

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

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Διακυβέρνηση και Δημόσιες Πολιτικές»**

**Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - Η περίπτωση της
Ελλάδας**

Γεώργιος Μαλαμής

Κόρινθος, Οκτώβριος 2016

**University of Peloponnese
Faculty of Social and Political Sciences
Department of Political Studies and International Relations**

**Master Program in
«Governance and Public Policies»**

Electronic Government - The case of Greece

Georgios Malamis

Corinth, October 2016

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή κύριο Νικήτα-Σπύρο Κουτσούκη για την καθοδήγηση του και την οικογένεια μου για την στήριξη της.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - Η περίπτωση της Ελλάδας

Σημαντικοί Όροι: ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ΤΠΕ, ΚτΠ, δημόσιος τομέας

Περίληψη

Το παρόν πόνημα αποτελεί μια βιβλιογραφική ανασκόπηση για την πορεία, την εξέλιξη και τον βαθμό διείσδυσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Σκοπός του είναι να αποτυπώσει και να αιτιολογήσει τη μέτρια επίδοση της Ελλάδας στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση καθώς και τη χαμηλή αφομοίωση της από τους πολίτες. Στο πρώτο κεφάλαιο θα προσεγγιστεί σε εννοιολογικό επίπεδο η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Στο δεύτερο θα παρουσιαστεί η πορεία των ευρωπαϊκών χωρών και στο τρίτο θα επικεντρωθούμε στη χώρα μας, επιχειρώντας μια αναλυτική αποτύπωση της πορείας, του θεσμικού πλαισίου, των καλών πρακτικών και της υφιστάμενης κατάστασης. Βασικό ρόλο στη σύναψη των συμπερασμάτων διαδραμάτισαν τα στατιστικά στοιχεία που βρίσκονται στο τρίτο κεφάλαιο, τα οποία σχετίζονται με την ευρυζωνικότητα στη χώρα μας καθώς και την ανάπτυξη και διείσδυση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

Στη μελέτη χρησιμοποιήθηκαν ελληνικά συγγράμματα σχετικά με την ΗΔ, την ΚτΠ, τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, ξενόγλωσσα άρθρα σχετικά με την πρόοδο της ΚτΠ και την ΗΔ στην Ελλάδα καθώς και πλήθος διαδικτυακών τόπων των δημόσιων φορέων της ελληνικής πολιτείας και της ΕΕ. Στο τέλος συνάγεται το συμπέρασμα πως εκτός από το μερίδιο ευθύνης του κράτους για την υστέρηση στον τομέα της ΗΔ, ανάλογες ευθύνες έχουν και οι πολίτες οι οποίοι δείχνουν απροθυμία να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου διατηρώντας μία κουλτούρα «αντίστασης στην αλλαγή».

Electronic Governance - The case of Greece

Keywords: e-Government, ICT, Information Society, public sector

Abstract

This essay is a literature review about the course, the evolution and the penetration of e-Government in Greece. Its purpose is to imprint and explain Greece's modest performance in e-Government and the low assimilation by the citizens. In the first chapter, e-Government will be accessed in conceptual level. In the second chapter european countries' course will be presented and the third chapter will focus on our country, attempting a detailed depiction of the course, the institutional framework, the best practices and the current situation. The statistics found in the third chapter played a key role in the conclusions, which are related to broadbanding, the development and penetration of electronic public services in our country.

In the study were used greek writings about e-Government, Information Society, Administrative Reform, foreign articles about Information Society and e-Government in Greece, and many greek government 's and european union 's websites. In the end, it is concluded that not only is the state responsible for the delay in e-Government, but also the citizens who are reluctant to use electronic public services, keeping a culture of "resistance to change".

Περιεχόμενα

Περίληψη

Abstract

Κατάλογος Πινάκων

Κατάλογος Διαγραμμάτων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

1.1 Εισαγωγή	1
1.2 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	1
1.3 Εξηγώντας την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	2
1.4 Απαιτήσεις και Υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	5
1.5 Πλεονεκτήματα και Προκλήσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	6
1.6 Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	7
1.7 Ανακεφαλαίωση	8

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη

2.1 Εισαγωγή	10
2.2 Η υφιστάμενη κατάσταση στην Ευρώπη	10
2.3 e-Europe	13
2.4 Στρατηγική i-2010	13

2.5 Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης 2011-2015 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	16
2.6 Η αποτίμηση της εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη	17
2.7 Ανακεφαλαίωση	20

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

3.1 Εισαγωγή	21
3.2 Η υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα	22
3.3 Θεσμικό πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	24
3.4 Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσα από την εφαρμογή στρατηγικών και επιχειρησιακών προγραμμάτων	25
3.5 Καλές Πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	32
3.6 Παραδείγματα Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών	38
3.7 Στατιστικά στοιχεία για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	41
3.8 Η αποτίμηση της κατάστασης στην Ελλάδα	67
3.9 Ανακεφαλαίωση	69

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Συμπεράσματα- Προτάσεις

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

74

Κατάλογος Πινάκων

Αριθμός Πίνακα	Τίτλος Πίνακα	Σελίδα
3.1	Αξιολόγηση Χαρακτηριστικών Χρήσης Ηλεκτρονικών Σελίδων Δημοσίου	48
3.2	Ικανοποίηση από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου	49
3.3	Οφέλη από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	50
3.4	Αντιμετώπιση προβλημάτων από τη Χρήση των Υπηρεσιών - Κατάταξη Προβλημάτων	52
3.5	Λόγοι Μη Χρήσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Δημοσίου	54
3.6	Πρόθεση χρήσης	54
3.7	Χαρακτηριστικά Χρήσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Δημοσίου (επιχειρήσεις)	59
3.8	Ύπαρξη και Κατάταξη Προβλημάτων κατά τη χρήση Ηλεκτρονικών Δημόσιων Υπηρεσιών (επιχειρήσεις)	61
3.9	Ικανοποίηση από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών (επιχειρήσεις)	62
3.10	Αποκομίζετε οφέλη από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου; (επιχειρήσεις)	63
3.11	Λόγοι μη χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου (επιχειρήσεις)	65
3.12	Πρόθεση χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου στο μέλλον (επιχειρήσεις)	67

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Αριθμός Διαγράμματος	Τίτλος Διαγράμματος	Σελίδα
2.1	Ποσοστό % των συνολικών νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο και ευρυζωνικές συνδέσεις των νοικοκυριών το 2007-2014 στην ΕΕ-28	11
2.2	Συχνότητα χρήσης του διαδικτύου το 2014 (ποσοστό % των ατόμων ηλικίας 16 έως 74 ετών)	11
3.1	Τα ποσοστά ευρυζωνικής διείσδυσης της Ελλάδας και του μέσου όρου της Ευρώπης από τον Ιανουάριο του 2004 μέχρι τον Ιανουάριο του 2016	23
3.2	Διαθεσιμότητα Η/Υ στην οικεία	41
3.3	Πρόσβαση στο Internet (όσοι διαθέτουν ΗΥ στην οικία τους)	41
3.4	Συχνότητα χρήσης διαδικτύου κατά ηλικία	42
3.5	Χρήση Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων Δημόσιων Υπηρεσιών	43
3.6	Χρήση Διαθέσιμων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δημοσίου, κατά Φύλο	43
3.7	Χρήση Διαθέσιμων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δημοσίου, κατά ηλικία	43
3.8	Χρήση Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων υπηρεσιών, κατά Περιφέρεια	43
3.9	Λόγοι χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, ανά είδος δραστηριότητας (Βάση: άτομα που κάνουν χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών)	44
3.10	Χρήση βασικών υπηρεσιών ανά ηλικία (Βάση: χρήστες του διαδικτύου)	45
3.11	Επισκεψιμότητα δικτυακών τόπων του δημοσίου και χρήση υπηρεσιών (Βάση: όσοι έχουν χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες)	46
3.12	Χαρακτηριστικά Υπηρεσιών- Σκορ	47
3.13	Αξιολόγηση χαρακτηριστικών χρήσης ηλεκτρονικών σελίδων δημοσίου: σκορ	47
3.14	Επίπεδα ικανοποίησης από τις προσφερόμενες ηλ. Υπηρεσίες	49

3.15α Αποκομίζετε όφελος από τη χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών;	50
3.15β Οφέλη: σκορ	51
3.16α Αντιμετωπίσατε προβλήματα κατά τη χρήση των υπηρεσιών;	52
3.16β Κατάταξη προβλημάτων	53
3.17 Λόγοι μη χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών	54
3.18 Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών	55
3.19α Χρήση Η/Υ (επιχειρήσεις)	55
3.19β Διαθεσιμότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο (επιχειρήσεις)	56
3.19γ Χρήση διαδικτύου ανά κλάδο (επιχειρήσεις)	56
3.20 Λόγοι χρήσης του διαδικτύου (επιχειρήσεις)	57
3.21α Χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών (επιχειρήσεις)	58
3.21β Λόγοι χρήσης (επιχειρήσεις)	58
3.22 Χαρακτηριστικά Υπηρεσιών- Σκορ (επιχειρήσεις)	59
3.23 Αξιολόγηση χαρακτηριστικών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις: σκορ (επιχειρήσεις)	60
3.24α Αντιμετωπίσατε προβλήματα κατά τη χρήση των υπηρεσιών; (επιχειρήσεις)	61
3.24β Κατάταξη προβλημάτων (επιχειρήσεις)	62
3.25 Επίπεδα ικανοποίησης από τη χρήση ηλ. υπηρεσιών (επιχειρήσεις)	63
3.26α Αποκομίζετε οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλ. διακυβέρνησης; (επιχειρήσεις)	64
3.26β Σημαντικότερα οφέλη (επιχειρήσεις)	64
3.27 Λόγοι μη χρήσης (επιχειρήσεις)	66
3.28 Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο μέλλον (επιχειρήσεις)	67

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 Εισαγωγή

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στοχεύει στον εκσυγχρονισμό του κράτους και των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, με την χρήση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με κύριο στόχο τον εκ βάθρων μετασχηματισμό υπαρχουσών διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, ώστε η Διοίκηση να γίνει αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών και προωθώντας την ενεργή συμμετοχή τους.

Ακόμα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει τρεις ομάδες στόχους, την κυβέρνηση, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ύστερα παρουσιάζονται οι απαιτήσεις και οι υπηρεσίες που χρειάζονται για την υλοποίησή της. Ακολουθούν τα πλεονεκτήματα που προσφέρει καθώς και οι προκλήσεις που εμφανίζονται κατά την εφαρμογή της. Στο τέλος του κεφαλαίου παρουσιάζεται συνοπτικά η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δηλαδή από που ξεκίνησε και πώς εξελίχθηκε.

1.2 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμπεριλαμβάνει τη χρήση Τεχνολογιών των Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) με στόχο τη βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών του δημοσίου τομέα, των υπηρεσιών που παρέχονται προς τους πολίτες καθώς και των σχέσεων ανάμεσα στους οργανισμούς του δημοσίου τομέα με άλλους οργανισμούς δημόσιους και ιδιωτικούς, μη-κερδοσκοπικές επιχειρήσεις καθώς και οργανισμούς άλλων κρατών¹. Ακόμα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως εξής:

¹ Δεληγιάννης Γιάννης (2006), Η κοινωνία της πληροφορίας και ο ρόλος των διαδραστικών πολυμέσων, εκδόσεις Fagotto Books.

«Ως «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» (eGovernment) ορίζεται η χρήση των τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) στο πλαίσιο των δημόσιων διοικήσεων, συνδυάζοντάς τες με οργανωτικές αλλαγές αλλά και νέες δεξιότητες του προσωπικού. Ως στόχος ορίζεται η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, με την ταυτόχρονη ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών και των διαδικασιών υποστήριξης των δημόσιων πολιτικών.»²

1.3 Εξηγώντας την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σαν κύριο σκοπό της έχει την ηλεκτρονική διασύνδεση όλων των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης στο σύνολο των διοικητικών επιπέδων: τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και ευρωπαϊκό. Οι ηλεκτρονικές παροχές που προσφέρονται, έχουν τη δυνατότητα να κατηγοριοποιηθούν σε υπηρεσίες πληροφόρησης, επικοινωνίας και συναλλαγών. Στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορούμε να διακρίνουμε τρεις ομάδες στόχους, την κυβέρνηση, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Οι συντομογραφίες G2C (από την κυβέρνηση προς τους πολίτες), G2B (από την κυβέρνηση στις επιχειρήσεις), G2E (από την κυβέρνηση στους υπαλλήλους) και G2G (από την κυβέρνηση στην κυβέρνηση) χρησιμοποιούνται ώστε να δείξουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των ομάδων αυτών.

Από την κυβέρνηση προς τους πολίτες(G2C): Αυτό περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα αλληλεπιδράσεων, όπως παροχή υπηρεσιών και ενημέρωση του πολίτη καθώς και διευθέτηση υποχρεώσεων του πολίτη προς το κράτος

Από την κυβέρνηση στις επιχειρήσεις(G2B): Η κυβέρνηση εξυπηρετεί την οικονομική δραστηριότητα. Αποτελεί έναν από τους πιο βασικούς καταναλωτές αγαθών και υπηρεσιών. Αποτελεί επίσης και ρυθμιστικό παράγοντα για το εσωτερικό και το διεθνές εμπόριο. Σε αυτό το επίπεδο εξασφαλίζεται κατά κόρον η επικοινωνία σε ηλεκτρονικές προμήθειες (e-procurement) αλλά και ηλεκτρονικές δημοπρασίες (e-auctions).

² Ιστότοπος EUR-Lex:<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:l24226b>

Από την κυβέρνηση στους εργαζόμενους (G2E): Δηλαδή στις εσωτερικές διαδικασίες του δημόσιου τομέα.

Από την κυβέρνηση στην κυβέρνηση(G2G) : Είναι ζωτικής σημασίας για την σωστή λειτουργία του κράτους να υπάρχει επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων της κυβέρνησης με σκοπό την αποτελεσματική προσφορά των υπηρεσιών τους και την κατανομή των ευθυνών. Κάποιες φορές ίσως να χρειαστεί να επικοινωνήσουν και με κυβερνήσεις άλλων κρατών και με διεθνείς οργανισμούς για να επιτευχθούν οικονομικοί και πολιτικοί στόχοι.³

Η σχηματική αναπαράσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα ήταν ιδανική με τη χρήση ομόκεντρων κύκλων. Στον κεντρικό κύκλο είναι τοποθετημένο το σύστημα που επιτρέπει την επικοινωνία και παροχή υπηρεσιών ανάμεσα στα εσωτερικά τμήματα του δημοσίου τομέα. Στον επόμενο κύκλο, συμπεριλαμβάνονται οι εσωτερικές σχέσεις ανάμεσα στο σύστημα και στους πολίτες. Οι εσωτερικές σχέσεις και η διασύνδεση δεν αναπτύσσονται μόνο σε κάθετο επίπεδο, δηλαδή από και προς τη διακυβέρνηση, αλλά και σε οριζόντιο μεταξύ τους, δηλαδή στο φάσμα όλων των οργανισμών, επιχειρήσεων και κοινοτήτων.

Η υλοποίηση των προαναφερθέντων συστημάτων πραγματοποιείται μέσω μιας σειράς καναλιών επικοινωνίας χωρίς να υπάρχει αποκλειστικός περιορισμός στη χρήση του διαδικτύου. Οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πραγματοποιούνται κυρίως μέσω της χρήσης δικτυακών πυλών (portals). Αυτές με τη σειρά τους έχουν ως στόχο την ενοποίηση του περιεχομένου και των υπηρεσιών από διαφορετικές αποθήκες πληροφοριών (repositories) σε συνδυασμό με την πρόσβαση μέσω προγραμμάτων πλοήγησης στον παγκόσμιο ιστό για να εξυπηρετούνται αυτόματα οι πολίτες. Επίσης, οι δικτυακές πύλες υποστηρίζουν τον αποτελεσματικότερο τρόπο διαχείρισης εγγράφων και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών. Άλλα κανάλια επικοινωνίας περιλαμβάνουν, δίκτυα κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, τα οποία τείνουν να υποστηρίζουν αρκετές συσκευές πρόσβασης. Ας σημειωθεί επίσης ότι τα πληροφορικά συστήματα διαχειρίζονται συνήθως έγγραφα και ηλεκτρονικές πληροφορίες ενιαία. Σε οργανωτικό επίπεδο μπορεί κάποιος να βρει δικτυακές και διαδικτυακές εφαρμογές διαχείρισης

³ Ροδοσθένους Χρίστος, (2005). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση- υπάρχουσα κατάσταση και μελλοντικές προοπτικές, Πανεπιστήμιο Πατρών.

πληροφορίας και γνώσης που να έχουν τη δυνατότητα να υποστηρίξουν τη διαλειτουργικότητα (interoperability) για εσωτερική (intranet) μαζί με εξωτερική (internet) χρήση.

Βασικοί στόχοι των πληροφοριακών συστημάτων αποτελούν η ικανοποίηση των πολιτών όσον αφορά την γρηγορότερη και αμεσότερη πρόσβαση στην πληροφορία, λαμβάνοντας υπόψη την ταυτόχρονη μείωση του κόστους παροχής πληροφοριών και υπηρεσιών, μειώνοντας την ίδια στιγμή σημαντικά τη χρήση πόρων και αναλώσιμων όπως είναι το χαρτί και οι αναγκαίοι χώροι αποθήκευσης. Σημαντικοί στόχοι αποτελούν ταυτόχρονα η επιτάχυνση και βελτιστοποίηση των διαδικασιών, κατορθώνοντας τη μείωση στις πιθανότητες λάθους, ενώ ταυτόχρονα κατορθώνουν να αυξήσουν τη συνεργασία μεταξύ των τμημάτων και των κρατικών οργανισμών, προάγοντας τη σημασία της διαλειτουργικότητας. Σε επίπεδο ταχύτητας, τα συστήματα οφείλουν να έχουν τη δυνατότητα να επιτρέπουν την έγκαιρη ενημέρωση των εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών σε περίπτωση ύπαρξης νέων κρίσιμων πληροφοριών στα πλαίσια του λειτουργικού χρόνου. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η άμεση ισχύς νέων κανονισμών και νομοθετικών ρυθμίσεων χωρίς να χάνεται λειτουργικός χρόνος μέχρι να ενημερωθούν όλες οι υπηρεσίες.

Σε ανώτερο επίπεδο, τα πληροφορικά συστήματα σχεδιάζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να έχουν τη δυνατότητα συλλογής της πληροφορίας, της συλλογικής εμπειρίας και της εξειδίκευσης, επιτρέποντας κατ' αυτό τον τρόπο την εκμετάλλευση της και την πληροφορημένη λήψη αποφάσεων. Είναι άξιο αναφοράς ότι ένα πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό που πρέπει να πληροί ικανοποιητικά κάθε πληροφοριακό σύστημα είναι η προστασία των πληροφοριών που προέρχονται από τυχόν μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση. Παράλληλα, είναι παραπάνω από απαραίτητη και η παραμετροποίηση του συστήματος σε συμμόρφωση με τους υπάρχοντες νόμους προστασίας προσωπικών δεδομένων.⁴

⁴ Ιστότοπος OpenGov: <http://www.opengov.gr/types/?c=19134>

1.4 Απαιτήσεις και υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η διεύρυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει ως απαιτούμενο την υλοποίηση συστημάτων συναλλαγής των πολιτών με τις υπηρεσίες της Διοίκησης και των υπηρεσιών μεταξύ τους, σε ηλεκτρονική αλλά και σε διάφορες μορφές όπως η Διοίκηση προς Πελάτη, οι Επιχειρήσεις και Διοίκηση (Administration to Customer, Business και Administration - A2C, A2B, A2A)⁵.

Για τους οργανισμούς της διοίκησης, η διαδικασία προσαρμογής ζητά την ανάπτυξη των διαδικτυακών τόπων τους, επεκτείνοντας με αυτό τον τρόπο τη θεματολογία στην παροχή πληροφοριών για ζητήματα που αφορούν τον πολίτη και τις επιχειρήσεις ή άλλους οργανισμούς. Σημαντικό είναι, οι πολίτες να μπορούν να μεταβάλλουν τα προσωπικά τους στοιχεία. Βασικές αλλαγές που είναι σημαντικό να προβλέπονται είναι η αλλαγή διεύθυνσης, τηλεφώνου, οικογενειακής κατάστασης κ.α. Ταυτόχρονα, σε οικονομικό επίπεδο θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα να πραγματοποιούνται συγκεκριμένες συναλλαγές όπως εξόφληση φόρων και προστίμων, κατάθεση φορολογικής δήλωσης, έλεγχος φορολογικής ενημερότητας, αίτηση για έκδοση βεβαιώσεων και πιστοποιητικών. Οι δυνατότητες αυτές είναι πολύ σημαντικές, καθώς επιτρέπουν στους πολίτες να είναι ενήμεροι και να εκπληρώνουν εμπρόθεσμα τις υποχρεώσεις τους απέναντι στο κράτος. Επιπλέον, προτείνεται η δημιουργία οριζόντιων «πυλών» (portals), που εμφανίζουν πληροφορίες σχετικές με αλλαγές στην κατάσταση ζωής του πολίτη, όπως για παράδειγμα τη διαδικασία του γάμου, της γέννησης και του θανάτου, οι οποίες δίνουν με τη σειρά τους τη δυνατότητα στον διοικούμενο να ενημερωθεί και να προετοιμάσει τις απαραίτητες ενέργειες.

Λαμβάνοντας υπόψη την έρευνα των DeLoitte και Touche, τα στάδια της επιχειρηματικής μετατροπής, τα οποία προωθεί η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνουν σε πρώτο στάδιο τη δημοσίευση της πληροφορίας. Κατόπιν διευρύνεται η λειτουργικότητα του συστήματος παρέχοντας τη δυνατότητα αμφίδρομων συναλλαγών, ενώ ακολουθεί η δημιουργία πυλών πολλαπλών χρήσεων, οι οποίες γίνονται ολοένα και πιο προσαρμοσμένες στον καθένα. Στα τελευταία δύο

⁵Δεληγιάννης Γιάννης (2006), Η κοινωνία της πληροφορίας και ο ρόλος των διαδραστικών πολυμέσων, εκδόσεις Fagotto Books.

στάδια συναντάται η κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών και εντέλει η πλήρης επιχειρηματική μετατροπή, με τη διευρυμένη χρήση νέων τεχνολογιών⁶.

Φτάνοντας στο επίπεδο πρόσβασης μπορεί να ειπωθεί πως χρησιμοποιούνται διαφορετικά κανάλια παροχής υπηρεσιών. Στην πιο προσιτή τους μορφή περιλαμβάνουν διάφορα κέντρα με ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό, το οποίο αναλαμβάνει την εισαγωγή των δεδομένων στο σύστημα και επικοινωνεί με τον πελάτη. Χαρακτηριστικά παραδείγματα των διαφόρων κέντρων αποτελούν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) στην Ελλάδα ή τα κέντρα κλήσεων (call centers) που μπορεί ο ενδιαφερόμενος να χρησιμοποιήσει προκειμένου να διεκπεραιώσει το αίτημά του. Στη συνέχεια, ακολουθεί η χρήση του Διαδικτύου που σταδιακά αποκτά προβάδισμα ενώ έπονται η χρήση ταχυδρομείου (ηλεκτρονικού και μη) και τα κιόσκια πληροφόρησης.

1.5 Πλεονεκτήματα και προκλήσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τις δυνατότητες που προαναφέρθηκαν η σύσταση Πληροφορικών Συστημάτων προσφέρει πλεονεκτήματα όπως την άμεση εξυπηρέτηση 24 ώρες και 7 ημέρες την εβδομάδα, την οικονομία στα έξοδα του απαραίτητου προσωπικού και στις μετακινήσεις των πολιτών⁷. Επιπρόσθετα επιτρέπεται η πρόσβαση ατόμων με προβλήματα ή έλλειψη δυνατότητας μετακίνησης και η προσαρμογή των υπηρεσιών στις ανάγκες του κάθε ενδιαφερομένου, ενώ συγχρόνως παρατηρείται οικονομία σε εργατοώρες, στις μετακινήσεις και τα αναλώσιμα. Έχει παρατηρηθεί πως η καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη έχει συνήθως ως αποτέλεσμα την υπακοή στους νόμους, ενώ η αποτελεσματικότητα της διοίκησης βοηθάει στην προσέλκυση επιχειρήσεων και περισσότερων επενδύσεων. Επιπλέον δίνεται η δυνατότητα πρόσβασης σε απομακρυσμένα άτομα για κοινωνικούς ή γεωγραφικούς λόγους. Σαν αποτέλεσμα έχουμε μεγαλύτερη συμμετοχή του πολίτη με αμεσότερη και εγκυρότερη εξυπηρέτηση.

