



**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΡΑΚΗΣ**



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**

**ΔΙΑΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ –ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**«Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και
Αυτοδιοίκηση»**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση.
Η εφαρμογή στον Δήμο Θεσσαλονίκης».**

ΜΑΡΑΓΚΟΖΙΔΗΣ ΑΝΕΣΤΗΣ

Επιβλέπων καθηγητής: Δρ. Θεόφιλος Παπαδημητρίου

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2017



**ARISTOTLE UNIVERSITY OF THESSALONIKI
DEMOCRITUS UNIVERSITY OF THRACE**



**UNIVERSITY OF PIREAUS
UNIVERSITY OF PELOPONNESE**

**INTER-UNIVERSITAL – INTERSECTIONAL
MASTER PROGRAMM STUDIES IN
«Local and Regional Administration and Local
Government»**

DIPLOMA THESIS

**« E-Government and Local Government.
Implementation in the Municipality of Thessaloniki »**

MARAGOZIDIS ANESTIS

Supervisor: Dr. Theophilos Papadimitriou

THESSALONIKI SEPTEMBER 2017

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση. Η εφαρμογή στον Δήμο Θεσσαλονίκης

Σημαντικοί Όροι: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών, G.I.S.

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει ως αντικείμενο την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα γενικά, την ανάλυση των εφαρμογών για τον σκοπό αυτό στον Δήμο Θεσσαλονίκης και ειδικότερα την εφαρμογή της μέσω της ειδικότερης εφαρμογής Γεωχωρικού συστήματος πληροφοριών (G.I.S.) Για την πραγματοποίησή της μελετήθηκαν πηγές πληροφοριών από το ίντερνετ, σχετικά άρθρα και απόψεις μελετητών.

Στο πρώτο κεφάλαιο της πτυχιακής αυτής εργασίας αναφέρονται τα γενικά χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η έννοιά της, οι μορφές της, οι στόχοι της, τα οφέλη και οι κίνδυνοι.

Το δεύτερο κεφάλαιο εστιάζει στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον Δήμο Θεσσαλονίκης και στις Υπηρεσίες του. Παρουσιάζονται οι τρόποι με τους οποίους αυτός ο Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης κινείται στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με τις επί μέρους Υπηρεσίες του, αναλύοντας περισσότερο τον τομέα **ανοιχτά δεδομένα** και τον τομέα **πολεοδομίας** καθώς και την γεωγραφική τους παρουσίαση-απεικόνιση μέσω του Γεωχωρικού συστήματος πληροφοριών (G.I.S.).

E-Government and Local Government. Implementation in the Municipality of Thessaloniki

Keywords: E-Government, Local Government, Geospatial Information Systems (G.I.S)

Abstract

This diploma thesis generally refers on how the e-Government is applied in local government in Greece. It **particularly** analyses its application in the Municipality of Thessaloniki and focuses its implementation through the more specific application of the Geospatial Information System (GIS). For the above purpose, material through the internet, related articles and views of scholars has been studied.

The first chapter of this thesis describes the general features of e-Government, its concept, its forms, its objectives, the benefits and the risks.

The second chapter focuses on e-Government's implementation in the Municipality of Thessaloniki and its Authorities Services. It presents the ways, in which this Local Government Organization acts in the field of e-Government with its individual Services, analyzing much more the field of **open data** and the **urban planning** sector, as well as their geographic presentation - mapping through the Geospatial Information System (GIS) .

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 7

ΜΕΡΟΣ Α. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	9
A.1. Εννοιολογική προσέγγιση	9
A.1.1. Ορισμοί.....	9
A.2. Ιστορική προσέγγιση	15
A.2.1. Γενικά	15
A.2.2. Θεσμικά στην Ελλάδα	17
A.3. Οφέλη και Εμπόδια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.	21
A.4. Επίπεδα- στάδια ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	25
A.5. Μορφές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.	27
A.5.1. GOVERNMENT TO CITIZEN (G2C)	27
A.5.2. GOVERNMENT TO BUSSINESS (G2B)	28
A.5.3. GOVERNMENT TO GOVERNMENT (G2G)	28
A.6. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Στρατηγική 2014-2020	29
A.7. Προϋποθέσεις Υλοποίησης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	31
A.8. Η αποστολή των ΟΤΑ Α΄ και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	32
ΜΕΡΟΣ Β. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	34
B.1. Γενικά	34
B.2. Το Τμήμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	35
B.2.1. Ανοικτή διακυβέρνηση.....	36
B.2.2. Αιτήσεις.	37
B.2.3. Αναζητήσεις.....	40

B.2.4. Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης	44
B.2.5. Δημοτική Αστυνομία	45
B.2.6. Μέτρηση ατμοσφαιρικής ρύπανσης	45
B.2.7. G.I.S.	45
B.2.8. Wi-fi Spots	46
B.2.9. Σύνθεση.....	46
B.2.10. Εθελοντισμός	47
B.2.11. Καταστήματα	47
B.3. Η Εφαρμογή «Βελτιώνω την πόλη μου»	49
B.4. Πύλη Ανοιχτών Δεδομένων	55
B.5. Το Τμήμα Γεωχωρικών Πληροφοριών (G.I.S.)	58
B.5.1. Γενικά - Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών	58
B.5.2. Λειτουργία υπηρεσίας – Τμήματος Γεωχωρικών Πληροφοριών.....	59
B.5.2.2. Πολεοδομικά Στοιχεία	63
B.5.3. Υποδομή Γεωχωρικών Πληροφοριών	68
B.6. Ανακεφαλαίωση – σύνοψη - προτάσεις.....	71

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1. Εξυπηρέτηση αιτούντων σε προγράμματα Κέντρου δια βίου μάθησης.....	38
Πίνακας 2. Αριθμός αποφάσεων Συλλογικών οργάνων.....	41
Πίνακας 3. Περιπτώσεις αναγγελιών στο «Βελτιώνω την Πόλη μου».....	53
Πίνακας 4. Διευθύνσεις παροχής δεδομένων	69

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1. Προβολή στατιστικών κατάθεσης αιτήσεων.	44
---	----

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1.	Επίπεδα ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης(Παρασκευάς Μ. κ.ά., 2015)	25
Εικόνα 2.	: Σελίδα αναζήτησης εσόδων	36
Εικόνα 3.	Σελίδα αναζήτησης εξόδων.....	37
Εικόνα 4.	Αιτήσεις προγραμμάτων Κέντρου δια βίου μάθησης.....	38
Εικόνα 5.	Μάσκα αναζήτησης αποφάσεων συλλογικών οργάνων.	41
Εικόνα 6.	Μάσκα αναζήτησης οικοδομικών αδειών ή αδειών δόμησης. .	43
Εικόνα 7.	Αρχική σελίδα εφαρμογής "Βελτιώνω την πόλη μου"	49
Εικόνα 8.	Υποβολή νέου αιτήματος πολίτη	51
Εικόνα 9.	Παρουσίαση αιτήματος πολίτη	51
Εικόνα 10.	Παρουσίαση πορείας αιτήματος.....	52
Εικόνα 11.	Αρχική σελίδα εφαρμογής " Πύλη Ανοιχτών Δεδομένων Δήμου Θεσσαλονίκης"	55
Εικόνα 12.	Σελίδα με την δυνατότητα ενεργοποίησης επιπέδων πληροφορίας.....	60
Εικόνα 13.	Αναζήτηση και προσδιορισμός σημείου πληροφορίας.....	61
Εικόνα 14.	Αναζήτηση πολεοδομικών δεδομένων επιλεγμένου σημείου. .	64
Εικόνα 15.	Διαδοχικές υποκαρτέλες διαθέσιμης πληροφορίας	66
Εικόνα 16.	Επίπεδο αναζήτησης και παρουσίασης στοιχείων Πράξης Εφαρμογής.....	66
Εικόνα 17.	Αναζήτησης πληροφορίας και διαθέσιμων δεδομένων, σημείου	70

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

"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

Με τον όρο **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** (*e-government*) χαρακτηρίζεται γενικά η εισαγωγή των τεχνολογιών της **πληροφορικής** και των **υπολογιστών** στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν. Ο όρος αυτός δημιουργήθηκε με τις γενικότερες πρακτικές, σύμφωνα με τις οποίες τοποθετείται το επίθετο «ηλεκτρονικό-ή» (“e”) με σκοπό να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών (ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονικό επιχειρείν, ηλεκτρονική μάθηση κλπ. (<https://el.wikipedia.org/wiki/>))

Είναι γνωστή η φήμη που θέλει την Ελληνική Δημόσια (κράτος - αυτοδιοίκηση – φορείς δημόσιου τομέα) να καθυστερεί στη παραγωγή αποτελεσμάτων καθώς και η ανάγκη εκσυγχρονισμού και μεταρρύθμιση της

Όσο λοιπόν τα εργαλεία και οι εφαρμογές των **Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών**, τα τελευταία χρόνια (~1980 έως σήμερα), εξελίσσονται και βελτιώνονται διαρκώς και ο ιδιωτικός τομέας τα αξιοποίησε και τα αξιοποιεί προς την κατεύθυνση βελτίωσης της παραγωγικής απόδοσης (μεγαλύτερη ωφέλεια – μικρότερο κόστος – μικρότερος χρόνος αποτελέσματος), αυτόματα δημιουργήθηκε και η αντίστοιχη ανάγκη αναζήτησης χρήσης των **ΤΠΕ** για την βελτίωση των συναλλαγών των πολιτών με τους δημόσιους φορείς και τις κυβερνήσεις.

Η **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** στη δημόσια διοίκηση με την χρήση των τεχνολογιών, της πληροφορικής και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού της δημόσιας διοίκησης, κινείται προς την κατεύθυνση αποκόμισης αποτελεσμάτων «μέγιστης ωφέλειας» προς τους πολίτες.

Παρέχει σ’ αυτούς:

- **ευκολότερη πρόσβαση** σε κυβερνητικές πληροφορίες και υπηρεσίες αλλά και την δυνατότητα να επιλέξουν τον ευκολότερο τρόπο που επιθυμούν να επικοινωνήσουν με στην διοίκησή τους, προσπαθώντας να τον καταστήσουν και αρτιότερο.

- **δημόσιες υπηρεσίες** πολίτες αλλά και επιχειρηματικούς εταίρους, αντιμετωπίζοντάς τους ως πελάτες.
- **Αυξημένο βαθμό ευελιξίας και ταχύτητας** στο ανθρώπινο δυναμικό εργαζόμενους στο δημόσιο τομέα.

Είναι ο εκσυγχρονισμός του Δημόσιου τομέα του κράτους που παρέχει που με την επιλογή των νέων τεχνολογιών δεν επιδιώκει να αντικαταστήσει το ανθρώπινο δυναμικό, αλλά να το υπηρετήσει τους πολίτες του, με διαφάνεια, απεριόριστη παροχή πληροφορίας με σκοπό να υπάρχει συνεχής επίβλεψη και άρα καλύτερος έλεγχος εργασιών, μείωση του κόστους δαπανών, ευελιξία και χρήσιμη αρχειοθέτηση και διαχείριση εγγράφων σε ηλεκτρονική μορφή και μια σειρά πλεονεκτημάτων, σε σύγκριση με την κλασική άσκηση της δημόσιας διοίκησης.

Οι εφαρμογές της αφορούν μια σειρά από υπηρεσίες όλων των τομέων της δημόσιας διοίκησης οι οποίες εξελίσσονται καθημερινά, καθιστώντας το κάθε χθες αναθεωρίσιμο στις επιλογές της, με στόχο την, όπως προαναφέραμε την αποκόμισης αποτελεσμάτων «μέγιστης ωφέλειας» προς τους πολίτες όπως πληροφόρηση, υπηρεσίες, συμμετοχή και διαβούλευση, με στόχο την ηλεκτρονική - συμμετοχική δημοκρατία.

ΜΕΡΟΣ Α. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

A.1. Εννοιολογική προσέγγιση

A.1.1. Ορισμοί

«Ο όρος αυτός καθαυτός “ηλεκτρονική διακυβέρνηση” προέρχεται από την μετάφραση των αντίστοιχων αγγλικών όρων “electronic government” ή “digital government”. Παρόλα αυτά δεν πρέπει να συγχέεται ο όρος «ηλεκτρονικός» ή «ψηφιακός» με την απλή εφαρμογή της πληροφορικής και των λεγόμενων νέων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση» (Γιαννουκάκου, 2011).

Μελετώντας τους ορισμούς της «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» (*Electronic Government – eGovernment*), διαπιστώνουμε ότι ο κάθε ένας από αυτούς προσεγγίζει την έννοια εστιάζοντας σε κάποια χαρακτηριστικά της γνωρίσματα.

Ο Fang (2002) αναφέρει ότι «η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να οριστεί ως ένας τρόπος όπου οι κυβερνήσεις αξιοποιούν τις πιο καινοτόμες και πρωτοπόρες Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ), ιδίως τις εφαρμογές Διαδικτύου που βασίζονται στις τεχνολογίες ιστού, για να προσφέρουν στους πολίτες και στις επιχειρήσεις εύκολη πρόσβαση σε κρατικές πληροφορίες και υπηρεσίες, να βελτιώσουν την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών τους και να αναπτύξουν τη συμμετοχικότητα στις δημοκρατικές διαδικασίες και στους θεσμούς».

Στον επίσημο δικτυακό τόπο της Ευρωπαϊκής Ένωσης “Europa” η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως «η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με την οργανωτική αλλαγή και τις νέες δεξιότητες για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και δημοκρατικών διαδικασιών και στην ενίσχυση της στήριξης στις δημόσιες πολιτικές».

Για τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτείται η συνέργεια διαφορετικών τομέων όπως: η Πληροφορική, η Δημόσια Διοίκηση, οι Πολιτικές Επιστήμες, η Διοίκηση Επιχειρήσεων, οι Επικοινωνίες, τα Οικονομικά, το Νομοθετικό Πλαίσιο, η Ηθική. Όμως παράλληλα παρουσιάζεται η ανάγκη να ρυθμιστούν τα πολλαπλά πεδία πολιτικών, όπως: η δημόσια πρόσβαση σε κυβερνητικά δεδομένα, η προστασία των προσωπικών δεδομένων, το ψηφιακό χάσμα, η παροχή υπηρεσιών και η ασφάλεια των πληροφοριών πριν ακόμη η κάθε χώρα ξεκινήσει να εφαρμόζει τη μέθοδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Seifert &

Petersen 2002).

Συμπερασματικά, είναι αρκετά δύσκολο να δοθεί ένας ορισμός που να περιέχει όλες τις διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία συνιστά μια έννοια με ποικίλες μεταβλητές – τεχνολογικές, πολιτικές, διοικητικές, νομικές, κοινωνικές, οικονομικές. Κατά τη Γιαννουκάκου (2011), *«το βασικότερο σημείο που πρέπει να γίνει αντιληπτό είναι ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι τίποτα λιγότερα από την συθέμελη αναδιαμόρφωση του τρόπου λειτουργίας της κυβέρνησης και της διακυβέρνησης σε παρόμοια κλίμακα με αυτή της βιομηχανικής επανάστασης»*.

Στην εθνική *“Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020”* διατυπώνεται ότι η «**Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση** (e-governance) **αφορά** στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις **Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)**, με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.»¹

Η νέα σχέση του κράτους με την κοινωνία πολιτών αποτελεί το ειδοποιό χαρακτηριστικό της διακυβέρνησης, εδραιώνοντας παράλληλα το κράτος ως τον πιο βασικό -αλλά όχι αποκλειστικό- παράγοντα, στα πλαίσια μιας κοινωνίας με τρεις διακριτούς χώρους (κράτος, αγορά, κοινωνία πολιτών).

Σύμφωνα με το σχετικό Νόμο 3979 (ΦΕΚ Α 138/16-6-2011) περί ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προδιαγράφει τις προϋποθέσεις για την υλοποίηση ενός πλαισίου για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι σχετικοί εμπλεκόμενοι φορείς είναι τρεις: η Δημόσια Διοίκηση, οι Πολίτες και οι Επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Δηλαδή προδιαγράφει την αλληλεπίδραση με ηλεκτρονικά μέσα της Κυβέρνησης (**G**)overnment, των επιχειρήσεων (**B**)usiness και των πολιτών (**C**)itizens.

Η εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων μπαίνουν στον πυρήνα του νόμου και οι βασικοί στόχοι που τίθενται με την εφαρμογή του, μπορούν να υλοποιηθούν μέσα από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθιερώνοντας με τον τρόπο αυτό την ηλεκτρονική συναλλαγή των πολιτών με τους δημόσιους φορείς. Προκειμένου όμως να πραγματοποιηθεί ο βασικός στόχος του νόμου θα πρέπει οι δημόσιοι φορείς να μπορούν να αξιοποιήσουν

¹ ΥΔΜΗΔ «Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020»

πλήρως τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών και παράλληλα να μειώσουν σημαντικά τη γραφειοκρατία. Συγχρόνως θα πρέπει να μειωθούν οι διοικητικές επιβαρύνσεις που προκαλεί η γραφειοκρατία στους πολίτες και στις επιχειρήσεις και αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την απλοποίηση και τον απαραίτητο ανασχεδιασμό των διαδικασιών. Όμως για να μπορέσει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση να πετύχει τους παραπάνω στόχους θα πρέπει να αλλάξει μια σειρά παραγόντων που αφορά στις εφαρμογές του δημόσιου μάνατζμεντ με εστίαση στα παραγόμενα αποτελέσματα και στην αποδοτικότητα των πόρων με έμφαση στην παρακίνηση και δίκαια διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού των Δημοσίων Υπηρεσιών. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της σχέσης μεταξύ των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις δημόσιες Υπηρεσίες την αύξηση της εμπιστοσύνης, την μείωση της διαφθοράς κ.ά.

Με αφετηρία τις έως σήμερα εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι χρήστες των ηλεκτρονικών – ψηφιοποιημένων υπηρεσιών διαπιστώνοντας τα οφέλη τους από αυτόν τον τρόπο συναλλαγής με το δημόσιο τομέα της χώρας, αυξάνουν τις απαιτήσεις τους για καθολική ηλεκτρονικοποίηση των παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών. Αυτό το γεγονός αναγκάζει τη Δημόσια Διοίκηση, από την Κυβέρνηση έως την Τοπική Αυτοδιοίκηση συμπεριλαμβανομένων και των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα με τους οποίους συνδιαλλάσσονται, να στραφεί προς αυτήν την κατεύθυνση, εκσυγχρονίζοντας διαρκώς τις πολιτικές της στον τομέα αυτόν.

Στην παραπάνω κατεύθυνση διατυπώνεται το **όραμα** της Ελληνικής Πολιτείας: «Στα επόμενα επτά χρόνια, αξιοποιώντας το δυναμικό των ΤΠΕ ως καταλύτη ανάπτυξης και εργαλείο σύγχρονης διακυβέρνησης, η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και θα καταστεί πιο αποδοτική και παραγωγική, παρέχοντας στους πολίτες, τις ενώσεις πολιτών και τις επιχειρήσεις πολιτοκεντρικές και συνεχώς αναβαθμιζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες», όπως ανακοινώθηκε τον Απρίλιο του 2014 από το τότε Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ) λαμβάνοντας υπόψη τη Στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο πλαίσιο της 5^{ης} προγραμματικής περιόδου 2014-2020.

Σήμερα αποτελεί γενική παραδοχή ότι συνεχώς αυξάνονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά μεταξύ των πολιτών και επιχειρήσεων και των κρατικών υπηρεσιών. Ακόμη μπορούμε να έχουμε μεγαλύτερη πρόσβαση στη λογοδοσία των κυβερνώντων, όπως λόγου χάρη στο τι κάνει η κυβέρνηση, τι προτίθεται να κάνει, γιατί και πώς. Ένα τέτοιο παράδειγμα αποτελεί ο δικτυακός τόπος του έλληνα πρωθυπουργού

“www.opengov.gr”, στον οποίο αναρτώνται οι προσκλήσεις εκδήλωσης ενδιαφέροντος και τα υποψήφια νομοσχέδια όλων των Υπουργείων που τίθενται σε δημόσια διαβούλευση. Τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να καταθέσουν την άποψή τους την οποία καλούνται να λάβουν υπόψιν τους τα επιτελεία των Υπουργών. Έτσι με τον τρόπο αυτό επικράτησε η έννοια της «ηλεκτρονικής δημοκρατίας». Όπου οι πολίτες μπορούν να καταθέσουν τη γνώμη τους άμεσα και ηλεκτρονικά στα υπό ψήφιση σχέδια νόμου, επιτυγχάνοντας αφενός μεν μεγαλύτερη διαφάνεια στη δράση της κυβέρνησης και αφετέρου δε, μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών στα κοινά και στις αποφάσεις που τους αφορούν. Αναφορικά με τα παραπάνω συμπεραίνεται ότι **η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αφορά μόνον στη χρήση εφαρμογών της τεχνολογίας, αλλά ότι στο κορυφαίο στάδιο του σχεδιασμού και της αναδιοργάνωσης της παροχής των κυβερνητικών υπηρεσιών, μπορεί να αξιοποιεί την τεχνολογία** (Pardo 2000).

Στις βασικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να αναφερθούν τα παρακάτω (Γιαννουκάκου, 2011):

- 1) Είναι διαθέσιμη σε όλους τους πολίτες, στο σπίτι όπου διαμένουν, στο χώρο όπου εργάζονται, μέσα στις βιβλιοθήκες αλλά και σε δημόσιες τοποθεσίες κοντά στους τόπους κατοικίας τους
- 2) Χρησιμοποιείται ατομικά και με ασφάλεια πληρώντας υψηλές προδιαγραφές ασφάλειας, προστασίας και αυθεντικότητας
- 3) Εύκολη στη χρήση καθώς συνδέει τους πολίτες με όλα τα κρατικά επίπεδα, με βάση τις δικές τους ανάγκες και προτιμήσεις
- 4) Είναι καινοτόμα και προσανατολισμένη στο να παράγει αποτελέσματα δίνοντας έμφαση στην τεχνολογία και με σκοπό τη διαρκή βελτίωση
- 5) Είναι συνεργατική διότι δρα μέσα σε ένα πλαίσιο κυβερνητικών πολιτικών, προτύπων και λογοδοσίας, όπου οι λύσεις αναπτύσσονται συλλογικά, αντικειμενικά και ανοικτά μεταξύ δημόσιων, ιδιωτικών και μη κυβερνητικών εταίρων
- 6) Είναι οικονομικά αποδοτική μέσω στρατηγικών επενδύσεων επιτυγχάνοντας αποτελέσματα που παράγουν σημαντική μακροπρόθεσμη αποδοτικότητα
- 7) Είναι μεταρρυθμιστική διότι με τη χρήση της δύναται να εφαρμοστούν οι θετικές μεταβολές της διακυβέρνησης αντί μόνον της αυτοματοποίησης των υπάρχουσών πρακτικών.

Στους βασικούς παράγοντες που μπορούν να συμβάλλουν την παραπάνω προσπάθεια μπορούν να περιληφθούν τα εξής (Garson, 2004):

- Ενίσχυση της εμπιστοσύνης στην αγορά και βελτίωση της συνεργασίας ιδιωτικού και δημόσιου τομέα με βάση ένα περισσότερο επιχειρηματικό μοντέλο.
- Αντικατάσταση της υφιστάμενης κάθετης υπηρεσιοκεντρικής δομής διακυβέρνησης με περισσότερο ευέλικτη δομή που να εστιάζει στα αποτελέσματα, με τη χρήση των τεχνολογικών επιτευγμάτων.
- Περιορισμός των δαπανών με συρρίκνωση του συνολικού μεγέθους της κυβέρνησης.

Με βάση το παραπάνω πλαίσιο, θεμέλιος λίθος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η δυνατότητα να παρέχει τη μέθοδο με την οποία οι κυβερνητικοί μηχανισμοί μπορούν να εξυπηρετούν το κοινό βάσει του μοντέλου «24,7» όπου οι πολίτες έχουν online πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες επί εικοσιτέσσερις (24) ώρες την ημέρα επί επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, από όποιο χώρο και αν βρίσκονται, δίχως να απαιτείται η φυσική τους παρουσία στο χώρο στον οποίο λειτουργεί η υπηρεσία. Από την άλλη οι δημόσιοι υπάλληλοι μπορούν να εξυπηρετούν τους πολίτες online, μέσα από κυβερνητικές διαδικτυακές πύλες μιας στάσης (one-stop portals). Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας προβλέπεται η με απλουστευμένο τρόπο υπόδειξη των βημάτων που θα ακολουθήσει ο χρήστης, και είναι ανεξάρτητη από το πόσες οργανικές μονάδες θα ενεργήσουν στην ολοκλήρωση της αιτούμενης υπηρεσίας/προϊόντος από τον πολίτη (Garson 2004).

Αξίζει να αναφερθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσδοκά στη μείωση της δαπάνης για τις συναλλαγές των κυβερνητικών υπηρεσιών με το κοινό. Αυτό θα επιτευχθεί από την αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών, με εστίαση στη συρρίκνωση του κρατικού μηχανισμού, μετασχηματίζοντας την κάθετα κατακερματισμένη πολύπλοκη δομή σε μια οριζόντια απλουστευμένη και περισσότερο συνεργατική δομή με πελατοκεντρική αντίληψη. Με αυτόν τρόπο αναμένονται πολλαπλά οφέλη σε βάθος χρόνου, αναφορικά με τη μείωση του κόστους, αλλά και περισσότερο ποιοτικά όσον αφορά στη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών σε συνδυασμό με την ικανοποίηση των συναλλασσομένων (Garson 2004).

Τέλος ενισχύοντας την παραπάνω αντίληψη, να τονιστεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ανατρέπει την πεποίθηση των πολιτών για την αποτελεσματικότητα των κυβερνητικών υπηρεσιών να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της κοινωνίας με συνέπεια και ταχύτητα. Όπου με την μεθοδική ανάπτυξη στοχευμένων online υπηρεσιών, οι δημόσιες Υπηρεσίες μπορούν να προσφέρουν μια ευρεία γκάμα δυνατοτήτων στους πολίτες (Garson 2004), όπως:

- από το να συμμετέχει με τη συνδρομή της τεχνολογίας στη διαμόρφωση της εκάστοτε κυβερνητικής πολιτικής προτείνοντας νομοθετικές ρυθμίσεις, ή να συμμετέχει σε online διαβουλεύσεις, ενδυναμώνοντας έτσι τη συμμετοχή τους στα κοινά
- έως την διεκπεραίωση ζητημάτων καθημερινότητας όπως είναι η παραλαβή πιστοποιητικών, η ολοκλήρωση υποχρεώσεων π.χ. η κατάθεση φορολογικής δήλωσης, ή η πληρωμή των οικονομικών υποχρεώσεών τους στους διάφορους δημόσιους φορείς.

A.2. Ιστορική προσέγγιση

A.2.1. Γενικά

Μετά το βίαιο αποτύπωμα του 2^{ου} παγκοσμίου πολέμου στα μέσα του προηγούμενου αιώνα, η παγκόσμια κοινότητα, προσανατολίστηκε σε περισσότερο δημοκρατικές πολιτικές στον τρόπο διακυβέρνησης των κρατών. Στην επίτευξη αυτού του σκοπού συνέβαλε η Τεχνολογία της Πληροφορικής, ένα νέο «εργαλείο» που αρχικά χρησιμοποιήθηκε στην άμυνα των Η.Π.Α., στη συνέχεια όμως, και έως τις μέρες μας, εξελίχθηκε, έγινε πιο εύχρηστο, διαχύθηκε και κατέκτησε κάθε μορφή ανθρώπινης δραστηριότητας. Ήταν δε τόσο μεγάλη η επίδρασή της στην ανθρωπότητα, η οποία συνεχίζει να εξελίσσεται με αλματώδεις ρυθμούς έως σήμερα, ώστε να διακρίνεται καθαρά μια νέα περίοδος της Παγκόσμιας Ιστορίας, ιδιαίτερα βαρυσήμαντης όπως και η «Βιομηχανική Επανάσταση», που γι αυτό καλείται **«Πληροφορική Επανάσταση»** (Στράτη Βάντζου, 2011).

