Ελλάδα .....</b>	<b>34</b>
1.10.1	Οι βασικοί στόχοι της εφαρμογής του Νόμου 3979/2011 .....	35
<b>1.11</b>	<b>Διαλειτουργικότητα Πληροφοριακών Συστημάτων.....</b>	<b>39</b>
1.11.1	Οφέλη εφαρμογής του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας .....	40
<b>1.12</b>	<b>Το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....</b>	<b>41</b>

### Κεφάλαιο 2 : Λιμενικό Σώμα - Ελληνική Ακτοφυλακή

<b>2.1</b>	<b>Ίδρυση Λιμενικού Σώματος .....</b>	<b>44</b>
2.1.1	Αρμοδιότητες Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής.....	45
2.1.2	Δομή Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής .....	46
2.1.3	Υπηρεσίες που προσφέρει σε πολίτες και επιχειρήσεις .....	49

<b>2.2</b>	<b>Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής (ΔΙ.ΠΛ.ΕΠ)</b> .....	<b>51</b>
2.2.1	Αρμοδιότητες Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών .....	52
<b>2.3</b>	<b>Νησιωτική μορφολογία και πλοιοκτησία-εφοπλισμός</b> .....	<b>52</b>

### **Κεφάλαιο 3 : Διαδικτυακός τύπος Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής**

<b>3.1</b>	<b>Εισαγωγικά</b> .....	<b>57</b>
<b>3.2</b>	<b>Συνέργεια με άλλες υπηρεσίες</b> .....	<b>57</b>
<b>3.3</b>	<b>Διαδικτυακός τύπος (www.hcg.gr)</b> .....	<b>58</b>
<b>3.4</b>	<b>Βασικές λειτουργίες διαδικτυακού τύπου</b> .....	<b>60</b>
<b>3.5</b>	<b>Αντίστοιχες ευρωπαϊκές περιπτώσεις</b> .....	<b>66</b>
3.5.1	Η περίπτωση της Μεγάλης Βρετανίας .....	66
3.5.2	Η περίπτωση της Ολλανδίας .....	69
3.5.3	Η περίπτωση της Ιταλίας .....	73
<b>3.6</b>	<b>Σύγκριση διαδικτυακών τύπων των εξεταζομένων υπηρεσιών</b> .....	<b>76</b>

### **Κεφάλαιο 4: Αναμόρφωση και ανασχεδιασμός διαδικτυακού τύπου Λιμενικού Σώματος - Ελληνικής Ακτοφυλακής**

<b>4.1</b>	<b>Εισαγωγή</b> .....	<b>79</b>
<b>4.2</b>	<b>Δυσχέρειες στην αναμόρφωση του διαδικτυακού τύπου</b> .....	<b>80</b>
<b>4.3</b>	<b>Επίπεδο συμμόρφωσης ως προς τα πρότυπα των διαδικτυακών τύπων</b> .....	<b>81</b>
<b>4.4</b>	<b>Προτάσεις αναμόρφωσης του διαδικτυακού τύπου</b> .....	<b>85</b>

**Συμπεράσματα**.....94

**Παράρτημα**.....96

**Βιβλιογραφία**.....124

## Κατάλογος Πινάκων

---

<b>1.1</b> Ποσοστό Νοικοκυριών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο και ευρυζωνική συνδεσιμότητα	8
<b>1.2</b> Αναγνώριση ωφελειών από υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	13
<b>1.3</b> Τα πέντε στάδια της ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών	23
<b>4.1</b> Κανόνες και Πρότυπα για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και λειτουργία των διαδικτυακών τόπων της Δημόσιας Διοίκησης	82

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

## Κατάλογος Διαγραμμάτων

---

<b>1.1</b> Αποτελεσματικότητα πελατοκεντρικής Δημόσιας Διοίκησης	6
<b>1.2</b> Στάση απέναντι στη χρήση υπηρεσιών eGovernment	12
<b>1.3</b> Νοικοκυριά με σύνδεση στο διαδίκτυο και ποσοστό ευρυζωνικών συνδέσεων	14
<b>1.4</b> Ευρυζωνική διείσδυση στα κράτη μέλη της Ε.Ε την 31/12/2011	15
<b>1.5</b> % ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο (Δ' τρίμηνο 2010)	17
<b>1.6</b> Διείσδυση Η/Υ, διαδικτύου, τηλεφωνίας στην Ελλάδα το 2010	18
<b>1.7</b> Χρήση Η/Υ από επιχειρήσεις	20
<b>1.8</b> Διαθεσιμότητα σύνδεσης στο Διαδίκτυο	20
<b>1.9</b> Λόγοι χρήσης διαδικτύου από επιχειρήσεις	21
<b>1.10</b> Σημαντικότερα οφέλη χρήσης υπηρεσιών eGovernment από τις επιχειρήσεις	22
<b>1.11</b> Εκτίμηση ερωτηθέντων για τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	29
<b>1.12</b> Ικανοποίηση χρηστών από ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες	30
<b>2.1</b> Επιβατική και Εμπορευματική κίνηση εσωτερικού για το 2011	53
<b>2.2</b> Ο παγκόσμιος στόλος ανά εθνικότητα για το 2010	54
<b>2.3</b> Καθαρές εισπράξεις από θαλάσσιες μεταφορές, € ανά κάτοικο, 2007	56
<b>4.1</b> Εκτίμηση και Συμμόρφωση διαδικτυακού τόπου ως προς τους κανόνες και τα πρότυπα του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	84

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

## Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

---

### 1.1 Η Δημόσια Διοίκηση σήμερα

Το Κράτος είναι ένας θεσμός-δημιούργημα του ανθρώπου ο ρόλος του οποίου μεταβάλλεται καθώς αλλάζουν οι οικονομικές, κοινωνικές και πολιτικές συνθήκες μέσα στις οποίες λειτουργεί η οικονομία και η ανθρώπινη κοινωνία. Από την άλλη πλευρά, ο ρόλος και η δράση του Κράτους επηρεάζουν τις συνθήκες και το περιβάλλον μέσα στο οποίο λειτουργούν η οικονομία, οι επιχειρήσεις και τα άτομα.

Στην Ελλάδα, η Δημόσια Διοίκηση έχει αποκτήσει ένα σύνολο αρνητικών προσδιοριστικών γνωρισμάτων τα οποία είναι απότοκος εμμονών σε πρακτικές αδιαφάνειας, κακοδιοίκησης των δημοσίων φορέων και οργανισμών, κακοδιαχείρισης των δημόσιων υποδομών και πόρων και μη χρηστής αξιοποίησης των κοινοτικών κονδυλίων που στόχο είχαν τη μεταστροφή του δυσμενούς αυτού κλίματος. Αυτά τα φαινόμενα παθογένειας της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης είναι απόρροια της αδυναμίας τόσο των ανώτερων ιεραρχικά κλιμακίων της δημόσιας διοίκησης όσο και ενός τμήματος των δημοσίων λειτουργών οι οποίοι αδυνατώντας να εναρμονιστούν με το καθήκον τους συνέβαλαν στο να καταστεί η Δημόσια Διοίκηση αναποτελεσματική, να δημιουργεί προσκόμματα στην ανάπτυξη, να δυσχεραίνει την εφαρμογή των κυβερνητικών επιλογών και να λειτουργεί εν τέλει ως τροχοπέδη στην ανάπτυξη και την ευημερία. Για τους λόγους αυτούς απαιτείται πλέον ένα Κράτος ευέλικτο, ικανό να προσαρμόζεται έγκαιρα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες το οποίο θα είναι συνάμα λειτουργικό και αποδοτικό ώστε να αξιοποιούνται αποτελεσματικά οι πόροι που κατευθύνονται σε κρατικές δράσεις. Επιπλέον, απαιτείται η προσαρμογή του Κράτους στις συνθήκες της αγοράς ώστε να λειτουργεί συμπληρωματικά και όχι ανταγωνιστικά προς αυτήν. (Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών, 2006).

Στις μέρες που διανύουμε, η Δημόσια Διοίκηση απεικονίζει με τον πιο χαρακτηριστικό τρόπο την αδυναμία του Ελληνικού Κράτους να αποβάλλει αρνητικές καταστάσεις, συμπεριφορές και πρακτικές που κρατούν πίσω την εύρυθμη λειτουργία ενός Κράτους δικαίου, των ευκαιριών και των δυνατοτήτων. Σύμφωνα με ανακοίνωση του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, στις 03-12-2012<sup>1</sup>, το κόστος

---

<sup>1</sup> <http://www.imerisia.gr/article.asp?catid=26516&subid=2&pubid=112958776>, Στα 14 δισ. ευρώ η γραφειοκρατία στην Ελλάδα

της γραφειοκρατίας ανερχόταν στα 14 δις ευρώ το οποίο εκτιμάται ως ποσοστό στο 6,8% του ΑΕΠ όταν ο αντίστοιχος μέσος όρος της Ευρώπης είναι 3,5%. Το στοιχείο αυτό και μόνο οφείλει να ενεργοποιήσει όλους τους κρατικούς μηχανισμούς στην προσπάθεια εξάλειψης αυτού του προβλήματος που συντηρείται στη χώρα μας τα τελευταία 30 και πλέον χρόνια. Συγκεκριμένα, από το 1975:

- έχουν κατατεθεί 3.430 νόμοι,
- έχουν εκδοθεί 17.500 ρυθμίσεις,
- 20.580 Προεδρικά Διατάγματα
- 111.905 Υπουργικές Αποφάσεις.<sup>2</sup>

Αυτή η πολυπλοκότητα του κρατικού μηχανισμού ευνοεί την αλληλοεπικάλυψη των ρόλων της κρατικής διοίκησης, συντελεί στην καθυστέρηση ολοκλήρωσης όλων των αιτημάτων προς τις αρμόδιες υπηρεσίες, συμβάλλει αποτελεσματικά στη μεγέθυνση του υφιστάμενου υδροκέφαλου κράτους που έχει συγκροτηθεί στην πρωτεύουσα, αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα για την προσέλκυση επενδύσεων και την ανάληψη επιχειρηματικών και επενδυτικών πρωτοβουλιών και τέλος ενισχύει τη δυσφορία των πολιτών και των επιχειρήσεων έναντι της αναποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης.

Η χώρα μας από τον Απρίλιο του 2010 έχει ενταχθεί σε ένα πρόγραμμα οικονομικής εξυγίανσης ώστε να αποφευχθεί η συνέχιση των αρνητικών φαινομένων της ύφεσης και να μπορέσει να εξέλθει η οικονομία και η κοινωνία με τις καλύτερες προοπτικές για ένα καλύτερο μέλλον. Γεγονός είναι πως μέσα από την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών και την υιοθέτηση των νέων τρόπων διοίκησης και λειτουργίας θα ωφεληθεί τόσο ο ίδιος ο δημόσιος τομέας όσο και οι πολίτες και οι επιχειρήσεις που απαρτίζουν τον ιδιωτικό τομέα κάθε κοινωνίας. Μέσω της εφαρμογής των νέων τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών θα μπορέσει η δημόσια διοίκηση να καταικήσει κάποιες από τις μόνιμες παθογένειες του ελληνικού κράτους. Συγκεκριμένα, η γενικευμένη χρήση της πληροφορικής στο δημόσιο τομέα θα βελτιώσει την αποδοτικότητά του και θα υπονομεύσει την γραφειοκρατική νοοτροπία που σε κάθε συναλλαγή των πολιτών και των επιχειρήσεων αφήνει ξεκάθαρα το στίγμα της.

---

<sup>2</sup> <http://www.tovima.gr/society/article/?aid=486164>, «Διαφθορά και Γραφειοκρατία ίσον 14 δις. Ευρώ κόστος. Συμπεράσματα του συνεδρίου της «Διεθνούς Διαφάνειας»

## 1.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government)

Ανατρέχοντας κάποιος στο Σύνταγμα της Ελλάδας (ΦΕΚ 120 Α΄/27-06-2008) μπορεί να διαβάσει στα πρώτα κιόλας άρθρα που αναφέρονται στα ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα το Άρθρο 5<sup>Α</sup> το οποίο αναφέρει στις δύο παραγράφους του τα εξής:

### ΑΡΘΡΟ 5<sup>Α</sup>

1. Καθένας έχει δικαίωμα στην πληροφόρηση, όπως νόμος ορίζει. Περιορισμοί στο δικαίωμα αυτό είναι δυνατόν να επιβληθούν με νόμο μόνο εφόσον είναι απολύτως αναγκαίοι και δικαιολογούνται για λόγους εθνικής ασφάλειας, καταπολέμησης του εγκλήματος ή προστασίας δικαιωμάτων και συμφερόντων τρίτων.
2. Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους, τηρουμένων πάντοτε των εγγυήσεων των άρθρων 9,9<sup>Α</sup> και 19.

Στο Άρθρο αυτό αποδεικνύεται η ρύθμιση που προβλέπεται εκ μέρους της Ελληνικής Πολιτείας ώστε η πληροφόρηση να είναι θεμελιωμένο δικαίωμα στο οποίο επιβάλλεται να έχει πρόσβαση καθένας απρόσκοπτα και διαρκώς.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, στον επίσημο δικτυακό της τόπο europa.eu,<sup>3</sup> ορίζει την «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» (electronic Government) ως τη χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και τις νέες δεξιότητες του προσωπικού. Σκοπός είναι η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών καθώς και η ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών και των διαδικασιών στήριξης των δημόσιων πολιτικών. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να μειώσει τις δαπάνες τόσο των επιχειρήσεων όσο και των κυβερνήσεων και να διευκολύνει τις συναλλαγές μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και των πολιτών. Επιπλέον, συμβάλλει στο μεγαλύτερο άνοιγμα και στη διαφάνεια του δημόσιου τομέα, καθώς και σε κυβερνητικές λειτουργίες λιγότερο περίπλοκες και πιο συνεπείς έναντι των πολιτών.

---

<sup>3</sup> [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/l24226b\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226b_el.htm) . «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: η επιγραμματική δημόσια διοίκηση»

Ένας επιπλέον ορισμός <sup>4</sup>του υπό εξέταση όρου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την Wikipedia, δημιουργήθηκε με τις γενικότερες πρακτικές σύμφωνα με τις οποίες τοποθετείται το επίθετο «ηλεκτρονικό-ή» (e) με σκοπό να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών όπως για παράδειγμα ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονικό επιχειρείν, ηλεκτρονική μάθηση. Υπάρχουν δύο φιλοσοφικές αντιλήψεις σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Για μερικούς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης. Αυτή η αντίληψη εστιάζει στη πρακτική αποδοτικότητα και στη μείωση του κόστους, όπως αυτές που μπορούν για παράδειγμα να προέλθουν από την ηλεκτρονική κατάθεση της φορολογικής δήλωσης και τον ηλεκτρονικό εφοδιασμό. Για κάποιους άλλους, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει τη δυναμική να βελτιώσει τη δημοκρατική συμμετοχή και να υπερκεράσει την πολιτική αποστασιοποίηση. Η αντίληψη αυτή εστιάζει σε πρωτοβουλίες που θα φέρουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των διάφορων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα.



Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών αναγνωρίστηκαν την τελευταία δεκαετία ως βασικός οδηγός του κυβερνητικού εκσυγχρονισμού με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση να καταλαμβάνει υψηλές θέσεις στην κυβερνητική ατζέντα για αρκετά χρόνια. Τα πρώτα χρόνια ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι προσπάθειες των κυβερνήσεων στράφηκαν κυρίως στην ανάρτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο. Παρόλα αυτά, παρά τις προσπάθειες που έχουν γίνει τα αποτελέσματα δεν μπορούν να ποσοτικοποιηθούν σε ποσοστό ικανό να ανταποκριθεί στη χρηματοδότηση που έχει διατεθεί για το σκοπό αυτό. Συγκεκριμένα, ως όφελος νοείται το αποτέλεσμα που αναμένεται να προκύψει από τη βελτίωση της αποδοτικότητας των φορέων που παρέχουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικά, καθώς και η αποδοχή των υπηρεσιών αυτών από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Αξίζει να αναφερθεί ότι η Ευρωπαϊκή Στρατηγική i-2010 αναφέρει ρητά ότι για να μεγιστοποιηθούν τα οφέλη στην κοινωνία τα οποία πηγάζουν από την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στο δημόσιο, θα πρέπει οι δημόσιες υπηρεσίες να εναρμονιστούν στο τρίπτυχο: «καλύτερες- πιο αποδοτικές- πιο προσβάσιμες».

---

<sup>4</sup>[http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7](http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7).



### 1.3 Πολιτοκεντρική σχεδίαση υπηρεσιών

Η Ευρωπαϊκή Ένωση στοχεύοντας στη συμμόρφωση των κυβερνήσεων και κατ' επέκταση της δημόσιας διοίκησης στις επιταγές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έχει καταρτίσει συγκεκριμένα προγράμματα όπως το ευρωπαϊκό σχέδιο Digital Agenda 2011-2015 το οποίο θέτει ως προτεραιότητα την πολιτοκεντρική προσέγγιση στην παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Για να μπορέσει η δημόσια διοίκηση να μεταβεί από την οργάνωση των καθηκόντων στην οργάνωση με επίκεντρο τον πολίτη ως πελάτη, απαιτείται βελτίωση της αποδοτικότητας των υφιστάμενων υπηρεσιών, κάλυψη των πραγματικών αναγκών των χρηστών, παροχή προσωποποιημένης εξυπηρέτησης ώστε να ανταποκρίνεται στο μέγιστο δυνατό βαθμό στις απαιτήσεις και στα χαρακτηριστικά του κάθε χρήστη καθώς και η ενίσχυση της συμμετοχικότητας των χρηστών στη διαμόρφωση νέων υπηρεσιών επικεντρωμένων σε αυτά που επιζητούν οι χρήστες των υπηρεσιών.

Όσον αφορά την πολιτοκεντρική σχεδίαση των υπηρεσιών, σημαντικοί άξονες δράσης είναι:

- Η ανάπτυξη εξατομικευμένων επιγραμμικών υπηρεσιών, όπως η παρακολούθηση της προόδου των συναλλαγών με την δημόσια διοίκηση
- Η παροχή τέτοιων υπηρεσιών μέσω πολλαπλών καναλιών (Διαδίκτυο, τηλεόραση, τηλέφωνο, κινητές συσκευές ή κατά περίπτωση μεσάζοντες)
- Η συνεργασία με την ΕΕ πάνω σε κοινούς στόχους και κριτήρια αξιολόγησης
- Οι ανταλλαγές πολύτιμης τεχνογνωσίας σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο για την υποστήριξη περαιτέρω αφομοίωσης
- Η υποστήριξη αποτελεσματικών και συγκεκριμένων λύσεων προσβασιμότητας σε συμμόρφωση με τα κατά περίπτωση σχετικά ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα, μέσω επιδείξεων.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχή έκβαση του εγχειρήματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις κυβερνήσεις είναι ο επαναπροσδιορισμός των δομών και αντιλήψεών τους σχετικά με την παροχή υπηρεσιών σε πολίτες, επιχειρήσεις και λοιπούς φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Για το σκοπό αυτό, η Deloitte Research <sup>5</sup>είχε πραγματοποιήσει μια μελέτη η οποία απεικόνισε τα πλεονεκτήματα που αναδεικνύονται από την λειτουργία της

<sup>5</sup> <http://www.egov.vic.gov.au/pdfs/e-government.pdf>, Deloitte Research 2000, At the Dawn of eGovernment, The Citizen as Customer

Δημόσιας Διοίκησης που βάση της έχει την ικανοποίηση του πελάτη. Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 1.1 πλέον, στα διάβα του 21<sup>ου</sup> αιώνα η λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης καθίσταται επιτακτική υπό την πελατοκεντρική αντίληψη. Το συμπέρασμα αυτό εξάγεται ασφαλώς από την προαναφερθείσα μελέτη η οποία συνέκρινε πελατοκεντρικές κυβερνήσεις έναντι μη πελατοκεντρικές και κατέδειξε σε ποσοστά τη βαρύτητα κάθε εξεταζομένου κριτηρίου όπου οι κυβερνήσεις που λειτουργούν με το σκεπτικό της πελατοκεντρικής διάστασης επιτυγχάνουν καλύτερες αξιολογήσεις στα ερωτήματα που τέθηκαν.



Πηγή: <http://www.egov.vic.gov.au/pdfs/e-government.pdf>

**Διάγραμμα 1.1**

**Αποτελεσματικότητα Πελατοκεντρικής Δημόσιας Διοίκησης (%)**

Επιπλέον, επικρατεί η άποψη ότι η ανάπτυξη αποτελεσματικών και ιδιαίτερα λειτουργικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα αποφέρει οικονομίες κλίμακας, θα μειώσει το κόστος της Δημόσιας Διοίκησης και θα προσφέρει τεχνολογικά προηγμένες υπηρεσίες. Παρόλα αυτά, σημαντικό στοιχείο για τις κυβερνήσεις τις πελατοκεντρικά οργανωμένα είναι η γνώση των επιθυμιών των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η προσπάθειά τους να εναρμονίζονται με τις προσδοκίες και τις ανάγκες των πολιτών καθώς και η αναζήτηση όλων εκείνων των υπηρεσιών που αναμένουν οι πολίτες να

αναπτυχθούν και παρασχεθούν μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. (Bertot J.C et al 2008).

Όμως, παρά τις προσπάθειες να διαπιστωθούν όλα αυτά τα χαρακτηριστικά μιας άρτια οργανωμένης πελατοκεντρικής Δημόσιας Διοίκησης, μέχρι στιγμής οι κυβερνήσεις δεν διακρίνονται από την ικανότητα της διαπίστωσης των επιθυμιών και προσδοκιών των πολιτών ούτε από την δυνατότητα της αναζήτησης αυτών των απαιτήσεων που κάθε φορά επιθυμεί ο πολίτης-πελάτης να επιτύχει κάνοντας χρήση των τεχνολογιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (Heeks & Bailur, 2007)

#### **1.4 Οφέλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για πολίτες - επιχειρήσεις**

Η Ελληνική Δημοκρατία με νόμο του κράτους, που καταρτίστηκε και ψηφίστηκε από την Βουλή των Ελλήνων, επιχειρεί να εναρμονιστεί με τις ευρωπαϊκές επιταγές της Κοινότητας των 27 χωρών στις οποίες η Ελλάδα αποτελεί μέλος. Αρμόδιος φορέας για την ρύθμιση, την παρακολούθηση και την υιοθέτηση των όρων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η οποία εφαρμόζεται στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης αποτελεί το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι βασικοί στόχοι της εφαρμογής του Νόμου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η μείωση των δαπανών τόσο της δημόσιας διοίκησης όσο και των πολιτών/επιχειρήσεων και η διευκόλυνση των συναλλαγών μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και των πολιτών. Επιπλέον, συμβάλλει στη διαφάνεια του δημόσιου τομέα καθώς και σε κυβερνητικές λειτουργίες λιγότερο περίπλοκες και πιο συνεπείς έναντι των πολιτών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά ζητήματα δημόσιας πολιτικής. Το όραμα της ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχονται από τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα αποτελεί ζήτημα μείζονος σημασίας καθώς ρυθμίζει το σύνολο των σχέσεων και συναλλαγών ανάμεσα στην κοινωνία και την δημόσια διοίκηση.

Η Eurostat<sup>6</sup> με ανακοίνωση που εξέδωσε στις 18/12/2012 γνωστοποίησε τα αποτελέσματα έρευνας που διεξήγαγε με στόχο τη διερεύνηση της διείσδυσης του διαδικτύου στις ευρωπαϊκές κοινωνίες-οικονομίες καθώς και στη χρήση αυτού από τα νοικοκυριά των χωρών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σύμφωνα με την έρευνα αυτή, τα στοιχεία αποδεικνύουν ένα υφιστάμενο χάσμα ανάμεσα στις χώρες του Βορρά και του Νότου καθώς

---

<sup>6</sup> [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_PUBLIC/4-18122012-AP/EN/4-18122012-AP-EN.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/4-18122012-AP/EN/4-18122012-AP-EN.PDF)

και την αντίληψη όσον αφορά τη χρήση του διαδικτύου από τους πολίτες των εξεταζομένων χωρών. Συγκεκριμένα, η έρευνα απεικονίζει την διαχρονική εξέλιξη τόσο της εξάπλωσης του διαδικτύου όσο και της διείσδυσης ευρυζωνικής σύνδεσης στα νοικοκυριά κατά τα έτη 2006, 2009 και 2012. Ειδικότερα, η πρόσβαση στο διαδίκτυο όσο και η ευρυζωνική σύνδεση τόσο των χωρών μελών της Ευρωπαϊκή Ένωση των 27 όσο και της Ελλάδας απεικονίζεται ακολούθως.

**Πίνακας 1.1**

**Ποσοστό Νοικοκυριών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο και ευρυζωνική συνδεσιμότητα**

	Πρόσβαση στο διαδίκτυο (%)			Ευρυζωνική συνδεσιμότητα (%)		
	2006	2009	2012	2006	2009	2012
<b>E.E-27</b>	<b>49</b>	<b>66</b>	<b>76</b>	<b>30</b>	<b>57</b>	<b>72</b>
Βέλγιο	54	67	78	48	63	75
Βουλγαρία	17	30	51	10	26	51
Τσεχία	29	54	71	17	49	68
Δανία	79	83	92	63	76	85
Γερμανία	67	79	85	34	65	82
Εσθονία	46	63	75	37	62	74
Ιρλανδία	50	67	81	13	54	65
<b>Ελλάδα</b>	<b>23</b>	<b>38</b>	<b>54</b>	<b>4</b>	<b>33</b>	<b>51</b>
Ισπανία	39	54	68	29	51	67
Γαλλία	41	69	80	30	63	77
Ιταλία	40	53	63	16	39	55
Κύπρος	37	53	62	12	47	62
Λετονία	42	58	69	23	50	67
Λιθουανία	35	60	62	19	50	61
Λουξεμβούργο	70	87	93	44	71	68
Ουγγαρία	32	55	69	22	51	68
Μάλτα	53	64	77	41	63	77
Ολλανδία	80	90	94	66	77	83
Αυστρία	52	70	79	33	58	77
Πολωνία	36	59	70	22	51	67

Πορτογαλία	35	48	61	24	46	60
Ρουμανία	14	38	54	5	24	50
Σλοβενία	54	64	74	34	56	73
Σλοβακία	27	62	75	11	42	72
Φινλανδία	65	78	87	53	74	85
Σουηδία	77	86	92	51	79	87
Ην. Βασίλειο	63	77	83	44	69	80
Ισλανδία	83	90	95	72	87	91
Νορβηγία	69	86	93	57	78	86
Κροατία	41	50	66	23	39	60
Μαυροβούνιο	-	-	55	-	-	52
Π.Γ.Δ.Μ	14	42	-	1	34	-
Τουρκία	20	30	47	17	26	43

Πηγή : [http://europa.eu/rapid/press-release\\_STAT-12-185\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_STAT-12-185_en.htm)

Τα ανωτέρω στοιχεία δείχνουν ότι 1 στα 2 νοικοκυριά στην Ελλάδα διαθέτει πλέον ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο έχοντας αφήσει στο παρελθόν το ποσοστό του 4% που είχε καταγραφεί το 2006 όταν η ευρυζωνική σύνδεση ήταν ακόμη στα σπάργαλα. Επιπλέον, όπως φαίνεται και στον πίνακα, το ποσοστό των νοικοκυριών που διαθέτουν πλέον πρόσβαση στο διαδίκτυο είναι 54% αποδεικνύοντας ότι τα ελληνικά νοικοκυριά έχουν πλέον τη δυνατότητα να πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω του διαδικτύου χρησιμοποιώντας γρήγορο ίντερνετ. Το γεγονός αυτό αποτελεί σημαντικό στοιχείο για την παρούσα μελέτη καθώς στοχεύει στην αναμόρφωση και τον ανασχεδιασμό του δικτυακού τόπου ενός δημόσιου φορέα, του Λιμενικού Σώματος-Ελληνική Ακτοφυλακή.

Από τις μελέτες και τις έρευνες που πραγματοποιούνται τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε κοινοτικό επίπεδο, κρίνεται απαραίτητη η χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών από τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα και τους φορείς που ελέγχονται και χρηματοδοτούνται από αυτόν και κατ' επέκταση ρυθμίζονται από το Κράτος. Για την επίτευξη των πολυπόθητων στόχων της ανταγωνιστικότητας και της εξοικονόμησης πόρων των δημοσίων υπηρεσιών απαιτείται ένα συγκεκριμένο πλαίσιο δράσης που θα περιλαμβάνει ορισμένες από τις ακόλουθες ενέργειες:

- υλοποίηση σχεδίου επενδύσεων στην ευρυζωνικότητα και τη διασύνδεση όλων των υπηρεσιών υπό ένα συγκεκριμένο πλαίσιο,
- προώθηση και εφαρμογή αλλαγών που θα συμβάλλουν στην εντατικοποίηση της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών,
- εκπαίδευση και ενημέρωση των εργαζομένων για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών,
- ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς κάθε ενδιαφερόμενο, πολίτες ή επιχειρήσεις.

Στις 17/09/2012 ανακοινώθηκαν τα αποτελέσματα της έρευνας η οποία πραγματοποιήθηκε από το Παρατηρητήριο για την Διοικητική Μεταρρύθμιση της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε.<sup>7</sup> για την ανάπτυξη και διείσδυση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων στην Ελλάδα. Στόχος της έρευνας ήταν η ποσοτική προσέγγιση του οφέλους που αποκομίζουν οι χρήστες από τις υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και της ικανοποίησής τους από το επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Μεταξύ άλλων, η έρευνα ποσοτικοποίησε:

- Το ποσοστό των πολιτών/επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης.
- Το ποσοστό των πολιτών που χρησιμοποιούν τις διαθέσιμες υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.
- Τα επίπεδα ικανοποίησης πολιτών/ επιχειρήσεων από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Την πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο μέλλον.
- Τα οφέλη που αποκομίζουν από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν ή έχουν αντιμετωπίσει κατά την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την έρευνα αυτή:

- Περίπου 1 στους 3 Έλληνες που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, δήλωσε ότι έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του δημοσίου που παρέχονται ηλεκτρονικά.
- Το 72% των χρηστών επισκέπτονται τις ιστοσελίδες των υπηρεσιών για λόγους πληροφόρησης, το 32% για να «κατεβάξει» ηλεκτρονικά διαθέσιμες αιτήσεις και λοιπά έντυπα, ενώ το 45% ολοκληρώνει συναλλαγές μέσω διαδικτύου (π.χ. υποβολή της φορολογικής δήλωσης).

<sup>7</sup>[http://www.observatory.gr/files/meletes/eGovernment%20services%20in%20GR\\_use%20and%20satisfaction\\_2012.pdf](http://www.observatory.gr/files/meletes/eGovernment%20services%20in%20GR_use%20and%20satisfaction_2012.pdf)

- Συχνότερες είναι οι «επισκέψεις» των πολιτών στις ιστοσελίδες του Δήμου ή της Νομαρχίας τους (70%) και το δικτυακό τόπο των ΚΕΠ (55%), αλλά όχι εξίσου και στο portal του «ΕΡΜΗ» (13%).
- Θετικά αξιολογούν οι χρήστες τα περισσότερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, ωστόσο αρκετοί εκφράζουν πως δε νιώθουν ασφάλεια με την παροχή των προσωπικών τους δεδομένων στο διαδίκτυο.
- 7 στους 10 πολίτες δηλώνουν ικανοποιημένοι με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου και αναγνωρίζουν την εξοικονόμηση χρόνου και τη μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών ως τα κυριότερα οφέλη.
- Στα κυριότερα προβλήματα που συναντούν κατά τη χρήση των υπηρεσιών εντοπίζονται στη διαθεσιμότητα της ιστοσελίδας όπου φιλοξενείται η υπηρεσία και ακολουθούν προβλήματα σχετικά με το περιεχόμενο, την ακρίβεια και το επίπεδο επικαιροποίησης των παρεχομένων πληροφοριών.
- Οι περισσότεροι από όσους δεν έχουν κάνει χρήση των υπηρεσιών δεν γνώριζαν την ύπαρξή τους (34%). Το 18% βρίσκει περίπλοκη τη χρήση των υπηρεσιών ή του διαδικτύου ενώ ένα σημαντικό ποσοστό (16%) προτιμά την προσωπική επαφή με το δημόσιο υπάλληλο.

## 1.5 Τύποι υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι χρήστες των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διακρίνονται στις εξής τρεις (03) κατηγορίες:

- **Κυβέρνηση προς πολίτες** (Government to Citizens - G2C): στην κατηγορία αυτή εμπίπτουν οι διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών. Πρωταρχικός στόχος είναι ο σχεδιασμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς διευκόλυνση των συναλλαγών του πολίτη με τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης με απώτερο στόχο τη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης και την άμεση πρόσβαση των πολιτών στο εύρος της πληροφορίας που διαθέτει η Δημόσια Διοίκηση.
- **Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις** (Government to Business - G2B): στην κατηγορία αυτή εντάσσονται όλες οι υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών στις οποίες τελικός αποδέκτης είναι επιχειρήσεις και στις οποίες επιτυγχάνεται η συνεργασία ανάμεσα στις επιχειρήσεις

και τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης με παραγόμενα αποτελέσματα την αύξησης της παραγωγικότητας, την ανάπτυξη και τη μεγαλύτερη διαφάνεια.

- **Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση** (Government to Government - G2G): στην ομαδοποίηση αυτή απώτερος στόχος είναι η ανάπτυξη των σχέσεων αλληλεπίδρασης ανάμεσα στους δημόσιους φορείς και οργανισμούς που συγκροτούν τη Δημόσια Διοίκηση προς εκπλήρωση ενδοϋπηρεσιακών συναλλαγών σε επίπεδο κράτους αλλά και διεθνώς.

### 1.5.1 Οι πολίτες ως χρήστες υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με μελέτη που πραγματοποιήθηκε από το «Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας», τα αποτελέσματα της οποίας ανακοινώθηκαν το Δεκέμβριο του 2009<sup>8</sup>, προέκυψε ότι οι Έλληνες χρήστες του διαδικτύου παρουσιάζουν θετική στάση απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (όπως φαίνεται και στο Διάγραμμα 1.2) ενώ αντίστοιχα ο αριθμός των υπαρχουσών υπηρεσιών που προσφέρονται ηλεκτρονικά παραμένει σε πολύ χαμηλά επίπεδα.



Πηγή: <http://www.observatory.gr>

**Διάγραμμα 1.2**

#### **Στάση απέναντι στη χρήση υπηρεσιών eGovernment**

Οι κυριότεροι λόγοι του περιορισμένου αντικτύπου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εντοπίζονται στην αποσπασματική υλοποίηση έργων από φορείς του δημοσίου, στην έλλειψη

<sup>8</sup>[http://www.observatory.gr/files/meletes/EGOV\\_A070110TX\\_%CE%97%CE%BB%20%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7%20Web2.pdf](http://www.observatory.gr/files/meletes/EGOV_A070110TX_%CE%97%CE%BB%20%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7%20Web2.pdf)



διαλειτουργικότητας μεταξύ των διαφόρων συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και των εφαρμογών μεταξύ φορέων, στο πολύπλοκο θεσμικό πλαίσιο, τα διοικητικά εμπόδια και τη δυσκολία προσαρμογής των εργαζομένων στους εν λόγω φορείς του δημοσίου. Παρόλα αυτά σήμερα η προσπάθεια των δημοσίων φορέων εστιάζεται στη δημιουργία διαδικτυακών τόπων οι οποίοι θα είναι λειτουργικοί και θα παρέχουν στους ενδιαφερόμενους υπηρεσίες φιλικές, εύχρηστες που θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες αυτών.

Επιπλέον, η ίδια μελέτη του «Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας» ποσοτικοποίησε τα αναμενόμενα οφέλη τα οποία εκτιμά το εξεταζόμενο δείγμα ότι παρέχει ο ηλεκτρονικός τρόπος παροχής υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης. Συγκεκριμένα, με βάση το ποσοστό των θετικών απαντήσεων η ταξινόμηση των πλεονεκτημάτων κατά φθίνουσα σειρά απεικονίζεται στον Πίνακα 1.2.

**Πίνακας 1.2**

**Αναγνώριση ωφελειών από υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

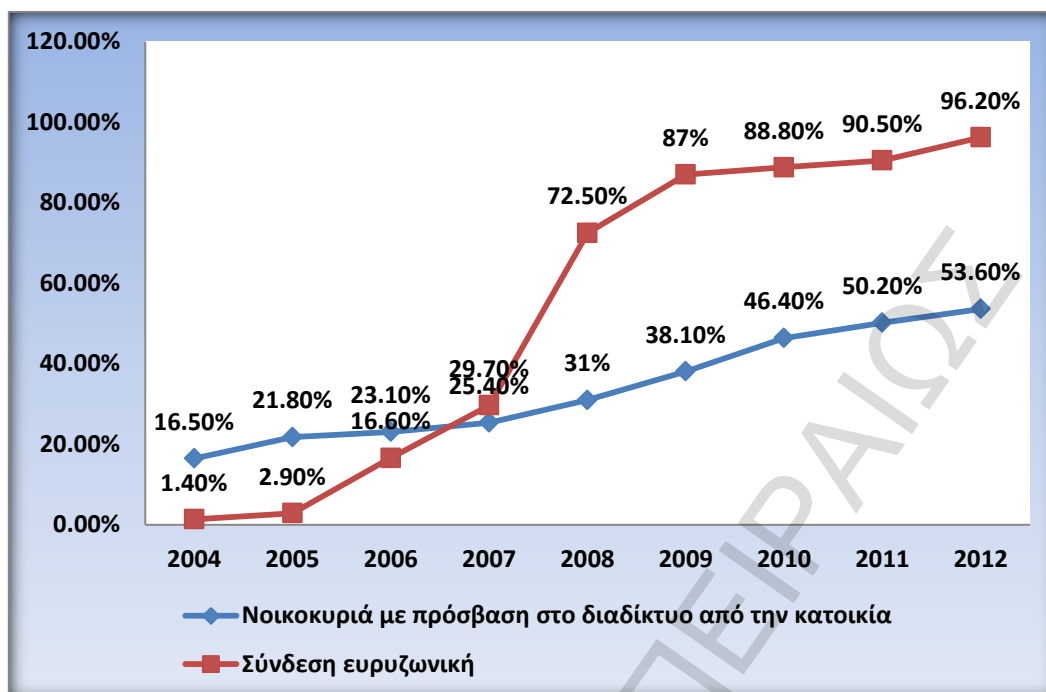
<b>Ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των υπηρεσιών</b>	<b>83,67%</b>
<b>Εξοικονόμηση κόστους και χρόνου (μετακινήσεις, χαρτόσημα κλπ)</b>	<b>82,14%</b>
<b>Μη απαραίτητη η φυσική παρουσία στις υπηρεσίες</b>	<b>70,92%</b>
<b>Ταχύτερη ανταπόκριση από τη Δημόσια Διοίκηση</b>	<b>61,22%</b>
<b>Εξοικονόμηση κόστους για την ίδια τη Δημόσια Διοίκηση</b>	<b>56,63%</b>
<b>Μείωση της χρήσης εντύπων σε χαρτί</b>	<b>55,61%</b>
<b>Μεγαλύτερη διαφάνεια των υπηρεσιών</b>	<b>45,92%</b>

Πηγή: <http://www.observatory.gr>

Παρόλα αυτά αν και επικρατεί θετική στάση έναντι των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υφίσταται ακόμα χάσμα ανάμεσα στο σύνολο των παρεχομένων υπηρεσιών και της θετικής αντίληψης που έχουν οι ενδιαφερόμενοι πολίτες.

Επιπλέον, η Ελληνική Στατιστική Αρχή<sup>9</sup> με το δελτίο τύπου «Έρευνα χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από τα νοικοκυριά έτους 2012» που εκδόθηκε στις 2-11-2012 αναφέρει ότι ποσοστό 53,6% των ελληνικών νοικοκυριών διαθέτουν σύνδεση στο διαδίκτυο ενώ εξ αυτών των συνδέσεων το 96,2% είναι ευρυζωνικής σύνδεσης. Η εξέλιξη της επέκτασης που γνωρίζει στην ελληνική αγορά η προσβασιμότητα στο διαδίκτυο για οικιακούς χρήστες αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 1.3 το οποίο απεικονίζει τα ποσοστά σύνδεσης στο διαδίκτυο και ευρυζωνικής σύνδεσης από το 2004-2012.

<sup>9</sup>[http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE/BUCKET/A1901/PressReleases/A1901\\_SFA20\\_DT\\_AN\\_00\\_2012\\_01\\_F\\_GR.pdf](http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE/BUCKET/A1901/PressReleases/A1901_SFA20_DT_AN_00_2012_01_F_GR.pdf)



Πηγή : <http://www.statistics.gr>

### Διάγραμμα 1.3

#### Νοικοκυριά με σύνδεση στο διαδίκτυο και ποσοστό ευρυζωνικών συνδέσεων

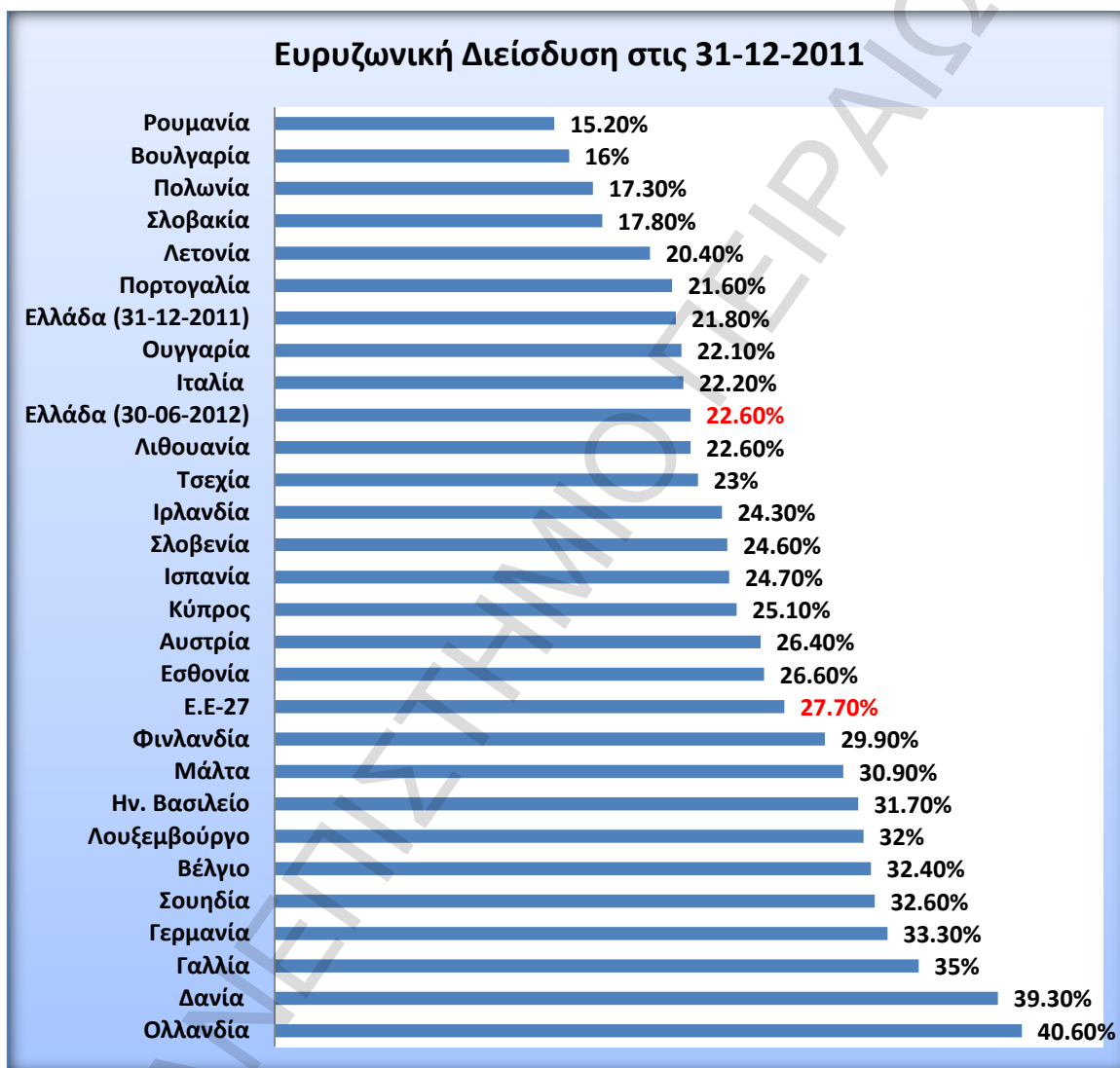
Τέλος, σύμφωνα με το ίδιο δελτίο τύπου κατά το χρονικό διάστημα Απριλίου 2011-Μαρτίου 2012, έξι στους δέκα πολίτες χρησιμοποίησαν για προσωπική χρήση τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και συγκεκριμένα για την αναζήτηση πληροφοριών από τις ιστοσελίδες δημόσιων υπηρεσιών, για προμήθεια αιτήσεων, βεβαιώσεων, πιστοποιητικών ή και για αποστολή συμπληρωμένων εντύπων.

