

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

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Διεθνείς Σχέσεις και Πολιτικές»

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα
Εφαρμογή στους Ο.Τ.Α.
Γεωργία Παπαζαφειροπούλου

Κόρινθος, Σεπτέμβριος 2014

University of Peloponnese
Faculty of Social and International Sciences
Department of Political Science and International Relations

Master Program in
International Relations and Politics

e - Government in Greece
Implementations in Local Authorities
Georgia Papazafeiropoulou

Corinth, September 2014

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Σημαντικοί όροι: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Τοπική Αυτοδιοίκηση, σύγχρονες τεχνολογίες, ανάλυση SWOT.

Περίληψη

Η συγκεκριμένη εργασία πραγματεύεται τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μέσα από την εφαρμογή της στη Δημόσια Διοίκηση αλλά και την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Αναφέρεται χαρακτηριστικά στην προσπάθεια εκμετάλλευσης σύγχρονων τεχνολογιών για την διεκπεραίωση των διαφόρων υποχρεώσεων των πολιτών και στην αποφυγή της γραφειοκρατίας και γίνεται εκτενής αναφορά τόσο στις επιπτώσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όσο και στις προϋποθέσεις επιτυχίας. Τονίζεται η εφαρμογή της Τοπικής Διακυβέρνησης από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης - Ο.Τ.Α. (ανάλυση SWOT) ενώ παράλληλα παρουσιάζεται το νομικό πλαίσιο που εφαρμόζεται στην Ελλάδα αλλά και διάφορα προγράμματα υλοποίησής της. Τέλος, αναλύονται διεξοδικά οι στόχοι για τη γενικότερη βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

e- Government in Greece

Keywords: e- Government, Local Government, modern technologies, analysis SWOT.

Abstract

This paper refers to the term “e-Government” through its implementation in Public Administration and Local Government. It refers to the attempt of utilization of modern technologies for the effective completion of various obligations of citizens and to the avoidance of bureaucracy. The ramifications of e- Government and the conditions of success are referred extensively. The implantation of Local Governance by the Local Authorities (analysis SWOT) is emphasized while the legal framework, which is applicable in Greece, and various programs for actualization are presented. Finally, the purposes for the improvement of the administrative capacity of local government are analyzed in detail.

Περιεχόμενα

1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	11
2	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	13
2.1	ΟΡΙΣΜΟΣ.....	13
2.2	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	13
2.3	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	18
2.3.1	Ανάπτυξη ΤΠΕ.....	18
2.3.2	Η ανάγκη νέων μορφών οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης ...	19
2.3.3	Η ανάγκη συμμετοχής των πολιτών στα κοινά.....	19
2.4	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	19
3	Η ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ	21
3.1	Ποσοστό δημοσίων υπηρεσιών που παρέχονται On line.....	21
3.2	Υπηρεσίες με εξελιγμένα on line συστήματα	21
3.3	Χρήση υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες on line	21
3.4	Επιπτώσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	22
3.5	Σχέση ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ανταγωνιστικότητας.....	22
3.6	Προϋποθέσεις επιτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	22
4	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΟΤΑ (ανάλυση SWOT).....	23
4.1	Δυνατά σημεία.....	23
4.2	Αδυναμίες	23
4.3	Ευκαιρίες	24
4.4	Κίνδυνοι.....	24
5	ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	27
6	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	31
6.1	Η Κοινωνία της Πληροφορίας.....	33

6.2	Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Πολιτεία».....	36
6.3	Πρόγραμμα «Σύζευξις»	37
6.4	Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013	39
7	ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΗ ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	43
7.1	Ηγεσία.....	43
7.1.1	Αιρετή Ηγεσία	43
7.2	Στρατηγική, Προγραμματισμός και Αξιολόγηση.....	44
7.2.1	Στρατηγικός σχεδιασμός και Επιχειρησιακός προγραμματισμός	44
7.2.2	Διαχείριση επιδόσεων και αξιολόγηση	44
7.2.3	Συμμετοχή των ΟΤΑ σε Ευρωπαϊκά και Εθνικά προγράμματα..	44
7.3	Ανθρώπινο Δυναμικό	45
7.3.1	Στελέχωση	45
7.3.2	Κατάρτιση	45
7.4	Σχετικοί στόχοι τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	45
7.5	Πολιτική προσωπικού.....	45
7.6	Σχετικοί στόχοι τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	45
7.7	Εξωτερικές Συνεργασίες και Πόροι	45
7.7.1	Βελτίωση των Συνεργασιών, της Δικτύωσης, των Εταιρικών Σχέσεων και του Συντονισμού της Αυτοδιοίκησης με άλλους Φορείς	45
7.7.2	Σχετικοί στόχοι τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	46
7.8	Βελτίωση των Οικονομικών Αποτελεσμάτων, των διαδικασιών Χρηματοδότησης και της Οικονομικής Διαχείρισης των Ο.Τ.Α.	46
7.9	Διαδικασίες.....	46
7.9.1	Βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων .	46
7.9.2	Σχετικοί στόχοι τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	47
7.9.3	Σχεδιασμός νέων καινοτόμων δράσεων για την προώθηση της βιώσιμης τοπικής ανάπτυξης και τη βελτίωση της ευημερίας των κατοίκων	47
7.9.4	Ανοικτή, Ανταποκριτική, Διαφανής και Συμμετοχική Τοπική Διακυβέρνηση.....	47

7.9.5	Σχετικοί στόχοι τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	48
7.9.6	Ανάπτυξη συστημάτων πιστοποίησης της επάρκειας και ποιότητας των υφιστάμενων υπηρεσιών των Ο.Τ.Α.	48
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....		50

Ευρετήριο Πινάκων

Πίνακας 2.1: Μοντέλα σταδίων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αντιλήψεις	15
---	-----------

1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια εισχώρησε στην καθημερινότητα των πολιτών ένας νέος όρος, η «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» ή «e-government». Μεγάλο ρόλο για την εμφάνισή της, εκτός της ραγδαίας άνθησης του Διαδικτύου, έπαιξε και το γεγονός της αναθεώρησης των τρόπων που λειτουργούν και παρέχουν υπηρεσίες στους πολίτες πολλές κυβερνήσεις¹. Ήδη η Ευρωπαϊκή Ένωση είχε θέσει ως στόχο στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο του Λουξεμβούργου από το 1997, τον περιορισμό της γραφεικρατίας και τον μετασχηματισμό της τελευταίας από στατική σε δυναμική, και από υδροκεφαλική σε αποκεντρωμένη, μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών, με απώτερο στόχο τη βελτίωση της καθημερινής ζωής των πολιτών. Ενδεικτικά παραδείγματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας αλλά και στην Ευρώπη είναι η υποβολή φορολογικών δηλώσεων μέσω του Διαδικτύου (www.gsis.gr), η αναζήτηση εργασίας (www.direct.gov.uk), οι προσκλήσεις κατάθεσης ιδεών για αξιοποίηση σε διάφορους τομείς (www.whitehouse.gov) κ.α.

Σκοπός της εν λόγω εργασίας είναι η κατανόηση σε βάθος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και των εμποδίων που παρουσιάζονται, προκειμένου να λειτουργήσει πιο αποτελεσματικά και άμεσα ιδιαίτερα στη Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση, γεγονός που επιτυγχάνεται με τον εξής τρόπο: Στο πρώτο κεφάλαιο αναπτύσσονται η έννοια και τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και οι παράγοντες που συμβάλλουν στην ανάπτυξή της, ενώ στην συνέχεια στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην ελληνική ηλεκτρονική διακυβέρνηση και επικεντρώνεται στα στατιστικά στοιχεία ως προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα και στις επιπτώσεις της. Εν συνεχεία, γίνεται αναφορά στη μορφή της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έτσι όπως εφαρμόζεται στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, στο νομικό πλαίσιο εφαρμογής της αλλά και παρουσιάζονται διάφορα προγράμματα υλοποίησής της. Τέλος, στο τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζονται κάποιοι στόχοι που αφορούν στη γενικότερη βελτίωση της διοικητικής Ικανότητας της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Συμπερασματικά παρατηρούμε πως, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρουσιάζει αρκετά εμπόδια, τα οποία μπορούν να ξεπεραστούν μόνο με την αναδιάρθρωση των υπηρεσιών της, την ένταξη εκπαιδευτικών προγραμμάτων εκμάθησης χειρισμού Η/Υ, τα οποία θα

¹ Petrakaki,D, D., (2008), E- Government and Changes in the Public Sector: the Case of Greece. Information Technology in the Service Economy: Challenges and Possibilities for the 21st century , In Barrett M., Davidson E., Middleton C.(eds), IFIR International Federation for Information Processing, Boston, p.213-227

είναι κατάλληλα σχεδιασμένα και για τις επιμέρους ανάγκες των ΑμεΑ, καθώς και με την ενημέρωση των πολιτών μέσω των μέσων μαζικής ενημέρωσης ως προς τα οφέλη που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και γενικά το διαδίκτυο στην ποιότητα ζωής τους. Μόνο με αυτό τον τρόπο, θα καταφέρει η Ελλάδα να αποδείξει πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί σανίδα σωτηρίας για την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας και των πελατειακών σχέσεων, ανταποκρινόμενη έτσι στο ρόλο της ως μια παγκοσμιοποιημένη χώρα ιλιγγιωδών ταχυτήτων.

2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

2.1 ΟΡΙΣΜΟΣ

Ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά τη χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Δημόσια Διοίκηση αλλά και τη Τοπική Αυτοδιοίκηση έχοντας παράλληλα ως απώτερο σκοπό τη παροχή υπηρεσιών ψηφιακά τόσο προς τους πολίτες όσο και προς τις επιχειρήσεις. Ορισμός που συγκλίνει με τη γενικότερη ιδέα είναι ο εξής: «η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, γίνεται με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και τη υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών»². Πρόκειται, δηλαδή, για μια προσπάθεια εκμετάλλευσης των σύγχρονων τεχνολογιών προκειμένου να διεκπεραιωθούν οι υποχρεώσεις των πολιτών προς τους Δημόσιους Φορείς με τη χρήση του διαδικτύου. Με αυτό τον τρόπο όχι μόνο αποφεύγεται η γραφειοκρατία αλλά και κερδίζεται πολύτιμος χρόνος ενώ παράλληλα διασφαλίζεται η πραγματοποίηση των συναλλαγών, αφού όλα είναι διαφανή και κάθε ενέργεια ελέγχεται.

2.2 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Υπάρχουν δύο βασικές κατηγορίες πλεονεκτημάτων:

- Αύξηση παραγωγικότητας στην Δημόσια Διοίκηση
- Καλύτερες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις

Η πρώτη κατηγορία εξασφαλίζεται με την επικοινωνία με το κοινό και τη μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών αλλά και με τον καλύτερο συντονισμό ανάμεσα στους φορείς εξαιτίας της χρήσης των κοινών προτύπων. Αξίζει να σημειωθεί πως γίνεται επιτυχής με την καλύτερη αξιοποίηση των τεχνολογιών επικοινωνιών και πληροφορικής, οι οποίες οδηγούν στη δυνατότητα παροχής μεθόδων λειτουργίας, όπως τηλε-εργασία, τηλε-εκπαίδευση και forums.

