



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
& ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
«Οργάνωση και Διοίκηση Δημοσίων Υπηρεσιών,
Δημοσίων Οργανισμών και Επιχειρήσεων»**

**Τίτλος Διπλωματικής εργασίας
Ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση και διακυβέρνηση:
Μελέτη εφαρμογής πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
στις δημόσιες φορολογικές υπηρεσίες και
νέες προοπτικές που διαμορφώνονται στην
άσκηση του έργου των δημοσίων υπαλλήλων**

**Του ΚΟΜΝΗΝΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ του ΓΕΩΡΓΙΟΥ
Α.Μ. 2006Μ009**

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: ΤΖΑΒΑΡΑ ΔΙΟΝΥΣΙΑ

**ΤΡΙΠΟΛΗ
Ιούνιος 2008**

Περίληψη

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί στις μέρες μας έναν από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους τομείς της νέας οικονομίας. Τα αποτελέσματα της εισόδου της συγκεκριμένης τεχνολογικής επανάστασης είναι ορατά πλέον σε κάθε πολίτη στην καθημερινή του συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Όπως προκύπτει από την μελέτη των αποτελεσμάτων των ερευνών που διεξήχθησαν στις χώρες της Ε.Ε., τα οποία και παρουσιάζονται στην παρούσα διπλωματική εργασία, η τεχνολογική υποστήριξη της δημόσιας διοίκησης ενισχύει σημαντικά την παραγωγικότητα του δημόσιου τομέα.

Επομένως, η διείσδυση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών συμβάλλει στην αποδοτικότερη και διάφανη λειτουργία του Κράτους με παράλληλη βελτίωση των συναλλαγών του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Η μετάβαση στο διαδίκτυο και η αναδιάρθρωση των δημοσίων υπηρεσιών και προσαρμογή τους στα νέα δεδομένα, έτσι ώστε να παρέχουν πληροφόρηση, να δέχονται αιτήματα και να αλληλεπιδρούν με τον πολίτη, συνθέτουν την εικόνα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η δομή της παρούσας διπλωματικής εργασίας περιλαμβάνει τρία μέρη. Το πρώτο μέρος προσεγγίζει την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από θεωρητική πλευρά, αναλύοντας βασικούς όρους γύρω από το προς μελέτη αντικείμενο, και παρουσιάζει τα πεδία εφαρμογής της στις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών και στον ευρύτερο Δημόσιο τομέα, καθορίζοντας τους κρίσιμους παράγοντες προς την επιτυχή μετάβαση στο ψηφιακό κράτος.

Στο δεύτερο μέρος, γίνεται παρουσίαση των στρατηγικών στόχων που έχει θέσει η Ευρωπαϊκή Ένωση, όπως εκφράζονται μέσα από τα επιχειρησιακά προγράμματα και, ακολουθεί ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης τόσο στη χώρα μας όσο και στις υπόλοιπες χώρες της Ευρώπης. Εξετάζονται τα οφέλη αλλά και οι επιπτώσεις που τυχόν έχει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αλλά και τους τρόπους που αυτή καθίσταται ασφαλής για το χρήστη.

Στο τρίτο και τελευταίο μέρος, γίνεται μία αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης της καθημερινής άσκησης του έργου των υπαλλήλων στις Δ.Ο.Υ. καθώς και μία παρουσίαση των νέων προοπτικών που διαμορφώνονται, μέσα από τα αποτελέσματα ερευνών, στην άσκηση του έργου των δημοσίων υπαλλήλων.

Τέλος, εξάγονται χρήσιμα συμπεράσματα και υποβάλλονται σημαντικές προτάσεις σχετικά με την ενίσχυση της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας καθώς και ερευνητικά θέματα για περαιτέρω μελέτη.

Abstract

E-government constitutes one of the most rapidly developing sectors of new economy in our days. The results of the introduction of particular technological revolution are visible henceforth for each citizen in their daily transaction with the public services.

As it emerges from the study of the results of researches that were carried out in the countries of the EU, which are also presented in the current thesis, the technological support of public administration increases the public sector productivity in a considerable way.

Consequently, the infiltration of Information and Communications Technology (ICT) contributes to the more efficient and transparent operation of the State while it improves the citizen transactions with the public services.

The passing to the internet and the reform of public services and their adjustment to the new data, so as to provide information, accept demands and interact with the citizen, compose the picture of e-government.

The present thesis is structured in three parts. Part A approaches the significance of e-government in a theoretic way, analyzing basic terms considering the study case, and presents its fields of application in the services of Ministry of Economy and Finance as well as in the wider Public sector, determining the criteria towards the successful passing to the digital era.

Part B includes the presentation of strategic objectives that the European Union has set, as they are expressed through the operational programs, followed by the analysis of the existing situation not only in our country but also in all European countries. Benefits and possible

consequences of e-government are examined in this part, as well as ways to make this model safe for the user.

The third and last part includes an presentation of the existing situation of daily exercise of work of employees in Internal Revenue Services as well as a presentation of new prospects that are shaped, through the results of researches, in the exercise of work of public employees.

Finally, useful conclusions are exported and important suggestions are submitted- regarding the support of application of electronic governing in our country- along with issues that require further study.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω την κυρία Τζαβάρα Διονυσία, λέκτορα του Οικονομικού τμήματος του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και επιβλέπουσα της εργασίας μου για την συμπαράσταση, τις κατευθύνσεις και τις πολλές εποικοδομητικές ιδέες της και την καθοδήγησή της. Με συνεχείς παροτρύνσεις, εύστοχες παρατηρήσεις και συνεχείς συζητήσεις με βοήθησε να αντιμετωπίσω επιτυχώς όποιες δυσκολίες και προβλήματα προέκυψαν.

Τέλος, θα ήταν παράλειψή μου να δεν αναφερόμουν στην αμέριστη ηθική συμπαράσταση που μου έδειξε η οικογένειά μου και οι φίλοι μου. Τους ευχαριστώ θερμά όλους για την στήριξη και την εμπιστοσύνη που μου έδειξαν σε αυτό το χρονικό διάστημα της ζωής μου.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1^ο Κεφάλαιο. Εισαγωγή

1	Αντικείμενο της διπλωματικής εργασίας	1
2	Σκοπός και στόχοι της διπλωματικής εργασίας	3
	2.1 Βασικός σκοπός	3
	2.2 Στόχοι	3
	2.3 Ερευνητικά ερωτήματα	4
3	Διαδικασία επιλογής του συγκεκριμένου θέματος	5
4	Διάρθρωση της διπλωματικής εργασίας	7

1^ο ΜΕΡΟΣ:

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ

2^ο Κεφάλαιο. Δημόσια διοίκηση – Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών

Περιγραφή κεφαλαίου	9
2.1 Ψηφιακή δημόσια διοίκηση	10
2.2 Η υφιστάμενη κατάσταση στην ελληνική δημόσια διοίκηση	
2.2.1 Εισαγωγή	12
2.2.2 Η σημερινή εικόνα της δημόσιας διοίκησης	15
2.2.3 Αδυναμίες της ελληνικής ψηφιακής δημόσιας διοίκησης	18
2.3 Ανάγκη για ανασχεδιασμό της δημοσίας διοίκησης	19
2.4 Διαμόρφωση του «απρόσωπου κράτους»	20
2.5 Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών	21
2.5.1 Σκοπός και αποστολή	22
2.6 Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ.)	23

2.6.1	Γενικοί στόχοι	24
2.6.2	Ενέργειες	26
2.6.3	Αρμοδιότητες	27
2.7	Παρουσίαση του Σταθμού Εξυπηρέτησης Πολιτών	28
2.8	Συμπεράσματα	31

3^ο Κεφάλαιο. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

	Περιγραφή κεφαλαίου	32
3.1	Σχετικές έννοιες και ορισμοί	33
3.2	Τι δεν είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	37
3.3	Πότε ξεκίνησε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση	38
3.4	Λόγοι εμφάνισης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	38
3.5	Θεσμικές και οργανωτικές μεταρρυθμίσεις	40
3.6	Σκοπός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	42
3.7	Στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	43
3.8	Εμπόδια στην υλοποίηση προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	45
3.9	Κίνδυνοι από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	47
3.10	Προϋποθέσεις εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	49
3.11	Ποια τα προσδοκώμενα οφέλη από την εφαρμογή και χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	52
3.12	Κατηγοριοποίηση παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	56
	3.12.1 Κατηγορίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών	56
	3.12.2 Είδη παρεχόμενων συναλλαγών	58
3.13	Συμβολή των Εθνικών και Ευρωπαϊκών προγραμμάτων στην προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	63
3.14	Συμπεράσματα	65

4^ο Κεφάλαιο. Μεθοδολογία έρευνας

4.1 Περιγραφή Μεθοδολογίας έρευνας	66
4.2 Αιτιολόγηση επιλογής βιβλιογραφικής έρευνας	68
4.3 Αξιολόγηση των πηγών	69
4.4 Συμπεράσματα	72

2^ο ΜΕΡΟΣ:

ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΙΣ Δ.Ο.Υ. ΚΑΙ ΣΤΟΝ ΕΥΡΥΤΕΡΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ

5^ο Κεφάλαιο. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις Δ.Ο.Υ. και στον ευρύτερο δημόσιο τομέα

Περιγραφή κεφαλαίου	73
5.1 Εισαγωγή	74
5.2 Εξέλιξη της ψηφιοποίησης των παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών στην Ελλάδα	75
5.2.1 Υφιστάμενη κατάσταση	75
5.2.2 Η χρήση των νέων τεχνολογιών στην υπηρεσία του πολίτη	77
5.2.3 Τεκμηρίωση μέσω ερευνών	78
5.2.3.1 Έρευνα του Εθνικού Δικτύου Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ)	79
5.2.3.2 Έρευνα του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών	79
5.2.3.3 Έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ	80
5.3 Η συμβολή των επιχειρησιακών έργων στην ψηφιοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους δημόσιους φορείς	81
5.3.1 Έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	81
5.3.2 Έργο ΑΡΙΑΔΝΗ	82
5.3.3 Έργο ΕΡΜΗΣ	82
5.3.4 Συμπεράσματα	83

5.4 Προϋποθέσεις για αποτελεσματικές ψηφιακές υπηρεσίες	84
5.5 Παρεχόμενες ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες	85
5.5.1 Υφιστάμενη κατάσταση	85
5.5.2 Παρεχόμενες ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες	86
5.5.3 Παρουσίαση του TAXIS & TAXISnet	87
5.5.4 Τρόπος εγγραφής στο σύστημα TAXISnet	89
5.5.5 Κίνητρα που δίνονται στον πολίτη για χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών	89
5.5.6 Χρήση των ψηφιακών φορολογικών υπηρεσιών από τους πολίτες	90
5.5.7 Συμβολή των ψηφιακών φορολογικών υπηρεσιών στην ανάπτυξη της οικονομίας	92
5.6 Αξιολόγηση των δικτυακών τόπων των δημοσίων υπηρεσιών	93
5.6.1 Ισχυρά Σημεία	93
5.6.2 Αδύναμα Σημεία	94
5.6.3 Ένας ιδανικός κυβερνητικός δικτυακός τόπος	94
5.7 Νομική αντιμετώπιση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	97
5.7.1 Εισαγωγή	97
5.7.2 Τι γίνεται στην Ελλάδα	97
5.7.2.1 Συνταγματική κατοχύρωση	97
5.7.2.2 Ελληνική Νομοθεσία	99
5.7.2.3 Ευρωπαϊκή Νομοθεσία	102
5.7.2.4 Στόχοι της Ευρωπαϊκής και Ελληνικής νομοθεσίας	103
5.8 Συμπεράσματα	104

6^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις φορολογικές υπηρεσίες και στον ευρύτερο δημόσιο τομέα των χωρών της Ε.Ε.

Περιγραφή Κεφαλαίου	105
6.1 Εισαγωγή	107
6.2 Ψηφιακές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης	110
6.2.1 Αυστρία	110
6.2.2 Βέλγιο	112
6.2.3 Γαλλία	114
6.2.4 Γερμανία	115
6.2.5 Δανία	117
6.2.6 Ελλάδα	120
6.2.7 Εσθονία	122
6.2.8 Ηνωμένο Βασίλειο	123
6.2.9 Ιρλανδία	124
6.2.10 Ισπανία	126
6.2.11 Ιταλία	128
6.2.12 Κύπρος	130
6.2.13 Λετονία	131
6.2.14 Λιθουανία	132
6.2.15 Λουξεμβούργο	132
6.2.16 Μάλτα	133
6.2.17 Ολλανδία	134
6.2.18 Ουγγαρία	135
6.2.19 Πολωνία	136
6.2.20 Πορτογαλία	137
6.2.21 Σλοβακία	138
6.2.22 Σλοβενία	139
6.2.23 Σουηδία	141

6.2.24 Τσεχία	142
6.2.25 Φινλανδία	143
6.3 Μέσα για την πιστοποίηση της εγγραφής	145
6.4 Συμβολή των ευρωπαϊκών πολιτικών στις ελληνικές ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες	146
6.5 Συμπεράσματα	149

3^ο ΜΕΡΟΣ:

ΜΕΛΕΤΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΠΡΟΟΠΤΙΚΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΑΣΚΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΩΝ Δ.Ο.Υ.

7^ο Κεφάλαιο. Αποτύπωση της σημερινής κατάστασης άσκησης του έργου των δημοσίων υπαλλήλων στις Δ.Ο.Υ.

Περιγραφή Κεφαλαίου	151
7.1 Εισαγωγή	152
7.2 Η υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα.....	153
7.3 Η υφιστάμενη κατάσταση στις Δ.Ο.Υ.	154
7.4 Η αναγκαιότητα κατάρτισης των υπαλλήλων	155
7.5 Η γραφειοκρατία στις συναλλαγές	157
7.6 Παρουσίαση καθημερινού προβλήματος στον χώρο εργασίας	158
7.7 Ο ρόλος της πολιτείας	159
7.8 Εκπαίδευση και κατάρτιση	162
7.8.1 Εισαγωγή.....	162
7.8.2 Αναγκαιότητα επιμόρφωσης των δημοσίων υπαλλήλων	162
7.8.3 Ανάπτυξη τεχνικών ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning)	164
7.8.4 Φορείς κατάρτισης	165

7.8.5 Η συμβολή της Σ.Ε.Υ.Υ.Ο.	166
7.9 Συμπεράσματα	167

8^ο Κεφάλαιο. Νέες προοπτικές στην άσκηση του έργου των δημοσίων υπαλλήλων

Περιγραφή κεφαλαίου	168
8.1 Εισαγωγή	169
8.2 Αναμόρφωση του ρόλου των δημοσίων υπαλλήλων	170
8.3 Παρουσίαση συμπερασμάτων έρευνας σχετικά με τις δεξιότητες των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση των ΤΠΕ	174
8.3.1 Εισαγωγή	174
8.3.2 Παρουσίαση συμπερασμάτων	175
8.3.2.1 Έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ σχετικά με τις δεξιότητες των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση ΤΠΕ	175
8.3.2.2 Έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ σχετικά με τον χρόνο συναλλαγής	177
8.3.2.3 Έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ σχετικά με τον χρόνο διεκπεραίωσης της εργασίας των υπαλλήλων	178
8.3.2.4 Έρευνα της Ε.Ε. – Δείκτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης Από την εφαρμογή ευρωπαϊκών πρωτοβουλιών eEurope	179
8.3.2.5 Έρευνα της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας της Ελλάδος	179
8.3.2.6 Έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ σχετικά με τους χρήστες του διαδικτύου στην Ελλάδα	180
8.3.2.7 Συμπεράσματα ερευνών	181
8.4 Συμπεράσματα	182

9^ο Κεφάλαιο. Συμπεράσματα - Προτάσεις	
9.1 Εισαγωγή	183
9.2 Συμπεράσματα	185
9.2.1 Εισαγωγή	185
9.2.3 Παρουσίαση συμπερασμάτων	185
9.3 Προτάσεις σχετικά με την ενίσχυση της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας	193
9.4 Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα	195
9.4.1 1 ^η Ερευνητική πρόταση	195
9.4.2 2 ^η Ερευνητική πρόταση	196
9.4.3 3 ^η Ερευνητική πρόταση	196
9.5 Επίλογος	197
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	198
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	212

ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας	Περιγραφή	Σελ.
Πίνακας 1	Πίνακας σύγκρισης μοντέλων διοίκησης	14
Πίνακας 2	Διαχρονική ανάλυση υποβολής δηλώσεων Ε1	91 & 177
Πίνακας 3	Διαχρονική ανάλυση υποβολής Περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ	91 & 177
Πίνακας 4	Παρουσίαση υποβολής Εκκαθαριστικής δήλωσης ΦΠΑ οικ. Έτους 2007	91 & 178
Πίνακας 5	Υπηρεσίες που προσφέρει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις το Υπουργείο Οικονομικών	212
Πίνακας 6	Εύρος παρεχόμενων φορολογικών υπηρεσιών	214
Πίνακας 7	Μέσα πιστοποίησης εγγραφής για online υπηρεσίες	215
Πίνακας 8	Πολυγλωσσική παροχή φορολογικών υπηρεσιών	216

ΛΙΣΤΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα	Περιγραφή	Σελ.
Διάγραμμα 1	Ποσοστό επίτευξης κυβερνητικών στόχων	39
Διάγραμμα 2	Διάγραμμα ποσοστού υπηρεσιών πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικά	78
Διάγραμμα 3	Μέσο επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών τα τρία τελευταία χρόνια	80
Διάγραμμα 4	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Αυστρίας	110
Διάγραμμα 5	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Βελγίου	112
Διάγραμμα 6	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Γαλλίας	114
Διάγραμμα 7	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Γερμανίας	115
Διάγραμμα 8	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Δανίας	118
Διάγραμμα 9	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Ελλάδας	76 & 120
Διάγραμμα 10	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Εσθονίας	122
Διάγραμμα 11	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Ηνωμένου Βασιλείου	123
Διάγραμμα 12	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Ιρλανδίας	124
Διάγραμμα 13	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Ισπανίας	126
Διάγραμμα 14	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των	128

	υπηρεσιών της Ιταλίας	
Διάγραμμα 15	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Κύπρου	130
Διάγραμμα 16	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Λετονίας	131
Διάγραμμα 17	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Λιθουανίας	132
Διάγραμμα 18	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Λουξεμβούργου	132
Διάγραμμα 19	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Μάλτας	133
Διάγραμμα 20	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Ολλανδίας	134
Διάγραμμα 21	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Ουγγαρίας	135
Διάγραμμα 22	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Πολωνίας	136
Διάγραμμα 23	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Πορτογαλίας	137
Διάγραμμα 24	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Σλοβακίας	138
Διάγραμμα 25	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Σλοβενίας	139
Διάγραμμα 26	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Σουηδίας	141
Διάγραμμα 27	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Τσεχίας	142
Διάγραμμα 28	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της Φινλανδίας	143

Διάγραμμα 29	Διάγραμμα πλήρως ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών συνολικά σε όλες τις χώρες της Ε.Ε.	150
Διάγραμμα 30	Χρήση διαδικτύου από το γυναικείο πληθυσμό στην Ε.Ε. για τα έτη 2005 και 2007	181
Διάγραμμα 31	Οργανόγραμμα Δ.Ο.Υ.	213
Διάγραμμα 32	Διάγραμμα ροής εργασιών συμβατικής υποβολής δήλωσης Φόρου Εισοδήματος μέσω Δ.Ο.Υ.	217
Διάγραμμα 33	Διάγραμμα ροής εργασιών ηλεκτρονικής υποβολής δήλωσης Φόρου Εισοδήματος	218

ΛΙΣΤΑ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα	Περιγραφή	Σελίδα
Εικόνα 1	Ειδικοί στόχοι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	64
Εικόνα 2	Εικόνα ιστοσελίδας TAXISnet	87

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΑΦΜ	Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
ΑΕΠ	Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν
ΓΓΠΣ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
ΔΟΥ	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΤΤ	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΕΚ	Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
ΕΚΔΔΑ	Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης
ΕΠ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
ΕΣΥΕ	Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδας
ΙΚΑ	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
ΚΒΣ	Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων
ΚΕΠ	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚτΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
ΟΟΣΑ	Οργανισμός για την Οικονομική Συνεργασία και Ανάπτυξη
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΠΔ	Προεδρικό Διάταγμα
ΠΣ	Πληροφοριακό Σύστημα
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
ΥΠΕΣΔΔΑ	Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως
Φ.Π.	Φυσικά Πρόσωπα
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας

Εισαγωγή

1. Αντικείμενο της διπλωματικής εργασίας

Η παρούσα διπλωματική εργασία η οποία εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «*Οργάνωση και Διοίκηση Δημοσίων Υπηρεσιών, Δημοσίων Οργανισμών και Επιχειρήσεων*» του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, πραγματεύεται την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και τις προεκτάσεις της στην Ελληνική Φορολογική Διοίκηση. Η δομή της περιλαμβάνει τρία βασικά μέρη. Το **πρώτο** μέρος προσεγγίζει την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από θεωρητική πλευρά, αναλύοντας βασικούς όρους γύρω από το προς μελέτη αντικείμενο, παρουσιάζοντας τις βελτιώσεις που έχουν γίνει στην ευρύτερη δημόσια διοίκηση και καθορίζοντας τις απαραίτητες προϋποθέσεις προς την επιτυχή μετάβαση στο ψηφιακό κράτος.

Το **δεύτερο** μέρος παρουσιάζει τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των χωρών της Ε.Ε. και μελετά τον τρόπο που συμβάλλουν οι ψηφιακές αυτές πολιτικές, στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Το **τρίτο** μέρος συγκεντρώνει έρευνες που ήδη έχουν διενεργηθεί και μελετά τις νέες προοπτικές που διαμορφώνονται στην άσκηση του έργου των δημοσίων υπαλλήλων στις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες.

Η εισαγωγή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) στις διοικητικές διαδικασίες σε συνδυασμό με την συνεχή εξάπλωση και εφαρμογή των υπηρεσιών του διαδικτύου στις καθημερινές συναλλαγές, διαμορφώνει μία νέα μορφή οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης.

Οι νέες αυτές τεχνολογίες πληροφορικής επηρεάζουν τον τρόπο διακυβέρνησης της χώρας μας δημιουργώντας την e-Ελλάδα,

διαμορφώνοντας έναν νέο κώδικα επικοινωνίας μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, πολιτών και επιχειρήσεων.

Η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο το οποίο βελτιώνει την παροχή υπηρεσιών από τους δημόσιους φορείς συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην περαιτέρω ανάπτυξη του τόπου μας. Εύλογα προκύπτει το συμπέρασμα ότι τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν και συνεχίζουν να επιφέρουν σημαντικές αλλαγές στον τρόπο διοίκησης και λειτουργίας του Κράτους.

Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στην χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών.

2. Σκοπός και στόχοι της διπλωματικής εργασίας

2.1 Βασικός σκοπός

Βασικός σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η καταγραφή των διαδικασιών και των έργων γενικότερα της ελληνικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε μέσα από την έρευνα να προκύψουν χρήσιμα συμπεράσματα προκειμένου να βελτιωθούν τυχόν προβληματικές καταστάσεις και να αναδειχθούν εκείνες οι ενέργειες οι οποίες συμβάλλουν στην εξυπηρέτηση του πολίτη από τις Ελληνικές δημόσιες φορολογικές υπηρεσίες.

2.2 Στόχοι

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει ως στόχο:

1. την μελέτη του τρόπου με τον οποίο οι νέες τεχνολογίες επηρεάζουν την διαδικασία παροχής υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους πολίτες από τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.) της χώρας μας,
2. την ανάλυση της συμβολής των νέων τεχνολογιών στην διαμόρφωση της φορολογικής πολιτικής και των δημοκρατικών διαδικασιών ενός Κράτους,
3. την μελέτη της αναγκαιότητας συνεχούς κατάρτισης των δημοσίων υπαλλήλων στην χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής προκειμένου να αυξηθεί η αποδοτικότητα και παραγωγικότητά τους,
4. την μελέτη και σύγκριση της αποτελεσματικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Ελλάδος με άλλες χώρες της Ε.Ε.

2.3 Ερευνητικά ερωτήματα

Η παρούσα διπλωματική εργασία θα προσπαθήσει να δώσει απαντήσεις στα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα:

1. Ποια η σημερινή εικόνα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και πώς οι νέες τεχνολογίες συμβάλλουν στην βελτίωση της παρούσας κατάστασης διαμορφώνοντας νέες συνθήκες στον τρόπο διακυβέρνησης;
2. Ποια είναι τα οφέλη και ποιες οι επιπτώσεις από την χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής στην Ελληνική φορολογική διαδικασία;
3. Γιατί είναι απαραίτητη η επέκταση της ψηφιοποίησης και στις υπόλοιπες δημόσιες υπηρεσίες;
4. Με ποιο τρόπο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βοηθάει στην επιτάχυνση της ανάπτυξης της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας;
5. Με ποιο τρόπο συμβάλλουν οι ψηφιακές πολιτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των χωρών της Ε.Ε. στην βελτίωση των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από τις ελληνικές φορολογικές αρχές;
6. Πώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενισχύει την αποδοτικότητα και παραγωγικότητα στην άσκηση του έργου των δημοσίων υπαλλήλων;

3. Διαδικασία επιλογής του συγκεκριμένου θέματος

Αφορμή για την επιλογή του συγκεκριμένου θέματος αποτέλεσε η καθημερινή εργασιακή ενασχόληση του γράφοντος με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης TAXIS & TAXISNET του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών. Η πληθώρα των υπηρεσιών και των διευκολύνσεων που προσφέρουν στον φορολογούμενο πολίτη είναι σημαντικές. Παρατηρείται καθημερινά πως οι νέες ψηφιακές τεχνολογίες πληροφορικής επηρεάζουν τον τρόπο διακυβέρνησης της χώρας μας και διαμορφώνουν ένα νέο τρόπο επικοινωνίας μεταξύ κυβέρνησης, πολιτών και επιχειρήσεων. Εύλογα προκύπτει το συμπέρασμα ότι οι σύγχρονες ψηφιακές τεχνολογίες έχουν και συνεχίζουν να επιφέρουν σημαντικές αλλαγές στον τρόπο διακυβέρνησης και λειτουργίας του Κράτους.

Παράλληλα, από την αποκτηθείσα εκπαιδευτική εμπειρία ως εκπαιδευτή σε προγράμματα επιμόρφωσης νέων τεχνολογιών πληροφορικής που διοργανώνονται από την ΣΕΕΥΟ (Σχολή Επιμόρφωσης Υπαλλήλων Υπουργείου Οικονομικών) τα οποία υιοθετούν την τεχνική της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης, διαπιστώθηκε η ανάγκη για συνεχή επιμόρφωση των δημοσίων υπαλλήλων στην χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πολίτη. Η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο το οποίο βελτιώνει την παροχή υπηρεσιών από τους δημόσιους οργανισμούς, συμβάλλοντας στην περαιτέρω ανάπτυξη της χώρας μας.

Η ίδρυση και λειτουργία του πρώτου Σταθμού Εξυπηρέτησης Πολιτών, ο οποίος και αποτελεί σημείο ταχείας εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων με τις Δ.Ο.Υ., αποτελεί μία νέα αντίληψη εκσυγχρονισμού και εφαρμογής των αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών. Αποτελεί πρωτοπόρο έργο καθότι αντικαθιστά περίπλοκες και χρονοβόρες διαδικασίες και ταυτόχρονα εισάγει έναν νέο τρόπο επικοινωνίας με τους

πολίτες, που απαιτεί την διαμόρφωση νέων στάσεων και συμπεριφορών από το προσωπικό των Δ.Ο.Υ.

Τα παραπάνω, σε συνδυασμό με την προσωπική εμπειρία του γράφοντος ως μεταπτυχιακού φοιτητή του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, οδήγησαν σε σκέψεις για την μελέτη του τρόπου με τον οποίο οι νέες τεχνολογίες επηρεάζουν την διαδικασία παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες από τις Δ.Ο.Υ. και την σύγκριση των αντίστοιχων παρεχόμενων υπηρεσιών σε χώρες της Ε.Ε.

4. Διάρθρωση της διπλωματικής εργασίας

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποτελείται από 9 κεφάλαια. Μετά από αυτό το εισαγωγικό κεφάλαιο ακολουθούν τα εξής κεφάλαια:

Μέρος 1^ο: Θεωρητική μελέτη της πρακτικής εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας
--

Στο **δεύτερο κεφάλαιο** επιχειρείται μία σύντομη παρουσίαση της Δημόσιας Διοίκησης στη χώρα μας, των διοικητικών επιπέδων και των λειτουργιών αυτών. Επίσης παρουσιάζεται ο ρόλος της δημόσιας διοίκησης στην εξυπηρέτηση του πολίτη με τρόπο ποιοτικό και αποτελεσματικό, καθώς και η συμβολή των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας στην παροχή υπηρεσιών. Επιπλέον αναλύονται τα προβλήματα και τα χαρακτηριστικά της Δημόσιας Διοίκησης, η έννοια της γραφειοκρατίας αλλά και του φαύλου κύκλου της γραφειοκρατίας. Παράλληλα περιγράφεται ο σκοπός και η αποστολή του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Επιχειρείται μία σύντομη παρουσίαση της οργανωτικής διάρθρωσης καθώς και των στόχων και αρμοδιοτήτων των Δ.Ο.Υ.

Στο **τρίτο κεφάλαιο** γίνεται μία προσπάθεια ανίχνευσης της εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα, των λόγων για την εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων καθώς και των προϋποθέσεων που θεωρούνται απαραίτητες στον δρόμο για την επίτευξη μιας αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης.

Στο **τέταρτο κεφάλαιο** παρουσιάζεται η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Μέρος 2^ο: Μελέτη παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών και έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις Δ.Ο.Υ. και στον ευρύτερο δημόσιο τομέα

Στο **πέμπτο κεφάλαιο** γίνεται μία περιγραφή των ψηφιακών φορολογικών υπηρεσιών που παρέχονται από τις Δ.Ο.Υ. και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα προκειμένου να διαμορφωθεί μία εικόνα για την εξυπηρέτηση του πολίτη από την δημόσια διοίκηση, καθώς επίσης και των ελληνικών έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στο **έκτο κεφάλαιο** γίνεται μία περιγραφή των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εφαρμόζονται καθημερινά στις αντίστοιχες Δ.Ο.Υ. και στον ευρύτερο δημόσιο τομέα των χωρών της Ε.Ε.

Μέρος 3^ο: Μελέτη των νέων προοπτικών που διαμορφώνονται στην άσκηση του έργου των Δημοσίων Υπαλλήλων των Δ.Ο.Υ.

Στο **έβδομο κεφάλαιο** γίνεται μία αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης της καθημερινής άσκησης του έργου των υπαλλήλων στις Δ.Ο.Υ. Παράλληλα επιχειρείται μία καταγραφή των αναγκών που προκύπτουν, όπως διαμορφώνονται μέσα από τα αποτελέσματα διεθνών και ευρωπαϊκών ερευνών.

Στο **όγδοο κεφάλαιο** γίνεται μία περιγραφή των νέων προοπτικών που διαμορφώνονται μέσα από τα αποτελέσματα των ερευνών, στην άσκηση του έργου των δημοσίων υπαλλήλων.

Στο **ένατο κεφάλαιο** περιλαμβάνονται τα συμπεράσματα και οι προβληματισμοί της παρούσας εργασίας καθώς και προτάσεις για περαιτέρω βελτιώσεις της Ελληνικής Φορολογικής Διοίκησης. Επίσης προτείνονται θέματα για μελλοντική έρευνα.

2^ο Κεφάλαιο

Δημόσια Διοίκηση - Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών

Περιγραφή κεφαλαίου

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά περισσότερο την αλλαγή της οργάνωσης και του τρόπου εργασίας των μέχρι σήμερα λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης. Τα οφέλη που θα προκύψουν από την εφαρμογή των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης εξαρτώνται από τον βαθμό ωριμότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλλά και από το πόσο συμβατές είναι οι αλλαγές στη δημόσια διοίκηση μετά την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών.

Το παρόν κεφάλαιο περιλαμβάνει μία συγκροτημένη και σαφή παρουσίαση της έννοιας της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και της μετάβασής της στην ψηφιακή μορφή. Παρουσιάζεται η εικόνα της σημερινής ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης καθώς και τα προβλήματα που ανακύπτουν κατά την συναλλαγή των άμεσα εμπλεκόμενων δηλαδή των πολιτών, των επιχειρήσεων και των δημόσιων οργανισμών, με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Τέλος, γίνεται μία σύντομη παρουσίαση του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών, της διοικητικής του διάρθρωσης καθώς και του πρωτοποριακού σταθμού εξυπηρέτησης πολιτών ΣΤΕΠ.

2.1 Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση

Στη σύγχρονη ελληνική κοινωνία, η Δημόσια Διοίκηση έχει την υποχρέωση να παρέχει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, σε σύντομο χρονικό διάστημα και με το μικρότερο δυνατό κόστος. Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) προσφέρουν τα απαραίτητα εργαλεία για την επίτευξη αυτού του σκοπού, ενώ ταυτόχρονα διευκολύνουν τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Η εύκολη πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και υπηρεσίες αλλάζει τον τρόπο που πολλοί πολίτες αντιμετωπίζουν τη δημόσια διοίκηση και την αποτελεσματική λειτουργία της.

Το ελληνικό κράτος με την υπάρχουσα μορφή και το αντίστοιχο θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας έχει την μοναδικότητα της συνεχούς συναλλαγής με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις προσδίδοντάς του το χαρακτηριστικό του μεγαλύτερου φορέα παροχής υπηρεσιών. Όπως αναφέρουν στην μελέτη τους οι Τσακαλίδης και συνεργάτες, *«το Δημόσιο είναι ο μεγαλύτερος ιδιοκτήτης, δημιουργός αλλά και χρήστης πληροφοριών στη χώρα»*. (Τσακαλίδης, 2007:3). Σπάνια όμως η πληροφορία αυτή στο δημόσιο αναλύεται εξετάζεται και αξιοποιείται σε πραγματικό χρόνο, όταν από την άλλη στον ιδιωτικό τομέα, η έγκαιρη πληροφόρηση και αξιοποίησή της αποτελεί ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα.

Η Ελληνική Δημόσια διοίκηση σταδιακά ψηφιοποιείται, οι συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις βελτιώνονται σημαντικά, διαμορφώνοντας με τον τρόπο αυτό, μία ποιοτική και αποτελεσματική εικόνα στην καθημερινή επικοινωνία δηλαδή μία ανθρώπινη και δημοκρατική διακυβέρνηση.

Βασικός στόχος της Δημόσιας Διοίκησης είναι η μετατροπή της υπάρχουσας δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, η οργάνωσή της σε υποστηριζόμενες βάσεις δεδομένων και η εξασφάλιση της πρόσβασης πολιτών και επιχειρήσεων σε αυτές τις βάσεις με ηλεκτρονικό τρόπο.

Με τον όρο ψηφιακή δημόσια διοίκηση εννοείται η διοίκηση η οποία ενσωματώνει τις σύγχρονες τεχνολογίες σε όλα τα επίπεδα της διοικητικής δράσης και προχωράει στις ανάλογες διοικητικές και οργανωτικές μεταρρυθμίσεις. Αποτέλεσμα των ενεργειών αυτών είναι η διεκπεραίωση όλων των διοικητικών λειτουργιών με αποδοτικό και αποτελεσματικό τρόπο σε πλαίσιο χρηστής διακυβέρνησης. *«Για να λειτουργήσουν αυτά τα συστήματα, απαιτούνται επεμβάσεις στο θεσμικό πλαίσιο, αναδιοργανώσεις δομών, ανασχεδιασμοί διαδικασιών, εκπαίδευση και ειδική κατάρτιση του προσωπικού»* (Ανδρονόπουλος, 2007:74). Επομένως η εισαγωγή των ΤΠΕ στην καθημερινή και πολύπλοκη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης απαιτεί σημαντικές αλλαγές στον εσωτερικό τρόπο λειτουργίας και στην επαφή και αλληλεπίδραση με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αυξάνοντας την αποδοτικότητα, τη διαφάνεια και μειώνοντας ενδεχομένως το κόστος λειτουργίας (Γερμανού, 2006:41)

Όπως αναφέρει ο πρόεδρος της ΑΔΕΔΥ κ. Χρονόπουλος στο συνέδριο, με θέμα «Δημόσια Διοίκηση & Ηλεκτρονική διακυβέρνηση» που διοργάνωσε το Κοινωνικό Πολύκεντρο στην Ερέτρια Ευβοίας το 2007, *«η διοίκηση πρέπει να εφημερεύει»*. Πράγματι η διοίκηση πρέπει να είναι πάντοτε ανοικτή και λειτουργική, να εξυπηρετεί τον πολίτη όχι μόνο στις ομαλές, στις εύκολες και τις ήσυχες συνθήκες, αλλά κυρίως στις κρίσιμες καταστάσεις, εκεί όπου υπάρχει ανάγκη διαχείρισης κρίσεων. Συνεχίζοντας, προσθέτει, *«για την νέα διοίκηση που εφημερεύει, η βασική προϋπόθεση είναι η συστηματική εφαρμογή της πληροφορικής»* (Χρονόπουλος, 2007:11-15). Όπως επισημαίνει στην ομιλία του, στο ίδιο συνέδριο, με τίτλο «Προκλήσεις εκσυγχρονισμού και ριζικής μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης» ο Α. Μακρυδημήτρης, *«δεν αρκεί να εφαρμόσουμε την πληροφορική πάνω σε υφιστάμενες δομές αλλά πρέπει να φτιάξουμε ξανά τις δομές. Πρέπει να μεταβληθεί και η ίδια η δομή, οι διαδικασίες λήψης των αποφάσεων και το νομοθετικό πλαίσιο που τις στηρίζει»*. (Μακρυδημήτρης, 2007:49)

2.2. Η υφιστάμενη κατάσταση στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση

2.2.1 Εισαγωγή

Στην Ελλάδα, η πολυπλοκότητα του κανονιστικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία και τις συναλλαγές του κράτους με τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, η πολυδιάσπαση αρμοδιοτήτων μεταξύ μεγάλου αριθμού υπηρεσιών και επιπέδων διοίκησης καθώς και ο μεγάλος αριθμός διαδικασιών με αρνητικό ισοζύγιο οφέλους – κόστους για τον πολίτη, καθιστούν τη δημόσια διοίκηση μη αποτελεσματική (Εθνικό Στρατηγικό πλαίσιο Αναφοράς, 2007:6).

Οι αδυναμίες αυτές επιβαρύνουν τη δημόσια διοίκηση με περιττό φόρτο εργασίας, ενισχύουν την τυπολατρία και συνιστούν πολύ μεγάλο διαχειριστικό βάρος και οικονομικό κόστος για τους συναλλασσόμενους με τη δημόσια διοίκηση, πολίτες και επιχειρήσεις. Σε συνδυασμό δε με τις χρονικές καθυστερήσεις που συνεπάγονται στη διεκπεραίωση των διαδικασιών και στη λήψη αποφάσεων, οι αδυναμίες αποτελούν αποφασιστικό αντικίνητρο στην επιχειρηματική δράση και στις επενδύσεις.

Τα τελευταία χρόνια, βρίσκεται σε εξέλιξη σειρά θεσμικών και οργανωτικών αλλαγών στον ελληνικό Δημόσιο τομέα. Όπως αναφέρει ο Δημήτρης Παπούλιας στο βιβλίο του, *«ο κόσμος του Κράτους και των δημόσιων υπηρεσιών είναι απέραντος, με την έννοια ότι είναι πολύπλοκος και αδικαιολόγητα ευρύς»* (Παπούλιας, 2007:43). Η αποκέντρωση των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων του κράτους στις περιφέρειες και στις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις μετατρέπει τα υπουργεία σε κέντρα στρατηγικού σχεδιασμού. Οι συγχωνεύσεις και καταργήσεις δημοσίων υπηρεσιών και κρατικών νομικών προσώπων, η αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και η εισαγωγή δημοσίων επιχειρήσεων στο Χρηματιστήριο, μεταβάλλουν δραστικά την φυσιογνωμία της κρατικής μηχανής. Η Δημόσια Διοίκηση εκσυγχρονίζεται και εξελίσσεται σε αποτελεσματικό φορέα δημόσιας πολιτικής και εποπτείας της εφαρμογής της. (Ροδοσθένους, 2005:42)

Η επιτυχία των επιχειρούμενων αλλαγών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εκμετάλλευση των δυνατοτήτων τις οποίες παρέχουν οι ΤΠΕ. Παρά την υλοποίηση αρκετών έργων κατά την τελευταία δεκαετία, η πληροφορική δεν έχει αναπτυχθεί σε ικανοποιητικό βαθμό στη Δημόσια Διοίκηση. Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι ο δημόσιος τομέας χαρακτηρίστηκε, στο ενημερωτικό έντυπο της Επιτροπής Πληροφορικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013, από έλλειψη τεχνολογικής κουλτούρας της δημόσιας διοίκησης.

Η προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσκρούει στην αδυναμία της πλειοψηφίας των φορέων της δημόσιας διοίκησης να διαχειρισθούν αποτελεσματικά τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ για την βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών. Η αδυναμία αυτή οφείλεται σε σοβαρές εγγενείς αδυναμίες σε όλο το εύρος των συντελεστών της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης (κανονιστικό πλαίσιο, δομές, διαδικασίες, ανθρώπινο δυναμικό) που έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην αποτελεσματικότητα και την απόδοση των δημοσίων υπηρεσιών και στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η δημόσια διοίκηση προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (Εθνικό Στρατηγικό πλαίσιο Αναφοράς, 2007).

Λόγω της καθυστέρησης εφαρμογής των νέων τεχνολογιών στην δημόσια διοίκηση εξακολουθεί να διατηρείται, σε ένα μεγάλο βαθμό, η γραφειοκρατία σε αρκετές διεργασίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Αποτέλεσμα της γραφειοκρατίας οι τυχόν καθυστερήσεις που υφίστανται οι πολίτες στην διεκπεραίωση των υποθέσεών τους με τις δημόσιες υπηρεσίες, η κατάχρηση εξουσίας αλλά και η ακαμψία πολλές φορές του έργου της Διοίκησης (τυπολατρία, αυστηροί κανόνες). Όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται σε σχετικό δημοσίευμα της εφημερίδας «ΤΟ ΒΗΜΑ» της 25/11/2007, το κόστος της γραφειοκρατίας για τη χώρα μας αποτιμάται στο 6,8% του ΑΕΠ, όταν στην Ευρωπαϊκή Ένωση κυμαίνεται κατά μέσο όρο στο 3,5%, στη Σουηδία και το Ηνωμένο Βασίλειο στο 1,5%, στην Ισπανία

και στην Ιταλία στο 4,6% και στη Γερμανία στο 3,7% (Νικολακόπουλος, 2007:4). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνει την δυνατότητα ενδυνάμωσης των πολιτών και της κοινωνίας ευρύτερα έναντι μίας γραφειοκρατικής εξουσίας, η οποία μέχρι πρότινος είχε τον απόλυτο έλεγχο της πληροφορίας.

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρατίθεται σύγκριση των δύο μοντέλων διοίκησης, του γραφειοκρατικού και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Μπουντάλης, 2006:12)

	ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ	ΜΟΝΤΕΛΟ ΗΛ. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
Προσανατολισμός	Νομιμότητα, έλεγχος, ευθύνη, λογοδοσία	Ικανοποίηση του πελάτη, διαχειριστική ευελιξία
Οργάνωση Διαδικασιών	Ιεραρχική, συγκεντρωτική, μονοκρατική, κατάτμηση, γραφειοκρατία, ενότητα εντολής	Οριζόντια ιεραρχία, οργάνωση δικτύων, ενοποίηση διαδικασιών
Αρχές Διοίκησης	Διοίκηση βάσει της λαϊκής εντολής και μονομερών, δεσμευτικών κανόνων	Ευέλικτη διοίκηση, διατμηματικές ομάδες έργου με κεντρικό συντονισμό
Εσωτερική Επικοινωνία	Ιεραρχική	Πολυδιάστατο δίκτυο με κεντρικό συντονισμό, άμεση επικοινωνία
Εξωτερική Επικοινωνία	Συγκεντρωτική, τυπική, περιορισμένα κανάλια επικοινωνίας	Επίσημη και ανεπίσημη, άμεση με ταχεία ανάδραση, πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας
Τρόπος Παροχής Υπηρεσιών	Γραπτά έγγραφα, διαπροσωπική επικοινωνία	Ηλεκτρονική Επικοινωνία
Αρχές Παροχής Υπηρεσιών	Τυποποίηση, αμεροληψία, ισότητα	Προσωποποίηση, προσαρμογή στις ανάγκες του χρήστη

Πίνακας 1: Πίνακας σύγκρισης μοντέλων διοίκησης
 Πηγή: Περιοδικό Διοικητική Ενημέρωση (2006), τεύχος 33

2.2.2 Η σημερινή εικόνα της δημόσιας διοίκησης

Σήμερα οι πολίτες και οι επιχειρήσεις ταλαιπωρούνται στις συναλλαγές τους με το δημόσιο επειδή οι δημόσιες υπηρεσίες αδυνατούν να διεκπεραιώσουν αποτελεσματικά συναλλαγές μεταξύ τους και να επαναχρησιμοποιήσουν πληροφορίες οι οποίες τους είναι ήδη γνωστές από προηγούμενες συναλλαγές με τους ίδιους συναλλασσόμενους. Η βελτίωση της εξυπηρέτησης στηρίζεται στη δημιουργία του κατάλληλου τεχνικού και λειτουργικού περιβάλλοντος επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών, το οποίο θα επιτρέψει να κινείται μεταξύ των υπηρεσιών ο φάκελος και όχι ο πολίτης.

Στις δημόσιες υπηρεσίες, ήδη λειτουργούν ή βρίσκονται στο στάδιο της υλοποίησης αρκετά συστήματα πληροφορικής. Τα συστήματα αυτά υποστηρίζουν, πρωτίστως, σημαντικές διαχειριστικές λειτουργίες της διοίκησης και, δευτερευόντως, βάσεις δεδομένων για τις θεμελιώδεις, για τη λειτουργία του κράτους, πληροφορίες.

Οι πληροφορίες που κατέχει το Δημόσιο είναι ιδιαίτερα σημαντικές

- για τον ίδιο τον **Δημόσιο** Τομέα στο πλαίσιο της άσκησης των συνήθως καθηκόντων και, ιδιαίτερα, στην υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων,
- για τους **πολίτες**, τόσο στο πλαίσιο των δημοκρατικών δικαιωμάτων τους όσο και με την ιδιότητά τους ως καταναλωτών κρατικών υπηρεσιών,
- για τις **επιχειρήσεις**, οι οποίες χρειάζονται διαφόρων ειδών πληροφορίες για την λειτουργία τους και την χάραξη στρατηγικής.

Ο ρόλος της τεχνολογίας για την διοίκηση αλλάζει. Μέχρι τώρα η τεχνολογία χρησιμοποιήθηκε στη δημόσια διοίκηση ως καθαρά υποστηρικτικός μηχανισμός, αυτό που χρόνια ολόκληρα επικράτησε με τον όρο μηχανοργάνωση. Εκείνο που παρατηρείται σήμερα είναι η αλλαγή του ρόλου της τεχνολογίας και από μηχανισμό υποστήριξης να μετατρέπεται σε μηχανισμό δημιουργίας νέων διαδικασιών. Οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει

να έχουν ως στόχο τους, όχι την αυτοματοποίηση υπαρχουσών λειτουργιών αλλά τη δημιουργία νέων αποτελεσματικότερων διαδικασιών. Άλλωστε, τα οφέλη από την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών επιτυγχάνονται όταν αυτές χρησιμοποιούνται με στόχο την αλλαγή στον τρόπο λειτουργίας μίας υπηρεσίας. (Πετρή, 2005:24)

Οι πολίτες έχουν συνηθίσει να χρησιμοποιούν τους ταχύτερους χρόνους ανταπόκρισης και την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών του ιδιωτικού τομέα, και περιμένουν τις ίδιες επιδόσεις από την δημόσια διοίκηση. Οι απαιτήσεις των πολιτών σήμερα αυξάνονται συνεχώς και η αναζήτηση πληροφοριών καθώς και η διεκπεραίωση διαφόρων εργασιών έχει ως αποτέλεσμα το χάσιμο πολύτιμου χρόνου στον εντοπισμό του υπεύθυνου φορέα. Παράλληλα το ποσοστό των πολιτών που εξοικειώνεται με το διαδίκτυο ολοένα και αυξάνει τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα. Αυτό επιβεβαιώνεται και από τα στοιχεία της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας¹ όπου, η διείσδυση των ηλεκτρονικών υπολογιστών στον πληθυσμό της Ελλάδος έχει φθάσει το 40,2% το 2007. Στην εξέλιξη αυτή διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο η πτωτική τάση των τιμών, αλλά και το ουσιαστικό «κλείσιμο της ψαλίδας» μεταξύ των τιμών επιτραπέζιων και φορητών υπολογιστών.

Αυτά τα γεγονότα οδηγούν πολλούς κυβερνητικούς φορείς να προβαίνουν στην διάθεση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω δικτυακών τόπων, τα οποία αποσκοπούν στην ταχεία εξυπηρέτηση των πολιτών που απευθύνονται σε αυτούς (Τσακαλίδης Α, και συνεργάτες, 2006:1-10)

Πέρα από την εγκατάσταση ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων στη δημόσια διοίκηση, η σημερινή κατάσταση όσον αφορά τη χρήση ΤΠΕ στον δημόσιο τομέα παρουσιάζει σημαντικές βελτιώσεις. Υπάρχουν εγκατεστημένοι σταθμοί εργασίας υπολογιστών στους

¹ Εφημερίδα «Το ΒΗΜΑ της Κυριακής», 25/5/2008, σ. Β28/40

υπαλλήλους όλων των δημοσίων υπηρεσιών, ενώ οι κεντρικές υπηρεσίες όλων σχεδόν των υπουργείων και των κρατικών νομικών προσώπων συντηρούν σελίδες στο Internet. Ένας αυξανόμενος αριθμός υπαλλήλων έχει πρόσβαση σε ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Έχουν γίνει σημαντικές προσπάθειες αναβάθμισης του ανθρώπινου δυναμικού με προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης.

Σε ότι αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, χρηματοδοτούνται υποδομές και υπηρεσίες ΤΠΕ σε βασικά πεδία υπηρεσιών που προσφέρει η δημόσια διοίκηση και σε όλο το εύρος των διοικητικών συναλλαγών του πολίτη και των επιχειρήσεων με το κράτος. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν η ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής συναλλαγής με τις φορολογικές αρχές (ΤΑΧΙΣ) και το μεγαλύτερο ασφαλιστικό οργανισμό της χώρας (ΙΚΑ), η Εθνική Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (ΕΡΜΗΣ), το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Περιφερειών, η δημιουργία ευρυζωνικών υποδομών επικοινωνίας μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών με το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» και η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) τα οποία προσφέρουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις άμεση, επιτόπια πρόσβαση σε περισσότερες από χίλιες υπηρεσίες διοικητικών συναλλαγών.

Η πρόκληση, επομένως για την δημόσια διοίκηση, είναι όχι μόνο να προβάλλει και να προωθήσει την ανταγωνιστικότητα, αλλά να γίνει και η ίδια ανταγωνιστική. Προς την κατεύθυνση αυτή ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολύ σημαντικός (Τσακαλίδης & συνεργάτες, 2006:1-10).

2.2.3 Αδυναμίες της ελληνικής ψηφιακής δημόσιας διοίκησης

Η προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσκρούει στην αδυναμία της πλειοψηφίας των φορέων της δημόσιας διοίκησης να διαχειρισθούν αποτελεσματικά τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών. Η αδυναμία αυτή οφείλεται σε σοβαρές αδυναμίες σε όλο το εύρος των συντελεστών της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης (δομές, διαδικασίες, ανθρώπινο δυναμικό) που έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην αποτελεσματικότητα και την απόδοση των δημόσιων υπηρεσιών και στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η δημόσια διοίκηση προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Οι αδυναμίες αυτές συνεπάγονται: υψηλό κόστος λειτουργίας, έλλειμμα αποτελεσματικότητας στην παραγωγή δημόσιων πολιτικών και προγραμματισμού δράσης και αδυναμία της δημόσιας διοίκησης να εξυπηρετήσει αποτελεσματικά τις διαδικασίες οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης της χώρας. Παράλληλα, οι αδυναμίες αυτές έχουν αρνητικές συνέπειες στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η δημόσια διοίκηση και στις σχέσεις κράτους – πολίτη.

Ανασταλτικό ρόλο στην εύρυθμη λειτουργία της διοίκησης, κατέχουν επίσης ο συγκεντρωτισμός αρμοδιοτήτων στις κεντρικές υπηρεσίες, ο υπερβολικός νομικισμός και η γραφειοκρατική νοοτροπία, που αποτελούν αρνητικούς παράγοντες στην εξεύρεση ικανοποιητικών λύσεων στα δημόσια αλλά και στα ατομικά προβλήματα.

Η χρήση των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση εμφανίζει πολλές δυνατότητες που προς το παρόν δεν έχουν πλήρως ενεργοποιηθεί. Παρά τις σημαντικές προσπάθειες και κεφάλαια που έχουν καταβληθεί, η ελληνική δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζεται από: (Ροδοσθένους, 2005:42)

- Μικρό αριθμό εγκατεστημένων ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων και περιορισμένη αξιοποίησή τους.

- Μικρό αριθμό αξιόπιστων και συντηρούμενων βάσεων δεδομένων.
- Έμφαση σε συστήματα διαχειριστικά σε βάρος συστημάτων διοικητικής πληροφόρησης και συστημάτων για προσφορά υπηρεσιών προς τον πολίτη.

2.3 Ανάγκη για ανασχεδιασμό της δημόσιας διοίκησης

Η εικόνα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης χρήζει σημαντικών αλλαγών ώστε να προσαρμοστεί με επιτυχία στις νέες ανάγκες της κοινωνίας. Οι ανάγκες των πολιτών αλλάζουν ταχύτατα καθώς οι κοινωνίες διαφοροποιούνται, γίνονται περισσότερο πολύπλοκες. Η τεχνολογική ανάπτυξη σε συνδυασμό με την ανάγκη για πληρέστερη ενημέρωση διαμορφώνουν νέες ευκαιρίες και ταυτόχρονα δημιουργούν νέες προσδοκίες. Η κάθε χώρα πρέπει, αφού μελετά και κατανοεί τις εκάστοτε αλλαγές και ανάγκες των πολιτών, να προχωρεί στην υιοθέτηση νέων λύσεων.

Η κατανόηση των αναγκών των πολιτών από το Κράτος θα πρέπει να γίνεται γρήγορα και να αλλάζει τον τρόπο με τον οποίο συναλλάσσονται οι πολίτες με τις δημόσιες υπηρεσίες. Η κυβέρνηση έχει την ανάγκη, περισσότερο από κάθε άλλη φορά, να ξανακερδίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών παρέχοντας περισσότερες επιλογές, μεγαλύτερη διαφάνεια και δημοκρατία. Η δημόσια διοίκηση πρέπει, και αυτή από την πλευρά της, να μάθει να συνεργάζεται με τις πολιτικές ηγεσίες ώστε να επαναξιολογεί το είδος των υπηρεσιών που παρέχει καθώς και τους τρόπους με τους οποίους τις παρέχει.

Οι εξωτερικές δυνάμεις οι οποίες επηρεάζουν την κοινωνία, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην διαμόρφωση της πολιτικής που πρέπει να ασκεί η κυβέρνηση. Η μεγαλύτερη οικονομική αλληλεξάρτηση, η διεύρυνση των κοινωνικών σχέσεων και η αυξανόμενη σημασία των διεθνών δομών και συμφωνιών αποτελούν βασικούς λόγους τους οποίους πρέπει να μελετά και να διαχειρίζεται με προσοχή η κάθε κυβέρνηση.

2.4 Διαμόρφωση του «απρόσωπου Κράτους»

Οι νέες τεχνολογίες και τα μέσα που υπάρχουν, μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους πολίτες, οι οποίοι είναι ήδη έτοιμοι να τις ενσωματώσουν στην καθημερινή τους ζωή χωρίς να αλλοιώνουν τις διαμορφωμένες κοινωνικές και πολιτικές συλλογικότητες (συνδικάτα, ενώσεις προσώπων, πολιτικά σχήματα).

Η χρήση όμως των τεχνολογιών της πληροφορικής μπορεί να οδηγήσει σε μία νέα εποχή όπου θα είναι λιγότερο ανθρώπινη η συμπεριφορά των εκπροσώπων του Κράτους, διότι το Κράτος αναθέτει ολοένα και περισσότερο την άσκηση της διακυβέρνησης στους υπολογιστές και τα απρόσωπα μηχανήματα. Μοιραία θα περιοριστεί η διαπροσωπική και η κοινωνική σχέση μεταξύ πολιτών και δημοσίων υπαλλήλων. Συνέπεια των παραπάνω τελικά είναι, ο πολίτης – χρήστης των υπηρεσιών αυτών, να αποξενώνεται από τους άλλους πολίτες και να αντιμετωπίζει ολοένα και περισσότερο πρόβλημα κοινωνικής ταυτότητας.

2.5 Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών

Το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών στα πλαίσια της αναβάθμισης των υπηρεσιών του, προσαρμόζεται και εκσυγχρονίζεται στις απαιτήσεις των καιρών και των αναγκών που προκύπτουν από την διαρκή τεχνολογική εξέλιξη.

Το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών πρωτοστατεί στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις². Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών βρίσκονται σε υψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης, το οποίο διευκολύνει αρκετά τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Βασική φιλοσοφία του Υπουργείου είναι η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση. Μέσα από την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, οι πρωταρχικοί στόχοι του Υπουργείου είναι (Αλογοσκούφης, 2006:12):

- Η εξυπηρέτηση του πολίτη. Ο πολίτης αποκτά πρόσβαση σε ένα καλύτερο και πιο φιλικό επίπεδο υπηρεσιών, και
- Η διασφάλιση της φορολογικής δικαιοσύνης μέσα από την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες για τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών διασταυρώσεων μεταξύ των φορολογικών στοιχείων και για πιο αντικειμενικούς φορολογικούς ελέγχους.

² Περισσότερες πληροφορίες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες βλ. Πίνακα 5 στο Παράρτημα της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

2.5.1 Σκοπός και Αποστολή

Σκοπός του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών είναι η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους πολίτες προκειμένου να εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους με τρόπο ενιαίο και με το μικρότερο δυνατό κόστος για αυτούς και το Δημόσιο.

Η αποστολή του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών είναι:

- Είσπραξη των φόρων, δασμών και λοιπών εσόδων του Κράτους
- Πληρωμή δαπανών
- Εφαρμογή της δημοσιονομικής και οικονομικής πολιτικής
- Κατάρτιση του Γενικού Προϋπολογισμού του Κράτους και μέριμνα για την εκτέλεση αυτού
- Έλεγχος των δαπανών του Κράτους και των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου
- Απονομή και χορήγηση συντάξεων
- Προστασία και διαχείριση των δημοσίων κτημάτων, κληροδοτημάτων και απαλλοτριώσεων
- Διαχείριση των κρατικών λαχείων
- Φορολογική πολιτική
- Αποτελεσματική διαχείριση των οικονομικών πόρων του Κράτους
- Εξεύρεση πόρων για την κάλυψη των δανειακών αναγκών του Κράτους
- Προώθηση της μηχανογράφησης της δημόσιας υπηρεσίας
- Διοίκηση του Γενικού Χημείου του Κράτους
- Στέγαση των δημοσίων υπηρεσιών
- Επίβλεψη της διαχείρισης του δημοσίου θησαυρού

2.6 Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ.)

