



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ & ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ**

---

**Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα.  
Μελέτη των πλατφορμών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης :  
Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ, Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ, ΔΙΑΥΓΕΙΑ**

---

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

---

Εισηγήτρια: **Ειρήνη Μπρα ΑΜ:1711**

Επιβλέπων: **Καπανταϊδάκης Ιωάννης**

©  
2017



**TECHNOLOGICAL EDUCATION INSTITUTE OF CRETE**

**SCHOOL OF MANAGEMENT AND ECONOMICS**

**DEPARTMENT OF COMMERCE & MARKETING**

---

**e- Government in Greece:**

**Study on e-government platforms**

**-National Electronic Procurement System  
(ESIDIS) Prometheus**

**-Central Electronic Registry for Public  
Procurement (KIMDIS)**

**-Transparency program initiative (Diavgeia)**

---

**DIPLOMA THESIS**

---

Student : **Bra Eirini, D.D. 1711**

Supervisor : **Kapantaidakis Ioannis**

©  
2017

**Υπεύθυνη Δήλωση** : Βεβαιώνω ότι είμαι συγγραφέας αυτής της πτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην πτυχιακή εργασία. Επίσης έχω αναφέρει τις όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες. Επίσης βεβαιώνω ότι αυτή η πτυχιακή εργασία προετοιμάστηκε από εμένα προσωπικά ειδικά για τις απαιτήσεις του προγράμματος σπουδών του Τμήματος Εμπορίας και Διαφήμισης του Τ.Ε.Ι. Κρήτης.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στο πλαίσιο της διοικητικής μεταρρύθμισης, σύμφωνα και με την υπαγόρευση αλληπάλληλων Ευρωπαϊκών Οδηγιών, η χώρα μας σταδιακά εισάγεται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, στη χρήση δηλαδή, των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών από κρατικούς Φορείς και άλλους οργανισμούς του δημόσιου τομέα, ώστε να παρέχουν αξιόπιστες, άμεσες και διαφανείς υπηρεσίες προς τους πολίτες, μειώνοντας το κόστος λειτουργίας και αυξάνοντας την αποδοτικότητα.

Στο πλαίσιο του γενικότερου σχεδιασμού για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ένα πολύ σημαντικό βήμα αποτέλεσε η δημιουργία και η εφαρμογή του ηλεκτρονικού συστήματος προμηθειών και δημοσίων συμβάσεων, με τρεις ηλεκτρονικές πλατφόρμες (ΚΗΜΔΗΣ, ΕΣΗΔΗΣ, ΔΙΑΥΓΕΙΑ) οι οποίες αποτελούν και το αντικείμενο της πτυχιακής μας.

Στόχος της πτυχιακής αυτής είναι να μελετήσουμε κατά πόσο οι λόγοι δημιουργίας των ηλεκτρονικών αυτών πλατφόρμων ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα, τη συμβολή τους στη σχέση εμπορίου μεταξύ Δημόσιου τομέα και Προμηθευτών και κατά πόσο χρησιμοποιούνται και ενσωματώνονται στην καθημερινότητα των πολιτών.

**Λέξεις Κλειδιά :** Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Κοινωνία της Πληροφορίας, ΚΗΜΔΗΣ, ΕΣΗΔΗΣ, ΔΙΑΥΓΕΙΑ,

## ABSTRACT

During the administrative reform in Greece, in line with successive dictates of European directives, our country is introduced into eGovernment, primarily as the use of information technologies by government agencies and various public sector organizations, in order to offer reliable, direct, and transparent services, while cutting expenses and increasing productivity.

As a part of the general design of the policies towards e-government, the creation and implementation of the current electronic system for procurements and contracts with the public sector was a step of critical importance. That is mainly supported by three platforms: the National Electronic Procurement System (ESIDIS), the Central Electronic Registry for Public Procurement (KIMDIS) and the Transparency program initiative which we examine in this paper.

We aim to study whether the goals for the creation of those platforms are met, the degree to which they influence trade between the greek public sector and its suppliers and to what extent they are used, and integrated in everyday actions of public administration.

**Key Words:** e- Government, National Electronic Procurement System (ESIDIS), Central Electronic Registry for Public Procurement (KIMDIS), Transparency program initiative (Diavgeia)

## Περιεχόμενα

ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	6
ΛΙΣΤΑ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ.....	7
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ .....	8
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 .....	10
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 .....	12
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	12
2.1 Ορισμοί.....	12
2.2 Σχετικές έννοιες.....	13
2.3 Θέματα προτεραιότητας & οριζόντιες δράσεις.....	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 .....	18
Ιστορικό της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	18
3.1 Ευρωπαϊκή στρατηγική.....	18
3.2 Ευνοϊκοί παράγοντες – εξελίξεις.....	22
3.2.1 Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών .....	22
3.2.2 Λόγοι οικονομίας.....	22
3.2.3 Απαίτηση των πολιτών για συμμετοχή.....	22
3.3 Ανασταλτικοί παράγοντες – προβλήματα .....	23
3.3.1 Απροθυμία.....	23
3.3.2 Οικονομικοί λόγοι.....	23
3.3.3 Ψηφιακό χάσμα.....	23
3.3.4 Έλλειψη συντονισμού.....	23
3.3.5 Έλλειψη κατάρτισης και ευελιξίας του προσωπικού.....	24
3.3.6 Τεχνολογικές ελλείψεις και σχεδιαστικά προβλήματα.....	24
3.3.7 Έλλειψη εμπιστοσύνης .....	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 .....	25
Υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα.....	25
4.1 Ανασταλτικοί παράγοντες του ελληνικού κράτους για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση .....	27
4.2 Προβλήματα.....	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 .....	31
Ηλεκτρονικό σύστημα προμηθειών και διαφάνειας.....	31
5.1. Νομοθετικό πλαίσιο .....	31
5.2. Λειτουργία του ηλεκτρονικού συστήματος προμηθειών δημοσίων συμβάσεων. ....	32
5.3 Διαύγεια.....	34
5.4 Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.....	34
5.5 Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ .....	35
5.6. Χρήση του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.....	37
5.7 Πλεονεκτήματα από την υιοθέτηση των ηλεκτρονικών προμηθειών .....	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 .....	40

Έρευνα για την εξοικείωση, ενσωμάτωση και χρήση των πλατφορμών ΔΙΑΥΓΕΙΑ / Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. / Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ. ....	40
6.1 Μεθοδολογία .....	40
6.1.1 Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες.....	41
6.1.2 Ερωτηματολόγιο προς Επαγγελματίες .....	41
6.1.3 Ερωτηματολόγιο προς Δημόσιους Υπαλλήλους .....	41
6.2 Αποτελέσματα της έρευνας.....	42
6.2.1 Ερωτηματολόγιο προς πολίτες.....	42
6.2.2 Ερωτηματολόγιο προς Επαγγελματίες .....	46
6.2.3 Ερωτηματολόγιο προς Δημόσιους Υπαλλήλους .....	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 .....	56
Συμπεράσματα – προτάσεις.....	56
7.1 Συμπεράσματα.....	56
7.2 Προτάσεις.....	58
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	60
ΠΗΓΕΣ.....	61
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.....	62
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ .....	62

## ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1 Συνοπτικά η πρωτοβουλία eEurope 2000 .....	20
Πίνακας 2 Συνοπτικά η πρωτοβουλία eEurope 2005 - Μοντέρνες on line δημόσιες υπηρεσίες .....	21
Πίνακας 3 Μηνιαίο Δελτίο Στατιστικών (ΚΗΜΔΗΣ).....	38



## ΛΙΣΤΑ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1 απάντηση πολιτών ως προς την επαγγελματική τους δραστηριότητα.....	42
Γράφημα 2 απάντηση πολιτών ως προς την εκπαίδευση τους .....	43
Γράφημα 3 απάντηση πολιτών για την γνώση τους της πλατφόρμας Διαύγεια .....	43
Γράφημα 4 απάντηση πολιτών για το πως γνωρίζουν την πλατφόρμα Διαύγεια.....	44
Γράφημα 5 απάντηση πολιτών ως προς την εξοικίωση τους με την πλατφόρμα Διαύγεια .....	44
Γράφημα 6 Βαθμολόγηση των πολιτών για την πλατφόρμα Διαύγεια .....	45
Γράφημα 7 απάντηση των επαγγελματιών ως προς το είδος της επιχείρησής τους.....	46
Γράφημα 8 απάντηση των επαγγελματιών ως προς το πλήθος συνεργασίας τους με το Δημόσιο .....	46
Γράφημα 9 απάντηση των επαγγελματιών για το αν γνωρίζουν τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες .....	47
Γράφημα 10 απάντηση των επαγγελματιών για το από που άντλισαν πληροφορίες σε σχέση με τις πλατφόρμες .....	48
Γράφημα 11 απάντηση των επαγγελματιών για το τι πληροφορίες αντλούν από τις πλατφόρμες .....	48
Γράφημα 12 απάντηση των επαγγελματιών ως προς την χρησιμότητα των πληροφοριών.....	49
Γράφημα 13 απάντηση των επαγγελματιών ως προς τον ρόλο των ηλεκτρονικών πλατφορμών στην διαφάνεια του δημοσίου .....	49
Γράφημα 14 Βαθμολόγηση των επαγγελματιών των ηλεκτρονικών πλατφόρμων .....	50
Γράφημα 15 απάντηση των Δημοσίων υπαλλήλων ως προς την ηλικία τους.....	51
Γράφημα 16 απάντηση των Δημοσίων υπαλλήλων για το ποιά από όλες τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες χρησιμοποιούν.....	52
Γράφημα 17 απάντηση των Δημοσίων υπαλλήλων για την συμβολή των ηλεκτρονικών πλατφόρμων στην διαφάνεια .....	52
Γράφημα 18 απάντηση των Δημοσίων υπαλλήλων ως προς την απλοποίηση των διαδικασιών.....	53
Γράφημα 19 απάντηση των Δημοσίων υπαλλήλων ως προς την απόκτηση γνώσεων χρήσης των ηλεκτρονικών πλατφορμών.....	54
Γράφημα 20 Βαθμολόγηση των Δημοσίων υπαλλήλων των ηλεκτρονικών πλατφορμών.....	55

## **ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ**

**Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ** : Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων

**Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ** : Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων

**Τ.Ε.Π.** : Τεχνολογίες των πληροφοριών και των επικοινωνιών

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

**Ευχαριστώ τον Καθηγητή μου κ. Γιάννη Καπανταϊδάκη  
για την βοήθεια και την καθοδήγησή του  
στην εκπόνηση της συγκεκριμένης πτυχιακής εργασίας,  
τους συναδέλφους μου  
για την συνδρομή τους στη συλλογή δεδομένων και απόψεων  
και την οικογένειά μου για τη στήριξη τους  
σε όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.**

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η αλματώδης ανάπτυξη των Τεχνολογιών της Πληροφορικής τα τελευταία χρόνια, οι απαιτητικές συνθήκες της παγκοσμιοποιημένης αγοράς και οι ανάγκες των κρατών για μείωση του κόστους και αύξηση της παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα τους έχουν συγκεντρώσει μεγάλο μέρος των προσδοκιών και των απαιτήσεων στην ανάπτυξη και ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σε αυτό συνηγορούν και οι αυξημένες απαιτήσεις των πολιτών για άμεση πρόσβαση στην πληροφορία, διαφάνεια στις λειτουργίες του κράτους και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, για αύξηση της συμμετοχής και πρόσβαση σε γρήγορες και αξιόπιστες υπηρεσίες.

Αν και έχουν γίνει σημαντικά βήματα και αξιόλογες προσπάθειες και έχουν δαπανηθεί εκατομμύρια κοινοτικών και εθνικών κονδυλίων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση τις τελευταίες δεκαετίες στη χώρα μας, η Ελλάδα σε σχέση με τα άλλα ευρωπαϊκά κράτη, ακόμα υστερεί στην παροχή αξιόπιστων, εύκολα προσβάσιμων και αποτελεσματικών ψηφιακών υπηρεσιών, σε πλήθος τομέων όπου έχει επιχειρηθεί να επεκταθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αλλά και ειδικότερα στο θέμα των προμηθειών και συμβάσεων με το ελληνικό δημόσιο.

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία μελετάμε και καταγράφουμε επιγραμματικά την πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα μας, το πλαίσιο μέσα στο οποίο έχει αναπτυχθεί, οφέλη και ανασταλτικούς παράγοντες για την άριστη λειτουργία της. Στο εισαγωγικό κεφάλαιο δίνεται συνοπτικά το πλαίσιο για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και δίνονται συνοπτικά τα θέματα που θα εξεταστούν.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύουμε την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, παρουσιάζουμε ορισμούς της από διαφορετικές πηγές, καθώς και σχετικές με αυτήν θεωρητικές έννοιες, στόχους, προτεραιότητες και τομείς εφαρμογής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση παγκοσμίως και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, όπως και μέσα ή προϋποθέσεις για την επίτευξη των στόχων.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζουμε το ιστορικό της ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη, συνοπτικά ένα σύνολο σχεδίων δράσης και στρατηγικών για την Ένωση, που από τις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα καθορίζουν

προτεραιότητες, ενσωματώνονται στις εθνικές νομοθεσίες και εφαρμόζονται με συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα. Αναφερόμαστε σε ευνοϊκές για την ανάπτυξη και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξελίξεις, όπως και σε ανασταλτικούς γι' αυτήν την ολοκλήρωση παράγοντες.

Στο τέταρτο κεφάλαιο εξετάζουμε ειδικότερα την υφιστάμενη κατάσταση στη χώρα μας, τις προσπάθειες που έχουν γίνει, και σε ποιο επίπεδο έχει προχωρήσει σε πρακτικές εφαρμογές και λειτουργικά αποτελέσματα. Από την άλλη αναφερόμαστε στα πιο σημαντικά προβλήματα που εμφανίζει η ελληνική περίπτωση και τις ιδιαιτερότητες του ελληνικού κράτους που λειτουργούν ανασταλτικά.

Στο πέμπτο κεφάλαιο εστιάζουμε στο ηλεκτρονικό σύστημα προμηθειών και ηλεκτρονικών δημοσίων συμβάσεων και συγκεκριμένα τις πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ, Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ και Διαύγεια.

Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζουμε την έρευνα μας για την εξοικείωση, ενσωμάτωση και χρήση των πλατφορμών Διαύγεια, Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ και Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ. Παρουσιάζουμε τα τρία διαφορετικά ερωτηματολόγια, που χρησιμοποιήσαμε απευθυνόμενοι χωριστά προς τους πολίτες, τους επαγγελματίες και τους δημοσίους υπαλλήλους ως χρήστες των πλατφορμών. Στη συνέχεια, σύμφωνα με τις απαντήσεις που λάβαμε, παρουσιάζουμε τα αποτελέσματα της έρευνάς μας.

Στο τελευταίο, έβδομο, κεφάλαιο συνοψίζουμε σε συμπεράσματα για τα συγκεκριμένα προγράμματα και γενικότερα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα μας, συνοψίζουμε τα προβλήματα και τους ανασταλτικούς παράγοντες και καταλήγουμε προτείνοντας ενδεικνύμενες λύσεις.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

«Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους»

Σύνταγμα της Ελλάδας, Άρθρο 5

#### 2.1 Ορισμοί

Με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) χαρακτηρίζεται γενικά η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν. Ο όρος αυτός δημιουργήθηκε με τις γενικότερες πρακτικές, σύμφωνα με τις οποίες τοποθετείται το επίθετο «ηλεκτρονικό» ή «e-» με σκοπό να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών.

Υπάρχουν δύο γενικές αντιλήψεις σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Για μερικούς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά την εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης. Η αντίληψη εστιάζει στη πρακτική αποδοτικότητα και στη μείωση του κόστους, όπως αυτές που μπορούν για παράδειγμα να προέλθουν από την ηλεκτρονική κατάθεση της φορολογικής δήλωσης και τον ηλεκτρονικό εφοδιασμό.

Για κάποιους άλλους, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει τη δυναμική να «βελτιώσει τη δημοκρατική συμμετοχή» και να «υπερκεράσει τη πολιτική αποστασιοποίηση». Η αντίληψη αυτή εστιάζει σε πρωτοβουλίες που θα φέρουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των διάφορων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα. (<https://el.wikipedia.org>)

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Ανακοίνωση 26/9/2003) ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) ή αλλιώς η επιγραμμική δημόσια διοίκηση ορίζεται ως η χρήση των τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και εκπαίδευση του προσωπικού στις απαιτούμενες δεξιότητες. Σκοπός παραμένει η βελτίωση των

δημόσιων υπηρεσιών, η ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών και των διαδικασιών στήριξης των δημόσιων πολιτικών. (<http://eur-lex.europa.eu>)

Αντίστοιχα, σύμφωνα με το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020) η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-governance) αναφέρεται στον εκσυγχρονισμό του κράτους και της δημόσιας διοίκησης με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών, με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. Με τον τρόπο αυτό η Διοίκηση μπορεί να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών της κοινωνίας και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών. (<http://www.minadmin.gov.gr>)

## **2.2 Σχετικές έννοιες**

Στόχος της επιγραμμικής δημόσιας διοίκησης είναι να χρησιμοποιηθούν οι τεχνολογίες της πληροφορίας και των επικοινωνιών για να βελτιωθεί η ποιότητα και η δυνατότητα πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να μειώσει τις δαπάνες τόσο των επιχειρήσεων όσο και των κυβερνήσεων και να διευκολύνει τις συναλλαγές μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και των πολιτών. Επιπλέον, συμβάλλει στο μεγαλύτερο άνοιγμα και στη διαφάνεια του δημόσιου τομέα, καθώς και σε κυβερνητικές λειτουργίες λιγότερο περίπλοκες και πιο συνεπείς έναντι των πολιτών.

**Τεχνολογίες των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ):** ο όρος καλύπτει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, εφαρμογών, τεχνολογιών, εξοπλισμών και λογισμικού, δηλαδή μέσων όπως η τηλεφωνία και το Διαδίκτυο, η εκπαίδευση εξ αποστάσεως, οι τηλεοράσεις, οι υπολογιστές, τα αναγκαία για τη χρησιμοποίηση αυτών των τεχνολογιών δίκτυα και λογισμικό. Οι τεχνολογίες αυτές αποτελούν επανάσταση για τις κοινωνικές, πολιτιστικές και οικονομικές δομές, δημιουργώντας νέες αντιλήψεις ως προς την πληροφόρηση, τη γνώση, τις επαγγελματικές δραστηριότητες κ.λπ.

**Μονοαπευθυντική πύλη του Διαδικτύου:** μοναδικό σημείο εισόδου στο Διαδίκτυο για συγκεκριμένα θέματα. Η χρήση της μονοαπευθυντικής πύλης δεν απαιτεί γνώση της οργάνωσης των διοικητικών αρχών, που μεσολαβούν στην παροχή της δημόσιας υπηρεσίας. (<http://eur-lex.europa.eu>)

### **2.3 Θέματα προτεραιότητας & οριζόντιες δράσεις**

Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει στην εύκολη παροχή πρόσβασης σε κυβερνητικές πληροφορίες και υπηρεσίες για τους πολίτες

- Μείωση του κόστους λειτουργίας του δημόσιου τομέα
- Αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Αύξηση της διαφάνειας στο υπηρεσιακό και κυβερνητικό έργο
- Αύξηση της συμμετοχής των πολιτών σε δημοκρατικές διαδικασίες

#### **Θέματα προτεραιότητας**

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει εντοπίσει ορισμένα θέματα προτεραιότητας, τα οποία θα πρέπει να αποτελέσουν αντικείμενο ιδιαίτερης παρακολούθησης, προκειμένου να αρθούν τα εμπόδια για τη γενίκευση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

**Πρόσβαση για όλους :** Απαραίτητη προϋπόθεση για τη γενίκευση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να εξασφαλισθεί σε όλους πρόσβαση στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Το ζήτημα είναι πολύ σημαντικό, διότι υπάρχει πραγματικός κίνδυνος να δημιουργηθεί «ψηφιακό χάσμα» - λόγω της άνισης πρόσβασης στις πληροφορίες και τις τεχνολογίες των πληροφοριών. Στο πλαίσιο αυτό, η εκπαίδευση και η κατάρτιση έχουν ουσιώδη σημασία, προκειμένου να αποκτήσουν οι πολίτες τις αναγκαίες γνώσεις πληροφορικής, ώστε να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν πλήρως τις υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Οι γνώσεις πληροφορικής είναι εξάλλου μια από τις προτεραιότητες του προγράμματος «ηλεκτρονική μάθηση» (eLearning). Η ευχερέστερη πρόσβαση στις υπηρεσίες προϋποθέτει επίσης ενίσχυση της πολυπλατφορμικής προσέγγισης (πρόσβαση στις υπηρεσίες από διάφορες πλατφόρμες: προσωπικούς υπολογιστές, ψηφιακή τηλεόραση, κινητά τερματικά, δημόσια σημεία πρόσβασης στο Διαδίκτυο κ.λπ.).

