



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**Π.Μ.Σ ΣΤΗΝ «ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΩΝ  
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΙΤΛΟ:**

**Η ΠΑΝΔΗΜΙΑ COVID 19 ΚΑΙ ΟΙ ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ  
ΕΠΕΦΕΡΕ ΣΤΟΝ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ ΤΗΣ  
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ Σ. ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΠΟΥΛΟΣ.**

**A.M: 4042202002053**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΤΙΜΟΘΕΟΣ ΑΓΓΕΛΙΔΗΣ.**

**ΤΡΙΠΟΛΗ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2022**

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Η διπλωματική εργασία αποτελεί το επιστέγασμα της ολοκλήρωσης των μεταπτυχιακών σπουδών. Προσωπικά για εμένα ήταν μια κοπιαστική διαδικασία καθώς έπρεπε να συνδυάσω την ολοκλήρωση της διπλωματικής με την πολύωρη καθημερινή μου εργασία.

Στο σημείο αυτό επιθυμώ αρχικά να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα της διπλωματικής μου κ. Αγγελίδη για τις πολύτιμες συμβουλές του και το ενδιαφέρον του στην προσπάθεια ολοκλήρωσης της εργασίας αυτής.

Ακόμα θέλω να ευχαριστήσω θερμά τους οικείους μου που με στήριξαν όλη αυτή την περίοδο για το μεταπτυχιακό μου.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Είναι γεγονός ότι η πανδημία της νόσου COVID 19 που μαστίζει τη χώρα μας είναι κάτι πρωτόγνωρο για την ανθρωπότητα συνολικά. Για την ακρίβεια είναι κάτι το οποίο η ανθρωπότητα είχε να ζήσει περισσότερα από 100 χρόνια.

Μέσα στα δύο αυτά χρόνια της πανδημίας οι οργανισμοί και οι επιχειρήσεις έπρεπε να βρουν τρόπους προκειμένου να μπορέσουν να συνεχίσουν την λειτουργία τους υπό αυτές τις δύσκολες καταστάσεις.

Τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα έχουν συμβεί αρκετές μεγάλες αλλαγές στη δημόσια διοίκηση. Αρκετές σημαντικές αλλαγές προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και το ψηφιακό μετασχηματισμό οι οποίες θα έπρεπε βέβαια να έχουν ήδη γίνει εδώ και καιρό.

Αντικείμενο αυτής της διπλωματικής είναι η μελέτη των ενεργειών οι οποίες έχουν ως στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ελληνικής δημόσιας διοίκησης το τελευταίο διάστημα ως αποτέλεσμα των αυξημένων αναγκών που προκάλεσε η πανδημία.

Λέξεις Κλειδιά: ψηφιακός μετασχηματισμός, δημόσια διοίκηση, πανδημία, COVID 19

## ABSTRACT

It is a fact that the current pandemic of COVID 19 is something unprecedented for humanity as a whole. In fact, it is something that humanity has had to live through for more than 100 years.

During these two years of the pandemic, organizations and businesses had to find ways to be able to continue operating under these conditions.

It is a fact that in the last two years several major changes have taken place in the public administration. Several important changes to e-government and digital transformation, which of course should have been made a long time ago.

The object of this thesis is the study of the actions that aim at the digital transformation of the Greek public administration lately as a result of the increased needs caused by the pandemic.

Keywords: *digital transformation, public administration, pandemic, COVID 19*

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	i
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.....	iv
ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙ ΜΟΡΦΕΣ ΑΥΤΗΣ.....	2
1.1 Ο ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΗΔ) .....	2
1.2 Οι κατηγορίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. ....	3
1.3 Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	5
1.4 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα .....	6
1.5 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τεχνολογική καινοτομία.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο: Η ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ.....	10
2.0 Η ψηφιοποίηση των διαδικασιών και οι ηλεκτρονικές πύλες.....	10
2.1 Η εθνική πλατφόρμα GOV.GR.....	15
2.1.1 Υπηρεσίες εργαζομένων και συνταξιούχων .....	16
2.1.2 οικογένεια.....	18
2.1.3 Επιχειρήσεις.....	18
2.1.4 Γεωργία και κτηνοτροφία .....	22
2.1.5 Δικαιοσύνη.....	23
2.1.6 Εκπαίδευση.....	24
2.1.7 Περιουσία και φορολογία .....	26
2.1.8 Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός .....	27
2.1.9 Στράτευση .....	28
2.1.10 Υγεία και πρόνοια .....	29

2.1.11 Πολίτης και καθημερινότητα.....	30
2.2 Το σύστημα Διαύγεια και ο νόμος 3861/ 2010 .....	32
2.3 Η πύλη «Ερμής».....	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο: Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ.....	48
3.1 My aade .....	48
3.2 e-Efka .....	54
3.3 Ηλεκτρονική αίτηση καταβολής σύνταξης .....	59
3.4 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΚΕΠΑ προς πολίτες .....	60
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	62
Α. Περιγραφικά στατιστικά.....	62
Ερώτημα 1: Ποιο είναι το επίπεδο εμπειρίας σας στη χρήση του διαδικτύου.	62
Ερώτημα 2: Υπάρχει δυνατότητα χρήσης υπολογιστή στον εργασιακό σας χώρο.....	62
Ερώτημα 3: Έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο από τον εργασιακό σας χώρο.....	62
Ερώτημα 4: Είναι προαιρετική η χρήση των ΤΠΕ στον χώρο εργασίας σας. ....	63
Ερώτημα 5: Ποια είναι η εμπειρία σας στην χρήση της επεξεργασίας κειμένου και χρήσης υπολογιστή (word - windows). ....	63
Ερώτημα 6: Ποια είναι εμπειρία σας στην χρήση των υπολογιστικών φύλλων (excel).....	64
Ερώτημα 7: Ποιο είναι το επίπεδο σας στην χρήση εξειδικευμένων προγραμμάτων στον χώρο εργασίας σας.....	64
Ερώτημα 8: Θεωρείται εύκολη την εκμάθηση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών. ....	65
Ερώτημα 9: Η διάδραση μου στις τεχνολογίες της επικοινωνίας είναι εύκολη και σαφής.....	65
Ερώτημα 10: Σας προτρέπει και στηρίζει η διοίκηση του φορέα σας για να τα χρησιμοποιήσετε. ....	66
Ερώτημα 11: Οι ανώτεροι σας, νομίζουν ότι είναι καλό να κάνετε χρήση αυτών. ....	66

Ερώτημα 12: Οι συνάδελφοί μου που κάνουν χρήση έχουν περισσότερο γόητρο από όσους δεν τα χρησιμοποιούν. ....	66
Ερώτημα 13: Υπάρχει κάποιος γνώστης για να με καθοδηγήσει όταν δυσκολεύομαι στη χρήση τους.....	67
Ερώτημα 14: Είμαι διατεθειμένος να κάνω τακτική χρήση στο μέλλον. ....	67
Ερώτημα 15: Θα κάνω χρήση αν και οι συνάδελφοί μου τα χρησιμοποιούν....	68
Ερώτημα 16: Οι ανώτεροι μου με επιρροή πιστεύουν ότι πρέπει να κάνω χρήση αυτών.....	68
Ερώτημα 17: Η διοίκηση της υπηρεσία μου προωθεί τη χρήση τους. ....	69
Ερώτημα 18: Η πρόσβαση και η χρήση του υπολογιστή και του διαδικτύου είναι εύκολη.....	69
Ερώτημα 19: Θα προβώ σε άμεση χρήση στο μέλλον. ....	70
Ερώτημα 20: Έχω τα απαραίτητα προσόντα και την εμπειρία για την χρήση τους.....	70
Ερώτημα 21: Μου είναι εύκολο να αποκτήσω τις ικανότητες για να τα χρησιμοποιώ.....	71
Ερώτημα 22: Με τους υπάρχον πόρους και την τεχνογνωσία που απαιτούνται για τη χρήση τους, μου είναι εύκολο να τα χρησιμοποιήσω.....	71
Ερώτημα 23: Όταν κάνω χρήση των συστημάτων πληροφορικής τελειώνω τη δουλειά μου πιο γρήγορα και αποτελεσματικά.....	72
Ερώτημα 24: Όταν κάνω χρήση των συστημάτων πληροφορικής ολοκληρώνω την εργασία μου πιο εύκολα. ....	72
Ερώτημα 25: Όταν κάνω χρήση των συστημάτων πληροφορικής οι καθημερινές εργασίες μου ολοκληρώνονται πιο γρήγορα. ....	73
Ερώτημα 26: Η εργασία μου δεν είναι ανιαρή με την χρήση των συστημάτων πληροφορικής.....	73
Ερώτημα 27: Όταν κάνω χρήση και γνωρίζω τα συστημάτων πληροφορικής υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να προαχθώ. ....	74
Ερώτημα 28: Η χρήση των συστημάτων πληροφορικής είναι η διαδικασία που μου αρέσει να εργάζομαι.....	74
Ερώτημα 29: Με την χρήση των συστημάτων πληροφορικής εξοικονομώ πολύ χρόνο από την καθημερινότητα μου.....	75
Ερώτημα 30: Η χρήση των συστημάτων πληροφορικής είναι ο τρόπος που μου αρέσει να εργάζομαι.....	75

Ερώτημα 31: Τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών είναι ευπροσάρμοστα κατά την χρήση τους. ....	76
Ερώτημα 32: Τα συστημάτων πληροφορικής είναι πολύ χρήσιμα για την εργασία μου. ....	76
Ερώτημα 33: Τα συστημάτων πληροφορικής είναι εύχρηστα και κατανοητά στην χρήση τους. ....	77
Ερώτημα 34: Χρησιμοποιώ το διαδίκτυο συνέχεια για συναλλαγές. ....	77
Ερώτημα 35: Το διαδίκτυο είναι ένα μέρος ασφαλές για τις διάφορες συναλλαγές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. ....	78
Ερώτημα 36: Πιστεύω ότι το νομικό πλαίσιο και οι εξελιγμένες τεχνολογίες, μας παρέχουν προστασία από προβλήματα του διαδικτύου. ....	78
Ερώτημα 37: Νιώθω ασφάλεια όταν μεταβιβάζω διάφορες ευαίσθητες πληροφορίες στο διαδίκτυο. ....	79
Ερώτημα 38: Το διαδίκτυο δεν είναι αρκετά ασφαλές με δικλίδες ασφαλείας για να νιώθω άνετα κατά την χρήση του στις συναλλαγές μου με το δημόσιο. ....	79
Ερώτημα 39: Οι διαδικτυακές πλατφόρμες των δημοσίων υπηρεσιών μας παρέχουν την δυνατότητα να χρησιμοποιούμε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα και τις επτά ημέρες την εβδομάδα. ....	80
Ερώτημα 40: Η αλληλεπίδραση των ισότοπων των δημοσίων οργανισμών είναι εύκολοι στη χρήση. ....	81
Ερώτημα 41: Η επίσκεψη στις σελίδες του δημοσίου είναι εύκολη όποτε και αν χρειαστεί. ....	81
Ερώτημα 42: Είμαι διατεθειμένος/η να χρησιμοποιήσω τις διαδικτυακές σελίδες των δημοσίων υπηρεσιών στο μέλλον. ....	82
Ερώτημα 43: Είναι δύσκολη η χρήση των ιστοσελίδων των δημόσιων υπηρεσιών λόγω μη επαρκή χρόνου. ....	82
Ερώτημα 44: Θα χρησιμοποιήσω τις ιστοσελίδες των δημόσιων υπηρεσιών άμεσα. ....	82
Ερώτημα 45: Θέλω την άμεση επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες από το την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσίες τους. ....	83
Ερώτημα 46: Κάνω χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημοσίων υπηρεσιών για να αποκτήσω διάφορες πληροφορίες. ....	83
Ερώτημα 47: Έχω γνώση της κυβερνητικής ιστοσελίδας «Ερμής». ....	84
Ερώτημα 48: Έχω χρησιμοποιήσει την πλατφόρμα «Ερμής». ....	84



Ερώτημα 49: Το να συναγωνίζεσαι τον συνάδελφό σου προκαλεί παραπάνω κακό από ότι καλό. ....	84
Ερώτημα 50: Δεν θα πρέπει να παραβιάζεται καμία αρχή-κανόνας μιας υπηρεσίας ακόμα και για το συμφέρον του οργανισμού. ....	84
Ερώτημα 51: Είναι κάποιος καλός προϊστάμενος ακόμα και αν δεν έχει απαντήσεις σε όλες τις ερωτήσεις των υφισταμένων του. ....	85
Ερώτημα 52: Νιώθετε ανασφάλεια με την εκτέλεση των καθηκόντων σας. ....	85
Δημογραφικά στοιχεία .....	86
Φύλο .....	86
Ηλικία .....	86
Επίπεδο Εκπαίδευσης .....	87
Β. Έλεγχοι υποθέσεων .....	88
Γ. Έλεγχος Ανεξαρτησίας .....	89
Δ. Ανάλυση διακύμανσης σε έναν παράγοντα (One- way ANOVA) .....	90
Ε. Έλεγχος συσχέτισης με τη μέθοδο Pearson .....	91
Ζ. Γραμμική παλινδρόμηση .....	92
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	95
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	96
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ .....	97
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ .....	98

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ενασχόληση με αυτή τη διπλωματική εργασία είναι η εκμάθηση των ενεργειών οι οποίες έχουν ως στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ελληνικής δημόσιας διοίκησης το τελευταίο διάστημα ως αποτέλεσμα των αυξημένων αναγκών που προκάλεσε η πανδημία.

Η διπλωματική αυτή αποτελείται από 5 κεφάλαια και καθένα από αυτά μελετάει προσθετικά καθένα συγκεκριμένο θέμα. Για το 1ο κεφάλαιο γίνεται μια εισαγωγή στον ορισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στις τεχνολογίες της καθώς και στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε σύνδεση με την τεχνολογική καινοτομία.

Στη συνέχεια, στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται μια επισκόπηση των διαδικασιών προς την ψηφιοποίηση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και των επιτυχημένων πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι οποίες είχαν ξεκινήσει πριν την εμφάνιση της πανδημίας. Πιο συγκεκριμένα εδώ αναλύονται οι εφαρμογές της πλατφόρμας GOV.GR, το σύστημα Διαύγεια και η πύλη Ερμής.

Επίσης, στο τρίτο κεφάλαιο της εργασίας παρουσιάζεται η εξέλιξη της ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης την περίοδο της πανδημίας και πιο συγκεκριμένα γίνεται αναφορά σε δύο πλατφόρμες οι οποίες αναβαθμίστηκαν σημαντικά και σήμερα προσφέρουν μια μεγάλη ποικιλία υπηρεσιών, ΜΥ ΑΑΔΕ και Ε-ΕΦΚΑ.

Εν συνέχεια στο κεφάλαιο 4 αναπτύσσεται η μεθοδολογία για την έρευνα που κάναμε ενώ τέλος στο 5ο κεφάλαιο αυτής παραθέτουμε τα συμπεράσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙ ΜΟΡΦΕΣ ΑΥΤΗΣ**

### **1.1 Ο ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΗΔ)**

Με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση απευθυνόμαστε στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) και στις διαδικασίες τους, με σκοπό η κυβέρνηση να ενισχυθεί και να ανταποκρίνεται αποτελεσματικότερα στις ανάγκες που γεννιούνται στους πολίτες της . Ο σκοπός που έχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι να απλουστεύσει όλες τις συναλλαγές προς όλους, ποιο συγκεκριμένα με τους δημόσιους φορείς, με τους πολίτες της χώρας και με τις επιχειρήσεις που την διέπουν κ.λπ. τόσο σε κρατικό όσο και σε περιφερειακό επίπεδο.

Εν συντομία, μέσω των ηλεκτρονικών αυτών συστημάτων, γίνεται πραγματικότητα η ορθή διακυβέρνηση. Σηματοδοτεί με τη χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών τις κυβερνητικές συναλλαγές και υπηρεσίες, ώστε να δημιουργήσει μια γρήγορη και διαφανή κυβέρνηση.

Έχει ως στόχο την παροχή των υπηρεσιών της από το κράτος, μεταδίδει πληροφορίες και μετέχει στην επικοινωνία με γρήγορο και αποτελεσματικό τρόπο<sup>1</sup>.

Μπορούμε να αναφέρουμε ότι με την ΗΔ επιτύχαμε τα εξής:

- Μείωση της διαφθοράς.
- Υψηλή διαφάνεια στις συναλλαγές.
- Μεγάλη ευκολία στην εκτέλεση.

---

<sup>1</sup> Λαζακίδου Α., (2019), Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις, εκδόσεις Δίστιγμα

- Να αυξήσουμε το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν.
- Την ενεργή συμμετοχή από τους πολίτες.
- Να μειώσουμε τα κρατικά έξοδα.
- Καλύτερη προσέγγιση της κυβέρνησης.

Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η κυβέρνηση προσπαθεί να καλύψει ποσότητα και την ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων και την παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες της, μέσω των ΤΠΕ με απλό, γρήγορο, οικονομικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο. Η εν λόγω προσπάθεια είναι αρκετά δύσκολη και χρειάζεται, τη σωστή οργάνωση των πληροφοριών, των λογισμικών, των δικτύων και της σωστής αναδιοργάνωσης όλων των απαιτούμενων ζητημάτων για την καλύτερη παροχή των υπηρεσιών της.

## 1.2 Οι κατηγορίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Παρακάτω θα δούμε τις κατηγορίες της Η.Δ οι οποίες είναι<sup>2</sup>:

- **G2G (κυβέρνηση σε κυβέρνηση):** Όταν έχουμε την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ δημόσιων φορέων της κυβέρνησης, λέγεται αλληλεπίδραση G2G. Η αλληλεπίδραση αυτή χωρίζεται στην οριζόντια, για παράδειγμα απέναντι σε δημόσιες οντότητες και σε κάθετη, όπως σε εθνικές και τοπικές αρχές μεταξύ διαφόρων επιπέδων μιας οντότητας.
- **G2C (κυβέρνηση προς πολίτη):** Όταν υπάρχει συναλλαγή μεταξύ της κυβέρνησης και στους πολίτες ονομάζεται αλληλεπίδραση G2C. Συγκεκριμένα εντοπίζουμε μια επαφή με την κυβέρνηση και με τους πολίτες, που δίνει την ευχέρεια στους πολίτες να αποκτούν πρόσβαση στις διάφορες δημόσιες υπηρεσίες. Οι πολίτες έχουν την δυνατότητα

---

<sup>2</sup> Lee T., (2019), Using government website to enhance democratic governance: A conceptual model for evaluation Elsevier

να διαμοιράζουν την γνώμη τους σχετικά με τις δημόσιες υπηρεσίες οποιαδήποτε στιγμή.

- **G2B (κυβέρνηση προς επιχειρήσεις):** Στην Τρίτη κατηγορία, έχουμε την αλληλεπίδραση του κράτους με τις επιχειρήσεις. Ως σκοπό έχει να γλυτώσει πολύτιμο χρόνο, να χαμηλώσει τα κόστη και να επιτύχει μια πρωτόγνωρη διαφάνεια στον επιχειρηματικό κλάδο.
- **G2E (κυβέρνηση προς εργαζόμενους):** Ο πιο μεγάλος εργοδότης παγκοσμίως θεωρείτε το κράτος, οπότε έχει άμεση επαφή με τους εργαζομένους της χώρας, οι τεχνολογίες που εισήλθαν στην καθημερινότητα μας πλέον, δημιουργούν μια γρήγορη και αποτελεσματικότερη σχέση τις κυβέρνησης και των εργαζομένων της και ταυτόχρονα αυξάνουν την ικανοποίηση που λαμβάνουν μέσα από τις υπηρεσίες που παρέχει το κράτος.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση γίνεται εφικτή μόνο αν η κυβέρνηση προθυμοποιείται να την υλοποιήσει. Δεν είναι μονόπλευρη διαδικασία και έτσι η κυβέρνηση υποχρεούται να προγραμματίσει και σχεδιάσει σωστά και να την υλοποιήσει πριν από τη μετάβαση σε αυτήν. Κάποιοι στόχοι είναι οι επενδύσεις σε τηλεπικοινωνίες, στους διαθέσιμους πόρους του προϋπολογισμού, στην ασφάλεια, αξιολόγηση όσο και παρακολούθηση, ταχύτητα σύνδεσης στο Διαδίκτυο, υποστήριξη από όλους του δημόσιους φορείς.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατέχει σημαντικό ρόλο, η οποία καλυτερεύει όλες τις διαδικασίες που εκτελούνται από την κυβέρνηση και τις παρεχόμενες υπηρεσίες της, επειδή αρχικά απλοποιεί την διαδικασία και αυξάνει την ποιότητα της καθημερινής εργασίας.