Η αποστολή της Δημόσιας Οικονομικής Υπηρεσίας (Δ.Ο.Υ.)³ είναι η είσπραξη των εσόδων και η πληρωμή των εξόδων του Κράτους, καθώς και η παροχή υπηρεσιών κορυφαίας ποιότητας στους φορολογούμενους για την εκπλήρωση των σχετικών τους υποχρεώσεων, εφαρμόζοντας τη φορολογική νομοθεσία με αποτελεσματικότητα⁴, ακεραιότητα και δικαιοσύνη για όλους, με το μικρότερο δυνατό κόστος.

Το σύνολο των Δ.Ο.Υ. πανελλαδικά, αριθμεί 286 υπηρεσίες οι οποίες ιδρύονται σύμφωνα με την πυκνότητα του πληθυσμού σε αστικές, ημιαστικές και αγροτικές περιοχές. Ο αριθμός αυτών των Δ.Ο.Υ. μπορεί να θεωρηθεί σταθερός, καθώς τα τελευταία πέντε χρόνια δεν έχει αναφερθεί ίδρυση νέας Δ.Ο.Υ.

Στην Ελλάδα όπως και στις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε., οι Δ.Ο.Υ.⁵ λειτουργούν σαν περιφερειακές Διευθύνσεις που υπάγονται στο Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών. Η μόνη ιδιομορφία που παρουσιάζει, συγκρινόμενη με τις αντίστοιχες υπηρεσίες των χωρών της Ε.Ε. είναι η ύπαρξη μίας ξεχωριστής Γραμματείας, της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ), η οποία είναι υπεύθυνη για την κάλυψη τεχνολογικών ζητημάτων που σχετίζονται με τις παρεχόμενες φορολογικές υπηρεσίες. Αξίζει να σημειωθεί ότι στην Ε.Ε. μόνο 5 από τις 25 χώρες διαθέτουν αυτόνομες διευθύνσεις και συγκεκριμένα της Φιλανδίας, της Ιταλίας, της Ιρλανδίας, της Ισπανίας και της Αγγλίας.

³ Η διάρθρωση της Δ.Ο.Υ. καθορίζεται με τα εξής Προεδρικά Διατάγματα: ΠΔ 16/89 (ΦΕΚ Α/6/3-1-89), ΠΔ 2/99 (ΦΕΚ Α/2/13-1-99) και ΠΔ 218/01 (ΦΕΚ Α/168/25-7-01).

⁴ Αποτελεσματικότητα σημαίνει ότι η δημόσια διοίκηση πρέπει να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πολιτών, των επιχειρήσεων, της κοινωνίας και να τους παρέχει υπηρεσίες και προϊόντα με τον πιο ικανοποιητικό για αυτούς τρόπο.

⁵ Η λειτουργία της Δ.Ο.Υ. παρουσιάζεται υπό μορφή οργανογράμματος στο διάγραμμα 31 του Παραρτήματος της παρούσας διπλωματικής εργασίας

2.6.1 Γενικοί στόχοι

- **Ανταγωνιστικότητα και παραγωγικότητα.** Να είναι οι Δ.Ο.Υ. μεταξύ των πρώτων κρατικών υπηρεσιών σε ποιότητα εξυπηρέτησης των πολιτών και πρώτες μεταξύ των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών σε αποτελεσματικότητα ενεργειών διασφάλισης των οικονομικών συμφερόντων του κράτους, με το μικρότερο δυνατό κόστος.
- **Προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση πολιτών.** Να είναι προσανατολισμένες στην εξυπηρέτηση των αναγκών των συναλλασσόμενων πολιτών, ενεργοποιώντας, για τον σκοπό αυτό, όλο το προσωπικό και αξιοποιώντας όλα τα υφιστάμενα μέσα.
- **Εξυπηρέτηση από οποιαδήποτε Δ.Ο.Υ.** Να εξυπηρετούνται από κάθε Δ.Ο.Υ. όλοι οι πολίτες, για οποιαδήποτε φορολογική τους υποχρέωση, ανεξάρτητα από τη Δ.Ο.Υ. που είναι η αρμόδια για τις υποθέσεις τους.
- **Εξυπηρέτηση από μία θέση εργασίας.** Να εξυπηρετούν τους πολίτες για όλες τις φορολογικές τους υποχρεώσεις, από ένα μόνο σημείο της Δ.Ο.Υ. (one stop service).
- **Εξυπηρέτηση με πολλούς εναλλακτικούς τρόπους.** Να παρέχουν στους πολίτες πολλούς εναλλακτικούς τρόπους εκπλήρωσης των φορολογικών τους υποχρεώσεων, χωρίς να είναι αναγκαία η προσέλευσή τους στις Δ.Ο.Υ. Πρόσθετα να τους εξυπηρετούν για ορισμένα θέματα από απόσταση, με αυτοματοποιημένο τρόπο (ηλεκτρονικά, τηλεφωνικά, μέσω fax), για όλες τις ημέρες και όλο το 24ωρο.
- **Προαγωγή της φορολογικής συνείδησης των πολιτών.** Να προάγουν στην αντίληψη των πολιτών την εμπιστοσύνη για ακεραιότητα, αποτελεσματικότητα και δικαιοσύνη του φορολογικού συστήματος, καθώς και να ενισχύουν τη φορολογική συνείδησή τους για οικιοθελή συμμόρφωση.

- **Άμεση επίλυση προβλημάτων.** Να αντιμετωπίζουν άμεσα ή να προωθούν το ταχύτερο για επίλυση, όλα τα τυχόν παρουσιαζόμενα προβλήματα εξυπηρέτησης των πολιτών.
- **Αξιοποίηση ικανοτήτων προσωπικού.** Να εξασφαλίζουν τις καλύτερες συνθήκες στο περιβάλλον εργασίας και ίσες ευκαιρίες επιμόρφωσης και εξέλιξης των εργαζομένων καθώς και να αξιοποιούν και καλλιεργούν τις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού, ώστε αυτό να αισθάνεται ενδιαφέρον και ικανοποίηση από την εργασία του.
- **Αποτελεσματικότητα και αξιοπιστία ενεργειών.** Το προσωπικό να διακρίνεται για την ικανότητα, ταχύτητα, ορθότητα/αξιοπιστία ενεργειών, προσβασιμότητα, καλή επικοινωνία, ισοτιμία και αμοιβαιότητα σχέσεων με τους πολίτες που συναλλάσσεται, καθώς και προσαρμοστικότητα στις ανάγκες των πολιτών για την διευκόλυνση στην εκπλήρωση των φορολογικών τους υποχρεώσεων.
- **Σεβασμός των δικαιωμάτων του πολίτη.** Να αναγνωρίζουν και να σέβονται τα δικαιώματα των πολιτών.
- **Ποιοτική εξυπηρέτηση πολιτών.** Να αντιμετωπίζουν τους πολίτες με φιλικότητα, ενδιαφέρον και προθυμία εξυπηρέτησης, ειλικρίνεια, ευγένεια, σεβασμό, ευπρέπεια, ευαισθησία και κατανόηση, παρέχοντας σε αυτούς κάθε αναγκαία πληροφορία και βοήθεια, με σαφήνεια, πληρότητα και ταχύτητα, που να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και στις προσδοκίες τους, ώστε κάθε ένας από αυτούς να αισθάνεται αυτοεκτίμηση, αυτοσεβασμό και ανωτερότητα, καθώς και ότι αποτελεί μια σημαντική οντότητα για το κράτος.
- **Ενημέρωση πολιτών.** Να ενημερώνουν έγκυρα, έγκαιρα, με σαφήνεια και πληρότητα τους πολίτες για τα δικαιώματα και τις φορολογικές τους υποχρεώσεις.

2.6.2 Ενέργειες

Αναλυτικότερα, στις ΔΟΥ πραγματοποιούνται μεταξύ άλλων, οι ακόλουθες ενέργειες:

- Διεκπεραίωση των φορολογικών υποθέσεων και των σχετικών εισφορών που ανακύπτουν από την οικονομική δραστηριότητα φυσικών και νομικών προσώπων.
- Επεξεργασία και έλεγχος των δηλωθέντων φορολογικών στοιχείων ως προς τη νομιμότητα, εγκυρότητα και αξιοπιστία τους και εν συνεχεία, υπολογισμός του οφειλόμενου φόρου που απορρέει από τα στοιχεία αυτά.
- Επεξεργασία και έλεγχος ως προς τη νομιμότητα, εγκυρότητα και αξιοπιστία των δηλωθέντων πιστωτικών και χρεωστικών υπολοίπων.
- Έκδοση πιστοποιητικών φορολογικής ενημερότητας προς κάθε υπόχρεο κατόπιν διακρίβωσης ότι δεν υφίστανται ζητήματα οφειλών προς οποιοδήποτε δημόσιο φορέα.
- Συλλογή δηλώσεων που αφορούν σε στοιχεία κινητής και ακίνητης περιουσίας εκ μέρους πολιτών, επιχειρήσεων και Δημόσιων υπηρεσιών.
- Επεξεργασία και έλεγχος ως προς τη νομιμότητα, εγκυρότητα και αξιοπιστία των δηλωθέντων στοιχείων που αφορούν σε κτήση περιουσίας.

2.6.3 Αρμοδιότητες

- Βεβαίωση των άμεσων φόρων, των φόρων κατανάλωσης, του ΦΠΑ, των φόρων στις συναλλαγές και στην περιουσία, καθώς και των λοιπών φόρων, τελών δικαιωμάτων και προσόδων, εκτός εκείνων που επιβάλλονται κατά την εισαγωγή ή εξαγωγή των εμπορευμάτων
- Εφαρμογή της νομοθεσίας για την φορολογία του καπνού και τη δίωξη του λαθρεμπορίου καπνού, καπνοβιομηχανικών γενικά ειδών
- Είσπραξη των εσόδων και η πληρωμή των εξόδων του Κράτους, η διαχείριση των ενσήμων και λοιπού υλικού του Δημοσίου, καθώς και η διαχείριση ενσήμων νομικών προσώπων, ειδικών ταμείων, κρατικών οργανισμών ή επιχειρήσεων και ειδικών λογαριασμών
- Είσπραξη των εσόδων και η πληρωμή των εξόδων των Νομικών Προσώπων, Ειδικών Ταμείων, Ειδικών Λογαριασμών και Κρατικών Οργανισμών ή Επιχειρήσεων που ανατίθενται στις Δ.Ο.Υ. με ειδικές διατάξεις
- Μέριμνα για την παραλαβή ενσήμων και υλικού και τον εφοδιασμό με αυτά των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.
- Διεξαγωγή της ταμειακής υπηρεσίας των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) που δεν έχουν ίδια ταμειακή υπηρεσία και των νομικών προσώπων ή ειδικών λογαριασμών που εξαρτώνται από αυτούς
- Διεξαγωγή της ταμειακής υπηρεσίας του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων, εκτός από τις πόλεις, που υπάρχουν ίδια καταστήματα του ταμείου αυτού.

2.7 Παρουσίαση του Σταθμού Εξυπηρέτησης πολιτών

Ο Σταθμός Εξυπηρέτησης πολιτών (ΣΤΕΠ) είναι μια νέα διαδικασία που αντικαθιστά άλλες περίπλοκες και χρονοβόρες διαδικασίες και ταυτόχρονα ένας νέος τρόπος επικοινωνίας με τους πολίτες, που απαιτεί διαμόρφωση νέων στάσεων και συμπεριφορών από το προσωπικό των Δ.Ο.Υ. Εντάσσεται στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών, για τη βελτίωση της εικόνας και της λειτουργικότητας των Δ.Ο.Υ.

Είναι ένα σημείο, ταχείας εξυπηρέτησης των πολιτών που εφαρμόστηκε πιλοτικά και λειτουργεί μέχρι σήμερα σε έξι Δ.Ο.Υ., στις Α' Καλλιθέας, Αλεξανδρούπολης, Πύργου, Ορεστιάδας, Α' Χανίων και Καλαμάτας .

Σε ειδικά διαμορφωμένο, ευχάριστο και λειτουργικό χώρο, με αίθουσα υποδοχής και αναμονής κοινού, με σύστημα σειράς προτεραιότητας και σύγχρονο ηλεκτρονικό εξοπλισμό, ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετείται από έναν υπάλληλο της Δ.Ο.Υ., για όλες τις συναλλαγές του, γρήγορα, χωρίς ταλαιπωρία, χωρίς να μετακινείται από τμήμα σε τμήμα και από όροφο σε όροφο, μέσα από μία νέα, αυτοματοποιημένη εφαρμογή του TAXIS, και ταυτόχρονα λαμβάνει γενικές πληροφορίες, ενημερωτικά φυλλάδια, εγκυκλίους, έντυπα δηλώσεων κα.

Στόχος του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών είναι η μείωση των συναλλαγών του πολίτη με τη Δ.Ο.Υ. και των επισκέψεών του σε αυτή, με την παροχή πολλών εναλλακτικών τρόπων εξυπηρέτησής του από απόσταση. Στις περιπτώσεις όμως που πρέπει να επισκεφθεί τη Δ.Ο.Υ., στόχος είναι να εξυπηρετείται ποιοτικά και γρήγορα από ένα και μόνο σημείο (έναν υπάλληλο) για όλες σχεδόν τις συναλλαγές του.

Οι στόχοι που επιδιώκονται να επιτευχθούν μέσω της νέας αυτής υπηρεσίας είναι οι ακόλουθοι (Χατζηπαναγιώτου, 2007):

1. Εξυπηρέτηση πολιτών από ένα σημείο της Δ.Ο.Υ. για όλες τις αυτοματοποιημένες συναλλαγές και για ορισμένες μη αυτοματοποιημένες
2. Η ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών στη Δ.Ο.Υ.
3. Η βελτίωση της ποιότητας των παρερχόμενων υπηρεσιών (υποδοχής, αναμονής, πληροφόρησης και εξυπηρέτησης) από τις Δ.Ο.Υ. στους πολίτες
4. Η βελτίωση της εντύπωσης που διατηρούν οι πολίτες για την εικόνα των Δ.Ο.Υ.
5. Η βελτίωση των συνθηκών εργασίας των υπαλλήλων της Δ.Ο.Υ.
6. Η αύξηση της παραγωγικότητας της Δ.Ο.Υ.

Τα αναμενόμενα οφέλη από την λειτουργία της νέας αυτής υπηρεσίας συνοψίζονται ως εξής:

Για τον πολίτη

- εξυπηρέτηση από ένα σημείο για όλα τα θέματα
- υποδοχή και ενημέρωση από ειδικό υπάλληλο
- ευχάριστος χώρος αναμονής
- σύστημα τήρησης σειράς προτεραιότητας
- ταχύτερη εξυπηρέτηση (μηχανογραφημένες-αυτοματοποιημένες διαδικασίες)
- μικρότερη ταλαιπωρία (αποφυγή άσκοπων και κοπιαστικών μετακινήσεων)
- καλύτερη ανταπόκριση της υπηρεσίας στις ανάγκες και προσδοκίες των πολιτών
- μεγαλύτερη ικανοποίηση από τις προσφερόμενες υπηρεσίες (ποιοτική εξυπηρέτηση)

Για την υπηρεσία και το προσωπικό της

- βελτίωση των σχέσεων κράτους-πολίτη
- καλύτερη εικόνα για τους υπαλλήλους, την υπηρεσία και το κράτος (μείωση προβλημάτων καθημερινότητας)
- εκσυγχρονισμός του συστήματος και των διαδικασιών συναλλαγής με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (από αξιοποίηση της τεχνολογίας)
- καλύτερο εργασιακό κλίμα και περιβάλλον
- εργασιακό ενδιαφέρον (ενασχόληση με πολλά αντικείμενα – εμπειρία – εμπλουτισμός γνώσεων)
- ικανοποίηση από την επαφή με ικανοποιημένους πολίτες (συμμετοχή-συμβολή)
- πλεόνασμα παραγωγικού χρόνου προς αξιοποίηση ελεγκτικών εργασιών για το προσωπικό των άλλων τμημάτων
- αύξηση παραγωγικότητας και ποιότητας της εργασίας
- αντικειμενικό σύστημα εξυπηρέτησης μέσα από σειρά προτεραιότητας
- ευκαιρία ανάδειξης ικανοτήτων και επικοινωνιακών δεξιοτήτων
- αύξηση της οικιοθελούς συμμεόρφωσης των πολιτών (αναγνώριση, αντικειμενικότητα)

Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί ότι ένας από τους βασικούς στόχους του Κράτους, όπως διατυπώνεται μέσα από τα επίσημα κείμενα του επιχειρησιακού προγράμματος «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013», είναι η επέκταση σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες του θεσμού λειτουργίας του ηλεκτρονικού κέντρου μίας στάσης για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων σε ότι αφορά τις πλέον χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες και πιστοποιητικά. Μέσω του ηλεκτρονικού κέντρου, θα μπορούν να εξυπηρετούνται, να συναλλάσσονται, να θέτουν ερωτήματα και να λαμβάνουν με ψηφιακό τρόπο πιστοποιητικά, εξοικονομώντας παραγωγικό χρόνο.

2.8 Συμπεράσματα

Το Κράτος, έχοντας σαν αρωγό του την Πληροφορική και το Διαδίκτυο, προωθεί και υποστηρίζει την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση με στόχο την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη από τις δημόσιες υπηρεσίες. Η πρόκληση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο επίπεδο της εξυπηρέτησης του πολίτη ανήκει στα βασικά ζητούμενα της εποχής καθόσον ακριβώς εκεί, δηλαδή στο πόσο καλά εξυπηρετεί τον πολίτη, κρίνεται καθημερινά η διοίκηση.

Το εγχείρημα αυτό δεν είναι εύκολο αφού απαιτεί σωστό και έγκαιρο σχεδιασμό, διαθεσιμότητα των υποδομών σε ευρεία κλίμακα αλλά και αλλαγή της νοοτροπίας των πολιτών. Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών μπορούν να συνεισφέρουν θετικά στην προσπάθεια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αρκεί να υιοθετηθούν από το Κράτος και τους πολίτες, στα πλαίσια όμως μιας ευρύτερης αναδιοργάνωσης του δημόσιου τομέα.

Η δημιουργία μιας διαδικασίας που ενσωματώνει αλλά και επηρεάζεται από τα εργαλεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε να επιτυγχάνεται το βέλτιστο δυνατό για τον πολίτη και το οποίο αποτιμάται συνήθως σε λιγότερο χρόνο, μείωση της πολυπλοκότητας, σαφέστερο πρόσωπο της διοίκησης απέναντί του, είναι ιδιαίτερα απαραίτητη στην σημερινή μας εποχή.

3^ο Κεφάλαιο

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Περιγραφή κεφαλαίου

Οι απαιτήσεις των πολιτών σήμερα αυξάνονται συνεχώς και η αναζήτηση πληροφοριών καθώς και η διεκπεραίωση διαφόρων εργασιών έχει ως αποτέλεσμα το χάσιμο πολύτιμου χρόνου στον εντοπισμό του υπεύθυνου φορέα και αναμονή στις ουρές. Οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας αλλάζουν ραγδαία τα δεδομένα και μεταλλάσσουν τις βάσεις του οικονομικού ανταγωνισμού. Δημιουργούν διεθνώς μία νέα Κοινωνία της Πληροφορίας, με νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για την ανάπτυξη, την ευημερία και την ποιότητα ζωής.

Ο όρος «Κοινωνία της Πληροφορίας» αναφέρεται σε μία μορφή κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης όπου η απόκτηση, αποθήκευση, επεξεργασία, αποτίμηση, μεταβίβαση και διάχυση πληροφοριών οδηγεί στη δημιουργία γνώσης και στην ικανοποίηση αναγκών ατόμων και επιχειρήσεων, παίζοντας έτσι κεντρικό ρόλο στην οικονομική δραστηριότητα, την παραγωγή πλούτου και τη διαμόρφωση της ποιότητας της ζωής των πολιτών. (Πετρή, 2005:2)

Στο παρόν κεφάλαιο, εισάγεται η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και δίνονται οι σχετικές έννοιες και ορισμοί. Παρουσιάζονται οι βασικοί στόχοι της καθώς και οι επιδράσεις της στην παραδοσιακή διακυβέρνηση της χώρας.

Παρουσιάζονται τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που αφορούν τους άμεσα εμπλεκόμενους, δηλαδή τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, την ίδια την κυβέρνηση και τους λοιπός δημόσιους φορείς καθώς και τους εργαζόμενους σε αυτούς. Τέλος, γίνεται αναφορά στην Ελληνική πραγματικότητα σχετικά με την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3.1 Σχετικές έννοιες και ορισμοί

Η Ε.Ε. ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως «την χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με αλλαγές στην οργανωτική δομή και νέες δεξιότητες του προσωπικού με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημοσίων πολιτικών». (Hahamis, Ples, Healy, 2005:185-192). Με άλλα λόγια, προσδιορίζει τον τρόπο με τον οποίο ο δημόσιος τομέας χρησιμοποιεί την τεχνολογία για να εφαρμόσει τις αρχές της δημόσιας διοίκησης προκειμένου να υλοποιήσει τις δραστηριότητες της Κυβέρνησης. Αξίζει να σημειωθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα ευρύτερο πεδίο χρήσης και ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογιών από αυτό της ηλεκτρονικής κυβέρνησης (δηλαδή το ψηφιακό πρόσωπο των δημοσίων οργανισμών), η οποία έχει ως κύριο σκοπό την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών (από τις δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς), οικονομικού κυρίως χαρακτήρα (συναλλαγές με το δημόσιο ή τους δημόσιους φορείς) (Μποζίνης, 2006:120).

Ο καθηγητής Καρτσακούλης Π. υποστηρίζει ότι παρατηρείται σήμερα εκτεταμένη σύγχυση σε σχέση με την ερμηνεία και το εύρος εφαρμογής του όρου e-government. Συγκεκριμένα αναφέρει «...Σύγχυση δημιουργείται με το δεύτερο συνθετικό του όρου, το οποίο σημαίνει και διοίκηση και διακυβέρνηση και άρα, το e-government αφορά τόσο την ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών και επικοινωνίας, όσο και την ηλεκτρονική λήψη αποφάσεων.» (Καρτσακούλης, 2004:178). Ο ΟΟΣΑ ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως την χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) και ειδικά του διαδικτύου ως εργαλείο για την επίτευξη καλύτερης κυβέρνησης⁶.

⁶ Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον όρο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως προσδιορίζεται από τον ΟΟΣΑ, μπορείτε να ανατρέξετε στο άρθρο με τίτλο Challenges for e-government development (<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN012241.pdf>) καθώς και στο άρθρο με τίτλο The e-government imperative: main findings (<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNTC/UNPAN010381.pdf>)

Ουσιαστικά πρόκειται για χρήση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας για τη δημιουργία μοντέλων και εφαρμογών πρόσβασης και παροχής υπηρεσιών από το κράτος προς τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση. Η τεχνολογία δεν μπορεί να μετατρέψει κακές διαδικασίες σε καλές, αλλά η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δημιουργεί μία καλή ευκαιρία για τη δημόσια διοίκηση να κάνει το έργο της καλύτερα. Η εισαγωγή της αυτοματοποίησης στο δημόσιο τομέα δεν θα δημιουργήσει αυτόματα καλύτερη ή περισσότερη διακυβέρνηση αλλά η τεχνολογία αυτή μπορεί να βοηθήσει ώστε κακές διαδικασίες να αντικατασταθούν από καλύτερες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει να κάνει με πολλά περισσότερα από απλά να αποκτήσει και να εγκαταστήσει τις κατάλληλες τεχνολογίες. Η επιτυχής υλοποίηση απαιτεί προσεκτικό σχεδιασμό και καθοδήγηση των οργανωσιακών στόχων, πολιτικών, διαδικασιών και τεχνολογιών.

Δύο είναι οι στρατηγικοί στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Οικονόμου, 2007:144):

1. η ανάπτυξη και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και χαμηλού κόστους προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του σύγχρονου οικονομικού και κοινωνικού περιβάλλοντος, και
2. η ανάπτυξη ολοκληρωμένων και διαλειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης που της επιτρέπουν να συγκεντρώνει, να επεξεργάζεται, να αποθηκεύει και να διαθέτει πληροφορίες συνεπείς, ακριβείς και μη πλεονάζουσες ώστε να είναι σε θέση, όχι μόνο να παρέχει τις παραπάνω υπηρεσίες, αλλά και να μπορεί να προγραμματίζει ορθολογικά τη δράση της, να μετρά τα αποτελέσματά της και να λαμβάνει ορθές και εκτελέσιμες αποφάσεις.

Στο σημείο αυτό κρίνεται σκόπιμο να παρατεθούν και κάποιοι επιπλέον ορισμοί, οι οποίοι πολλές φορές, ταυτίζονται με την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι ορισμοί αυτοί είναι οι εξής:

E-Governance (Ηλεκτρονική πολιτεία). Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο σύνολο εφαρμογών και τεχνολογιών, της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών με σκοπό τη διευκόλυνση και παροχή καλύτερων υπηρεσιών σε όλους τους άμεσα ενδιαφερόμενους: πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιες υπηρεσίες. Το κομβικό σημείο διαφοράς του e-governance με το e-government είναι το ότι το ενδιαφέρον της ηλεκτρονικής πολιτείας δεν είναι μόνο η υιοθέτηση και αξιοποίηση από πλευράς κυβερνήσεων και τεχνολογίας για την προσφορά καλύτερων δημόσιων υπηρεσιών, αλλά ο ανασχεδιασμός και η δημιουργία καινοτόμων μέσων επικοινωνίας των κυβερνητικών υπηρεσιών. Οι κυβερνητικές υπηρεσίες προσαρμόζονται και μεταμορφώνονται με βάση τις επιθυμίες των πολιτών.

E-democracy (Ηλεκτρονική δημοκρατία). Με τον όρο αυτό εννοείται η δυνατότητα συμμετοχής όλων των πολιτών, με την αξιοποίηση της τεχνολογίας, σε όλες τις δραστηριότητες της πολιτικής ζωής. Ένα τέτοιο χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι και η ηλεκτρονική ψηφοφορία. Με τον τρόπο αυτό, οι νέες τεχνολογίες μπορούν να συμβάλλουν στην αναβάθμιση της ποιότητας της δημοκρατίας μας και έτσι κάθε πολίτης και στο πλέον απομακρυσμένο μέρος, θα έχει την δυνατότητα της άμεσης έκφρασης γνώμης - θέσης, ακόμα και στάσης στα κεντρικά ζητήματα σε πραγματικό χρόνο.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συμπεριλαμβάνει ακόμα ως έννοιες την ηλεκτρονική μάθηση (e-learning), την ηλεκτρονική διαδικασία λήψης αποφάσεων (e-decision making), την πολιτική επικοινωνία (e-political communication) και την πρόσβαση των πολιτών σε κάθε είδους ηλεκτρονική πληροφορία.

Μελετώντας τους παραπάνω ορισμούς, εύλογα προκύπτει το συμπέρασμα ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν συνεπάγεται μόνο τη

χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, αλλά τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών για την ηλεκτρονική οργάνωση της δημόσιας πληροφορίας. Όπως αναφέρει και ο κ. Ευάγγελος Μπουντάλης (2006:10) στο επιστημονικό περιοδικό Διοικητική Ενημέρωση «*Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνιστά ένα πεδίο ριζικού μετασχηματισμού των σχέσεων της Διοίκησης με τους πολίτες, με τις επιχειρήσεις, με τους εργαζόμενους και τελικά με τον ίδιο της τον εαυτό*». Την άποψη αυτή επιβεβαιώνουν τα αποτελέσματα της έρευνας της Ε.Ε.⁷ όπου μόνο το 20% της εξοικονόμησης δαπανών προέρχεται κατευθείαν από την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών. Το υπόλοιπο 80% είναι αποτέλεσμα του επανασχεδιασμού των οργανωτικών διαδικασιών. Συνεπώς, υπάρχει σαφής και ισχυρή σύνδεση ανάμεσα στην αναδιοργάνωση της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών και της ποιότητας στην ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών.

Ο ρόλος της Διακυβέρνησης μιας χώρας από τη μια, αλλά και αυτός της κυβέρνησης από την άλλη, σκιαγραφούν δυο διαφορετικές πτυχές της σχέσης μεταξύ πολιτών και πολιτικών δομών. Η διακυβέρνηση μιας χώρας, δίνει έμφαση στους τρόπους σύμφωνα με τους οποίους λαμβάνονται οι αποφάσεις, ενώ η κυβέρνηση τονίζει τον ξεχωριστό τρόπο με τον οποίο αυτές οι αποφάσεις θα εκτελεστούν. Η παροχή μιας υπηρεσίας λοιπόν, είναι μια λειτουργία που κατά κύριο λόγο εκτελείται από την κυβέρνηση μιας χώρας, ενώ το κατά πόσο και αν μια υπηρεσία θα παρέχεται, είναι κατ'εξοχήν θέμα της διακυβέρνησης. Βέβαια, σε μια κοινωνία με συνεχώς αυξανόμενη ευελιξία, οι δύο αυτές πτυχές μεταβάλλονται και συνυπάρχουν σε μια ολοκληρωμένη μορφή. «*Η επιτυχής υιοθέτηση και ο βαθμός διείσδυσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε μία κοινωνία αποτελεί συνάρτηση τόσο της διείσδυσης των τεχνολογιών πληροφορικής στον*

⁷ Έρευνα του Δανικού Τεχνολογικού ιδρύματος για λογαριασμό της Ε.Ε. τον Ιανουάριο του 2004, με τίτλο «Reorganisation of Government Back Offices for Better Electronic Public Services»

πληθυσμό της όσο και στο βαθμό που η δημόσια διοίκηση και οι επιχειρήσεις είναι σε θέση να υιοθετήσουν τις ψηφιακές τεχνολογίες και να προωθήσουν σύγχρονες και καινοτόμες δράσεις» (Ρόκος, 2007:1)

3.2 Τι δεν είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι τεχνοκρατικό πρόβλημα. Δηλαδή δεν αποτελεί ένα σύνολο τεχνολογικών έργων υποδομής. Πρόκειται για ένα κοινωνικό και πολιτικό έργο το οποίο απαιτεί ολοκληρωμένο επιχειρησιακό σχεδιασμό.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αποτελεί αντικείμενο αποκλειστικά μίας και μόνο επιστήμης, κατά κύριο λόγο της πληροφορικής. Πρόκειται για μία διεπιστημονική προσέγγιση πολλών επιμέρους γνωστικών περιοχών. Πρόκειται για ένα «*διεπιστημονικό αντικείμενο πολλών επιμέρους γνωστικών περιοχών, κατά κύριο λόγο αντικείμενο της επιστήμης της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών, και αφορά το σύνολο των πολιτών με απώτερο σκοπό να περιοριστεί το ψηφιακό χάσμα*». (Αποστολάκης, 2004:1)

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν απευθύνεται σε ολίγους προνομιακούς πολίτες (οικονομικά, κοινωνικά, γεωγραφικά). Αφορά το σύνολο των πολιτών χωρίς διακρίσεις ώστε να περιοριστεί το ψηφιακό χάσμα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι απλά εφαρμογή της τεχνολογίας για καλύτερη και αποτελεσματικότερη διακυβέρνηση. Αποτελεί συστηματική αλλαγή τόσο του τρόπου σκέψης όσο και του τρόπου ενέργειας της ίδιας της διακυβέρνησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι θέμα τακτικής σε επιμέρους τομείς. Η υλοποίησή της στηρίζεται στην ανάπτυξη στρατηγικού σχεδιασμού, ο οποίος θα πρέπει να προωθεί συγκεκριμένους στόχους και να βασίζεται σε συγκεκριμένα στάδια ώστε να υπάρχει μία σταθερή και ομαλή εξέλιξη.

3.3 Πότε ξεκίνησε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Η σημασία της χρήσης των νέων τεχνολογιών στη διακυβέρνηση ενός κράτους και τη δημόσια διοίκηση μπορεί εύκολα να παρατηρηθεί μέσα από τα σχέδια δράσης και επιχειρησιακών προγραμμάτων των διεθνώς οργανισμών, με άμεσο στόχο την ενσωμάτωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τα κράτη σε παγκόσμιο επίπεδο.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως ιδέα και ως σύνολο εφαρμοσμένων πρακτικών ξεκινά το 1993 από τις ΗΠΑ. Παρόλο το νεαρό της ηλικίας της, έχει καθιερωθεί σε ολόκληρο τον κόσμο, έχει διαχυθεί σε όλα τα κοινωνικά στρώματα και έχει γίνει αποδεκτή ως ένας νέος τρόπος ζωής καθώς απέκτησε ειδικό και σημαντικό ρόλο στην πολιτική ατζέντα και το σχεδιασμό των κυβερνήσεων.

3.4 Λόγοι εμφάνισης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

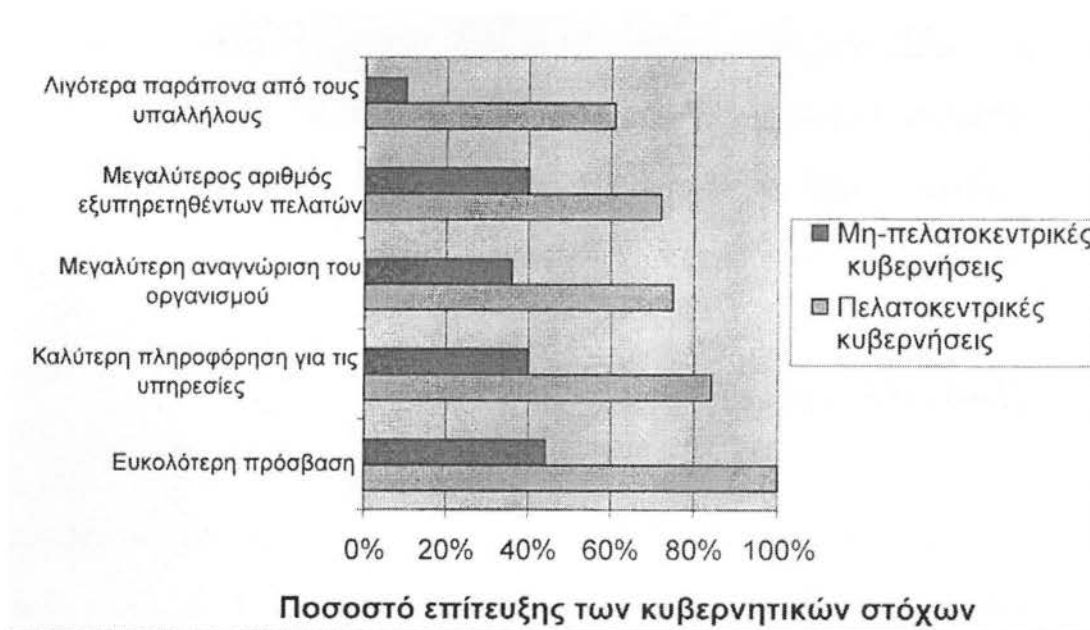
Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και της επικοινωνίας σε συνδυασμό με την ανάπτυξη της απαραίτητης τηλεπικοινωνιακής υποδομής, αποτέλεσαν σημαντικούς λόγους για την εμφάνιση και λειτουργία των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις καθημερινές συναλλαγές τόσο από τους πολίτες όσο και από τις επιχειρήσεις.

Η χρήση των ΤΠΕ και ιδιαίτερα του διαδικτύου ως εργαλείου για την επίτευξη καλύτερης διακυβέρνησης, συμβάλλουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας του κράτους. Σημαντική συμβολή στην προσπάθεια αυτή έχουν τόσο οι εθνικές όσο και οι διεθνείς πιέσεις για αυξημένη υπευθυνότητα, διαφάνεια και οικονομική διαχείριση.

Η παρουσία πληροφόρησης και διαφόρων υπηρεσιών on line δημιούργησαν την ανάγκη για γενική αναμόρφωση του δημόσιου τομέα και αποδοχή των νέων τεχνολογιών από τις δημόσιες υπηρεσίες.

Όλες αυτές οι παρεχόμενες υπηρεσίες έχουν ως βασικό στόχο την εξυπηρέτηση του πολίτη. Γεννάται εύλογα το ερώτημα «Γιατί όλες οι χώρες

ενδιαφέρονται να δώσουν προτεραιότητα στον πολίτη;» Έρευνα της εταιρείας Deloitte Research⁸ έδειξε ότι, τα κράτη τα οποία αναπτύσσουν πολιτικές οι οποίες προσεγγίζουν τον πολίτη ως πελάτη, διευκολύνοντάς τον στην καθημερινή του πρόσβαση με τις δημόσιες υπηρεσίες, είχαν πολύ καλύτερα οφέλη, όπως μείωση παραπόνων από τους υπαλλήλους, μεγαλύτερος αριθμός εξυπηρετηθέντων πολιτών, μεγαλύτερη αναγνώριση του οργανισμού, καλύτερη πληροφόρηση για τις υπηρεσίες και ευκολία πρόσβασης. Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζονται γραφικά τα συμπεράσματα αυτά.



Διάγραμμα 1: Ποσοστό επίτευξης των κυβερνητικών στόχων
 Πηγή: Deloitte Research (2000, σ.3)

⁸ Τίτλος της έρευνας «At the Dawn of e-Government. The citizen as customer»

3.5 Θεσμικές και οργανωτικές μεταρρυθμίσεις

Στην εφαρμογή προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα συμμετέχουν όλα τα υπουργεία ενώ τη συνολική ευθύνη της πορείας της δημόσιας διοίκησης προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει το υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. Τα μεγαλύτερο όμως μέρος των έργων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρηματοδοτείται από το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», που βρίσκεται υπό την ευθύνη του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

Για τον καλύτερο συντονισμό του έργου της ελληνικής κυβέρνησης στον τομέα της υλοποίησης έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έχουν συσταθεί:

Η Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας στο υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, με κύριο άξονα τη διαμόρφωση στρατηγικής στα πλαίσια μιας νέας οικονομίας.

Η Επιτροπή Παρακολούθησης, που αποτελείται από εκπροσώπους των εμπλεκόμενων υπουργείων και οργανισμών καθώς και των άλλων κρατών μελών της ΕΕ.

Η Διαχειριστική Αρχή του Επιχειρησιακού Προγράμματος (ΕΠ) ΚτΠ στην Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας, με αρμοδιότητες την ένταξη έργων στο ΕΠ, την παρακολούθηση και έλεγχο της εκτέλεσης τους, και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.

Το **Παρατηρητήριο** για την Κοινωνία της Πληροφορίας, για συστηματική έρευνα και τακτική απογραφή, ανάλυση και παρουσίαση των εξελίξεων για την ΚτΠ στην Ελλάδα και διεθνώς.

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ), η οποία αποτελεί φορέα ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για λογαριασμό του υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών. Πρόκειται για εξέλιξη του παλιού ΚΕΠΥΟ, του κέντρου πληροφορικής του υπουργείου

Οικονομικών, με πολύ πιο αυξημένες, όμως, αρμοδιότητες. Έχει αναπτύξει εκτεταμένες υποδομές όσον αφορά σε βάσεις δεδομένων και στο διαδίκτυο. Τέλος, η **Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**. Το υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, δεν προχώρησε από την πλευρά του στην συγκρότηση νέου φορέα, αποκλειστικά της αρμοδιότητάς του, για την υλοποίηση των δράσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ακολούθησε τη διαδικασία του μετασχηματισμού ενός ήδη υπάρχοντος θεσμικού οργάνου. Η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης μετονομάστηκε⁹ σε Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επιδίδοντας, έτσι, ουσιαστική αλλαγή στο περιεχόμενο και το ρόλο της. Στόχος είναι η παραγωγή πολιτικής, ο συντονισμός ενεργειών και η προώθηση έργων και δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Έχει επιφορτιστεί με την ευθύνη υλοποίησης του οράματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το συντονισμό όλων των δράσεων που αφορούν τη Δημόσια Διοίκηση, τη δημιουργία ενός ενιαίου πλαισίου κατευθύνσεων και κανόνων που αφορούν όχι απλά στην υλοποίηση των έργων, αλλά στη λειτουργική διασύνδεση και στην παραγωγή αποτελεσμάτων για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

⁹ Σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 23350/27-11-2003 εγκύκλιο του Υπουργείου Εσωτερικών

3.6 Σκοπός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ως βασικό σκοπό, ως ευρύτερη έννοια, όχι μόνο τη δημιουργία ενός αποτελεσματικού κλίματος οικονομικών συναλλαγών των πολιτών με το δημόσιο, αλλά τη γενικότερη χρήση των νέων τεχνολογιών με σκοπό τον πολιτικό, κοινωνικό, οικονομικό έλεγχο και την γενικότερη διοίκηση του κράτους. Βασικός σκοπός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εννοείται η αύξηση της αποδοτικότητας¹⁰ της δημόσιας διοίκησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει τη δύναμη να δημιουργήσει ένα νέο μοντέλο παροχής υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, όπου όλοι οι δημόσιοι οργανισμοί αποκτούν πλέον τη δυνατότητα παροχής ποιοτικότερων υπηρεσιών με πιο μοντέρνο τρόπο, αλλά και μέσα από μία αμφίδρομη σχέση δημιουργώντας με τον τρόπο αυτό μία νέα αμοιβαία σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών.

¹⁰Η αποδοτικότητα αφορά αφενός στη μείωση του λειτουργικού κόστους, του χρόνου διεκπεραίωσης και των απαιτούμενων ανθρώπινων πόρων για την παροχή της υπηρεσίας συγκριτικά με την συμβατική παροχή της, και αφετέρου με την συγκέντρωση της δημόσιας διοίκησης στην ουσία των καθηκόντων της και στη σωστή λήψη αποφάσεων.

3.7 Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο στρατηγικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να υποστηρίξει και να απλοποιήσει τις κυβερνητικές διαδικασίες για τους φορείς (τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και την κυβέρνηση). Συγκεκριμένα στόχος της αποτελεί η ηλεκτρονική υποστήριξη ολόκληρου του κύκλου ζωής των διαδικασιών, οργανωτικών δομών, δραστηριοτήτων και στόχων των δημόσιων οργανισμών, από την διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και αναγκών, μέχρι και το σχεδιασμό και υλοποίησης κατάλληλων ολοκληρωμένων πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών για την αντιμετώπισή τους, μέσω συνεργασίας πολλών δημόσιων οργανισμών και φορέων. Η χρήση των ΤΠΕ μπορεί να συνδέσει τους παραπάνω φορείς και να υποστηρίξει τις διαδικασίες και τις δραστηριότητες ανάμεσά τους. Με άλλα λόγια η λέξη «ηλεκτρονική» στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αναφέρεται σε θέματα υποστήριξης και αναζωογόνησης της κυβέρνησης.

Οι στόχοι της εφαρμογής των τεχνολογιών της πληροφορικής στις δημόσιες υπηρεσίες προκειμένου να επιτευχθεί ο βασικός σκοπός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι παρόμοιοι με αυτούς μιας καλής διακυβέρνησης (Χρηστίδης, 2005):

- Αύξηση της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητας των δημοσίων υπηρεσιών
- Παροχή υπηρεσιών καλύτερης ποιότητας (διαδραστικές, εστιασμένες στο χρήστη)
- Μείωση των Διοικητικών επιβαρύνσεων των επιχειρήσεων και των πολιτών
- Μείωση του κόστους λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης
- Μείωση του κόστους παροχής των υπηρεσιών με on line υπηρεσίες
- Μείωση του κόστους των Δημοσίων προμηθειών
- Μείωση του κόστους εκπαίδευσης και μετακινήσεων με μεθόδους e-learning

- Μείωση λαθών, περιορισμός σε απάτες με χρήση ΤΠΕ
- Αύξηση εσόδων με χρήση ΤΠΕ

Προκειμένου να επιτευχθούν οι παραπάνω στόχοι θα πρέπει τα πληροφοριακά συστήματα να είναι ομοειδή και να λειτουργούν με την λογική της σύζευξης, δηλαδή με την μορφή δικτύου με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες των Δημοσίων υπηρεσιών για τη μεταξύ τους επικοινωνία με **Τηλεφωνία** (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), **Δεδομένα** (επικοινωνία υπολογιστών - Internet) και **Video** (τηλεδιάσκεψη - τηλεεκπαίδευση). Με τον τρόπο αυτό δημιουργείται ένα ομοιογενές περιβάλλον το οποίο διευκολύνει την διακίνηση των πληροφοριακών δεδομένων σε όλο το δημόσιο τομέα. Παράλληλα κάθε δημόσια υπηρεσία θα πρέπει να διαθέτει τη δική της ιστοσελίδα στο διαδίκτυο, η οποία να είναι σύγχρονη, φιλική προς το χρήστη και εμπλουτισμένη.

3.8 Εμπόδια στην υλοποίηση προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι δυσκολίες που κάθε Κυβέρνηση αντιμετωπίζει κατά την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν αφορούν τεχνικά προβλήματα αλλά κατά κύριο λόγο αφορούν ανθρώπινες και οργανωσιακές διαστάσεις, οι οποίες είναι άρρηκτα δεμένες με τις εφαρμογές των νέων τεχνολογιών. Για να προχωρήσει και να λειτουργήσει αποτελεσματικά ένα έργο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, απαιτεί ξεκάθαρη στρατηγική, ισχυρή ηγεσία και μία προσεκτική και ακριβή διαδικασία εφαρμογής. Η επιτυχής υλοποίηση της υποδομής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών. Ως συνέπεια, γίνεται επιτακτική η ανάγκη εφαρμογής εκσυγχρονιστικής πολιτικής σε όλες τις δημόσιες διαδικασίες. Εξίσου σημαντικός παράγοντας για την επιτυχία πρωτοβουλιών που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αποτελεί η υποστήριξη και συνολική εμπλοκή όλων των μετόχων.

Για την εφαρμογή σε πλήρη κλίμακα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανακύπτουν δύσκολα ζητήματα. Τα κυριότερα εμπόδια που παρουσιάζονται κατά την εφαρμογή των νέων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρουσιάζονται στην συνέχεια.

- Οι νέες ηλεκτρονικές διαδικασίες πρέπει να έχουν την ίδια βαρύτητα με τις αντίστοιχες χειρόγραφες. Το πιστοποιητικό που εκτυπώνει ο πολίτης στο σπίτι ή στο γραφείο του ηλεκτρονικά πρέπει να έχει την ίδια ακριβώς ισχύ με το αντίστοιχο έγγραφο που εκδίδεται στην δημόσια υπηρεσία.
- Η εξασφάλιση της εμπιστοσύνης των πολιτών στην ηλεκτρονική διάδραση με τις δημόσιες υπηρεσίες επιβάλλεται να είναι εγγυημένη προκειμένου να παρέχεται εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων των πολιτών. Πρέπει να προωθηθούν τεχνολογίες που να βελτιώνουν την προστασία της ιδιωτικής ζωής στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση.

- Η κυβερνητική χρηματοδότηση σε θέματα πρόσληψης και διατήρησης εξειδικευμένου προσωπικού αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την ανάπτυξη της υποδομής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η μη δυνατότητα διατήρησης αυτού του προσωπικού λόγω οικονομικών αδυναμιών αλλά και παροχής κάποιων ευκολιών, εμποδίζει την κυβέρνηση να διαθέτει εξειδικευμένο μόνιμο προσωπικό και καταλήγει σε λύσεις μίσθωσης υπαλλήλων από ιδιωτικούς οργανισμούς πληροφορικής είτε σύναψης συμβάσεων περιορισμένου χρόνου. Όλη αυτή η διαδικασία επιδρά αρνητικά και προκαλεί καθυστερήσεις στην υλοποίηση των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ή οδηγεί σε έργα με ασυμβατότητες λόγω των πολλών αλλαγών που γίνονται στο προσωπικό (Γερμανού, 2006:93)

Απαραίτητη προϋπόθεση για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να εξασφαλισθεί σε όλους η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Το ζήτημα είναι πολύ σημαντικό, διότι υπάρχει πραγματικός κίνδυνος να δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα – λόγω της άνισης πρόσβασης στις πληροφορίες. Το ψηφιακό χάσμα μειώνει τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτοί που είναι σε μειονεκτική θέση π.χ. άνεργοι έχουν και την μικρότερη πρόσβαση στις νέες αυτές υπηρεσίες. Εάν τα άτομα αυτά δεν μπορέσουν να έχουν πρόσβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα τους λείψουν πολλά από τα οφέλη που προσφέρει. Η ευχερέστερη πρόσβαση στις υπηρεσίες προϋποθέτει επίσης ενίσχυση της πρόσβασης από διάφορες πλατφόρμες όπως προσωπικούς υπολογιστές, ψηφιακή τηλεόραση, κινητά τηλέφωνα, δημόσια σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Σ' ένα γενικότερο πλαίσιο θα μπορούσαμε να πούμε ότι τα κύρια εμπόδια της μετάβασης από την παραδοσιακή στην Ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι τεχνικά αλλά κοινωνικά και πολιτισμικά. Το e-government πρέπει να ακολουθείται από αλλαγές στην οργάνωση, τη

φιλοσοφία και τη δομή των δημόσιων υπηρεσιών. Απαιτεί εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων αλλά και των πολιτών, αντιμετώπιση πλήθους θεσμικών ζητημάτων και σημαντική διείσδυση του διαδικτύου. Όλα αυτά τα εμπόδια στην εξάπλωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να λυθούν άμεσα και η αρχή καλό θα ήταν να γίνει με την αντιμετώπιση της άγνοιας των πολιτών, που στην παρούσα φάση ελάχιστη γνώση έχουν γύρω από το τι σημαίνει Κοινωνία της Πληροφορίας και τι αλλαγές θα φέρει στην καθημερινότητά τους το e-government.

3.9 Κίνδυνοι από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι κυριότεροι κίνδυνοι που παρουσιάζονται κατά την διάρκεια εφαρμογής των τεχνικών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις καθημερινές συναλλαγές των πολιτών είναι:

Η ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων. Με την εισαγωγή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στον δημόσιο τομέα και την ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αναδύεται η ανάγκη διασφάλισης των πληροφοριών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών αποτελεί ζήτημα πρωτίστης σημασίας και πρέπει να προβλέπεται μέγιστος βαθμός προστασίας. Πολλά προβλήματα εμφανίζονται όταν οι δημόσιες αρχές δεν προστατεύουν επαρκώς τα δεδομένα και τα ηλεκτρονικά έγγραφα από πιθανές επιθέσεις στα ηλεκτρονικά τους πληροφοριακά συστήματα. Για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και δραστηριότητες, η συνεχής πρόσβαση και διαθεσιμότητα αποτελεί κρίσιμο παράγοντα όχι μόνο για τη σωστή διεκπεραίωση των συναλλαγών, αλλά και για να δημιουργηθεί μία σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης. Οι χρήστες απαιτούν την μη αποκάλυψη πληροφοριών σε μη εξουσιοδοτημένες οντότητες. Επίσης δεν πρέπει να τροποποιούνται τα δεδομένα που ανταλλάσσονται, από μη εξουσιοδοτημένες οντότητες και ο παραλήπτης θα πρέπει να έχει την

δυνατότητα να επικυρώνει ότι τα δεδομένα που έλαβε είναι ακριβώς ίδια με τα δεδομένα που είχε στείλει ο αποστολέας.

Η διαδικασία πιστοποίησης των πολιτών. Κρίνεται αναγκαία να μελετηθούν και να τυποποιηθούν οι διαδικασίες πιστοποίησης των πολιτών στη δημόσια διοίκηση, ανάλογα με τις απαιτήσεις των διοικητικών πράξεων που παρέχονται ηλεκτρονικά. Με τον όρο διαδικασίες πιστοποίησης εννοούμε:

1. την διαδικασία εγγραφής για την αυθεντικοποίηση του πολίτη
2. την πολιτική λειτουργίας του φορέα πιστοποίησης
3. τις διαδικασίες ελέγχου του φορέα πιστοποίησης
4. τις υποχρεώσεις του πολίτη

Όλες οι συμμετέχουσες οντότητες πρέπει να προσδιορίζουν με ασφάλεια την ταυτότητά τους, ενώ ο παραλήπτης των δεδομένων που ανταλλάσσονται θα πρέπει να είναι ικανός να πιστοποιήσει ότι ο αποστολέας είναι πράγματι αυτός που δηλώνει ότι είναι κι όχι κάποιος που τον παριστάνει.

3.10 Προϋποθέσεις εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η επιτυχής υιοθέτηση και ο βαθμός διείσδυσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε μία κοινωνία αποτελεί συνάρτηση τόσο της διείσδυσης των τεχνολογιών πληροφορικής στον πληθυσμό της όσο και στο βαθμό που η δημόσια διοίκηση και οι επιχειρήσεις είναι σε θέση να υιοθετήσουν τις ψηφιακές τεχνολογίες και να προωθήσουν σύγχρονες και καινοτόμες δράσεις.

Σημαντική καθώς και καθοριστική συμβολή στην επιτυχία των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν οι τηλεπικοινωνιακές υποδομές της χώρας μας. Οι υποδομές αυτές αποτελούν το ρυθμιστικό περιβάλλον μέσα στο οποίο αναπτύσσονται οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Προκειμένου να υπάρξει αποτελεσματική ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, θα πρέπει να γίνει συνείδηση σε πολίτες και κρατικό μηχανισμό το πόσο αναγκαία είναι ώστε να δημιουργηθεί ένα σαφές όραμα και να τεθούν προτεραιότητες. Πολύ σημαντικό και προαπαιτούμενο είναι να υπάρχει κοινή πολιτική βούληση και συνεργασία όλων για τα θέματα της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. (Γερμανού, 2006:5).

Επομένως, για την υλοποίηση των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να συντρέχουν, μεταξύ άλλων, και κάποιες επιπλέον σημαντικές προϋποθέσεις:

A. Προϋποθέσεις σχετικές με την ασφάλεια των δεδομένων

Η διάθεση των πληροφοριών που κατέχει ο δημόσιος τομέας και δεν σχετίζονται με ατομικά δεδομένα, στο διαδίκτυο, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η πρόσβαση από όλους και μέσω πολλών οδών (όπως διαδίκτυο, τηλεφωνικά κέντρα, κινητά τηλέφωνα), αποτελεί σημαντική προϋπόθεση εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με τον τρόπο αυτόν επιτυγχάνεται καλύτερη διαχείριση της πληροφορίας και παράλληλα

εξασφαλίζεται αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη ανεξάρτητα του τόπου και του χρόνου.

Η παροχή της απαιτούμενης ασφάλειας κατά την διάρκεια των συναλλαγών, αποτελεί προϋπόθεση ζωτικής σημασίας για τον χρήστη καθότι διασφαλίζεται η εμπιστοσύνη του στα συστήματα που χρησιμοποιούνται. Επομένως, αναγκαία προϋπόθεση αποτελεί η θέσπιση κατάλληλου νομικού πλαισίου για την διακρίβωση της ταυτοπροσωπίας μέσω των ψηφιακών μέσων.

Β. Προϋποθέσεις σχετικές με την εξειδίκευση και την κατάρτιση

Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών διαρκούς εκπαίδευσης και επιμόρφωσης, της δια βίου μάθησης των εργαζομένων στο Δημόσιο για την αποτελεσματική πρόσβασή τους στα νέα απαιτητικά περιβάλλοντα. Χρήσιμη κρίνεται η χρησιμοποίηση εξειδικευμένων δημοσίων υπαλλήλων οι οποίοι να διαθέτουν την κατάλληλη τεχνογνωσία για τον σχεδιασμό, την εφαρμογή, την υλοποίηση και την παρακολούθηση των έργων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ανυπαρξία του συγκεκριμένου ανθρώπινου δυναμικού στο εσωτερικό της διοίκησης οδηγεί σε κακής ποιότητας σχεδιασμό, απώλεια ελέγχου κατά την εκτέλεση και εκμετάλλευση της κατάστασης αυτής.

Γ. Προϋποθέσεις σχετικές με την ολοκλήρωση και τη συνέργεια των συστημάτων

Απαραίτητη προϋπόθεση κρίνεται η χαρτογράφηση ολόκληρου του διοικητικού χώρου δηλαδή η καταγραφή των δραστηριοτήτων και ενεργειών που πραγματοποιούνται από όλους τους φορείς του δημοσίου. Ταυτόχρονα, η εφαρμογή ενός κεντρικού σχεδιασμού σε όλες τις δραστηριότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε μία υπηρεσία, θα οδηγήσει σε σημαντικά αποτελέσματα στον τομέα της εξυπηρέτησης του

πολίτη. Η διαμόρφωση ελληνικού πλαισίου διαλειτουργικότητας¹¹ των συστημάτων πληροφορικής στο δημόσιο τομέα καθώς και η προτυποποίηση της μορφής των ανταλλασσόμενων πληροφοριών και δεδομένων, αποτελεί σημαντική προϋπόθεση αποτελεσματικής εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με άλλα λόγια απαιτείται η αντιμετώπιση του προβλήματος της κατανόησης του νοήματος των δεδομένων κατά την παραλαβή τους από ένα διαφορετικό πληροφοριακό σύστημα.

Με την ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας, θα επιτευχθεί η αύξηση των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών στον πολίτη και θα βελτιωθεί η διαδικασία λήψης αποφάσεων. Ήδη από τα τέλη του 1990 έχει αναγνωριστεί η ανάγκη στον ευρωπαϊκό χώρο για την ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των συστημάτων των φορέων της δημόσιας διοίκησης, ώστε να διασφαλίζονται η μεταφορά και η χρησιμοποίηση της πληροφορίας με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο.

Δ. Προϋποθέσεις σχετικές με την αξιοποίηση της εμπειρίας από άλλες χώρες

Η αξιοποίηση της εμπειρίας εφαρμογής των πληροφοριακών συστημάτων σε λειτουργίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης άλλων χωρών της Ε.Ε., αποτελεί βασική προϋπόθεση για αποτελεσματική εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πολλές από τις υπηρεσίες αυτές που ήδη εφαρμόζονται με επιτυχία στις χώρες αυτές μπορούν να αποτελέσουν παραδείγματα προς μίμηση για τις αντίστοιχες ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες.

Συμπερασματικά θα μπορούσε να αναφερθεί ότι *«οι νέες τεχνολογίες πρέπει να συνδυαστούν με οργανωτικές μεταβολές και νέες δεξιότητες προκειμένου να βελτιωθούν οι παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες, οι*

¹¹ Όλες οι δημόσιες υπηρεσίες θα χρησιμοποιούν κοινό πλαίσιο αναφοράς για την διακίνηση πληροφοριών και την διασύνδεση διοικητικών και πληροφοριακών συστημάτων. Είναι δηλ. η δυνατότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας και των δυνατοτήτων ενός πληροφοριακού συστήματος με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ συνεργαζόμενων πληροφοριακών συστημάτων διαφόρων οργανισμών.

