

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ ΓΙΑ



ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

**Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου**

**Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών**

**Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών**

**«Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση»**

**Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή  
Ένωση**

**Τσαγανού Αλεξία**

Κόρινθος, Σεπτέμβριος 2018



**University of Peloponnese**

**Faculty of Social and Political Sciences**

**Department of Political Studies and International Relations**

**Master Program in**

**«Local and Regional Government and Development»**

**The course of e-Government in the European Union**

**Tsaganou Alexia**

Corinth, September 2018

*«Η Ευρώπη δεν θα δημιουργηθεί μεμιάς ή βάσει ενός μοναδικού σχεδίου. Θα δημιουργηθεί μέσα από απτά επιτεύγματα που θα διαμορφώσουν πρώτα απ' όλα μια πραγματική αλληλεγγύη.»*

*Robert Schuman<sup>1</sup>*

*9 Μαΐου 1950*

---

<sup>1</sup> <https://www.eui.eu/DepartmentsAndCentres/RobertSchumanCentre/AboutRSCAS/WhowasRobertSchuman>

Ο Robert Schuman (1886-1963) ήταν Γάλλος πολιτικός και ένας από τους ιδρυτές των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Σε δήλωση στις 9 Μαΐου 1950 ως Υπουργός Εξωτερικών ξεκίνησε το σχέδιο «Schuman» που πρότεινε μια υπερεθνική Κοινότητα για τον άνθρακα και τον χάλυβα, με βάση μια νέα ευρωπαϊκή έννομη τάξη. Το 1951 δημιουργήθηκε η Ευρωπαϊκή Κοινότητα Άνθρακα και Χάλυβα, η οποία ήταν ο πρόδρομος της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας το 1956 και η Ευρωπαϊκή Ένωση το 1993.

*Σε ό,τι πιο πολύτιμο..*

*τους γιους μου,*

*Ηλία και Κωνσταντίνο*

## Περιεχόμενα

Περίληψη

Abstract

Εισαγωγή

Κατάλογος Σχημάτων

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Κατάλογος Πινάκων

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική διακυβέρνηση**

1.1 Εισαγωγή .....	1
1.2 Έννοια, Ορισμοί .....	2
1.3 Γενικές αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	3
1.4 Οφέλη ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	4
1.5 Παράγοντες εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	6
1.6 Παράγοντες αναστολής εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	7
1.7 Ανακεφαλαίωση .....	8

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 Σχέδια δράσης –Στρατηγικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την Λισαβόνα μέχρι την διακήρυξη του Ταλίν**

2.1 Στρατηγική της Λισαβόνα (Lisbon) .....	9
2.2 Τα προγράμματα δράσης-e-Europe .....	10

2.3 Η στρατηγική i-2010 .....	14
2.4 Ψηφιακό Θεματολόγιο-ΕΥΡΩΠΗ 2020 .....	19
2.5 Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2011-2015.....	22
2.6 Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020.....	26
2.7 Ψηφιακή διακήρυξη του Ταλίν (Tallinn) .....	29

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 Δείκτες αξιολόγησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης Ευρωπαϊκής Ένωσης – έρευνα 2018 του Ο.Η.Ε., Δείκτης EDGI(E-Government Development Index) –το παράδειγμα της Εσθονίας**

3.1 Συγκριτική αξιολόγηση (Benchmark) Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2017, για την Ε.Ε.....	32
3.2 Δείκτης ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI).....	38
3.3 Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ), έρευνα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 2018 .....	46
3.4 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση-Το παράδειγμα της Εσθονίας.....	48

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 Δείκτες αξιολόγησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την Ελλάδα,-βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

4.1 Δείκτης ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2018,η εξέλιξη για την Ελλάδα.....	51
4.2 Στοιχεία ΕΛ.ΣΤΑΤ. (Απρίλιος-Ιούνιος 2018),για την επίδοση της Ελλάδας ....	60
4.3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα.....	63
4.4 Βέλτιστες πρακτικές στην Ελλάδα σε επίπεδο γενικής Κυβέρνησης.....	67
4.5 Βέλτιστες πρακτικές στην Ελλάδα σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.....	68

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....70**

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....75**

## **ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ .....78**

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 2.1: Ο ενάρετος κύκλος της ψηφιακής οικονομίας .....	21
Σχήμα 3.1: Συνολική απόδοση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη για την επικέντρωση των χρηστών, τη διαφάνεια, την κινητικότητα και τα βασικά πλεονεκτήματα (EU28+ , 2016) .....	33
Σχήμα 3.2: Συνολική απόδοση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη για την επικέντρωση των χρηστών (EU28+, 2016).....	35

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 2.1: Ποσοστό (%) επιπέδου πρόσβασης στο διαδίκτυο-νοικοκυριά (2013-2015).....	24
Διάγραμμα 2.2: Ποσοστό (%) ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για αλληλεπίδραση με δημόσιες αρχές (2013-2015).....	25
Διάγραμμα 3.1: DESI, ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για το έτος 2014.....	39
Διάγραμμα 3.2: DESI, ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για το έτος 2016.....	40
Διάγραμμα 3.3: DESI, ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για το έτος 2018.....	41
Διάγραμμα 3.4: Ποσοστό (%) σε σχέση με την συνδεσιμότητα, Ανθρώπινο δυναμικό Ατομα, χρήση διαδικτύου, ψηφιακή τεχνολογία, ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες..	42
Διάγραμμα 3.5: Συχνότητα χρήσης του Διαδικτύου % ατόμων ηλικίας 16 έως 74 ετών).....	44



Διάγραμμα 3.6: Δείκτης DESI,ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για τα έτη 2014,2016 και 2018.....	45
Διάγραμμα 3.7: Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις ηπείρους .....	47
Διάγραμμα 4.1: Ποσοστό (%) ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης δημοσίων υπηρεσιών .	66

## **ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ**

Πίνακας 3.1: Οι κορυφαίες χώρες παγκοσμίως στους επιμέρους δείκτες ανάπτυξης και ηλεκτρονικής συμμετοχής.....	46
Πίνακας 4.1:Δείκτης Οικονομίας και Κοινωνίας 2018 -Ελλάδα.....	51
Πίνακας 4.2: Δείκτης Οικονομίας και Κοινωνίας 2018- η εξέλιξη της Ελλάδας σε σχέση με τον υποδείκτη συνδεσιμότητας.....	52
Πίνακας 4.3: Δείκτης Οικονομίας και Κοινωνίας 2018- η εξέλιξη της Ελλάδας σε σχέση με τον υποδείκτη, ανθρώπινο δυναμικό .....	54
Πίνακας 4.4: Δείκτης Οικονομίας και Κοινωνίας 2018- η εξέλιξη της Ελλάδας σε σχέση με τον υποδείκτη χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών .....	55
Πίνακας 4.5: Δείκτης Οικονομίας και Κοινωνίας 2018- η εξέλιξη της Ελλάδας σε σχέση με τον υποδείκτη ενσωμάτωσης τεχνολογίας .....	56
Πίνακας 4.6: Δείκτης Οικονομίας και Κοινωνίας 2018- η εξέλιξη της Ελλάδας σε σχέση με τον υποδείκτη ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες .....	58

Πίνακας 4.7: Στατιστικά ΕΛ.ΣΤΑΤ 2018- η εξέλιξη της Ελλάδας , ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή και έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, 2013-2017 ..... 60

Πίνακας 4.8: Στατιστικά ΕΛ.ΣΤΑΤ 2018- η εξέλιξη της Ελλάδας, ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία κατά είδος σύνδεσης 2013-2017, ποσοστό του πληθυσμού που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο κατά λόγο χρήσης 2013-2017 ..... 61

Πίνακας 4.9: Στατιστικά ΕΛ.ΣΤΑΤ 2018- η εξέλιξη της Ελλάδας , ποσοστό του πληθυσμού που έχει πραγματοποιήσει ηλεκτρονικές αγορές 2013-2017, ΕΕ: ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία 2013-2017 ..... 62

# Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση

**Σημαντικοί όροι:** Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, πολίτης, Ευρώπη, Τεχνολογία της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ)

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα τελευταία χρόνια η δημόσια διοίκηση προχωρεί στην ευρύτετη χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών προκειμένου να ανταποκριθεί στις νέες επιβαλλόμενες συνθήκες, να ανταγωνιστεί βασιζόμενη σε χαρακτηριστικά του ιδιωτικού τομέα και να αποδειχθεί αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη, στοχεύοντας στην δημιουργία ενός περιβάλλοντος ασφαλών διαδικασιών, ταχύτητας, ποιότητας και διαφάνειας. Η επίτευξη των στόχων απαιτεί την εμπλοκή πολυάριθμων δημόσιων οργανισμών, την δημιουργία υποδομών για την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων και την διασύνδεσή τους για την μεταξύ τους επικοινωνία και την επικοινωνία με τους πολίτες, την σταδιακή αλλαγή νοοτροπίας καθώς και την απαραίτητη εκπαίδευση του προσωπικού του δημόσιου τομέα.

Στο ιδανικό περιβάλλον της επίτευξης των παραπάνω, το έργο δεν ολοκληρώνεται αν δεν συνοδεύεται από την ενημέρωση των πολιτών, την εξάλειψη της ανασφάλειας και ενίσχυση της εμπιστοσύνης της χρήσης των ΤΠΕ, την παροχή εύχρηστων συστημάτων και την ευκαιρία πρόσβασης όλων των πολιτών ανεξαρτήτου φύλου, ηλικίας και κοινωνικού υπόβαθρου.

Οι στρατηγικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που έχουν ψηφιστεί τα τελευταία 19 χρόνια, οραματίζονται μια Ευρώπη με δυναμική και ανταγωνιστική οικονομία βασισμένη στη γνώση. Η Ευρώπη αυτή την εικοσαετία πέτυχε σημαντική πρόοδο και κατάφερε να είναι ο παγκόσμιος ηγέτης. Τα κράτη- μέλη όμως παρουσιάζουν σημαντικές αποκλίσεις που έχουν μεν μειωθεί αλλά παραμένει το μεγάλο ζητούμενο για την δημιουργία μιας διασυνοριακής διαδικτυακής δημόσιας διοίκησης. Η Ένωση επικεντρώνεται στην δημιουργία προγραμμάτων προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της ΕΥΡΩΠΗΣ 2020. Τα κράτη-μέλη που υστερούν, οφείλουν να εντατικοποιήσουν τις προσπάθειές τους. Η Ελλάδα σύμφωνα με τους δείκτες παρουσιάζεται βελτιωμένη αλλά έχει καθυστερήσει και απαιτούνται μεγάλα άλματα για να συγκλίνει με κράτη – μέλη, όπως η Δανία, που κατέχουν την κορυφή στους δείκτες ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .

# **The course of e-Government in the European Union**

**Keywords:** e-Government, citizen, Europe, Information and Communication Technologies( ICT)

## **ABSTRACT**

Over the most years public administration advances the widespread use of information and communication technologies to respond to new conditions, compete with private –sector features and prove more efficient and effective among at creating an environment of safe procedures. The achievement of objectives requires the involvement of numerous public agencies, the creation of infrastructures for the development of information systems and the interconnection between communication and communication with citizens, the gradual change of mentality and the necessary training of public sector staff.

In the ideal environment of achieving the above, the project is not completed unless it is accompanied by informing citizens, eliminating insecurity and boosting confidence in the use of ICT providing easy-to-use systems and access for all independent citizens despite their sex, age and social background.

The strategies of the European Union which have been voted in the last 19 years visualize a Europe with a dynamic and competitive economy based on Knowledge. Europe has made a significant progress over the last 20 years and has succeeded in becoming an international leader. Although the significant disparities of Member States have diminished the major issue for the creation of a cross-border online public administration remains. The Union focuses on the creation of programs in order to achieve the objectives of EUROPE 2020. Member States who are lagging behind, must intensify their efforts. Greece, according to the indices, seems improved but it has been delayed and takes a lot of leaps to converge with Member States such as Denmark, which are the forefront of the Government development indicators.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σε μια εποχή τεχνολογικής επανάστασης και διάχυσης της πληροφορίας και γνώσης με πολύ μεγάλες ταχύτητες, ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης είναι επιβεβλημένος και συνδεδεμένος με την χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) .

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παγκοσμίως αποσκοπεί στην ενίσχυση της διαφάνειας, την ενίσχυση της συμμετοχής του πολίτη, την βελτίωση της ποιότητας ζωής, την επίτευξη οικονομικών κλίμακας στο δημόσιο τομέα.

Στα πλαίσια αυτής της εργασίας, στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια βιβλιογραφική ανασκόπηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με αναφορά στην γενική έννοια, τους παράγοντες που θεωρούνται απαραίτητοι για την εφαρμογή της, τα οφέλη καθώς και τα προβλήματα που ανακύπτουν από αυτή τη προσπάθεια. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι στρατηγικές, τα σχέδια δράση που σχεδιάστηκαν και εφαρμόστηκαν από την Λισαβόνα μέχρι την ψηφιακή διακήρυξη του Ταλίν.

Στη συνέχεια, στο τρίτο και τέταρτο, παρουσιάζεται η πρόοδος των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παγκοσμίως μέσα από δείκτες, στατιστικές, μελέτες που έχουν δημοσιευθεί, βέλτιστη πρακτική καθώς και η πορεία και η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της χώρας μας σε σχέση με τα ευρωπαϊκά δεδομένα μέχρι τις μέρες μας και οι βέλτιστες πρακτικές σε επίπεδο γενικής κυβέρνησης, περιφερειακό και τοπικό. Στο πέμπτο κεφάλαιο συνοψίζονται τα γενικά συμπεράσματα από την πορεία της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σκοπός της εργασίας, να αναδείξει, σε ποιο βαθμό η ψηφιακή γνώση έχει γίνει κτήμα σε όλες τις ηλικιακές κατηγορίες και κατά πόσο ο ψηφιακός αποκλεισμός αποτελεί παρελθόν, αν οι πολιτικές είχαν αποτελέσματα στην αύξηση της διαφάνειας, την βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας στο δημόσιο τομέα.

Η εργασία θα στηριχθεί σε βιβλιογραφία, κείμενα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, άρθρα που έχουν δημοσιευθεί, έρευνες για την πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση, την καταγραφή των στρατηγικών από το 2000 μέχρι σήμερα, την ανάλυσή τους και αξιολόγησή τους.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



#### 1.1 Εισαγωγή

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μια παγκοσμίως αναγνωρισμένη ανάγκη. Πρωταγωνιστεί σε όλα τα επίπεδα συνεργασίας, οργάνωσης και διοίκησης είτε αναφερόμαστε στον ιδιωτικό είτε στον δημόσιο τομέα. Περιλαμβάνει την χρήση της Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνίας με στόχο την βελτίωση των υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις λοιπές δημόσιες υπηρεσίες.

Η ανάγκη μείωσης των εξόδων των κρατών, ειδικά σε μια περίοδο έντονης οικονομικής κρίσης, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η αύξηση της διαφάνειας, καθώς και η αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη διακυβέρνηση του κράτους συντέλεσαν καθοριστικά στην εφαρμογή της.

## 1.2 Έννοια, ορισμοί

Οι ορισμοί άπειροι διαφωτίζοντας τις πτυχές της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Government). Με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση (*e-government*), χαρακτηρίζεται γενικά η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν. Ο όρος αυτός δημιουργήθηκε με τις γενικότερες πρακτικές, σύμφωνα με τις οποίες τοποθετείται το επίθετο «ηλεκτρονικό-ή» (“e”) με σκοπό να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών (ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονικό επιχειρείν, ηλεκτρονική μάθηση κλπ.

Υπάρχουν δύο φιλοσοφικές αντιλήψεις σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Για μερικούς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι «η εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης». Αυτή η αντίληψη εστιάζει στη πρακτική αποδοτικότητα και στη μείωση του κόστους, όπως αυτές που μπορούν για παράδειγμα να προέλθουν από την ηλεκτρονική κατάθεση της φορολογικής δήλωσης και τον ηλεκτρονικό εφοδιασμό. Για κάποιους άλλους, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει τη δυναμική να «βελτιώσει τη δημοκρατική συμμετοχή» και να «υπερκεράσει τη πολιτική αποστασιοποίηση». Η αντίληψη αυτή εστιάζει σε πρωτοβουλίες που θα φέρουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των διάφορων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα.<sup>2</sup>

Ο συγκερασμός των προαναφερθέντων αντιλήψεων, εντοπίζεται στην τοποθέτηση της κυβέρνησης της Νέας Ζηλανδίας, ορίζοντας την έννοια της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης ως την αξιοποίηση των ΤΠΕ (Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας) και ιδιαίτερα του internet για την παροχή ευκολότερης πρόσβασης των πολιτών στις πληροφορίες και υπηρεσίες, για την βελτίωση της ποιότητας καθώς επίσης και την παροχή ευκαιριών συμμετοχής σε δημοκρατικούς θεσμούς και διαδικασίες .<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> <https://el.wikipedia.org/wiki>

<sup>3</sup> ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ Ι.-ΛΟΥΚΗΣ Ε.-ΧΑΛΑΡΗΣ Ι. 2007 ,ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ,ΚΕΦ. 1, σελ.26

Ο ορισμός που έχει δοθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση (2003) αφορά στην χρήση τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση με οργανωτικές αλλαγές και ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων του προσωπικού με σκοπό την βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών.

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government) εν κατακλείδι, ορίζεται « η αξιοποίηση των ΤΠΕ στις δημόσιες υπηρεσίες (κεντρικές και περιφερειακές, κεντρικής διοίκησης ή αυτοδιοίκησης), σε συνδυασμό με τις οργανωτικές αλλαγές και τις νέες δεξιότητες του προσωπικού. Σκοπός είναι να βελτιωθεί η παροχή των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και να ενισχυθούν οι δημοκρατικές διαδικασίες και η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί ο δημόσιος τομέας προς όφελος των πολιτών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συγκαταλέγεται μεταξύ των σημαντικών προτεραιοτήτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης».<sup>4</sup>

### 1.3 Γενικές Αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης<sup>5</sup>

Οι γενικές αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που αναφέρονται παρακάτω, επιβάλλεται να διέπουν τον σχεδιασμό των διαδικασιών, την υλοποίηση και έγκριση των πολιτικών ενεργειών στη δημόσια διοίκηση. Επίσης, δεν δύναται να εφαρμοστεί καμιά πολιτική δράση εάν δεν διέπεται από τις αναφερόμενες γενικές αρχές:

- Οι φορείς του δημοσίου εφαρμόζουν τις ΤΠΕ τηρώντας τις αρχές της **νομιμότητας, χρηστής διοίκησης** και της **διαφάνειας**.
- Αναζήτηση της πληροφορίας από τον πολίτη **μία και μοναδική φορά** για ένα γεγονός ζωής και διατήρηση αυτής σε ένα εξουσιοδοτημένο, γι' αυτό το γεγονός, φορέα.
- Η χρηματοδότηση της δημόσιας διοίκησης για δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πραγματοποιείται αποδεικνύοντας την **εξοικονόμηση πόρων** με αναλύσεις οφέλους-κόστους.

---

<sup>4</sup> ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ, 7.1 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, 7.1.1 Ορισμός, σελ. 313

<sup>5</sup> <http://www.opengov.gr/types/?p=980>, Υπουργείο εσωτερικών αναρτήθηκε 9/1/2011)&

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ- ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 2014-2020, ΣΕΛ. 8



- **Ενοποίηση** του λογισμικού σε ενιαία κέντρα βάσης δεδομένων με κοινή χρήση και κανόνες με ενιαία πρόσβαση.
- **Δυνατότητα μεταφοράς**, επεξεργασίας, χρήσης της πληροφορίας με ενιαίο και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ διαφορετικών πληροφοριακών συστημάτων διαφορετικών δημόσιων οργανισμών.<sup>6</sup>
- **Ασφάλεια και αυθεντικότητα των δεδομένων**, σύμφωνα με τον γενικό κανονισμό προστασίας δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (GPRD)<sup>7</sup> όπως τέθηκε σε ισχύ από την 25<sup>η</sup> Μαΐου 2018 . Εγγύηση της προστασίας της ιδιωτικότητας του πολίτη στην συλλογή, επεξεργασία και διανομή της ιδιωτικής πληροφορίας από την χρήση μη θεσμοθετημένων ή εξουσιοδοτημένων μηχανισμών .
- **Πληροφόρηση** και εξασφάλιση **προσβασιμότητας** στους δικτυακούς τόπους της δημόσιας διοίκησης με διαμόρφωση των συστημάτων ώστε να εξυπηρετήσουν εξίσου άτομα με αναπηρίες και ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού.

## 1.4 Οφέλη ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ανάγκη σχεδιασμού της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προήλθε, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, από το κίνητρο για αύξηση της διαφάνειας, μείωση του κόστους λειτουργίας των κρατών, αλλά και της γραφειοκρατίας . Επίσης, προσπαθεί να βελτιώσει την ποιότητα της συναλλαγής με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις επιχειρώντας να δημιουργήσει κοινωνική συνοχή και να πετύχει την διοικητική σύγκλιση .

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτεί ένα ηλεκτρονικό περιβάλλον κοινό μεταξύ των φορέων που διεκπεραιώνουν συμπληρωματικά διαδικασίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Η διακίνηση ηλεκτρονικών εγγράφων και η ηλεκτρονική αρχειοθέτησή τους αποτελεί την αυτοματοποιημένη διακίνηση εγγράφων μεταξύ των υπηρεσιών. Η εξοικονόμηση λοιπόν πόρων (εργατοωρών), με στόχο την ολοκλήρωση μιας διαδικασίας στον μικρότερο δυνατό προβλεπόμενο χρόνο, η εξοικονόμηση πόρων (ανθρώπινων), με την εκπλήρωση

---

<sup>6</sup> ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ(2007)Ι.ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ,Ε.ΛΟΥΚΗΣ,Ι.ΧΑΛΑΡΗΣ,ΚΕΦ. 7 ΣΕΛ.247

<sup>7</sup> ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ(ΕΕ)2016/679 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

εργασιών με το μικρότερο δυνατό απασχολούμενο προσωπικό, η εξοικονόμηση πόρων (οικονομικών), επιτυγχάνοντας μείωση λειτουργικών δαπανών, καθώς και η εξοικονόμηση πόρων (φυσικών), συμβάλλοντας στην προστασία του περιβάλλοντος, αποτελούν σημαντικά οφέλη της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σημαντικό όφελος, επίσης, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, αφού οι συναλλασσόμενοι (ιδιώτες και επιχειρήσεις) μπορούν να έχουν πρόσβαση 24 ώρες το εικοσιτετράωρο, με δυνατότητα να ελέγχουν άμεσα και σε πραγματικό χρόνο την κάθε συναλλαγή τους και να εξοικονομούν χρόνο μιας και δε χρειάζεται να παρέχουν πληροφορίες ξεχωριστά σε κάθε υπηρεσία, αλλά ο κάθε φορέας μπορεί να αντλεί όποιες θέλει από πληροφοριακά συστήματα λοιπών υπηρεσιών με τις οποίες είναι συνδεδεμένος.

Η αποσυμφόρηση των δημόσιων υπηρεσιών από την καθημερινή τριβή με τον πολίτη, αφού η πρόσβαση στην πληροφορία είναι εφικτή χωρίς φυσική παρουσία, συμβάλλοντας στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των δημοσίων οργανισμών με χαμηλότερο κόστος και με ταυτόχρονη μείωση της γραφειοκρατίας, αποτελεί κριτήριο οφέλους για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε μια ανταγωνιστική εποχή, σε μια εποχή εκσυγχρονισμού, σε μια κοινωνία που απαιτεί ταχύτητα και έχει κάνει έκδηλη την δυσαρέσκειά της από το καθεστώς που επικρατεί στην δημόσια διοίκηση. Η φυσική παρουσία του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες δεν αποτελεί προϋπόθεση για την εξυπηρέτησή του, λειτουργώντας σε ένα πλαίσιο αντικειμενικότητας χωρίς την εμπλοκή διαπροσωπικών σχέσεων.

Σημαντικό πλεονέκτημα της χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί η δυνατότητα παρακολούθησης της αποδοτικότητας των συμμετεχόντων υπαλλήλων, την δυνατότητα απόδοσης ευθυνών μιας και εύκολα μπορεί να αναζητηθεί και να εντοπιστεί κάθε περίπτωση ενός εγγράφου.

Όφελος σημαντικό που αποκομίζεται από την χρήση της, είναι η αναβάθμιση της εικόνας της κυβέρνησης οικοδομώντας μια σχέση εμπιστοσύνης με τους πολίτες, λαμβάνοντας μέρος στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Ενισχύεται η δημοκρατία παρέχοντας πληροφόρηση για νομοθεσία, ψηφίσματα συνεδριάσεων μέσω των κυβερνητικών ιστοτόπων και με την συμμετοχική διαδικασία όποιου επιθυμεί στην διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών. Επόμενο, φυσικά, είναι

η δυνατότητα ελέγχου των φορέων διακυβέρνησης με μεγαλύτερη διαφάνεια και συνεπώς μείωση της διαφθοράς.

## 1.5 Παράγοντες εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα περισσότερα αναπτυγμένα κράτη έχουν στραφεί στην χρήση των ΤΠΕ προκειμένου να πετύχουν ανασχεδιασμό των διαδικασιών και των δομών οργάνωσης των φορέων της δημόσιας διοίκησης (Αποστολάκης *et al.*, 2008). Η εισβολή της τεχνολογίας στην οικονομική και κοινωνική ζωή του πολίτη αναπόφευκτα οδηγεί στην διεύρυνση των τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση.

Οι βασικότεροι παράγοντες που συντέλεσαν στην ανάπτυξή της είναι :

- **Η αλματώδης ανάπτυξη των ΤΠΕ**, όπου καθημερινά συμβάλλουν στην άμεση επικοινωνία των πολιτών μεταξύ τους, με επιχειρήσεις και δημόσιους φορείς μέσω της χρήσης του διαδικτύου με χαμηλό κόστος, αποτέλεσαν καινοτομία στην κοινωνία και στην οικονομία.
- **Η ανάγκη για παροχή αυξημένων υπηρεσιών** με λιγότερους ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους λόγω της κοινωνικής και οικονομικής κρίσης.
- **Ανάγκη αναδιοργάνωσης** των δομών και των διαδικασιών του δημόσιου τομέα μιας και τα κράτη καλούνται να αντιμετωπίσουν στο διεθνές περιβάλλον όλο και περισσότερα κοινωνικά προβλήματα και θέματα παγκοσμιοποίησης των οικονομιών .
- **Ανάγκη σύγκλισης στην αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών** σε σχέση με τον ιδιωτικό τομέα.
- **Η ανάγκη για περισσότερη συμμετοχή του πολίτη στα κοινά (ηλεκτρονική δημοκρατία)(e-democracy)**. Μέσω διαδικασιών υποκίνησης του ενδιαφέροντος του πολίτη, που απαξιώνει συστηματικά το πολιτικό σύστημα, για θέματα που τον αφορούν και θα ήταν δυνατόν να επηρεάσει με την γνώμη του το τελικό αποτέλεσμα της θεσμοθέτησής τους.

## 1.6 Παράγοντες αναστολής της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι παράγοντες που λειτουργούν ανασταλτικά στην πρόοδο για την πλήρη εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολλοί. Οι προκλήσεις και τα εμπόδια που συναντώνται σε ολόκληρο τον κόσμο είναι ποικίλα και πολύπλοκα που σχετίζονται με την διαφορετικότητα των λαών, την νοοτροπία, την οικονομία, την έλλειψη υποδομών, το φόβο για το άγνωστο, την έλλειψη εμπιστοσύνης.

