



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ & ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ: ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΚΑΙ
ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Εισηγητές: Σαλιάϊ Άγκερτ Α.Μ 1395

Δινέρης Ελευθέριος Α.Μ 1478

Αυγουστάκης Ιωάννης Α.Μ 1463

Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ. Νικόλαος Αστρουλάκης

©2016



**TECHNOLOGICAL EDUCATION
INSTITUTE OF CRETE SCHOOL OF MANAGEMENT
AND ECONOMICS DEPARTMENT OF COMMERCE &
MARKETING**

**MAP OF ELECTRONIC E-GOVERNMENT IN
GREECE**

DIPLOMA THESIS

Students: Saliaj Agert, Dineris Eleutherios, Augoustakis Ioannis

Supervisor: Dr. Nikolaos Astroulakis

©2016

Υπεύθυνη Δήλωση : Βεβαιώνουμε ότι είμαστε οι συγγραφείς αυτής της πτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχαμε για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην πτυχιακή εργασία. Επίσης έχουμε αναφέρει τις όποιες πηγές από τις οποίες κάναμε χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες. Επίσης βεβαιώνουμε ότι αυτή η πτυχιακή εργασία προετοιμάστηκε από εμάς προσωπικά ειδικά για τις απαιτήσεις του προγράμματος σπουδών του Τμήματος Εμπορίας και Διαφήμισης του Τ.Ε.Ι. Κρήτης.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

*Τελειώνοντας την παρούσα πτυχιακή εργασία θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τον καθηγητή μας **κ. Αστρουλάκη Νικόλαο** για όλη την βοήθεια που μας παρείχε. Εκτός από καθηγητής ήταν συμπαραστάτης, καθοδηγητής και φίλος καθ' όλη την διάρκεια της συνεργασίας μας.*

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η σύνθετη τάση των κυβερνήσεων σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης και της αποκέντρωσης με την πρόσβαση των πολιτών στα δημόσια ζητήματα, που σκοπό έχει την προαγωγή:

(α) καλύτερης και πιο αποδοτικής διοίκησης

(β) περισσότερο αποτελεσματικών σχέσεων μεταξύ διοικήσεων και διοίκησης-πολιτών και

(γ) ενδυνάμωσης των χρηστών και μεγαλύτερης διαφάνειας στην πρόσβαση των πολιτών στη διαδικασία λήψης πολιτικών αποφάσεων .

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

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

Με την παρούσα πτυχιακή εργασία παρουσιάζονται οι εφαρμογές τρόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα πλεονεκτήματα, η κατάσταση που επικρατεί σήμερα και οι προοπτικές στον Ελλαδικό χώρο. Παρουσιάζονται επίσης τεχνολογικά ζητήματα, καθώς και η Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την προγραμματική περίοδο 2014-2020. Τέλος, γίνεται

παρουσίαση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα αλλά και πως προβλέπετε να είναι στο μέλλον. Εν κατακλείδι ακολουθούν τα συμπεράσματα στα οποία καταλήξαμε μετά την εκπόνηση της πτυχιακής μας εργασία σε σχέση με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα αλλά και στην Ευρώπη.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Δημόσια Διοίκηση, Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), Διαδίκτυο, E-Government

ABSTRACT

Electronic governing is the complex tendency of governments in the all levels the administration and the decentralisation with the access of citizens in the public questions, that aim it has the promotion:

(a) better and more efficient administration

(b) of more effective relations between administrations and administration-citizen and

(c) of intensification of users and bigger transparency in the access of citizens in the process of decision-making political.

Initially, when the electronic governing made its first steps all spoke for systems, technologies, networks and softwares. In the course, however, It became obvious that in e-government the technology is not protagonist. It is av instrument and consequently, if none of the citizens use it, loses each value.

Today, therefore, the overwhelming majority of responsible institutions recognizes that in order to achieve e-government are required change in organisational structures of public sector, education of public employees, creation digital and technological culture in the citizen and above all briefing to the all sides.

With the present final work we present the applications of ways of electronic governing, advantages, situation that prevails today and the prospects in the Hellenic space. Technological issues, as well as the Strategy

for the Electronic Governing the programmatic period 2014-2020 are presented. In conclusion we present the e- Government in Greece and how it will be in the future. Finally follow the conclusions reached after the establishment of our thesis work in relation to e-Government in Greece but also in Europe.

KEY WORDS: Electronic Governing, Public Administration, Technologies of Information technology and Communications (ICT), Internet, E- Government

Πίνακας περιεχομένων

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	5
ABSTRACT	7
ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ	13
ΛΙΣΤΑ ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	14
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	15
ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	18
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	18
1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ– E- GOVERNMENT	18
1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	23
1.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	25
1.4. ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ.....	31
1.5. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	34
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΙΣ ΜΕΡΕΣ ΜΑΣ	34
2.1 Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΖΩΗ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ	34
2.2. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	39

2.3 ΟΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ...	51
2.3.1. ΑΠΟΨΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	53
2.3.2. GOVERNMENT TO GOVERNMENT, ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ – ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	54
2.3.3. GOVERNMENT TO BUSINESS, ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ – ΜΠΙΖΝΕΣ (ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ).....	55
2.3.4. GOVERNMENT TO CITIZENS, ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ – ΠΟΛΙΤΕΣ	55
2.3.5. GOVERNMENT TO EMPLOYEES, ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ – ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ.	56
2.3.6. CITIZENS TO CITIZENS, ΠΟΛΙΤΕΣ – ΠΟΛΙΤΕΣ.....	57
2.3.7. BUSINESS TO BUSINESS – ΜΠΙΖΝΕΣ – ΜΠΙΖΝΕΣ ...	57
2.3.8. BUSINESS TO CONSUMER – ΜΠΙΖΝΕΣ – ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ	57
2.3.9. CONSUMER – BUSINESS, ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ – ΜΠΙΖΝΕΣ.....	59
2.4. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	60
2.5. ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	62
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	65
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 2014-2020.....	65

3.1. ΟΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΠΕ ΚΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ...	65
3.2. ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	66
3.3. ΟΡΑΜΑ	69
3.4. ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	70
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	73
Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	73
4.1. ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.....	74
4.2. Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ.....	78
4.3. Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	79
4.4 TAXIS	83
4.5. TAXIS NET	90
4.6. ΙΚΑ NET	93
4.7. ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ	96
4.8. ΕΛΕΝΧΙΣ	98
4.9. Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ.....	102
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	109
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	117
A. ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ	117
B. ΕΛΛΗΝΙΚΗ	119

ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1.1. Οι βασικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ κυβέρνησης, πολιτών και των επιχειρήσεων	59
---	----

ΛΙΣΤΑ ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Σχεδιάγραμμα 1 Επίπεδα ολοκλήρωσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης,	20
Σχεδιάγραμμα 2. Συσχέτιση ανταγωνιστικότητας ανάπτυξης και παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου,	27
Σχεδιάγραμμα 3 Κύκλος ηλεκτρονικής δραστηριότητας του πολίτη	35
Σχεδιάγραμμα 4 Οι πληροφοριακοί πόροι για την παροχή υπηρεσιών	36
Σχεδιάγραμμα 5. Οργανόγραμμα της Γ.Γ.Π.Σ.	80

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

B2B = Business To Business

B2C = Business To Consumer

BPR = Business Process Redesign/Reengineering-

C2B = Consumer – Business

C2C = Citizens To Citizens

G2C = Government To Citizens

G2E = Government To Employees

G2G = Government To Government

MIS Management Information Systems

ΑΜΕΑ = Άτομα με ειδικές ανάγκες

ΑΠΑΑ = Υπολογισμός Αξίας Ακινήτων

ΑΠΔ = Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων

Γ.Γ.Π.Σ = Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων

ΔΟΥ = Δημοσίων Οικονομικών Υπηρεσιών

Ε.Ε. = Ευρωπαϊκή Ένωση

Η.Δ. = Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

ΙΕΚ = Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης

ΙΚΑ = Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Κ.Β.Σ. = Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων

ΚΕΑΔ = Ταμείο Νομικών και Κλάδος Επικουρικής Ασφάλισης
Δικηγόρων

ΟΑΕΔ = Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού

ΟΓΑ = Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων

ΠΣ = Πληροφοριακό Σύστημα

ΤΠΕ = Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας

Φ.Π.Α = Φόρος Προστιθέμενης Αξίας

ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σκοπός της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι η ανάλυση του όρου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και όλες οι μεταβλητές που συμπεριλαμβάνονται σε αυτόν, η εξέταση του τρόπου λειτουργίας της στις μέρες μας για την επίτευξη στόχων όπως η μείωση του κόστους της παροχής των υπηρεσιών, η μείωση των αναγκών επικοινωνίας (οι οποίοι αποτυπώνονται και μέσα στην υπάρχουσα στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014- 2020). Τέλος γίνεται η χαρτογράφηση και αποτύπωση των υφιστάμενων υπηρεσιών και διαπιστώσεις για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ – E-GOVERNMENT

Ένας ευρύς ορισμός της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η χρήση της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας και πιο συγκεκριμένα του Internet ως εργαλείο για την επίτευξη καλύτερης διακυβέρνησης. Ο ορισμός αυτός είναι δεν αντανakλά εκατό τοις εκατό σε ολόκληρο το εύρος των ηλεκτρονικών εφαρμογών στη διακυβέρνηση. Οι ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να περιλαμβάνονται σε μια από τις ακόλουθες ομάδες, δηλαδή η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να ορίζεται (OECD, 2003):

(i) ως η παροχή υπηρεσιών Internet ή και άλλων υπηρεσιών που βασίζονται ή σχετίζονται με το Internet, όπως η ηλεκτρονική διαβούλευση

(ii) με αναφορά στη χρήση των ICTs στη διακυβέρνηση. Δηλαδή, ενώ γενικά στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνεται έμφαση στην παροχή των υπηρεσιών, ένας ευρύτερος ορισμός ενσωματώνει όλους τους τομείς των διοικητικών δραστηριοτήτων

(iii) η ικανότητα μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης μέσω της χρήσης των ICTs ή μπορεί να χρησιμοποιείται για να περιγράψει μια νέα μορφή διακυβέρνησης, η οποία θεμελιώνεται στις ICTs.

Με βάση αυτά που αναφέρθηκαν παραπάνω, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η χρήση της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας στο μετασχηματισμό της διακυβέρνησης μέσω της βελτίωσης της προσβασιμότητας, της αποτελεσματικότητας και της υπευθυνότητας.

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ο μετασχηματισμός αυτός μπορεί να συνδυαστεί με την υιοθέτηση οργανωσιακών αλλαγών και νέων δεξιοτήτων, προκειμένου να βελτιώσει τις δημόσιες υπηρεσίες, να αυξήσει τη δημοκρατική συμμετοχή και να ενισχύσει την εφαρμογή δημόσιων πολιτικών. Υπό το πρίσμα αυτό, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει τη δύναμη να μεταβάλει το εύρος και την ποιότητα των σχέσεων μεταξύ των δημοσίων λειτουργιών και του κοινού. Έτσι, η επίδραση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα εξαρτηθεί όχι μόνο από την εξέλιξη της τεχνολογίας, αλλά και από τους οργανωσιακούς πόρους και τη στρατηγική προοπτική.

Για την Παγκόσμια Τράπεζα (World Bank), ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση από τους διάφορους κυβερνητικούς τομείς της τεχνολογίας της πληροφορίας (όπως τα Wide Area Networks, Internet, mobile computing κ.ά.), η οποία έχει την ικανότητα να μετασχηματίζει τις σχέσεις με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους φορείς του κράτους.

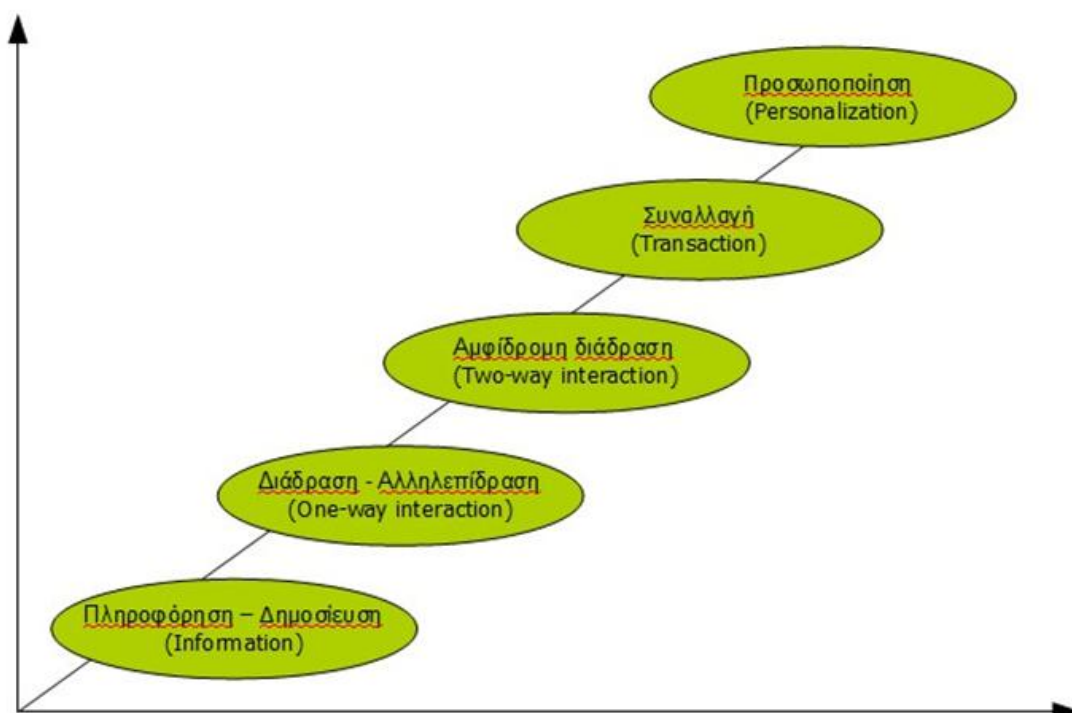
Σύμφωνα με Έκθεση των Ηνωμένων Εθνών του 2003, ορίζεται ως η διακυβέρνηση, που εφαρμόζει τις τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας, προκειμένου να μετασχηματίσει τις εσωτερικές και εξωτερικές σχέσεις της. Μέσω της εφαρμογής των τεχνολογιών αυτών, η δημόσια διοίκηση δεν επιφέρει μεταβολές στις λειτουργίες ή τις υποχρεώσεις της, οι οποίες παραμένουν εύχρηστες, σύντομες, διαφανείς και

υπεύθυνες, αλλά εγείρει την προσδοκία της κοινωνίας για υψηλότερο επίπεδο διακυβέρνησης σε όλους τους τομείς (UN - United Nations, 2003).

Σύμφωνα με τους Abramson και Means, ορίζεται ως "η χρήση της ηλεκτρονικής πληροφορίας στη βελτίωση της εργασίας, στη δημιουργία αξίας και στην ικανότητα για νέες σχέσεις μεταξύ των κυβερνήσεων, των επιχειρήσεων και των πολιτών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση οικοδομεί συνδέσεις ανάμεσα στους κυβερνητικούς φορείς και στους πελάτες τους ή τους χρήστες τους, συνδέει τις αρμοδιότητες, τους πελάτες, τις δημόσιες υπηρεσίες και τις εδαφικές περιοχές" (Abramson, Means, 2001, σελ?)

Σχεδιάγραμμα 1.1. Επίπεδα ολοκλήρωσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης,

Πηγή: https://icsdweb.aegean.gr/project/egov-wiki/index.php/Article:Αποτύπωση_μεθόδων_εγγραφής_ταυτοποίησης_αυθεντικοποίησης_στις_υπηρεσίες_ΗΔ



Οι Finger *et al* (2006) δίνουν επίσης ένα παρόμοιο ορισμό, στον οποίο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η σύνθετη τάση των κυβερνήσεων σε όλα τα επίπεδα, κυρίως μέσω των λειτουργιών τους, της διοίκησης και της αποκέντρωσης με την πρόσβαση των πολιτών στα δημόσια ζητήματα, που σκοπό έχει την προαγωγή:

(α) καλύτερης και πιο αποδοτικής διοίκησης.

(β) περισσότερο αποτελεσματικών σχέσεων μεταξύ διοικήσεων και διοίκησης πολιτών

(γ) ενδυνάμωσης των χρηστών και μεγαλύτερης διαφάνειας στην πρόσβαση των πολιτών στη διαδικασία λήψης πολιτικών αποφάσεων (Finger, Misuraca, Rossel, 2006)

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πραγματοποιείται σταδιακά, τα στάδια δε που ακολουθεί είναι τα εξής (Διάγραμμα 1):

(α) Το στάδιο της έναρξης, στο οποίο θεσπίζεται η τυπική παρουσία της κυβέρνησης σε μορφή online.

(β) Το στάδιο της αύξησης, κατά το οποίο αυξάνει ο αριθμός των κυβερνητικών ιστοτόπων (sites), ενώ η διακίνηση της πληροφορίας γίνεται περισσότερο δυναμικά.

(γ) Το στάδιο της διάδρασης, κατά το οποίο οι χρήστες μπορούν να "κατεβάσουν" (download) έντυπα, να επικοινωνούν μέσω τυπικών ηλεκτρονικών ταχυδρομείων και να δραστηριοποιούνται μέσω του παγκόσμιου ιστού.

(δ) Το στάδιο της συναλλαγής, κατά το οποίο οι χρήστες μπορούν ουσιαστικά να πληρώνουν για τη λήψη υπηρεσιών και άλλων δραστηριοτήτων με τρόπο online.

(ε) Το στάδιο της ολοκλήρωσης, κατά το οποίο παρατηρείται πλήρης ολοκλήρωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε όλο το εύρος των διοικητικών διαδικασιών.

Σύμφωνα με άλλη θεώρηση, με βάση την ποσότητα και την ποιότητα των διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ταξινομείται σε τέσσερα στάδια:

(α) πληροφορίες σχετικά με διάφορες κυβερνητικές υπηρεσίες.

(β) Το διαδραστικό στάδιο, το οποίο περιλαμβάνει πληροφορίες και δεδομένα που λαμβάνονται ηλεκτρονικά από τους πολίτες.

(γ) Το συναλλακτικό στάδιο, κατά το οποίο, εκτός από την παροχή πληροφοριών προσφέρονται επίσης με ηλεκτρονικό τρόπο αγαθά και αξίες.

(δ) Το στάδιο της ολοκλήρωσης, κατά το οποίο πραγματοποιείται σύγκληση όλων των κυβερνητικών υπηρεσιών σε μία μοναδική δικτυακή πύλη (portal).

Το Διαδίκτυο αποτελεί ένα από τα βασικά κανάλια εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων από τους φορείς του δημοσίου τομέα. Η αποδοχή που γνωρίζει το Διαδίκτυο ως μέσο πρόσβασης σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης είναι πολύ μεγάλη σε διεθνές επίπεδο. Στην Ελλάδα, η παρουσία των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης στο Διαδίκτυο περιορίζεται, εκτός μερικών εξαιρέσεων, στην παροχή πληροφοριακού υλικού για τις υπηρεσίες που παρέχει κάθε φορέας. Επίσης,

αρκετοί φορείς διαθέτουν, μέσω του διαδικτυακού τους τόπου, σε ηλεκτρονική μορφή τα έντυπα των αιτήσεων και άλλα έγγραφα που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών και επιχειρήσεων με το φορέα (Understanding ‘citizens’ and ‘businesses’ 2011).

1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Οι προ-καπιταλιστικές κοινωνίες δεν έκαναν σαφή διάκριση μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού. Κατά τη διάρκεια της εποχής του πατριμονιαλισμού¹, οι κυβερνήσεις χαρακτηρίζονταν επίσης από αδυναμία ή απροθυμία όσον αφορά στο διαχωρισμό της δημόσιας από την ιδιωτική ιδιότητα. Με την εμφάνιση, όμως, του καπιταλισμού ήρθε στο φως η ανάγκη για τη διαφοροποίηση των δύο αυτών ιδιοτήτων, η οποία οδήγησε σταδιακά σε αλλαγή του τρόπου διοίκησης των εθνών. Έτσι, αναπτύσσεται η έννοια της διοίκησης, η οποία προστατεύει τα δημόσια συμφέροντα από την ευνοιοκρατία και τη διαφθορά και οδηγεί σταδιακά στη θέσπιση της σύγχρονης "γραφειοκρατίας" (Bresser Pereira, L.C., 1997)

Ο Max Weber υπήρξε ο σημαντικότερος θεωρητικός, που έδειξε τα πλεονεκτήματα της γραφειοκρατίας έναντι του πατριμονιαλισμού στο κλασικό βιβλίο του *Economy and Society*, που εκδόθηκε το 1922. Αργότερα, οι ιδέες που ανέπτυξε ο Weber σχετικά με τη δημόσια διοίκηση έλαβαν προς τιμή του το χαρακτηρισμό βεμπεριανές (Weberian). Η σημαντική εξέλιξη, όμως, που εμφανίστηκε κατά τη διάρκεια του 20ου

¹ Οι ρίζες της έννοιας του πατριμονιαλισμού εντοπίζονται στη γνωστή τυπολογία της εξουσίας βάσει των διαφορετικών μορφών νομιμοποίησής της (παραδοσιακή, χαρισματική, ορθολογική) που διατύπωσε ο Max Weber. Σύμφωνα με αυτόν, ο πατριμονιαλισμός αποτελεί ουσιαστικά υποπερίπτωση της παραδοσιακής εξουσίας, αλλά λαμβάνει διαφορετικά χαρακτηριστικά σε σχέση με άλλες παραδοσιακές εξουσιαστικές μορφές (π.χ. φεουδαλισμός)

αιώνα, αύξησε την ευθύνη του κράτους, ακόμα και στις καπιταλιστικές κοινωνίες, όσον αφορά στην αντιμετώπιση των νέων προκλήσεων. Στο νέο αυτό σκηνικό, μερικά πλεονεκτήματα της γραφειοκρατικής διοίκησης, όπως η ανελαστική ιεραρχία και ο φορμαλισμός (τυπολατρία, formalism) των διαδικασιών, έγιναν αντιληπτά ως εμπόδια στην επίτευξη της ευελιξίας και της αποτελεσματικότητας, που απαιτούνταν από τις κυβερνήσεις.

Κάτω από αυτές τις συνθήκες αναδύθηκε η δημόσια διοίκηση (public management) κατά τη διάρκεια του δεύτερου μισού του 20ου αιώνα, ως απάντηση στη δημοσιονομική κρίση του κράτους, που απαιτούσε κατάλληλη διαχείριση των πόρων με σκοπό την υψηλότερη αποτελεσματικότητα, προκειμένου για την ικανοποίηση των προσδοκιών των πολιτών σχετικά με την παροχή υπηρεσιών, την τεχνολογική ανάπτυξη και την παγκοσμιοποίηση της οικονομίας. Με βάση τις ιδέες αυτές, που ονομάζονται συνολικά μανατζεριαλισμός (managerialism), το κράτος οφείλει να κατευθύνεται κυρίως προς τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας κατά την προσφορά δημοσίων υπηρεσιών και ως εκ τούτου θα πρέπει να προσαρμοστεί σε μία νέα διοικητική κουλτούρα (Σπυράκης και, Σπυράκη, 2008: 84).

Ο μανατζεριαλισμός στη δημόσια διοίκηση δε μπορεί να θεωρηθεί ως ένας απλός τρόπος σκέψης και δράσης. Τόσο σε θεωρητικό όσο και σε πρακτικό επίπεδο έχει δημιουργηθεί και ακόμα δημιουργείται από τη συνάθροιση στοιχείων, που εξαρτώνται εν πολλοίς από το μελετητή και τη χώρα στην οποία εφαρμόστηκε. Κατά τη διάρκεια του 20ού αιώνα, τόσο η τεχνολογία της πληροφορίας και επικοινωνίας, όσο και η διοικητική επιστήμη συνοδεύτηκαν από σημαντικές εξελίξεις. Ο κυβερνητικός τομέας επηρεάστηκε σημαντικά από τις εξελίξεις αυτές. Καθώς το γραφειοκρατικό

(βεμπεριανό) μοντέλο δεχόταν όλο και περισσότερες θεωρητικές και πρακτικές κριτικές, το δημόσιο διοικητικό μοντέλο αναδύθηκε και προτάθηκε για τις κυβερνητικές δράσεις σε όλο τον κόσμο.

1.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Είναι φανερό ότι η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνοδεύεται από πολλαπλά οφέλη, τα οποία θα μπορούσαν να ταξινομηθούν ως εξής:

(α) Παροχή ευρείας ηλεκτρονικής πρόσβασης στην πληροφορία (νόμοι, προσχέδια νόμων, άλλες κανονιστικές διατάξεις, έντυπα, καθώς και οικονομικά και επιστημονικά δεδομένα) (International Centre for Policy Studies, 2003).

(β) Προαγωγή της κοινωνικής εμπλοκής στις δημόσιες δραστηριότητες μέσω κατάλληλης διάδρασης με τους δημόσιους λειτουργούς με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, όπως η ηλεκτρονική συμπλήρωση εντύπων προς υποβολή κ.ά.

(γ) Αύξηση της κυβερνητικής υπευθυνότητας μέσω της βελτίωσης της διαφάνειας των λειτουργιών της και της μείωσης του κινδύνου της διαφθοράς.