⁶ Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε. και Χάλαρης Ι. (2004). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης.

⁷ Δεληγιάννης Γιάννης (2006), Η κοινωνία της πληροφορίας και ο ρόλος των διαδραστικών πολυμέσων, εκδόσεις Fagotto Books.

Η έλλειψη συμβατότητας μεταξύ των συστημάτων, το κόστος και οι αντιδράσεις των υπαλλήλων είναι μερικά από τα χαρακτηριστικά εμπόδια στην υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μειονεκτήματα που παρουσιάζονται κατά την εφαρμογή των συστημάτων περιλαμβάνουν τα πιθανά σφάλματα, την έλλειψη ασφάλειας και μυστικότητας, καθώς και την απαίτηση γνώσεων πληροφορικής για την πρόσβαση σε αυτά.

1.6 Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Όπως συμβαίνει και με τις άλλες μεταρρυθμίσεις των πληροφοριακών συστημάτων, οι σχετικές καινοτομίες ξεκίνησαν πρώτα από τον ιδιωτικό τομέα και, ιδίως, από τις εμπορικές επιχειρήσεις, αφού πρώτες αυτές ενσωμάτωσαν τις νέες τεχνολογίες στο ιδιαίτερο αντικείμενό τους⁸.

Με σημαντική υστέρηση έναντι του ιδιωτικού, ο δημόσιος τομέας άρχισε να ενσωματώνει, στις αρχές της δεκαετίας του '90, την ηλεκτρονική τεχνολογία στη διαδικασία κατάρτισης πολιτικο-διοικητικών προγραμμάτων και δράσεων, στον καθορισμό και την παρακολούθηση υλοποίησης στόχων, στην ανάλυση οργανωτικών και λειτουργικών διαδικασιών και στην αξιολόγηση και τον επαναπροσδιορισμό των ακολουθητέων πολιτικών. Τα πρώτα πεδία δημόσιας πολιτικής στα οποία διείσδυσε η ηλεκτρονική διοίκηση ήταν η οικονομία και η ασφάλεια. Οι ηλεκτρονικές προμήθειες και η ηλεκτρονική δημοσίευση προκηρύξεων και δημοπρασιών έργων και συναλλαγών αποτελούν πρωτοπόρες εφαρμογές ηλεκτρονικής διοίκησης και συνιστούν πλέον μια απολύτως ενσωματωμένη πραγματικότητα σε κάθε δημόσια υπηρεσία. Οι «μαλακές» πολιτικές εκπαίδευσης, υγείας και κοινωνικής ασφάλισης, ακολούθησαν.

Στη σημερινή φάση ανάπτυξης των σύγχρονων τεχνολογιών, η σχέση τους με τη λειτουργία όλων των κοινωνικών συστημάτων είναι καθοριστική για την εξέλιξη των τελευταίων. Το διαδίκτυο το οποίο είναι ίσως η σημαντικότερη επίδραση της τεχνολογίας των επικοινωνιών και της πληροφορικής, θεωρείται πως είχε αντίστοιχο αντίκτυπο με εκείνο της ανακάλυψης και της εδραίωσης της τυπογραφίας, που από την διάδοση της τίποτε δεν ήταν το ίδιο. Σήμερα, δεν υπάρχει περιοχή οικονομικής,

⁸ Καρκατσούλης Παναγιώτης (2004), Το Κράτος σε μετάβαση-Από τη «διοικητική μεταρρύθμιση» και το «νέο δημόσιο μανάτζμεντ» στη «διακυβέρνηση», Εκδόσεις Σιδέρης.

πολιτικής, κοινωνικής δράσης ανέγγιχτη από την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τεχνολογίας. Οι δυνατότητες που προσφέρει το διαδίκτυο επέδρασαν ευεργετικά, τόσο στην ενδοεπικοινωνία, όσο και στην εξωτερική επικοινωνία των δημοσίων υπηρεσιών με τους πολίτες. Περισσότερα επίπεδα διοίκησης μπορούν πλέον να επικοινωνούν σε συντομότερο χρόνο, με άμεσα θετικά αποτελέσματα για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η πληροφόρηση -κρίσιμο μέγεθος στην οικονομία της γνώσης- γίνεται ολοένα ευκολότερη, αφού τα υπουργεία, οι περιφέρειες και οι περισσότεροι δήμοι διαθέτουν ιστοσελίδες, δημιουργώντας τον δικό τους επικοινωνιακό τόπο. Οι τομείς της οικονομίας, της κρατικής διοίκησης, της εργασίας, της εκπαίδευσης, της υγείας, του πολιτισμού, των μέσων μαζικής επικοινωνίας, της περιφερειακής ανάπτυξης και της ποιότητας ζωής επηρεάζονται άμεσα από τις τεχνολογικές εξελίξεις και, στηριζόμενοι σ' αυτές, αναπροσαρμόζουν τη στρατηγική και τις τακτικές τους με σκοπό τη μεγιστοποίηση της απόδοσής τους.

1.7 Ανακεφαλαίωση

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η χρήση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση με σκοπό τη βελτίωσή της σε όλους τους τομείς. Έχει τρεις ομάδες στόχους, την κυβέρνηση, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, οι οποίες αλληλεπιδρούν. Για την εφαρμογή της απαιτείται η υλοποίηση συστημάτων συναλλαγής των πολιτών με τις υπηρεσίες. Προσφέρει οικονομικότητα στα έξοδα και καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών λόγω μείωσης των μετακινήσεών τους. Ωστόσο εμφανίζονται και κάποιες δυσκολίες όπως ασυμβατότητα μεταξύ των συστημάτων, ανεβασμένο κόστος υλοποίησης, απαραίτητες γνώσεις χρήσης των συστημάτων αυτών, φόβος για πιθανή έλλειψη ασφάλειας και μυστικότητας, καθώς και η κουλτούρα «αντίστασης στην αλλαγή». Επιπλέον κάποιες φορές προκύπτουν και σφάλματα στο λογισμικό των συστημάτων.

Τέλος κάνοντας μια ανασκόπηση της πορείας και της εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βλέπουμε ότι όπως και άλλες καινοτομίες έτσι και αυτή ξεκίνησε από τον ιδιωτικό τομέα και συγκεκριμένα από τις εμπορικές επιχειρήσεις. Στο δημόσιο άρχισε να εφαρμόζεται στις αρχές του '90, στους τομείς της οικονομίας και της ασφάλειας. Φτάνοντας στο σήμερα συνειδητοποιούμε πως συνεχώς όλο και περισσότερα επίπεδα της διοίκησης χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και όλο και περισσότεροι

τομείς της κοινωνίας μας επηρεάζονται από τις τεχνολογικές εξελίξεις και προσαρμόζονται σε αυτές με στόχο να μεγιστοποιήσουν την απόδοσή τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

2.1 Εισαγωγή

Το κεφάλαιο παρουσιάζει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφορικά με την Ευρώπη. Αρχικά παρουσιάζεται η υφιστάμενη κατάσταση μαζί με στατιστικά στοιχεία για τη διείσδυση του διαδικτύου στην Ευρώπη. Ακολουθούν κάποια σημαντικά ευρήματα της Συγκριτικής Έκθεσης, που διενεργήθηκε το 2014, σχετικά με την εξάπλωσή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Έστερα παρουσιάζεται το σχέδιο δράσης e-Europe και οι στόχοι του. Έπεται το σχέδιο δράσης Στρατηγική i-2010, απόγονος του e-Europe, και οι στόχοι του. Στη συνέχεια παρουσιάζεται το Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης 2011-2015 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, οι στόχοι και η αξιολόγησή του. Γίνεται επίσης σύντομη αναφορά για το νέο Σχέδιο Δράσης 2016-2020 που μόλις ξεκίνησε. Έπειτα, επιχειρείται μια αποτίμηση της εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη και παρουσιάζονται οι παράγοντες που δυσχεραίνουν την περεταίρω εξάπλωση και διείσδυσή της. Τέλος, παρουσιάζεται ένας χάρτης της Ευρώπης που δείχνει τον βαθμό ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε χώρα.

2.2 Η υφιστάμενη κατάσταση στην Ευρώπη

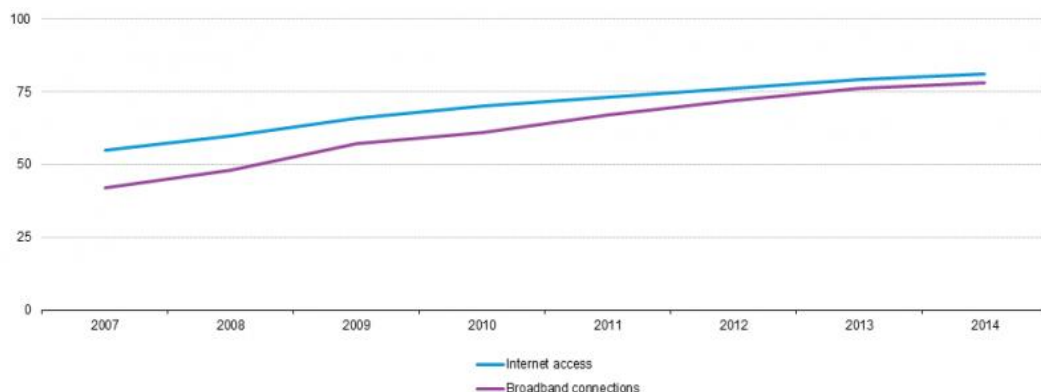
Όσον αφορά στο ζήτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη, παρατηρείται ότι υπάρχει ένας βαθμός προόδου⁹. Σχεδόν οι μισοί πολίτες της Ευρώπης χρησιμοποιούν σε μεγάλο βαθμό το Διαδίκτυο και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου. Η χρήση τους μπορεί να ποικίλλει από την αναζήτηση της

⁹ Ισότοπος Ευρωπαϊκής Επιτροπής: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-466_el.htm

εργασίας, τη διαδικτυακή χρήση δημοσίων βιβλιοθηκών, την υποβολή της φορολογικής δήλωσης, τη χρήση του ηλεκτρονικού ληξιαρχείου, την υποβολή αίτησης διαβατηρίου ή άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Διάγραμμα 2.1

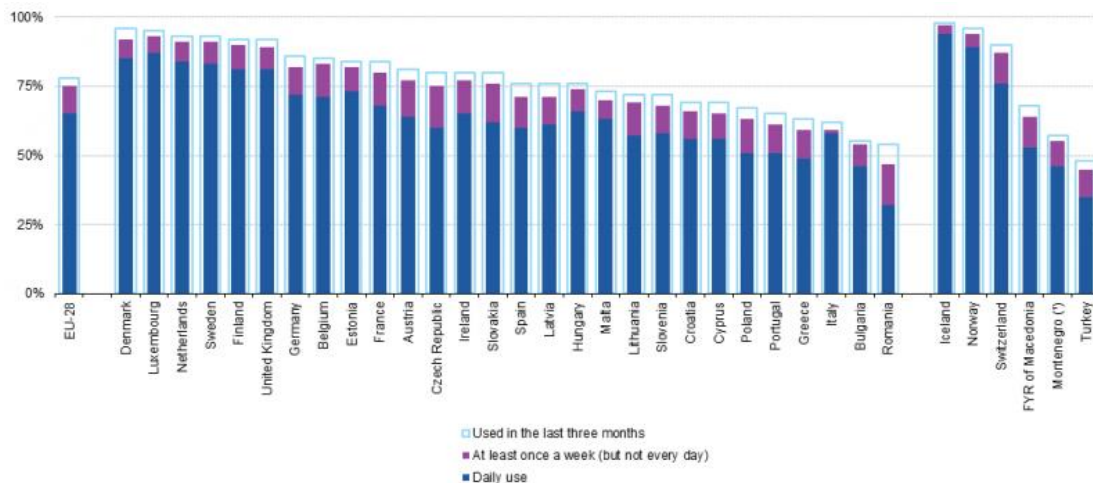
Ποσοστό % των συνολικών νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο, και ευρυζωνικές συνδέσεις των νοικοκυριών το 2007-2014 στην ΕΕ-28



Source: Eurostat (online data codes: isoc_pibl_hiac and isoc_pibl_hba)

Διάγραμμα 2.2

Συχνότητα χρήσης του διαδικτύου το 2014 (ποσοστό % των ατόμων ηλικίας 16 έως 74 ετών)



(*) 2012.

Source: Eurostat (online data codes: isoc_ci_ifp_lu and isoc_ci_ifp_fu)

Αναφορικά με την ικανοποίηση των πολιτών-χρηστών, το 80% αναφέρει χαρακτηριστικά ότι χάρη στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, ο ίδιος καταφέρνει

να εξοικονομήσει χρόνο. Το 76% των χρηστών δηλώνει ότι τους αρέσει η ευελιξία που υπάρχει στο συγκεκριμένο πλαίσιο χρήσης και το 62% δηλώνει ότι κατ' αυτό τον τρόπο καταφέρνει να εξοικονομεί χρήματα. Την ίδια στιγμή όμως αξίζει να σημειωθεί πως το επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών είναι μεγαλύτερο για τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες και τις ηλεκτρονικές αγορές παρά τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, μπορεί εύκολα να συναχθεί το συμπέρασμα ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη έχει ευοίωνες προοπτικές. Γνωρίζοντας ήδη ότι οι χρήστες είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες σε σχέση με τις αντίστοιχες δημόσιες, γίνεται αντιληπτό ότι οι δημόσιες πρέπει να βελτιωθούν σημαντικά. Αυτό δείχνει επίσης πως οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να λάβουν μέτρα ώστε να βελτιωθούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρουν και να σχεδιαστούν με βάση τις ανάγκες των χρηστών. Την ίδια στιγμή πρέπει να ενταθούν οι προσπάθειες για περισσότερο αποτελεσματικές διασυνοριακές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στην έρευνα που έλαβε χώρα στο πλαίσιο της Συγκριτικής Έκθεσης του 2014 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμμετείχαν περίπου 28.000 χρήστες του Διαδικτύου και διαφάνηκαν οι τάσεις ανάπτυξης και χρήσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τα σημαντικότερα ευρήματα ήταν καταρχήν ότι η δήλωση φόρου εισοδήματος είναι η πιο δημοφιλής υπηρεσία ανάμεσα στους χρήστες. Σε συχνότητα χρήσης ακολουθεί η δήλωση αλλαγής διεύθυνσης καθώς και η εγγραφή σε ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σε συνδυασμό με την υποβολή αίτησης για σπουδαστική υποτροφία. Όσον αφορά τον τομέα των δημοσίων υπηρεσιών, το 47% των χρηστών κατάφεραν να διεκπεραιώσουν το αίτημά τους, ενώ το 46% το διεκπεραίωσαν εν μέρει.

Τέλος, υπάρχει σύμφωνα με την Έκθεση χώρος για βελτίωση όσον αφορά στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η απώλεια ή η εύρεση εργασίας, η σύσταση επιχείρησης και η εγγραφή για σπουδές μπορούν να συνδυαστούν απόλυτα με το Διαδίκτυο. Σημαντικό είναι επίσης να σημειωθεί πως περισσότερες από τις μισές διοικητικές διαδικασίες για τέτοιου είδους περιστάσεις μπορούν να πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά.

2.3 e-Europe

Σε κοινοτικό επίπεδο, μια ολοκληρωμένη πολιτική για την «κοινωνία της πληροφορίας» εμφανίστηκε για πρώτη φορά στις 23-24 Μαρτίου 2000, στην απόφαση της Συνόδου Κορυφής της Λισσαβόνας. Η Σύνοδος Κορυφής που ακολούθησε στις 19-20 Ιουνίου του ίδιου έτους, στη Σάντα Μαρία ντα Φείρα, εξειδίκευσε τις προτεραιότητες της ηλεκτρονικής διοίκησης και διακυβέρνησης με την πρωτοβουλία «e-Europe». Πρόκειται για ένα κυλιόμενο πρόγραμμα με το οποίο καθορίζονται οι εκάστοτε κοινοτικοί στόχοι σε σχέση με την κοινωνία της πληροφορίας. Στο τελευταίο σχέδιο δράσης, το «e-Europe 2005», το οποίο αργότερα αντικαταστάθηκε από το σχέδιο δράσης Στρατηγική i2010, επισημάνθηκε ότι σκοπός του ήταν μέχρι το 2005 να αναπτύξει στην Ευρώπη ένα περιβάλλον ευνοϊκό για το ηλεκτρονικό επιχειρείν, τις ιδιωτικές επενδύσεις, τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, την προώθηση της ηλεκτρονικής μάθησης και της τηλεϊατρικής, να ενθαρρύνει την παραγωγικότητα, να εκσυγχρονίσει τις δημόσιες οργανώσεις, ώστε να παρέχουν και να διοικούν on line τις υπηρεσίες τους, και να προσφέρει σε κάθε πολίτη την ευκαιρία συμμετοχής στην παγκόσμια κοινωνία της πληροφορίας. Ως υποστηρικτικοί μηχανισμοί για την επίτευξη των προηγούμενων προτείνονται η υιοθέτηση μιας ανταγωνιστικής τιμολογιακής πολιτικής που θα επιτρέπει την ισότιμη πρόσβαση όλων στο διαδίκτυο, καθώς και η εξασφάλιση των υποδομών πληροφορικής.

Για την προώθηση των στόχων του προγράμματος πολλές επιμέρους πρωτοβουλίες έχουν ήδη αναληφθεί, τόσο από τις εθνικές διοικήσεις, όσο και από τα κοινοτικά όργανα. Σημαντική είναι η πρόοδος που σημειώνεται, αλλά εξίσου σημαντικά είναι και τα ελλείμματα που καταγράφονται σε σχέση με τις προκλήσεις, τις οποίες θέτει η «κοινωνία της πληροφορίας» στις κοινωνικές, πολιτικές και διοικητικές δομές και στα συστήματα αξιών που τις στηρίζουν.

2.4 Στρατηγική i-2010

Η στρατηγική i2010,¹⁰ ήρθε για να αντικαταστήσει το eEurope 2005, δίνοντας έμφαση στο άνοιγμα της αγοράς, στις επενδύσεις και στην ποιότητα ζωής. Η στρατηγική αυτή που συνδιαμορφώθηκε με την Ε.Ε., συμπεριλαμβάνει τριπλή

¹⁰ Ιστότοπος: <http://broadband.cti.gr/el/index.php>

ερμηνεία του προθέματος "i", η οποία ταυτίζεται σε μεγάλο βαθμό με τις προτάσεις που κατέθεσε η Ειδική Γραμματεία ΚτΠ.

Η πρώτη ερμηνεία του "i" συμβολίζει το "internal market for information services", δηλαδή την ίδρυση ενός κοινού Ευρωπαϊκού χώρου για την ΚτΠ, όπου διαχέονται στο εσωτερικό του η τεχνογνωσία και τεχνολογία ταχύτερα και αξιοποιούνται από όλους τους πολίτες της Ευρώπης.

Η δεύτερη ερμηνεία του "i" συμβολίζει το "investment in ICT innovation for competitiveness", δηλαδή μια σειρά επενδύσεων στην καινοτομία και την αξιοποίηση των νέων ΤΠΕ, με σκοπό τη βελτίωση της ευρωπαϊκής και εθνικής ανταγωνιστικότητας.

Η τρίτη ερμηνεία του "i" συμβολίζει το "inclusion and better quality of life, δηλαδή την ισότιμη συμμετοχή των πολιτών της Ε.Ε και την εξασφάλιση καλύτερης ποιότητας ζωής, αξιοποιώντας τις δυνατότητες της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Με τη στρατηγική i2010, η Επιτροπή αντιμετωπίζει με έναν ενιαίο τρόπο την κοινωνία της πληροφορίας καθώς και τις πολιτικές που συμπεριλαμβάνονται στο πλαίσιο του οπτικοακουστικού τομέα εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης¹¹. Η στρατηγική αυτή στοχεύει στο συντονισμό της δράσης των κρατών-μελών προκειμένου να διευκολυνθεί η ψηφιακή σύγκλιση σε συνδυασμό με την αντιμετώπιση των προκλήσεων που συνδέονται με την ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας. Για τη διαμόρφωση του συγκεκριμένου στρατηγικού πλαισίου, η Επιτροπή βασίστηκε σε μια ευρεία διαβούλευση των εμπλεκόμενων φορέων αναφορικά με τις παλαιότερες πρωτοβουλίες και μέσα όπως είναι η eEurope και η ανακοίνωση για το μέλλον της ευρωπαϊκής κανονιστικής πολιτικής στον οπτικοακουστικό τομέα.

Όσον αφορά, συγκεκριμένα, τον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η Επιτροπή επρόκειτο να εκπονήσει προτάσεις ώστε να επικαιροποιούνται τα κανονιστικά πλαίσια σχετικά με τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης. Η Επιτροπή προτείνει επίσης τη χρησιμοποίηση των κοινοτικών χρηματοδοτικών μέσων για την ενίσχυση των επενδύσεων στον τομέα της στρατηγικής έρευνας, καθώς και για την εξαφάνιση των

¹¹ Ιστότοπος EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu/legal content/EL/TXT/?uri=URISERV%3Ac11328>

σημείων συμφόρησης που παρακωλύουν την καινοτομία στις ΤΠΕ. Τέλος, στοχεύει στην ενθάρρυνση των πολιτικών ένταξης και ταυτόχρονα της ποιότητας ζωής.

Στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και συγκεκριμένα σχετικά με τα εθνικά μεταρρυθμιστικά προγράμματα, τα κράτη-μέλη είχαν δεσμευτεί έως τα μέσα Οκτωβρίου 2005 να υιοθετήσουν μέτρα για την ΚτΠ, οι οποίες θα ήταν σύμφωνες με τις ενιαίες κατευθυντήριες γραμμές που στοχεύουν στην ενίσχυση της ανάπτυξης και της απασχόλησης. Φρόντισαν κατά κύριο λόγο:

- Την εξασφάλιση μιας ταχείας και πλήρους μεταφοράς στις εθνικές νομοθεσίες των νέων κανονιστικών πλαισίων που επιδρούν στην ψηφιακή σύγκλιση, δίνοντας μεγαλύτερη βαρύτητα στις ανοιχτές και ανταγωνιστικές αγορές.
- Την αύξηση του μεριδίου που είναι διαθέσιμο για την έρευνα στον τομέα των ΤΠΕ ως ποσοστό των εθνικών δαπανών, με σκοπό να δημιουργηθούν σύγχρονες και διαλειτουργικές δημόσιες υπηρεσίες που να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ.
- Την ενθάρρυνση της καινοτομίας στον τομέα των ΤΠΕ μέσω ενίσχυσης των επενδύσεων.
- Την ενίσχυση της ανάπτυξης της ΚτΠ σε κρατικό επίπεδο μέσα από φιλόδοξους στόχους.

Τα κράτη-μέλη έκαναν παρουσίαση των σχετικών επιτευγμάτων τους σύμφωνα με το πλαίσιο που ορίστηκε με την αναθεώρηση της στρατηγικής της Λισσαβόνας.

Η Επιτροπή καλεί ακόμη τα υπόλοιπα εμπλεκόμενα μέρη να συμμετάσχουν στο διάλογο σχετικά με την ενίσχυση της ανάπτυξης της ΚτΠ. Απευθύνθηκε ιδιαίτερα στους βιομηχανικούς εταίρους, προτρέποντάς τους να αυξήσουν τις επενδύσεις στον τομέα έρευνας νέων τεχνολογιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Με απώτερο στόχο τη συσπείρωση του συνόλου των εμπλεκόμενων φορέων, η Επιτροπή πρότεινε να χρησιμοποιείται η ανοικτή μέθοδος συντονισμού που συμπεριλαμβάνει τόσο την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών αλλά και την υποβολή ετήσιων εκθέσεων σχετικά με την υλοποίηση των στόχων της Λισσαβόνας.

2.5 Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης 2011-2015 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Το σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στόχευσε στο να βοηθήσει την εθνική και ευρωπαϊκή συνεργασία πολιτικών οργάνων, να υποστηρίξει τη μετάβαση προς μια νέα γενιά ανοικτών, εύκαμπτων και συνεργάσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και σε ευρωπαϊκό επίπεδο¹².

Το σχέδιο δράσης 2011-2015 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση υποστήριξε την παροχή νέας γενιάς υπηρεσιών. Περιέλαβε τις πολιτικές προτεραιότητες βασισμένες στη Διακήρυξη του Μάλμε: Να εξουσιοδοτήσει τους πολίτες και να ενισχύσει την κινητικότητα των επιχειρήσεων προς την αποδοτικότητα, ενεργοποιώντας την αγορά και δημιουργώντας την ανάλογη αποτελεσματικότητα την ίδια στιγμή.

