

**Α.Τ.Ε.Ι. ΚΡΗΤΗΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**



**ΠΤΥΧΙΑΚΗ**

**ΘΕΜΑ**  
**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

**ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ**  
**ΧΑΤΖΗΩΑΝΝΟΥ ΑΝΤΡΕΑ**  
**(ΑΜ:2381, ΠΤΥΧΙΟ ΣΤ')**

**ΔΙΔΑΣΚΩΝ: ΔΡ. ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΠΑΠΑΜΑΝΩΛΑΚΗΣ**

**ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2009**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	3
1. Η ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	
1.1 Εισαγωγή στη διαδικτυακή επιχείρηση	4
1.2 Υψηλότερες προσδοκίες από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις	5
2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	
2.1 Ο ρόλος της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	6
2.2 Η αναγνώριση της ηλεκτρονικής υπογραφής	7
3. Ο ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	
3.1 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο τομέα	10
4. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	
4.1 Εισαγωγή	15
4.2 Η χρήση των ηλεκτρονικών υπογραφών στη Δημόσια Διοίκηση	17
4.3 Εξατομικευμένες Υπηρεσίες	25
4.4 Υπηρεσίες προσιτές για όλους	26
5. Ο ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	
5.1 Συμβολή στον εκσυγχρονισμό των Δημόσιων Υπηρεσιών	31
5.2 Αποτελεσματικότητα των Δημοσίων Υπηρεσιών	32
6. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	
6.1 Μια σημαντική πηγή της οικονομίας	35
6.2 Δαπάνες μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών	35
6.3 Ηλεκτρονική διοίκηση και προσωπικά δεδομένα	38
6.4 Οι επιδόσεις και τα οφέλη της ηλεκτρονικής υπογραφής	41
7. Ο ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ	
7.1 Προκλήσεις που αντιμετωπίζει	43
7.2 Η περίπτωση της Ελλάδας	44
8. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	
8.1 Η ασφάλεια της επικοινωνίας	46
8.2 Οι τεχνολογίες της ηλεκτρονικής υπογραφής	46
8.3 Το στρατηγικό σχέδιο της ηλεκτρονικής διοίκησης	48
8.4 Συμπεράσματα	49
9. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	
9.1 Ξένη Βιβλιογραφία	51
9.2 Ελληνική Βιβλιογραφία	51
9.3 Ιστοσελίδες	52

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Έχει επανειλημμένως τονισθεί ότι η σωστή και έγκαιρη εφαρμογή των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στον ευρύτερο δημόσιο τομέα αποτελεί βασική προϋπόθεση, τόσο για την αποδοτικότητα της κρατικής δράσης, όσο και για την ποιότητα των σχέσεων κράτους – πολίτη. Γιατί, μόνο μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τον πλήρη σεβασμό των δικαιωμάτων του ανθρώπου και ιδίως με πλήρη προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι δυνατό να αντιμετωπισθεί αποτελεσματικά η γραφειοκρατία και να μεταμορφωθεί η Δημόσια Διοίκηση, από δυνάστη σε υπηρέτη του πολίτη.

Στόχος είναι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις, να έχουν εύκολη πρόσβαση στις πληροφορίες και τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης. Αυτό συνεπάγεται οργανωτικές αλλαγές, αλλά και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού και την υποστήριξη των δημοσίων φορέων. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) είναι ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα δημόσιας πολιτικής σήμερα, καθώς αγγίζει το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης και των σχέσεών της με την κοινωνία

Η Cert Europe, πρώτος χειριστής των υπηρεσιών της e-confidence<sup>1</sup>, προτείνει την ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής υπογραφής στην επεξεργασία της ασφάλειας των αριθμητικών ανταλλαγών. Η ηλεκτρονική υπογραφή είναι το αποτέλεσμα μιας λειτουργίας που πραγματοποιείται από μια μέθοδο υπογραφής (αλγόριθμος), με τη βοήθεια ενός πιστοποιητικού. Με τον όρο ηλεκτρονική υπογραφή εννοούμε δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, τα οποία είναι συνημμένα σε άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ή συσχετίζονται λογικά με αυτά και τα οποία χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας. Η ηλεκτρονική υπογραφή παρέχει εγγύηση της αυθεντικότητας και της μη αλλοίωσης του περιεχομένου των ηλεκτρονικών εγγράφων. Έχει από τη μια, επιβεβαιωτική λειτουργία βοηθώντας τον παραλήπτη να βεβαιωθεί ότι το μήνυμα που παραλαμβάνει ανήκει στον αποστολέα χωρίς αλλοιώσεις και από την άλλη εμπιστευτική λειτουργία, όπου μόνο ο παραλήπτης μπορεί να διαβάσει το μήνυμα και όχι ανεπιθύμητοι τρίτοι.

Η ηλεκτρονική υπογραφή πρέπει να πληροί τους εξής όρους:

- Να συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα,
- Να είναι ικανή να καθορίσει ειδικά και αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντος,
- Να δημιουργείται με μέσα, τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο και
- Να συνδέεται με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται κατά τρόπο, ώστε να μπορεί να εντοπισθεί οποιαδήποτε μεταγενέστερη αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων.

Η χρήση τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας και συγκεκριμένα του διαδικτύου, ως εργαλείο πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες στοχεύει στην οργάνωση της διοίκησης, με καλύτερη ποιότητα και ταχύτερη εξυπηρέτηση.

---

<sup>1</sup> <http://www.foruminternet.org>

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

### 1.1 Εισαγωγή στη διαδικτυακή επιχείρηση

Η ανάπτυξη του απευθείας εμπορίου συμβάλλει όλο και περισσότερο, ώστε να επιστρέψει διάχυτη τη θέση των οικονομικών εταιρών. Οι επιχειρήσεις, που ρίχνονται στην περιπέτεια της διαδικτυακής επιχείρησης συντηρούν στην πλειοψηφία τους υποδομές παραδοσιακού τύπου. Παράλληλα αναπτύσσεται μια νέα οικονομία, στην οποία βασιλεύει μια μορφή επιχείρησης αποκλειστικού τρόπου για τις ανταλλαγές στο διαδίκτυο και κατέχει στοιχεία, ώστε να επιτρέπει στις διοικήσεις ή τον καταναλωτή να τις προσεγγίσει γεωγραφικά. Αυτό το φαινόμενο είναι σε πλήρη ανάπτυξη και η κινητικότητα των πρωταγωνιστών είναι πάντα μεγαλύτερη, ώστε να βρεθεί ένα μέσο να εντοπίσει τις ανταλλαγές αυτές. Πρόκειται για μια τάση που εμφανίζεται αμετάκλητη και που προκαλεί μεγάλες συζητήσεις, σε σημείο να γνωρίζει ποια νέα κριτήρια θα υπάρχουν στο μέλλον, για να βρεθεί η σχέση ανάμεσα σ' έναν προμηθευτή προϊόντων ή υπηρεσιών και έναν ακριβή γεωγραφικό χώρο.

Η ανάγκη είναι πάνω απ' όλα φορολογική και η ώθηση σχετικά μ' αυτές τις παρατηρήσεις δίνεται από τα κράτη που δεν επιθυμούν να δουν μια καινούρια πλευρά της οικονομίας, μέσω του διαδικτύου, να εκπληρώνεται. Αποσύρονται έτσι στο φόρο, εξαιτίας των τεχνολογικών εμποδίων.

Αρκετοί τρόποι εξερευνώνται για να βρουν το μέσο και να ενώσουν αυτές τις ηλεκτρονικές επιχειρήσεις μέσα στον κρατικό κόλπο. Υιοθετείται τώρα η ιδέα να χρησιμοποιηθεί η ηλεκτρονική υπογραφή ως αντικείμενο επίσημης αναγνώρισης, από νομικής πλευράς.

Η ανάπτυξη αυτού του νέου τύπου εμπορικής συναλλαγής κινδυνεύει να θέσει τα όριά της, μέσα στην αυξανόμενη ανασφάλεια που κυριαρχεί στον τομέα του διαδικτύου. Η αξιοπιστία των πληροφοριών που ανταλλάσσονται στο διαδίκτυο δεν είναι εγγυημένη και το ρίσκο της οικονομικής ροής αυτής της φύσης φρενάρει τον ενθουσιασμό των καταναλωτών. Η αναμονή των τελευταίων είναι πολύ σημαντική και οι συμμετέχοντες του δικτύου δεν μπορούν παρά να συνειδητοποιήσουν αυτό το φαινόμενο, για να μπορεί να ανταποκριθεί στις δικές τους απαιτήσεις. Η δημιουργία του αισθήματος της ασφάλειας στον τομέα των συναλλαγών περνά, αρχικά, από την ταύτιση των εταιρών και την επικύρωση των εγγράφων που έχουν ανταλλαχθεί.

Η ανάπτυξη του απευθείας εμπορίου έχει διαδραματίσει καθοριστικό ρόλο στην αντανάκλαση, που παρουσιάζεται στο αντικείμενο των ηλεκτρονικών τεχνολογιών. Η πρώτη ώθηση δόθηκε από την Επιτροπή των Εθνών, η οποία συνδέεται με το διεθνές εμπορικό δικαίωμα (CNUDCI)<sup>2</sup>. Για το θέμα αυτό έχει ψηφιστεί ένας νόμος στις 16 Δεκεμβρίου 1996 από τη Γενική Συνέλευση της Ε.Ε. Επίσης, υπό επεξεργασία είναι ένα σχέδιο που αφορά στην ηλεκτρονική υπογραφή και τις συνέπειές της. Σε κοινοτικό επίπεδο, υιοθετήθηκε στις 13 Δεκεμβρίου 1999 από τη γαλλική κυβέρνηση, το νομικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική υπογραφή στη Δημόσια Διοίκηση.

Παρόλο που η Γαλλία<sup>3</sup> είναι γνωστή για την ποιότητα των πληροφοριών και των ιστοσελίδων της στο Διαδίκτυο και σε αρχικό επίπεδο για το service-public, η ανάπτυξη των τηλευπηρετήσεων για τη διοίκηση είναι σε πρωταρχικά στάδια, συλλέγοντας συνολικές υπηρεσίες παροχής πληροφοριών, όπως για παράδειγμα ανταλλαγή πληροφοριών και εγγράφων με τις δημόσιες υπηρεσίες, αλλά και με τους Ευρωπαίους και διεθνείς γείτονες. Οι τηλε-υπηρεσίες στο διαδίκτυο πάντως απέχουν από το να γενικευτούν και αυτό συμβαίνει, γιατί οι πρωτοβουλίες που πάρθηκαν δε

---

<sup>2</sup> <http://europa.eu.int>

<sup>3</sup> [www.adae.gouv.fr](http://www.adae.gouv.fr)

συντονίστηκαν, ώστε να επιτύχουν την αναπαραγωγή της υπάρχουσας διοικητικής πολυπλοκότητας. Αντιθέτως πολλαπλασίασαν τον προϋπολογισμό του κράτους με δαπάνες, οι οποίες στην πραγματικότητα ήταν περιττές.

## **1.2 Υψηλότερες προσδοκίες από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις**

Οι πολίτες εθίζονται στην όλο και ταχύτερη προσαρμογή και βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών από τον ιδιωτικό τομέα. Αναμένουν τις ίδιες επιδόσεις και από τις δημόσιες διοικήσεις. Επιτείνεται η κριτική σχετικά με τις αδιαφανείς διαδικασίες, τις μακριές ουρές αναμονής, την υποχρέωση καταχώρισης πληροφοριών που έχει ήδη στη διάθεσή της η διοίκηση καθώς και σχετικά με την αδιαφοροποίητη αντιμετώπιση των εξυπηρετούμενων.

Υπάρχει η προσδοκία για την παροχή δημοσίων υπηρεσιών που να είναι περισσότερο εξατομικευμένες και φιλικές για το χρήστη, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πολιτών. Οι υποχρεώσεις παροχής δημόσιας υπηρεσίας είναι κατά κανόνα μη αποκλειστικές, όλοι οι πολίτες πρέπει να εξυπηρετούνται, ανεξαρτήτως από τις δεξιότητες και τις ικανότητές τους, το εισόδημα ή τη γεωγραφική περιοχή. Αντίθετα απ'ό,τι συμβαίνει με τον ιδιωτικό τομέα ο δημόσιος τομέας δεν μπορεί να επιλέξει τους πελάτες (όπως άλλωστε το κοινό, που δεν έχει τη δυνατότητα να επιλέξει εάν θα εξυπηρετηθεί ή όχι από τον δημόσιο τομέα).

Η ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων επηρεάζεται ισχυρά από το κόστος των συναλλαγών με τη δημόσια διοίκηση. Λόγω του εντεινόμενου διεθνούς ανταγωνισμού οι επιχειρήσεις απαιτούν την περιστολή της γραφειοκρατίας. Οι κυβερνήσεις είναι επίσης υπεύθυνες για πολλές από τις εισροές στην παραγωγική διαδικασία. Οι επιχειρήσεις αναμένουν λοιπόν φθηνότερες και καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες και ποιότητα, ώστε να παραμείνουν ανταγωνιστικές.

Τέλος, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις αναμένουν να λογοδοτούν περισσότερο οι δημόσιες αρχές σχετικά με τη διαχείριση των χρημάτων του φορολογουμένου. Απαιτούν, επίσης, μεγαλύτερη διαφάνεια στη λήψη αποφάσεων και τη δημοκρατική συμμετοχή σε όλες τις φάσεις κατάστρωσης πολιτικής. Το "δημοκρατικό έλλειμμα" έχει πλέον καταστεί προεκλογικό ζήτημα: το ζητούμενο είναι να αποκατασταθεί στους ψηφοφόρους η αντίληψη δημοκρατικής συμμετοχής και συνυπευθυνότητας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

### 2.1 Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθούν η παροχή δημοσίων υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες, καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο. Αυτή αποτελεί καταλύτη για να διευκολυνθεί η καλύτερη και αποτελεσματικότερη διοίκηση. Βελτιώνει τη διαμόρφωση και την εφαρμογή των πολιτικών που ασκεί το Δημόσιο και βοηθά τον δημόσιο τομέα να αντιμετωπίσει τις αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για την παροχή περισσότερων και καλύτερων υπηρεσιών με λιγότερους πόρους.

Ενώ η τεχνολογία δεν μπορεί να μετατρέψει τις κακές διαδικασίες σε καλές, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει στον δημόσιο τομέα μία επιλογή για να επιτελέσει διαφορετικά τα καθήκοντά του. Για παράδειγμα, με τη βελτίωση της απόδοσης και του ανταγωνισμού στις δημόσιες συμβάσεις με την ηλεκτρονική διεκπεραίωση των συμβάσεων είναι δυνατόν να εξοικονομηθούν εκατοντάδες εκατομμυρίων ευρώ και να κατευθυνθούν προς επένδυση σε δημόσια αγαθά και υπηρεσίες, ώστε να συμβάλουν στην οικονομική μεγέθυνση. Παράλληλα θα βελτιωθεί η διαφάνεια και η λογοδοσία για τις δημόσιες συμβάσεις.

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

Με την ηλεκτρονική διάθεση πληροφοριών του δημοσίου τομέα<sup>4</sup> προς περαιτέρω αξιοποίηση (όπου αυτό επιτρέπεται από τη νομοθεσία), παρέχεται στις επιχειρήσεις η δυνατότητα να αναπτύξουν ελκυστικότερα και ανταγωνιστικότερα προϊόντα.

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

- Ανοικτό και διεπόμενο από διαφάνεια δημόσιο τομέα: δημόσια διοίκηση κατανοητή και υπόλογη έναντι των πολιτών, ανοικτή στη δημοκρατική συμμετοχή και έλεγχο.
- Δημόσιος τομέας στην υπηρεσία όλων. Δημόσιος τομέας με επίκεντρο τους χρήστες πρέπει να απευθύνεται σε όλους, δηλαδή να μην αποκλείεται κανένας από τις υπηρεσίες που παρέχονται και να γίνεται σεβαστή η προσωπικότητα με την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών.
- Παραγωγικός δημόσιος τομέας που να αξιοποιεί όσο το δυνατόν καλύτερα τα χρήματα των φορολογουμένων. Το αποτέλεσμα είναι να αναλώνεται λιγότερος χρόνος για την αναμονή στις ουρές, η δραστική μείωση των σφαλμάτων και η διάθεση περισσότερου χρόνου για επαγγελματική διαπροσωπική υπηρεσία, στοιχεία που καθιστούν πιο ικανοποιητική την εργασία των δημοσίων υπαλλήλων.

Εν συντομία, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βοηθά να καταστεί ο δημόσιος τομέας περισσότερο ανοικτός, με λιγότερους αποκλεισμούς και υψηλότερη παραγωγικότητα, σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διακυβέρνησης. Αποτελεί προϋπόθεση ώστε ο

---

<sup>4</sup> La signature électronique transactions et confiance sur Internet de Arnaud-F. Fausse, p.9-12, Dunod, 2 janvier 2001

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

## 2.2 Η αναγνώριση της ηλεκτρονικής υπογραφής

Η υπογραφή είναι απαραίτητη στην τελικότητα της νομικής πράξης, που προσδιορίζει αυτό που επισυνάπτεται, εκδηλώνοντας τη συγκατάθεση των μερών στις υποχρεώσεις που προκύπτουν από την πράξη αυτή. Υπάρχει περίπτωση να ζητηθεί και από ένα ανώτερο δημόσιο στέλεχος, να παρέχει την αυθεντικότητα στην πράξη. Πρόκειται, δηλαδή, για ένα ουδέτερο ορισμό της υπογραφής, που επιτρέπει σε πιθανές τεχνολογικές εξελίξεις, να λάβουν για λογαριασμό τους το δικαίωμα της απόδειξης, χωρίς να υπάρχει ανάγκη για προσφυγή σε μια νέα νομοθετική μεταρρύθμιση.

Η αξιοπιστία της μεθόδου αυτής είναι αναμφισβήτητη, μέχρι αποδείξεως του αντιθέτου, ενώ με την ηλεκτρονική υπογραφή εξασφαλίζεται η ταυτότητα του υπογράφοντος και η ακεραιότητα της πράξης, μέσα σε καθορισμένες προϋποθέσεις από το διάταγμα του Συμβουλίου του κράτους. Είχε, ήδη, δημιουργηθεί μια θέση στην αριθμητική υπογραφή, όσον αφορά το ξεκαθάρισμα της πληρωμής. Η αξία της υπογραφής ήταν πράγματι αναγνωρισμένη στην εισαγωγή ενός κώδικα, που συνδέεται σε ένα τέτοιο ξεκαθάρισμα, αλλά αυτό είναι μόνο μια σύμβαση της απόδειξης.

Η συμβολή του νόμου είναι για να επιτρέψει την εμφάνιση αυτού του νέου τύπου υπογραφής, χωρίς την προηγούμενη σύμβαση. Παρόλα αυτά είναι απαραίτητο, σύμφωνα με το κείμενο, ότι παρατηρείται ένας συγκεκριμένος αριθμός προϋποθέσεων, που θα καθοριστούν από διατάγματα του Συμβουλίου του κράτους. Τα διατάγματα αυτά θα έχουν ως στόχο, να δημιουργήσουν τις διατάξεις της ευρωπαϊκής οδηγίας πάνω στην ηλεκτρονική υπογραφή και κυρίως σε ό,τι αφορά τους δικαιούχους των υπηρεσιών της πιστοποίησης.

Με την ηλεκτρονική υπογραφή<sup>5</sup> ο παραλήπτης βεβαιώνεται ότι το μήνυμα που έλαβε είναι ακέραιο, αλλά είναι απαραίτητο ο παραλήπτης να είναι βέβαιος και για την ταυτότητα του αποστολέα. Η ταυτότητα του αποστολέα διασφαλίζεται μέσω των ιδιωτικών και δημοσίων κλειδιών που επαληθεύουν την υπογραφή του αποστολέα. Ο αποστολέας και ο παραλήπτης εφοδιάζονται τα κλειδιά που χρειάζονται για την κρυπτογράφηση και επαλήθευση της ηλεκτρονικής υπογραφής από Παροχείς Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ΠΥΠ). Οι ΠΥΠ είναι οι οργανισμοί, οι οποίοι παρέχουν την υπηρεσία εκείνη, με την οποία πιστοποιείται η σχέση ενός προσώπου με το δημόσιο κλειδί του. Εκδίδουν, δηλαδή, ένα πιστοποιητικό (ένα ηλεκτρονικό αρχείο), στο οποίο πιστοποιούν την ταυτότητα του προσώπου και το δημόσιο κλειδί του.

Για να αυξηθεί η συμμετοχή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να παρέχεται πρόσβαση επί ίσοις σε όλους τους πολίτες. Δυνητικά εμπόδια αποτελούν: ο χαμηλός βαθμός διείσδυσης του Διαδικτύου σε κάποιες χώρες, η σε περιορισμένο βαθμό διάθεση παρεχομένων υπηρεσιών, καθώς και η έλλειψη εύκολης πρόσβασης σε άτομα με αναπηρία ή εξοικείωσης με την τεχνολογία της πληροφορίας. Η πρόσβαση σε όλους στις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες αποτελεί σημαντικό στόχο των δημόσιων διοικήσεων. Η εκπαίδευση και η κατάρτιση είναι θέματα σημαντικά, για να εξασφαλιστεί ότι οι πολίτες έχουν την απαραίτητη "ψηφιακή μόρφωση", ώστε να είναι

---

<sup>5</sup> Cryptologie et signature électronique: Aspects juridiques de a. Bensoussan, p. 27-31, Sermes 21 septembre 1999

σε θέση να αξιοποιήσουν πλήρως τις υπηρεσίες που προσφέρονται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ψηφιακή μόρφωση είναι μία από τις προτεραιότητες του πρόσφατου προγράμματος "ηλεκτρονική μάθηση" (eLearning).

Είναι δυνατόν να αυξηθεί η συμμετοχή εφόσον -εκτός από τη συμβατική, μη ηλεκτρονική παροχή των υπηρεσιών- καταστεί δυνατή η πρόσβαση στις παρεχόμενες υπηρεσίες με διάφορες συσκευές, όπου περιλαμβάνονται ο ηλεκτρονικός υπολογιστής, η ψηφιακή τηλεόραση, τα κινητά τηλέφωνα ή δημόσια σημεία πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Αυτή η πολυπλατφορμική προσέγγιση είναι σημαντική για να μην υπάρξει αποκλεισμός, για να αποφευχθεί η δημιουργία νέου κοινωνικού διαχωρισμού. Ο σχετικός στόχος, που προβλέπεται στο σχέδιο δράσης eEurope 2007, είναι μέχρι το τέλος του 2006, τα κράτη μέλη να έχουν εξασφαλίσει την παροχή των βασικών δημοσίων υπηρεσιών, όπου είναι δυνατόν, με την αξιοποίηση του δυναμικού πολυπλατφορμικής πρόσβασης.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή<sup>6</sup> (πρόγραμμα για την Ανταλλαγή Δεδομένων μεταξύ Διοικήσεων, IDA) θα διενεργήσει μελέτη σχετικά με την πολυπλατφορμική προσέγγιση, ώστε να εντοπιστούν οι βέλτιστες πρακτικές και να χαραχθούν κατευθυντήριες γραμμές για την παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο βαθμός διείσδυσης του Διαδικτύου<sup>7</sup> στην Ε.Ε έχει αυξηθεί ταχύτατα, αφότου πραγματοποιήθηκε το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας το Μάρτιο του 2000, (περισσότερο από 40% των νοικοκυριών και 90% των επιχειρήσεων και σχολείων είναι πλέον συνδεδεμένα). Η αύξηση αυτή σχετίζεται με την εισαγωγή καινούργιων περισσότερο διαδραστικών υπηρεσιών. Έτσι αυξάνεται η ανάγκη για γρηγορότερο Διαδίκτυο, π.χ. για ευρυζωνικές επικοινωνίες. Η μετάβαση από τα στενοζωνικά στα ευρυζωνικά δίκτυα αποτελεί σημαντικό βήμα προς γρηγορότερα ανταποκρινόμενες δημόσιες υπηρεσίες, που προσφέρουν ευρύτερες δυνατότητες διάδρασης. Οι ευρυζωνικές συνδέσεις αυξάνουν επίσης τον χρόνο που οι χρήστες αναλώνουν στο Διαδίκτυο.

Οι ταχύτερες και ανά οιαδήποτε στιγμή διαθέσιμες επικοινωνίες αποτελούν, επίσης, προϋπόθεση για τη συνεχή πρόσβαση σε βάσεις πληροφοριών που να αξιοποιούν από κοινού οι ίδιες οι δημόσιες διοικήσεις. Κατά συνέπεια, η ευρυζωνική πρόσβαση είναι ουσιαστικής σημασίας για την ευρεία υιοθέτηση ορθών πρακτικών από όλες τις δημόσιες διοικήσεις.

Οι Δημόσιες υπηρεσίες είναι δυνατόν να προσφέρονται μόνον υπό συνθήκες εμπιστοσύνης και αξιοπιστίας. Οι συνθήκες αυτές πρέπει να εγγυώνται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις ασφαλή διάδραση και πρόσβαση. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η επαλήθευση της ταυτότητας και η διαχείριση της ταυτότητας είναι πρωτεύοντα ζητήματα, όπου ποτέ δεν επιτρέπεται αστοχία κατά την παροχή δημόσιας υπηρεσίας. Οι δημόσιοι φορείς πρέπει πάντοτε να εγγυώνται ότι οι ψηφιακές συναλλαγές και επικοινωνίες είναι ασφαλείς και προστατεύονται τα προσωπικά δεδομένα. Οι πολίτες πρέπει να είναι πάντοτε σε θέση να ελέγχουν την πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα τους και να γνωρίζουν τον τρόπο αποθήκευσης, χρησιμοποίησης και αξιολόγησης αυτών των δεδομένων. Εφόσον αυτό δε συμβαίνει είναι δυνατόν, πέραν της παραβίασης της νομοθεσίας, να επιφέρει σημαντικό κοινωνικό και οικονομικό κόστος. Επιτρέπεται να συγκεντρώνονται μόνο τα δεδομένα που είναι απαραίτητα για την εκπλήρωση του αντίστοιχου στόχου. Προς το σκοπό αυτό πρέπει να ενισχυθεί η αξιοποίηση τεχνολογιών, που βελτιώνουν την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

---

<sup>6</sup> Digital signature, American Bar Association, Section of Science and Technology, Information Security Committee, 2005 p. 160-167

<sup>7</sup> La signature électronique transactions et confiance sur Internet de Arnaud-F. Fausse, p.15-23, Dunod, 2 janvier 2001



Η προστασία των δεδομένων, η ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, η καταπολέμηση του κυβερνοεγκλήματος και η αξιοπιστία αποτελούν προϋποθέσεις για την εύρυθμη λειτουργία της κοινωνίας της πληροφορίας και, ως εκ τούτου, αποτελούν νευραλγικά ζητήματα πολιτικής εντός της ΕΕ. Η Επιτροπή, μαζί με τα κράτη μέλη, έχει δρομολογήσει σχετική στρατηγική επ'αυτών των θεμάτων. Τα θέματα αυτά πραγματεύονται διάφορα έργα, με την ενίσχυση από το πρόγραμμα για τις τεχνολογίες της κοινωνίας της πληροφορίας υπό το πέμπτο και το έκτο πρόγραμμα πλαίσιο. Σημαντικό βήμα προόδου για την ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών θα αποτελέσει η γρήγορη έγκριση της πρότασης για τη δημιουργία του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών, που επί του παρόντος έχει υποβληθεί στο Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

Σημαντικές εξελίξεις στα συστήματα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και επαλήθευσης της ταυτότητας έχουν σημειωθεί τα τελευταία έτη. Η πρόσβαση στα δεδομένα των πολιτών, πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως προς την ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων, επιλέγοντας την τεχνολογία που θα παρέχει στους πολίτες τη δυνατότητα να διατηρήσουν όσο το δυνατόν τον έλεγχο της προστασίας των προσωπικών τους δεδομένων. Ωστόσο, η υλοποίηση αποτελεσματικών και εξατομικευμένων υπηρεσιών που βασίζονται στα δεδομένα των πολιτών, συχνά παρεμποδίζεται από άτεγκτες διοικητικές πρακτικές, θέματα αρμοδιότητας και ανταγωνιζόμενα συστήματα. Στις περισσότερες χώρες, η υιοθέτηση και εξάπλωση αυτών των συστημάτων ευρίσκεται ακόμη σε σχετικά πρώιμο στάδιο και αποκτάται βαθμιαία η σχετική πείρα. Με δεδομένα το μέγεθος και τη σημασία αυτής της πρόκλησης, είναι η κατάλληλη στιγμή για να ενισχυθεί η συνεργασία σε αυτόν τον τομέα και να προετοιμασθεί από κοινού η αντιμετώπισή της μελλοντικώς.

