



ΠΕΔΙΣ - Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων  
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διακυβέρνηση και Δημόσιες Πολιτικές»

### Διπλωματική Εργασία

**Θέμα:** Τα ψηφιακά ΚΕΠ ως μετεξέλιξη των συμβατικών ΚΕΠ. Οι αιτίες που επιτάχυναν την δημιουργία τους, το πλαίσιο, τα μέσα και πως αναμένεται να επηρεάσουν και συμβάλουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης και να επανακαθορίσουν την σχέση της διοίκησης με τον πολίτη.

Φοιτητής: Χρήστος Δήμας

Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ. Εμμανουήλ Παπάζογλου

Οκτώβριος 2021

Αθήνα

## Πίνακας Περιεχομένων

1. Περίληψη.....	3
2. Λέξεις Κλειδιά.....	4
3. Εισαγωγή.....	4
4. Δημόσια Πολιτική .....	5
5. Δημόσια Διοίκηση .....	7
6. 4 <sup>η</sup> Βιομηχανική Επανάσταση .....	8
7. Αποτύπωση της Κατάστασης & των Προβλημάτων της Δ. Διοίκησης στην Ελλάδα .....	10
8. Ο Δρόμος προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό. Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Διοικητική Μεταρρύθμιση .....	14
9. Η Νέα Ψηφιακή Πραγματικότητα στο Δημόσιο Βίο και την Διοίκηση .....	18
9.1 Η Ψηφιακή Προοπτική της Επόμενης Δεκαετίας σε Επίπεδο Ε. Ένωσης .....	21
9.2. Η ψηφιακή εικόνα της ιδιωτικής οικονομίας στην Ελλάδα και ο ρόλος της Πανδημίας.....	23
10. Η εμφάνιση / ίδρυση των ΚΕΠ. Ποιοτικά στοιχεία από την χρήση τους .....	25
11. Το Πέρασμα στην Ψηφιακή Εποχή των ΚΕΠ .....	26
12. Συνέπειες της Πανδημίας (covid-19) & Αιτία/ες που επιτάχυναν το πέρασμα στα ψηφιακά ΚΕΠ και την ψηφιακή επιτάχυνση γενικότερα στην Δ. Διοίκηση .....	35
13. Αναλυτική Στατιστική Αποτύπωση των Ψηφιακών Μεταρρυθμιστικών Δράσεων που έχουν Υλοποιηθεί και που Υπολείπονται στην Ελλάδα .....	40

14. Επίλογος / Συμπεράσματα .....	43
15. Βιβλιογραφία .....	44

## Περίληψη

Η διαμόρφωση και ρύθμιση της λειτουργίας ενός κράτους στο σύνολο της δραστηριότητάς του, αλλά και της κοινωνίας με την οποία αλληλοεπιδρά, χρειάζεται ένα πλαίσιο κανόνων και μέτρων τα οποία καθορίζουν την <ορατή> υπόσταση της πολιτικής.<sup>1</sup> Η δημόσιες πολιτικές εκφράζουν την δράση μιας νόμιμα εκλεγμένης δημοκρατικής κυβέρνησης στα πλαίσια ενός κράτους. Το 'εργαλείο' πραγμάτωσης και εφαρμογής μιας δημόσιας πολιτικής για ένα κράτος αποτελεί η δημόσια διοίκηση. Η δημόσια διοίκηση για να επιτελεί το ρόλο της σωστά, θα πρέπει να είναι αποτελεσματική, ανεξάρτητη και σύγχρονη. Η παροχή υπηρεσιών στον πολίτη με ταχύτητα, διαφάνεια και χωρίς περιττή γραφειοκρατία αποτελεί ήσσονος σημασίας ζήτημα για την εύρυθμη λειτουργία ενός κράτους και των επιμέρους μηχανισμών του. Η ίδρυση αρχικά των ΚΕΠ και στην συνέχεια η σταδιακή ψηφιοποίηση μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, αποτελεί ίσως το πιο απτό παράδειγμα πετυχημένης μεταρρυθμιστικής πολιτικής στην δημόσια διοίκηση της χώρας μας. Ο πυρήνας της φιλοσοφίας των ΚΕΠ, απαντά ακριβώς στα βασικά ζητούμενα που έχει ο πολίτης από την διοίκηση. Απλούστευση, τυποποίηση & κωδικοποίηση διαδικασιών, ταχύτητα, ενίσχυση διαφάνειας και λογοδοσία. Το πέραςμα στην ψηφιακή εποχή μέσω του ψηφιακού ΚΕΠ και της ψηφιοποίησης συνολικά της δημόσιας διοίκησης, ήρθε να αναβαθμίσει περαιτέρω τις παρεχόμενες υπηρεσίες και την πετυχημένη πορεία του θεσμού, καθώς πλέον όλο και περισσότερες διαδικασίες και αιτήσεις, θα μπορεί ο πολίτης να τις υποβάλλει απομακρυσμένα, από το σπίτι του και τον προσωπικό του υπολογιστή. Τα βήματα για να γίνουν όλα αυτά απαιτούν οριζόντιες πολιτικές στην χάραξη και υλοποίηση της ψηφιακής πολιτικής, στρατηγικό σχεδιασμό και έργα υποδομών. Επιπλέον απαιτείται η εκπαίδευση με προγράμματα επιμόρφωσης τόσο του προσωπικού όσο και των πολιτών στις νέες τεχνολογίες και την χρήση τους. Η πανδημία μέσα σε όλα τα δεινά που μπορεί να προκάλεσε και τις ανατροπές στην ζωή

---

<sup>1</sup>PierreMuller- YvesSurel, η Ανάλυση Των Πολιτικών του Κράτους, Εκδόσεις τυπωθήτω-Γ. Δαρδάνος, Αθήνα 2002, σελ., 36

των πολιτών του κόσμου, κατάφερε να πυροδοτήσει τις αλλαγές και τις πολιτικές γύρω από την ψηφιακή μεταρρύθμιση και ωρίμανση του κράτους και τις οικονομικής ζωής ευρύτερα. Η μετεξέλιξη των ΚΕΠ εντάσσεται μέσα σε αυτό το μεταρρυθμιστικό πλαίσιο.

### **Λέξεις Κλειδιά**

Ψηφιοποίηση, Δημόσια Πολιτική & Διοίκηση, Διαφάνεια, Λογοδοσία, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), Εθνική Πύλη (e-gov), Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική (ΕΨΣ), Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ), Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (Ελλάδα 2.0), πανδημία (covid-19), Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας DESI, Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις (ΜμΕ), Κατάταξη InCiSE (International Civil Service Effectiveness), Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Υ.Ψ.Δ).

### **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Αρχικά θα γίνει μια σύντομη προσπάθεια ιχνηλάτησης βασικών εννοιών που θα μας απασχολήσουν. Η έννοια της δημόσιας πολιτικής, της δημόσιας διοίκησης καθώς και αυτού που ονομάζουμε τέταρτη βιομηχανική επανάσταση αποτελούν τον πυρήνα της σκέψης πάνω στην οποία θα αναπτύξουμε τις επιμέρους απόψεις. Όσο αναφορά την έρευνα που παρουσιάζεται στην εργασία, αυτή είναι *δευτερογενής* και συγκεκριμένα γίνεται παράθεση στατιστικών κατηγοριών γύρω από τις υπηρεσίες, τα έργα και δείκτες που αφορούν τα αντικείμενα μελέτης (ΚΕΠ, Δημόσια Διοίκηση, Ψηφιακές Υποδομές). Βασική πηγή αυτών είναι το (Υ.Ψ.Δ). Θα αποτυπωθεί ευσύνοπτα η εικόνα της Δ. Διοίκησης στην χώρα μας σήμερα. Θα γίνει μια σύντομη ιστορική αναδρομή, εστιάζοντας στις παθογένειες του συστήματος, το πέρασμα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και εν συνεχεία στην ψηφιακή εποχή. Έπειτα θα αναφερθούμε πως από την κατά τεκμήριο πετυχημένη πολιτική του θεσμού των ΚΕΠ, περάσαμε στην απαραίτητη ψηφιοποίηση τους, ποιες ανάγκες συνέτειναν σε αυτό και οι συγκυρίες-αιτίες που βοήθησαν στην γρήγορη μετάβαση στην ψηφιακή εποχή. Θα καταδείξουμε πως η ανάγκη της διοικητικής μεταρρύθμισης στην Δημόσια Διοίκηση είναι επιτακτική περισσότερο από ποτέ, προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες του πολίτη, της ιδιωτικής οικονομίας, της παγκοσμιοποίησης και της νέας ψηφιακής πραγματικότητας. Το βασικό εργαλείο για την μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας διοίκησης είναι η ψηφιοποίηση και τα πρώτα μετρήσιμα αποτελέσματα

δείχνουν να τα πηγαίνει αρκετά καλά, όταν στο συγκεκριμένο πεδίο (μεταρρύθμιση δημόσιας διοίκησης) εδώ και δεκαετίες έχουν αποτύχει πολλές μεταρρυθμιστικές προσπάθειες και πολιτικές. Επίσης γίνεται σύντομη αναφορά στην ψηφιακή μετάβαση στον ιδιωτικό τομέα και οικονομία.

### Δημόσια Πολιτική

Ο κύκλος της δημόσιας πολιτικής περιλαμβάνει ένα πλήθος παραγόντων και φορέων που συναποτελούν το περιβάλλον της. Κυβέρνηση, Κοινοβούλιο, δημόσια διοίκηση, πολίτες, επιχειρήσεις, ξένα κράτη, διεθνείς οργανισμοί, ομάδες συμφερόντων, κοινωνικές ομάδες.<sup>2</sup> Κάθε ομάδα από διαφορετικό σημείο εκκίνησης και με διαφορετική δυναμική, στόχευση και ρόλο, καθορίζει και διαμορφώνει αυτό που ο όρος Δημόσια Πολιτική ορίζει.

Αναλύοντας και νοηματοδοτώντας την Δ. Πολιτική, μπορούμε να προσεγγίσουμε τον όρο με ποικίλους τρόπους. << Οτιδήποτε μια κυβέρνηση επιλέγει να κάνει ή να μην κάνει >> (ThomasDye), ή «..ένα σετ αλληλένδετων αποφάσεων που λαμβάνονται από κυβερνητικούς δρώντες που ενδιαφέρονται για στόχους» (WilliamJenkins) ή ένα «..πολυκεντρικό σύστημα λήψης αποφάσεων» (JamesAnderson)<sup>3</sup>.

Η δημόσια πολιτική είναι με βάση τις παραπάνω εννοιολογικές αναλύσεις κάτι σύνθετο και πολυδαίδαλο όσον αναφορά τον τρόπο προσέγγισης του. Η θεωρία του πλουραλιστικού χαρακτήρα της δημόσιας πολιτικής, ενθάρρυνε τον προβληματισμό γύρω από την αλληλεπίδραση του κράτους με το περιβάλλον του. Μέσα από αυτή την αλληλεπίδραση διαμορφώνεται και σφυρηλατείτε η σχέση του κράτους με την κοινωνία. Η σχέση αυτή, αποτέλεσμα μιας διαλεκτικής σχέσης μεταξύ κράτους-κοινωνίας, έχει ως κοινό παρανομαστή το *κοινό συμφέρον* (ή γενικό συμφέρον). Για την διαμόρφωση της πλουραλιστικής θεωρίας, σημαντικό ρόλο έπαιξαν η ιστορική σκέψη μέσω του ιστορικού θεσμισμού (νεοθεσμική προσέγγιση), όπως επίσης και οι επιρροές του ρεύματος της ιστορικής κοινωνιολογίας. Επιρροές υπήρξαν για τις δημόσιες πολιτικές και μέσω της ιστορικής επιστημολογίας του T. Kuhn, οι οποίες

---

<sup>2</sup> Δρ. Σ.Πλυμάκης, διαφάνειες, Σχεδιασμός και ανάλυση Δημόσιων Πολιτικών.

<sup>3</sup> Άρης Αλεξόπουλος, Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης, Ανάλυση Δημόσιας Πολιτικής, Πανεπιστήμιο Πατρών.

εντοπίζονται στην διαμόρφωση της *έννοιας* και την διαδικασία *αλλαγής* της δημόσιας δράσης. Η νέα Πολιτική Οικονομία μέσω της μεθοδολογικής αρχής του ατομισμού καθώς και η Σχολή της Δημόσιας Επιλογής (PublicChoice), ολοκληρώνουν τον κύκλο των θεωριών πλουραλιστικού χαρακτήρα που συνεισφέρουν στην διαμόρφωση μιας κοινωνικής δημόσιας πολιτικής.<sup>4</sup>

Από τα μέσα του 20<sup>ου</sup> αι. προοδευτικά μέχρι σήμερα το διεθνοποιημένο οικονομικό περιβάλλον συνέτεινε στην αλλαγή του συστήματος διακυβέρνησης πολλών εθνικών κρατών (κυρίως εντός Ε.Ε). Έτσι ο όρος δημόσια πολιτική, υπερβαίνει πολλές φορές τα στενά πλαίσια ενός κράτους ή μια δημόσια πολιτική ετεροκαθορίζεται περισσότερο από <εξωγενείς> θεσμικούς παράγοντες. Ειδικότερα με την πολυεπίπεδη διακυβέρνηση, αναφερόμαστε στην << συντονισμένη δράση της Ένωσης, των κρατών μελών και των τοπικών και περιφερειακών αρχών, η οποία βασίζεται στην εταιρική σχέση και στοχεύει στην χάραξη και υλοποίηση των Ευρωπαϊκών πολιτικών>>. Η εφαρμογή και υλοποίηση της βασίζεται στην “αρχή της επικουρικότητας”.<sup>5</sup> Ο όρος επικουρικότητα έχει να κάνει με τις αρμοδιότητες των διαφορετικών επιπέδων εξουσίας.

Σε εθνικό επίπεδο μια δημόσια πολιτική διέπεται από στάδια (Κυβερνητική Ατζέντα, διαμόρφωση πολιτικής, λήψη αποφάσεων, εφαρμογή δημόσιας πολιτικής, Αξιολόγηση πολιτικής). Στόχος της είναι η επίλυση ενός προβλήματος, ακολουθώντας την πιο συμφέρουσα λύση για όλες τις πλευρές με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Μια δημόσια πολιτική για να είναι σωστή πρέπει να διέπεται από αξίες και αρχές, όπως ισότητα, νομιμότητα, λογοδοσία, δημιουργία δημόσιας προστιθέμενης αξίας, αποδοτικότητα-αποτελεσματικότητα, κοινωνική δικαιοσύνη, προσβασιμότητα. Οι κατηγορίες δημόσιων πολιτικών είναι τρεις. Χωρίζονται σε Ρυθμιστικές, διανεμητικές, αναδιανεμητικές. Μια δημόσια πολιτική μπορεί να εφαρμόζεται με συγκεντρωτικό μοντέλο, αποκεντρωμένο, πολυεπίπεδο, μικτό, ή με μοντέλο σύμπραξης.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup>PierreMuller- YvesSurel, η Ανάλυση Των Πολιτικών του Κράτους, Εκδόσεις τυπωθήτω-Γ. Δαρδάνος, Αθήνα 2002, σελ., 18-19

<sup>5</sup>[https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/regi/dv/cdr89-2009\\_/cdr89-2009\\_el.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/regi/dv/cdr89-2009_/cdr89-2009_el.pdf), <<Λευκή βίβλος για την πολυεπίπεδη διακυβέρνηση της επιτροπής των περιφερειών>>, σελ., 10

<sup>6</sup>Δρ. Σ.Πλυμάκης, διαφάνειες, Σχεδιασμός και ανάλυση Δημόσιων Πολιτικών.

## Δημόσια Διοίκηση.

Οποιαδήποτε δημοκρατική κυβέρνηση στα πλαίσια ενός κράτους θέλει να εφαρμόσει μια δημόσια πολιτική, όσο εύστοχη και περιεκτική να είναι, χρειάζεται απαραίτητα για την υλοποίηση της, ως καθοριστική συνιστώσα, το μέσο για την υλοποίηση της που είναι η δημόσια διοίκηση<sup>7</sup>.