Ο στόχος του σχεδίου δράσης ήταν να βελτιστοποιήσει τους όρους για την ανάπτυξη των διασυννοριακών υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που δόθηκαν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις ανεξάρτητα από τη χώρα προέλευσης τους. Αυτό περιέλαβε την ανάπτυξη ενός περιβάλλοντος που προώθησε τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων. Οι υπηρεσίες πρέπει να είναι προσιτές σε ολόκληρη την ΕΕ και να ενισχύουν την ψηφιακή ενιαία αγορά καθώς και να συμπληρώνουν την υπάρχουσα νομοθεσία στις περιοχές όπως το eIdentification, το eProcurement, το eJustice, eHealth, την κινητικότητα και την κοινωνική ασφάλιση, ταυτόχρονα παραδίδοντας τα συγκεκριμένα οφέλη στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις κυβερνήσεις στην Ευρώπη.

Ο στόχος επίσης ήταν να αυξηθεί η λήψη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: συγκεκριμένα, ο στόχος ήταν ότι ως το 2015 50% των πολιτών και 80% των επιχειρήσεων θα χρησιμοποιούσαν τέτοιες υπηρεσίες.

Τα αποτελέσματα αξιολόγησης του σχεδίου δράσης 2011-2015 δείχνουν ότι υπήρχε ένα θετικό αντίκτυπο στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε επίπεδο κρατών-μελών. Συνέβαλε στη συνοχή των εθνικών

¹² Ιστότοπος Ευρωπαϊκής Επιτροπής: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015>

στρατηγικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς επίσης και στην ανταλλαγή των καλύτερων πρακτικών και τη διαλειτουργικότητα των λύσεων μεταξύ των κρατών-μελών. Ιδίως, οδήγησε στην ανάπτυξη των τεχνολογικών παρόχων στοχεύοντας να διευκολύνουν την πρόσβαση και τη χρήση των δημόσιων υπηρεσιών.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συνέλεξε απόψεις από πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσια διοικητικά σώματα όλων των επιπέδων (διεθνές, ευρωπαϊκό, εθνικό, περιφερειακό ή/και τοπικό) στο επόμενο σχέδιο δράσης 2016-2020 με τίτλο «Επιταχύνοντας την ψηφιακή μεταλλαγή της κυβέρνησης». Η δημόσια διαβούλευση έκλεισε στις 22 Ιανουαρίου 2016.

Το νέο σχέδιο δράσης 2016-2020 στοχεύει να καταργήσει τα υπάρχοντα ψηφιακά εμπόδια στην ενιαία αγορά και να αποτρέψει τον περαιτέρω κατακερματισμό που προκύπτει στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού των δημόσιων διοικήσεων.¹³

2.6 Η αποτίμηση της εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη

Οι διαφορετικές αφετηρίες των ευρωπαϊκών χωρών σε σχέση με τις νέες τεχνολογίες λειτούργησαν μάλλον θετικά, καθώς πολλές απ' αυτές δρομολόγησαν προγράμματα ηλεκτρονικής διοίκησης προκειμένου να προσεγγίσουν τις πιο ανεπτυγμένες. Πλειάδα εφαρμογών απαντώνται σήμερα σ' όλες τις ευρωπαϊκές χώρες, ιδίως στις συναλλαγές των πολιτών με τις οικονομικές υπηρεσίες, στην εκπαίδευση με αιχμή την τηλε-εκπαίδευση, στην υγεία με τις εφαρμογές της τηλεϊατρικής και στην παροχή δημοσίων υπηρεσιών με χορήγηση πληροφοριών, δικαιολογητικών, πιστοποιητικών, βεβαιώσεων αδειών στους πολίτες.

Ας σημειωθεί ότι αυτές οι τεχνολογικές πρόοδοι έχουν αποδειχθεί ιδιαίτερα αποτελεσματικές για την εξυπηρέτηση και υποστήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της ευρωπαϊκής οικονομίας.

Θα πρέπει, ωστόσο, να επισημανθεί ότι παρά τα βήματα που έχουν πραγματοποιήσει τα κράτη-μέλη και τα κοινοτικά όργανα στην προώθηση της ηλεκτρονικής διοίκησης,

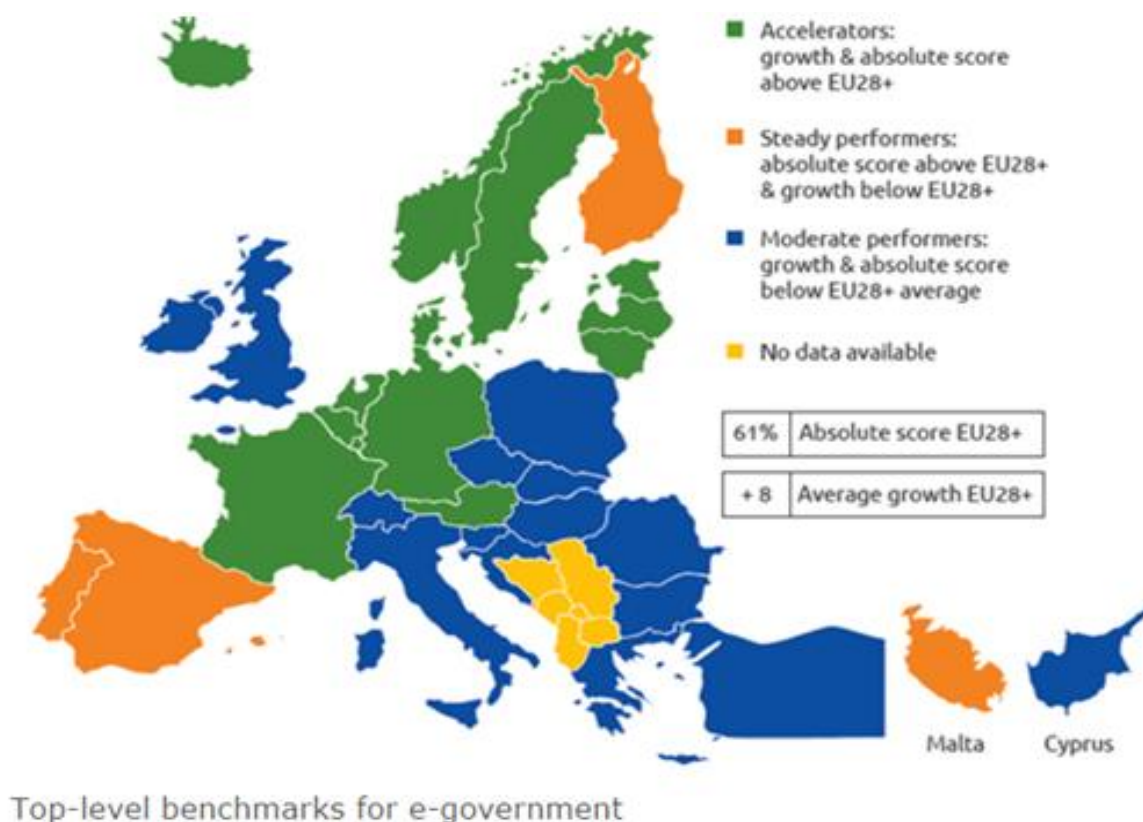
¹³ Ιστότοπος Ευρωπαϊκής Επιτροπής: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>

παρατηρείται σημαντική ετερογένεια και απόκλιση μεταξύ τους, η οποία εντοπίζεται, κυρίως στην επιλεκτική χρήση ορισμένων εφαρμογών ηλεκτρονικής διοίκησης.

Σήμερα είναι γνωστές έξι βασικές εφαρμογές ηλεκτρονικής διοίκησης για τις οποίες υπάρχει σημαντική τεχνογνωσία: α) η παροχή διοικητικών υπηρεσιών σε πολίτες [Government Delivering Services Individuals (G2IS)], β) η διευκόλυνση των πολιτών στην άσκηση του εκλογικού τους ρόλου (Government to Individuals as Part of the Political Process), γ) η διευκόλυνση των πολιτών στην επιχειρηματική τους δραστηριότητα [Government to Business as a Citizen (G2BC)], δ) η διευκόλυνση των επιχειρήσεων στην καλύτερη προσαρμογή τους στην αγορά [Government to Business in the Marketplace (G2BMKT)], ε) η διευκόλυνση των σχέσεων της διοίκησης με τους υπαλλήλους της [Government to Employees (G2E)] και στ) η εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών [Government to Government (G2G)]. Οι περισσότερες εθνικές διοικήσεις των κρατών μελών της ΕΕ χρησιμοποιούν μόνο ορισμένες απ' αυτές, προσαρμόζοντάς τις στις ανάγκες, ιδιαιτερότητες και σκοπιμότητές τους, γεγονός που αποδεικνύει ότι η πληροφορική εξακολουθεί να αντιμετωπίζεται ως εργαλείο εξυπηρέτησης δεδομένων και παγιωμένων δομών κι αξιών, και ότι ένα στρατηγικό πλαίσιο ανάπτυξής της απουσιάζει. Αυτό οφείλεται:

- Στην οργανωτική διασπορά των υπηρεσιών παρακολούθησης των εφαρμογών και την αδυναμία συντονισμού των προγραμμάτων ηλεκτρονικής διοίκησης.
- Στην ασάφεια του θεσμικού πλαισίου που καθορίζει τις σχέσεις του ιδιωτικού με το δημόσιο τομέα.
- Στην έλλειψη ολοκληρωμένων υποδομών που απαιτούνται για τα έργα πληροφορικής.
- Στη μη ύπαρξη της κρίσιμης μάζας στον δημόσιο τομέα για τη στήριξη των εφαρμογών πληροφορικής και στην επικείμενη δημιουργία μίας «e-elite» έναντι μιας «e-underclass» (ψηφιακό χάσμα).
- Στην οικονομική αβεβαιότητα και την ταχύτατη απαξίωση που συνοδεύει τις επενδύσεις στον τομέα της πληροφορικής. Η εξεύρεση τρόπων απόδοσης των επενδύσεων («return of investment») στον τομέα των νέων τεχνολογιών αποτελεί πρόβλημα πρώτης προτεραιότητας, ενώ ο οικονομικός εξορθολογισμός των κρατικών επενδύσεων στον τομέα της πληροφορικής,

ιδίως μετά τις επί σειρά ετών αφειδείς κρατικές επιχορηγήσεις, προβάλλει ως απολύτως αναγκαίος.



14

- **Χώρες με ταχεία ανάπτυξη στην ΗΔ, με ανάπτυξη και απόλυτο σκορ πάνω από τον μέσο όρο της ΕΕ:** Αυστρία, Βέλγιο, Γαλλία, Γερμανία, Δανία, Εσθονία, Ισλανδία, Λεττονία, Λιθουανία, Νορβηγία, Ολλανδία, Σουηδία.
- **Χώρες με σταθερή επίδοση στην ΗΔ, με απόλυτο σκορ πάνω από τον μέσο όρο της ΕΕ, αλλά με ανάπτυξη κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ:** Ισπανία, Μάλτα, Πορτογαλία, Φινλανδία.
- **Χώρες με μέτρια επίδοση στην ΗΔ, με ανάπτυξη και απόλυτο σκορ κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ:** Βουλγαρία, Ελβετία, Ελλάδα, Ιρλανδία, Ιταλία, Κροατία, Κύπρος, Μεγάλη Βρετανία, Ουγγαρία, Πολωνία, Ρουμανία, Σλοβακία, Σλοβενία, Τουρκία, Τσεχία.

¹⁴ Ιστότοπος Ευρωπαϊκής Επιτροπής: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly>

- **Χώρες χωρίς διαθέσιμα στοιχεία:** Αλβανία, Βοσνία-Ερζεγοβίνη, Κόσσοβο, Μαυροβούνιο, ΠΓΔΜ, Σερβία.

2.7 Ανακεφαλαίωση

Έχει παρατηρηθεί σημαντικός βαθμός προόδου σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη. Οι ευρωπαίοι πολίτες κατά μεγάλο ποσοστό δηλώνουν ότι οι ηλεκτρονικά παρεχόμενες εφαρμογές τους εξοικονομούν χρόνο, χρήμα και τους προσφέρουν ευελιξία. Δημοφιλέστερες συναλλαγές τους είναι η δήλωση φόρου εισοδήματος, η δήλωση αλλαγής διεύθυνσης και η εγγραφή σε ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Σε κοινοτικό επίπεδο, μια ολοκληρωμένη πολιτική για την «Κοινωνία της Πληροφορίας» εμφανίστηκε για πρώτη φορά στις 23-24 Μαρτίου 2000, στην απόφαση της Συνόδου Κορυφής της Λισσαβόνας. Ο θεμέλιος λίθος τέθηκε στη Σύνοδο Κορυφής που ακολούθησε στις 19-20 Ιουλίου του ίδιου έτους όπου εξειδικεύτηκαν οι προτεραιότητες της Ηλεκτρονικής Διοίκησης και Διακυβέρνησης με την πρωτοβουλία e-Europe. Απόγονός της ήταν η Στρατηγική i-2010, όσον αφορά στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στόχευε στο συντονισμό της δράσης των κρατών-μελών προκειμένου να διευκολυνθεί η ψηφιακή σύγκλιση σε συνδυασμό με την αντιμετώπιση των προκλήσεων που συνδέονται με την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Προώθησε την έρευνα και ενίσχυσε τις επενδύσεις στον τομέα των ΤΠΕ. Ακολούθησε το Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης 2011-2015 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, το οποίο στόχευε στο να βοηθήσει την εθνική και ευρωπαϊκή συνεργασία πολιτικών οργάνων, να υποστηρίξει τη μετάβαση προς μία νέα γενιά ανοικτών, εύκαμπτων και συνεργάσιμων υπηρεσιών σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Απόγονός του είναι το Σχέδιο Δράσης 2016-2020, το οποίο προσφάτως ξεκίνησε, και στοχεύει να καταργήσει τα υπάρχοντα ψηφιακά εμπόδια στην ενιαία αγορά και να αποτρέψει τον περεταίρω κατακερματισμό που προκύπτει στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού των δημόσιων διοικήσεων. Τέλος συμπεραίνεται πως έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος, ωστόσο παρατηρείται μεγάλη ετερογένεια και απόκλιση μεταξύ των κρατών, η οποία οφείλεται κυρίως στην επιλεκτική χρήση ορισμένων εφαρμογών ηλεκτρονικής διοίκησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

3.1 Εισαγωγή

Το κεφάλαιο αυτό παρουσιάζει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ειδικά στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα, παρουσιάζει την πορεία, την ανάπτυξη και τη διείσδυση της, στη χώρα μας. Παρουσιάζονται στοιχεία για την ευρυζωνικότητα, τον δείκτη ψηφιακής ετοιμότητας καθώς και πλήθος στατιστικών στοιχείων ειδικά για την χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από πολίτες και επιχειρήσεις.

Αρχικά περιγράφεται συνοπτικά η κατάσταση, παρουσιάζοντας τα ποσοστά ευρυζωνικής διείσδυσης στην Ελλάδα από το 2004 έως σήμερα το 2016, συγκριτικά με το μέσο όρο της Ευρώπης και την θέση που έλαβε η χώρα μας σύμφωνα με το Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας 2016 ανάμεσα σε 139 χώρες. Επίσης δίνονται και κάποια βασικά στατιστικά στοιχεία για τη χρήση των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών από το δημόσιο. Έπειτα παρουσιάζεται το θεσμικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Ύστερα ακολουθεί μια προσπάθεια να διαφανεί η πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσα από την εφαρμογή στρατηγικών και επιχειρησιακών προγραμμάτων. Στη συνέχεια ακολουθούν παραδείγματα καλών πρακτικών και βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Μετά ακολουθεί η ενότητα όπου παρουσιάζονται αναλυτικά τα στατιστικά στοιχεία για την χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από πολίτες και επιχειρήσεις 10+ ατόμων. Τέλος γίνεται μια προσπάθεια αποτίμησης της σημερινής κατάστασης και εντοπίζονται οι κυριότεροι παράγοντες αυτής.

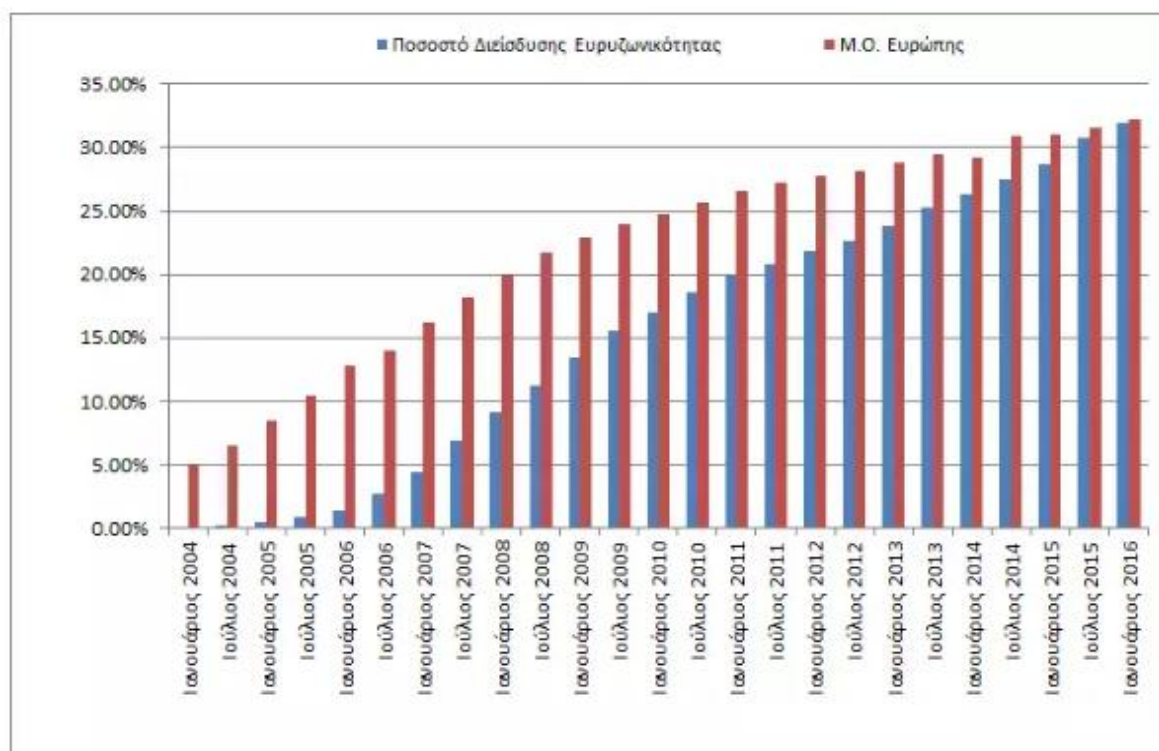
3.2 Η υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα

Προτού μελετήσουμε την πορεία, την ανάπτυξη και την διείσδυση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα κρίνεται σκόπιμο να παρουσιάσουμε κάποια στοιχεία σχετικά με την ψηφιακή ετοιμότητα της χώρας μας.

Παρακάτω παρουσιάζονται τα ποσοστά ευριζωνικής διείσδυσης της Ελλάδας από τον Ιανουάριο του 2004 μέχρι τον Ιανουάριο του 2016. Όπως είναι φανερό, η Ελλάδα έχει ελάχιστα πιο μικρά ποσοστά ευριζωνικής διείσδυσης από τον μέσο όρο της Ευρώπης.¹⁵

Διάγραμμα 3.1

Τα ποσοστά ευριζωνικής διείσδυσης της Ελλάδας και του μέσου όρου της Ευρώπης από τον Ιανουάριο του 2004 μέχρι τον Ιανουάριο του 2016.



Αν και τα ποσοστά ευριζωνικής διείσδυσης δείχνουν ικανοποιητικά, και συγκριτικά με τον μέσο όρο της Ευρώπης που είναι λίγο υψηλότερος, η Ελλάδα κατέλαβε την 70ή θέση μεταξύ 139 χωρών στο Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας 2016 (Networked Readiness Index 2016), σύμφωνα με την έκθεση Global Information Technology

¹⁵ Ιστότοπος: <http://broadband.cti.gr/el/deiktes/dieisdysy.php>

Report 2016 του Παγκόσμιου Οικονομικού Φόρουμ, και την τελευταία θέση μεταξύ των κρατών-μελών της ΕΕ των 28. Η γενική βαθμολογία της Ελλάδας στο Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας παρέμεινε στο 4,1 κατά τη φετινή αξιολόγηση, αντίστοιχη με τη βαθμολογία της χώρας κατά την αξιολόγηση του περασμένου έτους¹⁶.

Αυτό μπορεί να φαίνεται αντιφατικό, αλλά εξηγείται, αν αναλογιστούμε ότι ο Δείκτης Ψηφιακής Ετοιμότητας έκτος της ευριζωνικής διείσδυσης λαμβάνει υπόψη του και άλλες παραμέτρους, στις οποίες η χώρα μας έχει σημαντική υστέρηση όπως η συχνότητα χρήσης των ΤΠΕ και των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Περνώντας τώρα στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πρέπει να αναφέρουμε ότι τις τελευταίες δυο δεκαετίες στην Ελλάδα ο Δημόσιος τομέας υφίσταται μια συνεχή διαδικασία αναδιάρθρωσης και εκσυγχρονισμού προκειμένου να ανταπεξέρχεται στις απαιτήσεις της ψηφιακής εποχής. Η διαδικασία αυτή στοχεύει στην ορθότερη και ταχύτερη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και κυρίως στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων.

Προκειμένου να σχηματίσουμε για γενική εικόνα για την διείσδυση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα ας δούμε κάποια βασικά στατιστικά στοιχεία. 6 στους 10 πολίτες έχουν Η/Υ στο σπίτι τους. Από αυτούς το 88% έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο. Το 34% των χρηστών του διαδικτύου έχει χρησιμοποιήσει τις παρεχόμενες από το δημόσιο ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Όσον αφορά τις επιχειρήσεις 10+ ατόμων η κατάσταση είναι καλύτερη, το 99,9% χρησιμοποιεί Η/Υ και το 99,4% χρησιμοποιεί το διαδίκτυο. Το 94,8% συναλλάσσεται ηλεκτρονικά με το δημόσιο.

Η αναλυτική παρουσίαση των στατιστικών στοιχείων που σχετίζονται με την χρήση των εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από πολίτες και επιχειρήσεις στην Ελλάδα βρίσκεται στο υποκεφάλαιο 3.7

¹⁶ Ιστότοπος <http://news.in.gr/science-technology/article/?aid=1500088787>

3.3 Θεσμικό Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η χώρα μας, στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει ενσωματώσει στο εθνικό της δίκαιο την Οδηγία 99/93 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, με την υπογραφή του Προεδρικού Διατάγματος 150/12-06-2001¹⁷. Ο ισχύον νόμος είναι ο «ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3979 Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις.» (ΦΕΚ Α' 138/16-06-2011) σύμφωνα με τον οποίο αναγνωρίζεται το δικαίωμα των φυσικών προσώπων και των νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και ρυθμίζεται η χρήση των ΤΠΕ από τους φορείς του δημόσιου τομέα εντός του πλαισίου και για τις ανάγκες της λειτουργίας τους και την υποστήριξη της άσκησης των αρμοδιοτήτων και συναλλαγών τους.¹⁸(άρθρο 1)

Όσον αφορά το πεδίο εφαρμογής του νόμου (άρθρο 2), εκείνος εφαρμόζεται: σχετικά με την άσκηση αρμοδιοτήτων από τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ, σχετικά με την επικοινωνία και συναλλαγή μεταξύ των φορέων του δημοσίου με χρήση ΤΠΕ, σχετικά με την επικοινωνία και συναλλαγή με χρήση ΤΠΕ μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα και των φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ. και τέλος, σχετικά με την πρόσβαση των φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ. σε δημόσια έγγραφα και τη διάθεσή τους για περαιτέρω χρήση μέσω ΤΠΕ.

Βασικός στόχος εφαρμογής του είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης μέσα από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η καθιέρωση ηλεκτρονικής συναλλαγής σε κάθε δημόσιο τομέα, η πλήρης αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών με στόχο τον δραστικό περιορισμό της γραφειοκρατίας, την απλοποίηση των διαδικασιών που θα επιφέρει μείωση των επιβαρύνσεων που υφίστανται οι πολίτες και οι επιχειρήσεις καθώς και μείωση του κόστους για το κράτος, τη δημιουργία προϋποθέσεων ανάπτυξης, βελτίωση των συνθηκών εργασίας και αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων. Οι εργασίες πραγματοποιούνται ταχύτερα, ποιοτικότερα και ασφαλέστερα αφού επιτυγχάνεται εσωτερική επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των φορέων. Ιδιαίτερη σημασία

¹⁷ Ιστότοπος Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, http://www.minadmin.gov.gr/?page_id=12126

¹⁸ Ιστότοπος Taxheaven: <http://www.taxheaven.gr/laws/law/index/law/319>

δίνεται πρώτον στον τομέα της ενδοδιοικητικής επικοινωνίας. Δεύτερον στην ηλεκτρονική επικοινωνία και την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ φυσικών και νομικών προσώπων και της Δημόσιας Διοίκησης. Τρίτον στη δημοσιοποίηση των πληροφοριών του δημοσίου τομέα, σε ότι αφορά διαδικασίες, αποφάσεις και αλλαγές στις λειτουργίες των φορέων έτσι ώστε να διευκολύνονται πολίτες και επιχειρήσεις. Τέταρτον, σε ζητήματα που αφορούν την προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικότητας. Πέμπτον, σε θέματα που αφορούν ηλεκτρονικές πληρωμές και συναλλαγές. Έκτον, σε θέματα ανοικτής πρόσβασης σε δημόσια δεδομένα όπως σχέδια νόμων , δημόσιες συμβάσεις , προϋπολογισμός , προσλήψεις.