Η διαχείριση ταυτότητας στην ΕΕ πρέπει να προωθηθεί με την αντιμετώπιση των θεμάτων διαλειτουργικότητας, καθώς και των μελλοντικών αναγκών, λαμβάνοντας εκ παραλλήλου υπόψη τις νομικές και πολιτισμικές διαφορές, καθώς και το πλαίσιο της ΕΕ για την προστασία των δεδομένων.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Ο ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ

### 3.1 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο τομέα

Οικονομικά και νομικά οφέλη είναι δυνατόν να προέλθουν από την αξιοποίηση του περιεχομένου των πληροφοριών που διαθέτει ο δημόσιος τομέας σε τομείς όπως γεωγραφικές, τουριστικές, κλιματολογικές, στατιστικές πληροφορίες. Τούτο όχι μόνο θα συμβάλει στην οικονομική μεγέθυνση και τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης, αλλά και θα αυξήσει τις δυνατότητες επιλογής και την ποιότητα των υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Υπάρχουν επί του παρόντος σημαντικά εμπόδια στην ευρωπαϊκή αγορά που δυσχεραίνουν την έναρξη παροχής υπηρεσιών πληροφοριών με βάση τις πληροφορίες που διαθέτει ο δημόσιος τομέας και καλύπτουν διάφορες ευρωπαϊκές χώρες. Οι διατάξεις και οι πρακτικές για την αξιοποίηση των πληροφοριών που διαθέτει ο δημόσιος τομέας, διαφέρουν σημαντικά μεταξύ των κρατών μελών. Επιπλέον, οι διαφορετικές προδιαγραφές και η πληθώρα γλωσσών καθιστά δύσκολη την πλήρη αξιοποίηση αυτού του δυναμικού.

Για να αντιμετωπιστούν οι διαφορές μεταξύ των νομοθετικών διατάξεων των κρατών μελών η Επιτροπή πρότεινε οδηγία για την περαιτέρω χρήση των εγγράφων του δημόσιου τομέα. Στα συμπεράσματά του το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο του 2005 ζήτησε την έγκριση της οδηγίας αυτής μέχρι το τέλος του 2006. Οι υπουργοί εξέφρασαν τη δέσμευσή τους και κάλεσαν την Επιτροπή να ενισχύσει τις δραστηριότητές της σε αυτόν τον τομέα. Πρέπει να επιτευχθεί γρήγορα η έγκριση και η μεταφορά στην εθνική νομοθεσία της οδηγίας σχετικά με την περαιτέρω χρήση των εγγράφων του δημόσιου τομέα. Πρέπει να προωθηθούν πιλοτικά έργα που περιορίζουν τα διασυνοριακά εμπόδια και βελτιώνουν τη διάδοση των ορθών πρακτικών σε όλη την ΕΕ.

Τα αναγνωρισμένα πιστοποιητικά πρέπει σύμφωνα με το Παράρτημα I του Π.Δ. 150/2001 να περιλαμβάνουν:

- α) ένδειξη ότι το πιστοποιητικό εκδίδεται ως αναγνωρισμένο πιστοποιητικό,
- β) τα στοιχεία αναγνώρισης του παρόχου υπηρεσιών πιστοποίησης και το κράτος, στο οποίο είναι εγκατεστημένος,
- γ) το όνομα του υπογράφοντος, δ) πρόβλεψη ειδικού χαρακτηριστικού του υπογράφοντος, που θα περιληφθεί εφόσον είναι σημαντικό σε σχέση με τον σκοπό για τον οποίο προορίζεται το πιστοποιητικό, ε) δεδομένα επαλήθευσης υπογραφής που αντιστοιχούν σε δεδομένα δημιουργίας υπογραφής υπό τον έλεγχο του υπογράφοντος, στ) ένδειξη της έναρξης και του τέλους της περιόδου ισχύος του πιστοποιητικού, ζ) τον κωδικό ταυτοποίησης του πιστοποιητικού, η) την προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή του παρόχου των υπηρεσιών πιστοποίησης που το εκδίδει, θ) τυχόν περιορισμούς του πεδίου χρήσης του πιστοποιητικού, και ι) τυχόν όρια στο ύψος των συναλλαγών, για τις οποίες το πιστοποιητικό μπορεί να χρησιμοποιηθεί.

Οι παροχείς των υπηρεσιών πιστοποίησης<sup>8</sup> πρέπει:

- α) να αποδεικνύουν την απαραίτητη αξιοπιστία για την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης,
- β) να διασφαλίζουν την παροχή ασφαλών και άμεσων υπηρεσιών καταλόγου και ανάκλησης,
- γ) να διασφαλίζουν ότι η ημερομηνία και ο χρόνος έκδοσης ή ανάκλησης πιστοποιητικού μπορεί να προσδιοριστεί επακριβώς,

---

<sup>8</sup> <http://www.iris.sgdg.org>

δ) να προβαίνουν σε επαλήθευση της ταυτότητας του ατόμου στο όνομα, του οποίου έχει εκδοθεί αναγνωρισμένο πιστοποιητικό,

ε) να λαμβάνουν μέτρα έναντι της πλαστογράφησης πιστοποιητικών και σε περίπτωση, που ο παροχέας πιστοποίησης παράγει δεδομένα δημιουργίας υπογραφής, να εγγυώνται την τήρηση του απορρήτου κατά τη διάρκεια της διεργασίας παραγωγής των εν λόγω δεδομένων,

στ) να καταγράφουν το σύνολο των συναφών πληροφοριών, που αφορούν ένα αναγνωρισμένο πιστοποιητικό για χρονικό διάστημα τριάντα ετών, ιδίως για την παροχή αποδεικτικών στοιχείων πιστοποίησης σε νομικές διαδικασίες,

ζ) να μην αποθηκεύουν ή αντιγράφουν δεδομένα δημιουργίας υπογραφής του ατόμου, προς το οποίο ο πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης παρείχε υπηρεσίες διαχείρισης κλειδιών,

η) πριν συνάψουν συμβατική σχέση με πρόσωπο που ζητεί πιστοποιητικό από αυτούς, να το ενημερώνουν με ανθεκτικά μέσα επικοινωνίας, σχετικά με τους ακριβείς όρους και προϋποθέσεις χρησιμοποίησης του πιστοποιητικού,

θ) να χρησιμοποιούν αξιόπιστα συστήματα για την αποθήκευση πιστοποιητικών σε επαληθεύσιμη μορφή.

Η ευρωπαϊκή οδηγία περιέχει τα θεμέλια της αναγνώρισης της ηλεκτρονικής υπογραφής. Στοχεύει στη διευκόλυνση της χρησιμοποίησής της και στην καθιέρωση ενός νομικού πλαισίου των υπηρεσιών πιστοποίησης. Το άρθρο 5 περιέχει κυρίως τον κανόνα της μη διάκρισης, ανάμεσα στην ηλεκτρονική και τη χειρόγραφη υπογραφή. Η ηλεκτρονική υπογραφή καθορίζεται σαν ένα δεδομένο υπό ηλεκτρονική μορφή, που ενώνεται ή συνδέεται λογικά με άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα και εξυπηρετεί τη χειρόγραφη υπογραφή. Είναι, λοιπόν, σχεδιασμένο όπως ένα τεχνικό μέσο ασφαλείας και τα νομικά αποτελέσματά του δεν προβλέπονται. Μόνο τα τεχνικά αποτελέσματα λαμβάνονται υπόψη στον ορισμό, που έχει δοθεί. Ο γαλλικός νόμος δεν έχει ανακτήσει αυτόν τον τεχνικό ορισμό, όπως τον έχουμε δει.

Η εξελιγμένη ηλεκτρονική υπογραφή<sup>9</sup> περιέχει αρκετές απαιτήσεις ταυτόχρονα. Πρέπει να συνδεθεί με τον υπογράφο, επιτρέποντας να προσδιοριστεί η γνησιότητά της, να δημιουργηθεί με τρόπο τέτοιο, ώστε ο υπογράφων να μπορεί να κρατήσει κάτω από τον αποκλειστικό του έλεγχο τα προσωπικά του δεδομένα, των οποίων η μεταγενέστερη τροποποίηση πρέπει να είναι ανιχνεύσιμη. Στην πραγματικότητα πρόκειται για μια ασυμμετρική κρυπτολογία του κλειδιού, δηλαδή του μυστικού κωδικού που θα πρέπει να έχει ο κάτοχος της ηλεκτρονικής υπογραφής. Σε αντίθεση με τη συμμετρική κρυπτολογία του κλειδιού, στην οποία το ίδιο το κλειδί χρησιμοποιείται για να κρυπτογραφηθεί και να αποκρυπτογραφηθεί το έγγραφο, η ασυμμετρική κρυπτολογία περιέχει δυο διαφορετικά κλειδιά. Ο χρήστης επικαλείται ένα ιδιωτικό κι ένα δημόσιο κλειδί. Το ιδιωτικό κλειδί δεν μπορεί να αποκαλυφθεί, εξαιτίας του δημόσιου κλειδιού. Οι συγκεκριμένες μέθοδοι απόκρυψης επικαλούνται ιδιαίτερα επεξεργασμένους ηλεκτρονικούς υπολογισμούς, οι οποίοι χρησιμοποιούν πρώτους αριθμούς, που παράγονται από αλγόριθμους.

Υπογράφοντας το μήνυμα με το ιδιωτικό κλειδί, ο χρήστης επιτρέπει στον παραλήπτη να ελέγξει την ταυτότητά του, με μια απλή σύγκριση και πάντοτε με τη βοήθεια του δημόσιου κλειδιού. Για να εξακριβωθεί η αξιοπιστία του μηνύματος και ο αυθεντικός χαρακτήρας του, το μήνυμα αυτό συνδέεται με τη χρήση μιας μαθηματικής λειτουργίας. Με την παραλαβή του μηνύματος, ο παραλήπτης συγκρίνει τις δύο αξίες, για να επιβεβαιώσει ότι το έγγραφο που του έχει σταλεί δεν έχει τροποποιηθεί.

Το σύστημα αυτό στηρίζεται στην παροχή των δημόσιων κλειδιών και η παρέμβαση ενός τρίτου είναι απαραίτητη, για να επιτραπεί η διοίκηση αυτών των κλειδιών. Ο

---

<sup>9</sup> Digital signature, American Bar Association, Section of Science and Technology, Information Security Committee, 2005 p. 119-124

τρίτος εγγυητής θα έχει το ρόλο του ανεξάρτητου και θα παρέχει την εγγύηση, αφού τέτοιο κλειδί ανήκει μόνο σε τέτοιο παραλήπτη. Επομένως θα πρέπει να τοποθετηθούν κάποια δίκτυα πιστοποίησης, έτσι ώστε ο τρίτος εγγυητής, είτε είναι δημόσιο ή ιδιωτικό πρόσωπο, να μπορεί να εκπέμπει ηλεκτρονικά πιστοποιητικά.

Το πιστοποιητικό είναι ένα είδος πληροφορικού μητρώου, το οποίο καλύπτει μια ηλεκτρονική υπογραφή, που προσδιορίζει τον πομπό του πιστοποιητικού που εμπεριέχει το συνδρομητή και του δίνει το δημόσιο κλειδί. Πρόκειται για μια ηλεκτρονική ταυτότητα, που παρέχεται από κάποιο ανεξάρτητο και ουδέτερο πρόσωπο. Η ηλεκτρονική υπογραφή, που αντιστοιχεί μ' ένα πιστοποιητικό, είναι αξιόπιστη και ανήκει στο πρόσωπο που αναφέρεται στο πιστοποιητικό.

Με τον τρόπο αυτό προσδιορίζεται όχι μόνο το πρόσωπο στο οποίο ανήκει η υπογραφή, αλλά και το επάγγελμα, οι ικανότητες και τα προσόντα του κατόχου.

Όσον αφορά την προστασία της ιδιωτικής ζωής είναι απαραίτητο να επιτρέπεται στον κάτοχο, να επιλέγει χωριστά τις πληροφορίες, οι οποίες θα εμφανίζονται στο πιστοποιητικό αμέσως μετά την παραγγελία του. Η δυνατότητα της επιλογής, θα μπορεί να επιβληθεί στις αρχές της πιστοποίησης, για να καταστήσει πιθανό στον κάτοχο, να προστατεύσει τα προσωπικά του στοιχεία. Ο κάτοχος πρέπει να είναι σε θέση να επιλέξει τις πληροφορίες που θα του παραδοθούν, μέσω του πιστοποιητικού του. Για παράδειγμα, για να δημιουργήσει κάποιος ένα ηλεκτρονικό ταχυδρομείο δεν είναι απαραίτητο να περιλαμβάνεται η ημερομηνία γέννησής του. Το επώνυμο, το όνομα και η ηλεκτρονική διεύθυνση είναι αρκετά.

Η ευρωπαϊκή οδηγία<sup>10</sup> τείνει στην καθιέρωση μιας κοινοτικής αναγνώρισης των υπηρεσιών πιστοποίησης των ηλεκτρονικών υπογραφών. Σύμφωνα με τη σύσταση αυτή, με αριθμό 509, η αρχή της πιστοποίησης είναι μια αρχή που αναλαμβάνεται από έναν ή περισσότερους χρήστες, ώστε να δημιουργήσουν και να ορίσουν το δημόσιο κλειδί και το πιστοποιητικό του. Αναλαμβάνει, επομένως, να δημιουργήσει τη σχέση, που υπάρχει ανάμεσα σ' ένα πρόσωπο κι ένα ζευγάρι ασυμμετρικών κλειδιών. Βάσει της συγκεκριμένης οδηγίας, οι τρίτοι εγγυητές ονομάζονται δικαιούχοι των υπηρεσιών της πιστοποίησης και ορίζονται ως όλη η οντότητα, φυσικό ή ηθικό πρόσωπο, που παραδίδει πιστοποιητικά ή παρέχει άλλες υπηρεσίες εξαρτωμένες από τις ηλεκτρονικές υπογραφές. Ορίζει ακόμη το πιστοποιητικό, ως μια ηλεκτρονική βεβαίωση που συνδέει τα σχετικά δεδομένα με την επαλήθευση της υπογραφής ενός προσώπου και επιβεβαιώνει την ταυτότητα του προσώπου αυτού.

Η δραστηριότητα σχετικά με την κρυπτολογία, δε γίνεται αντικείμενο κανονισμού σύμφωνα με το γαλλικό δίκαιο, το οποίο δίνει ένα νομικό πλαίσιο στην υπηρεσία αυτή. Η κρυπτολογία παρουσιάζει την τεχνική ασφάλεια απαραίτητη στην ηλεκτρονική υπογραφή και η παροχή των υπηρεσιών πιστοποίησης εξαρτάται από τις τεχνικές της ασυμμετρικής κρυπτολογίας. Υπό την τεχνολογία, όμως, της συμμετρικής κρυπτογραφίας, ο κίνδυνος της αναληθούς ταυτοποίησης του εκδότη δεν εξαλείφεται ολότελα. Πράγματι μια 100% αξιόπιστη λειτουργία του δημοσίου κλειδιού ως μέσου επαλήθευσης της ταυτότητας του εκδότη, θα προϋπέθετε ότι εκδότης και λήπτης γνωρίζονται ήδη και το δημόσιο κλειδί του πρώτου έχει υπεύθυνα και φερέγγυα γνωστοποιηθεί στο δεύτερο. Όμως κάτι τέτοιο συμβαίνει σπάνια στα ανοικτά δίκτυα, όπου ο καθένας μπορεί να συμμετέχει χωρίς προηγούμενη συνεννόηση, όντας άγνωστος μεταξύ αγνώστων, τα δε δημόσια κλειδιά διατίθενται ελεύθερα στο ανοικτό δίκτυο, αποκείμενα στην αξιοπιστία, που θα αποφασίσει να τους αποδώσει ο αντισυναλλασσόμενος λήπτης.

Από την πραγματικότητα αυτή προέκυψε η ανάγκη να πιστοποιείται η ταυτότητα του καθενός, δηλαδή να υπογράφεται το δημόσιο κλειδί ενός προσώπου κοινά αποδεκτού από όλους τους συναλλασσόμενους, ενός προσώπου που τους γνωρίζει

---

<sup>10</sup> <http://europa.eu.int>

και το γνωρίζουν, δηλαδή το εμπιστεύονται. Αυτή είναι η δικαιολογία και η γένεση της λεγόμενης αρχής της τριτότητας.

Η τεχνικοοικονομική παρεμβολή αυτού του τρίτου προσώπου στη διαδικασία δημιουργίας και επαλήθευσης της υπογραφής εξασφαλίζει συνήθως στα μέρη την τεχνολογία, δηλαδή τη λεγόμενη διάταξη δημιουργίας και επαλήθευσης της υπογραφής, το λεγόμενο λογισμικό (τα προγράμματα software) και το υλικό (δισκέτες, smart cards και card reader), για να επιτευχθεί και να αναγνωρισθεί μια τέτοια υπογραφή, κυρίως, όμως, παρέχει το πιστοποιητικό της γνησιότητας της ηλεκτρονικής υπογραφής του καθενός, ήτοι το δημόσιο κλειδί του παρόχου, που έχει στο μεταξύ υπογράψει και επικυρώσει με το ιδιωτικό του κλειδί, ή με τα δημόσια κλειδιά των επί μέρους συναλλασσόμενων.

Το δημόσιο κλειδί του παρόχου(συνήθως αμερικανικό προϊόν) κυκλοφορεί φυσικά μέσα στο διαδίκτυο, μερικές φορές περιλαμβάνεται στα προϊόντα που αναγνωρίζονται ως φερέγγυα από το ίδιο το εκάστοτε πρόγραμμα πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Η τεχνολογία της ψηφιακής υπογραφής έχει γνωρίσει πλήθος παραλλαγών, ανάλογα με το βαθμό ασφάλειας που προσφέρει στο περιεχόμενο του εγγράφου, με το βαθμό εμπιστευτικότητας που εξασφαλίζει, με το κόστος της, το οικονομικό αντικείμενο της προστατευόμενης επικοινωνίας και τις παραμέτρους από τις οποίες αναδεικνύεται η ασφάλεια ως σχετικό μέγεθος, όπως προκύπτει και από τον κοινοτικό ορισμό της (3 β, γ Οδ.99/93)<sup>11</sup>.

Ενδιάμεση μέθοδο συνιστά το σύστημα του ψηφιακού φακέλου, διπλή κρυπτογράφηση με συμμετρικό και ασύμμετρο αλγόριθμο, εκ των οποίων ο πρώτος αυτοκαταστρέφεται μετά την επικοινωνία.

Επίσης άλλοτε ο εκδότης αρκείτε στο να κρυπτογραφήσει το μήνυμα με το δικό του ιδιωτικό κλειδί και να αποστείλει το δικό του δημόσιο κλειδί στο λήπτη, ενώ άλλοτε για ακόμη μεγαλύτερη εμπιστευτικότητα το διπλοκρυπτογραφεί, τόσο με το δικό του ιδιωτικό κλειδί, όσο και με το δημόσιο κλειδί του λήπτη, ώστε να είναι βέβαιο ότι μόνο ο τελευταίος θα κατορθώσει να το διαβάσει. Έτσι συμβαίνει και στο σύστημα PGP (Pretty Good Privacy), ένα σύστημα διμερούς κρυπτογραφίας, ιδίως όταν τα μέρη έχουν αναπτύξει και τα δύο υψηλό λογισμικό. Από τις πιο πρόσφατες μετεξελίξεις της κρυπτογραφικής τεχνολογίας είναι η λεγόμενη τυφλή υπογραφή, που εξασφαλίζει αφενός μεν τη γνησιότητα του εγγράφου και αφετέρου την ανωνυμία του εκδότη στο πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών του δεδομένων, π.χ. σε πληρωμές με ηλεκτρονικό χρήμα στο διαδίκτυο. Ενόψει της μεγάλης διαφοροποίησής της, οι ειδικοί ερίζουν για την εκάστοτε ταυτότητα της τεχνικής φύσης της ψηφιακής υπογραφής, χωρίς να υπάρχει πάντοτε ομογνωμία για το περιεχόμενο των χρησιμοποιούμενων όρων.

Το άρθρο 3 της οδηγίας προβλέπει ότι η παροχή της υπηρεσίας της πιστοποίησης δε θα μπορέσει να υποβληθεί σε καμιά προκαταρκτική άδεια κι έτσι τα κράτη θα ικανοποιούνται με μια εθελοντική επεξεργασία πιστοποίησης των αρχών της επαγγελματικής αναγνώρισης.

Οι δικαιούχοι πρέπει εντούτοις, να απαντήσουν σε κάποιες απαιτήσεις που καθορίζονται στο παράρτημα II της οδηγίας. Ορισμένες απαιτήσεις είναι οι εξής:

- Να εξασφαλιστεί η λειτουργία μιας γρήγορης υπηρεσίας καταλόγου και μια υπηρεσία άμεσης ανάκλησης.
- Να ελεγχθεί από κατάλληλα μέσα και σύμφωνα πάντα με το εθνικό δικαίωμα, η ταυτότητα του προσώπου στο οποίο παραδίδεται το πιστοποιητικό.

---

<sup>11</sup> The Law of E-Sign: A Legislative History of the Electronic Signature in Global and National Commerce Act, Public Law No. 52-59 (2000) de Bernard D. Reams (Sous la direction de)

- Να χρησιμοποιούνται αξιόπιστα συστήματα.
- Να αρχειοθετούνται πληροφορίες σχετικές με τα πιστοποιητικά, ιδιαίτερα για να μπορούν να παρέχουν απόδειξη πιστοποίησης στη δικαιοσύνη.
- Να υπάρχουν ικανοποιητικοί οικονομικοί πόροι, για να μπορεί να επιτευχθεί η διαδικασία.

Στην περίπτωση κατά την οποία οι δικαιούχοι θα παραμελούσαν τις υποχρεώσεις τους είναι απαραίτητο να υπάρχουν νομικές εγγυήσεις. Το ζήτημα της ευθύνης των δικαιούχων είναι ιδιαίτερα σημαντικό, σε περιπτώσεις λανθασμένων πιστοποιητικών. Η οδηγία προνοεί την ευθύνη αυτή, στην ακρίβεια επικυρωμένων πληροφοριών, όσον αφορά την αποδοτικότητα της υπογραφής και την ημερομηνία παράδοσης του πιστοποιητικού(άρθρο 6). Απομένει, λοιπόν, στο διακαιούχο της υπηρεσίας να αποδείξει την εγκυρότητα της ηλεκτρονικής υπογραφής. Επίσης, ο δικαιούχος πρέπει να εξασφαλίσει την αξιοπιστία του συστήματος, όπως αυτή προκύπτει από τους κανονισμούς του παραρτήματος 2 της οδηγίας. Στο διεθνές πλάνο προβλέπεται από την οδηγία, ένα σύστημα αμοιβαίας αναγνώρισης υπογραφών και πιστοποιητικών από τρίτες χώρες προς την ευρωπαϊκή κοινότητα. Ένας σταθερός δικαιούχος μέσα στην κοινότητα θα μπορεί να εγγυηθεί την πιστοποίηση της υπογραφής κάποιου διακαιούχου ενός τρίτου κράτους.

## 4. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

### 4.1 Εισαγωγή

Η αποτελεσματική δράση της ηλεκτρονικής υπογραφής στη Δημόσια Διοίκηση<sup>12</sup> προϋποθέτει, μεταξύ άλλων, και την ανταπόκρισή της στις απαιτήσεις της σύγχρονης τεχνολογίας, γεγονός που συμβάλλει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητάς της, διευκολύνοντας την ταχύτερη διεκπεραίωση των υποθέσεων των ενδιαφερομένων και εν γένει την καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

Η χρησιμοποίηση, όμως, των σύγχρονων τεχνικών μέσων επικοινωνίας δημιουργεί σειρά ζητημάτων, όπως, για παράδειγμα, αυτό της βεβαιότητας για τον αποστολέα και της γνησιότητας του περιεχομένου των εγγράφων. Ενόψει των ανωτέρω, είναι επιτακτική η ανάγκη διαμόρφωσης κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου, με δεδομένη, μάλιστα, και τη διευρυνόμενη χρήση των μέσων αυτών.

Ο δημόσιος τομέας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στο κοινωνικό και οικονομικό μοντέλο της Ευρώπης, επειδή αποτελεί στυλοβάτη το υψηλό επίπεδο πρόνοιας για τους πολίτες, εξασφαλίζει την κοινωνικοοικονομική συνοχή και στηρίζει τη λειτουργία του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος στην αγορά. Το ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων του δημόσιου τομέα εκτείνεται από την εκπαίδευση, την υγειονομική περίθαλψη και την κοινωνική ασφάλιση μέχρι την προστασία των καταναλωτών και του περιβάλλοντος. Τα πλεονεκτήματα της Ευρώπης στον οικονομικό τομέα, όπως το καταρτισμένο εργατικό δυναμικό και ο ηγετικός ρόλος σε κύριους βιομηχανικούς κλάδους, καθιστούν επιτακτική την εύρυθμη λειτουργία του δημόσιου τομέα της.

Ο δημόσιος τομέας της Ευρώπης-που ευρίσκεται σήμερα σε σημείο καμπής-αντιμετωπίζει προκλήσεις σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο, θεσμικές αλλαγές και τις βαθιές συνέπειες των νέων τεχνολογιών. Αυξάνονται οι προσδοκίες ότι, ως βασικός οικονομικός παράγοντας για την τόνωση της οικονομικής μεγέθυνσης, ο δημόσιος τομέας είναι σε θέση και θα διαδραματίσει όντως ισχυρό ρόλο για την υλοποίηση της στρατηγικής της Λισσαβόνας για την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική ανανέωση. Εντός του δημοσίου τομέα, αποτελεί πρόκληση για τις δημόσιες διοικήσεις η βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών τους. Όλες αυτές οι προκλήσεις πρέπει-ωστόσο-να αντιμετωπιστούν με τη διατήρηση του προϋπολογισμού στα ίδια ή και χαμηλότερα επίπεδα.

Οι Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) μπορούν να βοηθήσουν τις δημόσιες διοικήσεις να αντιμετωπίσουν τις πολυάριθμες προκλήσεις. Ωστόσο, οι ΤΠΕ δεν αποτελούν αυτοσκοπό. Το επίκεντρο πρέπει να είναι η αξιοποίηση των ΤΠΕ σε συνδυασμό με τις οργανωτικές αλλαγές και την απόκτηση νέων δεξιοτήτων, ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες, οι δημοκρατικές διαδικασίες και οι πολιτικές που ασκεί ο δημόσιος τομέας. Αυτός είναι το αντικείμενο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (eGovernment). Οι ορθές πρακτικές σε πολλές χώρες έχουν αποδείξει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνιστά ισχυρό μέσο για την παροχή δημοσίων υπηρεσιών βελτιωμένης ποιότητας, τη μείωση του χρόνου αναμονής και τη βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας, την αύξηση της παραγωγικότητας και την ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας. Η στρατηγική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να επικεντρώνεται στην επίτευξη των στόχων της Λισσαβόνας, στον περιορισμό των φραγμών στην εσωτερική αγορά υπηρεσιών και στην κινητικότητα σε όλη την Ευρώπη, την αποτελεσματική εφαρμογή των εθνικών πολιτικών και της περιφερειακής ή τοπικής ανάπτυξης.