Ακολουθώντας με τον όρο διοίκηση ορίζεται κατά το λεξικό του Τριανταφυλλίδη: << Η ενέργεια του διοικώ, η λειτουργία με την οποία εξασφαλίζεται η εφαρμογή του προγράμματος δράσης σύμφωνα με τους νόμους και κανονισμούς σε μια δημόσια επιχείρηση, σε ένα δημόσιο ή ιδιωτικό οργανισμό ή στο στρατό και σε στρατιωτικά οργανωμένα σώματα >>. Ακόμη, 1<sup>α</sup>. Το πρόσωπο/α που ασκούν την διοίκηση, 1β. το κτίριο ή τα γραφεία που στεγάζεται ο διοικητής και οι διοικητικοί υπάλληλοι.<sup>8</sup>

Ο ρόλος της δημόσιας διοίκησης είναι κρίσιμος και νευραλγικός για την κοινωνική και πολιτική ευμάρεια ενός κράτους, για την συντεταγμένη λειτουργία μιας κρατικής δομής ώστε να μπορέσει να αποδώσει τα αναμενόμενα. Επιπλέον, χρειάζεται τα απαραίτητα εφόδια, το ανάλογο κανονιστικό πλαίσιο προκειμένου να ανταποκριθεί στον ρόλο της. Αυτά τα εφόδια πέραν των άλλων, είναι ο εξιχνρισμός των υφιστάμενων δομών, οι συνεχείς μεταρρυθμίσεις οι οποίες θα ακολουθούν τις εξελίξεις, τις τάσεις και τις ανάγκες κάθε εποχής. Στην Ελλάδα ο όρος μεταρρύθμιση αναφορικά με την δημόσια διοίκηση τα τελευταία τριάντα και πλέον χρόνια, έχει περισσότερο αξία στην πολιτική επικοινωνία των εκάστοτε κομμάτων για λόγους εκλογικής κατανάλωσης, παρά ανταποκρίνεται στην εκπλήρωση της πραγματικής ανάγκης του όρου. Η αποτυχία δημιουργίας κοινής συνείδησης και κουλτούρας για τον όρο κράτος και διοίκηση με ότι αυτά περικλείουν, αποτελούν την αφετηρία της αποτυχίας οποιασδήποτε μεταρρυθμιστικής προσπάθειας. Επιτείνεται στα μάτια των πολιτών το χάσμα και η αδυναμία δημιουργίας μιας σύγχρονης συνεκτικής κρατικής διοίκησης, από την αντιπαραβολή με την πραγματικότητα στο διεθνές περιβάλλον, όπου οι συγκρίσεις πλέον είναι περισσότερο εύκολες για τον μέσο πολίτη λόγω της τεχνολογίας και της οικονομικής μετανάστευσης. Η αδυναμία επαρκούς

---

<sup>7</sup>Π. Καρκατσούλης, “Το Κράτος σε Μετάβαση, από την διοικητική μεταρρύθμιση και το νέο δημόσιο μάνατζμεντ στη διακυβέρνηση.”, Εκδόσεις Σιδέρης 2004, Αθήνα, σελ.14

<sup>8</sup>[https://www.greek-language.gr/greeklang/modern\\_greek/tools/lexica/search.html?lg=%CE%B4/CE%B9%CE%BF%CE%AF%CEBA%CE%B7%CF/83CE%B7&dg=](https://www.greek-language.gr/greeklang/modern_greek/tools/lexica/search.html?lg=%CE%B4/CE%B9%CE%BF%CE%AF%CEBA%CE%B7%CF/83CE%B7&dg=)

διαχωρισμού, κράτους, πολιτικής, οικονομίας και Δ. Διοίκησης είναι στον πυρήνα του προβλήματος.<sup>9</sup>

Η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα στην αυγή του 21<sup>ου</sup> αι. βρίσκεται αντιμέτωπη με προκλήσεις καλείτε να ανταποκριθεί προκειμένου να μπορέσει να επιτελέσει τον κοινωνικό ρόλο της. Το νέο σύστημα διακυβέρνησης μέσα στο ευρωπαϊκό οικοδόμημα απαιτεί την ικανότητα προσαρμογής και συνεργασίας των εθνικών φορέων με τους αντίστοιχους των ευρωπαϊκών κρατών μελών, στα πλαίσια εφαρμογής οριζόντιων πολιτικών. Θέλει τον διοικητικό μηχανισμό εξωστρεφή, με δυνατότητα “κατανόησης και συνομιλίας” με την ιδιωτική οικονομία και το παγκόσμιο καπιταλιστικό οικονομικό σύστημα. Τέλος είναι σημαντικό να επισημάνουμε, πως η διοίκηση, αποτελεί και ένα μέσο έκφρασης της πολιτικής κουλτούρας και πολιτισμού ενός κράτους. Η σχέση με τον πολίτη (φιλικότητα, λογοδοσία) και το ύφος των παρεχόμενων υπηρεσιών, σφυρηλατούν το γενικότερο πλαίσιο της κοινωνικής υπόστασης ενός λαού.

#### **4<sup>η</sup> Βιομηχανική Επανάσταση.**

Η ιστορία μας έχει διδάξει με μεγάλη συνέπεια, πως η εξελικτική πορεία του ανθρώπου στην γη δεν ακολουθεί γραμμική πορεία. Μεγάλες αλλαγές συμβαίνουν σε μικρές περιόδους. Αλλαγές που φέρνουν το ανθρώπινο είδος και τις κοινωνίες που συγκροτούν, σε απότομη μετατόπιση όσον αφορά τον τρόπο οργάνωσης της ζωής, τα μέσα παραγωγής και την αντίληψη του κόσμου γύρω μας.

Η αλματώδης πρόοδος της τεχνολογίας, η καινοτομία, οι αυτοματισμοί, οι εξέλιξη στην χρήση των υλικών (π.χ. νανοτεχνολογία), των πρώτων υλών, του μηχανολογικού εξοπλισμού, η ρομποτική, τα ιατρικά μηχανήματα, η τεχνητή νοημοσύνη, η περαιτέρω διείσδυση του ιντερνέτ, η παρουσία υπολογιστικών συστημάτων και εφαρμογών με μεγάλες δυνατότητες ανάλυσης, επεξεργασίας και αποθήκευσης δεδομένων, με ότι αυτό συνεπάγεται για το παραγωγικό μοντέλο, την βιομηχανική παραγωγή, την εφοδιαστική αλυσίδα, την ενέργεια και τόσες άλλες εκφάνσεις της ανθρώπινης δραστηριότητας, συναποτελούν αυτό που ονομάζουμε

---

<sup>9</sup>Π. Καρκατσούλης, “Το Κράτος σε Μετάβαση, από την διοικητική μεταρρύθμιση και το νέο δημόσιο μάνατζμεντ στη διακυβέρνηση.”, Εκδόσεις Σιδέρης 2004, Αθήνα, σελ. 28-30



βιομηχανική επανάσταση.<sup>10</sup> Ενδεικτικά αναφέρουμε με βάση την διεθνή ορολογία, σχετικά με την χρήση του Διαδικτύου (*Ιντερνετ*) των *Πραγμάτων* (Internet of Things – IoT), το *Διαδίκτυο των Υπηρεσιών* (Internet of Services – IoS), την Προηγμένη Βιομηχανία (Advanced Manufacturing) και το «Έξυπνο» εργοστάσιο (“smart” factory). Η ψηφιακή τεχνολογία δεν δημιουργεί μια νέα βιομηχανία, αλλά μετασχηματίζει την υπάρχουσα (διαλειτουργικότητα, εικονικότητα, αποκέντρωση, προσαρμοστικότητα, δράση σε πραγματικό χρόνο).<sup>11</sup>

Πέρα από τα θετικά, υπάρχουν και οι αρνητικές συνέπειες οι οποίες κυρίως εστιάζονται στην διαμόρφωση του καταναλωτικού προτύπου από μεγάλες πολυεθνικές που αδυνατούν να ελέγξουν ακόμη και κυβερνήσεις κρατών, η μείωση θέσεων εργασίας σε παραδοσιακά επαγγέλματα και η αντικατάστασή τους με άλλα τα οποία έχουν απαιτήσεις για υψηλές τεχνικές και ψηφιακές δεξιότητες. Στην Ελλάδα λόγω της οικονομικής δυσπραγίας της προηγούμενης δεκαετίας, η χώρα δεν κατάφερε να αναπτύξει και ακολουθήσει μια ενιαία στρατηγική στον τομέα των νέων τεχνολογιών, στην ιδιωτική οικονομία κυρίως, με αποτέλεσμα το παραγωγικό μοντέλο να υπολείπεται σε υποδομές και μέσα. Ακολούθως και το εργατικό δυναμικό, λόγω της μεγάλης φυγής στο εξωτερικό τα χρόνια της κρίσης, δεν μπορεί να στελεχώσει τις θέσεις που αφορούν νέες ειδικότητες.<sup>12</sup>

Την παρούσα χρονική περίοδο που ζούμε, συμβαίνουν δύο γεγονότα τα οποία είναι μείζονος σημασίας αναφορικά με την επίδραση τους στην εξελικτική πορεία της ανθρώπινης ζωής. Το πως δηλαδή επιδρούν και παρεμβαίνουν στην ανθρώπινη δραστηριότητα, αλλά και η ένταση που το κάνουν. Το ένα είναι η 4<sup>η</sup> βιομηχανική επανάσταση και το άλλο η πανδημία του Κορωνοϊού. Ο Arthur Goldstuck αναφέρει ότι «ο Κορωνοϊός είναι μία αναπόφευκτη μελέτη περίπτωσης της 4<sup>ης</sup> Βιομηχανικής Επανάστασης εν δράσει». <sup>13</sup> Η φράση αυτή αποτυπώνει ίσως αρκετά περιεκτικά το σημείο συνάντησης των δύο φαινομένων. Είναι τόσο σε αριθμούς, όσο και σε επίπεδο εφαρμογής οριζόντιων πολιτικών πρωτόγνωρο για τα Ελληνικά δεδομένα, το πως επισπεύστηκαν και υλοποιήθηκαν μικρές ψηφιακές μεταρρυθμίσεις στην Δημόσια Διοίκηση και στην λειτουργία του κράτους ευρύτερα. Αλλαγές που στην προ-

<sup>10</sup><https://ekyklos.gr/sb/695-4i-viomixaniki-epanastasi-taseis-kai-vasikoi-pylones-ethnikis-stratigikis.html>

<sup>11</sup><https://www.enainstitute.org/wp-content/uploads/2018/11/4%CE%92%CE%95-3.pdf>

<sup>12</sup><https://ekyklos.gr/sb/695-4i-viomixaniki-epanastasi-taseis-kai-vasikoi-pylones-ethnikis-stratigikis.html>

<sup>13</sup><https://m.naftemporiki.gr/story/1629065>

κορωναιού εποχή, θα ήταν πολύ δύσκολο να υλοποιηθούν με την ταχύτητα και την ευρύτητα που είδαμε να γίνονται. Οι αιτίες είναι κυρίως η γραφειοκρατία, η άρνηση του υδροκέφαλου δημοσιοϋπαλληλικού συστήματος σε κάθε τι μεταρρυθμιστικό, καθώς και η δυνατότητα δέσμευσης πόρων, που λόγω του κατεπείγοντος της πανδημίας, κατέστη δυνατό να εκταμιευθούν. Παρότι η χώρα μας όπως θα καταδείξουμε στην συνέχεια, είναι ουραγός στην Ε.Ε σε όλους σχεδόν τους δείκτες που αφορούν την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών τόσο στην Δ. Διοίκηση, όσο και στην ιδιωτική οικονομία, εντούτοις έχει την ευκαιρία να καταφέρει σημαντικά βήματα λόγω της συγκυρίας (κοινωνικά και πολιτικά) που έχει η πανδημία διαμορφώσει. Δεν πρέπει να μας διαφεύγει εδώ, πως η Ελλάδα, ποτέ δεν έχει καταφέρει να δρέψει καρπούς από τις βιομηχανικές επαναστάσεις του παρελθόντος, τις υπεραξίες που αυτές δημιούργησαν και οι οποίες μεταφράζονται σε βιομηχανικά προϊόντα, αγαθά, θέσεις εργασίας και γενικότερα την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής.<sup>14</sup> Η 4η βιομηχανική επανάσταση αποτελεί το τρένο που διέρχεται σήμερα από μπροστά μας και που η επιβίβαση σε αυτό θα κρίνει εν πολλοίς το μέλλον της χώρας, το αναπτυξιακό πρότυπο-παραγωγικό μοντέλο που θα ακολουθήσει και το κατά πόσο θα μπορέσει να υιοθετήσει και αφομοιώσει τις αλλαγές που φέρει, οι οποίες με βάση τους αναλυτές, σε ορισμένους τομείς και εκφάνσεις της ζωής θα είναι ολιστικές.

### **Αποτύπωση της Κατάστασης & των Προβλημάτων της Δ. Διοίκησης στην Ελλάδα.**

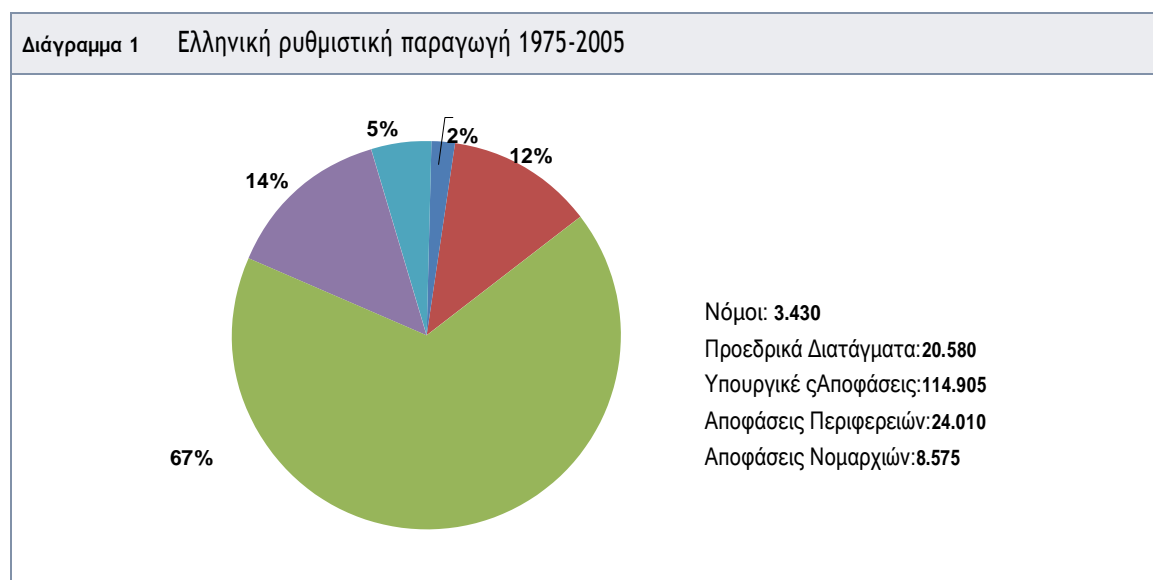
Η Δημόσια Διοίκηση αποτελούσε εξ απ ανέκαθεν για την Ελλάδα ένα σύνθετο πρόβλημα με πολλές εκφάνσεις και αδυναμία προώθησης μεταρρυθμιστικών πολιτικών. Δύο από τα μεγαλύτερα προβλήματα της, είναι η γραφειοκρατία και η διαφθορά. Παρότι το θέμα της παθογένειας του ελληνικού διοικητικού συστήματος αποτελεί ένα μόνιμο πρόβλημα προς επίλυση για κάθε ελληνική κυβέρνηση, η λειτουργική αξιολόγηση του βάσει διεθνών πρακτικών και υπό την αιγίδα του ΟΑΣΑ, επιχειρήθηκε μόλις το 2011 με την έρευνα << Διοικητική παθολογία και διοικητική μεταρρύθμιση >> του Καθηγητή Κου Π. Καρακατσούλη. Στην ανάλυση που επιχειρήθηκε, αποτυπώθηκαν και επιβεβαιώθηκαν οι χρόνιες παθογένειες του διοικητικού μηχανισμού, αλλά και των πολιτικών που ακολουθήθηκαν διαχρονικά

<sup>14</sup> <https://www.capital.gr/me-apopsi/3505920/einai-etoimi-i-ellada-gia-tin-4i-biomixaniki-epanastasi>

γύρω από την Δημόσια Διοίκηση. Οι βασικές έννοιες που κατηγοριοποιημένες συμπυκνώνουν τα προβλήματα αυτά με βάση την μελέτη, είναι: η πολυνομία, οι συναρμοδιότητες, η διοικητικές διαδικασίες (γραφειοκρατία), οι δομές, οι υποδομές, το ανθρώπινο δυναμικό, ο προϋπολογισμός. Η ανάλυση των παραπάνω επτά κατηγοριών, εμπεριέχει όλες τις παθογένειες της διοίκησης, οι οποίες ταλαιπωρούν τους πολίτες, τροχοπεδίζουν την ανάπτυξη και επιδρούν αρνητικά στην οικονομία. Ενδεικτικά και περιληπτικά για καλύτερη κατανόηση, θα εστιάσουμε σε μία από αυτές, την πολυνομία.

Η πολυνομία αποτελεί βασικό παράγοντα ανάσχεσης της απόδοσης για την διοίκηση, την δικαιοσύνη, την θεσμική λειτουργία, την σχέση διοίκησης πολίτη και εν τέλη την οικονομική δραστηριότητα.<sup>15</sup> Όπως θα δούμε και στον πίνακα παρακάτω (Διάγραμμα.1), κάθε βαθμίδα διοίκησης, κάθε θεσμικό όργανο, ανεξαρτήτου φορέα, επιδίδεται σε ένα πλήθος παραγωγής διατάξεων, νομοθετικού έργου, αποφάσεων, διαταγμάτων. Αυτό δημιουργεί επικάλυψη, καθυστερήσεις, ανασφάλεια στην ιδιωτική οικονομία και προσθέτει διοικητικό βάρος και σύγχυση στον κρατικό μηχανισμό.

### Πίνακας 1



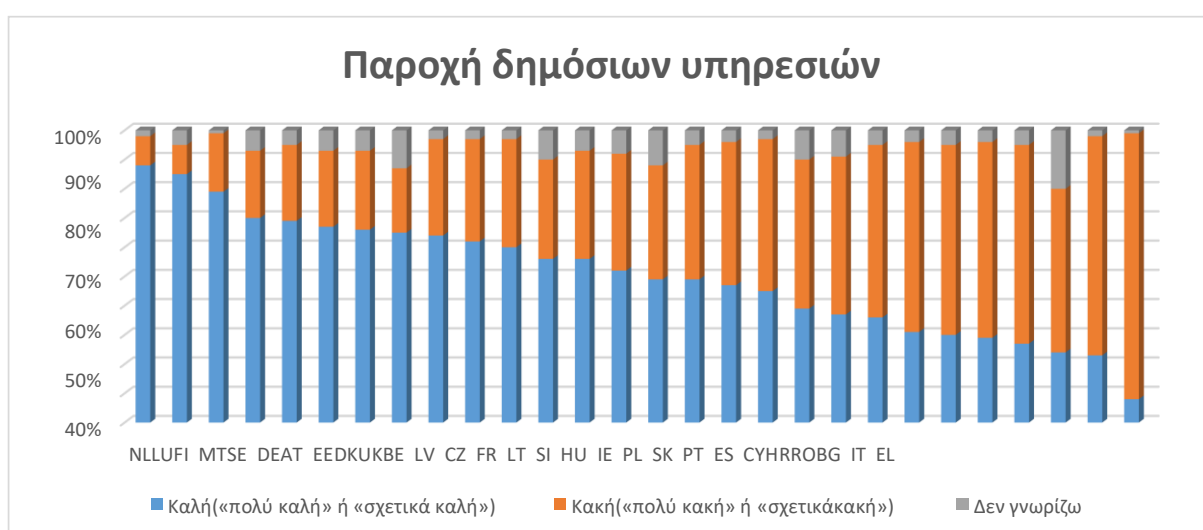
Πηγή: Διάγραμμα 1, Ελληνική ρυθμιστική παραγωγή 1975-2005<sup>16</sup>

<sup>15</sup> Διοικητική Παθολογία και Διοικητική Μεταρρύθμιση, Π. Καρακατσούλης, σελ.590

<sup>16</sup> Διοικητική Παθολογία και Διοικητική Μεταρρύθμιση, Π. Καρακατσούλης, σελ.590

Εν συνεχεία, η ανάγκη για κωδικοποίηση της νομοθετικής ύλης, της περιστολής διασποράς ρυθμίσεων των κανονιστικών αποφάσεων και ρυθμιστικών πλαισίων, καθώς και του περιορισμού του όρου της <<διακριτικής ευχέρειας>> από την πλευρά των περιθωρίων που επιτρέπει ένα νομοθέτημα στην διοίκηση να <<αλλοιώνει>> την ουσία του χαρακτήρα του, αποτελούν τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής Βαβέλ γύρω από την νομοθέτηση. Κακονομία και πολυνομία αποτελούν από κοινού πρόβλημα που επιτείνεται από την μη εφαρμογή του νόμου (που θα βοηθούσε στην ανάδειξη τους) και την λάθος προσέγγιση και αίσθηση που καλλιεργείται στον δημόσιο βίο αναφορικά με την προλεταριοποίηση του κανόνα δικαίου σε σχέση με τα ιδιωτικά συμφέροντα που παρεισφρέουν στο πολιτικό σύστημα και τον κρατικό-διοικητικό μηχανισμό<sup>17</sup>.

Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε, εμφανίζει την άποψη των πολιτών σχετικά με την εικόνα της δημόσιας διοίκησης στην χώρα τους. Τα αποτελέσματα παρουσιάζουν αποκλίσεις από χώρα σε χώρα. Στην Ελλάδα, είναι ενδεικτικά και αποτυπώνουν σε απόλυτο βαθμό και χωρίς περιθώρια αμφισβήτησης την άσχημη εικόνα και την απουσία εμπιστοσύνης που ο πολίτης έχει για την Δημόσια Διοίκηση, καθιστώντας την ουραγό μεταξύ των χωρών της Ε.Ε. Παρουσιάζουμε παρακάτω (Πίνακας 2) τα σχετικά αποτελέσματα της εν λόγω έρευνας η οποία κατατάσσει την Ελλάδα ουραγό και καταδεικνύει το μέγεθος του προβλήματος, το οποίο αποτελεί και ένα από τους βασικούς λόγους επιβράδυνσης της οικονομικής ανάπτυξης της χώρας. [Πίνακας 2 \(Αντίληψη για την ποιότητα των](#)



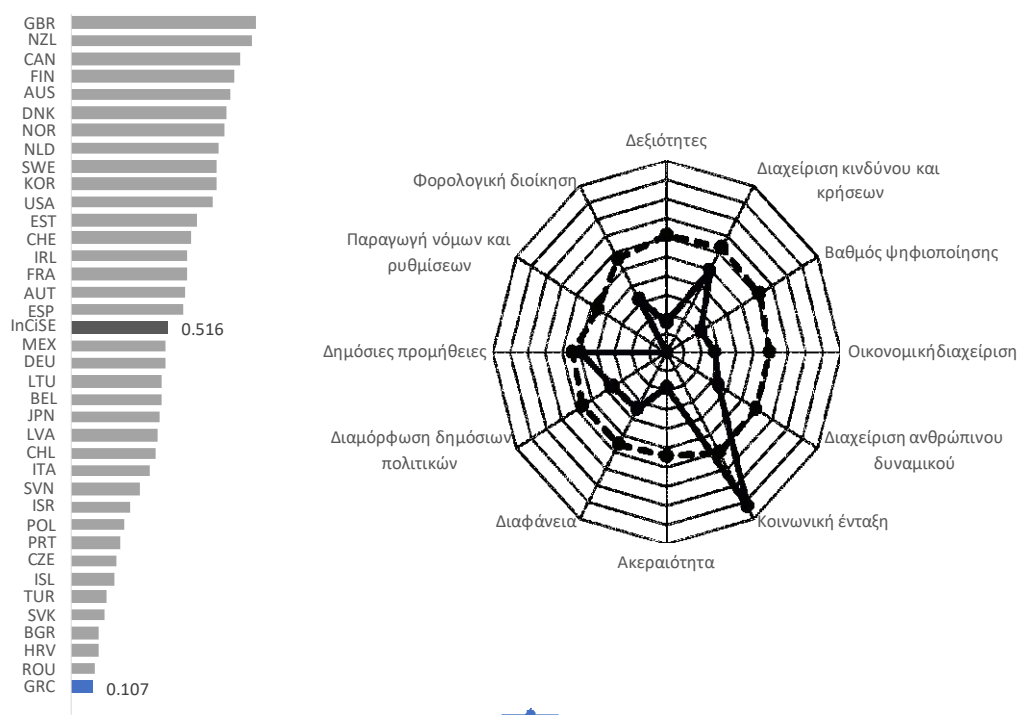
<sup>17</sup>Διοικητική Παθολογία και Διοικητική Μεταρρύθμιση, Π. Καρακατσούλης, σελ.591-92

δημοσίων υπηρεσιών) Πηγή:<sup>18</sup>

Με βάση ένα άλλο δείκτη (πίνακας 2) ο οποίος περιλαμβάνει μετρήσεις οργανισμών, ανάμεσα τους η παγκόσμια τράπεζα, η Ελλάδα βρίσκεται για το 2019 στην προτελευταία θέση τις λίστες σε δείγμα 38 χωρών του ΟΑΣΑ. Για την έρευνα λαμβάνονται υπ' όψιν δώδεκα διαφορετικοί τομείς, αρκετά κρίσιμοι και σημαντική για να καταδείξουν την συνολική εικόνα της Διοίκησης ενός κράτους. Τα ευρήματα για την Δ. Διοίκηση στην Ελλάδα, συνηγορούν στο μεγάλο δημοσιονομικό κόστος, χωρίς να παρέχει αντίστοιχες υπηρεσίες. Επίσης δεν διευκολύνει να αναπτυχθεί η ιδιωτική οικονομία.<sup>19</sup>

### Πίνακας 3.

#### Επιδόσεις της Ελληνικής Δ.Διοίκησης.



<sup>18</sup> Θεματικό Ενημερωτικό Δελτίο Ευρωπαϊκού Εξαμήνου, ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης, σελ., 5 ([https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/file\\_import/european-semester-thematic-factsheet-quality-public-administration\\_el.pdf&ved=2ahUKewj4yfOyiLbzAhUY\\_7sIHV6dD4AQFnoECAYQAQ&usg=AOvVaw2vmm-9mvmzwhHJrJqbx6Fb](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/file_import/european-semester-thematic-factsheet-quality-public-administration_el.pdf&ved=2ahUKewj4yfOyiLbzAhUY_7sIHV6dD4AQFnoECAYQAQ&usg=AOvVaw2vmm-9mvmzwhHJrJqbx6Fb))

<sup>19</sup> Χ. Πισσαρίδης, σχέδιο ανάπτυξης για την Ελληνική Οικονομία, Νοέμβριος 2020, Αθήνα, σελ., 54-

### **Ο Δρόμος προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό. Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Διοικητική Μεταρρύθμιση.**

Έχοντας λοιπόν μια τραυματισμένη Δημόσια Διοίκηση, η οποία στους περισσότερους δείκτες εντός ευρωπαϊκής Ένωσης, εμφανίζεται ασθμαίνουσα να υπηρετήσει το δημόσιο συμφέρον, τον πολίτη και πολλές φορές τον ίδιο της τον εαυτό, (αδυναμία συνεν/σης των φορέων και υπηρεσιών μεταξύ τους) αναζητείται λύση η οποία θα μπορεί να την βγάλει από το φαύλο κύκλο που έχει περιέλθει. Αυτή η λύση διαφαίνεται να δίνεται, κατά τα πρώτα στάδια και δείγματα εφαρμογής της, μέσα από μια *συγκυρία* και ένα *κεκτημένο*. Η συγκυρία είναι η πανδημία η οποία έχει αλλάξει τον τρόπο ζωής και θέτει επείγουσες προτεραιότητες (εισαγωγής αυτοματισμών) για τους πολίτες στο μεγαλύτερο μέρος του πλανήτη. Το κεκτημένο, είναι η συσσωρευμένη γνώση που έχει κατακτηθεί και τα τεχνολογικά επιτεύγματα. Η χρήση της < έξυπνης > τεχνολογίας και εφαρμογών τόσο στην παραγωγική διαδικασία όσο και στην βιομηχανία έχει επικρατήσει, όπου εφαρμόζεται, ολοκληρωτικά. Συμπυκνώνεται στον όρο 4<sup>η</sup> Βιομηχανική Επανάσταση και δεν υπάρχει αμφιβολία ότι εξαπλώνεται σε όλο το φάσμα της κοινωνικής και οικονομικής ζωής ανά τον κόσμο. Όπου αυτό δεν έχει γίνει για λόγους αντικειμενικούς (υποδομές, ψηφιακός αναλφαριθμητισμός) τότε μιλάμε για οπισθοδρόμηση, για οικονομική και κοινωνική απομόνωση και για αδυναμία παρακολούθησης κάθε εξέλιξης σε οποιοδήποτε τομέα και έκφραση της σύγχρονης ζωής και πραγματικότητας. Το αναπτυξιακό πρότυπο που θα επιλέξει μια χώρα να ακολουθήσει σε αυτό που ονομάζουμε 4<sup>η</sup> βιομηχανική επανάσταση και ότι περιλαμβάνει, θα κρίνει εν πολλοίς και το μέλλον της χώρας, όσο αναφορά τους ρυθμούς ανάπτυξης, την οικονομική προσαρμογή στην νέα πραγματικότητα που έχει διαμορφωθεί (υψηλή τεχνολογία, καινοτομία, αυτοματισμοί) και στην καθημερινότητα που απαιτεί υψηλή ψηφιακή ωριμότητα και δεξιότητες για το σύνολο σχεδόν του πληθυσμού.

---

<sup>20</sup> X. Πισσαρίδης, σχέδιο ανάπτυξης για την Ελληνική Οικονομία, Νοέμβριος 2020, Αθήνα, σελ., 55

Στην Ελλάδα η ανάγκη υποστήριξης του μοντέλου για την ψηφιακή σύγκλιση στο δημόσιο είχε ξεκινήσει με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση του υπουργείου Εσωτερικών (ΥΠΕΣΔΔΑ), όπως και με την κατά υπουργείο και φορέα ξεχωριστά χρήση της πληροφορικής στο βαθμό που αυτό ήταν εφικτό αλλά και ‘επιθυμητό’ με την χρήση Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων (ΟΠΣ) ανά φορέα αυτοτελώς. Όσο αφορά τα (ΟΠΣ) θα ήταν χρήσιμο να επισημάνουμε τους κινδύνους που εγκυμονούν, με πιο σημαντικό την εξάρτηση του φορέα από τον ιδιώτη πάροχο, με ότι αυτό μπορεί να συνεπάγεται. Για αυτό και όπως θα δούμε στην συνέχεια, η κεντρική σε επίπεδο διοίκησης ανάπτυξη τέτοιων συστημάτων, αποτελεί πιο συμφέρουσα λύση τόσο οικονομικά, όσο και διαχειριστικά.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα άρχισε να αποκτά στρατηγικό βάθος αναφορικά με τον σχεδιασμό και την υλοποίηση της από το 2010 και μετέπειτα. Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική (ΕΨΣ) αφορούσε την περίοδο 2016-2021 και είχε φορέα υλοποίησης το νεοσύστατο Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης. Παράδοξο δε στοιχείο για την Ελληνική πρακτική σχετικά με την συνέχεια και συνέπεια της διοίκησης, αποτελεί το γεγονός πως η (ΕΨΣ) περιγραφόταν στην Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (2014-2020) του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης (2013), αποτυπώνοντας την συνέχεια στην διοίκηση, γεγονός σπάνιο για τα Ελληνικά δεδομένα.

Όλος ο σχεδιασμός, η υλοποίηση και συντονισμός των έργων και προγραμμάτων που αφορούσαν τον ψηφιακό μετασχηματισμό προβλεπόταν να έχει το νέο υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής και Διακυβέρνησης (Ιούλιος 2019) και ειδικότερα η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής (ΓΓΨΠ). Με ορίζοντα το 2021 και τον στόχο της ένταξης στο ψηφιακό Ευρωπαϊκό χάρτη, καταρτίζονται επτά πυλώνες-δράσεις με αντίστοιχη προτεραιοποίηση των επιμέρους παρεμβάσεων. Ο πέμπτος τομέας αφορούσε την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών του δημοσίου και συγκεκριμένα εστίαζε στις επτά ακόλουθες δράσεις κατά προτεραιότητα:

- 1) για τα έργα, ενιαίο σχεδιασμό και αποτελεσματικό μοντέλο υλοποίησης,
- 2) αξιοποίηση υποδομών νέφους (cloud),
- 3) ανάπτυξη δομικών στοιχείων των υποδομών του δημοσίου,
- 4) διαλειτουργικότητα,

- 5) βελτίωση δημοσίων μητρώων και ανοικτών δεδομένων,
- 6) ολοκληρωμένες υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις,
- 7) οριζόντιες λύσεις για οριζόντια προβλήματα.<sup>21</sup>

Εξίσου σημαντικές παρεμβάσεις που περιγράφονται στον 5<sup>ο</sup> πυλώνα είναι και η ενιαία κυβερνητική πύλη (gov.gr), οι υποδομές διαλειτουργικότητας, η αυθεντικοποίηση για όλες τις e-υπηρεσίες, το δίκτυο του δημοσίου τομέα.

Συνοπτικά και για την καλύτερη κατανόηση της εξέλιξης του ψηφιακού σχεδιασμού και μετασχηματισμού που έλαβε χώρα την τελευταία 10ετία (2010 κ μετά), παραθέτουμε στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 4) ορισμένα από τα σημαντικότερα έργα, ολοκληρωμένα ή σε εξέλιξη, τα οποία συνέβαλλαν σημαντικά στην μετάβαση στην νέα ψηφιακή πραγματικότητα, διαμόρφωσαν νέα δεδομένα στην σχέση κράτους-πολίτη και εισήγαγαν εκ νέου έννοιες όπως η λογοδοσία, η διαφάνεια, η ταχύτητα στην παραγωγή διοικητικού έργου. Τα έργα αυτά βελτίωσαν την εικόνα της δημόσιας διοίκησης συνολικά και δημιούργησαν ένα νέο πλαίσιο αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες.

#### Πίνακας 4:

#### Ολοκληρωμένα ή σε Εξέλιξη Κομβικά Έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Έργο	Φορέας/Διαχείρισης	Αποδέκτες	URL
1. Φορολογία καιτελωνεία (Taxis, Taxisnet, Icisnet, Συστημα ΠεριουσιολογίουΕ9) <sup>5</sup>	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)	Πολίτες, επιχειρήσεις, άλλες Υπηρεσίες του Υπ. Οικονομικών, άλλες Υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα για πιστοποίηση στοιχείων και δεδομένων. Ένοποιημένο Τελωνειακό Σύστημα στην ΕΕ	<a href="http://www.publi crevenue.gr">http://www.publi crevenue.gr</a> <a href="http://gsis.gr">http://gsis.gr</a> <a href="https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet">https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet</a>
2. Ενιαίο Δημοτολόγιο Ληξιαρχείο	Υπουργείο Εσωτερικών (Κύριος των έργων και Φορέας Λειτουργίας). ΥλοποίησηΚτΠΑΕ	Δήμοι, ΥπηρεσίεςΔημοτολογίου, Ληξιαρχεία	<a href="http://www.ypes.gr/el/Ministry/Actions">http://www.ypes.gr/el/Ministry/Actions</a>
3.Κτηματολόγιο	Εθνικό ΚτηματολόγιοκαιΧαρτογράφησηΑΕ(ΕΚΧ	Κτηματολογικά γραφεία, πολίτες, επιχειρήσει	<a href="http://www.ktimatologio.gr">http://www.ktimatologio.gr</a>

<sup>21</sup> Δ.Σπινέλης, Ν.Βασιλάκης, Ν.Πουλούδη, Ν.Τσούμα, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, διαΝεοσις, Μάρτιος 2018, σελ. 28-30



	ΑΑΕ)	ς	
4.Στρατολογία	Υπουργείο ΕθνικήςΑμυνας, Γενικό Επιτε-λείο Εθνικής Αμυνας,Γενικό Επιτελείο Στρατού	Πολίτεςσχετικάμεταστ ρατολογικάτουςθέματ α	<a href="https://www.stratologia.gr/">https://www.stratologia.gr/</a>  <a href="https://katataxi.army.gr">https://katataxi.army.gr</a>
5.Διαύγεια <sup>6</sup>	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης(Κύ ριος και Φορέας Λειτουργίας). Υλοποίηση ΚτΠΑΕ	Δημόσιο,Π ολίτες,επιχε ρήσεις	<a href="https://diavgeia.govgr/">https://diavgeia.govgr/</a>
6. Open Gov <sup>7</sup> καιOpen data	Υπουργείο ΔιοικητικήςΑνασυγκ ρότησηςΕθνικόΚέντ ροΔημόσιαςΔιοίκηση ςκαι Αυτοδιοίκησης(ΕΚΔ ΔΑ)	Πολίτες, επιχειρήσεις,δημόσιο	<a href="http://opengov.gr/htt">http://opengov.gr/htt</a>  <a href="http://data.gov.gr">p://data.gov.gr</a>
7. Μητρώο Ανθρώ- πινου Δυναμικού τουΕλληνικού Δημοσίου <sup>8</sup>	Υπουργείο ΔιοικητικήςΑνασυγκρό τησηςκαι ΓΓΠΣ Υπ. Οικονομικών	Δημόσιο, δημόσιοιυπάλληλο ι	<a href="https://apografi.gov.gr">https://apografi.gov.gr</a>
8.ΕνιαίαΑρχήΠλη- ρωμής	ΓΓΠΣ- Υπουργείο Οικονο- μικών	Δημόσιο, δημόσιοιυπάλληλο ι	<a href="http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/DimosiaDioikisi/epsp.html">http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/DimosiaDioikisi/epsp.html</a>
9. Κεντρικό Ηλε- κτρονικόΜητρώο Δημοσίων Συμβάσε- ων(ΚΗΜΔΗΣ) <sup>9</sup>	Υπουργείο Ανάπτυξηςκαι Ανταγωνιστικό- τητας- Γενική ΓραμματείαΕμπορ ίου	Δημόσιοι Φορείς,Οικονομικοί Φορείςπου συμμετέχουν σεδιαγωνισμούςτουδ ημοσίου, διενέρ-γεια ηλεκτρονικώνδιαγωνι σμώναπό 60.000ευρώκαιάνωγια προμήθειες καιυπηρεσίες Και ανάρτηση τωνδημοσίωνσυμβάσε ωνστοΚΗΜΔΗΣ	<a href="http://www.promitheus.gov.gr">www.promitheus.gov.gr</a>
10.Εργάνη	Υπουργείο Εργασίας,Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Πολίτες, επιχειρήσεις,εργαζόμε νοι,άνεργοι	<a href="http://eservices.yeka.gr/">http://eservices.yeka.gr/</a>
11.ΉλιοςΕνιαίο Σύστημα Ελέγχου ΠληρωμώνΣυντάξε ων	Υπουργείο Εργασίας,Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΗΔΙΚΑ	Πολίτες συνταξιοδο- τούμενοι	<a href="http://www.yeka.gr/">http://www.yeka.gr/</a>
12.«Απλό»	Υπουργείο Εργασίας,Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Αιτήσεις πολιτών για βεβαιώσεις ασφαλει- ας και υγείας	<a href="https://aplo.yeka.gr/">https://aplo.yeka.gr/</a>

13. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ΗΔΙΚΑ	Γιατροί, φαρμακοποιοί, πολίτες	<a href="https://www.e-prescription.gr">https://www.e-prescription.gr</a>
14. Ηλεκτρονικά ραντεβού e-RDV	ΗΔΙΚΑ	Πολίτες	<a href="https://www.e-syntagografisi.gr/p-rv/p">https://www.e-syntagografisi.gr/p-rv/p</a>
15. Γεωχωρικά δεδομένα ΓΥΣ	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας Γεωγραφική Υπηρεσία Στρατού	E-shop για γεωχωρικά δεδομένα της ΓΥΣ	<a href="http://web.gys.gr">http://web.gys.gr</a>
16. Εθνικό Τυπογραφείο	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Εθνικό Τυπογραφείο	Πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιο	<a href="http://www.et.gr/">http://www.et.gr/</a>
17. ΣΥΖΕΥΞΙΣ	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης ΚτΠΑΕ	Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης	<a href="http://www.syzefxis.gov.gr/">http://www.syzefxis.gov.gr/</a>
18. G-cloud Υπηρεσίες government cloud	ΚτΠΑΕ-ΓΓΠΣ Έργο σε εξέλιξη	Φορείς Δημοσίου	<a href="http://www.ktpae.gr">http://www.ktpae.gr</a>
19. Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων - ψηφιακή υπογραφή	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)		<a href="http://aped.gov.gr/">http://aped.gov.gr/</a>
20. Ηλεκτρονικό Σύστημα του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ)	ΑΣΕΠ (Κύριος του έργου και Φορέας Λειτουργίας), υλοποίηση από την ΚτΠΑΕ	Πολίτες, Φορείς του Δημοσίου για πρόσληψη προσωπικού	<a href="http://www.asep.gr/">http://www.asep.gr/</a>
21. Ηλεκτρονικό Σύστημα ΑΥποβολής και επεξεργασίας δηλώσεων ΠΟΘΕΝΕΣΧΕΣ	Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης και άλλοι ελεγκτικοί Φορείς του Δημοσίου, Φορέας Λειτουργίας ΓΓΠΣ, υλοποίηση από την ΚτΠΑΕ	Πολίτες που υποχρεούνται σε δήλωση ΠΟΘΕΝΕΣΧΕΣ, Ελεγκτικοί Φορείς των δηλώσεων.	<a href="https://www.pothen.gr/">https://www.pothen.gr/</a>
22. Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ)	Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Έργο σε εξέλιξη / πιλοτική λειτουργία	Ειρηνοδικεία, πταιματοδικεία, πρωτοδικεία, εισαγγελίες πρωτοδικών, εφετεία, εισαγγελίες εφετών, Άρειος Πάγος, εισαγγελία Αρείου Πάγου, δικηγόροι και πολίτες	<a href="https://www.solon.gov.gr">https://www.solon.gov.gr</a>

Πηγή:<sup>22</sup>

<sup>22</sup> Δ. Σπινέλης, Ν. Βασιλάκης, Ν. Πουλούδη, Ν. Τσούμα, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, διαΝεοσις, Μάρτιος 2018, σελ. 32-33

## **Η Νέα Ψηφιακή Πραγματικότητα στο Δημόσιο Βίο και την Διοίκηση και η Ψηφιακή Προοπτική της Επόμενης Δεκαετίας σε Επίπεδο Ε. Ένωσης.**

Η ανάγκη για περισσότερο στρατηγικό βάθος και συντονισμό αναφορικά με τα βήματα που θα πρέπει να ακολουθηθούν, καθώς και της κατανόησης της σπουδαιότητας του ρόλου της Ψηφιακής Μεταρρύθμισης, μετουσιώθηκαν σε επίπεδο δημόσιας πολιτικής με την απόφαση ίδρυσης του Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής (<https://mindigital.gr/>) στις 8 Ιουλίου του 2019 ( Π. Δ. 81, Τεύχος Α' 119/08.07.2019 ). Πλέον όλες οι υφιστάμενες κρατικές πληροφοριακές δομές καθώς και τα συστήματα τηλεπικοινωνιών, συγκεντρώνονται σε ένα φορέα που αναλαμβάνει την ευθύνη για την ηλεκτρονική επικοινωνία του κράτους με τον πολίτη, την επικοινωνία των φορέων μεταξύ τους (διαλειτουργικότητες), τον ψηφιακό μετασχηματισμό, την χάραξη της ψηφιακής πολιτικής, την συρρίκνωση της γραφειοκρατίας μέσω της ψηφιοποίησης της. Το νεοϊδρυθέν υπουργείο σε αντικατάσταση του Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, επικουρείται από τρεις γενικές γραμματείες ( Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών, Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων) καθώς και επτά εποπτευόμενους φορείς: Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) ΑΕ, Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛ.ΤΑ), Ελληνικό Κέντρο Διαστήματος, Εθνικό Κέντρο Οπτικοακουστικών Μέσων και Επικοινωνίας ΑΕ, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ (ΗΔΙΚΑ), Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας ΑΕ (ΕΔΥΤΕ), Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ).<sup>23</sup> Στην αρμοδιότητα του νεοσύστατου υπουργείου περιήλθαν και τα ΚΕΠ.

Ο στρατηγικός σχεδιασμός μέσω του νεοσύστατου Υπουργείου περνά μέσα από επτά άξονες.

- Συνδεσιμότητα
- Ψηφιακές Ικανότητες και Δεξιότητες
- Ψηφιακός Μετασχηματισμός Επιχειρήσεων
- Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες

---

<sup>23</sup>Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ΦΕΚ 184/ 23-09-2020, Τεύχος Α, (Νόμος Υπ. Αριθμ. 4727)

- Ψηφιακή Καινοτομία

- Αξιοποίηση Προηγμένων Τεχνολογιών.<sup>24</sup>

Είναι αξιοσημείωτο και ενθαρρυντικό, όπως προαναφέραμε, για τα ελληνικά δεδομένα το γεγονός ότι στο νέο υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, διατηρείται σε πολλά επίπεδα πολιτικής και διοίκησης η συνέχεια σχετικά με τα έργα πληροφοριακών υποδομών αλλά και τα στρατηγικού ενδιαφέροντος σημεία που αφορούν την ψηφιακή σύγκλιση της χώρας, όπως αυτά είχαν περιγραφη στην Ε.Ψ.Σ . Η φιλοσοφία που διέπει την προσπάθεια του νέου υπουργείου είναι πολιτο-κεντρική. Αυτό αποτυπώνεται από την σχεδίαση ψηφιακών υπηρεσιών φιλικών και χρηστικών για τον πολίτη, από τον σχεδιασμό και υλοποίηση βραχυπρόθεσμων έργων (quickwins), καθώς και τον επανασχεδιασμό υπηρεσιών προκειμένου να ενταχθούν στην νέα πύλη (gov.gr) η οποία αποτελεί πλέον τον πυρήνα της προσωποποιημένης επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης κράτους-πολίτη.<sup>25</sup>

Η ύπαρξη του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, παρέχει την δυνατότητα όπως επισημάναμε, του στρατηγικού σχεδιασμού και της υλοποίησης με οριζόντιες πολιτικές, της ψηφιακής μεταρρύθμισης στο δημόσιο συνολικά. Σημαντικές δράσεις που αποφασίζονται και προτεραιοποιούνται ανάλογα από την κυβέρνηση και το υπουργείο αποτυπώθηκαν πρόσφατα στην Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού αλλά και την έκθεση Πισσαρίδη. Οι βασικότερες είναι:

α) η υιοθέτηση ευέλικτων μοντέλων για την ανάπτυξη, υλοποίηση και προμήθεια έργων και υπηρεσιών, την ανάπτυξη επίσης λογισμικού ( agile, ανάπτυξη λογισμικού σε μικρά τμήματα με επικαιροποίηση του με βάση την εμπειρία από την χρήση και τις ανάγκες που προκύπτουν ) ανάμεσα στον ενδιαφερόμενο και την ομάδα υλοποίησης.

β) η Δημιουργία του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών, αποτελεί επίσης ένα στόχο σταθμό καθώς θα κωδικοποιήσει τις διαδικασίες για τους υπαλλήλους και θα απλουστεύσει αντίστοιχα για τους συναλλασσόμενους στην διαδικασία εξυπηρέτησης τους σχετικά με αιτήματα προς την διοίκηση.

---

<sup>24</sup> Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, Ελληνική Δημοκρατία, Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Δεκέμβριος 2020

<sup>25</sup> Δ. Σπινέλης, Ν. Βασιλάκης, Ν. Πουλούδη, Ν. Τσούμα, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα στην μετα-κορωναϊό εποχή, διαΝεοσις, Σεπτέμβριος 2021, σελ.8

γ) Προχωρά η ενοποίηση των νεφοϋπολογιστικών υποδομών ( cloud-computing ) προκειμένου να ολοκληρωθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός και να προωθηθεί η καινοτομία.

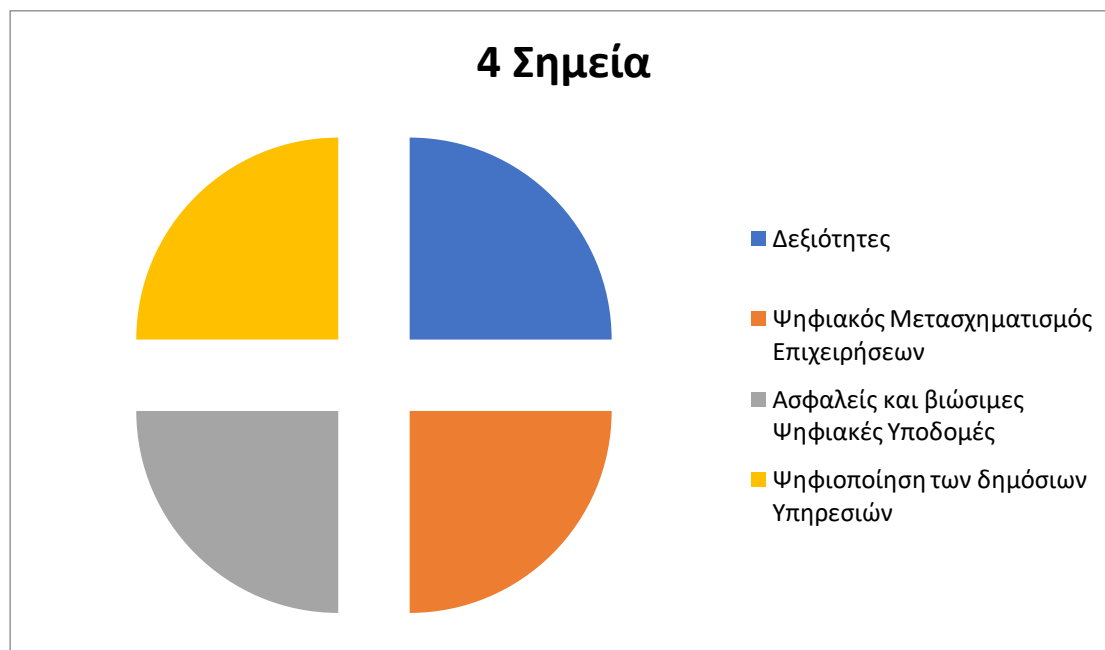
δ) το Υπουργείο είναι ο αποκλειστικός υπεύθυνος για την παροχή των ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες σε όλο το φάσμα του δημοσίου, προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος για << εξ ορισμού ψηφιακό χαρακτήρα >> ( digitalbydefault ) μέχρι το 2023.

ε) η Εθνική Αρχή Κυβερνο-ασφάλειας αποτελεί τον φορέα μέσο του οποίου χαράσσεται η εθνική πολιτική ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων του κράτους ( Εθνική Στρατηγική κυβερνο-ασφάλειας 2020-2025/ εγχειρίδια κυβερνο-ασφάλειας Ιούνιος 2021).<sup>26</sup>

#### Η Ψηφιακή Προοπτική της Επόμενης Δεκαετίας σε Επίπεδο Ε. Ένωσης.

Όλα τα παραπάνω ‘υπηρετούν’ το σκοπό και το πλαίσιο-στόχο που έθεσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Μάρτιο του 2021 και αφορά το έτος 2030 ( πίνακας 5). Οραματίζεται δηλαδή την σύγκλιση των κρατών μελών γύρω από ένα ψηφιακό μοντέλο διοίκησης και οικονομικής ανάπτυξης, βασισμένο σε τέσσερις πυλώνες:

Πίνακας 5



<sup>26</sup> Δ.Σπινέλης, Ν.Βασιλάκης, Ν.Πουλούδη, Ν.Τσούμα, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα στην μετα-κορωναιό εποχή, διαΝεοσις, Σεπτέμβριος 2021, σελ., 9-10

Πηγή:<sup>27</sup>

Αρχικά η απόκτηση δεξιοτήτων που αφορούν την εκπαίδευση του γενικού πληθυσμού σε ποσοστό μεγαλύτερο του 80%, καθώς και την σύγκλιση των δύο φύλων. Στον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων ο στόχος είναι το 75% κ πλέον των επιχειρήσεων να χρησιμοποιούν τεχνητή νοημοσύνη, υπολογιστικό νέφος και μαζικά δεδομένα. Επιπλέον η αύξηση για χρηματοδότηση που αφορά την καινοτομία και συγκεκριμένα την αύξηση των << μονόκερων >> στην ΕΕ. Επίσης, κατι που αφορά την Ελλάδα ιδιαίτερα, είναι ο στόχος για τις ΜΜΕ προκειμένου πάνω από το 90% αυτών να πετύχουν ένα μέσο όρο ψηφιακής έντασης.

Όσο αναφορά τις ασφαλείς και βιώσιμες ψηφιακές υποδομές οι προτεραιότητες είναι 5G Δίκτυο παντού, Gigabitγια όλους, παραγωγή ιμιαγωγών αιχμής ( διπλασιασμός παραγωγής ), δημιουργία του πρώτου υπολογιστή με κβαντική επιτάχυνση και όσο αναφορά τα δεδομένα, 10.000 κλιματικά ουδέτεροι ακραίοι κόμβοι ( υπολογιστικό νέφος ). Τέλος ψηφιοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών. Ο στόχος Περιλαμβάνει την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών από τις δημόσιες υπηρεσίες κατά 100% στις βασικές υπηρεσίες, ψηφιακή ταυτότητα (80%), και στον τομέα της υγείας, δημιουργία για το 100% των πολιτών ηλεκτρονικών φακέλων υγείας.

Σημαντική πρόκληση αποτελεί η ψηφιακή ιθαγένεια, η οποία αφορά τα ψηφιακά δικαιώματα και αρχές για τους Ευρωπαίους πολίτες. Αφορά το πλαίσιο που θα ορίζει τους κανόνες που θα διέπει τη νέα ψηφιακή εποχή.<sup>28</sup>

Η υλοποίηση των στόχων της Ε. Επιτροπής για την ψηφιακή δεκαετία αποτελεί κεντρικό στόχο, για το λόγο αυτό εισηγείται τον ορισμό πλαισίου διακυβέρνησης από τα κράτη, παράλληλα με μηχανισμούς που θα λειτουργούν και παρακολουθούν την εξέλιξη των εργασιών εντός της επιτροπής (DESI) προκειμένου να διασφαλιστεί η επίτευξη του στόχου. Είναι τέλος σημαντικό να τονίσουμε, πως πολλά από τα έργα αυτά που αφορούν την ψηφιακή ολοκλήρωση, απαιτούν πόρους που δύσκολα ένα κράτος μεμονωμένα μπορεί να διαθέσει, για αυτό και προωθεί

---

<sup>27</sup>[https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030\\_el](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_el)

<sup>28</sup>[https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030\\_el](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_el)

πολυκρατικά έργα μεγάλης κλίμακας ( 5G, κόμβοι ψηφιακής καινοτομίας, αλυσίδα συστοιχιών ).

Στο σημείο αυτό, αφού περιγράψαμε τον στρατηγικό σχεδιασμό από πλευράς δημόσιας πολιτικής για την ψηφιακή μεταρρύθμιση και εντοπίσαμε τους βραχυπρόθεσμους και μεσο-μακροπρόθεσμους στόχους / στάδια της ψηφιακής πολιτικής, κρίνεται σκόπιμο πριν περάσουμε στο θεσμό των ΚΕΠ, να έχουμε την αποτύπωση της ψηφιακής πραγματικότητας στο έτερο πεδίο του δημοσίου τομέα, αυτό της ιδιωτικής οικονομίας και των επιχειρήσεων. Καθώς καμία ψηφιακή μεταρρυθμιστική προσπάθεια δεν μπορεί να είναι επιτυχής αν δεν αφορά το σύνολο των εμπλεκόμενων μερών εντός μίας οικονομίας / κοινωνίας.

### **Η ψηφιακή εικόνα της ιδιωτικής οικονομίας στην Ελλάδα και ο ρόλος της πανδημίας.**

Το ψηφιακό χάσμα που πρέπει να καλυφθεί σε σχέση με τον ανταγωνισμό, δεν αφορά μόνο το δημόσιο. Εντοπίζεται και στον ιδιωτικό τομέα, κυρίως στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις (ΜμΕ) , που αποτελούν τον κορμό και την ατμομηχανή της ελληνικής οικονομίας. Την ‘εικόνα’ της ελληνικής ιδιωτικής οικονομίας και των επιχειρήσεων, σε σχέση με την ενσωμάτωση και χρήση ψηφιακών τεχνολογιών, την έχουμε απο πληθώρα σχετικών ερευνών και στατιστικών κατηγοριών.

