

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

**Πανεπιστήμιο Πειραιά
Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων**

**Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης
Τμήμα Οικονομικών Επιστημών**

**Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και
Αυτοδιοίκηση»**

*«Ψηφιακή Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, πριν και μετά την
πανδημία covid-19, υπό το πρίσμα του ν.4727/2020. Μελέτη
περίπτωσης Δήμου Περιστερίου.»*

**Ελευθέριος Εμ. Αδαμάκης
(Α.Μ. 3033202105101)**

Επιβλέπων Καθηγητής: Χρήστος Πετρόπουλος

Κόρινθος, Ιανουάριος 2023

University of Peloponnese

**Department of Political Studies and International
Relations**

**University of Piraeus
Department of Business Administration**

**Democritus University of Thrace
Department of Economics**

**Interuniversity Interdepartmental Master Program
in
*«Local and Regional Government and Development»***

*«Digital Governance in Greece, before and after the covid-19
pandemic, under the provisions of Act 4727/2020. Case Study:
The Municipality of Peristeri»*

Eleftherios Adamakis

(3033202105101)

Supervisor : Christos Petropoulos

Korinthos, January 2023

Περίληψη

Η παρούσα εργασία επικεντρώνεται στις τροποποιήσεις που έγιναν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση της Ελλάδας ως αποτέλεσμα της πανδημίας (Covid-19). Η ελληνική δημόσια διοίκηση έχει κάνει πρόσφατα προσπάθειες να αξιοποιήσει τις τρέχουσες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, αν και το έθνος δεν έχει προοδεύσει σε αυτόν τον τομέα, εν αντιθέσει με την υπόλοιπη Ευρώπη, παρά το γεγονός αυτό. Παράλληλα με το πρόβλημα της υγείας, τα καθήκοντα της δημόσιας διοίκησης έχουν βιώσει μια σημαντική ψηφιακή μετάβαση που απαιτεί αυξημένη εποπτεία. Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πριν την εμφάνιση της πανδημίας όσο και κατά την διάρκειά της, είναι ένας μόνο στόχος της παρούσας διατριβής. Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της παρούσας πρωτοβουλίας της Ελλάδας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα είναι και ο στόχος της. Να εξετάσει τα διάφορα πλεονεκτήματα που υπάρχουν με την εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης τόσο όσον αφορά τον πολίτη όσο και την κυβέρνηση, συμπεριλαμβανομένης της εξάλειψης της γραφειοκρατίας, της μείωσης των δαπανών και της συντόμευσης των εβδομάδων εργασίας στο δημόσιο τομέα. Για να εξαχθούν τα συμπεράσματα χρησιμοποιήθηκε ως μέθοδος μια ενδεδειγμένη βιβλιογραφική ανασκόπηση. Τα θεμελιώδη ζητήματα της μελέτης είναι: α) πώς λειτούργησε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα πριν και μετά την επιδημία του ιού covid-19 και β) πώς ο νόμος 4727/2020 υποστηρίζει τη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ποια είναι τα πλεονεκτήματά της. Συνολικά, τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι η απαίτηση της κυβέρνησης για εξ αποστάσεως παροχή δημόσιων υπηρεσιών λειτούργησε ως καταλύτης για τη στρατηγική του ψηφιακού μετασχηματισμού του κράτους. Οι δημόσιες εφαρμογές έπρεπε να έχουν εκσυγχρονιστεί πριν τον Μάρτιο του 2020, φέρνοντας μια νέα εποχή πλεονεκτημάτων και αφανών κινδύνων για την ελληνική δημόσια διοίκηση.

Abstract

The improvements made to Greece's eGovernment as a result of the epidemic are the main topic of this study (Covid-19). Despite recent initiatives by the Greek state administration to use modern information and communication technologies, the country has trailed behind the rest of Europe. Concurrent with the health problem, the public administration has undergone a considerable digital revolution that necessitates further scrutiny. This thesis aims to do more than just outline the development of e-government before and during the epidemic. Its goal will be to assess the performance and outcomes of Greece's present e-government rollout. assess the many advantages that the implementation of digital governance brings to both the citizen and the state, including the elimination of bureaucracy, the reduction of costs, and the reduction of working hours in the public sector. A thorough review of the literature was used as the approach to come to the conclusions. The study topics on which it is based are: (a) how did e-government function in Greece before and after the covid-19 pandemic; and (b) how does law 4727/2020 support e-government function and what are the benefits that result. Overall, the findings indicate that the government's demand for remote public service delivery has acted as an accelerator of the plan for the state's digital transformation. Before March 2020, old and future public applications should be upgraded, ushering in a new era of benefits and concealed risks for the Greek public administration.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Με την παρούσα δήλωση:

1. Δηλώνω ρητά και ανεπιφύλακτα ότι η διπλωματική εργασία που σας καταθέτω αποτελεί προϊόν δικής μου πνευματικής προσπάθειας, δεν παραβιάζει τα δικαιώματα τρίτων μερών και ακολουθεί τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα επιστημονικής συγγραφής, τηρώντας πιστά την ακαδημαϊκή δεοντολογία.
2. Οι απόψεις που εκφράζονται αποτελούν αποκλειστικά ευθύνη του συγγραφέα και ο επιβλέπων, οι εξεταστές, το Τμήμα και το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου δεν υιοθετούν κατ' ανάγκη τις εκφραζόμενες απόψεις ούτε φέρουν οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν λάθη και παραλείψεις.

Ο δηλών
Ελευθέριος Αδαμάκης

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Για την ολοκλήρωση της Μεταπτυχιακής αυτής εργασίας οφείλω ένα μεγάλο ευχαριστώ στον καθηγητή μου κ.Χρήστο Πετρόπουλο.

Ευχαριστώ βαθιά και τη σύζυγό μου Μαρία, για τη στήριξη της καθόλη τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος.

Τέλος, **αφιερώνω** την εργασία μου αυτή στη σύζυγό μου και στον υιό μας, που ήρθε στον κόσμο κατά την διάρκεια αυτού του ταξιδιού των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

Πίνακας Περιεχομένων

Περίληψη.....	1
Abstract.....	2
1. Εισαγωγή.....	4
2. Εννοιολογικό Υπόβαθρο.....	5
2.1 Πανδημία Covid-19.....	5
2.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	6
2.3 Ηλεκτρονική Δημοκρατία.....	10
2.4 Ψηφιακός Μετασχηματισμός.....	11
2.5 Στάδια Εξέλιξης Ψηφιακού Μετασχηματισμού.....	14
3. Δημόσια διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα πριν από την πανδημία.....	15
4. Επιτάχυνση ψηφιακής διακυβέρνησης.....	21
4.1 Επιρροή πανδημίας στην επιτάχυνση της ψηφιακής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	21
4.2 Επιτάχυνση ψηφιακής διακυβέρνησης στην Ευρώπη.....	27
5. Κατηγορίες Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	29
6. Ο νέος νόμος Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ν.4727/2020.....	37
7.Ψηφιακός μετασχηματισμός τοπικής αυτοδιοίκησης- Πλεονεκτήματα & Καινοτομίες στον Δημόσιο Τομέα.....	43
8.Μελέτη περίπτωσης: Δήμος Περιστερίου.....	47
8.1 Ψηφιακή πολιτική Δήμου Περιστερίου.....	47
8.2 .Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Δήμου Περιστερίου.....	48
9. Συμπεράσματα.....	51
Βιβλιογραφία.....	54

Εισαγωγή

Οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών έχουν αναγκάσει την Δημόσια Διοίκηση να εξαρτάται από εκείνες, σε μεγάλο βαθμό, τόσο για τις καλύτερες υπηρεσίες που παρέχουν στο κοινό και στις επιχειρήσεις όσο και για τις εσωτερικές λειτουργίες. Οι κυβερνήσεις έχουν αποφασίσει ότι οι πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να εφαρμοστούν υπό το φως των πρόσφατων εξελίξεων που σημειώθηκαν παγκοσμίως ως αποτέλεσμα της υγειονομικής κρίσης (Covid-19). Το θέμα της παρούσας διατριβής είναι ενδιαφέρον και επιλέχθηκε επειδή, αφενός, οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής και οι ακαδημαϊκοί ανησυχούν για την πρόοδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και, αφετέρου, η πανδημία έχει δημιουργήσει καταστάσεις που δεν έχουν ξανασυμβεί και έχουν συγκλονίσει τις δημόσιες διοικήσεις σε όλο τον κόσμο.

Η παρούσα διατριβή έχει σκοπό να εντοπίσει και να περιγράψει τις βασικές αλλαγές στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση της χώρας, από την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών, που συνέβησαν τόσο πριν την εμφάνιση της υγειονομικής κρίσης όσο και μετά.

Η πανδημία Covid-19, η οποία είχε σημαντικό αντίκτυπο σε πολλούς τομείς, ιδίως στην παγκόσμια οικονομία, εξαπλώθηκε σε όλες σχεδόν τις χώρες. Το μεγαλύτερο μέρος των περιοριστικών πολιτικών των κυβερνήσεων έχει άμεσες επιπτώσεις που είναι ορατές και αλλάζουν τον τρόπο οργάνωσης και παροχής υπηρεσιών σε πολλές χώρες, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο οι κάτοικοι και οι επιχειρήσεις ζουν την κοινωνική και οικονομική τους ζωή. Είναι σχεδόν πιθανό ότι θα έχουν αντίκτυπο στις τάσεις της απασχόλησης και στην ανθρώπινη συμπεριφορά, αν και οι μακροπρόθεσμες επιπτώσεις είναι ακόμη αβέβαιες. Αναμένουμε περισσότερες κρίσεις και προκλήσεις στο μέλλον, καθώς η πανδημία συνεχίζεται.

Τα θεμελιώδη ζητήματα της παρούσας διατριβής είναι: α) πώς λειτούργησε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα πριν και μετά την επιδημία του ιού covid-19 και β) πώς ο νόμος 4727/2020 υποστηρίζει τη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Μία από τις χώρες που επηρεάστηκαν αρνητικά από το υγειονομικό ζήτημα του COVID-19 ήταν η Ελλάδα. Έκτοτε, έχει αγκαλιάσει αξιοσημείωτα τη νέα τεχνολογία, οδηγώντας στην ψηφιοποίηση ολοένα και περισσότερων λειτουργιών του δημόσιου τομέα, ιδίως στην τοπική αυτοδιοίκηση.

Εννοιολογικό Υπόβαθρο

2.1 Πανδημία Covid-19

Ο όρος "πανδημία" χρησιμοποιείται χωρίς αναφορά σε επιστημονικά τεκμηριωμένο ορισμό. Περιλαμβάνει ασθένειες με ευρύ φάσμα αιτιολογικών αιτιών, διάδοσης, χρόνων εμφάνισης και επιδημιολογικών χαρακτηριστικών. όπως η παχυσαρκία, το AIDS, η χολέρα, ο δάγκειος πυρετός, η γρίπη και το σοβαρό οξύ αναπνευστικό σύνδρομο (SARS). Ωστόσο, μια ασθένεια πρέπει να διαθέτει ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά για να κατηγοριοποιηθεί ως πανδημία:

- Υψηλό ρυθμό μετάδοσης της νόσου και μολυσματικότητα.
- Ευρεία γεωγραφική εξάπλωση, γρήγορους ρυθμούς μετάδοσης και έξαρση των συμπτωματικών ασθενών.
- Χαμηλή ανοσία του πληθυσμού που προκαλείται από την επανάληψη των ίδιων στελεχών του λοιμογόνου παράγοντα ή των τροποποιημένων παραλλαγών του.
- Η σοβαρότητα της ασθένειας (Wang et al., 2020).

Σύμφωνα με τον WHO (2009), μια πανδημία είναι μια ασθένεια που είναι εξαιρετικά μεταδοτική και έχει υψηλά ποσοστά νοσηρότητας. Κατηγοριοποιεί τις πανδημίες σε έξι στάδια ή φάσεις με βάση περισσότερο τη γεωγραφική εξάπλωση παρά τη σοβαρότητα της ασθένειας. Στην ουσία, εξακολουθεί να υπάρχει ασάφεια γύρω από τον όρο "πανδημία". (Wang et al., 2020) καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι η επιστημονική κοινότητα και οι ειδικοί δημόσιας υγείας για μια μεταδοτική ασθένεια που τείνει πραγματικά να λάβει πανδημική μορφή, δεν αμφισβητούν τον όρο

"πανδημία". Η έγκαιρη αντίληψη και η αποτελεσματική ενεργοποίηση των συστημάτων αντιμετώπισης είναι ζωτικής σημασίας.

Η πανδημία (Covid-19) που έφτασε στην Ελλάδα τον Μάρτιο του 2020 και είχε εξαπλωθεί ήδη στην Ευρώπη, παρουσίασε απειλές αλλά και ευκαιρίες για τις εθνικές οικονομίες. Ειδικότερα, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει εφαρμόσει πολιτικές στην ελληνική δημόσια διοίκηση, ορισμένες από τις οποίες συνδέονται με την αντιμετώπιση της πανδημίας και άλλες αποτελούν μέρος της τάσης της χώρας για ψηφιακό μετασχηματισμό (ΣΕΒ, 2020).

Ενώ η Ελλάδα ετοιμαζόταν να γίνει ψηφιακή, εξαπλώθηκε η πανδημία Covid-19 (Digital Transformation Paper). Αν και κάποιες από αυτές τις προσπάθειες για την αντιμετώπιση της επιδημίας φαίνεται να είναι προσωρινές, η πλειοψηφία τους είναι συνεχείς προκειμένου να αυξηθεί το επίπεδο ψηφιακής ωριμότητας του κράτους, θα πρέπει να τονιστεί (ΣΕΒ, 2020).

2.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Με την χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών για την ενίσχυση των διοικητικών δραστηριοτήτων, οι κυβερνήσεις έχουν πλέον πολύ υψηλές προσδοκίες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι από τις βασικότερες καινοτομίες του δημόσιου τομέα που προέκυψε. Στόχος της αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών και της πληροφορικής στη δημόσια διοίκηση είναι η βελτίωση της παραγωγικότητας, η εξοικονόμηση χρόνου και η εξοικονόμηση δαπανών. Μια από τις σημαντικότερες αλλαγές του δημόσιου τομέα, με σκοπό την ενίσχυση της λειτουργίας του κράτους, είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Ρωσσίδης, 2014, p.252).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προτείνει σημαντικές αλλαγές που θα μπορούσαν να έχουν σημαντικό θετικό αντίκτυπο στις κρατικές διοικητικές λειτουργίες. Πρόκειται για κάτι περισσότερο από την απλή δημιουργία νέων συστημάτων πληροφορικής (Ronchi, 2019). Είναι επίσης ζωτικής σημασίας για τον εκσυγχρονισμό των κυβερνητικών λειτουργιών, καθώς επιτρέπει την παροχή δημόσιων υπηρεσιών που είναι πιο προηγμένες, εξατομικευμένες, προσαρμόσιμες, προσβάσιμες και φθηνές (Sánchez-Torres et al., 2017).

Στη διεθνή βιβλιογραφία υπάρχουν διάφοροι ορισμοί που εξηγούν την εννοιολογική σημασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρά το γεγονός ότι έχουν σημαντικά διαφορετικές προοπτικές, οι ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προσφέρονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και την Παγκόσμια Τράπεζα είναι και οι δύο σωστοί. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις μαζί με οργανωτικές μεταρρυθμίσεις και νέες δεξιότητες για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, των δημοκρατικών διαδικασιών και την υποστήριξη της δημόσιας πολιτικής (European Commission, 2005).

Η περιγραφή αυτή περιγράφει δύο βασικές κατευθυντήριες γραμμές:

- Εφιστά την προσοχή σε τρεις βασικούς τομείς όσον αφορά τους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών, τη βοήθεια προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες και την ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών.
- Συνδέει μόνιμα την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με τις εκτεταμένες οργανωτικές αλλαγές στη δημόσια διοίκηση (ΥΠΕΣ, 2008).

Ο ορισμός της Παγκόσμιας Τράπεζας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ο οποίος δίνει έμφαση στην επιρροή που μπορεί να έχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση που βασίζεται στη σύγχρονη τεχνολογία, είναι επίσης κρίσιμος. Η Παγκόσμια Τράπεζα (2015) ορίζει τη χρήση της τεχνολογίας της πληροφορίας από την κυβέρνηση ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η οποία και έχει τη δυνατότητα να αλλάξει τις σχέσεις με το ευρύ κοινό, τον ιδιωτικό τομέα και τις επιχειρήσεις. Οι τεχνολογίες αυτές επιτρέπουν στους δημόσιους οργανισμούς να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες, να βελτιώνουν τις αλληλεπιδράσεις με τις επιχειρήσεις, να ενδυναμώνουν τους πολίτες μέσω της πρόσβασης σε πληροφορίες, να ενισχύουν την αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης, να μειώνουν τη διαφθορά και να ενθαρρύνουν τη μεγαλύτερη διαφάνεια.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ (OECD, 2001), είναι η χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τις

κυβερνήσεις για την εκτέλεση του συνόλου των καθηκόντων τους. Οι δυνατότητες δικτύωσης που καθίστανται δυνατές από το Διαδίκτυο και τις συναφείς τεχνολογίες, για παράδειγμα, μπορούν να διαφοροποιήσουν τον τρόπο με τον οποίο η κυβέρνηση είναι δομημένη και εκτελεί τα καθήκοντά της (<https://www.oecd.org/>). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει χρησιμοποιηθεί για να περιγράψει ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανομένων των "διαδικτυακών κυβερνητικών υπηρεσιών" και της "ηλεκτρονικής ανταλλαγής πληροφοριών και υπηρεσιών με ιδιώτες, εταιρείες και άλλα τμήματα της κυβέρνησης". Η χρήση των ΤΠΕ για την αύξηση της αποτελεσματικότητας των κυβερνητικών υπηρεσιών και η ηλεκτρονική παροχή αυτών των υπηρεσιών έχει ιστορικά αναφερθεί ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αργότερα, ο όρος "ηλεκτρονική διακυβέρνηση" διευρύνθηκε για να συμπεριλάβει τη χρήση των ΤΠΕ από την κυβέρνηση σε ένα φάσμα αλληλεπιδράσεων με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καθώς και τη χρήση ανοικτών δεδομένων από την κυβέρνηση και τις ΤΠΕ για την υποστήριξη δημιουργικών πρακτικών διακυβέρνησης.

Ως εκ τούτου, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω της χρήσης των ΤΠΕ με αποτελεσματικότερο και αποδοτικότερο τρόπο. Οι ΤΠΕ χρησιμοποιούνται στις κυβερνητικές λειτουργίες για την επίτευξη των κοινωνικών στόχων με την αξιοποίηση της τεχνολογίας. Ο κύριος στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η βελτίωση των εσωτερικών λειτουργιών του δημόσιου τομέα με τη μείωση του κόστους και των χρόνων συναλλαγής για την καλύτερη ενσωμάτωση των ροών εργασίας και των διαδικασιών εργασίας και τη δυνατότητα αποτελεσματικής χρήσης των πόρων από διάφορους φορείς του δημόσιου τομέα για την παραγωγή βιώσιμων λύσεων. Μια ισχυρή θεσμική δομή για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση υποστηρίζει αυτή την ιδέα. Η καινοτομία και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορούν να βοηθήσουν τις κυβερνήσεις παγκοσμίως ώστε να γίνουν αποτελεσματικότερες, να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες και να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πολιτών για λογοδοσία και διαφάνεια (<https://publicadministration.un.org>).

Η Παγκόσμια Τράπεζα ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (infoDev-Word Bank, 2009) ως "τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών από τις αντίστοιχες κυβερνήσεις για τη βελτίωση του εύρους και της ποιότητας των πληροφοριών και των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες, τις επιχειρήσεις, τις

οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών και άλλους κυβερνητικούς φορείς με οικονομικά αποδοτικό, αποτελεσματικό και βολικό τρόπο, αυξάνοντας τη διαφάνεια και τη λογοδοσία των κυβερνητικών διαδικασιών και ενισχύοντας τη δημοκρατία".

Επιπλέον, ο όρος "ηλεκτρονική διακυβέρνηση" αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο οι κυβερνητικοί οργανισμοί χρησιμοποιούν την τεχνολογία της πληροφορίας, όπως τα δίκτυα ευρείας περιοχής, το Διαδίκτυο και τους φορητούς υπολογιστές, για να αλλάξουν τον τρόπο με τον οποίο συνεργάζονται με το ευρύ κοινό, τον επιχειρηματικό τομέα και άλλα επίπεδα διακυβέρνησης.