Η ελληνική κοινωνία τα τελευταία χρόνια ζει έντονα την μετάβασή της από την εποχή της απλής μονοδιάστατης επικοινωνίας που προσέφερε η αναλογική γραμμή τηλεφώνου και επικοινωνίας στην ψηφιακή ευρυζωνική εποχή. Η προσαρμογή της ελληνικής κοινωνίας, αν και υπολείπεται του ευρωπαϊκού μέσου όρου και επιβαρύνεται από την χρηματοπιστωτική κρίση που βιώνει η ελληνική οικονομία την τελευταία τριετία, παρόλα αυτά συνεχίζει να λαμβάνει χώρα.

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων<sup>10</sup> (ΕΕΤΤ), ως ανεξάρτητη αρχή αρμόδια για την ρύθμιση και εποπτεία της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και της ταχυδρομικής αγοράς, παρουσίασε τον Οκτώβριο του 2012 αναφορά η οποία απεικόνιζε την

<sup>10</sup>[http://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/EETT/Electronic\\_Communications/TelecommunicationServicePurchase/broadbandServices/Broadband\\_stats\\_2012-Q2.pdf](http://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/EETT/Electronic_Communications/TelecommunicationServicePurchase/broadbandServices/Broadband_stats_2012-Q2.pdf)

πορεία της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα και αφορούσε το Β΄ τρίμηνο του έτους 2012. Τα στοιχεία της συγκεκριμένης αναφοράς εμπεριέχονται στο Διάγραμμα 1.4 το οποίο και απεικονίζει την ευρυζωνική διείσδυση την 31-12-2011 για τις χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης των 27 και εμφανίζει την διείσδυση της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα να ανέρχεται σε ποσοστό 22,6% στον πληθυσμό τον Ιούνιο του 2012 όταν ο ευρωπαϊκός μέσος όρος των 27 χωρών μελών ήταν 27,7% μέχρι την 31-12-2011.



Πηγή : <http://www.eett.gr>

#### Διάγραμμα 1.4

Ευρυζωνική διείσδυση στα κράτη μέλη της Ε.Ε την 31/12/2011

Επιπλέον της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας στην ελληνική αγορά, αξιοσημείωτα και ιδιαίτερα σημαντικά είναι τα στοιχεία που αναδείχθηκαν σε μελέτη που εξέδωσε το

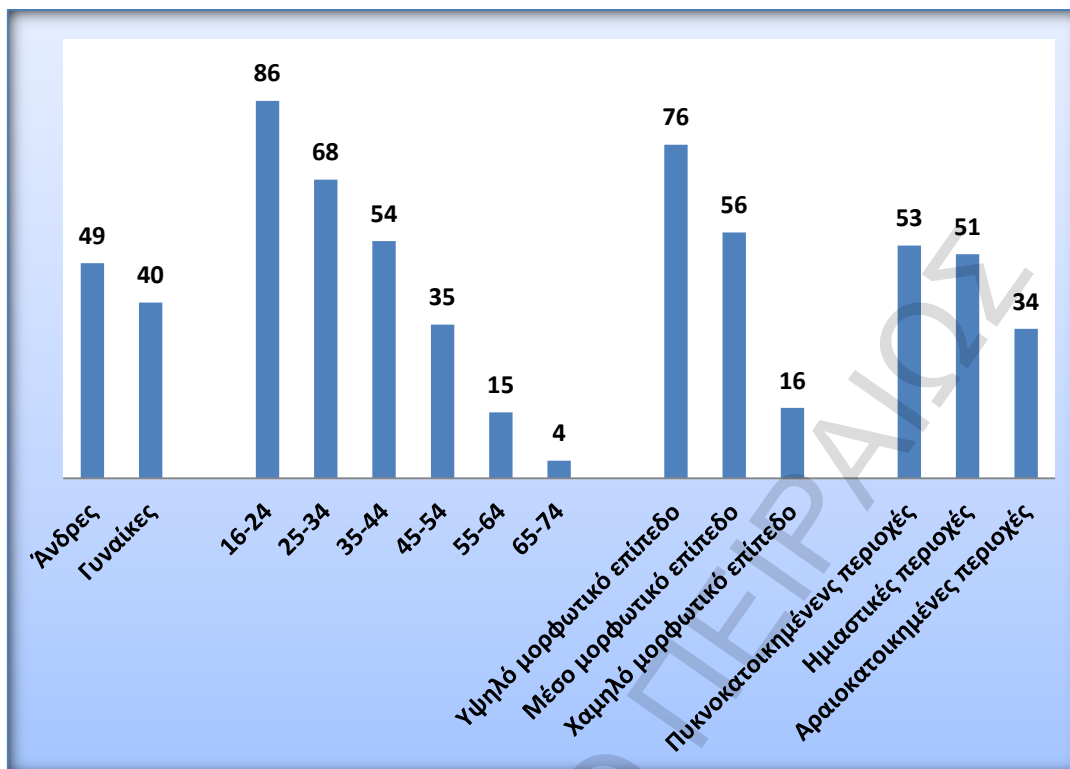
«Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας»<sup>11</sup> η οποία δημοσιεύθηκε το Μάιο του 2011. Η συγκεκριμένη μελέτη απεικόνισε τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στα νοικοκυριά και στον πληθυσμό για το έτος 2010 στην Ελλάδα και κατέδειξε στοιχεία τα οποία σχετίζονται με τη χρήση του διαδικτύου ανά φύλο, ηλικιακή ομάδα, επίπεδο μόρφωσης και τόπο κατοικίας καθώς επίσης και την αποδοχή που γνωρίζουν εντός της ελληνικής επικράτειας οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών και ιδιαίτερα οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, η κατοχή κινητού και σταθερού τηλεφώνου καθώς και τα νοικοκυριά που διαθέτουν σύνδεση στο διαδίκτυο καθώς και ευρυζωνική πρόσβαση σε αυτό.

Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται και στο Διάγραμμα 1.5, για το τελευταίο τρίμηνο του έτους 2010 φαίνεται ότι πιο συχνόι χρήστες των υπηρεσιών του διαδικτύου έχουν τα εξής χαρακτηριστικά:

- Είναι άνδρες
- Η ηλικία των οποίων κυμαίνεται μεταξύ 16-24 ετών
- Διαθέτουν υψηλό μορφωτικό επίπεδο
- Διαβιούν σε μεγάλα αστικά κέντρα.

---

<sup>11</sup> [http://www.observatory.gr/files/meletes/A100526\\_Προφίλ%20χρηστών%20internet%202010.pdf](http://www.observatory.gr/files/meletes/A100526_Προφίλ%20χρηστών%20internet%202010.pdf)



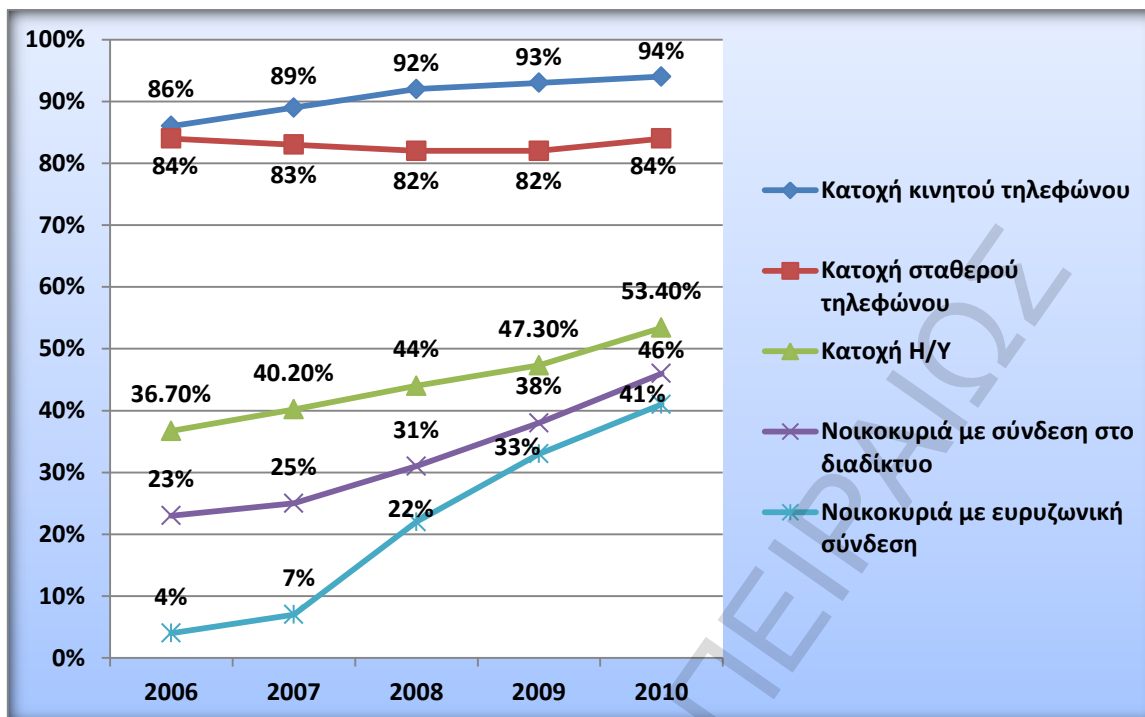
Πηγή: <http://www.observatory.gr>

### Διάγραμμα 1.5

#### % ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο (Δ' τρίμηνο 2010)

Παρόλα αυτά, γίνεται αντιληπτό ότι το οποίο χάσμα υφίσταται ανάμεσα στα δύο φύλα καθώς και στις γεωγραφικές περιοχές κατοικίας των χρηστών πρόκειται να υπερκεραστεί στα επόμενα χρόνια λόγω του ρυθμού εξάπλωσης της ευρυζωνικότητας που βρίσκεται ήδη σε εξέλιξη σε όλη την επικράτεια της ηπειρωτικής και νησιωτικής Ελλάδος με συνεπακόλουθο την ευκολότερη πρόσβαση σε ακόμα μεγαλύτερες πληθυσμιακές και ηλικιακές ομάδες αλλά και την κάλυψη όλων των ομάδων μορφωτικού επιπέδου.

Τέλος, από την ίδια μελέτη του «Παρατηρητηρίου της κοινωνίας της πληροφορίας» έγιναν γνωστοί οι τρόποι με τους επιτυγχάνεται η διείσδυση των νέων τεχνολογιών στην ελληνική κοινωνία. Συγκεκριμένα, όπως παρουσιάζεται και στο Διάγραμμα 1.6 προκύπτει ότι η ελληνική κοινωνία δηλώνει την προτίμησή της με ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά διείσδυσης στον πληθυσμό όσον αφορά την κινητή και σταθερή τηλεφωνία. Επιπλέον, την πενταετία 2006-2010 έχει πραγματοποιηθεί αξιοσημείωτη αύξηση του ποσοστού των νοικοκυριών που διαθέτουν ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο.



Πηγή: <http://www.observatory.gr>

**Διάγραμμα 1.6**

### Διείσδυση Η/Υ, διαδικτύου, τηλεφωνίας στην Ελλάδα το 2010

Συμπερασματικά, το έτος 2010 ο πληθυσμός των ηλικιακών ομάδων 16-74, όλων των μορφωτικών επιπέδων που διαβιούν ανά την ελληνική επικράτεια χαρακτηρίζονταν από ποσοστά κατοχής και χρήσης συσκευών πληροφορικής και επικοινωνιών που αποτυπώνονται ως εξής:

- 94% του πληθυσμού είναι κάτοχοι κινητών τηλεφώνων
- 84% αυτών κατέχουν σταθερό τηλέφωνο
- 53,4% κατέχουν ηλεκτρονικό υπολογιστή
- 46% των νοικοκυριών έχουν σύνδεση στο διαδίκτυο
- 41% των νοικοκυριών έχουν ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο.

## 1.5.2 Οι επιχειρήσεις ως χρήστες υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ένας σημαντικός παράγοντας για την οικονομική και κοινωνική σταθερότητα και ανάπτυξη μιας χώρας είναι η εύρυθμη λειτουργία όλων των ειδών επιχειρήσεων. Έτσι και στην Ελλάδα, σήμερα πολύ περισσότερο που η χώρα διέρχεται μια φθίνουσα καμπή της οικονομικής πραγματικότητας, οι επιχειρήσεις συντελούν στην εξασφάλιση όλων εκείνων των προοπτικών και προϋποθέσεων βάσει των οποίων θα μπορέσει να εξέλθει η οικονομία από αυτό το στάδιο του οικονομικού κύκλου.

Όπως οι πολίτες έτσι και οι επιχειρήσεις έρχονται καθημερινά σε επαφή με την Δημόσια Διοίκηση για μια πλειάδα θεμάτων στα οποία απαιτείται η αδειοδότηση ή/και ο έλεγχος της Δημόσιας Διοίκησης. Στην προσπάθειά τους αυτή οι επιχειρήσεις εκτός της αυτοπρόσωπης παρουσίας εκπροσώπων τους, κάνουν χρήση των δυνατοτήτων που παρέχουν οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.

Η μελέτη<sup>12</sup> του «Παρατηρητηρίου για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση», σχετικά με την ανάπτυξη και διείσδυση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πολίτες και επιχειρήσεις στην Ελλάδα, τα αποτελέσματα της οποίας ανακοινώθηκαν το Σεπτέμβριο του 2012 κατέδειξε σημαντικά στοιχεία σχετικά με χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών από επιχειρήσεις οι οποίες απασχολούν προσωπικό τουλάχιστον 10 ατόμων. Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 1.7 οι επιχειρήσεις στη συντριπτική τους πλειοψηφία κάνουν χρήση των δυνατοτήτων που τους παρέχουν οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές.

---

<sup>12</sup>[http://www.observatory.gr/files/meletes/eGovernment%20services%20in%20GR\\_use%20and%20satisfaction\\_2012.pdf](http://www.observatory.gr/files/meletes/eGovernment%20services%20in%20GR_use%20and%20satisfaction_2012.pdf)

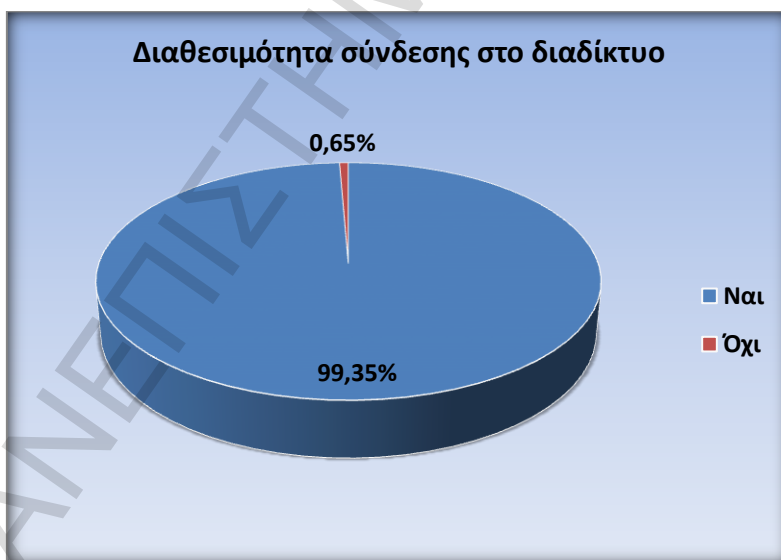


Πηγή : <http://www.observatory.gr>

**Διάγραμμα 1.7**

**Χρήση Η/Υ από επιχειρήσεις**

Επιπλέον, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 1.8, οι επιχειρήσεις οι οποίες χρησιμοποιούν τις δυνατότητες των ηλεκτρονικών υπολογιστών σε ποσοστό της τάξης του 99,35% διαθέτουν σύνδεση στο διαδίκτυο για την πραγματοποίηση των επιχειρησιακών και λειτουργικών τους αναγκών.



Πηγή: <http://www.observatory.gr>

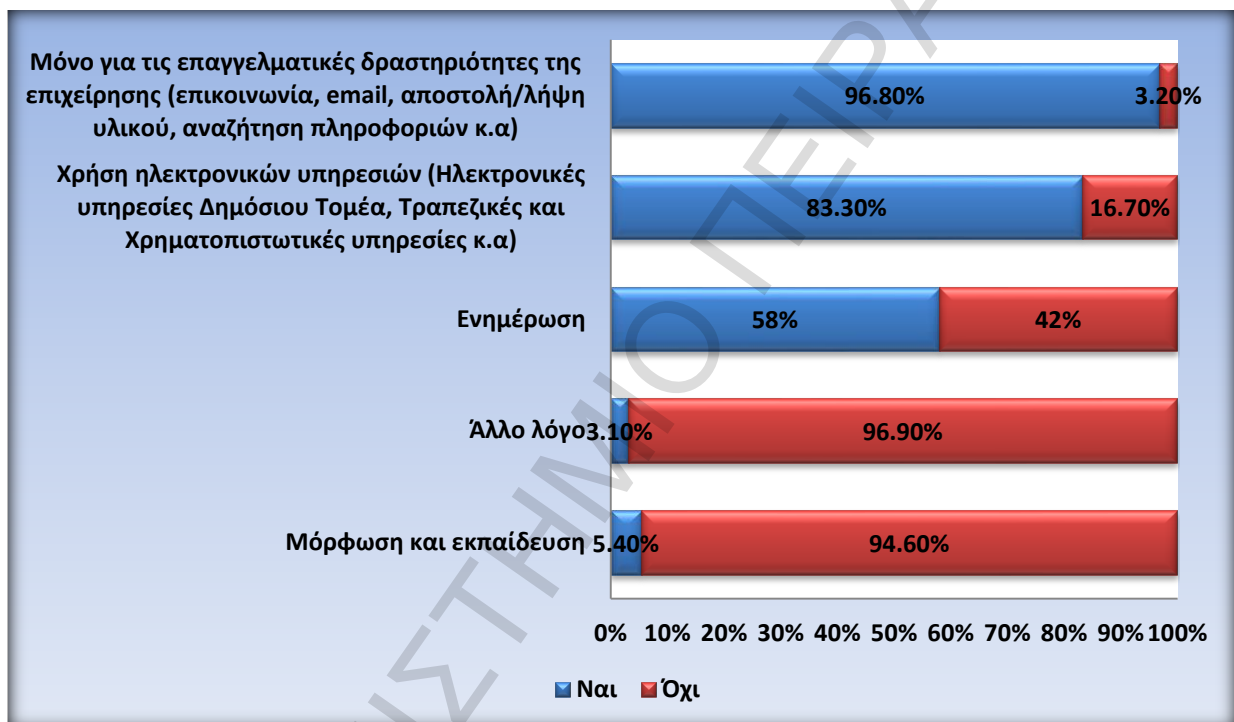
**Διάγραμμα 1.8**

**Διαθεσιμότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο**

Στο Διάγραμμα 1.9, απεικονίζονται οι λόγοι για τους οποίους οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν το διαδίκτυο όπου κατά σειρά προτεραιότητας προκύπτει οι ακόλουθες λειτουργίες:



- Η πραγματοποίηση των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων (επικοινωνία, αποστολή email, αποστολή και λήψη υλικού, αναζήτηση πληροφοριών κ.α)
- Χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών όπως οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, των τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.
- Η ενημέρωση
- Η μόρφωση και εκπαίδευση του προσωπικού των επιχειρήσεων μέσα από προγράμματα ηλεκτρονικής μάθησης.
- Άλλοι λόγοι

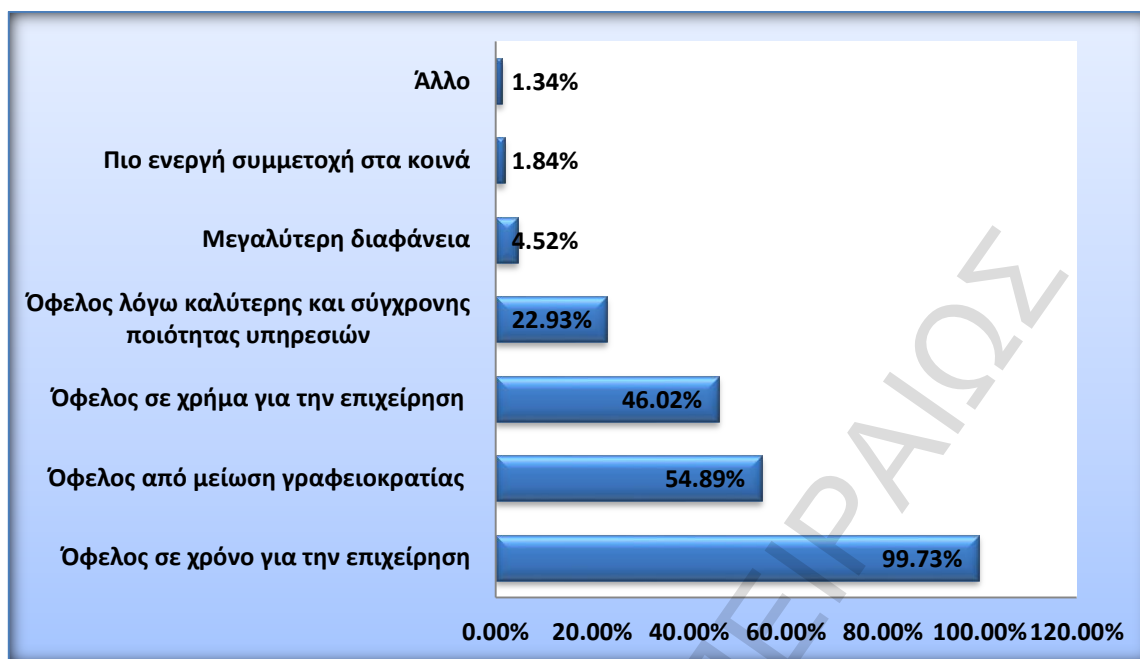


Πηγή: <http://www.observatory.gr>

### Διάγραμμα 1.9

#### Λόγοι χρήσης διαδικτύου από επιχειρήσεις

Τέλος, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 1.10 οι εξεταζόμενες επιχειρήσεις αντιλαμβάνονται ως οφέλη της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης την εξοικονόμηση χρόνου που απαιτείται για την ολοκλήρωση ενός αιτήματος προς τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, την μείωση της γραφειοκρατίας και ως τρίτη επιλογή εμφανίζεται το χρηματικό όφελος.



Πηγή: Πηγή: <http://www.observatory.gr>

### Διάγραμμα 1.10

#### Σημαντικότερα οφέλη χρήσης υπηρεσιών eGovernment από τις επιχειρήσεις

Το στοιχείο αυτό αποδεικνύει περίτρανα ότι για τις επιχειρήσεις τα εμπόδια που θέτει ο τρόπος λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης δεν είναι πρωτίστως οικονομικής φύσεως, αντιθέτως είναι θέματα τα οποία επηρεάζουν την εύρυθμη λειτουργία των επιχειρήσεων, ταλαιπωρούν το προσωπικό αυτών, καθυστερούν την παραγωγική διαδικασία των επιχειρήσεων.

## 1.6 Επίπεδο κατάταξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες τις οποίες μπορεί να ικανοποιήσει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διακρίνονται σε πέντε επίπεδα<sup>13</sup> τα οποία απεικονίζονται στον Πίνακα 1.3 και είναι:

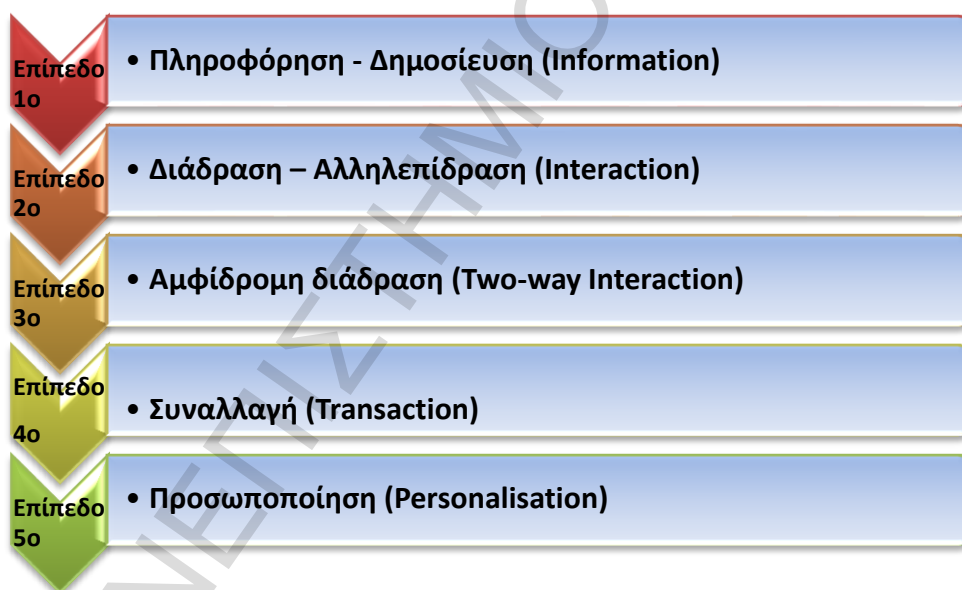
- Επίπεδο 1<sup>ο</sup>: Πληροφόρηση – Δημοσίευση (Information). Πλήρης κάλυψη της ανάγκης για ενημέρωση του χρήστη σχετικά με παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω ενημερωτικού υλικού και οδηγιών δημοσιοποιημένων στο διαδικτυακό τόπο.
- Επίπεδο 2<sup>ο</sup>: Διάδραση – Αλληλεπίδραση (Interaction). Διάθεση στο διαδικτυακό τόπο επίσημων εντύπων σε εκτυπώσιμη μορφή ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

<sup>13</sup> <http://resources.ekdd.gr/gnosis/index.php/2012-09-20-11-36-31/3-26/16-12>

- Επίπεδο 3<sup>ο</sup>: Αμφίδρομη διάδραση (Two-way interaction). Πρόσβαση μέσω του διαδικτυακού τόπου σε επίσημα ηλεκτρονικά έντυπα ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει και την πιστοποίηση του χρήστη της υπηρεσίας.
- Επίπεδο 4<sup>ο</sup>: Συναλλαγή (Transaction). Διαδικτυακοί τόποι και πληροφοριακά συστήματα που προσφέρουν στον χρήστη (πολίτη ή/και επιχείρηση) ολοκληρωμένο και πλήρη ηλεκτρονικό χειρισμό της υπηρεσίας περιλαμβάνοντας σύνθετες εργασίες όπως πιστοποίηση, απόφαση, ειδοποίηση, παράδοση και πληρωμή. Καμία επιπλέον εργασία δεν απαιτείται από τον πολίτη για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του.
- Επίπεδο 5<sup>ο</sup>: Προσωποποίηση (Personalisation). Υπηρεσίες οι οποίες επαναχρησιμοποιούν διαθέσιμα δεδομένα και ακολουθούν εξατομικευμένα μοντέλα διάθεσης με στόχο την ακόμη μεγαλύτερη εξυπηρέτηση και διευκόλυνση του χρήστη.

**Πίνακας 1.3**

**Τα πέντε στάδια της ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών**



Πηγή: <http://resources.ekdd.gr/gnosis/index.php/2012-09-20-11-36-31/3-26/16-12>

Από την παραπάνω διάκριση, οι φορείς που διαθέτουν ιστότοπο θα πρέπει να προσφέρουν τουλάχιστον υπηρεσίες διαμέσου του διαδικτύου που να ανταποκρίνονται στα επίπεδα 1 και 2. Δηλαδή, μέσα από το δικτυακό τόπο του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής, ο κάθε επισκέπτης θα πρέπει να απολαμβάνει κάθε δυνατότητα σε επίπεδο πληροφόρησης και αλληλεπίδρασης.

## 1.7 Ευρωπαϊκές δράσεις για την υποστήριξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

### 1.7.1 e-Europe

Η Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω της πολιτικής πρωτοβουλίας e-Europe<sup>14</sup> στόχευε στην εκμετάλλευση των εξελίξεων που συνδέονταν με την κοινωνία των πληροφοριών. Η μετάβαση στην ψηφιακή οικονομία της γνώσης εκτιμάται ότι αποτελεί καθοριστικό παράγοντα στην μεταστροφή της ευρωπαϊκής κοινωνίας σε αυτήν της οικονομικής ανάπτυξης, της ανταγωνιστικότητας και της απασχόλησης ενώ θα βελτιώσει την ποιότητα ζωής των πολιτών και των συνθηκών περιβάλλοντος στο οποίο διαβιούν και δραστηριοποιούνται οι ευρωπαίοι πολίτες.

Για την δημιουργία της κοινωνίας της πληροφορίας για όλους δρομολογήθηκε το 1999 η πολιτική πρωτοβουλία e-Europe που στόχευε στην διάδοση της τεχνολογίας των πληροφοριών σε όσο το δυνατό μεγαλύτερο μέρος του ευρωπαϊκού πληθυσμού. Οι στόχοι της πρωτοβουλίας e-Europe έχουν ως εξής:

- να οδηγηθεί κάθε πολίτης, κάθε οικογένεια και κάθε σχολείο, κάθε επιχείρηση και κάθε διοίκηση στη ψηφιακή εποχή και στη διαλογικού τύπου ηλεκτρονική επικοινωνία
- να δημιουργηθεί μια Ευρώπη η οποία να πρωτοπορεί στον τομέα του ψηφιακού πολιτισμού με την υποστήριξη μιας επιχειρηματικής παιδείας που να είναι πρόθυμη να χρηματοδοτεί και να αναπτύσσει νέες ιδέες
- να καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε το σύνολο της διαδικασίας αυτής να καλύπτει και την κοινωνική διάσταση, να εξασφαλίζει την εμπιστοσύνη του καταναλωτή και να συμβάλει στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής.

Όσον αφορά την ηλεκτρονική σύνδεση των κυβερνήσεων, χάρη στο διαδίκτυο κάθε πολίτης ή επιχείρηση θα μπορεί να έχει καλύτερη πρόσβαση στις πληροφορίες που παρέχει η δημόσια διοίκηση. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, η δημόσια διοίκηση όφειλε να διευκολύνει την πρόσβαση στις πληροφορίες και τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω ηλεκτρονικού τρόπου προς κάθε πολίτη και επιχείρηση.

<sup>14</sup> [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/l24221\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24221_el.htm)

### 1.7.2 e-Europe 2002

Στόχος <sup>15</sup>της δράσης αυτής ήταν η επέκταση των συνδέσεων με το Διαδίκτυο στην Ευρώπη, το άνοιγμα όλων των δικτύων επικοινωνιών στον ανταγωνισμό και η τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου με έμφαση στην επιμόρφωση και την προστασία των καταναλωτών. Το σχέδιο δράσης e-Europe 2002 εντάσσεται άμεσα στο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισσαβόνας, της οποίας στόχος είναι να καταστεί η Ευρωπαϊκή Ένωση η δυναμικότερη και πιο ανταγωνιστική οικονομία της γνώσης μέχρι το 2010. Οι δράσεις διαρθρώνονται με άξονες τρεις καίριους στόχους, που πρέπει να έχουν επιτευχθεί μέχρι το τέλος του 2002:

- φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Διαδίκτυο
- επένδυση σε άτομα και δεξιότητες
- τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου.

Επιπλέον, στο συγκεκριμένο σχέδιο δράσης τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης όφειλαν να εξασφαλίσουν ευρεία ηλεκτρονική πρόσβαση σε όλες τις βασικές δημόσιες υπηρεσίες μέχρι το 2003 το οποίο μπορούσε να επιτευχθεί μέσω της διαμόρφωσης συντονισμένης προσέγγισης για την παροχή πληροφοριών στο δημόσιο τομέα, της προώθησης χρήσης ελεύθερων λογισμικών στις δημόσιες υπηρεσίες και την απλούστευση των δικτυακών διοικητικών διαδικασιών για τις επιχειρήσεις.

### 1.7.3 e-Europe 2005

Το σχέδιο δράσης e-Europe 2005<sup>16</sup> διαδέχεται το σχέδιο δράσης e-Europe 2002 που ήταν κυρίως εστιασμένο στην επέκταση των δυνατοτήτων σύνδεσης στο Διαδίκτυο στην Ευρώπη. Το νέο σχέδιο δράσης, που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002, αποσκοπεί στην πρακτική έκφραση των ανωτέρω δυνατοτήτων που δημιουργούνταν με το σχέδιο e-Europe 2002 με αύξηση της παραγωγικότητας των οικονομικών δραστηριοτήτων, καθώς και με βελτίωση της ποιότητας και της προσπέλασης των υπηρεσιών προς όφελος όλων των ευρωπαίων πολιτών, με βάση μια ασφαλή υποδομή

---

<sup>15</sup> [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/l24226a\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226a_el.htm)

<sup>16</sup> [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/l24226\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226_el.htm)

ευρυζωνικών επικοινωνιών, η οποία θα είναι διαθέσιμη στο μεγαλύτερο δυνατό αριθμό πολιτών. Στο σχέδιο δράσης e-Europe 2005 επιδιώκει την επιτάχυνση της θέσπισης νέων νομοθετικών μέσων και τον αναπροσανατολισμό των υφιστάμενων προγραμμάτων σύμφωνα με τις προτεραιότητες που καθορίζονται.

Όσον αφορά τη λειτουργία σύγχρονων δικτυακών δημοσίων υπηρεσιών, το e-Europe 2005 προτείνει τις ακόλουθες δράσεις:

- Εξασφάλιση ευρυζωνικής σύνδεσης με όλες τις δημόσιες διοικήσεις μέχρι το 2005
- Μέχρι τα τέλη του 2003, θέσπιση από την Επιτροπή, πλαισίου διαλειτουργικότητας για διευκόλυνση της παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πολίτες και επιχειρήσεις. Η διαλειτουργικότητα ορίζεται ως η ικανότητα δύο προγραμμάτων να ανταλλάσσουν και να ερμηνεύουν σωστά τα δεδομένα τους
- Μέχρι τα τέλη του 2004, διαλογικές δημόσιες υπηρεσίες, διαθέσιμες σε όλους μέσω ευρυζωνικών δικτύων και πολυπλατφορμικής πρόσβασης (τηλέφωνο, τηλεόραση, υπολογιστής κλπ.)
- Μέχρι τα τέλη του 2005, ηλεκτρονική σύναψη του μεγαλύτερου μέρους των δημοσίων συμβάσεων
- Δημόσια σημεία πρόσβασης στο Διαδίκτυο προσιτά σε όλους τους πολίτες.

#### **1.7.4 Σχέδιο δράσης i2010**

Το σχέδιο δράσης i2010<sup>17</sup> που αποφασίστηκε το 2005 υπογραμμίζει τη σημασία που έχει η επιτάχυνση της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη, για να ανταποκριθεί σε μια σειρά προκλήσεων και απαιτήσεων:

- να εκσυγχρονιστούν και να καταστούν πιο αποτελεσματικές οι δημόσιες υπηρεσίες,
- να παρέχονται καλύτερες και ασφαλέστερες υπηρεσίες στον πληθυσμό,
- να καλυφθούν οι απαιτήσεις των επιχειρήσεων που επιθυμούν λιγότερη γραφειοκρατία και περισσότερη αποτελεσματικότητα,
- να εξασφαλιστεί η διασυννοριακή συνέχεια των δημοσίων υπηρεσιών, η οποία είναι απαραίτητη για την υποστήριξη της κινητικότητας στην Ευρώπη.

---

<sup>17</sup> [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/l24226j\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226j_el.htm)

Μέσω του σχεδίου δράσης η Επιτροπή επιδιώκει:

- να επωφεληθούν όσο το δυνατόν γρηγορότερα οι ιδιώτες και οι επιχειρήσεις από συγκεκριμένα πλεονεκτήματα στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης,
- να εξασφαλιστεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε εθνικό επίπεδο δεν δημιουργεί νέα εμπόδια στην εσωτερική αγορά, κατά κύριο λόγο λόγω της έλλειψης λειτουργικότητας,
- να επεκταθούν τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο επίπεδο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) επιτρέποντας οικονομίες κλίμακας.

### **1.7.5 Σχέδιο δράσης Digital Agenda 2011-2015**

Ο γενικός στόχος του σχεδίου δράσης Digital Agenda 2011-2015<sup>18</sup>, μέρος του ευρύτερου σχεδίου δράσης 2020 Digital Agenda, είναι να διευκολύνει τη μετάβαση των σημερινών διοικήσεων σε μια νέα γενιά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο μέσα από την βελτίωση της αποτελεσματικότητας των ευρωπαϊκών κυβερνήσεων.

Για την επίτευξη αυτού του στόχου, η Επιτροπή καθορίζει τους ακόλουθους τέσσερις τύπους δράσης που πρέπει να ληφθούν υπόψη και είναι:

- Η ενδυνάμωση των ικανοτήτων των πολιτών, επιχειρήσεων και οργανισμών ώστε να χρησιμοποιούν όλα τα νέα τεχνολογικά εργαλεία προς ικανοποίηση των απαιτήσεών τους.
- Η ενίσχυση της ευρωπαϊκής αγοράς.
- Η βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των κυβερνήσεων και των διοικήσεων μέσω της προώθησης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών η οποία θα επιτρέψει τον εξορθολογισμό των διοικητικών διαδικασιών.
- Η δημιουργία προϋποθέσεων για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω της καινοτομίας και της προσαρμοστικότητας προς τις νέες συνθήκες που υφίστανται στην ευρωπαϊκή αγορά.

---

<sup>18</sup> [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/si0021\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/si0021_en.htm)

## 1.8 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ευρωπαϊκή πρόοδος ή στασιμότητα;

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή<sup>19</sup> εξέδωσε στις 28/05/2013 την συγκριτική έκθεση για το έτος 2012 σχετικά με την εξάπλωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εντός των ορίων της Ευρωπαϊκής Κοινότητας. Όπως προβλέπει η πολιτική του Ψηφιακού Θεματολογίου (Digital Agenda for Europe) η εισαγωγή των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στην καθημερινή δραστηριότητα των ευρωπαίων πολιτών θα επιφέρει βελτίωση όλων των διαδικασιών στις οποίες παρεμβαίνουν μια εκ των οποίων είναι η βελτίωση των παρεχομένων δημοσίων υπηρεσιών.

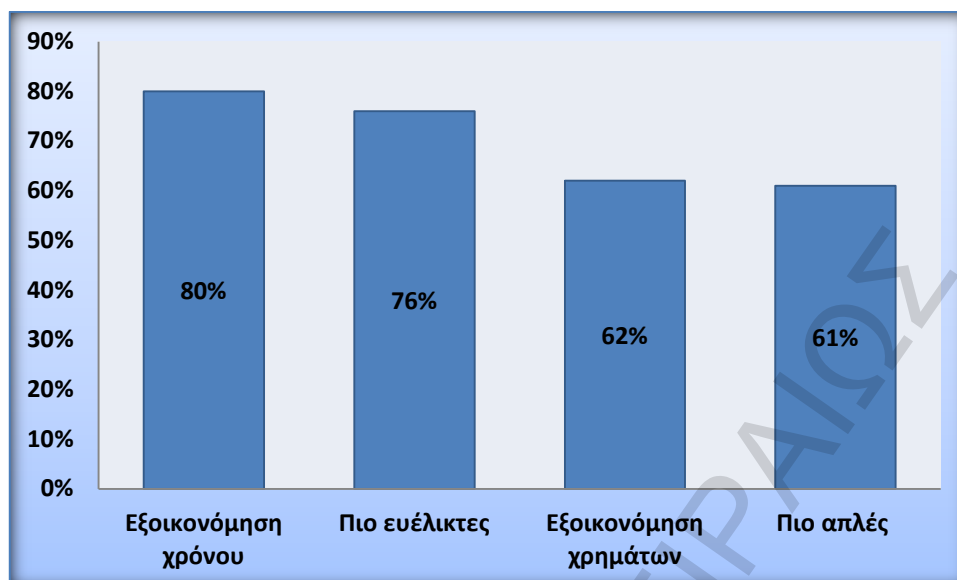
Η έκθεση λαμβάνοντας υπόψη 28.000 πολίτες από 32 χώρες της Ευρωπαϊκής Κοινότητας κατάφερε να ποσοτικοποιήσει την συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις δραστηριότητες των Ευρωπαίων πολιτών καθώς επίσης κατέδειξε τις προοπτικές που υφίστανται για περαιτέρω αξιοποίηση όσο και τις αδυναμίες που υπάρχουν μέχρι στιγμής και χρήζουν περαιτέρω βελτίωσης. Ειδικότερα, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 1.11, οι χρήστες των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ταξινομήσαν<sup>20</sup> σε φθίνουσα σειρά τα οφέλη ως εξής:

- Το 80% υποστηρίζει ότι η χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οδηγεί σε πιο αποδοτική αξιοποίηση του χρόνου τους,
- Το 76% θεωρεί ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι πιο ευέλικτες συγκριτικά με τις παραδοσιακές μεθόδους,
- Το 62% εκτιμά ότι η χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συνεπάγεται μικρότερο χρηματικό κόστος,
- Το 61% αξιολογεί την διαδικασία λήψης των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πολύ πιο απλή.

<sup>19</sup> European Commission, ICT-enabled benefits for EU society - analysis and data, <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/pillar-7-ict-enabled-benefits-eu-society>

<sup>20</sup> European Commission, Public Services Online, [https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGov%20Benchmark%202012%20insight%20report%20published%20version%200.1%20\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGov%20Benchmark%202012%20insight%20report%20published%20version%200.1%20_0.pdf)





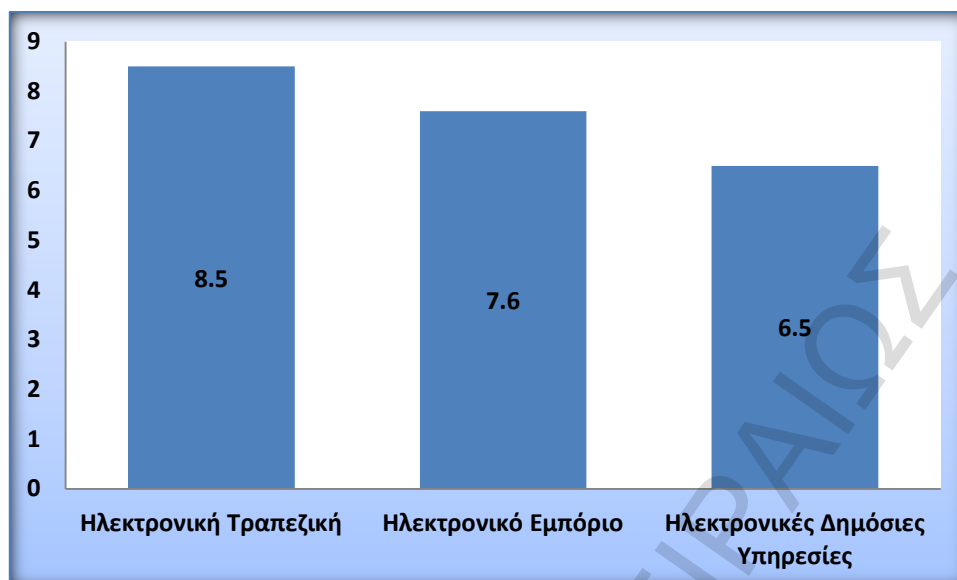
Πηγή: <https://ec.europa.eu>

### Διάγραμμα 1.11

#### Εκτίμηση ερωτηθέντων για τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Παρόλα αυτά, αν και η μελέτη παρουσιάζει το ευόιο κλίμα που επικρατεί για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η αντίληψη του πληθυσμού σχετικά με την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τη Δημόσια Διοίκηση απαιτεί επιπλέον μέτρα δράσης και καινούργιες πρακτικές ώστε να ενισχυθεί η θέση των κυβερνήσεων στην προσπάθεια για ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 4.2, οι πολίτες εκτιμούν<sup>21</sup> ότι οι υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχονται ηλεκτρονικά χρειάζονται επιπλέον ενέργειες ώστε να προσεγγίσουν κάποιες άλλες βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

<sup>21</sup> European Commission, Public Services Online, [https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGov%20Benchmark%202012%20insight%20report%20published%20version%200.1%20\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGov%20Benchmark%202012%20insight%20report%20published%20version%200.1%20_0.pdf)



Πηγή: <https://ec.europa.eu>

### Διάγραμμα 1.12

#### Ικανοποίηση χρηστών από ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες

Όπως φαίνεται από το Διάγραμμα 1.12, οι χρήστες των ηλεκτρονικά παρεχομένων υπηρεσιών εκτιμούν ότι οι υπηρεσίες που διατίθενται από τους ιδιώτες (όπως οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής ή ηλεκτρονικού εμπορίου) εναρμονίζονται πιο ικανοποιητικά με τις απαιτήσεις των χρηστών ενώ επιπλέον είναι και πιο καλά δομημένες εξ ου και το αποτέλεσμα της αυξημένης ικανοποίησης συγκριτικά με τις ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης.