Πιο συγκεκριμένα σύμφωνα με την SBAFact Sheet, σε στοιχεία που αφορούν το 2019, το ηλεκτρονικό εμπόριο στις (ΜμΕ) της χώρας καταλαμβάνει τις χαμηλότερες θέσεις σε σχέση με τις αντίστοιχες ΜμΕ στην Ε.Ε. Συγκεκριμένα 6% έναντι 25,85% που είναι ο μέσος όρος στις ηλεκτρονικές προμήθειες και 10,66% έναντι 16,57 που αφορά τις ηλεκτρονικές πωλήσεις. Ο δε κύκλος εργασιών που εκτελείτε ηλεκτρονικά είναι μόλις 4,05% έναντι 10,13% μ.ο στην Ευρώπη των 28. Αλλά και με βάση τον δείκτη DESI, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η Ελλάδα κατέχει τις χαμηλότερες θέσεις στην ψηφιακή ενσωμάτωση τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις -22<sup>η</sup> θέση-, 7% στις διασυννοριακές ηλεκτρονικές πωλήσεις και 26<sup>η</sup> θέση ως προς την χρήση του υπολογιστικού νέφους.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup>Αγγελάκης Α, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, Πανδημία και ψηφιακό χάσμα: η τριπλή πρόκληση για τις μικρές επιχειρήσεις στη μετά Covid-19 εποχή, Απρίλιος 2020, σελ., 2-3

Τα ευρήματα των ερευνών για την ψηφιακή ωριμότητα των ΜμΕ, δεν εστιάζονται μόνο στην αριθμητική αποτύπωση, αλλά προχωρούν συνολικότερα και σε άλλες παραμέτρους, όπως η ανομοιογένεια που διακρίνει τις ΜμΕ ανάλογα τον κλάδο, το μέγεθος της επιχείρησης, το επιχειρηματικό μοντέλο, την δαπάνη για ψηφιακή αναβάθμιση.

Όπως και στο κράτος, έτσι και στο πεδίο της ιδιωτικής οικονομίας και επιχείρησης, καταλύτης εξέλιξης όσο αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό αποτέλεσε η πανδημία. Οι προϋποθέσεις δεν υπάρχουν όλες, με κυριότερη την εξεύρεση πόρων για την επένδυση σε ψηφιακό και τεχνολογικό εξοπλισμό, αλλά αναμένεται η περαιτέρω στήριξη του κράτους μέσω και των Ευρωπαϊκών προγραμμάτων (π.χ. ΕΣΠΑ, Εθνικό Ταμείο Ανάκαμψης), καθώς πλέον η πορεία προς την ψηφιοποίησης είναι επιτακτική. Ο κίνδυνος της δημιουργίας ψηφιακού χάσματος και η δημιουργία δύο ταχυτήτων ανάμεσα σε ψηφιακά ώριμων και λιγότερο ώριμων επιχειρήσεων είναι ορατός. Για αυτό το σκοπό οι πολιτικές θα πρέπει να περιέχουν δράσεις που θα δίνουν προοπτική και δυνατότητα εξόδου από την ψηφιακή απομόνωση και την θωράκιση τους απέναντι στο νέο ψηφιακό περιβάλλον που διαμορφώνεται.

Ενδεικτικά για την ομαλή μετάβαση στο ψηφιακό περιβάλλον και την ισόροπη ανάπτυξη των ιδιωτικών επιχειρήσεων, το Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ, προτείνει: την 1) συγκρότηση ταμείου ψηφιακής οικονομίας, 2) την προώθηση δράσεων οικοδόμησης δικτύων ψηφιακής συνεργασίας μικρών Επιχειρήσεων, 3) την χρηματοδότηση μέσω μεικτών προγραμμάτων ενός βασικού πακέτου που θα αποβλέπει στην ψηφιακή ωρίμανση σε κρίσιμες και βασικές κατηγορίες ψηφιακού εκσυγχρονισμού, 4) την ανάπτυξη δράσεων και εργαλείων κατάρτισης σε ψηφιακές δεξιότητες και 5) φορολογικά κίνητρα για επενδύσεις σε ψηφιακές τεχνολογίες.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Αγγελάκης Α, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, Πανδημία και ψηφιακό χάσμα: η τριπλή πρόκληση για τις μικρές επιχειρήσεις στη μετά Covid-19 εποχή, Απρίλιος 2020, σελ., 6-7



## **Η εμφάνιση / ίδρυση των ΚΕΠ. Ποιοτικά στοιχεία από την γρήση τους.**

Τα ΚΕΠ αποτελούν από την ίδρυση τους, για μεγάλη μερίδα πολιτών, την σημαντικότερη και πιο πετυχημένη μεταρρύθμιση στην Ελληνική Δ. Διοίκηση. Με σύνθημα “ να διακινούνται τα έγγραφα, όχι οι πολίτες” ιδρύθηκαν με το άρθρο 31 του νόμου 3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α). Το πρώτο ΚΕΠ ξεκίνησε στις 2 Ιουλίου του 2001 στην Πλατεία Συντάγματος. Αρχικός σκοπός, φιλοσοφία και ζητούμενο από την λειτουργία τους, ήταν να συγκεντρώσουν διοικητικό βάρος από άλλες υπηρεσίες κατά το πρώτο στάδιο, αυτό της “επαφής” με τον πολίτη, να μειώσουν δηλαδή την επαφή άλλων δομών με το κοινό και να γίνουν ο αποδέκτης των αιτημάτων του πολίτη, τα οποία στην συνέχεια θα μεσολαβούν για την διεκπεραίωση του αιτήματος του. Στην ουσία αναφερόμαστε σε ένα “frontdesk” απελευθερώνοντας υπηρεσίες και υπαλλήλους άλλων υπηρεσιών που χρησιμοποιούταν για την συναλλαγή με το κοινό, εξοικονομώντας πόρους, εργατοώρες, και συγκεντρώνοντας και απλοποιώντας τις διαδικασίες που μέχρι τότε ταλαιπωρούσαν τον πολίτη και ενίσχυαν την αναποτελεσματικότητα και τις καθυστερήσεις στην παραγωγή διοικητικών εγγράφων και στην ικανοποίηση των αιτημάτων από τους πολίτες. Επίσης μέσω των ΚΕΠ δημιουργήθηκε για πρώτη φορά μια γενιά νέων υπαλλήλων με τεχνογνωσία εξυπηρέτησης, διαφοροποιώντας την από το υφιστάμενο παραδοσιακό < γραφειοκρατικό > ήθος και συντελώντας στην δημιουργία ενός πανελλαδικού δικτύου < υπαλλήλων ποιότητας > .<sup>31</sup>

Κάτι το οποίο χρήζει ιδιαίτερης αναφοράς είναι το γεγονός πως ο θεσμός των ΚΕΠ δεν αποτελεί αντιγραφή ή εισαγωγή, όπως συνηθίζεται, μιας πολιτικής από το εξωτερικό. Αποτελεί Ελληνική πρωτοτυπία για την οποία μάλιστα υπήρξε διεθνές ενδιαφέρον αναφορικά με την εξελικτική του πορεία ( η πολιτεία της Ν. Υόρκης το ενέταξε ως casestudy, ο ΟΗΕ μέσω του οργανισμού Δ. Διοίκησης υιοθέτησε αίτημα επτά βαλκανικών χωρών για επέκταση των ΚΕΠ στην περιοχή τους ).<sup>32</sup>

Όπως είναι φυσικό, παρότι ο θεσμός των ΚΕΠ αποτελούσε καινοτομία για την ελληνική Δημόσια διοίκηση επιφέροντας θετικά αποτελέσματα στην γραφειοκρατία και εισάγοντας νέα ήθη στην σχέση κράτους-πολίτη, εντούτοις μετά από τα πρώτα χρόνια λειτουργίας του, άρχισαν να καταγράφονται τα πρώτα σημεία

<sup>31</sup>Π. Καρκατσούλης, “Το Κράτος σε Μετάβαση, από την διοικητική μεταρρύθμιση και το νέο δημόσιο μανάτζμεντ στη διακυβέρνηση.”, Εκδόσεις Σιδέρης 2004, Αθήνα, σελ.,193

<sup>32</sup><https://www.insider.gr/eidiseis/179288/20-hronia-kep-mia-pragmatiki-istoria-epityhias>

τα οποία θα ήταν χρήσιμο να γίνουν οι απαραίτητες προσαρμογές-διορθώσεις. Παρότι ο σχεδιασμός το περιελάμβανε, δεν συμπεριλήφθησαν όλες οι απαραίτητες απλουστεύσεις στην παραγωγή διοικητικών κανόνων. Το νομοθετικό πλαίσιο (Ν.2672/1998) και οι αντίστοιχες κοινοτικές οδηγίες ( Κ.Ο.99/93) παρείχαν τα μέσα, όμως η ενσωμάτωση δεν ήταν από πλευράς του θεσμού άμεση. Αναφερόμαστε στην αποστολή εγγράφων & αιτήσεων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και φαχ, αλλά και δυνατοτήτων όπως η χρήση της ψηφιακής υπογραφής. Η αδράνεια περαιτέρω νομοθετικών πρωτοβουλιών και η απουσία δια-λειτουργικότητας μεταξύ των συστημάτων του δημοσίου, κράτησαν για πολλά χρόνια εκτός, εργαλεία όπως η ψηφιακή υπογραφή. Τα πρώτα βήματα ψηφιοποίησης των ΚΕΠ, ήρθαν με το < e-Ker >. Δεν απέδωσαν όμως τα αναμενόμενα και δεν ανταποκρίθηκαν στις ανάγκες και τις προσδοκίες για τις οποίες δημιουργήθηκαν. Η πολυδιάσπαση όσο αναφορά την διοίκηση των ΚΕΠ αποτέλεσε ένα ακόμη ανασταλτικό παράγοντα στην απόδοση τους. Οι εμπλεκόμενοι ήσαν πολλοί, ΥΠΕΣΔΔΑ, ΥΠΟΙΚ, Α & Β βαθμός αυτοδιοίκησης, ιδιώτης πάροχος, καθιστούσαν την συνεννόηση δύσκολη, χρονοβόρα και οικονομικά επιζήμια. Επιπλέον δεν έλειψαν και οι συνήθεις ελληνικές πρακτικές, όπως η στελέχωση των ΚΕΠ με συμβασιούχους, απαγορεύοντας έτσι την δημιουργία ενός χρήσιμου < espritdecorps > μεταξύ των υπαλλήλων του φορέα και δημιουργώντας παράλληλα ένα ικανό αριθμό υπαλλήλων έμπειρων βάση των απαιτήσεων της νέας διοικητικής δομής.<sup>33</sup>

### **Το Πέρασμα στην Ψηφιακή Εποχή των ΚΕΠ.**

Από την ίδρυση του πρώτου ΚΕΠ τον Ιούλιο του 2001, γνωρίζοντας πρωτοφανή αποδοχή από τους συναλλασσόμενους, φτάσαμε στην σημερινή μεταβατική περίοδο όπου επιχειρείται η σταδιακή ψηφιοποίηση του υφιστάμενου δικτύου, έτσι ώστε μεσοπρόθεσμα να περάσουμε στο 2<sup>ο</sup> βήμα που θα είναι η πλήρης ψηφιοποίηση των υπηρεσιών με την ‘φυσική’ παρουσία να γίνεται απαραίτητη σε λίγες μόνο περιπτώσεις.

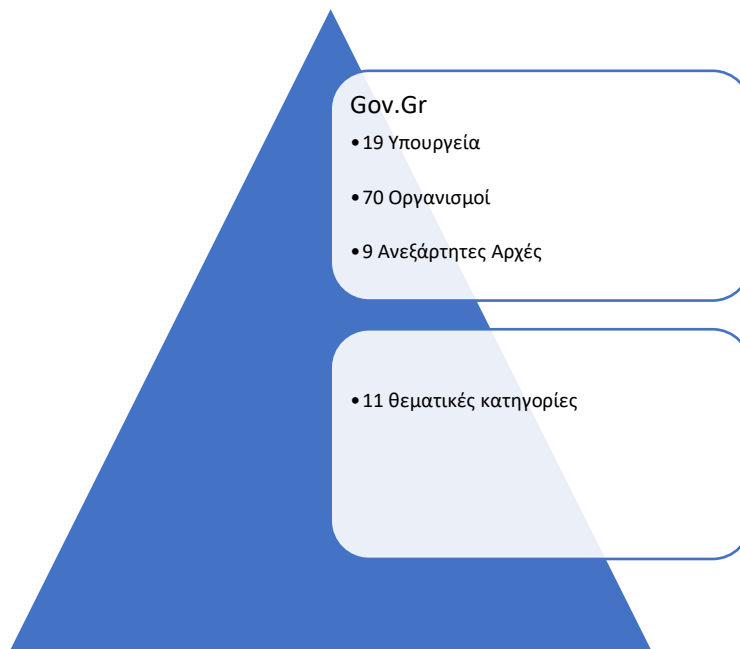
Η ηλεκτρονική πύλη Ερμής ( <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/> ) που μέχρι πρότινος αποτελούσε το σημείο ηλεκτρονικής επαφής και διαπίστευσης για χιλιάδες πολίτες και επιχειρήσεις αντικαταστάθηκε και αναβαθμίστηκε με μια νέα πύλη, το Gov.gr ( <https://www.gov.gr/> ), το οποίο φιλοδοξεί να γίνει ο

---

<sup>33</sup>Π. Καρκατσούλης, “Το Κράτος σε Μετάβαση, από την διοικητική μεταρρύθμιση και το νέο δημόσιο μάνατζμεντ στη διακυβέρνηση.”, Εκδόσεις Σιδέρης 2004, Αθήνα, σελ., 194-95

διαμεσολαβητής, το σημείο ταυτοποίησης, μεταξύ κράτους / διοίκησης και πολίτη / επιχειρήσεων. Το ΚΕΠ ενσωματώνει, χρησιμοποιεί και συνεργάζεται της ψηφιακές υπηρεσίες που προσφέρει η νέα πύλη. Πλέον με την ταυτοποίηση του κάθε συναλλασσόμενος θα έχει ασφαλή επικοινωνία με την διοίκηση, ξεπερνώντας πολλές από τις παθογένειες του παρελθόντος. Ο σχεδιασμός είναι το gov.gr, να εμπλουτίζεται συνεχώς με νέες υπηρεσίες οι οποίες θα παρέχουν μέσω της ψηφιοποίησης τους την δυνατότητα να εξυπηρετούν από απόσταση τους ενδιαφερόμενους. Έως τώρα Δεκαεννέα υπουργεία (19), εβδομήντα (70) οργανισμοί και εννέα (9) ανεξάρτητες αρχές φιλοξενούνται, οι οποίες χωρίζονται σε έντεκα κατηγορίες. Το gov.gr ξεκίνησε με 503 διαθέσιμες υπηρεσίες και σήμερα αριθμεί 1300 (12/09/2021). Οι συναλλαγές από 8,8 εκατομμύρια το 2018, ανήλθαν σε 150 εκατομμύρια το ά εξάμηνο του 2021. (ημερ/νια προσπέλασης 29-09-2021) .<sup>34</sup>

#### Πίνακας 6



Οι πιο πρόσφατες και ιδιαίτερες δημοφιλείς υπηρεσίες που παρέχονται στον πολίτη, είναι αυτή της *άυλης συνταγογράφησης*, της *ηλεκτρονικής υπογραφής*, της *ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης - εξουσιοδότησης* και η έκδοση πλήθους διοικητικών εγγράφων και δικαιολογητικών. Η υπηρεσία εμπλουτίζεται συνεχώς με

<sup>34</sup><https://www.newsbeast.gr/politiki/arthro/7851557/pierrakakis-o-politis-vrisketai-sto-epikentro-tis-stratigikis-mas>

νέες υπηρεσίες. Ένα ακόμη χαρακτηριστικό παράδειγμα, αποτελεί αυτό της ενιαίας ψηφιακής πύλης (-your Europe-), που αποτελεί το σημείο εισόδου για κάθε είδους πληροφορία και υπηρεσία αναφορικά με την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ο σχεδιασμός είναι έως το 2023 να ψηφιοποιηθούν πλήρως 21 διοικητικές υπηρεσίες.<sup>35</sup>

Άλλα στατιστικά δεδομένα που αποτυπώνουν την επιτυχία και την ανταπόκριση που έχουν οι νέες ψηφιακές υπηρεσίες, αποτυπώνονται συνοπτικά από τα παρακάτω στατιστικά. Μέχρι τον Μάρτιο του 2020, έχουν εκδοθεί από το gov.gr, 1.500.507 Υπεύθυνες δηλώσεις, 629.771 εξουσιοδοτήσεις, 604.413 Πιστ. Οικογ. Κατάστασης, 6952 Πιστ/κα. Εγγυτέρων. Συγγενών, 30.595 ληξιαρχικές πράξεις γάμου, 54.149 ληξ. Πράξεις γεννήσεις, 38.528 αιτήσεις προς ΚΕΠ και 1.553.946 αιτήσεις ενεργοποίησης αϋλης συνταγογράφησης.<sup>36</sup> Από τα παραπάνω αριθμητικά στοιχεία γίνεται εύκολα αντιληπτό το μέγεθος της αποσυμφόρησης που έχει επιτευχθεί για πολίτες και λοιπές υπηρεσίες.

Ακόμη με επιλογή που θα παρέχεται μέσα από το gov.gr, ο πολίτης θα μπορεί να συνδέεται -online- με ΚΕΠ της επιλογής του και θα κάνει αίτηση για έκδοση πιστοποιητικού το οποίο δεν είναι δυνατή η έκδοση του απευθείας από το gov.gr. Τα πιστοποιητικά τα οποία μπορεί να παραλάβει ένας πολίτης, ανέρχονται σε 114. Γίνεται αντιληπτό από τα προεκτεθέντα πως το gov.gr αποτελεί το κεντρικό αποθετήριο της διοίκησης, μέσω του οποίου πέρα από τον κάθε ιδιώτη ξεχωριστά, το Κ.Ε.Π μετά από αίτημα του πολίτη θα μπορεί να μεσολαβεί προκειμένου να αντλεί ηλεκτρονικά πλέον και όχι απευθυνόμενο στην εκάστοτε δημόσια υπηρεσία τα απαραίτητα δικαιολογητικά, αιτήσεις, βεβαιώσεις. Η εσωτερική επικοινωνία με την διοίκηση θα γίνεται για ένα μεγάλο μέρος πλέον θεμάτων, γρήγορά, με διαφάνεια, με περισσότερη οικονομία και πρωτίστως ηλεκτρονικά.

