

**Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών
Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Διεθνείς Σχέσεις και Πολιτικές»**

**Τα συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως
μέσα ενίσχυσης της διαφάνειας και της ισόνομης
μεταχείρισης των πολιτών.
Μελέτη των περιπτώσεων *Ermis*, *TAXIS*, Ηλεκτρονική
Συνταγογράφηση**

Ηλίας Γαζής

Κόρινθος, Ιούλιος 2014

**University of Peloponnese
Faculty of Social and Political Relations
Department of Political Studies and International Relations**

**Master Program in
«International Relations and Policies»**

**E - Government systems as means to enhance
transparency and egalitarian treatment of citizens.
Study cases Ermis, TAXIS, Electronic Prescribing**

Ilias Gazis

Corinth, July 2014

Ευχαριστίες

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να εκφράσω τις ειλικρινείς ευχαριστίες μου σε όσους συνέβαλαν στην ολοκλήρωση αυτής της διπλωματικής εργασίας.

Πρώτα απ' όλα, στον επιβλέποντα καθηγητή μου κύριο Νικήτα-Σπύρο Κουτσούκη για την καθοδήγηση, τις υποδείξεις και την συμπαράσταση που μου παρείχε κατά τη διάρκεια εκπόνησης της εργασίας.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά όλους τους εργαζόμενους του Τμήματος ΠΕ.ΔΙ.Σ., για την πολύτιμη βοήθεια τους σχετικά με το υλικό και γενικά την διευθέτηση της διπλωματικής μου εργασίας.

Αντί προλόγου

«Είναι ζωτικό ζήτημα να ανακαλύψουμε και στη χώρα μας όλοι -πολίτες, υπάλληλοι, διοικητικά όργανα και συνδικαλιστικοί φορείς- τις δύο αυτονόητες και θεμελιώδεις έννοιες πάνω στις οποίες στηρίζεται κάθε οργανωμένη κοινωνία και κάθε σοβαρό κράτος: α) την έννοια της ατομικής ευθύνης, αυτής που δεν θα μας επιτρέψει να κρυβόμαστε πίσω από τους άλλους, που δεν συγχέεται με τις ευθύνες των άλλων, αυτής που εξατομικεύει σε καθένα μας τη φράση του Καζαντζάκη «εσύ θα σώσεις τον κόσμο κι αν δεν σωθεί, εσύ θα φταις» και β) την έννοια του δημοσίου συμφέροντος, στο οποίο εμπεριέχεται η καλή λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης, αυτού που αίρεται πάνω από κάθε ατομικό, τοπικό, κομματικό ή άλλο συμφέρον, που νοιάζεται για το σύνολο και όχι για τα άτομα, το κόμμα ή τις παρέες¹».

¹ Από την εισαγωγή της Ετήσιας Έκθεσης 2013 του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης Λέοντα Ρακιντζή, η οποία παραδόθηκε στον Πρόεδρο της βουλής στις 26 Ιουνίου 2014. Διαθέσιμη στη δ/ση <http://www.tovima.gr/files/1/2014/07/02/GEDD.pdf> [Πρόσβαση 2 Ιουλίου 2014]

Τα συστήματα Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως μέσα ενίσχυσης της διαφάνειας και της ισόνομης μεταχείρισης των πολιτών.

Μελέτη των περιπτώσεων *Ermis*, *TAXIS*, Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση

Σημαντικοί Όροι: Διακυβέρνηση, Δημοκρατία, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ηλεκτρονική Δημοκρατία

Περίληψη

Αντικείμενο μελέτης της παρούσας εργασίας είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και πως αυτή συμβάλει στη διαφάνεια και την ισόνομη μεταχείριση των πολιτών στα πλαίσια της δημοκρατίας.

Επίσης αναλύουμε τον όρο διακυβέρνηση και προσεγγίζουμε την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως την υλοποίηση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση.

Αναλύουμε την έννοια της δημοκρατίας και της ψηφιακής της επέκτασης. Οριοθετούμε τις παραμέτρους της δημοκρατίας: τη διαφάνεια ως «τη φανερή διαδικασία κατά τη λήψη αποφάσεων ή ενεργειών» και την ισονομία που «αφορά την ισότητα πολιτικών δικαιωμάτων – την κατάσταση κατά την οποία όλοι οι πολίτες είναι ίσοι απέναντι στο νόμο».

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση βασίζεται στην ανάγκη του πολίτη για πληροφόρηση, αξιοκρατία και ισόνομη συμμετοχή στη διαμόρφωση των αποφάσεων. Διασφαλίζει την ακεραιότητα και τη διαφάνεια στις δράσεις του δημοσίου και έτσι συνεισφέρει άμεσα στην εμπέδωση της υπευθυνότητας και της επιθυμητής λογοδοσίας από την πλευρά των φορέων που ασκούν δημόσια εξουσία.

Η εισαγωγή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα είναι το χαρακτηριστικό παράδειγμα του Νέου Δημοσίου Μάνατζμεντ που αποτελεί μέσο βελτίωσης της αποδοτικότητας του δημοσίου τομέα και προτείνει μια διοικητική κουλτούρα που κατατάσσει τον πολίτη στο κέντρο των αναγκών.

Μέσα από τη μελέτη τριών περιπτώσεων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, *Ermis*, *TAXIS*, Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση επιβεβαιώνουμε και ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενεργοποιεί του πολίτες να συμμετέχουν με καλύτερους όρους στις πρακτικές της διακυβέρνησης.

E – Government systems as means to enhance transparency and egalitarian treatment of citizens.

Study cases Ermis, TAXIS, Electronic Prescribing

Keywords: Governance, Democracy, e-Government, e-Democracy

Abstract

In this essay we deal with the way in which electronic (e-) government contributes to transparency and equitable treatment of all citizens.

We analyze the term governance and we approach the concept of e-Government as the implementation of Technology of Information and Communication in Public Administration.

We analyze the meaning of democracy and e-Democracy. We talk about two parameters of democracy. "Transparency is the obvious process of making decisions or taking actions. Isonomy is the equality of civil or political rights."

E-Government is based on the need of citizens to have access to information, meritocracy and equal participation in decision - making. It ensures the integrity and transparency in the acts of the public and thus directly contribute to the consolidation of responsibility and accountability which is desired by those who exercising public power. We underline the importance of how e-Government assists transparency and fairness for citizens.

The introduction of electronic services in the public sector is a concrete example of the New Public Management which is a means of improving public sector efficiency and promotes a management culture that classifies the citizen in the center of the government needs.

Finally we refer to three case studies of e-services, Ermis, TAXIS, Electronic Prescribing and how they facilitate citizens to participate in the practices of governance.

Περιεχόμενα

Περίληψη

Abstract

Κατάλογος Πινάκων

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Κατάλογος Εικόνων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εισαγωγή – Έννοια της Διακυβέρνησης

1.1 Εισαγωγή	1
1.2 Διακυβέρνηση	2

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

2.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (<i>e-Government</i>)	4
2.2 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες	7
2.2.1 Ταξινόμηση των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών	9
2.3 Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη και στην Ελλάδα	13

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Δημοκρατία

3.1 Εισαγωγή στην έννοια της δημοκρατίας	20
3.2 Από τη δημοκρατία στην ηλεκτρονική δημοκρατία	21
3.3 Σημαντικοί παράμετροι δημοκρατίας: διαφάνεια – ισονομία και πως αυτές λειτουργούν στην ηλεκτρονική δημοκρατία	26

3.4 Η αξία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα πλαίσια της ηλεκτρονικής δημοκρατίας	32
--	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Τι ισχύει διεθνώς και τι ισχύει στην Ελλάδα. Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ (Ν.Δ.Μ.)

4.1 Τι ισχύει διεθνώς. Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ	35
4.2 Εφαρμογή του Ν.Δ.Μ. στην ελληνική πραγματικότητα.	38
4.2.1 Μια πρακτική εφαρμογή του Ν.Δ.Μ.: η Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	40

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Μελέτη περιπτώσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

5.1 Τομείς της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης όπου εφαρμόζονται συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	41
5.2 Μελέτη περίπτωσης: Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης (<i>Ermis</i>)	42
5.3 Μελέτη περίπτωσης: <i>TAXIS</i>	45
5.4 Μελέτη περίπτωσης: Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	50

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Συμπερασματικά στοιχεία

6.1 Συμπεράσματα	56
------------------	----

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	58
------------------	-----------

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	65
---------------------	-----------

Κατάλογος Πινάκων

1.1 Οι έξι μορφές διακυβέρνησης κατά τον Αριστοτέλη	3
2.1 Βασικές δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στην Ευρώπη	14

Κατάλογος Διαγραμμάτων

2.1 Στάδια υλοποίησης μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας	8
2.2 Είδη Υπηρεσιών <i>G2G</i>	11
2.3 Είδη ηλεκτρονικών υπηρεσιών	12

Κατάλογος Εικόνων

5.1 Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης	43
5.2 Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων	47
5.3 Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	51

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ - ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

1.1 Εισαγωγή

Η αρνητική σημειολογική σημασία που αποδίδεται από ευρύτερα στρώματα της κοινωνίας με τον όρο «ελληνικό δημόσιο» δεν είναι τυχαία. Η Δημόσια Διοίκηση, «η διαδικασία ή δραστηριότητα...διαχειρίσεων δημοσίων υποθέσεων» (Λεξικό Κοινωνικών Επιστημών 1972:133), δυστυχώς σήμερα λειτουργεί αποτρεπτικά ως προς τον πάσης φύσεως έλεγχο, διοικητικό και γενικότερο, με επακόλουθο την αδιαφάνεια, την ανομία και τη διαφθορά.

Με την εφαρμογή όμως πιο ευέλικτων δομών και πρακτικών έχουν αναπτυχθεί σήμερα σε διεθνές και σε εγχώριο επίπεδο κατάλληλες υποδομές που βασίζονται στη χρήση των νέων τεχνολογιών, όπως της πληροφορικής, και έτσι μπορούν να αντιμετωπιστούν με μάλλον καλύτερο τρόπο οι προκλήσεις. Για παράδειγμα σήμερα αν κάποιος πολίτης -κάθε μέλος της πολιτείας που έχει το δικαίωμα να εκλέγει και να εκλέγεται (Τεγόπουλος και Φυτράκης, 1993:620)- θέλει να ελέγξει μία απόφαση ή να ασκήσει έλεγχο επί αυτής, απλώς θα ανατρέξει στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Διαύγεια² προκειμένου να την εμφανίσει. Δε χρειάζεται να πρωτοκολλεί αιτήσεις και να πηγαίνει από τη μία υπηρεσία στην άλλη για να βρει μία απόφαση.

Κρίνεται λοιπόν απαραίτητο, να εξεταστεί το πώς επηρεάζει τη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης η χρήση των νέων μέσων Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε., *Information and Communication Technologies – ICT*). Η εργασία έχει σκοπό να εξετάσει τόσο το σχετικό θεωρητικό υπόβαθρο όσο και να μελετήσει μια σειρά από περιπτώσεις όπου η χρήση των Τ.Π.Ε. ειδικά στον τομέα της διακυβέρνησης έχει συνεισφέρει τα μέγιστα.

Πριν αναπτύξουμε την επιχειρηματολογία μας θα αναφερθούμε σε μεθοδολογικά στοιχεία της ανάλυσης μας. Η μέθοδος που ακολουθήθηκε είναι η βιβλιογραφική

² Ο ιστότοπος του προγράμματος Διαύγεια βρίσκεται στην διεύθυνση <http://diavgeia.gov.gr>

ανασκόπηση σε συνδυασμό με διαδικτυακή έρευνα. Στα πλαίσια της περιγραφής των σταδίων της εργασίας θα μπορούσαμε να αναφέρουμε τα ακόλουθα. Αρχικά δίδεται ένας ορισμός της κυβέρνησης και της διακυβέρνησης, ακολουθεί ανάλυση και οριοθέτηση των εννοιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, της διαφάνειας και της ισονομίας στα πλαίσια της δημοκρατίας και της ψηφιακής της επέκτασης. Ακολουθούμε την προσέγγιση της ανάλυσης των επιμέρους όρων της Πολιτικής Επιστήμης καθώς ένας επιπλέον στόχος της εργασίας είναι η επιστημονική οριοθέτηση αυτών. Κατόπιν αξιολογούνται κάποια θετικά στοιχεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, γίνεται μελέτη τριών συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (*Ermis*, *TAXIS*, Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση) και εξάγονται συμπερασματικά στοιχεία. Σημειωτέον, παρουσιάζονται επίσης κεντρικά σημεία του θέματος ως υπότιτλοι του κυρίως σώματος της εργασίας. Σύμφωνα με τον Μ.-Θ. Μαρίνο κατά την επεξεργασία του υλικού μιας εργασίας, όταν το θέμα έχει περισσότερα ερωτήματα, «συνίσταται ο τεμαχισμός του στα επιμέρους προβλήματα» (Μαρίνος, 2010:38 με 39).

Περιορισμό για την εργασία αποτέλεσε η μη τεχνική εξειδίκευση του γράφοντος σε τεχνικά θέματα Πληροφορικής με επακόλουθα να μην είναι εφικτή η πλήρης τεχνική ανάλυση των πληροφοριών που είναι δυνατό να αντληθούν από τις δυνατότητες των λειτουργικών προγραμμάτων (*software*) των τριών ηλεκτρονικών συστημάτων που μελετήθηκαν. Ενδεχομένως η απόλυτη τεχνική ανάλυση των προγραμμάτων με μεγαλύτερες λεπτομέρειες να αναδείκνυε περισσότερα επιχειρήματα που θα εξυπηρετούσαν τους σκοπούς της εργασίας.

Η βιβλιογραφική ανασκόπηση ανέδειξε ότι υπάρχει πληθώρα αναφορών για το σύγχρονο αυτό θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σε εγχώριο και διεθνές επίπεδο, ενώ στο διαδίκτυο αναδείχθηκε ότι πολλοί μελετητές έθεσαν στη βάση της έρευνας τα ζητήματα με τα οποία και εμείς ασχοληθήκαμε.

1.2 Διακυβέρνηση

Διαχρονικός προβληματισμός ενός κράτους, της οργανωμένης εξουσίας της πολιτείας (Τεγόπουλος και Φυτράκης, 1993:401), είναι ο τρόπος κυβέρνησής του. Ο Αριστοτέλης, στην πρώτη ταξινόμηση των κυβερνήσεων σε πλαίσιο καλής και κακής (Πίνακας 1.1), διέκρινε τα τρία είδη της νομιμοποιημένης κυβέρνησης όπου η

κυβερνώσα αρχή δρα προς το συμφέρον του συνόλου (μοναρχία, αριστοκρατία και δημοκρατία) και τα τρία είδη της διεφθαρμένης αρχής όπου η κυβέρνηση δρα μόνο προς το συμφέρον της (τυραννία, ολιγαρχία και την οχλοκρατία) (Roskin *et al.* 2008:108). Ο Locke θεωρούσε ότι «η κυβέρνηση, αντιπροσώπευε μία συμφωνία μεταξύ κυβερνώντων και των κυβερνωμένων, ότι θα υποστηρίξουν εκείνους που είναι στην εξουσία εφόσον η κυβέρνηση εξυπηρετήσει τα συμφέροντά τους» (Roskin *et al.* 2008:104).

Πίνακας 1.1
Οι έξι μορφές κυβέρνησης κατά τον Αριστοτέλη

Ποιος κυβερνά;			
	Ένας	Λίγοι	Πολλοί
Κυβερνώντες	Τυραννία	Ολιγαρχία	Δημοκρατία
Όλοι	Μοναρχία	Αριστοκρατία	Πολιτεία

Πηγή: Heywood A. (2008), *Εισαγωγή στην πολιτική*, Εκδόσεις Πόλις, 5η Έκδοση, Αθήνα, σελ. 52

Ένας σύγχρονος ορισμός αποδίδεται από τον Γαρυπίδη (Γαρυπίδης, 2010) ως εξής: «Ο όρος διακυβέρνηση είναι ευρύτερος της κυβέρνησης. Αναφέρεται σε κάθε δυνατή μορφή που μπορεί να λάβει ο πολιτικός συντονισμός της κοινωνικής ζωής. Η κυβέρνηση μπορεί να θεωρηθεί συνεπώς μια συγκεκριμένη πτυχή της διακυβέρνησης και είναι δυνατό να φανταστούμε ένα είδος «διακυβέρνησης χωρίς κυβέρνηση». Οι κύριες μορφές διακυβέρνησης είναι οι αγορές, τα ιεραρχικά συστήματα και τα δίκτυα. Οι αγορές συντονίζουν τη συλλογική δράση μέσω του μηχανισμού των τιμών, που κινητοποιείται από τις δυνάμεις της προσφοράς και της ζήτησης. Οι ιεραρχίες, χαρακτηριστικό παράδειγμα των οποίων είναι οι γραφειοκρατίες, λειτουργούν μέσω εξωστικών εντολών από «πάνω προς τα κάτω». Τα δίκτυα είναι οριζόντιες δομές οργάνωσης που χαρακτηρίζονται από ρευστές και χαμηλής τυποποίησης διαδικασίες μεταξύ ίσων υποκειμένων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

2.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (*e-Government*)

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι «ο μετασχηματισμός διαδικασιών, οργανωτικών δομών, δραστηριοτήτων και στόχων των δημόσιων οργανισμών, καθώς επίσης και του τρόπου επικοινωνίας τους με τους πολίτες, με βάση τη δυνατότητες που παρέχουν οι Τ.Π.Ε., με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητάς τους» (Αποστολάκης *et al.* 2008:29).

Η Ε.Ε. ορίζει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως τη: «χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Τηλεπικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού που σκοπό έχει τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών» (Leeb-Hetzer, 2008:28).

Η διακυβέρνηση επικεντρώνεται με αυτόν τον τρόπο περισσότερο στις ανάγκες του πολίτη, ενώ συντελεί στη μείωση της γραφειοκρατίας, των καθυστερήσεων, των μη σαφών ερμηνειών και άλλων προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι πολίτες στις συναλλαγές τους με τους φορείς του δημοσίου. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο την παροχή *online* υπηρεσιών, αλλά ως διεπιστημονική μέθοδος συνιστά νέες διαδικασίες μέσω τεχνολογίας που προάγουν την αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης (Gouscos *et al.*, 2000:1 με 8).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αντιμετωπίζει σημαντικές προκλήσεις. Προηγούμενες μελέτες (Irani, 2002:314 με 317) επισημαίνουν ότι οι περισσότεροι οργανισμοί του δημοσίου τομέα δεν υποστηρίζουν την αποδοτική και αποτελεσματική ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών. Χωρίς συχνή αξιολόγηση, είναι σχεδόν βέβαιο ότι το πληροφοριακό σύστημα δεν θα ανταποκριθεί στις μεταβαλλόμενες ανάγκες του οργανισμού. Οι Altameem *et al.* (2006:1 με 5) ανέφεραν ότι η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το κράτος και ο δημόσιος τομέας θα μπορούσαν να αποκομίσουν πολλά κέρδη, όπως τη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης και κόστους, καθώς και την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των

δημόσιων υπηρεσιών.

Σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση υπάρχουν δύο φιλοσοφικές αντιλήψεις. Η μια αντίληψη περιλαμβάνει την «εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης». Εστιάζει στην 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. Η δεύτερη αντίληψη θεωρεί ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προσδίδει τη δυνατότητα της βελτίωσης της δημοκρατικής συμμετοχής και τη δυναμική να «υπερκεράσει την πολιτική αποστασιοποίηση». Αυτή η αντίληψη εστιάζει σε διαδικασίες που βοηθούν στην αλληλεπίδραση μεταξύ των διάφορων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα (Δήμος Ρεθύμνης, 2014).

Η πραγματικότητα βρίσκεται κάπου στη μέση. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δε σημαίνει απλή εισαγωγή Η/Υ και διαδικτυακή οργάνωση με στόχο την πρόσβαση στην πληροφορία, αλλά ουσιαστικά έχει σκοπό και την υποστήριξη διαβούλευσης που καθιστά πιο ενεργό τον πολίτη στον έλεγχο και την καθιέρωση δημόσιων πολιτικών (Μαράκη, 2009:28).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στηρίζει την ανάπτυξη και την εξέλιξή της στη βάση ότι ο μέσω αυτής γίνεται εφικτή η αμεσότερη και πληρέστερη πληροφόρηση του πολίτη για το πολιτικό γίνεσθαι. Καθιστά τον πολίτη κοινών των πολιτικών αποφάσεων, δίδοντάς του τη δυνατότητα για γνώση, ενημέρωση, επικοινωνία και συμμετοχή στη λήψη των αποφάσεων. Συγχρόνως, επαναπροσδιορίζει το πλαίσιο της Δημόσιας Διοίκησης μέσα από τη μεταβολή των σχέσεων μεταξύ παρεχομένων υπηρεσιών και τις δυνατότητες εξυπηρέτησης κοινού, του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, της κυβέρνησης και του πολίτη. Η νέος αυτός τρόπος διακυβέρνησης, αξιοποιεί τις Τ.Π.Ε., με σκοπό να ενισχύσει τη συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών και στις διαδικασίες λήψης των αποφάσεων, προκειμένου να γίνει πιο αποτελεσματική η λειτουργία των δημοκρατικών θεσμών (Σπυράκη, 2009:51).

Στόχος μιας χρηστής διακυβέρνησης και κατά επέκταση της νέας της μορφής είναι να αυξάνονται οι ευκαιρίες και δυνατότητες για τους πολίτες. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εισάγει τις νέες τεχνολογίες σε πολλούς διαφορετικούς και όχι απόλυτα ορισμένους τομείς που σχετίζονται με τη διακυβέρνηση (Carter and

Belanger, 2004:15).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επιδιώκει να προσφέρουν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης καλύτερες υπηρεσίες προς τον πολίτη και αλλού (π.χ. επιχειρήσεις, οργανισμούς), υπό το πρίσμα της καλύτερης διακίνησης της πληροφορίας. Η υιοθέτηση των διαδικασιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμβάλει τελικά στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και υπηρεσιών και αυξάνει την παραγωγικότητα μειώνοντας τη γραφειοκρατία. Επιπλέον βελτιστοποιείται η διαδικασία των δημόσιων συμβάσεων και έτσι επιτυγχάνεται καλύτερη σχέση κόστους και απόδοσης για το δημόσιο (Leeb-Hetzer, 2008:34).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο το στενό και ευρύτερο δημόσιο τομέα. Μπορεί να περιλάβει και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (Μ.Κ.Ο.), αλλά και οποιαδήποτε δράση κοινωφελούς χαρακτήρα (Ψηφιακή Σύγκλιση, 2007-2013). Βασίζεται στον επανασχεδιασμό των διαδικασιών πρόσβασης και αμφίδρομης επικοινωνίας με το δημόσιο μέσα από την αξιοποίηση των τεχνολογιών του διαδικτύου, των κέντρων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (*call centers*) και της διαδραστικής τηλεόρασης (*interactive television-iTV*).

Για να αποκτήσουμε αποτελεσματική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση υπάρχουν κάποια πράγματα που πρέπει να γίνουν. Το πρώτο και σημαντικό είναι η υλοποίηση των απαραίτητων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που σχετίζονται με τους υφιστάμενους γραφειοκρατικούς μηχανισμούς εξυπηρέτησης του πολίτη στους δημόσιους φορείς. Το δεύτερο είναι η διαλειτουργικότητα, η ενοποίηση στα διάφορα συστήματα ηλεκτρονικών υπηρεσιών ώστε να εξασφαλιστεί η επιτυχημένη ολοκλήρωση στην επικοινωνία που να βασίζεται σε κοινά πρότυπα και στην αλληλεπίδραση των αυτόνομων, ετερογενών και κατανεμημένων ψηφιακών οντοτήτων (π.χ. πληροφοριακά συστήματα, εφαρμογές, διαδικασίες κ.α.) που ήδη υπάρχουν στον δημόσιο τομέα ανεξαρτήτως των διαφορών τους. Τέλος η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για να επιτευχθεί πρέπει να υπάρξει προσπάθεια στην βελτίωση των διαδικασιών συνδετικότητας των δημοσίων υπηρεσιών μεταξύ τους και του τελικού αποδέκτη (πολίτης, φορέας κ.λπ.) (Torres *et al.* 2005:12 με 14) όπως:

- των εργαλείων των Τ.Π.Ε. και της διαλειτουργικότητας
- των δεξιοτήτων των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης
- των εφαρμογών αίθουσας συναλλαγών και των δημοσίων υπηρεσιών γραφείου διεκπεραίωσης

- των ευρυζωνικών συνδέσεων στις διοικήσεις, τις διαδραστικές δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα Δημόσια Σημεία Πρόσβασης στο Διαδίκτυο (*Public Internet Access Points*) που θα συμβάλουν στην επίτευξη της πρόσβασης για όλους
- των μετρήσεων με τη χρήση αναβαθμισμένων και περισσότερο εστιασμένων ποσοτικών και ποιοτικών εργαλείων και μέτρων
- των διαδικασιών δομημένης ανταλλαγής και της μεταφοράς των συμπερασμάτων που έχουν εξαχθεί
- της προσβασιμότητας για όλους χωρίς αποκλεισμούς με πολυπλατφορμική πρόσβαση και χρήση καινοτομιών
- της εμπιστοσύνης και της ασφάλειας των συναλλαγών πολιτών και δημοσίων φορέων (εμπιστευτικότητα προσωπικών δεδομένων, ασφάλεια των δικτύων και πληροφοριών, καταπολέμηση εγκλήματος στον κυβερνοχώρο κ.α.).