**Εμπιστοσύνη των χρηστών :** Οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να προσφέρονται ηλεκτρονικά μόνον υπό συνθήκες που εγγυώνται στους χρήστες την απολύτως ασφαλή πρόσβαση. Στο πλαίσιο αυτού του στόχου, η εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων, η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών και επικοινωνιών είναι ζητήματα πρώτιστης σημασίας, για τα οποία πρέπει να προβλέπεται μέγιστος βαθμός προστασίας. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, πρέπει να προωθηθούν τεχνολογίες που βελτιώνουν την προστασία της ιδιωτικής ζωής στην ηλεκτρονική



διακυβέρνηση, κυρίως μέσω κατάλληλων κοινοτικών προγραμμάτων. Σε γενικότερο επίπεδο, η ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, η καταπολέμηση του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο (es de en fir) και η ασφάλεια λειτουργίας αποτελούν προκαταρκτικές προϋποθέσεις για μια μακρόβια κοινωνία της πληροφορίας και, ως εκ τούτου, αποτελούν καίρια ζητήματα πολιτικής για την Ευρωπαϊκή Ένωση.

**Δημόσιες συμβάσεις :** Οι δημόσιες συμβάσεις είναι ένας τομέας στον οποίο η χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) μπορεί να προσφέρει ιδιαίτερα πλεονεκτήματα. Οι παραδοσιακές διαδικασίες για τις δημόσιες συμβάσεις είναι χρονοβόρες και πολύπλοκες, και απαιτούν πολλούς πόρους. Επομένως, η χρήση της ΤΠΕ στις δημόσιες συμβάσεις μπορεί να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα, την ποιότητα και τη σχέση κόστους/απόδοσης των δημόσιων συμβάσεων. Η έλλειψη σαφών κοινοτικών κανόνων έχει έως τώρα αποτελέσει εμπόδιο στην καθιέρωση της ηλεκτρονικής σύναψης δημόσιων συμβάσεων στην Ευρώπη. Η έγκριση της νέας δέσμης νομοθετικών μέτρων σχετικά με τις δημόσιες συμβάσεις, όπου περιλαμβάνονται συγκεκριμένοι κανόνες για την ηλεκτρονική σύναψή τους, πρόκειται να αποτελέσει καμπή για τη διάδοση των ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων στην Ευρώπη.

**Πανευρωπαϊκές υπηρεσίες:** Οι υπηρεσίες πανευρωπαϊκής κλίμακας είναι σημαντικά μέσα για την προώθηση της κινητικότητας στην εσωτερική αγορά και της ευρωπαϊκής ιθαγένειας. Έχουν ήδη δημιουργηθεί διάφοροι τύποι πανευρωπαϊκών υπηρεσιών. Μπορούν να αναφερθούν οι υπηρεσίες EURES, ευρωπαϊκή πύλη για την κινητικότητα στον τομέα της απασχόλησης, και PLOTEUS, για τις δυνατότητες εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ευρώπη. Ωστόσο, η παροχή κοινών πανευρωπαϊκών υπηρεσιών μπορεί να καταστεί ευαίσθητο ζήτημα. Πράγματι, σε περίπτωση που οι υπηρεσίες αναπτυχθούν μόνο υπό το πρίσμα και τα ειωθότα (π.χ. γλώσσα) του κάθε κράτους μέλους, η δυσκολία πρόσβασης από πολίτες και επιχειρήσεις άλλων κρατών μελών θα μπορούσε εν προκειμένω να συνιστά πρόβλημα. Επομένως, είναι σημαντικό να ληφθεί μέριμνα ώστε οι πανευρωπαϊκές υπηρεσίες να λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των πολιτών των διαφόρων κρατών μελών. Είναι επίσης απαραίτητη η καθιέρωση πραγματικής συνεργασίας μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών των κρατών μελών και η δημιουργία διαλειτουργικών υποδομών.

**Διαλειτουργικότητα:** Ως διαλειτουργικότητα νοείται ο τρόπος με τον οποίο διασυνδέονται τα συστήματα, οι πληροφορίες και οι μέθοδοι εργασίας. Η

διαλειτουργικότητα των συστημάτων πληροφοριών καθιστά επομένως δυνατή την ενσωμάτωση της παροχής υπηρεσιών σε μια μονοαπευθυντική πύλη \* - όποιος κι αν είναι ο αριθμός των διαφορετικών συστημάτων ή διοικητικών οργανισμών που μεσολαβούν. Η διαλειτουργικότητα δεν νοείται ωστόσο μόνον ως σύνδεση δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Αφορά επίσης οργανωτικά θέματα, όπως π.χ. την ανάγκη να εξασφαλίζεται η συνεργασία με οργανισμούς-εταίρους, οι οποίοι έχουν διαφορετικό τρόπο εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας. Για τη δημιουργία πανευρωπαϊκών υπηρεσιών της «eGovernment» (ηλεκτρονικής διακυβέρνησης) χρειάζεται επίσης κατ' ανάγκη η σύναψη συμφωνιών επί κοινών προτύπων και προδιαγραφών. Τα περισσότερα κράτη μέλη αντιμετωπίζουν ήδη αυτή 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.

Τα θέματα προτεραιότητας που παρουσιάστηκαν ανωτέρω αποτελούν, για την Επιτροπή, το χάρτη πορείας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ωστόσο, αυτά τα μέτρα πρέπει να συνοδευτούν από δράσεις περισσότερο οριζόντιου χαρακτήρα. (<http://eur-lex.europa.eu>)

### **Οριζόντιες δράσεις**

**Ενίσχυση της ανταλλαγής ορθών πρακτικών:** Οι βέλτιστες πρακτικές περιλαμβάνουν στοιχεία τεχνολογίας, οργάνωσης και κατάρτισης. Απαιτούν μακροπρόθεσμες δεσμεύσεις απ' όλους τους ενδιαφερόμενους βασικούς παράγοντες. Η ανταλλαγή εμπειριών και η υιοθέτηση των βέλτιστων πρακτικών είναι δυνατόν να επιφέρουν αξιοσημείωτες εξοικονομήσεις κατά τη μετάβαση στην ευρεία εφαρμογή. Εξάλλου, συμβάλλουν στην προετοιμασία του εδάφους για τη διαλειτουργικότητα και τη συνεργασία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών.

**Υποβοήθηση των επενδύσεων:** Υπάρχουν διάφορες ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες και προγράμματα που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Πρόκειται ιδίως για ορισμένα μέρη του έκτου προγράμματος πλαισίου έρευνας, για τα προγράμματα eTEN (es de en fr) και IDA, καθώς και για επενδύσεις περιφερειακής προτεραιότητας στο πλαίσιο των Διαρθρωτικών Ταμείων. Η Επιτροπή επισημαίνει ότι το επίπεδο των επενδύσεων αυτών είναι χαμηλό σε σχέση με το συνολικό ποσό που θα έπρεπε να επενδύεται σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η ετήσια δαπάνη σε ΤΠΕ για τις δημόσιες υπηρεσίες ανέρχεται σε περίπου 30 δισ. ευρώ, εκ των οποίων ένα ολοένα και σημαντικότερο μέρος (επί του παρόντος περίπου 5 δισ. ευρώ) δαπανάται για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Επιπλέον, η Επιτροπή σημειώνει ότι αυτές οι δαπάνες πρέπει να συνοδεύονται από πολύ υψηλότερες επενδύσεις στην οργάνωση και στους ανθρώπινους πόρους. Συνολικά, οι αναγκαίες επενδύσεις θα έπρεπε λοιπόν να ανέρχονται σε αρκετές δεκάδες δισ. ευρώ ετησίως. Η ενίσχυση σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα πρέπει, κατά συνέπεια, να αποσκοπεί στη μεγιστοποίηση της υποβοήθησης μεγαλύτερων επενδύσεων σε επίπεδο κρατών μελών. (<http://eur-lex.europa.eu>)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### Ιστορικό της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ελευθερία στη διακίνηση ατόμων, αγαθών, υπηρεσιών και κεφαλαίων αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα, στο οποίο η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει επενδύσει, ώστε να ενδυναμώσει την οικονομία και την κοινωνική συνοχή εντός των ορίων της. Ολοένα και περισσότεροι Ευρωπαίοι ταξιδεύουν, ζουν, εργάζονται σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες και αντίστοιχα, οι ευρωπαϊκές επιχειρήσεις αναζητούν επιχειρηματικές ευκαιρίες εντός της ευρωπαϊκής αγοράς.

Η ουσία της ευρωπαϊκής ενότητας και ολοκλήρωσης δεν μπορεί να επιτευχθεί χωρίς την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είτε όσον αφορά την επιχειρηματικότητα, την εργασία, την παροχή υπηρεσιών υγείας ή την πρόσβαση στο εκάστοτε εθνικό δικαστικό σύστημα.

Ήδη από την αρχή του 21ου αιώνα η Ευρωπαϊκή Ένωση διατυπώνει την πρόθεση, μελετά και οργανώνει την ενιαία πολιτική της για τα βήματα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να καταφέρει να προσφέρει διαρκείς, άμεσες, ασφαλείς και αξιόπιστες δημόσιες υπηρεσίες και να τη χρησιμοποιήσει ως μοχλό ανάπτυξης για την οικονομία της

#### **3.1 Ευρωπαϊκή στρατηγική**

Τα τελευταία χρόνια η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει θεσπίσει σχέδια δράσης που εκφράζουν την πολιτική της βούληση σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ξεκινώντας από την Στρατηγική της Λισσαβόνας και την πρωτοβουλία eEurope 2002, eEurope2005 και i2010 θέτει τις γενικές αρχές και κατευθύνσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στα κράτη μέλη.

#### **Στρατηγική της Λισσαβόνας (2000)**

Γενικός στόχος της στρατηγικής είναι να καταστεί η Ε.Ε η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία, βασισμένη στη γνώση, στοχεύοντας παράλληλα στην οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική συνοχή. Για να επιτευχθεί ο στόχος αυτός και να αξιοποιηθούν τα πλεονεκτήματα των ευρωπαϊκών οικονομιών επιτακτική κρίθηκε η εύρυθμη λειτουργία του δημόσιου τομέα, ως βασικού παράγοντα με κυρίαρχο ρόλο στην οικονομική μεγέθυνση της ευρωπαϊκής οικογένειας.

Οι Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) θα πρέπει να αξιοποιηθούν ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες, οι

δημοκρατικές διαδικασίες και οι πολιτικές που ασκεί ο δημόσιος τομέας. Με την Στρατηγική της Λισσαβόνας τίθεται επομένως το ίδιο το αντικείμενο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Προκλήσεις αποτελούν οι δημογραφικές συνθήκες γήρανσης του ντόπιου πληθυσμού, η εξωτερική και η εσωτερική μετανάστευση εργαζομένων και οι ιδιαιτερότητες ανάμεσα στα κράτη μέλη, που πρέπει να αρθούν μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ώστε να μειωθούν αποτελεσματικά οι φραγμοί στην κινητικότητα, στην διακρατική οικονομική συνεργασία, αλλά και την αποτελεσματική εφαρμογή των εθνικών πολιτικών και της περιφερειακής και τοπικής ανάπτυξης. (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (σημειώσεις), Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πατρών,2005)

### **eEurope 2002- Κοινωνία της πληροφορίας για όλους**

Η πρωτοβουλία eEurope 2002- Κοινωνία της πληροφορίας για όλους, είχε σαν αρχικό στόχο να ενσωματώσει ο δημόσιος τομέας τις νέες τεχνολογίες το ταχύτερο δυνατό, ώστε τα κράτη μέλη της ΕΕ να έχουν ολική πρόσβαση σε βασικές δημόσιες υπηρεσίες έως το 2003.

Η επιτυχία της πρωτοβουλίας θα είχε σαν αποτέλεσμα την ηλεκτρονική πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες, το φθηνότερο και ασφαλέστερο διαδίκτυο και την επένδυση στον ανθρώπινο παράγοντα.

## Συνοπτικά η πρωτοβουλία eEurope 2002:

Δράση	Συμμετέχοντες	Όριο
Υψηλής ζήτησης Δεδομένα δημοσίου ενδιαφέροντος on-line Νομικό περιεχόμενο, πολιτισμικό, περιβαλλοντικό, χωροταξικό κ.α.	Κράτη μέλη και Ευρωπαϊκή Επιτροπή	Τέλος 2002
Τα κράτη μέλη της Ε.Ε. πρέπει να προωθήσουν την ηλεκτρονική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες	Κράτη Μέλη	Τέλος 2002
Απλοποίηση των on-line διαδικασιών για τις συναλλαγές με τις επιχειρήσεις	Κράτη μέλη και Ευρωπαϊκή Επιτροπή	Τέλος 2002
Προώθηση της χρήσης λογισμικού ανοικτού κώδικα στο δημόσιο τομέα και ανταλλαγή ορθών πρακτικών και εμπειριών ανάμεσα στα μέλη της Ε.Ε.	Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Κράτη Μέλη	Μέσα στο 2001
Οι βασικές συναλλαγές με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρέπει να είναι διαθέσιμες on-line	Ευρωπαϊκή Επιτροπή	Τέλος του 2001
Προώθηση της χρήσης των ηλεκτρονικών υπογραφών στο δημόσιο τομέα	Κράτη μέλη και Ευρωπαϊκή Επιτροπή	Τέλος του 2001

Πίνακας 1 Συνοπτικά η πρωτοβουλία eEurope 2000

### eEurope2005 (2002)

Στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Βαρκελώνης το Μάρτιο του 2002 αναδείχθηκε η σημασία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και επανεξετάστηκαν τα σημεία της πρωτοβουλίας και η πρόοδος της εφαρμογής του σχεδίου. Η έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής έδειξε ότι οι βασικοί στόχοι του σχεδίου eEurope2002 είχαν επιτευχθεί καθώς οι βασικές υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ήταν Online. Το επόμενο βήμα ήταν η αύξηση της διαδραστικότητας και η αναδιοργάνωση των οργανισμών.

Η πρωτοβουλία είχε στόχο όχι πλέον τη διάδοση του διαδικτύου, αλλά τη σχεδίαση και χρήση Ευρυζωνικών Υπηρεσιών, ώστε να εξασφαλιστεί η αξιοπιστία και η ασφάλεια στις δημόσιες υποδομές και υπηρεσίες.

Συνοπτικά η πρωτοβουλία eEurope 2005 - Μοντέρνες, on-line δημόσιες υπηρεσίες:

Δράση	Συμμετέχοντες	Όριο
Ευρυζωνικές Υποδομές	Κράτη μέλη	Πριν το τέλος του 2005
Διαλειτουργικότητα	Ευρωπαϊκή Επιτροπή	Πριν το τέλος του 2003
Διαδραστικές Δημόσιες Υπηρεσίες	Κράτη μέλη	Πριν το τέλος του 2004
Συναλλαγές με το δημόσιο ηλεκτρονικά	Κράτη μέλη και Ευρωπαϊκό συμβούλιο	Πριν το τέλος του 2005
Σημεία Δημόσιας πρόσβασης στο διαδίκτυο (Public Internet Access Points – PIAPs)	Κράτη μέλη και Ευρωπαϊκή Επιτροπή	Πριν το τέλος του 2005
Πολιτισμός και Τουρισμός	Κράτη μέλη, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Τοπικές αρχές και ιδ. τομέας	2005

Πίνακας 2 Συνοπτικά η πρωτοβουλία eEurope 2005 - Μοντέρνες on line δημόσιες υπηρεσίες

**e-Sense (Απλές Πανευρωπαϊκές Ηλεκτρονικές Διαδικτυακές Υπηρεσίες) (2014)**

Το πρόγραμμα e-Sense (Απλές Πανευρωπαϊκές Ηλεκτρονικές Διαδικτυακές Υπηρεσίες) ως συνέχεια και των παραπάνω πρωτοβουλιών στοχεύει αντίστοιχα στην ενδυνάμωση της ενιαίας ψηφιακής αγοράς και στη διευκόλυνση της παροχής διασυνοριακών υπηρεσιών και αδιάλειπτων online διακρατικών συναλλαγών, που μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν από τις Δημόσιες Διοικήσεις σε όλη την Ευρώπη.

Στόχος του να συγκεντρώσει, να βελτιώσει και να επεκτείνει τις λύσεις που ήδη έχουν δημιουργηθεί και χρησιμοποιούνται με βάση τα Ευρωπαϊκά πρότυπα. (E-sense/moving services forward.eu, Δελτίο Τύπου 3-9-2014)

## **3.2 Ευνοϊκοί παράγοντες – εξελίξεις**

### **3.2.1 Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών**

Η ταχύτατη ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και ειδικότερα η ανάπτυξη και ευρεία διάδοση του διαδικτύου αποτέλεσε το σημαντικότερο παράγοντα για την ανάπτυξη μοντέλων παροχής υπηρεσιών από το δημόσιο τομέα. Η άμεση, ασφαλής και φθηνή επικοινωνία είναι το προαπαιτούμενο για την πραγματοποίηση οποιωνδήποτε εθνικών ή διακρατικών σχεδίων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Επιπλέον, η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, επηρέασε άμεσα και την Δημόσια Διοίκηση, δημιουργώντας απαιτήσεις στο κοινό για ταχύτερες υπηρεσίες, αλλά και εξοικείωση και εμπιστοσύνη σε ένα διαφορετικό σύστημα εξυπηρέτησης. (Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και στην Ελλάδα, Κιοσσέ Ελ. 2011)

### **3.2.2 Λόγοι οικονομίας**

Οι δυνατότητες που οι νέες τεχνολογίες παρέχουν στην δημόσια διοίκηση να πραγματοποιήσει οικονομίες κλίμακας και να παρέχει αποτελεσματικότερες και ταχύτερες υπηρεσίες πίεσαν για τη δημιουργία νέων μοντέλων οργάνωσης, όπου με πολύ λιγότερα χρήματα και χρόνο θα μπορούσαν να παρέχουν στους πολίτες ποιοτικές υπηρεσίες. Περισσότερο από ποτέ σήμερα δεν γίνονται ανεκτά από τους πολίτες φαινόμενα ελλιπούς οργάνωσης, παράλογων γραφειοκρατικών διαδικασιών και κακοδιαχείρισης, ενώ σε συνθήκες λιτότητας είναι διαρκές ζητούμενο η εξοικονόμηση πόρων.

### **3.2.3 Απαίτηση των πολιτών για συμμετοχή**

Η ανάγκη για αμεσότερη πρόσβαση των πολιτών στην πληροφορία που αφορά τη δημόσια διοίκηση συνδέεται με την απαίτησή τους για συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων και στη δημοκρατική λειτουργία του κράτους. Από τη δική του πλευρά ο δημόσιος τομέας επιδιώκει να εμπλέξει τους πολίτες στην διαδικασία λήψης αποφάσεων και στην ανοικτή και απρόσκοπτη πληροφόρηση για τα δρώμενά του, ώστε να πετύχει την ευρύτερη συναίνεση και την μεγαλύτερη δυνατή συμμόρφωση στις αποφάσεις και στις πολιτικές που επιδιώκει να επιβάλλει.



### **3.3 Ανασταλτικοί παράγοντες – προβλήματα**

#### **3.3.1 Απροθυμία**

Συχνά υπάρχει έλλειψη προθυμίας για ηλεκτρονική διακυβέρνηση από τον πολιτικό κόσμο, καθώς αποτελεί ένα ιδιαίτερα απαιτητικό έργο, με υψηλούς στόχους και συγκεκριμένα χρονικά πλαίσια, του οποίου η επιτυχία ή αποτυχία εκθέτει άμεσα τους πολιτικούς προϊστάμενούς του. Είναι σε κάποιο βαθμό λογικός ο δισταγμός και η απροθυμία, καθώς εκτός από τις τεχνικές προϋποθέσεις του έργου, πρέπει να βρεθεί και το κατάλληλο προσωπικό να το λειτουργήσει, αλλά και γιατί η καλή λειτουργία του συνεπάγεται έλεγχο, περιορισμούς και πιθανά διαδικαστικές καθυστερήσεις στην δράση των αιρετών.