(δ) Υποστήριξη της ανάπτυξης στόχων μέσω της μείωσης του χρόνου και του κόστους αλληλεπίδρασης των μικρών επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς και παροχή υποδομών πληροφορίας και επικοινωνίας στις αγροτικές, απομονωμένες και απομακρυσμένες κοινότητες.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλει στη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης και στο μετασχηματισμό της σε ψηφιακή δημόσια διοίκηση, η οποία χρησιμοποιεί τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την επιτέλεση των διοικητικών λειτουργιών της. Ταυτόχρονα, προωθεί την ενίσχυση της Δημοκρατίας και διευρύνει τον έλεγχο των φορέων διακυβέρνησης, παρέχοντας μεγαλύτερη διαφάνεια στις συναλλαγές.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλει επίσης στη μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και στην απλούστευση των διαδικασιών αλληλεπίδρασης με το δημόσιο τομέα, παρέχει πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες και οδηγεί σε εξάλειψη της αναμονής στις δημόσιες υπηρεσίες, αφού η φυσική παρουσία του πολίτη δεν αποτελεί πλέον προϋπόθεση για την εξυπηρέτησή του (Ανδρονόπουλος, 2007).

Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχεται η δυνατότητα μετασχηματισμού του ρόλου, που διαδραματίζει η τεχνολογία στο χώρο της δημόσιας διοίκησης. Μέχρι την εμφάνιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η τεχνολογία ενσωμάτωνε τον χαρακτήρα του υποστηρικτικού μηχανισμού και παρείχε τη δυνατότητα της μηχανοργάνωσης των δημοσίων υπηρεσιών. Ο ρόλος αυτός πλέον θεωρείται ξεπερασμένος. Οι τεχνολογίες της επικοινωνίας και πληροφορίας μετουσιώνονται σε παράγοντες μοντελοποίησης και ανασχεδιασμού των διαδικασιών και σε μηχανισμούς δημιουργίας νέων διαδικασιών και εργαλείων διαχείρισης.

Το νέο μοντέλο της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης οικοδομείται με ακρίβεια και σαφήνεια και βασίζεται σε τρεις βασικούς πυλώνες: τις ψηφιακές λειτουργίες, την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα και τη

χρηστή διακυβέρνηση. Οι τρεις αυτοί πυλώνες, που επηρεάζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, διαδραματίζουν αποφασιστικό ρόλο στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας. Η θετική αυτή σχέση προκύπτει από την ανάλυση συσχέτισης δύο μεταβλητών: Του δείκτη ανταγωνιστικότητας ανάπτυξης και του ποσοστού δημοσίων υπηρεσιών, που παρέχονται εξολοκλήρου μέσω του Διαδικτύου. Στο Διάγραμμα απεικονίζεται γραφικά η σχέση αυτή για τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, την Ελβετία, τη Νορβηγία και την Ισλανδία.

Σχεδιάγραμμα 1.3. Συσχέτιση ανταγωνιστικότητας ανάπτυξης και παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου,

Πηγή: ΣΕΒ, Επεξεργασία στοιχείων Eurostat και World Economic Forum



Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει τη δυνατότητα σε πολίτες και επιχειρήσεις για άμεση πληροφόρηση σε ένα πλήθος από ζητήματα που αφορούν κάθε δραστηριότητα. Καταργεί μια σειρά από ενδιάμεσες διαδικασίες και προωθεί την άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη από ένα σημείο πρόσβασης. Καθιστά επίσης εφικτές τις οικονομικής και κάθε άλλης φύσεως

συναλλαγές με το Δημόσιο χωρίς τη φυσική παρουσία των πολιτών, συμβάλλοντας στην καταπολέμηση του φαινομένου της γραφειοκρατίας και εξοικονομώντας χρόνο για ενασχόληση με άλλα ζητήματα (ΣΕΒ 2005).

Επίσης η Αύξηση παραγωγικότητας στην Δημόσια Διοίκηση επιτυγχάνεται με την μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών και επικοινωνίας με το κοινό, τον καλύτερο συντονισμό ανάμεσα στους φορείς λόγω χρήσης κοινών προτύπων, την καλύτερη αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών που οδηγεί σε αναδιοργάνωση των διαδικασιών και τη δυνατότητα παροχής νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας, όπως τηλε-εργασία, τηλεεκπαίδευση και forums.

Οι καλύτερες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις εξασφαλίζονται με την μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης και του κόστους για πολίτες και επιχειρήσεις, την αύξηση ασφάλειας και ακεραιότητας δεδομένων, την παροχή υπηρεσιών σε βάση και την δυνατότητα παροχής υπηρεσιών που δεν κάνουν διακρίσεις σε φύλο, χρώμα και ηλικία. Επιπλέον ο χρήστης μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας δεν χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τη δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται στην εξυπηρέτησή του. Η μόνη του ευθύνη είναι να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας από ένα σημείο εξόδου χωρίς να εμπλέκεται σε ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης (One Stop Shop). Εκτός από τα διαδικαστικά όμως πλεονεκτήματα υπάρχει και μία γενικότερη φιλοσοφία που εμπεριέχεται στην πολιτική της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ένας από τους βασικούς στόχους της ψηφιακής επανάστασης είναι να ενισχύσει την δημοκρατία και να κάνει τις κυβερνήσεις να ανταποκρίνονται περισσότερο στις ανάγκες των πολιτών.

Ουσιαστικά η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ή αλλιώς το e-govnement ,όπως είναι ο όρος που χρησιμοποιείται ευρέως, είναι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών ώστε να γίνουν η κυβέρνηση και οι υπηρεσίες της πιο προσβάσιμες, πιο αποτελεσματικές και πιο υπεύθυνες απέναντι στους πολίτες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί παρέχοντας μεγαλύτερη πρόσβαση στις κυβερνητικές πληροφορίες, προωθώντας την δημόσια ενασχόληση με την αλληλεπίδραση του κοινού με κυβερνητικά όργανα, μειώνοντας την πιθανότητα διαφθοράς και κερδοσκοπίας κάνοντας όλες τις διαδικασίες πιο προσιτές και κατανοητές στον απλό πολίτη και παρέχοντας δυνατότητες ανάπτυξης σε γεωργικές και παραδοσιακά υποβαθμισμένες περιοχές. Το βασικό όμως μέλημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι να παρέχονται αυτές οι δυνατότητες σε όλους τους πολίτες, ανεξαρτήτως εισοδήματος, και σε όλες τις χώρες, αναπτυγμένες, αναπτυσσόμενες και υποανάπτυκτες

ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

- Η απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών, η συγκρότηση σαφούς νομικού πλαισίου για το ηλεκτρονικό εμπόριο και η υποστήριξη προς τη βιομηχανία, την έρευνα και την ανάπτυξη. Οι πρώτοι έχουν ως εξής:
 1. Κάθε πολίτης, σχολείο, επιχείρηση και διοικητικός φορέας να έχουν πρόσβαση στο internet.
 2. Να “μορφωθεί ηλεκτρονικά” όλη η Ελλάδα, και να δημιουργηθεί η κατάλληλη επιχειρημα- τική κουλτούρα.

- Να διασφαλιστεί ότι η όλη διαδικασία δεν θα οδηγήσει σε κοινωνικό αποκλεισμό συγκεκριμένων ομάδων, και ότι θα ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών μέσα από την κοινωνική συνοχή.
- Να διασφαλιστεί ότι οι πολίτες θα έχουν εύκολη πρόσβαση σε χρήσιμη πληροφορία, υπηρεσίες αλλά και στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

1. Είσοδος της Ελληνικής νεολαίας στην ψηφιακή εποχή

2. Οικονομικά προσιτότερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

3. Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου.

4. Η ταχεία πρόσβαση στο διαδίκτυο για τους ερευνητές και τους φοιτητές.

5. Ασφαλείς ηλεκτρονική πρόσβαση χάρις στις ηλεκτρονικές κάρτες με μικροκύκλωμα.

6. Κεφάλαια επιχειρηματικού κινδύνου για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που ασχολούνται με την υψηλή τεχνολογία.

7. Η ηλεκτρονική συμμετοχή ατόμων με ειδικές ανάγκες.

8. Ηλεκτρονική ιατροφαρμακευτική μέριμνα.

9. Οι ευφυείς μεταφορές.

10. Η ηλεκτρονική σύνδεση των κυβερνήσεων.

1.4. ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Αρκετοί είναι οι λόγοι για τους οποίους η δημόσια διοίκηση τα τελευταία χρόνια έχει πραγματοποιήσει στροφή ως προς τη χρήση ολοένα και περισσότερο των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Καταρχήν το γεγονός ότι οι τεχνολογίες αυτού του είδους παρέχουν όλο και μεγαλύτερες δυνατότητες με όλο και μικρότερο κόστος είναι αρκετά σημαντικός παράγοντας για να θεωρηθούν ελκυστικές. Παρέχουν τη δυνατότητα σε ένα πολύ μεγάλο αριθμό χρηστών (είτε αφορά μεμονωμένα άτομα, είτε επιχειρήσεις, είτε δημόσιες υπηρεσίες) να επικοινωνούν μεταξύ τους με μεγάλες ταχύτητες και με μικρό κόστος (Αποστολάκης και άλλοι, 2008). Ένας άλλος παράγοντας είναι ότι η δημόσια διοίκηση ενός κράτους επηρεάζεται από τις εξελίξεις σε άλλα κράτη ειδικά λόγω της παγκοσμιοποίησης και τη διεθνοποίησης της οικονομίας. Στα ήδη υπάρχοντα ζητούμενα ενός κράτους έρχονται να προστεθούν και άλλα, καινούρια στα οποία θα πρέπει να είναι σε θέση να ανταποκριθεί, να δώσει λύσεις.

Από την άλλη είναι δεδομένο ότι όλο και μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού εκφράζει δυσαρέσκεια όσον αφορά στον τρόπο με τον οποίο ασκείται η δημόσια διοίκηση και ως προς την αποτελεσματικότητα των μεθόδων που χρησιμοποιεί. Η ικανοποίηση των πολιτών παραμένει σε χαμηλά επίπεδα κυρίως επειδή αισθάνονται ότι η δημόσια διοίκηση δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους. Για τους λόγους αυτούς θα πρέπει η δημόσια διοίκηση να χρησιμοποιήσει τις ΤΠΕ έτσι ώστε να μπορέσει να γίνει πιο ευέλικτη, πιο αποτελεσματική, πιο γρήγορη.

Ένας τελευταίος λόγος για τον οποίο τα τελευταία χρόνια πραγματοποιείται μια στροφή προς τη χρήση των ΤΠΕ από τη δημόσια διοίκηση είναι οι μεταβολές που πραγματοποιούνται στον ιδιωτικό τομέα και οι οποίες φανερώνουν μια απομάκρυνση από το παραδοσιακό γραφειοκρατικό μοντέλο. Η καινούρια κατεύθυνση ονομάζεται «Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ» το οποίο έρχεται να αντικαταστήσει το βεμπεριανό μοντέλο γραφειοκρατίας. Στα βασικά του στοιχεία που ήταν η νομιμότητα, η αμεροληψία και η πιστή εφαρμογή κάποιων προκαθορισμένων διαδικασιών, προστίθενται τώρα η διαφάνεια και η ανοιχτή πρόσβαση απέναντι στους πολίτες και την κοινωνία ευρύτερα, η αποδοτικότητα των υπηρεσιών, η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα (Αποστολάκης κ.α., 2008: 56).

1.5. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να διαθέτει κάποια βασικά σημεία λειτουργίας έτσι ώστε να μπορεί να προσφέρει στο μέγιστο βαθμό αυτό που καλείται εξ ορισμού να πραγματοποιήσει. Και αυτό είναι η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το μέσο πολίτη-χρήστη των νέων τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. (Μπουζούκου, 2009: 56) Για το λόγο αυτό, πρέπει:

- Οι προσφερόμενες υπηρεσίες να είναι υψηλής ποιότητας να έχουν νόημα για τον πολίτη και να είναι επικεντρωμένες σε αυτόν.
- Πρέπει να υπάρχουν πολλοί οδοί μέσω των οποίων ο πολίτης να μπορεί να τις χρησιμοποιήσει (διαδίκτυο, τηλεφωνικά κέντρα, κινητά τηλέφωνα).

- Να μην υπάρχει κοινωνικός αποκλεισμός στην πρόσβαση για τις πληροφορίες ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Πρέπει να είναι διαθέσιμες σε όλους και εύκολες στην χρήση.
- Η εξυπηρέτηση που προσφέρεται πρέπει να είναι ανεξάρτητη του τόπου και του χρόνου σε καθολική μορφή.
- Να παρέχει την απαιτούμενη ασφάλεια κατά την διάρκεια των συναλλαγών, καθώς είναι ζωτικής σημασίας η εμπιστοσύνη των ανθρώπων στα συστήματα που χρησιμοποιούνται. Θα πρέπει να θεσπιστεί το αναγκαίο νομικό πλαίσιο για την διακρίβωση της ταυτοπροσωπίας μέσω των ψηφιακών μέσων.
- Να γίνεται καλύτερη χρήση των πληροφοριών, βελτίωση της παράδοσης υπηρεσιών και πιο αποδοτική εργασία.

Για όλους τους παραπάνω λόγους θα πρέπει να υπάρχουν κάποια βασικά στοιχεία που θα πρέπει να περιλαμβάνονται στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

- Ηλεκτρονική συμπλήρωση και αποστολή αιτήσεων.
- Ηλεκτρονικές εγγραφές στα δημόσια αρχεία νέων προσωπικών δεδομένων (όπως γάμοι, γεννήσεις κτλ), και στοιχείων ιδιωτικών επιχειρήσεων.
- Ηλεκτρονικές οικονομικές δοσοληψίες με το δημόσιο.
- Ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί.
- Στήριξη υπηρεσιών δημόσιας υγείας και πρόνοιας μέσω ηλεκτρονικού προσωπικού φακέλου (Ζαχαριάδης, 2007).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΙΣ ΜΕΡΕΣ ΜΑΣ

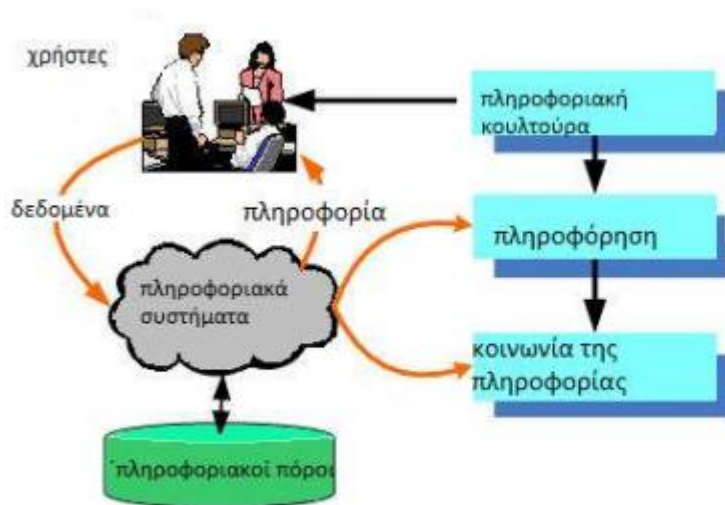
2.1 Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΖΩΗ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

Η σύγχρονη ψηφιακή τεχνολογία στην ζωή των ανθρώπων Η σημερινή εποχή χαρακτηρίζεται ως εποχή των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας. Η ραγδαία, παγκόσμια αύξηση στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών συστημάτων έχει επιφέρει ουσιαστικές αλλαγές στον τρόπο ζωής των ανθρώπων και έχει γίνει πλέον μέρος της καθημερινότητάς τους (Χαράλαμπος, 2006: 45).

Η σύγχρονη υψηλή τεχνολογία επηρεάζει όλες τις δραστηριότητες του πολίτη στην κοινωνική, οικογενειακή και ατομική του ζωή. Το διαδίκτυο, ο νέος σημερινός διάυλος επικοινωνίας, μαζί με τον υπολογιστή, αποτελούν το κύριο μέσον συνάντησης του ανθρώπου με το φύλο του, με τον δήμο, με την αγορά, με το κράτος, με την γνώση, με την εσωτερική και εξωτερική πολιτική της κυβέρνησης κτλ. (Μαϊστρος, 2010: 98).

Στην σύγχρονη κοινωνία, κάθε άνθρωπος, ανεξάρτητα από το επάγγελμά του και από το χώρο που επικεντρώνονται τα συμφέροντά του, χρειάζεται να έχει μόρφωση και δεξιότητες για να είναι σε θέση να χρησιμοποιεί εύκολα τις ηλεκτρονικές τεχνολογίες (Περιοδικό CIO,07.10.2008). Στην εικόνα 3 παρακάτω παρουσιάζει εικονικά το κύκλο ηλεκτρονικής δραστηριότητας του κάθε ένα χρήστη (Τουζάροβ, 2007: 87).

Σχεδιάγραμμα 2.1. Κύκλος ηλεκτρονικής δραστηριότητας του πολίτη



Το πληροφοριακό σύστημα είναι συνδυασμός από τις τεχνολογίες πληροφοριών και των ανθρώπινων δραστηριοτήτων, οι οποίοι εφαρμόζουν το σύστημα αυτό για την διοίκηση των πορειών, λήψης αποφάσεων και άλλα με την βοήθεια των υπολογιστών συστημάτων. Κάθε ένα σύστημα προσδιορίζεται για την χρήση από συγκεκριμένο οργανισμό ή άτομο και επιτρέπει την αποθήκευση των δεδομένων, διαχείρισης και την επεξεργασία των πληροφοριών. Τα συστήματα μπορούν να είναι οικονομικά, βιομηχανικά, γεωγραφικά, εκπαιδευτικά, ενημερωτικά, εμπορικά κτλ. Το σύστημα, προσανατολισμένο προς την συγκέντρωση, αποθήκευση, επεξεργασία και διάχυση της πληροφορίας, ονομάζεται πληροφοριακό σύστημα (ΠΣ).

Η φύση της πορείας, για την οποία συγκεντρώνεται και επεξεργάζεται η πληροφορία, επίσης μπορεί να καθορίζει το όνομα του συστήματος: π.χ. μπίζνες πληροφοριακό σύστημα, πληροφοριακό σύστημα διοίκησης, πληροφοριακά συστήματα αναζήτησης, εμπειρογνώμονα συστήματα κτλ.

Πληροφοριακοί πόροι Γενικά, η έννοια του πόρου παραλαμβάνει ανθρώπους, μηχανήματα, κτήρια, χρήματα, ομόλογα, λογισμικό, γνώσεις, αποθέματα υλικών, πηγές πληροφοριών, τις δυνατότητες για οποιαδήποτε πράξη και άλλα, τα οποία εξασφαλίζουν τις λύσεις των προβλημάτων. Η φύση των πληροφοριακών πόρων καθορίζεται με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- μπορούν να είναι πληροφορία ή γνώσεις,
- μπορούν να αποθηκεύονται σε διάφορους φορείς, οι οποίοι αποτελούν τρεις κατηγορίες:
 - α) το προσωπικό με τις γνώσεις και της ειδίκευσης,
 - β) κάθε είδους έγγραφα σε κατάλληλο σχηματισμό αποθηκευμένα σε φορείς και
 - γ) συλλογή από τα αντικείμενα του φυσικού και μη φυσικού περιβάλλοντος, βιομηχανικών ή τυποποιημένων πρωτότυπων κτλ,
- είναι προϊόν των πληροφοριακών συστημάτων και αποθηκεύονται σε αυτούς,
- εμφανίζεται ως οικονομικός παράγοντας και σε σχέση με αυτόν κατέχει ορισμένους παράγοντες – τιμή, αξία, δαπάνες, κέρδος κτλ., τα οποία εμφανίζονται ως βάση για την δημιουργία πληροφοριακών προϊόντων, όπως φαίνεται στην εικόνα 4 όπου:

Σχεδιάγραμμα 2.2. Οι πληροφοριακοί πόροι για την παροχή υπηρεσιών



- το πληροφοριακό προϊόν είναι το σύνολο δεδομένων (κείμενο, γραφική, ήχο, βίντεο και άλλα, τα οποία προορίζονται για την υπολογιστική επεξεργασία και
- η πληροφοριακή εκδούλευση είναι η διαδικασία παροχής επεξεργασμένων προϊόντων για τις ανάγκες των χρηστών.

Οι πληροφοριακοί πόροι μετατρέπουν την παροχή των πληροφοριακών υπηρεσιών σε παγκόσμια ανθρώπινη δράση, παίζουν το καθοριστικό ρόλο στον σχηματισμό των παγκόσμιων και κρατικών αγορών των πληροφοριακών υπηρεσιών, προσφέρουν φθηνή και αποτελεσματική πρόσβαση στις ανθρώπινες γνώσεις και αυξάνουν την επιχειρηματολογία και την ενεργητικότητα στις λήψεις των αποφάσεων (Τουζάροβ, 2007: 28).

Στην εικόνα 3 παρουσιάζεται μια απλή εικόνα της καθημερινότητας της σύγχρονης κοινωνίας, όπου μία από τους κύριους παράγοντες της αποτελεσματικής δραστηριότητας είναι η ψηφιακή κουλτούρα των χρηστών, η οποία είναι η βασική προϋπόθεση για την εύκολη εξοικείωση του χρήστη με τις καινούργιες δυνατότητες που προσφέρουν τα νέα μέσα επικοινωνίας, ώστε να κατανοήσουν πως γίνεται και τι σημαίνει η δημοσιοποίηση κάθε ενός πληροφοριακού υλικού στο σύγχρονο ηλεκτρονικό επικοινωνιακό περιβάλλον.

Οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι τρόποι σκέψης και δράσης που οικοδομούν την προσωπικότητα του ανθρώπου είναι οι βασικότερες προϋποθέσεις που τον χαρακτηρίζουν ως χρήστη της σύγχρονης τεχνολογίας (Βώρος, 2001: 38).

Η ψηφιακή οργάνωση πληροφοριών είναι η οργανωμένη πολιτική, κοινωνικό-οικονομική και επιστημονικό-τεχνική πορεία για τη δημιουργία καλύτερων συνθηκών για την ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών και για την υλοποίηση των δικαιωμάτων των πολιτών, των αρχών και των οργανώσεων².

Η διαδικασία αυτή βασίζεται στη δημιουργία και υλοποίηση των πληροφοριακών πορειών και στην πληροφοριακή κουλτούρα του προσωπικού των οργανώσεων. Με την ψηφιακή οργάνωση πληροφοριών δημιουργούνται συνθήκες για την εξασφάλιση της πλήρους χρήσης των αξιόπιστων, έγκαιρων και ολοκληρωμένων γνώσεων σε όλες τις παραγωγικές και διοικητικές δραστηριότητες.

Στον τομέα αυτόν είναι απαραίτητο να πραγματοποιούνται οι ακόλουθες ενέργειες:

- δημιουργία των νομικών, οικονομικών τεχνολογιών και κοινωνικών συνθηκών, έτσι ώστε η πληροφορία να είναι προσιτή το συντομότερο δυνατό, ανά πάση στιγμή και σε κάθε χρήστη στην λήψη διοικητικών αποφάσεων.
- δημιουργία των εργαλείων (μηχανήματα και προγράμματα) και τηλεπικοινωνιών συστημάτων, εξασφαλίζοντας τον σχηματισμό των πληροφοριακών πόρων, την πρόσβαση σε αυτούς και

² Υπουργείο πληροφοριακών σχέσεων της Λευκορωσίας

περιλαμβάνοντας την αποθήκευση, την μετατροπή, την επεξεργασία και τη διάχυση των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (Τουζάροβ, 2009: 27).

Με την βοήθεια των παραπάνω μέσων, λαμβάνεται μια συνεχής πληροφορία για το τι, πως, πότε, ποιος, που, και γιατί γίνεται ή εξελίσσεται ένα γεγονός ή κάποια πράξη, διευκρινίζοντας εκ των προτέρων την φύση της πορείας τους (Ιορδανοβα, 2010: 74).

2.2. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

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

Αυτά επίπεδα αυτά, ταξινομημένα με βάση την πολυπλοκότητα τους χωρίζονται ως εξής:

Επίπεδο 0 – Εσωτερική οργάνωση του φορέα

Για να μπορέσει ο φορέας να προχωρήσει στη διαδικασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να δημιουργήσει την κατάλληλη υποδομή. Αυτό το επίπεδο περιλαμβάνει ενέργειες όπως:

- Προμήθεια υλικού (H/W) και λογισμικού (S/W) για εφαρμογές γραφείου (π.χ. Ms Office).
- Δικτυακή διασύνδεση υπάρχοντος και καινούριου εξοπλισμού.
- Η προμήθεια του απαραίτητου εξοπλισμού και η δικτυακή διασύνδεσή του αποτελούν βασική προϋπόθεση ώστε να μπορέσουν τα υπόλοιπα επίπεδα να υλοποιηθούν και τελικά να μπορέσει ο φορέας να υποστηρίξει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Επίπεδο 1 – Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο

Το πέρασμα από το κλασικό πρωτόκολλο (το χειρόγραφο) στο ηλεκτρονικό. Στα πλαίσια της ορθής μηχανοργάνωσης των εγγράφων ενός φορέα τόσο των εισερχόμενων όσο και των εξερχόμενων απαιτείται η μεταφορά από την κλασική πρωτοκόλληση (χειρόγραφα) στην ηλεκτρονική. Στο επίπεδο αυτό καταργείται το βιβλίο εισερχομένων/εξερχόμενων εγγράφων στον φορέα και η διακίνηση εγγράφων πλέον κρατείται ηλεκτρονικά τόσο για εξοικονόμηση χρόνου στην πρωτοκόλληση όσο και για διευκόλυνση αναζήτησης και ανεύρεσης των εγγράφων. Στο επίπεδο αυτό, κάθε υπηρεσία του φορέα έχει δικό της πρωτόκολλο και ο αριθμός πρωτοκόλλου δίνεται χειρωνακτικά από τον χρήστη.