Η δεύτερη κατηγορία επιτυγχάνεται με τη μείωση του κόστους για πολίτες και επιχειρήσεις και του χρόνου εξυπηρέτησης. Εξασφαλίζεται, επίσης, με την αύξηση ασφάλειας και ακεραιότητας δεδομένων αλλά και τη παροχή υπηρεσιών σε βάση <<24*7>>. Ο χρήστης της ηλεκτρονικής υπηρεσίας δεν είναι απαραίτητο να γνωρίζει τη

² Όπως ορίστηκε τον Ιούνιο του 2002, όταν υιοθετήθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης το σχέδιο δράσης e-Europe 2005.

δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης, που τυχόν εμπλέκονται στην εξυπηρέτησή του αλλά ούτε και τον τρόπο λειτουργίας. Μοναδική ευθύνη του πολίτη είναι να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας χωρίς να εμπλέκονται ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης. Ένας από τους βασικούς στόχους της ψηφιακής επανάστασης είναι να βοηθήσει τις κυβερνήσεις να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών αλλά και να τις ενισχύει. Βασικό μέλημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να παρέχονται οι διάφορες υπηρεσίες σε όλους τους πολίτες αλλά και τις πόλεις, αναπτυγμένες, αναπτυσσόμενες και μη.

Η διακυβέρνηση μιας χώρας αλλά και ο ρόλος της κυβέρνησης παρουσιάζει δυο πτυχές της σχέσης μεταξύ πολιτών και πολιτικών δομών. Η κυβέρνηση μιας χώρας δίνει έμφαση στο ξεχωριστό τρόπο με τον οποίο εκτελούνται οι αποφάσεις σε αντίθεση με τη διακυβέρνηση, η οποία τονίζει τους τρόπους με τους οποίους λαμβάνονται αυτές οι αποφάσεις. Η παροχή της υπηρεσίας, επομένως, αποτελεί λειτουργία, η οποία εκτελείται από τη κυβέρνηση της κάθε χώρας ενώ παράλληλα εξαρτάται από τη διακυβέρνηση κατά πόσο θα παρέχεται. Αξίζει, ωστόσο, να σημειωθεί πως η αυξανόμενη ευελιξία της κοινωνίας οδηγεί στη μεταβολή των συγκεκριμένων πτυχών και την συνύπαρξή τους σε μια ολοκληρωμένη μορφή³.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η παροχή τυποποιημένων υπηρεσιών πληροφόρησης χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικά μέσα, όπως το Διαδίκτυο, και τις τεχνολογίες που μπορεί αυτό να παρέχει (ebusinessforum 2008). Αναπτύχθηκε και οριοθετήθηκε υπό την επίδραση των θεωριών του New Public Management (Osborn, 1992) με αποτέλεσμα να αποτελεί μια κεντρική τάση, η οποία εξελίσσεται διαρκώς στις αναπτυγμένες χώρες αλλά και σε κάποιες αναπτυσσόμενες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει τη δυνατότητα όχι μόνο να επηρεάσει τις διάφορες διαδικασίες συναλλαγής του πολίτη με το δημόσιο αλλά και να τον επαναδραστηριοποιήσει στη πολιτική (Jaeger, 2004). Τα βασικότερα μοντέλα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι:

Κυβέρνηση προς πολίτη ή κυβέρνηση προς καταναλωτή

Κυβέρνηση προς εργαζομένους

Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις

Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση

³ Ebusinessforum 2008, Παρατηρητήριο για την Ψηφιακή Ελλάδα, διαθέσιμο στον ιστότοπο <http://www.observatory.gr> (προσπελάστηκε την 03/04/2014)

Υπάρχουν διάφορα στάδια ως προς την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Υπάρχει, ωστόσο, διαφωνία ως προς τον αριθμό των σταδίων. Πολλοί υποστηρίζουν πως είναι απαραίτητα μόνο τρία στάδια, ενώ άλλοι αναφέρονται σε τέσσερα, πέντε ή και έξι. Παρακάτω παρουσιάζονται τα διάφορα μοντέλα των σταδίων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και οι αντιλήψεις τους.

Πίνακας 2.1: Μοντέλα σταδίων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αντιλήψεις

ΣΤΑΔΙΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ
<p>Στάδιο 1^ο: Δημοσίευση</p> <p>Στάδιο 2^ο: Αλληλεπίδραση</p> <p>Στάδιο 3^ο: Συναλλαγή</p>	<p>1. Πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες δράσεις της Κυβέρνησης online.</p> <p>2. Δίνει την δυνατότητα στους πολίτες να έχουν απλή αλληλεπίδραση με τις κυβερνήσεις τους όπως επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και δωματίων επικοινωνίας (chat rooms).</p> <p>3. Οι πολίτες μπορούν να αξιοποιούν πλήρως τα πλεονεκτήματα ενεργού συμμετοχής – συναλλαγής μέσω διαδικτύου όπως να κάνουν αιτήσεις για προγράμματα και υπηρεσίες, να αγοράζουν άδειες, κ.α.</p>	Howard (2001)
<p>Στάδιο 1^ο: Δημοσίευση</p> <p>Στάδιο 2^ο: Αλληλεπίδραση</p> <p>Στάδιο 3^ο: Συναλλαγή</p> <p>Στάδιο 4^ο: Ολοκλήρωση</p>	<p>1. Online διάθεση των κρατικών υπηρεσιών.</p> <p>Μονόδρομη επικοινωνία μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών.</p> <p>2. Απλή αλληλεπίδραση μεταξύ των πολιτών και του κράτους.</p> <p>3. Υπηρεσίες που επιτρέπουν συναλλαγές</p>	Chandler and Emmanuels (2001)

	<p>αξίας μεταξύ πολιτών και κράτους.</p> <p>4. Ενσωμάτωση των Υπηρεσιών σε όλους τους Οργανισμούς και τις υπηρεσίες του κράτους.</p>	
<p>Στάδιο 1ο: Καταλογογράφηση</p> <p>Στάδιο 2ο: Συναλλαγή</p> <p>Στάδιο 3ο: Κάθετη ολοκλήρωση</p> <p>Στάδιο 4ο: Οριζόντια Ολοκλήρωση</p>	<p>1. Δημιουργία ιστοσελίδων και διάθεση των κρατικών πληροφοριών online.</p> <p>2. Δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να επικοινωνούν με τις κυβερνήσεις τους ηλεκτρονικά.</p> <p>3. Επικεντρώνεται στην ενσωμάτωση των διαφορών σε διαφορετικά επίπεδα.</p> <p>4. Εστιάζει στην ολοκλήρωση των κρατικών υπηρεσιών, για δυνατότητα λειτουργίας σε οριζόντιο επίπεδο.</p>	Layne and Lee (2001) ⁴
<p>Στάδιο 1ο: Εμφάνιση</p> <p>Στάδιο 2ο: Βελτίωση - Ενίσχυση</p> <p>Στάδιο 3ο: Αλληλεπίδραση</p> <p>Στάδιο 4ο: Συναλλαγή</p> <p>Στάδιο 5ο: Ομοιογένεια ή πλήρης ενσωμάτωση</p>	<p>1. Η δημιουργία ενός Δικτυακού τόπου του κράτους με περιορισμένες / στατικές πληροφορίες.</p> <p>2. Ενημέρωση των πληροφοριών τακτικά.</p> <p>3. Παρέχονται στους χρήστες λογικά</p>	United Nations – DPEPA (2002)

⁴Layne, K., and Lee, J., (2001), Developing fully functional e-government: A four stage model. Government Information Quarterly, 18, 122-136

	<p>επίπεδα αλληλεπίδρασης που τους επιτρέπουν να κατεβάζουν φόρμες και</p> <p>4.Επιτρέπει στους χρήστες να ολοκληρώνουν συναλλαγές, όπως η χορήγηση βίζας, άδειας, τα διαβατήρια, πιστοποιητικά γέννηση και θανάτου, κλπ.</p> <p>Online με ασφάλεια και σιγουριά.</p> <p>5.Παρέχει υπηρεσίες σε διοικητικό και διατμηματικό επίπεδο με το υψηλότερο επίπεδο ολοκλήρωσης</p>	
<p>Στάδιο 1ο: Δημοσίευση πληροφοριών</p> <p>Στάδιο 2ο: Επίσημη αμφίδρομη συναλλαγή</p> <p>Στάδιο 3ο: Πύλες πολλαπλών χρήσεων</p> <p>Στάδιο 4ο: Εξατομικευμένες πύλες</p> <p>Στάδιο 5ο: Ομαδοποίηση των κοινών υπηρεσιών</p> <p>Στάδιο 6ο: Πλήρης ολοκλήρωση και μετασχηματισμός των επιχειρήσεων</p>	<p>1.Δημιουργία ιστοσελίδων από τις υπηρεσίες και τους οργανισμούς. Μονόδρομη επικοινωνία.</p> <p>2.Δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να έχουν ηλεκτρονική διάδραση με τις κυβερνητικές υπηρεσίες, όπως η ανανέωση των αδειών τηλεόρασης και πληρωμής κλίσεων στάθμευσης.</p> <p>3.Δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να έχουν πρόσβαση στις κρατικές υπηρεσίες και πληροφορίες από ένα ενιαίο σημείο.</p> <p>4.Παρέχει στους πολίτες την δυνατότητα να προσαρμόζουν τις πύλες (portals) ανάλογα με τις ανάγκες τους.</p> <p>5.Με την αξιοποίηση της γνώση από το προηγούμενο στάδιο τα μη απαραίτητα τμήματα συμπύσσονται με</p>	Silcock (2001)

	<p>σκοπό την συγκέντρωση των κοινών υπηρεσιών για την επίτευξη της εξυπηρέτησης των πολιτών.</p> <p>6. Κάποια τμήματα θα καταργηθούν, κάποια νέα θα δημιουργηθούν ενώ κάποια θα παραμείνουν με το ίδιο όνομα άλλα με εντελώς διαφορετική οργανωτική δομή.</p>	
--	---	--

2.3 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

2.3.1 Ανάπτυξη ΤΠΕ

Η ταχεία ανάπτυξη των ΤΠΕ αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες, που συνέβαλε στην ανάπτυξη των νέων μοντέλων παροχής υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση και την ανάπτυξη του Internet. Μέσω της συγκεκριμένης εφαρμογής γίνεται εφικτή η γρήγορη επικοινωνία των πολιτών μεταξύ τους αλλά και με επιχειρήσεις και δημόσιους οργανισμούς. Το διαδίκτυο οδήγησε στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, το οποίο και επηρέασε τη δημόσια διοίκηση⁵. Οι πολίτες, επομένως, έχουν εμπιστευθεί τις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές με τον ευρύτερο Δημόσιο τομέα έχοντας σαν χαρακτηριστικό παράδειγμα το ηλεκτρονικό εμπόριο σύμφωνα με το οποίο οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να συναλλάσσονται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο με τους πελάτες (Business to Clients) αλλά και με τις άλλες επιχειρήσεις (Business to Business). Με αυτό τον τρόπο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει σαν βασικό σκοπό τη παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών προς τους πολίτες (Government to Clients) αλλά και τις επιχειρήσεις (Government to Business) και φυσικά τους εργαζομένους (Government to Employees), προκειμένου να δημιουργηθούν σχέσεις διαφάνειας μεταξύ των διαφόρων τομέων διακυβέρνησης (Government to Government)^{6,7,8}.

