



Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων - Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης
Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης
Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων - Πανεπιστήμιο Πειραιά

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

Ηλεκτρονική συμμετοχή εμπλεκομένων φορέων στην
ανάπτυξη και παρακολούθηση επιχειρησιακών προγραμμάτων
ΟΤΑ Α' βαθμού: Η περίπτωση του Δήμου Ζωγράφου

Ηλίας Αλευράς

Κόρινθος, Φεβρουάριος 2017



Department of Political Studies and International Relations - University of Peloponnese

Department of Economics - Democritus University of Thrace

Department of Economics - Aristotle University of Thessaloniki

Department of Business Administration - University of Piraeus

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

**Stakeholders e-participation in the development and
monitoring of operational first degree municipalities’
programs: the case of Zografou Municipality**

Ilias Alevras

Corinth, February 2017

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα, καταρχήν, να ευχαριστήσω τον καθηγητή κ. Γεωργακέλλο για την τιμή που μου έκανε να δεχθεί να επιβλέψει την παρούσα διπλωματική εργασία, καθώς και τον διδάκτορα κ. Πετρόπουλο για την συμμετοχή του στην τριμελή επιτροπή.

Οφείλω όμως, να εκφράσω ιδιαίτερες ευχαριστίες στο μέλος της επιτροπής, διδάκτορα κ. Χρύσα Αγαπητού, διότι με την πολύτιμη καθοδήγησή της ολοκληρώθηκε η εργασία, αφιερώνοντας σημαντικό τμήμα του πολύτιμου χρόνου της και μάλιστα σε μία ιδιαίτερα «απαιτητική» φάση της ζωής της.

ΑΦΙΕΡΩΣΗ

Στα τρία ανήλικα τέκνα μου, ελπίζοντας ότι τους «δίδαξα» το μάθημα της διαρκούς αναζήτησης της γνώσης.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία, η οποία εκπονήθηκε στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών «Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση», ασχολείται με την ηλεκτρονική συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων στην διαδικασία σύνταξης, διαβούλευσης, ολοκλήρωσης και παρακολούθησης των Επιχειρησιακών προγραμμάτων των Δήμων της Ελλάδος.

Συγκεκριμένα, σκοπός της παρούσας εργασίας, είναι η ανάπτυξη μίας μεθοδολογίας για την διαμόρφωση μίας ηλεκτρονικής εφαρμογής (πλατφόρμας) μέσω της οποίας θα καταστεί πιο «ευέλικτη και ελκυστική» η συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων, στην σύνταξη, ανάπτυξη και παρακολούθηση ενός επιχειρησιακού προγράμματος ΟΤΑ Α΄β.

Το κεντρικό ερώτημα που καλούμαστε να απαντήσουμε είναι πως θα βρεθεί μία μέθοδος, μία διαδικασία για να ενημερώνονται οι φορείς για όλα τα στάδια (και ειδικά κατά την υλοποίηση του Ε.Π.) η οποία θα είναι ευέλικτη, φιλική και με την ελάχιστη δυνατή απαίτηση σε χρόνο.

Όπως προκύπτει από τα συμπεράσματα της εργασίας, ο παραπάνω σκοπός επιτυγχάνεται με την χρησιμοποίηση μίας ηλεκτρονικής πλατφόρμας, η οποία δια-συνδέει την διαδικασία διαβούλευσης με μία ηλεκτρονική εφαρμογή η οποία χρησιμοποιείται για την καταγραφή και επίλυση προβλημάτων του Δήμου.

Με τον τρόπο αυτό καθίσταται η διαδικασία διαβούλευσης ελκυστικότερη και πιο φιλική στον χρήστη-δημότη του Δήμου.

ABSTRACT

This thesis, which was produced as part of the graduate curriculum, deals with electronic stakeholder involvement in the process of drafting, consultation, integration and monitoring of the operational programs of the municipalities of Greece.

Specific objective of this work is to develop a methodology for the formation of a web application (platform) through which the stakeholders involvement in the preparation, development and monitoring of an operational program of municipalities, will become more "flexible and attractive".

The central question we need to answer, is to find a method, a process for the stakeholders so as to be informed of all stages (and especially in the implementation of the Operational programs) which would be more flexible, friendly and with minimal requirement in time.

Based on the results of the research, it can be concluded that the above purpose is achieved by using an electronic platform, which inter-connects the consultation process with an electronic application that is used to record and resolve problems of the municipality.

Thereby, the use of the platform, makes the consultation process more attractive and user-friendly to the citizens of the municipality.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1	Πρόλογος.....	1
1.2	Σκοπός της εργασίας.....	1
1.3	Δομή της εργασίας.....	2

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1	Εισαγωγή.....	3
2.2	Ηλεκτρονική διακυβέρνηση – έννοια, ορισμός.....	3
2.3	Γιατί είναι σημαντική η ηλεκτρονική συμμετοχή.....	4
2.4	Τι συμβαίνει παγκοσμίως	
2.4.1	Καταλονία – Βαρκελώνη.....	5
2.4.2	Πόλη Τσέστερφιλντ, Πολιτεία Βιρτζίνια των ΗΠΑ.....	6
2.4.3	Πόλη του Μεξικό.....	7
2.5	Τι συμβαίνει στην Ελλάδα	
2.5.1	Πόλη των Τρικάλων.....	7
2.5.2	Πόλη της Καλλιθέας.....	9
2.6	Συμπεράσματα.....	9

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Αξιοποίηση των ΤΠΕ στις σχέσεις δημοτών – κρατικών & δημοτικών φορέων.....		10
3.1	Εισαγωγή.....	10
3.2	Υπάρχουσα κατάσταση.....	10
3.3	Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης.....	13
3.4	Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στους ΟΤΑ της Ελλάδος.....	15
3.5	Επιτυχής μετάβαση της Δημόσιας Διοίκησης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	16
3.6	Προτεινόμενες λύσεις – συμπεράσματα.....	17

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Τεχνολογίες-εργαλεία που χρησιμοποιούνται για την ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών-δημοτών.....		19
4.1	Εισαγωγή.....	19
4.2	Τεχνολογίες – εργαλεία.....	19
4.2.1	Δήμος Τρικάλων.....	19
4.2.2	Δήμος Κοζάνης.....	20
4.2.3	Δήμος Ξάνθης.....	22
4.2.4	Δήμος Καλλιθέας.....	23
4.2.5	Το open.gov του ΥΠΕΣ.....	24
4.2.6	Το vouchwatch (ιδιωτική πλατφόρμα διαβούλευσης).....	26

4.3	Συμπεράσματα.....	26
4.3.1	Μέθοδοι επικοινωνίας δημότη με φορέα.....	26
4.3.2	Περιορισμοί – δυσκολίες που υπάρχουν στην ανάπτυξη σύγχρονων εργαλείων.....	27

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Επιχειρησιακά Προγράμματα ΟΤΑ Α΄β.....		28
5.1	Εισαγωγή.....	28
5.2	Ορισμός.....	28
5.3	Κύρια Χαρακτηριστικά.....	29
5.4	Θεσμικό πλαίσιο.....	29
5.5	Ετήσια προγράμματα δράσης.....	30
5.5.1	Παράδειγμα Δήμου Ξάνθης.....	31
5.5.2	Παράδειγμα Δήμου Ζωγράφου.....	32
5.6	Συγκριτικά συμπεράσματα – προβλήματα δυσχέρειες.....	32

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Η περίπτωση του Δήμου Ζωγράφου.....		33
6.1	Εισαγωγή.....	33
6.2	Περιγραφή προβλήματος – προτεινόμενη «λύση».....	33
6.3	Εφαρμογή – ηλεκτρονική πλατφόρμα ClicknSpot.....	34
6.4	Διαχείριση εφαρμογής από πλευράς του φορέα.....	42
6.5	Ηλεκτρονική διαβούλευση.....	44

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Συμπεράσματα – επίλογος.....		46
------------------------------	--	----

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Πρόλογος

Η παρούσα εργασία, η εκπονήθηκε στα πλαίσια του καινοτόμου Διαπανεπιστημιακού Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών με τίτλο «Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση» με επισπεύδων το τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων του Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου.

Αποστολή του μεταπτυχιακού προγράμματος είναι η αναβάθμιση των προσόντων του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο χώρο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και της Τοπικής Ανάπτυξης και στόχος είναι η μετεκπαίδευση και εξειδίκευση επιστημόνων, με έμφαση σε εργαζόμενους σε φορείς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και σε φορείς Περιφερειακής και Τοπικής Ανάπτυξης, στις κατευθύνσεις του προγραμματισμού, της οικονομικής λειτουργίας και της κοινωνικής πολιτικής.

Ως υπάλληλος της Τοπικής αυτοδιοίκησης και συγκεκριμένα του Δήμου Ζωγράφου, στο οποίο υπηρετώ από το έτος 2000 και σήμερα διατελώ προϊστάμενος της Διεύθυνσης Οργάνωσης - Προγραμματισμού & Πληροφορικής, θεώρησα μεγάλη ευκαιρία να παρακολουθήσω το συγκεκριμένο πρόγραμμα, με σκοπό να εμπλουτίσω τις γνώσεις μου και να παράγω προστιθέμενη αξία στους δημότες.

Από την μέχρι σήμερα εμπειρία μου, διαπίστωσα ένα σημαντικό έλλειμμα στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος μου στους Δημότες, όπως επίσης και μία σημαντική έλλειψη συμμετοχής στις διαδικασίες διαβούλευσης που εφαρμόζει ο φορέας μου.

1.2 Σκοπός της εργασίας

Η παρούσα εργασία έχει ως σκοπό την ανάπτυξη μίας μεθοδολογίας για την διαμόρφωση μίας ηλεκτρονικής εφαρμογής (πλατφόρμας) μέσω της οποίας θα καταστεί πιο «ευέλικτη και ελκυστική» η συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων, στην σύνταξη, ανάπτυξη και παρακολούθηση ενός επιχειρησιακού προγράμματος ΟΤΑ Α΄β.

Το πρόβλημα που καλούμαστε να αντιμετωπίσουμε και να προσπαθήσουμε να επιλύσουμε είναι ότι όπως προκύπτει από την υπάρχουσα μέχρι σήμερα εμπειρία, οι περισσότεροι από τους εμπλεκόμενους φορείς ασχολούνται μόνο «επιφανειακά» και όχι ουσιαστικά στην διαμόρφωση του Ε.Π. και μάλιστα κυρίως πριν το στάδιο της έγκρισης.

Συνεπώς προκύπτει το κεντρικό ερώτημα πως θα βρεθεί μία μέθοδος, μία διαδικασία για να ενημερώνονται οι φορείς για όλα τα στάδια (και ειδικά κατά την υλοποίηση του Ε.Π.) η οποία θα είναι ευέλικτη, φιλική και με την ελάχιστη δυνατή απαίτηση σε χρόνο.

1.3 Δομή της εργασίας

Στα ακόλουθα κεφάλαια της παρούσας εργασίας, παρουσιάζονται η έννοια και ο ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δίνοντας έμφαση στην σημασία τους στις διάφορες λειτουργίες της αυτοδιοίκησης, παρουσιάζοντας τις διάφορες μορφές που χρησιμοποιούν οι φορείς τόσο σε Παγκόσμιο, Ευρωπαϊκό αλλά και εθνικό επίπεδο.

Στην συνέχεια παρουσιάζεται η υπάρχουσα κατάσταση στην χώρα μας, η στρατηγική του ελληνικού κράτους για την διοικητική μεταρρύθμιση και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς επίσης και η πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσον αφορά την σύγκλιση των κρατών μελών της.

Αναλύονται οι τεχνολογίες και τα απαραίτητα εργαλεία που πρέπει να χρησιμοποιηθούν για την αποτελεσματικότερη συμμετοχή των πολιτών στην ηλεκτρονική εποχή των ΟΤΑ Α΄ βαθμού και παρουσιάζονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δήμων της Ελλάδος και τι ακριβώς υπηρεσίες παρέχουν προς τους δημότες τους.

Αναπτύσσεται η έννοια και ο σκοπός των Επιχειρησιακών προγραμμάτων των ΟΤΑ Α΄ βαθμού, τα κύρια χαρακτηριστικά αυτών, το θεσμικό πλαίσιο, η φιλοσοφία, οι αρχές εκπόνησης και τέλος η διαδικασία κατάρτισης και παρακολούθησης αυτών

Τέλος γίνεται μία προσπάθεια να επιλυθεί το πρόβλημα της μη συμμετοχής των εμπλεκόμενων φορέων στην διαβούλευση των επιχειρησιακών προγραμμάτων και συγκεκριμένα προτείνεται μία ενδεχόμενη «λύση», ήτοι η δημιουργία μίας ηλεκτρονικής εφαρμογής (πλατφόρμας) μέσω της οποίας θα καταστεί πιο «ευέλικτη και ελκυστική» η συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων, στην σύνταξη, ανάπτυξη και παρακολούθηση ενός επιχειρησιακού προγράμματος ΟΤΑ Α΄β

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο θα δοθούν κάποιοι ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πως αυτή μπορεί να αξιοποιηθεί από τους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Θα παρουσιαστούν καλές πρακτικές από διάφορες πόλεις, τόσο στην Ελληνική επικράτεια όσο και σε διάφορες περιοχές του κόσμου, προκειμένου να εξευρεθούν οι καλύτερες δυνατές πρακτικές οι οποίες μπορούν να εφαρμοστούν στους ΟΤΑ Α΄ βαθμού.

Τέλος, θα παρουσιαστούν συμπεράσματα της έρευνας, με σκοπό να γίνει μία σύγκριση των διαφορετικών περιπτώσεων και καταστάσεων που ισχύουν σε διαφορετικές πόλεις.

2.2 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση – έννοια, ορισμός

Ένας απλός κατανοητός ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η αξιοποίηση της πληροφορικής στη Διοίκηση και την γραφειοκρατία προς όφελος του πολίτη που έχει ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χρόνου και την επίτευξη διαφάνειας στις συναλλαγές με το κράτος και την Τοπική Αυτοδιοίκηση ⁽¹⁾.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (**e-Governance**) σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης ⁽²⁾ είναι «η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών».

Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει τις έννοιες:

- e-participation (ηλεκτρονική συμμετοχή)
- e-inclusion (ηλεκτρονική συμπερίληψη)
- e-democracy (ηλεκτρονική δημοκρατία)

Στην παρούσα εργασία θα αναλυθεί η έννοια της ηλεκτρονικής συμμετοχής και πως αυτή μπορεί, με χρήση σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής, να γίνει πιο ελκυστική για τους πολίτες, αυξάνοντας έτσι το ποσοστό συμμετοχής τους σε αυτή.

Σύμφωνα με τον οδηγό καλών πρακτικών της ΕΕ ⁽³⁾ η «*Συμμετοχή σε δημοκρατικές διαδικασίες έχει σκοπό να παρέχει σε πολίτες και μη κυβερνητικούς οργανισμούς την ευκαιρία να διαμορφώνουν τις αποφάσεις που τους αφορούν, ενώ η "ηλ. Συμμετοχή" είναι το*

σύνολο των μέσων που παρέχουν την παραπάνω δυνατότητα με τη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών. Αυτό σημαίνει ότι οι δύο όροι δεν είναι κάτι το ξεχωριστό, αλλά ουσιαστικά η Ηλεκτρονική Συμμετοχή είναι μόνο μία επιπρόσθετη μέθοδος ενασχόλησης και εμπλοκής, πράγμα που σημαίνει ότι διέπεται ακριβώς από τις ίδιες αρχές της Συμμετοχής. Με βάση τα σημερινά δεδομένα επικοινωνίας και ικανοτήτων των πολιτών, η Ηλ. Συμμετοχή αποτελεί την πιο διαδεδομένη μορφή συμμετοχικής δημοκρατίας για το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού.

Η Ηλ. Συμμετοχή έτσι είναι μία σημαντική πρόκληση για τους φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης, ένα στοιχείο που μπορεί να ενδυναμώσει σημαντικά τη διαφάνεια στη διακυβέρνηση και τη συμμετοχή του κοινού στην οργάνωση της ζωής του σε τοπικό επίπεδο.

Οι φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης δεν μπορούν να παρέχουν απλά πληροφορίες σχετικά με τις αποφάσεις του από τις επίσημες ιστοσελίδες τους – οι πολίτες πλέον απαιτούν περισσότερα. Έχουν συνηθίσει να χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο και τα Κοινωνικά Δίκτυα ως ένα περιβάλλον επικοινωνίας και με αυτόν τον τρόπο έχουν παρόμοιες απαιτήσεις από την τοπική αυτοδιοίκηση.

Η θέληση για συμμετοχή με στόχο τη διαμόρφωση της ζωής κάθε πολίτη είναι απόλυτα κατανοητή και επιθυμητή, και τα κανάλια ηλεκτρονικής επικοινωνίας παρέχουν το απαραίτητο περιβάλλον και μέσα για το σκοπό αυτό».

2.3 Γιατί είναι σημαντική η ηλεκτρονική συμμετοχή

Η ηλεκτρονική συμμετοχή πρέπει να εφαρμόζεται όχι μόνο στις περιπτώσεις που απαιτείται από την σχετική νομοθεσία, αλλά και σε όλες τις περιπτώσεις που η άποψη του δημότη είναι σημαντική και μπορεί να επηρεάσει τη λήψη της απόφασης. Δεν είναι πάντα απαραίτητο να υπάρξει μεγάλος αριθμός συμμετοχής, καθώς, ειδικά σε περιπτώσεις μικρών Δήμων, ακόμα και η συμμετοχή μικρής ομάδας πολιτών, μπορεί να είναι ουσιαστική και κρίσιμη. Ο φορέας οφείλει να δώσει την δυνατότητα στους πολίτες να συμμετάσχουν, χωρίς πίεση, προκειμένου να εκφράσουν άποψη μέσω μίας πραγματικά δημοκρατικής συμμετοχής.

Ιδιαίτερα σημαντικό είναι, να μπορέσει να εντοπίσει ο φορέας, τις ομάδες εκείνες του πληθυσμού, οι οποίες θα «επηρεαστούν» από την επικείμενη απόφαση και να τους καταστήσει συμμετόχους στην λήψη αυτής.

Αυτό προϋποθέτει την αλλαγή νοοτροπίας και των στελεχών του φορέα, είτε αυτοί είναι αιρετοί, είτε ανήκουν στο προσωπικό του φορέα. Δεν υπάρχει λόγος να γίνεται μία συμμετοχική διαδικασία, εάν ο φορέας έχει «ήδη» λάβει την απόφασή του και η διαδικασία της διαβούλευσης γίνεται μόνο για τυπικούς λόγους ή για λόγους εφαρμογής της κείμενης

νομοθεσίας. Ο Φορέας, οφείλει να έχει πάντα στην σκέψη του, το ενδεχόμενο αλλαγής της απόφασης, κατόπιν ουσιαστικής διαβούλευσης.

Τέλος, σημαντικός παράγοντας είναι να διατεθεί «επαρκής» χρόνος για την διαδικασία της διαβούλευσης, προκειμένου ο πολίτης να διαμορφώσει πραγματική εικόνα της κατάστασης και να «προλάβει» να διατυπώσει άποψη επί αυτής.

2.4 Τι συμβαίνει παγκοσμίως

2.4.1 Καταλονία - Βαρκελώνη ⁽⁴⁾

Είναι γεγονός ότι ο 21^{ος} αιώνας προσφέρει «άπειρες» τεχνολογικές ευκολίες όσον αφορά τις Τεχνολογίες της Πληροφορικής (ΤΠΕ). Σε αυτήν την ίδια χρονική περίοδο παρατηρείται μία αποστροφή των πολιτών προς τους θεσμούς και μία έλλειψη εμπιστοσύνης. Η Ενσωμάτωση των ΤΠΕ στην πολιτική, εισήγαγε θεμελιώδεις αλλαγές και δημιούργησε νέες δυνατότητες στην σχέση μεταξύ πολιτών και πολιτικών εκπροσώπων.

Η συγκεκριμένη εργασία εστιάζει και αναλύει τους παράγοντες εκείνους που επηρεάζουν και συμβάλλουν στην ώθηση των πολιτών να συμμετάσχουν στην δημόσια λήψη αποφάσεων, τόσο online όσο και offline. Ως online, ορίζονται οι διαδραστικές – συμμετοχικές διαδικασίες, στις οποίες ο πολίτης έχει σε «ζωντανό» χρόνο συμμετοχή στην διαβούλευση και ως offline οι παραδοσιακές πλέον μέθοδοι της αποστολής π.χ. ενός μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) του οποίου για την λήψη ή μη, δεν λαμβάνει γνώση ο αποστολέας ⁽⁴⁾.

Στην πραγματικότητα εστιάζει στο τοπικό επίπεδο, χώρος που είναι πιο πρόσφορος για ηλεκτρονική συμμετοχή. Σε γενικές γραμμές, αποκομίζεται καταρχήν ότι η συμμετοχή επηρεάζεται σε ικανό βαθμό από το γεγονός σε ποια «παράταξη» ανήκει ο συμμετέχων, δηλαδή η συμμετοχή είναι μεγαλύτερη από τους δημότες που «υποστηρίζουν» την διοικούσα παράταξη. Επίσης σημαντικός παράγοντας είναι και το εκλογικό ποσοστό της αποχής, καθώς είναι προφανές ότι ένας μη «ενεργός» πολίτης που συνειδητά δεν συμμετείχε στις εκλογικές διαδικασίες, είναι το πιο πιθανό να μην συμμετέχει και στις διαδικασίες διαβούλευσης.

