



**ΤΕΙ Κρήτης**  
Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης

## ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ : «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ»



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:

ΤΑΜΠΟΥΡΑΤΖΗ ΕΥΘΑΛΙΑ

ΠΤΥΧΙΑΚΟΙ ΦΟΙΤΗΤΕΣ

ΣΤΥΛΙΑΝΙΔΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ

ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣΔ 2019

## Περιεχόμενα

Εισαγωγή .....	7
Ορολογία.....	8
Ορισμός.....	8
Δείκτης Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΟΗΕ .....	9
Λειτουργίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	9
Ηλεκτρονική διακυβέρνηση χωρίς διαδικτυακή κάλυψη .....	10
Μειονεκτήματα .....	11
Εμπιστευτικότητα.....	12
Ανάπτυξη.....	12
Υπερ-επιτήρηση .....	12
Κόστος.....	13
Ψηφιακό χάσμα .....	13
Ψευδαίσθηση διαφάνειας και λογοδοσίας .....	14
Πλεονεκτήματα .....	14
Εκδημοκρατισμός.....	15
Περιβαλλοντική συνείδηση.....	16
Ταχύτητα, αποτελεσματικότητα και ευκολία.....	17
Δημόσια έγκριση.....	18
Εξειδικευμένη ηλεκτρονική διακυβέρνηση .....	18
Government 2.0.....	20
Ηλεκτρονική διακυβέρνηση ανά χώρα .....	20
Αφρική .....	20
Κένυα.....	20
Ασία.....	21
Μπαγκλαντές.....	21

Ινδία.....	21
Ινδονησία.....	22
Ιράν.....	23
Μαλαισία.....	23
Ευρώπη.....	24
Ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Επιτροπής.....	24
IDABC.....	25
ISA.....	26
Κράτη μέλη της ΕΕ.....	27
Αυστρία.....	27
Νομοθεσία.....	28
Εφαρμογές.....	29
Βέλγιο.....	29
Στρατηγική.....	29
Νομοθεσία.....	30
Βασικές εφαρμογές.....	31
Εθνική υποδομή.....	32
Δανία.....	33
Βασικές εφαρμογές.....	34
Γαλλία.....	34
Βασικές Εφαρμογές.....	35
Φορείς.....	36
Γερμανία.....	37
Στρατηγική.....	38
Νομοθεσία.....	39
Ουγγαρία.....	40
Φορείς.....	42

Ιταλία.....	42
Βασικές Εφαρμογές.....	43
Φορείς.....	44
Λουξεμβούργο.....	45
Ισπανία .....	47
Νομοθεσία .....	47
Σημαντικά επιτεύγματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	48
Φορείς.....	49
Ηνωμένο Βασίλειο .....	49
Βασικές Εφαρμογές.....	52
Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα .....	53
Ιστορικό.....	53
Στρατηγική .....	54
Νομοθεσία.....	54
Το πρόγραμμα Διαύγεια .....	55
Ανθρώπινο δυναμικό.....	56
Διεθνής αναγνώριση.....	56
Καινοτομίες του προγράμματος Διαύγεια .....	56
Η εφαρμογή Taxisnet.....	57
Ηλεκτρονική δημοκρατία (e – Democracy).....	60
Στόχοι.....	60
Ανθρώπινα δικαιώματα.....	60
Η διεύρυνση της δημοκρατίας .....	61
Βελτίωση της δημοκρατίας .....	61
Συμπεράσματα .....	66
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	67

"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 5Α

## Περίληψη

Πολύς λόγος έχει γίνει τα τελευταία χρόνια για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η παρούσα εργασία εστιάζει στο αντικείμενο αυτό, αναλύοντας την προέλευση του ορισμού και πραγματοποιώντας μία επισκόπηση στις λειτουργίες και τους σκοπούς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Όπως κάθε καινοτομία η οποία γίνεται κομμάτι της πραγματικότητας, υπάρχουν αρκετά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα τα οποία αναλύονται, όπως η περιβαλλοντική συνείδηση, η ταχύτητα η αποτελεσματικότητα και η ευκολία από τη μία μεριά, αλλά και το κόστος, οι κίνδυνοι εμπιστευτικότητας και το ψηφιακό χάσμα από την άλλη. Παρουσιάζονται παραδείγματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από διάφορες χώρες του κόσμου, δίνοντας έμφαση στο τι ισχύει στα μεγαλύτερα ευρωπαϊκά κράτη, ενώ περιγράφεται και η κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την περίπτωση της Ελλάδας.

## Abstract

There has been long talks in recent years about eGovernment. This paper focuses on this subject by analyzing the origin of the definition and by reviewing the functions and purposes of eGovernment. Like any innovation that becomes part of reality, there are several pros and cons that are being analyzed, such as environmental consciousness, speed, efficiency and convenience on the one hand, but also costs, confidentiality risks and the digital divide from another. Examples of eGovernment from different countries of the world are presented, emphasizing what is happening in the larger European states, and describing the state of eGovernment in the case of Greece.

## Εισαγωγή

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση συσκευών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως υπολογιστές και Διαδίκτυο, για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών σε πολίτες και άλλα άτομα σε μια χώρα ή περιοχή. Ο όρος αποτελείται από τις ψηφιακές αλληλεπιδράσεις μεταξύ (Παπαδόπουλος, 2007):

- ενός πολίτη και της κυβέρνησής του,
- κυβερνήσεων και άλλων κυβερνητικών φορέων,
- κυβέρνησης και πολιτών,
- κυβερνήσεων και εργαζομένων
- κυβέρνησης και των επιχειρήσεων / εμπορικών συναλλαγών.

Αυτή η αλληλεπίδραση αποτελείται από πολίτες που επικοινωνούν με όλα τα επίπεδα διακυβέρνησης (πόλη, πολιτεία / επαρχία, εθνικές και διεθνείς), διευκολύνοντας τη συμμετοχή των πολιτών στη διακυβέρνηση με τη χρήση τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) (όπως υπολογιστές και ιστοσελίδες ) και επιχειρηματικής διαδικασίας. (Παπαδόπουλος, 2007)

Άλλοι ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πιο μακριά από την τεχνολογία ως αντικείμενο, και χρησιμοποιούνται ως βοηθοί ή μέσα και επικεντρώνονται σε συγκεκριμένες αλλαγές στα θέματα της Δημόσιας Διοίκησης και στην εσωτερική μεταμόρφωση μιας Κυβέρνησης. (Παπαδόπουλος, 2007) Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένας νέος τρόπος οργάνωσης και διαχείρισης δημόσιων υποθέσεων, εισάγοντας θετικές μετασχηματιστικές διαδικασίες στη διαχείριση και την ίδια τη δομή του οργανωτικού χάρτη, προσθέτοντας αξία στις παρεχόμενες διαδικασίες και υπηρεσίες, μέσω της εισαγωγής και της συνεχούς διάθεσης τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών ως παράγοντα διευκόλυνσης αυτών των μετασχηματισμών.

## Ορολογία

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι επίσης γνωστή ως e-government, ηλεκτρονική κυβέρνηση, διακυβέρνηση του Διαδικτύου, ψηφιακή κυβέρνηση, διαδικτυακή κυβέρνηση, συνδεδεμένη κυβέρνηση. Από το 2014 ο ΟΟΣΑ εξακολουθεί να χρησιμοποιεί τον όρο ψηφιακή κυβέρνηση και το διακρίνει από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη σύσταση που εκπονήθηκε εκεί για το Δίκτυο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Επιτροπής Δημόσιας Διακυβέρνησης. (Παπαδόπουλος, 2007) Αρκετές κυβερνήσεις έχουν αρχίσει να χρησιμοποιούν τον όρο ψηφιακή κυβέρνηση σε ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών που περιλαμβάνουν τη σύγχρονη τεχνολογία, όπως μεγάλα δεδομένα, αυτοματοποίηση ή προγνωστική ανάλυση.

## Ορισμός

Οι ηλεκτρονικές στρατηγικές (ή η ψηφιακή κυβέρνηση ) ορίζονται ως "Η απασχόληση του Διαδικτύου και του παγκόσμιου ιστού για την παροχή κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες". (Ηνωμένα Έθνη, 2006). (Πομπόρτσης, 2005) Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται ουσιαστικά στη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής (ΤΠ), τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) και άλλων τεχνολογιών τηλεπικοινωνιών μέσω διαδικτύου για τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών στον δημόσιο τομέα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προωθεί και βελτιώνει τη μεγάλη συμμετοχή των ενδιαφερομένων στην εθνική και κοινοτική ανάπτυξη, καθώς και την εμπάθυνση της διαδικασίας διακυβέρνησης. (Πομπόρτσης, 2005)

Στα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι κυβερνητικές επιχειρήσεις υποστηρίζονται από υπηρεσίες μέσω διαδικτύου. Περιλαμβάνει τη χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών, συγκεκριμένα του Διαδικτύου, για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών της. (Πομπόρτσης, 2005)



## Δείκτης Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΟΗΕ

Ο Τομέας Δημόσιας Διοίκησης και Ανάπτυξης (Division for Public Administration and Development Management - DPAPM) του Υπουργείου Οικονομικών και Κοινωνικών Υποθέσεων των Ηνωμένων Εθνών (UN-DESA) διεξάγει μια εξαμηνιαία έρευνα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η οποία περιλαμβάνει ένα τμήμα με τίτλο Δείκτης Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (EGDI). Πρόκειται για συγκριτική κατάταξη 193 χωρών του κόσμου σύμφωνα με τρεις κύριους δείκτες (Πομπόρτσης,2005):

- i) Δείκτη OSI - Online Service που μετρά την ηλεκτρονική παρουσία της κυβέρνησης όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών,
- ii) Δείκτη Τηλεπικοινωνιακής Υποδομής
- iii) Δείκτη ανθρώπινου κεφαλαίου

Καταρτίζοντας ένα πρότυπο για τη μέτρηση των ψηφιακών υπηρεσιών, η έρευνα αξιολογεί τα 193 κράτη μέλη του ΟΗΕ σύμφωνα με ένα ποσοτικό σύνθετο δείκτη ετοιμότητας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βάσει της αξιολόγησης του ιστοτόπου, την υποδομή τηλεπικοινωνιών και την παροχή ανθρωπίνων πόρων.

Μια ποικιλόμορφη ομάδα 100 εθελοντών σε απευθείας σύνδεση από όλο τον κόσμο που συνεργάστηκαν με το Υπουργείο Οικονομικών των Ηνωμένων Εθνών (UN DESA) για τη διεξαγωγή 386 ερευνητικών ερευνών που πραγματοποιήθηκαν σε 193 κράτη μέλη του ΟΗΕ για την Έρευνα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΟΗΕ του 2016. Η ποικιλία των εθνικοτήτων και των γλωσσών των διαδικτυακών εθελοντών - πάνω από 65 γλώσσες, 15 εθνικότητες, εκ των οποίων οι μισές προέρχονται από αναπτυσσόμενες χώρες - αντικατοπτρίζουν απόλυτα την αποστολή της έρευνας. (Μανουσέλης, 2012).

## Λειτουργίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να επιτρέπει σε οποιονδήποτε επισκέπτεται έναν ιστότοπο της πόλης να επικοινωνεί και να αλληλοεπιδρά με τους υπαλλήλους της πόλης μέσω του Διαδικτύου με γραφικές διεπαφές χρήστη, άμεσων μηνυμάτων, να

μάθει για κυβερνητικά ζητήματα μέσω παρουσιάσεων ήχου / βίντεο και με οποιονδήποτε άλλο τρόπο πολύπλοκο από ένα απλό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση που παρέχεται στον ιστότοπο.

Η ουσία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η αυξημένη αξία των ενδιαφερομένων μέσω της μετατροπής και η χρήση της τεχνολογίας για την ενίσχυση της πρόσβασης και της παροχής κυβερνητικών υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών, των επιχειρηματικών εταίρων και των εργαζομένων. Θα πρέπει να δοθεί έμφαση στα εξής: (Μανουσέλης, 2012).

- Στη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας , και ιδιαίτερα του Διαδικτύου, ως εργαλείο για την επίτευξη καλύτερης κυβέρνησης.
- Στη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας σε όλες τις πτυχές των λειτουργιών ενός κυβερνητικού οργανισμού.
- Στη συνεχή βελτιστοποίηση της παροχής υπηρεσιών, της συμμετοχής στην εκλογική περιφέρεια και της διακυβέρνησης με τη μετατροπή των εσωτερικών και εξωτερικών σχέσεων μέσω της τεχνολογίας, του Διαδικτύου και των νέων μέσων.

Ενώ η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει παραδοσιακά νοηθεί ως επικεντρωμένη στις κυβερνητικές ενέργειες, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θεωρείται ότι επεκτείνει το πεδίο εφαρμογής συμπεριλαμβάνοντας τη συμμετοχή των πολιτών και τη συμμετοχή στη διακυβέρνηση. (Μανουσέλης, 2012). Ως εκ τούτου, σύμφωνα με τον ορισμό του ΟΟΣΑ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μπορεί αυτή να οριστεί ως η χρήση των ΤΠΕ ως εργαλείο για την επίτευξη καλύτερης διακυβέρνησης.

### Ηλεκτρονική διακυβέρνηση χωρίς διαδικτυακή κάλυψη

Ενώ η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συχνά θεωρείται ως «διαδικτυακή κυβέρνηση» ή «κυβέρνηση με βάση το Διαδίκτυο», πολλές τεχνολογίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εκτός του Διαδικτύου μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε αυτό το πλαίσιο. Ορισμένες μορφές που δεν απαιτούν τη διαδικτυακή κάλυψη περιλαμβάνουν τα εξής (Μανουσέλης, 2012). :

- τηλέφωνο
- φαξ
- PDA
- SMS (μηνύματα κειμένου),
- MMS (μηνύματα πολυμέσων),
- Bluetooth,
- Κλειστό κύκλωμα τηλεπαρακολούθησης,
- βιομετρικά στοιχεία αναγνώρισης,
- διαχείριση της οδικής κυκλοφορίας
- δελτία ταυτότητας
- έξυπνες κάρτες
- τεχνολογία των εκλογικών κέντρων (όπου δεν είναι σε απευθείας σύνδεση η ηλεκτρονική ψηφοφορία),
- τηλεοπτική και ραδιοφωνική παράδοση κυβερνητικών υπηρεσιών
- ηλεκτρονικό ταχυδρομείο,
- ηλεκτρονικές κοινοτικές εγκαταστάσεις,
- ομάδες συζήτησης και ηλεκτρονικές λίστες αλληλογραφίας ,
- online chat και τεχνολογίες άμεσων μηνυμάτων .

## Μειονεκτήματα

Τα βασικά μειονεκτήματα που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η έλλειψη ισότητας στην πρόσβαση του κοινού στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και στο Διαδίκτυο (το " ψηφιακό χάσμα ", που αναφέρεται στο γεγονός ότι οι άνθρωποι που έχουν χαμηλό εισόδημα, είναι άστεγοι ή / και ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές

μπορεί να έχει ελάχιστη ή καθόλου πρόσβαση στο Διαδίκτυο), την αξιοπιστία των πληροφοριών στο διαδίκτυο και τα θέματα που θα μπορούσαν να επηρεάσουν και να προκαλέσουν τις απόψεις της κοινής γνώμης. Υπάρχουν πολλοί προβληματισμοί και πιθανές επιπτώσεις στην εφαρμογή και το σχεδιασμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένης της αποδιοργάνωσης της κυβέρνησης και των πολιτών της, των επιπτώσεων στους οικονομικούς, κοινωνικούς και πολιτικούς παράγοντες, της ευπάθειας στις επιθέσεις στον κυβερνοχώρο και των διαταραχών του status quo σε αυτούς τους τομείς.

Ο πολιτικός χαρακτήρας των μορφών του δημόσιου τομέα αναφέρεται επίσης ως μειονεκτήματα για τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης( Ράπτης, 2016).

### **Εμπιστευτικότητα**

Η εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την απόδοσή της και την εκτέλεση της, η οποία μπορεί να μετρηθεί μέσω της αποτελεσματικότητας των τρεχουσών ενεργειών. Αυτό είναι πολύ πιο επικίνδυνο και επιρρεπές σε διακυμάνσεις από ένα σύστημα εμπιστοσύνης που βασίζεται στη φήμη επειδή η απόδοση δεν λαμβάνει υπόψη παρελθούσες ενέργειες.

### **Ανάπτυξη**

Επειδή η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκεται σε πρώιμα στάδια ανάπτυξης σε πολλές χώρες και δικαιοδοσίες, είναι δύσκολο να εφαρμοστεί σε μορφές διακυβέρνησης που έχουν θεσμοθετηθεί ( Ράπτης, 2016). Οι παλαιές γραφειοκρατικές πρακτικές που παρέχονται σε νέα μέσα ή χρησιμοποιούν νέες τεχνολογίες μπορούν να οδηγήσουν σε προβλήματα κακής επικοινωνίας.

### **Υπερ-επιτήρηση**

Η αυξημένη ηλεκτρονική επαφή και η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών αποτελούν σημαντικά ζητήματα. Όταν οι τεχνολογίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνουν πιο εξελιγμένες, οι πολίτες πιθανόν να ενθαρρυνθούν να αλληλοεπιδρούν ηλεκτρονικά με την κυβέρνηση για περισσότερες συναλλαγές, καθώς οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι πολύ λιγότερο δαπανηρές από τα γραφεία εξυπηρέτησης στα φυσικά κτίρια που στελεχώνονται με δημόσιους υπάλληλους. Αυτό θα μπορούσε ενδεχομένως να οδηγήσει σε μείωση της ιδιωτικότητας για τους πολίτες, καθώς η κυβέρνηση αποκτά όλο και περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητές τους.( Ράπτης, 2016). Χωρίς διασφαλίσεις, οι κρατικές υπηρεσίες ενδέχεται να μοιράζονται πληροφορίες για τους πολίτες. Στο χειρότερο σενάριο, με τόσο πολλές πληροφορίες που διαβιβάζονται ηλεκτρονικά μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών, θα μπορούσε να αναπτυχθεί δραματικά η διακίνηση προσωπικών δεδομένων. Όταν η κυβέρνηση έχει εύκολη πρόσβαση σε αμέτρητες πληροφορίες για τους πολίτες της, η προσωπική ιδιωτική ζωή τίθεται σε κίνδυνο.

## **Κόστος**

Παρόλο που δαπανήθηκε ένα τεράστιο ποσό χρήματος για την ανάπτυξη και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πολλοί λένε πως έχει αποφέρει μόνο ένα ισχνό αποτέλεσμα. Τα αποτελέσματα των δοκιμαστικών κυβερνητικών υπηρεσιών στο Διαδίκτυο είναι συχνά δύσκολο να εκτιμηθούν ενώ και οι χρήστες τους φαίνονται να μην είναι ικανοποιημένοι. Σύμφωνα με την Gartner, οι συνολικές δαπάνες στον τομέα της πληροφορικής εκτιμάται ότι θα ανέλθουν συνολικά σε 3,6 τρισεκατομμύρια δολάρια το 2011, δηλαδή αύξηση 5,1% από το 2010 (3,4 τρισεκατομμύρια δολάρια)( Ράπτης, 2016)..