«Η επικράτηση της «παγκοσμιοποίησης», οδήγησε τα σύγχρονα κράτη στην αποδοχή κοινών κανόνων οικονομικής ανάπτυξης.² Η αντίληψη αυτή επεκτάθηκε και στον τρόπο οργάνωσης των διοικητικών συστημάτων,- ο «ρόλος» των οποίων μεταλλάσσεται λόγω και της επέλασης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών³- αφού όπως γίνεται πλέον από όλους αποδεκτό, η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητά τους συνδιαμορφώνει τους (σχετικούς) οικονομικούς δείκτες. Τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε διεθνές επίπεδο, τα ανεπτυγμένα κράτη, έχοντας ορίσει την «ανάπτυξη» ως πυρήνα των επιδιώξεών τους, επεξεργάζονται ήδη την εναρμόνισή τους προς ένα νέο μοντέλο διοικητικής οργάνωσης, το οποίο θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τα δεδομένα των καιρών».⁴ (Στράτη Βάντζου, 2011).

Τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε διεθνές επίπεδο, τα ανεπτυγμένα κράτη, έχοντας ορίσει την «ανάπτυξη» ως πυρήνα των επιδιώξεών τους, επεξεργάζονται ήδη την εναρμόνισή τους προς ένα νέο μοντέλο διοικητικής οργάνωσης, το οποίο θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τα δεδομένα των καιρών.⁵

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθιερώθηκε στην Ευρώπη με τη «Στρατηγική της

² Βλ. Γρηγόριος Λ. Παγκάκης, *Δημόσια Διοίκηση και Κοινωνία*, εκδ. Αντ.Ν.Σακκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή 2002, σ. 19

³ Βλ. Kl. Lenk, *Ausserrechtliche Grundlagen fUr das Verwaltungsrecht in die Informationsgesellschaft*, Schriften zur Reform des Verwaltungsrechts, Band 7, Auflage 2000, σ. 59

⁴ Βλ. Jacques Chevallier, *Διοικητική Επιστήμη*, επιμ. Κ. Σπανού, εκδ. Αντ.Ν.Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή 1993, σ. 241

Λισσαβόνας», η οποία προτάθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο το Μάρτιο του 2000, με σκοπό να δώσει στους ωφελούμενους πολίτες της Ε.Ε., τη δυνατότητα της ηλεκτρονικής πρόσβασης στη Δημόσια Διοίκηση, «απαιτώντας» από την τελευταία να καταστεί On Line.

Έτσι, η κατεύθυνση της Ευρώπης στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) επηρέασε το Ευρωπαϊκό Όραμα για τον εκσυγχρονισμό και την ενδυνάμωση των δημόσιων διοικήσεων των κρατών μελών της Ευρώπης, με τη χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (Baumgarten & Chui, 2009).

Με βάση τη Στρατηγική της Λισσαβόνας τέθηκαν επίσης κατευθυντήριοι όπως το «να καταστήσει την Ευρώπη την πλέον ανταγωνιστική και βασισμένη στη γνώση οικονομία του πλανήτη, μέχρι το έτος 2010». Αλλά στην πράξη αποδείχθηκε ότι οι τιθέμενοι στόχοι δεν ήταν εφικτοί, διότι τα αποτελέσματα δεν ήταν τα αναμενόμενα και φθάνοντας στη μέση του χρονοδιαγράμματος, διατυπώθηκαν αρκετές αρνητικές κριτικές, αναφορικά με την ρεαλιστικότητα των αρχικών στόχων. Σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση, υπήρξε έντονος προβληματισμός, σχετικά με τη λεγόμενη αναφορά Wim Kok. Τα σχόλια των τεχνοκρατών για την Κοινωνία της Πληροφορίας και την τεχνολογία στην πολιτική της Ε.Ε. έτυχαν μεγάλης δημοσιότητας, και καλούσαν για μια πλήρη επανεξέταση των προηγούμενων σχετικών προτάσεων. (Kok Wim, 2004).

Μετά τις κριτικές αυτές το Συμβούλιο της Ευρώπης, που πραγματοποιήθηκε στο Manchester τον Νοέμβριο του 2005, επανεξέτασε τις προτάσεις των ειδικών και ενσωμάτωσε στις πολιτικές προτεραιότητες **τον πολίτη** στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κανένας πολίτης του εντός των ορίων της Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν πρέπει να αποκλείεται από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στο πλαίσιο αυτό εκδόθηκαν σχετικές οδηγίες και σχέδια δράσης της Ε.Ε. που καθόριζαν συγκεκριμένα σημεία και στόχους για τις χώρες-μέλη, ώστε μέχρι το 2010 ούτε ένας ευρωπαίος πολίτης να μη βρισκόταν εκτός της διαδικασίας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Pintér, 2008).

Όσον αφορά στο δαιδαλώδες ελληνικό δημόσιο τομέα, που βρίσκεται συνεχώς σε μια συνεχή εξέλιξη θεσμικών και οργανωτικών αλλαγών σε αυτόν τον τομέα, η δημόσια διοίκηση ενσωματώνει όλο και περισσότερες εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με τον ν. 3852/2010 «Πρόγραμμα Καλλικράτης» οι εκτελεστικές αρμοδιότητες του κράτους μεταβιβάστηκαν στις περιφέρειες και στις τοπικές αυτοδιοικήσεις, τα δε υπουργεία λειτουργούν ως κέντρα στρατηγικού σχεδιασμού. Παράλληλα, εκχωρείται στους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης περισσότερη ευελιξία στην προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους Πολίτες. Στις δημόσιες υπηρεσίες, βρίσκονται σε συνεχή εξέλιξη και ενσωμάτωση

αρκετά συστήματα πληροφορικής, τα οποία υποστηρίζουν, σημαντικές διαχειριστικές λειτουργίες της διοίκησης και δευτερευόντως, βάσεις δεδομένων για τις θεμελιώδεις για τη λειτουργία του κράτους πληροφορίες (όπως π.χ. το Εθνικό Δημοτολόγιο).

Τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα υλοποιήθηκε μια σειρά σημαντικών διαρθρωτικών αλλαγών στη Δημόσια Διοίκηση που συνδέεται αρκετά με τις αντίστοιχες αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν και εξακολουθούν να συντελούνται στις Δημόσιες Διοικήσεις σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο. Τα θετικά αποτελέσματα των αλλαγών αυτών έδρασαν καταλυτικά, και συνεχίζουν να επιδρούν στη Δημόσια Διοίκηση επηρεάζοντας σημαντικά, το ρόλο, τη λειτουργία και τις καθημερινές πρακτικές της. Σε αυτές τις αλλαγές μπορούμε να διακρίνουμε συν τοις άλλοις την ολοκληρωτική επικράτηση του Internet και την ταχύτατη εξέλιξη και εξάπλωση των Τ.Π.Ε.

A.2.2. Θεσμικά στην Ελλάδα

- **1973** -4 Αυγούστου **Ν.Δ. 101** *«Περί συστάσεως Υπηρεσίας Μηχανοργάνωσης και Υπολογιστών παρά τω Υπουργείω Προγραμματισμού και Κυβερνητικής Πολιτικής»*

Για πρώτη φορά στο Ελληνικό κράτος, σε θεσμικό εργαλείο του, γίνεται αναφορά σχετικά με Υπολογιστές. Πιο συγκεκριμένα συστήνεται «Υπηρεσία Μηχανοργάνωσης και Υπολογιστών» με σκοπό, κατά την ρητή διατύπωση του διατάγματος, *«...την εφαρμογή επιστημονικών και τεχνολογικών μεθόδων εις τον τομέα της αυτομάτου επεξεργασίας στοιχείων δια την παραγωγικήν χρησιμοποίησιν των ηλεκτρονικών υπολογιστών των δημοσίων υπηρεσιών, των οργανισμών τοπικής αυτοδιοικήσεως, των λοιπών νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου και των υπό των υπό πάντων τούτων, συνιστωμένων κατά τας εκάστοτε κειμένας διατάξεις πάσης νομικής μορφής Κέντρων Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (ΚΗΥ).....»*

- **1985**-5 Φεβρουαρίου **Π.Δ. 40/1985** *«Σύσταση, στο- Υπουργείο Προεδρίας της Κυβέρνησης Υπηρεσίας Ανάπτυξης. Πληροφορικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Στοιχείων και κατάργηση της Διεύθυνσης Ερευνών και Μηχανογράφησης.*

Με σκοπό της *«την εφαρμογή της Κυβερνητικής πολιτικής για την ανάπτυξη της πληροφορικής και της τεχνολογίας των ηλεκτρονικών υπολογιστών στο δημόσιο τομέα, όπως αυτός ορίζεται στην· παρ. 6 του· άρθρου 1 του Ν. 1256/1982 (ΦΕΚ 65/Α/31.5.19.2)*

καθώς και την κατάρτιση αντίστοιχων προγραμμάτων και ο συντονισμός των δραστηριοτήτων των φορέων του δημοσίου τομέα.»

- **1986** 13 Μαρτίου **Π.Υ.Σ. 33/86** (ΦΕΚ 29 Α/86) «*Σύσταση Κυβερνητικού Συμβουλίου Πληροφορικής*»

Συνιστάται με Πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου το **ΚΥ.ΣΥ.Π** σκοπός του οποίου είναι, όπως περιγράφεται στο 2^ο άρθρο της, ο «καθορισμός της στρατηγικής για την ανάπτυξη της Πληροφορικής στα πλαίσια της γενικής πολιτικής της Κυβέρνησης για την κοινωνική, οικονομική και τεχνολογική ανάπτυξη της χώρας, καθώς και η παρακολούθηση της εφαρμογής του.»

Εισηγητής προς το ΚΥ.ΣΥ.Π. για θέματα Ανάπτυξης της Πληροφορικής στο δημόσιο Τομέα για χρονικές περιόδους τριετίας, ορίστηκε η ΥΑΠ (Π.Δ. 40/1985) και Επιστημονική υποστήριξη στο ΚΥ.ΣΥ.Π ορίστηκε με την ίδια πράξη, να παρέχει το **Τεχνικό Συμβούλιο Πληροφορικής (ΤΕ.ΣΥ.Π.)**

- **1988** 4 Ιουλίου 4 **Π.Δ.320/88** (ΦΕΚ 149 Α') : «*Οργανισμός Υπηρεσιών του Υπουργείου Προεδρίας της Κυβέρνησης*»

Με την §2 του άρθρου 1 καθιστά την Υ.Α.Π. συνισταμένη Υπηρεσία 3 Διευθύνσεων του Υπουργείου Προεδρίας.

- **2001** - 6 Απριλίου Αναθεώρηση του Συντάγματος της Ελλάδας Άρθρο 5^Α: «*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 Ζ' Αναθεωρητική Βουλή των Ελλήνων, αναθεωρεί το Σύνταγμα του 1975 και εισάγει για **1^η φορά** την έννοια της **διακίνησης της ηλεκτρονικής πληροφορίας, ως συνταγματική επιταγή** και μάλιστα την διευκόλυνση διακίνησής της καθιστά υποχρέωση του Κράτους.

- **2003** –12 Δεκεμβρίου **Ν. 3200/9-12-2003** «*Θέματα Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και λοιπές διατάξεις*»

Εμφανίζεται για 1^η φορά η έννοια της **Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**. Με την μετονομασία της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης που έχει συσταθεί στο

Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης με το Π.Δ. 400/1995 (ΦΕΚ 226 Α') σε Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (άρθρ. 24 §1 του νόμου) χωρίς ιδιαίτερη αναφορά στον σκοπό της μετονομασίας.

- **2009** – 7 Οκτωβρίου **Αριθμ. 2876/ 2009** απόφαση Πρωθυπουργού (ΦΕΚ 2234 β/7-10-2009) : «*Μετονομασία του Υπουργείου Εσωτερικών σε Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.*»
- **2011** 16 Ιουνίου **N. 3979** (ΦΕΚ 138 Α/16-6-2011) : "*Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις*"

Για πρώτη φορά προσδιορίζονται έννοιες που έχουν ήδη εξελιχθεί τεχνολογικά, σχετίζονται με την χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και θα χρησιμοποιούνται πλέον στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, όπως, Επιβεβαίωση ταυτότητας (Αυθεντικοποίηση), Προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή, Χρονοσήμανση κλπ. για την χρήση του Ελληνικού Δημοσίου:

- α) ως προς την άσκηση αρμοδιοτήτων από τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ,
- β) ως προς την επικοινωνία και συναλλαγή μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ,
- γ) ως προς την επικοινωνία και συναλλαγή με χρήση ΤΠΕ μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα και των φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ.,
- δ) ως προς την πρόσβαση των φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ. σε δημόσια έγγραφα και τη διάθεσή τους για περαιτέρω χρήση με χρήση ΤΠΕ.

Στο άρθρο 32 δε προστέθηκε το 2015 με τον Ν. 4325/2015 η δυνατότητα παροχής διαπιστευτηρίων χρήστη από άλλον φορέα του Δημοσίου στον οποίο έχει ταυτοποιηθεί ο χρήστης όπως π.χ. **στο φορολογικό μητρώο**.

- **2011** 27 Ιουνίου **Π.Δ. 65/2011**: Το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης **διασπάται** στα: Υπουργείο Εσωτερικών και στο **Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**,

Αναβαθμίζεται ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με την μετατροπή της προηγούμενα Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Υπουργείο και συνδεσής της με την έννοια της Διοικητικής Μεταρρύθμισης με την

Ειδική Γραμματεία Διοικητικής Μεταρρύθμισης, ως είχε αυτή συσταθεί το 2005.

- **2015** 27 Ιανουαρίου **Π.Δ. 24/ (ΦΕΚ 20 Α/27-01-2015)** Κατάργηση του Υπουργείου και συνένωσή του στο Υπερυπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης στο οποίο το Διοικητικής Ανασυγκρότησης έχει σαν αρμοδιότητα και την **Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**
- **2015** 11 Μαΐου **Ν. 4325 (ΦΕΚ 47/τ.Α')**: *«Εκδημοκρατισμός της Διοίκησης – Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αποκατάσταση αδικιών και άλλες διατάξεις»*
- **2016** 4 Νοεμβρίου **Π.Δ. 123 (ΦΕΚ 208/τ.Α')**: Η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής, η Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων και η Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης και Επικοινωνίας, συγχωνεύονται και συστήνουν το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης

A.3. Οφέλη και Εμπόδια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Το οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα μπορούσαν να κατηγοριοποιηθούν σε δυο μεγάλες διακριτές κατηγορίες (Ι. Αποστολάκης κ.ά., 2004):

- α)** στη διευκόλυνση της παροχής υπηρεσιών από το κράτος σε πολίτες και επιχειρήσεις και
- β)** στην αύξηση της παραγωγικότητας της δημόσιας διοίκησης

Όσον αφορά στην πρώτη κατηγορία, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει στους πολίτες να αλληλεπιδρούν με τους υπολογιστές των δημόσιων υπηρεσιών για την επίτευξη των στόχων και την πληροφόρησή τους, ανά πάσα στιγμή και από οπουδήποτε, 24 ώρες την ημέρα και 7 ημέρες την εβδομάδα, εξαλείφοντας την υποχρέωση για μετακίνηση και την πολύωρη αναμονή στις δημόσιες υπηρεσίες.

Όσον αφορά στη δεύτερη κατηγορία από την πλευρά του εξυπηρετούμενου πολίτη, με τη βοήθεια της τεχνολογίας της πληροφορικής και των εφαρμογών της, επιτυγχάνεται η προσβασιμότητα σε έντυπα και πληροφορίες, με δυνατότητες ταχύτερης επεξεργασίας και εξυπηρέτησης. Όμως και οι δημόσιες υπηρεσίες υποστηρίζονται στον γρήγορο εντοπισμό και στην ανάκτηση των αρχείων και των πληροφοριών που συνδέονται μεταξύ τους, μπορούν να τα αποθηκεύουν εύκολα και γρήγορα σε βάσεις δεδομένων, σε αντίθεση με τον πρότερο χρονοβόρο τρόπο της έντυπης αρχειοθέτησης. Δεν πρέπει να παραληφθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να υποστηρίξει και τα άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑμΕΑ), αφού τους δίνεται η δυνατότητα να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες από την οικία τους.

Από την άλλη, η λειτουργικότητα των δημοσίων υπηρεσιών αυξάνεται με διάφορους τρόπους. Αρχικά μειώνονται οι ανάγκες για αντιγραφή αφού τα αρχεία μπορούν να τηρούνται ηλεκτρονικά και με ασφάλεια, περιορίζεται η κοστοβόρα χρήση χαρτιού και μελανιών για φωτοαντίγραφα και εκτυπώσεις εντύπων και πληροφοριών, συμβάλλοντας στην προστασία περιβάλλοντος με τη μείωση της αλόγιστης χρήσης χαρτιού. Στα παραπάνω μπορούμε να προσθέσουμε τη μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών, τη μείωση των αναγκών επικοινωνίας με το κοινό και σε ορισμένες περιπτώσεις ακόμα και τη μείωση των αναγκών για προσωπικό των δημόσιων υπηρεσιών, αφού πλέον όλο και περισσότερες διαδικασίες γίνονται αυτοματοποιημένα με καλύτερο συντονισμό ανάμεσα στους εμπλεκόμενους φορείς.

Τέλος και συμπληρωματικά με όλα τα προηγούμενα διαδικαστικά πλεονεκτήματα που εμφανίζει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, βασικός της στόχος είναι η ενίσχυση του δημοκρατικού αισθήματος αφού μέσω του διαδικτύου επιχειρείται η πολιτική ενεργοποίηση όσων το δυνατό περισσότερων πολιτών (Λυγεράκης, 2002).

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις σε όλη τη χώρα μπορούν να αλληλεπιδρούν με τους πολιτικούς ή τους δημόσιους λειτουργούς μέσω της ηλεκτρονικής διαβούλευσης, ή συμμετέχοντας σε διαδραστικές έρευνες, εκφράζοντας τις απόψεις τους πάνω σε οποιοδήποτε θέμα. Ακόμα, σε ειδικά διαμορφωμένα ιστολόγια μπορούν να έρθουν σε πραγματικό χρόνο σε επαφή με τους αιρετούς εκπροσώπους τους σε τοπικό ή εθνικό επίπεδο, ασκώντας άμεση επιρροή προς τους αποφασίζοντες πολιτικούς, για τα δρώμενα του τόπου ή του τομέα ενδιαφέροντός τους. Οι παραπάνω τεχνολογικές εφαρμογές μπορούν να οδηγήσουν σε μια περισσότερο «διάφανη» και «συμμετοχική» διακυβέρνηση, όπου όλοι οι πολίτες έχουν πρόσβαση στα κέντρα λήψης αποφάσεων και τη δυνατότητα να αλληλεπιδράσουν με αυτά, ασχέτως γεωγραφικής απόστασης, σωματικής ικανότητας, οικονομικής επιφάνειας κ.ο.κ. (Ανδρανόπουλος, 2007)

Με άλλα λόγια η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην εγκαθίδρυση μιας νέας μορφής ηλεκτρονικής δημοκρατίας, που μπορεί να συμπληρώσει σταδιακά τις παραδοσιακές μορφές της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας, μέσα από τη βελτίωση της διεκπεραίωσης της διοικητικής διαδικασίας και των συναλλαγών (e-government) και της συμμετοχής των πολιτών σε ολόκληρη την ακολουθία της νομοπαρασκευαστικής διαδικασίας (e-governance) (International Centre for Policy Studies; 2003).

Συνοψίζοντας τα οφέλη, παραθέτουμε τα εξής (Tambouris *et al* 2001):

- Προώθηση της πληροφορίας στους πολίτες με νέους, εύκολα προσβάσιμους τρόπους
- Νέες μορφές συμμετοχής των ανθρώπων στη διαδικασία της διακυβέρνησης και της δημιουργίας πολιτικών
- Νέες μορφές πληροφόρησης και παροχής υπηρεσιών
- Νέοι τρόποι διάδρασης με τους πολίτες, μέσα από διάλογο που διευκολύνει την ανταλλαγή απόψεων
- Νέες μορφές διασύνδεσης των κοινοτήτων τοπικά και παγκοσμίως δημιουργώντας online κοινότητες
- Νέοι τρόποι προσαρμογής υπηρεσιών στις ανάγκες των αποδεκτών τους
- Νέοι τρόποι ενίσχυσης του αντιπροσωπευτικού ρόλου της κυβέρνησης

- Νέοι τρόποι για την μείωση του ψηφιακού χάσματος παρέχοντας ισότιμη πρόσβαση στην πληροφόρηση
- Νέες μορφές ηγεσίας
- Νέοι τρόποι καλύτερης υποστήριξης του συστήματος προμηθειών και ελέγχου των αποθεμάτων στο δημόσιο τομέα μειώνοντας μ' αυτόν τον τρόπο τα κόστη συναλλαγών.

Όσον αφορά στους περιορισμούς οι διάφορες πτυχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρουσιάζουν και ένα σύνολο περιορισμών στην πραγμάτωσή της. Αυτά τα εμπόδια ειδικότερα περιλαμβάνουν (Tambouris *et al* 2001):

- Προαπαιτούμενη Οργανωτική συνεργασία
- Νομικά ζητήματα
- Τεχνική υποδομή
- Καταγραφή και ενσωμάτωση των υφιστάμενων διαδικασιών
- Χρηματοδότηση
- Πολιτική στήριξη
- Ασφάλεια συναλλαγών και προστασία προσωπικών δεδομένων
- Κοινωνικό αποκλεισμό και ψηφιακό χάσμα
- Πολιτιστικές διαφοροποιήσεις

Σε αυτό το σημείο αξίζει να αναφερθεί ότι, η έξαρση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προέρχεται κατά κύριο λόγο από τις κυβερνήσεις προς τους πολίτες, με ελάχιστη εξ αρχής απαίτηση από τους ίδιους. Όσον αφορά τη ζήτηση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σημαντική παρουσία έχουν οι ακτιβιστές, οι προοδευτικοί, οι ιδεολόγοι, οι τεχνοκράτες και οι μεταρρυθμιστές. Ακολουθούν οι δημόσιοι και αιρετοί λειτουργοί που βλέπουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση την απαραίτητη ομάδα εργαλείων για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών με ταυτόχρονη εξοικονόμηση πόρων. Στο τέλος έρχονται οι ίδιοι οι πολίτες, που έχουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στις προτεραιότητές τους, αλλά την αποδέχονται ως παθητικοί χρήστες μιας ακόμη δωρεάν υπηρεσία, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό δεν την κατανοεί (Garson 2004).

Τέλος, όσον αφορά στις περαιτέρω δυνατότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, «η οικονομική κρίση θέτει επί τάπητος πληθώρα ζητημάτων που αφορούν στην αποτελεσματική και χρηστή διοίκηση, στην εξάλειψη της φοροδιαφυγής, στην αντιμετώπιση της διαφθοράς, στην ορθολογική χρήση των δημοσίων εσόδων, στην περιστολή των κρατικών δαπανών, στην

διαφανή διαχείριση των κοινοτικών πόρων π.χ. για την γεωργία, στην βελτίωση των υπηρεσιών υγείας και την δραστική μείωση της ιατροφαρμακευτικής δαπάνης και εν τέλει στην παροχή υπηρεσιών ποιότητας προς τους πολίτες για τις καθημερινές τους ανάγκες και προς τις επιχειρήσεις για την ανάπτυξη και την προσφορά ανταγωνιστικών υπηρεσιών στο εσωτερικό της χώρας και ευρύτερα στο διεθνές περιβάλλον» (ΕΚΠΑ 2013). Σε όλα τα παραπάνω ζητήματα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλλει ουσιαστικά και βελτιωτικά.

Α.4. Επίπεδα- στάδια ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα στάδια ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξελίσσονται, από την «απλή πληροφόρηση», όπου ο πολίτης χρησιμοποιεί το διαδίκτυο προκειμένου να ενημερωθεί για τις δραστηριότητες των υπηρεσιών του κράτους ή των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ), έως τις «ηλεκτρονικές συναλλαγές», όπου όλες οι φάσεις για την ολοκλήρωση μιας διοικητικής πράξης πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά (Παρασκευάς κ.ά., 2015). Σύμφωνα με την αναφορά των Ηνωμένων Εθνών “Benchmarking E-Government” (2002) αναγνωρίζονται 5 στάδια εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βάσει του τρόπου που διαθέτουν και διακινείται η πληροφορία:



Εικόνα 1. Επίπεδα ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης(Παρασκευάς Μ. κ.ά., 2015)

Επίπεδο 1: Πληροφοριακές Υπηρεσίες (Πληροφόρηση). Σε αυτό το επίπεδο η δημόσια οργάνωση δεν δίνει τη δυνατότητα για online αμφίδρομη επικοινωνία ή συναλλαγές, αλλά παρέχει στατική πληροφόρηση αναφορικά με τον τρόπο διεκπεραίωσης μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας. Οι πληροφορίες αυτές αφορούν κυρίως αναφορά στο είδος των απαραίτητων εγγράφων και δικαιολογητικών που πρέπει να προσκομίσουν οι χρήστες (πολίτες / φορείς/ επιχειρήσεις) για να πραγματοποιηθεί μια διοικητική πράξη, στα βήματα της διαδικασίας και στους εμπλεκόμενους φορείς σε αυτήν προκειμένου να ολοκληρωθεί η συναλλαγή, κ.ά..

Επίπεδο 2: Επικοινωνιακές Υπηρεσίες (Αλληλεπίδραση). Σε αυτό το επίπεδο εκτός από τις πληροφορίες για την δημόσια οργάνωση και τον τρόπο διεκπεραίωσης της συγκεκριμένης υπηρεσίας, παρέχεται στους χρήστες η δυνατότητα να «κατεβάσουν» στον

υπολογιστή τους την παρεχόμενη πληροφορία όπως είναι τα πρότυπα των εγγράφων (έντυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κ.λπ.), ώστε να μπορούν να τα εκτυπώσουν, να τα συμπληρώσουν και να διεκπεραιώσουν τη διαδικασία με φυσική παρουσία στους χώρους της δημόσιας υπηρεσίας. Επίσης παρέχουν στο χρήστη τη δυνατότητα να κατεβάσει ειδικές εκδόσεις, νόμους, ενημερωτικά φυλλάδια, να επισκεφθεί άλλους κυβερνητικούς ιστοτόπους, μηχανή αναζήτησης κ.λπ.

Επίπεδο 3: Διαδραστικές Υπηρεσίες (Αμφίδρομη Αλληλεπίδραση). Αφορά στο στάδιο όπου η δημόσια υπηρεσία εκτός από την παροχή πληροφοριακού υλικού, εντύπων κ.λπ., παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη να συμπληρώσει online φόρμες και να τις καταχωρήσει ή να τις στείλει ηλεκτρονικά, να χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, να δημοσιεύσει online μηνύματα κ.ά. Επειδή όμως υποβάλλονται online τα στοιχεία του χρήστη, απαιτείται από πλευράς δημόσιας οργάνωσης, η εφαρμογή ενός συστήματος αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που δηλώνει ο χρήστης της υπηρεσίας.

