



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (Πάτρα)**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και την Ευρώπη»**



**Επιμέλεια: Πετροπούλου Νικολίτσα**

**(Α.Μ. 9776)**

**Επιβλέπων Καθηγητής: Κ. Γιωτόπουλος**

**ΠΑΤΡΑ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2015**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα εργασία αναλύεται ένα πολύ σημαντικό θέμα, αυτό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, που τα τελευταία χρόνια έχει γίνει συνήθεια και έχει μπει στην καθημερινή ζωή των πολιτών τόσο της Ελλάδας όσο και της Ευρώπης. Οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δίνουν τη δυνατότητα σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που τις χρησιμοποιούν να πραγματοποιούν συναλλαγές και να διεκπεραιώνουν υποθέσεις τους με το δημόσιο μέσα από το διαδίκτυο.

Η εργασία αυτή απαρτίζεται από τέσσερα κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και δίνονται οι βασικοί ορισμοί που διατυπώθηκαν τα τελευταία χρόνια από μελετητές και επίσημους οργανισμούς. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι βασικές αρχές που διέπουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, τα στάδια και τα επίπεδα εφαρμογής της. Επιπλέον, γίνεται αναφορά στην έννοια της διαλειτουργικότητας, στην ασφάλεια των συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ενώ περιγράφονται και τα οφέλη που προκύπτουν από την χρήση της καθώς επίσης και οι δυσκολίες εφαρμογής της. Το δεύτερο κεφάλαιο της εργασίας ασχολείται με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη και αναλύονται οι στρατηγικές και τα προγράμματα δράσης που υιοθετήθηκαν για την ανάπτυξή της. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και τέλος στο τέταρτο κεφάλαιο παρατίθενται τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την παραπάνω ανάλυση.

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	4
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b>	
<b>1.1</b> Έννοια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Ορισμός .....	6
<b>1.2</b> Διαστάσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	11
<b>1.3</b> Βασικές Αρχές & Στοιχεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	13
<b>1.4</b> Στάδια Εισαγωγής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	17
<b>1.5</b> Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	23
<b>1.6</b> Διαλειτουργικότητα .....	25
<b>1.6.1</b> Έννοια .....	25
<b>1.6.2</b> Διαστάσεις Διαλειτουργικότητας .....	28
<b>1.6.3</b> Πλεονεκτήματα και οφέλη .....	30
<b>1.7</b> Θέματα Ασφάλειας .....	31
<b>1.8</b> Πλεονεκτήματα και Οφέλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	33
<b>1.9</b> Μειονεκτήματα και Δυσκολίες Εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	37
<b>1.10</b> Συμπέρασμα .....	41
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ</b>	
<b>2.1</b> Εισαγωγή .....	42
<b>2.2</b> Η Στρατηγική της Λισσαβόνας .....	44
<b>2.3</b> Προγράμματα δράσης e-Europe .....	48
<b>2.3.1</b> e-Europe 2002 .....	50
<b>2.3.2</b> Αξιολόγηση του σχεδίου δράσης “e-Europe 2002” .....	52
<b>2.3.3</b> e-Europe 2005 .....	54
<b>2.3.4</b> Αξιολόγηση του σχεδίου δράσης “e-Europe 2005” .....	57
<b>2.4</b> Η στρατηγική i2010 .....	57

2.4.1	Η στρατηγική i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση .....	61
2.4.2	Αξιολόγηση στρατηγικής i2010 .....	63
2.5	Ψηφιακή Ατζέντα 2020 .....	63
2.5.1	Το Ψηφιακό Βαθμολόγιο .....	65
2.6	Συμπέρασμα .....	67
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ</b>		
3.1	Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα .....	68
3.2	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠΚτΠ) .....	70
3.3	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Πολιτεία» .....	75
3.4	Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ - Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης» .....	78
3.5	Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης “Ermis” .....	81
3.6	Οι Σημαντικότερες Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα .....	83
3.7	Οι Βασικοί Ελληνικοί Ιστότοποι .....	84
3.8	Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας 2015 για την Ελλάδα .....	95
3.9	Το Μέλλον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα .....	99
3.10	Συμπέρασμα .....	104
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....</b>		
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>		
		108

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα εργασία έχει σκοπό να αναλύσει εκτενώς τι είναι Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, πως εφαρμόζεται στην πράξη, ποιοι είναι οι στόχοι της, σε ποιους απευθύνεται και πως μπορούν να ωφεληθούν από τις υπηρεσίες της. Επιπλέον, σκοπεύει να παρουσιάσει την πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και την Ελλάδα καθώς και την κατάσταση που επικρατεί σήμερα.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ένα πολύ σημαντικό και ενδιαφέρον θέμα για ανάπτυξη γιατί είναι ένας τομέας ταχύτατα εξελισσόμενος παγκοσμίως που τα τελευταία χρόνια έχει κάνει τεράστια πρόοδο στην Ελλάδα και παίζει σπουδαίο ρόλο στην εξέλιξη, ανάπτυξη και εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Με κύριο στόχο τη μείωση του κόστους και τη βελτίωση του τρόπου και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από το δημόσιο τομέα οι χώρες προχώρησαν στην ανάπτυξη εφαρμογών Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης.

Επιπλέον, με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, επιτυγχάνεται αύξηση της διαφάνειας, ενίσχυση της Δημοκρατίας μέσα από την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη Δημόσια Διοίκηση, μείωση της γραφειοκρατίας, βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και των σχέσεων τους με τις δημόσιες υπηρεσίες, αύξηση της παραγωγικότητας, αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας του δημοσίου τομέα.

Παρόλο που η Ελλάδα έχει κάνει σημαντική πρόοδο τα τελευταία χρόνια στον τομέα αυτό και έχει καταβάλλει αξιόλογες προσπάθειες δεν έχει καταφέρει ακόμα να φτάσει το επίπεδο των άλλων χωρών της Ευρώπης. Οι επιδόσεις της στις περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες βρίσκονται κάτω του ευρωπαϊκού μέσου όρου. Επομένως, πρέπει να εντείνει ακόμα περισσότερο τις προσπάθειές της προκειμένου να καλύψει το κενό των παρελθόντων ετών.

Η εργασία είναι δομημένη σε τέσσερα κεφάλαια στα οποία παρουσιάζονται τα θέματα που αναφέρθηκαν παραπάνω. Συγκεκριμένα, στο πρώτο κεφάλαιο αναλύεται η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δηλαδή τι εννοούμε με τον όρο αυτό, ποιοι είναι οι βασικότεροι παράγοντες που οδήγησαν στην ανάπτυξή της και παρατίθενται μερικοί από τους πιο αποδεκτούς παγκόσμια ορισμούς. Στη

συνέχεια, παρουσιάζονται οι τέσσερις διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι βασικές αρχές που είναι απαραίτητες για την ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία της καθώς και τα στάδια για την εισαγωγή της στη Δημόσια Διοίκηση. Κατόπιν, αναφέρονται οι βασικές εφαρμογές της οι οποίες ορίζονται ανάλογα με το ποιος παρέχει και σε ποιον απευθύνεται μια υπηρεσία, η έννοια της διαλειτουργικότητας και τα οφέλη της εφαρμογής της στη Δημόσια Διοίκηση. Παρουσιάζονται επίσης, οι πολιτικές και τα πρότυπα ασφάλειας που εφαρμόζονται για την ασφάλεια και προστασία των πληροφοριακών συστημάτων και η σημασία της τήρησης τους για την ανάπτυξη των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τέλος, αναλύονται τα πλεονεκτήματα και τα οφέλη από την υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τόσο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις όσο και για την ίδια τη Δημόσια Διοίκηση καθώς και οι δυσκολίες και οι προκλήσεις που προκύπτουν κατά την υλοποίησή της.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τα τελευταία χρόνια στην Ευρώπη καθώς και οι στρατηγικές και τα σχέδια δράσεις που εφαρμόστηκαν για την πλήρη υλοποίησή της. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζεται η στρατηγική της Λισσαβόνας, τα προγράμματα δράσης e-Europe 2002 και e-Europe 2005 καθώς και η αξιολόγησή τους, η στρατηγική i2010, η ψηφιακή ατζέντα 2020 ή ψηφιακό θεματολόγιο και η αξιολόγηση της ψηφιακής ατζέντας με τη θέσπιση του ψηφιακού βαθμολογίου.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, οι βασικότεροι παράγοντες που έδωσαν ώθηση στην ανάπτυξή της και τα προγράμματα δράσεις που ακολουθήθηκαν. Συγκεκριμένα, αναλύεται το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠΚτΠ), το πρόγραμμα «Πολιτεία», το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» και η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης “Ermis”. Επίσης, παρουσιάζονται οι 20 βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και οι σημαντικότερες ιστοσελίδες. Στο τέλος, αναλύεται ο δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) που αξιολογεί την πρόοδο των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, παρουσιάζεται η θέση της Ελλάδας για το 2015 και αναφέρονται οι μελλοντικοί στόχοι της Ελλάδας σύμφωνα με τις κατευθύνσεις της στρατηγικής 2014-2020.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



### 1.1 Έννοια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Ορισμός

Κατά την τελευταία δεκαετία οι τηλεπικοινωνίες και τα δίκτυα υπολογιστών αναπτύχθηκαν ραγδαία και το διαδίκτυο εξελίχθηκε σε μια ανεξάντλητη πηγή πληροφοριών. Αυτή η αλματώδης τεχνολογική εξέλιξη δημιούργησε ποικίλα κίνητρα καθώς και μια συνεχώς αυξανόμενη πίεση για την υιοθέτηση αυτών των τεχνολογιών από το Δημόσιο Τομέα. Έτσι, η Δημόσια Διοίκηση άρχισε να χρησιμοποιεί τις Τεχνολογίες της Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) (Information and Communication Technologies – ICTs), όχι μόνο για την εκτέλεση των εσωτερικών λειτουργιών της αλλά και για την βελτίωση της επικοινωνίας και των συναλλαγών της με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Μάλιστα τα τελευταία χρόνια στρέφεται όλο και περισσότερο προς αυτήν την κατεύθυνση. Η συνεχώς διευρυνόμενη αυτή χρήση των ΤΠΕ απαιτεί τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών και οργανωτικών δομών της Δημόσιας Διοίκησης και οδηγεί στην ψηφιοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και σε μια γενικότερη αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί. Η χρήση των ΤΠΕ αποτελεί το κύριο εργαλείο στα χέρια της Δημόσιας Διοίκησης για την αντικατάσταση του υπάρχοντος μοντέλου λειτουργίας από νέα λειτουργικά μοντέλα τα οποία είναι περισσότερο αποτελεσματικά τόσο στην προσέγγιση όσο και στην αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων και την κάλυψη των κοινωνικών αναγκών.

Με τον όρο λοιπόν «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» ή «e-Government» ονομάζεται η διαδικασία μετασχηματισμού των εσωτερικών και εξωτερικών σχέσεων του δημόσιου τομέα και της κρατικής γραφειοκρατίας από στατική σε δυναμική, μέσω της χρήσης των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας, των υπολογιστών και των δικτύων και τις νέες διοικητικές πρακτικές, οι οποίες στοχεύουν στο να οργανώσουν με ηλεκτρονικό τρόπο την παραγωγή, τη διανομή των υπηρεσιών και τη γενικότερη λειτουργία και οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης. Στην ουσία, ο βασικός στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η εκμετάλλευση των σύγχρονων τεχνολογιών προκειμένου να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα, να αναβαθμιστούν οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης του πολίτη και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Να μπορεί δηλαδή ο απλός πολίτης μέσω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών επικοινωνίας του με τους δημόσιους φορείς να διεκπεραιώνει τις υποχρεώσεις του, χρησιμοποιώντας το διαδίκτυο, 24 ώρες την ημέρα και 7 ημέρες την εβδομάδα με αποτέλεσμα να επωφελείται από τη μη άσκοπη σπατάλη χρόνου και να μειώνεται η γραφειοκρατία. Επιπροσθέτως, ενισχύονται οι δημοκρατικές διαδικασίες, η διαφάνεια και η μείωση εμφάνισης φαινομένων διαφθοράς. Κατά συνέπεια, υπάρχει μεγαλύτερη ασφάλεια στην πραγματοποίηση των συναλλαγών.

Οι βασικότεροι παράγοντες για τη σημαντική αυτή εξέλιξη ήταν οι εξής:

- 1) Η αλματώδης ανάπτυξη των ΤΠΕ, οι οποίες προσφέρουν συνεχώς μεγαλύτερες δυνατότητες με μικρότερο κόστος, και ειδικότερα του διαδικτύου, με το οποίο προσφέρεται η δυνατότητα επικοινωνίας και διασύνδεσης μεταξύ ατόμων, επιχειρήσεων και δημοσίων οργανισμών. Επίσης η διάδοση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου επηρέασε σημαντικά προς αυτήν την κατεύθυνση. Πιο συγκεκριμένα, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις εξαιτίας των πλεονεκτημάτων που απέκτησαν από την εμπειρία της ηλεκτρονικής πραγματοποίησης εμπορικών και τραπεζικών συναλλαγών απαιτούν την ηλεκτρονική πραγματοποίηση των συναλλαγών τους και με τη Δημόσια Διοίκηση.
- 2) Η δημόσια Διοίκηση δέχεται μεγάλες πιέσεις να προσφέρει όλο και περισσότερες υπηρεσίες με λιγότερους πόρους, εξαιτίας της αύξησης της πολυπλοκότητας των κοινωνικών προβλημάτων που διαχειρίζεται.



Επομένως καθίσταται επιτακτική η ανάγκη για την υιοθέτηση νέων μοντέλων οργάνωσης και λειτουργίας, καθώς επίσης και για τη διεύρυνση της χρήσης των ΤΠΕ τόσο για τις εσωτερικές της λειτουργίες όσο και για την επικοινωνία και συνδιαλλαγή της με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

- 3) Οι πολίτες είναι δυσαρεστημένοι τόσο από το επίπεδο των υπηρεσιών που τους παρέχει η Δημόσια Διοίκηση και από το βαθμό ανταπόκρισής της στις ανάγκες τους όσο και από την πολιτική. Το γεγονός αυτό καθιστά αναγκαία την αξιοποίηση των ΤΠΕ για την βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρει η Δημόσια Διοίκηση και για την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά και την πολιτική (Ηλεκτρονική Δημοκρατία)

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα από τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά για ένα σύγχρονο και αποτελεσματικό κράτος με θετικές επιδράσεις στην οικονομική ανάπτυξη, την ανταγωνιστικότητα και την ευημερία του κοινωνικού συνόλου. Υπάρχουν πολλοί ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανάλογα με την οπτική γωνία με την οποία αντιμετωπίζεται το θέμα. Οι διαφορές δεν είναι μόνο σημασιολογικές αλλά αντανακλούν και τις προτεραιότητες στις κυβερνητικές στρατηγικές. Παρακάτω παρατίθενται μερικοί από τους πιο αποδεκτούς παγκόσμια ορισμούς.

Ο OECD<sup>1</sup> ομαδοποιεί τους ορισμούς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις ακόλουθες ομάδες:

- «η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η παροχή υπηρεσιών μέσω του Internet και άλλων δραστηριοτήτων που βασίζονται ή σχετίζονται με το Internet, όπως είναι οι ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις». (“E-government is defined as Internet (online) service delivery and other Internet-based activity such as e-consultation”).
- «η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση. Αν και η έμφαση της χρήσης των ΤΠΕ είναι γενικά στην παροχή υπηρεσιών και στην επεξεργασία δεδομένων, ο ευρύτερος ορισμός περιλαμβάνει την υποστήριξη όλων των διαστάσεων της δραστηριότητας της Δημόσιας Διοίκησης». (“E-government is equated to the use of ICTs in

---

<sup>1</sup> OECD, 2003, The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report “The E-Government Imperative” Πηγή:<http://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf>

government. While the focus is generally on the delivery of services and processing, the broadest definition encompasses all aspects of government activity”).

- «η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η δυνατότητα μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της χρήσης των ΤΠΕ ή ακόμη ο όρος αυτός μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να περιγράψει τις νέες μορφές της Δημόσιας Διοίκησης που μπορούν να αναπτυχθούν με βάση τις ΤΠΕ. Η διάσταση αυτή συνήθως συνδέεται με τη χρήση Internet». (“E-government is defined as a capacity to transform public administration through the use of ICTs or indeed is used to describe a new form of government built around ICTs. This aspect is usually linked to Internet use”).

Σε μια σύνθεση των υπαρχόντων ορισμών ο OECD ορίζει τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως «τη χρήση των τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, και κυρίως του Internet σαν εργαλείο για την επίτευξη καλύτερης Δημόσιας Διοίκησης». (“The use of information and communication technologies, and particularly the Internet, as a tool to achieve better government”).)

Ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών<sup>2</sup> ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως «τη χρήση των ΤΠΕ για την πιο αποτελεσματική και αποδοτική παροχή δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις». (“the use of ICTs to more effectively and efficiently deliver government services to citizens and businesses. It is the application of ICT in government operations, achieving public ends by digital means”).

Ενώ η Παγκόσμια Τράπεζα (2001)<sup>3</sup> ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως «τη χρήση των συστημάτων τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνίας από την κυβέρνηση τα οποία μετασχηματίζουν τη σχέση με τους πολίτες, τον ιδιωτικό τομέα και τις δημόσιες υπηρεσίες, έτσι ώστε να προωθούν τη συμμετοχή των πολιτών, να βελτιώνουν την παροχή των υπηρεσιών, να ενισχύουν την ατομική

---

<sup>2</sup> Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, Frequently Asked Questions, “What is e-government”, Πηγή: <http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/About/UNeGovDD-Framework>

<sup>3</sup> Mohammed Alshehri and Steve Drew, “E-Government Fundamentals”, School of ICT, Griffith University Brisbane, Australia, Πηγή: [http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/37709/67525\\_1.pdf;jsessionid=2CADAD9DC3AB658D9CEC5B1710214509?sequence=1](http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/37709/67525_1.pdf;jsessionid=2CADAD9DC3AB658D9CEC5B1710214509?sequence=1)

ευθύνη στο δημόσιο, να αυξάνουν τη διαφάνεια ή να βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα της κυβέρνησης». (“the government owned or operated systems of information and communication technologies that transform relations with citizens, the private sector and/or other government agencies so as to promote citizens’ empowerment, improve service delivery, strengthen accountability, increase transparency, or improve government efficiency”).

Σύμφωνα με τον ορισμό που δίνει η Ευρωπαϊκή Ένωση<sup>4</sup> στον επίσημο δικτυακό της τόπο Europa η «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» (e-government) είναι «η χρήση των τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού. Σκοπός είναι η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και η ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών και των διαδικασιών στήριξης των δημόσιων πολιτικών».

Τέλος η Βικιπαίδεια<sup>5</sup> αναφέρει ότι «Με τον όρο **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** (*e-government*) χαρακτηρίζεται γενικά η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν. Ο όρος αυτός δημιουργήθηκε με τις γενικότερες πρακτικές, σύμφωνα με τις οποίες τοποθετείται το επίθετο «ηλεκτρονικό-ή» (“e”) με σκοπό να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών (ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονικό επιχειρείν, ηλεκτρονική μάθηση κλπ). Υπάρχουν δύο φιλοσοφικές αντιλήψεις σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Για μερικούς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι «η εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης». Αυτή η αντίληψη εστιάζει στη πρακτική αποδοτικότητα και στη μείωση του κόστους, όπως αυτές που μπορούν για παράδειγμα να προέλθουν από την ηλεκτρονική κατάθεση της φορολογικής δήλωσης και τον ηλεκτρονικό εφοδιασμό. Για κάποιους άλλους, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει τη δυναμική να «βελτιώσει τη δημοκρατική

---

<sup>4</sup> Ευρωπαϊκή Ένωση, EUR-Lex, «Πρόσβαση στο δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης», Πηγή: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?qid=1427905238938&uri=URISERV:l24226b>

<sup>5</sup> Βικιπαίδεια, «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση», Πηγή: [http://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική\\_διακυβέρνηση](http://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική_διακυβέρνηση)

συμμετοχή» και να «υπερκεράσει τη πολιτική αποστασιοποίηση». Η αντίληψη αυτή εστιάζει σε πρωτοβουλίες που θα φέρουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των διάφορων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα.

Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι είναι αρκετά δύσκολο να δοθεί ένας σαφής και πλήρης ορισμός για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και αυτό γιατί πρόκειται για μια πολυδιάστατη έννοια, η οποία περιέχει πολλές αλληλοεξαρτώμενες συνιστώσες. Το κυριότερο σημείο το οποίο πρέπει να γίνει σαφές είναι ότι η χρήση των ΤΠΕ δεν είναι απλώς ένα εργαλείο για την αυτοματοποίηση των υπαρχουσών διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης αλλά αντίθετα αποτελεί εργαλείο για τη συθέμελη αναδιαμόρφωση της οργάνωσης και των διαδικασιών των δημόσιων οργανισμών.

## **1.2 Διαστάσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει τις εξής τέσσερις βασικές διαστάσεις:

- 1) Ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services)
- 2) Ηλεκτρονική διαχείριση (e-management)
- 3) Ηλεκτρονική Δημοκρατία (e-democracy)
- 4) Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce)



Σχήμα 1.1<sup>6</sup>: Διαστάσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

### 1) Ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services)

Η διάσταση της παροχής υπηρεσιών εστιάζει στον βαθμό που κρατικές υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις, όπως η λειτουργικότητα, η ποιότητα η φιλικότητα προς τον χρήστη και η ασφάλεια.

### 2) Ηλεκτρονική διαχείριση (e-management)

Η ηλεκτρονική διαχείριση αναφέρεται στα πληροφοριακά συστήματα των δημόσιων οργανισμών που χρησιμοποιούνται για να εκτελέσουν τις λειτουργίες τους. Η ηλεκτρονική διαχείριση επιτυγχάνεται μέσα από μια ποικιλία εφαρμογών και τεχνολογιών όπως το ενδοτμηματικό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, συστήματα προϋπολογισμού και λογιστικής, συστήματα συνεδριάσεων βασισμένα σε Intranet και γεωγραφικά συστήματα πληροφοριών (GIS).

<sup>6</sup> Γιαννουκάκου Αικατερίνη, 2011, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

### **3) Ηλεκτρονική Δημοκρατία (e-democracy)**

Η διάσταση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας εστιάζει στη χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών ως εργαλείο για την υποστήριξη των δημοκρατικών θεσμών και δράσεων μέσα από την αλληλεπίδραση μεταξύ των πολιτών και πολιτικού συστήματος.

### **4) Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce)**

Η διάσταση του ηλεκτρονικού εμπορίου συνδέεται με την «εμπορική» συναλλαγή πολιτών και επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση. Τέτοιες συναλλαγές είναι η υποβολή φορολογικής δήλωσης, η πληρωμή ή επιστροφή φόρου εισοδήματος και η ηλεκτρονική πραγματοποίηση των προμηθειών του δημοσίου.

## **1.3 Βασικές Αρχές & Στοιχεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιλαμβάνουν κάποιες βασικές αρχές απαραίτητες για την ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία της. Μερικές από τις βασικές αρχές είναι οι εξής:

#### **1) Εγγύτητα προς τους πολίτες**

Η κυβέρνηση θα πρέπει να είναι στη διάθεση του λαού και όχι το αντίστροφο. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να είναι υψηλής ποιότητας, εύκολα προσβάσιμες και διαθέσιμες ανά πάσα στιγμή.

#### **2) Ευκολία μέσω αποτελεσματικότητας**

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να κάνουν τη ζωή των πολιτών πιο απλή και πιο εύκολη. Πρέπει να είναι διαθέσιμες ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου. Δηλαδή, με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν υπάρχουν ωράρια, οι υπηρεσίες προσφέρονται 24 ώρες το εικοσιτετράωρο, ο πολίτης δεν χρειάζεται να προσέλθει σε κάποια υπηρεσία, να περιμένει στην ουρά για να εξυπηρετηθεί, ή να πηγαίνει από το ένα γραφείο στο άλλο. Οι διαδικασίες απλοποιούνται και χρησιμοποιώντας ένα αυτοματοποιημένο σύστημα γίνεται καλύτερη χρήση των πληροφοριών, βελτίωση της παράδοσης υπηρεσιών και πιο αποδοτική εργασία.

### **3) Εμπιστοσύνη και ασφάλεια**

Θα πρέπει να παρέχεται η απαιτούμενη ασφάλεια κατά την διάρκεια των συναλλαγών, καθώς είναι ζωτικής σημασίας οι πολίτες να εμπιστεύονται τα συστήματα που χρησιμοποιούνται για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων φορέων όσο εμπιστευόταν και τα παραδοσιακά. Ο πολίτης πρέπει να είναι σε θέση να επαληθεύσει ότι τα ηλεκτρονικά έγγραφα που λαμβάνει δεν έχουν μεταβληθεί και ότι πραγματικά έχουν αποσταλεί από την αρμόδια αρχή. Αντίθετα, οι δημόσιες αρχές πρέπει να είναι σε θέση να ελέγχουν αν τα έγγραφα που έλαβαν από τους πολίτες φτάνουν στην αρχική τους κατάσταση και ότι πραγματικά αποστέλλονται από το συγκεκριμένο πρόσωπο. Επομένως, οι φορείς του δημόσιου τομέα πρέπει να μεριμνούν για την ασφάλεια των πληροφοριών, των δεδομένων και των ηλεκτρονικών εγγράφων που παράγουν, καταχωρίζουν, τηρούν, διακινούν ή με οποιονδήποτε τρόπο διαχειρίζονται, καθώς και για την ασφάλεια των ΤΠΕ και των υπηρεσιών που παρέχουν κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων που έχουν ανατεθεί σε αυτούς.

### **4) Διαφάνεια**

Οι νέες τεχνολογικές εξελίξεις θα γίνονται δεκτές μόνο εάν όλοι όσοι επηρεάζονται από αυτές, από τους υπαλλήλους στις δημόσιες υπηρεσίες μέχρι τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, εμπλέκονται σε διαδικασίες που πραγματοποιούνται κατά τρόπο διαφανή. Επομένως, οι φορείς του δημόσιου τομέα πρέπει να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τηρώντας τις αρχές της νομιμότητας, της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας.

### **5) Προσβασιμότητα**

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να είναι εύκολες στη χρήση και προσβάσιμες σε όλους τους πολίτες χωρίς διακρίσεις και να είναι διαθέσιμες σε όλες τις τάξεις και τα στρώματα του πληθυσμού, έτσι ώστε να εξαφανίζεται κάθε είδους κοινωνικός αποκλεισμός. Το "ψηφιακό χάσμα", ο διαχωρισμός δηλαδή ανάμεσα σε εκείνους που είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση των νέων τεχνολογιών και σε εκείνων που θεωρούν ότι είναι δύσκολο, δεν επιτρέπεται να υπάρχει. Επομένως, οι φορείς του δημόσιου τομέα πρέπει να διαμορφώνουν την

πληροφόρηση και επικοινωνία και εν γένει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά τρόπο, ώστε αυτές να είναι φιλικές προς τον χρήστη, να διασφαλίζουν και να ενισχύουν την ισότητα ως προς την πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες πρόσβασης ορισμένων ομάδων ή ατόμων και ιδίως των ψηφιακά αναλφάβητων και των ατόμων με αναπηρία.

#### **6) Ευχρηστία**

Το εύρος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρονται πρέπει να είναι δομημένο με ένα σαφή και απλό τρόπο. Για να επιτύχουν την αποδοχή των χρηστών, οι ηλεκτρονικές πύλες πρέπει να έχουν ένα συγκεκριμένο σχεδιασμό. Το μενού θα πρέπει να έχει μια οικεία δομή, έτσι ώστε οι χρήστες να είναι σε θέση να βρουν γρήγορα αυτό που αναζητούν.

#### **7) Ασφάλεια δεδομένων**

Πολύ σημαντικό ρόλο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει η εμπιστοσύνη των πολιτών στη διοίκηση όσον αφορά την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Είναι ζωτικής σημασίας για τους πολίτες η προστασία της ιδιωτικότητάς τους. Γι' αυτό το λόγο, η Δημόσια Διοίκηση πρέπει σύμφωνα με τα πρότυπα προστασίας των δεδομένων να διαφυλάττει την ασφάλεια των τηρούμενων πληροφοριών, την ασφάλεια των συστημάτων και δικτύων, την ασφάλεια των διαδικασιών και των υποδομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από κάθε πιθανή αλλοίωση, παραβίαση ή αναρμόδια πρόσβαση. Επίσης, πρέπει να εγγυάται την προστασία της ιδιωτικότητας στη συλλογή, επεξεργασία, αποθήκευση και ανταλλαγή πληροφοριών, με την έννοια της διασφάλισης των πολιτών από μη εξουσιοδοτημένη χρήση των δεδομένων ή από χρήση που δεν προβλέπεται από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

#### **8) Συνεργασία**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση λειτουργεί καλύτερα όταν όλοι οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης συνεργάζονται άψογα, από την πιο μικρή τοπική αρχή μέχρι τα υπουργεία. Η συνεργασία των δημόσιων φορέων είναι απαραίτητη προκειμένου να εξασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, μέσω της ανταλλαγής πληροφοριών και αυτοματοποιημένων



δεδομένων, με συμβατές και συμπληρωματικές διαδικασίες. Οι πολίτες θα λαμβάνουν το τελικό αποτέλεσμα της αίτησής τους λόγω της διαλειτουργικότητας όλων των εμπλεκόμενων φορέων και των συστημάτων τους. Μόνο μέσα από τη συνεργασία είναι δυνατό για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση να λειτουργήσει με τρόπο αποτελεσματικό τόσο οργανωτικά και διοικητικά, όσο και οικονομικά.

### **9) Τεχνολογική εξέλιξη**

Η ταχύτητα με την οποία αναπτύσσονται τα συστήματα στον κλάδο της τεχνολογίας της πληροφορίας και της επικοινωνίας είναι γρηγορότερη από ό,τι σε οποιονδήποτε άλλον κλάδο. Τα προϊόντα που είναι καινούρια σήμερα αύριο είναι ήδη ξεπερασμένα. Γι' αυτό η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να είναι ανοιχτή στις νέες εξελίξεις και να μην επιμένει στη χρήση μόνο μιας συγκεκριμένης τεχνολογίας. Πρέπει να επιτρέπει στα νέα στοιχεία να ενσωματώνονται αμέσως στο σύστημα για να συμβαδίζει με την τελευταία λέξη της τεχνολογίας.

### **10) Συμμετοχή πολιτών**

Πρέπει να διασφαλίζεται η συμμετοχή του πολίτη τόσο κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της κυβέρνησης όσο και κατά τη διάρκεια σχεδιασμού και αξιολόγησης των δημόσιων υπηρεσιών

Η εκμετάλλευση των δυνατοτήτων των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προϋποθέτει την τήρηση ορισμένων απαιτήσεων. Το πιο βασικό είναι ο εξοπλισμός των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης με τα απαραίτητα τεχνολογικά μέσα ώστε να μπορούν να οι πολίτες να εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά. Εκτός απ' αυτό, όλες οι λειτουργίες της πρέπει να είναι δομημένες και διασυνδεδεμένες με τέτοιο τρόπο που να έχουν τη δυνατότητα αξιολόγησης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Επίσης, τα άτομα που στελεχώνουν τους δημόσιους πρέπει να είναι καταλλήλως καταρτισμένα πάνω στις νέες τεχνολογίες ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις και αρμοδιότητες του ρόλου τους. Εξίσου απαραίτητο είναι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να έχουν πρόσβαση σε υπολογιστικά συστήματα και επικοινωνιακά μέσα για να έχουν τη δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο και να διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις πληροφορικής ώστε να μπορούν να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που τους παρέχονται.