### 1.3 Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Τα τελευταία είκοσι περίπου χρόνια βλέπουμε μια προσπάθεια από τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης να υιοθετηθούν πολιτικές με σκοπό την ενθάρρυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στη διεθνή βιβλιογραφία η πορεία των μεταρρυθμίσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει διαβαθμίσεις σε επίπεδα τα οποία είναι γνωστά ως “Government1, Government2 και Government3. Κάθε κράτος ανάλογα με το επίπεδο Government στο οποίο βρίσκεται χαρακτηρίζεται ως προηγμένο ή μη σε ζητήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης<sup>3</sup>.

Σε αυτό το σημείο μπορούμε να τονίσουμε πως τα προηγμένα κράτη της Ε.Ε βρίσκονται ήδη στο επίπεδο Government2 με τάσεις εξέλιξης προς το 3. Αντίθετα η Ελλάδα εξαιτίας των χρόνιων παθογενειών της δημόσιας διοίκησης είχε παραμείνει στο επίπεδο1. Στόχος για την κυβέρνηση αποτελεί η προσπάθεια έτσι ώστε το επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας να ανέβει στο Government 2.

Κρίσιμο ρόλο στη προσπάθεια για ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναμφισβήτητα καλείται να διαδραματίσει η επιστήμη της Πληροφορικής και Τεχνολογίες των Επικοινωνιών. Στο πλαίσιο αυτό είναι απαραίτητη η ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων τα οποία και θα υποκαταστήσουν σε μεγάλο βαθμό τη συναλλαγή μεταξύ των δημοσίων υπαλλήλων και των πολιτών δίνοντας ένα καίριο χτύπημα και στο φαινόμενο της γραφειοκρατίας.

Έτσι μέσω των πληροφοριακών συστημάτων εκτός από γρήγορες και χαμηλού κόστους συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο εξασφαλίζεται και η αξιοπιστία, το αδιάβλητο, η διαφάνεια και ανοιχτή ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην οποία κάθε πολίτης έχει πρόσβαση στην πληροφορία.

---

<sup>3</sup> Λαζακίδου Α (2018), Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς πολίτες, εκδόσεις Δίσιγμα

## 1.4 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Σκοπός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να επιτύχει τον εκσυγχρονισμό της δημοσίας διοίκησης και των διάφορων λειτουργιών της κυβέρνησης μέσα από της Τεχνολογίες της Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Στοχεύει στη ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να βελτιώσει τον τρόπο που εξυπηρετεί τους πολίτες του κράτους και το προσπαθεί με το να αναβαθμίζει συνεχώς τους διαθέσιμους πόρους και δομές που έχουμε ήδη, όσο και των διαδικασιών και των πληροφοριακών συστημάτων της χώρας μας. Με αυτές τις προσπάθειες η δημόσια διοίκηση γίνεται αποτελεσματικότερη και πιο απλή για τους πολίτες<sup>4</sup>.

Την αρμοδιότητα αυτή έχει που αναλάβει να υλοποιήσει και να οργανώσει αναβάθμιση της διοίκησης της χώρας είναι το Υπουργείο Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπου συγχωνεύθηκε το 2019 με το Υπουργείο Εσωτερικών. Ο φορέας αυτός οργανώνει και εκτελεί μια σειρά από έργα τα οποία έχουν ως στόχο την συνέχιση των μεταρρυθμίσεων και στην σωστή άσκηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με σκοπό να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης.

Είναι γνωστό παγκοσμίως πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι απλώς μια διαδικασία αυτοματοποίησης των διοικητικών υπηρεσιών της χώρας αλλά ένα ακόμα μεγάλο βήμα για μια σωστή και πρακτική διοικητική μεταρρύθμιση. Κατά την διαδικασία για αυτή τη μεταρρύθμιση αυτές οι τεχνολογίες πρόκειται να είναι σημαντικό κομμάτι της.

---

<sup>4</sup> Bournaris T (2020), Evaluation of Government Web Portals: The Case of Agricultural e-Government Services in Greece.

Παγκόσμια η Η.Δ έχει πολλά κοινά σημεία, για όλα τα κράτη και κάποια που διακρίναμε είναι:

- Είναι μία δίοδος η οποία μέσα από την ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών στους πολίτες της και προς τις επιχειρήσεις για τη καλυτέρευση των υπηρεσιών που παρέχει.
- Έχει θέσει ως στόχο να δώσει την αποκλειστικότητα στους πολίτες και στις επιχειρήσεις εκτελούν συναλλαγές με τους δημόσιους φορείς και να καταφέρνουν να αυτοεξυπηρετούνται για τις περισσότερες συναλλαγές.
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σκοπεύει να αναπτύξει, να βελτιώσει την απόδοση καθώς και να επιτύχει τη μέγιστη δυνατή αποτελεσματικότητα των δημόσιων φορέων.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως ένας σχετικά νέος ορισμός στην Ευρώπη έχει ως στόχο την εξέλιξη των δεδομένων και την καλυτέρευση των διαδικασιών του κράτους και των πολιτών και των επιχειρήσεων. Εκτός του γενικού πλαισίου έχουν ως σκοπό τα εξής:

- Να ενισχύσει τις επενδύσεις τόσο τις εγχώριες, όσο και τις ξένες με πορεία προς την καινοτομία και τις ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών).
- Την αλληλεπίδραση των ευρωπαϊκών κρατών σε θέματα ανταλλαγής δεδομένων και στοιχείων μέσω των πληροφοριακών συστημάτων<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Bournaris T., (2020), Evaluation of e-Government Web Portals: The Case of Agricultural e-Government Services in Greece, Mdpi



## 1.5 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τεχνολογική καινοτομία

Ο όρος καινοτομία δηλώνουμε την άφιξη νέου μοντέλου ή ενός συνδυασμού στοιχείων σε ένα άλλο σύνολο στοιχείων, το οποίο ήδη υπάρχει όταν η είσοδος αυτή δεν γίνεται άμεσα από την υπάρχουσα κατάσταση. Τα στοιχεία αυτά είναι ιδέες, κατηγορίες, έννοιες, μέθοδοι και διεργασίες. Ειδικότερα, η τεχνολογική καινοτομία που έχει σχέση με τη δημόσια διοίκηση αναφέρεται κυρίως στην αυτοματοποίηση των υπηρεσιών του κράτους προς τους πολίτες μέσω της καλύτερης οργάνωσης των συστημάτων. Βασικό χαρακτηριστικό της είναι σύμφωνα με το ΟΟΣΑ ότι παράγει πρότυπα που λειτουργούν όταν πωλούνται σε αντίθεση με την επιστημονική έρευνα όπου προσπαθεί να παράξει γνώση.

Η τεχνολογική καινοτομία είναι δυνατόν να προέρχεται από την εφαρμογή της επιστημονικής γνώσης ή την άμεση υλοποίηση μιας ιδέας που αποτελεί προϊόν εμπειρικής παρατήρησης οπότε η έρευνα ακολουθεί.

Η τεχνολογική καινοτομία ως παράγοντας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρουσιάζει ορισμένα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Εν συντομία, τα πλεονεκτήματα της τεχνολογικής καινοτομίας είναι τα εξής<sup>6</sup>:

- Η ευελιξία στην επικοινωνία με το περιβάλλον. Είναι δυνατόν να καλύψουν εύκολα το κενό ή να δημιουργήσουν κάποια ανάγκη στην αγορά, με βάση την ενσωματωμένη στην υπηρεσία τεχνολογία της καινοτομίας
- Η ερευνητική ομάδα νοιώθει ότι καθοδηγεί την επιχείρηση και η επιδίωξη της επιτυχία της τεχνολογικής καινοτομίας γίνεται όχι μόνο επαγγελματική αλλά και προσωπική υπόθεση των ερευνητών
- Οι δαπάνες για κάθε απασχολούμενο ερευνητή είναι μικρότερες
- Η διοίκηση του οργανισμού που είναι είτε ένας μάνατζερ γενικών

---

<sup>6</sup> Khanra S., Joseph R., (2019), Adoption of e-Governance, Emerald

αρμοδιοτήτων είτε μια ολιγομελής ομάδα, έχει καθολική εποπτεία της εξέλιξης της έρευνας, της παραγωγικής διαδικασίας και της κατάστασης της αγοράς. Με τον τρόπο αυτό που γίνεται αποτελεσματικότερη επιλογή των προγραμμάτων έρευνας και ανάπτυξης της τεχνολογικής καινοτομίας

Αντίστοιχα, τα μειονεκτήματα της εισαγωγής της τεχνολογικής καινοτομίας στη δημόσια διοίκηση μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι τα εξής:

- Το κόστος των πληροφοριών έρευνας και ανάπτυξης που είναι αναγκαίες για τη δημιουργία της τεχνολογικής καινοτομίας συνεχώς αυξάνεται παρόλο που γενικά μειώνεται το κόστος της μονάδας πληροφορίας. Αυτό οφείλεται στην εκρηκτική αύξηση του αριθμού των μονάδων πληροφορίας που απαιτούνται για κάθε ερευνητικό πρόγραμμα και την αναγκαιότητα δημιουργίας μηχανισμού επιλογής πληροφοριών.
- Η έλλειψη ρευστότητας δεν επιτρέπει ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όταν αυτό κρίνεται αναγκαίο<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Khanra S., Joseph R., (2019), Adoption of e-Governance, Emerald

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο: Η ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ**

### **2.0 Η ψηφιοποίηση των διαδικασιών και οι ηλεκτρονικές πύλες**

Το κεντρικό σημείο πρόσβασης σε κυβερνητικές διαδικτυακές υπηρεσίες είναι οι κυβερνητικές πύλες. Οι πύλες υπηρεσιών παίζουν καθοριστικό ρόλο όταν η αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης, αναλύονται με υπηρεσίες και τα οφέλη με επίκεντρο τον χρήστη.

Τέτοιες πύλες είναι οι κεντρικές πύλες πληροφοριών για όλες τις κυβερνητικές υπηρεσίες, και υπάρχουν δύο ειδών οι εκτός σύνδεσης πύλη και οι διαδικτυακές. Η αξία των πληροφοριών εκτός σύνδεσης (δηλαδή πληροφορίες για ανάγνωση χωρίς διαδραστικές υπηρεσίες) συχνά υποτιμάται. Οι πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες πρέπει να είναι σαφείς, καλά οργανωμένες και να έχουν σωστή παρουσίαση. Οι πύλες αυτές θα πρέπει να βοηθήσουν τους πολίτες – χρήστες να αντιληφθούν πώς η κυβέρνηση μπορεί να τους βοηθήσει σε διάφορες καταστάσεις και σε διάφορα δικαιολογητικά τα οποία θα χρειαστούν όπως για παράδειγμα: η εγγραφή στο ληξιαρχείο, πιστοποιητικά γάμου, εύρεση εργασίας, κτλ<sup>8</sup>.

Επίσης διάφορες σημαντικές βελτιώσεις στην προσβασιμότητα και στη φιλικότητα προς το χρήστη των κυβερνητικών πύλων μπορεί να επιτευχθεί μέσω της εναρμόνισης των επεξηγηματικών κειμένων στις ιστοσελίδες διαφορετικών ιδρυμάτων, του καλού σχεδιασμού και της διάταξης, μέσω των ιστότοπων οι οποίοι είναι φιλικόι προς κινητά και ούτω καθεξής. Ένα συγκεκριμένο ζήτημα είναι η κινητή πύλη ανταλλαγής

---

<sup>8</sup> Solvak M., (2019), E-governance diffusion: Population level e-service adoption rates and usage patterns, Elsevier

μηνυμάτων, η οποία παρέχει την ευκαιρία αποστολής σύντομων μηνυμάτων (SMS) μέσω των δικτύων κινητής τηλεφωνίας από την κυβερνητική πύλη. Αυτή μπορεί να είναι μια βολική και γρήγορη μέθοδος προκειμένου να ενημερώνονται άμεσα οι πολίτες καθώς σήμερα σχεδόν κάθε πολίτης έχει κινητό τηλέφωνο. Τα μηνύματα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για μεμονωμένα ή μαζικά μηνύματα (π.χ. αντίστοιχα ως υπενθύμιση να πάρει μια νέα άδεια οδήγησης ή να προειδοποιήσει τον πληθυσμό σε μια συγκεκριμένη περιοχή για πλημμύρες και ακραία καιρικά φαινόμενα).

Από τεχνική άποψη, οι κυβερνητικές πύλες χωρίζονται συνήθως σε δύο κατηγορίες: στην παρουσίαση και στις υπηρεσίες.

Το επίπεδο παρουσίασης παρέχει οπτικές πληροφορίες ενώ το επίπεδο υπηρεσιών επιτρέπει τη δημιουργία υπηρεσιών όπως για παράδειγμα την εφαρμογή προτύπων, την υποβολή ερωτημάτων σε πραγματικό χρόνο κτλ. Εάν διαχωριστούν σωστά, οι αλλαγές στο οπτικό επίπεδο (νέες οπτικές προοπτικές, αλλαγές στα κείμενα, κ.λπ.) δεν επηρεάζουν τις τεχνικές δυνατότητες της πύλης. Επίσης για τις διάφορες υπηρεσίες, είναι σημαντικό να αναπτυχθεί επίσης μια πύλη πληρωμών που επιτρέπει στις κυβερνήσεις να λαμβάνουν ηλεκτρονικά έντυπα αίτησης μαζί με τις πληρωμές προς το δημόσιο.

Ανάλογα με τη δομή του κράτους, ενδέχεται να υπάρχουν μόνο κεντρικές κυβερνητικές πύλες ή επίσης και άλλες περιφερειακές, δημοτικές πύλες. Οι υπηρεσίες μπορεί να παρέχονται από ένα ή διαφορετικά επίπεδα και ποια είναι αυτά τα επίπεδα εξαρτάται από τη γενική δομή της διοίκησης και κανονικά δεν επηρεάζεται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως τέτοια<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Λαζακίδου Α., (2019), Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις, εκδόσεις Δίσιγμα

Κατά τη δημιουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι βάσεις δεδομένων παρέχουν τη ραχοκοκαλιά αυτής. Τις τελευταίες δεκαετίες, οι περισσότερες κυβερνήσεις έχουν μετατρέψει τα δεδομένα τους από χαρτί σε ψηφιακή μορφή ή σε κάθε περίπτωση βρίσκονται σε αυτή τη διαδικασία. Οι ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων αποτελούν προϋπόθεση για τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι βασικές βάσεις δεδομένων (συχνά αναφέρονται ως μητρώα) περιλαμβάνουν συνήθως το αστικό μητρώο (μητρώο πληθυσμού), το μητρώο ακινήτων (κτίρια, κτηματολόγιο γης και ιδιοκτησίας ακινήτων) καθώς και το μητρώο επιχειρήσεων.

Σήμερα πολλές ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιούν δεδομένα από διαφορετικές βάσεις δεδομένων, έτσι η διαλειτουργικότητα των βάσεων δεδομένων μπορεί να προσφέρει σημαντική αποτελεσματικότητα στα κέρδη. Τα κύρια μητρώα παρέχουν συνήθως μεμονωμένα αναγνωριστικά για κάθε άτομο, κάθε εκτάριο της γης και κάθε επιχειρηματική μονάδα που είναι συνήθως ένας αριθμητικός κωδικός. Αυτοί είναι προσωπικοί αριθμοί ταυτότητας, αριθμοί ταυτότητας επιχείρησης και αριθμοί ή κωδικοί ταυτότητας ιδιοκτησίας. Αυτό βοηθά στη διαφοροποίηση ατόμων με το ίδιο όνομα, για την παρακολούθηση της εξέλιξης μια εταιρεία ακόμη και αν αλλάξει την επωνυμία της κτλ.

Τέτοια αναγνωριστικά μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την παρακολούθηση δεδομένων, επιτρέποντας συνδυασμούς διαφορετικών δεδομένων και με άλλους τρόπους προωθούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Κατά συνέπεια, ένα σαφές και λειτουργικό σύστημα αναγνωριστικών είναι απαραίτητο. Είναι σύνηθες στις μέρες μας ότι νέες εγγραφές στα κύρια μητρώα γίνονται ψηφιακά, ενώ τα παλιά αρχεία βρίσκονται χειρόγραφα. Αυτό μπορεί να σημαίνει ότι υπάρχει ασυμφωνία μεταξύ του τρόπου αποθήκευσης των δεδομένων ανάλογα με το πότε γεννήθηκε κάποιος ή όταν

ιδρύθηκε μια εταιρεία, αλλά είναι γεγονός ότι οι αποκλίσεις αυτές μειώνονται κάθε χρόνο καθώς προχωρά η διαδικασία ψηφιοποίησης.

Βέβαια η ψηφιοποίηση δεν θα λύσει προβλήματα. Για παράδειγμα εάν το σύστημα της καταγραφής των γεννήσεων δεν λειτουργεί επειδή οι άνθρωποι δεν ενημερώνουν τις αρχές ή εάν άτομα αλλάζουν ανεπίσημα ονόματα ή άλλες λεπτομέρειες, τέτοια θέματα θα μεταφερθούν μόνο ψηφιακή μορφή, εκτός εάν υπάρχει αλλαγή στους υποκείμενους λόγους<sup>10</sup>.

Επίσης ο σύγχρονος χειρισμός των δεδομένων απαιτεί από τις επιχειρήσεις, τους πολίτες και το κράτος να μειώσουν τη σπατάλη χαρτιού και να αποστέλλουν όσο είναι δυνατό ψηφιακά αρχεία για τις συναλλαγές τους.

Η αποστολή αντιγράφων δεδομένων μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή σε cd ή μονάδες usb flash είναι οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται. Μια ασφαλής λύση ανταλλαγής δεδομένων πρέπει να πληροί τα ακόλουθα κριτήρια:

- Τόσο ο αποστολέας όσο και ο παραλήπτης των δεδομένων πρέπει να καταχωρηθούν και να επαληθευτούν, έννοια που προσδιορίζεται μέσω συμφωνημένων διαδικασιών και μηχανισμών
- Η εμπιστευτικότητα των ανταλλασσόμενων δεδομένων πρέπει να διασφαλίζεται με κρυπτογράφηση.
- Οι συναλλαγές δεδομένων πρέπει να έχουν χρονική σήμανση, ώστε να είναι δυνατό αργότερα να επαληθευτεί ότι σε μια συγκεκριμένη στιγμή τα δεδομένα στη βάση δεδομένων ήταν όπως παρουσιάστηκαν.
- Τα ηλεκτρονικά αρχεία πρέπει να καταγράφονται και να αρχειοθετούνται για να διασφαλιστεί η νόμιμη διαδρομή ελέγχου.

---

<sup>10</sup> Λαζακίδου Α (2019), Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις, εκδόσεις Δίσιγμα

- Πρέπει να υπάρχει η κατάλληλη νομική κατάσταση των αιτημάτων και των απαντήσεων δεδομένων.