Επίπεδο 4: Ηλεκτρονική Συναλλαγή (Transaction). Σε αυτό το επίπεδο οι δημόσιες υπηρεσίες προχωρούν ακόμη ένα βήμα και παρέχουν στον χρήστη τη δυνατότητα πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη-ηλεκτρονικής υπηρεσίας, όπου ο χρήστης εκτός από τις φόρμες αποστολής στοιχείων, μπορεί να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του όπως π.χ. πληρωμή φόρων, ειδικών τελών, λογαριασμών ύδρευσης, ενέργειας κ.λπ. Κι εδώ απαιτείται από πλευράς δημόσιας οργάνωσης, η εφαρμογή ενός συστήματος αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που δηλώνει ο χρήστης της υπηρεσίας.

Επίπεδο 5: Προληπτική παροχή υπηρεσιών. Στο τελευταίο και πιο προχωρημένο επίπεδο, η δημόσια οργάνωση δρα προληπτικά στην παροχή μιας υπηρεσίας (Proactive Service Delivery), όπου αναβαθμίζοντας την παροχή της διευκολύνει ακόμα περισσότερο τον χρήστη, όπως για παράδειγμα συμβαίνει με την έγκαιρη ειδοποίησή του σε περίπτωση που πρέπει να προβεί σε κάποια ενέργεια, η προσυμπλήρωση δεδομένων σε αιτήσεις του προς τις δημόσιες υπηρεσίες κ.ά. Σε αυτό το στάδιο ο χρήστης προκειμένου να ολοκληρώσει τη διοικητική πράξη, μπορεί να έχει πρόσβαση σε μια ενιαία κυβερνητική διαδικτυακή πύλη, ενώ διευκολύνεται η ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα στους κρατικούς υπαλλήλους μέσω της δημιουργίας ενδο-υπηρεσιακών δικτύων (intranets), τα οποία αποτελούν τη βάση για την κατάργηση της γραφειοκρατίας.

Τα επίπεδα 1 και 2 αφορούν το στάδιο της δημοσίευσης πληροφορίας, το επίπεδο 3 το στάδιο αλληλεπίδρασης και τα επίπεδα 4 και 5 το στάδιο συναλλαγής του πολίτη με τον δημόσιο τομέα.

A.5. Μορφές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η παροχή **ηλεκτρονικών υπηρεσιών** λοιπόν από την Πολιτεία και το σύστημα διακυβέρνησής της μπορεί να αντιστοιχηθεί με τον κλασικό νόμο της αγοράς «*της προσφοράς και της ζήτησης*» και στην πλευρά της προσφοράς έχουμε τις δημόσιες Υπηρεσίες και τα παραγόμενα από αυτές «*προϊόντα-υπηρεσίες*», ενώ στην πλευρά ζήτησης βρίσκονται οι αποδέκτες των προϊόντων-υπηρεσιών, δηλαδή οι πολίτες, οι επιχειρήσεις αλλά και οι δημόσιες οντότητες-φορείς. Στο κλασικό αυτό παραπάνω μοντέλο, στην αντιστοιχισή του αυτή παραλείπεται το στοιχείο του ανταγωνισμού της αγοράς ανάμεσα στους προσφέροντες τα προϊόντα, αλλά αναπόφευκτα υπεισέρχεται το συγκριτικό στοιχείο της διαρκώς βελτιούμενης ποιότητας και της ταχύτητας με τα οποία η «αγορά» προσπαθεί να κερδίσει τον καταναλωτή, εδώ πολίτη – επιχείρηση.

Έτσι η Πολιτεία και οι φορείς της οφείλουν να ανταποκριθούν στο διαρκώς ανταγωνιστικά διαμορφούμενο αυτό περιβάλλον με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και χρησιμοποιεί ως δυναμικό εργαλείο στην υλοποίηση αυτών των στόχων την ανάπτυξη και τη διεξόδυση του διαδικτύου.

Ενδεικτικά τις συναλλαγές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε ότι αφορά του εμπλεκόμενους μπορούμε να χωρίσουμε σε τρεις συνδυασμούς ζευγών:

A.5.1. GOVERNMENT TO CITIZEN (G2C)

Πρόκειται για πρωτοβουλίες πολιτών και κυβερνητικών φορέων οι οποίες εξαπλώθηκαν μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι πρωτοβουλίες αυτές επιχειρούν να κάνουν τις συναλλαγές **λιγότερο χρονοβόρες και πιο εύκολες**. Επίσης ενισχύουν την πρόσβαση στην δημόσια πληροφορία με την χρήση μέσων όπως οι ιστοσελίδες. Ακόμη ένα χαρακτηριστικό τους είναι η προσπάθεια στο να περιορίσουν την υπερφορτωμένη γραφειοκρατία από τις δημόσιες λειτουργίες.

Οι πολίτες μπορούν να εκτελούν ποικίλες εργασίες, ιδίως εκείνες που περιλαμβάνουν πολλαπλές υπηρεσίες, δίχως να μετακινηθούν σε κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία. Ένα επιτυχημένο μοντέλο G2C, επίσης, ενδυναμώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη προς την κυβέρνηση και τις δομές της ενθαρρύνοντας την ενεργή συμμετοχή στα κοινά μέσω περισσότερο ανοικτών και διαφανών διαδικασιών ανοίγοντας έτσι το δρόμο προς την υλοποίηση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας. (Ndou, 2004)

Ένα παράδειγμα αυτής της μορφής αποτελούν οι συναλλαγές με την εφορία, οι οποίες

πλέον διεκπεραιώνονται μέσω του διαδικτυακού τόπου του taxisnet. Σε αυτή την περίπτωση μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι θέλουν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά την φορολογική τους δήλωση ή τη δήλωση φορολογίας εισοδήματος. Ένα ακόμη παράδειγμα είναι η υποβολή ερώτησης στο site του Κ.Ε.Π.(Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών).

A.5.2. GOVERNMENT TO BUSSINESS (G2B)

Οι συναλλαγές περιλαμβάνουν διάφορες υπηρεσίες που παρέχονται από την πολιτεία στις επιχειρήσεις όπως την δημοσίευση νόμων, πολιτικών και υπομνημάτων. Διευκολύνουν την πιστοποίηση των επιχειρήσεων, την ανανέωση αδειών και την πληρωμή φόρων. Με αυτόν τον τρόπο ενισχύεται η ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και ειδικότερα τη δημιουργία μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων.

Στις εφαρμογές του G2B **μπορούν να ενταχθούν ειδικές** συναλλαγές, όπως οι ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις και η ανάπτυξη ηλεκτρονικής αγοράς για κρατικές υπηρεσίες, ενώ μπορούν να διεξάγονται ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί για την ανταλλαγή πληροφοριών και αγαθών, κάτι που στη χώρα μας ξεκίνησε να υλοποιείται πρόσφατα. Με αυτόν τον τρόπο μπορεί να ενισχυθεί η επιχειρηματικότητα και ειδικότερα των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων. Η διαδικασία αυτή επιτρέπει και σε μικρές επιχειρήσεις να διεκδικούν συμφωνίες με το κράτος.

A.5.3. GOVERNMENT TO GOVERNMENT (G2G)

Το **G2G** αναφέρεται στην ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων οργανώσεων αλλά και ενδοϋπηρεσιακά εντός της δημόσιας οργάνωσης, ενισχύοντας και βελτιώνοντας το συντονισμό και τη συνεργασία των κυβερνητικών μηχανισμών. (Gregory 2007) Παράλληλα βοηθά στον ανασχεδιασμό των οργανωτικών δομών και διαδικασιών μεταβαίνοντας από την κάθετη υπηρεσιο-κεντρική στην οριζόντια πελατοκεντρική δημόσια διοίκηση (Γιαννουκάκου, 2011). Το G2G περιλαμβάνει κοινή χρήση δεδομένων και διεξαγωγή ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ κυβερνητικών φορέων με ενδοϋπηρεσιακές και διυπηρεσιακές αλληλεπιδράσεις μεταξύ των υπαλλήλων, των υπηρεσιών, των οργανισμών, των υπουργείων ακόμη και άλλες κυβερνήσεις. Η εφαρμογή του εν λόγω μοντέλου στις συναλλαγές μεταξύ κυβερνήσεων G2G μπορεί να συμβάλλει στην διευκόλυνση των διεθνών σχέσεων και της διπλωματίας.

A.6. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Στρατηγική 2014-2020

Με βάση το σχετικό στρατηγικό κείμενο του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η Κυβέρνηση με φόντο την οικονομική κρίση, καλείται να εργαστεί για μία εθνική προσπάθεια με ένα σχέδιο που να βασίζεται σε έναν ρεαλιστικό οραματικό στόχο: *«Στα επόμενα επτά χρόνια, αξιοποιώντας το δυναμικό των ΤΠΕ ως καταλύτη ανάπτυξης και εργαλείο σύγχρονης διακυβέρνησης, η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και θα καταστεί πιο αποδοτική και παραγωγική, παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πολιτοκεντρικές και συνεχώς αναβαθμιζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες»*. Το σχέδιο αυτό, εναρμονισμένο με τη συνολική ψηφιακή στρατηγική της χώρας, το ψηφιακό θεματολόγιο 2020 και την εθνική στρατηγική διοικητικής μεταρρύθμισης υλοποιείται με βάση **τρεις διακριτούς στρατηγικούς άξονες παρέμβασης:**

- 1. Ως όχημα εκσυγχρονισμού του κράτους και της Διοίκησης** θα στηρίξει την εξελισσόμενη διοικητική μεταρρύθμιση βάσει των αρχών της αποδοτικότητας, διαφάνειας και λογοδοσίας.
- 2. Ως μηχανισμός επανασύνδεσης του πολίτη με το κράτος και τη Διοίκηση**, θα κατακτήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών προς το κράτος, μέσω αξιόπιστων ποιοτικών υπηρεσιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη, ενθαρρύνουν την ισότιμη ενεργή συμμετοχή και βελτιώνουν την ποιότητα ζωής των πολιτών.
- 3. Ως μοχλός σχεδιασμού και συντονισμού των οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση (ΔΔ)**, θα εγγυηθεί την εφαρμογή των συμφωνημένων γενικών αρχών στη χάραξη, έγκριση και υλοποίηση κάθε στόχου, δράσης και επί μέρους έργου, στο σύνολο της ΔΔ.

Στρατηγικές Κατευθύνσεις – Στόχοι:

- **Στρατηγική Κατεύθυνση 1: ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΚΡΑΤΟΥΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**
 - Απλούστευση διαδικασιών με χρήση ΤΠΕ
 - Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων-Ψηφιοποίηση διεργασιών
 - Ενιαία διαχείριση πόρων δημοσίας διοίκησης
- **Στρατηγική Κατεύθυνση 2: ΕΠΑΝΑΣΥΝΔΕΣΗ ΠΟΛΙΤΗ ΜΕ ΚΡΑΤΟΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**
 - Ενιαία διαχείριση σχέσεων κράτους πολιτών και επιχειρήσεων
 - Δημιουργία ενιαίου σημείου πρόσβασης στις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα

- Αυθεντικοποίηση πολιτών
- Συμμετοχική δημοκρατία
- ψηφιακή ένταξη και ψηφιακός αλφαριθμητισμός
- **Στρατηγική Κατεύθυνση 3 ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΟΡΙΖΟΝΤΙΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ
ΤΠΕ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**
 - Διασύνδεση βασικών μητρώων δημόσιας διοίκησης
 - Ανοιχτή διάθεση δημόσιας πληροφορίας

A.7. Προϋποθέσεις Υλοποίησης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σε οργανωτικό επίπεδο:

- Εκπόνηση δεσμευτικού σχεδίου δράσης, το οποίο θα συμβαδίζει και θα παρακολουθεί το σχέδιο δράσης διοικητικής μεταρρύθμισης, θα καταρτιστεί σε συνεργασία και θα συνυπογραφεί από τους φορείς Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται ενεργά σε δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στη συνέχεια δε θα κυρωθεί από απόφαση του Κυβερνητικού Συμβουλίου Μεταρρύθμισης.
- Θεσμοθέτηση οργανωτικής δομής (governance structure) της Διοίκησης για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε στρατηγικό, επιχειρησιακό, τεχνολογικό και ελεγκτικό επίπεδο.
- Υιοθέτηση δεσμευτικών αρχών, μεθόδων και κανόνων για το σχεδιασμό, τη διαχείριση και την ενεργή παρακολούθηση των δράσεων και έργων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από το σύνολο των εμπλεκομένων.
- Διαχρονικότητα των πολιτικών: συνεχής παρακολούθηση της πορείας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του βαθμού επίτευξης των στόχων, μέσω εξουσιοδοτημένων δομών και σύγχρονων εργαλείων παρακολούθησης.
- Σταθερή στήριξη από επαρκή ηγεσία και επιτελικό στελεχιακό δυναμικό.
- Διαχείριση και υλοποίηση από στελέχη με σχετική τεχνογνωσία και εμπειρία.
- Αξιολόγηση των δράσεων κατά την πορεία υλοποίησης τους αλλά και κατά τη διάρκεια χρήσης τους, με κατάλληλους μηχανισμούς και αξιόπιστους δείκτες.

Σε τεχνολογικό επίπεδο:

- Επαναχρησιμοποίηση της δημόσιας Πληροφορίας και των δημόσιων δεδομένων με τον πλέον πρόσφορο τρόπο.
- Για κάθε νέο έργο, υποχρεωτική αναζήτηση και επιλογή λύσεων με τεχνολογία υπολογιστικού νέφους, είτε από τη Δημόσια Διοίκηση είτε από άλλους παρόχους, με έμφαση σε υπηρεσίες που ήδη λειτουργούν επιτυχώς.
- Η υποχρεωτική παροχή του ελάχιστου εξοπλισμού και του απαραίτητου λογισμικού σε όλους του δημόσιους υπαλλήλους.
- Η ανανέωση του εξοπλισμού

A.8. Η αποστολή των ΟΤΑ Α΄ και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ο θεσμός της τοπικής Αυτοδιοίκησης κατοχυρώνεται από το Σύνταγμα με το άρθρο 102, το οποίο θεμελιώνει τον α΄ και β΄ βαθμό Αυτοδιοίκησης (Δήμοι και Περιφέρειες). Η δράση των δήμων καθορίζεται από τον Δημοτικό και Κοινοτικό και Κοινοτικό Κώδικα Ν.3463/2006 και με το Πρόγραμμα «Καλλικράτης» Νόμος 3852/2010. Οι ΟΤΑ αποτελούν ΝΠΔΔ με οικονομική και διοικητική αυτοτέλεια έχοντας δικαιώματα και υποχρεώσεις. Διαθέτουν δική τους περιουσία, δικό τους προϋπολογισμό και απασχολούν δικούς τους υπαλλήλους. Η πολιτεία ασκεί διακριτική διοικητική εποπτεία στους ΟΤΑ, έλεγχο νομιμότητας των πράξεων τοπικής αρμοδιότητάς τους και όχι έλεγχο σκοπιμότητας, δίχως να παρεμποδίζει την ανάπτυξη πρωτοβουλιών και την ελεύθερη δράση τους.

Οι αρμοδιότητες των ΟΤΑ περιγράφονται στο Δημοτικό και Κοινοτικό Κώδικα (ΔΚΚ) του Ν.3463/2006 (Άρθρο 75) συγκαταλέγουν ανάμεσα στις αρμοδιότητες των ΟΤΑ τις τοπικές υποθέσεις. Ως τοπικές υποθέσεις δε, ορίζονται εκείνες που αναφέρονται στην προαγωγή των συμφερόντων των κατοίκων της εδαφικής περιφέρειας των ΟΤΑ. Οι αρμοδιότητες των ΟΤΑ κατανέμονται σε επτά τομείς, στους οποίους μπορούν να αναπτύξουν τη δράση τους. Οι τομείς αυτοί είναι:

- Ανάπτυξης
- Περιβάλλοντος
- Ποιότητας ζωής και εύρυθμης λειτουργίας των πόλεων
- Απασχόλησης
- Κοινωνικής προστασίας και αλληλεγγύης
- Παιδείας - πολιτισμού και αθλητισμού
- Πολιτικής προστασίας

Οι ΟΤΑ είναι επιφορτισμένοι να ασκούν σε τοπικό επίπεδο, αρμοδιότητες ευρύτερου κρατικού χαρακτήρα, με αποκλειστικό σκοπό και γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία. Στις αρμοδιότητες αυτές περιλαμβάνονται η τήρηση του δημοτολογίου και του μητρώου αρρένων και η έκδοση των σχετικών πιστοποιητικών που απορρέουν από αυτό. Η τήρηση των ληξιαρχικών βιβλίων, η τήρηση των υποχρεώσεων που προκύπτουν από την ισχύουσα εκλογική νομοθεσία, καθώς και από την ισχύουσα νομοθεσία περί ιθαγένειας και αλλοδαπών και μετανάστευσης. Η χορήγηση, ανάκληση και αφαίρεση των αδειών ίδρυσης, λειτουργίας και εγκατάστασης επιχειρήσεων και καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος.

Επίσης η δημιουργία, συντήρηση και λειτουργία κοιμητηρίων, η χορήγηση άδειας ταφής, καθώς και η χορήγηση άδειας πολιτικού γάμου και η τέλεση των γάμων αυτών.

Η ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και η ανάπτυξη εφαρμογών του διαδικτύου δίνει τη δυνατότητα στους Δήμους να αξιοποιήσουν τις σύγχρονες τεχνολογίες και να τις προσαρμόσουν στις δικές τους ανάγκες. Έτσι μπορούν να αναπτύξουν ένα ηλεκτρονικό κανάλι αμφίδρομης επικοινωνίας με τους πολίτες, διευκολύνοντας αφενός την πληροφόρηση αλλά και παρέχοντας ταυτόχρονα υπηρεσίες τόσο στους πολίτες, όσο και κατά περίπτωση σε επιχειρήσεις. Παράλληλα, με τον τρόπο αυτό και με τη διευκόλυνση της επικοινωνίας ενθαρρύνουν και διευκολύνουν τη συμμετοχή των αποδεκτών τους στα τοπικά δρώμενα.

Οι δήμοι διαμέσου κυρίως των δικτυακών τους τόπων παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφοριακού χαρακτήρα (Πρώτου Επιπέδου), και μονόδρομες επικοινωνιακές υπηρεσίες (Δευτέρου Επιπέδου). Σαφώς λιγότεροι, αλλά ολοένα αυξανόμενοι είναι οι φορείς που παρέχουν στους πολίτες τους υπηρεσίες Τρίτου και Τέταρτου Επιπέδου, δηλαδή αμφίδρομες διαδραστικές υπηρεσίες και συναλλαγματικές υπηρεσίες αντίστοιχα. Τέλος, το ανώτερο επίπεδο και το πλέον ιδεατό, είναι το στάδιο της εξατομίκευσης, όπου οι υπηρεσίες θα εστιάζουν στο χρήστη και που δυστυχώς ακόμα αποτελεί ζητούμενο για τους παρόχους φορείς όχι μόνον σε εθνικό επίπεδο.

Όπως είναι αναμενόμενο, με την πάροδο του χρόνου οι παρεχόμενες υπηρεσίες απλοποιούνται, γίνονται πιο άμεσες και προσιτές στο ευρύτερο κοινό, ενώ όλο και περισσότεροι δήμοι ανεβαίνουν σε επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών, με την πλειοψηφία τους σήμερα να έχουν καλύψει ήδη το Δεύτερο Επίπεδο, αυτό των επικοινωνιακών υπηρεσιών και να παρέχουν πλέον και υπηρεσίες διαδραστικές (Τρίτου Επιπέδου) στους πολίτες.

ΜΕΡΟΣ Β. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

B.1. Γενικά .

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης, ένας από τους σημαντικούς παράγοντες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Ελλάδα, συμμετέχει και αυτός από την πλευρά του στην εξέλιξη του σύγχρονου μοντέλου διοίκησης, της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και προβλέπει στη λειτουργική του διάρθρωση Διευθύνσεις και Τμήματα σχετικά με την άσκησή της. Παρέχει με αυτά, στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, υπηρεσίες προς τους πολίτες, επιχειρήσεις αλλά και τις Εσωτερικές Υπηρεσίες του Δήμου.

Οι υπηρεσίες προς τους πολίτες είναι κυρίως ενημέρωσης και παρέχονται μέσω του διαδικτύου, ενώ προς τις εσωτερικές Υπηρεσίες του Δήμου παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης των λειτουργιών τους.

Η παρουσίαση των λειτουργιών τους και η κριτική των εξυπηρετήσεων που προσφέρουν, έγινε στην εργασία αυτή μέσα από αναλυτική χρήση των σελίδων τους στο διαδίκτυο, με την οπτική του χρήστη, ως απλού πολίτη, ως επιστήμονα μηχανικού αλλά και ως μηχανικού δημόσιου υπάλληλου που προσπαθεί να δει το αποτέλεσμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να προσθέσει την γνώση και την αξιολόγηση αυτή σε προτάσεις βελτιώσεων στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Για την παρουσίαση δε αυτή, πραγματοποιήθηκαν και τρεις συνεντεύξεις με τους προϊσταμένους των τριών αντίστοιχων τμημάτων του Δήμου: Του Τμήματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, κο Χαράλαμπο Χατζή, του Τμήματος Γεωχωρικών Πληροφοριών (G.I.S.) κο Συμεών Μυσιρλόγλου καθώς και του Τμήματος Διαφάνειας κο Αναστάσιο Βασιλόπουλο, ο οποίος είναι υπεύθυνος μεταξύ άλλων και για την λειτουργία της σελίδας *«Βελτιώνω την πόλη μου»*. Επίσης, από τα Τμήματα αυτά του Δήμου Θεσσαλονίκης, παραχωρήθηκαν στατιστικά στοιχεία καταγραφών κινήσεων των σελίδων της πύλης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο Internet, τα οποία χρησιμοποιούνται σε αξιολόγηση στην εργασία αυτή.

B.2. Το Τμήμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .

Στον Οργανισμό Εσωτερικής του Υπηρεσίας του Δήμου Θεσσαλονίκης⁶ προβλέπεται στην διάρθρωση των Κεντρικών του Υπηρεσιών, η «*Διεύθυνση Επιχειρησιακού Προγραμματισμού και Συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ)*» με ένα συστατικό της το «*Τμήμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*». Ειδικά το Τμήμα αυτό προσδιορίζεται να έχει αρμοδιότητες «*..για την ανάπτυξη, εγκατάσταση, λειτουργία και συντήρηση των συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών του Δήμου*» ενώ στην αναλυτική περιγραφή τους ορίζονται εξειδικευμένες αρμοδιότητες οι οποίες καλύπτουν όλες τις γνωστές δράσεις προς εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον Δήμο Θεσσαλονίκης.

Μεταξύ άλλων ορίζει στην παραπάνω Διεύθυνση, την αρμοδιότητα διαχείρισης και λειτουργίας διαδικτυακής πύλης του Δήμου καθώς και αυτής της παραλαβής, ελέγχου και απόδοσης κωδικών πρόσβασης πιστοποιημένων χρηστών της ιστοσελίδας του Δήμου.

Ιδιαίτερη σημασία κρίνεται ότι παρουσιάζει η αρμοδιότητα αναφερόμενη ως «**Μέριμνα για τον συνεχή εναρμονισμό** του δικτυακού τόπου και της υποδομής ηλεκτρονικής αλληλογραφίας του Δήμου Θεσσαλονίκης με τα Εθνικά Πλαίσια Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων και Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης, **με στόχο** την διαρκή βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον Δήμο Θεσσαλονίκης προς τα επίπεδα **Κυβέρνησης-προς-Κυβέρνηση (G2G), Κυβέρνησης-προς-πολίτες (G2C) και Κυβέρνησης-προς-επιχειρήσεις (G2B)**»

Λειτουργεί λοιπόν για τον ανωτέρω σκοπό, από την αρχή του 2015, την Δικτυακή «**ΠΥΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**» του Δήμου, στην διεύθυνση <http://opengov.thessaloniki.gr/> μέσω της οποίας παρέχει στον ενδιαφερόμενο πολίτη μια σειρά από υπηρεσίες άλλες εκ των οποίων είναι απλή **παροχή πληροφόρησης γενικού ενδιαφέροντος**, άλλες **παροχής υπηρεσιών ανταπόκρισης σε υποχρεώσεις** αρμοδιοτήτων του Δήμου και άλλες **ανταπόκρισης σε θεσμικές του υποχρεώσεις παροχής δεδομένων**.

Σ' αυτήν αναφέρει ότι : «Ο Δήμος Θεσσαλονίκης, έχοντας αντιληφθεί την αξία των Νέων Τεχνολογιών ως προς την αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρει προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους φορείς της πόλης, αναπτύσσει τις ηλεκτρονικές του υπηρεσίες, αξιοποιώντας όλες τις δυνατότητες που παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία.»

⁶ Παραρτημα Α. ΟΕΥ Δήμου Θεσσαλονίκης.

Τονίζει δε ότι: «η ενότητα και ο σχεδιασμός των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (e-Services) έχουν δυναμικό χαρακτήρα, ούτως ώστε οι παρεχόμενες υπηρεσίες να βελτιστοποιούνται και να αναζητώνται νέες, επιδιώκοντας συνεχώς **την ευκολότερη, ταχύτερη και αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών** προστιθέμενης αξίας από τον Δήμο Θεσσαλονίκης, καθώς και την ολοκληρωμένη διεκπεραίωση τους **χωρίς αυτοπρόσωπη παρουσία**, όπου αυτό είναι δυνατό σύμφωνα με το ισχύον νομικό πλαίσιο.»

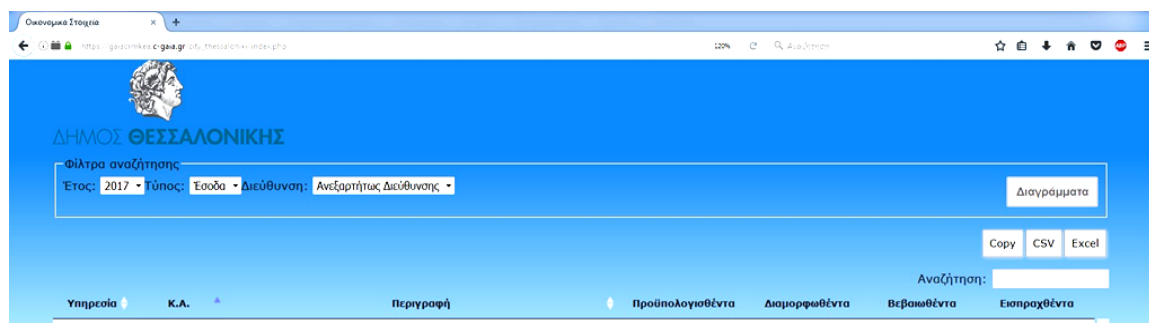
Στη βασική λοιπόν δομή τη σελίδα είτε παρέχει απευθείας από αυτήν την αντίστοιχη υπηρεσία είτε συνδέει τους πολίτες σε άλλες εφαρμογές ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου, σε κάποιες εξ' αυτών μετά από προηγούμενη εγγραφή χρήστη.