Ορισμένα από τα βασικά στοιχεία που οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να περιλαμβάνουν είναι τα εξής:

- Ηλεκτρονική έκδοση και διακίνηση εγγράφων
- Ηλεκτρονικές εγγραφές στα δημόσια αρχεία νέων προσωπικών δεδομένων (όπως γάμοι, γεννήσεις κτλ.), και στοιχείων ιδιωτικών επιχειρήσεων
- Ηλεκτρονικές πληρωμές
- Ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί
- Στήριξη υπηρεσιών δημόσιας υγείας και πρόνοιας μέσω ηλεκτρονικού προσωπικού φακέλου

## 1.4 Στάδια Εισαγωγής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Για την εφαρμογή, ανάπτυξη και επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι απαραίτητος ο σωστός σχεδιασμός. Δηλαδή, για την επίτευξη μιας πλήρως ολοκληρωμένης συνεργασίας μεταξύ όλων των δημόσιων οργανισμών είναι απαραίτητο η εφαρμογή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών να ακολουθήσει ορισμένα κύρια στάδια με διαφορετικά επίπεδα δυσκολίας και πληρότητας. Τα στάδια αυτά είναι μια μέθοδος για την αξιολόγηση του επιπέδου ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κατά καιρούς έχουν αναπτυχθεί διάφορες μέθοδοι εισαγωγής σταδίων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

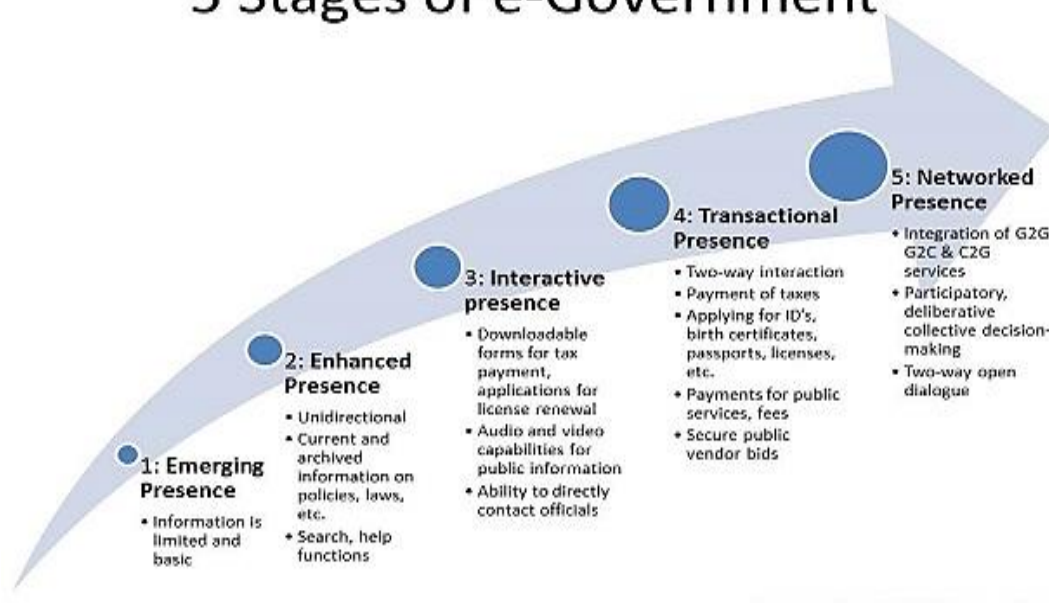
Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με την αναφορά των Ηνωμένων Εθνών<sup>7</sup> προτείνονται 5 στάδια εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα οποία είναι τα εξής:

---

<sup>7</sup> Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, Benchmarking E-government: A Global Perspective. Assessing the Progress of the UN Member States. Πηγή:

<http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>

# 5 Stages of e-Government



Σχήμα 1.2<sup>8</sup>: Στάδια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

## 1. Πρωτογενής Παρουσία (Emerging Presence)

Το πρώτο στάδιο είναι το στάδιο της έναρξης στο οποίο θεσπίζεται η τυπική παρουσία της κυβέρνησης σε μορφή online μέσω ορισμένων ανεξάρτητων κυβερνητικών ιστότοπων λειτουργώντας περισσότερο ως μια βασική πηγή των κυβερνητικών πληροφοριών. Οι διαθέσιμες πληροφορίες είναι επίσημες αλλά περιορισμένες στο βασικό επίπεδο ενημέρωσης, δηλαδή δίνονται πληροφορίες επικοινωνίας (π.χ. τηλεφωνικά νούμερα και διευθύνσεις των δημόσιων λειτουργιών), ενώ σε ορισμένες σπάνιες περιπτώσεις μπορεί να υπάρξουν «Συχνές Ερωτήσεις» (Frequently Asked Questions – FAQs). Παρόλα αυτά δεν δίνεται η δυνατότητα για online αμφίδρομη επικοινωνία ή συναλλαγές, δηλαδή δίνουν στατική πληροφόρηση και έχουν ως στόχο να παρέχουν γενική πληροφόρηση για τον εκάστοτε οργανισμό.

## 2. Ενισχυμένη Παρουσία (Enhanced Presence)

<sup>8</sup> Πηγή: <http://www.tkgweb.com/blog/2012/06/06/the-evolution-of-web-based-innovation/>

Στο δεύτερο στάδιο η ηλεκτρονική παρουσία της εκάστοτε χώρας αρχίζει να επεκτείνεται καθώς ο αριθμός των επίσημων ιστοσελίδων αυξάνεται. Συνεχίζεται να παρέχεται πληροφόρηση γενικής φύσεως για τον κάθε οργανισμό με κάποιες προσθήκες στο περιεχόμενο, το οποίο τώρα περιλαμβάνει πιο δυναμικές και εξειδικευμένες πληροφορίες και ανανεώνεται συχνότερα. Για παράδειγμα, είναι διαθέσιμοι σύνδεσμοι για άλλους επίσημους κυβερνητικούς ιστοτόπους, δημοσιεύσεις, νομοθεσίες, ενημερωτικά φυλλάδια (newsletters) και άλλα χρήσιμα έγγραφα τα οποία μπορούν οι χρήστες να «κατεβάσουν». Επίσης, το περιεχόμενο των ιστοσελίδων περιλαμβάνει μηχανές αναζήτησης, χώρο για σχόλια, ενώ δίνεται και η δυνατότητα επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).

### **3. Διαδραστική Παρουσία (Interactive Presence)**

Στο τρίτο στάδιο η παρουσία μιας χώρας στο διαδίκτυο διευρύνεται σημαντικά με πρόσβαση σε ένα μεγάλο εύρος κρατικών οργανισμών και υπηρεσιών με ένα πιο εξελιγμένο επίπεδο αλληλεπίδρασης. Για παράδειγμα, παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, δημοσίευσης μηνυμάτων και η δυνατότητα αναζήτησης πληροφοριών σε εξειδικευμένες βάσεις δεδομένων. Επίσης, υπάρχουν φόρμες τις οποίες οι χρήστες μπορούν να συμπληρώσουν και να αποστείλουν ηλεκτρονικά. Εξαιτίας του ότι σ' αυτές τις ηλεκτρονικές φόρμες οι χρήστες υποβάλλουν τα στοιχεία τους, αρχίζουν να χρησιμοποιούν μηχανισμούς αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλονται.

### **4. Συναλλαγές (Transactional Presence)**

Στο τέταρτο στάδιο οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να διενεργούν ηλεκτρονικά ένα μεγάλο αριθμό ολοκληρωμένων και ασφαλών συναλλαγών με τους κρατικούς οργανισμούς και υπηρεσίες όπως για παράδειγμα έκδοση διαβατηρίου ή βίζας, πιστοποιητικά γεννήσεως και θανάτου, πληρωμές για άδειες, πρόστιμα, τέλη, λογαριασμούς και φόρους. Με άλλα λόγια, σ' αυτό το επίπεδο ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αντικαταστήσει πλήρως την αντίστοιχη παραδοσιακή υπηρεσία. Επίσης υπάρχουν ασφαλείς ιστότοποι και κωδικοί χρηστών, ενώ οι ψηφιακές υπογραφές μπορούν να διευκολύνουν τη συνδιαλλαγή με το κράτος.

### **5. Ενοποιημένη ή Ολοκληρωμένη Παρουσία (Seamless or Fully Integrated Presence)**

Πρόκειται για το τελευταίο και πιο εξελιγμένο στάδιο, στο οποίο μπορεί να υπάρξει άμεση πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες από μια ενιαία κυβερνητική διαδικτυακή πύλη χωρίς διαφοροποίηση ανάμεσα στις κρατικές υπηρεσίες, ενώ ταυτόχρονα παρέχεται πλήρης ολοκλήρωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε όλο το εύρος των διοικητικών διαδικασιών.

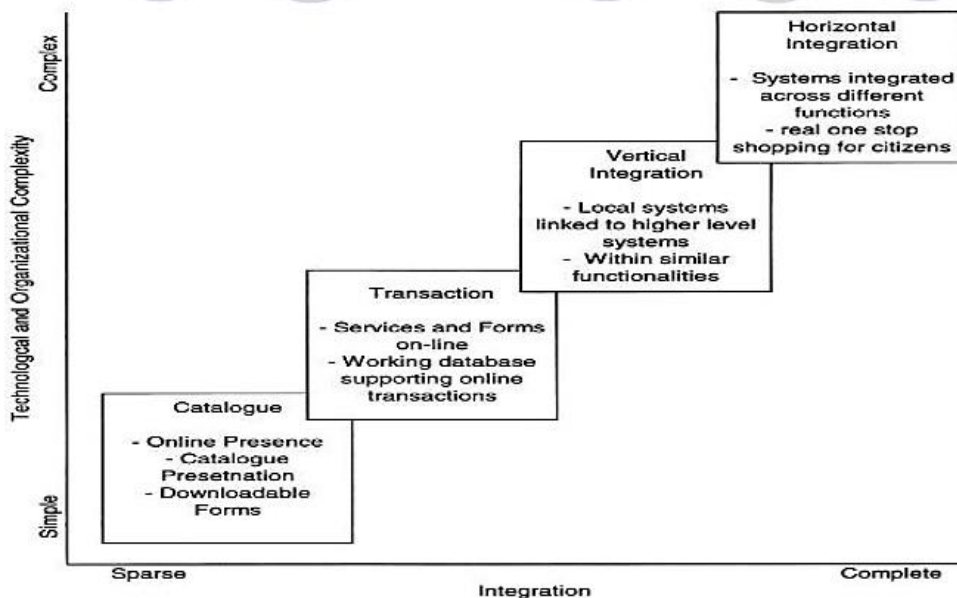
Ενώ οι Layne και Lee<sup>9</sup> προτείνουν ένα μοντέλο 4 σταδίων για την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το οποίο λαμβάνει υπόψη το βαθμό της οργανωτικής και τεχνολογικής πολυπλοκότητας, καθώς και το βαθμό ολοκλήρωσης δεδομένων και παροχής υπηρεσιών στο κάθε στάδιο. Τα στάδια αυτά είναι:

- a) Καταχώρηση (Catalogue)
- b) Συναλλαγή
- c) Κάθετη Ολοκλήρωση
- d) Οριζόντια Ολοκλήρωση

---

<sup>9</sup> K. Layne, J. Lee, 2001, Developing fully functional E-government: A four stage model, Πηγή: [http://www.ekt.gr/content/img/product/5593/Government%20Information%20Quarterly%203B%2018%20\(2\)%202001,%20p.122-36.pdf](http://www.ekt.gr/content/img/product/5593/Government%20Information%20Quarterly%203B%2018%20(2)%202001,%20p.122-36.pdf)

## Layne and Lee (2001) Four stage Model



Σχήμα 1.3<sup>10</sup>: Στάδια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

### a) Καταχώρηση (Catalogue)

Στο πρώτο στάδιο γίνονται ορισμένες αρχικές προσπάθειες από το κράτος να καθιερώσει την ηλεκτρονική του παρουσία. Δημιουργείται η επίσημη ιστοσελίδα της χώρας με πληροφορίες και συνδέσμους για τα υπουργεία και τους δημόσιους οργανισμούς. Σ' αυτήν τη φάση οι δημόσιοι οργανισμοί δημοσιεύουν στο internet στατικές και βασικές πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία τους και τη δομή τους. Ο σημαντικότερος στόχος της διοίκησης είναι η διαχείριση του περιεχομένου που δημοσιεύεται στο internet. Μέσω της ενεργούς πρόσβασης σε επιλεγμένες πληροφορίες από διάφορους οργανισμούς, οι οργανισμοί αυτοί μπορούν να κερδίσουν χρόνο, χρήματα και έγγραφα.

### b) Συναλλαγή

<sup>10</sup> K. Layne, J. Lee, 2001, Developing fully functional E-government: A four stage model, Πηγή: [http://www.ekt.gr/content/img/product/5593/Government%20Information%20Quarterly%203B%2018%20\(2\)%202001,%20p.122-36.pdf](http://www.ekt.gr/content/img/product/5593/Government%20Information%20Quarterly%203B%2018%20(2)%202001,%20p.122-36.pdf)

Στο δεύτερο στάδιο ενισχύεται ακόμα περισσότερο η ηλεκτρονική παρουσία του κράτους. Παρέχονται περισσότερες πληροφορίες στους πολίτες σχετικά με τη λειτουργία των δημόσιων οργανισμών, καθώς και άλλες πληροφορίες όπως είναι οι εκθέσεις και οι κανονισμοί, οι οποίες είναι εύκολα και συνεχώς προσβάσιμες μέσα από αρχεία. Επίσης, σ' αυτό το στάδιο εισάγεται και η αμφίδρομη επικοινωνία με τους ενδιαφερόμενους. Δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να κάνουν κάποιες απλές συναλλαγές online με το κράτος, όπως είναι η ηλεκτρονική συμπλήρωση και αποστολή αιτήσεων.

#### **c) Κάθετη Ολοκλήρωση**

Η κάθετη ολοκλήρωση ξεκινά τη μετατροπή των δημόσιων υπηρεσιών. Η απλή αυτοματοποίηση των υφισταμένων διαδικασιών τους δεν είναι πλέον αρκετή. Η ανάγκη για μηχανοργάνωση υποχρεώνει τη δημόσια διοίκηση να εκσυγχρονίσει τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες της. Επικεντρώνεται στην ενσωμάτωση των κυβερνητικών λειτουργιών σε διάφορα επίπεδα, όπως αυτά της τοπικής αυτοδιοίκησης και των περιφερειών.

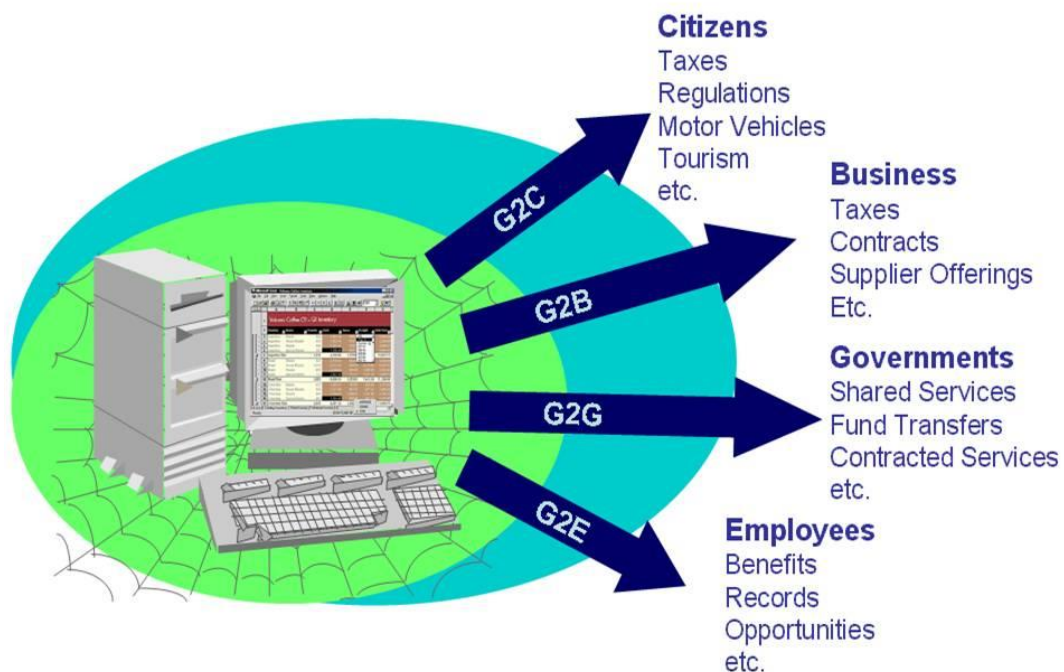
#### **d) Οριζόντια Ολοκλήρωση**

Αυτό το στάδιο επικεντρώνεται στην ενσωμάτωση διαφορετικών λειτουργιών από ξεχωριστά συστήματα έτσι ώστε να παρέχει στους χρήστες μια ενιαία και απρόσκοπτη εξυπηρέτηση. Πρόκειται δηλαδή για την ολοκλήρωση συστημάτων που εκτελούν διαφορετικές λειτουργίες, δεδομένου ότι μια συναλλαγή σε ένα δημόσιο οργανισμό μπορεί να οδηγήσει σε αυτόματους ελέγχους στα δεδομένα άλλων οργανισμών. Η οριζόντια ολοκλήρωση γκρεμίζει τους διαχωριστικούς τοίχους και δημιουργεί ένα μοντέλο δημόσιας διοίκησης όπου οι πολίτες μπορούν να έχουν εικοσιτετράωρη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες οπουδήποτε και αν βρίσκονται, στο σπίτι, στη δουλειά ή ακόμα και αν ταξιδεύουν. Επιπλέον, η οριζόντια ολοκλήρωση όχι μόνο βελτιώνει την καθημερινή ζωή των πολιτών και των επιχειρήσεων αλλά μειώνει σημαντικά και τη μεγάλη επιβάρυνση χρόνου που επιβάλλει η τρέχουσα γραφειοκρατία. Με αποτέλεσμα να δημιουργείται μια αποδοτικότερη και ευέλικτη διοίκηση.

## 1.5 Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει υπηρεσίες σε όσους εντός των αρμοδιοτήτων της συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με τη δημόσια διοίκηση. Οι υπηρεσίες αυτές διαφέρουν ανάλογα με τις ανάγκες των χρηστών. Υπάρχουν 4 βασικές εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των οποίων ο διαχωρισμός εξαρτάται από το ποιος είναι αυτός ο οποίος προσφέρει την υπηρεσία και ποιος είναι αυτός ο οποίος τη δέχεται. Οι εφαρμογές αυτές είναι οι εξής:

- Κυβέρνηση προς Πολίτη (Government-to-citizen G2C)
- Κυβέρνηση προς Επιχείρηση (Government-to-business G2B)
- Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government-to-government G2G)
- Κυβέρνηση προς Εργαζόμενους (Government-to-employee G2E)



Σχήμα 1.4: Μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

- **Κυβέρνηση προς Πολίτες (Government-to-citizen - G2C)**



Αφορά τις σχέσεις μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών και είναι ο κύριος στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αυτός που οι εφαρμογές της φέρνουν τα πιο ορατά και άμεσα αποτελέσματα. Στόχος είναι η διάθεση στον πολίτη απλοποιημένων υπηρεσιών που να διευκολύνουν τη συνδιαλλαγή του με τις κρατικές δομές, οι οποίες θα είναι υπηρεσιακά ανεξάρτητες και δεν θα αντικατοπτρίζουν το οργανόγραμμα της κρατικής δομής, ενώ ταυτόχρονα θα μειώνουν τον χρόνο διεκπεραίωσης και θα ενισχύουν την προσβασιμότητα των πολιτών σε πληροφορίες και υπηρεσίες. Σ' αυτό περικλείεται ένα πλήθος αλληλεπιδράσεων του κράτους με τον πολίτη, όπως είναι η πληροφόρηση του πολίτη και η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Απτά παραδείγματα αυτής της λειτουργίας είναι η ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών, η ηλεκτρονική πιστοποίηση πολιτών, η ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, η ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών και η δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής. Το πετυχημένο μοντέλο G2C, επίσης, ενδυναμώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη προς την κυβέρνηση και τις δομές της ενθαρρύνοντας την ενεργή συμμετοχή στα κοινά μέσω περισσότερο ανοικτών και διαφανών διαδικασιών ανοίγοντας έτσι το δρόμο προς την υλοποίηση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας.

#### ➤ **Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (Government-to-business - G2B)**

Η G2B, είναι η δεύτερη μεγάλη κατηγορία εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αναφέρεται στον εκσυγχρονισμό της επικοινωνίας και συναλλαγής των επιχειρήσεων με τις κρατικές υπηρεσίες. Περιλαμβάνει δύο αμφίδρομες αλληλεπιδράσεις και συναλλαγές: από την κυβέρνηση στις επιχειρήσεις και από τις επιχειρήσεις στην κυβέρνηση (B2G) και μπορεί να φέρει σημαντική βελτίωση της αποτελεσματικότητας τόσο στις κυβερνήσεις όσο και στις επιχειρήσεις. Υπάρχουν δύο μεγάλες κατηγορίες υπηρεσιών που εμπίπτουν σε αυτήν την κατηγορία, από τη μια μεριά είναι οι ηλεκτρονικές προμήθειες (e-procurement) που αφορούν την κατάθεση προσφορών για τη σύναψη εμπορικών συναλλαγών με δημόσιες υπηρεσίες ηλεκτρονικά επιφέροντας μείωση κόστους και διαφάνεια των ενεργειών, και από την άλλη υπηρεσίες που διευκολύνουν τις συναλλαγές των επιχειρήσεων με το κράτος επιφέροντας αύξηση της παραγωγικότητας και της ανάπτυξης, όπως για παράδειγμα η ηλεκτρονική υποβολή ΦΠΑ και η online παροχή φορολογικής ενημερότητας.

### ➤ **Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government-to-government - G2G)**

Αποτελεί τη σημαντικότερη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αναφέρεται στην εσωτερική επικοινωνία των κρατικών υπηρεσιών και την αλληλεπίδραση και ενδοϋπηρεσιακή συνεργασία, για τον περιορισμό της γραφειοκρατίας και την ευέλικτη λειτουργία του κράτους που είναι και το σημείο αναφοράς και ο απώτερος στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κύριο μέλημα του μοντέλου αυτού είναι ο ανασχεδιασμός των οργανωτικών δομών και διαδικασιών με τη μεταστροφή από την ιεραρχική υπηρεσιο-κεντρική δημόσια διοίκηση στην εναλλακτική οριζόντια και πελατοκεντρική. Το μοντέλο αυτό περιλαμβάνει όλες εκείνες τις δραστηριότητες που θα βελτιώσουν και θα αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες της κυβέρνησης και θέτουν τις βάσεις για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων όπως είναι η διευκόλυνση και αυτοματοποίηση δια-υπηρεσιακών συναλλαγών, η εύκολη και γρήγορη διακίνηση πληροφοριών, η εύκολη και γρήγορη διακίνηση εγγράφων και η απλούστευση διαδικασιών.

### ➤ **Κυβέρνηση προς Εργαζόμενους (Government-to-employee - G2E)**

Αποτελεί τον τελευταίο τομέα εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μερικοί ερευνητές την θεωρούν ως ένα εσωτερικό τμήμα του τομέα G2G και άλλοι ασχολούνται με αυτό ως ένα ξεχωριστό τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αναφέρεται στη σχέση μεταξύ της κυβέρνησης και τους υπαλλήλους της. Δίνεται η δυνατότητα αμεσότερης επικοινωνίας μεταξύ δημοσίου υπαλλήλου με την κεντρική εξουσία και επιταχύνονται οι εσωτερικές διοικητικές διαδικασίες για την επινόηση των βέλτιστων λύσεων.

## **1.6 Διαλειτουργικότητα**

### **1.6.1 Έννοια**

Με τον όρο «διαλειτουργικότητα» εννοούμε την δυνατότητα που έχουν διαφορετικά συστήματα, πληροφοριακά και τηλεπικοινωνιακά, να ανταλλάσσουν δεδομένα και να επιτρέπουν την κοινή χρήση πληροφορίας και γνώσης. Η διαλειτουργικότητα ξεκίνησε στα τέλη του 1990 στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης, προκειμένου να εξασφαλιστούν καλύτερες υπηρεσίες διακίνησης των πληροφοριών. Κι' αυτό γιατί η ανταλλαγή πληροφοριών και δεδομένων σε οποιαδήποτε μορφή, αποτελεί μια από τις πιο σημαντικές λειτουργίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα περισσότερα συστήματα χρησιμοποιούν διάφορα δεδομένα για να εκπληρώσουν τις εργασίες για τις οποίες έχουν προγραμματιστεί. Εξ ορισμού, τα συστήματα αυτά αδυνατούν να επικοινωνήσουν μεταξύ τους ή - ακόμα και αν τελικά αυτό συμβεί- επιτυγχάνεται με σημαντικό κόστος σε χρόνο και χρήμα. Η δε επικοινωνία που επιτυγχάνεται είναι πολλές φορές "εύθραυστη" και μη ολοκληρωμένη.

Παρακάτω παρατίθενται κάποιοι από τους ορισμούς που χρησιμοποιούνται για την διαλειτουργικότητα.

Η Βικιπαίδεια<sup>11</sup> αναφέρει ότι «Διαλειτουργικότητα είναι η δυνατότητα ενός προϊόντος ή συστήματος του οποίου οι διεπαφές είναι πλήρως δημόσια τεκμηριωμένες να συνδέεται και να λειτουργεί με άλλα προϊόντα ή συστήματα, χωρίς περιορισμούς στην πρόσβασή τους ή φραγμούς στην υλοποίηση».

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή<sup>12</sup> ως «διαλειτουργικότητα νοείται η ικανότητα ανόμοιων και διαφορετικών οργανισμών να αλληλοεπιδρούν προς την κατεύθυνση της επίτευξης αμοιβαίως ωφέλιμων και συμφωνημένων κοινών στόχων, οι οποίοι αφορούν την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ των εν λόγω οργανισμών διά μέσου των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζουν, μέσω της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των οικείων συστημάτων τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ)». ("Interoperability, within the context of European public service delivery, is the ability of disparate and diverse organisations to interact towards mutually beneficial and agreed common goals, involving the sharing of information and knowledge between the organisations,

---

<sup>11</sup> Βικιπαίδεια , «Διαλειτουργικότητα», Πηγή:

<http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1>

<sup>12</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή, «Η διαλειτουργικότητα ως μέσο εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα», Πηγή:

[http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2014\\_2019/documents/com/com\\_com%282014%290367\\_/com\\_com%282014%290367\\_el.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2014_2019/documents/com/com_com%282014%290367_/com_com%282014%290367_el.pdf)

through the business processes they support, by means of the exchange of data between their respective ICT systems.”)

Ένας άλλος ορισμός για τη διαλειτουργικότητα δίνεται και από μία μελέτη που εκπονήθηκε στο πλαίσιο της Ιρλανδικής Προεδρίας, όπου ως διαλειτουργικότητα ορίζεται<sup>1314</sup> «η ικανότητα ενός συστήματος ή μιας διαδικασίας να μοιράζεται και να χρησιμοποιεί πληροφορίες ή/ και λειτουργίες ενός άλλου συστήματος ή διαδικασίας» (“Ability of a system or process to share and use the information and/or functionality of another system or process”)

Η διαλειτουργικότητα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, συνδέεται κυρίως με τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς ή οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης. Βασικά σημεία διαλειτουργικότητας είναι τα εξής:

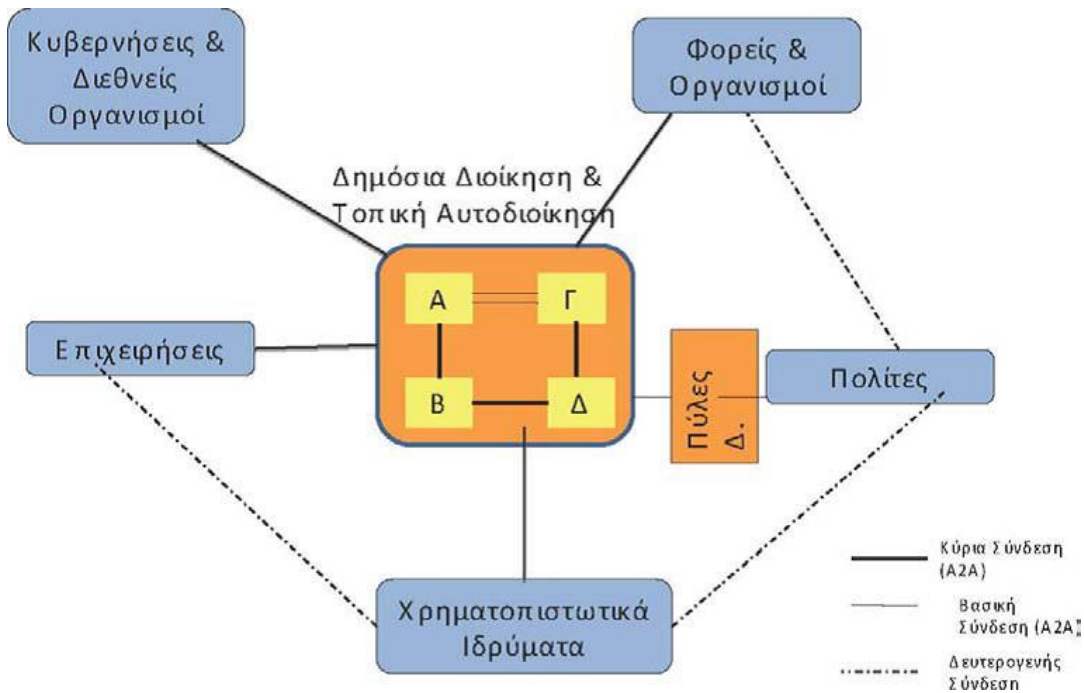
- ❖ ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης (υπουργεία και γενικές γραμματείες),
- ❖ ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης και σε φορείς και οργανισμούς της Περιφερειακής Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ Α’ και Β’ βαθμού),
- ❖ ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης) και
  - a) σε εποπτευόμενους φορείς και οργανισμούς του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα (π.χ. ασφαλιστικά ιδρύματα και ελεγκτικοί φορείς)
  - b) σε ενδιάμεσους φορείς και οργανισμούς (π.χ. τράπεζες και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα)
  - c) σε άλλες κυβερνήσεις και διεθνείς φορείς και οργανισμούς

---

<sup>13</sup> Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας, «Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Η.Σ.», Πηγή: <http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/egif/files/basicFiles>

<sup>14</sup> Κλωνής Δημήτριος, Κοκκινάκος Παναγιώτης, 2008, «Ανάπτυξη Πολυκριτηριακής Μεθοδολογίας Για Την Ιεράρχηση Και Προτεραιοποίηση Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Στην Τοπική Αυτοδιοίκηση», Πηγή: <http://artemisnew.cslab.ece.ntua.gr:8080/jspui/bitstream/123456789/4792/1/DT2009-0002.pdf>

- ❖ μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών – επιχειρηματιών (ιδιωτικός τομέας)

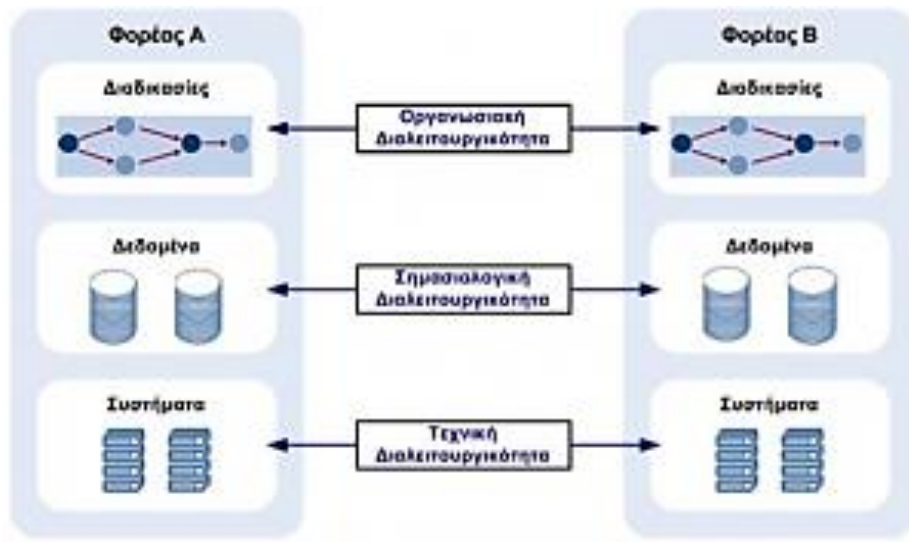


Σχήμα 1.5: Περιπτώσεις Διαλειτουργικότητας

### 1.6.2 Διαστάσεις Διαλειτουργικότητας

Για να είναι εφικτή η διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, θα πρέπει να είναι ξεκάθαρες και οι διαστάσεις που πρέπει να την διέπουν. Πιο συγκεκριμένα, ενώ δεν είναι απαραίτητη σε πρώτο στάδιο η συμβατότητα μεταξύ 2 φορέων σε διαδικασίες, δεδομένα και συστήματα εντούτοις είναι αναγκαίο να είναι ξεκάθαρες σε κάθε φορέα και οι διαδικασίες που τον διέπουν, και τα δεδομένα που κατέχει καθώς και τα συστήματα με τους τρόπους διασύνδεσης που έχει σε λειτουργία. Οι διαστάσεις της διαλειτουργικότητας είναι οι εξής τρεις:

- Οργανωτική Διαλειτουργικότητα (Επίπεδο Διεργασιών)
- Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα (Επίπεδο Ορισμών)
- Τεχνική Διαλειτουργικότητα (Επίπεδο Συστημάτων)



Σχήμα 1.6: Διαστάσεις Διαλειτουργικότητας

➤ **Οργανωτική Διαλειτουργικότητα (Επίπεδο Διεργασιών)**

Αναφέρεται στην ευθυγράμμιση των επιχειρηματικών διεργασιών, στον καθορισμό στόχων, τη διαμόρφωση διαδικασιών και την επίτευξη συνεργασίας των φορέων που επιδιώκουν ανταλλαγή πληροφοριών και ίσως έχουν διαφορετικές εσωτερικές δομές και διαδικασίες. Επιπλέον στοχεύει στην ικανοποίηση των απαιτήσεων της κοινότητας των χρηστών προσφέροντας υπηρεσίες αναγνωρίσιμες, προσβάσιμες και επικεντρωμένες στις ανάγκες του χρήστη. Η Οργανωτική Διαλειτουργικότητα διασφαλίζεται μέσω νομοθετικών ρυθμίσεων και διατάξεων και μέσω γενικών συμφωνιών μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων.

➤ **Σημσιολογική Διαλειτουργικότητα (Επίπεδο Ορισμών)**

Αφορά στον κοινό ορισμό των όρων μεταξύ οργανισμών, μονάδων και συστημάτων διασφαλίζοντας ότι η ακριβής έννοια/σημασία των ανταλλασσόμενων πληροφοριών είναι κατανοητή από οποιαδήποτε εφαρμογή. Περιλαμβάνει τον κοινό ορισμό και την κοινή τυποποίηση των ανταλλασσόμενων πληροφοριών (Ηλεκτρονική Τιμολόγηση, Ηλεκτρονική Δήλωση ΦΠΑ, κλπ). Η επίτευξη διαλειτουργικότητας σε σημσιολογικό επίπεδο επιτρέπει στα συστήματα να συνδυάζουν τις πληροφορίες με εκείνες από άλλες πηγές και να τις επεξεργάζονται αποτελεσματικά. Η Σημσιολογική Διαλειτουργικότητα επιτυγχάνεται ορίζοντας και υιοθετώντας κοινό λεξιλόγιο και ορολογία σε όλα τα συστήματα και

υπηρεσίες. Ο ορισμός και η συντήρηση ενός τέτοιου «λεξικού» γίνεται συνήθως από μια κεντρική υπηρεσία.