Επίπεδο 2 – Business Process Re-engineering

Το επίπεδο σχετίζεται με τα ακόλουθα:

- Μελέτη ανασχεδιασμού ροής εγγράφων και αλληλεξάρτησης εσωτερικών διαδικασιών και προετοιμασία όλων των διαδικασιών στο οργανόγραμμα του δημόσιου φορέα για το επόμενο επίπεδο.

- Προδιαγραφές, σχεδιασμός και υλοποίηση εφαρμογών που χρειάζονται τροποποιήσεις (legacy systems).

Ειδικά σε αυτό το επίπεδο εμφανίζεται η διαφοροποίηση κάθε φορέα του δημοσίου ανάλογα με το είδος και το εύρος των εφαρμογών του. Για κάθε τέτοιο φορέα θα πρέπει μετά από ειδική μελέτη να δημιουργηθούν νέα επίπεδα εφαρμογών.

Για τη μετάβαση στα υπόλοιπα επίπεδα, πρέπει να γίνει μια καταγραφή των διαδικασιών από οργανωτική πλευρά ώστε να σχεδιαστεί η ενοποίηση και η επικοινωνία τους στο σύνολο του δημόσιου φορέα. Παράλληλα, πρέπει να προδιαγραφούν πώς οι εφαρμογές που χρησιμοποιούνται ήδη από τις υπηρεσίες του φορέα δύναται να παραμείνουν σε λειτουργία με μικρές παρεμβάσεις και τροποποιήσεις.

Επίπεδο 3 – Intranet

Στηρίζεται στο Επιπέδου 0 και στις υπάρχουσες υποδομές. Οι υπάλληλοι του φορέα, μέσω ενός Internet-based περιβάλλοντος μπορούν να χρησιμοποιούν εφαρμογές του τμήματός τους ή άλλων τμημάτων χωρίς να είναι εγκατεστημένες οι εφαρμογές αυτές στον προσωπικό τους σταθμό εργασίας. Σε κάθε εφαρμογή που απαιτείται login ο χρήστης (υπάλληλος του φορέα) διατηρεί το login/password που χρησιμοποιούσε και πριν την υλοποίηση του Επιπέδου 3 (δυνατότητα authorization, authentication). Συγκεκριμένα μπορεί να αφορά:

- Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων (κατάργηση hard-copy εγγράφων).

- Διαχείριση αρχείων και κοινός χώρος αποθήκευσης εγγράφων. Παρακολούθηση της διαθεσιμότητας των υπαλλήλων (calendar) και ανάθεση εργασιών (to do list).
- Διοργάνωση εσωτερικών συνεδριάσεων (έχοντας εικόνα για τη διαθεσιμότητα των υπαλλήλων αλλά και των πόρων π.χ. πότε και ποια αίθουσα συνεδριάσεων είναι ελεύθερη, κλπ.).
- Διεκπεραίωση οφειλών (εγγράφων).
- Βιβλιοθήκη διαθέσιμη on-line.
- Τηλεφωνικός κατάλογος υπαλλήλων. Νέα, ανακοινώσεις, προκηρύξεις.
- Άλλες εφαρμογές απαραίτητες για την ολοκλήρωση καθημερινών εργασιών προσαρμοσμένες στις ανάγκες κάθε τμήματος και κάθε διεύθυνσης (π.χ. στις πολεοδομίες, διαχείριση οικοδομικών αδειών και έλεγχος αυθαιρέτων).

Επίπεδο 4 – Αυτοματοποιημένο πρωτόκολλο

Σε όσες εφαρμογές απαιτείται, διατίθεται από το Επίπεδο 1 αριθμός πρωτοκόλλου αυτόματα χωρίς την προσωπική χρήση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από το χρήστη. Η εφαρμογή αυτή αποτελεί την πύλη εισόδου και εξόδου των εγγράφων και των φακέλων που διαχειρίζεται συνολικά ο φορέας. Η δόμησή της θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στο σύστημα να καταγράφει, να παρακολουθεί, να ελέγχει και να ενημερώνει το σύνολο των ενεργειών εσωτερικών και εξωτερικών που πραγματοποιούνται από τους υπεύθυνους παραλαβής και εξυπηρέτησης των πολιτών, με συνέπεια τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών.

Η πρωτοκόλληση των εγγράφων θα πρέπει να γίνεται στις μονάδες της κεντρικής κλάσης, ενώ μέσω δικτύου θα γίνεται η παρακολούθηση με τη χρέωση κάθε εγγράφου σε συγκεκριμένη μονάδα, τομέα και άτομο της κεντρικής ή άλλης κλάσης. Η εισαγωγή των εγγράφων στο σύστημα θα πρέπει να γίνεται με την αυτόματη επιλογή αριθμού πρωτοκόλλου και ημερομηνίας, ενώ τα θέματα των εγγράφων θα επιλέγονται από συγκεκριμένη λίστα, η οποία θα είναι ενιαία για το σύνολο των μονάδων κάθε κλάσης του φορέα. Η λίστα θα μπορεί να τροποποιηθεί και να συμπληρωθεί από τους διαχειριστές του συστήματος όποτε χρειασθεί. Η εισαγωγή του αποστολέα θα πρέπει να γίνεται μία φορά στο σύστημα και η επιλογή του σε επόμενη καταχώρηση να γίνεται από λίστα αποστολέων.

Θα πρέπει να υπάρχει ο διαχωρισμός αν πρόκειται για εισερχόμενο ή εξερχόμενο έγγραφο. Επίσης χρειάζεται να διαχωρίζεται η πρωτοκόλληση εσωτερικής και εξωτερικής ως προς το φορέα διακίνησης εγγράφων. Ακόμη ο αριθμός πρωτοκόλλου θα προτείνεται από το λογισμικό, με αύξουσα σειρά και θα διασφαλίζεται ότι είναι μονοσήμαντος σε όλο το εύρος του φορέα. Καθώς οι μονάδες του φορέα έχουν πολλαπλή επικοινωνία με μία σειρά από δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς κατά την υλοποίηση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η συμβατότητα και η συνεργασία με αντίστοιχο λογισμικό (π.χ. Δήμους, Νομαρχίες, Υπουργεία, Περιφέρειες), έχοντας ένα ειδικό πεδίο καταχώρησης του αριθμού πρωτοκόλλου που προέρχεται από τον εξωτερικό φορέα.

Η επικοινωνία μεταξύ των λειτουργικών μονάδων του λογισμικού θα πρέπει να πραγματοποιείται με ασφάλεια με τη χρήση κρυπτογράφησης. Χρειάζεται να υπάρχει δυνατότητα διαβάθμισης ασφάλειας κατά την

επεξεργασία από το πρωτόκολλο και όπου επιθυμείται να κωδικοποιείται αντίστοιχα το εν λόγω έγγραφο.

Επίπεδο 5 – Ενιαία αναγνώριση εσωτερικών χρηστών

Μελέτη, σχεδιασμός και υλοποίηση ενός login/password για όλες τις εφαρμογές που το απαιτούν και που αντιστοιχεί σε κάθε εσωτερικό χρήστη. Σήμερα στα διάφορα προγράμματα που χρησιμοποιούνται στις κυβερνητικές υπηρεσίες, κάθε υπάλληλος/χρήστης έχει διαφορετικό login/password για να χαρακτηρίζεται από τα προγράμματα ως μοναδικός και να είναι σε θέση να τα χρησιμοποιεί. Με το Επίπεδο αυτό, θα αποδίδεται σε κάθε χρήστη μοναδικό ζεύγος login/password με το οποίο θα μπορεί να προσπελαύνει οποιοδήποτε πρόγραμμα χρησιμοποιείται εσωτερικά στις υπηρεσίες τους.

Επίπεδο 6 – Portal

Δημιουργία «πύλης» προς τους πολίτες με πληροφορίες σχετικές με το δημόσιο φορέα και τομέα χωρίς να χρειάζεται authentication του χρήστη. Ενδεικτικά μπορεί να περιέχει:

- Ανακοινώσεις, νέα.
- Προκηρύξεις, διαγωνισμοί.
- Νόμοι, προεδρικά διατάγματα.
- On-line βιβλιοθήκες με έγγραφα που δεν παρέχονται δωρεάν.
- Δελτία τύπου.
- Οδηγίες προς τον πολίτη για διεκπεραίωση κάποιας συναλλαγής.
- Δημοπρασίες.

- Παρουσίαση φορέα προς τους πολίτες και των εποπτευόμενων φορέων του.
- Links σε άλλα portals/sites ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πηγών ενδιαφερόντων πληροφοριών, σχετικών με το αντικείμενο του ίδιου του δημόσιου φορέα.
- Αναζήτηση πληροφοριών.
- Τηλέφωνα προσωπικού για το κοινό.
- Help desk πολιτών.
- Χάρτης του portal.

Με αυτό τον τρόπο η εικόνα της κυβέρνησης φαίνεται ολοκληρωμένη και όχι σαν μια συλλογή διαφορετικών επιμέρους κομματιών. Ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί επισκεπτόμενος μία και μόνη τοποθεσία (one-stop shop).

Επίπεδο 7 – Ενιαία αναγνώριση εξωτερικών χρηστών

Μελέτη, σχεδιασμός και υλοποίηση ενός login/password για όλες τις εφαρμογές που το απαιτούν και αντιστοίχιση σε κάθε εξωτερικό χρήστη. Αφορά εφαρμογές που είναι ήδη σε ηλεκτρονική μορφή και γινόταν χρήση τους με την προσωπική παρουσία του πολίτη στο συγκεκριμένο τμήμα/διεύθυνση και δεν αφορά εφαρμογές που θα υλοποιηθούν στα πλαίσια του Επιπέδου 8.

Επίπεδο 8 – Αναβάθμιση πύλης με εφαρμογές προσαρμοσμένες σε κάθε χρήστη

Ενημέρωση και εμπλουτισμός της πύλης με εφαρμογές που απαιτούν από ασθενή έως πολύ ισχυρή αυθεντικοποίηση (authentication) εξωτερικών χρηστών. Σκοπός είναι η πύλη να παρέχει τη δυνατότητα σε διάφορες

κατηγορίες χρηστών να προσπελαίνουν τις πληροφορίες και τις υπηρεσίες ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης που τους έχουν δοθεί. Οι χρήστες της πύλης μπορούν να ανήκουν στις ακόλουθες πολύ γενικές κατηγορίες:

- Πολίτες.
- Υπάλληλοι των Υπουργείων και άλλων δημόσιων φορέων.
- Υπάλληλοι οργανισμών.
- Διαχειριστές.

Η πύλη θα πρέπει να παρέχει ένα κεντρικό σημείο συσσώρευσης δεδομένων και διασύνδεσης με πολλές και διαφορετικές εφαρμογές και συστήματα που χρησιμοποιούνται από διάφορους συμμετέχοντες οι οποίοι βρίσκονται σε διαφορετικές τοποθεσίες. Συνεπώς το θέμα της ασφάλειας και του χειρισμού των προσωπικών δεδομένων αποτελεί πρώτη προτεραιότητα. Για την αξιόπιστη και αποδοτική λειτουργία της πύλης απαιτείται ο ορισμός μιας πολιτικής ασφάλειας σύμφωνα με την οποία ο πολίτης θα χρησιμοποιεί το ίδιο login/password μπαίνοντας στο συγκεκριμένο χώρο οπότε και θα αναγνωρίζεται από το σύστημα μέχρι να κάνει logout. Οι υπηρεσίες που θα παρέχει η πύλη αφορούν όλες τις παραπάνω κατηγορίες χρηστών και ενδεικτικά είναι οι ακόλουθες:

- Δημοσίευση πληροφοριών και διασύνδεση υπαρχόντων διαδικτυακών τόπων.
- Αναζήτηση και ανάκτηση πληροφοριών.
- Αναζήτηση πληροφοριών και υποβολή στοιχείων για περαιτέρω επεξεργασία.
- Αποστολή e-mail στο δημόσιο φορέα με προσωπική πληροφορία στο περιεχόμενο του κειμένου.

- Λήψη e-mail από τον υπεύθυνο του δημόσιου φορέα με προσωπική πληροφορία.
- Ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων όπου δεν απαιτείται υπογραφή.
- E-learning.
- Συμμετοχή στα κυβερνητικά δρώμενα με προσωπική ψήφο μέσω της «πύλης».
- Χώρος ανταλλαγής απόψεων με άλλους πολίτες. Υποβολή παραπόνων.
- Ηλεκτρονική συμπλήρωση φορολογικής δήλωσης και Φ.Π.Α.
- Οικονομικές συναλλαγές.
- Ηλεκτρονικό εμπόριο.
- On-line βιβλιοθήκες επί πληρωμή.
- Ηλεκτρονική διακίνηση ιατρικών φακέλων.
- Υπηρεσίες αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών.

Επιπλέον λειτουργικά χαρακτηριστικά που θα παρέχονται αφορούν:

- Πολυγλωσσική υποστήριξη.
- Το περιεχόμενο της πύλης θα πρέπει να υποστηρίζει και άλλες γλώσσες εκτός της ελληνικής.
- Μηχανή αναζήτησης (search engine) με δυνατότητες ταξινόμησης για αναζήτηση και δημιουργία ευρετηρίων για δομημένα και μη δεδομένα.
- Η μηχανή αναζήτησης πρέπει να λειτουργεί ανεξαρτήτως γλώσσας.

- Υπηρεσίες όπως ηλεκτρονικοί χώροι συζητήσεων (on-line και off-line) μέρος των οποίων θα απευθύνονται σε άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ).
- Ενιαία και αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση χρηστών μέσω πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας (web, e-mail).
- Δυνατότητα επέκτασης των καναλιών επικοινωνίας (π.χ. σε sms και fax).
- Εργαλεία διαχείρισης περιεχομένου (content management tools) πύλης για τη συντήρηση του περιεχομένου.
- Η διαχείριση του περιεχομένου αφορά στη δημιουργία, στη διαχείριση και στην παράδοση του περιεχομένου.
- Δυνατότητα δημιουργίας προσωπικών σελίδων (personalization) για κάθε χρήστη που θα περιέχουν τις πληροφορίες και τις προτιμήσεις τους.
- Υπηρεσίες ασφάλειας (security policy).
- Ανοιχτή αρχιτεκτονική ώστε να επεκτείνεται ανάλογα με την αύξηση των χρηστών και της κίνησης του κόμβου.
- Παρακολούθηση της διαδικτυακής συμπεριφοράς και επισκεψιμότητας των χρηστών και στατιστικά εργαλεία για ανάλυση όλων των πληροφοριών που διακινούνται μέσω του κόμβου.
- Εύκολη διαχείριση του κόμβου από εύχρηστο κεντρικό εργαλείο ελέγχου με διαβαθμισμένη πρόσβαση και ασφάλεια.
- Δυνατότητα παρακολούθησης της προόδου επεξεργασίας αιτημάτων και σχετικής ενημέρωσης του αιτούντος μέσω π.χ. συστήματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Επίπεδο 9 – Ψηφιακές Υπογραφές (digital signatures)

Σε αντίθεση με τα έγγραφα που ενσωματώνονται σε χαρτί, τα ηλεκτρονικά έγγραφα είναι περισσότερο επιρρεπή σε αλλοιώσεις ή πλαστογραφίες. Για να αποφευχθεί λοιπόν ο κίνδυνος ανεπιθύμητων τροποποιήσεων, αναπτύχθηκαν με τη βοήθεια κρυπτογραφικών μεθόδων διαδικασίες ψηφιακής υπογραφής. Είναι απαραίτητη όμως η νομιμοποίηση των ψηφιακών υπογραφών, ώστε να μπορούν οι αιτήσεις, τα έγγραφα και οι συναλλαγές εν γένει που απαιτούσαν ως τώρα την υπογραφή του πολίτη να καλύπτονται από την αποστολή των συγκεκριμένων εγγράφων από το μηχάνημα του πολίτη με ψηφιακή εφαρμογή.

Η ψηφιακή υπογραφή εκπληρώνει ταυτόχρονα κυρίως δύο λειτουργίες. Η μία είναι επιβεβαιωτική, δηλαδή ο παραλήπτης μπορεί να είναι σίγουρος ότι το παραλαμβανόμενο μήνυμα ανήκει, χωρίς ενδιάμεσες τροποποιήσεις, στον αποστολέα και η άλλη είναι εμπιστευτική, δηλαδή ο παραλήπτης εμπιστεύεται ότι μόνο αυτός θα διαβάσει το ηλεκτρονικό κείμενο και όχι και ανεπιθύμητοι τρίτοι. Η ψηφιακή υπογραφή δεν αποτελεί, όπως ίσως ο όρος παραπλανητικά υπονοεί, την ηλεκτρονική αποτύπωση της ιδιόχειρης υπογραφής, αλλά είναι στην ουσία μια «κλειδωμένη» σύντμηση ενός ηλεκτρονικού κειμένου. Αυτή η σύντμηση θα μπορούσε να χαρακτηριστεί παραστατικά ως δακτυλικό αποτύπωμα του ηλεκτρονικού κειμένου. Η βάση της διαδικασίας για τη δημιουργία της ψηφιακής υπογραφής είναι κρυπτογραφικοί αλγόριθμοι, που χρησιμοποιούν διαφορετικά κλειδιά για το «κλείδωμα» και το «ξεκλείδωμα» ενός ηλεκτρονικού μηνύματος.

Επίπεδο 10 – Έξυπνες κάρτες (Smart cards)

Αποτελεί προηγμένη και ασφαλή μορφή αυθεντικοποίησης (authentication) για να μπορεί ο πολίτης να χρησιμοποιεί το portal και εμπεριέχει κρυπτογράφηση προσωπικών δεδομένων. Οι έξυπνες κάρτες αποτελούν την πλέον διαδεδομένη μέθοδο πιστοποίησης των συναλλασσόμενων. Οι κάρτες αυτές έχουν τη δυνατότητα του επαναπροσδιορισμού των στοιχείων που τηρούν στη μνήμη τους και μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε προηγμένες εφαρμογές. Σε αυτές αποθηκεύονται μοναδικά στοιχεία για τον ιδιοκτήτη τους τα οποία χρησιμεύουν στην πιστοποίησή του όπως μια αστυνομική ταυτότητα και στοιχεία που σχετίζονται με τις προηγμένες εφαρμογές διευκολύνοντας τη συναλλαγή των κατόχων έξυπνων καρτών με την Κυβέρνηση, αυτοματοποιώντας διαδικασίες που με το συμβατικό τρόπο διεκπεραίωσής τους θα απαιτούσαν πολύ περισσότερο χρόνο, γραφειοκρατία και ουρές στα γραφεία εξυπηρέτησης του κοινού, κλπ.

Ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες κάθε φορέα προκύπτει ένα πλήθος εφαρμογών με έξυπνες κάρτες, οι οποίες θα πρέπει και αυτές να ταξινομηθούν σε διάφορα επίπεδα ανάλογα με τη λειτουργική τους διάσταση.

Επίπεδο 11 – Μεταγλώττιση

Μετάφραση των εφαρμογών που είναι διαθέσιμες στους πολίτες σε διάφορες γλώσσες λόγω αριθμού μεταναστών στη χώρα μας και ενιαίας αγοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Όλες οι παραπάνω λειτουργίες θα πρέπει να είναι κατανοητές και προσπελάσιμες από μη ελληνόφωνους κατοίκους καθώς η χώρα μας αποτελεί πόλο έλξης πολλών οικονομικών μεταναστών που στην προσπάθεια ανεύρεσης εργασίας χρειάζεται να διεκπεραιώσουν

συναλλαγές με κυβερνητικές υπηρεσίες και οι συναλλαγές αυτές ως τώρα έχουν χαρακτηριστεί υπερβολικά χρονοβόρες και δύσκολες.

Επίπεδο 12 – Ψηφιακή Τηλεόραση

Προσπέλαση της «πύλης» μέσω ψηφιακής τηλεόρασης. Το απώτερο στάδιο ηλεκτρονικής κυβέρνησης όπου ο πολίτης (Ελληνας ή μη) θα είναι σε θέση να προσπελαύνει τις υπηρεσίες αυτές μέσω της τηλεόρασής του όπως αλλάζει τα κανάλια ανάλογα με τις προτιμήσεις τηλεθέασής του, καθώς η τηλεόραση είναι ένα μέσο επικοινωνίας πιο προσιτό και γνώριμο στο μέσο πολίτη.

Επίπεδο 13 – Δορυφορική Επικοινωνία

Ενημέρωση των κυβερνητικών στελεχών και ανταλλαγή απόψεων μέσω των δορυφορικών σημάτων (GPS). Το προηγμένο αυτό στάδιο αποτελεί τον τρόπο ενημέρωσης των κυβερνητικών στελεχών για τα τεκταινόμενα στον ελλαδικό χώρο κατά τις υποχρεώσεις τους εκτός Ελλάδας μέσω δορυφορικού σήματος. Επιπλέον, δίνει τη δυνατότητα αποστολής σύντομων πληροφοριών στο portal για την ταχύτερη ενημέρωση των πολιτών καθώς και συνομιλίας τόσο μεταξύ των στελεχών αλλά και με τους πολίτες για καίρια κυβερνητικά θέματα (Τσακαλίδης, Μαρκέλλου, Παναγιωτάκη, 2002).

2.3 ΟΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Για να λειτουργεί αποτελεσματικά μια Ηλεκτρονική κυβέρνηση, η κρατική εξουσία θα πρέπει να ακολουθήσει τις εξής απαραίτητες ενέργειες:

- Να ανεβάσει όλα (πληροφορίες και υπηρεσίες) online και να κάνει όλα online! Κατ' αρχήν όλα τα έντυπα και ντοκουμέντα να δημοσιεύονται σε ηλεκτρονική μορφή και μετά να μπορούν να εκτυπωθούν σε χαρτί, εάν είναι ανάγκη. Η πληροφορία συντηρείται στο Διαδίκτυο ή σε υποθήκη δεδομένων, χωρίς να γεμίζουν βουνά από κουτιά, ντουλάπες κτλ. Η ψηφιακή πληροφορία δημιουργείται και συντηρείται πιο αποτελεσματικά, πιο εύκολα αναλύεται, βρίσκεται, ανανεώνεται και συμμαρρίζεται.
- Να εξασφαλίσει εύκολη και πολύπλευρη 24-ωρη πρόσβαση στις online πληροφορίες και υπηρεσίες για όλους τους πολίτες.
- Να προγραμματίζει κατάλληλη εκπαίδευση στις δημόσιες υπηρεσίες, ώστε οι υπάλληλοι να είναι «άνθρωποι της γνώσης», να έχουν τη δυνατότητα συνέχεια να αποκτούν καινούργιες γνώσεις για να μπορούν να προσφέρουν στους πολίτες ποιοτικές κοινωνικές εκδουλεύσεις.
- Η κεντρική εξουσία και οι τοπικές αυτοδιοικήσεις να συνεργάζονται και μεταξύ τους, και με τις κοινωνικές, ιδιωτικές και άλλες οργανώσεις, για να ενώνουν τις επιδεξιότητες και τις γνώσεις τους, και στην πορεία να ανταλλάσσουν την εμπειρία τους.
- Η κυβέρνηση πρέπει να καταργεί τα εμπόδια και να είναι κυβέρνηση – υπόδειγμα στην Κοινωνία της Πληροφορίας, να επισημαίνει τα νομικά πλαίσια, απαραίτητα για την νέα οικονομία, να επενδύει στους ανθρώπους-στην μόρφωση τους, στην ειδικότητά τους, στην ποιότητα ζωής τους, ώστε η

σύγχρονη οικονομία να είναι απαλλαγμένη από τα προβλήματα της ανεργίας και την φτώχεια.

2.3.1. ΑΠΟΨΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η σύγχρονη πρακτική των χωρών, οι οποίοι επιβάλουν πληροφοριακά συστήματα στις διοικήσεις τους, είναι προσανατολισμένη προς κατάρτιση μιας στρατηγικής για την εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης.