2.2 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες (*e-Services*) είναι γενικός όρος για τις υπηρεσίες στο Διαδίκτυο. Περιλαμβάνει υπηρεσίες συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου για *online* παραγγελίες, αιτήσεις φιλοξενίας για εφαρμογές από τους παρόχους υπηρεσιών διαδικτύου, καθώς και κάθε ικανότητα επεξεργασίας που μπορεί να λάβει χώρα στο διαδίκτυο.³

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ένα οργανισμό αφορούν τη δημοσίευση πληροφοριών στο διαδίκτυο για αυτόν, τη λειτουργία του, το σκοπό του και την αυτοματοποίηση των γραφειοκρατικών υπηρεσιών του μέσα από την πληροφοριακή οδό (διαδίκτυο και Η/Υ). Το διαδίκτυο καθίσταται έτσι, μια βασική πύλη εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων από τους δημόσιους οργανισμούς και ως μέσο πρόσβασης σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες των φορέων του δημοσίου, διεθνώς έχει μεγάλη αποδοχή. Στην Ελλάδα η αποδοχή αυτή είναι περιορισμένη και αφορά κυρίως την παροχή πληροφοριών. Σίγουρα υπάρχουν σημάδια βελτίωσης, αλλά χρειάζεται αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών και εισαγωγή νέων διαδικασιών στον οργανισμό διοίκησης (Μανουσέλης, 2012:10). Πρέπει να υπάρξει ταυτόχρονα

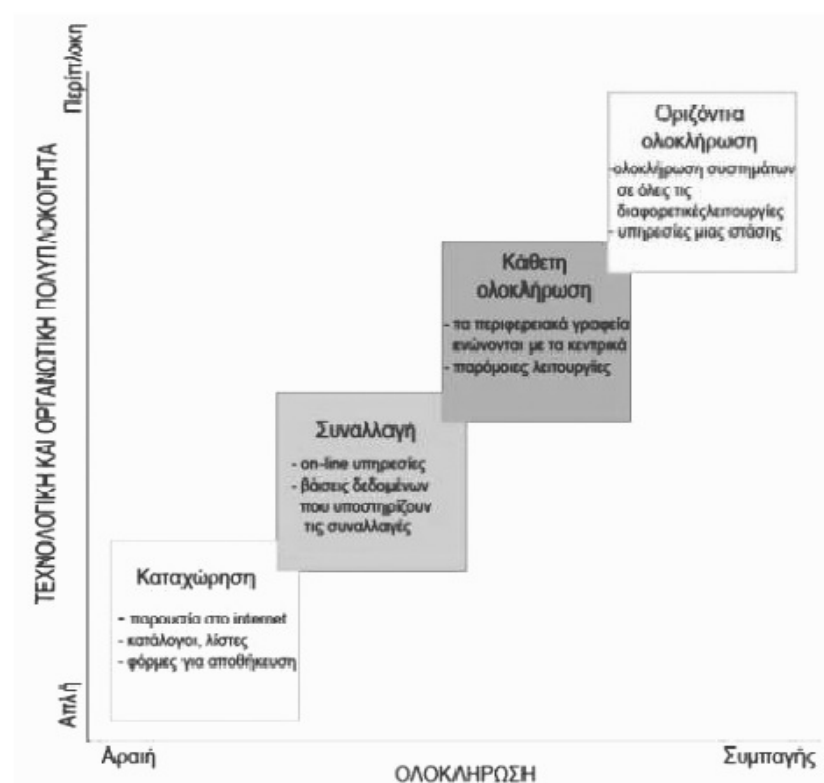
³ Ο συγκεκριμένος ορισμός βρίσκεται στην διεύθυνση <http://yourdictionary.com>

συνολική παρέμβαση πέρα από την τεχνικό κομμάτι σε ένα πλαίσιο που ορίζει η συνολικότερη πολιτική, οι νόμοι, η εθνική ασφάλεια, τα προσωπικά δεδομένα κ.α.

Η εισαγωγή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα ήταν το από παράδειγμα του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ (Ν.Δ.Μ., *New Public Management - NPM*). Το υιοθέτησαν πολλές δυτικές κυβερνήσεις και αποτελεί μέσο βελτίωσης της αποδοτικότητας του δημόσιου τομέα που προτείνει μια διοικητική κουλτούρα που κατατάσσει τον πολίτη στο κέντρο των αναγκών (Κουντζέρης, 2010:45). Για το Ν.Δ.Μ. θα αναφερθούμε στο 4^ο Κεφάλαιο.

Για την επίτευξη μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας σε ένα δημόσιο φορέα απαιτούνται (Διάγραμμα 2.1)

Διάγραμμα 2.1
Στάδια υλοποίησης μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας



Πηγή:

Κουμιώτης, Α. (2010), *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα*, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, σελ 22, Διαθέσιμο στη δ/ση <http://digilib.lib.unipi.gr/dspace/bitstream/unipi/4170/1/Koumiotis.pdf> [Πρόσβαση 20 Ιουνίου 2014]

πέρα από το χρόνο να γίνουν και κάποια σταθερά βήματα, τα οποία είναι :

1. Καταχώρηση στο διαδίκτυο με δημοσίευση πληροφοριών για τον φορέα και

το ρόλο του και δυνατότητα δυναμικής ενημέρωσης των πληροφοριών για τις δραστηριότητες που αφορούν στους πολίτες.

2. Συναλλαγή δημοσίου - πολίτη όπου μέσα από *online* φόρμες και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (*email*) αντικαθίσταται σταδιακά η παραδοσιακή εργασία που γίνεται στα γραφεία.
3. Κάθετη ολοκλήρωση εντός του δημοσίου φορέα ή εντός παρεμφερών φορέων που παρέχουν εξειδικευμένες υπηρεσίες ώστε να διασυνδεθούν οι κεντρικές αντιπροσωπείες και τα περιφερειακά και τοπικά γραφεία χρησιμοποιώντας παρόμοιες λειτουργίες.
4. Οριζόντια ολοκλήρωση μεταξύ συστημάτων που εκτελούν διαφορετικές λειτουργίες που πολλές φορές είναι συμπληρωματικές και περιλαμβάνουν αυτόματους ελέγχους στα δεδομένα άλλων οργανισμών. Αυτό ολοκληρώνει τα προηγούμενα στάδια και ενσωματώνει τις διαφορετικές λειτουργίες και υπηρεσίες μέσα στη Δημόσια Διοίκηση. Για να επιτευχθεί η οριζόντια ολοκλήρωση απαιτείται ενοποίηση και ολοκλήρωση των *back-office* συστημάτων μηχανοργάνωσης των οργανισμών ώστε οι πολίτες να μπορούν να έχουν εικοσιτετράωρη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες από όποιο σημείο βρίσκονται (σπίτι, γραφείο). Αυτό θα κάνει τη διοίκηση ευέλικτη και λιγότερο χρονοβόρα (Κουντζέρης, 2010:78).

2.2.1 Ταξινόμηση των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται από το δημόσιο ταξινομούνται ως εξής (Nielsen, 2012:6):

1. Κυβέρνηση προς Πολίτες (*G2C*). Αφορά κάθε αλληλεπίδραση μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών (Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση εισφορών, πληρωμή, Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας συμπεριλαμβανομένης αίτησης για εργασία σε φορείς του δημοσίου, Πιστοποιητικά (γεννήσεων, γάμου): αίτηση και αποστολή, Αίτηση για κοινωνικά επιδόματα, Προσωπικά έγγραφα (ταυτότητα, δίπλωμα οδήγησης κ.λπ.), Άδεια αυτοκινήτου, Οικοδομικές άδειες, Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. για κλοπή), Χρήση δημόσιων βιβλιοθηκών (ηλεκτρονικοί κατάλογοι, μηχανές αναζήτησης), Εγγραφές σε σχολεία και πανεπιστήμια, καθώς και αιτήσεις για

απολυτήρια και πτυχία, υπηρεσίες σχετικές με θέματα υγείας (π.χ. λίστες αναμονής στα νοσοκομεία κ.α.)

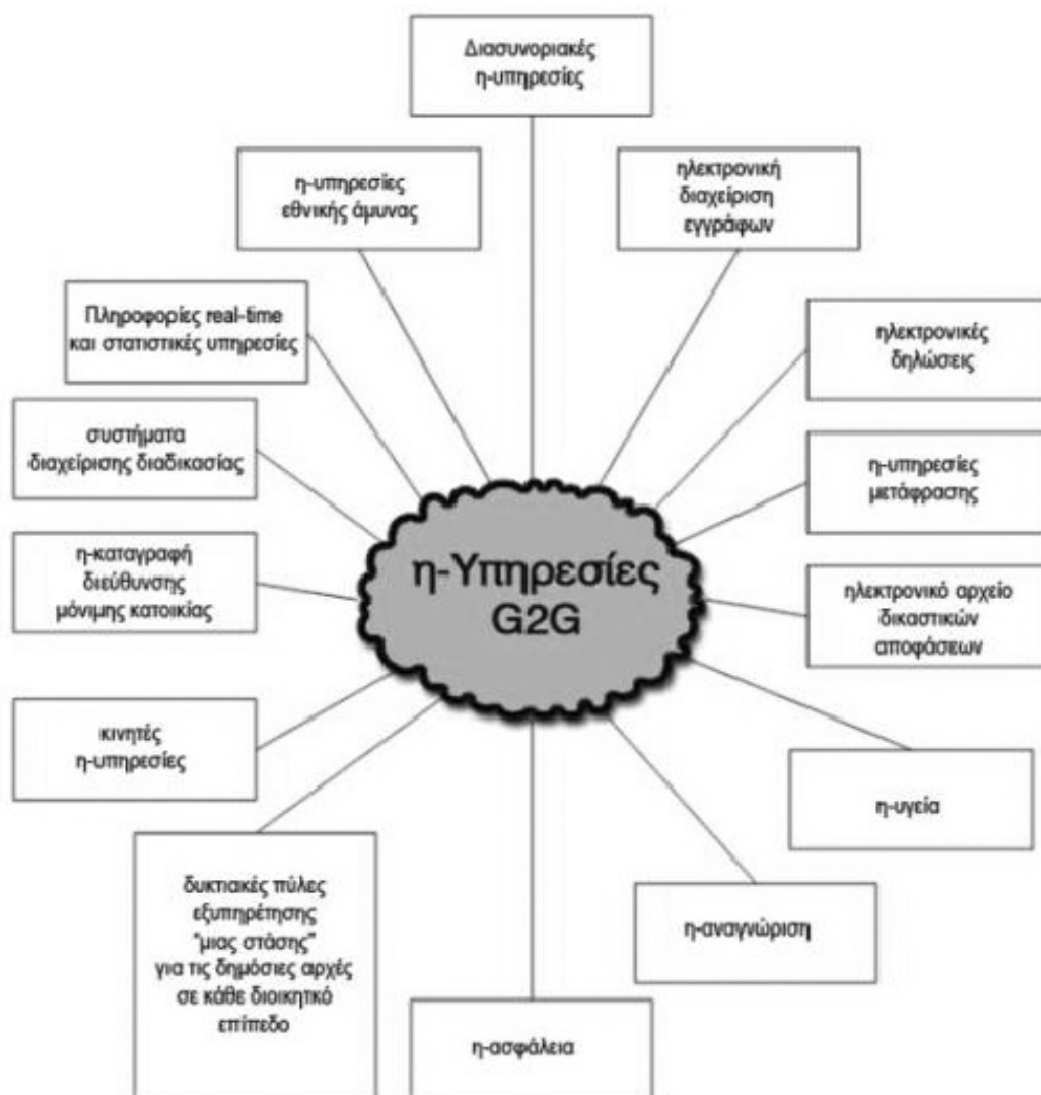
2. Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (*G2B*). Περιλαμβάνονται οι παρεχόμενες διαδικασίες υπό την σχέση μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των ιδιωτικών επιχειρήσεων (Φόρος εισοδήματος, εργοδοτική εισφορά: πληρωμή, εγγραφή, Δημοτικός φόρος: δήλωση, ειδοποίηση, πληρωμή, ΦΠΑ: εγγραφή, δήλωση, πληρωμή, Σύσταση εταιρίας, Υποβολή πληροφοριών σε στατιστικά γραφεία, Άδειες εξαγωγών, Άδειες σχετικές με το περιβάλλον, Δημόσιες προμήθειες/*e-Procurement*).
3. Κράτος προς Υπάλληλο (*G2E*). Το κράτος προσφέρει υπηρεσίες που υποστηρίζουν την ενημέρωση και τη διαχείριση γνώσης (*knowledge management*) για τους υπαλλήλους του δημοσίου. Το *G2E* βασίζεται στο συνδυασμό του *G2C* και του *G2G*.
4. Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (*G2G*). Περιλαμβάνονται διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών.

Οι περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στην Ελλάδα και στην Ευρώπη είναι αυτές που απευθύνονται προς τον πολίτη ή τις επιχειρήσεις (*G2C*, *G2B*). Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αναπτύσσονται μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών και φορέων είναι λίγες μιας και εμπεριέχουν τη δυσκολία να μετατρέψουν μια καθαρά γραφειοκρατική οργάνωση σε κυβερνητική δομή προσανατολισμένη σε εύχρηστες διαδικασίες.

Στην ουσία σε αυτό το επίπεδο υφίσταται Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφού οι υπηρεσίες *G2G* πρέπει να αντιμετωπισθούν ως σύνολο και από πολλές απόψεις (από τη στρατηγική στην οργάνωση, από την ασφάλεια στην αλλαγή της κουλτούρας κ.α.). Το μοντέλο διακυβέρνησης που ορίζουν οι υπηρεσίες *G2G* απαιτεί τη ριζική επανασχεδίαση των υπηρεσιών του δημοσίου και του τρόπου λειτουργίας του. Επιπρόσθετα απαιτείται η υιοθέτηση σύγχρονων τεχνολογιών όπως η εξόρυξη γνώσης (*data mining*), τα κατανεμημένα συστήματα κ.α. Ακόμη πέρα από το τεχνικό κομμάτι και τις χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες για την υλοποίηση των *G2G* θα πρέπει να τροποποιηθεί το νομικό πλαίσιο, ο εσωτερικός κανονισμός των δημοσίων υπηρεσιών και οι οικονομικές αρχές για τη διαχείριση των διαδικασιών κατά τη λειτουργία των ηλεκτρονικών δραστηριοτήτων (Nielsen, 2012:9).

Στο διάγραμμα που 2.2 φαίνονται σχηματικά τα είδη υπηρεσιών *G2G*.

Διάγραμμα 2.2
Είδη υπηρεσιών G2G



Πηγή: Αθανασάκης Ε. (2012), *Διεύθυνση και Ανάπτυξη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου στις Ελληνικές Επιχειρήσεις*, ΤΕΙ Κρήτης, σελ. 33, Διαθέσιμο στη δ/ση http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/fi/2012/AthanasakisEmmanouil/attached-document-1343752676-647432-12388/Athanasakis_Emmanouil_2012_.pdf [Πρόσβαση 20 Ιουνίου 2014]

Στο διάγραμμα 2.3 που ακολουθεί φαίνονται η σχέση και το είδος της υπηρεσίας που τελικά μπορούν να προσφερθούν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Διάγραμμα 2.3 Είδη ηλεκτρονικών υπηρεσιών

		ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ		
		ΠΟΛΙΤΕΣ	ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
ΠΑΡΟΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΟΛΙΤΕΣ	Πολίτες-προς-Πολίτες (C2C) πχ. μικρές διαφημίσεις σε ιστοσελίδες	Πολίτες-προς-Κυβέρνηση (C2G) πχ. φορολογική δήλωση μέσω internet	Πολίτες-προς-Επιχειρήσεις (C2B) πχ. εύρεση εργασίας μέσω internet
	ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (G2C) πχ. η-επεξεργασία και διακπεραίωση συντάξεων	Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (G2G) πχ. ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ δημόσιων οργανισμών	Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (G2B) πχ. προκήρυξη δημόσιου έργου
	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	Επιχειρήσεις-προς-Πολίτες (B2C) πχ. on-line αγορές	Επιχειρήσεις-προς-Κυβέρνηση (B2G) πχ. φορολογική δήλωση επιχείρησης	Επιχειρήσεις-προς-Επιχειρήσεις (B2B) πχ. προκήρυξη ιδιωτικού έργου

Πηγή: Κουμιώτης, Α (2010), *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα*, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, σελ. 23, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://digilib.lib.unipi.gr/dspace/bitstream/unipi/4170/1/Koumiotis.pdf> [Πρόσβαση 20 Ιουνίου 2014]

Συμπερασματικά θα λέγαμε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες διακυβέρνησης λειτουργούν ως υπηρεσίες διοχέτευσης πληροφορίας, ανάλογα με το ποιος παρέχει και σε ποιόν απευθύνεται μια υπηρεσία. Ενδεικτικά αναφέρουμε τα ακόλουθα (Μανουσέλης, 2010):

- Τα Υπουργεία διοχετεύουν πληροφορίες προς την Τοπική Αυτοδιοίκηση (Περιφέρειες/Δήμους) και αντίστροφα (*G2G*)
- Τα Υπουργεία διοχετεύουν πληροφορίες προς τις Ιδιωτικές Επιχειρήσεις και αντίστροφα (*G2B*)
- Τα Υπουργεία διοχετεύουν πληροφορίες απευθείας προς τον Πολίτη και

αντίστροφα (G2C)

- Η Τοπική Αυτοδιοίκηση διοχετεύει πληροφορίες προς τις Ιδιωτικές Επιχειρήσεις (G2B) κ.α.

Συνάμα από την ανάλυση που προηγήθηκε επιβεβαιώνεται ότι οι ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες αναγνωρίζουν ότι το διαδίκτυο αποτελεί χρήσιμο λειτουργικό εργαλείο το οποίο δύναται να ικανοποιήσει αρκετές ανάγκες με τρόπο άμεσο και αποτελεσματικό.

2.3 Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη και την Ελλάδα

Κατά το σχεδιασμό ενός εθνικού προγράμματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πρέπει να λαμβάνεται υπόψιν η αποτελεσματικότητά του ως προς τις πολιτικές που καλείται να υλοποιήσει (πολιτικές *e-Gov*). Η αποτελεσματικότητά του εξαρτάται από:

- την ικανότητά να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων
- την ικανότητα των κρατικών υπηρεσιών να μοιραστούν και να συντονίσουν τους πόρους προς όφελος των χρηστών

Κατά το σχεδιασμό, η πλειοψηφία των κρατών εφαρμόζει μια κοινή πλατφόρμα που χειρίζεται διοικητικές πληροφορίες, με σκοπό τον εξορθολογισμό των δαπανών, ώστε να εξασφαλίζονται οι μέγιστες βασικές υπηρεσίες που παρέχονται για όλες τις διοικήσεις (Trojani, 2009:9 με 10).

Στα κράτη μέλη της Ε.Ε. έχει σημειωθεί πρόοδος στην ηλεκτρονική παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Η πρόσβαση στις πληροφορίες των δημόσιων αρχών και οι συναλλαγές των διοικούμενων καθίστανται ευκολότερες εξαιτίας της μείωσης του χρόνου αναμονής που έχει επέλθει. Οι πολίτες αξιοποιώντας διάφορα ηλεκτρονικά εργαλεία και υπηρεσίες υποβάλλουν άμεσα ερωτήσεις στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και να διατυπώνουν τη γνώμη τους επί των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο.

Στις ευρωπαϊκές χώρες η προσφορά υπηρεσιών στις επιχειρήσεις είναι τέτοιου επιπέδου που συνεχώς βελτιώνεται η παραγωγικότητα και η ανταγωνιστικότητα αυτών. Αυτό έχει επακόλουθο τη μείωση του κόστους των ιδίων των δημόσιων υπηρεσιών, αλλά και του κόστους συναλλαγής για τις επιχειρήσεις (χρόνος, πόροι)

(Αβούρης, 2000:67).

Με γνώμονα να γίνουν όλοι οι ευρωπαίοι πολίτες ψηφιακά εγγράμματοι, εγκρίθηκαν σειρά σχεδίων όπως: Σχέδιο Δράσης *e-Europe* 2002 και 2005, η στρατηγική *i2010*: Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την Ανάπτυξη και την Απασχόληση (Αποστολάκης *et al.* 2008:500), Στρατηγική 2020: Έξυπνη, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη με σκοπό την επίτευξη υψηλών επιπέδων απασχόλησης, παραγωγικότητας και κοινωνικής συνοχής (Γιαννουκάκου, 2011:20 με 21).

Ακολουθεί ο Πίνακας 2.1 με τις βασικές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες στην Ευρώπη:

Πίνακας 2.1

Βασικές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες στην Ευρώπη

για τους πολίτες

1. Υποβολή δήλωσης φορολογίας εισοδήματος εργαζομένου και εκκαθαριστικό
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης
3. Αίτηση για κοινωνικό επίδομα (ανεργίας, παιδιών, σπουδών, βασικής κάλυψης υγείας)
4. Έκδοση βασικών Προσωπικών Πιστοποιητικών Διαβατηρίου - Άδειας οδήγησης
5. Εγγραφή αυτοκινήτου
6. Άδεια ανέγερσης-επέκτασης-επισκευής οικοδομής
7. Δήλωση στην αστυνομία, π.χ. κλοπής
8. Αναζήτηση σε καταλόγους Δημόσιων Βιβλιοθηκών
9. Έκδοση πιστοποιητικών γέννησης- γάμου
10. Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο
11. Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης
12. Υπηρεσίες Υγείας-κλείσιμο ραντεβού σε νοσοκομεία

για τις επιχειρήσεις

13. Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό
14. Υποβολή Φόρου Προστιθέμενης Αξίας και Εκκαθάριση
15. Εγγραφή νέας επιχείρησης
16. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων
17. Δηλώσεις στα Τελωνεία
18. Περιβαλλοντικές άδειες
19. Δημόσιες προμήθειες

Πηγή: Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε., Χάλαρης Ι. (2008), *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*, Εκδόσεις Παπαζήση σελ. 358

Παρατηρούμε τα ακόλουθα:

- Οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις είναι πιο καλά δομημένες και διαδεδομένες στις ευρωπαϊκές χώρες από αυτές προς τον πολίτη (Αβούρης, 2000:68)
- Οι υπηρεσίες μεταξύ των δημόσιων αρχών, κάνουν δυνατή την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των εθνικών, περιφερειακών και τοπικών αρχών, αλλά και των θεσμικών οργάνων της Κοινότητας. Η ανάπτυξη αυτών (σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο) αποτελεί πρώτη προτεραιότητα των Διαρθρωτικών Ταμείων και των χρηματοδοτήσεων της Ε.Ε. τόσο κατά το προηγούμενο οικονομικό σχέδιο ανάπτυξης της όσο και κατά το τωρινό (Leeb-Hetzer, 2008:56).

Στην Ελλάδα, το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας⁴ προωθεί τις Τ.Π.Ε. στο δημόσιο τομέα. Σύμφωνα με το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Υ.Δ.Μ.Η.Δ.) «η Ελλάδα παρουσιάζει υστέρηση στο 72% των δεικτών του Ευρωπαϊκού ψηφιακού θεματολογίου, που απηχούν χαμηλές επιδόσεις στη διείσδυση της ευρυζωνικότητας, την τακτική χρήση του διαδικτύου, τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών και ηλεκτρονικών προμηθειών π.χ. 41,9% των πολιτών δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο, σύμφωνα με την τελευταία έκθεση αξιολόγησης της χώρας για την Ψηφιακή Ατζέντα της Ευρωπαϊκής

⁴ Ο ιστότοπος του Επιχειρησιακού Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας βρίσκεται στην διεύθυνση <http://www.infosoc.gr>

Ένωσης 2012» (Υ.Δ.Μ.Η.Δ., 2014:5). Σημειωτέον ευρυζωνικότητα είναι το προηγμένο και καινοτόμο περιβάλλον, από κοινωνική και τεχνολογική άποψη που αποτελείται από γρήγορες συνδέσεις στο διαδίκτυο, κατάλληλες δικτυακές υποδομές για την ανάπτυξη νέων εφαρμογών και υπηρεσιών, κατάλληλο ρυθμιστικό πλαίσιο (πολιτικές, μέτρα κ.α.) και δυνατότητα εναλλακτικών επιλογών βασισμένες στις ιδιαίτερες ανάγκες του πολίτη (Υπηρεσίες Προώθησης Ευρυζωνικότητας, 2009).