## **Ψηφιακό χάσμα**

Ο ιστότοπος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχει κυβερνητικές υπηρεσίες συχνά δεν προσφέρει τη δυνατότητα πρόσβασης σε πολλούς χρήστες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές (χωρίς πρόσβαση στο Διαδίκτυο), που έχουν χαμηλά επίπεδα αλφαριθμητισμού, ή ανεπαρκή εισοδήματα λόγω φτώχειας. Οι

άστεγοι , οι άνθρωποι σε συνθήκες φτώχειας και οι ηλικιωμένοι ενδέχεται να μην έχουν καθόλου πρόσβαση.

### **Ψευδαίσθηση διαφάνειας και λογοδοσίας**

Οι πολέμοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υποστηρίζουν ότι η ηλεκτρονική κυβερνητική διαφάνεια είναι αμφίβολη επειδή διατηρείται από τις ίδιες τις κυβερνήσεις. Οι πληροφορίες μπορούν να προστεθούν ή να αφαιρεθούν από το δημόσιο μάτι. Μέχρι σήμερα, πολύ λίγοι οργανισμοί παρακολουθούν και παρέχουν λογοδοσία για αυτές τις τροποποιήσεις. Εκείνοι που το κάνουν, όπως το OMBWatch των Ηνωμένων Πολιτειών και το Σχέδιο Κυβερνητικής Λογοδοσίας , είναι συχνά μη κερδοσκοπικοί εθελοντές. Ακόμη και οι ίδιες οι κυβερνήσεις δεν παρακολουθούν πάντοτε τις πληροφορίες που εισάγουν και διαγράφουν.

### **Πλεονεκτήματα**

Ο απώτερος στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να είναι σε θέση να προσφέρει ένα αυξημένο χαρτοφυλάκιο δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες με αποτελεσματικό και οικονομικά αποδοτικό τρόπο. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει τη διαφάνεια της κυβέρνησης. Η διαφάνεια της κυβέρνησης είναι σημαντική επειδή επιτρέπει στο κοινό να ενημερώνεται για το τι εργάζεται η κυβέρνηση καθώς και για τις πολιτικές που προσπαθούν να εφαρμόσουν. Οι απλές εργασίες μπορεί να είναι πιο εύκολο να πραγματοποιηθούν μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πολλές αλλαγές, όπως η οικογενειακή κατάσταση ή οι αλλαγές στις διευθύνσεις, μπορεί να είναι μια μακρά διαδικασία και να κάνουν πολλή γραφειοκρατική εργασία για τους πολίτες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει την αποτελεσματική εκτέλεση αυτών των καθηκόντων με μεγαλύτερη ευκολία στα άτομα. (Ράπτης, 2016). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένας εύκολος τρόπος για να συμμετέχει περισσότερο το κοινό στις πολιτικές εκστρατείες. Θα μπορούσε να αυξήσει την

ευαισθητοποίηση των ψηφοφόρων, γεγονός που θα μπορούσε να οδηγήσει σε αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στις εκλογές. Είναι βολικό και οικονομικό για τις επιχειρήσεις και τα δημόσια οφέλη με την εύκολη πρόσβαση στις πιο σύγχρονες διαθέσιμες πληροφορίες χωρίς να χρειάζεται να ξοδεύουν χρόνο, ενέργεια και χρήματα για να το αποκτήσουν.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην απλούστευση των διαδικασιών και στην ευκολότερη πρόσβαση των κυβερνητικών πληροφοριών για τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα και τους πολίτες. Για παράδειγμα, το Ινστιτούτο Μηχανοκίνητων Οχημάτων στην Indiana απλοποίησε τη διαδικασία πιστοποίησης των αρχείων οδηγού για να γίνει δεκτή στις διαδικασίες των νομαρχιακών δικαστηρίων. Η πολιτεία της Indiana έγινε η πρώτη που επέτρεψε την ψηφιακή υπογραφή των κυβερνητικών αρχείων, τη νόμιμη πιστοποίηση και την ηλεκτρονική παραλαβή με τη χρήση της τεχνολογίας Electronic Postmark. Εκτός από την απλότητα, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής δημοκρατίας μπορούν να μειώσουν το κόστος. Στην Alabama, το Τμήμα Διατήρησης & Φυσικών Πόρων ανέπτυξε μια υπηρεσία ηλεκτρονικής άδειας κυνηγιού και αλιείας χρησιμοποιώντας έναν υπάρχοντα υπολογιστή για την αυτοματοποίηση της διαδικασίας χορήγησης αδειών. (Καλογήρου et al.,2016) Περισσότεροι από 140.000 άδειες αγοράστηκαν στα καταστήματα Wal-Mart κατά την πρώτη κυνηγετική περίοδο και ο οργανισμός εκτιμά ότι θα εξοικονομήσει 200.000 δολάρια ετησίως από την υπηρεσία.

Τα αναμενόμενα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνουν την αποτελεσματικότητα, τη βελτίωση των υπηρεσιών, την καλύτερη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες, τη βιώσιμη ανάπτυξη της κοινότητας και μεγαλύτερη διαφάνεια και υπευθυνότητα(Καλογήρου et al.,2016).

## **Εκδημοκρατισμός**

Ένας στόχος ορισμένων πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών. Μέσω των διαδραστικών λειτουργιών Web 2.0 του Διαδικτύου , άνθρωποι από όλη τη χώρα μπορούν να δώσουν πληροφορίες σε

πολιτικούς ή δημόσιους υπαλλήλους και να ακούσουν τις φωνές τους. Τα blogging και οι διαδραστικές έρευνες επιτρέπουν στους πολιτικούς ή τους δημόσιους υπαλλήλους να βλέπουν τις απόψεις των ανθρώπων για οποιοδήποτε ζήτημα. Δωμάτια συζήτησης (fora) μπορούν να τοποθετήσουν τους πολίτες σε επαφή σε πραγματικό χρόνο με τους εκλεγμένους υπαλλήλους ή το προσωπικό τους ή να τους παράσχουν τα μέσα για άμεση επικοινωνία με τους δημόσιους υπαλλήλους, επιτρέποντας στους ψηφοφόρους να έχουν άμεσο αντίκτυπο και επιρροή στην κυβέρνησή τους. (Καλογήρου et al.,2016) Αυτές οι τεχνολογίες μπορούν να δημιουργήσουν μια πιο διαφανή κυβέρνηση, επιτρέποντας στους ψηφοφόρους να δουν αμέσως πώς και γιατί οι εκπρόσωποί τους στην πρωτεύουσα ψηφίζουν όπως είναι. Αυτό βοηθά τους ψηφοφόρους να αποφασίσουν ποιον θα ψηφίσουν στο μέλλον ή πώς θα βοηθήσουν τους δημόσιους υπαλλήλους να γίνουν πιο παραγωγικοί.

Μια κυβέρνηση θα μπορούσε θεωρητικά να προχωρήσει περισσότερο προς μια πραγματική δημοκρατία με την ορθή εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η διαφάνεια της κυβέρνησης θα δώσει πληροφορίες στο κοινό σχετικά με τον τρόπο λήψης αποφάσεων και θα κρατήσει τους εκλεγμένους υπαλλήλους ή τους δημόσιους υπαλλήλους υπεύθυνους για τις ενέργειές τους. Το κοινό θα μπορούσε να γίνει μια άμεση και εξέχουσα επιρροή στον κυβερνητικό νομοθέτη σε κάποιο βαθμό.

### **Περιβαλλοντική συνείδηση**

Οι υποστηρικτές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υποστηρίζουν ότι οι κυβερνητικές υπηρεσίες στο διαδίκτυο θα μειώσουν την ανάγκη για εκτυπώσεις χαρτιού. Λόγω των πρόσφατων πιέσεων που ασκούν οι περιβαλλοντικές ομάδες, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης και το κοινό, ορισμένες κυβερνήσεις και οργανώσεις έχουν στραφεί στο Διαδίκτυο για να μειώσουν τη χρήση χαρτιού. Η κυβέρνηση των Ηνωμένων Πολιτειών χρησιμοποιεί τον ιστότοπο <http://www.forms.gov> για να παράσχει εσωτερικές φόρμες κυβερνήσεων για τους ομοσπονδιακούς υπαλλήλους και συνεπώς να επιφέρει σημαντική εξοικονόμηση χαρτιού. Επίσης, εάν οι πολίτες μπορούν να υποβάλουν αίτηση για κυβερνητικές υπηρεσίες ή άδειες στο διαδίκτυο, ενδέχεται να μην χρειάζεται να οδηγήσουν σε κυβερνητικό γραφείο, το οποίο θα μπορούσε να οδηγήσει



σε λιγότερη ατμοσφαιρική ρύπανση από οχήματα με φυσικό αέριο και πετρέλαιο κίνησης(Καλογήρου et al.,2016) .

### **Ταχύτητα, αποτελεσματικότητα και ευκολία**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει στους πολίτες να αλληλεπιδρούν με τους υπολογιστές για να επιτύχουν στόχους ανά πάσα στιγμή και οποιαδήποτε θέση και εξαλείφει την ανάγκη για φυσικά ταξίδια σε κυβερνητικούς πράκτορες που κάθονται πίσω από γραφεία και παράθυρα. Πολλές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι στη διάθεση των πολιτών με τους υπολογιστές και πρόσβαση στο διαδίκτυο 24 ώρες την ημέρα και επτά ημέρες την εβδομάδα, σε αντίθεση με τούβλα και το κονίαμα κυβερνητικά γραφεία, τα οποία τείνουν να είναι ανοιχτή μόνο κατά τη διάρκεια των εργασίμων ωρών (αξιοσημείωτες εξαιρέσεις είναι τα αστυνομικά τμήματα και τα νοσοκομεία , οι οποίες είναι συνήθως ανοιχτές 24 ώρες την ημέρα, έτσι ώστε το προσωπικό να μπορεί να χειριστεί τις καταστάσεις έκτακτης ανάγκης).

Η βελτιωμένη χρήση λογιστικών υπηρεσιών και η τήρηση αρχείων μπορούν να επισημανθούν μέσω της μηχανοργάνωσης και οι πληροφορίες και οι φόρμες μπορούν εύκολα να προσπελαστούν από πολίτες με υπολογιστές και πρόσβαση στο Internet, γεγονός που μπορεί να επιτρέψει ταχύτερο χρόνο επεξεργασίας για εφαρμογές και να βρουν πληροφορίες. (Καλογήρου et al.,2016) Από τη διοικητική πλευρά, η πρόσβαση στη βοήθεια για την εύρεση ή την ανάκτηση αρχείων και συνδεδεμένων πληροφοριών μπορεί πλέον να αποθηκευτεί σε ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων σε αντίθεση με τα έντυπα αντίγραφα (αντίγραφα σε χαρτί) που είναι αποθηκευμένα σε διάφορες τοποθεσίες. Τα άτομα με ειδικές ανάγκες ή οι συνθήκες που επηρεάζουν την κινητικότητά τους δεν πρέπει πλέον να είναι κινητά για να είναι ενεργά στην κυβέρνηση και να έχουν πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες με άνεση των σπιτιών τους, εφόσον έχουν υπολογιστή και Internet και οποιαδήποτε εξοπλισμό προσβασιμότητας που μπορεί να χρειαστεί.

## **Δημόσια έγκριση**

Οι πρόσφατες δοκιμές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν γίνει με αποδοχή και προθυμία από το κοινό. Οι πολίτες συμμετέχουν σε διαδικτυακές συζητήσεις πολιτικών ζητημάτων με αυξανόμενη συχνότητα και οι νέοι, οι οποίοι παραδοσιακά επιδεικνύουν ελάχιστο ενδιαφέρον για κυβερνητικές υποθέσεις, προσελκύονται σε ηλεκτρονικές διαδικασίες ψηφοφορίας.

Αν και τα κυβερνητικά προγράμματα που βασίζονται στο Διαδίκτυο έχουν επικριθεί λόγω έλλειψης αξιόπιστων πολιτικών απορρήτου, οι μελέτες έχουν δείξει ότι οι άνθρωποι εκτιμούν την δίωξη των παραβατών ως προς την προσωπική εμπιστευτικότητα. (Καλογήρου et al.,2016) Το 90% των ενηλίκων των Ηνωμένων Πολιτειών εγκρίνει τα συστήματα εντοπισμού των εγκληματιών στο Διαδίκτυο και το 57% είναι διατεθειμένο να παραιτηθεί από το ιδιωτικό τους απόρρητο στο διαδίκτυο εάν οδηγεί σε δίωξη εγκληματιών ή τρομοκρατών.

## **Εξειδικευμένη ηλεκτρονική διακυβέρνηση**

Υπάρχουν επίσης ορισμένες υποκατηγορίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως η κυβερνητική κυβέρνηση (κυβέρνηση κινητής τηλεφωνίας), η πανταχού παρούσα κυβέρνηση) και η g-government ( εφαρμογές GIS / GPS για ηλεκτρονική διακυβέρνηση).

Η προηγούμενη ανησυχία σχετικά με τις εξελίξεις στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση όσον αφορά την τεχνολογία οφείλεται στην περιορισμένη χρήση των ηλεκτρονικών πλατφορμών για πολιτικούς λόγους από τους πολίτες στις τοπικές πολιτικές συμμετοχές.

Τα πρωταρχικά μοντέλα παράδοσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ταξινομούνται ανάλογα με το ποιος ωφελείται. Στην ανάπτυξη πυλών και πλατφορμών δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα, δημιουργείται ένα σύστημα που ωφελεί όλα τα συστατικά στοιχεία. Οι πολίτες που χρειάζονται να ανανεώσουν την ταξινόμηση των οχημάτων τους έχουν

έναν βολικό τρόπο να το επιτύχουν, ενώ ήδη ασχολούνται με την τήρηση της απαίτησης κανονιστικής επιθεώρησης. Εξ ονόματος ενός κυβερνητικού εταίρου, η επιχείρηση παρέχει αυτό που παραδοσιακά και αποκλειστικά διαχειρίζεται η κυβέρνηση και μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτήν την υπηρεσία για να δημιουργήσει κέρδη ή να προσελκύσει νέους πελάτες. (Καλογήρου et al.,2016) Οι κυβερνητικές υπηρεσίες απαλλάσσονται από το κόστος και την πολυπλοκότητα της υποχρέωσης επεξεργασίας των συναλλαγών.

Για να αναπτύξουν αυτές τις πύλες ή πλατφόρμες του δημόσιου τομέα, οι κυβερνήσεις έχουν την επιλογή να αναπτύξουν και να διαχειριστούν εσωτερικά, να αναθέσουν σε τρίτους ή να υπογράψουν μια σύμβαση αυτοχρηματοδότησης. Το αυτοχρηματοδοτούμενο μοντέλο δημιουργεί πύλες που πληρώνουν για τον εαυτό τους μέσω τελών ευκολίας για ορισμένες συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, γνωστές ως πύλες αυτοχρηματοδότησης. (Καλογήρου et al.,2016)

Οι υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης και οι ιστότοποι αποτελούν μια αναδυόμενη περιοχή για την ηλεκτρονική δημοκρατία. Το σημείο εισόδου των κοινωνικών δικτύων βρίσκεται μέσα στο περιβάλλον των πολιτών και η δέσμευση γίνεται με τους όρους των πολιτών. Οι υποστηρικτές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αντιλαμβάνονται την κυβερνητική χρήση της κοινωνικής δικτύωσης ως μέσο για να βοηθήσουν την κυβέρνηση να δράσει περισσότερο σαν το κοινό που εξυπηρετεί. Παραδείγματα μπορούν να βρεθούν σε σχεδόν κάθε πύλη κρατικής κυβέρνησης μέσω των widgets Facebook , Twitter και YouTube .

Η κυβέρνηση και οι εκπρόσωποί της έχουν επίσης την ευκαιρία να παρακολουθήσουν τους πολίτες για να παρακολουθήσουν την ικανοποίησή τους με τις υπηρεσίες που λαμβάνουν. Μέσω μηνυμάτων κινητού τηλεφώνου, υπηρεσίες μικρο-blogging και blogs, η κυβέρνηση και οι οργανισμοί της μπορούν να μοιράζονται πληροφορίες σε πολίτες που έχουν κοινά συμφέροντα και ανησυχίες. Οι κυβερνήσεις αρχίζουν επίσης να χρησιμοποιούν ενεργά το Twitter. (Καλογήρου et al.,2016) Στην πολιτεία του Road Island, ο ταμίας προσφέρει καθημερινά tweets της ταμειακής ροής του κράτους.

## Government 2.0

Το Government 2.0 ή το Gov 2.0 αναφέρεται σε κυβερνητικές πολιτικές που αποσκοπούν στην αξιοποίηση συνεργατικών τεχνολογιών και διαδραστικών εργαλείων Διαδικτύου για τη δημιουργία πλατφόρμας υπολογιστών ανοιχτού κώδικα στον οποίο η κυβέρνηση, οι πολίτες και οι καινοτόμες εταιρείες μπορούν να βελτιώσουν τη διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα. Με απλά λόγια, το Gov 2.0 αφορά τη θέση της κυβέρνησης στα χέρια των πολιτών. (Καλογήρου et al.,2016) Το Gov 2.0 συνδυάζει διαδραστικές βασικές αρχές του Web 2.0 με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και αυξάνει τη συμμετοχή των πολιτών χρησιμοποιώντας πλατφόρμες ανοιχτού κώδικα, οι οποίες επιτρέπουν την ανάπτυξη καινοτόμων εφαρμογών, ιστότοπων και widgets. Ο ρόλος της κυβέρνησης είναι να παρέχει ανοικτά δεδομένα, τις υπηρεσίες ιστού και τις πλατφόρμες ως υποδομή.

## Ηλεκτρονική διακυβέρνηση ανά χώρα

Παρακάτω θα σταχυολογηθούν μερικά παραδείγματα εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για κάποιες χώρες από ολόκληρο τον κόσμο.

### **Αφρική**

#### **Κένυα**

Μετά τη μετάβαση από την μακρόχρονη κυβέρνηση της Αφρικανικής Εθνικής Ένωσης της Κένυας στην κυβέρνηση του Εθνικού Συνασπισμού Ουράνιου Τόξου τον Δεκέμβριο του 2002, τον Ιανουάριο του 2004 συγκροτήθηκε Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ύστερα από μια εκτελεστική (υπουργική) συνεδρίαση. Το νεοσύστατο τμήμα είχε το καθήκον να συντάξει το σχέδιο δράσης για τις μελλοντικές υλοποιήσεις των ΤΠΕ(Καλογήρου et al.,2016).

Όπως και πολλά άλλα αφρικανικά έθνη, η Κένυα έχει αγκαλιάσει το υψηλό ποσοστό κινητής διείσδυσης στον πληθυσμό της. Ακόμη και οι άνθρωποι που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές που δεν έχουν πρόσβαση στα παραδοσιακά δίκτυα τηλεπικοινωνιών μπορούν τώρα να επικοινωνούν με ευκολία. Το γεγονός αυτό έχει και εξακολουθεί να έχει μεγάλο αντίκτυπο στις στρατηγικές των κυβερνήσεων για την προσέγγιση των πολιτών της.