Η στρατηγική είναι ένα ντοκουμέντο που εξασφαλίζει την εφικτή πορεία του κράτους για την εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης και σύμφωνα με τις σύγχρονες απόψεις κάθε μια στρατηγική πρέπει να περιλαμβάνει:

- Καθορισμός της έκτασης και τα καθήκοντα της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης. Τα καθήκοντα πρέπει να λύνουν τα προβλήματα του ευρύτερου κοινωνικού ενδιαφέροντος, και όχι μόνο τις εσωτερικές ανάγκες της δημόσιας διοίκησης. Τα προγράμματα εξέλιξης Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης πρέπει να προσανατολίζονται προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, και όχι μόνο και αποκλειστικά προς την λειτουργία των διοικητών.
- Άποψη που είναι εύκολο κατανοητή και σύντομα να εκφράζει την αντίληψη και τα σχέδια για την δημιουργία της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης. Ταυτόχρονα με αυτά η στρατηγική πρέπει να περιέχει την απάντηση των βασικών ζητημάτων σε σχέση με το περιεχόμενο των συγκεκριμένων σχεδίων, εξασφαλίζοντας ενιαία βάση για την εξέλιξή τους.

- Ακριβείς καθορισμένες προθέσεις – η εφαρμογή στις προθέσεις αυτές να μπορεί να εξετάζεται και να γίνεται εύκολη η καταμέτρηση.
- Καθορισμός της πολιτικής των κρατικών οργάνων, η οποία πολιτική είναι απαραίτητη για την ενίσχυση της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης.
- Μεθοδολογία για την οργανωτική ετοιμότητα εφαρμογής νέων πληροφοριακών τεχνολογιών.
- Πορεία, με την οποία καθορίζονται και διαβαθμίζονται κατά την βαρύτητα των πρωτοβουλιών της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης.
- Μπίζνες-μοντέλο για πραγματοποίηση της Ηλεκτρονικής κυβέρνησης.

Αυτά είναι τα σημεία με τους οποίους πρέπει να οργανωθεί μια επιτυχής στρατηγική της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης.

2.3.2. GOVERNMENT TO GOVERNMENT, ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ – ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.

Στην ουσία, εδώ υποδεικνύεται η πραγματοποίηση των Web και άλλων ΤΠΕ σε εθνική και διεθνής άποψη εν όψει των αποτελεσματικών αλληλεπιδράσεων μεταξύ των διάφορων διοικητικών δομών. Η ομάδα αυτή εμφανίζεται ως πυρήνας της ηλεκτρονικής κυβέρνησης. Στην πραγματικότητα δεν είναι δυνατό να λειτουργεί το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εάν δεν έχουν δημιουργηθεί οι απαραίτητοι όροι και προϋποθέσεις (μεθοδικές, νομικές, υποδομές, οργανωτικές και το ανθρώπινο δυναμικό) σε εθνικό, κυβερνητικό, υπουργικό, υπηρεσιακό, περιφερειακό

και τοπικό επίπεδο. Το σύνολο (G2G) διαμοιράζει την πληροφορία, μέσω ηλεκτρονικής ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ χωρών, υπουργείων, υπηρεσιών, περιφερειών, δήμων κτλ.

2.3.3. GOVERNMENT TO BUSINESS, KYBERNHESH – ΜΠΙΖΝΕΣ (ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ)

Η ομάδα αυτή αφορά τις σύγχρονες τεχνολογίες και αποφάσεις, με τις οποίες πραγματεύονται οι σχέσεις μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των ιδιωτικών επιχειρήσεων και περιλαμβάνει βασικά την αγορά εμπορευμάτων και εκδουλεύσεων. Ο σκοπός είναι η μείωση εξόδων, μέσω της πρακτικής τελειοποίησης των αγορών. Το μπίζνες, εκ των προτέρων, έχει δημιουργημένες προϋποθέσεις για εύκολη πραγματοποίηση της ηλεκτρονικής πείρας στο ηλεκτρονικό εμπόριο, στην χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών υπογραφών, προετοιμασμένοι υπάλληλοι και άλλα. Εκτός αυτού οι προσπάθειες είναι προσανατολισμένες κυρίως προς εύστροφη και δραστική επικοινωνία μεταξύ της κρατικής εξουσίας, της τοπικής διοίκησης και της επιχείρησης. Με τον ηλεκτρονικό τρόπο πραγματεύονται οι εξής δραστηριότητες και εκδουλεύσεις: παραλαβή άδειας, πληρωμή τελών και φόρων, δομικά έγγραφα και εκδουλεύσεις, συμμετοχή σε δημοπρασίες, παραγγελίες, έγκυρη ενημέρωση για τις αποφάσεις των τοπικών και κεντρικών οργάνων κτλ.

2.3.4. GOVERNMENT TO CITIZENS, KYBERNHESH – ΠΟΛΙΤΕΣ

Η ομάδα (G2C) εκφράζει τα σύγχρονα Internet και Intranet WEB, τα οποία οδηγούν προς ποιοτικές αλλαγές στις συνθήκες επικοινωνίας και στην

παροχή εκδουλεύσεων των πολιτών. Η ικανότητα για την αλληλενέργεια των πολιτών με την κυβέρνηση για διάφορους λόγους, ριζικά μειώνει τον χρόνο και απλοποιεί τις διαδικασίες για πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Αυτό είναι το βασικότερο στοιχείο για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Βασικός σκοπός στην περίπτωση αυτή είναι η δημιουργία «ενιαίο παράθυρο», ώστε οι πολίτες να μπορούν να λύσουν ποικιλόμορφα προβλήματα από τους διάφορους θεσμούς απ' ευθείας. Άλλο πολύ σημαντικό σημείο στην ομάδα «κυβέρνηση – πολίτες» είναι η σύνθεση του WEB – πύλη με τις πληροφορίες. Η WEB – πύλη επιδρά στην δραστηριότητα της διοίκησης και του οργάνου της εξουσίας και στις εκτελέσεις όλων των διοικητικών πράξεων.

2.3.5. GOVERNMENT TO EMPLOYEES, ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ – ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ.

Η ομάδα «κυβέρνηση – υπάλληλοι» περιλαμβάνει:

- την οργάνωση και την ολοκλήρωση των μπίζνες πορειών,
- τις σχέσεις «Διοίκησης – υπάλληλοι» και την επικοινωνία στις απομονωμένες διοικητικές μονάδες,
- την συντήρηση των πληροφοριών για τους δημοσίους υπαλλήλους, η οποίες παραχωρούνται στην ανάγκη (πληροφορία για τις υπαρκτές θέσεις εργασίας, υπολογισμός συντάξεων κτλ).

Η ομάδα G2E, ονομάζεται και «η σφαίρα της έσο-υπηρεσιακής αποτελεσματικότητας και δραστηριότητας»

2.3.6. CITIZENS TO CITIZENS, ΠΟΛΙΤΕΣ – ΠΟΛΙΤΕΣ

C2C ασχολείται με τις ηλεκτρονικές σχέσεις μεταξύ των πολιτών και τις δικές τους μη κυβερνητικές οργανώσεις. Ο Διαδικτυακός κύκλος σχηματίζει νέες προκλήσεις για επικοινωνία, συζητήσεις και φόρμουλες, αμοιβαίες πληροφορίες, έρευνες και αναλύσεις, σχέσεις μεταξύ φυσικών προσώπων, με αφορμή την προσφορά και πώληση εμπορευμάτων και εκδουλεύσεων στο διαδίκτυο.

2.3.7. BUSINESS TO BUSINESS – ΜΠΙΖΝΕΣ – ΜΠΙΖΝΕΣ

Στην κατηγορία αυτή περιέχονται όλες οι ηλεκτρονικές αμοιβαίες σχέσεις μεταξύ επιχειρήσεων και εταιρειών, βασισμένες σε Internet δίκτυα. Ένα μέρος από την αλληλεπίδραση μεταξύ μιας επιχείρησης με μια άλλη είναι: η οργάνωση των προμηθειών, ανταλλαγή εγγράφων, χρηματικές υποθέσεις, συντονισμός δράσης με τους μπίζνες – συνεργάτες και άλλα. Ο πυρήνας για την δημιουργία των συστημάτων B2B είναι τα εταιρικά πληροφοριακά συστήματα, τα οποία αυτοματοποιούν και συγχρονίζουν τις πορείες των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των τμημάτων της εταιρείας και δημιουργούν εφικτή οργάνωση αλληλενέργειας με τους προμηθευτές και πελάτες. Άλλος όρος για ένα τέλειο εμπορικό σύστημα είναι οι ηλεκτρονικές εμπορικές επιφάνειες, με τις οποίες πραγματοποιείται η εμπορική δράση μεταξύ των εταιρειών- συμμετοχών με την μεσιτεία του WEB-συστήματος.

2.3.8. BUSINESS TO CONSUMER – ΜΠΙΖΝΕΣ – ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ

Αυτές είναι οι ηλεκτρονικές σχέσεις, οι οποίες εγκαθίστανται μεταξύ των αγοραστών και Internet-μαγαζιών για διάφορους λόγους – η εξέταση

εμπορευμάτων, η πραγματοποίηση των on-line αγορών, εξόφλησης, προσωπικών εκδουλεύσεων, μάρκετινγκ και διαφημίσεις. B2C είναι η πιο γνωστή μορφή του ηλεκτρονικού εμπορίου, επειδή δημιουργεί μια νέα τεχνολογία πωλήσεων, διευκολύνει την επιλογή, την προμήθεια και την εξόφληση των εμπορευμάτων και των εκδουλεύσεων για τους καταναλωτές από διάφορα μέρη του κόσμου.

B, ΜΠΙΖΝΕΣ e-Business	C, ΠΟΛΙΤΕΣ Citizen	<u>G, ΚΡΑΤΟΣ</u> <u>e-Government</u>
B, ΜΠΙΖΝΕΣ e-Business	B2B ΜΠΙΖΝΕΣ-ΜΠΙΖΝΕΣ ΜΠΙΖΝΕΣ	B2C ΜΠΙΖΝΕΣ ΠΟΛΙΤΕΣ <u>B2G</u> <u>ΜΠΙΖΝΕΣ</u> <u>ΚΡΑΤΟΣ</u>
C, ΠΟΛΙΤΕΣ e-Citizen	C2B ΠΟΛΙΤΕΣ-ΜΠΙΖΝΕΣ	C2C ΠΟΛΙΤΕΣ-ΠΟΛΙΤΕΣ <u>C2G</u> <u>ΠΟΛΙΤΕΣ-</u> <u>ΚΡΑΤΟΣ</u>
G, ΚΡΑΤΟΣ e-Government	<u>G2B ΚΡΑΤΟΣ-</u> <u>ΜΠΙΖΝΕΣ</u>	<u>G2C ΚΡΑΤΟΣ-</u> <u>ΠΟΛΙΤΕΣ</u> <u>ΚΡΑΤΟΣ-</u> <u>ΚΡΑΤΟΣ</u>

Πίνακας 1.1. Οι βασικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ κυβέρνησης, πολιτών και των επιχειρήσεων

2.3.9. CONSUMER – BUSINESS, ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ – ΜΠΙΖΝΕΣ

Οι ηλεκτρονικές σχέσεις - πολίτη (καταναλωτής) – μπίζνες, διαπιστώνονται όταν οι καταναλωτές διά WEB, δηλώνουν τις ανάγκες τους για νέα εμπορεύματα ή εκδουλεύσεις, ή ανακοινώνουν διάφορες προσφορές, ή αναζητούν μπίζνες οργανώσεις ή επιχειρηματίες, οι οποίοι μπορούν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους. Στον πίνακα 1.1 η τριάδα ομάδων αλληλεπιδράσεων (πολίτες, επιχειρήσεις και δημόσια διοίκηση) παρουσιάζεται σε μορφή πίνακα όπου, μόνο τα χρωματιστά συστήματα

(B2G, C2G, G2B, G2C, G2G) είναι άμεσα συνδεδεμένα με το κράτος και με τις δικές του διοικητικές δομές σε κεντρικό και τοπικό επίπεδο.

Η Ηλεκτρονική Κυβέρνηση για να είναι επιτυχής και λειτουργική πρέπει να αναδιοργανώσει τις δραστηριότητες των κρατικών οργάνων για όλες τις κατηγορίες πολιτών με την βοήθεια των ηλεκτρονικών μέσων, να χτίσει ένα νέο μοντέλο σχέσης μεταξύ των πολιτών και των επιχειρήσεων με την δημόσια εξουσία και το ολόκληρο σύνολο από τους εσωτερικούς και εξωτερικούς θεσμούς και πορείες να στηρίζεται και να εξασφαλίζεται από τις ανάλογες πληροφοριακές και επικοινωνιακές τεχνολογίες.

Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση ελέγχει την εξουσία, την κάνει διαφανή και κάθε βήμα, το οποίο επιχειρεί, γίνεται αμέσως γνωστό στην κοινωνία (Βαζάροβ, 2008).

2.4. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Πληροφοριακό Σύστημα είναι «ένα σύστημα το οποίο αποτελείται από ανθρώπους, διαδικασίες και μηχανές και έχει ως στόχο τη συλλογή, αποθήκευση, επεξεργασία και διανομή πληροφοριών για την υποστήριξη των διαφόρων λειτουργιών του δημόσιου οργανισμού» (Αποστολάκης κ.α., 2008). Τα κυριότερα στοιχεία του είναι:

α) Ο άνθρωπος, ο δημόσιος υπάλληλος από τη στιγμή που αναφερόμαστε στη δημόσια διοίκηση,

β) Οι διαδικασίες που ακολουθούνται από τους συγκεκριμένους υπαλλήλους,

γ) Το υλικό (hardware) στο οποίο περιλαμβάνονται οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές οι εκτυπωτές, οι servers και άλλα,

δ) Το λογισμικό (software) το σύνολο προγραμμάτων που διαθέτει κάθε μεμονωμένος υπολογιστής,

ε) Οι δικτυακές διασυνδέσεις που είναι τα τοπικά δίκτυα που αναπτύσσονται σε ένα δημόσιο οργανισμό και που συνδέει υπολογιστές που βρίσκονται είτε σε μικρή, είτε σε μεγάλη απόσταση μεταξύ τους.

Ως δεδομένα (data) ενός Πληροφοριακού Συστήματος ορίζονται τα «διάφορα αναλυτικά, πρωτογενή στοιχεία που εισάγονται σε αυτό». Στη συνέχεια υφίστανται κάποια επεξεργασία με αποτέλεσμα να μετατρέπονται σε πληροφορία. Άρα πληροφορία είναι τα δεδομένα τα οποία έχουν υποστεί επεξεργασία έτσι ώστε να μετατραπούν σε μορφή κατανοητή και χρήσιμη για τον αποδέκτη. Με τον όρο Λειτουργική Δομή ενός Πληροφοριακού Συστήματος εννοούμε «το σύνολο των δυνατοτήτων που παρέχει στους χρήστες του», ενώ με τον όρο Τεχνολογική Δομή ενός Πληροφοριακού Συστήματος εννοούμε «το σύνολο των τεχνολογικών συνιστωσών του καθώς και τις μεταξύ τους διασυνδέσεις» (Αποστολάκης κ.α., 2008).

Ένας άλλος όρος για τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (Management Information Systems (MIS)) είναι ο εξής: πρόκειται για «ολοκληρωμένα συστήματα χρηστών-μηχανών με σκοπό τόσο την υποστήριξη των διοικητικών και λειτουργικών δραστηριοτήτων, όσο και των διαδικασιών λήψης αποφάσεων σε έναν οργανισμό» (Βασιλακόπουλος, και Χρυσικόπουλος, 1990: 27). Με τον όρο «ολοκληρωμένο» εννοείται ότι τα λειτουργικά τμήματα του πληροφοριακού συστήματος είναι άμεσα συνδεδεμένα μεταξύ τους. Ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα αποτελείται από επιμέρους εφαρμογές από τις οποίες η κάθε μία έχει σαν

στόχο την ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών μιας συγκεκριμένης λειτουργίας του οργανισμού. Ο ρόλος ενός πληροφοριακού συστήματος είναι να παρέχει στον κάθε χρήστη, τις πληροφορίες που χρειάζεται, όταν τις χρειάζεται, με τη μορφή που τις θέλει έτσι ώστε να μπορέσει να υποστηρίξει τις λειτουργικές και τις διοικητικές λειτουργίες του οργανισμού, όπως επίσης να συμμετάσχει στη διαδικασία λήψης αποφάσεων μέσα σε αυτόν (Βασιλακόπουλος και Χρυσικόπουλος, 1990: 34).

Τα εξωστρεφή Πληροφοριακά Συστήματα έχουν σαν σκοπό την υποστήριξη της επικοινωνίας και της συνεργασίας των δημόσιων οργανισμών με το εξωτερικό τους περιβάλλον το οποίο αναφέρεται στους πολίτες, τις επιχειρήσεις καθώς και τους άλλους δημόσιους οργανισμούς.

Ως προς τις δυνατότητες που προσφέρουν στους χρήστες τους μπορούν να διαιρεθούν στα Συστήματα Ηλεκτρονικής Πληροφόρησης παρέχουν πληροφόρηση τόσο στους πολίτες, όσο και τις επιχειρήσεις μέσω ηλεκτρονικών καναλιών), τα Συστήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (συναλλαγές μεταξύ των πολιτών και των επιχειρήσεων με τον ευρύτερο δημόσιο τομέα κάνοντας χρήση ηλεκτρονικών καναλιών), τα Συστήματα Ηλεκτρονικής Συνεργασίας μεταξύ Δημόσιων Οργανισμών (εδώ ανήκουν τα διοργανωτικά Πληροφοριακά Συστήματα καθώς και τα Συστήματα Υποστήριξης Ομάδων Εργασίας- Groupware) και τα Συστήματα Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (Ηλεκτρονική Συμμετοχή, Ηλεκτρονική Ψηφοφορία) (Αποστολάκης κ.α., 2008).

2.5. ΑΝΑΣΧΕΛΙΑΣΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Το γεγονός ότι από το χειρογραφικό σύστημα εργασίας έχουμε περάσει στην εποχή όπου χρησιμοποιούνται οι Τεχνολογίες Πληροφόρησης

και Επικοινωνιών, δεν σημαίνει απαραίτητα ότι οι διαδικασίες πραγματοποιούνται με το μέγιστο δυνατό «κέρδος», με τη μεγαλύτερη δυνατή αποδοτικότητα. Για να φανούν τα μέγιστα οφέλη από τη χρήση της τεχνολογίας και των δυνατοτήτων που προσφέρει θα πρέπει να πραγματοποιηθεί ανασχεδιασμός των διαδικασιών. Σύμφωνα με τους Brynjolfsson και Hitt (2000) «η περισσότερο επωφελής διάσταση των ΤΠΕ είναι ότι αποτελούν καταλύτες και παρόχους δυνατοτήτων για μεγάλες βελτιώσεις των υφιστάμενων διαδικασιών και εργασιακών πρακτικών, οι οποίες, με τη σειρά τους, οδηγούν σε πολύ υψηλά επίπεδα οφελών». Υπάρχει επίσης μια φράση που συνηθίζεται να λέγεται, ότι αν μηχανοργανώσεις το χάος., θα πάρεις χάος. Ουσιαστικά αναφέρεται στην προσπάθεια να συνδυαστεί μια νέα κατάσταση σε παλιές πρακτικές και συνήθειες. Το αποτέλεσμα δεν μπορεί εξ ορισμού να είναι το μέγιστο δυνατό.

Ο Ανασχεδιασμός των Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Α.Ε.Δ.) ή Επιχειρησιακός Ανασχεδιασμός, ή Αναδιοργάνωση Επιχειρησιακών Ροών, (Business Process Redesign/Reengineering-BPR) περιλαμβάνει την επανεξέταση όλου του συστήματος και της φιλοσοφίας παραγωγής του επιδιωκόμενου αποτελέσματος (Αποστολάκης κ.α., 2008). Ουσιαστικά πρόκειται για:

- «την ανάλυση και τον σχεδιασμό των ροών εργασιών και διαδικασιών μέσα και μεταξύ επιχειρήσεων» (Τσακαλίδης, 2009: 59).
- «την κριτική ανάλυση και τον ριζικό ανασχεδιασμό υπαρχόντων επιχειρησιακών διαδικασιών για την επίτευξη

σημαντικών βελτιώσεων σε δείκτες μέτρησης των επιδόσεων» (Τσακαλίδης, 2009: 98).

Αναφέρονται δυο έρευνες-μελέτες πάνω στο θέμα του ανασχεδιασμού των διαδικασιών, στο δημόσιο τομέα ως επί το πλείστον, από τη στιγμή που η γραφειοκρατία και οι πολλές- πολύπλοκες διαδικασίες δεν μπορούν να οδηγήσουν σε μεγαλύτερη απόδοση μόνο και μόνο με τη χρήση των νέων τεχνολογιών. Την πρώτη την πραγματοποίησε το Momentum Research Group το 2004, με τίτλο “Net Impact Study 2004: From Connectivity to Productivity”. Στην έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκαν 1400 συνεντεύξεις σε 8 ευρωπαϊκά κράτη και προέκυψε ότι το 68% των δημοσίων οργανισμών που συμμετείχαν στην έρευνα συνδύασαν τα έργα ΤΠΕ που πραγματοποίησαν με ανασχεδιασμό των σχετικών διαδικασιών.

Η δεύτερη μελέτη πραγματοποιήθηκε από το Danish Technological Institute και το Institut for Informations-management GmbH-University of Bremen (2004) με τίτλο “Reorganisation of government back-offices for better electronic public services”. Από αυτήν τη μελέτη προέκυψε ότι η χρήση των ΤΠΕ από τις δημόσιες υπηρεσίες και τους οργανισμούς οδηγεί βαθμιαία σε ανασχεδιασμούς τόσο στις μονάδες εξυπηρέτησης των πολιτών (front-office), αλλά και των μονάδων παραγωγής των υπηρεσιών και επεξεργασίας των συναλλαγών (back-office) (Αποστολάκης κ.α., 2008).

Υπάρχουν πολλές προσεγγίσεις του ανασχεδιασμού των διαδικασιών με αποτέλεσμα να υπάρχουν και αντίστοιχες μεθοδολογίες, όπως για παράδειγμα του Gartner Group (2000), των Layne & Lee (2001), του Davenport (1993), των Hammer & Champy (2005), των Manganelli / Klein, της Price Waterhouse και άλλες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 2014-2020

3.1. ΟΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΠΕ ΚΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Κατά την τελευταία εικοσαετία, η σταδιακή πορεία και εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καταγράφεται στη διεθνή βιβλιογραφία ως G 1.0, G 2.0, G 3.0 κλπ. Σημαντικός αριθμός των Δημόσιων Διοικήσεων των Κρατών - Μελών της ΕΕ και του ΟΟΣΑ βρίσκονται σήμερα στο G 2.0.

Η παρούσα στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με ορίζοντα την προγραμματική περίοδο 2014- 2020, θέτει ως ελάχιστη φιλοδοξία να αποκτήσει η Ελλάδα βαθμό ωρίμανσης μεταξύ 2.0 και 3.0.

Η περαιτέρω ωρίμανση του βαθμού ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί ένα δύσκολο εγχείρημα σε παγκόσμιο επίπεδο. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι δύο βασικές συνιστώσες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, α) η τεχνολογία και β) ο πολίτης – χρήστης των υπηρεσιών, μεταβάλλονται εκθετικά στην πορεία του χρόνου.

Η κινητή επικοινωνία, το υπολογιστικό νέφος, τα κοινωνικά δίκτυα μετασχηματίζουν ριζικά τον τρόπο χρήσης και πρόσληψης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και μετατρέπουν ολοκληρωτικά την ψηφιακή συμπεριφορά και τις προσδοκίες των πολιτών. Μια νέα γενιά χρηστών, με εντελώς διαφορετική ψηφιακή φυσιογνωμία και απαιτήσεις έχει εισέλθει ήδη στην αγορά εργασίας, η οποία συνιστά κρίσιμη μάζα στο χώρο

εργασίας και την κοινωνία, και οι ανάγκες της δεν μπορούν να αγνοηθούν. Οι προκλήσεις είναι πολυδιάστατες και απαιτούν δημιουργικές λύσεις και κοινή πορεία.

Προκειμένου να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά οι προκλήσεις που δέχεται η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης εκπλήρωσης των διεθνών δεσμεύσεων για την άμεση έναρξη των μεταρρυθμίσεων, η ελληνική κυβέρνηση θα επικεντρωθεί σε έξι βασικούς πυλώνες διοικητικής μεταρρύθμισης που θα παρέχουν σταθερά και μακροχρόνια θεμέλια για το μέλλον της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα.

Η υλοποίηση της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα ενισχύσει την αποτελεσματική εφαρμογή των παρακάτω πυλώνων, παρέχοντας τα απαραίτητα εργαλεία για την παροχή υπηρεσιών προς την κυβέρνηση, τους πολίτες και τον ιδιωτικό τομέα με απλό, αποδοτικό και αποτελεσματικό τρόπο.

3.2. ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η Ελλάδα παρουσιάζει υστέρηση στο 72% των δεικτών του Ευρωπαϊκού ψηφιακού θεματολογίου (Digital Scoreboard, Παρατηρητήριο για τη ΔΜ, ΚτΠ ΑΕ, 2012), στους οποίους απηχούν χαμηλές επιδόσεις στη διείσδυση της ευρυζωνικότητας, την τακτική χρήση του διαδικτύου, τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών και ηλεκτρονικών προμηθειών. Για παράδειγμα, σύμφωνα με την τελευταία έκθεση αξιολόγησης της χώρας για την Ψηφιακή Ατζέντα της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2012, το 41,9% των πολιτών δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο,.