Πέρα όμως από το gov.gr, τα Κ.Ε.Π διαλειτουργούν αυτοτελώς με δημόσιες δομές. Σε έναν από τους τομείς της κοινωνικής ζωής με την μεγαλύτερη επιβάρυνση από πλευράς διοικητικών βαρών, αυτή των ασφαλιστικών ταμείων, πρόσφατα (Ιούνιος 2021) πέρασαν στο Ε-ΚΕΠ οι παρακάτω ψηφιοποιημένες υπηρεσίες από τον ΕΦΚΑ.

---

<sup>35</sup>[www.Howto.gov.gr](http://www.Howto.gov.gr)

<sup>36</sup><https://www.naftemporiki.gr/story/1681484/pano-apo-1000-upiresies-sto-govgr-gia-eksupiretison-politon-se-sunallages-me-to-dimosio>

- Εκτύπωση μηνιαίου ή ετήσιου ενημερωτικού σημειώματος συνταξιούχου
- Χορήγηση ασφαλιστικής ικανότητας έμμεσου μέλους
- Ηλεκτρονική αίτηση επιδόματος ασθενείας
- Βεβαίωση προϋπηρεσίας για μισθωτούς ιδιωτικού τομέα του τ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ
- Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης για μισθωτούς ιδιωτικού τομέα του τ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ
- Αποδεικτικό ασφαλιστικής ενημερότητας
- Βεβαίωση απογραφής
- Έναρξη/Μεταβολή/Λήξη ασφάλισης μη μισθωτών
- Ασφαλιστική ικανότητα
- Βεβαίωση εισφορών για φορολογική χρήση
- Επιλογή ασφαλιστικής κατηγορίας κύριας και επικουρικής ασφάλισης και εφάπαξ παροχών
- Αίτηση για αμφισβήτηση οφειλής κατά τη διαδικασία του Ν. 4554/2018
- Ενημέρωση ασφαλισμένων για συμβάσεις της παραγράφου 9 του άρθρου 39 του Ν. 4387/2016 (Δελτία Παροχής Υπηρεσιών)
- Έκδοση ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλειας-ασθενείας
- Υποβολή αίτησης για παροχή εξόδων κηδείας
- Έκδοση βεβαίωσης συντάξεων για φορολογική χρήση<sup>37</sup>

Εντυπωσιακό στατιστικό που δείχνει την αποδοχή και την αξιοποίηση από το κοινό των ψηφιακών αυτών υπηρεσιών, είναι το γεγονός ότι σε δύο μόλις μήνες λειτουργίας των δεκατριών νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, πραγματοποιήθηκαν 44.000 συναλλαγές.<sup>38</sup>

Αναλυτικά και με βάση την πιο πρόσφατη ενημέρωση, τα ΚΕΠ εκδίδουν ηλεκτρονικά τα παρακάτω πιστοποιητικά:



Υπηρεσίες που παρέχονται on line από τα ΚΕΠ:

-Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΟΑΕΔ

- Βεβαίωση χρόνου ανεργίας (τρέχουσα κατάσταση)
- Βεβαίωση χρόνου ανεργίας για προηγούμενο χρονικό διάστημα

<sup>37</sup><https://ypergasias.gov.gr/ta-kep-echoun-bei-dynamika-stin-exypiretisi-tou-politi-gia-ypiresies-tou-efka/> , 15/07/2021

<sup>38</sup><https://ypergasias.gov.gr/ta-kep-echoun-bei-dynamika-stin-exypiretisi-tou-politi-gia-ypiresies-tou-efka/> , 15/07/2021

- Βεβαίωση ανεργίας για την παροχή ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης σε ανέργους ηλικίας έως 29 ετών
- Βεβαίωση εξατομικευμένης προσέγγισης
- Βεβαίωση επιδοτούμενης ανεργίας
- Βεβαίωση συμμετοχής σε δράσεις συμβουλευτικών υπηρεσιών
- Βεβαίωση οικονομικών συναλλαγών
- Ανανέωση Δελτίου ανεργίας
- Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο βοήθημα ανεργίας αυτοτελώς και ανεξαρτήτως απασχολουμένων ΕΤΑΠ-ΜΜΕ
- Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο βοήθημα ανεργίας αυτοτελώς και ανεξαρτήτως απασχολουμένων ΟΑΕΕ
- Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο ειδική παροχή προστασίας της μητρότητας
- Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο ειδικό βοήθημα λόγω επίσχεσης εργασίας.
- Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο ειδικό βοήθημα μετά από τρίμηνη παραμονή στα μητρώα ανέργων
- Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο ειδικό βοήθημα μετά τη λήξη της τακτικής επιδότησης λόγω ανεργίας
- Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο ειδικό βοήθημα σε όσους εξέτισαν ποινή στερητική της ελευθερίας
- Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο επίδομα μακροχρόνιος ανέργων
- Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο επίδομα νεοεισερχόμενων στην αγορά εργασίας (ΕΣΠΑ)
- Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο συμπληρωματικές παροχές μητρότητας.

- Παραγγελία ΦΕΚ σε έντυπη μορφή από το Εθνικό Τυπογραφείο

- Εισιτήριο Ελεύθερης Πρόσβασης σε Υπηρεσίες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας

- Χορήγηση Επιδόματος Κατανάλωσης Πετρελαίου Θέρμανσης

-Εκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου

-Ηλεκτρονική Κατάθεση Δελτίου Απογραφής Στρατευσίμων

### -Βεβαιώσεις Εθνικού Δημοτολογίου

### -Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΝΑΤ

1. Βεβαίωση ύψους Μηνιαίων Αποδοχών Κύριας και Επικουρικής
2. Ενημερωτική Εκτύπωση Βεβαίωσης για φορολογική χρήση
3. Συγκεντρωτικά Εκκαθαριστικά Σημειώματα Εξαμήνου

### -Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Υπουργείου Οικονομικών

1. Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου (e-Παράβολο)
2. Αποδεικτικό Φορολογικής Ενημερότητας
3. Χορήγηση Επιδόματος Κατανάλωσης Πετρελαίου Θέρμανσης

### -Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΟΓΑ – Αγροτικής Εστίας ΛΑΕ

1. Βεβαιώσεις Συντάξεων ΟΓΑ για Φορολογική Χρήση
2. Αίτηση Προγραμμάτων Αγροτικής Εστίας
3. Καταχώρησης Κράτησης Δωματίου για τα Προγράμματα Κοινωνικού και Ιαματικού Τουρισμού ΛΑΕ/ΟΓΑ
4. Βεβαίωση Οικογενειακών Επιδομάτων για Φορολογική χρήση

### -Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΟΑΕΕ

1. Βεβαίωση Εισφορών
2. Βεβαίωση Αποδοχών
3. Τρίμηνο Ενημερωτικό Σημείωμα Συντάξεων

### -Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΕΛΓΑ

1. Βεβαίωση καταβολής εισφορών υπέρ ΕΛ.Γ.Α.
2. Ασφαλιστική ενημερότητα
3. Βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων ΕΛ.Γ.Α. και Κ.Ο.Ε.
4. Βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων φυτικής παραγωγής
5. Βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων ζωικού κεφαλαίου
6. Ανάλυση καταβολής εισφορών υπέρ ΕΛ.Γ.Α.
7. Βεβαίωση Αποδοχών Ανταποκριτή (για συνεργάτες ΕΛΓΑ)
8. Βεβαίωση Αποδοχών Οριοδείκτη (για συνεργάτες ΕΛΓΑ)
9. Ανάλυση Αποδοχών Ανταποκριτή (για συνεργάτες ΕΛΓΑ)

### -Μητρώο Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ)

1. Τροποποίηση Στοιχείων – Ενημέρωση υπάρχοντος ΑΜΚΑ
2. Απόδοση νέου ΑΜΚΑ
3. Έκδοση βεβαίωσης ΑΜΚΑ

### -Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης

1. Χορήγηση βεβαίωσης ιθαγένειας
2. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης
3. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ

### -Εκλογές

1. Αίτηση ετεροδημότη
2. Αίτηση εκλογέα κατοίκου εξωτερικού<sup>39</sup>

Σημαντική με βάση τα παραπάνω στατιστικά που παρουσιάστηκαν είναι και η εξοικονόμηση πόρων, ενδο-διοικητικών βαρών για το δημόσιο. Πλέον για την έκδοση ενός πιστοπ. Οικογ. Κατάστασης χρειάζεται μία επίσκεψη σε ένα ΚΕΠ, αντί δύο (υποβολή αιτήματος-παραλαβή πιστοπ/κου). Αυτό γίνεται σε μία και αν δεν υπάρχει η ανάγκη εκτύπωσης, γίνεται απευθείας από την πύλη του Gov.gr. Μονο για το συγκεκριμένο πιστοποιητικό η μείωση επισκεψιμότητας στα ΚΕΠ από τον Ιούνιο του 2020 που άρχισε να εκδίδεται με το νέο τρόπο, ήταν της τάξης του 8%. Ανάλογη είναι και η εξοικονόμηση πόρων αν υπολογιστεί μόνο το κόστος χαρτιού και τόνερ για το δημόσιο ( κόστος ανά φύλλο χαρτιού και τόνερ δυναμικότητας 2.600 σελ., 0.01 ευρώ και 60 ευρώ αντίστοιχα ).<sup>40</sup>

Τον Ιούλιο του 2020 και αρχικά σε 96 δήμους ξεκίνησε για τα ΚΕΠ η υπηρεσία mykeplive ( [https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/stoiheia-politon-kai-ex-  
apostaseos-exypiretisi/mykeplive](https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/stoiheia-politon-kai-ex-<br/>apostaseos-exypiretisi/mykeplive) ). Παρέχεται υποστήριξη αναφορικά με τις υπηρεσίες που έχουν ως διαμεσολαβητή τα ΚΕΠ, όπως να κλειστεί ψηφιακό ραντεβού με υπάλληλο του ΚΕΠ ή τεχνική υποστήριξη αναφορικά με την διενέργεια της τηλεδιάσκεψης. Ακόμη δύναται η υποβολή αίτησης για έκδοση πιστοποιητικών και

<sup>39</sup><https://mydimosio.gr/eidiseis/koinonia/kep-oi-ypiresies-poy-parechontai-online/>

<sup>40</sup><https://www.kathimerini.gr/economy/561342739/i-psifiopoiisi-meionei-tis-oyres-sta-kep-kai-exoikonomei-poroyis/>



βεβαιώσεων από πενήντα δύο (52) συνολικά υπηρεσίες, η ενημέρωση για διακόσια τριάντα πέντε (235) δικαιολογητικά για έκδοση δανειοδότησης επιχειρήσεων και έναρξης επαγγελματικής δραστηριότητας, η εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία ( μέσο της νοηματικής κατά την τηλεδιάσκεψη ). Τέλος παρέχεται η δυνατότητα εξέτασης έως πέντε διαδικασιών από τον αρμόδιο υπάλληλο ανά δήμο ( προς το παρόν μόνο για τους δήμους που συμμετέχουν στο mykeplive ).<sup>41</sup>

Μέχρι τον Μαΐο του 2021 στο < MyKepLive >συμμετέχουν 201 δήμοι με 249 Κ.Ε.Π. Έως στις 31/08/2021 μέσω της πλατφόρμας έχουν γίνει 71,883 ραντεβού.<sup>42</sup>

Είναι σημαντικό να αναφέρουμε πως την περίοδο των περιοριστικών μέτρων λόγω εξάπλωσης της πανδημίας, μέσω της εφαρμογής My Kep Live, δόθηκε η δυνατότητα για αυξημένα ποσοστά τηλε-εργασίας στους υπαλλήλους των ΚΕΠ ( πάνω από 50%, ακόμη και σε υπαλλήλους πρώτης γραμμής).<sup>43</sup> Μέσο βιντεοκλήσης γινόταν το ραντεβού με τον πολίτη και με την χρήση του gov.gr ( ειδικές θυρίδες παραλαβής ) η διεκπεραίωση του αιτήματος.

Παραθέτουμε παρακάτω ένα πίνακα από στοιχεία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ο οποίος αποτυπώνει ορισμένα ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία από την λειτουργία του mykeplive. Αφορά το πλήθος των ραντεβού που λαμβάνει την πρώτη εργάσιμη της εβδομάδας (Δευτέρα) από τις 16 Νοεμβρίου του 2020 έως την Δευτέρα 5 Ιουλίου του 2021. Επίσης κατηγοριοποιεί το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών ( από τις πέντε που όπως προαναφέραμε παρέχει το ηλεκτρονικό ΚΕΠ ).

## [Πίνακας 7](#)

---

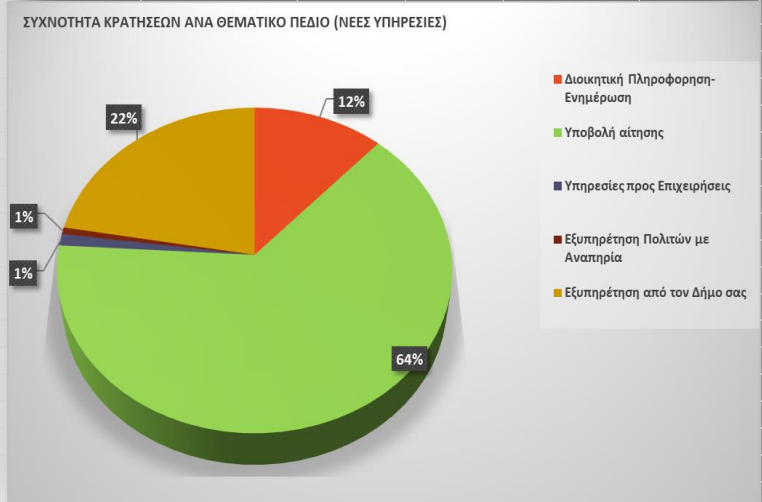
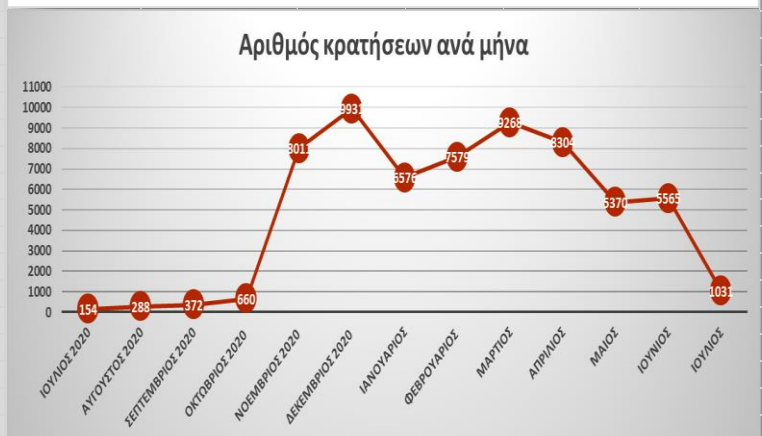
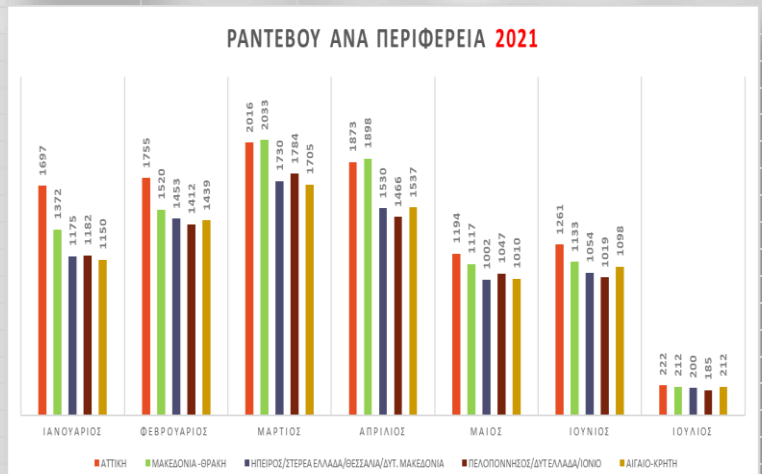
<sup>41</sup><https://howto.gov.gr/mod/book/tool/print/index.php?id=229>

<sup>42</sup> <https://www.secdigital.gov.gr/project/mykeplive/>

<sup>43</sup> <https://www.aftodioikisi.gr/ota/dimoi/ypalliloi-kep-gia-proti-fora-tilergasia-meso-mykeplive-pos-leitoyrgei/>

ΠΙΝΑΚΑΣ 1	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΝΤΕΒΟΥ
Δευτέρα, 16 Νοέμβριος 2020	2521
Δευτέρα, 23 Νοέμβριος 2020	5886
Δευτέρα, 30 Νοέμβριος 2020	9874
Δευτέρα, 7 Δεκέμβριος 2020	13050
Δευτέρα, 14 Δεκέμβριος 2020	15033
Δευτέρα, 21 Δεκέμβριος 2020	17532
Δευτέρα, 28 Δεκέμβριος 2020	18775
Δευτέρα, 4 Ιανουάριος 2021	19981
Δευτέρα, 11 Ιανουάριος 2021	21754
Δευτέρα, 18 Ιανουάριος 2021	23570
Δευτέρα, 25 Ιανουάριος 2021	25018
Δευτέρα, 1 Φεβρουάριος 2021	26635
Δευτέρα, 8 Φεβρουάριος 2021	28735
Δευτέρα, 15 Φεβρουάριος 2021	30571
Δευτέρα, 22 Φεβρουάριος 2021	32378
Τετάρτη, 24 Φεβρουάριος 2021	33207
Δευτέρα, 1 Μάρτιος 2021	34353
Δευτέρα, 8 Μάρτιος 2021	36664
Δευτέρα, 15 Μάρτιος 2021	38766
Δευτέρα, 22 Μάρτιος 2021	39995
Δευτέρα, 29 Μάρτιος 2021	42129
Δευτέρα, 5 Απριλίου 2021	44656
Δευτέρα, 12 Απριλίου 2021	47376
Δευτέρα, 19 Απριλίου 2021	47838
Δευτέρα, 26 Απριλίου 2021	50527
Δευτέρα, 10 Μάιος 2021	51143
Δευτέρα, 17 Μάιος 2021	54129
Δευτέρα, 24 Μάιος 2021	55514
Δευτέρα, 31 Μάιος 2021	56605
Δευτέρα, 7 Ιούνιος 2021	57762
Δευτέρα, 14 Ιούνιος 2021	59120
Δευτέρα, 21 Ιούνιος 2021	60511
Δευτέρα, 28 Ιούνιος 2021	61688
Πέμπτη, 1 Ιούλιος 2021	62526
Δευτέρα, 5 Ιούλιος 2021	63109

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ					
ΥΠΗΡΕΣΙΑ	Διοικητική Πληροφόρηση-Ενημέρωση	Υποβολή αίτησης	Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	Εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρία	Εξυπηρέτηση από τον Δήμο σας
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	2795	11660	1287	463	11713
	Πληροφόρηση Αίτηση			<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>63109</b>
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	35191				



Πηγή: <sup>44</sup>

<sup>44</sup> Υ.Ψ.Δ, Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης

## Πίνακας 8

<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ</b>					
<b>ΥΠΗΡΕΣΙΑ</b>	Διοικητική Πληροφόρηση-Ενημέρωση	Υποβολή αίτησης	Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	Εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρία	Εξυπηρέτηση από τον Δήμο σας
<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ</b>	<b>2795</b>	<b>11660</b>	<b>1287</b>	<b>463</b>	<b>11713</b>
	<b>Πληροφόρηση Αίτηση</b>			<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>63109</b>
<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ</b>	<b>35191</b>				

Πηγή: <sup>45</sup>

### Συνέπειες της Πανδημίας ( covid-19 ) & Αιτία/ες που επιτάχυναν το πέρασμα στα ψηφιακά ΚΕΠ και την ψηφιακή επιτάχυνση γενικότερα στην Δ. Διοίκηση.