Η περίπτωση της Καταλονίας, και ειδικότερα η πόλη της Βαρκελώνης, η οποία ήδη από τις αρχές της δεκαετίας του 1980 έπαιξε σημαντικό διεθνή ηγετικό ρόλο στη συμμετοχή των πολιτών, αποτελεί ένα παράδειγμα «οδηγού» καλής πρακτικής που θα μπορούσαν να αξιοποιήσουν οι ΟΤΑ σήμερα.

Το συμπέρασμα από την έρευνα είναι ότι οι συμμετοχικές online διαδικασίες διαβούλευσης, υπερέχουν σε ποσοστά και κρίνονται πιο «ελκυστικές» από τους πολίτες σε σχέση με τις παραδοσιακές πλέον offline. Δηλαδή όσο πιο «επίσημη» είναι η δυνατότητα

συμμετοχής του πολίτη και όσο πιο μεγάλο εύρος και δυνατότητες δίνει ο φορέας στον πολίτη για συμμετοχή, τόσο αυξάνεται η συμμετοχή.

Τέλος, όπως θα ήταν βέβαια αναμενόμενο, η συμμετοχή σε online διαδικασίες είναι σημαντικά μεγαλύτερη από τις νεότερες ηλικιακές ομάδες πληθυσμού, σε σχέση με τις offline, που προτιμούνται από τις μεγαλύτερες κυρίως ηλικίες.

2.4.2 Πόλη Τσέστερφιλντ, Πολιτεία Βιρτζίνια των ΗΠΑ ⁽⁵⁾

Στο Τσέστερφιλντ, χρησιμοποιούνται ευρέως τα Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών (G.I.S) προκειμένου να προβληθούν θεματικά πάρκα και διάφορες εγκαταστάσεις αναψυχής με σκοπό την οικονομική ανάπτυξη της περιοχής.

Εστιάζοντας στις περιβαλλοντικές ανησυχίες, προβάλλονται οι οικότοποι της περιοχής, με στόχο την ευαισθητοποίηση των πολιτών για την καλύτερη προστασία τους. Για παράδειγμα αναδεικνύονται η προστασία των δασών και η αναδάσωση, η προστασία των τοπίων με απότομες πλαγιές, οι αρχαιολογικοί χώροι και ενθαρρύνεται ο σχεδιασμός των κτιρίων με «πράσινη» συνείδηση.

Το Τσέστερφιλντ, έχει επίσης εφαρμόσει ένα απομακρυσμένο σύστημα ελέγχου των δημοτικού φωτισμού σε πάρκα και σχολεία, τα οποία είναι διάσπαρτα σε όλη την πόλη, το οποίο έχει συμβάλει σημαντικά στην εξοικονόμηση ενέργειας.

Το 2010, βραβεύτηκε ως η καλύτερη διαδικτυακή πύλη των ΗΠΑ, καθώς είναι πραγματικά ένα παράδειγμα προς μίμηση, αφού έχει ανασχεδιάσει την ιστοσελίδα της με κυρίαρχη την συμμετοχή των πολιτών, έχει χαρτογραφήσει με χρήση GIS το σύνολο της περιοχής και έχει δημιουργήσει μία συντονιστική επιτροπή, στην οποία συμμετέχουν οι πολίτες, η οποία εποπτεύει το όλο εγχείρημα.

Ο νέος δικτυακός τόπος, χρησιμοποιεί ένα σύστημα διαχείρισης state-of-the-art περιεχομένου, που συνδέει τους πολίτες με την τοπική «κυβέρνηση» με χρήση των social media και διαδραστικής χαρτογράφησης, δημιουργώντας ακόμα και διαδικτυακή τηλεόραση (WEB TV) ως μέσο για μεγαλύτερη διαφάνεια, στην οποία μεταδίδονται «ζωντανά» όλες οι συνεδριάσεις του Δημοτικού συμβουλίου, από κάθε μέσο, ακόμα και από κινητά τηλέφωνα τύπου smartphones.

2.4.3 Πόλη του Μεξικό ⁽⁶⁾

Σύμφωνα με τον Rodrigo Sandona ⁽⁶⁾ οι αλληλεπιδράσεις μίας διαβούλευσης σε τοπικό επίπεδο είναι πιο σημαντικές και με περισσότερη συμμετοχή. Ισχυρίζεται ότι η χρήση ηλεκτρονικών πυλών επικοινωνίας μπορεί να λειτουργήσουν όχι μόνο ως κανάλια ροής πληροφοριών προς τους πολίτες, αλλά και ως ισχυρά εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων μεταξύ

τόσο των κοινωνικών ομάδων όσο και κυβερνητικών φορέων. Η παραπάνω ανταλλαγή μπορεί να αξιοποιηθεί στην λήψη σημαντικών αποφάσεων δημοσίου χαρακτήρα.

Αν και η υπάρχουσα χρήση ΤΠΕ στη διακυβέρνηση μόνο αμελητέα δεν μπορεί να χαρακτηριστεί, θεωρεί ότι η χρήση ΤΠΕ με περισσότερη αλληλεπίδραση, δηλαδή με την χρήση πυλών επικοινωνίας, θα παραχθούν καλύτερα αποτελέσματα και κυρίως θα ωθήσουν τους πολίτες στην συμμετοχή σε ένα δίκτυο συνεχούς παραγωγής ιδεών και απόψεων στα τοπικά ζητήματα που τους αφορούν.

Συμπερασματικά, διαπιστώνει ότι η Τοπική Αυτοδιοίκηση στο Μεξικό, κινείται με αργούς σχετικά ρυθμούς, προς την κατεύθυνση της χρήσης σύγχρονων ΤΠΕ στις διαδικασίες διαβούλευσης και ότι οι περισσότεροι φορείς, αρκούνται σε ένα «πεπαλαιωμένο» μοντέλο απλής παροχής πληροφοριών προς τους πολίτες.

2.5 Τι συμβαίνει στην Ελλάδα

2.5.1 Πόλη των Τρικάλων ⁽⁷⁾

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (**e-Governance**) έχει αναπτυχθεί στο Δήμο Τρικκαίων⁽⁷⁾ στο πλαίσιο ενός στρατηγικού σχεδιασμού, που σκοπό έχει να αποτελέσει το πλαίσιο παροχής προηγμένων ψηφιακών δημοτικών υπηρεσιών προς όφελος τόσο των δημοτών, όσο και της δημοτικής αρχής. Η πλατφόρμα «ψηφιακή πόλη» του Δήμου, μπορεί να υποστηρίξει ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέροντας ένα παγκόσμιο περιβάλλον για τις δημόσιες συναλλαγές, εστιάζοντας στις ανάγκες μιας τοπικής περιοχής ή στο σύνολο της πόλης.

Επιπλέον, η ψηφιακή πόλη περιλαμβάνει ένα νέο εικονικό περιβάλλον, το οποίο διαχειρίζεται τους χρήστες, είτε στον ιδιωτικό είτε στο δημόσιο τομέα, όπου με μεθόδους σύγχρονου μάρκετινγκ λαμβάνοντας υπόψη και τις κοινωνικές υφιστάμενες πτυχές, παρέχει υπηρεσίες υψηλής αξίας για τους δημότες.

Στην συγκεκριμένη εργασία παρουσιάζεται τόσο η συμβολή της Ψηφιακής Πόλης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όσο και η μεθοδολογία της ανάπτυξης της ψηφιακής πόλης των Τρικάλων. Στην ουσία η Ψηφιακή Πόλη, αποτελεί ένα (**e-Governance**) περιβάλλον, προσφέροντας ηλεκτρονικά τις περισσότερες από τις υπηρεσίες που διαχειρίζεται ο Δήμος. Σημαντικό είναι να τονιστεί, ότι η συγκεκριμένη μεθοδολογία, μπορεί να θεωρηθεί και να χρησιμοποιηθεί ως ένα γενικό πρότυπο εφαρμογής και σε άλλους ΟΤΑ για την ανάπτυξη και εξέλιξη παρόμοιων ψηφιακών πλατφόρμων, καθώς υιοθετεί την συμμετοχική λογική σε θέματα σχεδιασμού, ενώ από την άλλη πλευρά, αναλύονται κάποιες σχετικές σκέψεις.

Ο Δήμος Τρικάλων, είναι πραγματικά μία πρωτοποριακή πόλη σε ότι αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει. Μέσω μίας φιλικής & εκσυγχρονισμένης ιστοσελίδας προσφέρει πληθώρα ηλεκτρονικών υπηρεσιών όπως :

1. Πλήρες διαδραστικό GIS
 - Δίδεται η δυνατότητα περιήγησης ηλεκτρονικά στην πόλη και στις υπηρεσίες με ταυτόχρονη παρουσίαση των αξιοθέατων της περιοχής
2. Δυνατότητα Ηλεκτρονικής συμμετοχής στις αποφάσεις
 - Ο δημότης έχει την δυνατότητα να συμμετάσχει στα «κέντρα» λήψης των αποφάσεων, πριν αυτές οριστικοποιηθούν από την δημοτική αρχή
3. Εφαρμογή επίλυσης προβλημάτων & παραπόνων – πρόγραμμα «Δημοσθένης»
 - Πρόκειται για ένα δι-υπηρεσιακό πρόγραμμα, που επιτρέπει στους πολίτες να καταθέτουν τα αιτήματά τους, τα παράπονα και τις προτάσεις τους μέσω διαδικτύου ή μέσω ειδικού δεκαψήφιου τηλεφωνικού αριθμού. Όλα φτάνουν σε μια ειδική υπηρεσία, η οποία αυτόματα διαβιβάζει τα αιτήματα στις αρμόδιες κάθε φορά υπηρεσίες
4. Υπηρεσίες Τηλεπρόνοιας με 700 ωφελούμενους
 - Πρόκειται για πρόγραμμα κοινωνικής πολιτικής που εξυπηρετεί τους ωφελούμενους χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν από την οικία τους.
5. 20 δημοτικά οχήματα και 25 λεωφορεία εξοπλισμένα με GPS
 - ο δημότης έχει την δυνατότητα να ενημερώνεται ηλεκτρονικά για τις διαδρομές και τον εκτιμώμενο χρόνο άφιξης
6. 900 θέσεις e-parking
 - δίδεται η δυνατότητα εύρεσης θέσης στάθμευσης, χωρίς άσκοπη περιπλάνηση του οδηγού στους δρόμους της πόλης
7. 7 Συνεργαζόμενες δημοτικές Υπηρεσίες
8. 4 σχολικά συγκροτήματα με ασύρματη ζεύξη

Για την απρόσκοπτη λειτουργία όλων των ανωτέρω, έχει εγκαταστήσει δίκτυο οπτικής ίνας μήκους 35 χιλιομέτρων, δίκτυο το οποίο προφανώς χρήζει επέκτασης και αναβάθμισης, προκειμένου να υποστηρίξει επαρκώς το όλο εγχείρημα.

2.5.2 Πόλη της Καλλιθέας ⁽⁸⁾

Στο Δήμο Καλλιθέας, είχαν ως στόχο να δημιουργήσουν μια «διεπαφή» με τους πολίτες πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας, με σκοπό την δυνατότητα του δημότη να συμμετέχει ενεργά στην διαμόρφωση των αποφάσεων.

Ο Δήμος Καλλιθέας, όντας ο 8ος μεγαλύτερος δήμος στην Ελλάδα (100.641 κάτοικοι, 2011 απογραφή) και ο Δήμος με την μεγαλύτερη πυκνότητα πληθυσμού, θεώρησε ότι η ηλεκτρονική συμμετοχή των δημοτών, μέσω ψηφιακών παροχών, είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματική άσκηση δημόσιας – δημοτικής Εξουσίας.

Η εφαρμογή HYPERTECH ⁽⁸⁾, είναι ένας εξατομικευμένος κόμβος πληροφοριών, που παρέχει σημαντικές πληροφορίες για τις δημοτικές υπηρεσίες και αποτελεί ένα σύστημα που ενθαρρύνει τη συμμετοχή των πολιτών στη ουσιαστική λήψη αποφάσεων, επιτρέποντας τη δημόσια συζήτηση μεταξύ δημοτών και φορέων της πόλης. Ουσιαστικά αποτελεί μία εφαρμογή συμμετοχικής δημοκρατίας και ανοικτής πόλης. Η εφαρμογή αυτή, συνδυάζει τα πιο προηγμένα χαρακτηριστικά των κοινωνικών δικτύων, όπως το προσωπικό ή εταιρικό προφίλ και blogs, επιτρέποντας την δημοσίευση και ανταλλαγή ψηφιακού περιεχομένου, πληροφοριών.

Διευκολύνει την επικοινωνία με τη Δημοτική Αρχή και τις Δημοτικές Υπηρεσίες και ενισχύει τη διαδικασία υποβολής αιτήσεων και τη λήψη αντίστοιχων απαντήσεων. Ενισχύει την πρόσβαση των πολιτών στη γνώση μέσα από τη χρήση των αναβαθμισμένων υπηρεσιών χρησιμοποιώντας την εξ αποστάσεως μάθηση και την χρήση εφαρμογών ψηφιακού εκπαιδευτικού περιεχομένου.

Τέλος, η παραπάνω εφαρμογή, ενισχύει την τοπική επιχειρηματικότητα, προσφέροντας την απευθείας σύνδεση σε παροχή συμβουλών και ηλεκτρονικής εκπαίδευσης – επιμόρφωσης (e-learning).

2.6 Συμπεράσματα

Είναι αδιαμφισβήτητο γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα εργαλείο δημοκρατικής συμμετοχής των πολιτών στα κοινά και η σημερινή εξέλιξη των ΤΠΕ, είναι σε επαρκή βαθμό ικανή να εξυπηρετήσει τις ανάγκες σε τεχνολογία και εξοπλισμό.

Παρατηρούμε ότι πόλεις της βόρειας Αμερικής αλλά και της Ευρώπης, είναι σημαντικά πιο αναπτυγμένες σε τεχνολογικό επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών, από τις ελληνικές πόλεις, οι οποίες όμως είναι εξελιγμένες σε ικανοποιητικό βαθμό, σε σχέση με πόλεις της λατινικής Αμερικής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Αξιοποίηση των ΤΠΕ στις σχέσεις δημοτών – κρατικών & δημοτικών φορέων

3.1 Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο θα αναλυθεί η υπάρχουσα κατάσταση στην χώρα μας, η στρατηγική του ελληνικού κράτους για την διοικητική μεταρρύθμιση και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς επίσης και η πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσον αφορά την σύγκλιση των κρατών μελών της.

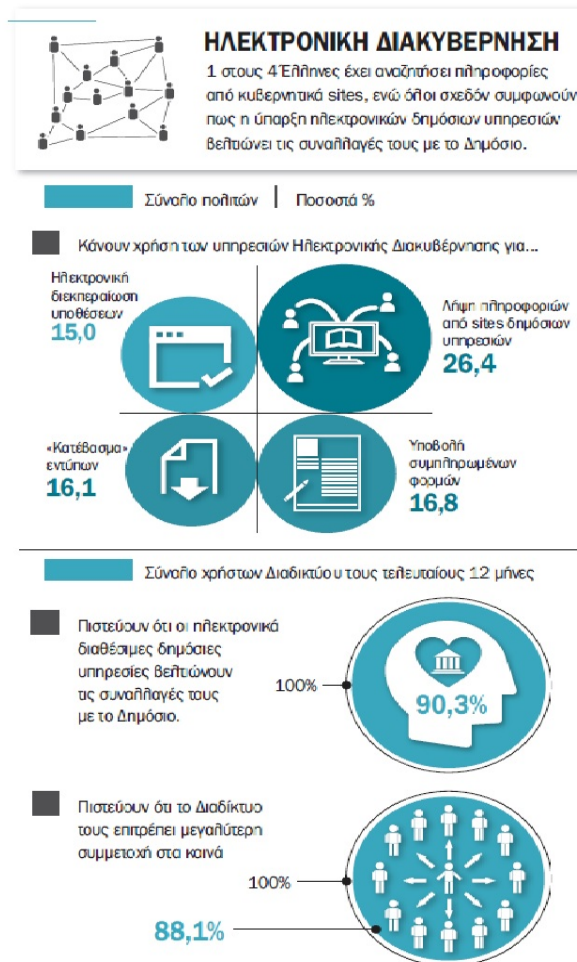
3.2 Υπάρχουσα κατάσταση

«Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους», Σύνταγμα της Ελλάδας, Άρθρο 5^Α» ⁽¹⁰⁾

Όπως σαφέστατα αναφέρεται στο Σύνταγμα της χώρας μας, το κράτος οφείλει να δίνει την δυνατότητα στον πολίτη να έχει πρόσβαση στην Κοινωνία της πληροφορίας. Σύμφωνα με τον Στρατηγική του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλ. Διακυβέρνησης για τα έτη 2014-2020⁽¹²⁾, στόχος είναι : *«ο ριζικός μετασχηματισμός των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών».*

Σύμφωνα με έρευνα της ΚτΠ ΑΕ ⁽¹⁵⁾, *«1 στους 4 Έλληνες έχει αναζητήσει πληροφορίες από κυβερνητικά sites, ενώ όλοι σχεδόν συμφωνούν πως η ύπαρξη ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, βελτιώνει τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο».*

Παρατηρείται ότι, όπως φαίνεται και στο παρακάτω σχήμα, είναι μικρό σχετικά το ποσοστό της ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης υποθέσεων (μόλις 15%), ενώ μικρό είναι επίσης το ποσοστό της λήψης πληροφοριών από sites της δημόσιας διοίκησης (26,4%). Συμπεραίνεται λοιπόν ότι οι πολίτες στην Ελλάδα, χρειάζεται να τους δοθούν επιπλέον δυνατότητες και κίνητρα για χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αν και αναγνωρίζεται το γεγονός ότι η χρησιμοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους μεγαλύτερους σε ηλικία χρήστες δεν είναι εφικτό να υλοποιηθεί.



Εικόνα 3.1 : Συμμετοχή Ελλήνων πολιτών στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (έρευνα ΚΤΠ 2014)

Δυστυχώς, η χώρα μας υστερεί σημαντικά σε σχέση με τις περισσότερες χώρες της Ε.Ε. στην αξιοποίηση ΤΠΕ προς όφελος των πολιτών. Συγκεκριμένα, υστερεί στο 72% των δεικτών του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού θεματολογίου ⁽⁹⁾, που σημαίνει χαμηλές επιδόσεις σε χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών και προμηθειών. Η δυσκίνητη ελληνική κρατική μηχανή προστέθηκε στις αστοχίες σχεδιασμού με αποτέλεσμα να δημιουργηθούν χρόνιες παθολογίες.

Ενώ δαπανήθηκαν τεράστια ποσά σε εφαρμογές λογισμικού, δεν υπήρξε συνεργασία μεταξύ των διαφόρων φορέων, με σκοπό τη δια-λειτουργικότητα μεταξύ των εφαρμογών και αυτό είχε ως αποτέλεσμα την ανάπτυξη π.χ. λογισμικού σε ένα Υπουργείο, που δεν «επικοινωνούσε» με το λογισμικό του έτερου Υπουργείου, καθώς οι βάσεις δεδομένων δεν είχαν «στηθεί» με κοινές προδιαγραφές.

Οι βασικές κατευθύνσεις της ψηφιακής Στρατηγικής ⁽¹⁴⁾ ήταν σύμφωνα με το πρόγραμμα ψηφιακής σύγκλισης 2007-2013:

1. **Ψηφιακή Γνώση:** Ψηφιακή πρόσβαση σε περισσότερη γνώση, πέρα και πλέον

της επίσημης εκπαιδευτικής διαδικασίας. Το συγκεκριμένο νήμα δεν αφορά μόνο σε μαθητές ή φοιτητές, αλλά και σε εργαζόμενους, σε στελέχη επιχειρήσεων, σε καθέναν που είτε παράγει, είτε διαχειρίζεται είτε αναζητά με ψηφιακό τρόπο γνώση. Περιλαμβάνει δράσεις που ενισχύουν την πρόσβαση στη γνώση, την ψηφιοποίηση, την τεκμηρίωση και τη διάθεση της γνώσης από όσους τη διαχειρίζονται και την προσφέρουν.