Τέλος, η Συγκριτική Έκθεση για το 2012 όσον αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μέσα από την ακόλουθη εικόνα<sup>22</sup> αποδεικνύει ένα γενικότερο χάσμα που υπάρχει ανάμεσα στον ευρωπαϊκό βορρά και τον ευρωπαϊκό νότο. Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται οι χώρες με τα μεγαλύτερα ποσοστά χρήσης υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι οι: Φινλανδία, Νορβηγία, Δανία, Ολλανδία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία, Γαλλία, Ισπανία, Πορτογαλία και η Ευρωπαϊκή Τουρκία.

<sup>22</sup> European Commission, Public Services Online, [https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGov%20Benchmark%202012%20insight%20report%20published%20version%200.1%20\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGov%20Benchmark%202012%20insight%20report%20published%20version%200.1%20_0.pdf)



Πηγή: <https://ec.europa.eu>

Επομένως, για την αξιολόγηση του Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής είναι απαραίτητη η συνεκτίμηση όλων των στοιχείων που αναφέρθηκαν προηγουμένως καθώς ο δημόσιος διαδικτυακός τόπος μιας Υπηρεσίας ενός Κράτους το οποίο διανύει ήδη τον τρίτο χρόνο ύφεσης και οικονομικής δυσπραγίας λαμβάνεται ως παράγοντας που δικαιολογεί την όποια καθυστερημένη ή πιο αργή προσπάθεια μετάβασης στην νέα εποχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

## 1.9 Επιχειρησιακά προγράμματα και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η Ελληνική Πολιτεία προκειμένου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν θέσει οι ευρωπαϊκές δράσεις για την προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έχει καταρτίσει ολοκληρωμένα επιχειρησιακά προγράμματα προσαρμοσμένα στις προδιαγραφές και τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής πραγματικότητας. Συγκεκριμένα, μέχρι σήμερα η Ελλάδα έχει καταρτίσει τα ακόλουθα επιχειρησιακά προγράμματα.

### 1.9.1 Κοινωνία της Πληροφορίας (2000-2006)

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» αποτελούσε τον κύριο μοχλό υλοποίησης της συνολικής εθνικής στρατηγικής για την πορεία προς την Κοινωνία της Πληροφορίας την περίοδο 2000-2006. Το πρόγραμμα αυτό αποτελούσε ένα σύνολο

ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ελλάδα. Το εν λόγω επιχειρησιακό πρόγραμμα διέκρινε το πεδίο δράσης του σε συγκεκριμένους προκαθορισμένους γενικούς και ειδικούς στόχους.

✚ Οι γενικοί στόχοι<sup>23</sup> του προγράμματος ήταν:

- **Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής.** Αφορά τη βελτίωση της ποιότητας της ζωής του πολίτη μέσα από παρεμβάσεις σε κρίσιμους τομείς όπως η Δημόσια Διοίκηση, η υγεία, οι μεταφορές και το περιβάλλον. Οι παρεμβάσεις αφορούσαν την ένταξη σε παραγωγική λειτουργία ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών.
- **Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό.** Αφορά στη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για την ενίσχυση της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης όπου η τεχνολογία και η γνώση αποτελούν τον κύριο μοχλό αύξησης της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας, των εισοδημάτων, της απασχόλησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού. Ενέχει δράσεις για την ανάπτυξη των υποδομών τηλεπικοινωνιών με την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών και τη δημιουργία ενός συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης προσαρμοσμένου στις ανάγκες του 21ου αιώνα.

✚ Οι ειδικοί στόχοι<sup>24</sup> του προγράμματος ήταν:

- **Παιδεία και Πολιτισμός.** Εξοπλισμός, δικτύωση, κατάρτιση εκπαιδευτικών και ψηφιακό περιεχόμενο για τη δημιουργία ενός εκπαιδευτικού συστήματος για τον 21ο αιώνα, χρήση νέων τεχνολογιών για τεκμηρίωση και προβολή του ελληνικού πολιτισμού
- **Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση ποιότητας ζωής.** Χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη σε κρίσιμους τομείς της δημόσιας διοίκησης, βελτίωση της ποιότητας ζωής με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην υγεία και την πρόνοια, στο περιβάλλον και στις μεταφορές, καθώς και η ανάπτυξη εφαρμογών και υποδομών του κτηματολογίου.
- **Τηλεπικοινωνίες.** Στήριξη της διαδικασίας απελευθέρωσης της αγοράς, δράσεις ανάπτυξης της τηλεπικοινωνιακής υποδομής σε απομακρυσμένες περιοχές για παροχή προηγμένων υπηρεσιών σε χαμηλό κόστος και σημείων πρόσβασης για τους πολίτες.

<sup>23</sup> [http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/priority\\_actions/default111.htm](http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/priority_actions/default111.htm)

<sup>24</sup> [http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/priority\\_actions/special\\_tasks.htm](http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/priority_actions/special_tasks.htm)

### 1.9.2 Διοικητική Μεταρρύθμιση (2007-2013)

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση» συνιστά μια ολοκληρωμένη δέσμη αλληλοσυμπληρούμενων παρεμβάσεων με τις οποίες προσδοκάται ότι θα αντιμετωπισθούν οι βασικές δυσλειτουργίες της Δημόσιας Διοίκησης σε ότι αφορά τους βασικούς συντελεστές διοικητικής ικανότητας (ανθρώπινο δυναμικό, κανονιστικό πλαίσιο, δομές και συστήματα) και στο επίπεδο της διαμόρφωσης των δημόσιων πολιτικών και στο επίπεδο της εφαρμογής τους από τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης. Οι άξονες που αφορούν τη Δημόσια Διοίκηση είναι:

#### Αναβάθμιση της ποιότητας των Δημοσίων πολιτικών<sup>25</sup>:

- Ενδυνάμωση των μηχανισμών σχεδιασμού, εφαρμογής και ελέγχου των δημόσιων πολιτικών.
- Προώθηση των αρχών της διαφάνειας και της λογοδοσίας.
- Βελτίωση της ποιότητας των νομοθετικών και κανονιστικών ρυθμίσεων
- Βελτίωση της ποιότητας της εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με τις δημόσιες υπηρεσίες πολιτών και επιχειρήσεων.

#### Ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης<sup>26</sup>:

- Ενίσχυση της πολιτικής ανάπτυξης των ανθρώπινων πόρων στη Δημόσια Διοίκηση μέσω διαρθρωτικών και θεσμικών αλλαγών.
- Βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας του συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης για την βελτίωση της διοικητικής ικανότητας και την υποστήριξη θεσμικών αλλαγών στη Δημόσια Διοίκηση.

### 1.9.3 Ψηφιακή Σύγκλιση (2007-2013)

Ο στρατηγικός στόχος του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση»<sup>27</sup> είναι η ψηφιακή σύγκλιση της χώρας με την Ευρωπαϊκή Ένωση αξιοποιώντας τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Οι γενικοί άξονες που αφορούν τη Δημόσια Διοίκηση είναι:

<sup>25</sup> <http://www.epdm.gr/index.php?op=GeneralObjective&todo=Load&id=1>

<sup>26</sup> <http://www.epdm.gr/index.php?op=GeneralObjective&todo=Load&id=2>

<sup>27</sup> [http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/newopis\\_digital/1lead1/](http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/newopis_digital/1lead1/)

- **Βελτίωση της παραγωγικότητας με αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.**

Ειδικός άξονας του ανωτέρω γενικού είναι η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις και η βελτίωση της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα μέσω της χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

- **Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών και βελτίωση της ποιότητας ζωής.**

Ειδικοί άξονες αυτού του γενικού άξονα είναι οι ακόλουθοι: η ισότιμη πρόσβαση όλων των πολιτών στις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών και στη γνώση, η ενίσχυση της συμβολής των νέων τεχνολογιών στην εκπαιδευτική διαδικασία, η αύξηση του αριθμού των ψηφιακά διαθέσιμων δημοσίων υπηρεσιών με εξασφάλιση της αδιάλειπτης υψηλής ποιότητας και ασφαλούς παροχής ψηφιακών υπηρεσιών του δημόσιου τομέα προς τους πολίτες.

## **1.10 Νομικό Πλαίσιο στην Ελλάδα**

Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην προσπάθειά του να περιορίσει δραστικά την γραφειοκρατία και την διαφθορά, δύο διαρκή προβλήματα που ταλανίζουν το δημόσιο τομέα, δρομολόγησε και επέτυχε την ψήφιση του Νόμου 3979/2011 ο οποίος εισάγει σειρά καινοτομιών στον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης. Αποτέλεσμα όλων αυτών των διαρθρωτικών αλλαγών τις οποίες η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να επιφέρει είναι, η καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη με τη μείωση του χρόνου ολοκλήρωσης ενός αιτήματος καθώς και η σημαντική μείωση κατά 25% του διοικητικού κόστους. Ειδικότερα, το νομοσχέδιο σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προβλέπει:

- την ηλεκτρονική έκδοση των διοικητικών πράξεων και την ηλεκτρονική υπογραφή των εγγράφων. Με την ηλεκτρονική υπογραφή επιτυγχάνεται με ασφάλεια και βεβαιότητα η σύνδεση του περιεχομένου του εγγράφου με συγκεκριμένο συντάκτη.
- την θέσπιση της υποχρεωτικής ηλεκτρονικής επικοινωνίας για τους φορείς του Δημόσιου και του δικαιώματος ηλεκτρονικής επικοινωνίας και συναλλαγής με το Δημόσιο για τα φυσικά και νομικά πρόσωπα.

- την απαλλαγή του πολίτη από την κλασική διαδικασία επικύρωσης των ηλεκτρονικών αντιγράφων εάν τα έγγραφα τηρούνται ήδη από φορέα του Δημοσίου.
- την καθιέρωση της δυνατότητας ηλεκτρονικών συναλλαγών, περιλαμβανομένων των ηλεκτρονικών οικονομικών συναλλαγών με φορείς του δημόσιου τομέα.
- τη θέσπιση της δυνατότητας των φυσικών και ΝΠΙΔ να υποβάλλουν με ηλεκτρονικό τρόπο αιτήσεις, δηλώσεις, βεβαιώσεις, δικαιολογητικά καθώς και προσφορές για συμμετοχή σε δημόσιους διαγωνισμούς.
- την εισαγωγή ως κανόνα της αυτεπάγγελτης ή κατ' αίτηση αναζήτησης εγγράφων που τηρούνται σε οποιοδήποτε φορέα του δημόσιου τομέα.
- τη δυνατότητα των πολιτών ή των ΝΠΙΔ να ενημερώνονται ηλεκτρονικά τόσο για την πρωτοκόλληση όσο και ιδίως για την πορεία της υπόθεσης που τους αφορά.

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, η Ελλάδα από τον Ιούνιο του 2011 έχει ως νόμο του κράτους τον Νόμο 3979 ο οποίος αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Σκοπός του νόμου αυτού είναι:

- η αναγνώριση του δικαιώματος των φυσικών προσώπων και των νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.
- η ρύθμιση της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών από τους φορείς του δημόσιου τομέα εντός του πλαισίου και για τις ανάγκες της λειτουργίας τους και την υποστήριξη της άσκησης των αρμοδιοτήτων και συναλλαγών τους.

### **1.10.1 Οι βασικοί στόχοι της εφαρμογής του Νόμου 3979/2011**

Με το Ν.3979/2011 το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης φιλοδοξεί να προσφέρει λύση σε ζητήματα που σχετίζονται με τις συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με το δημόσιο τομέα. Πιο συγκεκριμένα, ο Νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θέτει ως προτεραιότητα την εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης μέσα από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που υιοθετεί ο δημόσιος φορέας καθώς επίσης και την καθιέρωση της ηλεκτρονικής συναλλαγής για την διεκπεραίωση των υποβληθέντων αιτημάτων.

Στόχος του Νόμου είναι ο περιορισμός του φαινομένου της γραφειοκρατίας που ταλανίζει γενικότερα την άσκηση της δημόσιας διοίκησης, η απλούστευση των διαδικασιών που θα

συμβάλλει στη μείωση του χρόνου υλοποίησης των αιτημάτων, η ελαχιστοποίηση του φαινομένου της διαφθοράς και η εδραίωση σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους φορείς του δημόσιου τομέα. Τέλος, με την εφαρμογή του νόμου αυτού τίθενται οι προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της οικονομίας και της κοινωνίας κατ' επέκταση καθώς και οι συνθήκες εργασίας των εργαζομένων με παράλληλη επιδίωξη την αύξηση της αποδοτικότητας των δημοσίων λειτουργιών με την ικανοποίηση του τρίπτυχου ευελιξία-ταχύτητα-ποιότητα.

Ο νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει επισημάνει τις ωφέλειες που θα προκύψουν για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις καθώς και για τους φορείς του δημοσίου από την υιοθέτηση των ρυθμίσεων που απαιτούνται ώστε να επιτευχθεί η ηλεκτρονικοποίηση της παροχής υπηρεσιών από τους δημόσιους φορείς.

✚ Όσον αφορά τους **πολίτες και τις επιχειρήσεις**, η επιτυχία του εγχειρήματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έγκειται στη δυνατότητα που θα αποκτήσουν για :

- ηλεκτρονικές συναλλαγές, ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, δηλώσεων και δικαιολογητικών,
- την ηλεκτρονική επικοινωνία με τους φορείς του δημοσίου,
- το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο στο οποίο ο πολίτης μπορεί να παρακολουθεί την εξέλιξη ενός αιτήματός του μέσω διαδικτύου,
- την πρόσβαση σε οργανωμένη πληροφορία μέσω των δημοσίων δικτυακών τόπων,
- τη νομική και αποδεικτική ισχύ των ηλεκτρονικών εγγράφων,
- την ηλεκτρονική εγγραφή για πρόσβαση σε υπηρεσίες που παρέχονται από φορείς του δημοσίου τομέα,
- την ολοκλήρωση ηλεκτρονικών πληρωμών,
- την διαρκή συμμετοχή στη βελτίωση λειτουργιών και υπηρεσιών,
- την ελεύθερη διάθεση των δημοσίων δεδομένων.

✚ Όσον αφορά τους **φορείς του δημοσίου**, η ύπαρξη του νόμου περί Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμβάλλει στην επίτευξη των ακόλουθων αποτελεσμάτων:

- θέσπιση πλαισίου παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες,
- δυνατότητα διακίνησης ηλεκτρονικών εγγράφων,
- διατήρηση ηλεκτρονικών αρχείων,
- λήψη μέτρων προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
- λειτουργία καινοτόμων υπηρεσιών.



Στην παρουσίαση του Νόμου 3979/2011 και στην αναγκαιότητα ύπαρξης αυτού για την υιοθέτηση των πρακτικών που θέτει, αξίζει να αναφερθούν κάποια από τα πιο σημαντικά του άρθρα τα οποία αναφέρονται στη συνέχεια.

### **1.10.1.1 Άρθρο 2 του Ν.3979/2011 Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**

**✚ Πεδίο Εφαρμογής:** Ο Νόμος εφαρμόζεται:

- ως προς την άσκηση αρμοδιοτήτων από τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών,
- ως προς την επικοινωνία και συναλλαγή μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών,
- ως προς την επικοινωνία και συναλλαγή με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα και των φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ,
- ως προς την πρόσβαση των φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ σε δημόσια έγγραφα και τη διάθεσή τους για περαιτέρω χρήση με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.
- Επιπλέον, ο Νόμος εφαρμόζεται και στην περίπτωση που μέρος της έκδοσης ή διεκπεραίωσης πράξης ή ενέργειας, της επικοινωνίας ή της συναλλαγής πραγματοποιείται χωρίς χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Στην συγκεκριμένη περίπτωση, ο Νόμος εφαρμόζεται σε εκείνα τα στάδια τα οποία πραγματοποιούνται με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.

### **1.10.1.2 Άρθρο 3 του Νόμου 3979/3011 Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**

**✚ Ορισμοί:**

**Φορείς του δημοσίου τομέα:** οι κρατικές αρχές, κεντρικές και περιφερειακές, αυτοτελείς δημόσιες υπηρεσίες, νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, ανεξάρτητες και ρυθμιστικές

διοικητικές αρχές, οι φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού και τα νομικά πρόσωπα και επιχειρήσεις αυτών.

**Χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:** τα φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. που χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ως χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης νοούνται και οι υπάλληλοι και λειτουργοί των φορέων δημόσιου τομέα που χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο πλαίσιο της άσκησης των καθηκόντων τους.

### **1.10.1.3 Άρθρο 4 του Ν.3979/2011 Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**

#### **✚ Γενικές αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

- Οι φορείς του δημόσιου τομέα χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τηρώντας τις αρχές της νομιμότητας, της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας.
- Οι φορείς του δημόσιου τομέα χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μεριμνώντας για την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την πρόσβαση σε αυτές.
- Οι φορείς του δημόσιου τομέα μεριμνούν για την εγκυρότητα, νομιμότητα, ακεραιότητα, ακρίβεια και επικαιροποίηση των πληροφοριών στις οποίες τα συναλλασσόμενα με τον φορέα φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ έχουν πρόσβαση με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.
- Οι φορείς του δημόσιου τομέα μεριμνούν για την ασφάλεια των πληροφοριών, των δεδομένων και των ηλεκτρονικών εγγράφων που παράγουν, καταχωρίζουν, τηρούν, διακινούν ή με οποιοδήποτε άλλο τρόπο διαχειρίζονται καθώς και για την ασφάλεια των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και των υπηρεσιών που παρέχουν κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων που έχουν ανατεθεί σε αυτούς.
- Οι φορείς του δημόσιου τομέα διασφαλίζουν ότι η παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνεται κατά τρόπο που υποστηρίζει και ενθαρρύνει, ιδίως με τεχνικά

μέσα και με την επιλογή των κατάλληλων μορφών αδειών χρήσης, την πρόσβαση στην πληροφορία του δημόσιου τομέα και την περαιτέρω χρήση αυτής.

- Οι φορείς του δημόσιου τομέα οργανώνουν και χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά τρόπο ώστε να ενισχύουν την ανάπτυξη των νησιωτικών και ορεινών περιοχών, καθώς και τη δυνατότητα των φυσικών προσώπων και Ν.Π.Ι.Δ. που κατοικούν ή ασκούν δραστηριότητες σε αυτές τις περιοχές να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών
- Οι φορείς του δημόσιου τομέα διαμορφώνουν την πληροφόρηση και επικοινωνία και εν γένει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά τρόπο ώστε αυτές να είναι φιλικές προς τον χρήστη, να διασφαλίζουν και ενισχύουν την ισότητα ως προς την πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες πρόσβασης ορισμένων ομάδων ή ατόμων και ιδίως των ατόμων με αναπηρία.
- Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η διαμόρφωση και η προμήθεια των αντίστοιχων πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων και υπηρεσιών πρέπει να γίνεται με γνώμονα τη διασφάλιση της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας σε άτομα με αναπηρίες και τη δυνατότητα αξιοποίησης των σχετικών υπηρεσιών από αυτά.

### **1.11 Διαλειτουργικότητα Πληροφοριακών Συστημάτων**

Ως «**διαλειτουργικότητα**» (interoperability), σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας, ορίζεται η ικανότητα ανόμοιων και διαφορετικών οργανισμών να αλληλεπιδρούν μέσω των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από αυτά προς την κατεύθυνση της επίτευξης αμοιβαίως ωφέλιμων και κοινών στόχων, να ανταλλάσσουν δεδομένα και να μοιράζονται πληροφορία και γνώση.

Πιο συγκεκριμένα, η συνεργασία των πληροφοριακών συστημάτων των εμπλεκόμενων φορέων προς την παροχή μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς πολίτες-επιχειρήσεις-φορείς η οποία είναι δυνατόν να εμπλέκει περισσότερους τους ενός φορείς της

Δημόσιας Διοίκησης διέπεται από συγκεκριμένο θεσμικό και νομικό πλαίσιο με το οποίο πραγματεύεται η διαλειτουργικότητα. Μέσω του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας προσδιορίζεται μια σειρά προκαθορισμένων κοινών στοιχείων όπως λεξιλόγιο, έννοιες, αρχές, πολιτικές κατευθυντήριες γραμμές, συστάσεις, πρότυπα, προδιαγραφές και πρακτικές.

Η διαλειτουργικότητα μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης διακρίνεται σε πέντε επίπεδα:

- **Πολιτικό:** Αφορά στην κατανόηση της ανάγκης για διαλειτουργικότητα σε πολιτικό επίπεδο όπου εξασφαλίζονται οι απαραίτητες χρηματοδοτήσεις για την υποστήριξη των έργων που απαιτούνται και στοχεύουν στη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας.
- **Νομικό-Θεσμικό:** Αφορά στην εναρμόνιση των νομοθετικών διατάξεων που διέπουν τη λειτουργία δύο ή περισσότερων φορέων που επιθυμούν να συνεργαστούν στα πλαίσια της διαλειτουργικότητας.
- **Οργανωσιακό:** Αφορά στον καθορισμό στόχων, στην ευθυγράμμιση των διαδικασιών και στην επίτευξη συνεργασίας των φορέων που επιδιώκουν τη διαλειτουργικότητα και ίσως έχουν διαφορετικές εσωτερικές δομές.
- **Σημσιολογικό:** Αφορά στη διασφάλιση ότι η ακριβής σημασία των ανταλλασσομένων πληροφοριών είναι κατανοητή από τις εφαρμογές που εκτελούνται στα εμπλεκόμενα πληροφοριακά συστήματα και επιτυγχάνεται με τη χρήση κοινού λεξιλογίου και ορολογίας.
- **Τεχνολογικό:** Αφορά στην ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο ανάμεσα στα πληροφοριακά συστήματα και τους οργανισμούς.

### 1.11.1 Οφέλη εφαρμογής του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας

Ο καθορισμός του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας με την ταυτόχρονη εφαρμογή του από τα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης συντελεί στην:

- Καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών
- Μείωση του κόστους και χρόνου των συναλλαγών
- Μεγαλύτερη ικανοποίηση των πολιτών
- Υποστήριξη νέων και βελτίωση υφιστάμενων συνεργασιών

- Αυτοματοποίηση των διαδικασιών
- Αναβάθμιση της εικόνας της κυβέρνησης
- Πρόσβαση σε περισσότερες και αξιόπιστες πληροφορίες.

## **1.12 Το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Το «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» στοχεύει στον καθορισμό των γενικότερων αρχών και της στρατηγικής που θα πρέπει να διέπει την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων από τους φορείς της Ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Επιπλέον, καθορίζει και τα τεχνολογικά πρότυπα βάσει των οποίων πρέπει να αναπτύσσονται όλα εκείνα τα πληροφοριακά συστήματα στοχεύοντας αποκλειστικά στην υποστήριξη της μεταφοράς δεδομένων από πληροφοριακό σύστημα ενός φορέα σε έναν άλλο όσο και της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και λοιπούς φορείς. Το πλαίσιο αυτό απευθύνεται σε όσους εμπλέκονται στη διαδικασία σχεδιασμού, ανάπτυξης και λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθώς και σε όλους όσοι εμπλέκονται στην εκτέλεση των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Ουσιαστικά, το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η εθνική εξειδίκευση του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας και αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο για την υλοποίηση του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Θεματολογίου (Digital Agenda for Europe) στη χώρα μας. Η διαλειτουργικότητα με βάση το ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης 2011-2015 είναι σε πρώτη προτεραιότητα, διότι αποτελεί αναγκαία συνθήκη για την υλοποίηση διασυνοριακών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σε Ευρωπαϊκό επίπεδο. Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε εθνικό επίπεδο στοχεύει στην αποτελεσματική υποστήριξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Κεντρικό, Περιφερειακό και Τοπικό επίπεδο και στη συμβολή στην επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο πληροφοριακών συστημάτων, διαδικασιών και δεδομένων.

Το «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» περιλαμβάνει τρία επιμέρους πλαίσια καθένα από τα οποία ρυθμίζει διαφορετικές πτυχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και είναι τα ακόλουθα:

- **Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων.** Αποσκοπεί στην ομογενοποίηση της παρουσίας της ελληνικής δημόσιας διοίκησης στο διαδίκτυο και του περιεχομένου που διαχειρίζεται και δημοσιεύει με στόχο την υποστήριξη πολιτών και επιχειρήσεων στην ανεύρεση και αξιοποίηση δημόσιας πληροφορίας θέτοντας κανόνες, πρότυπα και προδιαγραφές για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την υποστήριξη της λειτουργίας των δημόσιων διαδικτυακών τόπων. Επίσης, στοχεύει στην παρότρυνση των φορέων της δημόσιας διοίκησης να προσφέρουν σε πολίτες – επιχειρήσεις – φορείς της δημόσιας διοίκησης διαδραστικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- **Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.** Αναλύει τα επίπεδα της διαλειτουργικότητας και προσδιορίζει τις γενικές αρχές που πρέπει να ακολουθούνται από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο οργάνωσης και διαδικασιών.
- **Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης.** Αποσκοπεί στη θέσπιση κανόνων και οδηγιών για την ιεράρχηση της κρισιμότητας κάθε ηλεκτρονικής υπηρεσίας και συνεπώς την επιλογή των μηχανισμών αυθεντικοποίησης με τρόπο σαφή, απλό, μεθοδικό και καλά τεκμηριωμένο. Οι κανόνες και οδηγίες του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης βασίζονται κατά κύριο λόγο στο ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία των προσωπικών και ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων καθώς και στην προστασία της ιδιωτικότητας του πολίτη.

Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί το θεμέλιο λίθο στην προσπάθεια της Ελληνικής Πολιτείας να καθορίσει μια κοινή συνισταμένη στον τρόπο και τη δομή της παροχής υπηρεσιών και λειτουργιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους φορείς του δημοσίου. Συγκεκριμένα, περιέχει κανόνες, πρότυπα, προδιαγραφές και διαδικασίες που εφαρμόζονται σε έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, τη συντήρηση και τη λειτουργία τους. Μέσα από όλες αυτές τις προδιαγραφές καθορίζεται ο ορθός σχεδιασμός, η ανάπτυξη και λειτουργία των διαδικτυακών τόπων της δημόσιας διοίκησης, η ανάπτυξη και παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς του δημοσίου, η διασφάλιση της διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του δημόσιου τομέα. Η υιοθέτηση των χαρακτηριστικών αυτών αποτελεί ένα πολύ κρίσιμο κομμάτι για την αποδοχή του διαδικτυακού τύπου, την χρησιμότητα και λειτουργικότητά του εν γένει.

Συγκεκριμένα, το «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας» επιδιώκει την ικανοποίηση των ακόλουθων στόχων:

- Υποστήριξη των Πολιτών ή/και των Επιχειρήσεων στην ανεύρεση και αξιοποίηση της δημόσιας πληροφορίας και στην ηλεκτρονική διάδρασή τους με τη Δημόσια Διοίκηση
- Υποστήριξη της ανταλλαγής περιεχομένου μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων και της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών δηλαδή παροχή υπηρεσιών επιπέδου 3 και 4.
- Παροχή ασφαλών και ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών επιπέδων 3 και 4 από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης
- Εξασφάλιση της δυνατότητας ταχύτατης μεταφοράς τεχνογνωσίας στο σύνολο των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>

### Λιμενικό Σώμα – Ελληνική Ακτοφυλακή

#### 2.1 Ίδρυση Λιμενικού Σώματος

Το «Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή»<sup>28</sup> είναι ένοπλο σώμα ασφαλείας στρατιωτικά συντεταγμένο το οποίο ιδρύθηκε το 1919 με το νόμο 1753 «Περί τροποποίησης του νόμου 816 και προσθήκης συναφών διατάξεων». Η πρώτη απ' ευθείας κατάταξη Αξιωματικών του Λιμενικού Σώματος έγινε τον Νοέμβριο του 1920 ενώ το 1921 θεσμοθετήθηκε η ύπαρξη των προξενικών λιμεναρχών αρχικά στο Λονδίνο και αργότερα στο Κάρντιφ και την Αμβέρσα. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι στο προξενικό Λιμεναρχείο του Λονδίνου δημιουργήθηκε γραφείο νηολογίων και υποθηκολογίων το οποίο συνέβαλε ουσιαστικά στην ανασυγκρότηση του ελληνικού εμπορικού στόλου μετά τη λήξη του Α' παγκοσμίου πολέμου. Αυτό επετεύχθη μιας και η απόκτηση πλοίων γινόταν κυρίως στην αγορά του Λονδίνου και η ύπαρξη γραφείου διευκόλυνε την παραλαβή και αναγνώριση των πλοίων ως ελληνικών, αφού η νηολόγηση και εγγραφή της απαραίτητης υποθήκης γινόταν αυθημερόν, έτσι ώστε ο ενυπόθηκος δανειστής συνήθως Αγγλική τράπεζα να εξασφαλίζεται πλήρως και ο πλοιοκτήτης να παραλαμβάνει αμέσως το έγγραφο εθνικότητας και να υψώνει την Ελληνική Σημαία.



Στο πέρασμα των χρόνων ψηφίστηκαν νόμοι που συνέβαλαν στην εξέλιξη της Ελληνικής ναυτιλίας και σχετίζονταν με μια πλειάδα ζητημάτων όπως την καταμέτρηση των εμπορικών πλοίων, θέματα των επιβατηγών πλοίων, την πραγματοποίηση επιθεωρήσεων των εμπορικών πλοίων, τη σύσταση του οίκου ναύτου, τα γραφεία της ναυτικής εργασίας, τον ποινικό και πειθαρχικό κώδικα του Εμπορικού Ναυτικού.

Σύμφωνα με το άρθρο 4 του θεμέλιου Νόμου 1753, το Λιμενικό Σώμα αρχικά θα στελεχωνόταν από αξιωματικούς του Πολεμικού Ναυτικού και για το λόγο αυτό μετατάχθηκαν από το Πολεμικό Ναυτικό στο Λιμενικό Σώμα 66 αξιωματικοί. Η πολιτική και μερική στρατιωτική ανεξαρτησία του Σώματος ολοκληρώθηκε με την ίδρυση του Υφυπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας το 1936. Η ίδρυση του Υφυπουργείου Εμπορικής

<sup>28</sup> <http://www.hcg.gr/node/63>



Ναυτιλίας κατέδειξε τη σημασία που απέδιδε το Ελληνικό κράτος στην εμπορική ναυτιλία την οποία το Λιμενικό Σώμα είχε κληθεί να διοικήσει.

Μόλις πρόσφατα με την ψήφιση του Νόμου 3922/2011 (Φ.Ε.Κ. 35Α'/04-03-2011) το Λιμενικό Σώμα μετονομάζεται σε Λιμενικό Σώμα – Ελληνική Ακτοφυλακή και υπάγεται στο Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη ενώ με το Προεδρικό Διάταγμα 85/2012 (ΦΕΚ 141Α'/21-06-2012) συνεστήθη το Υπουργείο Ναυτιλίας και Αιγαίου συγκροτούμενο από υπηρεσίες του πρώην Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής που είχαν μεταφερθεί το 2009 στα τέως Υπουργεία Προστασίας του Πολίτη και Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας μεταξύ των οποίων και το Αρχηγείο Λιμενικού Σώματος – Ελληνικής Ακτοφυλακής.

- 1919: Ίδρυση Λιμενικού Σώματος
- 1936: Σύσταση Υφυπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας
- 2011: Σύσταση Αρχηγείου Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής

### **2.1.1 Αρμοδιότητες Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής**

Η αρμοδιότητα του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής εκτείνεται στο θαλάσσιο χώρο ευθύνης του, στα πλοία και στα πάσης φύσεως πλωτά ναυπηγήματα, στους λιμένες και στη χερσαία ζώνη αυτών καθώς και σε άλλους χερσαίους, παράκτιους ή θαλάσσιους χώρους. Τα θέματα με τα οποία καταπιάνονται τα στελέχη του Λιμενικού Σώματος είναι:

- η εξασφάλιση της δημόσιας τάξης, που περιλαμβάνει την άσκηση της γενικής αστυνόμευσης και τροχαίας στους τομείς ευθύνης,
- η πρόληψη και καταστολή του εγκλήματος, που περιλαμβάνει την άσκησης δημόσιας και κρατικής ασφάλειας,
- η οργάνωση όρων ασφαλούς ναυσιπλοΐας,
- η έρευνα και διάσωση στη θάλασσα,
- η προστασία του θαλασσίου περιβάλλοντος,
- η λήψη μέτρων για την παρακολούθηση, την άσκηση αστυνόμευσης και τον έλεγχο των θαλάσσιων συνόρων,
- η διασφάλιση της τήρησης και ο έλεγχος εφαρμογής των κανόνων ναυτικής ασφάλειας στα πλοία και τις λιμενικές εγκαταστάσεις, καθώς και των όρων ασφαλούς διαχείρισης των πλοίων

- ο έλεγχος εφαρμογής των απαιτήσεων περί προσωπικού των πλοίων.

Το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή για να αντεπεξέλθει στις πολύπλευρες και πολυδιάστατες δραστηριότητές του στελεχώνεται με καλά καταρτισμένο προσωπικό ενώ είναι εφοδιασμένο με κατάλληλο εξοπλισμό. Προκειμένου να εκπληρώνει τις αρμοδιότητές του διαθέτει περιπολικά σκάφη, ναυαγοσωστικά σκάφη, οχήματα καθώς και εναέρια μέσα. Τέλος, το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή συνεργάζεται με την Ελληνική Αστυνομία, τις Τελωνειακές Αρχές και άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες με απώτερο σκοπό την προαγωγή του δημοσίου και του εθνικού συμφέροντος.

### **2.1.2 Δομή Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής**

Το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή όπως προαναφέρθηκε είναι ένα ένοπλο σώμα ασφαλείας στρατιωτικά συντεταγμένο το οποίο δραστηριοποιείται στο σύνολο της κατοικημένης νησιωτικής χώρας καθώς και στις περιοχές λιμενικών υποδομών της ηπειρωτικής χώρας. Σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα 58/2012 (ΦΕΚ 108 Α΄/02-05-2012) η οργανική σύνθεση του σώματος ανέρχεται στις 10.250 άτομα με το σύνολο του προσωπικού που εργάζεται μέχρι στιγμής να μην υπερβαίνει τα 7.500 άτομα. Η ηγεσία του Σώματος διαρθρώνεται ιεραρχικά στις ακόλουθες θέσεις ευθύνης:

- Αρχηγός Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής,
- Υπαρχηγός Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής,
- Επιτελάρχης Αρχηγείου Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής,
- Γενικός Επιθεωρητής Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής.

Επιπλέον της ηγεσίας του Αρχηγείου, το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή διαθέτει περαιτέρω διάκριση ιεραρχίας. Καταρχήν η διάκριση γίνεται σε κλάδους διοίκησης, την λεγόμενη γενική διάρθρωση του σώματος. Συγκεκριμένα το Αρχηγείο Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής διαρθρώνεται στους ακόλουθους έξι κλάδους:

#### **Κλάδος Επιχειρήσεων**

- Κλάδος Διοίκησης, Οργάνωσης και Εκπαίδευσης
- Κλάδος Οικονομικών και Υλικοτεχνικών Υποδομών
- Κλάδος Ασφάλειας
- Κλάδος Αστυνομίας και Τάξης
- Κλάδος Ασφάλειας Ναυσιπλοΐας.

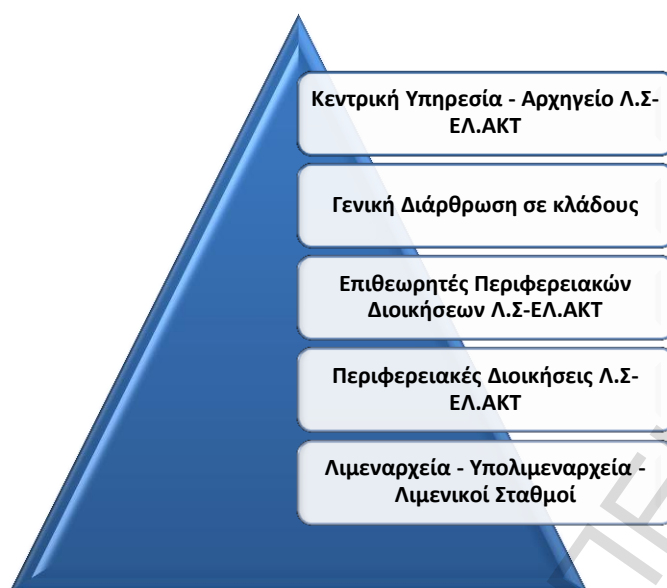
Έπονται τα περιφερειακά όργανα και συγκεκριμένα οι Επιθεωρητές των περιφερειακών διοικήσεων οι οποίοι ασκούν έλεγχο στις περιφερειακές διοικήσεις. Στο Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή υπάρχουν οι ακόλουθοι τέσσερις Επιθεωρητές:

- Ανώτερος Διοικητής Νομού Αττικής, με έδρα τον Πειραιά, στον οποίο υπάγονται όλες οι Λιμενικές Αρχές του Νομού Αττικής
- Επιθεωρητής Βορείου Αιγαίου, με έδρα τον Πειραιά, στον οποίο υπάγονται οι 1η, 2η και 4η Περιφερειακές Διοικήσεις Λ.Σ- ΕΛ.ΑΚΤ
- Επιθεωρητής Νοτίου Αιγαίου, με έδρα τον Πειραιά, στον οποίο υπάγονται οι 6η, 7η και 8η Περιφερειακές Διοικήσεις Λ.Σ-ΕΛ.ΑΚΤ
- Επιθεωρητής Δυτικής Ελλάδος και Ιονίων Νήσων, με έδρα τον Πειραιά, στον οποίο υπάγονται οι 3η και 5η Περιφερειακές Διοικήσεις ΛΣ

Όσον αφορά τις Περιφερειακές Διοικήσεις του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής (ΠΕ.ΔΙ.Λ.Σ) η ομαδοποίηση των υπηρεσιών δηλαδή των Λιμεναρχείων - Υπολιμεναρχείων - Λιμενικών Σταθμών που αποτελούν τα συστατικά των Περιφερειακών Διοικήσεων γίνεται ως ακολούθως:

- 1<sup>η</sup> Περιφερειακή Διοίκηση με έδρα την Καβάλα και περιοχή δικαιοδοσίας τους Νομούς Έβρου-Ροδόπης-Ξάνθης-Καβάλας-Λέσβου-Χίου.
- 2<sup>η</sup> Περιφερειακή Διοίκηση με έδρα τη Θεσσαλονίκη και περιοχή δικαιοδοσίας τους Νομούς Θεσσαλονίκης, Χαλκιδικής, Ημαθίας, Πιερίας.
- 3<sup>η</sup> Περιφερειακή Διοίκηση με έδρα την Κέρκυρα και περιοχή δικαιοδοσίας τους Νομούς Ζακύνθου, Κεφαλληνίας, Λευκάδας, Πρέβεζας, Θεσπρωτίας, Κέρκυρας.
- 4<sup>η</sup> Περιφερειακή Διοίκηση με έδρα το Βόλο και περιοχή δικαιοδοσίας τους Νομούς Λαρίσης, Μαγνησίας, Φθιώτιδας, Βόρειας Βοιωτίας, Εύβοιας.
- 5<sup>η</sup> Περιφερειακή Διοίκηση με έδρα την Πάτρα και περιοχή δικαιοδοσίας τους Νομούς Αχαΐας, Μεσσηνίας, Ηλείας, Κορίνθου, Αργολίδας, Αρκαδίας, Λακωνίας, Αιτωλοακαρνανίας, Φωκίδας, Νότιας Βοιωτίας, συμπεριλαμβανομένης της Λιμενικής Αρχής Αντικύρων.
- 6<sup>η</sup> Περιφερειακή Διοίκηση με έδρα τη Σύρο και περιοχή δικαιοδοσίας τους Νομούς Κυκλάδων και Σάμου.
- 7<sup>η</sup> Περιφερειακή Διοίκηση με έδρα το Ηράκλειο και περιοχή δικαιοδοσίας τους Νομούς Χανίων, Ρεθύμνου, Ηρακλείου, Λασιθίου.

- 8<sup>η</sup> Περιφερειακή Διοίκηση με έδρα τη Ρόδο και περιοχή δικαιοδοσίας το Νομό Δωδεκανήσου.



Το Λιμενικό Σώμα έχει διανύσει ήδη την 9<sup>η</sup> δεκαετία από συστάσεώς του και όπως κάθε οργανισμός με το πέρασμα των χρόνων είτε θα προσαρμοστεί με τις απαιτήσεις για να συνεχίσει να λειτουργεί ομαλά είτε δυστυχώς θα απορροφηθεί από άλλον φορέα και θα απολέσει το αντικείμενο δράσης του. Επομένως, η ιεραρχία του Σώματος οφείλει να αποβάλλει σταδιακά τη γραφειοκρατική προσέγγιση που χαρακτηρίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες και να αναπροσαρμόσει την οργανωτική δομή του προς όφελος των άμεσα εμπλεκόμενων με αυτό πολιτών.

Για να επιτευχθούν όλοι αυτοί οι στόχοι κρίνεται απαραίτητη η ανάληψη εκπαιδευτικών πρωτοβουλιών προς την εξοικείωση του προσωπικού με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η παρουσίαση των ωφελημάτων που θα προκύψουν τόσο για τους ίδιους όσο και για την υπηρεσία από την χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών καθώς και η εκμάθηση των λειτουργιών των συγκεκριμένων λογισμικών που θα πρέπει να αναπτυχθούν και να χρησιμοποιηθούν από το προσωπικό του Λιμενικού Σώματος στις κατά τόπους υπηρεσίες.

### 2.1.3 Υπηρεσίες που προσφέρει σε πολίτες και επιχειρήσεις

Το Λιμενικό Σώμα - Ελληνική Ακτοφυλακή όπως αναφέρθηκε ανωτέρω προσδιορίζεται από κάποιες βασικές αρμοδιότητες τις οποίες υποχρεούνται να τηρεί και να επιζητά την απρόσκοπτη εφαρμογή τους σε όλο το εύρος της δικαιοδοσίας του είτε αυτό είναι στα πλαίσια ενός Λιμενικού Σταθμού (την κατώτερη βαθμίδα ιεραρχικά) είτε στο επίπεδο του Αρχηγείου (την ανώτερη βαθμίδα στην άσκηση των καθηκόντων).

Εξαιτίας της μορφολογίας της χώρας μας η οποία διακρίνεται για την μεγάλη διασπορά νήσων καθίσταται αναγκαία η διασύνδεση αυτών με την ηπειρωτική χώρα. Για το λόγο αυτό το Λιμενικό Σώμα –Ελληνική Ακτοφυλακή διαθέτει αρμόδιες αρχές σε όλα τα κατοικημένα νησιά της χώρας αλλά και σε όλα εκείνα τα σημεία της ηπειρωτικής χώρας στην οποία βρίσκονται μεγάλες λιμενικές υποδομές ή και λιμενικές εγκαταστάσεις προκειμένου να εξυπηρετεί τους ανωτέρω δύο λόγους, δηλαδή:

- τήρηση του συνόλου των προκαθορισμένων και γνωστών αρμοδιοτήτων
- παροχή υπηρεσιών σε πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς σε όλα τα σημεία στα οποία υπάρχει παρουσία του Σώματος.