Πιο συγκεκριμένα παρέχει τον κλάδο «**e-Υπηρεσίες**» στον οποίο, παρουσιάζονται επί μέρους συνδέσεις και παροχή υπηρεσιών με τις **παρακάτω επιλογές**:

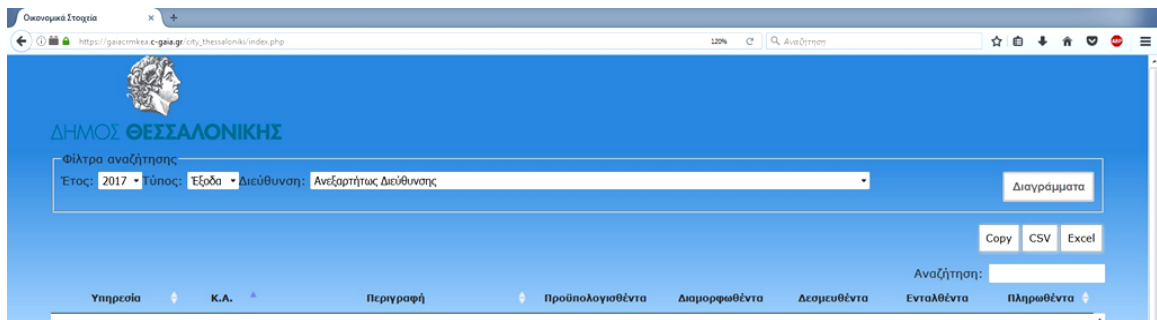
B.2.1. Ανοικτή διακυβέρνηση

Στην επιμέρους αυτήν επιλογή παρέχονται συνδέσεις (Links) για:

- α) Την πύλη ανοιχτών δεδομένων του Δήμου για την οποία γίνεται εκτενέστερη αναφορά παρακάτω στην § B.3**
- β) Παρακολούθηση εκτέλεσης του προϋπολογισμού (https://gaiacrmkea.c-gaia.gr/city_thessaloniki/index.php) του Δήμου, στο site του οποίου δίνεται η δυνατότητα: αναζήτησης και επεξεργασίας στοιχείων εσόδων ή εξόδων προϋπολογισμών από το 2011 με έως σήμερα, με τον αντίστοιχο του έτους να ενημερώνεται ζωντανά μέχρι την στιγμή της πρόσβασης στο site. Εφαρμογή 1^{ου} επιπέδου Η.Δ. όπου τα στοιχεία παρουσιάζονται, με κωδικό προϋπολογισμού, περιγραφή και για μεν τα έσοδα με Προϋπολογισθέντα-Διαμορφωθέντα-Βεβαιωθέντα και Εισπραχθέντα ποσά ανά κ.α. ενώ για τα έξοδα με Προϋπολογισθέντα-Διαμορφωθέντα-Δεσμευθέντα-Ενταλθέντα και Πληρωθέντα ποσά.**



Εικόνα 2. : Σελίδα αναζήτησης εσόδων



Εικόνα 3. Σελίδα αναζήτησης εξόδων

Υπάρχει η δυνατότητα τα έξοδα να διαχωρίζονται ανά διεύθυνση του Δήμου, να εκτυπώνονται διαγράμματα των δεδομένων καθώς και εξάγονται τα στοιχεία, σε ψηφιακή μορφή στατιστικού φύλλου.

Όπως αναφέρει στην σελίδα του ο Δήμος Θεσσαλονίκης, η διάθεση των δεδομένων αυτών του προϋπολογισμού, **ανοικτά και ελεύθερα προς όλους**, συντελεί στην εκπλήρωση του στρατηγικού στόχου που αφορά την τόνωση της **διαφάνειας και λογοδοσίας** αλλά και στην ενεργή συμμετοχή των πολιτών σε αυτόν τον τομέα.

Κρίνεται ως μια πολύ σημαντική λειτουργία η οποία σε συνδυασμό με την δημοσιοποίηση των αποφάσεων του Δήμου (βλ. § B.2.3) δίνει την δυνατότητα του ελέγχου σε όποιον το επιθυμεί, συμβάλλει στον βαθμό της εμπιστοσύνης των πολιτών προς την διοίκηση που διαχειρίζεται και αποφασίζει για τις ενέργειες του Δήμου, αποκλείοντας την οιαδήποτε επίκληση απόκρυψης στοιχείων και ενδυναμώνει το περιβάλλον για μια εκδοχή της Η.Δ., της ενεργού συμμετοχής των πολιτών στην διακυβέρνηση.

B.2.2. Αιτήσεις.

B.2.2.1. Προγράμματα δια βίου μάθησης, ξεναγήσεις, κλπ

Πρόκειται για διευκόλυνση διαδικασίας υποβολής αιτήσεων για περιοδικές δράσεις επιμέρους Υπηρεσιών του Δήμου, κυρίως εκδήλωσης ενδιαφέροντος από πολίτες συμμετοχής σε διάφορα προγράμματα ή εκδηλώσεις όπως η συμμετοχή σε προγράμματα του Κέντρου δια βίου μάθησης, δράσεις προγραμματισμένων ξεναγήσεων από τον Δήμο προς πολίτες κλπ.

Κέντρο δια βίου μάθησης

100%

Αγγλική Γλώσσα για άτομα που έχουν σχέση με την υγεία
Σεπτέμβριος 2017

Αίτηση συμμετοχής

Στοιχεία αιτούντα

Τμήμα:* Παρακαλώ επιλέξτε το τμήμα προτίμησής σας

Όνομα:* Παρακαλώ συμπληρώστε το όνομα

Επώνυμο:* Παρακαλώ συμπληρώστε το επώνυμο

Email:* Παρακαλώ συμπληρώστε το email

Αριθμός τηλεφώνου/κινητού:* Παρακαλώ συμπληρώστε τον αριθμό τηλεφώνου

Διεύθυνση:* Παρακαλώ συμπληρώστε τη διεύθυνσή σας

T.K.* Παρακαλώ συμπληρώστε τον ταχυδρομικό σας κώδικα

Δημότης/Κάτοικος Δήμου Θεσσαλονίκης* ΝΑΙ ΟΧΙ

ΠΡΟΣΟΧΗ: ο κάθε ενδιαφερόμενος έχει δικαίωμα αίτησης για ένα μόνο τμήμα. Σε περίπτωση διπλής αίτησης και επιλογής δυο τμημάτων, θα ακυρώνεται αυτομάτως η αίτηση συμμετοχής για την εκκμάθηση στο πρόγραμμα αυτό.

Αποστολή

Εικόνα 4. Αιτήσεις προγραμμάτων Κέντρου δια βίου μάθησης

Σημαντική λειτουργία, που όταν παρέχεται περιοδικά, απαλλάσσει τους αιτούντες από τον κόπο των μετακινήσεων αλλά και των επί μέρους Υπηρεσιών του Δήμου από την συλλογή των αιτήσεων. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η δραστηριότητα της σελίδας για την εξυπηρέτηση του Κέντρου δια βίου μάθησης, από την έναρξη λειτουργίας της εξυπηρέτησης έως σήμερα (ΣΕΠ/2017), από την οποία προκύπτει ο **σημαντικά μεγάλος αριθμός** εξυπηρετούμενων αιτούντων πολιτών, από την λειτουργία αυτή.

Πίνακας 1. Εξυπηρέτηση αιτούντων σε προγράμματα Κέντρου δια βίου μάθησης

Έτος	Αριθμός Προγραμμάτων	Αριθμός αιτούντων
2015	13	4734
2016	18	2904
έως ΣΕΠ 2017	19	4603
Σύνολο	50	12241

Πηγή: <http://opengov.thessaloniki.gr/e-ypiresies/applications/aitiseis> (30/9/2017)

B.2.2.2. Πιστοποιητικά

Εδώ παρέχεται η δυνατότητα κατάθεσης αίτησης από πολίτες- εγγεγραμμένους χρήστες της υπηρεσίας (3^ο Επίπεδο Η.Δ.) για την χορήγηση από τον Δήμο πιστοποιητικών, γέννησης, μητρώου αρρένων και οικογενειακής κατάστασης και στην συνέχεια παραλαβή τους από τον πολίτη από όποιο γραφείο Δημοτικής Κοινότητας επιλέξει με επίδειξη της αστυνομικής του ταυτότητας. Εξυπηρέτηση όμως που πλέον ούτως ή άλλως παρέχεται αυτοστιγμής από τα γραφεία των Δημοτικών Κοινοτήτων με σύνδεση στο Εθνικό Δημοτολόγιο.

Αυτό όμως που αξίζει να αναφερθεί είναι ότι στη ίδια διαδικασία χορήγησης πιστοποιητικών εντάσσεται και λειτουργία 4^{ου} Επιπέδου Η.Δ. προς δικηγόρους και συμβολαιογράφους. Στην περίπτωση αυτή παρέχεται η αντίστοιχη δυνατότητα, να χορηγούνται πιστοποιητικά προς δικηγόρους και συμβολαιογράφους για πελάτες τους χωρίς να απαιτείται η αυτοπρόσωπη παραλαβή, αλλά με την ηλεκτρονική τους αποστολή από τον Δήμο. Απλά απαιτείται, μετά την εγγραφή τους ως χρήστες, δικηγόροι ή συμβολαιογράφοι και την δήλωση της ιδιότητάς τους, η άπαξ επίσκεψή τους στον Δήμο για την αυτοπρόσωπη επιβεβαίωση των στοιχείων τους. Θεωρείται βέβαια ότι, κατά την κατάθεση της αίτησης, η ευθύνη της απόδειξης της αλήθειας εκπροσώπησης των αντίστοιχων προσώπων για τα οποία αιτούνται πιστοποιητικά, βαρύνει τον αιτούντα δικηγόρο ή συμβολαιογράφο. Τα χορηγούμενα πιστοποιητικά σε ηλεκτρονική μορφή, φέρουν επίσημη ηλεκτρονική υπογραφή από τον αντίστοιχο υπάλληλο του Δήμου, παρέχοντας στους δικηγόρους την αδιαμφισβήτητη πληροφορία ενώ για τις περιπτώσεις παραλαβής τους από συμβολαιογράφο υπάρχει, λόγω της ιδιότητάς του ως άμισθου δημόσιου λειτουργού, να παράξει ο ίδιος έντυπο αντίγραφο του ηλεκτρονικού πρωτοτύπου, ίσης νομικής ισχύος με το εκδοθέν από την Υπηρεσία του Δήμου.

Η παραπάνω ακολουθούμενη διαδικασία, για την ειδική αυτή κατηγορία εξυπηρετούμενων επαγγελματιών (περίπτωση G2B), κρίνεται ως πολύ σημαντική λειτουργία Η.Δ. και ίσως αποτελεί πολύ καλή επιλογή της Δημόσιας Διοίκησης στην προσπάθεια μετασχηματισμού του κλασσικού γραφειοκρατικού συστήματος στην Η.Δ., όταν στη λειτουργία της ζητά διάφορα δικαιολογητικά από τον πολίτη για τη έκδοση διαφόρων διοικητικών της πράξεων.

Θα μπορούσε δηλαδή μια Δημόσια Υπηρεσία για όλες τις παραγόμενες πράξεις της (π.χ. πιστοποιητικά, βεβαιώσεις κλπ) να παράγει και το αντίστοιχο μοναδικό ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο έγγραφο το οποίο θα αποθηκεύει σε ηλεκτρονική βάση που θα διαθέτει για τον σκοπό αυτό. Το έγγραφο αριθμείται και αποκτά μοναδική ταυτότητα και ο ενδιαφερόμενος διακινώντας το έγγραφο προς οποιαδήποτε άλλη αποδέκτη Υπηρεσία κάνει γνωστό και τον μοναδικό του αριθμό, με τον οποίο μέσω ασφαλών συνδέσεων με την βάση καταγραφής του, είναι δυνατόν να εξακριβωθεί η γνησιότητα του μεταφερόμενου και των πιστοποιούμενων σ' αυτό.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα τέτοιας εφαρμογής είναι η εφαρμογή *Δι@ύγεια* του Ελληνικού Δημοσίου η οποία εφαρμόζεται από τις Δημόσιες Υπηρεσίες κυρίως για «τη διασφάλιση της διαφάνειας και την εμπέδωση της υπευθυνότητας και της λογοδοσίας από την

πλευρά των φορέων άσκησης της δημόσιας εξουσίας»⁷. Μέσα όμως από τον μηχανισμό και τον τρόπο λειτουργίας της εξασφαλίζει και τον τομέα επιβεβαίωσης γνησιότητας των αναρτημένων σε αυτήν πράξεων όταν αυτό απαιτηθεί διότι σύμφωνα με τον Ν. 4210 (άρθρο 23) οι αναρτημένες πράξεις είναι ισχυρές θεσμικά και ο πολίτης μπορεί να επικαλείται τα αναρτημένα έγγραφα στις συναλλαγές του με τις δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η επικύρωσή τους. Αρκεί η επίκληση του ΑΔΑ της πράξης για την αυτεπάγγελτη αναζήτησή τους από τους δημόσιους φορείς.

Ίδιες ή παρόμοιες εφαρμογές μπορούν να λειτουργήσουν και κάτω από την διαχείριση των ΟΤΑ κυρίως για να διαχειρίζονται την συναλλαγή τους με τους πολίτες και τα αιτούμενα από τους πολίτες έγγραφα ή πράξεις κυρίως για να αντιμετωπίζονται θέματα που άπτονται πληροφοριών προσωπικών δεδομένων. Απαιτείται βέβαια οι πολίτες να επιβεβαιώνονται στο πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΑ, μέσω είτε νέων διαδικασιών πιστοποίησής των, είτε με την χρήση της πύλης του TAXIS και στην συνέχεια της συναλλαγής του η διοικητική πράξη, βεβαίωση ή πιστοποιητικό να παραλαμβάνεται μέσω προσωπικής ηλεκτρονικής θυρίδας του κάθε πολίτη.

Ήδη ο Δήμος βρίσκεται σε στάδιο συνεννοήσεων με το TAXIS ούτως ώστε οι συναλλαγές των πολιτών με τις εξυπηρετήσεις του Δήμου να γίνεται μετά από χρήση των διαπιστευτηρίων της λειτουργίας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων.

Εδώ να σημειωθεί ότι η επιβεβαίωση της γνησιότητας των προσκομιζομένων εγγράφων από τον πολίτη, σε άλλη Δημόσια Υπηρεσία, στις περιπτώσεις που ενδέχεται να περιέχουν προσωπικά δεδομένα, μπορούν να αντιμετωπισθούν με την αντίστοιχη ηλεκτρονική πιστοποίηση της Υπηρεσίας αποδέκτη από την Υπηρεσία εκδότη. Ανάλογη είναι η εφαρμογή της έκδοσης αστυνομικών ταυτοτήτων όπου μέσα από ένα Εθνικό δίκτυο πιστοποιημένων, στο Εθνικό δημοτολόγιο, δικαιούχων χειριστών της ΕΛΑΣ, υπάρχει η δυνατότητα παραγωγής των πιστοποιητικών γέννησης, χωρίς να απαιτείται-ζητείται από τον πολίτη. (άρθρο 15 § 1 Ν. 3274/2004)

B.2.3. Αναζητήσεις.

Η εφαρμογή αυτή παρέχει την δυνατότητα αναζήτησης και ανεύρεσης θεμάτων που αφορούν σημαντικές λειτουργίες του Δήμου για:

α) Λειτουργία συλλογικών οργάνων του Δήμου με αναζήτηση αποφάσεών τους και

⁷ <https://diavgeia.gov.gr/info> καρτέλα Αρχική

β) Οικοδομικών άδειών που έχουν εκδοθεί από την Δ/ση Πολεοδομίας Θεσσαλονίκης από υπάρξεώς της έως σήμερα.

Πιο συγκεκριμένα:

B.2.3.1. Αποφάσεις των συλλογικών οργάνων

Σε ότι αφορά τις Αποφάσεις των συλλογικών οργάνων του Δήμου ο πολίτης μπορεί να αναζητήσει, με κριτήρια όπως φαίνονται στην παρακάτω εικόνα και να βρει όπως και να μεταφορτώσει σε μορφή ηλεκτρονικού αρχείου, οποιαδήποτε απόφαση συλλογικού οργάνου από τα: Δημοτικό Συμβούλιο, Δημαρχιακής/Οικονομικής Επιτροπής, Επιτροπής Ποιότητας Ζωής, Δημάρχου, Α΄, Β΄, Γ΄, Δ΄, Ε΄ Δημοτικής Κοινότητας, Δημοτικής Ενότητας Τριανδρίας, Συμβουλίου Ένταξης Μεταναστών καθώς και Δημοτικής Επιτροπής Διαβούλευσης.

Η βάση αναζήτησης περιέχει για τα έτη 1998 έως σήμερα αποφάσεις Δημοτικού Συμβουλίου και Οικονομικής Επιτροπής όπως φαίνονται στον παρακάτω πίνακα

Πίνακας 2. Αριθμός αποφάσεων Συλλογικών οργάνων

Έτος	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	συνολο
Αποφάσεις Δημοτικού Συμβουλίου	1800	1846	2034	2415	2628	2799	697	-	-	-	2881	2246	2405	2112	1590	1477	1284	1357	1389	1273	32233
Οικονομικής Επιτροπής	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2166	2217	1722	1345	1423	1277	1552	11702

Πηγή: <https://opengov.thessaloniki.gr/e-ypiresies/anazitiseis/apofaseis-politikon-organon>

(30/9/2017)

Εικόνα 5. Μάσκα αναζήτησης αποφάσεων συλλογικών οργάνων.

Η διαθέσιμη πληροφορία ανατρέχει χρονικά και στα προηγούμενα χρόνια ενώ η μεταφόρτωση είναι διαθέσιμη είτε σε ηλεκτρονική μορφή προγράμματος μορφότυπου κειμένου (εάν είχε παραχθεί έτσι) είτε σε μορφή εικόνας pdf.

Πρόκειται για μια άκρως σημαντική ενέργεια διαφάνειας και παροχής στοιχείων της Διοίκησης προς κάθε ενδιαφερόμενο η οποία, όπως αναφέρουμε και παραπάνω στην διάθεση στοιχείων υλοποίησης προϋπολογισμού του Δήμου (βλ. § Β.2.1), συμβάλλει στην εμπιστοσύνη των πολιτών προς την διακυβέρνηση του Δήμου. Βέβαια εδώ να σημειωθεί ότι εκπληρώνεται μετά το 2010 αντίστοιχη θεσμικά δέσμια υποχρέωση του Δήμου, όπως και όλου του Ελληνικού Δημοσίου, με την υποχρεωτική δημοσίευση των αποφάσεων των οργάνων διοίκησης στην ηλεκτρονική βάση «Δι@ύγεια».

B.2.3.2. Οικοδομικές Άδειες

Για τις οικοδομικές άδειες παρέχεται η δυνατότητα αναζήτησης οικοδομικής ή άδειας δόμησης, από αρχείο δεδομένων και επί μέρους πληροφορία για περιοχή του Νομού Θεσσαλονίκης (για τις έως τον Ν.3852/2010 περιοχές) αλλά και τις στις συνέχεια υποστηριζόμενες Δ/σεις Πολεοδομίας των υπολοίπων Δήμων του Νομού.

Η αναζήτηση, με τα κριτήρια όπως παρουσιάζονται στην παρακάτω Εικόνα 6, δίνει την δυνατότητα ανεύρεσης της ζητούμενης από τον ενδιαφερόμενο αδείας και η στην συνέχεια υποβολή ηλεκτρονικής αίτησης για την παραλαβή αντιγράφων από τον φάκελο της αδείας για τις άδειες της περιοχής του Δήμου Θεσσαλονίκης. Κατατάσσεται στο **3^ο επίπεδο** ωριμότητας Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα στον χρήστη πολίτη και στις Υπηρεσίες του Δήμου και απαιτεί για την λειτουργία υποβολής αίτησης για αντίγραφα οικοδομικών αδειών, την εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία αυτή.

Να επισημανθεί, ότι η εξυπηρέτηση αυτή παρέχεται για τις έως το 2015 εκδοθείσες άδειες από την κεντρική Πολεοδομία Νομού και Δήμου Θεσσαλονίκης και για τους υπόλοιπους Δήμους του Νομού, όπου πλέον λειτουργούν δικές τους Πολεοδομίες και δικά τους αρχεία.

Η επιλογή αυτή απαλλάσσει τον πολίτη τουλάχιστον από μία φυσική επίσκεψη στην Υπηρεσία για την αναζήτηση της αδείας στα έντυπα αρχεία της αλλά και για την κατάθεση της αίτησης.

Σημαντική βελτίωση σ' αυτήν την εξυπηρέτηση θα ήταν, η απόκριση της Υπηρεσίας προς τους αιτούντες, αν το επιθυμούν να γίνεται με ψηφιοποίηση των ζητούμενων από την Υπηρεσία του Δήμου, έναντι αντιτίμου και αποστολή τους στον ενδιαφερόμενο

ηλεκτρονικά.

Ημερομηνία: Στατιστικά

Από: Έως:

Άδεια:

Αριθμός: Είδος: Όλες

Πολεοδομίες: ΘΕΡΜΗ ΛΑΓΚΑΔΑΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ ΕΥΟΣΜΟΣ ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ

Καλλικράτης: ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ ΚΟΡΑΣΙΟΥ - ΕΥΟΣΜΟΥ ΛΑΓΚΑΔΑ ΝΕΑΠΟΛΗΣ - ΣΥΚΕΩΝ ΠΑΥΛΟΥ ΜΕΛΑ ΠΥΛΑΙΑΣ - ΧΟΡΤΙΑΤΗ ΣΥΚΕΩΝ

Καποδιστριας: ΛΑΠΟΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΛΑΠΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΛΑΠΟΣ ΠΑΥΛΟΣ ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΟΙ ΛΑΣΙΟΣ ΛΑΠΟΛΑΩΝΙΑ ΛΑΠΟΛΑΩΝΙΑ

Οδός: Συνοικία ή κοινότητα: Επίθετο:

πρόσβλεψαν 181646(Σελίδα 1 από 18165) << >>

Αίτηση	Αριθμός	Έτος	Πολεοδομία	Καλλικράτης	Καποδιστριας	Ημερομηνία	Οδός 1	Αριθ_1	Οδός 2	Αριθ_2	C
	18	2017	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	25/04/2017	ΚΡΙΕΖΩΤΟΥ	8			

Εικόνα 6. Μάσκα αναζήτησης οικοδομικών αδειών ή αδειών δόμησης.

Από την προβολή της επεξεργασίας των «στατιστικών» της σελίδας προκύπτει διαρκώς αυξανόμενη ζήτηση, από την έναρξη της λειτουργίας της εξυπηρέτησης αυτής προς τον πολίτη έως σήμερα και αφορά μόνο την ηλεκτρονική κατάθεση αιτήσεων αντιγράφων από οικοδομικές άδειες.

Συνολικά από την έναρξη λειτουργίας της εξυπηρέτησης αυτής (Ιουν 2015), έως σήμερα (Σεπ 2017) έχουν κατατεθεί 9983 αιτήσεις ενδιαφερομένων πολιτών. Η μέση μηνιαία κίνηση είναι περίπου 350 αιτήσεις για όλο το χρονικό διάστημα ενώ για το χρονικό διάστημα, που προκύπτει να έγινε γνωστή ευρέως η εξυπηρέτηση αυτή (Ιαν 2016 έως Σεπ 2017) **465 αιτήσεις/μήνα** με την μεγαλύτερη εξ αυτών τον Μάιο του 2017 - 979 αιτήσεις ή κατά μέσο όρο για 23 εργάσιμες τις 42 αιτήσεις/ εργάσιμο. Αριθμός που αναδεικνύει την αξία της λειτουργίας αυτής και μόνο από την απαλλαγή των πολιτών από μετακίνηση αλλά και της Υπηρεσίας για εξυπηρέτηση τόσων αιτούντων καθημερινά.

Αν συνυπολογίσει κανείς και την εξυπηρέτηση της γρήγορης ηλεκτρονικής αναζήτησης, η λειτουργία αυτή κρίνεται **άκρως σημαντική εξυπηρέτηση** για κάθε ενδιαφερόμενο, ειδικά για τον μηχανικό, ο οποίος **απαλλάσσεται** από την μετακίνησή του στα γραφεία της Υπηρεσίας, όχι μόνον για την κατάθεση της αίτησης των αντιγράφων, αλλά και για την χειροκίνητη αναζήτηση στα βιβλία καταγραφής των αδειών.

Σημαντικό είναι επίσης να αναφερθεί εδώ, από τα στατιστικά στοιχεία που παρέχονται από τα Google analytics για την σελίδα, ότι για το χρονικό διάστημα 1 Ιανουαρίου έως 4 Οκτωβρίου 2017 η σελίδα της αναζήτησης οικοδομικών αδειών είχε 29.190 προβολές τον

μεγαλύτερο αριθμό στην κατανομή του συνόλου προβολών στην πύλη <http://opengov.thessaloniki.gr/> σε σύνολο προβολών 186.284.



Διάγραμμα 1. Προβολή στατιστικών κατάθεσης αιτήσεων.

B.2.4. Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

Ο συμπαραστάτης του Δημότη και της επιχείρησης είναι ανεξάρτητη Αρχή του Δήμου Θεσσαλονίκης η οποία δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών για κακοδιοίκηση από υπηρεσίες και νομικά πρόσωπα του Δήμου και διαμεσολαβεί για την επίλυσή τους. (άρθρο 77 ν. 3852/2010 ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ). Με τον όρο κακοδιοίκηση δεν εννοούνται απλώς παράνομες πράξεις ή παραλείψεις, κακή ή άνιση εφαρμογή του νόμου αλλά ευρύτερα φαινόμενα καταστάσεις συμπεριφορές, που οδηγούν σε πλημμελείς υπηρεσίες προς τους πολίτες. Όπως αναφέρει στην ετήσια έκθεση του 2015 ο Συμπαραστάτης κος Απόστολος Αγγελόπουλος ζητήθηκε η κατασκευή ιστοσελίδας του Συμπαραστάτη στην οποία δημοσιοποιούνται όλες οι διαμεσολαβήσεις του ανωνυμοποιημένες, αλλά και τα έγγραφα των υπηρεσιών που αποστέλλονται στον Συμπαραστάτη. Από τον Αύγουστο δε του 2015 λειτουργεί στη σελίδα του Συμπαραστάτη **φόρμα υποβολής καταγγελίας** η οποία δίνει την δυνατότητα σε κάθε πολίτη να απευθυνθεί στον Συμπαραστάτη ηλεκτρονικά, η σημασία και η λειτουργικότητα αυτής της οποίας φάνηκε αμέσως με την κατακόρυφη αύξηση των καταγγελιών.

Αφορά λοιπόν στην δυνατότητα υποβολής **ηλεκτρονικά καταγγελίας** δημότη ή ιδιωτικής επιχείρησης στα όρια Δήμου Θεσσαλονίκης σχετικά με πρόβλημα που θεωρούν ότι υπάρχει ανεπίλυτο, για την επίλυση του οποίου απευθύνονται στον «Συμπαραστάτη του Δημότη και

της Επιχείρησης». Η διαδικασία κρίνεται απλή κατά την οποία ο ενδιαφερόμενος μέσα από διαδοχικές 4 φόρμες καλείται να συμπληρώσει τόσο προσωπικά στοιχεία όσο και να περιγράψει το πρόβλημα για το οποίο ζητά την διαμεσολάβηση του Συμπαραστάτη και του παρέχεται η δυνατότητα επιλογής του χειρισμού της υπόθεσής με διατήρηση της ανωνυμίας του.

Για την ενημέρωση δε των πολιτών γενικά, έως την τρέχουσα χρονική στιγμή, παρέχεται λίστα καταγγελιών με περιληπτική αναφορά στην κάθε υπόθεση καθώς επίσης και ετήσιες εκθέσεις πεπραγμένων. Για την εξέλιξη βέβαια της υπόθεσής του ο κάθε ενδιαφερόμενος, ενημερώνεται χωριστά με αποστολή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας από τον Συμπαραστάτη.

B.2.5. Δημοτική Αστυνομία

Στην επιλογή αυτή δίνεται η δυνατότητα μόνο υποβολής, από ενδιαφερόμενους πολίτες, ένστασης κατά πράξεων (κυρίως κλήσεων παραβάσεων Κ.Ο.Κ.) της Δημοτικής Αστυνομίας. Η διαδικασία διαρθρώνεται στην συμπλήρωση 2 φορμών με προσωπικά στοιχεία αλλά και στοιχεία της διαπιστωθείσας παράβασης.