#### **3.3.2 Οικονομικοί λόγοι**

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό το κόστος ανάπτυξης, λειτουργίας και συντήρησης των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Είναι συχνό το φαινόμενο π.χ. στη χώρα μας να ξεκινά μια εφαρμογή με επιδοτούμενα κονδύλια και να εγκαταλείπεται στη φάση της χρήσης να υπολειτουργεί. Στο κόστος θα πρέπει να προστεθεί και η εκπαίδευση και η αποκλειστική συχνά απασχόληση του ειδικευμένου πλέον προσωπικού στη χρήση, οι εργατοώρες που πρέπει να διατεθούν για την εξοικείωση των πολιτών με τις εφαρμογές. Από την άλλη μεριά τα οφέλη της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών στους πολίτες και η δημοκρατικότητα στη λειτουργία του δημόσιου τομέα δεν είναι εφικτό να μετρηθούν άμεσα από οικονομικής άποψης, ώστε να συνυπολογιστούν ως αντίβαρο στο κόστος της επένδυσης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

#### **3.3.3 Ψηφιακό χάσμα**

Η έλλειψη εξοικείωσης με τις τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών, η απουσία επιμόρφωσης, η ανισότητα στην πρόσβαση σε αυτές, που έχουν οικονομικό, κοινωνικό, ηλικιακό, γλωσσικό ή άλλο υπόβαθρο, λειτουργούν αποτρεπτικά στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ειδικά στη χώρα μας, παρά την αλματώδη αύξηση της χρήσης των νέων τεχνολογιών είναι ακόμα πολύ χαμηλά τα επίπεδα χρήσης του διαδικτύου σε σημαντικά κομμάτια του πληθυσμού. Απουσιάζουν συχνά οι υποδομές δωρεάν πρόσβασης ηλεκτρονικών υπολογιστών και διαδικτύου, ενώ το κόστος απόκτησης του σχετικού εξοπλισμού παραμένει υψηλό.

#### **3.3.4 Έλλειψη συντονισμού**

Ένας σημαντικός ανασταλτικός παράγοντας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η έλλειψη συντονισμού μέσα στα εθνικά όρια των χωρών και

μεταξύ κρατών. Αναντιστοιχία μεταξύ διαφορετικών οργανισμών ή υπουργείων μίας χώρας, έλλειψη συνεργασίας μεταξύ υπηρεσιών, ακόμα και μεταξύ αλληλοεπικαλυπτόμενων ηλεκτρονικών συστημάτων εξυπηρέτησης οδηγούν συχνά σε απαξίωση των πολιτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η ενίσχυση της εμπιστοσύνης στα παραδοσιακά συστήματα εξυπηρέτησης του πολίτη.

### ***3.3.5 Έλλειψη κατάρτισης και ευελιξίας του προσωπικού***

Η εκπαίδευση του προσωπικού και των διοικήσεων των δημοσίων οργανισμών συχνά γίνεται αποσπασματικά και ελλιπώς, σε προσωπικό που δεν διαθέτει το υπόβαθρο να εμπεδώσει τη γνώση και να μπορεί να υποστηρίξει πρακτικά τις νέες τεχνολογίες. Συχνά υπάρχει απροθυμία να υιοθετηθούν νέοι τρόποι λειτουργίας και η τάση να εμπιστεύονται περισσότερο τους παραδοσιακούς τρόπους δουλειάς.

### ***3.3.6 Τεχνολογικές ελλείψεις και σχεδιαστικά προβλήματα***

Τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συχνά αποτυγχάνουν λόγω λανθασμένου σχεδιασμού, ασυμβατότητες στον εξοπλισμό ή το λογισμικό, ασυμβατότητες ανάμεσα στα συστήματα των διαφορετικών οργανισμών, μεταξύ νέων και παλαιότερων συστημάτων. Συχνά τα συστήματα αυτά είναι ιδιαίτερα δύσκολα στη χρήση τόσο για τους υπαλλήλους που είναι επιφορτισμένοι με τη λειτουργία τους, όσο και για τους πολίτες που είναι οι τελικοί αποδέκτες τους.

### ***3.3.7 Έλλειψη εμπιστοσύνης***

Όσο οι εφαρμογές παρουσιάζουν σφάλματα και προβλήματα στη χρήση και όσο το προσωπικό που είναι επιφορτισμένο να τις λειτουργεί και να τις μοιράζεται με το κοινό δεν δείχνει γνώση ή προθυμία, τόσο παραμένει στο μη εξοικειωμένο κοινό ο φόβος για ενδεχόμενα σφάλματα, ακύρωση των ενεργειών τους, μεταβίβαση προσωπικών τους δεδομένων, οικονομικών στοιχείων, ηλεκτρονική απάτη κλπ.

Απαραίτητο στοιχείο για την απρόσκοπτη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η άμεση, καθολική χρήση του από τους πολίτες, που θα την εμπιστεύονται για κάθε συναλλαγή τους με το δημόσιο.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

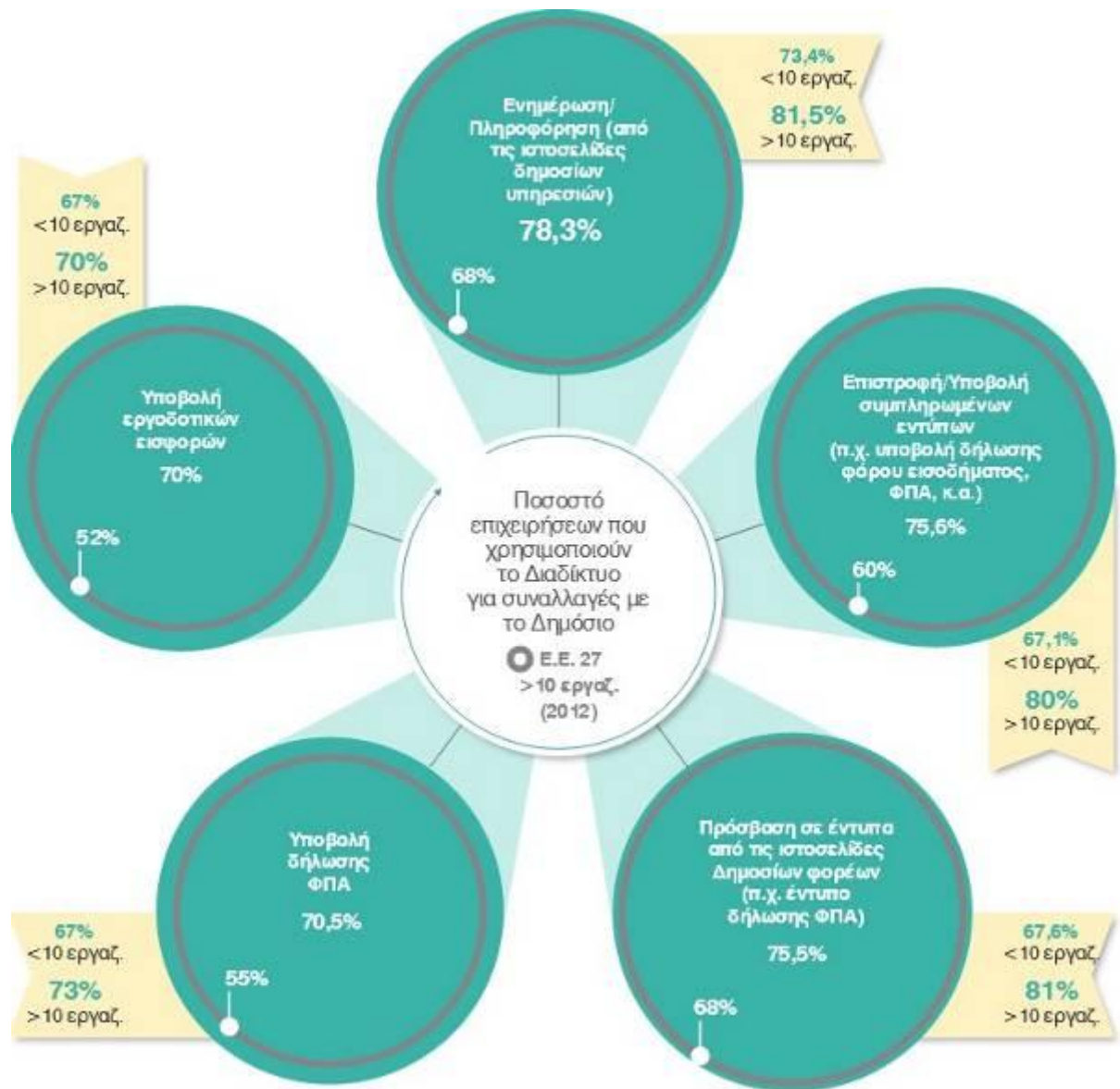
### Υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα

Στην περίπτωση της χώρας μας, παρά τις προσπάθειες που έχουν γίνει, συνυπάρχουν αρκετοί από τους ανασταλτικούς παράγοντες, που είδαμε στο προηγούμενο κεφάλαιο για την ολοκλήρωση των στόχων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που έχουν τεθεί. Έτσι η χώρα μας παρουσιάζει σημαντική υστέρηση σε αρκετούς ευρωπαϊκούς δείκτες, που αφορούν την διείσδυση της ευρυζωνικότητας, την εξάπλωση της χρήσης του διαδικτύου, τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και τις ηλεκτρονικές προμήθειες.

Είναι χαρακτηριστικό το στοιχείο, που αναφέρεται στην έκθεση αξιολόγησης για την Ψηφιακή Ατζέντα της Ε.Ε. 2012, ότι το 41,9% των πολιτών δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο. Η χώρα μας το 2012 πέτυχε το ανώτατο επίπεδο για επτά από τις είκοσι βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ε.Ε. Ωστόσο, μόλις το 2010, είχε καταλάβει την τελευταία θέση ανάμεσα στις χώρες της Ε.Ε. για την χαμηλή επίδοσή της στην παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις εντός της Ε.Ε.

Τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει σοβαρές προσπάθειες στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης για την συμμόρφωση με τα ευρωπαϊκά πρότυπα. Η λειτουργία της κεντρικής διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ, η εφαρμογή του προγράμματος TAXIS και του προγράμματος Δι@ύγεια έχουν αποδώσει απτά αποτελέσματα και έχουν ενισχύσει σημαντικά την εμπιστοσύνη των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

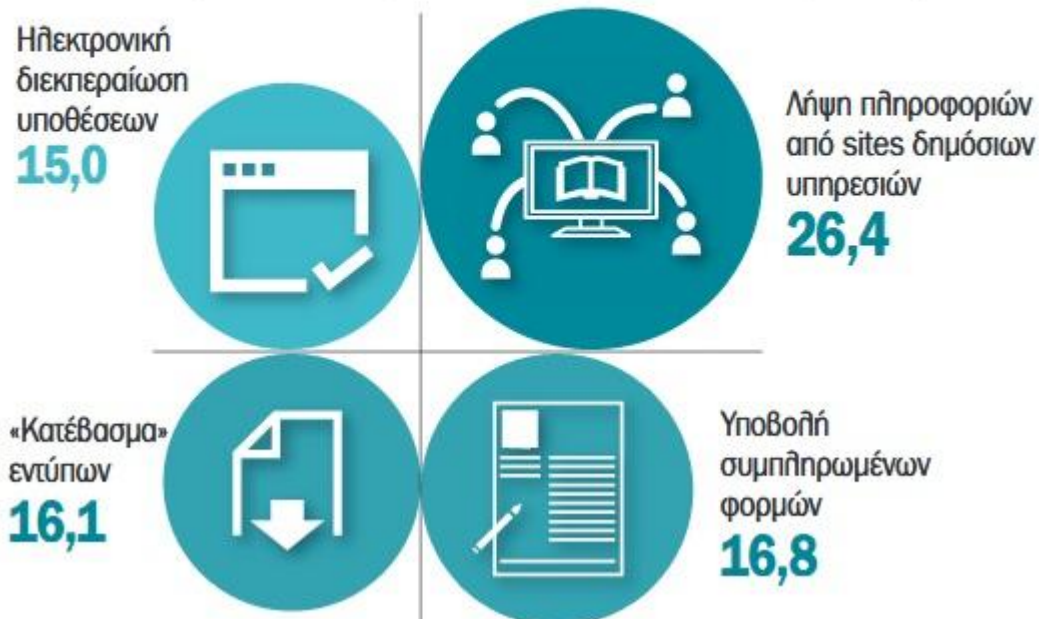
Σύμφωνα με την έρευνα της Κοινωνίας της Πληροφορίας ΑΕ (Σεπτέμβριος 2013) για τις Νέες Τεχνολογίες στις Επιχειρήσεις (ktrpe.gr) η πλειοψηφία των επιχειρήσεων χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Συγκεκριμένα οι περισσότερες επιχειρήσεις με ποσοστό άνω του 75% χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για ενημέρωση/ πληροφόρηση από τις ιστοσελίδες των δημόσιων Φορέων, για πρόσβαση σε έντυπα από τις ιστοσελίδες δημόσιων φορέων (π.χ. έντυπο δήλωσης ΦΠΑ) και για επιστροφή/ υποβολή συμπληρωμένων εντύπων (υποβολή δήλωσης φόρου εισοδήματος, ΦΠΑ κλπ). Επίσης 7 στις 10 επιχειρήσεις υποβάλλουν τις εργοδοτικές τους εισφορές και τη δήλωση ΦΠΑ μέσω διαδικτύου.



**Γράφημα 1** Χρήση διαδικτύου για συναλλαγές με το δημόσιο από τις επιχειρήσεις - Πηγή ΚτΠ ΑΕ (2013)

Σε αντίστοιχη έρευνα για τις νέες τεχνολογίες στην καθημερινή ζωή των πολιτών της ΚτΠ ΑΕ (Ιούνιος 2014) 1 στους 4 Έλληνες έχει αναζητήσει πληροφόρηση από κυβερνητικά sites, ενώ όλοι σχεδόν συμφωνούν ότι η ύπαρξη ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών βελτιώνει τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο, ενώ περίπου 88% θεωρούν ότι το Διαδίκτυο τους επιτρέπει μεγαλύτερη συμμετοχή στα κοινά. Αναλυτικά στο παρακάτω γράφημα το είδος της χρήσης που οι πολίτες κάνουν σε υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Κάνουν χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για...



Γράφημα 2Χρήση υπηρεσιών ΗΔ από τους πολίτες - Πηγή ΚτΠ ΑΕ (2014)

#### 4.1 Ανασταλτικοί παράγοντες του ελληνικού κράτους για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Πέρα από τους γενικότερους ανασταλτικούς παράγοντες που αναφέρθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο, τα προβλήματα και οι αστοχίες του ελληνικού κράτους στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρουσιάζονται ως εξής :

- Χαμηλή αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υποδομών, κατακερματισμός των συστημάτων και λειτουργικές επικαλύψεις
- Υψηλό κόστος κτήσης και χρήσης των υποδομών.
- Απουσία διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης μεταξύ των συστημάτων.
- Μειωμένη βούληση για επαναχρησιμοποίηση της δημόσιας πληροφορίας.
- Υπερτροφικά συστήματα και υποδομές με μεγάλη δυσκολία διαχείρισης. Ασύμφορη σχέση κόστους – οφέλους.
- Χρονοβόρες διαδικασίες και καθυστερήσεις που ξεπερνούν τον κύκλο ανανέωσης μιας γοργά εξελισσόμενης τεχνολογίας, που καταλήγουν σε προμήθεια παρωχημένης τεχνολογίας.
- Ελλιπής σχεδιασμός και χρηματοδότηση για όλο τον κύκλο ζωής των συστημάτων.
- Απουσία στρατηγικής και κοινού σχεδιασμού για τη δημόσια Πληροφορική.

- Αναποτελεσματικότητα του θεσμικού πλαισίου που διέπει τη συνεργασία με την αγορά. Πολυπλοκότητα του θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου.
- Μειωμένη προσήλωση στις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση από το πολιτικό και το επιτελικό προσωπικό.
- Απουσία παρακολούθησης, ελέγχου της αποτελεσματικότητας των συστημάτων, ευελιξίας και ανατροφοδότησης. Απουσία αντίστοιχα συνέχειας των πολιτικών που εφαρμόζονται με κάθε κυβερνητική αλλαγή.

(Πηγή : Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, Υπ.Διοικ.Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρον.Διακυβέρνησης)

## **4.2 Προβλήματα**

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω και σε συνδυασμό με χρόνιες δυσλειτουργίες του ελληνικού δημόσιου τομέα και ιδιαιτερότητες της ελληνικής κοινωνίας, καταγράφονται σημαντικά προβλήματα τόσο στην καθυστέρηση και ελλιπή ολοκλήρωση των στόχων που θέτει η Ε.Ε. και η ελληνική πολιτεία, αλλά και προβλήματα που προκύπτουν ακριβώς από την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με λανθασμένο τρόπο.

Τα περισσότερα πληροφοριακά συστήματα αντιγράφουν τις συμβατικές γραφειοκρατικές διαδικασίες, δημιουργώντας ηλεκτρονική αυτή τη φορά γραφειοκρατία, ζητώντας π.χ. να υποβληθούν ηλεκτρονικά δικαιολογητικά που τους είναι διαθέσιμα σε συμβατική μορφή.

### **Προτίμηση στις συμβατικές διαδικασίες**

Η Δημόσια Διοίκηση σε μεγάλο βαθμό διακινεί, διαχειρίζεται και αρχειοθετεί και αντίστοιχα ζητά από τους πολίτες έγγραφα με συμβατικό τρόπο (χαρτί) χωρίς αξιοποίηση των τεχνολογιών Πληροφορικής. Το θεσμικό πλαίσιο αναγνωρίζει μόνο πρωτότυπα έγγραφα σε έντυπη μορφή, περιορίζοντας έτσι τις δυνατότητες της χρήσης των Τ.Π.Ε. Αντίστοιχα, τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα δεν εκδίδουν αυτόματα διοικητικές πράξεις, αλλά υποστηρίζουν την έκδοση πράξεων.

Η απαιτούμενη φυσική επικοινωνία και συνεννόηση μεταξύ Φορέων έχει σαν αποτέλεσμα αναίτιες καθυστερήσεις, σπατάλη χρόνου και πόρων. Η χρήση της ψηφιακής υπογραφής στο σύνολο των στελεχών του δημόσιου τομέα, τώρα ξεκινά να εισάγεται σαν έννοια και μπορεί να συμβάλει σε μεγάλο βαθμό στην ηλεκτρονική διεκπεραίωση δημοσίων εγγράφων.

### **Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των Φορέων**

Κάθε Φορέας απομονωμένος από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης παρέχει τις δικές του υπηρεσίες στον πολίτη, με το δικό του πλαίσιο και εσωτερικό διαδικασία. Η συνεργασία μεταξύ Φορέων γίνεται δύσκολα στις περισσότερες περιπτώσεις, ενώ τα πληροφοριακά συστήματα των Φορέων εννοείται είναι αποσυνδεδεμένα μεταξύ τους και δεν επικοινωνούν. Αυτό έχει αντίστοιχα ως συνέπεια ο πολίτης / επιχειρηματίας να υποχρεώνεται να απευθύνεται σε κάθε Φορέα χωριστά και να συλλέγει από αυτόν τα απαιτούμενα έγγραφα, να χάνει χρόνο και συχνά να αντιμετωπίζει αντιφατικές απαντήσεις στο αίτημά του.

Από την άλλη, οι Φορείς του δημοσίου, λόγω της έλλειψης επικοινωνίας μεταξύ τους, διατηρώντας ανεξάρτητα Μητρώα, ζητούν από τους πολίτες να υποβάλλουν κατ' επανάληψη στοιχεία και έγγραφα που έχουν ήδη καταχωρηθεί σε άλλους Φορείς. Πληροφορίες επομένως που είναι ελεγμένες και διασταυρωμένες, θα έπρεπε να μπορούν να αναζητηθούν αυτεπάγγελα από τους Φορείς που τις χρειάζονται και να επαναχρησιμοποιούνται. Αντί γι' αυτό έχουμε σπατάλη χρόνου και χρήματος από τους πολίτες και το κράτος.