δημοκρατικές διαδικασίες και οι δημοκρατικές λειτουργίες» (Μυγδάλας, 2005:3)

3.11 Ποια τα προσδοκώμενα οφέλη από την εφαρμογή και χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Παρά τις όποιες καθυστερήσεις που σημειώθηκαν στη χώρα μας τα τελευταία χρόνια, οι ευκαιρίες και οι δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση για την ελληνική δημόσια διοίκηση είναι πολλές και σημαντικές. Με την είσοδό της επιφέρει μεγάλες αλλαγές στον τρόπο συνδιαλλαγής με το κράτος. Οι αλλαγές αυτές αφορούν τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και το ίδιο το κράτος.

Τα οφέλη που θα προκύψουν από την εφαρμογή των νέων ΤΠΕ στην λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, εξαρτώνται από τον βαθμό ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και από το πόσο συμβατές είναι οι αλλαγές στη δημόσια διοίκηση μετά την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών

Από την άποψη της παροχής υπηρεσιών στους **πολίτες**, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ήδη αποδείξει τα πλεονεκτήματά της στην καθημερινή ζωή τους. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθιστά δυνατή όχι μόνο την ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες των δημοσίων υπηρεσιών, αλλά διευκολύνει επίσης σε μεγάλο βαθμό τις συναλλαγές των πολιτών εξασφαλίζοντας απλότητα και ταχύτητα στις υπηρεσίες, υπέρβαση της γραφειοκρατίας, καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών, με ταυτόχρονη μείωση του χρόνου αναμονής στις δημόσιες και κυβερνητικές υπηρεσίες (Ροδοσθένους, 2005:7). Δίδεται επίσης η δυνατότητα εξυπηρέτησης των ατόμων με ειδικές ανάγκες, παρέχοντας εναλλακτικούς τρόπους για φυσική και ηλεκτρονική πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχονται από τη δημόσια διοίκηση.

Ο πολίτης έχει πλέον την δυνατότητα επικοινωνίας με τους φορείς της δημόσιας διοίκησης σε 24ωρη και καθημερινή βάση. Εξάλλου, η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση ενθαρρύνει την άμεση επικοινωνία μεταξύ

των πολιτών και των υπευθύνων χάραξης πολιτικής. Οι πολίτες έχουν την δυνατότητα, αξιοποιώντας τα ηλεκτρονικά μέσα, να υποβάλλουν άμεσα ερωτήσεις στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και να διατυπώσουν την γνώμη τους επί των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται διαφάνεια στο περιβάλλον της διοικητικής δράσης, απλούστευση της διαδικασίας αλληλεπίδρασης με το δημόσιο τομέα και ταυτόχρονα αυξημένη ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Έτσι δημιουργούνται οι κατάλληλες προϋποθέσεις για διαρκώς ενημερωμένους πολίτες, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό θετικά στην ικανότητά τους για σωστή λήψη αποφάσεων και διεκπεραίωσης προσωπικών υποθέσεων.

Τα οφέλη αυτά που απορρέουν από την εφαρμογή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες είναι πολλαπλά και θα πρέπει να λαμβάνονται ως γνώμονας για την περαιτέρω ανάπτυξη της υποδομής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Όσο αφορά την προσφορά υπηρεσιών στις **επιχειρήσεις**, η βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών επιφέρει αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας με άμεσο στόχο την υποστήριξη νέων και βελτίωση υφιστάμενων συνεργασιών μεταξύ των επιχειρήσεων. Αυτό οφείλεται στη μείωση του κόστους των ίδιων των δημοσίων υπηρεσιών, αλλά και του κόστους συναλλαγής για τις επιχειρήσεις (χρόνος, πόροι) όπως και η μείωση των διοικητικών σφαλμάτων (Ροδοσθένους, 2005:7-9). Παραδείγματα όπως η ηλεκτρονική διεκπεραίωση των τελωνειακών διατυπώσεων και του ΦΠΑ, καθώς και η ηλεκτρονική υποβολή των φορολογικών δηλώσεων αποτελούν πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθότι επιταχύνουν τις διαδικασίες και παράλληλα βελτιώνουν την ποιότητα της διεκπεραίωσης. Παράλληλα επιτυγχάνεται και αύξηση της αποδοτικότητας των επιχειρήσεων. Η αύξηση της αποδοτικότητας αναφέρεται αφενός στη μείωση του κόστους και στη μείωση του χρόνου που απαιτείται για την

διεκπεραίωση συγκεκριμένων υποθέσεων και αφετέρου στη μείωση των λειτουργικών εξόδων π.χ το κόστος χαρτιού, που η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών προσφέρει.

Όσο αφορά την προσφορά υπηρεσιών μεταξύ των **δημοσίων υπηρεσιών**, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει την ανταλλαγή δεδομένων άμεσα γρήγορα και με ασφάλεια (Ροδοσθένους, 2005:8-9). Έτσι διαμορφώνεται μία βελτιωμένη ικανότητα κοινής χρήσης της πληροφορίας μέσα στις υπηρεσίες, μεταξύ των υπηρεσιών και μεταξύ των υπηρεσιών κι άλλων φορέων (πολίτες, επιχειρήσεις, διεθνές περιβάλλον κτλ), συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στον εκσυγχρονισμό και την μεταρρύθμιση της διαχείρισης του δημόσιου τομέα. Η κυβέρνηση αποκτά ένα νέο σύγχρονο πρόσωπο που πρεσβεύει όσα αυτή υπόσχεται, μέσω των έργων και των νέων ανασχεδιασμένων διαδικασιών. Αποτέλεσμα των λειτουργιών αυτών είναι η μείωση του κόστους των διοικητικών συναλλαγών αλλά και του χρόνου ανταπόκρισης και επεξεργασίας των αιτημάτων των πολιτών, μείωση στην ανάγκη εξυπηρέτησης του πολίτη από το τηλέφωνο ή με προσωπική επίσκεψη. Με τον επαγγελματικό αυτό τρόπο εξυπηρέτησης των πολιτών δηλαδή άμεσα – προσωποποιημένα – γρήγορα, επιτυγχάνονται αποτελεσματικότερες, χρονικά και οικονομικά, οι εσωτερικές διαδικασίες των υπηρεσιών.

Σημαντικό όφελος αποτελεί η δημιουργία σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης και συνεργασίας ανάμεσα στη διοίκηση, στους δημόσιους λειτουργούς και στους πολίτες, οδηγώντας στον εκσυγχρονισμό του τρόπου επαφής των δημοσίων υπηρεσιών με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Οι δημόσιες υπηρεσίες μεταξύ τους έχουν την δυνατότητα να ανταλλάσσουν δεδομένα που αφορούν τους πολίτες. Συγκεκριμένα κάθε τμήμα των δημοσίων υπηρεσιών σε οποιαδήποτε γεωγραφική περιοχή και αν βρίσκεται, έχει πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες που θα χρειαστεί άμεσα. Με τον τρόπο αυτόν επιτυγχάνεται ενίσχυση των αναπτυσσόμενων, αγροτικών και απομονωμένων περιοχών, αύξηση της αποτελεσματικότητας

σε λειτουργίες μαζικής επεξεργασίας, συλλογής και αποστολής δεδομένων. Εύλογα προκύπτει το συμπέρασμα ότι με τις ενέργειες αυτές διαμορφώνεται μία αποδοτική διαχείριση της διοικητικής λειτουργίας με αυξημένη διαφάνεια και μειωμένα λειτουργικά κόστη αναβαθμίζοντας την εικόνα της Κυβέρνησης προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Συμπερασματικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βοηθά να καταστεί ο δημόσιος τομέας περισσότερο ανοικτός, με λιγότερους αποκλεισμούς και υψηλότερη παραγωγικότητα. Ταυτόχρονα, αποτελεί σημαντικό μέσο για τις επιχειρήσεις και τον ιδιωτικό τομέα ώστε να λειτουργεί αποδοτικότερα και πιο παραγωγικά. Ο τελικός αποδέκτης είναι ο πολίτης ο οποίος βιώνει ένα πιο λειτουργικό και αποτελεσματικό κράτος.

3.12 Κατηγοριοποίηση παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

3.12.1 Κατηγορίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μπορούμε να τις διακρίνουμε στις εξής κατηγορίες ανάλογα με τον βαθμό ολοκλήρωσης της υπηρεσίας που μπορεί να επιτευχθεί ηλεκτρονικά:

Πληροφοριακές υπηρεσίες¹². Μέσω των ιστοσελίδων τους, οι φορείς του δημοσίου δημοσιεύουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης των υπηρεσιών που παρέχουν. Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία κλπ. Οι πληροφορίες παρουσιάζονται δομημένες ώστε ο εντοπισμός τους να είναι εύκολος αλλά και να υπάρχει συσχέτιση των πληροφοριών ώστε να είναι δυνατή μία ολοκληρωμένη πληροφόρηση σε διάφορα επίπεδα ενδιαφέροντος. Σε ορισμένα ζητήματα πρέπει να υπάρχει εξατομίκευση πληροφοριών για τους χρήστες και να τηρείται ο σεβασμός στις διαφορετικές πολιτικές, οικονομικές, κοινωνικές, θρησκευτικές και γλωσσικές ιδιαιτερότητες.

Σχετικά με την πληροφόρηση, αυτή κατά κύριο λόγο παρέχεται από τις ιστοσελίδες του ΚΕΠ (www.polites.gr ή www.kep.gov.gr) αλλά και από τον τηλεφωνικό αριθμό 1464. Παρέχεται με αυτόν τον τρόπο σε όλους τους πολίτες, είτε είναι εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες, είτε όχι, το δικαίωμα στην πληροφόρηση (Πετρή, 2005:131)

Επικοινωνιακές υπηρεσίες¹³. Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα οι πολίτες να κάνουν χρήση του διαδικτύου και να «κατεβάσουν» (download) στον υπολογιστή τους τις αντίστοιχες αιτήσεις που απαιτούνται και αφού της συμπληρώσουν να τις υποβάλλουν στην συνέχεια στην υπηρεσία.

¹² Πληροφόρηση – Δημοσίευση (Information)

¹³ Αμφίδρομη διάδραση (Two way interaction)

Διαδραστικές υπηρεσίες¹⁴. Πρόκειται για on-line φόρμες όπου ο πολίτης έχει την δυνατότητα να την συμπληρώσει και να την υποβάλλει ηλεκτρονικά στην υπηρεσία. Οι υπηρεσίες αυτές προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας. Επίσης, διαθέτουν ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και φόρμες για σχόλια, παράπονα και ερωτήματα.

Συναλλακτικές υπηρεσίες¹⁵. Ο χρήστης έχει την δυνατότητα να διεκπεραιώσει με ηλεκτρονικό τρόπο μία υπηρεσία, δηλαδή αποστέλλει το αίτημα για έναρξη της υπηρεσίας στον αρμόδιο Φορέα και παραλαμβάνει την διοικητική πράξη ηλεκτρονικά, χωρίς να απαιτείται καμία περαιτέρω εργασία από αυτόν για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του π.χ. πληρωμή του ΦΠΑ. Οι υπηρεσίες που υπάγονται στην συγκεκριμένη κατηγορία υποκαθιστούν πλήρως τις αντίστοιχες συμβατικές, μη ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

¹⁴ Διάδραση – αλληλεπίδραση (Interaction)

¹⁵ Συναλλαγή (Transaction)

3.12.2 Είδη παρεχόμενων συναλλαγών

Το Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών έχει προχωρήσει τόσο στον εκσυγχρονισμό των συστημάτων του όσο και στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις καθώς και την ευρύτερη δημόσια διοίκηση. Με την χρήση του συστήματος ηλεκτρονικής υποβολής της φορολογικής δήλωσης TAXIS, διευκολύνεται σε μεγάλο βαθμό η συγκέντρωση των φορολογικών δηλώσεων, ο έλεγχος αλλά και η διασταύρωση των στοιχείων των φορολογουμένων σε ψηφιακή μορφή. Αυτό σημαίνει μείωση του χρόνου ελέγχου, μείωση της γραφειοκρατίας αλλά και δυνατότητα καλύτερης λειτουργίας του δημόσιου τομέα γενικά.

Η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω του συστήματος TAXIS, προσφέρει μία ευρεία βάση διαδικτυακών συναλλαγών, οι οποίες μπορούν να ταξινομηθούν στις ακόλουθες κατηγορίες:

I. Υπηρεσίες προς τους πολίτες (G2C)

Πρόκειται για ηλεκτρονική διοικητική εξυπηρέτηση των πολιτών. Αφορά στις σχέσεις της Κυβέρνησης προς τους πολίτες. Ασχολείται κυρίως με θέματα νομοθεσίας και δημοκρατίας. Γενικά περιλαμβάνει τις κάτωθι υπηρεσίες:

1. Ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών
2. Ηλεκτρονική πιστοποίηση πολιτών
3. Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων
4. Ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών
5. Δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής.

Ειδικά για τις συναλλαγές με τους διάφορους φορείς του Υπουργείου Οικονομικών, ο φορολογούμενος πολίτης, ο οποίος θεωρείται «πολύτιμος πελάτης» για την Κυβέρνηση (Σταμούλης & συνεργάτες, 2001:148), έχει στην διάθεσή του μία σειρά από σημαντικές παρεχόμενες υπηρεσίες, οι οποίες διευκολύνουν σημαντικά τις συναλλαγές του με την Δ.Ο.Υ. Η λέξη «πελάτης» άρχισε να χρησιμοποιείται για τον

συναλλασσόμενο με τις δημόσιες υπηρεσίες για να τονιστεί α) το γεγονός ότι η ίδια η λειτουργία της δημόσιας διοίκησης οφείλεται στην ύπαρξη των πολιτών και β) η ανάγκη να ανταποκρίνεται η δημόσια διοίκηση στις προσδοκίες των «πελατών» της. Σήμερα οι πολίτες μετατρέπονται σε πελάτες των δημοσίων υπηρεσιών με την έννοια ότι πληρώνουν φόρους, εισφορές κλπ που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών σ' αυτούς. Στην περίπτωση της Φορολογικής Διοίκησης, ο πολίτης παραμένει πολίτης, με την έννοια ότι έχει συνταγματική υποχρέωση για εκπλήρωση των φορολογικών του υποχρεώσεων και ταυτόχρονα γίνεται πελάτης – χρήστης αυτής, με την έννοια ότι επιθυμεί και προσδοκά την ταχεία, ποιοτική και δίκαιη εξυπηρέτησή του κατά τις συναλλαγές του με τις φορολογικές υπηρεσίες. *«Στο δημόσιο τομέα, τα προϊόντα παράγονται για κατανάλωση από όλους τους πολίτες, οι οποίοι δεν πληρώνουν γι' αυτά άμεσα, με καθορισμένο από την αγορά αντίτιμο, αλλά έμμεσα, μέσω της φορολογίας»* (Μπέσιλα, Λυκογιάννη, 2007:61).

Ο πολίτης έχει την δυνατότητα να συμπληρώσει και να αποστείλει αυτόματα την φορολογική του δήλωση (έντυπο Ε1) καθώς και τα υπόλοιπα συμπληρωματικά έντυπα Ε2 & Ε3. Επιπλέον, μπορεί να δει αν η Φορολογική Δήλωση που έχει υποβάλλει έχει εκκαθαριστεί, ανεξαρτήτως του τρόπου υποβολής της Δήλωσης (στην Δ.Ο.Υ. ή μέσω Διαδικτύου). Ενημερώνεται επίσης για το είδος της εκκαθάρισης, πιστωτικό ή χρεωστικό, καθώς και για την ημερομηνία πληρωμής της Α' Δόσης ή καταβολής του ποσού επιστροφής. Μόλις ολοκληρωθεί η εκκαθάριση της δήλωσης μπορεί να εκτυπώσει το σχετικό εκκαθαριστικό σημείωμα και να το χρησιμοποιήσει στις συναλλαγές του με τις διάφορες υπηρεσίες.

Στην περίπτωση που ο πολίτης διατηρεί κάποια επιχείρηση και είναι υποχρεωμένος να υποβάλλει δήλωση Φ.Π.Α., έχει πλέον την δυνατότητα της συμπλήρωσης και της αυτόματης αποστολής της περιοδικής δήλωσης Φ.Π.Α. καθώς και του τριμηνιαίου Ανακεφαλαιωτικού πίνακα (Δήλωση VIES).

Ο πολίτης ο οποίος είναι κάτοχος ΙΧ επιβατηγών αυτοκινήτων ή δικύκλων έχει την δυνατότητα να ελέγξει τα στοιχεία των ΙΧ οχημάτων, των οποίων εμφανίζονται ως ιδιοκτήτης στο αρχείο οχημάτων της Γ.Γ.Π.Σ. του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών. Παράλληλα μπορεί να υποβάλλει τροποποιητικές δηλώσεις, αν διαπιστώσει την ύπαρξη λανθασμένης ή ελλιπούς πληροφορίας, σύμφωνα πάντοτε με τα στοιχεία που αναγράφονται στην άδεια κυκλοφορίας του οχήματος.

Ο πολίτης ο οποίος επιθυμεί να ενημερωθεί σχετικά με την αξία του ακινήτου που διαθέτει, έχει πλέον την δυνατότητα μέσω δεκαπέντε διαφορετικών τύπων εντύπων σε ηλεκτρονική μορφή που του παρέχει η υπηρεσία e-ΑΠΠΑ (Αντικειμενικό Σύστημα Προσδιορισμού Αξίας Ακινήτων) να υπολογίσει την αντικειμενική αξία του ακινήτου του, εντός και εκτός σχεδίου πόλης. Επίσης μέσω της υπηρεσίας e-ΦΜΑΠ, μπορεί να υπολογίσει τον Φόρο Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας που του αναλογεί.

Ο πολίτης μπορεί να κάνει χρήση της υπηρεσίας TAXISphone, η οποία βασίζεται στις τεχνικές υποδομές του TAXIS, και του επιτρέπει να λαμβάνει έγκυρη φορολογική ενημερότητα καθώς και έγκυρο εκκαθαριστικό σημείωμα μέσω πιστοποιημένων φορέων με τους οποίους συναλλάσσεται. Τέτοιοι πιστοποιημένοι φορείς είναι: συμβολαιογράφοι, τράπεζες, οργανισμοί κοινής ωφέλειας, ΚΕΠ, ΟΤΑ και Υπηρεσίες του Δημοσίου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα.

Επίσης έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει στο σπίτι ή στο γραφείο τους, μέσω fax, τα κοινά φορολογικά έντυπα που απαιτούνται κατά τις συναλλαγές του με την αρμόδια Δ.Ο.Υ. καθώς και ενημέρωση για την πορεία εκκαθάρισης της δήλωσής του.

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι το ποσοστό των πολιτών που εξοικειώνεται με το διαδίκτυο, όπως προκύπτει από έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτιΠ, ολοένα και αυξάνει τα τελευταία χρόνια (27,4% για το 2006 έναντι 24,2% το 2005).

II. Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις (G2B)

Πρόκειται για ηλεκτρονική διοικητική εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων. Αναφέρεται στις ηλεκτρονικές σχέσεις και υπηρεσίες της κυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις όσον αφορά θέματα εργασιακών ζητημάτων που αφορούν τους εργοδότες, πληροφορίες για φορολογικά ζητήματα, επιδοτήσεις και γενικότερα θέματα που έχουν ως σκοπό την αύξηση της επιχειρηματικότητας, την οικονομική ανάπτυξη και τη δημιουργία ενός κλίματος συνεργασίας μεταξύ επιχειρήσεων και κυβέρνησης. Εντοπίζεται σε συνεργασίες, κοινές δραστηριότητες τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Οι κυριότερες υπηρεσίες που προσφέρονται είναι:

1. ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών ενημέρωσης
2. ηλεκτρονική πιστοποίηση της επιχείρησης και άδειες λειτουργίας
3. ηλεκτρονικές προμήθειες
4. διευκόλυνση και αυτοματοποίηση των εμπορικών συναλλαγών.

Κατά τις καθημερινές συναλλαγές του επιχειρηματία με διάφορες επιχειρήσεις, έχει την δυνατότητα να ελέγχει αν ένα ΑΦΜ που αναγράφεται σε ένα τιμολόγιο είναι έγκυρο. Παράλληλα παρέχεται η δυνατότητα ελέγχου εγκυρότητας ενός ή περισσότερων στοιχείων που αναφέρονται στο εκκαθαριστικό σημείωμα φόρου εισοδήματος φυσικού προσώπου, του τρέχοντος ή των προηγούμενων οικονομικών ετών, ανεξαρτήτως του τρόπου έκδοσής του. Ο ίδιος έλεγχος εγκυρότητας υπάρχει και στο έγγραφο της φορολογικής ενημερότητας, το οποίο χρησιμοποιείται συχνά στις συναλλαγές.

«Η κυβερνητική υποστήριξη και βοήθεια προς τις επιχειρήσεις θα πρέπει να είναι παντού και πάντοτε διαθέσιμη προκειμένου να διευκολύνεται η επικοινωνία τους με τις δημόσιες υπηρεσίες με στόχο μία υγιή ψηφιακή οικονομία» (Σταμούλης & συνεργάτες, 2001:148)

III. Υπηρεσίες προς την Δημόσια διοίκηση (G2G)

Πρόκειται για τον συνδυαστικό ηλεκτρονικό επικοινωνιακό κρίκο με τις περιφερειακές και τοπικές κυβερνήσεις (τοπική και περιφερειακή αυτοδιοίκηση). Επίσης μπορεί να αποτελεί το μέσο για την αποτελεσματική διαδικασία επικοινωνίας, στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και την άσκηση της εξωτερικής πολιτικής ενός κράτους με τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων και του διαδικτύου. Αφορά όλες εκείνες τις δραστηριότητες που θα βελτιώσουν και θα αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες της Κυβέρνησης οι οποίες ποικίλλουν από το πώς οι πολίτες συνδέονται με την ηλεκτρονική κυβέρνηση μέχρι το πώς θα αναβαθμιστούν η ποιότητα και η αποδοτικότητα των συναλλαγών τους με αυτή. Συνοπτικά οι κυριότερες υπηρεσίες προς την ευρύτερη δημόσια διοίκηση είναι οι ακόλουθες:

1. διευκόλυνση και αυτοματοποίηση δια-υπηρεσιακών συναλλαγών
2. απάλειψη επικαλύψεων και αρμοδιοτήτων
3. εύκολη και γρήγορη διακίνηση πληροφοριών
4. εύκολη και γρήγορη διακίνηση εγγράφων
5. απλούστευση διαδικασιών

IV. Υπηρεσίες προς τους Εργαζόμενους (G2E)

Η συγκεκριμένη υπηρεσία αναφέρεται στην αμφίδρομη επικοινωνία και την άντληση – εύρεση πληροφοριών από τους εργαζόμενους, μέσα από επίσημες ιστοσελίδες της Κυβέρνησης και των δημόσιων οργανισμών, όσων αφορά θέματα εργασιακών δικαιωμάτων, επιδόματα εργασίας, και γενικότερα νόμους ή υπουργικές αποφάσεις που αφορούν τις εργασιακές σχέσεις. Ο πολίτης μπορεί να πληροφορηθεί για τις νέες θέσεις εργασίας, για πιθανά σεμινάρια επιδοτούμενα από το κράτος, δημόσιους διαγωνισμούς, αλλά και τρόπους μέσω των οποίων μπορεί να βρει τον τομέα εργασίας στο οποίο έχει εξειδικευθεί μέσω σπουδών ή έχει αποκτήσει επαγγελματική εμπειρία.

3.13 Συμβολή των Εθνικών και Ευρωπαϊκών προγραμμάτων στην προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

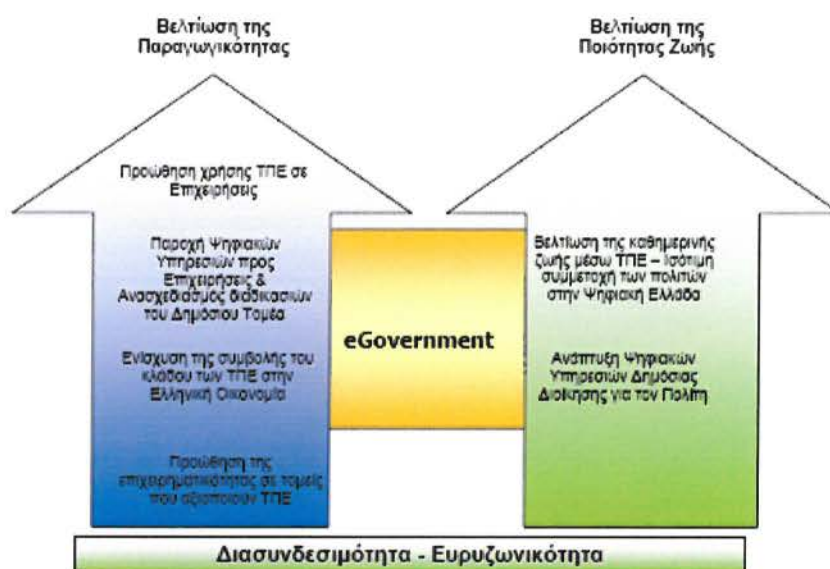
Στις 23 και 24 Μαρτίου του 2000 το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο που πραγματοποιήθηκε στη Λισσαβόνα χάραξε τη στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα επόμενα δέκα χρόνια. Η στρατηγική αυτή έλαβε την αντίστοιχη ονομασία του τόπου γέννησής της, δηλαδή ονομάστηκε η στρατηγική της Λισσαβόνας. Η στρατηγική αυτή καθορίζει ένα νέο στόχο για την Ευρωπαϊκή Ένωση ως το 2010 και συγκεκριμένα *«Η Ευρωπαϊκή Ένωση πρέπει να γίνει ως το 2010 η ανταγωνιστικότερη και δυναμικότερη οικονομία της γνώσης ανά την υφήλιο, ικανή για αειφόρο οικονομική ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και με μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή»*.

Όλα τα εθνικά προγράμματα δράσης όπως το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Πολιτεία», «Κοινωνία της Πληροφορίας», «Ψηφιακή Σύγκλιση», «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013» & «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013» αποτελούν μέρος μιας ευρύτερης ευρωπαϊκής στρατηγικής για την ομαλή και επιτυχή μετάβαση της Ελλάδος στην ψηφιακή οικονομία.

Ο κυριότερος εκφραστής σε ευρωπαϊκό επίπεδο, όλων των προσπαθειών υπήρξε το σχέδιο δράσης eEurope, αρχικά το eEurope 2002 και μετέπειτα το eEurope 2005, αλλά και η πρωτοβουλία i2010. Όλα αυτά τα ευρωπαϊκά σχέδια, έχουν ως γνώμονα την επίτευξη του στρατηγικού στόχου της Λισσαβόνας.

Βασικός σκοπός των περισσότερων προγραμμάτων είναι η διαρκή βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης με την εισαγωγή νέων μεθόδων λειτουργίας, η εξυπηρέτηση του πολίτη και η βελτίωση της ποιότητας ζωής του, η αξιοποίηση νέων τεχνολογιών και η επιμόρφωση και βέλτιστη χρήση του ανθρώπινου δυναμικού της. Βασική επιδίωξή τους είναι η ανάπτυξη κατάλληλου τεχνολογικού και οργανωτικού περιβάλλοντος, καθώς και του αναγκαίου θεσμικού πλαισίου που θα επιτρέψουν στη δημόσια διοίκηση να

μετεξελιχθεί σε ένα σύγχρονο, αποτελεσματικό και αποδοτικό σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η υλοποίηση των εθνικών και ευρωπαϊκών προγραμμάτων θα επιτρέψουν την βελτίωση της καθημερινότητας του πολίτη αλλά και την αποδοτική χρήση των πόρων που διαθέτει η Δημόσια Διοίκηση, όπως απεικονίζεται χαρακτηριστικά στο σχήμα που ακολουθεί.



Σχήμα: Ειδικοί στόχοι που σχετίζονται με το eGovernment

Εικόνα 1: Ειδικοί στόχοι που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, Δείκτες για την ποσοτικοποίηση των στόχων της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αναφορικά με το eGovernment, σ.53)

Τα εθνικά και ευρωπαϊκά προγράμματα αναφορικά με τις προτεραιότητες τόσο της Ελλάδας όσο και των υπόλοιπων χωρών της Ε.Ε. στον τομέα της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, απεικονίζουν την μεταστροφή που υπάρχει από την μονοδιάστατη προσήλωση στην χρήση των ΤΠΕ στη σφαιρικότητα με την οποία σήμερα αντιμετωπίζεται το θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης λαμβάνοντας υπόψη όχι μόνο την τεχνολογική διάσταση του θέματος αλλά και τον εκσυγχρονισμό – αναδιάρθρωση των διαδικασιών λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης.

3.14 Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να προσφέρει πολλά στην κοινωνία, αφού αξιοποιώντας την τεχνολογία, η δημόσια διοίκηση μπορεί να δώσει τη δυνατότητα σε κάθε πολίτη να συναλλάσσεται με το κράτος καλύτερα και αποδοτικότερα χωρίς ταλαιπωρία, απώλεια χρόνου και επίπονες διαδικασίες. Οι πολίτες έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες πρόσβασης στις πληροφορίες από τις δημόσιες αρχές. Αυτό αποτελεί βελτίωση ώστε οι δημόσιοι φορείς να είναι περισσότερο διαφανείς και ανοικτοί. Οι πολίτες έχουν την δυνατότητα, αξιοποιώντας τα ηλεκτρονικά μέσα, να υποβάλλουν άμεσα ερωτήματα στις δημόσιες υπηρεσίες και αναζητήσουν την πληροφορία που επιθυμούν.

Για να γίνει όμως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πραγματικότητα, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή ώστε αρχικά να επιλεγούν οι κατάλληλες τεχνολογικές και τηλεπικοινωνιακές υποδομές ανάλογα με τις απαιτήσεις των δημόσιων φορέων. Στη συνέχεια, θα πρέπει να γίνει σωστή διαχείριση και λειτουργία της νέας υποδομής και να προβληθούν τα αναμενόμενα κοινωνικά οφέλη. Τέλος, το επίκεντρο όλων αυτών των ενεργειών θα πρέπει να αποτελεί ο χρήστης. Η ηλεκτρονική σχέση ανάμεσα στον πολίτη και την Κυβέρνηση, καθώς και ανάμεσα στην επιχείρηση και την Κυβέρνηση μπορεί να είναι μία σχέση εμπιστοσύνης, εφόσον βασίζεται στην αυξημένη αξιοπιστία και στο σεβασμό των προσωπικών δεδομένων και του επιχειρηματικού απορρήτου.

4^ο Κεφάλαιο

Μεθοδολογία έρευνας

4.1 Περιγραφή μεθοδολογίας έρευνας

Στο τμήμα αυτό παρουσιάζονται οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για την συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων και πληροφοριών, με στόχο την διερεύνηση των ερευνητικών ερωτημάτων καθώς και για την επαλήθευση ή μη των διατυπωμένων υποθέσεων της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε είναι κυρίως η βιβλιογραφική έρευνα καθώς και μελέτη εγγράφων και αρχείων από δημοσιεύσεις, περιοδικά, αναλύσεις στο διαδίκτυο, τα οποία και περιγράφονται εκτενώς στα επόμενα κεφάλαια. Η βιβλιογραφία παρατίθεται στο τέλος της εργασίας. Η συγκεκριμένη έρευνα ακολουθεί τις παρακάτω ενέργειες:

- Βιβλιογραφική έρευνα για την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση.
- Βιβλιογραφική έρευνα για την επιμόρφωση των δημοσίων υπαλλήλων στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
- Βιβλιογραφική έρευνα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις αρχές λειτουργίας της στις δημόσιες υπηρεσίες.
- Βιβλιογραφική έρευνα για την ψηφιακή φορολογική διοίκηση τόσο στην Ελλάδα όσο και στις χώρες της Ε.Ε..
- Μελέτη εγγράφων και αρχείων από την Δ.Ο.Υ., Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, ΣΕΥΥΟ, ΕΚΔΔΑ .

Η βιβλιογραφική έρευνα στηρίζεται στην μελέτη πρακτικών συνεδρίων, ερευνών του Παρατηρητηρίου για την κοινωνία της Πληροφορίας, επίσημων ιστοσελίδων των κυβερνήσεων των χωρών της Ε.Ε, άρθρων από επιστημονικά περιοδικά, βιβλία, διεθνείς οργανισμούς και ημερήσιο τύπο.

Για την βιβλιογραφική έρευνα χρησιμοποιήθηκε η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου στην Τρίπολη, οι ηλεκτρονικές βιβλιογραφικές βάσεις δεδομένων του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου όπου παρέχεται η δυνατότητα πρόσβασης στα άρθρα των επιστημονικών περιοδικών και βιβλίων, η ιστοσελίδα του Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης όπου παρέχεται η δυνατότητα αναζήτησης βιβλιογραφίας σε ελληνικές βάσεις δεδομένων, το διαδίκτυο γενικότερα και αγοράστηκαν αρκετά επιστημονικά βιβλία.

Δεν υπήρξε ιδιαίτερη δυσκολία στην συγκέντρωση της βιβλιογραφίας και σε αυτό βοήθησε η άμεση πρόσβαση στις ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες του Πανεπιστημίου και η ύπαρξη προσωπικής γρήγορης πρόσβασης στο διαδίκτυο μέσω σύνδεσης τεχνολογίας ADSL.

Η μόνη ιδιαιτερότητα που παρατηρήθηκε ήταν ότι τα περισσότερα βιβλία και κείμενα ήταν στην αγγλική γλώσσα και πολύ λίγα βιβλία και επιστημονικά άρθρα βρήκα στην ελληνική βιβλιογραφία.

Αφού συγκεντρώθηκε το υλικό, έγινε η απαραίτητη αποδελτίωση και στη συνέχεια ταξινομήθηκε κατά θέμα και άρχισε η συγγραφή των αντίστοιχων κεφαλαίων. Τα πλεονεκτήματα των δελτίων είναι ότι επιτρέπουν την μεθοδική επεξεργασία των πληροφοριών, με τη διάρθρωσή τους κατά θεματικό, τοπογραφικό, χρονολογικό κλπ τρόπο. Επίσης επιτρέπουν την παρεμβολή νέων δελτίων με πρόσθετες πληροφορίες ή την συμπλήρωσή τους με νέες πληροφορίες, την αλλαγή της σειράς τους κα.

4.2 Αιτιολόγηση επιλογής βιβλιογραφικής έρευνας

Η επιλογή της βιβλιογραφικής έρευνας ως μεθοδολογία εκπόνησης της παρούσας διπλωματικής εργασίας έγινε για τους εξής λόγους:

1. Το θέμα που διαπραγματεύεται η διπλωματική εργασία βρίσκεται σε μία δυναμική και συνεχώς εξελισσόμενη πορεία. Τα αποτελέσματα από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες από τους δημόσιους φορείς, εκφράζονται καλύτερα μέσα από τις βιβλιογραφικές πηγές, καθότι λαμβάνουν υπόψη τους μεταβλητές όπως διοικητική αναδιάρθρωση, νομοθετικές τροποποιήσεις, που δεν μπορούν να προβλεφθούν διαφορετικά.
2. Η κριτική μελέτη ερευνών που έχουν διεξαχθεί, τόσο στην Ελλάδα όσο και σε χώρες της Ε.Ε. είναι ιδιαίτερα αποδοτική, καθώς στηρίζεται σε επίσημους στατιστικούς δείκτες και απεικονίζουν την τρέχουσα κατάσταση.
3. Το βιβλιογραφικό υλικό είναι επικαιροποιημένο και πρόσφατο και η δημοσίευσή του στο διαδίκτυο βοηθάει σημαντικά τον γράφοντα στην συγκέντρωση αξιόλογου υλικού σε σύντομο χρονικό διάστημα. Στην κριτική ανάλυση του υλικού αυτού στηρίζονται οι απαντήσεις των βασικών ερευνητικών ερωτημάτων που έχουν τεθεί.
4. Η βιβλιογραφία κάνει εκτενείς αναφορές στις εφαρμογές και τις επιπτώσεις των ΤΠΕ, στον τρόπο εφαρμογής των αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην δημόσια διοίκηση.

4.3 Αξιολόγηση των Πηγών

Στην ελληνική βιβλιογραφία υπάρχουν αρκετές μελέτες και έρευνες στο αντικείμενο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αν και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί για τα ελληνικά δεδομένα ένα νέο επιστημονικό πεδίο οι μελέτες και αναλύσεις που έχουν γίνει στον τομέα αυτό είναι αξιόλογες. Το ζήτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της στάσης των δημοσίων υπαλλήλων στα νέα δεδομένα που φέρνει αυτή, δεν είναι ένα ζήτημα στατικό αλλά κάτι δυναμικό. Οι ιστοσελίδες, η αρθρογραφία των εφημερίδων και οι μελέτες δημοσίων φορέων αποτελούν πηγές από τις οποίες αντλήθηκαν πολλά στοιχεία καθότι εμπλουτίζονται με καινούργια δεδομένα. Οι πηγές αυτές χαρακτηρίζονται από την πληρότητά τους αφού παρέχουν πληθώρα στοιχείων από έρευνες που διεξάγονται τόσο στη χώρα μας όσο και στις χώρες της Ε.Ε. και οι οποίες έχουν αναπτύξει και λειτουργούν πλήρως ψηφιακές υπηρεσίες.

Η συμβολή όλων αυτών στην εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι σημαντική αφού διαμορφώνουν ερευνητικά ερωτήματα και δίνουν απαντήσεις σε αυτά. Συγκεκριμένα:

Οι μελέτες και οι έρευνες των δημοσίων φορέων όπως του ΥΠΕΣΔΔΑ, του Κοινωνικού Πολύκεντρου της ΑΔΕΔΥ, του ΕΚΔΔΑ, της ΕΣΥΕ και του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ συνέβαλαν: στην **καταγραφή** ολόκληρης της ελληνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας που διέπει τα τυχόν νομικά ζητήματα που ανακύπτουν κατά την πραγματοποίηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών,

στον **εμπλουτισμό** διαφορετικών απόψεων και προτάσεων έγκριτων καθηγητών Πανεπιστημίων και ειδικών επιστημόνων σχετικά με την σύγχρονη διακυβέρνηση και την γενικότερη διασφάλιση των δημοσίων αγαθών, δίνοντας απαντήσεις στο 1^ο ερευνητικό ερώτημα σχετικά με την αναγκαιότητα επέκτασης της ψηφιοποίησης και στις υπόλοιπες δημόσιες υπηρεσίες,

στη **σύγκριση** από τεχνολογικής άποψης της εξέλιξης της φορολογικής διοίκησης στις χώρες της Ε.Ε, καθώς και στην συστηματική αποτύπωση των εξελίξεων για την Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση,

στην **αποσαφήνιση** ορολογιών και την αναγκαιότητα εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης,

στην **αποτύπωση** της κατάστασης χρήσης του διαδικτύου στην Ελλάδα από τους πολίτες.

Οι μελέτες ακαδημαϊκών που χρησιμοποιήθηκαν στην εκπόνηση της παρούσας εργασίας, προσθέτουν την δική τους αξία σε θέματα:

αποσαφήνισης βασικών εννοιών, αρχών και διαδικασιών υλοποίησης περιβαλλόντων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης,

διοικητικής κουλτούρας και πώς αυτή συμβάλλει στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού,

προσέγγισης της υφιστάμενης κατάστασης της ελληνικής ψηφιακής δημόσιας διοίκησης, δίνοντας χρήσιμες απαντήσεις στο 1^ο ερευνητικό ερώτημα, όπου εξετάζεται ο τρόπος βελτίωσης της ελληνικής δημόσιας διοίκησης με την συμβολή των νέων τεχνολογιών,

ανάλυσης της αναγκαιότητας μετάβασης από το γραφειοκρατικό κράτος σε ένα σύγχρονο κράτος, δίνοντας απάντηση στο 4^ο ερευνητικό ερώτημα σχετικά με τον τρόπο επιτάχυνσης της ανάπτυξης της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης,

εκπαίδευσης δημοσίων υπαλλήλων και στελεχών της δημόσιας διοίκησης σε θέματα διαχείρισης της τεχνολογίας,

αποτύπωσης των κοινωνικών, τεχνολογικών και πολιτικών αλλαγών που επιφέρουν οι τεχνολογικές καινοτομίες στους πολίτες,

ανάλυσης του ψηφιακού χάσματος που δημιουργούν οι ΤΠΕ στην καθημερινότητα του πολίτη,

έρευνας της υπάρχουσας ελληνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας σε θέματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων κατά την διακίνηση των πληροφοριών.

Οι Ευρωπαϊκές έρευνες δίνουν την διάσταση του θέματος στην Ενωμένη Ευρώπη. Μέσα από μετρήσεις που αφορούν θέματα όπως

η **βελτίωση** που παρατηρείται στη χρήση του διαδικτύου από τις δημόσιες υπηρεσίες των χωρών της Ε.Ε.,

η **πρόοδος** των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών στις χώρες της Ε.Ε. και

η **προσέγγιση** του πολίτη ως «πελάτη» των δημοσίων υπηρεσιών, συμβάλλουν στην συγκριτική παρουσίαση και ανάπτυξη του θέματος της διπλωματικής εργασίας. Μέσα από τις έρευνες αυτές γίνεται φανερό ότι για να βελτιωθεί η κατάσταση της δημόσιας διοίκησης, θα πρέπει να γίνουν αρκετές αλλαγές, τόσο στις διαδικασίες όσο και στον τρόπο χρήσης των υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα των ερευνών αυτών δίνουν χρήσιμες απαντήσεις στο 5^ο ερευνητικό ερώτημα όπου διερευνάται ο τρόπος συμβολής των ψηφιακών πολιτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των χωρών της Ε.Ε. στην βελτίωση των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από τις ελληνικές φορολογικές αρχές. Αξιόλογη είναι και η συνεισφορά των διπλωματικών εργασιών που έχουν εκπονηθεί από φοιτητές των Ελληνικών ακαδημαϊκών ιδρυμάτων. Όλες οι εργασίες αυτές διαπραγματεύονται γενικά το θέμα της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην δημόσια διοίκηση.

Οι διδακτορικές και διπλωματικές εργασίες που χρησιμοποιήθηκαν στην εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας, συμβάλλουν σε θέματα:

περιγραφής της διαδικασίας μετάβασης από την κλασική μορφή του κράτους στην νέα ηλεκτρονική μορφή στα πλαίσια της ΚτΠ, κάνοντας εκτενή αναφορά στις επιπτώσεις των ΤΠΕ στις διεθνείς οικονομικές και πολιτικές σχέσεις,

πληροφόρησης για τα ευρωπαϊκά προγράμματα eEurope και των πολιτικών της Ε.Ε. στην ψηφιακή δημόσια διοίκηση καθώς και στην καταγραφή των

ελληνικών επιχειρησιακών έργων που αφορούν την πληροφοριακή συγκρότηση του δημόσιου τομέα,

παρουσίασης των ωφελειών από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δίνοντας έτσι χρήσιμες απαντήσεις στο 2^ο ερευνητικό ερώτημα όπου ερευνώνται τα οφέλη και οι τυχόν επιπτώσεις από την χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής στην Ελληνική φορολογική διαδικασία,

ενημέρωσης σχετικά με την νομική διάσταση γύρω από θέματα ασφάλειας, διακίνησης της πληροφορίας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων,

προσέγγισης των στάσεων των δημοσίων υπαλλήλων στα νέα δεδομένα που φέρνει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα μας, δίνοντας χρήσιμες απαντήσεις στο 6^ο ερευνητικό ερώτημα όπου διερευνάται ο βαθμός ενίσχυσης της αποδοτικότητας και παραγωγικότητας των δημοσίων υπαλλήλων,

προσέγγισης των νέων προοπτικών άσκησης του έργου των δημοσίων υπαλλήλων όπως διαμορφώνονται με την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης,

4.4 Συμπεράσματα

Η αξιολόγηση των πηγών που χρησιμοποιήθηκαν για την εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας, έδειξε ότι υπάρχει ένας αριθμός διαφορετικών προσεγγίσεων για την οριοθέτηση ενός πλαισίου ανάπτυξης και αξιολόγησης πρωτοβουλιών Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Παρόλα ταύτα, παρατηρείται μία δυσκολία εύρεσης υλικού κειμένων, στρατηγικών και μελετών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τα οποία να είναι συγκεντρωμένα είτε σε κάποιο φορέα είτε σε κάποιο δικτυακό τόπο. Η πληροφορία είναι διάσπαρτη και για αυτό το λόγο δεν μπορεί να γίνει εύκολα γνωστή από το ευρύ κοινό.

5^ο Κεφάλαιο

Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις Δ.Ο.Υ. και στον ευρύτερο δημόσιο τομέα

Περιγραφή κεφαλαίου

Οι νέες τεχνολογίες αποτελούν σημαντικό εργαλείο για την δημιουργία σύγχρονου δημοκρατικού κράτους με τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και την βελτίωση των σχέσεων κράτους και πολίτη. Η περαιτέρω ανάπτυξή της στοχεύει στη δημιουργία περιβάλλοντος διαδικτύωσης στην δημόσια διοίκηση, στη μετατροπή της υπάρχουσας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, στη δημιουργία και συντήρηση βάσεων δεδομένων, στην υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, στην παροχή πληροφοριών και στις ηλεκτρονικές συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Η ψηφιοποίηση και καλύτερη οργάνωση του τεράστιου όγκου πληροφοριών που κατέχει η Κεντρική Διοίκηση, Περιφερειακή και Τοπική Αυτοδιοίκηση δίνουν την δυνατότητα για πιο αποτελεσματική και ορθολογική διοίκηση, περισσότερες και καλύτερες υπηρεσίες προς τον πολίτη, αλλά και μεγαλύτερη διαφάνεια και δημοκρατική συμμετοχή των πολιτών στα κοινά.

Το παρόν κεφάλαιο επιχειρεί να μελετήσει τις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες που προσφέρονται στους πολίτες από το Κράτος και τα οφέλη που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές αυτές. Παράλληλα γίνεται και μία παρουσίαση των επιχειρησιακών έργων του Κράτους προς την κατεύθυνση της εξυπηρέτησης του συναλλασσόμενου πολίτη με τις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

Τέλος, γίνεται μία αναφορά στην Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία σχετικά με τους τρόπους αντιμετώπισης ζητημάτων που προκύπτουν κατά την εφαρμογή των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

5.1. Εισαγωγή

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το ευρύτερο Δημόσιο τομέα ψηφιακά στην Ελλάδα συνεχώς αυξάνονται φθάνοντας σε ένα αρκετά ικανοποιητικό επίπεδο. Έτσι γίνονται μέρος των συναλλακτικών συνηθειών των πολιτών και των επιχειρήσεων στις καθημερινές τους επαφές με φορείς του Δημόσιου τομέα. Η εξυπηρέτηση που προσφέρουν τόσο στους πολίτες όσο και στις επιχειρήσεις είναι αξιόλογη. Ο πολίτης έχει την δυνατότητα να ενημερωθεί τόσο για τα δικαιολογητικά που απαιτούνται όσο και για τον τρόπο διεκπεραίωσης των αιτημάτων του κατά την διάρκεια της συναλλαγής του με τη υπηρεσία. Επιπλέον, έχει την δυνατότητα σε ορισμένες υπηρεσίες, να συμπληρώνει online αιτήσεις και έντυπα και να τις υποβάλλει ηλεκτρονικά.

Ο τομέας των επικοινωνιών και της πληροφορικής αποτελεί το επίκεντρο όλων αυτών των ενεργειών, καθώς οι ΤΠΕ αλλάζουν την καθημερινότητα των πολιτών ριζικά, παρεμβαίνουν στην ζωή τους και υπόσχονται ένα καλύτερο επίπεδο ζωής. Παρατηρώντας προσεκτικά διαπιστώνεται ότι ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση επαναλαμβάνεται συχνά και πολλές φορές αναφέρεται ως μία λύση στα προβλήματα της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης με στόχο τη βελτίωση της παροχής πληροφοριών και υπηρεσιών προς τον πολίτη.

Οι πολίτες ανακαλύπτουν στην τεχνολογία έναν καθημερινό πρακτικό σύμμαχο απέναντι στην καθημερινότητα, που τους εξοικονομεί χρόνο, χρήμα και τους βοηθά να απελευθερώσουν την δημιουργικότητά τους (Λάριος, 2008:22).

5.2. Εξέλιξη της ψηφιοποίησης των παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών στην Ελλάδα

5.2.1 Υφιστάμενη κατάσταση

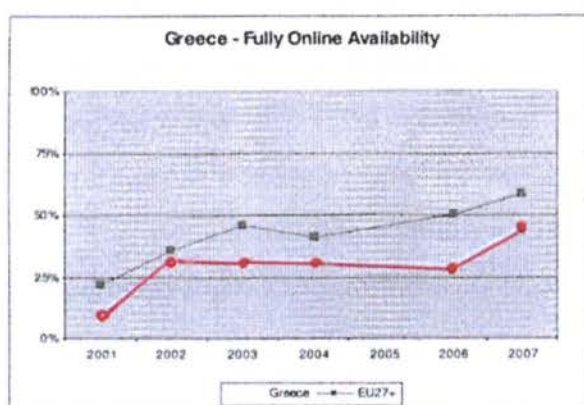
Η δημόσια διοίκηση υποχρεώνει τον πολίτη να πηγαίνει σε μία σειρά από δημόσιες υπηρεσίες και να παίρνει συγκεκριμένα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις, τα οποία δεν τα χρειάζεται ο ίδιος αλλά για να τα προσκομίσει σε μία άλλη δημόσια υπηρεσία που τα χρειάζεται, προκειμένου να ολοκληρωθεί η συναλλαγή. Επομένως τον πολίτη τον έχει μετατρέψει το Κράτος, σε ταχυδρόμο του. Σύμφωνα με έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ, το 20% του δυναμικού της δημόσιας διοίκησης, περίπου 40.000 δημόσιοι υπάλληλοι, ασχολείται με την έκδοση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων. Εύλογα μπορεί να αναλογιστεί κάποιος, με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις καθημερινές συναλλαγές με τους πολίτες, πόσο αποδοτικά θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει η δημόσια διοίκηση το 20% του δυναμικού αυτού των υπαλλήλων σε άλλες αρμοδιότητες αντί να διεκπεραιώνει πιστοποιητικά και βεβαιώσεις.

Σήμερα τα υπουργεία, οι περιφέρειες, οι νομαρχίες και οι δήμοι διαθέτουν στο διαδίκτυο¹⁶ ιστοσελίδες οι οποίες έχουν αναπτυχθεί αυτόνομα από τους φορείς χωρίς να ακολουθούν κοινό τρόπο σχεδίασης ή οργάνωσης, χωρίς να λαμβάνεται πρόβλεψη για μεταξύ τους συνεργασία και χωρίς να υπάρχει μηχανισμός για την παρακολούθηση και πιστοποίηση αυτών των δικτυακών τόπων. Οι περισσότερες ιστοσελίδες στο περιεχόμενό τους αναφέρονται στις προσφερόμενες υπηρεσίες με βάση την οργανωτική δομή του εκάστοτε φορέα, χωρίς να ακολουθούν κοινά πρότυπα σχεδιασμού και χωρίς διασύνδεση με άλλες ιστοσελίδες δημοσίων υπηρεσιών. Απαιτείται λοιπόν, ανασχεδιασμός των ιστοσελίδων αυτών ώστε να μην παρέχουν απλή πληροφόρηση αλλά εξυπηρέτηση, δίνοντας

¹⁶ Το διαδίκτυο μετατρέπεται σε μία πλατφόρμα, όπου όλες οι εφαρμογές ολοκληρώνονται, διασυνδέονται και καθοδηγούνται.

την δυνατότητα στον πολίτη για ολοκλήρωση απλών, καθημερινών συναλλαγών τους με το δημόσιο χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία.

Οι δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται ψηφιακά στην Ελλάδα, παρουσιάζουν μία ανοδική τάση διαχρονικά τείνοντας, αρκετές από αυτές, στην πλήρη ψηφιακή διαθεσιμότητά τους προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.



Η Ελλάδα παρουσιάζει μία αξιόλογη πορεία σχετικά με την πλήρη ψηφιακή διαθεσιμότητα των υπηρεσιών της, φτάνοντας το 2007 σε ποσοστό 48%. Σημείωσε δε σημαντική άνοδο σε

σχέση με το 2006, αυξάνοντας την απόδοσή της κατά είκοσι περίπου ποσοστιαίες μονάδες.

Η νέα ψηφιακή τεχνολογία συμβάλλει στον περιορισμό του χαρτιού και της διακίνησης των εγγράφων, στην ενίσχυση της αξιοποίησης της πληροφορίας και στη δυνατότητα αποθήκευσής της όπως και στην υπέρβαση όλων των εμποδίων που συνδέονται με την διαδικασία μεταφοράς της πληροφορίας από υπηρεσία σε υπηρεσία, από τους πολίτες στις υπηρεσίες και αντιστρόφως. Παρέχει επίσης πολύ μεγαλύτερη δυνατότητα συνδυασμού πληροφοριών, αναζήτησης πληροφοριών και διεύρυνσης της πρόσβασης στην πληροφορία, μεγαλύτερη διάχυση της πληροφορίας. Από μόνη της η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών δεν μπορεί να επιλύσει το πρόβλημα της δημόσιας διοίκησης. Απαιτείται η ενεργός συμμετοχή όλων των παραγόντων που εμπλέκονται.

5.2.2 Η χρήση των νέων τεχνολογιών στην υπηρεσία του πολίτη

Είναι υποχρέωση της σύγχρονης ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης να παρέχει στους πολίτες αλλά και στις επιχειρήσεις υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, σε σύντομο χρόνο και με το μικρότερο δυνατό κόστος. Οι τεχνολογικές εξελίξεις στον τομέα της πληροφορικής και της επικοινωνίας συμβάλλουν δραστικά στην επίτευξη αυτού του σκοπού, και παράλληλα διευκολύνουν τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης.

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι η Δημόσια Διοίκηση κάνει βήματα εκσυγχρονισμού και εξέλιξης, και προς την κατεύθυνση αυτή αρωγός είναι και η εισαγωγή νέων τεχνολογιών.

Τα φαινόμενα του ουρών σε διάφορες υπηρεσίες και η ταλαιπωρία των συναλλασσόμενων πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση θα διαιωνίζονται όσο ο πολίτης θα αρνείται να συνδιαλαγεί ηλεκτρονικά με το Δημόσιο. Για την κατάσταση αυτή, υπεύθυνο δεν είναι μόνο το ελληνικό δημόσιο, αλλά και οι Έλληνες πολίτες και οι επιχειρήσεις, που δεν έχουν εντάξει στην καθημερινότητά τους τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Ελπιδοφόρο ωστόσο είναι τα αποτελέσματα που έρχονται, όπως θα δούμε σε επόμενες ενότητες, από την ανταπόκριση των πολιτών σχετικά με την ηλεκτρονική υποβολή των φορολογικών δηλώσεων μέσω του TAXISnet του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

5.2.3 Τεκμηρίωση μέσω ερευνών

5.2.3.1 Έρευνα του Εθνικού Δικτύου Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ)

Οι υπηρεσίες οι οποίες έχουν ψηφιοποιηθεί και διατίθενται προς τους πολίτες από τις δημόσιες υπηρεσίες, παρουσιάζουν μία συνεχή εικόνα βελτίωσης, φθάνοντας σήμερα σε ένα ικανοποιητικό επίπεδο, όπως εύλογα προκύπτει από το ακόλουθο διάγραμμα.



Διάγραμμα 2 : Ποσοστό υπηρεσιών πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικά
Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ: Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, σ.9

Από τα αποτελέσματα της έρευνας της εταιρείας VPRC με ανάθεση από την ΕΔΕΤ (Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας), η οποία πραγματοποιήθηκε το 2005 (VPRC, 2005), προκύπτει το συμπέρασμα ότι οι Έλληνες δεν κάνουν ευρεία χρήση του διαδικτύου και κατ' επέκταση της ηλεκτρονικής πληροφορίας και επικοινωνίας διότι δεν έχουν πειστεί για τη χρησιμότητα του ηλεκτρονικού υπολογιστή και της χρήση του διαδικτύου. Οι βασικοί λόγοι για τη μη πρόσβαση στις υπηρεσίες και τις πληροφορίες του διαδικτύου στην Ελλάδα είναι οι εξής:

1. **Η ηλικία.** Οι χρήστες των ηλεκτρονικών υπολογιστών είναι στην πλειοψηφία άτομα νεαρής ηλικίας, σε

αντίθεση με τους μεσήλικες και τους ηλικιωμένους, το ποσοστό πρόσβασης των οποίων είναι αρκετά χαμηλό.

2. **Το μορφωτικό επίπεδο.** Τα άτομα τα οποία στην πλειοψηφία τους αποτελούν τους χρήστες του διαδικτύου, είναι άτομα τα οποία έχουν υψηλό μορφωτικό επίπεδο. Αντίθετα τα άτομα με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο (πρωτοβάθμια εκπαίδευση) δεν κατέχουν τις απαραίτητες εκείνες γνώσεις οι οποίες θεωρούνται βασικό στοιχείο για τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και για την πρόσβαση στο διαδίκτυο.
3. **Η έλλειψη πληροφόρησης** των Ελλήνων πολιτών για τη χρησιμότητα, τις εφαρμογές και τα πλεονεκτήματα χρήσης του διαδικτύου.

Το μικρό ποσοστό των πολιτών που επικοινωνούν με τις δημόσιες υπηρεσίες και τους οργανισμούς μέσω του διαδικτύου, μπορεί να αυξηθεί μέσω:

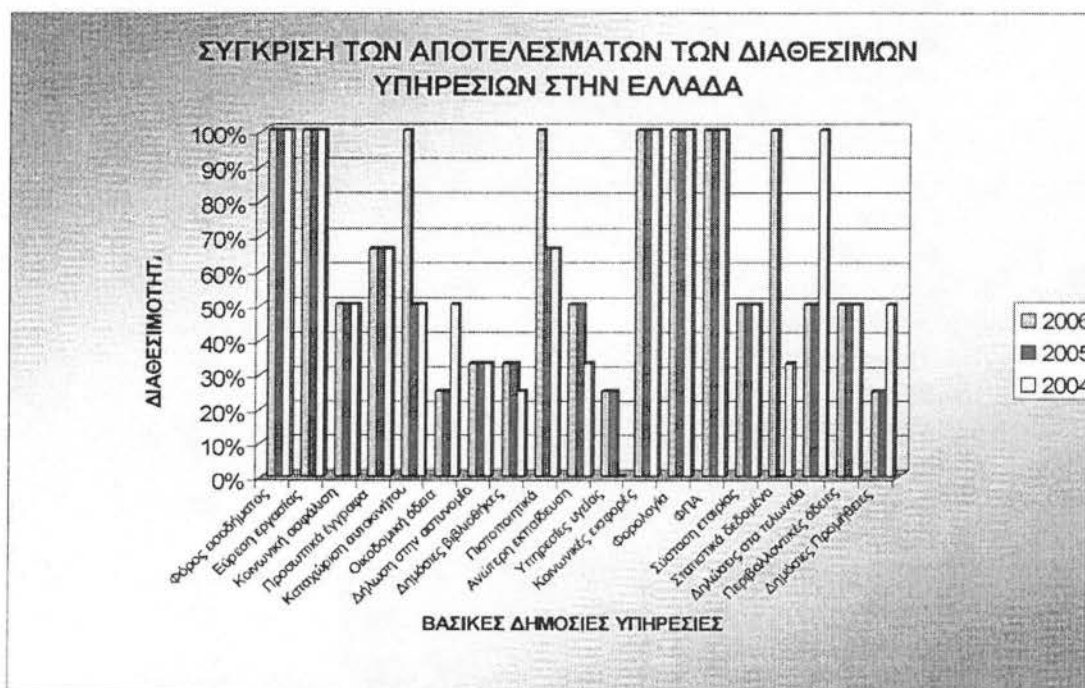
- αύξησης των προγραμμάτων δια βίου εκπαίδευσης
- αύξησης των κονδυλίων για επένδυση στις ΤΠΕ στις δημόσιες υπηρεσίες και τους οργανισμούς
- δημιουργίας ενός ειδικού κυβερνητικού προγράμματος πληροφόρησης των πολιτών για τα πλεονεκτήματα χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

5.2.3.2 Έρευνα του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ)

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 23^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 35^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005, σ. 26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 15 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 8 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

5.2.3.3 Έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ

Στη συνέχεια παρουσιάζεται μία διαχρονική απεικόνιση των 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών οι οποίες έχουν ψηφιοποιηθεί και προσφέρονται ηλεκτρονικά στους πολίτες. Συγκεκριμένα προβάλλεται γραφικά, από το 2004 μέχρι και το 2006, η εξέλιξη της διαθεσιμότητας των πλήρως ψηφιοποιημένων υπηρεσιών προς τους πολίτες.