Δεν παρέχεται η δυνατότητα πληρωμής on line των κλήσεων της Δημοτικής Αστυνομίας για παραβάσεις, δυνατότητα που απουσιάζει γενικά από την πύλη της Η.Δ και του Δήμου Θεσσαλονίκης. Κρίνεται ως ιδιαίτερα αρνητικό και πρέπει να αντιμετωπισθεί από το Τμήμα Η.Δ. του Δήμου σε συνεργασία με τις αρμόδιες επί των εισπράξεων Υπηρεσίες του Δήμου.

B.2.6. Μέτρηση ατμοσφαιρικής ρύπανσης

Εδώ παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τον εκάστοτε βαθμό ατμοσφαιρικής ρύπανσης, στην περιοχή του Δήμου Θεσσαλονίκης με μετρήσεις από το ιδιόκτητο δίκτυο 8 σταθμών μέτρησης που διαθέτει. Περαιτέρω για παλαιότερες μετρήσεις διαθέτει, μέσω της σελίδας των ανοικτών δεδομένων του Δήμου, μετρήσεις από τις ημερήσιες τιμές των ατμοσφαιρικών ρύπων και των μετεωρολογικών παραμέτρων από το έτος 1989 μέχρι το έτος 2013.

B.2.7. G.I.S.

Παραπομπή στην σχετική σελίδα <http://gis.thessaloniki.gr> του Δήμου με την παροχή πληροφοριών από την λειτουργία των Γεωχωρικών συστημάτων πληροφόρησης (G.I.S.) (γίνεται εκτενής αναφορά παρακάτω στην §B.5).

B.2.8. Wi-fi Spots

Παροχή της πληροφορίας σε χάρτη, σημείων οικονομικού, τουριστικού και κοινωνικού ενδιαφέροντος της πόλης, όπου διατίθεται εκ μέρους του Δήμου σύγχρονου ευρυζωνικού δικτύου wi-fi το οποίο επιτρέπει στους πολίτες να έχουν δωρεάν ασύρματη πρόσβαση στο internet από φορητές συσκευές όπως smartphones, tablets, laptops.

B.2.9. Σύνθεση

Λειτουργία χωριστής σελίδας με τον τίτλο «ΣΥΝΘΕΣΗ» ή «Syn Thessi» στην οποία πιστοποιημένες ομάδες πολιτών, ως χρήστες μπορούν να προβάλουν – δημοσιοποιήσουν κάποια εκδήλωση – δραστηριότητά τους για την ενημέρωση των κατοίκων της πόλης.

Οι χρήστες της σελίδας μπορούν να ενημερωθούν για δράσεις ομάδων πολιτών. Τις δράσεις αυτές μπορούν να δουν σε λίστα ή πάνω στο χάρτη αλλά και να τις αναζητήσουν χρησιμοποιώντας τα φίλτρα που τον συνοδεύουν (Θέμα, Γειτονιά, Χρόνος). Οι θεματικές κατηγορίες δράσεων μπορούν να είναι σχετικά με:

- Κοινωνική αλληλεγγύη
- Δράσεις στήριξης ευάλωτων κοινωνικών ομάδων (συσσίτια, συλλογή ρούχων/ τροφίμων/ φαρμάκων, κ.α.)
- Περιβάλλον και αστικές παρεμβάσεις
- Δράσεις καθαρισμού πάρκων, φύτευσης, καθαρισμού από γκράφιτι, κλπ
- Πολιτισμό
- Καλλιτεχνικές δράσεις, παραστάσεις, ξεναγήσεις
- Αθλητισμό
- Δράσεις που ενισχύουν την άθληση και την φυσική αγωγή/ μαζικός αθλητισμός
- Εκπαίδευση/ μάθηση
- Δωρεάν μαθήματα, σεμινάρια, διαλέξεις
- Αλληλέγγυα οικονομία
- Δίκτυα παραγωγών και καταναλωτών που ενισχύουν την κοινωνική οικονομία
- Παιδί
- Δράσεις ή παιχνίδια για το παιδί, παραστάσεις, σχολικές εκδηλώσεις

Κρίνεται ως σημαντική δράση του Δήμου στο επίπεδο ενίσχυσης και προώθησης της άποψης της κοινωνίας των πολιτών που, μέσα από την σελίδα του Δήμου, οι ενδιαφερόμενες ομάδες βρίσκουν βήμα να απευθυνθούν με αυτόν τον τρόπο σε ευρύτερο

κοινό και να έχουν την ευκαιρία να προβάλλουν τις δράσεις- δραστηριότητές τους. Εμμέσως δε ενθαρρύνονται και άλλες ομάδες πολιτών σε πιθανές αντίστοιχες ιδέες επιθυμίες για συλλογικές δράσεις.

Όπως αναφέρεται στην σελίδα «Ο Δήμος Θεσσαλονίκης πιστεύει στην κοινωνία των πολιτών, πιστεύει ότι αποτελεί το πιο δραστήριο, ζωντανό και προωθημένο στοιχείο της πόλης, που μπορεί να ωθήσει όλους τους πολίτες στην ενεργό συμμετοχή στα κοινά, στα του δήμου μας, στα της πόλης μας.»

B.2.10. Εθελοντισμός

Δυνατότητα για εκδήλωση της πιθανής διαθεσιμότητας των πολιτών, για δράσεις του Δήμου στις οποίες μπορούν να συμμετέχουν ως εθελοντές. Πρόκειται για φόρμα τεσσάρων βημάτων στην οποία συμπληρώνει ο ενδιαφερόμενος διάφορα στοιχεία του αλλά και εκτίμηση σε ποιον τομέα εθελοντικής δράσης, από τους προτεινόμενους από τον Δήμο, θα επιθυμούσε να προσφέρει.

Η δυνατότητα αυτή παρέχεται προς κάθε ενδιαφερόμενο εθελοντή πολίτη, παρέχοντάς του ένα τρόπο να προχωρήσει και την επιθυμία του να την μετατρέψει σε δράση όταν σε συντονισμό και πρωτοβουλία που αναλαμβάνει ο Δήμος θα τον χρησιμοποιήσει. Αποτελεί παραπλήσια λειτουργία με την θετική δράση του του χρησιμοποιώντας

B.2.11. Καταστήματα

B.2.11.1. Καταστήματα Υγειονομικού ενδιαφέροντος

Σελίδα ενημέρωσης των αδειοδοτημένων από τον Δήμο καταστημάτων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος που δραστηριοποιούνται στην περιοχή του Δήμου. Η πληροφορία παρουσιάζεται με δυνατότητα αναζήτησης πολλαπλών κριτηρίων και εξάγεται αποτέλεσμα με τα βασικά στοιχεία της επιχείρησης μαζί με την χορηγημένη άδεια σε μορφή εικόνας pdf.

Συνολικά έως τον Σεπτέμβριο του 2017 η βάση έχει ενημερωθεί για 20425 άδειες καταστημάτων, ενεργές και μη, έχοντας στοιχεία από άδειες καταστημάτων από το 1964 και μετά.

Πληροφορίες και στοιχεία για αδειοδοτημένα καταστήματα, δίνονται μέσα και από την εφαρμογή των γεωχωρικών δεδομένων (G.I.S.), με την οποία παρουσιάζονται και στην

ακριβή γεωγραφική τους θέση επί χάρτου και είναι ευκολότερη η αναζήτησή τους μόνο με την πληροφορία της θέσης τους.

B.2.11.2. Περίπτερα

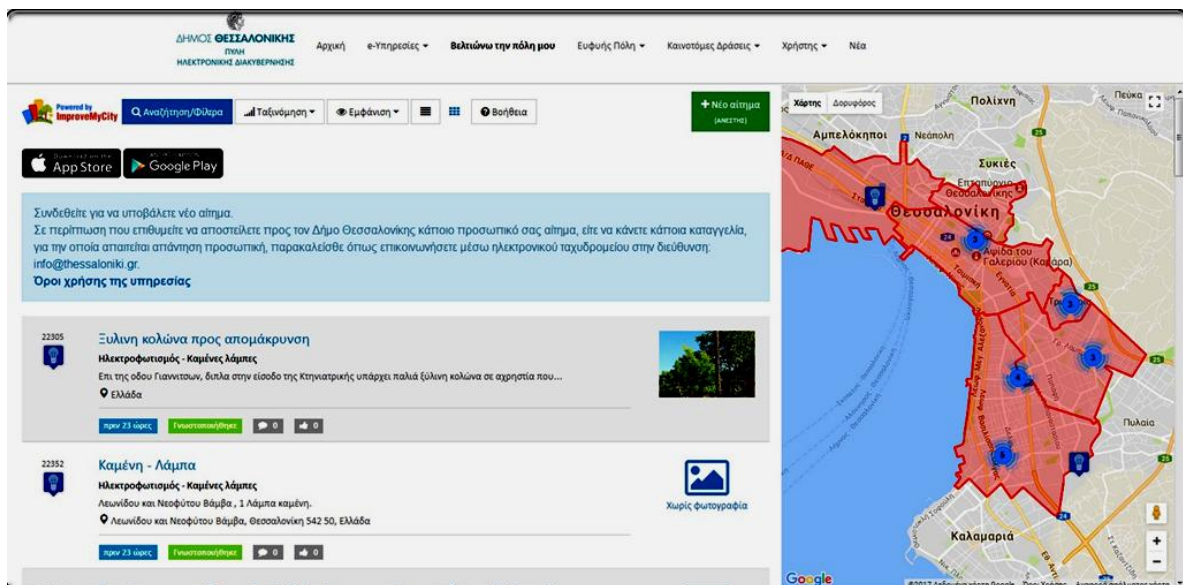
Πρόκειται για παρόμοια με την παραπάνω αναφερόμενη σελίδα, εδώ με πληροφορίες για τα περίπτερα και τις άδειές τους καθώς και τι άδειες εκμίσθωσης αυτών.

Πληροφορίες και στοιχεία για περίπτερα, δίνονται μέσα και από την εφαρμογή των γεωχωρικών δεδομένων (G.I.S.)

B.3. Η Εφαρμογή «Βελτιώνω την πόλη μου»

Άλλη μια εφαρμογή στον χώρο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η ονομαζόμενη «Βελτιώνω την πόλη μου».

Πρόκειται ουσιαστικά για διαδικτυακή πλατφόρμα ηλεκτρονικής υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων/καταγγελιών εκ μέρους των πολιτών σχετικά με προβλήματα που διαπιστώνουν και ζητούν μ' αυτό τον τρόπο την επίλυσή τους. Κατατάσσεται στο 3^ο Επίπεδο ωριμότητας Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα στον χρήστη πολίτη και στις Υπηρεσίες του Δήμου και απαιτεί για την λειτουργία και την δυνατότητα υποβολής αναγγελίας-καταγγελίας-αναφοράς, την εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία αυτή.



Εικόνα 7. Αρχική σελίδα εφαρμογής "Βελτιώνω την πόλη μου"

Τα προβλήματα ομαδοποιούνται και σχετίζονται με:

1. Εγκαταλελειμμένα οχήματα
2. Επισκευή κάδων - καλαθιών σκουπιδιών
3. Θέσεις - Οριοθέτηση κάδων - Τοποθέτηση νέων κάδων
4. Οδοσήμανση - Πινακίδες
5. Κολωνάκια - Προστατευτικές μπάρες
6. Οδόστρωμα - Πεζοδρόμια
7. Ηλεκτροφωτισμός - Καμένες λάμπες
8. Χαλασμένοι σηματοδότες
9. Συντήρηση πάρκων και νησίδων πρασίνου
10. Δενδροφυτεύσεις - Κλαδεύσεις - Φυτώρια - Κοπή δένδρων

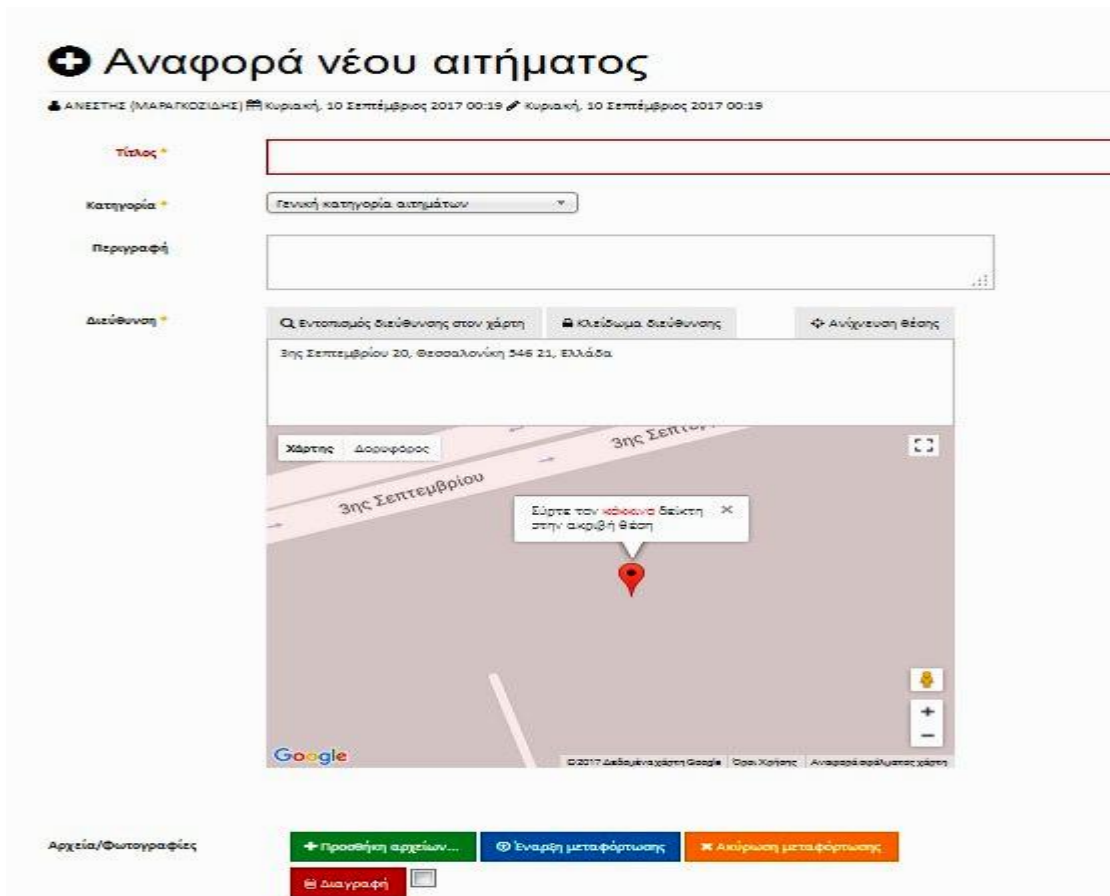
11. Έλεγχος χρήσης κοινοχρήστων χώρων (τραπεζοκαθίσματα, εμπορεύματα)
12. Έλεγχος νομιμότητας διαφημιστικών μέσων (πινακίδες, banners, σημαίες)
13. Έλεγχος νομιμότητας (παράνομη στάθμευση - παραεμπόριο - καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος)
14. Περισυλλογή ογκωδών αντικειμένων
15. Πλύσιμο κάδων - δρόμων
16. Αποκομιδή απορριμμάτων
17. Προβλήματα σαρώματος (σκούπισμα οδών, πεζοδρομίων & σχαρών φρεατίων αποχέτευσης)
18. Λακκούβες - Επικίνδυνες φθορές οδοστρωμάτων & πεζοδρομίων
19. Εργασίες οργανισμών κοινής ωφέλειας
20. Ειδικές θέσεις στάθμευσης (φορτοεκφόρτωσης, Α.Μ.Ε.Α, εξυπηρέτησης δημοσίων υπηρεσιών, κλπ)
21. Αδέσποτα ζώα - Ζωολογικός Κήπος
22. Ποδηλατόδρομοι
23. Παιδικές χαρές
24. Συντήρηση κοινοχρήστων χώρων, πλατειών και αγαλμάτων
25. Διαβάσεις πεζών - Ράμπες ΑμεΑ
26. Σιντριβάνια - Συντήρηση ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων
27. Θέματα κυκλοφοριακού σχεδιασμού
28. Δημοτικές τουαλέτες
29. Υπό κατασκευή έργα της Διεύθυνσης Κατασκευών και Συντηρήσεων
30. Αφισκόλληση

και εκτός από τον προσδιορισμό του προβλήματος για το οποίο ο πολίτης αναγγέλλει στον Δήμο, προσδιορίζει και το **σημείο** με υπόδειξη σε χάρτη, διευκολύνοντας μετέπειτα την Υπηρεσία του Δήμου στον εύκολο εντοπισμό του. Συνυποβάλλει δε αν το επιθυμεί και ηλεκτρονικά αρχεία σχετικά με το θέμα του (φωτογραφίες, έγγραφα κλπ)

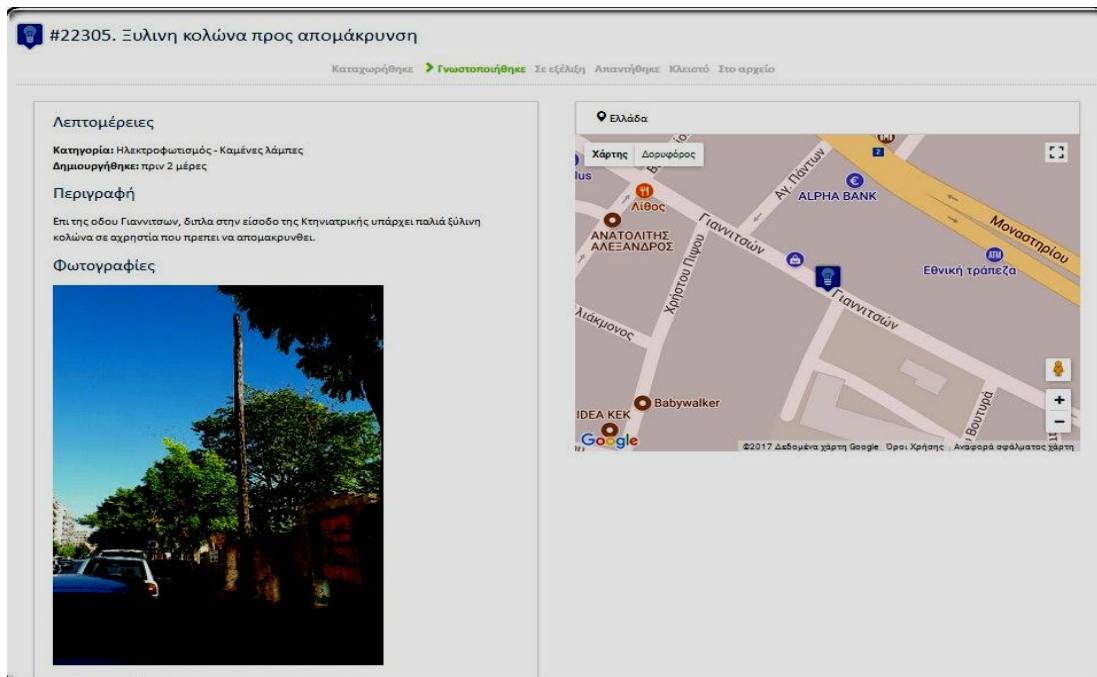
Ο κλασσικός και "παραδοσιακός" τρόπος αναγγελίας ενημέρωσης των Υπηρεσιών του Δήμου για θέματα που ενοχλούν τους δημότες και είναι αρμοδιότητας ενασχόλησης-επίλυσης του Δήμου, **ήταν** η κατάθεση αιτήματος, είτε με έγγραφη αίτηση είτε τηλεφωνικά προς την Υπηρεσία ή το τηλεφωνικό κέντρο του Δήμου.

Με αυτό τον τρόπο της εφαρμογής αυτής δίνεται η δυνατότητα της μακρόθεν και με αυτοματοποιημένο τρόπο κατάθεσης της αναγγελίας-καταγγελίας αιτήματος αλλά και της μετέπειτα παρακολούθησης των αποτελεσμάτων των ενεργειών των Υπηρεσιών. με

ενημέρωση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας προς τον ενδιαφερόμενο δημότη για την πορεία διεκπεραίωσής του αιτήματος.



Εικόνα 8. Υποβολή νέου αιτήματος πολίτη

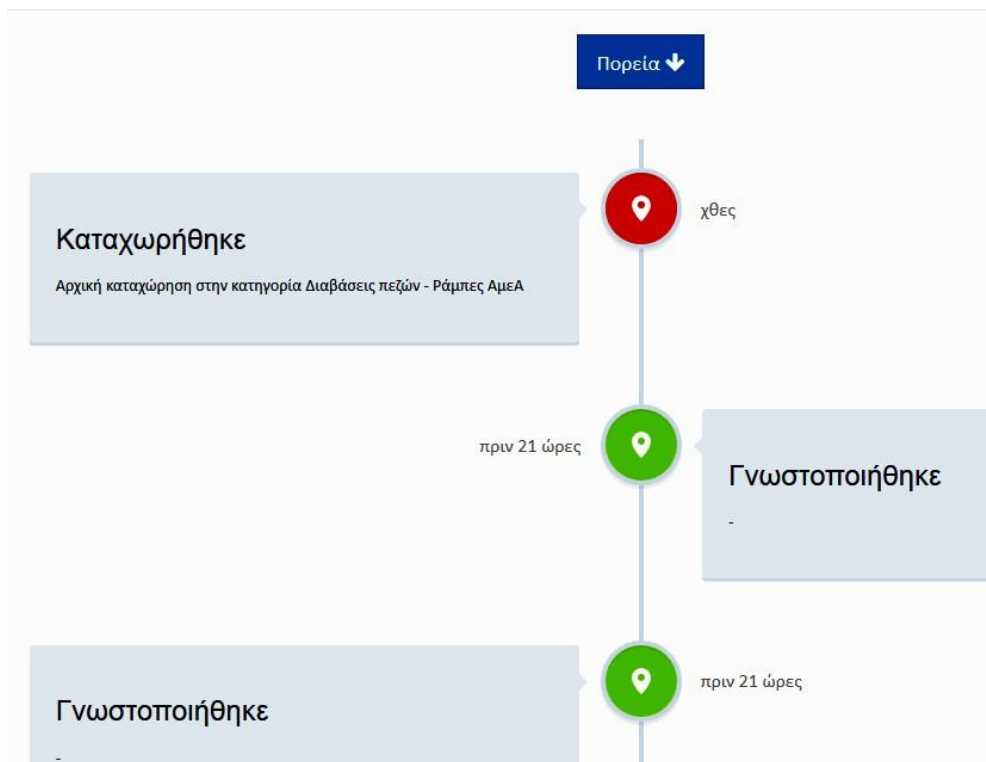


Εικόνα 9. Παρουσίαση αιτήματος πολίτη

Αντικαθίστανται οι χρονοβόρες και γραφειοκρατικές και ως συνήθως ατελέσφορες

μέθοδοι, οι οποίες παραδοσιακά χρησιμοποιούντο, οι οποίες αρκετές φορές απαιτούσαν και την μετακίνηση των πολιτών για τον σκοπό αυτό.

Τα αιτήματα προωθούνται μέσω του προγράμματος ηλεκτρονικά προς επίλυση στις Υπηρεσίες του Δήμου, και για την πορεία του θέματος υπάρχει ενημέρωση στην σελίδα των αιτημάτων για το στάδιο της πορείας του, αλλά και του χρήστη με ηλεκτρονικό μήνυμα στην ηλεκτρονική του διεύθυνση.



Εικόνα 10. Παρουσίαση πορείας αιτήματος

Ο νέος αυτός έξυπνος τρόπος επικοινωνίας των πολιτών με τις υπηρεσίες του Δήμου τέθηκε σε ισχύ, πιλοτικά, στις αρχές Απριλίου του 2015 και παραγωγικά στις 9 Ιουνίου 2015.

Από τον Σεπτέμβριο δε του 2015, η σελίδα χρησιμοποιείται και από το τηλεφωνικό κέντρο του τηλεφωνικού κέντρου 15192 της Διεύθυνσης Ανακύκλωσης και Διαχείρισης Αστικών Απορριμμάτων του Δήμου, με τον ίδιο τρόπο που τον χρησιμοποιούν οι πολίτες, για τη διακίνηση και αυτών των (μέσω του κέντρου) αιτημάτων των δημοτών μέσα από το ίδιο μηχανισμό διεύθυνσης-επίλυσης προβλημάτων στην πόλη. Σήμερα βρίσκεται σε πλήρη λειτουργία και δίνει καθημερινά, 24 ώρες το εικοσιτετράωρο, τη δυνατότητα στους δημότες της πόλης μας να επικοινωνούν μέσω διαδικτύου αποτελεσματικά με τις υπηρεσίες του Δήμου, συμβάλλοντας στην επίλυση των μικρών ή μεγάλων προβλημάτων της

γειτονιάς τους. Διατίθενται επίσης και σε mobile εφαρμογές του «Βελτιώνω Την Πόλη μου» για λειτουργικά συστήματα iOS και Android.

Ενδεικτικά παραθέτονται ορισμένα αριθμητικά δεδομένα που προκύπτουν από την επεξεργασία των μέχρι τώρα διαθέσιμων στοιχείων από την κίνηση της εξυπηρέτησης αυτής:

- Από τις 9-6-2015 μέχρι τις 25-9-2017 έγιναν 21.932 αναγγελίες με μέσο όρο 26 αιτήματα ανά ημέρα. Από αυτά μεγάλο ποσοστό τους 73,90% (16.207) αναγγέλθηκαν από το τηλεφωνικό κέντρο και το υπόλοιπο 26,10% (5.725) από πολίτες.
- για το χρονικό διάστημα 1 Ιανουαρίου έως 4 Οκτωβρίου 2017 η σελίδα αυτής της λειτουργίας είχε 15.508 προβολές, 3η στην κατανομή του συνόλου προβολών στην πύλη <http://opengov.thessaloniki.gr/> σε σύνολο 186.284 προβολών και δέχθηκε 11.307 αναγγελίες.

Η χρήση του ίδιου τρόπου από το τηλεφωνικό κέντρο του Δήμου, ως τρόπου προώθησης των πολλαπλάσιων περιπτώσεων αναγγελιών από τους πολίτες σ' αυτό (τριπλάσιος αριθμός από αυτές που αναγγέλλονται απ' ευθείας από τους πολίτες), δείχνει ότι πρέπει η συγκεκριμένη υπηρεσία να γίνει περισσότερο γνωστή στους πολίτες και να απομείνει η αναγγελία του τηλ. κέντρου μόνο για τους μη έχοντες δυνατότητες λειτουργίας τεχνολογιών διαδικτύου. Αναδεικνύει όμως και την μεγάλη χρησιμότητα αυτής της επιλογής στο επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον τομέα αυτό από τις υπηρεσίες του Δήμου.

Κρίνεται ότι η ενημέρωση που παρέχεται προς τους αναγγέλλοντες, για το στάδιο στο οποίο βρίσκεται το πρόβλημά τους, θα ήταν χρήσιμο και θα δημιουργούσε μεγαλύτερη αναγνώριση και εμπιστοσύνη στην πλευρά των πολιτών, εάν περιέχει περισσότερες λεπτομέρειες για τις επί μέρους ενέργειες της υπηρεσίας.