Το 2012 η Ελλάδα πέτυχε το μέγιστο επίπεδο για επτά από τις είκοσι βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ε.Ε. (Παράρτημα 3). Όμως, η επίδοσή της σε ποσοστό παροχής ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις εντός Ε.Ε. το 2010 την κατέταξε στην τελευταία θέση. Η ελληνική Δημόσια Διοίκηση την τελευταία προγραμματική περίοδο υιοθέτησε ψηφιακές τεχνολογίες για τον εκσυγχρονισμό της. Ενδεικτικό αυτού είναι το γεγονός πως μόνο ένας στους τρεις πολίτες που κάνουν χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχουν λάβει αντίστοιχες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα. Παρά ταύτα η προσπάθεια αυτή συνοδεύτηκε από αστοχίες και ήρθε να συμπληρώσει τις αγκυλώσεις ενός κρατικού μηχανισμού με συσσωρευμένες παθογένειες (Υ.Δ.Μ.Η.Δ., 2014:6). Αυτές είναι συνοπτικά:

- Μικρή αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υποδομών (διασπορά και λειτουργικές επικαλύψεις των πληροφοριακών συστημάτων του δημοσίου)
- Υψηλό κόστος κτήσης και χρήσης των ηλεκτρονικών υποδομών
- Απουσία διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων
- Μειωμένη βούληση επαναχρησιμοποίησης της δημόσιας πληροφορίας
- Υπερτροφικά έργα και υποδομές διαχειριστικής δυσκολίας και ασύμφορης σχέσης κόστους-οφέλους
- Μακροσκελείς διαγωνιστικές διαδικασίες που ξεπερνούν τον κύκλο ανανέωσης της τεχνολογίας, οδηγώντας σε προμήθειες παρωχημένων προϊόντων
- Υπερτροφικά έργα και υποδομές διαχειριστικής δυσκολίας και ασύμφορης σχέσης κόστους-οφέλους
- Μακροσκελείς διαγωνιστικές διαδικασίες που ξεπερνούν τον κύκλο ανανέωσης της τεχνολογίας, οδηγώντας σε προμήθειες παρωχημένων προϊόντων

- Ελλιπής σχεδιασμός και χρηματοδότηση των συστημάτων
- Μη αποτελεσματικοί μηχανισμοί οριζόντιων σχημάτων διακυβέρνησης
- Απουσία κοινής αρχιτεκτονικής της δημόσιας Πληροφορικής, ενιαίων προτύπων και πολιτικών συμμόρφωσης για τη χρήση των ΤΠΕ
- Μη αποτελεσματικό πλαίσιο σε θεσμικό επίπεδο με την αγορά
- Μειωμένη πολιτική προσήλωσης στις Τ.Π.Ε. και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- Πολύπλοκο θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο
- Απουσία παρακολούθησης, ελέγχου και ανατροφοδότησης του πλαισίου
- Ασυνέχεια των εφαρμοζόμενων πολιτικών με κάθε αλλαγή κυβέρνησης

Παρά τις προαναφερόμενες αστοχίες/μειονεκτήματα διαθέτουμε ικανοποιητικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες στη χώρα μας, όπως:

- Ανοιχτή Διακυβέρνηση (*opengov*)⁵

Όπως αναφέρεται στον αντίστοιχο ιστότοπο η Ανοικτή διακυβέρνηση συνδυάζει πολιτικά και τεχνολογικά χαρακτηριστικά και βασίζεται σε ένα πλαίσιο πολιτικών αρχών όπως η διαφάνεια, η διαβούλευση, η λογοδοσία και η αποκέντρωση. Οι πολίτες συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία δημόσιας ηλεκτρονικής διαβούλευσης η οποία διεξάγεται μέσω του *opengov*⁶

- e-κλογές⁷

Παρέχεται αναλυτική παρουσίαση των εκλογικών αποτελεσμάτων

- I.K.A.⁸

Παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς Εργοδότες, προς Ασφαλισμένους, προς Προμηθευτές Υγείας και προς Πιστοποιημένους Φορείς

- Α.Σ.Ε.Π.⁹

Προσφέρει ενημέρωση για διαγωνισμούς, αποτελέσματα, θέσεις εργασίας και πολλά χρήσιμα εργαλεία (π.χ. υπολογισμός των μορίων των υποψηφίων)

- Διαύγεια¹⁰

Παρέχει πλήρη δημοσιοποίηση της διοικητικής δραστηριότητας Υπουργείων,

⁵ Ο ιστότοπος της Ανοιχτής Διακυβέρνησης βρίσκεται στην διεύθυνση <http://opengov.gr>

⁶ Όπως αποτυπώνεται στη υπηρεσία *opengov*, στη διεύθυνση <http://opengov.gr/home/services>

⁷ Ο ιστότοπος του e-κλογές βρίσκεται στην διεύθυνση <http://ekloges.ypes.gr>

⁸ Ο ιστότοπος του I.K.A βρίσκεται στην διεύθυνση <http://ika.gr>

⁹ Ο ιστότοπος του Α.Σ.Ε.Π. βρίσκεται στην διεύθυνση <http://asep.gr>

¹⁰ Ο ιστότοπος του προγράμματος Διαύγεια βρίσκεται στην διεύθυνση <http://diavgeia.gov.gr>

Δήμων και γενικά οποιουδήποτε Οργανισμού που σχετίζεται διοικητικά με το Δημόσιο (η Βουλή ανέπτυξε αντίστοιχα την «Κοινοβουλευτική Διαφάνεια»¹¹). Ο νόμος αναφέρει σε πολλές περιπτώσεις ότι η μη δημοσίευση μιας απόφασης ή μιας διοικητικής πράξης στη Διαύγεια, καθιστά αυτή την πράξη άκυρη

- Κ.Ε.Π.¹²

Δυνατότητα υποβολής ηλεκτρονικών αιτήσεων για μία σειρά διοικητικών διαδικασιών. Η σελίδα παραπέμπει στο *Ermis* (έλεγχος για το ποιες πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά)

- Συζεύξεις I-II¹³

Έργο του Υ.Δ.Μ.Η.Δ., με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του δημόσιου τομέα

- Κλεισθένης

Η μηχανοργάνωση των Ο.Τ.Α.

- *Police Online*¹⁴ (*astynomia.gr*)

Δημιουργία και υποστήριξη της κατάλληλης τεχνικής και λειτουργικής υποδομής με τεχνική υποστήριξη όλου του μηχανογραφικού εξοπλισμού που είναι ενταγμένος στο Πανελλαδικό Δίκτυο Πληροφορικής (Αβούρης, 2000:70)

- ΚτΠ Α.Ε.¹⁵

Εταιρία που βοηθά τους φορείς του δημοσίου στην υλοποίηση των ηλεκτρονικών έργων τους π.χ. η αξιολόγηση των βασικών δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών γίνεται με την απόδοση ενός «ποσοστού ολοκλήρωσης» που σχετίζεται άμεσα με το επίπεδο παροχής της υπηρεσίας (ΚτΠ, 2013)

- ΕΡΓΑΝΗ¹⁶

Αφορά την υποβολή εγγράφων ηλεκτρονικά για θέματα σχετικά του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.) ή έντυπα αρμοδιότητας του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (Σ.ΕΠ.Ε)

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που λειτουργούν στη χώρα μας είναι επίσης οι: *Ermis*,

¹¹ Με το υπ' αριθμ ΦΕΚ 224 Α/2013(άρθρο 1) θεσπίστηκε η «Κοινοβουλευτική Διαφάνεια» (τροποποιητικές διατάξεις ΦΕΚ 276 Α/2013 (άρθρο 9 παρ. 2)

¹² Ο ιστότοπος ΚΕΠ βρίσκεται στην διεύθυνση <http://kep.gov.gr>

¹³ Ο ιστότοπος Συζεύξεις I-II βρίσκεται στην διεύθυνση <http://syzefxis.gov.gr>

¹⁴ Ο ιστότοπος Police Online βρίσκεται στην διεύθυνση <http://astynomia.gr>

¹⁵ Ο ιστότοπος του προγράμματος ΚτΠ Α.Ε. βρίσκεται στην διεύθυνση <http://ktpae.gr>

¹⁶ Ο ιστότοπος του προγράμματος ΕΡΓΑΝΗ βρίσκεται στην διεύθυνση <http://ergani.gr>

TAXIS, Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση για τις οποίες θα αναφερθούμε εκτενέστερα στο 5^ο Κεφάλαιο κ.α.

Σήμερα το Υ.Δ.Μ.Η.Δ. είναι πλέον το «αρμόδιο κυβερνητικό όργανο για την άσκηση της κυβερνητικής πολιτικής στον τομέα αξιοποίησης των Τ.Π.Ε. στη Δημόσια Διοίκηση καθώς και στο σχεδιασμό και το συντονισμό υλοποίησης οριζόντιων έργων διοικητικής μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης» (Υ.Δ.Μ.Η.Δ., 2014:3).

Κάτι που αναδεικνύει την επίκαιρη σημασία της εργασίας είναι πως τη χρονική στιγμή που εκπονείται πολλά πληροφοριακά συστήματα βρίσκονται υπό σχεδιασμό. Ενδεικτικά στο Υπουργείο Εργασίας Κοινωνικής ασφάλισης και Πρόνοιας διακηρύχθηκε διαγωνισμός και έχουν συστηθεί ομάδες εργασιών υπηρεσιακών παραγόντων σε συνεργασία με τους αναδόχους για την κατάρτιση του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (Ο.Π.Σ.) του Σ.ΕΠ.Ε (samoscci.gr, 2012). Επίσης, το Υπουργείο Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής σχεδιάζει τη «Διαύγεια στην Περιβαλλοντική Αδειοδότηση», μια ψηφιακή πλατφόρμα που θα είναι έτοιμη σε μερικούς μήνες και θα δίνει το δικαίωμα σε κάθε πολίτη να είναι ενημερωμένος για την εικόνα κάθε περιοχής, σε ποιο σημείο βρίσκονται οι επενδύσεις της - και αν υπάρχει καθυστέρηση, ποιος είναι ο υπεύθυνος σε προσωπικό, υπηρεσιακό και πολιτικό επίπεδο (tonima.gr, 2014).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

3.1 Δημοκρατία και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η δημοκρατία, έλεγε κάποτε ο Τσώρτσιλ, είναι το χειρότερο πολίτευμα, αν εξαιρεθούν όλα τ' άλλα.

Η δημοκρατία γενικά σημαίνει «έναν τρόπο ζωής σε μια κοινωνία, κάθε άτομο της οποίας θεωρείται ότι δικαιούται, εξ ίσου με τα άλλα άτομα, να ενδιαφέρεται για τις δυνατότητες της ανεμπόδιστης συμμετοχής του στις αξίες της κοινωνίας αυτής.» (Λεξικό Κοινωνικών Επιστημών, 1972:131). Από τον ορισμό προκύπτει πως η διαφάνεια και η ισονομία αποτελούν βασικά συστατικά της.

«Όλες οι εξουσίες πηγάζουν από το Λαό, υπάρχουν υπέρ αυτού και του Έθνους» (Σύνταγμα, άρθρο 1, παρ. 3). Ο λαός λοιπόν και, κατά επέκταση, η λαϊκή κυριαρχία αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο της δημοκρατίας. Παρά ταύτα σήμερα σημειώνεται μια έντονη κρίση του αντιπροσωπευτικού δημοκρατικού συστήματος που συνοδεύεται με τέτοιες αλλαγές, που πολλές φορές δεν συνάδουν με τις αξίες και τις αρχές του συστήματος αυτού. Ως εκ τούτου, οι ανάγκες, οι συνθήκες και οι έντονα ραγδαίες πολιτικές και κοινωνικές μεταβολές έχουν διαφοροποιήσει σημαντικά το τοπίο.

Η κοινή απαίτηση των πολιτών για χρηστή διακυβέρνηση και συγχρόνως η μείωση της συμμετοχής τους σε πολιτικές διεργασίες, θέτουν ένα σημαντικό ζήτημα που αφορά στην εισαγωγή στοιχείων άμεσης δημοκρατίας μέσα στα πλαίσια μιας έμμεσης δημοκρατίας. Οι Τ.Π.Ε. έχουν την δυνατότητα να προσφέρουν καλύτερες λύσεις από τα παραδοσιακά συστήματα, προσδίνοντας έτσι νέο χαρακτήρα στην διαδικασία των εκφάνσεων της δημοκρατίας. Συνεπώς, βελτιωτική κίνηση για το ισχύον καθεστώς είναι η εισαγωγή νέων τεχνολογιών σε όλα τα στάδια παραγωγής πολιτικών. Με αυτό τον τρόπο καταλήγουμε στην εισαγωγή της νέας έννοιας της ηλεκτρονικής δημοκρατίας (*e-Democracy*), «την άμεση συμμετοχή κάθε πολίτη με τα κοινά μέσω των Τ.Π.Ε» (Πατσαλιά, 2012:7).

Για την εκπλήρωση των αναγκών της εργασίας μας δεν επιδιώκουμε να αναλύσουμε τη δημοκρατία ως πολίτευμα, αλλά να αναδείξουμε τις αρχές πάνω στις οποίες αυτή έχει θεμελιωθεί και τον τρόπο με τον οποίο τα συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, εντός του πλαισίου της, ενισχύουν τη διαφάνεια και την ισόνομη μεταχείριση των πολιτών. Καθότι θα χειριστούμε σημαντικούς όρους θα γίνει παράλληλα μια εννοιολογική περιγραφή αυτών.

3.2 Από τη δημοκρατία στην ηλεκτρονική δημοκρατία

«Δημοκρατική μέθοδος είναι το θεσμικό σύστημα προς λήψη αποφάσεων, εντός του οποίου τα άτομα αποκτούν το δικαίωμα να αποφασίζουν μέσω μιας ανταγωνιστικής πάλης προς απόκτηση της ψήφου του λαού» (Σουμπέτερ, 1972: 359).

Ο Αριστοτέλης θεωρούσε ότι η βασική αρχή της δημοκρατίας είναι η ελευθερία και μόνο στην δημοκρατία οι πολίτες χαιρούν απόλυτης ελευθερίας (Gombrich, 2002:68). Η δημοκρατία όμως προϋποθέτει δικαιώματα και υποχρεώσεις. Οι δημοκρατικοί πολίτες, κατά τον Αριστοτέλη, πρέπει να έχουν το δικαίωμα να εκλέγουν τους κυβερνώντες, αλλά είναι και υποχρεωμένοι να έχουν ενεργή συμμετοχή στα δημοκρατικά δρώμενα και να ασκούν εποικοδομητική κριτική όταν αυτό κριθεί αναγκαίο (Αριστοτέλης, 2002:6).

Σήμερα η δημοκρατία στο δυτικό κόσμο είναι αντιπροσωπευτική, θεμελιωμένη γενικά σε όμοιες διαχρονικές αρχές σε όλα τα μοντέλα που έχουν εφαρμοστεί (ανά χρονικές περιόδους και ανά χώρες). Αποτελεί τρόπο διακυβέρνησης, όπου η εξουσία πηγάζει από την καθολική συμμετοχή των πολιτών, από τους οποίους ασκείται και υπηρετεί τα συμφέροντα τους. Η ελευθερία σκέψης, η συμμετοχή και οι αποφάσεις που λαμβάνονται από την πλειοψηφία, είναι τα κύρια συστατικά της σύγχρονης δημοκρατίας. Ο πολίτης γνωρίζοντας ότι οι αποφάσεις που λαμβάνονται έχουν ως γνώμονα το κοινό συμφέρον αισθάνεται την ασφάλεια να εκφράζει ανεπιφύλακτα τη γνώμη του (Dunn, 1994:148). Το εξαιρετικό σημείο του δημοκρατικού πολιτεύματος συγκριτικά με τα υπόλοιπα είδη διακυβέρνησης, είναι ότι η λήψη των αποφάσεων γίνεται με άμεση ή μέσω αντιπροσώπων στο μοντέλο της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας, ψηφοφορία των πολιτών (Dunn, 1994:148). Στην κλασική Ελλάδα η δημοκρατία ως πολιτικό σύστημα γνώρισε μεγάλη άνθηση και ως όρος χρησιμοποιήθηκε, σε αντιδιαστολή με την ολιγαρχία και την μοναρχία που

αποτελούσαν τα κυρίαρχα πολιτεύματα την εποχή εκείνη, ενώ στη σημερινή εποχή ο όρος δημοκρατία χρησιμοποιείται σε αντιπαράθεση με τον όρο δικτατορία (Dunn, 1994:148).

Η σύγχρονη κοινοβουλευτική δημοκρατία σε ιδεατή κατάσταση διακρίνεται από χαρακτηριστικά γνωρίσματα των πολιτών. Τέτοια είναι η ισότητα ψήφου, η πραγματική συμμετοχή, η σε βάθος κατανόηση μιας και κάθε πολίτης πρέπει να έχει επαρκείς και ίσες ευκαιρίες να διαμορφώσει άποψη για το τελικό αποτέλεσμα, ο έλεγχος επί της ατζέντας (να καθορίζει για ποια θέματα θα ληφθούν ή όχι αποφάσεις μέσω δημοκρατικών διαδικασιών) και ο μη αποκλεισμός (Held, 1996:310 με 311).

Η καθολική συμμετοχή χωρίς διακρίσεις των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων είναι σημαντική προϋπόθεση δημοκρατίας. Για να εξασφαλιστεί αυτή είναι απαραίτητη η ελευθερία σκέψης και έκφρασης. Οι δημοκρατικές διαδικασίες δεν περιορίζονται μόνο σε ότι αφορά την διακυβέρνηση της χώρας, διαχέονται σε όλες τις μορφές κοινωνικών ομάδων, με αποτέλεσμα τη δημιουργία της κοινωνίας των πολιτών. Στόχο της τελευταίας είναι η επίλυση των ζητημάτων που απασχολούν την κοινωνία μέσα από τις δημοκρατικές διαδικασίες. Για το λόγο αυτό εδώ και λίγα χρόνια έχει επικρατήσει η τάση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας που είναι η πιο άμεση προσέγγιση και σχετίζεται με την χρήση των νέων τεχνολογιών ώστε να μπορεί να έχει πρόσβαση ο πολίτης σε όλες τις διαδικασίες λήψης των αποφάσεων.

Ο Leeb-Hetzer (2008:67) αναφέρει ότι η χρήση των νέων τεχνολογιών είναι περιορισμένη. Χρησιμοποιούνται είτε για επίσημα δημοψηφίσματα όπως γίνεται στην Ελβετία, είτε για συμβουλευτικό χαρακτήρα όπως για παράδειγμα μια *online* δημοσκόπηση σε ένα *site* δημόσιου φορέα ή κόμματος χωρίς όμως δεσμευτικά αποτελέσματα. Αυτό δείχνει μια στροφή προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση που όμως θα χρειαστεί πολλά χρόνια για να γίνει το κύριο εργαλείο λήψης δημοκρατικών αποφάσεων.

Κρίνεται σκόπιμο να μιλήσουμε για τον πολίτη και τη δημοκρατία. Ο όρος πολίτης είναι συνδεδεμένος με τους θεσμούς της δημοκρατίας. Ως έννοια εμπεριέχει δύο βασικές θεωρήσεις σε σχέση με την πολιτική κοινότητα και την εξουσία:

- Ο πολίτης δεν υπάρχει παρά στο πλαίσιο μιας πολιτικής κοινότητας, η οποία αποτελεί και την προϋπόθεση αυτοπραγμάτωσης του. Η σχέση πολίτη με την πολιτική κοινότητα εμφανίζεται αφηρημένη, αναφέρεται στην συμμετοχή και τη συμβολή του πολίτη στη διαμόρφωση και προάσπιση του κοινού καλού. Η

πολιτική κοινότητα και η συμμετοχή του πολίτη σε αυτήν είναι αξίες καθαυτές και αναζητούνται οι προϋποθέσεις διασφάλισης του

- Ο πολίτης είναι κατά βάση άτομο που επιδιώκει ιδιαίτερους και ιδιοτελείς σκοπούς στο πλαίσιο της άσκησης ατομικών δικαιωμάτων και ελευθεριών. Η αναγκαστική συνύπαρξη με ιδιοτελείς σκοπούς χρειάζεται την πολιτικά οργανωμένη κοινότητα, η οποία προστατεύει τα άτομα έναντι αλλήλων και διασφαλίζει τη δυνατότητα άσκησης των δικαιωμάτων και των ελευθεριών. Στην ατομοκεντρική αυτή αντίληψη, που πηγάζει από τη θεωρία της προπολιτειακής φάσης (όπου δεν υπάρχει ακόμα ο θεσμός του κυρίαρχου κράτους) και τη φυσική κατάσταση (Hobbes, 1946: 82), η συμμετοχή έχει νόημα ως μέσο εξυπηρέτησης ατομικών συμφερόντων και το κράτος αποτελεί χρήσιμο εργαλείο του οποίου η εξουσία οφείλει να περιορίζεται στο ελάχιστο απαραίτητο για την εκπλήρωση αυτού του σκοπού (Σπανού, 2000: 32 με 41)

Στις δημοκρατικές πολιτείες υπάρχουν διαφορετικές αντιλήψεις της δημοκρατίας και σε ότι αφορά τη διάκριση μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού, συλλογικού και ατομικού συμφέροντος. Αυτό οφείλεται στο ότι η έννοια του πολίτη βρίσκει τις ρίζες της στην πολιτική οργάνωση των κοινωνιών και τη σταδιακή διαφοροποίηση των μορφών άσκησης πολιτικής εξουσίας (Steebvergen, 1994:2).

Για τον Steebvergen (1994:5) ο πολίτης αποτελεί την καρδιά της σύγχρονης δημοκρατίας και κοινωνίας. Η δυνατότητα που του παρέχει η δημοκρατία, να εκλέγει και να εκλέγεται, τον καθιστά σημαντικό παράγοντα της σύγχρονης κοινωνίας. Κάνοντας μια αναγωγή στον ψηφιακό κόσμο θα λέγαμε τα ακόλουθα για την ηλεκτρονική δημοκρατία. Όπως αναφέρει το Σύνταγμα της Ελλάδας (Άρθρο 5Α) «καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους».

Η ψηφιακή δημοκρατία συμπεριλαμβάνει κάθε μορφή ηλεκτρονικής συμμετοχής - συμμετοχή πολίτη ή Μ.Κ.Ο. σε ηλεκτρονικές δημοκρατικές διαδικασίες με σκοπό τη διαμόρφωση αποφάσεων που τους αφορούν (Eparticipation.eu, 2012)- στη διαμόρφωση κυβερνητικών πολιτικών, σε τοπικό, εθνικό ή διεθνές/υπερεθνικό πλαίσιο και μπορεί να έχει τη μορφή:

- Δικτύωσης μεταξύ οργανωμένων ομάδων (Μ.Κ.Ο., σύλλογοι, κ.λπ.)

- Ενημέρωσης
- Διαλόγου και ανταλλαγής ιδεών (διαμέσου *blogs*, *e-Forums* κ.λπ.)
- Κοινοποίησης προτάσεων και επιστημονικών μελετών
- Διάδρασης της κοινωνίας πολιτών με τους θεσμούς της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας και τις δημόσιες αρχές
- Ηλεκτρονικές ψηφοφορίες για διάφορα θέματα
- Συλλογή υπογραφών (π.χ. θέματα δικαιωμάτων, προστασίας περιβάλλοντος κ.α.) (Lee *et al.*, 2003:6)

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση υποστηρίζουν κάποιοι μπορεί να μετεξελιχθεί σε κάτι ευρύτερο από την απλή προσφορά ενημέρωσης και υπηρεσιών. Μπορεί να αποτελέσει το εργαλείο για την επίτευξη μιας πιο άμεσης δημοκρατίας. Οι ήδη υπάρχουσες τεχνολογίες δημόσιου διαλόγου σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες χρησιμοποιούνται για την υλοποίηση διαλόγου επί διαφόρων θεμάτων. Μέσα από ένα *forum* ή ένα *Blog* μπορεί ο οποιοσδήποτε να μεταφέρει την άποψή του, να κρίνει και να κριθεί. Μέσα από ένα ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο (*survey*) ή μια ψηφοφορία (*poll*) μπορεί να εκφράσει τη γνώμη του για κρίσιμα ζητήματα του τόπου του (Medjahed *et al.* 2003:8).

Επίσης υιοθετείται μια νέου τύπου πολιτική και επικοινωνία η οποία μπορεί να αποτελέσει το τέλος της πολιτικής απάθειας των πολιτών και ιδιαίτερα των ηλικιακά νεότερων. Αυτό προκύπτει από έρευνες γνώμης που καταγράφουν την απογοήτευση και αποστασιοποίηση των πολιτών από τους θεσμούς, αλλά και την επιλογή νέων τρόπων πολιτικής τους ενεργοποίησης μέσω νέων τεχνολογιών. Τέτοιες ενέργειες είναι οτιδήποτε σχετίζεται με την επονομαζόμενη κοινωνική δικτύωση όπως:

- Ψηφιακές πολιτικές καμπάνιες
- Συμμετοχή σε ηλεκτρονικά *debates* και συζητήσεις (*chat rooms*, *Facebook*, κ.α.)
- Ηλεκτρονικές ψηφοφορίες
- Ψηφιακές διαμαρτυρίες, συγκέντρωση υπογραφών υποστήριξης ή αντίθεσης σε πολιτικές αποφάσεις
- *Blogs* πολιτικών ή πολιτών
- Άμεσος ζωντανός διάλογος και αντιπαράθεση πολιτικών – πολιτών (π.χ. *Skype*)
- Σύνδεση για παράδειγμα της εικονικής (*Second Life*) με την πραγματική

πολιτική ζωή (διάσκεψη του *Davos* όσο και στο Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ) (Lee *et al.* 2003:12)

Πάντα ελλοχεύει ο κίνδυνος ο διάλογος να είναι επιφανειακός με απλή παράθεση ανούσιων απόψεων και να γίνεται άλλοθι «δημοκρατίας» σε αντιδημοκρατικά εφαρμοζόμενη πολιτική. Μπορεί όμως να δώσει λύσεις προσφέροντας έναν άλλο τρόπο άμεσης ενημέρωσης που αποτελεί βάση για τη δημοκρατία. Δύο παραδείγματα της Μ.Κ.Ο. *Gov2u* ενισχύουν αυτό το επιχείρημα:

- *Gov2Demoss*: Αφορά 64 δήμους και κοινότητες στην Καταλονία της Ισπανίας. Είναι μια πλατφόρμα ηλεκτρονικής συμμετοχής που επιτρέπει στους πολίτες να οργανώνονται σε ψηφιακές κοινότητες και να συμμετέχουν στην διαδικασία λήψης των αποφάσεων (Leeb-Hetzer, 2008:56)
- *eRepresentative*: Υλοποιείται σε 5 κοινοβούλια της Ευρώπης (χρηματοδοτείται από την Ε.Ε). Είναι μια πλατφόρμα ηλεκτρονικής συμμετοχής που δίνει την δυνατότητα σε εκλεγμένους αντιπροσώπους να εργάζονται εξ αποστάσεως (π.χ. δυνατότητα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας) (Leeb-Hetzer, 2008:58)

Σε αυτά να προσθέσουμε την Βουλή των Ελλήνων που έδωσε βήμα στον πολίτη να συμμετέχει στη δημόσια διαβούλευση κατάρτισης των νομοσχεδίων (Κοινοβουλευτική διαφάνεια, 2014).