Δεδομένου ότι περίπου το 70% του πληθυσμού διαθέτει κινητά τηλέφωνα, οι κορυφαίοι φορείς εκμετάλλευσης κινητής τηλεφωνίας, όπως ο Safaricom, έχουν κάνει ένα μεγάλο βήμα στην προσφορά υπηρεσιών που ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πολιτών. Τέτοιες υπηρεσίες περιλαμβάνουν το Kirokezi, το οποίο επιτρέπει στους συνδρομητές να κάνουν online κουβέντες και επίσης να ανταλλάσσουν ηλεκτρονικά μηνύματα μέσω τυπικών κινητών τηλεφώνων και το M-Pesa, που επιτρέπει στους συνδρομητές να στέλνουν και να λαμβάνουν ηλεκτρονικά μετρητά. Τέτοιες υπηρεσίες έχουν απευθύνει έκκληση στην πλειοψηφία των Κενυατών, καθώς υποστηρίζουν και τα μέλη της κοινωνίας χωρίς υποκατάστημα, αναλαμβάνοντας κανονικές και ασφαλείς επιχειρήσεις μέσω του M-Pesa. Η πρόσφατη έκθεση του ΔΝΤ αποκαλύπτει ότι οι συναλλαγές της MPESA στην Κένυα υπερέβαιναν εκείνες που πραγματοποίησε η Western Union παγκοσμίως.

## **Ασία**

### **Μπαγκλαντές**

Η δικτυακή πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει αναπτυχθεί για να προσφέρει πιο εύκολη πρόσβαση σε διάφορες κυβερνητικές υπηρεσίες και πληροφορίες μέσω ενός παραθύρου. Οι υπηρεσίες μπορούν τώρα να παραδοθούν στους ανθρώπους με δική τους ευκολία, και το σημαντικότερο είναι πλέον να δίδεται περισσότερη βαρύτητα στη διαφάνεια και τη λογοδοσία των δημόσιων υπηρεσιών.

### **Ινδία**

Οι πρωτοβουλίες και τα προγράμματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ινδία αναλαμβάνονται από το Υπουργείο Ηλεκτρονικής και Πληροφορικής (MeitY

www.meity.gov.in). Το τρέχον πρόγραμμα-ομπρέλα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση της κυβέρνησης της Ινδίας είναι γνωστό με τον τίτλο "DIGITAL INDIA" (www.digitalindia.gov.in)

Η ινδική κυβέρνηση έχει ξεκινήσει πολλές πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης , συμπεριλαμβανομένων των εξής:

- Δικτυακής πύλης για δημόσια παράπονα
- Σχέδιο λειτουργίας της αποστολής MCA21,
- Ηλεκτρονική υποβολή φόρου εισοδήματος,
- Ηλεκτρονική εφημερίδα,

### **Ινδονησία**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ινδονησία αναπτύσσεται, ειδικά στις κεντρικές και περιφερειακές / τοπικές κυβερνητικές υπηρεσίες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εισήχθη επίσημα στη δημόσια διοίκηση με την προεδρική οδηγία αριθ. 6/2001 για την τηλεματική, η οποία αναφέρει ότι η κυβέρνηση της Ινδονησίας πρέπει να χρησιμοποιήσει τηλεματική τεχνολογία για να υποστηρίξει τη χρηστή διακυβέρνηση. Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα έπρεπε να έχει εισαχθεί για διαφορετικούς σκοπούς σε κυβερνητικά γραφεία. Ως μία από τις χώρες μέλη του ISO, η Ινδονησία δίνει μεγαλύτερη προσοχή στη διευκόλυνση των δραστηριοτήτων τυποποίησης. Μεταξύ των εγκαταστάσεων που παρέχονται είναι η δημιουργία του Εθνικού Συστήματος Πληροφοριών Τυποποίησης (National information system of standardization - SISTANAS) και του Ινδονησιακού Ινστιτούτου Τυποποίησης (Indonesia Standardization Information Network - INSTANET). Από το 2017, τα υπουργεία, τα θεσμικά όργανα και οι τοπικές κυβερνήσεις της Ινδονησίας χρησιμοποιούσαν ξεχωριστά συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία τώρα ενσωματώνονται σε ένα κεντρικό σύστημα. Το 2017, η κυβέρνηση είχε αναλάβει επίσης προγράμματα ψηφιοποίησης των ΜΜΕ και του άτυπου τομέα. Πολλές από τις πόλεις της Ινδονησίας, όπως η Τζακάρτα , το Bandung , το Surabaya και το Makassar εφαρμόζουν την έννοια Smart City , η οποία συγχωνεύει τις εξής υπηρεσίες:

- ηλεκτρονική διακυβέρνηση,
- ηλεκτρονική υγεία,

- ηλεκτρονική εκπαίδευση,
- ηλεκτρονική εφοδιαστική
- ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις

### Ιράν

Το 2002, το Ιράν δημοσίευσε μια αναλυτική έκθεση με την επωνυμία TAKFA (Barnameye Tose-e va Karborde Fanavaie Etela'at) στην οποία προβλέφθηκε ότι τα περισσότερα κρατικά όργανα θα προσπαθούσαν να κάνουν εικονικά τις υπηρεσίες τους το συντομότερο δυνατό. Ωστόσο, με βάση τις εκθέσεις των οργάνων του ΟΗΕ, το Ιράν απέτυχε τα τελευταία χρόνια να ανταποκριθεί στα μέσα πρότυπα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 2008, το Ανώτατο Συμβούλιο Πληροφόρησης δημοσίευσε μια έκθεση η οποία επέκρινε την κυβέρνηση για την κακή πρόοδό της στην πρόσληψη νέων τεχνολογιών επικοινωνίας για σκοπούς διοίκησης.

Το 2016, το Ιράν ξεκίνησε το Εθνικό Δίκτυο Πληροφοριών και βελτίωσε την ποιότητα και την ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Το 2017 το Ιράν εισήγαγε την πρώτη φάση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένων E-Tax, E-Customs, E-Visa, E-Government Portal και μια εφαρμογή για κινητά που εξυπηρετεί τον εκσυγχρονισμό των κρατικών υπηρεσιών Ιράν.

### Μαλαισία

Στη Μαλαισία, οι προσπάθειες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναλαμβάνονται από την κυβέρνηση της Μαλαισίας, υπό την αιγίδα του πολυμέσου Super Corridor (MSC) και των εμβληματικών πρωτοκόλλων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-government), η οποία ξεκίνησε στα μέσα του 1996 από τον Dr Mahathir Mohamad (1981-2003) ο τότε πρωθυπουργός της Μαλαισίας (Παπαδόπουλος,2007)

Η ηλεκτρονική κυβέρνηση είναι μια πρωτοβουλία που στοχεύει στην επανεξέταση του τρόπου λειτουργίας της κυβέρνησης. Επιδιώκει να βελτιώσει τόσο τον τρόπο λειτουργίας της κυβέρνησης όσο και τον τρόπο με τον οποίο παρέχει υπηρεσίες στους πολίτες

## Ευρώπη

Όλες οι ευρωπαϊκές χώρες παρουσιάζουν πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης , οι οποίες σχετίζονται κυρίως με τη βελτίωση της διακυβέρνησης σε εθνικό επίπεδο. Σημαντικές δραστηριότητες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης λαμβάνουν χώρα και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Επιτροπής. (Παπαδόπουλος,2007)Υπάρχει ένας εκτενής κατάλογος των ενημερωτικών δελτίων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που τηρεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

### Ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υποστηρίζει ενεργά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση τόσο σε εθνικό όσο και σε υπερεθνικό επίπεδο. Ο αντιπρόεδρος για τις διοικητικές υποθέσεις είναι υπεύθυνος για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε επίπεδο Επιτροπής μέσω δραστηριοτήτων μεγάλης κλίμακας που υλοποιούν τη στρατηγική της ηλεκτρονικής επιτροπής . Η Γενική Διεύθυνση Κοινωνία της Πληροφορίας και Μέσων Ενημέρωσης και η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής εφαρμόζουν αυτή τη στρατηγική, μέσω διαφόρων προγραμμάτων και συναφών δραστηριοτήτων. Δύο από τις πιο σημαντικές πρωτοβουλίες αυτού του είδους είναι το πρόγραμμα IDABC και ο διάδοχός του ISA . Το IDABC καθοδηγείται και παρακολουθείται από μια ομάδα εθνικών εμπειρογνομόνων. (Παπαδόπουλος,2007)Η πολιτική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής μέχρι το 2010 περιγράφεται στο σχέδιο δράσης i2010 που καθορίζει τις αρχές και τις κατευθύνσεις της πολιτικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Άλλα έργα που χρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή είναι τα Access-eGov , EGovMoNet και SemanticGov .

Ενόψει της επόμενης πενταετούς περιόδου, οι υπουργοί αρμόδιοι για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση της ΕΕ συγκλήθηκαν στο Malmö της Σουηδίας και υπέβαλαν ομόφωνα την υπουργική δήλωση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στις 18 Νοεμβρίου 2009. Το εν λόγω έγγραφο παρουσιάζει το όραμα, τις πολιτικές προτεραιότητες και τους στόχους της ΕΕ για την περίοδο 2010-2015.



Το επόμενο σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που περιγράφει τις οδηγίες για την περίοδο που αρχίζει το 2011 έχει ανακοινωθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με την ονομασία «Ευρώπη 2020» και εγκρίθηκε επισήμως τον Ιούνιο του 2010.

Εκτός από τα κράτη μέλη, οι περισσότερες (αν όχι όλες) δραστηριότητες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στοχεύουν επιπλέον στις υποψήφιες χώρες και τις χώρες ΕΖΕΣ. Από το 2009, ο πλήρης κατάλογος περιλαμβάνει 34 χώρες: Αυστρία, Βέλγιο, Βουλγαρία, Κροατία, Κύπρος, Τσεχική Δημοκρατία, Δανία, Εσθονία, Φινλανδία, Γαλλία, Γερμανία, Ελλάδα, Ουγγαρία, Ισλανδία, Ιρλανδία, Ιταλία, Λετονία, Λιχτενστάιν, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, τη Μακεδονία, τη Μάλτα, Ολλανδία, Νορβηγία, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβακία, Σλοβενία, Ισπανία, Σουηδία, Ελβετία, Τουρκία, και το Ηνωμένο Βασίλειο (Παπαδόπουλος, 2007).

### **IDABC**

Το IDABC ήταν ένα πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης που ξεκίνησε το 2004 και προώθησε την ορθή χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τις διασυνοριακές υπηρεσίες στην Ευρώπη. Σκοπός του ήταν να τονώσει την ανάπτυξη ηλεκτρονικών πλατφορμών που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών στην Ευρώπη (Μανουσέλης, 2012). Χρησιμοποίησε τις ευκαιρίες που προσφέρουν οι ΤΠΕ για να ενθαρρύνει και να υποστηρίξει την παροχή διασυνοριακών δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην Ευρώπη, να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και τη συνεργασία μεταξύ των ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων και να συμβάλει ώστε να γίνει η Ευρώπη ελκυστικό μέρος για να ζήσει, εργασία και επενδύσεις.

Προκειμένου να επιτευχθούν στόχοι όπως η διαλειτουργικότητα, η IDABC εξέδωσε συστάσεις, αναπτυγμένες λύσεις και παρεχόμενες υπηρεσίες που επιτρέπουν στις εθνικές και ευρωπαϊκές διοικήσεις να επικοινωνούν ηλεκτρονικά προσφέροντας σύγχρονες δημόσιες υπηρεσίες σε επιχειρήσεις και πολίτες στην Ευρώπη. Στο πλαίσιο του IDABC εκδόθηκε το Ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας 1.0.

Το πρόγραμμα χρηματοδότησε επίσης έργα που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της ευρωπαϊκής πολιτικής, βελτιώνοντας έτσι τη συνεργασία μεταξύ διοικήσεων σε ολόκληρη την Ευρώπη. (Μανουσέλης, 2012) Οι υπεύθυνοι για τη χάραξη πολιτικής σε εθνικό επίπεδο εκπροσωπούσαν στην επιτροπή διαχείρισης του προγράμματος IDABC και σε πολλές ομάδες εμπειρογνομώνων. Αυτό κατέστησε το πρόγραμμα ένα μοναδικό φόρουμ για το συντονισμό των εθνικών πολιτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Χρησιμοποιώντας σύγχρονες τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας, αναπτύσσοντας κοινές λύσεις και υπηρεσίες και, τέλος, παρέχοντας μια πλατφόρμα ανταλλαγής ορθών πρακτικών μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων, η IDABC συνέβαλε στην πρωτοβουλία i2010 για τον εκσυγχρονισμό του ευρωπαϊκού δημόσιου τομέα. Το IDABC ήταν ένα κοινοτικό πρόγραμμα το οποίο διαχειρίζεται η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Το 2008, η IDABC εγκαινίασε το Κέντρο Σημασιολογικής Διαλειτουργικότητας Ευρώπης (SEMIC.EU - Semantic Interoperability Centre Europe). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και άλλες πανευρωπαϊκές συνεργασίες μπορούν να ανταλλάξουν τις γνώσεις και τα οράματά τους με το SEMIC.EU. Την ίδια χρονιά, η IDABC δρομολόγησε τον ιστότοπο OSOR.eu με στόχο τη διευκόλυνση της συνεργασίας μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων όσον αφορά τη χρήση λογισμικού ανοικτής πηγής .

Το IDABC ακολούθησε το πρόγραμμα ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ διοικήσεων (IDA).

### **ISA**

Το νέο πρόγραμμα διαλειτουργικότητας για τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις (ISA) εγκρίθηκε από το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο τον Σεπτέμβριο του 2009 και αντικατέστησε το πρόγραμμα IDABC, το οποίο έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2009(Μανουσέλης, 2012). .

Το ISA είναι το όνομα ενός προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την περίοδο 2010-2015. Στις 29 Σεπτεμβρίου 2008, η Επιτροπή ενέκρινε πρόταση απόφασης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου των Υπουργών για ένα νέο πρόγραμμα για την περίοδο 2010-15. Το πρόγραμμα αυτό αποτελεί συνέχεια της πρωτοβουλίας IDABC, η οποία έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2009. (Μανουσέλης, 2012). Το πρόγραμμα ISA επικεντρώνεται σε λύσεις back-office που υποστηρίζουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων και στην εφαρμογή των κοινοτικών πολιτικών και δραστηριοτήτων. Το ISA υποστηρίζει διασυνοριακά έργα μεγάλης κλίμακας που ξεκίνησε υπό την αιγίδα του Προγράμματος Υποστήριξης Πολιτικής ΤΠΕ (Hung, 2013).

## Κράτη μέλη της ΕΕ

### **Αυστρία**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση άρχισε εδώ και αρκετά χρόνια στην Αυστρία. Από την αρχή, οι ομάδες που ανέλαβαν έργα των δημόσιων αρχών και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εργάζονταν συνεχώς για την επέκταση και τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και των υποκείμενων διαδικασιών.

Το 1995, η ομοσπονδιακή κυβέρνηση συγκρότησε μια ομάδα εργασίας για την κοινωνία της πληροφορίας, με αποστολή να εντοπίσει τις ευκαιρίες και τις απειλές που δημιουργεί η ανάπτυξη της πληροφορικής. Το 1998 υπογράφηκε συμφωνία συνεργασίας στον τομέα της πληροφορικής μεταξύ του ομοσπονδιακού κράτους και των διαφόρων περιφερειών. Τον Μάιο του 2003, η αυστριακή ομοσπονδιακή κυβέρνηση ξεκίνησε μια πρωτοβουλία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, την «επίθεση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης», για το συντονισμό όλων των δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα. Τον επόμενο χρόνο εκπληρώθηκε ο βραχυπρόθεσμος στόχος της επίθεσης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης - η επίτευξη μιας θέσης στους κορυφαίους ηγέτες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της ΕΕ - καθώς η

Αυστρία κατέλαβε την 4η θέση στην ετήσια έρευνα συγκριτικής αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 2007 η Αυστρία έγινε το πρώτο κράτος-μέλος της ΕΕ που κατάφερε να επιτύχει την απόλυτη απευθείας σύνδεσης διαθεσιμότητα για όλες τις υπηρεσίες για τους πολίτες.

### Νομοθεσία

Ο νόμος περί ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο γενικός νόμος για τις διαδικασίες διαχείρισης και ο νόμος για την ηλεκτρονική υπογραφή καθόρισαν το κύριο πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Αυστρία. Η Αυστρία ήταν το πρώτο κράτος μέλος της ΕΕ που εφαρμόζει την οδηγία για τις ηλεκτρονικές υπογραφές της ΕΕ .

Το αυστριακό νομικό πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (που αναθεωρήθηκε ουσιαστικά στα τέλη του 2007) ορίζει τις ακόλουθες αρχές για την αυστριακή στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

- Εγγύτητα με τους πολίτες
- Ευκολία μέσω της αποτελεσματικότητας
- Εμπιστοσύνη και ασφάλεια
- Διαφάνεια
- Προσιτότητα
- Ευχρηστία
- Ασφάλεια δεδομένων
- Συνεργασία
- Βιωσιμότητα
- Διαλειτουργικότητα
- Τεχνολογική ουδετερότητα

Το κλειδί για τη διαδικασία εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Αυστρία είναι η εισαγωγή ηλεκτρονικών συστημάτων επεξεργασίας δεδομένων που βασίζονται σε κάρτες πολιτών. Οι πάροχοι υπηρεσιών από το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα μπορούν να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιούν τις κάρτες πολιτών για έλεγχο ταυτότητας.

### **Εφαρμογές**

Το κεντρικό στοιχείο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Αυστρία φαίνεται να είναι η πλατφόρμα Digital Austria, η οποία εποπτεύεται από τον επικεφαλής της υπηρεσίας πληροφόρησης του ομοσπονδιακού κράτους, ο οποίος παρέχει επίσης συμβουλευτικές υπηρεσίες στην ομοσπονδιακή κυβέρνηση σχετικά με ζητήματα πολιτικής, στρατηγικής και εφαρμογής. Ο υφυπουργός εσωτερικών της Αυστρίας είναι υπεύθυνος για τη στρατηγική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ομοσπονδιακό επίπεδο.

### **Βέλγιο**

Το Βέλγιο βρτίσκειται στην 16η θέση μεταξύ των χωρών της ΕΕ όσον αφορά την πλήρη διαθεσιμότητα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο διαδίκτυο. Όσον αφορά τα άλλα βασικά κριτήρια αναφοράς για την χρήση της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, η χώρα βρίσκεται στην 24η θέση στον δείκτη ετοιμότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση του ΟΗΕ του 2008 και στην 18η θέση (από 133 χώρες) στον Δείκτη Παγκόσμιας Ανταγωνιστικότητας του WEF 2009 – 2010 (Norris et al, 2013).