Αναμφίβολα η πανδημία του Κορωνοϊού έχει επιδράσει καταλυτικά στο να επιταχύνει τον << ψηφιακό μετασχηματισμό >> τόσο στο πεδίο του κράτους και της δημόσιας διοίκησης, όσο και στον ιδιωτικό τομέα και τις επιχειρήσεις. Επίδραση είχε κατ' επέκταση και στους πολίτες με την εμπέδωση της κουλτούρας, πως πολλές εργασίες για τις οποίες απαιτούταν η φυσική παρουσία και διαδικασίες πιο “παραδοσιακές” στην εκτέλεση τους, πλέον, θα πρέπει για να εξυπηρετηθούν να εξοικειωθούν με την νέα ψηφιακή πραγματικότητα.

Ας δούμε τα γεγονότα όμως με την χρονική τους σειρά. Η Ελλάδα εξήλθε από μία δεκαετή σχεδόν οικονομική κρίση που την έφτασε στα όρια της χρεωκοπίας. Η έξοδος της χώρας από τα προγράμματα δημοσιονομικής προσαρμογής της επέτρεψε το 2019-2020 να αρχίσει να οικοδομεί ένα θετικό ξανά, μετά από χρόνια, κλίμα στην οικονομία. Σε αυτή την εκκίνηση, η εμφάνιση της πανδημίας έρχεται να υποδομήσει και αποδιοργανώσει κάθε προσπάθεια οικονομικής ανάτασης, αλλά και της ίδιας της κοινωνικής ζωής. Οι περιορισμοί που η πανδημία δημιούργησε, αποτέλεσαν μια

---

Γεν. Δ/ση Ανάπτυξης και Παραγωγικής Λειτουργίας ΠΣ Οικονομικού Τομέα και Δημόσιας Διοίκησης  
Δ/σης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης.

(<http://kepstats.mindigital.gr/kep/kepstats.php>)

<sup>45</sup> Υ.Ψ.Δ, Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, Γεν. Δ/ση Ανάπτυξης και Παραγωγικής Λειτουργίας ΠΣ Οικονομικού Τομέα και Δημόσιας Διοίκησης  
Δ/σης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης

εξίσωση στην οποία η παγκόσμια κοινότητα προσπάθησε να δώσει λύσεις προκειμένου οι συνέπειες να περιοριστούν όσο περισσότερο γίνεται. Για πρώτη φορά σε τόσο μεγάλη κλίμακα, κυβερνήσεις αναγκάζονται να πάρουν μέτρα περιορισμού της κίνησης των πολιτών, κλείσιμο συνόρων, δυσκολίες στην διακίνηση αγαθών κ.α. Για να κατανοήσουμε καλύτερα την σημασία της επιτάχυνσης της ψηφιακής μετάβασης και ποιοι λόγοι την επέβαλλαν, κρίνεται σκόπιμο να δούμε τις συνέπειες της πανδημίας σε κοινωνικό-οικονομικό επίπεδο. Αναφερόμενοι σε συνέπειες θα πρέπει να υπολογίσουμε ότι η επίδραση της πανδημίας ήταν έντονη έως σαρωτική σε βασικές εκφάνσεις της ζωής των ανθρώπων σε παγκόσμιο επίπεδο. Η αποστασιοποίηση, ο αυτοπεριορισμός των ατόμων από την κοινωνία και την οικονομία είχε σαν αποτέλεσμα την δημιουργία συνεπειών, οι οποίες θα πρέπει να αντιμετωπιστούν παράλληλα με την εξέλιξη του φαινομένου της πανδημίας, αλλά και σε συνδυασμό με την ανάγκη επούλωσης αυτών των τραυμάτων. Η κοινωνική ενδόρρηξη χωρίς την θέληση του ατόμου, αποτελεί μια κατάσταση η οποία φέρνει αντιμέτωπο το άτομο με μια νέα πραγματικότητα. Απώλεια κοινωνικής μνήμης, συναναστροφής, ενδοσκόπηση και περιορισμός στο εσωτερικό του σπιτιού. Χωρικός και κοινωνικός περιορισμός.<sup>46</sup> Προκειμένου να μην επεκταθούμε στις συνέπειες, αλλά να μπορέσουμε να λάβουμε μια αντιπροσωπευτική εικόνα της κατάστασης και ψυχολογίας που δημιουργήθηκε απόρροια της πανδημίας, θα παραθέσουμε την έρευνα του Πανεπιστημίου Αιγαίου με την χρήση της διαδικτυακής πλατφόρμας surveyBot, με ανώνυμα ερωτηματολόγια, στον γενικό πληθυσμό και σε δείγμα 417 ερωτηθέντων. Αφορά δε την περίοδο 06-04-2020 έως 22-04-2020.

### Πίνακας 9

Οι σημαντικότεροι κίνδυνοι που βλέπεις στην περίοδο της πανδημίας (N=347)	1 <sup>η</sup> επιλογή	2 <sup>η</sup> επιλογή
1> απώλεια των κοινωνικών σχέσεων	11,8%	3,2%
2> φτώχεια και η ανεργία	56,4%	20,6%
3> απώλεια κοντινών μου ανθρώπων	4,8%	52,9%
4> ο ιός Covid 19 για την ατομική υγεία	26,7%	0%
5> απώλεια σημαντικών ατομικών τους	0,3%	7,8%

<sup>46</sup> Σωτήρης Χτούρης\*, Αναστασία Ζήση\*\* (1,2,) Ο κοινωνικός μας εαυτός, η οικογένεια και οι κοινωνικές στάσεις την περίοδο των περιορισμών της πανδημίας του Covid - 19 το 2020, σελ.4

ικανοτήτων (επαγγελματικές, αθλητικές, κοινωνικές)		
Δεν ξέρω, Δεν απαντώ	-	15,5%

Πηγή: Πηγή: Πανεπιστήμιο Αιγαίου ©2020, Εργαστήριο Κοινωνικής και Πολιτισμικής Ψηφιακής Τεκμηρίωσης, Τμήμα Κοινωνιολογίας.

Εξίσου με τις επιπτώσεις στο άτομο και την κοινωνική καθημερινότητα, η παγκόσμια οικονομία αποτελεί ένα άλλο νευραλγικό τομέα που δέχθηκε πίεση από την κρίση της πανδημίας. Εμπόριο, εισαγωγές-εξαγωγές, κατασκευαστικός κλάδος, μεταποίηση, εφοδιαστική αλυσίδα, διατροφική αλυσίδα, καταναλωτικά αγαθά. Τομείς που για πρώτη φορά ίσως επλήγησαν ταυτόχρονα, αλλού λιγότερο, αλλού περισσότερο, σε παγκόσμιο επίπεδο.<sup>47</sup> Σύμφωνα με στοιχεία του παγκόσμιου οργανισμού Εμπορίου (Π.Ο.Υ ), αναφέρουμε ενδεικτικά: Μείωση παγκοσμίου ΑΕΠ 2,1% με πρόβλεψη έως 3,9% & μείωση εξαγωγών σε παγκόσμιο επίπεδο 2,5%.<sup>48</sup>

Η ρευστότητα στην εξέλιξη της πανδημίας, έχει δημιουργήσει ανησυχία και αντίστοιχη ρευστότητα στην παγκόσμια αγορά η οποία αναπροσαρμόζει τις προβλέψεις και τους σχεδιασμούς της, σε συνάρτηση με τα ευρήματα και τα νέα δεδομένα που η πανδημία έφερε στο προσκήνιο. Όπως είναι εύλογο, από την οικονομική ύφεση, την χρηματοπιστωτική αστάθεια και την μείωση της παραγωγικής διαδικασίας, πληττόμενες είναι οι πιο αδύναμες χώρες, οι φτωχές και οι χώρες με υψηλό δημόσιο χρέος. Επίσης η πανδημία κατέδειξε διαρθρωτικές παθογένειες στο παγκόσμιο οικονομικό σύστημα. Αρχικά με την Κίνα, έγινε εμφανή η εξάρτηση των χωρών από την εφοδιαστική αλυσίδα σχετικά με την προμήθεια αγαθών, καθώς η κατάρρευση ή το κλείσιμο μιας χώρας στην οποία συγκεντρώνεται τεράστιο μέρος της βιομηχανικής παραγωγής, δημιούργησε πολύ μεγάλες ελλείψεις στις δυτικές κυρίως κοινωνίες.

Οι χώρες με την μεγαλύτερη οικονομική έκθεση στις επιπτώσεις της πανδημίας είναι αυτές που η οικονομία τους στηριζόταν στο τουριστικό προϊόν και οι εξαρτώμενοι κλάδοι από το τουριστικό προϊόν (μεταφορές κ.α). Οι τουριστικές ροές μειώθηκαν

<sup>47</sup><https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/24959/1/MichalopoulosMichailMsc2020.pdf> , σελ., 30-36

<sup>48</sup><https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/24959/1/MichalopoulosMichailMsc2020.pdf> σελ.32-33

στην κορύφωση της πανδημίας δραματικά, με αποτέλεσμα να συμπαρασύρουν την τουριστική βιομηχανία συνολικά.<sup>49</sup>

Με βάση τα παραπάνω στοιχεία, είναι εύκολα αντιληπτό ότι οι κυβερνήσεις συνολικά στον κόσμο αλλά και συγκεκριμένα στην Ελλάδα, δεν μπορούσαν να αντιμετωπίσουν τα γεγονότα από πλευράς λειτουργίας του κράτους, των υπηρεσιών και των δομών του, με τον κανονιστικό φορμαλισμό που συνήθως τις διέπει. Περάσαμε σε πρακτικές πρωτόγνωρες για τα ελληνικά δεδομένα. Βρεθήκαμε σε καθεστώς έκτακτης ανάγκης που διαρκεί όχι ώρες ή ημέρες αλλά μήνες. Η παραγωγή ψηφιακών υπηρεσιών οι οποίες “παραγγέλλονται” με ΠΝΠ έγινε από έκτακτη, τακτική διαδικασία νομοθέτησης και αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών, που δημιούργησε η πανδημία σε όλο το φάσμα της διοίκησης. Περάσαμε σε λίγες εβδομάδες βίαια σε μια νέα ψηφιακή πραγματικότητα από ανάγκη αρχικά και μετά από επιλογή. Ανάγκη εξυπηρέτησης των υγειονομικών πρωτοκόλλων και επιλογή για την εφαρμογή και διατήρηση αυτών των αλλαγών ως φυσική εξέλιξη, την φυσική πορεία του σχεδιασμού για την ψηφιακή μετάβαση. Το εργαλείο της ψηφιοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, αποτέλεσε σανίδα σωτηρίας για πολλά κράτη. Η πανδημία έδρασε ευεργετικά ώστε να επισπευσθούν τα προγράμματα της ένταξης των ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών σε χρήση. Άμβλυσε αντιδράσεις που πιθανό να υπήρχαν σε κανονικές συνθήκες, από την < βίαιη > ενσωμάτωση των ψηφιακών υπηρεσιών, σε διοικητικές δομές που η λειτουργία τους υποστηριζόταν με άλλα μέσα.

Το πέρασμα αυτό στην νέα εποχή, περιελάβανε μια σειρά από νέες για το γενικό πληθυσμό έννοιες και πρακτικές όπως: τηλε-διασκέψεις και τηλε-εργασία, σταδιακή εισαγωγή της ψηφιακής υπογραφής, έκδοση εγγράφων μέσω του gov.gr (ψηφιακή πύλη) χωρίς περεταίρω επικυρώσεις, απλά και μόνο με την ταυτοποίηση του χρήστη μέσω της χρήσης των κωδικών εισόδου του taxisnet ή του (e-banking) αντίστοιχα. Δυνατότητα υποστήριξης των χρηστών με τους πλέον σύνηθες ψηφιακούς τρόπους όπως e-mail, διαδικτυακές εφαρμογές και τηλεφωνικά. Η έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών, η οποία εμπλουτίζεται συνεχώς με νέα. Χαρακτηριστική είναι η πράξη δήλωσης του νεογέννητου τέκνου, άπαξ με μια δήλωση στο μαιευτήριο, όταν πριν απαιτούταν τουλάχιστον τέσσερις με πέντε ξεχωριστές ενέργειες - δηλώσεις.

---

<sup>49</sup><https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/24959/1/MichalopoulosMichailMsc2020.pdf>, σελ.,37

Στον χώρο της υγείας που ήταν και ο άμεσα λόγω πανδημίας πληττόμενος τομέας, οι ψηφιακές υπηρεσίες περιλάμβαναν σημαντικές παρεμβάσεις και αλλαγές στην λογική της μείωσης της γραφειοκρατίας, της ταχύτητας, της οργάνωσης και τις εξοικονόμησης πόρων. Η αϋλη συνταγογράφηση (συνταγή & παραπεμπτικό), αποτέλεσε μεγάλη ελάφρυνση για το σύστημα της υγείας. Μέσο της ΗΔΙΚΑ πλέον οι συνταγές διακινούνται ηλεκτρονικά μέσω email και sms. Έχουμε ακόμη Εθνικό Μητρώο Ασθενών από Κορωναϊό, σύστημα τηλε-συμβουλευτικής για covid-19, δυνατότητα μέσω της αντίστοιχης πλατφόρμας για προγραμματισμό του εμβολίου για covid-19, όπως και αντίστοιχη πλατφόρμα για έλεγχο νόσησης (selftesting). Ειδικά για τον εμβολιασμό το σύστημα διαχείρισης αποτελεί μια διευρυμένη πλατφόρμα η οποία δια-λειτουργεί με άλλες 10 πλατφόρμες όπου αντλεί και διασταυρώνει – ενημερώνει στοιχεία ( <https://emvolio.gov.gr/> ).

Στον τομέα της εκπαίδευσης, η εξ αποστάσεως διδασκαλία μέσω πλατφόρμας έδωσε λύση κατά την περίοδο της αδυναμίας προσέλευσης των μαθητών λόγω της πανδημίας σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης. Αντίστοιχα και για τα μαθήματα επιμόρφωσης και κατάρτισης στελεχών της διοίκησης. Επίσης χρήση της εθνικής πύλης για αιτήσεις εγγραφής σε δημόσιες σχολικές μονάδες ( σταθμούς - νηπιαγωγεία ). Έκδοση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων από τις σχολικές μονάδες καθώς και για πρώτη φορά φέτος (2021) ενημέρωση των μαθητών των πανελληνίων για τις επιδόσεις τους για την εισαγωγή τους στα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα με sms.

-Στην απασχόληση, μέσω του e-ΕΦΚΑ 68 διαδικασίες που μέχρι πρότινος γινόντουσαν μέσω ΚΕΠ, πλέον γίνονται ηλεκτρονικά. Έκδοση ασφαλιστικής ενημερότητας, ψηφιακό ραντεβού για τους άνεργους με τους εργασιακούς συμβούλους μέσω βιντεοκλήσης.

Τέλος και σε άλλους τομείς όπως η δικαιοσύνη, ο τουρισμός και ο πολιτισμός, οι ψηφιακές υπηρεσίες αναπτύχθηκαν σε μικρότερο όμως βαθμό.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Δ.Σπινέλης, Ν.Βασιλάκης, Ν.Πουλούδη, Ν.Τσούμα, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα στην μετα-κορωναϊό εποχή, διαΝεοσις, Σεπτέμβριος 2021, σελ. 10-13

## Αναλυτική Στατιστική Αποτύπωση των Ψηφιακών Μεταρρυθμιστικών Δράσεων που έχουν Υλοποιηθεί και που Υπολείπονται στην Ελλάδα.

Η Β.Ψ.Μ και η έκθεση Πισσαρίδη βασίζουν ένα πολύ μεγάλο μέρος της επιτυχίας της μεταρρυθμιστικής προσπάθειας για την Διοικητική μεταρρύθμιση στην Ψηφιακή Μεταρρύθμιση. Ανοικτότητα (openness) και διαφάνεια (transparency), διαμοιρασμό δεδομένων ανάμεσα στους Δημοσίους φορείς, έλεγχος πρόσβασης στα προσωπικά δεδομένα από τους πολίτες καθώς και δυνατότητα διόρθωσης τους, εμπλοκή των ενδιαφερόμενων μερών στην σχεδίαση υπηρεσιών που τους αφορούν (Πισσαρίδης κ.α, 2020), είναι στοιχεία τα οποία για πρώτη φορά εισάγονται και αποτελούν καινοτομίες οι οποίες θα βοηθήσουν την μεταρρυθμιστική προσπάθεια. Στην προσπάθεια αυτή, σημαντικό εφόδιο αποτελεί το Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (Ελλάδα 2.0). Οι πόροι του ταμείου οι οποίοι ανέρχονται στα 2.136 εκατ. ευρώ, αφορούν έργα υποδομών για την ψηφιακή μετάβαση και ψηφιακή διακυβέρνηση, με την χρηματοδότηση να επεκτείνεται και σε άλλους τομείς πολιτικής, όπως η υγεία, εκπαίδευση, φορολογία, δικαιοσύνη, όπου αφορά τον ψηφιακό τους μετασχηματισμό τους.