2. **Ψηφιακός Καταναλωτής:** ενίσχυση των καταναλωτών, ώστε να μπορούν να αγοράζουν ηλεκτρονικώς φθηνότερα και καλύτερα προϊόντα αλλά και α ενημερώνονται καλύτερα για τις επικρατούσες τιμές. Παράλληλα, περιλαμβάνονται δράσεις ηλεκτρονικού εμπορίου για επιχειρήσεις, αλλά και δράσεις για ΜΚΟ και φορείς το υ δημοσίου, όπου με εργαλείο τις νέες τεχνολογίες μπορούν να συμβάλλουν στην καλύτερη και πληρέστερη ενημέρωση και προστασία του πολίτη.
3. **Ψηφιακή Προστασία του Φυσικού Περιβάλλοντος:** ηλεκτρονική παρακολούθηση και πρόληψη καταστροφών στο φυσικό περιβάλλον, ψηφιακές δράσεις για την εξοικονόμηση ενέργειας, την παρακολούθηση της ενεργειακής απόδοσης, δράσεις για την πολιτική προστασία.
4. **Ψηφιακή Ασφάλεια:** δράσεις για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών και επιχειρήσεων στα νέα ψηφιακά μέσα και την ψηφιακή ασφάλεια.
5. **Ψηφιακή Υποστήριξη της Εργασίας:** δράσεις για την υποστήριξη της αναζήτησης και εξεύρεσης εργασίας, την πρόσβαση στην εργασία με αποδοτικότερο τρόπο, την αποτελεσματικότερη χρήση των μέσων μαζικής μεταφοράς, την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών που διευκολύνουν την εργασία, την προσφορά εργασίας από τις επιχειρήσεις κλπ.
6. **Ψηφιακή υποστήριξη του «ευ ζην»:** δράσεις με τις ΤΠΕ που συμβάλουν στην ψυχαγωγία, τον πολιτισμό, τον αθλητισμό, τον τουρισμό, την υγεία καθώς και κάθε άλλη δραστηριότητα που βελτιώνει την ποιότητα ζωής των πολιτών, εξοικονομεί χρόνο και τους διευκολύνει στις καθημερινές τους ψυχαγωγικές ή άλλες δραστηριότητες.
7. **Ψηφιακή Υποστήριξη της Κοινωνικής και Οικονομικής Ενσωμάτωσης και της Συμμετοχής:** δράσεις για την ενσωμάτωση μη προνομιούχων κοινωνικών ομάδων καθώς και ομάδων πολιτών που εμφανίζουν χαμηλότερα ποσοστά συμμετοχής στην Ψηφιακή Ελλάδα. Περιλαμβάνονται επίσης δράσεις που ενισχύουν τη συμμετοχή των πολιτών σε δραστηριότητες και τοπικά δρώμενα και συμβάλουν στην ενεργοποίηση τους.
8. **Ψηφιακή Υποστήριξη της Εξωστρέφειας:** ενίσχυση της επιχειρηματικής εξωστρέφειας εκτός των τοπικών παραδοσιακών αγορών αλλά και εκτός Ελληνικών συνόρων και παράλληλη ενίσχυση της δικτύωσης και της επικοινωνίας με τους Έλληνες

της διασποράς.

9. **Ψηφιακή Περιφέρεια:** πολύ εξειδικευμένες τεχνολογικές δράσεις σε τοπικό επίπεδο, που αξιοποιούν τις ΤΠΕ για να αναδείξουν ή να αξιοποιήσουν πολύ συγκεκριμένα και ιδιαίτερα τοπικά χαρακτηριστικά που δεν απαντώνται σε άλλες περιοχές. Αξιοποίηση των ΤΠΕ ως εργαλείου ανάπτυξης για την ανάδειξη τοπικών ιδιαιτεροτήτων και συγκριτικών πλεονεκτημάτων.

Ειδικότερα παρατηρήθηκαν υστερήσεις & παθογένειες ^(9 & 14):

- Στην χρησιμοποίηση των υπάρχοντων υποδομών των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου & των ΟΤΑ
- Στην απουσία δια-λειτουργικότητας και διασύνδεσης των συστημάτων μεταξύ τους.
- Σε ένα δαιδαλώδες σύστημα δημοπράτησης, με «συνεχείς» ενστάσεις που καθιστούσε την όποια προμήθεια, χρονικά ανεφάρμοστη.
- Στην έλλειψη βούλησης μεταξύ των φορέων, για επαναχρησιμοποίηση της πληροφορίας
- Στον ελλιπή προγραμματισμό για την συντήρηση των συστημάτων, τα οποία μετά την υποχρεωτική συντήρηση, «αφηνόντουσαν» στην τύχη τους.
- Και τέλος και σημαντικότερο, στην μειωμένη προσήλωση στις ΤΠΕ, από την εκάστοτε πολιτική ηγεσία, καθώς ήταν συχνό το φαινόμενο, με την αλλαγή της πολιτικής ηγεσίας κάθε Υπουργείου (ακόμα και εντός του ίδιου κυβερνώντος κόμματος), να αλλάζει η πολιτική του κράτους.

3.3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Ένας σύγχρονος Δήμος, οφείλει να παρέχει στους δημότες και κατοίκους του, υπηρεσίες υψηλής προστιθεμένης αξίας, σε σύντομο χρόνο και με μικρό κόστος. Ο Δήμος αυτός, οφείλει επίσης να λαμβάνει τις όποιες αποφάσεις του, όχι «ερήμην» των πολιτών, αλλά κατόπιν «διαλόγου» μαζί τους. Οι ΤΠΕ, μπορούν να καταστούν ένα σύγχρονο εργαλείο διαλόγου, το οποίο θα καλύπτει τις απαραίτητες προϋποθέσεις της διαφάνειας και της δημοκρατικής συμμετοχής.

Είναι γεγονός ⁽¹³⁾, ότι την δεκαετία που διανύουμε, συντελείται στην Ευρώπη μία σειρά αλλαγών, τόσο οργανωτικού, όσο και θεσμικού χαρακτήρα. Οι αλλαγές, αυτές επικεντρώνονται κυρίως, στην αποκέντρωση των αρμοδιοτήτων με μεταφορά αυτών, από το κεντρικό κράτος στους φορείς της αυτοδιοίκησης. Η μεταφορά αυτή, δεν μπορεί να

επιτευχθεί χωρίς χρήση ΤΠΕ και χωρίς την διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του κεντρικού κράτους με αυτά της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, που στην ουσία είναι μία διακυβέρνηση με χρήση ΤΠΕ, πρέπει να παρέχει τα εφόδια εκείνα στους φορείς, προκειμένου να επιτύχουν την ομαλή μετάβαση των αρμοδιοτήτων και με τελικό στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών. Για να επιτευχθεί ο στόχος πρέπει να «τροποποιηθούν» οι προτεραιότητες της Διοίκησης, δηλαδή πρέπει :

- Να αλλάξει ο ρόλος του πολίτη και από «κομπάρσος» να αποκτήσει κεντρικό ρόλο
- Να ανασχεδιαστούν οι διαδικασίες παροχής υπηρεσιών
- Να εξευρεθούν νέα μοντέλα υλοποίησης των διαδικασιών
- Ο σχεδιασμός από στατικός και παρωχημένος να καταστεί δυναμικός και συνεχώς μεταβαλλόμενος
- Να αξιοποιηθούν στο βέλτιστο βαθμό οι υπάρχοντες πόροι, το υπάρχον ανθρώπινο δυναμικό το οποίο πρέπει να εμπλουτιστεί - επαυξηθεί και με νέο εξειδικευμένο σε χρήση ΤΠΕ.

Ως νέοι στόχοι τίθενται ⁽¹³⁾ :

- Η ασφάλεια των δεδομένων με χαρακτηριστικό παράδειγμα τα προσωπικά φορολογικά δεδομένα των πολιτών
- Η διαφάνεια στη λήψη αποφάσεων, προκειμένου να μειωθεί η «αίσθηση» του πολίτη ότι οι αποφάσεις λαμβάνονται από «μυστικά» και «σκοτεινά» κέντρα λήψης αποφάσεων.
- Η δημοκρατική λήψη των αποφάσεων, προκειμένου ο δημότης να αισθάνεται ότι συν-αποφάσισε για τα τεκταινόμενα
- Η βελτίωση στη παροχή υπηρεσίας, τόσο σε χρόνο, όσο και στον τρόπο, δηλαδή να μην είναι υποχρεωμένος ο δημότης να μετακινηθεί για να του παρασχεθεί μία υπηρεσία.
- Ακόμα και εάν χρειαστεί μετακίνηση του πολίτη, αυτή θα πρέπει να είναι μίας «στάσης» και οι υπηρεσίες με δι-επικοινωνία μεταξύ τους, να αναζητούν τα απαραίτητα δικαιολογητικά.
- Τέλος, η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού της διοίκησης, η οποία δεν μπορεί να βασιστεί μόνο στο υπάρχον προσωπικό, αλλά και στις προσλήψεις νέου ήδη εκπαιδευμένου προσωπικού, με διαφορετική κουλτούρα εξυπηρέτησης του πολίτη.

3.4 Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στους ΟΤΑ της Ελλάδος

Με το Ν.3979/11 περί ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προβλέφθηκε, μεταξύ άλλων, η έννοια του ηλεκτρονικού εγγράφου μέσω ψηφιακής υπογραφής. Μέχρι σήμερα δεν έχει γίνει υποχρεωτική η χρήση αυτής και από κυβερνητικές εξαγγελίες προβλέπεται η υποχρεωτικότητα αυτής, από την 1-1-2017.

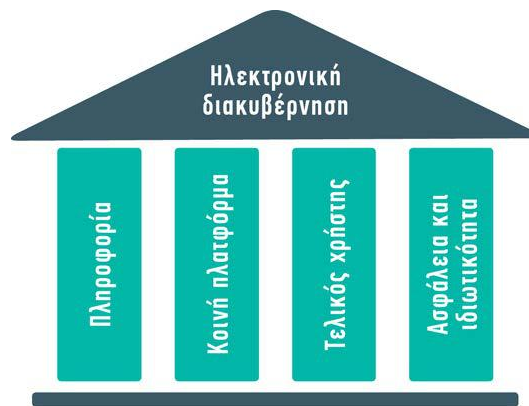
Η υπάρχουσα διαμορφωμένη στρατηγική σε εθνικό επίπεδο - και συνεπακόλουθα στο τοπικό αυτοδιοικητικό επίπεδο – προβλέπει ως κύριους στόχους :

- Την ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσίας μίας «στάσης», δηλαδή την παροχή υπηρεσίας με μία μόνο μετακίνηση του πολίτη.
- Την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη παροχή υπηρεσίας, αποκλειστικά διαδικτυακού επιπέδου, δηλαδή την παροχή υπηρεσίας μόνο μέσω διαδικτύου, χωρίς την ανάγκη μετακίνησης του πολίτη.
- Την δημιουργία σύγχρονων ποιοτικών υποδομών, οι οποίες θα καλύπτουν τις προϋποθέσεις ασφάλειας δεδομένων

Αν υποθεθεί ότι το «οικοδόμημα» της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να στηριχθεί σε «υποστυλώματα-πυλώνες», αυτά θα πρέπει να είναι ⁽¹²⁾ όπως φαίνεται και στην εικόνα 3.2:

- Η μετακίνηση από την εποχή του «φυσικού» εγγράφου σε χαρτί, στην εποχή του ψηφιακού εγγράφου, το οποίο θα είναι ανοικτό σε επεξεργασία, να διαμοιραστεί, να σημειωθεί, κτλ., με επίκεντρο την ίδια την πληροφορία σε ηλεκτρονική μορφή και μέσω μίας πλατφόρμας, εύχρηστης και μικρού κόστους.
- Η δημιουργία «κοινής» πλατφόρμας, μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, αλλά και εσωτερικά του φορέα, δηλαδή μεταξύ των υπηρεσιών του ίδιου του φορέα, καθώς είναι συχνό το φαινόμενο, υπηρεσίες εντός του φορέα να μην έχουν ηλεκτρονική πρόσβαση σε πληροφορίες της «διπλανής» υπηρεσίας (π.χ. τμήμα εσόδων με υπηρεσία δόμησης, όσον αφορά τα τροποποιημένα τετραγωνικά μέτρα των κατοικιών λόγω τακτοποίησης αυθαιρεσιών, κλπ.)
- Ο δημότης – χρήστης και οι ανάγκες του, να καταστούν το επίκεντρο της παροχής υπηρεσίας. Οι δημοτικές υπηρεσίες, οφείλουν να έχουν ως στόχο την εξυπηρέτηση της ανάγκης του δημότη, χορηγώντας του ποιοτικές υπηρεσίες και πληροφορίες, προσβάσιμες σε ελεύθερο χρόνο και επικαιροποιημένες.
- Τέλος, αλλά πολύ σημαντικό, είναι η προστασία της ιδιωτικότητας και της ασφάλειας των δεδομένων, καθώς είναι συχνό το φαινόμενο των κυβερνο-επιθέσεων είτε αυτές είναι πραγματικές απειλές με σκοπό την απόσπαση κρίσιμων

προσωπικών δεδομένων, είτε αυτές γίνονται με σκοπό τον «έλεγχο» της ασφάλειας των δικτύων.



Εικόνα 3.2 *Πυλώνες ανάπτυξης της εθνικής στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Πηγή 12')*

3.5 Επιτυχής μετάβαση της Δημόσιας Διοίκησης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ⁽¹²⁾

Για να μπορέσει η σημερινή Δημόσια Διοίκηση να μεταβεί επιτυχώς σε ένα νέο μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οφείλει να λάβει υπόψη της, τις κάτωθι σημαντικές προϋποθέσεις:

- Ανεξαρτήτως επιπέδου διοίκησης (κεντρικό κράτος, αυτοδιοίκηση, οργανισμοί κ.τ.λ.), πρέπει να υπάρχουν καλά οργανωμένες διαδικασίες από τους διαχειριστές των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Έχει διαπιστωθεί ότι σε φορείς με κακή δομή και εσωτερική λειτουργία, η μετάβαση από απλή παροχή υπηρεσιών σε ηλεκτρονική παροχή, όχι μόνο δεν βελτίωσαν τη λειτουργία τους, αλλά αντιθέτως επιδείνωσαν την υπάρχουσα κατάσταση. Σε αντιδιαστολή, φορείς με επαρκή και λειτουργική εσωτερική δομή, βελτίωσαν σε σημαντικό βαθμό την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητά τους.
- Το υπηρετούν προσωπικό, το οποίο θα λάβει το «βάρος» της λειτουργίας και της εσωτερικής υποστήριξης των νέων πληροφοριών συστημάτων, οφείλει να είναι εκπαιδευμένο. Η εκπαίδευση αυτή, προσκρούει πολλές φορές, στην αδυναμία εξεύρεσης πόρων, αλλά και στο συχνό φαινόμενο της «αδράνειας» της δημόσιας διοίκησης. Δυστυχώς, είναι μικρό το ποσοστό των δημοσίων υπαλλήλων, οι οποίοι είναι διατεθειμένοι, χωρίς επιπλέον κυρίως οικονομικά κίνητρα, να εκπαιδευτούν σε χρήση συστημάτων νέας τεχνολογίας.



Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού - HRMS

- Πλατφόρμα υποστήριξης των βασικών μεταρρυθμίσεων της Δ.Δ. για το προσωπικό της
- Ενιαίο σύστημα διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού για όλο το Δημόσιο
- Αξιοπίστη διαχείριση του προσωπικού από την πρόσληψη του νέου υπαλλήλου ως τη σύνταξή του
- Ορθολογική αξιοποίηση των προσόντων και των ικανοτήτων του προσωπικού με συστηματικό τρόπο και με χρήση ενιαίων αξιολογικών κριτηρίων

Εικόνα 3.3 Σύστημα διαχείρισης Ανθρώπινου δυναμικού (πηγή 12^η Υ.Δ.Μ & Η.Δ.)

- Η εξασφάλιση της δια-λειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων, τα οποία οφείλουν να λειτουργούν μέσω ανοικτών προτύπων και προδιαγραφών και θα επιτρέπουν την επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριών που είναι καταχωρημένες στις βάσεις δεδομένων τους
- Η «επιμόρφωση» των πολιτών, δηλαδή να αναβαθμιστεί το επίπεδο χρήσης των πολιτών στις νέες τεχνολογίες. Για να επιτευχθεί ο παραπάνω στόχος, είναι πολύ κρίσιμη, η λειτουργική ενοποίηση των χρησιμοποιούμενων πληροφοριακών συστημάτων, καθώς είναι προφανές ότι ο «απλός» πολίτης δεν μπορεί να εκπαιδευτεί σε πληθώρα νέων τεχνολογιών που θα απαιτούν εξειδικευμένη γνώση.
- Με βάση το δεδομένο ότι οι πολίτες στην Ελλάδα είναι σχετικά εξοικειωμένοι στην χρήση της κινητής τηλεφωνίας και με βάση ότι τα περισσότερα πλέον κινητά τηλέφωνα είναι τύπου "smartphone"- έξυπνα κινητά, δηλαδή λειτουργούν ως μικροί υπολογιστές τσέπης, όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες, θα πρέπει να προσφέρονται και για χρήση από κινητό τηλέφωνο, μέσω αντίστοιχων «applications» – εφαρμογών.

3.6 Προτεινόμενες λύσεις - συμπεράσματα

Από τα προαναφερόμενα στο παρόν κεφάλαιο, προκύπτουν οι παρακάτω λύσεις – προτάσεις για την ελληνική τοπική αυτοδιοίκηση :

- Ενοποίηση των προδιαγραφών των συστημάτων ΤΠΕ της Ελληνικής δημόσιας διοίκησης και κατ' επέκταση της τοπικής αυτοδιοίκησης
- Κοινή μορφοποίηση όλων των εγγράφων «κρατικού» ή «αυτοδιοικητικού» περιεχομένου

- Κοινή χρήση των βάσεων δεδομένων των συστημάτων ΤΠΕ, μεταξύ όλων των υπηρεσιών του δημοσίου και της τοπικής αυτοδιοίκησης
- Ηλεκτρονική παραγωγή δημοσίων εγγράφων και διακίνηση αυτών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Εκπαίδευση του προσωπικού της αυτοδιοίκησης στην χρήση ΤΠΕ
- Πρόσληψη νέου εξειδικευμένου στην χρήση ΤΠΕ, προσωπικού.

Είναι πλέον σαφές, ότι ειδικά στην παρούσα περίοδο κρίσης, η Δημόσια-Δημοτική Διοίκηση οφείλει να διασφαλίζει τη συμμετοχή των πολιτών τόσο κατά τη λήψη κυβερνητικών αποφάσεων, όσο και κατά το σχεδιασμό και την αξιολόγηση των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Η παραπάνω διαπίστωση δεν αφορά μόνο την παρούσα οικονομική κρίση, η οποία «προβλέπεται» ότι θα διαρκέσει για μακρύ χρονικό διάστημα, αλλά αφορά κυρίως την κρίση «αξιών» που δυστυχώς έχει δυσμενέστερα αποτελέσματα από την οικονομική κρίση.

Εν κατακλείδι, οι δημότες θα απολαμβάνουν, καλύτερες υπηρεσίες, θα εξοικονομούν χρόνο και χρήμα από τις άσκοπες μετακινήσεις και θα αισθάνονται συν-αποφασίζοντες για όλα τα σημαντικά ζητήματα της τοπικής κοινωνίας τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Τεχνολογίες-εργαλεία που χρησιμοποιούνται για την ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών-δημοτών

4.1 Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο θα καταγραφούν και αναλυθούν οι τεχνολογίες και τα απαραίτητα εργαλεία που πρέπει να χρησιμοποιηθούν για την αποτελεσματικότερη συμμετοχή των πολιτών στην ηλεκτρονική εποχή των ΟΤΑ Α΄ βαθμού. Θα παρουσιαστούν και αναλυθούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν προς τους δημότες διάφοροι Δήμοι της Ελλάδος.

4.2 Τεχνολογίες - εργαλεία

Η ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών – δημοτών προϋποθέτει καταρχήν την πολιτική βούληση της δημοτικής αρχής να δώσει έμφαση στην άποψη των δημοτών, μέσω μίας ηλεκτρονικής διαδικασίας και με την χρησιμοποίηση του διαδικτύου.

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται στον οδηγό δημοτικής διαβούλευσης του ΥΠΕΣ ⁽²¹⁾, *«Είναι σημαντικό να επισημανθεί εξ αρχής, ότι η ουσία της διαβούλευσης δεν εξαντλείται στην σύγκλιση της επιτροπής, αλλά είναι μια συνεχής διεργασία ανάμεσα στα εμπλεκόμενα μέρη»*. Δηλαδή η διαβούλευση, οφείλει να είναι συνεχής και αμφίδρομη.

Αυτή η συμμετοχή μπορεί να είναι είτε μία «απλοϊκή» επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), δηλαδή να ορίσει ο φορέας το αντικείμενο – θέμα συζήτησης και οι δημότες να αποστέλλουν τις απόψεις τους με ένα απαντητικό μήνυμα στο ερώτημα, είτε με μία αμφίδρομη πιο σύνθετη διαδικασία, ήτοι την χρησιμοποίηση εξειδικευμένων εργαλείων με μορφή μίας πλατφόρμας επικοινωνίας. Η πλατφόρμα αυτή, οφείλει να εφαρμόζει μία τυποποιημένη εξ' αρχής διαδικασία για την μορφή και το είδος της επικοινωνίας.

Στους ΟΤΑ της ελληνικής επικράτειας, χρησιμοποιούνται και οι δύο παραπάνω μορφές επικοινωνίας. Ενδεικτικά μπορούν να αναφερθούν ως καλά παραδείγματα συμμετοχής τα ακόλουθα.