Πίνακας 3. Περιπτώσεις αναγγελιών στο «Βελτιώνω την Πόλη μου»

Μήνας	Πολίτης	Τηλ. Κέντρο	Σύνολο
Ιουν 2015	48		48
Ιουλ 2015	53		53
Αυγ 2015	57		57
Σεπ 2015	99	90	189
Οκτ 2015	66	192	258
Νοε 2015	100	183	283
Δεκ 2015	57	122	179
Ιαν 2016	106	127	233
Φεβ 2016	221	208	429

Μήνας	Πολίτης	Τηλ. Κέντρο	Σύνολο
Μαρ 2016	342	400	742
Απρ 2016	248	408	656
Μαϊ 2016	289	481	770
Ιουν 2016	208	392	600
Ιουλ 2016	202	542	744
Αυγ 2016	153	348	501
Σεπ 2016	336	1004	1340
Οκτ 2016	279	984	1263
Νοε 2016	323	1093	1416
Δεκ 2016	227	637	864
Ιαν 2017	196	540	736
Φεβ 2017	227	763	990
Μαρ 2017	319	1200	1519
Απρ 2017	245	963	1208
Μαϊ/17	326	1319	1645
Ιουν 2017	250	958	1208
Ιουλ 2017	267	1570	1837
Αυγ 2017	211	796	1007
Σεπ 2017	270	887	1157
Σύνολο	5725	16207	21932

Πηγή: Τμήμα Διαφάνειας του Δήμου Θεσσαλονίκης (Σεπ 2017)

Β.4. Πύλη Ανοιχτών Δεδομένων

Είναι η ξεχωριστή εφαρμογή πύλης με τον παραπάνω τίτλο στην διεύθυνση <https://opendata.thessaloniki.gr/el>



Εικόνα 11. Αρχική σελίδα εφαρμογής " Πύλη Ανοιχτών Δεδομένων Δήμου Θεσσαλονίκης"

στην οποία κάτω από την διαχείριση του Τμήματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Δήμου Θεσσαλονίκης αναρτώνται και προσφέρονται δεδομένα διαφόρων Υπηρεσιών του Δήμου προς κάθε ενδιαφερόμενο δωρεάν για οιαδήποτε χρήση. Όπως συγκεκριμένα αναφέρεται στη σελίδα «Η δημόσια διοίκηση παράγει, συλλέγει και διαχειρίζεται σύνολα δεδομένων που αφορούν ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων. Η δυνατότητα περαιτέρω χρήσης των πληροφοριών αυτών αναδεικνύει την αξία των δεδομένων για όλους τους πολίτες και δημιουργεί συνθήκες για οικονομική ανάπτυξη.

Για το σκοπό αυτό, η επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριών επιτρέπει την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, συμβάλλει στη διάδοση της επιστημονικής έρευνας και προωθεί την παραγωγή νέας γνώσης και την καινοτομία.»

Πρόκειται για παρόμοια εφαρμογή της Εθνικής πύλης Δεδομένων <http://www.data.gov.gr/>

που λειτουργεί σε εφαρμογή του Ν. 4305/2014 και αφορά στην Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα. Αποτελεί υποχρέωση του κάθε δημόσιου φορέα και των ΟΤΑ να δημοσιοποιούν στο «*Μητρώο Ανοικτών Δεδομένων του Δημοσίου*» τα έγγραφα, τις πληροφορίες και τα δεδομένα που βρίσκονται στην κατοχή του.

Στον νόμο παρέχεται η δυνατότητα ο φορέας, να προχωρά στην διάθεση των δεδομένων του, αν έτσι επιλέξει, μέσω δικής του ιστοσελίδας, εν προκειμένω ο Δήμος Θεσσαλονίκης μέσω της δικής του <https://opendata.thessaloniki.gr/el> αλλά και η υποχρέωση παράλληλης ανάρτησης του συνδέσμου (link) στην σελίδα της Εθνικής πύλης Δεδομένων.

Πιο συγκεκριμένα πρόκειται για ένα σύνολο 1028 δεδομένων⁸ από όλες τις Υπηρεσίες του Δήμου και αναφέρονται σε ομάδες περιεχομένου και θεμάτων με δυνατότητα επιβολής φίλτρων προβολής αλλά και αναζήτησης του θέματος όπως φαίνεται παρακάτω:

ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Σύνολα δεδομένων Φορείς

Αρχική

Κατηγορίες Περιεχομένου

- Resource (918)
- Dataset (108)
- Data Story (2)
- Θέματα
 - Αστικός Σχεδιασμός (56)
 - Περιβάλλον (17)
 - Δημόσια Διοίκηση (15)
 - Πολιτισμός (13)
 - Τουρισμός (13)
 - Εκπαίδευση (11)
 - Δημόσια Ασφάλεια (2)
 - Οικονομία (1)
- Λέξεις κλειδιά
- Τύπος αρχείου
- Εκδότης
- Άδεια χρήσης

Μπορεί δηλαδή ο ενδιαφερόμενος πολίτης, ο ερευνητής, ο επιστήμονας κλπ. να αναζητήσει θέματα που αφορούν σε δεδομένα όποιας μορφής στον Δήμο σχετικά με τα διάφορα αντικείμενα αρμοδιότητάς του Δήμου όπως για παράδειγμα, διαχείριση απορριμμάτων: «*Ημερήσια καταγραφή μεταφόρτωσης απορριμμάτων του Δήμου Θεσσαλονίκης (αρχείο κοντρόλ) στο Σταθμό Μεταφόρτωσης Απορριμμάτων (ΣΜΑ)*» ή επιτρεπόμενες χρήσεις γης: «*Αρχείο Γεωγραφικής Απόδοσης (πολυγωνικά δεδομένα) των θέσεων των Χρήσεων Γης στο Δήμο Θεσσαλονίκης*»

Τα αρχεία των δεδομένων αυτών προσφέρονται σε τύπους μορφοτύπων γενικά συμβατών με τα ανάλογα λογισμικά για επεξεργασία χωρίς περιορισμούς.

Για παράδειγμα τα δεδομένα που συνδέονται και με γεωγραφική πληροφορία εκτός από τις ιδιότητες προσφέρονται και η γεωγραφική τους πληροφορία σε μορφότυπο προγραμμάτων GIS αλλά και σε μορφότυπο kml για θέαση και πληροφορίες, από το γνωστό σε όλους GoogleEarth.

⁸ Πρόσβαση στην σελίδα στις 24-9-2017

Σημαντικό εδώ είναι να αναφερθεί το ότι αρκετά από τα προσφερόμενα δεδομένα, δεν αποτελούν απλά στατιστική πληροφορία και δεδομένα προς χρήση επιστημονική και μη προς οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο (όπως πχ τα δεδομένα ποσοτήτων απορριμμάτων) αλλά είναι από μόνα τους δεδομένα για πιθανά περαιτέρω θεσμική εφαρμογή και θα μπορούσαν να χρησιμοποιούνται από άλλες αδειοδοτούσες ή εκδίδουσες πράξεις Υπηρεσίες του Δημοσίου (π.χ. Χαρακτηρισμοί χρήσεων γής, διαγράμματα πράξεων εφαρμογής του Ν.1337/1983 κλπ).

B.5. Το Τμήμα Γεωχωρικών Πληροφοριών (G.I.S.)

B.5.1. Γενικά - Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών

Η Δημόσια διοίκηση για να ενισχύσει την παρουσία της στο Διαδίκτυο αλλά και για να παρέχει σύγχρονες υπηρεσίες προς τους ενδιαφερόμενους αξιοποιεί ένα ακόμα εργαλείο, τα **Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών**.

Τα **Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών (Γ.Σ.Π.)** ή **(G.I.S.)**⁹ είναι εφαρμογές της επιστήμης της πληροφορικής που γενικά μπορούμε να τα προσδιορίσουμε σαν τον τρόπο με τον οποίο, μέσω διαδικασιών λογισμικού, καταγράφονται και αποθηκεύονται, επεξεργάζονται, αναλύονται και εμφανίζονται **οντότητες στο χώρο**, με αναφορά τις γεωγραφικές τους ιδιότητες θέσης, συνδεδεμένες όμως και με τις υπόλοιπες πληροφορίες διαφόρων ιδιοτήτων τους. Γίνεται δηλαδή συνδυασμός ενός συστήματος ψηφιακής σχεδίασης των οντοτήτων επί χαρτών με την βοήθεια υπολογιστή (*Computer Aided Design*) και βάσης δεδομένων καταγραφής ιδιοτήτων των οντοτήτων.

Βρίσκουν δε ευρεία εφαρμογή σε διαδικασίες προγραμματισμού και ανάπτυξης, εξαιτίας της δυνατότητας που παρέχουν απεικόνισης των ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων οντοτήτων ενός χώρου επί ηλεκτρονικού χάρτη, για τον σχεδιασμό και τις αποφάσεις. Σημαντικό τους πλεονέκτημα είναι η δυνατότητά τους να παρουσιάζουν τις οντότητες σε διαφορετικά επίπεδα σε όποιον συνδυασμό επιθυμεί ο μελετητής, αλλά και να «απαντούν» σε «ερωτήματα» που τους θέτονται με κριτήρια, γεωγραφικά, ποσοτικά ή ποιοτικά. Ήδη παρέχεται η δυνατότητα, εισαγωγής και συνδυασμού πληροφορίας από διαφορετικούς πάροχους στην ίδια γεωγραφική περιοχή και η χρήση της πληροφορίας που παρέχεται ανεπεξέργαστη.

Στην εποχή δε της διαδικτυακής πραγματικότητας αναπτύχθηκαν από τις εταιρείες λογισμικού αλλά και από την κοινότητα ελεύθερου λογισμικού, αντίστοιχες εφαρμογές για το διαδίκτυο και το περιβάλλον ενός απλού φυλομετρητή. Η δυνατότητα αυτή χρησιμοποιείται πλέον ευρύτατα και από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης προκειμένου να υλοποιήσουν τον στόχο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και της παροχής πληροφοριών και δεδομένων προς τους πολίτες.

⁹ *Geographical Information System*

B.5.2. Λειτουργία υπηρεσίας – Τμήματος Γεωχωρικών Πληροφοριών

Στον Οργανισμό Εσωτερικής του Υπηρεσίας του Δήμου λοιπόν, και στην «**Διεύθυνση Δόμησης & Πολεοδομικών Εφαρμογών**» προβλέπεται και λειτουργεί μεταξύ άλλων και το **Τμήμα Γεωχωρικών Πληροφοριών (G.I.S.)**, στις αρμοδιότητες του οποίου ορίζονται λειτουργίες εξυπηρέτησης εσωτερικών αναγκών των Υπηρεσιών του Δήμου αλλά και παροχής πληροφορίας και δεδομένων προς τους πολίτες. Στις βασικές του αρμοδιότητες προσδιορίζεται ο σχεδιασμός υλοποίηση και επίβλεψη της «.....δημιουργίας & συντήρησης ηλεκτρονικών ή/και διαδικτυακών υπηρεσιών, μέσω **Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφοριών** (<http://gis.thessaloniki.gr>) προς τους πολίτες (ηλεκτρονική διακυβέρνηση/e-Gov).» όπως και της «.....επικαιροποίησης, εισαγωγής, δημιουργίας, συντήρηση και διασφάλιση των γεωγραφικών πληροφοριών και εφαρμογών με σκοπό την **εναρμόνιση της συνολικής γεωγραφικής πληροφοριακής υποδομής του Δήμου με τις εθνικές απαιτήσεις (Εθνική Υποδομή Γεωχωρικών Πληροφοριών-ΕΥΓΕΠ)** που προέρχονται από τις αντίστοιχες Ευρωπαϊκές (οδηγία INSPIRE), όπως αποτυπώνονται στον Ν.3882/10 και υλοποιούνται από την αντίστοιχη μόνιμη επιτροπή ΚΟ.Σ.Ε. (Κομβικό Σημείο Επαφής) και τον Οργανισμό Κτηματολογίου και Χαρτογραφίσεων Ελλάδος (Ο.Κ.Χ.Ε).»

Πιο συγκεκριμένα μέσω της ξεχωριστής λειτουργικά σελίδας του δήμου <http://gis.thessaloniki.gr> παρέχονται σε μορφές παρουσίασης προγραμμάτων **G.I.S.** προς τους πολίτες δύο χαρτογραφικές εφαρμογές με τις ανάλογες πληροφορίες και δεδομένα. Την εφαρμογή του Χαρτογραφικού Portal και αυτήν της Υποδομής Γεωχωρικών πληροφοριών. Τα θέματα που παρουσιάζονται σ' αυτές τις εφαρμογές είναι, άλλα γενικού ενδιαφέροντος, τα οποία μπορεί να αναζητήσει κανείς πιθανόν και σε άλλες εμπορικές εφαρμογές του διαδικτύου και άλλα εξειδικευμένα, τα οποία ενδιαφέρουν περισσότερο συγκεκριμένες ομάδες επαγγελματιών, κυρίως των μηχανικών που ασχολούνται με θέματα Πολεοδομίας ενώ με την δεύτερη εξ' αυτών παρέχει ελεύθερη πρόσβαση στα σύνολα γεωχωρικών δεδομένων και μεταδεδομένων που διαθέτει.

B.5.2.1. Το Χαρτογραφικό Portal

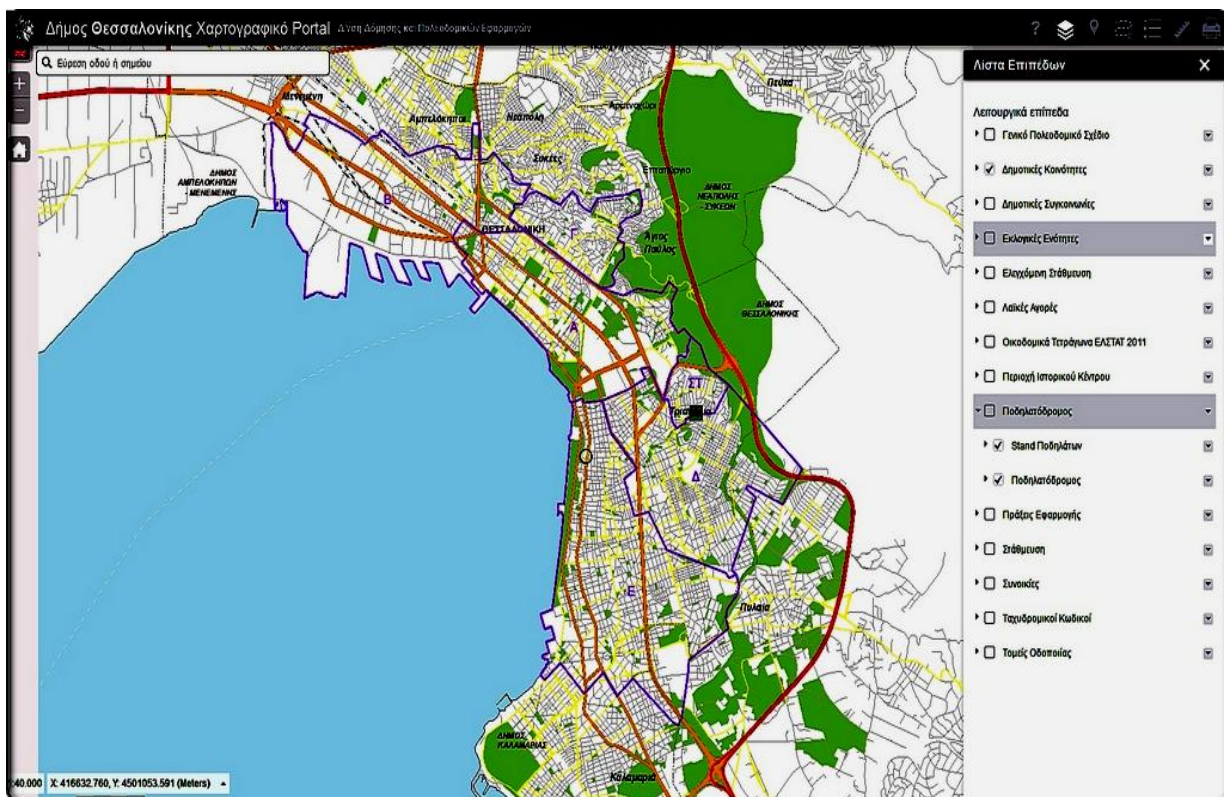
Πρόκειται για εφαρμογή παρουσίασης φυλλομετρητή διαδικτύου, λογισμικού εμπορικού προγράμματος της αγοράς στο οποίο παρουσιάζονται σε στρώσεις-επίπεδα (layers) διάφορες πληροφορίες αλλά κυρίως δεδομένα της πόλης συνδεδεμένα με την γεωγραφική τους θέση.

Οι διαθέσιμες επιλογές χωρίζονται κατά την παρουσίασή τους στην ιστοσελίδα με την

δυνατότητα της πολυεπιλογής στη παρουσίασή τους για τα:

A. Λειτουργικά επίπεδα

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| A.1. Γενικό Πολεοδομικό Σχέδιο | A.8. Περιοχή Ιστορικού Κέντρου |
| A.2. Δημοτικές Κοινότητες | A.9. Ποδηλατόδρομος |
| A.3. Δημοτικές Συγκοινωνίες | A.10. Πράξεις Εφαρμογής |
| A.4. Εκλογικές Ενότητες | A.11. Συνοικίες |
| A.5. Ελεγχόμενη Στάθμευση | A.12. Στάθμευση |
| A.6. Λαϊκές Αγορές | A.13. Ταχυδρομικοί Κωδικοί |
| A.7. Οικοδομικά τετράγωνα | A.14. Τομείς Οδοποιίας |
- ΕΛΣΤΑΤ



Εικόνα 12. Σελίδα με την δυνατότητα ενεργοποίησης επιπέδων πληροφορίας καθώς και για τα:

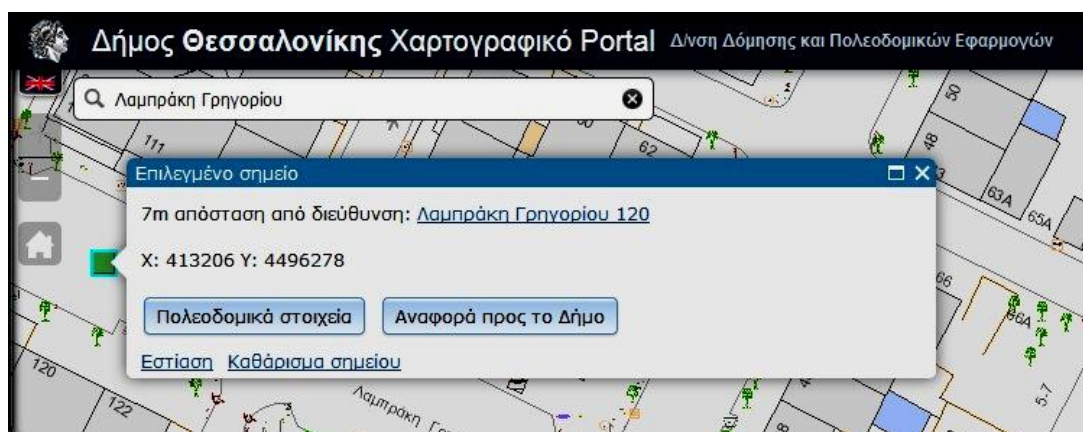
B. Σημεία Ενδιαφέροντος

Στα επίπεδα των οποίων παρουσιάζονται συγκεντρωμένες πληροφορίες για:

- | | |
|---|---------------------------------|
| B.1. Εφημερεύοντα Νοσοκομεία και
φαρμακεία | B.3. Νεώτερα Μνημεία |
| B.2. Χώροι και κτίρια Εφορειών
Αρχαιοτήτων | B.4. Γεωδαιτικά σημεία αναφοράς |
| | B.5. Δημόσια Τάξη |
| | B.6. Δημόσιες Συγκοινωνίες |

B.7. Δημόσιες Υπηρεσίες	Ηλικιωμένων
B.8. Δημόσιοι Χώροι	B.20. Καταστήματα υγειονομικού
B.9. Δημοτικές Υπηρεσίες	Ενδιαφέροντος
B.10. Διατηρητέα	B.21. Λαϊκές Αγορές
B.11. Διατηρητέα Άνω Πόλης	B.22. Ξενοδοχεία
B.12. Δημοτικά οικόπεδα διαμορφωμένα για ελεύθερη στάθμευση	B.23. Παιδικές χαρές
B.13. Εκπαίδευση	B.24. Περίπτερα
B.14. ΕΥΑΘ	B.25. Πιάτσες Ταξί
B.15. Θέσεις Φορτοεκφόρτωσης	B.26. Πολιτισμός
B.16. Θρησκεία	B.27. Προξενεία
B.17. Ιδιοκτησίες Δήμου	B.28. Πρόσβαση σε ΑΜΕΑ
B.18. Κανονιστικές αποφάσεις χωροθέτησης ΚΥΕ	B.29. Υγεία
B.19. Κέντρα Ανοικτής Προστασίας	B.30. Χώροι Στάθμευσης
	B.31. Χώροι Στάθμευσης ΑΜΕΑ
	B.32. Χώροι Συγκέντρωσης Σεισμού

Για όλα τα επίπεδα και τα δεδομένα που παρουσιάζονται σ' αυτά υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησής τους μέσα από την υπάρχουσα βάση δεδομένων. Με την αναγραφή στο πλαίσιο της αναζήτησης των τριών πρώτα ψηφίων-γραμμάτων του στοιχείου που ενδιαφέρει δημιουργείται αυτόματα μια προτεινόμενη λίστα στοιχείων που περιέχουν τον συνδυασμό των ψηφίων που πληκτρολογήθηκε αρχικά. Όσο ο χρήστης πληκτρολογεί επιπλέον ψηφία περιορίζεται και η προτεινόμενη λίστα έτσι ώστε να μπορεί να επιλέξει στο τέλος κάποιο στοιχείο από τη λίστα ή αφού πληκτρολογήσει τη διεύθυνση που τον ενδιαφέρει και ενεργοποιώντας την αναζήτηση με το enter εμφανίζεται στην οθόνη σε μεγέθυνση το σημείο που τον ενδιαφέρει με τις διαθέσιμες πληροφορίες και δεδομένα.



Εικόνα 13. Αναζήτηση και προσδιορισμός σημείου πληροφορίας

Στα περισσότερα από τα παραπάνω επίπεδα οι αντίστοιχα αναφερόμενες πληροφορίες και δεδομένα τα περισσότερα των οποίων έχουν σχέση με γενική πληροφορία όπως, απευθύνονται στο ευρύ κοινό αλλά είναι γεωγραφικά προσδιορισμένη και είναι δυνατόν να εξαχθεί ως χρήσιμη πληροφορία για οποιαδήποτε αξιοποίηση με την μορφή πίνακα.

Στην ίδια αναδυόμενη καρτέλα ο ενδιαφερόμενος χρήστης με την χρήση της επιλογής **“Αναφορά προς το Δήμο”** μπορεί να ενημερώσει το Δήμο για κάποιο θέμα που έχει προκύψει στην περιοχή –σημείο η οποία τον ενδιαφέρει. Αυτό πραγματοποιείται με τη συμπλήρωση της φόρμας επικοινωνίας του πολίτη που ανοίγει και στην οποία καλείται να συμπληρώσει σχετικά στοιχεία με το θέμα που τον απασχολούν. Την συμπλήρωση των στοιχείων καλείται να κάνει επωνύμως, επιλέγοντας και την αντίστοιχη με το θέμα του γενική ομάδα θεμάτων από τις παρακάτω:

- Εγκαταλελειμμένα οχήματα
- Προβλήματα κάδων – καλαθιών (θέση, κατάσταση, κλπ.)
- Προβλήματα ανακύκλωσης
- Προβλήματα ογκωδών
- Προβλήματα αποκομιδής
- απορριμμάτων
- Προβλήματα σαρώματος (σκούπισμα)
- Προβλήματα ηλεκτροφωτισμού
- Κολωνάκια
- Πεζοδρόμια
- Προβλήματα πρασίνου
- Δενδροφύτευση
- Παιδικές χαρές – Πάρκα
- Θέσεις στάθμευσης ΑμεΑ
- Ποδηλατόδρομοι
- Σιντριβάνια
- Τραπεζοκαθίσματα
- Προστατευτικές μπάρες
- Κλάδεμα δέντρων
- Κοινόχρηστοι χώροι
- Λαϊκές αγορές
- Φανάρια
- Αδέσποτα
- Αφισοκόλληση
- Οδόστρωμα
- Διαβάσεις ΑμεΑ
- Άδειες μουσικής – Ηχορύπανση
- Φρεάτια (αποχετεύσεις)
- Κατάληψη χώρου
- Οδοσήμανση – Πινακίδες
- Περίπτερα (θέσεις)
- Πολεοδομικές παραβάσεις
- Προβλήματα κτιρίων – κτισμάτων
- Διαβάσεις πεζών
- Γυμναστήρια – Κολυμβητήρια –
- Γήπεδα
- Ελεγχόμενη στάθμευση
- Δημοτικές τουαλέτες
- Απαλλοτριώσεις
- Πάρκινγκ
- Στέγαστρα ΟΑΣΘ

Εδώ να σημειωθεί ότι παρόμοια αντίστοιχη λειτουργία με την **«Αναφορά προς τον Δήμο»** λειτουργεί και κάτω από την εφαρμογή **«Βελτιώνω την πόλη μου»** του Δήμου όπως αναλύθηκε παραπάνω στην §B.3 και μάλλον η εδώ δυνατότητα πρέπει να καταργηθεί.

Όπως δε έχει αναφερθεί παραπάνω ορισμένα από τα παραπάνω επίπεδα της πληροφορίας,

όπως τα του **Γενικού Πολεοδομικού Σχεδίου, των Πράξεων Εφαρμογής, των Γεωδαιτικών σημείων αναφοράς** επί γης καθώς και της γενική πρόσβαση **Πολεοδομικών στοιχείων** τυγχάνουν χρήσης **κυρίως** από την Επαγγελματική ομάδα των Μηχανικών για διάφορες μελέτες ή έρευνες ιδιωτών ή του Δημόσιο. Είναι δε συνδεδεμένα με πληροφορίες και δεδομένα που βρίσκονται κάτω από την διαχείριση διαφόρων Υπηρεσιών του Δήμου, κυρίως Τοπογραφικών και Πολεοδομικών που έχουν αρμοδιότητα και υποχρέωση να παρέχουν την αντίστοιχη πληροφορία, όχι μόνο απλά αλλά βεβαιωμένη για την ισχύ των χορηγούμενων δεδομένων.

Παρακάτω περιγράφονται αναλυτικότερα , για τα επίπεδα πληροφορίας, **Πολεοδομικών στοιχείων, και Πράξεων Εφαρμογής** οι δυνατότητες και επίπεδα Η.Δ. που μπορούν να παρέχονται στους ενδιαφερόμενους πολίτες μέσα από την χρήση του "χαρτογραφικού portal".