Πιο συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες όλων των βαθμίδων (Λιμεναρχεία, Υπολιμεναρχεία, Λιμενικοί Σταθμοί) καταπιάνονται καθημερινά με μια πλειάδα θεμάτων που αφορούν και προέρχονται τόσο από πολίτες όσο και επιχειρήσεις. Κάποια ενδεικτικά εξ αυτών των θεμάτων είναι τα ακόλουθα:

- ενημέρωση του κοινού για τα προγραμματισμένα δρομολόγια επιβατηγών και οχηματαγωγών πλοίων.
- ενημέρωση για τις καιρικές συνθήκες που επικρατούν εντός της περιοχής δικαιοδοσίας της εκάστοτε υπηρεσίας.
- διερεύνηση καταγγελιών για θέματα που σχετίζονται με την προστασία του θαλασσίου περιβάλλοντος.
- επιτήρηση της αλιευτικής δραστηριότητας ώστε να εκτελείται εντός των νομίμων προϋποθέσεων και διατάξεων.
- εφαρμογή των νόμων και διατάξεων για την διατήρηση του αισθήματος ασφάλειας στους τομείς δικαιοδοσίας των αρχών καθώς και της δραστηριότητας επιχειρήσεων και ατόμων εντός των προβλεπομένων νομικών πλαισίων.

- διερεύνηση πάσης φύσεως καταγγελίας που σχετίζεται με τη δραστηριότητα της Υπηρεσίας.
- ρύθμιση και έλεγχος των θαλασσιών μέσων αναψυχής και όλων των επιχειρήσεων που ασχολούνται με τον θαλάσσιο τουρισμό και τα οποία χρησιμοποιούνται κατά την θερινή περίοδο.
- παροχή υπηρεσιών έρευνας και διάσωσης στη θάλασσα.
- παροχή υπηρεσιών και βοήθειας σε θέματα ελλιμενισμού σκαφών αναψυχής.
- έκδοση αδειών πάσης φύσεως σχετική με θαλάσσια δραστηριότητα όπως ερασιτεχνικής αλιείας, εκτέλεσης πλόων σε σκάφη, εγγραφής σκαφών σε μητρώα.
- εποπτεία και έλεγχος της ναυτικής απασχόλησης σε πλοία και σκάφη που εκτελούν πλόες, θεώρηση ναυτολογήσεων, έκδοσης ναυτικών φυλλαδίων.
- παροχή επιδομάτων και υποβολής αιτήσεων και δικαιολογητικών σχετιζόμενα με την υγειονομική περίθαλψη των ναυτικών που εποπτεύεται από τον Οίκο Ναύτου.
- επιθεωρήσεις πλοίων και σκαφών για την εφαρμογή όλων των προβλεπόμενων πιστοποιητικών ναυσιπλοΐας και ασφάλειας.
- παροχή αδειών για διάφορες εργασίες που πρόκειται να εκτελεστούν είτε στη χερσαία ζώνη αρμοδιότητας είτε στη θάλασσα.

Όλες αυτές οι προσφερόμενες υπηρεσίες καθώς και πολλές άλλες, παρέχονται από το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή με στόχο τη μέγιστη δυνατή εφαρμογή των νόμων και των διατάξεων που προβλέπουν την ορθή λειτουργία και άσκηση κάθε δραστηριότητας στους χώρους ευθύνης του εν λόγω σώματος. Παρ' όλα αυτά, σήμερα οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και όλες οι τεχνολογικές μηχανές που τις υποστηρίζουν απαιτούν την προσαρμογή των ρυθμιστικών φορέων στην ηλεκτρονικοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών προς όφελος τόσο του Σώματος όσο και των αποδεκτών όλων αυτών των υπηρεσιών. Επιπλέον, η παροχή όσο το δυνατόν περισσότερων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις θα συμβάλλει στην μείωση των γραφειοκρατικών δυσλειτουργιών όσο και στην εξάλειψη των φαινομένων διαφθοράς.

## **2.2 Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής (ΔΙ.ΠΛ.ΕΠ)**

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, με το Νόμο 3922/2011 πραγματοποιήθηκε η σύσταση του Αρχηγείου του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής. Η πράξη αυτή αποτελούσε ένα στόχο προς εκπλήρωση πολλών χρόνων καθώς με την ενέργεια αυτή το Λιμενικό Σώμα απέκτησε αυτοτελή διοικητική οργάνωση και οντότητα. Στην κατεύθυνση αυτή και προς συμμόρφωση με τις απαιτήσεις που εφαρμόζονται σε κάθε επιχείρηση καθώς και δημόσιο οργανισμό, ο συγκεκριμένος νόμος καθόρισε για πρώτη φορά τη διάρθρωση των υπηρεσιών κατά συγκεκριμένο αντικειμενικό σκοπό όπως αυτός πραγματοποιείται σε κάθε επιχείρηση που δραστηριοποιείται στις οικονομίες ανά τον κόσμο.

Στην προκειμένη περίπτωση, ο κλάδος στον οποίο εστιάζεται το ενδιαφέρον της παρούσας μελέτης είναι ο **«Κλάδος Οικονομικών και Υλικοτεχνικών Υποδομών»** ο οποίος επιμερίζεται στις ακόλουθες διευθύνσεις:

- Διεύθυνση Κτιριακών Υποδομών και Εποπτείας,
- Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών,
- Διεύθυνση Τεχνικής Υποστήριξης Πλωτών Χερσαίων Μέσων,
- Διεύθυνση Οικονομικών, Συντονισμού και Παρακολούθησης Συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων,
- Διεύθυνση Προμηθειών,
- Διεύθυνση Χρηματικού, Ελέγχου Δαπανών και Ασφάλισης Προσωπικού.

Η **«Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών»** συγκροτείται από τα εξής Τμήματα:

- Τμήμα 1<sup>ο</sup>: Σχεδιασμού, Προγραμματισμού και Υλοποίησης Έργων Πληροφορικής και Επικοινωνιών,
- Τμήμα 2<sup>ο</sup>: Πληροφοριακών Συστημάτων,
- Τμήμα 3<sup>ο</sup>: Μηχανογραφικών Υποδομών και Δικτύων Δεδομένων,
- Τμήμα 4<sup>ο</sup>: Τηλεπικοινωνιακών Ζεύξεων και Επικοινωνιών,
- Τμήμα 5<sup>ο</sup>: Αποθήκης και Απογραφής Μηχανογραφικού και Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού.

### 2.2.1 Αρμοδιότητες Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών

Η Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΔΙ.ΠΛ.ΕΠ) είναι αρμόδια για την εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων και συστημάτων επικοινωνιών στις κεντρικές και περιφερειακές Υπηρεσίες του Λιμενικού Σώματος-Ελληνική Ακτοφυλακή. Ειδικότερα στις αρμοδιότητες της Διεύθυνσης εμπίπτουν:

- Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων σε συνεργασία με τις κατά περίπτωση αρμόδιες για την επιχειρησιακή τους λειτουργία Διευθύνσεις και Υπηρεσίες του Αρχηγείου Λιμενικού Σώματος-Ελληνική Ακτοφυλακή.
- Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη συστημάτων επικοινωνιών και η διασύνδεσή τους με άλλα αντίστοιχα συστήματα.
- Η ανάπτυξη, διαχείριση και τεχνική υποστήριξη των υποδομών που απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων.
- Η ανάπτυξη, διαχείριση συστημάτων επικοινωνιών και των υποδομών που απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία τους.
- Η παρακολούθηση συναφών εξελίξεων σε διεθνές επίπεδο, καθώς και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης.

### 2.3 Νησιωτική μορφολογία και πλοιοκτησία-εφοπλισμός

Η Ελλάδα λόγω της γεωγραφικής θέσης και της μορφολογίας της αποτελεί την προμετωπίδα της ευρωπαϊκής ηπείρου στο νότο. Βρέχεται από τρεις θάλασσες το Ιόνιο Πέλαγος από δυτικά, το Αιγαίο Πέλαγος από ανατολικά και τη Μεσόγειο Θάλασσα στα νότια. Σύμφωνα με το Υπουργείο Ναυτιλίας και Αιγαίου, οι τρεις μεγάλες θάλασσες αποτελούν και τα θαλάσσια σύνορα της χώρας τα οποία εκτείνονται σε έκταση 16.000 χλμ μέσα στα οποία βρίσκονται 3.000 νησιά και βραχονησίδες<sup>29</sup>.

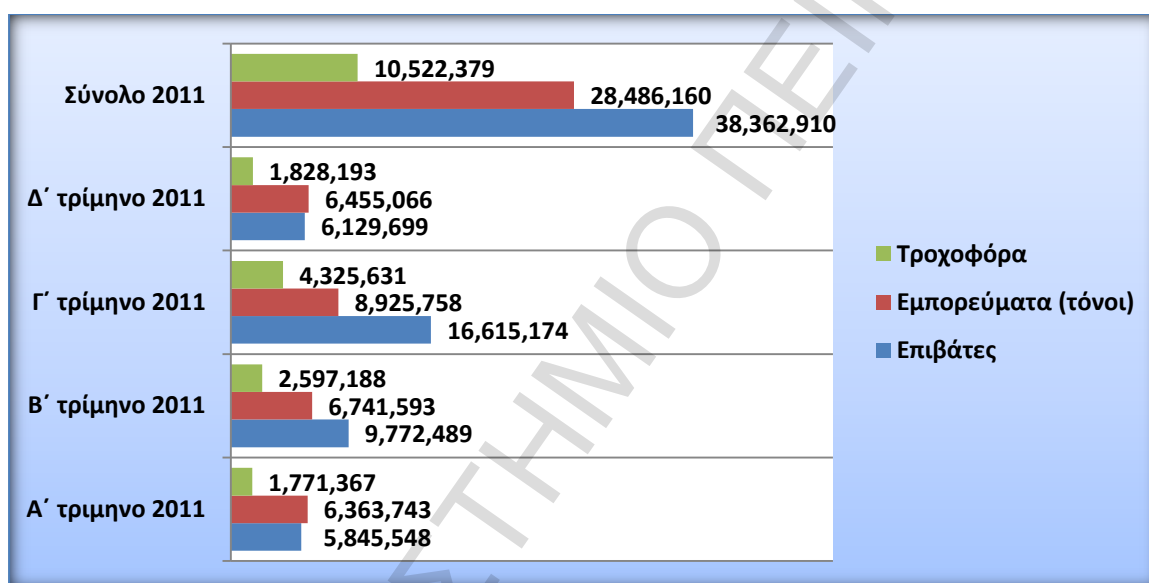
Ο νησιωτικός χαρακτήρας της Ελλάδος δημιουργεί ιδιαίτερες ανάγκες για επαρκείς και ποιοτικές συγκοινωνίες τόσο μεταξύ των διάσπαρτων νησιών όσο και μεταξύ της ηπειρωτικής χώρας με αυτά. Για τους λόγους αυτούς απαιτείται η ρύθμιση εκ μέρους της Πολιτείας της εύρυθμης λειτουργίας των ακτοπλοϊκών και πορθμειακών συνδέσεων ανά την

<sup>29</sup> <http://www.yen.gr/wide/yen.chtm?prnbr=30357>



επικράτεια. Με την κατάρτιση και εφαρμογή προϋποθέσεων και διατάξεων από τη μεριά του αρμόδιου Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου επιτυγχάνεται η απρόσκοπτη διακίνηση αγαθών και προσώπων από και προς τα νησιά και το σπουδαιότερο τίθενται οι προϋποθέσεις για την οικονομική βιωσιμότητα και ανάπτυξη των, διάσπαρτων εξαιτίας μορφολογικών ιδιαιτεροτήτων της χώρας μας, νησιών.

Σύμφωνα με στοιχεία της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής<sup>30</sup>, τα οποία δημοσιεύονται στον ιστότοπο της αρχής ανά τρίμηνο για κάθε έτος σχετικά με την επιβατική και εμπορευματική κίνηση στη ναυτιλία, το 2011 οι ακτοπλοϊκές εταιρείες μετέφεραν σε δρομολόγια του εσωτερικού όπως φαίνεται και στο Διάγραμμα 2.1: 38.362.910 επιβάτες, 28.486.160 τόνους εμπορευμάτων και 10.522.379 τροχοφόρα.



Πηγή: [http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE/PAGE-themes?p\\_param=A1103](http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE/PAGE-themes?p_param=A1103)

**Διάγραμμα 2.1**

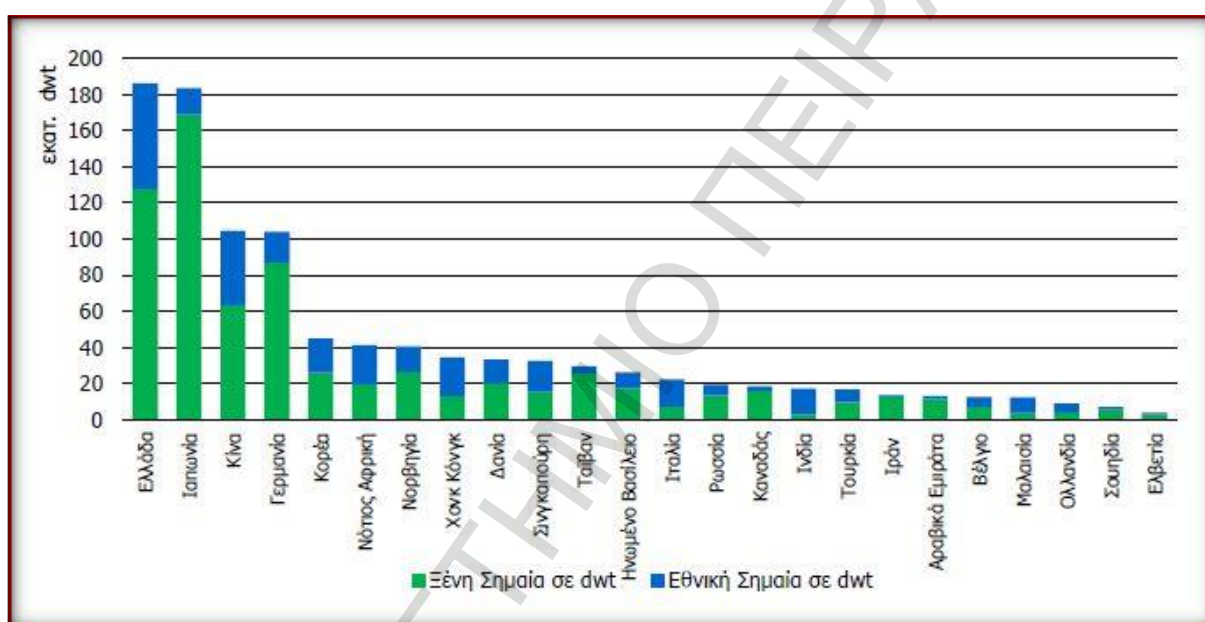
### **Επιβατική και Εμπορευματική κίνηση εσωτερικού για το 2011**

Επιπλέον, η χώρα μας χαρακτηρίζεται από τη μακρά παράδοση μεγάλου ποσοστού του πληθυσμού με την απασχόληση στο χώρο της ναυτιλίας. Οι Έλληνες, από την αρχαιότητα ακόμα, διακρίνονται για τη ναυτοσύνη τους γεγονός το οποίο πλέον απεικονίζεται στη δυνατότητα που υπάρχει για τη διενέργεια εφοπλισμού αλλά κυρίως πλοιοκτησίας. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι, αν και η χώρα μας διέρχεται μια μακρά περίοδο οικονομικής ύφεσης την τελευταία πενταετία, η ελληνικών συμφερόντων ναυτιλία συνεχίζει

<sup>30</sup> [http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE/PAGE-themes?p\\_param=A1103](http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE/PAGE-themes?p_param=A1103)

να αποτελεί κρίσιμο παράγοντα της διεθνούς ναυτιλίας. Συγκεκριμένα, το 2012 οι Έλληνες πλοιοκτήτες υπέγραψαν συμβόλαια για τη ναυπήγηση 114 πλοίων, σε σύνολο 1.429, αξίας 5,04 δισεκατομμυρίων δολαρίων<sup>31</sup>.

Όσον αφορά τις αγορές πλοίων οι Έλληνες πλοιοκτήτες έχουν αποκτήσει μέσα στο 2013 57 πλοία αξίας 664,59 εκατομμυρίων δολαρίων επί συνόλου 268 πλοίων που έχουν αλλάξει χέρια, συνολικής αξίας τριών δισεκατομμυρίων δολαρίων. Οι έλληνες πλοιοκτήτες ελέγχουν<sup>32</sup> περισσότερα από 4.065 φορτηγά πλοία εκ των οποίων 3.760 εκτιμώνται ότι είναι ποντοπόρα ενώ σε όρους χωρητικότητας ο ελληνόκτητος στόλος όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 2.2 ηγείται της παγκόσμιας ναυτικής αγοράς.



Πηγή: <http://www.iobe.gr/media/meletes/ShippingGreekfinal.pdf>

## Διάγραμμα 2.2

### Ο παγκόσμιος στόλος ανά εθνικότητα για το 2010

Το Διάγραμμα 2.2<sup>33</sup> στον οριζόντιο άξονα περιλαμβάνει τις χώρες που διαθέτουν τα περισσότερα πλοία τόσο φέροντας την σημαία της χώρας τους όσο και ξένης σημαίας ενώ στον κάθετο άξονα εμφανίζεται η συνολική χωρητικότητα των πλοίων σε εκατομμύρια dwt. Όπως φαίνεται, η Ελλάδα αθροιστικά κατέχει την πρώτη θέση ενώ έπεται η Ιαπωνία με

<sup>31</sup> <http://www.reporter.gr/Eidhseis/%CE%9Daytilia/item/221111-Ellhnes-efoplites-Dynamikes-ependytikes-kinhseis-3,5-dis-dolariwn-sthn-pagkosmia-skakiera?tmpl=component&print=1>

<sup>32</sup> <http://www.capital.gr/News.asp?id=1736388>

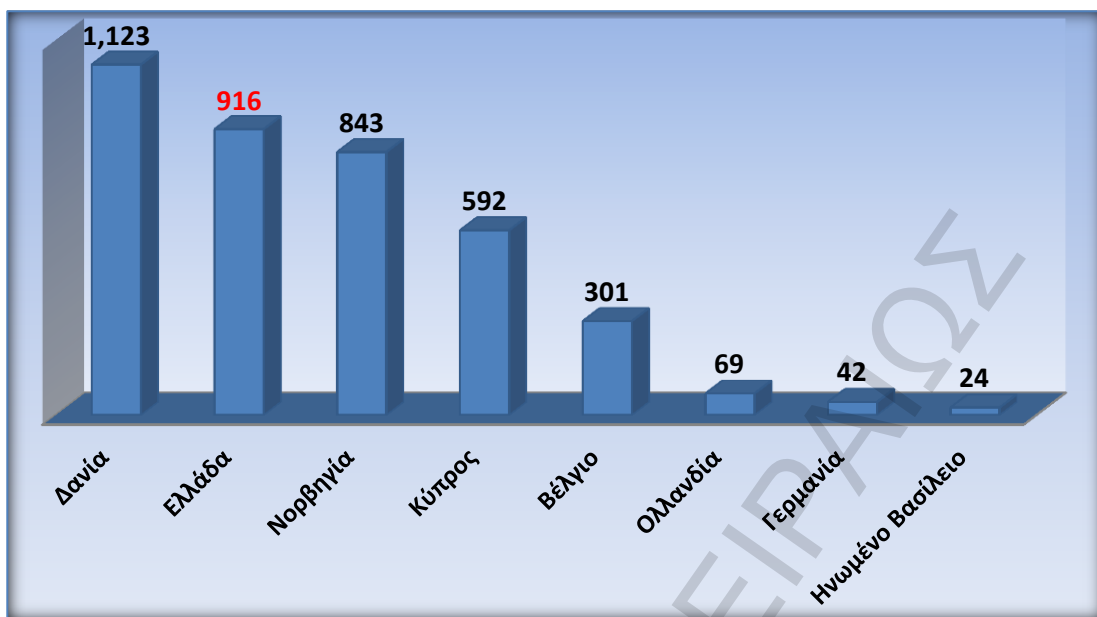
<sup>33</sup> <http://www.iobe.gr/media/meletes/ShippingGreekfinal.pdf>

τάσεις οι οποίες υποβοηθούμενες από την οικονομική στασιμότητα και αβεβαιότητα της χώρας μας τείνουν να την καταστήσουν κυρίαρχο της παγκόσμιας ναυτιλίας.

Η εμπορική ναυτιλία αποτελεί κλάδο του τομέα των μεταφορών με σημαντική συμβολή στην οικονομία της χώρας. Ο μεγάλος ελληνόκτητος εμπορικός στόλος αποτελεί ναυτιλιακή δύναμη που κατατάσσει την Ελλάδα στην πρώτη θέση διεθνώς. Οι Έλληνες πλοιοκτήτες ελέγχουν σήμερα 820 πλοία με χωρητικότητα 74 εκατομμύρια dwt τα οποία φέρουν την ελληνική σημαία ως αποτέλεσμα της εγγραφής τους στο ελληνικό νηολόγιο. Επιπλέον, ο ελληνόκτητος στόλος αποτελεί το 15,56% του παγκόσμιου στόλου, ελέγχοντας παράλληλα το 23,55% των δεξαμενόπλοιων και το 17,2% των φορτηγών πλοίων ξηρού φορτίου. Σημειώνεται ότι η Ελλάδα, σύμφωνα με το Οικονομικό Δελτίο του Οκτωβρίου 2009<sup>34</sup> της Alpha Bank, κατατάσσεται δεύτερη στην Ευρωπαϊκή Ένωση των 27 για το έτος 2007 όσον αφορά τις καθαρές εισπράξεις από τη ναυτιλία ανά κάτοικο. Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 2.3 για το έτος αναφοράς 2007, σε κάθε Έλληνα αντιστοιχούσαν 916 ευρώ, έναντι 1.123 της Δανίας που καταλάμβανε την 1<sup>η</sup> θέση και 843 ευρώ της Νορβηγίας που ήταν 3<sup>η</sup>.

---

<sup>34</sup> [http://www.alpha.gr/files/infoanalyses/oikon\\_deltio\\_110.pdf](http://www.alpha.gr/files/infoanalyses/oikon_deltio_110.pdf)



Πηγή: [http://www.alpha.gr/files/infoanalyses/oikon\\_deltio\\_110.pdf](http://www.alpha.gr/files/infoanalyses/oikon_deltio_110.pdf)

### Διάγραμμα 2.3

#### Καθαρές εισπράξεις από θαλάσσιες μεταφορές, € ανά κάτοικο, 2007

Επιπλέον, σύμφωνα με το ίδιο Οικονομικό Δελτίο η συμβολή της ποντοπόρου ναυτιλίας στην απασχόληση αγγίζει τα 30 χιλ. άτομα ως άμεσα απασχολούμενους στην ποντοπόρο ναυτιλία και σε συναφείς δραστηριότητες ενώ οι καθαρές εισροές από τη ναυτιλία για το 2008 ανήλθαν σε 9,87 δις. € και αποτελούσαν το 4,1% του ΑΕΠ. Για τους παραπάνω λόγους κρίνεται απαραίτητη η παρουσία ενός κρατικού φορέα, σαν το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή, επιφορτισμένο με τον έλεγχο και την διασφάλιση της ομαλής διεξαγωγής της ναυσιπλοΐας στον ελλαδικό χώρο.

## **Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>**

### **Διαδικτυακός τόπος Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής**

---

#### **3.1 Εισαγωγικά**

Στο παρόν κεφάλαιο, παρουσιάζονται οι βασικές λειτουργίες που περιλαμβάνει ο δημόσιος διαδικτυακός τόπος του Λιμενικού Σώματος - Ελληνική Ακτοφυλακή. Όλες οι πληροφορίες προέρχονται από την αρχική σελίδα του διαδικτυακού τόπου [www.hcg.gr](http://www.hcg.gr). Στη συνέχεια πραγματοποιείται παρουσίαση των διαδικτυακών τόπων τριών ευρωπαϊκών Σωμάτων με τα αντίστοιχα καθήκοντα της Ακτοφυλακής. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι διαδικτυακοί τόποι της Βρετανικής Ακτοφυλακής, της Ολλανδικής και Ιταλικής. Επιπλέον, διερευνάται κατά πόσο εναρμονίζεται ο διαδικτυακός τόπος σχετικά με τις προϋποθέσεις που θέτει το πλαίσιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και κατά πόσο είναι λειτουργικός ο υφιστάμενος διαδικτυακός τόπος. Η λειτουργικότητα αυτού του διαδικτυακού τόπου αναφέρεται στην ύπαρξη της δυνατότητας για παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω του συγκεκριμένου διαδικτυακού τόπου τόσο σε πολίτες όσο και σε επιχειρήσεις.

#### **3.2 Συνέργεια με άλλες υπηρεσίες**

Το Λιμενικό Σώμα - Ελληνική Ακτοφυλακή ως υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης λειτουργεί υπό το πρίσμα της συνεργασίας και επικοινωνίας με τις υπόλοιπες υπηρεσίες και οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης στην προσπάθεια της διασφάλισης ποιοτικών παρεχομένων υπηρεσιών. Το Λιμενικό Σώμα με την μεγάλη διασπορά των υπηρεσιών του ανά την Ελλάδα οφείλει να διαθέτει ένα δημόσιο διαδικτυακό τόπο ικανό να διεκπεραιώνει το μέγιστο δυνατό αριθμό των αιτημάτων πολιτών, επιχειρήσεων αλλά και των αιτημάτων της Δημόσιας Διοίκησης.

Στις μέρες μας, οι κυβερνήσεις έχουν να αντιμετωπίσουν σημαντικά προβλήματα που σχετίζονται με τις περικοπές στα χρηματοδοτικά προγράμματα για τις επιμέρους δράσεις και λειτουργίες της Δημόσιας Διοίκησης ενώ ταυτόχρονα οφείλουν να αναλαμβάνουν δράσεις και πρωτοβουλίες για την ενίσχυση και προαγωγή των καινοτομιών καθώς αυτές θεωρούνται ικανή συνθήκη για την οικονομική ανάπτυξη. (Marijin Janssen et. al., 2012) Αυτό το

στοιχείο που διακρίνει το θεσμό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, που αποτελεί το ζητούμενο της προσπάθειας του δημόσιου διαδικτυακού τόπου του Λιμενικού Σώματος - Ελληνική Ακτοφυλακή, είναι η μέγιστη χρήση και η βέλτιστη αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Επιπλέον, απαιτείται η συνέργεια ανάμεσα στους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους της Δημόσιας Διοίκησης για την παραγωγή των μέγιστων δυνατών ωφελημάτων για τους χρήστες του διαδικτυακού τόπου.

Μέχρι στιγμής, ο διαδικτυακός τόπος του Λιμενικού Σώματος – Ελληνική Ακτοφυλακή περιλαμβάνει ενημερωτικό υλικό το οποίο εκτός του συγκεκριμένου διαδικτυακού τόπου βρίσκεται και σε άλλους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους. Μεταξύ αυτών είναι ο διαδικτυακός τόπος του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου ο οποίος περιλαμβάνει στοιχεία, πληροφοριακό υλικό καθώς και διάφορα στοιχεία νομοθεσίας που θα μπορούσε να περιέχει αυτούσια εξεταζόμενος διαδικτυακός τόπος.

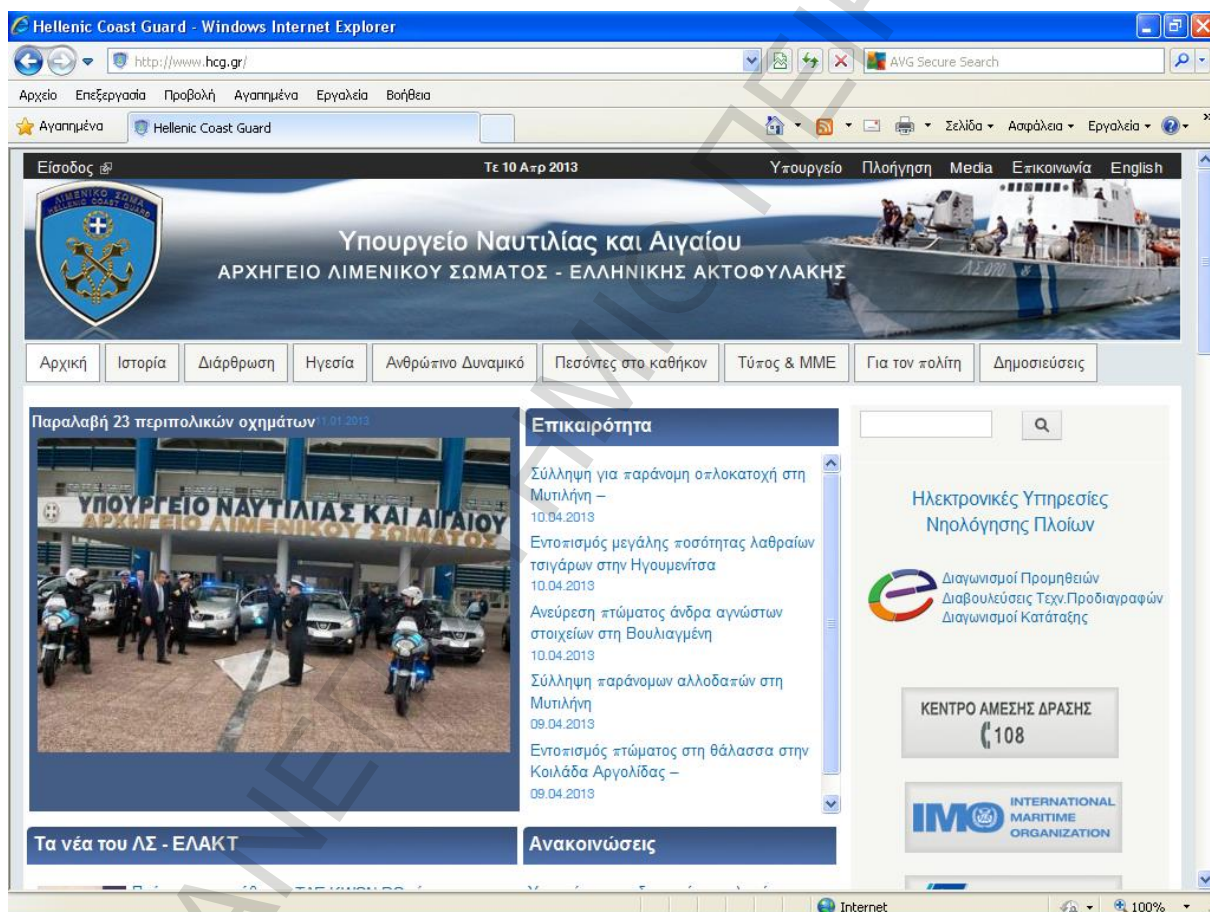
### **3.3 Διαδικτυακός τόπος (www.hcg.gr)**

Η εποχή μας σήμερα, αποτελεί χαρακτηριστικό δείγμα της μετεξέλιξης των οικονομιών και της μετάβασής τους με ταχείς ρυθμούς στην ψηφιακή εποχή. Πλέον, δεσπόζουσα θέση σε κάθε οργανισμό ή επιχείρηση είτε ιδιωτικής είτε κρατικής ρύθμισης έχει η εξυπηρέτηση των πολιτών-πελατών καθώς και η παροχή υπηρεσιών και πληροφοριακού υλικού μέσω του διαδικτυακού τους τόπου. Οι προαναφερθέντες λόγοι έχουν συμβάλει στον επαναπροσδιορισμό των αντιλήψεων περί υποκατάστασης του ανθρώπινου δυναμικού από τις μηχανές καθώς η μείωση της γραφειοκρατίας, ο εξορθολογισμός των δημοσίων δαπανών και η αύξηση της παραγωγικότητας των δημοσίων λειτουργιών αποτελούν κρίσιμους στόχους προς ικανοποίηση όλων των κρατικών αρχών που διαχειρίζονται δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς.

Στην προσπάθεια αυτή εντάσσεται και η δημιουργία του διαδικτυακού τόπου του Λιμενικού Σώματος - Ελληνικής Ακτοφυλακής. Η δημιουργία του είναι αρκετά πρόσφατη μόλις το 2011 ενώ την ευθύνη για τη δημιουργία του συγκεκριμένου ιστότοπου, που απαντάται στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.hcg.gr](http://www.hcg.gr), ανέλαβε η καθ' ύλην αρμόδια διεύθυνση πληροφορικής και νέων τεχνολογιών του εν λόγω Αρχηγείου μετονομασθείσα σήμερα σε διεύθυνση πληροφορικής και επικοινωνιών (ΔΙ.ΠΛ.ΕΠ). Όπως αναφέρθηκε και ανωτέρω, ο ιστότοπος του Λιμενικού Σώματος αποτελεί ένα εγχείρημα αρκετά πρόσφατο

στην προσπάθεια της διοίκησης αυτού να γνωρίσει στο ευρύ ελληνικό κοινό το αντικείμενο δράσης του καθώς επίσης και να αποτελέσει το άνοιγμα του Σώματος στο χώρο του διαδικτύου και την εναρμόνιση της υπηρεσίας στις επιταγές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ο χρήστης μιας μηχανής αναζήτησης (π.χ. Internet Explorer - Google Chrome-Mozilla Firefox) εισέρχεται στον διαδικτυακό τόπο του Λιμενικού Σώματος-Ελληνική Ακτοφυλακή αφού εισάγει στην μηχανή αναζήτησης της επιλογής του την ηλεκτρονική διεύθυνση www.hcg.gr. Μετά τη φόρτωση των δεδομένων, η κύρια σελίδα του διαδικτυακού τόπου παρουσιάζει την ακόλουθη μορφή όπως φαίνεται στην Εικόνα 2.



Εικόνα 2: Αρχική Σελίδα Ιστότοπου www.hcg.gr 1/4

### 3.4 Βασικές λειτουργίες διαδικτυακού τόπου

Στην αρχική σελίδα του ιστότοπου, στην κορυφή της σελίδας ο επισκέπτης διακρίνει τις ακόλουθες επιλογές:

<b>Είσοδος</b>	<b>Υπουργείο</b>
<b>Πλοήγηση</b>	<b>Media</b>
<b>Επικοινωνία</b>	<b>English</b>

Η επιλογή «**Είσοδος**» απευθύνεται σε χρήστες του Λιμενικού Σώματος όπως το προσωπικό ή κάθε υπηρεσία μεμονωμένα (Λιμεναρχείο-Υπολιμεναρχείο-Λιμενικός Σταθμός) που μπορεί να έχει πρόσβαση σε υλικό νομοθεσίας ή και on-line εφαρμογών έχοντας προηγουμένως πιστοποιηθεί ως χρήστης από την αρμόδια διεύθυνση. Συγκεκριμένα, ο χρήστης μπορεί να επιλέξει ανάμεσα σε υλικό το οποίο είναι ελεύθερο προς ανάγνωση και χρήση από το κοινό αλλά επιπλέον μπορεί να διεκπεραιώσει και να αποστείλει, με ηλεκτρονικό τρόπο, δικαιολογητικά που αφορούν συγκεκριμένα αντικείμενα εργασίας.

Η επιλογή «**Υπουργείο**» ανακατευθύνει τον επισκέπτη της σελίδας στον αρμόδιο εποπτικό φορέα του Λιμενικού Σώματος-Ελληνική Ακτοφυλακή, στο Υπουργείο Ναυτιλίας και Αιγαίου. Ουσιαστικά παραπέμπει το χρήστη σε ένα μεγαλύτερο μέγεθος πληροφόρησης (νομοθεσίας-κανονισμών) που παρέχονται μέσα από το διαδικτυακό τόπο του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου και αφορούν εκτός των άλλων θεμάτων, τη λειτουργία και τις αρμοδιότητες του Λιμενικού Σώματος-Ελληνική Ακτοφυλακή.

Η επιλογή «**Πλοήγηση**» είναι το κοινώς λεγόμενο site-map του ιστότοπου. Είναι δηλαδή ένα διάγραμμα του διαδικτυακού τόπου με τη μορφή περιεχομένων. Η επιλογή αυτή παρέχει τη δυνατότητα στον κάθε χρήστη να αναζητήσει και να επιλέξει πιο σύντομα κάποια από τις δυνατότητες που προσφέρει ο παρών ιστότοπος.

Η επιλογή «**Media**» ανακατευθύνει τον επισκέπτη σε υλικό το οποίο έχει αναρτήσει ο διαχειριστής του διαδικτυακού τόπου και περιλαμβάνει φωτογραφικό υλικό και υλικό βίντεο από κάποιες επιχειρήσεις τις οποίες έχει διεκπεραιώσει το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή.

Η επιλογή «**Επικοινωνία**» περιλαμβάνει τους διαθέσιμους τρόπους που έχει στη διάθεσή του ο χρήστης για να επικοινωνήσει με το Αρχηγείο του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής. Ειδικότερα, περιλαμβάνει τηλέφωνα επικοινωνίας, τον αριθμό επικοινωνίας



άμεσης ανάγκης (108), τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και την ταχυδρομική διεύθυνση όπου στεγάζονται οι κεντρικές υπηρεσίες του Λιμενικού Σώματος.

Τέλος, η επιλογή «**English**» προσφέρει τη δυνατότητα σε χρήστες των οποίων η γλώσσα είναι άλλη εκτός της ελληνικής με την οποία έχει δημιουργηθεί ο διαδικτυακός τόπος. Δυστυχώς, στην περίπτωση του παρόντος ιστότοπου δεν είναι διαθέσιμη η συγκεκριμένη δυνατότητα.

Αμέσως μετά, εντός πλαισίου, ακολουθεί το εικαστικό μέρος της αρχικής σελίδας το οποίο περιλαμβάνει το θυρεό του Λιμενικού Σώματος, απεικονίζει ένα από τα περιπολικά πλοία ανοικτής θαλάσσης τα οποία εξυπηρετούν τους σκοπούς του σώματος και στο μέσο αυτού αναγράφονται ολογράφως το Υπουργείο Ναυτιλίας και Αιγαίου, το οποίο αποτελεί τον πολιτικό προϊστάμενο του Σώματος δια του Υπουργού του και το Αρχηγείο Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής η οποία είναι η πλήρης επίσημη ονομασία της εν λόγω υπηρεσίας.

Μετά το εικαστικό μέρος, ο επισκέπτης μπορεί να επιλέξει μια από τις ακόλουθες ενότητες οι οποίες στη συνέχεια διαχωρίζονται σε επιμέρους υποενότητες:

<b>Αρχική</b>	<b>Ιστορία</b>
<b>Διάρθρωση</b>	<b>Ηγεσία</b>
<b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b>	<b>Πεσόντες στο καθήκον</b>
<b>Τύπος και ΜΜΕ</b>	<b>Για τον πολίτη</b>
<b>Δημοσιεύσεις</b>	

Η επιλογή «**Αρχική**» επαναφέρει τον επισκέπτη του παρόντος διαδικτυακού τόπου στην αρχική σελίδα του όταν ο επισκέπτης-χρήστης έχει προηγουμένως επιλέξει κάποια από τις ενότητες που περιέχονται και θέλει να επανέλθει στην αρχική αποτύπωση αυτού.

Η επιλογή «**Ιστορία**» περιέχει συνοπτικά πληροφορίες σχετικά με το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή από την ίδρυσή του μέχρι σήμερα. Επιπλέον, προσφέρει ενημέρωση σχετικά με την πορεία και το έργο του Σώματος, παραθέτει φωτογραφικό υλικό με τους διατελέσαντες Αρχηγούς και κάνει μνεία στην προσπάθεια του Σώματος για την καταπολέμηση του εγκλήματος. Τέλος, γνωρίζει στον επισκέπτη την υπηρεσία Μουσικής που διαθέτει το Λιμενικό Σώμα- Ελληνική Ακτοφυλακή αλλά και τη σύνδεση Αθλητισμού με το Σώμα αυτό μέσα από την κατάταξη επιτυχημένων αθλητών σε αυτό και την εκπροσώπηση του Σώματος τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Η επιλογή «**Διάρθρωση**» ενημερώνει τον χρήστη για το οργανόγραμμα του Λιμενικού Σώματος όσον αφορά την Κεντρική Διοίκηση, τους Επιθεωρητές των Περιφερειακών Διοικήσεων, τις Περιφερειακές Διοικήσεις, την διάρθρωση του Σώματος σε κλάδους στοιχεία τα οποία απεικονίστηκαν σε προηγούμενη ενότητα.

Η επιλογή «**Ηγεσία**», περιέχει τα βιογραφικά σημειώματα της Ηγεσίας του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής και συγκεκριμένα του Αρχηγού, του Υπαρχηγού, του Επιτελάρχη και του Γενικού Επιθεωρητή.

Η επιλογή «**Ανθρώπινο Δυναμικό**», παρέχει πληροφορίες σχετικά με τους βαθμούς διοίκησης και τις στολές του προσωπικού του Σώματος. Επιπλέον, ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο για τις σχολές φοίτησης του Σώματος όπως επίσης και τους ασφαλιστικούς φορείς που καλύπτουν το προσωπικό. Τέλος, παρουσιάζονται συνοπτικά υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του Λιμενικού Σώματος-Ελληνική Ακτοφυλακή καθώς και οι αρμοδιότητες που τις συνοδεύουν. Τέτοιες υπηρεσίες είναι τα Πλωτά Μέσα, η Μονάδα Υποβρυχίων Αποστολών (ΜΥΑ), η Υπηρεσία Εναέριων Μέσων (ΥΕΜ), τα Κλιμάκια Ειδικών Αποστολών (ΚΕΑ) και η Υπηρεσία Συνδέσμων Διασωστών.

Στην επιλογή «**Πεσόντες στο Καθήκον**», το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή γνωρίζει σε κάθε επισκέπτη εκείνα τα μέλη του προσωπικού του τα οποία έχασαν τη ζωή τους κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

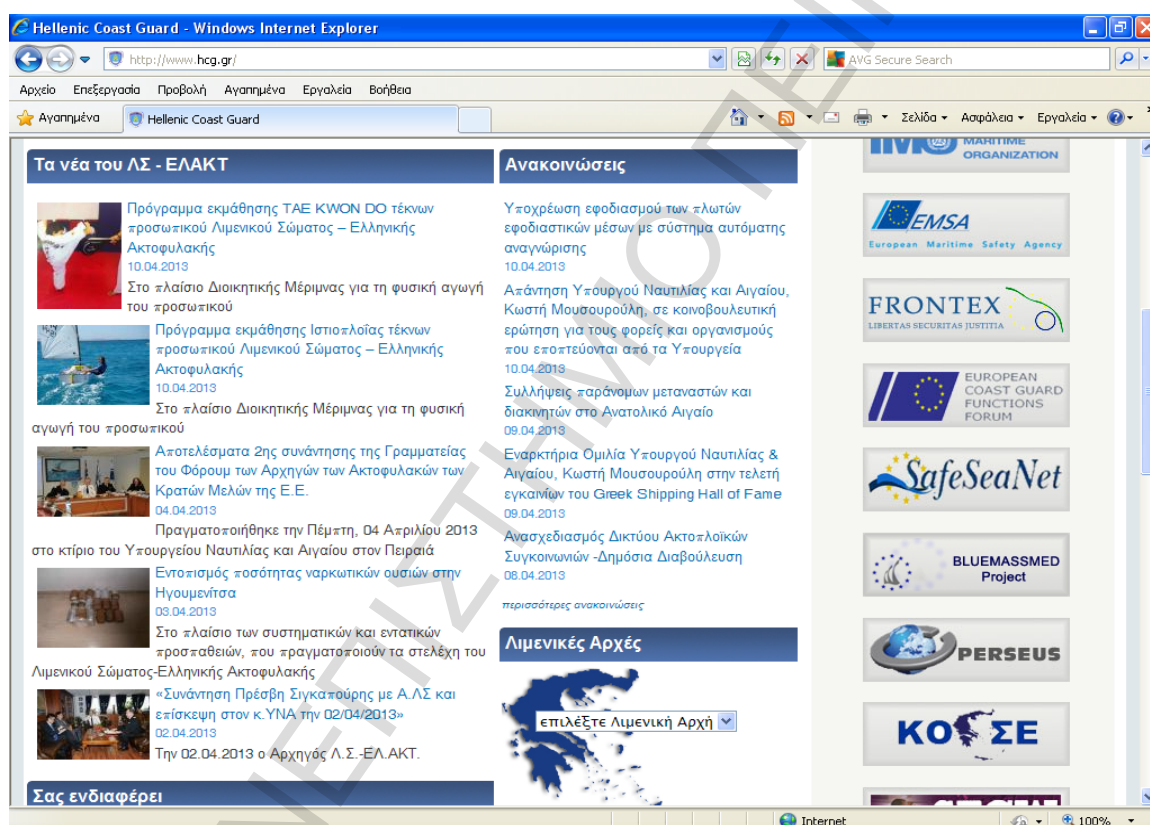
Η επιλογή «**Τύπος και ΜΜΕ**» περιέχει ταξινομημένες κατά χρονολογική σειρά, από τις πιο πρόσφατες στις παλαιότερες, ανακοινώσεις και νέα της επικαιρότητας τα οποία σχετίζονται με τη δραστηριότητα των Λιμενικών Αρχών ανά την Ελλάδα καθώς και του Αρχηγού του Σώματος όσο και του Υπουργού Ναυτιλίας και Αιγαίου για θέματα που σχετίζονται με το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή.