Αυτές οι τεχνολογίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για πολλά διαφορετικά πράγματα, όπως:

- καλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες,
- καλύτερες αλληλεπιδράσεις μεταξύ του εμπορίου και της βιομηχανίας,
- ενδυνάμωση των ανθρώπων μέσω της πρόσβασης σε πληροφορίες και
- αποτελεσματικότερη διαχείριση της κυβέρνησης.

Λιγότερη διαφθορά, μεγαλύτερη διαφάνεια, μεγαλύτερη ευκολία, υψηλότερα κέρδη και/ή εξοικονόμηση κόστους μπορούν να προκύψουν από όλα αυτά. Ένα κυβερνητικό γραφείο ήταν παραδοσιακά το σημείο όπου ένας πολίτης ή μια εταιρεία αλληλεπιδρούσε με μια κυβερνητική υπηρεσία. Χάρη στην εξέλιξη της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (<https://www.itu.int/>), είναι πλέον εφικτό να βρεθούν κέντρα εξυπηρέτησης πιο κοντά στους πελάτες και να γίνουν απλές συναλλαγές χρησιμοποιώντας εναλλακτικές λύσεις αυτοεξυπηρέτησης (μέσω προσωπικού υπολογιστή ή κινητής συσκευής).

Συνδυάζοντας τη σύγχρονη τεχνολογία, τα ανοικτά πρότυπα, την ευρηματική αρχιτεκτονική και την προσβασιμότητα στις πληροφορίες του δημόσιου τομέα, μπορεί να παρασχεθεί μεγαλύτερη αξία στους πολίτες με λιγότερους πόρους. Για να επιτύχει τον υψηλό στόχο της για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (τη "δήλωση του Μάλμε"), η Ευρωπαϊκή Ένωση πρότεινε κατά συνέπεια ένα σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το οποίο υποστηρίχθηκε επίσης από τις επιχειρήσεις και μια οργάνωση πολιτών. Σύμφωνα με αυτόν τον υψηλό στόχο, οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις θα θεωρούνται ανοικτές, ευέλικτες και συνεργατικές στις συναλλαγές τους με τους πολίτες και τους οργανισμούς έως το 2015. Προκειμένου να ικανοποιήσουν καλύτερα τις ποικίλες ανάγκες των χρηστών, να μεγιστοποιήσουν την

αξία που παρέχουν στο κοινό και να συμβάλουν στη μετατροπή της ψηφιακής Ευρώπης σε μια ισχυρή σύγχρονη οικονομία της γνώσης, χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους και να βελτιώνουν συνεχώς τις δημόσιες υπηρεσίες τους. Οι κυβερνήσεις πρέπει να παρέχουν περισσότερες υπηρεσίες στους πολίτες δαπανώντας λιγότερα χρήματα (European commission, 2010). Η Διεύθυνση Δημόσιων Φορέων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (DPIDG) του ΟΗΕ μελετά και υποστηρίζει τις προσπάθειες για την αλλαγή των θεσμών σε θεσμούς που θα είναι χωρίς αποκλεισμούς, αποτελεσματικοί, υπεύθυνοι και καλά εξοπλισμένοι για την επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ). Η Διεύθυνση βοηθά τα διακυβερνητικά όργανα του ΟΗΕ να προβληματιστούν σχετικά με το ρόλο των θεσμών ως αναπόσπαστο μέρος της εξέτασης των ΣΒΑ και εξοπλίζει όλους τους κλάδους της εθνικής και τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς και τους δημόσιους υπαλλήλους, για την υλοποίηση των ΣΒΑ, με έμφαση στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ), την ολοκλήρωση, τη συνοχή και την καινοτομία πολιτικής (<https://www.un.org/>). Στόχος της Διεύθυνσης είναι η οικοδόμηση ισχυρών θεσμών και διακυβέρνησης για την Ατζέντα 2030.

Η μελέτη για την "Εθνική Στρατηγική για τη Βιώσιμη και Δίκαιη Ανάπτυξη 2030" αναγνώρισε την κρίση και την επιδημία ως τους πρωταρχικούς μοχλούς για την πλήρη αναμόρφωση του ελληνικού δημόσιου τομέα και τη δημιουργία ενός ολοκαίνουργιου σύγχρονου κράτους. Οι κορυφαίες μεταρρυθμιστικές προτεραιότητες είναι ο εξορθολογισμός της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού, η χρήση τεχνικών διαχείρισης βασισμένων στις διαδικασίες για τη μείωση της γραφειοκρατίας, η ενίσχυση της διαχειριστικής ικανότητας των διοικητικών υπηρεσιών με τη χρήση ψηφιακών υποδομών και εργαλείων, η καταπολέμηση της διαφθοράς, η κωδικοποίηση και βελτίωση της νομοθεσίας και η διάδοση των επιτυχημένων μεταρρυθμίσεων σε όλο τον δημόσιο τομέα (<https://www.mindev.gov.gr/>).

2.3. Ηλεκτρονική Δημοκρατία.

«Οι κυβερνήσεις δεν έχουν πλέον τον απόλυτο λόγο στον τρόπο και στην ένταση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά. Κατά τον Ανδρέα Πομπόρτση η ηλεκτρονική δημοκρατία αναφέρεται «στη χρήση των διαφόρων ηλεκτρονικών επικοινωνιακών

δυνατοτήτων (όπως είναι το διαδίκτυο και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο), με στόχο την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στις δημόσιες διαδικασίες λήψης αποφάσεων». Αυτές οι δυνατότητες που σχετίζονται με την Τεχνολογία Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), αποσκοπούν στο να ενισχυθεί η διαδικασία μετασχηματισμού της σύγχρονης αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας σε μια πιο ισχυρή συμμετοχική δημοκρατία» (Ανδρέας Πομπόρτσας, Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση).

«Μία πολύ σημαντική επίπτωση που φέρει η ηλεκτρονική δημοκρατία και σχετίζεται με την εισαγωγή και ενίσχυση πολιτικών θεσμών που οδηγούν στη συμμετοχική δημοκρατία. Μέσα στα πλαίσια της ηλεκτρονικής δημοκρατίας οι πολίτες δύναται να συμμετέχουν πιο ενεργά στα κοινά και να αναλαμβάνουν πολιτικές δράσεις, μετατρέποντας με αυτό τον τρόπο την αντιπροσωπευτική δημοκρατία σε μία νέα συμμετοχική δημοκρατία.» (Ανδρέας Πομπόρτσας, Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση).

Η ηλεκτρονική δημοκρατία είναι μία έννοια πολυδιάστατη που εσωκλείει καινοτόμες εφαρμογές και διαδικασίες με στόχο την ενδυνάμωση της δημοκρατίας. Συστατικά της ηλεκτρονικής δημοκρατίας είναι : η ηλεκτρονική συμμετοχή, η ηλεκτρονική ψηφοφορία και η ηλεκτρονική πληροφόρηση.

Η ηλεκτρονική συμμετοχή είναι μια διαδικασία κατά την οποία οι πολίτες επιδιώκουν με τη χρήση των ΤΠΕ να αυξήσουν την συμμετοχή τους στις κυβερνητικές δραστηριότητες. (Maioli Cesare, E-Government and digital inclusion, Zaragoza 2008). Με την ηλεκτρονική συμμετοχή οι πολίτες ενημερώνονται, εκφράζουν τη γνώμη τους, συμμετέχουν και έχουν ανάμιξη στον πολιτικό διάλογο με τη βοήθεια των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας.

Η ηλεκτρονική ψηφοφορία ορίζεται ως η άσκηση του εκλογικού δικαιώματος με τη χρήση ηλεκτρονικών μεθόδων και κυρίως του διαδικτύου. Με την ηλεκτρονική ψηφοφορία από απόσταση εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος από τις μετακινήσεις προς τις κάλπες για τους πολίτες.

Η ηλεκτρονική πληροφόρηση τέλος είναι η δημιουργία καναλιών επικοινωνίας μεταξύ κυβέρνησης, πολιτών και επιχειρήσεων μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και την παροχή ανοικτών δεδομένων.

2.4 Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός ενθαρρύνεται από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Προκειμένου να επιτευχθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός των δημόσιων υπηρεσιών, οι κυβερνήσεις θα πρέπει να υιοθετήσουν και να χρησιμοποιήσουν την ψηφιακή τεχνολογία και τα δεδομένα ως κύρια στοιχεία των προσπαθειών τους για τον εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα. Πρέπει να αναπτυχθούν νέες τεχνικές εργασίας που βασίζονται στην ψηφιακή τεχνολογία και προωθούν την επικοινωνία και τη συνεργασία. Πρέπει να αναπτυχθεί η νέα θεσμική δομή, μαζί με τις απαραίτητες ικανότητες και δεξιότητες, προκειμένου να εδραιωθεί η νέα ψηφιακή κουλτούρα στο δημόσιο τομέα. Οι απαιτήσεις του κοινού και οι αποτελεσματικότεροι τρόποι αντιμετώπισης αυτών των απαιτήσεων πρέπει να αποτελούν το κύριο μέλημα κατά το σχεδιασμό και την εκτέλεση των δημόσιων υπηρεσιών και πολιτικών. Είναι σημαντικό να γίνει κατανοητή η διαφορά μεταξύ των όρων "ψηφιακός μετασχηματισμός" και "ψηφιοποίηση" στον δημόσιο τομέα. Ο πρώτος αναφέρεται στη μετατροπή αναλογικών σε ψηφιακές διαδικασίες ή στην απλή ψηφιοποίηση υφιστάμενων ηλεκτρονικών διαδικασιών, ενώ ο δεύτερος αναφέρεται σε μια ολοκληρωμένη προσπάθεια μεταρρύθμισης των υπηρεσιών και των διαδικασιών, στην οποία το ανθρώπινο δυναμικό και η ηγεσία διαδραματίζουν βασικό ρόλο, με έμφαση στην ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών.

Οι δημόσιες υπηρεσίες θα μπορούσαν να υποστούν μια πλήρη ψηφιακή επανάσταση, εάν οι προτάσεις του ΟΟΣΑ ακολουθηθούν κατά γράμμα.

- Η μετάβαση από τη δημιουργία ψηφιακών προσφορών στην ψηφιοποίηση των ήδη διαθέσιμων υπηρεσιών. Προκειμένου να επανεξετάσει, να αναδιοργανώσει και να εξορθολογήσει τις λειτουργίες, καθώς και να οικοδομήσει έναν αποτελεσματικό και καθοδηγούμενο από τους πολίτες δημόσιο τομέα και να ανοίξει νέους διαύλους επικοινωνίας, η κυβέρνηση επιδιώκει έναν μακροπρόθεσμο μετασχηματισμό.

- Ο δημόσιος τομέας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τα δεδομένα. Το θεμέλιο των δημόσιων υπηρεσιών είναι τα δεδομένα, τα οποία τους επιτρέπουν να προβλέπουν τη ζήτηση, να τροποποιούν την παροχή υπηρεσιών, να αξιολογούν την αποτελεσματικότητά τους, να βελτιώνουν τη λήψη αποφάσεων και τελικά να προσαρμόζονται στις αλλαγές.

- Η κυβερνητική διαφάνεια θα έπρεπε να είναι το πρότυπο. Πρέπει να καθιστά τα δεδομένα προσβάσιμα και να επιτρέπει την πρόσβαση του κοινού σύμφωνα με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας και το δημόσιο συμφέρον, ακολουθώντας τις αρχές της διαφάνειας, της λογοδοσίας, της ακεραιότητας και της συμμετοχής.

- Η διοίκηση του πληθυσμού θα πρέπει να επικεντρώνεται στις ανάγκες και τους στόχους του κοινού. Σε ένα περιβάλλον χωρίς αποκλεισμούς, οι κυβερνητικές πολιτικές και υπηρεσίες καθοδηγούνται από τις ανάγκες των χρηστών.

- Από την παροχή υπηρεσιών στη χρήση της κυβέρνησης ως πλατφόρμας. Οι αξιωματούχοι ενθαρρύνονται να αναπτύσσουν αποτελεσματικές πολιτικές και να παρέχουν κορυφαίες υπηρεσίες με την ανάπτυξη ενός ευρέος φάσματος πλατφορμών που επικεντρώνονται στις επιθυμίες των πελατών. Αξιοποιώντας τις ικανότητες και τις πληροφορίες, οι δυσκολίες μπορούν να αντιμετωπιστούν με επιτυχία μέσω της συνεργασίας με τους πολίτες, τις εταιρείες και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς.

- Μετατόπιση από την αντίδραση στις προληπτικές επιλογές πολιτικής και στην παροχή υπηρεσιών. Στο στάδιο αυτό αποδεικνύεται η ικανότητα της κυβέρνησης να προβλέπει τις απαιτήσεις των πολιτών πριν αυτές διατυπωθούν. Η διαθεσιμότητα των πληροφοριών και η διάδοση των ανοικτών δεδομένων επιτρέπουν στην κυβέρνηση να προβλέπει μελλοντικά ζητήματα και να αναλαμβάνει ταχεία δράση.

Καθώς οι δημόσιες υπηρεσίες συγκρίνονται με εκείνες του ιδιωτικού τομέα, οι οποίες δίνουν μεγάλη έμφαση στην προσαρμογή και παρέχουν αποτελεσματικότητα, χρηστικότητα και προσβασιμότητα, οι προσδοκίες των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες έχουν αυξηθεί. Οι δημόσιοι οργανισμοί θα πρέπει πλέον να δίνουν προτεραιότητα στη δημιουργία και παροχή υπηρεσιών που καθοδηγούνται από τους πολίτες και όχι το αντίστροφο. Η αλλαγή αυτής της δυναμικής σχέσης διασφαλίζει ότι οι κάτοικοι έχουν μια επιτυχημένη και αξιόπιστη δημόσια διοίκηση που χρησιμοποιεί ψηφιακά εργαλεία για να αναγνωρίζει και να εργάζεται για την ικανοποίηση των απαιτήσεων των χρηστών. Η στρατηγική αυτή θεωρείται ότι απαιτεί αλλαγή στο ήθος του δημόσιου τομέα και ενίσχυση της συνεργασίας σε όλα τα επίπεδα. Για να συνεργαστεί ολόκληρος ο δημόσιος τομέας και να υιοθετήσει έννοιες

και πρακτικές με επίκεντρο τον πολίτη, πρέπει να αλλάξει η σημερινή γραφειοκρατική κουλτούρα. Αυτό απαιτεί εκπαίδευση και απόκτηση δεξιοτήτων για όλο το ανθρώπινο δυναμικό. Το περιβάλλον της δημόσιας διοίκησης πρέπει να κάνει παρόμοια βήματα με τις δομές και τα τεχνολογικά εργαλεία που απαιτούνται, τα οποία, όταν συνδυαστούν με τις ικανότητες των υπαλλήλων του δημόσιου τομέα, θα οδηγήσουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό. Επομένως, αν και ο ψηφιακός μετασχηματισμός επικεντρώνεται στον επανασχεδιασμό και την επανεκτίμηση του σκοπού των υπηρεσιών, εξασφαλίζοντας την αλλαγή της δομής και της κουλτούρας των οργανισμών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επικεντρώνεται στον τρόπο με τον οποίο παρέχονται οι υπηρεσίες, μέσω του διαδικτύου, προκειμένου να ενισχυθεί η αποτελεσματικότητα των δημόσιων υπηρεσιών (Xanthoroulou & Plimakis, 2021).

2.5 Στάδια Εξέλιξης του Ηλεκτρονικού Μετασχηματισμού

Την εξελικτική πορεία ολοκλήρωσης του πλήρους ηλεκτρονικού μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης την συνθέτουν **πέντε στάδια**. Καθένα από αυτά παρουσιάζει τη βασική λειτουργία των δημόσιων διοικήσεων, ιδίως το επίπεδο ολοκλήρωσης των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στάδιο 1: Υπηρεσίες πληροφόρησης.

Αυτό το επίπεδο συνεπάγεται μόνο τη διάδοση πληροφοριών σε άτομα και οργανισμούς μέσω του διαδικτύου και μπορεί να περιλαμβάνει λεπτομέρειες για τον ίδιο τον οργανισμό, όπως στοιχεία επικοινωνίας, οργανόγραμμα και δραστηριότητες. Μπορεί επίσης να περιέχει πληροφορίες σχετικά με τα τμήματα που ασχολούνται με τη διεκπεραίωση των αιτήσεων, καθώς και οδηγίες για τον τρόπο υποβολής των αιτήσεων και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά.

Στάδιο 2: Υπηρεσίες επικοινωνίας

Σε αυτό το δεύτερο στάδιο, υπάρχει μια πιο διαδραστική επαφή μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών και οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε έντυπο υλικό (όπως αιτήσεις και πιστοποιητικά) που παρέχει η κυβέρνηση. Ως αποτέλεσμα, είναι σε θέση να εκτυπώσουν το έγγραφο που θέλουν να δώσουν στην αρμόδια αρχή.

Στάδιο 3: Διαδραστικές υπηρεσίες.

Η δυνατότητα του πολίτη να υποβάλει μια ηλεκτρονική αίτηση μαζί με τα απαιτούμενα έγγραφα προκειμένου να λάβει το πιστοποιητικό ή τη βεβαίωση που επιθυμεί χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθεί φυσικά την υπηρεσία δείχνει την αλληλεπίδραση μεταξύ των δύο μερών στο επόμενο βήμα.

Στάδιο 4: Υπηρεσίες συναλλαγής.

Σε αυτό το επίπεδο, ο πολίτης μπορεί πλέον να λάβει την απάντηση από την κατάλληλη υπηρεσία μέσω του Διαδικτύου, επεκτείνοντας τις ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ της κυβέρνησης και του πολίτη. Επειδή δεν υπάρχει ποτέ ανάγκη για πραγματική παρουσία στο δημόσιο φορέα, η όλη ηλεκτρονική διεκπεραίωση των αιτημάτων ενισχύει την εξυπηρέτηση των κατοίκων.

Στάδιο 5: Προσαρμοσμένες υπηρεσίες

Σε αυτή την τελική φάση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα αιτήματα των ατόμων αντιμετωπίζονται πλήρως ηλεκτρονικά και ο δημόσιος τομέας παρέχει με επιτυχία ολοκληρωμένες υπηρεσίες όταν εμπλέκονται πολλές δημόσιες υπηρεσίες. Αντίστοιχα, ο φορέας που θα χειριστεί το αίτημα αναλαμβάνει τον έλεγχο της διαδικασίας αναζήτησης, χωρίς να συμπεριλαμβάνει καθόλου τον πολίτη, εάν καταστεί απαραίτητη η αναζήτηση δικαιολογητικών εγγράφων από άλλο φορέα για την ικανοποίηση του αιτήματος του πολίτη. Ως εκ τούτου, κάθε πολίτης λαμβάνει πλέον εξατομικευμένες υπηρεσίες σε αυτό το σημείο. Μια απαίτηση είναι η διαλειτουργικότητα ή η ικανότητα των συστημάτων πληροφοριών του δημόσιου τομέα να επικοινωνούν, να συντονίζονται και να μοιράζονται δεδομένα μέσω του Διαδικτύου.

Δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα πριν από την πανδημία

Στην αρχή της ανάπτυξης των προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η χορήγηση πρόσβασης από μόνη της ήταν επαρκής. Τα σύγχρονα κριτήρια, ωστόσο, φαίνεται να είναι πολύ πιο περίπλοκα. Η πρόσβαση σε ορισμένους κυβερνητικούς

υπολογιστές δεν είναι μια λύση που ικανοποιεί τις απαιτήσεις της σύγχρονης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Πομπόρτσας, 2005). Αυτές οι διαφοροποιήσεις στις ανάγκες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά τη διάρκεια των ετών και μέχρι την πανδημία φαίνονται στην παρούσα ενότητα, και ιδιαίτερα στην παράγραφο "σχέδια και δραστηριότητες".

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κλεισθένης" του Β' ΚΠΣ διήρκεσε από το 1994 έως το 1999.