Αναφορικά κάποιοι σημαντικοί παράγοντες είναι οι εξής:

*Η έλλειψη ή η αδυναμία των υποδομών ΤΠΕ* . Η έλλειψη συντονισμού μεταξύ των φορέων αποτελεί εμπόδιο .Συχνά οι αποκεντρωμένες υπηρεσίες λειτουργούν χωρίς να συνεργάζονται άμεσα με την κεντρική διοίκηση. Αποδεδειγμένα ο δημόσιος τομέας λειτουργεί πολύπλοκα και σε πολλές περιπτώσεις αναποτελεσματικά. Οι αποτυχίες συντονισμού και επικοινωνίας , μπορεί από την μία πλευρά, να οφείλονται στα λειτουργικά συστήματα των φορέων, στις υποδομές διαδικτύωσης, στην έλλειψη συνόλου κανόνων και προτύπων ικανών για την μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και από την άλλη, στην ελλειμματική φύση και θέση της ηγεσίας.

Ένας δεύτερος εξίσου σημαντικός παράγοντας, ιδιαίτερα για την εποχή της έντονης οικονομικής κρίσης, είναι *οι πόροι* που απαιτούνται για την εγκατάσταση, την λειτουργία και συντήρηση των υποδομών που ξεπερνούν αρκετές φορές τον προβλεπόμενο σχεδιασμό. Σε συνάρτηση με το γεγονός ότι οι προϋπολογισμοί των δημοσίων φορέων είναι χαμηλοί και συνεχώς υπό χρηματοδοτούνται, ένα υψηλό κόστος εγκατάστασης και συντήρησης είναι ανασταλτικός παράγοντας.

*Η έλλειψη ασφάλειας* με συνέπεια την έλλειψη εμπιστοσύνης για το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων, ο φόβος για ηλεκτρονικές απάτες και άλλες πράξεις μπορεί να καθυστερήσει την εφαρμογή της. Το κράτος επιβάλλεται να δώσει ιδιαίτερη σημασία στην ενημέρωση του πολίτη για την ασφάλεια των δεδομένων του και την τήρηση της διαφάνειας στις συναλλαγές του.

Μια ακόμη σημαντική παράμετρος που λειτουργεί ανασταλτικά στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η *έλλειψη ψηφιακής παιδείας*, η άγνοια της χρήσης των ΤΠΕ,

το λεγόμενο «ψηφιακό χάσμα» που είναι συνέπεια του οικονομικού και κοινωνικού χάσματος. Επίσης, συστήματα δύσχρηστα στον πολίτη ή και η δύναμη της συνήθεια σε αυτό που είναι γνώριμο και οικείο αναστέλλουν την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .

## **1.7 Ανακεφαλαίωση**

Η δυναμική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βρίσκεται στην δυνατότητα παροχής υπηρεσιών μικρότερου κόστους για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, εξοικονόμησης χρόνου, παροχή εμπιστοσύνης και ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων και όλα αυτά ανεξαιρέτως φύλου, εθνικότητας, ηλικίας και εισοδήματος. Ο χρήστης δύναται να λαμβάνει το αποτέλεσμα από μια ηλεκτρονική υπηρεσία χωρίς να είναι υποχρεωμένος να γνωρίζει ποιοι φορείς και ποιες είναι οι αρμοδιότητες των φορέων που εμπλέκονται στην επίτευξη του αποτελέσματος της υπηρεσίας.

Επίσης, βασικό μέλημα είναι η αλληλεπίδραση του πολίτη με την συμμετοχή στην λήψη κυβερνητικών αποφάσεων ενισχύοντας την κυβερνητική υπευθυνότητα μέσω της αύξησης της διαφάνειας των λειτουργιών της και την μείωση του κινδύνου διαφθοράς.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### ΣΧΕΔΙΑ ΔΡΑΣΗΣ-ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΛΙΣΑΒΟΝΑ ΜΕΧΡΙ ΤΗΝ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΤΟΥ ΤΑΛΙΝ

#### 2.1 Στρατηγική της Λισαβόνα (Lisbon)

Η Στρατηγική της Λισαβόνα υιοθετήθηκε το Μάρτιο του 2000, έχοντας σαν στόχο, να αναδείξει την Ευρωπαϊκή Ένωση ως την πιο ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία, βασισμένη στη γνώση, παγκοσμίως έως το 2010, με περισσότερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή. Ένα χρόνο αργότερα, σε σύνοδο στο Goteborg 15-16 Ιουνίου 2001, προστέθηκε σαν στόχος της Λισαβόνα και η αειφόρος ανάπτυξη σε μια προσπάθεια να ενταχθεί και η περιβαλλοντική διάσταση της προστασίας του περιβάλλοντος με την ορθολογική διαχείριση των φυσικών πόρων. Η αειφόρος ανάπτυξη θα αποτελέσει έναυσμα για τεχνολογικές έρευνες και καινοτομίες, και νέες θέσεις εργασίας.

Συζητώντας στο Κοινοβούλιο τους στόχους της Λισαβόνα<sup>8</sup> άλλοι ζητούσαν να δοθεί έμφαση στην δημιουργία θέσεων απασχόλησης, στα περιβαλλοντικά ζητήματα και στις προτεραιότητες των φτωχότερων στρωμάτων του πληθυσμού και άλλοι υποστήριζαν ότι οι νέες θέσεις εργασίας θα είναι απόρροια της ανάπτυξης και πίεζαν για μεταρρυθμίσεις στην οικονομία. Η στρατηγική της Λισαβόνα αναφερόταν σε μια πολυεπίπεδη δραστηριοποίηση όπως την κοινωνία των πληροφοριών, την εκπαίδευση, την έρευνα, τις οικονομικές μεταρρυθμίσεις, την εσωτερική αγορά.

---

<sup>8</sup> <http://www.europarl.europa.eu/highlights/el/1001.html>, Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο «Η στρατηγική της Λισαβόνας: μια πιο ανταγωνιστική Ευρώπη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας».

Το σχέδιο δράσης eEurope, ως κατεξοχήν πολιτική πρωτοβουλία, με την έγκριση της ανακοίνωσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με τίτλο « eEurope- Κοινωνία των πληροφοριών για όλους», στόχο είχε να εξασφαλίσει την πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών από τους πολίτες, την επιτάχυνση της χρήσης του διαδικτύου σε κάθε πολίτη, κάθε επιχείρηση, κάθε σχολείο, κάθε δημόσια διοίκηση. Οι ευρωπαίοι πολίτες πρέπει να διαθέτουν άμεση πρόσβαση στην πληροφορία της γνώσης, της εκπαίδευσης, στις υπηρεσίες υγείας, τον πολιτισμό, την διασκέδαση, την κατάρτιση, την δημόσια διοίκηση, την οικονομία, την αγορά. Έθεσε λοιπόν, 10 δράσεις σε απόλυτη προτεραιότητα όπου σημείο αναφοράς είναι η απαραίτητη χρήση των ΤΠΕ στην καθημερινότητα του πολίτη. Αναφορικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση η Λισαβόνα στόχευε σε μια οικονομία υπό το πρίσμα της ψηφιακής τεχνολογίας, βασισμένης στη γνώση, στην ανάπτυξη δεξιοτήτων που θα αποτελέσει κίνητρο για την αύξηση της ανταγωνιστικότητας και τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης ικανών να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής των ευρωπαίων πολιτών. Στόχευε επίσης, στη δημιουργία μιας εγγράμματης ηλεκτρονικά Ευρώπης, στην φθηνή πρόσβαση διαδικτυακά σε ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών και αγαθών για κάθε πολίτη, επιχείρηση, σχολείο και δημόσια υπηρεσία χωρίς περιορισμούς κοινωνικούς με έμφαση σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες και στην καταπολέμηση της φτώχειας και της ανεργίας.

## **2.2 Τα προγράμματα δράσης, e-Europe**

Η στρατηγική της Λισαβόνα σε σχέση με διεύρυνση της χρήσης της τεχνολογίας αναλύεται στα σχέδια δράσης eEurope 2002 και ειδικά στο eEurope 2005.

Το πρώτο, το eEurope 2002, προέκυψε από την σύνοδο κορυφής των ηγετών της ΕΕ στην Feira της Πορτογαλίας τον Ιούνιο του 2000, όπου σύμφωνα με την ανακοίνωση της επιτροπής αποτελεί μέρος της στρατηγικής της Λισαβόνα, ώστε να καταστεί η Ευρώπη η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία της γνώσης έως το 2010.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ, eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους, COM(2002)263 τελικό, Βρυξέλλες 28.5.2002, σελ.7, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex:52009DC0432>

Το πρόγραμμα δράσης eEurope 2002 αποτέλεσε την απαρχή της επανάστασης στην δομή της δημόσιας διοίκησης έχοντας σαν στόχο τη βελτίωση της δημόσιας διοίκησης με αύξηση της διαφάνειας, μείωση της γραφειοκρατίας, μείωση κατ'επέκταση του κόστους, και αποδοτικότερες δημόσιες υπηρεσίες.

Οι στόχοι του προγράμματος περιελάμβαναν α) ασφαλέστερο και γρηγορότερο διαδίκτυο, β) κατάρτιση και εκπαίδευση των νέων και γ) ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες και ενίσχυση της χρήσης του διαδικτύου.

Οι δράσεις του προγράμματος αφορούσαν σε :

- Ένταξη της νεολαίας στην ψηφιακή εποχή
- Φθηνότερη πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Χρήση ΤΠΕ για ηλεκτρονική παροχή αγαθών και υπηρεσιών
- Έκδοση ηλεκτρονικών καρτών για ασφαλή σύνδεση στο διαδίκτυο
- Ενίσχυση της ηλεκτρονικής πρόσβασης σε άτομα με ειδικές ικανότητες
- Ηλεκτρονική υγειονομική πληροφόρηση και παροχή υπηρεσίας
- Δημόσιες δημοκρατικές διαβουλεύσεις

Στον σχεδιασμό αυτών των πρωτοβουλιών, την περίοδο του 2000, η Ευρώπη υστερούσε σε δυναμικό στην ψηφιακή κατάρτιση, η πρόσβαση στο διαδίκτυο ήταν ακριβή, αργή χωρίς ασφάλεια.

Στον απολογισμό της δράσης<sup>10</sup> δύο χρόνια μετά την εφαρμογή του σχεδίου :

- Διπλασιάστηκε η χρήση του διαδικτύου από τα νοικοκυριά της Ευρώπης
- Η χρήση του διαδικτύου έγινε οικονομικότερη και ασφαλέστερη
- Η Ευρώπη διαθέτει το ταχύτερο ερευνητικό δίκτυο κορμού παγκοσμίως
- Θέσπιση και εφαρμογή νομικού πλαισίου για το ηλεκτρονικό εμπόριο
- Κυβερνητικές υπηρεσίες παρέχονται ως ένα βαθμό, στους πολίτες διαδικτυακά

---

<sup>10</sup> ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ, eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους, COM(2002)263 τελικό, Βρυξέλλες 28.5.2002, σελ.7



- Το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων στην Ευρωπαϊκή Ένωση χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή στο χώρο εργασίας χωρίς όμως να έχουν λάβει την απαραίτητη κατάρτιση στη χρήση των ΤΠΕ.

Ωστόσο, δεν υπήρχαν αποδεδειγμένα στοιχεία που να επιβεβαιώνουν ότι η επιτυχημένη ηλεκτρονική σύνδεση των Ευρωπαϊκών κρατών συντέλεσε στην δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και νέων υπηρεσιών. Γι' αυτούς τους λόγους το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Βαρκελώνης (Μάρτιος 2002) ζήτησε από την Επιτροπή την κατάρτιση νέου σχέδιο δράσης eEurope που θα εστιάζει στην «εκτεταμένη διάθεση και χρήση των ευρυζωνικών δικτύων σε ολόκληρη την Ένωση έως το 2005 και στην ανάπτυξη του Πρωτοκόλλου IPv6 του Διαδικτύου (internet), καθώς και στην ασφάλεια δικτύων και των πληροφοριών, το ηλεκτρονικό κράτος, την ηλεκτρονική μάθηση, την ηλεκτρονική υγεία και το ηλεκτρονικό εμπόριο»<sup>11</sup> Αυτό το σχέδιο που γεννήθηκε , ήταν το δεύτερο σχέδιο δράσης eEurope 2005 που εγκρίθηκε στη Σεβίλλη τον Ιούνιο του 2002 αναφερόμενο στην περίοδο δράσης 2003 έως 2005.

Το σχέδιο δράσης eEurope2005<sup>12</sup>, στα πλαίσια της λειτουργίας δημόσιων δικτυακών υπηρεσιών προτείνει **μέχρι το τέλος του 2003**, θέσπιση πλαισίου διαλειτουργικότητας , ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ πολιτών και επιχειρήσεων, **μέχρι το τέλος του 2004**, διαθέσιμες δημόσιες υπηρεσίες μέσω ευρυζωνικών δικτύων και δυνατότητας πρόσβασης μέσω τηλεφώνου, τηλεόρασης, υπολογιστή κ.λπ., **μέχρι το 2005**, εξασφάλιση της ευρυζωνικής σύνδεσης σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες, **μέχρι τα τέλη του 2005**, οι δημόσιες συμβάσεις να συνάπτονται ηλεκτρονικά και να υφίστανται δημόσια σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο προσιτά για όλους.

Στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning), το σχέδιο δράσης προτείνει μία σειρά μέτρων και διαδικασιών για να επιτευχθεί μέχρι το 2005 η ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο σχολείων και πανεπιστημίων, την υποστήριξη προγραμμάτων e-learning και e-TEN(διευρωπαϊκά δίκτυα πληροφοριών και επικοινωνιών), ανάπτυξη δράσεων έρευνας εξάπλωσης των δικτύων

---

<sup>11</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex:52009DC0432> : ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ | Βρυξέλλες, 21.8.2009.COM(2009) 432 τελικό, ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ

<sup>12</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:i24226>

καθώς και δράσεις επιμόρφωσης ενηλίκων για την απόκτηση δεξιοτήτων ώστε να ανταπεξέλθουν στις θέσεις εργασίας που απαιτούν γνώσεις ΤΠΕ.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health), ευελπιστούν να μειώσουν τις διοικητικές δαπάνες με παροχή ηλεκτρονικά ιστορικού ιατρικού φακέλου, ηλεκτρονική επιστροφή εξόδων ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης αλλά, το πλέον σημαντικό, να παρέχουν εξ αποστάσεως υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης, ιατρικής ενημέρωσης και πρόληψης. Σημαντική πρόταση της Επιτροπής αποτέλεσε η έκδοση ευρωπαϊκής κάρτας υγείας ώστε να αντικατασταθεί ο όγκος των εντύπων για την υγειονομική περίθαλψη του ευρωπαίου πολίτη σε άλλο κράτος.

Το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-Business), το εμπόριο και οι διαδικτυακές αγορές, τίθενται σε νέα βάση ανασκόπησης της νομοθεσίας για την εξάλειψη των εμποδίων της ομαλής λειτουργίας του. Η υποδομή ασφαλούς περιβάλλοντος πληροφοριών αποτελεί βασικό στόχο του σχεδίου δράσης. Προβλέπει λοιπόν, την συγκρότηση επιχειρησιακής ομάδας για την παροχή ασφάλειας στον κυβερνοχώρο, την επίτευξη περιβάλλοντος ασφαλείας τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα στον σχεδιασμό και τη λειτουργία των ΤΠΕ καθώς επίσης και την διεύρυνση των δυνατοτήτων ανταλλαγής ασφαλών πληροφοριών μεταξύ των δημόσιων φορέων.

Το σχέδιο δράσης eEurope2005 εστιάζει στην τόνωση της καινοτομίας και την χρήση των ευρυζωνικών επικοινωνιών, για το σκοπό αυτό στηρίζει την διαδικασία ευρυζωνικής πρόσβασης σε λιγότερο ευνοημένες περιφέρειες, νέες κανονιστικές ρυθμίσεις για την διασφάλιση παροχής συχνοτήτων ασύρματων ευρυζωνικών υπηρεσιών, την δυνατότητα πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες από περισσότερες τεχνολογικές πλατφόρμες και την μετάβαση στην ψηφιακή τηλεόραση.

Σύμφωνα με έκθεσή της, η Επιτροπή,<sup>13</sup> σχετικά με το eEurope2005, δηλώνει ενθαρρυντικά στοιχεία ιδιαίτερα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την σύνδεση με υψηλές ταχύτητες. Μιλώντας με ποσοστά, από 17% των διοικητικών υπηρεσιών που παρέχονταν διαδικτυακά τον

---

<sup>13</sup>COM(2004)108 ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΝ 18-2-2004, ΕΝΔΙΑΜΕΣΗ ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:l24226>

Οκτώβρη του 2001, αυξήθηκε σε 43% σε διάστημα δύο ετών. Επίσης μεταξύ 2002 -2003 ο αριθμός των συνδέσεων υψηλής ταχύτητας στην ΕΕ σχεδόν διπλασιάστηκε.

Παρά την σημαντική πρόοδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι αποκλίσεις μεταξύ των κρατών μελών παραμένουν σημαντικές στον βαθμό και το είδος της παρεχόμενης υπηρεσίας. Η ηλεκτρονική μάθηση έχει επιτευχθεί να εφαρμοσθεί σχεδόν σε όλα τα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας, αποτελούν πρωταρχικό πολιτικό στόχο, αλλά ο δρόμος μακρύς για την επίτευξη των προτεραιοτήτων και την πολιτική δέσμευση των ηγετών για ηλεκτρονικές κάρτες υγείας, για διαδικτυακές υπηρεσίες υγείας και την επίτευξη διαλειτουργικότητας σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η έλλειψη διαλειτουργικότητας των εφαρμογών στις επιχειρήσεις αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα και για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Στο ζήτημα της ασφαλούς πρόσβασης και διαχείρισης του διαδικτύου, το 80% των ευρωπαίων πολιτών δεν χρησιμοποιεί διαδικτυακές αγορές και μόνο το 54% των επιχειρήσεων έχουν επίσημη πολιτική στον τομέα της ασφάλειας του διαδικτύου.

## **2.3 Η στρατηγική i-2010**

Διάδοχη κατάσταση του προγράμματος eEurope, αποτέλεσε η « στρατηγική i 2010: ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση», όπως τιτλοφορείται η στρατηγική, προκειμένου να επιτευχθούν οι βασικοί στόχοι και δράσεις της Λισαβόνα, για αειφόρο ανάπτυξη και απασχόληση.

Στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανακοινώθηκε από την Επιτροπή, τον Απρίλιο 2006, το σχέδιο δράσης i2010-επιτάχυνση της θέσπισης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων<sup>14</sup>. Το σχέδιο δράσης επισημαίνει την «επιτάχυνση» ώστε να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις για :

---

<sup>14</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:l24226j>, EUR-Lex - l24226j – EL, Σχέδιο δράσης για τη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

- τον εκσυγχρονισμό και την αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης
- την παροχή ποιοτικότερων και ασφαλέστερων υπηρεσιών
- μείωση της γραφειοκρατίας και μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην παροχή υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις
- εξασφάλιση της διασυνοριακής επικοινωνίας των δημόσιων υπηρεσιών προκειμένου να εξασφαλιστεί και να υποστηριχθεί η κινητικότητα στη Ευρώπη.

Η στρατηγική επικεντρώθηκε σε πέντε προτεραιότητες που αφορούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

**Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για όλο τον πληθυσμό.** Με την σύμπραξη της Επιτροπής ,μέσω προγραμμάτων ηλεκτρονικής ένταξης, θα στηρίξει τα κράτη – μέλη , ώστε να είναι εφικτή η δέσμευση για πρόσβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μέχρι το 2010, όλου του πληθυσμού και των μειονεκτικών κοινωνικών ομάδων. Όλοι να μπορούν να έχουν χωρίς εμπόδια, πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά.

**Αποτελεσματικότερος και αποδοτικότερος δημόσιος τομέας.** Τα κράτη –μέλη δεσμεύτηκαν ότι μέχρι το 2010, θα έχουν επιτύχει αύξηση της αποτελεσματικότητας μέσω της χρήσης των ΤΠΕ και φυσικά μείωση της διοικητικής επιβάρυνσης σε χρόνο και κόστος.

**Παροχή δημόσιων υπηρεσιών εκτός συνόρων.** Η διαδικασία ηλεκτρονικής ανάθεσης των δημόσιων συμβάσεων η οποία απευθύνεται και σε επιχειρήσεις, ξεπερνώντας τα σύνορα των κρατών – μελών, δίνει την δυνατότητα για εύκολη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες, αποκομίζοντας οφέλη για τους πολίτες από την εξοικονόμηση χρόνου και την μείωση του κόστους των συναλλαγών. Η Επιτροπή στοχεύει στην παροχή υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης, υπηρεσιών αναζήτησης εργασίας, πανευρωπαϊκά, βελτιώνοντας της ζωή των πολιτών.

**Βασικοί παράγοντες βελτίωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.** Προωθούνται νέες καινοτομίες στην παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών:

- Η παροχή ασφάλειας στην ταυτοποίηση και την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών μέσω διαλειτουργικών συστημάτων διαχείρισης ηλεκτρονικής ταυτότητας (eIDM) για πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.
- Ηλεκτρονικός έλεγχος γνησιότητας των εγγράφων.

- Ηλεκτρονική διαχείριση αρχείου.
- Διαλειτουργικότητα

**Δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων.** Μέλημα της στρατηγικής i2010, η συμμετοχική διαδικασία των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Η χρήση των ΤΠΕ προσφέρουν την δυνατότητα συμμετοχής του πολίτη σε δημόσιο διάλογο συμβάλλοντας σε δημοκρατική λήψη αποφάσεων και εξάλειψη των φαινομένων διαφθοράς.

Το σχέδιο δράσης στα πλαίσια της στρατηγική i2010, στόχευε στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας στην Ευρώπη, και τονιζόταν η σημασία της χρήσης των ΤΠΕ στην βελτίωση της ποιότητας της ζωής των πολιτών στις συναλλαγές του για την παροχή υπηρεσιών και αγαθών με επιχειρήσεις και την δημόσια διοίκηση. Η Ευρώπη καθυστέρησε να αντιληφθεί την αναγκαιότητα της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης για την βελτίωση της ευρωπαϊκής οικονομίας. Η Επιτροπή σε έκθεσή της για την ψηφιακή ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης για την περίοδο 2005-2009<sup>15</sup>, έχει να επιδείξει αρκετά ενθαρρυντικά στοιχεία.

- Ο αριθμός των Ευρωπαίων που διαθέτει επιγραμμική ( διαδικτυακή) σύνδεση αυξήθηκε σημαντικά ιδιαίτερα στις ομάδες των μειονεκτικών περιοχών. Το ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου από 43% το 2005 αυξήθηκε σε 56% το 2008 με το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών να χρησιμοποιεί το διαδίκτυο καθημερινά. Η χρήση του διαδικτύου διεισδύει σε κοινωνικές μειονεκτικές ομάδες όπως άνεργοι, χαμηλότερου μορφωτικού επιπέδου και άτομα ηλικίας 55-64 ετών.
- Η Ευρώπη παγκοσμίως έχει κυριαρχήσει στο ευρυζωνικό διαδίκτυο. Οι συνδρομητές ξεπερνούν τα 114 εκατομμύρια, και αποτελούν την μεγαλύτερη παγκόσμια αγορά. Το 50% των ευρωπαϊκών νοικοκυριών και το 80% των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων έχουν σταθερή ευρυζωνική σύνδεση. Το ευρυζωνικό διαδίκτυο στην ΕΕ των 25 έχει αγγίξει το 93 % του πληθυσμού, έναντι του 87% το 2005.

---

<sup>15</sup> ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ, Έκθεση για την ψηφιακή ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης. Κύρια επιτεύγματα της στρατηγικής i2010 μεταξύ 2005-2009, COM(2009) 390 τελικό, Βρυξέλλες, 4.8.2009

- Η ευκολία της χρήσης του διαδικτύου και η παροχή ευρυζωνικού δικτύου για όλους έχει οδηγήσει σε αύξηση της χρήσης ποικίλων υπηρεσιών. Οι Ευρωπαίοι υιοθετούν νέους τρόπους επικοινωνίας.
- Η κινητή τηλεφωνία έχει διεισδύσει στον πληθυσμό υπερβαίνοντας το 100% του πληθυσμού, μια αύξηση από 84% το 2004 σε 119% πέντε χρόνια αργότερα, καθιστώντας την Ευρώπη πρωτοπόρο με τα ποσοστά στις ΗΠΑ και Ιαπωνία να κυμαίνονται στο 80 % του πληθυσμού.
- Μεγάλη η πρόοδος της Ευρώπης στην επίτευξη του στόχου της χρήσης των 20 αξιολογημένων επιγραμμικών δημόσιων υπηρεσιών<sup>16</sup>. Το ποσοστό παροχής δημόσιων υπηρεσιών για τους πολίτες το 2007 έφτασε το 50% έναντι του 27% τρία χρόνια πριν. Το ποσοστό για τις επιχειρήσεις άγγιξε το 70% έναντι του 58 % το 2004.

Οι ΤΠΕ έχουν διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στις βιομηχανικές επιτυχίες της Ευρώπης στον τομέα της μικρο και ναυοηλεκτρονικής, την υγειονομική περίθαλψη και την οδική ασφάλεια. Η Ευρώπη υπήρξε καινοτόμος στην τεχνολογία Giant Magneto-Resistance βάση της οποίας κέρδισε βραβείο Νόμπελ το 2007 στη φυσική και στην τεχνολογία ADSL που αποτέλεσε τον πρόδρομο για την σημερινή εφαρμογή και επιτυχία του ευρυζωνικού δικτύου. Τα κράτη-μέλη αναγνωρίζοντας την σημαντικότητα των ΤΠΕ για την παραγωγικότητα, την αύξηση της ανταγωνιστικότητας, εντάσσουν πλέον εθνικές στρατηγικές για τις ΤΠΕ.

Η επιτυχία της ευρωπαϊκής στρατηγικής στις ΤΠΕ θα πρέπει να συνεκτιμηθεί με την παγκόσμια εξέλιξη. Η Ευρώπη όντας παγκόσμιος ηγέτης στο ευρυζωνικό διαδίκτυο, υστερεί σε σχέση με την Ιαπωνία και τη Νότια Κορέα στις οπτικές ίνες υψηλής ταχύτητας. Ακόμα κι αν κατέχει παγκόσμια θέση υστερεί σημαντικά στον τομέα της έρευνας και της καινοτομίας, της

---

<sup>16</sup> Το Συμβούλιο την 30-11-2000, όρισε 23 δείκτες προόδου υλοποίησης του προγράμματος eEurope2002, ο βαθμός ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης θα αξιολογούνταν από την βαθμιαία ανάπτυξη της ηλεκτρονικής ένταξης 12 δημόσιων υπηρεσιών για τους πολίτες( φόρος εισοδήματος, κοινωνική ασφάλιση, αναζήτηση εργασίας, προσωπικά έγγραφα, άδεια κυκλοφορίας αυτοκινήτου, αίτηση έκδοσης άδειας οικοδομής, υπεύθυνη δήλωση, δημόσιες βιβλιοθήκες, πιστοποιητικά γέννησης γάμου, εγγραφή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, αλλαγή διεύθυνσης, υπηρεσίες σχετικές με την υγεία)και 8 για επιχειρήσεις (κοινωνική ασφάλιση εργαζομένων, υποβολή δήλωσης ΦΠΑ, εταιρική φορολογία, υποβολή στοιχείων στη Στατιστική υπηρεσία, καταχώρηση στα μητρώα νέας εταιρίας, τελωνειακές δηλώσεις, περιβαλλοντικές άδειες, δημόσιες συμβάσεις).Ο βαθμός ανάπτυξης της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης αξιολογείται από την πρόοδο σε 4 σταθμισμένα επίπεδα ανάπτυξης : Επ.1:ηλεκτρονική δημοσίευση των πληροφοριών,Επ.2:μονόδρομη αλληλεπίδραση,Επ.3:αμφίδρομη αλληλεπίδραση,Επ.4:πλήρης ηλεκτρονική συναλλαγή

τεχνολογικής ανάπτυξης στις ΤΠΕ. Η Ασία κυριαρχεί στην παροχή ασύρματων ευρυζωνικών υπηρεσιών και οι ΗΠΑ στην παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών και εφαρμογών.