Οι παραπάνω πόροι του προγράμματος έχουν σαν σκοπό να βοηθήσουν την χώρα να βελτιώσει την θέση της στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας DESI. Μέσο του πίνακα που θα παρουσιαστεί ο οποίος χρησιμοποιεί την μέθοδο της SWOT ανάλυσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, αποτυπώνεται η θέση της χώρας αυτή την στιγμή (Σεπτέμβριος 2021) όσο αναφορά την πορεία του ψηφιακού μετασχηματισμού, παρουσιάζονται τα θετικά βήματα που έχουν γίνει, τονίζονται οι αδυναμίες, αλλά και αποτυπώνονται οι κίνδυνοι και οι ευκαιρίες για την συνέχεια του μεταρρυθμιστικού έργου.<sup>51</sup>

### Πίνακας 10

<b>Δυνατά Σημεία</b>	<b>Αδυναμίες</b>
-Υλοποιημένα έργα πληροφορικής σε πολλούς Δ. Φορείς. -Ενιαία Ψηφιακή Πύλη -Νομοθετικό πλαίσιο Διαφάνειας και	-Σύνθετο, ασταθες και ελλιπώς κωδικοποιημένο νομικό πλαίσιο. -Πολλαπλά δικαιολογητικά και πολλές εμπλεκόμενες υπηρεσίες.

<sup>51</sup> Δ.Σπινέλης, Ν.Βασιλάκης, Ν.Πουλούδη, Ν.Τσούμα, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα στην μετα-κορωναιό εποχή, διαΝεοσις, Σεπτέμβριος 2021,σελ.,16-19



<p>Ανοικτότητας</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Σταδιακή ανάπτυξη υπηρεσιών και συστημάτων με έμφαση σε άμεσα αποτελέσματα και ευέλικτες μεθοδολογίες ανάπτυξης.</li> <li>-Νέες κομβικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες υψηλής ζήτησης και ωφέλειας, όπως λ.χ η ψηφιακή υπ. Δήλωση, όπου έχουν σχεδιαστεί με πολιτο-κεντρική λογική.</li> <li>-Ενδυνάμωση τεχνοκρατικής προσέγγισης με τρόπο που δημιουργεί κουλτούρα, αναγνωρίζοντας τις δεξιότητες και τις εξειδικευμένες γνώσεις.</li> <li>-Συγκέντρωση στρατηγικών αρμοδιοτήτων, επιχειρησιακού συντονισμού και δυνατότητας τεχνικής δράσης στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Υ.ΨΗ.Δ.)</li> <li>-Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας.</li> <li>-Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού</li> <li>-Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Προβλήματα στην διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.</li> <li>-Έλλειψη συνέχειας στην Δημόσια Διοίκηση.</li> <li>-Κακό επίπεδο συνεργασίας εμπλεκόμενων υπηρεσιών.</li> <li>-Κενό ανάμεσα στην ψηφιακή στρατηγική, το σχέδιο δράσης και την υλοποίηση.</li> <li>-Απουσία αρχιτεκτονικής λογισμικού σε υψηλό επίπεδο.</li> <li>-Απουσία ή μη εφαρμογή κοινών αρχών σχεδιασμού Π.Σ.</li> <li>-Απουσία ανασχεδιασμού διεργασιών κατά τον σχεδιασμό έργων πληροφορικής</li> <li>-Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έχουν σχεδιαστεί στο παρελθόν με εσωστρεφή οπτική των δημοσίων υπηρεσιών, αντί με γνώμονα την εξυπηρέτηση επιχειρήσεων και πολιτών.</li> <li>-Κατακερματισμός εφαρμογών σε συνάρτηση με την φύλαξη κ επεξεργασία δεδομένων σε απομονωμένα σιλό.</li> <li>-Κατακερματισμός κυρίως mobile εφαρμογών, λόγω έλλειψης κεντρικών κατευθύνσεων, ειδικά για κινητά και τάμπλετ.</li> <li>-Ασυνέχεια στον σχεδιασμό και την υλοποίηση των έργων και μη αξιοποίηση πόρων και δομών.</li> <li>-Δέσμευση σε μικρή μερίδα προμηθευτών.</li> <li>-Έλλειψη αισθήματος και ευθύνης</li> </ul>
--	---

	ιδιοκτησίας των υπηρεσιών εξυπηρέτησης του πολίτη.
<b>Ευκαιρίες</b>	<b>Απειλές</b>
<p>Νεφοκεντρικές τεχνολογίες και υπηρεσίες συνάθροισης της ζήτησης και παροχής λογισμικού ως υπηρεσίας</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ευρυζωνικές επικοινωνίες υψηλής ταχύτητας και χρήση δικτύων πολύ υψηλής χωρητικότητας</li> <li>-Ανάπτυξη δικτύου 5G.</li> <li>-Αναδυόμενες δυναμικές ελληνικές εταιρείες υψηλής τεχνολογίας με εξωστρεφή προσανατολισμό.</li> <li>-Ανάγκη της χώρας για εκτεταμένες διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις.</li> <li>-Τεχνογνωσία από άλλες χώρες της Ε.Ε.</li> <li>-Συγχρηματοδότηση απο την Ε.Ε και πόρους που σχετίζονται με το σχέδιο Ελλάδα 2.0</li> <li>-Καλύτερος επιτελικός συντονισμός αξιοποιώντας τον ρόλο του Υ.ΨΗ.Δ.</li> <li>-Αρθρωτή modular ανάπτυξη συστημάτων, οριζόντια δομικά στοιχεία και δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης π.χ., αυθεντικοποίηση, θυρίδα πολίτη, gov.gr.</li> <li>-Στόχευση για μοναδικό σημείο επαφής και εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων ψηφιακά (gov.gr) και φυσικά (ΚΕΠ).</li> <li>-Εθνικό μητρώο διαδικασιών για αυξημένη διαφάνεια και εξυπηρέτηση με μέριμνα για δικλείδα ασφαλείας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Παρεκκλίσεις από κανόνες και προδιαγραφές και ασάφειες σε αρμοδιότητες και τομείς ευθύνης ακόμη και εντός φορέων.</li> <li>-Έλλειψη ευελιξίας και ανατροφοδότηση στην υλοποίηση του έργου της απλούστευσης των διαδικασιών.</li> <li>-Αναποτελεσματικοί κανόνες εμπλοκής και συμμετοχής των φορέων πρότασης και των φορέων υλοποίησης έργων.</li> <li>-Χρονοβόρες και ανελαστικές διαδικασίες προμηθειών.</li> <li>-Αναποτελεσματικοί προμηθευτές πληροφορικής του Δημοσίου.</li> <li>-Γρήγορη απαξίωση τεχνολογικών υποδομών.</li> <li>-Οι υψηλές απαιτήσεις ποιότητας που δημιουργεί η ψηφιοποίηση και η εξοικείωση των πολιτών με ιδιωτικά παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες.</li> <li>-Οικονομική κατάσταση της χώρας και ενδεχόμενη έλλειψη εθνικών πόρων για την υλοποίηση κομβικών έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.</li> <li>-κίνδυνοι ασφαλείας δεδομένων και διαθεσιμότητας υποδομών και υπηρεσιών.</li> <li>-Προβληματική εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου προστασίας προσωπικών δεδομένων.</li> </ul>

διασφάλισης χρήσης. -Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού λόγω πανδημίας/ -Ανάληψη πλεονεκτημάτων ψηφιακής διακυβέρνησης από Πολιτεία και Πολίτες και απόκτηση μεγαλύτερης εμπιστοσύνης προς το κράτος	
---	--

Πηγή:<sup>52</sup>

Στην μεταρρυθμιστική προσπάθεια αναφορικά με τον ελλαδικό χώρο και με γνώμονα τον πίνακα που μόλις παραθέσαμε, μπορούμε να πούμε πως η πανδημία, βοήθησε με ποικίλους τρόπους για την επιτάχυνση του ψηφιακού μεταρρυθμιστικού έργου. Υπάρχει κεντρικός σχεδιασμός, έχουν υλοποιηθεί πολλά μικρά έργα και έχουν δρομολογηθεί μεγαλύτερα. Μένει να συνεχιστεί αυτή η προσπάθεια, διότι έχουν ήδη φανεί τα ωφέλη για όλες τις πλευρές, καθώς και να συνεργαστούν και οι υπόλοιποι εμπλεκόμενοι (δημόσια διοίκηση, ιδιωτική οικονομία, πολίτες), προκειμένου ο ψηφιακός εκσυγχρονισμός στην χώρα να ακολουθήσει τους ευρωπαϊκούς στόχους μέσα στην επόμενη δεκαετία, η οποία θα είναι κρίσιμη στον τομέα αυτό.

### **Επίλογος / Συμπεράσματα**

Η χρονική συγκυρία την οποία διανύουμε, αν την προσεγγίσουμε ιστορικά, μπορούμε να βρούμε πολλές ομοιότητες με αντίστοιχες περιόδους της ανθρώπινης ιστορίας περασμένων αιώνων, οι οποίες ευνοούν τις μεγάλες αλλαγές. Αλλαγές οι οποίες δεν είναι προγραμματισμένες με την στενή έννοια του όρου, αλλά προκαλούνται και επισπεύδονται εξαιτίας απρόσμενων γεγονότων και καταστάσεων, που δεν ορίζονται από τον άνθρωπο. Η 4η βιομηχανική επανάσταση η οποία συντελείτε από τις αρχές του 21<sup>ου</sup> αι. στις προηγμένες δυτικές κοινωνίες, κυρίως Η.Π.Α, Κίνα & Β. Ευρώπη, με έναν ρυθμό ο οποίος ήταν υψηλός μόνο κατά περιόδους και μόνο σε συγκεκριμένα πεδία ενδιαφέροντος, βρήκε μέσα από ένα επίσης ιστορικά επαναλαμβανόμενο γεγονός, αυτό της πανδημίας, την αιτία να επιταχύνει τον ρυθμό ανάπτυξης, εξάπλωσης και διεύρυνσης των δυνατοτήτων που η

<sup>52</sup>Δ.Σπινέλης, Ν.Βασιλάκης, Ν.Πουλούδη, Ν.Τσούμα, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα στην μετα-κορωναιό εποχή, διαΝεοσις, Σεπτέμβριος 2021, σελ., 19

ανθρώπινη επιστημονική κοινότητα κατέχει σαν γνώση. Πλέον η καθημερινότητα έχει εναρμονιστεί με στοιχεία τα οποία αν δεν υπήρχε η αλλαγή που επέφερε η πανδημία στην ζωή των ανθρώπων μέσω των περιορισμών που επέβαλλε, μπορεί να ενσωματώνονταν πολύ πιο αργά από ότι έγινε τα τελευταία δύο χρόνια και θα συνεχίσει να γίνεται. Η ψηφιακή τεχνολογία με τις εφαρμογές της, διεισδύουν σε όλα τα στάδια της κοινωνικής δραστηριότητας, της καθημερινότητας, ανεξαρτήτως ηλικιακής κατηγορίας και κοινωνικής διαστρωμάτωσης. Πέρα όμως από την ενσωμάτωση αυτή, ταχύτερη είναι και η κατανόηση των ευεργετικών συνεπειών από την χρήση της, ιδίως σε συνθήκες δύσκολες, με χαρακτηριστικότερο παράδειγμα την περίοδο της πανδημίας που διανύουμε. Η μετάβαση στο αύριο για ένα πολύ μεγάλο μέρος της οικονομίας περνά μέσα από την χρήση τεχνολογιών. Αυτό θα πρέπει να γίνει με τρόπο δίκαιο, με πρόσβαση για όλους, γρήγορο αλλά όχι βιαστικό, που θα εξασφαλίζει πως την επόμενη μέρα θα μπορούν όλοι, ακόμη και αυτοί που δεν έχουν για αντικειμενικούς λόγους τις απαιτούμενες ψηφιακές δεξιότητες, να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες. Τα Κ.Ε.Π από την φύση τους πολιτο-κεντρικά εκπληρώνουν και αυτό τον στόχο. Να μπορέσουν πέρα από την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών και την εξέλιξη τους, να διατηρήσουν την προσβασιμότητα σε όλους τους πολίτες και να μπορέσουν να παντρέψουν την παλαιά εποχή με την νέα ψηφιακή πραγματικότητα προς όφελος του συναλλασσόμενου. Δεν θα αποτελούσε λοιπόν υπερβολή, να πούμε πως πολύ σύντομα, τα ΚΕΠ μπορεί να αποτελούν το μοναδικό σημείο φυσικής επαφής της διοίκησης με τον πολίτη, όταν η εκάστοτε ανάγκη δεν μπορεί να εξυπηρετηθεί ψηφιακά.

### **Βιβλιογραφία:**

- 1) Χ. Πισσαρίδης, *σχέδιο ανάπτυξης για την Ελληνική Οικονομία*, Νοέμβριος 2020, Αθήνα
- 2) Π. Καρακατσούλης, *Διοικητική Παθολογία και Διοικητική Μεταρρύθμιση*.
- 3) Π. Καρακατσούλης, “*Το Κράτος σε Μετάβαση, από την διοικητική μεταρρύθμιση και το νέο δημόσιο μάνατζμεντ στη διακυβέρνηση.*”, Εκδόσεις Σιδέρης 2004, Αθήνα

- 4) Δρ. Σ.Πλυμάκης, *διαφάνειες, Σχεδιασμός και ανάλυση Δημόσιων Πολιτικών*.
- 5) PierreMuller- YvesSurel, *η Ανάλυση Των Πολιτικών του Κράτους*, Εκδόσεις τυπωθήτω-Γ. Δαρδάνος, Αθήνα 2002
- 6) Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ΦΕΚ 184/ 23-09-2020, Τεύχος Α, (Νόμος Υπ. Αριθμ. 4727)
- 7) *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*, Ελληνική Δημοκρατία, Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Δεκέμβριος 2020
- 8) Δ.Σπινέλης, Ν.Βασιλάκης, Ν.Πουλούδη, Ν.Τσούμα, *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα στην μετα-κορωναιό εποχή*, διαΝεοσις, Σεπτέμβριος 2021
- 9) Δ.Σπινέλης, Ν.Βασιλάκης, Ν.Πουλούδη, Ν.Τσούμα, *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό*, διαΝεοσις, Μάρτιος 2018
- 10) Σωτήρης Χτούρης\*, Αναστασία Ζήση\*\* (1,2,) *Ο κοινωνικός μας εαυτός, η οικογένεια και οι κοινωνικές στάσεις την περίοδο των περιορισμών της πανδημίας του Covid - 19 το 2020*  
(<https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/ekke/article/view/23228/19553> )
- 11) Αγγελάκης Α, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, *Πανδημία και ψηφιακό χάσμα: η τριπλή πρόκληση για τις μικρές επιχειρήσεις στη μετά Covid-19 εποχή*, Απρίλιος 2020

#### **Διαδουκτιο:**

- 1) Θεματικό Ενημερωτικό Δελτίο Ευρωπαϊκού Εξαμήνου, ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης.  
([https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/file\\_import/european-semester-thematic-factsheet-quality-public-administration\\_el.pdf&ved=2ahUKewj4yfOyiLbzAhUY\\_7siHV6dD4AQFnoECAYQAQ&usg=AOvVaw2vmm-9mvmzwHJlrJqbx6Fb](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/file_import/european-semester-thematic-factsheet-quality-public-administration_el.pdf&ved=2ahUKewj4yfOyiLbzAhUY_7siHV6dD4AQFnoECAYQAQ&usg=AOvVaw2vmm-9mvmzwHJlrJqbx6Fb) )
- 2) [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/regi/dv/cdr89-2009\\_/cdr89-2009\\_el.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/regi/dv/cdr89-2009_/cdr89-2009_el.pdf) , <<Λευκή βίβλος για την πολυεπίπεδη διακυβέρνηση της επιτροπής των περιφερειών>>
- 3) [https://www.ethnos.gr/ellada/127864\\_kep-allazei-i-exypiretisi-politon-o-rolon-ton-psifiakon-thyridon](https://www.ethnos.gr/ellada/127864_kep-allazei-i-exypiretisi-politon-o-rolon-ton-psifiakon-thyridon)
- 4) [https://www.greek-language.gr/greeklang/modern\\_greek/tools/lexica/search.html?lg=%CE%B4/CE%B9%CE%BF%CE%AF%CEBA%CE%B7%CF/83CE%B7&dg=](https://www.greek-language.gr/greeklang/modern_greek/tools/lexica/search.html?lg=%CE%B4/CE%B9%CE%BF%CE%AF%CEBA%CE%B7%CF/83CE%B7&dg=)
- 5) <https://www.insider.gr/eidiseis/179288/20-hronia-kep-mia-pragmatiki-istoria-epityhias>

- 6) [https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov\\_Upd\\_090318.pdf](https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf)
- 7) <https://ypergasias.gov.gr/ta-kep-echoun-bei-dynamika-stin-exypiretisi-tou-politi-gia-ypiresies-tou-efka/>
- 8) <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/24959/1/MichalopoulosMichailMsc2020.pdf>
- 9) <https://www.newsbeast.gr/politiki/arthro/7851557/pierrakakis-o-politis-vrisketai-sto-epikentro-tis-stratigikis-mas>
- 10) <https://www.kathimerini.gr/economy/561342739/i-psifiopoiisi-meionei-tis--oyres-sta-kep-kai-exoikonomei-poroys/>
- 11) <https://m.naftemporiki.gr/story/1629065>
- 12) <https://ekyklos.gr/sb/695-4i-viomixaniki-epanastasi-taseis-kai-vasikoi-pylones-ethnikis-stratigikis.html>
- 13) <https://www.enainstitute.org/wp-content/uploads/2018/11/4%CE%92%CE%95-3.pdf>
- 14) <https://www.secdigital.gov.gr/project/mykeplive/>
- 15) <https://www.capital.gr/me-apopsi/3505920/einai-etoimi-i-ellada-gia-tin-4i-biomixaniki-epanastasi>
- 16) [https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030\\_el](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_el)
- 17) <https://mydimosio.gr/eidiseis/koinonia/kep-oi-ypiresies-poy-parechontai-online/>
- 18) <https://www.aftodioikisi.gr/ota/dimoi/ypalliloi-kep-gia-proti-fora-tilergasia-meso-mykeplive-pos-leitoyrgei/>
- 19) <http://kepstats.mindigital.gr/kep/kepstats.php>