### **Στρατηγική**

Η βελγική στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποσκοπεί στη δημιουργία μιας ενιαίας εικονικής δημόσιας διοίκησης που θα χαρακτηρίζεται από γρήγορη και βολική παροχή υπηρεσιών, ενώ παράλληλα θα σέβεται την ιδιωτική ζωή των χρηστών. Οι υπηρεσίες αναπτύσσονται γύρω από τις ανάγκες των πολιτών που θέτουν σε εφαρμογή ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές διοικητικές διαδικασίες ανεξάρτητα από τις εμπλεκόμενες πραγματικές αρχές. Επιπλέον, οι απλουστευμένες διαδικασίες προβλέπουν μειωμένη γραφειοκρατία. Για το σκοπό αυτό η στρατηγική προτείνει τέσσερις κύριες ροές, όλες οι προσπάθειες θα πρέπει να διαρθρωθούν γύρω από:

- Ανασχεδιασμό και ολοκλήρωση της παροχής υπηρεσιών γύρω από τις ανάγκες των χρηστών και τις εκδηλώσεις ζωής.
- Συνεργασία μεταξύ όλων των επιπέδων κυβέρνησης.

- Απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Επιστροφή στην υπηρεσία γραφείου και προστασία προσωπικών δεδομένων.

Λαμβάνοντας υπόψη την ομοσπονδιακή διάρθρωση του Βελγίου, η δεύτερη στρατηγική αφορά την εφαρμογή των προσπαθειών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε όλα τα επίπεδα των ομοσπονδιακών, περιφερειακών και κοινοτικών αρχών. Το πλαίσιο αυτής της συνεργασίας καθορίστηκε από τη συμφωνία συνεργασίας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που εγκρίθηκε το 2001, εκφράζοντας ειδικότερα τη δέσμευση όλων των κυβερνητικών στρωμάτων να χρησιμοποιούν τα ίδια πρότυπα, την υποδομή προσδιορισμού ταυτότητας και το ηλεκτρονικό υπόδειγμα. Η συμφωνία αυτή αναθεωρήθηκε αργότερα και ενισχύθηκε με μια συμφωνία συνεργασίας για τις αρχές της απρόσκοπτης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το 2006. Βασικές πτυχές που εξετάζονται από το τελευταίο έγγραφο περιλαμβάνουν:

- Η παροχή δημόσιων υπηρεσιών σύμφωνα με μια προσεγγιστική και φιλική προς τον χρήστη προσέγγιση, δίνοντας έμφαση στις πτυχές ασφάλειας και εμπιστευτικότητας ·
- Η διασφάλιση της διαλειτουργικότητας των λύσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ·
- Η μεγιστοποίηση της επαναχρησιμοποίησης των εξελίξεων και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ·
- Η εξασφάλιση ότι τα δεδομένα θα συλλέγονται μόνο μία φορά και θα επαναχρησιμοποιούνται στον μέγιστο βαθμό.

### Νομοθεσία

Για να επιτευχθούν οι στόχοι της δεύτερης συμφωνίας συνεργασίας, εγκρίθηκε το 2006 ψήφισμα σχετικά με μια συνεκτική κυβέρνηση, εστιάζοντας σε μια στενή συνεργασία όσον αφορά τον εντοπισμό και την εφαρμογή αρχών για μια απρόσκοπτη ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την ανάπτυξη και χρήση των αντίστοιχων υπηρεσιών. Σε περιφερειακό και κοινοτικό επίπεδο έχουν τεθεί σε εφαρμογή περαιτέρω στρατηγικές

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων των αντίστοιχων διοικήσεων.

Σε ομοσπονδιακό επίπεδο, ο Υπουργός Εσωτερικών είναι υπεύθυνος για τη μηχανοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών. Ο υπουργός είναι υπεύθυνος για την FedICT , την ομοσπονδιακή υπηρεσία που είναι επιφορτισμένη με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την κοινωνία της πληροφορίας. Σκοπός του οργανισμού αυτού είναι κυρίως:

- Η ανάπτυξη μιας κοινής στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- Ο συντονισμός των σχετικών δράσεων
- Η διασφάλιση της συνεπούς εφαρμογής του στην Ομοσπονδιακή Διοίκηση

#### **Βασικές εφαρμογές**

Ο συντονισμός και η εφαρμογή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον κοινωνικό τομέα έγκειται στην ευθύνη της Τράπεζας Crossroads (CBSS). Εκτός αυτού, επιπρόσθετα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υλοποιούνται από άλλες ομοσπονδιακές υπηρεσίες, υπουργεία και οργανισμούς σε κοινή ή ατομική βάση. Σε περιφερειακό επίπεδο, έχουν δημιουργηθεί αφιερωμένες οντότητες για την εφαρμογή των αντίστοιχων στρατηγικών, συγκεκριμένα η Μονάδα Συντονισμού για τη Φλαμανδική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (CORVE) στη Φλάνδρα, η Μονάδα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης και Απλούστευσης (EASI-WAL) στη Βαλλονία και η Περιφερειακή Πληροφορική Βρυξελλών Κέντρο (BRIC) στην περιοχή των Βρυξελλών.

Η ομοσπονδιακή πύλη [belgium.be](http://belgium.be) χρησιμεύει ως ενιαίο σημείο πρόσβασης σε όλες τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις. Το περιεχόμενο προσφέρεται στα γαλλικά, τα ολλανδικά, τα γερμανικά και τα αγγλικά. Επιπλέον, δημιουργήθηκαν ειδικές πύλες για τις διάφορες περιφέρειες του Βελγίου που προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα σχετικών πληροφοριών. Αυτά είναι η φλαμανδική περιφερειακή πύλη [vlaanderen.be](http://vlaanderen.be) , η Βαλλονίας περιφερειακή πύλη [wallonie.be](http://wallonie.be) , και η περιφερειακή πύλη των Βρυξελλών (Hung, 2013).

Σε κοινοτικό επίπεδο, οι πύλες της γαλλόφωνης κοινότητας και της γερμανόφωνης κοινότητας επικεντρώνονται κυρίως σε πληροφορίες σχετικά με τις διοικητικές διαδικασίες και τις υπηρεσίες των κοινοτήτων.

Όσον αφορά την ανταλλαγή πληροφοριών στον δημόσιο τομέα, το Ομοσπονδιακό Δίκτυο Μητροπολιτικής Περιοχής (FedMAN) αποτελεί ένα δίκτυο υψηλής ταχύτητας που συνδέει τις διοικήσεις 15 ομοσπονδιακών υπουργείων και τα κτίρια των κυβερνητικών υπηρεσιών στις Βρυξέλλες.

### **Εθνική υποδομή**

Στον τομέα της εξακρίβωσης, το Βέλγιο ξεκίνησε τη διάθεση ηλεκτρονικών δελτίων ταυτότητας σε μεγάλη κλίμακα το 2004. Πέραν των καθηκόντων τους ως παραδοσιακών εγγράφων αναγνώρισης και ταξιδιωτικών εγγράφων, οι βελγικές κάρτες eID μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αναγνώριση σε περιορισμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Εφαρμόζονται ως έξυπνες κάρτες που περιέχουν δύο πιστοποιητικά, ένα για έλεγχο ταυτότητας και ένα για δημιουργία ψηφιακών υπογραφών. Οι κάρτες eID μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε όλες σχεδόν τις κυβερνητικές εφαρμογές ηλεκτρονικής υπογραφής. Επιπλέον, το Μάρτιο του 2009 εισήχθη ένα ηλεκτρονικό δελτίο ταυτότητας για παιδιά κάτω των 12 ετών (Kids-ID), επιτρέποντας στα παιδιά να έχουν πρόσβαση σε αίθουσες συνομιλίας μόνο για παιδιά, καθώς και μια σειρά τηλεφωνικών αριθμών έκτακτης ανάγκης.

Στον τομέα των ηλεκτρονικών συμβάσεων, δρομολογήθηκε μια πλατφόρμα eNotification το 2002. Αυτή η πλατφόρμα χρησιμοποιείται επί του παρόντος από όλες τις ομοσπονδιακές αρχές για την κοινοποίηση των προσκλήσεων υποβολής προσφορών. Οι επιχειρήσεις μπορούν να περιηγηθούν στις δημοσιευμένες προκηρύξεις για να εντοπίσουν ευκαιρίες προσφορών. Το σύστημα αυτό επικοινωνεί με την πλατφόρμα eTendering, επιτρέποντας την πρόσβαση και την επεξεργασία των δημοσιευμένων ανακοινώσεων από τους οικονομικούς φορείς και τις αναθέτουσες αρχές στο πλαίσιο της φάσης υποβολής προσφορών.

Τέλος, η βελγική ηλεκτρονική διακυβέρνηση βασίζεται στην έννοια των αυθεντικών πηγών. Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση, οι δημόσιοι φορείς αποθηκεύουν τα δεδομένα που συλλέγονται από τους πολίτες μόνο μία φορά στις βάσεις δεδομένων



τους και, όποτε χρειάζεται, ανταλλάσσουν μεταξύ τους τα ελλείποντα στοιχεία. Τέτοιες βάσεις δεδομένων περιλαμβάνουν (Hung et al, 2013):

- Το εθνικό μητρώο (βασικά στοιχεία των Βέλγων πολιτών) ·
- Την υπηρεσία Crossroads Bank for Enterprises (μητρώο επιχειρήσεων που περιέχει όλες τις αυθεντικές πηγές για όλες τις βελγικές επιχειρήσεις) · και
- Την Τράπεζα Crossroads για το Μητρώο Κοινωνικής Ασφάλισης (στοιχεία σχετικά με πρόσωπα εγγεγραμμένα στο βελγικό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης).

### **Δανία**

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις και προϋποθέσεις της στρατηγικής για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και την ενίσχυση της συνεργασίας, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη Δανία έχει λάβει σημαντικά βήματα για την ανάπτυξη αποτελεσματικού δικτύου δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει προχωρήσει πολύ τα τελευταία χρόνια. Η ψηφιοποίηση σήμερα αποτελεί φυσικό μέρος της παροχής κρατικών υπηρεσιών σε όλο το δημόσιο τομέα - και η Δανία κατέχει ηγετική θέση σε διεθνές επίπεδο όσον αφορά την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Για το σκοπό αυτό, η τοπική κυβέρνηση της Δανίας (LGDK) και οι δανικές περιφέρειες έχουν ενώσει τις δυνάμεις τους.

Η πολιτική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Δανίας βασίζεται στους ακόλουθους τρεις τομείς προτεραιότητας (Sandoval-Almazan et al, 2013):

- καλύτερη ψηφιακή υπηρεσία ·
- αύξηση της αποτελεσματικότητας μέσω της ψηφιοποίησης · και
- ισχυρότερη, δεσμευτική συνεργασία για την ψηφιοποίηση.

Το έγγραφο στρατηγικής «Αξιοποίηση του δυναμικού» (2004-2006) πρόσθεσε ώθηση στην ανάπτυξη της εσωτερικής ψηφιοποίησης του δημόσιου τομέα, ενώ η ανακοίνωση «Προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Όραμα και στρατηγική για τον δημόσιο τομέα

στη Δανία» (2001-2004) αποτέλεσε την αρχή μιας κοινής συνεργασίας μεταξύ των δημοτικών, περιφερειακών και κρατικών επιπέδων διοίκησης προς την ψηφιοποίηση.

### **Βασικές εφαρμογές**

Οι κυριότεροι φορείς που υλοποιούν, συντονίζουν, υποστηρίζουν και διατηρούν πολιτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δανία είναι κυρίως το Υπουργείο Επιστημών, Τεχνολογίας και Καινοτομίας, η Διευθύνουσα Επιτροπή για τη συνεργασία κοινής κυβέρνησης (STS), η Ψηφιακή Task Force και ο Εθνικός Οργανισμός Τεχνολογίας Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης της Δανίας (Papadomichelaki et al, 2013).

Στα βραβεία ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το 2009, η δανική πύλη Genvej κέρδισε το βραβείο Citizens Empowering Citizens eGovernment. Τρεις ακόμη πύλες ήταν μεταξύ των φιναλίστ των Βραβείων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του 2009:

- Η υπηρεσία Oresunddirekt ήταν μεταξύ των φιναλίστ της κατηγορίας "Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση υποστηρίζοντας την Ενιαία Αγορά",
- Η EasyLog στην κατηγορία "Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση που Επιτρέπει Διοικητική Αποδοτικότητα και Αποτελεσματικότητα"
- Η υπηρεσία NemHandel που αποτελεί πλατφόρμα κοινής υποδομής ηλεκτρονικού επιχειρείν στην κατηγορία "Επιχειρήσεις ενδυνάμωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης".

### **Γαλλία**

Το παλαιότερο κομμάτι ενός μέτρου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Γαλλία ήταν η απελευθέρωση σε εθνικό επίπεδο το 1984 των τερματικών Minitel μέσω των οποίων οι πολίτες και οι εταιρείες θα μπορούσαν να έχουν πρόσβαση σε διάφορες δημόσιες υπηρεσίες και πληροφορίες εξ αποστάσεως.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρωτοστάτησε ως πολιτική προτεραιότητα το 1998, στο πλαίσιο της στρατηγικής για την προετοιμασία της Γαλλίας για να γίνει κοινωνία της

πληροφορίας. Το 2004 η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μετατράπηκε σε μια αυτόνομη πολιτική με την έναρξη τόσο στρατηγικού σχεδίου όσο και σχεδίου δράσης που αναφέρεται συνήθως ως το πρόγραμμα ADELE. Η τελευταία στόχευε στην απλούστευση και την πρόσβαση των δημόσιων υπηρεσιών με ηλεκτρονικά μέσα σε όλους τους χρήστες, 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα, καθώς και στη μείωση των δαπανών που προέκυψαν από τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Μια προϋπόθεση για αυτό και ένα σχετικό στόχο που απαριθμούνται στο πρόγραμμα ήταν να δημιουργηθεί εμπιστοσύνη στους νέους τρόπους παροχής υπηρεσιών (Harrison, et al, 2012).

Το έτος 2005 αποτέλεσε σημείο καμπής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με τη θέσπιση κυβερνητικού διατάγματος που ρυθμίζει και παρέχει νομική αξία σε όλες τις πτυχές των ηλεκτρονικών ανταλλαγών (δεδομένων, πληροφοριών και εγγράφων) που λαμβάνουν χώρα στη δημόσια διοίκηση, καθώς και μεταξύ του κοινού οργανισμών και των πολιτών ή των επιχειρήσεων. Θεωρείται ως νόμος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της χώρας, και το διάταγμα ορίζει επίσης το έτος της έλευσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέχρι το 2008 (Chun, 2010).

Έκτοτε, η περαιτέρω εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί κοινή προτεραιότητα τόσο της Digital France 2012 (το σχέδιο για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας έως το 2012) όσο και της Γενικής Αναθεώρησης των Δημόσιων Πολιτικών, μιας διαδικασίας μεταρρύθμισης που ξεκίνησε τον Ιούνιο του 2007 για να διατηρήσει οι δημόσιες δαπάνες υπό έλεγχο, ενώ βελτιώνουν τις δημόσιες υπηρεσίες με τρόπο που να τους στοχεύουν περισσότερο στις ανάγκες των χρηστών τους.

### **Βασικές Εφαρμογές**

Η υπηρεσία [portal-public.fr](http://portal-public.fr) για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μία ενιαία θυρίδα ηλεκτρονικών κρατικών πληροφοριών και υπηρεσιών που εμφανίζονται σύμφωνα με τα γεγονότα της ζωής. Ένα σχετικό επίτευγμα ήταν αυτό που το 8ο Benchmark της ΕΕ αναφέρει ως μία από τις μεγαλύτερες ιστορίες επιτυχίας της Γαλλίας από το 2007: η νέα πλατφόρμα που ονομάζεται [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr). Πρόκειται για ένα ενιαίο σημείο πρόσβασης προσαρμοσμένο στους χρήστες και υψηλής ασφάλειας (μέσω eIdentification) σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες που διατίθενται στο διαδίκτυο, μερικές από τις οποίες είναι εξ

ολοκλήρου συναλλακτικές. Ένας προσωπικός λογαριασμός επιτρέπει στους χρήστες να παρακολουθούν και να γνωρίζουν την κατάσταση όλων των αλληλεπιδράσεών τους με τη δημόσια διοίκηση.

Σύμφωνα με την Έρευνα του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για το 2008 σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ο δικτυακός τόπος του γάλλου πρωθυπουργού είναι ο καλύτερος στο είδος του στη Δυτική Ευρώπη, επειδή έχει ισχυρή παρουσία ηλεκτρονικής συμμετοχής και διαθέτει χαρακτηριστικά για online έχει μια ξεχωριστή πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και έχει θεσπίσει ένα χρονοδιάγραμμα για την ανταπόκριση στις ερωτήσεις και στα ηλεκτρονικά ταχυδρομεία των πολιτών.

Ο ιστότοπος περιέχει επίσης πολλές ειδήσεις και RSS για να ενημερώνει συνεχώς τους πολίτες με πληροφορίες από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης και τα blogs".

Άλλα αξιόλογα επιτεύγματα περιλαμβάνουν:

- Την φορολογική πύλη που επιτρέπει την καταχώρηση των προσωπικών εισοδημάτων και εταιρικών επιστροφών και την ηλεκτρονική πληρωμή των φόρων.
- Την πλατφόρμα ηλεκτρονικής προμήθειας e -procurement Marchés και από την 1η Ιανουαρίου 2010 το σχετικό νομικό δικαίωμα των αναθετουσών αρχών να απαιτούν από τους διαγωνιζόμενους να υποβάλλουν τις αιτήσεις και τους διαγωνισμούς τους μόνο με ηλεκτρονικά μέσα.
- Την ηλεκτρονική κάρτα κοινωνικής ασφάλισης Vitale , η βραβευμένη υπόθεση του ePractice Good Practice Label 2007.
- Τη δυνατότητα άμεσης κοινοποίησης της αλλαγής διεύθυνσης σε διάφορες δημόσιες αρχές.

### Φορείς

Το Υπουργείο Προϋπολογισμού, Δημόσιων Λογαριασμών και Δημόσιας Υπηρεσίας είναι υπεύθυνο για την καθοδήγηση της πολιτικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συμμερίζεται την αρμοδιότητα αυτή με τον Υπουργό Ανάπτυξης της Ψηφιακής Οικονομίας και το Συμβούλιο Εκσυγχρονισμού των Δημόσιων Πολιτικών, οι οποίοι

αναλαμβάνουν αντίστοιχα πολιτική ευθύνη για το προαναφερθέν σχέδιο Digital France 2012 και τη Γενική Επισκόπηση των Δημόσιων Πολιτικών. Η Γενική Διεύθυνση Εκσυγχρονισμού του Κράτους (DGME) είναι η εθνική υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ο επιχειρησιακός βραχίονας του υπουργείου. λειτουργεί ως συντονιστής και επιβλέπει την υλοποίηση κεντρικών έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σε υποεθνικό επίπεδο, οι περιφέρειες, τα τμήματα, και οι δήμοι κατευθύνουν τις δικές τους πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά το κάνουν εντός των ορίων της δικαιοδοσίας τους και σύμφωνα με την εθνική πολιτική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

## Γερμανία

Η Γερμανία είναι ένα ομοσπονδιακό κράτος αποτελούμενο από 16 κράτη, τα λεγόμενα ομόσπονδα κρατίδια . Με βάση την πολιτική δομή της χώρας, οι προσπάθειες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ακολουθούν μια τριπλή διάσταση, εστιάζοντας έτσι σε ομοσπονδιακό, κρατικό και τοπικό επίπεδο. Οι αρχικές προσπάθειες ξεκίνησαν ήδη το 1998 με το πρόγραμμα MEDIA α Komm για την ανάπτυξη τοπικών λύσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε επιλεγμένες περιοχές.