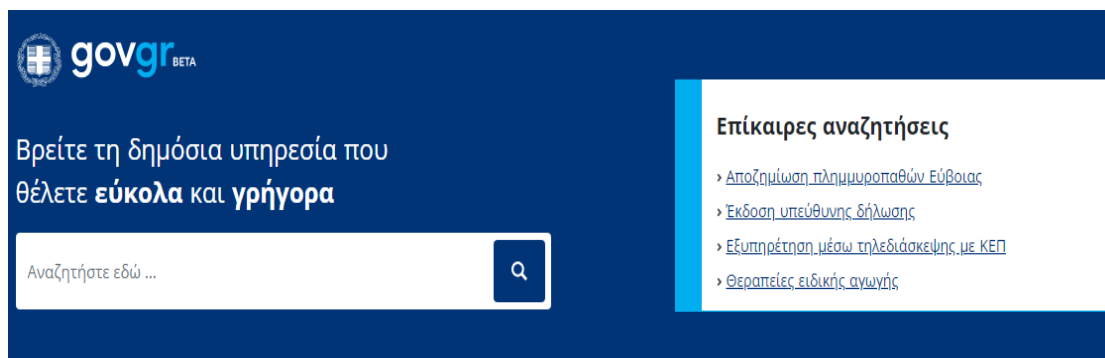
Μαζί με την ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων, θα πρέπει να γίνεται οργανωμένη διαχείριση ψηφιακών στοιχείων, συμπεριλαμβανομένων κατάλληλων πληροφοριών σχετικά με τις βάσεις δεδομένων (μητρώα), τις υπηρεσίες και δικαιώματα του χρήστη. Η ψηφιοποίηση δεν πρέπει να πραγματοποιείται υπό κενό, αλλά ως μέρος ενός συνόλου διαρθρωτικών μέτρων για τη στήριξη της βελτίωσης βασικών βάσεων δεδομένων όπως τα μητρώα των πολιτών, βελτίωση της ακεραιότητας, της αποτελεσματικότητας και της πληρότητας τέτοιων μητρώων, κάτι που δεν είναι απλώς ένα ζήτημα τεχνολογίας<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Bournaris T., (2020), Evaluation of e-Government Web Portals: The Case of Agricultural e-Government Services in Greece, Mdpi

## 2.1 Η εθνική πλατφόρμα GOV.GR

Το 2019 η πλατφόρμα GOV.GR θεωρείται η διαδικτυακή πύλη του κράτους μας. Η πλατφόρμα φτιάχτηκε με σκοπό να συνδέσει πολλές αν όχι όλες τις δημόσιες υπηρεσίες του κράτους μέσα σε μία πλατφόρμα με σκοπό την καλύτερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση των χρηστών της.



## Κατηγορίες Υπηρεσιών

11 κατηγορίες με 631 υπηρεσίες για να βρείτε ακριβώς αυτό που ψάχνετε.

### Γεωργία και κτηνοτροφία

Διαδικασίες, επιδοτήσεις και αποζημιώσεις για την γεωργική, κτηνοτροφική ή αλιευτική σας δραστηριότητα.

### Δικαιοσύνη

Νομοθεσία, δικαστικό σύστημα, έκδοση εγγράφων κ.ά.

### Εκπαίδευση

Διαδικασίες για την εγγραφή και φοίτηση σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες.

### Επιχειρηματική δραστηριότητα

Υπηρεσίες για να ξεκινήσετε και να μεγαλώσετε την επιχείρησή σας.

### Εργασία και ασφάλιση

Εργαλεία και υπηρεσίες για την αναζήτηση εργασίας, την ασφάλιση και τη συνταξιοδότησή σας.

### Οικογένεια

Διαδικασίες και έκδοση εγγράφων για όλα τα γεγονότα της ζωής σας.

### Περιουσία και φορολογία

Οδηγίες και υπηρεσίες για τη διαχείριση της περιουσίας σας και τη φορολογία.

### Πολίτης και καθημερινότητα

Υπηρεσίες για τις επαφές σας με το δημόσιο και την παραμονή των πολιτών τρίτων χωρών.

### Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός

Υπηρεσίες πολιτιστικού περιεχομένου, διαδικασίες για εσωτερικό και εξωτερικό τουρισμό.

### Στράτευση

### Υγεία και πρόνοια

Εικόνα 1: Αρχική σελίδα πλατφόρμας GOV.GR



Στην εικόνα 1 απεικονίζετε η πλατφόρμα GOV.GR. Όπως βλέπουμε στην κεντρική σελίδα έχουμε την δυνατότητα να αναζητήσουμε ένα λύμα και να λάβουμε τα αποτελέσματα από το σύστημα.

Η πλατφόρμα gov.gr περιέχει πολλές από τις υπηρεσίες των υπουργείων της χώρας μας σε ψηφιακή μορφή, δημόσιων υπηρεσιών, οργανισμών και ανεξάρτητων αρχών του Δημοσίου, μέσα στο διαδίκτυο.

Στην πλατφόρμα αυτή ο πολίτης μπορεί να βρει κατευθείαν μια κατηγορία υπηρεσίας που επιθυμεί ή να την εντοπίσει στις υποκατηγορίες που υπάρχουν. Επίσης, να αναφέρουμε πως οι υπηρεσίες είναι χωρισμένες ανάλογα τα υπουργεία, τον δημόσιο φορέα ή ανεξάρτητη αρχή.

### 2.1.1 Υπηρεσίες εργαζομένων και συνταξιούχων

## Εργασία και ασφάλιση

---

### **Ανεργία**

Έκδοση / ανανέωση κάρτα ανεργίας, δωρεάν κόμιστρο ATH.ENA card, προγράμματα κατάρτισης κ.ά.

Στην συγκεκριμένη κατηγορία ο πολίτης μπορεί και βρίσκει πληροφορίες και δικαιολογητικά για την εργασία του ή την συνταξιοδότηση του. Ακόμα, ο πολίτης συνδέεται με τον Ο.Α.Ε.Δ ώστε να εγγραφεί στα μητρώα του, έχει την δυνατότητα ανανέωσης της κάρτας ανεργίας του και να συμμετάσχει σε διάφορα προγράμματα.

### **Απασχόληση στο δημόσιο τομέα**

Αίτηση για συμμετοχή σε διαγωνισμό, αποτελέσματα, ένσταση κ.ά.

Ο πολίτης αφού κάνει σύνδεση στον Α.Σ.Ε.Π μπορεί να συμπληρώσει την αίτηση για κάποιον διαγωνισμό για το μόνιμο διορισμό του στο δημόσιο και φυσικά να παρακολουθεί αντίστοιχα την πορείας της.

### **Αποζημιώσεις και παροχές**

Προγράμματα κοινωφελούς χαρακτήρα / κοινωνικού-κατασκηνωτικού τουρισμού, παροχές μητρότητας κ.ά.

### **Ασφάλιση**

Ασφαλιστική ικανότητα, ασφαλιστικό βιογραφικό, εισφορές μισθωτών / μη μισθωτών κ.ά.

Στην εν λόγω καρτέλα γίνεται σύνδεση με τον Ο.Π.Ε.Κ.Α και τον Ο.Α.Ε.Δ για να λάβει μέρος στα διάφορα ανοιχτά προγράμματα και στις παροχές μητρότητας.

Ακόμα στην συγκεκριμένη κατηγορία ο πολίτης συνδέεται με τον Ε.Φ.Κ.Α όπου μπορεί να βρει τα ένσημα του, να αποθηκεύσει το ασφαλιστικό του βιογραφικό, να εντοπίσει τις τυχόν εισφορές αν πρόκειται για μη μισθωτό ή ελεύθερο επαγγελματία.

### **Κατασκηνώσεις**

Αιτήσεις για συμμετοχή σε κατασκηνωτικά προγράμματα, επιταγές κατασκηνωτικού τουρισμού κ.ά.

Ακόμα, μπορεί να δημιουργήσει κάποια αίτηση σε κατασκηνωτικά προγράμματα.

### **Συνταξιοδότηση**

Βεβαιώσεις, εκκαθαριστικά, ενημέρωση για την πορεία της αίτησης συνταξιοδότησης κ.ά.

Κλείνοντας ο εκάστοτε πολίτης συνδέεται με τον Ε.Φ.Κ.Α για να δημιουργήσει αίτηση για συνταξιοδότηση και φυσικά να γνωρίζει σε ποιο στάδιο που βρίσκεται.

### 2.1.2 οικογένεια

#### **Απώλεια**

Διαδικασίες και έκδοση εγγράφων για την Απώλεια

Σε αυτή τη κατηγορία της οικογένειας οι πολίτες μπορούν να κάνουν όποια κίνηση χρειαστεί για την διεκπεραίωση οποιουδήποτε ζητήματος που αφορά απώλεια κάποιου μέλους τις οικογενείας του.

#### **Γέννηση**

Πιστοποιητικό και ληξιαρχική πράξη γέννησης

Στην παραπάνω καρτέλα λαμβάνουμε βεβαιώσεις σχετικά με τη γέννηση των τέκνων όπως και πιστοποιητικά και ληξιαρχικές πράξεις γέννησης.

#### **Οικογενειακή κατάσταση**

Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, ληξιαρχική πράξη γάμου / συμφώνου συμβίωσης κ.ά.

Στην συγκεκριμένη επιλογή ο πολίτης βρίσκει τα πιστοποιητικά της οικογενειακής του κατάστασης όπως και τα διάφορα σύμφωνα συμβίωσης που μπορεί να υπάρχουν.

### 2.1.3 Επιχειρήσεις

#### **Άδειες λειτουργίας και συμμόρφωση**

Άδειες άσκησης επαγγέλματος, επαγγελματικά μητρώα, οικοδομικές άδειες κ.ά.

Εδώ οι επαγγελματίες μπορούν να αναζητήσουν τις άδειες άσκησης επαγγέλματος, και να εγγραφούν στα αντίστοιχα μητρώα.

### **Ακίνητη περιουσία επιχειρήσεων**

Δήλωση Ε9, Ειδικός Φόρος Ακινήτων, Φόρος Υπεραξίας Ακινήτων κ.ά.

Εδώ οι πολίτες συνδέονται με την Α.Α.Δ.Ε και υποβάλουν την περιουσιακή τους κατάσταση (Ε9) ή την τροποποιούν, ακόμα εντοπίζουν το εκκαθαριστικό ΕΝ.Φ.Ι.Α.

### **Απασχόληση προσωπικού**

Πιστοποίηση εργοδοτών, ασφαλιστική ενημερότητα, ληξιπρόθεσμες οφειλές κ.ά.

Οι εργοδότες σε αυτή την καρτέλα κάνουν σύνδεση με το Ε.Φ.Κ.Α και στέλνει μηνιαίες Α.Π.Δ για τους εργαζομένους του και καθώς και άλλες ενέργειες σχετικά με την απασχόληση του προσωπικού της επιχείρησης μέσα από το ΕΡΓΑΝΗ.

### **Έλεγχος εγκυρότητας φορολογικών στοιχείων**

Εισόδημα, φορολογική ενημερότητα, αναζήτηση λογιστών κ.ά.

Ο χρήστης συνδέεται με την Α.Α.Δ.Ε και να κατεβάσει τα εκκαθαριστικά της φορολογίας εισοδήματος, και φυσικά να εκδώσει φορολογική ενημερότητα.

### **Έναρξη και λύση επιχείρησης**

Σύσταση επιχείρησης, γνωστοποίηση έναρξης επιχειρηματικής δραστηριότητας κ.ά.

Στο συγκεκριμένο κομμάτι ο κάθε επαγγελματίας ηλεκτρονικά συνδέεται με την Α.Α.Δ.Ε και το Γ.Ε.Μ.Η μπορεί να ξεκινήσει άμεσα την ίδρυση της επιχείρησης του, καθώς ακόμα και το κλείσιμο της επιχείρησής του.

## **Ενίσχυση επιχειρήσεων**

Ενισχύστε την επιχείρησή σας με δάνεια, επιδοτήσεις, παροχές κ.ά.

Παραπάνω έχουμε την ευκαιρία σαν επιχειρήσεις να υποβάλλουμε τα αιτήματα μας ηλεκτρονικά για την οικονομική ενίσχυση των επιχειρήσεων που μας ενδιαφέρουν αλλά ακόμα, σε άλλες επιδοτήσεις και ενισχύσεις που δίνει το κράτος για να υποστηρίξει τον κλάδο των επιχειρήσεων.

### **Ηλεκτρονικός φάκελος επιχείρησης**

Ηλεκτρονικά βιβλία επιχειρήσεων, ανάγνωση κλειδαρίθμου επιχείρησης (e-ΥΜΣ) κ.ά.

Σε αυτή την καρτέλα μπορεί ο επαγγελματίας να ενημερώσει τα ηλεκτρονικά βιβλία της επιχείρησης με την εφαρμογή του My Data και ακόμα να βλέπει τον ηλεκτρονικό φάκελο της εταιρείας του.

### **Μεταβολές**

Αλλαγή / αντιστοίχιση Κωδικών Αριθμών Δραστηριοτήτων (ΚΑΔ)

Παραπάνω μας επιτρέπεται να διαφοροποιούμε τους ΚΑΔ δραστηριότητας της επιχείρησης μας.

### **Φορολογία επιχειρήσεων**

Δηλώσεις φόρων, εισόδημα, τέλη και ειδικό φόροι, 120 δόσεις εργοδοτών κ.ά.

Εδώ ο επαγγελματίας συνδέεται με την ΑΑΔΕ και παρακολουθεί θέματα με τα φορολογικά της επιχείρησης του και τις δηλώσεις φορολογίας.

### **Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ)**

Δηλώσεις ΦΠΑ-VIES, επιστροφή ΦΠΑ από χώρες της ΕΕ, ειδικό καθεστώς άρθρου 39B κ.ά.

Κλείνοντας σε αυτή την επιλογή μπορούμε να στείλουμε τις δηλώσεις για το φόρο προστιθέμενης αξίας αλλά και για τις ενδοκοινοτικές συναλλαγές.

## 2.1.4 Γεωργία και κτηνοτροφία

Παρακάτω έχουμε την δυνατότητα από την πύλη gov.gr να παρακολουθούμε και να δηλώνουμε ηλεκτρονικά διάφορα θέματα σχετικά με τις καλλιέργειες και το ζωικό κεφάλαιο.

### **Ασφάλιση γεωργικής παραγωγής**

Ενιαία Δήλωση Καλλιέργειας / Εκτροφής (ΔΚΕ), ασφαλιστική ενημερότητα ΕΛΓΑ, βεβαιώσεις εισφορών / αποζημιώσεων / αποδοχών κ.ά.

---

### **Γεωργία**

Φυτοπροστατευτικά προϊόντα, Ορθολογική Χρήση Γεωργικών Φαρμάκων, επιχειρησιακά προγράμματα κ.ά.

---

### **Γεωργική επιχειρηματικότητα**

Αναγγελία διακίνησης οπωροκηπευτικών, μίσθωση γης, δημοσιοποίηση ποσών επιδότησης, διαθέσιμη παραγωγή κ.ά.

---

### **Επιδότησεις**

Καρτέλα αγρότη, απομακρυσμένη υποβολή αγροτεμαχίων ενιαίας αίτησης ενίσχυση προγράμματα ενισχύσεων κ.ά.

---

### **Κτηνοτροφία**

Ζώα συντροφιάς, απογραφή και άδειες μεταφοράς ζώων, εμβόλια καταρροϊκού πυρετού κ.ά.

---

### **Συνεταιρισμοί**

Αγροτικοί συνεταιρισμοί

---

### **Τρόφιμα**

Ελληνικά τρόφιμα, κεντρικό μητρώο οικοτεχνίας, τιμές τυριών χονδρικής κ.ά.

### 2.1.5 Δικαιοσύνη

Παρακάτω απεικονίζονται οι επιλογές που έχουμε μέσα από την πλατφόρμα gov.gr στους χρήστες ώστε να εντοπίζουν και να βγάζουν πιστοποιητικά που έχουν σχέση με θέματα της δικαιοσύνης.

#### **Διαφορές με το δημόσιο**

Δικαστικές και εξωδικαστικές διαφορές με το Δημόσιο, εκκαθάριση δικαστικών δαπανών κ.ά.

---

#### **Δικαστήρια**

Πιστοποιητικά δικαστηρίων, παρακολούθηση υποθέσεων κ.ά.

---

#### **Δικόγραφα**

Διαδικασίες για την κατάθεση δικογράφων

---

#### **Καταστήματα κράτησης**

Επανάταξη αποφυλακισμένων, πιστοποιητικά, επισκεπτήρια κ.ά.

---

#### **Νομοθεσία**

Νόμοι, Προεδρικά Διατάγματα, Φύλλα Εφημερίδας της Κυβέρνησης κ.ά.

---

#### **Ποινικό Μητρώο**

Αντίγραφο Ποινικού Μητρώου



## 2.1.6 Εκπαίδευση

### **Αναγνώριση τίτλου σπουδών**

Αναγνώριση πτυχίου, εξετάσεις / βεβαίωση πιστοποίησης αποφοίτων ΙΕΚ

Στην κατηγορία εκπαίδευση έχουμε την δυνατότητα να αναγνωρίσουμε κάποιον ξενόγλωσσο τίτλο σπουδών και να συμμετάσχουμε σε εξετάσεις πιστοποιήσεις ΙΕΚ .

### **Εγγραφή σε βρεφικό και παιδικό σταθμό**

Δράση "Εναρμόνιση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής"

### **Εγγραφή σε σχολείο**

Εγγραφή σε Νηπιαγωγείο, Γενικό και Επαγγελματικό Λύκειο / δημόσιο ΙΕΚ κ.ά.

Ακόμα ο χρήστης εγγράφει το τέκνο του στο νηπιαγωγείο, η βρεφικό σταθμό και σε άλλες βαθμίδες εκπαίδευσης.

### **Εκπαιδευτικό βιογραφικό**

Κρατικό Πιστοποιητικό Γλωσσομάθειας, πρακτική άσκηση (ΑΤΛΑΣ) κ.ά.

Στην συγκεκριμένη καρτέλα δημιουργεί μια αίτηση για συμμετοχή στις εξετάσεις ξένων γλωσσών στο κρατικό πιστοποιητικό γλωσσομάθειας και σε διάφορα σχετικά θέματα.

## **Επαγγελματίες εκπαίδευσης**

Μητρώο εκπαιδευτικών, αναπληρωτές εκπαιδευτικοί, ωρομίσθιοι εκπαιδευτές, στελέχη ΔΙΕΚ κ.ά.

---

## **Θέματα εκπαίδευσης**

Αιτήσεις προς το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων για θέματα εκπαίδευσης

Σε αυτή την επιλογή οι εκπαιδευτές δημοσίων ΙΕΚ, οι αναπληρωτές εκπαιδευτικοί κάνουν τις αιτήσεις τους μέσα στο χρόνο και ακόμα μπορούν να κάνουν αιτήσεις προς το Υπουργείο Παιδείας.

### **Κατάρτιση και εκπαιδευτικό περιεχόμενο**

Φωτόδεντρο, ψηφιακή εκπαιδευτική πλατφόρμα για μαθητές και εκπαιδευτικούς (e-me), διαδραστικά σχολικά βιβλία κ.ά.

### **Πανεπιστήμια και φοίτηση**

Εγγραφές / μετεγγραφές, αποτελέσματα πανελλαδικών εξετάσεων, ακαδημαϊκή ταυτότητα κ.ά.

---

### **Ψηφιακές δεξιότητες**

Αναπτύξτε τις ψηφιακές σας δεξιότητες στα πεδία που σας ενδιαφέρουν

Έχουν την επιλογή μέσα από αυτή την καρτέλα οι μαθητές να παίρνουν ηλεκτρονικά τα βιβλία τους, και να παρακολουθούν τα αποτελέσματα των πανελληνίων εξετάσεων, αλλά να εγγράφονται στα Πανεπιστήμια.

## 2.1.7 Περιουσία και φορολογία

**Δημόσια περιουσία και εθνικά κληροδοτήματα / κοινωφελείς περιουσίες**  
Δημοπρασίες αιγιαλού / παραλίας, κοινωφελείς περιουσίες κ.ά.

### **Διαχείριση ακίνητης περιουσίας**

ΕΝΦΙΑ, αντικειμενικές αξίες, βραχυχρόνια μίσθωση / μισθωτήρια ακινήτων κ.ά.

### **Διαχείριση οφειλών**

Επιδότηση δανείων, προστασία κύριας κατοικίας, ρυθμίσεις οφειλών κ.ά.

### **Κτηματογράφηση**

Ηλεκτρονική δήλωση Κτηματολογίου, αναρτήσεις, δασικοί χάρτες κ.ά.

### **Οχήματα**

Τέλη κυκλοφορίας, ανασφάλιστα οχήματα, δηλώσεις κλοπής / ανεύρεσης κλαπέντων οχημάτων κ.ά.

### **Πόθεν έσχες και περιουσιολόγιο**

Δήλωση "Πόθεν έσχες" (Περιουσιακής κατάστασης)

### **Τελωνειακές υπηρεσίες**

Σύστημα τελωνειακών αποφάσεων / εισαγωγών / ελέγχου εξαγωγών, διαχείριση εγγυήσεων κ.ά.

### **Φορολογία πολιτών**

Δήλωση φορολογίας εισοδήματος, φορολογική ενημερότητα, ακατάσχετος λογαριασμός κ.ά.