Η στρατηγική i2010 έθεσε τις βάσεις για μια σύγχρονη κοινωνία με δυνατότητες ΤΠΕ. Η χρήση των ΤΠΕ καταλαμβάνει σήμερα σταθερή θέση στο πολιτικό θεματολόγιο. Η Ευρώπη υστερεί στην διαδικασία λήψης σημαντικών αποφάσεων για την οικοδόμηση μιας αδιάλειπτα συνδεδεμένης ψηφιακής οικονομίας που είναι έτοιμη για την ανάκαμψη. Το διαδίκτυο αναμένεται να αποβεί απαραίτητη υπηρεσία, ζωτικής σημασίας για την πλήρη συμμετοχή μας στην κοινωνία.

Προκειμένου η Επιτροπή να αξιοποιήσει τις δυνατότητες που τις παρουσιάζονται κατάρτισε ένα νέο ψηφιακό θεματολόγιο στις αρχές του 2010, ώστε η Ευρώπη να μπορέσει να αναδυθεί από τη σημερινή κρίση με περισσότερο ισχυρή, ανταγωνιστική και ανοικτή ψηφιακή οικονομία, κατευθύνοντας την ευρωπαϊκή οικονομική μεγέθυνση και καινοτομία.

## 2.4 Ψηφιακό θεματολόγιο<sup>17</sup> - ΕΥΡΩΠΗ 2020



*Το ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη θα συμβάλει σημαντικά στην οικονομική ανάπτυξη της ΕΕ και στη διασπορά των ωφελημάτων της ψηφιακής εποχής σε όλα τα κοινωνικά στρώματα<sup>18</sup>*

Βιώνοντας παγκοσμίως και ειδικά η Ευρώπη μία από τις σοβαρότερες οικονομικές και κοινωνικές κρίσεις, σε ένα πλανήτη που προχωρά με ταχύτατους ρυθμούς- παγκοσμιοποίηση, στενότητα πόρων, δημογραφική γήρανση-, η Ευρώπη οφείλει να ανασυντάξει δυνάμεις.

« Η κρίση αποτελεί εγερτήριο κάλεσμα, είναι η στιγμή στην οποία αναγνωρίζουμε ότι το να συνεχίσουμε όπως συνήθως” θα μας καταδικάσει σε προοδευτική παρακμή, θα μας φέρει σε δεύτερη μοίρα μέσα στην νέα παγκόσμια τάξη. Είναι η στιγμή της αλήθειας για την Ευρώπη. Είναι η ώρα να επιδείξουμε τόλμη και φιλοδοξία. Βραχυπρόθεσμη προτεραιότητά μας είναι η επιτυχής έξοδος από την κρίση. Για να οικοδομήσουμε ένα βιώσιμο μέλλον πρέπει ήδη να κοιτάξουμε πέρα από τον βραχυπρόθεσμο ορίζοντα. Η Ευρώπη πρέπει να ανακτήσει την πορεία της και μετά να παραμείνει σε αυτήν. Αυτός είναι και ο σκοπός της στρατηγικής για την Ευρώπη 2020. Περισσότερες θέσεις απασχόλησης και καλύτερη ποιότητα ζωής. Η στρατηγική αυτή αποδεικνύει ότι η Ευρώπη είναι ικανή να επιτύχει έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς

---

<sup>17</sup> [http://europa.eu/rapid/exploit/2010/05/MEMO/EL/m10\\_200.eli/Pictures/1000000000003F600003F7ADE21C9F.jpg](http://europa.eu/rapid/exploit/2010/05/MEMO/EL/m10_200.eli/Pictures/1000000000003F600003F7ADE21C9F.jpg)

<sup>18</sup> Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη. Σε τι συνίσταται το Ψηφιακό Θεματολόγιο για την Ευρώπη., Προοπτικές σελ. 7



ανάπτυξη, να βρει τον τρόπο να δημιουργήσει νέες θέσεις απασχόλησης και να δώσει σαφή προσανατολισμό στις κοινωνίες μας. » ( *José Manuel BARROSO*)<sup>19</sup>

Την στρατηγική i2010, την διαδέχθηκε η στρατηγική της «ΕΥΡΩΠΗ 2020», με ορίζοντα την δεκαετία 2010-2020. Η Ευρώπη χρειάζεται μια στρατηγική που θα συντελέσει ώστε να βγει ισχυρότερη από την κρίση και να πετύχει μια έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς οικονομία με υψηλά επίπεδα απασχόλησης, παραγωγικότητας και κοινωνικής συνοχής.

Για να εξασφαλιστεί η υιοθέτηση από όλα τα κράτη- μέλη της στρατηγικής Ευρώπη 2020, η Επιτροπή θέτει , οι στόχοι της στρατηγικής να αποτελέσουν εθνικούς στόχους των κρατών – μελών.

Μία από τις επτά πρωτοβουλίες που αποφασίστηκαν για την επιτυχή ολοκλήρωση των στόχων της στρατηγικής αποτελεί το «Ψηφιακό Θεματολόγιο για την Ευρώπη», που αποσκοπεί στην μεγιστοποίηση του οικονομικού και κοινωνικού δυναμικού των Τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών(ΤΠΕ) για την επιτάχυνση της ανάπτυξης των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, την καινοτομία, την άσκηση επιχειρηματικής δραστηριότητας, την οικονομική ανάπτυξη και πρόοδο .

Τα προβλήματα που έχουν εντοπιστεί κατά την διάρκεια εφαρμογής των προηγούμενων σχεδίων δράσεων και αποτελούν εμπόδιο για την επίτευξη της δημιουργίας ενιαίας ψηφιακής αγοράς καθιστώντας την Ευρώπη σε μια έξυπνη, βιώσιμη ανάπτυξη χωρίς αποκλεισμούς επιγραμματικά αναφέρονται :

- Κατακερματισμένες ψηφιακές αγορές
- Έλλειψη επενδύσεων σε δίκτυα
- Έλλειψη διαλειτουργικότητας
- Αύξηση της εγκληματικότητας στον κυβερνοχώρο και έλλειψη εμπιστοσύνης και ασφάλειας
- Ανεπαρκής προσπάθειες έρευνας και ανάπτυξης

---

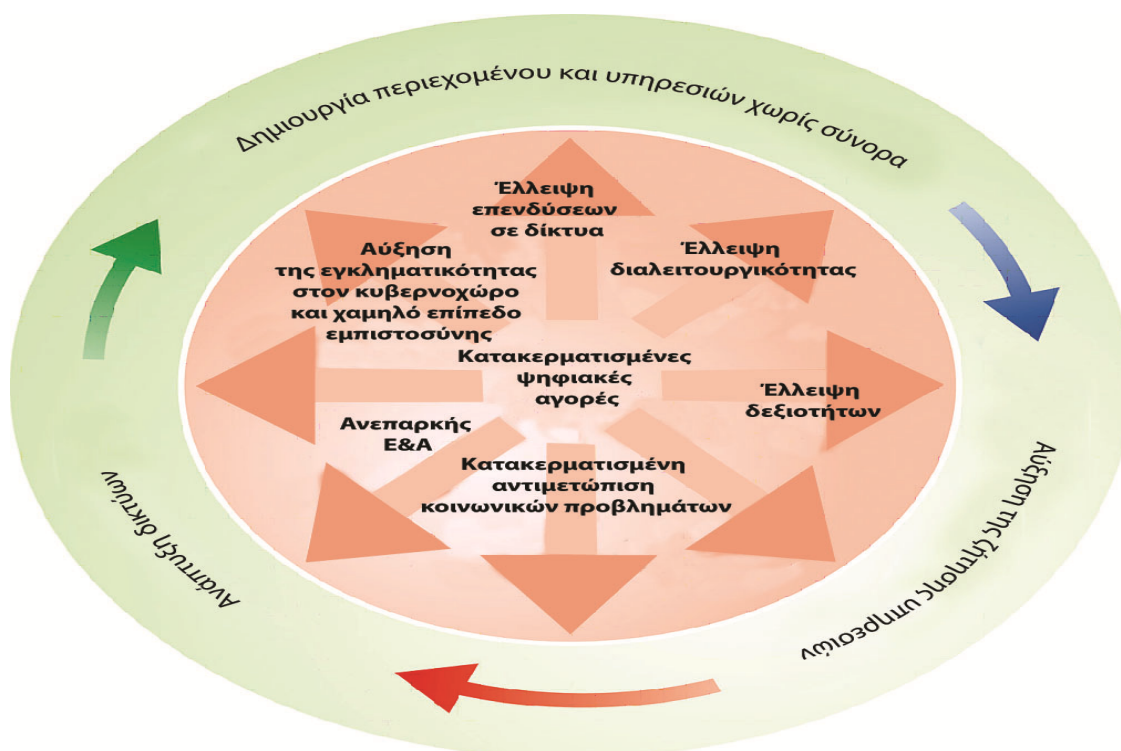
<sup>19</sup> Ανακοίνωση της Επιτροπής ΕΥΡΩΠΗ 2020 ,COM(2010)2020 ΤΕΛΙΚΟ ,Βρυξέλλες 3.3.2010,Πρόλογος σελ. 3,  
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:EN:PDF>

- Έλλειψη δεξιοτήτων
- Κατακερματισμός των κοινωνικών προβλημάτων

Στο εσωτερικό του παρακάτω σχήματος απεικονίζονται τα προαναφερόμενα εμπόδια. Το τεράστιο δυναμικό των ΤΠΕ μπορεί να κινητοποιηθεί μέσω ενός λειτουργικού ενάρετου κύκλου δραστηριοτήτων. Η διάθεση υπηρεσιών και αγαθών μέσα σε διαλειτουργικό διαδικτυακό περιβάλλον χωρίς σύνορα, θα εντείνει τη ζήτηση για υψηλές ταχύτητες και χωρητικότητα, δημιουργώντας επιχειρηματικό ενδιαφέρον για επενδύσεις σε ταχύτερα δίκτυα. Η εξάπλωση ταχύτερων δικτύων, θα ανοίξει το δρόμο για καινοτόμες υπηρεσίες που αξιοποιούν υψηλότερες ταχύτητες. Με αυτό τον τρόπο, θα μπορέσει η Ευρώπη να πετύχει όσα οραματίζεται. Η διαδικασία αυτή απεικονίζεται στον εξωτερικό κύκλο του σχήματος 1 (παρακάτω).

Σχήμα 2.1

*Ο ενάρετος κύκλος της ψηφιακής οικονομίας*



Πηγή: [http://europa.eu/rapid/exploit/2010/05/MEMO/EL/m10\\_200.eli/Pictures/1000000000003F600003F7ADE21C9F.jpg](http://europa.eu/rapid/exploit/2010/05/MEMO/EL/m10_200.eli/Pictures/1000000000003F600003F7ADE21C9F.jpg)

## 2.5 Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2011-2015<sup>20</sup>

Τα κράτη –μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ακολουθούν από το τέλος του 2010 το «Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης 2011-2015, για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση». Η συνεχιζόμενη οικονομική κρίση καθιστά τα κράτη – μέλη υπόλογα στις όποιες ευκαιρίες δίνονται για μείωση των δημοσίων δαπανών και την ορθολογικότερη χρήση των δημοσίων πόρων. Το σχέδιο δράσης έχει σαν στόχο την μετάβαση της δημόσιας διοίκησης σε μια ψηφιακή δημόσια διοίκηση. Τα κράτη –μέλη και η Επιτροπή συνεργάστηκαν δρώντας από κοινού, εντάσσοντας τους τομείς δράσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στις εθνικές τους πολιτικές.

Η Επιτροπή φιλοδοξεί μέχρι το 2015 , οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση να συμβάλλουν στην παροχή αποτελεσματικότερων και αποδοτικότερων δημόσιων υπηρεσιών, να αναγνωρίζονται σαν ανοιχτές ,ευέλικτες, εύχρηστες και συνεργάσιμες στις συναλλαγές τους με τους πολίτες ,επιδιώκοντας να καταστήσουν την Ευρώπη πρωτοπόρα στην οικονομία της γνώσης.

Στα πλαίσια της πενταετίας ορίστηκαν 4 πολιτικές προτεραιότητες, φιλόδοξο όραμα που αναφέρεται στη δήλωση της 5<sup>ης</sup> Υπουργικής Διάσκεψης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση γνωστή ως « δήλωση του Malmö », που αφορούν σε όλες τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις:

- Παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σχεδιασμένες στα χαρακτηριστικά των αναγκών των πολιτών και των επιχειρήσεων, βελτίωση της πρόσβασης στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, ενίσχυση της διαφάνειας και συμμετοχική διαδικασία των πολιτών σε διαδικασίες λήψης πολιτικών αποφάσεων
- Χρήση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (eID) των πολιτών για την ενίσχυση της κινητικότητας της ενιαίας αγοράς των Ευρωπαίων πολιτών εκτός συνόρων, απλουστεύοντας τις διαδικασίες για αναζήτηση εργασίας, για σπουδές, για επιχειρηματικές δραστηριότητες κλπ.

---

<sup>20</sup> ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ, Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλε-διακυβέρνηση 2011-2015, Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση έξυπνης, αειφορικής και καινοτομικής διακυβέρνησης, COM(2010)743 τελικό , Βρυξέλλες 15.12.2010, EUR-Lex - 52011AE1390 - EN

- Αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη δημόσια διοίκηση με τη χρήση των ΤΠΕ, μειώνοντας τον διοικητικό φόρτο και βελτιώνοντας την οργανωτική δομή και τις διοικητικές διαδικασίες συμβάλλοντας σε μια πράσινη οικονομία .
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ο καταλύτης για αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο δημόσιο τομέα, η Επιτροπή αναμένεται να προβεί στην θέσπιση προτύπων, κοινών πλαισίων, ανοικτών δεδομένων και πληροφοριακών συστημάτων συνδεδεμένων μεταξύ τους ώστε να εξασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα.

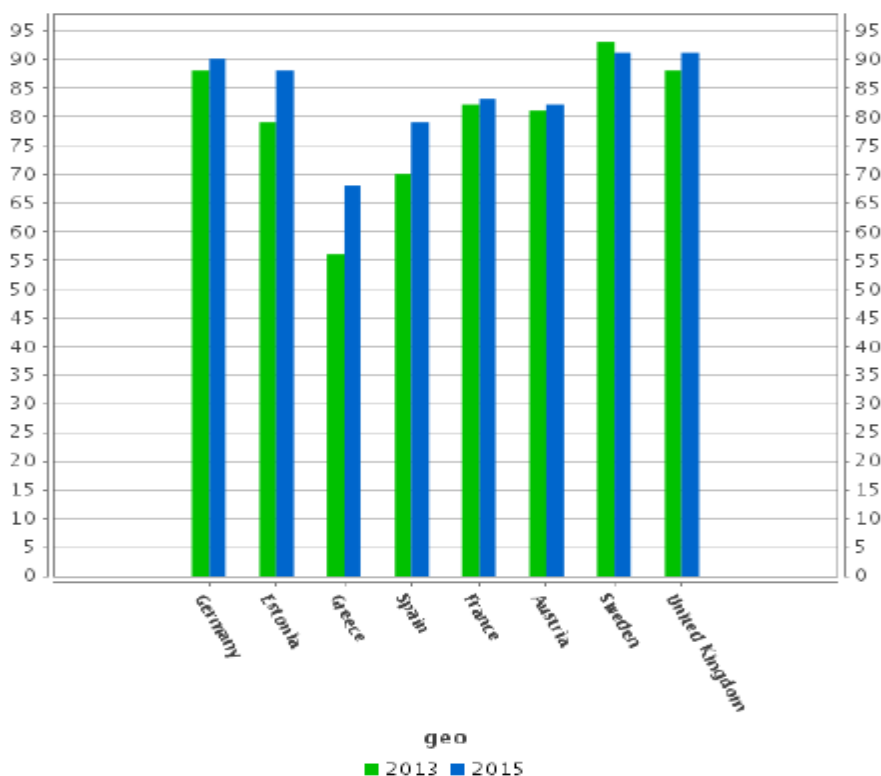
Η Επιτροπή με το παρόν σχέδιο δράσης θέλει να συμβάλει στην επίτευξη δύο βασικών στόχων του ψηφιακού θεματολογίου:

- Έως το 2015 να παρέχεται η δυνατότητα μέσω βασικών διασυνοριακών διαδικτυακών υπηρεσιών, σε επιχειρηματίες να ιδρύουν και να διαχειρίζονται την επιχείρησή τους οπουδήποτε στην Ευρώπη ανεξάρτητα την γεωγραφική τους θέση και σε πολίτες να εργάζονται, να σπουδάζουν, να συνταξιοδοτούνται σε όποιο σημείο της Ευρώπης .
- Έως το 2015, να είναι εφικτό το 50% των Ευρωπαίων πολιτών να χρησιμοποιεί υπηρεσίες ηλε-διακυβέρνησης και το 80% των επιχειρήσεων .

Αξιολογώντας το σχέδιο δράσης , είχε θετικές επιπτώσεις στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα ευρωπαϊκά κράτη-μέλη. Τα κράτη –μέλη συντονισμένα, από κοινού, συνέβαλλαν στην παροχή και λήψη βέλτιστων πρακτικών, σε θέματα διαλειτουργικότητας και στις προσπάθειες, από κοινού, εξεύρεσης λύσεων με θετικές συνέπειες στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διοίκησης. Η αξιοποίηση τεχνολογικών παραγόντων συντέλεσε καθοριστικά στην διευκόλυνση της πρόσβασης στις παρεχόμενες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα. Παρά την πρόοδο που επιτεύχθηκε, πολίτες και επιχειρήσεις δεν αξιοποιούν στο έπακρο τις δυνατότητες των ψηφιακών υπηρεσιών. Η προσπάθεια ήταν μεγάλη ώστε να συντονιστούν οι πολιτικές των κρατών –μελών για την αύξηση των διαθέσιμων εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να απολαμβάνουν οι πολίτες υπηρεσίες υψηλών ταχυτήτων με το μικρότερο δυνατό κόστος. Στα επόμενα δύο διαγράμματα παρουσιάζεται η εξέλιξη της προσβασιμότητας των νοικοκυριών στο διαδίκτυο Ευρωπαϊκών χωρών, σε διάστημα διετίας στο πρώτο, καθώς επίσης για το ίδιο χρονικό διάστημα, για τις αναφερόμενες χώρες, το ποσοστό χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών.

Διάγραμμα 2.1

Ποσοστό (%) επιπέδου πρόσβασης στο διαδίκτυο – νοικοκυριά(2013-2015)



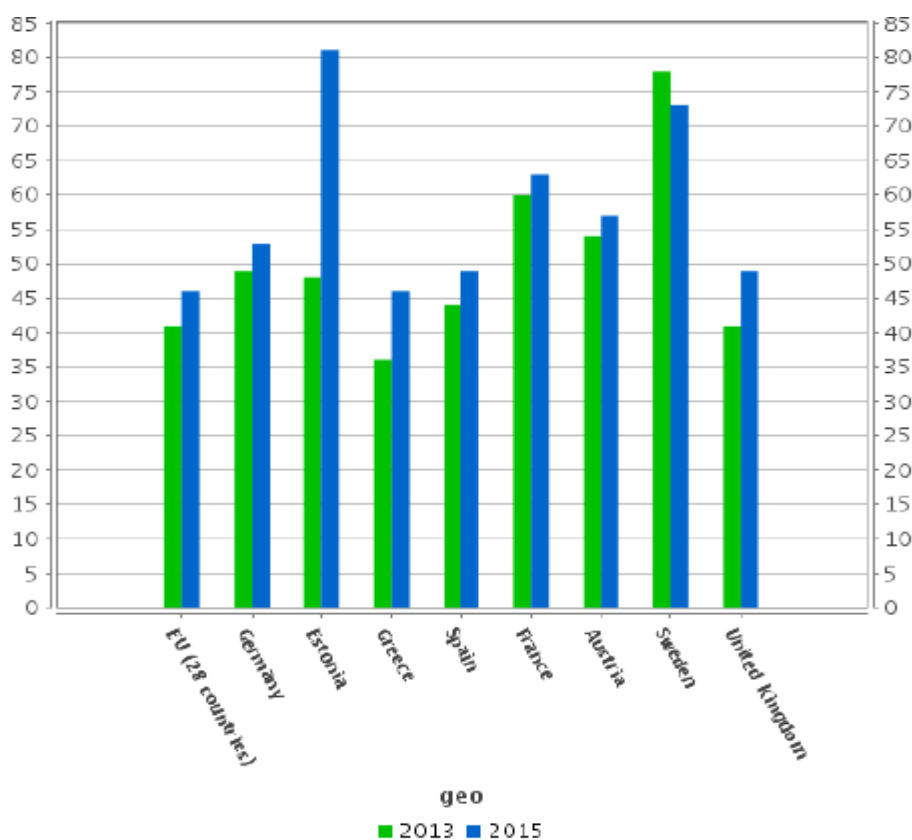
Πηγή: <http://ec.europa.eu/eurostat/gm/graph.do?tab=graph&plugin=1&rcode=tin00134&language=en&toolbox=data>

Όπως διαπιστώνουμε, από το γράφημα, στην παρουσίαση ενδεικτικά οκτώ ευρωπαϊκών κρατών, τα ποσοστά πρόσβασης στο διαδίκτυο την διετία 2013-2015 παρουσιάζουν αύξηση.

Η Σουηδία με το υψηλότερο ποσοστό 93 % το 2013 και η Ελλάδα με το χαμηλότερο ποσοστό μόλις 56% . Για το 2015, η Ελλάδα κατάφερε να αυξήσει το ποσοστό της χρήσης του διαδικτύου στα νοικοκυριά κατά 12 ποσοστιαίες μονάδες, ενώ η Σουηδία υποχώρησε κατά 2 μονάδες.

**Διάγραμμα 2.2**

**Ποσοστό (%) ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για αλληλεπίδραση με δημόσιες αρχές (2013-2015)**



Πηγή: <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/graph.do?tab=graph&plugin=1&pcode=tin00012&language=en&toolbox=data>

Αναφορικά με την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δείγμα των 8 κρατών –μελών, για το έτος 2013, η Σουηδία κατέχει τα πρωτεία με ποσοστό 75 %, ενώ το χαμηλότερο ποσοστό του 35% του πληθυσμού, παρατηρείται στην χώρα μας. Στο διάστημα της διετίας 2013-2015 η Εσθονία πέτυχε μια κατακόρυφη άνοδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησής της αγγίζοντας το ποσοστό 81% του πληθυσμού με τελευταία , στο δείγμα μας, την Ελλάδα με μια αύξηση 10 μονάδων, αγγίζοντας δηλαδή το 46%. Ποσοστό που αποτελεί το μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το 2015, υπολειπόμενο από τον προσδοκώμενο στόχο του σχεδίου δράσης κατά 4 ποσοστιαίες μονάδες.

## 2.6 Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020<sup>21</sup>

Η παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών εκτός συνόρων ανοίγει το δρόμο για μια ενιαία ανταγωνιστική αγορά καθιστώντας την ΕΕ πόλο έλξης για επενδύσεις, συμβάλλοντας στην οικονομική ανάπτυξη. Έχοντας στο επίκεντρο την άρση των υφιστάμενων ψηφιακών φραγμών στην στρατηγική της ψηφιακής ενιαίας αγοράς, την πρόληψη του περαιτέρω κατακερματισμού της αγοράς που προκύπτει από τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων διοικήσεων, εκπονήθηκε ένα νέο σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για την χρονική περίοδο 2016-2020, που ορίζει μακροπρόθεσμα μια σειρά αρχών που θα πρέπει να διέπουν τις εθνικές στρατηγικές ώστε να αποφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση τα οφέλη για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις δημόσιες διοικήσεις.

Οι βασικές αρχές υλοποίησης του σχεδίου δράσης:

- **Καθιέρωση του ψηφιακού χαρακτήρα της δημόσιας διοίκησης.** Παροχή υπηρεσιών με ψηφιακά μέσα σαν πρώτη επιλογή και παροχή δημόσιων υπηρεσιών μέσω ενός σημείου επαφής ή υπηρεσίας μιας στάσης ( one stop shop)
- **Αρχή « μόνον άπαξ»,** δηλαδή οι πολίτες και οι επιχειρήσεις για ένα γεγονός ζωής (πιστοποιητικό γέννησης, έναρξη επιχείρησης κλπ), θα παρέχουν την πληροφορία σε ένα δημόσιο φορέα και θα εξασφαλίζεται από την διοίκηση η εσωτερική πληροφόρηση των πληροφοριακών συστημάτων των εμπλεκόμενων φορέων, τηρώντας τους κανόνες για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- **Κατάργηση αποκλεισμών και προσβασιμότητα.** Βασική αρχή η δυνατότητα παροχής των ψηφιακών υπηρεσιών σε άτομα με ειδικές ικανότητες ( άτομα με αναπηρίες), τρίτη ηλικία καθώς και η εξάλειψη οποιουδήποτε αποκλεισμού από την παρεχόμενη υπηρεσία.
- **Ανοικτός χαρακτήρας και διαφάνεια.** Η ανταλλαγή πληροφοριών και δεδομένων μεταξύ των δημόσιων φορέων θα έχει τέτοια μορφή, ώστε να είναι δυνατή η πρόσβαση από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να παρακολουθούν τις διαδικασίες που τους

---

<sup>21</sup> ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ, Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020, COM(2016)179 final, Βρυξέλλες, 19.4.2016.

αφορούν, να ελέγχουν και να τροποποιούν τα δεδομένα τους, να συμμετέχουν διαβουλευτικά στον σχεδιασμό και την λειτουργία των υπηρεσιών.

- **Διασυνοριακός χαρακτήρας.** Οι παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα θα πρέπει να είναι διαθέσιμες διασυνοριακά αποτρέποντας έτσι τον κατακερματισμό και ενισχύοντας της κινητικότητα της ενιαίας αγοράς.
- **Διαλειτουργικός χαρακτήρας.** Η λειτουργία των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών θα πρέπει να εξασφαλίζει την αδιάλειπτη, συνεχόμενη διαδικασία συναλλαγών στην ενιαία αγορά, με ανταλλαγή πληροφοριών και ελεύθερη κυκλοφορία δεδομένων στην ΕΕ.
- **Αξιοπιστία και ασφάλεια.** Βασική αρχή η ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της ασφάλειας του πολίτη για την προστασία των προσωπικών του δεδομένων.