B.5.2.2. Πολεοδομικά Στοιχεία

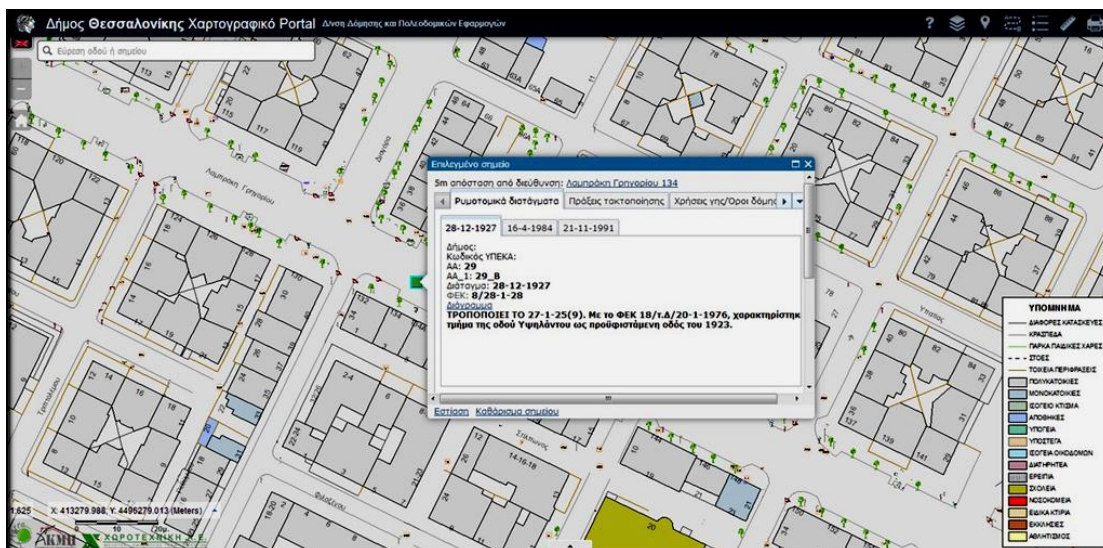
Εγγύτερα στην έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι τα αντικείμενα και θέματα που ένας φορέας του Δημοσίου, εν προκειμένω ο Δήμος διαχειρίζεται ως αρμοδιότητες και έχει υποχρέωση να χορηγεί ως στοιχεία στους ενδιαφερόμενους, όταν και όποτε το ζητήσουν. Αυτά που με την εφαρμογή των ΤΠΕ και μεθόδων αυτοματισμών θα πρέπει να μετασχηματίσει τον έως τώρα "γραφτό" τρόπο παροχής της πληροφορίας, βεβαίωσής - πιστοποίησής της καθώς και δικαιωμάτων που προέρχονται από αυτήν, πιστοποίησης και αδειοδοτήσεων, εφαρμογής και ελέγχων υλοποίησής των.

Τέτοια είναι και τα στοιχεία σχετικά με την "**Πολεοδομία**", τα **πολεοδομικά δεδομένα** καθώς και το σύνολο των κανόνων που την διέπουν: π.χ. Προσδιορισμός της ιδιότητας του χώρου (Δημόσιος - κοινόχρηστος- κοινωφελής- ιδιωτικός) επιτρεπόμενες από τον σχεδιασμό χρήσεις γης, όροι δόμησης κλπ. Η αρμοδιότητα δε των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι σε μεγάλο βαθμό συνθετική και στην συνέχεια εφαρμοστική. Από τον Οργανισμό εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου και τις διατάξεις των νόμων προκύπτουν αρμοδιότητες των Τμημάτων του Δήμου που ασχολούνται με τα Πολεοδομικά Θέματα. Βρίσκουμε στις αντίστοιχες του Τμήματος Αστικού Σχεδιασμού, αρμοδιότητες Πολεοδομικού σχεδιασμού διαφόρων επιπέδων (Γενικό Πολεοδομικό Σχέδιο, Ρυμοτομικό σχέδιο) ενώ στις, του Τμήματος Πολεοδομικών εφαρμογών, αρμοδιότητες που σχετίζονται με τη τήρηση της πληροφορίας των ισχυόντων κανόνων, την παροχή της στους εμπλεκόμενους με την παραγωγή του πολεοδομικού αποτελέσματος και τον έλεγχο του

αποτελέσματος από την εφαρμογή τους¹⁰

Σημαντικό λοιπόν εργαλείο, διευκόλυνσης παροχής αυτής της πληροφορίας και της κατεύθυνσης εφαρμογής Η.Δ. διευκολύνοντας τους ενδιαφερόμενους, κυρίως μηχανικούς, είναι η **δυνατότητα αναζήτησης και παροχής πληροφοριών** και στοιχείων σχετικά με τα πολεοδομικά δεδομένα σε οποιαδήποτε θέση των διοικητικών ορίων του Δήμου μέσω του portal αυτού.

Πιο συγκεκριμένα, μετά από οργάνωση και μετατροπή του συνόλου σχεδόν των πολεοδομικών δεδομένων σε δεδομένα ηλεκτρονικής μορφής, υπάρχει η δυνατότητα άντλησης αναλυτικής πληροφορίας για όλα τα πολεοδομικά δεδομένα ενός σημείου με καρτέλες και υποκαρτέλες της ίδιας μάσκας. Παρέχεται δηλαδή η δυνατότητα παροχής της πληροφορίας σχετικά με όλα τα πολεοδομικά θέματα που μπορεί να αφορούν το επιλεγμένο από τον χρήστη σημείο.



Εικόνα 14. Αναζήτηση πολεοδομικών δεδομένων επιλεγμένου σημείου.

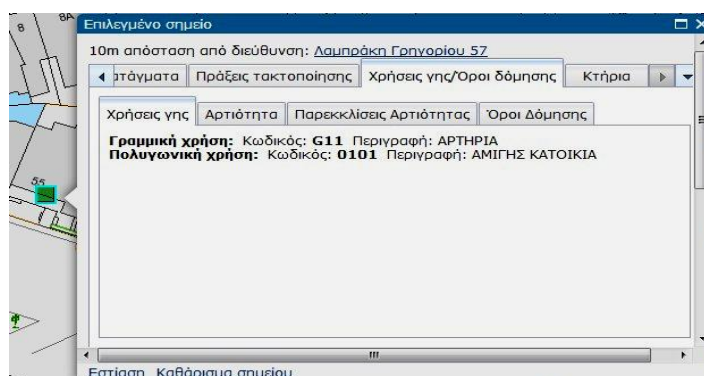
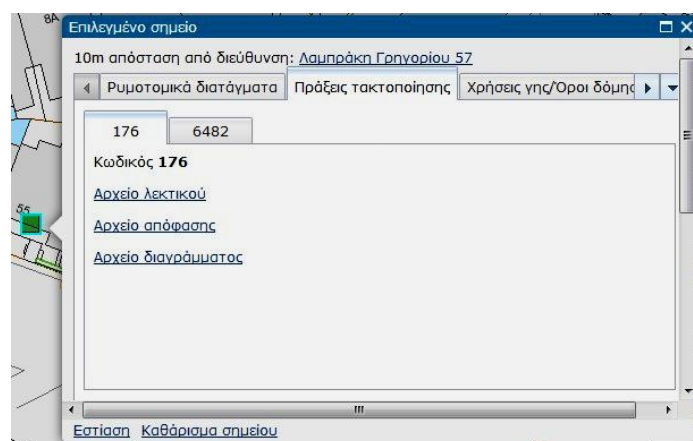
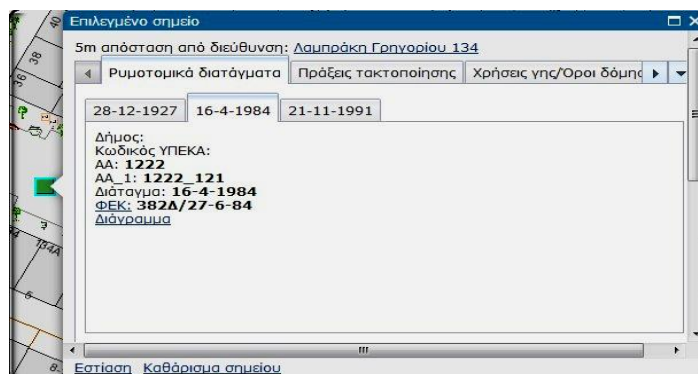
Ενδεικτικά αναφέρουμε:

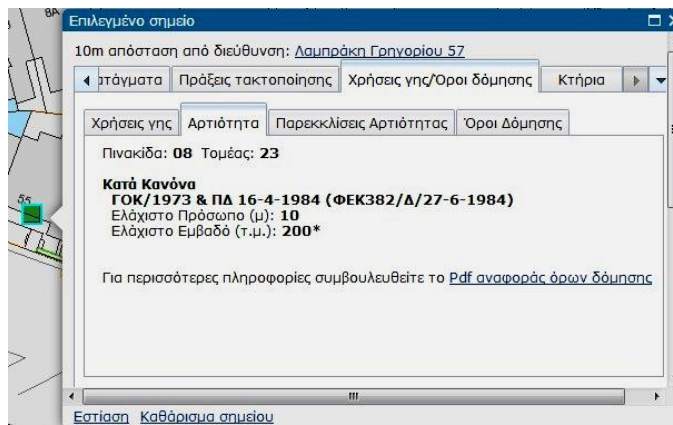
- Ρυμοτομικό διάταγμα (σχέδιο πόλης) με στοιχεία και πληροφορίες σχετικά με την χρονική εξέλιξή του, δυνατότητα απ' ευθείας άντλησης του ΦΕΚ στο οποίο δημοσιεύθηκε καθώς και του διαγράμματος που διατίθενται σε μορφή εικόνας pdf.
- Πράξεις Τακτοποίησης, που αφορούν στο σημείο και την περιοχή με ιστορική σειρά με όλα τα στοιχεία που τη αποτελούν, επίσης διαθέσιμα για μεταφόρτωση από τους ενδιαφερόμενους σε μορφή εικόνας pdf.
- Χρήσεις γης / όροι δόμησης, όπου σε υποκαρτέλες παρουσιάζονται τα δεδομένα για

¹⁰ Παραρτημα Α. ΟΕΥ Δήμου Θεσσαλονίκης.

τη περιοχή του επιλεγμένου σημείου, των επιτρεπομένων χρήσεων, της αρτιότητας και όρων δόμησης των οικοπέδων.

Με αυτόν τον τρόπο ο κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να πληροφορηθεί για όποιο ακίνητο τον ενδιαφέρει και για το σύνολο των πολεοδομικών του προϋποθέσεων, **γρήγορα και εύκολα** χωρίς την παλαιά χρονοβόρα και πολλές φορές ατελέσφορη αναζήτηση στα έντυπα αρχεία της Δ/σης Πολεοδομίας, που πλέον διατίθεται το σύνολό τους σαρωμένα και σε κατάλληλη μορφή αρχείου εικόνας pdf.

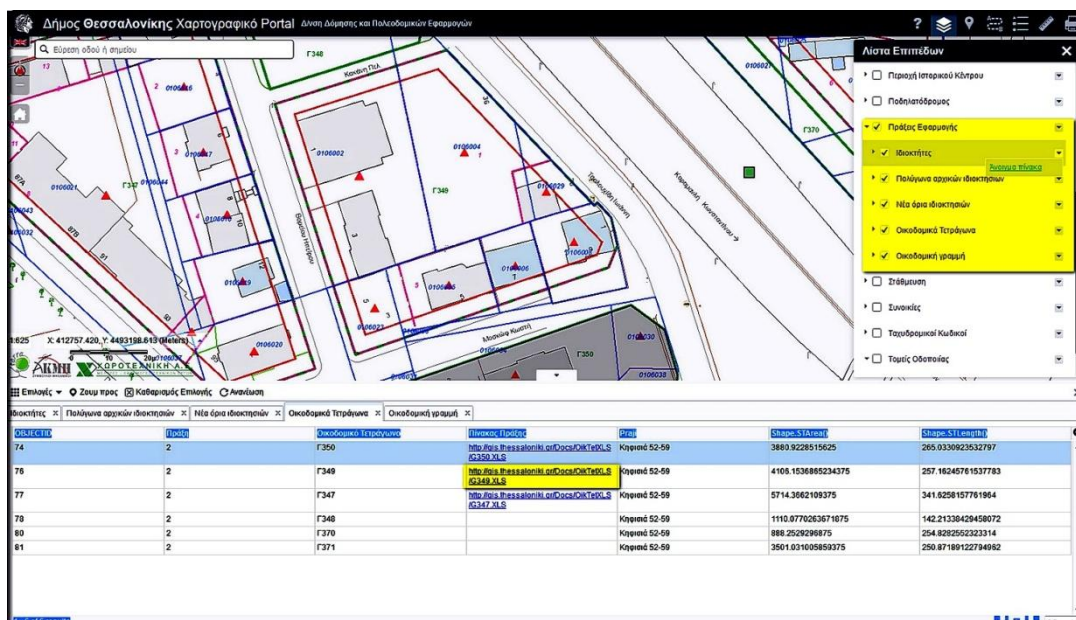




Εικόνα 15. Διαδοχικές υποκαρτέλες διαθέσιμης πληροφορίας .

B.5.2.3. Πράξεις Εφαρμογής

Εξίσου σημαντική **κρίνεται** και η παρουσίαση στοιχείων και δεδομένων από τις πραγματοποιηθείσες μέχρι σήμερα Πράξεις Εφαρμογής από τον Δήμο Θεσσαλονίκης. Πιο συγκεκριμένα μέσα από το λειτουργικό επίπεδο των Πράξεων Εφαρμογής στην παραπάνω σελίδα, ο χρήστης μπορεί να εντοπίσει τις τελικές ιδιοκτησίες (Ιδιοκτήτες, τα πολύγωνα αρχικών ιδιοκτησιών, τα νέα όρια των ιδιοκτησιών, τα οικοδομικά τετράγωνα και την οικοδομική γραμμή) των Πράξεων Εφαρμογής για τις δύο περιοχές του Δήμου που έχουν κυρωθεί στον Δήμο Θεσσαλονίκης.



Εικόνα 16. Επίπεδο αναζήτησης και παρουσίασης στοιχείων Πράξης Εφαρμογής.

Μέσα από την λίστα επιπέδων ο χρήστης μπορεί να δει συνολικά τις πράξεις εφαρμογής και με ζουμ πάνω μπορεί να αναζητήσει οπτικά το σημείο που τον ενδιαφέρει.

Ο χρήστης επίσης μπορεί να αναζητήσει στοιχεία για τον αριθμό της αρχικής ιδιοκτησίας, ή το όνομα του τελικού ιδιοκτήτη ή τέλος τον αριθμό του τελικού Οικοδομικού Τετραγώνου. Για την αναζήτηση μπορεί να γράψει το στοιχείο της αναζήτησης του στο αρχικό πλαίσιο αναζήτησης που εμφανίζεται στην οθόνη του portal GIS.

Ο χρήστης κάνοντας κλικ πάνω στο βελάκι που βρίσκεται δίπλα από κάθε λειτουργικό υποεπίπεδο (πχ. Ιδιοκτήτες, οικοδομικά τετράγωνα κλπ) μπορεί να επιλέξει να εμφανιστούν όλα τα στοιχεία της πράξης, όπως παρουσιάζονται, σε μορφή πίνακα, στον οποίο ανάλογα με το υποεπίπεδο δίνεται η δυνατότητα να αντληθούν και μεταφορτωθούν πληροφορίες, πράξεις και δεδομένα όπως οι αρχικοί πίνακες της Πράξης εφαρμογής ανά οικοδομικό τετράγωνο σε αρχείο μορφότυπου στατιστικού φύλου ή η πιθανή απόφαση διορθωτικής πράξης της Πράξης Εφαρμογής σε μορφότυπο εικόνας pdf..

B.5.2.4. Συμπεράσματα για τα πολεοδομικά δεδομένα - e-πολεοδομία

Η λειτουργία λοιπόν των παραπάνω δύο εφαρμογών παρέχοντας το σύνολο της πολεοδομικής πληροφορίας, η οποία απευθύνεται κυρίως στη επαγγελματική ομάδα των μηχανικών, **κρίνεται** από τις πιο σημαντικές λειτουργίες στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση του Δήμου Θεσσαλονίκης. Συμβάλει και αυτή μαζί με την, προηγούμενα αναφερθείσα, αναζήτηση των οικοδομικών αδειών με αυτόν τον αυτοματοποιημένο τρόπο στην αποσυμφόρηση του δύσκολου και χρονοβόρου τρόπου αναζήτησης των φυσικών αρχείων με ότι αυτό συνεπάγεται σε χρόνο και απασχόληση υπαλλήλων.

Σημαντικό βέβαια στην διακίνηση όλης της παραπάνω πολεοδομικής πληροφορίας είναι το ότι επ' αυτής στηρίζονται επόμενες ενέργειες των ενδιαφερομένων ή διαμορφώνονται κρίσιμες οικονομικές αξίες για τον χώρο και τα ακίνητά του και εμμέσως απαιτείται η θεσμική ισχύς, της πληροφορίας για τις ιδιότητές του, να βεβαιώνεται με επίσημο τρόπο. Η διατιθέμενη λοιπόν πληροφορία με τον συγκεκριμένο τρόπο δεν είναι δυνατόν να βεβαιώνεται από την αντίστοιχη Υπηρεσία του Δήμου που την διαθέτει. Για τον παραπάνω λόγο δε στην αρχική σελίδα του Χαρτογραφικού αυτού “portal” γίνεται η σχετική δήλωση «Αποποίησης Ευθύνης» στην οποία μεταξύ άλλων προσδιορίζεται ότι παρόλο, τον πολλαπλό έλεγχο που παραγματοποιείται για τα δεδομένα που παρουσιάζονται στην σελίδα αυτή καθώς και τη τακτική επικαιροποίησή τους, πάντα ενδέχεται να μη είναι ενημερωμένα μέχρι την τελευταία στιγμή (up to date), δηλώνοντας τις αντίστοιχες Υπηρεσίες ως αρμόδιες για την επίσημη πιστοποίηση των κάθε φορά ισχυόντων.

Παρόλα αυτά βέβαια η **χρησιμότητα και η αξία της λειτουργίας** αυτής καθόλου δεν απομειώνεται, επιδέχεται δε βελτιώσεων και συμβάλλει και αυτή στην δυναμική κατεύθυνση πλήρους εφαρμογής της Η.Δ. στον τομέα αυτό των Πολεοδομικών Δεδομένων και Κανόνων και το πώς αυτά θεσπίζονται, γνωστοποιούνται και εφαρμόζονται.

Αντίστοιχη εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απεικόνισης και παροχής πολεοδομικών δεδομένων μέσα από διαδικτυακή εφαρμογή G.I.S. έχει εκπονηθεί και για το σύνολο της χώρας και λειτουργεί κάτω από τον τίτλο **«e-Πολεοδομία Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών»** στο site <http://www.e-poleodomia.gr/>. Λειτουργεί όμως πιλοτικά, κάτω από την εποπτεία των Υπουργείων Εσωτερικών και Περιβάλλοντος και Ενέργειας για την δοκιμή του μέσα από την διασταύρωση όλων των δεδομένων από όλους τους εμπλεκόμενους χρήστες, ιδιώτες και Υπηρεσίες όλων των επιπέδων Διοίκησης. Εδώ να σημειωθεί ότι η ιδιαίτερη σημασία που έχει η παραπάνω αναφερθείσα ανάγκη, των επικαιροποιημένων ανά πάσα στιγμή δεδομένων αντιμετωπίζεται στην περίπτωση αυτή από την Ελληνική πολιτεία με θεσμική διάταξη. Με την υπ' αρ. Αριθμ. οικ.2711/15 (ΦΕΚ 149 Β/22-01-2015) απόφαση του τότε αναπληρωτή Υπουργού Π.Ε.Κ.Α., που ισχύει από την 1-1-2017, ορίζει την υποχρέωση επικαιροποίησης, από τα όργανα που εκδίδουν κάθε φορά και θεσμοθετεί πολεοδομική πληροφορία, των δεδομένων στην βάση του **κεντρικού τομειακού πληροφοριακού συστήματος** για τα πολεοδομικά δεδομένα του συνόλου της χώρας.

Εκτιμάται ότι δε ότι στην φάση πλήρους κανονικής λειτουργίας της ηλεκτρονικής θα εξασφαλιστεί με έγκυρο και αναμφισβητήσιμο τρόπο η πληροφορία για τα πολεοδομικά δεδομένα όπως προσδιορίζονται στην παραπάνω Υπουργική απόφαση (άρθρο 1 § α, β, γ, δ).

B.5.3. Υποδομή Γεωχωρικών Πληροφοριών

Άλλη μία εφαρμογή η οποία δημιουργήθηκε από τον Δήμο Θεσσαλονίκης και όπως αναφέρθηκε παραπάνω, παρέχει ελεύθερη πρόσβαση στα σύνολα γεωχωρικών δεδομένων και μεταδεδομένων που διαθέτει, είναι η Διαδικτυακή Πύλη που υλοποιήθηκε στο πλαίσιο ανάπτυξης της Υποδομής Γεωχωρικών Πληροφοριών (Υ.Γε.Π.) του Δήμου Θεσσαλονίκης, στο πλαίσιο συμμόρφωσης με την ευρωπαϊκή Οδηγία INSPIRE¹¹ για υιοθέτηση αρχών ανοικτότητας και διαλειτουργικότητας στη διάθεση πληροφοριών.

¹¹ **Infrastructure for spatial information in Europe**

Η ανάπτυξη τόσο της Διαδικτυακής Πύλης, όσο και της Υποδομής γενικότερα, βασίζεται σε Ελεύθερα Λογισμικά/Λογισμικά Ανοικτού Κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ).

Η Υποδομή που αναπτύχθηκε προσφέρει τρεις ηλεκτρονικές γεωχωρικές υπηρεσίες:

- Υπηρεσία Απεικόνισης (**View**)
- Υπηρεσία Τηλεφόρτωσης (**Download**)
- Υπηρεσία Εξεύρεσης (**Discovery**)

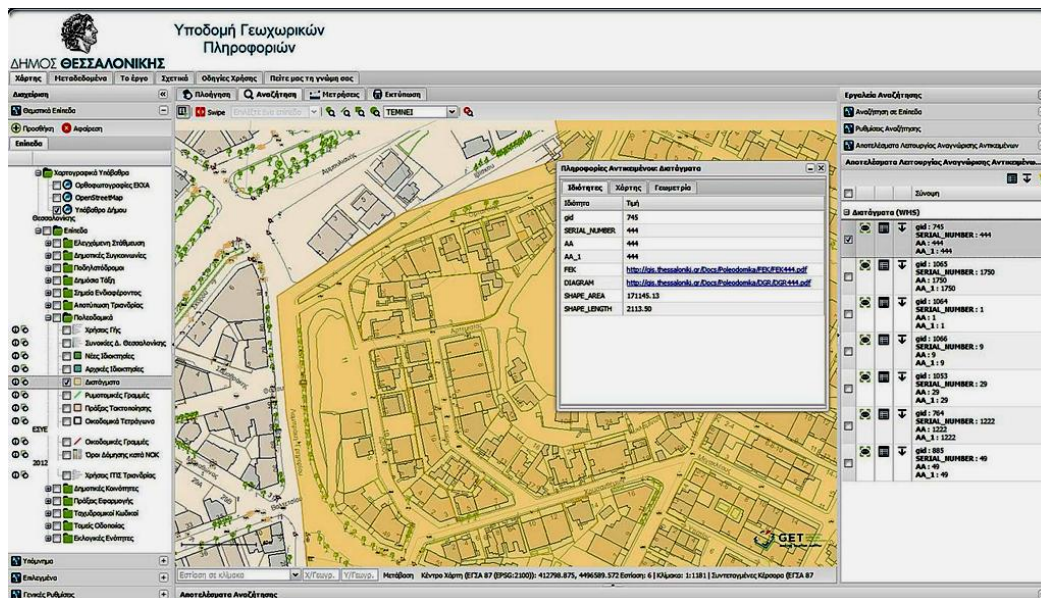
Οι γεωχωρικές υπηρεσίες έχουν υλοποιηθεί με χρήση των πιο διαδεδομένων προτύπων στον τομέα της γεωπληροφορικής. Ο σκοπός των υπηρεσιών, τα χρησιμοποιούμενα πρότυπα και τα σημεία πρόσβασης (endpoints) παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας 4. Διευθύνσεις παροχής δεδομένων

Υπηρεσία	Πρότυπο	Λειτουργία	Πρόσβαση
Απεικόνισης	WMS	Θέαση δεδομένων	http://gis.thessaloniki.gr/geoserver/wms?request=GetCapabilities
Τηλεφόρτωσης	WFS	Download δεδομένων για χρήση και περαιτέρω επεξεργασία	http://gis.thessaloniki.gr/geoserver/wfs?request=GetCapabilities
Εξεύρεσης	CSW	Αναζήτηση για γεωχωρικά δεδομένα ενδιαφέροντος στον κατάλογο μεταδεδομένων του Δήμου	http://gis.thessaloniki.gr/geonetwork/srv/eng/csw?service=CSW&request=GetCapabilities

Πηγή: <http://gis.thessaloniki.gr/sdi/> καρτέλα: Το έργο

Οι παραπάνω διευθύνσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε λογισμικά 'πελάτες' (clients) τα οποία παρέχουν τη δυνατότητα να 'καταναλώσουν' (consume) δικτυακές υπηρεσίες γεωχωρικών δεδομένων. Πιο συγκεκριμένα, εφόσον τα λογισμικά υποστηρίζουν τα αντίστοιχα πρότυπα (WMS, WFS) και υπάρχει διαθέσιμη σύνδεση στο διαδίκτυο, είναι δυνατή η θέαση και τηλεφόρτωση των δεδομένων του Δήμου στο περιβάλλον του λογισμικού πελάτη, το οποίο μπορεί να είναι π.χ. κάποια υποστηρικτική εφαρμογή γραφείου (desktop GIS) ή διαδικτυακή εφαρμογή κ.λπ. Ομοίως, εφαρμογές που υποστηρίζουν το πρότυπο CSW μπορούν να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία εξεύρεσης για την αναζήτηση στον κατάλογο μεταδεδομένων.



Εικόνα 17. Αναζήτησης πληροφορίας και διαθέσιμων δεδομένων, σημείου .

Τα δεδομένα, μεταδεδομένα και υπηρεσίες διατίθενται ΔΩΡΕΑΝ στο κοινό και τους ενδιαφερόμενους φορείς. Σύντομα, αναμένεται να τυποποιηθούν οι όροι πρόσβασης και χρήσης, με την εφαρμογή συγκεκριμένου αδειοδοτικού σχήματος στο σύνολο των πληροφοριών που παράγει και διαχειρίζεται ο Δήμος Θεσσαλονίκης. (<http://gis.thessaloniki.gr/sdi/> καρτέλα: Το έργο)

Τα δεδομένα για τα οποία υπάρχει η ανωτέρω δυνατότητα είναι τα αντίστοιχα που παρουσιάζονται μέσα από την πύλη του χαρτογραφικού portal (§ B.5.2.1) και σχετίζονται με τα αντίστοιχα επίπεδα πληροφορίας και δεδομένων όπως παρουσιάζονται στην ανάλυση παραπάνω.