Διάγραμμα 3: Μέσο επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών τα τρία τελευταία χρόνια

Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. (2008). Μελέτη για την μέτρηση των δεικτών των πρωτοβουλιών eEurope 2005 & i2010 για τα έτη 2006 και 2007.σελ. 12

Η ψηφιακή τεχνολογία πραγματικά μπορεί να βοηθήσει στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση. Η διαπροσωπική όμως επαφή είναι σε ορισμένες περιπτώσεις αναντικατάστατη. Π.χ. η ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων είναι μεγάλο βήμα, αλλά εάν παρουσιαστεί πρόβλημα κατά την συμπλήρωση της δήλωσης, ποιόν θα μπορέσει να ρωτήσει ο πολίτης και πότε; Η ανάγκη επομένως για διευκρινήσεις εξακολουθεί να υπάρχει και μάλιστα για διευκρινήσεις που διαφωτίζουν το έργο των υπηρεσιών (Κοινωνικό Πολύκεντρο (2007)

5.3 Η συμβολή των επιχειρησιακών έργων στην ψηφιοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους δημόσιους φορείς

Οι ΤΠΕ αποτελούν έναν βασικό καταλύτη για τον μετασχηματισμό του γενικότερου μοντέλου λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης και την βαθμιαία δημιουργία νέων λειτουργικών μοντέλων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τα οποία βασίζονται στις ΤΠΕ και χαρακτηρίζονται από υψηλότερη αποτελεσματικότητα όσον αφορά την αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων και την κάλυψη των αναγκών των πολιτών (Αποστολάκης, 2004). Σημαντική συμβολή στην προσπάθεια αλλαγής της κουλτούρας της δημόσιας διοίκησης έχουν και τα επόμενα τρία επιχειρησιακά έργα.

5.3.1 Έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Το Έργο "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" (<http://www.syzefxis.gov.gr>) αποτελεί ένα σημαντικό έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ), με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του δημόσιου τομέα. Κύριος σκοπός του έργου είναι η βελτίωση της λειτουργίας των φορέων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, με την αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερόμενων σε αυτούς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών.

Η συμβολή του έργου αυτού στην ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό της ελληνικής δημόσιας διοίκησης είναι ιδιαίτερα σημαντική καθότι εξασφαλίζει απεριόριστη πρόσβαση μεταξύ των υπαλλήλων που υπηρετούν στις δημόσιες υπηρεσίες, της χώρας μας, μέσω fax και e-mail, με άμεσο στόχο την αποτελεσματικότερη και γρήγορη εξυπηρέτηση του πολίτη. Επιτυγχάνει την διασύνδεση των φορέων της δημόσιας διοίκησης σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

Η διασφάλιση της αποτελεσματικής διαχείρισης των δεδομένων μεταξύ των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα είναι δεδομένη. Εξασφαλίζεται, έτσι, εύκολη και γρήγορη αναζήτηση απαραίτητων

πληροφοριών από τον πολίτη και την επιχείρηση επιτυγχάνοντας την πρόσβαση των ψηφιακών υπηρεσιών από όλους, το οποίο και αποτελεί βασικό στόχο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

5.3.2 Έργο ΑΡΙΑΔΝΗ

Το έργο «Αριάδνη» υποστηρίζει την δημιουργία και λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών με εξοπλισμό πληροφοριακής υποδομής και αποτελεί τον συνδετικό κρίκο μεταξύ πολιτών – επιχειρήσεων και δημόσιας διοίκησης, με την χρήση συνδέσμων που υπάρχουν σήμερα διάσπαρτοι στο κάθε υπουργείο και στην κάθε υπηρεσίας.

Η φιλοσοφία βάσει της οποίας είναι σχεδιασμένο το πρόγραμμα είναι η εξυπηρέτηση από μία και μόνο θέση εργασίας με σκοπό την μετακίνηση των εγγράφων και όχι των πολιτών στις υπηρεσίες. Για να συμβεί αυτό θα πρέπει όλες οι συναλλαγές των πολιτών με το κράτος να αποτυπώνονται σε ηλεκτρονικά έντυπα τα οποία περιλαμβάνουν την αίτηση του πολίτη και αναφέρουν τα δικαιολογητικά που απαιτούνται.

5.3.3 Έργο ΕΡΜΗΣ

Σκοπός του έργου αυτού είναι η ανάπτυξη ενιαίας κυβερνητικής διαδικτυακής πύλης της δημόσιας διοίκησης για την παροχή ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα και για την ενημέρωση των πολιτών από ένα κεντρικό σημείο.

Η εθνική πύλη «Ερμής» φιλοδοξεί να γίνει ένα κυβερνητικό portal όπου ο πολίτη, με τη βοήθεια ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή, θα μπορεί να έχει πρόσβαση σε μία σειρά από δημόσιες υπηρεσίες. (Περιστέρας, 2007: 100)

Η προτεινόμενη κυβερνητική πύλη στοχεύει τόσο στην ολοκληρωμένη πληροφόρηση και ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων για τις συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση όσο και στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο, προσφέροντας όλες τις απαραίτητες υποδομές και

εφαρμογές για την επίτευξη πλήρους διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και την ψηφιακή αυθεντικοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων.

Ο ενδιαφερόμενος θα ανατρέχει σε ένα συγκεκριμένο σημείο επαφής με το Δημόσιο, το οποίο θα τον συνδέει αυτόματα με τους κατάλληλους, αλλά διάσπαρτους και ασύνδετους μεταξύ τους σήμερα, δημόσιους δικτυακούς τόπους, έτσι ώστε να λαμβάνει τις πληροφορίες, τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του Δημοσίου που επιθυμεί, με μία μόνο πρόσβαση.

5.3.4 Συμπεράσματα

Όπως προκύπτει από την παρουσίαση των έργων e-government, τα επιχειρησιακά αυτά έργα έχουν και επιχειρησιακή διάσταση. Συγκεκριμένα στοχεύουν (Παμπουκίδης, 2006:4):

- στην αλλαγή της νοοτροπίας από δημοσιονομική σε πελατοκεντρική,
- στον ανασχεδιασμό των διαδικασιών,
- στην αλλαγή του τρόπου οργάνωσης των δημοσίων υπηρεσιών,
- σε αλλαγές του νομικού καθεστώτος, ώστε να νομιμοποιηθούν οι νέες πρακτικές και να εξασφαλιστεί η ασφαλής πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, και
- στην εκπαίδευση και ενεργοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

Για να επιτευχθεί ο στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πρέπει να υλοποιηθεί μία τριλογία έργων, όπου η τεχνολογία είναι το μέσο για να συμβάλλει στον απαιτούμενο μετασχηματισμό (Τζήκος, 2007:34)

- Δημιουργία εθνικής Δημόσιας Πύλης στο Διαδίκτυο, η οποία θα λειτουργεί ως υπηρεσία μίας στάσης και θα αποτελεί το κύριο σημείο για την πρόσβαση στις πληροφορίες, υπηρεσίες και προϊόντα της δημόσιας διοίκησης

- Εθνικό σύστημα αυθεντικοποίησης και ασφάλειας των ψηφιακών συναλλαγών
- Ενιαίο σύστημα διαλειτουργικότητας για την τυποποίηση της επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών.

5.4 Προϋποθέσεις για αποτελεσματικές ψηφιακές υπηρεσίες

Προκειμένου να λειτουργήσει αποτελεσματικά μία δημόσια ψηφιακή υπηρεσία προϋποθέτει ξεκάθαρη στρατηγική, ηγεσία και μία προσεκτική και ακριβείας διαδικασία εφαρμογής. Η επιτυχής υλοποίηση της υποδομής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών, αλλά οι κυβερνητικές υπηρεσίες είναι δύσκολο να γίνουν ολοκληρωμένες, γιατί υπάρχει θεσμικός συντηρητισμός και τεχνικές ασυμβατότητες (Γερμανού, 2006:178).

Επιβάλλεται επομένως, ένας προσεκτικός σχεδιασμός ώστε οι ψηφιακές υπηρεσίες να είναι σχεδιασμένες με γνώμονα τις ανάγκες του πολίτη και όχι του δημόσιου οργανισμού. Οι νέες αξίες που διαμορφώνονται στην καθημερινή ζωή του πολίτη οδηγούν την δημόσια διοίκηση να δημιουργεί υπηρεσίες οι οποίες θα δίνουν προτεραιότητα στην οργάνωση των διαδικασιών και όχι στην οργάνωση των αρμοδιοτήτων των υπηρεσιών.

Υπάρχει έντονη η ανάγκη οι σχεδιαζόμενες ψηφιακές υπηρεσίες να συμβαδίζουν με μία ευρύτερη εκσυγχρονιστική δημόσια διοίκηση η οποία προϋποθέτει αναδιοργάνωση όλων των δημοσίων διαδικασιών. Βασικός παράγοντας στην επιτυχή ανάπτυξη αυτής της τακτικής αποτελεί η ενεργός συμμετοχή όλων των μετόχων.

5.5 Παρεχόμενες ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

5.5.1 Υφιστάμενη κατάσταση

Το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών έχει προχωρήσει τόσο στον εκσυγχρονισμό των συστημάτων του όσο και στην παροχή νέων ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τη δημόσια διοίκηση.

Το **TAXIS** αποτελεί το μεγαλύτερο Πληροφοριακό Σύστημα της Δημόσιας Διοίκησης, το οποίο συμβάλλει σημαντικά στις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες για την εξυπηρέτηση των πολιτών, παρέχοντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες.

Το **TAXISNET** αποτελεί την διαδικτυακή πύλη του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Το **mobile Taxis(M-Taxis)** αποτελεί την πρώτη υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχεται μέσω κινητής τηλεφωνίας. Παρέχεται η δυνατότητα αυτόματης ενημέρωσης του αποτελέσματος εκκαθάρισης της φορολογικής δήλωσης μέσω μηνύματος από κινητό τηλέφωνο.

Το **Ηλεκτρονικό Τελωνείο** αποτελεί την πρώτη ηλεκτρονική υπηρεσία που αφορά στην υποβολή μέσω Διαδικτύου της Δήλωσης Διαμετακόμισης.

Το **ELENXIS** αποτελεί το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα των ελεγκτικών υπηρεσιών.

5.5.2 Παρεχόμενες ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η νέα αυτή υπηρεσία σχεδιάστηκε με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, συμπληρώνεται εύκολα και απλά, ενώ ελαχιστοποιεί την πιθανότητα λάθους. Επίσης ο πολίτης, μπορεί να γνωρίζει αμέσως το πιστωτικό ή χρεωστικό ποσό φόρου. Η επιστροφή ή εξόφληση του ποσού, γίνεται, όπως και πριν, μετά την αποστολή του εκκαθαριστικού σημειώματος που ο πολίτης λαμβάνει ταχυδρομικώς σε μεταγενέστερο χρόνο. Ενδεικτικά στο Παράρτημα της παρούσας εργασίας, παρουσιάζονται σε διάγραμμα ροής¹⁷ οι εργασίες που απαιτούνται για την συμβατική και ηλεκτρονική υποβολή της Δήλωσης Φόρου Εισοδήματος Ε1.

Μεταξύ των κυριότερων υπηρεσιών που προσφέρονται από το υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών και ψηφιακά είναι οι ακόλουθες:

- κατάθεση περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ & πληρωμή ΦΠΑ,
- κατάθεση Φόρου Μισθωτών Υπηρεσιών και πληρωμή του,
- κατάθεση δήλωσης φόρου εισοδήματος,
- κατάθεση συγκεντρωτικής κατάσταση τιμολογίων πελατών – προμηθευτών,
- λήψη πιστοποιητικού φορολογικής ενημερότητας,
- υπολογισμός αντικειμενικής αξίας και Φόρου Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας,
- αναζήτηση και τροποποίηση στοιχείων οχημάτων,
- διάθεση των πιο συχνά χρησιμοποιούμενων φορολογικών εντύπων,
- έλεγχος εγκυρότητας φορολογικών εντύπων

Σύμφωνα με έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ¹⁸, πλήρεις ηλεκτρονικές υπηρεσίες θεωρούνται οι εξής: απόδοση ΦΠΑ, φορολογία

¹⁷ Διάγραμμα 32 και 33 αντίστοιχα

¹⁸ Παρατηρητήριο για την ΚτΠ: Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, Νοέμβριος 2007 & Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ.

εισοδήματος, κοινωνικές εισφορές, στατιστικά δεδομένα, πιστοποιητικά, εύρεση εργασίας και καταχώρηση αυτοκινήτου. Οι υπόλοιπες υπηρεσίες βρίσκονται είτε κοντά στην ολοκλήρωση, είτε σε αρχικό στάδιο ακόμα.

5.5.3 Παρουσίαση του TAXIS & TAXISnet

The screenshot shows the TAXISnet website interface. At the top, there are logos for the General Secretariat of Informatics Systems (Γ.Γ.Σ.) and the Ministry of Economy and Finance (ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών). The main heading reads "Καλώς ήλθατε στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων" and "Καλώς ήλθατε στο NeoSTAXISnet". Below this, there is a section titled "Επιλέξτε την υπηρεσία που σας ενδιαφέρει:" with several service cards. The first card is for "Αποκτήστε Κωδικούς Πρόσβασης Στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν έχετε ήδη εγγραφεί στην υπηρεσία TAXISnet, οι κωδικοί σας ισχύουν. Σε περίπτωση που θέλετε να αλλάξετε τους κωδικούς σας (Username, Password) ή τα στοιχεία επικοινωνίας σας (email, τηλ. ή fax) πηγαίνετε στην αρχική σελίδα του TAXISnet και επιλέξτε "Χρήστες" για να κάνετε εισαγωγή στο σύστημα." The second card is for "Νέα Υπηρεσία Υποβολής Δηλώσεων ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ" with a sub-heading "ΠΡΟΣΩΠΩΝ" and text "Υποβάλλετε ηλεκτρονικά τη Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος (έντυπο Ε1) και τα συμπληρωματικά έντυπα Ε2 και Ε3 οικονομικού έτους 2008". Below this card are links for "> ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ Ε3" and "> ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ". The third card is for "Υπηρεσία ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΗΛΩΣΕΩΝ ΑΚΙΝΗΤΩΝ" with text "Υποβάλλετε ηλεκτρονικά τη Δήλωση Στοιχείων Ακινήτων (Ε9) έτους 2008" and a link "> ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ". The fourth card is for "Υπηρεσία ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΗΛΩΣΕΩΝ Φ.Π.Α. Και V.I.E.S." with text "Υποβάλλετε ηλεκτρονικά την Περιοδική Δήλωση Φ.Π.Α., την Εκκαθαριστική Δήλωση Φ.Π.Α. και τον Ανακεφαλαιωτικό Πίνακα Ενδοκοινοτικών Αποκτήσεων - Παραδόσεων" and a link "> ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ". The fifth card is for "Υπηρεσία ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΗΛΩΣΕΩΝ ΚΒΣ" with text "Υποβάλλετε ηλεκτρονικά τη Συγκεντρωτική Κατάσταση Τιμολογίων (ή δελτίων παροχής υπηρεσιών) Πελατών-Προμηθευτών για το έτος χρήσης 2006" and a link "> ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ".

Εικόνα 2: Ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων

Πηγή: <http://www.taxisnet.gr>

Το TAXIS (Taxation Information System) είναι το μεγαλύτερο πληροφοριακό σύστημα της Δημόσιας Διοίκησης στη χώρα μας. Δημιουργήθηκε το 1995 και ξεκίνησε την παραγωγική του λειτουργία από το 1998. Πρόκειται για ένα εσωτερικό πληροφοριακό σύστημα που στοχεύει στην υποστήριξη όλων των λειτουργιών της φορολογικής διαχείρισης τόσο στις ΔΟΥ (Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες) όσο και κεντρικά, καθώς επίσης και στην πάταξη της φοροδιαφυγής. Το TAXIS καθιστά εφικτή την διασύνδεση και επικοινωνία όλων των φορολογικών

υπηρεσιών του Δημοσίου τομέα σε πανελλαδικό επίπεδο. Η πρόσβαση είναι εφικτή μέσω των διευθύνσεων: <http://www.taxisnet.gr> ή <http://www.e-economia.gr>

Το TAXIS αποτέλεσε τη βάση για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISNET, η πρώτη των οποίων ήταν η ηλεκτρονική υποβολή πιστωτικών και μηδενικών δηλώσεων ΦΠΑ, το Μάιο του 2002. Με δεδομένο ότι στην Ελλάδα η χρήση του διαδικτύου για διεκπεραίωση υποθέσεων μεταξύ πολιτών και δημοσίων υπηρεσιών είναι σχετικά περιορισμένη (11%)¹⁹, παρουσιάζεται αύξηση στην ανταπόκριση των πολιτών ως προς την χρήση των υπηρεσιών TAXISnet. Η συγκεκριμένη υπηρεσία μπορεί εύλογα να χαρακτηριστεί ως την πλέον ολοκληρωμένη, εύχρηστη και άρτια δέσμη υπηρεσιών που παρέχεται ηλεκτρονικά. Παρέχει δηλαδή, στους φορολογούμενους πολίτες τη δυνατότητα να διευθετούν τις εκκρεμότητές τους με τις Δ.Ο.Υ. μέσω διαδικτύου, χωρίς ουρές, ταιλαιπωρία και σπατάλη χρόνου. Η δυνατότητα αυτή του TAXISnet κατοχυρώνεται και νομοθετικά με τον Ν.2753/1999, όπου στο άρθρο 18 παρ. 9 αναφέρεται χαρακτηριστικά *«Με αποφάσεις του Υπουργού Οικονομικών, που δημοσιεύονται στην εφημερίδα της Κυβερνήσεως, δύνανται να καθορίζονται οι διαδικασίες, οι λεπτομέρειες και ότι άλλο απαιτείται, ώστε οι δηλώσεις οποιουδήποτε φορολογικού αντικείμενου, καθώς και τα τελωνειακά παραστατικά να μπορούν να υποβάλλονται με την χρήση σύγχρονων ηλεκτρονικών μεθόδων και δικτυακών υποδομών».*

¹⁹ σύμφωνα με έρευνα του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας *«Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Προκαταρκτική αξιολόγηση και ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης αναφορικά με το έργο των ελληνικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογίας»*, σελ. 21

5.5.4 Τρόπος εγγραφής στο σύστημα TAXISnet

Όποιος επιθυμεί να υποβάλλει φορολογική δήλωση ή περιοδική δήλωση, πρέπει προηγουμένως να έχει κάνει εγγραφή στο σύστημα. Ο ενδιαφερόμενος χρήστης επισκέπτεται τη σχετική ηλεκτρονική σελίδα της ΓΓΠΣ, συμπληρώνει τη φόρμα εγγραφής και την υποβάλλει. Τα στοιχεία που έχουν υποβληθεί ελέγχονται και, εφόσον πιστοποιηθεί η ορθότητά τους, εκδίδεται ένας κωδικός χρήστη (username) και μία συνθηματική λέξη (password), τα οποία και αποστέλλονται ύστερα από λίγες ημέρες στο νέο χρήστη, στη διεύθυνση email που έχει καταχωρήσει στη φόρμα εγγραφής. Κάθε πολίτης ή επιχείρηση που εγγράφεται στην υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων είναι υπεύθυνος για την υποβολή δήλωσης που πραγματοποιείται με χρήση του κωδικού του ονόματος και συνθηματικού (PC-Magazine, 2002:12-19)

5.5.5 Κίνητρα που δίνονται στον πολίτη για χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών

Το κίνητρο που δίδεται στους πολίτες για την ηλεκτρονική συμπλήρωση και υποβολή της φορολογικής δήλωσης είναι ιδιαίτερα σημαντικό. Δεν χρειάζεται να υποβάλλει κανενός είδους δικαιολογητικό μαζί με την δήλωση. Υποχρεούται να έχει αρχειοθετήσει και φυλάξει στο σπίτι του ή στο χώρο εργασίας του όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Εφόσον η εκκαθάριση της δήλωσής του είναι πιστωτική, λαμβάνει το επιστρεφόμενο ποσό μέσα σε διάστημα 15 ημερών. Τέλος, δίδεται έκπτωση 2,5% επί του φόρου που προκύπτει ως οικονομικό κίνητρο σε όσους υποβάλλουν την δήλωσή τους ηλεκτρονικά.

5.5.6 Χρήση των ψηφιακών φορολογικών υπηρεσιών από τους πολίτες

Γενικά παρατηρείται μία σταθερή αύξηση του αριθμού των χρηστών οι οποίοι υποβάλλουν τη φορολογική τους δήλωση ηλεκτρονικά, σε σχέση με τους τακτικούς χρήστες του διαδικτύου στην Ελλάδα. Είναι φανερό ότι οι ηλεκτρονικές οικονομικές υπηρεσίες αποτελούν μοχλό αύξησης της διείσδυσης του διαδικτύου στην χώρα. Αξίζει να αναφερθεί ότι όπως προκύπτει από πρόσφατες μετρήσεις του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ, μεταξύ των πολιτών οι οποίοι χρησιμοποιούν ή θα ήθελαν να χρησιμοποιήσουν το διαδίκτυο για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο υπάρχει θετική ανταπόκριση σε ποσοστό 51,9% για την ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης και 37,8% για την λήψη έγκυρου πιστοποιητικού φορολογικής ενημερότητας (Το ΒΗΜΑ, 2008:Β29).

Στους επόμενους πίνακες παρουσιάζεται αναλυτικά ο αριθμός των φορολογικών εντύπων Ε1 και ΦΠΑ που υποβλήθηκαν με τον συμβατικό και με τον ηλεκτρονικό τρόπο, διαχρονικά από το 2002 μέχρι και σήμερα. Το ποσοστό των πολιτών που έκανε χρήση του Taxis έχει φθάσει το 2007 περίπου στο 8% για το έντυπο Ε1 ενώ για το έντυπο του ΦΠΑ περίπου στο 58%. Αντίστοιχα η εκκαθαριστική δήλωση ΦΠΑ, η οποία ψηφιοποιήθηκε για πρώτη φορά το 2007, έφτασε περίπου σε ποσοστό 9%.

Τέλος, αυξημένες κατά 46,31% σε σχέση με πέρυσι είναι κατά τον πρώτο μήνα του 2008 οι ηλεκτρονικές φορολογικές δηλώσεις. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία της ΓΓΠΣ, κατά τον πρώτο μήνα λειτουργίας της υπηρεσίας υποβολής δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων για το 2008 καταγράφηκαν 201.206 ηλεκτρονικές υποβολές εντύπων φορολογίας εισοδήματος (Ε1, Ε2, Ε3 και Ε9). Από αυτές οι 68.320 αφορούσαν το έντυπο Ε1 (Ναυτεμπορική, 2008:5)

Στοιχεία Εντύπου ΕΙ	Έτη Αναφοράς					
	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Online υποβολή (αριθμός εντύπων)	109.157 (2,22%)	142.203 (2,78%)	195.203 (3,76%)	204.376 (3,76%)	288.148 (5,31%)	423.810 (7,74%)
Συμβατική υποβολή (αριθμός εντύπων)	4.807.035	4.980.270	4.990.312	5.224.954	5.142.821	5.053.454
ΣΥΝΟΛΟ (αριθμός εντύπων)	4.916.192	5.122.473	5.185.515	5.429.330	5.430.969	5.477.264

Πίνακας 2: Διαχρονική ανάλυση υποβολής δηλώσεων ΕΙ

Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ. Συλλογή στοιχείων από την ΓΓΠΣ. σ. 12

Στοιχεία Εντύπου Περιοδική ΦΠΑ'	Έτη Αναφοράς					
	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Online υποβολή (αριθμός εντύπων)	1.885.789 (31%)	960.198 (43,70%)	1.053.600 (50,33%)	1.047.181 (48,95%)	2.537.739 (52,97%)	2.919.483 (57,24%)
Συμβατική υποβολή (αριθμός εντύπων)	4.170.349	1.236.827	1.039.856	1.092.048	2.253.553	2.181.201
ΣΥΝΟΛΟ (αριθμός εντύπων)	6.056.138	2.197.025	2.093.456	2.139.229	4.791.292	5.100.684

Πίνακας 3: Διαχρονική ανάλυση υποβολής Περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ²⁰

Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ. Συλλογή στοιχείων από την ΓΓΠΣ. σ. 13

Στοιχεία Εντύπου "Περιοδική ΦΠΑ"	2007
Online υποβολή (αριθμός εντύπων)	92.020 (8,88%)
Συμβατική υποβολή (αριθμός εντύπων)	944.292
ΣΥΝΟΛΟ (αριθμός εντύπων)	1.036.312

Πίνακας 4: Παρουσίαση υποβολής Εκκαθαριστικής δήλωσης ΦΠΑ οικ. Έτους 2007²¹

Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ. Συλλογή στοιχείων από την ΓΓΠΣ. σ. 13

Σύμφωνα με τρεις έρευνες της Γενικής Διεύθυνσης της κοινωνίας της Πληροφορίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, οι οποίες διεξήχθησαν το 2003 και το 2004, προκύπτουν τα ακόλουθα σημαντικά συμπεράσματα (Καθημερινή, 2005):

- Ο μέσος χρόνος που κερδίζει κάθε Ευρωπαίος πολίτης σε κάθε ηλεκτρονική συναλλαγή με δημόσιους φορείς είναι 69 λεπτά και κάθε επιχείρηση 61 λεπτά.

²⁰ Η εφαρμογή αυτή το 2001 ήταν πιλοτική και καθιερώθηκε επίσημα το 2002

²¹ Η εφαρμογή αυτή τέθηκε σε λειτουργία για πρώτη φορά το 2007

- Κάθε Ευρωπαίος πολίτης που εξυπηρετείται ηλεκτρονικά από κάποια δημόσια υπηρεσία κερδίζει το 80% του χρόνου του που κατά μέσο όρο θα δαπανούσε αν πήγαινε ο ίδιος να διευθετήσει την υπόθεσή του.

Επίσης, αν λάβουμε υπόψη μας τις καθημερινές ψηφιακές συναλλαγές που κάνουμε όπως, τραπεζικές συναλλαγές μέσω e-banking, φορολογικές συναλλαγές μέσω TAXIS, διοικητικές συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικής σελίδας ΚΕΠ, ανάγνωση εφημερίδας μέσω διαδικτύου, προσδιορισμός διαδρομών μέσω GPS και πολλές άλλες, αυτές μας εξοικονομούν *«περισσότερες από επτά εργάσιμες ημέρες ετησίων στον καθένα μας. Στην Ψηφιακή Ελλάδα του 2008, έχουμε μία εβδομάδα ελεύθερου χρόνου περισσότερο»* (Λιάρος, 2008:22).

5.5.7 Συμβολή των ψηφιακών φορολογικών υπηρεσιών στην ανάπτυξη της οικονομίας

Όπως αναφέρει ο κ. Αναγνωστόπουλος, πρώην γενικός γραμματέας Πληροφοριακών Συστημάτων στην ομιλία του στο 12^ο Συνέδριο Εφαρμογών Πληροφορικής στις 29/9/2006, *«αν σκεφτούμε πώς κάθε φορολογούμενος χρειάζεται κατά μέσο όρο δύο παραγωγικές ώρες για να μετακινηθεί από και προς την Εφορία και να διεκπεραιώσει την υπόθεσή του, τότε οι πολίτες αλλά και η ελληνική οικονομία ωφελήθηκαν κατά 5 εκατ. παραγωγικές ώρες μέσω των ψηφιακών συναλλαγών. Ανάλογο κέρδος είχαμε και για το προσωπικό του Υπουργείου. Εκτιμώντας ότι απαιτούνται μόλις 5 λεπτά ανά συναλλαγή, εξοικονομήθηκαν 200.000 παραγωγικές ώρες που αντιστοιχούν στην εργασία τουλάχιστον 100 υπαλλήλων για ένα χρόνο!»*. Αξίζει να αναφερθεί ότι κατά το έτος 2007, το Υπουργείο Οικονομικών *«εξοικονόμησε περίπου 250.000 παραγωγικές ώρες ή εργασία 120 εργαζομένων για ένα έτος, μόνο από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υποβολής του εντύπου Ε1 και δήλωσης ΦΠΑ από πολίτες και επιχειρήσεις»* (Ημερησία, 2008)

5.6 Αξιολόγηση των δικτυακών τόπων των δημόσιων υπηρεσιών

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχονται από δικτυακούς τόπους που ονομάζονται Κυβερνητικές Διαδικτυακές Πύλες. Μία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη είναι μία Πύλη η οποία (ΕΚΚΔΑ, 2007:75):

- Αφορά τη Δημόσια Διοίκηση
- Υπάγεται σε κυβερνητικούς ή πολιτειακούς φορείς
- Απευθύνεται σε ομάδες χρηστών που έχουν συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση

Στόχος της διαδικτυακής αυτής πύλης είναι να παρέχει ένα κεντρικό σημείο επαφής με τους χρήστες (πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιοι φορείς) όπου θα έχουν άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες και δεδομένα που τους ενδιαφέρουν. Με τον τρόπο αυτό ο δικτυακός τόπος θα συμβάλλει σημαντικά στην αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών και επιχειρήσεων, όσο και στην αύξηση της διαφάνειας, της ισότητας και της εμπιστοσύνης στη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Η δικτυακή πύλη θα επιτρέπει στους χρήστες να αναζητούν και να τους διατίθενται πληροφοριακά και ενημερωτικά στοιχεία με την βοήθεια ενός κατανοητού και εύχρηστους περιβάλλοντος διεπαφής. Επιπλέον, θα καθιστά εφικτή της επικοινωνία του πολίτη με τη Δημόσια διοίκηση σε 24ωρη και καθημερινή βάση (Παπαδόπουλος, 2007:123).

5.6.1 Ισχυρά Σημεία

Οι σημερινοί δικτυακοί τόποι των δημόσιων υπηρεσιών, παρουσιάζουν ευκολία στη χρήση κατά την αναζήτηση της απαραίτητης πληροφορίας. Αποτέλεσμα της ευκολίας αυτής, είναι να διατηρούνται σταθεροί οι επισκέπτες τους δημιουργώντας έτσι επαναλαμβανόμενη επισκεψιμότητα. Παράλληλα προσφέρουν δυνατότητα επικοινωνίας με την χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου παρέχοντας συνδέσμους επικοινωνίας σε κάθε σελίδα του δικτυακού τόπου.

5.6.2 Αδύναμα Σημεία

Οι δικτυακοί τόποι των δημόσιων υπηρεσιών παρουσιάζουν μία σειρά από ελλείψεις. Σε κανένα δικτυακό τόπο δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής αιτημάτων on-line και ούτε προσφέρεται η δυνατότητα συμμετοχής του επισκέπτη σε on-line δημοψηφίσματα. Παράλληλα δεν έχει αναπτυχθεί εναλλακτικός τρόπος επικοινωνίας για άτομα με ειδικές ανάγκες και οι υπηρεσίες που ασχολούνται με την ανταλλαγή απόψεων των πολιτών είναι σχεδόν ανύπαρκτοι. Εξίσου σπάνια είναι και η δυνατότητα πληροφόρησης του επισκέπτη με την αποστολή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.

5.6.3 Ένας ιδανικός κυβερνητικός δικτυακός τόπος

Στην Ελλάδα πιστεύεται ότι ο δικτυακός τόπος συνιστά απλά απεικόνιση της εσωτερικής γραφειοκρατίας των υπηρεσιών. Μπαίνει, λοιπόν, στην ιστοσελίδα το οργανόγραμμα μίας υπηρεσίας και θεωρείται ότι έτσι έχει ικανοποιηθεί το αίτημα της μετάβασης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ουδόλως, όμως, ενδιαφέρει έναν πολίτη το πώς είναι διαρθρωμένη μία υπηρεσία και τι αρμοδιότητες έχει. Τον ενδιαφέρει να έχει απαντήσεις στα ερωτήματά του (Καθημερινή, 2005).

Η κάθε δημόσια υπηρεσία η οποία δημιουργεί έναν δικτυακό τόπο με στόχο την παροχή πληροφοριών προς τους πολίτες θα πρέπει να ικανοποιεί ορισμένες τυπικές προϋποθέσεις σχετικά με το περιεχόμενο των πληροφοριών του. Οι δικτυακοί αυτοί τόποι παρέχουν κυρίως πληροφόρηση και όχι εξυπηρέτηση. Τώρα, θα πρέπει να επανασχεδιαστούν για να παρέχουν και εξυπηρέτηση σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Ενδεικτικά συνιστάται να έχει : (Γερμανού, 2006:55-58)

- Ενημερωτικά δελτία, νέα και ανακοινώσεις για τις δραστηριότητες του φορέα
- Προκηρύξεις, διαγωνισμούς, δημοπρασίες

- Νόμους, υπουργικές αποφάσεις, προεδρικά διατάγματα, εγκυκλίους
- Online βιβλιοθήκες με έγγραφα και έντυπα, ταξινομημένα κατά κατηγορίες και με περιληπτική αναφορά του περιεχομένου τους.
- Οδηγίες προς τον πολίτη για διεκπεραίωση κάποιας συναλλαγής
- Παρουσίαση της δημόσιας υπηρεσίας και των εποπτευόμενων φορέων προς τους πολίτες
- Συνδέσεις με άλλους δικτυακούς κυβερνητικούς τόπους και πηγών ενδιαφερόντων πληροφοριών, σχετικών με το αντικείμενο της ίδια της δημόσιας υπηρεσίας
- Στοιχεία επικοινωνίας με την υπηρεσία (τηλέφωνα τμημάτων, fax, e-mail).
- Ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας με τον φορέα που να καλύπτει τις ανάγκες εξατομικευμένης ενημέρωσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του φορέα αλλά και την ανάγκη για κατάθεση απόψεων και γνωμοδοτήσεων σε θέματα διαμόρφωσης πολιτικής του φορέα.
- Παροχή online βοήθειας πολιτών
- χάρτης του δικτυακού τύπου

Επιπλέον λειτουργικά χαρακτηριστικά που θα πρέπει να παρέχονται αφορούν:

Πολυγλωσσική υποστήριξη. Το περιεχόμενο της πύλης θα πρέπει να υποστηρίζει και άλλες γλώσσες εκτός της ελληνικής.

Μηχανή αναζήτησης (search engine) με δυνατότητες ταξινόμησης για αναζήτηση και δημιουργία ευρετηρίων για δομημένα και μη δεδομένα. Η μηχανή αναζήτησης πρέπει να λειτουργεί ανεξαρτήτως γλώσσας.

Ηλεκτρονικούς χώρους συζητήσεων (online και offline) μέρος των οποίων θα απευθύνονται σε άτομα με ειδικές ανάγκες (AMEA).

Ενιαία και αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση χρηστών μέσω πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας (web, e-mail). Δυνατότητα επέκτασης των καναλιών επικοινωνίας (π.χ. σε sms και fax).

Με αυτόν τον τρόπο, η εικόνα της κυβέρνησης φαίνεται ολοκληρωμένη και όχι σαν μία συλλογή διαφορετικών επιμέρους κομματιών.

Οι πύλες της δημόσιας διοίκησης θα έχουν πραγματική αξία για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μόνο αν είναι φιλικές και θα τους παρέχουν εκτός των πληροφοριών, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που επιθυμούν, 24 ώρες την ημέρα και επτά ημέρες την εβδομάδα. Σύμφωνα με την στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όλοι οι δικτυακοί τόπο και οι διαδικτυακές πύλες του δημόσιου τομέα θα έχουν προστιθέμενη αξία για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και θα δίνουν την δυνατότητα για την ολοκλήρωση απλών, καθημερινών συναλλαγών τους με το δημόσιο, χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία (Παπαδόπουλος, 2007:125).

5.7 Νομική αντιμετώπιση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

5.7.1 Εισαγωγή

Η μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση προϋποθέτει μία σειρά από νομοθετικές ρυθμίσεις και διατάξεις σχετικά με την συλλογή, διαχείριση και διατήρηση των πληροφοριών. Η κυβέρνηση καλείται να αντιμετωπίσει όλα αυτά τα ζητήματα νομικά, έτσι ώστε να διασφαλίσει τη συμμετοχή των πολιτών και των επιχειρήσεων στο ηλεκτρονικό²² κράτος. Οι νομοθετικές ρυθμίσεις (Νόμοι, Προεδρικά Διατάγματα, υπουργικές αποφάσεις, εγκύκλιοι) θα πρέπει να διέπουν την διαδικασία των ηλεκτρονικών συναλλαγών και να διαθέτουν την απαιτούμενη ευελιξία λόγω της ραγδαίας εξέλιξης της τεχνολογίας.

Κύριο μέλημα της κυβέρνησης στην εφαρμογή ψηφιακών έργων αποτελεί η προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών. Ο νομοθέτης καλείται να χαράξει *«τη διαχωριστική γραμμή μεταξύ της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των ατόμων και της ελεύθερης κυκλοφορίας των αναγκαίων πληροφοριών»* (Πετρή, 2005, σ.39).

5.7.2 Τι γίνεται στην Ελλάδα

Η Ελληνική κυβέρνηση, στο πλαίσιο της προσπάθειας εκσυγχρονισμού του Δημόσιου Τομέα, έχει δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα στην αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης, στη διαμόρφωση όρων διαφάνειας και αξιοκρατίας, στην Αποκέντρωση, και στην χρήση των νέων τεχνολογιών.

5.7.2.1 Συνταγματική κατοχύρωση

Το Ελληνικό σύνταγμα με το άρθρο 2 προστατεύει την προσωπικότητα του ανθρώπου όπως ρητώς αναφέρει *«ο σεβασμός και η προστασία της αξίας του ανθρώπου αποτελούν πρωταρχική υποχρέωση της Πολιτείας»*.

²² Στο ηλεκτρονικό κράτος διακινούνται ηλεκτρονικά έγγραφα. Ηλεκτρονικά έγγραφα χαρακτηρίζονται εκείνα τα οποία έχουν ολοκληρωτικά ηλεκτρονική υπόσταση, δηλαδή καταχωρίσεις ηλεκτρονικών δεδομένων σε μαγνητικό υλικό.

Η Ελλάδα έχει κατοχυρώσει το δικαίωμα πρόσβασης όλων των πολιτών στην Κοινωνία της Πληροφορίας με το άρθρο 5α, του Ελληνικού Συντάγματος. Χαρακτηριστικά αναφέρετε *«Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους, τηρουμένων πάντοτε των εγγυήσεων των άρθρων 9²³, 9Α και 19»*. Το άρθρο αυτό κάνει σαφές ότι ο οποιοσδήποτε έχει δικαίωμα στην πληροφόρηση και από την άλλη επιβάλλει στην Πολιτεία να λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο που θα διευκολύνει το δικαίωμα αυτό. Πρόκειται, λοιπόν, για ένα καθολικό δικαίωμα. Στην σημερινή εποχή, η έννοια της πληροφορίας έχει βαρύνουσα σημασία, καθώς έχει αναχθεί σε υπέρτατο αγαθό της Παγκόσμιας οικονομίας της γνώσης. Η πληροφορία δεν είναι μόνο ο μοχλός που χρησιμοποιεί ο επιχειρηματικός κόσμος στον αγώνα του για επίτευξη ανταγωνιστικότητας και εμπορικής αξία, αλλά είναι και πολύτιμο αγαθό για τον απλό πολίτη.

Με το άρθρο 9^Α του Συντάγματος, το οποίο αναφέρει *«καθένας έχει δικαίωμα προστασίας από την συλλογή, επεξεργασία και χρήση, ιδίως με ηλεκτρονικά μέσα των προσωπικών του δεδομένων, όπως νόμος ορίζει. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων διασφαλίζεται από ανεξάρτητη αρχή, που συγκροτείται και λειτουργεί, όπως νόμος ορίζει»*, η προστασία των προσωπικών δεδομένων του ατόμου κατοχυρώνεται συνταγματικά.

Με το άρθρο 19 του Συντάγματος, το οποίο αναφέρει *«Το απόρρητο των επιστολών και της ελεύθερης ανταπόκρισης ή επικοινωνίας με οποιονδήποτε άλλο τρόπο είναι απόλυτα απαραβίαστο»*, κατοχυρώνει το απόρρητο των επικοινωνιών.

²³ Με το άρθρο 9 του Συντάγματος το οποίο αναφέρει *«Η κατοικία του καθενός είναι άσυλο. Η ιδιωτική και οικογενειακή ζωή του ατόμου είναι απαραβίαστη»*, κατοχυρώνεται το απαραβίαστο της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής του ατόμου.

5.7.2.2 Ελληνική Νομοθεσία

Με τον Ν.1805/1988 ορίζεται, στο άρθρο 2, η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων ως εγγράφων με αποδεικτική ισχύ. Συγκεκριμένα αναφέρει *«Έγγραφο είναι και κάθε μέσο το οποίο χρησιμοποιείται από υπολογιστή ή περιφερειακή μνήμη υπολογιστή, με ηλεκτρονικό, μαγνητικό ή άλλο τρόπο, για εγγραφή, αποθήκευση, παραγωγή ή αναπαραγωγή στοιχείων, που δεν μπορούν να διαβαστούν άμεσα, όπως επίσης και κάθε μαγνητικό, ηλεκτρονικό ή άλλο υλικό στο οποίο εγγράφεται οποιαδήποτε πληροφορία, εικόνα, σύμβολο ή ήχος, αυτοτελώς ή σε συνδυασμό, εφ' όσον τα μέσα και τα υλικά αυτά προορίζονται ή είναι πρόσφορα να αποδείξουν γεγονότα που έχουν έννομη σημασία»*.

Με τον Ν.2472/1997, ο οποίος και τροποποιήθηκε με τον Ν.2819/2000, κατοχυρώθηκε νομοθετικά, σε 26 άρθρα, η συλλογή και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Συνίσταται η ανεξάρτητη διοικητική αρχή με την ονομασία «Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων», μέσω της οποίας παρέχονται ευρύτατες αρμοδιότητες τόσο προληπτικές όσο και κατασταλτικές.

Με τον Ν.2672/1998, γίνεται μία αρχική αναγνώριση των ψηφιακών υπογραφών (άρθρο 14) με θέμα *«Διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα (τηλεομοιοτυπία–ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)»*. Συγκεκριμένα στο άρθρο αυτό προτείνεται ο όρος ψηφιακή υπογραφή αντί για ηλεκτρονική. Αξίζει να αναφερθεί ο ορισμός της ψηφιακής υπογραφής που δίδεται στο άρθρο αυτό : *«Η ψηφιακής μορφής υπογραφή σε δεδομένα ή λογικά συνεχιζόμενη με αυτά, που χρησιμοποιείται από τον υπογράφοντα ως ένδειξη υπογραφής του περιεχομένου των δεδομένων αυτών, εφόσον η εν λόγω υπογραφή:*

A) συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα,

B) ταυτοποιεί τον υπογράφοντα

Γ) δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων διατηρεί υπό τον έλεγχό του,

Δ) συνδέεται με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται κατά τρόπο ώστε να μπορεί να αποκαλυφθεί οποιαδήποτε αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων» .

Με τον Ν. 2753/1999²⁴, κατοχυρώθηκε νομοθετικά η απλοποίηση των φορολογικών διαδικασιών για την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Με τον Ν. 2774/1999, κατοχυρώθηκε νομοθετικά, σε 14 άρθρα, η προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα.

Με τον Ν.3193/2003 καθορίζονται οι κανόνες τιμολόγησης και διάφορες ρυθμίσεις ΦΠΑ με ηλεκτρονικό τρόπο.

Με τον Ν.3230/2004²⁵ κατοχυρώνεται η υποχρέωση των δημοσίων υπηρεσιών, εφόσον διαθέτουν την απαραίτητη ηλεκτρονική υποδομή, να διακινούν με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο έγγραφα, των οποίων επιτρέπεται, κατά τις κείμενες διατάξεις, η διακίνηση με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, χωρίς ψηφιακή υπογραφή.

Με τον Ν.3448/2006 ορίζεται η Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Προγραμμάτων Κοινοτικών Πλαισίων Στήριξης της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥΠΕΣΔΔΑ ως αρμόδια για την πιστοποίηση και τον καθορισμό των κατευθύνσεων και τον συντονισμό των άλλων δημόσιων υπηρεσιών και φορέων.

Με το ΠΔ 150/2001, προσαρμόστηκε στο ελληνικό δίκαιο η υπ' αριθμ. 99/93/ΕΚ οδηγία του Ε.Κ. σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές. Περιέχει ορισμούς των εννοιών ηλεκτρονική υπογραφή, προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή, ψηφιακή υπογραφή, υπογράφων, δεδομένα δημιουργίας υπογραφής, διάταξη δημιουργίας υπογραφής και άλλων. Κατοχυρώνεται η ηλεκτρονική υπογραφή η οποία αποσκοπεί στη διαβεβαίωση της γνησιότητας και της αυθεντικότητας των ηλεκτρονικών εγγράφων. Σε όλες τις παραπάνω ρυθμίσεις, πρέπει να

²⁴ Άρθρο 18

²⁵ Άρθρο 10 (Θεσμοθετείται η απλούστευση διαδικασίας εκδόσεως διοικητικών πράξεων).

προστεθούν και μία σειρά από διατάξεις, οι οποίες ρυθμίζουν την εύρυθμη λειτουργία της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Επίσης, καθορίζονται και οι αρμοδιότητες του Ε.Ε.Τ.Τ.²⁶

Με το ΠΔ 342/2002 προσδιορίζονται περαιτέρω κάποιιοι όροι για την διακίνηση ψηφιακά υπογεγραμμένων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις επικοινωνίες του δημόσιου τομέα καθιστώντας το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ως νόμιμο μέσο συναλλαγής και πληροφόρησης.

Με το ΠΔ 131/2003 γίνεται προσαρμογή στην οδηγία 2000/31 του ευρωπαϊκού κοινοβουλίου και του συμβουλίου σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά.

Η εγκύκλιος ΔΙΑΔΠ/Α1/2523/4-2-1999 καθορίζει την διαδικασία διακίνησης εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα (fax και e-mail)

Η εγκύκλιος ΔΙΑΔΠ/Α1/3753/19-2-2001, περιγράφει αναλυτικά τους στόχους και της δράσεις της ηλεκτρονικής διοίκησης

Η εγκύκλιος 1036/2001 καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις υποβολής δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος Φ.Π. με ηλεκτρονικά μέσα.

Η εγκύκλιος 1055/2001 καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις υποβολής της περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ με ηλεκτρονικά μέσα.

Η εγκύκλιος 1157/2001 καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις υποβολής καταστάσεων – ισοζυγίου του άρθρου 20 του Π.Δ. 186/1992 ΚΒΣ με χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας.

Η εγκύκλιος 1048/2003 καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις υποβολής των ετήσιων δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων ηλεκτρονικά, στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Η υπ' αριθμ. 1014179 / 258 /Α0012 / ΦΕΚ 182 / Β' / 12-2-2001, καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις υποβολής δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων με ηλεκτρονικά μέσα

²⁶ Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Η υπ' αριθμ 1023240 / 1107 /163 / 0014 / ΦΕΚ 215 / Β' / 5-3-2001, καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις υποβολής της περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ με ηλεκτρονικά μέσα.

Η υπ' αριθμ. 1042252/2002 ορίζει ως υποχρεωτική τη υποβολή των περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ μέσω του TAXISnet από τους υποκείμενους που τηρούν βιβλία Β' κατηγορίας του ΚΒΣ.

Η υπ' αριθμ. 248/71/ΦΕΚ 603/Β'/16-5-2002 απόφαση της ΕΕΤΤ με τίτλο «Κανονισμός Παροχής Υπηρεσιών Πιστοποίησης Ηλεκτρονικής Υπογραφής», ρυθμίζει ζητήματα αναγνωρισμένων πιστοποιητικών που θέτει το θεσμικό πλαίσιο για την εποπτεία και τον έλεγχο των εγκατεστημένων στην Ελλάδα Παρόχων Υπηρεσιών Πιστοποίησης.

Η υπ' αριθμ. 2837/0030/2003/ΦΕΚ 1685/Β'/14-11-03 υπουργική απόφαση καθορίζει την ηλεκτρονική υπηρεσία χορήγησης δήλωσης φορολογίας εισοδήματος, εκκαθαριστικού σημειώματος και βεβαίωσης φορολογικής ενημερότητας μέσω διαδικτύου. Η χρήση αυτής της υπηρεσίας, γίνεται μόνο από τους πιστοποιημένους χρήστες του TAXISnet.

Με την υπ' αριθμ. ΥΑΠ/Φ.60/7/135/ΦΕΚ 445/Β'/2-4-2006 Απόφαση του Υπουργού ΥΠΕΣΔΔΑ, καθορίστηκαν οι αρμοδιότητες της Υπηρεσίας Ανάπτυξης Πληροφορικής οι οποίες αφορούν την έκδοση και διαχείριση των ψηφιακών πιστοποιητικών για λογαριασμό του ΥΠΕΣΔΔΑ και των λοιπών φορέων του δημόσιου τομέα.

5.7.2.3 Ευρωπαϊκή Νομοθεσία

Με την οδηγία 1995/46/ΕΚ της 24/10/1995, καθορίζονται οι βασικές απαιτήσεις σχετικά με την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο εξέδωσε την οδηγία 1999/93/ΕΚ σχετικά με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο εξέδωσε την οδηγία 2000/31/ΕΚ, με την οποία καθιερώθηκε η αρχή της ελευθερίας σύναψης ηλεκτρονικών συμβάσεων.

Με την οδηγία 2002/58/ΕΚ της 12/7/2002, κατοχυρώνεται από την Ε.Ε. η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

5.7.2.4 Στόχοι της Ευρωπαϊκής και Ελληνικής νομοθεσίας

Η ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία έρχεται να καλύψει μία σειρά από σημαντικά ζητήματα που προκύπτουν στο πλαίσιο της νέας ψηφιακής εποχής. Βασικός σκοπός των κειμένων της νομοθεσίας είναι η δημιουργία προστατευτικής ασπίδας, ώστε το πληροφοριακό υλικό που διακινείται να είναι προστατευμένο και επομένως αξιοποιήσιμο από τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους δημόσιους φορείς.

Στόχοι της ελληνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας είναι:

- η καλλιέργεια εμπιστοσύνης του πολίτη απέναντι στην ψηφιακή δημόσια διοίκηση
- η ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση του χρήστη των ψηφιακών υπηρεσιών με την ταυτόχρονη διασφάλιση της ιδιωτικότητας
- Η εξασφάλιση της ακεραιότητας των διακινουμένων, μέσω του διαδικτύου, εγγράφων.
- Η διαχείριση των πολλαπλών ταυτοτήτων²⁷ που διαθέτει σήμερα ο πολίτης
- Η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων των δημοσίων υπηρεσιών ώστε να επιτυγχάνεται αποτελεσματική διασύνδεση αρχείων.

²⁷ Ψηφιακή υπογραφή, PIN, ηλεκτρονική διεύθυνση αλληλογραφίας, IP διεύθυνση

5.8 Συμπεράσματα

Σύμφωνα με τα στοιχεία που συγκέντρωσε το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας και αφορούν το 2006, η εγχώρια διείσδυση του υπολογιστή και του διαδικτύου ανέρχεται στο 42% και στο 27,4% αντίστοιχα. Αυτό σημαίνει ότι η Ελλάδα πλησιάζει την εκπλήρωση των στόχων της Λισαβόνας για τις διαδικτυακές συνδέσεις των νοικοκυριών καθώς η διείσδυση του διαδικτύου και το μέγεθος της αγοράς εξακολουθούν να αυξάνονται με έντονους ρυθμούς.

Η πορεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας αποτελεί μία συνεχή δυναμική αλλαγή οικονομικών και κοινωνικών δομών, πολιτικών αλλά και συνηθειών. Για να επιτευχθεί, χρειάζεται σειρά μέτρων και τολμηρών παρεμβάσεων από την πλευρά της πολιτείας, νέες πρωτοβουλίες από τον ιδιωτικό τομέα και την ερευνητική κοινότητα, και ενεργή συμμετοχή από όλους τους πολίτες (Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας, 2002:10).

Παράλληλα, βέβαια, και η e-γνώση της συντριπτικής μερίδας των πολιτών δεν κινείται σε καλύτερα επίπεδα. Πολλά τα εμπόδια που παρεμβάλλονται. Πολλά τα χρήματα που απαιτούνται. Πολλοί οι εμπλεκόμενοι φορείς. Σημαντικά τα βήματα που πρέπει να γίνουν, για να μπορέσει η χώρα μας να προσεγγίσει την e-ετοιμότητα των υπόλοιπων αναπτυγμένων κρατών. Ίσως για αυτό και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, τελικώς, να αποτελεί το κρισιμότερο στοίχημα της χώρα μας για τα επόμενα χρόνια.

6^ο Κεφάλαιο

Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις φορολογικές αρχές και στον ευρύτερο δημόσιο τομέα των χωρών της Ε.Ε.

Περιγραφή κεφαλαίου

Η Ευρωπαϊκή Ένωση είναι πολύ δραστήρια στην ανάπτυξη e-government στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope που περιλαμβάνει την ανάπτυξη βασικών υπηρεσιών όπως, την online ψηφοφορία, τον τοπικό και περιφερειακό προγραμματισμό, τις αμφίδρομες ψηφιακές διοικητικές υπηρεσίες και τέλος, τις συναλλαγές του δημόσιου τομέα. (Γερμανού, 2006:25). Οι πρωτοβουλίες eEurope, με χρονικό ορίζοντα το 2002 αρχικά και έπειτα το 2005, εκφράζουν την τεχνολογική στρατηγική της Ε.Ε. Στην συνέχεια, η Ε.Ε. παρουσίασε την στρατηγική i2010, αποχαιρετώντας με τον τρόπο αυτό το πρόθεμα e και αντικαθιστώντας το με το πρόθεμα i. Το πρόθεμα «i» περιλαμβάνει τρεις ερμηνείες: **I**nternal market for information services (δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού χώρου για την ΚΤΠ), **I**nvestment in ICT innovation for competitiveness (επενδύσεις για την αξιοποίηση των ΤΠΕ στην άνοδο της ανταγωνιστικότητας της ΕΕ) και **I**nclusion and better quality of life (εξασφάλιση καλύτερης ποιότητας ζωής για τους Ευρωπαίους πολίτες).

Στο παρόν κεφάλαιο εξετάζεται η παρούσα κατάσταση στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονται από τις δημόσιες υπηρεσίες, όπως περιγράφονται στο διαδίκτυο. Παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ερευνών που έχουν εκπονηθεί τόσο από το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας όσο και από την Ε.Ε.

Συγκεκριμένα εξετάζονται

- η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο,
- η επίδραση των πρωτοβουλιών eEurope τόσο στην δημόσια όσο και στην φορολογική διοίκηση των ευρωπαϊκών χωρών.

Γίνεται σύγκριση των ψηφιακών φορολογικών υπηρεσιών που εφαρμόζονται στις χώρες της Ε.Ε. σε σχέση με την Ελλάδα ώστε να εντοπιστούν οι βέλτιστες τεχνικές που μπορούν να εφαρμοστούν και στην υφιστάμενη φορολογική διαδικασία της χώρας μας.

6.1 Εισαγωγή

Ο δημόσιος τομέας των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης αντιμετωπίζει προκλήσεις σε όλα τα επίπεδα: οικονομικό, κοινωνικό, πολιτικό, θεσμικό. Καλείται να διαδραματίσει νευραλγικό ρόλο στον εκσυγχρονισμό της Ευρωπαϊκής κοινωνίας και ταυτόχρονα να ανταπεξέλθει στις βαθιές αλλαγές που επιφέρουν οι νέες τεχνολογίες (Πατσιώτη, 2007:5).

Η Δημόσια Διοίκηση σήμερα προσπαθεί από τη μία πλευρά να παραμείνει ως ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες οικονομικής ανάπτυξης σε όλες τις χώρες της Ε.Ε. Από την άλλη πλευρά, τα κράτη μέλη της Ε.Ε. προσπαθούν να περιορίσουν τους χρηματικούς πόρους που προορίζονται για τη Δημόσια Διοίκηση. Ως μοναδική λύση για το συνταίριασμα αυτών των δύο αναγκών έχει βρεθεί η μετάβαση των λειτουργιών και των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης από την παραδοσιακή στην ψηφιακή μορφή.

Τα φορολογικά συστήματα των περισσότερων ευρωπαϊκών χωρών σηματοδεύονται από σημαντικές αλλαγές με κύριο στόχο τη ποιότητα στην παροχή των υπηρεσιών τους. Οι περισσότερες χώρες σημειώσκει πρόοδο στα θέματα της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ιδιαίτερα δημοφιλείς υπηρεσίες είναι οι δικτυακοί τόποι για την εξυπηρέτηση του πολίτη, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες φορολογίας, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες κρατικών προμηθειών αλλά και οι τηλεματικές υπηρεσίες υγείας.

Η διεκπεραίωση υπηρεσιών σχετικών με την φορολογία, υπήρξε μία από τις πρώτες δέσμες διεργασιών, στο σύνολο των χωρών της Ε.Ε. που προχώρησαν σε εκμετάλλευση και χρήση σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας για την πραγματοποίησή τους. Επιπλέον, η διαδικασία διεκπεραίωσης φορολογικών υποθέσεων, υπήρξε πρωτοπόρος ως προς την καινοτόμο ανάπτυξη διαδικτυακών εφαρμογών σε επίπεδο αμφίδρομης επικοινωνίας με τον χρήστη. Η υιοθέτηση σύγχρονων τεχνολογιών στον φορολογικό τομέα είναι ιδιαίτερα αναγκαίος, καθώς αποτελεί βασικό πυλώνα για την εύρυθμη λειτουργία του Κράτους.