⁵ Decman, M., Strare, J., Klun, M. (2010), E-Government and Cost-effectiveness: E-Taxation in Slovenia. Transylvanian Review of Administrative Sciences, 31, E 2010 p. 48-57

⁶ Mahaman, B., D., Ntaliani, M., S. and Costopoulou, C., I. et al. (2005) E-Government for Rural Development: Current Trends and Opportunities for Agriculture. Proceedings of the 005 EFITA/WCCA Joint Congress on "IT in Agriculture", Vila Real, Portugal, July 2005

2.3.2 Η ανάγκη νέων μορφών οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης

Η Δημόσια Διοίκηση των διαφόρων κρατών είναι αναγκασμένη να αντιμετωπίσει διάφορα κοινωνικά προβλήματα και θέματα εξαιτίας της παγκοσμιοποίησης των Οικονομιών⁹. Σε χώρες μάλιστα όπου το επίπεδο των δημοσίων δαπανών είναι ιδιαίτερα υψηλό, η παροχή των δημοσίων υπηρεσιών διακρίνεται για την αποτελεσματικότητά τους¹⁰. Η ανάγκη, επομένως, για τη μείωση των κρατικών δαπανών οδήγησε στην αλλαγή των παλιών μοντέλων Δημόσιας Διοίκησης σε νέα, τα οποία θα έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν στους πολίτες καλύτερες και αποτελεσματικότερες υπηρεσίες. Σε αυτή τη περίπτωση πρωταγωνιστικός θα θεωρηθεί ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αφού είναι αυτή που θα εξυπηρετήσει τις νέες μορφές οργάνωσης.

2.3.3 Η ανάγκη συμμετοχής των πολιτών στα κοινά

Οι πολίτες έχουν δυσαρεστηθεί από τον τρόπο λειτουργίας του Δημοσίου Τομέα με αποτέλεσμα να μειωθεί η συμμετοχή τους στη δημοκρατία αλλά και στα κοινά. Είναι γενικά αποδεκτό πως τα διάφορα δημοκρατικά μοντέλα έχουν διακριθεί για την αναποτελεσματικότητά τους με αποτέλεσμα οι φορείς να χρησιμοποιήσουν τις ΤΠΕ προκειμένου να βελτιώσουν τη Δημόσια Διοίκηση και φυσικά να αυξήσουν το ενδιαφέρον των πολιτών για τα πολιτικά θέματα.

2.4 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Τέσσερις είναι οι βασικές προϋποθέσεις – αρχές για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

1η Δημιουργία υπηρεσιών γύρω από το πολίτη:

Η παρεχόμενη υπηρεσία είναι δομημένη με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσιτή και απόλυτα κατανοητή από τον πολίτη

2η Δημιουργία υπηρεσιών προσβάσιμων και φιλικών προς τον πολίτη:

⁷ Siau, K., and Long, Y. (2005) Synthesizing e-government stage models-a meta-synthesis based on meta-ethnography approach. *Industrial Management and Data Systems* 105(33), p. 443-458,

⁸ Ndou, V., D. (2004) E-government for developing countries: opportunities and challenges. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18 (1), 1-24,

⁹ Torres, L., Pina, V., and Royo S. (2005), E-government and the transformation of public administrations in EU countries: Beyond NPM or just a second wave of reforms?, Spanish National R&D Plan through research project SEJ2004-0791-ECON

¹⁰ Gant, J., P. and Gant, D., B. (2002), Web portal Functionality and State Government E-Service. *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Science* 2002

Δόμηση των δημοσίων υπηρεσιών με τέτοιο τρόπο, ώστε να παρέχονται ηλεκτρονικά σε τέτοια μορφή που θα τις καθιστά προσβάσιμες από τον πολίτη στην απλούστερη, δυνατή υλικοτεχνική υποδομή.

3η Καθολικός κοινωνικός συνυπολογισμός:

Δυνατότητα πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες χωρίς την ύπαρξη περιορισμών και με την ευκολότερη δυνατή λειτουργικότητα.

4η Βέλτιστη εκμετάλλευση πληροφορίας

Η σωστή διαχείριση της πληροφορίας παρέχει τη δυνατότητα να επιφέρει πλεονεκτήματα τόσο στους πολίτες όσο και στις επιχειρήσεις αλλά και να βελτιώσει τη παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα της κυβέρνησης (Saxby, 2006)

3 Η ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ¹¹

3.1 Ποσοστό δημοσίων υπηρεσιών που παρέχονται On line

Το ποσοστό των δημοσίων υπηρεσιών που παρέχονται on line στην Ελλάδα είναι μόλις το 32% και χαρακτηρίζεται σχετικά μικρό σε σύγκριση με αυτό άλλων ευρωπαϊκών χωρών. Το υψηλότερο ποσοστό το έχει η Σουηδία με την Αυστρία, την Φινλανδία και την Εσθονία να ακολουθούν. Από την άλλη πλευρά τα χαμηλότερα ποσοστά τα παρουσιάζουν οι χώρες Λετονία και Ελβετία.

Τα συστήματα, επομένως, on line παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα βρίσκονται σε ένα επίπεδο απλής διάθεσης εγγράφων.

3.2 Υπηρεσίες με εξελιγμένα on line συστήματα

Στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες τα πιο εξελιγμένα συστήματα στη παροχή τους On line είναι στη κατηγορία υπηρεσιών της δήλωσης εισοδήματος. Κάτι αντίστοιχο ισχύει και στην Ελλάδα όπου το ποσοστό ανάπτυξης φτάνει το 100% και το οποίο οφείλεται προφανώς στο taxisnet, που εισήχθη στην Ελλάδα το 2000. Κατηγορίες υπηρεσιών, ωστόσο, όπως έκδοση αδειών και εγγράφων και καταχωρήσεις πιστοποιητικών παρουσιάζουν τα χαμηλότερα ποσοστά.

Αξίζει, βέβαια, να σημειωθεί πως υπηρεσίες που απευθύνονται σε επιχειρήσεις αναπτύσσονται περισσότερο ως προς την on line παροχή τους σε σχέση με αυτές που απευθύνονται στους πολίτες.

3.3 Χρήση υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες on line

Το ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο φτάνει το 81%, γεγονός που τοποθετεί την Ελλάδα σε υψηλή θέση, παρόλο που οι υπηρεσίες που παρέχονται On line είναι λιγότερες σε σχέση με άλλες χώρες. Από την άλλη πλευρά, το ποσοστό των πολιτών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τις συναλλαγές τους είναι ιδιαίτερα χαμηλό γεγονός που κατά πάσα πιθανότητα οφείλεται στο ότι τα συστήματα παροχής υπηρεσιών στους πολίτες δεν είναι τόσο εξελιγμένα.

¹¹ ΣΕΒ Δελτίο Ανταγωνιστικότητας / Το επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα Επιπτώσεις στην Ανταγωνιστικότητα, Τεύχος 34, Νοέμβριος 2005

3.4 Επιπτώσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η βελτίωση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης αλλά και η μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων για πολίτες και επιχειρήσεις αποτελούν μια από τις σημαντικές θετικές επιπτώσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Είναι γεγονός πως μέσω αυτού του θεσμού το κόστος της γραφειοκρατίας σχεδόν εξαλείφεται σε περιπτώσεις που οι διάφορες διαδικασίες γίνονται μέσω διαδικτύου.

3.5 Σχέση ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ανταγωνιστικότητας

Είναι αναμφισβήτητο πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας. Παρ' όλ' αυτά, παρουσιάζονται συστηματικές εργασίες και μετρήσεις, οι οποίες να αποδεικνύουν κάτι τέτοιο.

3.6 Προϋποθέσεις επιτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Θεμελιώδης προϋπόθεση για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η υιοθέτηση της βασικής αρχής της δημιουργίας πελατοκεντρικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Αυτό απαιτεί ιδιαίτερη αναδιοργάνωση της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης προκειμένου να είναι δυνατή η αξιοποίηση των συστημάτων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας.

Γενικές Προϋποθέσεις:

- Ουσιαστική δέσμευση της πολιτείας για την ευρεία εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- Δημιουργία στρατηγικής για την αναδιοργάνωση της ΔΔ και μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- Σωστή επικοινωνία της διαδικασίας υλοποίησής του.
- Εξασφάλιση συνεργασίας των ειδικών, που θα αναλάβουν τη μεταφορά της τεχνογνωσίας και λειτουργίας των συστημάτων.

Συνοψίζοντας, είναι προφανές πως για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτείται ένας δυναμικός και υγιής κλάδος τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας.

4 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΟΤΑ (ανάλυση SWOT)¹²

4.1 Δυνατά σημεία

- Η Τ.Α. παίζει ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο όχι μόνο στο πολιτικό όσο και διοικητικό σύστημα της χώρας αλλά και στη διαδικασία ολοκλήρωσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- Οι ΟΤΑ αποτελούν την εγγύτερη δομή του κράτους στον πολίτη και μέσω των υπηρεσιών των ΚΕΠ συγκροτούν ένα εθνικό δίκτυο διανομής των διοικητικών θεμάτων.
- Η ΚΕΔΚΕ έχει αναπτύξει σημαντική συνεργασία τόσο με τους Δήμους όσο και με τις Κοινότητες προκειμένου να παρίσταται ισχυρά η Τοπική Αυτοδιοίκηση στη Κοινωνία της Πληροφορίας.
- Υπάρχουν Δήμοι που αποτελούν αξιόλογο παράδειγμα για την εφαρμογή σύγχρονων συστημάτων διοικητικής και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Δήμος Αμαρουσίου και Τρικάλων).

4.2 Αδυναμίες¹³

- Η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας από τους ΟΤΑ χαρακτηρίζεται ιδιαίτερα ανεπαρκής καθώς τα πληροφοριακά τους συστήματα είναι υποβαθμισμένα.
- Η πλειοψηφία των ΟΤΑ δεν έχει αναπτύξει ιδιαίτερη στρατηγική για το ρόλο τους στη Κοινωνία της Πληροφορίας.
- Οι ΟΤΑ διακρίνονται για τις σημαντικές τους ελλείψεις στις δομές, τις λειτουργίες και το ανθρώπινο δυναμικό σε θέματα πληροφορικής.
- Είναι μειωμένη η αποτελεσματικότητα της διοίκησης των έργων πληροφορικής και οργανωτικής αλλαγής.