Οι προαναφερθείσες αρχές αποτελούν προϋπόθεση για την πραγματοποίηση του οράματος του σχεδίου δράσης 2016-2020, που έχει ως εξής:

Έως το 2020, οι δημόσιες διοικήσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί στην Ευρωπαϊκή Ένωση πρέπει να είναι ανοικτοί, αποδοτικοί και χωρίς αποκλεισμούς, παρέχοντας σε όλους τους πολίτες και σε όλες τις επιχειρήσεις στην ΕΕ εξατομικευμένες, φιλικές προς τον χρήστη, διατελεσματικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς σύνορα. Εφαρμόζονται καινοτόμες προσεγγίσεις για τον σχεδιασμό και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών ανάλογα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων. Οι δημόσιες διοικήσεις αξιοποιούν τις ευκαιρίες που προσφέρει το νέο ψηφιακό περιβάλλον για τη διευκόλυνση των συναλλαγών τους τόσο με τους ενδιαφερόμενους φορείς όσο και μεταξύ τους.<sup>22</sup>

Το σχέδιο δράσης θα αποτελέσει καταλυτικό παράγοντα για τον συντονισμό των προσπαθειών εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα, επίτευξη διασυνοριακής διαλειτουργικότητας και επιτάχυνση της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης σε όλα τα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

---

<sup>22</sup>ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, Ανακοίνωση της Επιτροπής, Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020, COM(2016)179 final, Βρυξέλλες 19.4.2016, Όραμα και βασικές αρχές, σελ.2



Οι δράσεις που αποτελούν προτεραιότητες πολιτικής των κρατών –μελών για την επίτευξη των στόχων <sup>23</sup>:

- **Εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης με ΤΠΕ, με τη χρήση βασικών ψηφιακών καταλυτικών παραγόντων.** Στόχος η μετάβαση των δημόσιων διοικήσεων των κρατών – μελών σε σύναψη ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων, μητρώα συμβάσεων και διαλειτουργικές ηλεκτρονικές υπογραφές με ορίζοντα το 2018, να υποβάλλονται ηλεκτρονικά από τις επιχειρήσεις οι προσφορές για αναθέσεις δημοσίων συμβάσεων οπουδήποτε στην ΕΕ και από το 2019 να γίνεται αποδεκτή από την δημόσια διοίκηση η ηλεκτρονική τιμολόγηση. Για την διευκόλυνση της αδιάλειπτης ψηφιακής παροχής η ηλεκτρονική ταυτότητα (eID) και η ηλεκτρονική υπογραφή έχουν ενταχθεί στην πληροφόρηση από κινητά τηλέφωνα και tablets. Η ευρωπαϊκή Επιτροπή σε δικό της ιστότοπο θα συγκεντρώνει τα νέα δεδομένα για την ψηφιακή εποχή καθώς και την δημιουργία **υπολογιστικού νέφους**<sup>24</sup> όπου θα συγκεντρώνονται οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- **Διασυνοριακή κινητικότητα με διαλειτουργικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.** Στόχος η παροχή αδιάλειπτων διασυνοριακών υπηρεσιών προς τους πολίτες για « καθοριστικά γεγονότα ζωής» όπως γάμος, αλλαγή τόπου κατοικίας, εργασίας, σπουδών καθώς και προς τις επιχειρήσεις για επιχειρηματική δραστηριότητα σε άλλα κράτη –μέλη, επέκταση επιχείρησης κ.α..
- **Διευκόλυνση της ψηφιακής αλληλεπίδρασης διοικήσεων και πολιτών ή/και επιχειρήσεων για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.** Έχει καταδειχθεί ότι η παροχή υψηλής ποιότητας δημοσίων υπηρεσιών ενισχύεται δίνοντας την δυνατότητα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να συμμετάσχουν στον συνεργατικό

---

<sup>23</sup> ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, Ανακοίνωση της Επιτροπής, Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020, COM(2016)179 final, Βρυξέλλες 19.4.2016, Προτεραιότητες πολιτικής σελ.4

<sup>24</sup> Υπολογιστικό νέφος ή cloud computing είναι η αποθήκευση, επεξεργασία και χρήση δεδομένων και υπηρεσιών που είναι αποθηκευμένα στο διαδίκτυο μέσω απομακρυσμένων υπολογιστών σε κεντρικά Datacenter, υπηρεσίες όπως το διαδικτυακό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τα κοινωνικά δίκτυα, η κατ'αίτηση παροχή εικονικών μηχανών συχνά βασίζονται στην τεχνολογία του Υπολογιστικού Νέφους <http://www.epset.gr/el/content/ypologistiko-nefos-cloud-computing>

σχεδιασμό, στην δημιουργία και στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών καθώς και στην διάδραση μεταξύ διοίκησης ,πολιτών και επιχειρήσεων.

Σύμφωνα με την ανακοίνωση της Επιτροπής για το σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020 θα επιτευχθεί η εφαρμογή των μέτρων του σχεδίου εάν στηρίζεται στην κοινή δράση , συλλογική συνεργασία, κοινή ανάληψη ευθύνης των κρατών –μελών για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα των διοικητικών δομών.

## **2.7 Ψηφιακή διακήρυξη του Ταλίν (Tallinn)<sup>25</sup>**

Τον Σεπτέμβρη του 2017, σε συνάντηση κορυφής των Ευρωπαίων ηγετών, ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης ψηφιακά, ήταν το επίκεντρο της « Ψηφιακής Διακήρυξης του Ταλίν», δέσμευση που υιοθέτησαν και οι 28 Υπουργοί Ψηφιακής πολιτικής της Ε.Ε., με την προοπτική της ώθησης της ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας. Το όραμα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση παραμένει το ίδιο. Να καταστούν οι ψηφιακή δημόσιες υπηρεσίες αποτελεσματικές, φιλικές προς το χρήστη, χωρίς αποκλεισμούς. Για να γίνει το όνειρο πραγματικότητα τέθηκαν στόχοι που απαιτείται να ληφθούν μέτρα από τα κράτη – μέλη τα επόμενα πέντε (2018-2022) χρόνια.

### **1. Ψηφιακά κατά προεπιλογή, περιεκτικότητα και προσβασιμότητα**

Λήψη μέτρων για την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων των πολιτών/επιχειρήσεων και για την μείωση της άσκοπης χρήσης (επανάχρησης ) των δεδομένων με τις ψηφιακές υπηρεσίες του δημοσίου. Να εξασφαλιστεί η ποιοτικότερη πρόσβαση στις υπηρεσίες και να δύναται ο πολίτης να έχει πρόσβαση και από το κινητό του, να εξασφαλιστεί η ανεμπόδιστη παροχή υπηρεσιών σε όλους τους τομείς δίνοντας την δυνατότητα στα θεσμικά όργανα της Ε.Ε., στον ιδιωτικό τομέα και στη σύνδεση της κοινωνίας των πολιτών με την πληροφόρηση.

---

<sup>25</sup> EU2017.EE.Tallinn Declaration on eGovernment at the ministerial meeting during Estonian Presidency of the Council of the EU on 6 October 2017, προσπέλαση 6-8-2018. [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=47559](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=47559)

Τα θεσμικά όργανα της Ε.Ε. μέχρι το 2019, να υιοθετήσουν παρόμοιες αρχές με αυτές που αφορούν στο σχεδιασμό και την παροχή δημόσιων υπηρεσιών για όλες τις υπηρεσίες που αλληλεπιδρούν με τα θεσμικά όργανα της Ε.Ε.

## **2. Μόνο «μία φορά»**

Λήψη μέτρων για την ψηφιοποίηση των απαραίτητων δεδομένων και εφαρμογών για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των διοικήσεων σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο και διασυνοριακά ώστε για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να εισάγουμε μια φορά επιλογές στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες: για την έκδοση διπλώματος οδήγησης δεν έχει το δικαίωμα το κράτος να ξαναζητήσει διεύθυνση κατοικίας η οποία δηλώθηκε κατά την έκδοση ταυτότητας.

Έως το 2022 τα θεσμικά όργανα να εφαρμόσουν την αρχή « μια φορά» για τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης.

## **3. Αξιοπιστία και ασφάλεια**

Έγκαιρη εφαρμογή του κανονισμού για την ηλεκτρονική αναγνώριση (eID), πολίτες και επιχειρήσεις θα μπορούν να χρησιμοποιούν τα συστήματα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης που ήδη έχουν αποκτήσει στην χώρα τους για πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες άλλων χωρών της Ε.Ε.

Εφαρμογή του κανονισμού για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά (eIDAS)<sup>26</sup>, εισαγωγή πιστοποιητικών εξακρίβωσης γνησιότητας και ηλεκτρονικές σφραγίδες, ενίσχυση του τομέα της ασφάλειας του κυβερνοχώρου μέσω της εφαρμογής της οδηγίας για την ασφάλεια δικτύων και πληροφοριών (NIS)<sup>27</sup>. Όταν ένα κράτος –μέλος προσχωρήσει στο ευρωπαϊκό σύστημα, οφείλει μέσω e-ταυτοποίησης να παρέχει τις ίδιες δημόσιες υπηρεσίες που παρέχει στους πολίτες του.

Κατά τη διάρκεια του 2018, η Επιτροπή θα συνεργαστεί με τα κράτη –μέλη και θα προσανατολίσει στην χρηματοδότηση για την ανάπτυξη μηχανισμών για την παροχή ασφάλειας

---

<sup>26</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:32014R0910>

<sup>27</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:32016L1148>

στον κυβερνοχώρο, για την προστασία της ιδιωτικής ζωής και των τεχνολογιών στην δημόσια διοίκηση.

#### **4. Διαφάνεια**

Αύξηση των διαθέσιμων ανοικτών κυβερνητικών δεδομένων προς τους πολίτες, ειδικά σε θέματα οικονομίας και περιβάλλοντος. Σχεδιασμό των ΤΠΕ για τη δημόσια διοίκηση έτσι ώστε να διασφαλίζεται η συνεχή πληροφόρηση με οικονομικότερο τρόπο.

Τα θεσμικά όργανα της Ε.Ε. έως τα τέλη του 2020 θα διευκολύνουν τους πολίτες/επιχειρήσεις ώστε να διαχειρίζονται ψηφιακά την χρήση, διορθώσεις, έλεγχο των προσωπικών τους δεδομένων. Έως την άνοιξη του 2018, η Επιτροπή με πρωτοβουλία της θα συντονίσει τα κράτη – μέλη ώστε με την ισχύουσα νομοθεσία να προβούν στην επαναχρησιμοποίηση δημόσιων δεδομένων και πρόσβασης από τον ιδιωτικό τομέα σε δεδομένα του ενδιαφέροντός του, όπως προβλέπεται από την ενδιάμεση ανασκόπηση της ψηφιακής ενιαίας αγοράς.

#### **5. Από προεπιλογή, διαλειτουργικότητα**

Στην δημιουργία νέων συστημάτων ΤΠΕ χρήση ανοικτού κώδικα και ανοικτών προτύπων, εύκολα διαθέσιμων ΤΠΕ των δημόσιων υπηρεσιών για επαναχρησιμοποίηση από τον ιδιωτικό τομέα και την κοινωνία των πολιτών.

Τα θεσμικά όργανα, έως το τέλος του 2021, θα εφαρμόσουν το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας ιδιαιτέρως για τις διασυνοριακές δημόσιες υπηρεσίες.

#### **6. Οριζόντια μέτρα πολιτικής**

Η Επιτροπή μέχρι το τέλος του 2018, θα αναλάβει πρωτοβουλίες για την βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων στις υπηρεσίες της, θα λάβει μέτρα για την ενίσχυση του συντονισμού των στατιστικών εργασιών της Eurostat σε σχέση με τους δείκτες προόδου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η Επιτροπή θα στηρίξει τις χώρες στην προσπάθεια του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημόσιων διοικήσεων.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ- ΕΡΕΥΝΑ 2018 ΤΟΥ Ο.Η.Ε., ΔΕΙΚΤΗΣ EDGI(E-Government Development Index)- ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΤΗΣ ΕΣΘΟΝΙΑΣ

#### 3.1 Συγκριτική αξιολόγηση (Benchmark) ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 2017<sup>28</sup>, για την ΕΕ

Η συνολική απόδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη δείχνει ενθαρρυντικά στοιχεία. Με βάση μια έρευνα σε 10.000 ιστοτόπους σε όλες τις χώρες της ΕΕ των 28+, αξιολογήθηκε η ποσότητα και η ποιότητα της ψηφιακής υπηρεσίας σε σχέση με τέσσερα συμβάντα ζωής . Όλο και περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχονται από τον δημόσιο τομέα, παρότι όμως οι χώρες έχουν αυξήσει την απευθείας διάθεση υπηρεσιών υστερούν στην παροχή ποιοτικών μέτρων όπως σε πιο διαφανείς διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας και ηλεκτρονικών φορμών συμπλήρωσης προσωπικών δεδομένων με σκοπό να βελτιωθεί η συνολική εμπειρία των χρηστών των ψηφιακών υπηρεσιών. Δώδεκα χώρες έχουν καταφέρει να είναι σε πλεονεκτικότερη θέση, έχοντας φέρει αποτελέσματα θετικά στους δείκτες που αναφέρονται παρακάτω. Έχουν καταφέρει να έχουν διαθέσιμες ηλεκτρονικά υπηρεσίες σε απευθείας σύνδεση για πολίτες και επιχειρήσεις και εκτός συνόρων προσφέροντας δημόσιες υπηρεσίες ηλεκτρονικά προσβάσιμες από την κινητή τεχνολογία, διαφάνεια με την υποστήριξη τεχνολογικών παραγόντων για υπηρεσίες που σχετίζονται με την εκκίνηση εργασίας, απώλεια ή εύρεση εργασίας, τις

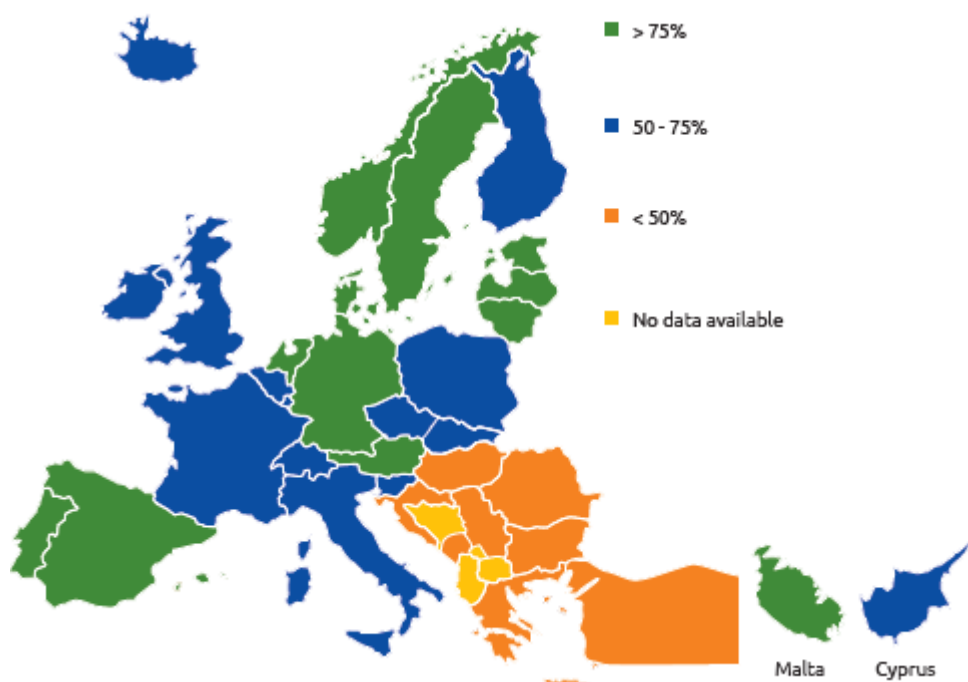
---

<sup>28</sup> *eGovernment Benchmark 2017, Taking stock of user-centric design and delivery of digital public services in Europe*  
Luxembourg, Publications Office of the European Union

σπουδές και την οικογενειακή ζωή. Οι κορυφαίες 5 χώρες είναι η Μάλτα, η Δανία, η Σουηδία, η Εσθονία και η Νορβηγία που καθοδηγούν την πορεία της Ευρώπης προς μια ψηφιακή ενιαία αγορά.

*Σχήμα 3.1*

*Συνολική απόδοση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη για την επικέντρωση των χρηστών, τη διαφάνεια, την κινητικότητα και τα βασικά πλεονεκτήματα (EU28+, 2016)*



*Πηγή : eGovernment Benchmark 2017 Taking stock of user-centric design and delivery of digital public services in Europe, σελ.6  
Insight report ,Luxembourg, Publications Office of the European Union*

Σύμφωνα με την έρευνα, ο δείκτης για την επικέντρωση των χρηστών είναι ο πιο πλεονεκτικός. Η διαφάνεια έχει λιγότερο θετικά αποτελέσματα, η διασυνοριακή κινητικότητα παρουσιάζει μια σταθερή βελτίωση με τον δείκτη Key Enablers να έχει τις χαμηλότερες επιδόσεις στο 52%.

Η συγκριτική έκθεση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξετάζει την πρόοδο των κρατών – μελών λαμβάνοντας υπόψη τις επιδόσεις τους σε τέσσερις δείκτες:

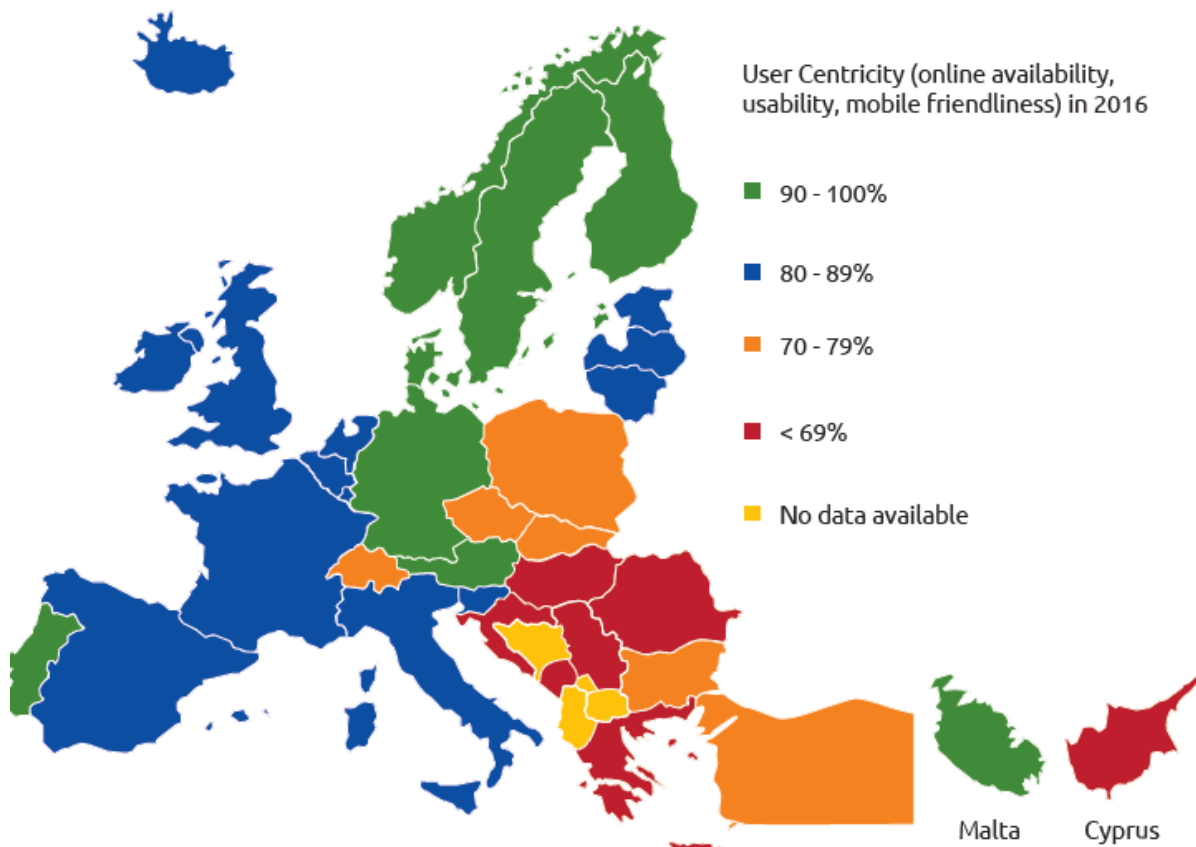
**1. Επικέντρωση χρήστη:** εξετάζει την διαθεσιμότητα και τη χρηστικότητα των δημόσιων υπηρεσιών καθώς και την ευχρηστία και την ταχύτητα αυτών.



Το ποσοστό των χρηστών με πρόσβαση μέσω κινητού σε δημόσιες υπηρεσίες είναι σε υψηλά επίπεδα, 80% για την ΕΕ 28+. Οι χώρες που κατέχουν τις πρώτες θέσεις η Μάλτα, η Δανία, η Πορτογαλία, η Σουηδία και η Αυστρία.

Σχήμα 3.2

Συνολική απόδοση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη για την επικέντρωση των χρηστών, (EU28+, 2016)



Πηγή: eGovernment Benchmark 2017 Taking stock of user-centric design and delivery of digital public services in Europe, σελ.6 Insight report ,Luxembourg, Publications Office of the European Union

Το συνολικό ποσοστό διαθεσιμότητας ηλεκτρονικά των υπηρεσιών αγγίζει το 82%.

Κατά 87% είναι σε απευθείας σύνδεση η παροχή υπηρεσιών σε επιχειρήσεις, σε 86% οι υπηρεσίες σπουδών, σε ποσοστό 83% η απώλεια ή εύρεση εργασίας και η οικογενειακή ζωή σε ποσοστό 71% . Η ευχρηστία και οι λειτουργίες βοήθειας αγγίζουν το 89 %.



## Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

Κατά μέσο όρο 1 στους 2 δημόσιους ιστοτόπους είναι φιλικό στα κινητά (54%). Οι κυβερνήσεις έχουν προσανατολιστεί στην αύξηση της χρήσης φιλικών προς τα κινητά δημόσιων υπηρεσιών, αν αναλογιστεί κανείς το ποσοστό του 27% το 2014 έναντι του 54% το 2016.

**2. Διαφάνεια:** σε ποιο βαθμό οι κυβερνήσεις είναι διαφανείς σε σχέση με τη παροχή των υπηρεσιών, τις ευθύνες τους και τα προσωπικά δεδομένα.



Στην έκθεση αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το υψηλότερο ποσοστό διαφάνειας καταγράφεται στην Μάλτα, την Εσθονία, τη Λιθουανία, την Αυστρία και την Ισπανία, με το μέσο όρο της ΕΕ των 28+ στο ποσοστό του 59%. Αναφορικά με τη διαφάνεια στην παροχή δημόσιας υπηρεσίας σε γεγονότα ζωής ο δείκτης προσεγγίζει το 73%, στην διαδικασία απώλειας και εύρεσης εργασίας είναι ακόμη πιο διαφανείς οι δημόσιες υπηρεσίες αγγίζοντας το 82%. Απογοητευτικά τα στοιχεία για την οικογενειακή ζωή όπου μόνο το 35% δηλαδή περίπου 1 στις 3 υπηρεσίες παρέχουν επάρκεια πληροφόρησης στους χρήστες. Στον τομέα των προσωπικών δεδομένων μόνο σε ποσοστό 53% έχει την δυνατότητα ο χρήστης να γνωρίζει πώς διαχειρίζονται τα προσωπικά του δεδομένα, πως μπορούν να διορθωθούν και που μπορεί να απευθύνεται για τυχόν καταγγελίες. Είναι ελάχιστες οι χώρες που παρέχουν πληροφορίες. Το θετικό είναι ότι ο δείκτης έχει αυξηθεί κατά 14 μονάδες από το 2012.

**3. Διασυνοριακή κινητικότητα:** εξετάζει το βαθμό της χρηστικότητας και διαθεσιμότητας των δημόσιων υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις εκτός συνόρων, γεγονός που θα κάνει την ενιαία ψηφιακή αγορά πραγματικότητα.



Ο μέσος όρος της ΕΕ των 28+ ανέρχεται σε 63%, τα υψηλότερα ποσοστά στην Μάλτα, την Σουηδία, τη Νορβηγία, τη Λετονία και την Αυστρία. Η παροχή διασυνοριακών υπηρεσιών για εκκίνηση επιχειρήσεων και σπουδαστές φτάνει σε 73% και 74% αντίστοιχα. Οι διαθέσιμες, σε απευθείας σύνδεση, πληροφορίες για ξένους επισκέπτες είναι σε ποσοστό 86% γεγονός που υποδεικνύει ένα ώριμο επίπεδο διάθεσης απευθείας υπηρεσιών και οι διαθέσιμες σε ξένους χρήστες απευθείας δημόσιες υπηρεσίες είναι σε ποσοστό 60%, περίπου 3 στις 5 υπηρεσίες. Η δυνατότητα υποστήριξης, ηλεκτρονικής βοήθειας και καταγγελιών σε αυτόν το δείκτη είναι 78%.

Δύο νέοι δείκτες που εξετάζουν τη δυνατότητα χρήσης eID (22%) και eDocuments (34%), δεδομένα που συγκεντρώθηκαν τέλος του 2016, με ημερομηνία πλήρους ισχύς του κανονισμού λειτουργίας eIDAS την 29<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2018 σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αναγνώρισης και εμπιστοσύνης για ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά πιθανόν να αυξήσει την διαθεσιμότητα πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες της ΕΕ για την έναρξη επιχειρήσεων ή τις σπουδές.

**4. Τεχνολογικοί καταλύτες κλειδιά (Key Enablers):** σε ποιο βαθμό 5 τεχνολογικές προϋποθέσεις είναι διαθέσιμες επιγραμματικά: Electronic Identification(eID),Electronic Documents (eDocuments),Authentic Sources,Electronic Safe(eSafe),Single Sign On(SSO) .



Μόλις το 52% είναι το ποσοστό της ΕΕ των 28+, με τις υψηλότερες βαθμολογίες να φέρουν η Μάλτα, η Δανία, η Εσθονία, η Λιθουανία και η Ολλανδία .

Ο βαθμός με τον οποίο αξιολογούνται εάν τα προσωπικά δεδομένα είναι προσυμπληρωμένα σε ηλεκτρονικά έντυπα καταλαμβάνει το 47%. Ο βαθμός ένδειξης για eID (ηλεκτρονική ταυτότητα) φτάνει το 52% δηλαδή οι μισές υπηρεσίες δεν έχουν την δυνατότητα να χρησιμοποιούν eID και

αφορά κυρίως τα γεγονότα ζωής , όταν 2 στις 3 υπηρεσίες δεν έχουν την δυνατότητα χρήσης eID. Ο βαθμός ένδειξης για eDocuments φτάνει το 61%.

Ένας νέος δείκτης είναι το ψηφιακή ταχυδρομείο, που δείχνει εάν οι δημόσιες αρχές επιτρέπουν στους πολίτες να λαμβάνουν μόνο ψηφιακές επικοινωνίες μέσω προσωπικών ηλεκτρονικών ταχυδρομείων ή άλλων λύσεων. Εννέα χώρες έχουν πετύχει για όλα τα γεγονότα ζωής να κάνουν χρήση του νέου δείκτη μέσα στο 2016 , η Αυστρία, η Δανία, η Εσθονία, η Ισλανδία, η Λιθουανία, η Μάλτα, η Ολλανδία, η Σουηδία και η Σλοβακία. Τα αποτελέσματα δείχνουν ένα ποσοστό 50% που επιτρέπουν στους πολίτες την χρήση του ψηφιακού ταχυδρομείου.

### **3.2 Δείκτης ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)**

Ο **(DESI)** (Digital Economy and Society Index - D.E.S.I.), είναι ένας σύνθετος δείκτης που συνδυάζει δείκτες για την ψηφιακή απόδοση της Ευρώπης, και παρακολουθεί την εξέλιξη των κρατών - μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στην ψηφιακή ανταγωνιστικότητα (digital competitiveness).