Επιπλέον τα ζητήματα φορολογίας αποτελούν την βασικότερη υποχρέωση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ως εκ τούτου, η ψηφιοποίηση των σχετικών διαδικασιών περιλαμβάνει πλαίσιο ενεργειών με υψηλό δείκτη προτεραιότητας, σε κάθε ανεπτυγμένη χώρα. Επομένως, ο τομέας της δημόσιας οικονομίας αποτελεί αναμφίβολα το προνομιούχο πεδίο παρέμβασης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επιπλέον, πρέπει να σημειωθεί, ότι οι ηλεκτρονικές διοικητικές διαδικασίες που παρέχονται σε αυτό το πεδίο γενικά αναπτύσσουν ένα υψηλότερο επίπεδο ασφαλείας σε σχέση με άλλες ηλεκτρονικές διοικητικές διαδικασίες, με αρκετές χώρες, όπως θα παρουσιαστεί στην συνέχεια, να δηλώνουν ότι έχουν καταλήξει σε συστήματα ηλεκτρονικής υπογραφής (Φινλανδία, Ισπανία, Γαλλία) ή κρυπτογράφησης δεδομένων (Γαλλία, Πορτογαλία, Ισπανία).

Όπως αποκαλύπτει η έρευνα «User satisfaction and usage survey of e-government services» (Έρευνα για τη χρήση και την ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης), που πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του 2003 και 2004 σε 17 χώρες, υπό την αιγίδα του τμήματος e-government της Ε.Ε., ο μέσος όρος των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο στην Ευρώπη, κυμαίνεται μεταξύ του 5 με 10% των συνολικών συναλλαγών. Επί της ουσίας, λοιπόν, το 90% των συναλλαγών της κυβέρνησης με πολίτες και επιχειρήσεις, που είναι δυνατόν να πραγματοποιηθούν και μέσω διαδικτύου, γίνονται τελικά μέσω των παραδοσιακών διαύλων επικοινωνίας, δηλαδή δημόσιες υπηρεσίες, γκισέ και ουρές. (ΕΚΔΔ, 2007:80).

Στην συνέχεια, παρουσιάζονται αναλυτικά οι ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες όπως εφαρμόζονται στις χώρες της Ε.Ε. Τα διαγράμματα που συνοδεύουν τα κείμενα αφορούν την πλήρη ηλεκτρονική διαθεσιμότητα των δημοσίων υπηρεσιών και είναι αποτέλεσμα της έρευνας της εταιρείας Capgemini με τίτλο «*The User Challenge Benchmarking. The Supply of Online Public Services.*» η οποία έλαβε μέρος τον Σεπτέμβριο του 2007.

Παρουσιάζονται, με γραφικό τρόπο το ποσοστό των υπηρεσιών που έχουν ψηφιοποιηθεί και διατίθενται με ηλεκτρονικό τρόπο στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους δημόσιους φορείς. Η παρουσίαση αυτή καλύπτει τον χρονικό ορίζοντα από το 2001 μέχρι και το 2007 και αφορά το σύνολο των παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών. Οι χώρες που είναι στην κορυφή της βαθμολογίας στους τομείς της δημόσιας διοίκησης και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι επίσης, και στην κορυφή της βαθμολογίας για την οικονομική ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα.

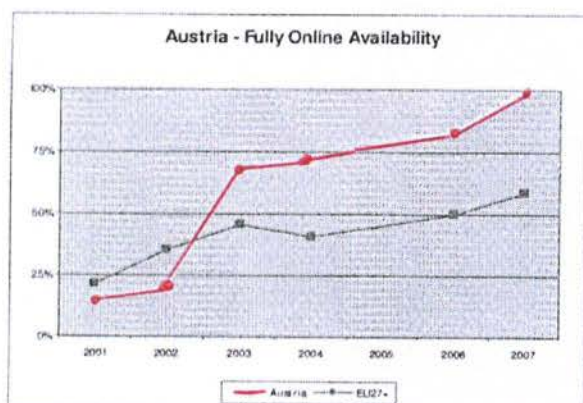
«Αυτή η ισχυρή σχέση μεταξύ εθνικής ανταγωνιστικότητας, δυνατών καινοτομιών και ποιότητας της δημόσιας διοίκησης, σημαίνει ότι, μία ανοικτή και αποδοτική δημόσια διοίκηση αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για τη βελτίωση της ανάπτυξης και της ανταγωνιστικότητας μέσα στην παγκόσμια οικονομία» (Ανδρονόπουλος, 2007:3)

6.2 Ψηφιακές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης

6.2.1 Αυστρία (<http://finanzonline.bmf.gv.at>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Η Αυστρία έχει βελτιώσει την πρόσβαση των δημοσίων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της αποτελεσματικά προς τους πολίτες και χαρακτηρίζεται από την Ε.Ε. ως πρωτοπόρος χώρα στον τομέα της ηλεκτρονικής



διακυβέρνησης. Αγγίζει το 100% της πλήρους ψηφιακής διάθεσης των δημοσίων υπηρεσιών, ξεπερνώντας, όπως προκύπτει από το διπλανό διάγραμμα, ακόμη και τον μέσο όρο της Ε.Ε. Αυτό

σημαίνει ότι κάθε πολίτης ή επιχείρηση έχει την δυνατότητα πρόσβασης σε οποιαδήποτε υπηρεσία με ηλεκτρονικό τρόπο.

Η Κάρτα Πολιτών²⁸ είναι μία έξυπνη κάρτα που χρησιμοποιεί τεχνολογίες ηλεκτρονικής υπογραφής και ψηφιακού πιστοποιητικού, παρέχοντας τη δυνατότητα στους πολίτες να διεκπεραιώνουν τις διοικητικές συναλλαγές τους με τις Υπηρεσίες του Δημοσίου ηλεκτρονικά και με ασφαλή τρόπο. Η κάρτα αυτή μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε συνδυασμό με τα κινητά τηλέφωνα, επιτρέποντας στους πολίτες να υπογράφουν ηλεκτρονικά έγγραφα και να πραγματοποιούν ασφαλείς συναλλαγές με τις Κυβερνητικές Υπηρεσίες δια μέσω του κινητού τους τηλεφώνου. Από τις 31 Ιανουαρίου 2005, η λειτουργία των καρτών πολιτών μπορεί να ενσωματωθεί και στις τραπεζικές κάρτες Maestro.

²⁸ Είναι σε λειτουργική διαθεσιμότητα από το 2004

Η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες φτάνει το 29% έναντι του μέσου όρου (22%) όλων των Ευρωπαϊκών χωρών, σύμφωνα με αποτελέσματα της έρευνας της εταιρείας Cargemini (Cargemini, 2006:20).

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 9^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 16^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 46 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 37 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η χώρα αυτή ξεκίνησε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες το 2003 και δεν είναι υποχρεωτική η ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης. Ο φορολογούμενος πολίτης, κατά την εγγραφή του στην υπηρεσία, λαμβάνει τρεις διαφορετικούς κωδικούς προκειμένου να έχει πρόσβαση στο σύστημα: Κωδικός φορολογούμενου, Όνομα χρήστη και κωδικός PIN.

Ο πολίτης έχει την δυνατότητα να επιλέξει να λαμβάνει από το Υπουργείο Οικονομικών προ-συμπληρωμένη δήλωση, να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πληρωμές, να έχει συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες της δήλωσής του αλλά ταυτόχρονα να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής. Ο πολίτης, έχει την δυνατότητα να παρακολουθήσει, μέσω της ιστοσελίδας, σχετικό ενημερωτικό βίντεο, όπου παρουσιάζεται αναλυτικά η διαδικασία χρήσης της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

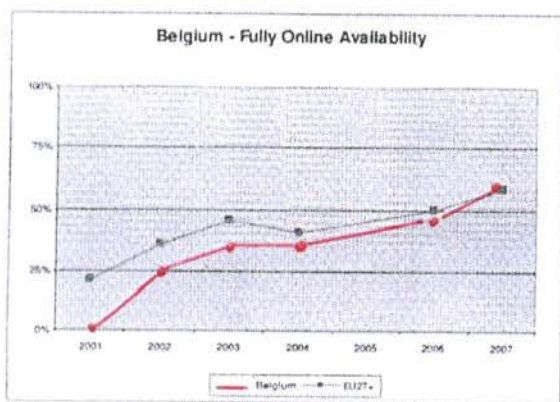
Ένας περιορισμένος αριθμός από πληροφορίες της ιστοσελίδας παρέχονται στην αγγλική γλώσσα. Στην ιστοσελίδα δεν έχει προβλεφθεί ειδικός χώρος για μη Αυστριακούς υπηκόους. Έχει όμως προχωρήσει το Υπουργείο Οικονομικών στην μετάφραση του οδηγού συμπλήρωσης της δήλωσης σε 5 γλώσσες (Σέρβικα, Τούρκικα, Κροατικά, Σλοβακικά και Ουγγαρέζικα)

6.2.2 Βέλγιο (<http://ceff02.minfin.fgov.be/portal/portal/MyMinfinPortal/welcome>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Το Βελγικό κράτος ασχολείται σκληρά με την οργάνωση των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών. Η πιο σημαντική πρωτοβουλία της θεωρείται η δημιουργία της Βελγικής Προσωπικής Ηλεκτρονικής Ταυτότητας (BELPIC), μία ηλεκτρονική κάρτα για την πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Βελγίου. Η χρήση της ξεκίνησε το δεύτερο εξάμηνο του 2003 και αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2008.

Η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες είναι κοντά στο μέσο όρο (22%) όλων των Ευρωπαϊκών χωρών, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας Cargemini (Cargemini, 2006:21).



Το Βέλγιο παρουσιάζει μία σταθερή ανοδική τάση από το 2001 μέχρι και σήμερα. Ήδη το 2006 παρουσίαζε 50% της πλήρους ψηφιακής διάθεσης των δημοσίων υπηρεσιών ενώ το 2007 έφτασε το 60% σχεδόν ίδιο

με τον μέσο όρο της Ε.Ε.

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 11^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 18^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 38 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 31 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η υπηρεσία αυτή δίνει την δυνατότητα στους φορολογούμενους πολίτες να υπολογίζουν τον φόρο τους, να συμπληρώνουν και να

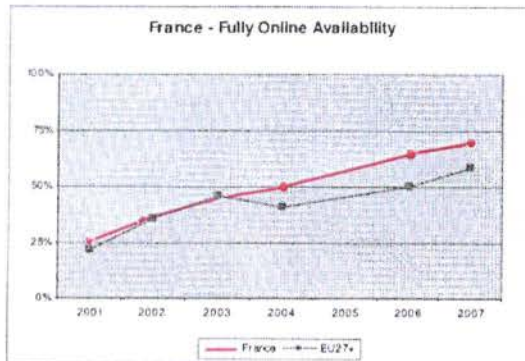
αποστέλλουν τις δηλώσεις τους ηλεκτρονικά και να λαμβάνουν σχετική απόδειξη παραλαβής από το Υπουργείο. Στην όλη διαδικασία συμπλήρωσης και υποβολής της δήλωσης είναι διαθέσιμη ηλεκτρονική βοήθεια, διευκολύνοντας με τον τρόπο αυτό την συμπλήρωση των αντίστοιχων τμημάτων. Η υποβολή της δήλωσης δεν είναι υποχρεωτικά να γίνεται ηλεκτρονικά. Μπορεί ωστόσο ο πολίτης να εξουσιοδοτήσει τον λογιστή του ώστε να υποβάλλει αυτός ηλεκτρονικά την δήλωση για τον πελάτη του. Η πρόσβαση στην υπηρεσία επιτρέπεται μόνο σε αυτούς που διαθέτουν τους απαραίτητους κωδικούς καθώς και στους κατόχους ηλεκτρονικής κάρτας. Η ηλεκτρονική αυτή κάρτα²⁹ διευκολύνει την πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Έχει το μέγεθος συνήθους τραπεζικής κάρτας και περιέχει φωτογραφία του κατόχου και τον εθνικό αριθμό μητρώου του.

Ο πολίτης έχει την δυνατότητα να επιλέξει να λαμβάνει από το Υπουργείο Οικονομικών προ-συμπληρωμένη δήλωση, να έχει συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες της δήλωσής του ώστε να την ενημερώνει προσθέτοντας παραρτήματα κατά την συμπλήρωση αλλά ταυτόχρονα να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής. Το σύστημα εντοπίζει αυτόματα τυχόν σφάλματα κατά την συμπλήρωση της δήλωσης ώστε να είναι σωστή η υποβολή της. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2003 υποβλήθηκαν δικτυακά το 1% του συνολικού αριθμού των φορολογικών δηλώσεων (ΕΚΔΔ, 2007:81). Η υπηρεσία είναι προσβάσιμη στην γαλλική, ολλανδική και γερμανική γλώσσα.

²⁹ Η κάρτα διατίθεται από το δεύτερο μισό του 2003 ενώ η πλήρης εξάπλωσή της αναμένεται να ολοκληρωθεί στα τέλη του 2009.

6.2.3 Γαλλία (<http://www.impots.gouv.fr>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Η Γαλλία παρουσιάζει σταθερή ανοδική τάση στην πλήρη ψηφιακή διαθεσιμότητα των δημοσίων υπηρεσιών, σημειώνοντας το 2007 ποσοστό 70%, περίπου 12% παραπάνω από τον μέσο όρο της Ε.Ε.

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 15^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 23^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 36 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 34 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214). Όλες οι δημόσιες αιτήσεις διατίθενται και δικτυακά, αλλά η υποβολή τους γίνεται ακόμα μέσω των παραδοσιακών οδών.

B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η χώρα αυτή ξεκίνησε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες το 2004. Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία της ιστοσελίδας, το 2005 υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά 3.740.000 δηλώσεις ενώ το 2006 υποβλήθηκαν 5.700.000 δηλώσεις. Στην χώρα αυτή, η υιοθέτηση των online φορολογικών υπηρεσιών επέφερε εκτεταμένη αναδιοργάνωση της φορολογικής πολιτικής και επιπλέον, τη θέσπιση και εφαρμογή νέας νομοθεσίας.

Το Υπουργείο Οικονομικών έχει δημιουργήσει έναν δικτυακό τόπο³⁰, δίνοντας την δυνατότητα στις επιχειρήσεις, να λαμβάνουν

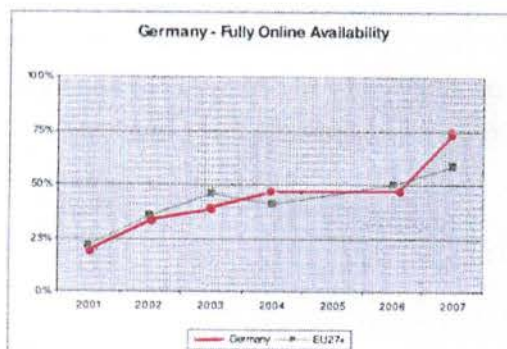
³⁰ η πρόσβαση παρέχεται μέσω της διεύθυνσης www.enterprises.minefi.gouv.fr

οποιαδήποτε πληροφορία χρειάζονται σε διάστημα 48 μόλις ωρών. Η πρόσβαση στην υπηρεσία γίνεται μέσω ενός ηλεκτρονικού πιστοποιητικού και ενός κωδικού, τα οποία χορηγούνται από το αντίστοιχο Υπουργείο Οικονομικών. Η ισχύς του πιστοποιητικού είναι τριετής. Ο πολίτης έχει την δυνατότητα να επιλέξει να λαμβάνει από το Υπουργείο Οικονομικών προ-συμπληρωμένη δήλωση, να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πληρωμές επιλέγοντας τον τρόπο πληρωμής (μέσω e-banking, μηνιαίες δόσεις, επιταγές), να υπολογίζει online τον φόρο του, να έχει συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες της δήλωσής του αλλά ταυτόχρονα να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής. Οι πολίτες που υποβάλλουν μέσω διαδικτύου την φορολογική τους δήλωση κερδίζουν ένα επιπλέον μήνα προθεσμίας καθώς και 20 € αν πληρώσουν ηλεκτρονικά το ποσό που οφείλουν. Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη μόνο στην γαλλική γλώσσα.

6.2.4 Γερμανία

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Η χώρα αυτή παρουσίασε σημαντική άνοδο σε σχέση με το 2006. Αύξησε το ποσοστό πλήρους ψηφιακής διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών



της από 47% σε 75% το 2007, κατατάσσοντάς την έτσι στην 8^η θέση της Ε.Ε.

Η πρόσβαση στην υπηρεσία γίνεται μέσω ηλεκτρονικής υπογραφής. Εναλλακτική λύση προτείνεται η χρήση κωδικών

πρόσβασης μαζί με το αντίστοιχο ψηφιακό πιστοποιητικό³¹ το οποίο είναι αποθηκευμένο σε virtual memory stick ή σε πιστοποιητικό λογισμικού.

³¹ Είναι ηλεκτρονική βεβαίωση, η οποία συνδέει δεδομένα επαλήθευσης υπογραφής με ένα άτομο και επιβεβαιώνει την ταυτότητά του (ΠΔ 150/01, άρθρο 2)

Το πρόγραμμα Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ήταν στο τελικό του στάδιο το 2005 και θεωρήθηκε αρκετά επιτυχημένο. Πάνω από 340 υπηρεσίες ήταν διαθέσιμες ηλεκτρονικά και πάνω από 14 εκατομμύρια ήταν οι χρήσεις τους μέσω του κρατικού δικτυακού τόπου. Η Γερμανία υιοθέτησε την ευρωπαϊκή οδηγία για τις ηλεκτρονικές υπογραφές το 2001. Το 2005 εγκαινιάστηκε η “e-card strategy”, η οποία θα παρείχε πιστοποίηση και προσωπικά δεδομένα του κάθε πολίτη.

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 6^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 11^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 47 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 48 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η χώρα αυτή ξεκίνησε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες τον Φεβρουάριο του 2003. Ο πολίτης έχει την δυνατότητα να επιλέξει να λαμβάνει από το Υπουργείο Οικονομικών προ-συμπληρωμένη δήλωση, να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πληρωμές, να έχει συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες της δήλωσής του αλλά ταυτόχρονα να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής. Έχει την δυνατότητα να παρακολουθήσει, μέσω της ιστοσελίδας, σχετικό ενημερωτικό βίντεο, όπου παρουσιάζεται αναλυτικά η διαδικασία χρήσης της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2003 υποβλήθηκαν δικτυακά το 4% του συνολικού αριθμού των φορολογικών δηλώσεων που αντιστοιχεί σε 1.200.000 δηλώσεις, το δε εκκαθαριστικό αποστέλλεται ηλεκτρονικά (ΕΚΔΔ, 2007:81 & Καθημερινή 2005). Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη μόνο στην γερμανική γλώσσα.

6.2.5 Δανία (<http://www.skat.dk>)

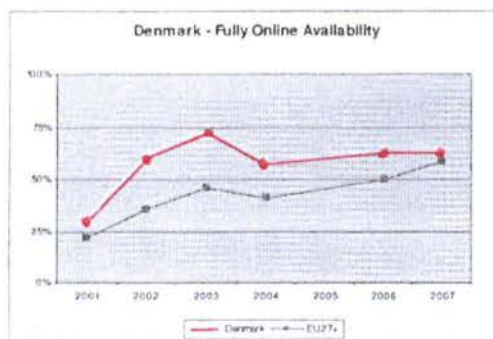
A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Η Δανία διαθέτει υπουργό τεχνολογίας, επιστήμης και καινοτομίας, αρμοδιότητα του οποίου είναι ο συντονισμός πολιτικών πληροφορικής καθώς και η προώθηση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η εξασφάλιση διαθεσιμότητας υποδομής. Παράλληλα παρατηρείται μεγάλη διείσδυση της χρήσης των ψηφιακών υπογραφών³² από τους πολίτες ως μέσο για την ηλεκτρονική τους ταυτοποίηση. Το σύστημα αυτό επιτρέπει στους πολίτες να χρησιμοποιούν γενικά τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες με ασφαλή τρόπο. Όλες οι δημόσιες υπηρεσίες είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν ψηφιακές υπογραφές και να διασφαλίσουν τη λειτουργία του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επιτρέποντας με αυτόν τον τρόπο σε όλους τους πολίτες να επικοινωνούν ηλεκτρονικά με ασφάλεια με τις κρατικές υπηρεσίες. Από τον Απρίλιο του 2006, ορισμένες δημόσιες υπηρεσίες είναι αποκλειστικά διαθέσιμες με την χρήση ηλεκτρονικών μέσων, υποχρεώνοντας τους πολίτες να συναλλάγουν μαζί τους διαδικτυακά (on-line)

Από τον Φεβρουάριο του 2005 όλες οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις ψηφιακές υπογραφές και ασφαλές e-mail για την ασφαλή επικοινωνία με τους πολίτες. Έτσι, όλοι οι δημόσιοι οργανισμοί χρειάστηκε να τροποποιήσουν τα συστήματα και τις διοικητικές τους διαδικασίες ώστε να μεταβούν από τη χειρόγραφη στην ψηφιακή διαχείριση των τιμολογίων, των πιστώσεων και άλλων συναφών συναλλαγών με τους εκάστοτε προμηθευτές του Δημοσίου. Η συγκεκριμένη εφαρμογή, της οποίας η πρόσβαση παρέχεται μέσω της διεύθυνσης : www.oes.dk βρίσκει εφαρμογή σε ολόκληρο το φάσμα του δημόσιου τομέα, από κυβερνητικά υπουργεία μέχρι παιδικούς σταθμούς. Το σύστημα αυτό προσφέρει ασφάλεια και άνεση στους προμηθευτές, μετά από χρήση μιας ενιαίας και τυποποιημένης φόρμας τιμολογίων που θα χρησιμοποιείται από όλους τους

³² Η Κυβέρνηση της Δανίας παρέχει δωρεάν ψηφιακές υπογραφές από τον Φεβρουάριο του 2003

φορείς του Δημοσίου, επιτρέποντας ταυτόχρονα στις ιδιωτικές εταιρείες την άμεση έναρξη της ψηφιοποίησης όλων των εσωτερικών τους συστημάτων και διαδικασιών στη βάση αυτής της κοινής και ενιαίας φόρμας τιμολόγησης.



Το 2007 έφτασε σε ποσοστό 63% την πλήρη κάλυψη των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών. Μελετώντας το διάγραμμα, παρατηρείται μία σταθερότητα τα τελευταία 3 χρόνια στο ποσοστό της πλήρους

ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών. Αξίζει να σημειωθεί ότι σε σχετικό πρόσφατο δημοψήφισμα το οποίο διεξήχθη τον Απρίλιο του 2007, περισσότεροι από τους μισούς Δανούς πολίτες επιθυμούν να λαμβάνουν πληροφορίες σε έντυπη και όχι ηλεκτρονική μορφή τόσο από δημόσιους όσο και από ιδιωτικούς φορείς.

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 1^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 2^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 54 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 57 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

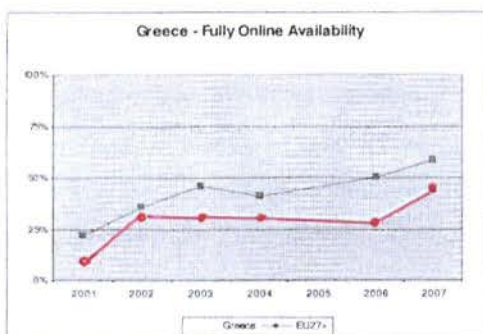
Η χώρα αυτή ανέπτυξε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες το 1994. Η πρόσβαση στην σελίδα γίνεται μέσω κωδικού (PIN) ενώ από τον Φεβρουάριο του 2003 η κυβέρνηση της Δανίας παρέχει δωρεάν ψηφιακές υπογραφές στους πολίτες σαν μέσο ταυτοποίησης για την χρήση των δημοσίων υπηρεσιών. Η Δανία δεν έχει προσφέρει ηλεκτρονικές κάρτες και δεν προτίθεται να το κάνει.

Η Δανία είναι η χώρα με το υψηλότερο ποσοστό ηλεκτρονικής υποβολής ΦΠΑ, φτάνοντας το 45%. Πολλαπλασιάζοντας τον μέσο όρο που εξοικονομείται (34 λεπτά) επί τον αριθμό των ηλεκτρονικών δηλώσεων, οι ερευνητές κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι οι Δανοί εξοικονομούν ετησίως μόνο από την ηλεκτρονική υποβολή του ΦΠΑ 137 εργάσιμα χρόνια (Καθημερινή, 2005).

Ο πολίτης έχει την δυνατότητα να επιλέξει να λαμβάνει από το Υπουργείο Οικονομικών προ-συμπληρωμένη δήλωση, να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πληρωμές, να έχει συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες της δήλωσής τους αλλά ταυτόχρονα να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής. Παράλληλα ο πολίτης είναι υποχρεωμένος να ορίσει έναν μοναδικό αριθμό τραπεζικού λογαριασμού για τις συναλλαγές του με το Κράτος και να πραγματοποιεί τις πληρωμές του ηλεκτρονικά χωρίς να απαιτείται η καταβολή μετρητών ή χρήση επιταγών. Έτσι, η ηλεκτρονική μεταφορά μετρητών αντικατέστησε τα μετρητά και τις επιταγές για την πληρωμή μισθών, συντάξεων, τόκων κτλ. Οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με δημόσιους φορείς πρέπει να υποβάλλουν τα τιμολόγια τους υποχρεωτικά ηλεκτρονικά. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2003 υποβλήθηκαν δικτυακά το 31% του συνόλου των φορολογικών δηλώσεων της χώρας αυτής, που αντιστοιχεί σε 404.000 δηλώσεις (ΕΚΔΔ, 2007:81). Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη στην δανέζικη γλώσσα αν και πολλά τμήματα της υπηρεσίας αυτής έχουν μεταφραστεί στην αγγλική, γαλλική και γερμανική γλώσσα.

6.2.6 Ελλάδα (<http://www.taxisnet.gr>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Η Ελλάδα παρουσιάζει μία αξιόλογη πορεία σχετικά με την πλήρως ψηφιακή διαθεσιμότητα των υπηρεσιών της, φτάνοντας το 2007 σε ποσοστό 48%. Σημείωσε δε σημαντική άνοδο σε σχέση με το 2006, αυξάνοντας την απόδοσή της

κατά είκοσι περίπου ποσοστιαίες μονάδες.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας είναι ο σύμμαχος του πολίτη και της επιχείρησης στη σχέση του με τις δημόσιες υπηρεσίες. Οι συναλλαγές με το Δημόσιο γίνονται στην Κοινωνία της Πληροφορίας απλούστερες και πιο γρήγορες, μέσα από τον προσωπικό υπολογιστή, το σπίτι ή το γραφείο και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Προκειμένου να διευκολυνθεί η επικοινωνία του πολίτη με τις υπηρεσίες του Δημοσίου, η Κοινωνία της Πληροφορίας παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε τέσσερις μορφές:

- **Ηλεκτρονική πληροφόρηση** των πολιτών από τα υπουργεία, τους ΟΤΑ και τα νομικά πρόσωπα
- **Ηλεκτρονική επικοινωνία** των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- **Ηλεκτρονική λήψη αιτήσεων** από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή του σπιτιού ή του γραφείου
- **Ηλεκτρονική διεκπεραίωση συναλλαγών** με το Δημόσιο, χωρίς ταλαιπωρία και απώλεια χρόνου.

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 23^η

θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 35^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 15 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 8 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

Β. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Σύμφωνα με στοιχεία του Γενικού Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων κ. Αναγνωστόπουλο, το 2007 χρησιμοποίησαν τον δικτυακό χώρο του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών 5.045.358 φορολογούμενοι πολίτες, παρουσιάζοντας αύξηση 26,5% σε σχέση με το 2006 και 273,7% σε σχέση με το 2003. Επιπλέον, σημειώνεται αύξηση 45% στην υποβολή δηλώσεων μέσω του διαδικτύου σε σχέση με το 2007 (Ανδριανέσης, 2008:2).

Το TAXIS αποτέλεσε τη βάση για μία σειρά καινοτομιών. Μέσω αυτού θεσπίστηκε διαδικασία κατά την οποία ένας φορέας (δημόσιοι οργανισμοί, συμβολαιογράφοι, τράπεζες, κλπ) μπορεί να ζητά και να λαμβάνει αυτόματα φορολογική ενημερότητα για λογαριασμό ενός συναλλασσόμενου πολίτη. Έτσι ο πολίτης και η επιχείρηση μπορούν σήμερα να πραγματοποιούν ηλεκτρονικά μέσω του διαδικτύου τις περισσότερες συναλλαγές τους με τις Δ.Ο.Υ. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές γίνονται με την χρήση προσωπικού PIN και κωδικού πρόσβασης.

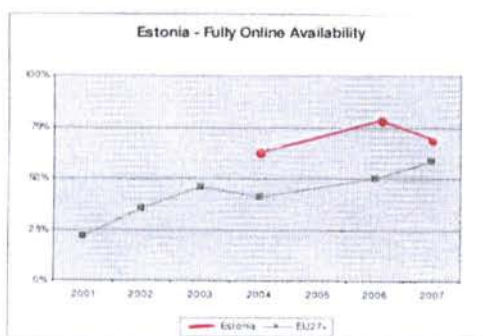
Η υποβολή της δήλωσης δεν είναι υποχρεωτικό να γίνεται μέσω της υπηρεσίας αυτής και ισχύουν οι ίδιες ημερομηνίες λήξης όπως και με την συμβατική μέθοδο. Ο πολίτης έχει την δυνατότητα να επιλέξει να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής.

Στην όλη διαδικασία συμπλήρωσης και υποβολής της δήλωσης είναι διαθέσιμη ηλεκτρονική βοήθεια, διευκολύνοντας με τον τρόπο αυτό την συμπλήρωση των αντίστοιχων τμημάτων. Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη στην ελληνική γλώσσα.

6.2.7 Εσθονία (<http://www.emta.ee>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Η Κυβέρνηση της Εσθονίας έχει δημιουργήσει μία ηλεκτρονική βάση δεδομένων με τον τίτλο «Μητρώο Πληθυσμού», το οποίο περιέχει όλα τα στοιχεία των πολιτών που διαμένουν στην Εσθονία. Έτσι ο πολίτης χρησιμοποιώντας το ηλεκτρονικό Μητρώο Πληθυσμού και μέσω της ψηφιακής υπογραφής, αναγνωρίζετε αυτόματα χωρίς να υπάρχει η ανάγκη να παρουσιάσει οποιοδήποτε άλλο έγγραφο ταυτοποίησης κατά τις



συναλλαγές του με το Δημόσιο.

Η χώρα αυτή παρουσιάζει ποσοστό πλήρους ψηφιακής διαθεσιμότητας των φορολογικών υπηρεσιών 70% το 2007, εμφανίζοντας μία μικρή πτώση σε σχέση με το 2006. Η Εσθονία ανέπτυξε την Ηλεκτρονική

Κάρτα Ταυτότητας³³ ως το κύριο έγγραφο ταυτοποίησης των πολιτών της επιτρέποντας την απλή και ασφαλή χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 12^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 19^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 44 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 44 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

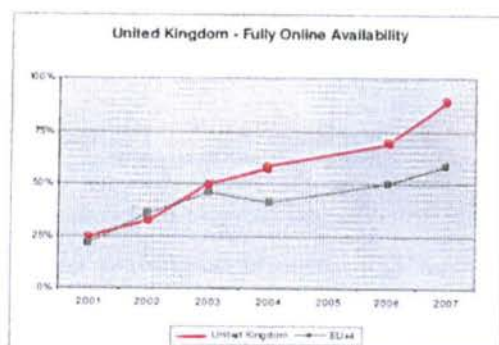
Η χώρα αυτή ξεκίνησε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες τον Οκτώβριο του 2000. Μέσω της ηλεκτρονικής κάρτας επιτυγχάνεται η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες. Ο πολίτης έχει την

³³ Τα πρώτα βήματα για την ανάπτυξη ηλεκτρονικής ταυτότητας έγιναν το 1997. Οι πρώτες ηλεκτρονικές κάρτες εκδόθηκαν τον Ιανουάριο του 2002.

δυνατότητα να επιλέξει να λαμβάνει από το Υπουργείο Οικονομικών προ-συμπληρωμένη δήλωση, να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πληρωμές, να υπολογίζει on line τον φόρο του, να έχει συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες της δήλωσής τους αλλά ταυτόχρονα να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής.

6.2.8 Ηνωμένο Βασίλειο (<http://www.hmrc.gov.uk/>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Η χώρα αυτή παρουσιάζει ποσοστό πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών 89%. Η χώρα αυτή συνάντησε προβλήματα σε ζητήματα αποδοχής και συμμετοχής των πολιτών, τα οποία

και αντιμετώπισε με εκστρατείες ενημέρωσης, με ενέργειες marketing και επικοινωνίας.

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 3^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 4^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 42 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 40 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

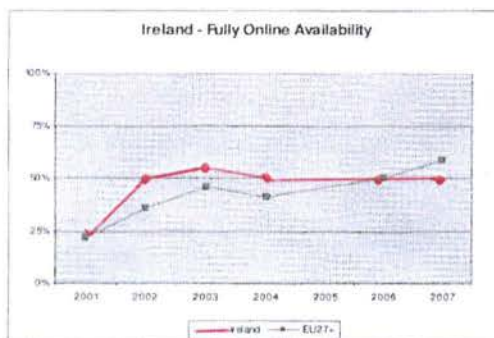
B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η Φορολογική Διοίκηση αποτελεί αυτοτελή δημόσιο οργανισμό, υπαγόμενο στο Υπουργείο Οικονομικών. Οι φορολογικές υπηρεσίες που λειτουργούν στην χώρα αυτή είναι αυτόνομες. Σημειώνεται ότι η Φορολογική Διοίκηση δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα ΦΠΑ, που αποτελεί αντικείμενο της διοίκησης τελωνείων. Οι φορολογικές φόρμες απλοποιήθηκαν και

κατέληξαν μόνο σε μία. Δεν είναι γνωστή η ακριβής ημερομηνία ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών σχετικά με φορολογικά ζητήματα. Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη μόνο στην αγγλική γλώσσα.

6.2.9 Ιρλανδία (<http://www.ros.ie>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Η Ιρλανδία παρουσιάζει μία σταθερότητα τα τελευταία τρία χρόνια αγγίζοντας σε ποσοστό 50% την πλήρης ηλεκτρονική διαθεσιμότητα των δημοσίων υπηρεσιών. Η χώρα αυτή συνάντησε προβλήματα σε

ζητήματα αποδοχής και συμμετοχής των πολιτών, τα οποία και αντιμετώπισε με εκστρατείες ενημέρωσης, με ενέργειες marketing και επικοινωνίας κατά την διάρκεια των ετών 2002 και 2003.

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 13^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 20^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 31 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 42 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

B. Ψηφιακές Φορολογικές υπηρεσίες

Η χώρα αυτή ανέπτυξε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες τον Σεπτέμβριο του 2000. Τον Ιούνιο του 2006 η υπηρεσία επεκτάθηκε και σε άλλες κατηγορίες φορολογούμενων πολιτών.

Η ηλεκτρονική υπηρεσία εισοδήματος (ROS) παρέχει στις επιχειρήσεις την δυνατότητα για ταχεία, ασφαλή και αποδοτική μέθοδο ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων εισοδήματος και απόδοσης φόρων. Αξίζει να σημειωθεί ότι η χρήση της υπηρεσίας αυξάνεται σταθερά και ότι

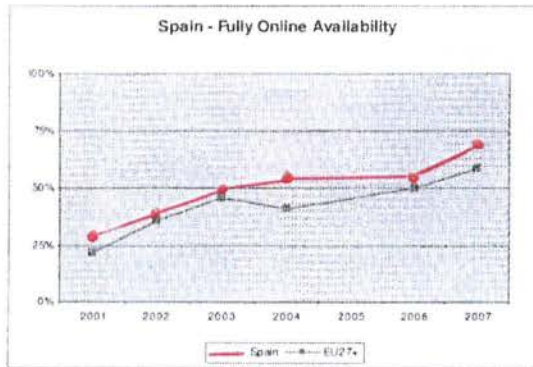
ο στόχος που τέθηκε αρχικά για το πρώτο έτος επιτεύχθηκε μέσα σε 6 εβδομάδες. Το ηλεκτρονικό φορολογικό σύστημα της Ιρλανδίας, είναι ένα από τα πλέον προηγμένα στον κόσμο και έχει ενθαρρύνει μεγάλο αριθμό φορολογουμένων να υποβάλλουν τις φορολογικές τους δηλώσεις ηλεκτρονικά. Οι φορολογικές υπηρεσίες που λειτουργούν στην χώρα αυτή είναι αυτόνομες. Στην χώρα αυτή, η υιοθέτηση των online φορολογικών υπηρεσιών επέφερε εκτεταμένη αναδιοργάνωση της φορολογικής διαχείρισης και επιπλέον, τη θέσπιση και εφαρμογή νέας νομοθεσίας. Οι φορολογικές φόρμες απλοποιήθηκαν και κατέληξαν μόνο σε μία.

Ο πολίτης, αφού συμπληρώσει σχετική αίτηση στην ιστοσελίδα και αφού ολοκληρωθεί η ταυτοποίησή του, λαμβάνει, μέσω ταχυδρομείου, τον σχετικό κωδικό ενεργοποίησης. Για τους αυτοαπασχολούμενους, επαγγελματίες και τους φοροτεχνικούς η πρόσβαση είναι υποχρεωτικά να γίνεται μέσω ψηφιακού πιστοποιητικού. Ο πολίτης έχει την δυνατότητα να επιλέξει να λαμβάνει από το Υπουργείο Οικονομικών προ-συμπληρωμένη δήλωση, να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πληρωμές, να έχει συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες της δήλωσής τους αλλά ταυτόχρονα να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής. Όλοι οι χρήστες έχουν συνεχή online βοήθεια καθώς και την δυνατότητα πρόσβασης σε όλα τα φορολογικά έντυπα. Οι πολίτες έχουν την επιλογή μέσω του κινητού τους τηλεφώνου να μεταβάλλουν την διεύθυνσή τους ή να εντοπίσουν αλληλογραφία.

Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη στην αγγλική και την γαελική γλώσσα. Παράλληλα παρέχονται πληροφορίες στις εξής γλώσσες: τσεχική, γερμανική, ισπανική, γαλλική, λιθουανική, πολωνική, σλοβακική, ρωσική και κινέζικη.

6.2.10 Ισπανία (<http://www.aeat.es>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Η Ισπανία, αν και σημείωνε μικρή βελτίωση από έτος σε έτος, το 2007 άγγιξε το 70% της πλήρους ψηφιακής διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών της, σημειώνοντας άνοδο 15% σε σχέση με το

2006. Αυτή η πρόοδος είναι αποτέλεσμα της πολιτικής που εφάρμοσε η χώρα αυτή που στόχο είχε την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στις πρωτοποριακές ψηφιακές υπηρεσίες της Ισπανίας περιλαμβάνεται το πρώτο ψηφιακό νοσοκομείο, όπου όλοι οι γιατροί είναι εφοδιασμένοι με ηλεκτρονικούς υπολογιστές και διαχειρίζονται τα ιατρικά δεδομένα εξ' ολοκλήρου ηλεκτρονικά. Παράλληλα η Ισπανία διαθέτει υπουργό τεχνολογίας και επιτροπή που είναι υπεύθυνη για την Κοινωνία της Πληροφορίας και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Το 2001 δημιουργήθηκε η Ισπανική υπηρεσία ταυτοποίησης με σκοπό τη δημιουργία και διαχείριση ψηφιακών υπογραφών για τους πολίτες, προκειμένου να τις χρησιμοποιήσουν αυτοί στις συναλλαγές τους με το Κράτος. Ο κύριος στόχος της ισπανικής πρωτοβουλίας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η διάθεση μίας κάρτας για την πιστοποίηση και την ηλεκτρονική υπογραφή. Η διάθεσή της ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2006.

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 26^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 39^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα

πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 23 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 19 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η Ισπανική Φορολογική Υπηρεσία (ΑΕΑΤ), έχει αναπτύξει διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους πολίτες. Με την χρήση των ΤΠΕ, έχει απλοποιήσει τις συναλλαγές με τους χρήστες παρέχοντας π.χ. ηλεκτρονικά έντυπα, προ-συμπληρωμένα έντυπα και εκτεταμένες αυτοματοποιημένες διαδικασίες. Η ΑΕΑΤ διασυνδέεται με μεγάλο αριθμό φορέων που παρέχουν μεμονωμένες φορολογικές πληροφορίες (π.χ. τοπικές εφορίες, κοινωνικής ασφάλισης) και χρησιμοποιεί τις πληροφορίες αυτές για να καταρτίσει τις προ-συμπληρωμένες φορολογικές δηλώσεις των πολιτών. Μειώνει τον χρόνο εκκαθάρισης των δηλώσεων από 90 σε 25 ημέρες.

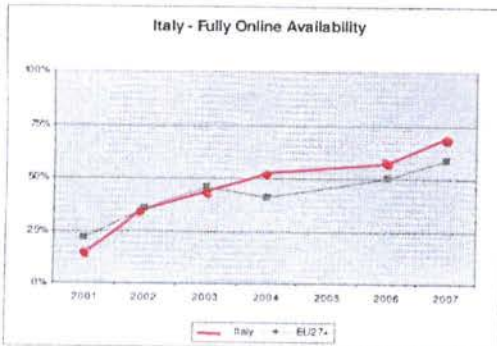
Ο πολίτης μπορεί να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πληρωμές, να έχει συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες της δήλωσής του αλλά ταυτόχρονα να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής. Όλοι οι χρήστες έχουν συνεχή online βοήθεια καθώς και την δυνατότητα πρόσβασης σε όλα τα φορολογικά έντυπα. Οι φορολογικές υπηρεσίες της χώρας αυτής είναι αυτόνομες. Οι φορολογικές φόρμες απλοποιήθηκαν και κατέληξαν μόνο σε μία. Η χώρα αυτή ξεκίνησε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες το 2004.

Όπως προκύπτει και από τον Πίνακα 1 (Παράρτημα) η χώρα αυτή μαζί με την Ελλάδα είναι οι μοναδικές περιπτώσεις που καλύπτουν όλες τις φορολογικές υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται on-line. Ο ρυθμός ανάπτυξης στη χρήση των ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών στη χώρα αυτή είναι ιδιαίτερα εντυπωσιακή. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2003 υποβλήθηκαν δικτυακά το 14% του συνολικού αριθμού των φορολογικών δηλώσεων. Το ποσοστό αυτό αντιστοιχεί σε 2.300.000 δηλώσεις. (ΕΚΔΔ, 2007:81). Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη μόνο στην ισπανική γλώσσα.

6.2.11 Ιταλία (<http://www.agenziaentrate.it/ilwwcm/connect/Nsi/>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Η Ιταλία παρουσιάζει συνεχώς ανοδική τάση φτάνοντας το 2007 σε



ποσοστό πλήρους ψηφιακής διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών στο 70%, αυξάνοντας τις επιδόσεις της κατά 12% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Η Κυβέρνηση της Ιταλίας έχει διαθέσει στους πολίτες της την

ηλεκτρονική κάρτα ταυτότητας από τον Μάιο του 2005. Πρόκειται για μία υβριδική κάρτα που εξυπηρετεί δύο λειτουργίες: πρόκειται να αντικαταστήσει το παραδοσιακό δελτίο ταυτότητας και να λειτουργήσει ως εργαλείο ταυτοποίησης, και αναγνώρισης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το σχέδιο προβλέπει την διάθεσή της σε όλους τους Ιταλούς πολίτες μέχρι το 2009.

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 16^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 25^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 33 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 23 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η χώρα αυτή ανέπτυξε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες τον Δεκέμβριο του 1998. Η Ιταλική ηλεκτρονική κάρτα ταυτότητας λειτουργεί ως εργαλείο ταυτοποίησης και αναγνώρισης στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η πρόσβασή της επιτυγχάνεται μέσω της διεύθυνσης www.progettocns.it

Στην χώρα αυτή, η υιοθέτηση των online φορολογικών υπηρεσιών επέφερε εκτεταμένη αναδιοργάνωση της φορολογικής διαχείρισης και επιπλέον, τη θέσπιση και εφαρμογή νέας νομοθεσίας. Οι φορολογικές φόρμες απλοποιήθηκαν και κατέληξαν μόνο σε μία. Η απόκτηση των κωδικών πρόσβασης γίνεται με έναν από τους εξής τρόπους:

1. Συμπληρώνοντας online σχετική αίτηση. Μετά από κάποιους σχετικούς ελέγχους χορηγούνται στον πολίτη αυτόματα οι 4 πρώτοι αριθμοί του PIN. Στην συνέχεια λαμβάνει, μέσω ταχυδρομείου, σε διάστημα 15 ημερών τα υπόλοιπα 6 ψηφία του PIN καθώς και τον απαραίτητο κωδικό για την πρώτη πρόσβαση στην υπηρεσία.
2. Μεταβαίνοντας στην τοπική Δ.Ο.Υ. Αφού συμπληρώσει την σχετική αίτηση παραλαμβάνει τους 4 πρώτους αριθμούς του PIN καθώς και τον απαραίτητο κωδικό για την πρώτη πρόσβαση. Μόλις κάνει χρήση της υπηρεσίας, λαμβάνει online, τα υπόλοιπα 6 ψηφία του PIN.
3. Μέσω αυτόματου τηλεφωνικού συστήματος.

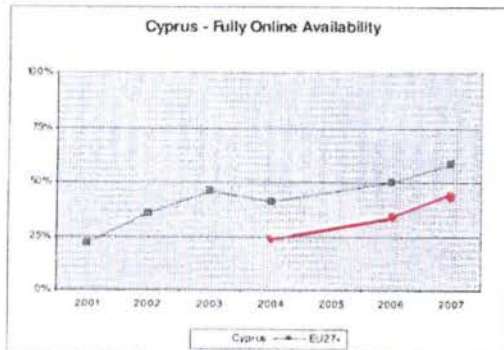
Ο χρήστης έχει την δυνατότητα να επιλέξει να λαμβάνει από το Υπουργείο Οικονομικών προ-συμπληρωμένη δήλωση, να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πληρωμές, να έχει συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες της δήλωσή τους αλλά ταυτόχρονα να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής. Οι φορολογικές υπηρεσίες που λειτουργούν στην χώρα αυτή είναι αυτόνομες.

Στην Ιταλία, καθοριστικής σημασίας για την μείωση του διοικητικού φόρτου είναι η δημιουργία ενιαίου εκκαθαριστικού εντύπου για τις φορολογικές και ασφαλιστικές εισφορές του υπόχρεου, καθώς και η ενοποίηση των αντίστοιχων πληρωμών. (Το ΒΗΜΑ, 2008: Β29)

Η ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων για επιχειρήσεις και πολίτες είναι υποχρεωτική. Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη στην ιταλική γλώσσα. Το αντίστοιχο τμήμα του ΦΠΑ είναι προσβάσιμο και στην αγγλική γλώσσα.

6.2.12 Κύπρος (<http://taxisnet.mof.gov.cy/displayWelcome.do>)

Α. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Η Κύπρος παρουσιάζει μία σταθερή άνοδο τα τελευταία χρόνια φτάνοντας τον 2007 το ποσοστό πλήρους ψηφιακής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών της σε 45%. Σταδιακά πλησιάζει να καλύψει το κενό του μέσου όρου της Ε.Ε.

Οι χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την έρευνα του ΟΗΕ, ανέρχονται στους 33 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 27 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

Β. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η χώρα αυτή ξεκίνησε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες τον Απρίλιο του 2004. Η χρήση της υπηρεσίας είναι διαθέσιμη τόσο για τα φυσικά πρόσωπα όσο και για τις επιχειρήσεις (νομικά πρόσωπα). Οι χρήστες του συστήματος προκειμένου να αποκτήσουν πρόσβαση, προσέρχονται στις κατά τόπους Δ.Ο.Υ. από όπου, με την επίδειξη της αστυνομικής τους ταυτότητας, συμπληρώνουν την σχετική αίτηση. Στην συνέχεια τους αποστέλλονται από το Υπουργείο Οικονομικών οι σχετικοί κωδικοί χρήσης (προσωπικός PIN και κωδικός πρόσβασης).

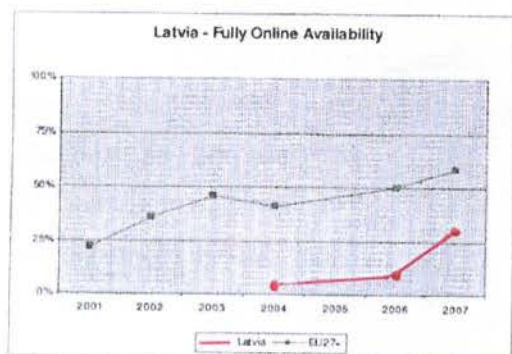
Η υποβολή της δήλωσης δεν είναι υποχρεωτικό να γίνεται μέσω της υπηρεσίας αυτής και ισχύουν οι ίδιες ημερομηνίες λήξης όπως και με την συμβατική μέθοδο.

Ο πολίτης έχει την δυνατότητα να επιλέξει να λαμβάνει από το Υπουργείο Οικονομικών προ-συμπληρωμένη δήλωση, να έχει συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες της δήλωσής τους αλλά ταυτόχρονα να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής.

Στην όλη διαδικασία συμπλήρωσης και υποβολής της δήλωσης είναι διαθέσιμη ηλεκτρονική βοήθεια, διευκολύνοντας με τον τρόπο αυτό την συμπλήρωση των αντίστοιχων τμημάτων. Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη στην αγγλική και ελληνική γλώσσα.

6.2.13 Λετονία (<http://www.vid.gov.lv>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Η Λετονία παρουσιάζει τα τελευταία 3 χρόνια ανοδική τάση ως προς το ποσοστό πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών. Το ποσοστό αυτό έφτασε το 2007 στο 30% αυξάνοντας την θέση

της κατά 10% σε σχέση με το 2006.

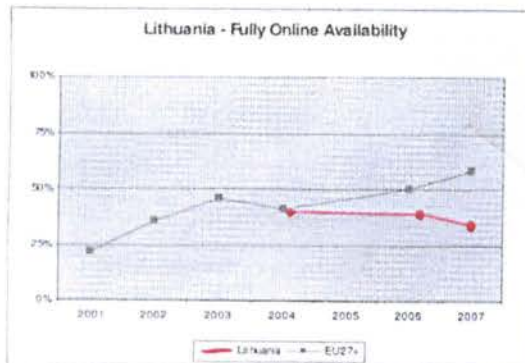
Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 22^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 32^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 40 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 18 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Δεν είναι γνωστή η ακριβής ημερομηνία ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών σχετικά με φορολογικά ζητήματα και δεν υπάρχουν αρκετές πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία αυτή. Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη στην λετονική γλώσσα. Παράλληλα πολλές πληροφορίες είναι προσβάσιμες στην αγγλική και ρωσική γλώσσα.

6.2.14 Λιθουανία (<http://deklaravimas.vmi.lt>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσιών



Η χώρα αυτή παρουσιάζει τα τελευταία 3 χρόνια μία πτώση στο ποσοστό πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών της, αγγίζοντας το 35% το 2007.

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική

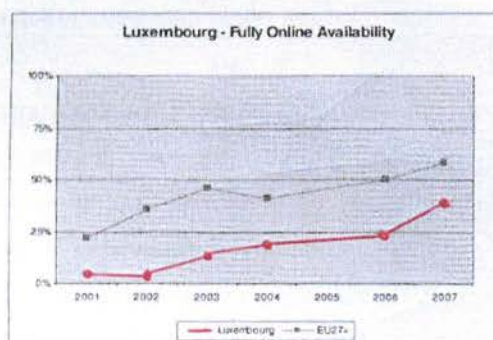
διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 27^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 40^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 20 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 11 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η χώρα αυτή ξεκίνησε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες το 2004. Μέσω της υπηρεσίας αυτής υπάρχει η δυνατότητα της συμπλήρωσης και υποβολής ηλεκτρονικά της φορολογικής δήλωσης. Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη μόνο στην λιθουανική γλώσσα.

6.2.15 Λουξεμβούργο (<http://www.impotsdirects.public.lu>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Παρουσιάζει ποσοστό πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών 40%, αρκετά χαμηλό από τον μέσο όρο της Ε.Ε.

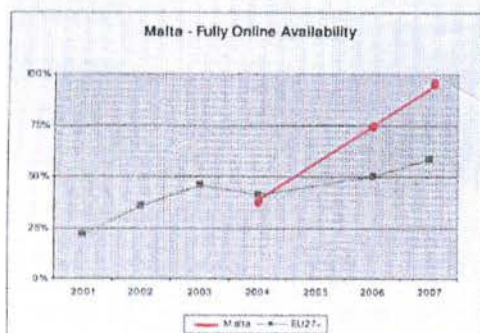
Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 19^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 28^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 37 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 62 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η χώρα αυτή δεν διαθέτει σε υψηλό βαθμό ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες. Τα φορολογικά έντυπα είναι διαθέσιμα στην γαλλική και γερμανική γλώσσα.

6.2.16 Μάλτα (<http://www.ird.gov.mt>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Η Μάλτα παρουσιάζει σημαντική άνοδο πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών, αγγίζοντας το 96%. Πλησίασε σημαντικά την Αυστρία, λαμβάνοντας την 2^η θέση. Η Κυβέρνηση της Μάλτας διανέμει,

από το 2004, στους πολίτες της τις ηλεκτρονικές ταυτότητες, υπό μορφή ψηφιακών πιστοποιητικών, τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για ποικίλες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 14^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 21^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 30 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 25 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

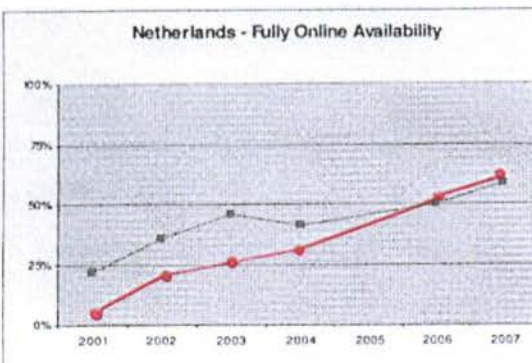
Η πρόσβαση στην υπηρεσία γίνεται με την χρήση προσωπικών κωδικών. Οι χρήστες έχουν πρόσβαση στα στοιχεία των δηλώσεών τους από το 2003 μέχρι σήμερα, μπορούν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά τις δηλώσεις τους, να υπολογίζουν τον φόρο τους, να συμπληρώνουν διάφορα φορολογικά έντυπα. Όπως προκύπτει και από τον Πίνακα 1 (Παράρτημα) η χώρα αυτή μαζί με την Ελλάδα είναι οι μοναδικές περιπτώσεις που καλύπτουν όλες τις φορολογικές υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται on-line. Η χώρα αυτή ξεκίνησε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες το 2002. Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη στην αγγλική και μαλτέζικη γλώσσα.

6.2.17 Ολλανδία (<http://www.belastingdienst.nl>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν την δυνατότητα να χρησιμοποιούν όλο το εύρος των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αφού πρώτα αποκτήσουν τον προσωπικό τους κωδικό μέσω της διεύθυνσης: www.DigiD.nl . Η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, από το 2007, είναι υποχρεωτικά να γίνεται μέσω ηλεκτρονικής κάρτας.

Η χώρα αυτή παρουσιάζει συνεχή ανοδική πορεία φτάνοντας το 2007 στο



63% της πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών. Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές

υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 7^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 12^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 52 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 46 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

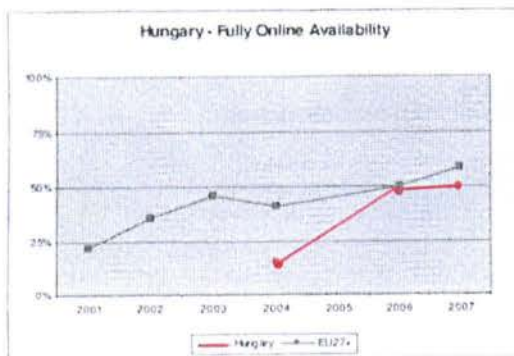
B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η χώρα αυτή ξεκίνησε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες το 2004. Στην χώρα αυτή, η υιοθέτηση των online φορολογικών υπηρεσιών επέφερε εκτεταμένη αναδιοργάνωση της φορολογικής διαχείρισης και επιπλέον, τη θέσπιση και εφαρμογή νέας νομοθεσίας.

Ο πολίτης έχει την δυνατότητα να επιλέξει να λαμβάνει από το Υπουργείο Οικονομικών προ-συμπληρωμένη δήλωση, να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πληρωμές, να έχει συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες της δήλωσής τους αλλά ταυτόχρονα να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι υποχρεωτικές για τους εργοδότες από το 2005. Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη στην αγγλική και γερμανική γλώσσα.

6.2.18 Ουγγαρία (<http://www.apoh.hu/>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Η χώρα αυτή παρουσίασε μία αύξηση του ποσοστού πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών αλλά τα δύο τελευταία έτη διατήρησε σταθερή την πορεία της στο 50%.

Ένας μεγάλος αριθμός επιχειρηματικών υπηρεσιών διατίθενται μέσω της πλατφόρμας ηλεκτρονικών υπηρεσιών του κυβερνητικού δικτυακού τόπου. Η Ουγγαρία υιοθέτησε την ευρωπαϊκή οδηγία για τις ψηφιακές υπογραφές το 2001. Από το φθινόπωρο του 2005, δόθηκε η δυνατότητα παροχής διαδικτυακών υπηρεσιών από τοπικούς οργανισμούς για την κάλυψη καθημερινών αναγκών των πολιτών.

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 18^η

θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 27^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 23 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 10 ανά 100 κατοίκους (United Nations:210-214).

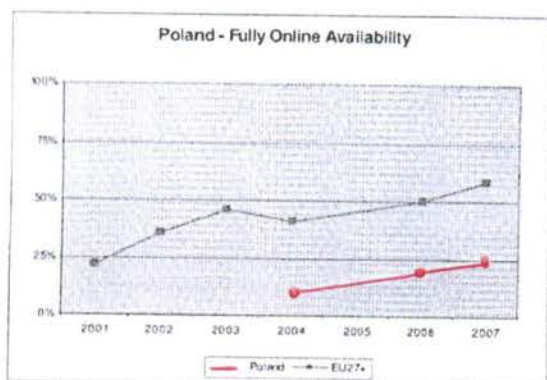
Β. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η πρόσβαση στην υπηρεσία αυτή γίνεται μέσω μηχανισμού ανάγνωσης κάρτας μνήμης, τα οποία (κάρτα και μηχανισμός) δίδονται από την τοπική Δ.Ο.Υ. Δεν είναι γνωστή η ακριβής ημερομηνία ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών σχετικά με φορολογικά ζητήματα και δεν υπάρχουν επιπλέον διαθέσιμες πληροφορίες. Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη στην αγγλική, γαλλική και γερμανική γλώσσα

6.2.19 Πολωνία (<http://www.mf.gov.pl>)

Α. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές



υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 25^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 38^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια

έρευνα, ανέρχονται στους 23 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 14 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214). Η χώρα αυτή παρουσιάζει περιορισμένη χρήση του διαδικτύου από τις επιχειρήσεις. Αν και παρουσίασε μία αύξηση στην πλήρη ηλεκτρονική διαθεσιμότητα των δημοσίων υπηρεσιών από 20% το 2006 στο 25% το 2007, παραμένει σε χαμηλό επίπεδο .

B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

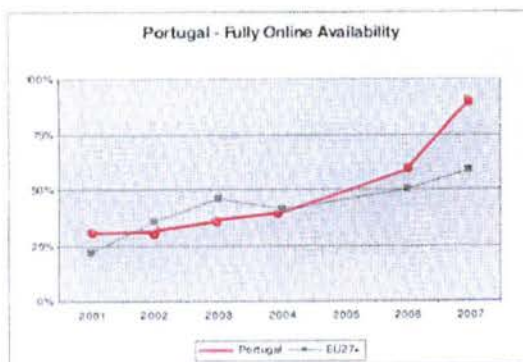
Η χώρα αυτή δεν διαθέτει σε υψηλό βαθμό ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες. Η χώρα αυτή ξεκίνησε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες τον Απρίλιο του 2005. Είναι προγραμματισμένο να παρέχονται πλήρως όλες οι φορολογικές υπηρεσίες το 2012.