---

<sup>12</sup> La Signature électronique de Thierry Piette-Coudol, p.25-28, Litec 20 juin 2001

Ωστόσο, η καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι εύκολη. Για να παρέχονται υπηρεσίες με επίκεντρο το χρήστη και να περιοριστεί η γραφειοκρατία (δηλ. περιττά διοικητικά εμπόδια) απαιτείται η από κοινού αξιοποίηση των πληροφοριών από όλες τις διοικητικές υπηρεσίες και σε διαφορετικά επίπεδα διοίκησης (π.χ. σε τοπικό και εθνικό επίπεδο). Προς τούτο απαιτούνται συχνά οργανωτικές αλλαγές. Απαιτείται, επίσης, η προθυμία να επανεξεταστούν παγιωμένοι τρόποι εργασίας, πράγμα που συχνά προσκρούει σε αντιστάσεις. Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν παρέχεται δωρεάν, ενώ χρειάζεται χρόνος για να αποδώσει. Για την εφαρμογή της σε πλήρη κλίμακα ανακύπτουν δύσκολα ζητήματα. Πρέπει, μεταξύ άλλων, να εξασφαλιστεί η εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διάδραση με τις κυβερνήσεις, η ευρεία πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ώστε να μην δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα, η διαλειτουργικότητα της ανταλλαγής πληροφοριών χωρίς οργανωτικά και εθνικά σύνορα, καθώς και να προωθηθούν πανευρωπαϊκής κλίμακας υπηρεσίες, που να υποστηρίζουν την κινητικότητα στην εσωτερική αγορά και την ευρωπαϊκή ιθαγένεια. Κατά συνέπεια, χρειάζεται ισχυρός ηγετικός ρόλος σε πολιτικό επίπεδο, για να καμφθούν οι αντιστάσεις και να υπερπηδηθούν τα εμπόδια, να αλλάξουν οι αντιλήψεις, να προωθηθούν οι οργανωτικές αλλαγές, να υποστηριχθούν οι επενδύσεις και να μην λησμονηθεί η μακροπρόθεσμη προοπτική ενώ βραχυπρόθεσμα να επιδιώκονται με επιμονή συγκεκριμένα αποτελέσματα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί κεντρικό στοιχείο του Σχεδίου Δράσης eEurope 2007. Πρόκειται για το μοναδικό τομέα του Σχεδίου Δράσης eEurope, όπου οι κυβερνήσεις οφείλουν όχι μόνο να εξασφαλίσουν ότι παρέχονται οι καταλυτικές προϋποθέσεις, αλλά είναι και οι αποκλειστικά υπεύθυνες για την υλοποίησή του. Η πρόσφατη διάσκεψη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, που εντάσσεται στο Σχέδιο Δράσης eEurope 2005 και η υπουργική διακήρυξη αυτής της διάσκεψης προβάλλουν τα οφέλη από την πραγματοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη. Επί τη βάση των αποτελεσμάτων αυτής της διάσκεψης<sup>13</sup>, των εθνικών, περιφερειακών και τοπικών στρατηγικών πρωτοβουλιών και των εργασιών του Δικτύου Δημοσίων Διοικήσεων, στην παρούσα ανακοίνωση αναλύεται η σημερινή κατάσταση στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εντοπίζονται τα καίρια ζητήματα και εμπόδια και παρουσιάζεται συνεκτικό σύνολο δράσεων για την ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπό το Σχέδιο Δράσης eEurope 2007.

Η πρόσφατη ανάπτυξη των τεχνολογιών, ο σφετερισμός των δημοσίων υπαλλήλων και των πολιτικών υπεθύνων, για τη λήψη αποφάσεων όσον αφορά στα εργαλεία που σχετίζονται με τα ηλεκτρονικά έγγραφα, η αναμονή των χρηστών των οργανισμών των πραγματικών απλοποιήσεων των διοικητικών βημάτων και των δημοσιονομικών περιορισμών στις υπηρεσίες αποτελούν μια τρομερή σκοπιμότητα, στην ανάπτυξη ενός μεγάλου πεδίου σχετικά με την ηλεκτρονική διοίκηση. Η ηλεκτρονική διοίκηση φαίνεται σήμερα ως το μόνο μέσο για την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Οι υπηρεσίες που υπάγονται σ' αυτό το πλαίσιο συνδέονται με το κράτος, τις τοπικές αρχές, τις δημόσιες και κοινωνικές οργανώσεις, οι οποίες πρέπει να είναι σε θέση να εκμεταλλεύονται τα δικαιώματά τους, να λαμβάνουν εξατομικευμένες υπηρεσίες και να βελτιώνουν τους όρους ανάλυσης των προβλημάτων διοικητικής φύσης υπό τους δοκιμασμένους όρους ασφάλειας..

Ο σημαντικότερος στόχος των δημοσίων σχέσεων για την ηλεκτρονική διοίκηση<sup>14</sup> είναι να αποφασιστεί η προοδευτική εγκατάσταση των δημοσίων υπηρεσιών, έχοντας το δικαίωμα να παρέχει στους πολίτες, επαγγελματίες ή μη, την κατάλληλη υποστήριξη και υποδομή σε μια ανεπτυγμένη ηλεκτρονική διοίκηση, με ένα συνεπή τρόπο και μια συντεταγμένη πορεία.

---

<sup>13</sup> <http://europa.eu.int>

<sup>14</sup> Digital signature, American Bar Association, Section of Science and Technology, Information Security Committee, 2005 p. 98-104



Για να επιταχυνθεί η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διοίκησης της πιο πάνω υπηρεσίας έχει αποφασιστεί να ενταθεί η δημιουργία νέων υπηρεσιών που να αναδημιουργούν, να εμπλουτίζουν και να υποβοηθούν τις υπάρχουσες υπηρεσίες, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες του κοινού τους. Για το λόγο αυτό: 140 νέες και πιο εμπλουτισμένες υπηρεσίες, των οποίων η περιγραφή θα εμφανίζεται στο πρόγραμμα δράσης του στρατηγικού σχεδίου, θα είναι διαθέσιμες στην ηλεκτρονική πύλη για τους χρήστες κατά τη χρονική διάρκεια 2006-2007.

Τα ηλεκτρονικά έγγραφα θα αποτελέσουν ένα κύτταρο για τους χρήστες, του οποίου ο ρόλος θα είναι διπλός: να ικανοποιήσει τις επιθυμίες των χρηστών κατά τη διάρκεια της ανάπτυξης των προγραμμάτων και να επιβεβαιώσει την επάρκεια των εφαρμογών, που έχουν ήδη αναπτυχθεί.

Κάθε χρόνο θα παρουσιάζεται μια (ετήσια) αξιολόγηση για το βαθμό προόδου των προγραμμάτων, έτσι ώστε να γίνεται απολογισμός από το κράτος, το κοινοβούλιο και τους πολίτες. Οι κύριοι δείκτες θα είναι οι ακόλουθοι:

- Το ποσοστό υλοποίησης των ανταλλαγών με τους χρήστες, δηλαδή το ποσοστό των ανταλλαγών ανάμεσα σε χρήστες και επιχειρήσεις, οι οποίες επηρεάστηκαν από τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής.
- Το ποσοστό των τηλεδιαδικασιών, δηλαδή των διαδικασιών που μπορούν να γίνουν δια της υλοποίησης των συγκεκριμένων ανταλλαγών.
- Ο αριθμός των νέων ή ανανεωμένων διαδικασιών στο πλαίσιο των προγραμμάτων της ηλεκτρονικής διοίκησης, υπογραμμίζοντας τον αριθμό των συγχωνευμένων διαδικασιών. Κανένας ποσοτικός έλεγχος δεν καθορίζεται, αλλά ο κατάλογος θα παρουσιάζει τα στοιχεία που θα συλλέγει, στα πλαίσια της ετήσιας έκθεσής του.

#### **4.2 Η χρήση των ηλεκτρονικών υπογραφών στη Δημόσια Διοίκηση**

Είναι πολύ σημαντικό να δούμε την αυριανή πραγματικότητα, η οποία θα προκύψει από την (νομοτελειακά δεδομένη) πλήρη ενσωμάτωση και χρήση των νέων τεχνολογιών, αλλά και του αντίστοιχου νέου θεσμικού πλαισίου (που ήδη διαμορφώνεται για τη χρήση των τεχνολογιών αυτών), στους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης.

<sup>15</sup>Η εφαρμογή και θεσμοθέτηση νέων πρακτικών -'e-government'- στις διαδικασίες απονομής δικαιοσύνης στη χώρα μας, με την υιοθέτηση και χρήση νέων τεχνολογιών όπως αυτή των ηλεκτρονικών υπογραφών, σημαίνει μια τεράστια θεσμική και τεχνολογική αναβάθμιση, η οποία απαιτεί βέβαια σωστό και συνολικό σχεδιασμό των νέων διαδικασιών και των προσφερόμενων υπηρεσιών, κατάλληλη αναμόρφωση του δικονομικού αλλά και του ουσιαστικού δικαίου της χώρας, σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό στις υπηρεσίες της δικαιοσύνης, και κυρίως τη πλήρη κατάρτιση και ενημέρωση των λειτουργών της, αλλά και των πολιτών-αποδεκτών της γενικότερα.

Η ανάλυση ενός πιθανού μοντέλου εφαρμογής των ηλεκτρονικών υπογραφών θα καλύπτει:

1. Μια σύντομη επεξήγηση μερικών βασικών εννοιών, ιδιοτήτων & λειτουργιών των ηλεκτρονικών υπογραφών και της 'υποδομής δημοσίου κλειδιού' γενικότερα.
2. Μια αναφορά των βασικών αρχών του υπάρχοντος ευρωπαϊκού και ελληνικού θεσμικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, με έμφαση στις σχετικές διατάξεις για την χρήση τους στη Δημόσια Διοίκηση.

---

<sup>15</sup> Νομική Πληροφορική και δίκαιο 2: Η δικαιοσύνη στη δυναμική των μεγάλων συστημάτων ηλεκτρονικής υποστήριξης. Πρόλογος: Ι. Μανωλεδάκης, 1995, σελ. 386-392

3. Μια μικρή επισκόπηση της σημερινής κατάστασης στην Ελλάδα σχετικά με την χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα, και τέλος,
4. Μια αναφορά σε κάποια 'ζητήματα' που προκύπτουν από την χρήση και την ανάγκη για διαλειτουργικότητα των ηλεκτρονικών υπογραφών, καθώς και τις επικρατούσες πρακτικές για την επίλυσή τους.

Με το παραπάνω υπόβαθρο, θα μπορέσουν να γίνουν κατανοητές οι λειτουργίες και οι ανάγκες του παρουσιαζόμενου μοντέλου χρήσης των ηλεκτρονικών υπογραφών στη Δημόσια Διοίκηση, το οποίο θα επιφέρει πλήθος νέων απλοποιημένων διαδικασιών και δυνατοτήτων, που θα αλλάξουν την καθημερινή ζωή των δημοσίων υπαλλήλων και των πολιτών.

Ξεκινώντας από τις ιδιότητες των παραδοσιακών ιδιόχειρων υπογραφών στα χάρτινα έγγραφα, τις οποίες έρχονται να καλύψουν αντίστοιχα -και μάλιστα πιο αξιόπιστα- τα ηλεκτρονικά έγγραφα και οι ηλεκτρονικές υπογραφές, διακρίνουμε κατ' αρχήν τη δυνατότητα απόδειξης της ακεραιότητας του εγγράφου, με την έννοια της μη αλλοίωσής του, η οποία εξασφαλίζεται συνήθως με την τήρηση κάποιας σταθερής φόρμας και χωρίς κενά στη γραφή του κειμένου, έτσι ώστε κάθε παραπομπή ή προσθήκη να είναι εμφανής και να απαιτεί πρόσθετη υπογραφή, κάτω από αυτήν, για την επικύρωσή της.

Εκτός από τα πιστοποιητικά δημόσιου κλειδιού, ένα άλλο χρήσιμο πιστοποιητικό για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι το (ηλεκτρονικό) 'πιστοποιητικό χρονοσήμανσης' που εκδίδεται από σχετική αξιόπιστη τρίτη οντότητα, -καλούμενη 'Παροχή Υπηρεσιών Χρονοσήμανσης'-, το οποίο επιβεβαιώνει την εναπόθεση μιας ηλεκτρονικής υπογραφής πριν από μια δεδομένη χρονική στιγμή, παρέχοντάς μας έτσι και τη 'μη(μελλοντική) αποκήρυξη' της ηλεκτρονικής υπογραφής, ιδίως μετά από μεγάλο χρονικό διάστημα που το πιστοποιητικό δημοσίου κλειδιού του υπογράφοντα έχει ήδη λήξει.

Πρακτικά λοιπόν, έχοντας αποκτήσει ένα ηλεκτρονικό 'πιστοποιητικό δημοσίου κλειδιού' για τα κρυπτογραφικά κλειδιά μας<sup>16</sup>, από ένα Παροχέα Υπηρεσιών Πιστοποίησης κάνοντας συνήθως σχετική αίτηση στην Υπηρεσία Εγγραφής του, η οποία θα επαληθεύσει την ταυτότητά μας μπορούμε(με το κατάλληλο software) να υπογράψουμε ένα ηλεκτρονικό έγγραφο και να το στείλουμε σε κάποιον τρίτο αποδέκτη. Αυτός, αφού παραλάβει το έγγραφο, την ηλεκτρονική υπογραφή του και το σχετικό πιστοποιητικό μας, μπορεί να επαληθεύσει με βεβαιότητα ότι το έγγραφο προέρχεται από εμάς και δεν έχει αλλοιωθεί. Όμως στην πραγματικότητα τα πράγματα δεν είναι τόσο απλά. Εάν θέλουμε να επαληθεύσουμε 100% την υπογραφή του αποστολέα του εγγράφου θα πρέπει να επαληθεύσουμε και το ότι το πιστοποιητικό που συνοδεύει την υπογραφή του δεν είναι πλαστό.

Εδώ θα πρέπει να σημειώσουμε ότι και η ηλεκτρονική υπογραφή του ίδιου του εκδότη των πιστοποιητικών, θα πρέπει να πιστοποιείται από κάποιον άλλον εκδότη πιστοποιητικών, καλούμενο Θεμελιώδη Εκδότη Πιστοποιητικών, ο οποίος διατηρεί μια υποδομή υψηλής ασφάλειας και εκδίδει πιστοποιητικά συνήθως μόνο προς άλλους εκδότες και ένα για τον εαυτό του.

Έτσι, ο αποδέκτης, θα πρέπει να έχει στην διάθεσή του και να εξετάσει και τα παραπάνω πιστοποιητικά, ώστε να συνθέσει μια αποκαλούμενη αλυσίδα εμπιστοσύνης (trust chain) με όλα αυτά τα πιστοποιητικά που θα επαληθεύουν την ηλεκτρονική υπογραφή μας. Βέβαια τα πράγματα γίνονται πιο περίπλοκα όταν, για

---

<sup>16</sup> Νέες τεχνολογίες και συνταγματικά δικαιώματα. Νο. 7 - Σειρά: Δίκαιο και Κοινωνία στον 21ο Αιώνα. Διευθυντής Σειράς: Γ. Παπαδημητρίου. Πρόλογος Ν. Αλιβιζάτος, Σαββάκης Χ., Βασιλογιάννης Φ., Βιδάλης Τ., Βουτσάκης Β., Δόνος Π., Καστανάς Ηλ., Κτιστάκης Γ., Μάλλιος Ευ., Τάκης Αν., Τσιτσελίκης Κ., Χριστόπουλος Δ,2004.

την αποδοχή του υπογεγραμμένου εγγράφου που στείλαμε, η Πολιτική Υπογραφής του Αποδέκτη –για την οποία θα μιλήσουμε πιο αναλυτικά αργότερα- απαιτεί και πρόσθετες απαιτήσεις, όπως ιδιαίτερο πιστοποιητικό για μια ιδιότητά μας (π.χ. ότι είμαστε δικηγόροι) από μια αρμόδια για μια τέτοια πιστοποίηση υπηρεσία, η οποία ονομάζεται ‘Attribute Authority’ ή ελληνικά ‘Εκδότης Πιστοποιητικών Ιδιοτήτων’, καθώς και εάν απαιτεί μια αξιόπιστη χρονοσήμανση (βεβαίωση της ύπαρξης της υπογραφής μας μια δεδομένη χρονική στιγμή) από Παροχέα Υπηρεσιών Χρονοσήμανσης. Τότε, ο αποδέκτης θα πρέπει να συγκεντρώσει όλα αυτά τα πιστοποιητικά για να επιβεβαιώσει την αρτιότητα της αποστολής μας.

Εκεί όμως που τα πράγματα φαίνονται να δυσκολεύουν πραγματικά, είναι στην ανάκλησή τους, (π.χ. διότι το ζήτησε ο ίδιος ο πιστοποιούμενος λόγω έκθεσης των κλειδιών του σε τρίτους, ή διότι έπαψε στο μεταξύ να ισχύει μια ιδιότητα του υπογράφοντα), και οι οποίες ανακλήσεις δημοσιεύονται σε ειδικούς καταλόγους (που εκδίδονται τακτικά από κάθε Εκδότη Πιστοποιητικών), τους οποίους θα πρέπει, ταυτόχρονα, να συμβουλευτεί ο αποδέκτης, μαζί με όλες τις προηγούμενες πληροφορίες, ώστε να είναι 100% βέβαιος για την καθ’ όλα ισχυρή υπογραφή μας. Ευτυχώς όμως, που για όλα αυτά φροντίζει αυτόματα ο υπολογιστής μας και όχι εμείς, εφόσον, βέβαια, έχουμε εγκαταστήσει το κατάλληλο λογισμικό.

Έτσι, συνοψίζοντας, ένα ‘ηλεκτρονικώς υπογεγραμμένο έγγραφο’ αποτελείται συνήθως από τα εξής διακριτά στοιχεία του:

1. Το κύριο έγγραφο, το οποίο μπορεί να είναι οποιασδήποτε γνωστής ηλεκτρονικής μορφής, π.χ. έγγραφο του Word, του Excel, μορφής ‘PDF’, ή ακόμη και μορφής εικόνας, όπως JPEG, TIFF, BMP κ.λ.π.
2. Τη συνημμένη ηλεκτρονική υπογραφή, η οποία είναι στην πραγματικότητα μια κρυπτογράφηση, με το ιδιωτικό κλειδί του υπογράφοντα, μιας σύνοψης του κύριου εγγράφου που παράγεται από ειδικό αλγόριθμο .
3. Πιθανώς, από τη χρονοσήμανση της υπογραφής, που αποδίδεται αξιόπιστα από τρίτο παροχέα υπηρεσιών χρονοσήμανσης, ο οποίος κρυπτογραφεί με το ιδιωτικό του κλειδί τον συνδυασμό ηλεκτρονική υπογραφή του εγγράφου και ακριβή ώρα που παρέχει ο ίδιος.
4. Και τέλος, από το πιστοποιητικό δημοσίου κλειδιού του υπογράφοντα, καθώς και από τα τυχόν άλλα πιστοποιητικά που παρέχονται, ανάλογα με τις απαιτήσεις της εφαρμογής.

Οι παραπάνω λειτουργίες μιας Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού, ή ‘Public Key Infrastructure’<sup>17</sup>, όπως ονομάζεται διεθνώς, με τις δυνατότητες ασφαλούς ταυτοποίησης και αυθεντικότητας που παρέχουν, βρίσκουν σήμερα, με διάφορες παραλλαγές τους, πάρα πολλές εφαρμογές στα πλαίσια των ηλεκτρονικών συναλλαγών και του ηλεκτρονικού εμπορίου, προσφέροντας, ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε εφαρμογής και τις πολιτικές πιστοποίησης που ακολουθούνται διαφορετικά επίπεδα ασφάλειας και ολοκλήρωσης των υπηρεσιών.

Έτσι σήμερα έχουν αναπτυχθεί εφαρμογές βασισμένες για:

1. ελεγχόμενη πρόσβαση σε πληροφοριακά συστήματα (με ξεχωριστό –από το αναγνωρισμένο για ηλεκτρονικές υπογραφές- πιστοποιητικό ταυτοποίησης και αυθεντικότητας),
2. ηλεκτρονικά πορτοφόλια,
3. ηλεκτρονικά ‘κλειδιά’ φυσικής πρόσβασης σε χώρους,
4. ηλεκτρονικούς ιατρικούς φακέλους, κ.ά.

---

<sup>17</sup> Electronic government strategies and implementation, Huang, Wayne, Hershey PA : Idea Group Pub., c2005, p.170-173

Όμως ας δούμε τώρα λίγο και το θεσμικό πλαίσιο που ισχύει σήμερα στη χώρα μας, σχετικά με την χρήση των ηλεκτρονικών υπογραφών.

Βασικό νομοθέτημα για τις ηλεκτρονικές υπογραφές στην Ελλάδα είναι το π.δ. 150/2001 με το οποίο εναρμονίζεται το εθνικό μας δίκαιο με την σχετική Οδηγία 93 του 1999.

<sup>18</sup>Πρέπει όμως να πούμε ότι ο Έλληνας νομοθέτης, ήδη από το 1998, πριν δηλαδή από την έκδοση της ευρωπαϊκής Οδηγίας, στο άρθρο 14 του νόμου 2672/98 έχει ορίσει την ψηφιακή υπογραφή με τον ίδιο περίπου ορισμό που η Οδηγία και το π.δ. 150/2001 αναφέρονται στην προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή, προβλέποντας μάλιστα ότι «η ψηφιακή υπογραφή φέρει τα αποτελέσματα της ιδιόχειρης υπογραφής κατά την κείμενη νομοθεσία» και εξουσιοδοτούσε για την έκδοση σχετικού προεδρικού διατάγματος, που θα καθόριζε τις λεπτομέρειες της έκδοσης και της διακίνησης ψηφιακών υπογραφών και μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κάτι που ακόμη εκκρεμεί, τόσο από το περιεχόμενό του, όσο και από τη σύνθεση των υπουργών που το υπογράφουν.

Τέλος, το θεσμικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές στην Ελλάδα, ήρθε να εμπλουτίσει ο πρόσφατος 'Κανονισμός Παροχής Υπηρεσιών Πιστοποίησης ηλεκτρονικής υπογραφής' και στον οποίο ορίζονται λεπτομέρειες για την λειτουργία των Π.Υ.Π.

<sup>19</sup>Οι προϋποθέσεις που θέτει, λοιπόν, το π.δ. 150/2001 για να θεωρηθούν οι ηλεκτρονικές υπογραφές ως αναγνωρισμένες ηλεκτρονικές υπογραφές, ώστε να απολαμβάνουν τα αποτελέσματα της ιδιόχειρης υπογραφής είναι οι εξής:

- Να είναι προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή (ψηφιακή υπογραφή), δηλαδή να παρέχει (τεχνολογικώς & διαδικαστικώς) τις δυνατότητες:

- Να συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα.

- Να καθορίζει αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντα.

- Να δημιουργείται με μέσα που διατηρούνται υπό τον αποκλειστικό έλεγχο, και

- Να συνδέεται με τα δεδομένα, έτσι ώστε να μην μπορεί να γίνει μη αντιληπτή η αλλοίωσή τους, (δυνατότητες που σήμερα τουλάχιστον, προσφέρουν μόνο οι τεχνικές ασύμμετρης κρυπτογράφησης με υποδομή δημόσιου κλειδιού.

- Να βασίζεται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό, δηλαδή πιστοποιητικό που έχει τα περιεχόμενα που αναφέρονται στο Παράρτημα Ι του π.δ. και που εκδίδονται από την Υπηρεσία Πιστοποίησης και

- Να δημιουργείται από 'ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής', διάταξη δηλαδή που καλύπτει τις απαιτήσεις ασφαλείας του Παραρτήματος ΙΙΙ, στις οποίες μπορεί να αντεπεξέλθει σήμερα μια 'έξυπνη κάρτα' (smart card), η οποία ενσωματώνει μέσα της chip (μικροεπεξεργαστή), με ειδικό λειτουργικό σύστημα και αλγόριθμους κρυπτογράφησης.

Μόνο η τήρηση όλων των παραπάνω προϋποθέσεων, και μάλιστα έτσι όπως εξειδικεύονται και αναλύονται περισσότερο στα τεχνικά πρότυπα που αναπτύσσουν ειδικά για την εξειδίκευση της συγκεκριμένης οδηγίας, οι ευρωπαϊκοί οργανισμοί τυποποίησης, μετά από εντολή της ειδικής επιτροπής της Commission, (τα οποία

---

<sup>18</sup> Ποιότητα στη δημόσια διοίκηση: Πρόταση αλλαγών: Επιτροπή για την εξέταση της μακροπρόθεσμης οικονομικής πολιτικής - Αθήνα : Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, 1998, σελ. 23-29.

<sup>19</sup> Electronic signatures [multimedia] : law and legislation , Brazell, Lorna. London : Sweet & Maxwell, 2004, p.15-22

μάλιστα ολοκληρώνονται και θα δημοσιευθούν σύντομα και στην επίσημη εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως προβλέπει και η Οδηγία,), μόνο τότε λοιπόν, επέρχεται η ισοτιμία της ηλεκτρονικής υπογραφής με την ιδιόχειρη, χωρίς να απαιτούνται δηλαδή και άλλα αποδεικτικά στοιχεία, όπως πιθανώς να συμβεί με τη δικαστική αξιολόγηση μιας μη αναγνωρισμένης ηλεκτρονικής υπογραφής.

Όσον αφορά τώρα τη χρήση των ηλεκτρονικών υπογραφών στη Δημόσια Διοίκηση, το άρθρο 3 §7 της Οδηγίας 99/93/EK, προβλέπει επί λέξει τα εξής:

«Τα κράτη μέλη δύναται να εξαρτούν τη χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών στο δημόσιο τομέα από ενδεχόμενες πρόσθετες απαιτήσεις. Οι εν λόγω απαιτήσεις είναι αντικειμενικές, διαφανείς, ανάλογες και δεν οδηγούν σε διακρίσεις, αναφέρονται δε μόνο στα ειδικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης εφαρμογής. Οι απαιτήσεις αυτές δεν πρέπει να αποτελούν εμπόδιο στις διασυνοριακές υπηρεσίες για τους πολίτες»

Οι βασικές επιταγές αυτής της διάταξης είναι ότι ο δημόσιος τομέας του κάθε κράτους-μέλους δεν μπορεί να αποκλείσει τα προϊόντα της ελεύθερης αγοράς από τη χρήση τους στις υπηρεσίες του, φτιάχνοντας πιθανώς ένα κλειστό τεχνολογικά σύστημα, που θα διατηρούσε το μονοπώλιο στην έκδοση και στην διαχείριση ειδικών ηλεκτρονικών υπογραφών αποκλειστικά για τη χρήση τους στη Δημόσια Διοίκηση, αλλά αντιθέτως, θα πρέπει να μεριμνήσει έτσι ώστε, ορίζοντας αντικειμενικά, προφανώς με τη δημοσίευση κάποιων 'Πολιτικών Υπογραφής', τις τυχόν πρόσθετες απαιτήσεις του (π.χ. υποχρεωτική χρονοσήμανση, ή μη χρήση ψευδωνύμου) για κάθε μία παρεχόμενη υπηρεσία του, να υπάρχει η δυνατότητα λειτουργικότητας και αποδοχής από την υποδομή του, για όλα τα (κατάλληλα) προϊόντα υπογραφής της αγοράς.

Επανερχόμενοι πάλι, στο άρθρο 14 του ν. 2672/1998, το οποίο ορίζει τις προϋποθέσεις για την έγκυρη αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων και τηλεομοιοτυπίας (fax) μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και πολιτών, βλέπουμε τη θεσμοθέτηση μιας πρώτης τέτοιας πολιτικής, στην οποία ορίζονται συγκεκριμένες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, όπως αποστολή αποφάσεων, πρακτικών, γνωμοδοτήσεων, εγκυκλίων, απαντήσεων σε ερωτήσεις, που δεν απαιτούν ιδιαίτερη απόδειξη γνησιότητας με ψηφιακή υπογραφή, ενώ παράλληλα καθορίζεται και κάποια βασική μορφή στο περιεχόμενο των ηλεκτρονικών μηνυμάτων, τα οποία μπορούν να γίνουν δεκτά -με υποχρέωση απάντησης ή άλλης ενέργειας- από τις δημόσιες υπηρεσίες.