Η επιλογή «**Για τον Πολίτη**», περιέχει υλικό το οποίο είναι χρήσιμο για κάθε ενδιαφερόμενο με ζητήματα της θάλασσας. Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει σύνδεσμο για την πρόγνωση των καιρικών συνθηκών, περιέχει τα δρομολόγια των πλοίων που έχουν ως αφετηρία το λιμάνι του Πειραιά για όλο το διάστημα ενός μήνα, παρέχει συμβουλές για θέματα υποβρύχιας αλιείας - απόκτησης άδειας χειριστού ταχυπλόου - ασφαλούς κολύμβησης στη θάλασσα - ασφαλούς ναυσιπλοΐας με ταχύπλοο ή ιστιοφόρο σκάφος. Επιπλέον, παρέχει στοιχεία επικοινωνίας όπως τηλέφωνο, fax και ταχυδρομική διεύθυνση για όλες τις Λιμενικές Αρχές της Ελλάδας, των Προξενικών Λιμεναρχείων και του Αρχηγείου του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής. Τέλος, υπάρχει σύνδεσμος με τον τίτλο

αλιεία ο οποίος ανακατευθύνει τον χρήστη σε ένα αρκετά πλούσιο υλικό της Διεύθυνσης Ελέγχου Αλιείας (Δ.ΕΛ.ΑΛ) ενώ υπάρχει και η ενότητα των προκηρύξεων στην οποία αναρτώνται όλες οι προκηρύξεις μέσω των οποίων προσελκύονται ενδιαφερόμενοι για κάλυψη θέσεων του Σώματος.

Τέλος, στην ενότητα «**Δημοσιεύσεις**», αναρτώνται αποφάσεις για τη διενέργεια διαγωνισμών που σχετίζονται με υλικά και μέσα που απαιτούνται για την εύρυθμη λειτουργία του Σώματος.

Στον βασικό κορμό της σελίδας όπως φαίνεται και στις δύο ακόλουθες φωτογραφίες ο επισκέπτης διακρίνει τις ακόλουθες ενότητες στις οποίες μπορεί να επιλέξει ότι τον ενδιαφέρει.



Εικόνα 3: Αρχική Σελίδα ιστότοπου www.hcg.gr 2/4

Ο επισκέπτης του διαδικτυακού τόπου του Λιμενικού Σώματος – Ελληνικής Ακτοφυλακής κατά την περιήγησή του στην αρχική σελίδα εκτός των προηγούμενων επιλογών, μπορεί να επιλέξει κάποια από τις ακόλουθες συνδέσεις όπως:

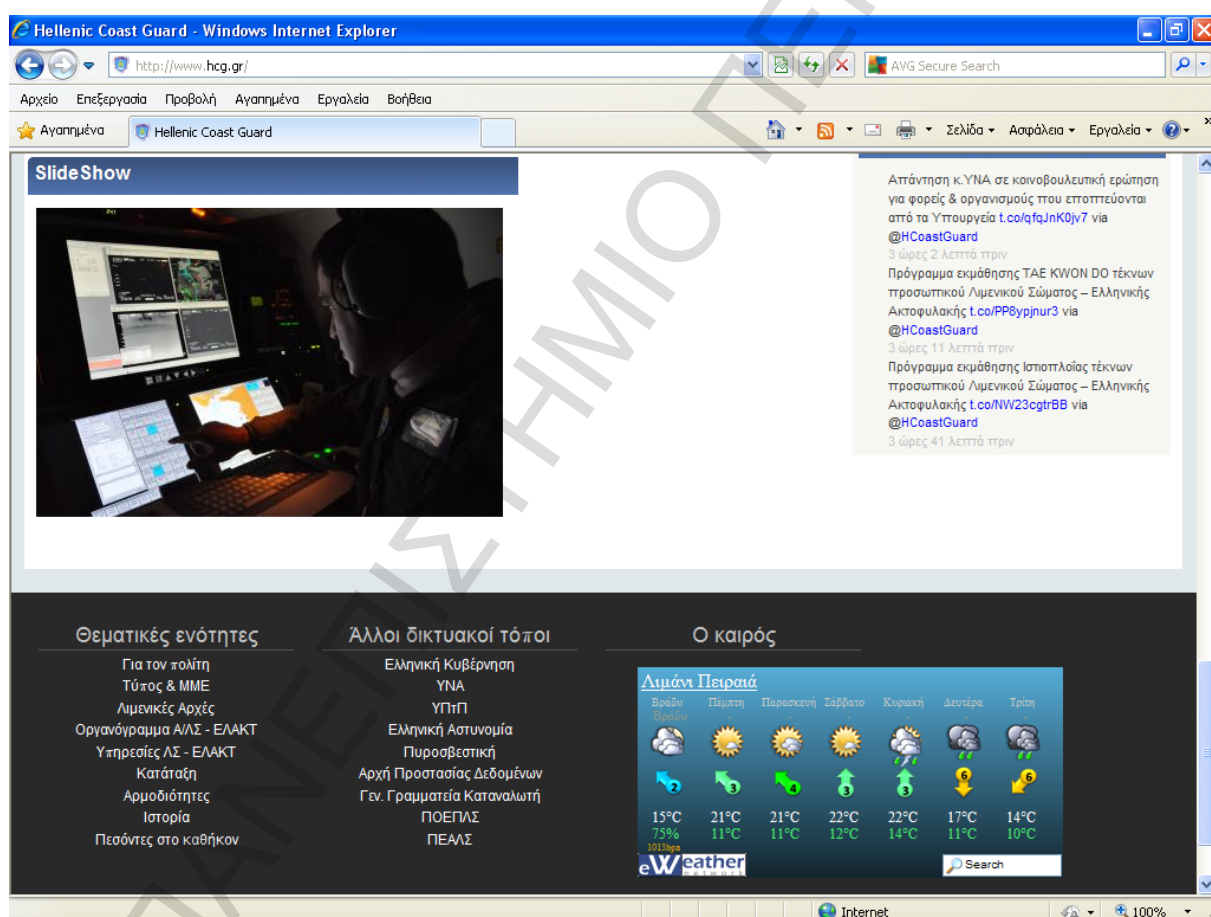
Επικαιρότητα	Τα νέα του Λ.Σ-ΕΛ.ΑΚΤ
Ανακοινώσεις	Σας ενδιαφέρει
Λιμενικές Αρχές	Χρήσιμοι Σύνδεσμοι
Social Networks	Slideshow



Εικόνα 4: Αρχική Σελίδα ιστότοπου www.hcg.gr 3/4

Όλες οι ανωτέρω επιλογές περιέχουν υλικό το οποίο περιλαμβάνεται στις ενότητες που αναλύθηκαν προηγουμένως. Συγκεκριμένα, οι ενότητες: Επικαιρότητα, Τα νέα του Λ.Σ-ΕΛ.ΑΚΤ, Ανακοινώσεις, Χρήσιμοι Σύνδεσμοι περιέχουν πληροφοριακό υλικό το οποίο απαντάται στην επιλογή της Αρχικής Σελίδας με την ονομασία : Για τον Πολίτη. Επιπλέον, η επιλογή «Social Networks» ανακατευθύνει το χρήστη στους λογαριασμούς που διατηρεί το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή στο YouTube και στο Twitter αλλά και στη δυνατότητα αποστολής ερωτήσεων μέσω e-mail σχετικά με θέματα ναυτιλίας ή του Λιμενικού Σώματος- Ελληνικής Ακτοφυλακής.

Στα δεξιά της αρχικής σελίδας του διαδικτυακού τόπου παρέχεται η δυνατότητα στον επισκέπτη της επιλογής περιήγησης σε διάφορους διεθνείς οργανισμούς με τους οποίους εναρμονίζει τη δράση του το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή. Ενδεικτικά κάποιοι εξ αυτών που αναφέρονται είναι οι : IMO International Maritime Organization, FRONTEX, SafeSeaNet. Επιπλέον, ο επισκέπτης-ενδιαφερόμενος μπορεί να ενημερωθεί για την «Ηλεκτρονική υπηρεσία νηολόγησης πλοίων», η οποία είναι μια προσπάθεια του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου να αναβαθμίσει και να εκσυγχρονίσει τον τρόπο και το είδος των παρεχομένων υπηρεσιών του προς κάθε ενδιαφερόμενο. Ουσιαστικά, είναι η πρώτη ενέργεια-πρωτοβουλία προς την κατεύθυνση της ικανοποίησης και παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που είναι και ο σκοπός της μελέτης.



Εικόνα 5: Αρχική Σελίδα ιστότοπου www.hcg.gr 4/4

Τέλος, στο κάτω μέρος της αρχικής σελίδας, όπως φαίνεται στην Εικόνα 4, υπάρχει ενημέρωση για τον καιρό καθώς και τη δυνατότητα μετάβασης κατόπιν επιλογής σε συναφείς υπηρεσίες όπως: Ελληνική Κυβέρνηση, ΥΝΑ (Υπουργείο Ναυτιλίας και Αιγαίου), ΥΠτΠ

(Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη), Ελληνική Αστυνομία, Πυροσβεστική, Αρχή Προστασίας Δεδομένων, Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, ΠΟΕΠΑΣ (Πανελλήνια Ομοσπονδία Ενώσεων Προσωπικού Λιμενικού Σώματος), ΠΕΑΑΣ (Πανελλήνια Ένωση Αξιωματικών Λιμενικού Σώματος).

### **3.5 Αντίστοιχες ευρωπαϊκές περιπτώσεις**

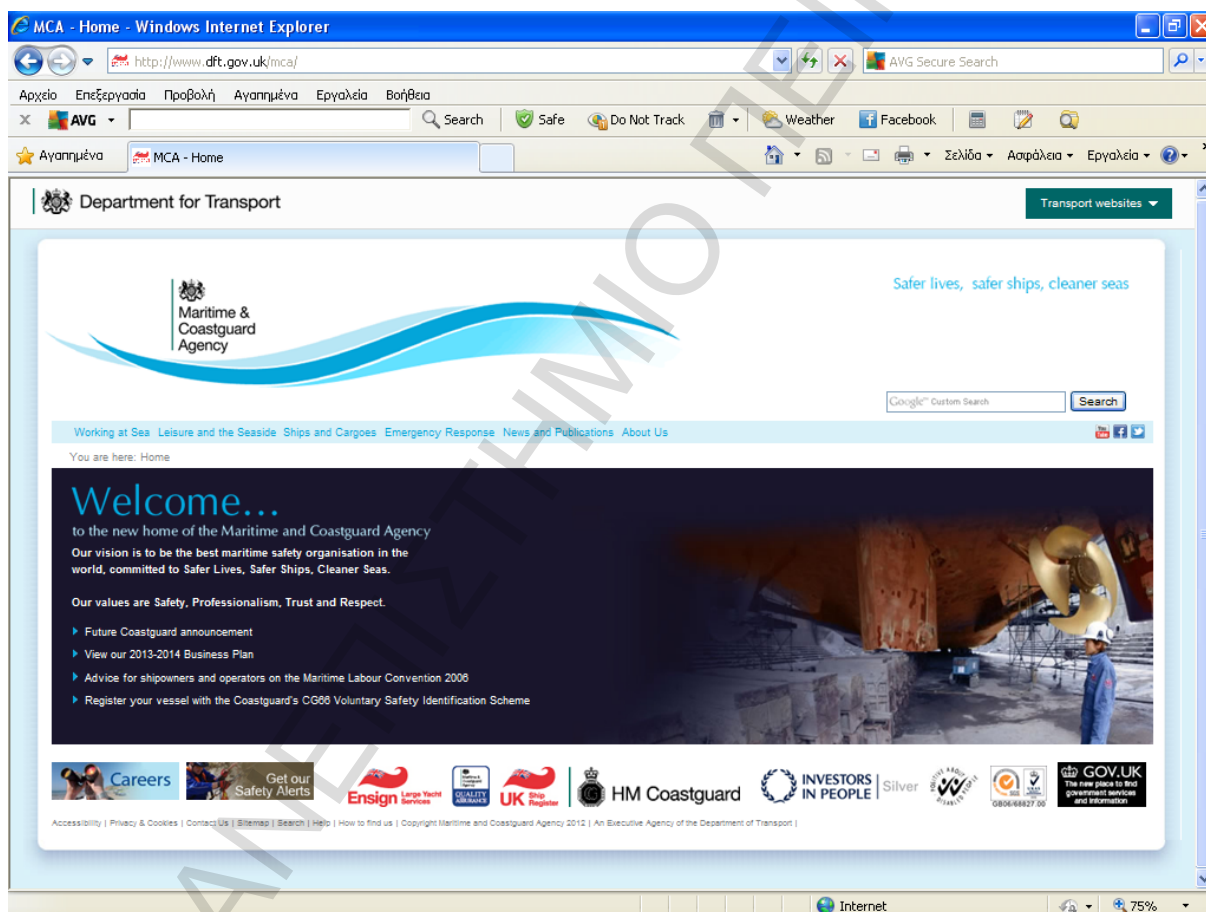
Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται οι ισότοποι της Ακτοφυλακής τριών χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (της Μεγάλης Βρετανίας, της Ολλανδίας και της Ιταλίας) για τις οποίες πραγματοποιείται παρουσίαση των διαδικτυακών τους τόπων και κατά πόσο είναι συμβατοί με την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο προς πολίτες όσο και επιχειρήσεις. Η επιλογή των χωρών αυτών πραγματοποιήθηκε με συγκεκριμένα κριτήρια. Η επιλογή της Ιταλίας πραγματοποιήθηκε λόγω της γεωγραφικής γειννίας με την Ελλάδα και της αντιμετώπισης συναφών προβλημάτων με την Ελλάδα όπως η λαθρομετανάστευση ενώ επελέγησαν η Μεγάλη Βρετανία και η Ολλανδία λόγω της γεωγραφικής θέσης των χωρών αυτών στον ευρωπαϊκό βορρά και της ευρωστίας των οικονομιών τους που συνεπάγεται μια αποτελεσματική δημόσια διοίκηση.

#### **3.5.1 Η περίπτωση της Μεγάλης Βρετανίας**

Το Ηνωμένο Βασίλειο διαθέτει μήκος ακτογραμμής που φτάνει τα 12.429 χιλιόμετρα [3] τα οποία επιτηρούνται από την υπηρεσία Ακτοφυλακής, η δραστηριότητα της οποίας ξεκίνησε το 1829. Αν και συγκριτικά με την Ελλάδα έχει περίπου παρεμφερές μήκος ακτογραμμής παρ' όλα αυτά οι δύο χώρες διαφέρουν ως προς το γεγονός ότι το Ηνωμένο Βασίλειο δεν παρουσιάζει μορφολογικά αυτή την πληθώρα νησιών, νησίδων και βραχονησίδων που υπάρχουν στην Ελλάδα. Η σύγκριση επομένως γίνεται σε πρώτη φάση μόνο με βάση το μήκος της ακτογραμμής και όχι τόσο στις αρμοδιότητες οι οποίες λόγω κοινοτικής και διεθνούς νομοθεσίας σε θέματα ναυσιπλοΐας και ασφάλειας στη θάλασσα είναι κοινές και στις δύο χώρες.

Η είσοδος στον διαδικτυακό τόπο της Ακτοφυλακής της Μεγάλης Βρετανίας επιτυγχάνεται με την εισαγωγή της διεύθυνσης <http://www.dft.gov.uk/mca/>. Η αρχική σελίδα

του συγκεκριμένου διαδικτυακού τόπου της Ακτοφυλακής του Ηνωμένου Βασιλείου παρουσιάζεται στην Εικόνα 6. Όπως φαίνεται, πρόκειται για έναν απλό, εύχρηστο, καλά οργανωμένο διαδικτυακό τόπο ο οποίος στο πάνω μέρος του εμφανίζει το αρμόδιο υπουργείο Μεταφορών στο οποίο υπάγεται διοικητικά η υπηρεσία και το τρίπτυχο αυτής που είναι: «Ασφάλεια της ζωής, Ασφάλεια της ναυσιπλοΐας, Καθαρές θάλασσες» - «safer lives, safer ships, cleaner seas». Αντίστοιχα με τον διαδικτυακό τόπο του Λιμενικού Σώματος-Ελληνική Ακτοφυλακή, ο επισκέπτης έχει τη δυνατότητα αναζήτησης στον ιστότοπο με την εισαγωγή κειμένου ή λέξεων με βάση τις οποίες θέλει να αναζητήσει πληροφορίες από τον διαδικτυακό τόπο καθώς και της επίσκεψης στις σελίδες κοινωνικής δικτύωσης που διαθέτει η Ακτοφυλακή (Facebook-YouTube-Twitter).



Εικόνα 6: Αρχική σελίδα διαδικτυακού τόπου Ακτοφυλακής Μεγάλης Βρετανίας ([www.dft.gov.uk/mca/](http://www.dft.gov.uk/mca/))

Στη συνέχεια του διαδικτυακού τόπου βρίσκεται πληροφοριακό υλικό ταξινομημένο σε έξι (06) θεματικές ενότητες, οι οποίες είναι οι ακόλουθες:

**Working at Sea**, η ενότητα αυτή περιλαμβάνει όλο το σχετικό υλικό νομοθεσίας, εντύπων αιτήσεων, παραβόλων απαραίτητων για την συμπλήρωση των αιτήσεων, δικαιολογητικών που απαιτούνται να κατέχει όποιος ενδιαφέρεται να εργαστεί ως ναυτικός ή να απασχοληθεί στον κλάδο της αλιείας. Όλα τα έντυπα είναι σε μορφή αρχείων τα οποία ο επισκέπτης του διαδικτυακού τόπου μπορεί να τα αποθηκεύσει στον υπολογιστή του, να κάνει «download», και να τα συμπληρώσει. Επιπλέον, ο ενδιαφερόμενος μπορεί να ενημερωθεί για το στάδιο στο οποίο βρίσκεται η αίτηση την οποία έχει συμπληρώσει και αποστέλλει ηλεκτρονικά. Τέλος, η ενότητα αυτή περιλαμβάνει μελέτη για την προηγούμενη περίοδο 2011-2012 στην οποία διαπιστώνεται η ικανοποίηση των χρηστών και η μέτρηση του βαθμού αυτού σχετικά με την αποδοτικότητα και χρηστικότητα του εν λόγω διαδικτυακού τόπου.

**Leisure and the Seaside**, η ενότητα αυτή πληροφορεί τον επισκέπτη για τις βασικές αρχές με τις οποίες οφείλει να συμμορφώνεται καθ' όλη τη διάρκεια που βρίσκεται στη στεριά πλησίον της θάλασσας, μέσα στη θάλασσα ή όταν απολαμβάνει το μπάνιο σε αυτή. Επιπλέον, μέσα από συγκεκριμένες εκστρατείες στοχεύει στην αποτροπή ατυχημάτων και στη χρήση απαραίτητων προστατευτικών μέσων καθώς και στην αποφυγή της χρήσης αλκοόλ κατά τη διάρκεια που κάποιος βρίσκεται στη θάλασσα. Ειδικότερα, αναφέρεται ο κίνδυνος της πτώσης στο νερό από μεγάλο ύψος όταν είναι άγνωστο το βάθος παραθέτοντας εικόνες και μαρτυρίες ανθρώπων που πλέον αντιμετωπίζουν κινητικά και εγκεφαλικά προβλήματα ενώ αξιοσημείωτη είναι η προσπάθεια ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης των παιδιών μέσα από μια ηλεκτρονική εφαρμογή (<http://www.dft.gov.uk/mca/kids/>) ώστε να αποκτήσουν συνείδηση και να συμμορφώνονται στις υποδείξεις ναυαγοσωστών κατά τη διάρκεια που βρίσκονται στη θάλασσα. Επιπλέον, πληροφορεί για την αναγκαιότητα χρήσης σωσιβίων καθώς και την δυνατότητα αποφυγής άσκοπων ταξιδιών όταν οι καιρικές συνθήκες επιδεινώνονται.

**Ships and Cargoes**, η συγκεκριμένη ενότητα αναφέρεται στις ενέργειες που πραγματοποιούνται σε εθνικό και διεθνές επίπεδο για την προώθηση της ασφαλούς κατασκευής, της λειτουργίας και πλοήγησης πλοίων. Αναδεικνύονται οι διαβουλεύσεις στις οποίες λαμβάνει μέρος η Ακτοφυλακή και στην οποία μπορεί κάθε επισκέπτης του παρόντος διαδικτυακού τόπου να αποστέλλει την άποψή του. Ο χρήστης του συγκεκριμένου διαδικτυακού τόπου μπορεί να ενημερωθεί για ζητήματα ασφάλειας και νομοθεσίας περί φορτίων, προστασίας του περιβάλλοντος καθώς να ενημερωθεί για τη δυνατότητα χρήσης της αγγλικής σημαίας σε πλοίο. Επιπλέον, ο ενδιαφερόμενος μπορεί να πραγματοποιήσει



νηολόγηση εμπορικών πλοίων καθώς και μικρών σκαφών βρίσκοντας όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

**Emergency Response**, η ενότητα αυτή πληροφορεί το χρήστη του διαδικτυακού τόπου για τις υπηρεσίες έρευνας και διάσωσης, αντιμετώπισης ρυπάνσεων στη θάλασσα, συλλογής αντικειμένων και ναυαγίων που αποτελούν κίνδυνο για την ασφάλεια της ναυσιπλοΐας, παροχή υποστήριξης και αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών με τα οποία είναι επιφορτισμένη η Ακτοφυλακή του Ηνωμένου Βασιλείου όλο το 24ωρο και όλο το χρόνο.

**News and Publications**, στην ενότητα αυτή ο επισκέπτης μπορεί να παρακολουθήσει υλικό από την δραστηριότητα της Ακτοφυλακής είτε φωτογραφικό είτε βίντεο καθώς και να ενημερωθεί μέσα από τις ανακοινώσεις που αναρτώνται και σχετίζονται με τη δραστηριότητα της Ακτοφυλακής.

**About Us**, η ενότητα αυτή ενημερώνει τον επισκέπτη για την διοικητική ομάδα της Ακτοφυλακής, τους τρόπους επικοινωνίας με αυτήν, την δυνατότητα απασχόλησης σε αυτήν, την αποστολή παραπόνων, το έργο που έχει αναληφθεί για την διαφάνεια των προμηθειών καθώς και τις προσπάθειες που πραγματοποιούνται για ακόμα λιγότερη επιβάρυνση που προσφέρεται στο περιβάλλον από τις υπηρεσίες της Ακτοφυλακής του Ηνωμένου Βασιλείου.

Τέλος, ο διαδικτυακός τόπος στο κέντρο της αρχικής του σελίδας καλωσορίζει τον επισκέπτη στο νέο διαδικτυακό τόπο της Ακτοφυλακής της Μεγάλης Βρετανίας παραθέτοντας στα δεξιά της αρχικής σελίδας μια εικόνα ώστε να δοθεί μια εικαστική νότα στον συγκεκριμένο ιστότοπο και αναγράφοντας εκ νέου το τρίπτυχο της Ακτοφυλακής καθώς και τις αξίες πάνω στις οποίες βασίζεται η λειτουργία αυτής που είναι «Ασφάλεια, Επαγγελματισμός, Εμπιστοσύνη, Σεβασμός» - «Safety, Professionalism, Trust and Respect».

### 3.5.2 Η περίπτωση της Ολλανδίας

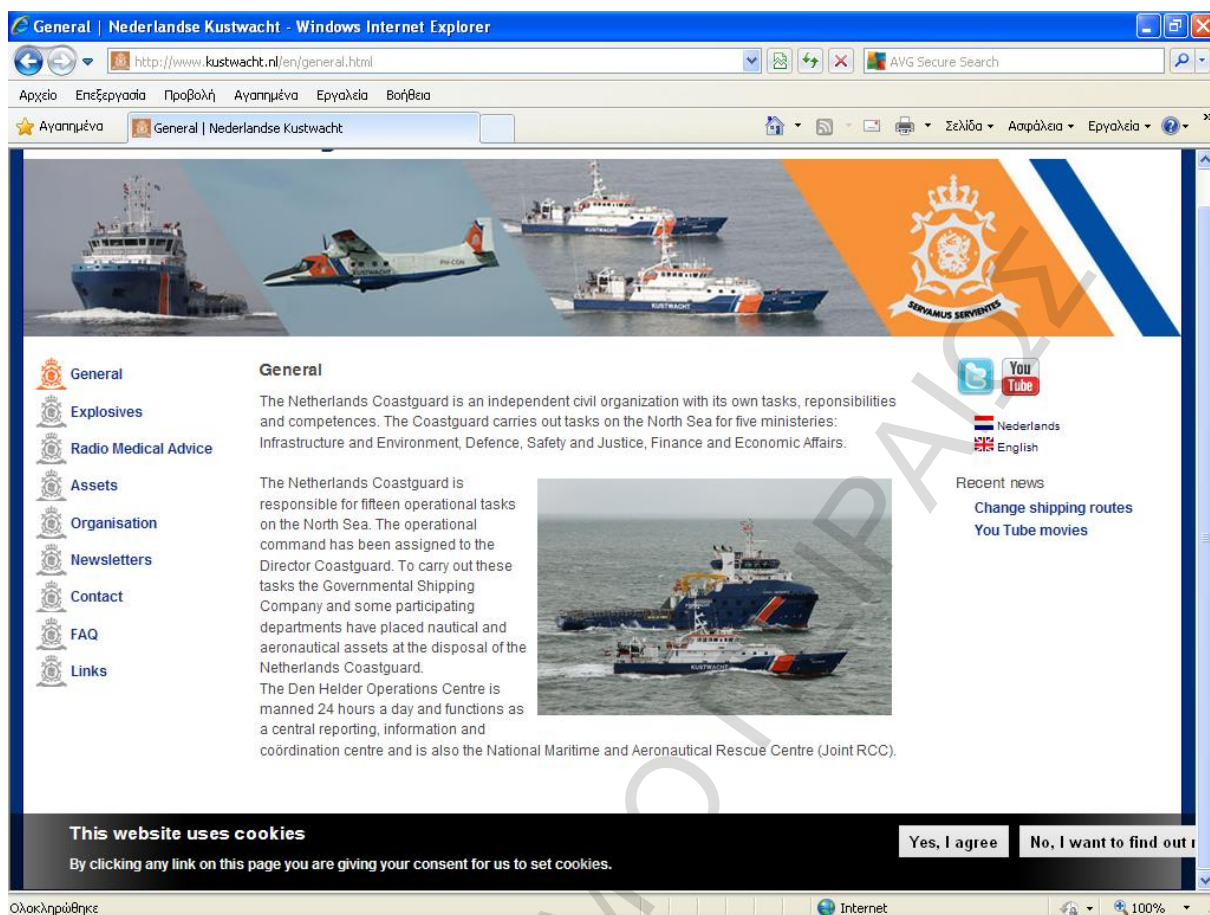
Η Ολλανδία είναι μια χώρα που γεωγραφικά βρίσκεται στο βορειοδυτικό τμήμα της Ευρωπαϊκής ηπείρου, η ακτογραμμή της οποίας ανέρχεται στα 451 χλμ πολύ λιγότερα συγκριτικά με τα 13.676 χλμ της ελληνικής. Η Ολλανδία περιβάλλεται από τη Βόρεια Θάλασσα, το Βέλγιο και τη Γερμανία και χαρακτηριστικό της χώρας είναι το γεγονός ότι περίπου το ¼ της έκτασής της βρίσκεται κάτω από το επίπεδο της θάλασσας. Για την

αντιμετώπιση του εν λόγω ζητήματος έχει αναπτυχθεί ένα εκτεταμένο δίκτυο φραγμάτων κατά μήκος της χώρας.

Η Ολλανδική Ακτοφυλακή είναι ένας ανεξάρτητος κρατικός οργανισμός ο οποίος έχει επιφορτιστεί με προκαθορισμένα καθήκοντα και αρμοδιότητες και δραστηριοποιείται επιχειρησιακά στη Βόρεια Θάλασσα για την υλοποίηση και την εναρμόνιση του έργου της με πέντε συναρμόδια Υπουργεία της συγκεκριμένης χώρας. Ειδικότερα, οι δράσεις της Ολλανδικής Ακτοφυλακής συμπίπτουν με τους στόχους και τις απαιτήσεις των Υπουργείων Υποδομών και Περιβάλλοντος, Άμυνας, Δικαιοσύνης, Οικονομικών και Εθνικής Οικονομίας. Η Ακτοφυλακή της χώρας, επικοινωνεί πληροφορίες και στοιχεία που ενδιαφέρουν κάθε επισκέπτη μέσα από την ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.kustwacht.nl/en/general.html>.

Η αρχική σελίδα του ιστότοπου της Ολλανδικής Ακτοφυλακής, όπως παρουσιάζεται στην Εικόνα 7, στο πάνω μέρος αναγράφει την επωνυμία της Υπηρεσίας και το εικαστικό μέρος διανθίζεται από την παράθεση κάποιων εκ των επιχειρησιακών μέσων της ακτοφυλακής καθώς και το θυρέο αυτής.

Στα δεξιά του διαδικτυακού τόπου, ο επισκέπτης μπορεί να επιλέξει τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Twitter-YouTube) με τα οποία επικοινωνεί εναλλακτικά η Ακτοφυλακή την δραστηριότητά της καθώς και τη γλώσσα της επιλογής του (Ολλανδικά ή Αγγλικά) αποεπιλέγοντας την αγγλική στην οποία εμφανίζεται η αρχική σελίδα του διαδικτυακού τόπου. Επιπλέον, ο χρήστης μπορεί μέσω της επιλογής της πρόσφατης ενημέρωσης να παρακολουθήσει κάποια ενδιαφέροντα βίντεο καθώς και να ενημερωθεί σχετικά με κάποια από τα πιο σημαντικά γεγονότα τα οποία πρέπει να γνωρίζουν όσοι δραστηριοποιούνται ή κινούνται στο χώρο αρμοδιότητας της Ολλανδικής Ακτοφυλακής. Στην προκειμένη περίπτωση, η Υπηρεσία ενημερώνει τους επισκέπτες τους διαδικτυακού τόπου για μια επικείμενη αλλαγή στους κανόνες θαλάσσιας κυκλοφορίας και ναυσιπλοΐας που έχει αποφασιστεί για το ολλανδικό τμήμα της Βόρειας Θάλασσας.



Εικόνα 7: Αρχική Σελίδα ιστότοπου [www.kustwacht.nl/en/general.html](http://www.kustwacht.nl/en/general.html)

Το αριστερό μέρος του διαδικτυακού τόπου της Ολλανδικής Ακτοφυλακής, στην αγγλική ανάγνωση, περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενότητες:

**General:** η οποία επαναφέρει τον επισκέπτη στην αρχική σελίδα του διαδικτυακού τόπου της Ολλανδικής Ακτοφυλακής.

**Explosives:** ο επισκέπτης επιλέγοντας την ενότητα αυτή ενημερώνεται μέσω πληροφοριακού υλικού για την παρουσία εκρηκτικών στη θαλάσσια περιοχή της ολλανδικής ακτογραμμής. Αποτελεί ουσιαστικά παράγοντα ενημέρωσης του κοινού για την αποφυγή ατυχημάτων σε περίπτωση εντοπισμού κάποιου εκρηκτικού μηχανισμού στη θάλασσα.

**Radio Medical Advice:** είναι παρεχόμενη υπηρεσία από την Ολλανδική Ακτοφυλακή προς κάθε ναυτικό που βρίσκεται στον χώρο αρμοδιότητας της Υπηρεσίας και διατρέχει κίνδυνο ή ασθενήσει εν πλω. Συγκεκριμένα, ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο για τους εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας μεταξύ των οποίων είναι η αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η κλήση μέσω ασυρμάτου ή μέσω τηλεφώνου.

**Assets:** ο επισκέπτης πληροφορείται για τα μέσα (πηγικά και πλωτά) τα οποία έχουν παραχωρηθεί από τα συναρμόδια υπουργεία στην Ολλανδική Ακτοφυλακή για την εκτέλεση των καθηκόντων της στα νερά της Βόρειας Θάλασσας.

**Organisation:** επεξηγείται η οργανωτική διάρθρωση της Υπηρεσίας, ο τρόπος επικοινωνίας και πρόσβασης στην κεντρική υπηρεσία της Ολλανδικής Ακτοφυλακής, ονοματίζονται οι 15 αρμοδιότητες αυτής και παρατίθεται χάρτης που προσδιορίζει σαφώς τον χώρο ευθύνης της Ακτοφυλακής.

**Newsletters:** δηλαδή χώρο για ενημερωτικό υλικό το οποίο όμως δεν έχει ανανεωθεί πρόσφατα.

**Contact:** παραθέτει τα στοιχεία επικοινωνίας με την Ολλανδική Ακτοφυλακή για κάθε ενδιαφερόμενο όπως διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνου και φαξ.

**FQA:** μέσω αυτής της ενότητας δίνονται απαντήσεις από την Ακτοφυλακή σε ερωτήματα τα οποία τίθενται αρκετά συχνά.

**Links:** παραπέμπεται ο επισκέπτης σε διαδικτυακούς τόπους των αρχών με τις οποίες συνεργάζεται η Ολλανδική Ακτοφυλακή, σε διεθνείς οργανισμούς που καθορίζουν το πλαίσιο για τους κανόνες ναυσιπλοΐας και λοιπές υπηρεσίες που εμπλέκονται στην άσκηση των καθηκόντων της Ακτοφυλακής.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι η απεικόνιση του διαδικτυακού τόπου στην ολλανδική γλώσσα περιλαμβάνει μερικές ακόμα ενότητες οι οποίες ενημερώνουν για υπάρχουσες θέσεις εργασίας στην Υπηρεσία, δελτία τύπου με την τρέχουσα δραστηριότητα της Ακτοφυλακής, αρχείο με το περιοδικό που εκδίδει η Υπηρεσία και ενημερώσει κάθε ενδιαφερόμενο για τις δράσεις της Ολλανδικής Ακτοφυλακής.

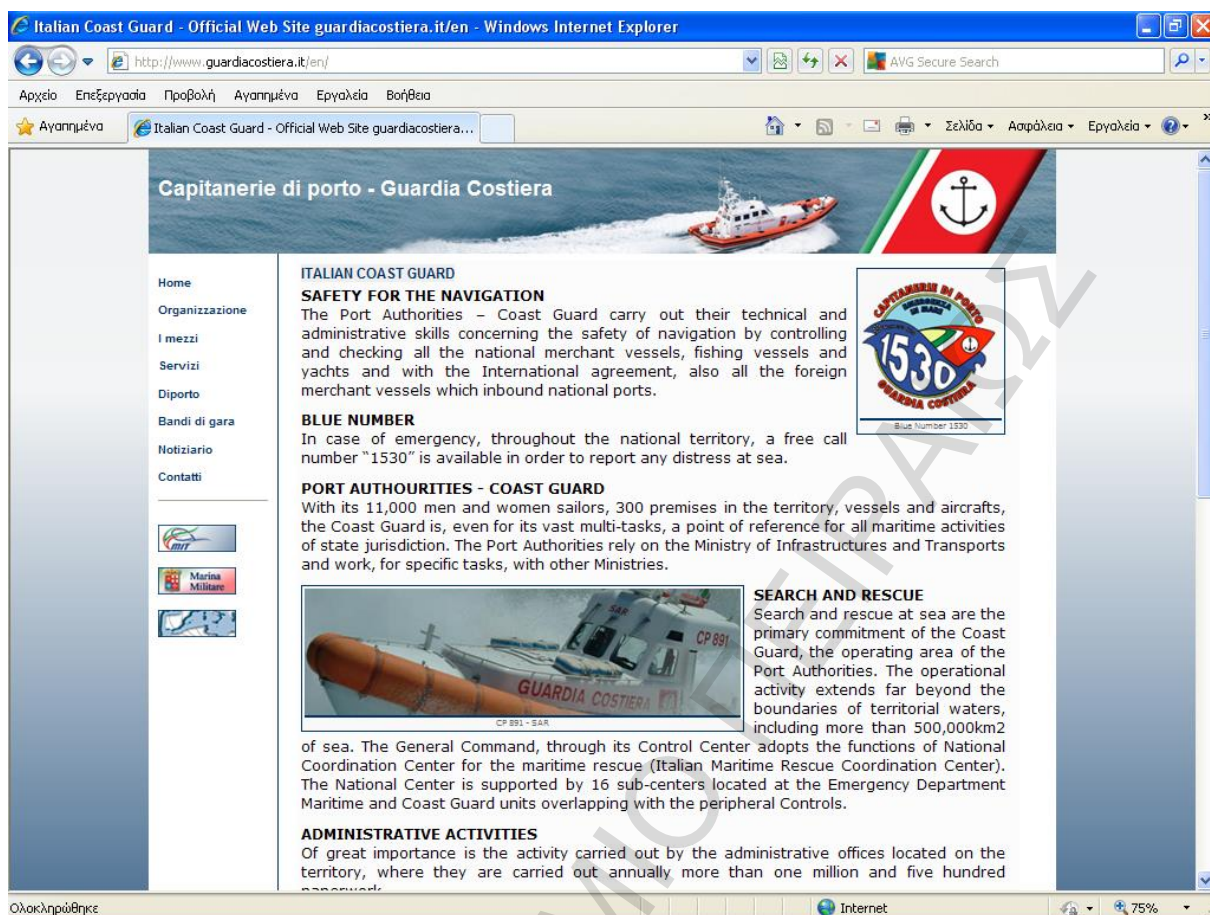
### 3.5.3 Η περίπτωση της Ιταλίας

Η Ιταλική Ακτοφυλακή γιόρτασε το 2012 τα 147 χρόνια από τη σύστασή της. Το γεγονός αυτό προσδίδει στην Ιταλική Ακτοφυλακή χαρακτηριστικά γνωρίσματα τα οποία μπορούν να παραλληλιστούν με την εξέλιξη της ανθρώπινης ύπαρξης. Όπως ένας άνθρωπος όταν περνούν τα χρόνια θεωρείται ότι γίνεται σοφότερος και βελτιώνει γνωρίσματα τα οποία τον χαρακτηρίζουν έτσι μπορεί να υποτεθεί ότι η Ιταλική Ακτοφυλακή είναι ένα σώμα ασφαλείας της γειτονικής χώρας με εξελιγμένη τεχνογνωσία, προσωπικό άριστα καταρτισμένο, στόλο οχημάτων – σκαφών – ιπτάμενων μέσων τα οποία εξυπηρετούν πλήρως τις αρμοδιότητες που έχουν ανατεθεί από την Ιταλική Πολιτεία.

Ο διαδικτυακός τόπος της Ιταλικής Ακτοφυλακής, αντίστοιχο Σώμα με το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή για την Ελλάδα, απαντάται στην ηλεκτρονική διεύθυνση ([www.guardiacostiera.it/en/](http://www.guardiacostiera.it/en/)). Όπως φαίνεται και στην Εικόνα 8, η αρχική σελίδα του ιστότοπου εμφανίζει συγκεκριμένο πληροφοριακό υλικό γραμμένο στην Αγγλική γλώσσα. Συγκεκριμένα, με την παρούσα αρχική σελίδα γίνονται γνωστά στον επισκέπτη κάποια από τα πιο σημαντικά στοιχεία – δεδομένα τα οποία πρέπει να γνωρίζει το κοινό το οποίο έχει επιλέξει τον διαδικτυακό τόπο της Ιταλικής Ακτοφυλακής. Ειδικότερα, στη σελίδα αυτή παρατηρούμε τα εξής χαρακτηριστικά. Στο πάνω μέρος του ιστότοπου απεικονίζεται το εικαστικό μέρος αποτελούμενο από την πλήρη επίσημη επωνυμία της Ιταλικής Ακτοφυλακής συνοδευόμενη από ένα περιπολικό σκάφος και τον θυρεό του εν λόγω Σώματος. Στα αριστερά, ο επισκέπτης έχει την δυνατότητα της επιλογής ανάμεσα σε οκτώ (08) θεματικές ενότητες οι οποίες είναι γραμμένες στην ιταλική γλώσσα και ονοματίζονται ως ακολούθως:

- |                   |                  |
|-------------------|------------------|
| 1) Home           | 5) Diporto       |
| 2) Organizzazione | 6) Bandi di gara |
| 3) I mezzi        | 7) Notiziario    |
| 4) Servizi        | 8) Contatti      |

Κάθε μία από αυτές τις ενότητες ανακατευθύνει τον επισκέπτη σε επιπλέον πληροφοριακό υλικό το οποίο επίσης είναι γραμμένο στην ιταλική γλώσσα. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι η Ιταλική Ακτοφυλακή διαθέτει λογαριασμούς στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Facebook-YouTube-Twitter) στα οποία αναρτά ενημερωτικό υλικό από την καθημερινή δραστηριότητα της Υπηρεσίας.



Εικόνα 8: Αρχική Σελίδα ιστότοπου [www.guardiacostiera.it/en/](http://www.guardiacostiera.it/en/)

Η επιλογή «**Home**» επαναφέρει τον χρήστη στην αρχική σελίδα, ανεξαρτήτως σε ποια υποενότητα του διαδικτυακού τόπου και αν βρίσκεται.

Η επιλογή «**Organizzazione**» ενημερώνει τον επισκέπτη για τα κύρια καθήκοντα και τους τομείς δραστηριότητας της Ιταλικής Ακτοφυλακής όπως έρευνα και διάσωση καθ' όλο το 24ωρο, την ασφαλή ναυσιπλοΐα, τους ελέγχους αλιείας, την προστασία των λιμενικών εγκαταστάσεων και υποδομών, την καταπολέμηση κάθε παράνομης δραστηριότητας διαμέσου της θάλασσας και την προστασία του θαλασσιού περιβάλλοντος. Επιπλέον, η ενότητα αυτή περιέχει ιστορικά στοιχεία που σχετίζονται με την ίδρυση και τις υπηρεσίες της Ιταλικής Ακτοφυλακής.

Η επιλογή «**I mezzi**» περιλαμβάνει στοιχεία και χαρακτηριστικά των επιχειρησιακών μέσων της Υπηρεσίας όπως αεροσκάφη – ελικόπτερα – σκάφη.

Η επιλογή «**Servizi**» περιέχει χρήσιμο ενημερωτικό υλικό όπως υλικό νομοθεσίας, μετεωρολογικές προβλέψεις και καιρικές συνθήκες στο χώρο αρμοδιότητας της Ιταλικής

Ακτοφυλακής, τηλέφωνα επικοινωνίας σε περίπτωση κινδύνου με τις λιμενικές αρχές, νέα και ανακοινώσεις καθώς και στοιχεία για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της υπηρεσίας.

Η επιλογή «**Diporto**» περιέχει νομοθεσία, διατάγματα και λοιπό πληροφοριακό υλικό που σχετίζεται με τα σκάφη αναψυχής. Ενδεικτικά, εκτός των άλλων αναφέρονται οι διοικητικές κυρώσεις σε περίπτωση παραβάσεων, ο απαιτούμενος εξοπλισμός που πρέπει να φέρουν τα συγκεκριμένα σκάφη καθώς και υλικό νομοθεσίας εγκεκριμένο από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Η ενότητα «**Bandi di Gara**» περιέχει προκηρύξεις για την ανάθεση συμβάσεων καθώς και προκηρύξεις διαγωνισμών για την προμήθεια υλικών και μέσων εν εξελίξει τις οποίες έχει αιτηθεί η Ιταλική Ακτοφυλακή.

Η ενότητα «**Notiziario**» παρουσιάζει το διμηνιαίο συνδρομητικό περιοδικό για την ενημέρωση σχετικά με τη δραστηριότητα και το έργο της Ιταλικής Ακτοφυλακής.

Η επιλογή «**Contatti**» περιέχει στοιχεία επικοινωνίας με την κεντρική υπηρεσία της Ακτοφυλακής καθώς και ερωτηματολόγιο για τον υπολογισμό της ικανοποίησης χρήσης του συγκεκριμένου διαδικτυακού τόπου όσο και για την ποσοτικοποίηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων και της ικανοποίησης του κοινού που απευθύνεται στα γραφεία της Ακτοφυλακής.