¹² ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για τη ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και τη μετάβαση της Τ.Α. στη Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ε.Ε.Τ.Α.Α Α.Ε.), Αύγουστος, 2006, σ.105

¹³ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ,(2007), Η χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο Δημόσιο (e-Government) -«Π3: Διεξαγωγή έρευνας για τις δεξιότητες των Δημοσίων Υπαλλήλων στη χρήση ΤΠΕ», σελ.159-163.

- Μεγάλος αριθμός αγροτικών ΟΤΑ δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις των θεμάτων Πληροφορικής χωρίς εξωτερική βοήθεια.
- Υπάρχουν πολλές τεχνολογικές ασυμβατότητες αφού δεν έχουν αναπτυχθεί κοινές πλατφόρμες.
- Η κουλτούρα του ανθρώπινου δυναμικού αλλά και οι μειωμένες διαδικασίες λειτουργίας αποτελούν ιδιαίτερα σημαντικά εμπόδια.

4.3 Ευκαιρίες

- Οι δυνατότητες που μπορούν να παράσχουν οι ΤΠΕ είναι ιδιαίτερα σημαντικές για την αλλαγή των διαδικασιών και δραστηριοτήτων μέσω των οποίων υλοποιούνται οι στόχοι των ΟΤΑ αλλά και του τρόπου επικοινωνίας με τους πολίτες. Η εφαρμογή της ΤΑ θα δώσει την ευκαιρία στην αντικατάσταση του γραφειοκρατικού μοντέλου λειτουργίας των ΟΤΑ από ένα νέο και αποτελεσματικότερο, το οποίο θα βασίζεται στις ΤΠΕ.
- Οι ΟΤΑ έχουν τη δυνατότητα να αξιοποιούν χρηματοδοτήσεις από το ΕΠ ΚτΠ του Γ ΚΠΣ και από το ΕΠ ΥΠΕΣΣΔΑ για τη βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της ΔΔ.
- Έχουν, επίσης, τη δυνατότητα να αξιοποιήσουν χρηματοδοτήσεις από Εθνικά Προγράμματα και να αντλήσουν πόρους από μέσω Συμπράξεων Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα.
- Τα ΚΕΠ αλλά και το εθνικό δίκτυο «σύζευξις» μπορούν να αξιοποιηθούν στο μέγιστο βαθμό για τη δικτύωση των ΟΤΑ με άλλους δημόσιους φορείς.
- Οι ΟΤΑ μπορούν να αξιοποιήσουν τις ήδη υπάρχουσες δομές σε συνδυασμό με τη τεχνογνωσία και την εμπειρία των προηγούμενων ετών προκειμένου να συμβάλλουν στην εφαρμογή δράσεων των ΤΠΕ στη νέα προγραμματική περίοδο.

4.4 Κίνδυνοι

- Να συνεχισθεί να υπάρχει το ενδιαφέρον των ΟΤΑ ως προς τη παροχή κοινωνικών και πολιτιστικών υπηρεσιών και να μην αναδιοργανωθεί ο τρόπος λειτουργίας τους με βάση τις ΤΠΕ.
- Να μη διασφαλισθεί η καλύτερη δυνατή επιστημονική και τεχνική υποστήριξη στους ΟΤΑ με αποτέλεσμα να αποκλεισθούν οι μικροί και αγροτικοί ΟΤΑ από τις εξελίξεις.

- Να μη δοθεί η απαραίτητη βαρύτητα στο ανθρώπινο δυναμικό και τη δημιουργία των ελαχίστων δομών για την αξιοποίηση των ΤΠΕ.
- Να αναπτυχθούν οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλλά να μη κατορθώσουν να αξιοποιηθούν λόγω της περιορισμένης ζήτησης από τις τοπικές επιχειρήσεις ή και τους κατοίκους.
- Να περιθωριοποιηθούν ομάδες ανθρώπων που δεν έχουν πρόσβαση ή εξοικείωση με τις ΤΠΕ με κίνδυνο να προκληθεί το λεγόμενο Ψηφιακό Χάσμα.

5 ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η ραγδαία ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών και τεχνολογιών της πληροφορικής όχι μόνο οδήγησε σε κοινωνικές και οικονομικές αλλαγές αλλά διαμόρφωσε τη κοινωνία της πληροφορίας¹⁴. Η αλλαγή του νομικού πλαισίου είναι αναγκαία από την αρχή της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης¹⁵.

Επίπεδα υλοποίησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης¹⁶:

- Εσωτερική οργάνωση προκειμένου να δημιουργηθεί η κατάλληλη υποδομή.
- Καθιέρωση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου
- Ανασχεδιασμός των εσωτερικών διαδικασιών
- Δημιουργία Intranet
- Δημιουργία «πύλης» διοίκησης
- Ψηφιακές υπογραφές¹⁷
- Smart cards
- Χρήση ψηφιακής τηλεόρασης για τη πρόσβαση στη πύλη

Η Ελλάδα έχει ενσωματώσει στο εθνικό της δίκαιο την Οδηγία 99/93 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Η πραγματοποίησή του έγινε με την υπογραφή του Προεδρικού Διατάγματος 150/12-6-2001. Το ισχύον θεσμικό πλαίσιο για τη δημιουργία υποδομής Δημοσίου Κλειδιού, που είναι απαραίτητο για την ηλεκτρονική υπογραφή αποτελείται από την Οδηγία και το Προεδρικό Διάταγμα. Βασικό στοιχείο, επίσης αποτελούν και οι Αρχές Πιστοποίησης, το θεσμικό πλαίσιο των οποίων έχει οργανωθεί στην Ελλάδα. Έχει δημιουργηθεί η ανεξάρτητη αρχή της Επιτροπής Ελέγχου Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών και η οποία έχει προχωρήσει στην έκδοση κανονισμού, που ρυθμίζει το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τους παρόχους υπηρεσιών πιστοποίησης (απόφ. 248/71 της 15ης Μαρτίου 2002). Με την απόφαση αυτή ρυθμίζονται θέματα που αφορούν για το ποιοι

¹⁴ Τσιμάρας, Κ., (2003), *Το νομικό καθεστώς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα*, available from: <http://www.infolaw.gr/articles.asp?ArticleID=580> [accessed: 14/05/2014]

¹⁵ Gungoz, O., and Seel, C., (2003), *The New Generation of e-Government*, *Frontiers of e-Business research 2003* [on line] available from: <http://www.iwi.uni-sb.de> [accessed 12/05/2014]

¹⁶ Επίσημοι Ιστότοποι “Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών”, “Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.”, διαθέσιμα στα <http://www.kep.gov.gr>, <http://www.ktpae.gr> [προσπελάστηκαν την 28/04/2014]

¹⁷ Gungoz, O., and Seel, C., (2003), *The New Generation of e-Government*, *Frontiers of e-Business research 2003* [on line] available from: <http://www.iwi.uni-sb.de> [accessed 12/05/2014]

έχουν τη δυνατότητα να είναι πάροχοι υπηρεσιών πιστοποίησης. Επομένως, δεν είναι πολλές οι εταιρείες παροχής τέτοιου είδους υπηρεσιών που είναι πιστοποιημένες.

Οι εργαζόμενοι στη δημόσια διοίκηση οφείλουν να πιστοποιηθούν ως δημόσιοι υπάλληλοι και όχι ως άτομα. Με αυτό τον τρόπο δηλώνουν πως δεν έχουν εξουσιοδότηση να προβαίνουν σε συγκεκριμένες διοικητικές πράξεις ούτε να υπογράφουν κάποια έγγραφα. Η ηλεκτρονική υπογραφή, συνεπώς, θα χρησιμοποιείται στον δημόσιο τομέα για την επικοινωνία των διοικητικών υπηρεσιών με τους πολίτες και με νομικό πρόσωπο δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου.

Υπάρχει η δυνατότητα, επίσης, η ηλεκτρονική υπογραφή να συνδυαστεί με τις έξυπνες κάρτες¹⁸, οι οποίες έχουν μνήμη δεδομένων, μικροεπεξεργαστή και είναι φορητές. Οι κάρτες αυτές θα μπορούν να έχουν αποθηκευμένη την ηλεκτρονική υπογραφή αλλά και διάφορα άλλα στοιχεία. Εφαρμόζονται μέχρι στιγμής πιλοτικά προγράμματα έξυπνων καρτών από τη Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων και το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας.

Την 19η Φεβρουαρίου 2001 εξεδόθη εγκύκλιος του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης για τη ρύθμιση θεμάτων ηλεκτρονικής διοίκησης. Η εγκύκλιος αυτή είχε σαν στόχο τη ρύθμιση θεμάτων που αφορούν την εισαγωγή και χρήση

- του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου στις δημόσιες υπηρεσίες
- τη γενίκευση της χρήσεως του fax και e-mail
- την υποχρεωτική χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου για τη δημιουργία εγγράφων
- την αποστολή κειμένων στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως σε ηλεκτρονική μορφή με την αντίστοιχη δισκέτα.

Όλα τα Υπουργεία αλλά και οι Γενικές Γραμματείες, Περιφερειακές Αυτοδιοικήσεις και Δήμοι όφειλαν να αντικαταστήσουν το χειρόγραφο σύστημα Πρωτοκόλλου με Ηλεκτρονικό μέχρι τον Αύγουστο του 2001. Οι λόγοι για τους οποίους οδηγηθήκαμε στην υιοθέτηση του Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου είναι η διευκόλυνση της εργασίας των υπαλλήλων αλλά και η ενίσχυση της διαφάνειας. Το αρ. 14 ν.2672/1998 επιτρέπει τη διακίνηση με fax ή e-mail των διαφόρων εγγράφων εφιστώντας παράλληλα τη προσοχή στις διάφορες υπηρεσίες για τη χρήση των εν λόγω τεχνολογιών. Οι υπηρεσίες είναι

¹⁸ Boufeas, G., Halaris, I. and Kokkinou, A., (2004), *Business Plans for the Development of e-government in Greece. An appraisal*. Athens, UNTC Occational Papers Series, No 5, 2004

υποχρεωμένες να ορίζουν υπάλληλο για τη λειτουργία των συγκεκριμένων τεχνολογιών ενώ ταυτόχρονα οφείλουν να συντάξουν καταλόγους με τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις των υπηρεσιών.

Συγχρότως, ζητείται από τις διάφορες υπηρεσίες να μη διεκπεραιώνουν χειρόγραφα έγγραφα αλλά όλα να δημιουργούνται ηλεκτρονικά. Αξίζει, τέλος, να σημειωθεί πως στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διοίκησης και σύμφωνα με τις εγκυκλίους 6699/13-7-2000 και 6700/10-7-2000 τα κείμενα που θα αποστέλλονται στο Εθνικό Τυπογραφείο επιβάλλεται να είναι γραμμένα σε σύστημα επεξεργασίας κειμένου όπως επίσης να συνοδεύονται από αντίστοιχη δισκέτα.