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κλεισθένης", το οποίο αποτελούσε μέρος του Β' ΚΠΣ, ήταν η πρώτη σοβαρή και συστηματική προσπάθεια εκσυγχρονισμού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης με την αξιοποίηση της πληροφορικής και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Σπακούρη, 2008). Κατά την προγραμματική περίοδο 1994-1999 του Β' ΚΠΣ, 13 πρωτοβουλίες που χρηματοδοτήθηκαν από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κλεισθένης υλοποιήθηκαν από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων. Τα σημαντικότερα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναφέρονται παρακάτω:

- Με σκοπό τη μείωση της φοροδιαφυγής, τη βελτίωση της λήψης αποφάσεων και την αύξηση των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες, εισήχθη το ολοκληρωμένο σύστημα φορολογικών πληροφοριών (taxis). Το taxis περιλάμβανε όλες τις φορολογικές δραστηριότητες που πραγματοποιούνται από όλες τις εφορίες και τους κεντρικούς φορείς.
- Στόχος του ολοκληρωμένου συστήματος πληροφοριών για τα τελωνεία ήταν να μειωθούν η απάτη, οι παρατυπίες και η διακίνηση παράνομων εμπορευμάτων.
- Μια εγκατάσταση όπου τα μέλη του προσωπικού μπορούν να εκπαιδεύονται σε θέματα που αφορούν τα πληροφοριακά συστήματα του Υπουργείου Οικονομικών.
- Δημιουργία του σύγχρονου πληροφοριακού συστήματος του Γενικού Χημείου του Κράτους και του πληροφοριακού συστήματος του Μετοχικού Ταμείου Πολιτικών Υπαλλήλων (ΓΓΠΣΔΔ, 2019).

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την ΚτΠ (2000-2006):

Προκειμένου να προωθηθεί η ΚτΠ στην Ελλάδα με πιο ολοκληρωμένο και συνεκτικό τρόπο, το 2000 αναπτύχθηκε ένα Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την ΚτΠ

που καλύπτει τα έτη 2000-2006 με τη βοήθεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης. Τον Δεκέμβριο του 2008 εγκρίθηκε μια νέα έκδοση του προγράμματος που αφορούσε τους ειδικούς στόχους που συνδέονται με τη "βοήθεια προς τους πολίτες και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής" και την "επικοινωνία" (European Commission, 2016). Το επιχειρησιακό πρόγραμμα ΚτΠ είναι μια δημιουργική πρωτοβουλία με οριζόντια εστίαση. Στόχος του προγράμματος είναι η επίτευξη των στόχων που τίθενται στο πρόγραμμα eEurope, ενώ παράλληλα υλοποιεί τις κύριες συστάσεις της Λευκής Βίβλου "Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Στρατηγική και Δράσεις".

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Πληροφορικής περιλαμβάνει δύο ευρύτερους στρατηγικούς στόχους. Ο κύριος στόχος είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη και η βελτίωση της ποιότητας ζωής, η οποία περιλαμβάνει τη βελτίωση της προσωπικής ποιότητας ζωής μέσω βελτιώσεων στη δημόσια διοίκηση, την υγεία, τις μεταφορές και το περιβάλλον. Κρίσιμο στοιχείο αυτών των πρωτοβουλιών είναι η υιοθέτηση ολοκληρωμένων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, οι οποίες βελτιώνουν την ποιότητα και την παροχή υπηρεσιών από τη δημόσια διοίκηση. Ο δεύτερος στρατηγικός στόχος, "Ανάπτυξη και ανθρώπινοι πόροι", απαιτεί τη δημιουργία ευνοϊκών συνθηκών που, μέσω της χρήσης της τεχνολογίας και της πληροφορίας, θα ενισχύσουν την παραγωγικότητα και την ανταγωνιστικότητα, καθώς και τα εισοδήματα και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού. Για την επίτευξη των δύο γενικών στόχων, το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα παραθέτει επίσης τέσσερις ειδικότερους στόχους: "εκπαίδευση και πολιτισμός", "εξυπηρέτηση των πολιτών και αύξηση της ποιότητας ζωής", "ανάπτυξη και απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία" και "επικοινωνίες".

Πρόγραμμα Πολιτεία:

Οι αρχές της Νέας Δημόσιας Διοίκησης χρησιμεύουν ως θεμέλιο για το μεταρρυθμιστικό πρόγραμμα " Πολιτεία ". Μέσω του προγράμματος, καταβλήθηκε προσπάθεια να εφαρμοστούν σύγχρονες διοικητικές διαδικασίες στο δημόσιο τομέα, με έμφαση στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και στην προσφορά βελτιωμένων υπηρεσιών στους πολίτες (Philippidou et al, 2004). Σύμφωνα με τους Αποστολάκης και συν.. (2008), η προσπάθεια διοικητικής σύγκλισης με τα υπόλοιπα κράτη της ΕΕ και η ενσωμάτωση αποτελεσματικών μεθόδων και τεχνολογιών από πιο ανεπτυγμένες χώρες ήταν οι αιτίες αυτής της μεταρρυθμιστικής διαδικασίας. Η νέα αυτή πολιτική

κατέστησε τη δημόσια υπηρεσία προτεραιότητα. Το πρόγραμμα "Πολιτεία" στηρίχθηκε σε δέκα βασικούς πυλώνες, οι οποίοι ήταν οι εξής:

1. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
2. Η βελτίωση των υπηρεσιών προς τους πολίτες.
3. Βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών.
4. Εναρμόνιση και απλούστευση του νομικού συστήματος.
5. Βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού.
6. Δημόσια διοίκηση που είναι πιο αποτελεσματική και αποδοτική από οικονομική άποψη.
7. Διασφάλιση της ανοικτότητας και εφαρμογή της αρχής του ελέγχου στην πράξη.
8. Περικοπή του μεγέθους του κυβερνητικού τομέα.
9. Αύξηση της επικοινωνίας μέσω των συλλογικών διαπραγματεύσεων.
10. Αποκέντρωση και μεταφορά δραστηριοτήτων.

Επιχειρησιακό πρόγραμμα Διοικητική Μεταρρύθμιση (2007-2013):

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση (2007-2013) καθόρισε τη στρατηγική και τις δράσεις που αποσκοπούσαν στην ενίσχυση του θεσμικού περιβάλλοντος της δημόσιας διοίκησης, καθώς και στον εξορθολογισμό των υφιστάμενων διοικητικών δομών, με απώτερο στόχο την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας, τον εξορθολογισμό και την επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών, καθώς και τη γενική αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα, των περιφερειών και των τοπικών αρχών. Η αύξηση της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η εφαρμογή οργανωτικών αλλαγών στις δημόσιες υπηρεσίες τέθηκαν σε προτεραιότητα, προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα ζητήματα που σχετίζονται με τις ανισότητες μεταξύ των δύο μεγάλων μητροπολιτικών κέντρων της χώρας (Αθήνα και Θεσσαλονίκη) και των δυσπρόσιτων ορεινών και νησιωτικών περιοχών (Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Διοικητικής Μεταρρύθμισης, 2007). Με την προώθηση του κοινωνικού διαλόγου και την ενεργοποίηση των κοινωνικών εταίρων, ο στρατηγικός στόχος του Επιχειρησιακού Προγράμματος ήταν η βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης:

- Ο εκσυγχρονισμός του νομικού συστήματος, των θεσμών της δημόσιας διοίκησης και η προώθηση των δημόσιων πολιτικών.

- Η βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης.
- Η ενίσχυση των πολιτικών του δημόσιου τομέα για την ισότητα των φύλων.
- Η συνδρομή στην τεχνολογία εφαρμογής (Επιχειρησιακό πρόγραμμα για τη διοικητική μεταρρύθμιση, 2007).
- Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (2014-2020)

Οι δράσεις που απαιτούνται για την υλοποίηση της στρατηγικής για τη διοικητική μεταρρύθμιση και της στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσδιορίστηκαν σε αυτό το επταετές σχέδιο (2014-2020). Για την πρακτική εφαρμογή του επταετούς σχεδίου δημιουργήθηκε ένα διετές σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (ΗΛΔΙΑ), ένα κυλιόμενο πρόγραμμα που υπέστη ετήσιες αξιολογήσεις, προσαρμογές και αξιολογήσεις. Για την εφαρμογή του σχεδίου ήταν απαραίτητη η δημιουργία ενός περιβάλλοντος κατάλληλου για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την αξιολόγηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σύμφωνα με τη σχετική στρατηγική. Για την αποτελεσματική αξιοποίηση της τεχνολογίας G cloud, ήταν απαραίτητη η υιοθέτηση των υπηρεσιών IaaS (Infrastructure as a Service) και SaaS (Software as a Service). Υπάρχουν και άλλες τεχνολογίες, όπως αυτές για τη διαχείριση δεδομένων, ενώ δόθηκε επίσης έμφαση στην ασφάλεια των πληροφοριών (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014). Πρόσθετα ορόσημα των δράσεων περιλαμβάνουν την ολοκλήρωση των καταλυτικών έργων που χρησιμεύουν ως βάση για την ΗΔ, την ανάπτυξη μιας δομής διαχείρισης της ΗΔ και μια στρατηγική για τη στελέχωση της πληροφορικής, της ΗΔ και των δημόσιων υπηρεσιών με εξειδικευμένο προσωπικό. Τα προγράμματα αυτά αποτελούνται από τα εξής:

- τη δημόσια πολιτική για την πληροφορική (T policy),
- την ηλεκτρονική διακυβέρνηση επί του παρόντος (E gon now),
- την εφαρμογή και χρήση ενός ενιαίου συστήματος διαχείρισης ανθρώπινου κεφαλαίου (HRMS),
- τη δημιουργία ενός κεντρικού συστήματος χρηματοοικονομικής διαχείρισης (ERP)
- τον τρόπο λειτουργίας ενός συστήματος παροχής υπηρεσιών CRM (CRMS)

Η σύνδεση των μητρώων της χώρας ήταν επίσης απαραίτητη, διότι αποτελεί απαραίτητο στοιχείο για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δόθηκε η τελική αρμοδιότητα επί του σχεδίου δράσης (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014).

Η Στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2014-2020) αναφέρει ότι κατά τη διάρκεια των επόμενων επτά ετών, η ελληνική δημόσια διοίκηση θα γίνει πιο αποτελεσματική και αποδοτική, αξιοποιώντας τις ΤΠΕ ως εργαλείο για τη σύγχρονη διακυβέρνηση και παρέχοντας στους κατοίκους και τις επιχειρήσεις πολυκεντρικές και επικαιροποιημένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Τόσο η εθνική στρατηγική διοικητικής μεταρρύθμισης όσο και η γενικότερη εθνική ψηφιακή στρατηγική υποστηρίχθηκαν πλήρως από την προσέγγιση αυτή. Η εφαρμογή της οικοδομήθηκε στη βάση τριών βασικών αξόνων παρέμβασης (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014).

Πρώτος άξονας: Με τον εκσυγχρονισμό του κράτους και της διοίκησης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα υποστήριζε τη συνεχιζόμενη διοικητική μεταρρύθμιση της χώρας.

Δεύτερος άξονας: Η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως εργαλείου για την αποκατάσταση της σύνδεσης μεταξύ του κοινού και της κυβέρνησης. Η παροχή αξιόπιστων, υψηλής ποιότητας υπηρεσιών και η ενθάρρυνση της ισότιμης και ενεργού συμμετοχής είναι απαραίτητες για την απόκτηση της εμπιστοσύνης του κοινού.

Τρίτος άξονας: Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα διασφαλίσει ότι οι συμφωνημένες δεσμευτικές αρχές ακολουθούνται κατά την υιοθέτηση και εκτέλεση κάθε στόχου, δραστηριότητας και έργου σε ολόκληρο τον δημόσιο τομέα, όταν χρησιμοποιείται ως εργαλείο για τον οριζόντιο σχεδιασμό και συντονισμό της πολιτικής ΤΠΕ στον δημόσιο τομέα.

Το έγγραφο Στρατηγικής Διακυβέρνησης περιγράφει τις υποχρεωτικές, γενικές νομοθετικές απαιτήσεις που είναι απαραίτητες για τη δημιουργία, την υιοθέτηση και την εκτέλεση όλων των προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι γενικές

αρχές που αναφέρονται είναι οι εξής Για να καταστεί δυνατή η διαλειτουργικότητα, όλες οι υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να συνεργάζονται. Αυτό θα επιτρέψει στα πληροφοριακά συστήματα να επικοινωνούν δεδομένα και πληροφορίες με βάση συμβατές και συμπληρωματικές διαδικασίες.

Επιτάχυνση ψηφιακής διακυβέρνησης.

Επιρροή πανδημίας στην επιτάχυνση της ψηφιακής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Παρόμοια διαχείριση απαιτήθηκε για τα επείγοντα προβλήματα που προκάλεσε η παγκόσμια έξαρση της πανδημίας. Ο χειρισμός των προβλημάτων που σχετίζονται με την έναρξη της πανδημίας (covid-19), ιδίως στον τομέα της μετάδοσης πληροφοριών, παρουσίασε σημαντικές προκλήσεις για τις δημόσιες διοικήσεις. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσέφερε στις κυβερνήσεις και στους δημόσιους φορείς ένα υποστηρικτικό περιβάλλον για την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με την πανδημία. Οι υπηρεσίες πληροφόρησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ήταν κρίσιμες και απαραίτητες για την καταπολέμηση της υγειονομικής κρίσης, ιδίως στις πρώτες φάσεις της (Mensah et al, 2021). Δεδομένων των νέων πληροφοριών και συνθηκών, οι εσωτερικές και εξωτερικές λειτουργίες του κράτους πρέπει να αλλάξουν και οι δύο. Ενισχύοντας έμμεσα την τάση προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, η χρήση των ΤΠΕ από τη δημόσια διοίκηση αποτέλεσε κρίσιμο σύμμαχο για την αντιμετώπιση των αναδυόμενων προκλήσεων. Η πανδημία λειτούργησε ως ώθηση για τον μηχανισμό που παρήγαγε νέες και βελτιωμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με τον νόμο 4727/2020 επιχειρείται να συνταχθεί ένα ενιαίο νομοθετικό κείμενο ρύθμισης των θεμάτων ψηφιακής διακυβέρνησης στο Δημόσιο τομέα, με τη συγκρότηση και της βάσης πάνω στην οποία θα εξελιχθεί το Ψηφιακό κράτος τα επόμενα έτη. Επιπλέον, με την καθιέρωση του προσωπικού αριθμού γίνεται μια μεγάλη τομή στη διαδικασία ταυτοποίησης των φυσικών προσώπων καθώς διευκολύνεται η διαλειτουργικότητα των διαφορετικών ψηφιακών

συστημάτων του Δημοσίου. Συνολικά, με το νέο θεσμικό πλαίσιο η Ελλάδα εναρμονίζεται με τις Ευρωπαϊκές Οδηγίες σχετικά με τις νέες τεχνολογίες και εισέρχεται εμπράκτως στη ψηφιακή πραγματικότητα.

Η πανδημία (Covid-19), η οποία εμφανίστηκε αρχικά στην Ευρώπη και στη συνέχεια στην Ελλάδα τον Μάρτιο του 2020, κινήθηκε γρήγορα και παρουσίασε στις εθνικές οικονομίες κινδύνους αλλά και ευκαιρίες. Ειδικότερα, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης εφάρμοσε διαδικασίες στην ελληνική δημόσια διοίκηση, κάποιες από τις οποίες συνδέονται με την αντιμετώπιση της πανδημίας και άλλες με την τάση της χώρας για ψηφιακό μετασχηματισμό (ΣΕΒ, 2020). Την ίδια στιγμή που η Ελλάδα ετοιμαζόταν να περάσει στην ψηφιακή εποχή, ξέσπασε η επιδημία Covid-19 (Digital Transformation Paper). Αν και κάποιες από αυτές τις προσπάθειες επιδημίας φαίνεται να είναι βραχύβιες, η πλειονότητά τους είναι συνεχείς προκειμένου να αυξηθεί ο βαθμός ψηφιακής ωριμότητας του κράτους, θα πρέπει να τονιστεί (ΣΕΒ, 2020).

Ο προγραμματισμός και η παροχή υπηρεσιών αποτέλεσαν τους κύριους τομείς εστίασης για τις πρακτικές που δημιουργήθηκαν κατά τη διάρκεια της υγειονομικής κρίσης, σύμφωνα με πρόσφατες πληροφορίες από τη Διεύθυνση Καινοτομίας του Υπουργείου Εσωτερικών. Χρησιμοποιώντας τις κρίσιμες προτεραιότητες ως οδηγό, η δημόσια διοίκηση ανταποκρίθηκε στο ξέσπασμα της επιδημίας. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, οι κυβερνητικοί οργανισμοί ανέπτυξαν ψηφιακές υπηρεσίες και υποστήριξαν αξιόλογες πρωτοβουλίες (Σπινέλλης et al., 2021). Τους πρώτους τρεις μήνες (Μάρτιος 2020), η δημόσια διοίκηση άρχισε να αναλαμβάνει δράσεις που θα έχουν τα ακόλουθα μακροπρόθεσμα αποτελέσματα (ΣΕΒ, 2020):

- Ο νέος κυβερνητικός ιστότοπος (gov.gr), ο οποίος αρχικά είχε προγραμματιστεί να εισαχθεί δοκιμαστικά τον Μάιο του 2020, κυκλοφόρησε γύρω στα τέλη Μαρτίου 2020 λόγω της επιδημίας.
- Ψηφιακά ικανά γραφεία και υπογραφές μελών σε έγγραφα.
- Για όσους είναι μόνο ελαφρώς άρρωστοι και δεν χρειάζεται να νοσηλευτούν, διατίθενται συστήματα τηλεϊατρικής και φορητά συστήματα ΕΟΔΥ. Αυτή η τεχνολογία τηλεϊατρικής θα είναι ένα πρόσθετο εργαλείο για επερχόμενες καταστάσεις μετά το τέλος της υγειονομικής κρίσης.
- Ακριβείς συνταγές που αποστέλλονται μέσω κειμένου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Με την άυλη συνταγογράφηση οι πολίτες μπορούν να παίρνουν τις συνταγές τους για φάρμακα από τα κινητά τους τηλέφωνα.

- Οι κυβερνητικοί υπάλληλοι που εργάζονται από απόσταση. Κατά τη διάρκεια του αρχικού αποκλεισμού, περισσότεροι από 10.000 κυβερνητικοί υπάλληλοι ολοκλήρωσαν τα καθήκοντά τους χρησιμοποιώντας ψηφιακά μέσα. Υπάρχει μεγάλη πιθανότητα ορισμένοι τομείς του δημόσιου τομέα να καταστήσουν την εξ αποστάσεως εργασία κανόνα.

Σε περισσότερες από 90 εκατομμύρια περιπτώσεις καθ' όλη τη διάρκεια της πανδημίας, τα συστήματα της δημόσιας διοίκησης ήταν είτε εκτός λειτουργίας είτε εξυπηρετούσαν τους πολίτες ηλεκτρονικά, εμποδίζοντας τις αντίστοιχες επισκέψεις πολιτών που θα έπρεπε να βρίσκονται εκεί, σύμφωνα με έκθεση του ΣΕΠΕ (2021). Το υψηλό αυτό ποσοστό δεν περιλαμβάνει δηλώσεις και εξουσιοδοτήσεις που αποστέλλονται με τη χρήση κωδικών web banking και εκδίδονται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης.