### ➤ **Τεχνική Διαλειτουργικότητα (Επίπεδο Συστημάτων)**

Αναφέρεται ως η ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ συστημάτων πληροφορικής και οργανισμών. Το επίπεδο αυτό αφορά σε τεχνικές προδιαγραφές για την αποθήκευση, δόμηση, μεταφορά, παρουσίαση και ασφάλεια δεδομένων και υπηρεσιών. Η Τεχνική Διαλειτουργικότητα αντιπροσωπεύει τη διαλειτουργικότητα των υποδομών και του λογισμικού και περιλαμβάνει:

- ✚ Πρότυπα για τα συστήματα της αρχιτεκτονικής (πώς το Διαλειτουργικό σύστημα είναι σχεδιασμένο)
- ✚ Πρότυπα για τα συστήματα διασύνδεσης (επικοινωνία, υπηρεσίες web, ανακάλυψη υπηρεσίας)
- ✚ Πρότυπα για την αποθήκευση και ανάκτηση πληροφοριών (σχήματα, μοντέλα κ.λπ.)

### **1.6.3 Πλεονεκτήματα και οφέλη**

Η εφαρμογή της διαλειτουργικότητας έχει πολλά οφέλη για τη δημόσια διοίκηση τα οποία είναι κυρίως τα εξής:

- Βελτιώνεται η ταχύτητα εξυπηρέτησης κι' αυτό γιατί η πληροφόρηση παρέχεται ανεξαρτήτως χρόνου και φυσικού χώρου. Οι πολίτες μπορούν να επιλέξουν το δίαυλο επικοινωνίας με τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς παρέχεται η δυνατότητα πρόσβασης σε ηλεκτρονική πληροφορία μέσω του Διαδικτύου (customer centric).
- Βελτιώνεται η διαδικασία διακίνησης των διοικητικών εγγράφων μέσω πληροφοριακών συστημάτων διαμορφώνοντας καλύτερες υπηρεσίες παροχής κυβερνητικών πληροφοριών εξασφαλίζοντας “one-stop services”.
- Οι υπηρεσίες είναι πλήρως αυτοματοποιημένες και διασυνδεδεμένες με αποτέλεσμα να γίνονται πιο αποτελεσματικές και έτσι να επιτυγχάνεται χαμηλότερο κόστος εξυπηρέτησης.

- Βελτιώνεται η εικόνα των φορέων δημόσιας διοίκησης λόγω της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης στην παροχή διοικητικών πληροφοριών και υπηρεσιών.

## 1.7 Θέματα Ασφάλειας

Ασφάλεια ενός συστήματος πληροφοριών σημαίνει την προστασία των πληροφοριών και συστημάτων από τυχαία ή εκ προθέσεως μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, τροποποίηση ή καταστροφή. Η ασφάλεια των πληροφοριών, τόσο αυτών που διακινούνται στον κυβερνοχώρο όσο και αυτών που βρίσκονται στον υπολογιστή, αποτελεί σημαντική πρόκληση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς είναι ένα ζωτικής σημασίας συστατικό για τη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης. Θέματα ασφάλειας μπορεί να αποτελέσουν το μεγαλύτερο εμπόδιο για την ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ειδικότερα, κάθε χρήστης των δημόσιων υπηρεσιών κατά τη διεκπεραίωση των υποθέσεων του ηλεκτρονικά, απαιτεί εμπιστευτικότητα και προστασία των προσωπικών του δεδομένων καθώς και τα στοιχεία που προσκομίζει να τυγχάνουν επεξεργασίας μόνο από τους αρμοδίους. Επομένως, για να θεωρηθεί ασφαλής η παρουσία ενός δημόσιου φορέα στο διαδίκτυο εξαρτάται από το πόσο αξιόπιστος είναι και την εμπιστοσύνη που έχουν οι χρήστες. Έτσι, οι πολιτικές και τα πρότυπα ασφάλειας που ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πολιτών είναι ένα σημαντικό βήμα προς την αντιμετώπιση των ανησυχιών αυτών. Η ασφάλεια και αξιοπιστία των Δημόσιων Ιστοσελίδων είναι απαραίτητη και γι' αυτό πρέπει να διασφαλίζονται οι ακόλουθες παράμετροι:

- ❖ **Ακεραιότητα (integrity):** Η παράμετρος αυτή απαιτεί την ακεραιότητα των στοιχείων κατά την αποστολή τους. Η πληροφορία που δημοσιεύεται, διακινείται, επεξεργάζεται και αποθηκεύεται παραμένει αναλλοίωτη χωρίς περαιτέρω επεξεργασία από κάποιο άλλο μη εξουσιοδοτημένο άτομο. Ο παραλήπτης, δηλαδή, να είναι σίγουρος ότι τα δεδομένα που έχει λάβει είναι ακριβώς τα ίδια με αυτά που έχει στείλει ο αποστολέας.
- ❖ **Εμπιστευτικότητα (confidentiality):** Σύμφωνα με αυτό το στοιχείο, απαιτείται η αποστολή των ηλεκτρονικών δεδομένων να επεξεργαστεί μόνο



από εξουσιοδοτημένα άτομα. Την πληροφορία δηλαδή μπορούν να δουν και να επεξεργαστούν πολύ συγκεκριμένα άτομα.

- ❖ **Αναγνώριση (identification):** Ο προσδιορισμός της ταυτότητας του χρήστη.
- ❖ **Πιστοποίηση (authentication):** Με την πιστοποίηση εξασφαλίζεται ότι αυτός που ο χρήστης λέει ότι είναι ισχύει. Επίσης, η πιστοποίηση επαληθεύει την εγκυρότητα μιας μετάδοσης δεδομένων, ενός μηνύματος και του αποστολέα και επιβεβαιώνει αν κάποιος χρήστης είναι εξουσιοδοτημένος για να λάβει συγκεκριμένες κατηγορίες πληροφοριών.
- ❖ **Εξουσιοδότηση (authorization):** Η εξουσιοδότηση καθορίζει ποιος μπορεί να έχει πρόσβαση και που και διασφαλίζεται ότι ο καθένας έχει πρόσβαση μόνο στην πληροφορία που του επιτρέπεται.
- ❖ **Διαθεσιμότητα (availability):** Με την διαθεσιμότητα εξασφαλίζεται ότι ο χρήστης μπορεί να έχει πρόσβαση στην πληροφορία όποτε το θελήσει. Έγκαιρη και αξιόπιστη πρόσβαση στα δεδομένα και τις υπηρεσίες για τους εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- ❖ **Μη άρνηση συμμετοχής (non-repudiation):** Είναι ένα από τα πλέον βασικά χαρακτηριστικά που αναδεικνύει την ασφάλεια των συναλλαγών. Συγκεκριμένα, αυτό το στοιχείο απαιτεί κανέναν χρήστη να μην μπορεί να αρνηθεί να συμμετέχει σε ότι αφορά τις διαδικασίες που σχετίζονται με μια πληροφορία.

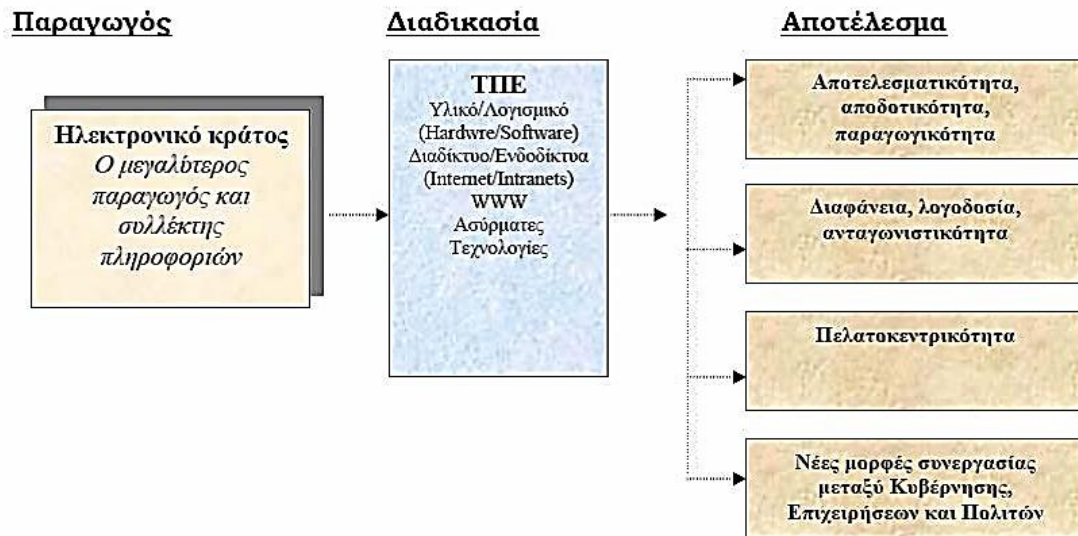
Η εξασφάλιση της ασφάλειας των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων δεν είναι απλή υπόθεση. Περιλαμβάνει πολύπλοκες οδηγίες και κανονισμούς που πρέπει να τηρηθούν τόσο από τον ιδιοκτήτη όσο και από τον πάροχο του δικτυακού τόπου και αφορούν το πώς είναι οργανωμένος, ποιες υπηρεσίες προσφέρει, ποιες διαδικασίες ακολουθεί και το νομικό πλαίσιο για την προστασία της ιδιωτικότητας. Επομένως, το κράτος για να δώσει ώθηση στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να θέσει εκείνα τα θεμέλια που θα εκμηδενίζουν την ανασφάλεια των εμπλεκόμενων μερών κατά τις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές. Μια τέτοια προσπάθεια γίνεται με την καθιέρωση ψηφιακών υπογραφών αλλά και με την θέσπιση ενός επαρκούς για την προστασία των συναλλαγών και προσωπικών δεδομένων νομοθετικού περιβάλλοντος.

## 1.8 Πλεονεκτήματα και Οφέλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η υιοθέτηση και χρήση της στρατηγικής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να προσφέρει σημαντικά οφέλη για την κυβέρνηση όσον αφορά την παράδοση πιο αποτελεσματικών και αποδοτικών πληροφοριών και υπηρεσιών σε όλους τους τομείς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Δίνεται η δυνατότητα στους δημόσιους οργανισμούς να ευθυγραμμίσουν τις προσπάθειές τους, όπως απαιτείται για τη βελτίωση των υπηρεσιών και τη μείωση του λειτουργικού κόστους. Αυτό επιτυγχάνεται με τον εξορθολογισμό και την αναδιοργάνωση των διαδικασιών λειτουργίας. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλει στη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης και στον μετασχηματισμό της σε ψηφιακή δημόσια διοίκηση, η οποία χρησιμοποιεί τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την επιτέλεση των διοικητικών λειτουργιών της. Ταυτόχρονα, προωθεί την ενίσχυση της Δημοκρατίας και διευρύνει τον έλεγχο των φορέων διακυβέρνησης, παρέχοντας μεγαλύτερη διαφάνεια στις συναλλαγές. Ωστόσο, από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν ωφελείται μόνο ο δημόσιος τομέας αλλά και οι πολίτες και οι επιχειρήσεις γιατί εξαλείφεται η αναμονή στις δημόσιες υπηρεσίες καθώς έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στις διαθέσιμες πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες την ημέρα και 7 ημέρες την εβδομάδα χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία τους για την εξυπηρέτησή τους.

Ορισμένα από τα πλεονεκτήματα εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι τα εξής:

- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Μείωση του κόστους των δημόσιων υπηρεσιών
- Αυτοματοποίηση διαδικασιών
- Βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των δημόσιων υπηρεσιών
- Διαφάνεια δημόσιου τομέα
- Ικανοποίηση των χρηστών



Σχήμα 1.7<sup>15</sup>: Βασικά πλεονεκτήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

➤ **Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.** Όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει σημαντικά οφέλη στην καθημερινή ζωή των πολιτών. Η υιοθέτηση στρατηγικών με κέντρο τον πολίτη είναι το βασικό στοιχείο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες χτίζονται με βάση την κατανόηση των απαιτήσεων του χρήστη. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση να γίνεται πιο εύκολη η πρόσβαση στις δημόσιες πληροφορίες καθώς και να διευκολύνονται σημαντικά οι συναλλαγές του πολίτη εξαιτίας της μείωσης του χρόνου αναμονής. Εξάλλου, με την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν άμεσα με κυβερνητικούς ιθύνοντες. Δίνεται η ευκαιρία στους πολίτες μέσα από τις ηλεκτρονικές σελίδες συζητήσεων και την ηλεκτρονική ψήφο, να θέτουν ερωτήματα στους κυβερνώντες και να εκφράζουν την άποψή τους για τις πολιτικές που εφαρμόζονται.

Από την άλλη μεριά οι επιχειρήσεις εξαιτίας της βελτίωσης των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών γίνονται περισσότερο ανταγωνιστικές και παραγωγικές. Αυτό επιτυγχάνεται επειδή το κόστος των υπηρεσιών του

<sup>15</sup> Ροδοσθένους Χρίστος, 2005, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Υπάρχουσα Κατάσταση και Μελλοντικές Προοπτικές»

μειώνονται. Για παράδειγμα, η δυνατότητα να διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά οι τελωνειακές διατυπώσεις, ο ΦΠΑ και οι φορολογικές δηλώσεις έχει ως αποτέλεσμα να επιταχύνονται οι διαδικασίες και να βελτιώνεται η ποιότητα της διεκπεραίωσης.

Ενώ σχετικά με τη βελτίωση των υπηρεσιών μεταξύ των δημόσιων οργανισμών η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει την ανταλλαγή δεδομένων άμεσα, γρήγορα και με ασφάλεια. Κάθε τμήμα της δημόσιας διοίκησης σε οποιαδήποτε γεωγραφική περιοχή και αν βρίσκεται έχει άμεση πρόσβαση σε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες.

- **Μείωση του κόστους των δημόσιων υπηρεσιών.** Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση του κόστους και από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης αλλά και από την πλευρά των πολιτών και των επιχειρήσεων. Πιο συγκεκριμένα, με την αυτοματοποίηση των διαδικασιών ελαχιστοποιούνται τα λάθη των εργαζομένων των δημόσιων οργανισμών και μειώνεται το κόστος των δαπανών. Μειώνονται επίσης και τα διοικητικά έξοδα, όπως είναι τα έξοδα της συνεργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των διαφορετικών οργανισμών της δημόσιας διοίκησης.
- **Αυτοματοποίηση διαδικασιών.** Για την εφαρμογή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτείται από τη Δημόσια Διοίκηση να διακινεί, να διαχειρίζεται και να αρχειοθετεί όλα τα έγγραφα ηλεκτρονικά και γενικώς να εγκατασταθεί ένα περιβάλλον ηλεκτρονικό, τόσο μεταξύ των διάφορων Υπουργείων και υπηρεσιών του όσο και μεταξύ των Υπουργείων και των οργανισμών που εποπτεύουν, των υπηρεσιών του δήμου και της περιφέρειας και των ανεξάρτητων αρχών. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την αυτοματοποίηση των διαδικασιών που σχετίζονται με το έγγραφο.
- **Βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των δημόσιων υπηρεσιών.** Με τη χρήση των νέων τεχνολογιών ΤΠΕ απλοποιούνται σημαντικά οι πολύπλοκες δημόσιες διαδικασίες με αποτέλεσμα την αύξηση της αποτελεσματικότητας. Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιφέρουν εξοικονόμηση στη συλλογή και μετάδοση δεδομένων, στην προβολή των πληροφοριών και στην επικοινωνία με τους πολίτες. Επίσης, η άντληση και επεξεργασία πληροφοριών και δεδομένων από φορείς δημόσιας διοίκησης μέσα από τη χρήση κοινών πηγών γίνεται σε μικρότερο χρονικό διάστημα λόγω του ότι τα πληροφοριακά συστήματα διαλειτουργούν και δίνεται έτσι η

δυνατότητα να αναζητηθούν τα δεδομένα αυτεπάγγελτα χωρίς να παρέμβει ο ανθρώπινος παράγοντας. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα τα ενδιάμεσα στάδια και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά να μειωθούν ή ακόμα και να εξαλειφθούν και να αυξηθεί η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα του δημόσιου λειτουργού, η οποία προκύπτει από την εξοικονόμηση χρόνου.

➤ **Διαφάνεια δημόσιου τομέα.** Λόγω του ότι με την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυτοματοποιήθηκαν κάποιες από τις διαδικασίες των δημόσιων οργανισμών και δεν είναι απαραίτητη η παρουσία και επέμβαση κανενός ανθρώπινου παράγοντα, διασφαλίζεται σε μεγάλο βαθμό η διαφάνεια και η μείωση της διαφθοράς στο δημόσιο τομέα. Για παράδειγμα, με την αυτοματοποίηση της διαδικασίας των προμηθειών των δημόσιων υπηρεσιών, εκτός από την εξοικονόμηση χρημάτων, βελτιώνεται και επιτυγχάνεται διαφάνεια στη διαδικασία με την οποία πραγματοποιείται η προμήθεια. Επίσης, οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν τη δυνατότητα στους πολίτες να γνωρίζουν τα μελλοντικά σχέδια της κυβέρνησης και τις πολιτικές που πρόκειται να εφαρμοστούν.

➤ **Ικανοποίηση των χρηστών.** Ένα από τα πλεονεκτήματα της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση είναι και η ικανοποίηση των άμεσα ενδιαφερόμενων. Η ταχύτητα, η αξιοπιστία και η διαφάνεια με την οποία γίνονται όλες οι διαδικασίες και διεκπεραιώνονται οι υποθέσεις των πολιτών είναι στοιχεία που επιθυμούν όλοι οι εμπλεκόμενοι (πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιοι φορείς). Επιπροσθέτως, το γεγονός ότι οι πολίτες μπορούν να έχουν καθολική πρόσβαση στις πληροφορίες των δημόσιων οργανισμών χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική τους παρουσία ή η τήρηση του ωραρίου λειτουργίας των υπηρεσιών, αλλά αντίθετα οι υπηρεσίες αυτές προσφέρονται 24 ώρες την ημέρα ανεξάρτητα από τον χώρο και τον τόπο στον οποίο βρίσκονται, συμβάλλει στην ικανοποίηση των πολιτών. Η δημόσια διοίκηση γίνεται πλέον πελατοκεντρική και αυτό το αντιλαμβάνονται οι πολίτες. Τα χαρακτηριστικά αυτά αναζητούν και οι επιχειρήσεις για την ταχύτερη ανάπτυξή τους και μείωση των διοικητικών τους εξόδων.

## **1.9 Μειονεκτήματα και Δυσκολίες Εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Υπάρχουν πολλοί ανασταλτικοί παράγοντες που μπορούν να καθυστερήσουν την πρόοδο για την εφαρμογή σε πλήρη κλίμακα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ποικιλία και η πολυπλοκότητα των λειτουργιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ολόκληρο τον κόσμο εγκαθιστά την ύπαρξη ενός ευρέος φάσματος προκλήσεων και εμποδίων για την εφαρμογή και τη διαχείριση των υπηρεσιών της. Παραδείγματος χάριν κάποιοι από αυτούς τους ανασταλτικούς παράγοντες μπορεί να είναι οικονομικοί, οι ανισότητες σε δεξιότητες, τα ακατάλληλα συστήματα, η έλλειψη επιμόρφωσης στη χρήση των ΤΠΕ συστημάτων, ο φόβος για την τεχνολογία και το άγνωστο, η νοοτροπία, η έλλειψη υποδομών και πρόσβαση στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και κατ' επέκταση στο διαδίκτυο. Η έλλειψη συντονισμού και συνεργασίας, η ροή πληροφοριών, η ευελιξία, η οργάνωση, η εκπαίδευση, η νομοθεσία, η ασφάλεια, η εμπιστοσύνη, η τεχνολογία, οι υποδομές & η ασυμβατότητα μεταξύ των διαφορετικών συστημάτων.

Παρακάτω παρουσιάζονται εν συντομία οι πιο σημαντικές και κοινές προκλήσεις και τα εμπόδια που βασίζονται σε μια ανασκόπηση της εκτεταμένης βιβλιογραφίας.

### **1. Τεχνολογία και Υποδομές ΤΠΕ**

Η εφαρμογή των λειτουργιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αντιμετωπίζει κάποιες τεχνολογικές δυσκολίες, όπως είναι η έλλειψη κοινών προτύπων και η συμβατή υποδομή ΤΠΕ μεταξύ των υπηρεσιών και οργανισμών. Η έλλειψη ή αδυναμία των υποδομών ΤΠΕ αναγνωρίζεται ως μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η διαδικτύωση είναι απαραίτητη για να επιτραπεί η κατάλληλη κατανομή των πληροφοριών και να ανοίξουν νέοι δίαυλοι επικοινωνίας για την παροχή νέων υπηρεσιών. Για τη μετάβαση στην ηλεκτρονική κυβέρνηση, είναι απαραίτητη μια καινούρια αρχιτεκτονική που παρέχει ένα ενιαίο κατευθυντήριο σύνολο αρχών, κανόνων και προτύπων. Η εφαρμογή του συνολικού πλαισίου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτεί μια ισχυρή τεχνολογική υποδομή. Επομένως, για την παροχή υπηρεσιών

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η κυβέρνηση πρέπει να αναπτύξει μια αποτελεσματική υποδομή τηλεπικοινωνιών.

## **2. Ψηφιακό Χάσμα**

Για την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την εφαρμογή των υπηρεσιών της σε πλήρη κλίμακα, πρέπει να αντιμετωπιστούν δύσκολα ζητήματα και πολλές προκλήσεις. Σημαντική πρόκληση αποτελεί η αντιμετώπιση κοινωνικο-οικονομικών ανισοτήτων πρόσβασης στις τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας προκειμένου να αποφευχθεί η δημιουργία ψηφιακού χάσματος. Το γεγονός ότι πολλές αναπτυσσόμενες χώρες υποφέρουν από το ψηφιακό χάσμα, δηλαδή την έλλειψη ευκαιριών μεταξύ εκείνων που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο και εκείνων που δεν έχουν και λόγω της έλλειψης πρόσβασης σε κατάλληλες υποδομές ΤΠΕ, εμποδίζει την αποτελεσματική ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επομένως, για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι απαραίτητο να έχουν όλοι πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου. Για να γίνει αυτό πρέπει οι πολίτες να εκπαιδευτούν και να καταρτιστούν καταλλήλως ώστε να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις στον τομέα της πληροφορικής και να μπορέσουν να εκμεταλλευτούν στο έπακρο της υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ευχερέστερη πρόσβαση στις υπηρεσίες προϋποθέτει επίσης ενίσχυση της πολυπλατυφορμικής προσέγγισης (πρόσβαση στις υπηρεσίες από διάφορες πλατφόρμες: προσωπικοί υπολογιστές, ψηφιακή τηλεόραση, κινητά τερματικά, δημόσια σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο κ.λπ.)

## **3. Εμπιστοσύνη των χρηστών**

Η ανησυχία των πολιτών για την προστασία της ιδιωτικής τους ζωής, των προσωπικών τους δεδομένων και της ασφάλειας είναι κρίσιμα εμπόδια στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο φόβος για ενδεχόμενες ηλεκτρονικές απάτες και άλλων παράνομων και καταχρηστικών πράξεων είναι επίσης συχνός και υπονομεύει την εμπιστοσύνη στις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Υπάρχει ακόμα η ανησυχία εκ μέρους των πολιτών ότι το ίδιο το κράτος εκμεταλλεύεται τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να τους παρακολουθεί και να εισβάλλει στην ιδιωτικότητά τους. Επομένως, η δημόσια διοίκηση έχει την υποχρέωση να διασφαλίσει τα δικαιώματα των πολιτών όσον

αφορά την προστασία της ιδιωτικής τους ζωής, γι' αυτό θα πρέπει να συλλέγει και να επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο για νόμιμους σκοπούς. Επιπλέον, οι ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να παρέχονται μόνο αν η πρόσβαση σ' αυτές γίνεται με πλήρη ασφάλεια. Επομένως, πρέπει να εξασφαλιστεί στο μέγιστο δυνατό η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών και η προστασία των προσωπικών δεδομένων. Για την επίτευξη του στόχου αυτού είναι απαραίτητη η προώθηση των τεχνολογιών που ενισχύουν την προστασία της ιδιωτικότητας μέσα από την εφαρμογή αρμόδιων ευρωπαϊκών προγραμμάτων. Γενικότερα, η προστασία των δικτύων και των διακινούμενων πληροφοριών, η πάταξη του ηλεκτρονικού εγκλήματος και η ασφάλεια του διαδικτύου είναι απαραίτητα στοιχεία για την πορεία της κοινωνίας της πληροφορίας σε βάθος χρόνου.

#### **4. Ασφάλεια**

Στην πραγματικότητα, η ασφάλεια είναι μια από τις πιο σημαντικές προκλήσεις και ένα από τα μεγαλύτερα εμπόδια για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με τον όρο ασφάλεια εννοούμε την προστασία όλων των πληροφοριών και των συστημάτων έναντι σε οποιασδήποτε μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, επεξεργασία ή καταστροφή. Τα θέματα ασφαλείας αποτελούν ζωτικό στοιχείο στη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης και μπορεί να παρουσιάσουν το μεγαλύτερο εμπόδιο για την ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Έτσι, οι πολιτικές και τα πρότυπα ασφαλείας που ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πολιτών είναι ένα σημαντικό βήμα προς την αντιμετώπιση των ανησυχιών αυτών. Η ασφάλεια μπορεί να κατηγοριοποιηθεί σύμφωνα με δύο στοιχεία: την ασφάλεια των δικτύων και την ασφάλεια των εγγράφων. Θα πρέπει να περιλαμβάνει τη συντήρηση και την προστασία των ηλεκτρονικών υποδομών, με τη χρήση firewalls και τον περιορισμό και έλεγχο αυτών που έχουν πρόσβαση στα δεδομένα. Επιπλέον, η χρήση της τεχνολογίας για ασφάλεια, συμπεριλαμβανομένων των ψηφιακών υπογραφών και της κρυπτογράφησης, για την προστασία της ταυτότητας του χρήστη, των κωδικών πρόσβασης, των πιστωτικών καρτών, των αριθμών τραπεζικών λογαριασμών, και άλλων τέτοιων δεδομένων που μεταδίδονται μέσω του διαδικτύου και αποθηκεύονται με ηλεκτρονικά μέσα, μπορούν να βοηθήσουν στην εκπλήρωση των στόχων της ασφαλείας σε εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Εκτός από τα παραπάνω η ασφάλεια προϋποθέτει τη συνεχή εγρήγορση και προστασία από



τον αυξανόμενο κίνδυνο μόλυνσης των ιών. Επίσης, οι πολίτες πρέπει να εκπαιδευτούν σχετικά με τη σημασία των μέτρων ασφαλείας, όπως είναι η χρήση μυστικών κωδικών πρόσβασης, για να εξασφαλίσουν τη δική τους προστασία.

## **5. Νομοθεσία**

Η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι περισσότερο οργανωτικό παρά τεχνικό ζήτημα. Η εφαρμογή των αρχών και των λειτουργιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτεί τη δημιουργία νέων κανόνων, πολιτικών, νόμων και κυβερνητικών αλλαγών για την αντιμετώπιση των ηλεκτρονικών δραστηριοτήτων όπως είναι η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση, οι ηλεκτρονικές υπογραφές, η διαβίβαση των πληροφοριών, η προστασία των δεδομένων, το ηλεκτρονικό έγκλημα, και τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ενασχόληση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σημαίνει την υπογραφή μιας σύμβασης ή μια ψηφιακής συμφωνίας, η οποία πρέπει να αναγνωρίζεται επίσημα με νόμο, ο οποίος θα πρέπει να προστατεύει και να διασφαλίζει τέτοιου είδους δραστηριότητες ή διαδικασίες. Για να διασφαλιστεί, μεταξύ άλλων, η προστασία της ιδιωτικής ζωής, η ασφάλεια και η αναγνώριση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και υπογραφών είναι απαραίτητο το κράτος να προβεί σε νομικές μεταρρυθμίσεις. Μ' αυτόν τον τρόπο δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για την ομαλή λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

## **6. Έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού**

Μια άλλη σημαντική πρόκληση για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να είναι η έλλειψη δεξιοτήτων ΤΠΕ. Αυτό είναι ένα ιδιαίτερο πρόβλημα για τις αναπτυσσόμενες χώρες, όπου η συνεχής έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού και η ανεπαρκής εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί πρόβλημα για πολλά χρόνια. Για την επιτυχή εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι απαραίτητο το προσωπικό να έχει τις κατάλληλες δεξιότητες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί τεχνικές δεξιότητες για την υλοποίηση, τη συντήρηση, το σχεδιασμό και την εγκατάσταση των υποδομών ΤΠΕ, καθώς και δεξιότητες για τη χρήση διαχείριση των ηλεκτρονικών διαδικασιών. Επομένως, για την αντιμετώπιση αυτού του προβλήματος απαραίτητη προϋπόθεση είναι η κατάρτιση του προσωπικού της δημόσιας διοίκησης.

## 1.10 Συμπέρασμα

Στο κεφάλαιο αυτό δόθηκε μια γενική εικόνα για το τι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στην αρχή αναπτύχθηκε η έννοια της της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και έγινε αναφορά στους διάφορους ορισμούς που επικρατούν. Στη συνέχεια, αναλύθηκαν οι βασικές αρχές που πρέπει να τηρούνται και τα στάδια για την εισαγωγή της στη δημόσια διοίκηση. Μετά, αναφέρθηκαν οι τομείς που έχει εφαρμογή και τα θέματα ασφάλειας που πρέπει να τηρούνται. Τέλος, αναπτύχθηκαν τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και οι δυσκολίες που πρέπει να αντιμετωπιστούν κατά την εφαρμογή της. Στο επόμενο κεφάλαιο θα αναπτυχθεί η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ



#### 2.1 Εισαγωγή

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, τα τελευταία 15 χρόνια, οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας έχουν αναδείξει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε δημοφιλές και αποδοτικό μέσο εκσυγχρονισμού της οικονομίας και των σχέσεων των κυβερνήσεων με πολίτες, επιχειρήσεις, και άλλες κυβερνήσεις. Στην προσπάθειά της λοιπόν, να εφαρμόσει την πρωτοβουλία οργάνωσης ενός κοινού μοντέλου διακυβέρνησης, τα κράτη μέλη της έχουν ξεκινήσει τις απαραίτητες ενέργειες για την μεταγωγή των κυβερνητικών δράσεων στο διαδίκτυο, στοχεύοντας προς την πλήρη παροχή των δημόσιων υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, αλλά και τη διεύρυνση της διαφάνειας και του ελέγχου του κυβερνητικού τους έργου από τους διαδικτυωμένους πολίτες, αξιοποιώντας τις δυνατότητες του διαδικτύου και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ιδιαίτερα μεγάλη βαρύτητα δόθηκε στην πορεία που θα έπρεπε να ακολουθηθεί, ώστε να οδηγήσει στην πλήρη υλοποίηση του στόχου αυτού. Η πορεία αυτή ξεκινάει από την απλή παροχή γενικών πληροφοριών στους πολίτες σχετικά με θέματα της δημόσιας διοίκησης, συνεχίζει με την δυνατότητα ενεργούς διάδρασης του πολίτη με την διοίκηση, επεκτείνεται στην δυνατότητα ηλεκτρονικών οικονομικών συναλλαγών και καταλήγει στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας.

Η αποτελεσματικότητα και ευχρηστία των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν βασικά στοιχεία για τον επιτυχή εκσυγχρονισμό της δημόσιας διακυβέρνησης και των ευρωπαϊκών πολιτικών που στηρίζονται στις νέες τεχνολογίες. Πιο συγκεκριμένα με την αυξανόμενη κινητικότητα των πολιτών στα πλαίσια της ευρωπαϊκής ένωσης οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να είναι συνεχώς διαθέσιμες ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου. Τέτοιες υπηρεσίες είναι για παράδειγμα η υγεία, η δημόσια ασφάλεια, η πρόνοια, η ασφάλιση, οι συντάξεις, η εκπαίδευση, η ηλεκτρονική φορολόγηση κλπ.

Λόγω της ετερογένειας στους ρυθμούς ανάπτυξης των κρατών μελών της Ένωσης, είναι επιβεβλημένη η υιοθέτηση πολιτικών, οι οποίες θα προωθούν την ουσιαστική σύγκλιση και την ισόρροπη ανάπτυξη των ευρωπαϊκών χωρών. Η συνοχή μέσα στα πλαίσια της κοινότητας είναι απαραίτητη προϋπόθεση, προκειμένου να μπορέσει να οδηγηθεί στο δρόμο της προόδου, της ανάπτυξης, και της επιτυχίας. Γι' αυτό η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υποστηρίζει ενεργά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, θέτοντας τον Αντιπρόεδρο για τις Διοικητικές Υποθέσεις υπεύθυνο για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Επιτροπή μέσω μιας μεγάλης κλίμακας από δραστηριότητες που υλοποιούν την στρατηγική της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η Κοινωνία της Πληροφορίας και η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής υλοποιούν αυτήν τη στρατηγική εφαρμόζοντας διάφορα προγράμματα και συναφής δραστηριότητες. Δύο από τα πιο γνωστά τέτοια προγράμματα είναι το IDABC, και ο διάδοχός του, ISA.