Το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διοίκησης έχει προχωρήσει μέσω του προγράμματος taxis στη δημιουργία βάσεως δεδομένων, στην οποία θα έχουν πρόσβαση όλοι οι υπάλληλοι των κεντρικών και αποκεντρωμένων Υπηρεσιών του Υπουργείου. Το 2002 ήταν η πρώτη φορά που υπεβλήθησαν φορολογικές δηλώσεις του εισοδήματος των φυσικών και νομικών προσώπων μέσω διαδικτύου. Οι πολίτες που υπέβαλαν τη δήλωσή τους με αυτό τον τρόπο είχαν μείωση στο τελικό ποσό του φόρου.

Τα κυριότερα προγράμματα που υλοποιούνται για την επίτευξη του στόχου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η Κοινωνία της Πληροφορίας, Πολιτεία και Συζευξίς. Το πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ν.2680/2001) χρηματοδοτείται από το Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης ενώ με τον ν. 3013/2002 δημιουργήθηκαν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Χρησιμοποιώντας την εφαρμογή του προγράμματος Σύζευξίς τα ΚΕΠ είναι συνδεδεμένα On line μεταξύ τους.

Γίνεται, συνεπώς, σαφές πως γίνεται μια προσπάθεια να υπάρξει ένας γενικός συντονισμός των θεμάτων που άπτονται της ηλεκτρονικής διοίκησης. Στόχος είναι η επίτευξη του αειφόρου εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης Ανάπτυξης Πληροφορικής.

6 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Τα τελευταία χρόνια γίνεται μια προσπάθεια να τεθούν σε εφαρμογή προγράμματα προκειμένου να γίνουν μεταρρυθμίσεις στον δημόσιο τομέα. Βασικός παράγοντας που ευνοεί τέτοιους είδους δράσεις είναι τα προγράμματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αυτή η κινητικότητα οφείλεται στη σύνοδο κορυφής της Λισσαβόνας, που έγινε τον Μάρτιο του 2000 και η οποία αναφέρεται κυρίως στη βελτίωση της ποιότητας των διαφόρων υπηρεσιών που παρέχονται και περιέχονται στα προγράμματα του ΥΠΕΣΔΑ «Ποιότητα για τον Πολίτη», «Πολιτεία», «e-Government», «Κοινωνία της Πληροφορίας», «Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών» κ.α.

Οι νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής συντελούν στην αναδιοργάνωση του δημοσίου τομέα μέσω της εφαρμογής προγραμμάτων ηλεκτρονικής ανταλλαγής αλλά και μέσω της ηλεκτρονικής διασύνδεσης των πολιτών με τους όποιους δημόσιους φορείς.

Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα έχει θετικό πρόσημο. Ωστόσο, δεν παρακολουθούνται επαρκώς οι διάφορες προκλήσεις των σύγχρονων εξελίξεων με αποτέλεσμα να χαρακτηρίζεται από προβλήματα, που επιβάλλεται να αντιμετωπισθούν. Η πρόοδος, βέβαια, που έχει εμφανιστεί οφείλεται στους εξής παράγοντες:

Έχει προωθηθεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με την εισαγωγή τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση και έχουν τεθεί μέτρα θεσμικού εκσυγχρονισμού. Το παλαιότερο εγχείρημα στην Ελλάδα, όσον αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, τοποθετείται το 1994 όταν τέθηκε σε εφαρμογή το πρόγραμμα «Κλεισθένης» σύμφωνα με το οποίο προβλεπόταν ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών την περίοδο 1994-2000. Το 1998 δόθηκε σε χρήση το σύστημα του πανελλαδικού αριθμού 1502 σύμφωνα με το οποίο οι πολίτες είχαν την δυνατότητα να ζητούν έναν αριθμό από δημόσια πιστοποιητικά και έγγραφα. Το 1999 εμφανίστηκε το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας, με το οποίο χρηματοδοτούνται υπηρεσίες ΤΠΕ σε συγκεκριμένα πεδία, που μπορεί να προσφέρει η δημόσια διοίκηση αλλά και σε όλο τον τομέα των διοικητικών συναλλαγών της επιχείρησης αλλά και του πολίτη με το κράτος. Σύμφωνα με τον ν. 3242/2004, οι διοικητικές συναλλαγές ολοκληρώνονται από την υπηρεσία με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων (άρθρο 8, παρ. 1) ενώ παράλληλα η Υπηρεσία οφείλει να προβεί σε διασταύρωση των απαραίτητων στοιχείων με τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων (άρθρο 8, παρ.2). Σύμφωνα με τον ν.3200/2003, οι Δημόσιες

Υπηρεσίες επιβάλλεται να παρέχουν επεξεργασμένες πληροφορίες σε άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες, οι οποίες επεξεργάζονται αιτήματα διατμηματικού χαρακτήρα (άρθρο 25).

Στο πλαίσιο του 2ου ΚΠΣ έχουν υλοποιηθεί σε οργανισμούς και δημόσιες υπηρεσίες έργα πληροφορικής προϋπολογισμού 60.000.000,00 €, τα οποία έχουν συγκεκριμένους στόχους:

- Υποβοήθηση στην άσκηση ορθολογικής διαχείρισης των διαθέσιμων πόρων
- Δημιουργία συγκεκριμένου τεχνικού περιβάλλοντος για την υποστήριξη της διοικητικής διαδικασίας,
- Διατήρηση βάσεων δεδομένων με στοιχεία για τις επιχειρήσεις, τους επαγγελματίες, την απασχόληση, την βιομηχανία, το εμπόριο, το περιβάλλον τις μεταφορές, την υγεία
- Δημιουργία ενδοπηρεσιακής δικτυακής υποδομής
- Εξασφάλιση συνδεσιμότητας των συστημάτων.

Στο πλαίσιο, επομένως, αυτών των δράσεων έχουν υλοποιηθεί διάφορα έργα εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης:

Το πρόγραμμα «Κλεισθένης»: Περιελάμβανε έργα που αφορούν στο διοικητικό εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων και την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού την περίοδο 1994-1999.

Το πρόγραμμα «Πολιτεία»: Περιλαμβάνει τις αρχές πολιτικής και τις βασικές δράσεις για την μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα.

Το πρόγραμμα «Σύζευξις»: Μελέτη και την δημιουργία Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης και έχει ως σκοπό την διαμόρφωση ενός ενιαίου λειτουργικού περιβάλλοντος επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών μεταξύ τους αλλά και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Το πρόγραμμα «Αριάδνη»: Έχει ως στόχο την βελτίωση της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας, δίνοντας έμφαση στην συνεργασία της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Οι διοικητικές πληροφορίες και τα δεδομένα θα είναι προσπελάσιμα από τον πολίτη μέσω τηλεφώνου, διαδικτύου και μέσω δομών εξυπηρέτησης σε τοπικό επίπεδο.

Στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ και του προγράμματος ΚτΠ, ο δεύτερος άξονας προτεραιότητας κατευθύνεται προς τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης με βασικά μέτρα τα εξής:

- «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» για την εξυπηρέτηση του πολίτη: επιχειρησιακά σχέδια, μελέτες και πιλοτικά έργα.
- Υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των Διαρθρωτικών Ταμείων και της μετάβασης στο Ευρώ.
- Περιφερειακά γεωγραφικά πληροφοριακά συστήματα και καινοτομικές ενέργειες
- Κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης και μελέτες υποστήριξης του εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης
- Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας στην Υγεία και Πρόνοια
- «Ευφυείς» μεταφορές
- Υποδομή δεδομένων και τεχνολογίας πληροφοριών σε ένα σύγχρονο Κτηματολόγιο.

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχει αποδειχτεί αρκετά σημαντική από το γεγονός της μετονομασίας της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης σε «Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» τον Νοέμβριο του 2003 αλλά και από το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης το 2009. Βασικά προγράμματα, που έδωσαν ώθηση στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα είναι τα εξής:

6.1 Η Κοινωνία της Πληροφορίας¹⁹

Ο βασικότερος στόχος της ελληνικής στρατηγικής για την ΚτΠ είναι η αποτελεσματική διακυβέρνηση υπό την έννοια εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης και παροχής υψηλής ποιότητας υπηρεσιών σε σύντομο χρονικό διάστημα με το μικρότερο δυνατό κόστος. Μια τέτοιου είδους μορφή διοίκησης συνεισφέρει στη πορεία της χώρας προς την Κοινωνία της Πληροφορίας με τους εξής τρόπους:

- Δημιουργία ολοκληρωμένων μηχανισμών παραγωγής και διαχείρισης δημοσίων πληροφοριών ικανοποιώντας με αυτό τον τρόπο τις ανάγκες πληροφόρησης των επιχειρήσεων και πολιτών.

¹⁹ Επίσημος Ιστότοπος “Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.”, διαθέσιμο στο <http://www.ktpae.gr> [προσπελάστηκε την 04/04/2014]

- Ως αναπτυξιακός παράγοντας της εθνικής οικονομίας μέσω της οποίας διευκολύνεται η δημιουργία κρίσιμης μάζας χρηστών και δημιουργών πληροφορίας.

Η εισαγωγή συστημάτων πληροφορικής και δικτυακής επικοινωνίας στον ελληνικό δημόσιο τομέα συντελεί στα εξής:

- Βελτίωση αποτελεσματικότητας καίριων τομέων Δημόσιας Διοίκησης.
- Άσκηση ορθολογικής διαχείρισης διαθέσιμων όρων
- Δημιουργία ολοκληρωμένων δομών παραγωγής και διάθεσης δημοσίων πληροφοριών.
- Ανάπτυξη ανθρωπίνου δυναμικού.