Στην παραπάνω εικόνα οι χρήστες μπορούν να μαθαίνουν για κάποια θέματα όπως: η περιουσιακή τους κατάσταση, η υποβολή φορολογικής δήλωσης, τελωνειακές αρχές και να δηλώσουν το πόθεν έσχες, συμπλήρωση του κτηματολογίου, καταγραφή και διαγραφή των οχημάτων τους, διαχείριση οφειλών και άλλα.

## 2.1.8 Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός

### Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός

---

#### **Αρχαιολογικοί χώροι και πολιτιστική κληρονομιά**

Επίσκεψη σε πολιτιστικά μνημεία, προστασία αρχαιοτήτων και πολιτιστικής κληρονομιάς

---

#### **Εκδόσεις και πολιτιστικό περιεχόμενο**

Ηλεκτρονικό αναγνωστήριο, κόμβος δημοσίων βιβλιοθηκών, ψηφιακή βιβλιοθήκη εφημερίδων κ.ά.

---

#### **Τουρισμός**

Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού, Τουρισμός για όλους κ.ά.

---

Στην ενότητα αυτή ο πολίτης μπορεί να ενημερώνεται για ζητήματα που έχουν να κάνουν με αρχαιολογικούς χώρους και την πολιτιστική κληρονομιά, καθώς και προγράμματα κοινωνικού τουρισμού και άλλα παρεμφερή ζητήματα.

## 2.1.9 Στράτευση

---

### **Αναβολή στράτευσης**

Πληροφορίες και διαδικασίες για αναβολή στράτευσης

---

### **Απογραφή**

Πληροφορίες και διαδικασίες για το Δελτίο Απογραφής στρατευσίμων

---

### **Απόστρατοι**

Αντίγραφο φακέλου αποστράτων, αποστολή ειδοποίησης εφέδρου

---

### **Κατάταξη**

Πληροφορίες για την κατάταξη στρατευσίμων

---

### **Στρατιωτικές σχολές**

Διαδικασίες κατάταξης σε στρατιωτικές σχολές

---

### **Στρατολογική κατάσταση**

Πιστοποιητικά στρατολογικής κατάστασης, Στρατιωτικός Αριθμός κ.ά.

---

Εδώ οι πολίτες μπορούν να ενημερώνονται για ζητήματα που έχουν κάνουν με την κατάταξη, τη στράτευση και την άντληση πιστοποιητικών στρατολογικής κατάστασης.

## 2.1.10 Υγεία και πρόνοια

---

### **ΑμΕΑ (Άτομα με Ειδικές Ανάγκες)**

Διαχείριση αιτήματος ΚΕΠΑ, δωρεάν κόμιστρο ΑΤΗ.ΕΝΑ card, πολυτροπική ψηφιακή βιβλιοθήκη ΑΜΕLib κ.ά.

---

### **Επαγγελματίες υγείας**

Ηλεκτρονική συνταγογράφηση, ηλεκτρονική προέγγραψη φαρμάκων, παροχές ΕΚΠΥ κ.ά.

---

### **Επιδόματα**

Επίδομα παιδιού / στέγασης, κοινωνικό μέρισμα, επίδομα πετρελαίου θέρμανσης κ.ά.

---

### **Επίσκεψη και νοσηλεία σε νοσοκομείο**

Διαθεσιμότητα ραντεβού με ιατρούς του ΕΟΠΥΥ, Ατομικός Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας (ΑΗΦΥ) για πολίτες

---

### **Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη**

Αναζήτηση φαρμάκου, συμβεβλημένοι πάροχοι με τον ΕΟΠΥΥ, Φάρμακα Υψηλού Κόστους, Άτλας υγείας κ.ά.

---

### **Φάκελος υγείας**

Άυλη συνταγογράφηση, Εθνικό Μητρώο Αιμοδοτών, εγγραφή σε οικογενειακό ιατρό κ.ά.

---

Στην συγκεκριμένη ενότητα ενημερωνόμαστε για θέματα σχετικά με: Α.ΜΕ.Α, Ηλεκτρονικές συνταγογραφήσεις φαρμάκων, σχετικά με την νοσηλεία τους σε νοσοκομεία, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη μας και ατομικός φάκελος υγείας.

### 2.1.11 Πολίτης και καθημερινότητα

#### **Άσκηση εκλογικού δικαιώματος**

Δείτε πού ψηφίζετε

#### **Διεύθυνση κατοικίας και επικοινωνίας**

Προμηθευτείτε τη βεβαίωση κατοικίας ειδικής χρήσης

Εδώ ο χρήστης μπορεί να δει πού ψηφίζει και να εκδώσει μια βεβαίωση κατοικίας και εντοπιότητας χωρίς να χρειάζεται πλέον να πάει σε κάποιο ΚΕΠ.

---

#### **Ενημέρωση και επικαιροποίηση στοιχείων πολίτη**

Βρείτε τον ΑΜΚΑ σας, κάντε ηλεκτρονική εγγραφή στο Taxisnet κ.ά.

---

#### **Εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών**

Απόδοση κλειδαρίθμου με ψηφιακό ραντεβού, απομακρυσμένη υποβολή αγροτεμαχίων ενιαίας αίτησης ενίσχυσης κ.ά.

Επίσης εδώ ο χρήστης μπορεί να βρει τον ΑΜΚΑ του, να κάνει ηλεκτρονική εγγραφή στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ και να εξυπηρετηθεί εξ αποστάσεως.

#### **Μετακινήσεις**

Προσωρινή άδεια οδήγησης, μεταφορικό ισοδύναμο, διέλευση μόνιμων κατοίκων από διόδια κ.ά.

#### **Νομοθεσία και αποφάσεις**

Ενημερωθείτε για τους νόμους και τις αποφάσεις της δημόσιας διοίκησης που σας ενδιαφέρουν

#### **Περιβάλλον και ποιότητα ζωής**

Θέματα ακτινοβολιών, επίπεδα ραδιενέργειας στη χώρα κ.ά.

#### **Πληρωμές και παράβολα**

Βρείτε το e-Παράβολο που χρειάζεστε και κάντε τις πληρωμές σας ηλεκτρονικά

#### **Πολίτες τρίτων χωρών**

Έκδοση άδειας παραμονής, χορήγηση ασύλου, ασφάλιση αλλοδαπών, πιστοποίηση μόνιμης διαμονής πολίτη κράτους μέλους της ΕΕ κ.ά.

#### **Ταχυδρομεία**

Ταχυδρομικές άδειες, καταστήματα, τιμές ταχυδρομικών προϊόντων κ.ά.

#### **Τηλεπικοινωνίες**

Φορητότητα αριθμού, μέτρηση ταχύτητας ευρυζωνικών συνδέσεων

#### **Υπεύθυνη δήλωση και εξουσιοδότηση**

Έκδοση / έλεγχος εγκυρότητας / θυρίδα υπεύθυνων δηλώσεων και εξουσιοδοτήσεων

Τέλος, οι πολίτες μέσω της ενότητας αυτής μπορούν να κάνουν τα παρακάτω: να εκδώσουν μια υπεύθυνη δήλωση και εξουσιοδότηση χωρίς να επισκεφθούν κάποιο ΚΕΠ, να εκδώσουν άδεια παραμονής, να πληρώσουν παράβολο, να εκδώσουν προσωρινή άδεια οδήγησης και να ολοκληρώσουν με απλό και γρήγορο τρόπο άλλες τέτοιες παρόμοιες διαδικασίες.



## 2.2 Το σύστημα Διαύγεια και ο νόμος 3861/ 2010

Το σύστημα Διαύγεια θεωρείται έως και σήμερα μια καινοτόμα εφαρμογή με την οποία γίνεται προσπάθεια μέσω της δημοσιοποίησης όλων των αποφάσεων των οργανισμών και φορέων του δημοσίου για να μειώσει την γραφειοκρατία και να προωθήσει τη διαφάνεια στη δημόσια διοίκηση.

The screenshot displays the Diavgeia website interface. At the top, there is a search bar with the text "Εισάγετε κείμενο για αναζήτηση αποφάσεων...". Below the search bar, there are navigation options for "Σύνταξη αναζήτησης..." and "Προσφορές αναζήτησης...". The main content area is titled "Νέα Ανακοινώσεις" and lists several recent announcements with their dates and titles. For example, one announcement from 15/10/2020 is titled "Διακλειούργες στο Πρόγραμμα Διαύγεια". Below the main content, there is a section for "Πράξεις" (Acts) listing various government departments such as "ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΝΗΣΙΩΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ" and "ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ". On the right side, there is a section for "Συνήθεις Αναζητήσεις" (Common Searches) with three categories: "Δαπάνες" (Expenditures), "Ένταξμα πληρωμής" (Payment integration), and "Διορισμοί" (Appointments), each with a brief description.

Εικόνα 2: Η κεντρική σελίδα της Διαύγειας

Πηγή: <https://diavgeia.gov.gr/> , ημερομηνία ανάκτησης 10/10/2020

Η πλατφόρμα «Διαύγεια» σκοπεύει να επιτύχει την μέγιστη δυνατή δημοσιότητα της διοικητικής λειτουργίας, έχει ως στόχο να διασφαλίσει την διαφάνεια και να περάσει πρότυπα υπευθυνότητας και από την πλευρά των δημόσιων φορέων την άσκηση δημόσιας διοίκησης. Με αυτό το εγχείρημα «Διαύγεια» βλέπουμε για την υποχρεωτικότητα της ανάρτησης όλων των αποφάσεων που παίρνουν τα κυβερνητικά όργανα στο διαδίκτυο για πρώτη φορά.

Με αυτήν την πολιτική ο πολίτης μπορεί από ένα σημείο να έχει πρόσβαση σε όλους τους νόμους και τις αποφάσεις που αναρτούν οι διάφορες δημόσιες υπηρεσίες, καθώς και οι ανεξάρτητες αρχές. Από τις 15-3-2011 εντάχθηκαν στο σύστημα «Διαύγεια» και οι ΟΤΑ Α και Β βαθμού. Έτσι όλες οι αποφάσεις που παίρνονται δεν υλοποιούνται αν δεν αναρτηθούν πρώτα στο διαδίκτυο του «Διαύγεια». Μετά την ανάρτηση η κάθε σύμβαση λαμβάνει έναν ειδικό αριθμό τον «Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ)» ο οποίος και την συνοδεύει.

Επίσης είναι σημαντικό να αναφερθεί πως από τον 06-2014 τέθηκε σε λειτουργία η νέα πλατφόρμα του Προγράμματος Διαύγεια. Έτσι το επονομαζόμενο πρόγραμμα Διαύγεια II μπορούμε να πούμε πως παρέχει τις εξής επιπλέον πληροφορίες και δυνατότητες:

- I. Ποιο εύχρηστη πλατφόρμα για το χρήστη. Καλύτερη κατηγοριοποίηση, με απλούστερη διαρρύθμιση και γλώσσα.
- II. Πλέον εύχρηστη με καινοτομίες για άτομα με αναπηρία σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα
- III. Βελτιωμένη αναζήτηση με εξειδικευμένα κριτήρια και αμεσότερα αποτελέσματα.
- IV. “Η Διαύγεια μου” διαθέτει αναζητήσεις περισσότερες εξεζητημένες, περιέχει σελιδοδείκτες για ότι ανάρτηση μας ενδιαφέρει.

- V. Ποιότητα των δεδομένων με αυστηρότερους ελέγχους και με το ανέβασμα των συμβάσεων από τις δημόσιες υπηρεσίες και προώθηση της ενημέρωσης των στοιχείων.
- VI. Εγκυρότητα: τα έγγραφα στο Διαύγεια II έχουν ψηφιακή υπογραφή του συστήματος που εξασφαλίζει την εγκυρότητά τους. Με ηλεκτρονική Χρόνο σήμανση αποδεικνύεται τότε ακριβώς αναρτήθηκε κάποιο έγγραφο
- VII. Γρηγορότερη διάθεση πληροφοριών: ώστε να δημιουργηθούν εφαρμογές προστιθέμενης αξίας.
- VIII. Διάδραση με τα πληροφοριακά συστήματα των Δημοσίων υπηρεσιών: με γρήγορη μεταφορά δεδομένων και εγγράφων.
- IX. Μητρώο Φορέων – πρόγραμμα δημόσιων Φορέων με παρουσίαση αναλυτικού προγράμματος όλων των φορέων που θα δίνεται για χρήση για άλλους φορείς του δημοσίου.
- X. Αποθετήριο Εντύπων κάθε Φορέα με πρότυπα έντυπα φορέων και έντυπα αιτήσεων των οποίων τη συμπλήρωση απαιτούν οι φορείς από τους πολίτες, επιχειρήσεις ή δημοσίους υπαλλήλους<sup>12</sup>.

Οποιαδήποτε υπηρεσία ή δημόσιος φορέας, νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, Ο.Τ.Α και περιφέρειες που υποχρεούνται με βάση το νόμο να αναρτούν τις αποφάσεις και συμβάσεις στο διαδίκτυο, δημιουργούν μια ομάδα που ρυθμίζει όλη αυτή την διαδικασία, ως προς την οργάνωση, τη διοίκηση και τα τεχνικά θέματα που προκύπτουν. Τα άτομα που συμμετέχουν στην ομάδα είναι αμισθί, συγκροτείται μέσα στο μήνα που εκδόθηκε ο νόμος και η απόφαση αυτή αναρτάται στο διαδίκτυο. Η ομάδα για τους φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης Α & Β βαθμού δημιουργείται (30) ημέρες πριν την έναρξη νόμου.

---

<sup>12</sup> <https://diavgeia.gov.gr/info> , ημερομηνία ανάκτησης 10/10/2020

Υπεύθυνη για την σωστή διεκπεραίωση και χρήση της πλατφόρμας Διαύγεια αλλά και για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες που συμμετέχουν είναι η υπηρεσία ανάπτυξης πληροφορικής (ΥΑΠ) που υπάγεται στο υπουργείο διοικητικής μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .

Για κάθε δημόσια υπηρεσία που με βάση το νόμο υποχρεούται να αναρτά στο Διαύγεια τις αποφάσεις της, αυτόματα πρέπει να κρατάει αρχείο με τις πράξεις που ανάρτησε, τα διάφορα προεδρικά διατάγματα και τους νόμους και φυσικά όλα αυτά να είναι προσβάσιμα σε όλους με ηλεκτρονικά μέσα.

Για την πλατφόρμα αυτή είναι υπεύθυνη η (Υ.Α.Π) ώστε να λειτουργεί ορθά και αποτελεσματικά, αλλά και για να υπάρχουν αναρτημένες όλες οι αποφάσεις και πράξεις που παίρνονται να διατηρείται ένα αρχείο με όλα αυτά τα δεδομένα και να είναι άμεσα προσβάσιμο σε κάθε χρήστη ηλεκτρονικά .

Όσοι δημόσιοι φορείς έχουν υποχρέωση να αναρτούν τους νόμους, και τα προεδρικά διατάγματα, διάφορων συμβάσεων και αποφάσεων με βάση αυτό το νόμο πρέπει να λάβουν τα απαραίτητα τεχνικά και πληροφοριακά μέσα για να εξασφαλίζεται η πρόσβαση, η ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των κειμένων που αναρτώνται<sup>13</sup>.

Με βάση το νόμο αυτό (Ν3861/2010) η πλατφόρμα αυτή πρέπει να είναι σχεδιασμένη ώστε να μπορεί να εξυπηρετεί και να λαμβάνει πρόνοια και στα άτομα με αναπηρίες ώστε να περιηγούνται και να εντοπίζουν ότι χρειάζονται με τρόπο απλό και εύχρηστο.

---

<sup>13</sup> Νόμος 3861 / 2010 για την έναρξη λειτουργίας του προγράμματος «Διαύγεια», ημερομηνία ανάκτησης 10/10/2020

Ο υπουργός εσωτερικών μαζί με τους υπεύθυνους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αυτοί που οργανώνουν και ρυθμίζουν τα τεχνικά χαρακτηριστικά και ζητήματα που αναφέρει ο εν λόγω Νόμος κάποια από αυτά παρουσιάζονται παρακάτω:

- Να συλλέγει να ταξινομεί, να επεξεργάζεται τους τα κείμενα των νόμων και πράξεων που είναι προς ανάρτηση.
- Να εκδίδει (Α.Δ.Α) το μοναδικό αριθμό κάθε ανάρτησης.
- Να καταχωρεί τον κωδικό Α.Δ.Α και τα στοιχεία της απόφασης στην εφημερίδα της κυβερνήσεως.
- Να εκδίδει την εφημερίδα της κυβερνήσεως.
- Να κάνει σαφές τις τεχνικές οδηγίες ανάρτησης των πράξεων.
- Να διατηρεί την λειτουργία της εφαρμογής και να κρατάει αρχείο.

Κάθε δημόσια υπηρεσία, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, οι ανεξάρτητες αρχές, καθώς και οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού έχουν την υποχρέωση να ανεβάζουν στην αντίστοιχη ιστοσελίδα της υπηρεσίας τους ένα χρονοδιάγραμμα και πρόγραμμα με τις υπηρεσίες τους, ακόμα να περιγράφουν αναλυτικά τις αρμοδιότητες που κατέχουν, όπως και το αντικείμενο απασχόλησης, τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των εργαζομένων και την σχέση εργασίας τους με τον φορέα εργασίας.

Όλοι οι δημόσιοι φορείς όπως και τα υπουργεία, μία από τις πολλές υποχρεώσεις που έχουν είναι να καταγράψουν αναλυτικά τα προϋπολογισθέντα έσοδα – έξοδα για τον προϋπολογισμό, όσο και τα ποσά που εισέπραξαν ανα κατηγορία εσόδου και να εμφανίσουν τα εντάλματα πληρωμής και φυσικά τα πληρωμένα εντάλματα ανα κατηγορία εξόδου<sup>14</sup>. Εν

---

<sup>14</sup> Νόμος 3861 / 2010 για την έναρξη λειτουργίας του προγράμματος «Διαύγεια», ημερομηνία ανάκτησης 10/10/2020

συνεχία πρέπει να τα αναρτήσουν στην σελίδα τους όσο και στην εφαρμογή του Διαύγεια όλα αυτά τα στοιχεία.

Η ανάρτηση είναι υποχρεωτική και δίνεται χρόνος εκτέλεσης δέκα ημέρες από την αρχή του κάθε μήνα, για να υπάρχει και χρόνος για τυχόν τεχνικά προβλήματα.

Η εφαρμογή του προγράμματος Διαύγεια στηριζόμενη στο Ν.3861/2010 έχει σκοπό να δημοσιοποιεί οποιαδήποτε κυβερνητική και διοικητική πράξη εκτελείται, προσπαθεί να διασφαλίζει την μέγιστη διαφάνεια, την υπευθυνότητα και την λογοδοσία για τους δημόσιους φορείς εξουσίας.

Από το 2010 κιόλας στο διαδίκτυο υπάρχει ειδική σελίδα που είναι μόνο για τις αποφάσεις της κυβέρνησης που αφορούν την εθνική μας άμυνα και περιέχουν ευαίσθητα δεδομένα, και όλα αυτά χρήζουν ειδικής μεταχείρισης.

Σε μόλις 11 κιόλας χρόνια στην πλατφόρμα της Διαύγεια είναι εισηγμένοι πάνω από 3,500 δημόσιοι φορείς και της τοπικής αυτοδιοίκησης και αντίστοιχα έχουν αναρτήσει πάνω από 11.5 εκατομύρια πράξεις-συμβάσεις .

Με την εφαρμογή του Ν4210/2013 αρθ.23 οι αναρτηθείσες πράξεις έχουν τα χαρακτηριστικά ότι:

Κάθε αναρτημένη πράξη πέρα από τη δημοσίευση της στην εφημερίδα της κυβερνήσεως, έχει ισχύ μόνο κατά το ανέβασμά της στο Διαύγεια, όπου παίρνει ταυτότητα με τον αριθμό Α.Δ.Α και ακόμα φέρει και ψηφιακή υπογραφή αυτά τα δύο χαρακτηριστικά την ακολουθούν για το υπόλοιπο της πορείας της .

Η πράξη που έχει αναρτηθεί, πέρα αυτών που δημοσιοποιούνται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, υπερισχύει σε σχέση με άλλες εκδόσεις της πράξεως αυτής.