Στο μέσο της αρχικής σελίδας, ο διαδικτυακός τόπος της Ιταλικής Ακτοφυλακής επικοινωνεί στον επισκέπτη του ιστότοπου στοιχεία τα οποία σχετίζονται με την ασφάλεια της Ναυσιπλοΐας, με τον αριθμό κλήσης Έκτακτης Ανάγκης 1530, με την παράθεση στοιχείων για την Ιταλική Ακτοφυλακή ως φορέα, με τις αρμοδιότητες της Ακτοφυλακής, με θέματα Αλιείας, με τα σκάφη αναψυχής, με την παρακολούθηση της θαλάσσιας κυκλοφορίας και τέλος με τον τρόπο προσέλκυσης προσωπικού για απασχόληση στην Ιταλική Ακτοφυλακή. Όλα αυτά τα στοιχεία αναγράφονται συνοπτικά στην αγγλική γλώσσα και αποτελούν υλικό για κάθε χρήστη που δεν γνωρίζει την ιταλική γλώσσα. Παρόλα αυτά, είναι και η μόνη απεικόνιση στοιχείων στην αγγλική ως αναφορά στην κοινώς αποδεκτή διεθνή γλώσσα.

### 3.6 Σύγκριση διαδικτυακών τόπων των εξεταζομένων υπηρεσιών

Στις προηγούμενες υποενότητες του παρόντος 3<sup>ου</sup> κεφαλαίου παρουσιάστηκαν οι διαδικτυακοί τόποι του Λιμενικού Σώματος- Ελληνική Ακτοφυλακή καθώς και της Ακτοφυλακής της Μεγάλης Βρετανίας, της Ολλανδίας και της Ιταλίας αντίστοιχα. Η επιλογή των χωρών έγινε κατά τέτοιο τρόπο ώστε να απεικονίζονται δύο χώρες του Ευρωπαϊκού νότου και δύο χώρες του Ευρωπαϊκού βορρά. Η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με την επίσκεψη στους εν λόγω διαδικτυακούς τόπους και την προσπέλαση εντός των επιλογών που είχαν επιλεγεί να φιλοξενούνται στην αρχική σελίδα των τόπων αυτών.

Αξίζει να επισημανθεί σχετικά με τον διαδικτυακό τόπο του Λιμενικού Σώματος- Ελληνική Ακτοφυλακή ότι η υλοποίηση αυτού του έργου πραγματοποιήθηκε από μέλη του προσωπικού της Διεύθυνσης Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΔΙ.ΠΛ.ΕΠ) του Αρχηγείου του Σώματος ενώ δεν επιβάρυνε καθόλου οικονομικά τον προϋπολογισμό του καθώς δομήθηκε πάνω σε δωρεάν παρεχόμενο λογισμικό. Επιπλέον, σαν διαδικτυακός τόπος αν και αρκετά πρόσφατος, μόλις το 2011, αξίζει να τονισθεί ότι σαν προσπάθεια είχε πραγματοποιηθεί πριν ακόμα οριστεί με το Νόμο 3979/2011 η υποχρεωτική παρουσία της Δημόσιας Διοίκησης στο διαδίκτυο μέσω των διαδικτυακών τόπων αυτής.

Πλέον, με την παρουσίαση και περιγραφή των παρεχομένων πληροφοριών που περιλαμβάνονται στους τέσσερις εξεταζόμενους διαδικτυακούς τόπους μπορεί ο κάθε χρήστης να διαπιστώσει την ύπαρξη ή μη λειτουργικότητας, ευχρηστίας και εναρμόνισης με τις προδιαγραφές του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τον διαδικτυακό τόπο του Λιμενικού Σώματος-Ελληνική Ακτοφυλακή και την σύγκρισή του με τις λοιπές υπηρεσίες.

Όσον αφορά το διαδικτυακό τόπο του Λιμενικού Σώματος-Ελληνική Ακτοφυλακή, ο χρήστης επιλέγοντας την ηλεκτρονική διεύθυνση αυτού εισέρχεται σε ένα αρκετά φιλικό περιβάλλον το οποίο παρέχει τις επιλογές πλοήγησης σε μεγάλα εικονίδια η ονομασία των οποίων διευκολύνει αρκετά την περιήγηση στις επιλεγμένες ενότητες.



**✚ Λιμενικό Σώμα – Ελληνική Ακτοφυλακή (www.hcg.gr)**

**Δυνατά Σημεία**

- + Παροχή υλικού νομοθεσίας
- + Μέσα κοινωνικής δικτύωσης
- + Ενημέρωση, Νέα, Ανακοινώσεις
- + Ενημέρωση έκτακτης ανάγκης
- + Υποβολή ερωτημάτων πολιτών
- + Παροχή αιτήσεων
- + Αναζήτηση στο διαδικτυακό τόπο
- + Ικανοποιητική εικαστική παρουσίαση
- + Μηδενικό κόστος κατασκευής

**Αδυναμίες**

- Αξιολόγηση διαδικτυακού τόπου
- Ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- FAQ's
- Παρακολούθηση σταδίου εξέλιξης αιτήσεων
- Προώθηση διαδικτυακού τόπου
- Μικρή διαλειτουργικότητα
- Επιλογή Αγγλικών μη ενεργή

**✚ Ακτοφυλακή Ηνωμένου Βασιλείου (www.dft.gov.uk/mca/)**

**Δυνατά Σημεία**

- + Πλήρης παροχή υλικού νομοθεσίας
- + Μέσα κοινωνικής δικτύωσης
- + Ενημέρωση, Νέα
- + Έκδοση περιοδικού
- + Αξιολόγηση κάθε ενότητας του διαδικτυακού τόπου
- + Υποβολή παραπόνων
- + Παροχή αιτήσεων
- + Ενημερωτική ηλεκτρονική εφαρμογή για παιδιά
- + Σύγχρονη αρχική σελίδα
- + Ενημέρωση έκτακτης ανάγκης

**Αδυναμίες**

- Ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- Παρακολούθηση σταδίου εξέλιξης αιτήσεων

**✚ Ακτοφυλακή Ολλανδίας (www.kustwacht.nl/en/general.html)**

**Δυνατά Σημεία**

- + Μέσα κοινωνικής δικτύωσης
- + Αναζήτηση στο διαδικτυακό τόπο
- + FAQ's (λίγα)
- + Ενημέρωση
- + Ενημέρωση έκτακτης ανάγκης

**Αδυναμίες**

- Ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- Παρακολούθηση σταδίου εξέλιξης αιτήσεων
- Λίγο πληροφοριακό υλικό
- Λιτή αρχική σελίδα

**✚ Ακτοφυλακή Ιταλίας (www.guardiacostiera.it/en/)**

**Δυνατά Σημεία**

- + Παροχή υλικού νομοθεσίας
- + Μέσα κοινωνικής δικτύωσης
- + Ενημέρωση, Νέα
- + Παροχή αιτήσεων
- + Ενημέρωση έκτακτης ανάγκης

**Αδυναμίες**

- Αξιολόγηση διαδικτυακού τόπου
- FAQ's
- Παρακολούθηση σταδίου εξέλιξης αιτήσεων
- Ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- Επιλογή Αγγλικών με λίγο πληροφοριακό υλικό
- Δύσχρηστη αρχική σελίδα

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>**

### **Ανασχεδιασμός και αναμόρφωση διαδικτυακού τύπου Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής**

---

#### **4.1 Εισαγωγή**

Όπως έχει αναφερθεί και σε προηγούμενα κεφάλαια, η Ελλάδα συμμετέχει στην κοινοτική πρωτοβουλία που έχει αναληφθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση για την εξάπλωση της ευρυζωνικότητας σε όσο το δυνατό μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού αλλά και την μεγαλύτερη δυνατή γεωγραφική κάλυψη από ευρυζωνικό δίκτυο. Έχει εκτιμηθεί ότι η παροχή ανοικτών και διαλειτουργικών υπηρεσιών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών συνιστά κρίσιμο παράγοντα για την ανάπτυξη των οικονομιών και την ενίσχυση της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας. Επιπλέον, η ανάπτυξη βέλτιστων πρακτικών στην παραγωγική διαδικασία καθώς και στην παροχή υπηρεσιών συμβάλλει στη άμβλυνση των φαινομένων παθογένειας που χαρακτηρίζουν τη Δημόσια Διοίκηση και ειδικότερα τη γραφειοκρατία και τα φαινόμενα χρηματισμού τα οποία ταλανίζουν όσο τίποτε άλλο την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση.

Όπως αναφέρθηκε και στο 1<sup>ο</sup> κεφάλαιο, η Ελλάδα έχει καταρτίσει το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με το οποίο επιδιώκεται η υποστήριξη και συμβατότητα της παροχής υπηρεσιών που προκύπτουν από την διαλειτουργικότητα μεταξύ των συστημάτων των υπηρεσιών που εμπλέκονται στην διαδικασία παροχής μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Επιπλέον, στην εποχή της μετάβασης της Δημόσιας Διοίκησης από την αυτοπρόσωπη παρουσία του πολίτη στην ηλεκτρονικοποίηση των διαδικασιών, απαιτείται η προσαρμογή όλων των πληθυσμιακών ομάδων στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και κατ' επέκταση η κατάρτισή τους και η υιοθέτηση αντίληψης φιλικής προς την ψηφιακή εποχή. Για το λόγο αυτό κρίνεται απαραίτητη η εστίαση της Δημόσιας Διοίκησης στην προσπάθεια προσαρμογής και μετάβασης της ελληνικής κοινωνίας από την πεπαλαιωμένου τύπου παροχή υπηρεσιών των δημόσιων οργανισμών και φορέων στην εξολοκλήρου ει δυνατόν υποβολή, ολοκλήρωση και λήψη των αποτελεσμάτων αυτών.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την ανάπτυξη και παροχή προηγμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί η αξιοποίηση καινοτόμων τεχνολογικών προσεγγίσεων που θα μεγιστοποιήσουν το όφελος για τους τελικούς αποδέκτες των

υπηρεσιών και θα ελαχιστοποιήσουν το κόστος λειτουργίας του Δημοσίου. Στην κατεύθυνση αυτή, και σε ευθυγράμμιση με την Ελληνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, σχεδιάζονται και υλοποιούνται κομβικά έργα υποδομών στη δημόσια διοίκηση.

Στην προσπάθεια αυτή εντάσσεται και η δημιουργία αρχικά και στη συνέχεια η προτεινόμενη αναμόρφωση του διαδικτυακού τόπου του Λιμενικού Σώματος-Ελληνική Ακτοφυλακή. Το πλαίσιο βάσει του οποίου πρέπει να πραγματοποιηθεί ο ανασχεδιασμός του παρόντος δημόσιου διαδικτυακού τόπου είναι η πολιτοκεντρική προσέγγιση καθώς και η όσο το δυνατό πιο γρήγορη και πιο πλήρης συμμόρφωση στις προδιαγραφές που θέτει το Πλαίσιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Οι δύο αυτοί άξονες δράσης θα καταστήσουν ένα φορέα της Δημόσιας Διοίκησης, όπως είναι το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή, πιο αποτελεσματικό σχετικά με την ικανοποίηση των αιτημάτων πολιτών και επιχειρήσεων σε δραστηριότητες και υπηρεσίες στις οποίες έχει αρμοδιότητα μέσα από την πλήρη ηλεκτρονικοποίηση των υπηρεσιών.

## **4.2 Δυσχέρειες στην αναμόρφωση του διαδικτυακού τόπου**

Όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή οφείλει να αναπροσαρμόσει τη δραστηριότητά του και να συμμορφωθεί με το Πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αυτή η πρωτοβουλία συμμόρφωσης και αναδόμησης του διαδικτυακού τόπου αν και πρέπει να αναληφθεί άμεσα προκειμένου να εναρμονιστεί το Σώμα με τις προδιαγραφές που θέτει το Πλαίσιο για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσα από τον επίσημο διαδικτυακό του τόπο, παρόλα αυτά οφείλει να αντιμετωπίσει κάποιους σημαντικούς ανασταλτικούς παράγοντες της όλης προσπάθειας όπως:

- Η έλλειψη χρηματοδότησης ένεκα της οικονομικής κρίσης και της προσπάθειας εξορθολογισμού των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης η οποία επιβραδύνει αυτή τη μετάβαση προς την πλήρη ηλεκτρονικοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης.
- Η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, αν και υπάρχουν καταρτισμένα στελέχη στη Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών, ικανού να απασχοληθεί αποκλειστικά και μόνο με την διαχείριση, τον έλεγχο, τη συντήρηση, τη λειτουργία του διαδικτυακού τόπου

του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής με προσανατολισμό την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

- Η έλλειψη ικανού αριθμού προσωπικού που υπηρετεί στις περιφερειακές υπηρεσίες (Λιμεναρχεία, Υπολιμεναρχεία, Λιμενικοί Σταθμοί) καταρτισμένου έπειτα από προγράμματα εκπαίδευσης ώστε να διαχειρίζεται και να ελέγχει τον διαδικτυακό τόπο σε τοπικό επίπεδο και να ολοκληρώνει όλα τα ηλεκτρονικά αιτήματα που καταφθάνουν στην Υπηρεσία.
- Η αλλαγή της νοοτροπίας των Ελλήνων για την αυτοπρόσωπη παρουσία στις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης και η αποδοχή μιας ηλεκτρονικοποιημένης διαδικασίας για την ικανοποίηση όλων των αιτημάτων.
- Η αλλαγή της νοοτροπίας της Δημόσιας Διοίκησης για την βαρύτητα της αυτοπρόσωπης παρουσίας κατά την υποβολή κάθε αιτήματος, αιτήσεως από πολίτες και επιχειρήσεις για την εξακρίβωση της πιστότητας και της ορθότητας αυτών.

#### **4.3 Επίπεδο συμμόρφωσης ως προς τα πρότυπα των διαδικτυακών τόπων**

Το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθορίζει τον τρόπο μέσω του οποίου η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση αναλαμβάνει την υποχρέωση της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα, το εν λόγω πλαίσιο μέσα από συγκεκριμένους κανόνες και πρότυπα θέτει το πλαίσιο εναρμόνισης και ταύτισης των διαδικτυακών τόπων της δημόσιας διοίκησης με τις επιταγές της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των εξειδικευμένων επιχειρησιακών προγραμμάτων.

Οι κανόνες και τα πρότυπα αυτά προσδιορίζουν συγκεκριμένα θέματα που σχετίζονται με τη δημιουργία, τη λειτουργία, τη διαχείριση και χρήση των δημόσιων διαδικτυακών τόπων. Αναλυτική παρουσίαση του συνόλου των κανόνων και των προτύπων, παρουσιάζεται στο Παράρτημα της παρούσας μελέτης.

Στην περίπτωση του διαδικτυακού τόπου του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής, τα ομαδοποιημένα κριτήρια εκτιμήθηκαν σε μια κλίμακα τριών (03) επιπέδων ως προς την συμμόρφωση με τους κανόνες και τα πρότυπα που ορίζονται. Συγκεκριμένα,

κάθε κριτήριο εκτιμήθηκε με (1) στην περίπτωση της μερικής κάλυψης-συμμόρφωσης, με (2) στην περίπτωση της πλήρους κάλυψης και (3) στην περίπτωση που ο υπάρχων δημόσιος διαδικτυακός τόπος του Λιμενικού Σώματος-Ελληνική Ακτοφυλακή υπερκαλύπτει το κριτήριο. Παρόλα αυτά, μιας και η προσπάθεια της παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι σχετικά πρόσφατη, σε ορισμένα κριτήρια ο δημόσιος διαδικτυακός τόπος του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής δεν μπόρεσε να εκτιμηθεί η εναρμόνισή του και στην περίπτωση αυτή χρησιμοποιήθηκε η μηδενική εκτίμηση (0).

#### Πίνακας 4.1

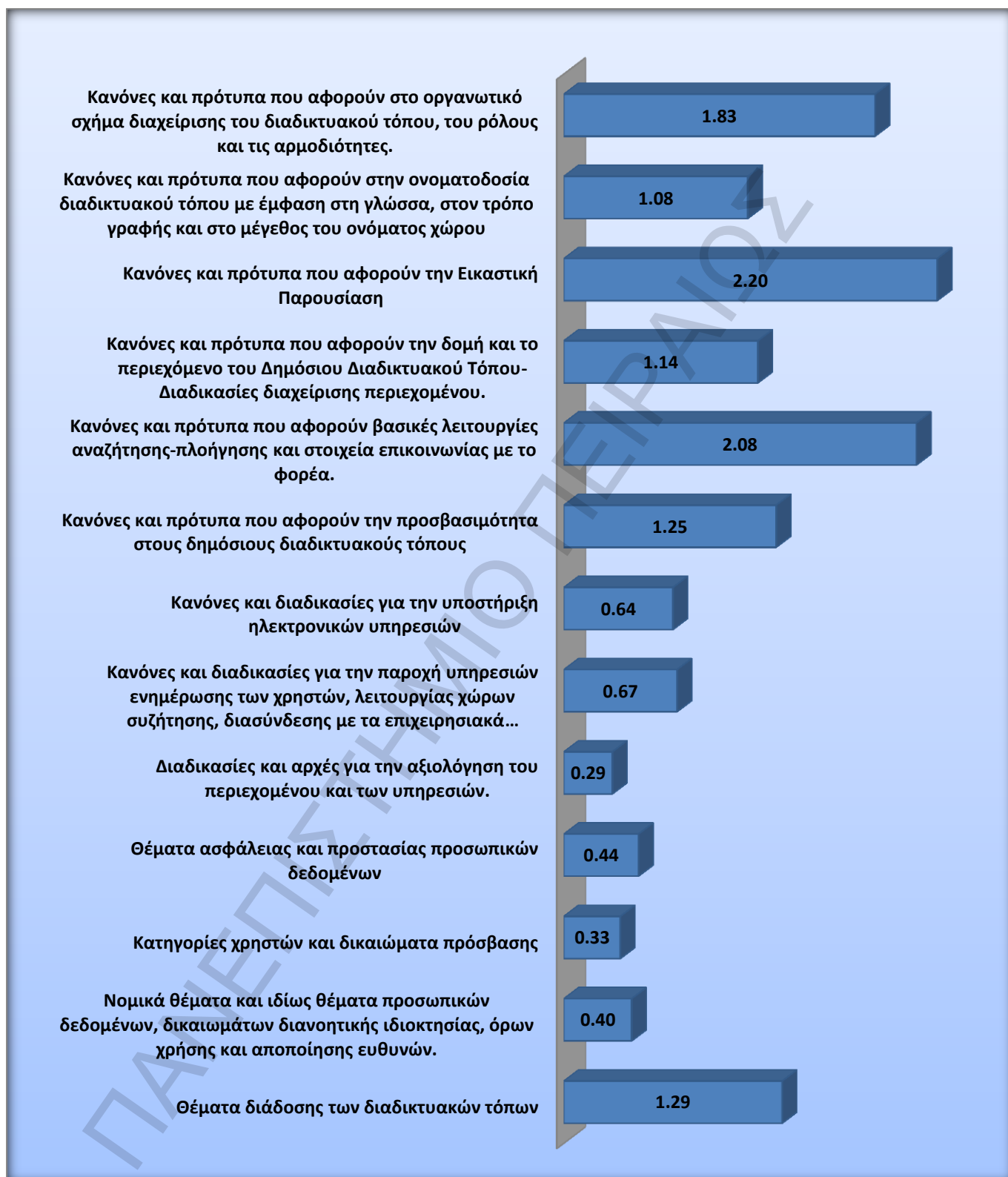
#### Κανόνες και Πρότυπα για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και λειτουργία των διαδικτυακών τόπων της Δημόσιας Διοίκησης

Ομάδες Κανόνων και Προτύπων	Αριθμός κριτηρίων	Βαθμολογία (μέσος όρος)
Κανόνες και πρότυπα που αφορούν στο οργανωτικό σχήμα διαχείρισης του διαδικτυακού τόπου, του ρόλους και τις αρμοδιότητες.	6	1,83
Κανόνες και πρότυπα που αφορούν στην ονοματοδοσία διαδικτυακού τόπου με έμφαση στη γλώσσα, στον τρόπο γραφής και στο μέγεθος του ονόματος χώρου	12	1,08
Κανόνες και πρότυπα που αφορούν την Εικαστική Παρουσίαση	20	2,20
Κανόνες και πρότυπα που αφορούν την δομή και το περιεχόμενο του Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου- Διαδικασίες διαχείρισης περιεχομένου.	21	1,14
Κανόνες και πρότυπα που αφορούν βασικές λειτουργίες αναζήτησης-πλοήγησης και στοιχεία επικοινωνίας με το φορέα.	13	2,08
Κανόνες και πρότυπα που αφορούν την προσβασιμότητα στους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους	8	1,25
Κανόνες και διαδικασίες για την υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών	14	0,64
Κανόνες και διαδικασίες για την παροχή υπηρεσιών ενημέρωσης των χρηστών, λειτουργίας χώρων συζήτησης, διασύνδεσης με τα επιχειρησιακά συστήματα φορέων.	21	0,67
Διαδικασίες και αρχές για την αξιολόγηση του περιεχομένου και των υπηρεσιών.	7	0,29

<b>Θέματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων</b>	25	<b>0,44</b>
<b>Κατηγορίες χρηστών και δικαιώματα πρόσβασης</b>	3	<b>0,33</b>
<b>Νομικά θέματα και ιδίως θέματα προσωπικών δεδομένων, δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας, όρων χρήσης και αποποίησης ευθυνών.</b>	5	<b>0,40</b>
<b>Θέματα διάδοσης των διαδικτυακών τόπων</b>	7	<b>1,29</b>

Πηγή : <http://www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs/822023.PDF>

Στον Πίνακα 4.1, αναγράφονται οι ομάδες των 13 κανόνων και προτύπων όπου σε κάθε σύνολο κανόνων και προτύπων έχουν αθροιστεί οι εκτιμήσεις και έχουν διαιρεθεί με το σύνολο των κανόνων. Με αυτό τον τρόπο εξάγεται ένας μέσος όρος για κάθε ομάδα κανόνων και προτύπων ο οποίος έχει ως βάση το (0) την πλήρη ανυπαρξία συμμόρφωσης και (3) την υπερκάλυψη.



**Διάγραμμα 4.1**

**Εκτίμηση και Συμμόρφωση διαδικτυακού τόπου ως προς τους κανόνες και τα πρότυπα του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**



Από τον Διάγραμμα 4.1, προκύπτει ότι η Δημόσια Διοίκηση η οποία στην συγκεκριμένη περίπτωση αντιπροσωπεύεται από το Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή οφείλει να εστιάσει τις δράσεις της προς τον απώτερο στόχο που είναι η πλήρης παροχή και ικανοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

#### **4.4 Προτάσεις αναμόρφωσης του διαδικτυακού τόπου**

Όπως αναφέρθηκε και στο 2<sup>ο</sup> κεφάλαιο, το Λιμενικό Σώμα – Ελληνική Ακτοφυλακή είναι ένα ένοπλο σώμα ασφαλείας στρατιωτικά συντεταγμένο η αρμοδιότητα του οποίου εκτείνεται στο θαλάσσιο χώρο της Ελλάδος καθώς και στο χερσαίο τμήμα, στην περίπτωση που υφίσταται και που ανήκει στο χώρο δικαιοδοσίας εκάστης Λιμενικής Αρχής. Όπως γίνεται αντιληπτό, το αντικείμενο ενασχόλησης είναι ιδιαίτερα ευρύ καθώς πέρα από αστυνομικής φύσεως θέματα ασφαλείας εντός της θάλασσας και των χερσαίων χώρων δικαιοδοσίας, το Λιμενικό Σώμα – Ελληνική Ακτοφυλακή αδειοδοτεί, ελέγχει, ρυθμίζει, επιβάλλει πρόστιμα, αναστέλλει κάθε δραστηριότητα με την οποία σχετίζονται είτε πολίτες είτε επιχειρήσεις είτε λοιπές υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης.

Με το Νόμο 3979 του 2011, η Ελληνική Πολιτεία δημιούργησε ένα γενικό πλαίσιο για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση η οποία ενισχύεται ως δράση μέσα από την διαρκή εκμετάλλευση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Το Λιμενικό Σώμα – Ελληνική Ακτοφυλακή, δημιούργησε τη συγκεκριμένη περίοδο τον δημόσιο διαδικτυακό τόπο στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.hcg.gr](http://www.hcg.gr). Το εγχείρημα αυτό πραγματοποιήθηκε από μέλη του προσωπικού της Διεύθυνσης Πληροφορικής και Επικοινωνιών χωρίς την ανάθεση σε κάποιον ανάδοχο με αποτέλεσμα να είναι μηδενικού κόστους.

Πλέον, γίνεται αντιληπτό ότι οι επιδιωκόμενοι στόχοι για την παρουσία ενός φορέα ή μια υπηρεσίας της Δημόσιας Διοίκησης στο χώρο του διαδικτύου μέσω της ύπαρξης ενός επίσημου δημόσιου διαδικτυακού τόπου είναι:

- η ενημέρωση των εν δυνάμει χρηστών-επισκεπτών του τόπου για τα θέματα, ζητήματα, προβλήματα που επιλύει ο εν λόγω φορέας ή υπηρεσία τα οποία ενδιαφέρουν, ενημερώνουν και απαντούν στις αναζητήσεις του επισκέπτη και

- η παροχή πλήρως ηλεκτρονικά διαθέσιμων υπηρεσιών προς αντικατάσταση του παραδοσιακού τρόπου μετάβασης στην υπηρεσία με συνεπακόλουθα την άμβλυνση των φαινομένων παθογένειας της Δημόσιας Διοίκησης.

Σε γενικές γραμμές, ο συγκεκριμένος δημόσιος διαδικτυακός τόπος αποτελεί μια αρκετά ικανοποιητική προσπάθεια για την προβολή της δραστηριότητας του Σώματος και την παροχή ενημερωτικού υλικού στους επισκέπτες του. Επιπλέον, ανταποκρίνεται σε αρκετές από τις προδιαγραφές που έχει θέσει το Πλαίσιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την προώθησή της από την Δημόσια Διοίκηση. Παρόλα αυτά, ο συγκεκριμένος τόπος χρήζει σημαντικών προσθηκών ώστε να μπορέσει να καταστεί πιο χρηστικός για πολίτες και επιχειρήσεις και συγκεκριμένα στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Η προσπάθεια αναμόρφωσης του υφιστάμενου δημόσιου διαδικτυακού τόπου του Λιμενικού Σώματος - Ελληνικής Ακτοφυλακής, ένεκα της οικονομικής κρίσης ανατίθεται στην ήδη υπάρχουσα αρμόδια Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Η εν λόγω Διεύθυνση διαθέτει μεν κατάλληλα καταρτισμένο και εκπαιδευμένο προσωπικό παρόλα αυτά δεν έχει την πολυτέλεια, λόγω των υπολοίπων επιχειρησιακών αναγκών, της αποκλειστικής διάθεσης αυτού του προσωπικού στην διαχείριση και λειτουργία ενός πλήρους διαδικτυακού τόπου ικανού να προσφέρει ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε πολίτες, επιχειρήσεις και λοιπούς φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

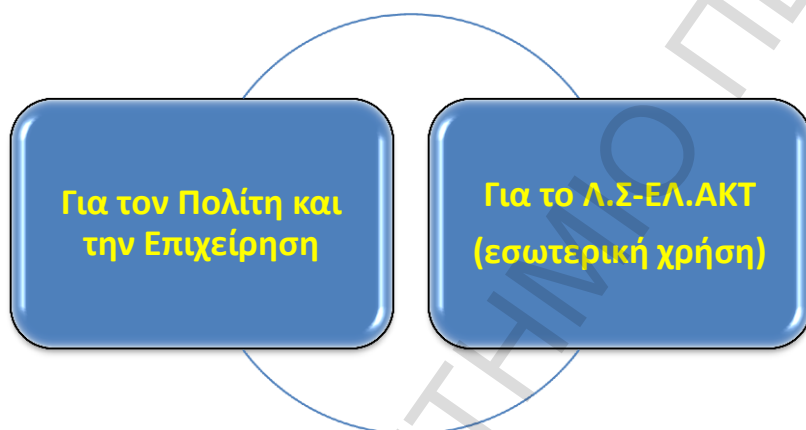
Η προσπάθεια της ηγεσίας του Σώματος να καταστήσει τον δημόσιο διαδικτυακό του τόπο χρηστικό και αποτελεσματικό ώστε να εναρμονίζεται με τον διττό στόχο αυτού επικεντρώνεται στους ακόλουθους άξονες παρεμβάσεων.

#### **Άξονας 1<sup>ος</sup>: Εικαστική αναμόρφωση**

Όπως αναφέρθηκε στο Κεφάλαιο 3, όπου πραγματοποιήθηκε η εκτίμηση του ιστότοπου [www.hcg.gr](http://www.hcg.gr), ο διαδικτυακός τόπος ανταποκρίνεται σε ικανοποιητικό βαθμό (εκτίμηση 2,2 με 3 την υπερκάλυψη των κριτηρίων) στα κριτήρια της εικαστικής παρουσίασης που θέτει το πλαίσιο για την υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Παρόλα αυτά, θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν ορισμένες εικαστικές παρεμβάσεις στην κατεύθυνση της ικανοποίησης του πλαισίου των κανόνων σχετικά με την παρουσίαση και απεικόνιση του δημόσιου διαδικτυακού τόπου.

Συγκεκριμένα, ο διαδικτυακός τόπος θα μπορούσε μετά την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διεύθυνσης [www.hcg.gr](http://www.hcg.gr) να προσφέρει την δυνατότητα στον επισκέπτη να ανακατευθυνθεί σε

συγκεκριμένο υλικό είτε ως «Για τον Πολίτη και την Επιχείρηση» είτε «Για το Λ.Σ-ΕΛ.ΑΚΤ (εσωτερική χρήση)» και να απεικονίζεται όπως στο Σχήμα 1. Με τον τρόπο αυτό θα γινόταν ουσιαστικά ένα φιλτράρισμα εκ των προτέρων των δυνατοτήτων και των επιλογών που θα μπορούσε να έχει ο επισκέπτης. Κατόπιν, έχοντας επιλέξει ο χρήστης μία εκ των δύο εισόδων θα μπορούσε για μεν την επιλογή «Για την Πολίτη και την Επιχείρηση» να πλοηγηθεί ελεύθερα σε όλο εκείνο το εύρος της πληροφόρησης που μπορεί να παρασχεθεί ελεύθερα από τον φορέα. Για την επιλογή «Για το Λ.Σ-ΕΛ.ΑΚΤ (εσωτερική χρήση)» ο χρήστης θα μπορούσε να πλοηγηθεί στις δυνατότητες της συγκεκριμένης επιλογής αφού προηγουμένως εισάγει επιτυχώς όνομα χρήστη (username) και κωδικό (password) τα οποία θα έχει χορηγήσει και εγκρίνει η αρμόδια υπηρεσία του Λιμενικού Σώματος – Ελληνική Ακτοφυλακή.

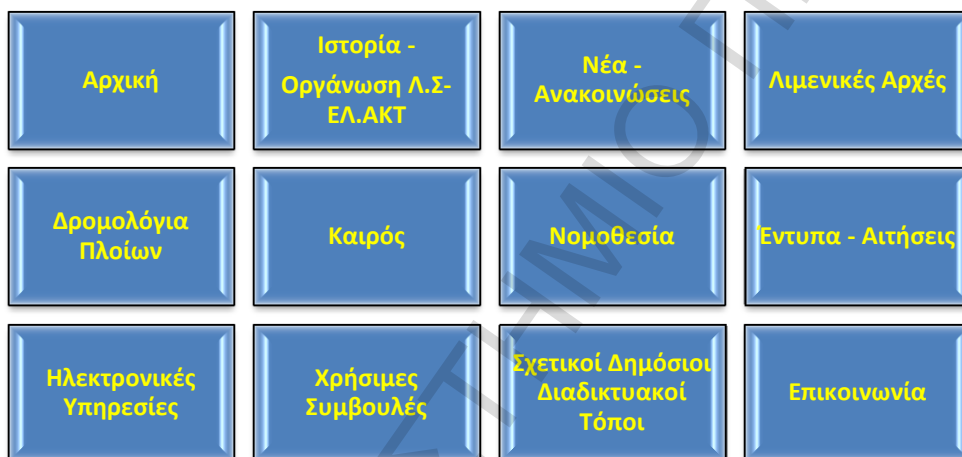


**Σχήμα 1:** Ενδεικτικές επιλογές αρχικής σελίδας διαδικτυακού τόπου [www.hcg.gr](http://www.hcg.gr)

Επιπλέον, ο διαδικτυακός τόπος ακολουθεί μια εν μέρει ξεπερασμένη νοοτροπία που απαιτούσε αρκετή ποσότητα πληροφορίας στην αρχική του σελίδα. Αυτό φαίνεται στο δεξιό μέρος της αρχικής σελίδας όπου έχουν ενταχθεί κάποιοι διεθνείς οργανισμοί με τους οποίους εναρμονίζεται η λειτουργία του Λιμενικού Σώματος – Ελληνικής Ακτοφυλακής καθώς και στο κεντρικό τμήμα αυτού όπου απεικονίζονται οι ενότητες της Επικαιρότητας, των Νέων του Λ.Σ-ΕΛ.ΑΚΤ, των Ανακοινώσεων και των Χρήσιμων Συνδέσμων. Η συγκεκριμένη παρουσίαση έχει σαν επακόλουθο την δυσκολία πλοήγησης του επισκέπτη καθώς και την αντίληψη της αλληλοεπικάλυψης της πληροφορίας σε αρκετές ενότητες του ιστότοπου.

## ✚ Άξονας 2<sup>ος</sup>: Αναδιάταξη του περιεχομένου

Όπως αναφέρθηκε και στον άξονα 1, στον υπάρχοντα διαδικτυακό τόπο παρατηρείται αλληλοεπικάλυψη όσον αφορά το περιεχόμενο της πληροφορίας και των ενότητων στις οποίες είναι καταχωρημένη. Σύμφωνα με την εκτίμηση της ικανοποίησης των κριτηρίων του πλαισίου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ο συγκεκριμένος διαδικτυακός τόπος έλαβε την εκτίμηση 1,14 με 3 την υπερκάλυψη των κριτηρίων. Η εκτίμηση αποτελεί στοιχείο για περαιτέρω βελτίωση του διαδικτυακού τόπου σε συγκεκριμένες κατηγορίες τις οποίες δεν έχει εντάξει μέχρι στιγμής. Ο συγκεκριμένος διαδικτυακός τόπος θα μπορούσε να λάβει την μορφή που απεικονίζεται στο Σχήμα 2 όπου ο επισκέπτης θα μπορούσε επιλέγοντας ένα από τα εικονίδια να πλοηγηθεί σε ένα μεγαλύτερο εύρος πληροφορίας.



Σχήμα 2 Ενδεικτική απεικόνιση αρχικής σελίδας διαδικτυακού τόπου Λ.Σ-ΕΛ.ΑΚΤ "Για τον Πολίτη και την Επιχείρηση"

Ειδικότερα, τα εικονίδια – επιλογές της αρχικής σελίδας του διαδικτυακού τόπου θα παρέχουν τις εξής δυνατότητες:

- **Αρχική:** επαναφέρει τον επισκέπτη στην αρχική σελίδα
- **Ιστορία – Οργάνωση Λ.Σ-ΕΛ.ΑΚΤ,** ενημερώνει για:
  - την ιστορική πορεία του Σώματος
  - την υπάρχουσα ιεραρχική δομή
  - την οργανωτική δομή.
  - Το προσωπικό
  - Τις υπηρεσίες του Λ.Σ-ΕΛ.ΑΚΤ

- **Νέα – Ανακοινώσεις:** περιλαμβάνει διαιρεμένες σε υποενότητες:
  - Ενημέρωση για την καθημερινή δραστηριότητα του Σώματος ανά υπηρεσία,
  - Διαγωνισμούς προμηθειών που είναι σε εξέλιξη,
  - Θέματα προσέλκυσης ενδιαφερομένων.
  - Στατιστικά στοιχεία
  - Κοινωνική προσφορά : φωτογραφικό ή/και οπτικοακουστικό υλικό από διάφορες δραστηριότητες όπως διακομιδές ασθενών με πλωτά μέσα, έρευνα και διάσωση, απορρυπάνσεις οι οποίες θα μπορούσαν να δομήσουν ένα αρχείο pdf στο οποίο θα παρουσιάζεται συγκεντρωτικά ανά έτος η δράση του Σώματος.
- **Λιμενικές Αρχές:** περιλαμβάνονται σε αλφαβητική ταξινόμηση οι Υπηρεσίες του Σώματος (Αρχηγείο, Περιφερειακές Διοικήσεις, Λιμεναρχεία, Υπολιμεναρχεία, Λιμενικοί Σταθμοί). Παρέχονται στοιχεία επικοινωνίας όπως τηλέφωνα, ταχυδρομικές και ηλεκτρονικές διευθύνσεις, σελίδες σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης.
- **Δρομολόγια πλοίων:** περιλαμβάνονται ανά Λιμενική Αρχή τα δρομολόγια των πλοίων επιβατηγών και οχηματαγωγών, σε περίπτωση που διενεργείται ακτοπλοΐα από την έδρα κάθε Υπηρεσίας.
- **Καιρός:** παρέχεται ενημέρωση για τις επικρατούσες και τις αναμενόμενες καιρικές συνθήκες, πάλι για κάθε έδρα Λιμενικής Αρχής.
- **Νομοθεσία:** περιέχει ανανεωμένο, θεωρημένο πρόσφατα νομοθετικό υλικό διαιρεμένο για κάθε τομέα αρμοδιότητας του Λιμενικού Σώματος – Ελληνική Ακτοφυλακή σε αντικατάσταση του ήδη υπάρχοντος διαδικτυακού τόπου που η πλοήγηση στο νομοθετικό υλικό επιτυγχάνεται έπειτα από μετάβαση στη σελίδα του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου.
- **Έντυπα – Αιτήσεις:** θα περιέχονται ταξινομημένα ανά τομέα δραστηριότητας τα έντυπα τα οποία οφείλει να συμπληρώσει κάθε ενδιαφερόμενος για την ικανοποίηση κάποιου αιτήματος. Θα αναγράφεται το κόστος της συναλλαγής και ο χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας.
- **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:** ο επισκέπτης θα μπορεί να πραγματοποιήσει συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιπέδου 3 (αμφίδρομης διάδρασης) και επιπέδου 4 (συναλλαγή). Επιπλέον, θα μπορεί να ενημερώνεται για το στάδιο στο οποίο βρίσκεται η αίτησή του.

- **Χρήσιμες Συμβουλές:** στην ενότητα αυτή η Υπηρεσία πληροφορεί μέσω βίντεο – αφισών – εντύπων για θέματα που άπτονται της δραστηριότητάς της και με τις οποίες σχετίζεται το κοινό και τα οποία οφείλουν να γνωρίζουν.
- **Σχετικοί Δημόσιοι Διαδικτυακοί Τόποι:** ο επισκέπτης ανακατευθύνεται σε σχετικούς διαδικτυακούς τόπους της Δημόσιας Διοίκησης.
- **Επικοινωνία:** παρέχονται όλα τα στοιχεία με τα οποία κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να επικοινωνήσει με την Κεντρική Υπηρεσία του Λιμενικού Σώματος – Ελληνική Ακτοφυλακή.

#### 🚦 Άξονας 3<sup>ος</sup>: Παροχή υπηρεσιών επιπέδων 3 και 4

Μέχρι στιγμής, ο εξεταζόμενος δημόσιος διαδικτυακός τόπος ικανοποιεί υπηρεσίες επιπέδου 1 (Πληροφόρησης - Δημοσίευσης) και επιπέδου 2 (Διάδρασης - Αλληλεπίδρασης). Στόχος πλέον της Δημόσιας Διοίκησης είναι η επέκταση των δραστηριοτήτων και υπηρεσιών που διατίθενται σε πολίτες και επιχειρήσεις και στα εναπομείναντα καθορισμένα επίπεδα 3 της Αμφίδρομης Διάδρασης, 4 της Συναλλαγής και 5 της Προσωποποίησης. Για την υλοποίηση αυτής της πρωτοβουλίας απαιτείται ουσιαστική μεταμόρφωση όχι μόνο των δημόσιων διαδικτυακών τόπων αλλά και των λειτουργιών και των δομών πάνω στις οποίες έχει συγκροτήσει την άσκηση των καθηκόντων της η Δημόσια Διοίκηση.

Ειδικότερα, για την παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα επίπεδα 3 και 4 καθώς και την εκπλήρωση αιτημάτων τα οποία υποβάλλονται με ηλεκτρονικό τρόπο με την υποστήριξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών ο διαδικτυακός τόπος πρέπει να προϋποθέτει τη δήλωση της ταυτότητας του χρήστη και την εξακρίβωσή της από το σύστημα. Επιπλέον, η εγγραφή, η ταυτοποίηση και η αυθεντικοποίηση των χρηστών ώστε να εξασφαλίζεται η ασφαλής και προσωπική είσοδος κάθε χρήστη θα πρέπει να υλοποιείται σύμφωνα με το Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης το οποίο αποτελεί το κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία των προσωπικών και ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων καθώς και την προστασία της ιδιωτικότητας του πολίτη.

Τέλος, για την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ο διαχειριστής του διαδικτυακού τόπου οφείλει να εφαρμόσει εκείνα τα πρότυπα και τις απαιτήσεις που θέτει το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η περίπτωση βέβαια των ηλεκτρονικών πληρωμών αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα προς την ταχεία μετάβαση της Δημόσιας Διοίκησης στην αποκλειστική παροχή υπηρεσιών με ηλεκτρονικό

τρόπο. Η δυσκολία εστιάζεται στην έλλειψη ετοιμότητας της Δημόσιας Διοίκησης να υποστηρίξει την εκτέλεση ηλεκτρονικών πληρωμών.

#### **Άξονας 4<sup>ος</sup>: Εμπλουτισμός περιεχομένου**

Η πρωτοβουλία αυτή εστιάζεται στη μεταφορά περιεχομένου που ενδιαφέρει κάθε επισκέπτη του διαδικτυακού τόπου, από άλλες υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης με τις οποίες αλληλεπιδρά και συνεργάζεται το Λιμενικό Σώμα. Στόχος είναι η μείωση των περιττών ανακατευθύνσεων σε άλλους διαδικτυακούς τόπους πέραν του εξεταζόμενου.

Συγκεκριμένα, θα μπορούσε σε πρώτη φάση να μεταφερθεί όλο το υλικό νομοθεσίας ανά κατηγορία και αρμοδιότητα του Σώματος για το οποίο μέχρι στιγμής απαιτείται η μετάβαση στο διαδικτυακό τόπο του Υπουργείου Ναυτιλίας Αιγαίου. Με την αναφορά της πηγής προέλευσης του ενημερωτικού υλικού, αποφεύγεται η έξοδος από τον διαδικτυακό τόπο του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής ενώ επιπροσθέτως ενισχύεται η αξιολόγηση σχετικά με την πληρότητα του διαδικτυακού τόπου.

Επιπλέον, η ένταξη υλικού από λοιπές υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης το οποίο αξιολογείται χρήσιμο θα καταστήσει το διαδικτυακό τόπο του Λιμενικού Σώματος – Ελληνικής Ακτοφυλακής ένα πλήρες portal το οποίο θα μπορούσε να ενισχυθεί με την ένταξη στην αρχική σελίδα μιας ενότητας με Tags (ενότητα δηλαδή στην οποία λέξεις κλειδιά κατόπιν επιλογής ανακατευθύνουν τον χρήστη σε ειδήσεις, νέα, ανακοινώσεις που αφορούν τη λέξη επιλογής).

#### **Άξονας 5<sup>ος</sup>: Νέες λειτουργίες**

Όπως γίνεται αντιληπτό, στις μέρες μας οι περιφερειακές υπηρεσίες του Λιμενικού Σώματος –Ελληνικής Ακτοφυλακής οφείλουν να ενισχύσουν την παρουσία της ανά την Ελλάδα πραγματοποιώντας δράσεις και αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες προς διευκόλυνση τόσο της εύρυθμης λειτουργίας της Αρχής αλλά και της ελαχιστοποίησης της παρέμβασης σε ανώτερες ιεραρχικά υπηρεσίες για τη λήψη οδηγιών, πληροφοριακού υλικού και κατευθύνσεων.