Παρά ταύτα, πολλοί πιστεύουν ότι η ψηφιακή δημοκρατία δε μπορεί να προσφέρει τη δυνατότητα για παράκαμψη των παραδοσιακών μέσων επικοινωνίας που πολλές φορές θέτουν περιορισμούς, δημιουργούν εξαρτήσεις ή βάζουν όρους στη διακίνηση της πληροφορίας. Έτσι η δημοκρατία γίνεται λάστιχο στα χέρια διαφόρων πολιτικών, τεχνοκρατών, δημοσιογράφων και χρηστών. Χρησιμοποιούν ως ένα επιχείρημα πως μεγάλα μέσα δημόσιου διαλόγου (π.χ. *Blogs*) δεν επιδεικνύουν τόσο προοδευτικό λόγο όσο λόγο αντίδρασης άρα μπορεί να είναι και χειραγωγούμενα αφού δεν προτείνουν ή δε συμβάλλουν στη λύση (Leeb-Hetzer, 2008:61). Ο κύριος όγκος των προσπαθειών δημόσιου ηλεκτρονικού διαλόγου ξεκινά από μη κρατικούς φορείς όπως τα Μ.Μ.Ε. οι οποίοι όμως επηρεάζονται από το ρόλο που αυτά μπορεί να έχουν κάθε φορά (Κουντζέρης, 2010:34). Επίσης το τι τελικά δίνεται ως πληροφορία έχει αποκτήσει τόσο μεγάλο όγκο που η εύρεση των κατάλληλων πληροφοριών πολλές φορές γίνεται χρονοβόρα διαδικασία. (Κουντζέρης, 2010:23).

3.3 Σημαντικές παράμετροι δημοκρατίας: διαφάνεια – ισονομία και πως αυτές λειτουργούν στην ηλεκτρονική δημοκρατία

Η διαφάνεια, «η φανερή διαδικασία κατά τη λήψη και εκτέλεση αποφάσεων ή ενεργειών» (Τεγόπουλος και Φυτράκης 1993:202), αφορά την διαδικασία με την οποία πραγματοποιούνται οι συναλλαγές και γενικότερα τον τρόπο λειτουργίας του κράτους σε σχέση με τον πολίτη (Wilhelm, 2002:180). Για το σκοπό αυτό υπάρχουν διεθνείς φορείς που πιέζουν τις χώρες ώστε να δρουν υπέρ της διαφάνειας.

Η μέτρηση της διαφθοράς (έννοια αντιστρόφως ανάλογη της διαφάνειας) ποσοτικά δεν είναι ένα απλό θέμα, δεδομένου ότι οι συμμετέχοντες δεν είναι συνήθως φυσικά πρόσωπα. Διαφθορά «στη δημόσια ζωή είναι η χρήση της δημόσιας εξουσίας είτε για ιδιωτικό κέρδος, προαγωγή ή γόητρο, είτε προς όφελος μιας ομάδας ή τάξεως, κατά τρόπο που να αποτελεί παράβαση του νόμου ή των κανόνων της ηθικής συμπεριφοράς». Η διαφθορά δεν είναι χαρακτηριστικό στοιχείο μιας ορισμένης χρονικής περιόδου, ούτε αφορά αποκλειστικά μια χώρα. Η μορφή διαφθοράς μεταβάλλεται κατά καιρούς και από χώρα σε χώρα και είναι ενδημική τόσο σε αυταρχικά όσο και κομματικά συστήματα διακυβέρνησης (Λεξικό Κοινωνικών Επιστημών, 1973:159).

Η διαφθορά στην ελληνική, και όχι μόνο, Δημόσια Διοίκηση, όπως αναφέρει και ο Θεοχάρης (πρώην Γενικός Γραμματέας Δημοσίων Εσόδων) «καταπολεμάται μόνο μέσα από τη σύμπραξη και την κοινή πεποίθηση ότι βασικός πυλώνας της Δημοκρατίας είναι ο σεβασμός των νόμων και της διαφάνειας» (Θεοχάρης, 2014).

Υπάρχουν διάφοροι παγκόσμιοι δείκτες για την κατά το δυνατό ποσοτική μέτρηση της διαφθοράς (Παπακωνσταντίνου, 2011:7 με 8):

- Ο Δείκτης *BI (Business International)* (δημοσίευση από τον *Economist Intelligence Unit*) περιλαμβάνει μια εκτίμηση του επιπέδου της διαφθοράς σε διάφορες χώρες στηριζόμενη σε στοιχεία από ανταποκριτές και αναλυτές σε όλο τον κόσμο.
- Ο Δείκτης *ICRG (International Country Risk Guide)* (ετήσια δημοσίευση από την *Political Risk Services Inc*)
- Ο Δείκτης του Παγκόσμιου Οικονομικού Φόρουμ: στην ετήσια δημοσίευσή του (*World Competitiveness Report*) παραθέτει και στοιχεία αναφορικά με

κάποιο μέτρο δωροδοκίας

- Το Παγκόσμιο Βαρόμετρο για τη Διαφθορά (*Global Corruption Barometer, GCB*) είναι μια έρευνα κοινής γνώμης που διεξάγεται από το 2003 και διερευνά τις αντιλήψεις της κοινής γνώμης σχετικά με τη διαφθορά
- Ο Δείκτης Χρηματισμού (*Bribe Payers Index, BPI*) στηρίζεται σε έρευνες ειδικού πληθυσμού και πραγματοποιείται μεταξύ ανωτάτων στελεχών, επιχειρήσεων και τραπεζών των χωρών υποδοχής
- Ο Δείκτης Αντιλαμβανόμενης Διαφθοράς: καταγράφει το επίπεδο της αντιλαμβανόμενης, από τους πολίτες, διαφθοράς στον δημόσιο τομέα μιας χώρας. Προκύπτει από έρευνες που καταγράφουν τις αντιλήψεις του επιχειρηματικού κόσμου και ειδικών αναλυτών. Συντάσσεται και δημοσιεύεται από τη Μ.Κ.Ο. Διεθνής Διαφάνεια (*Transparency International*) (Παπακωνσταντίνου, 2011:7 με 8) τον κορυφαίο οργανισμό αντι-διαφθοράς. Βασίζεται σε τρεις μεταβλητές που ενημερώνονται ετησίως: Ένας δείκτης διαφθοράς (βασισμένος στις απόψεις των εμπειρογνομόνων σχετικά με το πόσο διεφθαρμένες είναι διάφορες χώρες) ένα παγκόσμιο βαρόμετρο διαφθοράς (βασισμένο σε μια έρευνα για τη στάση του ευρύ κοινού απέναντι στην διαφθορά) και μια έρευνα πληρωτών δωροδοκιών (εξετάζει την προθυμία των ξένων εταιριών να πληρώσουν τις δωροδοκίες). Μάλιστα μέρος της ευρωπαϊκής δράσης της Διεθνούς Διαφάνειας αποτελεί και η ελληνική υπηρεσία «Διαφάνεια Τώρα».¹⁷

Για τους σκοπούς της εργασίας θα χρησιμοποιήσουμε τον Δείκτη Αντιλαμβανόμενης Διαφθοράς. Η κλίμακα κατάταξης είναι από το μηδέν έως το 10. Το 0 δείχνει μέγιστη διαφθορά και όσο αυξάνει υπάρχει η αίσθηση ότι αυξάνεται η διαφθορά στη χώρα. Ως ενδεικτικό παράδειγμα λαμβάνουμε το έτος 2010. Σχεδόν τρεις στις τέσσερις χώρες (από τις 178 του δείκτη) είχαν σοβαρό ζήτημα διαφθοράς, καθώς αυτές είχαν τιμή δείκτη μέχρι 5. Μέσα σε αυτές τις χώρες ήταν και η Ελλάδα με τιμή δείκτη 3,5 (Transparency, 2010).

Στην Ελλάδα καθιερώθηκαν οι θεσμοί του Σώματος Ελεγκτών Επιθεωρητών Δημόσιας Διοίκησης και του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης ώστε να επιτευχθεί η εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Με

¹⁷ Ο ιστότοπος της ελληνικής υπηρεσίας της Διεθνούς Διαφάνειας βρίσκεται στη διεύθυνση <http://www.transparency.gr/diafaneiatora/>

το Νόμο 3074/2002 ο Επιθεωρητής έχει σκοπό την παρακολούθηση και αξιολόγηση των ελεγκτικών μηχανισμών της Δημόσιας Διοίκησης και τον εντοπισμό των φαινομένων διαφθοράς ή κακοδιοίκησης. Στις εκθέσεις (Ρακιντζής, 2012) και τα πορίσματά του (Γιαμπουράς, 2006:2) αναφέρεται ρητά ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί σημαντικό παράγοντα για τη μείωση της διαφθοράς. «Διαφθορά υπάρχει, όπου υπάρχει η δυνατότητα άμεσης συναλλαγής, χωρίς τυπική διαδικασία, χωρίς καταγραφή, χωρίς έλεγχο ανάμεσα στο Δημόσιο και τον ιδιώτη πολίτη ή επιχείρηση» (Γιαμπουράς, 2006:2).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αυξάνει τις πιθανότητες δημοσιοποίησης των κινήσεων – συναλλαγών, κάνοντας πιθανή την ταυτοποίηση και την συσχέτιση των ατόμων που συμμετέχουν σε φαινόμενα διαφθοράς με τις αξιόποινες ενέργειές τους. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συμβάλλει στην απλούστευση των διαδικασιών δημιουργώντας κανόνες και διαδικασίες υπό διαφανείς συνθήκες. Ωθεί τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να επιλέξουν και να χρησιμοποιήσουν άμεσα τις εφαρμογές της (Andersen, 2009: 201 με 210).

Για να επιτευχθεί λοιπόν ο στόχος της διαφάνειας τα συστήματα των Τ.Π.Ε. καλούνται να παίξουν σημαντικό και υποστηρικτικό ρόλο, ώστε να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες θεμελιωμένες από αρχές, που να εξασφαλίζουν την ισονομία, την ισότητα πολιτικών δικαιωμάτων – την «κατάσταση κατά την οποία όλοι οι πολίτες είναι ίσοι απέναντι στο νόμο» (Τεγόπουλος και Φυτράκης, 1993:328), ανάμεσα στους πολίτες – «πελάτες» του συστήματος.

Αρχές που εξασφαλίζουν συνθήκες ισονομίας (Παπαδόπουλος, 2007:46):

- **Καθολική και αυτοτελής πρόσβαση:** πρέπει να υπάρχει ισότιμη πρόσβαση για όλους τους «πελάτες» του συστήματος, χωρίς απαραίτητα να γνωρίζουν πως είναι οργανωμένη η Δημόσια Διοίκηση (π.χ. ποιοι από τους υπαλλήλους χειρίζονται τα θέματα που τους αφορούν)
- **Πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας:** ο «πελάτης» πρέπει να μπορεί να επιλέξει αν θα χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ή τον παραδοσιακό τρόπο
- **Εξυπηρέτηση ανεξαρτήτως τύπου και χρόνου:** Οι υπηρεσίες που μπορούν να «μετασχηματιστούν» σε ηλεκτρονικές θα πρέπει να είναι διαθέσιμες ανεξαρτήτως τύπου και χρόνου, στη μορφή καθολικής υπηρεσίας (με κατάλληλο νομικό πλαίσιο, όπου είναι αναγκαίο, ειδικά για

τη διακρίβωση της ταυτοπροσωπίας)

- **Ολοκληρωμένες υπηρεσίες - ομογένεια υποδομής:** Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να βασίζονται σε μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η πλατφόρμα θα πρέπει να διαθέτει «κοινές» διαδικασίες και τεχνολογίες που μπορούν να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους με ασφαλή και ομογενοποιημένο τρόπο. Σκοπός είναι η αποφυγή της πολλαπλής επεξεργασίας και συλλογής των ίδιων δεδομένων και η χρήση κοινών λύσεων, π.χ. σε θέματα ηλεκτρονικών πληρωμών και διαγωνισμών. Οι υπηρεσίες θα πρέπει να παρουσιάζονται με έναν ομογενοποιημένο τρόπο «προς τα έξω» με δυνατότητα διασταύρωσης της πληροφορίας. Πρέπει να υπάρχει ενοποιημένη προσέγγιση, που να περιλαμβάνει και τα όποια νομικά και διοικητικά θέματα αφορούν στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- **Εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία:** "Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους" (Σύνταγμα της Ελλάδας Άρθρο 5Α). Οι νέες τεχνολογίες και η αξιοποίησή τους στις σχέσεις με τη Δημόσια Διοίκηση θα προσφέρουν ευκολότερη, πιο αξιόπιστη πρόσβαση στις διοικητικές πληροφορίες, καθώς και ευκολία στην αποστολή και την εξυπηρέτηση παραπόνων (Υ.Δ.Μ.Η.Δ., 2014:1). Κοντολογίς διευκολύνουν τις προϋποθέσεις για ισονομία. Προς το σκοπό αυτό είναι απαραίτητο ένα πολυεπίπεδο σύστημα επικοινωνίας που να βασίζεται σε μια πύλη (*portal*) Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, και σε ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο υπηρεσιών με συμμετοχή όλων των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Πρέπει να αναπτυχθούν κοινά πρότυπα επικοινωνίας στις διαφορετικές υπηρεσίες ώστε οι πληροφορίες να είναι διαθέσιμες μέσα από τα ίδια κανάλια. Τα πρότυπα αυτά θα πρέπει να περιλαμβάνουν διαδικασίες ταξινόμησης των υπηρεσιών και πληροφοριών, ώστε να είναι προσπελάσιμες από άτομα με διαφορετικές δεξιότητες και γνώσεις. Είναι απαραίτητο να καταγράφονται συνεχώς οι ανάγκες των χρηστών των

υπηρεσιών, η ικανοποίηση τους όσον αφορά την ευκολία πρόσβασης και να καταγράφονται παράμετροι όπως χρόνος, τόπος, κανάλι επικοινωνίας, κόστος, δεξιότητες κ.λ.π. ώστε να υπάρχει βεβαιότητα για το ότι οι υπηρεσίες καλύπτουν τις ανάγκες των χρηστών.

- **Συμμετοχή - ανοιχτή επικοινωνία:** Με τη νέα τεχνολογία θα επιτρέπεται η συνεχής επικοινωνία και διαβούλευση μεταξύ κυβέρνησης, πολιτών και επιχειρήσεων. Έτσι οι πολίτες θα είναι καλύτερα πληροφορημένοι και θα έχουν νέες δυνατότητες συμμετοχής στα κοινά, ενώ οι επιχειρήσεις θα μπορούν να αναπτυχθούν χάρη στη γρήγορη και αξιόπιστη ενημέρωση. Με τη δημοσιοποίηση των πληροφοριών που αφορούν στον πολίτη και τις επιχειρήσεις μέσω της ηλεκτρονικής οδού, επιτυγχάνεται η ευκολία στην ανεύρεση των σχετικών πληροφοριών, ενώ παράλληλα υποστηρίζεται το βασικό δικαίωμα πρόσβασης στην πληροφόρηση. Επίσης, θα μπορούν να αναπτυχθούν συστήματα διεκπεραίωσης αιτημάτων και παραπόνων από το κοινό και θα προσφέρουν συμβουλευτικές υπηρεσίες σε πολίτες, επιχειρήσεις και ανάμεσα στις υπηρεσίες και τους χρήστες του συστήματος
- **Ταυτοπροσωπία και προστασία των προσωπικών δεδομένων:** Με τις τεχνολογίες ασφάλειας, είναι δυνατή η αυξημένη προστασία της επιχειρηματικής πληροφορίας και των προσωπικών δεδομένων (π.χ. βιομετρικές μέθοδοι που επιτρέπουν την βιολογική ταυτοποίηση των χρηστών) (Παπαδόπουλος, 2007: 48)

Σημαντική πρόκληση για την επίτευξη της ισονομίας αποτελεί το Ψηφιακό Χάσμα (*digital divide*), «το χάσμα μεταξύ των ατόμων, των οικογενειών, των επιχειρήσεων και των γεωγραφικών περιοχών, σε διαφορετικά κοινωνικό - οικονομικά επίπεδα, όσον αφορά τις ευκαιρίες τους να έχουν πρόσβαση στις Τ.Π.Ε. και στη χρήση του Διαδικτύου για ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων» (OECD, 2001). Σε μια αναδυόμενη ψηφιακή κοινωνία, είναι σημαντική η χωρίς αποκλεισμούς παροχή δημόσιων υπηρεσιών (Αποστολακης *et al.* 2008:50). Παρά τις προσπάθειες, μέρος του πληθυσμού αποκλείεται με αποτέλεσμα να μη λαμβάνει πληροφορίες, να μη χρησιμοποιεί πολλές δημόσιες υπηρεσίες, να μη συμμετέχει στις αποφάσεις. Οι περισσότερες κυβερνήσεις συνειδητοποιούν ότι οι Τ.Π.Ε. είναι απαραίτητες για τη βιώσιμη ανάπτυξη, η οποία δεν μπορεί να υλοποιηθεί εάν τμήμα της κοινωνίας μένει

πίσω. Ως εκ τούτου, οι εφαρμοζόμενες πολιτικές πρέπει να ασχοληθούν με το Ψηφιακό χάσμα (Tveit and Walterova, 2012: 350 με 357).

Πολλοί θεωρούν την *Digital Local Agenda-DLA* (Ψηφιακή Τοπική Ατζέντα) ως εργαλείο για την πρόληψη του ψηφιακού αποκλεισμού. Η *DLA* αποτελεί μια στρατηγική για την ανάπτυξη της ψηφιακής κοινωνίας από τις τοπικές κυβερνήσεις, έχοντας υπόψη τις ανάγκες των πολιτών καθώς και τοπικές κοινωνικές, οικονομικές, πολιτιστικές και θεσμικές λεπτομέρειες (Tveit and Walterova, 2012:350-257).

Μια ταξινόμηση των διαδικτυακών χρηστών στην Ευρώπη με κριτήριο την διαδικτυακή συμπεριφορά είναι:

- Μη χρήστες
- Σποραδικοί χρήστες
- Συνεργατικοί χρήστες
- Χρήστες Διασκέδασης
- Προχωρημένοι χρήστες

Τα αποτελέσματα δείχνουν ένα «χάσμα στον τύπο χρήστη», όπου η ανισότητα χρήσης του διαδικτύου είναι το κλειδί για την κατανόηση του νέου ψηφιακού χάσματος (χρήστες του προχωρημένου τύπου, μάλλον θα ωφεληθούν περισσότερο και θα επιτύχουν νέες δεξιότητες γρηγορότερα μαζί με την ανάπτυξη των νέων διαδικτυακών υπηρεσιών) (Bae *et al.* 2011: 129 με 138).

Πλέον η προσοχή των ερευνητών έχει αρχίσει να στρέφεται από το Ψηφιακό Χάσμα στη Ψηφιακή Ανισότητα (Δεύτερο Επίπεδο Ψηφιακού Χάσματος) που σχετίζεται με κοινωνικές και οικονομικές διαφορές στους διαδικτυακούς χρήστες (όπως ποιότητα και κόστος σύνδεσης, δεξιότητες γνώση πλοήγησης στο διαδίκτυο). Καθίσταται βασικό ζήτημα όχι τόσο η πρόσβαση, αλλά πως οι χρήστες χρησιμοποιούν το διαδίκτυο (Πασχαλίδου, 2011:17).

Στην Δυτική Ευρώπη υπάρχει τάση ιδιωτικοποίησης των συστημάτων επικοινωνίας. Με δεδομένη την αστάθεια των ευρωπαϊκών κυβερνήσεων, μια αυστηρά οριοθετημένη κυβερνητική δράση για την επίλυση του χάσματος καθίσταται προβληματική. Ακόμη και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναγνωρίζει το ρόλο της αγοράς στο να γεφυρωθεί το Ψηφιακό Χάσμα (Carveth and Kretchmer, 2002:117 με 123).

Στην Αφρική πραγματοποιούνται πρωτοβουλίες (στις υποδομές, στο νομικό και πολιτικό πλαίσιο) σε περιφερειακό και εθνικό επίπεδο με στόχο τη γεφύρωση του χάσματος τόσο εγχώρια όσο και μεταξύ χωρών. Οι προσπάθειες αυτές πρέπει να

λάβουν υπόψη τις ιδιαιτερότητες της Αφρικής (π.χ. γλωσσική και πολιτιστική ποικιλομορφία) και να ακολουθηθούν από μελέτες των επιπτώσεων, προκειμένου να καθοριστεί κατά πόσον τα επιθυμητά αποτελέσματα έχουν επιτευχθεί (Mutula, 2008:480 με 489).

3.4 Η αξία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα πλαίσια της δημοκρατίας

Η αναβάθμιση στον τρόπο λειτουργίας των οργανισμών και στην επικοινωνία των πολιτών με τη συνδρομή των Τ.Π.Ε., είναι βασική προϋπόθεση για μια σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διευκολύνει την επίτευξη αποδοτικότερης και αποτελεσματικότερης Δημόσια Διοίκησης. Παραδείγματα περιλαμβάνουν τον τομέα των δημόσιων προμηθειών ή την διαδικασία ίδρυσης μίας εταιρείας. Επίσης η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προσφέρει στο δημόσιο τομέα τη δυνατότητα να διατηρήσει και να ενισχύσει την ορθή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης που συνεπάγεται (Κακούρης και Μελίου, 2010:9):

- Ανοικτό και διεπόμενο από διαφάνεια δημόσιο τομέα
- Δημόσιο τομέα στην υπηρεσία όλων
- Παραγωγικό δημόσιο τομέα που να αξιοποιεί καλύτερα τα χρήματα των φορολογουμένων

Για να είναι αποτελεσματική η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πρέπει να συνοδεύεται από την αποκόμιση οφελιών όπως:

Στρατηγικά οφέλη (που προσφέρουν ευρύτερα πλεονεκτήματα)

- Βελτίωση της ανταπόκρισης στα αιτήματα των πολιτών, το οποίο επιτυγχάνεται με την παροχή αξιόπιστων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Έτσι, βελτιώνονται οι σχέσεις πολιτείας - πολιτών και η αποτελεσματικότητα των συναλλαγών μαζί τους
- Αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών που επιτυγχάνεται με την ταχύτητα, την αξιοπιστία, την συνέπεια, την ευελιξία και ταυτόχρονα την τυποποίηση. Έτσι αυξάνουν την εμπιστοσύνη και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Βελτίωση συνεργασιών, η οποία επιτυγχάνεται με την υιοθέτηση ενός μοντέλου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αυτό στο μέλλον θα γίνει

επιτακτική ανάγκη που θα προβάλλεται από τις άλλες κυβερνήσεις που το έχουν υιοθετήσει και από την πίεση των πολιτών που θα επιθυμούν την ταχύτερη διεκπεραίωση των συναλλαγών τους με την πολιτεία από οποιοδήποτε μέρος αυτοί και αν βρίσκονται

Διοικητικά οφέλη (σχετίζονται με την αναβάθμιση των εσωτερικών δομών διαχείρισης των κυβερνητικών διαδικασιών)

- Μείωση κόστους λειτουργίας του κράτους (κόστους επικοινωνίας και συναλλαγών αλλά και εξοικονόμηση ανθρωπίνων πόρων)
- Μείωση του χρόνου ανταπόκρισης στα αιτήματα των πολιτών μιας και η διαδικτυακή οδός επιταχύνει τις διαδικασίες και παρέχει πληροφόρηση σε σύντομο χρονικό διάστημα
- Υποστήριξη νέων συνεργασιών μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών (π.χ. υποστήριξη συνεργασιών στις δημόσιες υπηρεσίες, δημοπρασίες προμηθειών και εκποίησης αγαθών *on-line*, ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των κρατών κ.α.)

Λειτουργικά οφέλη (αφορούν αποκλειστικά στη λειτουργία της πολιτείας)

- Αναβάθμιση της εικόνας που έχει προς τα έξω το κράτος μιας και πλέον αποκτά ένα σύγχρονο πρόσωπο, που πρεσβεύει όσα αυτό υπόσχεται με τα έργα και τις επενδύσεις στους τομείς των Τ.Π.Ε.
- Βελτίωση στην πρόσβαση, στη χρήση και στην αξιοποίηση των πληροφοριών. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα είναι περισσότερο προσιτές, αποτελεσματικές και συνεπείς, και η λειτουργικότητά τους δεν θα εξαρτάται άμεσα από το γνωστικό επίπεδο των χρηστών.
- Αυτοματοποίηση διαδικασιών και ολοκλήρωση υπηρεσιών. Υλοποιείται στην πράξη η άμεση παροχή σύνθετων υπηρεσιών, για τις οποίες πριν έπρεπε να συνεργαστούν περισσότερες από μια δημόσιες υπηρεσίες. Αυτού του είδους οι υπηρεσίες, ονομάζονται μιας στάσης (*one stop shop*) (Κακούρης και Μελίου, 2000 :14).