Είναι, λοιπόν, φανερό πως οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών αποτελούν μια βάση εδραίωσης νέων μορφών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλλά και σχέσεων μεταξύ πολιτών και κράτους. Αποτελούν τον βασικό τρόπο αποτελεσματικής διακυβέρνησης αλλά και βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων. Διαμορφώνουν όχι μόνο νέες μεθόδους εργασίας αλλά και την ανάγκη για διαρκή μάθηση και προσαρμογή του εκπαιδευτικού συστήματος. Ενισχύουν τη ποιότητα ζωής με τη παροχή καλύτερων και αποδοτικότερων υπηρεσιών υγείας αλλά και με τη προστασία του περιβάλλοντος. Στην Ελλάδα έχει ενταχθεί ένα ιδιαίτερο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας στο 3^ο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης προκειμένου να προωθηθεί η ΚτΠ. Το ΕΠΚτΠ παρουσιάζει έναν καινοτόμο χαρακτήρα και αποτελεί ένα σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε τομείς οικονομικής και κοινωνικής ζωής. Βασικός στόχος είναι η εφαρμογή των σημαντικότερων σημείων της Λευκής Βίβλου της ελληνικής κυβέρνησης με τίτλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις» του 1999. Περιλαμβάνει 5 άξονες δράσεις:

- Παιδεία και Πολιτισμός
- Πολίτης και Ποιότητα Ζωής
- Ανάπτυξη και Απασχόληση
- Επικοινωνίες
- Τεχνική Βοήθεια

Παιδεία και Πολιτισμός:

- Εξοπλισμός των σχολείων με υπολογιστικό και οπτικοακουστικό εξοπλισμό αλλά και αναβάθμιση των εργαστηρίων πληροφορικής

- Αναβάθμιση του Πανελληνίου Εκπαιδευτικού Δικτύου εξασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο την πρόσβαση όλων των σχολείων στο διαδίκτυο.
- Αναβάθμιση του Ελληνικού Ακαδημαϊκού Δικτύου μέσω της παροχής γρήγορου Internet σε ερευνητές και σπουδαστές.
- Δημιουργία κέντρων πληροφόρησης για νέους σε δυσπρόσιτες περιοχές.
- Προμήθεια εκπαιδευτικού λογισμικού για την εκπαίδευση
- Επιμόρφωση εκπαιδευτικών σε θέματα πληροφορικής

Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής:

- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Υποστήριξη πόρων Διαρθρωτικών Ταμείων
- Χρήση ΤΠΕ για την υποστήριξη της ευρύτερης στρατηγικής παροχής βελτιωμένων υπηρεσιών υγείας

Ανάπτυξη και απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία:

- Ενδυνάμωση των υποδομών για την λειτουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Εισαγωγή ηλεκτρονικών διαδικασιών πρόσκλησης και υποβολής προσφορών.
- Ενθάρρυνση της διασύνδεσης έρευνας

Κοινωνία της Πληροφορίας

- Ενθάρρυνση πιλοτικών εφαρμογών τηλε-εργασίας και τηλε-κατάρτισης, ιδιαίτερα σε γεωγραφικά απομονωμένες και νησιωτικές περιοχές

Επικοινωνίες

- Ανάπτυξη υποδομής τοπικών δικτύων πρόσβασης με βάση τις ανάγκες των υπηρεσιών
- Εξασφάλιση πρόσβασης στη Κοινωνία της Πληροφορίας σε κατοίκους λιγότερο αναπτυγμένων περιοχών

Για την εφαρμογή του ΕΠΚτΠ προβλέπεται η Επιτροπή παρακολούθησης, η Διαχειριστική Αρχή του ΕΠΚτΠ στο Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας, η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. και το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας.

6.2 Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Πολιτεία»²⁰

Η Ελλάδα υλοποιεί μια σειρά δράσεων προκειμένου να βελτιώσει τις υπηρεσίες που παρέχονται από τους ΟΤΑ.

Στόχοι Προγράμματος:

1. Διαφάνεια της διοικητικής δράσης.
2. Ποιοτική εξυπηρέτηση όλων των πολιτών και συμμετοχή του πολίτη σε θέματα που αφορούν στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής του.
3. Ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
4. Αναδιάρθρωση των υπηρεσιών με πλήρη αξιοποίηση των σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
5. Θεσμική προστασία των προσωπικών δεδομένων και ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.
6. Ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης προκειμένου να αποκτηθούν οι απαραίτητες δεξιότητες
7. Αξιοποίηση των δυνατοτήτων των νέων τεχνολογιών για την ενίσχυση της συμμετοχής με ταυτόχρονη δημιουργία μηχανισμών ελέγχου της διοικητικής δράσης.

Ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης αναβαθμίζει το επίπεδο των διαφόρων υπηρεσιών, που παρέχονται και συμβάλλει στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας τόσο στο εσωτερικό όσο και στη διεθνή σκηνή. Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης «e-government» συμβάλλει στα εξής:

- Μείωση του κόστους σε ανθρώπινους πόρους και υποδομές
- Βελτίωση της ποιότητας του προσφερόμενου έργου
- Ταχεία πρόσβαση στις διάφορες υπηρεσίες, που παρέχονται με υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης
- Αύξηση της αξιοκρατικής λειτουργίας
- Ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών
- Βελτίωση των σχέσεων συνεργασίας με τις μη κυβερνητικές οργανώσεις
- Βελτίωση του επιχειρηματικού κλίματος.

²⁰ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 'Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Πολιτεία»' Αρχείο Υπηρεσιακών ανακοινώσεων Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης, διαθέσιμο στην επίσημη ιστοσελίδα του υπουργείου <http://www.ydmed.gov.gr/> (προσπελάστηκε την 12/07/2014)

Ειδικότερα:

Το πρόγραμμα «Πολιτεία» χωρίζεται σε επτά υποπρογράμματα, από τα οποία το βασικότερο αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και έχει μια σειρά από μέτρα που προωθούν την εξέλιξή της στον δημόσιο τομέα. Τα μέτρα αυτά είναι τα εξής:

- Ανάπτυξη διαδικτυακών πυλών
- Ασφάλεια ψηφιακών συναλλαγών
- Τυποποίηση της ψηφιακής συνεργασίας μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών (G2G – Διαλειτουργικότητα)
- Καινοτομίες στη Δημόσια Διοίκηση

Με το πρόγραμμα «Πολιτεία» συντελείται μια ιδιαίτερη τομή στην Δημόσια Διοίκηση της Ελλάδας, δίνοντας παράλληλα την αίσθηση εκσυγχρονισμού και ανανέωσης παρέχοντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στους πολίτες.

6.3 Πρόγραμμα «Σύζευξις»²¹

Το συγκεκριμένο έργο αφορά την ηλεκτρονική διασύνδεση των δημοσίων υπηρεσιών της χώρας σε κλειστό δημόσιο χώρο, αλλά και την πρόσβαση τους στο διαδίκτυο με υψηλές ταχύτητες. Η πιλοτική του φάση ολοκληρώθηκε και τον Σεπτέμβριο του 2005 άρχισε η επόμενη φάση της υλοποίησης.

Πρωταρχικό του πλεονέκτημα είναι όχι μόνο η μείωση των τηλεπικοινωνιακών εξόδων του δημοσίου τομέα, αλλά κυρίως το γεγονός πως η επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών θα γίνεται μακροπρόθεσμα μέσω του δικτύου Σύζευξις.

Το συγκεκριμένο έργο έδωσε πνοή στον Δημόσιο Τομέα αλλά και την δυνατότητα για διασύνδεση Πληροφοριακών Συστημάτων. Παρέχει νέες σύνθετες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσα από τυποποιημένες διαδικασίες.

Το έργο «Σύζευξις» αναπτύσσει δίκτυο φωνής-δεδομένων υψηλών ταχυτήτων που συνδέει 1800 φορείς του Δημοσίου Τομέα. Παρέχει:

- Ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου.

²¹ Επίσημος Ιστότοπος “ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ”, διαθέσιμο στο <http://www.syzefxis.gov.gr/> [προσπελάστηκε την 12/05/2014]

- Διαδικτυακή Πύλη με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας σε όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.
- Υποδομή ασφάλειας για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών.
- Υπηρεσίες Τηλεδιάσκεψης
- Δωρεάν τηλεφωνία τόσο μεταξύ των υπηρεσιών του φορέα, όσο και για όλες τις
- συνδεδεμένες Υπηρεσίες.

Στο έργο Σύζευξις, η Ελληνική Επικράτεια έχει χωριστεί σε έξι «τηλεπικοινωνιακά διαμερίσματα» που ονομάζονται Νησίδες:

- Νησίδα 1(Αττική-1):Τα Υπουργεία, οι Γενικές Γραμματείες, οι Διαχειριστικές Αρχές και τα Στρατολογικά γραφεία-υπηρεσίες που βρίσκονται στην περιφέρεια Αττικής.
- Νησίδα 2(Αττική-2): Η περιφέρεια Αττικής, οι φορείς της Α΄και Β΄ Βαθμίδας Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τα ΚΕΠ της περιφέρειας Αττικής, καθώς και τα Νοσοκομεία και Κέντρα Υγείας της ίδιας περιφέρειας.
- Νησίδα 3(Ν.Θεσσαλονίκης): Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην Νομαρχία Θεσσαλονίκης.
- Νησίδα 4(Κρήτη): Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην περιφέρεια Κρήτης.
- Νησίδα 5 (Β.Ελλάδα): Οι φορείς και των τεσσάρων που βρίσκονται στις περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, Δυτικής Μακεδονίας, Κεντρικής Μακεδονίας (πλην φορέων Νομαρχίας Θεσσαλονίκης), Βόρειου Αιγαίου, Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας.
- Νησίδα 6 (Ν.Ελλάδα): Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ηπείρου, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου και Νοτίου Αιγαίου. Το δίκτυο κάθε νησίδας περιλαμβάνει την δημιουργία δικτύου πρόσβασης και δικτύου διανομής. Επίσης, ορίζονται τέσσερα Εικονικά Ιδιωτικά Δίκτυα:
 - Δίκτυο 1- Δίκτυο ΥΠΕΣΔΔΑ: Περιλαμβάνει περίπου 1350 φορείς, Υπουργεία, Γεν. Γραμματείες, Περιφέρειες, ΟΤΑ, Ν.Α., ΚΕΠ.
 - Δίκτυο 2- Δίκτυο Υγείας: περιλαμβάνει περίπου 500 φορείς, ΠΕΣΥΠ, Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας κ.α.

- Δίκτυο 3- Δίκτυο Διαχειριστικών Αρχών: Περιλαμβάνει περίπου 40 Διαχειριστικές Αρχές του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών.
- Δίκτυο 4- Δίκτυο Στρατολογίας: Περιλαμβάνει περίπου 70 Στρατολογικά Γραφεία της χώρας. Δημοσίου τον Μάιο του 2007, με προοπτικές επέκτασης σε άλλους 900. Αξίζει να σημειωθεί ότι συμβάλλει στην εξοικονόμηση δαπανών περίπου 66 εκατ. Ευρώ μόνο από τις υπηρεσίες τηλεφωνίας μεταξύ των φορέων. Επίσης, εξασφαλίζει 50.000 ψηφιακά πιστοποιητικά υπό μορφή κάρτας σε ισάριθμους υπαλλήλους.

Με τον τρόπο αυτό, τα έγγραφα θα διακινούνται ηλεκτρονικά και οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα να ζητούν και να παραλαμβάνουν τα πιστοποιητικά τους μέσω του διαδικτύου.

Το πρόγραμμα «Σύζευξις», επομένως, είχε ως σκοπό τη βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών και την ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς τον χρήστη συστήματα πληροφόρησης.

6.4 Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006 – 2013 είναι μια ολοκληρωμένη στρατηγική προκειμένου να αξιοποιηθούν νέες τεχνολογίες στη χώρα. Πρωταρχικός της στόχος είναι να ενεργοποιήσει πολίτες και επιχειρήσεις και να απελευθερώσει το δυναμικό καθενός προς όφελος όλων. Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 επιδιώκει να ενισχύσει κοινωνικές δομές με πλήθος νέων ευκαιριών. Στο πλαίσιο αυτό, αναγνωρίζεται η συμβολή των ΤΠΕ στην ανταγωνιστικότητα των οικονομιών είτε σε τεχνολογικούς κλάδους, είτε σε κλάδους που ωφελούνται από την αξιοποίηση της πληροφορικής και της γνώσης.