Η χώρα αυτή εισήγαγε τον Δεκέμβριο του 2006, οκτώ νέα φορολογικά έντυπα για χρήση από μεγάλες επιχειρήσεις. Σταδιακά τα έντυπα αυτά θα είναι διαθέσιμα και για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, εντός του 2008.

Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη στην πολωνική γλώσσα και μόνο ένα μικρό τμήμα της είναι μεταφρασμένο στην αγγλική γλώσσα.

6.2.20 Πορτογαλία (<http://www.e-financas.gov.pt>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Η χώρα αυτή παρουσιάζει συνεχή άνοδο στην πλήρη ηλεκτρονική διαθεσιμότητα των δημοσίων υπηρεσιών από το 2001 μέχρι και σήμερα. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2006 εμφάνιζε ποσοστό 60%

το οποίο αύξησε το 2007 φτάνοντας στο 90% το 2007, γεγονός που την κατατάσσει στην 3^η θέση των χωρών της Ε.Ε. Το 2004 δόθηκε σε χρήση ένας δικτυακός τόπος για τους πολίτες. Τον Απρίλιο του 2005 τέθηκε σε εφαρμογή ένα πρόγραμμα για ηλεκτρονικές κάρτες ταυτοποίησης.

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 21^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 30^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 19 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 13 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

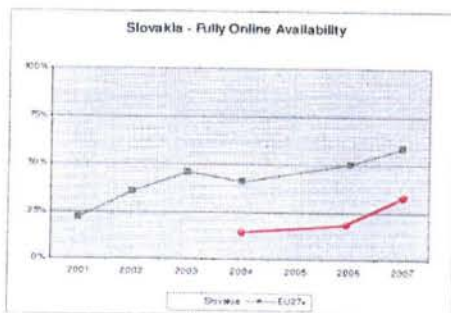
B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η χώρα αυτή ξεκίνησε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες το 2003. Από το 2003 μέχρι και σήμερα έχουν εγγραφεί στην υπηρεσία αυτή συνολικά 5.968.590 πολίτες της χώρας αυτής.

Όλες οι επιχειρήσεις και τα νομικά πρόσωπα υποχρεούνται να υποβάλλουν τη δήλωση φόρου εισοδήματος μέσω διαδικτύου από το 2006. Από το 2007 είναι υποχρεωτική η υποβολή της φορολογικής δήλωσης ηλεκτρονικά για όσους έχουν εισόδημα άνω των 10.000 €. Η πρόσβαση στην σελίδα γίνεται με την χρήση κωδικού και όνομα χρήστη. Αφού συμπληρώσουν την σχετική αίτηση, σε διάστημα 2-5 ημερών λαμβάνουν τον κωδικό πρόσβασης. Ο πολίτης έχει την δυνατότητα να επιλέξει να λαμβάνει από το Υπουργείο Οικονομικών προ-συμπληρωμένη δήλωση, να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πληρωμές, να έχει συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες της δήλωσής τους αλλά ταυτόχρονα να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής. Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη μόνο στην πορτογαλική γλώσσα.

6.2.21 Σλοβακία (<http://www.drsr.sk/wps/portal>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Η Σλοβακία παρουσιάζει ποσοστό πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών της 35% το 2007 από 20% το 2006. Παραμένει ακόμα σε χαμηλά ποσοστά. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 63% των υπηρεσιών

είναι πλήρως ψηφιοποιημένες για τις επιχειρήσεις ενώ για τους πολίτες μόλις το 17%. Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 24^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 36^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου,

σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 25 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 23 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

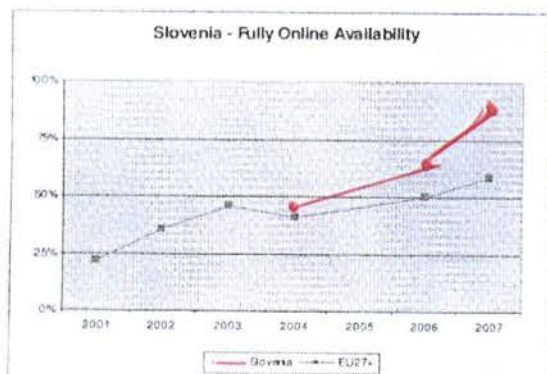
B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η χώρα αυτή ξεκίνησε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες το 2005. Ο ρυθμός ανάπτυξης στη χρήση των ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών στη χώρα αυτή είναι ιδιαίτερα εντυπωσιακός. Τα στοιχεία προέρχονται από την Eurostat και αφορούν τα έτη 2004 και 2006. Καλύπτουν την διαθεσιμότητα των ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών καθώς και το επίπεδο τεχνολογικής αρτιότητας.

Ο πολίτης έχει την δυνατότητα να επιλέξει να λαμβάνει από το Υπουργείο Οικονομικών προ-συμπληρωμένη δήλωση, να υπολογίζει τον φόρο του, να έχει συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες της δήλωσής του με οποιονδήποτε τρόπο και να την έχει υποβάλλει, αλλά ταυτόχρονα να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής. Σε όλη την διάρκεια της συμπλήρωσης της δήλωσης είναι διαθέσιμη online βοήθεια. Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη στην Σλοβακική γλώσσα. Παράλληλα ένα τμήμα αυτής είναι διαθέσιμο στην αγγλική γλώσσα.

6.2.22 Σλοβενία (<http://edavki.durs.si>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 17^η

θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 26^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο

(United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 40 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 32 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214). Η Σλοβενία παρουσιάζει σημαντική άνοδο τα τελευταία 3 χρόνια, αγγίζοντας το 90% της πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών το 2007. Έτσι, η Σλοβενία κατατάσσεται στην 4^η θέση του ψηφιακού χάρτη της Ε.Ε.

Β. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η χώρα αυτή ξεκίνησε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες τον Δεκέμβριο του 2003. Σύμφωνα με τα στατιστικά της χώρας αυτής, συνολικά μέσα στο 2005 υπέβαλλαν την δήλωσή τους 23.792 φορολογούμενοι (42% περισσότεροι σε σχέση με το 2004).

Η διαδικτυακή πύλη του Υπουργείου Οικονομικών επιτρέπει σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να πραγματοποιούν συναλλαγές ηλεκτρονικά με τις φορολογικές υπηρεσίες. Μέσω του ψηφιακού πιστοποιητικού, επιτρέπεται η κατάθεση της φορολογικής δήλωσης.

Ο πολίτης έχει την δυνατότητα να επιλέξει να λαμβάνει από το Υπουργείο Οικονομικών προ-συμπληρωμένη δήλωση, να υπολογίζει τον φόρο του, να έχει συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες της δήλωσής του με οποιονδήποτε τρόπο και να την έχει υποβάλλει, αλλά ταυτόχρονα να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής. Επιπλέον έχει την δυνατότητα να εξάγει ή να εισάγει δεδομένα με την χρήση άλλων λογιστικών προγραμμάτων. Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη μόνο στην σλοβένικη γλώσσα.

6.2.23 Σουηδία (<http://www.skatteverket.se>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Η Σουηδία παρουσιάζει μία σταθερή πορεία από το 2004, αγγίζοντας το 2007 το 75% της πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών. Αποτέλεσμα της σημαντικής αυτής προόδου ήταν να καταταγεί στην 7^η θέση του

ψηφιακού χάρτη.

Από το 2001 διατίθενται ηλεκτρονικές ταυτότητες που χρησιμεύουν στην πιστοποίηση και τις ηλεκτρονικές υπογραφές. Στο μέλλον προορίζεται να περιέχουν και βιομετρικά δεδομένα.

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 2^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 3^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 57 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 62 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η χώρα αυτή ανέπτυξε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες πριν το 2000. Συγκεκριμένα το 2005 πάνω από 2,1 εκ. πολίτες υπέβαλλαν ηλεκτρονικά την δήλωσή τους, ενώ το 2003 είχαν υποβάλλει ηλεκτρονικά το 11% των πολιτών ήτοι 750.000 δηλώσεις. Η πρόσβαση στην ιστοσελίδα αυτή γίνεται μέσω ηλεκτρονικής κάρτας. Στη χώρα αυτή, πολλοί φορολογούμενοι λαμβάνουν μία προ-συμπληρωμένη και μία προϋπολογισμένη φόρμα της επιστροφής φόρου την οποία απλά επιβεβαιώνουν μέσω ηλεκτρονικής ταυτότητας, μέσω τηλεφώνου ή μέσω SMS.

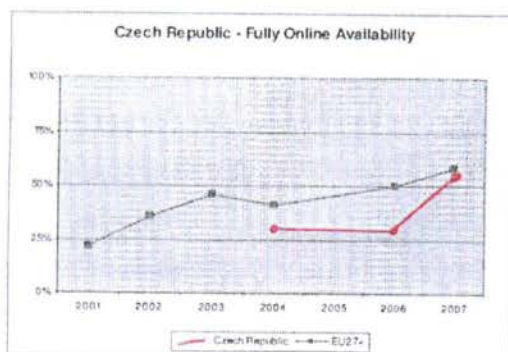
Ο πολίτης έχει την δυνατότητα να υπολογίζει τον φόρο του, να έχει συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες της δήλωσής του με οποιονδήποτε τρόπο και να την έχει υποβάλλει, αλλά ταυτόχρονα να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής.

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι η φορολογική υπηρεσία της Σουηδίας είναι υποχρεωμένη να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τη δήλωση εισοδήματος κάποιου πολίτη, από οποιονδήποτε αυτό ζητηθεί (Μπέσιλα, Λυκογιάννη, 2007:63). Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη στην σουηδική γλώσσα.

6.2.24 Τσεχία (<http://cde.mfer.cz/cps/rde/xchg/cde>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 20^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 29^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 30 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 17 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).



Η χώρα αυτή παρουσίασε μία σημαντική άνοδο πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών της φτάνοντας το 2007 σε ποσοστό 55% από 27% το 2006. Η βελτίωση αυτή κυρίως

αναφέρεται στις παρεχόμενες υπηρεσίες στις επιχειρήσεις.

B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

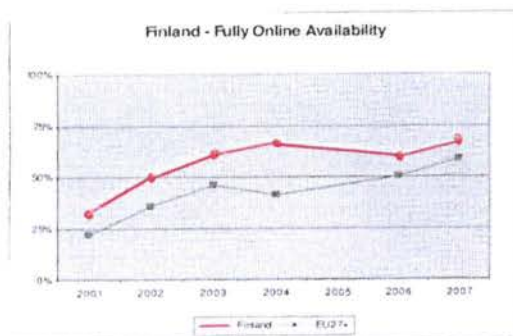
Η χώρα αυτή ξεκίνησε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες τον Ιούλιο του 2006. Τους τρεις πρώτους μήνες η υπηρεσία αυτή λειτούργησε πιλοτικά δίνοντας την ευκαιρία στους πολίτες της να έχουν πρόσβαση στα

προσωπικά τους δεδομένα και να αποστέλλουν τις οποιοσδήποτε προτάσεις τους για βελτίωση της σχετικής υπηρεσίας.

Η σελίδα είναι προσβάσιμη στην τσεχική γλώσσα ενώ οι παρεχόμενες πληροφορίες πλοήγησης είναι και στην αγγλική γλώσσα.

6.2.25 Φινλανδία (<http://www.vero.fi>)

A. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Η Φινλανδία παρουσιάζει μία σταθερή πορεία από άποψη διαθεσιμότητας των ψηφιακών υπηρεσιών. Οι δείκτες ετοιμότητας και δικτυακής παρουσίας είναι πολύ πάνω από το μέσο όρο της E.E.

Ήδη, μεταξύ των ετών 2006 και 2007 παρουσιάζει αύξηση κατά 6% φτάνοντας το ποσοστό πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών της το 2007 στο 67%.

Η ετοιμότητα της χώρας αυτής για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή η ικανότητα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την κατατάσσει στην 4^η θέση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και στην 9^η θέση σε παγκόσμιο επίπεδο (United Nations, 2005:26-35). Οι δε χρήστες του διαδικτύου, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, ανέρχονται στους 53 ανά 100 κατοίκους ενώ οι χρήστες Η/Υ στους 44 ανά 100 κατοίκους (United Nations, 2005:210-214).

Το φινλανδικό σύστημα πιστοποίησης διαθέτει ένα «Πιστοποιητικό πολίτη», το οποίο έχει μία μοναδική ταυτότητα για τον κάθε πολίτη και μέσω της οποίας μπορεί να συναλλάσσεται με το δημόσιο ηλεκτρονικά.

B. Ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Η χώρα αυτή ανέπτυξε τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες πριν το 2000.

Η Κυβέρνηση της Φινλανδίας έχει δημιουργήσει την ιστοσελίδα www.vero.fi όπου οι περισσότεροι Φιλανδοί φορολογούμενοι λαμβάνουν μία προ-συμπληρωμένη φορολογική δήλωση. Η δήλωση αυτή συμπληρώνεται με στοιχεία που προέρχονται από εργοδότες, τράπεζες, συνταξιοδοτικά ταμεία, δασικές επιχειρήσεις, εμπορικούς συλλόγους, ασφαλιστικά ταμεία και εταιρείες, καθώς και από κύριες βάσεις δεδομένων, όπως τα Μητρώα πληθυσμού και ακινήτων. Η δήλωση αυτή περιλαμβάνει το ποσό επιστροφής χρημάτων ή τον επιπλέον φόρο που οφείλεται. Η πρόσβαση στην ιστοσελίδα αυτή γίνεται μέσω ηλεκτρονική κάρτας.

Οι φορολογικές υπηρεσίες που λειτουργούν στην χώρα αυτή είναι αυτόνομες.

Στην χώρα αυτή, η υιοθέτηση των online φορολογικών υπηρεσιών επέφερε εκτεταμένη αναδιοργάνωση της φορολογικής διαχείρισης και επιπλέον, τη θέσπιση και εφαρμογή νέας νομοθεσίας. Σκοπός της αναδιοργάνωσης ήταν η αποκέντρωση διαχειριστικού φόρτου σε περιφερειακές μονάδες. Είναι μία από τις πιο αναπτυγμένες, σε πανευρωπαϊκό επίπεδο χώρες, έχοντας σχεδόν εξαλείψει το διαχειριστικό φόρτο των πολιτών, μέσω της παροχή προσυμπληρωμένων εντύπων.

Ο πολίτης, με την χρήση της ηλεκτρονικής ταυτότητας, έχει την δυνατότητα να επιλέξει να λαμβάνει από το Υπουργείο Οικονομικών προ-συμπληρωμένη δήλωση, να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πληρωμές, να υπολογίζει τον φόρο του, να έχει συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες της δήλωσή τους αλλά ταυτόχρονα να λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με την επιβεβαίωση λήψης της δήλωσης καθώς και για το στάδιο επεξεργασίας αυτής.

Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη στην φινλανδική και σουηδική γλώσσα. Οι πληροφορίες είναι επίσης διαθέσιμες και στην αγγλική γλώσσα.

6.3 Μέσα για την πιστοποίηση της εγγραφής

Τα μέσα που χρησιμοποιούνται προκειμένου να προσφέρουν πρόσβαση στους χρήστες των online υπηρεσιών είναι αρκετά διαφορετικά μεταξύ τους. Το σύστημα της πρόσβασης μέσω κωδικού πρόσβασης είναι αρκετά διαδεδομένο. Χορηγείται από την υπηρεσία ένα όνομα χρήστη (username) και ένας κωδικός πρόσβασης (password). Το όνομα χρήστη είναι μοναδικό ενώ ο κωδικός είναι στην ευχέρεια του χρήστη του συστήματος να τον αλλάζει τακτικά για λόγους ασφαλείας. Δεν απαιτείται η εγκατάσταση λογισμικού ούτε εξοπλισμού στην μονάδα υπολογιστή του χρήστη. Όπως φαίνεται και στον πίνακα 7 του Παραρτήματος, ο τρόπος αυτός της πρόσβασης χρησιμοποιείται από δέκα τουλάχιστον χώρες.

Το σύστημα της πρόσβασης μέσω ηλεκτρονικής υπογραφής εφαρμόζεται σε έξι τουλάχιστον χώρες. Πρόκειται για μία διαδικασία όπου ασφαρίζεται ηλεκτρονικά το προφίλ του κάθε χρήστη καθώς και οι σχετικές προσωπικές πληροφορίες του. Για αποτελεσματική λειτουργία και εφαρμογή μέσω του συστήματος αυτού απαιτείται η ανάπτυξη ενός κοινού περιβάλλοντος εφαρμογής ηλεκτρονικών υπηρεσιών μεταξύ των Φορολογικών υπηρεσιών και των ιδιωτικών εταιρειών παροχής συνδέσεων Internet. Το σύστημα της πρόσβασης μέσω ψηφιακής ταυτότητας είναι λιγότερο διαδεδομένο καθώς μόνο σε τρεις χώρες βρίσκει εφαρμογή.

6.4 Συμβολή των ευρωπαϊκών πολιτικών στις ελληνικές ψηφιακές φορολογικές υπηρεσίες

Με βάση τα στοιχεία και τα διαγράμματα που παρουσιάστηκαν στις προηγούμενες ενότητες, παρατηρείται μία κυριαρχία των βορειότερων και ιδιαίτερα των σκανδιναβικών χωρών στην εφαρμογή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, αλλά και η ταχεία ανάπτυξη κάποιων χωρών όπως η Ιρλανδία, η Γαλλία και η Ισπανία. Όσο αφορά την Ελλάδα βρίσκεται ακόμα σε χαμηλό επίπεδο αλλά παρουσιάζει σημαντική ανάπτυξη.

Για τα περισσότερα κράτη της Ε.Ε. ο σχεδιασμός και υλοποίηση των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ξεκίνησε στα μέσα της προηγούμενης δεκαετίας. Τα συστήματα αυτά δέχονται συνεχώς νέες εξειδικευμένες υπηρεσίες και εφαρμογές. Η σημαντικότερη πρόκληση που αντιμετωπίζουν οι περισσότεροι φορείς παροχής ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών σχετίζεται με την ενσωμάτωση μηχανισμού ηλεκτρονικών πληρωμών και την επίλυση των σχετικών προβλημάτων ασφαλείας και διαχείρισης ταυτότητας των χρηστών των συστημάτων αυτών. Μελετώντας την θέση της Ελλάδας, παρατηρείται ότι η χώρα μας έθεσε σε λειτουργία το TAXIS το 1998, δηλαδή περίπου μία δεκαετία πριν. Η εμπειρία που έχει αποκτήσει μέσα στα χρόνια αυτά, επιτρέπουν να υιοθετήσει σύστημα ηλεκτρονικής πληρωμής, όπως εφαρμόζεται σε αρκετές χώρες της Ε.Ε. Με την προσθήκη αυτής της δυνατότητας στο TAXIS, πλέον ο φορολογούμενος πολίτης θα ολοκληρώνει πλήρως την συναλλαγή του με την Δ.Ο.Υ.

Ο τρόπος πρόσβασης στο TAXIS επιβάλλεται να αλλάξει και να προσαρμοστεί στις νέες πολιτικές της Ε.Ε. που επιβάλλουν χρήση ψηφιακών υπογραφών, πιστοποιητικών και ηλεκτρονικών καρτών. Μία τέτοια αναδιοργάνωση προϋποθέτει πρόσθετο εξοπλισμό, από πλευράς του πολίτη, καθώς και σχετικές νομοθετικές ρυθμίσεις. Ήδη μέσω του επιχειρησιακού προγράμματος ΣΥΖΕΥΞΙΣ, αρχίζει σταδιακά να εφαρμόζεται η χρήση της ψηφιακής υπογραφής στην διακίνηση των

εγγράφων και είναι θέμα χρόνου η εγκατάσταση και λειτουργία σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες.

Σημαντική εξέλιξη των ευρωπαϊκών ψηφιακών συστημάτων αποτελεί η υλοποίηση της υπηρεσίας αποστολής προς τους φορολογούμενους, κυρίως μισθωτούς και συνταξιούχους, προσυμπληρωμένων φορολογικών δηλώσεων. Οι φορολογούμενοι πολίτες οφείλουν απλώς να αποδεχτούν το περιεχόμενο της προτεινόμενης φορολογικής δήλωσης ή να προχωρήσουν στην τροποποίηση όσων στοιχείων δεν είναι σωστά. Μία τέτοια υπηρεσία για να έχει ικανοποιητικά αποτελέσματα, προϋποθέτει την λειτουργία όλων των πληροφορικών συστημάτων των φορολογικών υπηρεσιών σε κοινό διαλειτουργικό πλαίσιο, με μεγάλο πλήθος βάσεων δεδομένων του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα (εργοδότες, τράπεζες, συνταξιοδοτικά ταμεία, δασικές επιχειρήσεις, εμπορικούς συλλόγους, ασφαλιστικά ταμεία και εταιρείες, μητρώα πληθυσμού και ακινήτων). Μία τέτοια υπηρεσία εφαρμόζεται πιλοτικά στην χώρα μας κυρίως στην κατηγορία των συνταξιούχων και των μισθωτών. Προκειμένου να υπάρξει πλήρης εφαρμογή επιβάλλεται να ενεργοποιηθεί η αρχή της διαλειτουργικότητας όλων των υπηρεσιών. Κάτι τέτοιο προβλέπεται να υλοποιηθεί στη χώρα μας, μέσω των επιχειρησιακών προγραμμάτων Ψηφιακής Στρατηγικής και Ψηφιακής Σύγκλισης, με χρονικό ορίζοντα μέχρι το 2013.

Το σύνολο των κρατών της Ε.Ε. διαθέτει σε παραγωγική λειτουργία μία τουλάχιστον κεντρική κυβερνητική διαδικτυακή πύλη. Οι περισσότερες χώρες, όπως παρουσιάστηκε στις προηγούμενες ενότητες, έχουν υλοποιήσει ένα κεντρικό δικτυακό σημείο πρόσβασης στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Αυτές οι πύλες συγκεντρώνουν συνήθως τα διάφορα τμήματα και τις δημόσιες υπηρεσίες και παρέχουν αντίστοιχες συνδέσεις για καθένα από αυτά. Ήδη και στη χώρα μας σχεδιάζεται η υλοποίηση κεντρικής κυβερνητικής διαδικτυακής πύλης μέσω το επιχειρησιακού προγράμματος ΕΡΜΗΣ, όπου όλοι οι δικτυακοί τόποι θα ενωθούν σε μία κοινή βάση, ώστε

ο πολίτης να ανατρέχει σε ένα και μόνο σημείο όπου θα βρίσκει όλες τις πληροφορίες που ζητάει πλήρως επικαιροποιημένες.

Σε λίγες περιπτώσεις (Ιταλία, Φινλανδία, Ιρλανδία, Γαλλία και Ολλανδία) η υιοθέτηση των ψηφιακών φορολογικών υπηρεσιών επέφερε εκτεταμένη αναδιοργάνωση της φορολογικής διαχείρισης και επιπλέον, την θέσπιση και εφαρμογή νέας νομοθεσίας. Σε όλες τις περιπτώσεις³⁴, τέτοιες αλλαγές έγιναν με γνώμονα την απλούστευση και την συνένωση διαφορετικών τύπων φορολογίας σε μία φόρμα, ή τουλάχιστον σε λίγες. Σε κάποιες περιπτώσεις, οι νομοθετικές αλλαγές και τεχνολογικές λύσεις (κοινές πληροφορίες και κοινές εφαρμογές) μεταξύ των φορολογικών διευθύνσεων, των τραπεζών και των δημοσίων υπαλλήλων, επέτρεψαν στις κυβερνήσεις να αναπτύξουν προ-συμπληρωμένες φόρμες για διευκόλυνση και καλύτερο έλεγχο προς και από τους φορολογούμενους αντίστοιχα.

Εύλογα προκύπτει το συμπέρασμα ότι, ο τομέας της δημόσιας οικονομίας αποτελεί αναμφίβολα το προνομιούχο πεδίο παρέμβασης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

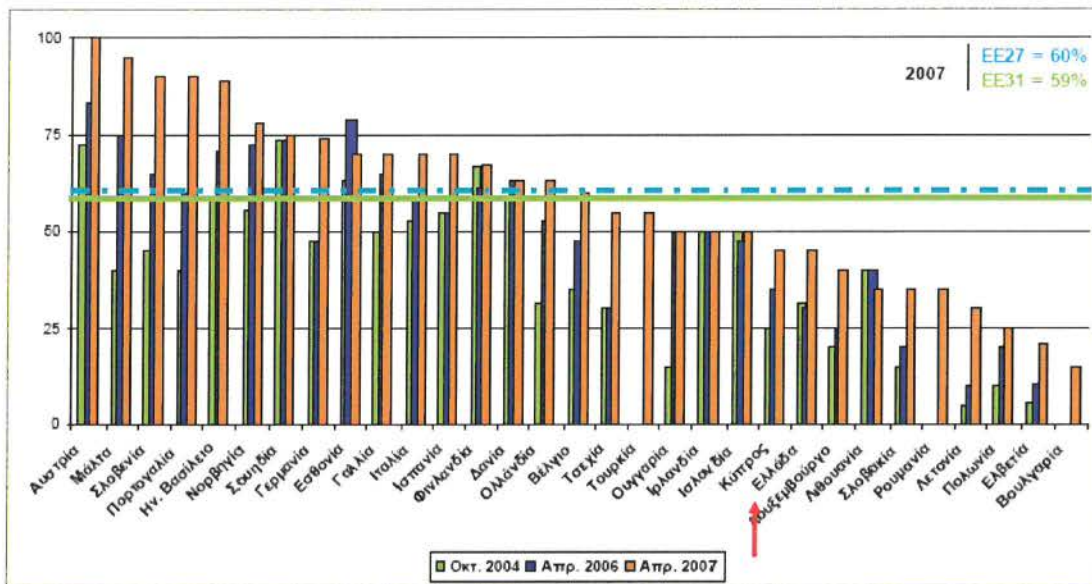
³⁴ Συνοπτικές πληροφορίες σχετικά με το εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και για την πολυγλωσσική παροχή των φορολογικών υπηρεσιών στις χώρες της Ε.Ε. παρέχονται στον Πίνακα 6 & 8 αντίστοιχα του Παραρτήματος της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

6.5 Συμπεράσματα

Η μακρόχρονη παράδοση των χωρών εκείνων που ανέπτυξαν ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες εξηγεί και την υψηλή αποδοτικότητα των υπολοίπων χωρών της Ε.Ε. που ανέπτυξαν ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες τα χρόνια που ακολούθησαν. Εκμεταλλεύτηκαν τα αποτελέσματα των προηγούμενων σχετικών έργων και δημιούργησαν τις δικές τους υπηρεσίες σε στέρεες, αξιόπιστες και δοκιμασμένες βάσεις.

Σημαντικό είναι να τονιστεί ότι τα ευρήματα της έρευνας «User Satisfaction and Usage Survey of e-Government services» αποτελούν ένα ακόμη τεκμήριο της βραδυπορίας υλοποίησης των στόχων της Λισαβόνας, που επιχειρήθηκε ως τις μέρες μας μέσω της ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας eEurope, για τη μετάβαση των χωρών-μελών της Ε.Ε. στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η παρούσα έρευνα προσπάθησε να «αφουγκραστεί» τους χρήστες και να διερευνήσει τον τρόπο με τον οποίο οι τελευταίοι αντιμετωπίζουν την μετεξέλιξη των παραδοσιακών τρόπων συναλλαγής με το κράτος σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τα περισσότερα κράτη της Ε.Ε. παρέχουν στους πολίτες τους πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Το συμπέρασμα αυτό προκύπτει από τις σχετικές μελέτες της Ε.Ε. και παριστάνονται γραφικά τα αποτελέσματα στο ακόλουθο διάγραμμα. (εταιρεία Cargemini για λογαριασμό της Ε.Ε.)



Διάγραμμα 29: Διάγραμμα ποσοστού πλήρως ψηφιοποιημένων υπηρεσιών Ε.Ε.

Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. (2007). Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα σελ. 10

Όπως παρατηρείται από την μελέτη των παρεχόμενων ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών, τόσο προς τους πολίτες όσο και προς τις επιχειρήσεις, τα συστήματα που έχουν αναπτυχθεί στις χώρες της Ε.Ε. είναι διαδραστικά.

7^ο Κεφάλαιο

Αποτύπωση της σημερινής κατάστασης άσκησης του έργου των δημοσίων υπαλλήλων στις Δ.Ο.Υ.

Περιγραφή κεφαλαίου

Οι ΤΠΕ αλλάζουν ριζικά τον τρόπο εργασίας, επικοινωνίας και συναλλαγής και μεταλλάσσουν τις βάσεις του οικονομικού ανταγωνισμού. Αποτελούν εργαλείο για τον εκσυγχρονισμό του Κράτους και την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων, δημιουργούν νέους τρόπους εργασίας, νέες δεξιότητες, συμβάλλοντας στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους δημόσιους οργανισμούς.

Το παρόν κεφάλαιο ασχολείται με την αποτύπωση της εικόνας του σημερινού δημοσίου υπαλλήλου στην άσκηση των καθηκόντων του στην Δ.Ο.Υ καθώς και με το θέμα της αναγκαιότητας επιμόρφωσης του στις νέες τεχνολογίες ώστε να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις νέες ανάγκες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Παρουσιάζεται ο ρόλος της πολιτείας καθώς και ο τρόπος συμβολής των δημοσίων φορέων επιμόρφωσης στην κατάρτιση των δημοσίων υπαλλήλων.

7.1 Εισαγωγή

Η Φορολογική Διοίκηση, με τις ιδιαιτερότητες που την χαρακτηρίζουν, το μεγάλο εύρος και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων της, το πλήθος των υπηρεσιών της και τον μεγάλο αριθμό των υπαλλήλων της έχει δυσκολίες προσαρμογής στις ανάγκες που προβλέπει η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το οποίο την υποχρεώνει σ' ένα εκσυγχρονισμό με σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της προς τους πολίτες με το χαμηλότερο κόστος.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως μορφή διοίκησης απαιτεί από τους υπαλλήλους του Δημοσίου νέους τρόπους εργασίας και χειρισμού των δημοσίων υποθέσεων. Χρειάζεται να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους στη χρήση και την αξιοποίηση της πληροφορίας, καθώς και στους τρόπους με τους οποίους η τεχνολογία δημιουργεί νέες δυνατότητες για την προώθηση υποθέσεων και την αλληλεπίδραση του Δημοσίου με τους πολίτες. Ο ρόλος των υπαλλήλων είναι καίριο και καλύπτει όλο το φάσμα της ιεραρχίας, από τους Διευθυντές Δημοσίων Υπηρεσιών μέχρι τους υπαλλήλους που έρχονται σε καθημερινή επαφή με το κοινό (Τζήκος, 2007:35).

Προκειμένου να επιτευχθεί η εξοικείωση των υπαλλήλων με τις νέες τεχνολογίες, είναι έντονη η πρόκληση για αλλαγή της Δημόσιας Διοίκησης. Μία ριζική αναδιάρθρωση η οποία δεν θα πρέπει να στηρίζεται στην αυτοματοποίηση, λόγω της ενσωμάτωσης της νέας τεχνολογίας, των διαδικασιών αλλά στην δημιουργία αποτελεσματικότερων και αποδοτικότερων διαδικασιών. Θα πρέπει, να τεθούν επί τάπητος όλες οι διαδικασίες των Δ.Ο.Υ. και να αποφασιστεί ποιες από αυτές μπορούν να συμπτυχθούν, ποιες πρέπει να καταργηθούν, ποιες να αυτοματοποιηθούν και ποιες να βελτιωθούν. Επομένως δεν φέρνει την λύση στην αναδόμηση του Κράτους η τεχνολογία και οι εφαρμογές της αλλά η δυνατότητα των νέων τεχνολογιών να αλλάξουν τις διαδικασίες.

7.2 Η υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα

Είναι γνωστό ότι η ελληνική Δημόσια Διοίκηση χαρακτηρίζεται από γραφειοκρατική δομή, μεγάλο αριθμό εργαζομένων αλλά και έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού. Η ρουτίνα των γραφειοκρατικών διαδικασιών, η σύγκρουση των εργασιακών ρόλων και οι στρεβλώσεις στο σύστημα κατανομής αρμοδιοτήτων επιδεινώνουν τα προβλήματα και αποδυναμώνουν την ψυχολογία των εργαζομένων.

Γενικά η κακή εργασιακή ψυχολογία έχει ως αποτέλεσμα την εκδήλωση αρνητισμού για σημαντικές αλλαγές, όπως η ανάληψη νέων καθηκόντων και ευθυνών, η μεταβολή των εργασιακών συνηθειών και ρουτινών, η ανατροπή απαρχαιωμένων κεκτημένων που αποτελούν τροχοπέδη για τον εκσυγχρονισμό στον τρόπο εργασίας του δημοσίου υπαλλήλου κλπ. Η είσοδος της ψηφιακής τεχνολογίας σε ένα τέτοιο περιβάλλον συχνά ερμηνεύεται από τους εργαζόμενους ως ένα ακόμη βάρος το οποίο προστίθεται στην ήδη αυξημένη δυσαρέσκεια για τα ισχύοντα στο εργασιακό περιβάλλον. Μάλιστα όπως αναφέρει και ο καθηγητής Δικαίου της Πληροφορικής και Σύμβουλος του Ιταλικού Υπουργείου Νέων Τεχνολογιών κ. Λιμόνε *«το πρώτο εμπόδιο που συνάντησαν οι Ιταλοί αλλά και οι λοιποί Ευρωπαίοι κατά την εγκατάσταση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στη δημόσια διοίκηση ήταν η νοοτροπία των δημοσίων υπαλλήλων γύρω από την οργάνωση της δουλειάς τους δηλ. η αδυναμία τους να ξεφύγουν από τον παραδοσιακό τρόπο δουλειάς. Η γραφειοκρατία του χαρτιού είναι βαθιά ριζωμένη τόσο στη δημόσια διοίκηση όσο και στις συνήθειες των χρηστών.»* (Καθημερινή, 2005).

Υπό αυτό το πρίσμα, ο εκσυγχρονισμός των εργασιακών σχέσεων, η καθιέρωση ευέλικτων μηχανισμών διοίκησης και οργάνωσης, η επανεκπαίδευση των υπαλλήλων στις νέες ψηφιακές μορφές παροχής υπηρεσιών συγκαταλέγονται στην κατηγορία εκείνων των αλλαγών που ο παραδοσιακός έλληνας εργαζόμενος στον δημόσιο τομέα έχει «εκπαιδευθεί» να αποφεύγει. Όσο χρονικό διάστημα διατηρείται η

λειτουργία των παραδοσιακών τεχνικών παράλληλα με τις ψηφιακές, τόσο ενισχύεται η αντίδραση προς κάθε αλλαγή, δρώντας ως σημαντικό αντικίνητρο μετάβασης από μία μορφή εργασίας, που είναι σε όλους οικεία, σε μία νέα που απαιτεί επιπλέον προσπάθεια (Τζήκος, 2007:26).

Οι υπάλληλοι αναγνωρίζουν στην τεχνολογία ένα σημαντικότατο εργαλείο προόδου αλλά το χαμηλό επίπεδο δεξιοτήτων και η έλλειψη επαρκούς εκπαίδευσης, εξοικείωσης και εμπειρίας στη χρήση νέων τεχνολογιών έχει ως αποτέλεσμα οι μεν υπάλληλοι να δυσκολεύονται στην εργασία τους, οι δε πολίτες να δυσανασχετούν όταν συναλλάσσονται με το δημόσιο.

7.3 Η υφιστάμενη κατάσταση στις Δ.Ο.Υ.

Στους χώρους εργασίας των Δ.Ο.Υ. αρκετοί υπάλληλοι δεν διαθέτουν τις βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή και διαδικτύου, καθότι κάτι τέτοιο, μέχρι το 2004, δεν ήταν απαραίτητο για την πρόσληψή τους στις θέσεις αυτές. Σύμφωνα με έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτιΠ³⁵, τα αποτελέσματα της οποίας δημοσιεύτηκαν τον Ιούνιο του 2007, στο 92% των υπαλλήλων έχει διατεθεί Η/Υ από την υπηρεσία τους, το 37% των υπαλλήλων κατέχουν πιστοποιητικό γνώσης χειρισμού Η/Υ και μόνο το 35% των υπαλλήλων διαθέτουν λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από την υπηρεσία τους.

Η πλειονότητα των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό, προερχόμενο από τους πρόσφατους Ολυμπιακούς αγώνες του 2004, με λογισμικό το οποίο τους επιτρέπει να χρησιμοποιούν για την σύνταξη εγγράφων, για δημιουργία λογιστικών φύλλων καθώς και για επικοινωνία με τις υπόλοιπες υπηρεσίες του Υπουργείου μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η αξιοποίηση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και των εφαρμογών συνεργασίας, η ανάπτυξη εσωτερικών και εξωτερικών δικτύων και η χρήση συστημάτων για την

³⁵ Η χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο Δημόσιο. Διεξαγωγή έρευνας για τις δεξιότητες των Δημοσίων Υπαλλήλων στη χρήση ΤΠΕ, 2-4-2008

διαχείριση των αρχείων και της ροής εργασίας, βελτιστοποιούν τις διαδικασίες και ενθαρρύνουν την ομαδική εργασία. Σήμερα η τεχνολογία προσφέρει τις δυνατότητες για αποτελεσματική επικοινωνία σε όλα τα επίπεδα και για την ηλεκτρονική αποθήκευση δεδομένων και γνώσης.

7.4 Η αναγκαιότητα κατάρτισης των υπαλλήλων

Ένα από τα βασικά προβλήματα της Δημόσιας Διοίκησης είναι η ελλιπής καθοδήγηση, εκπαίδευση, επιμόρφωση και ενημέρωση των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης σε νέες τεχνολογίες και μεθόδους.

Για πολλά χρόνια, οι υπάλληλοι δεν είχαν ούτε κίνητρα, ούτε τα μέσα για να μοιραστούν την εμπειρία και την γνώση με τους συναδέλφους τους. Με την χρήση των πληροφοριακών συστημάτων και την τεχνολογική επανάσταση στον εργασιακό τομέα, περνάμε σε μία νέα φάση μεταβολής των κλασικών παραγωγικών συντελεστών της οικονομικής θεωρίας: από το έδαφος, την εργασία, το κεφάλαιο και την επιχειρηματικότητα, έχουμε πλέον και την συλλογή, την ταξινόμηση και την επεξεργασία πληροφοριών, δηλαδή την οικονομία της γνώσης με την χρήση των πληροφοριακών συστημάτων.

Επομένως, με την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην καθημερινή εργασία των υπαλλήλων, η απόκτηση βασικών δεξιοτήτων πάνω σε αυτές αποτελεί σημαντική προτεραιότητα για τον εργαζόμενο. Με την εφαρμογή νέων τεχνικών εκπαίδευσης επιτυγχάνεται η κατάρτιση των υπαλλήλων και διαμορφώνεται με τον τρόπο αυτό μία νέα κουλτούρα³⁶ στο εργασιακό περιβάλλον. Η πρόκληση αυτή ζητά από τους υπαλλήλους να αλλάξουν τον τρόπο που σκέφτονται, τον τρόπο που εργάζονται και οργανώνονται, να απαλλαγούν από κάποιες διαδικασίες οι οποίες θα ψηφιοποιηθούν και να επιφορτιστούν από κάποιες άλλες πιο ουσιαστικές. Να ξεφύγουν με λίγα λόγια από τον τρόπο με τον οποίο εργάζονταν τόσα χρόνια. Σημαντικός

³⁶ Η κουλτούρα ενός φορέα είναι ο συνήθης και παραδοσιακός τρόπος σκέψης και δράσης που μοιράζονται, σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό, όλα τα μέλη του και τον οποίο τα νέα μέλη πρέπει να μάθουν και, τουλάχιστον εν μέρει, να ενστερνισθούν, ώστε να γίνουν αποδεκτά στις παρεχόμενες υπηρεσίες του φορέα (Καρτσακούλης, 2004:225)

παράγοντας στην όλη αυτή προσπάθεια αποτελεί ο στρατηγικός σχεδιασμός της πολιτείας ο οποίος αναλαμβάνει να αντιμετωπίσει τα ζητήματα που αναδεικνύονται από την ταχεία διείσδυση των νέων ψηφιακών τεχνολογιών. Αξίζει να σημειωθεί ότι, βασικός στόχος του ΥΠΕΣΔΔΑ είναι *«Κάθε δημόσιος υπάλληλος, ανεξάρτητα από κλάδο, την ειδικότητά του, το βαθμό του ή την υπηρεσία στην οποία εργάζεται, θα διαθέτει υπολογιστή, διαδίκτυο και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο»* (ΥΠΕΣΔΔΑ, 2006).

Η τεράστια σε όγκο διακίνηση των πληροφοριών οικονομικού περιεχομένου, αλλά και η επεξεργασία αυτών, υποχρεώνει πλέον τον σημερινό εργαζόμενο, στα πλαίσια του σύγχρονου οικονομικού και επιχειρηματικού περιβάλλοντος, να συσσωρεύει γνώση και να την χρησιμοποιεί στα πλαίσια της καθημερινής του εργασίας. Αυτή η συνεχής χρήση, αλλά και εξέλιξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, έχει ως αποτέλεσμα την δημιουργία ενός νέου τρόπου εργασίας, που ωθεί τον εργαζόμενο στη δια βίου εκπαίδευση, στις νέες τεχνολογίες, προκειμένου να μπορέσει να ανταπεξέλθει στις εργασιακές και οικονομικές απαιτήσεις.

Αφού λοιπόν προηγηθεί η διερεύνηση των σημαντικότερων ζητημάτων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στο δημόσιο και δημιουργηθεί το κατάλληλο λογισμικό και οι αναγκαίες εφαρμογές, τότε θα πρέπει να γίνουν έντονες ενέργειες ευαισθητοποίησης των δημοσίων υπαλλήλων για τη σημασία που οι ΤΠΕ έχουν για τους ίδιους ώστε να πεισθεί ο ίδιος ο εργαζόμενος για τη σημασία να αναπτύξει τις απαραίτητες δεξιότητες που θα του επιτρέψουν να αξιοποιήσει τις ΤΠΕ.

Η σημερινή κοινωνία χαρακτηρίζεται ιδιαίτερα από τη ραγδαία τεχνολογική εξέλιξη, γεγονός που επιβάλλει επιτακτικά την ανάγκη για επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης. Αποτελεί επομένως στρατηγικό στόχο για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης η προώθηση των γνώσεων και δεξιοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων της χώρας μας. Επομένως η ανάπτυξη και πλήρης αξιοποίηση

του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία θα καταστήσει την διοίκηση αρωγό στην αναπτυξιακή πορεία της χώρας μας, αποτελεί βασική στρατηγική της Δημόσιας Διοίκησης.

7.5 Η γραφειοκρατία στις συναλλαγές

Ένας πολύ καθοριστικός παράγοντας που αποτελεί τροχοπέδη στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ο φαύλος κύκλος της γραφειοκρατίας. Η γραφειοκρατία αναπαράγει την αναποτελεσματικότητα της διοίκησης και οδηγεί σε φθορά το προσωπικό της, καθώς και σε παρεμπόδιση ανάπτυξης σημείων επαφής της με τους πολίτες.

Αντιμέτωποι με την γραφειοκρατία εκτός από τους πολίτες είναι και οι ίδιοι οι δημόσιοι υπάλληλοι. Ακόμα και οι ίδιοι οι υπάλληλοι για να πάρουν μια υπογραφή μπορεί να αναγκαστούν να περιμένουν σε μια ουρά στα γραφεία των υπευθύνων. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν οι υπάλληλοι των ΚΕΠ οι οποίοι προκειμένου να διεκπεραιώσουν συναλλαγές και υποθέσεις πολιτών οι οποίες έχουν υποβληθεί στα καταστήματά τους, μπορούν να αναγκαστούν να περιμένουν σε ουρές των Δημοσίων Υπηρεσιών (Γιαννοπούλου, 2006:82).

Εξίσου χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί και το γεγονός ότι καθημερινά οι υπάλληλοι των Δ.Ο.Υ. αλλά και άλλων υπηρεσιών έρχονται αντιμέτωποι με ένα απέραντο χαρτοβασίλειο του Ελληνικού Δημοσίου. Προκειμένου να διεκπεραιώνουν αποτελεσματικά μία συναλλαγή, πρέπει να γνωρίζουν δεκάδες νόμους, ερμηνευτικές εγκυκλίους, εσωτερικά σημειώματα. Όπως αναφέρεται σε σχετικό δημοσίευμα της εφημερίδας Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία, υπάρχουν περίπου 350.000 νόμοι, εγκύκλιοι και αποφάσεις, με τους οποίους λειτουργούν οι δημόσιοι υπάλληλοι. Μία παλαιότερη έρευνα της ΑΔΕΔΥ του 2000 είχε δείξει πως κατά μέσο όρο κάθε χρόνο δημιουργούνται 6.363 νέοι νόμοι, εγκύκλιοι, αποφάσεις κλπ. Δηλαδή κάθε μέρα, ο κάθε δημόσιος υπάλληλος έρχεται αντιμέτωπος με 17 νέες ρυθμίσεις (Φρεμενίτης, 2006:59). Εύλογα λοιπόν, γίνεται αντιληπτό

ότι αυτή η πολυνομία και η υπερπαραγωγή χαρτιού όχι μόνο δυσχεραίνει την καθημερινή εργασία του δημοσίου υπαλλήλου αλλά μειώνει την αποτελεσματική και αποδοτική εξυπηρέτηση τόσο του πολίτη όσο και των επιχειρήσεων. Το ερώτημα για το εάν η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προωθεί τον εκσυγχρονισμό του κράτους δεν μπορεί να απαντηθεί, εάν δεν γνωρίζουμε για το είδος και τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της γραφειοκρατίας που υπάρχουν σε κάθε κράτος (Μποζίνης, 2006:120).

7.6 Παρουσίαση καθημερινού προβλήματος στον χώρο εργασίας

Ένα βασικό πρόβλημα που αντιμετωπίζουν οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι, ότι λόγω της πολυνομίας που επικρατεί για πολλά θέματα στην Ελλάδα, εργαζόμενοι διαφορετικών υπηρεσιών δίνουν διαφορετικές ερμηνείες σε διάφορα θέματα με αποτέλεσμα ο πολίτης να τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης στις διάφορες επαφές που κάνει για το ίδιο θέμα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τον εκνευρισμό του πολίτη και αποτελεί αιτία διαπροσωπικών συγκρούσεων με τον εργαζόμενο στο δημόσιο.

Οι ΤΠΕ είναι σε θέση, με την ανάπτυξη του κατάλληλου λογισμικού, να βοηθήσουν στο καλύτερο συντονισμό των εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες, να έχουν από κοινού πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων με πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Το γεγονός αυτό, με τη σειρά του, θα μπορούσε να οδηγήσει στη μείωση των περιπτώσεων που ο πολίτης παίρνει αντικρουόμενες ή αντιφατικές πληροφορίες, κάτι που θα βελτιώνει και την ποιότητα των υπηρεσιών που το δημόσιο προσφέρει στον πολίτη. Καθώς βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σημαίνει και βελτίωση των σχέσεων του πολίτη με τον δημόσιο υπάλληλο της υπηρεσίας, μειώνονται οι μεταξύ τους διαπροσωπικές συγκρούσεις και, εν τέλει, βελτιώνονται οι εργασιακές συνθήκες για τον δημόσιο υπάλληλο.

Η μη επαρκής επιμόρφωση των υπαλλήλων σε συνδυασμό με τον αυξημένο όγκο εργασίας που καλούνται να διεκπεραιώσουν, την

πολυπλοκότητα της φορολογικής νομοθεσίας η οποία συχνά δεν υπάρχει συγκεντρωτικά καταγεγραμμένη κάπου δημιουργεί πρόβλημα μη εύρυθμης λειτουργίας των υπηρεσιών. Επομένως, κρίνεται αναγκαία η ανάπτυξη εσωτερικών διαύλων επικοινωνίας με χρήση νέων τεχνολογιών ώστε να διαδοθούν οι σκοποί, τα προγράμματα και τα έργα της δημόσιας υπηρεσίας.

7.7 Ο ρόλος της πολιτείας

Κομβικό σημείο για την ανάπτυξη και ομαλή μετάβαση στον κόσμο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των δημοσίων υπηρεσιών είναι η εξοικείωση των υπαλλήλων που υπηρετούν σε αυτές με τις νέες τεχνολογίες. Η εξοικείωση αυτή δεν μπορεί παρά να προέλθει από τη συνεχή εκπαίδευσή τους στις νέες αυτές τεχνολογίες. Σε μια τέτοια περίπτωση, είναι αναγκαία η σταθερή χρηματοδότηση, μέσω κοινοτικών προγραμμάτων, από την Πολιτεία, αλλά και η υποκίνηση από τους διοικούντες των δημοσίων υπηρεσιών για την συνεχή εκπαίδευσή τους στις νέες τεχνολογίες. Η εκπαίδευση αυτή, θεωρητική και πρακτική σε βασικά προγράμματα πληροφορικής, μπορεί να έχει την μορφή σεμιναρίων, ενδουπηρεσιακής κατάρτισης, πιστοποίησης στις τεχνολογίες.

Η φοβία που πολλές φορές νιώθουν οι υπάλληλοι των Δ.Ο.Υ. για αυτήν την νέα πρόκληση που πολλές φορές επιβάλλει αλλαγή του τρόπου εργασίας είναι δικαιολογημένη καθώς δεν γνωρίζουν πώς θα συμβάλλει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην βελτίωση και στην απλούστευση του τρόπου ζωής των πολιτών. Σημαντική θέση στην ενίσχυση της αυτοπεποίθησης των υπαλλήλων αποτελεί η ίδια η Πολιτεία. Ειδικότερα, η σταθερή ροή χρηματοδότησης κονδυλίων σε έργα και ενέργειες που βοηθούν την ανάπτυξη και υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αποτελεί τη βασική αχίλλειο φτέρνα των έργων που άπτονται της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η μη καλή απορρόφηση από την εκάστοτε κυβέρνηση κάθε χώρας κοινοτικών κονδυλίων αναφορικά με έργα στη Δημόσια διοίκηση, ο μη

προγραμματισμός και πρόβλεψη και άρα τοποθέτηση κονδυλίων στον εθνικό προϋπολογισμό κάθε χώρας για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν τα βασικά ποσοτικά αίτια μη ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Γιαννοπούλου, 2006:102). Όσο και να υπάρχει η διάθεση των όσων προτείνει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση τόσο από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων αλλά και των πολιτών, αυτή δεν μπορεί να συνεχιστεί αν δεν υπάρχει και η απαιτούμενη βοήθεια από την πλευρά της Πολιτείας. Αυτή η βοήθεια δεν μπορεί να είναι άλλη από την τοποθέτηση κονδυλίων σε έργα που υποβοηθούν τη Δημόσια Διοίκηση.

Η πολιτεία, προκειμένου να κινητοποιήσει το ενδιαφέρον των υπαλλήλων για ενσωμάτωση των ΤΠΕ στην καθημερινή τους εργασία θα πρέπει να κινηθεί προς δύο κατευθύνσεις. Αρχικά χρειάζεται να επενδύσει στην ανάπτυξη λογισμικού αλλά και εφαρμογών χρησιμοποιώντας ευρέως διαδεδομένο λογισμικό, όπως κειμενογράφοι και προγράμματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων που να επιλύουν πραγματικά και σημαντικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι υπάλληλοι κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Στη συνέχεια πρέπει να υλοποιήσει ενέργειες ευαισθητοποίησης των υπαλλήλων των Δ.Ο.Υ. αναφορικά με τα οφέλη που θα αποκομίσουν αξιοποιώντας τις ΤΠΕ. Βεβαίως, στο σημείο αυτό χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή ώστε να προηγηθεί μία ανάλυση των αναγκών των προσδοκιών και των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στο δημόσιο και στη συνέχεια να γίνει το ταίριασμα με τις ΤΠΕ και πώς η αξιοποίησή τους μπορεί να βελτιώσει τις εργασιακές συνθήκες των υπαλλήλων.

Η δεύτερη κατεύθυνση προς την οποία θα πρέπει να κινηθεί η πολιτεία είναι η διασφάλιση της αποτελεσματικής εκπαίδευσης των εργαζομένων του. Έστω και με την παραδοχή ότι οι νεότεροι εργαζόμενοι, και ειδικά όσοι έχουν πανεπιστημιακή εκπαίδευση, διαθέτουν σε ικανοποιητικό βαθμό τις δεξιότητες χειρισμού των νέων τεχνολογιών,

εντούτοις, για τους λόγους που ήδη εξηγήσαμε νωρίτερα, η ίδια η πολιτεία χρειάζεται να προχωρήσει σε εκπαίδευση των υπαλλήλων της.

Οι θεματικές ενότητες μιας τέτοιας εκπαιδευτικής διαδικασίας είναι βασικά δύο: εκπαίδευση πάνω στους Η/Υ γενικότερα (ανάπτυξη βασικών δεξιοτήτων χρήσης Η/Υ) αλλά και πάνω στις εφαρμογές που ο υπάλληλος μπορεί ή καλείται να χρησιμοποιήσει στο πλαίσιο της εκτέλεσης των καθηκόντων του. Με βάση τα αποτελέσματα ερευνών που έχουν κατά καιρούς διεξαχθεί από το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, η πολιτεία σήμερα φαίνεται να δίνει μεγαλύτερη έμφαση στον δεύτερο πυλώνα και λιγότερη στον πρώτο. Για πολλούς από τους δημόσιους υπαλλήλους όμως, η πρώτη θεματική εκπαιδευτική ενότητα είναι εξίσου σημαντική με τη δεύτερη, καθώς στερούνται ικανοποιητικού επιπέδου βασικών δεξιοτήτων. Υλοποιώντας την εκπαιδευτική διαδικασία, η πολιτεία θα πρέπει:

- Να δημιουργεί ομοιογενείς ομάδες εργαζομένων που θα εκπαιδευθούν,
- Να παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα της εκπαιδευτικής διαδικασίας μέσα από την υιοθέτηση - αξιοποίηση των γνώσεων στην εργασία,
- Να αποφύγει να δώσει χρηματικά κίνητρα για την εκπαίδευση των υπαλλήλων αφού αυτό υποβιβάζει την αξία της εκπαίδευσης και την καθιστά μια έστω και προσωρινή πηγή απόκτησης εισοδήματος, η οποία θα προσελκύσει εργαζόμενους που ενδιαφέρονται για την εκπαίδευση αλλά και εργαζόμενους που ενδιαφέρονται μόνον για το χρηματικό κίνητρο,
- Να συνδέσει την εξέλιξη της καριέρας του εργαζόμενου με την ικανότητα του να διαχειρίζεται αποτελεσματικά το λογισμικό και τις εφαρμογές της υπηρεσίας για το οποίο θα έχει εκπαιδευθεί, και

- Να φροντίσει ώστε στην εκπαιδευτική διαδικασία να εμπλακούν φορείς ανεξάρτητοι και αξιόπιστοι, όπως τα Ανώτερα και Ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας, δημόσιοι φορείς κατάρτισης, ώστε να αποφευχθούν φαινόμενα αρνητικών επιρροών στην εκπαιδευτική διαδικασία από τις φιλικές διαπροσωπικές σχέσεις εργαζομένων εκπαιδευομένων με συναδέλφους τους εκπαιδευτές.

7.8 Εκπαίδευση και κατάρτιση

7.8.1 Εισαγωγή

Η εκπαίδευση χρησιμοποιείται για την επίλυση μίας μεγάλης ποικιλίας οργανωτικών προβλημάτων. Υπόσχεται να βελτιώσει την ατομική και συλλογική απόδοση, να αυξήσει την παραγωγικότητα, να βελτιώσει την ποιότητα του παραγόμενου έργου, να μειώσει τις καθυστερήσεις, να συμβάλλει στη σωστή και πλήρη χρήση του εξοπλισμού, να αυξήσει το ζήλο και να ανυψώσει το ηθικό των υπαλλήλων, να βοηθήσει την οργάνωση να αντιμετωπίσει τις αλλαγές του περιβάλλοντος, να διευκολύνει την εφαρμογή μεταρρυθμίσεως, νέων διαδικασιών ή νέας πολιτικής και τέλος, να κάνει δυνατή την αλλαγή της οργανωτικής κουλτούρας. Τα οφέλη αυτά προκύπτουν χάρη στη μετάδοση γνώσεων, στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και στην αλλαγή στάσεων που επιτυγχάνονται μέσω της εκπαίδευσης.

7.8.2 Αναγκαιότητα επιμόρφωσης των δημοσίων υπαλλήλων

Ο αυξημένος όγκος της πληροφορίας που οφείλει να διαχειρίζεται ένας δημόσιος υπάλληλος και οι εξελίξεις στο χώρο της τεχνολογίας σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις για περισσότερο οικονομική και ποιοτική λειτουργία, επηρεάζουν με άμεσο τρόπο τη διοικητική πράξη. Σε επίπεδο καθημερινής πρακτικής, η εισαγωγή μεθόδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η γενίκευση της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών αλλάζει τον τρόπο

εκτέλεσης των εργασιών και δημιουργεί την ανάγκη συνεχούς ανανέωσης των υπαρχόντων γνώσεων.

Η κατάρτιση των υπαλλήλων θεωρείται κύριος μοχλός αλλαγής αλλά δεν είναι δυνατόν να σχεδιάζεται και να αξιολογείται μεμονωμένα, χωρίς να συνδέεται τόσο με τους στόχους, όσο και με άλλες λειτουργίες της υπηρεσίας. Στο σημείο αυτό αξίζει να επισημάνουμε το γεγονός ότι σε κάποια προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών ορισμένων πανεπιστημίων εισάγονται σχετικά μαθήματα Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ αρχίζουν να διοργανώνονται σχετικά επιμορφωτικά σεμινάρια. Έτσι ο μελλοντικός δημόσιος υπάλληλος, διαχειριστής των υπηρεσιών αυτών, τις περισσότερες φορές, εισέρχεται στον χώρο της δημόσιας διοίκησης έχοντας μία προκατάρτιση στον τομέα αυτό.

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία³⁷ που διέπει τα θέματα κατάρτισης των δημοσίων υπαλλήλων, διαπιστώνεται ένα μεγάλο εύρος ως προς τους όρους και τα είδη της εκπαίδευσης που προκρίνονται ως σημαντικά για την απόκτηση της κατάλληλης τεχνογνωσίας και την βέλτιστη εκτέλεση των καθηκόντων τους. Το γεγονός αυτό αναδεικνύει τον ρόλο του κράτους, το οποίο, τουλάχιστον σε επίπεδο νομοθετικών ρυθμίσεων, έχει λάβει μέριμνα για την δυνατότητα να αναβαθμίζουν και να εμπλουτίζουν τις γνώσεις τους σχετικά με το αντικείμενο απασχόλησής τους ή να αποκτούν νέα ακαδημαϊκά προσόντα σε όλη τη διάρκεια της υπαλληλικής τους ζωής.