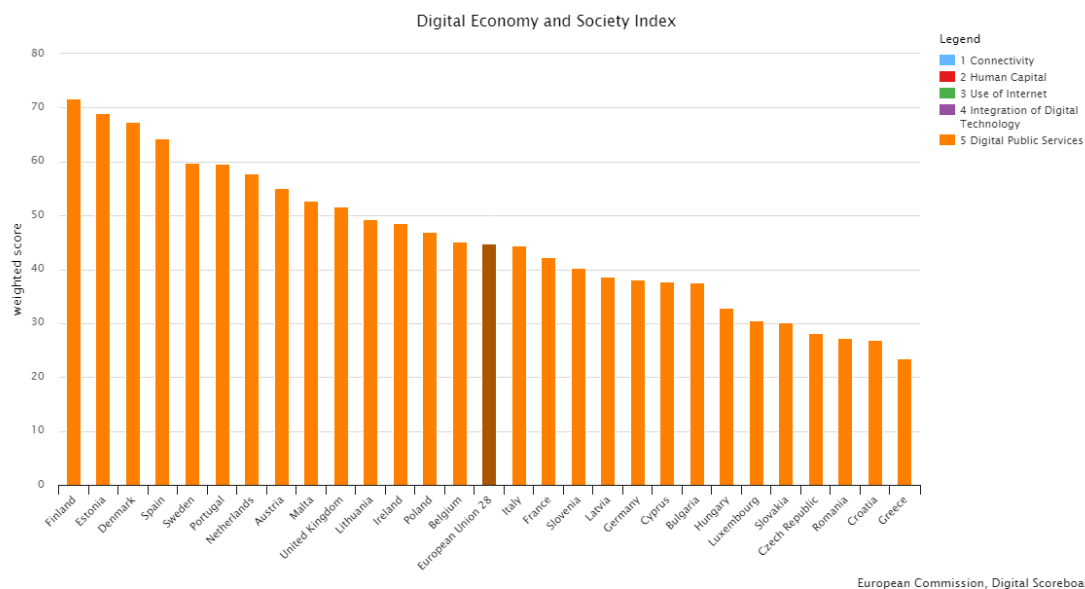
Αποτελείται από πέντε (5) στατιστικούς δείκτες (dimensions), οι οποίοι είναι οι ακόλουθοι:

- i. Συνδεσιμότητα
- ii. Ανθρώπινο κεφάλαιο / Ψηφιακές δεξιότητες
- iii. Χρήση του Διαδικτύου από τους πολίτες
- iv. Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας από τις επιχειρήσεις και
- v. Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες

Ο δείκτης DESI όπως αποτυπώνεται στα ακόλουθα διαγράμματα για το 2014 ,2016 και 2018 σε σχέση με τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες:

**Διάγραμμα 3.1**

**DESI, ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για το έτος 2014**

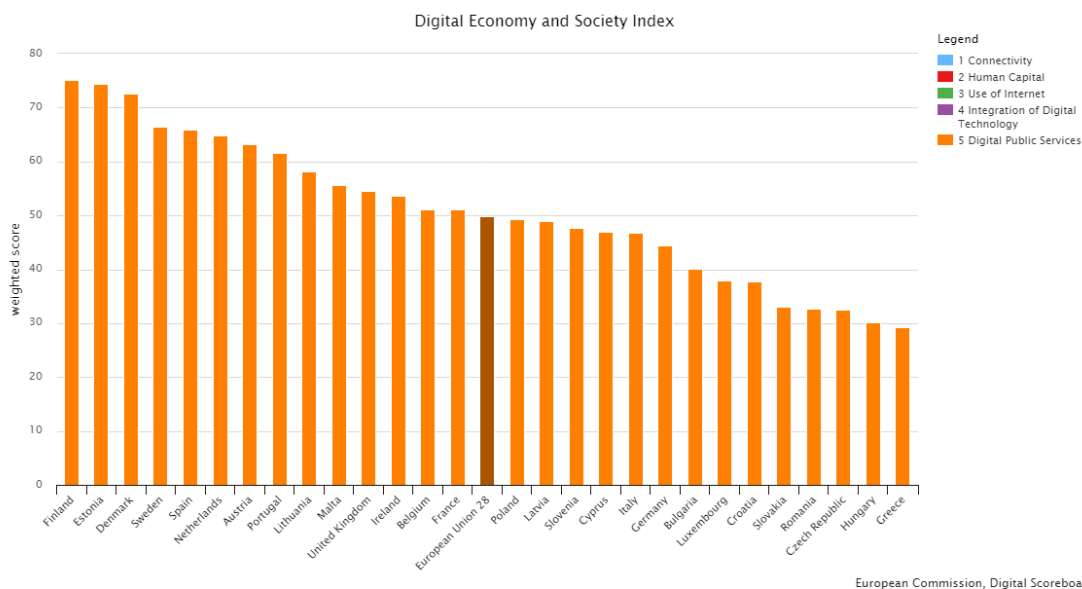


Πηγή: [https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-composite#chart={%22indicator%22:%22DESI\\_SLIDERS%22,%22breakdown%22:\[%22DESI\\_1\\_CONN%22:0,%22DESI\\_2\\_HC%22:0,%22DESI\\_3\\_UI%22:0,%22DESI\\_4\\_IDT%22:0,%22DESI\\_5\\_DPS%22:31,%22unit-measure%22:%22pc\\_DESI\\_SLIDERS%22,%22time-period%22:%222014%22}](https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-composite#chart={%22indicator%22:%22DESI_SLIDERS%22,%22breakdown%22:[%22DESI_1_CONN%22:0,%22DESI_2_HC%22:0,%22DESI_3_UI%22:0,%22DESI_4_IDT%22:0,%22DESI_5_DPS%22:31,%22unit-measure%22:%22pc_DESI_SLIDERS%22,%22time-period%22:%222014%22})

Ο μέσος όρος των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το έτος 2014 στον δείκτη της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης κυμάνθηκε στο 44,8 %.

**Διάγραμμα 3.2**

**DESI, ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για το έτος 2016**

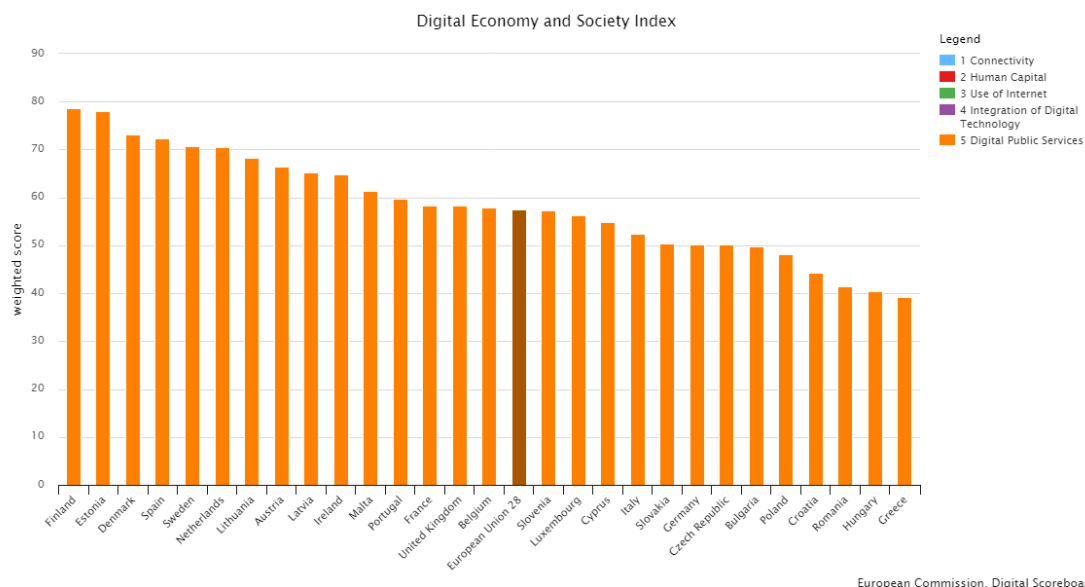


Πηγή : [https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-composite#chart={%22indicator%22:%22DESI\\_SLIDERS%22,%22breakdown%22:{%22DESI\\_1\\_CONN%22:0,%22DESI\\_2\\_HC%22:0,%22DESI\\_3\\_UI%22:0,%22DESI\\_4\\_IDT%22:0,%22DESI\\_5\\_DPS%22:31,%22unit-measure%22:%22pc\\_DESI\\_SLIDERS%22,%22time-period%22:%222016%22}}](https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-composite#chart={%22indicator%22:%22DESI_SLIDERS%22,%22breakdown%22:{%22DESI_1_CONN%22:0,%22DESI_2_HC%22:0,%22DESI_3_UI%22:0,%22DESI_4_IDT%22:0,%22DESI_5_DPS%22:31,%22unit-measure%22:%22pc_DESI_SLIDERS%22,%22time-period%22:%222016%22}})

Ο μέσος όρος των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το έτος 2016 στον δείκτη της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης κυμάνθηκε στο 49,8 %. Η απόδοση των κρατών –μελών βελτιώθηκε κατά 5 ποσοστιαίες μονάδες.

**Διάγραμμα 3.3**

**DESI, ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για το έτος 2018**



European Commission, Digital Scoreboard

Πηγή: [https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-composite#chart={%22indicator%22:%22DESI\\_SLIDERS%22,%22breakdown%22:{%22DESI\\_1\\_CONN%22:0,%22DESI\\_2\\_HC%22:0,%22DESI\\_3\\_UI%22:0,%22DESI\\_4\\_IDT%22:0,%22DESI\\_5\\_DPS%22:31,%22unit-measure%22:%22pc\\_DESI\\_SLIDERS%22,%22time-period%22:%222018%22}}](https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-composite#chart={%22indicator%22:%22DESI_SLIDERS%22,%22breakdown%22:{%22DESI_1_CONN%22:0,%22DESI_2_HC%22:0,%22DESI_3_UI%22:0,%22DESI_4_IDT%22:0,%22DESI_5_DPS%22:31,%22unit-measure%22:%22pc_DESI_SLIDERS%22,%22time-period%22:%222018%22}})

Ο μέσος όρος των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το έτος 2018 στον δείκτη της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης κυμάνθηκε στο 57,5 %. Η απόδοση των κρατών –μελών βελτιώθηκε ακόμη περισσότερο με απόδοση 7,7 ποσοστιαίων μονάδων από το 2016.

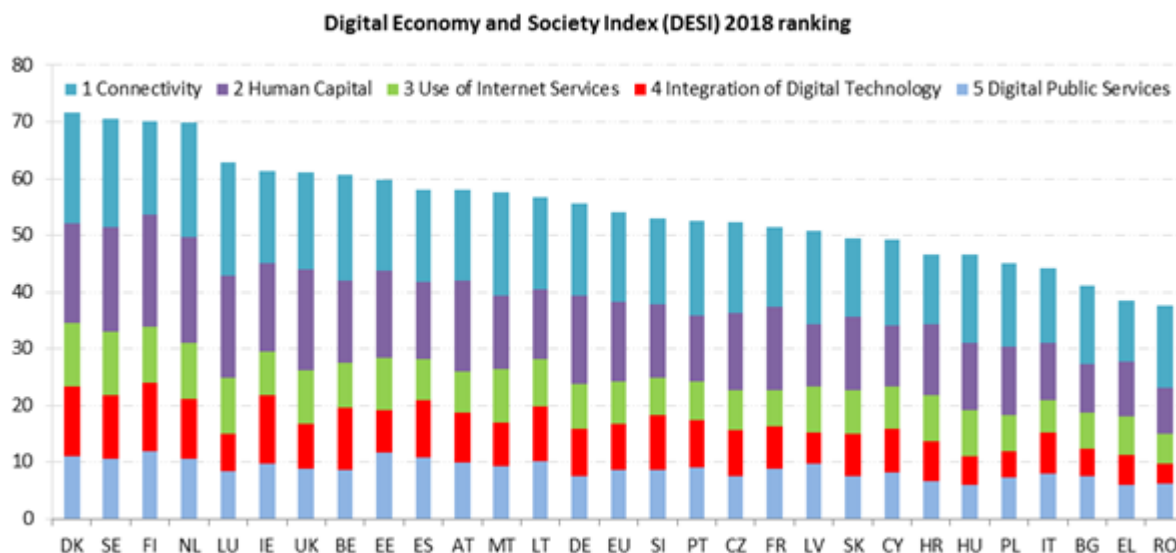
Τα συμπεράσματα του δείκτη DESI 2018<sup>29</sup>, δείχνουν ότι η ΕΕ, παρά την πρόοδο που σημειώνει, το χάσμα μεταξύ των χωρών που κατέχουν τις πρώτες θέσεις και των χωρών με χαμηλότερες επιδόσεις εξακολουθεί να είναι υπερβολικά ευρύ.

<sup>29</sup> Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2018; Έκθεση χώρας για την Ελλάδα

Απαιτούνται περισσότερες προσπάθειες για να αξιοποιηθεί πλήρως η ψηφιακή ενιαία αγορά.

*Διάγραμμα 3.4*

*Ποσοστό (%) σε σχέση με την συνδεσιμότητα, Ανθρώπινο Δυναμικό, Άτομα, χρήση διαδικτύου, ψηφιακή τεχνολογία, ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες*



Το 2017 όλα τα κράτη –μέλη βελτιώθηκαν. Το ψηφιακό χάσμα μεταξύ των κρατών –μελών μειώθηκε κατά 2 μονάδες, (από 36 σε 34 ). Οι προηγμένες ψηφιακές οικονομίες στην Ευρωπαϊκή Ένωση παραμένουν η Δανία, η Σουηδία, η Φινλανδία και οι Κάτω χώρες με βαθμολογία που τις κατατάσσουν ανάμεσα στους παγκόσμιους πρωτοπόρους. Ακολουθούν το Λουξεμβούργο, η Ιρλανδία, το Ηνωμένο Βασίλειο, το Βέλγιο, η Εσθονία. Τα χαμηλότερα ποσοστά στο δείκτη DESI 2018 παρουσιάζουν η Ρουμανία, η Ιταλία και η Ελλάδα.

Η Ιρλανδία, η Κύπρος και η Ισπανία πέτυχαν μεγαλύτερη βελτίωση με περισσότερες από 5 ποσοστιαίες μονάδες όταν ο κοινοτικός μέσος όρος κυμάνθηκε στις 3,2 μονάδες. Η Δανία και η Πορτογαλία με μικρή βελτίωση (κάτω από 2 μονάδες ).

**Συνδεσιμότητα (Connectivity)**

Το σταθερό ευρυζωνικό δίκτυο διατίθεται στο 98% των Ευρωπαίων και το 80 % των ευρωπαϊκών νοικοκυριών καλύπτεται από ταχεία ευρυζωνική σύνδεση τουλάχιστον 30 Mbps, σε ποσοστό 58 % των νοικοκυριών είναι διαθέσιμη η συνδεσιμότητα υπερταχείας 100 Mbps. Το 15 % των νοικοκυριών χρησιμοποιεί υπερταχεία (ultrafast) 100 Mbps ευρυζωνική σύνδεση σε διπλάσιο ποσοστό από το 2015 και πενταπλάσιο από το 2013.

Τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας 4G καλύπτουν περίπου το 91 % του πληθυσμού της Ένωσης.

**Ανθρώπινο Δυναμικό/Ψηφιακές ικανότητες (Human Capital/Digital skills)**

Η Φινλανδία, η Σουηδία και οι Κάτω Χώρες καταλαμβάνουν τις υψηλότερες βαθμολογίες με τις χαμηλότερες να ανήκουν στην Ρουμανία, την Βουλγαρία και την Ελλάδα. Μόλις μία ποσοστιαία μονάδα αυξήθηκε το ποσοστό των πολιτών με την κατοχή βασικών γνώσεων ψηφιακών δεξιοτήτων. Το ποσοστό του ψηφιακού αναλφαβητισμού για το 2017 ανέρχεται σε 43 % έχοντας βελτιώσει η Ένωση τον αριθμό των αποφοίτων σχολών τεχνολογίας. Οι απόφοιτοι ΤΠΕ στην ΕΕ το 2013 ήταν 7,3 εκατομμύρια ενώ το 2016 ανήλθαν σε 8,2 εκατομμύρια.

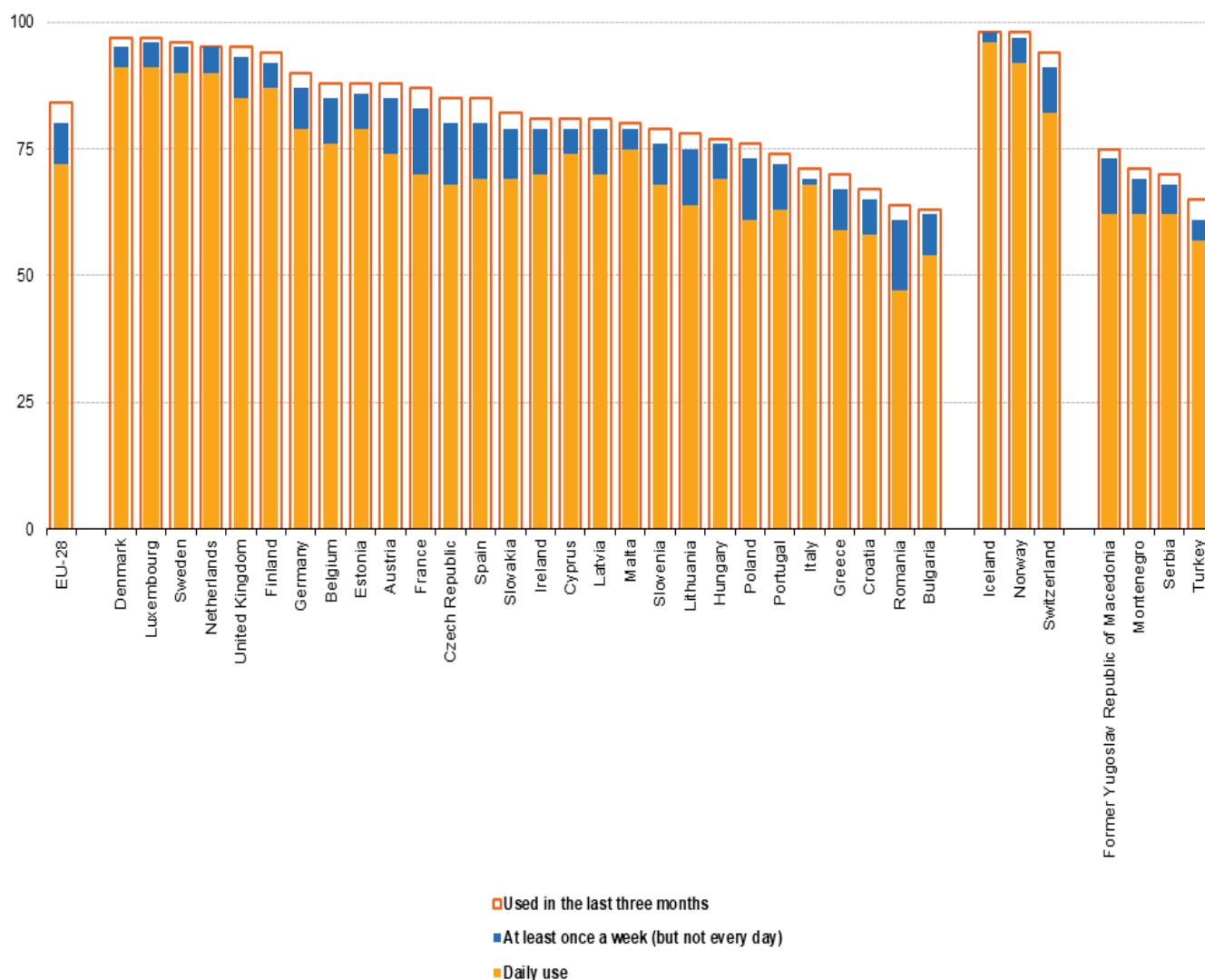
**Χρήση διαδικτύου από τους πολίτες (Use of internet by citizens)**

Το ποσοστό των Ευρωπαίων που κάνουν χρήση του διαδικτύου τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα έχει αυξηθεί από το προηγούμενο έτος κατά δύο ποσοστιαίες μονάδες ( 79% σε 81% το 2017). Οι πιο δραστήριοι διαδικτυακά αναδεικνύονται οι πολίτες της Δανίας, της Σουηδίας και των Κάτω Χωρών σε αντίθεση με τους πολίτες της Ρουμανίας, της Ιταλίας και της Βουλγαρίας που κατέχουν τις τελευταίες θέσεις. Το ποσοστό των χρηστών που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο καθημερινώς ήταν κατά μέσο όρο 87% στην ΕΕ και κυμάνθηκε από 73% στη Ρουμανία μέχρι το 97% στην Ισλανδία.



**Διάγραμμα 3. 5**

**Συχνότητα χρήσης του Διαδικτύου, (% ατόμων ηλικίας 16 έως 74 ετών)**



Source: Eurostat (online data codes: isoc\_ci\_ifp\_iu and isoc\_ci\_ifp\_fu)

Πηγή: Eurostat ([isoc\\_ci\\_ifp\\_iu](#)) και ([isoc\\_ci\\_ifp\\_fu](#))

Η κατανομή του ποσοστού των χρηστών με βάση τις διαφορετικές δραστηριότητες στο διαδίκτυο αποτυπώνονται παρακάτω:

- Το 72% ενημερώνεται ειδησιογραφικά σε σχέση με ποσοστό 70 % το 2016

- Το 68% χρησιμοποιεί το ηλεκτρονικό εμπόριο έναντι του 66 % το 2016
- Το 63 % χρησιμοποιεί τα κοινωνικά δίκτυα έναντι του 57% το 2013
- Το 59 % το ηλεκτρονικό τραπεζικό σύστημα έναντι του 56 % το 2013
- Το 46 % πραγματοποιεί κλήσεις ήχου ή video μέσω διαδικτύου έναντι του 39% το 2016

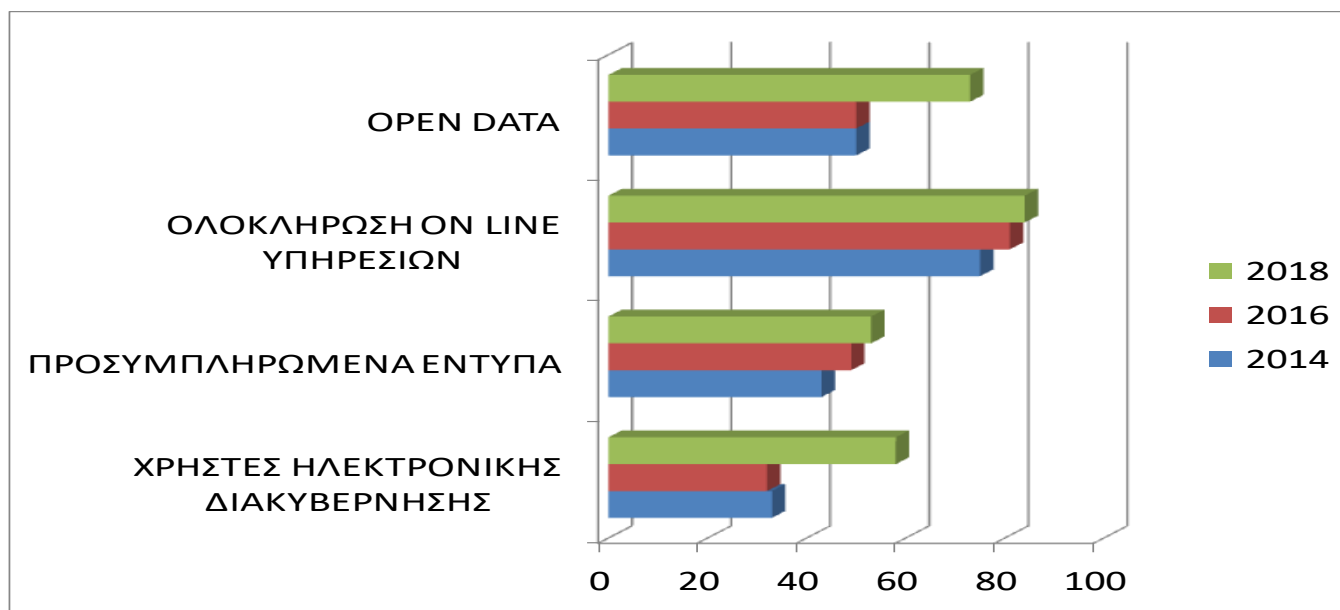
Μολονότι αυξήθηκαν τα ποσοστά αισθητά από τον δείκτη του 2016, η ανασφάλεια για την αξιοπιστία του διαδικτύου παραμένει σε υψηλά επίπεδα. Η επιτροπή εκτός από τους νέους κανόνες για τα προσωπικά δεδομένα πρότεινε νέους κανόνες για την τόνωση του εμπορίου που σχετίζονται με την αύξηση της αποτελεσματικότητας της διασυνοριακής παράδοσης των αγαθών.

### **Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες ( Digital Public Services)**

Η Φινλανδία, η Εσθονία και η Δανία κατέχουν τις πρώτες θέσεις στην παροχή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών με την Ρουμανία, την Ουγγαρία και την Ελλάδα να υστερούν ψηφιακά.

*Διάγραμμα 3.6*

*Δείκτης DESI, ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για τα έτη 2014, 2016 και 2018*



Ο μέσος όρος των χρηστών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για τα αναφερόμενα έτη, αναδεικνύει μια αύξηση από 33% σε 58%, άνοδο 25 ποσοστιαίων μονάδων, σε μέτρηση τεσσάρων ετών. Τα προσυμπληρωμένα έντυπα που είναι διαθέσιμα στους χρήστες έχουν βελτιωθεί σε 53 στα 100 από 43 το 2014. Η παροχή ολοκληρωμένων απευθείας υπηρεσιών

κυμαίνεται σε υψηλά αλλά σταθερά επίπεδα, από 75 στα 100 σε 84 στα 100 και τα ανοικτά δεδομένα (open data) από 50 % στο 73% του 2018.

### **3.3 Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (Ο.Η.Ε.), έρευνα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 2018<sup>30</sup>**

Παγκοσμίως οι χώρες επιθυμούν να βελτιώσουν την παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες και επιχειρήσεις. Ο δείκτης EDGI(E-Government Development Index) καταγράφει την χρήση ΤΠΕ από τις χώρες για την παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Οι κορυφαίες 10 χώρες έχουν σαν οδηγό την Δανία, την Αυστραλία, την Δημοκρατία της Κορέας. Στην τωρινή έρευνα λήφθηκε υπόψη επίσης και η επίδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τοπικό επίπεδο, εξετάζοντας 40 πόλεις σε όλο τον κόσμο και ξεχώρισαν η Μόσχα, το Κέιπ Τάουν και το Ταλίν.

*Πίνακας 3.1*

*Οι κορυφαίες χώρες παγκοσμίως στους επιμέρους δείκτες ανάπτυξης και ηλεκτρονικής συμμετοχής*

Δείκτης ανάπτυξης της ηλεκτρονικής κυβέρνησης - Top 10 χώρες	
Χώρα	Δείκτης
Δανία	0.9150
Αυστραλία	0.9053
Δημοκρατία της Κορέας	0,9010
Ηνωμένο Βασίλειο	0,8999
Σουηδία	0.8882
Φινλανδία	0.8815
Σιγκαπούρη	0.8812
Νέα Ζηλανδία	0.8806
Γαλλία	0.8790
Ιαπωνία	0,8783

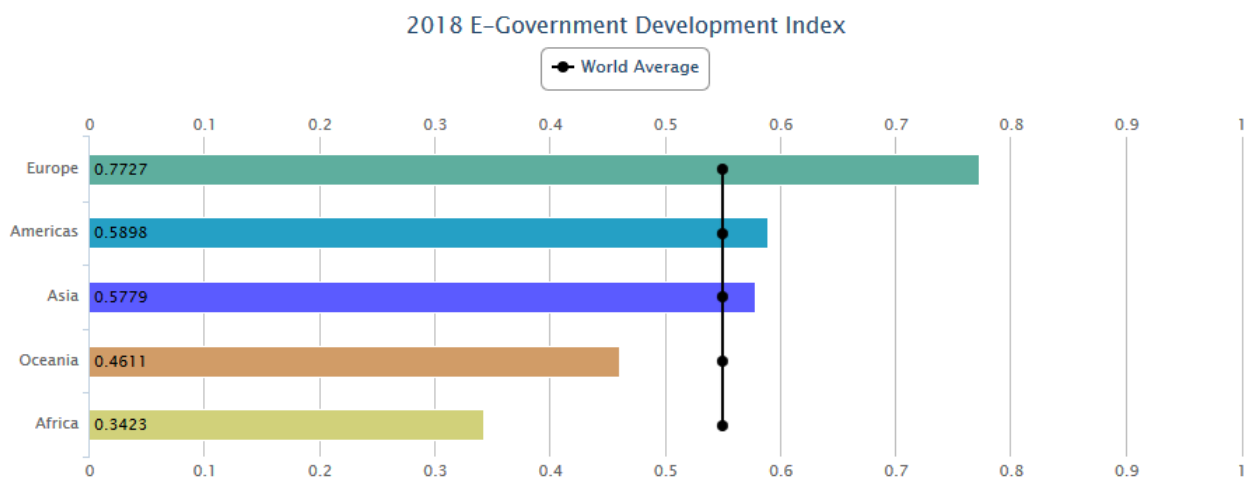
Δείκτης Ηλεκτρονικής Συμμετοχής	
11 κορυφαίες χώρες	
Χώρα	Δείκτης
Δημοκρατία της Κορέας	1.0000
Δανία	1.0000
Φινλανδία	1.0000
Ολλανδία	0,9888
Ιαπωνία	0,9831
Νέα Ζηλανδία	0,9831
Αυστραλία	0,9831
Ισπανία	0,9831
Ηνωμένο Βασίλειο	0,9831
Ηνωμένες πολιτείες Αμερικής	0,9831
Νορβηγία	0,9775

Πηγή: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>

<sup>30</sup> UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2018

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι τα 2/3 των 193 κρατών μελών των Ηνωμένων Εθνών έχουν πετύχει υψηλά ποσοστά του δείκτη EGDI.