Το 2012 η Ελλάδα πέτυχε το ανώτατο επίπεδο για επτά (7) από τις είκοσι (20) βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ΕΕ. Όμως, η επίδοσή της σε ποσοστό παροχής ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης το 2010 την κατέταξε στην τελευταία θέση.

Κυρίως κατά την τελευταία προγραμματική περίοδο, η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση έκανε σημαντική προσπάθεια υιοθέτησης ψηφιακών τεχνολογιών για τον εκσυγχρονισμό της. Η λειτουργία της κεντρικής διαδικτυακής πύλης (ΕΡΜΗΣ), η εφαρμογή του προγράμματος Δι@ύγεια για την προαγωγή της διαφάνειας, το σύστημα παροχής οικονομικών υπηρεσιών TAXIS, αποτελούν απτά αποτελέσματα της προσπάθειας αυτής. Εξάλλου, ένας στους τρεις πολίτες που κάνουν χρήση διαδικτύου έχουν λάβει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα. Εντούτοις, όπως σχεδόν σε όλες τις χώρες του κόσμου, η προσπάθεια αυτή συνοδεύτηκε και από αστοχίες. Στη χώρα μας οι αστοχίες αυτές προστέθηκαν στις αγκυλώσεις μιας δυσκίνητης κρατικής μηχανής, δημιουργώντας σωρευτικά χρόνιες παθογένειες και υστερήσεις:

- ✓ Χαμηλή αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υποδομών, επιχειρησιακός κατακερματισμός των συστημάτων, υψηλή διασπορά και λειτουργικές επικαλύψεις των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου.
- ✓ Υψηλό κόστος κτήσης και χρήσης των ηλεκτρονικών υποδομών, λόγω κυρίως έλλειψης κατάλληλων προγραμματικών συμφωνιών και αδειών που να καλύπτουν το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.

- ✓ Απουσία διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων.
- ✓ Μειωμένη βούληση επαναχρησιμοποίησης της δημόσιας πληροφορίας.
- ✓ Υπερτροφικά έργα και υποδομές υπερβολικής διαχειριστικής δυσκολίας και ασύμφορης σχέσης κόστους-οφέλους.
- ✓ Μακροσκελείς διαγωνιστικές διαδικασίες που ξεπερνούν u964 τον κύκλο ανανέωσης της τεχνολογίας, καταλήγοντας σε προμήθειες παρωχημένων προϊόντων.
- ✓ Ελλιπής σχεδιασμός και χρηματοδότηση σε όλο τον κύκλο ζωής των συστημάτων.
- ✓ Ανύπαρκτοι ή αναποτελεσματικοί μηχανισμοί οριζόντιων σχημάτων διακυβέρνησης.
- ✓ Απουσία κοινής αρχιτεκτονικής της δημόσιας Πληροφορικής, ενιαίων προτύπων και πολιτικών συμμόρφωσης για τη χρήση των ΤΠΕ.
- ✓ Αναποτελεσματικότητα πλαισίου θεσμικής συνεργασίας με την αγορά.
- ✓ Μειωμένη πολιτική και επιτελική προσήλωση στις ΤΠΕ και την Η. Δ..
- ✓ Πολυπλοκότητα θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου.
- ✓ Απουσία παρακολούθησης, ελέγχου και ανατροφοδότησης.
- ✓ Ασυνέχεια των υιοθετημένων πολιτικών σε κάθε κυβερνητική αλλαγή.

3.3. ΟΡΑΜΑ

Με φόντο την οικονομική κρίση, οι παραπάνω προκλήσεις απαιτούν από την Κυβέρνηση να θέσει υγιή θεμέλια για μία εθνική προσπάθεια με ένα πειστικό σχέδιο που αρθρώνεται σε έναν ρεαλιστικό οραματικό στόχο:

Στα επόμενα επτά χρόνια, αξιοποιώντας το δυναμικό των ΤΠΕ ως καταλύτη ανάπτυξης και εργαλείο σύγχρονης διακυβέρνησης, η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και θα καταστεί πιο αποδοτική και παραγωγική, παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πολιτοκεντρικές και συνεχώς αναβαθμιζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Το σχέδιο αυτό, εναρμονισμένο με τη συνολική ψηφιακή στρατηγική της χώρας, το ψηφιακό θεματολόγιο 2020 και την εθνική στρατηγική διοικητικής μεταρρύθμισης υλοποιείται με βάση τρεις διακριτούς στρατηγικούς άξονες παρέμβασης.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:

- 1) Ως όχημα εκσυγχρονισμού του κράτους και της Διοίκησης
- 2) Ως μηχανισμός επανασύνδεσης του πολίτη με το κράτος και τη Διοίκηση
- 3) Ως μοχλός σχεδιασμού και συντονισμού των οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση.

Οι παραπάνω στρατηγικοί άξονες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, εξειδικεύονται σε επιμέρους στρατηγικούς στόχους, συνοδεύονται από κατευθυντήριες αρχές, προϋποθέτουν ένα χρηματοδοτικό πλαίσιο, προαναγγέλλουν πολιτικές δεσμεύσεις και υπόκεινται σε τεχνολογικές και

μεθοδολογικές παραδοχές που καταρτίζουν στο σύνολο τους μια συνεκτική στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

3.4. ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Βασική προϋπόθεση για την επιτυχή μετάβαση και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ύπαρξη σαφούς και ξεκάθαρα οράματος, ο καθορισμός συγκεκριμένου στρατηγικού σχεδίου, η θέσπιση επιμέρους σκοπών και η επίτευξη βραχυπρόθεσμων και μεσοπρόθεσμων ποσοτικά μετρήσιμων στόχων.

Η επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από την υιοθέτηση και τη συνεπή προσήλωση στο όραμα για δημιουργία υπηρεσιών με προσανατολισμό την εξυπηρέτηση τόσο των πολιτών, όσο και των επιχειρήσεων

Επιπλέον, στις γενικές προϋποθέσεις για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εμπεριέχονται, (ΣΕΒ 2005):

α) Η ουσιαστική δέσμευση της πολιτείας για ευρεία εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η τοποθέτηση του ζητήματος σε θέση ζωτικής σημασίας και άμεσης προτεραιότητας.

β) Η υλοποίηση και εφαρμογή στρατηγικής, που θα οδηγήσει στον ανασχεδιασμό των διαδικασιών, στην αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης και τελικά στην ομαλή μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

γ) Η συμμετοχή και εμπλοκή των παροχών των υπηρεσιών, των πελατών των υπηρεσιών και του δυναμικού εκείνου, που απαιτείται για την υλοποίηση και την υποστήριξη της λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων, προκειμένου να επιτευχθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Αναλύοντας τις γενικές αυτές κατευθύνσεις, γίνεται φανερό ότι για την επιτυχή και ορθολογική ανάπτυξη των δράσεων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτούνται συγκεκριμένα βήματα (OECD 2001):

α) Ρεαλιστικός σχεδιασμός ως προς τις πρακτικές της δημόσιας διοίκησης..

β) Σχεδιασμός μικρών ευέλικτων συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

γ) Αποφυγή νεοεμφανιζόμενων τεχνολογιών

δ) Διαχείριση κινδύνων

ε) Ενδυνάμωση της ηγετικής αντίληψης και εστίαση στις επιχειρησιακές αλλαγές

στ) Διαχείριση γνώσης και ανθρώπινου δυναμικού

ζ) Αξιοποίηση εσωτερικών πόρων – προμηθευτών

η) Συμμετοχή και εμπλοκή των χρηστών των έργων πληροφορικής.

Το προσωπικό που θα λειτουργήσει τα πληροφοριακά συστήματα απαιτείται μέσα από την εκπαίδευση και κατάρτισή του να εμπλέκεται κατά την πορεία υλοποίησης ενός έργου, έτσι ώστε να γίνεται μέτοχος στην προσπάθεια και να αυτοδεσμεύεται για την επιτυχή έκβασή του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

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

"Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της

δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών". Ο ορισμός αυτός καθορίζει δύο θεμελιώδεις αρχές:

1. Οριοθετεί τους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τρεις συγκεκριμένους τομείς:
 - Εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων
 - Βελτίωση των δημοκρατικών διαδικασιών
 - Υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών.
2. Συνδέει άρρηκτα την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με ευρύτερες οργανωτικές αλλαγές στο εσωτερικό της δημόσιας διοίκησης.

Πράγματι, σήμερα οι κυβερνήσεις δηλώνουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν περιορίζεται στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών, αλλά αποτελεί το πιο σημαντικό εργαλείο για μια ευρεία διοικητική μεταρρύθμιση όπου οι νέες τεχνολογίες διαδραματίζουν ένα νέο ρόλο.

4.1. ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας των πληροφοριών και επικοινωνιών (ICTs) παρέχει εργαλεία στο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για την παραγωγή και διάθεση καλύτερων δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Ήδη πολλές κυβερνήσεις κρατών μελών χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες στην διακυβέρνηση του κράτους τους αλλά και στην συνεργασία τους με άλλα κράτη και φορείς.

Η εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν αποτελεί μόνο ένα εργαλείο για τα κράτη, αλλά αναδιαμορφώνει την οργανωτική δομή τους, ενδυναμώνει την διαφάνεια καταπολεμά την γραφειοκρατία αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα της κρατική μηχανής, προσφέροντας ποιοτικότερες, πιο άμεσες αλλά και πιο φθηνές υπηρεσίες στου πολίτες, στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς.

Η αποτελεσματικότερη και διαφανής συνεργασία κράτους – πολίτη, προσδίδει στο κράτος μεγαλύτερη νομιμοποίηση της εξουσίας του, ενδυναμώνοντάς το στην άσκηση των πολιτικών που εφαρμόζει και ωθεί τον πολίτη σε πιο διευρυμένη και πιο ενεργή συμμετοχή, ενισχύοντας την δημοκρατικότητα.

Με την εναρμόνιση όλων των κρατών μελών στην τυποποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι διακρατικές συνεργασίες και η ανταλλαγή πληροφοριών, καθώς και η ενιαία λειτουργία της ΕΕ σε όλους τους τομείς και κυρίως στην μετακίνηση πληθυσμών και επιχειρηματικότητας θα γίνει πραγματικότητα. Οι υπηρεσίες μπορούν να συνοψιστούν στις υπηρεσίες υγείας, εργασίας, εκπαίδευσης, πρόνοιας, ασφάλειας κλπ.

Εκτός των υπολοίπων πολιτών, ομάδες άμεσου ενδιαφέροντος αποτελούν οι ανήμποροι, οι ηλικιωμένοι, οι κάτοικοι απομακρυσμένων και δυσπρόσιτων περιοχών, οι ΑΜΕΑ, οι ανήλικοι, οι οικογένειες, οι κοινότητες, οι μειονότητες, οι μετανάστες, οι μαθητές, οι μη κατέχοντες γνώσεις σύγχρονης τεχνολογίας κλπ.

Σήμερα, που οι κυβερνήσεις αντιμετωπίζουν νέες προκλήσεις, όπως η τρομοκρατία, οι κλιματολογικές αλλαγές, το αυξανόμενο κύμα μετανάστευσης, η παγκοσμιοποιημένη οικονομία και το νέας μορφής

έγκλημα, επιβάλλεται να παράσχουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις καλύτερες υπηρεσίες, βελτιωμένη ασφάλεια, καλύτερη ποιότητα δημοκρατίας και ευέλικτο περιβάλλον ανάπτυξης, μέσω του εκσυγχρονισμού και της καινοτομίας στο σύστημα δημόσιας διοίκησης. Οι ανάγκες επικαιροποίησης της διακυβέρνησης σύμφωνα με τις τεχνολογικές εξελίξεις και η εφαρμοσμένη πολιτική της ΕΕ στον τομέα αυτόν, έχουν επιφέρει απτά αποτελέσματα. _τόσο πολλά ακόμη πρέπει να γίνουν.

Το πρόγραμμα της Ε.Ε. e-EUROPE το 1999, αποτέλεσε την καθοριστική πολιτική πρωτοβουλία για την έναρξη της πλήρους εκμετάλλευσης των εξελίξεων, που συνδέονται με την κοινωνία των πληροφοριών. Θέση της ήταν η πρόσβαση κάθε πολίτη και κάθε επιχείρησης στις πληροφορίες του δημοσίου. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, κάλεσε τις δημόσιες διοικήσεις των κρατών μελών να διευκολύνουν την ηλεκτρονική πρόσβαση διπλής κατεύθυνσης στις πληροφορίες, τις υπηρεσίες και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων της διοίκησης. Η πολιτική αυτή αφορούσε όλους τους ευρωπαίους πολίτες, κάνοντας ιδιαίτερη αναφορά στους νέους και τους ΑΜΕΑ.

Το έτος 2001 η Ε.Ε. στο πρόγραμμα e-EUROPE 2002, έθεσε στόχο την επέκταση των συνδέσεων και την τόνωση της χρήσης του διαδικτύου, το άνοιγμα όλων των δικτυακών επικοινωνιών στον ανταγωνισμό, με έμφαση στην επιμόρφωση και την προστασία των καταναλωτών και με αναμενόμενο αποτέλεσμα το φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλέστερο διαδίκτυο. Με χρονικό όριο το έτος 2003 ζήτησε από τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν την ευρεία ηλεκτρονική πρόσβαση στις βασικές τους δημόσιες υπηρεσίες, και πρότεινε διάφορα μέτρα προς αυτήν την κατεύθυνση όπως, η συντονισμένη προσέγγιση στον τομέα αυτόν, η προώθηση χρήσης λογισμικού ανοικτού

κώδικα στις δημόσιες υπηρεσίες και η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών. Το σχέδιο θέσπισε μεθοδολογίες συγκριτικής αξιολόγησης (BENCHMARKING), για την ορθή και τυποποιημένη αξιολόγηση των εφαρμοσμένων πρακτικών.

Το σχέδιο δράσης e-EUROPE 2005 διαδέχεται το αντίστοιχο του 2002 που ήταν κυρίως εστιασμένο στην επέκταση των δυνατοτήτων σύνδεσης με το διαδίκτυο. Οι βασικοί στόχοι που επιδίωξε στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ήταν η εξασφάλιση ευρυζωνικότητας, η διαλειτουργικότητα του δημοσίου τομέα για την ανάπτυξη και παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, η πολυπλατφορμική πρόσβαση, η ηλεκτρονική σύναψη δημοσίων συμβάσεων, η ανάπτυξη των υποδομών και της διαδραστικότητας των υπηρεσιών και η καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού από την νέα πραγματικότητα, με θέσπιση μέτρων για τις ευπαθείς ομάδες και την δημιουργία δημόσιων σημείων πρόσβασης στο διαδίκτυο. Τέλος, το σχέδιο δράσης προέβλεπε μέτρα με σκοπό την εντατικοποίηση της συνεργασίας και του διαλόγου, την ανάλυση, την καταγραφή και την διάδοση ορθών πρακτικών.

Τον Απρίλιο του 2006, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υιοθέτησε ένα σχέδιο δράσης για την επιτάχυνση των εξελίξεων σε αυτόν τον τομέα και παράλληλα την συμβολή στην επίτευξη των στόχων του θεματολογίου της Λισαβόνας, αλλά και άλλων πολιτικών της Ε.Ε.

Η πολιτική αυτή βασίστηκε κυρίως στην υπουργική δήλωση για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση το 2005 όπου τέθηκαν σαφείς στόχοι για διευρυμένα και μετρήσιμα οφέλη από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με χρονικό ορίζοντα το 2010. Το σχέδιο δράσης που στηρίζεται στην συνεργασία με εθνικές δράσεις, στο πλαίσιο της υποομάδας για την

ηλεκτρονική διακυβέρνηση και της συμβουλευτικής ομάδας του σχεδίου δράσης e-Europe, χαιρετίστηκε από την Επιτροπή και χαίρει την δέσμευση των κρατών μελών αλλά και του ιδιωτικού τομέα. Στόχοι αυτού του σχεδίου δράσης είναι η διανομή απτών ωφελημάτων σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της ΕΕ, η συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων φορέων στον σχεδιασμό και την διανομή των νέων υπηρεσιών, η επέκταση των ωφελειών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και σε άλλους τομείς (π.χ. οικονομία) και η διασφάλιση ότι θα υπερκεραστούν προβλήματα διαλειτουργικότητας και κατακερματισμού μεταξύ των κρατών μελών.

4.2. Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Επικεντρώνοντας στα του οίκου μας, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η πλέον ολοκληρωμένη ελληνική ηλεκτρονική δημόσια υπηρεσία είναι το TAXISnet, που πλέον βρίσκεται και σε φάση αναβάθμισης. Η ηλεκτρονική δραστηριότητα των περισσότερων δημόσιων οργανισμών αφορά μόνο στην παροχή πληροφοριών μέσω των web σελίδων τους, αν και, κατά μέσο όρο, τελικά η χώρα μας βρίσκεται στο δεύτερο στάδιο του ευρωπαϊκού πλαισίου ηλεκτρονικής ωρίμανσης. Σε αυτήν τη δεύτερη θέση μάς ανεβάζουν εκτός του TAXISnet, το site του ΟΑΕΔ με την υπηρεσία ηλεκτρονικής εύρεσης εργασίας, το ΙΚΑnet και το site του Εθνικού Τυπογραφείου. Παράλληλα, σημαντικό ρόλο διαδραματίζει και η φιλοσοφία της ΕΕ, που ακόμα και την παροχή πληροφοριών ηλεκτρονικά, κάποιες φορές την αποδέχεται ως ηλεκτρονική υπηρεσία. Για παράδειγμα, η πληροφόρηση που δίνεται μέσω του site των ΚΕΠ προσμετράται από την Κοινότητα ως ηλεκτρονική υπηρεσία. Αξίζει να σημειώσουμε πάντως ότι, πέραν των υποχρεώσεών μας περί δαπανών και απορροφήσεων του

επιχειρησιακού προγράμματος για την ΚτΠ, ως το 2008 οφείλουμε να έχουμε "on air" τουλάχιστον 10 από τις συνολικά 20 βασικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΕΕ. Ας δούμε όμως λίγο πιο αναλυτικά δύο ολοκληρωμένες ελληνικές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες.

4.3. Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

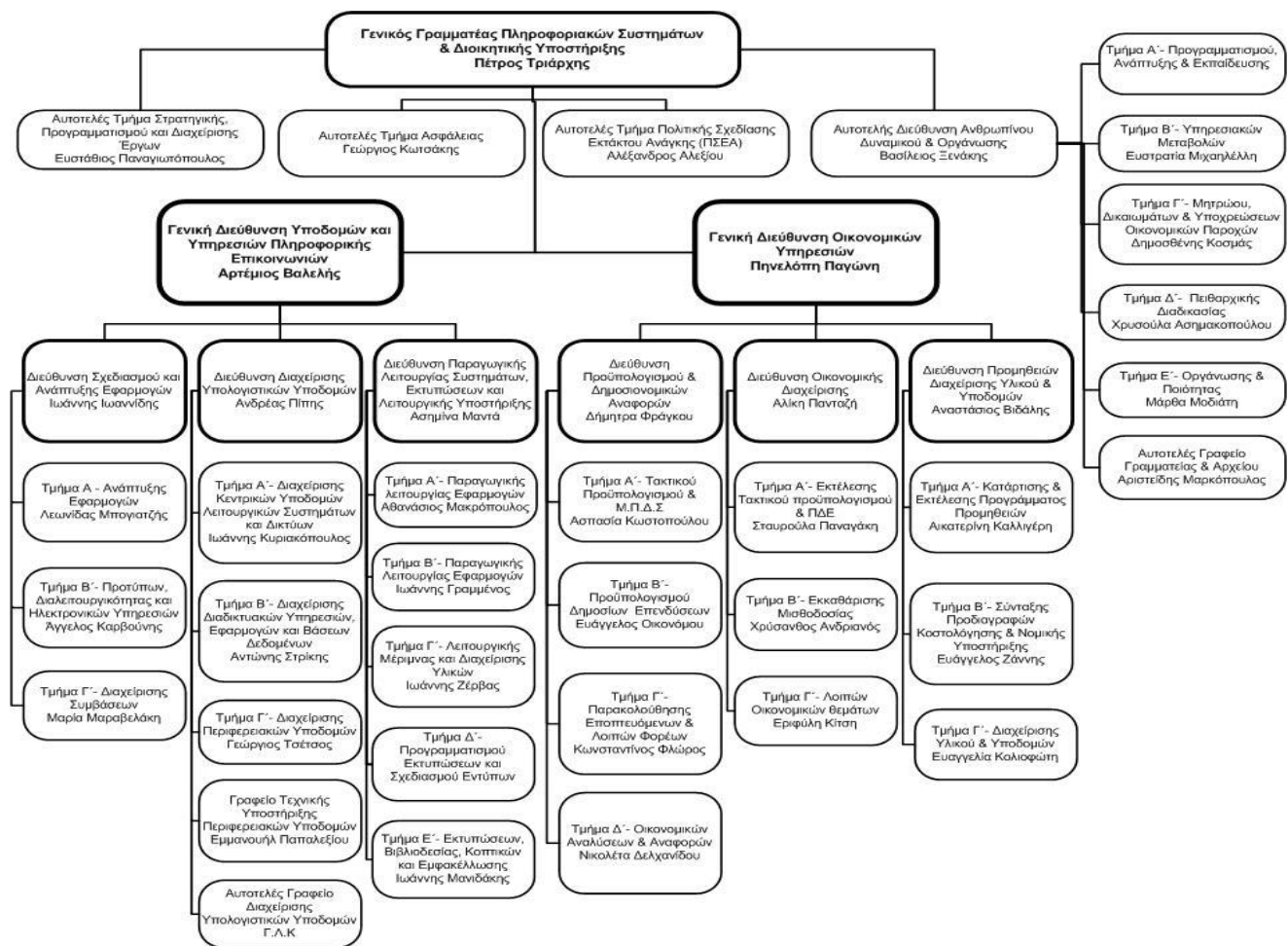
Αρμοδιότητα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ). είναι η δημιουργία , ανάπτυξη και λειτουργία Πληροφοριακών Συστημάτων που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών και διαχειρίζονται συνδυαστικά την οικονομική πληροφορία έτσι ώστε να καθίσταται επιτρεπτή η παρακολούθηση των αποτελεσμάτων της εκάστοτε εφαρμοζόμενης οικονομικής πολιτικής και να αποτρέπονται τυχόν παρεκκλίσεις. Επιπροσθέτως , αποστολή της Γ.Γ.Π.Σ. είναι η δημιουργία, ανάπτυξη και διαχείριση ενιαίου πληροφοριακού δικτύου του Υπουργείου Οικονομικών έτσι ώστε η οικονομική πληροφορία να διαμοιράζεται κατά τρόπο ασφαλή και ελεγχόμενο , να διασφαλίζεται το απαραβίαστο των στοιχείων και το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων. Παράλληλα η Γ.Γ.Π.Σ. παρέχει τεχνική υποστήριξη στους χρήστες των συστημάτων ενώ συνεχής είναι και η εκπαίδευση των υπαλλήλων του. Επίσης ευθύνη της Γ.Γ.Π.Σ. είναι και η εύρυθμη λειτουργία συμπληρωματικών δραστηριοτήτων όπως μαζική εισαγωγή-ψηφιοποίηση δεδομένων. (egovernmentForum 2008)

Στόχος της Γ.Γ.Π.Σ. είναι η προώθηση των νέων τεχνολογιών και πληροφοριακών συστημάτων στο Υπουργείο Οικονομικών. Στόχος των συστημάτων που αναπτύσσει η Γ.Γ.Π.Σ. είναι συνεχής βελτίωση των

υπηρεσιών που παρέχονται στους φορολογούμενους και για αυτό το λογισμικό και ο εξοπλισμός εκσυγχρονίζονται συνεχώς. Η Γ.Γ.Π.Σ. , όπως βλέπουμε από το οργανόγραμμα που παραθέτουμε παρακάτω , έχει τη δική της δομή και διάρθρωση των επιμέρους διευθύνσεων έτσι ώστε να καθίσταται εφικτή η εκτέλεση των αρμοδιοτήτων της. Ειδικότερα η Γ.Γ.Π.Σ. έχει ένα γενικό γραμματέα , μια γενική διεύθυνση και τρεις διευθύνσεις ήτοι τη Διεύθυνση εφαρμογών Η/Υ (Δ30) , τη Διεύθυνση Εκμετάλλευσης Συστημάτων Η/Υ (Δ31) και τη Διεύθυνση Εισαγωγής & Ελέγχου Στοιχείων Η/Υ (Δ32).

Σχεδιάγραμμα 4.3. Οργανόγραμμα της Γ.Γ.Π.Σ.