Το ιστορικό άρθρο αυτό, προβλέπει, όχι μόνο την έκδοση π.δ. για τον καθορισμό των τεχνικών μεθόδων για τη διακίνηση των ψηφιακών υπογραφών και την αρχειοθέτηση των ηλεκτρονικά υπογεγραμμένων μηνυμάτων, αλλά και την έκδοση και άλλων π.δ. που θα ορίζουν σχετικές προδιαγραφές και θα επεκτείνουν έτσι την χρήση των ηλεκτρονικών μηνυμάτων, που θα φέρουν την ηλεκτρονική υπογραφή και σε άλλες υπηρεσίες του δημοσίου, με αυξημένες απαιτήσεις ασφάλειας (ταυτοποίησης υπογράφοντος & αυθεντικότητας).

<sup>20</sup>Καταρχήν, έχουμε ήδη μια πρώτη απόφαση θεσμικού οργάνου που καθορίζει τη χρήση αναγνωρισμένων ηλεκτρονικών υπογραφών σε συγκεκριμένο κύκλο συναλλαγών. Πρόκειται για την απόφαση, η οποία υποχρεώνει όλες τις εισηγμένες εταιρείες να ορίσουν εκπροσώπους τους, στους οποίους θα πιστοποιηθεί η ηλεκτρονική υπογραφή τους, ώστε να στέλνουν τις εταιρικές ανακοινώσεις, τις οικονομικές καταστάσεις και άλλες υποχρεωτικές δηλώσεις τους με υπογεγραμμένα ηλεκτρονικά έγγραφα, μέσω του συστήματος 'HERMES'. Μάλιστα, μετά από σύντομη περίοδο προσαρμογής, δε θα μπορούν να στέλνουν τα έγγραφα αυτά με άλλον τρόπο, παρά μόνο ηλεκτρονικά.

---

<sup>20</sup> Securing electronic signatures processes : highlights of the Information Security Solutions Europe 2005 conference, Information Security Solutions Europe (Conference) (7th : 2005 : Berlin, Germany), p153-162

Τη δημιουργία των κρυπτογραφικών κλειδιών σε εξατομικευμένες έξυπνες κάρτες και την πιστοποίηση των ηλεκτρονικών υπογραφών των εκπροσώπων των εταιριών με αναγνωρισμένα πιστοποιητικά σύμφωνα με τη νομοθεσία, (καθώς και την έκδοση ξεχωριστών πιστοποιητικών ταυτοποίησης των χρηστών, για την ελεγχόμενη πρόσβασή τους στο σύστημα), την ανέλαβε η Ανάπτυξη Συστημάτων Υποστήριξης Κεφαλαιαγοράς Α.Ε., θυγατρική του ΧΑΑ. Η εφαρμογή στηρίζεται στη χρήση δύο διαφορετικών πιστοποιητικών, που καταχωρούνται ασφαλώς σε μία έξυπνη κάρτα, ένα για αναγνωρισμένες υπογραφές και ένα για την απλή ταυτοποίηση του κατόχου της, κατά την διαδικασία ελέγχου πρόσβασης στο σύστημα.

Από την άλλη μεριά, υπάρχουν έτοιμα πολλά σχέδια δράσης στη Δημόσια Διοίκηση που προβλέπουν τη χρήση των ηλεκτρονικών υπογραφών<sup>21</sup>.

- Σχεδόν όλα τα υπουργεία προβλέπουν την ανάπτυξη υποδομής στα Επιχειρησιακά Σχέδιά τους, που έχουν ανακοινώσει στα πλαίσια του προγράμματος 'Κοινωνία της Πληροφορίας'.

- Παράλληλα έχει ανακοινωθεί το σχέδιο ανάπτυξης εφαρμογής της 'Κάρτας του Πολίτη' από το ΥΠΕΣΔΔΑ, το οποίο όμως, παρά τις αισιόδοξες δηλώσεις, προβλέπεται να αργήσει ακόμη αρκετά, μιας και πρέπει να αντιμετωπισθεί συνολικά το ζήτημα της υπογραφής και της ταυτοποίησης των προσώπων στην Δημόσια Διοίκηση.

- Στα πλαίσια αυτά γίνονται κινήσεις από αρμόδια στελέχη για τη συμμετοχή τμημάτων του δημόσιου τομέα σε πιλοτικές εφαρμογές που αναπτύσσονται βάσει του προγράμματος e-Europe.

- Τέλος θα πρέπει να σημειωθεί ότι μέσα από το πρόγραμμα 'IDA' (Interchange of Data between Administration) και τα σχετιζόμενα με αυτό έργα υποδομής, η Δημόσια Διοίκηση ενσωματώνει σιγά-σιγά τις σχετικές τεχνολογίες.

Βέβαια, τα πράγματα δεν είναι ακόμη τόσο απλά. Υπάρχουν αρκετά ζητήματα που προκύπτουν όταν πρόκειται να εφαρμοστεί στην πράξη μια νέα και πολύπλοκη τεχνολογία, όπως είναι αυτή των ηλεκτρονικών υπογραφών, προσπαθώντας παράλληλα να συμμορφωθεί με όλες τις απαιτήσεις της νομοθεσίας για ασφάλεια, προστασία του πολίτη, διαφάνεια των διαδικασιών και διαλειτουργικότητα των εφαρμογών.

Έτσι, ένα πρώτο και σημαντικό ζήτημα που προβάλλει από την ερμηνεία των παραπάνω προδιαγραφών, είναι η ανάγκη ύπαρξης πολλών ειδών πιστοποιητικών για διαφορετικές χρήσεις. Δηλαδή, άλλο πιστοποιητικό πρέπει να έχει ο πολίτης για αποκλειστική χρήση του σε αναγνωρισμένες υπογραφές του σε ηλεκτρονικά έγγραφα, άλλο πιστοποιητικό ταυτοποίησής του, για την πρόσβαση σε απομακρυσμένα συστήματα και την απλή υπογραφή μηνυμάτων e-mail και πιθανώς, άλλο για τις ανάγκες κρυπτογράφησης του, μιας και το ιδιωτικό κλειδί του που προορίζεται για τέτοια χρήση είναι φρόνιμο να έχει γίνει 'Back-Up' (αντιγραφθεί), αφού η τυχόν οριστική καταστροφή του θα κατασττούσε αδύνατη την αποκρυπτογράφηση των σημαντικών αρχείων του.

Ένα άλλο πρόβλημα που δημιουργείται, προέρχεται από την περιορισμένη διάρκεια, που συνήθως έχουν για λόγους ασφαλείας, τα ηλεκτρονικά πιστοποιητικά, αλλά και τη δυνατότητα άμεσης ανάκλησής τους, καθιστώντας προβληματική τη διαδικασία επαλήθευσης των υπογραφών σε χρόνο μεταγενέστερο από τη λήξη της ισχύς τους.

---

<sup>21</sup> Αργυριάδης, Δημήτρης. Για μια δημόσια διοίκηση που αποδίδει και επικοινωνεί με τους πολίτες / Δημήτρης Αργυριάδης. - Αθήνα : Σάκκουλας Αντ. Ν., 1998. σελ. 99-114 (Θεσμοί της Ελληνικής Κοινωνίας · 10)

Τέλος, δεν πρέπει να ξεχνάμε, ότι όλες αυτές οι εφαρμογές θα πρέπει να λειτουργούν ανοικτά, αποδεχόμενες προϊόντα (πιστοποιητικά, αλγόριθμους, έξυπνες κάρτες κλπ.) ηλεκτρονικής υπογραφής από διαφορετικούς παροχείς της ελεύθερης αγοράς, ικανοποιώντας έτσι κάθε απαίτηση για διαλειτουργικότητα και συμβατότητα μεταξύ όλων αυτών των προϊόντων.

Όμως, για όλα αυτά τα προβλήματα, έχουν βρεθεί τρόποι αντιμετώπισής τους. Όσον αφορά τα πολλαπλά πιστοποιητικά, η λύση είναι η ταυτόχρονη ύπαρξή τους στον ίδιο φορέα, (π.χ. μια smart card που έχει πλέον αυτή τη δυνατότητα από άποψη χωρητικότητας) και η ευρεία χρήση εξειδικευμένων προγραμμάτων (software) που αναπτύσσονται ειδικά για τη διαχείριση και χρήση τέτοιων διαφορετικών πιστοποιητικών.

Για την επαλήθευση των υπογραφών μετά την τακτική ή έκτακτη λήξη της ισχύος των πιστοποιητικών, αρκεί η εναπόθεση μιας αξιόπιστης χρονοσήμανσης στο υπογεγραμμένο έγγραφο αμέσως μετά την ηλεκτρονική υπογραφή του, οπότε με αντιπαραβολή του πιστοποιητικού με τα ισχύοντα, κατά την συγκεκριμένη ημερομηνία, πιστοποιητικά που έχει διατηρήσει υποχρεωτικά ο Π.Υ.Π, αποδεικνύεται η εγκυρότητα της υπογραφής.

Επίσης, για την πιστοποίηση ιδιοτήτων, αν και η Οδηγία προβλέπει τη δυνατότητα αυτές να αναφέρονται μέσα στο αναγνωρισμένο πιστοποιητικό του υποκειμένου, η λύση που υιοθετείται από την αγορά και την οποία μάλιστα υιοθετεί ρητά το σχετικό κανονιστικό διάταγμα της Γερμανίας<sup>22</sup>, είναι η έκδοση ξεχωριστών πιστοποιητικών ιδιοτήτων, που εκδίδονται από αρμόδιες υπηρεσίες για την πιστοποίηση αυτών των ιδιοτήτων και τα οποία συνδέονται με το βασικό πιστοποιητικό μέσω της αναφοράς του σειριακού αριθμού του, παρέχοντας έτσι την δυνατότητα να ανακαλείται, όποτε χρειάζεται, ένα πιστοποιητικό ιδιότητας, χωρίς να ανακαλείται το βασικό πιστοποιητικό δημοσίου κλειδιού, στο οποίο αναφέρεται και το πιο σημαντικό, να μπορεί να επιλέγει το ίδιο το υποκείμενο πού και πότε θα προβάλει μια ιδιότητά του ή όχι, (ανάλογα με τις απαιτήσεις της συγκεκριμένης Πολιτικής Υπογραφής) διατηρώντας την ικανότητά του να υπογράφει νόμιμα με το βασικό αναγνωρισμένο πιστοποιητικό του, ακόμη και με ψευδώνυμο.

Τέλος, όσον αφορά το ζήτημα της διαλειτουργικότητας των προϊόντων, αυτή τείνει να επιτευχθεί με την υιοθέτηση από τους κατασκευαστές κοινών προτύπων επαφής (interface), στη λειτουργία των προϊόντων τους και με τη διαπίστευση αυτής της συμμόρφωσης μέσα από τους θεσμικούς μηχανισμούς που προβλέπει η Οδηγία.

Με τις γνώσεις αυτές, μπορούμε πλέον να δούμε πώς περίπου πρέπει να αναπτυχθεί η χρήση των ηλεκτρονικών υπογραφών από την Δημόσια Διοίκηση, και ποια στάδια (προϋποθέσεις) πρέπει να γίνουν, ώστε να φθάσουμε στην ολοκλήρωση εφαρμογών.

Καταρχήν ας αναφερθούμε στα στάδια, που πρέπει να ολοκληρωθούν για να φθάσουμε στη λειτουργία των σχετικών υπηρεσιών γενικώς στο δημόσιο τομέα.

Φυσικά, πρώτο στάδιο και σημαντική προϋπόθεση είναι ο σχολαστικός σχεδιασμός των υπηρεσιών και των διαδικασιών που θα ακολουθούνται.

Δεύτερο στάδιο είναι η ανάπτυξη του σχετικού τεχνολογικού εξοπλισμού και κυρίως του λογισμικού που θα υποστηρίζει τις υπηρεσίες αυτές.

Τρίτο στάδιο είναι η πιστοποίηση των πόρων της συγκεκριμένης υπηρεσία, δηλαδή η έκδοση πιστοποιητικών για τους υπολογιστές και για το προσωπικό, το οποίο θα χειρίζεται αυτές τις υπηρεσίες.

---

<sup>22</sup> Securing electronic signatures processes : highlights of the Information Security Solutions Europe 2005 conference, Information Security Solutions Europe (Conference) (7th : 2005 : Berlin, Germany), p239-243

Τέλος, είναι η τεκμηρίωση και η θεσμοθέτηση των υπηρεσιών αυτών ώστε να αποκτήσουν την ανάλογη εγκυρότητα και διαφάνεια που απαιτείται.

Από την άλλη μεριά, θα πρέπει να σχεδιαστούν αναλυτικά οι παρεχόμενες υπηρεσίες, καταγράφοντας τις ειδικές απαιτήσεις που πρέπει να έχουν αυτές, σύμφωνα και με τη σχετική νομοθεσία, παραδείγματος χάριν, μια υπηρεσία ηλεκτρονικής κατάθεσης δικογράφων, θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη της, ότι μόνο οι δικηγόροι μπορούν να καταθέτουν συγκεκριμένα δικόγραφα και ότι θα πρέπει να υπάρχει σαφής απόδειξη για την ημερομηνία κατάθεσης και θα πρέπει να τεθεί αναγνωρισμένη υπογραφή του δικηγόρου στο δικόγραφο αυτό, απαιτώντας έτσι όλα τα σχετικά πιστοποιητικά, ενώ σε μια άλλη υπηρεσία που θα παρέχει πληροφορίες για τη δημοσίευση αποφάσεων, δε θα απαιτεί υπογραφή ή χρονοσήμανση, αλλά θα απαιτεί πιστοποιητικό ταυτοποίησης (για την πρόσβαση στην υπηρεσία) και πιστοποιητικό ιδιότητας (είτε δικηγόρου, είτε δικαστή), εφόσον μόνο σ' αυτούς περιορίζεται στο παράδειγμά μας η παροχή των πληροφοριών αυτών.

Έτσι, αφού γίνει ο σχεδιασμός αυτός, θα πρέπει να αναπτυχθεί η κατάλληλη υποδομή, να αναπτυχθεί και να ελεγχθεί το σχετικό 'software' και να γίνει η σχετική εκπαίδευση του προσωπικού, με επόμενο στάδιο την πιστοποίηση όλου του σχετικού προσωπικού και του εξοπλισμού (με έκδοση πιστοποιητικών ταυτοποίησής τους). Το λογικό είναι στο προσωπικό να εκδοθούν και αναγνωρισμένα πιστοποιητικά, για την έγκυρη ηλεκτρονική υπογραφή τους σε έγγραφα, αλλά και πιστοποιητικά ιδιοτήτων, για τη διαβάθμισή τους σε διαφορετικά δικαιώματα υπογραφής.

Αυτό που πρέπει να κάνει η Πολιτεία πριν παράσχει υπηρεσίες e- government προς τους πολίτες και τους υπαλλήλους του, είναι να ορίσει με διαφανείς και αντικειμενικούς τρόπους, όπως επιτάσσει και η Οδηγία, με ποιες προϋποθέσεις μπορούν να διαπράξουν έγκυρα μια συναλλαγή με τις υπηρεσίες του δημόσιου φορέα οι ενδιαφερόμενοι, αιτιολογώντας μάλιστα και τις επιλογές της αυτές. Θα πρέπει δηλαδή, μεταξύ άλλων, η Πολιτεία να ορίσει και να δικαιολογήσει:

- Πότε και πού απαιτείται Πιστοποιητικό Ταυτοποίησης, για ελεγχόμενη πρόσβαση στις υπηρεσίες.
- Πότε και πού απαιτείται Αναγνωρισμένο Πιστοποιητικό, για ηλεκτρονική υπογραφή από τον πολίτη.
- Πότε απαιτείται χρονοσήμανση και ποιος (ο πολίτης ή η υπηρεσία) φέρει την ευθύνη εναπόθεσής της.
- Πότε απαιτείται Πιστοποιητικό Ιδιοτήτων του πολίτη και σε ποια υπηρεσία, καθώς και άλλες σχετικές πολιτικές της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης (όπως αν δέχεται και που υπογραφές με ψευδώνυμο, ποιες διαδικασίες επίλυσης διαφορών έχει προβλέψει, κλπ.)

Κάνοντας όλα τα παραπάνω, θα πρέπει να προβλέψει παράλληλα και τη δυναμικότητα που πρέπει να έχουν οι πολιτικές του, τόσο για τη διαρκή ενσωμάτωση νέων υπηρεσιών και τεχνολογιών, όσο και για τη διαρκή παρακολούθηση της εξέλιξης των παρεχόμενων προϊόντων από την αγορά, τα οποία, καθώς θα αποκτούν τις προβλεπόμενες διαπιστεύσεις και διαπιστώσεις συμμόρφωσης από τους αρμόδιους φορείς, θα πρέπει να εντάσσονται ως αποδεκτά προϊόντα σε μια σχετική δυναμική λίστα αποδεκτών προϊόντων από τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα.

Έτσι, κάλλιστα οι συγκεκριμένες πολιτικές της Δημόσιας Διοίκησης<sup>23</sup> θα μπορούν, να δημοσιεύονται σε ηλεκτρονική μορφή σε ένα συγκεκριμένο 'site' (ιστοσελίδα) ,

---

<sup>23</sup> Δημόσια διοίκηση : Συγκριτική ανάλυση / επιμέλεια J. A. Chandler , Καλλιόπη Σπανού · μετάφραση Βίκυ Λύρα , Αργυρώ Μερκούρη. - Αθήνα : Παπαζήσης, 2003. σελ 267-278



έχοντας κάποια δυναμικά πεδία τα οποία θα ενημερώνονται συνεχώς με νέες προσθήκες για υπηρεσίες και αποδεκτά προϊόντα.

Το τελικό μοντέλο<sup>24</sup> εφαρμογής που συνοψίζει όλα αυτά και που, εφόσον τηρηθούν οι προϋποθέσεις που αναλύσαμε μέχρι τώρα, θα δούμε πολύ σύντομα στην καθημερινή μας ζωή θα είναι κάπως έτσι:

Ο δικηγόρος, όπως και κάθε πολίτης, θα μπορεί να προμηθεύεται αναγνωρισμένα πιστοποιητικά (για τις νόμιμες υπογραφές του) καθώς και πιστοποιητικά ταυτοποίησης (για την ελεγχόμενη πρόσβασή του σε πληροφοριακά συστήματα) μέσα σε μια 'smart card' από τον Π.Υ.Π. της ελεύθερης αγοράς, τα οποία θα μπορεί να συνοδεύει με πιστοποιητικό ιδιότητας δικηγόρου, που θα το προμηθεύεται από τον σχετικό Δικηγορικό Σύλλογό του και με αυτά τα εφόδια, θα μπορεί να προβεί σε κάθε είδους ηλεκτρονική συναλλαγή.

Αντίστοιχα, το Υπουργείο, αφού πιστοποιήσει το προσωπικό και τους υπολογιστές στους εποπτευόμενους από αυτούς τους φορείς και αφού έχει αναπτύξει τις κατάλληλες εφαρμογές, θα μπορεί να παρέχει μέσω διαδικτύου, σε συνεργασία με τον φορέα αυτόν, ένα πλήθος από υπηρεσίες εξ' αποστάσεως, με ελάχιστους πόρους και με αυτόματη διεκπεραίωση πολλών διαδικασιών (π.χ. έκδοση πιστοποιητικών μη πτωχεύσεως).

Έτσι και εφόσον έχει προβλεφθεί η παροχή υπηρεσίας χρονοσήμανσης, υπάρχουν όλα τα απαραίτητα στοιχεία και τηρούνται όλες οι νόμιμες προϋποθέσεις, ώστε να μπορεί ο δικηγόρος να υπογράψει και να καταθέσει το δικόγραφο του επίσημα και νόμιμα στο αρμόδιο δικαστήριο, από τον υπολογιστή του γραφείου του, ακόμη και στις δύο η ώρα το βράδυ.

Ειδικά στο χώρο της Δημόσιας Διοίκησης, με τα τεράστια γραφειοκρατικά προβλήματα που αντιμετωπίζει η ολοκλήρωση των εφαρμογών ηλεκτρονικής υπογραφής έχει να προσφέρει πολλά σε όλους, υπάλληλους και πολίτες. Με τη χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών, μπορούμε να εφαρμόσουμε τεχνικές τηλε-εργασίας, εργαζόμενοι από το χώρο που μας εκφράζει, αποφεύγοντας έτσι άσκοπες μετακινήσεις και ταλαιπωρία. Όλα αυτά, εφόσον σχεδιαστούν σωστά, θα έχουν ως αποτέλεσμα την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής μας, και παράλληλα την επίλυση πολλών χρόνιων προβλημάτων δυσλειτουργίας στην οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης.

#### **4.3 Εξατομικευμένες υπηρεσίες**

Η εξατομίκευση της σχέσης των δημοσίων υπηρεσιών με το χρήστη, θα αρχίσει να πραγματοποιείται δίνοντας την ευκαιρία στους χρήστες να εξοικειωθούν με την κατάσταση των διοικητικών τους αρχείων και το βαθμό προόδου της οδήγίας ενός αιτήματος και περιορίζοντας όσο το δυνατό περισσότερο τις περιττές πληροφορίες, τις οποίες λαμβάνει ο χρήστης από συγκεκριμένες υπηρεσίες. Η οργάνωση μιας υπηρεσίας υποδοχής για την ενημέρωση των χρηστών όσον αφορά στην ηλεκτρονική υπογραφή, επιτρέπει στους χρήστες και τις επιχειρήσεις να λαμβάνουν γρήγορα τα έγγραφα ή τις απαντήσεις που χρειάζονται από τις δημόσιες υπηρεσίες.

Επιπλέον, η εξατομικευμένη γαλλική υπηρεσία "mon service public", θα είναι προσιτή για το κοινό, από την ηλεκτρονική πύλη. Θα επιτρέπει στο χρήστη να δημιουργήσει τη δική του ιστοσελίδα, διευκολύνοντάς τον στην είσοδο και την πρόσβασή του στα διοικητικά του αρχεία. (αλλαγή διεύθυνσης, φορολογικός απολογισμός, κοινωνικά ασφαλιστικά οφέλη κτλ). Η συγκεκριμένη εξατομικευμένη υπηρεσία θα πραγματοποιηθεί σε διάφορα στάδια. Από το 2004, η υπηρεσία αλλαγής διεύθυνσης, καθώς και οι αιτήσεις για τα πιστοποιητικά γέννησης είναι

---

<sup>24</sup> Δημόσια διοίκηση : Συγκριτική ανάλυση / επιμέλεια J. A. Chandler , Καλλιόπη Σπανού · μετάφραση Βίκυ Λύρα , Αργυρώ Μερκούρη. - Αθήνα : Παπαζήσης, 2003. σελ 328-332

προσιτά σε όλους. Επιπλέον, το προμήνυμα της αντιστοιχίας για την πρόσβαση στα διοικητικά αρχεία θα εξετάζεται από ειδικευμένους εθελοντές. Η δοκιμή αυτή επέτρεψε στην αξιολόγηση των δυσκολιών και των προβλημάτων, που αντιμετωπίζει το συγκεκριμένο πρόγραμμα, για τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής. Στα μέσα του 2006, η υπηρεσία "mon service public" , θα επιτρέπει και τη χρήση νέων τηλεπηρεσιών διοίκησης, για όσους χρήστες επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν. Ο χρήστης θα είναι σε θέση να ταυτοποιηθεί, με τη βοήθεια ενός εθνικού διαγράμματος της ηλεκτρονικής του ταυτότητας, για να μπορεί να χρησιμοποιεί τα ηλεκτρονικά του αρχεία.

Για να απλοποιηθεί η μέθοδος λήψης και αποστολής των απαραίτητων εγγράφων και πιστοποιητικών και για να αποφευχθεί η αποστολή περιττών πληροφοριών, οι χρήστες θα πρέπει να ακολουθήσουν συγκεκριμένες διαδικασίες:

- Να στείλουν έγκαιρα τις αιτήσεις για τη λήψη των ηλεκτρονικών πιστοποιητικών που χρειάζονται.
- Να αποθηκεύουν σε ηλεκτρονική μορφή τα προσωπικά τους στοιχεία και τους κωδικούς πρόσβασης.
- Να είναι προσεκτικοί στις ανταλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες, δεδομένου ότι υπάρχει περίπτωση κλοπής των στοιχείων τους από τρίτους.
- Να επισκέπτονται τις ιστοσελίδες που τους παρέχουν πληροφορίες για την ηλεκτρονική διοίκηση και υπογραφή, όπως είναι η ιστοσελίδα "mon service public".

#### **4.4 Υπηρεσίες προσιτές για όλους**

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διοίκησης πρέπει να ωφελήσει τόσο τους χρήστες, όσο και αυτούς που δε χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και χρειάζονται ενημέρωση για τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής. Για το λόγο αυτό οι ενημερωτικές πηγές και τα εργαλεία για την απαραίτητη επεξεργασία των ηλεκτρονικών εγγράφων, θα τεθούν στη διάθεση των δημοσίων υπαλλήλων, για να μπορούν να απαντήσουν αποτελεσματικά και με ταχεία βήματα σε οποιαδήποτε απορία των πολιτών και που θα εκφράζεται με ταχυδρομικό, με ηλεκτρονικό, ή με τηλεφωνικό τρόπο.

Η εξυπηρέτηση των πολιτών αποτελεί σήμερα καίριο σημείο, ιδιαίτερα στις αγροτικές και ημιαγροτικές ζώνες, όπου τα εργαλεία της ηλεκτρονικής διοίκησης θα επιτρέπουν στο προσωπικό των δημαρχείων, να βοηθά και να επεξηγεί το ρόλο της ηλεκτρονικής διοίκησης στους ενδιαφερομένους, απλούστερα και αποτελεσματικότερα. Επομένως, οι άνθρωποι που δεν έχουν τον εξοπλισμό ή τις απαραίτητες γνώσεις, θα μπορούν να έχουν την ενημέρωση και την πρόσβαση, στις υπηρεσίες του διαδικτύου.

Ένα πρώτο στάδιο έχει επιτευχθεί για την κατεύθυνση αυτή, από τη Γαλλική Υπηρεσία Ενημέρωσης, η οποία θέτει στη διάθεση του κοινού τις απαραίτητες πληροφορίες όσον αφορά τα διοικητικά βήματα της ηλεκτρονικής διοίκησης , για τη διαδότηση και τον εμπλουτισμό των τοπικών διευθύνσεων και οργανισμών για τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής και των ηλεκτρονικών εγγράφων.

Όσον αφορά στον περιφερειακό προγραμματισμό για τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής, τα αποτελέσματα είναι πολύ ενθαρρυντικά, ιδιαίτερα μετά την εγκατάσταση εικονικών μετρητών, οι οποίοι προσφέρουν όλες τις πληροφορίες και υπηρεσίες για την ηλεκτρονική υπογραφή, στους χρήστες του Διαδικτύου. Οι μετρητές αυτοί προσφέρουν τη δυνατότητα χρήσης εικονικών ηλεκτρονικών υπογραφών, για τη διευκόλυνση εκμάθησης από τους πολίτες. Δημιουργούν τη λογική των θεσμικών δικτύων , για να εστιαστεί το θέμα της πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες και να εγκαταστήσει τους απαραίτητους μηχανισμούς, οι οποίοι θα διευκολύνουν τους χρήστες, στο να χρησιμοποιούν τα ηλεκτρονικά έγγραφα.

Προκύπτει, επομένως, μια βελτίωση της δυνατότητας πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες , ειδικότερα στις απομακρυσμένες περιοχές. Για το λόγο αυτό η Γαλλική

Υπηρεσία Ενημέρωσης, συνεργάζεται με αντιπροσωπίες από τις αγροτικές περιοχές, για τη στήριξη των τοπικών αρχών και των κοινωνικών οργανώσεων, για την επέκταση της πρόσβασης, μέσω ηλεκτρονικού τρόπου, στις δημόσιες υπηρεσίες.

Η δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες αυτές, θα επικυρωθεί από την εφαρμογή κοινών προτύπων, στην επέκταση μέτρων που έχουν παρθεί από το κράτος, κατά τη διάρκεια ενημέρωσης των αρμοδίων φορέων, από την υπηρεσία πληροφόρησης.

Οι δημόσιες ηλεκτρονικές πύλες<sup>25</sup>, αποτελούν έναν από τους σημαντικότερους πόλους του γαλλικού διαδικτύου, τόσο για το μέγεθος, όσο και για την ποικιλομορφία των πληροφοριών που παρέχονται από τις αρμόδιες υπηρεσίες.