### **Πολυδιάσπαση των ηλεκτρονικών Υπηρεσιών**

Το πρόβλημα αυτό της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, των αποσυνδεδεμένων Φορέων, των δαιδαλωδών διαδικασιών και της έλλειψης επικοινωνίας μεταξύ τους και με τον πολίτη, μεταφέρεται και στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση. Ο ελληνικός δημόσιος τομέας έχει στο διαδίκτυο περισσότερους από χίλιους διαφορετικούς διαδικτυακούς τόπους, κάτι που συνεπάγεται πολυδιάσπαση της πληροφορίας, αποπροσανατολισμό των πολιτών και φυσικά μεγάλο κόστος για την κατασκευή, συντήρηση, ενημέρωση και λειτουργία όλων αυτών των sites. Το ζητούμενο, η ενιαία πρόσβαση των πολιτών και των επιχειρήσεων από μία κεντρική διαδικτυακή πύλη, επιχειρήθηκε από το πρόγραμμα ΕΡΜΗΣ αλλά μέχρι στιγμής δεν έχει επιτευχθεί, λόγω ακριβώς της έλλειψης συνεργασίας και διαλειτουργικότητας μεταξύ Φορέων.

### **Αδυναμία αξιοποίησης του προσωπικού με βάση τα προσόντα του**

Η καθυστέρηση που παρουσιάζει ο δημόσιος τομέας στη χρήση των νέων τεχνολογιών γενικά, οφείλεται σε κάποιο βαθμό στην ανεπάρκεια που αφορά το προσωπικό με το οποίο είναι στελεχωμένος. Μεγάλο μέρος των στελεχών του δημόσιου τομέα δεν έχει τη γνώση για να υποστηρίξει την ηλεκτρονική μεταρρύθμιση και πιθανά έχει περιορισμένη δυνατότητα να την αποκτήσει. Οι Διευθύνσεις Διοικητικού λειτουργούν με ρόλο διεκπεραιωτή, χωρίς στην ουσία να

έχουν δυνατότητα να διαχειριστούν τους ανθρώπινους πόρους και να αξιοποιήσουν το διαθέσιμο προσωπικό, βάσει των προσόντων και των δεξιοτήτων του. Ο χρόνος των υπαλλήλων καταναλώνεται συχνά σε εσωτερικές χρονοβόρες διαδικασίες, που περιεγράφηκαν και παραπάνω και η εργασία δεν συνδέεται με το παραγόμενο αποτέλεσμα που θα έπρεπε να είναι ένα ποιοτικό προϊόν υπηρεσιών προς τον πολίτη. Έτσι και οι ανθρωπόωρες σπαταλούνται και η επένδυση του κράτους σε ακριβά πληροφοριακά συστήματα που δεν λειτουργούν σωστά.

### **Ψηφιακός αναλφαβητισμός – έλλειψη πρόσβασης**

Αντίστοιχα, μεγάλο μέρος των πολιτών αποφεύγουν να χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες και αντιδρούν φοβικά στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς δεν έχουν εξοικείωση και γνώση. Προϋπόθεση για τη συμμετοχή των πολιτών σε μια κοινωνία της πληροφορίας είναι το αυτονόητο, να διδαχθούν τη χρήση των ψηφιακών μέσων με στοχευμένα επιμορφωτικά προγράμματα. Παράλληλα είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία υπαλλήλων σε κέντρα που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στο κοινό, ώστε να παρέχουν βοήθεια και καθοδήγηση.

Επίσης, ειδικά τώρα στην Ελλάδα της παρατεταμένης οικονομικής κρίσης δεν είναι δεδομένο ότι οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης, είτε όσον αφορά την απόκτηση του εξοπλισμού, είτε όσον αφορά το κόστος της σύνδεσης στο διαδίκτυο, οπότε θα έπρεπε να υπάρχουν κοινόχρηστοι ανοικτοί χώροι, όπου μπορούν να συνδεθούν, ιδανικά με υποστήριξη υπαλλήλων και να έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Σε διαφορετική περίπτωση είναι αναπόφευκτη η περιθωριοποίηση και ο κοινωνικός αποκλεισμός μεγάλου μέρους του πληθυσμού.

(Πηγή: Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, Υπ.Διοικ.Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρον.Διακυβέρνησης)



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

### Ηλεκτρονικό σύστημα προμηθειών και διαφάνειας

Το ηλεκτρονικό σύστημα προμηθειών και οι ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις αφορούν τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) από κρατικούς Φορείς και δημόσιους οργανισμούς σε διαγωνιστικές διαδικασίες προμηθειών, υπηρεσιών και δημοσίων έργων. (Σ.Κατσούλης, Ηλεκτρονικό Σύστημα Προμηθειών-Δημόσιες Συμβάσεις, Ε.Μ.Π., 2014)

#### 5.1. Νομοθετικό πλαίσιο

Τόσο το Κοινοτικό, όσο και το εθνικό θεσμικό πλαίσιο για τις Ηλεκτρονικές Δημόσιες Συμβάσεις διαμορφώθηκε και συνεχίζει να διαμορφώνεται σύμφωνα με τον ευρωπαϊκό σχεδιασμό για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, στον οποίο αναφερθήκαμε συνοπτικά στο κεφάλαιο 3. Με την Κοινοτική Οδηγία 18/2004 Ε.Κ. (Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο 2004) για το συντονισμό των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών, ενθαρρύνθηκε η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων στη διαδικασία σύναψης των δημοσίων συμβάσεων. Στην Ελλάδα η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων για τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων προβλέπεται αρχικά στο Π.Δ. 60/2007 με το οποίο ενσωματώθηκε η παραπάνω Κοινοτική Οδηγία στην εθνική νομοθεσία και ακολούθησαν οι Νόμοι : Ν.4013/2011 «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΦΕΚ 204/Α/15-9-2011), Ν.4155/2013 «Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις (ΦΕΚ 120/Α/29-5-2013), η Υπ.Απόφαση Π1/2390 «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΦΕΚ 2677/Β/21-10-2013) και τέλος η Κοινή Υπουργική Απόφαση ΚΥΑ Π1/2380 «Ρύθμιση των ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων» (ΦΕΚ 3400/Β/20-12-2012)

(Σ.Κατσούλης, Ηλεκτρονικό Σύστημα Προμηθειών-Δημόσιες Συμβάσεις, Ε.Μ.Π., 2014)

Ειδικότερα με το Νόμο 4013/2011 συνιστάται η **Ενιαία Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων**, που έχει ως «σκοπό την ανάπτυξη και προαγωγή της εθνικής στρατηγικής, πολιτικής και δράσης στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, τη διασφάλιση της διαφάνειας, αποτελεσματικότητας, συνοχής και εναρμόνισης των διαδικασιών ανάθεσης και εκτέλεσης των δημοσίων συμβάσεων προς το εθνικό και

ευρωπαϊκό δίκαιο, τη διαρκή βελτίωση του νομικού πλαισίου των δημοσίων συμβάσεων, καθώς και τον έλεγχο της τήρησης του από τα δημόσια όργανα και τις αναθέτουσες αρχές. Η Αρχή απολαύει λειτουργικής ανεξαρτησίας, διοικητικής και οικονομικής αυτοτέλειας και δεν υπόκειται σε έλεγχο ή εποπτεία από κυβερνητικά όργανα ή άλλη ανεξάρτητη ή διοικητική αρχή. Η Αρχή υπόκειται στον έλεγχο της Βουλής των Ελλήνων».

Το 2015 η Ενιαία Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων έκλεισε τα τρία πρώτα χρόνια λειτουργίας της. Στο διάστημα αυτό στελεχώθηκε με εξειδικευμένο προσωπικό, ανέπτυξε σταδιακά το εύρος των δραστηριοτήτων της και έθεσε βάσεις για μια ανοδική πορεία. Ταυτόχρονα, ανέλαβε και ολοκλήρωσε την εκπόνηση, για πρώτη φορά στο ελληνικό κράτος, ενός συνεκτικού σχεδίου εθνικής στρατηγικής του τομέα των δημοσίων συμβάσεων. (Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων Ε.Α.Α.ΔΗ.Σ. 2015, Ιούλιος 2016)

## **5.2. Λειτουργία του ηλεκτρονικού συστήματος προμηθειών δημοσίων συμβάσεων.**

Στην πραγματοποίηση του ηλεκτρονικού συστήματος προμηθειών δημοσίων συμβάσεων διακρίνουμε τρεις φάσεις :

A. Εκδήλωση των αναγκών και των προγραμματισμών των προμηθειών σε ετήσια βάση. Στη φάση αυτή οι κυριότερες διαδικασίες που πραγματοποιούνται είναι:

- Καταχώρηση των αιτημάτων προμηθειών από φορείς του Δημοσίου (Ηλεκτρονικές φόρμες, τυποποιημένοι κωδικοί προϊόντων κωδικολόγιο ειδών)
- Υποβολή αιτημάτων στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου προς αξιολόγηση (Ηλεκτρονική διαχείριση ροής εγκρίσεων, καταγραφή ιστορικού)
- Έγκριση Αιτημάτων Προμηθειών από Γ.Γ.Ε.

B. Διακήρυξη του διαγωνισμού, εξεύρεση της πιο συμφέρουσας προσφοράς και σύναψη της σύμβασης. Στη φάση αυτή για την προετοιμασία των ηλεκτρονικών διαγωνισμών οι κυριότερες διαδικασίες είναι:

Ομαδοποίηση των αιτημάτων Προμηθειών

- Ηλεκτρονική διαμόρφωση διακήρυξης
- Διαδικασίες διαβούλευσης
- Δημοσίευση στη διαδικτυακή πύλη με ενημέρωση στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Στο στάδιο της εκτέλεσης των ηλεκτρονικών διαγωνισμών κατά την φάση αυτή οι κυριότερες διαδικασίες είναι:

- Υποβολή προσφορών (Διαγωνισμοί, Ηλεκτρονικές Δημοπρασίες, Συμφωνίες πλαίσιο)
- Αξιολόγηση προσφορών
- Ανάθεση
- Διαχείριση ενστάσεων
- Ηλεκτρονική διαχείριση δικαιολογητικών

Στο στάδιο της σύναψης σύμβασης οι κυριότερες διαδικασίες περιλαμβάνουν:

- Ηλεκτρονική σύνταξη σύμβασης με βάση τα στοιχεία του διαγωνισμού
- Έγκριση – Οριστικοποίηση της σύμβασης
- Διαχείριση ενστάσεων
- Ηλεκτρονική διαχείριση δικαιολογητικών

Γ. Διαχείριση της σύμβασης. Στην φάση αυτή στο στάδιο της εκτέλεσης σύμβασης οι κυριότερες διαδικασίες αφορούν:

- Παράδοση προϊόντων σύμβασης
- Παραλαβή προϊόντων σύμβασης
- Παραλαβή – έγκριση – αποδοχή τιμολογίων (Ηλεκτρονική τιμολόγηση)
- Διαχείριση Ενστάσεων

Στο στάδιο της εκτέλεσης σύμβασης, οι κυριότερες διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα από τη μεριά του αναδόχου είναι :

- Ηλεκτρονική παρακολούθηση πορείας από τον ανάδοχο
- Προγραμματισμός αποστολών / παραδόσεων
- Υποβολή παραστατικών (ηλεκτρονική τιμολόγηση)
- Διαχείριση ενστάσεων

(Σ.Κατσούλης, Ηλεκτρονικό Σύστημα Προμηθειών-Δημόσιες Συμβάσεις, Ε.Μ.Π., 2014)

### **5.3 Διαύγεια**

Στην πλατφόρμα αυτή αναρτώνται αποφάσεις διοικητικού και οικονομικού περιεχομένου από όλους τους φορείς του δημοσίου και τα εποπτευόμενα ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ τους.

Σύμφωνα με τον επίσημο διαδικτυακό χώρο του Διαύγεια:

«Το πρόγραμμα Δια@ύγεια στοχεύει στην επίτευξη της μέγιστης δυνατής δημοσιότητας της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητας, τη διασφάλιση της διαφάνειας και την εμπέδωση της υπευθυνότητας και της λογοδοσίας από την πλευρά των φορέων άσκησης της δημόσιας εξουσίας.

Από τον Οκτώβριο 2010 αναρτώνται σε ένα σημείο στο διαδίκτυο όλες οι αποφάσεις πράξεων των κυβερνητικών και διοικητικών οργάνων, λαμβάνοντας ειδική μέριμνα για τις πράξεις που αφορούν στην εθνική άμυνα και τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα.

Σήμερα στο πρόγραμμα Διαύγεια είναι ενταγμένοι 3.660 φορείς του στενού και ευρύτερου δημόσιου τομέα και των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α και Β βαθμού, ενώ έχουν αναρτηθεί περισσότερες από 11.500.000 πράξεις»

### **5.4 Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.**

Στην πλατφόρμα αυτή διενεργούνται διαγωνισμοί για την σύναψη δημόσιων συμβάσεων από όλους τους φορείς του δημοσίου και τα εποπτευόμενα ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ τους. Σύμφωνα με τον επίσημο διαδικτυακό χώρο του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.:

«Είναι ένα έργο σύνθετο και πρωτότυπο για τη χώρα, η εφαρμογή του οποίου θα αποδώσει αφενός σημαντικά οικονομικά οφέλη και αφετέρου θα εκσυγχρονίσει τις διαδικασίες ανάθεσης των δημοσίων συμβάσεων, επιφέροντας σημαντικές αλλαγές νομοθετικού περιεχομένου και τρόπου λειτουργίας της διοίκησης, που θα επηρεάσουν όλους τους φορείς του Ελληνικού Δημοσίου και τους προμηθευτές τους.

Το ΕΣΗΔΗΣ διαθέτει πλατφόρμα μέσω της οποίας όλοι οι φορείς του Δημοσίου Τομέα, σταδιακά, θα πραγματοποιούν με ηλεκτρονικό τρόπο όλη τη διαγωνιστική διαδικασία μιας δημόσιας σύμβασης. Συγκεκριμένα, μέσω του συστήματος υποστηρίζονται διαδικασίες όπως είναι η κατάρτιση και δημοσίευση της διακήρυξης ενός διαγωνισμού, η υποβολή των προσφορών από τους υποψηφίους, η αξιολόγησή τους, η κατάρτιση και σύναψη της σύμβασης του διαγωνισμού. Επίσης, μέσω του συστήματος παρακολουθείται η εκτέλεση των συμβάσεων, περιλαμβάνοντας διαδικασίες όπως η ηλεκτρονική παραγγελία, η ηλεκτρονική

τιμολόγηση και η ηλεκτρονική πληρωμή. Μέσω του συστήματος, δίνεται επιπρόσθετα η δυνατότητα σε όλους τους φορείς του Δημοσίου να εφαρμόσουν νέες τεχνικές στις διαδικασίες ανάθεσης συμβάσεων, όπως είναι ο ηλεκτρονικός πλειστηριασμός, τα δυναμικά συστήματα αγορών, ο ανταγωνιστικός διάλογος και η συμφωνία πλαίσιο».

Η λειτουργία της πλατφόρμας του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. είναι υποχρεωτική για τη διενέργεια ηλεκτρονικών διαγωνισμών προϋπολογισμού μεγαλύτερου των 60.000ευρώ.

## **5.5 Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ .**

Στην πλατφόρμα αυτή αναρτώνται έγγραφα που αφορούν προμήθειες – εργασίες – υπηρεσίες από όλους τους φορείς του δημοσίου και τα εποπτευόμενα ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ τους. Σύμφωνα με τον επίσημο διαδικτυακό χώρο του Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ.:

«Το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων - ΚΗΜΔΗΣ αποτελεί πληροφοριακό σύστημα καταχώρισης δεδομένων από τις αναθέτουσες αρχές και δημόσιους φορείς με σκοπό τη συλλογή, επεξεργασία και δημοσίευση στοιχείων που αφορούν τις δημόσιες συμβάσεις στο σύνολο τους, ήτοι δημόσιες προμήθειες, υπηρεσίες και έργα ανεξαρτήτως αξίας. Αναπτύσσεται στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου (Γ.Γ.Ε.) του Υπουργείου Οικονομίας Υποδομών, Ναυτιλίας & Τουρισμού. Η Αρχή βάσει των αρμοδιοτήτων της, παρακολουθεί και αξιολογεί τη συλλογή, επεξεργασία και δημοσίευση σ' αυτό, των στοιχείων δημοσίων συμβάσεων από τις αναθέτουσες αρχές και τους αρμόδιους δημόσιους φορείς.

Συστάθηκε στο Υπουργείο Ανάπτυξης βάσει του άρθρου 11 του Ν.4013/2011 (ΦΕΚ 204/Α/15.09.2011) και ειδικότερα στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ).»

Το Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ. περιλαμβάνει στοιχεία όλων των δημοσίων συμβάσεων άνω των 1.000 ευρώ για προϊόντα, υπηρεσίες και δημόσια έργα, όλων των φορέων του Δημόσιου Τομέα. Επιπρόσθετα αποτελεί το επίσημο εθνικό πληροφοριακό σύστημα για την απευθείας ηλεκτρονική υποβολή προκηρύξεων δημοσίων συμβάσεων στο Tenders Electronic Daily (TED)\*.

Το Μητρώο διασυνδέεται:

α) Με το «Πρόγραμμα Διαύγεια», προκειμένου, με την καταχώριση των στοιχείων, να ενημερώνεται ταυτόχρονα με τις βάσεις δεδομένων του «Διαύγεια» και το Μητρώο, σύμφωνα με τον τεχνικό σχεδιασμό του πληροφοριακού συστήματος που

θα υποστηρίζει το Μητρώο. Η έκδοση ξεχωριστών Αριθμών Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ) αφορά σε όλα τα έγγραφα που θα καταχωρίζονται στο Μητρώο και με βάση αυτούς συνδέονται οι σχετικές μεταξύ τους αντίστοιχες πράξεις και

β) με το Μητρώο Δεσμεύσεων του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους, για την παρακολούθηση της εύρυθμης εκτέλεσης του προϋπολογισμού των φορέων του δημοσίου τομέα, ως προς το σκέλος της έγκρισης και πληρωμής δαπανών που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο ανάθεσης και εκτέλεσης δημόσιων συμβάσεων.

(Πηγή: Ν.4013/2011)

Στο σύστημα καταχωρούνται από τις αναθέτουσες αρχές / Φορείς και τις κεντρικές αρχές προμηθειών ηλεκτρονικά στοιχεία των ακόλουθων σταδίων για τις δημόσιες συμβάσεις :

- Πίνακας προγραμματισμού
- Το πρωτογενές αίτημα
- Το εγκεκριμένο αίτημα
- Οι προκηρύξεις και η διακήρυξη
- Η απόφαση ανάθεσης ή κατακύρωσης
- Η σύμβαση
- Κάθε εντολή πληρωμής
- Το αποδεικτικό κάθε πληρωμής

Οι απαιτούμενες διαδικασίες για την εγγραφή του είναι

- Ηλεκτρονική αίτηση εγγραφής προμηθευτή του δημοσίου
- Πιστοποίηση και έγκριση εγγραφής από τη Γεν.Γραμμ.Εμπορίου
- Εμπλουτισμός στοιχείων / δεδομένων προμηθευτή
- Ηλεκτρονική διαχείριση δικαιολογητικών

(Σ.Κατσούλης, Ηλεκτρονικό Σύστημα Προμηθειών-Δημόσιες Συμβάσεις, Ε.Μ.Π., 2014)

\* TED - η ηλεκτρονική έκδοση του Συμπληρώματος στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπου δημοσιεύονται οι προκηρύξεις δημόσιων συμβάσεων που εμπίπτουν στους κανόνες της ΕΕ. Το TED παρέχει ελεύθερη πρόσβαση σε

επιχειρηματικές ευκαιρίες, επικαιροποιείται πέντε φορές την εβδομάδα και περιέχει περίπου 1500 προκηρύξεις δημοσίων συμβάσεων. – Πηγή eurora.eu

## 5.6. Χρήση του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.

Παρά τις καθυστερήσεις και τα προβλήματα φαίνεται ότι τόσο οι φορείς του δημοσίου, όσο και οι επιχειρήσεις εξοικειώνονται σταδιακά με το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων, με όφελος τόσο για το κόστος των προμηθειών του δημοσίου, όσο και για το χρόνο εκτέλεσης των συμβάσεων αυτών, όπως προκύπτει από τα στοιχεία του μηνιαίου δελτίου στατιστικών και απολογιστικών στοιχείων του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ.).