Αργότερα, το 2000 ξεκίνησε η πρωτοβουλία BundOnline2005 με κύριο στόχο τον εκσυγχρονισμό της διοίκησης, καθιστώντας όλες τις ομοσπονδιακές δημόσιες υπηρεσίες ικανές για ηλεκτρονική παράδοση μέχρι το τέλος του 2005. Αυτή η στρατηγική, η οποία κυριάρχησε τα επόμενα χρόνια, προήλθε από το όραμα ότι η ομοσπονδιακή διοίκηση θα πρέπει να ευθυγραμμιστεί ως μια σύγχρονη επιχείρηση που προσανατολίζεται προς τις υπηρεσίες και θα προσφέρει υπηρεσίες που θα πρέπει να ακολουθούν μια προσέγγιση που βασίζεται στον χρήστη εστιάζοντας στους πολίτες και στις ανάγκες τους. Η πρωτοβουλία αυτή ολοκληρώθηκε με επιτυχία στις 31 Δεκεμβρίου 2005, επιτυγχάνοντας συνολικά πάνω από 440 υπηρεσίες Internet που θα διατίθενται στο διαδίκτυο. Τα λεπτομερή αποτελέσματα της πρωτοβουλίας μπορούν να βρεθούν στην τελική έκθεση BundOnline, που δημοσιεύθηκε στις 24 Φεβρουαρίου 2006 (Bertot, et al, 2010).

### Στρατηγική

Η σημερινή στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Γερμανίας καθορίζεται στο πρόγραμμα eGovernment 2.0. Το πρόγραμμα αυτό αποτελεί μέρος της γενικότερης στρατηγικής προσέγγισης που αναφέρεται στο έγγραφο «Εστίαση στο μέλλον: καινοτομίες για τη διοίκηση σχετικά με τον γενικό εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης». Το πρόγραμμα eGovernment 2.0 προσδιορίζει τα ακόλουθα τέσσερα πεδία δράσης (Hung, 2013):

- Χαρτοφυλάκιο: επέκταση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της ομοσπονδιακής κυβέρνησης με γνώμονα τη ζήτηση όσον αφορά την ποιότητα και την ποσότητα.
- Αλυσίδες διαδικασιών: ηλεκτρονική συνεργασία μεταξύ επιχειρήσεων και δημόσιων διοικήσεων μέσω μιας κοινής αλυσίδας διαδικασιών.
- Αναγνώριση: εισαγωγή ηλεκτρονικού δελτίου ταυτότητας και ανάπτυξη εννοιών eID.
- Επικοινωνία: ασφαλής επικοινωνιακή υποδομή για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις διοικήσεις.

Έχουν ξεκινήσει αρκετά έργα για την επίτευξη των στόχων, όπως:

- Ηλεκτρονική ταυτότητα: Μια νέα ηλεκτρονική ταυτότητα έχει προγραμματιστεί να εισαχθεί στη Γερμανία την 1η Νοεμβρίου 2010. Πέρα από τις παραδοσιακές λειτουργίες αναγνώρισης, η νέα ταυτότητα θα διευκολύνει την ταυτοποίηση του ιδιοκτήτη μέσω διαδικτύου, χρησιμοποιώντας ένα μικροτσίπ που περιέχει τα δεδομένα του κατόχου σε ηλεκτρονική μορφή συμπεριλαμβανομένων των βιομετρικών δεδομένων (ψηφιακή εικόνα προσώπου / δακτυλικά αποτυπώματα). Προβλέπεται επίσης η προαιρετική λειτουργία ψηφιακής υπογραφής.
- De-Mail: Το σύστημα De-Mail αποσκοπεί στη διευκόλυνση της ασφαλούς ανταλλαγής ηλεκτρονικών εγγράφων μεταξύ των πολιτών, των επιχειρήσεων και των δημόσιων αρχών μέσω του Διαδικτύου.

- Αριθμός δημόσιας υπηρεσίας (D115): Οι πολίτες είναι σε θέση να χρησιμοποιούν τον ενιαίο αριθμό δημόσιας υπηρεσίας 115 ως ενιαίο σημείο επαφής στη δημόσια διοίκηση και να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Παράλληλα με τις προσπάθειες εκσυγχρονισμού που επικεντρώνονται στην ομοσπονδιακή δημόσια διοίκηση, καταβάλλονται συνεχείς προσπάθειες για τη δημιουργία ενός πλήρως ολοκληρωμένου τοπίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Γερμανία σε όλη την ομοσπονδιακή κυβέρνηση, στις κυβερνήσεις των ομοσπονδιακών κρατών και στις δημοτικές διοικήσεις. Ο στόχος αυτός αντιμετωπίζεται με την πρωτοβουλία Deutschland-Online, ως μια κοινή στρατηγική για την ολοκληρωμένη ηλεκτρονική διακυβέρνηση που εγκρίθηκε το 2003. Η στρατηγική αυτή δίνει ιδιαίτερη έμφαση στις ακόλουθες προτεραιότητες:

1. Ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
2. Διασύνδεση δικτυακών πυλών
3. Ανάπτυξη κοινών υποδομών.
4. Κοινά πρότυπα.
5. Εμπειρία και μεταφορά γνώσης.

Άλλες στρατηγικές σχετικές με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνουν την ομοσπονδιακή στρατηγική για την τεχνολογία της πληροφορίας που εγκρίθηκε στις 5 Δεκεμβρίου 2007 με στόχο τη βελτίωση της διαχείρισης της πληροφορικής εντός της κυβέρνησης, καθώς και τη στρατηγική ευρείας ζώνης της ομοσπονδιακής κυβέρνησης που εγκρίθηκε στις 18 Φεβρουαρίου 2009 στην παροχή επιχειρηματικών και οικιακών υπηρεσιών υψηλής ευρυζωνικότητας μέχρι το 2014 (Hung, 2013).

### Νομοθεσία

Η νομική βάση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη Γερμανία καθορίζεται από ένα πλαίσιο νόμων που ρυθμίζει βασικές πτυχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (και της κοινωνίας της πληροφορίας εν γένει), όπως η νομοθεσία για την ελευθερία της πληροφόρησης (νόμος για την ελευθερία της πληροφόρησης). Προστασία δεδομένων

(ομοσπονδιακός νόμος περί προστασίας δεδομένων). Σχετική νομοθεσία για τον ηλεκτρονικό υπόλογο (νόμος για την ψηφιακή υπογραφή) και νομοθεσία σχετικά με την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα (νόμος για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα).

### **Ουγγαρία**

Οι πολιτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Ουγγαρίας για την περίοδο 2008-2010 παρουσιάζονται στο έγγραφο στρατηγικής για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση για το 2010. Στόχος της στρατηγικής αυτής είναι να καθορίσει τη μελλοντική ουγγρική διοίκηση και να θέσει την αναγκαία ομοιόμορφη υποδομή για την υλοποίηση των μελλοντικών της στόχων, εστιάζοντας σε τέσσερις βασικούς τομείς:

- Σύγχρονες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για όλες τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και δημόσιας διοίκησης.
- Υπηρεσίες που θα καταστήσουν την αλληλεπίδραση με τη δημόσια διοίκηση πιο αποτελεσματική και διαφανή.
- Διάδοση της γνώσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- Ευέλικτη ηλεκτρονική διακυβέρνηση για τις μειονεκτούσες επιχειρήσεις και τις κοινωνικές ομάδες.

Παρά την έλλειψη ειδικής νομοθεσίας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το τοπίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δημιουργείται μέσω του ακόλουθου νομικού πλαισίου που εγκρίθηκε την περίοδο 2004-2009 (Almarabeh et al, 2010):

- Κυβερνητικό Διάταγμα 229/2008 (IX.12.) Σχετικά με τις απαιτήσεις ποιότητας των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αφορούν την προστασία των πελατών.
- Κυβερνητικό διάταγμα 80/2008 (IV.4) σχετικά με την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων σχετικά με την υποστήριξη της γεωργίας και της αγροτικής ανάπτυξης.
- Διάταγμα του Υπουργείου Δικαιοσύνης 27/2008 (XII.10.) Σχετικά με λεπτομερείς κανόνες λειτουργίας του συστήματος ηλεκτρονικών δημοσίων συμβάσεων.



- Κυβερνητικό ψήφισμα 1007/2008 (Π.19.) Σχετικά με τον κυβερνητικό επίτροπο αρμόδιο για τις ΤΠ στη διοίκηση.
- Κυβερνητικό ψήφισμα 29/2008 (Π.19.) Σχετικά με τον υπουργό που είναι επικεφαλής του Γραφείου του Πρωθυπουργού.
- Κυβερνητικό ψήφισμα 182/2007 (VII.10.) Σχετικά με το κεντρικό σύστημα ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Κυβερνητικό διάταγμα 84/2007 (IV.25.) Σχετικά με τις απαιτήσεις ασφαλείας του Κεντρικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και των σχετικών συστημάτων.
- Κυβερνητικό διάταγμα 276/2006 (XII.23.) Σχετικά με τη δημόσια διοίκηση και το Κεντρικό Γραφείο Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης.
- Κοινή ρύθμιση του Υπουργείου Οικονομικών, του Υπουργείου Πληροφορικής και Επικοινωνίας και του Υφυπουργού 13/2006 (IV.28.) Σχετικά με την επιστροφή και την υποχρέωση υποβολής δεδομένων με ηλεκτρονικά μέσα.
- Κυβερνητικό διάταγμα 335/2005 (XII.29.) Σχετικά με τις κοινές διατάξεις της διαχείρισης εγγράφων σε δημόσια διοικητικά όργανα.
- Κυβερνητικό διάταγμα 195/2005 (IX.22.) Σχετικά με τα κριτήρια ασφάλειας των συστημάτων πληροφοριών που χρησιμοποιούνται για την ηλεκτρονική διοίκηση.
- Κυβερνητικό διάταγμα 194/2005 (IX.22.) Σχετικά με τις απαιτήσεις των ηλεκτρονικών υπογραφών και των πιστοποιητικών που χρησιμοποιούνται στις (δράσεις) της δημόσιας διοίκησης και των παρόχων υπηρεσιών πιστοποίησης που εκδίδουν τα εν λόγω πιστοποιητικά.
- Κυβερνητικό διάταγμα 193/2005 (IX.22.) Σχετικά με λεπτομερείς διατάξεις σχετικά με την ηλεκτρονική διαχείριση.
- Πράξη αριθ. CXL. του 2004 σχετικά με τους γενικούς κανόνες σχετικά με τις διοικητικές διαδικασίες και τις υπηρεσίες.
- Κυβερνητικό διάταγμα 184/2004 (VI.3) σχετικά με την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση και συναφείς υπηρεσίες.
- Κυβερνητικό ψήφισμα 1188/2002 (XI.7.) Σχετικά με το ηλεκτρονικό κυβερνητικό κορμό και το κοινό δίκτυο πληροφορικής.
- Διάταγμα του Υπουργείου Οικονομίας και Μεταφορών 114/2007 (XII.29.) Σχετικά με τους κανόνες ψηφιακής αρχειοθέτησης.

- Πράξη αριθ. CXI. του 2008 σχετικά με τους γενικούς κανόνες διαδικασίας και τις υπηρεσίες των διοικητικών αρχών.
- Κυβερνητικό διάταγμα 1058/2008 (IX.9.) Σχετικά με το πρόγραμμα της κυβέρνησης για τη μείωση του διοικητικού φόρτου των φορέων της αγοράς και των μη εμπορικών φορέων καθώς και για την απλούστευση και επιτάχυνση των διαδικασιών.
- Κυβερνητικό διάταγμα 2055/2008. (V.9.) Σχετικά με τα καθήκοντα που απορρέουν από την εφαρμογή της οδηγίας 2006/123 / ΕΚ για τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά.
- Νόμος αριθ. LX. του 2009 σχετικά με τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες.

### Φορείς

Οι φορείς που είναι υπεύθυνοι για τη χάραξη των πολιτικών και στρατηγικών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η Ανώτερη Κρατική Γραμματεία Πληροφοριών Επικοινωνίας (SSSI) και η Κρατική Γραμματεία για τις ΤΠΕ και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (SSIG) μαζί με την Επιτροπή Πληροφορικής στη Διοίκηση (ΚΙΒ). Παράλληλα, είναι επίσης υπεύθυνοι για τον συντονισμό, την εφαρμογή αυτών των πολιτικών και στρατηγικών και την παροχή της σχετικής υποστήριξης (Sandoval-Almazan et al, 2013).

Η κύρια πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι το Magyarorszag.hu (Hungary.hu) που χρησιμεύει ως πλατφόρμα υπηρεσιών. Χάρη στην πύλη client gateway η πύλη έχει γίνει πλήρως συναλλακτική. Ένα άλλο σημαντικό στοιχείο της υποδομής είναι το Ηλεκτρονικό Κορμού Ηλεκτρονικής (ΕΚΓ), το οποίο είναι ένα ασφαλές πανελλαδικό ευρυζωνικό δίκτυο που συνδέει 18 έδρες νομούς με την πρωτεύουσα της Βουδαπέστης παρέχοντας στην κεντρική διοίκηση και τους περιφερειακούς οργανισμούς μια ασφαλή και παρακολουθούμενη υποδομή, ενισχύοντας την ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών, εσωτερικές υπηρεσίες δικτύου δημόσιας διοίκησης.

### Ιταλία

Στην Ιταλία, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έγινε για πρώτη φορά πολιτική προτεραιότητα το 2000, με την έγκριση ενός διετούς σχεδίου δράσης. Έκτοτε, πραγματοποιήθηκε συνδυασμός νομικών και πολιτικών μέτρων για την περαιτέρω μηχανοργάνωση, απλούστευση και εκσυγχρονισμό της διαχείρισης και των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, ενώ παράλληλα βελτιώθηκε η ποιότητα και η αποδοτικότητα του κόστους. Η αυξημένη φιλικότητα προς το χρήστη και η διαφανέστερη διακυβέρνηση αποτελούν βασικούς στόχους του σημερινού σχεδίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, του σχεδίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του 2012 . Υπό το πρίσμα αυτό, ένας συγκεκριμένος ιστότοπος επιτρέπει στους ενδιαφερόμενους να γνωρίζουν την κατάσταση προόδου της εφαρμογής του σχεδίου.

Η έγκριση του κώδικα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το 2005 , μιας νομικής πράξης αποκλειστικά αφιερωμένης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, παρείχε την απαιτούμενη νομική στήριξη για να καταστεί δυνατή η συνεχής ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μεταξύ άλλων πτυχών, ο κώδικας ρυθμίζει (Sandoval-Almazan et al, 2013):

- τη διαθεσιμότητα δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών,
- την ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών εντός της δημόσιας διοίκησης και μεταξύ αυτών και των πολιτών,
- τις ηλεκτρονικές πληρωμές
- τη χρήση της εξακρίβωσης της ταυτότητας.

### **Βασικές Εφαρμογές**

Η κεντρική δημόσια πύλη eProcurement MEPA, ο ηλεκτρονικός χώρος της δημόσιας διοίκησης, είναι μια ευρωπαϊκή βέλτιστη πρακτική. κέρδισε πράγματι το Ευρωπαϊκό Βραβείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2009 στην κατηγορία "Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση που ενδυναμώνει τις επιχειρήσεις". Είναι μια εικονική αγορά στην οποία κάθε δημόσια διοίκηση (ΡΑ) μπορούν να αγοράσουν αγαθά και υπηρεσίες, κάτω από το ευρωπαϊκό όριο, που προσφέρονται από τους προμηθευτές προσόντα, σύμφωνα με μη περιοριστικά κριτήρια επιλογής Η όλη διαδικασία είναι ψηφιακή, με τη χρήση Ψηφιακές υπογραφές για να εξασφαλίζουν τη διαφάνεια της διαδικασίας.

Η ιταλική ηλεκτρονική ταυτότητα παρέχει πρόσβαση σε ασφαλείς υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που απαιτούν ηλεκτρονική αναγνώριση και δυνατότητα διεξαγωγής σχετικών ηλεκτρονικών συναλλαγών. Ακριβώς για ηλεκτρονική χρήση, υπάρχει επίσης η εθνική κάρτα υπηρεσιών (CNS - Carta Nazionale dei Servizi στα ιταλικά). Πρόκειται για μια προσωπική έξυπνη κάρτα για πρόσβαση στις υπηρεσίες G2C και δεν διαθέτει τα οπτικά χαρακτηριστικά ασφαλείας, π.χ. ολογράμματα , που κατά τα άλλα είναι παρόμοια με την κάρτα eID όσον αφορά το υλικό και το λογισμικό. Η κάρτα CNS μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο ως απόδειξη ταυτότητας όσο και για ψηφιακή υπογραφή ηλεκτρονικών εγγράφων.

Σύμφωνα με τον 8ο δείκτη αναφοράς της ΕΕ όσον αφορά την παροχή δημόσιων υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, η Ιταλία βαθμολογείται με 70% στην προσέγγιση ενός τερματικού σταθμού και 75% στον σχεδιασμό πύλης με γνώμονα το χρήστη. Δύο πλήρη, σε απευθείας σύνδεση, ενιαία σημεία εισόδου στις δημόσιες υπηρεσίες έχουν τεθεί στη διάθεση των πολιτών και των επιχειρήσεων αντίστοιχα. Και οι δύο πύλες είναι σαφώς δομημένες γύρω από τις ανάγκες των χρηστών τους και περιλαμβάνουν συναλλακτικές υπηρεσίες. Η πύλη για τις επιχειρήσεις προχωρεί περαιτέρω στην άρση των βαρών που βαρύνουν τις ιταλικές επιχειρήσεις και επιχειρηματίες. παρέχει μια ασφαλή και εξατομικευμένη σουίτα υπηρεσιών που παρέχεται από διάφορες δημόσιες αρχές.

Αλλα αξιόλογα επιτεύγματα περιλαμβάνουν τη φορολογική πύλη, η οποία επιτρέπει την καταχώρηση των προσωπικών εισοδημάτων και εταιρικών επιστροφών και την ηλεκτρονική πληρωμή των φόρων, και το Magellano , μια εθνική πλατφόρμα διαχείρισης της γνώσης της κυβέρνησης (Papadomichelaki et al, 2013).