Το IDABC είναι ένα πρόγραμμα για τη διαλειτουργική παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες, το οποίο εκμεταλλεύεται τις δυνατότητες που προσφέρουν οι Τεχνολογίες της Πληροφορικής και της Επικοινωνίας για:

- να ενθαρρύνει και να υποστηρίξει την παροχή διασυνοριακών υπηρεσιών του δημόσιου τομέα για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην Ευρώπη,
- να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα και η συνεργασία μεταξύ των ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων και,
- να συμβάλει στο να καταστεί η Ευρώπη ένας ελκυστικός τόπος για να ζει κανείς, να εργάζεται και να επενδύει.



Η στρατηγική της Λισαβώνας απαιτούσε δράση σε διάφορα μέτωπα<sup>16</sup>: την εσωτερική αγορά, την κοινωνία των πληροφοριών, την έρευνα, την εκπαίδευση, τις διαρθρωτικές οικονομικές μεταρρυθμίσεις, το σταθερό συνάλλαγμα, καθώς και ένα μακροοικονομικό μείγμα πολιτικής που να ευνοεί την ανάπτυξη και τα βιώσιμα δημόσια οικονομικά. Οι περισσότεροι από αυτούς τους τομείς βρίσκονται σε αλληλεξάρτηση: τα βιώσιμα δημόσια οικονομικά βοηθούν την ανάπτυξη και κατά συνέπεια τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης, ενώ μικρότερη ανεργία σημαίνει χαμηλότερες δαπάνες κοινωνικής ασφάλισης, πράγμα που με τη σειρά του βελτιώνει τα δημόσια οικονομικά.

Η δράση αυτή σκόπευε στο να δημιουργηθεί ένας ενιαίος ευρωπαϊκός χώρος ο οποίος θα ενισχύει την ανεμπόδιστη άσκηση της οικονομικής δραστηριότητας και θα ενθαρρύνει την επιχειρηματικότητα, τις καινοτόμες ιδέες και την έρευνα, στοιχεία απαραίτητα για την εξέλιξη σε βάθος χρόνου. Επιπλέον, στόχος ήταν να ενισχυθεί η αλληλενέργεια μεταξύ των κρατών σε αυτούς τους τομείς, προκειμένου να επιτευχθεί, κατά το μέτρο του δυνατού, η ισόρροπη η ανάπτυξη των κρατών. Ιδιαίτερα σημαντικό επίσης ήταν, να διασφαλιστεί η συνοχή όλων των κρατών της Ευρώπης μέσα από μια προσπάθεια να εξαφανιστεί ο κοινωνικός αποκλεισμός και να ενισχυθεί η απασχόληση. Οι περισσότεροι στόχοι της Στρατηγικής της Λισαβώνας είναι μακροπρόθεσμοι και γι' αυτό έχει μεγάλη σημασία όχι μόνο η ανάπτυξη αλλά και η βιωσιμότητάς της. Πρέπει να τονιστεί, ότι είναι αναγκαίο τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης να υιοθετήσουν υγιείς μακροοικονομικές πολιτικές, ώστε να μπορέσουν να επιδιώξουν και μακροπρόθεσμους αναπτυξιακούς στόχους με αυξημένες πιθανότητες επιτυχίας.

Στη στρατηγική της Λισαβώνας διατυπώθηκαν δέκα βασικές κατευθύνσεις, οι οποίες θεωρούνται καθοριστικοί παράγοντες της ανταγωνιστικότητας. Ορισμένες από αυτές κινούνται προς την ανάπτυξη κατάλληλων συνθηκών για εγχειρήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και είναι οι εξής:

- 1) Πρώτος στόχος είναι η στροφή προς μια ψηφιακή οικονομία βασιζόμενη στη γνώση και χαρακτηριζόμενη από νέα αγαθά και υπηρεσίες η οποία θα

---

<sup>16</sup> Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, «Η στρατηγική της Λισαβώνας: μια πιο ανταγωνιστική Ευρώπη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας», Πηγή: <http://www.europarl.europa.eu/highlights/el/1001.html>

αποτελέσει ισχυρή κινητήρια δύναμη για την οικονομική αύξηση, την ανταγωνιστικότητα και τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης και θα είναι ικανή να βελτιώσει την ποιότητα ζωής των πολιτών και το περιβάλλον.

- 2) Να δημιουργηθεί ένας ενιαίος ευρωπαϊκός χώρος γνώσεων ο οποίος θα παρέχει σε όλους τους πολίτες και στις επιχειρήσεις πρόσβαση σε φθηνή, παγκόσμιας κλάσης υποδομή επικοινωνιών και σε ευρύ φάσμα υπηρεσιών. Κάθε πολίτης, χωρίς κανένα περιορισμό πρέπει να διαθέτει τις δεξιότητες που απαιτούνται για τη ζωή και την εργασία προκειμένου να μπορεί να εκμεταλλευτεί αυτήν τη νέα κοινωνία της πληροφορίας. Διάφοροι τρόποι πρόσβασης θα πρέπει να προλαμβάνουν τον αποκλεισμό από την πληροφορία και πρέπει να ενισχυθεί η καταπολέμηση του αναλφαβητισμού. Επίσης, πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στα άτομα με ειδικές ανάγκες. Το ηλεκτρονικό εμπόριο και το διαδίκτυο θα χρησιμοποιούνται ευρέως και θα συμβάλουν στη διεύρυνση των δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων ενώ, οι τεχνολογίες της πληροφορίας μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ανανέωση της αστικής και περιφερειακής ανάπτυξης και την προώθηση φιλοπεριβαλλοντικών τεχνολογιών.

Προκειμένου να προωθηθεί αυτός ο στόχος είναι απαραίτητο να γίνουν ρυθμίσεις νομοθετικές στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, να μειωθεί το κόστος διαδικτύου, να εισαχθεί το διαδίκτυο στο σχολείο και να καταρτιστούν καταλλήλως οι εκπαιδευτικοί καθώς και να μπορούν οι πολίτες να έχουν πρόσβαση στους δημόσιους φορείς ηλεκτρονικά. Τέλος, οι δημόσιες διοικήσεις πρέπει να καταβάλουν ουσιαστικές προσπάθειες σε όλα τα επίπεδα ώστε να αξιοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες προκειμένου να είναι όσο το δυνατόν πιο εύκολη η πρόσβαση στις πληροφορίες.

- 3) Να δοθεί έμφαση στα ευρωπαϊκά συστήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης ώστε να προσαρμοστούν τόσο στις απαιτήσεις της κοινωνίας της γνώσης όσο και στην ανάγκη για καλύτερο επίπεδο και ποιότητα απασχόλησης. Τα συστήματα αυτά πρέπει να προσφέρουν ευκαιρίες μάθησης και κατάρτισης προσαρμοσμένες σε συγκεκριμένες ομάδες στις διάφορες φάσεις της ζωής τους: νέοι, άνεργοι ενήλικες και απασχολούμενοι των οποίων τα επαγγελματικά προσόντα και οι δεξιότητες απαξιώνονται με την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών. Ως απαραίτητες ενέργειες κρίνονται:

- η ουσιαστική ετήσια αύξηση των κατά κεφαλήν επενδύσεων σε ανθρώπινο δυναμικό, η μείωση -στο 50% μέχρι το 2010- του ποσοστού των πολιτών ηλικίας 18 έως 24 ετών, οι οποίοι έχουν ολοκληρώσει μόνον τον κατώτερο κύκλο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και δεν συνεχίζουν την εκπαίδευση και κατάρτισή τους,
- όλα τα σχολεία και τα κέντρα κατάρτισης θα πρέπει να είναι συνδεδεμένα στο διαδίκτυο και να μετατραπούν σε πολύπλευρα τοπικά κέντρα μάθησης, προσιτά σε όλους, με τη χρήση των καταλληλότερων μεθόδων για την κάλυψη ευρέος φάσματος ομάδων-στόχων. Προτείνεται λοιπόν, να αναθεωρηθούν οι στόχοι των εκπαιδευτικών συστημάτων των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης λαμβάνοντας ταυτόχρονα υπόψη τις πολιτικές της Ευρώπης και τις ιδιαιτερότητες των κρατών – μελών.
- ένα ευρωπαϊκό πλαίσιο το οποίο να καθορίζει τις νέες βασικές δεξιότητες που πρέπει να παρέχει η διά βίου μάθηση: δεξιότητες πληροφορικής, ξένες γλώσσες, τεχνολογική αντίληψη, επιχειρηματικό πνεύμα και κοινωνικές δεξιότητες. Επιπλέον, πρέπει να θεσπιστεί ευρωπαϊκό δίπλωμα βασικών δεξιοτήτων πληροφορικής, με αποκεντρωμένες διαδικασίες πιστοποίησης, ώστε να προαχθούν οι βασικές γνώσεις ψηφιακής τεχνολογίας σε ολόκληρη την Ένωση,
- Να εκσυγχρονιστούν τα συστήματα κοινωνικής πολιτικής έτσι ώστε να υπηρεσίες υγείας, η ισότητα των φύλων και η εξαφάνιση του κοινωνικού αποκλεισμού. Για να ενισχυθεί αυτή η κατεύθυνση πρέπει τα κράτη – μέλη να συνεργαστούν και να βοηθηθούν από την Κοινότητα.
- Να ενισχυθεί η κοινωνική συνοχή και η καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού μέσα από μια προσπάθεια να μειωθεί η φτώχεια και η ανεργία, να αναβαθμιστούν οι δεξιότητες, οι γνώσεις και ευκαιρίες στην αγορά εργασίας να είναι προσβάσιμες σε όλους. Στον τομέα αυτό είναι επίσης απαραίτητο να συνεργαστούν τα κράτη – μέλη και να υιοθετήσουν πολιτικές που να αφορούν συγκεκριμένα άτομα της κοινωνίας, όπως είναι για παράδειγμα οι μειονότητες, οι ανάπηροι, τα άτομα μεγάλης ηλικίας και τα παιδιά.

Στην ουσία, η Στρατηγική της Λισσαβόνας αποτέλεσε το πλαίσιο ανάπτυξης πρωτοβουλιών και προγραμμάτων για την εισαγωγή των πολιτών της Ευρώπης



στην ψηφιακή εποχή και για την ανάπτυξη των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με την Στρατηγική της Λισσαβόνας επιβάλλεται να συντονιστούν όχι μόνο οι δράσεις μεταξύ της Ευρώπης και των κρατών – μελών αλλά και μεταξύ των οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών κατευθύνσεων.

Ο στρατηγικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να είναι η επίτευξη των στόχων της Λισσαβόνας, η μείωση των εμποδίων στις διεθνείς αγορές και υπηρεσίες, η διαθεσιμότητα ανά την Ευρώπη, η αποτελεσματική εφαρμογή εθνικών πολιτικών και η περιφερειακή και τοπική ανάπτυξη.

### 2.3 Προγράμματα δράσης e-Europe



Με σκοπό τη μετάβαση στην ψηφιακή οικονομία της γνώσης, η οποία αποτελεί ισχυρό παράγοντα οικονομικής ανάπτυξης, ανταγωνιστικότητας και απασχόλησης και συντελεί στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και του περιβάλλοντος, δρομολογήθηκαν τα τελευταία χρόνια πρωτοβουλίες στην Ευρώπη, οι οποίες αποσκοπούσαν στην πλήρη εκμετάλλευση των εξελίξεων που συνδέονται με την κοινωνία των πληροφοριών. Για τη δημιουργία αυτής της «κοινωνίας της πληροφορίας για όλους» η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δρομολόγησε τον Νοέμβριο του 1999 την πρωτοβουλία e Europe, που στοχεύει στην όσο το δυνατόν μεγαλύτερη εξάπλωση των ΤΠΕ και στο να εξασφαλίσει ότι όλοι οι Ευρωπαίοι πολίτες θα αποκομίσουν από αυτές το μεγαλύτερο δυνατό όφελος. Συγκεκριμένα, πρόκειται για δραστηριότητες υπηρεσίες και προϊόντα όπως η εκπαίδευση, η δημόσια διοίκηση, η υγεία, ο πολιτισμός και η διασκέδαση.

Οι πρωταρχικοί στόχοι της πρωτοβουλίας e Europe ήταν:

α) να επιτευχθεί σταδιακά η εισαγωγή όλων των πολιτών, των επιχειρήσεων, των σχολείων και των διοικήσεων στον ψηφιακό κόσμο και στην ηλεκτρονική επικοινωνία.

β) να δημιουργηθεί μια ηλεκτρονικά εγγράμματη Ευρώπης πρωτοπόρα στον τομέα του ψηφιακού πολιτισμού, υποστηριζόμενη από μια επιχειρηματική νοοτροπία πρόθυμη να χρηματοδοτήσει και να αναπτύξει νέες ιδέες,

γ) να εισαχθούν με κάθε τρόπο το internet και τα πολυμεσικά εργαλεία στα εκπαιδευτικά ιδρύματα και γενικώς όλο το εκπαιδευτικό σύστημα να προσαρμοστεί στην ψηφιακή εποχή, κάνοντας αντιληπτό ότι όλοι οι νέοι στην Ευρώπη θα πρέπει μορφωθούν ψηφιακά και να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις για τον ψηφιακό πολιτισμό και

δ) να καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να διασφαλίσει ότι ολόκληρη η διαδικασία αυτή καλύπτει και την κοινωνική διάσταση, εξασφαλίζεται η εμπιστοσύνη του καταναλωτή και συμβάλει στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής. Με την πρωτοβουλία αυτή επιδιώκεται η Ευρώπη να χρησιμοποιήσει προς όφελός της όλες τις εξελίξεις που αφορούν τις ΤΠΕ.

Με στόχο την επίτευξη των παραπάνω στόχων, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε δέκα δράσεις προτεραιότητας, στις οποίες θα συμμετείχαν από κοινού τα κράτη μέλη, οι επιχειρήσεις και οι πολίτες της Ευρώπης. Οι δράσεις αυτές ήταν:

1. Η είσοδος των νέων στην ψηφιακή εποχή με την εισαγωγή των υπολογιστών και των πολυμέσων στα σχολεία ως το τέλος του 2001.
2. Πιο προσιτή και συμφέρουσα οικονομικά πρόσβαση στο διαδίκτυο.
3. Η επιτάχυνση της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου ιδιαίτερα για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, δίνοντας έμφαση σε ένα αξιόπιστο νομοθετικό πλαίσιο για κάθε κράτος – μέλος, διασφαλίζοντας τις ηλεκτρονικές προμήθειες στον δημόσιο τομέα και διευκολύνοντας τη χρήση ηλεκτρονικών διαδικασιών για την ανάθεση έργων.
4. Η εξασφάλιση γρήγορης πρόσβασης στο διαδίκτυο για τους ερευνητές και τους φοιτητές και για όλους σχετίζονται με την παιδεία και την έρευνα. Ως το τέλος του 2001, τουλάχιστον ένα πανεπιστημιακό κι ένα ερευνητικό ίδρυμα κάθε κράτους μέλους να έχουν εγκατεστημένο δίκτυο πολυμεσικών εφαρμογών, το οποίο θα επεκταθεί στα υπόλοιπα ιδρύματα.
5. Ασφαλής ηλεκτρονική πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες όπως υπηρεσίες υγείας, ηλεκτρονικές πληρωμές, διαδίκτυο μέσω κινητού, δημόσιες συγκοινωνίες κ.ο.κ χάρη στις ηλεκτρονικές κάρτες με μικροκύκλωμα.

6. Η δημιουργία μιας πανευρωπαϊκής αγοράς στις επενδύσεις επιχειρηματικών κεφαλαίων για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που ασχολούνται με την υψηλή τεχνολογία.
7. Η συμμετοχή των ατόμων με ειδικές ανάγκες στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τη δέσμευση των κρατών – μελών στο σχεδιασμό όλων των δημόσιων ιστοτόπων λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των ατόμων με ειδικές ανάγκες.
8. Ηλεκτρονική ιατροφαρμακευτική μέριμνα. Όλοι οι πολίτες θα έπρεπε να έχουν τη δυνατότητα να κατέχουν μια ηλεκτρονική κάρτα υγειονομικής περίθαλψης που να εξασφαλίζει την ασφαλή και εμπιστευτική πρόσβαση στις πληροφορίες που τους αφορούν στο δίκτυο.
9. Οι προηγμένες μεταφορές. Να χρησιμοποιηθούν οι ψηφιακές τεχνολογίες με τέτοιο τρόπο ώστε να γίνουν ασφαλέστερες οι μεταφορές και να βελτιωθεί η ποιότητα των δημόσιων μεταφορών.
10. Η ηλεκτρονική σύνδεση των κυβερνήσεων. Με το διαδίκτυο, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να έχουν εύκολη πρόσβαση στη διοικητική πληροφόρηση. Γι' αυτό η δημόσια διοίκηση πρέπει να μεριμνήσει ώστε οι πολίτες να διαθέτουν ηλεκτρονική πρόσβαση διπλής κατευθύνσεως που να τους επιτρέπει την παραλαβή πληροφοριών και την κοινοποίηση των απαντήσεών τους.

Τα βασικά σημεία της πρωτοβουλίας e-Europe αποφασίστηκαν τον Νοέμβριο του 1999. Κατόπιν, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε δυο προγράμματα δράσης στα οποία προσδιορίζονται αναλυτικά οι απαραίτητες πολιτικές που πρέπει να ακολουθηθούν. Τα προγράμματα αυτά ήταν το e Europe 2002 που εγκρίθηκε από τους ηγέτες της ΕΕ στην Πορτογαλία τον Ιούνιο του 2000 και το e Europe 2005 που εγκρίθηκε στη Σεβίλλη τον Ιούνιο του 2002.

### 2.3.1 e-Europe 2002



Το e-Europe 2002 είναι το πρώτο σχέδιο δράσης και εντάσσεται άμεσα στο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισσαβόνας. Σκοπός αυτού του σχεδίου δράσης είναι να υιοθετήσει τα κατάλληλα μέτρα ώστε να διασφαλίσει ότι οι στόχοι που τέθηκαν στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας τον Μάρτιο του 2000, δηλαδή να καταστεί η Ευρωπαϊκή Ένωση η δυναμικότερη και πιο ανταγωνιστική οικονομία γνώσης μέχρι το 2010, θα υλοποιηθούν.

Όταν σχεδιάστηκε αυτή η πρωτοβουλία υπήρχαν εμπόδια στη χρήση του διαδικτύου στην Ευρώπη γιατί η πρόσβαση στο διαδίκτυο ήταν ακριβή, αργή και δεν υπήρχαν τα κατάλληλα πρωτόκολλα ασφαλείας. Εκτός από αυτό, πολύ λίγα ήταν τα άτομα που είχαν έστω και τις βασικές γνώσεις στις δικτυακές ψηφιακές τεχνολογίες, ενώ ο δημόσιος τομέας δεν προωθούσε επαρκώς την ανάπτυξη νέων εφαρμογών και υπηρεσιών. Έτσι, με το σχέδιο δράσης e-Europe 2002, αναγνωρίστηκε το διαδίκτυο ως το κυριότερο μέσο της κοινωνίας της πληροφορίας και επιδιώχθηκε η επέκταση της διαδικτυακής δραστηριότητας στην Ευρώπη. Πιο συγκεκριμένα, επιδιώχθηκε η επίτευξη τριών βασικών στόχων που ήταν:

### **1) Φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές διαδίκτυο**

- Φθηνότερη και γρηγορότερη πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Γρηγορότερη πρόσβαση στο διαδίκτυο για τους ερευνητές και τους φοιτητές
- Ασφαλή δίκτυα και «έξυπνες κάρτες» (smart cards)

### **2) Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες**

- Η νεολαία της Ευρώπης να εισέλθει στη ψηφιακή εποχή
- Εργασία σε μια οικονομία που βασίζεται στη γνώση
- Συμμετοχή για όλους τους πολίτες στην οικονομία που βασίζεται στη γνώση

### **3) Τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου**

- Επιτάχυνση της διάδοσης του ηλεκτρονικού εμπορίου

- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: ηλεκτρονική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες
- Ηλεκτρονική υγειονομική περίθαλψη
- Ευρωπαϊκό ψηφιακό περιεχόμενο για τα παγκόσμια δίκτυα
- Ευφυή συστήματα μεταφορών

Για την επίτευξη των στόχων του e Europe 2002 προτάθηκαν οι εξής μέθοδοι:

- **Ταχύτερες διαδικασίες εγκατάστασης του κατάλληλου νομικού πλαισίου:** πρόκειται για τις νομοθετικές προτάσεις που αφορούν τον τομέα του διαδικτύου και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναλλαγών, των οποίων η θέσπιση έπρεπε να επιταχυνθεί με καθορισμό αυστηρών χρονοδιαγραμμάτων.
- **Υποστήριξη των νέων υποδομών και υπηρεσιών σε ευρωπαϊκή κλίμακα:** τα αναπτυξιακά έργα εξαρτώνται κυρίως από τη χρηματοδότηση του ιδιωτικού τομέα. Υπήρχε η δυνατότητα να υποστηριχθούν με ευρωπαϊκή χρηματοδότηση, αλλά αυτό κυρίως εξαρτιόταν από τις ενέργειες των κρατών – μελών.
- **Υλοποίηση της ανοικτής μεθόδου συντονισμού και συγκριτικής αξιολόγησης:** σκόπευε στην εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας των δράσεων, του προσδοκώμενου αντίκτυπου και της επίτευξης του απαιτούμενου υψηλού προφίλ σε όλα τα Κράτη - Μέλη.

Συγκεκριμένα στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το σχέδιο δράσης “e Europe 2002” έθετε ως βασικό στόχο η δημόσια διοίκηση να εκμεταλλευτεί τις νέες τεχνολογίες σε όλα τα επίπεδα, ώστε να καταστήσει την πληροφορία όσο το δυνατόν πιο προσβάσιμη για τους πολίτες, ενώ τα κράτη - μέλη είχαν την υποχρέωση να παρέχουν γενικευμένη ηλεκτρονική πρόσβαση σε είκοσι (20) βασικές δημόσιες υπηρεσίες.

### 2.3.2 Αξιολόγηση του σχεδίου δράσης “e Europe 2002”

Από τον απολογισμό του e Europe 2002 συμπεραίνεται ότι οι βασικοί στόχοι του σχεδίου δράσης επιτεύχθηκαν, αφού 2 χρόνια μετά την έναρξή του, αυξήθηκαν οι συνδέσεις των πολιτών και επιχειρήσεων στο διαδίκτυο και θεσπίστηκε το νομικό πλαίσιο που ευνοεί την ανάπτυξη της οικονομίας της γνώσης.

Η πρόοδος του e-Europe 2002 αποτυπώνεται ως εξής:

- ✓ Διπλασιάστηκε σχεδόν η χρήση του Ίντερνετ στα ευρωπαϊκά νοικοκυριά, από 18% τον Μάρτιο του 2000 σε 38% τον Δεκέμβριο 2001
- ✓ Εγκαταστάθηκε το νέο κανονιστικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.
- ✓ Μειώθηκε το κόστος σύνδεσης στο Ίντερνετ χάρη στην ενθάρρυνση του ανταγωνισμού
- ✓ Σύνδεση στο διαδίκτυο σχεδόν όλων των σχολείων και των επιχειρήσεων με ποσοστό άνω του 90%
- ✓ Η Ευρώπη διαθέτει πλέον το ταχύτερο ερευνητικό δίκτυο σε όλο τον κόσμο, παρέχοντας την ευρύτερη γεωγραφική κάλυψη
- ✓ Λειτουργεί το νομικού πλαισίου για το ηλεκτρονικό εμπόριο σχεδόν στο σύνολό του
- ✓ Περισσότερες βασικές διοικητικές υπηρεσίες προσφέρονται μέσω διαδικτύου
- ✓ αναδύεται υποδομή για τις έξυπνες κάρτες.
- ✓ τα κράτη μέλη θεσπίζουν και συνιστούν κατευθυντήριες γραμμές για την προσβασιμότητα στον Παγκόσμιο Ιστό.

Παρότι, το σχέδιο δράσης e Europe 2002 εκπλήρωσε τους βασικούς του στόχους και αποτέλεσε επιτυχές βραχυπρόθεσμο εργαλείο για την ταχεία επίτευξη της ηλεκτρονικά συνδεδεμένης Ευρώπης, δεν είναι αρκετή μόνο η σύνδεση για την επίτευξη του στόχου της Λισσαβόνας. Απαιτείται αποτελεσματική χρήση του Ίντερνετ για την μετατροπή της "συνδετικότητας" που επέφερε το e Europe 2002 σε οικονομική δραστηριότητα. Το επόμενο στάδιο της ανάπτυξης της κοινωνίας της πληροφορίας στην Ευρώπη εγκρίθηκε από τους αρχηγούς κρατών και κυβερνήσεων στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης, τον Ιούνιο του 2002, με τη μορφή του σχεδίου δράσης e Europe 2005.

### 2.3.3 e-Europe 2005



Το σχέδιο δράσης “e Europe 2005”, που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002, διαδέχεται το σχέδιο δράσης “e Europe 2002” το οποίο ήταν κυρίως εστιασμένο στην επέκταση των δυνατοτήτων σύνδεσης στο διαδίκτυο στην Ευρώπη. Το νέο σχέδιο δράσης έχει στόχο να εκφραστούν οι παραπάνω δυνατότητες πρακτικά μέσα από μια προσπάθεια να γίνουν οι οικονομικές δραστηριότητες πιο παραγωγικές και να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ωφελώντας όλους τους πολίτες της Ευρώπης, βασιζόμενο σε μια ασφαλή υποδομή ευρυζωνικών επικοινωνιών, στην οποία θα έχουν πρόσβαση όσο το δυνατόν περισσότεροι πολίτες. Στοχεύει Ο οριζόντιος στόχος του να έχουν όλοι πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αποτελεί κίνητρο για να εξαλειφθεί ο κοινωνικός αποκλεισμός ανεξάρτητα από τις αιτίες που τον δημιουργούν π.χ. αρρώστιες, αναπηρία, ηλικία.

Το “Europe 2005” βασίζεται σε δύο άξονες δράσεων που αλληλοενισχύονται. Από τη μια μεριά ,αποσκοπεί στην τόνωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου, καλύπτοντας τόσο τις δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες (υπηρεσίες δημοσίου, εκπαίδευση, υγεία) όσο και το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business), ενώ από την άλλη αντιμετωπίζει την υποκείμενη ευρυζωνική εφαρμογή και τα θέματα ασφάλειας.

Με βάση τους παραπάνω άξονες, οι βασικοί στόχοι τους οποίους επιδιώκει να επιτύχει η Ευρωπαϊκή Ένωση μέχρι το 2005 μέσω του “e Europe 2005”, είναι<sup>1718</sup>:

- Σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες:

---

<sup>17</sup> Ευρωπαϊκή Ένωση EUROPA, «e-Europe 2005», Πηγή:  
[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/124226\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/124226_el.htm)

<sup>18</sup> Μανουσέλης Ευτύχης, 2012, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ορισμός, Διαλειτουργικότητα, Τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα», Πηγή:  
[http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/6292/3/Nimertis\\_Manouselis%28mech%29.pdf](http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/6292/3/Nimertis_Manouselis%28mech%29.pdf)

- ✚ ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government)
  - ✚ ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης (e-learning)
  - ✚ ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health)
- Δυναμικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business)
  - Ασφαλής υποδομή πληροφοριών
  - Μαζική διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές
  - Συγκριτική αξιολόγηση της προόδου και διάδοση ορθών πρακτικών

Η παρακολούθηση του e-Europe 2005 θα γινόταν από μία σειρά συμπληρωματικών δράσεων που είναι οι εξής:

#### **Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government)**

- εξασφάλιση ευρυζωνικής σύνδεσης με όλες τις δημόσιες διοικήσεις μέχρι το 2005
- μέχρι τα τέλη του 2003, θέσπιση πλαισίου διαλειτουργικότητας για να διευκολυνθεί η προσφορά πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους πολίτες και στις επιχειρήσεις
- διαλογικές δημόσιες υπηρεσίες διαθέσιμες σε όλους μέσω ευρυζωνικών δικτύων και πολυπλατφορμικής πρόσβασης (τηλέφωνο, τηλεόραση, υπολογιστής κλπ.), μέχρι τα τέλη του 2004
- ως τα τέλη του 2005, ηλεκτρονική σύναψη του μεγαλύτερου μέρους των δημοσίων συμβάσεων
- δημόσια σημεία πρόσβασης στο Διαδίκτυο προσιτά για όλους τους πολίτες

#### **Για την ηλεκτρονική μάθηση (e-learning)**

- ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο για όλα τα σχολεία και τα πανεπιστήμια
- διάθεση δικτυακής πρόσβασης στους φοιτητές και στους ερευνητές από τα πανεπιστήμια, με την υποστήριξη των προγραμμάτων e-learning και e-TEN (διευρωπαϊκά δίκτυα πληροφοριών και επικοινωνιών)
- ανάληψη από την Επιτροπή δράσεων έρευνας με αντικείμενο την εξάπλωση δικτύων και πλατφόρμων με υπολογιστές που θα στηρίζονται σε υπολογιστική υποδομή υψηλών επιδόσεων, ως τα τέλη του 2003



- ανάληψη από τα κράτη μέλη, με την υποστήριξη των διαρθρωτικών ταμείων, δράσεων επιμόρφωσης ενηλίκων για να αποκτήσουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για την εργασία στην κοινωνία της γνώσης.

#### **Για τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Υγείας (e-Health)**

- καθιέρωση ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης υγείας, έτσι ώστε να αντικατασταθούν όλα τα έντυπα που είναι απαραίτητα για υγειονομική περίθαλψη σε άλλο κράτος - μέλος
- δημιουργία από τα κράτη μέλη δικτύων πληροφοριών υγείας μεταξύ των κέντρων περίθαλψης (νοσοκομεία, εργαστήρια και κατοικίες)
- παροχή στους πολίτες δικτυακών υπηρεσιών υγείας (π.χ. ηλεκτρονικοί ιατρικοί φάκελοι)

#### **Για το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)**

- ανασκόπηση της σχετικής νομοθεσίας με τη διοργάνωση διάσκεψης για το ηλεκτρονικό επιχειρείν το 2003
- εγκατάσταση από την Επιτροπή ευρωπαϊκού δικτύου υποστήριξης των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (MME), με στόχο την ενίσχυση και τον συντονισμό των σχετικών δράσεων χρηματοδοτικής στήριξης
- ανάπτυξη από τον ιδιωτικό τομέα διαλειτουργικών λύσεων για τις συναλλαγές, την ασφάλεια, τις προμήθειες και τις πληρωμές στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού επιχειρείν

#### **Για την ασφαλή υποδομή πληροφοριών**

- συγκρότηση επιχειρησιακής ομάδας για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο
- εμπέδωση, τόσο από τον ιδιωτικό όσο και από το δημόσιο τομέα, κλίματος ασφάλειας στο σχεδιασμό και τη λειτουργία των προϊόντων της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών
- διερεύνηση των δυνατοτήτων ασφαλούς ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών

#### **Για την ευρυζωνική πρόσβαση**

- θέσπιση νέου πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων, ώστε να διασφαλιστεί η διάθεση συχνοτήτων για τις ασύρματες ευρυζωνικές υπηρεσίες

- στήριξη της ευρυζωνικής πρόσβασης στις λιγότερο ευνοημένες περιφέρειες
- μεγαλύτερη προσφορά του περιεχομένου των δημοσίων υπηρεσιών σε διάφορες διαλογικές τεχνολογικές πλατφόρμες
- πιο γρήγορη είσοδος της ψηφιακής τηλεόρασης

### **2.3.4 Αξιολόγηση του σχεδίου δράσης “e Europe 2005”**

Από τον απολογισμό του σχεδίου δράσης e Europe 2002 συμπεραίνεται ότι η στρατηγική του ήταν χρήσιμη και συναφής. Τα αποτελέσματα του προγράμματος δράσης είναι ενθαρρυντικά σε πολυάριθμους τομείς, ιδιαίτερα όσον αφορά τη σύνδεση σε υψηλές ταχύτητες και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Το ποσοστό των βασικών διοικητικών υπηρεσιών που διατίθενται πλήρως στο διαδίκτυο αυξήθηκε στην πραγματικότητα από το 17 % στο 43 % από τον Οκτώβριο του 2001 μέχρι τον Οκτώβριο του 2003. Επιπλέον ο αριθμός των συνδέσεων υψηλής ταχύτητας στην ΕΕ σχεδόν διπλασιάστηκε μεταξύ 2002 και 2003. Πρέπει να αναφερθούν ορισμένες αδυναμίες σχετικά με την ομάδα των ενδιαφερομένων μερών, η οποία δε φαίνεται να ανέλαβε ικανοποιητικά το συμβουλευτικό της ρόλο.

## **2.4 Η στρατηγική i2010**



Σε συνέχεια του προγράμματος e Europe 2005, τον Ιούνιο του 2005, εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο η στρατηγική i2010. Το i2010 είναι το νέο στρατηγικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και αποτελεί συνέχεια των γενικών κατευθύνσεων της στρατηγικής της Λισσαβόνας και ορίζει πως αυτές διαμορφώνονται για τα μέσα ενημέρωσης και την κοινωνία της ψηφιακής εποχής. Η καινούρια αυτή πολιτική επικεντρώνεται κυρίως στην ενθάρρυνση της γνώσης και της καινοτομίας, ώστε να ενισχυθεί η ανάπτυξη καθώς και να δημιουργηθούν περισσότερες και καλύτερης ποιότητας θέσεις απασχόλησης. Επίσης, έχει στόχο να

συντονίσει τη δράση των κρατών – μελών της Ευρώπης ώστε να επιτευχθεί η ψηφιακή σύγκλιση και να αντιμετωπιστούν οι δυσκολίες που έχουν σχέση με την κοινωνία της πληροφορίας.