Ο νόμος οριοθετεί το γενικό πλαίσιο στο οποίο θα κινηθεί η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα. Καταγράφει τις έννοιες, τις βασικές αρχές καθώς και τις υποχρεώσεις των φορέων του δημοσίου για την χρήση και τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των τεχνολογιών της επικοινωνίας και των πληροφοριών. Περιγράφει τα δικαιώματα των πολιτών σε ότι αφορά τα προσωπικά τους δεδομένα και τους προστατεύει από εσφαλμένη χρήση ιδιωτικών πληροφοριών. Ακόμα ο νόμος ρυθμίζει θέματα αποθήκευσης και διακίνησης ηλεκτρονικών εγγράφων , αρχείων και πρωτοκόλλου, καθώς και ζητήματα αυθεντικοποίησης των χρηστών μιας υπηρεσίας. Οι φορείς του δημόσιου τομέα χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες και τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τηρώντας τις αρχές της νομιμότητας, της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας (άρθρο 4) και σέβονται το δικαίωμα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικότητας των φυσικών προσώπων.(άρθρο 7)

3.4 Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσα από την εφαρμογή στρατηγικών και επιχειρησιακών προγραμμάτων

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κλεισθένης»

Το 1994 έγινε η πρώτη ουσιαστική κίνηση για την ανάπτυξη της ΚτΠ με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κλεισθένης» που προέβλεπε στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης μέσω μιας ολοκληρωμένης προσέγγισης της Πληροφορικής με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών την περίοδο 1994-2000. Το πρόγραμμα συγχρηματοδοτήθηκε από το Β' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης και την ελληνική πολιτεία. Ο συνολικός προϋπολογισμός ήταν 97δισ δρχ. Στόχευε στην καλύτερη

αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και του ανθρώπινου δυναμικού.¹⁹ Συγκεκριμένα στόχευε: Πρώτον να δημιουργηθούν οι συνθήκες για τον διαρκή εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Δεύτερον να ενοποιηθούν τα πληροφοριακά συστήματα οικονομίας και της κοινωνικής ασφάλισης και να υποστηριχθεί η περιφερειακή οργάνωση και διοίκηση τους κράτους και της αυτοδιοίκησης. Τρίτον να εξασφαλίσει τη διαρκή εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης. Το ΕΠ Κλεισθένης έθεσε τα θεμέλια για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και συνέβαλε έμπρακτα στην επαφή του κράτους με το διαδίκτυο. στα πλαίσια του, δημιουργήθηκε το έργο «TAXIS» (πρώτη φάση) και η πιλοτική φάση του έργου «Σύζευξις».

Η Λευκή Βίβλος του 1995

Το 1995 εκδόθηκε το πρώτο έγγραφο πολιτικής σχετικό με την κοινωνία της πληροφορίας στην Ελλάδα: Η Λευκή Βίβλος «Η Ελληνική Στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας: Ένα εργαλείο για την Απασχόληση, Ανάπτυξη και Ποιότητα Ζωής», η οποία εισήγαγε για πρώτη φορά την κοινωνία της πληροφορίας στην ελληνική πραγματικότητα. Το κείμενο παρουσίαζε τις ευκαιρίες που συνδέονται με τις ΤΠΕ και υπογράμμιζε τις ανεπαρκείς εθνικές πληροφοριακές υποδομές, που δυσχέραιναν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και την πρόσβαση σε νέα προϊόντα και υπηρεσίες τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις. Στόχευε μέσα στην επόμενη δεκαετία πρώτον να αυξήσει τη χρήση των ΤΠΕ, ώστε να μειωθεί το ψηφιακό χάσμα ανάμεσα στην Ελλάδα και τους ευρωπαϊούς εταίρους της και να φτάσει τα διεθνή πρότυπα. Δεύτερον να προετοιμάσει τις επιχειρήσεις να υιοθετήσουν τις ΤΠΕ. Τρίτον στόχευε στην ενθάρρυνση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Η Λευκή Βίβλος του 1999

Δημοσιεύθηκε τον Φεβρουάριο του 1999 και αποτελούσε την στρατηγική προσέγγιση της ελληνικής κυβέρνησης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η Λευκή Βίβλος «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Δράσεις», καθόρισε την ελληνική πολιτική για την ανάπτυξη της ΚτΠ. Παρουσίασε μια ολοκληρωμένη

¹⁹ Markellos, K, Markellou, P, Panayiotaki, A., 2007. Current State of Greek E-Government Initiatives. Journal of Business Systems, Governance and Ethics.

στρατηγική, με συγκεκριμένες προτεραιότητες και συγκεκριμένους στόχους, καθώς επίσης τους πόρους και τους μηχανισμούς για την επίτευξή τους. Στόχευε στην ανάπτυξη μιας «ανοικτής και αποτελεσματικής κυβέρνησης».

Επικαιροποιήθηκε το 2002 και στόχευε: Πρώτον να βελτιώσει τις υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Δεύτερον να βελτιώσει την ποιότητα ζωής, εισάγοντας εφαρμογές ΤΠΕ στην υγεία και πρόνοια, στην εκπαίδευση, στις μεταφορές. Τρίτον να προωθήσει την δυναμική οικονομική ανάπτυξη, να βελτιώσει και να προσαρμόσει τις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού στις νέες απαιτήσεις της αγοράς. Τέταρτον να αναπτύξει τις εθνικές υποδομές ΤΠΕ και να προωθήσει την ισότιμη συμμετοχή των περιφερειών. Πέμπτον να αναδείξει τον ελληνικό πολιτισμό και τέλος να προστατέψει τα δικαιώματα του πολίτη και του καταναλωτή.

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την «Κοινωνία της Πληροφορίας»

Με στόχο την υλοποίηση της Λευκής Βίβλου εκδόθηκε το επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας το 2000 και κάλυπτε το διάστημα 2000-2006. Χρηματοδοτήθηκε από την ΕΕ στα πλαίσια του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης. Αποτελούσε ένα καινοτόμο πρόγραμμα χάραξης νέων κυβερνητικών υπηρεσιών που στόχευε στην επίτευξη των βασικών στόχων της Λευκής Βίβλου 1999, καθώς και των απαιτήσεων της συνόδου κορυφής της Λισσαβόνας και της πρωτοβουλίας eEurope. Οι κύριοι στρατηγικοί στόχοι του ΕΠ προγράμματος ήταν οι εξής: «εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής» και «ανάπτυξη και ανθρώπινο δυναμικό» Για την επίτευξη των 2 παραπάνω γενικών στόχων θέτει κάποιους ειδικούς στόχους. Πρώτον την χρήση των ΤΠΕ στην παιδεία και τον πολιτισμό. Δεύτερον την χρήση των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας και ποιότητας ζωής των πολιτών. Τρίτον την προώθηση της ψηφιακής οικονομίας και απασχόλησης. Τέταρτον την βελτίωση των τηλεπικοινωνιακών υποδομών σε απομακρυσμένες περιοχές.²⁰

Αξίζει να σημειωθεί ότι στα πλαίσια του ΕΠ ΚτΠ δημιουργήθηκαν ανάμεσα σε άλλα:

- Η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε η οποία λειτουργεί υπό την εποπτεία του ΥΠΕΣΔΑ για την παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών.

²⁰ Ιστότοπος: Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης ΕΠ Ψηφιακή Σύγκλιση <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/>

- Το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ του οποίου αντικείμενο είναι η ερευνά, η καταγραφή, η ανάλυση και η παρουσίαση των εξελίξεων στην κοινωνία της πληροφορίας στην Ελλάδα.

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Αριάδνη» Το 2000 υιοθετήθηκε το πρόγραμμα «Αριάδνη» με ορίζοντα έως το 2006 το οποίο έθεσε τη βάση για τη συνεργασία μεταξύ της κεντρικής δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης όσον αφορά την προώθηση και χρήση των ΤΠΕ. Είχε σκοπό τη βελτίωση των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης παρεχόμενες τόσο από την κεντρική όσο και από τις τοπικές διοικήσεις μέσω της χρήσης του διαδικτύου. Το ΕΠ «Αριάδνη» έθεσε ως στόχο τη δημιουργία ηλεκτρονικών σημείων μίας στάσης (one-stop shops), όπου οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα να συναλλάσσονται με το δημόσιο. Στόχευε να διευκολύνει την επικοινωνία πολιτών-κράτους, και να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες του δημοσίου.

Οι δράσεις του ήταν:

- η δημιουργία διαδικτυακού οδηγού για τους πολίτες
- το τηλεφωνικό κέντρο 1564
- η ψηφιοποίηση των εντύπων
- η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών

Ωστόσο η σημαντικότερη δράση του προγράμματος ήταν η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών(ΚΕΠ).²¹

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Πολιτεία»

Τον Μάιο του 2000 τέθηκε σε εφαρμογή από το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Πολιτεία». Στόχευε στο να υιοθετηθούν σύγχρονα μοντέλα οικονομικής διαχείρισης, να απλουστευτούν οι διοικητικές διαδικασίες, να προσληφθούν καταρτισμένοι υπάλληλοι, να εφαρμοστούν οι νέες τεχνολογίες και να υιοθετηθούν σύγχρονες μέθοδοι διοίκησης και ελέγχου, να εξασφαλιστεί η διαφάνεια και να εξαλειφθεί η διαφθορά. Συνέχισε την περίοδο 2005-2007 με όνομα «Πολιτεία-η επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης» όπου διέθετε ένα

²¹ Ιστότοπος Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης ΕΠ Ψηφιακή Σύγκλιση <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/piousendiaferei/idiotes/pshfiakes/citizen.htm#t1>

υποπρόγραμμα αποκλειστικά για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Τέλος, ανανεώθηκε την περίοδο 2008-2010, οπότε κινήθηκε προς δυο νέους στόχους σχετικούς με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Να εισάγει και να ολοκληρώσει νέες δομές διοίκησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να υιοθετήσει νέες μορφές εκσυγχρονισμού των συστημάτων οργάνωσης.

Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013

Η «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013»²², που αντικατέστησε την Λευκή Βίβλο, αποτελούσε μια ολοκληρωμένη και συνεκτική πολιτική για τις ΤΠΕ στην Ελλάδα και εντασσόταν στο Εθνικό Πρόγραμμα Μεταρρυθμίσεων με το συντονισμό του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Αποτελούσε μια διαρθρωτική παρέμβαση με θετικές επιπτώσεις σε όλο το εύρος της κοινωνίας και της οικονομίας, μέσω των νέων τεχνολογιών. Στόχευε στο να πραγματοποιηθεί ένα «Ψηφιακό Άλμα στην Παραγωγικότητα, ένα Ψηφιακό Άλμα στην Ποιότητα Ζωής» προκειμένου να ανακτηθεί ο χαμένος χρόνος στην αξιοποίηση της τεχνολογίας στη χώρα. Οι δυο κύριες κατευθύνσεις του ήταν:

- Βελτίωση της παραγωγικότητας μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών
- Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής μέσω των τεχνολογιών πληροφορικής και του Internet

Όσον αφορά τη βελτίωση της παραγωγικότητας:

1. Προώθηση χρήσης νέων τεχνολογιών σε επιχειρήσεις
2. Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις - αναδιοργάνωση δημόσιου τομέα
3. Ενίσχυση του κλάδου τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στην οικονομία
4. Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν νέες τεχνολογίες

Όσον αφορά τη βελτίωση της ποιότητας ζωής:

- Αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στην καθημερινή ζωή

²² Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού, «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013-απελευθερώνοντας το δυναμικό πολιτών και επιχειρήσεων».

- Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών εξυπηρέτησης του πολίτη

Για να υλοποιηθεί η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 αξιοποιήθηκαν:

- Το ΕΠ «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ
- Το ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση» της Δ' Προγραμματικής Περιόδου, σε συνεργασία με τα υπόλοιπα ΕΠ του ΕΣΠΑ 2007-2013
- Νέες δυνατότητες για έργα ανάπτυξης ψηφιακών υπηρεσιών με συμπράξεις δημόσιου-ιδιωτικού τομέα (ΣΔΙΤ)
- Ο Επενδυτικός Νόμος για τη χρηματοδότηση επενδυτικών σχεδίων στους τομείς της τεχνολογίας και των ευρυζωνικών υποδομών και υπηρεσιών.²³

Τέλος στα πλαίσια της «Ψηφιακής στρατηγικής 2006-2013» υλοποιήθηκαν ορισμένες ψηφιακές υπηρεσίες, σε τομείς που είναι του άμεσου ενδιαφέροντος των πολιτών και επιχειρήσεων. Αυτές ήταν:

- Το «Σύστημα Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΑΣΕΠ», (<http://www.asep.gr>),
- Το πληροφοριακό σύστημα της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας (<http://www.fireservice.gr>)
- Το σύστημα του Οργανισμού Διαχείρισης Δημόσιου Υλικού (<http://www.oddy.gr>)
- Το ηλεκτρονικό κέντρο εξυπηρέτησης του πολίτη για την Προστασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (<http://www.dpa.gr>)
- Η δράση «e-εκπαιδευτείτε»:
- Η δράση «Γονείς.gr»

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση»

Τον Σεπτέμβριο του 2007, εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» το οποίο περιελάμβανε κοινοτική υποστήριξη για

²³ Ιστότοπος Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης ΕΠ Ψηφιακή Σύγκλιση: http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/specialreports/digital_greece_special/#t3

τις ελληνικές περιφέρειες που είχαν επιλεγεί. Αποσκοπούσε στην ανάπτυξη των σωστών κατευθύνσεων, του σχεδιασμού στρατηγικής και των μέσων για την αποδοτικότερη αξιοποίηση των ΤΠΕ στη χώρα μας. Αποτελούσε το χρηματοδοτικό εργαλείο για την υλοποίηση των στόχων της «Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013». Όταν εγκρίθηκε, η Ελλάδα χρησιμοποιούσε τις ΤΠΕ σε μικρότερο βαθμό από ότι τα άλλα ευρωπαϊκά κράτη-μέλη και έτσι, γενικότερος στόχος του ήταν να συμβάλλει στην ψηφιακή σύγκλιση της χώρας με την υπόλοιπη ΕΕ. Διαρθρώθηκε με βάση τους άξονες προτεραιότητας: βελτίωση της παραγωγικότητας μέσω της χρήσης ΤΠΕ και βελτίωση της καθημερινής ζωής των πολιτών μέσω αυτών.

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση»

Τον Οκτώβριο 2007, εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση», στα πλαίσια του ΕΣΠΑ 2007-2013, με σκοπό τη χρηματοδότηση των παρεμβάσεων του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την αναβάθμιση του επιχειρησιακού περιβάλλοντος της Δημόσιας Διοίκησης και τον εκσυγχρονισμό των δομών και των διαδικασιών της. Το ΕΠ «Διοικητική Μεταρρύθμιση» είναι το σημαντικότερο πρόγραμμα διοικητικής μεταρρύθμισης, που έχει επιχειρηθεί. Στοχεύει να βελτιώσει την ποιότητα της διακυβέρνησης με την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών, άλλα και να ενισχύσει τη λογοδοσία και την επαγγελματική ηθική διευρύνοντας τη κοινωνική διαβούλευση και συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων. Συγκεκριμένα σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στοχεύει:

- να ενισχύσει την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης
- να ενισχύσει τη συμμετοχή και την κοινωνική διαβούλευση
- να απλουστεύσει τις διοικητικές διαδικασίες
- να σχεδιάσει συστήματα πληροφορικής σε δημόσιες υπηρεσίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων

- να προβεί σε οργανωτικές αλλαγές στις δημόσιες υπηρεσίες που έχουν εγκατεστημένα συστήματα ΤΠΕ²⁴

Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020

Καταρτίστηκε από το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αποτελείται από δυο στρατηγικές κατευθύνσεις με επιμέρους στόχους και πληθώρα δράσεων. Η πρώτη στρατηγική κατεύθυνση είναι «εκσυγχρονισμός κράτους και διοίκησης» και συγκεκριμένα στοχεύει: Πρώτον να απλουστεύσει διαδικασίες με χρήση ΤΠΕ. Δεύτερον να διαχειρίζεται έγγραφα ηλεκτρονικά και να ψηφιοποιήσει διεργασίες. Τρίτον να διαχειρίζεται ενιαίους πόρους της δημόσιας διοίκησης.

Η δεύτερη στρατηγική κατεύθυνση είναι «επανασύνδεση πολίτη με κράτος και διοίκηση» και συγκεκριμένα στοχεύει: Πρώτον να διαχειρίζεται ενιαία τις σχέσεις κράτους - πολιτών και επιχειρήσεων. Δεύτερον να δημιουργήσει ένα ενιαίο σημείο πρόσβασης στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα. Τρίτον να προβεί στην αυθεντικοποίηση των πολιτών. Τέταρτον να προάγει τη συμμετοχική δημοκρατία. Πέμπτον να προάγει την ψηφιακή ένταξη και τον ψηφιακό αλφαριθμητισμό. Έκτον να διασυνδέσει τα βασικά μητρώα της δημόσιας διοίκησης. Έβδομον να διαθέτει ανοιχτά την δημόσια πληροφορία.²⁵

3.5 Καλές Πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η γραμμή 1502

Το Φεβρουάριο του 1998, η ελληνική κυβέρνηση δημιούργησε ένα καινοτόμο Τηλεφωνικό Κέντρο που έδινε τη δυνατότητα στους πολίτες να υποβάλλουν τις αιτήσεις τους για πιστοποιητικά και άλλα διοικητικά έγγραφα, καλώντας έναν πανελλήνιο τετραψήφιο αριθμό τηλεφώνου (1502). Οι χειριστές του κέντρου κατέγραφαν τα αιτήματα και παρείχαν πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες

²⁴ Ιστότοπος Ε.Π Διοικητική Μεταρρύθμιση: <http://epdm.gr>

²⁵ Ιστότοπος Opengov: <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>

υπηρεσίες και διαδικασίες και στη συνέχεια συμπλήρωναν μια ηλεκτρονική τυποποιημένη φόρμα.²⁶

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες περιλάμβαναν την έκδοση:

- πιστοποιητικών ληξιαρχικών πράξεων
- φορολογικής ενημερότητας
- στρατολογικής κατάστασης
- ποινικού μητρώου

Η φόρμα αυτή στη συνέχεια, προωθείτο αμέσως μέσω διαδικτύου και με φαξ στην αρμόδια αρχή, η οποία εξέδιδε το σχετικό έγγραφο και το απέστελλε στον πολίτη με συστημένη επιστολή. Οι αρμόδιες αρχές υποχρεούνταν να ενεργήσουν εντός συγκεκριμένης προθεσμίας (10 ημέρες). Μέχρι το τέλος του 2001, είχαν κατατεθεί περισσότερες από 870.000 αιτήσεις για διοικητικά έγγραφα. Ο αριθμός αυτός δείχνει την επιτυχία της υπηρεσίας, η οποία συνέβαλε στην αύξηση της ανταπόκριση της δημόσιας διοίκησης και την φιλική για το χρήστη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες. Επίσης, βοήθησε σημαντικά στη μείωση του διοικητικού κόστους, και στην βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών.

Είναι άξιο αναφοράς, πως η τηλεφωνική υπηρεσία 1502 το 2003 έλαβε το πρώτο βραβείο από τα Ηνωμένα Έθνη στην κατηγορία «βελτίωση των αποτελεσμάτων των Δημόσιων Υπηρεσιών», στην περιοχή της Ευρώπης και της Βόρειας Αμερικής.

Το δίκτυο ΣΥΖΕΥΣΙΣ

Τον Απρίλιο του 2001 το δίκτυο αυτό, ξεκίνησε ως πιλοτικό σχέδιο, κατά το Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης και συγκεκριμένα κάτω από το Επιχειρησιακό πρόγραμμα για την «Κοινωνία της Πληροφορίας» συμμετέχοντας σε αυτό 15 κρατικοί φορείς. Αποτελεί ένα εθνικό δίκτυο intranet για τον δημόσιο τομέα, που συνδέει περισσότερους από 1.700 οργανισμούς σε εθνικό επίπεδο. Είναι έργο του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και στοχεύει στην ανάπτυξη «μιας αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης, με σύγχρονες τεχνολογίες πληροφοριών και τηλεπικοινωνιακές υποδομές για τον ευκολότερο συντονισμό των

²⁶ Παρατηρητήριο για την ΚτΠ. Ενημερωτικό Δελτίο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Απρίλιος 2010

κρατικών διαδικασιών μέσω της πληροφορικής και της Τηλεδιδάσκησης». Αρχικά εντάχθηκε στο ΕΠ Κλεισθένης, ενώ ύστερα στο ΕΠ ΚτΠ.

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ, αποτελεί ένα εσωτερικό δίκτυο που υπόσχεται να παρέχει σύμφωνα με συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές και με εγγυημένο τρόπο, τηλεπικοινωνιακές και τηλεματικές υπηρεσίες μεγάλης κλίμακας με στόχο την ορθότερη και αποτελεσματικότερη λειτουργία των φορέων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Αποστολή του είναι η παροχή δικτυακών υπηρεσιών, με προσυμφωνημένα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά.

Οι εξυπηρετούμενοι φορείς είναι:

- φορείς ΥΠΕΣΔΔΑ²⁷: υπουργεία, γενικές γραμματείες, περιφέρειες, οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, ΚΕΠ
- φορείς του τομέα υγείας: ΠΕΣΥ²⁸, νοσοκομεία, κέντρα υγείας
- οι διαχειριστικές αρχές του υπουργείου Οικονομικών
- τα στρατολογικά γραφεία της χώρας

Ταυτόχρονα με την υλοποίηση του έργου, τέθηκε σαν στόχος και η ανάπτυξη των ΤΠΕ σε ένα περιβάλλον υγιούς ανταγωνισμού καθώς και η προώθηση των επενδύσεων σε αυτόν τομέα. Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ, εκτιμάται πως λόγω του μεγέθους του επηρέασε την αγορά των τηλεπικοινωνιών, ιδιαίτερα στον τομέα της παροχής ευρυζωνικών συνδέσεων.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

Στις 3 Ιουλίου 2001 δημιουργήθηκαν τα πρώτα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, με σκοπό την απλούστευση των γραφειοκρατικών διαδικασιών. Η δημιουργία τους συγχρηματοδοτήθηκε από εθνικούς και Ευρωπαϊκούς πόρους και υλοποιήθηκε κάτω από τα προγράμματα Κλεισθένης 1994-1999 και Αριάδνη 2000-2006. Τα ΚΕΠ αποτελούν καταστήματα «μιας στάσης» τα οποία παρέχουν πληροφορίες και εκδίδουν διοικητικά έγγραφα. Λειτουργούν υπό την εποπτεία των δήμων, και στοχεύουν στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω ενός μόνο σημείου με

²⁷ Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης

²⁸ Περιφερειακά Συστήματα Υγείας

σκοπό την μετακίνηση των εγγράφων και όχι των πολιτών σε περισσότερες από μία δημόσιες υπηρεσίες. Στην ηλεκτρονική πλατφόρμα e-ker αποτυπώνονται ηλεκτρονικά οι αιτήσεις των πολιτών και αναφέρονται τα δικαιολογητικά που απαιτούνται.

Οι πολίτες μπορούν να απευθυνθούν επίσης και στην 24ωρη τηλεφωνική γραμμή των ΚΕΠ 1564, στην Υπηρεσία εξυπηρέτησης του πολίτη για αιτήσεις πιστοποιητικών και βεβαιώσεων 1502, αλλά και μέσω διαδικτύου στη διεύθυνση www.ker.gov.gr. Επίσης με το Νόμο 3242/2004 και τις διατάξεις που ακολούθησαν εκκινήθηκε η διαδικασία μετατροπής των ΚΕΠ σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Συναλλαγών, με τη συνακόλουθη αύξηση των αρμοδιοτήτων της.