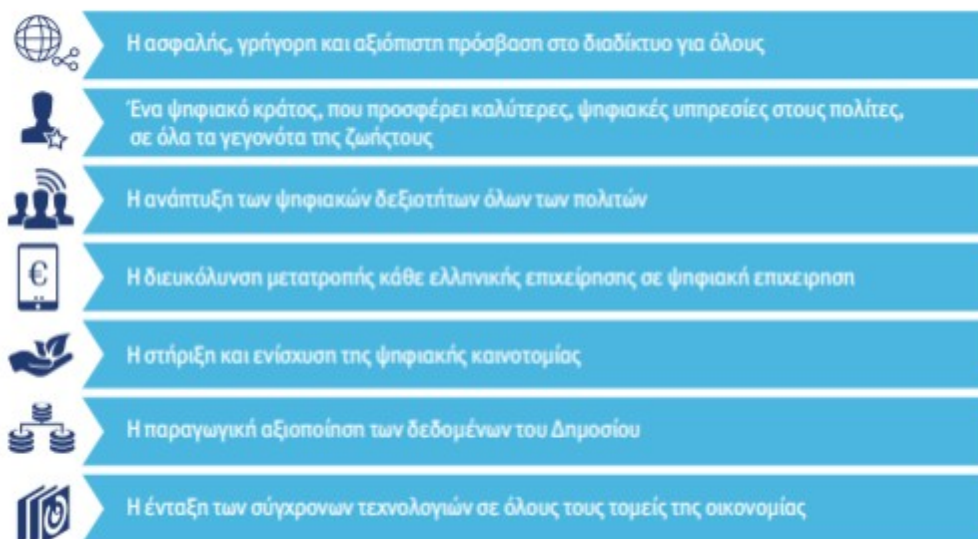
Πιο συγκεκριμένα, περίπου 54 εκατομμύρια συναλλαγές το 2020 αφορούσαν την αυθεντικοποίηση Taxisnet. Πρόκειται για μια αύξηση της τάξης του 86% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Ο συνολικός αριθμός των ηλεκτρονικών συναλλαγών υπέστη επίσης σημαντική μεταβολή, καθώς τριπλασιάστηκε σε σχέση με το 2019. (ΣΕΠΕ, 2021). Οι κινητήριες αιτίες για την απότομη αύξηση της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι η ψηφιακή ενιαία πύλη και το κέντρο διαλειτουργικότητας, τα οποία λειτουργούσαν πλήρως κατά την έναρξη της επιδημίας και καλύπτονται λεπτομερέστερα σε επόμενα κεφάλαια της εργασίας. Η νέα Στρατηγική, η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη και άλλα μέτρα που αναλήφθηκαν ή δημιουργήθηκαν για την αποκατάσταση της "κλονισμένης" λειτουργικότητας του κράτους μετά την επιδημία θα καλυφθούν στις υπόλοιπες παραγράφους της ενότητας.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του δημόσιου τομέα και οι κατάλληλες ψηφιακές ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού αποτελούν τους ακρογωνιαίους λίθους για την εύρυθμη λειτουργία της οικονομίας και του κράτους, ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσης όπως αυτή που διανύουμε. Το νέο εθνικό σχέδιο της χώρας για τον ψηφιακό μετασχηματισμό (Εγγραφο Ψηφιακού Μετασχηματισμού) περιλαμβάνει συγκεκριμένα έργα που έχουν αντίκτυπο σε όλες τις πτυχές της δημόσιας πολιτικής, προκειμένου να εκσυγχρονιστεί η λειτουργία του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα. Τόσο το προηγούμενο σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση όσο και το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας έχουν μεταφερθεί στο ΒΨΜ. Η σκιαγράφηση του οράματος, των κατευθυντήριων αρχών και των στόχων της εθνικής

στρατηγικής για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του έθνους είναι το κύριο καθήκον της ΒΨΜ.



Εικόνα 1: Οριζόντια έργα. Πηγή: howto.gov.gr



Εικόνα 2: Στρατηγικοί Στόχοι. Πηγή: howto.gov.gr

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης δημοσιοποίησε το τελικό σχέδιο του ΒΨΜ (2021α). Ο Υπουργός Επικρατείας και Ψηφιακής Διακυβέρνησης εξετάζει και εγκρίνει το ΒΨΜ, λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια των ενδιαφερομένων μερών και των πολιτών, προτού το δημοσιοποιήσει στην τελική του μορφή. Ένα σημαντικό μέρος των έργων του ΒΨΜ περιλαμβάνεται στο Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας "Ελλάδα 2.0", το οποίο έχει εγκριθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Οι άξονες παρέμβασης της τροποποιημένης ΒΨΜ στρατηγικής έχουν ως εξής:

- Συνδεσιμότητα.
- Ψηφιακές δεξιότητες.
- Ψηφιακή καινοτομία.
- Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.
- Ψηφιακός μετασχηματισμός επιχειρήσεων.
- Ενσωμάτωση της τεχνολογίας σε κάθε τομέα της οικονομίας.

Συμπερασματικά, η ΒΨΜ είναι ένα έγγραφο στρατηγικής για το μέλλον της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα που διαφέρει από τα προηγούμενα που δημιουργήθηκαν πριν από την περίοδο της επιδημίας. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι τέθηκε σε εφαρμογή αμέσως λόγω των έκτακτων γεγονότων, με αποτέλεσμα να δοκιμάζεται και να αξιολογείται διαρκώς. Η νέα στρατηγική θέτει επίσης στο επίκεντρο του σχεδιασμού και της παροχής των νέων ψηφιακών υπηρεσιών τον πολίτη. Η επιχειρησιακή προσέγγιση, η οποία θα επιτρέψει τη διατήρηση των προσπαθειών που θα πραγματοποιηθούν στο μέλλον, και η ευρωπαϊκή χρηματοδότηση που εξασφαλίστηκε (Ταμείο Ανάκαμψης, ΕΣΠΑ) για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας είναι οι τελικοί λόγοι για τους οποίους το τρέχον σχέδιο, σε αντίθεση με τα προηγούμενα, είναι πιθανό να είναι πιο επιτυχημένο.

Ο νέος ιστότοπος gov.gr τέθηκε άμεσα σε εφαρμογή ως απάντηση στην επιδημία, σε μια προσπάθεια να απελευθερώσει τους πολίτες από τη γραφειοκρατία και τη

γραφειοκρατία, ενώ παράλληλα πυροδότησε τον ευρύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας.

Μία από τις κύριες λειτουργίες που παρέχει πλέον η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη για τις υπηρεσίες που προσφέρει είναι η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών με τα εξής χαρακτηριστικά:

- Ασφαλής πρόσβαση σε κυβερνητικές υπηρεσίες καθώς και ηλεκτρονική ταυτοποίηση του πολίτη με τη χρήση των μεθόδων που διατίθενται από το Κέντρο Ταυτοποίησης.
- Οι υπηρεσίες που παρέχονται από τα κυβερνητικά πληροφοριακά συστήματα θα έχουν ένα ενιαίο σημείο πρόσβασης και ταυτοποίησης, καταργώντας την ανάγκη για επαναλαμβανόμενες ταυτοποιήσεις σε καθένα από αυτά.
- Η διανομή των ειδοποιήσεων του Κέντρου Ειδοποιήσεων, καθώς και οι απαντήσεις και τα αποτελέσματα των αιτημάτων των πολιτών. Το Gov.gr φιλοξενεί όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες που διατίθενται διαδικτυακά από υπουργεία, υπηρεσίες, φορείς, ιδρύματα, οργανισμούς και ανεξάρτητες δημόσιες αρχές. Μεταξύ άλλων, παρέχει επίσης πληροφορίες για τον κοροναϊό, υποστήριξη για τους πολίτες, συμβουλές για το ευρύ κοινό, καθοδήγηση για τις επιχειρήσεις και πληροφορίες για ασθενείς με υποψία ή επιβεβαιωμένη λοίμωξη από κορονοϊό. Στο κυβερνητικό δίκτυο έχουν ενταχθεί μέχρι στιγμής 19 υπουργεία, 71 οργανισμοί και 9 αυτόνομοι φορείς.



Μειώνοντας τη διοικητική προσπάθεια για την παραγωγή όλων αυτών των εγγράφων, η δημόσια διοίκηση μπόρεσε να αυξήσει την ικανοποίηση των πολιτών και να απελευθερώσει πόρους για χρήση σε άλλους τομείς. Οι ένορκες βεβαιώσεις και οι εξουσιοδοτήσεις είναι δύο παραδείγματα ηλεκτρονικών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης που χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο με εμπιστοσύνη. Η όλη προσπάθεια της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης κατέστησε επίσης εμφανή τη γενική τάση της δημόσιας διοίκησης προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό του κράτους, στην οποία ανταποκρίνονται θετικά τόσο οι πολίτες όσο και οι επιχειρήσεις. Το κύριο χαρακτηριστικό αυτής της τάσης προς την ψηφιακή διακυβέρνηση είναι ο προσανατολισμός προς τον πολίτη, ο οποίος μεταφέρεται μέσω ενός ολοκληρωμένου σχεδίου και όχι μέσω αποσπασματικών μέτρων (Σπινέλλης et al, 2021).

4.1 Επιτάχυνση ψηφιακής διακυβέρνησης στην Ευρώπη.

Σύμφωνα με την ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την επιτροπή των Περιφερειών, στις 9/3/2021 : *«Η πανδημία COVID-19 άλλαξε ριζικά τον ρόλο της ψηφιοποίησης στις κοινωνίες και τις οικονομίες μας, καθώς και την αντίληψή μας γι' αυτήν, και επιτάχυνε τον ρυθμό της. Οι ψηφιακές τεχνολογίες είναι πλέον επιτακτικής σημασίας όσον αφορά την εργασία, την μάθηση, την ψυχαγωγία, τις κοινωνικές επαφές, τις αγορές και την πρόσβαση σε κάθε τομέα, από τις υπηρεσίες υγείας έως τον πολιτισμό. Έχει επίσης καταδείξει τον καθοριστικό ρόλο που μπορεί να διαδραματίσει η ανατρεπτική καινοτομία και αποκάλυψε επίσης τα τρωτά σημεία του ψηφιακού μας χώρου.*

Το ευρωπαϊκό σκεπτικό προς την ψηφιοποίηση της οικονομίας και της κοινωνίας αφορά την αλληλεγγύη, την ευημερία και τη βιωσιμότητα και εδράζεται στην παροχή δυνατοτήτων στους πολίτες και τις επιχειρήσεις της, διασφαλίζοντας παράλληλα την ασφάλεια και ανθεκτικότητα του ψηφιακού της οικοσυστήματος και των αλυσίδων εφοδιασμού. Ένα από τα βασικά διδάγματα της πανδημίας είναι ότι η ψηφιοποίηση

μπορεί να φέρει κοντά τους ανθρώπους, ανεξάρτητα από το πού πραγματικά βρίσκονται. Η ψηφιακή υποδομή και η γρήγορη συνδεσιμότητα αποφέρουν στους ανθρώπους νέες ευκαιρίες.

Όσον αφορά τα τρωτά σημεία του ψηφιακού μας χώρου, η κρίση τόνισε την εξάρτηση από λίγες μεγάλες εταιρείες τεχνολογίας με ταυτόχρονη αύξηση της εισροής παραποιημένων προϊόντων και μεγέθυνε τον αντίκτυπο της παραπληροφόρησης στις δημοκρατικές μας κοινωνίες. Αναδύθηκε επίσης ένα νέο ψηφιακό χάσμα, όχι μόνο μεταξύ των επαρκώς συνδεδεμένων αστικών περιοχών και των αγροτικών και απομακρυσμένων εδάφων, αλλά και μεταξύ όσων μπορούν να επωφεληθούν πλήρως από έναν εμπλουτισμένο, προσβάσιμο και ασφαλή ψηφιακό χώρο με πλήρες φάσμα υπηρεσιών και όσων δεν μπορούν. Παρόμοιο χάσμα προέκυψε και μεταξύ όσων επιχειρήσεων είναι ήδη σε θέση να αξιοποιήσουν πλήρως το δυναμικό του ψηφιακού περιβάλλοντος και όσων δεν έχουν ψηφιοποιηθεί ακόμα πλήρως. Υπό αυτή την έννοια, η πανδημία COVID-19 αποκάλυψε μια νέα ψηφιακή φτώχεια, καθιστώντας επιτακτική ανάγκη να διασφαλιστεί ότι όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις στην Ευρώπη μπορούν να αξιοποιήσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό για μια καλύτερη ζωή με περισσότερη ευημερία. Το ευρωπαϊκό όραμα για το 2030 είναι μια ψηφιακή κοινωνία όπου κανένας δεν μένει στο περιθώριο.

Η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή προτείνει τη σύσταση Ψηφιακής Πυξίδας για την μετατροπή των ψηφιακών φιλοδοξιών της ΕΕ, σε συγκεκριμένους στόχους και τη διασφάλιση της επίτευξης των συγκεκριμένων στόχων. Η Πυξίδα θα βασίζεται σε ένα σύστημα το οποίο θα παρακολουθεί την πορεία της ΕΕ ως προς τον ρυθμό του ψηφιακού μετασχηματισμού και ως προς την εφαρμογή των ψηφιακών αρχών. Θα περιλαμβάνει τα μέσα για την υλοποίηση του οράματος και θα καθορίζει κύρια ορόσημα σε τέσσερα βασικά σημεία: α) Στον πληθυσμό με ψηφιακές δεξιότητες και ψηφιακούς επαγγελματίες υψηλής κατάρτισης β) Σε ασφαλείς και αποδοτικές βιώσιμες ψηφιακές υποδομές γ) στον ψηφιακό μετασχηματισμό επιχειρήσεων και δ) στην ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών. Για την επίτευξη του στόχου αυτού της ΕΕ για την ψηφιοποίηση, απαιτείται ισχυρό πλαίσιο, με βάση τις ψηφιακές αρχές και την αντιμετώπιση κρίσιμων κενών δυναμικότητας.»

Κατηγορίες Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα είδη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθορίζονται από τις ομάδες που συμμετέχουν. Η κυβέρνηση, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις είναι οι συχνότεροι τύποι ομάδων. Έτσι, δημιουργούνται οι ακόλουθες συνδέσεις:

- ✧ G2C σημαίνει Government to Citizen (Κυβέρνηση προς Πολίτη). Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών και πληροφοριών.
- ✧ Επικοινωνία μεταξύ κυβερνήσεων ή G2G (Government to Government). Σχετίζεται με την άμεση ροή πληροφοριών και αρχείων στο εσωτερικό του έθνους μεταξύ οργανισμών του δημόσιου τομέα, της κεντρικής κυβέρνησης και των τοπικών κυβερνήσεων. Προκειμένου να επιτευχθούν κοινοί στόχοι μεταξύ ξένων κυβερνήσεων και διεθνών οργανισμών, συνεπάγεται επίσης διακυβερνητική συνεργασία.
- ✧ Διοίκηση προς επιχειρήσεις (G2B). Οι οργανισμοί αυτοί συνεργάζονται για να ωφελήσουν το εμπόριο και την οικονομική δραστηριότητα του έθνους.

Υπηρεσία τηλεδιάσκεψης "myOAEDlive" (G2C):

Τον Δεκέμβριο του 2020, δηλαδή πριν από περίπου δέκα μήνες, ο ΟΑΕΔ εγκαινίασε μια νέα υπηρεσία για τους πολίτες. Πρόκειται για το myOAEDlive, μια διαδικτυακή υπηρεσία που επιτρέπει στους χρήστες να κάνουν τηλεδιάσκεψη με έναν ειδικό υπάλληλο του ΟΑΕΔ για να λάβουν βοήθεια από αυτόν. Ειδικότερα, οι επιχειρήσεις και οι άνεργοι μπορούν να κλείνουν ραντεβού οποιαδήποτε ώρα και ημέρα της εβδομάδας και στη συνέχεια ένας εξειδικευμένος υπάλληλος του οργανισμού θα επικοινωνεί μέσω βίντεο μαζί τους για να αντιμετωπίσει τυχόν προβλήματα που μπορεί να έχουν. Το κοινό μπορεί να χρησιμοποιήσει τους μοναδικούς κωδικούς taxisnet για να αποκτήσει πρόσβαση στην ηλεκτρονική αυτή υπηρεσία στη διεύθυνση myoaedlive.gov. Η διαδικτυακή λύση είναι εύκολη στη χρήση και δεν απαιτεί πολύπλοκες τεχνολογικές γνώσεις. Επιπλέον, εάν για οποιονδήποτε λόγο ο πολίτης δεν μπορεί να κλείσει ο ίδιος το ραντεβού, μπορεί να το κάνει ένας συγγενής του- ωστόσο, κατά τη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης, ο συγγενής θα είναι παρών

επιδεικνύοντας τα απαραίτητα έγγραφα ταυτοποίησης (ταυτότητα, διαβατήριο). Μέσω αυτής της διαδικασίας, οι κάτοικοι και οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιούν υπηρεσίες εξ αποστάσεως όπως:

- Η δημιουργία ενός προσωπικού σχεδίου δράσης για την είσοδο στο εργατικό δυναμικό με τη βοήθεια ενός συμβούλου απασχόλησης, ο προσδιορισμός των αναγκών και η παροχή συστατικών επιστολών είναι μερικά μόνο παραδείγματα των συμβουλευτικών υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες στους επίσημα άνεργους.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες επιχειρήσεων: Επιλέγοντας αυτή την επιλογή και συνεργαζόμενη με τον σύμβουλο απασχόλησης του εργοδότη, η επιχείρηση μπορεί να λάβει υπόψη της προγράμματα επιχορήγησης και πρακτικής άσκησης εκτός από την πρόσληψη ατόμων.
- Υπηρεσίες που προσφέρουν συμβουλές σε εργοδότες που επιθυμούν να προσλάβουν άτομα από την Ευρώπη, καθώς και σε άτομα που αναζητούν εργασία στην περιοχή. Λεπτομέρειες για τα στατιστικά στοιχεία ανεργίας του ΟΑΕΔ. Οι πολίτες που δεν έχουν φυσική παρουσία μπορούν πλέον να εξυπηρετούνται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας και των υπηρεσιών που προσφέρει ως αποτέλεσμα των μέτρων που έχουν ληφθεί για την αντιμετώπιση της κρίσης υγείας. Επιπλέον, όσοι δεν μιλούν ελληνικά ή ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες μπορούν πλέον να εξυπηρετηθούν ευκολότερα, καθώς υπάρχει πλέον η δυνατότητα διερμηνείας κατά τη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης. (Oaed.gr, Gov.gr).

ΙΠΙΔΑ(G2G)

Σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης, το Υπουργείο Εσωτερικών έπρεπε να αναλάβει δράση. Σε συνεργασία με άλλα υπουργεία, την ΚΕΔΕ (Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας) και την Επιτροπή των Περιφερειών, συντόνισε τις δραστηριότητες μεταξύ των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης για τον περιορισμό της πανδημίας. Σημαντικό παράδειγμα αποτελεί το πρόγραμμα ηλεκτρονικής ανταλλαγής εγγράφων "ΙΠΙΔΑ", το οποίο ενώνει το Υπουργείο Εσωτερικών, τις Αποκεντρωμένες Διοικήσεις και τις δημοτικές αρχές πρώτου και δεύτερου βαθμού (Περιφέρειες και Δήμοι της χώρας). Η εφαρμογή, η οποία τέθηκε σε εφαρμογή πριν από την έναρξη της πανδημίας, έχει μια σειρά από σημαντικά οφέλη, συμπεριλαμβανομένης της ταχύτερης λήψης αποφάσεων, της εξοικονόμησης πόρων και της μείωσης των

ταξιδιών. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι υπήρχε μόνο ένας μικρός όγκος γραφειοκρατίας που διεκπεραιωνόταν φυσικά ή μέσω ταχυδρομείου, γεγονός που συνέβαλε στο να διατηρηθεί η πανδημία υπό έλεγχο.

MyKEPlive (G2C)

Με τη βοήθεια των ΚΕΠ έγινε ένα σημαντικό βήμα στον ψηφιακό μετασχηματισμό της τοπικής αυτοδιοίκησης. Η πανδημία επέφερε προσαρμογές στον τρόπο λειτουργίας τους, όπου, σύμφωνα με δελτίο τύπου, αρχικά περιόρισαν τις ώρες λειτουργίας τους προκειμένου να αποφευχθεί ο συνωστισμός και οι άσκοπες μετακινήσεις, ενώ η υπηρεσία που απαιτούσε προσωπική παρουσία στα καταστήματα παρέχονταν με τηλεφωνικό ραντεβού. Αργότερα, η πλατφόρμα rantevou.kep.gov.gr εισήγαγε τα ηλεκτρονικά ραντεβού ως βέλτιστη πρακτική με δυνατότητα υιοθέτησης και από άλλες υπηρεσίες. Δεδομένου ότι τα άτομα με περιορισμένο ψηφιακό γραμματισμό δεν μπορούσαν να εξυπηρετηθούν από το gov.gr, στη συνέχεια προστέθηκαν περισσότερες αρμοδιότητες του υπουργείου στις υπηρεσίες που παρείχαν τα ΚΕΠ. Ως αποτέλεσμα, τα ΚΕΠ διαφημίζονται ως το μοναδικό σημείο όπου οι κάτοικοι μπορούν να αλληλεπιδρούν φυσικά με την κυβέρνηση.