Λόγω του κρίσιμου ρόλου τους, οι δημόσιες ηλεκτρονικές πύλες οφείλουν, επίσης, να είναι πρεσβευτές του διαδικτύου, να είναι κοντά στους πολίτες και ιδιαίτερα στους νέους χρήστες των μέσων αυτών. Για το λόγο αυτό οφείλουν να είναι παραδειγματικοί στο κύριο τεχνολογικό πλαίσιο.

Η άνεση του χρήστη εξαρτάται-κατά ένα μεγάλο μέρος- από την εργονομία των δημόσιων υπηρεσιών. Δηλαδή, από την απλότητα των στόχων που εκτελούνται και των χρησιμοποιούμενων όρων, ώστε να είναι ευανάγνωστα και κατανοητά από το ευρύ κοινό. Επίσης, εξαρτάται εξίσου από την ομοιογένεια της παρουσίασης του ηλεκτρονικού εγγράφου, από τις προτεινόμενες υπηρεσίες.

Η μετάβαση μιας υπηρεσίας σε μια άλλη δεν πρέπει να προκαλέσει σύγχυση στο χρήστη, γι'αυτό όλα τα δεδομένα (ταυτότητα, διεύθυνση) πρέπει να έχουν την ίδια ονομασία και να απαιτούν την ίδια απάντηση σε όλες τις περιπτώσεις, όπου με τον τρόπο αυτό, θα δηλώνουν την αυθεντικότητα του χρήστη.

Ένας γραφικός χάρτης είναι ήδη καταρτισμένος από τον Ιούνιο του 2004, προκειμένου να εγγυηθεί την ομοιογένεια ανάμεσα στις προσφερόμενες υπηρεσίες και τους ενδιαφερόμενους χρήστες. Στο πλαίσιο αυτό μελετούνται και κάποιες διοικητικές απλοποιήσεις από την Επιτροπή Προσανατολισμού, έτσι ώστε να διευκολυνθούν οι χρήστες της διοικητικής γλώσσας, στην εφαρμογή των νέων υπηρεσιών, με τις προγραμματισμένες εξελίξεις τους, στον τομέα χρήσης της ηλεκτρονικής υπογραφής.

Με τον ίδιο τρόπο η διαχείριση των διευκολύνσεων για τους χρήστες είναι ένα πολύ κρίσιμο σημείο, το οποίο πρέπει να αντιμετωπισθεί κατά τη διάρκεια της ηλεκτρονικής εγγραφής, για οποιαδήποτε τηλεξυπηρέτηση, η οποία θα εναρμονιστεί με το σύνολο των υπόλοιπων υπηρεσιών, ιδιαίτερα από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων.

Επιπλέον, οι απλές υπηρεσίες οφείλουν όχι μόνο να είναι ευκολόχρηστες, αλλά και να έχουν μια απλότητα στη διαχείριση, έτσι ώστε να αποτραπούν οποιαδήποτε εμπόδια στη χρήση της ηλεκτρονικής διοίκησης. Για παράδειγμα, τα εργαλεία ασφάλειας των ανταλλαγών (ηλεκτρονικές κάρτες πρόσβασης, κλειδιά USB κ.ά), πρέπει να είναι σε θέση να εγκατασταθούν και να εφαρμοστούν από τον καθένα. Οι συστάσεις για το λόγο αυτό, θα διαμορφωθούν με μια συνοχή, βάσει των διεθνών προτύπων, φροντίζοντας για την ασφάλεια των πληροφοριών και των δικτύων και για την ανεξαρτησία έναντι των βιομηχανικών πεπραγμένων.

Πέρα από την ευκολία στη χρήση, οι νέες υπηρεσίες πρέπει να είναι η περίπτωση διαμόρφωσης των απαραίτητων διαδικασιών, τόσο σε επίπεδο πληροφοριών, οι οποίες καταλαμβάνονται από το χρήστη, όσο δικαιολογητικών ηλεκτρονικών εγγράφων, που θα του παρέχονται. Κάθε βαρύς εξαναγκασμός στο χρήστη για τη

---

<sup>25</sup> Φλωράτος, Χρήστος Α. Η ελληνική δημόσια διοίκηση : Αδυναμίες, μέτρα εξυγίανσης /Χρήστος Αγγ. Φλωράτος. - Αθήνα : Αρσενίδης, 2005. σελ. 582-591

λήψη των πιστοποιητικών που χρειάζεται, θα πρέπει να δικαιολογείται και να εξετάζονται συστηματικά όλες οι εναλλακτικές λύσεις.

Οι λύσεις αυτές αφορούν ειδικότερα τα παρακάτω σημεία:

- Περιορισμός του αριθμού πληροφοριών, που ο χρήστης πρέπει να αναγνωρίσει. Το πρώτο διάστημα η υπηρεσία προτείνει στο χρήστη να συμπληρώσει ένα ηλεκτρονικό έντυπο με όμοια γραφή, όπως θα είναι στο τυπωμένο γραπτό έντυπο. Έπειτα, τα έντυπα θα ανανεωθούν αυτόματα, έτσι ώστε μόνο οι μυστικές πληροφορίες των υπηρεσιών, να παρέχονται στο χρήστη. Όταν για το ίδιο το διοικητικό βήμα παρέχονται πολλές υπηρεσίες, οφείλουν οι ηλεκτρονικές τηλευπηρεσίες να διαμορφώσουν μια κοινή υπηρεσία, η οποία θα επιτρέπει την πραγματοποίηση μίας μόνο διαδικασίας, για το σύνολο των δηλώσεων των πιστοποιητικών, που θα παρέχονται στους χρήστες. Για παράδειγμα, ενιαία υπηρεσία αλλαγής διεύθυνσης, ενιαία υπηρεσία επιδότησης των διαφόρων οργανισμών και επιχειρήσεων κ.ά.

- Βελτίωση του ευανάνγνωστου των ηλεκτρονικών εντύπων, ειδικότερα με τη χρήση των έξυπνων εγγράφων, που θα παρουσιάζουν στο χρήστη τους τίτλους και τα στοιχεία, που τους αφορούν( δήλωση επιστροφής φόρου εισοδήματος, δήλωση παροχής κοινωνικών ασφαλίσεων, κ.ά), μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή και μετά τη χρήση της ηλεκτρονικής τους υπογραφής, χωρίς να χρειάζεται να επισκέπτονται τις αρμόδιες υπηρεσίες.

- Προσαρμογή των διοικητικών βημάτων, κατά τη διάρκεια ανάπτυξης των καινούριων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα η εγκατάσταση τίτλων απασχόλησης στις επιχειρήσεις ή παροχή διπλωμάτων και πιστοποιητικών στους χρήστες, μετά από εγγραφή και παρακολούθηση κάποιου συνεδρίου ή σεμιναρίου. Οι προσφερόμενες δυνατότητες από την τρέχουσα τεχνολογία επιτρέπουν τη λειτουργία κάποιων συστηματικών αποστολών των ηλεκτρονικών εγγράφων, καθώς και τη χρήση της τηλεδιάσκεψης, επιτρέποντας στο χρήστη να συνομιλήσει άνετα και εχέμυθα, με το συνομιλητή, που θα του παράσχει τα έγγραφα που χρειάζεται.

- Εξέλιξη του δικαιώματος για την αύξηση αποστολής και λήψης των νόμιμων ηλεκτρονικών εγγράφων, υπό την ανάπτυξη των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διοίκησης. Το νομοσχέδιο που παρουσιάστηκε στο Κοινοβούλιο της Γαλλίας την άνοιξη του 2004, περιλαμβάνει τη μεταρρύθμιση των διατάξεων περί ηλεκτρονικής διοίκησης, σύμφωνα με τις γνωμοδοτήσεις που θα καθορίσουν ένα λογικό και συνολικό πλαίσιο, που θα επιτρέπει την περαιτέρω ανάπτυξη και χρήση της ηλεκτρονικής διοίκησης.

Μεταφορά της νόμιμης και διοικητικής πολυπλοκότητας των ηλεκτρονικών εγγράφων. Εάν η απλοποίηση των κειμένων των εγγράφων ενός διοικητικού οργανισμού γίνει εφικτή, θα αποτελέσει ένα πολύ σημαντικό στόχο της κυβέρνησης, που θα οδηγήσει στο επίπεδο της απλότητας των ηλεκτρονικών διαδικασιών. Η πολυπλοκότητα, που σχετίζεται με μεμονωμένα χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διοίκησης είναι απαραίτητο να ξεκαθαρίσει με μια νόμιμη διοικητική διαδικασία, που να είναι απλή και λειτουργική για τους χρήστες της ηλεκτρονικής υπογραφής.

Οι νέες υπηρεσίες που αναφέρονται στο παραπάνω πρόγραμμα δράσης<sup>26</sup>, θα είναι καταρτισμένες με τέτοιο τρόπο, ώστε να συμπεριλαμβάνουν το σύνολο όλων των αρμόδιων φορέων. (κράτος, τοπικές αρχές, κοινωνικά σύνολα κλπ). Αυτές οι συνολικές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι προσιτές από όλες τις εθνικές και τοπικές ηλεκτρονικές πύλες. Αυτό προσφέρει μια μεγάλη ενεργοποίηση της κρατικής διοίκησης. Είναι συχνά μομφή για τις υπηρεσίες, η βραδύτητά τους για άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών. Για το λόγο αυτό η σημαντική αυτή πρόοδος

---

<sup>26</sup> Αργυριάδης, Δημήτρης. Για μια δημόσια διοίκηση που αποδίδει και επικοινωνεί με τους πολίτες / Δημήτρης Αργυριάδης. - Αθήνα : Σάκκουλας Αντ. Ν., 1998. σελ.86-93 (Θεσμοί της Ελληνικής Κοινωνίας · 10)

προσφέρει επαρκείς μεθόδους ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διοίκησης, η οποία επιτρέπει στους υπαλλήλους και στους χρήστες της ηλεκτρονικής υπογραφής, να ανταλλάσσουν έγγραφα μεταξύ τους με ασφάλεια, ποιότητα, χαμηλότερο κόστος, επιτρέποντας τους να χρησιμοποιούν πιο εύκολους τρόπους λήψης των εγγράφων που χρειάζονται, όπως είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Σκοπός είναι, επίσης, να μειωθούν σημαντικά οι καθυστερήσεις στην αποστολή των πιστοποιητικών, όταν πλέον προσαρμολογείται το όλο σύστημα στις τροποποιημένες διατάξεις, που τέθηκαν στο γαλλικό Κοινοβούλιο και να ενταχθεί μια αυτοματοποιημένη μέθοδος επεξεργασίας των ηλεκτρονικών εγγράφων.

Όταν ο πολλαπλασιασμός των τηλε-υπηρεσιών θα είναι εφικτός, τότε θα υπάρχει για τους χρήστες μια ιστοσελίδα με τις υπηρεσίες αυτές, έτσι ώστε να μπορούν οι ίδιοι να επιλέξουν πιο εύκολα την προσφερόμενη υπηρεσία που χρειάζονται. Πέρα από τα θέματα της εργονομίας και της ποιότητας των υπηρεσιών, η προσκόλληση του κοινού είναι σημαντική, με τον όρο ότι θα παραχωρούνται στις υπηρεσίες όλα τα απαραίτητα στοιχεία, τα οποία θα ζητούνται από τους υπαλλήλους των υπηρεσιών. Η εμπιστοσύνη και η εχεμύθεια από τη μεριά των υπηρεσιών είναι, ασυζητητί, ένας από τους βασικότερους παράγοντες, για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διοίκησης. Η εμπιστοσύνη αυτή εξαρτάται κυρίως από δύο παράγοντες: την προστασία των δεδομένων σε προσωπικό επίπεδο και την ασφάλεια των ανταλλαγών.

Οι όροι μιας μεγαλύτερης διαφάνειας και ενός καλύτερου ελέγχου από την πλευρά των πολιτών και των επαγγελματιών, όσον αφορά στις ανταλλαγές τους με την ηλεκτρονική διοίκηση, τίθεται σε πρώτη μοίρα, έτσι ώστε να επιτευχθεί η συνεργασία τους και μελλοντικά. Πρέπει, λοιπόν, να απλοποιηθούν τα βήματα πρόσβασης στην ηλεκτρονική διοίκηση για τους χρήστες, τα οποία να προϋποθέτουν απομηματοποιημένες διοικητικές υπηρεσίες, ώστε να ρευστοποιούνται οι ανταλλαγές των ηλεκτρονικών εγγράφων για την αποστολή των απαιτούμενων πιστοποιητικών.

Κύριο μέλημα των υπηρεσιών είναι πάνω απ'όλα, ο σεβασμός και η προστασία των προσωπικών στοιχείων και δεδομένων των χρηστών. Κακή χρήση τους μπορεί να οδηγήσει στον περιορισμό ή και τερματισμό ακόμη, των διασυνδέσεων ανάμεσα σε υπηρεσία και χρήστη. Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διοίκησης πρέπει να επιτρέψει τη διαφάνεια στους πολίτες, για τη συνέχιση των διοικητικών τους συναλλαγών και αρχείων και να πετύχει έναν καλύτερο έλεγχο των προσωπικών στοιχείων των χρηστών για αποφυγή υποκλοπής ή λανθασμένης χρήσης της ηλεκτρονικής τους υπογραφής.

Οι υπηρεσίες πρέπει να έχουν υπόψη ότι ο χρήστης, φυσικό ή ηθικό πρόσωπο, πρέπει να προσδιορίζεται με έναν απλό και αξιόπιστο τρόπο στις ανταλλαγές των δεδομένων, τα οποία τους αφορούν. Ένας μεγάλος φόβος αφορά στις επιθέσεις στις προσωπικές ελευθερίες των χρηστών και τη μοναδικότητα ή την πολυπλοκότητα των μέσων ταυτοποίησης των πολιτών, απέναντι στις υπηρεσίες.

Σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, η Ευρωπαϊκή Ένωση σημειώνει ότι η πλειοψηφία των χωρών της, ήδη χρησιμοποιεί ένα ενιαίο προσδιοριστικό έγγραφο των πολιτών τους, ενώ άλλες χώρες θεωρούν το σημείο αυτό αντισυνταγματικό. Η μετάβαση στο ηλεκτρονικό πλάνο καθορίζει, λοιπόν, με λεπτομέρειες, τον κατάλογο των σχετικών δεδομένων ταυτοποίησης και των χρηστών τους, αλλά και καθορίζει τις μεθόδους ελέγχου, οι οποίες επιτρέπουν στο κράτος να εγγραφεί τις διαδικασίες της ανταλλαγής των ηλεκτρονικών εγγράφων.

Τα προγράμματα βρίσκονται υπό εξέλιξη στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και σε ορισμένες περιπτώσεις η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διοίκησης επεκτείνει το σύστημα ταυτοποίησης της ηλεκτρονικής υπογραφής και δίνει τη δυνατότητα προσφυγής από μέρους των χρηστών, στα υπάρχοντα συστήματα ταυτοποίησης (ενιαία ή κλαδικά). Σε ορισμένες χώρες, όπου το ενιαίο σύστημα ταυτοποίησης δεν υφίσταται, υπάρχει η εγκατάσταση μιας εξατομικευμένης πύλης από πλευράς της

διοίκησης. Επίσης, ήδη προετοιμάζονται κάποια προγράμματα ταυτοποίησης για άμεση πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.<sup>27</sup> Η φιλελευθεροποίηση της χρήσης ενός ενιαίου συστήματος ταυτοποίησης είναι αποτελεσματική σε ορισμένες χώρες, όπως η Ιρλανδία, με έναν προσωπικό αριθμό, τον οποίο κατέχουν οι δημόσιες υπηρεσίες και καθιερώνεται από το νόμο, με σκοπό την άμεση πρόσβαση του χρήστη στα ηλεκτρονικά έγγραφα, που τον αφορούν. Εάν η ύπαρξη ενός ενιαίου συστήματος ταυτοποίησης θέτει πρόβλημα και δυσπιστία στους χρήστες, είναι ενδεδειγμένο όπως χρησιμοποιηθούν ειδικές διατάξεις, έτοιμες να εγγυηθούν ότι ορισμένα στοιχεία θα παραμείνουν απαράβιαστα, υπό ορισμένους ρητούς όρους. Από αυτές τις εκτιμήσεις προκύπτουν οι εξής μορφές ταυτοποίησης:

Η χρήση ενός ενιαίου συστήματος ταυτοποίησης, το οποίο μπορεί να είναι γενικό (Βέλγιο, Ισπανία, Δανία, Ιρλανδία) ή επιμέρους ( Ιταλία, Πορτογαλία). Ένα τέτοιο σύστημα δεν υπάρχει ακόμη στη Γαλλία. Θα μπορούσε να έχει δημιουργηθεί από την επέκταση ενός κλαδικού συστήματος ταυτοποίησης, αλλά και αυτή η επιλογή εμφανίζεται αντίθετη με τη γαλλική παράδοση και δεν μπορεί να υιοθετηθεί από την κυβέρνηση.

Η δημιουργία ενός ενιαίου συστήματος ταυτοποίησης, το οποίο παραπέμπει σε επιμέρους συστήματα, όπως υφίσταται στην Αυστρία, την Εσθονία και τη Φιλανδία. Η λύση αυτή δεν είναι αποδεκτή, γιατί προκύπτει το πρόβλημα ύπαρξης ενός πίνακα ανταλλαγής στοιχείων μεταξύ των υπηρεσιών.

Η ελευθερία επιλογής μεταξύ των διαφόρων συστημάτων ταυτοποίησης, δε λύνει το πρόβλημα ανάμεσα στα δύο συστήματα ταυτοποίησης, ούτε το θέμα της αποθήκευσης των προσωπικών στοιχείων, αφού καταπατούνται βασικές ατομικές ελευθερίες των πολιτών, οι οποίοι θα έπρεπε να έχουν οι ίδιοι τη δυνατότητα στο να αποφασίσουν τη διαχείριση των προσωπικών τους δεδομένων.

---

<sup>27</sup> Development public administration: current approaches for electronic technology . Wright, J. David, Ottawa Services Canada, 2004, p.38-54

## 5. Ο ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### 5.1 Συμβολή στον εκσυγχρονισμό των δημοσίων υπηρεσιών

Εάν η ηλεκτρονική διοίκηση είναι ένα ισχυρό εργαλείο βελτίωσης των δημοσίων υπηρεσιών<sup>28</sup>, που παρέχονται στους πολίτες, αποτελεί, επίσης, ένα από τα σημαντικότερα μέσα εκσυγχρονισμού του κράτους. Πράγματι, ταυτόχρονα με την εφαρμογή των διατάξεων του νόμου, για την ηλεκτρονική υπογραφή στη δημόσια διοίκηση και τη διοικητική αποκέντρωση, η ηλεκτρονική διοίκηση θα συμβάλει στην εφαρμογή νέων μεθόδων εργασίας και νέων οργανισμών, με σκοπό την αποτελεσματικότερη εγκατάσταση της δημόσιας χρήσης των υπηρεσιών, αφού γίνει πιλοτικός έλεγχος, όπως ήδη εφαρμόζεται σε κάποιες περιοχές της Γαλλίας(Charente, Correze, Dordogne,Savoie). Η ηλεκτρονική διοίκηση θα υποστηρίξει τη συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα, διαμέσου πειραμάτων μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών. Πάνω απ'όλα, όμως, θα επιτρέψει τη βελτίωση συνθηκών εργασίας των υπαλλήλων, μείωσης της γραφειοκρατίας και ταχύτερης εξυπηρέτησης των πολιτών.

Για την αξιοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων<sup>29</sup> είναι ουσιαστικό οι τελευταίοι, να συνδέονται με την εγκατάσταση της ηλεκτρονικής διοίκησης και να ωφελούνται από τον αντίκτυπό της. Η αυτοματοποίηση της συλλογής πληροφοριών, θα καταστήσει πιθανή την απαλλαγή επαναλαμβανόμενων στόχων και ελάχιστα αξιοσημείωτων, όσον αφορά σημαντικές αποστολές ηλεκτρονικών εγγράφων.

Η άνοδος της χρήσης των τηλε-υπηρεσιών, θα επιτρέψει τη μείωση της αναμονής των πολιτών στις ουρές, βελτιώνοντας κατά συνέπεια τις συνθήκες εργασίας των υπαλλήλων, με την παροχή καλύτερης ποιότητας υπηρεσιών . Η παράδοση σε κάθε υπάλληλο μιας ηλεκτρονικής κάρτας-ταυτότητας κι έτσι η ηλεκτρονική υπογραφή, θα συνοδεύεται με τη δημιουργία νέων υπηρεσιών, όπως η πρόσβαση σε ιδιωτικά αρχεία και διαχείριση των αιτημάτων τους, έχοντας ως παράδειγμα τη γαλλική υπηρεσία i-prof, η οποία έχει αναπτυχθεί για 800.000 εκπαιδευτικούς από το αρμόδιο υπουργείο.

Η δημιουργία αυτών των υπηρεσιών στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διοίκησης, θα πραγματοποιηθεί με ανταλλαγή απόψεων, μεταξύ των αντιπροσώπων του διοικητικού προσωπικού. Η μόνιμη επιτροπή εκσυγχρονισμού των δημοσίων υπηρεσιών, θα ενημερωθεί από τους ανώτατους λειτουργούς και θα πάρει συμβουλές από το σύνολο των προγραμμάτων, που έχουν ήδη επνοηθεί, καθώς και από ειδικές συνεδριάσεις με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις.

Μια λεπτομερής προσοχή θα δοθεί στην συνεχή κατάρτιση των δημοσίων υπαλλήλων. Πράγματι, η ενέργεια αυτή είναι συχνά παραμελημένη, σε προγράμματα σχετικά με τα συστήματα πληροφοριών, αν και αποτελούν αναπόφευκτο όρο της επιτυχίας του γενικού προγράμματος, για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής υπογραφής. Επιπλέον, η ανάπτυξη της δημόσιας και ιδιωτικής συνεργασίας είναι πολύ σημαντική, για την εφαρμογή των συστημάτων πληροφοριών, που συσσωρεύουν ταυτόχρονα τον πολλαπλασιασμό στους κόλπους τους, όλων των λειτουργιών ελέγχου(διευθυντές και επικεφαλής των προγραμμάτων, υπεύθυνοι ασφάλειας, αρμόδιοι για την παροχή ποιότητας των συστημάτων κτλ).

Για να εφαρμόζονται οι ενέργειες αυτές, στα πλαίσια της ανάπτυξης του προγράμματος για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής υπογραφής στη δημόσια διοίκηση, η γαλλική κυβέρνηση αποφάσισε να λάβει τα ακόλουθα μέτρα:

---

<sup>28</sup> Cryptologie et signature électronique: Aspects juridiques de a. Bensoussan,p. 81-88, Sermes 21 septembre 1999

<sup>29</sup> <http://www.internet.gouv.fr>

Ένα πλαίσιο αναφοράς ελέγχου της αλλαγής, η οποία προορίζεται για τις διοικητικές ομάδες και ήδη διοργανώθηκε κατά το τέλος του 2004, από την αντιπροσωπεία για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διαχείρισης ηλεκτρονικών εφαρμογών του κράτους, σε συνεργασία με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Η προώθηση της ομαδικής εργασίας, όσον αφορά στις ηλεκτρονικές εφαρμογές, που προορίζεται για λειτουργικές ομάδες, προκειμένου να αναπτυχθούν οι απαραίτητες ικανότητες, στο χειρισμό των αιτημάτων των χρηστών.

Ένα φιλόδοξο πρόγραμμα αρχικού και συνεχούς σχεδιασμού, για την ηλεκτρονική διοίκηση, θα δοθεί στους δημοσίους υπαλλήλους, στα μέσα του 2006 και θα περιέχει:

- Τον έλεγχο αλλαγής και εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης.
- Την ενίσχυση των ομάδων εργασίας.
- Τον έλεγχο των συστημάτων πληροφοριών και επικοινωνιών.
- Την ασφάλεια, που πρέπει να παρέχει η ηλεκτρονική διοίκηση.
- Την οργάνωση των μηχανισμών παραγωγής και αντίληψης των τηλε-υπηρεσιών.
- Την απλοποίηση του συστήματος εφαρμογής της ηλεκτρονικής διοίκησης.

Ο μηχανισμός αυτός θα στηριχτεί και στην κατάρτιση των εκπαιδευτικών και των λειτουργών του δημοσίου τομέα. Στο πλαίσιο αυτό, θα επιτευχθούν συνομιλίες με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις, ιδιαίτερα αυτή των δημοσίων υπαλλήλων. Κάθε υπηρεσία θα κληθεί να διαθέσει το 20% των δραστηριοτήτων κατάρτισής της, για την υποστήριξη του προγράμματος αυτού. Οι παρατηρήσεις και τα συμπεράσματα του προγράμματος θα συνταχθούν σε μια έκθεση, η οποία θα δημοσιευτεί από τις τοπικές αρχές.

## **5.2 Αποτελεσματικότητα των δημοσίων υπηρεσιών**

Η ηλεκτρονική διοίκηση είναι ουσιαστική στον εκσυγχρονισμό της εργασιακής διαδικασίας του κράτους και των δημοσίων υπηρεσιών.. Πέρα από την ικανοποίηση των χρηστών, είναι απαραίτητο να επιταχυνθεί και να βελτιωθεί η διαδικασία ανταλλαγής ηλεκτρονικών εγγράφων. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσω των συστημάτων πληροφοριών, των οποίων το σχέδιο πρέπει να προβλέψει τα εργαλεία, που προσφέρουν αποτελεσματική βοήθεια στην καλύτερη της ροής των πληροφοριών και ειδικότερα στην ταχύτερη αξιολόγηση των αποτελεσμάτων, για τα μέτρα που έχουν παρθεί.

Επιπλέον, η εφαρμογή του νέου δημοσιονομικού θεσμού από το γαλλικό κράτος, για την ηλεκτρονική υπογραφή, ήδη ανέτρεψε την οργάνωση και την ποιότητα εργασίας των δημοσίων υπηρεσιών. Η αυτοματοποιημένη επεξεργασία των πληροφοριών πρέπει να αποτελέσει ένα ουσιαστικό όργανο, για την προαναφερθείσα πολιτική. Ήδη ο θεσμός αυτός υποβοήθησε ουσιαστικά, αφού χρησιμοποιήθηκε για την ανάπτυξη των διυπηρεσιακών και υπουργικών προγραμμάτων, τη χρήση ανθρώπινων και δημοσιονομικών πόρων, την εφαρμογή και αξιολόγηση των διατμηματικών πολιτικών, την αποτελεσματικότητα, τη συνοχή και την αλληλεπίδραση των συστημάτων πληροφοριών για τις υπηρεσίες. Το ίδιο ισχύει και για την πολιτική της διοικητικής αποκέντρωσης, η οποία συνοδεύεται από την εγκατάσταση συστημάτων πληροφορικής και έχει μεγάλες επιδόσεις, σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες.

Η ομοιογενής και συντονισμένη καθοδήγηση ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διοίκησης θα εξασφαλιστεί από τους αρμόδιους λειτουργούς της δημόσιας υπηρεσίας, τα υπουργεία, τους αντιπροσώπους κοινοτήτων, τις οργανώσεις κοινωνικής σφαίρας, με τη βοήθεια επιμέρους ομάδων, όπως αντιπροσώπους βιομηχάνων, ιδιωτικών οργανισμών, τραπεζών, συνδικάτων και πολιτών.