Σήμερα λειτουργούν πάνω από 1000 ΚΕΠ σε όλη τη χώρα τα οποία εξυπηρετούν καθημερινά περίπου 50.000 πολίτες. Το 2007, τα ΚΕΠ έλαβαν τη διάκριση «Good practice label 2007» για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο.²⁹

Το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ

Τον Νοέμβριο του 2004 ξεκίνησε η λειτουργία του Ελληνικού Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας, που τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών και του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Παρέχει ακριβείς και ενημερωμένες πληροφορίες για τους δείκτες της ΚτΠ, καθώς επίσης αποτελεί και ένα από τα κύρια θεσμικά όργανα που συμβάλλουν στη διαδικασία διαμόρφωσης πολιτικών σχετικών με τις ΤΠΕ.

Το Παρατηρητήριο επιτελεί δυο λειτουργίες για την ελληνική ΚτΠ:

- μετρά και αξιολογεί την εθνική πρόοδο που σημειώνεται προς την ΚτΠ
- συμβάλλει στην υλοποίηση στρατηγικών στόχων της ΚτΠ

Τα θέματα που καλύπτει το παρατηρητήριο είναι: οι πρωτοβουλίες eEurope / Στρατηγική i2010, δεξιότητες στις ΤΠΕ, εξελίξεις των ΤΠΕ, ευρυζωνικές υπηρεσίες, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, e-επιχειρείν, eSecurity, ηλεκτρονική υγεία, ηλεκτρονική μάθηση. Η ιστοσελίδα του Παρατηρητηρίου, περιλαμβάνει επίσης τα εξής:

²⁹ Ιστότοπος Wikipedia: https://el.wikipedia.org/wiki/Κέντρο_Εξυπηρέτησης_Πολιτών

- βάση δεδομένων με ένα ηλεκτρονικό αρχείο με τις μελέτες και τις έρευνες που διεξάγονται από ελληνικά και ξένα θεσμικά όργανα σχετικά την εθνική πρόοδο προς την ΚτΠ που έχει σημειωθεί.
- τη δυνατότητα παροχής online στατιστικών, μια υπηρεσία που παρέχει δυναμική παρουσίαση και εξάγει στατιστικά στοιχεία
- αρχείο επιτυχημένων δράσεων, όπου παρουσιάζονται Βέλτιστες Πρακτικές στους τομείς προτεραιότητας της ΚτΠ, με στόχο να αναδείξει την πρόοδο, σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.

Τον Νοέμβριο του 2006, Το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ βραβεύτηκε, ανάμεσα σε 60 άλλα προγράμματα κρατών-μελών της ΕΕ, ως Βέλτιστη Πρακτική, στο 4ο Συνέδριο με τίτλο “New Horizons – Shaping Best Practice IV”, που πραγματοποιήθηκε στις 15-17 Νοεμβρίου 2006, στην πόλη Graz της Αυστρίας.³⁰

Η πύλη ΕΡΜΗΣ

Το Μάιο του 2009 άνοιξε η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «Ερμής» (www.ermis.gov.gr). Είναι μέρος του έργου «Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την Πληροφόρηση και Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών /Επιχειρήσεων», υλοποιείται μέσω της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε., λειτουργεί και χρηματοδοτείται μέσω του Υπουργείου Εσωτερικών. Συγχρηματοδοτήθηκε κατά 80% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και κατά 20% από Εθνικούς Πόρους στα πλαίσια του Γ' ΚΠΣ.

Αποστολή του «Ερμή» είναι να πληροφορεί πολίτες και επιχειρήσεις και να διεκπεραιώνει με ασφάλεια υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το portal του «Ερμής» αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της δημόσιας διοίκησης. Επιτυγχάνει την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων μέσω ενός σημείου, στις φυσικές και στις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές με το δημόσιο αλλά και την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Η λειτουργία του «Ερμή» στηρίζεται σε έξι στρατηγικούς πυλώνες:

³⁰ Kakaris, N. 2006. Monitoring ICT progress - The Greek Information Society Observatory, New Horizons in Graz – Shaping Best Practice IV, 2006, Graz

- Εξυπηρετεί πολίτες και επιχειρήσεις μέσω ενός σημείου μιας στάσης
- Συνιστά πλατφόρμα διαλειτουργικότητας
- Συνιστά πλατφόρμα ασφαλών συναλλαγών
- Αποτελεί κύριο παράγοντα αναβάθμισης του δημόσιου τομέα
- Λειτουργεί βάσει του εθνικού Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Μέχρι στιγμής η πύλη «Ερμής» παρέχει 106 υπηρεσίες. Μερικές από αυτές είναι η χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης, πιστοποιητικού γέννησης, και αντίγραφου ληξιαρχικής πράξης γάμου.

Το πρόγραμμα OpenGov

Τον Οκτωβρίου 2009 εγκαινιάστηκε η πρωτοβουλία OpenGov.gr. Αποτελεί την Ελληνική Πλατφόρμα Δημόσιας Διαβούλευσης και συνιστά ένα εικονικό σημείο συνάντησης της κυβέρνησης και των πολιτών. Κάποιες από τις σημαντικότερες πρωτοβουλίες που περιλαμβάνονται στην πλατφόρμα είναι οι ανοικτές προσκλήσεις για την πλήρωση κυβερνητικών θέσεων και η δημόσια διαβούλευση με τη μορφή σχολίων σε φόρουμ με σκοπό την διαμόρφωση προτεινόμενων νομοσχεδίων.

Το πρόγραμμα Διαύγεια

Εγκρίθηκε με το νόμο 3861/2010 το πρόγραμμα «Διαύγεια» στα πλαίσια της ανοικτής διακυβέρνησης, το οποίο έχει στόχο την διασφάλιση της διαφάνειας, μέσω της δημοσιοποίησης της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητας, και την εμπέδωση της υπευθυνότητας και της λογοδοσίας από την πλευρά των φορέων άσκησης της δημόσιας εξουσίας. Με το πρόγραμμα «Διαύγεια» γίνεται υποχρεωτική η ανάρτηση όλων των πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο Διαδίκτυο.³¹ Οι πολίτες έχουν πρόσβαση από ένα σημείο στο σύνολο των νόμων και των αποφάσεων που εκδίδονται από τα κυβερνητικά όργανα, τους φορείς του στενού και του ευρύτερου δημόσιου τομέα και τις Ανεξάρτητες Αρχές, ενώ από τα τέλη Μαρτίου 2011 συμμετέχουν όλοι οι φορείς Ν.Π.Δ.Δ., όργανα διοίκησης των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα, των ανεξάρτητων και ρυθμιστικών αρχών και του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού.

³¹ Ιστότοπος Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης
<http://www.minadmin.gov.gr/?p=2202>

Οι πολίτες μπορούν να κάνουν αναζήτηση των πράξεων των Υπουργείων και των Φορέων εισάγοντας λέξεις κλειδιά και θεματικές κατηγορίες ή εναλλακτικά με το όνομα ή με την ιδιότητα του Τελικού Υπογράφοντα της. Η καινοτομία που εισάγει το συγκεκριμένο πρόγραμμα έγκειται ότι οι αποφάσεις δεν εκτελούνται αν πρώτα δεν αναρτηθούν στον ιστότοπο et.dianveia.gov.gr. Η κάθε απόφαση απόκτα με την ανάρτηση της έναν μοναδικό Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ), που την πιστοποιεί. Έτσι ενισχύεται εμπράκτως η διαφάνεια των διοικητικών πράξεων με τη βοήθεια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.³²

3.6 Παραδείγματα Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών(www.gsis.gr): Το σύστημα TAXISnet επιτρέπει, την υποβολή δήλωσης εισοδήματος, υποβολή δήλωσης ΦΠΑ, την υποβολή συγκεντρωτικών καταστάσεων πελατών, προμηθευτών και καταστάσεων πιστωτικών υπολοίπων, διαθέτει το e-Φ.ΜΑΠ για τον υπολογισμό του φόρου μεγάλης ακίνητης περιουσίας, το e-ΑΠΑΑ για τον υπολογισμό αντικειμενικών αξιών ακινήτων, το e-Οχήματα για την υποβολή στοιχείων οχημάτων στο αρχείο της ΓΓΠΣ, βάσει του οποίου αποστέλλονται τα ειδοποιητήρια Ι.Χ. οχημάτων για τα τέλη κυκλοφορίας και το e-V.I.E.S για την υποβολή δηλώσεων ενδοκοινοτικών αποκτήσεων και παραδόσεων.

Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ(www.oaed.gr): Από το 2002 παρέχεται η υπηρεσία εύρεσης εργασίας στη χώρα μας από την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ. Ο ενδιαφερόμενος συμπληρώνει μια ηλεκτρονική φόρμα με στοιχεία όπως το είδος της θέσης εργασίας που αναζητά, τα εργασιακά του προσόντα και την γεωγραφική περιοχή που τον ενδιαφέρει. Επίσης, σε αυτή την ιστοσελίδα μπορούν να υποβάλλονται αιτήσεις για προγράμματα επιχορηγήσεων. Δίνονται επίσης πληροφορίες σχετικά με το επίδομα ανεργίας, για τα σχετικά δικαιολογητικά που απαιτούνται, ποιοι το δικαιούνται και το ποσό του επιδόματος. Όσον αφορά τα οικογενειακά επιδόματα, εκτός από την πληροφόρηση παρέχεται και η δυνατότητα συμπλήρωσης και μεταφόρτωσης κάποιων φορμών και δικαιολογητικών.

³² Ιστότοπος Εθνικού Τυπογραφείου
http://www.et.gr/images/stories/eidika_themata/n3861_2010.pdf

Υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας(www.minedu.gov.gr): Στην ιστοσελίδα αυτή ο χρήστης έχει την δυνατότητα να ενημερωθεί και να κατεβάσει απαραίτητα αρχεία για το σύστημα πρόσβασης στην Ανώτατη Εκπαίδευση, για το πρόγραμμα των Πανελλαδικών Εξετάσεων, για τις βάσεις εισακτέων και τις βαθμολογίες επιτυχόντων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Ακόμα δίνεται η δυνατότητα πρόσβασης στο πανελλήνιο σχολικό δίκτυο www.sch.gr, στην εκπαιδευτική πύλη www.e-yliko.gr, όπως επίσης και στη διεύθυνση <https://e-aitisi.sch.gr> που είναι το πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης προσωπικού πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης. Άλλες υπηρεσίες του τελευταίου συμπεριλαμβάνουν online δυνατότητες όπως, για παράδειγμα την αναζήτηση διορισθέντων εκπαιδευτικών. Επίσης, μέσω της ενότητας "Χάρτης Βιβλιοθηκών", παρέχει πρόσβαση στην ιστοσελίδα όλων των βιβλιοθηκών της χώρας. Ο κατάλογος των ιστοσελίδων των βιβλιοθηκών βρίσκεται στην διαδικτυακή εκπαιδευτική πύλη του Υπουργείου www.e-yliko.gr.

Υπηρεσίες του Υπουργείου Υποδομών Μεταφορών και Δικτύων(www.yme.gr): Η ιστοσελίδα αυτή παρέχει αναλυτικές οδηγίες για τις ενέργειες και τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για την έκδοση άδειας οδήγησης, καθώς και τα απαιτούμενα έγγραφα προς μεταφόρτωση.

Υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας (www.moh.gov.gr): Στην ιστοσελίδα του προσφέρονται πληροφορίες σχετικά τα με εφημερεύοντα νοσοκομεία και φαρμακεία και άλλες σχετικές με την υγεία πληροφορίες.

Υπηρεσίες του Υπουργείου Εσωτερικών, τμήματος πολεοδομίας και οικήσεως(www.poleodomia.gov.gr): Μέσω της υπηρεσίας e-πολεοδομία παρέχονται πληροφορίες, έντυπα και αιτήσεις για να εκκινηθεί η διαδικασία έκδοσης άδειας οικοδόμησης, καθώς και η δυνατότητα ελέγχου πληρότητας του φακέλου.

Υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου(www.gge.gr): Στην ιστοσελίδα αυτή, παρέχεται πληροφόρηση σχετικά με τη σύσταση εταιρίας και αναφέρονται αναλυτικά οι διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν μαζί με τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. Ακόμη υπάρχουν διαθέσιμα και κάποια έγγραφα για μεταφόρτωση. Η ολοκλήρωση όμως της διαδικασίας σύστασης μιας εταιρίας πραγματοποιείται στις κατά τόπου περιφέρειες. Επιπλέον, παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τις δημόσιες προμήθειες όπως το νομοθετικό πλαίσιο των δημόσιων

προμηθειών, προηγούμενες και μελλοντικές διακηρύξεις προμηθειών, υπογραφείσες συμβάσεις, ενιαίες τεχνικές προδιαγραφές ειδών, καθώς και το ετήσιο πρόγραμμα κρατικών προμηθειών.

Υπηρεσίες της πύλης EPMHS(www.ermis.gov.gr): Στην κυβερνητική πύλη Ερμής προσφέρεται η δυνατότητα πραγματοποίησης ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών (πχ online έκδοση πιστοποιητικού γέννησης, οικογενειακής κατάστασης). Η ηλεκτρονική υπηρεσία παρέχεται στους πολίτες που είναι δημότες στους δήμους του Εθνικού Δημοτολογίου. Άλλη μια υπηρεσία της Κυβερνητικής Πύλης είναι η ηλεκτρονική αίτηση αλλαγής διεύθυνσης. Η συναλλαγή αυτή όμως ολοκληρώνεται στα ΚΕΠ.

Υπηρεσίες του Ιδρύματος Κρατικών Υποτροφιών (www.iky.gr): Στην ιστοσελίδα αυτή παρέχονται πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα υποτροφιών για μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Επίσης προσφέρεται η δυνατότητα στο χρήστη να μεταφορτώσει αιτήσεις για υποτροφίες, για χορήγηση βεβαίωσης υποτροφίας αλλά και για συμμετοχή σε Ευρωπαϊκά προγράμματα.

Υπηρεσία της Διεύθυνσης Διαβατηρίων (www.passport.gov.gr): Η ιστοσελίδα της διεύθυνσης διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας παρέχει οδηγίες και πληροφορίες για την έκδοση διαβατηρίου. Συγκεκριμένα ενημερώνει σχετικά με τα απαραίτητα δικαιολογητικά και δίνει τη δυνατότητα μεταφόρτωσης υποδείγματος αίτησης. Τέλος παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας της αίτησης του πολίτη.

Υπηρεσίες της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (www.statistics.gr): Στην ιστοσελίδα της ΕΛ.ΣΤΑΤ, παρέχονται ηλεκτρονικά οι ακόλουθες υπηρεσίες: Μέσω του συστήματος intrastat³³ υποβάλλεται δήλωση που παρέχει πληροφορίες για το ενδοκοινοτικό εμπόριο. Επιπλέον με το σύστημα «Ξένιος Ζευς» γίνεται ηλεκτρονικά η υποβολή των μηνιαίων δελτίων κίνησης των τουριστικών καταλυμάτων.

³³ Οι στατιστικές πληροφορίες που απαιτούνται από το σύστημα Intrastat παρέχονται με περιοδικές δηλώσεις που υποβάλλονται από τον υπόχρεο παροχής των στατιστικών πληροφοριών στις αρμόδιες εθνικές υπηρεσίες και καλύπτουν τη διακίνηση εμπορευμάτων που εγκαταλείπουν το κράτος-μέλος αποστολής και τη διακίνηση εμπορευμάτων που εισέρχονται στο κράτος-μέλος άφιξης.

Υπηρεσία της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων ICISnet(<https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet/authority>)

Στην ιστοσελίδα ICISnet παρέχεται η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής των δηλώσεων διαμετακόμισης. Την εφαρμογή αυτή χρησιμοποιούν όσοι δραστηριοποιούνται στην χώρα μας και πραγματοποιούν κινήσεις Διαμετακόμισης Εμπορευμάτων με Τελωνείο αναχώρησης κάποιο από τα Ελληνικά Τελωνεία ή κινήσεις Εμπορευμάτων με Δελτία TIR.

3.7 Στατιστικά στοιχεία για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση³⁴

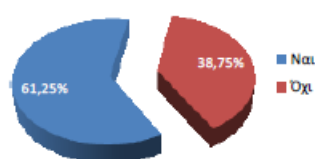
Χρήση Η/Υ, Πρόσβαση στο Διαδίκτυο & Συχνότητα Χρήσης

Όσον αφορά στην εξοικείωση των ερωτηθέντων σχετικά με τις τεχνολογίες πληροφορικής, 6 στους 10 απάντησαν ότι είναι κάτοχοι Η/Υ στο σπίτι τους, ενώ από αυτούς η συντριπτική πλειοψηφία (88%) χρησιμοποιεί το διαδίκτυο. Σχετικά με τη συχνότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο, παρατηρούμε διαφοροποίηση ανάλογα με την ηλικία των χρηστών (βλ. Διαγράμματα 3.2, 3.3), όπου όσο μικρότεροι ηλικιακά είναι τόσο συχνότερα το χρησιμοποιούν.

Χρήση Η/Υ και διαδικτύου

Διάγραμμα 3.2

Διαθεσιμότητα Η/Υ στην οικία



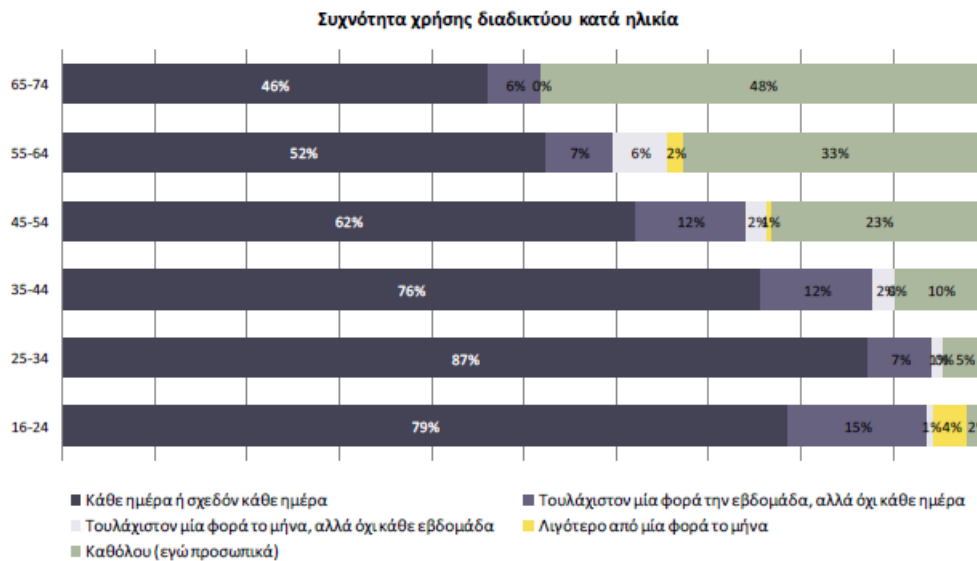
Διάγραμμα 3.3

Πρόσβαση στο Internet (όσοι διαθέτουν ΗΥ στην οικία τους)



³⁴ Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση. Έρευνα για την ανάπτυξη & διείσδυση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων

Διάγραμμα 3.4



Χρήση, Συχνότητα και Λόγοι Χρήσης των Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων Υπηρεσιών του Δημοσίου

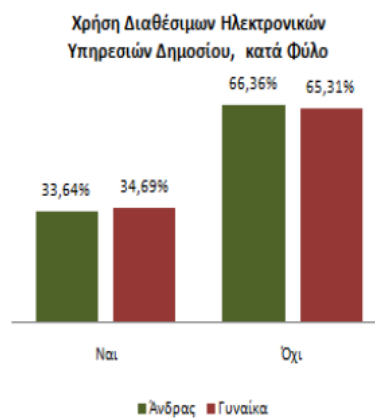
Διερευνώντας τη σχέση των ερωτηθέντων με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει το δημόσιο, βλέπουμε ότι το 34,16% των πολιτών που κάνει χρήση του διαδικτύου έχει χρησιμοποιήσει τις παρεχόμενες από το δημόσιο ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Όσον αφορά το φύλο δεν παρατηρείται κάποια διαφοροποίηση στον παραπάνω δείκτη, αλλά αν το εξετάσουμε ηλικιακά παρατηρείται ότι τα άτομα 16-24 ετών κάνουν χρήση των υπηρεσιών λιγότερο (18%) από τα άτομα 35-54 ετών που συγκεντρώνουν τα υψηλότερα ποσοστά χρήσης (41%). Αναφορικά με την ανάλυση ανά περιφέρεια προκύπτει πως το χαμηλότερο ποσοστό χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών παρατηρείται στη Δυτική Ελλάδα με μόνο 7,1% ενώ πρώτες είναι οι περιφέρειες της Στερεάς Ελλάδας και του Βορείου Αιγαίου με 61,7% και 61,3% αντίστοιχα.

Χρήση Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων Δημοσίων Υπηρεσιών

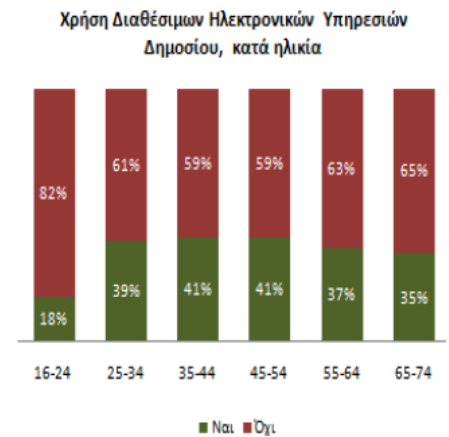
Διάγραμμα 3.5



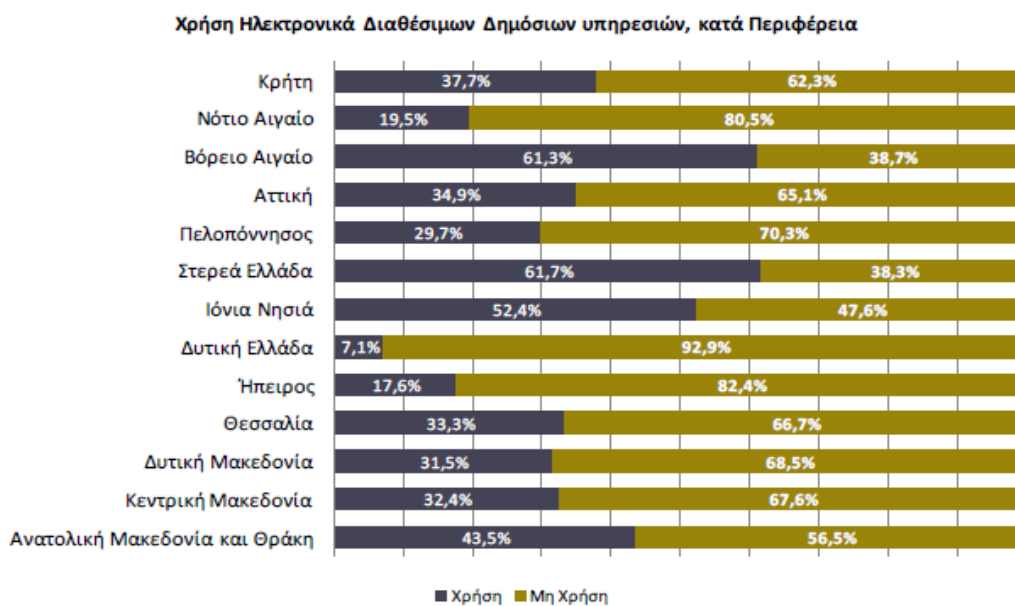
Διάγραμμα 3.6



Διάγραμμα 3.7



Διάγραμμα 3.8

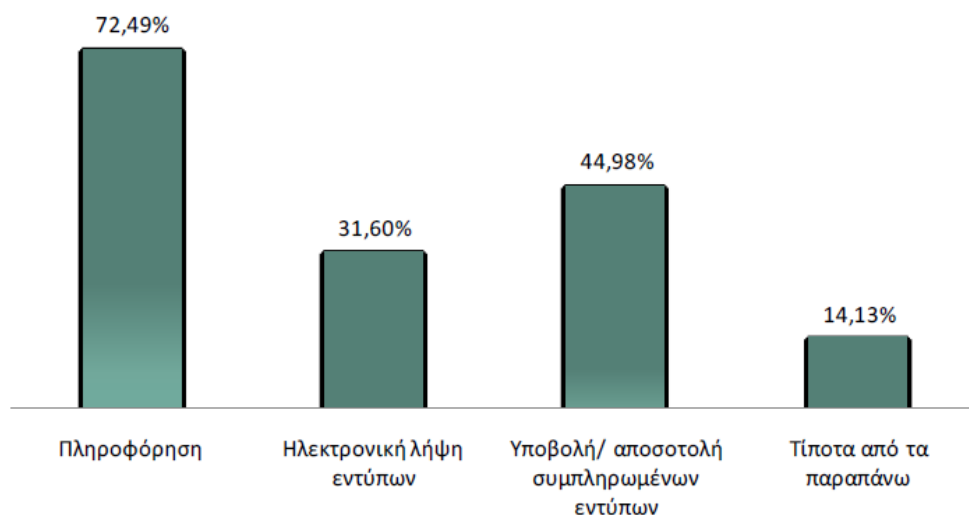


Σχετικά με τους λόγους χρήσης των υπηρεσιών, σημαντικότερος φαίνεται πως είναι η λήψη πληροφόρησης από ιστοσελίδες δημόσιων υπηρεσιών (72%). Επιπλέον, το 32% των χρηστών «κατεβάζει» ηλεκτρονικά τις διαθέσιμες αιτήσεις, φόρμες κλπ, ενώ ένα μεγάλο ποσοστό (45%) ολοκληρώνει συναλλαγές μέσω του διαδικτύου (π.χ. την υποβολή φορολογικής δήλωσης).