*Διάγραμμα 3.7*  
*Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις ηπείρους*



Πηγή: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Region-Information>

Η Ευρώπη καθοδηγεί κατακτώντας τα υψηλότερα επίπεδα(0,7727). Οκτώ από τις έντεκα χώρες που πέτυχαν υψηλές αποδόσεις προέρχονται από την Ευρώπη και μέσα σ' αυτές η Ελλάδα από την 43<sup>η</sup> το 2016 στην 35<sup>η</sup> θέση. Ουσιαστικά η Ελλάδα σχεδόν κατάφερε να κερδίσει το χαμένο έδαφος από την έρευνα του 2014 που βρισκόταν στην 34<sup>η</sup> θέση. Στον δείκτη της ηλεκτρονικής συμμετοχής<sup>31</sup> η Ελλάδα αναβαθμίστηκε κατά 31 θέσεις. Ο μέσος όρος παγκοσμίως έχει βελτιωθεί. Από 0,47 το 2014 σε 0,55 το 2018 με παροχή ηλεκτρονικά υπηρεσιών του δημοσίου και βελτίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σε μεγάλο τμήμα του πληθυσμού χώρες με χαμηλό επίπεδο εισοδήματος, δεν μπορούν να επωφεληθούν από τις ΤΠΕ, λόγω υψηλού κόστους πρόσβασης, λόγω έλλειψης δεξιοτήτων. Παράγοντες που θα επηρεάσουν τα

<sup>31</sup> (e-participation) Συμπληρωματικός δείκτης της έρευνας του ΟΗΕ, όπου εστιάζει στη χρήση των online υπηρεσιών από τις κυβερνήσεις στους πολίτες ,στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων διαδικασιών. <http://www.minadmin.gov.gr/?p=30693> (ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ)

φτωχά κράτη παραμένοντας αποκλεισμένα ψηφιακά, καθώς η τεχνολογική καινοτομία αναπτύσσεται ραγδαία.

### **3.4 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση- Το παράδειγμα της Εσθονίας**

Tallinn, σύμφωνα με την έρευνα του ΟΗΕ, το Tallinn αποτελεί μία από τις πόλεις που ξεχώρισε στην παγκόσμια μελέτη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για το 2018. Τα σχέδια δράσεις, οι στρατηγικές, οι πολιτικές και τα οράματα της Ένωσης τα τελευταία 20 χρόνια, αποτελούν μια πραγματικότητα για το μικρό νεοσύστατο κράτος της Εσθονίας.

Η Εσθονία αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα πρωτοπορίας και ολοκληρωτικής ψηφιακής ένταξης του πληθυσμού της. Οι μοναδικές περιπτώσεις που απαιτούν την φυσική παρουσία του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες είναι ο γάμος ,το διαζύγιο και οι αγοραπωλησίες ακινήτων. Έχει πετύχει καλύτερη λειτουργία του δημόσιου τομέα και ικανοποίηση του πολίτη εξοικονομώντας παράλληλα πόρους ( 2% του ΑΕΠ, που ισοδυναμεί περίπου με 500 εκατ. δολάρια που ισούνται με τις αμυντικές δαπάνες της χώρας<sup>32</sup> ) από την ηλεκτρονική χρήση καθολικά των ψηφιακών υπογραφών και των ηλεκτρονικών διαδικασιών.

Μιλώντας στα ΝΕΑ, ο Καθηγητής Δημόσιας Διοίκησης του Πανεπιστημίου Τάρτου και κατόπιν βουλευτής της χώρας Inar Tallo, που παραβρέθηκε στη χώρα μας στην εκδήλωση «Στρατηγική για τη διακυβέρνηση του 21<sup>ου</sup> αιώνα. Αναζητώντας την καινοτομία. Από την Εσθονία στην Ελλάδα» που πραγματοποίησε το Forum Ελληνικής Καινοτομίας και Στρατηγικής, ανέφερε ότι : « ... οι Εσθονοί κυκλοφορούν με μια κάρτα η οποία στην πραγματικότητα είναι το κλειδί για όλες τις υπηρεσίες».

---

<sup>32</sup> ο πρώην πρωθυπουργός της Εσθονίας και αντιπρόεδρος στην Κομισιόν, αρμόδιος για την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά, Andrus Ansip, σε δημόσια ομιλία, <https://www.news247.gr/technologia/stin-esthonia-ta-panta-ginontai-ilektronika.6496015.html>, άρθρο Χ.Καράμπελας ,8/3/2017

Ορμώμενη η κυβέρνηση από την ανάγκη έκδοσης νέων διαβατηρίων το 2003 και αναλογιζόμενη τον μεγάλο αριθμό των πολιτών που θα κατέκλυζαν τις υπηρεσίες, αποφάσισε την έκδοση μιας κάρτας ID, ένα ηλεκτρονικό πιστοποιητικό με μικροτσίπ, με μοναδικό προσωπικό αριθμό. Η κάρτα ταυτοποιεί τον πολίτη, χρησιμοποιείται και ως ταξιδιωτικό έγγραφο στην ΕΕ, κάρτα κοινωνικής ασφάλισης, κάρτα υγείας, κάρτα προπληρωμένων διαδρομών για τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς, πιστοποιητικό ψηφιακής υπογραφής, ταυτότητα για τις ηλεκτρονικές ψηφοφορίες και για τις τραπεζικές συναλλαγές. Η ταυτοποίηση του πολίτη δύναται να επιτευχθεί και με την χρήση του κινητού τηλεφώνου.

Το σχέδιο δράσης eEurope 2005 είχε σαν στόχο την ευρυζωνική πρόσβαση σχολείων και πανεπιστημίων, η Εσθονία πέτυχε την σύνδεση των σχολείων με το διαδίκτυο και την διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων τους μεταξύ τους νωρίτερα από το 2005. Από το 2000, οι Εσθονοί πληρώνουν ηλεκτρονικά τους φόρους τους. Το 95% των φορολογικών δηλώσεων ιδιωτών και επιχειρήσεων πραγματοποιείται ηλεκτρονικά σε χρονικό διάστημα λιγότερο από 5 λεπτά, με τους πολίτες να καλούνται να απαντήσουν με «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» σε προσυμπληρωμένη ηλεκτρονική δήλωση.

Καλεσμένος στις «ΙΣΤΟΡΙΕΣ»<sup>33</sup> με τον Παύλο Τσίμα την 5-6-2018, ο πρώτος πρόεδρος της Εσθονίας Toomas Hendrik Ilves, μετά τον διαχωρισμό από την Ρωσία, είπε ότι ο χρόνος που απαιτείται για να γίνει ο απαραίτητος έλεγχος για την έναρξη μιας επιχείρησης στην Εσθονία, είναι 15 λεπτά.

Το ονομαζόμενο «e-Υπουργικό Συμβούλιο», έχει βαπτιστεί έτσι, διότι από το 2000, οι Υπουργοί χρησιμοποιούν αποκλειστικά υπολογιστή στις συνεδριάσεις τους.

Από το 2000, χρησιμοποιώντας το κινητό τους τηλέφωνο έχουν την δυνατότητα να πληρώνουν για θέσεις στάθμευσης.

Από το 2005, οι εκλογές στην Εσθονία διεξάγονται διαδικτυακά χωρίς βέβαια να αποκλείεται η επιλογή της ψηφοφορίας σε τοπικά εκλογικά κέντρα αλλά παρέχοντας την δυνατότητα σε όσους

---

<sup>33</sup> <http://www.skai.gr/player/TV/?mmid=307281>, στα 21 λεπτά του τηλεοπτικού χρόνου

βρεθούν στο εξωτερικό μόνιμα ή ευκαιριακά να συμμετέχουν στα κοινά. Το 1/3 των ψήφων πραγματοποιείται ηλεκτρονικά και αυτή τη στιγμή, μοναδικά, σε αυτό το μέγεθος.

Από το 2009 οι ιατρικοί φάκελοι είναι σε ψηφιακό περιβάλλον, ο ασθενής με την επίδειξη της ID κάρτας του στο φαρμακείο, μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος, ο φαρμακοποιός on line μπορεί να δει την φαρμακευτική αγωγή και τα φάρμακα που χρειάζεται ο πελάτης του. Ένα παράδειγμα ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης μιας υπηρεσίας του δημόσιου τομέα αποτελεί η ανανέωση διπλώματος οδήγησης. Ένα τρίμηνο πριν τη λήξη, ειδοποιείται ο πολίτης στο ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο. Ο πολίτης μπορεί να υποβάλλει ηλεκτρονικά αίτηση ανανέωσης και βεβαίωση ιατρού ηλεκτρονικά. Το ανανεωμένο δίπλωμα το λαμβάνει ο πολίτης στην οικία του.

Ο Ivar Tallo τονίζει ότι τα δύο βασικά συστατικά για να γίνει η χώρα συνώνυμη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα πρέπει οι ίδιοι οι πολίτες να απαιτήσουν καλύτερες υπηρεσίες, να τονίσουν ότι δεν θέλουν να στέκονται στην « ουρά» ή να μεταφέρουν χαρτιά από την μια υπηρεσία στην άλλη και το δεύτερο στοιχείο οι ίδιοι οι πολιτικοί να το θέλουν.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

### ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ-ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

#### 4.1 Δείκτης ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2018 ,η εξέλιξη στην Ελλάδα

Σύμφωνα με τον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) 2018, που δημοσιεύθηκε την 18 Μαΐου 2018<sup>34</sup>, παρουσιάζεται αναλυτικά η θέση της Ελλάδας αναφορικά στους 5 στατιστικούς δείκτες.

*Πίνακας 4.1  
Δείκτης Οικονομίας και Κοινωνίας 2018- Ελλάδα*

	Ελλάδα		Ομάδα χωρών	ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	27η	38,4	43,5	54,0
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	27η	35,5	40,4	50,8

Η Ελλάδα καταλαμβάνει την προτελευταία θέση στο σύνολο των 28 κρατών –μελών της ΕΕ σταθερά όπως και την προηγούμενη χρονιά. Δεν έχει σημειώσει μεγάλη πρόοδο σε σχέση με τα υπόλοιπα κράτη –μέλη της Ένωσης.

<sup>34</sup> Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2018, Έκθεση χώρας για την Ελλάδα



**Πίνακας 4.2**

**Δείκτης Οικονομίας και Κοινωνίας 2018- η εξέλιξη της Ελλάδας σε σχέση με τον υποδείκτη συνδεσιμότητας**

1 Συνδεσιμότητα	Ελλάδα		Ομάδα χωρών	ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία	βαθμολογία
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018</b>	<b>28</b>	<b>43,1</b>	<b>55,0</b>	<b>62,6</b>
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017</b>	<b>28</b>	<b>39,8</b>	<b>50,1</b>	<b>58,5</b>

	Ελλάδα				ΕΕ
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	κατάταξη	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017 ποσοστό	κατάταξη	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό
<b>1α1 Κάλυψη σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών</b> % των νοικοκυριών	99 % →	11	99 %	10	97 %
	2017		2016		2017
<b>1α2 Διείσδυση σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών</b> % των νοικοκυριών	69 % ↑	21	66 %	21	75 %
	2017		2016		2017
<b>1β1 Κάλυψη 4G</b> % των νοικοκυριών (μέσος όρος φορέων εκμετάλλευσης)	88 % ↑	22	80 %	22	91 %
	2017		2016		2017
<b>1β2 Διείσδυση κινητών ευρυζωνικών επικοινωνιών</b> Συδρομές ανά 100 άτομα	59 % ↑	27	50 %	27	90 %
	2017		2016		2017
<b>1γ1 Ευρυζωνική κάλυψη υψηλής ταχύτητας (NGA)</b> % των νοικοκυριών που καλύπτονται με VDSL, FTTP ή Docsis 3.0	50 % ↑	28	44 %	28	80 %
	2017		2016		2017
<b>1γ2 Διείσδυση ευρυζωνικών επικοινωνιών υψηλής ταχύτητας</b> % νοικοκυριών ως συνδρομητών σε > = 30Mbps	7 % ↑	28	5 %	27	33 %
	2017		2016		2017
<b>1δ1 Κάλυψη ευρυζωνικών επικοινωνιών υπερυψηλής ταχύτητας</b> % των νοικοκυριών που καλύπτονται με VDSL, FTTP ή Docsis 3.0	0,4 %	28	μ.δ.		58 %
	2017				2017
<b>1δ2 Διείσδυση ευρυζωνικών επικοινωνιών υπερυψηλής ταχύτητας</b> % νοικοκυριών ως συνδρομητών σε > = 100Mbps	0,01 % →	28	0,01 %	28	15,4 %
	2017		2016		2017
<b>1ε1 Δείκτης τιμών ευρυζωνικών συνδέσεων</b> Βαθμολογία (0 έως 100)	67 ↓	25	69	24	87
	2017		2016		2017

Στο δείκτη της συνδεσιμότητας η Ελλάδα καταλαμβάνει την τελευταία θέση με ποσοστό 43,1. Ο δείκτης για το 2016 και το 2017 δίνει ποσοστό 99% στην κάλυψη σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών με το μέσο όρο της Ευρώπης να κινείται στο 97%, όμως η διείσδυση των νοικοκυριών στη σταθερή ευρυζωνική επικοινωνία, παραμένει σε επίπεδο χαμηλό (69%). Η κάλυψη 4G έχει αυξηθεί στην Ελλάδα και πλησιάζει τον μέσο όρο της Ένωσης. Η μετάβαση σε

γρήγορες ευρυζωνικές συνδέσεις είναι πιο αργή από άλλα κράτη. Χαρακτηριστικό το ποσοστό του 0,4% και 0,01% αντίστοιχα για κάλυψη και διείσδυση σε υψηλής ταχύτητας ευρυζωνικής επικοινωνίας (ultrafast 100 Mbps). Η Ελλάδα αποκλίνει από τους στόχους της ευρυζωνικής στρατηγικής του ψηφιακού θεματολογίου. Προκειμένου να καλύψει το χάσμα με τα κράτη –μέλη επιβάλλεται να δημιουργήσει τις προϋποθέσεις για ιδιωτικές επενδύσεις και χρηματοδότηση δημόσιων πόρων. Το 2017, στο εθνικό δίκαιο της χώρας, μεταφέρθηκε η οδηγία για τη μείωση των ευρυζωνικών υπηρεσιών, η χώρα πρέπει να αντιμετωπίσει τις χρονοβόρες διαδικασίες αδειοδότησης και να προωθήσει διατομεακές συνεργασίες ώστε να επιτευχθεί η εφαρμογή της οδηγίας με σημαντικά οφέλη για την ανάπτυξη δικτύων πρόσβασης Νέας Γενιάς (NGA).

Μια προσπάθεια της χώρας, που κέρδισε το βραβείο Ευρωπαϊκά δίκτυα ευρυζωνικότητας 2017, αποτελεί το ελληνικό έργο RURAL, για την ανάπτυξη των ευρυζωνικών δικτύων σε λευκές αγροτικές περιοχές<sup>35</sup> με την σύμπραξη δημοσίου και ιδιωτικού τομέα (ΣΔΙΤ). Το συγχρηματοδοτούμενο έργο από τα διορθωτικά ταμεία της ΕΕ και εθνικά κονδύλια παρέχει ευρυζωνική κάλυψη σε απομακρυσμένες, αγροτικές και αραιοκατοικημένες περιοχές (λευκές περιοχές) με αύξηση ως τα 30Mbps και υποδομές για την επίτευξη υψηλότερων ταχυτήτων στο μέλλον. Το έργο αυτό παρείχε συνδεσιμότητα σε πάνω από μισό εκατομμύριο κατοίκους μειώνοντας τους γεωγραφικούς αποκλεισμούς και δίνοντας ώθηση στην παραγωγικότητα του πρωτογενή τομέα και στην στήριξη της τοπικής επιχειρηματικότητας και ανταγωνιστικότητας. Η δυνατότητα διαδικτυακής προώθησης και προβολής των αγροτικών προϊόντων, ο αγροτουρισμός, η τυποποίηση και η προώθηση των προϊόντων αποτελούν μερικά παραδείγματα δυναμικής αύξησης της παραγωγικότητας. Παράλληλα πολλές καινοτόμες (startup) εταιρείες αξιοποιώντας τις ευρυζωνικές υπηρεσίες διαθέτουν εφαρμογές και εξοπλισμό σε παραγωγικές μονάδες για εκσυγχρονισμό και βελτίωση του παραγόμενου αποτελέσματος.

Οι ψηφιακές δεξιότητες και η επίδοση στην ψηφιακή δημόσια διοίκηση παραμένουν σε αποθαρρυντικά επίπεδα.

---

<sup>35</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/broadband-network-development-white-rural-areas-greece>

**Πίνακας 4.3**

*Δείκτης Οικονομίας και Κοινωνίας 2018- η εξέλιξη της Ελλάδας σε σχέση με τον υποδείκτη, ανθρώπινο δυναμικό*

2 Ανθρώπινο κεφάλαιο	Ελλάδα		Ομάδα χωρών	ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	26	38,2	42,2	56,5
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	26	36,7	40,6	54,6

	Ελλάδα				ΕΕ	
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 Ποσοστό	↑ ↓ →	κατάταξη	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017 ποσοστό	κατάταξη	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό
<b>2α1 Χρήστες του διαδικτύου</b> % των ατόμων	67 %	↑	26	66 %	26	81 %
<b>2α2 Τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες</b> % των ατόμων	46 %	→	25	46 %	22	57 %
<b>2β1 Ειδικοί ΤΠΕ</b> % συνολικής απασχόλησης	1,4 %	↑	28	1,2 %	28	3,7 %
<b>2β2 Πτυχιούχοι θετικών επιστημών, τεχνολογίας, μηχανικής και μαθηματικών (STEM)<sup>6</sup></b> Ανά 1000 άτομα (ηλικίας 20-29)	μ.δ.			16,2	18	19,1
				2015	2014	2015

Μολονότι η Ελλάδα σημειώνει πρόοδο, οι επιδόσεις της και στον δείκτη του ανθρώπινου κεφαλαίου είναι χαμηλότερες από τον μέσο όρο της ΕΕ. Το ανθρώπινο δυναμικό με ειδικές γνώσεις ΤΠΕ, παραμένει σταθερά χαμηλό στο 1,4%, ενώ εκτιμάται ότι η αναγκαιότητα χρήσης ΤΠΕ προσεγγίζει το 90% των θέσεων εργασίας. Η έλλειψη ειδικών ΤΠΕ για την υποστήριξη της ψηφιακής οικονομίας είναι ανασταλτικός παράγοντας για την οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Το 2017 το ποσοστό των Ελλήνων που χρησιμοποίησε το διαδίκτυο τακτικά, ανήλθε σε 67% με το μέσο όρο της ΕΕ στο 81%. Τον Μάρτιο του 2017 μεταξύ του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ) και του Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής υπεγράφη πρωτόκολλο συνεργασίας για την λειτουργία ανοικτών μαζικών διαδικτυακών μαθημάτων (MOOC) για την απόκτηση βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων. Παράλληλα, ο Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας (ΣΕΠΕ), εφαρμόζει πρόγραμμα κατάρτισης και

πιστοποίησης νέων ανέργων ηλικίας από 18-24 ετών στον τομέα των ΤΠΕ. Η Ελληνική προσπάθεια Εθνικής Συμμαχίας για τις ψηφιακές δεξιότητες και την απασχόληση<sup>36</sup> μπορεί να συμβάλει στην μείωση του ψηφιακού χάσματος τουλάχιστον στο 50% των πολιτών που δεν διαθέτουν βασικές ψηφιακές δεξιότητες.

**Πίνακας 4.4**

*Δείκτης Οικονομίας και Κοινωνίας 2018- η εξέλιξη της Ελλάδας σε σχέση με τον υποδείκτη χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών*

3 Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών	Ελλάδα		Ομάδα χωρών	ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	22	45,2	41,0	50,5
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	22	42,0	38,7	47,5

	Ελλάδα				ΕΕ
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	κατάταξη	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017 ποσοστό	κατάταξη	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό
<b>3α1 Ειδήσεις</b> % των ατόμων που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες	87 % ↑	8	85 %	9	72 %
<b>3α2 Μουσική, βίντεο και παιχνίδια</b> % των ατόμων που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες	77 %	20	77 %	20	78 %
<b>3α3 Βίντεο κατά παραγγελία</b> % των ατόμων που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες	12 %	19	12 %	19	21 %
<b>3β1 Βιντεοκλήσεις</b> % των ατόμων που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες	48 % ↑	17	46 %	13	46 %
<b>3β2 Μέσα κοινωνικής δικτύωσης</b> % των ατόμων που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες	72 % ↑	14	68 %	17	65 %
<b>3γ1 Τραπεζικές υπηρεσίες</b> % των ατόμων που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες	36 % ↑	25	28 %	26	61 %
<b>3γ2 Αγορές</b> % των χρηστών του διαδικτύου (τον τελευταίο χρόνο)	45 % →	23	45 %	22	68 %

Στον δείκτη της χρήσης του διαδικτύου, η Ελλάδα βρίσκεται στην 22<sup>η</sup> θέση, ίδια με την μέτρηση του 2017. Οι ενεργοί χρήστες κοινωνικών δικτύων και διαδικτυακών υπηρεσιών προσεγγίζουν τα ποσοστά του μέσου όρου της Ένωσης και σε κάποιες υπηρεσίες τον ξεπερνούν. Οι Έλληνες καθυστέρησαν να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία στις τραπεζικές τους συναλλαγές. Το 2016 το ποσοστό ήταν μόλις 28% και το 2017 αυξήθηκε κατά 8 ποσοστιαίες μονάδες. Το 61% του μέσου

<sup>36</sup> <http://www.nationalcoalition.gov.gr/> Για την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων ,η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Δεκέμβριο 2016, θέσπισε τη «Συμμαχία για τις Ψηφιακές Δεξιότητες και την Απασχόληση» μια πανευρωπαϊκή συνεργασία μετόχων από τον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα, επιχειρήσεις της πληροφορικής, φορείς εκπαίδευσης και κατάρτισης κτλ., με απότερο στόχο τη διάδοση καλών πρακτικών για την αναβάθμιση των ψηφιακών δεξιοτήτων του ευρύτερου πληθυσμού και τη μείωση του υφιστάμενου ψηφιακού χάσματος στα κράτη-μέλη.

όρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης φαντάζει ουτοπικό με τα σημερινά δεδομένα για την Ελλάδα. Το ίδιο παρατηρείται και στις διαδικτυακές αγορές αφού το ποσοστό των χρηστών παραμένει σταθερό στο 45% με το μέσο όρο να κινείται στο 68%.

**Πίνακας 4.5**

*Δείκτης Οικονομίας και Κοινωνίας 2018- η εξέλιξη της Ελλάδας σε σχέση με τον υποδείκτη ενσωμάτωσης τεχνολογίας*

4 Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας	Ελλάδα		Ομάδα χωρών	ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία	βαθμολογία
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018</b>	24	26,9	29,2	40,1
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017</b>	23	24,4	26,7	36,7

	Ελλάδα				ΕΕ	
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018		ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017		ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	
	ποσοστό	κατάταξη	ποσοστό	κατάταξη	ποσοστό	
<b>4α1 Ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών</b> % των επιχειρήσεων	37 %	→	12	37 %	11	34 %
	2017			2015		2017
<b>4α2 RFID</b> % των επιχειρήσεων	3,1 %	↑	21	2,6 %	26	4,2 %
	2017			2014		2017
<b>4α3 Μέσα κοινωνικής δικτύωσης</b> % των επιχειρήσεων	21 %	↑	12	20 %	11	21 %
	2017			2016		2017
<b>4α4 Ηλεκτρονικά τιμολόγια</b> % των επιχειρήσεων	6,5 %	↑	27	2,7 %	28	μ.δ.
	2017			2016		2017
<b>4α5 Υπολογιστικό νέφος (Cloud computing)</b> % των επιχειρήσεων	5,5 %	→	28	5,5 %	25	μ.δ.
	2017			2016		2017
<b>4β1 ΜΜΕ που πραγματοποιούν πωλήσεις μέσω διαδικτύου</b> % των ΜΜΕ	10,7 %	↑	22	10,0 %	22	17,2 %
	2017			2016		2017
<b>4β2 Κύκλος εργασιών ηλεκτρονικού εμπορίου</b> % του κύκλου εργασιών των ΜΜΕ	3,4 %	↓	27	5,9 %	23	10,3 %
	2017			2016		2017
<b>4β3 Διασυννοριακές ηλεκτρονικές πωλήσεις</b> % των ΜΜΕ	6,6 %	↑	21	3,5 %	26	8,4 %
	2017			2015		2017

Η Ελλάδα κατατάσσεται 24<sup>η</sup>, με την χρήση των κοινωνικών δικτύων, σε ίδιο επίπεδο με τον μέσο όρο της ΕΕ. Η χρήση ηλεκτρονικής ανταλλαγής πληροφοριών από τις επιχειρήσεις για το 2017 κυμαίνεται στο 37%, 3 μονάδες πάνω από το μέσο όρο της ΕΕ. Η χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud computing) κατά τα δύο τελευταία έτη μελέτης παρέμεινε στο 5,5%. Το ηλεκτρονικό εμπόριο παραμένει σε χαμηλά επίπεδα. Οι Έλληνες on line καταναλωτές, δηλώνουν με πολύ υψηλά ποσοστά ότι οι αγορές τους ηλεκτρονικά θα ήταν πραγματικά

περισσότερες αν μπορούσαν να εμπιστευθούν τα ηλεκτρονικά καταστήματα. Σημαντικό, σύμφωνα με στοιχεία έρευνας που παρουσίασε το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών για το ηλεκτρονικό εμπόριο, το 2016, ότι η αντικαταβολή παραμένει για τους Έλληνες ο τρόπος πληρωμής για τις on line αγορές τους. Το υψηλό ποσοστό αυτής της μεθόδου πληρωμής, παρά την αλματώδη ανάπτυξη της χρήσης των καρτών συνδέεται με το φόβο για θέματα ασφάλειας και προσωπικών δεδομένων και με την αμφιβολία για την ποιότητα του προϊόντος και την τήρηση των όρων των συμβαλλομένων (δυνατότητα αλλαγής ή επιστροφής του προϊόντος). Μετά την εφαρμογή των capital controls στη χώρα μας, η χρήση των καρτών αυξήθηκε, από 44% σε 54 % , λόγω της έλλειψης μετρητών. Ένα χρόνο αργότερα<sup>37</sup>, το 2017, οι χρεωστικές κάρτες πληρωμής καταλαμβάνουν την πρώτη θέση στις ηλεκτρονικές αγορές με ποσοστό 64% . Οι on line αγοραστές χρησιμοποιούν κατά 98% το κινητό τους για είσοδο στο διαδίκτυο και ως βασική συσκευή για τις εμπορικές ηλεκτρονικές τους συναλλαγές όπως η αναζήτηση προσφορών (93%), η χρήση mobile εφαρμογών των εταιριών (34%), η ηλεκτρονική τραπεζική (21%).