Σύμφωνα με τα στοιχεία, η αξία των διαγωνισμών από 2,4 εκατ. ευρώ που ήταν το 2013, ανήλθαν στα 373 εκατ. ευρώ το 2014, στα 1,391 δισ. ευρώ το 2015 και σε άνω του 2,1 δισ. ευρώ το πρώτο εξάμηνο του 2016.

Παράλληλα ο μέσος χρόνος μεταξύ της διενέργειας του διαγωνισμού έως την αποσφράγιση των οικονομικών προσφορών μειώθηκε από τις 57 ημέρες που ήταν το 2014 και 52 που ήταν το 2015, στις 33 ημέρες το πρώτο εξάμηνο του 2016

### Μηνιαίο Δελτίο Στατιστικών και Απολογιστικών Στοιχείων του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ) ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2017

Αριθμός Αναρτήσεων	Από έναρξη ΚΗΜΔΗΣ (04/02/2013) έως 28/02/2017	Φεβρουάριος 2017
Εγκεκριμένα Αιτήματα	955.286	22.344
Προκηρύξεις	124.005	3.280
Συμβάσεις	685.626	16.846
Εντολές Πληρωμών	1.469.160	31.902

Αριθμός:	Φεβρουάριος 2017
Φορέων που έκαναν τουλάχιστον μία ανάρτηση	1.674
Μονάδων φορέων που έκαναν τουλάχιστον μία ανάρτηση	5.382
Εγγεγραμμένων χρηστών (συνολικά)	21.579
Φορέων για τους οποίους υπάρχει τουλάχιστον ένας εγγεγραμμένος χρήστης (συνολικά)	2.788

#### Πίνακας 3Μηνιαίο Δελτίο Στατιστικών (ΚΗΜΔΗΣ)

Σύμφωνα με την Κοινωνία της Πληροφορίας έρευνα i2000 μόλις 3,9% των επιχειρήσεων στη χώρα μας χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για να προσφέρουν αγαθά ή υπηρεσίες προς τις δημόσιες αρχές μέσω Ηλεκτρονικών Συστημάτων Υποβολής Προσφορών (eTendering) και μόλις 1% χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για να προσφέρουν αγαθά ή υπηρεσίες προς τις δημόσιες αρχές σε άλλες χώρες της Ε.Ε. μέσω Ηλεκτρονικών Συστημάτων Υποβολής Προσφορών (eTendering). (Πηγή : ktpae.gr)

### 5.7 Πλεονεκτήματα από την υιοθέτηση των ηλεκτρονικών προμηθειών

Στα οφέλη που έχουν προκύψει από την υιοθέτηση των ηλεκτρονικών προμηθειών καταγράφονται άμεσα μετρήσιμα οφέλη, εμμέσως μετρήσιμα και άυλα οφέλη. Στα πρώτα καταγράφονται:

- η αυτοματοποίηση της διαδικασίας αγοράς με μείωση του χρόνου προμήθειας και του διοικητικού κόστους από 50% ως 80%
- η μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα από την εκμετάλλευση νέων πρακτικών όπως ηλεκτρονικοί κατάλογοι, ηλεκτρονικές δημοπρασίες κλπ
- ηλεκτρονική τιμολόγηση και ταχύτερες πληρωμές
- μείωση τιμών περίπου 5% μέσω της αύξησης του ανταγωνισμού
- μείωση κόστους συμμετοχής στους διαγωνισμούς για τις επιχειρήσεις
- ορθολογισμός της εφοδιαστικής βάσης
- βελτίωση της επικοινωνίας των εμπλεκόμενων με πληρέστερη πληροφόρηση

Στα έμμεσα μετρήσιμα οφέλη υπολογίζονται η απελευθέρωση χρόνου του προσωπικού, που ασχολείται με τις προμήθειες, η καλύτερη παρακολούθηση της



εξέλιξης των παραγγελιών και η βελτίωση της διακυβέρνησης στις προμήθειες με ευκολότερη παροχή στατιστικών, οικονομικών στοιχείων, αξιολόγηση προμηθευτών κλπ.

Στα άυλα οφέλη μπορούμε να καταγράψουμε τον εκσυγχρονισμό της διαδικασίας και την αλλαγή νοοτροπίας, τη διασφάλιση της διαφάνειας, την καταπολέμηση της διαφθοράς και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης στη δημόσια διοίκηση και περιβαλλοντικά οφέλη.

(Σ.Κατσούλης, Ηλεκτρονικό Σύστημα Προμηθειών-Δημόσιες Συμβάσεις, Ε.Μ.Π., 2014)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

### Έρευνα για την εξουκείωση, ενσωμάτωση και χρήση των πλατφορμών ΔΙΑΥΓΕΙΑ / Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. / Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ.

#### 6.1 Μεθοδολογία

Η έρευνά μας αφορά το βαθμό επίτευξης των στόχων των ηλεκτρονικών πλατφορμών, οι οποίοι συνοψίζονται ως εξής:

- Η Διαύγεια στοχεύει στη διαφάνεια των διαδικασιών που διέπουν το δημόσιο και την ενημέρωση γι' αυτές από τους πολίτες.
- Το Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. στοχεύει στην ηλεκτρονική διενέργεια διαγωνισμών για τη σύναψη μεγάλων δημοσίων συμβάσεων ( αξίας 60.000,00€ και άνω), προμηθειών, εργασιών και υπηρεσιών για την διευκόλυνση των δυνητικών προμηθευτών και των υπαλλήλων του δημοσίου.
- Το Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ στοχεύει στην διαφάνεια των διαδικασιών που διέπουν το δημόσιο, την ενημέρωση γι' αυτές από τους πολίτες και των δυνητικών προμηθευτών και την διευκόλυνση των υπαλλήλων του δημοσίου σχετικά με τις δημόσιες συμβάσεις προμηθειών, υπηρεσιών και δημοσίων έργων, προϋπολογισθείσας συνολικής αξίας 1.000€ και άνω (άνευ ΦΠΑ)

Προκειμένου να μετρήσουμε την επίτευξη των στόχων των πλατφορμών, αλλά και την διεύθυνση τους στους πολίτες του Δήμου Ιεράπετρας επιλέξαμε την μέθοδο του ερωτηματολογίου και δημιουργήσαμε τρία διαφορετικά ερωτηματολόγια (βλ. Παράρτημα Α) τα οποία απευθύνονταν σε διαφορετικούς πληθυσμούς :

- Απλούς πολίτες θέλοντας να εκμαιεύσουμε αν γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες προς ενημέρωση τους για τα δρώμενα του δημοσίου τομέα
- Επαγγελματίες, προσπαθώντας να καταγράψουμε την χρηστότητα και την ενημέρωση τους για την οικονομική και εμπορική ζωή του δημοσίου και ειδικότερα του δήμου και
- Δημοσίους υπαλλήλους, καθώς αυτοί είναι οι υπεύθυνοι για την ενημέρωση των πλατφορμών, αλλά και αντλούν πληροφορίες για την διεκπεραίωση της εργασίας τους.

Τα ερωτηματολόγια δομήθηκαν, ώστε να καταγραφεί αρχικά το προφίλ των ερωτηθέντων, στη συνέχεια η γνώση τους περί των πλατφορμών και τέλος η

αξιολόγηση των χρηστών για τις πλατφόρμες, ως προς την χρήση τους. (Η Έρευνα του Μάρκετινγκ Ειρήνη Τηλικίδου)

### **6.1.1 Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες**

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε μέσω email και social media σε πολίτες του Δήμου Ιεράπετρας, πραγματοποιήθηκε τον Σεπτέμβριο του έτους 2016 έως και τον Μάρτιο του έτους 2017 με 89 συμμετέχοντες .

Αποτελείται από 11 ερωτήσεις από τις οποίες οι 3 πρώτες είναι δημογραφικού περιεχομένου οι επόμενες 4 αφορούν στο κυρίως θέμα και οι τελευταίες αφορούν στην άποψη των ερωτηθέντων για την ευκολία χρήσης (user friendly) της πλατφόρμας.

Για να ενισχύσουμε την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου όσοι δεν γνώριζαν την Διαύγεια δεν τους επιτρεπόταν να συνεχίσουν να απαντούν στο ερωτηματολόγιο από την ερώτηση Νο 5, επίσης, όσοι δεν περιηγήθηκαν ποτέ στην πλατφόρμα δεν μπορούσαν να προχωρήσουν και στην αξιολόγηση της ερώτηση Νο 9.

### **6.1.2 Ερωτηματολόγιο προς Επαγγελματίες**

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε μέσω email και social media σε επαγγελματίες του δήμου Ιεράπετρας, πραγματοποιήθηκε τον Σεπτέμβριο του έτους 2016 έως και τον Μάρτιο του έτους 2017 με 42 συμμετέχοντες.

Αποτελείται από 12 ερωτήσεις από τις οποίες οι 4 πρώτες είναι δημογραφικού περιεχομένου οι επόμενες 4 αφορούν στο κυρίως θέμα και οι τελευταίες αφορούν στην άποψη των ερωτηθέντων για την ευκολία χρήσης (user friendly) της πλατφόρμας.

Για να ενισχύσουμε την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου όσοι δεν γνώριζαν την Διαύγεια δεν τους επιτρεπόταν να συνεχίσουν να απαντούν στο ερωτηματολόγιο από την ερώτηση Νο 5.

### **6.1.3 Ερωτηματολόγιο προς Δημόσιους Υπαλλήλους**

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε μέσω email σε δημόσιους υπαλλήλους του Δήμου Ιεράπετρας, πραγματοποιήθηκε τον Σεπτέμβριο του έτους 2016 έως και τον Μάρτιο του έτους 2017 με 59 συμμετέχοντες.

Αποτελείται από 12 ερωτήσεις από τις οποίες οι 4 πρώτες είναι δημογραφικού περιεχομένου οι επόμενες 5 απαντούν για το αν έχουν επιτευχθεί οι στόχοι για την

διαφάνεια και την απλοποίηση των διαδικασιών του δημοσίου και οι τελευταίες αφορούν στην άποψη των ερωτηθέντων για την ευκολία χρήσης (user friendly) των πλατφορμών.

Για να ενισχύσουμε την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου όσοι δεν χρησιμοποιούσαν τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες δεν τους επιτρεπόταν να συνεχίσουν να απαντούν στο ερωτηματολόγιο από την ερώτηση Νο 5.

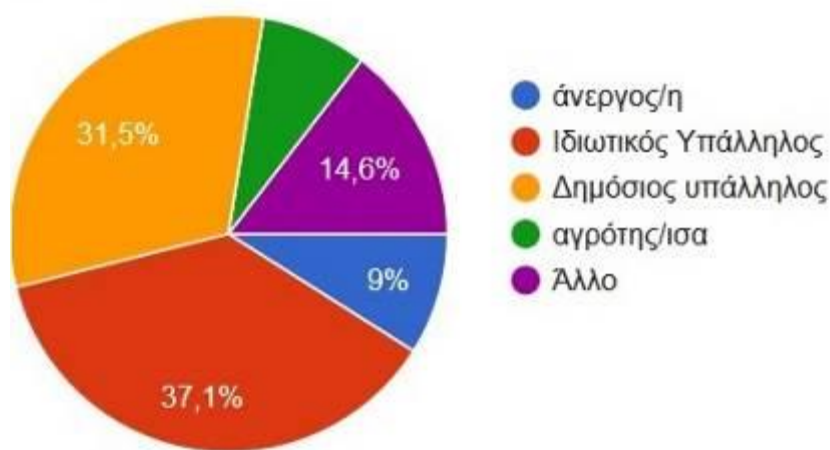
## 6.2 Αποτελέσματα της έρευνας

### 6.2.1 Ερωτηματολόγιο προς πολίτες

Μετά την αποστολή του ερωτηματολογίου λάβαμε 89 απαντήσεις, η πλειοψηφία των οποίων ήταν άνω των 35, υπάλληλοι σε περίπου ίδια αναλογία ιδιωτικού και δημοσίου τομέα, τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με ικανοποιητικές γνώσεις ιντερνέτ.

## 2. Ποια είναι επαγγελματική σας δραστηριότητα;

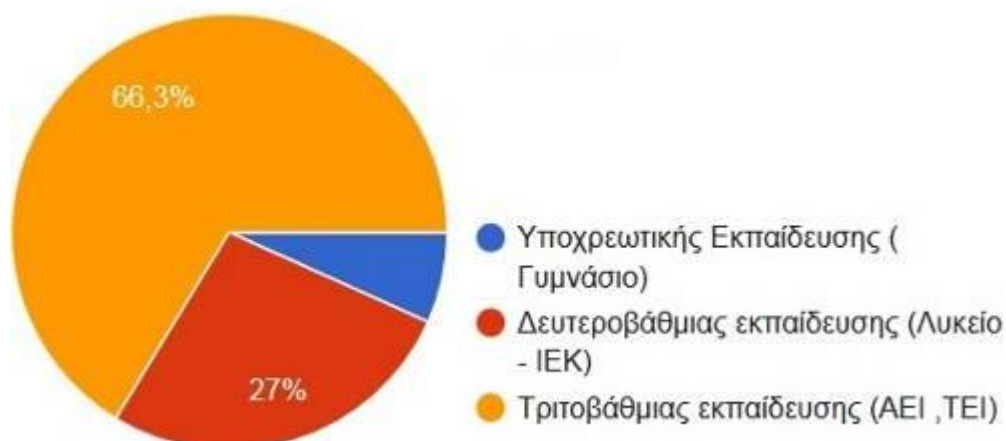
89 απαντήσεις



Γράφημα 3απάντηση πολιτών ως προς την επαγγελματική τους δραστηριότητα

### 3. είστε απόφοιτος:

89 απαντήσεις

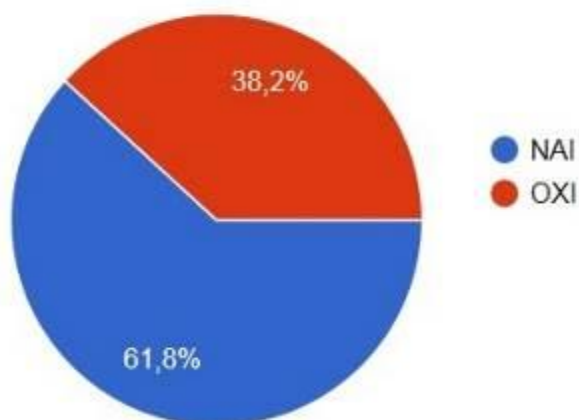


Γράφημα 4 απάντηση πολιτών ως προς την εκπαίδευση τους

Στην ερώτηση Νο5 «γνωρίζετε την ηλεκτρονική πλατφόρμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ;» από τους 89 ερωτηθέντες μόνο οι 55 γνώριζαν για την ηλεκτρονική πλατφόρμα Διαύγεια.

### 5. γνωρίζετε την ηλεκτρονική πλατφόρμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ;

89 απαντήσεις

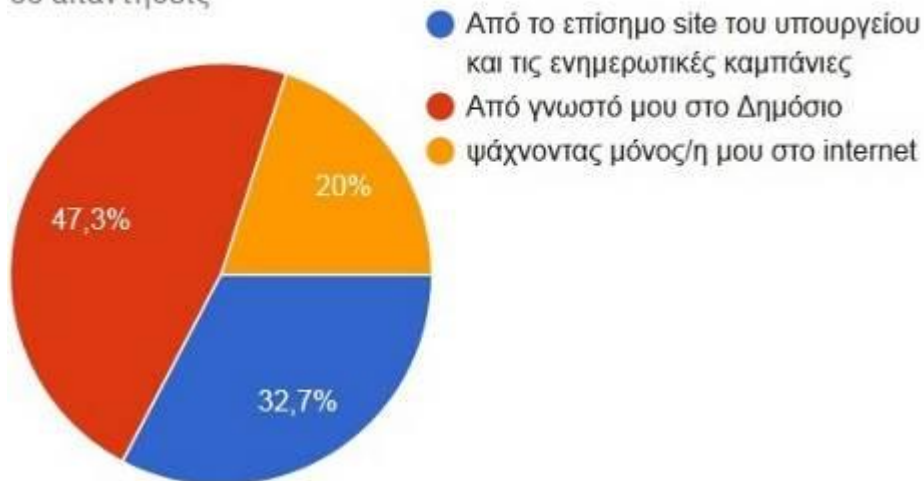


Γράφημα 5 απάντηση πολιτών για την γνώση τους της πλατφόρμας Διαύγεια

Από τους δημότες που γνωρίζουν την πλατφόρμα, όπως φαίνεται στην ερώτηση Νο6, ένα μεγάλο μέρος (47%) είχε πληροφορηθεί για την Διαύγεια, μέσω κάποιου γνωστού του στο Δημόσιο, ενώ και ένα επίσης ικανό ποσοστό (33%) από το επίσημο site του υπουργείου και τις ενημερωτικές καμπάνιες του.

## 6. πως πληροφορηθήκατε για τη ΔΙΑΥΓΕΙΑ;

55 απαντήσεις

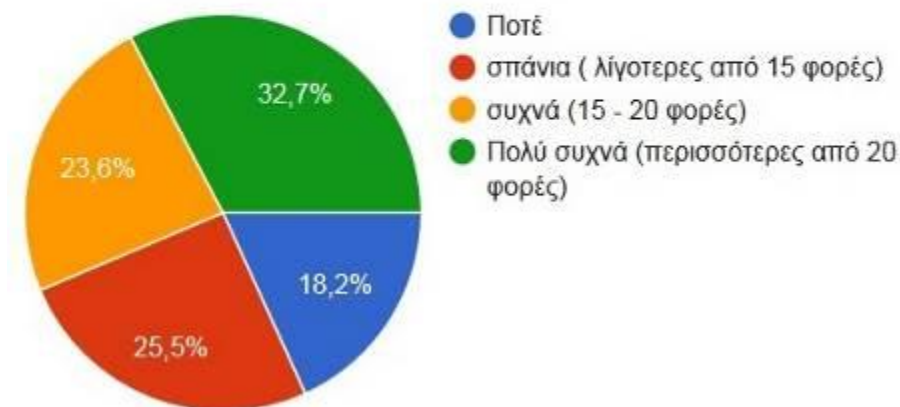


Γράφημα 6 απάντηση πολιτών για το πως γνωρίζουν την πλατφόρμα Διαυγεια

Στην ερώτηση Νο7 «Έχετε περιηγηθεί στην πλατφόρμα "ΔΙΑΥΓΕΙΑ" για θέματα που σας ενδιαφέρουν;» μας εντυπωσίασε το γεγονός ότι η πλειοψηφία (56%) έχει αναζητήσει πληροφόρηση μέσω της Διαύγειας, ενώ μικρό ποσοστό (18%) δεν είχε περιηγηθεί στην Διαύγεια .

## 7. Έχετε περιηγηθεί στην πλατφόρμα "ΔΙΑΥΓΕΙΑ" για θέματα που σας ενδιαφέρουν;

55 απαντήσεις

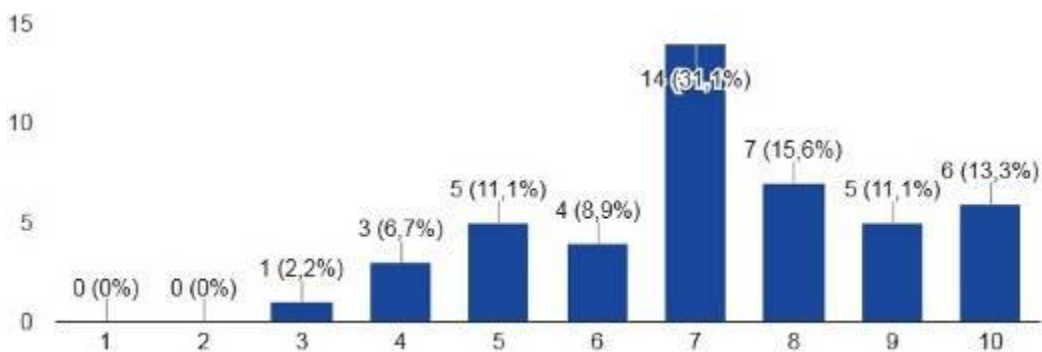


Γράφημα 7 απάντηση πολιτών ως προς την εξοικίωση τους με την πλατφόρμα Διαυγεια

Όσον αφορά την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας και την ποσότητα και την ποιότητα των παρεχόμενων πληροφοριών καταγράφεται σχετική ικανοποίηση και μικρά ποσοστά που δυσκολεύονται στη χρήση και δεν βρίσκουν τις πληροφορίες που αναζητούν.