Διάγραμμα 3.9

Λόγοι χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, ανά είδος δραστηριότητας

(Βάση: άτομα που κάνουν χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών)



Χρήση βασικών υπηρεσιών του δημοσίου

Στόχος των παρακάτω είναι να καταδείξει κατά πόσο οι πολίτες γνωρίζουν και κάνουν χρήση των πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα, οι οποίες είναι οι ακόλουθες:

α) Υπηρεσία Υποβολής Φόρου Εισοδήματος (*Υποβολή φορολογικής δήλωσης φυσικών προσώπων και ειδοποίηση αποτελέσματος εκκαθάρισης*)

β) Υπηρεσία αναζήτησης εργασίας (*Αναζήτηση διαθέσιμων θέσεων εργασίας καθώς και υποβολή βιογραφικού μέσω της πύλης του ΟΑΕΔ*)

γ) Ηλεκτρονική δήλωση μεταβολής στοιχείων αυτοκινήτου (*μέσω της πύλης Taxisnet και συγκεκριμένα μέσω της εφαρμογής e-Οχήματα*)

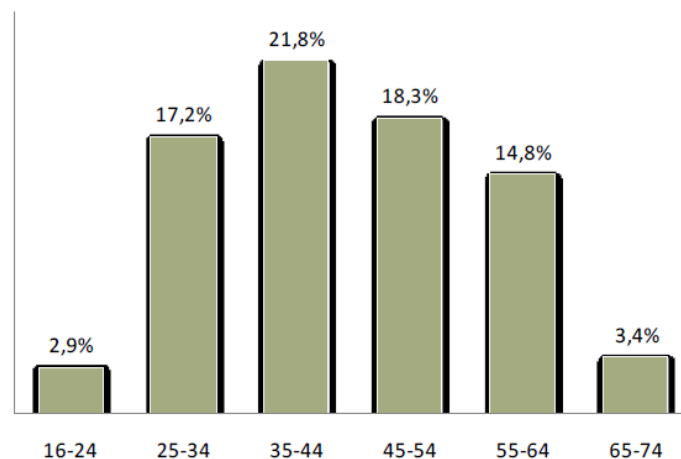
δ) Ηλεκτρονική αίτηση για λήψη πιστοποιητικών (*πιστοποιητικά γέννησης και γάμου, μέσω της διαδικτυακής πύλης των ΚΕΠ*).

Σύμφωνα με την έρευνα, το 14,58% των χρηστών του διαδικτύου έκαναν χρήση στο παρελθόν ή συνεχίζουν να κάνουν τουλάχιστον 1 από τις προαναφερθείσες υπηρεσίες. Μεταξύ ανδρών και γυναικών δεν σημειώνονται σημαντικές διαφοροποιήσεις, ωστόσο αναλύοντας ανά ηλικία, η ομάδα 35-44 ετών κάνει χρήση των υπηρεσιών περισσότερο από κάθε άλλη ομάδα (21,8%, Διάγραμμα 3.10). Ακολουθούν οι ομάδες 45-54 και 25-34 με 18,3% και 14,8% αντίστοιχα.

Διάγραμμα 3.10

Χρήση βασικών υπηρεσιών ανά ηλικία

(Βάση: χρήστες του διαδικτύου)



Επιλεγμένοι Δικτυακοί Τόποι Δημοσίου – Δείκτες Επισκεψιμότητας & Χρήσης

Εκτός των βασικών διαγνωστικών ερωτήσεων για τη χρήση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η έρευνα επιχείρησε να αναλύσει σε βάθος, κάνοντας αξιολόγηση στην αναγνωρισιμότητα και χρηστικότητα δημοφιλών ιστοτόπων του δημοσίου που έχουν δημιουργηθεί για να εξυπηρετούνται οι πολίτες.

Συνεπώς, σε όσους απάντησαν ότι χρησιμοποιούν τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου (34,16%, βλ. Διάγραμμα 3.5), έγιναν κάποιες εστιασμένες ερωτήσεις, των οποίων τα αποτελέσματα παρουσιάζονται παρακάτω.

Πρώτα, επιλέχθηκαν 3 βασικοί ιστότοποι/ κατηγορίες ιστοτόπων του δημοσίου και ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να απαντήσουν αν τους έχουν επισκεφθεί:

α) Την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης Ermis (www.ermis.gov.gr)

β) Το δικτυακό τόπο των ΚΕΠ (www.kep.gov.gr)

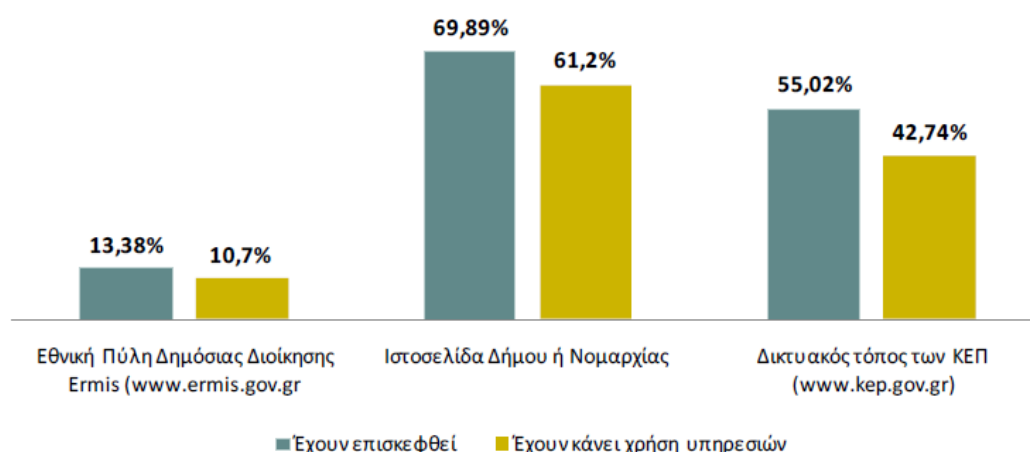
γ) Την ιστοσελίδα του Δήμου/ της Νομαρχίας που υπάγεται ο κάθε ερωτηθείς.

Παρατηρείται ότι, μεταξύ των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, η πλειοψηφία έχει επισκεφθεί σελίδες του Δήμου της ή της Νομαρχίας της (70%) και το διαδικτυακό τόπο των ΚΕΠ (55%), αλλά όχι εξίσου και τη διαδικτυακή πύλη του «ΕΡΜΗ» (13%). Το διάγραμμα 3.11 παρουσιάζει τα ποσοστά επισκεψιμότητας, καθώς και το ποσοστό αυτών που χρησιμοποιούν τελικά τις υπηρεσίες.

Διάγραμμα 3.11

Επισκεψιμότητα δικτυακών τόπων του δημοσίου και χρήση υπηρεσιών

(Βάση: όσοι έχουν χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες)



Δείκτες Αξιολόγησης των Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων Υπηρεσιών του Δημοσίου

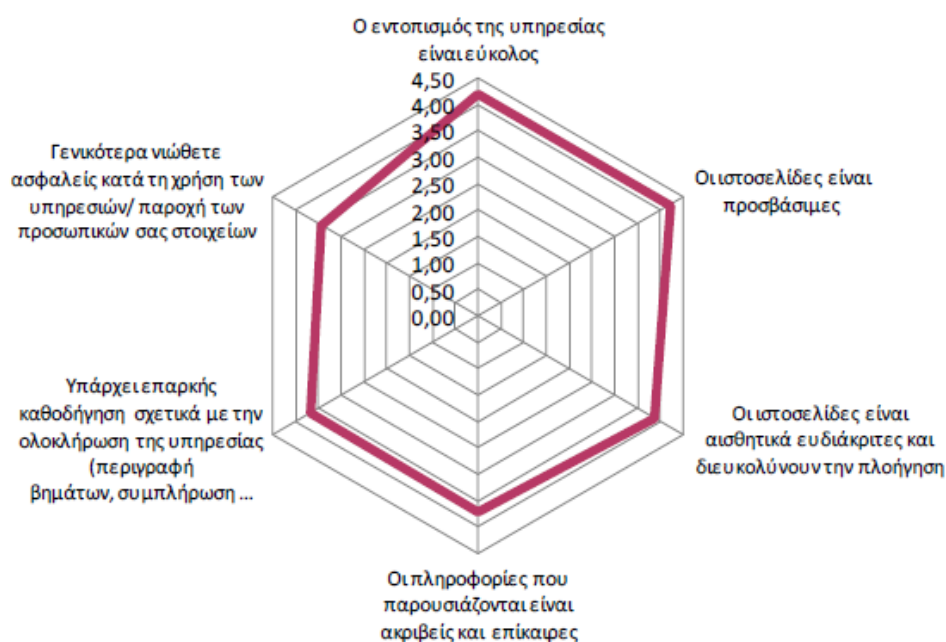
Εν συνεχεία ζητήθηκε από τα άτομα που έχουν χρησιμοποιήσει στο παρελθόν ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, να αξιολογήσουν κάποια χαρακτηριστικά εκφράζοντας τη συμφωνία τους σε κάποιες προτάσεις χρησιμοποιώντας την κλίμακα 1-5, όπου 1=διαφωνώ απόλυτα έως 5=συμφωνώ απόλυτα. Στο ακόλουθο διάγραμμα παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, μαζί με το μέσο «σکور» όπως αυτό διαμορφώθηκε από τις απαντήσεις των πολιτών (βλ. Διαγράμματα 3.12, 3.13).

Διάγραμμα 3.12

Χαρακτηριστικά υπηρεσιών	Σκορ
Ο εντοπισμός της υπηρεσίας είναι εύκολος	4,21
Οι ιστοσελίδες είναι προσβάσιμες	4,21
Οι ιστοσελίδες είναι αισθητικά ευδιάκριτες και διευκολύνουν την πλοήγηση	3,85
Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι ακριβείς και επίκαιρες	3,7
Υπάρχει επαρκής καθοδήγηση σχετικά με την ολοκλήρωση της υπηρεσίας (περιγραφή βημάτων, συμπλήρωση πεδίων)	3,67
Γενικότερα νιώθετε ασφαλείς κατά τη χρήση των υπηρεσιών/ παροχή των προσωπικών σας στοιχείων;	3,44

Διάγραμμα 3.13

Αξιολόγηση χαρακτηριστικών χρήσης ηλεκτρονικών σελίδων δημοσίου: σκορ



Κοιτώντας τα αποτελέσματα, το σύνολο των προτάσεων βρίσκει, σε γενικές γραμμές, σύμφωνους τους ερωτηθέντες. Αξίζει να σημειωθεί, ωστόσο, ότι ένα ποσοστό της τάξης του 30% δηλώνει ότι δε νιώθει ασφαλές με την παροχή προσωπικών δεδομένων στο διαδίκτυο κατά τη χρήση των υπηρεσιών (πίνακας 3.1). Επιπλέον, ένα παρόμοιο ποσοστό είναι επιφυλακτικό σχετικά με την ακρίβεια και την εγκυρότητα των πληροφοριών που παρουσιάζονται στις ιστοσελίδες, ενώ 4 στους 10 φαίνεται να χρειάζονται περισσότερη βοήθεια σχετικά με την ολοκλήρωση της υπηρεσίας.

Πίνακας 3.1

Αξιολόγηση Χαρακτηριστικών Χρήσης Ηλεκτρονικών Σελίδων Δημοσίου

Ισχυρισμοί	Διαφωνώ Απόλυτα	Μάλλον Διαφωνώ	Ούτε Δ/Σ	Μάλλον Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα	ΔΞ/ΔΑ	Σκορ
Ο εντοπισμός της υπηρεσίας είναι εύκολος	2,03%	4,98%	10,16%	32,22%	49,88%	0,81%	4,21
Οι ιστοσελίδες είναι προσβάσιμες	0,41%	1,22%	13,26%	37,25%	45,81%	2,06%	4,21
Οι ιστοσελίδες είναι αισθητικά ευδιάκριτες και διευκολύνουν την πλοήγηση	4,88%	4,88%	20,73%	35,84%	32,88%	0,81%	3,85
Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι ακριβείς και επίκαιρες	2,03%	13,41%	22,90%	27,85%	32,29%	1,63%	3,70
Υπάρχει επαρκής καθοδήγηση σχετικά με την ολοκλήρωση της υπηρεσίας (περιγραφή βημάτων, συμπλήρωση πεδίων)	3,35%	11,38%	18,02%	32,71%	31,28%	2,84%	3,67
Γενικότερα νιώθετε ασφαλείς κατά τη χρήση των υπηρεσιών/ παροχή των προσωπικών σας στοιχείων	20,05%	8,94%	10,97%	25,93%	33,87%	0,41%	3,44

Προσεγγίζοντας τη συνολική εμπειρία των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ερωτήθηκαν για το βαθμό ικανοποίησής τους από την μέχρι τώρα χρήση τους. Το μεγαλύτερο ποσοστό (52,2%) απάντησε «Πολύ», κάτι που υποδηλώνει πως οι περισσότεροι που έχουν χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες δηλώνουν ικανοποιημένοι από αυτές. Πιο συγκεκριμένα, αθροιστικά το ποσοστό των κατηγοριών «Πολύ» και «Πάρα Πολύ» ικανοποιημένοι, ανέρχεται σε 68,2%. Ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης εξακριβώνεται, επίσης, από το μέσο σκορ στην κλίμακα ικανοποίησης, 2,22 (που αντιστοιχεί στο «Πολύ»). Εντούτοις, το 27,1% που δηλώνει «Λίγο Ικανοποιημένο» δεν είναι διόλου αμελητέο ποσοστό.

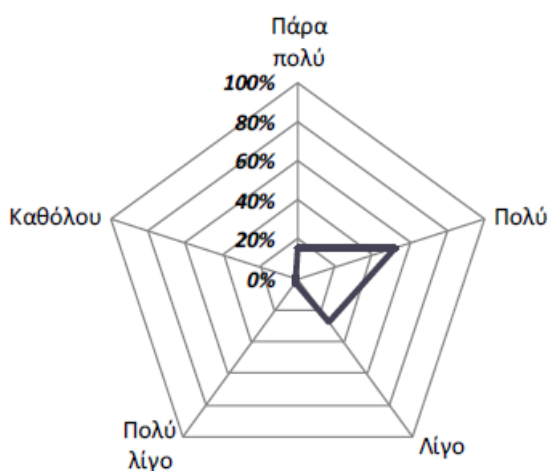
Πίνακας 3.2

Ικανοποίηση από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου

Κλίμακα Ικανοποίησης	Ποσοστά
Πάρα πολύ	15,96%
Πολύ	52,23%
Λίγο	27,07%
Πολύ λίγο	3,03%
Καθόλου	1,70%
Συνολικό Σκορ	2,22

Διάγραμμα 3.14

Επίπεδα ικανοποίησης από τις προσφερόμενες ηλ. Υπηρεσίες



Τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης που εμφανίζονται από τη χρήση των υπηρεσιών, δικαιολογούνται από το προσλαμβανόμενο όφελος για τους πολίτες. Αξιοσημείωτο είναι το συντριπτικό ποσοστό του συνόλου των χρηστών (93,42%) το οποίο αναγνωρίζει την ύπαρξη οφέλους και συγκεκριμένα στις πρώτες θέσεις αναδεικνύονται η εξοικονόμηση χρόνου και ύστερα η μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών (βλ. Πίνακα 3.3, Διάγραμμα 3.15α, 3,15β).

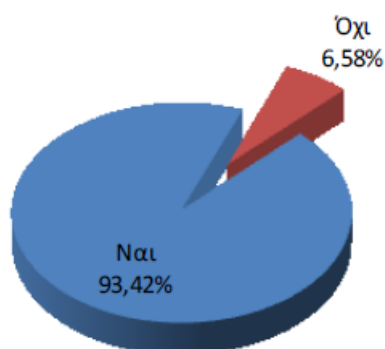
Πίνακας 3.3

Οφέλη από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Αποκομίζετε όφελος από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών δημοσίου;	% χρηστών
<i>Ναι</i>	93,42%
<i>Όχι</i>	6,58%
Κατάταξη Ωφελειών	Σκορ
<i>Όφελος σε χρόνο</i>	4,09
<i>Μείωση γραφειοκρατίας (απλούστευση διαδικασιών)</i>	4,03
<i>Όφελος σε χρήμα</i>	3,79
<i>Όφελος σε ποιότητα υπηρεσιών</i>	3,75
<i>Μεγαλύτερη διαφάνεια</i>	3,60
<i>Πιο ενεργή συμμετοχή στα κοινά</i>	3,57

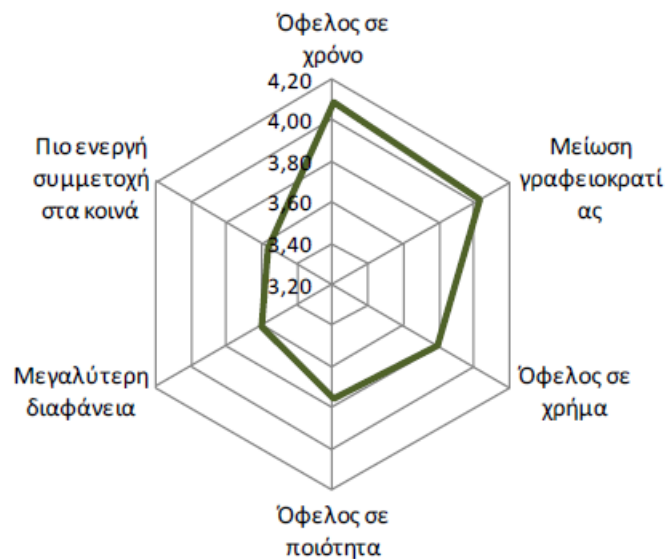
Διάγραμμα 3.15α

Αποκομίζετε όφελος από τη χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών;



Διάγραμμα 3.15β

Οφέλη: Σκορ



Σαφώς, μαζί με το όφελος συνυπάρχουν όμως και κάποιες δυσκολίες κατά τη χρήση των υπηρεσιών. Κοιτώντας τον Πίνακα 3.4 και το Διαγράμματα 3.16α, 3.16β προκύπτει ότι το 30,2% των ερωτηθέντων που κάνουν χρήση των υπηρεσιών έχουν αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα. Σημαντικότερο πρόβλημα με ποσοστό 49,3% είναι η *διαθεσιμότητα της ιστοσελίδας* όπου φιλοξενείται η υπηρεσία ενώ ακολουθούν προβλήματα όσον αφορά το περιεχόμενο, την ακρίβεια αλλά και το επίπεδο επικαιροποίησης με ποσοστά 37,3% και 36%. Σημαντικό, επίσης, ποσοστό (32%) δήλωσε ότι αντιμετώπισαν κάποια *δυσκολία κατά τη χρήση των υπηρεσιών*

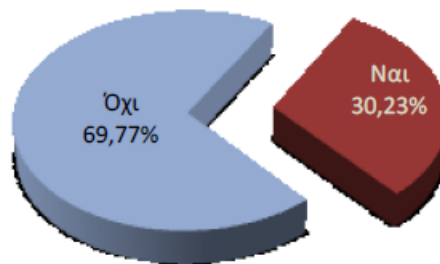
Πίνακας 3.4

Αντιμετώπιση Προβλημάτων από τη Χρήση των Υπηρεσιών - Κατάταξη Προβλημάτων

Αντιμετωπίσατε Προβλήματα στη Χρήση των Υπηρεσιών;	Σύνολο Πολιτών που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες
Ναι	30,23%
Όχι	69,77%
Κατάταξη Προβλημάτων	Ποσοστό (%)
Διαθεσιμότητα ιστοσελίδας (δυσκολία εύρεσης ή μη ύπαρξη)	49,33%
Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται δεν είναι ακριβείς και επίκαιρες	37,33%
Ελλιπής πληροφόρηση	36,00%
Δυσκολία χρήσης των υπηρεσιών	32,00%
Ασφάλεια των υπηρεσιών	10,67%
Άλλο	8,00%

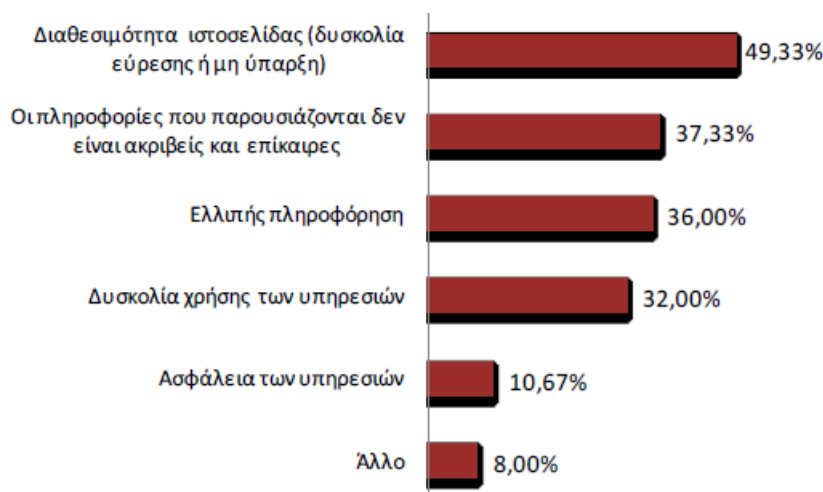
Διάγραμμα 3.16α

Αντιμετωπίσατε προβλήματα κατά τη χρήση των υπηρεσιών;



Διάγραμμα 3.16β

Κατάταξη προβλημάτων



Μη Χρήση των Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων Δημόσιων Υπηρεσιών – Λόγοι

Όπως είδαμε αρχικά, το 65,84% των ερωτηθέντων δεν έχει χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου. Μελετώντας τους λόγους μη χρήσης τέτοιων υπηρεσιών, 1 στους 3 ερωτηθέντες δηλώνει ότι δεν τις έχει χρησιμοποιήσει έως τώρα επειδή δεν γνώριζε την ύπαρξή τους. Ένα ποσοστό της τάξης του 18,18% θεωρεί περίπλοκη τη χρήση των υπηρεσιών/ του διαδικτύου, ενώ ένα ποσοστό της τάξης του 17,11% δηλώνει κάποιον «Άλλο λόγο», ένα ποσοστό της τάξης του 16,22% δεν τις έχει χρησιμοποιήσει λόγω της έλλειψης προσωπικής επαφής, το 8,38% δεν είναι βέβαιο για την προστασία και την ασφάλεια των στοιχείων του και τέλος, το 5,88% θεωρεί πιο χρονοβόρα την διαδικασία (βλ. Πίνακα 3.5 και Διάγραμμα 3.17).

Τέλος, σχετικά με το σύνολο των πολιτών που έχουν χρησιμοποιήσει ξανά στο παρελθόν ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, σχεδόν οι μισοί είναι διατεθειμένοι να τις ξαναχρησιμοποιήσουν με ποσοστό 43,24%, και ένα ποσοστό (44,52%) απάντησαν ότι «ίσως» ξαναχρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου (βλέπε Πίνακα 3.6 και Διάγραμμα 3.18).