Οι πολίτες πλέον μπορούν να χρησιμοποιούν όσα έγγραφα φέρουν ψηφιακή υπογραφή και να γίνονται κοινώς αποδεκτά στις διάφορες δημόσιες υπηρεσίες χωρίς να χρειάζονται επικύρωση.

Στους δημόσιους φορείς πλέον οι συναλλαγές ολοκληρώνονται χωρίς την αποστολή των εγγράφων απλά και μόνο με την επίκληση του μοναδικού αριθμού που φέρουν.

Αξίζει ακόμα να σημειωθεί και η διεθνής αναγνώριση του προγράμματος Διαύγεια και η βράβευση του ως καλή πρακτική τόσο σε ευρωπαϊκό επίπεδο όσο και παγκόσμια, για την Ανοικτή και Διάφανη Διακυβέρνηση. Τέλος, η εφαρμογή Διαύγεια έχει ψηφιστεί σε άλλες χώρες όπως Αμερική, Βουλγαρία, Ιρλανδία, Αγγλία και άλλες «ως καινοτόμα δράσης διαφάνειας και καινοτομίας».

### **2.3 Η πύλη «Ερμής»**

Τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα δημιουργήθηκε μια δικτυακή πύλη Δημόσιας Διοίκησης ο ΕΡΜΗΣ όπου μας παρέχει έναν τεράστιο αριθμό υπηρεσιών. Ειδικότερα, είναι διαθέσιμα προς εκτύπωση διάφορα πιστοποιητικά, ακόμα δίνεται και παρέχεται η επιλογή διαδικτυακής καταχώρησης αιτήσεων σε μια πληθώρα υπηρεσιών. Τα Κέντρα εξυπηρέτησης Πολιτών τα επισκέπτονται περίπου από 8 εκ πολίτες κάθε μήνα, ενώ κάθε μέρα πολλοί πολίτες επισκέπτονται την πλατφόρμα του ΕΡΜΗ για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση τους. Ο χρόνος αναμονής για την διεκπεραίωση των υποθέσεων δεν υπερβαίνει τις 5 εργάσιμες μέρες<sup>15</sup>.

Στην πλατφόρμα του ΕΡΜΗ, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες χωρίζονται σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη υπηρεσία είναι με ηλεκτρονική υποβολή και η δεύτερη υπηρεσία είναι με ολοκληρωτικά ηλεκτρονική διευθέτηση. Στην 1η κατηγορία, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να καταχωρήσει το ηλεκτρονικό

---

<sup>15</sup> [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr) , ημερομηνία ανάκτησης 12/10/2020

του αίτημα την σελίδα του ΕΡΜΗ αλλά υποχρεούται να περάσει από το Κ.Ε.Π της περιοχής του για να λάβει το αντίστοιχο δικαιολογητικό. Στην κατηγορία αυτή βρίσκουμε περίπου 99 διαθέσιμες υπηρεσίες. Στην άλλη κατηγορία τα ζητήματα του μπορεί ο χρήστης να τα διευθετήσει μόνος του πλήρως στην πλατφόρμα του ΕΡΜΗ και να τα ολοκληρώσει την ίδια στιγμή. Τα δικαιολογητικά αποθηκεύονται στην ηλεκτρονική θυρίδα του χρήστη όπου και είναι διαθέσιμο για χρήση. Σε αυτή την κατηγορία έχουμε 12 υπηρεσίες.



Στη παρακάτω λίστα παρουσιάζονται συνοπτικά οι υπηρεσίες που προσφέρει η πύλη Ερμής.

Υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή	Υπηρεσίες με πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση
1. Άδεια για απεντόμωση Κορινθιακής σταφίδας, σουλτανίνας	1. Απόσπασμα ατομικού λογαριασμού ΙΚΑ
2. Άδεια εισαγωγής ζώντων ζώων από τρίτη χώρα	2. Βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων ΕΛΓΑ στους παραγωγούς
3. Άδεια λειτουργίας απεντομωτηρίων σύκων	3. Χορήγηση ανάλυσης αποζημιώσεων ΕΛΓΑ που καταβλήθηκαν στους παραγωγούς
4. Αίτηση - δήλωση συνταξιούχου για αλλαγή διεύθυνσης (Γ.Λογιστήριο του Κράτους/Συντάξεις Δημοσίου)	4. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου (Ειδικό Ληξιαρχείο)
5. Αίτηση καταγγελίας καταναλωτή στα ΚΕΠ	5. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης (Ειδικό Ληξιαρχείο)
6. Αναγγελία άσκησης επαγγέλματος εργοθεραπευτή	6. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου (Ειδικό Ληξιαρχείο)
7. Αναγγελία άσκησης επαγγέλματος οπτικού	7. Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (για επιχειρήσεις - εργοδότες)
8. Αντίγραφο πιστοποιητικού σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)	8. Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης (Εθνικό Δημοτολόγιο)
9. Αντικατάσταση απωλεσθέντος βιβλιαρίου κλάδων σύνταξης και πρόνοιας από το ΤΣΑΥ	9. Χορήγηση βεβαίωσης ενισχύσεων ΠΣΕΑ σε παραγωγούς (ΕΛΓΑ)
10. Βεβαιώσεις περί τροποποίησης ή μη καταστατικών Α.Ε., περί μη ανάκλησης άδειας σύστασης Α.Ε., περί του ισχύοντος Δ.Σ., περί καταβεβλημένου κεφαλαίου Α.Ε. και λοιπών στοιχείων	10. Χορήγηση βεβαίωσης ιθαγένειας (Εθνικό Δημοτολόγιο)

καταχωρημένων στο Μητρώο Α.Ε.	
11. Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ	11. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ (Εθνικό Δημοτολόγιο)
12. Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ	12. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (Εθνικό Δημοτολόγιο)
13. Βεβαίωση μη οφειλής για συμμετοχή σε διαγωνισμούς από ΟΑΕΕ-πρώην ΤΕΒΕ	
14. Βεβαίωση περί μη ασφάλισης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)	
15. Βεβαίωση περί μη συνταξιοδότησης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)	
16. Βεβαίωση ταμειακής ενημερότητας Ν. 2084/92, για θεώρηση βιβλίων και στοιχείων από τη ΔΟΥ (ΟΑΕΕ - πρώην ΤΕΒΕ)	
17. Βεβαίωση του ποσού της επιδοτούμενης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ	
18. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων	
19. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε απροστάτευτα παιδιά	
20. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε μοναχικά άτομα άνω των 65 ετών και ανασφάλιστα άτομα	
21. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης ανασφάλιστων τετραπληγικών - παραπληγικών και ακρωτηριασμένων	
22. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης Βαριά Νοητικά Καθυστερημένων (Β.Ν.Κ.)	
23. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης κωφαλαλίας	

24. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα με βαριά αναπηρία	
25. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από AIDS	
26. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από αιμορροφιλία	
27. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από μεσογειακή αναιμία	
28. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε σπαστικά άτομα	
29. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τετραπληγικών - παραπληγικών ασφαλισμένων του δημοσίου	
30. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τυφλότητας	
31. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης χανσενικών	
32. Βεβαίωση χρόνου μη επιδοτούμενης ανεργίας ΟΑΕΔ	
33. Βεβαίωση χρόνου υπηρεσίας στο διπλάσιο στους Αστυνομικούς που υπηρετούν στην Ε.Κ.Α.Μ. και στο Τ.Ε.Ε.Μ (Ν. 1813/1988, άρθρα 20 παρ. 3 και 47 παρ.1)	
34. Δήλωση συμμετοχής στις εξετάσεις ιατρικής του ΔΟΑΤΑΠ της εξεταστικής περιόδου του εκάστοτε έτους	
35. Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης ασφαλισμένου για αλλαγή διεύθυνσης	
36. Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μερισματούχου για έκδοση βεβαίωσης	

χορήγησης μερίσματος	
37. Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μερισματούχου για προεξόφληση μερισμάτων	
38. Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μετόχου για τη χορήγηση βεβαίωσης εξόφλησης οφειλής (ΜΠΠΥ)	
39. Έγγραφή –Πιστοποίηση Εργοδότη για χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προκειμένου να υποβληθεί ηλεκτρονικά μέσω Κ.Ε.Π. η Αναλυτική Περιοδική Δήλωση (Α.Π.Δ.)	
40. Έγγραφή στα μητρώα ασφαλισμένων του ΚΕΑΔ δικηγόρων ή ασκούντων δικηγόρων	
41. Έκδοση βεβαιώσεων αδειών καταλληλότητας οχημάτων μεταφοράς προϊόντων ζωικής προέλευσης	
42. Έκδοση βεβαίωσης εγγραφής στο ΤΣΑΥ	
43. Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στο ΙΚΑ	
44. Έκδοση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από το ΙΚΑ	
45. Έκδοση κτηνιατρικών υγειονομικών πιστοποιητικών προϊόντων ζωικής προέλευσης	
46. Ενημέρωση καταναλωτή για τις τιμές προϊόντων και υπηρεσιών και γενικά δικαιώματα καταναλωτή για την προστασία του	
47. Καταχώρηση εγκατάστασης εκτροφής, προμήθειας, πειραματισμού Π.Δ. 160/91 (64, Α')	

48. Πιστοποιητικό Σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)	
49. Πτηνοκτηνοτροφικές εγκαταστάσεις δυναμικότητας μικρότερης των 2 ισοδύναμων ζώων (πλην των οικόσιτων)	
50. Χορήγηση ακριβούς αντιγράφου βαθμολογικής αντιστοιχίας - πράξης αναγνώρισης (ΔΟΑΤΑΠ)	
51. Χορήγηση αντιγράφου άδειας επάρκειας διδασκαλίας γλώσσας (λόγω απώλειας, καταστροφής της ήδη εκδοθείσας)	
52. Χορήγηση αντιγράφου αποσπάσματος του διαγράμματος καθώς και του πίνακα που συνοδεύει μία κυρωμένη πράξη εφαρμογής (τελική ιδιοκτησία, υποχρεώσεις εισφοράς σε γη και χρήμα του ν. 1337/83)	
53. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου	
54. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης	
55. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου	
56. Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης	
57. Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου γενικής χρήσης ή δικαστικής χρήσης	
58. Χορήγηση αποσπάσματος πρακτικών Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΟΑΤΑΠ)	
59. Χορήγηση βεβαίωσης αναπηρίας (Ν. 1579/1950)	

60. Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες δασκάλους ή νηπιαγωγούς	
61. Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες καθηγητές	
62. Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για ειδικό λογαριασμό πρόσθετων παροχών (ΤΣΜΕΔΕ)	
63. Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για κύρια σύνταξη ΤΣΜΕΔΕ	
64. Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για τον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ	
65. Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (ΤΣΜΕΔΕ) 66. Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογίας εξετάσεων πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)	
67. Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογικής αντιστοιχίας (ΔΟΑΤΑΠ)	
68. Χορήγηση βεβαίωσης για έγκριση ασφάλισης από τον ΟΓΑ - προώθηση δελτίου απογραφής για έκδοση βιβλιαρίου υγείας	
69. Χορήγηση βεβαίωσης για το ομοταγές πανεπιστημίων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο με τα αναγνωρισμένα ΑΕΙ της αλλοδαπής (ΔΟΑΤΑΠ)	
70. Χορήγηση βεβαίωσης για το ύψος των μηνιαίων αποδοχών κύριας και επικουρικής σύνταξης από το ΝΑΤ	
71. Χορήγηση βεβαίωσης εκπλήρωσης υπηρεσίας υπαίθρου ιατρού	
72. Χορήγηση βεβαίωσης επιτυχούς συμμετοχής σε εξετάσεις πιστοποίησης	

επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)	
73. Χορήγηση βεβαίωσης Ζώνης Επιχειρήσεων Ν. 1854/1951	
74. Χορήγηση βεβαίωσης κατάθεσης δικαιολογητικών από το ΔΟΑΤΑΠ	
75. Χορήγηση βεβαίωσης μη συνταξιοδότησης από το ΝΑΤ	
76. Χορήγηση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στον ΟΓΑ	
77. Χορήγηση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από τον ΟΓΑ	
78. Χορήγηση βεβαίωσης περί συνταξιοδότησης - διακοπής / αναστολής της συνταξιοδότησης και λοιπές βεβαιώσεις για τη συνταξιοδότηση από τον ΟΓΑ.	
79. Χορήγηση βεβαίωσης ποσού σύνταξης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)	
80. Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας Αστυνομικών Υπαλλήλων	
81. Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές δασκάλους ή νηπιαγωγούς	
82. Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές καθηγητές	
83. Χορήγηση βεβαίωσης συνταξιούχου (ΤΣΜΕΔΕ)	
84. Χορήγηση βεβαίωσης του Ν. 142/1974	
85. Χορήγηση βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας στο διπλάσιο, στους χειριστές ελικοπτέρων της Ελληνικής Αστυνομίας (Π.Δ. 1041/1979, άρθρα 41 και 43)	
86. Χορήγηση ενημερωτικού	

σημειώματος ΚΕΑΝ	
87. Χορήγηση πιστοποιητικού αποφοίτησης από Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία	
88. Χορήγηση πιστοποιητικού εγγραφής στα μητρώα αρρένων	
89. Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας	
90. Χορήγηση πιστοποιητικού θαλάσσιας υπηρεσίας	
91. Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ενηλίκων	
92. Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ή εξέτασης σε εξωτερικά ιατρεία ενηλίκων	
93. Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης	
94. Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για δασκάλους ή νηπιαγωγούς	
95. Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για καθηγητές	
96. Χορήγηση πιστοποιητικού φοίτησης σε Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία	
97. Χορήγηση υπηρεσιακού σημειώματος για την ανανέωση βιβλιαρίου υγείας στο	
– Αρχικών – Ανθυπαστυνόμων), Συνοριακών Φυλάκων και Ειδικών Φρουρών ( Ν. 2690/1999, άρθρα 4,5 και 12)	



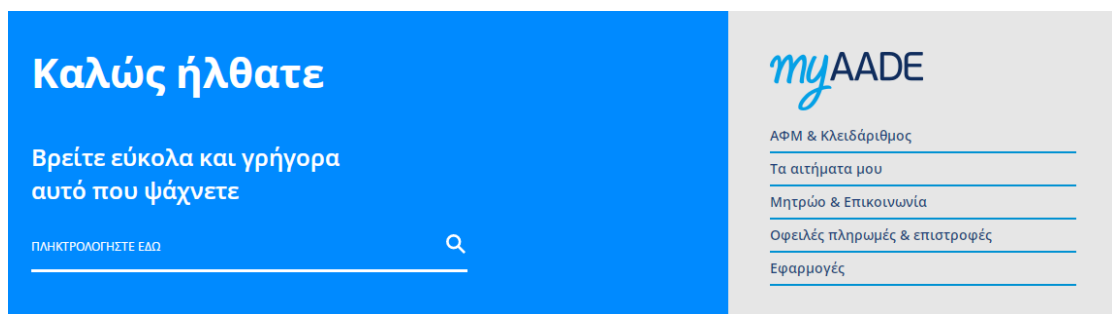
## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο: Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ

Είναι αλήθεια ότι η πανδημία συνέβαλε αποτελεσματικά στην αναβάθμιση των ψηφιακών υπηρεσιών του ελληνικού δημοσίου μια σειρά βέβαια από μεταρρυθμίσεις και ηλεκτρονικές εφαρμογές οι οποίες θα μπορούσαν να έχουν υλοποιηθεί ήδη.

Στο κεφάλαιο αυτό θα μελετηθούν διάφορες ηλεκτρονικές εφαρμογές και πλατφόρμες οι οποίες δημιουργήθηκαν την περίοδο της πανδημίας και οι οποίες φυσικά εξελίσσονται ακόμη μέχρι και σήμερα.

### 3.1 My aade

Η βασική αλλαγή η οποία έγινε στην πλατφόρμα της Γ.Γ.Π.Σ (γενικής γραμματείας πληροφοριακών συστημάτων) Taxisnet, μετονομάστηκε σε MYAADE ([www.aade.gr](http://www.aade.gr)).



Παραπάνω βλέπουμε την αρχική σελίδα της νέας εφαρμογής Myaade περιέχει τα εξής:

1. Εκδίδουμε αριθμό φορολογικού μητρώου και κλειδάριθμο.
2. Αλλάζουμε τα στοιχεία του φορολογούμενου.
3. Διαχειριζόμαστε διάφορα αιτήματα.
4. Βλέπουμε τις οφειλές, πληρωμές και επιστροφές μας.
5. Είσοδος στην πλατφόρμα.

Ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει το λήμμα που τον ενδιαφέρει και να βρει τις αντίστοιχες πληροφορίες. Μέσα από αυτή την πλατφόρμα ο φορολογούμενος μπορεί να διεκπεραιώνει ηλεκτρονικά πλήθος ζητημάτων με την Δ.Ο.Υ δίχως να χρειαστεί να παραστεί στο χώρο τους.



**Καλώς ήλθατε  
στην εφαρμογή ΑΦΜ & Κλειδάριθμος**

Επιλέξτε **Αρχική εγγραφή**, στην περίπτωση που επιθυμείτε να εγγραφείτε για πρώτη φορά στις υπηρεσίες.

Επιλέξτε **Επανεγγραφή**, στην περίπτωση που έχετε ήδη εγγραφεί στις ψηφιακές υπηρεσίες της ΑΑΔΕ αλλά έχετε ξεχάσει το username σας ή έχετε ξεχάσει τον κωδικό και τον κλειδάριθμό σας ή έχετε απενεργοποιήσει το λογαριασμό σας και θέλετε να τον ενεργοποιήσετε. Για την επανεγγραφή σας θα ακολουθήσετε την ίδια διαδικασία με αυτήν της αρχικής εγγραφής.

Επιλέξτε **Ξέχασα τον Κωδικό μου** στην περίπτωση που έχετε ήδη εγγραφεί στις ψηφιακές υπηρεσίες της ΑΑΔΕ αλλά έχετε ξεχάσει τον κωδικό σας.

**Εγγραφή**      **Επανεγγραφή**

**Ενεργοποίηση του Λογαριασμού**      **Ξέχασα τον κωδικό μου**

Μέσω της συγκεκριμένης πλατφόρμας οι χρήστες μπορούν και διαχειρίζονται το Αριθμό Φορολογικού Μητρώου και τον κλειδάριθμο τους.

## Καλώς ήλθατε στην πλατφόρμα Τα Αιτήματά μου της ΑΑΔΕ

Η πλατφόρμα Τα Αιτήματά μου σας δίνει τη δυνατότητα να υποβάλετε αιτήματα ψηφιακά, προς κάθε αρμόδια Υπηρεσία και επιταχύνει σημαντικά τη διεκπεραίωσή τους.

Υποβάλλετε το αίτημά σας, επιλέγοντας τη διαδικασία μέσα από θεματικές ομάδες, επισυνάπτετε τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και το αίτημα οδηγείται αυτόματα στο αρμόδιο Τμήμα της επιλεγμένης Υπηρεσίας, ενημερώνοντάς σας για την εξέλιξη της διαχείρισής του.

Δείτε [εδώ](#) σε ποιες Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ μπορείτε να υποβάλετε αίτημα ψηφιακά.

Τα αιτήματά μου

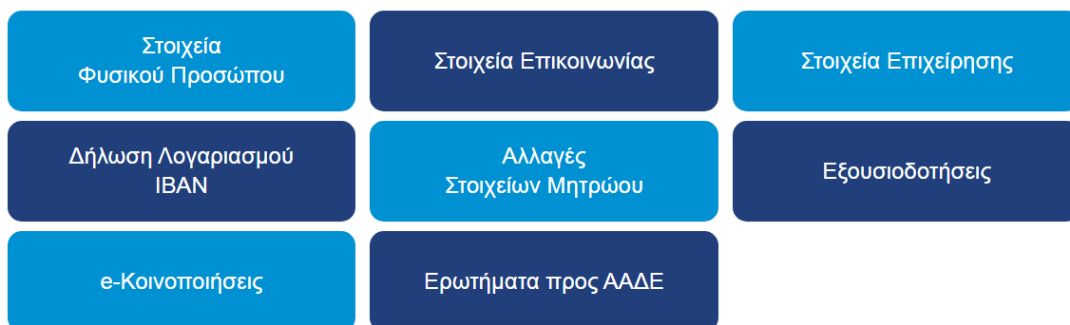
Νέο Αίτημα

Ακόμα ο χρήστης καταχωρεί Τα αιτήματα του στην εφαρμογή και μετά με την σειρά τους τα διαχειρίζονται.