Συμπερασματικά θα λέγαμε ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση βασίζεται στην ανάγκη του πολίτη για απλοποίηση διαδικασιών, πληροφόρηση, αξιοκρατία και ισόνομη συμμετοχή στη διαμόρφωση των αποφάσεων. Το σημαντικότερο είναι ότι διασφαλίζει την ακεραιότητα και τη διαφάνεια στις δράσεις του δημοσίου και έτσι συνεισφέρει άμεσα στην εμπέδωση της υπευθυνότητας και της επιθυμητής

λογοδοσίας -την «έκθεση σχετικά με τα πεπραγμένα και απόδοση λογαριασμού διαχείρισεως» (Τεγόπουλος και Φυτράκης, 1993:428)- από την πλευρά των φορέων που ασκούν δημόσια εξουσία. Σημειωτέον σύμφωνα με τα αποτελέσματα της μελέτης των Pina *et al.* (2005:583 με 602) όσον αφορά το ερώτημα εάν οι Τ.Π.Ε. προωθούν την κυβερνητική λογοδοσία εξάγεται το συμπέρασμα ότι βελτιώνουν τη λογοδοσία, ειδικότερα την οικονομική, σε όλες τις περιπτώσεις. Οι χρήστες των υπηρεσιών έχοντας διαδικτυακή πρόσβαση στα οικονομικά στοιχεία, εκθέσεις κ.λπ. ουσιαστικά συμβάλλουν και δρομολογούν στη βελτίωση της διαφάνειας και της οικονομικής λογοδοσίας. Το διαδίκτυο έχει καταστήσει ευκολότερο για τους πολίτες να εντοπίζουν και να ανατρέχουν σε επίσημες πληροφορίες καθώς επίσης και να διεξάγουν συναλλαγές. Οι πολίτες αναμένουν ότι η αύξηση της διαφάνειας των Τ.Π.Ε. θα προσφέρει τη δυνατότητα τόσο σε αυτούς να παρακολουθούν τις επιδόσεις της κυβέρνησης στενότερα, αλλά και τη δυνατότητα μιας ευρύτερης αλληλεπίδρασης μεταξύ των πολιτών/κυβέρνησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Τι ισχύει διεθνώς και τι ισχύει στην Ελλάδα. Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ (Ν.Δ.Μ.)

4.1 Τι ισχύει διεθνώς. Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ

Σύμφωνα με τον Ηράκλειτο «τα πάντα ρει». Συχνά οι άνθρωποι είναι υποχρεωμένοι να προσαρμόζονται στις αλλαγές. Αλλάζουν είτε επειδή τους έδειξαν μία αλήθεια, είτε επειδή θέλησαν να ακολουθήσουν ένα νέο τρόπο σκέψης (Kotter, 1995:25).

Ο δημόσιος τομέας, π.χ. στην Ελλάδα, για πολλά χρόνια λειτουργούσε σε ένα σταθερό περιβάλλον με αποτέλεσμα να είναι σε αδράνεια και να κινείται από κεκτημένη ταχύτητα. Οι τελευταίες αλλαγές στο περιβάλλον του δημόσιου τομέα και ειδικότερα η οικονομική κρίση υποχρέωσε και το ελληνικό δημόσιο να ανασυνταχτεί και να μπει σε διαδικασία μετάβασης από το γραφειοκρατικό-ιεραρχικό μοντέλο στο Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ (Ν.Δ.Μ.). Πλέον ο στόχος του είναι η «επανάδρυση του κράτους» με το κράτος να λειτουργεί με την λογική των ελεύθερων αγορών και να ασπάζεται πρακτικές του ιδιωτικού τομέα και την φιλελεύθερη ιδεολογία σε ότι αφορά την διοίκηση του κράτους (Λαδής και Νταλάκου, 2008:105). Σίγουρα για αυτό λειτούργησε ως θετικός καταλύτης η κατεύθυνση της ευρωπαϊκή ολοκλήρωσης (Παπάζογλου, 2012:193 με 195).

Η σύγχρονη κυρίαρχη τάση διεθνώς είναι το Ν.Δ.Μ., στο οποίο και υπάγεται και το *e-Government*. Οι αξίες και πρακτικές στις οποίες βασίζεται το Ν.Δ.Μ. είναι (Λαδής και Νταλάκου, 2008:105):

- Η οικονομικότητα
- Η αποδοτικότητα και
- Η αποτελεσματικότητα

ή όπως αποκαλούνται «η αρχή των 3 E» (*Economy, Effectiveness, Efficiency*) (Μαρκαντωνάτου, 2011).

Ο Barzelay (2001:54) πιστεύει ότι η σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση πρέπει να λειτουργεί βάσει στόχων. Στο παραδοσιακό μοντέλο οι στόχοι και η χρήση των

πόρων δεν ήταν ξεκάθαροι. Όμως στο Ν.Δ.Μ. υπάρχουν ξεκάθαροι στόχοι ενώ πρέπει να είναι σαφής ο τρόπος χρησιμοποίησης των πόρων. Για τον λόγο αυτό η οικονομικότητα εξασφαλίζει την μείωση των εξόδων με την καλύτερη χρήση των πόρων ή και τον περιορισμό του κράτους αν χρειαστεί. Η αποδοτικότητα αφορά το πώς μπορεί ο δημόσιος οργανισμός να εκμεταλλευτεί σωστά τους πόρους για να πετύχει τους στόχους του. Η αποτελεσματικότητα, ως μέρος της αποδοτικότητας, συσχετίζεται με το αν ένα πρόγραμμα ή πολιτική πέτυχε τους στόχους.

Όσο το Ν.Δ.Μ. εξαπλώνεται όλο και πιο πολύ θα παράγονται νέες αξίες που θα εστιάζονται εκτός του οικονομικού και επιχειρησιακού μέρους πλέον και:

- Στην ικανότητα του να πετύχει τους στόχους
- Στη λογοδοσία των εμπλεκομένων
- Στη νομιμοποίηση των πολιτών στο να έχουν ενεργό ρόλο και συμμετοχή στις διαδικασίες
- Στη νομιμοποίηση των πολιτών να μπορούν να αμφισβητούν τις ενέργειες της δημόσιας διοίκησης (Λαδή και Νταλάκου, 2008:105 με 106)

Το Ν.Δ.Μ. είναι επιτυχημένο και αυτό αναγνωρίζεται από το ότι εφαρμόζεται σε διαφορετικές χώρες. Επίσης το Ν.Δ.Μ. προσαρμόζεται ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε χώρας εφαρμοζόμενο με διαφορετικό τρόπο π.χ. η Αυστραλία, η Νέα Ζηλανδία και η Μεγάλη Βρετανία αποτελούν μοντέλα σωστής εφαρμογής του (Barzelay 2001:55). Οι Λαδή και Νταλάκου (2008:108 με 133) δίνουν τέσσερις διαφορετικές τάσεις. Αυτές είναι:

- Η αγορά

Σχετίζεται με την εφαρμογή των κανόνων της ελεύθερης αγοράς στον δημόσιο τομέα και την αποδοχή ότι μόνο οι κανόνες της ελεύθερης αγοράς μπορεί να βοηθήσουν δημόσιο να ξεπεράσει το τέλμα στο οποίο βρίσκεται. Μέσω της άμιλλας και του υγιούς ανταγωνισμού μπορεί ο δημόσιος τομέας να αναπτυχθεί σωστά (Barzelay 2001:11). Ο πολίτης έχει το δικαίωμα της επιλογής και αυτό αναγκάζει τους δημόσιους φορείς να ανταγωνιστούν ως προς το ποιος θα προσφέρει τις καλύτερες υπηρεσίες αλλά και την καλύτερη τιμή

- Η συμμετοχή

Το δημόσιο παύει να αποτελεί κλειστό σύστημα. Τόσο οι εργαζόμενοι στο δημόσιο τομέα όσο και οι πολίτες έχουν λόγο και οι αποφάσεις είναι αποτέλεσμα ανοικτού διαλόγου μεταξύ των εμπλεκομένων

- Κανονιστική μεταρρύθμιση

Η έκρυθμη λειτουργία του δημόσιου τομέα απαιτεί νομοθετικές παρεμβάσεις. Υπάρχουν δύο σχολές σκέψης επί αυτού του ζητήματος. Η πρώτη αναφέρεται στην απορύθμιση, δηλαδή στην κατάργηση όσων νόμων μπαίνουν εμπόδιο στην ευέλικτη λειτουργία του κράτους. Η δεύτερη περίπτωση είναι η καλύτερη νομοθέτηση όπου οι νόμοι σχεδιάζονται με βάση τις επιπτώσεις τους και με βάση ενός συνόλου αρχών. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η Ε.Ε. που οι νόμοι της στηρίζονται στις αρχές της αναλογικότητας, της επικουρικότητας, της διαφάνειας, της λογοδοσίας, της προσβασιμότητας και της απλοποίησης. Οι νόμοι είναι προϊόν και της διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη

- Ευέλικτη διακυβέρνηση

Αποτελεί την πιο πρόσφατη τάση και οι υποστηρικτές της αυτής θεωρούν ότι η υπάρχουσα λειτουργία του δημοσίου κρίνεται ως μη αποτελεσματική (Barzelay 2001:11). Προτείνουν μία ευέλικτη δομή στο δημόσιο τομέα, στα πρότυπα των σύγχρονων επιχειρήσεων

Παρατηρούμε ότι κάθε τάση αναφέρεται σε μία διαφορετική προσέγγιση των πραγμάτων. Οι τάσεις συχνά οδηγούν και σε πρακτικές που αποτελούν την εφαρμογή του Ν.Δ.Μ. Τέτοιες πρακτικές (Λαδής και Νταλάκου, 2008:114 με 119) είναι:

- Αποκέντρωση και αυτόνομοι φορείς

Η εξουσία μεταφέρεται από το κεντρικό κράτος προς τις τοπικές κυβερνήσεις (π.χ. ομοσπονδία - κρατίδια στη Γερμανία), την Τοπική Αυτοδιοίκηση και σε ανεξάρτητους φορείς. Στα πλεονεκτήματα αναφέρουμε την ευελιξία, την αποτελεσματικότητα, την καινοτομία και την παραγωγικότητα των εργαζομένων σε αυτούς τους φορείς. Τη δεκαετία του ενενήντα με το πρόγραμμα *Next Step* η Μεγάλη Βρετανία μετέφερε το 75% των λειτουργιών από το κεντρικό κράτος προς τις αποκεντρωμένες υπηρεσίες

- Νέες μορφές ελέγχου και ρύθμισης

Η μεταφορά εξουσιών σε ιδιωτικούς και ανεξάρτητους φορείς δεν σημαίνει ότι υποβαθμίζεται η αξία των δημόσιων υπηρεσιών. Το κράτος ελέγχει τους φορείς αυτούς με την θεσμοθέτηση ανεξάρτητων αρχών αλλά και την οικονομική αξιολόγηση των οργανισμών αυτών προς εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος (π.χ. στην Ελλάδα η Ρ.Α.Ε. ελέγχει την αγορά της ενέργειας και η Ε.Ε.Τ.Τ. τις τηλεπικοινωνίες).

- Μεταρρυθμίσεις στην Διοίκηση του Ανθρώπινου Δυναμικού (διαχρονικό πρόβλημα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης)

Το Ν.Δ.Μ. εφαρμόζει πρακτικές του ιδιωτικού τομέα ώστε να αυξηθεί η παραγωγικότητα και η αποτελεσματικότητα του ανθρώπινου δυναμικού. Τα τελευταία χρόνια παρατηρούμε αλλαγές όπως τα προγράμματα επιμόρφωσης του ανθρώπινου δυναμικού.

- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Μεταρρύθμιση

Όλο και περισσότερες υπηρεσίες τείνουν να γίνονται πλέον διαδικτυακά (στην Ελλάδα ολοένα και περισσότερες υπηρεσίες διεκπεραιώνονται μέσω του διαδικτύου)

Η εφαρμογή των παραπάνω πρακτικών κάνει τη Δημόσια Διοίκηση αποτελεσματικότερη και ανταγωνιστικότερη ως προς τους ανάλογους οργανισμούς του ιδιωτικού τομέα.

4.2 Εφαρμογή του Ν.Δ.Μ. στην ελληνική πραγματικότητα

Στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια εφαρμόζονται προγράμματα και δράσεις στη λογική των προτύπων του Ν.Δ.Μ. Η υποδοχή του Ν.Δ.Μ. ήταν επιφυλακτική. Σημειώθηκε σημαντική χρονική υστέρηση στην αφομοίωση των προτάσεών του, γεγονός που οφείλεται στη γενικότερη κοινωνικό-οικονομική και πολιτική καθυστέρηση σε σχέση με τα πιο προηγμένα κράτη, αλλά και σε άλλες αιτίες, όπως εκπαιδευτικό έλλειμμα, οικονομική δυσπραγία και πολιτική ατολμία. Τελικά όμως η Ε.Ε. λειτούργησε ως θετικός καταλύτης για να προωθηθούν οι μεταρρυθμίσεις. Η διάχυτη κινητικότητα που παρατηρήθηκε σε ευρωπαϊκό επίπεδο, από τη Σύνοδο Κορυφής στη Λισσαβόνα τον Μάρτιο 2000 και έκτοτε, λειτούργησε με θετικό τρόπο στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση. «Παγωμένες» μεταρρυθμίσεις, όπως το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών, η αποδοτικότητα των δημοσίων οργανώσεων ή η ανάλυση των επιπτώσεων που υποστηρίζεται από την κανονιστική μεταρρύθμιση, φαίνεται να επανέρχονται στην επικαιρότητα (Καρακατσούλης, 2004: 50 με 51).

Οι μεταρρυθμιστικές δράσεις που συνάντησαν ευνοϊκή υποδοχή αναφέρονται στην βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και περιλαμβάνονται στα προγράμματα του Υ.Π.ΕΣ. «Ποιότητα για τον Πολίτη» και «Πολιτεία», καθώς και σε

άλλα ειδικότερα προγράμματα (π.χ. *TAXIS*). Οι κυριότερες μεταρρυθμιστικές δράσεις αυτών των προγραμμάτων είναι (Καρακατσούλης, 2004: 50 με 51):

- Τηλεφωνικές αιτήσεις
- Εισαγωγή των νέων τεχνολογιών για την εξυπηρέτηση των πολιτών (τηλεμοιότυπο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ηλεκτρονικοί τόποι των δημοσίων υπηρεσιών στο διαδίκτυο)
- Απλούστευση των διαδικασιών με κατάργηση δικαιολογητικών και φορέων
- Ενιαιοποίηση και ψηφιοποίηση των διοικητικών εντύπων
- Δημιουργία υπηρεσιών μιας στάσης
- Απογευματινή λειτουργία των υπηρεσιών (π.χ Κ.Ε.Π.)
- Έκδοση χαρτών δικαιωμάτων των πολιτών
- Κωδικοποιήσεις και η βελτίωση της ποιότητας των κανονιστικών ρυθμίσεων
- Εισαγωγή συστημάτων μέτρησης της αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών και υπαλλήλων

Η ελληνική εμπειρία από τις μέχρι τώρα εφαρμογές του Ν.Δ.Μ. δεν διαφοροποιείται από την εμπειρία των άλλων κρατών. Στα αρνητικά της ελληνικής περίπτωσης αντιστοιχούν:

- Το εύρος των πελατειακών σχέσεων
- Η ασυνέχεια στις κυβερνητικές πολιτικές

Αισιοδοξούμε όμως ότι οι προοπτικές επιτυχίας του Ν.Δ.Μ. στην Ελλάδα είναι θετικές. Βασικός παράγοντας που ενισχύει τη γνώμη μας αυτή είναι η πορεία της οικονομίας και ο οικονομικός κύκλος που βιώνουμε. Ανάπτυξη, ειδικά την περίοδο 1990 με 2005, κατόπιν κρίση του 2008 λόγω κακής εφαρμογής των αρχών του Ν.Δ.Μ. με κυρίαρχο στοιχείο τη διαφθορά και τη μεγέθυνση του κράτους, και σήμερα, όπως φαίνεται, επαναφορά σε πρότυπα αναπτυξιακής ανάκαμψης λόγω ορθολογικής διαχείρισης σύμφωνα με τις αξίες του Ν.Δ.Μ. Περαιτέρω βασικοί παράγοντες για επιτυχία του Ν.Δ.Μ. είναι η γνώση και η εμπειρία από τη διαχείριση κοινοτικών προγραμμάτων και χρηματοδοτήσεων σε τομείς της διοικητικών διαδικασιών και η διαρκής αυξητική και βελτιούμενη ενσωμάτωση της Ελλάδας στους Διεθνείς Οργανισμούς (Δ.Ο.) (Καρακατσούλης, 2004: 50 με 51).

4.2.1 Μια πρακτική του Ν.Δ.Μ.: η Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση

Τα αίτια της σημερινής δραματικής οικονομικής κατάστασης οφείλονται κυρίως στην κακή διαχείριση των δημόσιων ταμείων και στην έλλειψη ελέγχου. Τα ελλείμματα που δημιουργήθηκαν έθεσαν σε κίνδυνο τα δημόσια ταμεία που αντιμετωπίζουν δυσκολίες ως προς την αντιμετώπιση των υποχρεώσεων τους προς τους ασφαλισμένους τους.

Μία από τις αιτίες που δημιούργησε μεγάλα ελλείμματα στα ασφαλιστικά ταμεία είναι η σπατάλη από τις υπερτιμολογήσεις στα φάρμακα (Τζελέπης, 2011). Έτσι θεσπίστηκε η καινοτομία της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης (με τον Νόμο 3892/10). Αυτή σχετίζεται με την αξία της οικονομικότητας του Ν.Δ.Μ. Το συγκεκριμένο έργο έχει στόχο την μείωση των υπερβολικών φαρμακευτικών δαπανών και υπερτιμολογήσεων που επηρεάζουν την βιωσιμότητα των ταμείων. Η αξία της λογοδοσίας εκφράζεται μέσα από τη δράση αυτή επίσης. Εφόσον η κάθε φαρμακευτική δαπάνη έχει καταχωρηθεί ηλεκτρονικά, σημαίνει και το ότι οι εμπλεκόμενοι π.χ. γιατροί ή φαρμακοποιοί που υπερβαίνουν τα όρια, λογοδοτούν για τις πράξεις τους και τις όποιες τιμολογήσεις έκαναν. Η Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση σχετίζεται επίσης με την τάση της αγοράς. Οι ιδιωτικές επιχειρήσεις έχουν ως βασικό προσανατολισμό την μείωση των δαπανών δίχως να υποβαθμίζεται η ποιότητα των υπηρεσιών τους. Με το ίδιο σκεπτικό η Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση έχει ως στόχο την μείωση των φαρμακευτικών δαπανών δίχως να επηρεαστεί η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας. Οι περικοπές δεν θα γίνουν από τα φάρμακα που θα παίρνουν οι ασθενείς αλλά από:

- τις υπερτιμολογήσεις και
- την αλόγιστη συνταγογράφηση που έκαναν οι γιατροί υπό την πίεση των φαρμακευτικών επιχειρήσεων

Η ηλεκτρονική καταγραφή των δαπανών γίνεται μέσα από συστήματα πληροφορικής καθιστώντας την Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση πρακτική εφαρμογή μιας χρηστής, Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς καθιερώνει βελτιωμένα πρότυπα ελέγχου και ρύθμισης της αγοράς (θα ασχοληθούμε αναλυτικά στο 5^ο Κεφάλαιο).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

5.1 Τομείς της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης όπου εφαρμόζονται συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στο πλαίσιο πραγματοποίησης της ελληνικής ψηφιακής στρατηγικής, πλήθος κάθετων τομεακών πολιτικών καταλήγουν ή έχουν ως σημεία αφετηρίας τη Δημόσια Διοίκηση και επηρεάζουν τις δράσεις και τις πολιτικές που καλείται να υλοποιήσει η κυβερνητική και διοικητική δομή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Υ.Δ.Μ.Η.Δ., 2014:18). Ενδεικτικά αναφέρονται οι τομείς:

- **Δημοσιονομική μεταρρύθμιση που αφορά τη φορολογία:** Δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπως η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων του δημοσίου θα συνεισφέρουν στην γρηγορότερη είσπραξη φόρων και τη σμίκρυνση της φοροδιαφυγής.
- **Δημοσιονομική μεταρρύθμιση που αφορά την ενιαία οικονομική διαχείριση:** Η εγκαθίδρυση ενός τέτοιου συστήματος θα διασφαλίσει την τυποποίηση και διαλειτουργικότητα σε διαχειριστικό, διαδικαστικό και τεχνολογικό επίπεδο με άμεσες επιπτώσεις στην επιχειρησιακή λειτουργία του κράτους
- **Υγεία:** Πολλά νοσοκομεία της χώρας είναι ελλιπώς μηχανογραφημένα ενώ άλλα στερούνται πλήρως μηχανοργάνωσης. Όπου υφίστανται, τα πληροφοριακά συστήματα των νοσοκομείων δεν επικοινωνούν μεταξύ τους, με αποτέλεσμα να είναι αδύνατη η έγκαιρη, ισότιμη και αξιόπιστη παροχή υπηρεσιών υγείας. Δράσεις όπως της ενιαίας μηχανοργάνωσης των νοσοκομείων, βάση ενιαίου και δεσμευτικού προτύπου επικοινωνίας θα συνεισφέρουν στο σχεδιασμό της δημόσιας ιατρικής περίθαλψης με γνώμονα τις ανάγκες των επωφελουμένων, θα επιτρέψουν τη συγκριτική παρουσίαση στατιστικών και οικονομικών στοιχείων, θα βελτιώσουν την παρεχόμενη ιατρική φροντίδα, θα επιτύχουν οικονομίες κλίμακας, τη μείωση σπατάλης

και την καταπολέμηση της διαφθοράς

- **Κοινωνική ασφάλιση:** Δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορούν να συνεισφέρουν στη βελτίωση της λειτουργίας των ασφαλιστικών ταμείων και της παροχής περίθαλψης και λοιπών κοινωνικών παροχών
- **Δικαιοσύνη:** Η χρήση των Τ.Π.Ε. θα μειώσει το χρόνο και το κόστος διεκπεραίωσης των υποθέσεων και θα βελτιώσει το σύστημα απονομής δικαιοσύνης (Υ.Δ.Μ.Η.Δ., 2014:18 με 19).

5.2 Μελέτη περίπτωσης: Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης (*Ermis*)

Η σημασία του συστήματος *Ermis* αποδίδεται με το ίδιο το όνομα του μιας και ο Ερμής ήταν ο αγγελιοφόρος των θεών στην ελληνική μυθολογία. Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης εισάγει την ελληνική διακυβέρνηση στην εποχή της ηλεκτρονικής, επικουρώντας στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην ανάπτυξη της χώρας με την παροχή πρόσθετων και ευέλικτων υπηρεσιών προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, διευκολύνοντας την καθημερινή εξυπηρέτησή του από τους μηχανισμούς του κράτους (Κιοσσέ, 2011:76 με 78).

Το σύστημα *Ermis*, όπως αναφέρεται και στην ηλεκτρονική διεύθυνση, παρέχει σύγχρονη διοικητική ενημέρωση και υποστήριξη της διεκπεραίωσης των υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων, καθώς και ηλεκτρονική διεκπεραίωση συναλλαγών με χρήση ψηφιακής υπογραφής και κρυπτογράφησης. Είναι ένα σύγχρονο, ασφαλές σύστημα και εργαλείο που αξιοποιεί τις σημερινές δυνατότητες των Τ.Π.Ε. (ΥΑΠ/Φ19.7/1/112 Αθήνα, 5 Μαρτίου 2009). Αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής. Είναι ένα Ο.Π.Σ. που ενημερώνει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση, καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν ηλεκτρονικά πλέον να εξυπηρετηθούν από τη Δημόσια Διοίκηση προσφέροντας εκείνες τις βασικές υποδομές για να επιτευχθεί πλήρως η διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και η ψηφιακή αυθεντικοποίηση των πολιτών (Drogkaris, *et al.*, 2010).

Από επιχειρησιακής πλευράς, η πύλη *Ermis* (Εικόνα 5.1) αποτελεί το «ηλεκτρονικό

πολυκατάστημα» της Δημόσιας Διοίκησης.

Εικόνα 5.1
Εθνική πύλη Δημόσιας Διοίκησης

The screenshot shows the Ermis portal interface. At the top, there's a header with the Ermis logo and the text 'Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης'. Below the header, there's a navigation menu with options like 'ΕΑ', 'EN', 'FR', 'DE'. The main content area features a news item titled 'Νέα διαδικτυακή εφαρμογή «Υπολογισμός τελών και δικαιωμάτων» - 10/07/12'. To the left, there's a sidebar with 'Εθνική Πύλη ermis' and '4th European eGovernment Awards 2009 Nominee'. On the right, there's a section for 'Ξεκινάω δουλειά' and 'Υποβολή e-φακέλου'.

Πηγή: Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης, Διαθέσιμο στη δ/ση <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/> [Πρόσβαση 20 Ιουνίου 2014]

Η εφαρμογή e-ΚΕΠ και *Ermis*-Κ.Ε.Π. καταγράφει τα αιτήματα του πολίτη, δημιουργεί σχετικό ηλεκτρονικό φάκελο, πρωτοκολλεί ηλεκτρονικά την αλληλογραφία των Κ.Ε.Π., διαχειρίζεται τις έντυπες αιτήσεις του πολίτη και παρακολουθεί την εξέλιξή τους μέχρι και τη διεκπεραίωσή τους. Η αρχική εφαρμογή e-ΚΕΠ μετά από σταδιακή μετάπτωση στην εφαρμογή *Ermis*-Κ.Ε.Π. είναι σήμερα έτοιμη να υποστηρίξει διαδικασίες πιστοποιημένες και να επιτρέψει την άμεση, *on-line* συναλλαγή του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση (ΥΑΠ/Φ19.7/1/112 Αθήνα 5 Μαρτίου 2009).