Για την εγγύηση μιας καλής ποιότητας διοίκησης, σημαντικό στοιχείο είναι η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση, η οποία δεν μπορεί να είναι αποτελεσματική, εάν δεν υπάρχει οργάνωση από μέρους των υπηρεσιών. Εντούτοις, υπάρχει κίνδυνος, ο οποίος πηγάζει από την αδυναμία μέσων και διαθέσιμων πόρων. Συνεπώς, οι μελλοντικές γενιές θα έρθουν αντιμέτωπες με την κατάσταση αυτή, γι' αυτό και η χρήση πληροφοριών και επικοινωνίας, για την ηλεκτρονική διοίκηση πρέπει να γίνουν προτεραιότητα για το κράτος. Είναι απαραίτητο, λοιπόν, να δοθεί έμφαση στις αποκεντρωμένες υπηρεσίες και στις τοπικές αρχές, προκειμένου να εγγραφεί η αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής διοίκησης και υπογραφής και να διασφαλιστεί η διαφάνεια και η εχεμύθεια, από τις κεντρικές δομές του κράτους. Για το σκοπό αυτό λήφθηκαν τα ακόλουθα μέτρα:

- Ενέργειες καθοδήγησης και αρχειοθέτησης των ηλεκτρονικών εγγράφων, από τους λειτουργούς της ηλεκτρονικής διοίκησης.
- Η Διεύθυνση Αρχείων της Γαλλίας, θα πραγματοποιήσει ένα ρυθμιστικό πλαίσιο στην αρχειοθέτηση των ηλεκτρονικών δεδομένων, ως αποτέλεσμα των πράξεων της ηλεκτρονικής διοίκησης.
- Τα ηλεκτρονικά εργαλεία θα προταθούν από τις τοπικές αρχές και θα αποτελέσουν αντικείμενο συντονισμού σε συνεργασία με τη δημόσια υπηρεσία.

Η εμφάνιση της ηλεκτρονικής διοίκησης θα επιτρέψει μια ευρεία ανακατανομή των υπηρεσιών του κράτους, για την επιβολή των κυβερνητικών προτεραιοτήτων, σε σχέση με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής υπογραφής στη δημόσια υπηρεσία. Για την ανάπτυξη των στόχων και των καθηκόντων των δημοσίων υπηρεσιών, η παρουσία όλων των υπαλλήλων της δημόσιας υπηρεσίας (ιατροί, εκπαιδευτικοί, αστυνομικοί, προσωπικό υπουργείων και άλλων δημόσιων τομέων) είναι απαραίτητη, για την επεξεργασία, τη διαχείριση και την καταγραφή των ηλεκτρονικών εγγράφων. Η μείωση του συνολικού κόστους στη δημόσια υπηρεσία επιτρέπει την επένδυση σε νέες αγορές εργασίας, βοηθώντας τις υπηρεσίες, στην έρευνα των τομέων παραγωγικότητας, στην υιοθέτηση των ορθών πρακτικών, ιδιαίτερα για την στήριξη της αποκέντρωσης του δημόσιου τομέα.

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διοίκησης επιτρέπει την επανεξέταση του περιφερειακού προγραμματισμού και την επίτευξη λύσεων, για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν, τόσο ο δημόσιος τομέας, όσο και οι πολίτες. Κατά συνέπεια, στον τομέα της υγείας, η τηλε-ιατρική αναδιοργανώνει τον εντοπισμό των κέντρων επεξεργασίας, σε άλλους χώρους υποδοχής και εξυπηρέτησης του κοινού. Με τον ίδιο τρόπο, η διαχείριση των επείγουσών νοσοκομειακών αναγκών πρέπει να τεθεί ως προτεραιότητα, σε επίπεδο ηλεκτρονικής διοίκησης, με στόχο την αποφυγή ταλαιπωρίας του κοινού, για την παραλαβή νοσοκομειακών εγγράφων, ιδιαίτερα των ευπαθών ομάδων, όπως τα άτομα με αναπηρίες, οι ηλικιωμένοι κτλ.

Για την υποστήριξη της διοικητικής αποκέντρωσης, το στρατηγικό σχέδιο της ηλεκτρονικής διοίκησης στοχεύει στην οργάνωση των τοπικών αρχών και των περιφερειακών υπηρεσιών, έτσι ώστε να αναπτυχθούν τα εργαλεία της ηλεκτρονικής διοίκησης και να εξυπηρετούνται ταχύτερα οι κάτοικοι της περιφέρειας. Ήδη επιτεύχθηκαν κάποιες συμβάσεις, μεταξύ κράτους και τοπικών αρχών (περιφερειακά και κοινοτικά συμβούλια, δημοτικές αρχές κλπ), προκειμένου να δοκιμαστεί η συνεργασία αυτή μέσα από οργανωτικές, τεχνικές και θεσμικές πτυχές. Μια δομή, η οποία τοποθετείται κοντά σε κάθε επόπτη της περιοχής που χρησιμοποιείται η ηλεκτρονική υπογραφή, θα είναι υπεύθυνη για την υποστήριξη των ντόπιων, όσον αφορά την ασφάλεια των πληροφοριών και των δικτύων, σύμφωνα πάντα με το σχέδιο ενίσχυσης των συστημάτων των πληροφοριών. Νέες μορφές συνεργασίας πρόκειται να επιδιωχθούν μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, για τη διευκόλυνση τόσο των πολιτών, όσο και των αρμόδιων υπηρεσιών. Εντούτοις, η συνεργασία αυτή θέτει ορισμένα προβλήματα στον τομέα της ηλεκτρονικής διοίκησης, μετά από συγκριτική μελέτη των γαλλικών υπηρεσιών, τόσο σε ευρωπαϊκό, όσο και σε διεθνές επίπεδο. Ιδιαίτερα προβλήματα παρουσιάζονται στο σύνολο των δαπανών, που χρησιμοποιούνται για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής

διοίκησης και τη βελτίωση παροχής τους στους πολίτες. Τα συστήματα πληροφοριών των υπηρεσιών οφείλουν να συμβάλουν στην αποτελεσματικότητα της δημόσιας υπηρεσίας και στο σύνολο των κλάδων του ιδιωτικού τομέα, ιδιαίτερα της βιομηχανίας.

## 6. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

### 6.1 Μια σημαντική πηγή της οικονομίας

Η αξιολόγηση των κερδών παραγωγικότητας, που απορρέουν από την ηλεκτρονική διοίκηση, προέρχεται ιδιαίτερα από τον τομέα των τηλε-υπηρεσιών. Το Γενικό Συμβούλιο της Yvelines μελέτησε την επίδραση της εγκατάστασης της ηλεκτρονικής διοίκησης, για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής υπογραφής, για την παράδοση και την ανανέωση των ηλεκτρονικών καρτών και το αποτέλεσμα ήταν η αύξηση των κερδών, η επιτάχυνση παράδοσης ηλεκτρονικών εγγράφων, η απλοποίηση της διαδικασίας για την ηλεκτρονική υπογραφή, η βελτίωση των συνθηκών εργασίας των υπαλλήλων, η εργονομία της τηλεξυπηρέτησης, η μείωση της χρήσης χαρτιού και η ταχύτερη διαχείριση των ηλεκτρονικών αρχείων. Τελικά τα οικονομικά κέρδη από την εγκατάσταση του προγράμματος αυτού ήταν πολύ περισσότερα, από το κόστος λειτουργίας του και μετά από γενική επιθεώρηση των πόρων χρηματοδότησης, από το Συμβούλιο Ελεγκτών, η αγορά και η εφαρμογή του προγράμματος αυτού υπολογίστηκε σε 5 εκατομμύρια ευρώ, ενώ τα κέρδη ανέρχονται σε 9 εκατομμύρια ευρώ.

Στο Ηνωμένο Βασίλειο<sup>30</sup>, το Γραφείο Προγραμματισμού στοχεύει στην αποταμίευση 350 εκατομμυρίων ευρώ, για τρία περίπου χρόνια, στις αστικές δημόσιες αγορές της κεντρικής κυβέρνησης, μετά από την εφαρμογή του στρατηγικού σχεδίου εφαρμογής της ηλεκτρονικής διοίκησης. Στην Ιρλανδία, επίσης, ήδη αποταμιεύτηκαν περισσότερα από 400 εκατομμύρια ευρώ, δηλαδή περίπου 2% της αξίας αγορών των προγραμμάτων εγκατάστασης της ηλεκτρονικής διοίκησης στον κρατικό μηχανισμό.

Τελικά μπορούμε να πούμε, πως τα κέρδη παραγωγικότητας στα προγράμματα ηλεκτρονικής διοίκησης, που παρατηρούνται, τόσο στη Γαλλία, όσο και σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες, επιφέρουν κέρδη 7%-10%, ποσοστό που ισχύει μόνο για τις τρέχουσες διοικητικές ανάγκες του κράτους. Χάρη στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διοίκησης, το κράτος καθορίζει το στόχο των κερδών της παραγωγικότητας, που κυμαίνεται σε πολλά εκατομμύρια ευρώ, ιδιαίτερα για το έτος 2006. Μια οικονομική αξιολόγηση εγκατάστασης προγραμμάτων, θα πραγματοποιηθεί μέχρι το 2007, από τις δημόσιες υπηρεσίες και θα ενσωματωθεί σε έναν πίνακα αποτελεσμάτων, ο οποίος θα δημοσιευτεί μέσω της ηλεκτρονικής διοίκησης.

### 6.2 Δαπάνες μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών

Η προσθήκη πολλαπλών υπηρεσιών, οι οποίες αναγγέλονται στο πλάνο του στρατηγικού αυτού σχεδίου, για το πρόγραμμα εγκατάστασης της ηλεκτρονικής διοίκησης απαιτεί μια προσπάθεια σημαντικής αρχικής επένδυσης, ενώ τα ενεργητικά αποτελέσματα γίνονται αισθητά, μόνο βαθμιαία. Για να εξασφαλίσει το δημοσιονομικό αυτό προσδιορισμό, το κράτος πρέπει να οργανώσει ορθολογικά τις δαπάνες στην επεξεργασία δεδομένων και να ωφεληθεί από τα ευεργετικά αποτελέσματα τις αλληλασφάλισης των δαπανών των δημοσίων υπηρεσιών. Στους κόλπους των υπηρεσιών του κράτους, η ευρύτερη αλληλασφάλιση, που εφαρμόζεται, συνοψίζεται σε τρεις αρχές:

- Να μην ανακατασκευαστούν ήδη χρησιμοποιημένες τεχνολογικές εφαρμογές, που εφαρμόστηκαν για την ανταλλαγή ηλεκτρονικών δεδομένων.
- Να επιτευχθεί συνεργασία, με όσο το δυνατόν περισσότερες υπηρεσίες.

---

<sup>30</sup> <http://www.foruminternet.org>

- Να μπορούν να επαναχρησιμοποιήσουν δωρεάν, τους τομείς που ήδη έχουν χρηματοδοτηθεί από το δημόσιο τομέα.

Η αλληλασφάλιση αυτή οδηγεί, καταρχήν, στον καθορισμό κοινών πλαισίων αναφοράς, μεταξύ των αρμόδιων υπηρεσιών και στη βελτίωση της εγκατάστασης των ηλεκτρονικών υποδομών(δίκτυα επεξεργασίας δεδομένων, διαχείριση ηλεκτρονικών κλειδιών, εκμετάλλευση κοινών τεχνικών πλατφόρμων κ.ά).

Οδηγεί, επίσης και σε παρόμοια προγράμματα ηλεκτρονικής διοίκησης, που πραγματοποιούνται από τις υπηρεσίες του κράτους, δεσμεύοντας τους χρήστες και παρέχοντάς τους ασφάλεια και προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Για κάθε πρόγραμμα αλληλασφάλισης, αναμένεται μέσα στο 2006, να υπογραφεί μια σύμβαση συνεργασίας, με τα αρμόδια υπουργεία, τα οποία θα χρηματοδοτούν τα συγκεκριμένα προγράμματα. Στο μηχανισμό αλληλασφάλισης αποφασίστηκε ότι όσο αφορά στο κράτος, ο προϋπολογισμός της επένδυσης, ο οποίος καταλογίζεται στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διοίκησης, θα είναι σταθερός. Δηλαδή, το κόστος των απαραίτητων πόρων επιτρέπει τη σύνδεση των αρμοδίων υπηρεσιών, με τις εθνικές εφαρμογές, οι οποίες θα ήταν απρόβλεπτες, εάν ο αριθμός των τεχνικών πλατφόρμων, που τους συνδέουν, υπερβεί τον προκαθορισμένο αριθμό.

Οι αντιπρόσωποι των τοπικών αρχών, σε συνεργασία με το κράτος και το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, θα μελετήσουν τις πιθανές μεθόδους ανάπτυξης και εγκατάστασης της ηλεκτρονικής διοίκησης, στο δημόσιο τομέα:

- Από μια τεχνική πλατφόρμα τηλε-υπηρεσιών, για τους πολίτες, μέσω των σελίδων του Διαδικτύου, όπου θα μπορούν να εξασφαλίσουν οποιαδήποτε ηλεκτρονικά έγγραφα ή πληροφορίες επιθυμούν, με χαμηλότερο κόστος και χωρίς καθόλου ταλαιπωρία.
- Από μια ασφαλισμένη υποδομή των τοπικών αρχών, για τις ανάγκες εξυπηρέτησης του κοινού. Οι υπηρεσίες αυτές, θα επιτρέπουν στις κοινότητες που το επιθυμούν, οποιεσδήποτε ανταλλαγές με άλλες υπηρεσίες δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα, για την ταχύτερη εξυπηρέτηση του κοινού. Αυτό θα δίνει τη δυνατότητα στους υπαλλήλους, να ανταλλάξουν πληροφορίες, με συντονισμένες διαδικασίες και με εργαλεία ανάπτυξης, των διαθέσιμων δεδομένων.

Οι υποχρωτικές ανταλλαγές πληροφοριών, θα εξασφαλίζονται από τις περιφερειακές αρχές, τους αντιπροσώπους τους κράτους και των τοπικών φορέων. Το πολύ υψηλό επίπεδο των δαπανών επεξεργασίας των ηλεκτρονικών δεδομένων απαιτεί την αλληλασφάλιση στον τομέα των δαπανών και την ανάπτυξη κοινών υπηρεσιών. Το κράτος θα φροντίσει όπως οι οργανισμοί αυτοί, θα συνεχίσουν να ενισχύουν την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διοίκησης και να προωθούν τις υπηρεσίες που προσφέρουν, για τη διευκόλυνση των αναγκών των πολιτών.

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διοίκησης συνοδεύεται από μια αύξηση στην ανταλλαγή αριθμητικών εγγράφων και την αποθήκευσή τους. Όποια και να είναι η φύση της ανταλλαγής μεταξύ του χρήστη και της διοίκησης είναι απαραίτητο να υπάρχουν ανοικτά πρότυπα της μορφής του εγγράφου, επιβεβαιώνοντας ότι η επεξεργασία ενός εγγράφου από τη δημιουργία στη μεταφορά του, σε μια υπηρεσία, πρέπει να είναι εφικτή χωρίς την απώλεια του προτύπου. Επιπλέον, είναι απαραίτητο το συγκεκριμένο έγγραφο να παραμείνει εκμεταλλεύσιμο για οποιοδήποτε χρονικό διάστημα το χρειάζονται οι υπηρεσίες. Επομένως είναι ουσιαστικό να καθορίζονται τα εξής:

- Τα χρησιμοποιούμενα δεδομένα από τις αρμόδιες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένου και του προτύπου των δεδομένων αυτών.
- Οι αρμόδιοι για τη διαχείριση κάθε προσωπικού δεδομένου, καθώς και οι μέθοδοι παροχής των πλαισίων αναφοράς σε άλλες υπηρεσίες.
- Τα οφέλη της χρήσης ενός ανοικτού τύπου συστήματος παροχής των πληροφοριών σε δημόσιες υπηρεσίες, κρατικά ιδρύματα και τοπικές αρχές έχουν τις εξής διατάξεις:

- Συντήρηση και έλεγχο των πληροφοριών που τους παρέχονται, αποτρέποντας την απώλεια οποιωνδήποτε στοιχείων του χρήστη.
- Μείωση των δαπανών των αριθμητικών κεφαλαίων.
- Ανάπτυξη του λογισμικού, έτσι ώστε να μπορεί να επεξεργάζεται με ταχύτητα τα έγγραφα, τα οποία παρέχονται από το κράτος.

Το κράτος θα συνεχίσει το έργο, το οποίο άρχισε στον τομέα της ηλεκτρονικής διοίκησης, καταβάλλοντας μεγαλύτερη προσπάθεια στη συντήρηση και την αρχειοθέτηση των δημόσιων εγγράφων καθώς και με ιδιαίτερη προστασία, στη χρήση των προσωπικών δεδομένων των πολιτών.

Για να μπορεί να επιτευχθεί ο στόχος αυτός, τον οποίο έθεσε το κράτος, πρέπει να γίνει μια ομαδική συνεργασία μεταξύ των κυβερνητικών υπηρεσιών και να καθοριστούν τα παρακάτω προγράμματα:

Τη μέθοδο: Για να επιτύχει η εγκατάσταση της ηλεκτρονικής υπογραφής στη δημόσια διοίκηση χρειάζεται ένα συστηματικός διάλογος μεταξύ των εμπλεκόμενων υπηρεσιών, καθώς και του πολίτη, ο οποίος είναι ο άμεσα ενδιαφερόμενος. Ο διάλογος είναι ο μοναδικός τρόπος απόκτησης εμπιστοσύνης και αποδοχής της συγκεκριμένης υπηρεσίας από τους αρμόδιους φορείς. Επιπλέον, θα πραγματοποιηθεί μια διυπηρεσιακή δόμηση των δημόσιων υπηρεσιών, που θα απευθύνεται τόσο στους δημοσίους υπαλλήλους, όσο και στους πολίτες, οι οποίοι χρησιμοποιούν τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Την ανταλλαγή απόψεων: Η ανταλλαγή απόψεων, μεταξύ των αρμοδίων υπηρεσιών (κρατικές υπηρεσίες, τοπικές αρχές, ημικρατικοί οργανισμοί) και των ιδιωτικών φορέων (χρήστες, βιομήχανοι, υποστηρικτές του τομέα εφαρμογής της ηλεκτρονικής υπογραφής στις επιχειρήσεις κλπ.), θα επιδιώξει τη συναίνεση και την ανάλυση των προτάσεων και των αντιδράσεων που υπάρχουν, για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής υπογραφής. Αυτή η ανταλλαγή απόψεων αφορά, επίσης, τις μεθόδους αντιπροσώπευσης της Γαλλίας, στις διεθνείς αρχές, οι οποίες προσπαθούν να εφαρμόσουν την ηλεκτρονική υπογραφή στις υπηρεσίες τους.

Τη δημιουργία ομάδων εργασίας: Το γαλλικό κράτος δημιούργησε ομάδες εργασίας, στις οποίες συμμετέχουν καταρτισμένοι αντιπρόσωποι των υπουργείων, των τοπικών αρχών και του ιδιωτικού τομέα. Στόχος των ομάδων αυτών είναι η αντιμετώπιση εγκάρσιων θεμάτων και προβλημάτων που απασχολούν την εφαρμογή της ηλεκτρονικής υπογραφής στη δημόσια διοίκηση και περιλαμβάνουν την ασφάλεια στη διαχείριση των αρχείων και των πιστοποιητικών, την τεχνική δομή των εμπλεκόμενων υπηρεσιών, την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών και την άμεση επικοινωνία μεταξύ δημόσιας υπηρεσίας και χρήστη. Οι ομάδες αυτές θα ελέγχονται από ανώτερους διοικητικούς λειτουργούς του κράτους, οι οποίοι θα προεδρεύουν στις συνεδρίες, για την παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

Την αξιολόγηση των υπηρεσιών: Μια αντιπροσωπία από ανώτερους διοικητικούς λειτουργούς του κράτους, θα αξιολογήσει τα αποτελέσματα της έρευνας, καθώς και τη υποδομή των δικτύων και των υπηρεσιών, προσδιορίζοντας συγκεκριμένα σημεία εισόδου για τους χρήστες, προς τις υπηρεσίες, έτσι ώστε οι τελευταίοι, να εξυπηρετούνται ταχύτερα (Γαλλία<sup>31</sup>).

Το έτος 2006, ήταν σημαντικό για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διοίκησης. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες, που παρέχονται από το κράτος στο συγκεκριμένο τομέα είναι διαθέσιμες στους δημόσιους λειτουργούς και τους χρήστες, για την ανταλλαγή ηλεκτρονικών εγγράφων και τη παροχή οποιωνδήποτε πληροφοριών, με έμφαση στην ασφάλεια και την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

---

<sup>31</sup> Echanges électroniques Certification et sécurité de Thierry Piette-Coudol, p.15-19, Litec, janvier 2000

Το στρατηγικό σχέδιο που προαναφέραμε, καθώς και το πρόγραμμα δράσης που το συνοδεύει αποτελούν σημαντικό βήμα, για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής υπογραφής. Μια κύρια πτυχή είναι η διαφάνεια στο σύνολο ανταλλαγής των εγγράφων και η προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών. Κατά συνέπεια η Γαλλία ως πρωτοπόρος στον τομέα εφαρμογής της ηλεκτρονικής υπογραφής στη δημόσια διοίκηση, προσπαθεί να δώσει τα φώτα της και στις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες, οι οποίες εκτιμούν το γεγονός ότι η Γαλλία κατά τη δεκαετία του 1990, πρώτευσε όσον αφορά στον τομέα της ποιότητας των δημόσιων ιστοσελίδων της και τώρα βρίσκεται, πάλι, πρώτη στις διεθνείς συγκρίσεις στον τομέα της ηλεκτρονικής διοίκησης.

### **6.3 Ηλεκτρονική διοίκηση και προσωπικά δεδομένα:**

Ο πρόεδρος της Δημόσιας Λειτουργίας<sup>32</sup> και της Μεταρρύθμισης του Κράτους Michel Sapin είχε αξουσιοδοτήσει το Δεκέμβριο του 2001 τον Pierre Truche, δικαστή, πρώην πρόεδρο του Ακυρωτικού Δικαστηρίου και Πρόεδρο της Εθνικής Συμβουλευτικής Επιτροπής των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, τον Jean-Paul Faugere, αρμόδιο από την πλευρά του κράτους για τις δημόσιες ελευθερίες και τις νομικές υποθέσεις στο Υπουργείο Εσωτερικών και τον Patrice Flichy, κοινωνιολόγο, ακαδημαϊκό, διευθυντή του εργαστηρίου κοινωνιολογίας του Εθνικού Κέντρου Μελετών και Τηλεπικοινωνιών, με την αποστολή προετοιμασίας μιας ευρείας δημόσιας συζήτησης, με θέμα τις μεθόδους εφαρμογής των δημοσίων τηλευπηρετήσεων και τηλεδιαδικασιών, με έμφαση στις ηλεκτρονικές μεθόδους παροχής πληροφοριών. Η αποστολή αυτή ονομάστηκε "Ηλεκτρονική διοίκηση και προσωπικά δεδομένα", με έμφαση την προστασία προσωπικών δεδομένων στο διαδίκτυο. Ο τίτλος αυτός δόθηκε στη δημοσιότητα στις 26 Φεβρουαρίου 2002 σε ένα λευκό βιβλίο.

Οι συμμετέχοντες προσκλήθηκαν να γνωρίσουν το λευκό βιβλίο και να παραθέουν τις απόψεις και τα σχόλιά τους, όσον αφορά το θέμα που τείνει να παρουσιάσει. Μετά το πέρας της διαδικασίας αυτής, οι συντονιστές συνέλλεξαν τις κριτικές των ατόμων αυτών και συνέθεσαν ορισμένα βασικά ερωτήματα, τα οποία αφορούν στη διαχείριση των ηλεκτρονικών δεδομένων:

- Τα πρόσωπα που παραθέτουν μια ηλεκτρονική υπογραφή είναι πράγματι οι ιδιοκτήτες των ηλεκτρονικών δεδομένων;
- Ποια είναι τα όρια στην αρχή της κυριαρχίας των ηλεκτρονικών δεδομένων;
- Η ηλεκτρονική διοίκηση πρέπει να δομηθεί βάσει των παραδοσιακών συτημάτων πληροφόρησης, ή μετατοπίζοντας το κέντρο βαρύτητας των προσωπικών δεδομένων προς το χρήστη;
- Ο διοικητικός λογαριασμός που εξατομικεύεται θα είναι επικεντρωμένος στο πρόσωπο ή στο χώρο παραγωγής του ηλεκτρονικού εγγράφου;
- Ποιες μέθοδοι ταύτισης και πρόσβασης υπάρχουν σ' αυτόν το διοικητικό λογαριασμό;
- Η ηλεκτρονική υπογραφή και οι δημόσιες υποδομές κλειδιών, θα είναι μια δημόσια λύση για τα ηλεκτρονικά έγγραφα ή απλώς μια πανοπλία λύσεων;
- Πώς θα μπορεί ο κάτοχος της υπογραφής να έχει μια φυσική υποστήριξη στη διαχείριση των κλειδιών και της υπογραφής του;
- Η ταυτότητα που δίνεται από ένα ηλεκτρονικό φύλλο, θα μπορούσε να γίνει εργαλείο πρόσβασης στις δημόσιες τηλευπηρετήσεις;

---

<sup>32</sup> The Law of E-Sign: A Legislative History of the Electronic Signature in Global and National Commerce Act, Public Law No. 269-277 (2000) de Bernard D. Reams (Sous la direction de)

- Με ποιο τρόπο εξουσιοδοτεί ο χρήστης στις διοικήσεις, το δικαίωμα να χρησιμοποιήσουν τα δεδομένα του;

Προσπαθώντας οι συντονιστές, να απαντήσουν στις παραπάνω απορίες και θέλοντας να κατανοήσει ο κόσμος τη χρήση των ηλεκτρονικών δεδομένων, εξέδωσαν ένα πρόγραμμα διατάγματος που αφορά στη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής. Το πρόγραμμα διατάγματος για την ηλεκτρονική υπογραφή περιλαμβάνει σημαντικές παρατηρήσεις για την έλλειψη ακρίβειας του προτύπου πιστοποίησης. Αυτό μπορεί να δημιουργήσει κινδύνους, όσον αφορά την προστασία της ιδιωτικής ζωής των πολιτών και των καταναλωτών. Οι συντονιστές αναλύουν τα ρίσκα και προτείνουν τρόπους, για να ξεπεραστούν τα προβλήματα αυτά.

Το κεφάλαιο 1 του διατάγματος διαπραγματεύεται τους μηχανισμούς της ηλεκτρονικής δημιουργίας της υπογραφής, δηλαδή τις μεθόδους που επιτρέπουν την κατασκευή και την επιβεβαίωση μιας υπογραφής. Η τεχνική-όντας πολύπλοκη-αναγνωρίζει το γεγονός ότι ο πολίτης συντηρεί τη δικαιοδοσία του ελέγχου και σε ορισμένες περιπτώσεις, η μέθοδος αυτή κρίνεται ατελής. Για να είναι μια ηλεκτρονική υπογραφή αντιτάξιμη πρέπει να είναι επαληθεύσιμη από τρίτα πρόσωπα. Αυτό προϋποθέτει το γεγονός, ότι οι μέθοδοι ηλεκτρονικής επαλήθευσης της υπογραφής πρέπει να είναι δημόσιες. Με ένα απλό αίτημα του κατόχου πρέπει να του παραδίδεται το αποτέλεσμα της ηλεκτρονικής υπογραφής, για να μπορεί ο ίδιος να επιβεβαιώνει την ισχύ της.

Το πρόγραμμα του διατάγματος επιτρέπει το γεγονός, ότι μια οντότητα καθορίζει το δικό της εμπιστευτικό σύστημα υπογραφής, του οποίου η λειτουργία είναι μυστική. Σε περίπτωση αμφισβήτησης, ο κάτοχος της υπογραφής θα φαινόταν αμέσως ότι αντιτάσσει το μυστικό της μεθόδου και η επαλήθευση δε θα μπορούσε να γίνει, παρά μόνο μέσω ενός ειδικού, στο πλαίσιο μιας νομικής διαδικασίας, ιδιαίτερα δαπανηρής. Πολλοί κάτοχοι, δηλαδή απλοί πολίτες, θα πρέπει να φτάσουν σ' αυτό το σημείο και να φαίνονται πως επιβάλλουν φιλόδικες υπογραφές. Ιδιαίτερα στην περίπτωση της δημόσιας διοίκησης, οι αποδεικτικές μέθοδοι ηλεκτρονικής υπογραφής δεν πρέπει να έχουν γνωστά ρήγματα. Αυτό σημαίνει ότι εάν ένας κωδικός παρουσιάζει μια αναπαραγωγίμη τρωτότητα, τότε πρέπει αμέσως να ανακληθεί, για να μην υπολογίζεται πλέον ανάμεσα στις έγκυρες μεθόδους της ηλεκτρονικής υπογραφής.