### **Φορείς**

Το Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης και Καινοτομίας και ειδικότερα το Τμήμα Ψηφιοποίησης της Δημόσιας Διοίκησης κατέχει πολιτική ευθύνη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Επωφελείται από τη βοήθεια της Μόνιμης Επιτροπής Τεχνολογικής Καινοτομίας, η οποία παρέχει συμβουλές εμπειρογνομώνων για τον καλύτερο

σχεδιασμό της πολιτικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της χώρας. Η υλοποίηση των εθνικών πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διασφαλίζεται από τον αρμόδιο οργανισμό, δηλαδή από την Εθνική Υπηρεσία για την Ψηφιακή Διοίκηση (CNIPA) και τα αρμόδια Τμήματα της Κεντρικής Κυβέρνησης. Οι ιταλικές περιφέρειες καθορίζουν τα αντίστοιχα σχέδια δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με την τεχνική υποστήριξη του CNIPA. Το Τμήμα Ψηφιοποίησης της Δημόσιας Διοίκησης είναι η διασφάλιση της συνέπειας των πολιτικών που εφαρμόζονται στα διάφορα επίπεδα διακυβέρνησης. [96]

### **Λουξεμβούργο**

Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 2000, το Λουξεμβούργο έχει σημειώσει μεγάλη πρόοδο στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Έχει αναπτύξει σαφώς την υποδομή της για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και έχει επεκτείνει το δίκτυό της για να ικανοποιήσει καλύτερα τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων του Λουξεμβούργου.

Τον Φεβρουάριο του 2001, το "σχέδιο δράσης eLuxembourg" καθιερώνει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως έναν από τους κύριους άξονές της. Λίγα χρόνια αργότερα, τον Ιούλιο του 2005, εκπονήθηκε ένα νέο «γενικό σχέδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» για την ενίσχυση της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου έχουν ξεκινήσει νέες πύλες, μεταξύ των οποίων οι εξής:

- Πύλη αφιερωμένη στις ανάγκες της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης (Ιανουάριος 2006)
- Πύλη δημόσιων συμβάσεων (Φεβρουάριος 2006)
- Επιχειρησιακή πύλη (Ιούνιος 2006)
- Πύλη "έκτακτης ανάγκης" (Ιούλιος 2006)
- Θεματική πύλη του αθλητισμού (Δεκέμβριος 2007)
- Ηλεκτρονικό σύστημα πληρωμών "eGo" (Σεπτέμβριος 2008)
- Πύλη "De Guichet" (Νοέμβριος 2008)
- Πύλη "eLuxemburgensia" (Μάιος 2009)

- Πύλη Anelo.lu (Οκτώβριος 2009)

Το νέο αυτό γενικό σχέδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποσκοπεί στον καθορισμό και τον καθορισμό πλαισίου για την επέκταση της χρήσης νέων τεχνολογιών για το Λουξεμβούργο. Το πλαίσιο αυτό περιλαμβάνει τους ακόλουθους τομείς:

- Οργάνωση και διαχείριση
- Περιεχόμενα και Υπηρεσίες
- Εκπαίδευση και κατάρτιση
- Τεχνολογίες και υποδομές
- Ασφάλεια και προστασία προσωπικών δεδομένων

#### Νομοθετικό πλαίσιο

Το Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης και Διοικητικής Μεταρρύθμισης καθορίζει την πολιτική και τη στρατηγική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και είναι επίσης αρμόδιο για το συντονισμό. Η συγχώνευση του Κρατικού Υπολογιστικού Κέντρου (CIE) και της Υπηρεσίας eLuxembourg (SEL) δημιούργησε μια νέα υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το Κρατικό Κέντρο Πληροφορικής (CTIE). Η υπηρεσία αυτή δημιουργήθηκε για να καλύψει πλήρως τις ανάγκες των ηλεκτρονικών ανταλλαγών των δημόσιων διοικήσεων στο Λουξεμβούργο και επίσης να συμβαδίσει με τις εξελίξεις μιας συνεχώς εξελισσόμενης κοινωνίας της πληροφορίας. Η CTIE είναι υπεύθυνη για τον συντονισμό και την υλοποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εκτός από την παροχή της απαραίτητης υποστήριξης σε φορείς δημόσιας διοίκησης.

Η πύλη [www.luxembourg.lu](http://www.luxembourg.lu) αποτελεί το κύριο σημείο επαφής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της χώρας που προσφέρει σημαντικές πληροφορίες για το Λουξεμβούργο. Απαιτείται η σύσταση μιας Ενιαίας Κεντρικής Κυβερνητικής Δικτυακής Πύλης, η οποία θα ενταχθεί στις υπάρχουσες πύλες "De Guichet" και "Business" με στόχο την παροχή ακόμα πιο κατάλληλων και διαφανών υπηρεσιών.

## Ισπανία

Τα πρώτα βήματα προς μια ισπανική πολιτική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης λήφθηκαν το 1999 και το 2001 στο πλαίσιο της "Πρωτοβουλίας XXI για την ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας". Το επίσημο ξεκίνημα μιας πραγματικής πολιτικής στον τομέα αυτό χαρακτηρίστηκε από το σχέδιο «Shock για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» του Μαΐου 2003. Πάνω από δύο χρόνια αργότερα εγκρίθηκε ένα σχέδιο με την ονομασία «Avanza» με στόχο την πλήρη ανάπτυξη της πληροφόρησης της χώρας της κοινωνίας σε υψηλό επίπεδο και σύμφωνα με τους σχετικούς πολιτικούς προσανατολισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι κύριοι στόχοι του πρώτου (2006-2008) και του δεύτερου σταδίου (2009-2012) του σχεδίου ήταν ο εκσυγχρονισμός των δημόσιων διοικήσεων και η βελτίωση της ευημερίας των πολιτών μέσω της χρήσης της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών. Επιπλέον,

Η έγκριση του νόμου για την ηλεκτρονική πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες (2007) σταθεροποίησε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ισπανία μετατρέποντάς την σε νομικό δικαίωμα. Ο νόμος αυτός προβλέπει κατά κύριο λόγο το δικαίωμα των πολιτών να ασχολούνται με τις δημόσιες διοικήσεις με ηλεκτρονικά μέσα ανά πάσα στιγμή και τον τόπο καθώς και την υποχρέωση των δημόσιων φορέων να το καταστήσουν δυνατό μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2009.

### Νομοθεσία

Ο νόμος για την ηλεκτρονική πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες προβλέπει:

- Τεχνολογική ουδετερότητα: οι δημόσιες διοικήσεις και οι πολίτες είναι ελεύθεροι να αποφασίσουν ποια τεχνολογική επιλογή επιθυμούν να λάβουν.
- Διαθεσιμότητα, προσβασιμότητα, ακεραιότητα, αυθεντικότητα, εμπιστευτικότητα και διατήρηση των δεδομένων που ανταλλάσσονται μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των πολιτών και των επιχειρήσεων, καθώς και μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων.
- Παροχή των δεδομένων από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μόνο μία φορά. Οι δημόσιες διοικήσεις πρέπει να αναζητήσουν τις απαραίτητες πληροφορίες μέσω των διασυνδέσεών τους και να μην ζητήσουν ξανά αυτές τις πληροφορίες.

- πρόσβαση των δημοσίων διοικήσεων σε προσωπικά δεδομένα εντός των ορίων του νόμου περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του 1999.
- Το δικαίωμα των πολιτών να παρακολουθούν τον διοικητικό τους φάκελο και να λαμβάνουν ηλεκτρονικό απόσπασμα.
- Κάθε ηλεκτρονική υπογραφή που χρησιμοποιείται από πολίτη / νομικό πρόσωπο είναι εισπρακτέα από τη δημόσια διοίκηση εάν συμμορφώνεται με τις διατάξεις του νόμου για την ηλεκτρονική υπογραφή του 2003.
- Δημοσίευση ηλεκτρονικού επίσημου περιοδικού.
- Διαμεσολαβητή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα επιβλέπει και θα εγγυάται τον σεβασμό των δικαιωμάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

### **Σημαντικά επιτεύγματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Η Ισπανία είναι ένα από τα λίγα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης που έχουν δημοσιεύσει μια νομική πράξη αποκλειστικά αφιερωμένη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Είναι επίσης μία από τις λίγες χώρες παγκοσμίως που προτείνει ηλεκτρονική ταυτότητα στους πολίτες της. Το DNIe , όπως αποκαλείται στην Ισπανία, επιτρέπει την ασφαλή, εύκολη και γρήγορη πρόσβαση σε πληθώρα δημόσιων υπηρεσιών διαδικτύου που απαιτούν έλεγχο ταυτότητας και υψηλά επίπεδα ασφάλειας. Η ισπανική κυβέρνηση προωθεί ενεργά τη χρήση των 14 εκατομμυρίων καρτών DNIe σε κυκλοφορία μέσω μαζικών εκστρατειών ευαισθητοποίησης και δωρεάν κατανομής εκατοντάδων χιλιάδων αναγνωστών καρτών.

Μια άλλη σημαντική επιτυχία είναι το ενιαίο σημείο πρόσβασης στο διαδίκτυο σε δημόσιες δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις: η πύλη "060.es". Σαφώς δομημένη γύρω από τις ανάγκες των χρηστών της, συνδέεται με πάνω από 1200 δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται από τις κεντρικές και περιφερειακές διοικήσεις. Η πύλη είναι εύκολη στη χρήση, ιδιαίτερα διαδραστική και προσαρμόσιμη από τον χρήστη. Η πύλη "060.es" αποτελεί μέρος ενός μεγαλύτερου δικτύου "060", ενός δικτύου διαφορετικών καναλιών για την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών που περιλαμβάνει επίσης μια τηλεφωνική γραμμή και γραφεία που διαδίδονται σε ολόκληρη την επικράτεια (Khalil, 2011).



## Φορείς

Το Υπουργείο Εσωτερικών - και ειδικότερα η Γενική Διεύθυνση για την Προώθηση της Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης - καθορίζει την εθνική πολιτική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και επιβλέπει την εφαρμογή της από τα αντίστοιχα υπουργεία. Επειδή το Υπουργείο Βιομηχανίας, Τουρισμού και Εμπορίου κατευθύνει το προαναφερθέν σχέδιο "Αβάντζα", και τα δύο υπουργεία συνεργάζονται στενά σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το Ανώτατο Συμβούλιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση διασφαλίζει τις προπαρασκευαστικές εργασίες και το συμβουλευτικό συμβούλιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχει στο αρμόδιο υπουργείο συμβουλές εμπειρογνομόνων. Σε υποεθνικό επίπεδο, οι αυτόνομες κοινότητες και οι δήμοι σχεδιάζουν και διαχειρίζονται τις δικές τους πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

## **Ηνωμένο Βασίλειο**

Η στρατηγική Μεταρρυθμιστική Κυβέρνηση - Ενεργοποιημένη με Τεχνολογία , που δημοσιεύθηκε τον Νοέμβριο του 2005, καθορίζει το όραμα που οδηγεί τις εξελίξεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Ηνωμένο Βασίλειο. Το έγγραφο αυτό αναγνωρίζει ότι η τεχνολογία αποτελεί σημαντικό μέσο για την αντιμετώπιση τριών μεγάλων προκλήσεων του σύγχρονου οικονομικού, δηλαδή της «οικονομικής παραγωγικότητας, της κοινωνικής δικαιοσύνης και της μεταρρύθμισης των δημόσιων υπηρεσιών», μέσω της μετατροπής του τρόπου λειτουργίας της κυβέρνησης.

Ειδικότερα, η στρατηγική αυτή στοχεύει στη βελτίωση των συναλλακτικών υπηρεσιών και των υποδομών της κυβέρνησης ώστε να καταστεί δυνατή η μετατροπή των δημόσιων υπηρεσιών προς όφελος τόσο των πολιτών όσο και των επιχειρήσεων. Το όραμα είναι να χρησιμοποιηθούν οι τελευταίες τεχνολογίες που θα επιτρέψουν τη δημιουργία οικονομικά αποδοτικών υπηρεσιών (προς όφελος των φορολογουμένων) και θα προσφέρουν στους πολίτες πιο εξατομικευμένες υπηρεσίες καθώς και την

επιλογή μεταξύ νέων καναλιών επικοινωνίας για τις αλληλεπιδράσεις τους με την κυβέρνηση. Τέλος, οι δημόσιοι υπάλληλοι και οι υπάλληλοι της πρώτης γραμμής θα υποστηριχθούν ενεργά από νέες τεχνολογίες που θα τους βοηθήσουν στην καλύτερη εκπλήρωση των καθηκόντων τους.

Προκειμένου να υλοποιηθούν οι προβλεπόμενοι στόχοι, η στρατηγική του Ηνωμένου Βασιλείου εστιάζεται στους ακόλουθους τομείς δράσης (Hung, 2013):

- Υπηρεσίες που βασίζονται σε πολίτες και επιχειρήσεις.
- Κοινόχρηστες υπηρεσίες.
- Επαγγελματικότητα;
- Ηγεσία και διακυβέρνηση.

Κατά συνέπεια, οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιάζονται γύρω από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ακολουθώντας μια προσέγγιση κοινών υπηρεσιών για την αξιοποίηση των συνεργιών. μειωμένα απόβλητα · κοινές επενδύσεις · και την αύξηση της αποτελεσματικότητας που θα επιτρέψει τη δημιουργία δημόσιων υπηρεσιών που θα ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των πολιτών. Οι τεχνολογικές αλλαγές θα πρέπει ταυτόχρονα να συνοδεύονται από την ανάπτυξη του επαγγελματισμού στον τομέα των ΤΠ και των σχετικών δεξιοτήτων και θα πρέπει να συνοδεύονται από στέρεες ηγετικές ικανότητες και συνεκτικές δομές διακυβέρνησης.

Η στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Ηνωμένου Βασιλείου συμπληρώνεται από το σχέδιο δράσης "Frontline First" του Δεκεμβρίου 2009 που περιλαμβάνει συγκεκριμένα μέτρα για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών για την περίοδο μέχρι το 2020. Παράλληλα, η Ψηφιακή Έκθεση της Βρετανίας αποτελεί τη βάση για μια ενεργή πολιτική στήριξης της κυβέρνησης στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας μέσω ψηφιακών δημοσίων συμβάσεων και ψηφιακής παράδοσης παρέχοντας σύγχρονες επικοινωνιακές υποδομές.

Η τελευταία έκθεση προβλέπει επίσης τον εξοπλισμό των πολιτών με τις δεξιότητες που απαιτούνται για να συμμετάσχουν και να επωφεληθούν από την κοινωνία της πληροφορίας. Καταβάλλονται επίσης πρόσθετες προσπάθειες στον τομέα των ανοικτών προτύπων, σύμφωνα με τα σχέδια ανοικτού κώδικα, ανοικτών προτύπων και επαναχρησιμοποίησης: κυβερνητικό σχέδιο δράσης του Μαρτίου 2009, με βάση το γεγονός ότι τα προϊόντα ανοικτής πηγής είναι σε θέση να ανταγωνίζονται (και συχνά

να χτυπούν) συγκρίσιμα εμπορικά προϊόντα που παρουσιάζουν έτσι σε πολλές περιπτώσεις την καλύτερη σχέση ποιότητας / τιμής για τον φορολογούμενο σε σχέση με την παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Σύμφωνα με την Ετήσια Έκθεση 2008 της Μεταρρυθμιστικής Κυβέρνησης, έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ή βρίσκεται σε εξέλιξη στους ακόλουθους τομείς:

- Tell us Once service: Αυτό το πρόγραμμα στρατηγικής σημασίας, που βρίσκεται σε πιλοτική φάση, στοχεύει να διευκολύνει τους πολίτες να ενημερώνουν τις δημόσιες αρχές για τη γέννηση ή το θάνατο μόνο μία φορά - η υπηρεσία θα είναι υπεύθυνη για την κατάλληλη αποστολή αυτών των πληροφοριών σε όλα τα αρμόδια τμήματα μπορεί να χρειαστεί. Έχουν ήδη διεξαχθεί δοκιμές στο βόρειο και νοτιοανατολικό τμήμα της χώρας, οι οποίες καλύπτουν πληθυσμό 2 εκατομμυρίων κατοίκων.
- Η ενσωμάτωση πολλών πρώην δημόσιων δικτυακών τόπων στις δύο μεγάλες δημόσιες υπηρεσίες Portals (πολίτες) και Businesslink.gov.uk (επιχειρήσεις) βρίσκεται σε εξέλιξη, με αποτέλεσμα να αυξηθεί ο αριθμός των τους επισκέπτες για το Directgov και την αυξημένη ικανοποίηση των χρηστών για τις υπηρεσίες Businesslink.gov.uk.
- Επιλογές του NHS: Αυτός ο δικτυακός τόπος προσφέρει online πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες υγείας σε απευθείας σύνδεση. Ξεκίνησε το 2007 και επισκέπτεται έξι εκατομμύρια χρήστες το μήνα.
- HealthSpace: Αυτή η εφαρμογή είναι προσβάσιμη μέσω της ιστοσελίδας επιλογών του NHS και τόσο οι ασθενείς όσο και οι γιατροί έχουν τη δυνατότητα να αποθηκεύουν και να ενημερώνουν τις προσωπικές ιατρικές πληροφορίες online χρησιμοποιώντας ασφαλή λογαριασμό.
- Κοινές υπηρεσίες: Μέχρι το τέλος Μαρτίου του 2008, οι κοινές υπηρεσίες του Τμήματος Εργασίας και Συντάξεων (DWP) πέτυχαν σωρευτικές αποταμιεύσεις ύψους 50 εκατομμυρίων λιρών (περίπου 56 εκατομμύρια ευρώ στις αρχές του 2010) ή περίπου 15% ετησίως .

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο Ηνωμένο Βασίλειο ρυθμίζεται από ένα πλαίσιο νόμων που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα σχετικών πεδίων, όπως:

- Ελευθερία της Πληροφορίας νομοθεσίας (Freedom of Information Act 2000)

- Νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων (νόμος περί προστασίας δεδομένων του 1998)
- Νομοθεσία σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο (νόμος για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες 2000)
- Κανονισμοί για το ηλεκτρονικό εμπόριο (οδηγία ΕΚ) 2002)
- Νομοθεσία σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπογραφές (Ηλεκτρονικοί Υπογραφικοί Κανονισμοί 2002)
- Επαναχρησιμοποίηση των κανονισμών πληροφόρησης του δημόσιου τομέα για το 2005.