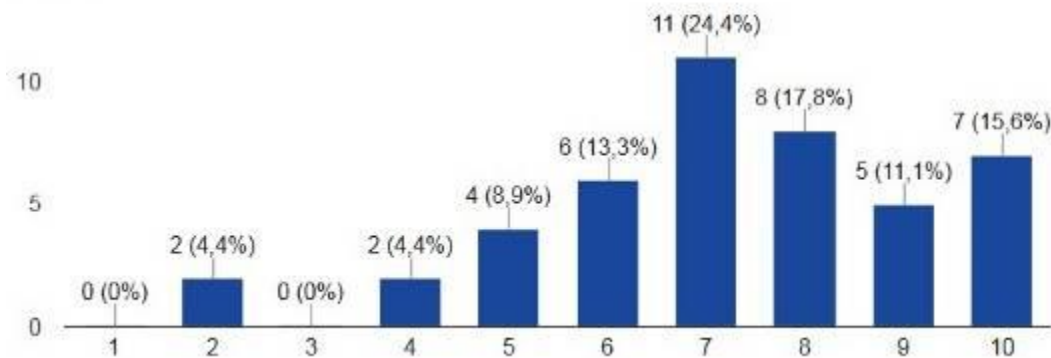
9. βαθμολογήστε την ευκολία χρήσης – περιήγησης της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ΔΙΑΥΓΕΙΑ;

45 απαντήσεις



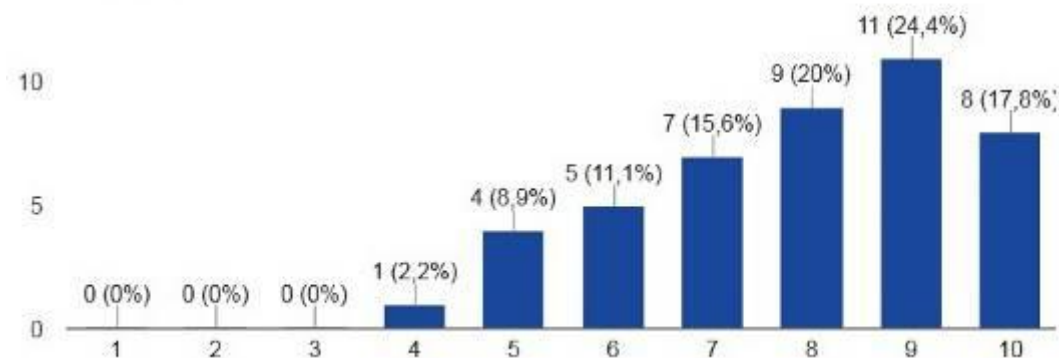
10. βαθμολογήστε το πλήθος των πληροφοριών που παρέχει η ηλεκτρονική πλατφόρμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ;

45 απαντήσεις



11. βαθμολογήστε την ποιότητα των πληροφοριών της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ΔΙΑΥΓΕΙΑ

45 απαντήσεις



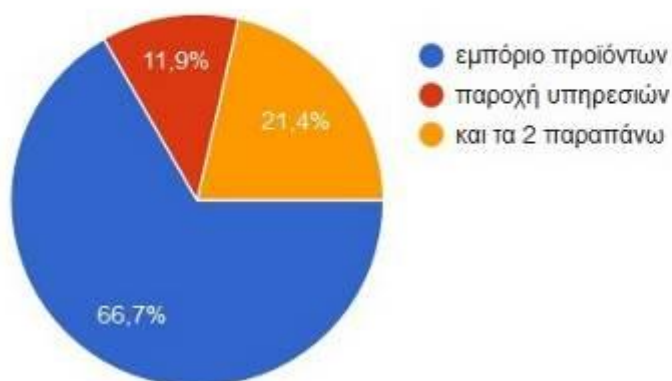
Γράφημα 8Βαθμολόγηση των πολιτών για την πλατφόρμα Διαύγεια

### 6.2.2 Ερωτηματολόγιο προς Επαγγελματίες

Μετά την αποστολή του ερωτηματολογίου λάβαμε 42 απαντήσεις εκ των οποίων το μεγαλύτερο ποσοστό 66,7% είχαν ως εργασιακό αντικείμενο το εμπόριο προϊόντων και το 45,2% είχαν την επιχείρησή τους πάνω από 10 έτη.

#### 1. ποιό είναι το αντικείμενο της επιχείρησής σας;

42 απαντήσεις

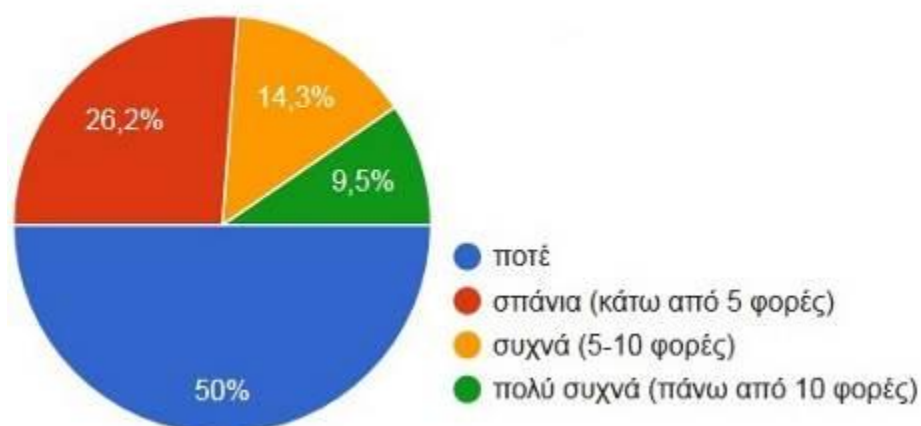


#### Γράφημα 9απάντηση των επαγγελματιών ως προς το είδος της επιχείρησής τους

Επίσης, αν και ήταν απροσδόκητο τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το 50,0% είχαν συνεργαστεί με το Δημόσιο.

#### 3. πόσες φορές έχετε συνεργαστεί με το δημόσιο;

42 απαντήσεις



#### Γράφημα 10απάντηση των επαγγελματιών ως προς το πλήθος συνεργασίας τους με το Δημόσιο

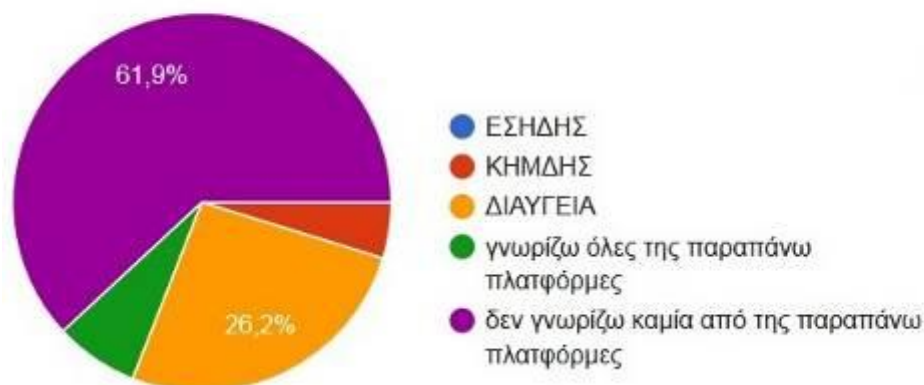
Το χαρακτηρίζουμε απροσδόκητο γιατί αν δούμε τις απαντήσεις που δόθηκαν παρακάτω στην επόμενη ερώτηση θα διαπιστώσουμε ότι το 61,9% δεν γνωρίζει



καμία ηλεκτρονική πλατφόρμα που το Δημόσιο υποχρεούται να αναρτά τις προμήθειες του και μόνο 26,2% γνωρίζει την Διαύγεια.

## 5. ποιές από τις παρακάτω ηλεκτρονικές πλατφόρμες γνωρίζετε;

42 απαντήσεις



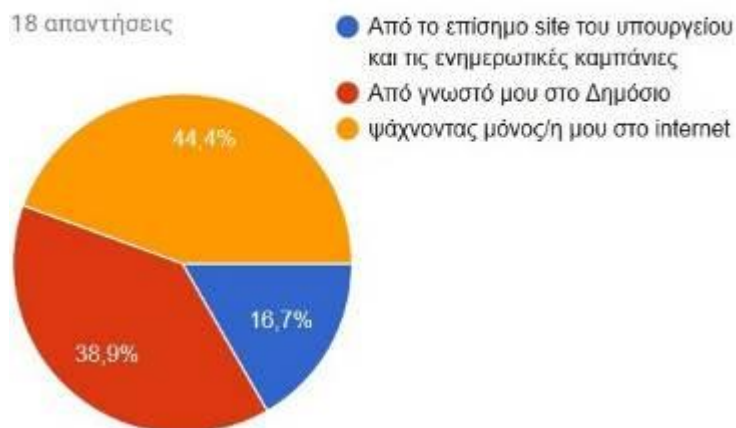
### Γράφημα 11 απάντηση των επαγγελματιών για το αν γνωρίζουν τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες

Θεωρούμε ότι τα αποτελέσματα της παραπάνω ερώτησης «3. πόσες φορές έχετε συνεργαστεί με το δημόσιο;» διαμορφώθηκαν σε τόσο υψηλό ποσοστό διότι απάντησαν πολλοί φαρμακοποιοί, οι οποίοι συνεργάζονται με τον ΕΟΠΥΥ.

Στην ερώτηση Νο5 «ποιές από τις παρακάτω ηλεκτρονικές πλατφόρμες γνωρίζετε;» από τους 42 ερωτηθέντες μόνο οι 18 γνώριζαν για τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες εκ των οποίων όπως φαίνεται στην ερώτηση Νο6 ένα μεγάλο μέρος (44,4%) είχε πληροφορηθεί για αυτές μέσω προσωπικής αναζήτησης και από αυτούς μόνο το (33,3%) είχε αντλήσει κάποια πληροφορία που να αφορά σε προμήθειες ή υπηρεσίες του Δημοσίου και μόνο από την ΔΙΑΥΓΕΙΑ.

## 6. πως πληροφορηθήκατε για τις πλατφόρμες (ΕΣΗΔΗΣ,ΚΗΜΔΗΣ,ΔΙΑΥΓΕΙΑ);

18 απαντήσεις

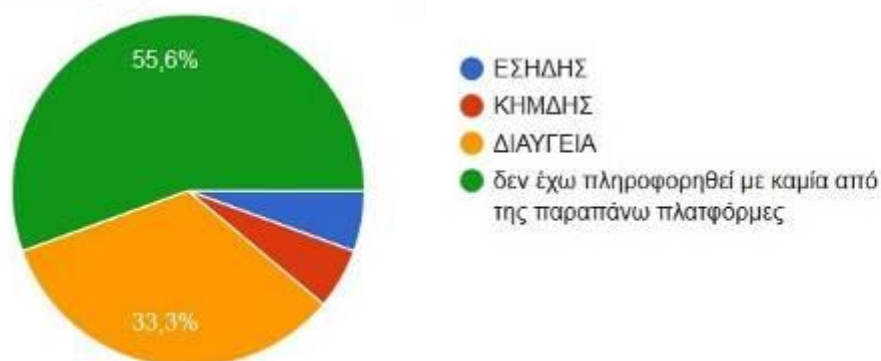


**Γράφημα 12** απάντηση των επαγγελματιών για το από που άντλισαν πληροφορίες σε σχέση με τις πλατφόρμες

Είναι αξιοσημείωτο ότι για την πλειοψηφία των επαγγελματιών που απάντησαν (55.6%) καμία από τις πλατφόρμες δεν είναι πηγή πληροφόρησης για προμήθειες/υπηρεσίες του Δημοσίου, ενώ το μεγαλύτερο μέρος εκείνων που απευθύνονται σε αυτές για πληροφόρηση το κάνουν μέσω της πλατφόρμας ΔΙΑΥΓΕΙΑ.

## 7. έχετε πληροφορηθεί κατά καιρούς με κάποια από τις παρακάτω πλατφόρμες για τυχόν προμήθειες ή υπηρεσίες που επιθυμεί να πραγματοποιήσει κάποια υπηρεσία το δημόσιο (Δήμος, Νοσοκομείο κλπ) αν ναι από ποια;

18 απαντήσεις

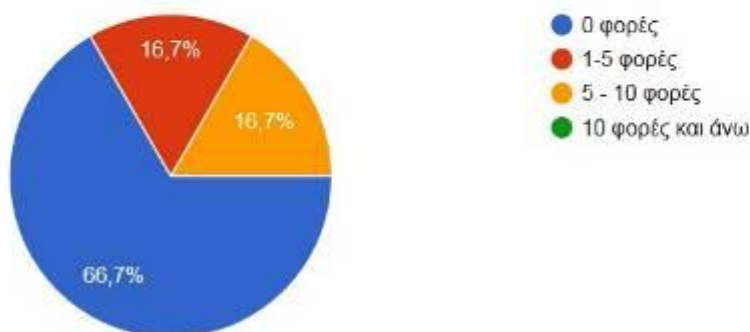


**Γράφημα 13** απάντηση των επαγγελματιών για το τι πληροφορίες αντλούν από τις πλατφόρμες

Ανάλογα απαντούν και στην επόμενη ερώτηση οι επαγγελματίες του Δήμου, για τη συμμετοχή τους σε διαγωνισμό σύναψης δημοσίων συμβάσεων, και είναι χαρακτηριστικό ότι το 66,7% δεν έχει συνεργαστεί με το δημόσιο μέσω των πλατφορμών.

8. πόσες φορές έχετε συμμετάσχει σε διαγωνισμό σύναψης δημοσίων συμβάσεων υπηρεσιών ή προμηθειών μέσω των πλατφορμών (ΕΣΗΔΗΣ, ΚΗΜΔΗΣ, ΔΙΑΥΓΕΙΑ);

18 απαντήσεις

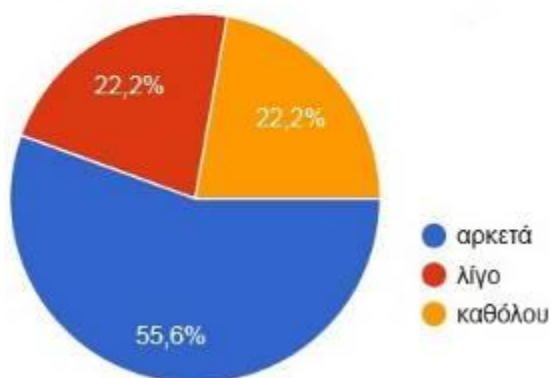


Γράφημα 14 απάντηση των επαγγελματιών ως προς την χρησιμότητα των πληροφοριών

Το 55,6% κρίνει ότι οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες έχουν συμβάλει στην διαφάνεια των διαδικασιών των προμηθειών/υπηρεσιών του δημοσίου τομέα.

9. θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές αυτές πλατφόρμες έχουν συμβάλει στην διαφάνεια των διαδικασιών του δημοσίου;

18 απαντήσεις

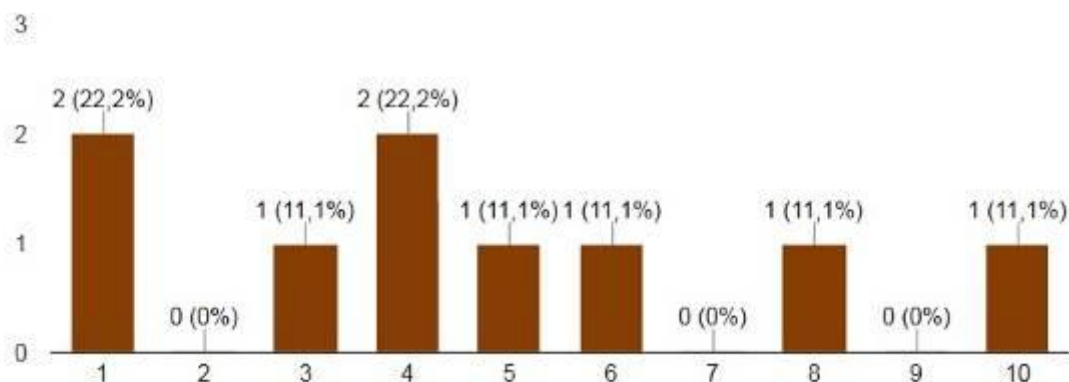


Γράφημα 15 απάντηση των επαγγελματιών ως προς τον ρόλο των ηλεκτρονικών πλατφορμών στην διαφάνεια του δημοσίου

Παρόλα αυτά το μεγαλύτερο ποσοστό βαθμολόγησε την ευκολία χρήσης των πλατφορμών, κάτω από την βάση καταδεικνύοντας έτσι την ανάγκη βελτίωσης τους. Την χειρότερη βαθμολογία όσον αφορά την ευκολία χρήσης πήρε η πλατφόρμα του Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ. με 40% των επαγγελματιών να την κρίνει καθόλου εύκολη.