4.2.1 Δήμος Τρικάλων

Στο site του Δήμου Τρικάλων ⁽¹⁶⁾, βρίσκεται σε λειτουργία η εφαρμογή e-dialogos, η οποία όπως αναφέρεται εφαρμόζει την κάτωθι διαδικασία :

- «1. Το Δημοτικό Συμβούλιο προτείνει θέματα για διαβούλευση.*
- 2. Οι πολίτες μέσω e-ψηφοφορίας επιλέγουν τα θέματα της διαβούλευσης.*
- 3. Δημιουργείται φόρουμ διαλόγου για κάθε θέμα που έχει επιλεγεί στο οποίο συμμετέχουν οι πολίτες.*

4. Συντάσσεται έκθεση συζήτησης από το Συντονιστή του φόρουμ.
5. Οι πολίτες τοποθετούνται στα θέματα που προέκυψαν κατά τη διάρκεια του ηλεκτρονικού διαλόγου μέσω e-ψηφοφορίας.
6. Συντάσσεται έκθεση αποτελεσμάτων από τον Συντονιστή.
7. Το Δημοτικό Συμβούλιο συζητάει και αποφασίζει λαμβάνοντας υπόψη τις εκθέσεις που προέκυψαν από τη Διαβούλευση. Η σύσκεψη του Δημοτικού Συμβουλίου γίνεται παρουσία του «Ηλεκτρονικού Διαμεσολαβητή του Πολίτη» στον οποίο μπορούν οι πολίτες να στείλουν σχόλια, παρατηρήσεις και ερωτήσεις και τις οποίες με τη σειρά του αυτός καταθέτει στο Δημοτικό Συμβούλιο. Τα θέματα που τίθενται προς διαβούλευση αφορούν κυρίως αναπτυξιακά έργα του Δήμου, όπως για παράδειγμα η μεταφορά του τρένου εκτός πόλης, η ανάπλαση του κέντρου των Τρικάλων ή τα αναπτυξιακά σχέδια για τις φυλακές της πόλης. Ενώ στο ίδιο μήκος κύματος είναι και τα θέματα που προτείνουν οι πολίτες μέσω των ηλεκτρονικών υπογραφών.»

Διαπιστώνεται δηλαδή ότι έχει οριοθετηθεί η διαδικασία διαβούλευσης και έχουν οριστεί τα αρμόδια όργανα ή υπάλληλοι που έχουν την ευθύνη παρακολούθησης και ολοκλήρωσης αυτής. Όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα του Δήμου, «*Η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία, σύμφωνα με τους υπεύθυνους του προγράμματος, είναι ικανοποιητική, δεδομένου του μεσαίου μεγέθους της πόλης, της συνθετότητας του συστήματος και της σχετικά περιορισμένης πρόσβασης των πολιτών στο διαδίκτυο*».

Δηλαδή, αν και αναφέρεται με «εύσχημο» τρόπο η ικανοποιητική συμμετοχή, παρατηρείται ότι στην πραγματικότητα η συμμετοχή είναι ελλιπής και δεν καλύπτει μεγάλο μέρος του ενεργού πληθυσμού της πόλης. Το παραπάνω συμπέρασμα προκύπτει είτε διότι οι πολίτες-δημότες δεν θεωρούν τον συγκεκριμένο τρόπο «επικοινωνίας» ικανοποιητικό, είτε διότι δεν τους είναι οικείος στην χρήση, ακόμα και εάν έχουν επαρκή πρόσβαση στο διαδίκτυο.

4.2.2 Δήμος Κοζάνης

Στην επίσημη ιστοσελίδα του Δήμου Κοζάνης ⁽¹⁷⁾, προωθείται η ηλεκτρονική δημόσια διαβούλευση, αποσκοπώντας : «

- στην προώθηση πολιτικών Ηλεκτρονικής και Ανοιχτής Διακυβέρνησης,
- στην ενίσχυση αρχών διαφάνειας στη διαδικασία λήψης αποφάσεων
- και στην ενεργοποίηση της συμμετοχής των εμπλεκόμενων φορέων (δημοσίου και ιδιωτικών) και των πολιτών στην ανάπτυξη και τον προγραμματισμό πολιτικών και δράσεων σε τοπικό επίπεδο

Ο Δήμος Κοζάνης καλεί τους πολίτες, περιφερειακούς και τοπικούς φορείς σε ένα διάλογο ανταλλαγής απόψεων, προτάσεων, προβληματισμών και επιχειρημάτων επί συγκεκριμένου αντικειμένου, προγραμματικού σχεδίου και πολιτικής δράσης που θα λαμβάνει χώρα στο Διαδίκτυο και θα ολοκληρώνεται μέσω αυτού.

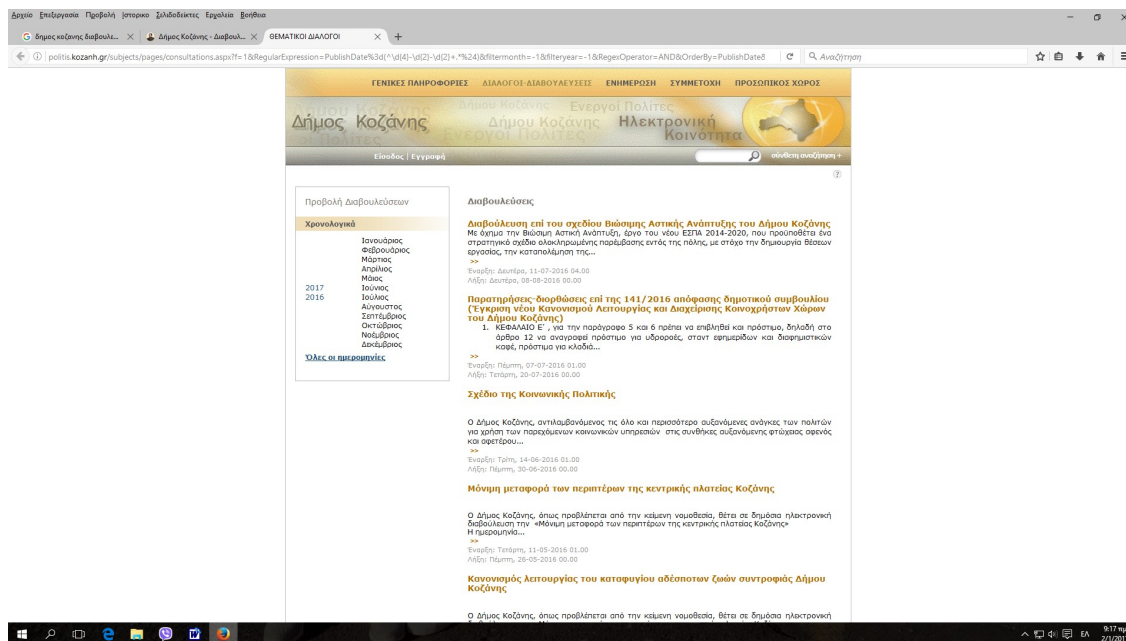
Η ηλεκτρονική δημόσια διαβούλευση θα εξυπηρετείται από την διαδικτυακή πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Κοινότητας του Δήμου διασφαλίζοντας την εύκολη πρόσβαση και συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Ειδικότερα, ο Δήμος κοινοποιεί στη διαδικτυακή πλατφόρμα το αντικείμενο της Δημόσιας διαβούλευσης που περιλαμβάνει:

- συνοπτική περιγραφή του αντικειμένου δημόσιας διαβούλευσης*
- επιπλέον πληροφοριακό υλικό που αφορά στο αντικείμενο δημόσιας διαβούλευσης*
- στοιχεία επικοινωνίας του υπεύθυνου της δημόσιας διαβούλευσης στοιχεία*
- και οδηγίες για τη διαδικασία συμμετοχής των ενδιαφερομένων ημερομηνίες έναρξης και λήξης της δημόσιας διαβούλευσης*

Όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα του Δήμου : «Για την συμμετοχή σας στη δημόσια διαβούλευση είναι απαραίτητη η εγγραφή σας στη διαδικτυακή πύλη Ηλεκτρονικής Κοινότητας του Δήμου. Τα αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης θα κοινοποιούνται στον επίσημο Δημόσιο Διαδικτυακό Τόπο του δήμου μετά τη λήξη της δημόσιας διαβούλευσης από τον υπεύθυνό της».

«Ο Δήμος Κοζάνης μέσω της ηλεκτρονικής δημόσιας διαβούλευσης επεκτείνει τον ανοιχτό διάλογο με τους πολίτες και τους τοπικούς φορείς δημόσιου και ιδιωτικού τομέα ενημερώνοντας τους για τα συλλογικά προβλήματα του τόπου με σκοπό να τους μετατρέψει σε ισότιμα μέλη στη διαμόρφωση δημόσιου πολιτικού σχεδιασμού. Η συμμετοχή των πολιτών στη δημόσια διαβούλευση θα συμβάλλει σημαντικά στη λήψη συλλογικών αποφάσεων των πολιτών και των εκλεγμένων εκπροσώπων τους σε κλίμα διαφάνειας και συναίνεσης.»

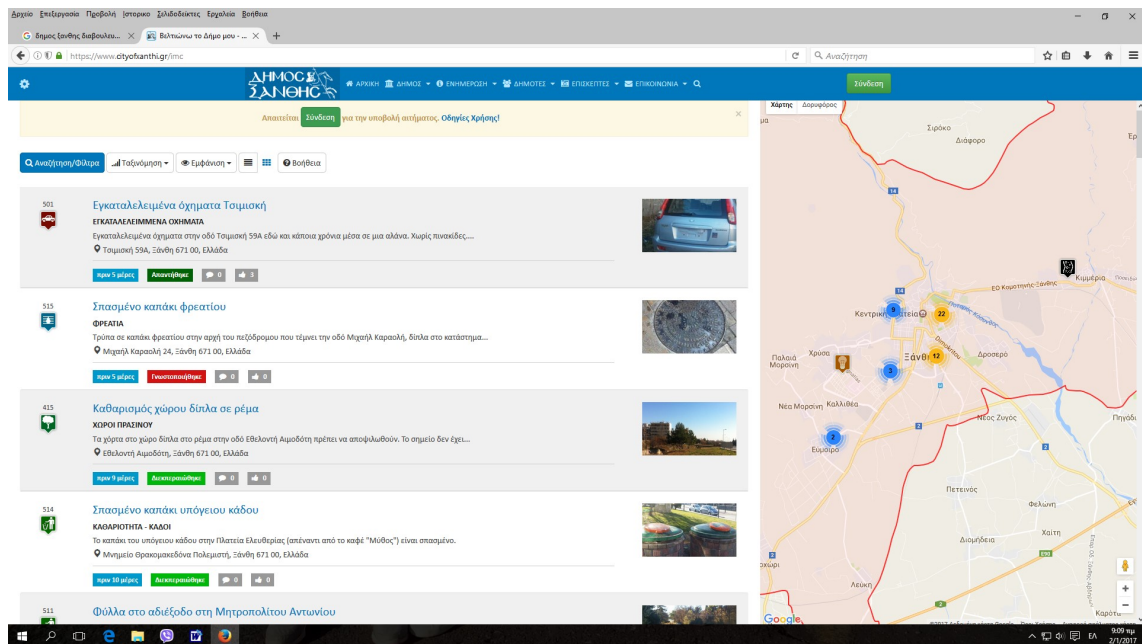


Εικόνα 4.1 : Ηλεκτρονικές θεματικές κοινότητες Δήμου Κοζάνης.

Διαπιστώνεται ότι ο Δήμος Κοζάνης, προσπαθεί να επικοινωνήσει με τους δημότες, «επώνυμα», δηλαδή απαιτεί μία αρχική εγγραφή για την συμμετοχή στην δημόσια διαβούλευση. Με τον τρόπο αυτό «αποφεύγει» τις εικονικές παρατηρήσεις, που πολλές φορές δεν είναι καλοπροαίρετες και μπορεί να προέρχονται από την αντιπολίτευση για καθαρά πολιτικούς λόγους.

4.2.3 Δήμος Ξάνθης

Στην επίσημη ιστοσελίδα του Δήμου Ξάνθης ⁽¹⁸⁾, υπάρχει στην επιλογή «δημότες», τόσο μία επιλογή-παραπομπή (link) για διαβούλευση, όσο και μία για «βελτίωση» του Δήμου, στις οποίες ο δημότης μπορεί να αναφέρει βλάβες, δυσλειτουργίες και γενικά προβλήματα που διαπιστώνει στο Δήμο.



Εικόνα 4.2 : Εφαρμογή αναφοράς προβλημάτων Δήμου Ξάνθης

Διαπιστώνεται ότι απαιτείται να γίνει μία σύνδεση προκειμένου να υποβάλλει ο δημότης την παρατήρησή του. Τα στελέχη του Δήμου, ενημερώνονται για την υποβολή της παρατήρησης, η οποία μπορεί να συνοδευτεί και με φωτογραφία του προβλήματος και έχουν τη δυνατότητα, όταν ικανοποιηθεί το αίτημα να υποβάλλουν και αυτοί αντίστοιχη φωτογραφία, η οποία θα «αποδεικνύει» την ικανοποίηση του αιτήματος, όπως επίσης με τον τρόπο αυτό μπορεί ο δημότης να δει σε απεικόνιση το «πριν και το μετά» του αιτήματός του.

4.2.4 Δήμος Καλλιθέας

Ο Δήμος Καλλιθέας ⁽¹⁹⁾, μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του <http://ekoiononia.kallithea.gr/web/guest>, παρέπεμπε το έτος 2013 σε «Ψηφιακές Υπηρεσίες Πρόσβασης και Συμμετοχής».

Συγκεκριμένα όπως αναφέρει ο ιστότοπος :

«Η Πλατφόρμα Ψηφιακών Υπηρεσιών Πρόσβασης και Συμμετοχής των Πολιτών του Δήμου Καλλιθέας στα Κοινά είναι μια σύγχρονη τεχνολογική εφαρμογή. Σκοπεύει να υποστηρίξει τον ανοιχτό και υπεύθυνο, δημόσιο διάλογο, τον οποίο οι πολίτες επιθυμούν να αναπτύσσουν με τον Δήμο, όπως και μεταξύ τους, για κάθε θέμα της πόλης και της δημόσιας ζωής της. Αυτή η μορφή πρόσβασης και συμμετοχής των πολιτών στη δράση του Δήμου και την κοινωνική ζωή της πόλης πιστεύουμε ότι έχει ιδιαίτερη σημασία στην εποχή μας.

Στις εξαιρετικά δύσκολες συνθήκες, από τις οποίες διέρχονται η χώρα και η κοινωνία μας, ο θεσμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι απαραίτητο να αξιοποιεί κάθε μέσο ώστε να ανταποκριθεί στην αποστολή του: να εκδηλώνει με συγκεκριμένα μέτρα και αποτελέσματα την αλληλεγγύη του ιδίως προς όσους έχουν μεγαλύτερη ανάγκη, να συμβάλλει με σταθερότητα στην κοινωνική συνοχή, να υποστηρίζει με συνέπεια συλλογικές δράσεις που αποσκοπούν στην πρόοδο της πόλης, να επιμένει στη δραστηριότητά του για την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής σ' αυτήν.

Σ' αυτή τη σύνθετη προσπάθεια δεν υπάρχει πιο σπουδαίος και ισχυρός σύμμαχος από τον ενημερωμένο και, συνεπώς, υπεύθυνο πολίτη, ο οποίος θέλει να μοιραστεί με τους συμπολίτες του και το Δήμο, τη γνώμη, τις προτάσεις, τις διαφωνίες του για οτιδήποτε τον απασχολεί στην καθημερινή πραγματικότητα ή επηρεάζει γενικότερα την εξέλιξη της πόλης μας. Αυτές οι νέες και εύχρηστες, ψηφιακές υπηρεσίες αποτελούν μέσο επικοινωνίας και βήμα διαλόγου. Ο Δήμος Καλλιθέας είναι έτοιμος να τα υποστηρίξει. Η επιτυχία τους βρίσκεται στη συμμετοχή των πολιτών.»

Ο Δήμος Καλλιθέας, προσπαθεί να ευαισθητοποιήσει τον πολίτη προκειμένου να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τον σχεδιασμό του, χωρίς ωστόσο να υπάρχει ένα ιδιαίτερο ενδιαφέρον από τους δημότες, όπως προκύπτει από την περιήγηση στις διάφορες διαβουλεύσεις του Δήμου.

4.2.5 Το.opengov του ΥΠΕΣ

Η πρώτη σημαντική πρωτοβουλία της κεντρικής εξουσίας για δημόσια διαβούλευση αποτελεί ο ιστότοπος ⁽²⁰⁾: <http://www.opengov.gr> ο οποίος σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, αποτελεί προϋπόθεση για την ψήφιση ενός νέου νόμου.

Σύμφωνα με τον ιστότοπο :

«Η ανοικτή διακυβέρνηση συνδυάζει πολιτικά και τεχνολογικά χαρακτηριστικά. Βασίζεται σε ένα πλαίσιο πολιτικών αρχών όπως **η διαφάνεια, η διαβούλευση, η λογοδοσία και η αποκέντρωση**. Σε ό,τι αφορά την τεχνολογία η ανοικτή διακυβέρνηση αξιοποιεί εφαρμογές και εργαλεία ανοικτού κώδικα. Στόχος είναι η δημιουργία καλών πρακτικών που θα καθιερωθούν ως τρόπος διακυβέρνησης. Στο επίκεντρο της ανοικτής διακυβέρνησης είναι οι ανάγκες των πολιτών για **πληροφόρηση**, για **αξιοκρατία** και για **συμμετοχή** στη διαδικασία διαμόρφωσης των αποφάσεων.

Η Μονάδα Τεκμηρίωσης και Καινοτομιών του [ΕΚΔΔΑ](#), σύμφωνα με το [Νόμο 4002/2011, ΦΕΚ 180Α/22-8-11, Άρθρο 68, παρ. 7](#), που τροποποιεί το [ΠΔ 57/2007](#), άρθρο

10Α, αναλαμβάνει να μεριμνά για την καλή λειτουργία διαχείριση και τεχνική υποστήριξη του δικτυακού τόπου ανάρτησης των προσκλήσεων εκδήλωσης ενδιαφέροντος για θέσεις μετακλητών του δημοσίου τομέα, καθώς και των σχεδίων νομοθετικών και κανονιστικών διατάξεων που τίθενται σε δημόσια διαβούλευση

Οι προσκλήσεις εκδήλωσης ενδιαφέροντος και η δημόσια διαβούλευση νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων είναι οι βασικές δράσεις ανοικτής διακυβέρνησης οι οποίες αναρτώνται στον διαδικτυακό τόπο opengov.gr, παράλληλα λειτουργούν το labs.opengov.gr για τη συλλογή ιδεών και προτάσεων βελτίωσης των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, **η υπηρεσία επικοινωνίας και η υπηρεσία συνδρομητικής ενημέρωσης** μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.»

Στον παραπάνω ιστότοπο περιγράφεται συνοπτικά και η διαδικασία που οφείλει να ακολουθηθεί.

«Η δημόσια ηλεκτρονική διαβούλευση όπως διεξάγεται μέσω του [opengov](http://opengov.gr) διανύει έναν κύκλο ζωής που αποτελείται από τέσσερις διαδοχικές φάσεις:

- **Προετοιμασία:** Η μονάδα καινοτομίας του ΕΚΔΔΑ σε συνεργασία με τους αρμόδιους συνεργάτες του εκάστοτε Υπουργείου προετοιμάζουν αντίστοιχα την ιστοσελίδα και το υλικό της διαβούλευσης και μεριμνούν για τη συνολική έγκριση του περιεχομένου από το γραφείο του πρωθυπουργού.
- **Δημόσιος σχολιασμός:** Μόλις εγκριθεί, η διαβούλευση δημοσιεύεται και είναι ανοικτή σε σχολιασμό. Οι αρμόδιοι συνεργάτες κάθε υπουργείου διαβάζουν και εγκρίνουν τη δημοσίευση των εισερχόμενων σχολίων (moderation). Είναι σημαντικό για την πετυχημένη διεξαγωγή της διαβούλευσης οι αρμόδιοι συνεργάτες κάθε υπουργείου, σε συνεργασία με τη μονάδα καινοτομίας του ΕΚΔΔΑ, να συμμετέχουν ενεργά απαντώντας επώνυμα σε όποια σχόλια χρειάζεται και δημοσιεύοντας απόψεις και υλικό με στόχο τη δημιουργική ανατροφοδότηση της διαβούλευσης.
- **Επεξεργασία συμπερασμάτων:** Όταν παρέλθει η χρονική προθεσμία για τη διαβούλευση, το Υπουργείο στέλνει ευχαριστήριο κείμενο που περιλαμβάνει και τα πρώτα συμπεράσματα. Ταυτόχρονα, επεξεργάζεται τα σχόλια των πολιτών συντάσσοντας έκθεση επί της δημόσιας διαβούλευσης η οποία προβλέπεται από το άρ. 85 παρ. 3 του Κανονισμού της Βουλής.
- **Ολοκλήρωση :** Όταν αναρτηθεί ο ψηφισμένος νόμος και η έκθεση επί των αποτελεσμάτων της διαβούλευσης η διαβούλευση θεωρείται ολοκληρωμένη.»