## Καλώς ήλθατε στο Μητρώο & Επικοινωνία

Μέσα από την πλατφόρμα **Μητρώο & Επικοινωνία** σας δίνεται η δυνατότητα:

- επιλέγοντας «**Στοιχεία Φυσικού Προσώπου**», να δείτε λεπτομέρειες για τα στοιχεία σας όπως είναι καταχωρημένα στο μητρώο της ΑΑΔΕ.
- επιλέγοντας «**Στοιχεία Επικοινωνίας**», να καταχωρίσετε τα στοιχεία επικοινωνίας σας (κινητό και σταθερό τηλέφωνο, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) για την απευθείας και άμεση ψηφιακή ενημέρωσή σας από την ΑΑΔΕ.
- επιλέγοντας «**Στοιχεία Επιχείρησής**», να δείτε το προφίλ της επιχείρησής σας.
- επιλέγοντας «**Δήλωση Λογαριασμού IBAN**», να δηλώσετε τον αριθμό IBAN του τραπεζικού λογαριασμού που επιθυμείτε να χρησιμοποιείται από την ΑΑΔΕ για κατάθεση χρηματικών ποσών.
- επιλέγοντας «**Αλλαγές Στοιχείων Μητρώου**», να τροποποιήσετε τα στοιχεία της διεύθυνσής σας, αν πρόκειται για φυσικό πρόσωπο ή να αλλάξετε στοιχεία όπως δραστηριότητα (ΚΑΔ), τη Διεύθυνση της έδρας, στοιχεία ΦΠΑ καθώς και τις Εγκαταστάσεις Εσωτερικού (έναρξη, μεταβολή, διακοπή), εάν πρόκειται για επιχείρηση.

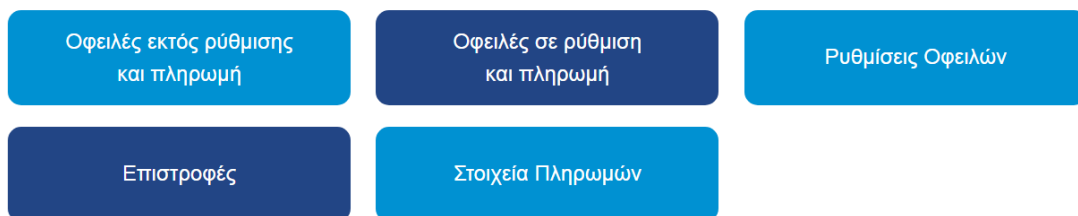


Ακόμα εδώ οι χρήστες αλλάζουν τα στοιχεία τους (πχ της επιχείρησής ή επικοινωνίας) και ενημερώνεται αυτόματα το σύστημα.

## Καλώς ήλθατε στην πλατφόρμα πληροφόρησης για τις Οφειλές, Πληρωμές & Επιστροφές

Από την πλατφόρμα αυτή μπορείτε:

- να ενημερωθείτε για τις οφειλές σας σε ρύθμιση και εκτός ρύθμισης
- να ενημερωθείτε για τις πληρωμές που έχουν πραγματοποιηθεί μέσω τραπεζών και για τις επιστροφές φόρων που αναμένεται να κατατεθούν στον Τραπεζικό σας Λογαριασμό ή να συμψηφιστούν με φορολογικές ή ασφαλιστικές οφειλές σας
- να πληρώσετε φορολογικές οφειλές σας με τραπεζική κάρτα
- να ρυθμίσετε τις οφειλές σας



Μέσα από αυτή την καρτέλα ο χρήστης πληροφορείται για τυχόν οφειλές ή επιστροφές που ίσως έχει αλλά και για τα στοιχεία των οφειλών του.

**Καλώς ήλθατε στις Εφαρμογές**

Βρείτε γρήγορα την εφαρμογή που σας ενδιαφέρει με τη βοήθεια των πολλαπλών τρόπων αναζήτησης. Στις **Δημοφιλείς εφαρμογές** εμφανίζονται οι επίκαιρες και οι πιο συχνά επισκέψιμες ψηφιακές υπηρεσίες. Στις **Φορολογικές Υπηρεσίες** και στις **Τελωνειακές Υπηρεσίες** οι εφαρμογές έχουν κατηγοριοποιηθεί ανά θεματική ενότητα, ώστε, βήμα-βήμα, να βρίσκετε την υπηρεσία που επιθυμείτε. Στην επιλογή **Πολίτες** παρουσιάζεται η πλήρης αλφαβητική λίστα εφαρμογών που παρέχονται προς τους πολίτες. Στην επιλογή **Επιχειρήσεις** εμφανίζεται το σύνολο των εφαρμογών που απευθύνεται προς τις επιχειρήσεις. Τέλος, μέσω της **δυναμικής αναζήτησης**, μπορείτε εύκολα να βρείτε την υπηρεσία που αναζητάτε, πληκτρολογώντας τον τίτλο της εφαρμογής ή κάποια λέξη σχετική με την υπηρεσία που αναζητάτε.

Δημοφιλείς Εφαρμογές	Φορολογικές Υπηρεσίες	Πολίτες
Τελωνειακές Υπηρεσίες	Λοιπές Υπηρεσίες	Επιχειρήσεις

Ακόμα, μέσα από την εφαρμογή οι χρήστες συνδέονται στις διάφορες φορολογικές υπηρεσίες, υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις τους και στις τελωνειακές.

Από τα τέλη του 2021 ξεκινάει η εφαρμογή της υποχρεωτικότητας της τήρησης των Ηλεκτρονικών πλέον βιβλίων από όλους τους επαγγελματίες όπου αυτό συνεπάγεται σε μια τεράστια εξέλιξη του κράτους.

Τα ηλεκτρονικά βιβλία πλέον κρατούνται στην εφαρμογή myDATA, δηλαδή my Digital Accounting and Tax Application. Είναι η εφαρμογή στην οποία εισάγονται τα βιβλία των επιχειρήσεων.

Τα ηλεκτρονικά βιβλία θεωρούνται μεγάλο άλμα στον ψηφιακό μετασχηματισμό για την Φορολογική Διοίκηση της χώρας μας και των σχέσεων της προς τους επαγγελματίες. Ο σκοπός τους αρχικά είναι να βοηθήσουν του επαγγελματίες δίνοντας τους μια ηλεκτρονική εφαρμογή που θα εκπληρώνει τις φορολογικές μας υποχρεώσεις, που θα μας δώσει

αυτοματοποιημένη συμπλήρωση δεδομένων για τις φορολογικές δηλώσεις και θα τις απαλλάξει από την αποστολή και υποβολή Καταστάσεων Πελατών – Προμηθευτών (ΜΥΦ).

Με την χρήση των ηλεκτρονικών βιβλίων επιτυγχάνουμε μείωση του κόστους των επιχειρήσεων και ταυτόχρονα ενισχύεται η διαφάνεια στις συναλλαγές, μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής για τις επιχειρήσεις ως προς την κοστολόγηση των υπηρεσιών και των αγαθών της. Ακόμα συνδράμουν σαν ρυθμιστικός μηχανισμός για την συμμόρφωση και αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου, και ταυτόχρονα διευκολύνει τις επιστροφές φόρων.

Στα ηλεκτρονικά βιβλία:

- Διαβίβαση - καταχώρηση παραστατικών εσόδων και εξόδων της επιχείρησης.
- Έχουμε τον χαρακτηρισμό της συναλλαγής.
- Γίνονται οι λογιστικές εγγραφές για τον φορολογική χρήση έτους.

### 3.2 e-Efka

Το e-efka είναι μια πλατφόρμα που μας δίνει την ευχέρεια τώρα τελευταία τόσο στους επαγγελματίες, τους αγρότες, τους εργαζόμενους και εργοδότες να διευθετούν τα ζητήματα τους μέσα από την εφαρμογή.

The screenshot shows the top part of the e-Efka website. At the top left is the logo for e-Efka (Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης). To the right is a 'ΜΕΝΟΥ' (Menu) icon. Below the logo is a search bar with the text 'Πληκτρολογήστε εδώ για αναζήτηση' and a magnifying glass icon. Below the search bar is a dark blue navigation bar with the text 'Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες'. Underneath this bar is a grid of eight buttons, each with a right-pointing chevron and a label: 'Εργοδότες', 'Συνταξιούχοι', 'Φορείς', 'Λογιστές', 'Μισθωτοί', 'Αυτοαπασχολούμενοι', 'Ελ. Επαγγελματίες', and 'Αγρότες'.

Μέσα από αυτό έχουμε την ευκαιρία σαν χρήστες είτε επιχειρήσεις, είτε πολίτες να διευθετούμε γρήγορα τα ζητήματα μας σχετικά με τον ενιαίο φορέα κοινωνικής ασφάλισης, και να αναφέρουμε πως τα υπάρχον ταμεία (ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, ΟΓΑ) και πλέον γίνονται όλα ηλεκτρονικά.

Οι λογιστές και οι εργοδότες διευθετούν ηλεκτρονικά μια σειρά από ζητήματα όπως: καταχώρηση Α.Π.Δ , Καταγραφή εργοδότη, ΈΚΔΟΣΗ αποδεικτικού ασφαλιστικής ενημερότητας, σύνδεση στις υπηρεσίες ΚΕΑΟ Ακολουθούν οι υπηρεσίες που έγινε λόγος:

[Απογραφή Φυσικού Προσώπου στο Μητρώο Εργοδοτών](#)

[Πιστοποίηση Εργοδοτών](#)

[Βεβαίωση Εργοδότη για Επίδομα Ασθένειας](#)

[Ηλεκτρονική Υπηρεσία Υποβολής Ασφάλισης και Εισφορών Μισθωτών Υγειονομικών τ. ΕΤΑΑ-ΤΣΑΥ](#)

[Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας](#)

[Ηλεκτρονική Υποβολή ΑΠΔ](#)

[Ηλεκτρονική Υποβολή ΑΠΔ Δημοσίου](#)

[Οικονομική Καρτέλα Εργοδότη](#)

[Διαχείριση Συμβάσεων από τις οποίες προκύπτει υποχρέωση έκδοσης Δ.Π.Υ. \(Παρ.9 Αρθρ.39 Ν.4387/2016\)](#)

[Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών \(Κ.Ε.Α.Ο.\)](#)

Ακόμα στην πλατφόρμα e-efka οι μισθωτοί έχουν την δυνατότητα να εκτελέσουν τα εξής:

[Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης / κλείσιμο ραντεβού](#)

[Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους](#)

[Ηλεκτρονική Αίτηση Επιδόματος Ασθένειας](#)

[Ηλεκτρονική Υπηρεσία Πληρωμής Εξόδων Κηδείας](#)

[Βεβαίωση προϋπηρεσίας](#)

[Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλειας Ασθενείας](#)

[Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης](#)

[Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας](#)

[Βεβαίωση Απογραφής](#)

[Ατομικά Στοιχεία](#)

[Αιτήσεις Κατασκηνώσεων 2021](#)

[Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών \(Κ.Ε.Α.Ο.\)](#)

[Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Πιστοποίηση Αναπηρίας \(ΚΕ.Π.Α.\)](#)



Μέσω του e-efka οι συνταξιούχοι διεκπεραιώνουν ζητήματα όπως:

[Ηλεκτρονική Υπηρεσία Υποβολής Αίτησης Συνταξιοδότησης](#)

[Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους](#)

[Ηλεκτρονική Αίτηση Προκαταβολής Σύνταξης](#)

[Παρακολούθηση πορείας αίτησης συνταξιοδότησης](#)

[Εκτύπωση Ενημερωτικού Σημειώματος Επιστροφής Μειώσεων Συντάξεων](#)

[Εκτύπωση μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος](#)

[Εκτύπωση ετήσιου ενημερωτικού σημειώματος](#)

[Ένσταση / αίτηση θεραπείας κατά μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος πληρωμής κύριας σύνταξης](#)

[Ηλεκτρονική Υπηρεσία Πληρωμής Εξόδων Κηδείας](#)

[Αιτήσεις Κατασκηνώσεων 2021](#)

[Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών \(Κ.Ε.Α.Ο.\)](#)

[Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Πιστοποίηση Αναπηρίας \(ΚΕ.Π.Α.\)](#)

Οι αυτοαπασχολούμενοι έχουν την δυνατότητα μέσω του efka να διεκπεραιώσουν τα εξής:

[Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης / κλείσιμο ραντεβού](#)

[Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους](#)

[Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας](#)

[Έναρξη/Μεταβολή/Λήξη Ασφάλισης](#)

[Εισφορές Μη Μισθωτών e-ΕΦΚΑ](#)

[Δήλωση Παράλληλης Μισθωτής Απασχόλησης](#)

[Εισφορές Εργατών Γης](#)

[Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλειας Ασθενείας](#)

[Βεβαίωση Απογραφής](#)

[Ασφαλιστική Ικανότητα](#)

[Ατομικά Στοιχεία](#)

[Αιτήσεις Κατασκηνώσεων 2021](#)

[Βεβαίωση Εισφορών για φορολογική χρήση](#)

[Ενημέρωση Ασφαλισμένων για Συμβάσεις Παρ.9, Άρθρ.39 Ν.4387/2016 \(Δ.Π.Υ.\)](#)

[Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών \(Κ.Ε.Α.Ο.\)](#)

[Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας \(ΚΕ.Π.Α.\)](#)

Ακόμα και οι φορείς διεκπεραιώνουν αρκετά από τα θέματα τους μέσα από την εφαρμογή efka :

**Λήψη Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας**

**Πιστοποίηση Φορέων για τη Λήψη Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας**

**Έλεγχος Εγκυρότητας Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας**

**Έλεγχος Εγκυρότητας Βεβαιώσεων Προϋπηρεσίας και Απογραφής**

**Ηλεκτρονική Υπηρεσία Ιατροφαρμακευτικών Συλλόγων**

**Πιστοποίηση Φορέων για τη Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας**

**Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας**

Οι ελεύθεροι επαγγελματίες επίσης έχουν πληθώρα υπηρεσιών που μπορούν να κάνουν όπως:

**Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης / κλείσιμο ραντεβού**

**Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους**

**Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας**

**Έναρξη/Μεταβολή/Λήξη Ασφάλισης**

**Εισφορές Μη Μισθωτών e-ΕΦΚΑ**

**Δήλωση Παράλληλης Μισθωτής Απασχόλησης**

**Εισφορές Εργατών Γης**

**Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλειας Ασθενείας**

**Βεβαίωση Απογραφής**

**Ασφαλιστική Ικανότητα**

**Ατομικά Στοιχεία**

**Αιτήσεις Κατασκηνώσεων 2021**

**Βεβαίωση Εισφορών για φορολογική χρήση**

**Ενημέρωση Ασφαλισμένων για Συμβάσεις Παρ.9, Άρθρ.39 Ν.4387/2016 (Δ.Π.Υ.)**

**Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)**

**Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Πιστοποίηση Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)**

### 3.3 Ηλεκτρονική αίτηση καταβολής σύνταξης

Στην πλατφόρμα efka έχουμε την επιλογή να υποβάλλουμε αίτηση για παροχή σύνταξης μέσα από το διαδίκτυο και χωρίς να παραβρεθούμε στο χώρο τους.

Μέσα από την εφαρμογή για την καταβολή της σύνταξης, αφορά τους χρήστες που καταχωρούν αίτημα για σύνταξη στον e-efka, εμπεριέχοντας το π. NAT, εξαιρώντας όσους ήδη λαμβάνουν σύνταξη με βάση το άρθρο 57Α του Κώδικα Πολιτικών και Στρατιωτικών Συντάξεων.

Φυσικά η χορήγηση της σύνταξης γίνεται με γνώμονα τις διατάξεις της ΚΥΑ και χωρίς τις κείμενες διατάξεις της έκδοσης σύνταξης.

### **3.4 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΚΕΠΑ προς πολίτες**

Η ηλεκτρονική υπηρεσία «Διαχείριση αιτήματος ΚΕ.Π.Α.» προσφέρει στους πολίτες τις παρακάτω δυνατότητες:

- Να Υποβάλουν στο ΚΕ.Π.Α. Αίτημα Αξιολόγησης για Πιστοποίηση Αναπηρίας στο ΚΕ.Π.Α.
- Να γνωρίζουν την εξέλιξη του αιτήματος που έχουν κάνει στο ΚΕ.Π.Α. (είτε η υποβολή έγινε σε Γραμματεία ΚΕ.Π.Α., είτε μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας, είτε μέσω του ΟΠΕΚΑ)
- Να μαθαίνουν από την αρμόδια επιτροπή τις ημερομηνίες εξέτασής τους.
- Να ενημερώνονται σχετικά με την απόφαση γνωστοποίησης αναπηρίας και να παραλαμβάνουν τα σχετικά έγγραφα.
- Να υποβάλουν ένσταση κατά Αποτελέσματος Γνωστοποίησης Αναπηρίας
- Έχουν την δυνατότητα να γνωστοποιήσουν το αποτέλεσμα αυτό και σε άλλους εμπλεκόμενους φορείς του δημοσίου.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η έρευνα που πραγματοποιήσαμε δια μέσω ερωτηματολογίων έχει στόχο να μελετήσουμε λίγο καλύτερα την πανδημία Covid 19 και τις αλλαγές που επέφερε στον μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης. Ερωτήθηκαν 100 άτομα τα οποία είναι εργαζόμενοι σε δημόσιες υπηρεσίες – φορείς του νομού Αρκαδίας.

Όταν αναφερόμαστε στον όρο έρευνα αναφερόμαστε στην συλλογή δεδομένων και την μετατροπή τους σε πληροφορίες, με σκοπό να δημιουργήσουμε νέες λύσεις στα προβλήματα. Σε μια έρευνα στηρίζομαστε στην επιβεβαίωση ή μη κάποιων υποθέσεων που έχουμε κάνει για το θέμα μας. Με τον όρο Ποιοτική έρευνα αναφερόμαστε στη μελέτη και κατανόηση των κοινωνικών φαινομένων και κυρίως μιας διερευνητικής μεθόδου θα λέγαμε.

Όταν προσεγγίζουμε ένα θέμα ποσοτικά, σημαίνει ότι το αναλύουμε αριθμητικά και κυρίως στατιστικούς τρόπους προσέγγισης. Για την μελέτη αυτή λαμβάνουμε ένα δείγμα για να μελετήσουμε από το γενικότερο πληθυσμό, το οποίο είναι αντιπροσωπευτικό. Η επιλογή της μελέτης του ζητήματος που εξετάζουμε θα είναι ποσοτική με κάποια ανάλυση των δεδομένων μας, διότι λάβαμε κάποιες απαντήσεις από ερωτηματολόγια που διαμοιράστηκαν.

Το δείγμα που λάβαμε ήταν εκατό εργαζόμενοι διάφορων δημοσίων φορέων του νομού Αρκαδίας, χωρίς να υπάρχει συγκεκριμένη δειγματοληψία και όπως προ αναφέραμε έγινε με την χρήση ερωτηματολογίων.