B.6. Ανακεφαλαίωση – σύνοψη - προτάσεις

Ανακεφαλαιώνοντας λοιπόν στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τον Δήμο Θεσσαλονίκης διατρέχουμε όλες τις προσφερόμενες λειτουργίες μέσω των ΤΠΕ με κύρια και βασική χρήση του Διαδικτύου, αναφέροντας ότι:

- ❖ Διακρίνονται και κατατάσσονται σε 3 επίπεδα ωριμότητας, 1^ο 3^ο και 4^ο. (§Α.4)
- ❖ Αρκετά περισσότερες είναι οι εφαρμογές παροχής απλής ή και σύνθετης πληροφόρησης για θέματα όπως:
 - **Απλές Γενικές πληροφορίες για θέματα-στοιχεία της πόλης** (όπως στο **e-υπηρεσίες** τα: wi-fi spots, Μέτρηση ατμοσφαιρικής ρύπανσης, καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, περίπτερα, στο **g.i.s** -, Δημοτικές Κοινότητες, Δημοτικές Συγκοινωνίες, Εκλογικές Ενότητες, Ελεγχόμενη Στάθμευση, Λαϊκές Αγορές, Ποδηλατόδρομος, Συνοικίες, Στάθμευση, Ταχυδρομικοί Κωδικοί, Τομείς Οδοποιίας, και όλα τα επίπεδα σημείων ενδιαφέροντος της σελίδας του Χαρτογραφικού portal (βλ. §B.5.2.1)) που κυρίως **χρησιμοποιούν** στην γενική ενημέρωση και πληροφόρηση του κοινού, αλλά και ως **αξιοπίστα στοιχεία** σε επαγγελματικές ομάδες για μελέτες ή δράσεις τους, με τον τρόπο και τους μορφοτύπους που αυτά είναι δυνατόν να εξαχθούν από την υπάρχουσα βάση δεδομένων του Δήμου.
 - **Πληροφόρηση** για θέματα διοίκησης και λειτουργίας του Δήμου **όπως Παρακολούθηση εκτέλεσης του προϋπολογισμού και διάθεση όλων των αποφάσεων των συλλογικών οργάνων του Δήμου**, λειτουργίες που **παρέχουν** την δυνατότητα του ελέγχου σε όποιον το επιθυμεί, **συμβάλλουν** στον βαθμό διαφάνειας της διοίκησης ενισχύοντας την εμπιστοσύνη των πολιτών προς αυτήν και **ενδυναμώνουν** το περιβάλλον για μια εκδοχή της Η.Δ., της ενεργού συμμετοχής των πολιτών στην διακυβέρνηση.
 - **Σύνθετης παροχής πληροφόρησης και δεδομένων** από την «**Πύλη Ανοιχτών Δεδομένων**», εκπληρώνοντας την επιταγή του νόμου, αλλά και την διαπιστωμένη ωφέλεια από την χρήση αυτών σε εφαρμογές απλές ή σύνθετες από, επιστήμονες, ερευνητές και απλούς πολίτες.
 - **Σύνθετης πληροφόρησης** για το σύνολο των **πολεοδομικών δεδομένων και στοιχείων** και όλων των εφαρμογών τους όπως πράξεις τακτοποίησης, εφαρμογής και διορθωτικών πράξεων εφαρμογής μέσα από την ξεχωριστή πύλη Γεωχωρικών δεδομένων, η οποία παρέχει στον ενδιαφερόμενο χρήστη όλη την

ιστορία των πολεοδομικής φύσης πράξεων, ανά σημείο ενδιαφέροντος. Όλη η πληροφορία διατίθεται με όλα τα συστατικά της και απαλλάσσει τον ενδιαφερόμενο, κυρίως μηχανικό, από τον κόπο της επί τόπου αναζήτησης στο αρχείο της Πολεοδομίας. Περιορίζει την πιθανότητα λαθών επειδή δίνει την δυνατότητα της μακρόθεν αναζήτησης και μελέτης σε περιβάλλον υπολογιστή της έρευνας που πραγματοποιεί ελαχιστοποιώντας την ανάγκη της φυσικής επίσκεψης με ότι αυτό συνεπάγεται σε απώλεια χρόνου για τον ενδιαφερόμενο και την Υπηρεσία.

- ❖ Ορισμένες είναι 3ου επιπέδου διότι εκτός από την πληροφόρηση για τις λειτουργίες ή για αντίστοιχα δεδομένα-υπηρεσίες που προσφέρουν προχωρούν ένα βήμα περισσότερο και παρέχουν την δυνατότητα διεπαφής του πολίτη και διοικούμενου με τον Δήμο για θέματα που τον ενδιαφέρουν. Για αυτές απαιτείται η εγγραφή του ενδιαφερόμενου ως χρήστη στην αντίστοιχη λειτουργία ενώ σημειώνεται ότι σύντομα θα υπάρξει η δυνατότητα αυθεντικοποίησης του πολίτη μέσα από το σύστημα της πύλης του φορολογικού μητρώου (TAXISnet). (εφαρμογή του άρθρ 32 του Ν. 3979/2011), χωρίς να απαιτείται εγγραφή.

Κρίνονται ως πολύ σημαντικές, διότι στις περισσότερες των περιπτώσεων δίνεται η δυνατότητα σε απλούς πολίτες ή επαγγελματικές ομάδες να πραγματοποιήσουν τη επαφή τους με τον Δήμο και να προχωρήσουν τουλάχιστον ένα μέρος της επιθυμητής τους συναλλαγής (on line αιτήσεις) με χρήση ΤΠΕ και διαδικτύου απαλλάσσοντας εαυτούς από μετακινήσεις και τις Υπηρεσίες από χρονοβόρες διαδικασίες όπως :

- **On line αιτήσεις** σε Προγράμματα δια βίου μάθησης, ξεναγήσεις, κλπ
- Η δυνατότητα **προβολής κοινωνικών δράσεων ομάδων πολιτών** μέσα από την σελίδα του Δήμου καθώς και η αποδοχή για διαχείριση βούλησης **εθελοντισμού πολιτών**
- Η λειτουργία του **Συμπαραστάτη του Δημότη** και η δυνατότητα να υποβάλει ο ενδιαφερόμενος το αίτημά του ή την αναφορά του ηλεκτρονικά μέσω συγκεκριμένης φόρμας που διαθέτει η σελίδα.
- Η υποβολή ένστασης κατά κλήσεων παραβάσεων Κ.Ο.Κ. της Δημοτικής Αστυνομίας με αρνητικό όμως πρόσημο στην απουσία δυνατότητας εξόφλησής τους με ηλεκτρονικό τρόπο (on line τραπεζικό σύστημα)
- Η πολύ μεγάλης εξυπηρέτησης και ζήτησης **δυνατότητα** κατ' αρχάς αναζήτησης και στην συνέχεια ηλεκτρονικής υποβολής των αιτημάτων για **αντίγραφα στοιχείων φακέλων οικοδομικών αδειών**.

- Η εφαρμογή «**Βελτιώνω την πόλη μου**» με την δυνατότητα αναφοράς προβλημάτων της πόλης, που έχει εφαρμογή και προς τα έξω στους πολίτες αλλά και προς τα μέσα, αυτοματοποιώντας τον τρόπο με τον οποίο διακινείται η αντιμετώπιση του προβλήματος από τις Υπηρεσίες του Δήμου και παρουσιάζοντας ιδιαίτερο ενδιαφέρον ως εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (δυνατότητα ανοιχτής παρακολούθησης, αξιολόγηση απόδοσης κλπ)
- ❖ Από τις ανωτέρω δε δυνατότητες συναλλαγής για on line αιτήσεις, ξεχωρίζει η 4ου επιπέδου Η.Δ. λειτουργία με τις επαγγελματικές ομάδες δικηγόρων και συμβολαιογράφων για την χορήγηση πιστοποιητικών πελατών τους με ηλεκτρονικό τρόπο και ηλεκτρονικές υπογραφές και τον απόλυτα ηλεκτρονικό τρόπο συναλλαγής των Υπηρεσιών του Δήμου με αυτούς.

Εδώ να προσθέσουμε μερικές **προτάσεις βελτίωσης** ορισμένων από τις παρεχόμενες εξυπηρετήσεις αλλά και **ένταξης νέων** στην Η.Δ. όπως:

- ❖ Πλήρους **ενεργοποίησης**, για τους συναλλασσόμενους με τον Δήμο πολίτες και δημότες, της διαδικασίας **αυθεντικοποίησής** τους μέσω της φορολογικής βάσης του TAXIS στην οποία ήδη έχει γίνει η ταυτοποίηση ηλεκτρονικού χρήστη και των φυσικών προσώπων (του συνόλου σχεδόν των Ελλήνων πολιτών). Η λειτουργία αυτή, προβλέπεται από το άρθρο 32 του Ν.3979/2011, και θα διευκολύνει σε όλες τις σημερινές και μελλοντικές ηλεκτρονικές επιλογές του Δήμου, δίνοντας στον ηλεκτρονικά συναλλασσόμενο, υπόσταση και ευθύνη φυσικού προσώπου.
- ❖ Ένταξης όλων των περιπτώσεων, για τις οποίες απαιτείται αίτηση προς τις Υπηρεσίες του Δήμου, και στο σύστημα των on line αιτήσεων καθώς και στη διαδικασία αυθεντικοποίησης των αιτούντων μέσω του TAXIS. Στις περιπτώσεις δε που απαιτούνται δικαιολογητικά, για όσους πολίτες διαθέτουν ηλεκτρονική υπογραφή, να γίνεται δεκτή κατάθεσή τους σε μορφή εικόνας pdf ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα από αυτούς. Να μετατραπεί δηλαδή η **φυσική σχέση** του πολίτη-Δήμου σε **ηλεκτρονική σχέση** μέσω των ηλεκτρονικών διαπιστευτηρίων.
- ❖ Επέκτασης του παραπάνω τρόπου συναλλαγής με την δημιουργία για κάθε συναλλασσόμενο πολίτη με ηλεκτρονικό τρόπο, **θυρίδας στην ηλεκτρονική βάση του Δήμου**. Στην θυρίδα αυτή θα αναρτά ο Δήμος την απάντηση στο αίτημα του

πολίτη ή την πράξη που αυτός ζητά, ηλεκτρονικά υπογεγραμμένη, ώστε να την διακινήσει αν το επιθυμεί ηλεκτρονικά προς άλλη δημόσια Υπηρεσία. Το σύνολο αυτών των δεδομένων μπορούν να αποτελούν και την αποθήκη των παραγομένων υπηρεσιών από τα Τμήματα του Δήμου τα οποία με κατάλληλη επεξεργασία να βοηθούν στην καλύτερη οργάνωση και το σχεδιασμό των διαδικασιών/υπηρεσιών του Δήμου.

- ❖ Εγκατάστασης εφαρμογής **ενημέρωσης** του συναλλασσόμενου με τον Δήμο **πολίτη** με e-mail του σταδίου στο οποίο βρίσκεται η υπόθεσή του εγκαθιστώντας ταυτόχρονα ένα σύστημα ηλεκτρονικής παρακολούθησης του «ίχνους» της πορείας του αιτήματος του πολίτη με κωδικό που αποστέλλεται στον πολίτη με την κατάθεση του αιτήματός του (αντίστοιχα συστήματα ενημέρωσης διακίνησης ταχυδρομείων).
- ❖ Εγκατάστασης της **δυνατότητας διενέργειας ηλεκτρονικών πληρωμών** προς τον Δήμο, ειδικά των παραβάσεων της Δημοτικής αστυνομίας αλλά και γενικά όλων των συναλλασσόμενων με τον Δήμο Θεσσαλονίκης διευκολύνοντας με τον τρόπο αυτό τις ταμειακές υπηρεσίες του δήμου αλλά κυρίως **απαλλάσσοντας τον πολίτη από μια επιπλέον μετακίνηση και χρονική επιβάρυνση.**
- ❖ Να προβλεφθεί στην εξυπηρέτηση ηλεκτρονικών αιτήσεων προς την Δ/νση Πολεοδομίας για **αντίγραφα οικοδομικών αδειών** και η δυνατότητα ψηφιοποίησης των αιτουμένων φυσικών εγγράφων, έναντι αντιτίμου, και αποστολής τους στους αιτούντες **ηλεκτρονικά.**
- ❖ Σύνδεσης όλων των **δεδομένων** του αρχείου των **οικοδομικών αδειών**, όπως παρέχονται στην σελίδα των αναζητήσεων αδειών για την περιοχή του Δήμου Θεσσαλονίκης, με γεωχωρική πληροφορία και ανάρτησή τους στα πολεοδομικά στοιχεία της σελίδας του χαρτογραφικού Portal, στη καρτέλα **«Κτήρια».**

Κλείνοντας να τονίσουμε ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον σύγχρονο τρόπο διοίκησης των ανθρώπων, είναι **μονόδρομος** και ότι το παγκοίμως γνωστό ρητό **«Το καλύτερο είναι ο εχθρός του καλού»**, όπως έχει εφαρμογή στον τρόπο που βλέπει ο άνθρωπος την εξέλιξη και την ζωή του, έχει και στην αναζήτηση διαδικασιών απλούστευσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για αυτήν.

Έτσι και για την, στην παρούσα εργασία εξεταζόμενη, λειτουργία διαδικασιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον Δήμο Θεσσαλονίκης, **κρίνεται ότι έχει γίνει πολύ**

σημαντική προσπάθεια στην κατεύθυνση αυτή. Όσο δε λειτουργεί ο μηχανισμός της ανθρώπινης εξέλιξης προς το καλύτερο, πιστεύουμε ότι τόσο θα πληθαίνουν και θα επεκτείνονται οι εφαρμογές 4^{ου} επιπέδου, επιτάχυνσης και διευκόλυνσης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες με στόχο πάντα την απλούστευση και βελτίωση του βιοτικού τους επιπέδου.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.

Απόφαση Γ.Γ ΑΔΜΘ Αριθ. 83000/12 (ΦΕΚ – 3360 Β/17-12-2012): «Κατάρτιση του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου Θεσσαλονίκης.»

Άρθρο 12 «Αρμοδιότητες Διεύθυνσης Επιχειρησιακού Προγραμματισμού, Συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας»

«.....

δ) Τμήμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

1. **Διαχειρίζεται** τη Διαδικτυακή Πύλη του Δήμου και παραλαμβάνει, ελέγχει και αποδίδει κωδικούς πρόσβασης πιστοποιημένων χρηστών της ιστοσελίδας του Δήμου.
2. **Μεριμνά** για την εναρμόνιση με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο (Εθνικό και Κοινοτικό) που αφορά την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Κεντρικό, Περιφερειακό και Τοπικό επίπεδο και υποστηρίζει τις διαδικασίες εφαρμογής τους στον Δήμο Θεσσαλονίκης.
3. **Μελετά και εφαρμόζει** διαδικασίες, κανόνες και πρότυπα με σκοπό την επίτευξη διαλειτουργικότητας σε Θεσμικό, Οργανωσιακό, Σημσιολογικό και Τεχνικό επίπεδο, σε όλο το εύρος των οργανωτικών δομών του Δήμου Θεσσαλονίκης, αλλά και μεταξύ του Δήμου Θεσσαλονίκης και των υπολοίπων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.
4. **Παρέχει** συμβουλευτικό έργο στα όργανα Διοίκησης, τις Υπηρεσίες και τα Νομικά Πρόσωπα του Δήμου Θεσσαλονίκης, σε ότι αφορά την ψηφιακή σύγκλιση και την εφαρμογή υπηρεσιών Τ.Π.Ε. και σε συνεργασία με τα υπόλοιπα τμήματα της Δ/σης Πληροφορικής & Επιχειρησιακού Σχεδιασμού, διαμορφώνει την στρατηγική και τους επιχειρησιακούς στόχους σε αυτόν τον τομέα.
5. Έχοντας ως οδηγό το Ευρωπαϊκό Ψηφιακό Θεματολόγιο, **μελετά, σχεδιάζει και εισηγείται** δράσεις που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την Ψηφιακή Σύγκλιση και συμμετέχει στη σχεδίαση και υλοποίηση των έργων που προκύπτουν από αυτές με βασικό άξονα την προώθηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών με τον πολίτη και τις επιχειρήσεις.
6. **Μεριμνά για τον συνεχή εναρμονισμό** του δικτυακού τόπου και της υποδομής ηλεκτρονικής αλληλογραφίας του Δήμου Θεσσαλονίκης με τα Εθνικά Πλαίσια Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων και Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης, με στόχο την διαρκή βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον Δήμο Θεσσαλονίκης προς τα επίπεδα Κυβέρνησης-προς-Κυβέρνηση (G2G), Κυβέρνησης-προς-πολίτες (G2C) και Κυβέρνησης-προς-επιχειρήσεις (G2B).
7. **Μεριμνά** για την υλοποίηση διαδικτυακών εφαρμογών, οι οποίες θα έχουν ως επίκεντρο

τον πολίτη και στόχο να αποτελέσουν ενιαίο χώρο διαλόγου (δημιουργία forums, on-line δημοσκοπήσεων κτλ.) με τον Δήμο Θεσσαλονίκης, συμβάλλοντας έτσι στην περαιτέρω ενεργοποίηση των πολιτών μέσα στα πλαίσια της κοινωνικής δράσης.

- 8 **Αναπτύσσει** εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε δράσεις και θέματα ολικής ποιότητας και εκσυγχρονισμού των Υπηρεσιών του Δήμου σε συνεργασία με το Τμήμα Διαχείρισης Ποιότητας Υπηρεσιών.
9. **Υποστηρίζει** τις Υπηρεσίες του Δήμου στην οργάνωση και διεξαγωγή ερευνών (σύνταξη ερωτηματολογίου κ.α.), που κρίνονται απαραίτητες για την υλοποίηση του σκοπού/αποστολής του Τμήματος.»

Άρθρο 32 «Αρμοδιότητες Διεύθυνσης Δόμησης και Πολεοδομικών Εφαρμογών»

«.....

γ) Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών

1. Τηρεί αρχείο χαρτών και ρυμοτομικών διαγραμμάτων, διαταγμάτων, πινακίδων εφαρμογής εγκεκριμένων σχεδίων, όρων δόμησης, τεχνικών εκθέσεων και διαγραμμάτων εφαρμογής, Πράξεων Εφαρμογής, Διορθωτικών Πράξεων Εφαρμογής και Πράξεων Τακτοποίησης. Επικυρώνει και χορηγεί αντίγραφα από το αρχείο αρμοδιότητας του από εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους μετά από αίτηση των ενδιαφερομένων.
2. Χορηγεί πληροφορίες και βεβαιώσεις για τους ισχύοντες όρους δόμησης, τις επιτρεπόμενες χρήσεις γης και την ισχύουσα ρυμοτομία.
3. Εφαρμόζει, ελέγχει και θεωρεί την ορθή θέση των ρυμοτομικών και οικοδομικών γραμμών, επί χάρτου.
4. Συντάσσει Πράξεις Τακτοποίησης και Αναλογισμού Αποζημίωσης (Π.Τ.Α.Α.) κατά τις διατάξεις του Ν.Δ.17-7-1923, συμπεριλαμβανομένων όλων των προβλεπόμενων διαδικασιών.
5. Εισηγείται προς την Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας σχετικά με την έγκριση/ακύρωση Π.Τ.Α.Α.
6. Συγκροτεί & αποστέλλει φάκελο απόψεων επί ενστάσεων /προσφυγών σε συνεργασία με το Τμήμα Απαλλοτριώσεων, Κτηματολογίου & Δημοτικής Περιουσίας.
7. Συντάσσει και θεωρεί πράξεις επιβολής εισφοράς σε χρήμα /μετατροπής εισφοράς γης σε χρήμα, τηρεί αρχείο τους, τις διαβιβάζει στο Τμήμα Απαλλοτριώσεων, Κτηματολογίου και Δημοτικής Περιουσίας και εισηγείται το συμψηφισμό οφειλής εισφοράς χρήματος με τυχόν υποχρεώσεις του Δήμου, κατόπιν σχετικής αίτησης δημοτών.

8. Τηρεί αρχείο Δηλώσεων Ιδιοκτησίας (Δ.Ι.)
9. Προσφέρει γραμματειακή υποστήριξη της επιτροπής του άρθρου 1 του Π.Δ. 5/86 (ΦΕΚ2Α) για τον προσδιορισμό της αξίας ακινήτων για την εισφορά σε χρήμα και της αξίας των επικειμένων και τηρεί το αρχείο των αποφάσεων αυτής.
10. Συντάσσει και επιβλέπει μελέτες κτηματογράφησης και Πράξη Εφαρμογής (ΠΕ) του άρθρου 12 του Ν.1337/83 (συνολική ΠΕ, μεμονωμένη ΠΕ, διορθωτική ΠΕ) και επιμελείται της μεταγραφής ή καταχώρισής τους στο Υποθηκοφυλακείο ή στο Κτηματολόγιο.
11. Εισηγείται προς την Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας σχετικά με την έγκριση/ακύρωση Πράξεων Εφαρμογών/Διορθωτικών Πράξεων Εφαρμογής.
12. Εκδίδει βεβαιώσεις ισχύος ή τελεσιδικίας ΠΤΑΑ, ΠΕ και διορθωτικών ΠΕ.
13. Εκδίδει πιστοποιητικά υποβολής δήλωσης ιδιοκτησίας και βεβαιώσεις περί μη οφειλής ληξιπρόθεσμης δόσης εισφοράς χρήματος.
14. Ελέγχει την εφαρμογή ρυμοτομικών και πολεοδομικών σχεδίων, ιδίως:
 - τον έλεγχο τοπογραφικών διαγραμμάτων που προορίζονται για σύνταξη πράξεων τακτοποίησης ή πράξεων εφαρμογής,
 - την επίβλεψη τοπογραφικών μελετών και μελετών Πράξεων Εφαρμογής Σχεδίου Πόλης,
 - την εφαρμογή πολεοδομικών σχεδίων και συναφών εκτελεστών πράξεων.
15. Ασκεί κάθε άλλη αρμοδιότητα που προβλέπεται από το νόμο.»

.....

Άρθρο 29 «Αρμοδιότητες Διεύθυνσης Αστικού Σχεδιασμού και Αρχιτεκτονικών Μελετών»

«.....

α) Τμήμα Αστικού Σχεδιασμού

1. Επεξεργάζεται, υποστηρίζει και τεκμηριώνει προτάσεις τις οποίες εισηγείται για τη διαμόρφωση άποψης του Δήμου σε ζητήματα πολιτικής γης, με την εκπόνηση, ανάθεση και επίβλεψη πολεοδομικών μελετών, για την τροποποίηση και αναθεώρηση του Γενικού Πολεοδομικού Σχεδίου Δ. Θεσσαλονίκης (Γ.Π.Σ.), για την τροποποίηση, αναθεώρηση και επέκταση του σχεδίου πόλης (ρυμοτομικού σχεδίου) του Δήμου Θεσσαλονίκης και για την επικαιροποίηση των προβλέψεων του πολεοδομικού σχεδιασμού, σε σχέση με τις εκάστοτε προδιαγραφές, τις σύγχρονες ανάγκες, τις αρχές της αειφορίας και της βιώσιμης ανάπτυξης και τα πολεοδομικά σταθερότυπα.

.....

9. *Χορηγεί πληροφορίες και βεβαιώσεις για την ονοματοθεσία και αρίθμηση οδών, το πολεοδομικό καθεστώς και τις χρήσεις γης και για κάθε άλλο αντικείμενο πολεοδομικού ενδιαφέροντος για το οποίο διατηρεί αντίστοιχα αρχεία.»*

Βιβλιογραφία

A. Ελληνόγλωσση

1. Ανδρανόπουλος Β., 2007. Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση (εισήγηση). Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις – Προοπτικές. Ερέτρια , σσ. 73-85
2. Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε. & Χάλαρης Ι. 2004. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης.
3. Κώστας Γάκης (2011), *ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αυτοδιοίκηση*, Εκδόσεις ΕΕΤΑΑ, Αθήνα
4. Γιαννουκάκου Αικ., «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», ΥΠΕΣ – ΕΚΔΔΑ, Θεσσαλονίκη 2011
5. Λυγεράκης Γ., 2002. E- Government: με στρατηγική. New Economy Observer, Δεκέμβριος 2002.
6. Παρασκευάς Μ., Ασημακόπουλος Γ., Τριανταφύλλου Β., «Κοινωνία της πληροφορίας», Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Αθήνα 2015
7. Στράτη-Βάντζου Αλεξάνδρα, «Στην εποχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: ηλεκτρονική διοίκηση και ηλεκτρονική διοικητική πράξη», Διδακτορική Διατριβή, ΑΠΘ, Θεσσαλονίκη, 2011.
8. ΕΚΠΑ 2013 “Συγκριτική μελέτη Ευρωπαϊκής Ένωσης και Ελλάδος για α) την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, β) εμπιστοσύνη και ασφάλεια και γ) ταχεία και υπερταχεία πρόσβαση στο διαδίκτυο. Αποκλίσεις, δείκτες επίδοσης και προτάσεις για εθνικές δράσεις”, Αθήνα

B. Ξενόγλωσση

9. Baumgarten, J., & Chui, B. (2009). e-Government. McKinsey Quarterly, n°4, πρόσβαση την 2 Σεπτεμβρίου 2017 http://www.mckinseyquarterly.com/Business_Technology/E-government_20_2408.
10. Fang, Z 2002, ‘E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development’, *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, vol. 10, issue 2. pp. 1-22.
11. Garson, DG 2004, ‘The Promise of Digital Government, in A Pavlichev and GD Garson (eds.), *Digital Government: Principles and Best Practises*, Idea Group Publishing, Hershey, pp. 2-15.
12. Gregory, G. 2007 E-government . Encyclopedia of political Communications. Los Angeles
13. International Centre for Policy Studies. 2003. E-Government: achievements in the name of Democracy, Kyiv, Ukraine: International Centre for Policy Studies.
14. Kok Wim. 2004. The Lisbon strategy for growth and employment. Report from the High Level Group
15. Ndou , V. 2004. “E-government for developing countries: opportunities and challenges”. The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries; Volume 18 , No.1.

16. Pardo, TA 2000, 'Realizing the Promise of Digital Government: It's More Than Building A Website', Center for Technology in Government, University at Albany, SUNY, πρόσβαση την 7 Σεπτεμβρίου 2017, από <https://pdfs.semanticscholar.org/dcf9/8acbb2a57b798ccae43b7825f3a44dc1d067.pdf>
17. Seifert, JW & Petersen, RE 2002, 'The Promise of All Thing E?: Expectations and Challenges of Emergent Electronic Government', *Perspectives on Global Development and Technology*, vol. 1, issue 2, pp. 193-212.
18. Tambouris, E et al, 2004. One-Stop Government and Citizens Satisfaction: The Case of Citizen Centres in Greece, 4th European Conference on e-Government, Dublin Castle, Ireland. Trinity College, Dublin: ECEG Proceedings, pp. 733-741
19. Turban, Ef., King, D., Viehland, D., Lee, J., *Electronic Commerce - A Managerial Perspective* 2006, 4th Edition, Prentice Hall, 2005
20. United Nations Development. 2007. 'E-Government Interoperability: Guide Programme'. Bangkok
21. Róbert Pintér, 2008 "Η Κοινωνία της Πληροφορίας», Μελέτη στο πλαίσιο του προγράμματος Leonardo da Vinci, Κοινοπραξία NET-IS, Βουδαπέστη, σ. 216

Γ. Ελληνική Νομοθεσία – Δημόσια Κείμενα

22. Ν. 3882/10 (ΦΕΚ 166 Α/22-9-2010) : «*Εθνική Υποδομή Γεωχωρικών Πληροφοριών - Εναρμόνιση με την Οδηγία 2007/2/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 14ης Μαρτίου 2007 και άλλες διατάξεις.*»
23. Ν. 3852/10 (ΦΕΚ 87 Α/7-6-2010) «*Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης.*»
24. Εθνική Στρατηγική για τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Έκδοση 2η, Επιτροπή Πληροφορικής & Επικοινωνιών, Αθήνα, Μάρτιος 2012
25. Αριθμ. οικ.2711/15 (ΦΕΚ 149 Β/22-01-2015) απόφαση αναπληρωτή Υπουργού Π.Ε.Κ.Α. : «*Τεχνικές προδιαγραφές και διαδικασία επικαιροποίησης - τήρησης του κεντρικού τομεακού πληροφοριακού συστήματος για τα πολεοδομικά δεδομένα της χώρας.*»
26. Ν. 3274/04 (ΦΕΚ 195 Α'/19-10-04) : «*Οργάνωση και λειτουργία των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού*» κεφ. Γ' «*ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΤΗΡΗΣΗ ΕΘΝΙΚΟΥ ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟΥ*»

Δ. Πηγές Διαδικτύου/ Ιστοσελίδες

27. <https://el.wikipedia.org/wiki/>
28. <http://opengov.thessaloniki.gr/>
29. https://gaiacrmkea.c-gaia.gr/city_thessaloniki/index.php
30. <https://diavgeia.gov.gr/info>
31. <http://gis.thessaloniki.gr>
32. <https://opendata.thessaloniki.gr/el>
33. <http://www.e-poleodomia.gr/>