4.2.6 Το vouliwatch (ιδιωτική πλατφόρμα διαβούλευσης)

Η ιδιωτική πλατφόρμα δημόσιας διαβούλευσης : <http://www.vouliwatch.gr/>, είναι μία σημαντική πρωτοβουλία του ιδιωτικού τομέα, η οποία αποσκοπεί όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα: «*Το "VouliWatch" είναι η πρώτη ελληνική ψηφιακή πλατφόρμα που μας δίνει τη δυνατότητα να γνωρίσουμε πως λειτουργεί η νομοθετική εξουσία, να επικοινωνήσουμε, να αξιολογήσουμε και να ελέγξουμε τους εκλεγμένους αντιπροσώπους μας, βουλευτές και ευρωβουλευτές.*»

Είναι μία προσπάθεια επικοινωνίας των πολιτών με τους ανθρώπους της νομοθετικής εξουσίας. Προϋπόθεση βέβαια είναι, να υπάρχει και το αντίστοιχο «ενδιαφέρον» από τους βουλευτές και ευρωβουλευτές να συμμετάσχουν σε αυτή την αξιόλογη ομολογουμένως πρωτοβουλία.



Εικόνα 4.3 : Η πλατφόρμα vouliwatch

4.3 Συμπεράσματα

4.3.1 Μέθοδοι επικοινωνίας δημότη με φορέα

Παρατηρείται ότι υπάρχουν δύο μορφές επικοινωνίας με τον πολίτη :

- Μέσω απλού email, όπου ο πολίτης στέλνει τις προτάσεις ή τις παρατηρήσεις του σε ένα προκαθορισμένο email του Δήμου
- Online ηλεκτρονικές πλατφόρμες, μέσω των οποίων υπάρχει μία αμφίδρομη σχέση μεταξύ πολίτη και φορέα.

Η πρώτη είναι η πιο συνηθισμένη και χρησιμοποιείται τις περισσότερες φορές, κυρίως λόγω μικρού λειτουργικού κόστους αλλά και λόγω έλλειψης οικονομικών πόρων για την υλοποίηση μίας ολοκληρωμένης πλατφόρμας.

Η δεύτερη μέθοδος, είναι πιο αναπτυγμένη τεχνολογικά, αλλά προϋποθέτει αυξημένο κόστος λειτουργία και υποδομής. Έχει όμως αυξημένα χαρακτηριστικά όπως :

- Είναι εύχρηστη
- Λαμβάνει μέριμνα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων
- Λαμβάνει μέριμνα για την έναντι κακόβουλων ενεργειών (hacking)
- Χρησιμοποιεί σε ικανοποιητικό βαθμό «κοινές» βάσης δεδομένων με λοιπές δημόσιες εφαρμογές για απευθείας άντληση πληροφοριών από αυτές (π.χ. taxinet, ΕΡΜΗΣ, κτλ).

4.3.2 Περιορισμοί – δυσκολίες που υπάρχουν στην ανάπτυξη σύγχρονων εργαλείων

Από την μέχρι τώρα εμπειρία, συμπεραίνεται ότι δύο είναι οι κύριοι λόγοι που αποθαρρύνουν ή «εμποδίζουν» τους φορείς να υλοποιήσουν την μέθοδο της αμφίδρομης πλατφόρμας επικοινωνίας :

- Το Υψηλό Κόστος &
- η Ελλιπής στελέχωση Δήμων με προσωπικό πληροφορικής για την τεχνική υποστήριξη

Πράγματι, καθώς η χώρα μας, βρίσκεται σε μεγάλη οικονομική κρίση σε όλα τα επίπεδα και οι πόροι της Τοπικής Αυτοδιοίκησης έχουν μειωθεί σε πολύ μεγάλο ποσοστό, είναι πολύ δύσκολο να αναζητηθούν επιπλέον οικονομικοί πόροι για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών μορφών επικοινωνίας. Είναι επίσης γεγονός, ότι το υπάρχον ανθρώπινο δυναμικό της αυτοδιοίκησης, στερείται εξειδικευμένου προσωπικού σε θέματα πληροφορικής και δεν προβλέπεται στα επόμενα χρόνια να γίνουν σημαντικές νέες προσλήψεις στους κλάδους της πληροφορικής.

Συνεπώς, η αυτοδιοίκηση θα πρέπει να θεωρήσει το αρχικό κόστος λειτουργίας «ως επένδυση» η οποία τελικά θα εξοικονομήσει πόρους, λόγω μείωσης του χρόνου απασχόλησης των υπαλλήλων και να συνεργαστεί με ιδιωτικούς φορείς για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων επικοινωνίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Επιχειρησιακά Προγράμματα ΟΤΑ Α΄β

5.1 Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο θα αναπτυχθεί η έννοια και ο σκοπός των Επιχειρησιακών προγραμμάτων των ΟΤΑ Α΄ βαθμού, δηλαδή θα αναπτυχθούν τα κύρια χαρακτηριστικά των Ε.Π., το θεσμικό πλαίσιο, η φιλοσοφία και οι αρχές εκπόνησης και τέλος η διαδικασία κατάρτισης και παρακολούθησης αυτών.

Στο τέλος του κεφαλαίου, υπάρχουν δύο παραδείγματα διαβούλευσης ΟΤΑ Α΄ βαθμού, ενός μεσαιού πληθυσμιακά Δήμου, πρωτεύουσας επαρχιακού Νομού (Δήμος Ξάνθης) και ενός μεσαιού αστικού Δήμου της Αττικής (Δήμος Ζωγράφου).

Το συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι η συμμετοχή στην διαδικασία της διαβούλευσης είναι σχεδόν ανύπαρκτη, καθώς τόσο οι φορείς όσο και οι δημότες «εμφανίζονται» να μην έχουν κατανοήσει την αναγκαιότητα της παρουσίας τους σε αυτήν.

5.2 Ορισμός

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα ενός ΟΤΑ, είναι ή μάλλον ορθότερα θα πρέπει να είναι, ένα βασικό εργαλείο προγραμματισμού των δράσεων του ΟΤΑ. Και όταν αναφέρουμε δράσεις, εννοούμε τόσο τις τοπικές δράσεις όσο και την εσωτερική ανάπτυξη του ΟΤΑ.

Σκοπός του είναι, σύμφωνα με τις αρμοδιότητες που δίνει ο σχετικός νόμος (Ν.3582/10 Καλλικράτης) στους ΟΤΑ, να προωθήσει την αναπτυξιακή δυνατότητα τους ΟΤΑ και να την εναρμονίσει με τις προτεραιότητες του αναπτυξιακού σχεδιασμού, τόσο σε τοπικό όσο και σε περιφερειακό – εθνικό επίπεδο.

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα θα προσδιορίζει, κυρίως, τις νέες δραστηριότητες που θα πρέπει να εκτελέσει ο Δήμος στο πλαίσιο των θεσμοθετημένων αρμοδιοτήτων του, με απώτερο σκοπό να προωθήσει ⁽²³⁾:

- την προστασία και αναβάθμιση του φυσικού και δομημένου περιβάλλοντος της περιοχής και τη διασφάλιση της ποιότητας ζωής, με παρεμβάσεις σε διάφορους τομείς (προστασίας και διαχείρισης του φυσικού περιβάλλοντος, βελτίωση του ανθρωπογενούς περιβάλλοντος, τεχνικές υποδομές, κτλ.)
- τη βελτίωση της κοινωνικής και οικονομικής ευημερίας των κατοίκων της περιοχής του, με παρεμβάσεις σε διάφορους τομείς (Κοινωνική Πολιτική, Υγεία, Παιδεία, Πολιτισμός, ισότητα των φύλων, κτλ)

- τη βελτίωση της τοπικής οικονομίας και απασχόλησης, με παρεμβάσεις σε διάφορους τομείς (οικονομική δραστηριότητα, απασχόληση, αντιμετώπιση ανεργίας, κτλ)

Μέσω του Ε.Π., ο ΟΤΑ οφείλει να βελτιώσει τόσο την αποτελεσματικότητά του, όσο και την αποδοτικότητά του, δηλαδή οφείλει να βελτιώσει την διοικητική του ικανότητα. Για να επιτευχθεί βελτίωση της παραγωγικότητας - αποδοτικότητας των στελεχών του, πρέπει να εκσυγχρονιστεί ο εξοπλισμός, τόσο αυτός της μηχανοργάνωσης (ηλεκτρονικοί υπολογιστές νέας τεχνολογίας, νέο λογισμικό, κτλ) όσο και των μέσων που χρησιμοποιούνται (εγκαταστάσεις, οχήματα, κτλ).

Τέλος σημαντικό είναι και ο μεσοπρόθεσμος οικονομικός προγραμματισμός του ΟΤΑ, προκειμένου να εξευρεθούν και εξασφαλιστούν οι αναγκαίοι οικονομικοί πόροι για την επίτευξη του παραπάνω σκοπού, λαμβάνοντας υπόψη και τυχόν συνεργασίες με έτερους φορείς της αυτοδιοίκησης ή του κεντρικού κράτους

5.3 Κύρια Χαρακτηριστικά ⁽²³⁾

Τα κύρια χαρακτηριστικά του Επιχειρησιακού προγράμματος είναι ότι:

- είναι πενταετές πρόγραμμα δράσης και εξειδικεύεται σε πέντε ετήσια προγράμματα
- εκφράζει το όραμα της Δημοτικής Αρχής
- περιλαμβάνει στον σχεδιασμό και όλα τα Νομικά Πρόσωπα του ΟΤΑ.
- δηλώνει τις προτεραιότητες της αναπτυξιακής πολιτικής σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο.
- Καλύπτει το σύνολο των αρμοδιοτήτων του ΟΤΑ, με πολυτομεακό χαρακτήρα.
- Αφορά όχι μόνο την αρχική σύνταξη, αλλά και την παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης με μετρήσιμους δείκτες.
- Αποτελεί μία «διαρκή» διαδικασία προγραμματισμού, παρακολούθησης και αξιολόγησης όλων των δράσεων του ΟΤΑ.

5.4 Θεσμικό πλαίσιο

Με το Ν.3463/06 (Κώδικας Δήμων & Κοινοτήτων) θεσπίστηκε για πρώτη φορά η υποχρέωση κατάρτισης Επιχειρησιακών Προγραμμάτων και επαναλήφθηκε με τον Ν.3852/10 (Καλλικράτης).

Σε εφαρμογή της παραπάνω νομοθεσίας, εκδόθηκαν το Προεδρικό Διάταγμα (Π.Δ.) 185/07 «Όργανα και διαδικασία κατάρτισης, παρακολούθησης και αξιολόγησης των επιχειρησιακών προγραμμάτων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.)

α' βαθμού» με το οποίο καθορίστηκε η διαδικασία κατάρτισής του. Τέλος με το Π.Δ. 89/2011 τροποποιήθηκε το Π.Δ. 185/07, προκειμένου να προσαρμοστεί στην ισχύουσα νομοθεσία του Ν.3852/10.

Τέλος σε εξουσιοδότηση των παραπάνω Π.Δ. εκδόθηκε η Υπουργική Απόφαση 18183, ΦΕΚ 534, Β, 13/4/2007 στην οποία καθορίστηκε η δομή και το περιεχόμενο των επιχειρησιακών προγραμμάτων των Ο.Τ.Α. και τροποποιήθηκε με την Υπουργική Απόφαση 5694/3-2-2011.

5.5 Ετήσια προγράμματα δράσης

Η υλοποίηση του Ε.Π. πραγματοποιείται μέσω του ετήσιου προγράμματος δράσης, δηλαδή εξειδικεύεται σε ετήσια βάση και επιμερίζει τις δράσεις ανά έτος στις αντίστοιχες – αρμόδιες υπηρεσίες του ΟΤΑ, που έχουν την ευθύνη υλοποίησής του.

Οι εμπλεκόμενοι στην εκπόνηση είναι :

- Τα αιρετά όργανα (Δημ. Συμβούλιο, Επιτροπές, Αντιδήμαρχοι, ΔΣ Νομικών Προσώπων, Συμβούλια Τοπικών και Δημοτικών Κοινοτήτων)
- Υπηρεσιακοί παράγοντες (Διευθυντές, προϊστάμενοι, υπηρεσία προγραμματισμού)
- Τοπικοί φορείς και σύλλογοι
- Λοιποί δημόσιοι φορείς (όμοροι ΟΤΑ, Περιφέρειες, κτλ)

Η αξιολόγηση του Ε.Π. γίνεται με την στοχοθεσία, δηλαδή με τον ορισμό «μετρήσιμων» δεικτών, η επίτευξη-εξέλιξη των οποίων παρακολουθείται από την υπηρεσία προγραμματισμού, η οποία οφείλει να έχει πρόσβαση σε όλα τα δεδομένα – στοιχεία του ΟΤΑ (τακτικά έσοδα και έξοδα, χρηματοδοτήσεις, επιχορηγήσεις, έκτακτες δαπάνες, κτλ)

Τα βήματα κατάρτισης του Ε.Π. είναι :

- Προετοιμασία και Οργάνωση
- Συνοπτική Περιγραφή και Αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης
- Καθορισμός της στρατηγικής του δήμου-κατάρτιση Στρατηγικού Σχεδίου
- Συνεργασία με Όμορους δήμους - Περιφέρεια
- Έγκριση του Στρατηγικού Σχεδίου και υλοποίηση των διαδικασιών διαβούλευσης
- Κατάρτιση Επιχειρησιακού Σχεδίου
- Πενταετής Προγραμματισμός δράσεων και Οικονομικός Προγραμματισμός του ΕΠ
- Προσδιορισμός Δεικτών παρακολούθησης και αξιολόγησης
- Έγκριση του Επιχειρησιακού Προγράμματος και τελικές ενέργειες

Μετά την ολοκλήρωση του Στρατηγικού Σχεδιασμού, η ισχύουσα νομοθεσία, περιλαμβάνει το στάδιο της δημόσιας διαβούλευσης. Η δημόσια διαβούλευση υλοποιείται συνήθως με την ανάρτηση στην ιστοσελίδα του ΟΤΑ, του σχετικού σχεδίου και την σύγκληση της επιτροπής διαβούλευσης. Έχει διαπιστωθεί ότι η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία διαβούλευσης είναι «πενιχρή» είτε διότι η επεξεργασία και η υποβολή προτάσεων επί ενός «έτοιμου» σχεδίου 500-600 σελίδων είναι ανέφικτη σε χρονικό διάστημα 15 ημερών (που είναι το σύνηθες χρονικό διάστημα της διαβούλευσης, είτε διότι πιστεύουν ότι οι προτάσεις – παρατηρήσεις τους δεν θα εισακουστούν, καθώς έχουν την εντύπωση ότι η απόφαση έχει «ήδη» παρθεί.

Η σημασία της διαβούλευσης δεν έχει «κατανοηθεί» σε πολύ μεγάλο βαθμό τόσο από τις διοικήσεις των ΟΤΑ, όσο και από τους ίδιους τους πολίτες. Όπως θα παρουσιαστεί στα παρακάτω παραδείγματα, είναι σχεδόν απογοητευτική η «παρουσία» των φορέων και δημοτών στην υπάρχουσα διαδικασία.

5.5.1 Παράδειγμα Δήμου Ξάνθης

Σύμφωνα με τον κ. Πέτρο Παυλιδη ⁽²⁴⁾, Δρ. Πολιτικό Μηχανικό, προϊστάμενο της Διεύθυνσης Προγραμματισμού, Οργάνωσης & Πληροφορικής του Δήμου Ξάνθης, ισχύει ότι :

«Η διαβούλευση του Ε.Π. έγινε με δύο τρόπους. Ηλεκτρονική με ανάρτηση του κειμένου για την υποβολή παρατηρήσεων / απόψεων και μέσω της επιτροπής διαβούλευσης. Όσον αφορά την Ηλεκτρονική διαβούλευση, ενώ παρατηρήθηκε αρκετός αριθμός download (περί 60) του κειμένου, πάρα ταύτα δεν έγιναν παρατηρήσεις μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Αν και η κάλυψη του internet στην πόλη μας είναι μεγάλη και υπάρχει μεγάλη χρήση του, ο λόγος που δεν υποβλήθηκαν παρατηρήσεις δεν είναι αυτός. Όσον αφορά την Επιτροπή διαβούλευσης, η επιτροπή συνεδρίασε με παρουσίαση μέσω powerpoint του Επιχειρησιακού Προγράμματος. Από τους παρόντες υπήρξαν κάποιες γενικές επισημάνσεις ενώ ουσιαστική ήταν η εκπροσώπηση ομάδας από το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος (Τ.Ε.Ε.) η οποία έλαβε το πλήρες κείμενο και μας το επέστρεψε με επισημάνσεις - διορθώσεις.»

Στην ερώτηση ποια θα ήταν κατά την άποψή σας η διαδικασία βελτιστοποίησης της διαβούλευσης, απάντησε :

«Άποψή μας είναι η ύπαρξη μας συνεχούς δυναμικής ανάρτησης με το όραμα και τους στόχους του Δήμου. Μετά θα ακολουθούν οι δράσεις που υλοποιούν το όραμα / στόχους και θα είναι σε μία συνεχή διαβούλευση. Ο κάθε ένας δημότης θα ξέρει που βρίσκεται ο Δήμος, που θέλει να φτάσει και

πώς. Μέσω του ετησίου / τεχνικού σχεδίου, θα γίνονται και οι ανάλογες παρεμβάσεις. Πρέπει να αναβαθμιστεί ο ρόλος της διαβούλευσης, η επικοινωνία του Δημότη με το Δήμο και η ενημέρωση μέσω ημερίδων-εκδηλώσεων»

5.5.2 Παράδειγμα Δήμου Ζωγράφου

Στο Δήμο Ζωγράφου, κατά την διαδικασία της διαβούλευσης μέσω της ιστοσελίδας του Δήμου, δεν υποβλήθηκε καμία παρατήρηση, ενώ η επιτροπή διαβούλευσης «αναγκάστηκε» να συγκληθεί η συνεδρίαση για τρίτη φορά, καθώς στις δύο πρώτες δεν είχε επιτευχθεί η αναγκαία απαρτία και τελικώς συνεδρίασε με μειωμένη σύνθεση και με ελάχιστες παρατηρήσεις.

5.6 Συγκριτικά συμπεράσματα – προβλήματα δυσχέρειες

Το συμπέρασμα που αποκομίζεται από τις διαδικασίες διαβούλευσης είναι ότι ο πολίτης είτε ότι δεν την «πιστεύει», είτε ότι αδυνατεί λόγω χρόνου και όγκου να συμμετάσχει ενεργά και με σημαντικές προτάσεις ή παρατηρήσεις.

Πρέπει να αναζητηθεί ένας νέος τρόπος διαβούλευσης, εύχρηστος, ελκυστικός, γρήγορος και σε στάδια. Η «λύση» στο παραπάνω πρόβλημα μπορεί να είναι η :

- Δημιουργία ηλεκτρονικής εφαρμογής (πλατφόρμας) μέσω της οποίας θα καταστεί πιο «ευέλικτη και ελκυστική» η συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων, στην σύνταξη, ανάπτυξη και παρακολούθηση ενός επιχειρησιακού προγράμματος ΟΤΑ Α΄β.
- Ανάλυση σταδίων Ε.Π. και δημιουργία ενδεικτικών ερωτήσεων – ερωτηματολογίων σε όλα τα στάδια του Ε.Π.
- Δυνατότητα χρήσης της εφαρμογής και από κινητό τηλέφωνο (με λειτουργικό σύστημα android).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Η περίπτωση του Δήμου Ζωγράφου

6.1 Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο θα γίνει προσπάθεια να επιλυθεί το πρόβλημα της μη συμμετοχής των εμπλεκόμενων φορέων στη διαβούλευση των επιχειρησιακών προγραμμάτων και συγκεκριμένα να προταθεί μία ενδεχόμενη «λύση», ήτοι η δημιουργία μίας ηλεκτρονικής εφαρμογής (πλατφόρμας) μέσω της οποίας θα καταστεί πιο «ευέλικτη και ελκυστική» η συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων, στην σύνταξη, ανάπτυξη και παρακολούθηση ενός επιχειρησιακού προγράμματος ΟΤΑ Α΄β. Στην πλατφόρμα αυτή, θα αναλύονται τα στάδια του επιχειρησιακού προγράμματος και θα δημιουργηθούν ενδεικτικές ερωτήσεις με μορφή ερωτηματολογίων. Τέλος θα υπάρχει η δυνατότητα χρήσης της εφαρμογής και από κινητό τηλέφωνο (με λειτουργικό android).

6.2 Περιγραφή προβλήματος – προτεινόμενη «λύση»

Όπως αναφέρθηκε και αναπτύχθηκε διεξοδικά, η συμμετοχή στη διαβούλευση των επιχειρησιακών σχεδίων δεν είναι ικανοποιητική και συνεπώς πρέπει να εξευρεθεί μία νέα μέθοδος, ένας νέος πιο ελκυστικός και εύχρηστος τρόπος διαβούλευσης, ο οποίος να παρακινεί και να «εξιτάρει» του πολίτες να συμμετάσχουν ενεργά σε αυτήν.

Η νέα ιδέα είναι να δημιουργηθεί μία πλατφόρμα ηλεκτρονικής διαβούλευσης, η οποία δεν θα είναι χρήσιμη για τους πολίτες μόνο στην συγκεκριμένη περίπτωση, αλλά θα χρησιμοποιείται και για πολλές άλλες διαφορετικές περιπτώσεις.

Η σύνδεση δηλαδή ενεργειών που οι πολίτες-δημότες χρησιμοποιούν για διάφορες δραστηριότητες, όπως π.χ. πολιτιστικές, ψυχαγωγικές, ενημερωτικές, επισήμανσης βλαβών-φθορών στη δημοτική περιουσία, κτλ.