Επιπλέον, η κοινοποίηση του μυστικού κωδικού που προστατεύει το πιστοποιητικό παύει να προστατεύει την ηλεκτρονική υπογραφή κι έτσι η τελευταία χάνει την αξία της. Σε κρατικό επίπεδο έχει εκπονηθεί ένα σχήμα το οποίο προσδιορίζει τη σχέση της ηλεκτρονικής υπογραφής και των συμμετεχόντων σε αυτή. Το σχήμα περιλαμβάνει:

**Επίπεδο 1: Το κράτος:** το κράτος πιστοποιεί την ταυτότητα του κατόχου. Με τον ίδιο τρόπο που η διοίκηση παραδίδει ένα πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης. Το πιστοποιητικό αυτό παρεχόταν αποκλειστικά μετά από αίτημα του κατόχου, αφού παρουσιαζόταν αυτοπροσώπως. Με τη μέθοδο της ηλεκτρονικής υπογραφής, το πιστοποιητικό αυτό υπογράφεται ηλεκτρονικά από τη διοίκηση και παραδίδεται στον κάτοχο(επίπεδο 4) ή σε άλλους οργανισμούς πιστοποίησης(επίπεδο 2), σε ηλεκτρονική μορφή. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγεται η γραφειοκρατία και το κράτος λαμβάνει το ρόλο της καταγραφής για τους δικαιούχους, για έναν ορισμένο αριθμό στοιχείων και δικαιολογητικών.

**Επίπεδο 2: Τους δικαιούχους του πιστοποιητικού:** Πριν τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής, θα υποχρεώνονταν να βασιστούν σε ένα ατομικό πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, για παράδειγμα, για να μπορούν να επικυρώσουν τα έγγραφά τους. Με την ηλεκτρονική υπογραφή όμως και τις υπηρεσίες πιστοποίησης, τα έγγραφά τους μπορούν να επικυρωθούν ηλεκτρονικά. Η αρχή του εσωτερικού πιστοποιητικού έχει την επιλογή να παραδίδει πιστοποιητικά χωρίς την επικύρωση της ταυτότητας. Θα ήταν πιο ασφαλές όμως, να τεθεί ασπίδα ασφαλείας, για να μπορεί ο κάτοχος ενός εσωτερικού πιστοποιητικού να συμφωνεί με την ισχύ της

ταυτότητας του πιστοποιητικού και να μπορεί να την επικυρώνει, όπως προνοείται από το άρθρο 6 του διατάγματος.

**Επίπεδο 3:** Τις υπηρεσίες πιστοποίησης (τραπεζικές υπηρεσίες, υπηρεσίες εμπορίου, διοικήσεις, εργοδότες): βρίσκονται όλοι οι χρήστες εγγράφων, που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική υπογραφή, καθώς επίσης και εκείνοι που έχουν ανάγκη να εξασφαλίσουν ταυτότητα κατοχής. Το επίπεδο αυτό αλληλεπιδρά με το επίπεδο 2, για να ελεγχθεί η ισχύς του πιστοποιητικού(αναζήτηση πληροφορίας στη λίστα ανακλήσεων) και με το επίπεδο 4(απόκτηση πιστοποιητικού ή υπογεγραμμένου εγγράφου).

**Επίπεδο 4:** Τα φυσικά πρόσωπα των οποίων η υπογραφή είναι απαραίτητη. Προέρχονται απ'όλους τους χώρους: πολίτες, δημότες, δημόσιοι και ιδιωτικοί υπάλληλοι, καταναλωτές κλπ. Ο κάθε κάτοχος αλληλεπιδρά με το επίπεδο 1, για να αποκτήσει ή να διαβιβάσει ένα ηλεκτρονικό πιστοποιητικό, στους δικαιούχους του συγκεκριμένου πιστοποιητικού. Ο κάτοχος λαμβάνει από το δικαιούχο(επίπεδο 2) ένα ή περισσότερα πιστοποιητικά, με ένα μεταβλητό επίπεδο πληροφορίας.

Στην Ευρώπη<sup>33</sup>, η παροχή δημοσίων υπηρεσιών συχνά είναι μάλλον κατακερματισμένη και οι πολίτες πρέπει να προσφεύγουν από τη μία "θυρίδα" στην άλλη (ανεξαρτήτως εάν πρόκειται για θυρίδα πραγματική ή στον παγκόσμιο ιστό). Θα ήταν μεγάλο πλεονέκτημα για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες η παροχή αδιάλειπτων ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών, για τις οποίες δε θα χρειάζονται να γνωρίζουν ποιες είναι οι διαφορετικές αρμόδιες υπηρεσίες.

Οι επιχειρήσεις και οι πολίτες προτιμούν επίσης υπηρεσίες και πληροφορίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες και τις απαιτήσεις τους, εφόσον γνωρίζουν ότι γίνεται σεβαστό το δικαίωμά τους για προστασία των προσωπικών δεδομένων τους και οι υπηρεσίες είναι ασφαλείς. Ωστόσο, οι εξατομικευμένες υπηρεσίες απαιτούν ενοποίηση και από κοινού χρήση διαδικασιών και γνώσεων μεταξύ διοικητικών υπηρεσιών και φορέων. Προς τούτο είναι αναγκαίο τα συστήματα ΤΠ των διαφόρων διοικητικών φορέων που συμμετέχουν να διασυνδεθούν και να "συζευχθούν", δηλαδή να καταστούν διαλειτουργικές οι διαδικασίες πληροφόρησης και διοίκησης.

Η διαλειτουργικότητα είναι ο τρόπος με τον οποίο θα διασυνδεθούν τα συστήματα, οι πληροφορίες και οι μέθοδοι εργασίας: εντός ή μεταξύ εθνικών ή ευρωπαϊκού επιπέδου δημοσίων διοικήσεων, ή των επιχειρήσεων. Δεν είναι ωστόσο μόνον το τεχνικό ζήτημα της σύνδεσης των δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Αφορά επίσης οργανωτικά θέματα, όπως ο συντονισμός των διαδικασιών που καλύπτουν όχι μόνο τα όρια μεταξύ των οργανωτικών σχημάτων αλλά και τη συνεργασία με συμπράττοντες οργανισμούς, οι οποίοι έχουν διαφορετικό τρόπο εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας.

Ενδεχόμενη παράλειψη συγκρότησης διαλειτουργικών συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα έχει τόσο οικονομικό όσο και κοινωνικό κόστος, όπου περιλαμβάνονται τα εξής: στατικές και άκαμπτες δημόσιες διοικήσεις, που είναι δαπανηρές και ανίκανες να εφαρμόσουν γρήγορα τις ασκούμενες πολιτικές, αδυναμία ανάπτυξης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, υψηλότερο κόστος, μεγαλύτερα διοικητικά εμπόδια και ανταγωνιστικά μειονεκτήματα για τις τοπικές επιχειρήσεις (π.χ. αδυναμία να συμμετάσχουν σε ηλεκτρονικές προκηρύξεις δημοσίων συμβάσεων) και παρεμπόδιση της κατάλληλης λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς.

Για την επιτυχή ανάπτυξη πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να καταστρωθεί πολιτική η οποία να πραγματεύεται την ευρωπαϊκή διάσταση της διαλειτουργικότητας. Η συναίνεση επί κοινών προτύπων και προδιαγραφών είναι σημαντική για την υποστήριξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με βάση τα

---

<sup>33</sup> <http://europa.eu.int>



καθοριστικά γεγονότα της ζωής και τον μερισμό των πληροφοριών. Τα περισσότερα κράτη μέλη αντιμετωπίζουν ήδη αυτήν την πρόκληση με την υιοθέτηση εθνικών "πλαισίων διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση". Οι ενέργειες αυτές συμπληρώνονται σε ευρωπαϊκό επίπεδο με την ανάπτυξη του ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας και σε επίπεδο χάραξης πολιτικής με το εσωτερικό έγγραφο της Επιτροπής με τίτλο "Linking up Europe: the importance of interoperability for eGovernment services".

Ο διοικητικός μηχανισμός κάθε κράτους μέλους πρέπει να είναι σε θέση να έχει πρόσβαση στους πόρους πληροφοριών της διοίκησης άλλου κράτους μέλους, ώστε να επαληθεύει το καθεστώς μιας επιχείρησης ή για να ελέγχει την αξίωση για κοινωνική πρόνοια πολίτη άλλου κράτους μέλους, με την ίδια ευκολία, όπως εάν επρόκειτο για επιχείρηση καταχωρημένη στο δικό του μητρώο ή, αντιστοίχως, για τους υπηκόους του. Παρομοίως, η τεχνική και σημασιακή διαλειτουργικότητα των γεωγραφικών πληροφοριών, ως παράδειγμα, θα αναβάθμιζε τη διασυνοριακή συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών, την παρακολούθηση του περιβάλλοντος και το συντονισμό των δραστηριοτήτων συνδρομής σε περίπτωση καταστροφών.

Η καθιέρωση των ΤΠΕ αποτελεί ένα μόνο συστατικό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης<sup>34</sup>. Εξίσου σοβαρά ζητήματα αποτελούν οι οργανωτικές αλλαγές και οι απόκτηση νέων δεξιοτήτων με διαφορετική αντίληψη. Η ηλεκτρονική υπογραφή απαιτεί συχνά σημαντικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας των δημοσίων διοικήσεων, εκτέλεσης των διοικητικών διαδικασιών, κατάστροφησης των πολιτικών και ελέγχου του προϋπολογισμού.

Η αλλαγή με στόχο οργάνωση διεπόμενη από την αρχή ότι ο χρήστης είναι το επίκεντρο, που αποτελεί ήδη τον πυρήνα της προσέγγισης, που ενισχύεται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και καθίσταται ορατή για το χρήστη στην αρχική σελίδα πρόσβασης των εξατομικευμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τη μονοαπευθυντική προσέγγιση και την καθοδήγηση με βάση τα καθοριστικά γεγονότα της ζωής. Οι μελλοντικές μορφές οργάνωσης μπορεί να χρειάζεται να είναι περισσότερο ευέλικτες, ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των πολιτών.

Η αναδιοργάνωση των δημοσίων διοικήσεων ενδεχομένως να απαιτεί επανασχεδιασμό των διαδικασιών, κατάρτιση του προσωπικού, την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και ικανοτήτων, την προσαρμογή των τοπικών διατάξεων και της νομοθεσίας και νέα μοντέλα διαχείρισης των εργαζομένων. Η κατάλληλη διαχείριση της αλλαγής αποτελεί προϋπόθεση για να καθιερωθεί νοοτροπία με γνώμονα την παροχή υπηρεσιών την οποία οι περισσότεροι πολίτες και επιχειρήσεις προσδοκούν, ενώ παράλληλα να αποφεύγονται οι διαταράξεις που παρατηρούνται σήμερα στην παροχή υπηρεσιών. Για τη σωστή διαχείριση πρέπει να αξιολογηθεί η διαδικασία αλλαγής: ο τρόπος με τον οποίο οι οργανισμοί μεταβαίνουν από τα πρώιμα στάδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (πληροφόρηση και διάδραση) στα πιο προηγμένα (συναλλαγές και μετασχηματισμός).

#### **6.4 Οι επιδόσεις και τα οφέλη της ηλεκτρονικής υπογραφής**

Η ηλεκτρονική υπογραφή, μπορεί να συμβάλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των δημόσιων διοικήσεων. Η αύξηση της παραγωγικότητας μπορεί να οριστεί ως περισσότερη, καλύτερη ή ταχύτερη απόδοση με δεδομένους πόρους. Ωστόσο, στο δημόσιο τομέα υφίστανται πρόβλημα ορισμού και μέτρησης των πόρων και της απόδοσης.

---

<sup>34</sup> Digital signature, American Bar Association, Section of Science and Technology, Information Security Committee, 2005 p. 72-81

Ένα πρόβλημα είναι η τιμολόγηση των δημοσίων υπηρεσιών, που συχνά δε σχετίζονται άμεσα με τους χρησιμοποιούμενους πόρους (η φορολογία δε σχετίζεται άμεσα με την παρεχόμενη υπηρεσία). Επίσης, δεδομένου ότι πολλές ηλεκτρονικές υπηρεσίες βασίζονται σε μεγάλο βαθμό σε πληροφορίες, υπόκεινται στους κανόνες της οικονομικής της κοινωνίας της πληροφορίας, σύμφωνα με τους οποίους οι οριακές τιμές προσεγγίζουν το μηδέν και, ως εκ τούτου, δε συνιστούν δείκτη για την αξία της υπηρεσίας, παρότι πρέπει να καλύπτονται οι ενδεχομένως σημαντικές λειτουργικές δαπάνες για τη συγκέντρωση της αρχικής πληροφορίας και για την επικαιροποίηση της πληροφορίας καθόλη τη διάρκεια αξιοποίησής της.

Άλλο πρόβλημα είναι ότι οι τιμές δεν καθορίζονται από τους μηχανισμούς της αγοράς, δεδομένου ότι κατά κανόνα δεν υπάρχει ανταγωνισμός κατά την παροχή της υπηρεσίας. Σύμφωνα με την οικονομική της κοινωνίας της πληροφορίας υπάρχουν ωστόσο άλλοι μηχανισμοί, οι οποίοι μπορούν να εξασφαλίσουν την απόδοση και σε κάποιο βαθμό να αποτελέσουν υποκατάστατο της τιμής. Σε αυτούς περιλαμβάνονται συμβατικοί μηχανισμοί και δείκτες ποιότητας, που εκφράζονται ως ικανοποίηση των χρηστών και είναι δυνατόν να λαμβάνουν τη μορφή σημάτων εμπιστοσύνης. Παρομοίως, στις περιπτώσεις που υπάρχει έλλειψη ανταγωνισμού για την παροχή υπηρεσιών στο κοινό ή ακόμη και μονοπώλιο, υποκατάστατο μπορεί να αποτελέσει ο δημόσιος διεξοδικός έλεγχος.

Μέχρι στιγμής οι δείκτες επικεντρώνονταν κατά μεγάλο βαθμό στην προσφορά (όπως για παράδειγμα το πλήθος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών) και όχι στους χρήστες ή το βαθμό χρήσης των υπηρεσιών. Απαιτούνται νέες προσεγγίσεις για τη συγκριτική αξιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και έρευνα της οικονομικής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με σκοπό την καλύτερη αξιολόγηση των οφελών και της απόδοσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τούτο θα συνεισφέρει στον καλύτερο προσδιορισμό μελλοντικών συγκεκριμένων στόχων για τον εκσυγχρονισμό των δημοσίων διοικήσεων και τη βελτίωση των παρεχομένων δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων και των συνεπειών των δράσεων που προσδιορίστηκαν ανωτέρω.

## 7. Ο ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

### 7.1 Προκλήσεις που αντιμετωπίζει

Ο δημόσιος τομέας πρέπει να διαδραματίσει νευραλγικό ρόλο για τον εκσυγχρονισμό της ευρωπαϊκής οικονομίας και κοινωνίας, ώστε η Ευρώπη να καταστεί ανταγωνιστικότερη και δυναμικότερη, στο πλαίσιο της αειφόρου ανάπτυξης, και να είναι ικανή να δημιουργεί περισσότερες και καλύτερες θέσεις απασχόλησης, ενώ παράλληλα να εξασφαλίζει μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή. Αυτοί είναι οι στόχοι που καθορίστηκαν στη Λισσαβόνα για το 2010. Η επίτευξη των στόχων αυτών εξαρτάται, ωστόσο από τη διατήρηση του μέσου όρου οικονομικής μεγέθυνσης σε υψηλό επίπεδο, 3% ή και περισσότερο, καθόλη τη διάρκεια της δεκαετίας, πράγμα που υπό τις τρέχουσες οικονομικές εξελίξεις είναι εμφανές ότι συνιστά πρόκληση.

Οι δημογραφικές αλλαγές αποτελούν δοκιμασία για τις δημόσιες αρχές. Για παράδειγμα, η μετανάστευση, η οποία υπόκειται στο πλαίσιο της πολιτικής που ασκεί η ΕΕ, αποτελεί ήδη συντελεστή δημογραφικών αλλαγών. Η μεγιστοποίηση των θετικών συνεπειών της μετανάστευσης είναι δυνατόν να καταστήσει αναγκαία την αναβάθμιση των προσπαθειών που καταβάλλουν οι αρμόδιες για τη μετανάστευση υπηρεσίες, που εκτείνονται από την εκμάθηση γλωσσών μέχρι την υποστήριξη της επιχειρηματικότητας των μεταναστών, και την αντιμετώπιση της αυξανόμενης ζήτησης για πολυγλωσσική και πολυ-πολιτισμική πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το δημόσιο εν γένει.

Η καλύτερη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς θα διευκολύνει τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών και την κινητικότητα εντός της Ευρώπης για λόγους απασχόλησης, εκπαιδευτικούς ή κοινωνικούς. Έτσι θα διευρυνθεί το φάσμα των υπηρεσιών από το δημόσιο. Οι δημόσιες διοικήσεις θα κληθούν να παρέχουν διασυνοριακές ή και πανευρωπαϊκές υπηρεσίες.

Οι μελλοντικοί πολίτες θα απαιτούν όλο και περισσότερο από τις αρχές να εξασφαλίζουν την ελευθερία, τη δικαιοσύνη και την ασφάλεια σε όλη την ΕΕ. Τούτο προϋποθέτει τη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και διεθνώς, καθώς και την αντιμετώπιση των νέων συντελεστών αβεβαιότητας που οφείλονται στην τεχνολογία.

Οι δημόσιες διοικήσεις και ο δημόσιος τομέας, όπως οι άλλοι συντελεστές της οικονομίας, πρέπει να αντιμετωπίσουν την πρόκληση των νέων τεχνολογικών εξελίξεων, ιδίως της τεχνολογίας της πληροφορίας και των επικοινωνιών. Για παράδειγμα, το Διαδίκτυο έχει καταστήσει δυνατές νέες μορφές συμμετοχής στη χάραξη της πολιτικής, όπως για παράδειγμα οι ταχύρυθμα συγκροτούμενες ομάδες γνωμοδότησης με ηλεκτρονική διασύνδεση, η δημόσιες ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις ή η συστηματική συγκέντρωση των αντιδράσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων σχετικά με τις ανάγκες αρωγής και συμβουλών, οι δημόσιες αρχές πρέπει να αναθεωρήσουν τους καθιερωμένους τρόπους λήψης αποφάσεων.

Στον επιχειρηματικό κόσμο<sup>35</sup> αναδύονται νέοι τρόποι για την οργάνωση της αλυσίδας προστιθέμενης αξίας και των σχέσεων με τους πελάτες. Τούτο προϋποθέτει αποδοτικότερους και πελατοκεντρικούς τρόπους για την παροχή υπηρεσιών από το Δημόσιο, την αξιοποίηση των διδαγμάτων και όχι τυφλή αντιγραφή του ηλεκτρονικού εμπορίου, καθώς και νέες συμπράξεις δημόσιου και ιδιωτικού τομέα.

Τα σημερινά επιτεύγματα για την ηλεκτρονική παροχή δημοσίων υπηρεσιών βασίζονται στην έρευνα που επιτελέστηκε στο παρελθόν. Για να δραστηριοποιηθεί περισσότερο ο δημόσιος τομέας στη διαμόρφωση της κοινωνίας της γνώσης πρέπει να αυξηθεί η καινοτομία και η έρευνα προς όφελος του δημοσίου τομέα και σε συνεργασία με αυτόν.

---

<sup>35</sup> <http://europa.eu.int>

Πέρα από την πρόκληση που συνιστά η υλοποίηση σύγχρονης δημόσιας διοίκησης, πρέπει να αντιμετωπισθούν επίσης θεσμικές προκλήσεις στην Ευρώπη. Πρόκειται για τις προκλήσεις που οφείλονται στην εσωτερική αγορά, τη σύγκλιση που συνεπάγεται η μεγαλύτερη διεύρυνση με στόχο την Ευρωπαϊκή Ένωση των 25 κρατών, τις τάσεις αποκέντρωσης, την παγκοσμιοποίηση και την Ευρωπαϊκή Συντακτική Συνέλευση με τις απορρέουσες απαιτήσεις για νέας μορφής διακυβέρνηση. Αναδύεται σταδιακά η αυξανόμενη δικτύωση των τοπικών, περιφερειακών και εθνικών διοικήσεων σε όλη την ΕΕ για πολυεπίπεδη διακυβέρνηση, που καθίσταται δυνατή από τις νέες τεχνολογίες, με τη ενοποίηση του "ευρωπαϊκού δημοσίου χώρου" για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της ΕΕ.

## 7.2 Η περίπτωση της Ελλάδας

Υπογράφηκε στις 13 Ιουνίου 2001 ο νόμος 150/2001<sup>36</sup>, ο οποίος εισάγει την οδηγία 99/93 της Ε.Ε. στη χώρα μας και ρυθμίζει το νομικό πλαίσιο της ψηφιακής υπογραφής στην Ελλάδα. Η σπουδαιότητα της υπογραφής αυτής δεν έγκειται στο γεγονός ότι ο εγχώριος νομοθέτης κλήθηκε να ρυθμίσει αυτόβουλα και πρωτότυπα το παραπάνω ζήτημα. Στο πεδίο της παραγωγής του δικαίου οι κύριες και δέσμιες κατευθύνσεις λαμβάνονται πλέον στις Βρυξέλλες και στις χώρες-μέλη απομένει απλώς να επικυρώσουν τις οδηγίες και να τις εντάξουν, σε πολλές περιπτώσεις ακόμα και αυτούσιες, στις εσωτερικές νομοθεσίες. Σπουδαιότερο κρίνεται το γεγονός, πως πλέον η Πολιτεία, μετά τη δημοσίευση του παραπάνω Προεδρικού Διατάγματος, αναλαμβάνει την υποχρέωση να ξεκινήσει όλες εκείνες τις απαραίτητες διαδικασίες, προκειμένου να καταστούν οι ηλεκτρονικές υπογραφές μέρος της καθημερινής πρακτικής αλλά και χρήσιμο εργαλείο των σύγχρονων μορφών συναλλαγών. Μια πρώτη κριτική, που θα μπορούσε να ασκηθεί στο π.δ. 150/2001 είναι πως ο νομοθέτης, για άλλη μια φορά σε ζητήματα που αφορούν στις νέες τεχνολογίες, επέδειξε διστακτικότητα. Αν και -όπως αναφέρθηκε παραπάνω- οι οδηγίες περιορίζουν τα κράτη-μέλη στην επιλογή της σκοπιμότητας και των βασικών κατευθύνσεων των νομοθετημάτων, ωστόσο δίνουν πλήρη ευχέρεια στα μέσα που οι κατευθύνσεις αυτές θα υλοποιηθούν.

Δυστυχώς το παραπάνω προεδρικό διάταγμα κρίνεται γενικόλογο, συχνά επαναλαμβάνει το πνεύμα της Οδηγίας 99/93, που όμως στόχο έχει να διαγράψει γενικά το κοινοτικό πλαίσιο ρύθμισης του θέματος και δε λαμβάνει υπόψη τις ειδικές συνθήκες κάθε επιμέρους χώρας. Αποκορύφωμα της διστακτικότητας και αναβλητικότητας του νομοθέτη για ουσιαστικές ρυθμίσεις αποτελεί η άρνηση του να κατονομάσει ή έστω να περιγράψει ειδικότερες τεχνολογικές μεθόδους, με βάση τις οποίες θα εισαχθούν οι ηλεκτρονικές υπογραφές στην καθημερινότητα των συναλλαγών. Αν και «φωτογραφίζει», ωστόσο δεν αναφέρει ρητά το σύστημα παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης, το οποίο προβλέπεται να αναλάβουν κατόπιν κρατικού ελέγχου τρίτοι φορείς, οι οποίοι θα εκδίδουν αναγνωρισμένα πιστοποιητικά στο ευρύ κοινό.

Δεν αναφέρει δηλαδή με βάση ποια τεχνολογία θα λειτουργεί το όλο σύστημα. Η αποσιώπηση ενός τέτοιου στοιχείου δικαιολογείται μόνο στην περίπτωση που οι συντάκτες του νόμου δεν ήθελαν να υιοθετήσουν ένα συγκεκριμένο τύπο τεχνολογικής εφαρμογής αλλά σιωπηρά επέλεξαν να υπάρξουν περισσότερα συστήματα ηλεκτρονικών υπογραφών. Ωστόσο αυτό στα όρια ενός κράτους, δεν είναι πρακτικό και η δυνατότητα ποικιλίας τεχνολογικών εφαρμογών δικαιολογείται μόνο στα πλαίσια της Ε.Ε., όπου υπάρχουν διαφορετικές συνθήκες. Έτσι, ενώ η Πολιτεία θα μπορούσε να δώσει τις κατευθύνσεις που αυτή θα έκρινε συμφέρουσες, τώρα αφήνει αρρήθμιστο το σημείο αυτό και αναβάλλει τις αποφάσεις της για αργότερα.

---

<sup>36</sup> <http://www.lawnet.gr>

Στην άλλη άκρη του Ατλαντικού το ζήτημα των ηλεκτρονικών υπογραφών απασχόλησε το νομοθέτη ήδη από το 1996 (!), όταν σε πολιτειακό επίπεδο θεσπίστηκε η Utah Digital Signature Act στην ομώνυμη πολιτεία.

Ακολούθησαν πολλές άλλες πολιτείες που κάλυψαν νομοθετικά το ίδιο ζήτημα με διαφορετικό τρόπο και με μια ευρεία ποικιλία διατάξεων, σε σημείο που μέχρι πριν ένα χρόνο περίπου, μεταξύ έστω και δύο πολιτειών να μην υπάρχει τίποτα το κοινό πάνω στο ζήτημα των ηλεκτρονικών υπογραφών. Ωστόσο την 30 Ιουνίου του 2000<sup>37</sup> ο Bill Clinton υπέγραψε την “ Electronic Signature in Global and National Commerce Act” ή αλλιώς Esign, η οποία πλέον σε ομοσπονδιακό επίπεδο προέβη στις αναγκαίες ρυθμίσεις. Μάλιστα ο νόμος αυτός, όπως και στην περίπτωση της Οδηγίας 99/93 της Ε.Ε., δίνει τη δυνατότητα στις Πολιτείες να επιλέξουν τη συγκεκριμένη τεχνολογία εφαρμογής των ηλεκτρονικών υπογραφών, ενώ ως υπογραφή μπορεί να αποτελέσει, όχι μόνο ένας κωδικός κρυπτογραφημένος, αλλά και οποιοδήποτε αρχείο εικόνας, ήχου κτλ. Μάλιστα η Esign καθιστά ισχυρές τις ηλεκτρονικές υπογραφές στα συμβόλαια και σε άλλα δεδομένα, που πριν ένα χρόνο η ηλεκτρονική τους φύση τα καθιστούσε ανίσχυρα. Έτσι σχεδόν το σύνολο των συμβάσεων που απαιτούσε απαραίτητως την ιδιόχειρη υπογραφή, είναι δυνατό να συναφθεί πλέον και ηλεκτρονικά.

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως το π.δ. 150/2001, από άποψη περιεχομένου, δεν προσθέτει πολλά παραπάνω από όσα ήδη έχουν περιληφθεί στη σχετική Οδηγία της Ε.Ε. Ωστόσο κρίνονται σκόπιμες ορισμένες παρατηρήσεις, οι οποίες αφορούν σε αρκετές περιπτώσεις και τον κοινοτικό νομοθέτη. Όταν γίνεται λόγος για ηλεκτρονικές υπογραφές νοούνται μάλλον οι ψηφιακές, όπως προκύπτει και από την Οδηγία της Ε.Ε.

Ειδικότερα προβλέπονται συστήματα κρυπτογράφησης, δημόσια κλειδιά και αναγνωρισμένα πιστοποιητικά και άρα δε νοείται ως ηλεκτρονική υπογραφή η ιδιόχειρη υπογραφή, που απλώς μεταφέρεται με ηλεκτρονικά μέσα, όπως- για παράδειγμα-scanner και στη συνέχεια internet.