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως στην ενότητα των Λιμενικών Αρχών, οι Υπηρεσίες θα μπορούσαν να δημιουργήσουν ένα ιστολόγιο (blog) στο οποίο ο επισκέπτης θα μπορούσε να ενημερώνεται σχετικά με τις ιδιαιτερότητες κάθε τόπου στον οποίο βρίσκεται η επιλεγμένη κάθε φορά Λιμενική Αρχή. Μέσα από αυτό το ιστολόγιο, η υπηρεσία θα μπορεί:

- Να αναρτά ενημερωτικό νομοθετικό υλικό για τις συνήθεις δραστηριότητες με τις οποίες καταπιάνεται ο πληθυσμός και για τις οποίες απαιτείται ενημέρωση από την Λιμενική Αρχή ώστε οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να εναρμονίζουν την παρουσία τους με τις διατάξεις, τη νομοθεσία και τους κανονισμούς που είναι σε ισχύ.
- Να αναρτά τις υπάρχουσες καιρικές συνθήκες ώστε να είναι σε γνώση του κοινού και να μειώνεται μέσω αυτής της υπηρεσίας, η απασχόληση προσωπικού για την παροχή, μέσω τηλεφώνου, την συγκεκριμένης πληροφόρησης. Η τηλεφωνική ενημέρωση των καιρικών συνθηκών, αποτελεί ένα ιδιαίτερα μεγάλο ποσοστό των συνομιλιών που πραγματοποιούνται καθημερινά στις Λιμενικές Αρχές.
- Να αναρτά τα δρομολόγια των πλοίων ανά ώρα δρομολογίου και ημέρα, εφόσον υπάρχει ακτοπλοΐα. Η συγκεκριμένη ενημέρωση, όπως και των καιρικών συνθηκών, αποτελεί και αυτή ένα επίσης μεγάλο ποσοστό καθημερινών συνομιλιών προς τις Λιμενικές Αρχές.
- Να επισημαίνει τους κινδύνους που υπάρχουν για την ασφαλή διεξαγωγή της ναυσιπλοΐας σε όλο το εύρος της δικαιοδοσίας της Λιμενικής Αρχής.
- Να αναρτά πληροφοριακό υλικό το οποίο θα ενημερώνει κάθε ενδιαφερόμενο σχετικά με τα δικαιολογητικά που οφείλει να κατέχει κάθε πολίτης ή επαγγελματίας ώστε να δραστηριοποιείται σύμφωνα με το νόμο και να μην επιβαρύνεται με τα πρόστιμα τα οποία επιβάλλονται σε περιπτώσεις παρεκτροπής ή μη συμμόρφωσης.
- Να παρακολουθεί σε διατιθέμενο χάρτη τις λιμενικές υποδομές και τις παρεχόμενες υπηρεσίες εντός του εξεταζόμενου λιμένα. Επιπλέον, κάτοχος ιστιοφόρου που βρίσκεται κοντά σε κάποιο λιμένα θα μπορούσε να δει σε πραγματικό χρόνο τις διαθέσιμες κενές θέσεις ελλιμενισμού ώστε να προσεγγίζει και να ενημερώνει μέσω της κράτησής του τη Λιμενική Αρχή και να διευκολύνει τη διαδικασία είσπραξης των λιμενικών τελών που αποτελούν έσοδο για το φορέα διαχείρισης της λιμενικής υποδομής.

Επιπλέον λειτουργίες για το διαδικτυακό τόπο είναι η ένταξη επιλογών αξιολόγησης αυτού αναφορικά με:

- Το περιεχόμενο του διαδικτυακού τόπου,
- Τις υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά μέσω του διαδικτυακού τόπου
- Τη συνολική λειτουργία και απόδοση του διαδικτυακού τόπου.

Με τον τρόπο αυτό θα μπορέσει η αρμόδια διεύθυνση διαχείρισης του διαδικτυακού τόπου να προσαρμόζει τις λειτουργίες και τις υπηρεσίες του σύμφωνα με τις μεταβαλλόμενες ανάγκες



των χρηστών του. Τέλος, απαιτείται η εισαγωγή επιλογής υποβολής παραπόνων και σχολίων τόσο για λάθος πρακτικές και λειτουργίες που ενδεχομένως εφαρμόζονται όσο και για δυσκολίες και εμπόδια κατά την πραγματοποίηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Τέλος, σήμερα που όλο και μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για την πραγματοποίηση συναλλαγών και την πληροφόρησή του απαιτείται ένας διαδικτυακός τόπος ο οποίος ενδιαφέρεται για την διάδοσή του σε όσο το δυνατό μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού. Για τον λόγο αυτό απαιτείται ο δημόσιος διαδικτυακός τόπος να είναι ευκόλως προσβάσιμος από όλες τις μηχανές αναζήτησης καθώς και να εμφανίζεται σε συναφείς δημόσιους διαδικτυακούς τόπους. Για να μπορέσει να καλυφθεί το κόστος διαχείρισης ενός διαδικτυακού τόπου ικανού να πραγματοποιεί ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών συναλλαγών καθώς και να αλληλεπιδρά με άλλους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους θα μπορούσε να προσανατολιστεί προς την παραχώρηση χώρου για διαφήμιση. Συγκεκριμένα, εταιρείες και ιδιώτες που δραστηριοποιούνται στο χώρο της ναυτιλίας καθώς και ναυτιλιακά γραφεία ακτοπλοϊκών εταιριών θα μπορούσαν να αποκτήσουν έναντι ενός λογικού τιμήματος χώρο για διαφήμιση εντός του διαδικτυακού τόπου.

## Συμπεράσματα

---

Είναι γεγονός ότι η διάχυση της πληροφορίας σε συνδυασμό με την εφαρμογή των τεχνολογικών δυνατοτήτων που προσφέρουν οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών αποτελούν κρίσιμους παράγοντες για την απαιτούμενη μετάβαση των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης από το παρωχημένο απρόσωπο μοντέλο παροχής υπηρεσιών σε αυτό της εξατομικευμένης και πελατοκεντρικής αντίληψης εν είδει εδραιωμένης επιχείρησης που στόχο έχει την παροχή ολοκληρωμένων, ποιοτικών και προσαρμοσμένων υπηρεσιών σε κάθε κατηγορία ενδιαφερομένων.

Παρόλα αυτά, σήμερα η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα ως αποτέλεσμα της οικονομικής κρίσης και των αλλαγών και μεταρρυθμίσεων που αναλαμβάνονται, οφείλει να υλοποιήσει άμεσα όλα εκείνα τα επιχειρησιακά προγράμματα τα οποία θα εντάξουν τη Δημόσια Διοίκηση στην εποχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η συγκεκριμένη περίοδος αν και δεν αποτελεί εύφορο έδαφος για την ανάληψη ριζικών αλλαγών παρόλα αυτά συνιστά περίοδο στην οποία η Δημόσια Διοίκηση οφείλει να αναλάβει και να υλοποιήσει συγκεκριμένες παρεμβάσεις και διορθώσεις προς το στόχο της αναδιάρθρωσης και επαναπροσδιορισμού των στόχων, των αρμοδιοτήτων και των υποχρεώσεων των φορέων αυτής.

Ο διαδικτυακός τόπος του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής αποτελεί μια αξιόλογη προσπάθεια της Διεύθυνσης Πληροφορικής και Επικοινωνιών του Σώματος καθώς μέσω αυτού ικανοποιούνται αρκετά από τα κριτήρια που θέτει το πλαίσιο για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενώ επιπλέον αποτελεί ένα εγχείρημα το οποίο πραγματοποιήθηκε με μηδενικό κόστος γεγονός που υποδηλώνει την ύπαρξη δυνατοτήτων για περαιτέρω βελτίωση. Η βελτίωση αυτή έγκειται στην πραγμάτωση των ακόλουθων δύο αντικειμενικών σκοπών που θα συμβάλλουν στην απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών:

- 1) Την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνηση επιπέδων 3 και 4 ώστε να εναρμονίζεται πλήρως και με το ελληνικό πλαίσιο για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- 2) Την συνεργασία του Σώματος με τις λοιπές υπηρεσίες και φορείς της Δημόσιας Διοίκησης με συνεπακόλουθα τη μείωση του κόστους, τον περιορισμό των συναρμοδιοτήτων, την αύξηση της παραγωγικότητας των δημοσίων λειτουργιών και την

άμβλυνση των φαινομένων γραφειοκρατίας και διαφθοράς που αποτελούν τη μόνιμη παθολογία της Δημόσιας Διοίκησης.

Κλείνοντας, η εδραίωση και επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και δη μέσα από τους διαδικτυακούς τόπους της Δημόσιας Διοίκησης όπως και μέσα από τον διαδικτυακό τόπο του Λιμενικού Σώματος – Ελληνικής Ακτοφυλακής που ήταν και το αντικείμενο της παρούσας μελέτης, οφείλει να λάβει σοβαρά υπόψη την πολιτοκεντρική διακυβέρνηση. Μέσα από αυτή την εκτίμηση οι Κυβερνήσεις και κατ' επέκταση η Δημόσια Διοίκηση δείχνει ότι γνωρίζει ποιες είναι οι ανάγκες και οι επιθυμίες των πολιτών ενώ κάνει ότι μπορεί ώστε να αντιληφθεί τις μεταβαλλόμενες επιθυμίες και ανάγκες ώστε να τις ικανοποιήσει. Επιπλέον, κατ' αντιστοιχία μια υπηρεσία η οποία δεν ανταποκρίνεται με τις ανάγκες αυτού που την αιτείται ή που τον καθιστά ανήμπορο να επωφεληθεί των χαρακτηριστικών της δεν αποτελεί σε καμία περίπτωση υπηρεσία. Αντιθέτως, πρόκειται για ένα λάθος το οποίο δύσκολα θα μπορέσει να μετουσιωθεί σε πραγματική υπηρεσία που να ικανοποιεί αυτόν που την αιτείται. (Bertot J.C et al, 2008)

Για τον λόγο αυτό, η προσπάθεια της Ελληνική Δημόσιας Διοίκησης να εναρμονιστεί με την ευρωπαϊκή κοινή νομοθεσία οφείλει να μετεξελιχθεί σε αντικειμενικό σκοπό κάθε εμπλεκόμενου σε αυτήν. Το άρμα της ανάπτυξης και της μετάβασης, έστω και καθυστερημένα, προς την νέα ιδιαίτερα υποσχόμενη ψηφιακή εποχή της πλήρους παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αντικαθιστώντας τα παραδοσιακά μονοπάτια οφείλει να έχει θέση και για τις υπηρεσίες της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Αποκλειστικοί υπεύθυνοι για να καταστεί η Ελλάδα συνοδοιπόρος σε όλη αυτή την προσπάθεια είναι η άμεση και όσο το δυνατό πιο πιστή εφαρμογή των πλαισίων και των επιχειρησιακών προγραμμάτων που εφαρμόζονται ανά την ευρωπαϊκή περιφέρεια καθώς και η συνεργασία όλων των δημοσίων λειτουργών και δημοσίων υπηρεσιών.

## Συμπληρωματικό Μέρος

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Βαθμολογία : Υπερκαλύπτει (3), Καλύπτει πλήρως (2), Καλύπτει μερικώς (1)

<b>Κανόνες και πρότυπα που αφορούν στο οργανωτικό σχήμα διαχείρισης του διαδικτυακού τόπου, του ρόλους και τις αρμοδιότητες.</b>	<b>Βαθμολογία</b>
[ΚΥ.1] Ένα ανώτερο διοικητικό στέλεχος του φορέα πρέπει να οριστεί ως Επιτελικός Υπεύθυνος του ΔΔΤ.	2
[ΚΥ.2] Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ πρέπει να αναθέσει σε συγκεκριμένο στέλεχος το ρόλο του Τεχνικού Υπευθύνου του ΔΔΤ, στον οποίο θα ανατεθεί η ευθύνη οργάνωσης και λειτουργίας του διαδικτυακού τόπου του φορέα, καθώς και η τήρηση του φακέλου του ΔΔΤ.	2
[ΚΥ.3] Ο Τεχνικός Υπεύθυνος του ΔΔΤ ενός φορέα πρέπει να έχει υπό την εποπτεία του τα στελέχη του φορέα που αναλαμβάνουν ρόλους σχετικά με τη διαχείριση και υποστήριξη της λειτουργίας του ΔΔΤ που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες του Τεχνικού Υπευθύνου.	2
[ΚΥ.4] Ο φορέας ενός ΔΔΤ πρέπει να αναθέσει σε συγκεκριμένο στέλεχος του το ρόλο του Υπευθύνου Περιεχομένου και Υπηρεσιών του ΔΔΤ.	2
[ΚΥ.5] Για κάθε τμήμα περιεχομένου, έγγραφο ή υπηρεσία του φορέα που διατίθεται ηλεκτρονικά μέσω του ΔΔΤ ενός φορέα πρέπει να είναι σαφές ποια μονάδα, ρόλος ή στέλεχος του φορέα είναι υπεύθυνος για την ακρίβεια, εγκυρότητα, ποιότητα και ασφάλειά του.	2
[ΚΠ.1] Η λειτουργία του ΔΔΤ ενός φορέα προτείνεται να υποστηρίζεται από κάποιο Νομικό Σύμβουλο του φορέα, ο οποίος πρέπει να ελέγχει επαρκώς τα νομικά θέματα που ανακύπτουν κατά την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.	1
<b>Κανόνες και πρότυπα που αφορούν στην ονοματοδοσία διαδικτυακού τόπου με έμφαση στη γλώσσα, στον τρόπο γραφής και στο μέγεθος του ονόματος του χώρου</b>	<b>Βαθμολογία</b>
[ΚΥ.6] Η ακριβής ονοματοδοσία (Domain Name) ενός Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου θα πρέπει να εγκρίνεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων –ΕΕΤΤ) και να είναι σύμφωνη με τον «Κανονισμό Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (domain names) με κατάληξη .gr» της ΕΕΤΤ.	3
[ΚΠ.2]	1

<p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης συνιστάται να αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου στο χώρο 2ου επιπέδου .gov.gr για νέους διαδικτυακούς τόπους, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που προβλέπονται στον Κανονισμό της ΕΕΤΤ.</p>	
<p><b>[ΚΜ.1]</b></p> <p>Για τους υφιστάμενους διαδικτυακούς τόπους των φορέων της δημόσιας διοίκησης που δεν έχουν όνομα τριών επιπέδων και κατάληξη .gov.gr ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ η σταδιακή μετάπτωση των ονομάτων τους στο χώρο 2ου επιπέδου .gov.gr.</p>	0
<p><b>[ΚΠ.3]</b></p> <p>Σε περίπτωση που το επιθυμητό όνομα χώρου είναι δεσμευμένο από το φορέα και φιλοξενεί ένα άλλο Διαδικτυακό Τόπο του φορέα, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης συνιστάται να αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου της μορφής egonname.gov.gr, όπου 'name' είναι το επιθυμητό όνομα χώρου.</p>	0
<p><b>[ΚΠ.4]</b></p> <p>Σε περίπτωση που υπάρχουν δύο ή περισσότεροι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης με την ίδια επίσημη ονομασία, οι φορείς προτείνεται να αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου, το οποίο θα φέρει ένα επιπλέον χαρακτηριστικό ικανό να προσδιορίσει μονοσήμαντα το φορέα-κάτοχο του ΔΔΤ.</p> <p>Ο Κανόνας αυτός προτείνεται να εφαρμόζεται και στην περίπτωση που οι επίσημες ονομασίες δύο ή περισσότερων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης δεν είναι ακριβώς ίδιες αλλά διαφέρουν ελάχιστα μεταξύ τους.</p>	0
<p><b>[ΚΠ.5]</b></p> <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, για διαδικτυακούς τόπους ή πύλες που εξυπηρετούν ειδικούς σκοπούς ή περιλαμβάνουν ειδική θεματολογία και δεν αποτελούν τον επίσημο διαδικτυακό τους τόπο, δύνανται να αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου που να αντανακλά το σκοπό ή τη θεματολογία των συγκεκριμένων διαδικτυακών τόπων και πυλών.</p>	0
<p><b>[ΚΥ.7]</b> Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι πρέπει να διαθέτουν τουλάχιστον ένα όνομα χώρου με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου (A-Z, a-z, 0-9), π.χ. www.name.gov.gr.</p>	0
<p><b>[ΚΠ.6]</b></p> <p>Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης προτείνεται να αιτούνται, εκτός από την εκχώρηση ονόματος χώρου με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου, την εκχώρηση ονόματος χώρου και με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του ελληνικού αλφαβήτου (Α-Ω, α-ω, 0-9) π.χ. www.ονομα.gov.gr.</p>	0
<p><b>[ΚΥ.8]</b></p>	3

<p>Το μεταβλητό πεδίο των ονομάτων χώρου που αιτούνται οι φορείς της δημόσιας διοίκησης (εκτός ΟΤΑ) πρέπει να ταυτίζεται με την επίσημη απόδοση της επωνυμίας του φορέα στην αγγλική γλώσσα. Η απόδοση της ελληνικής επωνυμίας του φορέα με χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου πρέπει να αποφεύγεται.</p>	
<p><b>[ΚΠ.7]</b></p> <p>Εάν η επίσημη απόδοση της επωνυμίας του φορέα στην αγγλική γλώσσα περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό χαρακτήρων συνιστάται να επιλέγεται κάποια συντετμημένη μορφή αυτής. Η συντετμημένη μορφή πρέπει να είναι ευρέως γνωστή.</p>	<b>3</b>
<p><b>[ΚΠ.8]</b></p> <p>Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης προτείνεται να έχουν στο όνομα χώρου τους κάποιο συνθετικό που να φανερώνει τη φύση τους:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ο 'min' (ή 'υπ' για το ελληνικό όνομα) για τα Υπουργεία</li> <li>ο 'gs' (ή 'γγ' για το ελληνικό όνομα) για τις Γενικές Γραμματείες των Υπουργείων</li> </ul> <p>Το συνθετικό αυτό προτείνεται να ακολουθείται από το όνομα του φορέα, χωρίς να παρεμβάλλεται άλλος χαρακτήρας ή συνθετικό (π.χ. minjustice.gov.gr και όχι minofjustice.gov.gr ή min-justice.gov.gr).</p>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΥ.11]</b></p> <p>Τα ονόματα χώρου των δημοσίων διαδικτυακών τόπων πρέπει να είναι ως 60 χαρακτήρες (συμπεριλαμβάνοντας το www και την όποια κατάληξη π.χ. .gr ή .gov.gr)</p>	<b>3</b>
<p><b>Κανόνες και πρότυπα που αφορούν την Εικαστική Παρουσίαση</b></p>	<b>Βαθμολογία</b>
<p><b>[ΚΥ.12]</b></p> <p>Τα χρώματα και οι χρωματικοί συνδυασμοί που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου και το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων πρέπει να είναι ενιαία σε όλες τις σελίδες του διαδικτυακού τόπου.</p>	<b>3</b>
<p><b>[ΚΥ.13]</b></p> <p>Το περιεχόμενο ενός ΔΔΤ πρέπει να απεικονίζεται με σκούρο χρώμα γραμμάτων ενώ το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων πρέπει να είναι ανοιχτόχρωμο.</p>	<b>3</b>
<p><b>[ΚΠ.9]</b></p> <p>Οι επισκέπτες των ΔΔΤ προτείνεται να μπορούν να αλλάξουν τις γραμματοσειρές που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ σύμφωνα με τις δυνατότητες του φυλλομετρητή που χρησιμοποιούν.</p>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΥ.14]</b></p> <p>Τα εικονίδια που χρησιμοποιούνται σε ένα ΔΔΤ πρέπει να είναι ίδια και να συμπεριφέρονται ενιαία σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ.</p>	<b>3</b>

<p><b>[ΚΥ.15]</b>          Το μέγεθος των εικονιδίων πρέπει να είναι ανάλογο του σκοπού χρήσης τους, καθώς και της θέσης τους.</p>	<p><b>3</b></p>
<p><b>[ΚΥ.16]</b>          Τα εικονίδια πρέπει να συνοδεύονται από λεκτική περιγραφή, η οποία θα χρησιμοποιείται είτε ως επιπρόσθετος τρόπος περιγραφής της εικόνας είτε ως εναλλακτικός τρόπος παρουσίασης. Η χρήση της λεκτικής περιγραφής μιας εικόνας από αυτόματα συστήματα αφήγησης του περιεχομένου ενός ΔΔΤ σε χρήστες με προβλήματα όρασης πρέπει να ακολουθεί τις σχετικές Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού.</p>	<p><b>2</b></p>
<p><b>[ΚΥ.17]</b>          Η ονομασία των συνδέσμων πρέπει να είναι αντιπροσωπευτική του περιεχομένου στο οποίο οδηγεί ο σύνδεσμος. Γενικές ονομασίες όπως «Κάντε click εδώ» πρέπει να αποφεύγονται.</p>	<p><b>2</b></p>
<p><b>[ΚΠ.10]</b>          Εάν ένας σύνδεσμος οδηγεί σε άλλο διαδικτυακό τόπο προτείνεται αυτό να είναι εμφανές στο χρήστη.</p>	<p><b>2</b></p>
<p><b>[ΚΥ.18]</b>          Το περιεχόμενο κάθε ιστοσελίδας ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ο είναι απλό και κατανοητό</li> <li>ο έχει ως στόχο την εξυπηρέτηση των αναγκών του επισκέπτη</li> <li>ο χρησιμοποιεί απλές εκφράσεις της ελληνικής γλώσσας</li> <li>ο μην περιλαμβάνει ορθογραφικά, γραμματικά ή συντακτικά λάθη</li> <li>ο αποτελείται από μικρές σε μέγεθος προτάσεις</li> <li>ο απευθύνεται σε όσο το δυνατόν ευρύτερο αναγνωστικό κοινό</li> </ul>	<p><b>2</b></p>
<p><b>[ΚΥ.19]</b>          Η εκτενής χρήση δευτερευουσών προτάσεων, παθητικής φωνής και ιδιωματισμών πρέπει να αποφεύγεται.</p>	<p><b>2</b></p>
<p><b>[ΚΠ.11]</b>          Το περιεχόμενο ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου προτείνεται να δομείται σε μικρές παραγράφους ή κεφάλαια. Όπου αλλάζει η θεματολογία του περιεχομένου συνιστάται να προστίθεται σύντομη επικεφαλίδα, που να αντικατοπτρίζει το περιεχόμενο που ακολουθεί, γραμμένη με έντονους χαρακτήρες (bold).</p>	<p><b>2</b></p>
<p><b>[ΚΠ.12]</b>          Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης προτείνεται να περιλαμβάνουν τους όρους και τις προϋποθέσεις χρήσης του διαδικτυακού τόπου.</p>	<p><b>1</b></p>
<p><b>[ΚΠ.13]</b></p>	<p><b>2</b></p>

<p>Η μετάβαση του επισκέπτη μιας σελίδας από την αρχή έως το τέλος της προτείνεται να μην απαιτεί περισσότερα από τρία κλικ στην κατακόρυφη ράβδο κύλισης (vertical scrolling bar).</p>	
<p><b>[ΚΠ.14]</b>          Το μέγεθος της αρχικής σελίδας ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου συνιστάται να μην ξεπερνά τα 200KB.</p>	3
<p><b>[ΚΠ.15]</b>          Το μέγεθος των υπόλοιπων σελίδων ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου συνιστάται να μην ξεπερνά τα 250KB.</p>	3
<p><b>[ΚΥ.20]</b>          Η μορφοποίηση του περιεχομένου ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να γίνεται με τη χρήση τεχνολογίας Cascading Style Sheets (CSS).</p>	0
<p><b>[ΚΠ.16]</b>          Για τη μορφοποίηση και παρουσίαση του περιεχομένου των δημόσιων διαδικτυακών τόπων συνιστάται να αποφεύγεται η υπερβολική ή άσκοπη χρήση έντονων (bold) ή πλάγιων (italics) χαρακτήρων.</p>	3
<p><b>[ΚΥ.21]</b>          Η χρήση υπογραμμίσεων (underline) πρέπει να αποφεύγεται κατά τη μορφοποίηση και παρουσίαση του περιεχομένου των δημόσιων διαδικτυακών τόπων, ώστε να μην δημιουργείται σύγχυση με τους συνδέσμους (links) που περιλαμβάνονται στις ιστοσελίδες.</p>	2
<p><b>[ΚΠ.17]</b>          Η χρήση τμημάτων κειμένου που αναβοσβήνουν (blinking text) συνιστάται να αποφεύγεται.</p>	3
<p><b>[ΚΥ.22]</b>          Η ενσωμάτωση στις ιστοσελίδες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου μορφών περιεχομένου εκτός από απλό κείμενο πρέπει να γίνεται με προσοχή και μόνο όταν αυτό είναι απαραίτητο. Το υλικό αυτό πρέπει να ενσωματώνεται στο δημόσιο διαδικτυακό τόπο σε κατάλληλα συμπίεσμένη μορφή ώστε να μην επιβαρύνεται η ταχύτητα εμφάνισης των ιστοσελίδων.</p>	3
<p><b>Κανόνες και πρότυπα που αφορούν την δομή και το περιεχόμενο του Δημόσιου Διαδικτυακού Τύπου- Διαδικασίες διαχείρισης περιεχομένου.</b></p>	<b>Βαθμολογία</b>
<p><b>[ΚΥ.24]</b>          Η αρχική σελίδα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ το λογότυπο και την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα</li> <li>○ ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνων και τηλεομοιοτυπίας, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του φορέα</li> </ul>	3



<p>Εναλλακτικά, τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα μπορεί να εμφανίζονται σε σχετική σελίδα «Επικοινωνία», η οποία πρέπει να είναι προσβάσιμη από εμφανές σημείο της αρχικής σελίδας του δημόσιου διαδικτυακού τόπου.</p>	
<p><b>[ΚΥ.25]</b>          Η αρχική σελίδα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να περιλαμβάνει συνδέσμους (links) στο υπόλοιπο περιεχόμενο του ΔΔΤ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Πληροφοριακό περιεχόμενο</li> <li>ο Υπηρεσίες (διακριτά για πολίτες, επιχειρήσεις, φορείς/οργανισμούς)</li> <li>ο Εργαλεία και μηχανισμούς αναζήτησης, πλοήγησης και επικοινωνίας καθώς και σε διαδικτυακούς τόπους ομοειδών φορέων ή φορέων που παρέχουν αντίστοιχες υπηρεσίες.</li> </ul> <p>Οι παραπάνω κατηγορίες είναι ενδεικτικές και προτείνεται να αναλύονται σε μεγαλύτερο επίπεδο λεπτομέρειας.</p> <p>Εναλλακτικά ή συμπληρωματικά, η αρχική σελίδα προτείνεται να περιλαμβάνει συνδέσμους (links) στο υπόλοιπο περιεχόμενο του δημόσιου διαδικτυακού τόπου βάσει του κοινού-στόχου κάθε τμήματος περιεχομένου ή υπηρεσίας, ενδεικτικά: Πολίτες, Επιχειρήσεις, Φορείς/ Οργανισμοί.</p>	<p><b>1</b></p>
<p><b>[ΚΥ.26]</b>          Ο επισκέπτης πρέπει να έχει τη δυνατότητα μετάβασης στην αρχική σελίδα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου από οποιαδήποτε ιστοσελίδα του δημόσιου διαδικτυακού τόπου.</p>	<p><b>3</b></p>
<p><b>[ΚΥ.27]</b>          Κάθε δημόσιος διαδικτυακός τόπος πρέπει να περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ο την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα</li> <li>ο οργανόγραμμα των υπηρεσιών του φορέα</li> <li>ο σύντομη παρουσίαση του φορέα</li> <li>ο πληροφορίες για την ηγεσία/διοίκηση του φορέα</li> <li>ο νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία του φορέα και την άσκηση των αρμοδιοτήτων του</li> <li>ο πληροφορίες για τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας και τον τρόπο παροχής τους</li> <li>ο νέα – ανακοινώσεις.</li> </ul>	<p><b>2</b></p>
<p><b>[ΚΠ.18]</b>          Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης προτείνεται να περιλαμβάνουν:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ο τις πιο συχνές ερωτήσεις που υποβάλλονται σχετικά με τις υπηρεσίες του φορέα και τις απαντήσεις τους (FAQs)</li> <li>ο συνδέσμους (links) ανακατεύθυνσης σε δημόσιους διαδικτυακούς τόπους με σχετικό περιεχόμενο</li> </ul>	<p><b>1</b></p>

ο στοιχεία σχετικά με την επισκεψιμότητα του διαδικτυακού τόπου ή/ και στοιχεία χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει.	
<b>[ΚΠ.19]</b> Η πρόσβαση στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου προτείνεται να μην απαιτεί περισσότερα από τρία κλικ.	<b>2</b>
<b>[ΚΠ.20]</b> Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης προτείνεται να εφαρμόζουν τεχνικές που παρέχουν τη δυνατότητα μετάβασης των χρηστών σε ενδιάμεσα στάδια της δομής ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου με ένα click (ενδεικτικά bread crumbing), χωρίς να χρειάζεται να μεταβούν έμμεσα σε αυτά μέσω των κατηγοριών και υποκατηγοριών περιεχομένου του δημόσιου διαδικτυακού τόπου.	<b>0</b>
<b>[ΚΥ.28]</b> Το περιεχόμενο του δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να: ο εξυπηρετεί τη στρατηγική του φορέα-ιδιοκτήτη του ο έχει μία σαφή δομή, η οποία διευκολύνει την πλοήγηση των χρηστών ο είναι συνεπές στο ύφος και την ακρίβεια ο επικοινωνεί αποτελεσματικά τους στόχους του φορέα και να ικανοποιεί τις ανάγκες των χρηστών	<b>1</b>
<b>[ΚΥ.29]</b> Ο φορέας ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να διαθέτει σαφώς προσδιορισμένη διαδικασία παροχής περιεχομένου και υπηρεσιών μέσω του δημόσιου διαδικτυακού τόπου. Η διαδικασία αυτή πρέπει να ακολουθείται τόσο κατά την αρχική δημοσίευση όσο και κατά την ενημέρωση/ συντήρηση του περιεχομένου και των υπηρεσιών. Υπεύθυνος για την τήρηση της διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών του δημόσιου διαδικτυακού τόπου.	<b>1</b>
<b>[ΚΥ.30]</b> Οι συντάκτες περιεχομένου του φορέα πρέπει να διασφαλίζουν ότι: ο το περιεχόμενο είναι ορθό, επίκαιρο και εξυπηρετεί τους στόχους για τους οποίους αναπτύχθηκε ο το περιεχόμενο είναι προσαρμοσμένο στο ύφος που καθορίζεται για τον ιστοχώρο ο τα σημεία επαφής (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλέφωνο) που περιλαμβάνονται σε αυτό ισχύουν ο το περιεχόμενο αρχειοθετείται στα σημεία που ορίζονται από τις διαδικασίες ο το περιεχόμενο ανταποκρίνεται σε όλα τα εκδοτικά πρότυπα που έχει καθορίσει ο Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών	<b>2</b>
<b>[ΚΥ.31]</b>	<b>2</b>

<p>Η ενημέρωση ή προσθήκη νέου περιεχομένου στο δημόσιο διαδικτυακό τόπο και γενικά κάθε ενέργεια τροποποίησης του περιεχομένου και των υπηρεσιών που παρέχονται πρέπει να καταγράφεται στα αρχεία καταγραφής (log files) του δημόσιου διαδικτυακού τόπου.</p>	
<p><b>[ΚΥ.32]</b></p> <p>Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να τηρεί αρχείο με το περιεχόμενο που ήταν αναρτημένο κάθε χρονική στιγμή στο δημόσιο διαδικτυακό τόπο(για εύλογο χρονικό διάστημα).</p>	2
<p><b>[ΚΥ.33]</b></p> <p>Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης πρέπει να κατατάσσουν το πληροφοριακό υλικό και τις υπηρεσίες που παρέχουν μέσω του δημόσιου διαδικτυακού τόπου σε αντιπροσωπευτικές κατηγορίες. Οι κατηγορίες αυτές πρέπει να ανήκουν στην ισχύουσα Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών (GCL - Government Category List).</p>	0
<p><b>[ΚΥ.34]</b></p> <p>Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να καταχωρεί μεταδεδομένα για το πληροφοριακό υλικό και τις υπηρεσίες που παρέχει ηλεκτρονικά μέσω του ΔΔΤ του.</p>	0
<p><b>[ΚΥ.35]</b></p> <p>Οι φορείς που δημιουργούν πρωτότυπο περιεχόμενο, το οποίο δημοσιεύεται στους διαδικτυακούς τόπους τους, πρέπει να το τεκμηριώνουν με κατάλληλα μεταδεδομένα ώστε να μπορεί να αξιοποιηθεί από άλλους ΔΔΤ και να υποστηρίζονται δυνατότητες συγκέντρωσης (aggregation) και χρήσης (syndication) περιεχομένου.</p>	0
<p><b>[ΚΥ.36]</b></p> <p>Τα μεταδεδομένα που τηρούνται για το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να μπορούν να εξαχθούν σε μορφή XML.</p>	0
<p><b>[ΚΥ.37]</b></p> <p>Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης πρέπει να καταχωρούν μεταδεδομένα για τους διαδικτυακούς τους τόπους, καθώς και για το περιεχόμενο που δημοσιεύουν σε αυτούς.</p>	0
<p><b>[ΚΥ.38]</b></p> <p>Ο φορέας πρέπει να διασφαλίζει ότι το περιεχόμενο του δημόσιου διαδικτυακού τόπου ενημερώνεται με συγκεκριμένη διαδικασία και με την εμπλοκή των κατάλληλων ρόλων.</p>	1
<p><b>[ΚΠ.21]</b></p> <p>Για κάθε θέμα ή σελίδα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου προτείνεται να δημοσιεύεται η ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης του περιεχομένου.</p>	1
<p><b>[ΚΥ.39]</b></p>	2

Όλο το περιεχόμενο του Διαδικτυακού Τύπου πρέπει να είναι στην ελληνική γλώσσα. Αν απαιτείται να προστεθεί και ένα τμήμα του περιεχομένου σε κάποια δεύτερη γλώσσα αυτή θα πρέπει να είναι η αγγλική.	
<b>[ΚΠ.22]</b> Αν επιλέγεται και τρίτη, τέταρτη κλπ. γλώσσα στην οποία θα δημοσιεύεται περιεχόμενο σε ένα δημόσιο διαδικτυακό τόπο προτείνεται να γίνεται με βάση το κοινό στο οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες των δημοσίων φορέων π.χ. οικονομικοί μετανάστες, τουρίστες, φορείς του εξωτερικού κλπ.	<b>0</b>
<b>Κανόνες και πρότυπα που αφορούν βασικές λειτουργίες αναζήτησης-πλοήγησης και στοιχεία επικοινωνίας με το φορέα.</b>	<b>Βαθμολογία</b>
<b>[ΚΥ.40]</b> Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης πρέπει να ενσωματώνουν στους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους μηχανή αναζήτησης στο περιεχόμενο αυτών.	<b>3</b>
<b>[ΚΥ.41]</b> Η μηχανή αναζήτησης πρέπει να προσφέρει στον επισκέπτη τουλάχιστον τη δυνατότητα απλής αναζήτησης στο περιεχόμενο του δημόσιου διαδικτυακού τόπου.	<b>3</b>
<b>[ΚΥ.42]</b> Η μηχανή αναζήτησης πρέπει να είναι προσβάσιμη από κάθε ιστοσελίδα του δημόσιου διαδικτυακού τόπου.	<b>3</b>
<b>[ΚΠ.23]</b> Η μηχανή αναζήτησης προτείνεται να προσφέρει τις παρακάτω δυνατότητες στον επισκέπτη: ο Αναζήτηση με λέξεις-κλειδιά επί του περιεχομένου (full-text), με οποιεσδήποτε λέξεις ή φράσεις. ο Σύνθετη αναζήτηση, με συνδυασμό σε στοιχεία όπως ημερομηνία, κατηγορία ή θέμα, λέξεις ή φράσεις.	<b>1</b>
<b>[ΚΥ.43]</b> Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της δημόσιας διοίκησης πρέπει να διαθέτουν χάρτη πλοήγησης στο περιεχόμενό τους.	<b>3</b>
<b>[ΚΥ.44]</b> Ο χάρτης ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να είναι προσβάσιμος από κάθε ιστοσελίδα του.	<b>3</b>
<b>[ΚΠ.24]</b> Οι θεματικές κατηγορίες στις οποίες οργανώνεται το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου προτείνεται να είναι προσβάσιμες από οποιαδήποτε ιστοσελίδα του.	<b>2</b>

<p><b>[ΚΥ.45]</b></p> <p>Καμία ιστοσελίδα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου δεν πρέπει να περιλαμβάνει μηνύματα του τύπου «υπό κατασκευή». Σε περίπτωση που μία σελίδα είναι «υπό κατασκευή» (under construction), το γεγονός αυτό πρέπει να αναφέρεται εξαρχής και ο σχετικός σύνδεσμος πρέπει να είναι ανενεργός.</p>	<p>2</p>
<p><b>[ΚΥ.46]</b></p> <p>Οι σύνδεσμοι που περιλαμβάνονται σε ένα δημόσιο διαδικτυακό τόπο και οδηγούν σε άλλα σημεία του τόπου πρέπει να ελέγχονται τακτικά ώστε να διασφαλίζεται ότι οδηγούν στο κατάλληλο περιεχόμενο.</p>	<p>2</p>
<p><b>[ΚΥ.47]</b></p> <p>Ο δημόσιος διαδικτυακός τόπος ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης πρέπει να παρέχει σαφείς πληροφορίες για τις διαδικασίες επικοινωνίας των επισκεπτών με τις υπηρεσίες του φορέα.</p>	<p>3</p>
<p><b>[ΚΠ.25]</b></p> <p>Ο δημόσιος διαδικτυακός τόπος ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης προτείνεται να περιλαμβάνει τις πληροφορίες σχετικά με τα ονόματα, τηλέφωνα και αριθμούς τηλεομοιοτυπίας των σημείων επαφής για συγκεκριμένα θέματα ή υπηρεσίες του φορέα.</p>	<p>1</p>
<p><b>[ΚΥ.48]</b></p> <p>Ο δημόσιος διαδικτυακός τόπος ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης πρέπει να περιλαμβάνει διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ηλεκτρονικές φόρμες, μέσω των οποίων οι επισκέπτες του τόπου θα έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν με το φορέα υποβάλλοντας ερωτήσεις για διάφορα θέματα του φορέα.</p>	<p>1</p>
<p><b>[ΚΠ.26]</b></p> <p>Ο δημόσιος διαδικτυακός τόπος ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης προτείνεται να περιλαμβάνει πληροφορίες για τη διαδικασία και τους τρόπους υποβολής παραπόνων σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας.</p>	<p>0</p>
<p><b>Κανόνες και πρότυπα που αφορούν την προσβασιμότητα στους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους</b></p>	<p><b>Βαθμολογία</b></p>
<p><b>[ΚΥ.49]</b></p> <p>Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι πρέπει να συμμορφώνονται με το πρότυπο των Οδηγιών για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 2.0, σε επίπεδο συμμόρφωσης τουλάχιστον «ΑΑ».</p>	<p>1</p>
<p><b>[ΚΠ.27]</b></p>	<p>1</p>

<p>Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι συνιστάται να συμμορφώνονται με το πρότυπο των Οδηγιών για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 2.0, σε επίπεδο συμμόρφωσης τουλάχιστον «AAA».</p>	
<p><b>[ΚΠ.28]</b>  Κατά το στάδιο ανάπτυξης διαδικτυακών τόπων, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προτείνεται να εκτελούν τους παρακάτω ελέγχους:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Έλεγχο συμμόρφωσης της σύνταξης HTML που περιλαμβάνεται στις ιστοσελίδες σύμφωνα με τα πρότυπα του W3C.</li> <li>ο Έλεγχο επικύρωσης της σωστής χρήσης Cascading Style Sheets (CSS).</li> <li>ο Έλεγχο ποιότητας, προσβασιμότητας και ιδιωτικότητας του περιεχομένου των ιστοσελίδων του ΔΔΤ.</li> </ul> <p>Οι παραπάνω έλεγχοι πρέπει να εκτελούνται με εργαλεία ή υπηρεσίες που προτείνονται από W3C σύμφωνα με τους προβλεπόμενους όρους χρήσης τους.</p>	<b>1</b>
<p><b>[ΚΥ.50]</b>  Το περιεχόμενο κάθε δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην απαιτείται η χρήση συγκεκριμένου φυλλομετρητή Ιστού για την πρόσβαση σε αυτό. Κάθε δημόσιος διαδικτυακός τόπος πρέπει να είναι προσβάσιμος τουλάχιστον με τις εκδόσεις τις τελευταίας πενταετίας των Internet Explorer και Mozilla Firefox, Chrome και Safari.</p>	<b>2</b>
<p><b>[ΚΠ.29]</b>  Το περιεχόμενο κάθε δημόσιου διαδικτυακού τόπου προτείνεται να αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσβάσιμο από εναλλακτικές συσκευές όπως PDAs και κινητά τηλέφωνα.</p>	<b>2</b>
<p><b>[ΚΠ.30]</b>  Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι και ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω διαδικτύου (με χρήση φυλλομετρητή) και για χρήση από φορητές συσκευές, ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη τις Βέλτιστες Πρακτικές Παγκοσμίου Ιστού για Κινητά που συνίστανται από το W3C (Mobile Web Best Practices).</p>	<b>1</b>
<p><b>[ΚΥ.51]</b>  Κάθε επίσημος διαδικτυακός τόπος κάθε φορέα της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του Πλαισίου Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων.</p>	<b>1</b>
<p><b>[ΚΥ.52]</b></p>	<b>1</b>

<p>Οι εναλλακτικοί διαδικτυακοί τόποι ενός δημόσιου φορέα πρέπει να παραπέμπουν ή να κατευθύνουν τους επισκέπτες σε ένα επίσημο διαδικτυακό τόπο του φορέα. Κάθε εναλλακτικός διαδικτυακός τόπος πρέπει να ενημερώνει τους επισκέπτες σχετικά με την ανακατεύθυνσή τους σε ένα επίσημο διαδικτυακό τόπο (εάν ακολουθείται η συγκεκριμένη τακτική), η οποία πρέπει να ολοκληρώνεται εντός 5 δευτερολέπτων από την εμφάνιση του σχετικού μηνύματος.</p>	
<p><b>Κανόνες και διαδικασίες για την υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών</b></p>	<p><b>Βαθμολογία</b></p>
<p><b>[ΚΥ.53]</b></p> <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδου 1 και 2, μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, για το σύνολο των συναλλαγών τους με πολίτες και επιχειρήσεις. Για κάθε υπηρεσία αυτών των επιπέδων πρέπει να παρέχονται τα εξής στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ο ονομασία της υπηρεσίας</li> <li>ο διαδικασία εξυπηρέτησης</li> <li>ο εναλλακτικοί τρόποι εξυπηρέτησης</li> <li>ο δικαιολογητικά που πρέπει να καταθέσει ο ενδιαφερόμενος</li> <li>ο έντυπα σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης και οδηγίες συμπλήρωσης</li> <li>ο εκτιμώμενος χρόνος εξυπηρέτησης</li> <li>ο κόστος συναλλαγής (εάν υφίσταται)</li> </ul>	<p><b>2</b></p>
<p><b>[ΚΥ.54]</b></p> <p>Τα έντυπα σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης που δημοσιεύονται στους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους πρέπει να μπορούν να αποθηκεύονται τοπικά (download), να συμπληρώνονται με λογισμικό επεξεργασίας κειμένου και να εκτυπώνονται.</p>	<p><b>2</b></p>
<p><b>[ΚΠ.31]</b></p> <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης συνιστάται να προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδου 3 και 4, μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό συναλλαγών τους με πολίτες και επιχειρήσεις.</p>	<p><b>1</b></p>
<p><b>[ΚΥ.55]</b></p> <p>Για κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία επιπέδου 3 και 4 πρέπει να παρέχονται τα εξής στοιχεία (εκτός των όσων αναφέρονται στις υπηρεσίες επιπέδου 1 και 2):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>οι ηλεκτρονικές φόρμες που πρέπει να συμπληρώσει ο ενδιαφερόμενος για την παροχή της υπηρεσίας, μαζί με οδηγίες συμπλήρωσης</li> <li>οι όροι και οι προϋποθέσεις χρήσης της υπηρεσίας</li> <li>το κόστος συναλλαγής (εάν υφίσταται) και ο τρόπος πληρωμής</li> </ul> <p>Επιπλέον, για κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία επιπέδου 3 πρέπει να αναφέρεται ο τρόπος ολοκλήρωσης της διαδικασίας εξυπηρέτησης και παραλαβής του αποτελέσματός της.</p>	<p><b>1</b></p>