Οι νέες υπηρεσίες που εισάγονται και παρέχονται από την εφαρμογή *Ermis*-Κ.Ε.Π. είναι:

- Ηλεκτρονική Υπογραφή
- Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού
- Ψηφιακά πιστοποιητικά
- Έξυπνη κάρτα (*smart card*)
- Ε.Κ.Ε. (Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης Επιχειρησιακά Κ.Ε.Π. για την άμεση

σύσταση επιχειρήσεων)

- Ηλεκτρονική θυρίδα

Στο σημείο αυτό θα αναφέρουμε κάποια στοιχεία και αριθμητικά δεδομένα (Δασκαλοπούλου, 2012:20 με 21). Στην ηλεκτρονική πύλη είναι διαθέσιμα σε εκτυπώσιμη μορφή διάφορα δικαιολογητικά, ενώ υπάρχει η δυνατότητα *online* υποβολής αιτήσεων για ένα μικρό αριθμό υπηρεσιών. Τα Κ.Ε.Π. δέχονται περισσότερες από 9 εκατομμύρια επισκέψεις ανά μήνα, ενώ καθημερινά μεγάλος αριθμός πολιτών χρησιμοποιούν την πύλη του *Ermis* για την αλληλεπίδρασή τους με την κυβέρνηση. Ο μέσος χρόνος εξυπηρέτησης των πολιτών δεν ξεπερνά τις περισσότερες φορές τις 7 μέρες. Σύμφωνα με έρευνα του Υ.Δ.Μ.Η.Δ. από τις 01/01/2010 έως 01/12/2010, υποβλήθηκαν συνολικά 3.032.804 αιτήσεις, εκ των οποίων οι 2.988.763 με φυσική παρουσία στα Κ.Ε.Π., οι 5.282 ηλεκτρονικά μέσω του διαδικτύου και 38.759 μέσω του τηλεφωνικού Κέντρου 1500.

Σύμφωνα με την πύλη του *Ermis*¹⁸, το σύνολο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίζονται σε δύο διαφορετικές κατηγορίες, ανάλογα με την δυνατότητα υλοποίησής τους μέσω του διαδικτύου:

- Υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή
μπορεί ο πολίτης να τις υποβάλει ηλεκτρονικά από την πύλη του *Ermis* αλλά θα πρέπει να μεταβεί στο Κ.Ε.Π. της επιλογής του για να παραλάβει την αντίστοιχη βεβαίωση / πιστοποιητικό που παράγει η υπηρεσία (ανήκουν 98 υπηρεσίες)
- Υπηρεσίες με πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση
τις υπηρεσίες μπορεί ο πολίτης να τις εκτελέσει από την πύλη του *Ermis* και να τις ολοκληρώσει *online*. Το προϊόν της υπηρεσίας (βεβαίωση / πιστοποιητικό) αποθηκεύεται στην ηλεκτρονική θυρίδα του για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα όπου και είναι προσβάσιμο από αυτόν (ανήκουν 12 υπηρεσίες)

Για να εκτελέσει ο πολίτης μία ηλεκτρονική υπηρεσία από την πύλη *Ermis*, θα πρέπει αρχικά να μεταβεί σε οποιοδήποτε Κ.Ε.Π., για να πιστοποιήσει την ορθότητα των στοιχείων που απαιτούνται. Οι δημοφιλέστερες υπηρεσίες (στο Παράρτημα 1 όλες) όπως προκύπτει από την πύλη *Ermis* είναι οι ακόλουθες:

Α. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που παραλαμβάνεται το αποτέλεσμα είτε στην ηλεκτρονική θυρίδα είτε από το επιλεγμένο Κ.Ε.Π.

¹⁸ Ο ιστότοπος βρίσκεται στη διεύθυνση <http://www.ermis.gov.gr>

- Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
- Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
- Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από Ο.Α.Ε.Ε (Οργανισμός ασφάλισης ελεύθερων Επαγγελματιών)
- Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας
- Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων

B. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που παραλαμβάνεται το αποτέλεσμα μόνο στην ηλεκτρονική θυρίδα.

- Απόσπασμα ατομικού λογαριασμού Ι.Κ.Α.
- Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (Εθνικό Δημοτολόγιο)
- Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης (Εθνικό Δημοτολόγιο)
- Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης (Ειδικό Ληξιαρχείο)
- Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου (Ειδικό Ληξιαρχείο)

Από τη μελέτη του *Ermis* επιβεβαιώνεται ότι κατά την άσκηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χρησιμοποιούνται οι Τ.Π.Ε., ώστε να παρέχεται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πιο άνετη πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες και υπηρεσίες με βέλτιστη ποιότητα (Fang, 2002:5). Η ολοκληρωμένη λειτουργία του *Ermis* έχει τη δυνατότητα να οδηγήσει τη χώρα μας στην ψηφιακή εποχή. Η αποτελεσματικότητα και η εμπειρία από την εφαρμογή του στην πράξη ανατροφοδοτεί με δεδομένα χρήσιμα για την αφομοίωση σε παράλληλα προγράμματα. Έτσι το ηλεκτρονικό σύστημα *Ermis* συμβάλλει στη μείωση των δυσχερειών του παραδοσιακού γραφειοκρατικού μοντέλου, προσφέρει ευκαιρίες ισονομίας καθώς παρέχει ισομερώς τις υπηρεσίες του, ενώ συνδράμει και στη διαφάνεια μιας και η ύπαρξή του κάνει γνωστές και τις δυνατότητες των πολιτών.

5.3 Μελέτη περίπτωσης: TAXIS

«Εύποροι και πόρνες, μέτοικοι και σύμμαχοι, όλοι φορολογούνταν στην αρχαία Αθήνα.» (Σπίνου, 2010). Σήμερα η φορολογική διοίκηση λειτουργεί σε ένα ολοένα και πιο δυναμικό οικονομικό και χρηματοπιστωτικό περιβάλλον, κυρίως λόγω των επιπτώσεων της παγκοσμιοποίησης, που έχουν οδηγήσει σε αυξημένες απαιτήσεις από το κοινό και ένα σύνολο ενημερωμένων φορολογούμενων πολιτών.

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μία σύνδεση μεταξύ των φόρων που πληρώνουν οι

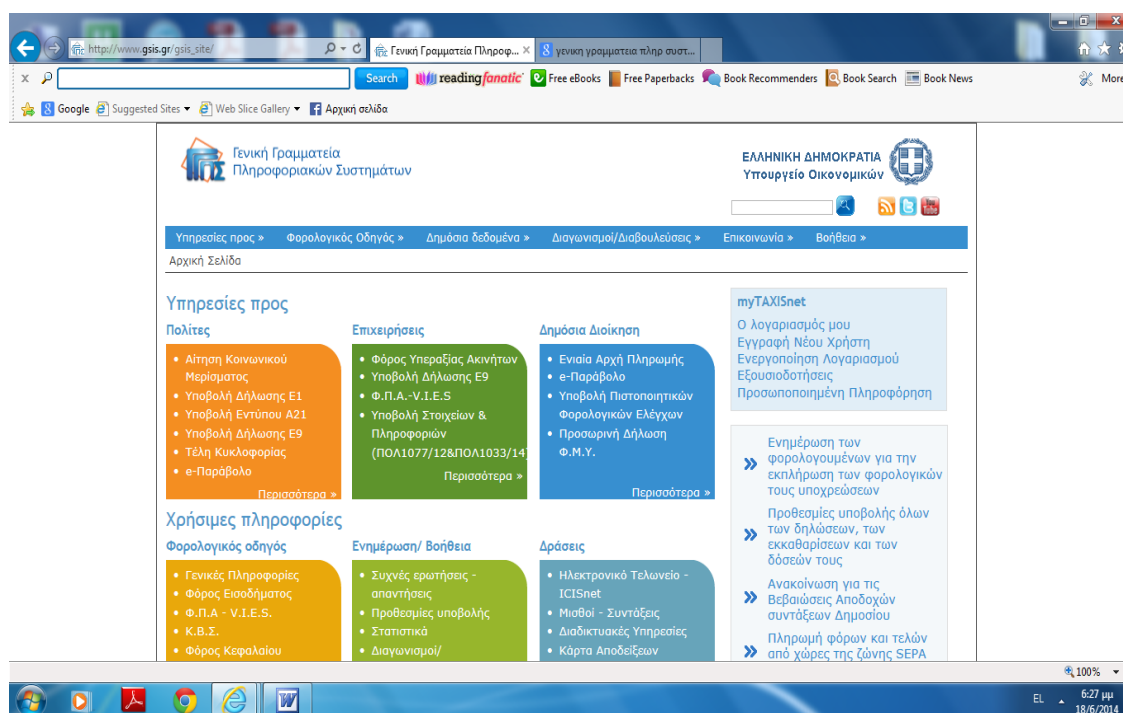
πολίτες και των κρατικών υπηρεσιών που τους παρέχονται και θα μπορούσαν να πληρώνουν τους φόρους τους με απλουστευμένες διαδικασίες, αν η κυβέρνησή τους, τους παρείχε τις κατάλληλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες (Karlanoglou and Rapanos, 2012:3).

Μια κριτική του φορολογικού συστήματος είναι η πολυπλοκότητα της διοίκησής του και η δυσκολία για τους φορολογούμενους να κατανοήσουν και να συμμορφωθούν με τους φορολογικές κωδικούς. Η φορολογική νομοθεσία είναι πολύπλοκη και ορισμένες φορές η διοίκηση είναι ασαφής λόγω των δυσνόητων κανονισμών (Κακούρης και Μελίου, 2010:2). Υπάρχει μια μάλλον γενική άποψη της κοινής γνώμης ότι η φορολογική διοίκηση είναι αναποτελεσματική και αντιπαραγωγική. Οι άνθρωποι αμφιβάλουν για την ακεραιότητα και την αποτελεσματικότητα της φορολογικής διοίκησης προσωπικού, η οποία επηρεάζει άμεσα την προθυμία τους να πληρώσουν φόρους καθώς και τη συμμόρφωση τους με τη φορολογική νομοθεσία μιας χώρας. Το γνωστό «βοήθημα» προκειμένου να διεκπεραιώσει κανείς μια συναλλαγή με το γνωστό του εφοριακό, υπήρξε στο πρόσφατο παρελθόν στοιχείο της ελληνικής πραγματικότητας.

Η ελληνική Δημόσια Διοίκηση δημιούργησε το σύστημα *TAXIS* προκειμένου να αποκτήσει πιο αποτελεσματική και αποδοτική φορολογική οργάνωση, φιλικότερη προς το χρήστη, η οποία να βασιστεί στις ανάγκες του. Το *TAXIS*, ως μέρος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (*TAX Information System*) είναι ένα πληροφοριακό σύστημα στον δημόσιο τομέα που έχει να κάνει κυρίως με την είσπραξη των εσόδων αλλά και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών με την εφορία. Αποτελεί την εφαρμογή των Τ.Π.Ε. στον ελληνικό δημόσιο χρηματοπιστωτικό τομέα. Πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος Κλεισθένης και χρηματοδοτείται με πόρους του 2ου Κ.Π.Σ. (Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης). Η προσαρμογή των εφαρμογών στις ισοτιμίες του ευρώ υλοποιήθηκε στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας, το οποίο χρηματοδοτείται με κεφάλαια του 3ου Κ.Π.Σ. (Καπλάνογλου και Ράπανος, 2012:42). Το *TAXIS* με την υποστήριξη της ιστοσελίδας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Εικόνα 5.2) παρέχει μηχανογραφική υποστήριξη των κεντρικών φορολογικών αρχών, καθώς και των τοπικών εφοριών, σε όλη την ελληνική επικράτεια, για την εκτέλεση όλων των φόρων που σχετίζονται με τις συναλλαγές και τη συντήρηση των οικονομικών δεδομένων.

Εικόνα 5.2

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων



Πηγή: Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, Διαθέσιμο στη δ/ση http://www.gsis.gr/gsis_site/ [Πρόσβαση 20 Ιουνίου 2014]

Υποστηρίζει τις κεντρικές και τοπικές φορολογικές υπηρεσίες για διεξαγωγή της υποβολής των δηλώσεων φόρου και τον υπολογισμό και την καταβολή των συναλλαγών με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (στο Παράρτημα 2 αναφέρονται οι προσφερόμενες υπηρεσίες). Το *TAXIS* θεωρείται ως μια από τις πιο ποιοτικές σε πανευρωπαϊκό επίπεδο υπηρεσίες και αποτελεί την «αιχμή του δόρατος» των υπηρεσιών *e-Government* (Τζώρτζης, 2012).

Η υλοποίηση του *TAXIS* έχει ιδιαίτερη σημασία για τη διαχείριση των εσόδων του ελληνικού κράτους και βελτιώνει την επικοινωνία με τον πολίτη, με την εισαγωγή για πρώτη φορά του διαδικτύου στις συναλλαγές πολίτη - κράτους (Bronchi, 2001:1 με 74). Το *TAXIS* στοχεύει στη βελτίωση της λειτουργίας και των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, τη σωστή εξυπηρέτηση των πολιτών και την πάταξη της φοροδιαφυγής (Tsiavos et al., 2002, 53 με 60). Κάτι που αποτελεί δημοκρατικό καθήκον κάθε πολιτείας.

Το σύστημα υποστηρίζεται από εκατοντάδες *servers* και τοπικούς σταθμούς

εργασίας, οι οποίοι βρίσκονται σε όλες τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.) της χώρας, ενώ η βάση του *server* βρίσκεται στη Γ.Γ.Π.Σ. Να σημειωθεί ότι τα υποσυστήματα από τα οποία αποτελείται είναι συσχετιζόμενα μεταξύ τους και ο μεγάλος αριθμός τους δείχνει ότι η επεξεργασία και η αντιπαραβολή των φόρων, οι συνεχείς ενημερώσεις του φορολογικού αρχείου για κάθε φορολογούμενο, η εξαγωγή στατιστικών δεδομένων και η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση είναι στοιχεία που είναι δύσκολο να ελεγχθούν απόλυτα και να μην υπάρχουν κάποια προβλήματα στην εφαρμογή τους (Gouscos et al., 2001:1 με 8). Αρα σίγουρα χρειάζονται βελτιώσεις.

Το σύστημα *TAXIS* αναβάθμισε τη λειτουργία του φορολογικού συστήματος σε τοπικό επίπεδο, σε επίπεδο εφορίας καθώς και στο κεντρικό διοικητικό επίπεδο με αποτέλεσμα τη σημαντική περικοπή των δημοσίων δαπανών σε διάφορους τομείς της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης (Καπλάνογλου και Ράπανος, 2012:3).

Ένα παράδειγμα απλοποίησης των διαδικασιών αποτελεί η καθιερωμένη διαδικασία με την οποία οι συμβολαιογράφοι, οι τράπεζες κ.λπ. ζητούν να λάβουν ένα πιστοποιητικό φορολογικής ενημερότητας για τους πολίτες, ώστε να μην χρειάζεται να πάνε στην εφορία για να αποκτήσουν το πιστοποιητικό αυτό.

Το σύστημα *TAXIS* μπορεί να διασταυρώνει τα στοιχεία που σχετίζονται με διαφορετικές φορολογικές υπηρεσίες, και να ανιχνεύει την αποτυχία στην υποβολή των φορολογικών δηλώσεων και τις περιπτώσεις των «ανεξήγητων εσόδων». Επιτρέπει επίσης την επισήμανση διπλών αριθμών φορολογικού μητρώου και την ενημέρωση των αρχείων του Υπουργείου Οικονομικών σχετικά με τις διευθύνσεις κατοικίας και τα στοιχεία των πολιτών. Το σύστημα *TAXIS* έχει επίσης αναπτύξει εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσω των ηλεκτρονικών συναλλαγών στο διαδίκτυο (*TAXISnet*), το *ICIS* για τα τελωνεία και τα συστήματα μισθοδοσίας και συντάξεων. Επιπλέον, το Υπουργείο Οικονομικών προωθεί την ανάπτυξη ενός πιλοτικού συστήματος για την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση των εσόδων του και ειδικότερα την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση των καταστάσεων του Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.). Το Υπουργείο προωθεί επίσης την προμήθεια των φορολογουμένων με μια έξυπνη κάρτα που αναγνωρίζει τα στοιχεία του κατόχου του, προκειμένου να καταστούν δυνατές οι οικονομικές συναλλαγές και η έκδοση τυποποιημένων πιστοποιητικών φόρων σε ειδικά σημεία εξυπηρέτησης (Γ.Γ.Π.Σ., 2014).

Ασκώντας κριτική στο *TAXIS* αναφέρουμε τα ακόλουθα. Το *TAXIS* ως πολύπλοκο

σύστημα απαιτεί ειδικές γνώσεις για το φορολογικό περιβάλλον που υποστηρίζει, κάτι που οι εργαζόμενοι στο Υπουργείο Οικονομικών δυσκολεύονται σε μεγάλο βαθμό (Hahamis *et. al.* 2005). Το *TAXISnet* απλά ψηφιοποίησε παλαιές διαδικασίες και δεν υπάρχει συστηματική αφομοίωση όλων των παλαιότερων υπηρεσιών που προσφέρονταν. Αν και λειτουργεί από το 2000, μόλις πέρυσι κατέστη υποχρεωτική η ηλεκτρονική υποβολή των φορολογικών δηλώσεων. Ιδιαίτερο πρόβλημα αντιμετωπίζουν τα άτομα της τρίτης ηλικίας που δεν έχουν επαφή με τις νέες τεχνολογίες. Επίσης οι πολίτες δεν έχουν ακόμη καταλάβει τη χρησιμότητα και την ευκολία της χρήσης του συστήματος ενώ η πληροφόρηση για τον τρόπο χρήσης του *TAXIS* συνεχίζει να είναι ανεπαρκής για το ευρύ κοινό (Mentzas and Papadomichelaki, 2012).

Θα μπορούσαμε να αναφέρουμε παραδείγματα που δείχνουν πως το *TAXIS* προσφέρει στον πολίτη εκτός από την επιθυμητή απλούστευση των διαδικασιών, την επίτευξη ισονομίας προς τους φορολογουμένους, αλλά και την αίσθηση της διαφάνειας. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι θα λέγαμε η διεκπαιρώση των ληξιπρόθεσμων οφειλών. Σήμερα ο πολίτης διεκπεραιώνει τέτοια υπόθεση μόνος του, μέσω του *TAXISnet*, χωρίς να έρθει σε επαφή ή συναλλαγή με τον εφοριακό (Γ.Γ.Π.Σ., 2014).

Εν κατακλείδι η εφαρμογή των Τ.Π.Ε. στις φορολογικές αρχές βελτιώνει την παροχή δημόσιων υπηρεσιών, δίνει τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης του πολίτη με την κυβέρνηση και ευαισθητοποιεί τον πολίτη υπό συνθήκες άμεσης δημοκρατίας να ενδιαφέρεται για την κυβερνητική αποτελεσματικότητα. Έτσι επιτυγχάνεται η διευκόλυνση στην πρόσβαση, η λογοδοσία, η διαφάνεια και η ισονομία. Το *TAXIS* και η μετατροπή των Δ.Ο.Υ. σε ηλεκτρονικά καταστήματα μειώνει τις πιθανότητες παράνομης συναλλαγής πολίτη με εφοριακό ελαχιστοποιώντας τη φυσική επαφή πολίτη/χρήστη-δημοσίου υπαλλήλου. Μειώνει τις πιθανότητες ανακριβών ή ψευδών δηλώσεων με τις ποικίλες και ταχείες ηλεκτρονικές διασταυρώσεις και ασφαλιστικές δικλίδες διασταυρώσεων ποικίλων δραστηριοτήτων π.χ. ηλεκτρονικές διασταυρώσεις τραπεζικών λογαριασμών. Μη ξεχνούμε πως η βάση ενός δημοκρατικού πολιτεύματος είναι η πληρωμή των φόρων υπό συνθήκες ισοπολιτείας, της ισότητας δηλαδή όλων των πολιτών απέναντι στο νόμο (Τεγόπουλος και Φυτράκης, 1993:328).

5.4 Μελέτη περίπτωσης: Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση

Η νομοθεσία περί δημοσίων συμβάσεων σχετίζεται με το είδος των αγαθών και των υπηρεσιών που προμηθεύεται ο εκάστοτε δημόσιος φορέας, αλλά και με τη διαδικασία με την οποία πραγματοποιεί τις αγορές του. Αυτό συμβαίνει διότι οι δημόσιοι αγοραστές έχουν μεγαλύτερη υποχρέωση από τους αντίστοιχους του ιδιωτικού τομέα στο να είναι αμερόληπτοι κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων και να αξιοποιούν καλύτερα τους οικονομικούς πόρους που διαθέτουν, οι οποίοι μάλιστα προέρχονται από τα χρήματα των φορολογουμένων. Φυσικά ισχύει για το κόστος πως επίτευξη καλύτερης αγοράς, δε σημαίνει μόνο προσφορά χαμηλότερου κόστους, αλλά αξία συνδυαζόμενη με χρησιμότητα στα πλαίσια των προδιαγραφών που έχουν τεθεί (*value for money*). Έτσι οι δημόσιοι αγοραστές πρέπει να παρέχουν ίσες ευκαιρίες στους προμηθευτές και να εξασφαλίζουν ότι η διαδικασία προμηθειών διεξάγεται με απόλυτη διαφάνεια και δικαιοσύνη. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται ικανοποιητικό επίπεδο υγιούς ανταγωνισμού στην αγορά και συνεπώς καλύτερες προσφορές και μειωμένες τιμές (Αποστολάκης *et al.*, 2008:500).

Η ελληνική Δημόσια Διοίκηση για να διαχειριστεί το πρόβλημα που είχε εντοπιστεί στις προμήθειες και τη διανομή των συνταγογραφήσεων καθώς και των αποθεμάτων των νοσοκομείων προχώρησε σε διαρθρωτικών αλλαγές.

Ένας από τους στόχους εξοικονόμησης πόρων είναι η μείωση της φαρμακευτικής δαπάνης. Με το Νόμο 3892/10 για την Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση (Εικόνα 5.3) ο νομοθέτης την ορίζει ως την «παραγωγή, διακίνηση και έλεγχο των ιατρικών συνταγών και παραπεμπτικών ιατρικών πράξεων, με τη χρήση τεχνολογίας Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Τηλεπικοινωνιών, με τρόπο που διασφαλίζει την εγκυρότητα, την ασφάλεια και τη διαφάνεια των διακινούμενων πληροφοριών».

Εικόνα 5.3 Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση



Πηγή: Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση, Διαθέσιμο στη δ/ση <http://www.e-syntagografisi.gr/> [Πρόσβαση 20 Ιουνίου 2014]

Ο νόμος ξεκίνησε την εφαρμογή του από τον Οργανισμό Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών (Ο.Α.Ε.Ε.) και σύντομα έχει επεκταθεί και στα υπόλοιπα ταμεία ώστε να γίνονται ηλεκτρονικές καταχωρίσεις των συνταγογραφήσεων και να μπορεί το σύστημα να εντοπίζει πιθανές υπερβάσεις αλλά και επίορκους γιατρούς και φαρμακοποιούς. Σίγουρα είναι μία καινοτομία αλλά και πρακτική εφαρμογή του Ν.Δ.Μ. μιας και δημιουργεί μία Δημόσια Διοίκηση που μπορεί να μειώσει τα κόστη της δίχως να επηρεάζει το επίπεδο υγείας του πολίτη. Οι όποιες μειώσεις δεν είναι αποτέλεσμα των μειώσεων τα φάρμακα που λαμβάνουν οι πολίτες αλλά ως αποτέλεσμα της μείωσης των υπερτιμολογήσεων και πιο συνετής διαχείρισης των συνταγών. Το 5% των συνταγών ελέγχεται δειγματοληπτικά ως προς την ορθότητα των συνταγών. Ο έλεγχος του 5% αποτελεί πλέον μια ευρύτερη πρακτική στη Δημόσια Διοίκηση που τείνει προς την κατεύθυνση της απλοποίησης των διαδικασιών υπό διαφανείς συνθήκες (Νόμος 4250/2014).

Η Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση, όπως αποτυπώνεται στη διαδικτυακή της διεύθυνση, στο πλήρες εύρος της, υποστηρίζει το σύνολο των διαδικασιών

δημιουργίας, εκτέλεσης, διαχείρισης, ελέγχου, εκκαθάρισης και πληρωμής συνταγών φαρμάκων και ιατρικών πράξεων σε όλα τα σημεία ενδιαφέροντος (ιατρείο, κέντρο υγείας, κλινική, νοσοκομείο, φαρμακείο, διαγνωστικό εργαστήριο κ.τ.λ.) και παρέχει σημαντικές δυνατότητες παρακολούθησης, έρευνας και ανάλυσης για όλους τους ενδιαφερόμενους.

Οι σκοποί του έργου είναι:

- Εκσυγχρονισμός του συστήματος φαρμακευτικής περίθαλψης
- Ταυτοποίηση και αντιμετώπιση των παραγόντων εκείνων που διασφαλίζουν την επιτυχή επιχειρησιακή της λειτουργία
- Διευκόλυνση εισαγωγής και αξιοποίησης των διαδικασιών Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης στην καθημερινή πρακτική
- Επίτευξη ευνοϊκού περιβάλλοντος λειτουργίας που θα βασίζεται στη διαφάνεια, την αποδοχή και συμμετοχή των εμπλεκόμενων στις σχετικές διαδικασίες
- Ανάδειξη και αξιοποίηση των υφιστάμενων ή εν εξελίξει συναφών δράσεων (Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση, 2014)

Η αντικατάσταση των υφιστάμενων πρακτικών χειρόγραφης συνταγογράφησης από ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι σαφές ότι αποτελεί μια σύνθετη παρέμβαση η οποία απαιτεί και προϋποθέτει μια σειρά ενεργειών ωρίμανσης, προετοιμασίας και υποστήριξης για να αντιμετωπίσει θέματα όπως:

- Η πολυπλοκότητα των υφιστάμενων διαδικασιών
- Η έλλειψη θεσμικού πλαισίου
- Η έλλειψη ορθών μητρώων και αρχείων
- Ο μεγάλος αριθμός εμπλεκόμενων και τα διαφοροποιούμενα συμφέροντά τους
- Η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
- η γεωγραφική διασπορά των σημείων δημιουργίας και εκτέλεσης συνταγών κ.α.