Η Επιτροπή προτείνει τρεις στόχους προτεραιότητας που πρέπει να επιτευχθούν πριν από το 2010 για τις ευρωπαϊκές πολιτικές στους τομείς της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης<sup>19</sup>:

- Ολοκλήρωση ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφοριών,
- Ενίσχυση της καινοτομίας και των επενδύσεων στην έρευνα για τις τεχνολογίες της πληροφορίας και των επικοινωνιών (ΤΠΕ),
- Ολοκλήρωση της δημιουργίας μιας κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης με βάση την κοινωνική ένταξη

### **Ενιαίος ευρωπαϊκός χώρος πληροφοριών**

Ο πρώτος στόχος του i2010 είναι να δημιουργηθεί ένας μοναδικός χώρος πληροφοριών στη Ευρώπη ο οποίος θα προσφέρει εύκολα προσβάσιμες και αξιόπιστες επικοινωνίες, τροποποιημένα και ανώτερου επιπέδου περιεχόμενα καθώς και άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ώστε γίνει η αγορά της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης πιο ανταγωνιστική και ανοιχτή. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος προβλέπονται τα εξής<sup>2021</sup>:

---

<sup>19</sup> Ευρωπαϊκή Ένωση, Europa, Σύνοψη της νομοθεσίας της ΕΕ, «i2010: η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης», Πηγή:

[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/c11328\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/c11328_el.htm),  
[http://europa.eu/legislation\\_summaries/enterprise/industry/c11328\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/enterprise/industry/c11328_el.htm)

<sup>20</sup> Ευρωπαϊκή Ένωση, Europa, Σύνοψη της νομοθεσίας της ΕΕ, «i2010: η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης», Πηγή:

[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/c11328\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/c11328_el.htm),  
[http://europa.eu/legislation\\_summaries/enterprise/industry/c11328\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/enterprise/industry/c11328_el.htm)

<sup>21</sup> Μανουσέλης Ευτύχης, 2012, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ορισμός, Διαλειτουργικότητα, Τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα», Πηγή:

[http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/6292/3/Nimertis\\_Manouselis%28mech%29.pdf](http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/6292/3/Nimertis_Manouselis%28mech%29.pdf)

- ▣ Αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες έτσι ώστε να συμπεριλάβει τον ορισμό μιας αποτελεσματικής στρατηγικής διαχείρισης του φάσματος των ραδιοσυχνοτήτων
- ▣ Δημιουργία ενός συνεκτικού πλαισίου για τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης μέσω: α) του εκσυγχρονισμού του νομικού πλαισίου για τις οπτικοακουστικές υπηρεσίες, β) της πραγματοποίησης κάθε απαραίτητης προσαρμογής του κοινοτικού κεκτημένου που έχει επιπτώσεις στις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και γ) της προώθησης της ταχείας και αποτελεσματικής εφαρμογής και επικαιροποίησης του υπάρχοντος κεκτημένου
- ▣ Παροχή συνεχούς στήριξης στη δημιουργία και διάδοση ευρωπαϊκού περιεχομένου, όπως με τα προγράμματα «eLearning» και «eContentplus»
- ▣ Καθορισμός στρατηγικής για μια ασφαλή ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας, μέσω της ευαισθητοποίησης για την ανάγκη αυτοπροστασίας, την επαγρύπνηση και την επιτήρηση των απειλών, την ταχεία και αποτελεσματική αντιμετώπιση των επιθέσεων και των ελλείψεων των συστημάτων
- ▣ Προσδιορισμός και προώθηση στοχοθετημένων δράσεων σε θέματα διαλειτουργικότητας, ιδίως για τη διαχείριση των ψηφιακών δικαιωμάτων

### **Καινοτομία και επενδύσεις στην έρευνα**

Για να ενισχύσει την καινοτομία και τις επενδύσεις στην έρευνα για τις ΤΠΕ, προτείνεται από την Επιτροπή να ενθαρρυνθούν οι επιδόσεις σε παγκόσμιο επίπεδο στην έρευνα και την καινοτομία για τον τομέα των ΤΠΕ ώστε να μειωθεί η απόσταση της Ευρώπης από τους κύριους ανταγωνιστές της και προτείνονται τα ακόλουθα:

- ▣ Αύξηση κατά 80% έως το 2010 της στήριξη της έρευνας στον τομέα των ΤΠΕ σε κοινοτικό επίπεδο
- ▣ Δρομολόγηση πρωτοβουλιών έρευνας και εγκατάστασης για να εξαλειφθούν τα κυριότερα σημεία συμφόρησης, στα πεδία π.χ. της διαλειτουργικότητας, της ασφάλειας και της αξιοπιστίας
- ▣ Ορισμός συμπληρωματικών μέτρων για την ενθάρρυνση των ιδιωτικών επενδύσεων στην έρευνα και καινοτομία στον τομέα των ΤΠΕ

- ▣ Διατύπωση συγκεκριμένων προτάσεων για μια κοινωνία της πληροφορίας χωρίς αποκλεισμούς, στο πλαίσιο των κοινοτικών στρατηγικών κατευθυντήριων γραμμών για τη συνοχή για την περίοδο 2007-2013
- ▣ Ορισμός πολιτικών στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου που να στοχεύουν στην άρση των τεχνολογικών, διαρθρωτικών και νομικών φραγμών για την υιοθέτηση των ΤΠΕ, με ιδιαίτερη εστίαση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ)
- ▣ Ανάπτυξη εργαλείων για την υποστήριξη νέων μοντέλων εργασίας, τα οποία να ευνοούν την καινοτομία στις επιχειρήσεις και την προσαρμογή στις νέες ανάγκες όσον αφορά τις δεξιότητες

### **Κοινωνική ένταξη, βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και της ποιότητας ζωής<sup>2223</sup>**

Η Επιτροπή στοχεύει στην ενίσχυση της κοινωνικής, οικονομικής και εδαφικής συνοχής μέσω της δημιουργίας μιας ευρωπαϊκής κοινωνίας της πληροφορίας με βάση την ένταξη. Αποσκοπεί στη στήριξη της ανάπτυξης και της απασχόλησης με τέτοιο τρόπο ώστε να συμβαδίζει με την αειφόρο ανάπτυξη και δίνει προτεραιότητα στη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και της ποιότητας ζωής. Για την επίτευξη του στόχου της δημιουργίας μιας κοινωνίας της πληροφορίας με βάση την ένταξη προβλέπονται κυρίως τα εξής:

- ▣ Διάδοση των πολιτικών προσανατολισμών σχετικά με την ηλεκτρονική προσβασιμότητα και επέκταση της εδαφικής κάλυψης με υψηλό ρυθμό δίκτυα για να διευκολυνθεί η χρήση των συστημάτων ΤΠΕ από μεγαλύτερο αριθμό ατόμων

<sup>22</sup> Ευρωπαϊκή Ένωση, Europa, Σύνοψη της νομοθεσίας της ΕΕ, «i2010: η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης», Πηγή: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/c11328\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/c11328_el.htm), [http://europa.eu/legislation\\_summaries/enterprise/industry/c11328\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/enterprise/industry/c11328_el.htm)

<sup>23</sup> Μανουσέλης Ευτύχης, 2012, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ορισμός, Διαλειτουργικότητα, Τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα», Πηγή: [http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/6292/3/Nimertis\\_Manouselis%28mech%29.pdf](http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/6292/3/Nimertis_Manouselis%28mech%29.pdf)

- ▣ Πρόταση ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας για την εξάλειψη του ηλεκτρονικού αποκλεισμού (ηλεκτρονική ένταξη) που να καλύπτει την ισότητα ευκαιριών, τις δεξιότητες στους τομείς των ΤΠΕ και τα χάσματα μεταξύ περιφερειών
- ▣ Έγκριση σχεδίου δράσης για την ηλεκτρονική διοίκηση και τους στρατηγικούς προσανατολισμούς ενθάρρυνσης των δημόσιων υπηρεσιών να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ. Η Επιτροπή θα δρομολογήσει έργα επίδειξης για να δοκιμαστούν, σε επιχειρησιακή κλίμακα, τεχνολογικές, νομικές και διαρθρωτικές λύσεις στον τομέα των δημόσιων υπηρεσιών
- ▣ Δρομολόγηση τριών πρωτοποριακών πρωτοβουλιών για την ποιότητα ζωής με χρήση ΤΠΕ: περίθαλψη ατόμων σε μια γηράσκουσα κοινωνία, ασφαλέστερες και λιγότερο ρυπογόνες μεταφορές, και κυρίως το «ευφυές αυτοκίνητο» και οι ψηφιακές βιβλιοθήκες με στόχο την τόνωση της πολιτιστικής ποικιλομορφίας.

#### **2.4.1 Η στρατηγική i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση**

Στόχος της στρατηγικής i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι να καταστήσει πιο αποτελεσματικές τις δημόσιες υπηρεσίες, να τις εκσυγχρονίσει και να ικανοποιεί καλύτερα τις ανάγκες του πληθυσμού. Για να το επιτύχει αυτό, προτείνει μια σειρά προτεραιοτήτων, καθώς κι ένα φύλλο πορείας, προκειμένου να επιταχύνει την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη.

Μέσω του σχεδίου δράσης η Επιτροπή επιδιώκει<sup>24</sup>:

- ▣ Να επωφεληθούν όσο το δυνατόν γρηγορότερα οι ιδιώτες και οι επιχειρήσεις από συγκεκριμένα πλεονεκτήματα στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- ▣ Να εξασφαλιστεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε εθνικό επίπεδο δεν δημιουργεί νέα εμπόδια στην εσωτερική αγορά, κατά κύριο λόγο λόγω της έλλειψης λειτουργικότητας

<sup>24</sup> Ευρωπαϊκή Ένωση, Europa, «Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση», Πηγή:

[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/124226j\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/124226j_el.htm)

- ▣ Να επεκταθούν τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο επίπεδο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) επιτρέποντας οικονομίες κλίμακας

Για να πετύχει τους στόχους του το σχέδιο καθορίζει πέντε τομείς προτεραιότητας:

- ▣ **Πρόσβαση για όλους:** θα πρέπει όλοι να μπορούν να επωφεληθούν από την επέκταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Γι' αυτό είναι απαραίτητο τα μειονεκτούντα άτομα να συναντούν όσο το δυνατόν λιγότερα εμπόδια στην πρόσβασή τους στις δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά.
- ▣ **Αυξημένη αποτελεσματικότητα:** τα κράτη μέλη δεσμεύτηκαν να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα χάρη σε μια καινοτόμο χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) και να μειώσουν σημαντικά τη διοικητική επιβάρυνση μέχρι το 2010
- ▣ **Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με ισχυρό αντίκτυπο:** ορισμένες υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται και στις δύο πλευρές των εθνικών συνόρων αποτελούν βήματα σημαντικής προόδου για τους ιδιώτες, τις επιχειρήσεις και τις διοικήσεις. Ως εκ τούτου, μπορούν να χρησιμεύσουν ως παραδείγματα ηλεκτρονικής ευρωπαϊκής διακυβέρνησης
- ▣ **Εφαρμογή εργαλείων-κλειδιών:** για τη βελτιστοποίηση της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι απαραίτητα ορισμένα εργαλεία-κλειδιά, όπως: α) τα διαλειτουργικά συστήματα διαχείρισης ηλεκτρονικής ταυτότητας (e-ID) για την πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες, β) η ηλεκτρονική θεώρηση εγγράφων και γ) η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση
- ▣ **Αυξημένη συμμετοχή στη δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων:** οι ΤΠΕ προσφέρουν πραγματικές δυνατότητες συμμετοχής στον δημόσιο διάλογο σε μεγαλύτερο αριθμό ατόμων και στη λήψη των πολιτικών αποφάσεων. Για να ενθαρρύνει αυτή τη δυνατότητα, το σχέδιο δράσης προτείνει την υποστήριξη σχεδίων που χρησιμοποιούν ΤΠΕ με στόχο την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη δημοκρατική ζωή

## 2.4.2 Αξιολόγηση στρατηγικής i2010

Από τον απολογισμό του σχεδίου δράσης i2010 κατά τη διάρκεια της τετραετίας 2005-2009, συμπεραίνεται ότι η Ευρώπη εκσυγχρονίστηκε τόσο οικονομικά όσο και κοινωνικά, μέσα από την εφαρμογή των δράσεων για τις ΤΠΕ με τις οποίες πέτυχε τα εξής αποτελέσματα<sup>25</sup>:

- ✓ Ο αριθμός των Ευρωπαίων που διαθέτουν επιγραμμική σύνδεση αυξήθηκε σημαντικά, ιδιαίτερα όσον αφορά τις μειονεκτούσες ομάδες
- ✓ Η Ευρώπη κατέχει πλέον ηγετική θέση στο ευρυζωνικό διαδίκτυο
- ✓ Η ευρυζωνική συνδετικότητα αυξήθηκε και κατακτά συνεχώς έδαφος
- ✓ Η Ευρώπη είναι πρωτοπόρος όσον αφορά την κινητή τηλεφωνία
- ✓ Η προμήθεια και η χρήση των επιγραμμικών υπηρεσιών στην Ευρώπη σημείωσε ταχεία πρόοδο
- ✓ Σημειώθηκαν επιτυχίες στον τομέα των ΤΠΕ σε συνδυασμό με την μικρο- και τη νανοηλεκτρονική, την υγειονομική περίθαλψη και την οδική ασφάλεια
- ✓ Οι πολιτικές για τις ΤΠΕ εντάχθηκαν σταδιακά στις λοιπές πολιτικές

## 2.5 Ψηφιακή Ατζέντα 2020



Η Ψηφιακή Ατζέντα 2020 (ή ψηφιακό θεματολόγιο) αποτελεί έναν εκ των επτά πυλώνων που αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο της Στρατηγικής Europe 2020, η οποία καθορίζει τους στόχους για την ανάπτυξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) μέχρι το 2020 και υιοθετήθηκε το Μάιο του 2010. Η ψηφιακή ατζέντα προσβλέπει στη βέλτιστη εκμετάλλευση του δυναμικού που διαθέτουν οι Τεχνολογίες

<sup>25</sup> Ευρωπαϊκή Ένωση, Europa, Σύνοψη της νομοθεσίας της ΕΕ, «i2010: η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης», Πηγή:  
[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/c11328\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/c11328_el.htm),  
[http://europa.eu/legislation\\_summaries/enterprise/industry/c11328\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/enterprise/industry/c11328_el.htm)

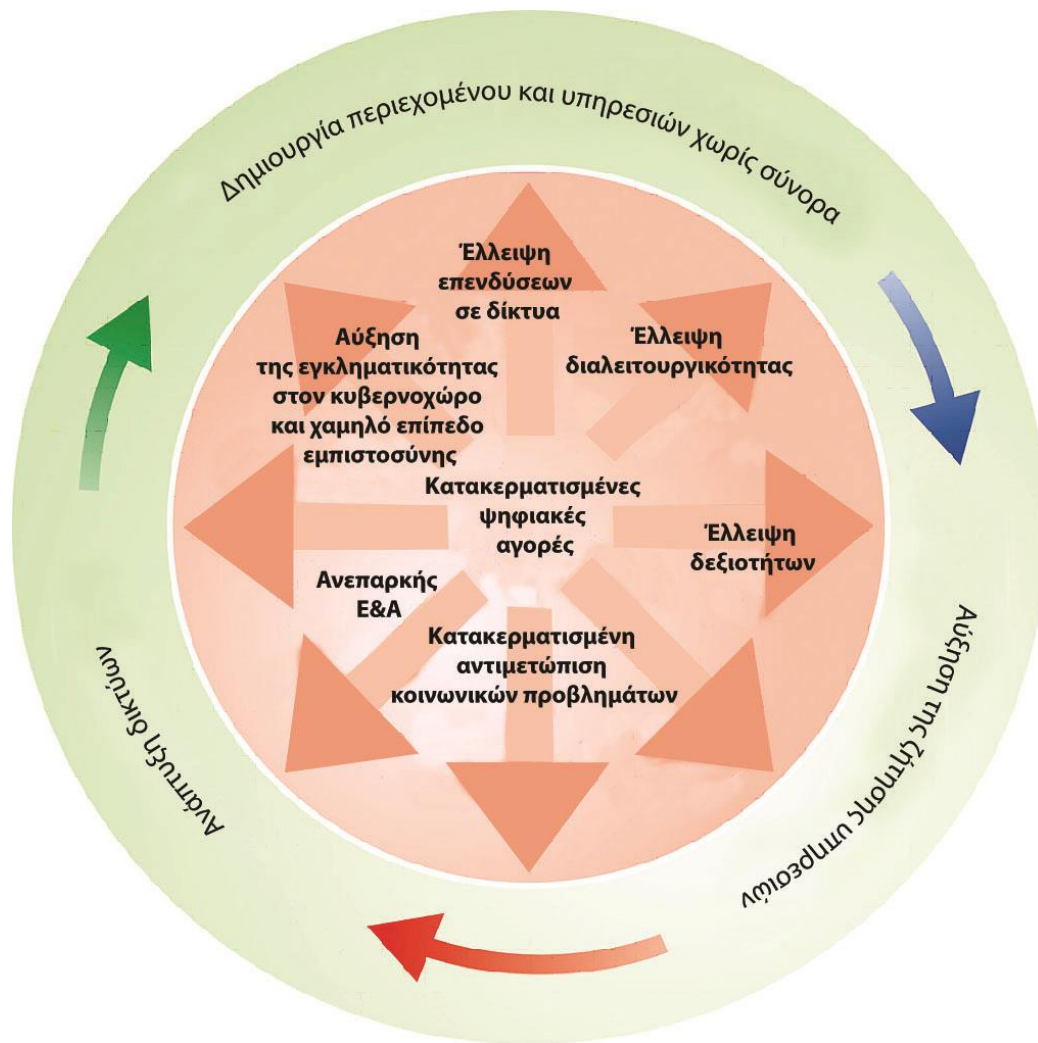


Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), ώστε να ευνοηθεί η καινοτομία, η οικονομική ανάπτυξη και η πρόοδος και η Ευρώπη να επιτύχει τους στόχους της Στρατηγικής Europe 2020.

Η Ψηφιακή Ατζέντα 2020 θέτει ως προτεραιότητα την αντιμετώπιση των προβλημάτων που προέκυψαν κατά τη διάρκεια των προηγούμενων δράσεων, τα οποία εμποδίζουν την επίτευξη του βασικού της στόχου που είναι η δημιουργία ενιαίας ψηφιακής αγοράς που θα οδηγήσει την Ευρώπη σε μια έξυπνη και βιώσιμη ανάπτυξη, χωρίς κοινωνικούς αποκλεισμούς. Τα εμπόδια αυτά είναι:

- Οι κατακερματισμένες ψηφιακές αγορές
- Η έλλειψη διαλειτουργικότητας
- Η αύξηση του ηλεκτρονικού εγκλήματος και η απειλή για την αξιοπιστία των δικτύων
- Η έλλειψη επενδύσεων σε δίκτυα
- Οι ανεπαρκείς προσπάθειες έρευνας και καινοτομίας
- Η έλλειψη ψηφιακού γραμματισμού και δεξιοτήτων
- Οι χαμένες ευκαιρίες για την αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων

Είναι επιτακτική ανάγκη να αντιμετωπιστούν οι προκλήσεις αυτές που εμποδίζουν τη μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων των ΤΠΕ, ώστε να μπορέσει να κινητοποιηθεί η τεράστια δυναμική των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών μέσω ενός εύρυθμου ενάρετου κύκλου δραστηριοτήτων και να τονωθεί η οικονομία της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για να μπορέσει η Ευρώπη να επιτύχει αυτόν τον ενάρετο κύκλο δραστηριοτήτων θα πρέπει οι υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά να είναι ποιοτικές και ελκυστικές για τον χρήστη, ώστε από τη χρήση τους να δημιουργηθεί ζήτηση για υψηλότερες ταχύτητες. Η ζήτηση αυτή με τη σειρά της θα δημιουργήσει επενδυτικές ευκαιρίες σε ταχύτερα δίκτυα και θα ανοίξει ο δρόμος για ακόμη πιο καινοτόμες υπηρεσίες. Η διαδικασία αυτή απεικονίζεται στο σχήμα 2.5 που ακολουθεί:



Σχήμα 2.8<sup>26</sup>: Ο ενάρετος κύκλος στην ψηφιακή οικονομία

### 2.5.1 Το Ψηφιακό Βαθμολόγιο

Για να μπορέσει να αξιολογήσει την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των δράσεων του ψηφιακού θεματολογίου η Ευρωπαϊκή Ένωση θέσπισε το Ψηφιακό Βαθμολόγιο το οποίο ορίζει 13 βασικούς στόχους επιδόσεων. Οι στόχοι αυτοί παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί.

<sup>26</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010, «Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη: βασικές πρωτοβουλίες», Πηγή: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-10-200\\_el.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-10-200_el.htm)

<b>A.A</b>	<b>ΔΕΙΚΤΗΣ</b>	<b>ΣΤΟΧΟΣ (ΕΕ)</b>	<b>ΈΤΟΣ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ</b>
1	% του πληθυσμού που καλύπτεται από ευρυζωνικά δίκτυα	100%	2013
2	% πληθυσμού που καλύπτεται από ευρυζωνικό δίκτυο άνω των 30Mbps	100%	2020
3	% νοικοκυριών με συνδέσεις άνω των 100Mbps	50%	2020
4	% πληθυσμού που πραγματοποιεί αγορές επιγραμμικά	50%	2015
5	% πληθυσμού που πραγματοποιεί διασυννοριακές αγορές επιγραμμικά	20%	2015
6	% MME που διεξάγουν ηλεκτρονικές αγορές/πωλήσεις	33%	2015
7	Εξάλειψη διαφοράς μεταξύ περιαγωγής και εθνικών τιμολογίων (Ενιαίο τιμολόγιο)	≈0	2015
8	% πληθυσμού που είναι τακτικοί χρήστες του διαδικτύου	75%	2015
9	% μειονεκτούντων ατόμων που είναι τακτικοί χρήστες του διαδικτύου	60%	2015
10	% πληθυσμού που δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο	15%	2015
11	% πληθυσμού που πραγματοποιεί συναλλαγές με το δημόσιο ηλεκτρονικά	50%	2015
12	% χρηστών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που επιστρέφουν συμπληρωμένα έντυπα	50%	2015
13	% επιγραμμικής διάθεση όλων των βασικών διασυννοριακών δημοσίων υπηρεσιών	100%	2015
14	Διπλασιασμός δημόσιων επενδύσεων	11 δις €	2020

	σε ΤΠΕ για Ε&Α		
15	% μείωσης κατανάλωσης ενέργειας για φωτισμό	20%	2020

Πίνακας 2.1<sup>27</sup>: Το ψηφιακό Βαθμολόγιο

## 2.6 Συμπέρασμα

Το κεφάλαιο αυτό αναφέρεται στο τι συμβαίνει στην Ευρώπη γύρω από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και αναλύονται όλα τα προγράμματα δράσης που εφαρμόστηκαν στην Ευρώπη μέχρι σήμερα για την υλοποίηση και ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

<sup>27</sup> Επιτροπή Πληροφορικής & Επικοινωνιών, 2012, «Εθνική Στρατηγική για τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», Πηγή:

<http://www.tovima.gr/files/1/2012/03/20/Epitroph%20Plhroforikhs.pdf>

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



#### 3.1 Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων χρόνων η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα βρίσκεται σε συνεχή αναδιάρθρωση και εκσυγχρονισμό προκειμένου να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της ψηφιακής εποχής. Η αναδιοργάνωση αυτή στοχεύει στην εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων με καλύτερο και πιο αποτελεσματικό τρόπο. Ο εκσυγχρονισμός βασίζεται σε δυο πυλώνες παρεμβάσεων. Πρώτα ξεκίνησε με την υλοποίηση έργων πληροφορικής σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και έπειτα με μέτρα θεσμικού εκσυγχρονισμού και έχει σαν στόχο την εξοικείωση των πολιτών με ένα ευρύ φάσμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα ήταν η χρηματοδότηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω των Κοινοτικών Πλαισίων Στήριξης. Αξιοποιώντας τη χρηματοδότηση αυτή στα πλαίσια της συνολικής προσπάθειας στη χώρα μας για την ανάπτυξη και για την εδραίωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υλοποιήθηκαν διάφορα προγράμματα. Η αρχή έγινε το 1994 με την εφαρμογή του προγράμματος «Κλεισθένης», το οποίο προέβλεπε τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών την περίοδο 1994-2000. Έτσι, σε μια

προσπάθεια ενίσχυσης και εκσυγχρονισμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και του Δημοσίου Τομέα, προγραμματίστηκε η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην υπηρεσία των δήμων και σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες και κατά το διάστημα 1994-1999 οι δημόσιες υπηρεσίες προμηθεύτηκαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές, λογισμικά και εγκαταστάθηκαν δικτυακές υποδομές. Στη συνέχεια, το 1999 ψηφίζεται το επιχειρησιακό πρόγραμμα του Υπουργείου Οικονομικών «Κοινωνία της Πληροφορίας» με το οποίο χρηματοδοτείται η ενίσχυση των υποδομών και των υπηρεσιών ΤΠΕ σε βασικούς κλάδους της δημόσιας διοίκησης όπως η Υγεία και η Παιδεία, αλλά και γενικότερα όλο το εύρος των συναλλαγών της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ακολουθεί το πρόγραμμα «Πολιτεία» το οποίο περιλαμβάνει τις αρχές πολιτικής και τις βασικές δράσεις για τη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα και το πρόγραμμα «Σύζευξις» που αφορά τη μελέτη και δημιουργία του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης και σκοπεύει στη διαμόρφωση ενός ενιαίου τεχνικού και λειτουργικού περιβάλλοντος επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών μεταξύ τους, αλλά και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Κατόπιν, εφαρμόστηκε το πρόγραμμα «Αριάδνη» που στοχεύει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις Δημόσιες Υπηρεσίες της χώρας, δίνοντας έμφαση στη συνεργασία της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα μας είναι ύψιστης σημασίας γι' αυτό ορίστηκε το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ) να είναι το αρμόδιο κυβερνητικό όργανο για την άσκηση της κυβερνητικής πολιτικής στον τομέα αξιοποίησης των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση καθώς και στο σχεδιασμό και το συντονισμό υλοποίησης οριζόντιων έργων διοικητικής μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.

Παρακάτω αναλύονται ορισμένα από τα προγράμματα δράσης που εφαρμόστηκαν στην Ελλάδα στην πορεία της για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

### 3.2 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠΚτΠ)



Στις αρχές του 21ου αιώνα, η Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, ευημερία και ποιότητα ζωής. Η ανάπτυξη της βασίζεται στη ραγδαία εξέλιξη των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας. Οι τεχνολογίες αυτές αποτελούν ένα σημαντικό βοήθημα όχι μόνο για την επίτευξη μιας διακυβέρνησης ανοικτής και αποτελεσματικής αλλά και για να βελτιωθεί η ανταγωνιστικότητα στις επιχειρήσεις. Ο όρος «Κοινωνία της Πληροφορίας» αναφέρεται σε μια μορφή κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης, όπου η απόκτηση, αποθήκευση, επεξεργασία, αποτίμηση, μεταβίβαση και διάχυση πληροφοριών οδηγεί στην δημιουργία γνώσης και στην ικανοποίηση αναγκών ατόμων και επιχειρήσεων, παίζοντας έτσι κεντρικό ρόλο στην οικονομική δραστηριότητα, την παραγωγή πλούτου και τη διαμόρφωση της ζωής των πολιτών.

Για να προωθηθεί η Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα συνεκτικά και ολοκληρωμένα, υιοθετήθηκε το 2000 από το 3ο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την ΚτΠ (ΕΠΚτΠ). Το ΕΠΚτΠ έχει καινοτόμο και οριζόντιο χαρακτήρα, διαπερνώντας διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες. Αποτελεί σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεκβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής έτσι ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά για την ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα.

Οι γενικοί στρατηγικοί στόχοι του ΕΠ ΚτΠ για την περίοδο 2000-2006 είναι δύο<sup>28</sup>:

---

<sup>28</sup> ΕΣΠΑ 2007-2013, 2008, Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη, «Επίσημο κείμενο του Επιχειρησιακού Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας 2000 – 2006», Πηγή: [https://www.espa.gr/elibrary/Episimo\\_Keimeno\\_EP\\_KTP\\_2008.doc](https://www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_KTP_2008.doc)

- **Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής.** Αφορά τη βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών μέσα από παρεμβάσεις σε μία σειρά από κρίσιμους τομείς, όπως η Δημόσια Διοίκηση, η υγεία, οι μεταφορές και το περιβάλλον. Οι παρεμβάσεις αφορούν, κυρίως, στην ένταξη σε παραγωγική λειτουργία στους παραπάνω τομείς ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, που συμβάλλουν στη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών και την παροχή υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο στη Δημόσια Διοίκηση.
- **Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό.** Αφορά στη δημιουργία συνθηκών κατάλληλων για την ενίσχυση μιας διαδικασίας οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης όπου η τεχνολογία και η γνώση αποτελούν τον κύριο μοχλό αύξησης της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας, των εισοδημάτων, της απασχόλησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού. Εμπεριέχει δράσεις για την ανάπτυξη των υποδομών τηλεπικοινωνιών, την ενίσχυση της οικονομικής μηχανής και της απασχόλησης με την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών, τη δημιουργία ενός συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης προσαρμοσμένου στις ανάγκες του 21ου αιώνα, καθώς και την προβολή του ελληνικού πολιτισμού.

Προκειμένου να πετύχει τους γενικούς του στόχους, το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας θέτει μια σειρά από ειδικούς στόχους ή άξονες προτεραιότητας, όπου οι επιμέρους στόχοι κάθε άξονα εξειδικεύονται μέσα από έναν αριθμό μέτρων.

Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει τους εξής άξονες<sup>2930</sup>:

### 1) Παιδεία και πολιτισμός

- ▣ Εξοπλισμός όλων των σχολείων με τον απαραίτητο υπολογιστικό, δικτυακό και οπτικοακουστικό εξοπλισμό, δημιουργία/αναβάθμιση εργαστηρίων πληροφορικής των ΑΕΙ/ΤΕΙ.

---

<sup>29</sup> Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία Της Πληροφορίας», Πηγή:  
[ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/greece/docs/opis\\_el.pdf](ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/greece/docs/opis_el.pdf)

<sup>30</sup> ΕΣΠΑ 2007-2013, 2008, Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη, «Επίσημο κείμενο του Επιχειρησιακού Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας 2000 – 2006», Πηγή:  
[https://www.espa.gr/elibrary/Episimo\\_Keimeno\\_EP\\_KTP\\_2008.doc](https://www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_KTP_2008.doc)



- ▣ Ολοκλήρωση και αναβάθμιση του Πανελληνίου Εκπαιδευτικού Δικτύου εξασφαλίζοντας έτσι από το τέλος του 2001 τη δυνατότητα πρόσβασης όλων των σχολείων στο Διαδίκτυο και δημιουργώντας ως το 2006 το Intranet της εκπαίδευσης με όλα τα σχολεία συνδεδεμένα.
- ▣ «Γρήγορο» Internet για ερευνητές και σπουδαστές, με τη συνέχιση της αναβάθμισης του Ελληνικού Ακαδημαϊκού Δικτύου και των κέντρων διαχείρισης δικτύων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση.
- ▣ Δημιουργία δημόσιων κέντρων πληροφόρησης μέσω διαδικτύου για νέους σε δυσπρόσιτες περιοχές της χώρας
- ▣ Ανάπτυξη υποδομών για την τήλε-εκπαίδευση, βάσει ενιαίου σχεδιασμού που θα καλύψει όλο το φάσμα του εκπαιδευτικού συστήματος.
- ▣ Ανάπτυξη ή προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και εκπαιδευτικού λογισμικού για την εκπαίδευση.
- ▣ Επιμόρφωση των εκπαιδευτικών σε θέματα χρήσης της πληροφορικής ως εργαλείου της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε όλα τα γνωστικά αντικείμενα.
- ▣ Ψηφιοποίηση και διαχειριστική και επιστημονική τεκμηρίωση της πολιτιστικής κληρονομιάς και της σύγχρονης πολιτιστικής δημιουργίας.
- ▣ Εξέλιξη κόμβων πολιτιστικής πληροφόρησης, δημιουργία και προώθηση ηλεκτρονικών εκδόσεων με ελληνικό πολιτιστικό περιεχόμενο και ηλεκτρονικών εκδόσεων που αναδεικνύουν την ελληνική γλώσσα.
- ▣ Παροχή κινήτρων σε καλλιτέχνες - δημιουργούς για την παραγωγή πολυμεσικών έργων και για την ανάπτυξη καινοτομικών υπηρεσιών και προϊόντων που συνδέουν τον Πολιτισμό και με άλλους τομείς δραστηριότητας.

## **2) Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής**

- ▣ Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο (Κυβέρνηση On-Line).
- ▣ Έμφαση στο δημοσιονομικό και χρηματοοικονομικό τομέα, στην κοινωνική ασφάλιση, στον τομέα της δικαιοσύνης, στην περιφερειακή ανάπτυξη και διοίκηση, στη διοικητική εξυπηρέτηση του πολίτη (π.χ.

άδειες, πιστοποιητικά), στον τομέα των υπηρεσιών άμεσης βοήθειας και αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών.