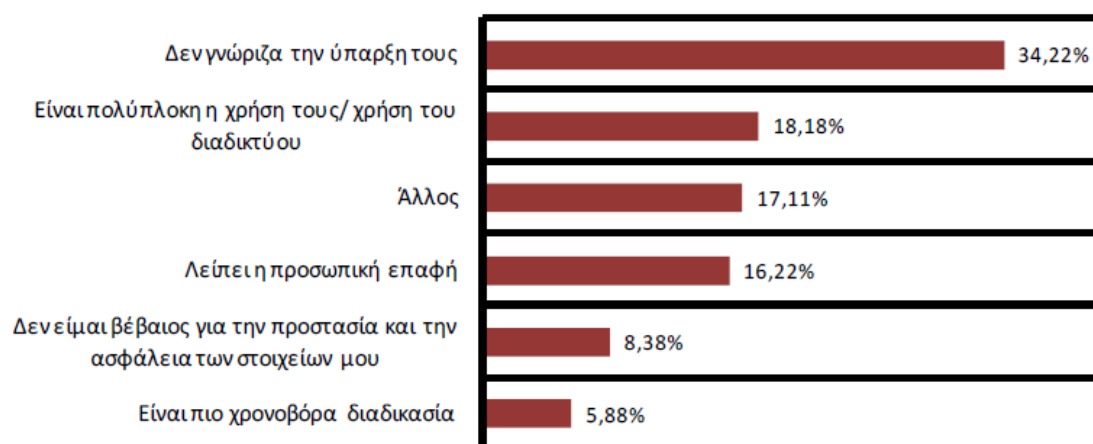
Πίνακας 3.5

Λόγοι Μη Χρήσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Δημοσίου

Λόγοι	Ποσοστό
Είναι πιο χρονοβόρα διαδικασία	5,88%
Δεν είμαι βέβαιος για την προστασία και την ασφάλεια των στοιχείων μου	8,38%
Λείπει η προσωπική επαφή	16,22%
Άλλος	17,11%
Είναι πολύπλοκη η χρήση τους/ χρήση του διαδικτύου	18,18%
Δεν γνώριζα την ύπαρξη τους	34,22%

Διάγραμμα 3.17

Λόγοι μη χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών



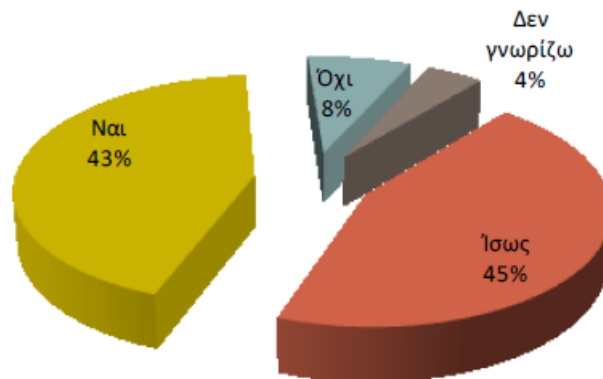
Πίνακας 3.6

Πρόθεση χρήσης

Πιστεύετε ότι θα χρησιμοποιήσετε κάποια/ες από τις διαθέσιμες υπηρεσίες στο μέλλον;	% (Ναι)
Ίσως	44,52%
Ναι	43,24%
Όχι	7,89%
Δεν γνωρίζω	4,34%
Σύνολο	100,00%

Διάγραμμα 3.18

Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών

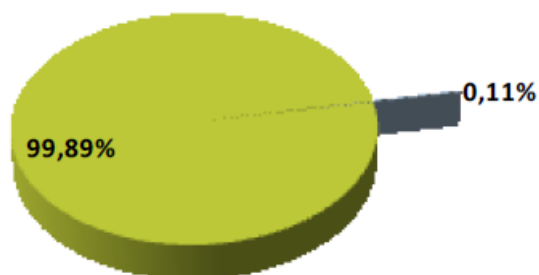


Αποτελέσματα Έρευνας Επιχειρήσεων 10+ ατόμων

Όπως ήταν αναμενόμενο οι περισσότερες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν Η/Υ (99,89%) και το 99,35% διαθέτει σύνδεση με το διαδίκτυο.

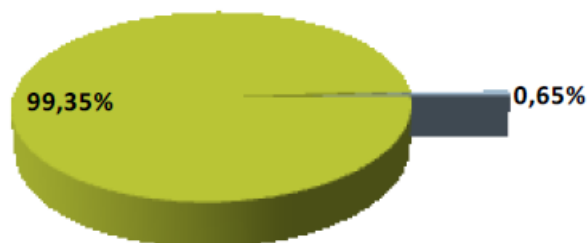
Διάγραμμα 3.19α

Χρήση Η/Υ



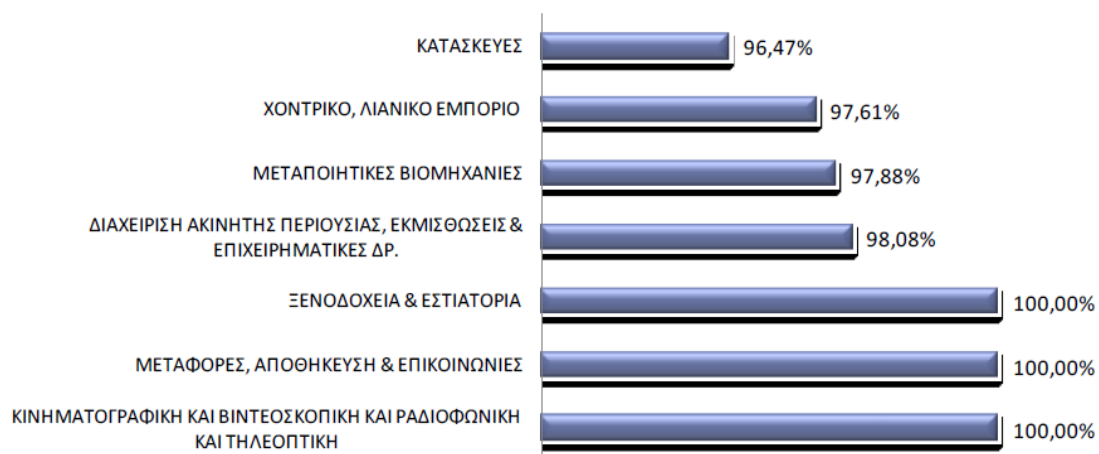
Διάγραμμα 3.19β

Διαθεσιμότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο



Διάγραμμα 3.19γ

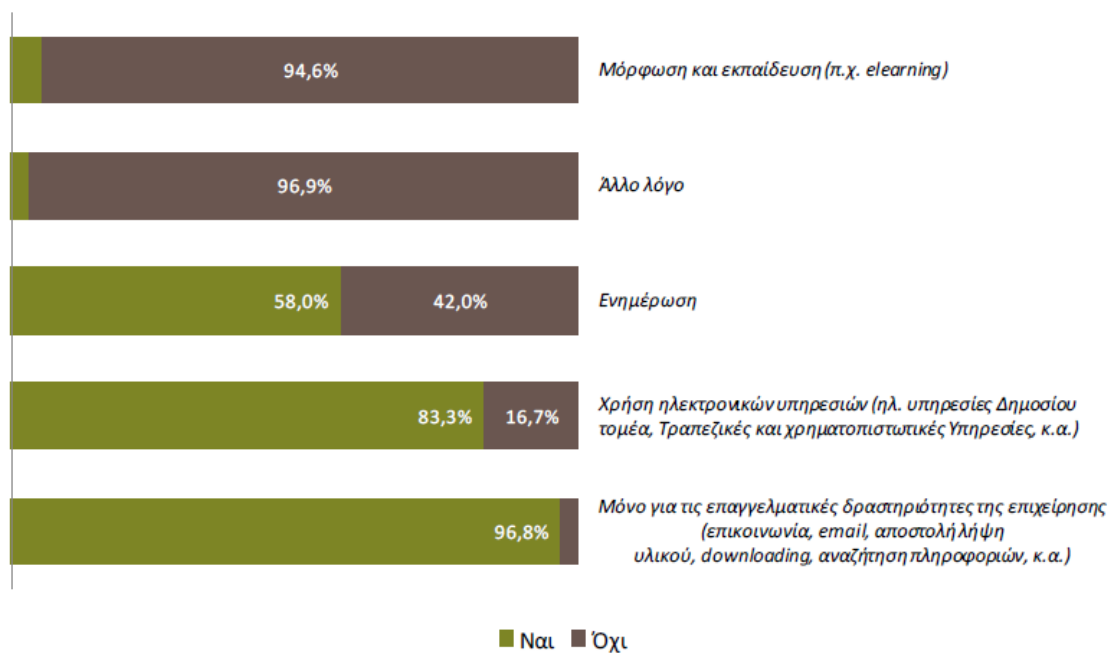
Χρήση διαδικτύου ανά Κλάδο



Στη συνέχεια, μελετήθηκαν ποιοι είναι οι σημαντικότεροι λόγοι για τους οποίους οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν το διαδίκτυο. Προκύπτει ότι: πρώτον, για διεκπεραίωση επαγγελματικών δραστηριοτήτων (96,8%), δεύτερον, για ηλεκτρονικές συναλλαγές (83,3%), τρίτον για ενημέρωση (58%) ενώ η χρήση προγραμμάτων e-learning δεν είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη (5,36%).

Διάγραμμα 3.20

Λόγοι χρήσης του διαδικτύου

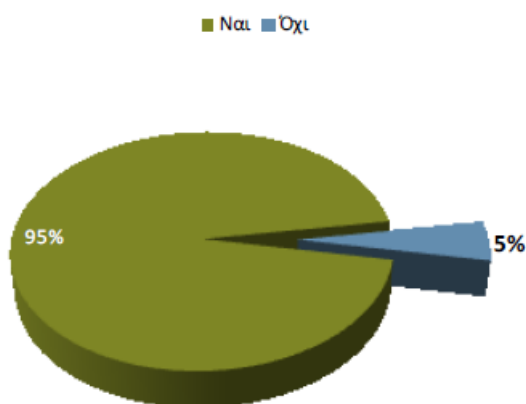


Βασικές Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Δημοσίου Πλήρως Διαθέσιμες στις επιχειρήσεις - Γνώση & Βαθμός Χρήσης

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι σχεδόν όλες οι επιχειρήσεις (94,8%) συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με το δημόσιο, είτε καθαρά για συναλλαγές και διεκπεραίωση υποθέσεων (37%,2), είτε σε συνδυασμό και για λόγους ενημέρωσης (62,08%).

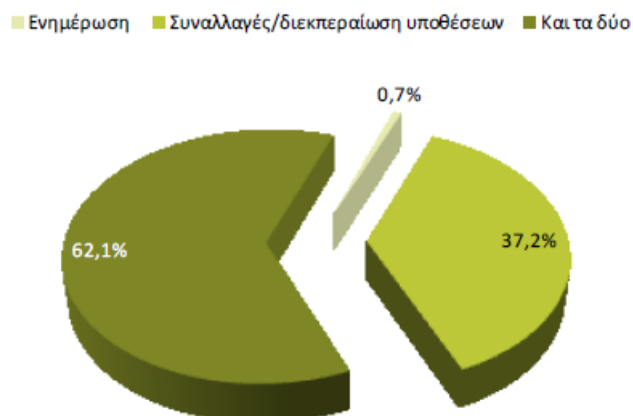
Διάγραμμα 3.21α

Χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών



Διάγραμμα 3.21β

Λόγοι χρήσης



Δείκτες Αξιολόγησης των Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων Υπηρεσιών του Δημοσίου από τις Επιχειρήσεις

Όπως και στους πολίτες, έτσι και στις επιχειρήσεις ζητήθηκε να αξιολογήσουν κάποια χαρακτηριστικά σχετικά με την παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών επιλέγοντας 1-5, όπου 1=διαφωνώ απόλυτα, 5= συμφωνώ απόλυτα. Τα γενικά σκορ να κινούνται ανάμεσα στο 3 και 4, κάτι που σημαίνει πως οι επιχειρήσεις δε βαθμολογούν αρνητικά τις υπηρεσίες, κρατούν όμως κάποιες επιφυλάξεις.

Διάγραμμα 3.22

Χαρακτηριστικά υπηρεσιών	Σκορ
Ο εντοπισμός της υπηρεσίας είναι εύκολος	3,68
Οι ιστοσελίδες είναι προσβάσιμες	3,20
Οι ιστοσελίδες είναι αισθητικά ευδιάκριτες και διευκολύνουν την πλοήγηση	3,59
Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι ακριβείς και επίκαιρες	3,21
Υπάρχει επαρκής καθοδήγηση σχετικά με την ολοκλήρωση της υπηρεσίας (περιγραφή βημάτων, συμπλήρωση πεδίων)	3,27
Γενικότερα νιώθετε ασφαλείς κατά τη χρήση των υπηρεσιών/ παροχή των προσωπικών σας στοιχείων;	3,56

Ο Πίνακας 3.7 παρουσιάζει τα αναλυτικά ποσοστά ανάλογα με την απάντηση. Οι περισσότερες επιχειρήσεις «Συμφωνούν» ή «Συμφωνούν απόλυτα» με όλους τους προορισθέντες ισχυρισμούς, σε ποσοστό περίπου 78% με 90%.

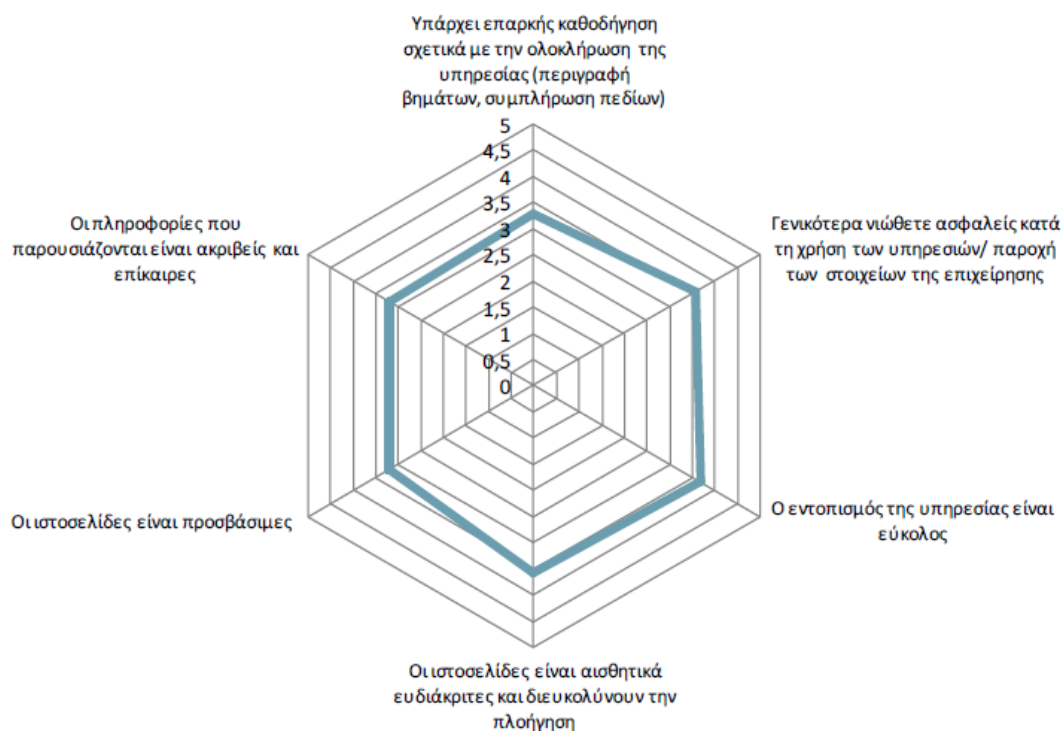
Πίνακας 3.7

Χαρακτηριστικά Χρήσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Δημοσίου

Ισχυρισμοί	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα	Ούτε Διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Σκορ
Υπάρχει επαρκής καθοδήγηση σχετικά με την ολοκλήρωση της υπηρεσίας (περιγραφή βημάτων, συμπλήρωση πεδίων)	4,22%	0,42%	15,97%	74,79%	4,60%	3,27
Γενικότερα νιώθετε ασφαλείς κατά τη χρήση των υπηρεσιών/ παροχή των στοιχείων της επιχείρησης	2,31%	0,14%	9,99%	84,07%	3,48%	3,56
Ο εντοπισμός της υπηρεσίας είναι εύκολος	1,21%	0,71%	7,97%	83,47%	6,64%	3,68
Οι ιστοσελίδες είναι αισθητικά ευδιάκριτες και διευκολύνουν την πλοήγηση	1,37%	0,51%	9,41%	85,68%	3,04%	3,59
Οι ιστοσελίδες είναι προσβάσιμες	3,59%	0,96%	17,40%	74,52%	3,53%	3,20
Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι ακριβείς και επίκαιρες	4,35%	0,26%	16,96%	75,39%	3,03%	3,21

Διάγραμμα 3.23

Αξιολόγηση χαρακτηριστικών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις: σκορ



Προβλήματα κατά τη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Δημοσίου

Σχετικά με την αντιμετώπιση προβλημάτων κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, περισσότερες από τις μισές επιχειρήσεις (53%), δήλωσαν ότι έχουν αντιμετωπίσει προβλήματα κατά τη χρήση των υπηρεσιών. Συχνότερο πρόβλημα είναι σχετικό με τη διαθεσιμότητα της ιστοσελίδας, ενώ με μεγάλη απόσταση ακολουθούν προβλήματα χρήσης των υπηρεσιών, της υποστήριξης των χρηστών και της πληροφόρησης. Τέλος, τα θέματα ασφάλειας δε δείχνουν να προβληματίζουν τις επιχειρήσεις (βλ. πίνακα 3.8).

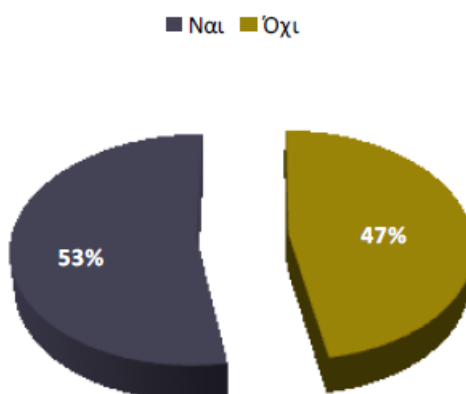
Πίνακας 3.8

Υπαρξη και Κατάταξη Προβλημάτων κατά τη Χρήση Ηλεκτρονικών Δημόσιων Υπηρεσιών

Έχετε αντιμετωπίσει προβλήματα κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών Υπηρεσιών;	
<i>Ναι</i>	52,94%
<i>Όχι</i>	47,06%
Τι είδους προβλήματα αντιμετωπίσατε; (% θετικών απαντήσεων)	
<i>Ασφάλεια των υπηρεσιών</i>	1,55%
<i>Ελλιπής πληροφόρηση</i>	11,17%
<i>Ελλιπής βοήθεια και υποστήριξη</i>	15,51%
<i>Άλλο</i>	22,33%
<i>Δυσκολία χρήσης των υπηρεσιών</i>	22,64%
<i>Διαθεσιμότητα ιστοσελίδας (δυσκολία εύρεσης ή μη ύπαρξη)</i>	93,06%

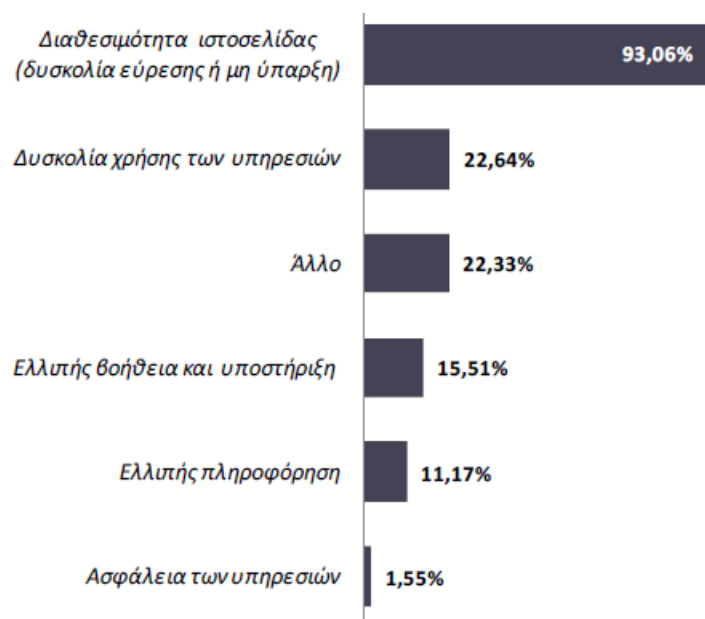
Διάγραμμα 3.24α

Αντιμετωπίσατε προβλήματα κατά τη χρήση των υπηρεσιών;



Διάγραμμα 3.24β

Κατάταξη προβλημάτων



Βαθμός Ικανοποίησης από την χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών

Όσον αφορά το βαθμό ικανοποίησης από τη χρήση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, οι περισσότερες επιχειρήσεις δήλωσαν «πολύ ικανοποιημένες» και «πάρα πολύ ικανοποιημένες» με ποσοστό 66% και 9% αντίστοιχα, ενώ, τέλος, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (21,74%) απάντησε ότι είναι «μέτρια» ικανοποιημένο.

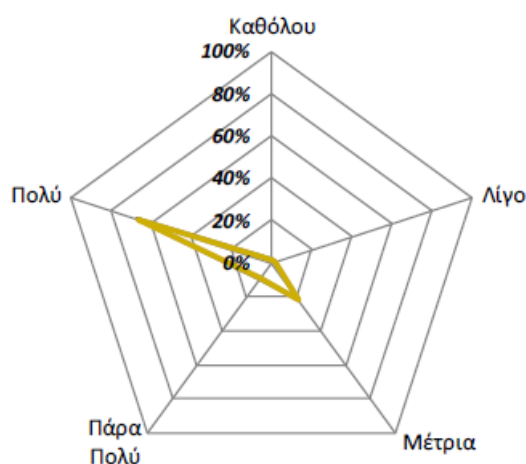
Πίνακας 3.9

Ικανοποίηση από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

	% επιχ/σεων
Καθόλου	1,25%
Λίγο	1,43%
Μέτρια	21,74%
Πάρα Πολύ	9,16%
Πολύ	66,43%

Διάγραμμα 3.25

Επίπεδα ικανοποίησης από τη χρήση ηλ. υπηρεσιών



Δείκτες Ύπαρξης ή Μη Οφέλους από τη Χρήση – Κατάταξη Ωφελειών

Προκύπτει από την έρευνα ότι το συντριπτικό ποσοστό 98,66% των επιχειρήσεων ωφελούνται από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου.

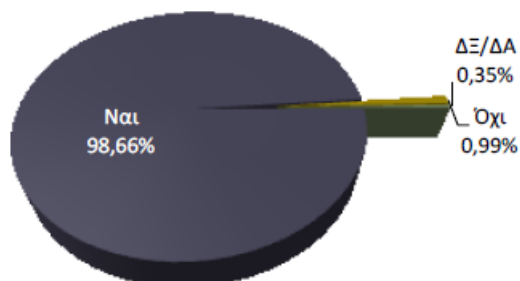
Πίνακας 3.10

Αποκομίζετε οφέλη από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Ναι	98,66%
Όχι	0,99%
ΔΞ/ΔΑ	0,35%
Κατάταξη Ωφελειών	
Άλλο	1,34%
Πιο ενεργή συμμετοχή στα κοινά	1,84%
Μεγαλύτερη διαφάνεια	4,52%
Όφελος λόγω καλύτερης και σύγχρονης ποιότητας υπηρεσιών	22,93%
Όφελος σε χρήμα για την επιχείρηση	46,02%
Όφελος από μείωση γραφειοκρατίας (απλούστευση διαδικασιών)	54,89%
Όφελος σε χρόνο για την επιχείρηση	99,73%

Διάγραμμα 3.26α

Αποκομίζετε οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλ. διακυβέρνησης;



Διάγραμμα 3.26β

Σημαντικότερα οφέλη



Από το σύνολο των επιχειρήσεων που διαπιστώνει ότι αποκομίζει όφελος, το 99,73% θεωρεί πως το σημαντικότερο όφελος είναι η εξοικονόμηση χρόνου. Ακολουθεί το όφελος από τη μείωση της γραφειοκρατίας με ποσοστό 54,89% και έπεται το οικονομικό όφελος με ποσοστό 46,02%. Οφέλη που είναι σχετικά με τη διαφάνεια των συναλλαγών και τη συμμετοχή στα κοινά, δεν εκτιμήθηκαν ως σημαντικά από τις επιχειρήσεις.

Μη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Δημοσίου – Λόγοι

Όπως παρατηρήσαμε παραπάνω στο διάγραμμα 3.21, μόνο ένα πολύ μικρό ποσοστό (5,2%) των ελληνικών επιχειρήσεων δεν χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου. Στη συνέχεια γίνεται σχολιασμός των λόγων μη χρήσης από αυτό το μικρό ποσοστό των επιχειρήσεων.

Αναλυτικά, πρώτον ο σημαντικότερος ανασταλτικός παράγοντας είναι η ανησυχία σχετικά με την «ασφάλεια των στοιχείων» (30,3%). Δεύτερον, έπεται η κατηγορία «Άλλος λόγος» (27,27%) (π.χ. θεωρούν ότι δεν τις χρειάζονται) και με το ίδιο ακριβώς ποσοστό (27,27%) είναι και η «πολυπλοκότητα στη χρήση». Τρίτον, ακολουθεί η κατηγορία «δεν γνώριζα την ύπαρξή τους» (12,12%) και ακολουθεί ακριβώς με το ίδιο ποσοστό (12,12%) η κατηγορία «λείπει η προσωπική επαφή». Τελευταία είναι η κατηγορία «είναι πιο χρονοβόρα διαδικασία» (3,03%).