Η σημασία της εκπαίδευσης των δημοσίων υπαλλήλων ως κεντρικό ζήτημα και προϋπόθεση κάθε μεταρρυθμιστικής προσπάθειας της δημόσιας διοίκησης έχει οδηγήσει στη χρηματοδότηση και διεξαγωγή συνεχώς αυξανόμενου αριθμού εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε μεγάλο φάσμα αντικειμένων που άπτονται της διοικητικής λειτουργίας του κρατικού μηχανισμού.

³⁷ Ν.1388/83, Ν.1943/91 (Κεφ. Δ'), Ν.2527/97 (Κεφ. Β'), Ν. 2738/99 και Ν. 3528/2007)

Η εκτεταμένη χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο δημόσιο τομέα, η υιοθέτηση νέων προτύπων οργάνωσης, ο σχεδιασμός νέων, απλούστερων διαδικασιών και μεθόδων εργασίας για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, δημιουργούν ανάγκες ενδυνάμωσης του υπηρετούντος ανθρώπινου δυναμικού. Για την κάλυψη των αναγκών αυτών απαιτούνται κατάλληλα σχεδιασμένες δράσεις κατάρτισης, επιμόρφωσης και απόκτησης γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, καθώς επίσης και κατάλληλα εργαλεία που αξιοποιούν προς το σκοπό αυτό τις δυνατότητες της σύγχρονης τεχνολογίας πληροφορικής και επικοινωνιών.

Η επιμόρφωση, η εκπαίδευση και δια βίου κατάρτιση των δημοσίων υπαλλήλων συνιστά κεντρικό στόχο της δημόσιας διοίκησης. Η επιμόρφωση νοείται ως εργαλείο ανάπτυξης και καλλιέργειας εκείνης της δέσμης των διοικητικών αξιών που αντιστοιχούν στη στρατηγική προτεραιότητα της βέλτιστης λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, στην αξιοποίηση των σύγχρονων τεχνολογιών και στην ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών.

7.8.3 Ανάπτυξη τεχνικών ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning)

Οι ραγδαίες και ριζικές αλλαγές που επέφεραν οι μαζικές επικοινωνιακές δομές και δικτυώσεις στους ανθρώπινους γνωστικούς μηχανισμούς, οδήγησαν, σταδιακά, στο να θεωρηθούν η δια βίου εκπαίδευση και η συνεχιζόμενη κατάρτιση των υπαλλήλων ως βασικές εκδηλώσεις της σύγχρονης εργασιακής πραγματικότητας (Καρυδάς, 2007:80)

Για την αποτελεσματική οργάνωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας, μπορούν να αναπτυχθούν και να εφαρμοστούν μέθοδοι ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning) οι οποίες θα πρέπει να είναι προσεκτικά σχεδιασμένες ώστε να είναι απλοϊκές και φιλικές προς τον χρήστη, διαδραστικές και, τέλος, να παρέχουν την δυνατότητα αξιολόγησης και πιστοποίησης των γνώσεων που προσφέρουν.

Η ηλεκτρονική προσφορά, σχετικών με την εκπαίδευση και την επαγγελματική κατάρτιση, πληροφοριών μέσω του διαδικτύου είναι ιδιαίτερα αποδοτική, εάν λάβει κανείς υπόψη, αφενός, την ευκολία με την οποία μπορούν να διατεθούν και, αφετέρου, την εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος που προκύπτει.

Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί ότι ανάμεσα στις δράσεις του επιχειρησιακού προγράμματος «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013»³⁸, περιλαμβάνονται και δύο οι οποίες αφορούν την κατάρτιση των δημοσίων υπαλλήλων οι οποίες είναι:

- Πιστοποιημένη κατάρτιση δημοσίων υπαλλήλων σε νέες τεχνολογίες και συνυπολογισμός της πιστοποίησης σε ΤΠΕ στην αξιολόγησή τους ή στις προϋποθέσεις εξέλιξής τους σε συγκεκριμένες κατηγορίες ευθύνης.
- Αξιολόγηση των απαιτήσεων κατάρτισης των δημοσίων υπαλλήλων κάθε τρία έτη σε νέα αντικείμενα που αφορούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.

7.8.4 Φορείς κατάρτισης

Βασικό φορέα κατάρτισης αποτελεί η ΣΕΥΥΟ³⁹ η οποία διοργανώνει μία σειρά από εκπαιδευτικά προγράμματα τα οποία απευθύνονται στην ανάπτυξη βασικών δεξιοτήτων στην χρήση Η/Υ καθώς και στην εξειδίκευση των γνώσεών τους. Άλλοι φορείς οι οποίοι παρέχουν με την σειρά τους τέτοιου είδους κατάρτιση αποτελούν το ΕΚΔΔΑ⁴⁰ μέσω των Ινστιτούτων Επιμόρφωσης που διαθέτει σε όλες τις περιφέρειες της Ελλάδας, τα Κέντρα Εκπαίδευσης Ενηλίκων τα οποία αποτελούν δομή του Ινστιτούτου Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων (ΙΔΕΚΕ) του ΥΠΕΠΘ και το Κοινωνικό Πολύκεντρο της ΑΔΕΔΥ.

³⁸ http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/A13F889F-DE92-4DCF-B64A-37351BFC69B9/3053/ktp_all.pdf, σελ. 44

³⁹ Σχολή Επιμόρφωσης Υπαλλήλων Υπουργείου Οικονομικών

⁴⁰ Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης

Επιδίωξη του Κοινωνικού Πολύκεντρου της ΑΔΕΔΥ είναι οι Δημόσιες υπηρεσίες να μεταλλάγουν σταδιακά σε μορφωτικές μονάδες που θα έχουν την δυνατότητα να ανταποκρίνονται στις τάσεις και απαιτήσεις μιας συνδυαστικής εκπαίδευσης – επιμόρφωσης, περισσότερο βιωματικής, που θα πραγματοποιείται στο χώρο της εργασίας, θα οικοδομείται στην αξιοποίηση της εργασιακής μνήμης και της καθημερινής εμπειρίας και που όλο και λιγότερο θα στηρίζεται στη θεωρητική εκπαίδευση σε αίθουσες διδασκαλίας (ΕΚΔΔΑ, 2005:8).

7.8.5 Η συμβολή της Σ.Ε.Υ.Υ.Ο.

Η εκπαίδευση και επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού, ώστε να μπορεί να αντεπεξέλθει στις απαιτήσεις της ποιοτικής διοίκησης, αποτελεί βασικό στοιχείο της Σχολής Επιμόρφωσης Υπαλλήλων του Υπουργείου Οικονομικών (ΣΕΥΥΟ) που επιδιώκει ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι υπάλληλοι των Δ.Ο.Υ. έχουν την δυνατότητα να συμμετάσχουν στα ακόλουθα προγράμματα:

- **Ενημέρωσης και επιμόρφωσης**, τα οποία στοχεύουν στην γνωστοποίηση αλλαγών της νομοθεσίας, των διαδικασιών και των μεθόδων εργασίας σχετικά με το αντικείμενο των εκπαιδευομένων
- **Βασικής κατάρτισης**, που στοχεύουν στην ανάπτυξη του συνόλου των γνώσεων και δεξιοτήτων, που απαιτούνται για το χειρισμό ενός αντικειμένου εργασίας.
- **Εξειδίκευσης**, τα οποία αποσκοπούν στην ανάπτυξη ειδικών γνώσεων, στο πλαίσιο της εμβάθυνσης σε ένα αντικείμενο εργασίας.

Η στρατηγική της επιμόρφωσης πρέπει να είναι μία συντονισμένη και συστηματική διαδικασία, που να αποβλέπει στη σταθερή αναβάθμιση των γνώσεων και των ικανοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων, για να καταστεί αποτελεσματική στην επίτευξη των στόχων της ποιοτικής

Φορολογικής Διοίκησης. Η συνεχής εκπαίδευση συντελεί στο να μπορούν να είναι συγχρονισμένοι με τις νέες εξελίξεις της γνώσης. Αυτό συμβάλλει στην αποτελεσματικότητα της δράσης τους, αφού μπορούν να χειριστούν τη νέα γνώση κατά τρόπο που να οδηγεί στην βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

7.9 Συμπεράσματα

Στο κατώφλι του 21^{ου} αιώνα, η ραγδαία εξέλιξη αυτών των νέων τεχνολογιών, η ευρεία τους διάχυση σε όλη την οικονομία και η ενσωμάτωσή τους σε όλες σχεδόν τις διαστάσεις της καθημερινής ζωής, χτίζουν μία παγκόσμια Κοινωνία της Πληροφορίας με νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για την ανάπτυξη, την απασχόληση, την ευημερία και την ποιότητα ζωής των πολιτών. Μέλημα της πολιτείας είναι η νέα αυτή κοινωνία που διαμορφώνεται, να είναι μία κοινωνία για όλους.

Σήμερα η τεχνολογία προσφέρει τις δυνατότητες για αποτελεσματική επικοινωνία σε όλα τα επίπεδα και για την ηλεκτρονική αποθήκευση δεδομένων και γνώσης. Η αξιοποίηση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και των εφαρμογών συνεργασίας, η ανάπτυξη εσωτερικών και εξωτερικών δικτύων και η χρήση συστημάτων για την διαχείριση των αρχείων και της ροής εργασίας, βελτιστοποιούν τις διαδικασίες και ενθαρρύνουν την ομαδική εργασία.

8^ο Κεφάλαιο

Νέες προοπτικές στην άσκηση του έργου των δημοσίων υπαλλήλων

Περιγραφή κεφαλαίου

Είναι αναμφισβήτητο γεγονός πως μία αναποτελεσματική δημόσια διοίκηση αποτελεί τροχοπέδη σε κάθε αναπτυξιακή προσπάθεια της χώρας μας. Οι βασικές εστίες δημιουργίας των προβλημάτων είναι: η ανορθολογική δομή και διάρθρωση του δημοσίου τομέα και το μη εξειδικευμένο και εργασιακά πολυδιασπαρμένο ανθρώπινο δυναμικό. Εύλογα προκύπτει το συμπέρασμα πως η αναποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης οφείλεται σε μεγάλο ποσοστό στο ανθρώπινο δυναμικό που τη στελεχώνει.

Το κεφάλαιο αυτό ασχολείται με τις νέες προοπτικές που διαμορφώνονται στην άσκηση του έργου των δημοσίων υπαλλήλων και συγκεκριμένα στα χαρακτηριστικά της φυσιογνωμίας του νέου δημοσίου υπαλλήλου. Όπως είδαμε και στο προηγούμενο κεφάλαιο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δημιουργεί την αναγκαιότητα για αλλαγή του τρόπου εργασίας και προσαρμογή του στα νέα αυτά δεδομένα. Παράλληλα, παρατίθενται συμπεράσματα από έρευνες και μελέτες που έχουν γίνει και δημοσιευθεί σχετικά με το θέμα αυτό.

8.1 Εισαγωγή

Στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση η πιο σημαντική συνιστώσα έχει να κάνει με τον άνθρωπο και το πώς αυτός αξιοποιεί την τεχνολογία. Ο ρόλος των υπαλλήλων είναι καίριος και καλύπτει όλο το φάσμα της ιεραρχίας, από τους διευθυντές υπηρεσιών, μέχρι τους υπαλλήλους που έρχονται κάθε μέρα σε επαφή με το κοινό. Αν οι υπάλληλοι δεν γνωρίζουν τις αξίες που υπηρετεί και τους στόχους που έχει θέσει μία μεταρρύθμιση, καθώς και τον δικό τους ρόλο στην προσπάθεια για αλλαγή, τότε δεν έχουν κανένα λόγο να απαγκιστρωθούν από την υφιστάμενη κατάσταση πραγμάτων (Πετρή, 2005:28).

Η αλλαγή της οργανωσιακής κουλτούρας των Δ.Ο.Υ. κατατάσσεται στους βασικούς συντελεστές της ποιοτικά αναβαθμισμένης φορολογικής διοίκησης. Ξεχωριστή θέση μεταξύ των πόρων της υπηρεσίας κατέχει το ανθρώπινο δυναμικό της, το οποίο αναγνωρίζεται ευρέως ως ένας από τους κρίσιμους παράγοντες για την επιτυχία. Στο πλαίσιο αυτό η εκπαίδευση και η επιμόρφωση των υπαλλήλων στις νέες τεχνολογίες αποτελεί μία ιδιαίτερα σημαντική οργανωτική λειτουργία.

Από τη φύση του ο άνθρωπος έχει την τάση να αντιστέκεται σε αλλαγές στις εργασιακές του σχέσεις, μιας και αυτές απειλούν τη σιγουριά και τους οικείους και κανονικούς τρόπους διαβίωσης. Ο δημόσιος οργανισμός οφείλει να έχει την ικανότητα να αντιδρά στις συνθήκες αλλαγής, μεταβάλλοντας τη δική του πολιτική και δομή έγκαιρα. Στόχος είναι η αποτελεσματική εφαρμογή μιας στρατηγικής που να βασίζεται στις αρχές της ορθής διαχείρισης αλλαγών, στην ύπαρξη ενός αποτελεσματικού ηγέτη, αλλά και στη μείωση του βαθμού αντίστασης των υπαλλήλων.

8.2 Αναμόρφωση του ρόλου των δημοσίων υπαλλήλων

Στην σημερινή κοινωνία, ο ρόλος του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης χρειάζεται επαναπροσδιορισμό. Οι δημόσιες υπηρεσίες καλούνται να αντιμετωπίσουν τις μεγάλες αλλαγές, από τεχνολογικής άποψης, που συντελούνται σε όλα τα επίπεδα, μέσα από μία ολοκληρωμένη πολιτική για το ανθρώπινο δυναμικό που προωθεί τους καλύτερους και υποκινεί το σύνολο των στελεχών για μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα (Σούκου, 2004:137).

Ο σύγχρονος δημόσιος υπάλληλος θα πρέπει να έχει τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τα προσόντα που σχετίζονται με την αποτελεσματικότητα της θέσης εργασίας του. Σε αυτόν τον εκσυγχρονιστικό ρόλο του υπαλλήλου συμβάλλουν τα επιχειρησιακά προγράμματα ΠΟΛΙΤΕΙΑ, ΑΡΙΑΔΝΗ και ΣΥΖΕΥΞΙΣ⁴¹, όπως είδαμε σε προηγούμενο κεφάλαιο, όπου απλουστεύουν το θεσμικό πλαίσιο των δημοσίων υπηρεσιών μέσα από την κωδικοποίηση και ψηφιοποίηση της νομοθεσίας και δίνουν έμφαση στον δημόσιο υπάλληλο της γνώσης.

Ένας από τους στρατηγικούς στόχους του ΥΠΕΣΔΔΑ, όπως διατυπώνεται στα επίσημα κείμενα για τον ανασχεδιασμό της δημόσιας διοίκησης, είναι η εξοικείωση όλων των υπαλλήλων με τις σύγχρονες ψηφιακές τεχνικές, η απόκτηση νέων δεξιοτήτων ώστε να έχουν πρόσβαση μέσω του διαδικτύου στα δημόσια αρχεία και να επικοινωνούν, μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με τους συναδέλφους τους.

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην δημόσια διοίκηση απαιτεί την απασχόληση υπαλλήλων οι οποίοι να διαθέτουν άρτια τεχνολογική κατάρτιση και εμπειρία κυρίως σε θέματα εξυπηρέτησης του πολίτη. Η ανάπτυξη δεξιοτήτων μέσα από την εκπαίδευση του προσωπικού των υπηρεσιών στην χρήση και ενσωμάτωση στην καθημερινή τους

⁴¹ Τα προγράμματα αυτά δημιούργησαν την πρώτη υποδομή για την παραπέρα ανάπτυξη δράσεων σχεδίασης και υλοποίησης εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διοίκησης και Διακυβέρνησης (Αποστολάκης & Συνεργάτες, 2008:392)

εργασία των νέων τεχνολογιών αλλά και στην δημιουργία συνεργατικού μοντέλου εργασίας, βασισμένου στην τεχνολογία, αποτελεί βασική προτεραιότητα της πολιτείας. Η πολιτεία οφείλει να αναμορφώσει τον υπάλληλο προσδίδοντάς του νέους ρόλους και νέα καθήκοντα. Μόνο όταν οι υπάλληλοι, μαζί με τους πολίτες, γίνουν συμμετοχοί στην αξιοποίηση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας για τις σχέσεις τους με το κράτος, μπορεί να πετύχει το όποιο μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι νέοι υπάλληλοι, με την εκπαίδευση που θα έχουν λάβει από την πολιτεία, θα συμμετέχουν σε έργα που αλλάζουν την μορφή της υπηρεσίας τους, έτσι ώστε να ακολουθεί πολιτικές και πρότυπα που έχουν αναπτυχθεί με σκοπό την υποστήριξη των διαδικασιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Αντικείμενο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ακριβώς η αξιοποίηση των ΤΠΕ σε συνδυασμό με τις οργανωτικές αλλαγές και την απόκτηση νέων δεξιοτήτων, ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες, οι δημοκρατικές διαδικασίες και οι πολιτικές που ασκεί ο δημόσιος τομέας. Η επέλαση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σημαίνει και ριζική αλλαγή της κουλτούρας των υπαλλήλων αλλά και του τρόπου με τον οποίο λειτουργεί η ίδια η δημόσια υπηρεσία. Αυτή ακριβώς η πρόκληση για αλλαγή της κουλτούρας ζητά από τους υπαλλήλους να αλλάξουν τον τρόπο που σκέφτονται, τον τρόπο που εργάζονται και οργανώνονται, να απαλλαχθούν από κάποιες διαδικασίες οι οποίες θα ψηφιοποιηθούν και να επιφορτισθούν με κάποιες άλλες πιο ουσιώδεις. Να ξεφύγουν, με λίγα λόγια, από τον τρόπο με τον οποίο εργάζονταν τόσα χρόνια. Η αλλαγή κουλτούρας που επιτάσσει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να εμπνέεται και να καθοδηγείται από την ίδια την πολιτεία. Ο ρόλος λοιπόν της πολιτείας προς το δρόμο της Κοινωνίας της Πληροφορίας και της γνώσης είναι στρατηγικός και έχει βαρύνουσα σημασία.

Η απόκτηση και η διατήρηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος εξαρτάται από την ικανότητα των ατόμων να μαθαίνουν και να προσαρμόζονται εύκολα και ανώδυνα στις αλλαγές. Πραγματικά, πολύ

σημαντικός παράγοντος για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η προετοιμασία και ενημέρωση του ανθρώπινου δυναμικού των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Το ανθρώπινο δυναμικό είναι εκείνο που τελικά θα αξιοποιήσει ή όχι τις ευκαιρίες που δίδει απλόχερα η τεχνολογία για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Από τους ίδιους εξαρτάται αν θα μπου σε μία νέα τροχιά εργασίας, νοοτροπίας, αντίληψης και απαγκίστρωσης από τον τρόπο που ως τώρα εργάζονταν, η οποία και προτείνεται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Οι δημόσιοι υπάλληλοι από την πλευρά τους, θα κληθούν να υιοθετήσουν και να πράξουν τα παρακάτω:

1. Να υιοθετήσουν μία νέα αντίληψη σχετικά με την εξυπηρέτηση του πολίτη, και κάθε τους ενέργεια να αντανακλά αυτές τις νέες συνθήκες διακυβέρνησης
2. Να συμμετέχουν στη σύνθεση των στόχων και των δραστηριοτήτων του τομέα ευθύνης τους, όντας σε πλήρη εναρμόνιση με το ευρύτερο στρατηγικό πλάνο του οργανισμού αλλά και στην ανάπτυξη και υλοποίηση των προγραμμάτων που τους αφορούν για την υλοποίηση των παραπάνω στόχων.
3. Να μη διστάζουν να συμμετέχουν σε έργα τα οποία περιορίζουν ή αλλάζουν τον οργανισμό, έτσι ώστε να συνεχίζει απρόσκοπτα η διαδικασία ενσωμάτωσης των λειτουργιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα.
4. Να υποστηρίζουν τον τομέα τους με το να κατανοούν τις συνέπειες που παρακαλούνται με τη νέα μορφή διακυβέρνησης
5. Να υποστηρίζουν την εκπαίδευσή τους στις νέες τεχνολογίες και τους νέους τρόπους παροχής υπηρεσιών, αλλά και τη

δυνατότητα αλληλεπίδρασής τους με άλλα τμήματα και ανθρώπους.

Ωστόσο, σε αυτό το δύσκολο δρόμο, οι ίδιοι οι υπάλληλοι θα πρέπει να τύχουν της έμπρακτης συμπαράστασης της πολιτείας αλλά και των ηγετικών φυσιογνωμιών μέσα στους κόλπους των οργανισμών που θα βοηθήσουν τους υπαλλήλους να γίνουν και αυτοί αρωγοί της αναδιοργάνωσης, μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, του Δημόσιου Τομέα. Η εργασία είναι ο χώρος ανάδειξης της έμφυτης δημιουργικότητας των εργαζομένων και οι προϊστάμενοι πρέπει να ξέρουν πώς να απελευθερώνουν την έμφυτη δημιουργικότητα των ανθρώπων. Για να λειτουργήσει αποδοτικά στη δημόσια διοίκηση μια ομάδα, θα πρέπει τα μέλη της να διαμορφώσουν αποτελεσματικές επικοινωνιακές σχέσεις.

Η ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού είναι αναγκαία προϋπόθεση για τη λειτουργική αναβάθμιση των δημοσίων υπηρεσιών. Η διαρκής, μεθοδική και συστηματική ανάπτυξη των γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού των δημοσίων υπηρεσιών, αποτελεί κεντρικό στόχο της επανίδρυσης της δημόσιας διοίκησης.

Συμπερασματικά, σύμφωνα με έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ⁴², θα μπορούσε να υποστηριχθεί η άποψη ότι ο εργαζόμενος χρησιμοποιεί τις νέες τεχνολογίες στην εκτέλεση των καθηκόντων του ορμώμενος από δύο βασικά κίνητρα, ένα θετικό (το ισχυρότερο) και ένα αρνητικό (αλλά εξίσου σημαντικό).

Το πρώτο, το θετικό, είναι να γνωρίζει υπολογιστές και να έχει βασικές δεξιότητες, γεγονός που αναδεικνύει για ακόμα μία φορά ως ιδιαίτερα σημαντική παράμετρο τη γνώση του εργαζομένου και την εκπαίδευσή του στις ΤΠΕ. Το δεύτερο, το αρνητικό, πηγάζει από το φόβο που αισθάνεται έναντι επερχόμενων αλλαγών, οι οποίες ενδεχομένως να αφορούν το άμεσο εργασιακό του περιβάλλον, αλλά χωρίς αναγκαστικά να περιορίζονται

⁴² Η χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο Δημόσιο. Διεξαγωγή έρευνας για τις δεξιότητες των Δημοσίων Υπαλλήλων στη χρήση ΤΠΕ. Απρίλιος 2007, σελ. 157

αποκλειστικά εκεί (π.χ. φόβος για τις μεταβολές/αλλαγές, που γενικότερα συντελούνται στο τεχνολογικό περιβάλλον και τις επιπτώσεις που θα μπορούσαν να έχουν στις εργασιακές σχέσεις). Προτεραιότητα, επομένως, της δημόσιας διοίκησης είναι να ενισχύει τα θετικά κίνητρα αποδυναμώνοντας τα αρνητικά.

8.3 Παρουσίαση συμπερασμάτων ερευνών σχετικά με τις δεξιότητες των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση των ΤΠΕ

8.3.1 Εισαγωγή

Προτού γίνει η παρουσίαση των αποτελεσμάτων θα πρέπει να σημειωθεί ότι η διάχυση των ΤΠΕ στους δημοσίους υπαλλήλους είναι συνάρτηση τόσο της διαθεσιμότητας της σχετικής πληροφορικής υποδομής αλλά και του βαθμού στον οποίο η σχετική υποδομή αξιοποιείται. Η σημαντικότερη παράμετρος στην προσπάθεια αξιοποίησης των ψηφιακών τεχνολογιών και των ΤΠΕ από το Δημόσιο, ίσως περισσότερο και από τη διαθέσιμη τεχνολογική υποδομή, είναι ο βαθμός στον οποίο οι ΤΠΕ χρησιμοποιούνται από τους εργαζόμενους στην εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Βασική προϋπόθεση της χρήσης, μεταξύ άλλων, είναι βεβαίως να έχουν οι εργαζόμενοι τις αναγκαίες δεξιότητες που θα τους επιτρέψουν να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες που προσφέρουν σήμερα οι ΤΠΕ για ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εκτέλεση των καθηκόντων τους. Οφείλουν όμως και οι ίδιοι οι προϊστάμενοι και τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης να είναι χρήστες της τεχνολογίας, ώστε να έχουν άποψη για τα οφέλη και τις αλλαγές που αυτή επιφέρει στον τρόπο εργασίας.

8.3.2 Παρουσίαση συμπερασμάτων

8.3.2.1 Έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ σχετικά με τις

δεξιότητες των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση ΤΠΕ

Τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την πανελλαδική έρευνα, με τίτλο «Διεξαγωγή έρευνας για τις δεξιότητες των Δημοσίων Υπαλλήλων στη χρήση ΤΠΕ» που διεξήχθη στο διάστημα μεταξύ Νοεμβρίου 2006 έως και Φεβρουαρίου 2007 από το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, είναι ιδιαίτερα αξιόλογα. Πρόκειται ουσιαστικά για την πρώτη επίσημη προσπάθεια που γίνεται από έναν φορέα, ο οποίος έχοντας την ευθύνη υποστήριξης της προσπάθειας εισαγωγής της πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση, επιχειρεί να καταγράψει τις δραστηριότητες των χειριστών των συστημάτων πληροφορικής ώστε τα μελλοντικά συστήματα να είναι ακόμα φιλικότερα προς τον υπάλληλο. Η έρευνα έγινε μεταξύ υπαλλήλων, στελεχών πληροφορικής και Διευθυντών από Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες, Δ.Ο.Υ. και Πολεοδομίες. Από τον υπό διερεύνηση πληθυσμό, το 15% του δείγματος αφορούσε τους υπαλλήλους των Δ.Ο.Υ.

Οι Έλληνες δημόσιοι υπάλληλοι αντιλαμβάνονται την ωφέλεια των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη λειτουργία του Δημοσίου και γενικά είναι δεκτικοί στο ενδεχόμενο οργανωσιακών αλλαγών, αλλά ταυτόχρονα εκφράζουν την ανάγκη διαρκούς κατάρτισής τους και ενίσχυση της αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών λόγω της ταχύτητας με την οποία αλλάζει η τεχνολογία. Η συντριπτική πλειονότητα των χρηστών έχει αποκομίσει μόνη της τις όποιες γνώσεις έχει σε Η/Υ καθώς και με βοήθεια από φίλους ή συνεργάτες. Ενδιαφέρον είναι ότι μόλις ένα 10% δηλώνει ότι δεν έχει καμία εκπαίδευση σε Η/Υ. Αυτά είναι τα βασικά συμπεράσματα της ενδιαφέρουσας έρευνας σχετικά με την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στην δημόσια διοίκηση, τις δεξιότητες των εργαζομένων στη χρήση τεχνολογικών μέσων και την αντίληψη του

ανθρώπινου δυναμικού αναφορικά με θέματα οργάνωσης και λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών.

Ελάχιστα ενθαρρυντικό παρουσιάζεται όμως το ποσοστό των υπαλλήλων που κάνουν χρήση του διαδικτύου και χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Αυτά τα δύο θεωρούμε ότι είναι αλληλένδετα. Ειδικότερα θα αναφέρουμε την περίπτωση των Προϊσταμένων των υπηρεσιών, οι οποίοι θεωρούν ότι οι ικανότητές τους στη χρήση Η/Υ περιορίζονται στις βασικές ή ακόμη και στοιχειώδεις λειτουργίες του Η/Υ. Οι λόγοι για τους οποίους δεν έχουν παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο είναι:

- Οι δεξιότητές τους είναι επαρκείς (11,4%)
- Χρησιμοποιούν πολύ σπάνια Η/Υ (8,6%)
- Δεν έχουν το χρόνο να συμμετάσχουν σε κάποιο σεμινάριο (71,4%)
- Το υψηλό κόστος συμμετοχής σε σεμινάρια (2,9%)
- Δεν προσφέρονται σεμινάρια που να εξυπηρετούν τις ανάγκες τους (5,7%)
- Τα θέματα των σεμιναρίων είναι πολύ προχωρημένα για το δικό τους επίπεδο γνώσεων (14,3%)

Σχετικά με τις δεξιότητες των υπαλλήλων στην χρήση της πληροφορικής, αυτές κυμαίνονται σε μέτριο επίπεδο ενώ για ένα σημαντικό ποσοστό εργαζομένων οι δεξιότητες που οι ίδιοι παραδέχονται ότι έχουν είναι κάτω του μετρίου. Επίσης, ένα ακόμη σημείο το οποίο προκαλεί έκπληξη είναι ότι αρκετοί έχουν αδυναμία να κάνουν χρήση του λογισμικού της ίδιας τους της υπηρεσίας. Το εύρημα δείχνει ανάγκη δημιουργίας ανά υπηρεσιακή μονάδα ενός πυρήνα εργαζομένων με αυξημένες δεξιότητες (γνώση Access & Excel, εντοπισμός και επίλυση ενός προβλήματος του Η/Υ, εγκατάσταση νέου υλικού, συμπίεση αρχείων, συγγραφή και δημοσίευση στο διαδίκτυο μίας ιστοσελίδας), καθώς ο συγκεκριμένος πυρήνας εργαζομένων θα μπορεί να υποστηρίξει την υπηρεσία για περισσότερο σύνθετες εργασίες,

8.3.2.2 Έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ σχετικά με τον χρόνο συναλλαγής

Σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ⁴³, ο χρόνος που απαιτείται από έναν υπάλληλο της Δ.Ο.Υ. να ολοκληρώσει την διαδικασία επεξεργασίας της φορολογικής δήλωσης είναι: 4 λεπτά για την καταχώρηση των στοιχείων της δήλωσης στο πληροφοριακό σύστημα και 2 λεπτά για την καταχώρηση – διάτρηση της δήλωσης. Οπότε συνολικά το Υπουργείο Οικονομικών εξοικονομεί για κάθε φορολογική δήλωση, η οποία υποβάλλεται μέσω του TAXISNET 6 λεπτά χρόνο. Το μέγεθος του οφέλους αυτού παρουσιάζεται στους ακόλουθους δύο πίνακες.

Στοιχεία Εντύπου 'Ε1'	Έτη Αναφοράς					
	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Online υποβολή (αριθμός εντύπων)	109.157	142.203	195.203	204.376	288.148	423.810
Εξοικονόμηση Χρόνου (σε λεπτά)	654.942	853.218	1.171.218	1.226.256	1.728.888	2.542.860
Εξοικονόμηση Χρόνου (σε ανθρωποώρες)	10.916	14.220	19.520	20.438	28.815	42.381

Πίνακας 1: Διαχρονική ανάλυση υποβολής δηλώσεων Ε1

Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ. Συλλογή στοιχείων από την ΓΓΠΣ σελ. 12

Στοιχεία Εντύπου Περιοδική ΦΠΑ'	Έτη Αναφοράς					
	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Online υποβολή (αριθμός εντύπων)	1.885.789	960.198	1.053.600	1.047.181	2.537.739	2.919.483
Εξοικονόμηση Χρόνου (σε λεπτά)	7.543.156	3.840.792	4.214.400	4.188.724	10.150.956	11.677.932
Εξοικονόμηση Χρόνου (σε ανθρωποώρες)	125.719	64.013	70.240	69.812	169.183	194.632

Πίνακας 2: Διαχρονική ανάλυση υποβολής Περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ⁴⁴

Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ. Συλλογή στοιχείων από την ΓΓΠΣ σελ. 13

⁴³ Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Συλλογή στοιχείων από την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων

⁴⁴ Η εφαρμογή αυτή το 2001 ήταν πιλοτική και καθιερώθηκε επίσημα το 2002

Στοιχεία Εντύπου 'Περιοδική ΦΠΑ'	2007
Χρόνος Εισαγωγής Δεδομένων Δηλώσεων (σε λεπτά)	7
Online υποβολή (αριθμός εντύπων)	92.020
Εξοικονόμηση Χρόνου (σε λεπτά)	644.140
Εξοικονόμηση Χρόνου (σε ανθρωποώρες)	10.736

Πίνακας 3: Παρουσίαση υποβολής Εκκαθαριστικής δήλωσης ΦΠΑ οικ. Έτους 2007⁴⁵

Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ. Συλλογή στοιχείων από την ΓΓΠΣ σελ. 13

8.3.2.3 Έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ σχετικά με τον χρόνο διεκπεραίωσης της εργασίας των υπαλλήλων

Σύμφωνα με έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ⁴⁶, μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτυγχάνεται εξοικονόμηση χρόνου εκ μέρους των υπαλλήλων στο Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, επειδή μειώθηκε ο αριθμός των εντύπων που απαιτεί εισαγωγή στοιχείων στο TAXIS, λόγω της δυνατότητας της ηλεκτρονικής υποβολής των εντύπων αυτών. Μελετώντας τα αποτελέσματα της έρευνας, το 2007 εξοικονομήθηκαν 1408 ανθρωπομήνες λόγω της ηλεκτρονικής υποβολής του εντύπου Ε1, της εκκαθαριστικής ΦΠΑ και της περιοδικής ΦΠΑ από πολίτες και επιχειρήσεις. Μόνο η ηλεκτρονική υποβολή του εντύπου Ε1 μειώνει το χρόνο παραλαβής κατά 5,5 μήνες. Λαμβάνοντας υπόψη, σύμφωνα πάντα με τα στοιχεία της έρευνας, ότι ο αριθμός των υπαλλήλων που απασχολούνται με την επεξεργασία των φορολογικών εντύπων ανέρχεται στο 60% του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, μπορούμε να αναλογιστούμε το σημαντικό όφελος για τους υπαλλήλους από την αντικατάσταση της συμβατικής διαδικασίας με νέες ψηφιακές μορφές.

⁴⁵ Η εφαρμογή αυτή τέθηκε σε λειτουργία για πρώτη φορά το 2007

⁴⁶ Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ.

8.3.2.4 Έρευνα της Ε.Ε. – Δείκτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την εφαρμογή ευρωπαϊκών πρωτοβουλιών eEurope

Μετά την υιοθέτηση του Σχεδίου Δράσης eEurope 2005 από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συνεργάστηκε με ειδήμονες από τα κράτη μέλη και τις υποψήφιες χώρες, ιδίως δε από τις εθνικές στατιστικές υπηρεσίες και πρότεινε μία σειρά από δείκτες που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. (Παπαδόπουλος, 2007:91-100). Σύμφωνα με αυτούς έχουμε τα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Το ποσοστό των δημοσίων υπαλλήλων οι οποίοι χρησιμοποιούν υπολογιστές συνδεδεμένους με το Internet, για την διεκπεραίωση των καθημερινών καθηκόντων τους κυμαίνεται κατά μέσο όρο στο 36% στην Ε.Ε το 2006. Το μεγαλύτερο ποσοστό, για το 2006, εμφανίζει η Δανία (61%) ενώ το χαμηλότερο η Βουλγαρία (14%).
- Το ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Internet σε συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές κυμαίνεται κατά μέσο όρο στο 13% στην Ε.Ε. το 2006. Το μεγαλύτερο ποσοστό για το 2005 εμφανίζει η Σουηδία (48,7%) και για το 2006 η Ισλανδία (36,5%). Το μικρότερο ποσοστό για το 2005 η Τσεχία (3,3%) ενώ για το 2006 η Βουλγαρία (3,7%).
- Το ποσοστό των υπαλλήλων που χρησιμοποιούν το Internet για σκοπούς εκπαίδευσης και κατάρτισης κυμαίνεται κατά μέσο όρο στο 8,7% στην Ε.Ε. για το 2006. Το μεγαλύτερο ποσοστό για το 2006 εμφανίζει η Φινλανδία (41%) ενώ το μικρότερο ποσοστό η Πολωνία (3,2%).

8.3.2.5 Έρευνα της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας της Ελλάδος

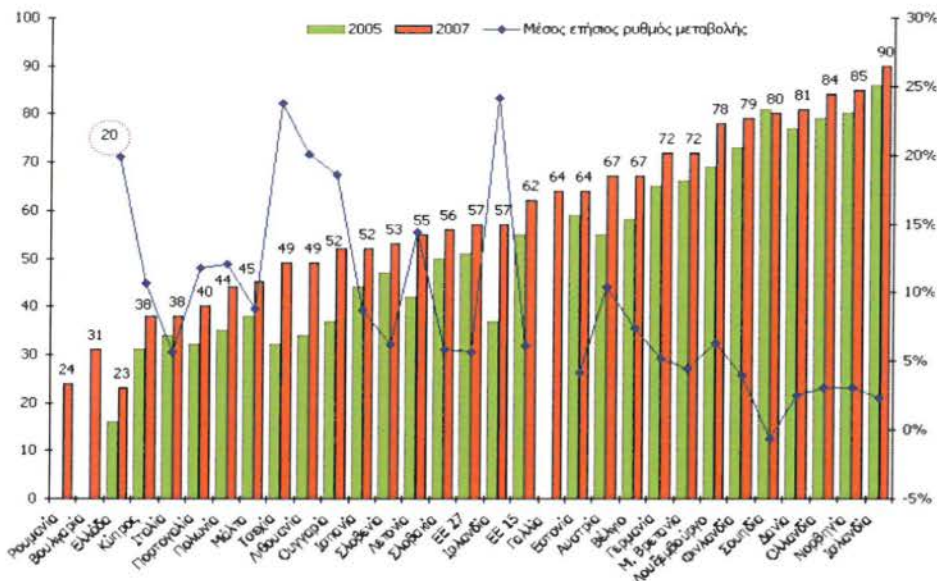
Από στοιχεία έρευνας της ΕΣΥΕ με θέμα την χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας από τα νοικοκυριά, κατά το 1^ο τρίμηνο του 2007, προκύπτουν ενδιαφέροντα συμπεράσματα. Συγκεκριμένα το 53,8% των υπαλλήλων χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για

αποστολή και παραλαβή ηλεκτρονικών μηνυμάτων, το 60% για παρακολούθηση τηλε-συνδιάσκεψης και το 45% για επικοινωνία μεταξύ τους. Όσο αφορά τις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες, το 55,6% ασχολείται με την λήψη πληροφοριών από τις ιστοσελίδες των δημοσίων υπηρεσιών, το 54,9% με την προμήθεια αιτήσεων, βεβαιώσεων και πιστοποιητικών ενώ το 59% με την αποστολή συμπληρωμένων αιτήσεων, φορολογικής δήλωσης κλπ.

8.3.2.6 Έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ σχετικά με τους χρήστες του διαδικτύου στην Ελλάδα

Η συγκεκριμένη έρευνα⁴⁷ επιχειρεί να αναλύσει τα στοιχεία για την Ελλάδα τα τρία τελευταία έτη σχετικά με την εξέλιξη του βαθμού διείσδυσης των νέων τεχνολογιών σε συγκεκριμένες ομάδες της ελληνικής κοινωνίας. Γενικό συμπέρασμα είναι ότι οι Έλληνες χρήστες και τα τρία χρόνια φαίνεται να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για αναζήτηση πληροφοριών για υπηρεσίες (82%), για αποστολή και λήψη ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (69%) ενώ σχεδόν ένας στους δύο χρήστες χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για λόγους ψυχαγωγίας (51%). Σε επίπεδο ΕΕ οι κύριοι λόγοι χρήσης του διαδικτύου παραμένουν οι ίδιοι με το 81% των ατόμων της ΕΕ27 να το χρησιμοποιούν για αναζήτηση πληροφοριών για υπηρεσίες. Ενδιαφέροντα είναι και τα αποτελέσματα χρήσης των νέων τεχνολογιών σε σχέση με το φύλο. Το 2007 η χρήση Η/Υ από τους άνδρες εκτιμάται στο 45,1% ενώ στις γυναίκες ανέρχεται στο 32,8%. Το ποσοστό των γυναικών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο εκτιμάται στο 24,4% ενώ στους άνδρες ανέρχεται σε 36,1%. Συγκρίνοντας τη θέση των ελληνίδων ως προς τη χρήση διαδικτύου σε σχέση με το γυναικείο πληθυσμό των υπόλοιπων ευρωπαϊκών χωρών, προκύπτει ότι το ποσοστό των ελληνίδων χρηστών του διαδικτύου εξακολουθεί και το 2007 να βρίσκεται σε πολύ χαμηλά επίπεδα σε σχέση με το μέσο όρο της ΕΕ27 και της ΕΕ15.

⁴⁷ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Ταυτότητα χρηστών Internet στην Ελλάδα. 2008



Διάγραμμα 30: Χρήση διαδικτύου από το γυναικείο πληθυσμό στην ΕΕ για τα έτη 2005 και 2007

Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ. Ταυτότητα χρηστών Internet στην Ελλάδα, 2008:20

8.3.2.7 Συμπεράσματα ερευνών

Η πρόκληση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο επίπεδο της εξυπηρέτησης του πολίτη ανήκει στα βασικά ζητούμενα της εποχής μας καθώς ακριβώς εκεί, δηλαδή στο πόσο καλά εξυπηρετεί τον πολίτη, κρίνεται καθημερινά η δημόσια διοίκηση.

Από τις παραπάνω έρευνες βλέπουμε την επίδραση που έχουν οι νέες εφαρμογές των επικοινωνιακών και πληροφοριακών συστημάτων στην καθημερινότητα του πολίτη. Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στις ακόλουθες παραμέτρους (Καρυδάς, 2007:79) :

- Στην αυξανόμενη σύνδεση της εργασίας με τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις
- Στην αναδιάρθρωση των δημόσιων υπηρεσιών με σκοπό την επίτευξη καλύτερης συνεργασίας με τους πολίτες
- Στην αναγκαιότητα συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης και δια βίου μάθησης.

Επιβάλλεται επομένως να αντιμετωπισθεί από την Πολιτεία, μέσω των κατάλληλων πολιτικών και προγραμμάτων, το θέμα της εκπαίδευσης

τόσο των υπαλλήλων των δημοσίων υπηρεσιών όσο και των χρηστών, οι οποίοι δεν έχουν την απαραίτητη εξοικείωση με της ΤΠΕ.

Εύλογα διαπιστώνεται ότι οι νέες ΤΠΕ χαρακτηρίζονται πλέον ως τεχνολογίες υποδομής. Βλέπουμε ότι η Κοινωνία της Πληροφορίας αναδύεται μέσα από ένα σύνολο μετασχηματισμών στις οργανωτικές δομές, στις κοινωνικές σχέσεις και στις ατομικές συλλογικές συμπεριφορές. Καθοριστικοί παράγοντες επιτυχίας του φιλόδοξου αυτού μετασχηματισμού της ελληνικής κοινωνίας είναι (Αποστολάκης & Συνεργάτες, 2008:201-202): η οργανωμένη, συντονισμένη και συνεχής προσπάθεια, η εμμονή στους στόχους, η συγκρότηση ανθρώπινων δικτύων και πυρήνων γνώσης, η κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού, οι αναγκαίες οργανωτικές και διοικητικές προσαρμογές.

Βαθμιαία οι ΤΠΕ οδηγούν σε μετασχηματισμό των διαδικασιών, των οργανωτικών δομών, ακόμη και των δραστηριοτήτων και των στόχων των δημόσιων οργανισμών, καθώς επίσης και του τρόπου επικοινωνίας τους με τους πολίτες, με βάση τις δυνατότητες που παρέχουν οι ΤΠΕ (Αποστολάκης & συνεργάτες, 2008:59).

8.4 Συμπεράσματα

Οι άνθρωποι πόροι πρέπει να δομηθούν με άξονα τους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ένα εκπαιδευμένο και πρόθυμο ανθρώπινο δυναμικό είναι πολύ σημαντικό για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι δημόσιοι υπάλληλοι θα χρειαστούν εκπαίδευση και κίνητρα για να ενωθούν με την νέα υποδομή. Η ανώτερη ηγεσία θα πρέπει να περιμένει ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι θα νιώθουν απειλή από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, είτε λόγω του φόβου εντοπισμού της διαφθοράς, είτε λόγω του φόβου ότι θα μειωθεί η δύναμή τους. Η πολιτική βούληση μπορεί να παίξει σημαντικό ρόλο στην δημιουργία θετικού κλίματος για την αλλαγή, εξασφαλίζοντας επαρκή εκπαίδευση και ανταμείβοντας όσους υποστηρίζουν την αλλαγή αυτή (Παπαδόπουλος, 2007:53).

9^ο Κεφάλαιο Συμπεράσματα – Προτάσεις
--

9.1 Εισαγωγή

Η χρήση των πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων από τις αρχές της δεκαετίας του '90 μέχρι σήμερα, έχει επιφέρει σημαντικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας των εργαζομένων σε διεθνές οικονομικό, κοινωνικό και πολιτικό επίπεδο. Τόσο ο πολίτης όσο και η κοινωνία απέκτησαν ψηφιακή υπόσταση. Οι σχέσεις του κράτους με τους πολίτες μεταβλήθηκαν αποκτώντας ηλεκτρονική μορφή. Το κράτος διαμορφώνει ένα ψηφιακό πρόσωπο και η κυβέρνηση, μέσω της νέας της μορφής (e-government), προσαρμόζει τον τρόπο λειτουργίας της σε ένα διεθνές ανταγωνιστικό περιβάλλον, έτσι ώστε να επιτύχει όσο το δυνατό, μεγαλύτερη οικονομική, κοινωνική και πολιτική ανάπτυξη. Στις σύγχρονες δημοκρατικές κοινωνίες, η πληροφορία αποκτά ιδιαίτερη σημασία σε ένα κόσμο που αναπτύσσεται, συναλλάσσεται και μεταβάλλεται στα πλαίσια της οικονομικής παγκοσμιοποίησης.

Η Κυβέρνηση, έχοντας σαν αρωγό της την Πληροφορική και το Διαδίκτυο, προωθεί και υποστηρίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με στόχο την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Στόχος είναι να δημιουργήσει και να συντηρήσει τις κατάλληλες εκείνες συνθήκες οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης, αλλά και να μειώσει τη γραφειοκρατία που χαρακτηρίζει το σύγχρονο τρόπο λειτουργίας όλων των αναπτυγμένων κρατών με ταυτόχρονη μείωση του κόστους λειτουργίας της παροχής υπηρεσιών προς όλους τους συναλλασσόμενους με το κράτος. Το εγχείρημα αυτό δεν είναι εύκολο, αφού απαιτεί σωστό και έγκαιρο σχεδιασμό, διαθεσιμότητα των υποδομών σε ευρεία κλίμακα αλλά και αλλαγή της νοοτροπίας των πολιτών. Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών μπορούν να

συνεισφέρουν θετικά στην προσπάθεια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αρκεί να υιοθετηθούν από το Κράτος και τους πολίτες στα πλαίσια όμως μιας ευρύτερη αναδιοργάνωσης του δημόσιου τομέα. Το αποτέλεσμα θα είναι να επιτραπεί η απρόσκοπτη ροή πληροφοριών από και προς το δημόσιο τομέα και να δοθεί η δυνατότητα στους πολίτες αλλά και στις επιχειρήσεις να αποκτήσουν καλύτερη πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το κράτος.

Τελικός στόχος θα πρέπει να είναι η δημιουργία μιας νέας δημόσιας διοίκησης που θα λειτουργεί με πλήρη διαφάνεια και λογοδοσία, θα διαθέτει καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, θα έχει μικρότερο κόστος λειτουργίας, θα ενισχύει τη δημιουργία επιχειρησιακού περιβάλλοντος και θα παρέχει καλύτερες συνθήκες εργασίας στους δημοσίους υπαλλήλους. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό θα πρέπει οι αλλαγές να υπερβούν το αρχικό επίπεδο της απλής παροχής πληροφοριών μέσω διαδικτύου, και να φθάσουν στο σημείο της ολοκλήρωσης, προσφέροντας προηγμένες υπηρεσίες σε ένα πλήρες διαδραστικό περιβάλλον εργασίας για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

9.2 Συμπεράσματα

9.2.1 Εισαγωγή

Μελετώντας το ζήτημα της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της στάσης των δημοσίων υπαλλήλων στα νέα δεδομένα που φέρνει αυτή, διαπιστώθηκε ότι δεν πρόκειται για ένα ζήτημα στατικό αλλά για κάτι δυναμικό. Οι εξελίξεις στην Ε.Ε. είναι ιδιαίτερα ραγδαίες, οι πολιτικές που εφαρμόζει η κάθε χώρα παρουσιάζουν τις δικές τους ιδιαιτερότητες, οπότε η μελέτη συγκεκριμένης βιβλιογραφίας δεν θα εξυπηρετούσε την αναγκαιότητα σύνταξης της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Οι δυσκολίες που παρουσιάστηκαν στην αναζήτηση βιβλιογραφικών έργων στο γεγονός ότι δεν υπάρχει ενιαίο και συγκροτημένο βιβλιογραφικό πλαίσιο, όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Γι' αυτό και οι πηγές από τις οποίες αντλήθηκαν πολλά στοιχεία είναι ιστοσελίδες οι οποίες κάθε τόσο εμπλουτίζονται με καινούργια δεδομένα.

9.2.2 Παρουσίαση συμπερασμάτων

Η παρούσα διπλωματική εργασία κατέληξε στα ακόλουθα συμπεράσματα:

Κοινωνία της Πληροφορίας. Δεν υπάρχουν γενικοί κανόνες επιτυχίας στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Οι ποικίλες τάσεις και πολιτιστικές διαφορές που ισχύουν στις χώρες της Ε.Ε. απαιτούν την υιοθέτηση διαφορετικών και συχνά εξατομικευμένων λύσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προκειμένου να εξασφαλιστεί η ομαλή μετάβαση σε μία νέα τεχνολογική βάση.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας πρέπει να βασιστεί στο σεβασμό της πολιτιστικής ταυτότητας, της πολιτιστικής και γλωσσικής ποικιλομορφίας, των παραδόσεων και των θρησκειών, καθώς επίσης και να ενθαρρύνει την ανταλλαγή στοιχείων μεταξύ διαφορετικών πολιτισμών. Η ΚτΠ πρέπει να συντηρήσει και να αξιοποιήσει την υπάρχουσα πολιτιστική κληρονομιά με όλες τις κατάλληλες μεθόδους, συμπεριλαμβανομένης και της χρήσης της ηλεκτρονικής τεχνολογίας (Καραδημητρίου, 2008:3-4)

Τα παραδείγματα από άλλες χώρες είναι σοφό να λαμβάνονται υπόψη, αλλά η εφαρμογή σε κάθε χώρα πρέπει να στηρίζεται και στις ιδιαίτερες συνθήκες της. Τα μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπως εφαρμόζονται στις ευρωπαϊκές χώρες συνδυάζουν σύγχρονες τεχνολογικές εφαρμογές με διαφορετικά οράματα και ποικιλόμορφες προσεγγίσεις. Η παρουσίαση και ανάλυση των πρακτικών που εφαρμόζουν οι χώρες της Ε.Ε., όπως έγινε στο Κεφάλαιο 7, αποτελούν ένα σημείο εκκίνησης για όσες κυβερνήσεις, διοικητικές αρχές και ιδιωτικές επιχειρήσεις επιθυμούν να υλοποιήσουν παρόμοιες λύσεις. Παράλληλα, βελτιώνουν σημαντικά τη μέχρι σήμερα γνώση για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να προσεγγισθούν οι πολίτες ώστε να εμπλακούν στη διαδικασία της Διακυβέρνησης.

Οι πρακτικές που εφαρμόζονται στις χώρες της Ε.Ε. αποκαλύπτουν ένα διαρκώς αυξανόμενο ενδιαφέρον για πανευρωπαϊκή συνεργασία και την κοινή παροχή υπηρεσιών. Πολλές από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ήταν πολυγλωσσικές. Αυτό ήταν αποτέλεσμα των ιδιαίτερων ομάδων – στόχων (π.χ. τουρίστες, αλλοδαποί), της ανάγκης να ανταποκριθούν στις πολυπολιτισμικές πλευρές των πόλεων ή ακόμα και της αναγκαιότητας να υποστηρίξουν την τάση της κινητικότητας στην ευρωπαϊκή ήπειρο.

Απαραίτητη προϋπόθεση για απόδοση στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες υπηρεσίες είναι η ενδυνάμωση όλου του ανθρώπινου δυναμικού. Επιβάλλεται στον δημόσιο οργανισμό να πραγματοποιηθεί μεταβίβαση αρμοδιοτήτων και εξουσιών για την λήψη αποφάσεων πάνω στον συγκεκριμένο τομέα που αφορά τους υπαλλήλους. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται ταχύτητα και αποτελεσματικότητα στην διαδικασία εφαρμογής των ψηφιακών διεργασιών. Αυτές οι νέες πρωτοβουλίες πρέπει να εφαρμοσθούν έτσι ώστε να *«υπάρχει και διασφάλιση της ποιότητας και ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε ένα σύστημα»* (Κριεμάδης, 2007:131).

Η Ελλάδα πρέπει να υλοποιήσει άμεσα όλες τις πρωτοβουλίες, όπως προβλέπονται μέσα από τους στρατηγικούς στόχους των επιχειρησιακών

προγραμμάτων, που απαιτούνται για την περαιτέρω προώθηση του οράματος προς μία Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους τους πολίτες. Η κοινωνία αυτή θα πρέπει να διαθέτει ποιοτικά χαρακτηριστικά βασισμένα στις αρχές της ηλεκτρονικής ενσωμάτωσης, της καθολικής πρόσβασης και της ισότιμης συμμετοχής όλων των πολιτών, χωρίς διακρίσεις, και να εξασφαλιστεί ότι οι νέες τεχνολογίες και οι ρυθμιστικές εξελίξεις δεν δημιουργούν επιπρόσθετα εμπόδια.

Ασφάλεια συναλλαγών. Στην σημερινή εποχή της ηλεκτρονικής τεχνολογίας, των ψηφιακών επικοινωνιών και της διαδικτυακής ανταλλαγής δεδομένων, η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών δεν αποτελεί άσκοπη πολυτέλεια, αλλά απαραίτητη προϋπόθεση και εγγύηση για την ομαλή λειτουργία της οικονομικής και κοινωνικής ζωής. Σημαντικά ζητήματα που έχει να αντιμετωπίσει η προσπάθεια εφαρμογής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ασφάλεια των συναλλαγών, η εμπιστοσύνη των πολιτών και η μείωση του ψηφιακού χάσματος. Όταν μάλιστα οι συναλλαγές με την δημόσια διοίκηση είναι υποχρεωτικές, η αποτελεσματική προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί έμπρακτη απόδειξη της χρηστής διακυβέρνησης.

Η χρήση της ψηφιακής υπογραφής για την ανταλλαγή εγγράφων μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών εξασφαλίζει την ακεραιότητα, την αυθεντικότητα του αποστολέα αλλά και την αποποίηση των ηλεκτρονικών μηνυμάτων – εγγράφων: δεν είναι δυνατόν να αμφισβητηθούν ούτε το περιεχόμενο του μηνύματος - εγγράφου αλλά ούτε και ο αποστολέας του. Η ψηφιακή υπογραφή⁴⁸ υπό τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην σχετική νομοθεσία⁴⁹ είναι νομικά δεσμευτική όσο και η φυσική.

Μελετώντας τις πρακτικές άλλων ευρωπαϊκών κρατών παρατηρείται ότι η χρήση ηλεκτρονικών καρτών για τον δημόσιο φορέα προσφέρουν

⁴⁸ Η ψηφιακή υπογραφή δεν εξασφαλίζει την εμπιστευτικότητα. Για να εξασφαλιστεί πρέπει να γίνει επιπρόσθετα και κρυπτογράφηση του μηνύματος.

⁴⁹ Προεδρικό Διάταγμα 150/2001

μεγαλύτερη δυνατότητα αποτελεσματικότητας στην διαχείριση και επεξεργασία των δεδομένων, χαμηλότερο κόστος και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, δυνατότητα πληρέστερης ικανοποίηση του πελάτη, ασφάλεια έναντι σε ενδεχόμενες απάτες και διευκολύνσεις στη συλλογή πληροφοριών για άλλους σκοπούς. Από την άλλη πλευρά, για τον χρήστη αυτές οι κάρτες προσφέρουν ευκολία όσον αφορά καλύτερη ποιότητα και ταχύτερη διαδικασία συναλλαγών, ευκολία χρήσης, ασφάλεια, αποτελεσματικότητα και γενικώς ένα ευέλικτο σύστημα συναλλαγών.

Επομένως, η υιοθέτηση από την χώρα μας ενός τέτοιου συστήματος επικοινωνίας θα συμβάλλει σημαντικά στην καθημερινή εξυπηρέτηση των πολιτών.

Συμβολή της Ε.Ε. στην παροχή γνώσης. Η Ευρωπαϊκή Ένωση θεωρεί πολύ σημαντική την εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αυτό είναι εμφανές σε κάθε επίσημη στρατηγική που ορίζει. Παράλληλα παρέχει στους δημοσίους υπαλλήλους ευκαιρίες ώστε να αποκτήσουν τις δεξιότητες που απαιτούνται μέσα στην οικονομία της γνώσης. Συνδέει τις κυβερνήσεις ηλεκτρονικά και εστιάζει την προσοχή στην ανάγκη επίτευξης ενός ασφαλέστερου ηλεκτρονικά συνδεδεμένου κόσμου.

Δράσεις της Ε.Ε. Η Ευρωπαϊκή Ένωση προωθεί δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και υποχρεώνει τα μέλη της να αναπτύξουν αντίστοιχα προγράμματα. Για παράδειγμα, το eEurope 2002 επέφερε σημαντικές αλλαγές, καθώς αυξήθηκε σημαντικά ο αριθμός των πολιτών και των επιχειρήσεων που είναι συνδεδεμένοι στο διαδίκτυο. Επιπλέον, αναδιαμόρφωσε το ρυθμιστικό περιβάλλον στα δίκτυα, τις υπηρεσίες επικοινωνιών και στο ηλεκτρονικό εμπόριο, ενώ άνοιξε το δρόμο για τις νέες γενιές κινητών και πολυμεσικών εφαρμογών. Διεύρυνση των υπηρεσιών επιδιώκεται μέσω του eEurope 2005, καθιστώντας πλέον την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση κεντρικό θέμα σε οποιαδήποτε συζήτηση περί δημόσιας διοίκησης στην Ε.Ε.

Στόχος των χωρών της Ε.Ε. είναι η δημιουργία και ανάπτυξη ενός πανευρωπαϊκού πλαισίου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση που να είναι ανοικτό σε όλους και προσπελάσιμο από όλους με κέντρο τον πολίτη, αποτελεσματικό, ασφαλές, ελεγχόμενο και ταυτόχρονα χρήσιμο για όλους τους εμπλεκόμενους. Ο τρόπος μετάβασης στην πανευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συναρτάται, αφενός, με την υιοθέτηση και συντήρηση κοινών προτύπων διαλειτουργικότητας και αφετέρου, με τον εντοπισμό και την εφαρμογή αποτελεσματικών πανευρωπαϊκών υπηρεσιών (Αποστολάκης & Συνεργάτες, 2008:601).