### **Βασικές Εφαρμογές**

Η πύλη δημοσίων υπηρεσιών Directgov είναι το σημαντικότερο ενιαίο σημείο πρόσβασης για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους πολίτες. Εκτός από τις προσφερόμενες υπηρεσίες, η πύλη περιέχει επίσης περιεκτικές πληροφορίες για ένα ευρύ φάσμα πεδίων, καθιστώντας έτσι περιττή την πλοήγηση σε περαιτέρω ιστοσελίδες. Το ισοδύναμο αυτής της πύλης για την επιχειρηματική κοινότητα είναι το [Businesslink.gov.uk](http://Businesslink.gov.uk) παρέχοντας πρόσβαση σε επιχειρηματικές υπηρεσίες. Η συμμετοχή στις υπηρεσίες απαιτεί εγγραφή στο Government Gateway, ένα σημαντικό τμήμα υποδομής ελέγχου ταυτότητας, το οποίο επιτρέπει στους χρήστες να πραγματοποιούν ασφαλείς συναλλαγές στο διαδίκτυο. Επιπλέον, ένας τρίτος σημαντικός ιστότοπος - NHS Choices - προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών και πληροφοριών σχετικών με την υγεία. Αυτός ο ιστότοπος χρησιμεύει επίσης ως πρόσθιο τμήμα του Health Space, ενός τμήματος υποδομής που προσφέρει πλήρως ασφαλείς λογαριασμούς στους οποίους μπορούν να έχουν πρόσβαση οι ασθενείς και οι γιατροί τους, είναι σε θέση να αποθηκεύουν και να ενημερώνουν τις προσωπικές ιατρικές πληροφορίες (Sandoval-Almazan et al, 2013).

Στον τομέα της δικτύωσης, το Government Secure Intranet (GSI) δημιουργεί έναν ασφαλή σύνδεσμο μεταξύ των κεντρικών κυβερνητικών υπηρεσιών. Πρόκειται για ένα Εικονικό Ιδιωτικό Δίκτυο με βάση την τεχνολογία ευρείας ζώνης (IP) που βασίζεται στην ευρυζωνική τεχνολογία που εισήχθη τον Απρίλιο του 1998 και αναβαθμίστηκε περαιτέρω το Φεβρουάριο του 2004. Μεταξύ άλλων, προσφέρει διάφορες προηγμένες υπηρεσίες, όπως υπηρεσίες μεταφοράς αρχείων και αναζήτησης, υπηρεσίες

καταλόγου, μέλη και μέσω του Διαδικτύου) καθώς και υπηρεσίες φωνής και βίντεο. Επί του παρόντος βρίσκεται σε εξέλιξη ένα επιπλέον δίκτυο: το Δίκτυο του Δημόσιου Τομέα (PSN) θα είναι το δίκτυο για τη διασύνδεση των δημόσιων αρχών (συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών και οργανισμών στην Αγγλία, των αποκεντρωμένων διοικήσεων και των τοπικών κυβερνήσεων) και θα διευκολύνει ιδίως την ανταλλαγή πληροφοριών και υπηρεσιών μεταξύ τους.

## Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα

### **Ιστορικό**

Η αρχική δράση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκε το 1994 με το πρόγραμμα Kleisthenis (Κλεισθένης), το οποίο εισήγαγε νέες τεχνολογίες στον δημόσιο τομέα. Έπειτα, το ΣΥΖΕΥΞΙΣ, το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης, ξεκίνησε το 2001 και συνδέθηκε προοδευτικά με το Ελληνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ) και με το ασφαλές δίκτυο TESTA σε επίπεδο ΕΕ . Την περίοδο 2000-2009 ξεκίνησαν αρκετά έργα, όπως η Αριάδνη, η οποία αφορούσε την αξιολόγηση, την απλούστευση και την ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, η Πολιτεία, η οποία αποκαθιστούσε τις πραγματικές ανάγκες της δημόσιας διοίκησης και το Taxisnet, που προσέφερε στους πολίτες ηλεκτρονικές φορολογικές και τελωνειακές υπηρεσίες που περιλαμβάνουν τη διαχείριση δηλώσεων ΦΠΑ, δήλωση φόρου εισοδήματος, εγγραφή οχημάτων κλπ. Το 2009, η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης Ερμής, εξασφάλισε την ασφαλή διεκπεραίωση των δημόσιων πληροφοριών.

Από την εισαγωγή της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 που εισήλθε στη δεύτερη φάση το 2009, η Ελλάδα σημείωσε επίσης σημαντική πρόοδο στον τομέα των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας. Το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης(Ελληνικό e-GIF) αποτελεί μέρος του συνολικού σχεδιασμού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε δημόσιους φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες. Αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 για τη μετάβαση και την προσαρμογή των απαιτήσεων της σύγχρονης εποχής και συνδέεται

άμεσα με τους στόχους και την κατεύθυνση της ευρωπαϊκής πολιτικής 2010 - Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας 2010. Το ηλεκτρονικό κυβερνητικό πλαίσιο στοχεύει στην αποτελεσματική υποστήριξη της ηλεκτρονικής επικοινωνίας, Κυβερνήσεων σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο και συμβάλλουν στην επίτευξη διαλειτουργικότητας σε επίπεδο συστημάτων πληροφοριών, διαδικασιών και δεδομένων (Hung, 2013).

### **Στρατηγική**

Η Λευκή Βίβλος που εκδόθηκε το 1999 και επικαιροποιήθηκε το 2002 αποσκοπούσε να τονίσει την ανάγκη για ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών. Για την περίοδο 2006-2013, ένα νέο στρατηγικό σχέδιο, η ψηφιακή στρατηγική 2006-2013, προσαρμόστηκε για να χαρτογραφήσει το εθνικό ψηφιακό μάθημα. Το σχέδιο δεν επικεντρώθηκε σε συγκεκριμένα έργα ανά οργανισμό. στόχος της ήταν η βελτίωση της παραγωγικότητας της ελληνικής οικονομίας και η ποιότητα της ζωής του πολίτη. Σύμφωνα με το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς για την περίοδο 2007-2013, η οργάνωση της δημόσιας διοίκησης στοχεύει να βελτιωθεί μέσω του επιχειρησιακού προγράμματος Μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης .

### **Νομοθεσία**

Το ελληνικό Σύνταγμα εγγυάται τις θεμελιώδεις αρχές του δικαιώματος πρόσβασης στις πληροφορίες (σχετικός νόμος αριθ. 2690/1999), η συμμετοχή όλων στην κοινωνία της πληροφορίας, η υποχρέωση του κράτους να απαντά έγκαιρα στα αιτήματα των πολιτών για πληροφορίες. Οι κρατικές λειτουργίες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ελέγχονται από το Ελεγκτικό Συνέδριο.

Άλλα νομικά διατάγματα που έχουν υιοθετηθεί είναι τα ακόλουθα (Papadomichelaki et al, 2013).:

- Νόμος 2472/1997 για την προστασία των προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα: προστατεύει το δικαίωμα των πολιτών στην ιδιωτική ζωή
- Νόμος 2867/2000 για τις τηλεπικοινωνίες: ελέγχει τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες

- Προεδρικά Διατάγματα (59, 60, 118/2007): καθιστούν απλούστερες τις διαδικασίες δημόσιων συμβάσεων και θεσπίζουν διαδικασία ηλεκτρονικής προμήθειας.

## Το πρόγραμμα Διαύγεια

Το Πρόγραμμα Διαύγεια (νόμος 3861/2010) 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

Με την ψήφιση του Ν. 4210/2013 (άρθρο 23) οι αναρτημένες πράξεις ενισχύονται θεσμικά με τους εξής τρόπους:

- Κάθε πράξη, εκτός από όσες δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης, αποκτά ισχύ μόνο μέσω της ανάρτησής της στο Διαύγεια. Με την ολοκλήρωση της ανάρτησης κάθε πράξη υπογράφεται ψηφιακά από το σύστημα Διαύγεια και αποκτά έναν μοναδικό Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ). Ο ΑΔΑ είναι η ταυτότητα κάθε αναρτημένης πράξης, την πιστοποιεί και την ακολουθεί εφεξής.
- Το αναρτημένο έγγραφο, εκτός όσων δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης, υπερισχύει έναντι όλων των λοιπών εκδόσεων της πράξης
- Ο πολίτης μπορεί να επικαλείται τα αναρτημένα έγγραφα στις συναλλαγές του με τις δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η επικύρωσή τους. Αρκεί η επίκληση του ΑΔΑ της πράξης για την αυτεπάγγελτη αναζήτησή τους από τους δημόσιους φορείς

- Οι δημόσιες υπηρεσίες διεκπεραιώνουν υποθέσεις χωρίς να διακινούν τα αναρτημένα έγγραφα. Αρκεί η επίκληση του ΑΔΑ των πράξεων για την επικοινωνία μεταξύ φορέων.

### **Ανθρώπινο δυναμικό**

Για τις ανάγκες της εφαρμογής του Διαύγεια το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συντονίζει ιεραρχικό δίκτυο 3660 Ομάδων Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ). Αυτό το δίκτυο έχει αναπτύξει ψηφιακή κουλτούρα και αξιοποιείται για την προώθηση νέων καινοτόμων οριζόντιων δράσεων (π.χ. προώθηση οριζόντιας δράσης για άνοιγμα των δεδομένων του δημοσίου). Στο Διαύγεια αναρτούν 32.000 χρήστες σε όλο το στενό και ευρύτερο δημόσιο τομέα και στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

### **Διεθνής αναγνώριση**

- Βράβευση ως καλή πρακτική στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα (Best Practice at the 6th European Quality Conference, European Public Administration Network (EUPAN), "Doing the right things right - Towards a more result-oriented public sector in Europe")
- Παρουσίαση ως καλή πρακτική στον Παγκόσμιο Οργανισμό για την Ανοικτή Διακυβέρνηση (OGP - Open Government Partnership)
- Παρουσίαση ως καινοτόμα δράση διαφάνειας και καινοτομίας σε Ευρώπη (Εσθονία, Πολωνία, Βουλγαρία, Σερβία, Ιταλία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία), ΗΠΑ και Βραζιλία

### **Καινοτομίες του προγράμματος Διαύγεια**

Την 10η Ιουνίου 2014 τίθεται σε λειτουργία η νέα λειτουργικότητα του Προγράμματος Διαύγεια. Το Διαύγεια II προσφέρει:



- Φιλικότερο περιβάλλον για το χρήστη. Καλύτερη οργάνωση της πληροφορίας, απλή δομή και γλώσσα
- Εφαρμογή προσβάσιμη από άτομα με αναπηρία σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα
- Βελτιωμένο μηχανισμό αναζήτησης με καλύτερα και περισσότερα κριτήρια αναζήτησης και δυνατότητα εξειδίκευσης των αποτελεσμάτων
- Προσωποποιημένες υπηρεσίες – “Η Διαύγεια μου” με εξατομικευμένες αναζητήσεις, προσωπικούς σελιδοδείκτες σε αναρτήσεις που ενδιαφέρουν τον κάθε πολίτη
- Πληρότητα και ποιότητα της πληροφορίας με αυστηρότερους ελέγχους ορθότητας και πληρότητας κατά την ανάρτηση των αποφάσεων από τους φορείς και ενίσχυση των δυνατοτήτων αυτόματης ενημέρωσης των στοιχείων από τρίτα συστήματα
- Ασφάλεια και εγκυρότητα: τα έγγραφα του Διαύγεια II θα έχουν ψηφιακή υπογραφή του συστήματος που εξασφαλίζει την εγκυρότητά τους. Με ειδική Χρονοσήμανση αποδεικνύεται τότε ακριβώς αναρτήθηκε κάποιο έγγραφο
- Βέλτιστο σύστημα διάθεσης ανοικτών δεδομένων: ώστε να αναπτυχθούν περισσότερες εφαρμογές προστιθέμενης αξίας
- Διασύνδεση με άλλα συστήματα του Δημοσίου: με άμεση ανταλλαγή πληροφοριών και εγγράφων με άλλα συστήματα του δημοσίου
- Μητρώο Φορέων Δημοσίου – Οργανόγραμμα Φορέων με καταγραφή και απεικόνιση του αναλυτικού οργανογράμματος κάθε φορέα που θα προσφέρεται για χρήση από οποιοδήποτε άλλο σύστημα εντός/εκτός του δημοσίου
- Αποθετήριο Εντύπων κάθε Φορέα με πρότυπα έντυπα φορέων και έντυπα αιτήσεων των οποίων τη συμπλήρωση απαιτούν οι φορείς από τους πολίτες, επιχειρήσεις ή δημοσίου υπαλλήλους.

## Η εφαρμογή Taxisnet

Το TAXIS (Taxation Information System) είναι ένα πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης φορολογικών θεμάτων που συνδέει τις εφορίες σ' ένα ενιαίο δίκτυο. Έτσι παρέχει στους φορολογούμενους τη δυνατότητα να διευθετούν τις

εκκρεμότητές τους με τις Δ.Ο.Υ. μέσω Internet, χωρίς ουρές, τλαιπωρία και σπατάλη πολύτιμου χρόνου. Η υπηρεσία αυτή αφορά στις δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων (Ε1, Ε2, Ε3, Ε9 και Ειδικό Ενημερωτικό Σημείωμα), στις περιοδικές δηλώσεις Ενδοκοινοτικών Αποκτήσεων - Παραδόσεων (V.I.E.S.).

Οι κυριότεροι στόχοι του αφορούν :

- α) βελτίωση της παρακολούθησης και της είσπραξης των εσόδων,
- β) ομοιόμορφη εφαρμογή της φορολογικής νομοθεσίας,
- γ) υποστήριξη εναλλακτικών τρόπων εξυπηρέτησης των πολιτών,
- δ) ταχύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων και
- ε) αντιμετώπιση προβλημάτων φοροδιαφυγής και χάραξη δικαιότερης φορολογικής πολιτικής

Από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet εξυπηρετούνται όσοι φορολογούμενοι επιθυμούν να υποβάλουν δήλωση φορολογίας εισοδήματος των εντύπων Ε1, Ε2, Ε3, Ε9, Ε14 και ειδικό ενημερωτικό σημείωμα και επιπλέον όσοι πολίτες αλλά και επιχειρήσεις επιθυμούν να υποβάλουν περιοδικές δηλώσεις Φ.Π.Α..

Η δήλωση που υποβάλλεται μέσω Internet και καταχωρείται με επιτυχία στο TAXISnet είναι έγκυρη. Η δήλωση αυτή αντιμετωπίζεται όπως και οι υπόλοιπες δηλώσεις που παραλαμβάνονται τοπικά στη Δ.Ο.Υ. είτε μηχανογραφικά (μέσω TAXIS) είτε χειρόγραφα. Δεν χρειάζεται εκτύπωση αποδεικτικού παραλαβής. Η ηλεκτρονική δήλωση δεν χρειάζεται να υποβληθεί και στη Δ.Ο.Υ.

Η υποβολή πρέπει να γίνεται από λογιστή μόνο σε κάποιες περιπτώσεις. Από την υπουργική απόφαση 1117146/7150/756/0014 ΠΟΛ 1380/2001 προκύπτει ότι καθίσταται υποχρεωτική η υπογραφή των δηλώσεων Φ.Π.Α. από λογιστή-φοροτεχνικό για υποκείμενους που τηρούν βιβλία Γ' κατηγορίας. Το ίδιο ισχύει και για υποκείμενους που τηρούν βιβλία Β' κατηγορίας και κατά την προηγούμενη ετήσια διαχειριστική περίοδο πραγματοποίησαν ακαθάριστα έσοδα:

- α) Άνω των 300.000 ευρώ από την πώληση αγαθών ή/και την παροχή υπηρεσιών.
- β) Μέχρι του ποσού των 300.000 ευρώ από την πώληση αγαθών και την

παροχή υπηρεσιών, εφόσον τα ακαθάριστα έσοδα από την παροχή υπηρεσιών υπερβαίνουν τα 150.000 ευρώ.

Η διαδικασία πληρωμής οφειλόμενων ποσών των χρεωστικών δηλώσεων Φ.Π.Α. που υποβάλλονται μέσω του συστήματος TAXISnet γίνεται σε τράπεζες συμβεβλημένες με το Υπουργείο Οικονομικών, αρμόδιες να παρέχουν αυτή την υπηρεσία. Οι υποκείμενοι δίνουν στην τράπεζα με την οποία συνεργάζονται εντολή πληρωμής του ποσού Φ.Π.Α. που προέκυψε από την υποβολή της δήλωσης. Η εντολή αυτή μπορεί να δίνεται με οποιονδήποτε τρόπο διαθέτει η κάθε τράπεζα στους πελάτες της για τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Δίνεται οποτεδήποτε εντός της περιόδου υποβολής, με καταληκτική ημερομηνία την 26η του μήνα που ακολουθεί τη λήξη της φορολογικής περιόδου στην οποία αφορά η δήλωση. Εάν η καταληκτική ημέρα είναι αργία, τότε αυτή μετατίθεται στην επόμενη εργάσιμη.

Οι τράπεζες που είναι συμβεβλημένες με το Υπουργείο Οικονομικών είναι :

1. ABN AMRO με τρόπο πληρωμής την γραπτή επικοινωνία
2. Bank of America N.A. με τρόπο πληρωμής τη γραπτή επικοινωνία -  
Electronic banking
3. Alpha Bank με τρόπο πληρωμής το Internet banking
4. ProBank S.A. με τρόπο πληρωμής το Phone banking
5. Aspis Bank με τρόπο πληρωμής το Internet banking, Phone banking
6. EFG-Eurobank Ergasias με τρόπο πληρωμής το Internet banking
7. NovaBank A.E. με τρόπο πληρωμής το Internet banking
8. Αγροτική Τράπεζα με τρόπο πληρωμής τα ταμεία
9. Τράπεζα Αττικής με τρόπο πληρωμής τα ταμεία
10. Γενική Τράπεζα με τρόπο πληρωμής τα ταμεία
11. Εγνατία Τράπεζα με τρόπο πληρωμής το Internet banking
12. Εθνική Τράπεζα με τρόπο πληρωμής το Internet banking – ATM

13. Εμπορική Τράπεζα με τρόπο πληρωμής τα ταμεία και το Internet banking
14. Τράπεζα Κύπρου με τρόπο πληρωμής τα ταμεία και το Phone banking
15. Λαϊκή Τράπεζα με τρόπο πληρωμής το Phone banking
16. Τράπεζα Πειραιώς με τρόπο πληρωμής τα ταμεία και το Internet banking
17. Παγκρήτια Συνεταιριστική με τρόπο πληρωμής τα ταμεία
18. Αχαϊκή Συνεταιριστική Τράπεζα με τρόπο πληρωμής τα ταμεία

### **Ηλεκτρονική δημοκρατία (e – Democracy)**

Η ηλεκτρονική δημοκρατία, γνωστή και ως ψηφιακή δημοκρατία ή δημοκρατία στο Διαδίκτυο , ενσωματώνει τις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών του 21ου αιώνα για την προώθηση της δημοκρατίας. Είναι μια μορφή κυβέρνησης στην οποία όλοι οι ενήλικες πολίτες υποτίθεται ότι μπορούν να συμμετέχουν ισότιμα στην πρόταση, την ανάπτυξη και τη δημιουργία των νόμων. Η ηλεκτρονική δημοκρατία περιλαμβάνει κοινωνικές, οικονομικές και πολιτιστικές συνθήκες που επιτρέπουν την ελεύθερη και ισότιμη πρακτική της πολιτικής αυτοδιάθεσης.