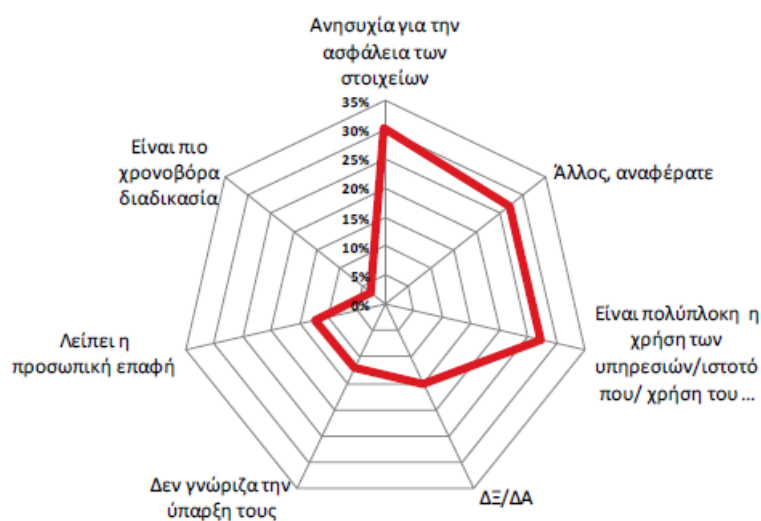
Πίνακας 3.11

Λόγοι μη χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου

Λόγοι Μη Χρήσης	
Ανησυχία για την ασφάλεια των στοιχείων	30,30%
Άλλος, αναφέρατε	27,27%
Είναι πολύπλοκη η χρήση των υπηρεσιών/ιστοτόπου/χρήση του διαδικτύου	27,27%
ΔΞ/ΔΑ	15,15%
Δεν γνώριζα την ύπαρξή τους	12,12%
Λείπει η προσωπική επαφή	12,12%
Είναι πιο χρονοβόρα διαδικασία	3,03%

Διάγραμμα 3.27

Λόγοι μη χρήσης



Πρόθεση Χρήσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Δημοσίου στο μέλλον

Αξιοσημείωτη είναι η πρόθεση των επιχειρήσεων να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης στο άμεσο μέλλον. Γνωρίζουμε ότι η πλειονότητα των συγκεκριμένων υπηρεσιών (π.χ. ΦΠΑ, φόρος εισοδήματος, που είναι οι δημοφιλέστερες σε χρήση) συνδέονται με ορισμένες χρονικές περιόδους (μία φορά ανά έτος) για τις επιχειρήσεις και τις δράσεις τους αλλά και με ορισμένες νομικές υποχρεώσεις για διάφορες κατηγορίες επιχειρήσεων. Αν και παρατηρείται υψηλός βαθμός χρήσης και υψηλή ικανοποίηση από παρόμοιες υπηρεσίες, προκύπτει ότι:

α) το 29,16% δηλώνει πως σίγουρα θα χρησιμοποιήσει στο άμεσο μέλλον τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης,

β) ενώ ένα λίγο μεγαλύτερο ποσοστό 35,33% δηλώνει πως στο άμεσο μέλλον ίσως τις χρησιμοποιήσει. Ακόμα,

γ) ένα σημαντικό ποσοστό 20,74% δήλωσε «δεν ξέρω, δεν απαντώ»,

δ)ενώ, τέλος, το 14,78% των ερωτηθέντων απέρριψε κατηγορηματικά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου στο μέλλον.

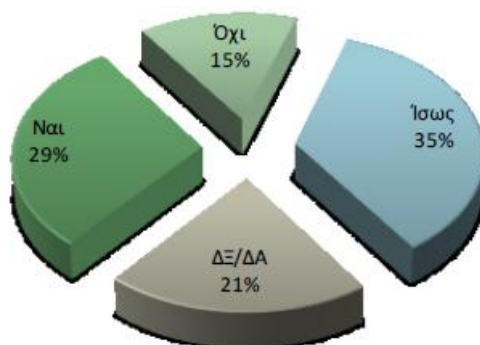
Πίνακας 3.12

Πρόθεση χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου στο μέλλον

<i>Ναι</i>	29,16%
<i>Όχι</i>	14,78%
<i>Ίσως</i>	35,33%
<i>ΔΞ/ΔΑ</i>	20,74%

Διάγραμμα 3.28

Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο μέλλον



3.8 Η αποτίμηση της κατάστασης στην Ελλάδα

Σύμφωνα με τους δείκτες του Ευρωπαϊκού ψηφιακού θεματολογίου (Digital Scoreboard, Παρατηρητήριο για τη ΔΜ της ΚτΠ ΑΕ, 2012) η Ελλάδα παρουσιάζει υστέρηση κατά 72%. Αυτή η υστέρηση απηχεί ιδιαίτερα χαμηλές επιδόσεις όσον αφορά στη διείσδυση της ευρυζωνικότητας, τη συχνή χρήση του διαδικτύου, στη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών αλλά και των ηλεκτρονικών προμηθειών³⁵. Παραδείγματος χάρη, το 41,9% των πολιτών έχει καταγραφεί ότι δεν έχει

³⁵ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020.

χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο, λαμβάνοντας υπόψη την τελευταία έκθεση αξιολόγησης της χώρας για την Ψηφιακή Ατζέντα της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2012.

Κατά τη διάρκεια του 2012 η Ελλάδα πέτυχε το ανώτατο επίπεδο για επτά από τις είκοσι βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ΕΕ. Αντίθετα, όσον αφορά την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις εντός ΕΕ το 2010, κατατάχθηκε στην τελευταία θέση.

Ιδιαίτερα στην τελευταία προγραμματική περίοδο, η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση έχει κάνει μια αξιόλογη προσπάθεια για την υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών για να εκσυγχρονιστεί. Χειροπιαστά αποτελέσματα της αξιολόγησης αυτής προσπάθειας είναι η δημιουργία και χρήση της διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ, το πρόγραμμα Διαύγεια για την προώθηση της διαφάνειας και το σύστημα TAXIS το οποίο παρέχει οικονομικές υπηρεσίες.

Παρόλα αυτά όμως, στην προσπάθεια αυτή δεν έλειψαν και οι αστοχίες. Όσον αφορά τη χώρα μας οι αστοχίες αυτές σε συνδυασμό με τις αγκυλώσεις της δυσκίνητης κρατικής μηχανής, δημιούργησαν συγκεντρωτικά τα παρακάτω προβλήματα:

- Χαμηλή αξιοποίηση υποδομών, υψηλός επιχειρησιακός κατακερματισμός των συστημάτων, μεγάλη διασπορά και επικαλύψεις σε λειτουργικό επίπεδο των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου.
- Μεγάλο κόστος για την κτήση και χρήση των ηλεκτρονικών υποδομών, κυρίως λόγω έλλειψης ορθών προγραμματικών συμφωνιών και αδειών που να ικανοποιούν όλη τη Δημόσια Διοίκηση.
- Έλλειψη στη διαλειτουργικότητα και τη διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων καθώς και στην βούληση επαναχρησιμοποίησης της δημόσιας πληροφορίας.
- Υπερβολικά κοστοβόρα έργα, και υποδομές με μεγάλη δυσκολία στη διαχείριση αλλά και ασύμφορη σχέση κόστους-οφέλους.
- Μακροχρόνιες διαγωνιστικές διαδικασίες που τείνουν να ξεπερνούν τον κύκλο ανανέωσης της τεχνολογίας, καταλήγοντας εντέλει σε προμήθειες ξεπερασμένων προϊόντων.
- Ανεπαρκής σχεδιασμός και χρηματοδότηση σε ολόκληρο τον κύκλο ζωής των συστημάτων.

- Μηδενικοί ή αναποτελεσματικοί μηχανισμοί οριζόντιων σχημάτων διακυβέρνησης.
- Έλλειψη ενιαίας αρχιτεκτονικής της δημόσιας πληροφορικής, κοινών προτύπων και πολιτικών συμμόρφωσης αναφορικά με τη χρήση των ΤΠΕ.
- Αναποτελεσματικό πλαίσιο θεσμικής συνεργασίας με την αγορά.
- Ανεπαρκής πολιτική και προσήλωση στις ΤΠΕ και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- Πολύπλοκο θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο.
- Έλλειψη παρακολούθησης, ελέγχου και ανατροφοδότησης (feedback).
- Διακοπή των υιοθετημένων πολιτικών σε περιπτώσεις κυβερνητικής αλλαγής.

3.9 Ανακεφαλαίωση

Στο κεφάλαιο αυτό φάνηκε πως η Ελλάδα έχει καταβάλει σημαντική προσπάθεια στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ωστόσο τα αποτελέσματα δεν είναι τόσο ικανοποιητικά όσο θα έπρεπε. Αυτό γίνεται αντιληπτό αν σκεφτούμε πως ενώ είμαστε ελάχιστα πιο κάτω από το μέσο όρο της Ευρώπης στο ποσοστό ευρυζωνικής διείσδυσης, μόνο το 34% των χρηστών του διαδικτύου έχει χρησιμοποιήσει τις παρεχόμενες από το δημόσιο ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Κάπως έτσι εξηγείται και η 70η θέση μεταξύ των 139 χωρών, και η τελευταία στην ΕΕ-28 στο Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας 2016. Η πρώτη ουσιαστική κίνηση για την ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα έγινε με το ΕΠ Κλεισθénης το 1994, το οποίο στόχευε στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Ακολούθησε η Λευκή Βίβλος του 1995, που αποτελούσε το πρώτο έγγραφο πολιτικής για την ΚτΠ. Μετά ήρθε η Λευκή Βίβλος του 1999 και η επικαιροποίησή της το 2002, οι οποίες έθεσαν συγκεκριμένες προτεραιότητες και στόχους σχετικά με την εισαγωγή και την ανάπτυξη των ΤΠΕ. Το 2000 εκδόθηκε το ΕΠ για την Κοινωνία της Πληροφορίας, το οποίο αποτελούσε ένα μέσο επίτευξης των στόχων της Λευκής Βίβλου του 1999. Το 2000 επίσης εκδόθηκαν τα ΕΠ Αριάδνη και ΕΠ Πολιτεία. Το πρώτο έθεσε τη βάση για τη συνεργασία μεταξύ της κεντρικής Δημόσιας Διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης αναφορικά με την χρήση των ΤΠΕ. Το δεύτερο στόχευε στον περεταίρω εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, στην προώθηση της διαφάνειας και στην εξάλειψη της διαφθοράς. Συνέχισε με νέα προγράμματα την περίοδο 2005-2007 και 2008-2010 όπου στόχευε ειδικά στον τομέα

της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το 2006 καταρτίστηκε η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013, η οποία αποτελούσε μια ολοκληρωμένη και συνεκτική πολιτική για τις ΤΠΕ. Στόχευε στη βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας ζωής μέσω των νέων τεχνολογιών. Χρηματοδοτικό της εργαλείο αποτελούσε το ΕΠ Ψηφιακή Σύγκλιση, το οποίο εγκρίθηκε το 2007. Ένα μήνα μετά εγκρίθηκε και το ΕΠ Διοικητική Μεταρρύθμιση με σκοπό τη χρηματοδότηση των παρεμβάσεων του Υπουργείου Εσωτερικών Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την αναβάθμιση και τον εκσυγχρονισμό των δομών της Δημόσιας Διοίκησης. Τέλος, καταρτίστηκε η στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, η οποία στοχεύει στον εκσυγχρονισμό του κράτους και της διοίκησης, και στην επανασύνδεση του πολίτη με το κράτος και τη διοίκηση. Κάποια παραδείγματα καλών πρακτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η γραμμή 1502, το δίκτυο Σύζευξις, τα ΚΕΠ, το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, η πύλη Ερμής, το πρόγραμμα OpenGov και το πρόγραμμα Διαύγεια. Ορισμένα παραδείγματα ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι αυτές του Taxis, οι υπηρεσίες του ΟΑΕΔ για εύρεση εργασίας και επιδόματα, οι υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας με τη δυνατότητα πρόσβασης στο πανελλήνιο σχολικό δίκτυο, την εκπαιδευτική πύλη e-ylko.gr και το πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης προσωπικού πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στη διεύθυνση e-aitisi.sch.gr, οι υπηρεσίες της πύλης Ερμής για την online έκδοση πιστοποιητικών, της ΕΛ.ΣΤΑΤ με το σύστημα intrastat και Ξένιος Ζεύς και οι υπηρεσίες της πύλης ICISnet, της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων, για τελωνειακή χρήση. Παρ' όλο το μεγάλο αριθμό των υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, η Ελλάδα παρουσιάζει υστέρηση κατά 72% σύμφωνα με την τελευταία έκθεση αξιολόγησης για την Ψηφιακή Ατζέντα της ΕΕ. Τα τελευταία χρόνια η ελληνική Δημόσια Διοίκηση έχει κάνει φιλότιμη προσπάθεια για τον εκσυγχρονισμό της, ωστόσο δεν έλειψαν και οι αστοχίες οι οποίες, συνδυαστικά με τις αγκυλώσεις της δυσκίνητης κρατικής μηχανής, δημιούργησαν σωρευτικά μία σειρά χρόνιων παθογενειών και υστερήσεων που δυσκόλεψαν την περεταίρω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Με τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση χαρακτηρίζεται η εισαγωγή των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισάγουν, με σκοπό τη βελτίωση της και την καλύτερη εξυπηρέτηση των τριών ομάδων - στόχων (κυβέρνηση, πολίτες, επιχειρήσεις). Επομένως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει δύο στόχους, έναν εσωτερικό και έναν εξωτερικό. Ο εσωτερικός στόχος «πίσω από το γραφείο» είναι να διευκολύνει τις γρήγορες, διαφανείς, αποδοτικές και αποτελεσματικές διαχειριστικές διαδικασίες της κυβέρνησης. Ο εξωτερικός στόχος «μπροστά από το γραφείο» είναι να ικανοποιεί με όσο το δυνατόν καλύτερο και αποτελεσματικότερο τρόπο τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων διευκολύνοντας τη συναλλαγή τους με τους φορείς του δημοσίου.

Όσον αφορά τις ευρωπαϊκές χώρες, συμπεραίνεται πως έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ωστόσο παρατηρείται μεγάλη ετερογένεια και απόκλιση μεταξύ τους, η οποία οφείλεται κυρίως στην επιλεκτική χρήση ορισμένων εφαρμογών ηλεκτρονικής διοίκησης.

Όσον αφορά την Ελλάδα, παρουσιάζεται υστέρηση κατά 72%, σύμφωνα με τους δείκτες του ευρωπαϊκού Ψηφιακού Θεματολογίου, και φέτος έλαβε την 70η θέση μεταξύ 139 χωρών και την τελευταία στην ΕΕ-28 στο Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας 2016. Στη χώρα μας έχει καταβληθεί, όμως, σημαντική προσπάθεια στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αυτό φαίνεται από τον αριθμό των στρατηγικών και των επιχειρησιακών προγραμμάτων που έχουν καταρτιστεί έως σήμερα. Ωστόσο, τα αποτελέσματα, όπως φαίνεται, δεν είναι ικανοποιητικά. Σημαντικό ρόλο σε αυτό διαδραμάτισε το γεγονός ότι η προσπάθεια αυτή συνοδεύτηκε από αστοχίες που συνδυαστικά με τα προβλήματα της κρατικής μηχανής, οδήγησαν σε χρόνιες παθολογίες και υστερήσεις που παρουσιάστηκαν στο υποκεφάλαιο 3.8.

Προκειμένου το κράτος να ανατρέψει αυτή την κατάσταση προτείνεται: Πρώτον, να προωθήσει τη διαλειτουργικότητα ώστε οι φορείς του δημοσίου να συνεργάζονται και τα πληροφοριακά τους συστήματα να διαλειτουργούν μεταξύ τους, ανταλλάσσοντας αυτόματα δεδομένα και πληροφορίες έτσι ώστε να επιτευχθεί μείωση ή εξάλειψη του αριθμού των απαιτούμενων δικαιολογητικών και των βημάτων διεκπεραίωσης. Δεύτερον, να δημιουργήσει ένα ενιαίο σημείο πρόσβασης των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα απ' όπου ο πολίτης θα συναλλάσσεται με το δημόσιο και θα λαμβάνει το τελικό προϊόν. Τρίτον, να διακινεί, να διαχειρίζεται και να αρχειοθετεί τα έγγραφα αποκλειστικά και μόνο μέσω ηλεκτρονικού περιβάλλοντος. Τέταρτον, να αυθεντικοποιήσει τους πολίτες, διασυνδέοντας τους διαφορετικούς κωδικούς (ΑΔΤ, ΑΦΜ, ΑΜΚΑ κ.ά.) διατηρώντας τους όμως, διακριτούς. Να επιλεγεί μία μέθοδος αυθεντικοποίησης, π.χ. ειδική κάρτα, και να γίνει η εγκατάσταση των απαραίτητων υποδομών. Πέμπτον, να σχεδιάζει και να υλοποιεί δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μόνο ύστερα από τη διασφάλιση της εφικτότητας και της βιωσιμότητας των δράσεων και της επιχειρησιακής ικανότητας των φορέων που θα τις υλοποιήσουν. Έκτον, να διασφαλίσει συνεχή παρακολούθηση, έλεγχο και ανατροφοδότηση των συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Έβδομον να προωθήσει την ψηφιακή ένταξη και τον ψηφιακό αλφαριθμητισμό με ειδικά προγράμματα κατάρτισης, αφού ένα μεγάλο ποσοστό των πολιτών δεν επωφελείται από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου λόγω έλλειψης ψηφιακών γνώσεων και δεξιοτήτων. Αντίστοιχα μεγάλο είναι και το ποσοστό των δημοσίων υπαλλήλων το οποίο, λόγω έλλειψης απαραίτητων γνώσεων, δεν μπορεί να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης. Όγδοον, να διευκολύνει τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τυπώνοντας φυλλάδια, τα οποία θα παρέχουν οδηγίες χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και θα βρίσκονται σε εμφανή σημεία στους εκάστοτε φορείς ώστε να τα προμηθεύονται οι πολίτες που τα χρειάζονται. Επίσης, μπορεί να βοηθήσει δημιουργώντας υποδείγματα στους εκάστοτε διαδικτυακούς τόπους, παρέχοντας έτσι μια μορφή ηλεκτρονικής βοήθειας. Ένατον, να προωθήσει τα οφέλη των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών μέσω διαφημίσεων στην τηλεόραση και το διαδίκτυο. Τέλος, να παρέχει κίνητρα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Για παράδειγμα, να δίνεται έκπτωση σε περίπτωση που εξοφλείται μια οφειλή προς το δημόσιο ηλεκτρονικά.

Πέρα, όμως, από το μερίδιο ευθύνης του κράτους για την ψηφιακή υστέρηση της χώρας μας, ευθύνες αναλογούν και στους πολίτες. Αυτό αποδεικνύεται από τα στατιστικά στοιχεία της έρευνας του Παρατηρητηρίου για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, όπου φαίνεται πως μόνο το 34% των πολιτών που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο έχει συναλλαγεί ηλεκτρονικά με το δημόσιο. Οι λόγοι μη χρήσης, σύμφωνα με την έρευνα, είναι σε ποσοστό 34% πως δε γνώριζαν την ύπαρξή τους, σε ποσοστό 18% πως είναι περίπλοκη η χρήση τους/ χρήση του διαδικτύου, σε ποσοστό 16% λόγω έλλειψης προσωπικής επαφής, σε ποσοστό 8% λόγω ανασφάλειας για τα προσωπικά τους στοιχεία, ένα ποσοστό 6% πιστεύει πως είναι πιο χρονοβόρα διαδικασία και ένα 17% για άλλους λόγους. Ωστόσο, η πρόθεση χρήσης στο μέλλον αυτών που δεν τις χρησιμοποιούν είναι υψηλή με ποσοστό 43% στο «ναι» και 45% στο «ίσως». Στις επιχειρήσεις τα πράγματα είναι πολύ καλά αφού το 95% χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου.

Συγκρίνοντας αυτά τα αποτελέσματα με το υψηλό ποσοστό ευρυζωνικής διείσδυσης στην Ελλάδα, το οποίο είναι ελάχιστα χαμηλότερο από το μέσο όρο της Ευρώπης, καταλήγουμε στο συμπέρασμα πως ενώ υπάρχει η δυνατότητα χρήσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αυτό συμβαίνει σε μικρό βαθμό. Συνάγεται έτσι το συμπέρασμα πως οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν έχουν αφομοιωθεί αποτελεσματικά στη ζωή των πολιτών, αφού διατηρούν μια κουλτούρα «αντίστασης στην αλλαγή» και δείχνουν απροθυμία να τις χρησιμοποιήσουν.

Κλείνοντας, τα τελευταία χρόνια παρατηρείται πως η νέα γενιά χρησιμοποιεί όλο και περισσότερο τις νέες τεχνολογίες και έχει αποκτήσει μεγάλη εξοικείωση με αυτές από πολύ μικρή ηλικία. Επομένως προβλέπεται πως θα χρησιμοποιεί σε μεγάλο βαθμό τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αφού θα τις αντιμετωπίζει σαν κανονική διαδικασία συναλλαγής με το δημόσιο. Θα ήταν ενδιαφέρον λοιπόν να εκπονηθεί μία παρόμοια μελέτη σε μερικά χρόνια από σήμερα με σκοπό να διακριβωθεί αν όντως τελικά ενσωματώθηκαν με τους πολίτες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε. και Χάλαρης Ι. (2004). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης, Αθήνα.

Δελγιάννης Γιάννης (2006). Η κοινωνία της πληροφορίας και ο ρόλος των διαδραστικών πολυμέσων, εκδόσεις Fagotto Books, Αθήνα.

Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού (2006). «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013-απελευθερώνοντας το δυναμικό πολιτών και επιχειρήσεων», Αθήνα.

Καρκατσούλης Παναγιώτης (2004). Το Κράτος σε μετάβαση-Από τη «διοικητική μεταρρύθμιση» και το «νέο δημόσιο μάνατζμεντ» στη «διακυβέρνηση», Εκδόσεις Σιδέρης, Αθήνα.

Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (2012). Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση. Έρευνα για την ανάπτυξη & διείσδυση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων, Αθήνα.

Παρατηρητήριο για την ΚτΠ (2010). Ενημερωτικό Δελτίο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Αθήνα.

Ροδοσθένους Χρίστος, (2005). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση- υπάρχουσα κατάσταση και μελλοντικές προοπτικές, Πανεπιστήμιο Πατρών, Πάτρα.

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (2014). Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, Αθήνα.

Ξενόγλωσση

Kakaris, N. (2006). Monitoring ICT progress - The Greek Information Society Observatory, New Horizons in Graz – Shaping Best Practice IV, Graz

Markellos, K, Markellou, P, Panayiotaki, A., (2007). Current State of Greek E-Government Initiatives. Journal of Business Systems, Governance and Ethics.

Διαδικτυακοί τόποι

Ιστότοπος:EUR-Lex:<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:l24226b>

Ιστότοπος OpenGov: <http://www.opengov.gr/types/?c=19134>

Ιστότοπος Ευρωπαϊκής Επιτροπής:http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-466_el.htm

Ιστότοπος: <http://broadband.cti.gr/el/index.php>

Ιστότοπος: EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV%3Ac11328>

Ιστότοπος Ευρωπαϊκής Επιτροπής: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015>

Ιστότοπος Ευρωπαϊκής Επιτροπής: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>

Ιστότοπος Ευρωπαϊκής Επιτροπής: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly>

Ιστότοπος: <http://broadband.cti.gr/el/deiktes/dieisdysi.php>

Ιστότοπος <http://news.in.gr/science-technology/article/?aid=1500088787>

Ιστότοπος Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, http://www.minadmin.gov.gr/?page_id=12126

Ιστότοπος Taxheaven: <http://www.taxheaven.gr/laws/law/index/law/319>

Ιστότοπος Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης ΕΠ Ψηφιακή Σύγκλιση: http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/specialreports/digital_greece_special/#t3

Ιστότοπος Ε.Π Διοικητική Μεταρρύθμιση: <http://epdm.gr>

Ιστότοπος Opengov: <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>

Ιστότοπος Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης <http://www.minadmin.gov.gr/?p=2202>

Ιστότοπος Εθνικού Τυπογραφείου http://www.et.gr/images/stories/eidika_themata/n3861_2010.pdf

Ιστότοπος: Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης ΕΠ Ψηφιακή Σύγκλιση <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/>

Ιστότοπος Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης ΕΠ Ψηφιακή Σύγκλιση <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/piousendiaferei/idiotes/pshfiakes/citizen.htm#t1>

Ιστότοπος Wikipedia: https://el.wikipedia.org/wiki/Κέντρο_Εξυπηρέτησης_Πολιτών