Παρά ταύτα, η Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση συνιστά μια κρίσιμη μεταρρύθμιση στους τομείς της Υγείας και της Κοινωνικής Ασφάλισης, που επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό τόσο τη Δημόσια Υγεία όσο και τα Δημόσια Οικονομικά (Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση, 2014).

Ας δούμε δύο πρακτικά παραδείγματα ερευνών, που βασίστηκαν στην

ελαχιστοποίηση του κόστους, και αναδεικνύουν τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης:

- Η κοστολόγηση του σπινθηρογραφήματος των οστών ανερχόταν στα 45 ευρώ, ενώ μετά την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης ανήλθε στα 28 ευρώ. Το παράδειγμα αυτό βασίζεται καθαρά στην ελαχιστοποίηση του κόστους, η ανάλυση γίνεται καθαρά με μοναδική μεταβλητή το κόστος (Φυντανίδου 2010:4 με 5)
- Στον πρώτο μήνα εφαρμογής του μέτρου παρατηρήθηκε μείωση του κόστους στις πρώτες ύλες, π.χ. στους καθετήρες ως και 30% (Κούτρας 2010:9)

Είναι φανερό λοιπόν, ότι μέσω της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης, που από τη φύση της είναι ένα καθαρά οικονομικό εργαλείο, επετεύχθη η ελαχιστοποίηση του κόστους, αφού αυτός είναι ο βασικός στόχος (DellaMea, 2001:4). Η σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση στηρίζεται στη οικονομικότητα, την αποδοτικότητα, την αποτελεσματικότητα, τη διαφάνεια και τον καταλογισμό ευθυνών. Για να μπορέσει να λειτουργήσει αποτελεσματικά η σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση θα πρέπει να επέλθει ο εκσυγχρονισμός της και αυτό μπορεί να γίνει μέσω των νέων τεχνολογιών που επιτρέπουν την καλύτερη διαχείριση των εισροών και των εκροών από τα δημόσια νοσοκομεία (Λαδή και Νταλάκου, 2008:105). Ο DellaMea (2001:6) αναφέρεται στο *e-Health*, δηλαδή στη χρήση ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων που μπορεί να προβλέπουν τη ζήτηση των αποθεμάτων και του κόστους, ενώ παρέχουν τη δυνατότητα μίας σειράς πληροφοριών ώστε η διοίκηση των μονάδων υγείας να μπορεί να ελέγξει τις διαδικασίες των προμηθειών των φαρμάκων. Επίσης, η εφαρμογή ενός Ο.Π.Σ. επιτρέπει στη διοίκηση να κάνει έλεγχο του κατά πόσο έχουν τηρηθεί οι διαδικασίες και να εντοπίσει τυχόν υπερβάσεις.

Με τη μελέτη των Τούντα *et.al.* (2010), προτείνεται η ηλεκτρονική διασύνδεση του νοσοκομειακού φαρμακείου και των νοσηλευτικών τμημάτων και η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης στους νοσοκομειακούς γιατρούς για τον έλεγχο της κατανάλωσης.

Η Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση αποτελεί μία σημαντική καινοτομία που εφαρμόζεται για πρώτη φορά στην Ελλάδα και σε πολλές χώρες της Ε.Ε. και του Δυτικού κόσμου. Αυτό σημαίνει ότι οι έρευνες σχετικά με την εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος είναι αρκετά περιορισμένες. Για το λόγο αυτό ακολουθεί μία προσπάθεια διερεύνησης των παραγόντων που επιδρούν θετικά ή αρνητικά στην Ηλεκτρονική

Συνταγογράφηση.

Η Φυντανίδου (2010) σε άρθρο της σημειώνει κάποιους αρνητικούς παραγόντων για την ανάπτυξη και υιοθέτηση του θεσμού. Για παράδειγμα υπάρχει μερίδα γιατρών αλλά και στελεχών των ασφαλιστικών ταμείων που δηλώνουν ότι το σύστημα δε θα λειτουργήσει λόγω της έλλειψης γραμματειακής υποστήριξης στα ιατρεία και στα φαρμακεία που είναι απαραίτητη. Επίσης, αναφέρονται παράγοντες όπως η ελλιπής ενημέρωση του κοινού, το γεγονός ότι πολλοί ασθενείς δε γνωρίζουν τον Αριθμό Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (Α.Μ.Κ.Α.) τους, ενώ εγείρουν και ζήτημα νομιμότητας του συστήματος. Ειδικά σε ότι αφορά τη νομιμότητα του συστήματος, μερίδα γιατρών υποστηρίζει ότι το να υπάρχουν συγκεκριμένες τιμές με τις οποίες θα πρέπει να χρεώνουν την κάθε υπηρεσία καθώς και συγκεκριμένα σκευάσματα που πρέπει να παρέχουν στους ασθενείς, αποτελεί παρέμβαση στο έργο τους και είναι ενάντια στους κανόνες τους ελεύθερου ανταγωνισμού. Βέβαια όποιες και να είναι οι αντιδράσεις ήδη από τις πρώτες μέρες της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης οι δαπάνες μειώθηκαν κατά 46%, που είναι ένας ιδιαίτερα θετικός παράγοντας (Φυντανίδου, 2010).

Ο Κούτρας (2010:3) αναφέρει ότι στο πρώτο μήνα μόνο το 13% των γιατρών δεν εφάρμοσε το νέο σύστημα, προφανώς από αντίδραση προς αυτό, ενώ σχεδόν το σύνολο των φαρμακοποιών το εφάρμοσε. Το γενικό συμπέρασμα που αντλείται από τον Κούτρα (2010:7) είναι ότι αν και υπήρχαν κάποιες αρνητικές κριτικές, κυρίως από τους συνδικαλιστικούς φορείς, η εφαρμογή του συστήματος θεωρείται ως πετυχημένη και οι όποιες αντιδράσεις και αρνητικοί παράγοντες στο μέλλον ενδέχεται να περιοριστούν ή και να εξαλειφθούν.

Σε παρόμοιες έρευνες οι Nisand *et al.* (2003:176 με 181) αναφέρονται στο παράδειγμα Νοσοκομείου στο Στρασβούργο όπου η έρευνα σε δείγμα 49 γιατρών έδειξε ότι η χρήση έξυπνων καρτών στους ασθενείς, στις οποίες καταγραφόταν η πορεία της υγείας του ασθενούς αλλά και όλων των μεταβλητών όπως κόστη και συνταγογραφήσεις, είχε θετική αποδοχή από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Επίσης, οδήγησε και στη δημιουργία οικονομικών κλίμακας με την ανάλογη μείωση των δαπανών. Το γεγονός ότι το νοσοκομείο μπορούσε να περιορίσει τα έξοδα του και να βελτιωθεί η απόδοση του ήταν ένα κίνητρο που λειτούργησε θετικά σε σχέση με το ιατρικό προσωπικό και έτυχε της ευρύτατης αποδοχής του.

Αντιθέτως όμως, οι Yang *et al.* (2004:9) αναφέρονται σε μία σειρά αρνητικών

παραγόντων όπως το πλαίσιο προστασίας των προσωπικών δεδομένων και πληροφοριών, ειδικά σε ότι αφορά την υγεία των ασθενών. Οι συγγραφείς αναφέρονται στο γεγονός ότι η Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση παραβιάζει την ιδιωτικότητα της συνταγογράφησης και σε πολλές περιπτώσεις αντιμετωπίζεται με δυσπιστία. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να υπάρχουν τα ανάλογα συστήματα, τα οποία θα διασφαλίζουν το απόρρητο των συναλλαγών και αυτά τα στοιχεία δε θα χρησιμοποιηθούν για κανένα άλλο λόγο. Οι Yang *et al.* (2004) αναφέρουν επίσης, ότι αρκετές φορές στοιχεία που υπήρχαν σε συστήματα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης στην Αμερική βρέθηκαν στα χέρια των φαρμακευτικών εταιρειών.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να αναφερθεί ότι τόσο η Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση όσο και η όλη διαδικασία των προμηθειών, συνδέονται με τον ορθολογισμό στη διαχείριση των προμηθειών. Οι Galanakis *et al.* (2012:3) αναφέρουν ως μια πρώτη αξιολόγηση ότι για την Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση υπάρχουν θετικές αντιδράσεις και έχουν παρατηρηθεί πολλές ευεργετικές συνέπειες, ειδικά σε ότι αφορά τις σχέσεις με τους προμηθευτές και τις κοστολογήσεις που κάνουν (tonima.gr, 2010).

Η νομοθετική ρύθμιση της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης επέφερε μείωση της φαρμακευτικής δαπάνης αλλά και γενικότερα της νοσοκομειακής δαπάνης. Σημαντικό προς αυτή την κατεύθυνση είναι και το γεγονός ότι παρακολουθούνται με ηλεκτρονικό τρόπο όλες οι συναλλαγές που αφορούν στις νοσοκομειακές δαπάνες όπως για παράδειγμα η ανάρτηση των διαγωνισμών και των συμβάσεων στο Διαύγεια.

Η αξία της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης αποτυπώνεται και στην πρόσφατη Έκθεση του Γενικού Επιθεωρητή τη Δημόσιας Διοίκησης που παρέδωσε στον Πρόεδρο της Βουλής στις 26.06.2014. Όπως αναφέρει βελτίωσε το σύστημα των προμηθειών παρά τις δυσλειτουργίες (Ρακιντζής, 2014:14,81,138).

Θα πρέπει, κλείνοντας, να γίνει αναφορά σε δραστηριότητες και πρακτικές που επήλθαν ως απαιτήσεις των μνημονίων με στόχο την μείωση των δαπανών. Αρχικά, σημαντικό στοιχείο ήταν η μείωση σε μεγάλο βαθμό του κόστους των φαρμάκων όχι μόνο μέσω μεθόδων όπως η Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση αλλά και μέσω δράσεων (όπως το παρατηρητήριο τιμών, δημοσίευση διαγωνισμών στη Διαύγεια, εισαγωγή οικονομικότερων γεννοσήμων φαρμάκων) με στόχο τη δημιουργία κανόνων υγιούς ανταγωνισμού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

6.1 Συμπεράσματα

Σήμερα, στην αέναη μάχη που δίνουμε όλοι καθημερινά με το χρόνο και τις δυσκολίες της καθημερινότητας, περισσότερο από ποτέ, προβάλλει επιτακτικά η ανάγκη να εκμεταλλευτούμε τις Τ.Π.Ε. στον τομέα της ανάπτυξης και της ευημερίας όλων των πολιτών.

Όπως θεωρεί και ο Παπάζογλου (2012:226) η βιώσιμη ανάπτυξη αποτελεί πλέον κοινό σκοπό όλων των συστημάτων διακυβέρνησης. Με τον κλασικό ορισμό, «πρόκειται για την ανάπτυξη που καλύπτει τις ανάγκες του παρόντος χωρίς να θέτει σε κίνδυνο τη δυνατότητα των μελλοντικών γενεών να καλύψουν τις δικές τους ανάγκες» (Ηνωμένα Έθνη, Διάσκεψη του Ρίο, 1992).

Σήμερα ειδικά στην πατρίδα μας που αντιμετωπίζει μια μεγάλη δημοσιονομική πρόκληση σε βαθμό επιβίωσης και αποφυγής μιας οικονομικής χρεοκοπίας, πρέπει όλοι να συμβάλλουμε και περισσότερο η πολιτική εξουσία στο να αποκτήσουμε μια χρηστική και διακυβέρνηση. Πόσο μάλλον όταν αυτή μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ηλεκτρονικής της εφαρμογής. Στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση εδώ και λίγο καιρό συντελούνται σοβαρές αλλαγές, μπορούμε μάλιστα να πούμε ότι έγιναν όσες αλλαγές δεν είχαν γίνει εδώ και 30 χρόνια προκειμένου να εκσυγχρονιστεί οι οποίες εντάσσονται στην υλοποίηση του Ν.Δ.Μ. Το Ν.Δ.Μ. αποτελεί μία νέα φιλοσοφία σε ότι αφορά την διακυβέρνηση και εφαρμόζεται από την δεκαετία του ογδόντα στην Αμερική και την Βρετανία και έχει εξαπλωθεί σε όλο τον Δυτικό Κόσμο ως η αποτελεσματικότερη πρακτική στη διακυβέρνηση.

Η θεωρία του Ν.Δ.Μ. σχετίζεται με τη θεωρία του ατομικισμού και με έννοιες όπως η επιλογή, οι καταναλωτές δημόσιων υπηρεσιών και οι αγορές και εμφανίζεται ως η εναλλακτική πρόταση απέναντι στην ιεραρχική και παραδοσιακή διοίκηση. Αν αναλογιστούμε ότι ζούμε σε μία περίοδο που το παραδοσιακό γραφειοκρατικό μοντέλο της δημόσιας πολιτικής και διοίκησης αμφισβητείται όσο ποτέ άλλοτε, τότε σίγουρα είναι σημαντικό να δούμε την εφαρμογή του στην σημερινή Ελληνική

πραγματικότητα δια μέσου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στα γενικότερα πλαίσια πως ένα στάδιο της έρευνας/εργασίας αποτελεί για τον ερευνητή να καθορίσει την αξία αυτών που πραγματεύτηκε, και να εξάγει την σημασία της έρευνάς του, θα προσθέταμε για την παρούσα τα ακόλουθα (Howard *et al.*, 1994: 66 με 68). Η εργασία έχει ιδιαίτερη αξία διότι έδειξε με έμπρακτο τρόπο πως μπορεί να βελτιωθεί η καθημερινότητα του πολίτη μέσω των νέων τεχνολογιών. Αναδείχθηκε επίσης πόσο επίκαιρο είναι το θέμα της. Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε, βιβλιογραφική ανασκόπηση σε συνδυασμό με διαδικτυακή έρευνα, και οι περιπτώσεις που μελετήθηκαν ανέδειξαν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τα υφιστάμενα συστήματα αποτελούν χρήσιμα εργαλεία για τον εξορθολογισμό και την απλούστευση των διαδικασιών στη Δημόσια Διοίκηση. Βελτιώνουν επίσης το επίπεδο ισονομίας παρέχοντας κατά το δυνατό προσιτή και ισότιμη πρόσβαση υπηρεσιών, ενώ συμβάλλουν στη διαφάνεια δρώντας αποτρεπτικά σε διαδικασίες κατασπατάλησης και διαφθοράς.

Μελετώντας ενδεικτικά τρεις περιπτώσεις ελληνικών ηλεκτρονικών συστημάτων διακυβέρνησης (*Ermis*, *TAXIS*, Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση) επιβεβαιώσαμε τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση τους. Ως χαρακτηριστικό παράδειγμα, είδαμε ότι μέσω της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης προάγεται η διαφάνεια καθώς μπορεί το κράτος να μειώνει τις δαπάνες και να αποφεύγει την περίπτωση ατασθαλιών και λοιπών καταχρήσεων. Οπότε θα λέγαμε πως έχει ιδιαίτερη αξία το γεγονός ότι μπορεί μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών να επέλθει μια συνολική αλλαγή σε ότι αφορά τον τρόπο διαχείρισης του δημόσιου χρήματος αλλά και των σχέσεων κράτους και πολίτη. Ο μετασχηματισμός των διοικητικών διαδικασιών στα πλαίσια της χρηστής εκμετάλλευσης των Τ.Π.Ε. συντελεί εν τέλει θα μπορούσαμε να πούμε σε μια καλύτερη διακυβέρνηση και σε πιο ξεκάθαρους δημοκρατικούς θεσμούς.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Παράρτημα 1

Υπηρεσίες *Ermis*

Υπηρεσίες *Ermis* με πλήρη ηλεκτρονική Διεκπεραίωση

1. Απόσπασμα ατομικού λογαριασμού ΙΚΑ
2. Βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων ΕΛΓΑ στους παραγωγούς
3. Χορήγηση ανάλυσης αποζημιώσεων ΕΛΓΑ που καταβλήθηκαν στους παραγωγούς
4. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου (Ειδικό Ληξιαρχείο)
5. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης (Ειδικό Ληξιαρχείο)
6. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου (Ειδικό Ληξιαρχείο)
7. Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (για επιχειρήσεις - εργοδότες)
8. Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης (Εθνικό Δημοτολόγιο)
9. Χορήγηση βεβαίωσης ενισχύσεων ΠΣΕΑ σε παραγωγούς (ΕΛΓΑ)
10. Χορήγηση βεβαίωσης ιθαγένειας (Εθνικό Δημοτολόγιο)
11. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ (Εθνικό Δημοτολόγιο)
12. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (Εθνικό Δημοτολόγιο)

Υπηρεσίες *Ermis* με ηλεκτρονική υποβολή

1. Άδεια για απεντόμωση Κορινθιακής σταφίδας, σουλτανίνας
2. Άδεια εισαγωγής ζώων ζώων από τρίτη χώρα
3. Άδεια λειτουργίας απεντομωτηρίων σύκων
4. Αίτηση - δήλωση συνταξιούχου για αλλαγή διεύθυνσης (Γ.Λογιστήριο του Κράτους/Συντάξεις Δημοσίου)
5. Αίτηση καταγγελίας καταναλωτή στα ΚΕΠ
6. Αναγγελία άσκησης επαγγέλματος εργοθεραπευτή
7. Αναγγελία άσκησης επαγγέλματος οπτικού
8. Αντίγραφο πιστοποιητικού σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)

9. Αντικατάσταση απωλεσθέντος βιβλιαρίου κλάδων σύνταξης και πρόνοιας από το ΤΣΑΥ
10. Βεβαίωσεις περί τροποποίησης ή μη καταστατικών Α.Ε., περί μη ανάκλησης άδειας σύστασης Α.Ε., περί του ισχύοντος Δ.Σ., περί καταβεβλημένου κεφαλαίου Α.Ε. και λοιπών στοιχείων καταχωρημένων στο Μητρώο Α.Ε.
11. Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
12. Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ
13. Βεβαίωση μη οφειλής για συμμετοχή σε διαγωνισμούς από ΟΑΕΕ-πρώην ΤΕΒΕ
14. Βεβαίωση περί μη ασφάλισης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
15. Βεβαίωση περί μη συνταξιοδότησης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
16. Βεβαίωση ταμειακής ενημερότητας Ν. 2084/92, για θεώρηση βιβλίων καιστοιχείων από τη ΔΟΥ (ΟΑΕΕ – πρώην ΤΕΒΕ)
17. Βεβαίωση του ποσού της επιδοτούμενης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
18. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων
19. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε απροστάτευτα παιδιά
20. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε μοναχικά άτομα άνω των 65 ετών και ανασφάλιστα άτομα
21. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης ανασφάλιστων τετραπληγικών - παραπληγικών και ακρωτηριασμένων
22. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης Βαριά Νοητικά Καθυστερημένων (Β.Ν.Κ.)
23. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης κωφλαλίας
24. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα με βαριά αναπηρία
25. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από AIDS
26. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από αιμορροφιλία
27. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από μεσογειακή αναιμία
28. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε σπαστικά άτομα
29. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τετραπληγικών - παραπληγικών ασφαλισμένων του δημοσίου
30. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τυφλότητας

31. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης χανσενικών
32. Βεβαίωση χρόνου μη επιδοτούμενης ανεργίας ΟΑΕΔ
33. Βεβαίωση χρόνου υπηρεσίας στο διπλόσιο στους Αστυνομικούς που υπηρετούν στην Ε.Κ.Α.Μ. και στο Τ.Ε.Ε.Μ (Ν. 1813/1988, άρθρα 20 παρ. 3 και 47 παρ.1)
34. Δήλωση συμμετοχής στις εξετάσεις ιατρικής του ΔΟΑΤΑΠ της εξεταστικής περιόδου του εκάστοτε έτους
35. Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης ασφαλισμένου για αλλαγή διεύθυνσης
36. Διεκπεραίωση αίτησης – δήλωσης μερισματούχου για έκδοση βεβαίωσης χορήγησης μερίσματος
37. Διεκπεραίωση αίτησης – δήλωσης μερισματούχου για προεξόφληση μερισμάτων
38. Διεκπεραίωση αίτησης – δήλωσης μετόχου για τη χορήγηση βεβαίωσης εξόφλησης οφειλής (ΜΤΠΥ)
39. Έγγραφή –Πιστοποίηση Εργοδότη για χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προκειμένου να υποβληθεί ηλεκτρονικά μέσω Κ.Ε.Π. η Αναλυτική Περιοδική Δήλωση (Α.Π.Δ.)
40. Έγγραφή στα μητρώα ασφαλισμένων του ΚΕΑΔ δικηγόρων ή ασκούντων δικηγόρων
41. Έκδοση βεβαιώσεων αδειών καταλληλότητας οχημάτων μεταφοράς προϊόντων ζωικής προέλευσης
42. Έκδοση βεβαίωσης εγγραφής στο ΤΣΑΥ
43. Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στο ΙΚΑ
44. Έκδοση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από το ΙΚΑ
45. Έκδοση κτηνιατρικών υγειονομικών πιστοποιητικών προϊόντων ζωικής προέλευσης
46. Ενημέρωση καταναλωτή για τις τιμές προϊόντων και υπηρεσιών και γενικά δικαιώματα καταναλωτή για την προστασία του
47. Καταχώρηση εγκατάστασης εκτροφής, προμήθειας, πειραματισμού Π.Δ. 160/91
48. Πιστοποιητικό Σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)
49. Πτηνοκτηνοτροφικές εγκαταστάσεις δυναμικότητας μικρότερης των 2 ισοδύναμων ζώων (πλην των οικοσίων)
50. Χορήγηση ακριβούς αντιγράφου βαθμολογικής αντιστοιχίας - πράξης

αναγνώρισης (ΔΟΑΤΑΠ)
51. Χορήγηση αντιγράφου άδειας επάρκειας διδασκαλίας γλώσσας (λόγω απώλειας, καταστροφής της ήδη εκδοθείσας)
52. Χορήγηση αντιγράφου αποσπάσματος του διαγράμματος καθώς και του πίνακα που συνοδεύει μία κυρωμένη πράξη εφαρμογής (τελική ιδιοκτησία, υποχρεώσεις εισφοράς σε γη και χρήμα του ν. 1337/83)
53. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου
54. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης
55. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου
56. Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
57. Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου γενικής χρήσης ή δικαστικής χρήσης
58. Χορήγηση αποσπάσματος πρακτικών Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΟΑΤΑΠ)
59. Χορήγηση βεβαίωσης αναπηρίας (Ν.1579/1950)
60. Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες δασκάλους ή νηπιαγωγούς
61. Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες καθηγητές
62. Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για ειδικό λογαριασμό πρόσθετων παροχών (ΤΣΜΕΔΕ)
63. Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για κύρια σύνταξη ΤΣΜΕΔΕ
64. Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για τον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ
65. Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (ΤΣΜΕΔΕ)
66. Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογίας εξετάσεων πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)
67. Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογικής αντιστοιχίας (ΔΟΑΤΑΠ)
68. Χορήγηση βεβαίωσης για έγκριση ασφάλισης από τον ΟΓΑ - προώθηση δελτίου απογραφής για έκδοση βιβλιαρίου υγείας
69. Χορήγηση βεβαίωσης για το ομοταγές πανεπιστημίων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο με τα αναγνωρισμένα ΑΕΙ της αλλοδαπής(ΔΟΑΤΑΠ)
70. Χορήγηση βεβαίωσης για το ύψος των μηνιαίων αποδοχών κύριας και επικουρικής σύνταξης από το ΝΑΤ
71. Χορήγηση βεβαίωσης εκπλήρωσης υπηρεσίας υπαίθρου ιατρού
72. Χορήγηση βεβαίωσης επιτυχούς συμμετοχής σε εξετάσεις πιστοποίησης

επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)
73. Χορήγηση βεβαίωσης Ζώνης Επιχειρήσεων Ν. 1854/1951
74. Χορήγηση βεβαίωσης κατάθεσης δικαιολογητικών από το ΔΟΑΤΑΠ
75. Χορήγηση βεβαίωσης μη συνταξιοδότησης από το ΝΑΤ
76. Χορήγηση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στον ΟΓΑ
77. Χορήγηση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από τον ΟΓΑ
78. Χορήγηση βεβαίωσης περί συνταξιοδότησης - διακοπής / αναστολής της συνταξιοδότησης και λοιπές βεβαιώσεις για τη συνταξιοδότηση από τον ΟΓΑ.
79. Χορήγηση βεβαίωσης ποσού σύνταξης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
80. Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας Αστυνομικών Υπαλλήλων
81. Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές δασκάλους ή νηπιαγωγούς
82. Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές καθηγητές
83. Χορήγηση βεβαίωσης συνταξιούχου (ΤΣΜΕΔΕ)
84. Χορήγηση βεβαίωσης του Ν.142/1974
85. Χορήγηση βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας στο διπλάσιο, στους χειριστές ελικοπτέρων της Ελληνικής Αστυνομίας (Π.Δ. 1041/1979, άρθρα 41 και 43)
86. Χορήγηση ενημερωτικού Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών διακυβέρνησης – Ηλεκτρονική Πύλη ΕΡΜΗΣ των ΚΕΠ
87. Χορήγηση πιστοποιητικού αποφοίτησης από Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία
88. Χορήγηση πιστοποιητικού εγγραφής στα μητρώα αρρένων
89. Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας
90. Χορήγηση πιστοποιητικού θαλάσσιας υπηρεσίας
91. Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ανηλίκων
92. Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ή εξέτασης σε εξωτερικά ιατρεία ενηλίκων
93. Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
94. Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για δασκάλους ή νηπιαγωγούς
95. Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για καθηγητές
96. Χορήγηση πιστοποιητικού φοίτησης σε Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία

97. Χορήγηση υπηρεσιακού σημειώματος για την ανανέωση βιβλιαρίου υγείας στο διάστημα που δεν έχει εκδοθεί απόφαση συνταξιοδότησης

98. Χορήγησης βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας Αστυνομικών (Αστυφυλάκων – Αρχ/κων – Ανθυπαστυνόμων), Συνοριακών Φυλάκων και Ειδικών Φρουρών (Ν. 2690/1999, άρθρα 4,5 και 12)

Δασκαλοπούλου, Α. (2012), *Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών διακυβέρνησης – Ηλεκτρονική Πύλη ΕΡΜΗΣ των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο*, Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεματικής, Διαθέσιμο στη δ/ση <http://estia.hua.gr:8080/dspace/bitstream/> [Πρόσβαση 14 Ιουνίου 2014]

Παράρτημα 2

Υπηρεσίες TAXISnet προς πολίτες, επιχειρήσεις, Δημόσια Διοίκηση

Πολίτες
<ol style="list-style-type: none">1. Αίτηση Κοινωνικού Μερισματος2. Υποβολή Δήλωσης Ε13. Υποβολή Εντύπου Α214. Υποβολή Δήλωσης Ε95. Τέλη Κυκλοφορίας6. e – Παράβολο
Επιχειρήσεις
<ol style="list-style-type: none">1. Φόρος Υπεραξίας Ακινήτων2. Υποβολή Δήλωσης Ε93. Υπηρεσία Υποβολής Στοιχείων (ΠΟΛ 1077/26-3-12 & ΠΟΛ 1033/28-1-2014)
Δημόσια Διοίκηση
<ol style="list-style-type: none">1. Ενιαία Αρχή Πληρωμής2. e – Παράβολο3. Υποβολή Πιστοποιητικών Φορολογικών Ελέγχων4. Προσωρινή Δήλωση Φ.Μ.Υ.