Στο δείγμα τέθηκαν 52 ερωτήσεις με σκοπό να λάβουμε την γνώμη τους σχετικά με πανδημία Covid 19 και αν επέφερε αλλαγές στον μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

### Α. Περιγραφικά στατιστικά

**Ερώτημα 1: Ποιο είναι το επίπεδο εμπειρίας σας στη χρήση του διαδικτύου.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΑΡΧΑΡΙΟ	8	8,0	8,0	8,0
	ΜΕΣΑΙΟ	22	22,0	22,0	30,0
	ΠΡΟΧΩΡΗΜΕΝΟ	40	40,0	40,0	70,0
	ΠΟΛΥΠΡΟΧΩΡΗΜΕΝΟ	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 2: Υπάρχει δυνατότητα χρήσης υπολογιστή στον εργασιακό σας χώρο.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΝΑΙ ΟΜΩΣ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	30	30,0	30,0	30,0
	ΝΑΙ ΕΛΕΥΘΕΡΑ	70	70,0	70,0	70,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 3: Έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο από τον εργασιακό σας χώρο.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΥΣΤΥΧΩΣ ΟΧΙ	3	3,0	3,0	3,0
	ΝΑΙ ΟΜΩΣ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	36	36,0	36,0	39,0
	ΝΑΙ ΕΛΕΥΘΕΡΑ	61	61,0	61,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 4: Είναι προαιρετική η χρήση των ΤΠΕ στον χώρο εργασίας σας.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΟΧΙ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ	4	4,0	4,0	4,0
	ΝΑΙ ΟΜΩΣ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	31	31,0	31,0	35,0
	ΝΑΙ	61	61,0	61,0	96,0
	4,00	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 5: Ποια είναι η εμπειρία σας στην χρήση της επεξεργασίας κειμένου και χρήσης υπολογιστή (word - windows).**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΑΝΥΠΑΡΚΤΟ	1	1,0	1,0	1,0
	ΑΡΧΑΡΙΟ	12	12,0	12,0	13,0
	ΜΕΣΑΙΟ	59	59,0	59,0	72,0
	ΠΡΟΧΩΡΗΜΕΝΟ	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



**Ερώτημα 6: Ποια είναι εμπειρία σας στην χρήση των υπολογιστικών φύλλων (excel).**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΑΡΧΑΡΙΟ	3	3,0	3,0	3,0
	ΜΕΣΑΙΟ	64	64,0	64,0	67,0
	ΠΡΟΧΩΡΗΜΕΝΟ	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 7: Ποιο είναι το επίπεδο σας στην χρήση εξειδικευμένων προγραμμάτων στον χώρο εργασίας σας.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΑΡΧΑΡΙΟ	7	7,0	7,0	7,0
	ΜΕΣΑΙΟ	61	61,0	61,0	68,0
	ΠΡΟΧΩΡΗΜΕΝΟ	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 8: Θεωρείται εύκολη την εκμάθηση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	6	6,0	6,0	6,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	23	23,0	23,0	29,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	43	43,0	43,0	72,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	17	17,0	17,0	89,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 9: Η διάδραση μου στις τεχνολογίες της επικοινωνίας είναι εύκολη και σαφής.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	9	9,0	9,0	9,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	27	27,0	27,0	36,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	16	16,0	16,0	52,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	31	31,0	31,0	83,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 10: Σας προτρέπει και στηρίζει η διοίκηση του φορέα σας για να τα χρησιμοποιήσετε.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	17	17,0	17,0	17,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	23	23,0	23,0	40,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	32	32,0	32,0	72,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	13	13,0	13,0	85,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 11: Οι ανώτεροι σας, νομίζουν ότι είναι καλό να κάνετε χρήση αυτών.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	2	2,0	2,0	2,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	17	17,0	17,0	19,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	27	27,0	27,0	46,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	22	22,0	22,0	68,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 12: Οι συνάδελφοί μου που κάνουν χρήση έχουν περισσότερο γόητρο από όσους δεν τα χρησιμοποιούν.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	7	7,0	7,0	7,0

	ΔΙΑΦΩΝΩ	19	19,0	19,0	26,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	23	23,0	23,0	49,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	31	31,0	31,0	80,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 13: Υπάρχει κάποιος γνώστης για να με καθοδηγήσει όταν δυσκολεύομαι στη χρήση τους.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	3,0	3,0	3,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	12	12,0	12,0	15,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	24	24,0	24,0	39,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	30	30,0	30,0	69,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 14: Είμαι διατεθειμένος να κάνω τακτική χρήση στο μέλλον.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	3,0	3,0	3,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	17	17,0	17,0	20,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	17	17,0	17,0	37,0

	ΣΥΜΦΩΝΩ	31	31,0	31,0	68,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 15: Θα κάνω χρήση αν και οι συνάδελφοί μου τα χρησιμοποιούν.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	11	11,0	11,0	11,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	22	22,0	22,0	33,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	24	24,0	24,0	57,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	17	17,0	17,0	74,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 16: Οι ανώτεροί μου με επιρροή πιστεύουν ότι πρέπει να κάνω χρήση αυτών.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	6	6,0	6,0	6,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	22	22,0	22,0	28,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	17	17,0	17,0	45,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	26	26,0	26,0	71,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 17: Η διοίκηση της υπηρεσία μου προωθεί τη χρήση τους.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	8	8,0	8,0	8,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	21	21,0	21,0	29,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	12	12,0	12,0	41,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	29	29,0	29,0	70,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 18: Η πρόσβαση και η χρήση του υπολογιστή και του διαδικτύου είναι εύκολη**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	10	10,0	10,0	10,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	16	16,0	16,0	26,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	19	19,0	19,0	45,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	21	21,0	21,0	66,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 19: Θα προβώ σε άμεση χρήση στο μέλλον.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	5	5,0	5,0	5,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	19	19,0	19,0	24,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	21	21,0	21,0	45,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	31	31,0	31,0	76,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 20: Έχω τα απαραίτητα προσόντα και την εμπειρία για την χρήση τους.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ	12	12,0	12,0	12,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	19	19,0	19,0	31,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	30	30,0	30,0	61,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 21: Μου είναι εύκολο να αποκτήσω τις ικανότητες για να τα χρησιμοποιώ.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	3,0	3,0	3,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	9	9,0	9,0	12,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	14	14,0	14,0	26,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	39	39,0	39,0	65,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 22: Με τους υπάρχων πόρους και την τεχνογνωσία που απαιτούνται για τη χρήση τους, μου είναι εύκολο να τα χρησιμοποιήσω**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	7	7,0	7,0	7,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	28	28,0	28,0	35,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	20	20,0	20,0	55,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	13	13,0	13,0	68,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



**Ερώτημα 23: Όταν κάνω χρήση των συστημάτων πληροφορικής τελειώνω τη δουλειά μου πιο γρήγορα και αποτελεσματικά.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	17	17,0	17,0	17,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	34	34,0	34,0	51,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 24: Όταν κάνω χρήση των συστημάτων πληροφορικής ολοκληρώνω την εργασία μου πιο εύκολα.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,0	1,0	1,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	14	14,0	14,0	15,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	32	32,0	32,0	47,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	26	26,0	26,0	73,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 25: Όταν κάνω χρήση των συστημάτων πληροφορικής οι καθημερινές εργασίες μου ολοκληρώνονται πιο γρήγορα.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	3,0	3,0	3,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	11	11,0	11,0	14,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	20	20,0	20,0	34,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	33	33,0	33,0	67,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 26: Η εργασία μου δεν είναι ανιαρή με την χρήση των συστημάτων πληροφορικής .**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,0	1,0	1,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	10	10,0	10,0	11,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	24	24,0	24,0	35,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	35	35,0	35,0	70,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 27: Όταν κάνω χρήση και γνωρίζω τα συστημάτων πληροφορικής υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να προαχθώ.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ	10	10,0	10,0	10,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	19	19,0	19,0	29,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	31	31,0	31,0	60,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 28: Η χρήση των συστημάτων πληροφορικής είναι η διαδικασία που μου αρέσει να εργάζομαι**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	5	5,0	5,0	5,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	20	20,0	20,0	25,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	22	22,0	22,0	47,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	24	24,0	24,0	71,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 29: Με την χρήση των συστημάτων πληροφορικής εξοικονομώ πολύ χρόνο από την καθημερινότητά μου.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	3,0	3,0	3,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	14	14,0	14,0	17,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	22	22,0	22,0	39,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	34	34,0	34,0	73,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 30: Η χρήση των συστημάτων πληροφορικής είναι ο τρόπος που μου αρέσει να εργάζομαι.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ	20	20,0	20,0	20,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	29	29,0	29,0	49,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	30	30,0	30,0	79,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 31: Τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών είναι ευπροσάρμοστα κατά την χρήση τους.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,0	1,0	1,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	17	17,0	17,0	18,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	8	8,0	8,0	26,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	35	35,0	35,0	61,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 32: Τα συστημάτων πληροφορικής είναι πολύ χρήσιμα για την εργασία μου.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	2	2,0	2,0	2,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	20	20,0	20,0	22,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	13	13,0	13,0	35,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	34	34,0	34,0	69,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 33: Τα συστημάτων πληροφορικής είναι εύχρηστα και κατανοητά στην χρήση τους.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	5	5,0	5,0	5,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	10	10,0	10,0	15,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	2	2,0	2,0	17,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	32	32,0	32,0	49,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 34: Χρησιμοποιώ το διαδίκτυο συνέχεια για συναλλαγές.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ	12	12,0	12,0	12,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	29	29,0	29,0	41,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	22	22,0	22,0	63,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 35: Το διαδίκτυο είναι ένα μέρος ασφαλές για τις διάφορες συναλλαγές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ	4	4,0	4,0	4,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	14	14,0	14,0	18,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	40	40,0	40,0	58,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 36: Πιστεύω ότι το νομικό πλαίσιο και οι εξελιγμένες τεχνολογίες, μας παρέχουν προστασία από προβλήματα του διαδικτύου.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	2	2,0	2,0	2,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	14	14,0	14,0	16,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	13	13,0	13,0	29,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	33	33,0	33,0	62,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 37: Νιώθω ασφάλεια όταν μεταβιβάζω διάφορες ευαίσθητες πληροφορίες στο διαδικτύου.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	4	4,0	4,0	4,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	18	18,0	18,0	22,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	12	12,0	12,0	34,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	37	37,0	37,0	71,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 38: Το διαδικτύο δεν είναι αρκετά ασφαλές με δικλείδες ασφαλείας για να νιώθω άνετα κατά την χρήση του στις συναλλαγές μου με το δημόσιο.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	4	4,0	4,0	4,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	8	8,0	8,0	12,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	8	8,0	8,0	20,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	31	31,0	31,0	51,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



**Ερώτημα 39: Οι διαδικτυακές πλατφόρμες των δημοσίων υπηρεσιών μας παρέχουν την δυνατότητα να χρησιμοποιούμε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα και τις επτά ημέρες την εβδομάδα.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ	6	6,0	6,0	6,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	8	8,0	8,0	14,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	32	32,0	32,0	46,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	54	54,0	54,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 40: Η αλληλεπίδραση των ισότοπων των δημοσίων οργανισμών είναι εύκολοι στη χρήση.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ	5	5,0	5,0	5,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	13	13,0	13,0	18,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	38	38,0	38,0	56,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 41: Η επίσκεψη στις σελίδες του δημοσίου είναι εύκολη όποτε και αν χρειαστεί.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ	1	1,0	1,0	1,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	11	11,0	11,0	12,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	28	28,0	28,0	40,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 42: Είμαι διατεθειμένος/η να χρησιμοποιήσω τις διαδικτυακές σελίδες των δημοσίων υπηρεσιών στο μέλλον.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ	1	1,0	1,0	1,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	15	15,0	15,0	16,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	33	33,0	33,0	49,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 43: Είναι δύσκολη η χρήση των ιστοσελίδων των δημοσίων υπηρεσιών λόγω μη επαρκή χρόνου.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ	8	8,0	8,0	8,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	15	15,0	15,0	23,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	38	38,0	38,0	61,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 44: Θα χρησιμοποιήσω τις ιστοσελίδες των δημοσίων υπηρεσιών άμεσα.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ	7	7,0	7,0	7,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	7	7,0	7,0	14,0

	ΣΥΜΦΩΝΩ	35	35,0	35,0	49,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 45: Θέλω την άμεση επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες από το την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσίες τους.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	3,0	3,0	3,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	5	5,0	5,0	8,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	15	15,0	15,0	23,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	34	34,0	34,0	57,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 46: Κάνω χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημοσίων υπηρεσιών για να αποκτήσω διάφορες πληροφορίες.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,0	1,0	1,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	6	6,0	6,0	7,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	2	2,0	2,0	9,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	39	39,0	39,0	48,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 47: Έχω γνώση της κυβερνητικής ιστοσελίδας «Ερμής».**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	NAI	100	100,0	100,0	100,0

**Ερώτημα 48: Έχω χρησιμοποιήσει την πλατφόρμα «Ερμής».**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	NAI	100	100,0	100,0	100,0

**Ερώτημα 49: Το να συναγωνίζεσαι τον συνάδελφό σου προκαλεί παραπάνω κακό από ότι καλό.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	10	10,0	10,0	10,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	48	48,0	48,0	58,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 50: Δεν θα πρέπει να παραβιάζεται καμία αρχή-κανόνας μιας υπηρεσίας ακόμα και για το συμφέρον του οργανισμού.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ	5	5,0	5,0	5,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	7	7,0	7,0	12,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	38	38,0	38,0	50,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 51: Είναι κάποιος καλός προϊστάμενος ακόμα και αν δεν έχει απαντήσεις σε όλες τις ερωτήσεις των υφισταμένων του**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,0	1,0	1,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	6	6,0	6,0	7,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	8	8,0	8,0	15,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	26	26,0	26,0	41,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	59	59,0	59,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Ερώτημα 52: Νιώθετε ανασφάλεια με την εκτέλεση των καθηκόντων σας.**

		Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,0	1,0	1,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	6	6,0	6,0	7,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	26	26,0	26,0	33,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	20	20,0	20,0	53,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## Δημογραφικά στοιχεία

### Φύλο

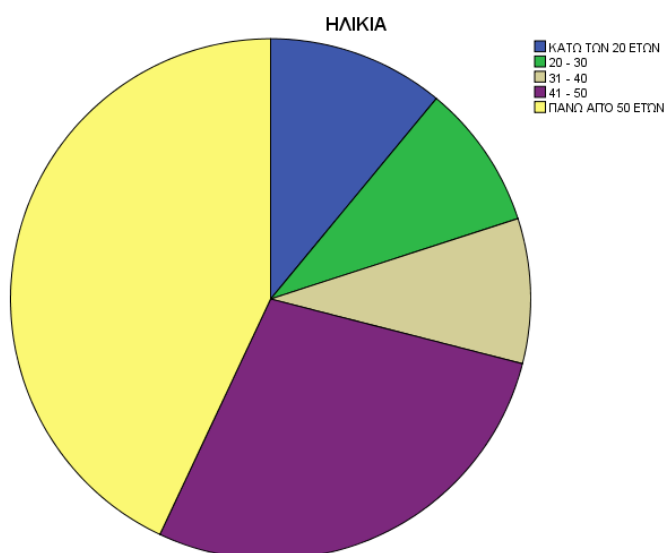
Το 62% των ερωτηθέντων ήταν άντρες και το 38% ήταν γυναίκες.

### Ηλικία

#### ΦΥΛΟ

	Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID ANTPΑΣ	62	62,0	62,0	62,0
ΓΥΝΑΙΚΑ	38	38,0	38,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID ΚΑΤΩ ΑΠΟ 20 ΕΤΩΝ	15	15,0	15,0	15,0
20 - 30	12	12,0	12,0	27,0
31 - 40	10	10,0	10,0	37,0
41 - 50	27	27,0	27,0	64,0
ΠΑΝΩ ΑΠΟ 50 ΕΤΩΝ	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

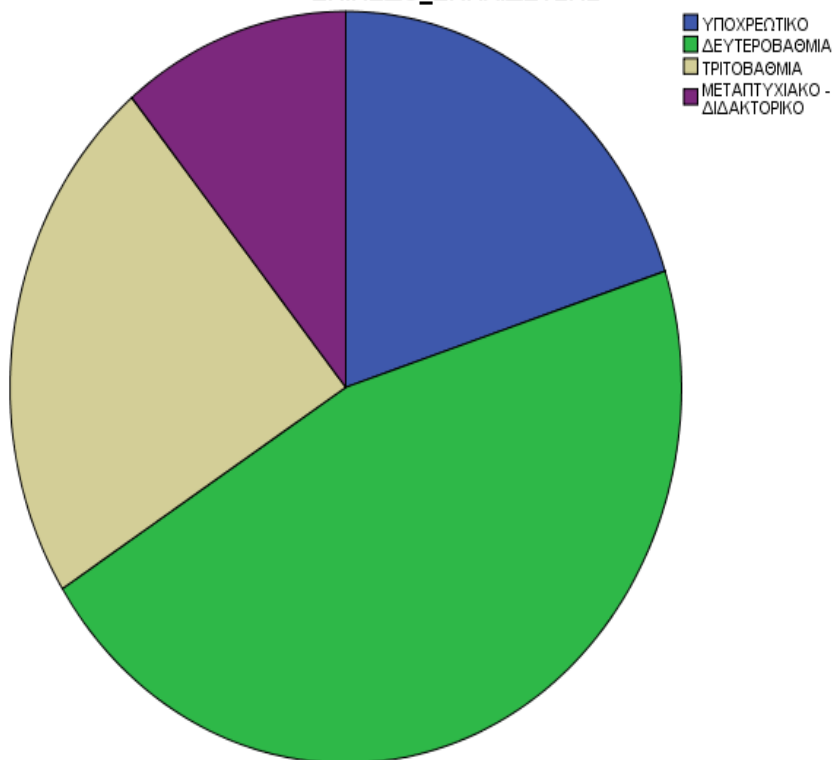


## Επίπεδο Εκπαίδευσης

ΕΠΙΠΕΔΟ\_ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

	Frequency	Percent	VALID Percent	Cumulative Percent
VALID ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ	19	19,0	19,0	19,0
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	53	53,0	53,0	72,0
ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ	21	21,0	21,0	93,0
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ - ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

ΕΠΙΠΕΔΟ\_ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ





## B. Έλεγχοι υποθέσεων

Μηδενική υπόθεση:  $H_0: \mu = 3$  (το μέσο συνολικό επίπεδο εμπειρίας γνώσης στο διαδίκτυο είναι 3)

Εναλλακτική υπόθεση:  $H_1: \mu \neq 3$  (το μέσο συνολικό επίπεδο εμπειρίας γνώσης στο διαδίκτυο δεν είναι 3)

One Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ΕΡΩΤΗΜΑ 1	100	4,22	,773	,077

One Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ΕΡΩΤΗΜΑ 1	15,782	99	,000	1,220	1,07	1,37

Εντοπίζουμε ότι το  $\text{Sig. (2-tailed)} = 0,000$  και είναι πιο μικρή από το επίπεδο σημαντικότητας  $\alpha = 0,05$

Άρα δεν δεχόμαστε τη  $H_0$  και συνεπώς αποδεχόμαστε την εναλλακτική υπόθεση  $H_1$ .

άρα το μέσο συνολικό επίπεδο εμπειρίας γνώσης στο διαδίκτυο δεν είναι 3.

## Γ. Έλεγχος Ανεξαρτησίας

Θα ελέγξουμε αν:

$H_0$  = η X μεταβλητή και η Y μεταβλητή είναι ανεξάρτητες.

$H_1$  = η X μεταβλητή και η Y μεταβλητή είναι εξαρτημένες.

**Case Processing Summary**

	CASES					
	VALID		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΕΡΩΤΗΜΑ 2 * Φύλο	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

**ΕΡΩΤΗΜΑ 8 \* ΦΥΛΟ Crosstabulation**

Count

		ΦΥΛΟ		Total
		ΑΝΤΡΑΣ	ΓΥΝΑΙΚΑ	
ΕΡΩΤΗΜΑ 8	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	3	6
	ΔΙΑΦΩΝΩ	11	12	23
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	22	21	43
	ΣΥΜΦΩΝΩ	8	9	17
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	5	6	11
Total		49	51	100

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,737 <sup>a</sup>	4	,784
Likelihood Ratio	1,770	4	,778
Linear-by-Linear Association	,256	1	,613
N of VALID Cases	100		

a. 1 cells (10%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,60.

Από τον παραπάνω πίνακα Chi-Square Tests βλέπουμε ότι η τιμή του Asymptotic Significance (2-sided) είναι  $0,78 > 0,05$ , έτσι αποδεχόμαστε την  $H_0$  και απορρίπτεται η  $H_1$ .

Συμπερασματικά η ικανότητα μάθησης των νέων συστημάτων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών του δημοσίου δεν έχει καμία σχέση με το φύλο του χρήστη.

### Δ. Ανάλυση διακύμανσης σε έναν παράγοντα (One-way ANOVA)

Θέλουμε να ελέγξουμε εάν είναι στατιστικά σημαντικής η σχέση μεταξύ της μεταβλητής «Η χρήση των Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών, ταιριάζει με τον τρόπο που μου αρέσει να δουλεύω» και στη μεταβλητή «Φύλο».

### ANOVA

ΦΥΛΟ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,733	4	,433	1,782	,139
Within Groups	23,107	95	,243		
Total	24,840	99			

Με βάση την τελευταία τιμή του παραπάνω πίνακα ANOVA παρατηρούμε την τιμή του Asymptotic Significance (2-sided) είναι  $0.139 > 0.05$ , έτσι αποδεχόμαστε την  $H_0$ .