### **Στόχοι**

#### **Ανθρώπινα δικαιώματα**

Η διάδοση δωρεάν πληροφοριών μέσω του Διαδικτύου ενθάρρυνε την ελευθερία και την ατομική ανάπτυξη. Το διαδίκτυο χρησιμοποιείται για την προώθηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων - συμπεριλαμβανομένης της ελευθερίας του λόγου , της θρησκείας, της έκφρασης, της ειρηνικής συνέλευσης, της ευθύνης της κυβέρνησης και

του δικαιώματος της γνώσης και της κατανόησης - που στηρίζουν τη δημοκρατία. Μια διαδικασία ηλεκτρονικής δημοκρατίας προτάθηκε πρόσφατα σε ένα επιστημονικό άρθρο για την επίλυση ενός ζητήματος που έχει ζωτική σημασία για όλους τους ανθρώπους στον 21ο αιώνα (Sandoval-Almazan, 2016).

### **Η διεύρυνση της δημοκρατίας**

Το Διαδίκτυο έχει πολλά χαρακτηριστικά που ενθαρρύνουν τη σκέψη του ως δημοκρατικού μέσου. Η έλλειψη κεντρικού ελέγχου δυσχεραίνει τη λογοκρισία. Υπάρχουν άλλες παραλλαγές στον κοινωνικό σχεδιασμό στις πρώτες μέρες του διαδικτύου, όπως η έντονη ελευθεριακή υποστήριξη για την ελευθερία του λόγου, η κοινή κουλτούρα που διαποτίζει σχεδόν όλες τις πτυχές της χρήσης του Διαδικτύου και η άμεση απαγόρευση της εμπορικής χρήσης από το Εθνικό Ίδρυμα Επιστημών. Ένα άλλο παράδειγμα είναι η άμεση μαζική επικοινωνία στο διαδίκτυο, όπως μέσω ομάδων συζητήσεων, chat rooms και MUDs. Αυτή η επικοινωνία αγνόησε τα όρια που καθιερώθηκαν με μετάδοση των μέσων ενημέρωσης, όπως εφημερίδες ή το ραδιόφωνο, και με ένα-προς-ένα μέσα ενημέρωσης, όπως γράμματα ή σταθερά τηλέφωνα. Τέλος, επειδή το Διαδίκτυο είναι ένα τεράστιο ψηφιακό δίκτυο με ανοικτά πρότυπα, θα μπορούσε να επιτευχθεί καθολική και φθηνή πρόσβαση σε μια μεγάλη ποικιλία μέσων και μοντέλων επικοινωνίας.

Ορισμένα πρακτικά ζητήματα που αφορούν την ηλεκτρονική δημοκρατία περιλαμβάνουν: αποτελεσματική συμμετοχή, την ισότητα στην ψηφοφορία στο στάδιο λήψης αποφάσεων, διαφωτισμένη κατανόηση, έλεγχος της ημερήσιας διάταξης και την ένταξη. Τα συστημικά ζητήματα ενδέχεται να περιλαμβάνουν ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο και προστασία ευαίσθητων δεδομένων από τρίτους (Palvia, 2007).

### **Βελτίωση της δημοκρατίας**

Αυτονόητα, οι σύγχρονες δημοκρατίες είναι γενικά αντιπροσωπευτικές δημοκρατίες, όπου οι λαοί εκλέγουν αντιπροσώπους για να κάνουν νόμους και πολιτικές, δεν είναι

άμεσες δημοκρατίες, όπου ο λαός αποφασίζει άμεσα. Μπορούν να αναφέρονται ως περισσότερο ή λιγότερο «δημοκρατικά» ανάλογα με το πόσο καλά η κυβέρνηση εκπροσωπεί τη βούληση του λαού. Η στροφή προς την ηλεκτρονική δημοκρατία θα μοιάζει με μια αλλαγή στη μορφή της κυβέρνησης (από τη δημοκρατία στη δημοκρατία) όσο και με τη βελτίωση του υπάρχοντος συστήματος.

Η δημοκρατία στην Αμερική έχει εξαρτηθεί από το Διαδίκτυο επειδή το Διαδίκτυο αποτελεί πρωταρχική πηγή πληροφοριών για τους περισσότερους Αμερικανούς. Το Διαδίκτυο εκπαιδεύει τους ανθρώπους για τη δημοκρατία, βοηθώντας τους ανθρώπους να ενημερώνονται για το τι συμβαίνει στην κυβέρνησή τους. Η διαδικτυακή διαφήμιση γίνεται όλο και πιο δημοφιλής για τους πολιτικούς υποψηφίους και τις απόψεις της ομάδας για τις προτάσεις (Tolbert, 2006).

Το Διαδίκτυο είναι η πρώτη θέση που οι περισσότεροι άνθρωποι αναζητούν πληροφορίες και συχνά το μόνο μέρος που βλέπουν. Ο λόγος για αυτό, και ειδικά για τους νεότερους ψηφοφόρους, είναι ότι είναι εύκολο και αξιόπιστο όταν χρησιμοποιείται σωστά, μειώνοντας έτσι το φόρτο εργασίας ενός ατόμου. Αυτό δίνει στον χρήστη μια αίσθηση στιγμιαίας ικανοποίησης που είναι κρίσιμη για την εποχή του multitasking σε υπολογιστές (Jaeger, 2003).

Εάν οι πληροφορίες δεν είναι εύκολο να βρεθούν τότε οι περισσότεροι άνθρωποι δεν θα το ψάξουν. Επειδή το Διαδίκτυο είναι τόσο φιλικό προς το χρήστη, οι άνθρωποι έχουν περισσότερες πιθανότητες να ερευνήσουν και να συμμετάσχουν στην πολιτική. Το Διαδίκτυο επιτρέπει στους ανθρώπους να εκφράζουν τις απόψεις τους για την κυβέρνηση μέσω ενός ψευδώνυμου, ανώνυμα και ελεύθερης κρίσης. Δεδομένου ότι ένα άτομο μπορεί να εκφράσει τον εαυτό του ανώνυμα και από την άνεση του σπιτιού του, το Διαδίκτυο δίνει κίνητρο για τους ανθρώπους να συμμετέχουν στην κυβέρνηση. Λόγω του αριθμού των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο, ένα άτομο που βάζει τις ιδέες του σε έναν ιστότοπο υψηλής επισκεψιμότητας μπορεί να έχει επιρροή σε μεγάλο αριθμό ανθρώπων.

Το Διαδίκτυο επιτρέπει στους πολίτες να λαμβάνουν και να δημοσιεύουν πληροφορίες για τους πολιτικούς και επιτρέπει στους πολιτικούς αυτούς να λαμβάνουν συμβουλές από τους ανθρώπους σε μεγαλύτερους αριθμούς. Αυτή η συλλογική λήψη αποφάσεων και η επίλυση προβλημάτων δίνει περισσότερη εξουσία στους πολίτες και βοηθά τους πολιτικούς να αποφασίζουν ταχύτερα. Αυτό δημιουργεί μια πιο παραγωγική κοινωνία

που μπορεί να χειριστεί τα προβλήματα ταχύτερα και αποτελεσματικότερα. Η παροχή σχολίων και συμβουλών από τον αμερικανικό πληθυσμό αποτελεί μεγάλο μέρος της δουλειάς ενός πολιτικού και το Διαδίκτυο τους επιτρέπει να λειτουργούν αποτελεσματικά με μεγαλύτερο αριθμό απόψεων των πολιτών. Με αυτή την αυξημένη ικανότητα επικοινωνίας με το κοινό, η αμερικανική κυβέρνηση είναι σε θέση να λειτουργεί πιο δυναμικά και αποτελεσματικά ως δημοκρατία.

Οι νέες γενιές είναι απογοητευμένες διότι οι δημόσιες ακόμη μεγάλης κλίμακας διαδηλώσεις, όπως οι απεργία ανθρακωρύχων στο Ηνωμένο Βασίλειο (1984-1985) παρατηρήθηκαν να αποτύχει μια δεκαετία πριν τεχνολογίας των πληροφοριών έγινε σε γενικές γραμμές στη διάθεση των πολιτών. Η ηλεκτρονική δημοκρατία αντιμετωπίζεται μερικές φορές ως θεραπεία για τον νησιωτικό χαρακτήρα, τη συγκέντρωση της εξουσίας και την έλλειψη εκλογικής υπευθυνότητας στην παραδοσιακή δημοκρατική διαδικασία που οργανώνεται κυρίως γύρω από τα πολιτικά κόμματα

## **ΕΣΗΔΗΣ-ΚΗΜΔΗΣ**

### **1. ΕΣΗΔΗΣ ( Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων )**

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα, το οποίο υποστηρίζει τη διενέργεια όλων των διαδικασιών των Δημοσίων Συμβάσεων με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω της ιστοσελίδας “**promitheus.gov.gr**”. Αποτελεί το κεντρικό ηλεκτρονικό κόμβο - σημείο αναφοράς- για τις Δημόσιες Συμβάσεις (Έργων, Μελετών, Υπηρεσιών, Προμηθειών). Στόχος του είναι ο εκσυγχρονισμός, η απλοποίηση, η διαφάνεια των διαδικασιών ανάθεσης και η υποστήριξη των ενδιαφερομένων όπως οι πολίτες, οι αναθέτουσες Αρχές, οι Οικονομικοί Φορείς και οι Εποπτικές Αρχές.

Η Διαδικασία εφαρμογής του ΕΣΗΔΗΣ (Ν.4155/2013 και Υπ. Απ. Π1/2390/2013 σε συνδυασμό με τον Ν.4412/2016 περί Δημοσίων Συμβάσεων) ) σε γενικές γραμμές είναι η παρακάτω:

- Προετοιμασία και έγκριση τευχών δημοπράτησης από την αρμόδια Αναθέτουσα Αρχή και δημοσιοποίηση της Διακήρυξης στη πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ.
- Εκδήλωση ενδιαφέροντος και τελική υποβολή προσφοράς με ψηφιακή υπογραφή των Οικονομικών Φορέων σε προκαθορισμένο χρονικό διάστημα στη πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ.

- Άνοιγμα (αποσφράγιση) σε προκαθορισμένη από τη διακήρυξη ημερομηνία και ώρα των ψηφιακών αρχείων που υπέβαλαν οι Οικονομικοί Φορείς από την αρμόδια προς τούτο Επιτροπή Διαγωνισμού, έλεγχος των δικαιολογητικών συμμετοχής και αξιολόγηση της Τεχνικής προσφοράς (εφόσον προβλέπεται από το σύστημα δημοπράτησης).
- Άνοιγμα (αποσφράγιση) των «Οικονομικών προσφορών» που έχουν αναρτηθεί στο ΕΣΗΔΗΣ από τους Ο.Φ. σε συνεδρίαση της αρμόδιας Επιτροπής Διαγωνισμού και σύνταξη του σχετικού πρακτικού.
- Εγκριτική απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής επί των Πρακτικών της Επιτροπής Διαγωνισμού και ανάρτηση στο ΕΣΗΔΗΣ.
- Διαδικασία υποβολής στο ΕΣΗΔΗΣ «Προδικαστικών προσφυγών» η ενστάσεων κατά περίπτωση κατά του κύρους των αποφάσεων των Αναθετουσών Αρχών σύμφωνα με τη κείμενη νομοθεσία.
- Προσωρινή ανάδειξη αναδόχου και Προσυμβατικός Έλεγχος από το αρμόδιο τμήμα του Ελεγκτικού Συνεδρίου, εφόσον απαιτείται σύμφωνα με το νόμο.
- Υπογραφή Σύμβασης.

ΠΡΟΤΑΣΗ βελτίωσης του συστήματος θα ήταν η δημιουργία «Ηλεκτρονικού Αποθετηρίου» Δικαιολογητικών για τους Διαγωνισμούς του Δημοσίου. Τα απαραίτητα δικαιολογητικά των υποψήφιων Οικονομικών Φορέων (αναδόχων) για τους διαγωνισμούς του δημοσίου θα «υποβάλλονται» μόνο μία φορά ηλεκτρονικά στο ΕΣΗΔΗΣ και θα χρησιμοποιούνται για περισσότερους διαγωνισμούς, με ευθύνη ανανέωσης της ισχύος τους από τους ενδιαφερόμενους.

## **2.ΚΗΜΔΗΣ ( Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο ΔΗμοσίων Συμβάσεων)**

Δημιουργία «Ηλεκτρονικού Αποθετηρίου» Διοικητικών αποφάσεων ΟΛΩΝ των Φορέων του Δημοσίου για προμήθειες, Υπηρεσίες, Δημόσια έργα και Μελέτες προϋπολογισμού άνω των 1000 €. Στόχος του Μητρώου είναι η διαφάνεια, η λογοδοσία και η ενίσχυση του ανταγωνισμού.

Περιέχει:

- Πρωτογενή αιτήματα
- Διάθεση – έγκριση πίστωσης
- Προκηρύξεις – Διακηρύξεις
- Συμβάσεις
- Εντολές πληρωμών



## Στρατηγική για το μέλλον

Μέχρι το 2020, η Ελλάδα επιδιώκει να οικοδομήσει μια πιο αποτελεσματική, διαφανή και υπεύθυνη διοίκηση, μέσω της χρήσης των ΤΠΕ και της υποστήριξης των αναγκαίων κυβερνητικών και ελεγκτικών μηχανισμών, όλα με σκοπό τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πολιτών, την αύξηση συμμετοχής και ανάκτηση της εμπιστοσύνης προσφέροντας συνεχώς βελτιωμένες υπηρεσίες και προωθώντας μία νέα ψηφιακή κουλτούρα.

Για την επίτευξη αυτού του σκοπού, το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης έχει θέσει τρεις πολύ σημαντικούς στόχους.

1. Εκσυγχρονισμός του κράτους και της διοίκησης.
  - Διαλειτουργικότητα και συμμόρφωση μεταξύ όλων των συστημάτων και υπηρεσιών διαχείρισης
  - Μετακίνηση από την ανταλλαγή εγγράφων στην ανταλλαγή ανοικτών δεδομένων (open data)
  - Βελτίωση της παραγωγικότητας των δημόσιων υπηρεσιών μέσω της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής
  
2. Επανασύνδεση του πολίτη με το κράτος και τη διαχείριση.
  - Εξάλειψη του διοικητικού φόρτου για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
  - Διασφάλιση των χρηστών και προστασία των προσωπικών τους δεδομένων
  - Επικοινωνία δύο καναλιών, με φυσική παρουσία στα ΚΕΠ και μέσω ειδικών ιστοσελίδων
  
3. Συντονισμός πολιτικών των ΤΠΕ στην δημόσια διαχείριση

- Κύριος στόχος είναι η επίτευξη υπευθυνότητας, διαφάνειας και εμπλοκή του πολίτη
- Οι δημόσιες υπηρεσίες μεταφέρουν δεδομένα για την χρήση των πολιτών
- Προσβασιμότητα για όλους του πολίτες

## Συμπεράσματα

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τη βελτίωση των δραστηριοτήτων των οργανισμών του δημόσιου τομέα. Περιλαμβάνονται όλες οι ψηφιακές ΤΠΕ, δηλαδή όλες οι δραστηριότητες του δημόσιου τομέα. Οι κυβερνήσεις των κρατών παγκοσμίως έχουν ασκήσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για περισσότερα από 50 χρόνια.

Υπάρχουν τρεις κύριοι τομείς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: η Βελτίωση των κυβερνητικών διαδικασιών, η συνδεσιμότητα των πολιτών, και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Κάθε κράτος διαγράφει πορεία ανεξάρτητα από τις υπόλοιπες χώρες, διαλέγοντας τις υπηρεσίες και τις μεθόδους που θα εξυπηρετήσουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τους πολίτες της.

Ιδιαίτερα στις Ευρωπαϊκές χώρες ο θεσμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει έντονη Παρουσία, συμβάλλοντας στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και την εξάλειψη της γραφειοκρατίας στην Ελλάδα έχουν γίνει πολλές προσπάθειες οι οποίες μέχρι τώρα Έχουν στεφθεί με επιτυχία, χαράζοντας τον δρόμο ώστε να ενσωματωθούν και άλλες ηλεκτρονικές πλατφόρμες ώστε να εξαλείψουν τα πολλά προβλήματα που αντιμετωπίζει η Ελλάδα στο θέμα της γραφειοκρατίας.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ✚ Παπαδόπουλος, Πέτρος. "Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη και την Ελλάδα." (2007).
- ✚ Καλογήρου, Γ., Παναγιωτόπουλος, Π., Καλογίρου, Γ., & Panagiotopoulos, P. (2016). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.
- ✚ Πομπόρτσος, Α. (2005). Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Εκδ. εκδ. Τζόλα.
- ✚ Μανουσέλης, Ε. (2012). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: ορισμός, διαλειτουργικότητα, τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα* (Doctoral dissertation).
- ✚ Ράπτης, Χ. (2016). Η ασφάλεια των δεδομένων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση: νομικές πτυχές.
- ✚ Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government information quarterly*, 29(2), 123-132.
- ✚ Chun, S., Shulman, S., Sandoval, R., & Hovy, E. (2010). Government 2.0: Making connections between citizens, data and government. *Information Polity*, 15(1, 2), 1-9.
- ✚ Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government information quarterly*, 27(3), 264-271.
- ✚ Harrison, T. M., Guerrero, S., Burke, G. B., Cook, M., Cresswell, A., Helbig, N., ... & Pardo, T. (2012). Open government and e-government: Democratic challenges from a public value perspective. *Information Polity*, 17(2), 83-97.
- ✚ Almarabeh, T., & AbuAli, A. (2010). A general framework for e-government: definition maturity challenges, opportunities, and success. *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 29-42.
- ✚ Khalil, O. E. (2011). e-Government readiness: Does national culture matter?. *Government Information Quarterly*, 28(3), 388-399.

- ✚ Norris, D. F., & Reddick, C. G. (2013). Local e-government in the United States: Transformation or incremental change?. *Public Administration Review*, 73(1), 165-175.
- ✚ Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), 98-109.
- ✚ Dixon, B. E. (2010). Towards e-government 2.0: An assessment of where e-government 2.0 is and where it is headed.
- ✚ Hung, S. Y., Chang, C. M., & Kuo, S. R. (2013). User acceptance of mobile e-government services: An empirical study. *Government Information Quarterly*, 30(1), 33-44.
- ✚ Cordella, A., & Iannacci, F. (2010). Information systems in the public sector: The e-Government enactment framework. *The Journal of Strategic Information Systems*, 19(1), 52-66.
- ✚ Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2012). Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities. *Government Information Quarterly*, 29, S72-S81.
- ✚ Clift, S. L. (2004). E-government and Democracy. Representation and citizen engagement in the information age, 40.
- ✚ Tolbert, C. J., & Mossberger, K. (2006). The effects of e-government on trust and confidence in government. *Public administration review*, 66(3), 354-369.
- ✚ Jaeger, P. T. (2003). The endless wire: E-government as global phenomenon. *Government Information Quarterly*, 20(4), 323-331.
- ✚ Palvia, S. C. J., & Sharma, S. S. (2007, December). E-government and e-governance: definitions/domain framework and status around the world. In *International Conference on E-governance* (pp. 1-12).