- ▣ Υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των διαρθρωτικών Ταμείων και της μετάβασης στο Ευρώ σε κάθε επίπεδο της Δημόσιας Διοίκησης.
- ▣ Στήριξη της αναδιοργάνωσης και των διαρθρωτικών αλλαγών της Δημόσιας Διοίκησης και ανάπτυξη των δεξιοτήτων των στελεχών της προκειμένου να χειριστούν τις νέες τεχνολογίες.
- ▣ Καθιέρωση και υποστήριξη γεωγραφικών και περιβαλλοντικών χαρτογραφικών και διαχειριστικών πληροφοριακών συστημάτων και ενθάρρυνση καινοτομικών πιλοτικών ενεργειών σε περιφερειακό επίπεδο.
- ▣ Χρήση ΤΠΕ για την υποστήριξη της ευρύτερης στρατηγικής παροχής βελτιωμένων υπηρεσιών υγείας και πρόνοιας σε όλους τους πολίτες, καθώς και για την αναδιοργάνωση της διοίκησης και του προϋπολογισμού στον τομέα της υγείας.
- ▣ «Ευφυείς» μεταφορές μέσω της εισαγωγής εφαρμογών τηλεματικής στις χερσαίες, θαλάσσιες και εναέρια μεταφορές.

### **3) Ανάπτυξη και απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία**

- ▣ Βελτίωση του βαθμού ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογιών στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και των τριών τομέων της οικονομίας (πρωτογενή, δευτερογενή και τριτογενή), ανάπτυξη της χρήσης εφαρμογών ηλεκτρονικού εμπορίου.
- ▣ Ενδυνάμωση της απαραίτητης υποδομής για τη λειτουργία ηλεκτρονικών επιχειρήσεων (εξασφαλίζοντας, για παράδειγμα, υπηρεσίες πιστοποίησης, προτυποποίησης, πληροφόρησης και δικτύωσης).
- ▣ Βελτίωση του περιβάλλοντος για την ίδρυση επιχειρήσεων υψηλής τεχνολογίας, μέσω της ανάπτυξης μηχανισμών όπως τα κεφάλαια υψηλού επιχειρηματικού κινδύνου (venture capital), οι ‘θερμοκοιτίδες’, κ.ά.
- ▣ Εισαγωγή ηλεκτρονικών διαδικασιών πρόσκλησης και υποβολής προσφορών, συμπεριλαμβανομένων των δημοσίων προμηθειών μέχρι το 2003.
- ▣ Ανάπτυξη της βιομηχανίας περιεχομένου, με την παραγωγή και διανομή προϊόντων πολυμέσων (που θα αφορούν, για παράδειγμα, τον αρχαίο και τον σύγχρονο ελληνικό πολιτισμό, τον τουρισμό, κ.λπ.)

- ▣ Ενθάρρυνση της διασύνδεσης έρευνας και παραγωγής με τη λειτουργία κοινοπραξιών ερευνητικών και παραγωγικών φορέων, ενίσχυση – συμπλήρωση και διεύρυνση των υποδομών των ερευνητικών φορέων.
- ▣ Ανάπτυξη και διάχυση περιεχομένου και πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή (βάσεις δεδομένων, βιβλιοθήκες, κ.λπ.) για τις ανάγκες της ερευνητικής κοινότητας, εκπαίδευση και εξειδίκευση νέων ερευνητών.
- ▣ Ανάπτυξη βασικών γνώσεων πληροφορικής για τον ευρύτερο πληθυσμό μέσω ευέλικτων διαδικασιών, και ιδιαίτερα για ευπαθείς κοινωνικά ομάδες, σε συνδυασμό με την ένταξη ή επανένταξη στην αγορά εργασίας.
- ▣ Γεφύρωση του υπάρχοντος χάσματος μεταξύ επαγγελματικών προσόντων και αναγκών στα επαγγέλματα των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας.
- ▣ Προώθηση της απασχόλησης και απόκτηση εργασιακής εμπειρίας σε τομείς της Κοινωνίας της Πληροφορίας.
- ▣ Ενθάρρυνση πιλοτικών εφαρμογών τήλε-εργασίας και τήλε-κατάρτισης, ιδιαίτερα σε γεωγραφικά απομονωμένες και νησιωτικές περιοχές.

#### 4) **Επικοινωνίες**

- ▣ Στήριξη της διαδικασίας απελευθέρωσης στην τηλεπικοινωνιακή αγορά, με δράσεις όπως τα πάρκα κεραιών και ο εξοπλισμός για τον έλεγχο των εκπομπών και τη διαχείριση του φάσματος συχνοτήτων.
- ▣ Ανάπτυξη υποδομής τοπικών δικτύων πρόσβασης με βάση τις τοπικές ανάγκες και τις απαιτούμενες υπηρεσίες, χωρίς τεχνολογική προτίμηση, σε μικρές πόλεις και απομακρυσμένες περιοχές.
- ▣ Ευρυζωνικές υπηρεσίες για το δημόσιο τομέα, ειδικές δράσεις για ηλικιωμένους και άτομα με ειδικές ανάγκες, καθώς και έργα επίδειξης συγκεκριμένων νέων τεχνολογιών.
- ▣ Εξασφάλιση πρόσβασης στην Κοινωνία της Πληροφορίας στους κατοίκους των λιγότερων ανεπτυγμένων περιοχών, χρησιμοποιώντας ως αντίστοιχα σημεία προσπέλασης τα υπάρχοντα ταχυδρομικά γραφεία στις εν λόγω περιοχές.

Το 2001 ιδρύθηκε η «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.» (ΚτΠ Α.Ε.), μια Δημόσια Επιχείρηση Κοινής Ωφέλειας (ΔΕΚΟ), εποπτευόμενη από το Υπουργείο Εσωτερικών με σκοπό την υποστήριξη και διασφάλιση της ομαλής υλοποίησης

των έργων που έχουν ενταχθεί στο ΕΠΚτΠ. Συνεπικουρικά δύο επιπλέον φορείς διευκολύνουν την υλοποίηση του ΕΠΚτΠ:

- ▣ **Η Διαχειριστική Αρχή του ΕΠΚτΠ** η οποία εποπτεύεται από το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας, με αρμοδιότητες την ένταξη έργων στο ΕΠ, την παρακολούθηση και έλεγχο της εκτέλεσής τους, και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.
- ▣ **Το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας** που είναι ο επίσημος φορέας της χώρας για συστηματική έρευνα και τακτική απογραφή, ανάλυση και παρουσίαση των εξελίξεων για την ΚτΠ στην Ελλάδα και διεθνώς, τη μεταφορά τεχνογνωσίας αιχμής, τη διάδοση βέλτιστων μεθόδων και πρακτικών και εκπαιδευτικών εργαλείων.

### **3.3 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Πολιτεία»**

Το 2000 τέθηκε σε εφαρμογή το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Πολιτεία - Επανάδρυση της Δημόσιας Διοίκησης» το οποίο εκπονείται κάθε τρία χρόνια και ως εργαλείο δημόσιας πολιτικής, στοχεύει στην επανάδρυση και στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης στις πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ώστε να καταστεί θεσμός εγγύησης της ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής. Το Πρόγραμμα «Πολιτεία» λειτουργεί συμπληρωματικά και σε σύνδεση με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας και έχει τους ακόλουθους στρατηγικούς σκοπούς:

- ▣ Διαφάνεια στις δράσεις της Δημόσιας Διοίκησης
- ▣ Συμμετοχικότητα
- ▣ Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών, χωρίς αποκλεισμούς με γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων.
- ▣ Εμπιστοσύνη του πολίτη προς τους θεσμούς
- ▣ Αξιοκρατία και παροχή ίσων ευκαιριών για όλους
- ▣ Έμφαση στη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής & επικοινωνιών (ΤΠΕ) σε όλο το φάσμα των παρεχόμενων υπηρεσιών διοίκησης στα επίπεδα της Κεντρικής, Περιφερειακής Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης, με στόχο την ανάπτυξη και εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

- ▣ Αναπροσαρμογή της διοικητικής ικανότητας του ανθρωπίνου δυναμικού, με την ανάπτυξη δεξιοτήτων για το σχεδιασμό και την εφαρμογή των δημοσίων πολιτικών, την εισαγωγή νέων μεθόδων και αντιλήψεων, την ανάπτυξη νέων διοικητικών προϊόντων και την επικοινωνία – εξυπηρέτηση των πολιτών.

Για την επίτευξη των στρατηγικών του στόχων το πρόγραμμα «Πολιτεία» διαρθρώνεται στα εξής υποπρογράμματα:

- Υποπρόγραμμα για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, στο οποίο περιλαμβάνονται δράσεις για τη βελτίωση της εξωστρεφούς λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών όπως ο ανασχεδιασμός των διοικητικών διαδικασιών και η άρση διοικητικών εμποδίων, η εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πολιτών.
- Υποπρόγραμμα, για την εισαγωγή νέων συστημάτων οργάνωσης και διοίκησης των δημοσίων υπηρεσιών, το οποίο έχει ως σκοπό την ενίσχυση του στρατηγικού – επιτελικού ρόλου των δημοσίων υπηρεσιών προσανατολισμένων στην εκτέλεση προκαθορισμένων στόχων που εκφράζουν τις ανάγκες των πολιτών. Περιλαμβάνει μέτρα όπως καθιέρωση συστημάτων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, εισαγωγή συστημάτων στρατηγικού σχεδιασμού, αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης.
- Υποπρόγραμμα, για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω θεσμικών και οριζόντιων επιχειρησιακών επεμβάσεων που λειτουργούν συμπληρωματικά με τα μεγάλα έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας». Περιλαμβάνονται μέτρα όπως ενίσχυση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών των δημοσίων υπηρεσιών, ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές, ανάπτυξη δικτυακών τόπων, τεχνολογικές καινοτομίες και βελτίωση των υποδομών.
- Υποπρόγραμμα, για την ενδυνάμωση του ανθρωπίνου δυναμικού, το οποίο στοχεύει στην υποστήριξη δράσεων ορθολογικού προγραμματισμού και διοίκησης των ανθρώπινων πόρων, καθώς και στο σχεδιασμό μεθόδων και εργαλείων για τον αντικειμενικό προσδιορισμό των εκπαιδευτικών αναγκών των Δημοσίων Υπηρεσιών. Περιλαμβάνονται μέτρα για την ανάπτυξη του ανθρωπίνου δυναμικού με τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις, όπως η εκπαίδευση στελεχών της

Δημόσιας Διοίκησης σε επιτελικά καθήκοντα και μέσω e-learning, καθώς και εισαγωγή συστημάτων αξιολόγησης της απόδοσης των δημοσίων υπαλλήλων.

- Υποπρόγραμμα, για τη διαφάνεια και τις αξίες της χρηστής διακυβέρνησης, με το οποίο επιδιώκεται η διάχυση των αρχών της χρηστής διακυβέρνησης, αφενός με την ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στη λήψη των αποφάσεων και αφετέρου με δράσεις για την ευαισθητοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών σε θέματα διαφάνειας, με απώτερο στόχο την οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ διοίκησης και πολιτών. Για την επίτευξη των ανωτέρω προβλέπεται, πιλοτικά, και η αξιοποίηση των δυνατοτήτων των νέων τεχνολογιών για εφαρμογές Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας. Οι επιμέρους στόχοι του υποπρογράμματος είναι η διαφάνεια στην άσκηση των δημοσίων πολιτικών, η συμμετοχή των πολιτών στη λήψη των αποφάσεων και η καθιέρωση διαδικασιών κοινωνικής διαβούλευσης.
- Υποπρόγραμμα, για τη διαχείριση φυσικών καταστροφών, το οποίο στοχεύει στην ανάπτυξη και διαρκή βελτίωση των οργανωτικών και διοικητικών ικανοτήτων των Υπηρεσιών της Πολιτικής Προστασίας για την αποτελεσματική πρόληψη και αντιμετώπιση των καταστροφών με ειδικούς στόχους τη βελτίωση της επικοινωνίας του πολίτη στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των καταστροφών καθώς και την αύξηση της εμπιστοσύνης του πολίτη στο μηχανισμό διαχείρισης καταστροφών. Περιλαμβάνονται μέτρα, όπως η καθιέρωση εθνικού συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης και η καθιέρωση ενιαίου συστήματος εκπαίδευσης στελεχών πολιτικής προστασίας.
- Υποπρόγραμμα για την παροχή τεχνικής βοήθειας το οποίο περιλαμβάνει την εξασφάλιση κάθε αναγκαίας υποστήριξης, για την εύρυθμη εφαρμογή του συνόλου των στρατηγικών επιδιώξεων του προγράμματος, στο οποίο περιλαμβάνονται μέτρα, όπως εκπόνηση μελετών, ανάθεση της διαχείρισης έργων ή της αξιολόγησής τους, ενέργειες δημοσιότητας και επικοινωνίας του προγράμματος για το συντονισμό όλων των φορέων που θα συμμετέχουν στην εκτέλεση των έργων.

### 3.4 Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ - Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης»



Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι ένα έργο του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ) και σχεδιάστηκε για να αποτελέσει το Εθνικό Δίκτυο της Δημόσιας Διοίκησης, με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα. Αποτελεί τυπικό έργο παροχής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης και κλίμακας και καλύπτει το σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας με παρουσία σε περίπου 4.500 σημεία. Πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα, με το οποίο προσφέρεται ότι είναι απαραίτητο προκειμένου οι φορείς να έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν μεταξύ τους με όλους τους δυνατούς τρόπους οι οποίοι δεν περιορίζονται σε απλές τηλεφωνικές συνδέσεις (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), αλλά επεκτείνονται περιλαμβάνοντας προηγμένες υπηρεσίες φωνής, δεδομένων (επικοινωνία υπολογιστών - Internet) και εικόνας (τηλεδιάσκεψη - τηλεεκπαίδευση). Οι φορείς αυτοί είναι:

- ✓ Όλοι οι φορείς ΥΠΕΣΔΔΑ: υπουργεία, γενικές γραμματείες, περιφέρειες, οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, νομαρχίες, κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών.
- ✓ Όλοι οι φορείς του τομέα της υγείας: ΠΕΣΥ, νοσοκομεία, κέντρα υγείας κ.λπ.
- ✓ Όλες οι διαχειριστικές αρχές (ΔΑ) του Γ' ΚΠΣ του υπουργείου Οικονομικών.
- ✓ Όλα τα στρατολογικά γραφεία της χώρας.

Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» εκτελείται στο πλαίσιο του επιχειρηματικού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» και αποτελεί το μεγαλύτερο έργο τηλεπικοινωνιών στο Δημόσιο Τομέα και ένα πρωτοποριακό εγχείρημα σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Από 1/1/2006 προσφέρει τις εξής υψηλές υπηρεσίες:

- ▣ Διασύνδεση σε ένα Ενιαίο Δίκτυο Δεδομένων και φωνής περί των 4.500 φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.

- ▣ Ευρυζωνική και ασφαλή πρόσβαση στο Διαδίκτυο (Internet) και διασφάλιση δικτυακής υποδομής μεγάλης δυναμικότητας (Εύρος πρόσβασης φορέων 2 έως 34 Mbps).
- ▣ Λογαριασμούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) για όλα τα στελέχη και υπαλλήλους των εν λόγω φορέων.
- ▣ Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πληροφοριακά συστήματα μόνο μέσω του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ.
- ▣ Υπηρεσίες φιλοξενίας διαδικτυακών τόπων και εφαρμογών.
- ▣ Υπηρεσίες τηλεφωνίας δωρεάν μεταξύ των φορέων του ΣΥΖΕΥΞΙΣ (onnet) και με μειωμένο κόστος από 40% - 70% για τους φορείς εκτός δικτύου (offnet).
- ▣ Ασφαλή πρόσβαση στο Internet (Firewalls, antivirus, antispam).
- ▣ Πρόσβαση στο Διευρωπαϊκό δίκτυο TESTA.
- ▣ Ηλεκτρονικό σύστημα τηλεκπαίδευσης (Σύγχρονης και Ασύγχρονης)
- ▣ Υπηρεσίες τηλεκπαίδευσης.
- ▣ Υπηρεσίες ψηφιακής υπογραφής και κρυπτογράφησης.

Στόχος του έργου είναι να βελτιωθεί η λειτουργία των υπηρεσιών του δημοσίου, αναβαθμίζοντας την επικοινωνία ανάμεσά τους με την παροχή εξελιγμένων υπηρεσιών τηλεματικής χαμηλού κόστους, και η εξυπηρέτηση του πολίτη χρησιμοποιώντας αυτοματοποιημένα και εύκολα στη χρήση συστήματα για την πληροφόρηση και διεκπεραίωση των υποθέσεων με τη Δημόσια Διοίκηση. Συγκεκριμένα, οι στόχοι που επιδιώκονται είναι οι εξής<sup>3132</sup>:

- Ο εκσυγχρονισμός της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης με την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.
- Η διάδοση των δυνατοτήτων του Έργου στα στελέχη του Ελληνικού Δημοσίου Τομέα.

<sup>31</sup> ΣΥΖΕΥΞΙΣ - Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης, Οφέλη, Πηγή: <http://www.syzeffixis.gov.gr/node/3>,

<sup>32</sup> Μανουσέλης Ευτύχης, 2012, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ορισμός, Διαλειτουργικότητα, Τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα», Πηγή: [http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/6292/3/Nimertis\\_Manouselis%28mech%29.pdf](http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/6292/3/Nimertis_Manouselis%28mech%29.pdf)



- Η αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα μέσω της λειτουργικής διασύνδεσης των συστημάτων αυτών, της εγκατάστασης ιεραρχικού δικτύου εξυπηρετητών και της διαχείρισης των τελικών χρηστών στη λογική κλειστών περιβαλλόντων.
- Η εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών και η αποφυγή επικαλύψεων - επαναλήψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις.
- Η αποτελεσματική διαχείριση της διακίνησης των δεδομένων των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα και η κεντρική και κατακεκομημένη υποστήριξη των τηλεματικών εφαρμογών.
- Η μείωση του κόστους της επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα με ταυτόχρονη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας διακίνησης των πληροφοριών.
- Η αναβάθμιση των παρεχόμενων προς τον πολίτη υπηρεσιών καθώς και η εύκολη και γρήγορη αναζήτηση πληροφοριών από φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα.
- Η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, ιδιαίτερα για διαδικασίες οι οποίες απαιτούν εμπλοκή περισσότερων του ενός φορέα, με τελικό στόχο την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης.

Στο έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ η Ελληνική Επικράτεια έχει χωριστεί σε έξι "τηλεπικοινωνιακά διαμερίσματα" που ονομάζονται Νησίδες<sup>33</sup>:

- Νησίδα 1 (ΑΤΤΙΚΗ-1): Τα Υπουργεία, οι Γενικές Γραμματείες, οι Διαχειριστικές Αρχές και τα Στρατολογικά γραφεία - υπηρεσίες που βρίσκονται στην περιφέρεια Αττικής.
- Νησίδα 2 (ΑΤΤΙΚΗ-2): Η Περιφέρεια Αττικής, οι Φορείς της Α' και Β' Βαθμίδας Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τα ΚΕΠ της περιφέρειας Αττικής καθώς και τα Νοσοκομεία και Κέντρα Υγείας της ίδιας περιφέρειας.
- Νησίδα 3 (Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην Νομαρχία Θεσσαλονίκης.

<sup>33</sup> ΣΥΖΕΥΞΙΣ - Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης, Πηγή: <http://www.syzeffixis.gov.gr/node/37>

- Νησίδα 4 (ΚΡΗΤΗ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην περιφέρεια Κρήτης.
- Νησίδα 5 (Β. ΕΛΛΑΔΑ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης, Δυτικής Μακεδονίας, Κεντρικής Μακεδονίας (πλην Φορέων Νομαρχίας Θεσσαλονίκης), Βορείου Αιγαίου, Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας.
- Νησίδα 6 (Ν. ΕΛΛΑΔΑ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ηπείρου, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου, και Νοτίου Αιγαίου.

### 3.5 Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης “Ermis”



Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης “Ermis” ([www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)), αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης η οποία παρέχει πληροφορίες για την αξιόπιστη ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων καθώς και ασφαλείς υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Ο “Ermis” στοχεύει, μέσα από ένα σύνολο δράσεων, στο γενικότερο εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη.

Η Εθνική Πύλη παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν ηλεκτρονικά πλέον να εξυπηρετηθούν από την Δημόσια Διοίκηση. Από επιχειρησιακής πλευράς, η πύλη “Ermis” αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της Δημόσιας διοίκησης σκοπός του οποίου είναι να συγκεντρωθούν όλες οι υπηρεσίες

σε ένα κοινό σημείο επαφής (one-stop-shop) και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν

- 1) Στην ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης και τη διάθεσή της στο Διαδίκτυο για την αξιόπιστη πληροφόρηση των χρηστών αναφορικά με τη συναλλαγή αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό.
- 2) Στην ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών για την πλήρη υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και στην ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από ένα σημείο.
- 3) Στην Ψηφιακή Αυθεντικοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων σε υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Δημόσιας Διοίκησης, στο πλαίσιο παροχής ασφαλών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο.

Στους εγγεγραμμένους χρήστες της Πύλης “Ermis” προσφέρεται ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών που χωρίζονται στις εξής δυο κατηγορίες:

- ▣ Σ’ αυτές που το ηλεκτρονικό αποτέλεσμα το παραλαμβάνει ο χρήστης είτε στην ηλεκτρονική του θυρίδα είτε από το ΚΕΠ της επιλογής του. Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι η χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης, η χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης, η χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου γενικής χρήσης ή δικαστικής χρήσης, η χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης, η χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας κ.λπ.
- ▣ Σ’ αυτές που το ηλεκτρονικό αποτέλεσμα το παραλαμβάνει ο χρήστης μόνο στην ηλεκτρονική του θυρίδα. Όπως είναι για παράδειγμα, το απόσπασμα ατομικού λογαριασμού ΙΚΑ, η χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (για επιχειρήσεις - εργοδότες), η χορήγηση βεβαίωσης γέννησης (για τους Δήμους που έχουν ενταχθεί στο Εθνικό Δημοτολόγιο), η χορήγηση βεβαίωσης ιθαγένειας (για τους Δήμους που έχουν ενταχθεί στο Εθνικό Δημοτολόγιο), χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (για τους Δήμους που έχουν ενταχθεί στο Εθνικό Δημοτολόγιο)

Το Έργο χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ, σε ποσοστό 80% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και 20% από Εθνικούς Πόρους.

### 3.6 Οι Σημαντικότερες Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Πρόκειται για ένα σύνολο 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τις οποίες οι 12 αφορούν τους πολίτες και οι 8 τις επιχειρήσεις και παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί.

	A/A	Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες
Υπηρεσίες προς Πολίτες	1	Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	2	Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας
	3	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης
	4	Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης)
	5	Καταχώρηση οχήματος
	6	Έκδοση οικοδομικής άδειας
	7	Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ., σε περίπτωση κλοπής)
	8	Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)
	9	Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή
	10	Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση
	11	Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)
	12	Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)
Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	13	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους
	14	Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης

	15	ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	16	Έναρξη επιχείρησης
	17	Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες
	18	Δηλώσεις στα τελωνεία
	19	Περιβαλλοντικές άδειες
	20	Δημόσιες Προμήθειες

Πίνακας 3.2<sup>34</sup>: Οι 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες

### 3.7 Οι Βασικοί Ελληνικοί Ιστότοποι

Παρακάτω παρουσιάζονται ορισμένες από τις σημαντικότερες ιστοσελίδες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

#### 1) Φόρος Εισοδήματος ([www.gsis.gr](http://www.gsis.gr))

Πρόκειται για την υπηρεσία TAXISnet που παρέχει στους φορολογούμενους τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής της φορολογικής δήλωσης (έντυπο Ε1) και των συνυποβαλλόμενων εντύπων (Ε2 και Ε3). Αποτελεί την πρώτη ολοκληρωμένη υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, ενώ έχει διακριθεί και σε ευρωπαϊκό επίπεδο αποσπώντας δύο φορές βραβείο Βέλτιστης Πρακτικής από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Φορέας είναι η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ).

<sup>34</sup> Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ, 2013, «Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα», Πηγή:

[http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/20\\_vasikes\\_yphresies.pdf](http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/20_vasikes_yphresies.pdf)

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Οικονομικών

Υπηρεσίες προς: Φορολογικός Οδηγός, Δημόσια Διοίκηση, Επιχειρήσεις/Διαβουλευόμενοι, Εικονογράμια, Βοήθεια

14/05/2015: Διαθέσιμη η ηλεκτρονική εφαρμογή υποβολής δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων φορολογικού έτους 2014 και η εφαρμογή υποβολής αιτήσεων (Έντυπο Α21) για την κορήγηση οικογενειακών επιδομάτων (Δ.Μ.Σ.Δ. / Γ.Γ.Δ.Σ.).

myTAXISnet  
Ο λογαριασμός μου  
Εγγραφή Νέου Χρήστη  
Ενεργοποίηση Λογαριασμού  
Εξαισιοδοτήσεις  
Προσωποποιημένη Πληροφόρηση

**Υπηρεσίες προς**

**Πολίτες**

- Αιτήσεις Ρυθμίσεων
- Εισολογική Αποζημίωση
- Τέλη Κυκλοφορίας
- Δήλωση Ακατάχρηστου Λογαριασμού
- Υποβολή Δήλωσης Ε9
- e-Παράβολο

**Επιχειρήσεις**

- Αιτήσεις Ρυθμίσεων
- Δήλωση Ένταξης στο Ειδικό Καθεστώς του Άρθρου 39β του Κώδικα Φ.Π.Α
- Υποβολή Δήλωσης Ε9
- Φ.Π.Α.-V.I.E.S

**Δημόσια Διοίκηση**

- Ενιαία Αρχή Πληρωμής
- Ενιαίο Σύστημα Πληρωμών (ΕΣΥΠ)
- e-Παράβολο
- Υποβολή Πιστοποιητικών Φορολογικών Ελέγχων
- Προσωπική Φ.Μ.Υ.

**Χρήσιμες πληροφορίες**

**Φορολογικός οδηγός**

- Γενικές Πληροφορίες
- Φόρος Εισοδήματος Φ.Π.Α - V.I.E.S
- Κ.Β.Σ
- Φόρος Καρτολάου

**Ενημέρωση/ Βοήθεια**

- Συχνές ερωτήσεις - απαντήσεις
- Προθεσμίες υποβολής
- Στατιστικά
- Διαγωνισμοί/ Διαβουλευόμενοι

**Δράσεις**

- Ηλεκτρονικό Τελωνείο - ICISnet
- Μισθολό - Συντάξας
- Διοδικτυακός Υπηρεσίας
- Κάρτα Αποδείξεων
- Εφαρμογές κινητών

ΔΤ: Παράταση της προθεσμίας υποβολής των περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α.  
 Προθεσμίες υποβολής όλων των δηλώσεων, των εκκαθαρίσεων και των δόσεων τους  
 Πληρωμή φόρων και τελών από χώρες της ζώνης ΣΕΡΑ για δηλώσεις από 1.1.2014  
 Ανακοίνωση για τις υποβαλλόμενες δηλώσεις Διαδικασία χορήγησης Α.Φ.Μ. και υποβολής δηλώσεων ΦΠΑ από υπόχρους που είναι εγκαταστημένοι σε άλλο κράτος μέλος της Ε. Ε.

**Τελευταία Νέα**

19 Μαΐ 2015 ΔΤ: ΝΕΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ Φ.Π.Α.

15 Μαΐ 2015 ΔΤ: ΕΝΑΡΞΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΗΛΩΣΕΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΤΟΥΣ 2014

07 Μαΐ 2015 ΠΟΛ. 1098/2015: Παράταση της προθεσμίας εράπαξ εξόφλησης μέρους της οφειλής με έκπτωση σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 15 του ν.4321/2015, όπως ισχύει.

20 Απρ 2015 ΔΤ: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΕΩΣ ΚΑΙ 100 ΔΟΣΕΙΣ

15 Απρ 2015 ΔΤ: Παράταση προθεσμίας υποβολής δηλώσεων για υπερδιωδκάμητες κτήσεις σύμφωνα με τον προηγούμενο Κ.Φ.Ε.

παιρισάστρα\*\*

Εικόνα 3.1: Αρχική Σελίδα της Γ.Γ.Π.Σ.

Για πρώτη φορά η υπηρεσία διατέθηκε το 2001, ενώ από τότε έχει βελτιωθεί σημαντικά, παρέχοντας ολοένα και περισσότερες δυνατότητες ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης στους χρήστες. Ενδεικτικά οι υπηρεσίες που παρέχονται προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τη Δημόσια Διοίκηση είναι οι εξής:

- ▣ Υποβολή δηλώσεων ΦΠΑ
- ▣ Έκδοση φορολογικής ενημερότητας
- ▣ Εγκυρότητα Φορολογικών Στοιχείων
- ▣ Υποβολή Δηλώσεων Στοιχείων Ακινήτων (Ε9)

- ▣ Υποβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Τιμολογίων Πελατών / Προμηθευτών
- ▣ Ηλεκτρονική μεταβολή στοιχείων οχημάτων
- ▣ Ηλεκτρονικά έντυπα

## 2) Υπηρεσία αναζήτησης εργασίας ([www.oaed.gr](http://www.oaed.gr))

Μέσω της ιστοσελίδας του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) παρέχεται, τόσο σε πολίτες όσο και σε εργοδότες, η δυνατότητα αναζήτησης εργασίας ή προσωπικού αντίστοιχα. Εισάγοντας τα κριτήρια της θέσης εργασίας ή του εργαζομένου και με βάση την γεωγραφική περιοχή ενδιαφέροντος, εμφανίζεται λίστα με στοιχεία επικοινωνίας των επιχειρήσεων που ζητούν υπαλλήλους ή των πολιτών που ζητούν εργασία.


**Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού**

 Επικοινωνία | Καταγγελίες Πολιτών 

---

Οργανισμός
Συχνές Ερωτήσεις
Ευρετήριο Υπηρεσιών
Στατιστικά
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες
Ανακοινώσεις
Χρήσιμες Συνδέσεις

**Για αναζητούντες Εργασία**



**Ενδιαφέρονται για :**

- Υποβολή Βιογραφικού
- Εργασία στην Ευρώπη
- Υπηρεσίες συμβουλευτικής
- Άλλες παρεχόμενες υπηρεσίες

**Για εργοδότες**



**Ενδιαφέρονται για :**

- Υποβολή κενής θέσης εργασίας
- Αναζήτηση βιογραφικών
- Πρόσληψη προσωπικού με επιχορήγηση
- Άλλες παρεχόμενες υπηρεσίες

**ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ**

- [Πρόγραμμα Διανομής Παιδίων σε Παιδικές Κατασκηνώσεις έτους 2015.](#)
- [Πρόγραμμα Κοινωνικού Χαρακτήρα Έτους 2015, για την Πρόσληψη 32.433 Ανέργων στους Δήμους](#)
- **ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ:** για τους προστατευόμενους όλων των κατηγοριών του **N. 2643/98...** ([Διαβάστε περισσότερα](#)).
- **Νέες Ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ** για ανανέωση Δελτίων Ανεργίας και αιτήσεις για παροχές και βεβαιώσεις
- Πρόγραμμα του ΟΑΕΔ για 7000 ανέργους πτυχιούχους Πανεπιστημίων/ΤΕΙ... - **09/04/2015 Μερική Ανάκληση και Τροποποίηση της με αριθμ. 12/2014 - (19/05/2015 Διευκρινίσεις επί ερωτημάτων)**

ΑΚΑΔΗΜΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ Δωρεάν Εκπαίδευση σε Ανέργους μέσω του

Microsoft IT Academy

Για πληροφορίες πατήστε ΕΔΩ



ΣΥΜΜΑΧΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

---

**ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΥΠΟΥ - ΗΜΕ**     **ΝΕΑ - ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ**     ζωσης που αφορά στην ετήσια συντήρηση του ηλεκτροπαραγωγικού ζεύγους (πετρελαιομηχανή), Διενέργεια

**Ενεργητικές Πολιτικές**

- Προγρ. Απασχόλησης
- Προγρ. Κατάρτισης

**Επαγγελματική Κατάρτιση**

- Προγράμματα ΛΑΕΚ
- Συγχρηματοδοτούμεν

**Επιδόματα - Παροχές**

- Παροχές Ανεργίας
- Παροχές Μητρότητας

**EURES (Εργασία στην Ευρώπη)**

- Νέα - Εκδηλώσεις
- Σύμβουλοι EURES

**ΕΠΑΣ - ΙΕΚ**

- ΕΠΑΣ Μαθητείας
- ΙΕΚ ΟΑΕΔ

**Πρωτοβουλίες ΟΑΕΔ**

- FORUM εργασίας
- Newsletters

Εικόνα 3.2: Αρχική Σελίδα ΟΑΕΔ

Η Διαδικτυακή Πύλη (Portal) του ΟΑΕΔ, παρέχει τα κατάλληλα εργαλεία στους αναζητούντες εργασία για την εύρεση κατάλληλων θέσεων εργασίας που παρέχονται από εργοδότες. Ο χρήστης της Διαδικτυακής Πύλης (Portal) του ΟΑΕΔ, μπορεί να έχει πρόσβαση σε αναβαθμισμένες και εξατομικευμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως να υποβάλλει σύντομο βιογραφικό σημείωμα, ηλεκτρονική αίτηση για συμμετοχή σε προγράμματα απασχόλησης, για λήψη Βεβαίωσης Ανεργίας, Βεβαίωσης Επιδότησης, για ηλεκτρονική ανανέωση Δελτίου Ανεργίας κλπ.



### 3) Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών ([www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr))

The image shows the homepage of the KEPI (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών) website. At the top, there is a search bar with the text 'Αναζήτηση' and a 'OK' button. Below this, the logo of the KEPI is displayed on the left, and the text 'ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης' is centered. A navigation bar contains links for 'Οδηγός του πολίτη', 'ΚΕΠ', 'Νέα & Ανακοινώσεις', and 'Προβολή'. Below the navigation bar, there is a green banner with the text 'και έγινε!' and a link to 'Αρχική Σελίδα Επικοινωνία | Forum | Σύνδεσμοι | RSS 2.0 | Εργαλεία | Χάρτες | Βοήθεια'. The main content area is divided into several sections: 'My Kep.Gov.gr' with a list of services, 'Μητρώο ΚΕΠΙ' with a list of KEPIs, 'Επικαιρότητα' with a list of news items, and 'Οδηγός του πολίτη' with a list of services. There are also several promotional banners for 'online', 'Επεισόδια Ζωής', and 'ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΤΙΜΩΝ ΥΠΕΡΟΝ ΚΑΥΤΙΜΩΝ'. The footer contains the 'forum' logo and a description of the forum's purpose.

Εικόνα 3.3: Αρχική Σελίδα ΚΕΠΙ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), είναι κρατικά καταστήματα που συστάθηκαν με πρωτοβουλία του υπουργείου Εσωτερικών και συγχρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας την άνοιξη του 2002 στα πλαίσια του Ε.Π. ΑΡΙΑΔΝΗ. Σκοπός τους είναι η μείωση της γραφειοκρατίας και η ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών σε

ότι αφορά τις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Τα ΚΕΠ αποτελούν ίσως τη λειτουργικότερη εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, καθώς υπηρετούν ουσιαστικά τον πολίτη, δίνοντας λύσεις σε όλες σχεδόν τις χρονοβόρες συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση. Ο ρόλος τους είναι να αποτελέσουν τα σημεία επαφής των Δημοσίων υπηρεσιών με τους πολίτες και να παράσχουν υπηρεσίες μιας στάσης, έτσι ώστε ο πολίτης να εξυπηρετείται εύκολα και γρήγορα μέσω Internet.

Η διαδικτυακή πύλη των ΚΕΠ [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr) η οποία δημιουργήθηκε στην πορεία δίνει πληροφορίες για τις υπηρεσίες που εξυπηρετούν τα ΚΕΠ, ενώ επίσης διεκπεραιώνει πιστοποιημένες διαδικασίες ηλεκτρονικά και ταυτόχρονα παραπέμπει με συνδέσμους (links) στην κυβερνητική διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ.

Στην ιστοσελίδα των ΚΕΠ δίνεται η δυνατότητα μεταξύ άλλων:

- Να "κατεβάσουμε" στον υπολογιστή μας οποιοδήποτε έντυπο αίτησης επιθυμούμε, επιλέγοντας θεματική ενότητα ή Κρατικό Φορέα.
- Να πληροφορηθούμε για όλες τις διαδικασίες και τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για κάθε υπηρεσία που προσφέρεται διαβάζοντας τον Οδηγό του Πολίτη ανάλογα με τη θεματικά ενότητα.
- Να μεταβούμε μέσω των συνδέσμων στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις όλων των κρατικών φορέων της χώρας.
- Να ενημερωθούμε για τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των ΚΕΠ της Ελλάδας
- Να διαβάσουμε ειδήσεις που αφορούν στην καλύτερη εξυπηρέτηση και αποσκοπούν στην έγκαιρη πληροφόρησή μας (προκηρύξεις διαγωνισμών, προσλήψεις, ανακοινώσεις κ.λπ.).
- Να συμμετάσχουμε σε δημόσιες συζητήσεις (forum).
- Να κάνουμε εγγραφή στο Newsletter (Ενημερωτικό Δελτίο) του ΚΕΠ, ώστε να λαμβάνουμε στο ηλεκτρονικό μας ταχυδρομείο την πιο πρόσφατη πληροφόρηση για τις υπηρεσίες που προστίθενται στον κόμβο, ειδήσεις κ.ά.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) εξελίσσονται σε κύριο σημείο εξυπηρέτησης των πολιτών στην επαφή τους με το Δημόσιο, έπειτα από την ενίσχυση και αναβάθμισή τους από το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα, τα ΚΕΠ προσφέρουν μια νέα σειρά υπηρεσιών, απαραίτητων για τους πολίτες και διασυνδέονται online με βασικά

μητρώα του Δημοσίου, προσφέροντας έτσι πιστοποιητικά μέσα σε ένα λεπτό. Συγκεκριμένα, με την online εξυπηρέτηση:

- ✔ Αυξήθηκε κατά 41,3% ο αριθμός των πολιτών (υποθέσεις) που εξυπηρετήθηκαν, βελτιώνοντας σημαντικά την καθημερινότητα όλων μας
- ✔ Μειώθηκαν κατά 43,5% οι ανθρωπόωρες που απαιτούνται για την εξυπηρέτηση, γλιτώνοντας πολύτιμο χρόνο και για τους εργαζόμενους των ΚΕΠ και για τους πολίτες
- ✔ Αυξήθηκε κατά 150% η παραγωγικότητα (απόδοση ανθρωπόωρας υπαλλήλων ΚΕΠ)

Χαρακτηριστικό παράδειγμα της αύξησης της εξυπηρέτησης μέσω των ΚΕΠ online αποτελεί η βεβαίωση οικογενειακής κατάστασης. Το 2013 δόθηκαν συνολικά 642.341 πιστοποιητικά στους πολίτες, ενώ το 2014 με το online σύστημα, οι πολίτες πήραν με μία επίσκεψη, μέσα σε ένα λεπτό, συνολικά 1.011.342 βεβαιώσεις (αύξηση 57,4%). Παράλληλα, το 2013 δόθηκε βεβαίωση γέννησης σε 289.181 πολίτες, ενώ το 2014 σε 370.265 (αύξηση 28%).

#### 4) Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων ([www.ika.gr](http://www.ika.gr))

The image shows the homepage of the IKA website. At the top, there is a navigation bar with the IKA logo and several menu items: ΑΡΧΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ, ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΣΙΤΕΜΑΡ, ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ - FAQ, and ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ. Below the navigation bar, the page is divided into several sections:

- Δελτία Τύπου:** Contains news items such as "Ηλεκτρονική θεώρηση βιβλίων υγείας του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ", "Εξυπηρέτηση ασφαλισμένων τ. ΟΠΑΔ - ΤΥΔΚΥ από όλα τα Υποκαστήματα και Γραφεία Κοινωνικής Ασφάλισης του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ για την έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης (ΕΚΑΑ)", and "Σχετικά με την παράταση ισχύος της ρύθμισης των ληξιπρόθεσμων ασφαλιών προς τα Ασφαλιστικά Ταμεία".
- Ενημερώσεις:** A central column listing various services and programs, including "Γενικές Πληροφορίες", "ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΙΚΑ-ΕΤΑΜ 2015-2016", "Θέματα Συντάξεων", "Θέματα Διακρατικής Κοινωνικής Ασφάλισης", "Διεύθυνση Προμηθειών και Χημικών Υπηρεσιών / Διαγωνισμοί", "Διεύθυνση Τεχνικής και Στέγασης", "Δημοσιεύσεις Διεύθυνσης Ασφάλισης και Εσόδων", "Δημοσιεύσεις Διεύθυνσης Ασφάλισης Παροχών ΟΠΑΔ", "Ασφαλιστικός Οδηγός Εργοδότη", "Οδηγός Ασφαλισμένου", "Αντίληψη Εντύπων / Εργαλεία", "Δημοσιεύσεις Διεύθυνσης Αναλογιστικών Μελετών και Στατιστικής", "Διεκπεραίωση μέσω ΚΕΠ Διοικητικών Διαδικασιών ΙΚΑ-ΕΤΑΜ", "Προστασία Προσωπικών Δεδομένων", and "Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (Α.Μ.Κ.Α.)".
- Εγκύκλιοι & Γενικά Έγγραφα:** Lists official documents like "Έναρξη λειτουργίας ηλεκτρονικής υπηρεσίας απαγραφής προστατευόμενων μελών (σύζυγοι και τέκνα) και απόδοσης ασφαλιστικής ικανότητας (ηλεκτρονική θεώρηση των βιβλίων υγείας)", "Συμπληρωματικές οδηγίες σχετικά με την εφαρμογή των διατάξεων του ν. 4321/2015", "Κοινοποίηση του μέσου ετήσιου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή έτους 2014", "Χορήγηση Επιδόματος Κοινωνικής Αλληλεγγύης Συνταξιούχων (Ε.Κ.Α.Σ.) από 01/01/2015", "Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για προθεσμιακή κατάθεση", "Διευκρινίσεις σχετικά με το ζήτημα της αναστολής καταβολής του εξωδουρατικού επιδόματος λόγω νοσηλείας για χρόνια πάθηση".
- Τελευταία Νέα:** Lists recent news items such as "ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ", "ΜΗΝΙΑΙΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ - ΜΑΡΤΙΟΣ 2015", "ΜΗΝΙΑΙΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ - ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2015", "ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΙΚΑ-ΕΤΑΜ - ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2015", "Μηνιαία Στοιχεία Απασχόλησης Αυγούστου 2014", and "Μηνιαία Στοιχεία Απασχόλησης".

On the right side of the page, there are several promotional banners and logos:

- A banner for "www.ika.gr" with the text "ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ προς τους ασφαλισμένους και τους συνεργαζόμενους με το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ φορείς".
- A banner for "Πρόγραμμα Κατ'Οικον Φροντίδας Συνταξιούχων" featuring an elderly couple.
- A banner for "Επικοινωνήστε για Αυτεπάγγελτη Αναζήτηση Πιστοποιητικών" with the logo "Δι@ύγεια διαφάνεια στο κράτος".
- A banner for "ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ ΙΚΑ-ΕΤΑΜ" with a large '@' symbol.
- A banner for "ΚΕΠ" (Public Points of Service) with the logo.
- A banner for "Πιστοποιήσεις ΙΚΑ-ΕΤΑΜ" with the text "ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008" and "ΕΛΟΤ 1429:2008".
- A banner for "Εργα Ενταγμένα στο Γ' Κοινωνικό Πλαίσιο Στήριξης 2000 - 2006".

Εικόνα 3.4: Αρχική Σελίδα ΙΚΑ

Μέσω του δικτυακού τόπου του ΙΚΑ παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες τόσο προς τους ασφαλισμένους/συνταξιούχους όσο και προς τους εργοδότες. Για την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αποτελεί προϋπόθεση η διαδικασία της εγγραφής. Οι υπηρεσίες αυτές είναι οι ακόλουθες:


- **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Ασφαλισμένους / Συνταξιούχους**
  - ✚ Απογραφή και Απόδοση Ασφαλιστικής Ικανότητας Έμμεσα Ασφαλισμένων
  - ✚ Απόσπασμα Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης

- ✚ Ηλεκτρονική Υποβολή Αίτησης Συνταξιοδότησης
  - ✚ Ηλεκτρονική Παρακολούθηση της Πορείας της Αίτησης Συνταξιοδότησης
  - ✚ Οδηγός Θεμελίωσης Συνταξιοδοτικού Δικαιώματος
  - ✚ Εργαλείο Υπολογισμός Βασικού Ποσού Σύνταξης
  - ✚ Πληροφόρηση Συνταξιούχων για ΑΜΚΑ-ΑΦΜ
  - ✚ Πληροφόρηση Συνταξιούχων Εξωτερικού
  - ✚ Βεβαίωση Συντάξεων (Για Φορολογική Χρήση)
  - ✚ Ασφαλιστική Ικανότητα
  - ✚ Ενημερωτικό Σημείωμα Συντάξεων
- **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Εργοδότες**
- ✚ Ηλεκτρονική Υποβολή Α.Π.Δ.
  - ✚ Μαζική Ταυτοποίηση Ασφαλισμένων
  - ✚ Βεβαίωση Ασφαλιστικής Ενημερότητας
  - ✚ Ηλεκτρονική Έκδοση Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης
  - ✚ Αίτηση Ρύθμισης Οφειλών

## 5) Συνήγορος του Πολίτη ([www.synigoros.gr](http://www.synigoros.gr))

Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι μια ανεξάρτητη διοικητική αρχή που καθιερώθηκε με τον ιδρυτικό νόμο 2477 του 1997 και παρέχει τις υπηρεσίες του δωρεάν. Έχει ως δηλωμένο σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ των πολιτών και της Διοίκησης, δηλαδή των δημοσίων υπηρεσιών, των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ), των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ) και ορισμένων επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας. Η διαμεσολάβηση αποσκοπεί στην προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών, την υπεράσπιση του πολίτη έναντι διακρίσεων εις βάρος του, την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας. Η διερεύνηση ξεκινάει κατόπιν έγκαιρης αναφοράς του πολίτη, αφού πρώτα έχει γίνει προσπάθεια να επιλυθεί το ζήτημα με τον ίδιο τον φορέα και εφόσον η προσπάθεια απέβη άκαρπη ή προβληματική.

Μεταβίβαση στο περιεχόμενο



**ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ**  
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

---

**Αρχική σελίδα**

Δικαιώματα του ανθρώπου

Κοινωνική προστασία

Ποιότητα ζωής

Σχέσεις κράτους-πολίτη


Δικαιώματα του παιδιού

Ισότητα των φύλων

## Συνήγορος του Πολίτη

Η πρωτοφανής οικονομική κρίση έχει δραματικές συνέπειες στη ζωή των πολιτών και τη λειτουργία του κράτους και των υπηρεσιών του. Το έντονο συναίσθημα ανασφάλειας που συνταράσσει την ελληνική κοινωνία και η δυσκολία του κράτους να ανταποκριθεί σε υποχρεώσεις του συνθέτουν ένα εξαιρετικά δύσκολο και απαιτητικό πλαίσιο. Σε αυτό ακριβώς το πλαίσιο ο Συνήγορος του Πολίτη καλείται να εντίνει την εξωστρέφειά του, να βρεθεί κοντά στους πολίτες, και να εκφράσει με θεσμικό τρόπο τα προβλήματα και τη δυσαρέσκεια που αναδεικνύουν. Καλείται ιδίως να αναζητήσει θεσμικές λύσεις και ρεαλιστικές εναλλακτικές προτάσεις.


Καλλιόπη Σπανού, *Συνήγορος του Πολίτη*



**Ετήσια Έκθεση της Αρχής για το 2014**

«Πρέπει η σχέση του πολίτη με το κράτος να τεθεί στο επίκεντρο κάθε θεσμικής πρωτοβουλίας. Είναι μια απαίτηση χρηστής διακυβέρνησης και δημοκρατίας», επισημάνει η Συνήγορος του Πολίτη Καλλιόπη Σπανού στην έκθεσή της για το 2014, την οποία υπέβαλε στη Βουλή των Ελλήνων.

Η Αρχή έλαβε φέτος 16.339 αναφορές, τις περισσότερες σε σύγκριση με όλα τα προηγούμενα χρόνια λειτουργίας της, ενώ συνολικά από το 2011 ο αριθμός των αναφορών έχει αυξηθεί κατά 50%.



**Ο Συνήγορος & ο κόσμος**

Ηλεκτρονική αναφορά

Γραφείο επικοινωνίας & τύπου

Διεθνείς δραστηριότητες

---

**Τι κάνει ο Συνήγορος για...**

την αυτοδιοίκηση

τον μετανάστη, τον πρόσφυγα και τον αομαγνή

την ίση μεταχείριση

τους ταγιάνους/ Ρομά

**Σχετικές Τοποθεσίες**

- Ποιο είμαστε
- Πώς μπορούμε να σας βοηθήσουμε
- Συχνές ερωτήσεις
- Εκθέσεις
- Πορίσματα
- Newsletter
- Εκδόσεις
- Χρήσιμες συνδέσεις

---

**Επικοινωνία με τον Συνήγορο του Πολίτη**

μέσω **email**

Χαλκοκονδύλη 17  
Τ.Κ. 104 32 Αθήνα

(+30) 213 1306 600

Ωράριο λειτουργίας για το κοινό

Δευτέρα - Παρασκευή  
08.30πμ-2μμ  
κάθε Τετάρτη έως 4.30μμ

Φαξ:  
(+30) 213 1306 800

**Τα νέα μας**

**Πρόσφατες παρεμβάσεις μας**

Εικόνα 3.5: Αρχική Σελίδα του Συνηγόρου του Πολίτη

Ο Συνήγορος του Πολίτη ερευνά<sup>35</sup> ατομικές διοικητικές πράξεις, παραλείψεις ή υλικές ενέργειες οργάνων των δημοσίων υπηρεσιών που παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων. Ερευνά ιδίως περιπτώσεις κατά τις οποίες ένα ατομικό ή συλλογικό όργανο κάποιας από τις αναφερόμενες υπηρεσίες: α) προσβάλλει με πράξη ή παράλειψη δικαίωμα ή συμφέρον που προστατεύεται από το Σύνταγμα και το νόμο, β) αρνείται να εκπληρώσει συγκεκριμένη υποχρέωση που επιβάλλεται από τελεσίδικη δικαστική απόφαση, γ) αρνείται να εκπληρώσει συγκεκριμένη υποχρέωση που επιβάλλεται

<sup>35</sup> Βικιπαίδεια, Συνήγορος του Πολίτη, Πηγή:  
[http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A3%CF%85%CE%BD%CE%AE%CE%B3%CE%BF%CF%81%CE%BF%CF%82\\_%CF%84%CE%BF%CF%85\\_%CE%A0%CE%BF%CE%BB%CE%AF%CF%84%CE%B7](http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A3%CF%85%CE%BD%CE%AE%CE%B3%CE%BF%CF%81%CE%BF%CF%82_%CF%84%CE%BF%CF%85_%CE%A0%CE%BF%CE%BB%CE%AF%CF%84%CE%B7)

από διάταξη νόμου ή από ατομική διοικητική πράξη, και δ) ενεργεί ή παραλείπει νόμιμη οφειλόμενη ενέργεια κατά παράβαση των αρχών της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας ή κατά κατάχρηση εξουσίας. Επίσης, διαμεσολαβεί σε υποθέσεις που ανακύπτουν μεταξύ των πολιτών και των δημοσίων υπηρεσιών, των ΟΤΑ, των ΝΠΔΔ και των επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας και αφορούν στην ποιότητα της ζωής των πολιτών αλλά και την προστασία του περιβάλλοντος.

Οι περιπτώσεις στις οποίες ο Συνήγορος του Πολίτη δεν είναι αρμόδιος είναι οι εξής:

- ▣ εάν έχουν περάσει περισσότεροι από 6 μήνες από τότε που ο πολίτης πληροφορήθηκε την παράνομη πράξη ή παράλειψη της δημόσιας διοίκησης που τον αφορά
- ▣ να εκπροσωπεί τους πολίτες στα δικαστήρια
- ▣ να ελέγχει πράξεις ιδιωτών (με εξαίρεση την περίπτωση που προσβάλλεται δικαίωμα παιδιού ή όταν υπάρχει άνιση μεταχείριση μεταξύ ανδρών και γυναικών σε εργασιακά θέματα)
- ▣ για υποθέσεις που αφορούν την εθνική άμυνα και ασφάλεια, την εξωτερική πολιτική και τις διεθνείς σχέσεις της χώρας ή την κρατική ασφάλεια
- ▣ για υποθέσεις που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστηρίων
- ▣ για πράξεις των δικαστικών αρχών, του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους, των ανεξάρτητων αρχών ως προς την κύρια λειτουργία τους και των θρησκευτικών νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου
- ▣ για πράξεις υπουργών και υφυπουργών, ως προς τη διαχείριση της πολιτικής λειτουργίας

Ο Συνήγορος του Πολίτη περιλαμβάνει έξι συνεπικουρικές θεματικές ενότητες οι οποίες εποπτεύονται και συντονίζονται από αντίστοιχους Βοηθούς Συνηγόρους. Οι Ενότητες αυτές είναι οι εξής:

- ▣ Δικαιώματα του ανθρώπου
- ▣ Κοινωνική προστασία
- ▣ Ποιότητα ζωής
- ▣ Σχέσεις κράτους-πολίτη
- ▣ Δικαιώματα του παιδιού

▣ Ισότητα των φύλων

Συνήγορος του Πολίτη είναι η Καλλιόπη Σπανού, καθηγήτρια του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης του Πανεπιστημίου Αθηνών, η οποία εκλέχθηκε το Μάιο του 2011 και ανέλαβε καθήκοντα στις 13 Ιουλίου 2011.

### 3.8. Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας 2015 για την Ελλάδα

Ο δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) είναι ένας σύνθετος δείκτης που κατάρτισε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για να αξιολογεί την πρόοδο των χωρών της ΕΕ προς μια ψηφιακή οικονομία και κοινωνία. Ο δείκτης αυτός συναθροίζει μια σειρά σχετικών δεικτών διαρθρωμένων γύρω από 5 παραμέτρους: συνδεσιμότητα, ανθρώπινο κεφάλαιο, χρήση του διαδικτύου, ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας και ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Ο δείκτης DESI 2015 αφορά κατά κύριο λόγο το ημερολογιακό έτος 2014.

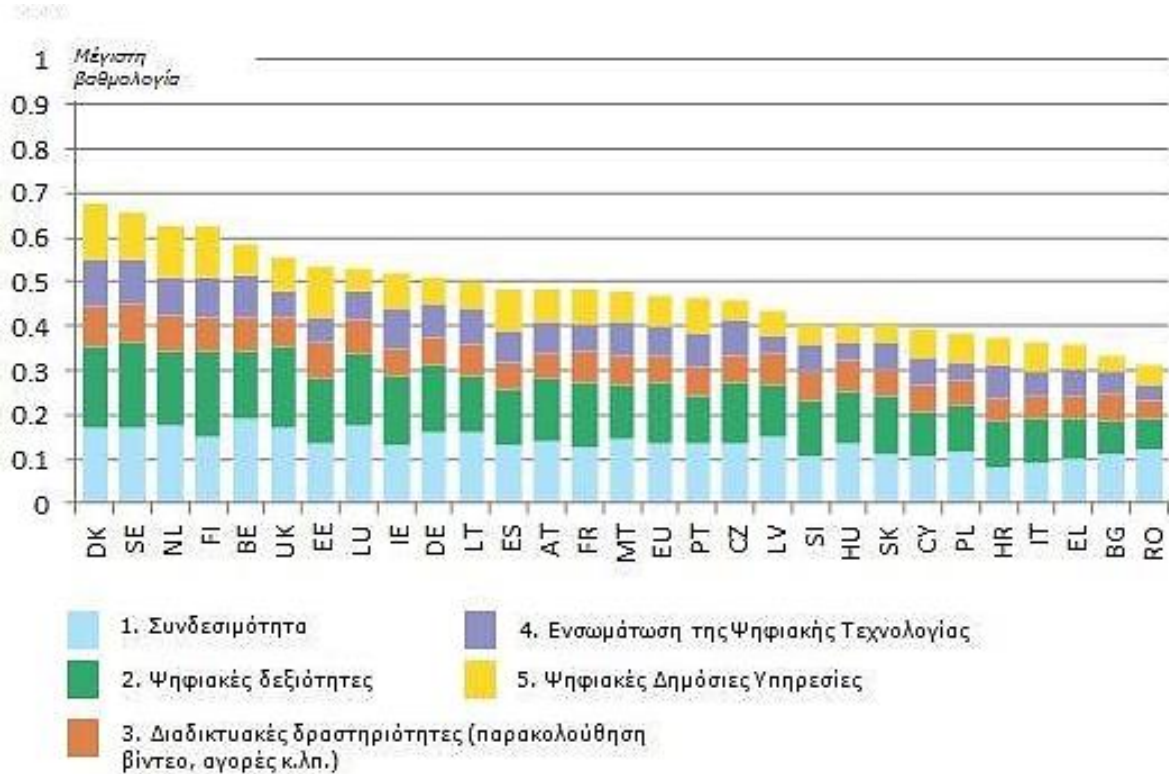
Σύμφωνα με τα στοιχεία που δημοσιεύτηκαν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η Ρουμανία και η Βουλγαρία είναι τα μόνα δύο κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης που κατάφερε να ξεπεράσει η Ελλάδα στην κατάταξη με βάση τον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας 2015. Η Ελλάδα έχει συνολική βαθμολογία 0,36 (με άριστα το 1) και βρίσκεται στην 26η θέση, την ίδια με το 2014 με βαθμολογία 0,31, μεταξύ των 28 κρατών μελών της ΕΕ. Οι επιδόσεις της εξακολουθούν να είναι χαμηλότερες του ευρωπαϊκού μέσου όρου που είναι στο 0,44, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι στην κορυφή της λίστας είναι η Δανία με 0,68.

	Ελλάδα		Ομάδα	ΕΕ
	κατά ταξη	βαθμο λογία	βαθμολο γία	βαθμολο γία
<b>DESI 2015</b>	<b>26</b>	<b>0,36</b>	<b>0,38</b>	<b>0,47</b>
DESI 2014	26	0,31	0,34	0,44



Πίνακας 3.3<sup>36</sup>: Δείκτης DESI 2014-2015 για την Ελλάδα

Το γράφημα που ακολουθεί δείχνει τη θέση στην οποία βρίσκονται όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ σύμφωνα με τον δείκτη DESI 2015.



Γράφημα 3.1<sup>37</sup>: Δείκτης DESI 2015

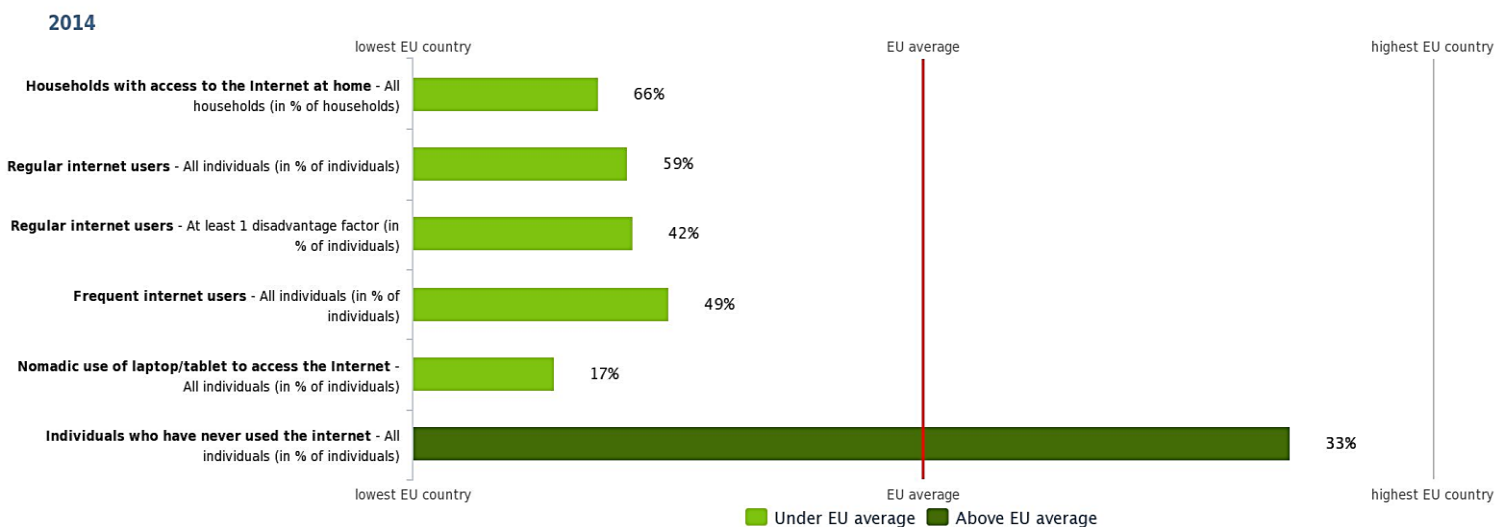
Ένας από τους βασικούς λόγους για το γεγονός ότι η Ελλάδα είναι στις τελευταίες θέσεις είναι η πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Παρά το γεγονός ότι το 100% των ελληνικών νοικοκυριών έχουν πρόσβαση σε σταθερές ευρυζωνικές υπηρεσίες, το 37% δεν έχει ακόμη συνδρομή σε αυτές. Επιπλέον, η «πρόσβαση νέας γενιάς» που μπορεί να παρέχει διαδικτυακή σύνδεση υψηλής ταχύτητας (ταχύτητα λήψης δεδομένων τουλάχιστον 30 Mbps ) είναι διαθέσιμη στο 27% μόνο των κατοικιών, πολύ κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ που είναι 62%.

<sup>36</sup> European Commission, Digital Agenda for Europe, Digital Agenda Scoreboard, Πηγή: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard/greece>

<sup>37</sup> Infocom — Information & Telecommunication portal, «Χαμηλά στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας η Ελλάδα», Πηγή: <http://www.infocom.gr/2015/02/25/xamhla-ston-deikth-psfiakhs-oikonomias-kai-koinwnias-h-ellada/24679/>

Όσον αφορά τη χρήση του διαδικτύου η Ελλάδα βαθμολογείται με 0,33 (έναντι 0,30 το προηγούμενο έτος) και βρίσκεται στην 26η θέση μεταξύ των χωρών της ΕΕ. Έχει ένα από τα χαμηλότερα επίπεδα τακτικών χρηστών του διαδικτύου στην ΕΕ (59%), ενώ το 33% του ελληνικού πληθυσμού δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο (ο μέσος όρος για την ΕΕ είναι 18%). Αυτό σημαίνει ότι το ένα τρίτο του πληθυσμού δεν μπορεί να αξιοποιήσει τις δυνατότητες που προσφέρει το διαδίκτυο ούτε να συμβάλει στην ψηφιακή οικονομία.

Country profile for Greece, Internet usage indicators



Γράφημα 3.2<sup>38</sup>: Χρήση του Internet στην Ελλάδα

Επίσης, η Ελλάδα πρέπει να αντιμετωπίσει το σοβαρό χάσμα ψηφιακών δεξιοτήτων γιατί είναι αναγκαίες για το σύνολο του εργατικού δυναμικού, και το γεγονός ότι μόνο το 45% των Ελλήνων διαθέτουν τουλάχιστον ένα βασικό επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων μπορεί να αποτελέσει σημαντικό εμπόδιο. Τέλος, η Ελλάδα έχει το δεύτερο χαμηλότερο ποσοστό ειδικών σε ΤΠΕ στο σύνολο του εργατικού δυναμικού της μεταξύ όλων των χωρών της ΕΕ (1,4%).

Όσον αφορά τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες είναι η παράμετρος στην οποία η Ελλάδα έχει σημειώσει τη μεγαλύτερη βελτίωση σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Με βαθμολογία 0,35, η Ελλάδα ανέβηκε από την 27η θέση πέρυσι στην 21η φέτος. Ωστόσο, οι επιδόσεις της Ελλάδας είναι χαμηλότερες από τον μέσο όρο της ΕΕ όσον αφορά τους περισσότερους δείκτες ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.

<sup>38</sup>European Commission, Digital Agenda Scoreboard

5 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	Ελλάδα		Ομάδα	ΕΕ
	κατά ταξη	βαθμολογία	βαθμολογία	βαθμολογία
<b>DESI 2015</b>	<b>21</b>	<b>0,35</b>	<b>0,34</b>	<b>0,47</b>
DESI 2014	27	0,27	0,33	0,45

Πίνακας 3.4<sup>39</sup>: Δείκτης DESI για τις Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες

Η παροχή σύγχρονων δημόσιων υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου με αποτελεσματικό τρόπο αποτελεί μέσο αύξησης της αποδοτικότητας των επιχειρήσεων, των πολιτών και της δημόσιας διοίκησης. Η Ελλάδα αντιμετωπίζει μια σημαντική πρόκληση όσον αφορά τις διαδικτυακές δημόσιες υπηρεσίες. Η βαθμολογία της στους σχετικούς δείκτες την κατατάσσει μεταξύ των τελευταίων στην ΕΕ όσον αφορά το ποσοστό των χρηστών που υπέβαλλαν προ συμπληρωμένα έντυπα και δείχνει την ανάγκη περαιτέρω εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών της. Παρά το γεγονός αυτό, η βαθμολογία της Ελλάδας είναι υψηλότερη από τον μέσο όρο της ΕΕ όσον αφορά το ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου που έχουν υποβάλει συμπληρωμένα έντυπα στη δημόσια διοίκηση (38%).

Η αποτελεσματικότητα και το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχουν τα συστήματα υγείας μπορούν να βελτιωθούν σημαντικά μέσω της ψηφιοποίησης. Οι επιδόσεις της Ελλάδας στον τομέα της ηλεκτρονικής υγείας μπορούν να βελτιωθούν, κυρίως με την ενθάρρυνση της μεγαλύτερης ανταλλαγής ιατρικών δεδομένων (μόνο το 17% των Ελλήνων γενικών ιατρών ανταλλάσσουν ιατρικά δεδομένα με ηλεκτρονικά μέσα, έναντι 36% στην ΕΕ). Επιπλέον, η Ελλάδα πρέπει να αυξήσει τις επιδόσεις της σε σχέση με την ηλεκτρονική συνταγογράφηση, καθώς μόνο το 18% των γενικών ιατρών διαβιβάζουν ηλεκτρονικά συνταγές στους φαρμακοποιούς.