Η μεγάλη έμφαση που δίνεται οφείλεται στην ουσιαστική συμβολή της τεχνολογίας και στην επίτευξη οικονομικής ανάπτυξης. Μεταξύ άλλων, η συμβολή των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας εστιάζεται σε δύο βασικά σημεία:

- Στη βελτίωση της παραγωγικότητας των οργανισμών μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, και
- Στη βελτίωση της καθημερινής ζωής των πολιτών με πρακτικούς τρόπους.

Η παραγωγικότητα αποτελεί βασικό μέρος της στρατηγικής ανάπτυξης των σύγχρονων οικονομιών. Η συμβολή των ΤΠΕ στη βελτίωση της παραγωγικότητας συνδέεται με τη δημιουργία καινοτομικών προϊόντων και υπηρεσιών, την πρακτική εφαρμογή των

αποτελεσμάτων της τεχνολογικής προόδου και τη βελτίωση των δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού. Οι ΤΠΕ αποτελούν πρωταρχικό στοιχείο της κοινωνίας της γνώσης και επομένως οδηγούν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής του πολίτη.

Το όραμα της Ψηφιακής Στρατηγικής για την Ελλάδα είναι να πραγματοποιηθεί στην χώρα ένα «Ψηφιακό άλμα στην παραγωγικότητα». Το άλμα επιβάλλεται να πραγματοποιηθεί προκειμένου να αξιοποιηθούν οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών δυναμικά.

Η ψηφιακή στρατηγική ξεκινά το 2006 και εκτείνεται ως το 2013 χωρίς να αγνοεί την κατάσταση που βρίσκεται η Ελλάδα στους συγκεκριμένους τομείς αλλά και τις

διαρθρωτικές δυσκολίες. Περιλαμβάνει δυο κατηγορίες παρεμβάσεων:

- 1) Παρεμβάσεις που μπορούν να υλοποιηθούν ταχύτερα και οι οποίες δεν προϋποθέτουν απαραίτητα διαρθρωτικές ή θεσμικές παρεμβάσεις μεγάλου εύρους, και
- 2) Παρεμβάσεις μεγαλύτερης κλίμακας, που προϋποθέτουν την επίλυση θεσμικών και διαρθρωτικών ζητημάτων. Εξαιτίας της ανάγκης επίλυσης αυτών των ζητημάτων απαιτείται περισσότερος χρόνος προεργασίας για την υλοποίηση των παρεμβάσεων.

Επομένως, η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 χαρακτηρίζεται από δύο ορόσημα:

- 1) Το χρονικό ορόσημο του 2008 , μέχρι το οποίο υλοποιούνται οι δράσεις και οι παρεμβάσεις που δεν απαιτούν μεγάλες θεσμικές αλλαγές
- 2) Το χρονικό ορόσημο του 2013, που αποτελεί και την καταληκτική ημερομηνία υλοποίησης του συνόλου των προτεινόμενων παρεμβάσεων

Εξειδικεύεται σε δύο Γενικούς Στόχους, ως εξής:

- Γενικός Στόχος 1 : Βελτίωση της παραγωγικότητας με αξιοποίηση των ΤΠΕ
- Γενικός Στόχος 2: ΤΠΕ και βελτίωση της ποιότητας ζωής

Οι ανωτέρω Γενικοί Στόχοι εξυπηρετούνται από 6 Ειδικούς Στόχους, η επίτευξη των οποίων θα εξασφαλίσει κυρίως τη διάχυση των ΤΠΕ τόσο στις επιχειρήσεις όσο και τους πολίτες προσαρμόζοντας τις αντίστοιχες εφαρμογές στις εκάστοτε ανάγκες των χρηστών.

- Ειδικός Στόχος 1: Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις

- Ειδικός Στόχος 2: Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις & βελτίωση της παραγωγικότητας του Δημοσίου τομέα με την χρήση ΤΠΕ
- Ειδικός Στόχος 3: Ενίσχυση της συμβολής του κλάδου των ΤΠΕ στην Ελληνική Οικονομία
- Ειδικός Στόχος 4: Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ
- Ειδικός Στόχος 5: Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ – Ισότιμη συμμετοχή των πολιτών στην Ψηφιακή Ελλάδα
- Ειδικός Στόχος 6: Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης για τον πολίτη

7 ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΗ ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Το ανθρώπινο δυναμικό της Τοπικής Αυτοδιοίκησης έχει κατανοήσει πως για τον εκσυγχρονισμό της οργάνωσης και λειτουργίας των ΟΤΑ χρειάζονται αλλαγές στους διάφορους τομείς :

- στις δομές λειτουργίας των υπηρεσιών και των αιρετών οργάνων
- στην πολιτική προσωπικού και στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού
- στη διαχείριση των οικονομικών
- στην αξιοποίηση των ΤΠΕ

Έχουν υλοποιηθεί αρκετές παρεμβάσεις στους προηγούμενους τομείς τόσο σε κεντρικό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο του κάθε Δήμου ξεχωριστά.

Το κεντρικό ζήτημα του εκσυγχρονισμού της οργάνωσης και λειτουργίας των ΟΤΑ είναι η στρατηγική ευθυγράμμιση (strategic alignment) των επί μέρους παρεμβάσεων, από τη στιγμή που οι προηγούμενοι τομείς αποτελούν στοιχεία του ενιαίου συστήματος που είναι ο Δήμος.

Δεν χρειάζεται, συνεπώς, μια πολυδιάστατη αλλά μια ολοκληρωμένη παρέμβαση, προκειμένου οι αλλαγές να είναι ευθυγραμμισμένες και συγχρονισμένες. Η αποσπασματικότητα έχει αποδειχθεί πλέον ότι αποτελεί οπισθοδρόμηση. Οι δράσεις για την ανάπτυξη της ικανότητας των ΟΤΑ, απαιτούν προσέγγιση, στο σύνολο των παραγόντων που καθορίζουν την οργάνωση και λειτουργία τους.

7.1 Ηγεσία

7.1.1 Αιρετή Ηγεσία

- Ανασχεδιασμός του συστήματος διαρκούς ενημέρωσης των αιρετών
- Βελτίωση της καταστατικής θέσης των αιρετών.
- Σχετικοί στόχοι τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Παροχή εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (e-learning).
- Ηλεκτρονική δικτύωση ομάδων αιρετών Ο.Τ.Α. για διαρκή επικοινωνία και ανταλλαγή εμπειριών.

- Υπηρεσιακή ηγεσία

7.2 Στρατηγική, Προγραμματισμός και Αξιολόγηση

7.2.1 Στρατηγικός σχεδιασμός και Επιχειρησιακός προγραμματισμός

- Βελτίωση της ικανότητας προγραμματισμού της δράσης των Ο.Τ.Α. με την εφαρμογή συστηματικών διαδικασιών Στρατηγικού σχεδιασμού και Επιχειρησιακού προγραμματισμού.
- Ενίσχυση των επιτελικών λειτουργιών των Ο.Τ.Α., προκειμένου να αναβαθμιστεί η λειτουργία των πολιτικών οργάνων διοίκησης.
- Σχετικοί στόχοι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Ανάπτυξη συστημάτων Τεκμηρίωσης με στοιχεία από το εξωτερικό περιβάλλον των Ο.Τ.Α..
- Ανάπτυξη συστημάτων υποστήριξης της λήψης αποφάσεων.
- Ανάπτυξη γεωγραφικών συστημάτων πληροφοριών (G.I.S.).

7.2.2 Διαχείριση επιδόσεων και αξιολόγηση

- Καθιέρωση συστημάτων δεικτών μέτρησης των επιδόσεων (Performance Management).
- Καθιέρωση Συστημάτων Αυτοαξιολόγησης (Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης των Ευρωπαϊκών Δημοσίων Οργανώσεων).
- Καθιέρωση συστημάτων διοίκησης μέσω μετρήσιμων αποτελεσμάτων (πχ Balanced Scorecard).
- Καθιέρωση διαδικασιών συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking)

7.2.3 Συμμετοχή των ΟΤΑ σε Ευρωπαϊκά και Εθνικά προγράμματα

- Διαχείριση, συνεχής αξιολόγηση και παρακολούθηση της συμμετοχής της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στα Ευρωπαϊκά και Εθνικά προγράμματα.
- Αναβάθμιση της επιχειρησιακής ικανότητας των Ο.Τ.Α. προκειμένου να αναλάβουν έργα - δράσεις.

7.3 Ανθρώπινο Δυναμικό

7.3.1 Στελέχωση

Ενίσχυση των Ο.Τ.Α. με προσωπικό ειδικοτήτων αιχμής (πχ πολεοδόμοι, περιβαλλοντολόγοι, ειδικοί περιφερειακής ανάπτυξης, στελέχη πληροφορικής).

7.3.2 Κατάρτιση

Ανασχεδιασμός του συστήματος εκπαίδευσης - συνεχιζόμενης κατάρτισης των υπαλλήλων Ο.Τ.Α., ΝΠΔΔ Ο.Τ.Α. και Επιχειρήσεων Ο.Τ.Α., εμβαθύνοντας σε νέες τεχνολογίες και βασικές αρχές «Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ» (New Public Management) και της «Χρηστής Διακυβέρνησης» (Good Governance).

7.4 Σχετικοί στόχοι τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

- Παροχή εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (e- learning).
- Ηλεκτρονική δικτύωση ομάδων στελεχών Ο.Τ.Α. για διαρκή επικοινωνία και ανταλλαγή εμπειριών

7.5 Πολιτική προσωπικού

Δημιουργία νέου θεσμικού πλαισίου πολιτικής προσωπικού στους Ο.Τ.Α. προκειμένου να εισαχθεί ολοκληρωμένο σύστημα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού

7.6 Σχετικοί στόχοι τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ηλεκτρονικό μητρώο εργαζομένων Ο.Τ.Α. Α΄ και Β΄ βαθμού.

7.7 Εξωτερικές Συνεργασίες και Πόροι

7.7.1 Βελτίωση των Συνεργασιών, της Δικτύωσης, των Εταιρικών Σχέσεων και του Συντονισμού της Αυτοδιοίκησης με άλλους Φορείς

- Με άλλους Ο.Τ.Α. (ενδυνάμωση της διαδημοτικής συνεργασίας μεταξύ των Ο.Τ.Α. Α βαθμού).
- Με φορείς της Κεντρικής και Περιφερειακής διοίκησης (δικτύωση και διασφάλιση της επιχειρησιακής διαλειτουργικότητας των Ο.Τ.Α. με συναρμόδιους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης).
- Με ιδιωτικούς φορείς (συμπράξεις των Ο.Τ.Α. με Ιδιώτες).

- Με Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ).
- Με φορείς Αυτοδιοίκησης άλλων χωρών (μεταφορά τεχνογνωσίας, αδελφοποιήσεις).

7.7.2 Σχετικοί στόχοι τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

- Ανάπτυξη ψηφιακών ενδο-υπηρεσιακών συναλλαγών (G2G) μέσω του Εθνικού Δικτύου της Δημόσιας Διοίκησης (ΣΥΖΕΥΞΙΣ).
- Τυποποίηση της ψηφιακής συνεργασίας μεταξύ των Ο.Τ.Α. και των δημοσίων υπηρεσιών (G2G-Διαλειτουργικότητα).
- Δημιουργία και αξιοποίηση κοινόχρηστων βάσεων δεδομένων με καταχώρηση και χρήση των δεδομένων μόνο μια φορά.