Η ιδέα βασίζεται στην σκέψη, ότι εάν ο δημότης κάνει χρήση μίας ενιαίας πλατφόρμας, η οποία του είναι «οικεία» στην σύνδεση και λειτουργία της, γνωρίζοντας ότι υπάρχει ένας σχετικά καλός βαθμός αποτελεσματικότητας, από πλευράς του Δήμου, τότε θα του είναι πιο εύκολο, καταρχήν στην λειτουργία της ίδιας της εφαρμογής και κατά δεύτερον στο να συμμετάσχει στην διαβούλευση.

Δηλαδή εάν ο δημότης έχει ήδη πεισθεί, ότι ο συγκεκριμένος τρόπος «επικοινωνίας» με τον Δήμο, έχει αποτέλεσμα για παράδειγμα στην αλλαγή μίας καμένης λάμπας ή στην επισκευή μία φθοράς στο οδόστρωμα, τότε θα «δοκιμάσει» να χρησιμοποιήσει αυτόν τον τρόπο και για ηλεκτρονική διαβούλευση των επιχειρησιακών σχεδίων.

Ο Δήμος Ζωγράφου μέχρι σήμερα, εξυπηρετεί τους δημότες μέσω κλασικών μορφών επικοινωνίας, ήτοι είτε μέσω γραπτού αιτήματος στο πρωτόκολλο του Δήμου, είτε μέσω κλασικής τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον αρμόδιο υπάλληλο, είτε τέλος με χρήση πενταψήφιου αριθμού επικοινωνίας (15305 εξυπηρέτηση του δημότη).

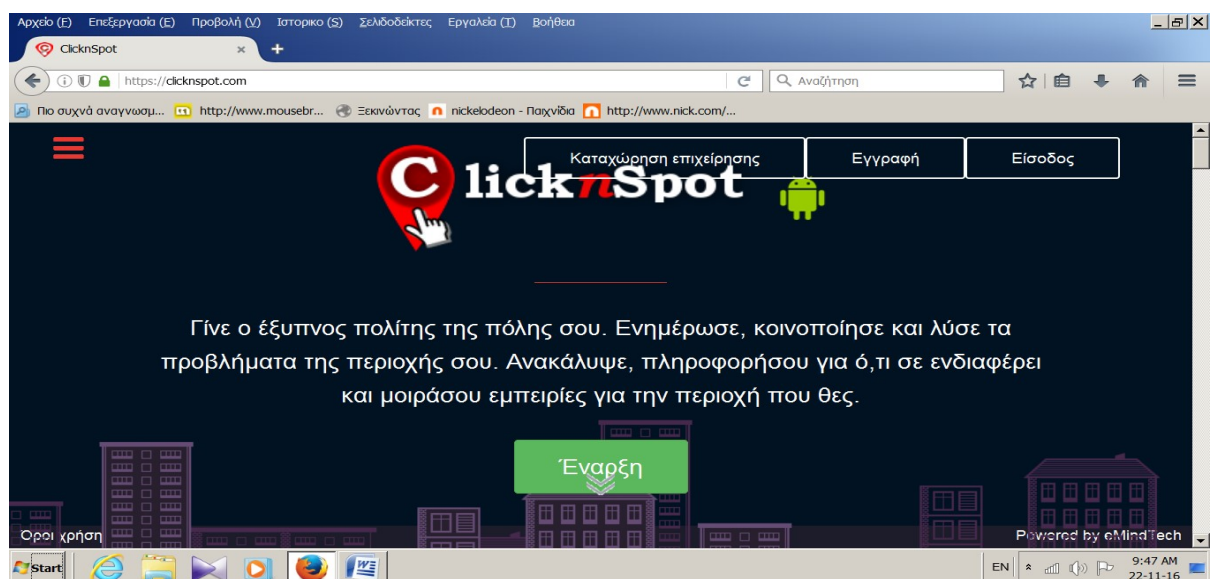
6.3 Εφαρμογή – ηλεκτρονική πλατφόρμα ClicknSpot

Τον Νοέμβριο του 2016, τέθηκε σε πιλοτική εφαρμογή, μία ηλεκτρονική πλατφόρμα, επικοινωνίας του δημότη κατοίκου με το Δήμο και συγκεκριμένα σε συνεργασία με ιδιωτική εταιρία, ο Δήμος επικοινωνεί πλέον και ηλεκτρονικά μέσω της πλατφόρμας ClicknSpot.

Την συγκεκριμένη πλατφόρμα, χρησιμοποιούν μέχρι σήμερα άλλοι δύο Δήμοι, ήτοι ο Δήμος Χαλανδρίου και ο Δήμος Ραφήνας-Πικερμίου, με σχετικά επαρκή συμμετοχή.

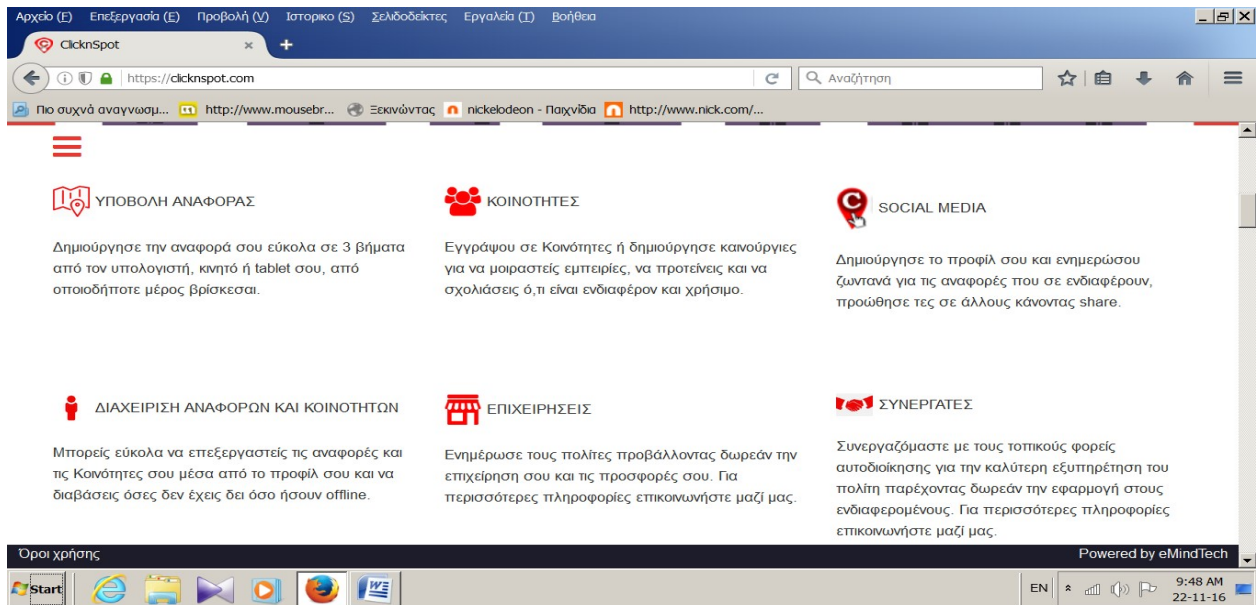
Η εφαρμογή είναι σχετικά εύχρηστη και απαιτεί μία αρχική εγγραφή μέσω δηλώσεως ενός λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) και ενός κωδικού πρόσβασης. Το πλήρες όνομα, είναι προαιρετικό και αναφέρεται στον χρήστη η επιλογή της δήλωσης ενός «ψευδωνύμου» ή αληθινού ονόματος.

Αρχικό μενού πλατφόρμας

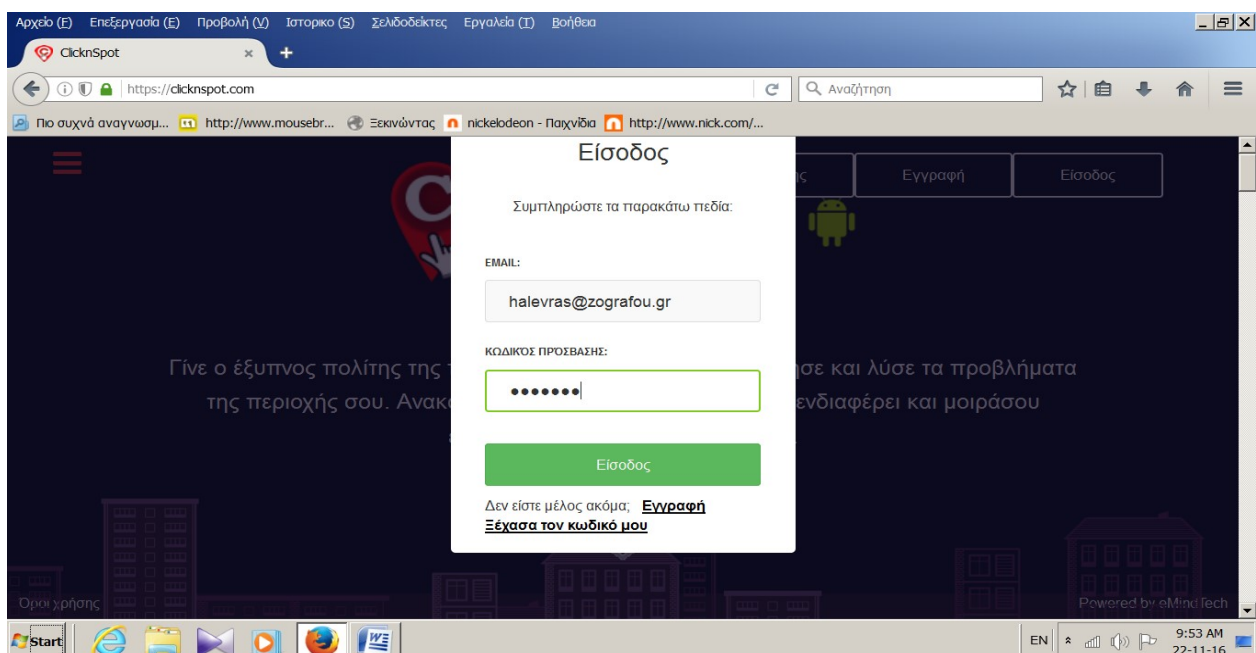


Η εφαρμογή δίνει τις παρακάτω δυνατότητες στον χρήστη :

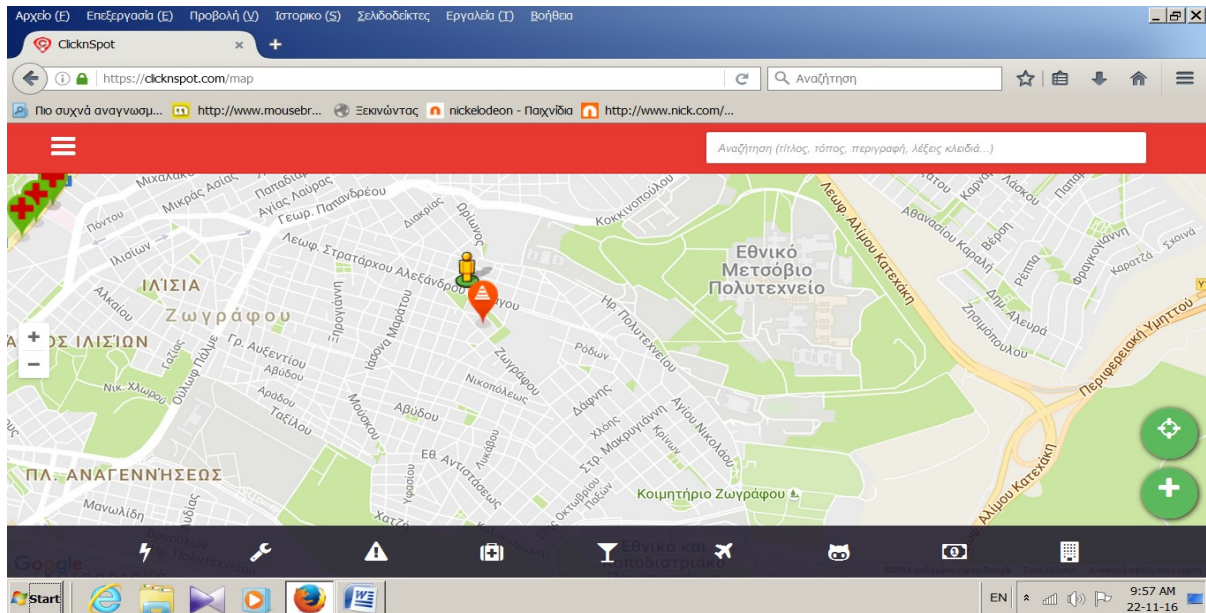
1. Να υποβάλλει αναφορά προβλήματος
2. Να συμμετάσχει σε μία κοινότητα
3. Να συνδέσει την εφαρμογή με κοινωνικά δίκτυα
4. Να διαχειριστεί τις αναφορές του
5. Να δηλώσει την επιχείρησή του



Η σύνδεση με την εφαρμογή απαιτεί μόνο μία εφάπαξ εγγραφή με χρήση οποιουδήποτε λογαριασμού email, και δίνοντας προαιρετικά επιπλέον στοιχεία επικοινωνίας, όπως όνομα, τηλέφωνο, φωτογραφία χρήστη, κτλ.

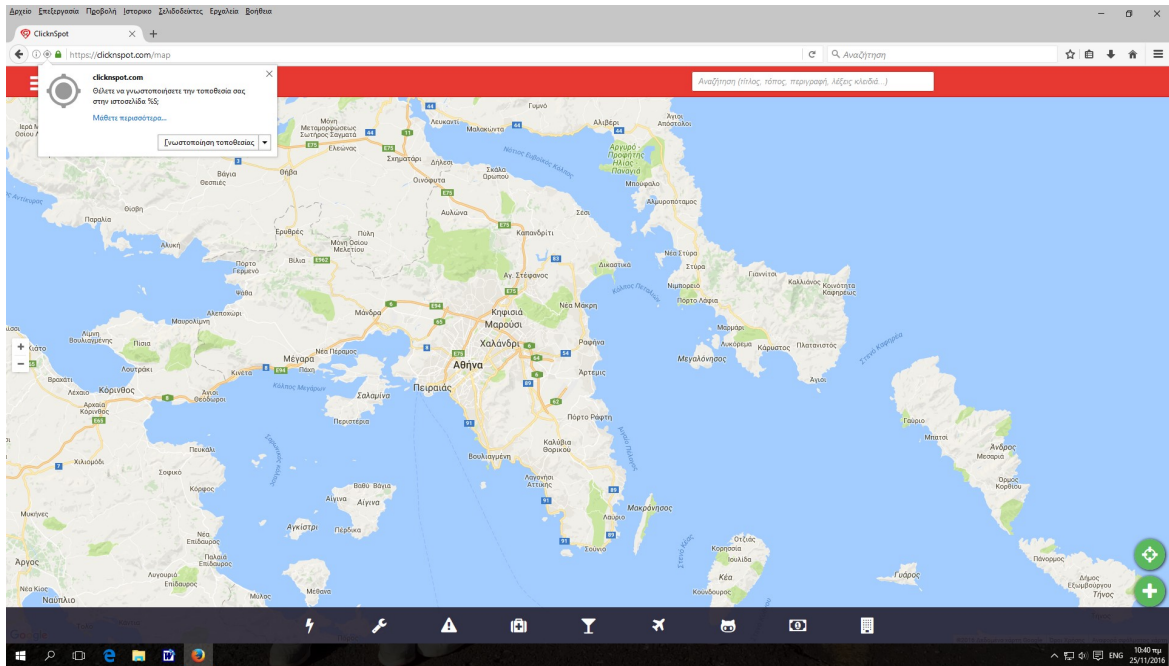


Μετά την σύνδεση με την εφαρμογή, η οποία χρησιμοποιεί το υπόβαθρο των χαρτών της Google, ο χρήστης μπορεί να επιλέξει όποια επιλογή επιθυμεί.

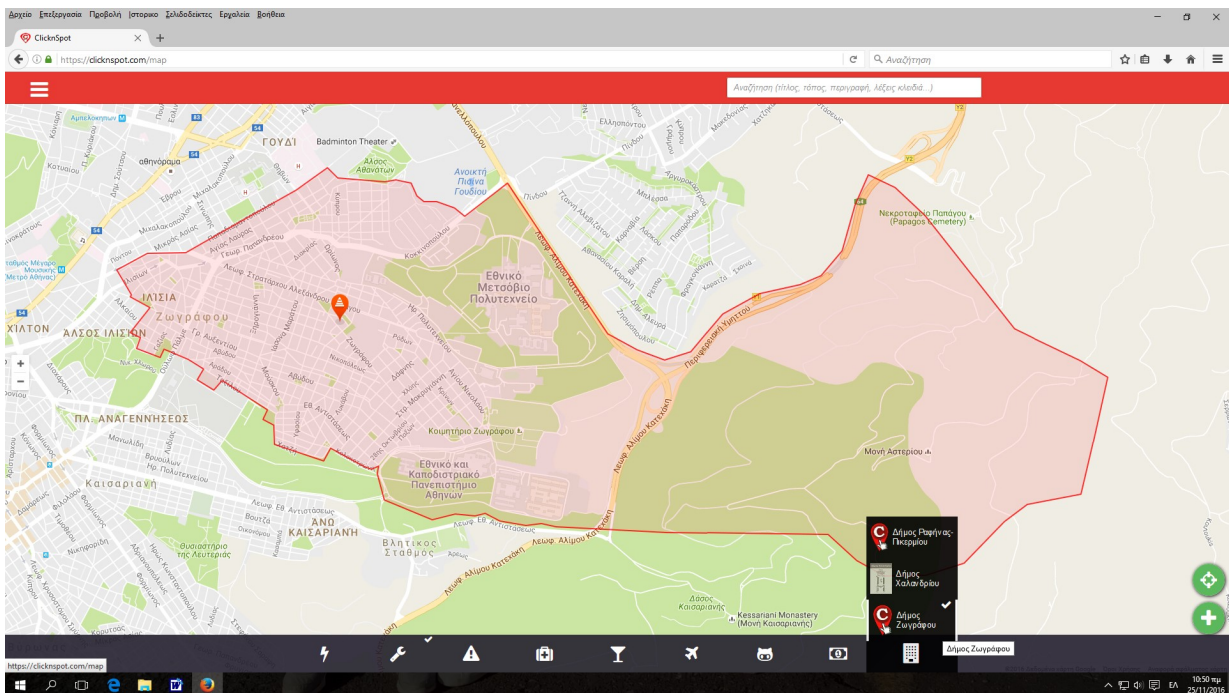


Η εφαρμογή, με την είσοδο σε αυτή, ζητάει από τον χρήστη να επιλέξει «γνωστοποίηση τοποθεσίας», προκειμένου να εντοπίσει το γεωγραφικό στίγμα του χρήστη και να τον «τοποθετήσει» εντός του χάρτη.

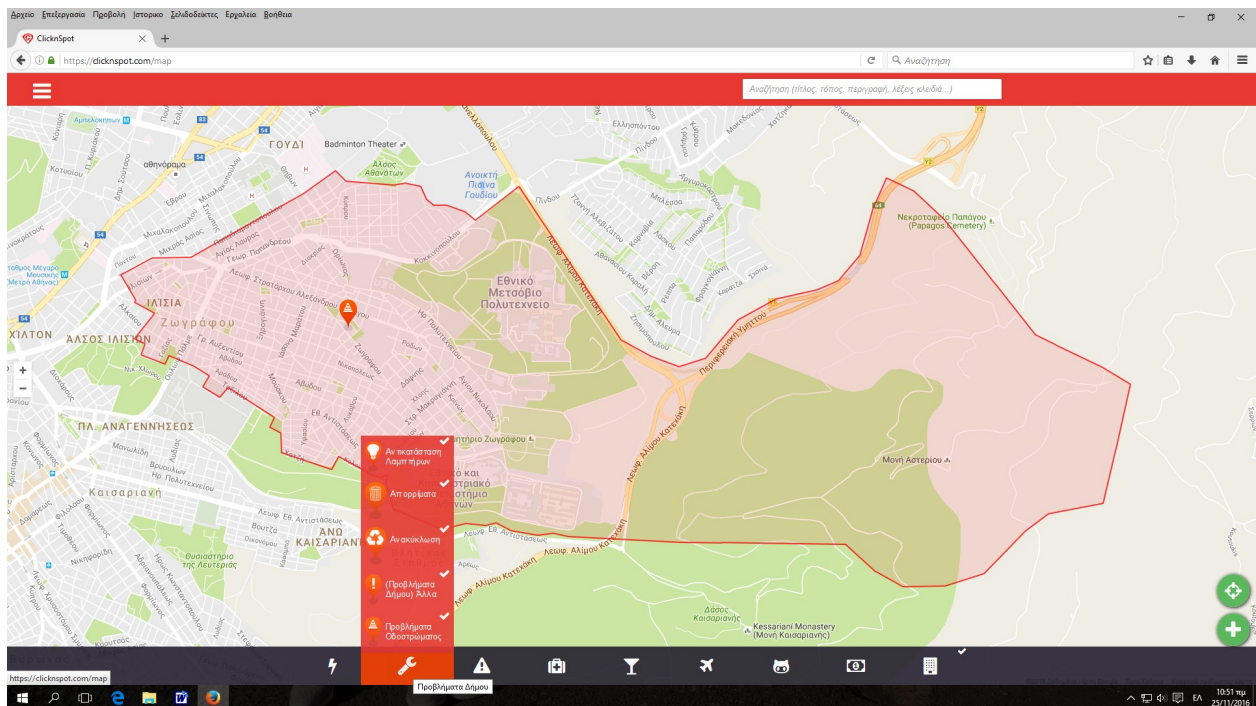
Η συγκεκριμένη λειτουργία έχει κυρίως «νόημα» για τις κινητές συσκευές τηλεφώνου με ενεργοποιημένη τη λειτουργία GPS (global position system), καθώς σε περίπτωση σύνδεσης από σταθερό ηλεκτρονικό υπολογιστή, η εφαρμογή θα «βρει» ενδεχομένως, το γεωγραφικό στίγμα του κοντινότερου παρόχου διαδικτύου. Σε αυτή την περίπτωση, ο χρήστης έχει δυνατότητα να ορίσει την διεύθυνση που εκείνος επιθυμεί.