---

<sup>37</sup> [https://www.dept.aueb.gr/sites/default/files/dmst/news-events/2017\\_%20EL.TRUN.pdf](https://www.dept.aueb.gr/sites/default/files/dmst/news-events/2017_%20EL.TRUN.pdf)

**Πίνακας 4.6**

*Δείκτης Οικονομίας και Κοινωνίας 2018- η εξέλιξη της Ελλάδας σε σχέση με τον υποδείκτη ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες*

5 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	Ελλάδα		Ομάδα χωρών	ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία	βαθμολογία
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018</b>	28	39,2	48,0	57,5
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017</b>	27	35,0	44,2	53,7

	Ελλάδα				ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 Ποσοστό	
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	↓ ↑	κατάταξη	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017 ποσοστό		κατάταξη
<b>5α1 Χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης<sup>9</sup></b> % των χρηστών του διαδικτύου που πρέπει να υποβάλουν έντυπα	38 %	↓	26	42 %	24	58 %
	2017			2016		2017
<b>5α2 Προσυμπληρωμένα έντυπα</b> Βαθμολογία (0 έως 100)	14	↑	27	5	28	53
	2017			2016		2017
<b>5α3 Διαδικτυακή ολοκλήρωση παροχής υπηρεσιών</b> Βαθμολογία (0 έως 100)	75	↑	24	63	25	84
	2017			2016		2017
<b>5α4 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις</b> Βαθμολογία (0 έως 100) — συμπεριλαμβανομένων των εγχώριων και των διασυνοριακών	60	↑	27	59	26	83
	2017			2016		2017
<b>5α5 Ανοικτά δεδομένα</b> % της μέγιστης βαθμολογίας	72 %	↓	16	73 %	10	73 %
	2017			2016		2017
<b>5β1 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας</b> % των ατόμων	10 %		23	μ.δ.		18 %
	2017					

Η Ελλάδα κατέχει την τελευταία θέση μεταξύ των κρατών –μελών στην χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, βρίσκεται 20 ποσοστιαίες μονάδες κάτω από το μέσο όρο της Ένωσης. Η παροχή υπηρεσιών του δημοσίου παρουσίασε μια αύξηση το 2017 με 14 στα 100 προσυμπληρωμένα έντυπα έναντι του δραματικού 5 στα 100 το 2016, αλλά πολύ μακριά, από το 53 στα 100 του μέσου όρου της Ένωσης, κατέχοντας την 27<sup>η</sup> θέση.

Τον Μάιο του 2016, άρχισε να λειτουργεί το Εθνικό Δίκτυο Τηλεϊατρικής (ΕΔΙΤ) με στόχο τη σύνδεση απομακρυσμένων περιοχών με περιφερειακά και κεντρικά νοσοκομεία. Το δίκτυο αποτελείται από 43 μονάδες τηλεϊατρικής που συνδέουν τα κέντρα υγείας των νησιών του Αιγαίου με τα κεντρικά νοσοκομεία της Διοίκησης της 2ης Υγειονομικής Περιφέρειας (ΔΥΠΕ) Πειραιώς και Αιγαίου. Οι μονάδες τηλεϊατρικής είναι εγκατεστημένες σε 30 κέντρα υγείας στα νησιά του Αιγαίου και σε 12 περιφερειακά και κεντρικά νοσοκομεία.

Το Σεπτέμβριο του 2017, το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής προχώρησε στον σχεδιασμό του συστήματος προσδιορισμού ταυτότητας, με την ψηφιακή διακίνηση εγγράφων και ροής εργασιών με την ενσωμάτωση από απόσταση ψηφιακών υπογραφών των χρηστών ( πολιτών και επιχειρήσεων). Με τον τρόπο αυτό, πραγματοποιείται ηλεκτρονικά η υποβολή αιτημάτων με την χρήση της μοναδικής για τον καθένα ψηφιακής υπογραφής διασφαλίζοντας την εγκυρότητα, την ασφάλεια και την νομιμότητα των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης με την χρήση ΤΠΕ, θα συμβάλλει στην αύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών. Ο σχεδιασμός για την εγκατάσταση ψηφιακών συστημάτων για την ορθολογικότερη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων, η διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων στη δημόσια διοίκηση σε όλη την Ελλάδα και η δυνατότητα των πολιτών να έχουν πρόσβαση σε όλες τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες από ένα μοναδικό σημείο, θα αποτελέσει σημαντική πρόοδο.



## 4.2 Στοιχεία ΕΛ.ΣΤΑΤ. (Απρίλιος-Ιούνιος 2018) , για την επίδοση της Ελλάδας

*Πίνακας 4.7*

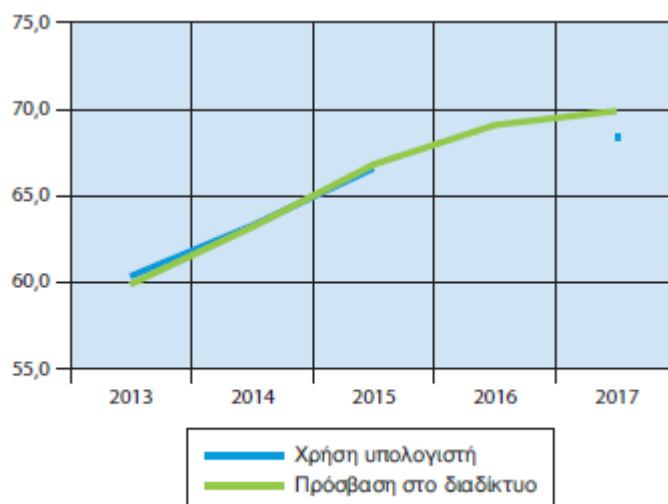
*Στατιστικά ΕΛΣΤΑΤ 2018- η εξέλιξη της Ελλάδας, ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί ηλεκτρ. υπολογιστή και έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, 2013-2017*

1. Ποσοστό (%) του πληθυσμού που χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή και έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, 2013 - 2017 <sup>(1)</sup>					
	2013	2014	2015	2016	2017
Πληθυσμός 16 - 74 ετών που χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή	60,4	63,3	66,6	...	68,4
Πληθυσμός 16 - 74 ετών που έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο	59,9	63,2	66,8	69,1	69,9

... = Μη διαθέσιμα στοιχεία.

(1) Τα στοιχεία αναφέρονται στο Α' τρίμηνο των αντίστοιχων ετών.

**Ποσοστό (%) του πληθυσμού που χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή και έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο**



Στην ελληνική πραγματικότητα η πρόσβαση του πληθυσμού στο διαδίκτυο και οι χρήστες ηλεκτρονικών υπολογιστών συμβαδίζουν σε ποσοστιαίες αναλογίες.

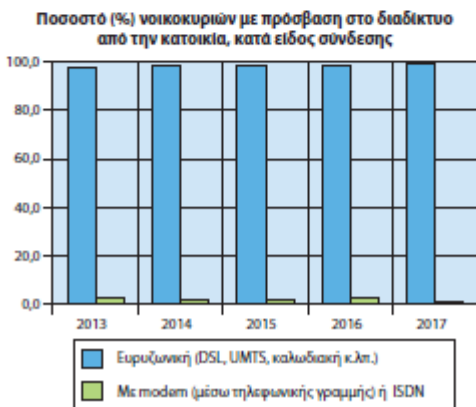
Πίνακας 4.8

Στατιστικά ΕΛΣΤΑΤ 2018- η εξέλιξη της Ελλάδας, ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία κατά είδος σύνδεσης 2013-2017, ποσοστό του πληθυσμού που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο κατά λόγο χρήσης 2013-2017

2. Ποσοστό (%) νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία, κατά είδος σύνδεσης, 2013 - 2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Νοικοκυριά με πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία	56,3	65,6	68,1	69,1	71,0
Σύνδεση περιορισμένης συχνότητας <sup>(1)</sup>	2,6	2,1	2,3	2,6	1,3
Ευρυζωνική σύνδεση <sup>(2)</sup>	97,7	98,6	98,5	98,5	99,6

(1) Αφορά σε σύνδεση περιορισμένης συχνότητας (με modem μέσω απλής τηλεφωνικής γραμμής ή σύνδεσης ISDN κ.λπ.) ή μέσω κινητής τηλεφωνίας, συχνότητας μικρότερης από 3G (2G+GPRS) με χρήση κάρτας, SIM ή USB ή με χρήση κινητού τηλεφώνου και «έξυπνου» κινητού τηλεφώνου ως μόντεμ.  
 (2) Αφορά σε ευρυζωνική σύνδεση (DSL, ADSL, VDSL, καλωδιακή, οπτικών ινών, δορυφορική, δημόσια WiFi) ή μέσω δικτύου κινητής τηλεφωνίας τουλάχιστον 3G (π.χ. UMTS, με χρήση κάρτας SIM ή USB, ή με χρήση κινητού τηλεφώνου και «έξυπνου» κινητού τηλεφώνου ως μόντεμ).



3. Ποσοστό (%) του πληθυσμού που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο, κατά λόγο χρήσης, 2013 - 2017<sup>(1)</sup>

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Επικοινωνία</b>					
Αποστολή και λήψη e-mails	76,6	79,8	77,1	74,7	75,2
Πραγματοποίηση τηλεφωνημάτων μέσω διαδικτύου	43,3	45,0	44,0	46,5	47,9
Συμμετοχή σε ιστοσφίδες κοινωνικής δικτύωσης	60,3	64,3	65,7	67,5	71,5
<b>Αναζήτηση πληροφοριών και online υπηρεσιών</b>					
Αναζήτηση πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες	83,4	82,3	80,4	81,9	82,1
Ανάγνωση και μεταφόρτωση (download) εφημερίδων και περιοδικών	77,1	84,9	85,4	85,3	87,1
Χρήση υπηρεσιών για ταξίδια και καταλύματα	38,1	29,7	31,2	39,9	40,2
Αναζήτηση πληροφοριών ή και χρήση υπηρεσιών υγείας	56,0	...	55,7	58,8	67,2
<b>Εκπαίδευση /επιμόρφωση</b>					
Χρήση υπηρεσιών που σχετίζονται με την κατάρτιση ή την εκπαίδευση	34,8	...	47,7	...	...
Παιχνίδια /μουσική	...	52,0	...	57,6	...
<b>Άλλες online υπηρεσίες</b>					
Τραπεζικές συναλλαγές	17,9	20,8	20,8	27,7	35,9
<b>Ηλεκτρονική διακυβέρνηση</b>					
Λήψη πληροφοριών από ιστοσφίδες δημόσιων υπηρεσιών	<sup>(2)</sup> 52,2	<sup>(3)</sup> 59,2	<sup>(4)</sup> 62,2	<sup>(5)</sup> 63,6	<sup>(6)</sup> 64,2
Προμήθεια αιτήσεων, βεβαιώσεων, πιστοποιητικών κ.λπ.	<sup>(2)</sup> 31,1	<sup>(3)</sup> 32,9	<sup>(4)</sup> 36,0	<sup>(5)</sup> 38,4	<sup>(6)</sup> 39,7
Αποστολή συμπληρωμένων εντύπων (π.χ. φορολογικής δήλωσης)	<sup>(2)</sup> 32,2	<sup>(3)</sup> 37,5	<sup>(4)</sup> 37,1	<sup>(5)</sup> 37,5	<sup>(6)</sup> 34,5

... - Μη διαθέσιμα στοιχεία.  
 (1) Τα στοιχεία αναφέρονται στο Α' τρίμηνο των αντίστοιχων ετών.  
 (2) Τα στοιχεία αναφέρονται στη χρονική περίοδο Απριλίου 2012 - Μαρτίου 2013.  
 (3) Τα στοιχεία αναφέρονται στη χρονική περίοδο Απριλίου 2013 - Μαρτίου 2014.  
 (4) Τα στοιχεία αναφέρονται στη χρονική περίοδο Απριλίου 2014 - Μαρτίου 2015.  
 (5) Τα στοιχεία αναφέρονται στη χρονική περίοδο Απριλίου 2015 - Μαρτίου 2016.  
 (6) Τα στοιχεία αναφέρονται στη χρονική περίοδο Απριλίου 2016 - Μαρτίου 2017.

Σύμφωνα με τον πίνακα 2 οι Έλληνες χρησιμοποιούν ευρυζωνικές συνδέσεις από την οικία που αγγίζει σχεδόν το 100%, με το ποσοστό να κυμαίνεται από το 2013 πάνω από 97,7% . Αναλύοντας κατά περίπτωση τη χρήση του διαδικτύου στον τομέα της επικοινωνίας η αποστολή και λήψη e-mails το 2017 έφτασε το 75,2%, αυξημένο από την προηγούμενη χρονιά, χαμηλότερο από το 2014, πιθανόν γιατί η επικοινωνία, την τελευταία πενταετία άλλαξε μορφή με την χρήση των «έξυπνων » κινητών συσκευών. Η αναζήτηση πληροφορίας για υπηρεσίες και προϊόντα είναι

## Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

σε ποσοστό 82,1%, όπως και η ηλεκτρονική ειδησιογραφική ενημέρωση και ψυχαγωγία με 87,1% σε αντίθεση με την λήψη πληροφοριών από δημόσιες ιστοσελίδες της δημόσιας διοίκησης που έφτασε το ποσοστό του 64,2%,για να κατέβει πιο χαμηλά όταν αφορά σε λήψη πιστοποιητικών, βεβαιώσεων, σε αιτήσεις (39,7%) και ακόμη πιο χαμηλά στην αποστολή συμπληρωμένων εντύπων (34,5%).

**Πίνακας 4.9**

**Στατιστικά ΕΛΣΤΑΤ 2018- η εξέλιξη της Ελλάδας, ποσοστό του πληθυσμού που έχει πραγματοποιήσει ηλεκτρονικές αγορές 2013-2017, ΕΕ: ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία 2013-2017**

**4. Ποσοστό (%) του πληθυσμού που έχει πραγματοποιήσει ηλεκτρονικές αγορές, 2013 - 2017<sup>(1)</sup>**

	2013	2014	2015	2016	2017
Πληθυσμός 16 - 74 ετών που πραγματοποιήσας ηλεκτρονικές αγορές	27,0	29,5	33,8	32,8	36,4

(1) Τα στοιχεία αναφέρονται στο Α' τρίμηνο των αντίστοιχων ετών.

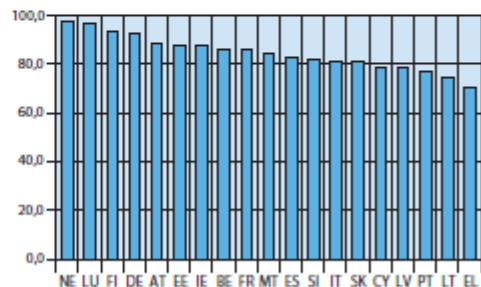


**5. ΕΕ: Ποσοστό (%) νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία, 2013 - 2017**

	2013	2014	2015	2016	2017
ΕΕ 28	79	81	83	85	87
Ευρωζώνη					
Αυστρία (AT)	81	81	82	85	89
Βέλγιο (BE)	80	83	82	85	86
Γαλλία (FR)	82	83	83	86	86
Γερμανία (DE)	88	89	90	92	93
Ελλάς (EL)	56	66	68	69	71
Εσθονία (EE)	79	83	88	86	88
Ιρλανδία (IE)	82	82	85	87	88
Ισπανία (ES)	70	74	79	82	83
Ιταλία (IT)	69	73	75	79	81
Κύπρος (CY)	65	69	71	74	79
Λιθουανία (LV)	72	73	76	77	79
Λιθουανία (LT)	65	66	68	72	75
Λουξεμβούργο (LU)	94	96	97	97	97
Μάλτα (MT)	79	81	82	82	85
Ολλανδία (NL)	95	96	96	97	98
Πορτογαλία (PT)	62	65	70	74	77
Σλοβακία (SK)	78	78	79	81	81
Σλοβενία (SI)	76	77	78	78	82
Φινλανδία (FI)	89	90	90	92	94
Εκτός Ευρωζώνης					
Βουλγαρία (BG)	54	57	59	64	67
Δανία (DK)	93	93	92	94	97
Ηνωμένο Βασίλειο (UK)	88	90	91	93	94
Κροατία (HR)	65	68	77	77	76
Ουγγαρία (HU)	70	73	76	79	82
Πολωνία (PL)	72	75	76	80	82
Ρουμανία (RO)	58	61	68	72	76
Σουηδία (SE)	93	90	91	94	95
Τσεχική Δημοκρατία (CZ)	73	78	79	82	83

Πηγή: Eurostat.  
(1) Διακοπή χρονοσειράς.

**Χώρες Ευρωζώνης: Ποσοστό (%) νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία, 2017**



Μολονότι το ποσοστό της χρήσης διαδικτύου από την κατοικία αυξάνεται κάθε χρόνο (71% για το 2017), η Ελλάδα παραμένει στην τελευταία θέση στο χάρτη των χωρών της Ευρωζώνης.

### **4.3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα**

Η προσπάθεια που κάνει η χώρα μας για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης σύμφωνα με τα πρότυπα της ευρωπαϊκής ένωσης έχει ενταθεί τα τελευταία χρόνια, όμως δεν επαρκεί ώστε να φτάσει στο επίπεδο άλλων ευρωπαϊκών χωρών αλλά και διεθνώς. Ο δημόσιος τομέας της Ελλάδας είναι ιδιαίτερα πολύπλοκος, ελάχιστες οι υποδομές τεχνολογίας, η έλλειψη μηχανοργάνωσης και ψηφιακών γνώσεων, η αντίσταση στην αλλαγή, δυσκολεύουν την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο βαθμός υλοποίησης εστιάζεται στην τεχνολογική υποδομή, στην πληροφόρηση και στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Σύμφωνα με τη «Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020», που δημοσιεύθηκε το 2012, στόχος της Ελλάδας εν όψει της ολοκλήρωσης της στρατηγικής το 2020, είναι η αξιοποίηση των ΤΠΕ ως καταλύτης ανάπτυξης και βασικό εργαλείο διακυβέρνησης καθιστώντας την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση άξια εμπιστοσύνης στους πολίτες, αποδοτικότερη και παραγωγικότερη παρέχοντας συνεχώς αναβαθμιζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχοντας τον πολίτη σαν κεντρικό σημείο αναφοράς. Οι γενικές αρχές που διέπουν την υλοποίηση του στόχου είναι:

- η Διαλειτουργικότητα,
- η Συμμόρφωση ή Αιτιολόγηση,
- η Ενοποίηση,
- η Εξοικονόμηση –Μη επανάληψη,
- η Μοναδική καταχώρηση δεδομένων,
- η Εφικτότητα –Βιωσιμότητα,
- η Διαφάνεια-Ανάκτηση εμπιστοσύνης,
- η Προσβασιμότητα,
- η Ασφάλεια-Ιδιωτικότητα,
- η Συμμετοχή των πολιτών.

Οι τρεις(3) στρατηγικές κατευθύνσεις – στόχοι :



Το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, όπου παρέχει στοιχεία για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, στηρίζεται στη μελέτη του επιπέδου ανάπτυξης των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει ο δημόσιος τομέας ( 12 προς τους πολίτες και 8 προς τις επιχειρήσεις ), όπως αυτές ορίστηκαν το 2001. Οι δείκτες που λαμβάνονται υπόψη, είναι ο δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης, η ηλεκτρονική διαθεσιμότητα των 20 βασικών υπηρεσιών , η πρόοδος στις ηλεκτρονικές προμήθειες, η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο, η εμπειρία των χρηστών και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

**Ο δείκτης της ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης**, μετράει την ωριμότητα της δημόσιας διοίκησης σε σχέση με την πληροφόρηση για την ηλεκτρονική λήψη εντύπων, την ηλεκτρονική αποστολή συμπληρωμένων εντύπων, την ολοκλήρωση της συναλλαγής και την εξατομικευμένη πληροφόρηση.

Ο δείκτης της ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας, όπου δίνεται με βαθμολογική κλίμακα 0 έως 100 σε θέματα που έχουν απαντηθεί επαρκώς στο μέγιστο ή στον ελάχιστο βαθμό.

Ο δείκτης των ηλεκτρονικών προμηθειών, αφορά στην ψηφιοποίηση της διαδικασίας των προμηθειών. Μια διαδικασία που εξελίσσεται με αργούς ρυθμούς ,έχοντας δοθεί προτεραιότητα στις προμήθειες του δημόσιου τομέα.

Ο τέταρτος δείκτης αναφέρεται στην **εμπειρία των χρηστών**, όπου τα κράτη μέλη συμβάλλουν ώστε οι υπηρεσίες που σχεδιάζονται να είναι φιλικές στο χρήστη και να εξυπηρετούν τις ιδιαίτερες ανάγκες και προτιμήσεις του.

Ο τελευταίος δείκτης είναι η **ποιότητα των υπηρεσιών**, η οποία εξαρτάται από τα διάφορα επαγγέλματα, τις διοικήσεις που εμπλέκονται και τα διοικητικά επίπεδα παροχής της υπηρεσίας. Η Ελλάδα σε αυτόν το δείκτη βρίσκεται στην τελευταία θέση. Η πρόοδος των κρατών –μελών αξιολογείται από 4 σταθμισμένα επίπεδα ανάπτυξης(stage framework):

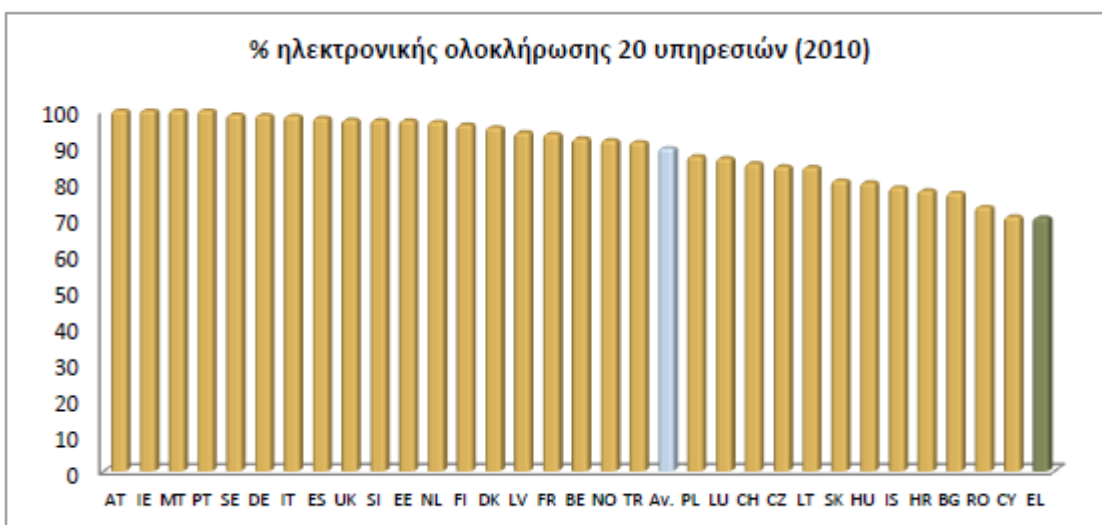
- **Επίπεδο 1:** (ηλεκτρονική δημοσίευση των πληροφοριών)
- **Επίπεδο 2:** (μονόδρομη αλληλεπίδραση)
- **Επίπεδο 3:** (αμφίδρομη αλληλεπίδραση)
- **Επίπεδο 4:** (πλήρεις ηλεκτρονικές συναλλαγές)

Για το έτος 2012 η Ελλάδα πέτυχε το ανώτατο επίπεδο για επτά από τις είκοσι βασικές δημόσιες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (3 για τους πολίτες και 4 για τις επιχειρήσεις). Η θέση της Ελλάδας, σε έρευνα που διεξήχθη το 2010, στα πλαίσια των κρατών –μελών της ΕΕ των 27 επιπροσθέτως την Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία και Τουρκία για τις παρεχόμενες υπηρεσίες σε πολίτες και επιχειρήσεις, την κατέταξε στην τελευταία θέση. Οι όποιες, θετικές εξελίξεις στα επόμενα δύο χρόνια δεν μεταβάλλουν αισθητά την θέση αυτή.

Παρατίθεται το διάγραμμα της κατάταξης .

**Διάγραμμα 4.1**

**Ποσοστό (%) ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης δημόσιων υπηρεσιών**



ΠΗΓΗ: ΚΤΠ ΑΕ, Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών ΗΔ στην Ελλάδα, Μάιος 2013

Το πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας αποτέλεσε το σημαντικότερο βήμα του δημόσιου τομέα στην προσπάθεια της χώρας να συμβαδίσει με τα ευρωπαϊκά δεδομένα. Από το 1999 μέχρι σήμερα έχουν εφαρμοστεί με επιτυχία προγράμματα που έχουν συντελέσει στην επίτευξη προόδου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Η πληροφόρηση από τον δημόσιο τομέα για τους πολίτες, παρέχεται μέσω ιστοσελίδων από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, την [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr), [www.government.gov.gr](http://www.government.gov.gr) κ.α. που αποτελούν σημαντικές πηγές ενημέρωσης. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με το δημόσιο έχουν επιτευχθεί επιτυχώς από το Υπουργείο Οικονομικών με τα πληροφοριακά συστήματα του TAXIS, την ολοκληρωμένη εφαρμογή πληροφοριακού συστήματος ΙΚΑ (Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων), την λειτουργία της πύλης «ΕΡΜΗΣ», που παρέχει πληροφορίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με τις συναλλαγές είτε φυσικές είτε ηλεκτρονικές που σχετίζονται με ζητήματα του ενδιαφέροντός τους, το πρόγραμμα «ΔΙ@ΓΕΙΑ» που αποσκοπεί στην διαφάνεια με τη δημοσίευση στο διαδίκτυο αποφάσεων, διακηρύξεις διαγωνισμών, δημόσιων προμηθειών και συμβάσεων οι οποίες είναι εκτελεστές και σε ισχύ

εφόσον έχουν πάρει τον μοναδικό αριθμό ΑΔΑ , που φέρει το έγγραφο αυτόματα σε κάθε σελίδα του και δύναται να αναζητηθεί από οποιονδήποτε.

#### **4.4 Βέλτιστες πρακτικές στην Ελλάδα σε επίπεδο γενικής Κυβέρνησης<sup>38</sup>**

**Η Ενιαία Αρχή Πληρωμών**, μια πρακτική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εφαρμόστηκε στην Ελλάδα από το 2010 ξεκινώντας από τα Υπουργεία και μετά τμηματικά στους λοιπούς φορείς του δημοσίου, που σκοπό είχε την οργανωμένη εκκαθάριση της μισθοδοσίας των υπαλλήλων του δημοσίου. Ο αρχικός στόχος ήταν ένα ενιαίο σύστημα μισθοδοσίας για όλο το Δημόσιο με κεντρική εκκαθάριση της μισθοδοσίας και πληρωμής. Οι τεχνολογικές υποδομές ελλιπής, έτσι η διαδικασία που ακολουθήθηκε στηρίχθηκε σε οριζόμενους εκκαθαριστές των φορέων όπου με την δημιουργία προτύπων XML<sup>39</sup> αποστέλλονται μηνιαίως στοιχεία που αφορούν στα προσωπικά στοιχεία των υπαλλήλων καθώς και τα ποσά πληρωμής τους, οι κρατήσεις και οι λογαριασμοί της μισθοδοσίας τους, ελέγχονται ,επικοινωνούνται στην υπηρεσία της ΓΓΠΣ(Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων) και μέσω του διατραπεζικού συστήματος πληρωμών(ΔΙΑΣ) και το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους πραγματοποιούνται οι πληρωμές. Σε ένα χρόνο περίπου εντάχθηκαν στο σύστημα 3.700 φορείς με 570.000 μισθοδοτούμενους υπαλλήλους. Μολονότι δεν επιτεύχθηκαν οι αρχικοί στόχοι των ελέγχων με την αποκέντρωση της εκκαθάρισης μισθοδοσίας ,αποδείχθηκε ότι οι πέντε βασικοί έλεγχοι του συστήματος που δημιουργήθηκε, ξεπέρασαν την διεκπεραιωτική ικανότητα της αρμόδιας ελεγκτικής υπηρεσίας.