Βασικός μοχλός οργάνωσης, πραγματοποίησης και εγκαθίδρυσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε όλους τους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής δραστηριότητας αποτελεί το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας: πρόκειται για ένα ενιαίο, σύνθετο, καινοτόμο πρόγραμμα – από τα μεγαλύτερα στον ευρωπαϊκό χώρο – για την υλοποίηση του οποίου απαιτείται η ενεργοποίηση ενός πολύ μεγάλου αριθμού φορέων του δημόσιου τομέα, των στελεχών της εκπαίδευσης, της έρευνας και των επιχειρήσεων (Αποστολάκης και Συνεργάτες, 2008:434)

Υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα. Στη χώρα μας γίνεται σημαντική προσπάθεια προς την υλοποίηση και εφαρμογή των αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες υπηρεσίες. Επειδή οι συναλλαγές κράτους-πολίτη είναι ιδιαίτερα σημαντικές, πρέπει να δοθεί μεγάλη προσοχή τόσο στο σχεδιασμό, όσο και στην υλοποίηση τόσο μεγαλεπήβολων εφαρμογών.

Τα κυριότερα οφέλη της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης, όπως καταγράφηκαν μέσα από την παρούσα εργασία, είναι η βελτίωση της ποιότητας των πληροφοριών και των πληροφοριακών ροών, η μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών και των συναλλαγών των πολιτών και των επιχειρήσεων με το Δημόσιο, η μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων τόσο των πολιτών όσο και των επιχειρήσεων όσο και των δημοσίων οργανισμών, η μείωση του κόστους, η βελτίωση του επιπέδου

ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η αύξηση της αποδοτικότητας και, τέλος, η αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών.

Η επιτυχία της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα κριθεί κυρίως από το πόσο θα την αγκαλιάσουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις. Μόνο αν εκείνοι γίνουν συμμετοχοί στην αξιοποίηση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας για τις σχέσεις τους με το κράτος, μπορεί να επιτύχει το όποιο μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Επιχειρησιακά έργα στην Ελλάδα. Σημαντικά έργα υλοποιούνται στη χώρα μας που θα ενισχύσουν την προσπάθεια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πυρήνα της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης αποτελούν οι ψηφιακές διαδικασίες και συναλλαγές, καθώς και η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών. Οι δράσεις αυτές υποστηρίζονται μέσα από τα μεγάλα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που πραγματοποιούνται στην χώρα μας, όπως τα έργα ΠΟΛΙΤΕΙΑ, ΣΥΖΕΥΞΙΣ, ΕΡΜΗΣ κλπ.

Τα επιχειρησιακά αυτά έργα έχουν συμβάλει, μέχρι σήμερα, στις εξής δράσεις, στον τομέα της φορολογικής διοίκησης:

- Στην λειτουργία του Σταθμού Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΣΤΕΠ) το οποίο, όπως περιγράφεται στο κεφάλαιο 2, αποτελεί πιλοτική εφαρμογή του Υπουργείου Οικονομικών
- Στην ηλεκτρονική μορφοποίηση των έντυπων αιτήσεων όπου στο διαδίκτυο (δικτυακό τόπο του Υπουργείου Οικονομικών) υπάρχουν τα έντυπα των αιτήσεων των κυριότερων φορολογικών πράξεων. Όσοι πολίτες έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, μπορούν να χρησιμοποιήσουν αυτά τα έντυπα αιτήσεων και συμπληρωμένα από αυτούς με τα απαραίτητα στοιχεία να τα στείλουν στις αρμόδιες υπηρεσίες, προκειμένου να διεκπεραιωθεί η υπόθεσή τους.
- Στην απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών με κατάργηση μεγάλου αριθμού δικαιολογητικών.
- Στη μείωση του κόστους της επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του Δημοσίου με ταυτόχρονη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας της

διακίνησης των πληροφοριών, μέσω της σταδιακής ένταξης στο πρόγραμμα ΣΥΖΕΥΞΙΣ όλων των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών.

Αποτελέσματα χρήσης ΤΠΕ. Με την χρήση των ΤΠΕ και την περαιτέρω αξιοποίησή τους στην Δημόσια Διοίκηση, μέσω των επιχειρησιακών προγραμμάτων, θα έχουμε σημαντική βελτίωση της εργασίας των Δημοσίων υπαλλήλων και με λιγότερο κόστος για την Πολιτεία. Έτσι θα υπάρξει εξοικονόμηση δαπανών για το κράτος αλλά θα επιτευχθεί και μετεξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης από ένα σύνολο μεμονωμένων φορέων σε ένα δικτυωμένο σύστημα συνεργαζομένων δημοσίων υπηρεσιών που θα βρίσκονται σε διαρκή επικοινωνία με σκοπό την πιο φιλική και καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Ρόλος των Δημοσίων υπαλλήλων. Ο ρόλος των υπαλλήλων είναι καίριος και καλύπτει όλο το φάσμα της ιεραρχίας, από τους Διευθυντές υπηρεσιών μέχρι τους υπαλλήλους που έρχονται σε καθημερινή επαφή με το κοινό. Απαιτείται λοιπόν αναδιάρθρωση του σημερινού υπαλλήλου σε νέας μορφής δημόσιο λειτουργό ο οποίος να διαθέτει τεχνολογική κατάρτιση και εμπειρία στην εξυπηρέτηση πολιτών. Η επιτυχία της αναδιοργάνωσης της δημόσιας διοίκησης εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό, από τη σύμπραξη και τη συνέργεια του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης, το οποίο πρέπει να έχει πλήρη πρόσβαση στην ψηφιακή γνώση και τεχνολογία για να μπορέσει να προσφέρει στον πολίτη το επίπεδο των υπηρεσιών που δικαιούται να αναμένει.

Γραφειοκρατία. Ένα από τα σοβαρότερα προβλήματα στην καθημερινή λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών είναι η γραφειοκρατία. Η γραφειοκρατία αποτελεί ισχυρό παράγοντα μείωσης της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής οικονομίας. Στο πλαίσιο αυτό και με στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας μας, η διείσδυση της χρήσης του διαδικτύου και των ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα, θα συμβάλλει θετικά στην αντιμετώπιση αυτού του διοικητικού βάρους, καθώς

θα επιτευχθεί, μεταξύ άλλων, μείωση των ανθρωποωρών που σπαταλούνται για ζητήματα που κάλλιστα μπορούν να επιλυθούν από απόσταση.

Παρά την υλοποίηση αρκετών έργων κατά την τελευταία δεκαετία, η πληροφορική δεν έχει αναπτυχθεί σε ικανοποιητικό βαθμό στη δημόσια διοίκηση. Η καθυστέρηση αυτή έχει δημιουργήσει έναν «φαύλο κύκλο» με την διατήρηση των παραδοσιακών γραφειοκρατικών και αναποτελεσματικών δομών, μηχανισμών και νοοτροπιών (Ροδοσθένους, 2005:42).

Οι διαδικασίες αλλαγών της οργάνωσης και των συνηθειών είναι χρονοβόρες. Ενδεχομένως να χρειαστούν αρκετά χρόνια μέχρις ότου ο συνδυασμός επενδύσεων σε ΤΠΕ, η αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών μέσω της εγκατάστασης ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων και οι δεξιότητες αποδώσουν όλα τα αναμενόμενα αποτελέσματα που οδηγούν στην μείωση της γραφειοκρατίας.

9.3 Προτάσεις σχετικά με την ενίσχυση της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας

Οι μελέτες περίπτωσης που αποτυπώνονται στην παρούσα διπλωματική εργασία (TAXIS, TAXISnet) αλλά και οι άλλες (ΚΕΠ, ΙΚΑnet κλπ) που δεν περιλαμβάνονται για λόγους έκτασης, δείχνουν μία θετική στάση απέναντι στην προσπάθεια της πολιτείας για ενσωμάτωση των εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις υφιστάμενες γραφειοκρατικές διαδικασίες. Η επιτυχία τέτοιων εφαρμογών έχει ως προϋποθέσεις:

- την επίμονη στήριξή τους από την πολιτική ηγεσία,
- την διαμόρφωση μιας σαφούς διοικητικής δομής υπεύθυνης για τον συντονισμό και την παραγωγή των νέων αυτών εφαρμογών και,
- την χρησιμοποίηση εκπαιδευμένου προσωπικού για την υλοποίησή τους

Με τον τρόπο αυτό αρχίζει σταδιακά να γίνεται πλήρης αυτοματοποίηση των διαδικασιών των δημοσίων υπηρεσιών με ταυτόχρονο περιορισμό των προβλημάτων που παρουσιάζονται (ελεύθερη πρόσβαση για όλους, εμπιστοσύνη των χρηστών, διαλειτουργικότητα, προσωπικά δεδομένα πολιτών) κατά την μετάβαση στην ψηφιακή μορφή.

Επιβάλλεται αύξηση του ρυθμού εκτέλεσης των επιχειρησιακών προγραμμάτων που γίνονται στην χώρα μας και συνεχή επίβλεψη των παραγόμενων αποτελεσμάτων. Τα παραγόμενα οφέλη από την υλοποίηση των παραπάνω έργων τα απολαμβάνει αρχικά ο δημόσιος τομέας και στην συνέχεια οι χρήστες των ψηφιακών υπηρεσιών (πολίτες και επιχειρήσεις). Οι επιδράσεις των οφελών αυτών ακολούθως διαχέονται στο κοινωνικό σύνολο.

Μέσω των επιχειρησιακών προγραμμάτων που υλοποιούνται στη χώρα μας, εκτιμάται ότι επιδρούν θετικά στην αποτελεσματική υλοποίηση δράσεων ΤΠΕ με την δημιουργία, υποδομή, ηλεκτρονικών προϊόντων και

υπηρεσιών. Οι υποδομές γίνονται οι λεωφόροι για την διάχυση της πληροφορίας και οι ψηφιακά παρεχόμενες υπηρεσίες τα μέσα για την αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης και του επιπέδου ζωής των πολιτών.

Σύμφωνα με σχετικό άρθρο της εφημερίδας «Το ΒΗΜΑ»⁵⁰, αναφέρεται ότι το 65,8% του πληθυσμού δεν βλέπει θετικά τις νέες τεχνολογίες. Συγκεκριμένα το πολύ υψηλό ποσοστό των ατόμων (94%) που θεωρούν ότι το Διαδίκτυο δεν τους είναι απαραίτητο, καταδεικνύει το έλλειμμα ενημέρωσης που ενδεχομένως υφίσταται ως προς τη χρησιμότητα και τα οφέλη χρήσης των υπολογιστών και του Διαδικτύου.

Μέσα από τις δράσεις του ΕΣΠΑ (Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς) δίδεται ιδιαίτερη βαρύτητα σε θέματα ενημέρωσης και κατάρτισης, για τους πολίτες αλλά και τους υπαλλήλους των υπηρεσιών, στις νέες τεχνολογίες διότι η χώρα μας έχει μπει στην ψηφιακή εποχή και το διαδίκτυο δεν θεωρείται πλέον «υπηρεσία πολυτελείας» που απευθύνεται στα οικονομικά ανώτερα στρώματα.

Επιτακτική προβάλλεται η ανάγκη εισαγωγής σχετικών μαθημάτων με το θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλα τα υπάρχοντα προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών στο χώρο των επιστημών της πληροφορικής και των επικοινωνιών, των διοικητικών επιστημών, των πολιτικών και κοινωνικών επιστημών κλπ. Την πρόταση αυτή επιβεβαιώνει σχετική μελέτη του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ⁵¹ όπου οι απόφοιτοι ανωτάτων σχολών και κυρίως και οι κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών φαίνεται να είναι περισσότερο εξοικειωμένοι με το Διαδίκτυο και να το αξιοποιούν ως εργαλείο δουλειάς και διευκόλυνσης της καθημερινότητάς τους. Συγχρόνως, είναι επιτακτική η ανάγκη εκπαίδευσης της πλειοψηφίας των διοικητικών στελεχών και υπαλλήλων πολλών δημόσιων οργανισμών στο αντικείμενο της Ψηφιακής

⁵⁰ Γερ. Ζώτος, «Μη απαραίτητο το διαδίκτυο για τους Έλληνες». 15/6/2008

⁵¹ Ταυτότητα χρηστών Internet στην Ελλάδα 2007

Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να είναι σε θέση στην συνέχεια να αξιοποιήσουν αποτελεσματικά τα πληροφοριακά συστήματα στο χώρο ευθύνης τους.

9.4 Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Ο χώρος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να θεωρηθεί σαν ένας ιδιαίτερα ευρύς τομέας που προσφέρεται για θεωρητικές και εμπειρικές μελέτες, καθότι υπάρχει η δυνατότητα προσθήκης σημαντικών θεωριών και μεθοδολογιών από άλλους ερευνητικούς χώρους.

9.4.1 1^η ερευνητική πρόταση

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελεί παράγοντα επιτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας ξεκινάει από την συμμετοχή του ανθρώπινου παράγοντα στην παροχή καλύτερων παραχθέντων προϊόντων ή παρεχόμενων υπηρεσιών και καταλήγει πάλι στον ανθρώπινο παράγοντα που είναι ο τελικός αποδέκτης. Διαθέτει εργαλεία, δείκτες αξιολόγησης και βραβεία ποιότητας. Συντελεί στα οφέλη που αποκομίζονται από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (αξιοκρατία, διαφάνεια, εξοικονόμηση χρόνου, περιορισμός κακοδιοίκησης, αποτελεσματικότητα κλπ).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εστιάζει στην εφαρμογή της τεχνολογίας με την πιο αποτελεσματική της μορφή στη Δημόσια Διοίκηση με σκοπό την ικανοποίηση του πολίτη. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στη Δημόσια Διοίκηση έχει ακριβώς τον ίδιο σκοπό, χωρίς να εστιάζει μόνο στην εφαρμογή της τεχνολογίας, αλλά λαμβάνοντας υπόψη και άλλους παράγοντες. Ειδικότερα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιζητεί τη συμμετοχή του ανθρώπινου παράγοντα, την ικανοποίηση του πολίτη, τη μέτρηση της επιτυχίας της, την επισκόπηση της πορείας της και τη βράβευσή της. Τους ίδιους ακριβώς στόχους έχει και η ολική ποιότητα. Συγκεκριμένα εξετάζει αν οι προγραμματισμένες δράσεις που υλοποιεί ο φορέας διασφαλίζει ότι η παρεχόμενη από αυτόν υπηρεσία τηρεί συγκεκριμένες προδιαγραφές (Κριεμάδης, 2007:128).

Έτσι θα μπορούσε να αποτελέσει ως μελλοντικό θέμα για έρευνα, η συνδρομή της Ολικής Ποιότητας στην επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

9.4.2 2^η ερευνητική πρόταση

Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία χρησιμοποιεί ως απαραίτητο και δομικό στοιχείο την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η έννοια αυτή αναφέρεται στην μεγαλύτερη και ενεργότερη συμμετοχή του πολίτη στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, η οποία γίνεται εφικτή με τη χρήση των ΤΠΕ. Προϋποθέτει τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων για την υποστήριξη της επικοινωνίας των πολιτών με το φορέα εξουσίας καθώς και της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά. Επομένως θα μπορούσε να αποτελέσει ως μελλοντικό θέμα για έρευνα, η χρησιμότητα της ηλεκτρονικής δημοκρατίας στον περιορισμό της περιθωριοποίησης των πολιτών από την αδυναμία έκφρασης απόψεων και συμμετοχής τους στα κοινά του τόπου.

9.4.3 3^η ερευνητική πρόταση

Σε ολόκληρη την παρούσα μελέτη διαπιστώνεται πως θεμελιώδες στοιχείο σε όλες τις διαδικασίες μετασχηματισμού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και εκσυγχρονισμού της σε Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση, αποτελεί η εμπιστοσύνη που δείχνει ο πολίτης στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι διαδικασίες από τις οποίες η εμπιστοσύνη χτίζεται, καταστρέφεται ή μειώνεται δεν είναι επαρκώς κατανοητές και διαφέρουν ανάλογα με το πολιτισμικό περιβάλλον. Η οικοδόμηση της εμπιστοσύνης του πολίτη στη χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας αποτελεί προϋπόθεση για την ανάπτυξη της ΚτΠ. Θα μπορούσε, λοιπόν, να αποτελέσει ως μελλοντικό θέμα έρευνας η μελέτη των μηχανισμών που απαιτούνται για να χτιστεί και να διατηρηθεί η εμπιστοσύνη στις διαδικασίες και της υπηρεσίες της Ψηφιακής Δημόσιας Διοίκησης στην χώρα μας αλλά και στις χώρες της Ε.Ε.

9.5 Επίλογος

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των δημόσιων υπηρεσιών με ηλεκτρονική σύνδεση και η εγκατάσταση ηλεκτρονικής πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες της Ε.Ε. είναι μία διαδικασία που έχει να διανύσει ακόμα μεγάλη απόσταση. Το εγχείρημα αυτό απαιτεί τεχνική υποδομή και επαγγελματική παρουσίαση των προσφερόμενων υπηρεσιών που θα έχει σαν αποτέλεσμα την εύκολη πρόσβαση για τον πολίτη. Τα όργανα της Ε.Ε. και οι εθνικές δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία των πληροφοριών για την ανάπτυξη αποτελεσματικών υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της Ευρώπης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η ψηφιακή γέφυρα για να περάσουμε στη νέα εποχή του ανοιχτού, διαφανούς και παραγωγικού κράτους. Του κράτους που διατηρεί σχέση ανταποδοτικότητας με τις παραγωγικές δυνάμεις της ελληνικής κοινωνίας, εγγυάται τη μέριμνα για τις ασθενέστερες κοινωνικές ομάδες και επενδύσει στο μέλλον της νέας γενιάς.

Η επίδραση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία των κρατικών και γενικότερα διοικητικών διαδικασιών εξελίσσεται. Θα μπορούσε να πει κανείς ότι εξελίσσεται σύμφωνα με τις δυνατότητες και τη διάθεση του κρατικού μηχανισμού κάθε χώρας.

Η διοικητική και οργανωτική αναδιάρθρωση, που επιφέρουν οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και οι αντίστοιχες πύλες στο Διαδίκτυο, μπορούν να επηρεάσουν σε σημαντικό βαθμό τις μορφές και τα μοντέλα της περιφερειακής και τοπική ανάπτυξης, αλλά και τις πολιτικές διεργασίες, στο παγκόσμιο και στο τοπικό επίπεδο (Καρυδάς, 2007:124).

Βιβλιογραφία

1. Capgemini, (2006). *Online Availability of public services: How is Europe progressing*,
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf [Πρόσβαση 10-10-2007]
2. Capgemini, (2007). *The User Challenge Benchmarking. The Supply of Online Public Services*.
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2007.pdf [Πρόσβαση 20-10-2007]
3. Deloitte Research (2000). *At the dawn of e-government. The citizen as customer*. <http://www.egov.vic.gov.au/pdfs/e-government.pdf> [Πρόσβαση 25-3-2008]
10. e-business forum. *Διεθνείς προσεγγίσεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Εκτεταμένη διεθνής βιβλιογραφία με περιλήψεις*
<http://www.ebusinessforum.gr/teams/teamsall/index.php?language=el> [Πρόσβαση 1-3-2008]
4. Hahamis, P., Iles, J. and Healy, N. (2005). E-government in Greece. Bridging the gap between Need and Reality. *Electronic Journal of e-Government*, 3_4, pp. 185-192
5. iDABC eGovernment Observatory European Communities,
Factsheet: eGovernment in Greece.
<http://europa.eu.int/idabc/servlets/Doc?id=21011>
[Πρόσβαση 5-2-2008]
6. Laurence, L. (2001) *Public Management*, University of Chicago
11. PC-Magazine (2002). *E-Ελλάδα. Επισκεφθείτε το Δημόσιο από το σπίτι σας*.

7. Stamoulis, D., Gouscos, D., Georgiadis, P., Martakos, D., *Revisiting public information management for effective e-government services*, Information Management & Computer Security, Volume 9, Number 4, 2001, pp. 146-153
8. United Nations, (2005). *Global E-Government Readiness Report 2005. From E-Government to E-Inclusion*.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf> [Πρόσβαση 2-3-2008]
9. Vassilakis, C., Laskridis, G., Lepouras, G., Rouvas, S., Georgiadis, P. *A framework for managing the lifecycle of transactional e-government services*, Telematics and Informatics, Volume 20, Number 4, November 2003 , pp. 315-329
12. VPRC (2008). *Εθνική έρευνα για τις νέες τεχνολογίες και την κοινωνία της πληροφορίας*.
http://www.v-prc.gr/2/1232/index_gr.html [Πρόσβαση 10-3-2008]
13. Αγγελετοπούλου, Κ. (2004) *Συλλογή διατάξεων Νομικής Πληροφορικής*
http://www.observatory.gr/files/meletes/Sylogi_diataksewn_nom_pli_r.pdf [Πρόσβαση 10/2/2008]
14. Αλογοσκούφης, Γ. (2006). *Η εξυπηρέτηση του πολίτη και η φορολογική δικαιοσύνη, στόχος του ψηφιακού κράτους*. Περιοδικό ΣΕΠΕ news, τεύχος IAN-MAP 2006
15. Αναγνωστόπουλος, Δ. (2006), *Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες στους πολίτες – Ψηφιακή Οικονομία*.
www.helexpo.gr/infosystem/congress2006/Abstracts/EGov/ANAGNOSTOPOULOS_PP.pps [Πρόσβαση 10-11-2007]
16. Ανδριανέσης, Π. (2008, 17 Ιουνίου), *Προοδεύει το taxisnet! Η Ναυτεμπορική*, σ.2
17. Ανδρονόπουλος, Β. (2006), *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και διοικητική ανασυγκρότηση*.

www.helexpo.gr/infosystem/congress2006/Abstracts/EGov/ANDRONOPOULOS.doc [Πρόσβαση 3-1-2008]

18. Ανδρονόπουλος, Β. (2006). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και διοικητική ανασυγκρότηση*. Στο Πρακτικά του 12^{ου} Συνεδρίου Εφαρμογών Πληροφορικής *Ψηφιακοί – Ηλεκτρονικοί πυλώνες μιας σύγχρονης ηλεκτρονικής Ελλάδας*.
<http://www.helexpo.gr/infosystem/congress2006/>
[Πρόσβαση 30-10-2007]
19. Ανδρονόπουλος, Β. (2007). *Δήμοι και Νομαρχίες μπροστά στην ψηφιακή διακυβέρνηση*
www.ictplus.gr/files/9_ICT_FORUM_OMILIES/E_GOV_30_10_07_BALL_ROOM_II/0930_1230/ANDRONOPOULOS_VASSILIS.doc [Πρόσβαση 15-11-2007]
20. Αποστολάκης, Ι. (2004). *Κρίσιμα θέματα στην πορεία προς την Ηλεκτρονική διοίκηση και διακυβέρνηση: Οι παρεμβάσεις του κράτους και η κοινωνία των πολιτών*. Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης
21. Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ε., Χάλαρης, Ι. (2008). *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση. Οργάνωση Τεχνολογία και Εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση
22. Βασιλόπουλος, Π. *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ΜΚΟ, Συστήματα πολιτικής διαφάνειας σε παγκόσμιο, ευρωπαϊκό και τοπικό επίπεδο με τη συμμετοχή της Κοινωνίας των πολιτών*
http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/services/elibrary/reports_list/mko/
[Πρόσβαση 3-2-2008]
23. Γερμανού, Κ. (2006). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Οι προεκτάσεις της στην σύγχρονη κοινωνία της Πληροφορίας*. Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πειραιώς
24. Γιανναράκης, Ι. (2007, 30 Δεκεμβρίου). Η ψηφιακή Ψωροκόσταινα. *Το ΒΗΜΑ*, σ. 40

25. Γιαννοπούλου, Γ. (2006). *Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο τομέα και ο ρόλος της διοίκησης ολικής ποιότητας*. Διπλωματική εργασία. Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης του Παντείου Πανεπιστημίου
26. Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδας. (2007). *Τόπος χρήσης του Η/Υ και πρόσβασης στο διαδίκτυο, κατά ασχολία χρήστη*. http://www.statistics.gr/gr_tables/S803_SFA_3_TB_AN_07_4_Y.pdf [πρόσβαση 20-5-2008]
27. Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδας. (2007). *Χρήση διαδικτύου – κυριότεροι λόγοι χρήσης ανά ασχολία χρήστη*. http://www.statistics.gr/gr_tables/S803_SFA_3_TB_AN_07_3_Y.pdf [πρόσβαση 20-5-2008]
28. Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδας. (2007). *Χρήση υπολογιστών και διαδικτύου ανά επίπεδο εκπαίδευσης χρήστη*. http://www.statistics.gr/gr_tables/S803_SFA_3_TB_AN_07_2_Y.pdf [πρόσβαση 20-5-2008]
29. Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης. (2006). *Τεχνολογίες και Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*. Αθήνα
30. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. (2005). *Νέα αντίληψη και αποκέντρωση στην επιμόρφωση*. Τρίπολη
31. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. (2006). *Επιμορφωτικό πρόγραμμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*. Τρίπολη
32. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. (2006). *Τεχνολογίες και Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*. Αθήνα
33. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. (2007). *Σημειώσεις επιμορφωτικού προγράμματος με θέμα Εφαρμογές Διαδικτύου στη Δημόσια Διοίκηση*. Τρίπολη
34. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2006). *Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010: Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην*

Ευρώπη προς όφελος όλων

<http://europa.eu/scadplus/leg/el/lvb/l24226b.htm> [Πρόσβαση 1-3-2008]

35. Ζώτος, Γ. (2008, 15 Ιουνίου) *Μη απαραίτητο το Διαδίκτυο για τους Έλληνες*. Το ΒΗΜΑ, σ. Β23
36. Ζώτος, Γ. (2008, 30 Μαρτίου). *Δελεάζουν τους Έλληνες οι online υπηρεσίες του δημοσίου*. Το ΒΗΜΑ, σ.Β29
37. Η Καθημερινή της Κυριακής. *Αφθονο χαρτί γύρω από ένα κομπιούτερ* (2005, 13 Φεβρουαρίου).
38. Η Καθημερινή της Κυριακής. *Κέρδος μία ώρα σε κάθε συναλλαγή με το Δημόσιο* (2005, 13 Φεβρουαρίου).
39. Η Ναυτεμπορική. *TAXISnet: Αυξήθηκαν 46,31% οι ηλεκτρονικές δηλώσεις*. σ.5
40. Ημερησία, 4 εκατ. *Παραγωγικές ώρες το όφελος από τις e-δηλώσεις* (2008, 13 Μαρτίου)
<http://www.taxheaven.gr/news/index.php?id=3406> [Πρόσβαση 5/4/2008]
41. Θεολογίτης, Π. (2007, 5 Νοεμβρίου), *Δημόσια Διοίκηση: Το μεν πνεύμα πρόθυμο, η δε σαρξ ασθενής*. Ναυτεμπορική.
42. Καραδημητρίου, Κ. (2008), *Η ηλεκτρονική υπογραφή ως μέσο ασφάλειας των συναλλαγών στο ηλεκτρονικό εμπόριο*. Αθήνα: Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ
43. Καρκατσούλης, Π. (2004). *Το Κράτος σε Μετάβαση. Από τη διοικητική μεταρρύθμιση και το νέο δημόσιο μανάτζμεντ τη διακυβέρνηση* Αθήνα: Εκδόσεις Ι. Σίδερης
44. Καρυδάς, Ι. (2007). *Ψηφιακές πόλεις. Κοινωνία – Ψυχολογία – Διαδίκτυο Αστική γειτονιά*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση
45. Καστρίτης, Η. *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση. Η συμβολή του επιχειρησιακού προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας*.
<http://www.infosociety.gr/infosoc/el->

GR/grafeiotypou/informational/present_eyd/e-dimosia_dioikisi.htm

[Πρόσβαση 2-2-2008]

46. Κοινωνικό Πολύκεντρο ΑΔΕΔΥ, (2007). *Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις – Προοπτικές*. Αθήνα
47. Κριεμάδης, Θ. (2007) *Διασφάλιση ποιότητας στη δημόσια διοίκηση και ηλεκτρονική διακυβέρνηση*. Στο Πρακτικά του Συνεδρίου του Κοινωνικού Πολυκέντρου, *Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις – Προοπτικές*. Αθήνα: Κοινωνικό Πολύκεντρο, σσ.128-131
48. Λαζαρίδης, Π. (2006). *Ψηφιακή ανοικτή διοίκηση στην υπηρεσία των πολιτών*. Στο Πρακτικά του 12^{ου} Συνεδρίου Εφαρμογών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Θεσ/νίκη
49. Λάριος, Ι. (2008), *Ο Ψηφιακός Πολίτης της Ελλάδας του 2008*, περιοδικό Δημόσιος Τομέας, τεύχος 250, Απρίλιος 2008
50. Μακρυδημήτρης, Α. (2007) *Προκλήσεις εκσυγχρονισμού και ριζικής μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης*. Στο Πρακτικά του Συνεδρίου του Κοινωνικού Πολυκέντρου, *Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις – Προοπτικές*. Αθήνα: Κοινωνικό Πολύκεντρο, σσ.47-56
51. Μιχαλόπουλος, Ν. (2007), *Η Δημόσια Διοίκηση στην εποχή των αποτελεσμάτων*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση
52. Μπέσιλα-Βήκα, Ε., Λυκογιάννη, Β. (2005), *Ο ρόλος του πολίτη στη σύγχρονη δημόσια διοίκηση*, Στο Πρακτικά 1^{ου} Συνεδρίου Διοικητικών Επιστημόνων με τίτλο Διοικητική Θεωρία και Πράξη – Διοίκηση και Κοινωνία, 6-7 Οκτωβρίου 2005, Αθήνα: εκδόσεις Σάκκουλα, σελ.59-64
53. Μποζίνης, Α. (2006). *Εφαρμογές και επιπτώσεις των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις διεθνείς οικονομικές και πολιτικές σχέσεις: Ηλεκτρονική οικονομική παγκοσμιοποίηση και*

- ηλεκτρονική δημοκρατική διακυβέρνηση. Διδακτορική διατριβή.
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
54. Μπουντάλης, Ε. (2006). *Προς ένα νέο μοντέλο οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης*. Περιοδικό Διοικητική Ενημέρωση, τεύχος 33
55. Μυγδάλας, Α. (2005). Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης.
http://www.liaison.tuc.gr/ermis_eis/Migdalas.pdf [Πρόσβαση 15-1-2008]
56. Νικολακόπουλος, Δ. (2007, 25 Νοεμβρίου). *6,8% του ΑΕΠ ή 15 δις. Ευρώ το ετήσιο κόστος της γραφειοκρατίας. Το ΒΗΜΑ*, σ.4
57. Νόμος 2683/1999 (1999), *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*. τεύχος 1^ο, αρ. φύλλου 19.
58. Νόμος 2880/2001 (2001), *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*. τεύχος 1^ο, αρ. φύλλου 9.
59. Νόμος 3230/2004 (2004), *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*. τεύχος 1^ο, αρ. φύλλου 44.
60. Οικονόμου, Θ. (2005), *Συστήματα Διαχείρισης γνώσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση*, Στο Πρακτικά 1^{ου} Συνεδρίου Διοικητικών Επιστημόνων με τίτλο Διοικητική Θεωρία και Πράξη – Διοίκηση και Κοινωνία, 6-7 Οκτωβρίου 2005, Αθήνα: εκδόσεις Σάκκουλα, σελ.143-156
61. Παμπουκίδης, Σ. (2006) *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην πράξη*
www.helexpo.gr/infosystem/congress2006/Abstracts/EGov/PAMPO_UKIDIS_OTs.ppt [Πρόσβαση 10-12-2007]
62. Παπαδόπουλος, Π. (2007). *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη και την Ελλάδα*. Διπλωματική εργασία. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
63. Παπούλιας, Δ. (2007), *Χρυσάφι είναι το Δημόσιο. Ρητορεία και πραγματικότητα των μεταρρυθμίσεων*, Αθήνα: Εκδόσεις ΕΣΤΙΑ
64. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. (2006). 3^η εξαμηνιαία αναφορά για την ευρυζωνικότητα,

http://www.observatory.gr/files/meletes/broadband_06b_final.pdf

[Πρόσβαση 6-5-2008]

65. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. (2006). *Βέλτιστες πρακτικές χρήσης τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο Δημόσιο. Στα κράτη μέλη της Ε.Ε 25 και Διεθνώς.*
66. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. (2006). *Η χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο δημόσιο (e-government). Αναφορά για την υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα. Συγκέντρωση κειμένων στρατηγικής και σχετικών μελετών.*
<http://www.observatory.gr/files/meletes/eGov-%CE%A01-%CE%91%CE%BD%CE%B1%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%AC%20%CE%9A%CE%B5%CE%AF%CE%BC%CE%B5%CE%BD%CE%B1%20&%20%CE%9C%CE%B5%CE%BB%CE%AD%CF%84%CE%B5%CF%82.pdf> [Πρόσβαση 1-11-2007]
67. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. (2007). *Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.*
<http://www.observatory.gr/files/meletes/eGov20basicServices.pdf>
[Πρόσβαση 1-12-2007]
68. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. (2007). *Η χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο Δημόσιο (eGovernment). Δείκτες για την ποσοτικοποίηση των στόχων της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αναφορικά με το eGovernment. Διαθέσιμο:*
<http://www.observatory.gr/files/meletes/Πλαίσιο%20μέτρησης%20eGov.pdf> [Πρόσβαση 20-4-2008]
69. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. (2007). *Η χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο Δημόσιο. Διεξαγωγή έρευνας για τις δεξιότητες των Δημοσίων Υπαλλήλων στη*

- χρήση ΤΠΕ.* <http://www.observatory.gr/files/meletes/eGov-Π3-έρευνα-eSkills.pdf> [Πρόσβαση 3-3-2008]
70. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. (2007). *Μελέτη του Παρατηρητηρίου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Παρουσίαση πρώτων αποτελεσμάτων*
http://www.observatory.gr/Files/press_releases/PRESS%20RELEASE_E_E-GOVERNMENT%20080607.pdf [Πρόσβαση 20-12-2007]
71. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. (2008). *6^η εξαμηνιαία αναφορά για την ευρυζωνικότητα*, Διαθέσιμο:
http://www.observatory.gr/files/meletes/Broadband_a08.pdf
[Πρόσβαση 6-5-2008]
72. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. (2008). *Μελέτη για την μέτρηση των δεικτών των πρωτοβουλιών eEurope 2005 & i2010 για τα έτη 2006 και 2007.*
http://www.observatory.gr/files/meletes/eEurope_2005_i2010_Καταγρ_Ηλ_Δημ_Υπηρ.pdf [Πρόσβαση 15-3-2008]
73. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. (2008). *Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Παρουσίαση αποτελεσμάτων.* Διαθέσιμο:
http://www.observatory.gr/Files/Meletes/PPT_Benchlearning_120308.pdf [Πρόσβαση 15-3-2008]
74. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. (2008). *Ταυτότητα χρηστών Internet στην Ελλάδα.*
http://www.observatory.gr/files/meletes/InternetUsers2007_FINAL.pdf [Πρόσβαση 5-6-2008]
75. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. *Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Πρόταση για την επιλογή των υπηρεσιών φορολογίας από τα*

κράτη-μέλη της Ε.Ε.

http://www.observatory.gr/files/meletes/BL_D4_gr.pdf [Πρόσβαση 15-3-2008]

76. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. *Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Μεθοδολογία έρευνας για την αξιολόγηση των ελληνικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογίας.*
http://www.observatory.gr/files/meletes/BL_D8_gr.pdf [Πρόσβαση 18-3-2008]
77. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. *Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Μεθοδολογία μάθησης μέσω σύγκρισης και πρότυπα συλλογής δεδομένων.*
http://www.observatory.gr/files/meletes/BL_D2_gr.pdf [Πρόσβαση 15-3-2008]
78. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. *Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Συλλογή στοιχείων από την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων.*
http://www.observatory.gr/files/meletes/BL_D6_gr.pdf [Πρόσβαση 20-3-2008]
79. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. *Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Διεξαγωγή έρευνας και ανάλυση αποτελεσμάτων.*
http://www.observatory.gr/files/meletes/BL_D9_gr.pdf [Πρόσβαση 20-3-2008]

80. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. *Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Επισκόπηση επιλεγμένων φορολογικών φορέων.*
http://www.observatory.gr/files/meletes/BL_D3_gr.pdf [Πρόσβαση 20-3-2008]
81. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. *Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Προκαταρκτική αξιολόγηση και ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης αναφορικά με το έργο των ελληνικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογίας.*
http://www.observatory.gr/files/meletes/BL_D1_%20gr.pdf
 [Πρόσβαση 20-3-2008]
82. Πατσιώτη, Χ. (2007). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση*, Πτυχιακή εργασία, ΤΕΙ Δυτικής Μακεδονίας
83. Περιστεράς, Β. (2007) *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Προϋποθέσεις – Διεθνείς τάσεις - Προοπτικές*. Στο Πρακτικά του Συνεδρίου του Κοινωνικού Πολυκέντρου, *Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις – Προοπτικές*. Αθήνα: Κοινωνικό Πολύκεντρο, σσ.98-104
84. Πετρή, Α. (2005). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η περίπτωση των ελληνικών επιχειρήσεων*. Διπλωματική εργασία. Πανεπιστήμιο Πειραιώς
85. Πομπόρτσας, Α. (2005). *Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Αθήνα: Εκδόσεις ΤΖΙΟΛΑ
86. Προεδρικό Διάταγμα 150/2001 (2001), *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας*. τεύχος 1^ο, αρ. φύλλου 125

87. Ροδοσθένους, Χ. (2005). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Υπάρχουσα κατάσταση και μελλοντικές προοπτικές*. Πτυχιακή εργασία. Πανεπιστήμιο Πατρών
88. Ρόκος, Δ. *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ε.Ε. – Αρχές, διεθνείς τάσεις και η εφαρμογή της στη χώρα μας*.
<http://www.hellasgi.gr/4oSynedrio/papers/Rokos.pdf>
[Πρόσβαση 30-11-2007].
89. ΣΕΒ (2005). *Το επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Επιπτώσεις στην Ανταγωνιστικότητα*. Δελτίο Ανταγωνιστικότητας.
http://www.sev.org.gr/Uploads/pdf/deltioAntagonistikotitas_34.pdf
[Πρόσβαση 10-3-2008]
90. Σούκου, Σ. (2004). *Η ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού από το εργασιακό περιβάλλον στη δημόσια διοίκηση*. Διπλωματική εργασία. Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο
91. Σχολή Επιμόρφωσης Υπαλλήλων Υπουργείου Οικονομικών. (2005), *Οδηγός προγραμμάτων Κατάρτισης*.
http://www.seygo.gr/education/odigos_programmaton/genikes_plirofories.doc [Πρόσβαση 12-5-2008]
92. Τζανάκος, Ν., *Ευρυζωνικότητα: Ο ηλεκτρισμός του 21^{ου} αιώνα*,
<http://www.tzanakosnikos.gr/docs/ktp5.pdf> [Πρόσβαση 2-5-2008]
93. Τζήκος, Β. (2007). *Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Οι Δημόσιοι Υπάλληλοι μπροστά στα νέα δεδομένα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα του 21^{ου} αιώνα*. Διπλωματική εργασία. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
94. Τζωρτζάκης, Π. (2006). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και πολίτης*. Στο Πρακτικά του 12^{ου} Συνεδρίου Εφαρμογών Πληροφορικής Ψηφιακοί – Ηλεκτρονικοί πυλώνες μιας σύγχρονης ηλεκτρονικής Ελλάδας.
<http://www.helexpo.gr/infosystem/congress2006/>
[Πρόσβαση 30-10-2007]

95. Το ΒΗΜΑ. *Η χρήση Η/Υ και το Διαδίκτυο* (2008, 25 Μαΐου). σ. Β28/40
96. Τσακαλίδης, Α., Μαρκέλλου, Π. και Παναγιωτάκη Α. *Ηλεκτρονική διοίκηση και επίπεδα εφαρμογών - Η τεχνολογία στην υπηρεσία του πολίτη*. <http://mmlab.ceid.upatras.gr/tsakalidis/e-government/e-government.pdf> [πρόσβαση 12-11-2007].
97. Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. *Επιχειρησιακό πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ, η επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης*
<http://www.gspa.gr/%282411631543909215%29/eCPortal.asp?id=3989&nt=19&lang=1&pID=261&lang=1> [Πρόσβαση 1-10-2007]
98. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. *Η Εκπαίδευση των Δημοσίων Υπαλλήλων στην Ελλάδα*
[http://www.gspa.gr/\(7103516195786298\)/documents/η_εκπαιδευση_των_δημοσιων_υπαλληλων_στην_ελλαδα-βασικη_νομοθεσια.doc](http://www.gspa.gr/(7103516195786298)/documents/η_εκπαιδευση_των_δημοσιων_υπαλληλων_στην_ελλαδα-βασικη_νομοθεσια.doc)
[Πρόσβαση 7-2-2008]
99. Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών – Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης. (2002). *Στρατηγική και Δράση. Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας*.
<http://broadband.cti.gr/download/strathgikh.pdf> [Πρόσβαση 17-1-2008]
100. Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών. (2007), *Εθνικό Πρόγραμμα Μεταρρυθμίσεων για την ανάπτυξη και την απασχόληση*.
http://www.mnec.gr/export/sites/mnec/el/economics/Ethniko_Programma_Metarrythmisewn_Gia_Thn_Anaptiksh_Kai_Thn_Apascholhs_h/LISBON-NRP-EL_01-12-2005.pdf [Πρόσβαση 17-2-2008]
101. Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών. (2007). *Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013*.
http://www.espa.gr/media/documents/NSRF_VERSION_GR_SFC_120307.pdf [Πρόσβαση 15-3-2008]

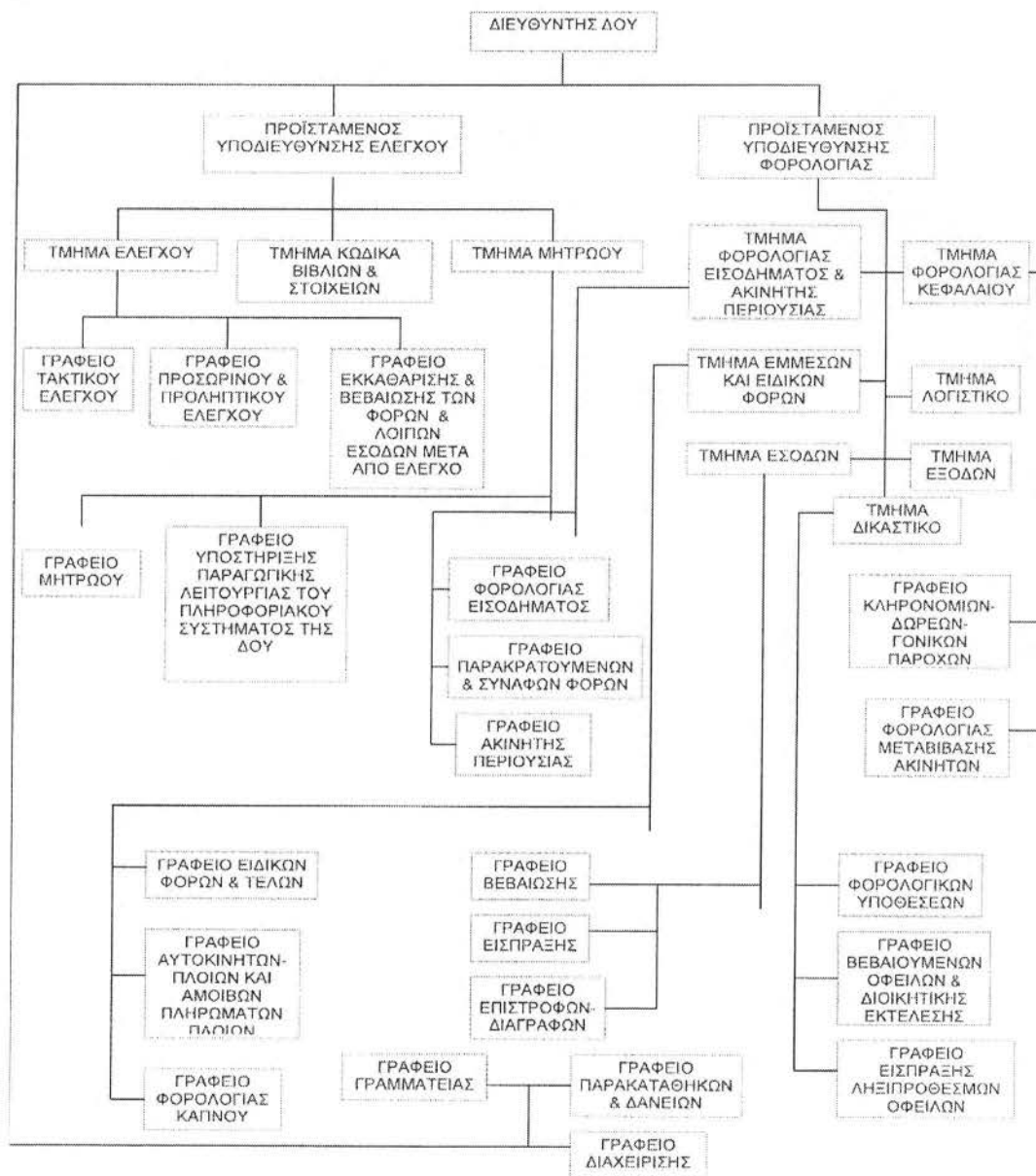
102. Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών. (2007). *Ψηφιακή στρατηγική 2006-2013*.
http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/A13F889F-DE92-4DCF-B64A-37351BFC69B9/3053/ktp_all.pdf [Πρόσβαση 20-4-2008]
103. Φρεμενίτης, Σ. (2006, 29 Ιανουαρίου), *Δημόσιοι υπάλληλοι στην ουρά*, Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία, σ.59
104. Χαλάτσης, Κ. (2007), *Ηλεκτρονική Υπογραφή. Παρούσα κατάσταση, προοπτικές*, Πανεπιστήμιο Αθηνών
105. Χατζηπαναγιώτου, Ε. (2007). ΣΤ.Ε.Π. - Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών
106. Χρηστίδης, Β. (2005). Οι επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ανταγωνιστικότητα. *Εθνικό Συμβούλιο Ανταγωνιστικότητας και Ανάπτυξης*
http://www.fgi.org.gr/Uploads/pdf/deltioAntagonistikotitas_34.pdf
[Πρόσβαση 14-1-2008]

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πίνακας 5: Υπηρεσίες που προσφέρει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις το Υπουργείο Οικονομικών.

A/A	Περιγραφή υπηρεσίας	Αποδέκτης	Είδος υπηρεσίας
1	Κατάθεση περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ	Επιχειρήσεις & Πολίτες	Συναλλακτική
2	Πληρωμή ΦΠΑ σε χρεωστικές δηλώσεις	Επιχειρήσεις & Πολίτες	Συναλλακτική
3	Κατάθεση δήλωσης VIES – ενδοκοινοτικών αποκτήσεις, παραδόσεων	Επιχειρήσεις	Συναλλακτική
4	Κατάθεση ΦΜΥ & Πληρωμή αυτού	Επιχειρήσεις	Συναλλακτική
5	Κατάθεση δήλωσης Φόρου Εισοδήματος	Επιχειρήσεις & Πολίτες	Συναλλακτική
6	Κατάθεση συγκεντρωτικής κατάστασης τιμολογίων πελατών – προμηθευτών	Επιχειρήσεις	Συναλλακτική
7	Λήψη πιστοποιητικού Αποδεικτικού Φορολογικής Ενημερότητας	Επιχειρήσεις & Πολίτες	Συναλλακτική
8	Υπολογισμός αντικειμενικής αξίας ακινήτου	Επιχειρήσεις & Πολίτες	Επικοινωνιακή
9	Υπολογισμός Φόρου Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας	Επιχειρήσεις & Πολίτες	Διαδραστική
10	Αναζήτηση και τροποποίησης στοιχείων οχημάτων	Επιχειρήσεις & Πολίτες	Διαδραστική
11	Διάθεση των πιο συχνά χρησιμοποιούμενων εγγράφων - εντύπων	Επιχειρήσεις & Πολίτες	Επικοινωνιακή
12	Έλεγχος εγκυρότητας ΑΦΜ και αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας	Επιχειρήσεις & Πολίτες	Διαδραστική

Διάγραμμα 31 Οργανόγραμμα Δ.Ο.Υ.



Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Προκαταρκτική αξιολόγηση και ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης αναφορικά με το έργο των ελληνικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογίας.

Πίνακας 6: Εύρος παρεχόμενων υπηρεσιών

Χώρα	Τύποι παρεχόμενων υπηρεσιών				
	Φορολογία Εισοδήματος	Φ.Π.Α.	Τελωνειακές υπηρεσίες	Κοινωνική συνεισφορά για υπαλλήλους	Άλλα οχήματα, κτήση γης, κ.ά.)
Αυστρία	✓				
Βέλγιο	✓	✓	✓		✓
Κύπρος	✓	✓			
Τσεχία	✓	✓			✓
Δανία	✓	✓	✓		✓
Εσθονία	✓	✓	✓		
Φινλανδία	✓	✓		✓	✓
Γαλλία	✓	✓			✓
Γερμανία	✓	✓			✓
Ελλάδα	✓	✓	✓	✓	✓
Ουγγαρία	✓	✓			
Ιρλανδία	✓	✓	✓		✓
Ιταλία	✓	✓			✓
Λετονία	✓	✓	✓		
Λιθουανία	✓	✓	✓		
Λουξεμβούργο					
Μάλτα	✓		✓	✓	
Ολλανδία	✓	✓			✓
Πολωνία	✓				
Πορτογαλία	✓	✓	✓		✓
Σλοβακία	✓	✓			
Σλοβενία	✓	✓			
Ισπανία	✓	✓	✓	✓	✓
Σουηδία	✓	✓		✓	
Αγγλία	✓	✓	✓		✓

Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Πρόταση για την επιλογή των υπηρεσιών φορολογίας από τα κράτη-μέλη της Ε.Ε σελ. 8

Πίνακας 7: Μέσα πιστοποίησης εγγραφής για online υπηρεσίες

Χώρα	Μέσα πιστοποίησης εγγραφής για online υπηρεσίες				Πάροχος			Διαδικασία εγγραφής	
	Κωδικός πρόσβασης (PIN, User ID, password)	Ηλεκτρονική υπογραφή	Ψηφιακή υπογραφή	Άλλο	Διαχειρίζονται πλήρως από την εφορία (Δημόσιο)	Διαχειρίζονται από ιδιωτικό πάροχο	Διαχειρίζονται και από τους δύο	Αυτοματοποιημένη	Απαιτείται γραφειοκρατική διαδικασία από τους χρήστες
Αυστρία	✓				✓				✓
Βέλγιο	✓	✓			✓			✓	
Κύπρος	✓				✓				✓
Τσεχία									
<i>Δανία</i>	✓				✓			✓	
Εσθονία		✓			✓			✓	
Φινλανδία		✓		✓	✓			✓	
Γαλλία	✓				✓			✓	
Γερμανία			✓	✓					
Ελλάδα	✓				✓			✓	
Ουγγαρία			✓		✓			✓	
Ιρλανδία	✓			✓	✓				✓
Ιταλία	✓		✓		✓			✓	
Λετονία									
Λιθουανία									
Λουξεμβούργο									
Μάλτα	✓			✓	✓				✓
Ολλανδία		✓							
Πολωνία					✓			✓	
Πορτογαλία	✓				✓				✓
Σλοβακία		✓							
Σλοβενία				✓			✓		
Ισπανία			✓						
Σουηδία		✓				✓			✓
Αγγλία	✓				✓			✓	

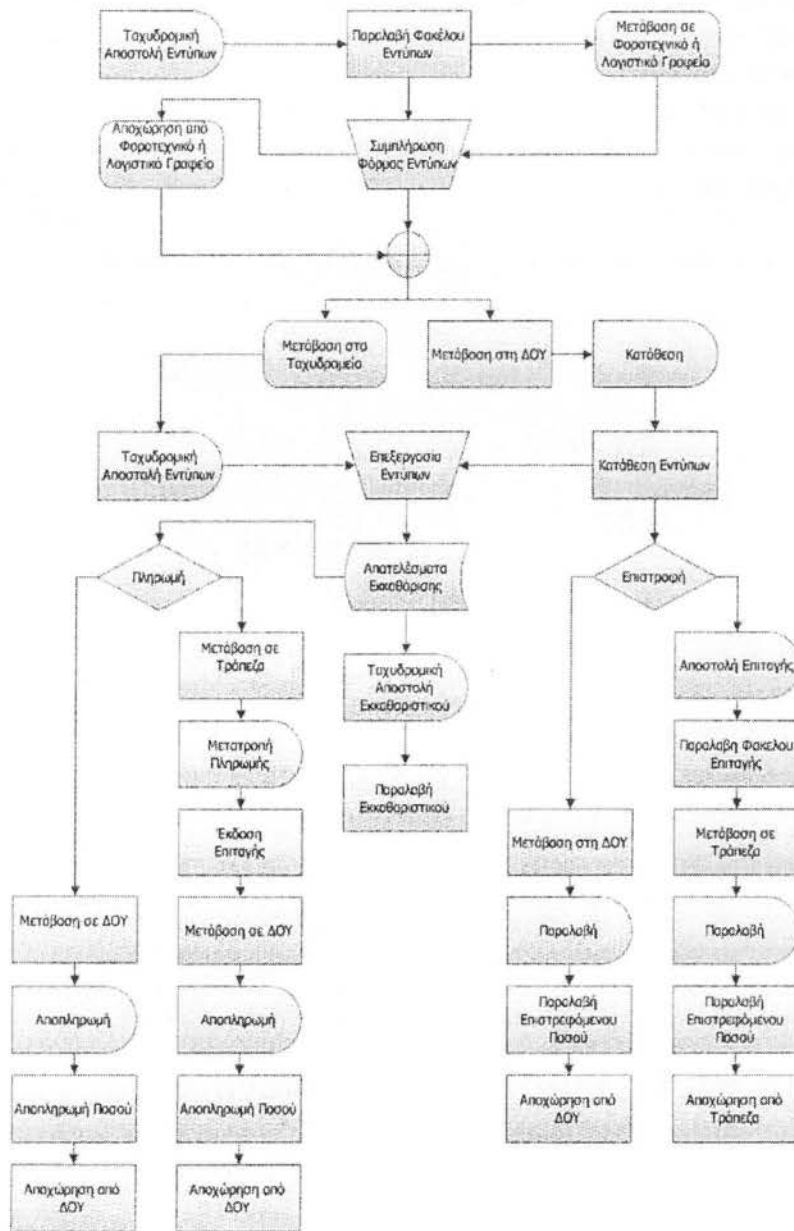
Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Πρόταση για την επιλογή των υπηρεσιών φορολογίας από τα κράτη-μέλη της Ε.Ε, σελ. 10

Πίνακας 8. Πολυγλωσσική παροχή φορολογικών υπηρεσιών

Χώρα	Πολυγλωσσικός δικτυακός τόπος (τμήμα του)		Γλώσσες						Εύρος πολυγλωσσικών υπηρεσιών		
	Όχι	Ναι	Αγγλικά	Γαλλικά	Γερμανικά	Ισπανικά	Άλλες γλώσσες ΕΕ	Γλώσσες χωρών εκτός ΕΕ	Μόνο πληροφορίες	Λήψη φορμών	e Υπηρεσίες
Αυστρία		✓	✓						✓		
Βέλγιο	✓										
Κύπρος	✓										
Τσεχία		✓	✓						✓		
Δανία		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Εσθονία		✓	✓					✓	✓		
Φινλανδία		✓	✓					✓	✓		✓
Γαλλία	✓										
Γερμανία		✓	✓						✓		
Ελλάδα	✓										
Ουγγαρία	✓										
Ιρλανδία		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Ιταλία		✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓
Λετονία		✓	✓					✓	✓		
Λιθουανία	✓										
Λουξεμβούργο	✓										
Μάλτα	✓										
Ολλανδία		✓	✓		✓						✓
Πολωνία		✓	✓						✓		
Πορτογαλία	✓										
Σλοβακία		✓	✓						✓		
Σλοβενία	✓										
Ισπανία	✓										
Σουηδία		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Αγγλία	✓										

Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Πρόταση για την επιλογή των υπηρεσιών φορολογίας από τα κράτη-μέλη της Ε.Ε, σελ. 14

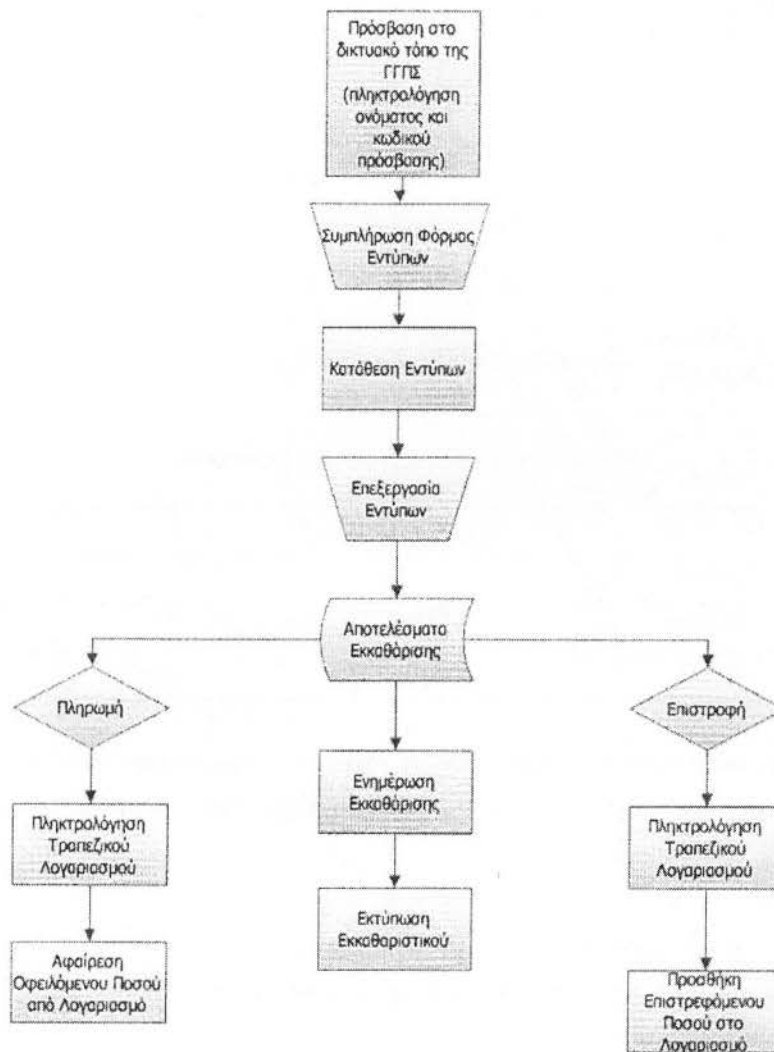
Διάγραμμα Ροής Εργασιών Συμβατικής (μέσω ΔΟΥ) Υποβολής Δήλωσης Φόρου Εισοδήματος(E1)



Διάγραμμα 32: Διάγραμμα ροής συμβατικής υποβολής δήλωσης E1

Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. *Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Προκαταρκτική αξιολόγηση και ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης αναφορικά με το έργο των ελληνικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογίας.* Σελ.12

**Διάγραμμα Ροής Εργασιών Ηλεκτρονικής Υποβολής Δήλωσης Φόρου Εισοδήματος
(Ε1)**



Διάγραμμα 33: Διάγραμμα ροής ηλεκτρονικής υποβολής δήλωσης Ε1

Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Προκαταρκτική αξιολόγηση και ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης αναφορικά με το έργο των ελληνικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογίας. σελ. 44