Από άποψη ουσιαστικού δικαίου έχει, όπως ρητά αναγνωρίζεται, την ίδια ισχύ με αυτή της ιδιόχειρης και πρακτικά οποιαδήποτε συναλλαγή απαιτεί ιδιόχειρη υπογραφή (άλλα και επιτρέπεται και από τη σχετική Οδηγία της Ε.Ε. να συναφθεί ηλεκτρονικά), μπορεί νομότυπα να συναφθεί μέσω internet. Οι ψηφιακές υπογραφές αναγνωρίζονται ως νόμιμες και γνήσιες και ενώπιον των δικαστηρίων. (Άραγε οι εφαρμοστές του Δικαίου έχουν ενημερωθεί σχετικά, ώστε να πληροφορηθούν και για τις τεχνολογικές παραμέτρους που καθιστούν μια ηλεκτρονική υπογραφή γνήσια;)

Αξιολογες ρυθμίσεις είναι επίσης αυτές, που προβλέπουν ευθύνη του παροχέα υπηρεσιών διαπίστευσης, αν από οικείο πταίσμα ζημιώθηκε συναλλασσόμενος με πιστοποιητικά που εξέδωσε ο πρώτος. Βέβαια κάτι τέτοιο δε συμβαίνει στις περιπτώσεις, που ο παροχέας πιστοποίησης αξιοποίησε τη δυνατότητα που του δίνει ο νόμος, να θέτει χρηματικούς περιορισμούς στη χρήση των υπογραφών αυτών και ο συναλλασσόμενος με τον υπογράφο, να συναλλάχθηκε πέραν του ορισμένου ποσού που εγγυάται το πιστοποιητικό που εξέδωσε ο πάροχος.

Τέλος, ρύθμιση ουσιαστική και μακριά από γραφειοκρατικές αγκυλώσεις, αποτελεί αυτή του αρ.3 παρ. 2 του π.δ., που ορίζει πως το γεγονός και μόνο πως η ηλεκτρονική υπογραφή δεν έχει περιληφθεί στον απαιτούμενο τύπο που προβλέπει τα διάταγμα είναι έγκυρη και ισχυρή, αν και στην πραγματικότητα ανταποκρίνεται στη βούληση του υπογράφοντα του σχετικού περιεχομένου.

---

<sup>37</sup> The Law of E-Sign: A Legislative History of the Electronic Signature in Global and National Commerce Act, Public Law No. 106-229 (2000) de Bernard D. Reams (Sous la direction de)

## 8. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

### 8.1 Η ασφάλεια της επικοινωνίας

Όπως αναφέρθηκε ήδη παραπάνω, το κεντρικό τεχνικό ζητούμενο στην κοινωνία της πληροφορίας και ειδικότερα στην ηλεκτρονική επικοινωνία είναι η ασφάλειά της. Με τον όρο ασφάλεια, στη γενικότητά του, νοείται η προστασία πολύτιμων δεδομένων, είτε αποθηκευμένων, είτε διαβιβαζόμενων ηλεκτρονικά.

Η δεύτερη αυτή άποψη, γνωστή και ως ασφάλεια δικτύου ηλεκτρονικής επικοινωνίας, αναφέρεται κυρίως στην αυθεντικότητα της επικοινωνίας, (δηλαδή στη γνησιότητα του ηλεκτρονικού εγγράφου που την ενσωματώνει), στην ακεραιότητά της (δηλαδή τον εντοπισμό της νόθευσης του ηλεκτρονικού εγγράφου), καθώς και στην εμπιστευτικότητά της (το απόρρητο του περιεχομένου του εγγράφου ως προσωπικού δεδομένου). Σε μια απώτερη σημασία της, η ασφάλεια της επικοινωνίας νοείται και έναντι του ίδιου του αποστολέα, ως η προστασία του λήπτη από τον κίνδυνο.

Όπως είναι προφανές το ζητούμενο της ασφάλειας παρίσταται επιτακτικότερα στα λεγόμενα ανοικτά δίκτυα επικοινωνίας, όπως το διαδίκτυο. Σημειώνεται ότι τα ηλεκτρονικά συστήματα και δίκτυα επικοινωνίας διακρίνονται σε κλειστά ή ανοικτά, ανάλογα με το αν οι συμμετέχοντες σ' αυτά είναι περιορισμένοι εκ των προτέρων ή όχι. Ανοικτά χαρακτηρίζονται τα δίκτυα ηλεκτρονικής επικοινωνίας στα οποία μπορεί να συμμετέχει απεριόριστα οποιοσδήποτε, σε αντίθεση προς τα κλειστά, στα οποία μπορεί να συμμετέχει μόνο ένας κλειστός αριθμός εκ των προτέρων καθορισμένων και συμβεβλημένων προσώπων. Στη δεύτερη περίπτωση ορθότερο είναι να γίνει δεκτό, ότι οι επικοινωνούντες συνδέονται μεταξύ τους με συμβατικό δεσμό στο πλαίσιο σύμβασης ηλεκτρονικής επικοινωνίας, ενώ στην πρώτη ο καθένας συμβάλλεται μόνο με κάποιον μεσάζοντα, ο οποίος θα του παράσχει πρόσβαση στο ανοικτό δίκτυο. Όπως είναι προφανές, η συμμετοχή και οι συναλλαγές στο πλαίσιο των ανοικτών συστημάτων είναι κατά πολύ μαζικότερες.

Μόνο ο τζίρος των συναλλαγών, που πραγματοποιείται στο διαδίκτυο υπολογίζεται ότι ανέρχεται σε πολλά εκατομμύρια δολάρια. Από την άλλη πλευρά, όμως, η συμμετοχή στα ανοικτά δίκτυα εγκυμονεί και περισσότερους κινδύνους, αφού και ο αντισυμβαλλόμενος δεν είναι εκ των προτέρων γνωστός και ως εκ τούτου η ταυτοποίησή του δεν είναι δεδομένη, αλλά και οι δυνατότητες παράνομης ανάμιξης τρίτων προσώπων είναι ασύγκριτα περισσότερες.

### 8.2 Οι τεχνολογίες της ηλεκτρονικής υπογραφής:

Για την ασφάλεια, καταρχήν, ως προς τη γνησιότητα της αυθεντικότητας του ηλεκτρονικού εγγράφου και της ηλεκτρονικής επικοινωνίας αναπτύχθηκε, στο πλαίσιο της γενικότερης εξέλιξης της πληροφορικής, η τεχνολογία της ηλεκτρονικής υπογραφής.

Αυτή την αρχική έννοια της ηλεκτρονικής υπογραφής ανάγει και ο κοινοτικός νομοθέτης σε αναγκαίο ελάχιστο εννοιολογικό περιεχόμενο του όρου ηλεκτρονική υπογραφή (οποιαδήποτε ηλεκτρονικά δεδομένα συνημμένα ή λογικά συσχετιζόμενα με το περιεχόμενο του εγγράφου, που θα μπορούσαν να χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας του άρθρ.2 αρ.1 Οδ.99/93). Στην αρχή οι ακολουθούμενες μέθοδοι διασφάλισης και απόδειξης της γνησιότητας και προέλευσης του ηλεκτρονικού εγγράφου, ήταν απλούστερες. Τέτοιες απλές ηλεκτρονικές υπογραφές αποτελεί η ένδειξη της ηλεκτρονικής διεύθυνσης. Τη θεώρηση της ηλεκτρονικής διεύθυνσης, ως υπογραφής με νομική έννοια με άγνοια πάντως των ατελειών της, που τη χωρίζουν από άλλες μορφές ηλεκτρονικής υπογραφής πιο άξιες νομικής ισοδυναμίας με την ιδιόχειρη, υιοθετεί η συγκεκριμένη οδηγία.

Στη συνέχεια δημιουργήθηκαν και άρχισαν να εφαρμόζονται περιπλοκότερες μέθοδοι, όπως π.χ. η βιομετρική. Η τεχνολογία αυτή, παρά την ανάπτυξή της δε

βρήκε ανταπόκριση στην Ευρώπη λόγω προστασίας της προσωπικότητας (στενή σχέση του σώματος του εκδότη με το έγγραφο), των προσωπικών δεδομένων (του δακτυλικού αποτυπώματος), της εμπορικής απροσφορότητας στα ανοικτά δίκτυα κ.λπ.

Η ηλεκτρονική υπογραφή είναι δυνατόν να προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα, υπάρχουν όμως πολλά εμπόδια που πρέπει να υπερπηδηθούν. Η σε πλήρη κλίμακα εφαρμογή της δεν είναι εύκολη και απαιτεί να αναληφθούν δεσμεύσεις στο ανώτατο επίπεδο των δημοσίων διοικήσεων και μάλιστα σε πολιτικό επίπεδο.

Ο προτεινόμενος οδικός χάρτης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει τις δράσεις που αναφέρθηκαν ανωτέρω. Οι δράσεις αυτές πρέπει να συνοδευθούν από δύο οριζόντιες δράσεις, συγκεκριμένα: ενίσχυση της ανταλλαγής των ορθών πρακτικών σχετικά με τις διάφορες πτυχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και μόχλευση των επενδύσεων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη. Ο οδικός χάρτης αποσκοπεί στην ενίσχυση για την εφαρμογή του σχεδίου δράσης eEurope 2007 και, ως εκ τούτου, αποτελεί σημαντική συμβολή για την εφαρμογή της στρατηγικής της Λισσαβόνας.

Για να εμβαθυνθεί και να ενισχυθεί η προσέγγιση του σχεδίου δράσης eEurope στο θέμα της μόχλευσης των ορθών πρακτικών, απαιτείται περαιτέρω ενίσχυση της ανταλλαγής ορθών πρακτικών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Έχει ήδη αποδειχθεί η χρησιμότητα της ανταλλαγής ορθών πρακτικών. Οι βέλτιστες πρακτικές περιλαμβάνουν στοιχεία τεχνολογίας, οργάνωσης, νομικά και κατάρτισης που απαιτούν μακροπρόθεσμες δεσμεύσεις απ' όλους τους εμπλεκόμενους βασικούς παράγοντες και επιφέρουν απτά οφέλη και αποτελέσματα. Η ανταλλαγή της πείρας και η υιοθέτηση των βέλτιστων πρακτικών είναι δυνατόν να επιφέρουν εξοικονομήσεις κατά τη μετάβαση στην ευρεία εφαρμογή. Εξάλλου, προπαρασκευάζει το έδαφος για τη μελλοντική διαλειτουργικότητα και τη συνεργασία μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων.

Εκτός του ότι είναι ενδεικτικές του επιπέδου εξέλιξης, οι βέλτιστες πρακτικές επισημαίνουν τις νέες απαιτήσεις για ρυθμιστικά πλαίσια, αλλαγές της διαχείρισης και της οργάνωσης της εργασίας εντός των δημοσίων διοικήσεων, και εν γένει συμβάλλουν στον εντοπισμό των προκλήσεων έρευνας και συνεισφέρουν στην καθιέρωση Ευρωπαϊκού Χώρου Έρευνας στο θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα βραβεία για την ηλεκτρονική υπογραφή, υπό το σχέδιο δράσης eEurope απέτελεσαν επιτυχές κίνητρο για την ανταλλαγή των βέλτιστων πρακτικών. Το πρόγραμμα και η Ανταλλαγή Δεδομένων μεταξύ Διοικήσεων (IDA) δίδουν ιδιαίτερη έμφαση στη διάδοση των ορθών πρακτικών σε διευρωπαϊκό επίπεδο. Ωστόσο, κύριος συντελεστής στη διαδικασία ανταλλαγής ορθών πρακτικών είναι η συνέχεια.

Αυτό που χρειάζεται ωστόσο είναι να αποφευχθεί η απλή "αντιγραφή" βραβευμένης εφαρμογής η οποία ενδεχομένως να μην είναι κατάλληλη υπό άλλες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες. Απαιτείται πλαίσιο που θα εξασφαλίζει, μεταξύ άλλων, τη συνέχεια, θα καθιερώνει την αμοιβαία διάδραση μεταξύ των τρεχόντων προγραμμάτων και των πρωτοβουλιών της ΕΕ που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, θα πραγματεύεται τα νομικά και άλλα ζητήματα της περαιτέρω αξιοποίησης των ορθών πρακτικών και της κυριότητας των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την εφαρμογή της λύσης.

Η ανταλλαγή ορθών πρακτικών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα ενισχυθεί με σφαιρικό πλαίσιο, το οποίο είναι ανοικτό στην ευρεία συμμετοχή και μπορεί επίσης να τονώσει την αποκόμιση διδαγμάτων, από τις ορθές πρακτικές καθώς και τη μεταφορά τους διεθνώς. Κατά συνέπεια μπορεί να συμβάλει σε παγκόσμια συνεργασία για την ηλεκτρονική υπογραφή, η οποία αποτελεί προτεραιότητα σύμφωνα με την Παγκόσμια Διάσκεψη Κορυφής για την κοινωνία της πληροφορίας. Εν προκειμένω, θα ήταν δυνατόν να εξεταστεί η μελλοντική οικονομική συνεργασία και αναπτυξιακή βοήθεια με τους εταίρους της ΕΕ, ιδίως όσον αφορά την ανάπτυξη ικανοτήτων.

Υπάρχουν διάφορες ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες και προγράμματα που μπορούν να πραγματοποιηθούν τα θέματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, από τα θέματα της έρευνας μέχρι την εφαρμογή.

Πρόκειται για τμήματα του έκτου προγράμματος πλαισίου, του προγράμματος eTEN και IDA, καθώς και για τις επενδύσεις περιφερειακής προτεραιότητας μέσω των Διαρθρωτικών Ταμείων. Το επίπεδο του συνόλου των επενδύσεων αυτών σε ευρωπαϊκό επίπεδο είναι χαμηλό σε σχέση με το συνολικό ποσό που επενδύεται - ή πρέπει να επενδυθεί - στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Όπως προαναφέρθηκε, η ετήσια δαπάνη της ΕΕ σε ΤΠΕ για τη δημόσια διοίκηση είναι περίπου 30 δισεκατ. ευρώ, εκ των οποίων ταχύρρυθμα αυξανόμενο μερίδιο, επί του παρόντος περίπου τα 5 δισεκατ., δίδονται για θέματα, που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτές οι δαπάνες πρέπει να συνοδεύονται από πολύ υψηλότερες επενδύσεις, στην οργάνωση και τους ανθρώπινους πόρους. Για παράδειγμα, κατόπιν ερευνών στις επιχειρήσεις προέκυψε ότι η συνολική επένδυση σε "οργανωτικά κεφάλαια" είναι δυνατόν να ανέλθει στο δεκαπλάσιο της αρχικής επένδυσης, προτού καταστεί δυνατή η πλήρης αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων.

Ως εκ τούτου, οι συνολικές επενδύσεις που απαιτούνται είναι πιθανόν να ανέλθουν σε αρκετές δεκάδες δισεκατομμύρια ετησίως. Οι επενδύσεις αυτές είναι αναγκαίες για να αξιοποιηθεί το δυναμικό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ιδίως στην Ευρώπη που διαθέτει δημόσιο τομέα παγκοσμίου επιπέδου ο οποίος συμβάλλει πλήρως στην εκπλήρωση των στόχων της Λισσαβόνας με νέες και καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Η ενίσχυση σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα πρέπει κατά συνέπεια να αποσκοπεί στη μέγιστη αύξηση της μόχλευσης για πολύ υψηλότερες επενδύσεις σε επίπεδο κρατών μελών. Με τη δημιουργία συνεργειών μεταξύ των κρατών μελών είναι δυνατόν να αποφευχθούν διπλές δαπάνες. Ωστόσο, πρέπει να ποσοτικοποιηθεί η αύξηση της απόδοσης.

### **8.3 Το στρατηγικό σχέδιο της ηλεκτρονικής διοίκησης της υπογραφής:**

Το συγκεκριμένο σχέδιο της ηλεκτρονικής διοίκησης έχει ως στόχο τη δημιουργία περισσότερων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι οποίες να είναι εύκολες στη χρήση και προσιτές σε όλους κάθε στιγμή, βασιζόμενες πάντα σε προϋποθέσεις εμπιστοσύνης.

Οι νέες αυτές υπηρεσίες θα προσφέρονται στο χρήστη, μέσα από την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διοίκησης. Μερικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών αυτών είναι τα εξής:

-Εξατομικευμένες υπηρεσίες, προσιτές σε όλους, με επίκεντρο τις ανάγκες του κάθε χρήστη, ανεξαρτήτως επαγγέλματος, φύλου, ηλικίας κλπ.

-Οδηγίες χρήσεως των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με απλουστευμένες οδηγίες, έτσι ώστε να γίνονται κατανοητές και από κάποιον, ο οποίος δεν είναι εξοικειωμένος με τον υπολογιστή ή το διαδίκτυο.

-Υπηρεσίες που επιτρέπουν τη μεταφορά της νομικής και της διοικητικής πολυπλοκότητας πίσω από τις θυρίδες.

-Ταχύτερη ικανότητα άμεσης αντίδρασης από μέρους της διοίκησης, σε περίπτωση προβλήματος .

-Υπηρεσίες που στοχεύουν στη δημιουργία συνθηκών αυξανόμενης εμπιστοσύνης.

-Συμβολή στον εκσυγχρονισμό, την αξιοποίηση και την αποτελεσματικότητα των δημόσιων υπηρεσιών .

-Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση, η οποία είναι η εγγύηση μιας καλής διοίκησης.

-Ρύθμιση στην επάρκεια των πόρων στις ανάγκες των δημόσιων υπηρεσιών.

-Υποστήριξη για την εφαρμογή της αποκέντρωσης.



-Διευκόλυνση των πειραμάτων για τα ηλεκτρονικά δεδομένα, μέσα στο ιδιωτικό και το δημόσιο πλαίσιο συνεργασιών.

-Συμβολή στην αποκατάσταση των περιθωριοποιημένων οικονομικών κινήσεων του κράτους.

-Χρησιμοποίηση της ηλεκτρονικής υπογραφής ως πηγή για σημαντικούς οικονομικούς πόρους και ορθολογική εφαρμογή της.

#### 8.4 Συμπεράσματα

Έχει ήδη αποδειχθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση<sup>38</sup> έχει σημαντικές συνέπειες στη ζωή των πολιτών. Οι πολίτες έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες πρόσβασης στις πληροφορίες από τις δημόσιες αρχές. Έτσι, έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν πώς δαπανώνται οι φόροι που καταβάλλουν και πώς λαμβάνονται οι αποφάσεις, εντείνονται δηλαδή τα δικαιώματά τους. Αυτό αποτελεί βελτίωση ώστε οι δημόσιοι φορείς να είναι περισσότερο διαφανείς, υπόλογοι και ανοικτοί. Ενισχύεται η δημοκρατική διαδικασία. Επιπλέον, η μεγαλύτερη διαφάνεια ενισχύει την καταπολέμηση της διαφθοράς και της απάτης. Αυτά είναι σημαντικά δυναμικά πλεονεκτήματα, όχι μόνο για την Ευρώπη αλλά και για τις αναπτυσσόμενες χώρες και τις αναδυόμενες οικονομίες σε όλη την υφήλιο.

Η ενίσχυση της άμεσης επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και ιθυνόντων χάραξης πολιτικής είναι σημαντικό θέμα. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα, αξιοποιώντας τα ηλεκτρονικά φόρουμ, τους εικονικούς χώρους συζητήσεων και την ηλεκτρονική ψηφοφορία, να διατυπώσουν τις απόψεις τους, να υποβάλλουν άμεσα ερωτήματα στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και έτσι να συμβάλλουν με ενημερωμένες απόψεις στη δημοκρατική διαδικασία. Παράδειγμα της ευρείας ηλεκτρονικής διαβούλευσης είναι ο δικτυακός τόπος ηλεκτρονικής ψηφοφορίας που λειτούργησε κατά τη διάρκεια της Ελληνικής Προεδρίας το πρώτο εξάμηνο του 2003.

Αυτό το όραμα του συστήματος πιστοποίησης φαίνεται πολύ συγκεκριμένο, γιατί το πρότυπο που παρουσιάζεται εμπνέει περισσότερη εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική υπογραφή, επιβάλλοντας μια αληθινή επικύρωση ταυτότητας. Για να μπορέσει η ηλεκτρονική υπογραφή να αντικαταστήσει τη χειρόγραφη, πρέπει η αξιοπιστία της, να είναι αναμφισβήτητη. Η επικύρωση της ταυτότητας πρέπει να είναι αξιόπιστη και μόνο το κράτος μπορεί να παρέχει μια τέτοια υπηρεσία.

Έχει αποδειχθεί ήδη ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι σε θέση να βοηθήσει τις δημόσιες διοικήσεις να καταστούν παραγωγικότερες και να προσφέρουν εξατομικευμένες υπηρεσίες για όλους, με ανοικτό και διαφανή τρόπο.

Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπερβαίνουν κατά πολύ τα αρχικά επιτεύγματα των ηλεκτρονικά παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών. Είναι εν προκειμένω σημαντικό να προσαρμόσει ο δημόσιος τομέας την οργάνωσή του και τις δεξιότητες σε χρηστοκεντρική προσέγγιση, υπό την οποία η τεχνολογία θα εξυπηρετεί τους πολίτες.

Υπάρχουν ωστόσο πολλοί φραγμοί και εμπόδια που πρέπει να υπερπηδηθούν και απαιτούνται σημαντικές επενδύσεις. Οι διαδικασίες αλλαγών της οργάνωσης και των συνθηκών είναι χρονοβόρες: ενδεχομένως να χρειαστούν αρκετά χρόνια μέχρις ότου ο συνδυασμός επενδύσεων σε ΤΠΕ, η αναδιοργάνωση και οι δεξιότητες αποδώσουν όλα τα πλεονεκτήματα. Η μεταμόρφωση των δημόσιων διοικήσεων που συνεπάγεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα προσκρούσει σε αντίσταση.

Κατά συνέπεια χρειάζεται ισχυρός ηγετικός ρόλος και ανάληψη δεσμεύσεων σε πολιτικό επίπεδο, με άξονα μακροπρόθεσμη προοπτική για τη συμβολή του

---

<sup>38</sup> <http://www.internet.gouv.fr>

δημοσίου τομέα στην Ευρώπη της κοινωνίας της γνώσης. Στην παρούσα ανακοίνωση παρουσιάζεται συνεκτικός οδικός χάρτης που περιλαμβάνει όλες τις δράσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που είναι ήδη υπό εξέλιξη ή έχουν προγραμματιστεί, καθώς και νέες δράσεις. Με αυτές τις νέες δράσεις, π.χ. διαχείριση ταυτότητας, επόμενο στάδιο των πανευρωπαϊκών υπηρεσιών, ενίσχυση της ανταλλαγής των βέλτιστων πρακτικών, αξιοποίηση κοινών προσεγγίσεων, κλπ., αναμένεται να στηριχθεί και να ενισχυθεί το έργο που επιτελείται ήδη και να ανοίξουν προοπτικές για μελλοντικές πρωτοβουλίες στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Η προορατικότητα και η καινοτομία πρέπει να συνδυαστεί με συγκεκριμένα αποτελέσματα βραχυπροθέσμως. Η ανταλλαγή των ορθών πρακτικών και η συνεργασία μεταξύ των διοικήσεων σε όλα τα επίπεδα είναι δυνατόν να επιταχύνει την υιοθέτηση και να επιφέρει εξοικονομήσεις με την περαιτέρω αξιοποίηση καταξιωμένων ιδεών και λύσεων. Πρέπει να επιδιωχθεί συνεκτική προσέγγιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπό τις τρέχουσες πρωτοβουλίες και προγράμματα της Ε.Ε, ώστε να αποτελέσουν μοχλό για εθνικές, περιφερειακές και τοπικές επενδύσεις και να επιταχύνουν τη διάθεση πανευρωπαϊκών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Καλούνται τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν τον ηγετικό ρόλο, σε πολιτικό επίπεδο και να ενισχύσουν την ανάληψη δεσμεύσεων σε όλα τα επίπεδα του Δημοσίου, ώστε να συμβάλουν στην προσφορά παγκόσμιας κλάσης δημόσιας διοίκησης στους ευρωπαίους, η οποία να συνεισφέρει πλήρως στην επίτευξη των στόχων της Λισσαβόνας με υψηλής ποιότητας και καινοτόμες δημόσιες υπηρεσίες για όλους.

## 9. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### 9.1 Ξένη Βιβλιογραφία

- Cryptologie et signature électronique: Aspects juridiques de a. Bensoussan, Sermes 21 septembre 1999.
- Development public administration: Current approaches for electronic technology. Wright, J. David Ottawa Services Canada, 2004
- Digital signature, American Bar Association Section of Science and Technology, Information Security Committee, 2005
- Echanges électroniques Certification et sécurité de Thierry Piette-Coudol, Litec, janvier 2000.
- Electronic government strategies and implementation. Huang Wayne Hershey PA: Idea Group Pub., 2005.
- Electronic signatures [multimedia]: law and legislation, Brazell, Lorna. London, 2004
- Guide juridique de l'Internet et du commerce électronique de Pierre Breese, Vuibert, janvier 2000.
- La Signature électronique de Thierry Piette-Coudol ,Litec 20 juin 2001.
- La signature électronique transactions et confiance sur Internet de Arnaud-F. Fausse ,Dunod 2 janvier 2001.
- Securing electronic signatures processes: Highlights of the Information Security Solutions Europe 2005 conference. Information Security Solutions Europe (Conference) (7th: 2005 : Berlin, Germany)
- Signature électronique: la renaissance des infrastructures à clés publiques, Par Thierry Lévy-Abégnoli, ZDNet France, Mercredi 2 mars 2005.
- Teleprocedures et signature électronique de Pipet /Ecochart , Dossier d' Experts 1 juin 2001.
- The Law of E-Sign: A Legislative History of the Electronic Signature in Global and National Commerce Act, Public Law No. 106-229 (2000) de Bernard D. Reams (Sous la direction de).
- Vive la signature électronique de Isabelle Renard, Delmas Express ,21 mai 2002.

### 9.2 Ελληνική Βιβλιογραφία

- Δημόσια διοίκηση : Συγκριτική ανάλυση / επιμέλεια J. A. Chandler , Καλλιόπη Σπανού · μετάφραση Βίκυ Λύρα, Αργυρώ Μερκούρη. - Αθήνα : Παπαζήσης, 2003.
- Νέες τεχνολογίες και συνταγματικά δικαιώματα Νο. 7 - Σειρά: Δίκαιο και Κοινωνία στον 21ο Αιώνα. Διευθυντής Σειράς: Γ. Παπαδημητρίου. Πρόλογος Ν. Αλιβιζάτος Σαββάκης Χ., Βασιλογιάννης Φ., Βιδάλης Τ., Βουτσάκης Β., Δόνος Π., Καστανάς Ηλ., Κτιστάκης Γ., Μάλλιος Ευ., Τάκης Αν., Τσιτσελίκης Κ., Χριστόπουλος Δ, 2004.
- Νομική Πληροφορική και δίκαιο 2: Η δικαιοσύνη στην δυναμική των μεγάλων συστημάτων ηλεκτρονικής υποστήριξης. Πρόλογος: Ι. Μανωλεδάκη, 1995
- Ποιότητα στη δημόσια διοίκηση : Πρόταση αλλαγών: Επιτροπή για την εξέταση της μακροπρόθεσμης οικονομικής πολιτικής - Αθήνα : Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, 1998.
- Φλωράτος, Χρήστος Α. Η ελληνική δημόσια διοίκηση : Αδυναμίες, μέτρα εξυγίανσης / Χρήστος Αγγ. Φλωράτος. - Αθήνα : Αρσενίδης, 2005.

### 9.3 Ιστοσελίδες

- <http://europa.eu.int>
- <http://www.lawnet.gr>
- <http://www.asyk.ase.gr>
- <http://www.ebusinessforum.gr>
- <http://www.bnr.bg/RadioBulgaria>
- <http://www.internet.gouv.fr>
- <http://www.iris.sgdg.org>
- <http://www.foruminternet.org>
- <http://www.acci.gr/ecommm/legal/index.htm>
- [http://www.ict.etsi.org/EESSI\\_home.htm](http://www.ict.etsi.org/EESSI_home.htm)
- [www.e-businessforum.gr](http://www.e-businessforum.gr)
- [www.adae.gouv.fr](http://www.adae.gouv.fr)