Άρα συμπερασματικά ο τρόπος που εργάζεται ο κάθε υπάλληλος στα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών δεν εξαρτάται από το φύλο

## E. Έλεγχος συσχέτισης με τη μέθοδο Pearson

Στην εν λόγω διπλωματική ελέγξαμε αν υπάρχει κάποια σχέση μεταξύ των μεταβλητών:

1. Οι διαδικτυακές πλατφόρμες των δημοσίων υπηρεσιών μας παρέχουν την δυνατότητα να χρησιμοποιούμε τις πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα και επτά μέρες τη βδομάδα.
2. Η αλληλεπίδραση των ισότοπων των δημοσίων οργανισμών είναι εύκολη στη χρήση.
3. Η επίσκεψη στις σελίδες του δημοσίου είναι εύκολη όποτε χρειαστεί.

		ΕΡΩΤΗΣΗ	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΕΡΩΤΗΣΗ
ΕΡΩΤΗΜΑ 39	Pearson Correlation	1	,284**	,176
	Sig. (2-tailed)		,004	,081
	N	100	100	100
ΕΡΩΤΗΜΑ 40	Pearson Correlation	,284**	1	,325**
	Sig. (2-tailed)	,004		,001
	N	100	100	100
ΕΡΩΤΗΜΑ 41	Pearson Correlation	,176	,325**	1
	Sig. (2-tailed)	,081	,001	
	N	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Όπως βλέπουμε υπάρχει θετική συσχέτιση επειδή  $r = 0.284$  ανάμεσα στην ερώτηση 1 και 2 καθώς επίσης και στατιστική σημαντικότητα καθώς  $p\text{-value} = 0,04 < 0,05$

Το ίδιο παρατηρείται και στις ερωτήσεις 2 και 3 ανάμεσα στις οποίες υπάρχει θετική συσχέτιση καθώς  $r = 0,325$  καθώς επίσης και στατιστική σημαντικότητα καθώς  $p\text{-value} = 0,001 < 0.05$ .

## Z. Γραμμική παλινδρόμηση

Με την μέθοδο της γραμμικής παλινδρόμησης προσπαθούμε να προσδιορίσουμε μια ποσοτική σχέση, και να περιγράψουμε μια πιθανή σχέση δύο ή παραπάνω μεταβλητών και όλα αυτό δίνεται από τη σχέση  $y = a + bx$ .

Μια τέτοια παλινδρόμηση θα ήθελα να προσδιορίσει τιμές της εξαρτημένης σε σχέση μιας τιμής της ανεξάρτητης μεταβλητής μας. Όπως ακόμα και να εξηγήσει τον τρόπο που συμπεριφέρονται οι μεταβλητές.

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ΕΡΩΤΗΜΑ 45b	.	Enter

a. Dependent Variable: ΗΛΙΚΙΑ

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,018 <sup>a</sup>	,000	-,010	1,370	,000	,033	1	98	,857

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,061	1	,061	,033	,857 <sup>b</sup>
	Residual	184,049	98	1,878		
	Total	184,110	99			

a. Dependent Variable: ΗΛΙΚΙΑ

b. Predictors: (Constant), ΕΡΩΤΗΜΑ 45

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,731	,566		6,592	,000
	ΕΡΩΤΗΜΑ 45	,024	,134	,018	,181	,857

a. Dependent Variable: ΗΛΙΚΙΑ

Το γραμμικό πρότυπο είναι  $y = a + bx$  δηλαδή στη συγκεκριμένη περίπτωση

Θέλω την άμεση επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών =  $3,731 - 0,024 * \text{Ηλικία}$

Το 3,731 είναι το νούμερο που η ευθεία γραμμή παλινδρόμησης τέμνει τον κάθετο άξονα  $y$ .

Το  $-0,024$  είναι η κλίση της ευθείας της γραμμικής παλινδρόμησης.

Αυτό μας δηλώνει την άμεση επίδραση της ανεξάρτητης στην εξαρτημένη μεταβλητή.

Αρα η αύξηση της ηλικίας κατά ένα έτος, του ερωτώμενου συνεπάγεται στη μείωση της προτροπής για ηλεκτρονική εξυπηρέτηση κατα 0,024 μονάδες.

Αυτό συνεπάγεται ότι κατά την αύξηση της ηλικίας του ερωτώμενου κατά ένα έτος, το μοντέλο προβλέπει  $y=3,731$  μείωση στην πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Υποθέτουμε τα εξής:

**H<sub>0</sub>: a=0 και H<sub>0</sub>: b=0**

**H<sub>1</sub>: a≠0 και H<sub>1</sub>: b≠0**

Η p-value του συντελεστή a είναι  $0,000 < 0,05$  οπότε η H<sub>0</sub> απορρίπτεται άρα ο συντελεστής είναι στατιστικά σημαντικός.

Η τιμή p-value του b είναι  $0.857 > 0.05$ , οπότε αποδεχόμαστε τη H<sub>0</sub> και απορρίπτουμε την H<sub>1</sub> άρα ο συντελεστής δεν είναι στατιστικά σημαντικός. Δηλαδή η τιμή του y δεν έχει καμία σχέση με την x και επομένως η γραμμή παλινδρόμησης είναι οριζόντια.

Κλείνοντας το **Model Summary** δίνει την R<sup>2</sup>, που μετρά το ποσοστό της μεταβολής της εξαρτημένης Y όπου αυτό δικαιολογείται από τις διάφορες μεταβολές της ανεξάρτητης X.

Δεν υπάρχει τιμή και το εύρος τιμών κυμαίνεται από 0 (καθόλου εφαρμογή) σε 1 (τέλεια εφαρμογή).

Παραπάνω εντοπίζουμε ότι το R<sup>2</sup> είναι 0. Συνεπώς το 0% των διαφορών που βλέπουμε στην επιλογή των ερωτώμενων να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές, εξηγούνται από τις μεταβολές της ηλικίας. Επιβεβαιώνεται επομένως και από εδώ ότι ουσιαστικά δεν υφίσταται στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ αυτών των μεταβλητών.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Αντικείμενο της διπλωματικής αυτής εργασίας αποτέλεσε η μελέτη των ενεργειών οι οποίες έχουν ως στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ελληνικής δημόσιας διοίκησης το τελευταίο διάστημα ως αποτέλεσμα των αυξημένων αναγκών που προκάλεσε η πανδημία.

Στο θεωρητικό σκέλος της εργασίας μελετήθηκαν διάφορες αλλαγές στα ηλεκτρονικά συστήματα οι οποίες υιοθετήθηκαν τα τελευταία έτη αλλά και κατά την πανδημία. Είναι γεγονός επομένως ότι από το 2010 και μετά έγιναν ορισμένα σημαντικά βήματα στην προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η οποία ήταν σε νηπιακό στάδιο τα προηγούμενα χρόνια. Όμως από το 2020 και μετά μπορούμε να πούμε ότι και λόγω των νέων συνθηκών εξαιτίας της πανδημίας έγιναν βήματα προς τα εμπρός για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας μας.

Ειδικότερα η ριζική αναβάθμιση της πλατφόρμας GOV.GR αποτελεί ένα σημαντικό επίτευγμα καθώς πλέον ο χρήστης μπορεί με τους κωδικούς του (ταξίς νετ) και του ΑΜΚΑ του να εκδώσει ηλεκτρονικά μια σειρά από έγγραφα για τα οποία τα έπρεπε να ταλαιπωρηθεί αρκετά απασχολώντας μια σειρά από υπηρεσίες όπως η ΑΑΔΕ, το ΕΦΚΑ, τα ΚΕΠ, οι Δήμοι κτλ.

Αυτή η θετική εξέλιξη όσο αφορά το ηλεκτρονικό κράτος και την ψηφιακή διακυβέρνηση αναδεικνύεται και μέσα από τις απαντήσεις των ερωτώμενων στο ερευνητικό μέρος της εργασίας μας. Η πλειοψηφία επομένως των δημοσίων υπαλλήλων του Νομού Αρκαδίας που αποτέλεσε το δείγμα της έρευνας αυτής συμφωνεί με το γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βελτιώνει τόσο την αποτελεσματικότητα του δημοσίου όσο και το επίπεδο εξυπηρέτησης των πολιτών. Βέβαια αξίζει να σημειωθεί πως εκφράζονται ορισμένες αντιρρήσεις σχετικά με την ταχύτητα της προώθησης των αλλαγών καθώς αρκετοί ερωτώμενοι θεωρούν ότι η κυβέρνηση πρέπει να κινηθεί με μεγαλύτερη ταχύτητα στις μεταρρυθμίσεις αυτές οι οποίες και από τους περισσότερους κρίνονται ως αναγκαίες για την βελτίωση της δημόσιας διοίκησης.



## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

Λαζακίδου Α., (2019), Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις, εκδόσεις Δίσιγμα

Lee T., (2019), Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation, Elsevier

Bournaris T., (2020), Evaluation of e-Government Web Portals: The Case of Agricultural e-Government Services in Greece, Mdpi

Khanra S., Joseph R., (2019), Adoption of e-Governance, Emerald

Solvak M., (2019), E-governance diffusion: Population level e-service adoption rates and usage patterns, Elsevier

[www.gov.gr](http://www.gov.gr)

[www.efka.gov.gr](http://www.efka.gov.gr)

[www.diaigeia.gr](http://www.diaigeia.gr)

[www.aade.gr](http://www.aade.gr)

[www.oaed.gr/e-services](http://www.oaed.gr/e-services)

[www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### **Η ΠΑΝΔΗΜΙΑ COVID 19 ΚΑΙ ΟΙ ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΕΠΕΦΕΡΕ ΣΤΟΝ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

Η έρευνα αυτή γίνεται στα πλαίσια εκπόνησης διπλωματικής εργασίας. Σχεδιάστηκε ένα ερωτηματολόγιο, για να διερευνηθούν οι παράγοντες, που διαμορφώνουν τη στάση των υπαλλήλων των δημόσιων οργανισμών, έναντι της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και γενικότερα των τεχνολογιών δικτύωσης και οργάνωσης και της αποτελεσματικότητας αυτών στη δημόσια διοίκηση.

Βάσει της εφαρμογής του γενικού κανονισμού προστασίας των δεδομένων του ν. 4629/19, του ν. 3471/2006 και άλλων ρυθμίσεων που αφορούν την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Είμαι στην διάθεσή σας για οποιοδήποτε διευκρίνιση.

-----

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

<b>1. Ποιο είναι το επίπεδο εμπειρίας σας στη χρήση του διαδικτύου.</b>				
<input type="checkbox"/> Ανύπαρκτο <input type="checkbox"/> Αρχάριο <input type="checkbox"/> Μεσαίο <input type="checkbox"/> Προχωρημένο <input type="checkbox"/> Πολύ προχωρημένο				
<b>2. Υπάρχει δυνατότητα χρήσης υπολογιστή στον εργασιακό σας χώρο.</b>				
<input type="checkbox"/> Δυστυχώς όχι <input type="checkbox"/> ΝΑΙ, όμως υπάρχουν προβλήματα <input type="checkbox"/> ΝΑΙ, ελεύθερα στο διαδίκτυο <input type="checkbox"/> ΝΑΙ, όμως υπάρχουν προβλήματα <input type="checkbox"/> ΝΑΙ, ελεύθερα				
<b>3. Έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο από τον εργασιακό σας χώρο.</b>				
<input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/> ΝΑΙ, όμως υπάρχουν προβλήματα <input type="checkbox"/> ΝΑΙ				
<b>4. είναι προαιρετική η χρήση ΤΠΕ στον χώρο εργασίας σας.</b>				
<input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/> ΝΑΙ, όμως υπάρχουν προβλήματα <input type="checkbox"/> ΝΑΙ				
Ποια είναι η εμπειρία σας στην χρήση της επεξεργασίας κειμένου και χρήσης υπολογιστή (word - windows)	Ανύπαρκτο	Αρχάριο	Μεσαίο	Προχωρημένο
<b>5. Διαχείριση Η/Υ, αρχείων και επεξεργασία κειμένου (π.χ. Windows και Word)</b>	1	2	3	4
<b>6. Επεξεργασία λογιστικών φύλλων (π.χ. Excel)</b>	1	2	3	4
<b>7. Ποιο είναι το επίπεδο σας στην χρήση εξειδικευμένων προγραμμάτων στον χώρο εργασίας σας.</b>	1	2	3	4

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
<b>8.</b> Ποια είναι η γνώμη σας για τα Συστήματα Επικοινωνιών.					
Θεωρείται εύκολη την εκμάθηση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών.	1	2	3	4	5
<b>9.</b> Η διάδρασή μου στις τεχνολογίες της επικοινωνίας είναι εύκολη και σαφής.	1	2	3	4	5
<b>10.</b> Σας προτρέπει και στηρίζει η διοίκηση του φορέα σας για να τα χρησιμοποιήσετε.	1	2	3	4	5
<b>11.</b> Οι ανώτεροι σας, νομίζουν ότι είναι καλό να κάνετε χρήση αυτών.	1	2	3	4	5
<b>12.</b> Οι συνάδελφοί μου που κάνουν χρήση έχουν περισσότερο γόητρο από όσους δεν τα χρησιμοποιούν.	1	2	3	4	5

13.	Υπάρχει κάποιος γνώστης για να με καθοδηγήσει όταν δυσκολεύομαι στη χρήση τους.	1	2	3	4	5
14.	Είμαι διατεθειμένος να κάνω τακτική χρήση στο μέλλον.	1	2	3	4	5
15.	Θα κάνω χρήση αν και οι συνάδελφοί μου τα χρησιμοποιούν.	1	2	3	4	5
16.	Οι ανώτεροι μου με επιρροή πιστεύουν ότι πρέπει να κάνω χρήση αυτών.	1	2	3	4	5
17.	Η διοίκηση της υπηρεσία μου προωθεί τη χρήση τους.	1	2	3	4	5
18.	Η πρόσβαση και η χρήση του υπολογιστή και του διαδικτύου είναι εύκολη.	1	2	3	4	5
19.	Θα προβώ σε άμεση χρήση στο μέλλον.	1	2	3	4	5
20.	Έχω τα απαραίτητα προσόντα και την εμπειρία για την χρήση τους	1	2	3	4	5
21.	Μου είναι εύκολο να αποκτήσω τις ικανότητες για να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
22.	Με τους υπάρχων πόρους και την τεχνογνωσία που απαιτούνται για τη χρήση τους, μου είναι εύκολο να τα χρησιμοποιήσω.	1	2	3	4	5
	Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα Πληροφορικής και Επικοινωνιών,	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
23.	Όταν κάνω χρήση των ΣΠΕ τελειώνω τη δουλειά μου πιο γρήγορα και αποτελεσματικά.	1	2	3	4	5
24.	Όταν κάνω χρήση των ΣΠΕ ολοκληρώνω την εργασία μου πιο εύκολα.	1	2	3	4	5
25.	Όταν κάνω χρήση των ΣΠΕ οι καθημερινές εργασίες μου ολοκληρώνονται πιο γρήγορα.	1	2	3	4	5
26.	Η εργασία μου δεν είναι ανιαρή με την χρήση των ΣΠΕ.	1	2	3	4	5
27.	Όταν κάνω χρήση και γνωρίζω τα ΣΠΕ υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να προαχθώ.	1	2	3	4	5
28.	Η χρήση των ΣΠΕ είναι η διαδικασία που μου αρέσει να εργάζομαι.	1	2	3	4	5
29.	Με την χρήση των ΣΠΕ εξοικονομώ πολύ χρόνο από την καθημερινότητα μου.	1	2	3	4	5
30.	Η χρήση των ΣΠΕ είναι ο τρόπος που μου αρέσει να εργάζομαι.	1	2	3	4	5
31.	Τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών είναι ευπροσάρμοστα κατά την χρήση τους.	1	2	3	4	5
32.	Τα ΣΠΕ είναι πολύ χρήσιμα για την εργασία μου.	1	2	3	4	5
33.	Τα ΣΠΕ είναι εύχρηστα και κατανοητά στην χρήση τους	1	2	3	4	5

	<b>Ποια η γνώμη σας για τη χρήση του διαδικτύου.</b>	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
34.	Χρησιμοποιώ το διαδίκτυο συνέχεια για συναλλαγές.	1	2	3	4	5
35.	Το διαδίκτυο είναι ένα μέρος ασφαλές για τις διάφορες συναλλαγές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.	1	2	3	4	5
36.	Πιστεύω ότι το νομικό πλαίσιο και οι εξελιγμένες τεχνολογίες, μας παρέχουν προστασία από προβλήματα του διαδικτύου.	1	2	3	4	5
37.	Νιώθω ασφάλεια όταν μεταβιβάζω διάφορες ευαίσθητες πληροφορίες στο διαδίκτυο.	1	2	3	4	5
38.	Το διαδίκτυο δεν είναι αρκετά ασφαλές με δικλίδες ασφαλείας για να νιώθω άνετα κατά την χρήση του στις συναλλαγές μου με το δημόσιο.	1	2	3	4	5
	<b>Ποια η γνώμη σας για την χρήση των διαδικτυακών τρόπων των δημόσιων υπηρεσιών.</b>	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
39.	Οι διαδικτυακές πλατφόρμες των δημοσίων υπηρεσιών μας παρέχουν την δυνατότητα να χρησιμοποιούμε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα και τις επτά ημέρες την εβδομάδα.	1	2	3	4	5
40.	Η αλληλεπίδραση των ιστότοπων των δημοσίων οργανισμών είναι εύκολοι στη χρήση.	1	2	3	4	5
41.	Η επίσκεψη στις σελίδες του δημοσίου είναι εύκολη όποτε και αν χρειαστεί.	1	2	3	4	5
42.	Είμαι διατεθειμένος/η να χρησιμοποιήσω τις διαδικτυακές σελίδες των δημοσίων υπηρεσιών στο μέλλον.	1	2	3	4	5
43.	Είναι δύσκολη η χρήση των ιστοσελίδων των δημοσίων υπηρεσιών λόγω μη επαρκή χρόνου.	1	2	3	4	5
44.	Θα χρησιμοποιήσω τις ιστοσελίδες των δημοσίων υπηρεσιών άμεσα.	1	2	3	4	5
45.	Θέλω την άμεση επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες από το την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσίες τους.	1	2	3	4	5
46.	Κάνω χρήση των διαδικτυακών τρόπων των δημοσίων υπηρεσιών για να αποκτήσω διάφορες πληροφορίες.	1	2	3	4	5
47.	Έχω γνώση της κυβερνητικής ιστοσελίδας «Ερμής».		ΝΑΙ	Όχι		
48.	Έχω χρησιμοποιήσει την πλατφόρμα «Ερμής».		ΝΑΙ	Όχι		

	Στο εργασιακό σας περιβάλλον. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις ακόλουθες δηλώσεις;					
49.	Το να συναγωνίζεσαι τον συνάδελφό σου προκαλεί παραπάνω κακό από ότι καλό.	1	2	3	4	5
50.	Δεν θα πρέπει να παραβιάζεται καμία αρχή-κανόνας μιας υπηρεσίας ακόμα και για το συμφέρον του οργανισμού.	1	2	3	4	5
51.	Είναι κάποιος καλός προϊστάμενος ακόμα και αν δεν έχει απαντήσεις σε όλες τις ερωτήσεις των υφισταμένων του.	1	2	3	4	5
52.	Νιώθετε ανασφάλεια με την εκτέλεση των καθηκόντων σας.	1	2	3	4	5

**7 . Δημογραφικά Στοιχεία: παρακαλώ συμπληρώστε το κουτάκι που σας ταιριάζει.**

<input type="radio"/> Φύλο: <input type="checkbox"/> Άνδρας <input type="checkbox"/> Γυναίκα
Ηλικία: <input type="checkbox"/> κάτω των 20 <input type="checkbox"/> 20 εως 30 <input type="checkbox"/> 31 εως 40 <input type="checkbox"/> 41 εως 50 <input type="checkbox"/> άνω των 50
<input type="radio"/> Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσής σας;
<input type="checkbox"/> Υποχρεωτικό <input type="checkbox"/> Δευτεροβάθμια <input type="checkbox"/> Τριτοβάθμια <input type="checkbox"/> Μεταπτυχιακό

Σας ευχαριστώ όλους για το χρόνο σας !