Πηγή: Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, Διαθέσιμο στη δ/ση http://www.gsis.gr/gsis_site/ [Πρόσβαση 20 Ιουνίου 2014]

Παράρτημα 3
Βασικές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών στην Ελλάδα

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

Πηγή: ΚτΠ Α.Ε. (2013), *Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα*, Διαθέσιμο στη δ/ση http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/20_vasikes_yphresies.pdf
[Πρόσβαση 20 Ιουνίου 2014]

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

- Αβούρης, Ν. (2000), *Κανόνες ευχρηστίας Διεπιφανειών διαδικτύου. Εισαγωγή στην επικοινωνία ανθρώπου υπολογιστή*, ΕΑΠ, Πάτρα
- Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε., Χάλαρης Ι. (2008), *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*, Εκδόσεις Παπαζήση
- Αριστοτέλης (2002), *Πολιτικά*, Μετάφραση Λεκατσάς, Εκδόσεις Πατάκης
- Γιαννουκάκου, Α. (2011), *Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης, Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης, σελ. 1-48
- Γιαννουκάκου, Α. (2009), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Πρόγραμμα επιμόρφωσης Εισαγωγική Εκπαίδευση*, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, Θεσσαλονίκη
- Gombrich, E. (1998), *Το χρονικό της Τέχνης*, Μετάφραση Λίνα Κάσδαγλη, Εκδόσεις Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τραπέζης
- Heywood, A. (2008), *Εισαγωγή στην πολιτική*, Εκδόσεις Πόλις, 5η Έκδοση, Αθήνα
- Howard, John K., Sharp, A., 1994, *Η Επιστημονική Μελέτη. Οδηγός Σχεδιασμού και Διαχείρισης Πανεπιστημιακών Ερευνητικών Εργασιών*, Μετάφραση Νταλάκου, Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα
- Κακούρης Α., και Μελίου, Ε. (2010), *Νέα Δημόσια Διοίκηση: Προώθηση της εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα μέσω της ποιότητας των υπηρεσιών. Τρέχουσες εμπειρίες και μελλοντικές προκλήσεις*. Δημόσια Οργανωτική κριτική, τεύχος 11, σ.σ. 351-369
- Καρακατσούλης, Π. (2004), *Το κράτος σε μετάβαση: από τη «διοικητική μεταρρύθμιση» και το «νέο δημόσιο μάναντζμεντ» στη διακυβέρνηση*, Εκδόσεις Σιδέρη, Αθήνα
- Λεξικό Κοινωνικών Επιστημών υπό την αιγίδα της UNESCO, (1972), Τόμος 1, Εκδόσεις Μηχανική Παιδεία ΑΕ, Αθήνα
- Λαδή, Σ. και Νταλάκου, Β. (2008), *Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση και Δημόσια Πολιτική*, Τόμος Α', Εκδόσεις Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Πάτρα
- Μαρίνος, Μ.-Θ., Δ. (2000), *Πως γράφεται μια φοιτητική εργασία*, Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ, Αθήνα-Κομοτηνή
- Πανταζής, Β. (2009), *Ανθρώπινα Δικαιώματα του Παιδιού και Εκπαίδευση*, Εκδόσεις

Άτραπος

- Παπαδόπουλος Π. (2007), *Η Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη και την Ελλάδα*, Εκδόσεις Παπαζήσης
- Παπάζογλου, Μ., Ν., (2012), *Σύγχρονη Πολιτική Ηγεσία*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα
- Πασχαλίδου, Γ. (2011), *Ψηφιακό χάσμα και ανισότητες στη χρήση των νέων τεχνολογιών*, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Τμήματος Εφαρμοσμένης Πληροφορικής, Θεσσαλονίκη
- Roskin M., G., Cord, R., L., Medeiros, J., A., Jones, W., S. (2008), *Εισαγωγή στην Πολιτική Επιστήμη*, 10η Έκδοση, Εκδόσεις Επίκεντρο Α.Ε.
- Σουμπέτερ, Γ., Α., (2006) *Καπιταλισμός, Σοσιαλισμός και Δημοκρατία*, Εκδόσεις Παπαζήση Αθήνα

Ξενογλώσση

- Altameem, T., Zair, M., & Alshawi, S. (2006), *Critical success factors of e-government: A proposed model for e-government implementation*, Proceedings Conference on Innovations in Information Technology, Publisher IEEE
- Andersen, B., T. (2009), *E-Government as an anti-corruption strategy*, Information Economics and Policy, Vol 21, Iss 3
- Bae P., Brandtzeg, J. Karahasanovic, H. A. (2011) *Understanding the new digital divide—A typology of Internet users in Europe*, International Journal of Human-Computer Studies, Volume 69 Issue 3, (2011) 129-138
- Bronchi, C. (2001), *Options for reforming the tax system in Greece*, OECD Economics Department Working Papers, No. 291, OECD Publishing, 1-74.
- Carter L. and Belanger F. (2004), *Citizen Adoption of Electronic Government Initiatives*, Publisher IEEE
- Carveth, R., Kretchmer, S. B. (2002), *Policy Options to Combat the Digital Divide in Western Europe*, Informing Science, Volume 5 Issue 3, (2002)
- Crick, B. (2000), *Essays on Citizenship*, Publisher Cromwell Press Ltd, London
- Della Mea, V. (2001) *What is e-health: The death of telemedicine?*, Publisher in J Med Internet Research 2001;3(2):e 22
- Drogkaris, P., Gritzalis, S., and Lambrinouidakis, C. (2010), *Transforming the Greek e- Government Environment towards the e-Gov 2.0 Era*, Published in EGOVIS'10

- International First Conference on Electronic Government and the Information Systems Perspective, pp 142-149, Springer-Verlag Berlin, Heidelberg
- Dunn, J. (1994), *Democracy The unfinished journey 508 BC to AD 1993*, Publisher Oxford University Press
- Fang, Z. (2002), *E- Government in Digital Era: Concept, Practice and Development*, *International Journal of the Computer, The Internet and Management*, Vol. 10, No.2, 193-213
- Galanakis D., Maltezaki E. , Asithianakis P., Liaropoulos L. (2012), *Efficiency of Greek Hospitals: Best Practices of Three Top-Performing Hospitals*, ISPOR 15th Annual European Congress, 3-7 November, Berlin, Publisher Elsevier Inc
- Gouscos, D., Mentzas, G., & Georgiadis, P. (2001), Planning and implementing e-government service delivery: Achievements and learnings from on-line taxation in Greece. Workshop on e-Government in the context of the 8th Panhellenic Conference on Informatics, Nicosia, Cyprus, 1-8
- Hahamis, P., Iles J., Healy, M. (2005), E-government in Greece: Bridging the gap between need and reality, *Electronic Journal of e-Government*, 3 (4), 185-192
- Held, D. (1996), *Models of Democracy*, Polity Press, Publisher Cambridge
- Hobbes, T (1946), *Leviathan*, Oxford: Blackwell
- Irani, Z. (2002), *Critical evaluation and integration of information systems*, *Business Process Management Journal*, Vo. 8, Iss 4
- Lee, J. K., Rao, H. R., Branyov, S. (2003), *Effects of Public Emergency on Citizens Usage Intention toward e-Government: A study in the Context of War in Iraq*. In *proceedings of the 24th International Conference on Information Systems*, Seattle, WA, USA, December 14-17
- Leeb-Hetzer C. (2008), *Transformation Made Simple: Enabling Citizen Centricity*, EMEA Director State/Local Government, Science, Education & Culture
- Medjahed, B., Rezgui, A., Bouguettaya, A., Ouzzani, M. (2003), *Infrastructure for e government web services*, *IEEE Internet Computing*, Vol. 7 No. 1, pp 557-565
- Mentzas, G., Papadomichelaki, X. (2012), *e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality*, *Government Information Quarterly* 29, 98–109
- Mutula, S., M. (2008). *Digital divide and economic development: case study of sub-Saharan Africa*, *Electronic Library*, Vol. 26 Issue 4
- Nielsen, J. (2012), *Government and non-profit usability*, Jakob Nielsen's Alertbox.

- Forum.
- Nisand G, Allaert FA, Brezillon R., Isphording W., Roeslin N. (2003), *Improving computer security by health smart card*, Stud Health Technology Inform., pp 176-81
- Pina V., Torres L., Acerete B. (2005), *Are ICTs promoting government accountability?: A comparative analysis of e-governance developments in 19 OECD countries*, Critical Perspectives on Accounting Journal, Vol. 18, pp. 583-602
- Schumpeter, J. (1994), *Capitalism, Socialism and Democracy*, Publisher Routledge London and New York
- Steebvergen, B. (1994), *The condition of Citizenship: An introduction*, Publisher Sage Publications Ltd
- Trojani, F. (2009), *Designing a national e-Government programme*, Biometric Technology Today, Volume 2009, issue 11, November/December
- Tsiavos, P., Smithson, S., & Kotyvov, S. (2002), *A path of discontinuity: The TAXIS case as a transition from e-government to e-regulation*, In T. J. M. Bench-Capon, A. pp 53-62
- Tveit, L., Walterova I. (2012) *Digital local agenda: bridging the digital divide, Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 6 Issue: 4, (2012)
- Wilhelm, Paul G. (2002), *International Validation of the Corruption Perceptions Index: Implications for Business Ethics and Entrepreneurship Education*, Journal of Business Ethics, Springer Netherlands, 35 (3), pp 177-189
- Yang Y, Han X, Bao F, Deng R., H. (2004), *A smart-card-enabled privacy preserving E-prescription system*, Publisher IEEE Transaction Information Technology in Biomedicine, Vol. 8, Iss 1, pp 7-48

Διαδικτυακοί Τόποι / Ιστοσελίδες

- Αθανασάκης Ε. (2012), *Διείσδυση και Ανάπτυξη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου στις Ελληνικές Επιχειρήσεις*, ΤΕΙ Κρήτης, Διαθέσιμο στη δ/ση http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/fi/2012/AthanasakisEmmanouil/attached-document-1343752676-647432-12388/Athanasakis_Emmanouil_2012_.pdf [Πρόσβαση 20 Ιουνίου 2014]

- Βογιατζής, Γ. (2012), *Μύθοι και αλήθειες για τη φαρμακευτική δαπάνη*, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://www.hrima.gr/article.asp?view=1371&ref=1358> [Πρόσβαση 20 Φεβρουαρίου 2014]
- Barzelay, M. (2001), *The new public management*, University of California Press, Διαθέσιμο στη δ/νση http://books.google.com/books?id=L6vubmy8u5MC&dq=new+public+manageme nt&source=gs_navlinks_s [Πρόσβαση 20 Μαΐου 2014]
- Γιαμπουράς Μ., Γ. (2006), *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως εργαλείο Ελέγχου και χρηστής διαχείρισης, ο ρόλος των επιστημόνων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών*, Ημερίδα : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά της Κακοδιοίκησης και της Διαφθοράς, Διαθέσιμο στη δ/νση http://library.tee.gr/digital/m2146/m2146_giavouras.pdf [Πρόσβαση 28 Δεκεμβρίου 2013]
- Γαρυπίδης, Ν. (2010), *Τι είναι Κυβέρνηση/Διακυβέρνηση*, Ιστολόγιο Χριστίνας Ακριβοπούλου, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://akrivopoulouchristina.wordpress.com/2010/03/24/νίκος-γαρυπίδης-τι-είναι-κυβέρνηση-διακυβέρνηση/> [Πρόσβαση 20 Ιουνίου 2014]
- Γ.Γ.Π.Σ. (2014), *Υπηρεσίες προς*, Διαθέσιμο στη δ/νση http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/index.html
- Economist (2008) *Pocket world in figures – 2008 edition*, Διαθέσιμο στη δ/νση http://www.confindustria.pu.it/file.html?_id1=20&_id2=0000008327.pdf [Πρόσβαση 20 Μαΐου 2014]
- Δασκαλοπούλου, Α. (2012), *Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών διακυβέρνησης – Ηλεκτρονική Πύλη ΕΡΜΗΣ των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών*, Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεματικής, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://estia.hua.gr:8080/dspace/bitstream/123456789/1777/1/Δασκαλοπούλου%20Αθανασία.pdf> [Πρόσβαση 14 Ιουνίου 2014]
- Δήμος Ρεθύμνης (2014), *Χρήσιμα άρθρα σχετικά και σύνδεσμοι σχετικά με την Πληροφορική και τις νέες Τεχνολογίες*, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://www.rethymno.gr/citizen/it-links/> [Πρόσβαση 26 Μαρτίου 2014]
- Eparticipation.eu, (2012), *Οδηγός Καλών Πρακτικών Ηλεκτρονικής Συμμετοχής*, Διαθέσιμο στη δ/νση http://eparticipation.eu/wp-content/uploads/2012/10/eCitizeni_manuaal_A4_Greek.pdf [Πρόσβαση 3 Ιουλίου 2014]

- 2014]
- Etutube.org (2009), *Corruption Perception Index (CPI)- Interactive World Map*, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://www.edutube.org/interactive/corruption-perception-index-cpi-interactive-world-map> [Πρόσβαση 26 Μαρτίου 2014]
- Gouscos, D., Mentzas, G., Georgiadis, P. (2001), *Planning and implementing e-government service delivery: Achievements and learnings from on-line taxation in Greece*, Workshop on e-Government in the context of the 8th Panhellenic Conference on Informatics, Nicosia, Cyprus, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://imu.ntua.gr/sites/default/files/biblio/Papers/planning-and-implementing-e-government-service-delivery-achievements-and-learnings-from-on-line-taxation-in-greece.pdf> [Πρόσβαση 3 Μαρτίου 2014]
- Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση (2014), http://www.e-syntagografisi.gr/?page_id=74
- Θεοχάρης, Ι. (2014), *Καταπολέμηση της Διαφθοράς*, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://www.publicrevenue.gr/kpi/public/corruption/> [Πρόσβαση 3 Μαρτίου 2014]
- Καπλάνογλου Γ. και Ράπανος Β. (2012), *Φορολογική και Εμπιστοσύνη. Η δημοσιονομική κρίση στην Ελλάδα*, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://dx.doi.org/10.1080/13608746.2012.723327> [Πρόσβαση 18 Απριλίου 2014]
- Kaplanoglou G. and Rapanos V, 2012, *Economic and Societal Institutions and the Tax System: The Case Of Greece*, Draft Version, Διαθέσιμο στη δ/νση, http://www.econ.uoa.gr/fileadmin/econ.uoa.gr/uploads/events/Kaplanoglou_Rapanos_Tax_and_trust_Jan2012_d.pdf, [Πρόσβαση 18 Απριλίου 2014]
- Κιοσσέ, Ε. (2011), *Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και την Ελλάδα - Οι επιδόσεις των χωρών*, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη, Διαθέσιμο στη δ/νση <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14449/3/KiosseElisavetMsc2011.pdf> [Πρόσβαση 10 Ιανουαρίου 2014]
- Κοινοβουλευτική Διαφάνεια, (2014), Διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://diafaneia.hellenicparliament.gr/>, [Πρόσβαση 10 Ιανουαρίου 2014]
- Kotter, J. (1995), *Leading change: why transformation efforts fail*, Harvard Business Review, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://www.sykehusapoteket.no/Upload/Topplerprogrammet/Litteratur/2.1%20Leading%20Change%20-%20Why%20Transformation%20Efforts%20Fail%20by%20JP%20Kotter.pdf>

- [Πρόσβαση 3 Μαρτίου 2014]
- Κουντζέρης, Α. (2010). *Ηλεκτρονική Ταυτότητα πολιτών και επιλογές πολιτικής & υποδομών*, Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορία, Διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.observatory.gr/files/meletes/eID%20Status%20&%20Citizen%20benefits%20v1.3%20final.pdf> [Πρόσβαση 10 Ιανουαρίου 2014]
- Κουμιώτης, Α (2010), *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, Πανεπιστήμιο Πειραιώς*, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://digilib.lib.unipi.gr/dspace/bitstream/unipi/4170/1/Koumiotis.pdf> [Πρόσβαση 20 Ιουνίου 2014]
- Κούτρας, Μ. (2010), *Πιλοτικό Πρόγραμμα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης: Ο Πρώτος Μήνας*, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://www.scribd.com/doc/49141261/Ηλεκτρονική-Συνταγογράφηση-Ο-Πρώτος-Μήνας> [Πρόσβαση 22 Απριλίου 2014]
- Μαρκαντωνάτου, Β. (2011), *Κράτος και Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ*, Περιοδικό Θέσεις, Τεύχος 116 Ιούλιος-Σεπτέμβριος, Διαθέσιμο στο διαδίκτυο στη δ/νση http://www.theseis.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1152&Itemid=29 [Πρόσβαση 4 Ιουλίου 2014]
- Μανουσέλης, Ε. (2010), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ορισμός, διαλειτουργικότητα, Τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα*, Τμήμα Μηχανικών Η/Υ και Πληροφορικής, Πάτρα, Διαθέσιμο στη δ/νση [http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/6292/3/Nimertis_Manouselis\(mech\).pdf](http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/6292/3/Nimertis_Manouselis(mech).pdf) [Πρόσβαση 22 Απριλίου 2014]
- Μαράκη, Μ. (2009), *Ο.Τ.Α και ηλεκτρονικές υπηρεσίες: παρούσα κατάσταση, προβλήματα, προοπτικές*, Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα, Διαθέσιμο στη δ/νση, <http://estia.hua.gr:8080/dspace/bitstream/123456789/900/1/marakhm.pdf> [Πρόσβαση 22 Απριλίου 2014]
- OECD, (2001) *Understanding the Digital Divide*, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://www.oecd.org/sti/1888451.pdf> [Πρόσβαση 26 Απριλίου 2014]
- Παπακωνσταντίνου Π. (2011), *Η σχέση μεταξύ της αντιλαμβανόμενης διαφθοράς, γραφειοκρατίας, εισοδήματος και οικονομικής ανάπτυξης: διερεύνηση σε 180 χώρες*, Διδακτορική διατριβή, Πανεπιστήμιο Πατρών, Διαθέσιμο στη δ/νση http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/5361/3/Nimertis_Papakonstanti

- [nou\(de\).pdf](#) [Πρόσβαση 21 Απριλίου 2014]
- Πατσαλιά, Ε. (2012), *Εμπειρική έρευνα αποδοχής και εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας στους Έλληνες πολίτες*, Παν. Μακεδονίας, Τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής, Διαθέσιμο στη δ/νση <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/15561/3/PatsaliaEumorphiaMsc2012.pdf> [Πρόσβαση 3 Ιουλίου 2014]
- Ρακιντζής, Λ. (2012), *Ετήσια έκθεση Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης 2012*, διαθέσιμο στη δ/νση http://www.gedd.gr/article_data/Linked_files/105/EktheshGEDD2012.pdf [Πρόσβαση 26 Ιανουαρίου 2014]
- Ρακιντζής, Λ. (2014), *Ετήσια έκθεση Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης 2013*, διαθέσιμο στη δ/νση <http://www.tovima.gr/files/1/2014/07/02/GEDD.pdf> [Πρόσβαση 01 Ιουλίου 2014]
- Σπίνου, Π. (2010), *Πως φορολογούσαν οι αρχαίοι*, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://www.enet.gr/?i=news.el.article&id=133446> [Πρόσβαση 28 Δεκεμβρίου 2013]
- Σπυράκη Γ., Σπυράκη Χ. (2009), *Διοικητική Ενημέρωση*, Διαθέσιμο στη δ/νση http://www.special-edition.gr/pdf_dioik_enim/pdf_de_48/spirakis%20spiraki.pdf [Πρόσβαση 20 Ιανουαρίου 2014]
- Τζελέπης, Μ. (2011), *Ομιλία Βουλή σ/ν διαθρωτικές στο Σύστημα Υγείας*, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://www.tzelepis.net/index.php/deltia-typou/15--/147-----.html> [Πρόσβαση 20 Μαρτίου 2014]
- Τζώρτζης, Χ. (2012), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: η e-λλάδα online*, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://www.in2life.gr/everyday/howto/article/229401/hlektronikh-diakyvernhsh-h-e-llada-online.html> [Πρόσβαση 30 Ιουνίου 2014]
- Τούντας, Γ. (2010), *Μελέτη της οικονομικής λειτουργίας του Δημόσιου Συστήματος Υγείας για τον εντοπισμό των πηγών σπατάλης και για τη διατύπωση προτάσεων για την αντιμετώπισή τους: Ενότητα 1^η Η σπατάλη στο δημόσιο νοσοκομειακό τομέα*, Διαθέσιμο στη δ/νση http://www.sfee.gr/files/story/TOUNTAS_1st%20CHAPTER.pdf [Πρόσβαση 28 Ιουνίου]
- tanea.gr (2012), *Μειώσεις έως και 80% σε δεκάδες φάρμακα με το νέο δελτίο τιμών*, Διαθέσιμο στη δ/νση <http://www.tanea.gr/news/greece/article/4760656/?iid=2>

- [Πρόσβαση 01 Ιουνίου 2014]
- samoscci.gr, (2012), *Διακύρηξη Διαγωνισμού για το Έργο: Ανάπτυξη και Εγκατάσταση του Ο.Π.Σ. του Σ.ΕΠ.Ε*, Διαθέσιμο στη δ/ση http://www.samoscci.gr/files/1/e-consulting/03.diagwnismoi-prokirikseis-seminaria_sinedria/2012/diagwnismos_03.08/01.%20RFP%20ΟΠΣ-ΣΕΠΕ%20part%20Α.pdf [Πρόσβαση 01 Ιουνίου 2014]
- Torres L., Pina V. and Royo S., (2005), *E-government and the transformation of public administrations in EU countries: Beyond NPM or just a second wave of reforms?*, Spain, Διαθέσιμο στη δ/ση <http://www.dteconz.unizar.es/DT2005-01.pdf> [Πρόσβαση 19 Μαρτίου 2014]
- tobhma.gr (2014), *Βουλή: Ψηφίστηκε το νομοσχέδιο για τη χωροταξική και πολεοδομική μεταρρύθμιση*, Διαθέσιμο στη δ/ση <http://www.tovima.gr/society/article/?aid=609600> [Πρόσβαση 19 Μαρτίου 2014]
- tobhma.gr (2010), *Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση Μείωση 50% της φαρμακευτικής δαπάνης*, <http://www.tovima.gr/default.asp?pid=2&ct=3&artId=364476&dt=02/11/2010> [Πρόσβαση 20 Μαΐου 2014]
- Transparency (2010), *Corruption Perceptions Index*, Διαθέσιμο στη δ/ση <http://www.transparency.org/cpi2010/results> [Πρόσβαση 20 Μαΐου 2014]
- Transparency (2011), *Corruption Perceptions Index*, Διαθέσιμο στη δ/ση <http://www.transparency.org/cpi2011/results/> [Πρόσβαση 20 Μαΐου 2014]
- Υ.Δ.Μ.Η.Δ. (2014), *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, Διαθέσιμο στη δ/ση <http://www.ydmed.gov.gr/?cat=100> [Πρόσβαση 20 Ιουνίου 2014]
- Υπηρεσίες προώθησης Ευρυζωνικότητας (2009), Διαθέσιμο στη δ/ση, <http://broadband.cti.gr/el/index.php> [Πρόσβαση 19 Ιουνίου 2014]
- Φουντανίδου, Ε (2010), *Αντιδράσεις στην ηλεκτρονική συνταγογράφηση*, Διαθέσιμο στη δ/ση <http://www.tovima.gr/society/article/?aid=369486> [Πρόσβαση 20 Απριλίου 2014]
- Ψηφιακή Σύγκλιση (2007-2013), *Μελέτη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Μ.Κ.Ο.*, Διαθέσιμο στη δ/ση http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/services/elibrary/reports_list/ [Πρόσβαση 05 Ιουνίου 2014]
- Wikipedia, *List of countries by past and future GDP*, Διαθέσιμο στη δ/ση

[http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_countries_by_past_and_future_GDP_\(nominal\)](http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_countries_by_past_and_future_GDP_(nominal))
1) [Πρόσβαση 20 Ιανουαρίου 2014]

Yourdictionary, Διαθέσιμο στη δ/ση <http://www.yourdictionary.com/e-services>
[Πρόσβαση 20 Μαρτίου 2014]