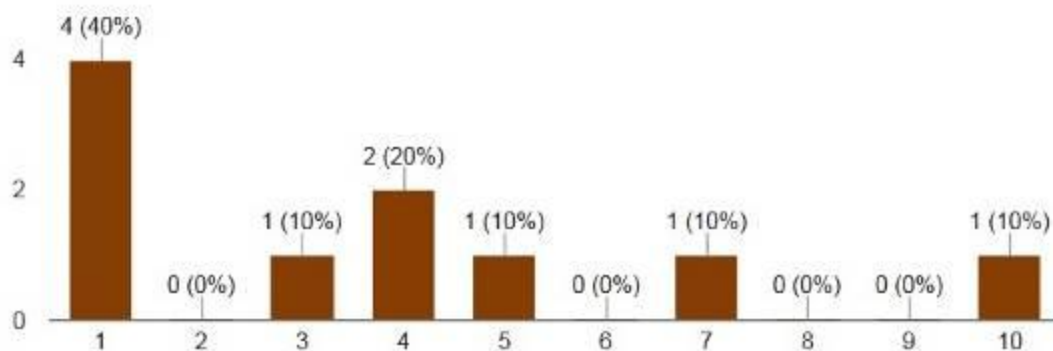
## 10. παρακαλώ βαθμολογήστε την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας ΕΣΗΔΗΣ

9 απαντήσεις



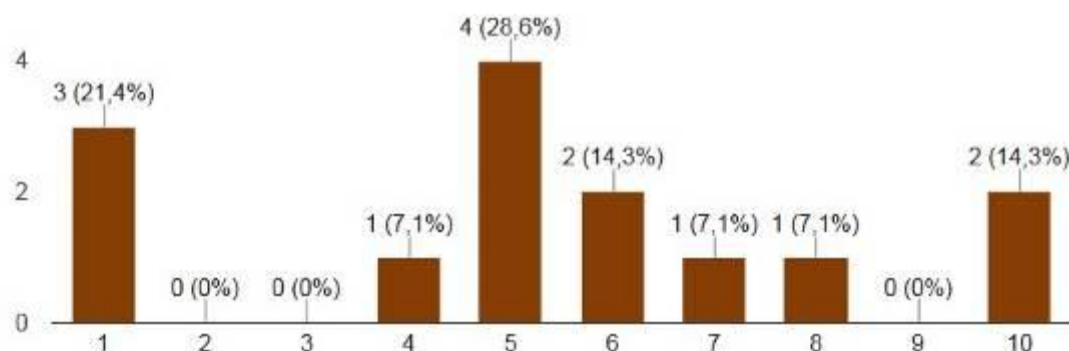
## 11. παρακαλώ βαθμολογήστε την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας ΚΗΜΔΗΣ

10 απαντήσεις



## 12. παρακαλώ βαθμολογήστε την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας ΔΙΑΥΓΕΙΑ

14 απαντήσεις

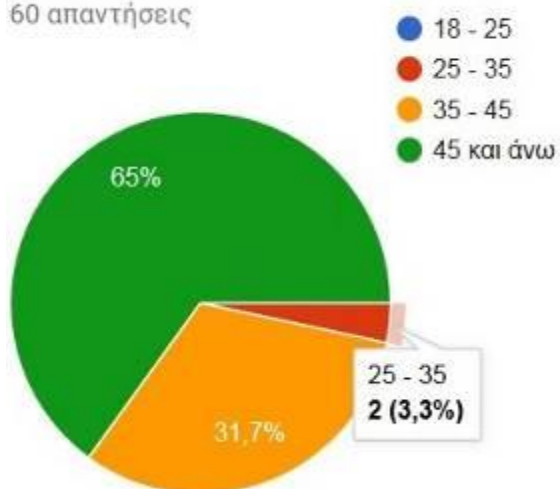


### 6.2.3 Ερωτηματολόγιο προς Δημόσιους Υπαλλήλους

Μετά την αποστολή του ερωτηματολογίου λάβαμε 60 απαντήσεις από δημοσίους υπαλλήλους. Είναι χαρακτηριστικό για τον δημόσιο τομέα γενικά ότι η ηλικία των περισσότερο υπαλλήλων ήταν άνω των 45 ετών σε ποσοστό 65,0%, ενώ μόλις 3,3% ανήκε στην ηλικιακή ομάδα 25-35. Αν θεωρήσουμε δεδομένη την έλλειψη εξοικείωσης των μεγαλύτερων σε ηλικία με τις νέες τεχνολογίες, μπορούμε να υποθέσουμε τις δυσκολίες προσαρμογής των υπηρεσιών στις Ανάγκες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

#### 1. Πόσων ετών είστε;

60 απαντήσεις

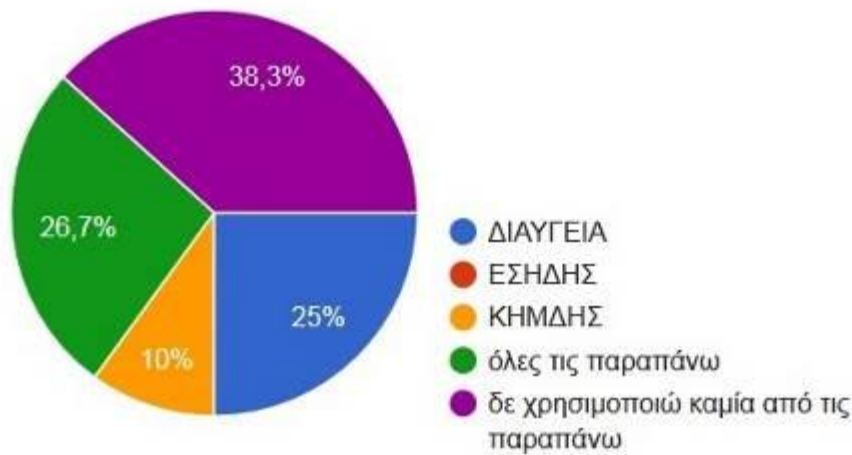


Γράφημα 17 απάντηση των Δημοσίων υπαλλήλων ως προς την ηλικία τους

Επίσης, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το 46,7% των ερωτηθέντων ήταν Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και το 63,3% θεώρησε τις γνώσεις του στη χρήση του ιντερνέτ επαρκείς, το ίδιο ποσοστό αθροιστικά μας δίνουν οι υπάλληλοι που εντάσσονται στο Διοικητικό / Οικονομικό τμήμα, τμήμα το οποίο είναι και αρμόδιο για την διεξαγωγή διαγωνισμών που αφορούν σε προμήθειες – υπηρεσίες – εργασίες και το 61,7% αθροιστικά έχει χρησιμοποιήσει τις πλατφόρμες αυτές.

## 5. ποια από τις παρακάτω ηλεκτρονικές πλατφόρμες χρησιμοποιείτε στην εργασία σας;

50 απαντήσεις

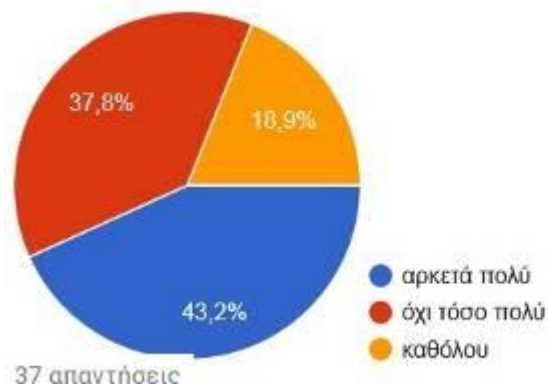


Γράφημα 18 απάντηση των Δημοσίων υπαλλήλων για το ποιά από όλες τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες χρησιμοποιούν

Στις επόμενες 7 ερωτήσεις (6-12) απάντησαν οι 37 από τους 60, διότι μόνο αυτοί είχαν χρησιμοποιήσει έστω και μια φορά κάποια από τις πλατφόρμες. Το 75,6% χρησιμοποιεί σε εβδομαδιαία βάση τις πλατφόρμες, ενώ μόνο το 24,4% σε μηνιαία.

Το 81,0% πιστεύει ότι οι πλατφόρμες έχουν συμβάλει στη διαφάνεια των διαδικασιών του δημοσίου, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό περίπου 19% από τους υπαλλήλους που χρησιμοποιούν τις πλατφόρμες πιστεύουν ότι δεν έχουν συμβάλει καθόλου στη διαφάνεια των διαδικασιών.

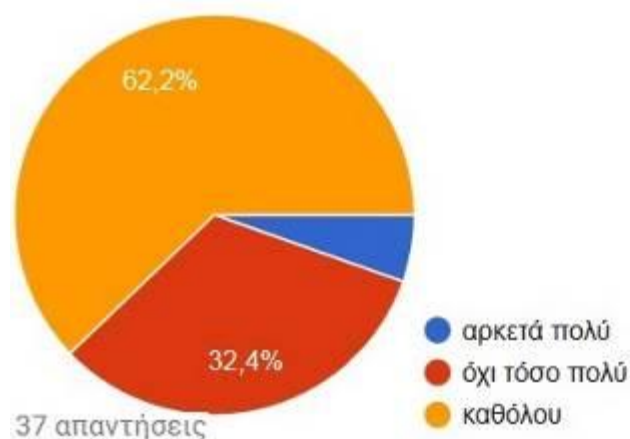
## 7. Πόσο θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές αυτές πλατφόρμες έχουν συμβάλει στην διαφάνεια των διαδικασιών του δημοσίου;



Γράφημα 19 απάντηση των Δημοσίων υπαλλήλων για την συμβολή των ηλεκτρονικών πλατφόρμων στην διαφάνεια

Επίσης, αντίστοιχα έκπληξη προκαλεί το τεράστιο ποσοστό (94,6%) πιστεύει ότι οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες δεν συμβάλουν στην απλοποίηση των διαδικασιών του δημοσίου. 62,2% πιστεύει ότι δεν βοηθούν καθόλου και 32,4% ότι δεν βοηθούν πολύ. Για άλλη μια φορά στα ποσοστά αυτά δίνει μια ανησυχητική διάσταση το ότι την άποψη αυτή έχουν οι ίδιοι οι δημόσιοι υπάλληλοι που χρησιμοποιούν τις πλατφόρμες και τις γνωρίζουν περισσότερο από τους πολίτες και τους επαγγελματίες που τις χρησιμοποιούν.

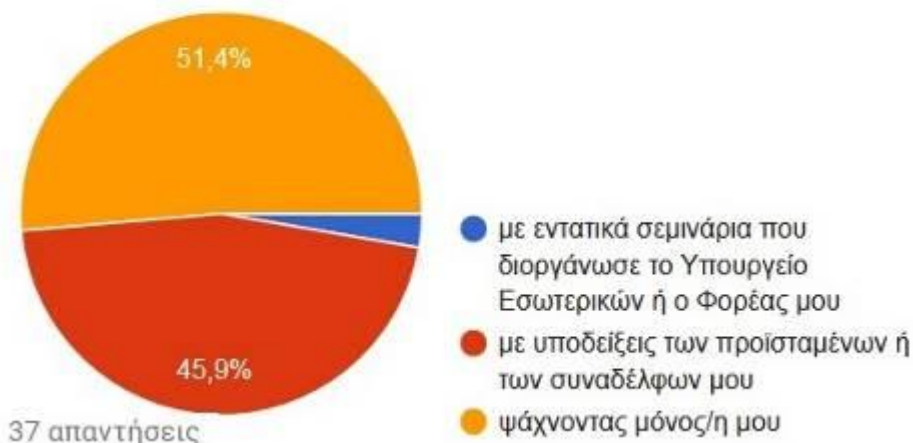
## 8. Πόσο θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές αυτές πλατφόρμες έχουν συμβάλει στην απλοποίηση των διαδικασιών του δημοσίου;



### Γράφημα 20 απάντηση των Δημοσίων υπαλλήλων ως προς την απλοποίηση των διαδικασιών

Είναι επίσης, ενδεικτικό για την ελλιπή προετοιμασία και εκπαίδευση στη χρήση των νέων αυτών ηλεκτρονικών εργαλείων το γεγονός ότι ποσοστό 51,4% των υπαλλήλων είναι αυτοδίδακτο ως προς τη χρήση των συγκεκριμένων πλατφορμών, το 45,9 «διδάχθηκε» από συναδέλφους και μόνο ένας χρήστης παρακολούθησε επίσημα σεμινάρια.

## 9. πως μάθατε να χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές αυτές πλατφόρμες;

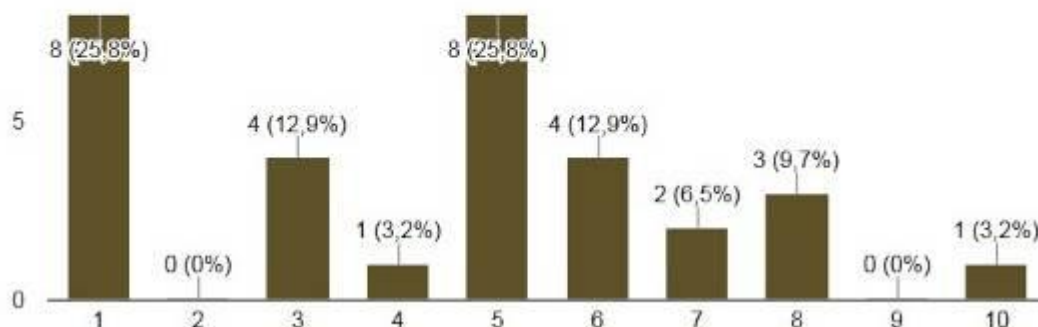


Γράφημα 21 απάντηση των Δημοσίων υπαλλήλων ως προς την απόκτηση γνώσεων χρήσης των ηλεκτρονικών πλατφορμών

Στη βαθμολόγηση της ευκολίας χρήσης φάνηκε ότι η πλειοψηφία όσον αφορά τις πλατφόρμες ΕΣΗΔΗΣ και ΚΗΜΔΗΣ είναι μέτρια, ενώ για τη Διαύγεια είναι πολύ υψηλή.

## 10. παρακαλώ βαθμολογήστε την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας ΕΣΗΔΗΣ

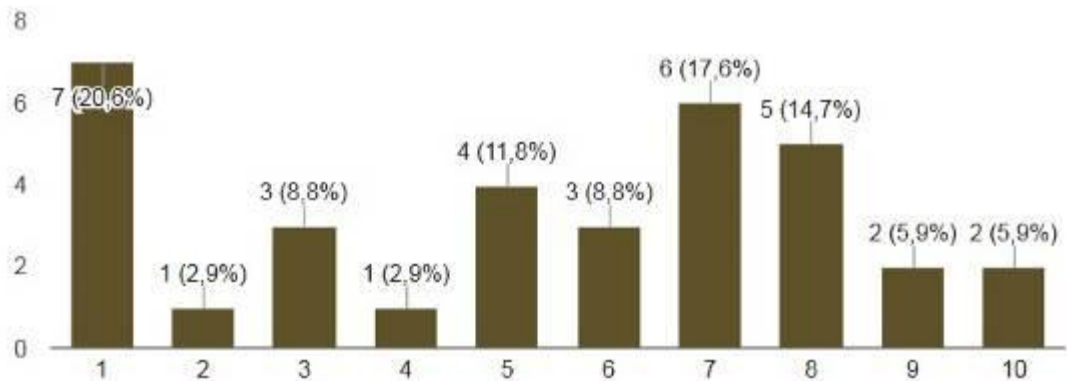
31 απαντήσεις





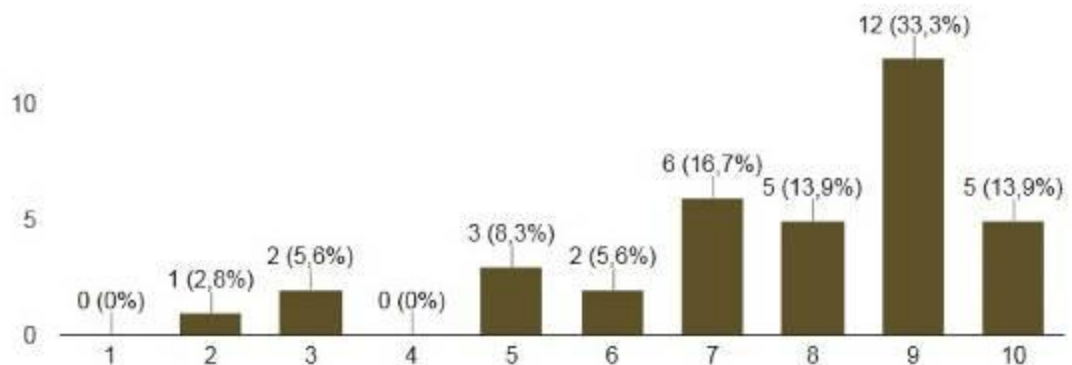
## 11. παρακαλώ βαθμολογήστε την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας ΚΗΜΔΗΣ

34 απαντήσεις



## 12. παρακαλώ βαθμολογήστε την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας ΔΙΑΥΓΕΙΑ

36 απαντήσεις



Γράφημα 22Βαθμολόγηση των Δημοσίων υπαλλήλων των ηλεκτρονικών πλατφορμών

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

### Συμπεράσματα – προτάσεις

#### 7.1 Συμπεράσματα

Εκατομμύρια ευρώ των Ελλήνων και Ευρωπαϊών φορολογούμενων έχουν δαπανηθεί στη χρηματοδότηση εκατοντάδων έργων πληροφορικής και πληροφοριακών συστημάτων, ώστε να παρέχονται ηλεκτρονικές διαδραστικές υπηρεσίες ποιότητας στους πολίτες, να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα και η διαφάνεια του δημοσίου τομέα και παρά τα σημαντικά βήματα που έχουν γίνει, οι στόχοι που αρχικά τέθηκαν δεν έχουν επιτευχθεί.

Η προμήθεια πληροφοριακών συστημάτων και η εφαρμογή τους συχνά μεμονωμένα σε κάποιο τομέα του δημοσίου ή για κάποιο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και οι σημαντικές επενδύσεις στην πληροφορική και στις τηλεπικοινωνίες προφανώς δεν αρκούν για να γίνει πράξη και βίωμα στη χώρα μας η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Ο πολλά υποσχόμενος παλιότερα θεσμός των ΚΕΠ αντί να επεκταθεί σε σημείο επαφής του πολίτη με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και να διεισδύσει σε νέα αντικείμενα και παροχή επιπλέον υπηρεσιών, μάλλον παραγκωνίστηκε και του αφαιρέθηκαν αρμοδιότητες. Παράδειγμα, ένα πιστοποιητικό περί μη αμφισβήτησης κληρονομικού δικαιώματος, που χρησιμοποιείται για την έκδοση του κληρονομητηρίου, για την διαχείριση λογαριασμών στις τράπεζες, το κτηματολόγιο κ.α δεν μπορεί να ζητηθεί από τον πολίτη μέσω των ΚΕΠ, αλλά θα πρέπει να απευθυνθεί απευθείας στο αρμόδιο πρωτοδικείο.

Αν προσθέσουμε σε αυτήν την κατάσταση την αποψίλωση των υπηρεσιών από προσωπικό, το πάγωμα των προσλήψεων νέου και κατάλληλα καταρτισμένου προσωπικού και την- εν μέσω μνημονιακών περικοπών- συγκέντρωση υπηρεσιών σε μεγάλες πόλεις της επικράτειας και κλείσιμο υπηρεσιών σε μικρότερες, βρισκόμαστε αντιμέτωποι με μία πραγματικότητα εντελώς διαφορετική από αυτή που θεωρητικά μόνο περιγράφεται σε πύλες, όπως η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ ([www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr))

Στην πραγματικότητα ο πολίτης, επιχειρηματίας και μη, συχνά είναι αναγκασμένος να αφιερώσει περισσότερο χρόνο και χρήματα (μετακινήσεις, εργατοώρες κλπ) για να διακινήσει ο ίδιος έγγραφα, που το δημόσιο εξακολουθεί να απαιτεί από... το δημόσιο. Αναφέροντας ένα ακόμα χαρακτηριστικό παράδειγμα, πολλά θέματα που αφορούν τις Εφορίες δεν διεκπεραιώνονται μέσω ΚΕΠ, ούτε μέσω των τοπικών Γραφείων Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων. Για μια βεβαίωση οφειλών ο πολίτης π.χ. της Ιεράπετρας πρέπει να ταξιδέψει στη γειτονική πόλη του Αγίου

Νικολάου, 40χλμ μακριά. Αν λοιπόν, η μητρική υπηρεσία δεν μπορεί να επικοινωνήσει με το ίδιο το παράρτημά της, που ανήκουν στο ίδιο Υπουργείο, ηλεκτρονικά, αλλά ούτε καν να διεκπεραιώσει για λογαριασμό του πολίτη ένα τέτοιο απλό αίτημα και πρέπει να μετακινηθεί ο ίδιος φυσικά, υπάρχει μεγάλη απόσταση να διανυθεί για την άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη/επιχειρηματία ηλεκτρονικά.

Είναι επίσης, ορατό από την πρακτική εφαρμογή των παραδειγμάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που αφορούν τις δημόσιες συμβάσεις και προμήθειες ότι ο δημόσιος τομέας στη χώρα μας με τις ιδιαιτερότητες και τις αδυναμίες του, δεν μπορεί να ανταποκριθεί στην πρόκληση, απλά με αποσπασματικούς σχεδιασμούς που προκύπτουν από αλληπάλληλες αναθέσεις σε εταιρείες συμβούλων για νέα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα, που αγνοούν βασικές ανάγκες και ελλείψεις του δημοσίου τομέα και επιβάλλονται εκ των υστέρων. Συχνά οι πλατφόρμες που προκύπτουν έχουν την εικόνα μιας κακής μεταφοράς ή ακόμα και πρόχειρης μετάφρασης από ανάλογες σελίδες άλλων κρατών.

Είναι χαρακτηριστική η εικόνα της σελίδας του Μητρώου Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ., για την έλλειψη αμεσότητας, για τον στοιβαγμένο όγκο των πληροφοριών, για τις δαιδαλώδεις διαδικασίες που μόνο μνημένοι μπορούν να κατανοήσουν στοιχειωδώς.

Το μάλλον ελλιπώς εκπαιδευμένο διοικητικό προσωπικό, που έχει πραγματικά επιφορτιστεί τη χρήση και λειτουργία των πλατφορμών είναι δραματικά μικρότερο σε ποσοστό, από εκείνο που εξακολουθεί να λειτουργεί σχεδόν αποκλειστικά με κλειστά εσωτερικά μητρώα και συστήματα, διακινώντας και προωθώντας έντυπα.