**Πόθεν έσχες**, αποτελεί παράδειγμα υλοποίησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συντονιστής η ΚτΠ ΑΕ όπου με τη συνεργασία όλων των φορέων ελέγχου (Γεν.Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης, Αρχή Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και Ελέγχου των Δηλώσεων Περιουσιακής κατάστασης, Βουλή των Ελλήνων , Ελληνική Αστυνομία, Λιμενικό Σώμα, Γενική

---

<sup>38</sup> Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, διαΝΕΟσις(Οργανισμός Έρευνας & Ανάλυσης,3/2018, Διομήδης Σπινέλλης, Νίκος Βασιλάκος ,Νάνσυ Πουλοπούδη, Νίκη Τσούμα , σελ. 55-59

<sup>39</sup> Η XML (eXtensible MarkupLanguage) είναι μία γλώσσα σήμανσης που περιέχει ένα σύνολο κανόνων για την ηλεκτρονική κωδικοποίηση κειμένων. Χρησιμοποιείται ευρέως για την αναπαράσταση αυθαίρετων δομών δεδομένων. <https://el.wikipedia.org/wiki/XML>.



Γραμματεία Καταπολέμησης της Διαφθοράς) παρέχονται πληροφορίες για την ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης (πόθεν έσχες) όλων των υπόχρεων. Το σύστημα εξασφαλίζει την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την διαχείριση των δεδομένων που πραγματοποιείται από τον κάθε φορέα μοναδικά στα δεδομένα της αρμοδιότητάς του.

#### **4.5 Βέλτιστες πρακτικές στην Ελλάδα σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο <sup>40</sup>**

Η Περιφέρεια Κρήτης το 2017 διακρίθηκε στο 9<sup>ο</sup> Πανευρωπαϊκό Συνέδριο Ποιότητας στη Δημόσια Διοίκηση στη Μάλτα όπου παρουσιάστηκαν καλές πρακτικές της δημόσιας διοίκησης.

Η περιφέρεια διακρίθηκε με την πιλοτική εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου. Στόχος η εξυπηρέτηση του πολίτη, η διαφάνεια και η λογοδοσία, η αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών. Έχοντας προχωρήσει στην ψηφιοποίηση των αδειών οδήγησης, μέσω της διαδικτυακής πύλης( <http://gdme.crete.gov.gr>), έχουν οι πολίτες την πληροφόρηση για δικαιολογητικά, προϋποθέσεις, έντυπα που απαιτούνται για τις διοικητικές διαδικασίες, δυνατότητα προγραμματισμού των επισκέψεων με ηλεκτρονικά ραντεβού και δυνατότητα υποβολής ερωτημάτων τους. Η διεύθυνση μεταφορών αποτελεί μία υπηρεσία με την λιγότερη διαφάνεια. Το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης πορεύεται ώστε να υιοθετηθεί η συγκεκριμένη εφαρμογή από όλες τις Περιφέρειες της χώρας.

Σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης ο **δήμος Τρικκαίων** αποτελεί το δημοφιλέστερο παράδειγμα καλής πρακτικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Έχει διακριθεί 3 φορές (2009-2011) στη λίστα με τις 21 πιο έξυπνες πόλεις διεθνώς. Η ελεύθερη ασύρματη πρόσβαση (wi-fi) στο μεγαλύτερο τμήμα της πόλης, το e-dialogos που αποτελεί εργαλείο συμμετοχής του πολίτη επιτυγχάνοντας ηλεκτρονική δημοκρατία και διαβούλευσης στο δήμο με ψηφοφορίες,

---

<sup>40</sup> Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, διαΝΕΟσις(Οργανισμός Έρευνας & Ανάλυσης,3/2018, Διομήδης Σπινέλλης, Νίκος Βασιλάκος, Νάνσυ Πουλουόδη, Νίκη Τσούμα

δημοσκοπήσεις, υποβολή αιτημάτων των πολιτών προς συζήτηση στο δημοτικό συμβούλιο, σύστημα παραπόνων των πολιτών σε θέματα καθημερινότητας, τουριστικές υπηρεσίες με χρήση beacons<sup>41</sup> κ.α. αποτελούν πρωτοπορίες του δήμου.

Σημαντικό επίσης το πρόγραμμα τηλεπρόνοιας με την συνεργασία της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚτΠ), για ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού σε απομακρυσμένες περιοχές. Ο δήμος ευελπιστεί σύντομα να λειτουργήσει πιλοτικά πρόγραμμα για την ενοποίηση ψηφιακών εφαρμογών όπως σύγχρονος φωτισμός, στάθμευση με αισθητήρες, σύστημα ελέγχου αντλιοστασίων κτλ., προγραμματίζει την κατ'οίκον διανομή πιστοποιητικών καθώς και τοποθέτηση μηχανημάτων ΑΤΜ πιστοποιητικών που θα λειτουργούν μέσω αφής και ήχου. Ο δήμος τμήμα της επιτυχίας του το οφείλει στις συνεργασίες που έχει αναπτύξει με ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας, την ΚτΠ και χρηματοδοτήσεις που έχει αντλήσει σε προηγμένα συστήματα τεχνολογικών υπηρεσιών υλοποιώντας τις δράσεις του μέσω της αναπτυξιακής του εταιρίας.

---

<sup>41</sup> Τα beacons είναι μικρές, χαμηλής ενέργειας Bluetooth συσκευές που μεταδίδουν το αναγνωριστικό τους σε κοντινά φορητά ηλεκτρονικά προϊόντα. Η τεχνολογία επιτρέπει σε κινητά τηλέφωνα, ταμπλέτες και άλλες συσκευές να εκτελούν ενέργειες όταν βρίσκονται κοντά σε ένα beacon. Έχουν πολλαπλές χρήσεις, όπως ο προσδιορισμός της φυσικής θέσης της συσκευής, να εντοπιστούν πελάτες ή να ενεργοποιηθεί μία δράση βάσει τοποθεσίας (π.χ. ειδικές προσφορές ή διανομή μηνυμάτων/πληροφοριών ειδικού ενδιαφέροντος)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

«Μια Ευρώπη με δυναμική και πιο ανταγωνιστική οικονομία στον κόσμο βασισμένη στη γνώση », παραμένει από την στρατηγική της Λισαβόνας μέχρι και σήμερα το σημείο αναφοράς των σχεδίων δράσης που έχουν εκπονηθεί και αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Ο βαθμός ανάπτυξης, σταδιακός, με μεγάλες αποκλίσεις μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των κυβερνήσεων αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο για μια ψηφιακή ενιαία αγορά και επίτευξη των στόχων της ΕΥΡΩΠΗΣ 2020. Η πρόσφατη υπουργική δήλωση στην Σύνοδο Κορυφής στο Tallinn την 29<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2017, φανερώνει την ανάγκη για *«ανοικτή, αποτελεσματική και χωρίς αποκλεισμούς, παρέχοντας χωρίς περιθώρια, διαλειτουργική, εξατομικευμένη, φιλική προς το χρήστη, από άκρη σε άκρη ψηφιακή δημόσια διοίκηση σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, σε όλα τα επίπεδα της δημόσιας διοίκησης»*<sup>42</sup>

Τα κράτη στοχεύουν στην εξοικονόμηση διαθέσιμων πόρων και σε έναν αποτελεσματικότερο και αποδοτικότερο δημόσιο τομέα .

Η κοινωνία ευελπιστεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλλει στον περιορισμό της κατασπατάλησης δημόσιου χρήματος ,στην αύξηση της διαφάνειας ,στην αποδοτικότερη δημόσια διοίκηση σύμφωνα με τα πρότυπα λειτουργίας του ιδιωτικού τομέα.

Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη έχει πετύχει σημαντική πρόοδο.

Η Ευρώπη κατάφερε να είναι ο παγκόσμιος ηγέτης.

---

<sup>42</sup> Tallinn Ministerial Declaration on eGovernment, 6 October 2017, available online: [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=47559](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=47559)

Η Δανία πρώτη στον δείκτη ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης(0,915)<sup>43</sup>. Στην έρευνα για την καλύτερη ψηφιακά πόλη στις τρεις κορυφαίες, το Ταλίν. Το 80% των ευρωπαϊκών νοικοκυριών καλύπτεται ευρυζωνικά με αύξηση 166% σε σύγκριση με το 2013. Οι συνδρομές για κινητά δεδομένα αυξήθηκαν κατά 57% από το 2013. Τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας 4G καλύπτουν το 91% του πληθυσμού έναντι του 84% την προηγούμενη χρονιά.

Στη χρήση του διαδικτύου για τηλεφωνικές κλήσεις και βιντεοκλήσεις παρατηρήθηκε η υψηλότερη αύξηση με ποσοστό 46%, αύξηση κατά 20 % από πέρσι.

Για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών στο διαδίκτυο από την 25<sup>η</sup> Μαΐου 2018, έχουν τεθεί νέοι κανόνες για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Το ψηφιακό χάσμα που επικρατεί στους κόλπους της Ευρωπαϊκής Ένωσης τεράστιο. Ίσως το μεγάλο ζητούμενο είναι η μείωσή του. Το 43% των Ευρωπαίων δεν διαθέτει τις βασικές ψηφιακές δεξιότητες. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προκειμένου να συμβάλει καθοριστικά στην μείωση, ανακοίνωσε ένα πρόγραμμα πρακτικής άσκησης «Ψηφιακή ευκαιρία». Στο πρόγραμμα προβλέπεται μέχρι το 2020 να προσφερθούν θέσεις πρακτικής άσκησης σε έως και 6.000 φοιτητές και πτυχιούχους στον ψηφιακό τομέα σε μια άλλη χώρα.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο παραμένει σε χαμηλά ποσοστά, για την τόνωσή του η Επιτροπή προτείνει μέτρα από την πολιτική στις τιμές των παραδοτέων δεμάτων μέχρι τους κανόνες για το ΦΠΑ. Από τις 3 Δεκεμβρίου 2018, όλοι θα μπορούν διαδικτυακά να ενημερώνονται για τις καλύτερες προσφορές αγαθών οπουδήποτε στην Ευρώπη.

Όπως έχει προαναφερθεί, η αύξηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών στον δείκτη DESI 2018, έχει βελτιωθεί κατά 5 ποσοστιαίες μονάδες. Το 58% των χρηστών υπέβαλε έντυπα σε δημόσιες υπηρεσίες έναντι του 52% το 2013. Η Ελλάδα υπολείπεται σχεδόν 20 ποσοστιαίες μονάδες από τον μέσο όρο καταλαμβάνοντας την τελευταία θέση.<sup>44</sup>

Στη “Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020”<sup>45</sup> για την Ελλάδα, τονίζεται η υστέρηση στο 72% των δεικτών του Ευρωπαϊκού ψηφιακού θεματολογίου (Digital Scoreboard,

---

<sup>43</sup> <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>

<sup>44</sup> [www.amna.gr/mobile/article/258978/Deiktiw-DESI](http://www.amna.gr/mobile/article/258978/Deiktiw-DESI)

<sup>45</sup> ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 2014-2020, σελ.5, <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.pdf>

Παρατηρητήριο για τη ΔΜ, ΚτΠ ΑΕ, 2012), με χαμηλές επιδόσεις στη διείσδυση της ευρυζωνικότητας, την τακτική χρήση του διαδικτύου, τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών και ηλεκτρονικών προμηθειών. Το 2012, η Ελλάδα πέτυχε το ανώτατο επίπεδο για επτά (7) από τις είκοσι (20) βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ΕΕ, όταν το 2007 ο μέσος όρος παροχής δημόσιων υπηρεσιών της ΕΕ για τους πολίτες έφτασε το 50% έναντι του 27% τρία χρόνια πριν. Το ποσοστό για τις επιχειρήσεις άγγιξε το 70% έναντι του 58 % το 2004. Σε έκθεσή του ο ΟΟΣΑ<sup>46</sup> για την Ελλάδα το 2011, τόνισε για την ψηφιακή δημόσια διοίκηση, τους παράγοντες που εμποδίζουν την διεύρυνση της χρήσης των ΤΠΕ και την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Δυστυχώς πολλές από τις αναφορές, επτά χρόνια αργότερα, συνεχίζουν να αποτελούν σκοπέλους για την δημόσια διοίκηση συνδυαστικά με τις αβλεψίες και τις παραλείψεις της διαδικασίας εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα που συντέλεσαν σε παθογένειες στο δημόσιου τομέα και υστέρηση στην ψηφιοποίηση<sup>47</sup>:

- Οι λειτουργικές επικαλύψεις των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων της Δημόσιας διοίκησης συνέπεια της έλλειψης διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης των συστημάτων.
- η χαμηλή αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υποδομών.
- Το υψηλό κόστος συντήρησης ( που δεν προβλέπεται στις χρηματοδοτήσεις) των τεχνολογικών υποδομών σε συνδυασμό με την οικονομική ύφεση που διανύουμε την τελευταία δεκαετία.
- Έλλειψη παρακολούθησης, ελέγχου και ανασχεδιασμού των διαδικασιών.
- Προβλήματα διαφθοράς και αδιαφάνειας με άμεση συνέπεια την έλλειψη εμπιστοσύνης των πολιτών.
- Έλλειψη μακροπρόθεσμου σχεδιασμού συνέπεια της αναίρεσης, από τις πολιτικές ηγεσίες, των προγραμμάτων και δράσεων που σχεδιάστηκαν και ψηφίστηκαν από προηγούμενη ηγεσία.

---

<sup>46</sup> ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ :ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΣΤΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΤΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΤΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ, ΤΟΥ ΑΣΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΛΟΜΩΝ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ, ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΔΕΜΕΡΤΖΗΣ Ν., ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΚΚΕ, Αποτίμηση και σχεδιασμός δημοσίων πολιτικών στον τομέα του διαδικτύου και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σελ. 133

<sup>47</sup> ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 2014-2020, σελ.5, <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron-diakyv.pdf>

- Η ματαίωση έργων ή και η μη ολοκλήρωσή τους είναι συχνό φαινόμενο στο πολιτικό σκηνικό της χώρας σηματοδοτώντας μια αναποτελεσματική δημόσια διοίκηση.
- Υψηλή γραφειοκρατία και η έντονη πολλές φορές αντίσταση των δημόσιων λειτουργών στην όποια μεταβολή των δεδομένων τους, δείγμα έλλειψης κουλτούρας αλλαγής, ακόμα κι αν αυτό σημαίνει ότι θα εξοικονομήσουν κόπο και χρόνο.
- Απουσία πολιτο-κεντρικής προσέγγισης, ο σχεδιασμός δεν εστιάζει στην εξυπηρέτηση του πολίτη /επιχειρήσεις.
- Η οικονομική κρίση έχει συμβάλλει στην απαξίωση του πολιτικού συστήματος.

Τον Νοέμβριο του 2016 στο κείμενο διαβούλευσης για την “Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021”, τονιζόταν πως παρά τις προσπάθειες για ψηφιακή δημόσια διοίκηση, παραμένει η αναποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα να παράσχει ολοκληρωμένες ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες, εκδίδοντας μόνο πιστοποιητικά.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι στην καθημερινότητα του πολίτη. Επηρεάζει τις συνήθειές του επηρεάζει την κοινωνική του συμπεριφορά . Η δημόσια διοίκηση καλείται να συμβαδίσει με τις ραγδαίες εξελίξεις της τεχνολογίας μεταβαίνοντας με πιο γρήγορους ρυθμούς σε μια ψηφιακή εποχή. Η επιτυχία βρίσκεται στην συλλογική συνεργασία σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο, καθώς και μεταξύ των κρατών-μελών. Η ψηφιακή δημόσια διοίκηση συντελεί στην μετάβαση από μια ανελαστική και αναποτελεσματική δημόσια διοίκηση επικεντρωμένη στο κράτος σε μια διοίκηση με κεντρικό σημείο αναφοράς τον πολίτη και την παροχή υπηρεσιών για την ικανοποίηση των αναγκών και επιθυμιών του. Απαραίτητη υποχρέωση ο σεβασμός και η εξασφάλιση της ελευθερίας της έκφρασης και της προστασίας της ιδιωτικότητας του πολίτη. Ο δημόσιος τομέας στην Ελλάδα καθυστερημένα, με αρκετά προβλήματα, που εντάθηκαν με την οικονομική κρίση, προσπαθεί να προωθήσει τις αναγκαίες αλλαγές για την ψηφιακή εποχή. Η τεχνολογία συντέλεσε σημαντικά στην μηχανοργάνωση των υπηρεσιών της διοίκησης και αντιμετωπίζεται θετικά από τα νεότερα στελέχη της δημόσιας διοίκησης. Η ψηφιακή τεχνολογία στην δημόσια διοίκηση συντελεί στον ανασχεδιασμό των διαδικασιών , στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των υπηρεσιών και στη χρηστή διακυβέρνηση. Η πολιτική βούληση σε όλα τα επίπεδα είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την προώθηση καινοτομιών και των ενεργειών για μια ολοκληρωμένη ψηφιακή διοίκηση, εμπνέοντας όλους όσους εμπλέκονται στις διαδικασίες με την κατάλληλη εκπαίδευση και επιμόρφωση, στοχεύοντας στην αλλαγή νοοτροπίας για την χρήση

## Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την εξάλειψη της αντίστασης στην αλλαγή, αποβλέποντας την ψηφιακή ένταξη όλων των πολιτών χωρίς αποκλεισμούς.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ:**

- Πετροπούλου Νικολίτσα (2015), Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και στην Ευρώπη, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Δυτικής Ελλάδος Σχολή Διοίκησης Επιχειρήσεων, Χανιά.
- Οικονόμου Ευανθία (2017), Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους φορείς κοινωνικής ασφάλισης. Η περίπτωση του ΕΦΚΑ ,Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηπείρου ,Σχολή Διοίκησης Οικονομίας, Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής, ΠΜΣ Λογιστική-Χρηματοοικονομική και Διοικητική Επιστήμη ,Πρέβεζα.
- Παπαγιάννη Πηνελόπη ( 2005), Κοινωνία της πληροφορίας και Οικονομία βασισμένη στη γνώση- Η στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης και η εφαρμογή της στην Ελλάδα, , Πολυτεχνείο Κρήτης, ΠΜΣ, Κοινωνική και Τεχνολογική Ανάπτυξη ,Χανιά
- Λάμπρου Φωτεινή ( 2017), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Οικονομική Ανάπτυξη στην Ελληνική Τοπική Αυτοδιοίκηση. Η περιπτώσιολογική μελέτη του Δήμου Ερέτριας, , Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών ,Θεσσαλονίκη.
- Ψυχογιόπουλος Κων/νος ( 2016), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση , ,Πανεπιστήμιο Πατρών Πολυτεχνική Σχολή,Πάτρα.
- Αικατερίνη Γιαννουκάκου εισηγήτρια, Υπουργείο Εσωτερικών Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης, Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης,
- Πανταζή Ιωάννα (2018) Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως παράγοντας μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης σε Ευρώπη και Ελλάδα, ,



Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, ΜΠΣ Ευρωπαϊκή ολοκλήρωση και διακυβέρνηση,Θεσσαλονίκη

- Σαλιάϊ Α., Δινέρης Ελ., Αυγουστάκης Ι ( 2016), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Προσεγγίσεις και εφαρμογές, Τεχνολογικό εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης, Τμήμα Εμπορίας & Διαφήμισης ,Κρήτη
- Κιοσσέ Ελισάβετ (2011), Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και την Ελλάδα-Οι επιδόσεις των χωρών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας , Τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής, ΜΠΣ Επιχειρηματική Πληροφορική, Θεσσαλονίκη.
- Κούτσικος Βασίλειος,( 2017), Έρευνα, Ανάλυση, Καταγραφή της κατάστασης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και στην Ευρώπη, Πανεπιστήμιο Πειραιά, Σχολή Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών –Τμήμα Ψηφιακών Συστημάτων, ΠΜΣ Ψηφιακά Συστήματα & Υπηρεσίες ,Πειραιάς.
- Σπυρόπουλος Ιωάννης, ( 2015) , Η πορεία του e-government στις χώρες τις ευρωπαϊκής ένωσης και την Ελλάδα. Οι επιδόσεις των χωρών, Πανεπιστήμιο Πατρών, Τμήμα Μηχανικών Η/Υ & Πληροφορικής, ΜΠΣ Επιστήμη και Τεχνολογία Υπολογιστών, Πάτρα.
- Μπρά Ειρήνη (2017) Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Μελέτη των πλατφορμών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης :Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ., Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ., ΔΙΑΥΓΕΙΑ,Τα εχνολογικό Εκπαιδευτικό ίδρυμα Κρήτης ,Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Εμπορίας & Διαφήμισης, Κρήτη.
- ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ Ι.-ΛΟΥΚΗΣ Ε.-ΧΑΛΑΡΗΣ Ι. (2007) ,ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ,ΚΕΦ. 1, σελ.26.
- ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ (2007) Ι.ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ, Ε.ΛΟΥΚΗΣ, Ι.ΧΑΛΑΡΗΣ,ΚΕΦ. 7 ΣΕΛ.247.

- ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ, 7.1 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση,7.1.1 Ορισμός ,σελ. 313
- ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2016/679 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ
- Διομήδης Σπινέλλης, Νίκος Βασιλάκος ,Νάνσυ Πουλούδη, Νίκη Τσούμα, (Οργανισμός Έρευνας & Ανάλυσης,3/2018), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, διαΝΕΟσις
- ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΣΤΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΤΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ,ΤΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ,ΤΟΥ ΑΣΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ, ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΔΕΜΕΡΤΖΗΣ Ν., ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΚΚΕ, Αποτίμηση και σχεδιασμός δημοσίων πολιτικών στον τομέα του διαδικτύου και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σελ. 133
- Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη. Σε τι συνίσταται το Ψηφιακό Θεματολόγιο για την Ευρώπη,, Προοπτικές σελ. 7
- eGovernment Benchmark 2017, Taking stock of user-centric design and delivery of digital public services in Europe  
Luxembourg, Publications Office of the European Union

**ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ:**

- <https://el.wikipedia.org/wiki>
- <http://www.opengov.gr/ypes/?p=980>, Υπουργείο εσωτερικών αναρτήθηκε 9/1/2011 & ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ-ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 2014-2020, ΣΕΛ. 8
- <http://www.europarl.europa.eu/highlights/el/1001.html>, Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο «Η στρατηγική της Λισαβόνας: μια πιο ανταγωνιστική Ευρώπη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας.
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex:52009DC0432> ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ, eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους, COM(2002)263 τελικό, Βρυξέλλες 28.5.2002, σελ.7
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex:52009DC0432> : ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ | Βρυξέλλες, 21.8.2009, COM(2009) 432 τελικό, ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:124226>
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:124226j>, EUR-Lex - 124226j – EL, Σχέδιο δράσης για τη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

- COM(2004)108 ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΝ 18-2-2004, ΕΝΔΙΑΜΕΣΗ ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:124226>
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:124226j>, EUR-Lex - 124226j – EL, Σχέδιο δράσης για τη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- [http://europa.eu/rapid/exploit/2010/05/MEMO/EL/m10\\_200.eli/Pictures/10000000000003F6000003F7ADE21C9F.jpg](http://europa.eu/rapid/exploit/2010/05/MEMO/EL/m10_200.eli/Pictures/10000000000003F6000003F7ADE21C9F.jpg)
- Ανακοίνωση της Επιτροπής ΕΥΡΩΠΗ 2020 ,COM(2010)2020 ΤΕΛΙΚΟ ,Βρυξέλλες 3.3.2010,Πρόλογος σελ. 3 , <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:EN:PDF>
- ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ, Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλε-διακυβέρνηση 2011-2015,Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση έξυπνης, αειφορικής και καινοτομικής διακυβέρνησης,COM(2010)743 τελικό ,Βρυξέλλες 15.12.2010, EUR-Lex - 52011AE1390 - EN
- EU2017.EE,Tallinn Declaration on eGovernment at the ministerial meeting during Estonian Presidency of the Council of the EU on 6 October 2017,μετάφραση-προσπέλαση 6-8-2018. [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=47559](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=47559)
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:32014R0910>
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:32016L1148>
- Πηγή: [https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-composite#chart={%22indicator%22:%22DESI\\_SLIDERS%22,%22br](https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-composite#chart={%22indicator%22:%22DESI_SLIDERS%22,%22br)

eakdown%22:{%22DESI\_1\_CONN%22:0,%22DESI\_2\_HC%22:0,%22DESI\_3\_UI%22:0,%22DESI\_4\_IDT%22:0,%22DESI\_5\_DPS%22:3},%22unit-measure%22:%22pc\_DESI\_SLIDERS%22,%22time-period%22:%222014%22}

- [https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-composite#chart={%22indicator%22:%22DESI\\_SLIDERS%22,%22breakdown%22:{%22DESI\\_1\\_CONN%22:0,%22DESI\\_2\\_HC%22:0,%22DESI\\_3\\_UI%22:0,%22DESI\\_4\\_IDT%22:0,%22DESI\\_5\\_DPS%22:3},%22unit-measure%22:%22pc\\_DESI\\_SLIDERS%22,%22time-period%22:%222016%22}](https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-composite#chart={%22indicator%22:%22DESI_SLIDERS%22,%22breakdown%22:{%22DESI_1_CONN%22:0,%22DESI_2_HC%22:0,%22DESI_3_UI%22:0,%22DESI_4_IDT%22:0,%22DESI_5_DPS%22:3},%22unit-measure%22:%22pc_DESI_SLIDERS%22,%22time-period%22:%222016%22})
- Πηγή: [https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-composite#chart={%22indicator%22:%22DESI\\_SLIDERS%22,%22breakdown%22:{%22DESI\\_1\\_CONN%22:0,%22DESI\\_2\\_HC%22:0,%22DESI\\_3\\_UI%22:0,%22DESI\\_4\\_IDT%22:0,%22DESI\\_5\\_DPS%22:3},%22unit-measure%22:%22pc\\_DESI\\_SLIDERS%22,%22time-period%22:%222018%22}](https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-composite#chart={%22indicator%22:%22DESI_SLIDERS%22,%22breakdown%22:{%22DESI_1_CONN%22:0,%22DESI_2_HC%22:0,%22DESI_3_UI%22:0,%22DESI_4_IDT%22:0,%22DESI_5_DPS%22:3},%22unit-measure%22:%22pc_DESI_SLIDERS%22,%22time-period%22:%222018%22})
- <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018> ,μετάφραση-προσπέλαση 9-8-2018
- ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 2014-2020, σελ.5, <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.pdf>
- [www.amna.gr/mobile/article/258978/Deiktiw-DESI](http://www.amna.gr/mobile/article/258978/Deiktiw-DESI)
- <https://www.news247.gr/technologia/stin-e-esthonia-ta-panta-ginontai-ilektronika.6496015.html>
- <http://www.skai.gr/player/TV/?mmid=307281>, στα 21 λεπτά του τηλεοπτικού χρόνου