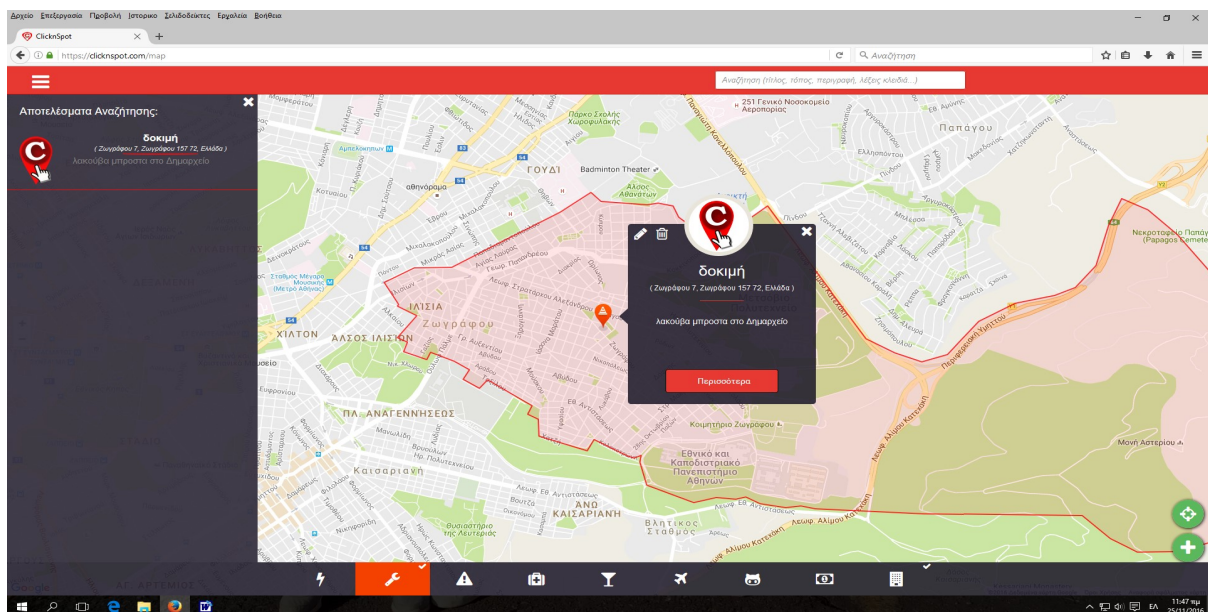
Από το μενού στο κάτω μέρος της οθόνης, επιλέγει Δήμο ενδιαφέροντος, π.χ. Ζωγράφου



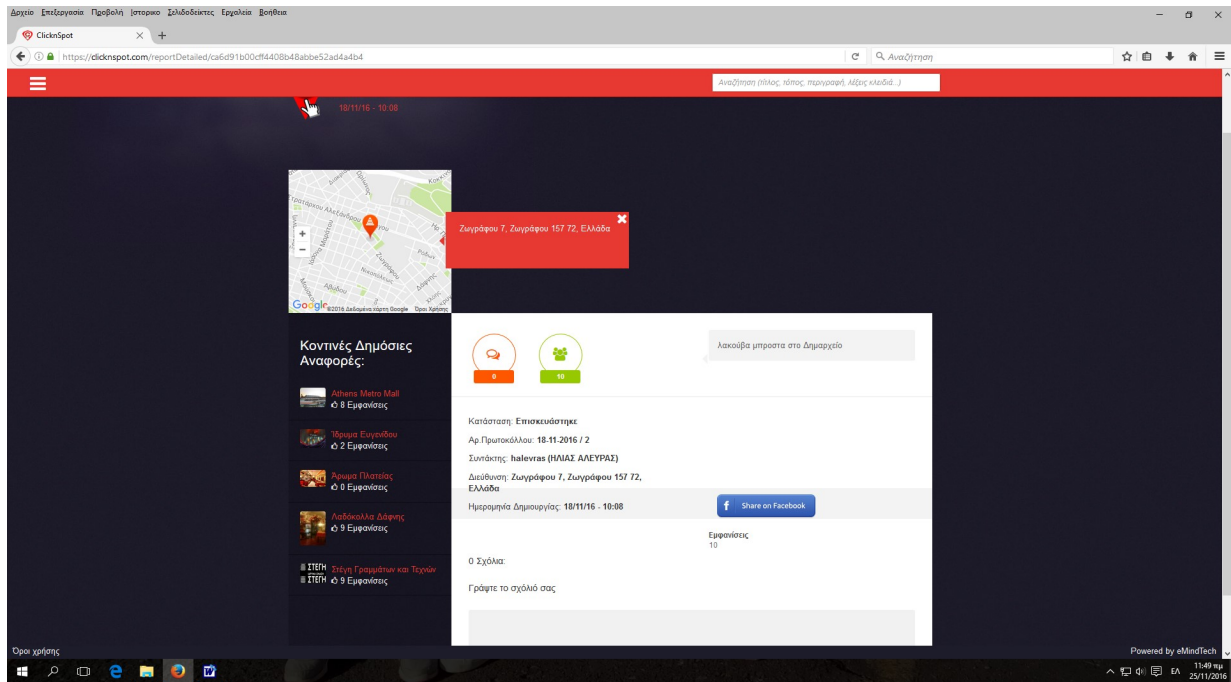
και στην συνέχεια επιλέγει το «είδος» της αναφοράς που επιθυμεί. Οι υπάρχουσες επιλογές είναι στην δυνατότητα του διαχειριστή να επεκταθούν και να συγκεκριμενοποιηθούν.



Ο χρήστης έχει την δυνατότητα να αναζητήσει «υπάρχουσες» αναφορές, δηλαδή αναφορές που έχουν υποβληθεί από έτερους χρήστες και να ενημερωθεί σε πιο στάδιο βρίσκεται η «αντιμετώπισή» τους.



Επιλέγοντας συγκεκριμένη αναφορά και την επιλογή «περισσότερα», αναδύεται μενού με όλες τις πληροφορίες της συγκεκριμένης αναφοράς.

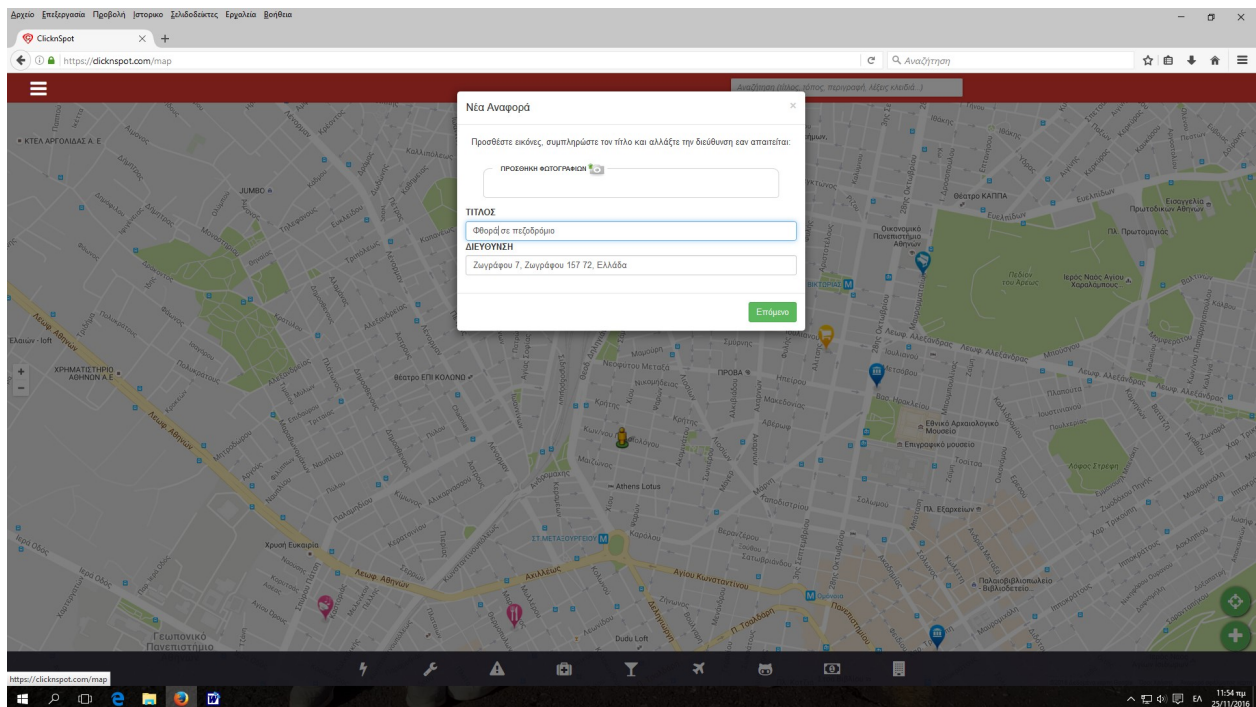


Στην παρούσα πιλοτική φάση, έχουν δημιουργηθεί οι παρακάτω κατηγορίες:

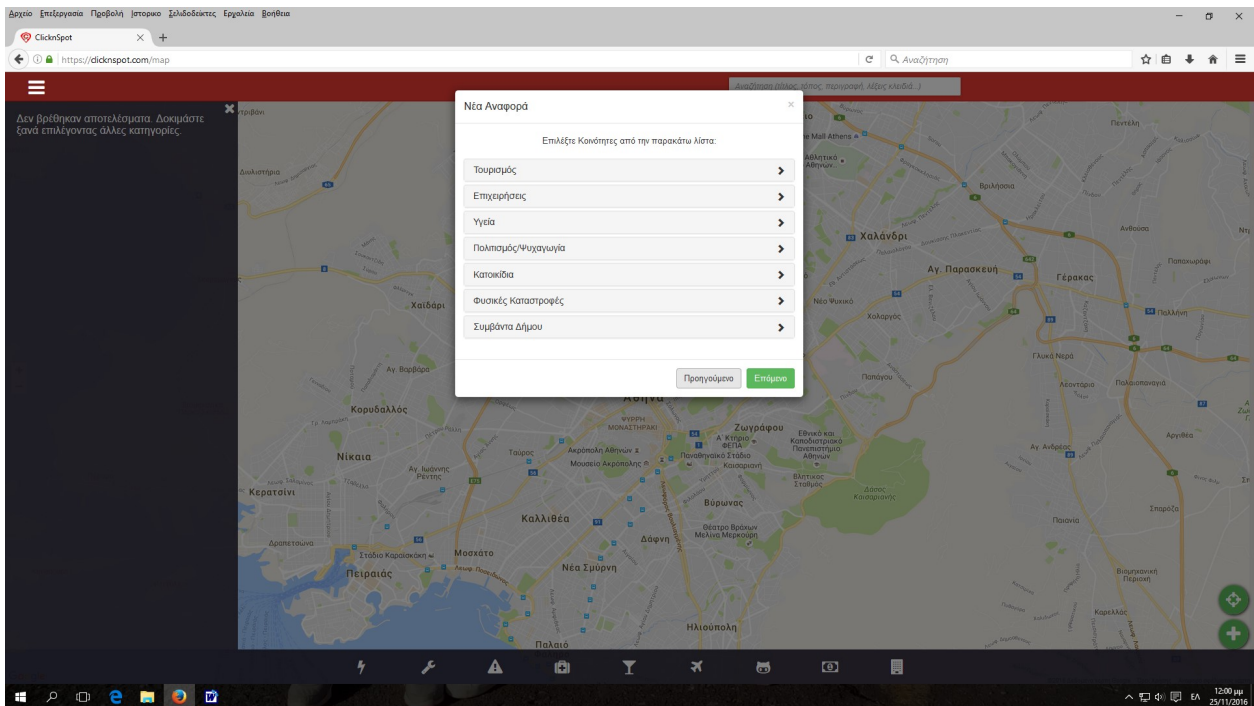
- Αντικατάσταση λαμπτήρων
- Απορρίμματα
- Ανακύκλωση
- Προβλήματα λοιπά
- Προβλήματα οδοστρώματος

Κάθε μία από τις παραπάνω κατηγορίες, είναι συνδεδεμένη με το αντίστοιχο λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του αρμόδιου προϊσταμένου τμήματος του Δήμου, και με την υποβολή αναφοράς, αποστέλλεται μήνυμα στον αντίστοιχο υπάλληλο.

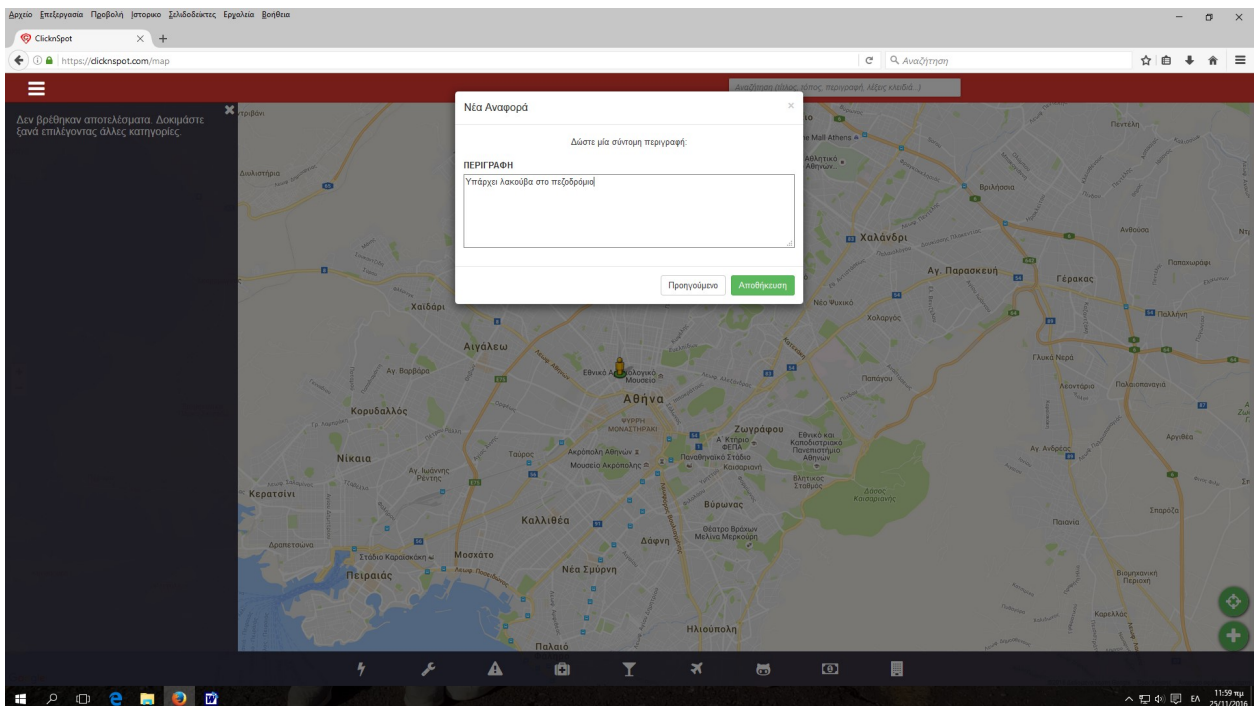
Ο χρήστης επιλέγοντας το σύμβολο «+» στο δεξιό κάτω μέρος της οθόνης, ξεκινάει την διαδικασία υποβολής μίας νέας αναφοράς, έχοντας την δυνατότητα να «ανεβάσει» και αντίστοιχη υποβοηθητική φωτογραφία.



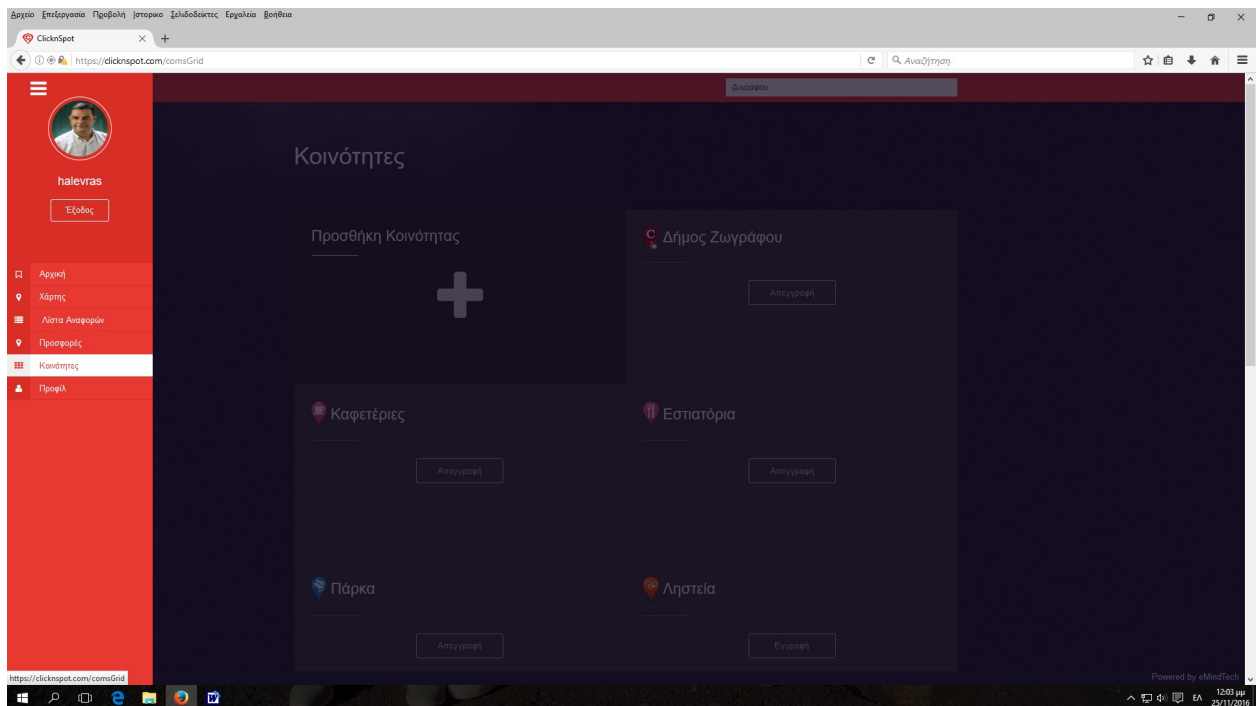
Το επόμενο μενού, ζητάει από τον χρήστη να επιλέξει «είδος» προβλήματος



και τέλος να αποθηκεύσει (υποβάλλει) την αναφορά του.