Είναι επίσης, απογοητευτικό ότι μια σύντομη έρευνα στο διαδίκτυο για τις ηλεκτρονικές προμήθειες στο δημόσιο τομέα ή για την ηλεκτρονική υπογραφή έχει σαν πρώτα αποτελέσματα δεκάδες νεοϊδρυθείσες εταιρείες συμβούλων, που έχουν ανθίσει και αναπτυχθεί ακριβώς εξαιτίας της αδυναμίας του ιδιωτικού τομέα να έχει πρόσβαση στην πληροφορία και επαρκή γνώση του συστήματος, ώστε να συμμετέχει ισότιμα. Είναι ενδεικτικό, επίσης, της αδυναμίας του δημοσίου τομέα να παρέχει την πληροφόρηση και την απαραίτητη για τον ιδιωτικό τομέα καθοδήγηση μέσα στα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Όσον αφορά το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) είναι απαραίτητο να λυθούν τα προβλήματα λειτουργικότητας και το σύστημα να εφαρμοστεί πλήρως το συντομότερο δυνατό. Οι καθυστερήσεις, ο δύσχρηστος σχεδιασμός του και η αυτοαναίρεση του συστήματος, αφού απαιτείται η υποβολή όλων των εγγράφων και σε έντυπη μορφή, αποθαρρύνουν σήμερα τις επιχειρήσεις να συμμετάσχουν στους διαγωνισμούς και υποβαθμίζουν το σύνολο της προσπάθειας.

## 7.2 Προτάσεις

Αναδεικνύεται ως πρωτεύουσα σημασίας ο ανθρώπινος παράγοντας. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση οφείλει να γίνει πράξη αρχικά μέσω των δημοσίων υπαλλήλων που θα μπορούν με άνεση να διεκπεραιώσουν ηλεκτρονικά τις υπηρεσίες. Είναι απαραίτητη η συνεχόμενη εμπλοκή και διαρκής εκπαίδευση και υποχρεωτική τριβή του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού στο διοικητικό τομέα του δημόσιου με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στο επιτυχημένο παράδειγμα της ΔΙΑΥΓΕΙΑΣ θα μπορούσε να αναδιοργανωθεί συνολικά η δημόσια διοίκηση.

Για να διασφαλιστεί η αυτονομία και η αποδοτικότητα της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να εξασφαλιστεί ότι οι προϊστάμενοι και οι διευθυντές που χαράζουν την πολιτική της, θα ορίζονται με διαφανείς διαδικασίες και αξιοκρατικά ανά βασικό τομέα διοίκησης. Όλοι οι υπάλληλοι με ανοικτές διαδικασίες που μπορούν να υλοποιούνται μέσω ΑΣΕΠ θα πρέπει να μπορούν να μετακινούνται ελεύθερα ανάλογα με τις δεξιότητες που έχουν, ώστε να στελεχωθούν ορθολογικά οι μονάδες του Δημοσίου.

Οι ίδιες οι υπηρεσίες μπορούν και πρέπει να εμπλακούν στην ανάδειξη λύσεων σε προβλήματα που καλούνται να προτείνουν ιδιωτικοί σύμβουλοι που σε μεγάλο βαθμό τα αγνοούν.

Είναι επίσης, σημαντική η χρήση ανοικτού λογισμικού και η διάθεση των δεδομένων ελεύθερα σε οποιονδήποτε θέλει να τα επεξεργαστεί. Υποχρεωτικά θα πρέπει να είναι ελεύθερα διαθέσιμα όλα τα δημόσια δεδομένα, με την προφανή εξαίρεση όσων αφορούν την εθνική ασφάλεια. Η λογική των κλειστών δεδομένων στερεί από πολλούς κλάδους της οικονομίας τη δυνατότητα προσφοράς ανταγωνιστικών υπηρεσιών με πολλαπλασιαστικά οφέλη για το σύνολο της οικονομίας.

Θα πρέπει να γίνει υποχρεωτική η χρήση ενός ενιαίου συστήματος ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και διαχείρισης εργασιών σε όλες τις μονάδες του δημόσιου τομέα.

Όλα τα πληροφοριακά συστήματα που διαχειρίζονται έσοδα θα πρέπει να ενοποιηθούν με ανοικτά πρότυπα και τα νομικά πρόσωπα του δημοσίου να τηρούν διαδικασίες ανάλογες με αυτές που προβλέπονται από το TAXIS στον ιδιωτικό τομέα. Αντίστοιχα θα πρέπει να γίνεται χρήση πληροφοριακών συστημάτων για καταχώρηση όλων των δαπανών φορέων που χρηματοδοτούνται από τον κρατικό προϋπολογισμό.

Οι παραπάνω προτάσεις που αναφέρει ο Θ.Καρούνος, ερευνητής στο Εργαστήριο Διαχείρισης και Βέλτιστου Σχεδιασμού Δικτύων του ΕΜΠ στο άρθρο

του «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και δημόσια διοίκηση: επτά προτάσεις» (Καθημερινή, 2012) είναι σχετικά απλές «αν δεν μετασχηματιστούν από «ειδικούς» σε φαραωνικά έργα πληροφορικής χωρίς κανένα άμεσο αποτέλεσμα».

Ο Οργανισμός Ανοιχτών Τεχνολογιών (ΕΕΛΛΑΚ) (<https://eellak.ellak.gr>) που αποτελείται από 30 Πανεπιστήμια, Ερευνητικά Κέντρα και κοινωφελείς φορείς, προτείνει στα πλαίσια διαβούλευσης του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης για το δημόσιο τομέα και ειδικότερα σε σχέση με το πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ, ότι θα πρέπει να αξιοποιηθεί η υπάρχουσα εμπειρία και να επεκταθεί η εφαρμογή της σε περισσότερες πράξεις. Θα πρέπει να εφαρμοστεί ο κανόνας της εξορισμού ανοικτότητας και της ενεργητικής διαφάνειας στο επίπεδο του Νόμου για την περαιτέρω χρήση της δημόσιας πληροφορίας και όχι σε επιπλέον κανονιστικές πράξεις ή την ανάγκη χρήσης αδειών. Επίσης η πολιτική χρεώσεων θα πρέπει να αποφασίζεται κεντρικά και με υπουργική απόφαση και όχι σε επίπεδο φορέα. Μέχρι την έκδοση απόφασης τα δεδομένα θα πρέπει να είναι ανοικτά.

Θα πρέπει να υπάρχουν κατελάχιστο υποχρεωτικά μεταδεδομένα των αποφάσεων που εκδίδονται στη Διαυγεια προκειμένου να είναι δυνατή η αναζήτησή τους.

Συνολικά, καταλήγει ο Οργανισμός ότι θα πρέπει να δοθεί έμφαση στη σημασία που έχει η δημιουργία ενιαίων εθνικών πολιτικών για τα ανοικτά δεδομένα.

-Υπηρεσίες «μιας στάσης» για άνοιγμα επιχειρήσεων: σήμερα λειτουργούν μόνο κατ' όνομα, καθώς χρειάζονται 1-2 μήνες για την αδειοδότηση νέας εταιρείας και 33 διαφορετικές υπογραφές! Η απουσία ενιαίας νομοθεσίας, ο κατακερματισμός των υπηρεσιών και η έλλειψη συντονισμού μεταξύ τους ταλαιπωρούν αφάνταστα τους επίδοξους επιχειρηματίες και τους αναγκάζουν να επιδίδονται σε έναν αγώνα δρόμου για τη συλλογή όλων των δικαιολογητικών. Απαιτείται η ομογενοποίηση - κωδικοποίηση της νομοθεσίας και η ψηφιοποίηση της διαδικασίας με ανάρτηση στο διαδίκτυο όλων των απαραίτητων πληροφοριών και ενοποίηση των αρμόδιων συστημάτων.

Η προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να γίνει το κλειδί για την ανάκαμψη της χώρας. Και για την εξοικονόμηση μεγάλων πόρων που σήμερα σπαταλούνται και την αύξηση των δημοσίων εσόδων, αλλά και την ενίσχυση της σχέσης του ιδιωτικού με τον δημόσιο τομέα, την αύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών στο κράτος και την ενεργοποίηση δυνάμεων της οικονομίας που βρίσκονται καθηλωμένες από τη διαφθορά, την γραφειοκρατία και την αδιαφάνεια.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ανακοίνωση της 8ης Δεκεμβρίου 1999, σχετικά με πρωτοβουλία της Επιτροπής για το έκτακτο ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας στις 23 και 24 Μαρτίου 2000: «Ευρώπη - Η κοινωνία των πληροφοριών για όλους
- Ανακοίνωση της Επιτροπής, της 26ης Σεπτεμβρίου 2003, προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης («eGovernment») για το μέλλον της Ευρώπης - <http://eur-lex.europa.eu>
- Αρισ.Μάνεσης, Ψηφιακή σύγκλιση των ΟΤΑ και η συμβολή στην Περιφερειακή/ Τοπική Ανάπτυξη, Εθνική Σχολή Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Υπουργείο Εσωτ. Αποκέντρωσης και Ηλεκτρον.Διακυβέρνησης 2010.
- (Σ.Κατσούλης, Ηλεκτρονικό Σύστημα Προμηθειών-Δημόσιες Συμβάσεις, Ε.Μ.Π., 2014)
- Ειρήνη Τηλικίδου, Η Έρευνα του Μαρκετινγκ 2011
- Κων/νος Γάκης, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αυτοδιοίκηση-Καλλικράτης, έκδοση Ε.Ε.Τ.Α.Α.
- Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων 2015, Ενιαία Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων, (Ιούλιος 2016) [www.eaahsy.gr](http://www.eaahsy.gr)
- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (σημειώσεις), Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πατρών, 2005
- Κιοσσέ Ι.Ελισάβετ, Διπλωματική Μεταπτυχιακή Εργασία στην Επιχειρηματική Πληροφορική «Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και την Ελλάδα- Οι επιδόσεις των χωρών», Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής, 2011.
- Κουμιώτης Αλέξανδρος, Μεταπτυχιακή Διατριβή, «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα», Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα Πληροφορικής, 2010.
- Καρούνος Θεόδωρος, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και δημόσια διοίκηση: επτά προτάσεις», εφημ.Καθημερινή, 9-9-2012

## ΠΗΓΕΣ

<https://ellak.ellak.gr>

<https://diavgeia.gov.gr/info>

[http://www.eprocurement.gov.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/sd0cb90ef\\_26cf\\_4703\\_99d5\\_1561ceff660f/Page120.jsp?\\_afLoop=1534641086464298#%40%3F\\_afLoop%3D1534641086464298%26\\_adf.ctrl-state%3Ds337524v1\\_854](http://www.eprocurement.gov.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/sd0cb90ef_26cf_4703_99d5_1561ceff660f/Page120.jsp?_afLoop=1534641086464298#%40%3F_afLoop%3D1534641086464298%26_adf.ctrl-state%3Ds337524v1_854)

<http://www.eaadhsy.gr/index.php>

<http://eur-lex.europa.eu>

[www.eaahsy.gr](http://www.eaahsy.gr)

[www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

#### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΣΥΛΛΟΓΟΥ ΔΗΜΟΥ ΙΕΡΑΠΕΤΡΑΣ

Πόσο εξοικειωμένα είναι τα μέλη του εμπορικού συλλόγου του Δήμου Ιεράπετρας με τη χρήση των πλατφορμών (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ, Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ, Διαύγεια) και πόσο ικανοποιημένα είναι από την έγκαιρη και την ορθή πληροφόρηση, την οποία, την οποία αντλούν από τη χρήση των ηλεκτρονικών πλατφορμών αυτών

Για επαγγελματίες (αφορά στις προμήθειες και υπηρεσίες στον δημόσιο τομέα)

1. Ποιό είναι το αντικείμενο της επιχείρησής σας;

Εμπόριο προϊόντων

Παροχή υπηρεσιών

Και τα 2 παραπάνω

2. Πόσο διάστημα ασκείτε την επαγγελματική σας δραστηριότητα;

1-5 έτη

5-10 έτη

Περισσότερα από 10 έτη

3. Πόσες φορές έχετε συνεργαστεί με το δημόσιο;

Ποτέ

Σπάνια (κάτω από 5 φορές)

Συχνά (5-10 φορές)

Πολύ συχνά (πάνω από 10 φορές)

4. Τις γνώσεις στη χρήση του internet θα τις χαρακτηρίζατε;

Επαρκείς

Ικανοποιητικές

Δεν έχω αρκετή εξοικείωση

5. Ποιές από τις παρακάτω ηλεκτρονικές πλατφόρμες γνωρίζετε;

ΕΣΗΔΗΣ

ΚΗΜΔΗΣ

ΔΙΑΥΓΕΙΑ

Γνωρίζω όλες τις παραπάνω πλατφόρμες

Δε γνωρίζω καμία από τις παραπάνω πλατφόρμες (Τέλος του ερωτηματολογίου)

6. Πως πληροφορηθήκατε για τις πλατφόρμες

(ΕΣΗΔΗΣ,ΚΗΜΔΗΣ,ΔΙΑΥΓΕΙΑ);

Από το επίσημο site του υπουργείου και τις ενημερωτικές καμπάνιες

Από γνωστό μου στο Δημόσιο

ψάχνοντας μόνος/η μου στο internet



7. Έχετε πληροφορηθεί κατά καιρούς με κάποια από τις παρακάτω πλατφόρμες για τυχόν προμήθειες ή υπηρεσίες που επιθυμεί να πραγματοποιήσει κάποια υπηρεσία το δημοσίου (Δήμος, Νοσοκομείο κλπ) αν ναι από ποια;

ΕΣΗΔΗΣ

ΚΗΜΔΗΣ

ΔΙΑΥΓΕΙΑ

Δεν έχω πληροφορηθεί με καμία από τις παραπάνω πλατφόρμες

8. Πόσες φορές έχετε συμμετάσχει σε διαγωνισμό σύναψης δημοσίων συμβάσεων υπηρεσιών η προμηθειών μέσω των πλατφορμών (ΕΣΗΔΗΣ,ΚΗΜΔΗΣ,ΔΙΑΥΓΕΙΑ);

0 φορές

1-5 φορές

5 - 10 φορές

10 φορές και άνω

9. Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές αυτές πλατφόρμες έχουν συμβάλει στην διαφάνεια των διαδικασιών του δημοσίου;

Αρκετά

Λίγο

Καθόλου

10. Παρακαλώ βαθμολογήστε την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας ΕΣΗΔΗΣ; (Από το 1 –καθόλου εύκολη χρήση- ως το 10 – πολύ εύκολη χρήση)

11. Παρακαλώ βαθμολογήστε την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας ΚΗΜΔΗΣ; (Από το 1 –καθόλου εύκολη χρήση- ως το 10 – πολύ εύκολη χρήση)

12. Παρακαλώ βαθμολογήστε την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας ΔΙΑΥΓΕΙΑ; (Από το 1 –καθόλου εύκολη χρήση- ως το 10 – πολύ εύκολη χρήση)

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ – ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΩΝ  
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΩΝ

Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι υπάλληλοι - χρήστες των ηλεκτρονικών πλατφορμών (ΕΣΗΔΗΣ,ΚΗΜΔΗΣ,ΔΙΑΥΓΕΙΑ) ; Ποιος ο ρόλος των πλατφορμών στην εργασία τους και κατά ποσο είναι εξοικειωμένοι με την χρήση αυτών;

Για δημόσιους υπαλλήλους

1. Πόσων ετών είστε;

18 – 25

25 – 35

35 – 45

45 και άνω

2. Ποια είναι η εκπαίδευση σας;

ΔΕ

ΤΕ

ΠΕ

3. Τις γνώσεις στη χρήση του internet θα τις χαρακτηρίζατε;

Επαρκείς

Ικανοποιητικές

Δεν έχω αρκετή εξοικείωση

4. Η θέση σας στην υπηρεσία σας σε ποιο τμήμα εντάσσεται;

Οικονομικών

Διοικητικών

Ανθρώπινου Δυναμικού

5. Ποια από τις παρακάτω ηλεκτρονικές πλατφόρμες χρησιμοποιείτε στην εργασία σας;

ΔΙΑΥΓΕΙΑ

ΕΣΗΔΗΣ

ΚΗΜΔΗΣ

Όλες οι παραπάνω

Δε χρησιμοποιώ καμία από τις παραπάνω

6. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές αυτές πλατφόρμες;

Κάθε μέρα

Τρεις φορές την εβδομάδα

Μια φορά την εβδομάδα

Μια φορά το μήνα

7. Πόσο θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές αυτές πλατφόρμες έχουν συμβάλει στην διαφάνεια των διαδικασιών του δημοσίου;

Αρκετά πολύ

Όχι τόσο πολύ

Καθόλου

8. Πόσο θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές αυτές πλατφόρμες έχουν συμβάλει στην απλοποίηση των διαδικασιών του δημοσίου;

Αρκετά πολύ

Όχι τόσο πολύ

Καθόλου

9. Πώς μάθατε να χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές αυτές πλατφόρμες; με εντατικά σεμινάρια που διοργάνωσε το Υπουργείο Εσωτερικών ή ο Φορέας μου με υποδείξεις των προϊσταμένων ή των συναδέλφων μου ψάχνοντας μόνος/η μου

10. Παρακαλώ βαθμολογήστε την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας ΕΣΗΔΗΣ; (Από το 1 –καθόλου εύκολη χρήση- ως το 10 – πολύ εύκολη χρήση)

11. Παρακαλώ βαθμολογήστε την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας ΚΗΜΔΗΣ; (Από το 1 –καθόλου εύκολη χρήση- ως το 10 – πολύ εύκολη χρήση)

12. Παρακαλώ βαθμολογήστε την ευκολία χρήσης της πλατφόρμας ΔΙΑΥΓΕΙΑ; (Από το 1 –καθόλου εύκολη χρήση- ως το 10 – πολύ εύκολη χρήση)

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΗΜΟΤΕΣ ΙΕΡΑΠΕΤΡΑΣ

Έρευνα αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης των δημοτών του Δήμου Ιεράπετρας ως προς την πληροφόρηση για το τι συμβαίνει σε αυτόν μέσα από τη ηλεκτρονική πλατφόρμα Διαύγεια και την εξοικείωση τους με την χρήση της ηλεκτρονική αυτής πλατφόρμας

1. Πόσων ετών είστε;

18 – 25

25 – 35

35 – 45

45 και άνω

2. Ποια είναι επαγγελματική σας δραστηριότητα;

Άνεργος /η

Ιδιωτικός υπάλληλος

Δημόσιος υπάλληλος

Αγρότης/ισσα

3. Είστε απόφοιτος;

Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης (Γυμνάσιο)

Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (Λυκείο - ΙΕΚ)

Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΑΕΙ ,ΤΕΙ)

4. Τις γνώσεις στη χρήση του internet θα τις χαρακτηρίζατε;

Επαρκείς

Ικανοποιητικές

Δεν έχω αρκετή εξοικείωση

5. Γνωρίζετε την ηλεκτρονική πλατφόρμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ;

Ναι / Όχι

6. Πώς πληροφορηθήκατε για τη ΔΙΑΥΓΕΙΑ;

Από το επίσημο site του υπουργείου και τις ενημερωτικές καμπάνιες

Από γνωστό μου στο Δημόσιο

ψάχνοντας μόνος/η μου στο internet

7. Έχετε περιηγηθεί στην πλατφόρμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ για θέματα που σας ενδιαφέρουν;

Ποτέ

Σπάνια(λιγότερες από 15 φορές)

Συχνά (15-20 φορές)

Πολύ συχνά (περισσότερες από 20 φορές)

8. Πόσες φορές έχετε βρεί αυτό για το οποίο χρησιμοποιήσατε την ηλεκτρονική πλατφόρμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ;

Ποτέ

Σπάνια(λιγότερες από 15 φορές)

Συχνά (15-20 φορές)

Πολύ συχνά (περισσότερες από 20 φορές)

9. Βαθμολογήστε την ευκολία χρήσης – περιήγησης της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ΔΙΑΥΓΕΙΑ

(Από το 1 –καθόλου εύκολη χρήση- ως το 10 – πολύ εύκολη χρήση)

10. Βαθμολογήστε το πλήθος των πληροφοριών που παρέχει η ηλεκτρονική πλατφόρμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ.

(από το 1- πάρα πολύ λίγες πληροφορίες ως το 10 – πάρα πολλές πληροφορίες)

11. Βαθμολογήστε την ποιότητα των πληροφοριών της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ΔΙΑΥΓΕΙΑ

(Από το 1- καθόλου έγκυρες πληροφορίες-ως το 10- πολύ έγκυρες πληροφορίες)