<p><b>[KY.56]</b></p> <p>Η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα επίπεδα 3 και 4 πρέπει να προϋποθέτει τη δήλωση της ταυτότητας του χρήστη και την εξακρίβωσή της από το σύστημα, εάν αυτό απαιτείται από το είδος των δεδομένων που αξιοποιούνται από τις υπηρεσίες.</p>	<b>1</b>
<p><b>[KY.57]</b></p> <p>Τα στοιχεία που αποθηκεύονται στα συστήματα του φορέα και σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από το δημόσιο διαδικτυακό τόπο πρέπει να μπορούν να εξαχθούν σε μορφή XML.</p>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΠ.32]</b></p> <p>Εάν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή το περιεχόμενο ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου διαφοροποιείται ανάλογα με την κατηγορία στην οποία ανήκει ένας χρήστης ή την ταυτότητά του προτείνεται να υποστηρίζονται από την υποδομή του δημόσιου διαδικτυακού τόπου δυνατότητες προσωποποίησης του περιεχομένου και των υπηρεσιών.</p>	<b>0</b>
<p><b>[KY.58]</b></p> <p>Η υποστήριξη ηλεκτρονικών πληρωμών πρέπει να ακολουθεί συγκεκριμένα πρότυπα.</p>	<b>0</b>
<p><b>[KY.59]</b></p> <p>Η ολοκλήρωση μιας πληρωμής με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να συνοδεύεται από την απόδοση ενός αριθμού συναλλαγής στο χρήστη. Επίσης, ο χρήστης πρέπει να έχει τη δυνατότητα εκτύπωσης και τοπικής αποθήκευσης της απόδειξης εκτέλεσης της ηλεκτρονικής πληρωμής.</p>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΠ.33]</b></p> <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης συνιστάται να δίνουν στους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν την πρόοδο της διαδικασίας εξυπηρέτησης των υποθέσεών τους, τουλάχιστον μέσω των διαδικτυακών τους τόπων και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.</p> <p>Για κάθε στάδιο της διαδικασίας εξυπηρέτησης προτείνεται να παρέχονται στο χρήστη πρόσθετα στοιχεία επικοινωνίας της οργανωτικής μονάδας ή του στελέχους του φορέα από όπου ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει συμπληρωματικές πληροφορίες για την υπόθεσή του.</p>	<b>0</b>
<p><b>[KM.3]</b></p> <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης μελετάται να ενημερώνουν, μέσω κινητής τηλεφωνίας, τους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν για τη ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης ή κάποιου σταδίου αυτής.</p>	<b>0</b>
<p><b>[KY.60]</b></p>	<b>1</b>



<p>Το περιεχόμενο των ιστοσελίδων ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να μπορεί να εκτυπωθεί διατηρώντας τα χαρακτηριστικά μορφοποίησής του.</p>	
<p><b>[ΚΥ.61]</b></p> <p>Το υλικό που προσφέρεται για τοπική αποθήκευση (download) πρέπει να συνοδεύεται από επαρκείς πληροφορίες όσον αφορά τον τύπο (format) και το μέγεθός του.</p> <p>Αν ο τύπος του υλικού είναι αναγνώσιμος με δωρεάν (freeware) ή ανοιχτού κώδικα (open source) λογισμικό πρέπει να υπάρχει σύνδεσμος που να οδηγεί σε τόπο από όπου μπορεί να γίνει download το σχετικό λογισμικό.</p>	<p><b>1</b></p>
<p><b>[ΚΥ.62]</b></p> <p>Το υλικό που διατίθεται προς μεταφόρτωση (δεδομένα, λογισμικό άλλη πληροφορία) πρέπει να συνοδεύεται από τους όρους χρήσης του σχετικού υλικού</p>	<p><b>0</b></p>
<p><b>Κανόνες και διαδικασίες για την παροχή υπηρεσιών ενημέρωσης των χρηστών, λειτουργίας χώρων συζήτησης, διασύνδεσης με τα επιχειρησιακά συστήματα φορέων.</b></p>	<p><b>Βαθμολογία</b></p>
<p><b>[ΚΠ.34]</b></p> <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προτείνεται να παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες του διαδικτυακού τους τόπου μέσω newsletters και RSS.</p>	<p><b>1</b></p>
<p><b>[ΚΥ.63]</b></p> <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες των διαδικτυακών τους τόπων μέσω ενημερωτικών δελτίων (newsletters) πρέπει να:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Ορίσουν ένα στέλεχος ως υπεύθυνο σύνταξης των ενημερωτικών δελτίων. Το στέλεχος αυτό θα πρέπει να συλλέγει τις απαραίτητες πληροφορίες από όλα τα εμπλεκόμενα στελέχη του φορέα στη συγγραφή των δελτίων και θα είναι συνολικά υπεύθυνο για τη σύνταξη των δελτίων.</li> <li>ο Μεριμνήσουν για την όσο το δυνατό μεγαλύτερη τυποποίηση των κατηγοριών νέων που θα περιλαμβάνονται στα δελτία και να προσδιορίσουν ποια στελέχη του φορέα θα είναι υπεύθυνα για την παροχή στοιχείων για κάθε κατηγορία νέων του δελτίου.</li> </ul>	<p><b>2</b></p>
<p><b>[ΚΥ.64]</b></p> <p>Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ο την επωνυμία του φορέα που το εκδίδει</li> <li>ο το θέμα του ενημερωτικού δελτίου</li> <li>ο την ημερομηνία ή το χρονικό διάστημα στο οποίο αναφέρεται το ενημερωτικό δελτίο</li> <li>ο στοιχεία επικοινωνίας με το φορέα (π.χ. διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και URL διαδικτυακού τόπου σε μορφή υπερσυνδέσμου)</li> </ul>	<p><b>1</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>ο την άδεια με την οποία διατίθεται το Newsletter, η οποία θα πρέπει να είναι τυποημένη ανοιχτή κυβερνητική άδεια που να επιτρέπει την περαιτέρω χρήση του περιεχομένου χωρίς περιορισμούς πέραν της αναφοράς στην πηγή του</li> </ul>	
<p><b>[ΚΥ.65]</b></p> <p>Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τα οποία αποστέλλονται τα ενημερωτικά δελτία στους αποδέκτες πρέπει να πληρούν τις εξής προδιαγραφές:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Στο πεδίο «αποστολέας» προτείνεται να αναφέρονται κάποια στοιχεία του φορέα (π.χ. επωνυμία φορέα, ονομασία οργανωτικής μονάδας φορέα, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).</li> <li>ο Στο πεδίο «αποδέκτης» πρέπει να αναφέρεται είτε μόνο η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του αποδέκτη του δελτίου είτε να είναι κενό ή να αναφέρεται ότι η λίστα των αποδεκτών δεν είναι ανακοινώσιμη ('undisclosed recipients'). Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να είναι φανερά στους αποδέκτες του δελτίου τα στοιχεία των υπολοίπων αποδεκτών.</li> <li>ο Στο «θέμα» πρέπει να αναφέρεται το θέμα του δελτίου και η ημερομηνία έκδοσης ή το χρονικό διάστημα που καλύπτουν τα νέα του δελτίου.</li> <li>ο Στο «σώμα» του δελτίου, εκτός των νέων που περιλαμβάνει, πρέπει να αναφέρεται ο τρόπος διαγραφής του χρήστη από την υπηρεσία πληροφόρησης.</li> </ul>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΠ.35]</b></p> <p>Για την εγγραφή ενός χρήστη στην υπηρεσία πληροφόρησης μέσω ενημερωτικών δελτίων (newsletters) προτείνεται να απαιτείται μόνο η συμπλήρωση της επιθυμητής διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία θα αποστέλλεται το δελτίο.</p>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΠ.36]</b></p> <p>Για τη διαγραφή ενός χρήστη από την υπηρεσία πληροφόρησης μέσω ενημερωτικών δελτίων (newsletters) προτείνεται να απαιτείται μόνο η απλή επιλογή ενός υπερσυνδέσμου (hyperlink) που θα περιλαμβάνεται στο δελτίο.</p>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΠ.37]</b></p> <p>Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αποστέλλονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, όχι λιγότερο από 1 φορά το μήνα, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα ορίσει ο χρήστης.</p>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΠ.38]</b></p> <p>Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) προτείνεται να είναι προσβάσιμα και από το διαδικτυακό τόπο του φορέα.</p>	<b>1</b>
<p><b>[ΚΠ.39]</b></p>	<b>0</b>

<p>Για τη διαχείριση των ενημερωτικών δελτίων (newsletters) προτείνεται να χρησιμοποιούνται ειδικές εφαρμογές, οι οποίες επιτρέπουν:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ τη διαχείριση των παραληπτών ή ομάδων παραληπτών των δελτίων</li> <li>○ τη διαχείριση περισσότερων του ενός ενημερωτικών δελτίων που αποστέλλονται σε διαφορετικές ομάδες παραληπτών</li> <li>○ τη διαχείριση μη παραληφθέντων (bounced) μηνυμάτων</li> </ul>	
<p><b>[KY.66]</b></p> <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες των διαδικτυακών τους τόπων μέσω RSS feeds πρέπει να:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ορίσουν ένα στέλεχος ως υπεύθυνο για τη συλλογή των πληροφοριών και τη δημιουργία των νέων στην κατάλληλη μορφή/ πρότυπο. Το στέλεχος αυτό θα πρέπει να συλλέγει τις απαραίτητες πληροφορίες από κάθε άλλη πηγή ή εμπλεκόμενο.</li> <li>○ Μεριμνήσουν για την όσο το δυνατό μεγαλύτερη τυποποίηση των κατηγοριών νέων που θα περιλαμβάνονται στα RSS feeds και να προσδιορίσουν ποια στελέχη του φορέα θα είναι υπεύθυνα για την παροχή στοιχείων για κάθε κατηγορία νέων.</li> </ul>	<b>1</b>
<p><b>[KY.67]</b></p> <p>Σε περίπτωση που για την ανάγνωση των νέων που λαμβάνονται μέσω RSS υπάρχουν ειδικές απαιτήσεις (π.χ. απαιτείται η χρήση ειδικού λογισμικού), οι δημόσιοι φορείς πρέπει να παρέχουν στο διαδικτυακό τους τόπο σχετικές οδηγίες στους χρήστες της υπηρεσίας και να τους κατευθύνουν, μέσω συνδέσμων, σε δικτυακούς τόπους από τους οποίους θα μπορέσουν να κάνουν download το σχετικό λογισμικό.</p>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΠ.40]</b></p> <p>Η χρήση της υπηρεσίας πληροφόρησης μέσω RSS προτείνεται να μην απαιτεί κάποιου είδους εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία.</p>	<b>2</b>
<p><b>[ΚΠ.41]</b></p> <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προτείνεται να παρέχουν μέσω των διαδικτυακών τόπων τη δυνατότητα επικοινωνίας και ανταλλαγής απόψεων μεταξύ των χρηστών για θέματα που αφορούν τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας-ιδιοκτήτης του. Η δυνατότητα αυτή προτείνεται να παρέχεται σε συγκεκριμένους χώρους συζήτησης (foga) ή κοινωνικά δίκτυα, τα οποία θα είναι προσβάσιμα μέσω του διαδικτυακού τόπου του φορέα.</p>	<b>0</b>
<p><b>[KY.68]</b></p> <p>Σε περίπτωση που ένας φορέας υποστηρίζει μέσω του διαδικτυακού του τόπου χώρο συζήτησης των χρηστών (forum ή κοινωνικό δίκτυο) πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον τους παρακάτω ρόλους:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Διαχειριστή (administrator), ο οποίος θα έχει την ευθύνη τεχνικής διαχείρισης του χώρου (μόνο σε forum).</li> </ul>	<b>0</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>ο Υποκινητή (motivator), ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για τη δημιουργία θεμάτων συζήτησης, θα συμμετέχει σε συζητήσεις και γενικά θα ενεργεί με σκοπό την προσέλκυση χρηστών στο χώρο συζήτησης.</li> <li>ο Συντονιστή (moderator), ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση και τον έλεγχο του περιεχομένου του χώρου, έτσι ώστε τα θέματα συζήτησης να σχετίζονται με το φορέα και τις υπηρεσίες του και να μην περιλαμβάνουν προσβλητικές και άσεμνες απόψεις (μόνο σε forum).</li> </ul>	
<p><b>[KY.69]</b></p> <p>Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να διασυνδέονται με τα back-office συστήματα των φορέων που υποστηρίζουν την εκτέλεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.</p>	<b>0</b>
<p><b>[KY.70]</b></p> <p>Η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των δημόσιων διαδικτυακών τόπων και των back-office συστημάτων και η διαδικασία εξυπηρέτησης μιας υπόθεσης του πολίτη από τα back-office συστήματα πρέπει να γίνεται με διαφανή για το χρήστη τρόπο.</p>	<b>1</b>
<p><b>[KY.71]</b></p> <p>Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι πρέπει να έχουν τη δυνατότητα συγκέντρωσης και παρουσίασης περιεχομένου που περιλαμβάνεται σε άλλους διαδικτυακούς τόπους.</p>	<b>1</b>
<p><b>[KY.72]</b></p> <p>Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι πρέπει να έχουν τη δυνατότητα χρήσης περιεχομένου που περιλαμβάνεται σε άλλους διαδικτυακούς τόπους.</p>	<b>1</b>
<p><b>[KY.73]</b></p> <p>Η κοινοχρησία δημοσίων δεδομένων μεταξύ των φορέων του δημοσίου θα πρέπει να διασφαλίζεται με κατάλληλες ανοιχτές άδειες που να μη θέτουν περιορισμούς στο σημείο χρήσης.</p>	<b>1</b>
<p><b>[KY.74]</b></p> <p>Εάν ένας φορέας της δημόσιας διοίκησης παρουσιάζει στο διαδικτυακό του τόπο περιεχόμενο που συγκεντρώνει ή αντλεί από άλλους διαδικτυακούς τόπους πρέπει να αναφέρει σαφώς την πηγή προέλευσης του περιεχομένου. Ειδικά στην περίπτωση της συγκέντρωσης και παρουσίασης περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους, εκτός από την πηγή, πρέπει να αναφέρεται και η ημερομηνία και ώρα συγκέντρωσης (άντλησης) του περιεχομένου από την πηγή του.</p>	<b>1</b>
<p><b>[KY.75]</b></p> <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, κατά το σχεδιασμό και ανάπτυξη νέων διαδικτυακών τόπων, θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι το περιεχόμενο που δημοσιεύουν στους διαδικτυακούς τόπους θα μπορεί να αξιοποιηθεί από κεντρικές διαδικτυακές πύλες της δημόσιας διοίκησης.</p>	<b>1</b>
<p><b>Διαδικασίες και αρχές για την αξιολόγηση του περιεχομένου και των υπηρεσιών.</b></p>	<b>Βαθμολογία</b>

<p><b>[ΚΥ.77]</b></p> <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να δίνουν στους χρήστες του διαδικτυακού τους τόπου τη δυνατότητα να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχομένων επιχειρησιακών πληροφοριών.</p>	<p><b>0</b></p>
<p><b>[ΚΠ.42]</b></p> <p>Για την αξιολόγηση της ποιότητας των επιχειρησιακών πληροφοριών προτείνεται να δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να συμπληρώνουν έτοιμες ηλεκτρονικές φόρμες πολλαπλών επιλογών οι οποίες θα παρουσιάζονται σε κάθε σελίδα του διαδικτυακού τόπου.</p> <p>Επίσης, προτείνεται να υπάρχει και δυνατότητα υποβολής σχολίων σχετικά με την αξιολόγηση της ποιότητας των επιχειρησιακών πληροφοριών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή και γενικών ηλεκτρονικών φορμών.</p>	<p><b>1</b></p>
<p><b>[ΚΠ.43]</b></p> <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προτείνεται να δίνουν στους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν μέσω του διαδικτυακού τους τόπου τη δυνατότητα να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών.</p>	<p><b>0</b></p>
<p><b>[ΚΠ.44]</b></p> <p>Για την αξιολόγηση της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προτείνεται να δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να συμπληρώνουν έτοιμες ηλεκτρονικές φόρμες πολλαπλών επιλογών ή και ερωτήσεων μετά την ολοκλήρωση κάθε συναλλαγής. Επίσης προτείνεται να υπάρχει και δυνατότητα υποβολής σχολίων σχετικά με την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή και γενικών ηλεκτρονικών φορμών.</p>	<p><b>0</b></p>
<p><b>[ΚΥ.78]</b></p> <p>Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να διαθέτει θεσμοθετημένη διαδικασία αξιολόγησης της λειτουργίας του δημόσιου διαδικτυακού τόπου. Ο Τεχνικός Υπεύθυνος προσδιορίζει και είναι κύριος της συγκεκριμένης διαδικασίας.</p>	<p><b>1</b></p>
<p><b>[ΚΥ.79]</b></p> <p>Η διαδικασία αξιολόγησης της λειτουργίας ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Τις ελάχιστες πληροφορίες που θα συλλέγονται κατά τη λειτουργία του δημόσιου διαδικτυακού τόπου</li> <li>ο Τους δείκτες αξιολόγησης της λειτουργίας του δημόσιου διαδικτυακού τόπου</li> <li>ο Τη συχνότητα συλλογής στοιχείων για τον υπολογισμό των δεικτών αξιολόγησης</li> <li>ο Τον τρόπο υπολογισμού των δεικτών αξιολόγησης από τα στοιχεία λειτουργίας του δημόσιου διαδικτυακού τόπου που συλλέγονται</li> </ul>	<p><b>0</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Τον τρόπο αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης για τη βελτίωση του δημόσιου διαδικτυακού τόπου.</li> </ul>	
<p><b>[KM.4]</b>          Για την αξιολόγηση της λειτουργίας ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου μελετάται να παρακολουθούνται οι παρακάτω δείκτες:</p> <p><b>Δ1: Αποδοχή του ΔΔΤ</b>          Υπολογίζεται βάσει των παρακάτω στοιχείων <b>επισκεψιμότητας</b> που καταγράφονται από την υποδομή του ΔΔΤ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Αριθμός μεμονωμένων χρηστών</li> <li>○ Αριθμός επισκέψεων</li> <li>○ Διάρκεια επισκέψεων</li> </ul> <p><b>Δ2: Αξιοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών</b>          Υπολογίζεται βάσει των παρακάτω στοιχείων <b>πρόσβασης σε περιεχόμενο και υπηρεσίες</b> του φορέα που παρέχονται ηλεκτρονικά:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Σελίδες με τις περισσότερες επισκέψεις</li> <li>○ Σελίδες με τις λιγότερες επισκέψεις</li> <li>○ Ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τις περισσότερες συναλλαγές</li> <li>○ Ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τις λιγότερες συναλλαγές</li> </ul> <p><b>Δ3: Απόδοση ΔΔΤ</b>          Υπολογίζεται βάσει των παρακάτω στοιχείων <b>απόδοσης</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Αριθμός επιτυχών αιτημάτων/ συναλλαγών χρηστών</li> <li>○ Αριθμός ανεπιτυχών αιτημάτων/ συναλλαγών χρηστών</li> <li>○ Αριθμός υποβληθέντων παραπόνων/ ερωτήσεων χρηστών</li> <li>○ Αριθμός ερωτήσεων χρηστών που απαντήθηκαν</li> <li>○ Αριθμός προβλημάτων, λαθών ή δυσλειτουργιών του ΔΔΤ</li> <li>○ Χρόνος απόκρισης</li> <li>○ Διαθεσιμότητα ΔΔΤ</li> </ul> <p>Πέραν των παραπάνω δεικτών μελετάται να συλλέγονται επιπλέον στοιχεία σχετικά με την τεχνολογική υποδομή των χρηστών του ΔΔΤ όπως ο τύπος και η έκδοση του φυλλομετρητή και το λειτουργικό σύστημα του σταθμού εργασίας του χρήστη. Όλα τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό των παραπάνω δεικτών προτείνεται να τηρούνται στα αρχεία καταγραφής (log files) των συστημάτων του διαδικτυακού τόπου.</p>	<p>0</p>
<p><b>Θέματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων</b></p>	<p><b>Βαθμολογία</b></p>
<p><b>[KY.80]</b></p>	<p><b>1</b></p>

Οι φορείς πρέπει να ακολουθούν σαφώς ορισμένες και εγκεκριμένες από τη Διοίκηση/ Ηγεσία τους πολιτικές σχετικά με την ασφάλεια των Διαδικτυακών τους Τόπων.	
<b>[ΚΥ.81]</b> Για θέματα εγγραφής, ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης χρηστών σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι πολιτικές ασφάλειας που ακολουθούν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να ικανοποιούν τις απαιτήσεις του παραρτήματος ΙΙΙ της παρούσας.	<b>0</b>
<b>[ΚΠ.45]</b> Οι πολιτικές ασφάλειας ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου προτείνεται να αποτελούν μέρος ενός συνολικότερου πλάνου διαχείρισης της ασφάλειας του φορέα.	<b>1</b>
<b>[ΚΥ.82]</b> Το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες που διατίθενται μέσω ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να κατηγοριοποιούνται ανάλογα με το επίπεδο διαβάθμισης/ ευαισθησίας τους και τις κατηγορίες χρηστών στις οποίες απευθύνονται.	<b>1</b>
<b>[ΚΥ.83]</b> Η πρόσβαση ενός πολίτη, επιχείρησης, φορέα κλπ. στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να επιτρέπεται μόνο στο τμήμα εκείνο της πληροφορίας ή των υπηρεσιών στο οποίο έχει δικαίωμα πρόσβασης.	<b>2</b>
<b>[ΚΥ.84]</b> Η πρόσβαση στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να επιτρέπεται κατόπιν κατάλληλης εξακρίβωσης της ταυτότητας του χρήστη. Αντίστοιχα, προτού επιτραπεί η πρόσβαση, είναι απαραίτητη η αυθεντικοποίηση των χρηστών από το ΔΔΤ.	<b>0</b>
<b>[ΚΠ.46]</b> Για την πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία και υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2 ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου προτείνεται να μην απαιτείται η ταυτοποίηση των χρηστών, εκτός εάν συντρέχουν ειδικοί λόγοι.	<b>3</b>
<b>[ΚΥ.85]</b>	<b>0</b>

<p>Η πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιπέδων 3 ή 4 που παρέχονται από ένα δημόσιο διαδικτυακό τόπο πρέπει να επιτρέπεται μόνο σε εγγεγραμμένους χρήστες του, κατόπιν δήλωσης και εξακρίβωσης της ταυτότητάς τους, εφόσον οι υπηρεσίες αξιοποιούν δεδομένα που σχετίζονται με τους χρήστες. Οι μέθοδοι αυθεντικοποίησης που χρησιμοποιούνται πρέπει να ικανοποιούν τις σχετικές απαιτήσεις του παραρτήματος II της παρούσας.</p>	
<p><b>[KY.86]</b></p> <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα στοιχεία που υποβάλλει ο πολίτης για την πρόσβασή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των δημόσιων διαδικτυακών τόπων επαρκούν για την εξακρίβωση της ταυτότητάς του και τη διεκπεραίωση των υπηρεσιών.</p>	0
<p><b>[KM.5]</b></p> <p>Τα στοιχεία που ανταλλάσσονται κατά την επικοινωνία ενός χρήστη με ένα δημόσιο διαδικτυακό τόπο μελετάται να προστατεύονται μέσω χρήσης του πρωτοκόλλου HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure), το οποίο να βασίζεται στη χρήση πιστοποιητικών που χαρακτηρίζονται ως ασφαλή από τους κατασκευαστές των φυλλομετρητών, όταν αυτό απαιτείται από τη φύση των στοιχείων.</p>	0
<p><b>[KY.87]</b></p> <p>Τα συστήματα αποθήκευσης του περιεχομένου και των δεδομένων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να είναι διαφορετικά από το σύστημα στο οποίο λειτουργεί ο τόπος (web server).</p>	0
<p><b>[KY.88]</b></p> <p>Τα στοιχεία του δημόσιου διαδικτυακού τόπου που αποθηκεύονται πρέπει να διατηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή για χρονικό διάστημα ίσο τουλάχιστον με το χρονικό διάστημα, όπως αυτό ορίζεται από τις διάφορες διατάξεις του νομικού ή κανονιστικού πλαισίου σχετικά με τη διατήρηση δημοσίων εγγράφων.</p>	0
<p><b>[KY.89]</b></p> <p>Τα κατάλληλα εξουσιοδοτημένα στελέχη του φορέα (π.χ. διαχειριστές συστημάτων) πρέπει να λαμβάνουν αντίγραφα ασφαλείας (backup) των στοιχείων του δημόσιου διαδικτυακού τόπου σύμφωνα με τη σχετική πολιτική που εφαρμόζει ο φορέας.</p>	0
<p><b>[KY.90]</b></p>	0



<p>Όλες οι συναλλαγές που πραγματοποιεί ένας χρήστης με το δημόσιο διαδικτυακό τόπο ενός φορέα πρέπει να καταγράφονται αναλυτικά στα αρχεία του συστήματος (log files). Ο χρόνος προσδιορίζεται πάντα σε συνάρτηση με το σκοπό της επεξεργασίας και δεν πρέπει να ξεπερνά το χρονικό διάστημα που είναι αναγκαίο για την πραγματοποίησή του με βάση τα οριζόμενα στις διάφορες διατάξεις του νομικού κανονιστικού πλαισίου σχετικά με τη διατήρηση δημοσίων εγγράφων.</p>	
<p><b>[ΚΠ.47]</b> Τα στοιχεία των συναλλαγών που πραγματοποιεί ένας χρήστης με το δημόσιο διαδικτυακό τόπο ενός φορέα προτείνεται να τηρούνται ώστε να είναι εφικτή η δυνατότητα επιβεβαίωσής τους.</p>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΠ.48]</b> Οι συναλλαγές που πραγματοποιεί ένας χρήστης με το δημόσιο διαδικτυακό τόπο ενός φορέα προτείνεται να λαμβάνουν σφραγίδα του χρόνου εκτέλεσής τους.</p>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΥ.91]</b> Η επιτυχία ή αποτυχία ολοκλήρωσης μιας συναλλαγής του χρήστη με το δημόσιο διαδικτυακό τόπο ενός φορέα πρέπει να συνοδεύεται από την εμφάνιση μηνύματος επιβεβαίωσης στην οθόνη του χρήστη. Εάν η συναλλαγή περιλαμβάνει την πρωτοκόλληση υποβληθέντων από το χρήστη στοιχείων, το μήνυμα επιβεβαίωσης της συναλλαγής πρέπει να περιλαμβάνει στοιχεία καταχώρησης της συναλλαγής στα συστήματα του φορέα, τα οποία να μπορούν να εκτυπωθούν από το χρήστη ή να αποθηκευτούν σε τοπική μονάδα αποθήκευσης.</p>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΥ.92]</b> Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να μεριμνούν για τη μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα των διαδικτυακών τους τόπων, λαμβάνοντας υπόψη τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω αυτών και το μέγεθος του κοινού στο οποίο απευθύνονται.</p>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΥ.93]</b> Οι εξυπηρετητές που υποστηρίζουν τη λειτουργία ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες του φορέα και των επισκεπτών του τόπου, σε επίπεδο αριθμού επισκεπτών-χρηστών και όγκου διακινούμενων δεδομένων.</p>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΠ.49]</b> Η υποδομή ενός φορέα προτείνεται να περιλαμβάνει πλεονάζοντες εξυπηρετητές για τη λειτουργία του δημόσιου διαδικτυακού τόπου, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας ή/ και κάνοντας χρήση τεχνικών εξισορρόπησης φόρτου (load balancing).</p>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΥ.94]</b></p>	<b>2</b>

<p>Τα συστήματα που υποστηρίζουν τη λειτουργία ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να φιλοξενούνται σε κατάλληλα διαμορφωμένες υποδομές (κέντρα δεδομένων).</p>	
<p><b>[ΚΠ.50]</b></p> <p>Τα συστήματα που υποστηρίζουν λειτουργία ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου προτείνεται να φιλοξενούνται σε κατάλληλα διαμορφωμένες υποδομές (computer rooms), οι οποίες πληρούν, πλέον των παραπάνω, τις παρακάτω απαιτήσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Διαθέτουν συστήματα πυρανίχνευσης και πυρόσβεσης.</li> <li>○ Διαθέτουν ψευδοροφές και υπερυψωμένο δάπεδο.</li> <li>○ Διαθέτουν ηλεκτρονικό σύστημα ελεγχόμενης πρόσβασης.</li> <li>○ Υποστηρίζονται από γεννήτριες στην περίπτωση διακοπής της κανονικής τροφοδοσίας σε ηλεκτρική ενέργεια.</li> </ul>	<b>1</b>
<p><b>[ΚΠ.51]</b></p> <p>Οι φορείς προτείνεται να δημιουργήσουν/ διαθέτουν εναλλακτική τοποθεσία στην οποία να φιλοξενείται ακριβές αντίγραφο του δημόσιου διαδικτυακού τόπου και των εφαρμογών που τον υποστηρίζουν.</p>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΥ.95]</b></p> <p>Οι όροι και τα ελάχιστα επίπεδα εξυπηρέτησης που συμφωνούνται μεταξύ του δημόσιου φορέα και του παρόχου υπηρεσιών φιλοξενίας του δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να αποτυπώνονται σε κατάλληλο συμβόλαιο, το οποίο επικυρώνεται και από τις δύο πλευρές και οριοθετεί πλήρως τη μεταξύ τους συνεργασία στο συγκεκριμένο θέμα.</p>	<b>0</b>
<p><b>[ΚΥ.96]</b></p> <p>Η συμφωνία επιπέδου εξυπηρέτησης (Service Level Agreement) για τη φιλοξενία ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου στις υποδομές ενός παρόχου υπηρεσιών φιλοξενίας του δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να περιλαμβάνει και να οριοθετεί κατ' ελάχιστον τα παρακάτω θέματα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Απαιτήσεις φιλοξενίας του ΔΔΤ: π.χ. σε ιδιόκτητο διακομιστή του φορέα (co-location), σε μεμονωμένο διακομιστή (dedicated server) ή σε διαμοιραζόμενο διακομιστή (shared hosting).</li> <li>○ Απαιτήσεις διασύνδεσης ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα, τα οποία χρησιμοποιούνται για την παροχή περιεχομένου και ηλεκτρονικών υπηρεσιών: περιλαμβάνουν τις ανάγκες διασύνδεσης, την περιγραφή των μέσων διασύνδεσης (π.χ. εικονικά ιδιωτικά δίκτυα – VPN), το μέγιστο επιτρεπτό χρόνο που απαιτείται για την επικοινωνία μεταξύ ΔΔΤ και υποστηρικτικών συστημάτων κλπ.</li> </ul>	<b>0</b>

- ο Απαιτήσεις λειτουργίας του ΔΔΤ: π.χ. 24 ώρες την ημέρα επί 365 ημέρες το χρόνο.
- ο Απαιτήσεις απόκρισης του ΔΔΤ: π.χ. μέγιστος επιτρεπτός χρόνος εμφάνισης αρχικής σελίδας – 5 δευτερόλεπτα.
- ο Απαιτήσεις αποθήκευσης, δηλαδή το μέγιστο μέγεθος του αποθηκευτικού χώρου του παρόχου που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αποθήκευση των σελίδων του φορέα.
- ο Διαδικασία ενημέρωσης του περιεχομένου του ΔΔΤ: περιλαμβάνει θέματα που σχετίζονται με τον τρόπο ενημέρωσης του περιεχομένου του ΔΔΤ και εάν αυτή γίνεται από το φορέα ή από τον πάροχο, κατ' εντολή του φορέα.
- ο Δείκτες και εργαλεία μέτρησης του επιπέδου εξυπηρέτησης.
- ο Ασφάλεια του ΔΔΤ: περιλαμβάνει πολιτικές και μέτρα ασφάλειας που πρέπει να εφαρμόζει ο πάροχος (π.χ. SSL, κρυπτογράφηση, firewalls, προσωπικά δεδομένα, φυσική ασφάλεια computer room), απαιτήσεις λήψης αντιγράφων ασφαλείας (π.χ. σε καθημερινή βάση) κλπ.
- ο Οικονομικό τίμημα παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας και τρόπος πληρωμής.
- ο Οικονομικοί όροι για επεκτάσεις – μελλοντικές αναπροσαρμογές απαιτήσεων και επιπέδων εξυπηρέτησης.
- ο Ποινικές ρήτρες (σε περίπτωση μη επίτευξης του επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης) και τρόπος υπολογισμού τους.

Κατηγορίες χρηστών και δικαιώματα πρόσβασης	Βαθμολογία
<p><b>[KY.97]</b></p> <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, ανάλογα με το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες που παρέχουν μέσω του διαδικτυακού τους τόπου και τις κατηγορίες χρηστών στις οποίες απευθύνονται, πρέπει να προσδιορίσουν ρόλους, τους οποίους θα αποδίδουν στους χρήστες του δημόσιου διαδικτυακού τόπου, κατά την επιτυχή ολοκλήρωση της εγγραφής τους. Σε κάθε ρόλο χρήστη πρέπει να αποδίδονται συγκεκριμένα δικαιώματα πρόσβασης στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες του δημόσιου διαδικτυακού τόπου.</p>	<b>1</b>
<p><b>[KY.98]</b></p> <p>Οι φορείς πρέπει να καθορίσουν και να δημοσιεύσουν στους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους τη διαδικασία εγγραφής των χρηστών στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.</p>	<b>0</b>
<p><b>[KY.99]</b></p>	<b>0</b>

<p>Η διαδικασία εγγραφής των χρηστών σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχονται μέσω των διαδικτυακών τους τόπων πρέπει να ακολουθεί τις πολιτικές, πρότυπα και κατευθύνσεις του παραρτήματος ΙΙΙ της παρούσας.</p>	
<p><b>Νομικά θέματα και ιδίως θέματα προσωπικών δεδομένων, δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας, όρων χρήσης και αποποίησης ευθυνών.</b></p>	<p><b>Βαθμολογία</b></p>
<p><b>[ΚΥ.100]</b></p> <p>Σε περίπτωση που η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτυακού τόπου ενός φορέα περιλαμβάνει τη χρήση προσωπικών δεδομένων του αιτούντος, ο δημόσιος διαδικτυακός τόπος πρέπει να αναφέρει τις πολιτικές που εφαρμόζει ο φορέας για τη συλλογή, χρήση, αποθήκευση και προστασία προσωπικών δεδομένων. Ο φορέας πρέπει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Ν. 2472/1997, όπως ισχύει, και τις κατευθύνσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.</p>	<p><b>0</b></p>
<p><b>[ΚΥ.101]</b></p> <p>Το περιεχόμενο και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να διασφαλίζουν την ιδιωτικότητα και την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών.</p>	<p><b>1</b></p>
<p><b>[ΚΥ.102]</b></p> <p>Κάθε δημόσιος διαδικτυακός τόπος θα πρέπει να γνωστοποιεί στους χρήστες του την άδεια και τους όρους χρήσης με τους οποίους διατίθεται το περιεχόμενο του διαδικτυακού τόπου.</p>	<p><b>0</b></p>
<p><b>[ΚΥ.103]</b></p> <p>Το περιεχόμενο, δημόσια δεδομένα και πληροφορίες του δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να διατίθενται με κατάλληλες άδειες που θα πρέπει να έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να είναι διατυπωμένες σε απλή και κατανοητή γλώσσα και να είναι διαφανείς με τη δημοσιοποίηση των όρων των αδειών</li> <li>• Να είναι δημόσιες ανοιχτές άδειες χωρίς περιορισμούς, πέραν των εδώ οριζόμενων, για την περαιτέρω χρήση και επαναχρησιμοποίηση της δημόσιας πληροφορίας στο σημείο χρήσης.</li> <li>• Να είναι τυποποιημένες δημόσιες γενικές άδειες ή εναρμονισμένες ανοιχτές κυβερνητικές άδειες που να διαλειτουργούν με τις ευρύτερα χρησιμοποιούμενες δημόσιες γενικές άδειες.</li> <li>• Εάν περιέχουν περιορισμούς χρήσης αυτοί θα πρέπει να αφορούν στα εξής σημεία:</li> </ul>	<p><b>1</b></p>

- αναφορά στην πηγή της πληροφορίας ή στο συντάκτη της όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο,
- να μην υπάρχει σύγχυση της πηγής ή να υπονοείται έγκριση από την πηγή της δημόσιας πληροφορίας σε περίπτωση περαιτέρω χρήσης αυτής,
- να μην υπάρχει παραπλάνηση του χρήστη σε περίπτωση περαιτέρω χρήσης της δημόσιας πληροφορίας ως προς το περιεχόμενο ή την πηγή αυτής,
- να ακολουθούνται οι ορισμοί της νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
- να τηρούνται οι όροι της νομοθεσίας για την περαιτέρω χρήση δημόσιας πληροφορίας και ειδικότερα οι Ν. 3448/2006, 3882/2010 και 3979/2011,
- να μην παραβιάζονται διατάξεις αναγκαστικού δικαίου,
- οι άδειες θα πρέπει να τηρούνται σε σταθερό σημείο.
- Στην περίπτωση που χρησιμοποιούνται ρήτρες παρόμοιας διανομής (copyleft) τότε θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιούνται τυποποιημένες γενικές δημόσιες άδειες ή να προβλέπεται ρητή επαναδειοδότηση με άδειες αυτού του τύπου
- Στην περίπτωση που χρησιμοποιούνται όροι μη-εμπορικής περαιτέρω χρήσης, θα πρέπει να προβλέπονται και όροι για την εμπορική χρήση (π.χ. εμπορική άδεια/ άδεια με τίμημα)
- Στην περίπτωση που αδειοδοτείται λογισμικό με άδεια ελεύθερου λογισμικού/ λογισμικού ανοιχτού κώδικα θα πρέπει να χρησιμοποιείται η Ευρωπαϊκή Δημόσια Γενική Άδεια (EU Public Licence) ή να επιτρέπεται η επαναδειοδότηση με αυτήν.
- Όταν αδειοδοτείται δημόσια πληροφορία θα πρέπει να υπάρχει ρητή δέσμευση ότι στην πληροφορία δεν υφίστανται δικαιώματα ή αξιώσεις τρίτων ή αυτά έχουν εκκαθαριστεί
- Στην περίπτωση που χρησιμοποιείται άδεια για την οποία απαιτείται καταβολή τιμήματος θα πρέπει να υπάρχει ρητή, ειδική και αιτιολογημένη αιτιολόγηση της επιλογής αυτής
- Η άδεια θα πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα μέρη:
  - Εύρος αδειοδότησης
  - Ορισμοί
  - Εγγύηση/ αποποίηση ευθύνης
  - Πληροφορίες Προσωπικού Χαρακτήρα/ Στατιστική πληροφορία και άλλες περιοριστικές ρήτρες
  - Εκχώρηση Δικαιωμάτων και υπο-αδειοδότηση
  - Υποχρεώσεις αναφοράς
  - Χρεώσεις

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Μεταβολές στο αντικείμενο της άδειας</li> <li>○ Διάρκεια</li> <li>○ Τερματισμός και ρήτρες</li> <li>○ Δικαιοδοσία και αρμόδια δικαστήρια</li> </ul>	
<p><b>[ΚΥ.104]</b></p> <p>Οι δηλώσεις αποκήρυξης ευθύνης (disclaimers) του φορέα για συγκεκριμένα θέματα, τα οποία προσδιορίζονται ρητά, πρέπει να περιλαμβάνονται σε συγκεκριμένο σύνδεσμο (link) του δημόσιου διαδικτυακού τόπου, ο οποίος είναι τοποθετημένος σε εμφανές σημείο του δημόσιου διαδικτυακού τόπου.</p>	<b>0</b>
<b>Θέματα διάδοσης των διαδικτυακών τόπων</b>	<b>Βαθμολογία</b>
<p><b>[ΚΥ.105]</b></p> <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να μεριμνούν για την εγγραφή του Διαδικτυακού Τόπου σε μηχανές αναζήτησης και καταλόγους διαδικτυακών τόπων.</p>	<b>2</b>
<p><b>[ΚΠ.52]</b></p> <p>Για την επίτευξη της εμφάνισης ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου σε όσο το δυνατό καλύτερη θέση ανάμεσα στα αποτελέσματα μιας αναζήτησης προτείνεται να:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ δοθεί μεγάλη σημασία στην επιλογή των λέξεων-κλειδιών που θα αναζητούσε το κοινό στο οποίο απευθύνεται ο διαδικτυακός τόπος</li> <li>○ εμφανίζονται οι λέξεις-κλειδιά στις σημαντικές θέσεις των ιστοσελίδων του διαδικτυακού τόπου, με σημαντικότερη το Title Tag των HTML σελίδων. Η μη τοποθέτηση λέξεων-κλειδιών στο Title Tag είναι ο κύριος λόγος της μη εμφάνισης σε καλή θέση ενός πολύ σχετικού με την αναζήτηση διαδικτυακού τόπου.</li> <li>○ σχετίζονται οι λέξεις-κλειδιά με το περιεχόμενο των σελίδων, το οποίο σημαίνει ότι πρέπει να χρησιμοποιείται κείμενο HTML στις σελίδες και όχι απεικόνιση μέσω γραφικών.</li> </ul>	<b>2</b>
<p><b>[ΚΠ.53]</b></p> <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προτείνεται να μεριμνούν για την εμφάνιση του Διαδικτυακού τους Τόπου σε διαδικτυακούς τόπους άλλων φορέων.</p>	<b>1</b>
<p><b>[ΚΠ.54]</b></p> <p>Όλα τα έντυπα που εκδίδουν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προτείνεται να περιλαμβάνουν το URL του διαδικτυακού τους τόπου.</p>	<b>1</b>
<p><b>[ΚΜ.6]</b></p>	<b>1</b>

<p>Για την προώθηση ενός νέου διαδικτυακού τόπου ή μιας νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας μελετάται να χρησιμοποιούνται συμβατικά μέσα προβολής όπως η τηλεόραση, το ραδιόφωνο και τα έντυπα διαφημιστικά φυλλάδια.</p>	
<p><b>[ΚΜ.7]</b>          Για την προώθηση ενός διαδικτυακού τόπου ή μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας μελετάται να γίνεται χρήση banners σε διαδικτυακούς τόπους υψηλής επισκεψιμότητας ή με συναφές αντικείμενο.</p>	1
<p><b>[ΚΠ.55]</b>          Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προτείνεται να σχεδιάζουν και να εφαρμόζουν συγκεκριμένο πλάνο προώθησης του διαδικτυακού τους τόπου και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν.</p>	1

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ελληνική

- Alpha Bank Οικονομικό Δελτίο τεύχος 110, (2009) «Εμπορική Ναυτιλία: Το καλό σκαρί φουρτούνα δεν φοβάται».
- Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (2012), «Πορεία της Ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα, Β τρίμηνο 2012».
- Ελληνική Στατιστική Αρχή (2012), «Έρευνα χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από τα Νοικοκυριά Έτους 2012».
- Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (2006) «Θέσεις του IOBE για ένα αποτελεσματικό Κράτος».
- Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (2013), «Η συμβολή της ποντοπόρου Ναυτιλίας στην Ελληνική Οικονομία: Επιδόσεις και Προοπτικές».
- Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2009) «Η Διακυβέρνηση την εποχή του Web 2.0».
- Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2011), «Η χρήση του Διαδικτύου από τους Έλληνες».
- Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2008), «Σημαντικά περιθώρια ενίσχυσης της χρήσης ΤΠΕ από τις ΔΕΚΟ».
- Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση (2012) «Έρευνα για την ανάπτυξη και διείσδυση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων».

### Ξένα

- Bertot J.C, Jaeger P.T & McClure C.R (2008) «*Citizen-centered E-Government Services: Benefits, Costs and Research Needs*»
- Deloitte Research, (2000) «*At the Dawn of e-Government, the Citizen as Customer*».
- European Commission (2013), «*Public Services Online- Assessing User Centric eGovernment performance in Europe-Government Benchmark 2012*»
- Eurostat News Release (2012), «*Internet access and use in 2012*».



- Heeks R. & Bailur S (2007). *Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies ,theories, methods and practice »*
- Janssen Marijin, Estevez Elsa (2012), *Lean government and platform-based governance- Doing more with less.*

### **Διαδικτυακοί Τόποι**

- [www.e-gif.gov.gr](http://www.e-gif.gov.gr)
- [www.observatory.gr](http://www.observatory.gr)
- [www.infosoc.gr](http://www.infosoc.gr)
- [www.epdm.gr](http://www.epdm.gr)
- [www.statistics.gr](http://www.statistics.gr)
- [www.imerisia.gr](http://www.imerisia.gr)
- [www.tovima.gr](http://www.tovima.gr)
- [www.kathimerini.gr](http://www.kathimerini.gr)
- [www.hcg.gr](http://www.hcg.gr)
- <http://www.yen.gr/wide/home.html>
- <http://www.dft.gov.uk/mca/>
- <http://www.kustwacht.nl/en/general.html>
- <http://www.guardiacostiera.it/en/>
- [www.egovplan.gr](http://www.egovplan.gr)
- [www.europa.eu](http://www.europa.eu)