Πηγή: http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Contact/organogramma.html



Το πρώτο έργο της Γ.Γ.Π.Σ. και ταυτόχρονα το μεγαλύτερο, το οποίο ήταν και πρωτοποριακό για τη χώρα μας, ήταν η ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Φορολογίας (TAXIS), η δημιουργία δικτυακής πύλης για τη φορολογική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων μέσω διαδικτύου (TAXISnet), το ICIS για τα τελωνεία και τα συστήματα μισθοδοσίας και συντάξεων. Το 2011 ξεκίνησαν οι εργασίες υλοποίησης του νέου κέντρου δεδομένων του Υπουργείου Οικονομικών. Η νέα υπολογιστική υποδομή αναβαθμίζει την επιχειρησιακή ικανότητα των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου όπως TAXISnet, το ICISnet και το ELENXIS, θα αποτελέσει τη βάση λειτουργίας του νέου TAXIS ενώ πρόκειται να φιλοξενήσει προηγμένα πληροφοριακά συστήματα που ενοποιούν

πληροφορίες για θεματικές ενότητες όπως έλεγχος του <πόθεν έσχες>, ολοκληρωμένο περιουσιολόγιο κ.α. Σύμφωνα με την ανακοίνωση που δημοσιεύθηκε στην ιστοσελίδα της κυβέρνησης στις 14-11-2011 , η εξοπλιστική υποδομή του έργου περιλαμβάνει την δημιουργία τόσο παραγωγικού όσο και εφεδρικού υπολογιστικού συστήματος που θα αποτελείται από μια συστοιχία 300 λογικών εξυπηρετητών (v-servers) που θα ενοποιούνται από 50 φυσικές μηχανές. Οι επεξεργαστές των μηχανών αυτών θα είναι κλάσης Xeon, με 6 υπολογιστικούς πυρήνες ανά επεξεργαστή. Οι φυσικές μηχανές θα είναι σειράς Sun Blade 6000 (Gen2 midplane) και συγκεκριμένα Sun Blade X6275M2 και θα φέρουν τουλάχιστον 96GB μνήμης RAM. Η υπολογιστική αυτή ισχύς θα πολυπλέκεται μέσα από ένα σύγχρονο λειτουργικό σύστημα ενοποίησης φυσικών μηχανών το οποίο χρησιμοποιεί τεχνολογία τύπου Oracle Linux/VM. Με την εξοπλιστική αυτή υποδομή γίνεται πια δυνατή η παροχή υπηρεσιών υπολογιστικής υποδομής (Infrastructure as a Service — IaaS), υπηρεσιών πλατφόρμας (Platform as a Service — PaaS), υποστηρίζοντας τη δομή ενός ενοποιημένου υπολογιστικού νέφους (cloud computing) για όλο το Υπουργείο Οικονομικών καθώς και για άλλους φορείς.

Με τον τρόπο εξαλείφεται η ανάγκη δημιουργίας διαφορετικών φυσικών κέντρων δεδομένων για κάθε νέο ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα που εισάγεται στο Υπουργείο Οικονομικών. Επιπλέον το νέο κέντρο δεδομένων της Γ.Γ.Π.Σ. θα επιτρέπει τη μετοίκηση πληροφοριακών συστημάτων ή υπο-εφαρμογών σε πραγματικό χρόνο μεταξύ λογικών εξυπηρετητών. Παράλληλα θα επιτρέπει τον κεντρικό έλεγχο της διαχείρισης όλων των συστημάτων. Με τον τρόπο επιτυγχάνεται εξοικονόμηση χρημάτων από το κόστος συντήρησης και διαχείρισης. Επιπλέον το νέο αυτό κέντρο δεδομένων εξασφαλίζει υψηλή διαθεσιμότητα

συστημάτων, εφαρμογών και χρηστών σε συνθήκες υψηλού φόρτου εργασίας χωρίς φαινόμενα απώλειας της παρεχόμενης υπηρεσίας όπως καθυστερήσεις ή αδυναμία παροχής υπηρεσίας. Με αυτό τον τρόπο διασφαλίζεται η ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών τόσο σε επίπεδο χρόνου και προσβασιμότητας όσο και σε επίπεδο ενοποιημένης παροχής πληροφορίας από και προς τους πολίτες. Σημαντικά ενισχύονται και τα συστήματα ασφάλειας δεδομένων και δικτυακών επικοινωνιών με αποτέλεσμα να αναβαθμίζεται η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων του πολίτη. (<http://government.gov.gr/2011/11/14/22922/>).

Το έργο του νέου κέντρου δεδομένων με τον τίτλο <TAXISNET: Εξοπλισμός-Κέντρο Δεδομένων Γ.Γ.Π.Σ.> χρηματοδοτήθηκε από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα <Ψηφιακή Σύγκλιση> στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ και από εθνικούς πόρους. Το έργο προϋπολογίστηκε στο ποσό των 4,1 εκατομμυρίων ευρώ με ΦΠΑ και υλοποιήθηκε βάσει της σύμβασης που υπογράφηκε ανάμεσα στην <Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ> και την ένωση εταιρειών <UNISYSTEMS A.E.-INTRACOM IT SERVICES>³.

4.4 TAXIS

Περίπου το έτος 1995 πραγματοποιήθηκε μια σειρά δράσεων οι οποίες είχαν ως στόχο την υποστήριξη των Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών (ΔΟΥ) με θεματικό πεδίο τις τεχνολογίες πληροφορικής. Οι εν λόγω δράσεις αξιοποίησαν ένα μέρος των κονδυλίων του 2ου Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης της Ευρωπαϊκής Ένωσης ύψους εκατομμυρίων ευρώ.

³ <http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/YPHRESIES-FOROLOGIAS-GIATHN-EXYPHRETHSH-TOY-POLITH-TAXISNET>
<http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/8990.pdf>

Το αντικείμενο των δράσεων αυτών ήταν η ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος μέσω του οποίου θα ήταν εφικτή η διασύνδεση και επικοινωνία όλων των φορολογικών υπηρεσιών σε πανελλαδικό επίπεδο. Οι βασικές επιδιώξεις του προγράμματος αυτού ήταν αφενός μεν η διεκπεραίωση όλων των φορολογικών υποθέσεων με σύγχρονα ηλεκτρονικά μέσα αφετέρου δε η ταχύτερη διαχείριση των φορολογικών εισφορών που ανέκυπταν από πολίτες και επιχειρήσεις και η ανακούφιση των υπαλλήλων των ΔΟΥ αναφορικά με τον ημερήσιο φόρτο εργασίας. Το πρόγραμμα αυτό είναι γνωστό ως TAXIS. (Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας ,2008 , Π1) TAXIS (Taxation Information System) είναι το κωδικό όνομα του πληροφοριακού συστήματος μηχανογράφησης που σήμερα καλύπτει το σύνολο των φορολογικών διαδικασιών που διέπουν το Ελληνικό φορολογικό σύστημα. Αποτέλεσε ένα από τα μεγαλύτερα εγχειρήματα του Υπουργείου Οικονομικών για τον εκσυγχρονισμό του φορολογικού συστήματος.

Η λειτουργία του TAXIS ξεκίνησε τον Μάρτιο του 1998 στη ΔΟΥ Μοσχάτου. Εν συνεχεία αναπτύχθηκε σε όλες τις ΔΟΥ της χώρας με αποτέλεσμα σήμερα να εξυπηρετεί το σύνολο των φορολογικών συναλλαγών. Το σύστημα υποστηρίζεται από servers και χιλιάδες τοπικούς σταθμούς εργασίας που βρίσκονται εγκατεστημένα σε όλες τις ΔΟΥ ανά την Ελλάδα. Το κεντρικό σύστημα του προγράμματος που αποτελείται από συσχετιζόμενα υποσυστήματα , βρίσκεται εγκατεστημένο στο κέντρο πληροφορικής του Υπουργείου Οικονομικών. Μέρος της λειτουργικότητας του TAXIS αποτελεί η επεξεργασία και οι διασταυρωτικοί έλεγχοι των επιστροφών φόρου , οι συνεχείς ενημερώσεις της φορολογικής καρτέλας κάθε φορολογούμενου και η παραγωγή στατιστικών δεδομένων.

Την υλοποίηση του συστήματος TAXIS ανέλαβε η INTRACOM. Το έργο ήταν αρκετά μεγάλο και απαιτητικό καθώς χρειαζόταν ο συνδυασμός και η ενοποίηση μεγάλου αριθμού υποσυστημάτων , διαδικασιών και λειτουργιών ενώ παράλληλα απαραίτητη ήταν η βαθιά γνώση και εμπειρία τόσο του φορολογικού περιβάλλοντος όσο και των μεγάλων πληροφοριακών συστημάτων.

Ειδικότερα , για να δημιουργηθεί και να τεθεί σε λειτουργία το TAXIS , χρειάστηκε να γίνει μελέτη του <Στρατηγικού Σχεδιασμού> , να αναπτυχθούν τα υποσυστήματα που προέκυψαν από τη μελέτη , να γίνει η μετάπτωση-μεταφορά όλων των δεδομένων που υπήρχαν , να εγκατασταθεί το λογισμικό σε όλες τις ΔΟΥ , να διενεργηθεί ο έλεγχος τόσο των μεμονωμένων συστημάτων όσο και του ολοκληρωμένου συστήματος και φυσικά να γίνει η εκπαίδευση των χρηστών. Αν λάβουμε υπόψη μας τον αριθμό των φορολογουμένων που σκόπευε να εξυπηρετήσει , τον αριθμό των υπηρεσιών στις οποίες θα γινόταν η εγκατάσταση , τον αριθμό των χρηστών και την περιορισμένη εξοικείωσή τους με τις βασικές αρχές της πληροφορικής μπορούμε να καταλάβουμε το μέγεθος και την πολυπλοκότητα του έργου.

Το TAXIS , αυτή τη στιγμή , αποτελείται από τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- Μητρώο Φορολογουμένων

Είναι αυτό που διαχειρίζεται τη δημιουργία του μοναδικού Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) καθώς και πληροφοριακά στοιχεία για κάθε ένα φορολογούμενο.

- Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)

Το υποσύστημα αυτό διαχειρίζεται τις δηλώσεις (περιοδικές και εκκαθαριστικές) ΦΠΑ , καθώς και τα πρόστιμα που τυχόν επιβάλλονται σύμφωνα με την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία.

- Φορολογία Εισοδήματος

Στο υποσύστημα αυτό καταχωρούνται και αξιολογούνται όλες οι δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος τόσο των φυσικών όσο και των νομικών προσώπων.

- Φορολογία Κεφαλαίου

Διαχειρίζεται τις δηλώσεις μεταβίβασης ακίνητης περιουσίας , τις δωρεές , τις κληρονομίες και εκδίδει τα σχετικά πιστοποιητικά.

- Έσοδα/Λογιστική Εσόδων

Το υποσύστημα αυτό διαχειρίζεται πληροφορίες που σχετίζονται με πληρωμές , πιστώσεις , επιστροφές και διαγραφές.

- Διαχείριση Ελέγχου Φορολογούμενων

Καθορίζει τα κριτήρια ελέγχου για κάθε υπόθεση ή για παρόμοιες υποθέσεις ανάλογα με τις ιδιαιτερότητές τους.

- Εικόνα Φορολογούμενου

Περιλαμβάνει το σύνολο των πληροφοριών που υπάρχουν για κάθε ένα φορολογούμενο δημιουργώντας το προφίλ του.

- Διασταυρώσεις

Με το υποσύστημα αυτό είναι δυνατός ο εντοπισμός , μέσα από μια διαδικασία διασταυρώσεων , των φορολογουμένων που φοροδιαφεύγουν

- Φορολογία Οχημάτων

Το υποσύστημα διαχειρίζεται το μητρώο των οχημάτων , έχει τη δυνατότητα της διαγραφής των τελών κυκλοφορίας όπου χρειάζεται και έχει επίσης τη δυνατότητα έκδοσης ειδοποιητηρίων πληρωμής τελών κυκλοφορίας.

- Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων (Κ.Β.Σ.)

Διαχειρίζεται δεδομένα σχετικά με τη θεώρηση , πιστοποίηση και απώλεια βιβλίων και στοιχείων καθώς και δεδομένα σχετικά με τις φορολογικές ταμειακές μηχανές.

- Δικαστικές Ενέργειες

Εδώ παρακολουθείτε το σύνολο των νομικών υποθέσεων και ενεργειών των ΔΟΥ, γίνεται η διαχείριση των αναγκαστικών μέτρων διοικητικής εκτέλεσης και πραγματοποιούνται ρυθμίσεις χρεών.

- Έξοδα/Λογιστική Εξόδων

Εδώ διαχειρίζονται τα χρηματικά εντάλματα πληρωμής και τίτλων αξιών ενώ παράλληλα ενημερώνεται το λογιστικό κύκλωμα των εξόδων.

- Φορολογία Λοιπών Φόρων

Εδώ διενεργούνται όλες οι διαδικασίες προσδιορισμού , πληρωμής και παρακολούθησης των λοιπών φόρων.

- Πρωτόκολλο/Σύστημα Ηλεκτρονικής Αρχειοθέτησης

Το υποσύστημα αυτό διαχειρίζεται τα εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα των ΔΟΥ καθώς και τη σχετική αλληλογραφία.

- Επιθεώρηση και Έλεγχος ΔΟΥ

Το υποσύστημα αυτό παρακολουθεί τη λειτουργία των ΔΟΥ και παράγει στατιστικά δεδομένα.

- Υπολογισμός Αξίας Ακινήτων (ΑΠΑΑ)

Εδώ περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με τις οικιστικές ζώνες και το κόστος τους για τον υπολογισμό των αντικειμενικών αξιών. Η εφαρμογή του συστήματος TAXIS έδωσε τη δυνατότητα στο Υπουργείο Οικονομικών να αποκομίσει σημαντικά οφέλη. Ειδικότερα :

A) Αύξηση της αποδοτικότητας και της παραγωγικότητας των ΔΟΥ δεδομένου ότι δημιουργήθηκαν οι προϋποθέσεις για την αύξηση των φορολογικών εσόδων , μείωση της φοροδιαφυγής , καλύτερο προγραμματισμό και έλεγχο των απαιτούμενων εργασιών και βέλτιστη χρήση των ανθρώπινων πόρων.

B) Προσαρμογή σε μεμονωμένες απαιτήσεις καθώς υπήρχε η δυνατότητα για την εισαγωγή νέων φόρων αλλά και την προσαρμογή των υπαρχόντων στις εκάστοτε εξελίξεις της φορολογικής νομοθεσίας.

Γ) Οι πολίτες πλέον είχαν τη δυνατότητα να λαμβάνουν καλύτερες και αποτελεσματικότερες υπηρεσίες.

Δ) Βελτιώθηκε η λειτουργική αποτελεσματικότητα του Υπουργείου Οικονομικών.

E) Προωθήθηκε σε μεγάλο βαθμό η ψηφιακή οικονομία⁴.

4

http://www.intracom.gr/intracom_it_services/gr/company/profile/success_stories_government/taxis.htm

Σήμερα όλο αυτό το πληροφοριακό σύστημα βρίσκεται σε διαδικασία εξέλιξης και αλλαγής. Πολλές από τις διαδικασίες που υποστηρίζει παρέχονται πλέον ηλεκτρονικά χωρίς να απαιτείται η παρουσία του φορολογούμενου στη ΔΟΥ. Με αυτό τον τρόπο ενισχύεται η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα των Δημόσιων Οικονομικών

Υπηρεσιών καθώς με το νέο κέντρο δεδομένων της Γ.Γ.Π.Σ. θα αυξηθεί η ταχύτητα της επεξεργασίας , η ακρίβεια και η ανάλυση των δεδομένων του Υπουργείου Οικονομικών.

Από το 2012 ξεκίνησε το πρόγραμμα για τις συγχωνεύσεις των Δημοσίων Οικονομικών Υπηρεσιών (ΔΟΥ). Από το σύνολο των τριακοσίων εφοριών που υπήρχαν πριν αρχίσουν οι συγχωνεύσεις , υπολογίζεται ότι στο τέλος θα παραμείνουν περίπου 120. Για να πραγματοποιηθεί όμως αυτό το εγχείρημα απαιτείται νέα ηλεκτρονική υποδομή καθώς το πρόγραμμα TAXIS με τη μορφή που μόλις περιγράψαμε , απαιτεί κάθε ΔΟΥ να έχει το δικό της κεντρικό ηλεκτρονικό υπολογιστή (server) και ταυτόχρονα τηρεί το δικό της ηλεκτρονικό αρχείο με τους φορολογούμενους της. Με τη διατήρηση του προγράμματος αυτού (TAXIS) θα ήταν τεχνικά σχεδόν αδύνατη η συγχώνευση των υπηρεσιών.

Δημιουργήθηκε λοιπόν η ανάγκη για την αναβάθμιση και τον εκσυγχρονισμό του TAXIS και τη δημιουργία του νέου TAXIS.

Το νέο TAXIS λειτουργεί με καινούργια κεντροποιημένη αρχιτεκτονική και φιλοσοφία. Εγκαταλείπεται πλέον η έννοια της "αρμόδιας ΔΟΥ" και οι φορολογούμενοι θα μπορούν πλέον να εξυπηρετούνται σε οποιαδήποτε ΔΟΥ με τον ίδιο τρόπο αφού όλες θα έχουν πρόσβαση στα κεντρικά μητρώα και τις βάσεις δεδομένων του Υπουργείου. Τα πλεονεκτήματα από την ανάπτυξη του νέου TAXIS είναι πολλά. Ενδεικτικά αναφέρουμε τα εξής:

- Όταν θα έχει ολοκληρωθεί η εγκατάσταση του νέου TAXIS τότε θα καταργηθεί η έννοια της αρμόδιας ΔΟΥ και οι φορολογούμενοι θα μπορούν να πραγματοποιούν οποιαδήποτε φορολογική συναλλαγή σε οποιαδήποτε Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία.
- Οι φορολογούμενοι θα εξυπηρετούνται από οποιαδήποτε ΔΟΥ γεγονός που οδηγεί σε κατακόρυφη μείωση του χρόνου που απαιτούνταν για την αναμονή στις ουρές και τον εκνευρισμό των πολιτών.
- Με την κατάργηση των server των εφοριών και την κεντρικοποίηση του συστήματος , δεδομένου ότι ο κεντρικός server βρίσκεται πλέον στη ΓΓΠΣ , απελευθερώνεται σημαντικός χώρος στις ΔΟΥ.
- Μειώνεται δραστικά η απώλεια χρόνου για την αναζήτηση στοιχείων στο αρχείο δεδομένου ότι όλα τα στοιχεία των φορολογουμένων θα εμφανίζονται στα τερματικά των υπαλλήλων.

Ο σχεδιασμός του Υπουργείου Οικονομικών και το νέο πρόγραμμα προχωρούν παράλληλα με τη σταδιακή εξάλειψη της ανάγκης φυσικής παρουσίας του φορολογούμενου στις φορολογικές υπηρεσίες με την ανάπτυξη και την παροχή των σχετικών υπηρεσιών ηλεκτρονικά⁵.

4.5. TAXIS NET

Διευθέτηση φορολογικών εκκρεμοτήτων μέσω Διαδικτύου Το TAXISnet είναι η υπηρεσία που παρέχει στους φορολογούμενους τη

⁵ <http://www.real.gr/DefaultArthro.aspx?page=arthro&id=206398&catID=2>
http://www.capital.gr/tax/News_tax.asp?id=1780130

δυνατότητα να διευθετούν τις εκκρεμότητες τους με τις ΔΟΥ μέσω Internet, χωρίς ουρές, ταλαιπωρία και σπατάλη πολύτιμου χρόνου. Το έργο TAXIS συμπεριλαμβάνεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κλεισθένης" (Β' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης) και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ελληνικό Δημόσιο. Η υπηρεσία TAXISnet συγχρηματοδοτείται και αυτή από το πρόγραμμα "Κλεισθένης" και αποτελεί μία ακόμη δράση της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων προς την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ).

Από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι φορολογούμενοι επιθυμούν να υποβάλουν δήλωση φορολογίας εισοδήματος των εντύπων Ε1, Ε2, Ε3, Ε9, Ε14 και ειδικό ενημερωτικό σημείωμα. Επίσης από το TAXISnet μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι πολίτες αλλά και επιχειρήσεις επιθυμούν να υποβάλουν περιοδικές δηλώσεις ΦΠΑ.

Όποιος επιθυμεί να υποβάλει φορολογική δήλωση ή περιοδική δήλωση πρέπει προηγουμένως να έχει κάνει εγγραφή στο σύστημα. Ο ενδιαφερόμενος χρήστης επισκέπτεται τη σχετική ηλεκτρονική σελίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων⁶, συμπληρώνει τη φόρμα εγγραφής και την υποβάλλει. Τα στοιχεία που έχουν υποβληθεί ελέγχονται και, εφόσον πιστοποιηθεί η ορθότητά τους, εκδίδεται ένας κωδικός χρήστη (username) και μια συνθηματική λέξη (password), τα οποία και αποστέλλονται ύστερα από λίγες ημέρες στο νέο χρήστη, στη διεύθυνση email που έχει καταχωρίσει στη φόρμα εγγραφής. Η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων θα χρησιμοποιεί, στην πλήρη ανάπτυξή της:

- Διαπιστευτήρια σύνδεσης

⁶ <https://www.taxisnet.gr/web/default.html>

- Πρωτόκολλα ασφαλούς επικοινωνίας με τους χρήστες
- Ηλεκτρονικές υπογραφές

Τα μέτρα αυτά καθιστούν αδύνατη την υποκλοπή ή παραποίηση των στοιχείων που αποστέλλονται.

Η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων έχει αναπτυχθεί σύμφωνα με τους αναγκαίους κανόνες ασφαλείας. Οι πληροφορίες των δηλώσεων που διακινούνται μέσω Internet προστατεύονται με κρυπτογράφηση, σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα. Οι κωδικοί ονόματος και τα συνθηματικά που εκδίδονται από το υπουργείο Οικονομικών για κάθε χρήστη είναι μοναδικά και προσωπικά γι' αυτόν. Κάθε πολίτης ή επιχείρηση που εγγράφεται στην υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων είναι υπεύθυνος για την υποβολή δήλωσης που πραγματοποιείται με χρήση του κωδικού του ονόματος και συνθηματικού. Η ευθύνη αυτή υφίσταται ακόμα και εάν ο χρήστης αποφασίσει, με δική του πρωτοβουλία, να γνωστοποιήσει το κωδικό του όνομα και το συνθηματικό στον φοροτεχνικό ή λογιστή μέσω του οποίου υποβάλλει τη δήλωσή του.

Νομοθεσία

- Εγκύκλιος 1048 / 2003 "Όροι και προϋποθέσεις υποβολής των ετήσιων Δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων ηλεκτρονικά, στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών"
- Εγκύκλιος 1036 / 2001 "Όροι και προϋποθέσεις υποβολής δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων με ηλεκτρονικά μέσα".
- Εγκύκλιος 1055 / 2001 Όροι και προϋποθέσεις υποβολής της περιοδικής δήλωσης Φ.Π.Α. με ηλεκτρονικά μέσα.

- Εγκύκλιος 1157 / 2001 Όροι και προϋποθέσεις υποβολής καταστάσεων - ισοζυγίου του άρθρου 20 του π.δ.186/1992 ΚΒΣ με χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας
- Εγκύκλιος 1257 / 2001 Υποχρέωση υποβολής των περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α. μόνο με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου (Taxisnet).
- Υπ. Απόφαση 1042252 / 2002 Υποβολή περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α. με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου (TAXISnet), από τους υποκείμενους που τηρούν βιβλία Β' κατηγορίας του Κ.Β.Σ.
- Υπουργική Απόφαση 1014179/258/A0012/ 2001 Όροι και προϋποθέσεις υποβολής δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων με ηλεκτρονικά μέσα ⁷.

4.6. ΙΚΑ NET

Ο χρήστης μπορεί μέσω του δικτυακού τόπου του ΙΚΑ⁸ να υποβάλει την Αναλυτική Περιοδική του Δήλωση και να τυπώσει και να συμπληρώσει πληθώρα εντύπων όπως :

- Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Εργοδότη
- Αναγγελία Απασχόλησης Προσωπικού σε Οικία
- Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Εργοδότη
- Έντυπο Αίτησης - Δήλωσης Απογραφής Εργοδότη (Απασχόληση Προσωπικού σε Οικία)

⁷ Διευθέτηση φορολογικών εκκρεμοτήτων μέσω διαδικτύου, Ελλάδα from: <http://www.go-online.gr/ebusiness/specials>

⁸ <http://www.ika.gr/>

- Έντυπο Αίτησης - Δήλωσης Απογραφής Οικονομοτεχνικού Έργου
- Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Οικονομοτεχνικού Έργου
- Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Εργοδότη
- Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Εργοδότη
- Απασχόλησης Ασφάλισης (Απασχόληση Προσωπικού σε Οικία)
- Αίτηση - Δήλωση Μεταβολών Οικοδομοτεχνικού Έργου
- Δήλωση Μεταβολών Οικοδομοτεχνικού Έργου
- Βεβαίωση Εργοδότη
- Αίτηση Επανεκδόσης Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης
- Δήλωση Διαφωνίας επί των Ασφαλιστικών Στοιχείων
- Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης
- Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης Δημόσιου Έργου
- Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης Μη Οφειλής (με fax)
- Έντυπο Δήλωσης Υποβολής ΑΠΔ και Καταβολής Εισφορών
- Αίτηση Απογραφής Άμεσα Ασφαλισμένου
- Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Ασφαλισμένοι
- Αιτήσεις Συνταξιοδότησης κ.ά.

Τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ μπορούν να χρησιμοποιήσουν όλοι οι εργοδότες, φυσικά ή μη φυσικά πρόσωπα που διαθέτουν ΑΜΕ και ΑΦΜ, οι ιδιώτες/Κύριοι Οικοδομοτεχνικών Έργων που διαθέτουν μόνο ΑΜΟΕ και οι Εταιρίες χωρίς ΑΜΕ που δεν απασχολούν προσωπικό στην έδρα τους αλλά εκτελούν Οικοδομοτεχνικά Έργα (διαθέτουν δηλαδή μόνο ΑΜΟΕ). Ο χρήστης πρέπει αρχικά, προκειμένου για Αναλυτικές Περιοδικές

Δηλώσεις (ΑΠΔ), να εγγραφεί στην υπηρεσία μέσω της βασικής σελίδας των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Ο χρήστης δίνει το e-mail του και το σύστημα του αποστέλλει έναν προσωρινό κωδικό για να ολοκληρώσει την εγγραφή του. Οι τελικοί προσωπικοί του κωδικοί (PIN και PUK) θα του αποσταλούν μέσω ταχυδρομείου. Όταν ο χρήστης αποκτήσει username και password για το σύστημα, μπορεί να συνδεθεί και να δει δηλώσεις που έχει ήδη υποβάλει αλλά και να εισαγάγει νέα δήλωση.

Νομοθεσία

- Υπ. Απόφαση Φ11321/30819/1997 / 2004 Τροποποίηση του Κανονισμού διαδικασιών ασφάλισης για την εφαρμογή της Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης. ΦΕΚ Β/496
- Υπ. Απόφαση Φ.21 /2002 Όροι και προϋποθέσεις υποβολής Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων (ΑΠΔ) μέσω διαδικτύου. Νόμος 2972/2001 Εκσυγχρονισμός της οργάνωσης και της λειτουργίας του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων και άλλες διατάξεις.
- Υπ. Απόφαση Φ21/544 /2002 Κανονισμός διαδικασιών ασφάλισης για την εφαρμογή της Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης⁹.

⁹ Διαδικτυακές Υπηρεσίες Κοινωνικής Ασφάλισης (ΙΚΑ), Ελλάδα από: <http://www.go-online.gr/ebusiness/specials>

4.7. ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Ο δικτυακός τόπος των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (<http://www.ker.gov.gr>) έχει σχεδιαστεί και αναπτυχθεί για την ηλεκτρονική πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των πολιτών από το σπίτι ή το γραφείο τους. Ο δικτυακός τόπος ενημερώνεται καθημερινά με τις πιο πρόσφατες πληροφορίες που καλύπτουν όλο το εύρος του Δημόσιου Τομέα, καθιστώντας τον το σημείο αναφοράς στο Διαδίκτυο για τις συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση. Επιπρόσθετα, δίνει την δυνατότητα στους πολίτες να υποβάλλουν ηλεκτρονικές αιτήσεις προς τα ΚΕΠ για μία σειρά Διοικητικών διαδικασιών οι οποίες αφορούν στα παρακάτω:

- Άδειες επαγγέλματος
- Άδειες λειτουργίας επιχειρήσεων
- Βεβαιώσεις από την Αστυνομία
- Βεβαιώσεις για τα Άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ)
- Γάμος - διαζύγιο
- Γέννηση
- ΔΟΑΤΑΠ
- Εκπαιδευτικοί
- Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ)
- Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ)
- Καταναλωτές
- Κατοικία
- Κτηνοτροφία – Πτηνοτροφία – Μελισσοκομία
- Μητρώα αρρένων
- Ναυτιλία (Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού)
- Νοσηλεία

- Ξένες γλώσσες
- Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)
- ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
- Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ)
- Οικογένεια Πληρώματα εμπορικών πλοίων
- Ποινικό μητρώο – Ποινική δίωξη
- Πολεοδομία – Σχέδιο πόλης
- Συντάξεις
- Ταμείο Νομικών και Κλάδος Επικουρικής Ασφάλισης Δικηγόρων (ΚΕΑΔ)
- Τρίτη ηλικία
- ΤΣΑΥ
- ΤΣΜΕΔΕ
- Υγεία

Επίσης στα ΚΕΠ λειτουργεί και το σύστημα WAP ή Wireless Application Protocol (Πρωτόκολλο Ασύρματων Εφαρμογών), το οποίο σχεδιάστηκε αρχικά για να επιτρέψει στους χρήστες των κινητών τηλεφώνων να έχουν πρόσβαση, ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου, σε διάφορες πληροφορίες που αντλούνται από ειδικά διαμορφωμένες «ιστοσελίδες». Πριν από το WAP η πρόσβαση σε online πληροφορίες από το κινητό τηλέφωνο μπορούσε να γίνει μόνο με την παράλληλη χρήση κάποιου ηλεκτρονικού υπολογιστή. Με το WAP όμως το «surfing» μπορεί να γίνει από την οθόνη οποιουδήποτε κινητού, ακόμη και αν η οθόνη του έχει περιορισμένες διαστάσεις. Φυσικά οι «ασύρματες ιστοσελίδες» δεν έχουν καμία ομοιότητα με τις ιστοσελίδες που οι χρήστες μπορούν να δουν μέσω του World Wide Web και των Η/Υ. Σχεδόν όλα τα κινητά τηλέφωνα

της αγοράς ενσωματώνουν πλέον το WAP, επιτρέποντας την ασύρματη ανάκτηση πληροφοριών και πολλές φορές λογοτύπων, μελωδιών κ.α.

Μέρος των πρωτοκόλλων του WAP άλλωστε χρησιμοποιείται για τη μεταφορά των multimedia στοιχείων των MMS. Σύμφωνα με το WAP Forum, το WAP έχει χρησιμοποιηθεί επίσης σε PDAs, pagers, ασύρματα τηλέφωνα κ.α.

Η ηλεκτρονική διεύθυνση της WAP έκδοσης του διαδικτυακού χώρου των Κ.Ε.Π είναι: <http://wap.kep.gov.gr> και εκεί μπορείτε να βρείτε πληροφορίες που αφορούν :

- Τα νέα της επικαιρότητας
- Διαδικασίες από τον Οδηγό του πολίτη
- Στοιχεία και διευθύνσεις δημοσίων υπηρεσιών
- Στοιχεία και διευθύνσεις Κ.Ε.Π.
- Προσωπικούς φακέλους πολιτών

4.8. ELENXIS

Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα που καλύπτει τις επιχειρησιακές απαιτήσεις των Ελεγκτικών Υπηρεσιών του

Υπουργείου Οικονομικών και αναβαθμίζει τη λειτουργία τους. Η αναβάθμιση αυτή επιτυγχάνεται μέσα από την ανάπτυξη όλων εκείνων των υποδομών που καταστούν δυνατή την εισαγωγή πληροφοριακών συστημάτων υποστήριξης του ελεγκτικού τους έργου. Ειδικότερα, το

ELENXIS:

- Δημιουργεί ελεγκτικές εφαρμογές

Αναπτύσσονται και λειτουργούν παραγωγικά εφαρμογές που έχουν ως στόχο την πλήρη κάλυψη των λειτουργικών απαιτήσεων των Ελεγκτικών Υπηρεσιών αναφορικά με το ελεγκτικό τους έργο.

- Προμηθεύει εξοπλισμό πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών
- Πραγματοποιεί εκπαίδευση των στελεχών του ΥΠΟΙΚ με στόχο την πλήρη αξιοποίηση και εξέλιξη του συστήματος.

Οι εφαρμογές του ELENXIS με τις οποίες καλύπτεται ο ελεγκτικός κύκλος έχουν ως αντικείμενο :

- Τη σχεδίαση στοχευμένων ελέγχων

Με την αξιοποίηση των σύγχρονων τεχνολογιών επεξεργασίας και ανάλυσης δεδομένων , όπως ανάλυση επικινδυνότητας –συλλογή και αποθήκευση δεδομένων- ανάδειξη υποθέσεων προς έλεγχο , υποστηρίζεται η στρατηγική των Ελεγκτικών Υπηρεσιών.

- Την αποτελεσματική διαχείριση των ελέγχων

Προγραμματισμός του ελέγχου , Δρομολόγηση και παρακολούθηση προς έλεγχο υποθέσεων , Απολογισμός εκτέλεσης ελέγχων.

- • Τη διενέργεια και αποτίμηση των αποτελεσμάτων των ελέγχων

Ειδικότερα τη δημιουργία και διαχείριση ηλεκτρονικού φακέλου ελέγχου , υποστήριξη των ελεγκτών κατά τη διενέργεια των επιτόπιων ελέγχων , ανατροφοδότηση του συστήματος με τα αποτελέσματα του ελέγχου. Το σύστημα αυτό έχει εφαρμογή στο σύνολο των Ελεγκτικών Υπηρεσιών του ΥΠΟΙΚ. (Επιτροπή Πληροφορικής & Επικοινωνιών , 2012)¹⁰.

Με το νέο αυτό αξιόπιστο εργαλείο εισάγεται μια νέα τεχνολογική υποδομή για τη διενέργεια ελέγχων η οποία είναι διαθέσιμη σε όλες τις ελεγκτικές υπηρεσίες. Ο τεχνολογικός εξοπλισμός περιλαμβάνει 5.100 υπολογιστές και συγκεκριμένα 3.300 προσωπικούς Η/Υ και 1.800 φορητούς Η/Υ (laptops).

Στόχος του συστήματος είναι ο εύκολος εντοπισμός όσων χρησιμοποιούν στις συναλλαγές τους πλαστά και εικονικά τιμολόγια ή εμπλέκονται σε υποθέσεις φοροδιαφυγής. Παράλληλα, για κάθε ελεγχόμενο δημιουργείται ηλεκτρονικός φάκελος. Οι ελεγκτές έχουν πλέον τη δυνατότητα να πραγματοποιούν επιτόπιο έλεγχο στις επιχειρήσεις χρησιμοποιώντας το έχουν καταχωρηθεί από τον ελεγκτή στέλνονται στο Τaxis για περαιτέρω επεξεργασία και διασταυρώσεις. Το νέο σύστημα στοχεύει να επισπεύσει τις ελεγκτικές διαδικασίες αλλά και την επιβολή των προστίμων στους παραβάτες δεδομένου ότι "ο φορολογικός έλεγχος θα ολοκληρώνεται σε 24 ώρες" .

¹⁰ <http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/OLOKLRWMENOPHROFORIAKO-SYSTMMA-ELEGKTIKWN-YPHRESIWN-OPSEY-ELENXIS-12e6c801-1add-459b-a775-869f07ee418b>

Επιπρόσθετα , κατά τη διενέργεια του ελέγχου ο ελεγκτής θα είναι σε θέση να πραγματοποιεί πρόσθετες ελεγκτικές επαληθεύσεις προκειμένου να διαμορφωθεί ακριβής εικόνα της οικονομικής διαχείρισης της ελεγχόμενης επιχείρησης και να εντοπιστούν ενδεχόμενες φορολογικές παραβάσεις. Ειδικότερα περιπτώσεις κατά τις οποίες η επιχείρηση:

- Βρίσκεται στο ηλεκτρονικό αρχείο επιχειρήσεων και φυσικών προσώπων που έχουν εμπλακεί σε υποθέσεις φοροδιαφυγής ή είναι εκδότες ή χρήστες πλαστών και εικονικών τιμολογίων ή αφερέγγυοι.
- Έχει διαπράξει στο παρελθόν φορολογικές παραβάσεις.
- Έχει κατασχεμένα βιβλία και στοιχεία.
- Δεν έχει υποβάλλει συγκεντρωτικές καταστάσεις πελατών - προμηθευτών.
- Αναφέρεται στις συγκεντρωτικές καταστάσεις λάθος ή καθόλου ΑΦΜ.
- Βρίσκεται στη λίστα των επιχειρήσεων που έχουν δηλώσει απώλεια βιβλίων ή στοιχείων.

Πιστεύεται ότι κατά το στάδιο του σχεδιασμού των ελέγχων θα είναι δυνατή η επεξεργασία των κατάλληλων πληροφοριών με σκοπό την ανάλυση κινδύνου και απώτερο στόχο την ανάδειξη των υποθέσεων με τον υψηλότερο βαθμό «επικινδυνότητας» για φοροδιαφυγή. Χάρη στη συμβολή του συστήματος «Elenxis» θεωρείται δυνατή η δημιουργία μιας «ενημερωμένης» και «αξιόπιστης μαύρης λίστας», ώστε στην πολιτική κατά της φοροδιαφυγής να γίνεται η καταγραφή των «ύποπτων» κλάδων και προσώπων.

4.9. Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Αν και οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δε γνωρίζουν μεγάλη άνθηση στην Ευρώπη για το σύνολο των χωρών της, σημαντικό είναι, όπως αποκαλύπτει έρευνα για λογαριασμό της ΕΕ, ότι οι χρήστες που αξιοποιούν τις ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες είναι κατά πλειονότητα ευχαριστημένοι, ενώ δηλώνουν εμπιστοσύνη για τις online συναλλαγές τους με το Δημόσιο. Σε χαμηλά επίπεδα εξακολουθεί να παραμένει η διείσδυση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-government) στα κράτη-μέλη της ΕΕ. Ανάλογη, βέβαια, είναι η κατάσταση που επικρατεί και στα λοιπά κράτη του ευρωπαϊκού γεωγραφικού χώρου.

Αναλυτικά, ο μέσος όρος των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το Δημόσιο στην Ευρώπη κυμαίνεται μεταξύ 5 με 10% των συνολικών συναλλαγών, όπως αποκαλύπτει έρευνα με την επωνυμία «User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services», δηλαδή «Ικανοποίηση από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης και εξέταση χρήσης», που πραγματοποιήθηκε στα έτη 2003 και 2004 σε 17 χώρες, από ερευνητικό κονσόρτσιουμ και υπό την αιγίδα του τμήματος e-Government της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ).

Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι το 90% των συναλλαγών του πλέγματος της ηλεκτρονικής κυβέρνησης που είναι δυνατό να πραγματοποιηθούν και μέσω Δικτύου γίνονται τελικά με τους παραδοσιακούς διαύλους επικοινωνίας με το κράτος και τις δημόσιες υπηρεσίες.

Μάλιστα, αρκετές χώρες βρίσκονται χαμηλότερα και αυτού του - αναμφίβολα- χαμηλού ποσοστού. Ανάμεσά τους και η Ελλάδα, που ούτως ή άλλως είναι ουραγός της ΕΕ για την πλειονότητα των δράσεων μετάβασης

στην Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ). Εξαιρέσεις αποτελούν η Νορβηγία και η Δανία εκ των σκανδιναβικών χωρών (Νορβηγία, Σουηδία, Φινλανδία και Δανία), αλλά και η Ιρλανδία, όπου παρατηρείται αυξημένη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης από τους πολίτες, γεγονός, άλλωστε, που ήταν σε κάποιο βαθμό αναμενόμενο λόγω και της μεγαλύτερης διείσδυσης του Δικτύου στις χώρες αυτές, που συνδέεται άμεσα και με τις κλιματολογικές συνθήκες.

Για του λόγου το αληθές, στη Νορβηγία, ο αριθμός των φορολογικών δηλώσεων που υποβλήθηκαν στην «εφορία» της νορβηγικού κράτους μέσω δικτυακής πλατφόρμας στην τελευταία διαθέσιμη οικονομική χρήση, το 2003 δηλαδή, καθώς οι σχετικές διαδικασίες για το 2004 δεν έχουν ολοκληρωθεί, προσέγγισε τις 1,1 εκατ. δηλώσεις, μέγεθος που αντιστοιχεί στο 35% του συνόλου των δηλώσεων που υποβλήθηκαν στη χώρα (3,1 εκατ. δηλώσεις).

Στη Δανία το ανάλογο ποσοστό κυμάνθηκε επίσης σε υψηλά επίπεδα, για να διαμορφωθεί τελικά στο 31%, ποσοστό που αντιστοιχεί σε 404 χιλ. δηλώσεις επί του συνόλου των 1,3 εκατ. φορολογικών δηλώσεων για το ίδιο έτος. Στη Σουηδία το ανάλογο ποσοστό κυμάνθηκε αρκετά χαμηλότερα, στο 11%, που αντιστοιχεί σε 750 χιλ. ηλεκτρονικές δηλώσεις επί του συνόλου των 6,8 εκατ. φορολογικών δηλώσεων που υπέβαλαν οι Σουηδοί.

Ερχόμενοι ελαφρά πιο νότια, παρατηρούμε ότι μικρότερος είναι ο αριθμός των φορολογικών δηλώσεων που υποβλήθηκαν μέσω του Internet στη Γερμανία. Συγκεκριμένα, ανήλθαν στο 4% του συνόλου, ποσοστό που αναλογεί σε 1,2 εκατ. δηλώσεις επί των 30 εκατ. φορολογικών δηλώσεων που υποβλήθηκαν, ενώ στο Βέλγιο μόλις το 1% των βέλγων φορολογουμένων επέλεξαν να υποβάλουν τη φορολογική τους δήλωση

μέσω δικτυακής πλατφόρμας (57 χιλ. δηλώσεις επί του συνόλου των 5,6 εκατ. δηλώσεων). Αντίθετα, οι Ισπανοί παρουσιάζουν καλύτερες επιδόσεις στην αξιοποίηση του Δικτύου για την εκπλήρωση των φορολογικών τους υποχρεώσεων, καθώς το 14% αυτών υπέβαλαν τη φορολογική τους δήλωση online. Το ποσοστό αυτό αντιστοιχεί σε 2,3 εκατ. δηλώσεις επί του συνόλου των 16,2 εκατ. δηλώσεων που υποβλήθηκαν στην Ισπανία.

Σημαντικό είναι να τονιστεί ότι τα ευρήματα της έρευνας αποτελούν ένα ακόμη τεκμήριο της βραδυπορίας υλοποίησης των στόχων της Λισαβόνας, που επιχειρήθηκε ως τις μέρες μας μέσω του ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας eEurope, για τη μετάβαση των χωρών-μελών της ΕΕ στην ΚτΠ. Την περίοδο αυτή, μάλιστα, σε διαδικασία διαβούλευσης βρίσκεται η ΕΕ με τις χώρες-μέλη της για το μέλλον της ΚτΠ.

Σύμφωνα δε με συνάντηση των αρμόδιων κέντρων μετάβασης στην ΚτΠ των χωρών-μελών με τα αρμόδια όργανα των Βρυξελλών, που πραγματοποιήθηκε το Φεβρουάριο 2005 -διαπιστώσεις που εδράστηκαν ως επί το πλείστον στα αποτελέσματα της έκθεσης Wim Kok το Νοέμβριο 2004- η Ευρώπη δεν αξιοποιεί στον καλύτερο δυνατό βαθμό τις ΤΠΕ, ενώ δεν πραγματοποιεί τις αναγκαίες βάσει στόχων επενδύσεις σε έρευνα νέων προϊόντων και υπηρεσιών, προκειμένου να βελτιώσει την ανταγωνιστικότητά της και την ποιότητα ζωής των πολιτών της. Στο πλαίσιο αυτό, έχει ήδη δρομολογηθεί διαδικασία διαμόρφωσης νέας ευρωπαϊκής στρατηγικής για την ΚτΠ, που φέρει την επωνυμία i2010, η οποία και διαδέχεται το σχεδιασμό eEurope. Υπενθυμίζεται ότι η νέα πρωτοβουλία, i2010, ανακοινώθηκε στις 30.01.2005 από την αρμόδια επίτροπο, Βιβιάν Ρέντινγκ.

Η έρευνα «User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services» συνάδει με την κατεύθυνση της έντασης και εκπλήρωσης των στόχων του στρατηγικού σχεδιασμού της ΕΕ για τη μετάβαση των χωρών-μελών της στην ΚτΠ.

Αιτία το γεγονός ότι η παρούσα έρευνα προσπάθησε να «αφουγκραστεί» τους χρήστες και να διερευνήσει τον τρόπο με τον οποίο οι τελευταίοι αντιμετωπίζουν τη μετεξέλιξη των παραδοσιακών τρόπων συναλλαγής με το κράτος σε ψηφιακούς διαύλους συναλλαγής (υπηρεσίες e-government).

Το ερευνητικό έργο διεξήχθη με τη μέθοδο του δομημένου ερωτηματολογίου και ήταν εστιασμένο σε 6 συγκεκριμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής κυβέρνησης: α) την ηλεκτρονική δήλωση φορολογίας εισοδήματος, β) την περιοδική δήλωση ΦΠΑ, γ) τη δήλωση έναρξης επιτηδεύματος, δ) την υποβολή προσφορών για δημόσιες προμήθειες, ε) την αναζήτηση τίτλων σε βιβλιοθήκες και στ) την εγγραφή σε υψηλότερες βαθμίδες εκπαίδευσης.

Πάνω σ' αυτές τις θεματικές πλατφόρμες εξετάστηκε πολύπλευρα ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τις συγκεκριμένες υπηρεσίες. Μεθοδολογικά, για την πραγμάτωση της έρευνας χρησιμοποιήθηκαν δύο διαφορετικά ερωτηματολόγια: α) αυτό που απευθυνόταν στους δημόσιους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης (e-government administrators) και β) ένα ερωτηματολόγιο που απάντησαν online οι χρήστες των παραπάνω υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης.

Ειδικότερα, το πρώτο ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από δείγμα 253 παρόχων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μέσω e-mail ή τηλεφώνου, ενώ το δεύτερο από 48.228 χρήστες, εκ των οποίων οι 28.332 προέρχονταν από τον

επιχειρηματικό τομέα ως άμεσα εμπλεκόμενοι, ενώ οι υπόλοιποι (19.896) ήταν απλοί πολίτες. Αξίζει να επισημανθεί ότι το δεύτερο ερωτηματολόγιο αναρτήθηκε σε 64 συνολικά δικτυακούς τόπους και απαντήθηκε από τους επισκέπτες αυτών online.

Αναγκαία επεξήγηση, που αφορά την ανάγνωση των ευρημάτων της έρευνας, αποτελεί το ότι αυτά καταγράφουν τις εξελίξεις στις 6 από τις 17 χώρες που συμμετείχαν στην έρευνα. Συγκεκριμένα, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα για τη Νορβηγία, τη Δανία, την Ισπανία, τη Σουηδία, τη Γερμανία και το Βέλγιο. Μεθοδολογικά αποφασίστηκε τελικώς να εδραστούν τα αποτελέσματα της έρευνας στις 6 εκ των 17 χωρών που αυτή πραγματώθηκε, προκειμένου να αποφευχθούν στρεβλώσεις. Έτσι, δεν συμπεριλήφθηκαν στο στατιστικό εξαγόμενο αποτέλεσμα τα πολύ μεγάλα και τα πολύ μικρά ποσοτικά δείγματα.

Εντούτοις, όπως επισημαίνεται στην έρευνα, τα ευρήματά της αποτυπώνουν με αξιοπιστία ένα στιγμιότυπο της κατάστασης σε υπολογίσιμο αριθμό κρατών, καθώς επίσης και τις αντιλήψεις υπολογίσιμου αριθμού χρηστών από τα ίδια κράτη.

Τόσο οι απλοί χρήστες όσο και οι χρήστες που προέρχονταν από τους κόλπους της επιχειρηματικής αγοράς και πήραν μέρος στην ερευνητική διεργασία, εξέφρασαν την εμπιστοσύνη τους στις υπηρεσίες online και έκαναν λόγο για συγκεκριμένα οφέλη που αποκομίζουν χρησιμοποιώντας τις παρεχόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής κυβέρνησης.

Αναλυτικότερα, πλέον του 60% των χρηστών δήλωσαν ότι έμειναν «πολύ ικανοποιημένοι» από τη χρήση των υπηρεσιών, ενώ μόνο το 10% δήλωσαν το ακριβώς αντίθετο («καθόλου ικανοποιημένοι»). Το υπόλοιπο ποσοστό, περίπου το 30% δηλαδή, ανέφεραν ότι έμειναν «μετρίως» ή

«σχεδόν ικανοποιημένοι». Μάλιστα, το 75% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι θα προτείνουν στο κοντινό τους περιβάλλον τις υπηρεσίες που χρησιμοποίησαν, αποτιμώντάς τις ως χρήσιμες.

Σημαντικό είναι να τονιστεί ότι στην ερώτηση «ποια είναι τα μεγαλύτερα οφέλη που αποκομίσατε από τη χρήση των υπηρεσιών;» η συντριπτική πλειονότητα των χρηστών απάντησαν ότι εξοικονομούν χρόνο, ενώ τόνισαν πως οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής κυβέρνησης παρέχουν ευελιξία. Συγκεκριμένα, οι χρήστες ανέφεραν ότι εξοικονομούν κατά μέσο όρο 70 λεπτά για κάθε συναλλαγή που πραγματοποιούν online, σε σύγκριση με το χρόνο που απαιτείται για την πραγματοποίηση της ίδιας διαδικασίας μέσω της παραδοσιακής οδού.