Το Mykerplive ήταν μια ψηφιακή υπηρεσία αιχμής που επεδίωκε να παρέχει στους κατοίκους εξ αποστάσεως βοήθεια μέσω τηλεδιάσκεψης ή βιντεοκλήσης σύμφωνα με την ΥΑ 20530/21-7-2020 και το άρθρο 33 του νόμου 4704/2020. Τόσο το gov.gr όσο και η ιστοσελίδα myKEPlive.gov.gr προσφέρουν πρόσβαση στην εφαρμογή. Αφού εισάγει τα στοιχεία του και επιλέξει μία από τις διαθέσιμες υπηρεσίες, ο χρήστης μπορεί να κλείσει ραντεβού με έναν από τους ΚΕΠ που είναι άμεσα διαθέσιμοι στο διαδίκτυο. Για τα άτομα με αναπηρίες, η πρόσβαση σε διερμηνέα νοηματικής γλώσσας αποτελεί κρίσιμη συνιστώσα για την εξασφάλιση ισότιμης πρόσβασης για όλα τα άτομα. Ο πολίτης ταυτοποιείται με την επίδειξη της ταυτότητάς του κατά τη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης, η οποία πραγματοποιείται στη διεύθυνση URL που παρέχεται μέσω ταχυδρομείου την καθορισμένη ώρα και ημερομηνία. Η συμμετοχή στην εφαρμογή προϋποθέτει την κατοχή των απαραίτητων τεχνολογικών μέσων (συσκευή με κάμερα και μικρόφωνο). Είναι ζωτικής σημασίας να έχετε κατά νου ότι το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης διαφυλάσσει την ασφάλεια κάθε προσωπικής πληροφορίας που τοποθετείται στην πλατφόρμα και αξιοποιείται για την ικανοποίηση των αιτημάτων για τηλεδιασκέψεις. Από τον Ιούλιο του 2020 έως τον Μάιο του 2021 πραγματοποιήθηκαν 55.154 τηλεδιασκέψεις και 249 ΚΕΠ από 201

δήμους σε όλη την επικράτεια χρησιμοποιούν την πλατφόρμα, σύμφωνα με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αποδεικνύοντας τον τρόπο με τον οποίο οι κάτοικοι αγκαλιάζουν τις ψηφιακές υπηρεσίες. Μετά την ενημέρωσή τους, τα ΚΕΠ αναλαμβάνουν τον έλεγχο των ψηφιακών υπηρεσιών άλλων φορέων, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που παρέχονται από τον ΕΦΚΑ και τον ΟΑΕΔ, προκειμένου να εξυπηρετούν καλύτερα τους πολίτες. Τα ΚΕΠ θα προωθήσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους με την ενίσχυση των υπηρεσιών τους και τη μετατροπή ενός αριθμού υποκαταστημάτων (περίπου το ήμισυ του συνολικού αριθμού) στο νέο μοντέλο ΚΕΠ-plus. Οι πολίτες θα έχουν πλέον ένα ενιαίο σημείο επαφής τόσο για την ομοσπονδιακή κυβέρνηση όσο και για την τοπική αυτοδιοίκηση και οι υπηρεσίες που λαμβάνουν θα επικαιροποιηθούν ώστε να λαμβάνουν υπόψη τις διαρκώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις του σύγχρονου κόσμου.

Εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση «myKEPlive»:

Αφού προγραμματίσουν ένα ραντεβού, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιήσουν τη νέα πλατφόρμα εικονικού γκισέ "myKEPlive" για να λάβουν πληροφορίες από έμπειρα μέλη του προσωπικού του ΚΕΠ. Με το mykeplive, μπορείτε να λάβετε διοικητικές πληροφορίες και υποστήριξη χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθείτε φυσικά τα ΚΕΠ. Το προσωπικό των ΚΕΠ παρέχει τις ακόλουθες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες:

- Ενημέρωση.
- Υποβολή αιτήσεων.
- Επιχειρήσεις προς επιχειρήσεις.
- Εξυπηρέτηση ευπαθών ομάδων.
- Εξυπηρέτηση από τον δήμο.

Οι χρήστες μπορούν να ορίσουν ένα ηλεκτρονικό ραντεβού με τηλεδιάσκεψη μέσω του gov.gr ή του mykeplive για να λάβουν υπηρεσίες. Προφανώς, για την είσοδο στο taxisnet απαιτούνται προσωπικοί κωδικοί πρόσβασης. Είναι επίσης ζωτικής σημασίας να θυμάστε ότι ούτε η τηλεδιάσκεψη ούτε οι προσωπικές πληροφορίες των πολιτών καταγράφονται ή αποθηκεύονται. Για την προστασία τους, ο υπάλληλος θα ζητήσει

απλώς από τον χρήστη τα έγγραφα ταυτότητας κατά την έναρξη της τηλεδιάσκεψης. Ως αποτέλεσμα, οι πολίτες λαμβάνουν τις υπηρεσίες πιο γρήγορα και εύκολα, εξοικονομώντας χρόνο και μειώνοντας σημαντικά τη γραφειοκρατία (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021γ). Σύμφωνα με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2021c), πάνω από το 50% των δήμων της χώρας έχουν ενταχθεί στο πρόγραμμα κατά τους πρώτους οκτώ μήνες λειτουργίας του mykeplive. Έχουν πραγματοποιηθεί περισσότερα από 40.000 εικονικά ραντεβού και 224 ΚΕΠ σε 177 δήμους παρέχουν υπηρεσίες βιντεοκλήσεων. 1072 υπάλληλοι έχουν λάβει εκπαίδευση για να παρέχουν τις εξειδικευμένες υπηρεσίες του mykeplive, προκειμένου να εξυπηρετούν καλύτερα το κοινό.

Gov.gr (G2C)

Ο ψηφιακός εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης προωθήθηκε με την έναρξη λειτουργίας του gov.gr, ενός νέου κεντρικού ιστότοπου για τις ψηφιακές υπηρεσίες προς τους πολίτες. Η εφαρμογή ήταν η αρχική απάντηση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην επιδημία του κοροναϊού. Λόγω της ταχείας εξέλιξης της κρίσης και της ζήτησης για εξ αποστάσεως βοήθεια προς τους πολίτες, το Υπουργείο επιτάχυνε την εισαγωγή της ψηφιακής πύλης, η οποία ξεκίνησε τελικά τον Μάρτιο του 2020. Πρόκειται για μια εύχρηστη πλατφόρμα που επιτρέπει τόσο στους πελάτες όσο και στις επιχειρήσεις να λαμβάνουν ψηφιακές υπηρεσίες και να επιλέγουν από μια σειρά επιλογών. Αρχικά, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες ήταν διαθέσιμες μόνο για την έκδοση αδειών και νομικών δηλώσεων. Επί του παρόντος, υπάρχουν 1261 διαθέσιμες υπηρεσίες, οι οποίες κατανέμονται σε 11 κατηγορίες, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών των τοπικών κυβερνήσεων. Στην ψηφιακή εποχή, η ασφάλεια των δεδομένων και των πληροφοριών που διαμοιράζονται μέσω του Διαδικτύου είναι ιδιαίτερα κρίσιμη. Οι χρήστες πρέπει να πιστοποιούνται από τις δημόσιες αρχές προκειμένου να διατηρηθεί η εμπιστοσύνη. Οι μόνοι τρόποι πρόσβασης στον ηλεκτρονικό ιστότοπο είναι με κωδικούς taxisnet ή web banking, το Εθνικό Μητρώο Επαφών (NCR), ένα πληροφοριακό σύστημα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, όπου τα στοιχεία επικοινωνίας των κατοίκων καταχωρούνται κεντρικά μία φορά. Ο χρήστης πρέπει να εισάγει τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τη διεύθυνση κατοικίας, τον αριθμό κινητού τηλεφώνου και τον αριθμό σταθερού τηλεφώνου. Ο χρήστης μπορεί επίσης να αποφασίσει αν θα

λαμβάνει δημόσια έγγραφα, και αν αλλάξει κάποιο από αυτά τα στοιχεία, πρέπει να τα ενημερώσει. Μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ), το Ε.Μ.Επ. ενισχύει τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων καθιστώντας τα δεδομένα των πολιτών προσβάσιμα σε άλλους δημόσιους οργανισμούς (GGPSIS). Ένα δυναμικό έργο, η πλατφόρμα gov.gr εισάγει συνεχώς νέες υπηρεσίες. Σύμφωνα με μια ανάλυση των προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο στόχος είναι να ενοποιήσει όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα και να μετατραπεί σε ενιαίο σημείο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης για τους πολίτες, επειδή αποτελεί πρότυπο εφαρμογής από μια ευρέως αποδεκτή προσέγγιση.

Ηλεκτρονική Σχολική Τάξη eClass (G2C):

Η εκπαίδευση είναι ένας από τους τομείς που επλήγησαν περισσότερο από το ξέσπασμα της πανδημίας. Αποκαλύφθηκε η αργή υιοθέτηση της τεχνολογίας από τον τομέα της εκπαίδευσης και η έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων από μαθητές, γονείς και εκπαιδευτικούς. Κατά κοινή όμως ομολογία, η νέα αυτή κατάσταση άφησε στην εκπαίδευση ως κληρονομιά νέες υπηρεσίες, υποδομές, γνώσεις και μία νέα ψηφιακή κουλτούρα. Στην 1^η φάση της πανδημίας (Μάρτιος- Μάιος 2020), η Ηλεκτρονική Σχολική Τάξη eClass φιλοξένησε : 328.000 μαθήματα σε 10.022 σχολεία όλης της χώρας, 769.000 εγγεγραμμένους μαθητές και 119.000 εγγεγραμμένους εκπαιδευτικούς. Στην 2^η φάση της πανδημίας είχαμε 401.000 ηλεκτρονικά μαθήματα σε 10.500 σχολεία όλης της χώρας, 1.100.000 εγγεγραμμένους μαθητές και 161.000 εγγεγραμμένους εκπαιδευτικούς. (Ηλεκτρονική Σχολική Τάξη (η-τάξη) <https://eclass.sch.gr/>)

Πλατφόρμα Προξενίων «MyConsulLive» (G2C):

Για να ολοκληρώσουμε την ενότητα σχετικά με τις εικονικές και ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, πρέπει να επιστήσουμε την προσοχή στο "myconsulLive", μια πλατφόρμα που επιτρέπει στα προξενεία χωρίς φυσική παρουσία να εξυπηρετούν τους κατοίκους. Πρόκειται για μια από τις πιο πρωτοποριακές πλατφόρμες για την παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Μέσω αυτής, δίνεται η δυνατότητα

στους Έλληνες υπηκόους που ζουν στο εξωτερικό να μιλήσουν με την πρεσβεία χωρίς φυσική παρουσία, μέσω μιας προγραμματισμένης τηλεδιάσκεψης με τον διορισμένο προξενικό εκπρόσωπο. Το MyConsulLive είναι μια πρακτική πλατφόρμα εικονικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών που αποσκοπεί στην επιτάχυνση, την ψηφιοποίηση και τον εξορθολογισμό των διαδικασιών που αφορούν την αλληλεπίδραση των πολιτών με τα προξενεία. Η πλατφόρμα παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- ✓ Πιστοποιητικό διεθνούς μόνιμου κατοίκου.
- ✓ Πιστοποιητικά γέννησης, διαμονής και οικογενειακής κατάστασης.
- ✓ Δηλώσεις δικαιούχων συντάξεων.
- ✓ Εκθέσεις και αιτήσεις.

Τον Δεκέμβριο του 2020, το MyConsulLive δοκιμάστηκε από το προξενικό γραφείο του Λονδίνου, καθώς και από τα προξενεία της Νέας Υόρκης, του Τορόντο, της Βοστώνης, της Κωνσταντινούπολης, του Ντίσελτορφ και του Πέρθ. Μέχρι τον Μάρτιο του 2021 είχαν προστεθεί οκτώ γενικά προξενεία και πέντε ακόμη προξενικά γραφεία. Κατά τη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης, ο εκάστοτε προξενικός εκπρόσωπος πρέπει να αποδεικνύει την ταυτότητά του επιδεικνύοντας ταυτότητα και παρέχοντας προσωπικούς κωδικούς taxinet (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021γ). Ιδιαίτερα συναρπαστικό είναι το πιλοτικό πρόγραμμα για έναν ψηφιακό εικονικό βοηθό (chatbot) με βάση την τεχνητή νοημοσύνη που εφαρμόζεται επί του παρόντος στο Λονδίνο και τη Νέα Υόρκη. Ο εικονικός βοηθός δίνει άμεσες απαντήσεις σε συγκεκριμένα αιτήματα και παρέχει αυτόματα πληροφορίες για βασικά έγγραφα (Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ, 2021).

Το νέο θεσμικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναπτύχθηκε υπό δύσκολες συνθήκες κατά τη διάρκεια της επιδημίας για τον εκσυγχρονισμό του ισχύοντος ρυθμιστικού συστήματος με την υιοθέτηση σαφών και ξεκάθαρων κανόνων. Μέσω μεθόδων αιχμής που μειώνουν δραστικά την αυθαίρετη λήψη αποφάσεων και τη γραφειοκρατία, στόχος είναι η αύξηση της νομιμότητας, της διαφάνειας, της αρχής της ισότητας και της προσβασιμότητας για όλους τους πολίτες. Επίσης, απελευθερώνει το τεχνικό δυναμικό των δημόσιων διοικήσεων, μειώνοντας

τα διοικητικά έξοδα για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις και ενισχύοντας την εθνική οικονομία, εκτός από τις πρωτοβουλίες που έχουν καθαρά αναπτυξιακό χαρακτήρα (όπως αυτές για τα ανοικτά δεδομένα). Περισσότερα από 120 νομοθετήματα που ισχύουν εδώ και τουλάχιστον 15 χρόνια επικαιροποιούνται και κωδικοποιούνται από τον νέο κώδικα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Παπαδημητρίου, 2021). Μια περίληψη της υφιστάμενης θεσμικής δομής της Ελλάδας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η οποία τέθηκε σε εφαρμογή κατά τη διάρκεια της πανδημίας, παρατίθεται στις υπόλοιπες παραγράφους αυτής της ενότητας.

1. Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 στο ελληνικό δίκαιο) και Ψηφιακή Διακυβέρνηση (ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024). Νόμος 4727/2020 (Α' 184 23/9/2020). Σύμφωνα με τον Παπαδημητρίου (2021), ο νέος νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση εκσυγχρονίζει το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο με συγκεκριμένα πρότυπα που αποσκοπούν στην προώθηση της νομιμότητας, της χρηστής διοίκησης, της διαφάνειας, της αρχής της ισότητας και της προσβασιμότητας. Για να επιτευχθεί αυτό εφαρμόζονται σύγχρονες τεχνικές, μειώνοντας σημαντικά τη γραφειοκρατία και την αυθαίρετη λήψη αποφάσεων. Ακολουθούν οι βασικές καινοτομίες του νόμου 4727/2020:

- ❖ Δημιουργήθηκε ο Προσωπικός Αριθμός, ο οποίος αποτελεί ανάγκη επιβεβαίωσης της ταυτότητας ενός φυσικού προσώπου όταν συναλλάσσεται με το ευρύ κοινό. Ο Προσωπικός Αριθμός είναι το μέσο που χρησιμοποιείται για την αυτοματοποίηση και την απλούστευση των διαδικασιών ταυτοποίησης. Από τη στιγμή που οι πολίτες θα είναι απλώς υποχρεωμένοι να χρησιμοποιούν τον Προσωπικό Αριθμό Ταυτότητάς τους για συναλλαγές με τον δημόσιο τομέα, η διαλειτουργικότητα μεταξύ των διαφόρων ψηφιακών συστημάτων του δημόσιου τομέα θα γίνει ευκολότερη και απλούστερη (Παπαδημητρίου, 2021).
- ❖ Έχουν δημιουργηθεί νέες διαδικασίες για την έκδοση, μονογραφή, διανομή και επικύρωση ηλεκτρονικών εγγράφων. Ειδικότερα, απαιτείται τα ηλεκτρονικά ιδιωτικά έγγραφα που δημιουργούνται με εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα να γίνονται αποδεκτά από δημόσιες αρχές, δικαστήρια και εισαγγελίες, καθώς και από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες. Επιπλέον, εάν ένα ηλεκτρονικό έγγραφο έχει πιστοποιηθεί από ΚΕΠ,

δικηγόρο ή διοικητικό όργανο, πρέπει να εκτυπωθεί προκειμένου να γίνει αποδεκτό (Παπαδημητρίου, 2021)

- ❖ Παρέχονται ρυθμίσεις για την έκδοση και την εγκυρότητα των εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr), ενώ περιγράφεται και η διαδικασία με την οποία υποβάλλεται αίτηση για την έκδοση δημοσίων εγγράφων μετά την ολοκλήρωση της απαραίτητης πιστοποίησης (Παπαδημητρίου, 2021)
- ❖ Ένας ασφαλής ηλεκτρονικός "δίαυλος επικοινωνίας" μεταξύ του δημόσιου τομέα και των καταναλωτών και των επιχειρήσεων είναι ο κύριος στόχος της υπηρεσίας ηλεκτρονικής συστημένης αποστολής, η οποία είναι γνωστή και ως ηλεκτρονική συστημένη επιστολή (Παπαδημητρίου, 2021).
- ❖ Ο Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης περιλαμβάνει τους κανονισμούς του Προγράμματος "ΔΙΑΥΓΕΙΑ" σχετικά με την υποχρέωση ανάρτησης στο διαδίκτυο των πράξεων των οργανισμών του δημόσιου τομέα, καθώς και την ανάπτυξη των συνθηκών και των διαδικασιών που εγγυώνται την ευρεία διάδοση των πράξεων αυτών (Παπαδημητρίου, 2021).
- ❖ Η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών δημιούργησε το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών για την καταγραφή, αποτύπωση και μοντελοποίηση των φυσικών ή ψηφιακών διοικητικών διαδικασιών του κράτους. (Παπαδημητρίου, 2021)
- ❖ Κωδικοποιήθηκαν οι πρώτες ψηφιακές κυβερνητικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης, της ηλεκτρονικής εξουσιοδότησης και της άυλης συνταγογράφησης. Επιπλέον, επειδή η βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής πραγματοποιείται πλέον με τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών του κράτους που παρέχονται από το gov.gr και έχει την ίδια νομική υπόσταση με τη βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής με φυσική παρουσία, καταργήθηκε η απαίτηση φυσικής παρουσίας του πολίτη για τη βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής σε υπεύθυνες δηλώσεις και εξουσιοδοτήσεις από τις αρμόδιες αρχές (Παπαδημητρίου, 2021).

1. Ο νόμος Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ν.4727/2020.

Πριν εμφανιστεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ο ρόλος της τεχνολογίας ήταν εκείνος του υποστηρικτικού μηχανισμού και παρείχε τη δυνατότητα μηχανοργάνωσης των δημόσιων υπηρεσιών. Οι τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας μετουσιώνονται σε παράγοντες ανασχεδιασμού και μοντελοποίησης των διαδικασιών και σε μηχανισμούς δημιουργίας εργαλείων διαχείρισης και νέων διαδικασιών. Το νέο μοντέλο της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης οικοδομείται με σαφήνεια και ακρίβεια και στηρίζεται σε τρεις βασικούς πυλώνες : την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα, τις ψηφιακές λειτουργίες και τη χρηστή διακυβέρνηση. Αυτοί οι τρεις πυλώνες επηρεάζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και διαδραματίζουν έναν ρόλο πιο αποφασιστικό για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008)

Ο νόμος 4704/2020 αποτέλεσε ένα σημαντικό βήμα προς την επιτάχυνση και τον εξ ορθολογισμό των κυβερνητικών υπηρεσιών. Τα σημαντικότερα άρθρα που έχουν άμεση σχέση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνοψίζονται παρακάτω:

- Η άυλη λειτουργία ενός συστήματος ηλεκτρονικής συνταγογράφησης φαρμάκων (κεφάλαιο Β, άρθρο 13)

- Η ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων και εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης για την αποζημίωση συγκεκριμένων και ατομικών αιτημάτων υγειονομικής περίθαλψης (Κεφάλαιο Β, Άρθρο 14)

- Ηλεκτρονικά διπλώματα (eDiplomas), ψηφιακή υπηρεσία για τη διαβίβαση πληροφοριών σχετικά με τίτλους σπουδών (Κεφάλαιο Β, άρθρο 15)

- Ε.Μ.Ε.Π., ή αλλιώς Εθνικό Μητρώο Επικοινωνιών των Πολιτών (Κεφάλαιο Γ, άρθρο 17)

- Υπηρεσία βιντεοκλήσεων για τους πολίτες στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κεφάλαιο Ξ, άρθρο 33)

I. Η δομή του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Προεδρικό Διάταγμα 40/2020 (Α' 85, 15-4-2020).

Σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα 40/2020, αποστολή του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι η συνεχής προώθηση του διοικητικού και ψηφιακού μετασχηματισμού του έθνους και η προσαρμογή του στο μεταβαλλόμενο παγκόσμιο περιβάλλον. Περιγράφει επίσης τη δομή της νεοσύστατης Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών. Μέσω της ανάπτυξης του πλαισίου, των κανονισμών και των συνθηκών λειτουργίας, η αποστολή αυτή -η οποία αποσκοπεί στην ενίσχυση τόσο της αποτελεσματικότητας του κράτους όσο και της γενικής ευημερίας καθώς και της ζωής των πολιτών μέσω της χρήσης της ψηφιακής τεχνολογίας, της άμεσης εξυπηρέτησης από το δημόσιο σε όλα τα επίπεδα, της οικονομικής ανάπτυξης και της αυξημένης συμμετοχής- επιτυγχάνεται. Οι πρόσθετες αρμοδιότητες που έχουν ανατεθεί στη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών περιλαμβάνουν τη διαμόρφωση και τον συντονισμό των εθνικών πολιτικών ψηφιακού μετασχηματισμού, καθώς και τον εξορθολογισμό και την ψηφιοποίηση όλων των επαφών των πολιτών με τον δημόσιο τομέα. Στο πλαίσιο αυτό, η Γενική Γραμματεία είναι υπεύθυνη για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή πολιτικών για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καθώς και των διαδικασιών εντός της δημόσιας διοίκησης, καθώς και για τον συντονισμό και τη διασφάλιση της συνοχής κάθε επιμέρους πολιτικής για την ψηφιακή, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την ανοικτή διακυβέρνηση.

II. Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών. Νόμος 4635/2019 (Α' 167) και Εφαρμοστική απόφαση (Α. 15660 ΕΞ 2020 6/7/2020) του Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης Διαδικασιών, βάσει του άρθρου 45.

Μια σημαντική δημόσια πολιτική που ονομάζεται Εθνικό Πρόγραμμα για την Απλούστευση των Διαδικασιών (ΕΠΑΔ) έχει ως στόχο να μειώσει την περιττή γραφειοκρατία που εμποδίζει τη συνεργασία των πολιτών με την κυβέρνηση και τις δημόσιες υπηρεσίες της. Επιπλέον, επιχειρεί να βελτιώσει τις υπηρεσίες που προσφέρει το κράτος σε ιδιώτες, οργανισμούς, υπαλλήλους και δημόσιες αρχές. Είναι σημαντικό να σημειωθούν διάφορες άλλες νομοθετικές πράξεις που, αν και ψηφίστηκαν μόνο πριν από την περίοδο της πανδημίας, συμβάλλουν στην ανάπτυξη

του τομέα της δημόσιας διοίκησης, εκτός από τη θεσμική δομή που μελετήθηκε και τέθηκε σε εφαρμογή αμέσως μόλις ξέσπασε η πανδημία. Οι ακόλουθοι νόμοι, με έμφαση στο άνοιγμα και τον εξορθολογισμό των εσωτερικών της διαδικασιών, βοηθούν την ελληνική δημόσια διοίκηση να χρησιμοποιεί καλύτερα τις ΤΠΕ και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση γενικότερα:

1. Διατάξεις που αφορούν το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τον εξορθολογισμό των διοικητικών διαδικασιών και την ψηφιακή πολιτική. Ο νόμος 4623/2019 (Α' 134).
2. Εκτελεστικό κράτος: Η οργάνωση, η λειτουργία και η διαφάνεια της κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργανισμών και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης. Ν. 4622/2019 (Α' 133).
3. Σύσταση της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών. 84/2019 Προεδρικό Διάταγμα (Α' 123).

Με τον νέο νόμο έχουμε ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης με παράλληλη επιτάχυνση και εξ ορθολογισμό της διαδικασίας συνδρομής οπτικοακουστικών έργων. Συγκεκριμένα, αυτά που δεν υπήρχαν πριν την ψήφιση του ν.4727/2020 και έχουμε πλέον είναι :

Ανοικτά δεδομένα

- Άρθρα 59-74 Νόμου 4727/2020 (Α' 184)

Οι παράμετροι, το πεδίο εφαρμογής και οι γενικοί κανόνες για τα ανοικτά δεδομένα περιγράφονται στα εν λόγω άρθρα, περιλαμβανομένου, για παράδειγμα, ότι τα αρχεία που κατέχουν οργανισμοί του δημόσιου τομέα και δημόσιες επιχειρήσεις είναι ελεύθερα προσβάσιμα για πρόσθετη χρήση και εκμετάλλευση από τη στιγμή που έχουν μεταφορτωθεί, δημοσιευθεί ή διατεθεί εξ αρχής. Τα έγγραφα και τα μεταδεδομένα τους διατίθενται από ένα σταθερό σημείο κατάθεσης μέσω του δικτυακού τόπου του Ελληνικού Οργανισμού Δημόσιας Διοίκησης ή της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr). Στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr) φιλοξενείται ετήσια επικαιροποίηση του καταλόγου

των οργανισμών που προστατεύονται από εξαιρέσεις. Στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης είναι διαθέσιμο ένα "Μητρώο Ανοικτών Δημόσιων Δεδομένων", το οποίο διαχειρίζεται η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (gov.gr). Στο εν λόγω μητρώο υπάρχουν σύνδεσμοι με τους δικτυακούς τόπους οργανισμών ή ομάδων εγγράφων του δημόσιου τομέα που αναφέρονται ως "Δομημένα σύνολα δεδομένων" και διατίθενται με ανοικτό, αναγνώσιμο από μηχανήματα τρόπο.

Διαύγεια

- Άρθρα 75-83 Νόμου 4727/2020 (Α' 184)

Τα άρθρα 75 έως 83 του νόμου 4727/2020, τα οποία καθορίζουν τις παραμέτρους της ψηφιακής διαφάνειας, το πεδίο εφαρμογής της και τις απαιτήσεις για τη δημοσίευση πράξεων, νόμων και προεδρικών διαταγμάτων στο διαδίκτυο, καλύπτουν την ψηφιακή διαφάνεια και το πρόγραμμα Διαύγεια, το οποίο αποτελεί μεταξύ άλλων τον ακρογωνιαίο λίθο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Τέλος, το άρθρο 83 για την ενίσχυση της διαφάνειας στις δαπάνες των επιχορηγούμενων φορέων απαιτεί από τις αστικές μη κερδοσκοπικές οργανώσεις, τα σωματεία, τα ιδρύματα, τις κοινωνικές συνεταιριστικές επιχειρήσεις και άλλους μη κερδοσκοπικούς φορείς να υποβάλλουν εκθέσεις δαπανών στον ιστότοπο "Πρόγραμμα Διαύγεια".

Υπηρεσίες Εμπιστοσύνης

- Υπουργική Απόφαση αρ. 27499 (ΦΕΚ 3682/Β/2021)

Οι απαιτήσεις για τη μέθοδο απομακρυσμένης ταυτοποίησης φυσικών προσώπων για την έκδοση πιστοποιητικού υπηρεσιών εμπιστοσύνης καθορίζονται στην υπουργική απόφαση σχετικά με τα πρότυπα και τις απαιτήσεις για τη μέθοδο απομακρυσμένης ταυτοποίησης φυσικών προσώπων για την έκδοση πιστοποιητικού υπηρεσιών εμπιστοσύνης. Η απόφαση αυτή καθορίζει επίσης τις ελάχιστες απαιτήσεις ασφαλείας.

Ψηφιακή προσβασιμότητα

- Άρθρα 36-47 Νόμου 4727/2020 (Α' 184)

Προκειμένου να αυξηθεί η προσβασιμότητα των χρηστών, ιδίως για τα άτομα με αναπηρία, τα άρθρα αυτά προτείνουν πρότυπα προσβασιμότητας για κινητές εφαρμογές και επιγραμμικούς ιστότοπους οργανισμών του δημόσιου τομέα.

- Υπουργική Απόφαση αρ. 19524 (ΦΕΚ 3071/Β/2020)

Η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι αρμόδια για την τήρηση του Μητρώου Δημόσιων Δικτυακών Τόπων και Εφαρμογών Δημόσιων Φορέων και για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας των δικτυακών τόπων και των εφαρμογών από χρήστες κινητών τηλεφώνων.

Πανδέκτης Κατεπειγόντων Ρυθμιστικών Μέτρων

Η "Ειδική Διοικητική Κωδικοποίηση της Νομοθεσίας για τα Επείγοντα Μέτρα Πρόληψης και Ελέγχου της Εξάπλωσης του Κοροναϊού COVID-19 και των Συναφών Προβλημάτων" εκπονήθηκε από το Τμήμα Διοικητικής Κωδικοποίησης "Ραπτάρχης" του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Επείγοντα Ρυθμιστικά Μέτρα Πανδημίας). Το έργο αποτελείται από επτά τόμους και 703 νομοθετήματα που τέθηκαν σε ισχύ στις 25/2/2020. Η νομοθεσία που καλύπτει ιδίως την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τη χρήση των ΤΠΕ για τον εξορθολογισμό των διοικητικών διαδικασιών και την προστασία του πολίτη συνοψίζεται εδώ. Οι επικαιροποιημένες κατευθυντήριες γραμμές για τη δημόσια διοίκηση εγείρουν ερωτήματα:

- Η ηλεκτρονική ανταλλαγή εγγράφων, δεδομένων και πληροφοριών μεταξύ οργανισμών, ατόμων και κυβερνητικών φορέων.
- Η εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες από τα ΚΕΠ.
- Τις συστάσεις για την ενίσχυση των υπηρεσιών της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr).
- Κατευθυντήριες γραμμές για τους δημόσιους φορείς που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική υπηρεσία "Έκδοση Πιστοποιητικού Φορολογικής Ταυτότητας" του Κέντρου Διαλειτουργικότητας.
- Οι δυνατότητες της Επιτροπής Ανταγωνισμού είναι περιορισμένες και οι εργασίες γίνονται ηλεκτρονικά και εξ αποστάσεως.
- Ηλεκτρονική πλατφόρμα για την προσωρινή ελάφρυνση της διανομής επιστρεπτέων προκαταβολών σε επιχειρήσεις που έχουν πληγεί οικονομικά από την πανδημία.
- Η ηλεκτρονική τροποποίηση της διεύθυνσης κατοικίας ενός φυσικού προσώπου.
- Βήματα που θα διευκολύνουν την ηλεκτρονική έκδοση και παραλαβή πιστοποιητικών.

- Ο Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης, ή e-ΕΦΚΑ, που ασφάλισε τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των πολιτών
- Παιδικοί σταθμοί που δέχονται ηλεκτρονική εγγραφή.
- Εξ αποστάσεως υποστήριξη μαθητών, γονέων και εκπαιδευτικών από το προσωπικό ειδικής αγωγής και το προσωπικό ειδικής υποστήριξης.
- Η διαδικτυακή παράδοση δήλωσης πληροφοριακών στοιχείων μίσθωσης ακινήτων μέσω ηλεκτρονικού καναλιού επικοινωνίας.
- Παροχή επαναλαμβανόμενων εκπαιδευτικών συνεδριών για το Π.Ε.Ι. και θεωρητική εξ αποστάσεως εκπαίδευση.

7. Ψηφιακός μετασχηματισμός τοπικής αυτοδιοίκησης- Πλεονεκτήματα & Καινοτομίες στον Δημόσιο Τομέα

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει πολλά οφέλη τόσο για τους πολίτες όσο και για τις κυβερνητικές λειτουργίες, όπως:

- Την άμεση εξυπηρέτηση όλων των πολιτών.
- Παροχή ομοιόμορφων υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες με παράλληλη προάσπιση των δικαιωμάτων τους.
- Καλύτερος συντονισμός μεταξύ των κυβερνητικών υπηρεσιών.
- Καλύτερη υποστήριξη των πελατών στον επιχειρηματικό τομέα.
- Εξοικονόμηση χρόνου και πόρων του κοινού και της κυβέρνησης.
- Μικρότερη γραφειοκρατία και πιο διαφανής διοίκηση.

Τα πλεονεκτήματα που αναφέρθηκαν παραπάνω συνάδουν εν μέρει με τη νέα θεωρία της δημόσιας διοίκησης, η οποία υποστηρίζει ένα νέο μοντέλο ενός πιο

αποτελεσματικού και αποδοτικού κράτους προς όφελος των πολιτών μέσω του εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης. Η αύξηση της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών με ταυτόχρονη μείωση του κόστους τους και η συρρίκνωση του μεγέθους του κράτους είναι οι πρωταρχικές αρχές αυτής της φιλοσοφίας, η οποία βρίσκεται στο άλλο άκρο του διοικητικού φάσματος από το γραφειοκρατικό μοντέλο. Η θεωρία της Νέας Διακυβέρνησης, η οποία αντλεί τις κύριες ιδέες της από τη σύνθεση των δύο προηγούμενων μοντέλων, επικεντρώνεται σε έναν συνεργατικό τύπο διακυβέρνησης μεταξύ πολιτικών, οικονομικών και κοινωνικών φορέων. Έτσι, ο ανταγωνιστικός χαρακτήρας του ρόλου του ιδιωτικού τομέα στο δημόσιο τομέα μεταβάλλεται σε ρόλο συμμετοχής. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα κρίσιμο εργαλείο σε αυτό το πλαίσιο συνεργασίας μεταξύ πολλών φορέων, των οποίων πρωταρχικός στόχος είναι η αποτελεσματικότερη παροχή δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες.

Τα βασικά πλεονεκτήματα που επιφέρει η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατηγοριοποιούνται σε διάφορες ομάδες σε αυτή την ενότητα. Οι ακόλουθες κατηγορίες απαριθμούνται συγκεκριμένα από τους Σπυράκης και Σπυράκη (2008) στη σύνοψη των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008):

- Εύκολη πρόσβαση σε πολλές πληροφορίες (κανονισμοί, σχέδια νόμων κ.λπ.)
- Βελτίωση της κοινωνικής συμμετοχής στις δημόσιες δραστηριότητες μέσω της εμπλοκής με τους δημόσιους υπαλλήλους κατά τη συμπλήρωση ηλεκτρονικών εντύπων, για παράδειγμα.
- Ενισχύοντας τις πρακτικές διαφάνειας και μειώνοντας την πιθανότητα διαφθοράς, ενισχύεται η κυβερνητική λογοδοσία.
- Απομακρυσμένα και φυσικά απομονωμένα μέρη έχουν πλέον πρόσβαση σε υποδομές πληροφόρησης και μέσω της αλληλεπίδρασης με τον δημόσιο τομέα πιο γρήγορα και οικονομικά, οι επιχειρήσεις μπορούν να επιτύχουν καλύτερα τους στόχους τους. (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008).

Ο Μπούρας (2017) απαριθμεί τα ακόλουθα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

- Επιτάχυνση των χρονοβόρων γραφειοκρατικών διαδικασιών
- Η μείωση του χρόνου και του κόστους των διοικητικών διαδικασιών.

- Βελτίωση του τρόπου με τον οποίο οι πολίτες συνδέονται με τις κυβερνητικές υπηρεσίες
- Η συμπερίληψη όλων των πολιτών, ανεξάρτητα από το πού ζουν στον κόσμο
- Η μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον, όπως με τη μείωση των ταξιδιών και της κατανάλωσης χαρτιού (Μπούρας, 2017).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ωφελεί το σύνολο της κοινωνίας, τον εκτελεστικό κλάδο.

Οφέλη για τη Διοίκηση:

Η συνεργασία με πολυάριθμους κυβερνητικούς οργανισμούς επιτρέπει την εφαρμογή ολοκληρωμένων διαδικασιών. Έχει βελτιωθεί ο συντονισμός και η συνεργασία μεταξύ πολυάριθμων οργανισμών από διάφορα επίπεδα κυβέρνησης και οργανισμών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βοηθά στην απλούστευση των διαδικασιών και στην αυξημένη χρήση των ΤΠΕ. Υπάρχει μείωση τόσο της τιμής της προσφοράς υπηρεσιών όσο και της ανάγκης αλληλεπίδρασης με τον γενικό πληθυσμό. Καθιστά δυνατές νέες υπηρεσίες και μεθόδους όπως η τηλεργασία και η ηλεκτρονική μάθηση. Όλα αυτά διευκολύνουν την αποτελεσματικότερη και παραγωγικότερη λειτουργία των δημόσιων οργανισμών.

Οφέλη για πολίτες και υπηρεσίες:

Οι διαδικτυακές υπηρεσίες είναι πλέον πιο τακτικά διαθέσιμες και τόσο η αποτελεσματικότητα όσο και η ποιότητά τους έχουν βελτιωθεί σημαντικά. Οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε έγκαιρες και ακριβείς πληροφορίες και υπηρεσίες και ο χρόνος μετακίνησης ελαχιστοποιείται, ως αποτέλεσμα της μειωμένης προσέλευσης στις δημόσιες υπηρεσίες. Ο φόρτος εργασίας και ο χρόνος εξυπηρέτησης έχουν μειωθεί. Ως αποτέλεσμα, υπάρχει λιγότερη γραφειοκρατία γενικά και μεγαλύτερη ικανοποίηση του κοινού. Υπάρχουν σημαντικά πλεονεκτήματα για τους πολίτες και τις υπηρεσίες, καθώς μειώνονται τα έξοδα και ενισχύεται η ασφάλεια και η ακρίβεια των δεδομένων.

Οφέλη για την κοινωνία:

Αναπτύσσονται καλύτεροι μηχανισμοί για την αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ των κοινωνικών ομάδων και της κυβέρνησης. Τα κοινωνικά δίκτυα έχουν μεγαλύτερο αντίκτυπο στην επίτευξη κοινών στόχων. Επιπλέον, ενθαρρύνεται η χρήση της

τηλεδιάσκεψης σε δημόσια πλαίσια, όπως οι εκλογές, τα δικαστήρια και οι συνεδριάσεις των διοικητικών οργανισμών. Ως αποτέλεσμα, η διαφθορά μειώνεται και οι κυβερνητικές λειτουργίες γίνονται πιο ανοικτές. Εξειδικευμένες υπηρεσίες αναπτύσσονται με γνώμονα τις ανάγκες κάθε ατόμου, βελτιώνοντας την ισότητα μεταξύ των πολιτών και εξαλείφοντας τις διακρίσεις. Τα οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατηγοριοποιούνται από τους Καλογήρου και Παναγιωτόπουλο (2016) σε τρεις βασικές κατηγορίες: βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών και ενίσχυση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών και των επιχειρήσεων (Καλογήρου & Παναγιωτόπουλος, 2016).

Οφέλη για πολίτες και επιχειρήσεις:

Η ποιότητα των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης βελτιώνεται μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία καθιστά τη χρήση αυτών των υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις ευκολότερη, αποτελεσματικότερη και λιγότερο δαπανηρή. Οι πολίτες μπορούν να έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες και υψηλότερη ποιότητα ζωής ως αποτέλεσμα του χρόνου και των χρημάτων που εξοικονομούνται από την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών. Το ίδιο σκεπτικό χρησιμοποιείται και για τις επιχειρήσεις, υποστηρίζοντας την αύξηση της παραγωγής και της ανταγωνιστικότητας και κατά συνέπεια σημαντικά πλεονεκτήματα για τη χώρα ή την περιοχή στην οποία δραστηριοποιούνται (Καλογήρου & Παναγιωτόπουλος, 2016).

Αύξηση της παραγωγικότητας- αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών:

Η χρήση των ΤΠΕ βοηθά τους δημόσιους οργανισμούς να λειτουργούν αποτελεσματικότερα και αποδοτικότερα, ενισχύοντας τη δημόσια διοίκηση και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα στο σύνολό του. Ειδικότερα, βοηθούν τα άτομα σε οργανισμούς των οποίων οι ρόλοι έχουν μετατοπιστεί προς πιο εκτελεστικούς να κάνουν αποτελεσματικότερα τη δουλειά τους και να δείχνουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον και προθυμία να αναλάβουν νέες ευθύνες. Βοηθούν στην αυτοματοποίηση, απλούστευση και οργάνωση των διοικητικών διαδικασιών και των οργανωτικών δομών. Αυτό ισχύει τόσο για τις εσωτερικές λειτουργίες ενός οργανισμού όσο και για τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των οργανισμών αυτών. Μπορεί να βελτιώσει την έγκαιρη και εμπειριστατωμένη πληροφόρηση που μπορούν να αξιοποιήσουν οι

διοικητικοί υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών για τη λήψη άμεσων και ακριβών αποφάσεων. Εκτός από τη βοήθεια προς τους πολίτες, η αυξημένη παραγωγικότητα της κυβέρνησης συμβάλλει επίσης στη μείωση των δαπανών και σε περισσότερα συνολικά έσοδα. Οι εξοικονομήσεις από αυτό μπορούν να εφαρμοστούν σε άλλες προτεραιότητες, όπως η αποπληρωμή του δημόσιου χρέους ή η βελτίωση της εκπαιδευτικής πολιτικής, μεταξύ άλλων (Καλογήρου & Παναγιωτόπουλος, 2016).