7.8 Βελτίωση των Οικονομικών Αποτελεσμάτων, των διαδικασιών Χρηματοδότησης και της Οικονομικής Διαχείρισης των Ο.Τ.Α.

- Προώθηση της διαφάνειας στην οικονομική διαχείριση
- Βελτίωση της οικονομικής διοίκησης.
- Βελτίωση της διαχείρισης της περιουσίας των Ο.Τ.Α.
- Βελτίωση της ικανότητας των Ο.Τ.Α. στην αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των χρηματοδοτήσεων
- Βελτίωση των συστημάτων κατανομής κεντρικών πόρων στους Ο.Τ.Α.
- Προώθηση της αξιοποίησης νέων χρηματοδοτικών εργαλείων (πχ ΣΔΙΤ)
- Δικαιότερη κατανομή τοπικών φόρων στους κατοίκους των Ο.Τ.Α.
- Δημιουργία περιβάλλοντος ψηφιακών πληρωμών στους Ο.Τ.Α..
- Εφαρμογή συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών (e-procurement).

7.9 Διαδικασίες

7.9.1 Βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων

- Ανάπτυξη ολοκληρωμένων συναλλαγών προκειμένου να διεκπεραιώνονται οι συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις υπηρεσίες με την υποβολή μόνο μιας αίτησης.
- Παρεμβάσεις για τη μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης του πολίτη.

- Δημιουργία διαύλων πρόσβασης στις υπηρεσίες τοπικής αυτοδιοίκησης (ΚΕΠ, σταθερή και κινητή τηλεφωνία, διαδίκτυο).
- Ανάπτυξη υπηρεσιών μιας στάσης.
- Βελτίωση της προσβασιμότητας στις πληροφορίες και τις υπηρεσίες της Αυτοδιοίκησης για όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, χωρίς αποκλεισμούς.
- Σύνταξη Χαρτών Δικαιωμάτων του Πολίτη και Οδηγών του Πολίτη.

7.9.2 Σχετικοί στόχοι τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

- Ανάπτυξη τεχνολογικών υποδομών ηλεκτρονικής πρόσβασης και διασύνδεσης.
- Ανάπτυξη ασφαλών ηλεκτρονικών συναλλαγών με τους κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- Ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες / πολίτες (CRM) προσαρμοσμένων στις ιδιαιτερότητες των Ο.Τ.Α.
- Επιμόρφωση των πολιτών για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση του νέου ηλεκτρονικού περιβάλλοντος λειτουργίας των Ο.Τ.Α..

7.9.3 Σχεδιασμός νέων καινοτόμων δράσεων για την προώθηση της βιώσιμης τοπικής ανάπτυξης και τη βελτίωση της ευημερίας των κατοίκων

- Δράσεις διευκόλυνσης της προώθησης της Κοινωνίας της Γνώσης σε τοπικό επίπεδο.
- Δράσεις προώθησης της βελτίωσης του επιχειρηματικού περιβάλλοντος σε τοπικό επίπεδο.
- Δράσεις ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.
- Δράσεις αναβάθμισης του φυσικού και δομημένου περιβάλλοντος.
- Δράσεις πολιτικής προστασίας.
- Δράσεις κοινωνικής φροντίδας και ισότητας.

7.9.4 Ανοικτή, Ανταποκριτική, Διαφανής και Συμμετοχική Τοπική Διακυβέρνηση

- Αναβάθμιση των διαδικασιών καταγραφής των κοινωνικών αναγκών από όλους τους εμπλεκόμενους.
- Αναβάθμιση της τοπικής δημοκρατίας.
- Αναβάθμιση των διαδικασιών επικοινωνίας με τους πολίτες και επιχειρήσεις.
- Αναβάθμιση των διαδικασιών ελέγχου.

- Ανάπτυξη πιστοποιημένων διαδικτυακών πυλών με προστιθέμενη αξία για πολίτες και επιχειρήσεις.
- Ανάπτυξη ηλεκτρονικών συστημάτων για τη βελτίωση των δημοκρατικών διαδικασιών.
- Ανασχεδιασμός των Διαδικασιών Λειτουργίας των Ο.Τ.Α.
- Βελτίωση της δομής των υπηρεσιών των Ο.Τ.Α. (σύγχρονοι Οργανισμοί Εσωτερικής Υπηρεσίας).
- Βελτίωση του συντονισμού μεταξύ των εσωτερικών Υπηρεσιών.
- Σύνταξη πρότυπων Κανονισμών Λειτουργίας.
- Περιγραφή και προδιαγραφή των θέσεων εργασίας.
- Καθιέρωση συστημάτων ISO.
- Εφαρμογή στους Ο.Τ.Α. συστηματικών διαδικασιών διαχείρισης έργων (Project Management).

7.9.5 Σχετικοί στόχοι τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

- Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα Δήμων & Περιφερειών.
- Εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης ροών εργασίας.
- Βελτίωση της διαχείρισης των έργων πληροφορικής

7.9.6 Ανάπτυξη συστημάτων πιστοποίησης της επάρκειας και ποιότητας των υφιστάμενων υπηρεσιών των Ο.Τ.Α.

- Τεχνικές Υπηρεσίες
- Διοικητικές & Οικονομικές Υπηρεσίες
- Κοινωνικές Υπηρεσίες
- Περιβαλλοντικές Υπηρεσίες

Η αυτοδιοίκηση βρίσκεται πιο κοντά στον πολίτη επειδή η καθημερινή δραστηριότητα της λειτουργεί σε τοπικό επίπεδο, διαθέτει πλήθος πληροφοριών που τον αφορούν, που εάν ταξινομηθούν και συνδυαστεί η δυνατότητα διοχέτευσης τους με την τεχνολογία της πληροφορικής, μπορούμε να έχουμε μέγιστο αποτέλεσμα στην χρησιμότητα και ωφέλεια τους. Η προοπτική της ενδυνάμωσης του ηλεκτρονικού κράτους απαιτεί οπωσδήποτε ριζική αναδιάρθρωση του Δημοσίου Τομέα και ιδιαίτερα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, η οποία όμως συναντά πολλές δυσκολίες που δεν είναι μόνο τεχνικές και οικονομικές αλλά και ανθρώπινες. Σε μία χώρα, όπως η Ελλάδα, με περιορισμένους φυσικούς πόρους και

εξαγωγές προϊόντων, η αύξηση της παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα είναι επιτακτική ανάγκη. Η φιλική και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση είναι απαραίτητη για να αποκατασταθεί η κακή εικόνα του κράτους στην κοινωνία και στην επιχειρηματικότητα, καθιστώντας την Ελλάδα έναν ελκυστικό τόπο για επενδύσεις και απασχόληση για να μπούμε επιτέλους σε μια τροχιά ανάπτυξης και να αποφύγουμε μια περαιτέρω ύφεση της οικονομίας και αύξηση της ανεργίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, (2006), *Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για τη ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και τη μετάβαση της Τ.Α. στη Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ε.Ε.Τ.Α.Α Α.Ε.)

ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ,(2007), *Η χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο Δημόσιο (e-Government) - «Π3: Διεξαγωγή έρευνας για τις δεξιότητες των Δημοσίων Υπαλλήλων στη χρήση ΤΠΕ»*, Έκδοση 2

ΣΕΒ Δελτίο Ανταγωνιστικότητας, (2005) / *Το επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα Επιπτώσεις στην Ανταγωνιστικότητα*, Τεύχος 34

Χαραλαμπίδης, Γ., (2006), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Υπηρεσίες και Εφαρμογές*

Ξενόγλωσση

Boufeas, G., Halaris, I. and Kokkinou, A., (2004), *Business Plans for the Development of e-government in Greece. An appraisal*. Athens, UNTC Occational Papers Series, No 5.

Decman, M., Strare, J., Klun, M., (2010), *E-Government and Cost-effectiveness: E-Taxation in Slovenia*. Transylvanian Review of Administrative Sciences, 31, E

Evans, D. and Yen, D. C., (2006), *E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic and international development*. Government Information Quarterly

Gant, J., P. and Gant, D., B., (2002), *Web portal Functionality and State Government E-Service*. Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Science

Gungoz, O., and Seel, C., (2003), *The New Generation of e-Government*, Frontiers of e-Business research 2003 [on line] available from: <http://www.iwi.uni-sb.de> [accessed 12/1/2011]

Layne, K., and Lee, J., (2001), *Developing fully functional e-government: A four stage model*. Government Information Quarterly, 18

Mahaman, B., D., Ntaliani, M., S. and Costopoulou, C., I. et al., (2005) *E-Government for Rural Development: Current Trends and Opportunities for Agriculture*. Proceedings of the 005 EFITA/WCCA Joint Congress on "IT in Agriculture", Vila Real, Portugal, July 2005

Ndou, V., D., (2004) *E-government for developing countries: opportunities and challenges*. The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, 18 (1)

Petrakaki, D., D., (2008), *E- Government and Changes in the Public Sector: the Case of Greece*. Information Technology in the Service Economy: Challenges and Possibilities for the 21st century , In Barrett M., Davidson E., Middleton C.(eds), IFIR International Federation for Information Processing, Boston

Siau, K., and Long, Y., (2005) *Synthesizing e-government stage models-a meta-synthesis based on meta-ethnography approach*. Industrial Management and Data Systems 105(33)

Torres, L., Pina, V. and Royo S., (2005), *E-government and the transformation of public administrations in EU countries: Beyond NPM or just a second wave of reforms?* Spanish National R&D Plan through research project SEJ2004-0791-ECON

Διαδικτυακοί Τόποι / Ιστοσελίδες

Επίσημος Ιστότοπος «Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών», διαθέσιμο στο: <http://www.kep.gov.gr> [προσπελάστηκε την 28/04/2014]

Επίσημος Ιστότοπος «Κοινωνία της Πληροφορίας», διαθέσιμο στο: <http://www.ktpae.gr> [προσπελάστηκε την 28/04/2014]

Επίσημος Ιστότοπος «Παρατηρητήριο για την Ψηφιακή Έλλάδα», διαθέσιμο στο: <http://www.observatory.gr> [προσπελάστηκε την 03/04/2014]

Επίσημος Ιστότοπος “ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ”, διαθέσιμο στο <http://www.syzefxis.gov.gr/> [προσπελάστηκε την 12/05/2014]

Επίσημος Ιστότοπος «Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης»-‘Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Πολιτεία»’. Αρχείο Υπηρεσιακών ανακοινώσεων Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης, διαθέσιμο στην επίσημη ιστοσελίδα του υπουργείου <http://www.ydmed.gov.gr/> (προσπελάστηκε την 12/07/2014)

Τσιμάρας, Κ., (2003), Το νομικό καθεστώς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, available from: <http://www.infolaw.gr/articles.asp?ArticleID=580> [accessed: 17/12/2010]