Έτσι, η υποβολή της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος στην εφορία μέσω της παραδοσιακής οδού διαρκεί κατά μέσο όρο 70 λεπτά περισσότερο από όσο θα διαρκούσε αν γινόταν online. Σημειώνεται ότι στο απαιτούμενο χρονικό διάστημα για την ολοκλήρωση μιας off line διαδικασίας δεν περιλαμβάνεται ο απαιτούμενος χρόνος για την προσέγγιση της δημόσιας υπηρεσίας. Για παράδειγμα, δεν περιλαμβάνεται ο χρόνος που χρειάζεται ένας φορολογούμενος πολίτης για να επισκεφτεί την εφορία, να βρει θέση στάθμευσης, να περιμένει στην «ουρά» μέχρι να έρθει η σειρά του να εξυπηρετηθεί κλπ. Με τη διευκρίνιση αυτή, καθίσταται προφανές ότι το χρονικό διάστημα που εξοικονομείται μέσω της ηλεκτρονικής οδού είναι αδήριτα πολύ μεγαλύτερο.

Παράλληλα, και σε ότι αφορά την ευελιξία που προσδίδεται στους χρήστες των κυβερνητικών υπηρεσιών online, αυτοί μπορούν να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες e-government από οπουδήποτε και καθ' όλη τη διάρκεια του εικοσιτετραώρου, αντίθετα με τους χρονικούς και τοπικούς

περιορισμούς που είναι σύμφυτοι με τις off line υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης. Εκτός του χρόνου και της ευελιξίας, οι χρήστες ανέφεραν ότι μέσω των υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης έχουν πρόσβαση σε περισσότερη και καλύτερη πληροφορία, εξοικονομούν χρήματα, οργανώνουν καλύτερα τις υποθέσεις τους και λαμβάνουν γρηγορότερα απαντήσεις στα ζητήματα που τους απασχολούν.

Σχετικά με τη χρηστικότητα των υπηρεσιών, μικρό ήταν το ποσοστό όσων ανέφεραν ότι δυσκολεύτηκαν να χρησιμοποιήσουν ορισμένη υπηρεσία egovernment. Πιο συγκεκριμένα, το 20% των απλών χρηστών και το 17% των επιχειρηματικών έδωσαν αρνητική απάντηση στην ερώτηση «ήταν εύκολο να βρείτε την υπηρεσία;», ενώ το 13% των απλών και το 17% των επιχειρηματικών χρηστών έδωσαν αρνητική απάντηση στην ερώτηση «ήταν εύκολη η χρήση της υπηρεσίας;».

Στο ίδιο πλαίσιο, το 11% των απλών και το 8% των επιχειρηματικών χρηστών απάντησαν αρνητικά στην ερώτηση «βρήκατε εύκολα το site;», ενώ στα ερωτήματα «η γλώσσα ήταν κατανοητή;» και «είστε ικανοποιημένος από την ταχύτητα;» το ποσοστό όσων απάντησαν αρνητικά και στις δύο κατηγορίες ήταν σχεδόν το ίδιο και κυμάνθηκε μεταξύ 7% και 9% (Μελίδου, 2005: 213).

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η ηλεκτρονική Ευρώπη αποτέλεσε μια πολιτική πρωτοβουλία, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση θα επωφεληθεί πλήρως από τις αλλαγές που συνεπάγεται η κοινωνία των πληροφοριών. Το ενδιαφέρον όλων των ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων όλων των επιπέδων έπρεπε να κατευθυνθεί προς την εφαρμογή νέων τεχνολογιών που καθιστούν προσβάσιμη τη δημόσια πληροφορία αλλά και στην υποχρέωση των κρατών – μελών να παρέχουν γενική ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.

Στις ενέργειες υλοποίησης της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης και διακυβέρνησης στις χώρες της Ένωσης, έχουν γίνει αξιόλογες προσπάθειες τα τελευταία 15 χρόνια. Αξίζει, όμως να σημειωθεί, ότι αν και η ανάληψη πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι σημαντική, σε μεμονωμένες μόνο περιπτώσεις πρόκειται για εθνικά ομοσπονδιακά προγράμματα. Συνήθως, οι βέλτιστες πρακτικές παρατηρούνται σε περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο διοίκησης, ενώ η κεντρική κυβέρνηση των υπό μελέτη χωρών περιορίζεται στη δημιουργία ιστοσελίδων για την παροχή απλών διοικητικών υπηρεσιών και γενικών πληροφοριών. Παρά τις εξελίξεις στον τομέα της ηλεκτρονικής διοίκησης, υφίστανται ακόμα πολλά προβλήματα. Τα κυριότερα από αυτά συνοψίζονται στην έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των διαφορετικών επιπέδων διακυβέρνησης στα ομοσπονδιακά αυτά κράτη. Δεδομένου του μεγάλου μεγέθους του δημοσίου τομέα σε αυτά, καθώς και του σημαντικού βαθμού κατακερματισμού του στο εσωτερικό των χωρών, καθίσταται δύσκολος ο συντονισμός των προσπαθειών εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Δεν απουσιάζουν, επίσης, προβλήματα αναφορικά με την έλλειψη σύγχρονης

διοικητικής κουλτούρας και προθυμίας ως προς τις καινοτομίες στο δημόσιο τομέα. Σημαντικά, εξάλλου είναι και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι διοικητικοί φορείς ως προς τη χρηματοδότηση των διοικητικών πρωτοβουλιών.

Η εφαρμογή του e-Government, της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών με ηλεκτρονική σύνδεση και η εγκατάσταση ηλεκτρονικής πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες της ΕΕ είναι μια διαδικασία που έχει να διανύσει ακόμα μεγάλη απόσταση. Το εγχείρημα αυτό απαιτεί τεχνική υποδομή και επαγγελματική παρουσίαση των προσφερόμενων υπηρεσιών, που θα έχει σαν αποτέλεσμα την εύκολη πρόσβαση για τον πολίτη. Τα όργανα της ΕΕ και οι εθνικές δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία των πληροφοριών για την ανάπτυξη αποτελεσματικών υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της Ευρώπης.

Προκειμένου οι παραπάνω αρχές να υλοποιηθούν, παρουσιάζεται ανάγκη για ένα ολοκληρωμένο και συνεπές νομικό πλαίσιο σε επίπεδο ΕΕ με διαδικτυακές υπερσυνδέσεις μεταξύ ΕΕ και των εθνικών διοικήσεων και νομοθεσιών, και δημιουργία βάσης δεδομένων, ώστε να ανταλλάσσονται τα εφαρμοζόμενα μέτρα των κρατών – μελών ως προς τις Ευρωπαϊκές Οδηγίες. Δεδομένου ότι τα προγράμματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απαιτούν μια πληθώρα τεχνικών, χρηματοοικονομικών και οργανωτικών μέσων, λύση θα αποτελούσε η ανάπτυξη στρατηγικών συμμαχιών και συνεργασιών με ιδιωτικούς φορείς στη βάση ανάπτυξης τεχνογνωσίας και λογισμικών προγραμμάτων, αλλά και συνεργασιών σε θεσμικά και χρηματοδοτικά θέματα.

Τα παραπάνω θα πρέπει να συνδυάζονται άμεσα με την ανάπτυξη στρατηγικής σκέψης και ανταγωνιστικής διαχείρισης και διοίκησης και όχι απλή υιοθέτηση των νέων τεχνικών και τεχνολογιών. Απαραίτητη είναι, επίσης, η βελτίωση των υπηρεσιών μέσω αποκεντρωμένων και αποσυγκεντρωμένων σημείων παροχής, με στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών με αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων, με παράλληλη μείωση του χρόνου αναμονής και διεκπεραίωσης.

Τα συμπεράσματα που προκύπτουν για το γενικότερο περιβάλλον παροχής υπηρεσιών στην Δημόσια Διοίκηση είναι αποθαρρυντικά.

Οι υποδομές για την ενδεχόμενη ηλεκτρονικοποίηση είναι μηδαμινές. Υπάρχει διόλου ευκαταφρόνητος αριθμός υπηρεσιών οι οποίες δεν υποστηρίζονται καν από κάποιο πληροφοριακό σύστημα. Επίσης, καθώς πολλές υπηρεσίες απαιτούν διατμηματικές ή μεταξύ διαφορετικών φορέων διεργασίες, η παντελής έλλειψη διαλειτουργικότητας αποτελεί ανυπέρβλητο εμπόδιο στην προσπάθεια για παροχή ηλεκτρονικοποιημένων υπηρεσιών.

Άλλωστε, η έλλειψη διαλειτουργικότητας καθιστά δυσχερή και χρονοβόρα την υπηρεσιακή αναζήτηση οποιουδήποτε δικαιολογητικού / εγγράφου που εκδίδεται από άλλο φορέα. Οι βάσεις δεδομένων των Δημοσίων Υπηρεσιών είναι ελλιπείς ή λανθασμένα ενημερωμένες, κάτι που καθιστά αδύνατη την όποια προσπάθεια ηλεκτρονικής ταυτοποίησης των στοιχείων των πολιτών. Επιπροσθέτως, δεν υπάρχει το κατάλληλο νομικό πλαίσιο που θα ευνοούσε την προσπάθεια ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών (π.χ. εγκυρότητα χρήσης ψηφιακών υπογραφών, μη απαίτηση φυσικής παρουσίας).

Όλα τα παραπάνω, αποτυπώνονται στην εφαρμογή των φίλτρων της μεθόδου ηλεκτρονικοποίησης (ταυτοποίηση, απαίτηση για υπογραφή

εξερχομένου, απαίτηση για φυσική παρουσία κατά την υποβολή, απαίτηση φυσικής παρουσίας κατά την παραλαβή), τα οποία οδηγούν στην κατάταξη μεγάλου όγκου υπηρεσιών στα χαμηλότερα επίπεδα και κυρίως στο δεύτερο επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης.

Με τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το κράτος μειώνει το κόστος λειτουργίας του δημόσιου τομέα, καταπολέμα τη γραφειοκρατία, ενώ παράλληλα παρέχει καλύτερη και άμεση παροχή υπηρεσιών σε ελάχιστο χρόνο συγκριτικά με τον συμβατικό τρόπο στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Αντίστοιχα, η χρήση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας συμβάλλει στη δημιουργία ενός κλίματος συνεργασίας, εμπιστοσύνης και διαφάνειας μεταξύ των πολιτών και της εκάστοτε κυβέρνησης και θέτει τις βάσεις για τη δημιουργία κλίματος ανάπτυξης και κοινωνικής συνοχής.

Τα κράτη-μέλη που δεν θα μπορούν τελικά να έχουν πρόσβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας για την υλοποίηση και χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα υποστούν τις συνέπειες της άνισης ανάπτυξης και δεν θα μπορούν να θεωρηθούν ανταγωνιστικά σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, με αρνητικά αποτελέσματα σε οικονομικό, κοινωνικό και πολιτικό επίπεδο.

Ανάμεσα στα κράτη μέλη της Ε.Ε. διαπιστώνονται ακόμα και σήμερα μεγάλες διαφορές στη δυνατότητα πρόσβασης στην Κοινωνία της Πληροφορίας αλλά και στην υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων. Έτσι είναι δυνατό να αναφερόμαστε στην ύπαρξη ενός ευρωπαϊκού ψηφιακού χάσματος.

Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης αποτελούν τη βασική πηγή ενημέρωσης για τα πολιτικά δρώμενα και τις εξελίξεις. Το ελληνικό Σύνταγμα (άρθρο 15, ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα) αναφέρει ως μέσα μαζικής ενημέρωσης τη ραδιοφωνία και την τηλεόραση που πρόσκεινται στον έλεγχο του κράτους

και συμπληρώνεται με τον κινηματογράφο και τη φωτογραφία. Στο Σύνταγμα, αν και έχουν περάσει αρκετά χρόνια από την πληροφοριακή επανάσταση και ο 21ος αιώνας χαρακτηρίζεται ως αιώνας της Κοινωνίας της Πληροφορίας, δεν αναφέρεται πουθενά η χρήση του διαδικτύου ως μέσου επικοινωνίας και πληροφόρησης. Ένας πιθανός λόγος μη αναφοράς ίσως είναι το γεγονός ότι το διαδίκτυο δεν μπορεί να ελεγχθεί από την εκάστοτε κυβέρνηση και το κράτος, όσον αφορά την ποιότητα και την ποσότητα πληροφοριών που διοχετεύονται.

Η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στα πολιτικά δρώμενα και τις εξελίξεις, με έμφαση στις εργασίες - δραστηριότητες του κοινοβουλίου, αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο για την επικράτηση ενός κλίματος διαφάνειας μεταξύ πολιτών και πολιτικής εξουσίας, όσον αφορά τον τρόπο λήψης αποφάσεων σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Οι προτάσεις που μπορούν να διατυπωθούν κυμαίνονται από αρκετά εφικτές προτάσεις, ακόμα και μεσοπρόθεσμα, έως μακρόπνοα και δύσκολα υλοποιήσιμα σχέδια.

Πρώτα, θα έπρεπε οι εκάστοτε φορείς (Δήμοι, Νομαρχίες, Περιφέρειες κ.ο.κ.) να διαθέτουν σωστή, πλήρη και σαφή μηχανοργάνωση των δεδομένων τους. Η μηχανοργάνωση αυτή αποτελεί το κυριότερο θεμέλιο στην προσπάθεια για ηλεκτρονικοποιημένη παροχή υπηρεσιών. Μια ενδιαφέρουσα προοπτική αποτελεί, επίσης, η αυτόματη δημιουργία ηλεκτρονικοποιημένων υπηρεσιών.

Εν συνεχεία, κρίνεται απαραίτητη η ύπαρξη σύγχρονων και λειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων. Μια τέτοια κίνηση ίσως απαιτεί έναν υψηλό προϋπολογισμό, αλλά είναι βέβαιο ότι η απόσβεση του κόστους

θα είναι άμεση, μέσα από τη μείωση του χρόνου και της δυσκολίας διεκπεραίωσης μιας υπηρεσίας, εφόσον μεταφραστούν σε χρηματικές ροές.

Πολύ σημαντικό θέμα αποτελεί, επίσης, η διαλειτουργικότητα των συστημάτων. Θα πρέπει να υπάρξει μια κοινή πολιτική από πλευράς των φορέων για χρήση προτύπων διαλειτουργικότητας συστημάτων, με βάση τις προδιαγραφές που θέτει το ελληνικό Πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Ιδιαίτερος σημαντικός παράγοντας είναι και η ύπαρξη ενός φιλικού προς το χρήστη, σαφούς και εύχρηστου διαδικτυακού τόπου, που θα παρέχεται από τον εκάστοτε φορέα.

Μια πιο αισιόδοξη και δύσκολα υλοποιήσιμη πρόταση είναι η δημιουργία μιας μεγάλης και κοινής βάσης δικαιολογητικών. Όταν, δηλαδή, ο πολίτης προσκομίσει για πρώτη φορά κάποιο δικαιολογητικό, αυτό να καταχωρείται ηλεκτρονικά στην εν λόγω βάση και να εντοπίζεται αυτόματα σε ενδεχόμενη μελλοντική αναζήτησή του. Αυτό θα ήταν ένα καίριο βήμα στην προσπάθεια δημιουργία one stop shops.

Επίσης, η πλέον σημαντική κίνηση που προτείνεται είναι επανεξέταση και μορφοποίηση του ισχύοντος νομικού πλαισίου, κατά τρόπο ώστε να εξασφαλίζονται όλες οι απαραίτητες δικλείδες για ηλεκτρονική χρήση προσωπικών στοιχείων, ψηφιακών υπογραφών κ.ο.κ. κάτω από συνθήκες απόλυτης ασφάλειας. Έως τώρα έχουν θεσπιστεί νόμοι περί Προστασίας δεδομένων και Ιδιωτικότητας και περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ενώ και η Ελευθερία της Πληροφορίας κατοχυρώνεται με άρθρο του Ελληνικού Συντάγματος. Οι Ηλεκτρονικές Υπογραφές και Ηλεκτρονικές Ταυτότητες έχουν κατοχυρωθεί με Προεδρικό διάταγμα που υλοποιεί συγκεκριμένη

Ευρωπαϊκή Οδηγία. Με αυτό τον τρόπο καθίσταται δυνατός ο προβιβασμός μεγάλου αριθμού υπηρεσιών ακόμη και στο πέμπτο επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης (ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές με ταυτοποίηση). Είναι αξιοσημείωτο ότι ακόμη και σε επίπεδο Ε.Ε. παρατηρείται έλλειψη ενός ενιαίου νομοθετικού πλαισίου το οποίο δυσχεραίνει την πλήρη υιοθέτηση και λειτουργία συστημάτων Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Θα πρέπει να υπάρξει ενιαία αντιμετώπιση και θέσπιση κοινών – διακρατικών νόμων σχετικά με θέματα:

- Ασφάλειας δεδομένων
- Μεταφοράς δεδομένων
- Έκδοσης και Χορήγησης Ηλεκτρονικών Πιστοποιητικών
- Ηλεκτρονικών Υπογραφών
- Διασφάλισης Ιδιωτικού Απορρήτου

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα για τον τρόπο που θα πρέπει να λειτουργούν οι Δημόσιες Υπηρεσίες αφορά την οργάνωση και λειτουργία των Δήμων. Οι Δήμοι θα πρέπει να πρωτοπορούν, να λειτουργούν ψηφιακά, να μαθαίνουν και να αυτό-οργανώνονται.

Οι Δήμοι θα πρέπει να λειτουργούν με διαφάνεια, να φροντίζουν την καθημερινότητα των πολιτών και κυρίως να είναι ανοιχτοί στη συμμετοχή τους για καλύτερα αποτελέσματα.

Το παράδειγμα των επιτυχημένων Δήμων στην Ελλάδα και την Ευρώπη, είναι εκείνο που θα πρέπει να επαναλάβουμε και εν ανάγκη να μιμηθούμε, την επόμενη περίοδο. Οι Δήμοι είναι χώροι δημοσίου

συμφέροντος υψίστης πολιτικής και κοινωνικής σημασίας και πρέπει οι ηγεσίες τους να εξαντλούν όλες τις προσπάθειες για ανάπτυξη και πρόοδο.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

A. ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

- Chen, Y., Chen, H., Huang, W., & Ching, R. (2006). E-Government Strategies in Developed and Developing Countries. *Journal of Global Information Management*, 23-46. Retrieved December 11, 2015, from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCIT/Y/UNPAN028242.pdf>
- Finger, M., Misuraca, G., Rossel, P. (2006). Governance with and of ICTs: the need for new institutional designs in a changing world. *e-Gov*.
- Grönlund, Å. (n.d.). Ten Years of E-Government: The ‘End of History’ and New Beginning. *Lecture Notes in Computer Science Electronic Government*, 13-24.
- Hahamis, Panos and Iles, Jennifer and Healy, Mike. (2005). E-Government in Greece: Bridging the gap between need and reality. Retrieved December 11, 2015, from <http://westminsterresearch.wmin.ac.uk/2761/>
- Heeks, R., & Bailur, S. (2007). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. *Government Information Quarterly*, 243-265. Retrieved December 11, 2015, from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X06000943>
- International Centre for Policy Studies (2003). *E-Government: achievements in the name of democracy*. Kyiv, Ukraine:

International Centre for Policy Studies, Retrieved December 23, 2015, from http://www.icps.com.ua/doc/lg_es_eng_200301.pdf

- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 122-136. Retrieved December 11, 2015, from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X01000661>
- Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government (2005) *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 15, no. 3 *Journal of Public Administration Research and Theory*, Retrieved December 23, 2015, from <http://jpart.oxfordjournals.org/content/15/3/371.short>
- Leitner, C. (2003), *eGovernment in Europe: The State of Affairs*, Presented at the eGovernment 2003 Conference in Como, Italy, Retrieved December 23, 2015, from http://www.eipa.eu/files/repository/product/20070214113429_e_goveu.pdf
- Mary Maureen Brown. "Electronic Government" Jack Rabin (ed.). *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*, Marcel Dekker, 2003, pp. 427–432
- Moon, M. (2002). The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*, 424-433
- OECD (2003). *The e-Government Imperative: main findings*. Paris: OECD e-Government Studies. Retrieved December 23, 2015, from <http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf>

- UN - United Nations (2003). World Public Sector Report 2003: E- Government at the Crossroads. New York, NY: United Nations.
- Wong, W., & Welch, E. (2004). Does E-Government Promote Accountability? A Comparative Analysis of Website Openness and Government Accountability. *Governance*, 275-297. Retrieved December 11, 2015, from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-0491.2004.00246.x/abstract>

B. ΕΛΛΗΝΙΚΗ

- Ανδρόνοπουλος Β. (2007). Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση (εισήγηση). Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις - Προοπτικές, Ερέτρια 31/05 - 01/06/2007
- Βαζάροβ, Ρ., (2008), «Ο ρόλος της Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην σύγχρονη κοινωνία της γνώσης», Retrieved December 23, 2015, from http://www.uni_svishtov.bg/nsa/pdf
- Διαδικτυακές Υπηρεσίες Κοινωνικής Ασφάλισης (ΙΚΑ), Ελλάδα Retrieved December 23, 2015, from. <http://www.go-online.gr/ebusiness/specials>
- Διευθέτηση φορολογικών εκκρεμοτήτων μέσω διαδικτύου, Ελλάδα Retrieved December 23, 2015, from, <http://www.go-online.gr/ebusiness/specials>

- Εφημερίς Της Κυβέρνησης ,(n.d.), «Νόμος Υπ Αριθμό 3861», Retrieved December 23, 2015, from http://www.et.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=189%3Anew1&catid=60&lang=el
- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, (n.d.), Retrieved December 23, 2015, from 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
- Ιορδανόβα Κ., Blog.bg.(03.03.2010), «Η Γιαπωνέζικη τακτική για την διοίκηση του χώρου εργασίας» Retrieved December 23, 2015, from <http://bgjapanology.blog.bg/technology/2010/03/03/iaponskiiatpodhod-za-upravlennie-na-rabotnata-sreda.503842>
- Μελίδου Θ., (2005), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Βραδυπορία στην υλοποίηση των στόχων της Λισαβόνας, Retrieved December 23, 2015, from <http://www.disabled.gr/lib/?p=8066>
- Μπουζούκου Ν., (2009), «Ανάπτυξη Εργαλείου Προσομοίωσης & Υπολογισμού Επιπτώσεων για Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Αιγαίου , Retrieved December 23, 2015, from <https://pithos.okeanos.grnet.gr/public/CSei9x4PR8VHRAD923HDd6>

- Μαϊστρος Γ., (2010) Retrieved December 23, 2015, from http://glotta.ntua.gr/conferences/2010_CS-Social_EffectsNaoussa.pdf
- ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3943 «Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής, στελέχωση των ελεγκτικών υπηρεσιών και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών.», Retrieved December 23, 2015, from <http://www.taxheaven.gr/laws/law/index/law/307>
- Περιοδικό CIO (7.10.2008) Retrieved December 23, 2015, from http://cio.bg/2097_informatizaciyata_na_obshtestvoto_nalaga_i_nformatizaciya_na_obrazovanieto
- ΣΕΒ (2005). Το επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, Επιπτώσεις στην ανταγωνιστικότητα. Αθήνα: Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών.
- Σπυράκης, Γ., & Σπυράκη, Κ. (2008). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. Retrieved December 23, 2015, from https://www.researchgate.net/publication/283215558_Elektronike_Diakybernese_E-Government_Epharmoges_Ophele_kai_Kindynoi
- Σχέδιο Δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, (n.d.), Retrieved December 23, 2015, from http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/124226j_el.htm 22/11/12
- Στρατηγική Για Την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης Και Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης Retrieved December 11, 2015, from <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf> Τουζάροβ, Χρ., (2009), «Η πληροφόρηση της επιχείρησης», Retrieved December 23, 2015, from <http://tuj.asenevtsi.com/BIS09/BIS01.htm>

- Τι είναι το Taxisnet, (n.d.), Retrieved December 23, 2015, from http://www.lourdass.com.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=95:ti-einai-to-taxisnet&Itemid=44&lang=el
- Τουζάροβ, Χρίστος, (2007), Retrieved December 23, 2015, from <http://tuj.asenevtsi.com/Informatica2/I082.htm>
- Τσακαλίδης Α, Μαρκέλλου Π, Παναγιωτάκη Α, (2002), «Ηλεκτρονική Διοίκηση και Επίπεδα Εφαρμογών, Η τεχνολογία στην υπηρεσία του πολίτη», Αθήνα
- Το πρόγραμμα e-Government και η εκπαιδευτική πολιτική περιγραφή της υπάρχουσας κατάστασης του Υπουργείου Παιδείας.
- Τουζαροβ Χρ.,2007, Πληροφορική, Retrieved December 23, 2015, from <http://tuj.asenevtsi.com/Informatica2/I070.htm>
- Υπουργείο πληροφοριακών σχέσεων της Λευκορωσίας, Retrieved December 23, 2015, from http://www.mpt.gov.by/ru/new_page_4_1_15089/
- Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης , (n.d.), «Ο Νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», Retrieved December 23, 2015, from http://www.egovplan.gr/?page_id=14

- Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης , Πρόγραμμα Διαύγεια, (n.d.), Retrieved December 23, 2015, from <http://diavgeia.gov.gr/programma-diavgeia>
- Χαράλαμπος Κ., (2006) Retrieved December 23, 2015, from http://www.pek.org.cy/Proceedings_2006/4.%20Kefalaio%204%20Ekpaideftiki%20Tehnologia/4.2.%20K.%20Charalambous%20&%20K.%20Kyriacou.pdf