8.Μελέτη περίπτωσης: Δήμος Περιστερίου

8.1 Ψηφιακή πολιτική Δήμου Περιστερίου

Επιπλέον, πρωτοπόρος στην ηλεκτρονική επικοινωνία είναι ο Δήμος Περιστερίου. Ο Δήμος Περιστερίου βρίσκεται σε διαδικασία ψηφιακού μετασχηματισμού με στόχο την ενεργοποίηση εφαρμογών και συστημάτων που διευκολύνουν τη ζωή των συμπολιτών μας. Στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας, ο Δήμος αναζητά ιδέες και προτάσεις των πολιτών για τη βελτίωση της ηλεκτρονικής υποδομής του Δήμου. Πολλές από αυτές τις δράσεις "τρέχουν" σήμερα στην καθημερινότητά μας. Στόχος είναι ο εκσυγχρονισμός των υπηρεσιών και των υποδομών με στρατηγική και στρατηγικό σχεδιασμό, αρχής γενομένης από τη νέα, σύγχρονη και χρήσιμη ιστοσελίδα, το ηλεκτρονικό "δημαρχείο", www.peristeri.gr.

Το site φιλοδοξεί να αποτελέσει το ηλεκτρονικό κίосκι ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των δημοτών Περιστερίου. Μέσα από αυτό κάθε πολίτης μπορεί:

- ✓ να έχει προσβασιμότητα σε περισσότερες από 25 υπηρεσίες διαδικτύου,
- ✓ να λαμβάνει ειδοποίηση για τις οφειλές του Δήμου του και να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πληρωμές για τις οφειλές αυτές
- ✓ με το πάτημα ενός κουμπιού να επικοινωνήσει με τον Δήμο, να υποβάλει καταγγελία ή να υποβάλει αίτημα.
- ✓ να μάθει πού υπάρχει δωρεάν WiFi στην περιοχή, ώστε να μπορεί να σερφάρει σε ένα γρήγορο και ασφαλές δίκτυο.

- ✓ για να ανακαλύψει τις πιο πρόσφατες πληροφορίες, αναζητεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και την ιστοσελίδα του Δήμου Περιστερίου.
- ✓ να ενημερωθεί για τις νεότερες παρεμβάσεις του τεχνικού προγράμματος και λάβει μέρος στην ηλεκτρονική δημόσια διαβούλευση για το Σχέδιο Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας του Δήμου Περιστερίου.
- ✓ να μάθει πού βρίσκονται οι μοναδικοί κάδοι ανακύκλωσης της πόλης.
- ✓ να λάβει γνώση και να πάει στις ζωντανές εκδηλώσεις και τις δραστηριότητες που πραγματοποιούνται στον Δήμο εκείνη την ώρα.

Το Τμήμα Ψηφιακής Πολιτικής και Καινοτομίας του Δήμου Περιστερίου επεκτείνεται συνεχώς. Ωστόσο, ο μεγαλύτερος σύμμαχος είναι οι άνθρωποι που χρησιμοποιούν άμεσα τις δημοτικές υπηρεσίες.

Στη δικτυακή πύλη www.peristeri.gr του Δήμου Περιστερίου φιλοξενεί την πιο σύγχρονη ψηφιακή πλατφόρμα για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τη διεκπεραίωση αιτημάτων των πολιτών και την κοινωνική μέριμνα. Ο Δήμος Περιστερίου ανέπτυξε τη νέα πλατφόρμα εξυπηρέτησης του πολίτη υπό την καθοδήγηση του Αντιδημάρχου Ψηφιακής Πολιτικής & Καινοτομίας. Οι πολίτες μπορούν πλέον να λαμβάνουν πιστοποιητικά από το σπίτι τους χωρίς να μεταβαίνουν στο Δημαρχείο ή στα ΚΕΠ. Για απόλυτη αξιοπιστία, οι πολίτες πρέπει να εγγραφούν στην ιστοσελίδα με τους κωδικούς τους TaxisNet, προκειμένου να έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η χρήση είναι απλή, ειδικά στα smartphones, δίνοντας τη δυνατότητα σε όλους να έχουν πρόσβαση στη νέα ψηφιακή υπηρεσία του Δήμου Περιστερίου.

Οι πολίτες μπορούν να ζητήσουν και να παραλάβουν ηλεκτρονικά τα παρακάτω πιστοποιητικά από το Δημοτολόγιο, αντίγραφα ληξιαρχικών πράξεων από το Ληξιαρχείο και πιστοποιητικά από το Τέλος Ακίνητης Περιουσίας.

Δηλώνουν ότι δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν λόγω Covid19 και ζητούν από το Δήμο να τους παρέχει είδη πρώτης ανάγκης και ιατροφαρμακευτική περίθαλψη που παραδίδονται στο σπίτι τους. Σε ένα ευρύτερο πλαίσιο ψηφιοποίησης των υπηρεσιών, στην πλατφόρμα προστέθηκαν ταυτόχρονα και οι κοινωνικές υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν την καταγγελία περιπτώσεων κακοποίησης, την αίτηση για ψυχολογική υποστήριξη, την αίτηση για παροχή δομών κέντρων υγείας, την ενημέρωση για τις κοινωνικές παροχές και τα δικαιώματά τους και την αίτηση για πληροφορίες σχετικά με δράσεις κοινωνικών υπηρεσιών (www.peristeri.gr).

8.2 .Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Δήμου Περιστερίου

Ο Δήμος Περιστερίου πρωτοστατεί στην παροχή υπηρεσιών προς τους κατοίκους του. Έχουν τη δυνατότητα να συνδεθούν και να αιτηθούν ηλεκτρονικά τα πιστοποιητικά τους από το Δημοτολόγιο, το Ληξιαρχείο και τη ΔΟΥ στην ψηφιακή πύλη www.peristeri.gr επιλέγοντας ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τους αριθμούς [taxis net](http://taxis.net). Με εξαίρεση τις τηλεφωνικές γραμμές των κοινωνικών υπηρεσιών, οι πολίτες που ζητούν βοήθεια από τον Δήμο Περιστερίου δεν υποχρεούνται να μετακινηθούν, αλλά τους δίνεται η δυνατότητα να υποβάλουν ηλεκτρονικά το αίτημά τους σε οποιαδήποτε αξιόπιστη υπηρεσία επιλέξουν! Ο Δήμος Περιστερίου ενημερώνει ότι η εξυπηρέτηση των πολιτών θα γίνεται μόνο κατόπιν ραντεβού στις παρακάτω τηλεφωνικές γραμμές και ηλεκτρονικές διευθύνσεις για λόγους προστασίας της δημόσιας υγείας και αποτροπής της εξάπλωσης του κορωνοϊού:

Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

A)ΤΜΗΜΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ

B) ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟΥ- ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟΥ - Δημοτολόγιο

Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Δ/ΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΟΜΗΣΗΣ

Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Δ/ΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Δ/ΝΣΗ ΚΕΠ

Η ψηφιακή διακυβέρνηση του Δήμου Περιστερίου αποτελεί κορυφαία προτεραιότητα σύμφωνα με τον Δήμαρχο, ο οποίος προσθέτει: "Στις συνθήκες πανδημίας, ο Δήμος Περιστερίου φροντίζει να παρέχει στους δημότες του όλες τις δυνατότητες που εξασφαλίζουν πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες του Δήμου από την ασφάλεια του σπιτιού τους. Αυτό οφείλουμε να κάνουμε. Για να είμαστε μαζί μετά από αυτή την εμπειρία, θα πρέπει να μείνετε στο σπίτι σας και να προσέχετε τον εαυτό σας. Σχεδόν το 90% των εσωτερικών δραστηριοτήτων του Δήμου και σχεδόν το 80% των υπηρεσιών που προσφέρει στους πολίτες είναι πλέον ψηφιακές. Οι νέες δυνατότητες της ψηφιακής πλατφόρμας θα ενεργοποιηθούν σύντομα και θα ανακοινωθούν στο

κοινό από την αρμόδια υπηρεσία Τεχνολογίας και Πληροφορικής του Δήμου Περιστερίου.

Ο αντιδήμαρχος Ψηφιακής Πολιτικής και Καινοτομίας αναφέρει ότι από τον περασμένο Μάρτιο, οπότε και τέθηκαν σε εφαρμογή οι ψηφιακές υπηρεσίες του Δήμου, περισσότεροι από 100 πολίτες εξυπηρετούνται καθημερινά με μία μόνο αίτηση που γίνεται μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας, ενώ κατά τη διάρκεια του δεύτερου κύματος της πανδημίας, ο αριθμός των αιτήσεων αυξήθηκε δραματικά.

27 διαθέσιμες Ψηφιακές υπηρεσίες:

Οι δημότες και οι επιχειρήσεις μπορούν να έχουν πρόσβαση σε 27 ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως το Δημοτολόγιο, το Ληξιαρχείο, το Τμήμα Εσόδων, το Τμήμα Αδειοδοτήσεων και την Οικονομική Υπηρεσία, μέσω της ιστοσελίδας του Δήμου Περιστερίου, www.peristeri.gr, χρησιμοποιώντας τους κωδικούς taxisnet που έχουν στη διάθεσή τους. Καθημερινά εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά περισσότεροι από 150 πολίτες, οι οποίοι κάνουν πιο λειτουργική την καθημερινότητά τους με ένα κλικ.

Πιο αναλυτικά οι ψηφιακές υπηρεσίες που προσφέρονται ηλεκτρονικά:

1. Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας
2. Πιστοποιητικό Γέννησης
3. Πιστοποιητικό Εντοπιότητας
4. Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης
5. Πιστοποιητικό Μητρώου Αρρένων
6. Άλλο Πιστοποιητικό
7. Ληξιαρχική Πράξη Γέννησης
8. Ληξιαρχική Πράξη Γάμου
9. Ληξιαρχική Πράξη Συμφώνου Συμβίωσης Ληξιαρχική
10. Ληξιαρχική Πράξη Θανάτου
11. Άλλη Πράξη Ληξιαρχείου
12. Αίτηση Απαλλαγής Δημοτικών Τελών βάσει 67/2019 Α.Δ.Σ.
13. Βεβαίωση μη Οφειλής Τέλους Ακίνητης Περιουσίας
14. Δήλωση Διακοπής Ηλεκτροδότησης
15. Νέα Ηλεκτροδότηση – Επανασύνδεση
16. Άδεια Κατάληψης Κοινόχρηστων Χώρων (υγειονομικού ενδιαφέροντος)

17. Άδεια Ανανέωσης Κατάληψης Κοινόχρηστων Χώρων (Περίπτερα)
18. Άδεια Κατάληψης Κοινόχρηστων Χώρων (Εμπορεύματα και Stand)
19. Άδεια Κατάληψης Κοινόχρηστων Χώρων (οικοδομικά υλικά)
20. Αιτήματα για Αποκομιδή Ογκωδών Αντικειμένων
21. Αιτήματα για Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής
22. Αιτήματα για θέματα Καθημερινότητας
23. Αιτήματα για θέματα Πρασίνου
24. Αιτήματα για θέματα Δόμησης
25. Αιτήματα για θέματα Φωτισμού
26. Ηλεκτρονικές πληρωμές για Βεβαιωμένες Οφειλές
27. Ηλεκτρονική Δημοτική Ενημερότητα (dhmoi.gr).

Πριν την πανδημία covid-19 ηλεκτρονικά μπορούσαν να προσφερθούν μόνο τα πιστοποιητικά που εκδίδονται από το Δημοτολόγιο. Όλες οι υπόλοιπες υπηρεσίες, ξεκίνησαν να παρέχονται ηλεκτρονικά από την πανδημία covid-19 κι έπειτα.

9.Συμπεράσματα

Για να εξασφαλιστούν οι συνθήκες για την αποτελεσματική λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών και για να προωθηθεί η δημόσια υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ζωτικής σημασίας. Η ψηφιακή τεχνολογία καθιστά δυνατή την επικοινωνία μεταξύ των κυβερνήσεων και του κοινού και διευκολύνει επίσης την ανάπτυξη και εφαρμογή δημόσιων πολιτικών με βάση δημόσια διαθέσιμα δεδομένα και πληροφορίες. Στην πραγματικότητα, αυτές οι δύο συνιστώσες αποτελούν τη βάση για την αποτελεσματική διαχείριση των δημόσιων πόρων και την παροχή δημόσιων υπηρεσιών σε όλους τους κατοίκους. Οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν τους εθνικούς τους ιστότοπους, τις εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας και τις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης για τη διάδοση πληροφοριών σχετικά με την επιδημία Covid19. Η διαθεσιμότητα των δημόσιων δεδομένων και η επαναχρησιμοποίησή τους για την παραγωγή νέων, εναλλακτικών τύπων δεδομένων είναι μερικές μόνο από τις προσπάθειες ανοικτής διακυβέρνησης που έχουν υποστηρίξει πολλές χώρες (OECD, 2021).

Σύμφωνα με την έρευνα των Ηνωμένων Εθνών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι περισσότερες χώρες δηλώνουν υψηλά επίπεδα διαφάνειας στη μετάδοση και ανταλλαγή πληροφοριών που συνδέονται με κρίσεις (2020). Ένας μικρός αριθμός αναπτυσσόμενων χωρών θα πρέπει να δημιουργήσει πλατφόρμες ηλεκτρονικών υπηρεσιών προκειμένου να συμμετάσχει επιτυχώς στον αγώνα κατά του Covid-19. Η δημοσκόπηση διαπίστωσε ότι το 2020, οι κυβερνήσεις έκαναν σημαντική χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για τη μετάδοση πληροφοριών σχετικά με την πανδημία, όπως ο συνολικός αριθμός των κρουσμάτων σε μια χώρα, ο συνολικός αριθμός των θανάτων και τα πρόσφατα αναφερόμενα κρούσματα. Στο προηγούμενο μέρος, η εξέταση της συγκριτικής αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, 2020, παρήγαγε ενδιαφέροντα αποτελέσματα σχετικά με την αποτελεσματικότητα των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Αξιολογείται η αποτελεσματικότητα των επιγραμμικών δημόσιων υπηρεσιών που επιταχύνουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προκειμένου να εκσυγχρονιστεί η δημόσια διοίκηση, να ενισχυθεί η χρήση των διασυνοριακών δημόσιων υπηρεσιών και στο σχεδιασμό και την παροχή νέων ψηφιακών υπηρεσιών για τη βελτίωση της ψηφιακής δέσμευσης. Σύμφωνα με τα στοιχεία, η Μάλτα, η Εσθονία, η Αυστρία και η Λετονία είναι οι χώρες με τις καλύτερες επιδόσεις στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση της ηπείρου. Αυτό αποδεικνύει ότι, παρά το ξέσπασμα του Covid-19, οι χώρες έχουν αναγνωρίσει την αξία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και επί του παρόντος προχωρούν στην ανάπτυξή τους. Υπό αυτό το πρίσμα, το ζήτημα του Covid-19 έχει δώσει ώθηση σε νέες πρωτοβουλίες για περιφερειακή ψηφιακή συνεργασία στους τομείς της ψηφιακής σύνδεσης, των δημόσιων δεδομένων, της ηλεκτρονικής μάθησης, της τεχνολογικής ανθεκτικότητας και της ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών (Hodzic et al., 2021). Επιπλέον, μέσω των διαδικτυακών πυλών αρκετών δήμων, παρέχονται πληροφορίες που παραπέμπουν τους κατοίκους σε διαθέσιμες υπηρεσίες της κεντρικής κυβέρνησης σχετικά με το Covid-19. Επί του παρόντος, η μετάδοση των πληροφοριών σχετικά με τις πανδημίες στο ευρύ κοινό διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στην αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών στις πόλεις. Ενώ ίσχυε η απαγόρευση κυκλοφορίας, αναπτύχθηκαν νέες διαδικτυακές υπηρεσίες.

Διαπιστώσαμε ότι η πανδημία (Covid-19), εκτός του ότι είχε σημαντικό αντίκτυπο στην παγκόσμια υγεία και σε πολλούς άλλους τομείς, προκάλεσε επίσης την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα ήταν σχετικά υποανάπτυκτη τα προηγούμενα χρόνια, υπήρχε ένα

τεχνολογικό υπόβαθρο το οποίο όμως είχε μείνει στον "πάγο" και άρχισε να ενισχύεται μετά την έναρξη της πανδημίας. Πρωτοβουλίες και βήματα εκσυγχρονισμού έχουν ήδη γίνει αρκετά και συνεχίζουν να γίνονται καθημερινά στην ελληνική δημόσια διοίκηση, προκειμένου να ανακτήσει το έδαφος που έχασε λόγω της υγειονομικής κρίσης. Τα μέτρα των νέων ψηφιακών μεταρρυθμίσεων έχουν αυξήσει σημαντικά την αποτελεσματικότητα των δημόσιων οργανισμών. Η νέα τάση προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ξεκίνησε με τη δημοσίευση του νέου εγγράφου για τη νέα στρατηγική κατεύθυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας. Το έγγραφο για τον ψηφιακό μετασχηματισμό είναι ένα στρατηγικό σχέδιο για τη μελλοντική ηλεκτρονική διακυβέρνηση της Ελλάδας, σε αντίθεση με άλλες πολιτικές που είχαν ψηφιστεί πριν από το ξέσπασμα της κρίσης. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι εφαρμόστηκε το ταχύτερο δυνατό ως απάντηση στις έκτακτες περιστάσεις, με αποτέλεσμα να δοκιμάζεται και να αξιολογείται συνεχώς. Η νέα στρατηγική διαφέρει από τις προηγούμενες και δίνει μεγαλύτερη έμφαση στον πολίτη από οποιαδήποτε άλλη στρατηγική, καθώς θέτει τον πολίτη στο επίκεντρο του σχεδιασμού και της παροχής των νέων ψηφιακών υπηρεσιών. Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό οι ώρες που κερδίζονται από τις ουρές που υπήρχαν είναι κερδισμένες εργατοώρες, κερδισμένοι πόροι και ενέργεια και εν τέλει το κέρδος είναι η ίδια η ζωή. Επιπλέον, είναι πολύ σημαντικό πως άλλαξε η κουλτούρα του προσωπικού, της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και των πολιτών, οι οποίοι πλέον θα απαιτούν από τη Δημόσια Διοίκηση την παροχή ακόμα περισσότερων ψηφιακών λειτουργιών.

Η χρήση της Διαδικτυακής Πύλης ευνοήθηκε από την πανδημία. Σύμφωνα με στοιχεία του Υπουργείου τον Ιούνιο του 2022, το γον παρείχε 1375 υπηρεσίες από 627 τον Σεπτέμβριο του 2020. Στο διάστημα αυτό, μόνο όσον αφορά τις υπεύθυνες δηλώσεις πραγματοποιήθηκαν ηλεκτρονικά 6,5 εκατομμύρια. Από τον Μάρτιο του 2020 που ξεκίνησε η λειτουργία της πύλης gov.gr έως και τον Μάρτιο του 2022, μετά από μελέτη το Υπουργείο υπολογίζει το εκτιμώμενο όφελος στα 26δ εκατομ. Ευρώ λόγω μείωσης του χρόνου μετακίνησης πολιτών και απασχόλησης των υπαλλήλων, στα 1,2 εκατ. Από την μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα και 800.000ευρώ από τον περιορισμό της δαπάνης στα έντυπα έγγραφα. Όμως και με την επιστροφή στην κανονικότητα και στους προ-πανδημίας ρυθμούς, η χρήση της πύλης συνεχίζει να αυξάνεται όσον αφορά τις ψηφιακές συναλλαγές με το όφελος που υπολογίζεται να αποφέρει σε βάθος πενταετίας να είναι 1,3 δισεκατομμύρια ευρώ

καθώς θα έχουν αυξηθεί οι υπηρεσίες του Δημοσίου που θα παρέχονται αλλά θα έχει αυξηθεί και η χρήση της από του πολίτες.