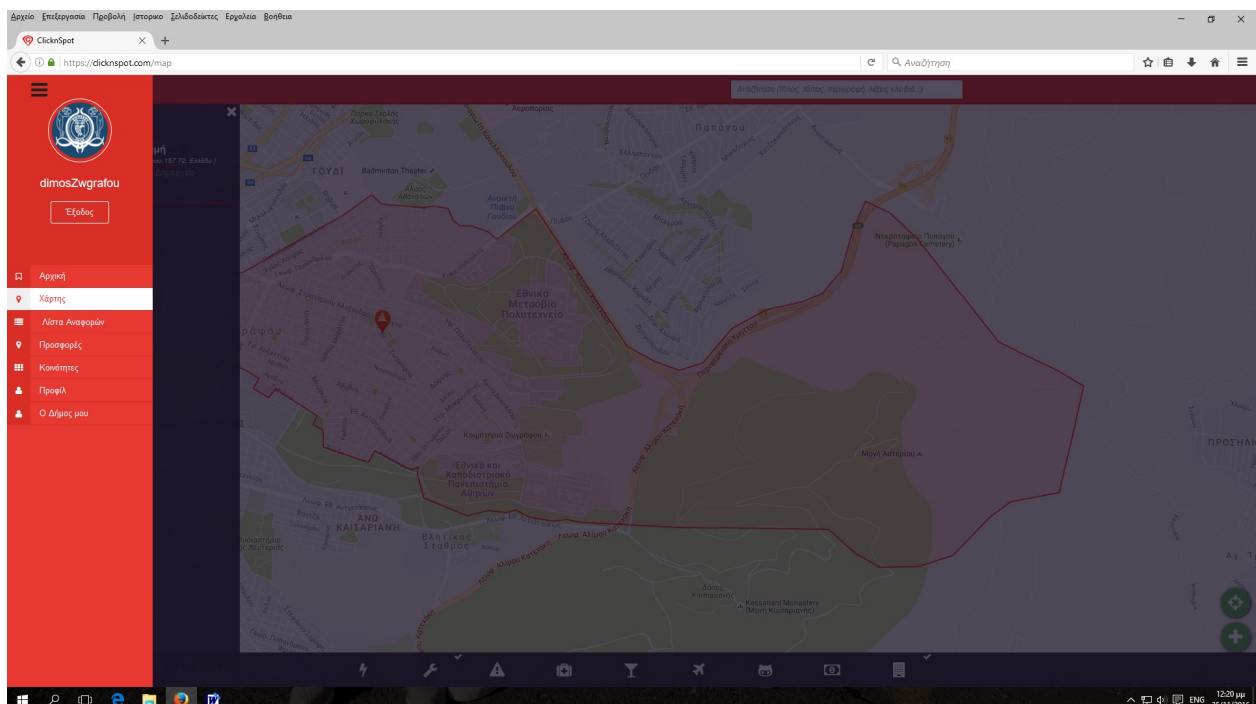
Επειδή, η πλατφόρμα απεικονίζει πληροφορίες για διάφορες δραστηριότητες, από το αρχικό μενού, μπορεί να επιλέξει – εγγραφεί σε συγκεκριμένες μόνο «κοινότητες» της πλατφόρμας, που τον ενδιαφέρουν



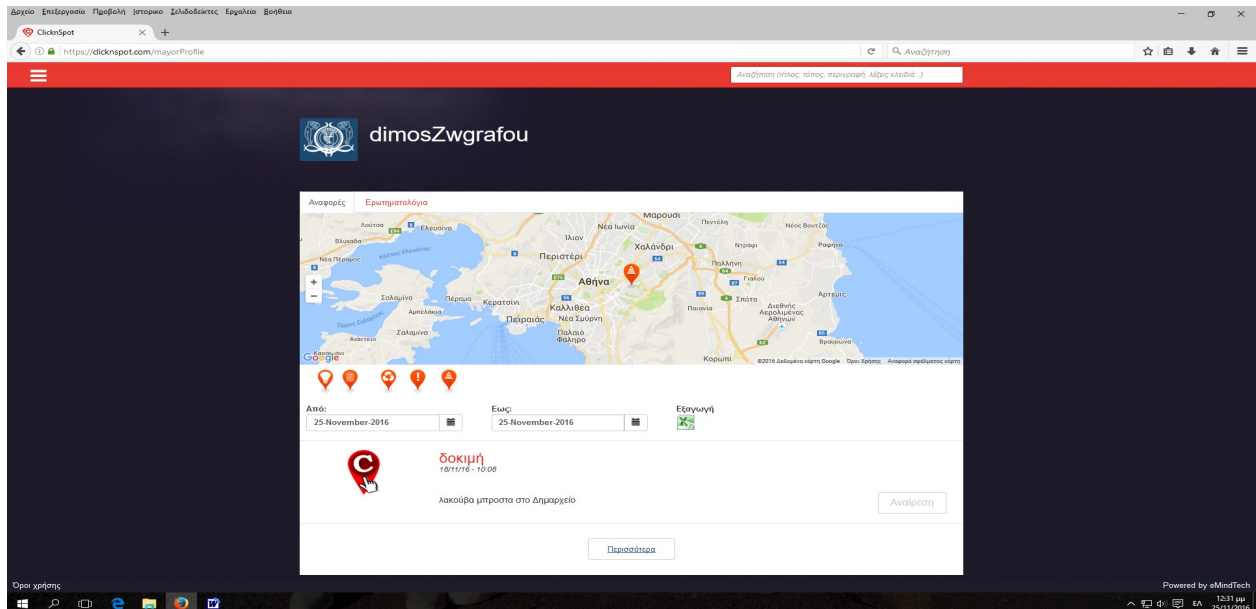
και έτσι να μην «χάνεται» σε πληροφορίες και δραστηριότητες που δεν τον απασχολούν.

6.4 Διαχείριση εφαρμογής από πλευράς του φορέα

Ο διαχειριστής του φορέα, δηλαδή ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος που έχει οριστεί για να παρακολουθεί την λειτουργία της πλατφόρμας για λογαριασμό του Ζωγράφου, συνδέεται με ξεχωριστό username και κωδικό.



Η «διαφορά» που υπάρχει στο μενού, είναι η επιλογή «Ο Δήμος μου» που δεν είναι στις επιλογές του απλού χρήστη και όταν επιλεγεί δίνει πρόσβαση στον διαχειριστή να επεμβαίνει στις αναφορές που έχουν γίνει για το Δήμο Ζωγράφου.

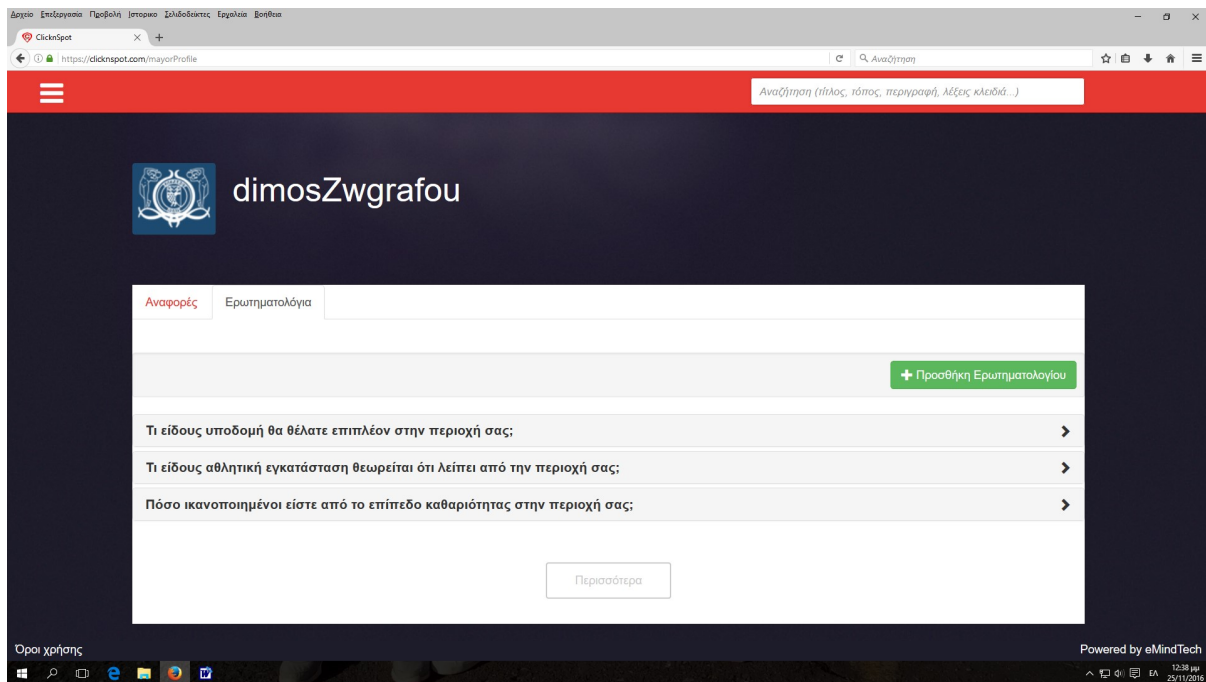


Για προφανείς λόγους «διαφάνειας» ο διαχειριστής δεν έχει δικαίωμα να «διαγράψει» κάποια αναφορά χρήστη, παρά μόνο να «αντιμετωπίσει» την αναφορά, να γράψει σχόλια κτλ.

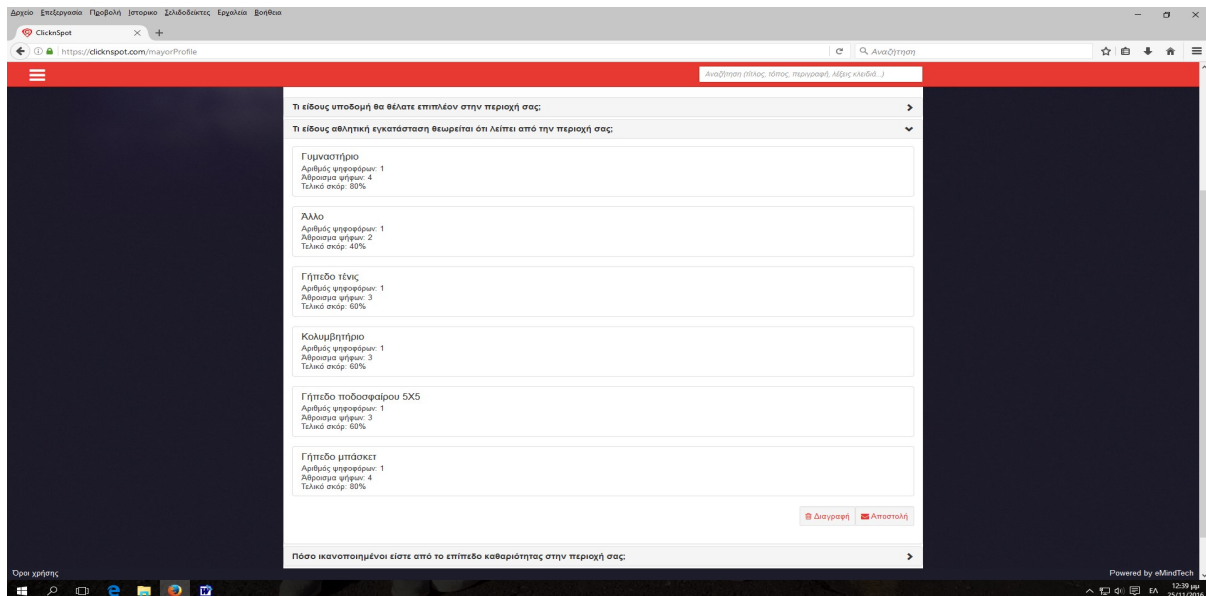
Μπορεί επίσης να εξαγάγει σε μορφή «excel» ομάδες αναφορών ή και όλες εάν επιθυμεί, προκειμένου να παρακολουθεί η υπηρεσία τις αναφορές για στατιστικούς λόγους, αλλά και για συλλογή & επεξεργασία δεδομένων αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας υπηρεσιών.

6.5 Ηλεκτρονική διαβούλευση

Κατόπιν αιτήματος του Δήμου Ζωγράφου, προστέθηκε στην εφαρμογή – πλατφόρμα, η δυνατότητα υποβολής ερωτηματολογίων από το Δήμο προς τους χρήστες – μέλη της ηλεκτρονικής «κοινότητας» του Δήμου Ζωγράφου.



Το είδος και ο αριθμός των ερωτήσεων δεν είναι σταθερά, δηλαδή ο διαχειριστής έχει την δυνατότητα να προσθέσει νέο ερωτηματολόγιο.



Η συγκεκριμένη δυνατότητα, που σήμερα λειτουργεί σε πιλοτικό επίπεδο, καθώς υλοποιήθηκε χρονικά στα μέσα Νοεμβρίου του 2016, αποτελεί και την «νέα» ιδέα ηλεκτρονικής διαβούλευσης των επιχειρησιακών σχεδίων.

Δηλαδή, η ιδέα είναι ότι, βασιζόμενοι στο γεγονός ότι σε μερικούς μήνες θα «υπάρξουν» εγγεγραμμένοι χρήστες στην εφαρμογή, άρα δυνητικά «ενεργοί» πολίτες που ενδιαφέρονται για την περιοχή τους και εξοικειωμένοι με την χρήση της συγκεκριμένης πλατφόρμας, θα αποτελέσουν τη «βάση χρηστών» που ο Δήμος Ζωγράφου θα χρησιμοποιήσει, προκειμένου να «δελεάσει» να συμμετάσχουν σε ηλεκτρονική διαβούλευση για το Επιχειρησιακό Σχέδιό του.

Κατά το στάδιο σύνταξης του Ε.Π. και όχι στο τέλος του Α' σταδίου, θα ερωτώνται οι χρήστες για το ποιες αρμοδιότητες θεωρούν ότι προσφέρονται σε μη επαρκές επίπεδο, ποιες νέες υπηρεσίες θα ήθελαν να προσφερθούν ή ενδεχομένως λοιπές παρατηρήσεις που θέλουν να υποβάλλουν.

Εν κατακλείδι, θα γίνουν «συμμέτοχοι» στην σύνταξη του Ε.Π. και πιθανολογείται ότι θα «πειστούν» ότι οι αποφάσεις δεν είναι «ειλημμένες», ότι η γνώμη τους «μετράει», ότι η Δήμος θέλει πραγματικά να ακουστεί η άποψή τους και τελικά ότι είναι πολίτες ενός σύγχρονου Δήμου, που σέβεται τους δημότες του.

Τέλος αξίζει να αναφερθεί η δυνατότητα χρήσης της πλατφόρμας από κινητό τηλέφωνο με λειτουργικό τύπου "android", ενώ σε προσεχές χρονικό διάστημα, η εφαρμογή θα είναι συμβατή και σε κινητά τηλέφωνα με λειτουργικό iOS.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Συμπεράσματα - επίλογος

Η παρούσα εργασία έθεσε ως κύριο ερώτημα την εξεύρεση μίας μεθόδου, μίας νέας διαδικασίας για να ενημερώνονται οι φορείς για όλα τα στάδια ενός Επιχειρησιακού προγράμματος ενός ΟΤΑ Α' βαθμού (και ειδικά κατά την υλοποίηση αυτού) η οποία θα είναι ευέλικτη, φιλική και με την ελάχιστη δυνατή απαίτηση σε χρόνο.

Το παραπάνω ερώτημα απαντήθηκε σε ικανοποιητικό βαθμό από την ιδέα της διασύνδεσης μία ηλεκτρονικής πλατφόρμας αντιμετώπισης των διαφόρων προβλημάτων που αντιμετωπίζει ο Δήμος και οι πολίτες (βλάβες, καθαριότητα κτλ), με την δημιουργία μίας κοινότητας χρηστών στην ίδια πλατφόρμα που θα ασχολείται με την σύνταξη, παρακολούθηση και υλοποίηση του Επιχειρησιακού Προγράμματος του Δήμου, με μορφή ερωτηματολογίων και ενδεικτικές ερωτήσεις.

Η χρήση της παραπάνω πλατφόρμας σχεδιάστηκε για χρήση τόσο από κλασικό Ηλεκτρονικό υπολογιστή, όσο και από κινητό τηλέφωνο με λειτουργικό σύστημα τύπου android, προκειμένου η πρόσβαση των πολιτών και η συμμετοχή τους στην διαβούλευση να είναι ελκυστικότερη και με την λιγότερο δυνατό χρόνο απασχόλησης. Στο προσεχές μέλλον θα υλοποιηθεί και η δυνατότητα για χρήση από κινητό τηλέφωνο με λειτουργικό σύστημα τύπου IOS.

Τέλος, είναι σημαντικό να αναφερθεί, ότι η παρούσα πρόταση-λύση δεν είναι απλώς μία «ιδέα προς υλοποίηση», αλλά έχει ήδη υιοθετηθεί από την δημοτική αρχή του Δήμου Ζωγράφου, βρίσκεται ήδη (από τον Νοέμβριο του 2016) σε πιλοτική λειτουργία και ευελπιστούμε ότι θα τύχει της ανάλογης αποδοχής από τους δημότες, προκειμένου και οι ίδιοι να καταστούν πραγματικά συμμετοχοί της ανάπτυξης του Δήμου, τόσο σε τοπικό, όσοι και σε υπερ-τοπικό επίπεδο, μέσω της συνεργασίας με λοιπούς φορείς της αυτοδιοίκησης.

«Προδότης δεν είναι μόνο αυτός που φανερώνει τα μυστικά της πατρίδας στους εχθρούς, αλλά είναι και εκείνος που ενώ κατέχει δημόσιο αξίωμα, εν γνώσει του, δεν προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για να βελτιώσει το βιοτικό επίπεδο των ανθρώπων πάνω στους οποίους άρχει...»

Θουκυδίδης (πιθ.455-399 π.Χ.)

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

9. Ευρωπαϊκή Επιτροπή- ΕΣΠΑ 2014-2020, (2014), Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα βάσει του Στόχου «Επενδύσεις για την ανάπτυξη και την απασχόληση»
10. Βουλή των Ελλήνων, (2008), Σύνταγμα της Ελλάδος, ΦΕΚ τ.Α' 120
11. Γάκης, Κ. (2011), Καλλικράτης – Η.Δ. στην Αυτοδιοίκηση, Εκδόσεις ΕΕΤΑΑ
12. Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Η.Δ., (2015), Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020
14. Μάνεσης, Αρ. (2010) Ψηφιακή σύγκλιση των ΟΤΑ και η συμβολή στην Περιφερειακή / Τοπική Ανάπτυξη, ΕΚΔΔ
15. ΚΤΠ Α.Ε., (2014), Οι νέες τεχνολογίες στην καθημερινή ζωή των πολιτών
21. ΥΠΕΣ, (2011), Οδηγός δημοτικής διαβούλευσης
22. Κεχαγιά, Ε. (2009), Επισκόπηση πρακτικών ηλεκτρονικής συμμετοχής στην Σύγχρονη διακυβέρνηση, Παν. Αιγαίου, διπλωματική εργασία
23. Αγαπητού, Χρ. (2016) Ανάπτυξη και παρακολούθηση Ε.Π., Μεταπτυχιακό μάθημα, Σημειώσεις μαθήματος
24. Παυλίδης, Π. (2016), Απόψεις επί διαβούλευσης Ε.Π., Δήμος Ξάνθης, μέσω email
26. Χριστοπούλου, Σ. (2011), Δημόσια Διαβούλευση μέσω του διαδικτύου. Η περίπτωση του orengon.gr, ΕΚΠΑ, ΠΜΣ Κράτος & Δημόσια Διοίκηση, μεταπτυχιακή εργασία
27. ΥΠΕΣ, (2010), Νομοθεσία – εγκύκλιοι για Ε.Π. ΟΤΑ Α'β

Ξενόγλωσση

3. Ευρωπαϊκή Ένωση - Baltic Institute of Finland, (2010), eCitizen II – Towards citizen-centered eGovernment in European cities and regions, Interreg IVC
4. Colombo, C. (2010), e-Participation experiences and local government in Catalonia: an explanatory analysis, *Electronic Participation*, Springer, pp.82-94. Lecture Notes in Computer Science, 978-3-642-15157-6
6. Sandoval-Almazana, R., Gil-Garciab, J., (2012), Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities, *Government Information Quarterly* Volume 29, Supplement 1, Pages S72–S81
7. Anthopoulos, L., Tsoukalas, I., (2006), The Implementation Model of a Digital City. The Case Study of the Digital City of Trikala, Greece, *Journal of E-Government*, volume 2
8. Hypertech, (2016), Citizen's portal for Kallithea municipality

Διαδικτυακοί Τόποι / Ιστοσελίδες

1. European Commission, (2016), Digital Economy & Society, e-Government, [online] Διαθέσιμο στη διεύθυνση : <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/ict-public-services>. [Πρόσβαση 30-8-2016]
2. Europa.eu- E.U. Law & Publications (2003), e-Government, Διαθέσιμο στη διεύθυνση http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226b_el.htm . [Πρόσβαση 10-9-2016]
5. Best Practice Guide for Local Government, (2015), Digital Counties and Digital Cities Survey, [online] Διαθέσιμο στη διεύθυνση : http://link.idaho.gov/sites/default/files/docs/CDG11_GUIDE_DigCities_V.pdf [Πρόσβαση 15-9-2016]
8. Hypertech, (2016), Citizen's portal for Kallithea municipality, [online] Διαθέσιμο στη διεύθυνση : <http://www.hypertech.gr/blog/citizens-portal-for-kallithea-municipality/>, [Πρόσβαση 25-9-2016]
13. Αποθετήριο «Κάλλιπος», (2016), Η Δημόσια Διοίκηση στην Κοινωνία της Πληροφορίας, [online], Διαθέσιμο στη διεύθυνση : https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/412/1/02_chapter_07.pdf [Πρόσβαση 17-9-2016]
16. Δήμος Τρικάλων, (2016), ιστοσελίδα Δήμου, [online], Διαθέσιμο στη διεύθυνση : <http://www.symmetoxi.eu/index.php/e-dialogos.html>, [Πρόσβαση 18-9-2016]
17. Δήμος Κοζάνης, (2016), , ιστοσελίδα Δήμου, ,[online], Διαθέσιμο στη διεύθυνση : <http://www.kozanh.gr/web/guest/diavouleuseis> [Πρόσβαση 25-9-2016]
18. Δήμος Ξάνθης, (2016), ιστοσελίδα Δήμου, [online], Διαθέσιμο στη διεύθυνση: <https://www.cityofxanthi.gr/dimotes> [Πρόσβαση 2-10-2016]
19. Δήμος Καλλιθέας, (2016), [online], Διαθέσιμο στη διεύθυνση: <http://ekoinonia.kallithea.gr/web/guest> [Πρόσβαση 26-9-2016]
20. Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, (2016), [online], Διαθέσιμο στη διεύθυνση: <http://www.opengov.gr> [Πρόσβαση 2-10-2016]
25. EMindTech SA, (2016), [online], Διαθέσιμο στη διεύθυνση: <https://clicknspot.com/> [Πρόσβαση 2-11-2016]