<sup>39</sup> European Commission, Digital Agenda for Europe, Digital Agenda Scoreboard, Πηγή: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard/greece>

	Ελλάδα				ΕΕ
	DESI 2015 τιμή	κατάταξη	DESI 2014 τιμή	κατάταξη	DESI 2015 τιμή
<b>5a 1 Χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης</b> % ατόμων μεταξύ των χρηστών του διαδικτύου (ηλικίας 16-74 ετών) που υπέβαλαν συμπληρωμένα έντυπα, κατά το τελευταίο έτος	38 % (2014)	↑ 11	32 % (2013)	12	33 % (2014)
<b>5a2 Προσυμπληρωμένα έντυπα</b> Βαθμολογία (0 έως 100)	7,3 (2014)	↑ 26	4,2 (2013)	27	45 (2014)
<b>5a3 Διαδικτυακή ολοκλήρωση παροχής υπηρεσιών</b> Βαθμολογία (0 έως 100)	48 (2014)	↑ 26	46 (2013)	26	75 (2014)
<b>5a4 Ανοικτά δεδομένα</b> Βαθμολογία (0 έως 700)	500 (2014)	6	μ.δ.	-	380 (2014)
<b>5b1 Ανταλλαγή ιατρικών δεδομένων</b> % γενικών ιατρών	17% (2013)	19	17% (2013)	19	36% (2013)
<b>5b2 Ηλεκτρονική συνταγογράφηση</b> % γενικών ιατρών	18% (2013)	11	18% (2013)	11	27% (2013)

Πίνακας 3.5<sup>40</sup>: Δείκτες DESI Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών

### 3.9 Το Μέλλον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ), το οποίο είναι το καθ' ύλην αρμόδιο κυβερνητικό όργανο για την άσκηση της κυβερνητικής πολιτικής στον τομέα αξιοποίησης των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση, διαμόρφωσε τις γενικές αρχές και στόχους της στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα για την περίοδο 2014-2020 καθώς και το επταετές σχέδιο δράσης που θα ακολουθηθεί για την υλοποίησή της. Η στρατηγική αυτή, αποτελεί απόρροια της διαβούλευσης που πραγματοποιήθηκε το Μάιο 2013 στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ) λαμβάνοντας υπόψη προγενέστερα κείμενα στρατηγικής και ενσωματώνοντας τις αποτιμήσεις της διοίκησης.

Η επίτευξη των στόχων αυτών είναι ένα δύσκολο εγχείρημα για την Δημόσια Διοίκηση με σύνθετες προκλήσεις που πρέπει να αντιμετωπιστούν. Οι δυσκολίες αυτές προκύπτουν κυρίως εξαιτίας του γεγονότος ότι οι βασικότεροι παράγοντες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι τεχνολογίες και οι πολίτες που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες, αλλάζουν διαρκώς κατά τη διάρκεια του χρόνου. Προκειμένου η

<sup>40</sup> European Commission, Digital Agenda for Europe, Digital Agenda Scoreboard, Πηγή: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard/greece>

Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα να αντιμετωπίσει με αποτελεσματικό τρόπο τις προκλήσεις που παρουσιάζονται, όπως το να εκπληρωθούν άμεσα οι διεθνείς δεσμεύσεις για τις μεταρρυθμίσεις, η ελληνική κυβέρνηση θα επικεντρωθεί σε έξι βασικούς πυλώνες διοικητικής μεταρρύθμισης που θα παρέχουν σταθερά και μακροχρόνια θεμέλια για το μέλλον της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα. Οι πυλώνες αυτοί παρουσιάζονται στο σχήμα που ακολουθεί.

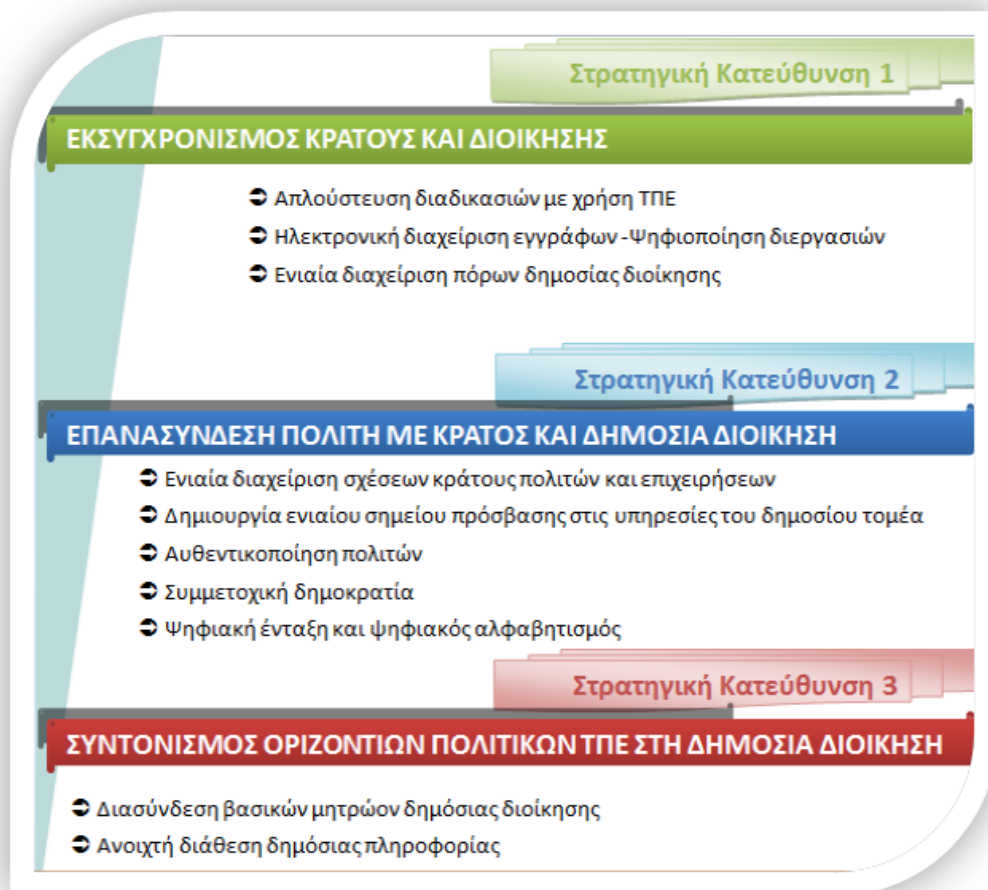


Σχήμα 3.9<sup>41</sup>: Πυλώνες Διοικητικής Μεταρρύθμισης

Πιο συγκεκριμένα η στρατηγική 2014-2020 περιλαμβάνει 3 κατευθύνσεις με 10 στόχους συνολικά. Η πρώτη κατεύθυνση είναι ο εκσυγχρονισμός κράτους και διοίκησης μέσω: α) της απλούστευσης των διαδικασιών με χρήση ΤΠΕ, β) της ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων – ψηφιοποίησης διεργασιών και γ) της ενιαίας διαχείρισης πόρων Δημόσιας Διοίκησης. Η δεύτερη κατεύθυνση είναι η επανασύνδεση του πολίτη με το κράτος και τη Δημόσια Διοίκηση μέσω: α) της ενιαίας διαχείρισης των σχέσεων κράτους – πολιτών – επιχειρήσεων, β) της δημιουργίας ενιαίου σημείου πρόσβασης στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, γ) της αυθεντικοποίησης των πολιτών, δ) της συμμετοχικής δημοκρατίας και ε) της

<sup>41</sup> Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, «Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020», Πηγή: [http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20140415\\_egov\\_strategy.pdf](http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20140415_egov_strategy.pdf)

ψηφιακής ένταξης και του ψηφιακού αλφαριθμητισμού. Η τρίτη κατεύθυνση είναι ο συντονισμός οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση μέσω: α) της διασύνδεσης των βασικών μητρώων της Δημοσίας Διοίκησης και β) της ανοιχτής διάθεσης της δημόσιας πληροφορίας.



Σχήμα 3.10<sup>42</sup>: Στρατηγικές κατευθύνσεις – 10 στόχοι

### **Απλούστευση διαδικασιών με χρήση ΤΠΕ**

Η απλούστευση των διαδικασιών θα επιφέρει αύξηση αποδοτικότητας, μείωση κόστους Δημόσιας Διοίκησης και βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών. Για να επιτευχθεί αυτό πρέπει να γίνουν περισσότερα βήματα από τη Δημόσια Διοίκηση στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για παράδειγμα, κατά τη διαδικασία παραγωγής μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας να εφαρμοστεί η αυτεπάγγελτη αναζήτηση των δεδομένων μέσω της διαλειτουργικότητας των

<sup>42</sup> Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, «Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020», Πηγή: [http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20140415\\_egov\\_strategy.pdf](http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20140415_egov_strategy.pdf)

πληροφοριακών συστημάτων, χωρίς να απαιτείται η ηλεκτρονική υποβολή των δικαιολογητικών από τους πολίτες. Επίσης, το θεσμικό πλαίσιο πρέπει να επανεξεταστεί ώστε να καταργηθούν οι ανενεργές ή οι άσκοπες διαδικασίες και να καλύπτονται θεσμικά οι απλουστεύσεις διαδικασιών με τη χρήση ΤΠΕ.

### **Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων – ψηφιοποίηση διεργασιών**

Με την ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων θα ελαχιστοποιηθεί το κόστος και ο χρόνος αποστολής και λήψης εγγράφων μεταξύ των φορέων του δημοσίου, θα ενισχυθεί η διαφάνεια και θα καταστεί δυνατή η αυτοματοποίηση διαδικασιών που σχετίζονται με το έγγραφο. Επομένως, είναι αναγκαίο να εγκατασταθεί ένα αποκλειστικά ηλεκτρονικό περιβάλλον διακίνησης, διαχείρισης και αρχειοθέτησης εγγράφων και να διατεθούν ψηφιακές υπογραφές στο σύνολο των στελεχών του δημόσιου τομέα για την ενιαία ηλεκτρονική διεκπεραίωση δημοσίων εγγράφων.

### **Ενιαία διαχείριση πόρων Δημόσιας Διοίκησης**

Το σημαντικότερο όφελος που θα προκύψει από την ενιαία διαχείριση πόρων είναι η εξοικονόμηση των ανθρωποωρών, η υψηλή ποιότητα υπηρεσιών και η βέλτιστη λειτουργία τεχνολογικών υποδομών. Για να γίνει αυτό πρέπει να δημιουργηθεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα προμηθειών, λειτουργίας και συντήρησης των δημόσιων πληροφοριακών υποδομών και διαχείρισης των υπαλλήλων που στελεχώνουν τις υπηρεσίες του.

### **Ενιαία διαχείριση σχέσεων κράτους – πολιτών – επιχειρήσεων**

Η ενιαία και ολοκληρωμένη διαχείριση των συναλλαγών του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες, ανεξάρτητα από τον τρόπο πρόσβασής του (διαδικτυακά, με φυσική παρουσία ή μέσω τηλεφωνικού κέντρου), θα συμβάλλει σημαντικά στην αύξηση της αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης, στη μείωση του κόστους παροχής της δημόσιας υπηρεσίας και στην πληρέστερη και ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης.

### **Δημιουργία ενιαίου σημείου πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες**

Η Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη (ΕΡΜΗΣ) δεν παρέχει τον βέλτιστο αριθμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Επομένως, θα πρέπει να δημιουργηθεί ένα μοναδικό σημείο από το οποίο ο πολίτης θα επικοινωνεί με το δημόσιο και θα έχει πρόσβαση

σε όλες τις υπηρεσίες. Επιπλέον, θα πρέπει να διευρυνθούν οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ ώστε να εξυπηρετούν τους πολίτες με τον ταχύτερο δυνατό τρόπο, μειώνοντας την ανάγκη φυσικής παρουσίας τους στις δημόσιες υπηρεσίες.

### **Αυθεντικοποίηση πολιτών**

Προκειμένου να επιτευχθεί πιο εύκολη και ταχεία πρόσβαση σε εξατομικευμένες διαδικτυακές υπηρεσίες πρέπει να εγκατασταθούν οι κατάλληλες υποδομές αυθεντικοποίησης, να διασυνδεθούν οι διαφορετικοί κωδικοί αυθεντικοποίησης πολιτών (ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, ΑΔΤ κλπ) και να γίνει αναθεώρηση του νομοθετικού πλαισίου που αφορά την ηλεκτρονική ταυτοποίηση, την εξουσιοδότηση και την αυθεντικοποίηση.

### **Συμμετοχική δημοκρατία**

Ένας άλλος στόχος της στρατηγικής 2014-2020 είναι η ενίσχυση της συμμετοχικής δημοκρατίας μέσω της εφαρμογής συστημάτων που προάγουν τις διαφανείς διαδικασίες στην Δημόσια Διοίκηση, της δημιουργίας πλατφορμών προώθησης της ψηφιακής έκφρασης και της συμμετοχής των πολιτών (σχόλια, προτάσεις κακοδιοίκησης, προτάσεις βελτίωσης, κτλ.) στα κέντρα λήψης κυβερνητικών αποφάσεων, της εξασφάλιση της πρόσβασης για το σύνολο των πολιτών και της αυτόματης πρόσβασης του πολίτη στα έγγραφα που τον αφορούν και ενημέρωσής του σχετικά με το ποιος έχει πρόσβαση στα έγγραφα αυτά.

### **Ψηφιακή ένταξη και του ψηφιακός αλφαριθμητισμός**

Ο στόχος αυτός αποσκοπεί στη μείωση του ψηφιακού χάσματος και στη βελτίωση της αποδοτικότητας των στελεχών δημόσιας διοίκησης με την υλοποίηση δράσεων όπως την αξιοποίηση των χώρων και της τεχνολογικής υποδομής του δημόσιου τομέα για την υλοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης προκειμένου να αυξηθεί το ποσοστό ψηφιακού αλφαριθμητισμού των πολιτών και να ενισχυθεί η ψηφιακή εκπαίδευση όλου του ανθρώπινου δυναμικού των δημόσιων φορέων με στοχευμένα επιμορφωτικά προγράμματα.

### **Διασύνδεση βασικών μητρώων Δημόσιας Διοίκησης**

Τα βασικά Μητρώα (όπως το Μητρώο Φορολογουμένων, Μητρώο Ασφαλισμένων, Δημοτολόγιο, Μητρώο Αστυνομικών Ταυτοτήτων, Μητρώα



επιχειρήσεων) πρέπει να διασυνδεθούν, βάσει κοινού δεσμευτικού προτύπου και να διαλειτουργούν μεταξύ τους έτσι ώστε να μην χρειάζεται οι πολίτες να υποβάλλουν ξανά πληροφορίες που ήδη υπάρχουν σε δημόσιες υπηρεσίες.

### **Ανοιχτής διάθεση δημόσιας πληροφορίας**

Η Δημόσια Διοίκηση διαχειρίζεται έναν τεράστιο όγκο πληροφοριών και δεδομένων που αν αξιοποιηθεί πλήρως μέσω της μετάβασης από ένα σύστημα ανταλλαγής εγγράφων σε ένα σύστημα ανταλλαγής πληροφορίας θα επιφέρει θετικά αποτελέσματα στη ζωή των πολιτών και θα συμβάλλει στην οικονομική ανάπτυξη και τη διαφάνεια.

## **3.10 Συμπέρασμα**

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται τι συμβαίνει στην Ελλάδα στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στην αρχή γίνεται μια αναφορά στην εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αναλύονται ορισμένα από τα πιο σημαντικά προγράμματα δράσης που υλοποιήθηκαν στην πορεία της ανάπτυξης και εφαρμογής της. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι 20 σημαντικότερες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και οι κυριότερες ηλεκτρονικές ιστοσελίδες. Ακολουθεί ανάλυση του δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) 2015 και τέλος παρουσιάζεται η στρατηγική 2014-2020 που υιοθετήθηκε από την ελληνική κυβέρνηση για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο μέλλον.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ο τομέας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προσφέρει πολλές και διαφορετικές ευκαιρίες όχι μόνο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αλλά και για την ίδια τη Δημόσια Διοίκηση. Παρέχει τη δυνατότητα αναδιοργάνωσης του δημόσιου τομέα εφαρμόζοντας μια σειρά από μεταρρυθμίσεις απλοποιώντας τις διαδικασίες και δίνοντας έμφαση στην οριζόντια διατμηματική επικοινωνία των υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο εξαλείφεται η γραφειοκρατία και η αρνητική εικόνα των κρατικών υπηρεσιών μεταπηδώντας σταδιακά σε μια σύγχρονη, πιο ευέλικτη αποδοτική και αποτελεσματική Δημόσια Διοίκηση, ενώ ταυτόχρονα επιτυγχάνεται σημαντική εξοικονόμηση πόρων τόσο με τη μείωση του συνολικού κόστους λειτουργίας των υπηρεσιών όσο και με την καλύτερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

Επίσης με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνίας (ΤΠΕ) και του διαδικτύου δίνεται η δυνατότητα στο ευρύ κοινό να έχει πρόσβαση στις κυβερνητικές πληροφορίες δημιουργώντας έτσι τις προϋποθέσεις για την αμφίδρομη επικοινωνία κράτους-πολιτών, βελτιώνοντας την εικόνα της διοίκησης και ενισχύοντας το δημόσιο διάλογο με στόχο πάντα την πιο ενεργή συμμετοχή των πολιτών στα κοινά και την ισχυροποίηση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας.

Παράλληλα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επιφέρει σημαντική βελτίωση στις συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με το δημόσιο αφού μέσα από το εύρος των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών που προσφέρονται εξοικονομούν πολύτιμο χρόνο αλλά και χρήμα κατά τη διεκπεραίωση των συναλλαγών τους, ενδυναμώνεται η εμπιστοσύνη τους στη δημόσια διοίκηση καθώς ενισχύεται η διαφάνεια των διαδικασιών και έχουν την ευκαιρία να συμμετέχουν ενεργά στην κατάρτιση πολιτικών που θα επιφέρουν επωφελή αποτελέσματα στην καθημερινότητά τους και θα βελτιώσουν την ποιότητα ζωής τους.

Παρόλα τα θετικά αποτελέσματα που μπορεί να έχει η υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη ζωή όλων μας η υλοποίησή της δεν είναι τόσο εύκολη. Παρουσιάζονται αρκετές προκλήσεις και ζητήματα προς επίλυση προκειμένου να μπορέσουμε να επωφεληθούμε από αυτή. Πολλές από τις

δυσκολίες που προκύπτουν είναι συχνά οργανωτικής και διοικητικής φύσεως ή συνδέονται με την αδυναμία διαχείρισης του ανθρώπινου κεφαλαίου. Όπως για παράδειγμα, η πολιτική βούληση των διοικούντων για την προώθηση των απαιτούμενων τομών που θα στηρίζουν την μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η αλλαγή νοοτροπίας αναφορικά με τη χρήση των εφαρμογών και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χτίζοντας το κατάλληλο πλαίσιο εμπιστοσύνης και η εκπαίδευση και κατάρτιση των δημόσιων λειτουργών στις νέες συνθήκες εργασίας, η υιοθέτηση ενός ρεαλιστικού νομικού και θεσμικού πλαισίου και κυρίως η κοινωνική στήριξη των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.

Ένα άλλο σημαντικό πρόβλημα που μπορεί να προκύψει κατά την εφαρμογή των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι το ψηφιακό χάσμα και ο αποκλεισμός μιας μερίδας πολιτών. Αυτό συμβαίνει γιατί το διαδίκτυο είναι ένα μέσο που χρησιμοποιείται περισσότερο από ανθρώπους νέους σε ηλικία και λιγότερο από ανθρώπους μεγαλύτερης ηλικίας που ίσως δεν έχουν τις απαραίτητες γνώσεις υπολογιστών. Επομένως, είναι απαραίτητη η πρόβλεψη για την ένταξη όλων των πολιτών στην νέα ψηφιακή πραγματικότητα και η μείωση του ψηφιακού χάσματος.

Εξίσου σημαντικό ζήτημα είναι και η καταπάτηση των προσωπικών δεδομένων. Οι πολίτες νιώθουν μεγάλη ανασφάλεια κατά τη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών τους συναλλαγών, ειδικά όταν τους ζητείται να δηλώσουν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, για το ποιος μπορεί να έχει πρόσβαση σε αυτά. Επιπλέον, έχουν ιδιαίτερη ανησυχία για ενδεχόμενες απάτες μέσα από το διαδίκτυο. Γι' αυτό είναι ζήτημα ύψιστης σημασίας η ασφάλεια της ιδιωτικότητας και η προστασία των δεδομένων με την επένδυση στις κατάλληλες υλικοτεχνικές υποδομές που θα διασφαλίζουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και θα προστατεύουν τα διακινηθέντα δεδομένα από κακόβουλες πρακτικές.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση θεωρεί πολύ σημαντική την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την εξασφάλιση της οικονομικής ευημερίας των κρατών – μελών της και τη συνεχή ανάπτυξή της. Γι' αυτό το λόγο υιοθέτησε μια σειρά από στρατηγικές και προγράμματα δράσεις όπως για παράδειγμα τη στρατηγική της Λισαβόνας, τη στρατηγική i2010, τη ψηφιακή ατζέντα 2020 και τα προγράμματα

δράσης “e-Europe 2002” και “e-Europe 2005”. Επιπλέον, υποχρέωσε όλα τα κράτη - μέλη της να αναπτύξουν αντίστοιχα προγράμματα για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στην Ελλάδα βασικός παράγοντας για την προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτέλεσε η χρηματοδότηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω των Κοινοτικών Πλαισίων Στήριξης (ΚΠΣ). Ορισμένα από τα προγράμματα δράσης που υλοποιήθηκαν για την εφαρμογή της είναι το πρόγραμμα «Κλεισθένης», «Κοινωνία της Πληροφορίας», «Πολιτεία», «Σύζευξις», «Αριάδνη», και η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης “Ermis”. Παρόλες τις αρκετά μεγάλες προσπάθειες και την πρόοδο που έχει κάνει η χώρα μας για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υστερεί σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες και οι επιδόσεις της στις περισσότερες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες είναι χαμηλότερες του ευρωπαϊκού μέσου όρου. Υπάρχουν ακόμα πολλά ζητήματα που πρέπει να επιλυθούν για την πλήρη ανάπτυξη των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα ζητήματα αυτά η Ελλάδα θα προσπαθήσει να αντιμετωπίσει μέσα από την εκπλήρωση των στόχων της στρατηγικής 2014-2020.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Αποκεντρωμένη Διοίκηση Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας & Ιονίου, «Το έργο "Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης" – ΣΥΖΕΥΞΙΣ», Πηγή: <http://www.apddepin.gov.gr/index.php/component/k2/item/92.html?Itemid=849>
2. Αποστολάκης Ιωάννης Α., Λουκής Ευριπίδης Ν., Χάλαρης Ιωάννης, 2008, *Ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση - Οργάνωση, τεχνολογία και εφαρμογές*, Εκδόσεις Παπαζήση ΑΕΒΕ
3. Βικιπαίδεια, «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση», Πηγή: [http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7](http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7)
4. Βικιπαίδεια, «Διαλειτουργικότητα», Πηγή: <http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1>
5. Βικιπαίδεια, Συνήγορος του Πολίτη, Πηγή: [http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A3%CF%85%CE%BD%CE%AE%CE%B3%CE%BF%CF%81%CE%BF%CF%82\\_%CF%84%CE%BF%CF%85\\_%CE%A0%CE%BF%CE%BB%CE%AF%CF%84%CE%B7](http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A3%CF%85%CE%BD%CE%AE%CE%B3%CE%BF%CF%81%CE%BF%CF%82_%CF%84%CE%BF%CF%85_%CE%A0%CE%BF%CE%BB%CE%AF%CF%84%CE%B7)
6. Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ), Πηγή: <http://www.gsis.gr/>
7. Γιαννουκάκου Αικατερίνη, 2011, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», Πηγή: [http://www.academia.edu/1965307/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7](http://www.academia.edu/1965307/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7)
8. Δήμος Κομοτηνής, Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Πηγή: <http://www.komotini.gr/tomeis-drastiriotitas/dioikisi-kai-ilektroniki-diakyvernisi>
9. Δήμος Ρεθύμνου, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government)», Πηγή: <http://www.rethymno.gr/municipality/it-links/e-government.html>

10. Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης “Ermis”, Πηγή: <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/aboutErmis>
11. Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ), «e-Europe 2002 - Κοινωνία πληροφοριών για όλους», Πηγή: [http://www.ekt.gr/ncpfp5/ist/info/material/eeurope/actionplan2002\\_el.pdf](http://www.ekt.gr/ncpfp5/ist/info/material/eeurope/actionplan2002_el.pdf)
12. Εθνικό Τυπογραφείο, «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» Πηγή: <http://www.et.gr/index.php/component/content/article/82-2013-01-30-08-00-00/248-etos2011>
13. Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας, «Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Η.Σ.», Πηγή: <http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/egif/files/basicFiles>
14. Εμμανουήλ Εμμανουηλίδης, Δικηγόρος, 2010, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Ερμηνεία και υπάρχουσα εμπειρία» Πηγή: <http://emmanouilidismanos.blogspot.gr/2010/01/blog-post.html>
15. Επιτροπή Πληροφορικής & Επικοινωνιών, 2012, «Εθνική Στρατηγική για τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», Πηγή: <http://www.tovima.gr/files/1/2012/03/20/Epitroph%20Plhroforikhs.pdf>
16. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία Της Πληροφορίας», Πηγή: [ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/greece/docs/opis\\_el.pdf](ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/greece/docs/opis_el.pdf)
17. ΕΣΠΑ 2007-2013, 2008, Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη, «Επίσημο κείμενο του Επιχειρησιακού Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας 2000 – 2006», Πηγή: [https://www.espa.gr/elibrary/Episimo\\_Keimeno\\_EP\\_KTP\\_2008.doc](https://www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_KTP_2008.doc)
18. Ευρωπαϊκή Ένωση, EUROPA, «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: η επιγραμματική δημόσια διοίκηση», Πηγή: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/124226b\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/124226b_el.htm)
19. Ευρωπαϊκή Ένωση, EUROPA, «Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη», Πηγή: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/si0016\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/si0016_el.htm)
20. Ευρωπαϊκή Ένωση EUROPA, «e-Europe 2002», Πηγή: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/124226a\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/124226a_el.htm)

21. Ευρωπαϊκή Ένωση EUROPA, «e-Europe 2005», Πηγή: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/124226\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/124226_el.htm)
22. Ευρωπαϊκή Ένωση, EUROPA, «i2010: η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης», Πηγή: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/c11328\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/c11328_el.htm)  
[http://europa.eu/legislation\\_summaries/enterprise/industry/c11328\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/enterprise/industry/c11328_el.htm)
23. Ευρωπαϊκή Ένωση, EUROPA, «Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση», Πηγή: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/124226j\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/124226j_el.htm)
24. Ευρωπαϊκή Ένωση, EUR-Lex, «eΕυρώπη - Μια κοινωνία των πληροφοριών για όλους», Πηγή: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?qid=1431445420328&uri=URISERV:124221>
25. Ευρωπαϊκή Ένωση, EUROPA, EUR-Lex, «Πρόσβαση στο δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης», Πηγή: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?qid=1427905238938&uri=URISERV:124226b>
26. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2014, «Η διαλειτουργικότητα ως μέσο εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα», Πηγή: [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2014\\_2019/documents/com/com\\_com\\_m%282014%290367\\_/com\\_com%282014%290367\\_el.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2014_2019/documents/com/com_com_m%282014%290367_/com_com%282014%290367_el.pdf)
27. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010, «Digital Agenda for Europe: key initiatives», Πηγή: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-10-200\\_en.htm?locale=en](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-10-200_en.htm?locale=en)
28. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010, «Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη: βασικές πρωτοβουλίες», Πηγή: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-10-200\\_el.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-10-200_el.htm)
29. Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, «Η στρατηγική της Λισαβώνας: μια πιο ανταγωνιστική Ευρώπη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας», Πηγή: <http://www.europarl.europa.eu/highlights/el/1001.html>
30. Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ), Πηγή: <http://www.ika.gr/>
31. Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), Πηγή: <http://www.kep.gov.gr/>

32. Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ, 2013, «Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα», Πηγή:  
[http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/20\\_vasikes\\_yphresies.pdf](http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/20_vasikes_yphresies.pdf)
33. Κλωνής Δημήτριος, Κοκκινάκος Παναγιώτης, 2008, «Ανάπτυξη Πολυκριτηριακής Μεθοδολογίας Για Την Ιεράρχηση Και Προτεραιοποίηση Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Στην Τοπική Αυτοδιοίκηση», Πηγή:  
[http://artemisnew.cslab.ece.ntua.gr:8080/jspui/bitstream/123456789/4792/1/D\\_T2009-0002.pdf](http://artemisnew.cslab.ece.ntua.gr:8080/jspui/bitstream/123456789/4792/1/D_T2009-0002.pdf)
34. Κόκκινου Αικατερίνη, Κομνηνός Σπυρίδων, Μαντζιώκας Αθανάσιος, Χάλαρης Ιωάννης, «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση», Πηγή: [http://dee.gr/uploads/e-government\\_in\\_EU.pdf](http://dee.gr/uploads/e-government_in_EU.pdf)
35. Μαλλάς Δημήτρης, 2015, «Στις χαμηλές θέσεις της ψηφιακής Ευρώπης η Ελλάδα», Πηγή:  
<http://www.newsbomb.gr/bombplus/tecnologia/story/560478/stis-xamiles-theseis-tis-psifiakis-eyropis-i-ellada>
36. Μανουσέλης Ευτύχης, 2012, «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ: Ορισμός, Διαλειτουργικότητα, Τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα», Πηγή:  
[http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/6292/3/Nimertis\\_Manouselis%28mech%29.pdf](http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/6292/3/Nimertis_Manouselis%28mech%29.pdf)
37. Μποζίνης Η. Αθανάσιος, Α. Τζιτζικώστας, Φ. Ουγρίνης, 2006, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - μια Σύγχρονη Κριτική Προσέγγιση του Νέου Τρόπου Επανασύστασης και Εκδημοκρατισμού του Κράτους», *Φιλελεύθερη Έκφραση (Ινστιτούτο Δημοκρατίας Καραμανλή)*, 27, 107-124, Πηγή:  
<http://ebook.globalstarinteractive.com/idkaramanlis/fe27/files/27.pdf>
38. Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ), Πηγή:  
<http://www.oaed.gr/>
39. Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, Benchmarking E-government: A Global Perspective. Assessing the Progress of the UN Member States», Πηγή:  
<http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>
40. Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, 2014, «E-Government Survey 2014», Πηγή:  
[http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf)



41. Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, «Frequently Asked Questions, What is e-government», Πηγή: <http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/About/UNeGovDD-Framework>
42. Ο Συνήγορος του Πολίτη, Πηγή: <http://www.synigoros.gr/>
43. Ροδοσθένους Χρίστος, 2005, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Υπάρχουσα Κατάσταση και Μελλοντικές Προοπτικές»
44. ΣΥΖΕΥΞΙΣ - Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης, Οφέλη, Πηγή: <http://www.syzefxis.gov.gr/node/3>
45. Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, Πηγή: [http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20140415\\_egov\\_strategy.pdf](http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20140415_egov_strategy.pdf)
46. Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, «Χαρακτηριστικά Διαλειτουργικότητας», Πηγή: <http://www.yap.gov.gr/index.php/e-gif-menu/e-gif-pdyhs-menu/32-egif-interoperability.html>
47. Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Άρθρο 4 Γενικές αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης», Πηγή: <http://www.opengov.gr/types/?p=980>
48. Digital Austria, “eGovernment Principles”, Πηγή: <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6511/default.aspx>
49. European Commission, Digital Agenda for Europe, Digital Agenda Scoreboard, Greece, Πηγή: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard/greece>
50. Infocom — Information & Telecommunication portal, 2015, «Χαμηλά στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας η Ελλάδα», Πηγή: <http://www.infocom.gr/2015/02/25/xamhla-ston-deikth-psfiakhs-oikonomias-kai-koinwnias-h-ellada/24679/>
51. K. Layne, J. Lee, 2001, “Developing fully functional E-government: A four stage model”, Πηγή: [http://www.ekt.gr/content/img/product/5593/Government%20Information%20Quarterly%3B%2018%20\(2\)%202001,%20p.122-36.pdf](http://www.ekt.gr/content/img/product/5593/Government%20Information%20Quarterly%3B%2018%20(2)%202001,%20p.122-36.pdf)
52. Mohammed Alshehri and Steve Drew, 2010, “E-Government Fundamentals”, School of ICT, Griffith University Brisbane, Australia, Πηγή:

- [http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/37709/67525\\_1.pdf;jsessionid=2CADAD9DC3AB658D9CEC5B1710214509?sequence=1](http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/37709/67525_1.pdf;jsessionid=2CADAD9DC3AB658D9CEC5B1710214509?sequence=1)
53. Mohammed Alshehri and Steve Drew, “E-government principles: implementation, advantages and challenges”, Πηγή: [http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/42703/73445\\_1.pdf?sequence=1](http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/42703/73445_1.pdf?sequence=1)
54. Tony Parham's Blog, 2012, “The Evolution of Web-based Innovation” <http://www.tkgweb.com/blog/2012/06/06/the-evolution-of-web-based-innovation/>
55. OECD E-government Studies, «E-government for Better Government», Πηγή: [http://www.oecd-ilibrary.org/governance/e-government-for-better-government\\_9789264018341-en](http://www.oecd-ilibrary.org/governance/e-government-for-better-government_9789264018341-en)
56. OECD, 2013, “E-Government Project”, Πηγή: <http://www.oecd.org/governance/eleaders/Draft-OECD-Principles-for-Digital-Government-Strategies.pdf>
57. OECD, 2003, The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report “The E-Government Imperative”, Πηγή: <http://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf>
58. OECD, 2003, E-Government Studies, “The e-Government Imperative”, Πηγή: [http://www.oecd-ilibrary.org/governance/the-e-government-imperative\\_9789264101197-en](http://www.oecd-ilibrary.org/governance/the-e-government-imperative_9789264101197-en)
59. Shailendra C. Jain Palvia, Sushil S. Sharma, “E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World”, Πηγή: [http://www.academia.edu/6283380/E-Government\\_and\\_E-Governance\\_Definitions\\_Domain\\_Framework\\_and\\_Status\\_around\\_the\\_World](http://www.academia.edu/6283380/E-Government_and_E-Governance_Definitions_Domain_Framework_and_Status_around_the_World)