Στο Δήμο Περιστερίου η νέα ιστοσελίδα www.peristeri.gr λειτουργεί ως θεμέλιο για τη στρατηγική συνεχούς ψηφιακού μετασχηματισμού. Η νέα διαδικτυακή πλατφόρμα λειτουργεί ως η νέα διεπαφή χρήστη για τις υπηρεσίες προς τον πολίτη. Παρέχει διακριτές επιλογές πλοήγησης, υψηλή αισθητική, δυναμικό και σύγχρονο σχεδιασμό που επιτρέπει την άμεση ενημέρωση, ολοκληρωμένη πληροφόρηση για την απλοποίηση των καθημερινών εργασιών, απλότητα στην πλοήγηση και πρωτότυπο σχεδιασμό ιστοσελίδων, ώστε κάθε επισκέπτης να μπορεί εύκολα και γρήγορα να αναζητήσει αυτό που τον ενδιαφέρει. Επιπλέον, με τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μειώνεται κατά πολύ το κόστος αναλωσίμων και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα του Δήμου, κυρίως όμως ελαχιστοποιεί το χρόνο μεταξύ του αιτήματος του Δημότη και της παραλαβής του από την αρμόδια υπηρεσία. Σημαντικό είναι πλέον για τον Δήμο να δώσει έμφαση στην συμμετοχή των πολιτών στην Ηλεκτρονική Δημοκρατία.

Ο αντιδήμαρχος Ψηφιακής Πολιτικής διαβεβαιώνει ότι "ο σχεδιασμός ικανοποιεί όλες τις απαιτήσεις για τη λειτουργία των δημόσιων ιστοσελίδων, όπως πολυκαναλικότητα για αυτόματη προσαρμογή στις διαστάσεις κάθε συσκευής (υπολογιστή, tablet, smartphone), προσβασιμότητα για άτομα με αναπηρία, διαλειτουργικότητα για σύνδεση με συστήματα τρίτων, και φιλική προς το χρήστη δομή και περιβάλλον. Επιπλέον, το ενημερωμένο μενού διαθέτει ισχυρά χαρακτηριστικά πολυμέσων και παρουσίασης και συμμορφώνεται πλήρως με τους νόμους περί προστασίας δεδομένων GDPR.

Βιβλιογραφία

Bellman, R. (1978). An Introduction to Artificial Intelligence: Can Computers Think? Boyd and Fraser Publishing Company.

Council of Europe, Study on the impact of digital transformation on democracy and good governance, Στρασβούργο, 2021, διαθ. στο <https://rm.coe.int/study-on-the-impact-of-digital-transformation-on-democracy-and-good-go/1680a3b9f9>

European Commission, eGovernment in local and regional administrations, Guidance, tools and funding for implementation, EU, 2017, doi:10.2759/94500

European Commission, Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2020, Ελλάδα

gov.gr. (2021, 10). Ενιαία Ψηφιακή Πύλη. Ανάκτηση 12/11/2021, από www.gov.gr

Mason, S. (2016). Electronic signatures in law. London: Institute of Advanced Legal Studies for the SAS Humanities Digital Library, School of Advanced Study, University of London

Mensah, I. K., Adams, S., Adjei, J. K. and Mwakapesa, D. S. (2021). Drivers of e-government adoption amidst COVID-19 pandemic: The Information Adoption Model (IAM) approach. Information Development. 1(16).

Nagelhout, R. (2017). Digital Era Encryption and Decryption. Rosen Publishing Group, Inc

OECD. (2019). How's Life in the Digital Age? Opportunities and Risks of the Digital Transformation for People's Well-being. Paris: OECD Publishing. Ανάκτηση από https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/how-s-life-in-the-digital-age_9789264311800-en#page149

OECD. (2020), Cities Policy Responses

OECD. (2020), Digital Government Index (DGI): 2019

OECD. (2020), The territorial impact of COVID-19: Managing the crisis across levels of government

opengov.ellak.gr. (2019). Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020. Ανάκτηση από <https://opengov.ellak.gr/tag/european-government-action-plan/>

Xanthopoulou, P and Plimakis, S. (2021). Digitalization and Digital Transformation and Adoption in the Public Administration during the Covid19 Pandemic Crisis, European Scientific Journal, 17 (31), p.60-86, <https://doi.org/10.19044/esj.2021.v17n31p60>

Ανάκτηση από gov.gr: <https://howto.gov.gr/>

ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑΣ . (2020, ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ). "ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑΣ 2020 -2025". Ανάκτηση από <https://mindigital.gr/wpcontent/uploads/2020/12/%CE%95%CE%B8%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%B7%CC%81-%CE%A3%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%B7%CC%81-%CE%9A%CF%85%CE%B2%CE%B5%CF%81%CE%BD%CE%BF%CE%B1%CF%83%CF%86%CE%B1%CC%81%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CE%B1> Επιμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών gov.gr.

ΕΥΔΕ-ΤΠΕ. (2021, 10). Πρόγραμμα «Ψηφιακός Μετασχηματισμός» 2021-2027 (σχέδιο άτυπης υποβολής). Ανάκτηση από <http://www.digitalplan.gov.gr/file/programma-psifiakos-metaschimatismos2021-2027-schedio-ekd-5-0.pdf>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2021). Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI). Ανάκτηση από <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi> Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2021).

Καλογήρου, Γ., & Παναγιωτόπουλος, Π. (2016). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

ΚΥΡΙΑΖΟΓΛΟΥ, Ι., & ΠΟΛΙΤΟΥ, Δ. (2005). ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ. ΑΘΗΝΑ: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΈΛΛΗΝ.

ΛΑΔΗ, Σ., & ΝΤΑΛΑΚΟΥ, Β. (2016). ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ. ΑΘΗΝΑ: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗ.

Λαζακίδου, Α. (2016). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες και Επιχειρήσεις, εκδ. Δίσιγμα, Αθήνα.

Λαζακίδου, Α. (2019). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Δίσιγμα.

Μανδραβέλης, Β. (2021). Ψηφιακό κράτος: Στα 200 εκατ. οι ηλεκτρονικές συναλλαγές το 2021. Ανάκτηση από

<https://www.powergame.gr/start-upsdigital/81752/psifiako-kratos-sta-200-ekato-oi-ilektronikes-synallages-to-2021/>

Μελετίου, Α. (2021). Το κυβερνητικό Νέφος (G-Cloud) ως βασικός αρωγός στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, Διαδικτυακή ημερίδα με θέμα: «Ψηφιακή Διακυβέρνηση από τη θεωρία στην εφαρμογή», Πανεπιστήμιο Πατρών.

Μπούρας, Χ. Ι. (2017). Τηλεματική και νέες Υπηρεσίες: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Retrieved Απρίλιος 18, 2021, from <https://eclass.upatras.gr/courses/CEID1089/>

Πομπόρτσας, Α. (2005). ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E-government) (Ο μετασχηματισμός των Λειτουργιών και Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης στην Ψηφιακή Εποχή), Εκδόσεις Τζιόλα.

Πομπόρτσας, Α. (2017). Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-government), εκδ. Τζιόλα, Θεσσαλονίκη.

(Ανδρέας Πομπόρτσας, Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση)

Ρωσσίδης, Ι. (2014). Εφαρμογές του Επιχειρησιακού Μάνατζμεντ στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση. Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε.

Σπυράκης & Σπυράκη, (2008). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government): Εφαρμογές, οφέλη και κίνδυνοι. Διοικητική Ενημέρωση

Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., & Τσούμα, Ν. (2018). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό. Αθήνα: διαΝΕΟσις. Ανάκτηση από https://www.dianeosis.org/wpcontent/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf

Σπυράκης, Γ., & Σπυράκη, Χ. (2008). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. Διοικητική Ενημέρωση, 56-70.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ανακοίνωση της επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την επιτροπή των Περιφερειών, (9/3/2021), ανάκτηση από https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/el/ip_21_983

Υπουργείο Υποδομών & Μεταφορών. (2021). Ψηφιακή Ελλάδα 2021: Στρατηγική για την ψηφιακή ανάπτυξη 2014-2020.

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. (2021). Ανάκτηση από <https://www.secdigital.gov.gr/>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. (2021). Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025.

Maioli Cesare, E-Government and digital inclusion, Zaragoza, 2008

Ηλεκτρονική Σχολική Τάξη (η-τάξη) <https://eclass.sch.gr/>

Ψηφιακή Πυξίδα 2030: η ευρωπαϊκή οδός για την ψηφιακή δεκαετία. Ανάκτηση από http://publications.europa.eu/resource/cellar/12e835e2-81af-11eb-9ac9-01aa75ed71a1.0010.03/DOC_1

<https://www.minoandesign.gr/portfolio/dimos-peristerioy/>

<https://www.peristeri.gr/>

Εικόνα 1 : Οριζόντια έργα. Πηγή: howto.gov.gr	21
Εικόνα 2 : Στρατηγικοί Στόχοι. Πηγή: howto.gov.gr	21
Εικόνα 3 : Υπηρεσίες Gov.gr. Πηγή: digitalstrategy.gov.gr	23

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1.

Συνέντευξη με τον αντιδήμαρχο Ψηφιακής Πολιτικής και Καινοτομίας, Γιώργο Τσίνα.

1. Ποιες οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχονται από το Δήμο σας ?

Σήμερα, μια σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχονται από το δήμο Περιστερίου, που καλύπτουν ένα φάσμα ηλεκτρονικής εμπειρίας και εξυπηρέτησης του πολίτη. Για να το πετύχουμε αυτό, ξεκινήσαμε με την εκπόνηση μελέτης στρατηγικής ψηφιακού μετασχηματισμού του Δήμου, δίνοντας βάρος σε δράσεις below και above the line, προκειμένου να πετύχουμε όχι μόνο την δημιουργία νέων πλατφορμών και verticals αλλά και την δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ του πολίτη, των δημοτών και των υπηρεσιών μας με την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Πιο συγκεκριμένα,

Ξεκινήσαμε με το rebranding του Δήμου και την δημιουργία νέου λογοτύπου που σηματοδοτεί την μετάβαση του Δήμου Περιστερίου στην νέα εποχή της έξυπνης και λειτουργικής πόλης.

Δημιουργήσαμε έναν νέο, σύγχρονο ιστότοπο, www.peristeri.gr, που απαντά στο user journey του επισκέπτη

Εφαρμόσαμε το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων στην εσωστρέφεια του Δήμου, μειώνοντας κατά πολύ έξοδα αναλωσίμων και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα του Δήμου, κυρίως όμως ελαχιστοποιώντας το χρόνο μεταξύ αιτήματος δημότη και παραλαβής του από την αρμόδια υπηρεσία.

Εγκαταστήσαμε και θέσαμε σε λειτουργία νέα λογισμικά και αξιοποιήσαμε ανοικτά λογισμικά 3^{ov} παρόχων

Διαθέτουμε 65 ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης του δημότη αναφορικά με πιστοποιητικά, πράξεις, αιτήσεις, ταμειακές υποχρεώσεις κτλ

Ενοποιήσαμε τις εσωτερικές ροές των υπηρεσιών επιτυγχάνοντας έτσι την ταυτοποίηση διαφορετικών ωφελούμενων πολιτών σε διαφορετικές εσωτερικές υπηρεσίες

Μέσα από το πρόγραμμα Wifi4EU εγκαταστήσαμε περισσότερα από 15 σημεία δωρεάν πρόσβασης στο διαδίκτυο σε κοινόχρηστους χώρους, ενώ ήδη τρέχουν μέσα από το WiFi4GR, 18 νέα σημεία και με ίδιους πόρους επιπλέον 23 κοινόχρηστα σημεία δημιουργώντας έτσι ένα συνολικό πλέγμα δωρεάν πρόσβασης στο διαδίκτυο σε κοινόχρηστους χώρους για τους πολίτες μας.

Εφαρμόσαμε ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα για την Κοινωνική Υπηρεσία που εξυπηρετεί και διευκολύνει την καθημερινή επαφή με το δήμο των 18.000 ωφελούμενων της υπηρεσίας αλλά και των στελεχών της.

Ψηφιοποιήσαμε πλήρως την λειτουργία και την καθημερινή επαφή των υπηρεσιών με τους γονείς στους βρεφονηπιακούς σταθμούς

Αναβαθμίσαμε το GIS του Δήμου και δημιουργήσαμε in house την ανοικτή πλατφόρμα πολεοδομικών δεδομένων που εξυπηρετεί σημαντικά τους μηχανικούς αλλά και πολίτες.

Θέσαμε σε λειτουργία ένα ολοκληρωμένο σύστημα fleet management για το στόλο οχημάτων του Δήμου, καταγράφοντας διαδρομές, κατανάλωση καυσίμων και υπηρεσίες συντήρησης τους.

Εντάξαμε τον Δήμο στο πρόγραμμα myKEPlive, εφαρμόζοντας υπηρεσίες απομακρυσμένης εξυπηρέτησης πολιτών στα ΚΕΠ του Δήμου

Δημιουργήσαμε ηλεκτρονική πλατφόρμα Δημοτικών Συμβουλίων καθώς επίσης και ηλεκτρονικής ψηφοφορίας στα ΔΣ και τις Επιτροπές.

Προχωρήσαμε στην ηλεκτρονική παροχή απομακρυσμένης εκπαίδευσης μέσω των ΚΔΑΠ του Δήμου, σε μια πρωτοποριακή πλατφόρμα

Άμεσα, αξιοποιούμε την χρηματοδότηση (3,96 εκατ. Ευρώ) μέσα από το πρόγραμμα «ΕΛΛΑΔΑ2.0» του RRF, την νέα ΟΧΕ 2021-2027 (περίπου 3 εκατ. Ευρώ) του ΑΣΔΑ και την χρηματοδότηση από το νέο ΕΣΠΑ, το πρόγραμμα «ΑΝΤΩΝΗΣ ΤΡΙΤΣΗΣ» και τα νέα χρηματοδοτικά προγράμματα που αναμένουμε με σκοπό να δημιουργήσουμε ένα ολοκληρωμένο δίκτυο IoT που η αξιοποίηση των δεδομένων που θα λαμβάνει ο Δήμος θα αποτελέσουν τη βάση της αναβάθμισης της ποιότητας ζωής των πολιτών, της δημιουργίας μιας νέας εμπειρίας πολιτιστικών διαδρομών και διάθεσης πολιτιστικού υλικού, της διασύνδεσης της τοπικής επιχειρηματικότητας με τον Δήμο μέσω της τεχνολογίας, της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών δόμησης, της

δημιουργίας κέντρου STEM και ρομποτικής by Cisco, καθώς και της θωράκισης της ασφάλειας των δικτύων της πόλης.

2. Κατά τη γνώμη σας η Η.Δ. στην Ελλάδα έχει εφαρμοστεί ορθά ? Στην ώρα της ή αργά ? Είναι στη σωστή κατεύθυνση ?

Έχει γίνει μια εξαιρετική προσπάθεια τα τελευταία χρόνια στην αναβάθμιση της ψηφιακής εμπειρίας στην Ελλάδα. Μια σειρά από υπηρεσίες που σε πολλές περιπτώσεις ξεπερνούν ακόμη και τη διεθνή πραγματικότητα. Η επανάσταση της ολιστικής πλατφόρμας gov.gr σίγουρα «έλυσε» τα χέρια μιας μεγάλης πλειοψηφίας των πολιτών της χώρας, η υποδειγματική λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην εμβολιαστική περίοδο αλλά και μια σειρά από άλλες υπηρεσίες που έδωσαν λύσεις, όπως ο e-EFKA, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ, οι υπηρεσίες ανταπόδοσης χρημάτων όπως το Fuel Pass, επιστροφή ποσών από Ενέργεια κ.α. δείχνουν πως η Ελλάδα μπαίνει πλέον δυναμικά στον χάρτη των χωρών που αξιοποιούν τις τεχνολογίες συστηματικά και με προσθετική αξία.

Σίγουρα, χάθηκε σημαντικός χρόνος, ωστόσο αυτή τη στιγμή με γοργά βήματα καλύπτεται το κενό της καθυστέρησης των προηγούμενων ετών.

Παρολαυτά, είναι σημαντικό να σημειώσουμε ότι ακόμη υστερούμε σε δράσεις και υποδομές μεγαλύτερης κλίμακας, που θα ενίσχυαν την έννοια της «έξυπνης πόλης», περιμένουμε όμως πως μέσα από τις χρηματοδοτήσεις ευρωπαϊκών και εθνικών προγραμμάτων θα αποτελέσει το next big thing από εδώ και έπειτα.

3. Οι υπηρεσίες Η.Δ. που χρησιμοποιούσατε πριν την πανδημία είναι όμοιες με αυτές που χρησιμοποιείται τώρα ή αλλάξανε λόγω της κατάστασης με την πανδημία covid-19 ?

Ο Δήμος Περιστερίου, ξεκίνησε να παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους δημότες του από τον Ιανουάριο του 2020, δηλαδή 2,5 μήνες πριν την πρώτη καραντίνα. Μέσα στην πανδημία δόθηκε η ιδέα για την δημιουργία νέων υπηρεσιών και αυτό πράξαμε. Το lockdown αποτέλεσε μια περίοδο συνειδητοποίησης, που «ανάγκασε» ακόμη και τους πιο δύσπιστους με την τεχνολογία να έρθουν σε επαφή, να εξερευνήσουν τα πλεονεκτήματα και τις δυνατότητες και η καθημερινή τριβή γέννησε καινοτομία και νέες ανάγκες. Σίγουρα, η εποχή προ Covid και μετά

χαρακτηρίζονται από ένα ψηφιακό άλμα προς όφελος εντέλει της κοινωνίας, των πολιτών αλλά φυσικά και των οργανωμένων δομών του κράτους.

4. Η εφαρμογή της Η.Δ. έχει διευκολύνει τη σχέση του πολίτη με το δημόσιο όσον αφορά την επικοινωνία και την εξυπηρέτηση του ?

Σαφώς, μόνο και μόνο αν σκεφτούμε πως μια διεκπεραίωση που στο παρελθόν απαιτούσε της επίσκεψη σε 3,4,5 διαφορετικές υπηρεσίες, σήμερα επιτυγχάνεται απλώς με μια διασταύρωση στοιχείων μέσα από την ΑΑΔΕ, ηλεκτρονικά, αυτό απαντά ευθέως στο ερώτημα. Στο Δήμο Περιστερίου, εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά καθημερινά περισσότεροι από 150 πολίτες. Άνθρωποι, που δε χρειάζεται να καθυστερήσουν να πάνε στη δουλειά τους για να πάρουν ένα πιστοποιητικό, μια πράξη, ένα ταμειακό αποτέλεσμα. Απλώς με ένα κλικ το έχουν στο ψηφιακό τους πορτοφόλι, κάνοντας πιο λειτουργική την καθημερινότητα τους.

5. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι σε καλό επίπεδο διαλειτουργικότητας ? Έχει βοηθήσει τις δημόσιες υπηρεσίες να είναι πιο αποτελεσματικές στην μεταξύ τους επικοινωνία για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη ?

Η ενιαία διαλειτουργικότητα ωφελεί ευθέως τον ίδιο τον πολίτη, τις υπηρεσίες αλλά ακόμη και τους ίδιους τους παραγωγούς λογισμικού. Σήμερα, η υποχρέωση διαλειτουργικότητας στα υποσυστήματα που χρησιμοποιεί η Δημόσια Διοίκηση αποτελεί ευλογία. Μέχρι χθες, αντιμετωπίζαμε σημαντικά προβλήματα αδυναμίας προσέγγισης ολιστικών στρατηγικών σχεδίων μετασχηματισμού των οργανισμών γιατί δεν επικοινωνούσαν τα συστήματα μεταξύ του, πολλές φορές ακόμη και συστήματα ίδιων παρόχων. Σήμερα, αυτό δεν υπάρχει ανοίγοντας τον δρόμο για την 360 ψηφιακή εμπειρία αφενός αλλά και την ενοποίηση των διαφορετικών ροών υπηρεσιών και χρηστών αφετέρου.

Σε ένα οργανωμένο σύστημα που τα επιμέρους υποσυστήματα παρέχουν και λαμβάνουν δεδομένα από το ενιαία σύστημα είναι αδύνατο να λειτουργήσει χωρίς κανόνες διαλειτουργικότητας μεταξύ τους και αυτό αποτελεί αφετηρία στην κατασκευή και την κωδικοποίηση.

Παράλληλα, η υιοθέτηση αυτών των κανόνων και από τους κατασκευαστές συστημάτων, δημιούργησε και μια νέα κουλτούρα στο coding φέροντας πιο κοντά

διαφορετικές νοοτροπίες επιστημόνων, εταιριών προγραμματισμού, γλωσσών προγραμματισμού αλλά και θεωριών ανάπτυξης υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης.