

Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών

Δι-ιδρυματικό Δια-τμηματικό Πρόγραμμα

Μεταπτυχιακών Σπουδών

«Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση»

**«Διείσδυση των ψηφιακών εφαρμογών στους Δήμους,
όπως αυτές έχουν επιτευχθεί μέσα από τις προκλήσεις της
πανδημίας»**

Κουρτέσης Οδυσσέας

Κόρινθος, Σεπτέμβριος 2022

University of Peloponnese

Department of Political Studies and International Relations

University of Piraeus

Department of Business Administration

Democritus University of Thrace

Department of Economics

Interuniversity Interdepartmental

Master Program in

«Local and Regional Government and Development»

**"Digital applications' integration in Municipalities, through the
pandemic challenging conditions"**

Kourtesis Odysseas

Corinth, September 2022

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Με την παρούσα δήλωση:

1. Δηλώνω ρητά και ανεπιφύλακτα ότι η διπλωματική εργασία που σας καταθέτω αποτελεί προϊόν δικής μου πνευματικής προσπάθειας, δεν παραβιάζει τα δικαιώματα τρίτων μερών και ακολουθεί τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα επιστημονικής συγγραφής, τηρώντας πιστά την ακαδημαϊκή δεοντολογία.
2. Οι απόψεις που εκφράζονται αποτελούν αποκλειστικά ευθύνη μου και ο επιβλέπων, οι εξεταστές, το Τμήμα και το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου δεν υιοθετούν κατ' ανάγκη τις εκφραζόμενες απόψεις ούτε φέρουν οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν λάθη και παραλείψεις.

Ο δηλών

Κουρτέσης Οδυσσέας

Ένα μεγάλο Ευχαριστώ στην οικογένεια μου που
σε κάθε απόφαση μου με στηρίζουν μάχιμα.

Περίληψη

Εδώ και 2 δεκαετίες έχει ξεκινήσει στην Ελλάδα μια προσπάθεια Ψηφιακού Μετασχηματισμού τόσο στη Δημόσια διοίκηση όσο και στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Τα βήματα όμως δεν ήταν σημαντικά, με αποτέλεσμα η Ελλάδα να παρουσιάζει μια υστέρηση σε σχέση με τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες.

Ωστόσο, το τελευταίο διάστημα και παράλληλα με την εμφάνιση της πανδημίας Covid-19, παρατηρείται ένα ψηφιακό άλμα στις λειτουργίες της Δημόσιας διοίκησης, το οποίο χρήζει περαιτέρω ανάλυσης. Οι Ο.Τ.Α. από τη μεριά τους, αν και δεχόμενοι ένα μεγάλο βάρος στο να ανταποκριθούν στην έκτακτη αυτή κατάσταση και να συνεχίσουν απρόσκοπτα τη λειτουργία τους, κατάφεραν να αντιδράσουν άμεσα με σημαντικές εφαρμογές ψηφιακού μετασχηματισμού.

Αντικείμενο της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η μελέτη της διείσδυσης των ψηφιακών εφαρμογών στους Δήμους μέσα από τις προκλήσεις της πανδημίας Covid-19 και στα πλαίσια του ευρύτερου Ψηφιακού Μετασχηματισμού στον οποίο αποσκοπεί η Κυβέρνηση με απώτερο στόχο την ψηφιακή μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Τα αποτελέσματα δείχνουν πως η πανδημία Covid-19 λειτούργησε ως **επιταχυντής** για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, με τους Δήμους μέσα από την υιοθέτηση και υλοποίηση ψηφιακών εφαρμογών να καταφέρνουν να ανταποκριθούν τελικά στις προκλήσεις και να μετασχηματίζονται διαρκώς ψηφιακά, αν και ακόμα έχουν πολλές άλλες προκλήσεις να αντιμετωπίσουν.

Λέξεις - Κλειδιά: Ψηφιακές Εφαρμογές, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Δήμος, Πανδημία, Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Abstract

During the past two (2) decades, Greece has introduced targets for both Public Administration and Regional and Local Authorities in “Digital Transformation”. Yet, significant progress was not noted, resulting in Greece lagging in comparison with other European countries.

However, it was not until recently and during the Covid-19 pandemic crisis, that a significant digital leap was noted in the operations of the Public Administration sector that requires further analysis. Even though Regional and Local Authorities in Greece had to cope with such a significant burden and keep on with their operational status, in response to this emergency situation, immediate reaction was achieved through the implementation of digital transformation applications.

The main scope of this thesis is the study of digital applications’ penetration in Municipalities through the Covid-19 pandemic challenging conditions, as well as, in the context of the wider target set by the Greek Government relating to “Digital Transformation” and utterly the transition towards e-Government.

The results clearly depict the accelerating effect of the Covid-19 pandemic in the area of digital transformation, with Municipalities finally adopting and implementing digital applications and successfully responding to the challenges risen while going on with their digital transformation. However, many other challenges are still to overcome.

Keywords: Digital Applications, Local Authorities, Municipality, Covid-19 pandemic, Digital Transformation

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	1
Μεθοδολογία.....	4
Κεφάλαιο 1ο Η Τοπική Αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα	6
1.1 Εισαγωγή	6
1.2 Από τη Μεταπολίτευση ως το Πρόγραμμα «Καλλικράτης»	7
1.3 Από το Πρόγραμμα «Καλλικράτης» στο Πρόγραμμα «Κλεισθένης Ι»	9
1.4 Ο ρόλος και οι αρμοδιότητες των Ο.Τ.Α.	11
Κεφάλαιο 2ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	13
2.1 Ψηφιακός Μετασχηματισμός	13
2.1.1 Ορισμός και Αρχές του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.....	13
2.1.2 Στρατηγικές της Ελλάδας προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό	16
2.1.3 Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI).....	22
2.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	27
2.2.1 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	27
2.2.2 Η εξελικτική πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	28
2.2.3 Τύποι Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	30
2.2.4 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	32
Κεφάλαιο 3ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης κατά την περίοδο της Πανδημίας Covid-19	34
3.1 Εισαγωγή	34
3.2 Οι προκλήσεις της Πανδημίας Covid-19 στην Τοπική Αυτοδιοίκηση	37
3.3 Ψηφιακή Μετάβαση των Ο.Τ.Α.	39
3.4 Πρόγραμμα «Εξυπνες Πόλεις»	41
Κεφάλαιο 4ο Ψηφιακές υπηρεσίες Δήμων - Ψηφιακές Πλατφόρμες και Εφαρμογές.....	44
4.1 Εισαγωγή	44
4.2 Παρουσίαση ψηφιακών εφαρμογών ανά κατηγορία	45
4.2.1 Βιώσιμη Μετακίνηση.....	45

4.2.2 Εξοικονόμηση Ενέργειας	47
4.2.3 Μείωση Ενεργειακού Αποτυπώματος Δημοτικών Κτιρίων	48
4.2.4 Βελτίωση Εξυπηρέτησης Πολίτη και Επιχείρησης.....	49
4.2.5 Ποιότητα Ζωής.....	51
4.2.6 Ενίσχυση Τοπικής Δημοκρατίας, Διαβούλευσης και Διαφάνειας.....	54
4.2.7 Ενίσχυση Ψηφιακών Υποδομών και Προστασία από Κυβερνοεπιθέσεις	56
4.3 «Εξυπνες Πόλεις» στην Ελλάδα	59
Κεφάλαιο 5^ο Εθνικές Ενιαίες Ψηφιακές Πύλες - Πλατφόρμες και Ψηφιακές εφαρμογές.....	63
5.1 Εισαγωγή	63
5.2 Εθνικές Ενιαίες Ψηφιακές Πύλες	63
5.2.1 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη «Gov.gr»	63
5.2.2 «myKEPlive.gov.gr»	65
5.2.3 «myOAEDlive».....	66
5.2.4 Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων «ΙΡΙΔΑ».....	66
5.2.5 «Διαύγεια»	66
5.2.6 Πληροφοριακό Σύστημα «Taxis»	67
5.2.7 «TaxisNet»	67
5.2.8 Κόμβος Διαδικτυακών Υπηρεσιών «gonHUB».....	68
Κεφάλαιο 6^ο Συμπεράσματα	70
Βιβλιογραφία	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
Διαδικτυακοί τόποι / Ιστοσελίδες.....	75

Κατάλογος ακρωνυμίων - συντομογραφιών

Ο.Τ.Α.	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών
ΨΜ	Ψηφιακός Μετασχηματισμός
ΗΔ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Επιτροπή
Τ.Α.	Τοπική Αυτοδιοίκηση
ΒΨΜ	Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού
ΚτΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
ΚΕΠ	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΠΝΠ	Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου
ΠΣ	Πληροφοριακά Συστήματα
ΜμΕ	Μικρο-μεσαίες επιχειρήσεις
ΕΣΠΑ	Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης
ΠΠΑ	Περιφερειακά Προγράμματα Ανάπτυξης
ΕΠ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
ΕΤΠΑ	Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάκαμψης
ΜΜΜ	Μέσα Μαζικής Μεταφοράς
ΣΒΑΚ	Σχέδιο Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας
ΟΟΣΑ	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας & Ανάπτυξης
ΚΙΣ	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΓΓΠΣΔΔ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
ΥΨΗΔ	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
ΥΠΕΣ	Υπουργείο Εσωτερικών
ΚΕΔΕ	Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας

Κατάλογος εικόνων

Εικόνα 2.1 Οι 4 άξονες της Ψηφιακής Πυξίδας	21
---	----

Κατάλογος διαγραμμάτων

Διάγραμμα 2.1: Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας.....	23
Διάγραμμα 2.2: Πορεία των 4 παραμέτρων του δείκτη DESI της ΕΕ για την περίοδο 2017-2022.....	24
Διάγραμμα 2.3: Μέση ετήσια ψηφιακή ανάπτυξη 2017-2022	25

Εισαγωγή

Μέσα σε ένα συνεχώς αναπτυσσόμενο κόσμο, όπου οι ΤΠΕ τείνουν να έχουν τον κατεξοχήν πρωταγωνιστικό λόγο, οι κοινωνίες καλούνται να προσαρμοστούν σε νέες συνθήκες. Συνθήκες που πολλές φορές μας φέρνουν αντιμέτωπους με μια αλλαγή η οποία θα μας πάει βήματα μπροστά, καλυτερεύοντας και διευκολύνοντας την καθημερινότητα μας, αλλά ταυτόχρονα γεννά και προκλήσεις που θα πρέπει να αναγνωριστούν έγκαιρα και να αντιμετωπιστούν με τον ορθολογικότερο τρόπο.

Δειλά-δειλά από τις αρχές του 21ου αιώνα είχε ήδη αρχίσει να διαφαίνεται η «επιθετική» διείσδυση των ΤΠΕ στην καθημερινότητα μας, σε αρκετούς τομείς της ζωής μας. Πλέον σήμερα έχει καταστεί σαφές σε όλους μας, πως η διείσδυση αυτή όχι μόνο έχει αναγνωριστεί, αλλά αποτελεί τον κινητήριο μοχλό της καθημερινότητας μας, μα και τον ρυθμιστή των εξελίξεων σε όσα σχεδιάζονται και προγραμματίζεται να ακολουθήσουν τα επόμενα χρόνια.

Από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παράγονται, το περιβάλλον, την παιδεία, την υγεία, τις τέχνες, τον πολιτισμό και την οργάνωση και διοίκηση των κοινωνιών, οι ΤΠΕ συμμετέχουν ως η καλύτερη επιλογή για την παραγωγή του βέλτιστου αποτελέσματος.

Το προϋπάρχον σύστημα Δημόσιας διοίκησης και των Ο.Τ.Α, ασκούσε ήδη την παροχή υπηρεσιών με χρήση της πληροφορικής, αλλά μόνο για την καταγραφή, συλλογή και διαχείριση των δεδομένων μας από τους δημόσιους φορείς. Το τελικό αποτέλεσμα ερχόταν με τη δια ζώσης διαδικασία. Μια διαδικασία που δημιουργούσε γραφειοκρατικές συνθήκες και είχε αρχίσει να φθάνει σε κορεσμό. Έπρεπε να βρεθεί μια λύση.

Η 4η βιομηχανική επανάσταση ήταν προ των πυλών. Τα τεχνολογικά άλματα των τελευταίων 2 δεκαετιών έπρεπε να αξιοποιηθούν και οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών να οδηγήσουν τη δημόσια διοίκηση σε έναν Ψηφιακό Μετασχηματισμό, δίνοντας την ευκαιρία για την μεγαλύτερη ίσως διοικητική μεταρρύθμιση στην ιστορία. Οι Ο.Τ.Α. δεν θα μπορούν να απουσιάζουν. Αντίθετα θα διαδραμάτιζαν καθοριστικό, ουσιαστικό και βασικό ρόλο στην μεταρρύθμιση αυτή.

Οι Ο.Τ.Α. στη σημερινή τους μορφή, με τον αυξημένο πλέον όγκο λειτουργιών και υπηρεσιών που καλούνται και διεκπεραιώσουν, αλλάζουν. Νέες εφαρμογές μέσα από τη χρήση της τεχνολογίας έρχονται να αντικαταστήσουν παλιές παραδοσιακές τακτικές, εξοικονομώντας χρόνο αλλά και ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους προς όφελος των πολιτών.

Αντικείμενο της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η μελέτη της διεξόδου των ψηφιακών εφαρμογών στους Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού. Δεδομένης της παγκόσμιας υγειονομικής κρίσης που προκλήθηκε εξαιτίας της εμφάνισης της Πανδημίας Covid-19, πανδημία η οποία συμπίπτει χρονικά σε μεγάλο βαθμό με την περίοδο στη οποία εστιάζει η εν λόγω εργασία, η προσέγγιση θα γίνει υπό το πρίσμα των ειδικών συνθηκών που επικράτησαν στους Ο.Τ.Α. και μέσα από τις προκλήσεις που αντιμετώπισαν στην προσπάθεια του Ψηφιακού Μετασχηματισμού τους.

Αρχικά, γίνεται μια μικρή αναφορά και αναδρομή στην **Τοπική Αυτοδιοίκηση** ως τμήμα της Δημόσιας διοίκησης, καθώς και στον ρόλο και την αποστολή των Δήμων. Έπειτα θα ακολουθήσει εννοιολογική παρουσίαση και ανάλυση του **Ψηφιακού Μετασχηματισμού** και της **Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**. Στην συνέχεια ακολουθεί μικρή αναφορά στην Πανδημία Covid-19, καθώς και στις **Προκλήσεις** της που προκάλεσαν ένα λειτουργικό σοκ στους Ο.Τ.Α.

Μπαίνοντας στο κεντρικό θέμα της εργασίας και προκειμένου να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα, αναφορικά με το μέγεθος διεξόδου των **Ψηφιακών Εφαρμογών** στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, θα παρουσιαστούν και αναλυθούν σε κατηγορίες οι ψηφιακές εφαρμογές των Δήμων οι οποίες είτε έχουν ολοκληρωθεί είτε βρίσκονται σε στάδιο υλοποίησης και αφορούν στην διασύνδεση των δημοτών και επαγγελματιών με τις υπηρεσίες του Δήμου. Επιπρόσθετα θα γίνει παρουσίαση μερικών Δήμων που ήδη έχουν μετασχηματιστεί σε «**Έξυπνες Πόλεις**» παρέχοντας πληθώρα ψηφιακών εφαρμογών στους πολίτες τους.

Τέλος, εξαιτίας της σπουδαιότητας αλλά και ευρύτατης χρήσης τους κατά την περίοδο της πανδημίας, θα παρουσιαστούν και όλες αυτές οι εφαρμογές που τρέχουν καθολικά σε ολόκληρη την Ελληνική Επικράτεια, ως αποτέλεσμα του ευρύτερου Ψηφιακού

Μετασχηματισμού που επιχειρεί το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης τα τελευταία χρόνια.

Μεθοδολογία

Για την εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας πραγματοποιήθηκε βιβλιογραφική επισκόπηση, προκειμένου να παρουσιαστούν και αναλυθούν οι έννοιες του Ψηφιακού Μετασχηματισμού και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επιπρόσθετα, λόγω του επίκαιρου θέματος, αντλήθηκαν πληροφορίες και από επιστημονικά άρθρα, επίσημους ιστότοπους, έρευνες και μελέτες.

Η καταγραφή και παρουσίαση των ψηφιακών εφαρμογών που θα ακολουθήσει, πραγματοποιήθηκε μέσα από ερευνητική διαδικασία που βασίστηκε στο συντριπτικό της ποσοστό στη αναζήτηση και μελέτη μέσω διαδικτύου (επιστημονικά άρθρα, επίσημους ιστότοπους έρευνες και μελέτες), καθώς οι περισσότερες ψηφιακές εφαρμογές έχουν υλοποιηθεί στους Δήμους κατά την περίοδο της πανδημίας εξαιτίας της αναγκαιότητας για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της, καθώς και της ενθάρρυνσης και προτροπής από τη Ελληνική Κυβέρνηση και Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Επομένως είναι χαρακτηριστική η σχετική απουσία βιβλιογραφικών πηγών και αναφορών στις υλοποιημένες ψηφιακές εφαρμογές στους Δήμους.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί πως για την εκπόνηση της εν λόγω εργασίας, τόσο η ερευνητική αναζήτηση και καταγραφή των ευρημάτων, όσο και η διαδικασία παρουσίασης και ανάλυσης των ψηφιακών εφαρμογών πραγματοποιήθηκε υπό τις εξής παραδοχές:

- Η περίοδος καταγραφής εκτείνεται στο διάστημα Μαΐου-Αυγούστου 2022. Επομένως ενδέχεται να υπάρχει απουσία κάποιων εφαρμογών εξαιτίας του σταδίου υλοποίησης στο οποίο βρίσκονταν οι εφαρμογές κατά την περίοδο που πραγματοποιήθηκε η έρευνα.
- Η καταγραφή της έρευνας εκτείνεται στο σύνολό των 332 Δήμων, όπου κατέστη όμως εφικτή η άντληση πληροφοριών, καθώς αρκετοί Δήμοι ακόμα και σήμερα είτε δεν παρέχουν πληροφορίες σχετικές με την ψηφιοποίησή τους, είτε δεν έχουν ενημερωμένη την επίσημη σελίδα του Δήμου τους.
- Η παρουσίαση γίνεται **συνολικά**, χωρίς να προβούμε στο διαχωρισμό των ψηφιακών εφαρμογών από τις ψηφιακές πλατφόρμες-πληροφοριακά συστήματα, καθώς το

κεντρικό ερευνητικό ζήτημα είναι ο βαθμός διείσδυσης των ψηφιακών υπηρεσιών και όχι το είδος τους.

- Οι περισσότερες εφαρμογές θα παρουσιαστούν με **περιγραφική ονομασία** της παρεχόμενης υπηρεσίας καθώς η ίδια καθαυτή υπηρεσία συναντάται σε διαφορετικούς Δήμους με διαφορετική ονομασία της εφαρμογής.
- Η εξεύρεση αρκετών εφαρμογών πραγματοποιήθηκε και από την ταυτόχρονη άντληση πληροφοριών από ιστοσελίδες εταιριών πληροφορικής οι οποίες ανέλαβαν το σχεδιασμό και δημιουργία των εφαρμογών για λογαριασμό των Δήμων.

Κεφάλαιο 1ο Η Τοπική Αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα

1.1 Εισαγωγή

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση, με τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Δήμοι, Κοινότητες, Περιφέρειες) αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της ελληνικής διοικητικής δομής αλλά εμφανώς διακριτό από το Ελληνικό Δημόσιο το οποίο περιλαμβάνει την Κεντρική εξουσία, το κράτος με τις κεντρικές και περιφερειακές υπηρεσίες, και το οποίο διατηρεί την αρμοδιότητα των υποθέσεων όλου του κράτους. Οι δε περιπτώσεις ειδικών αρμοδιοτήτων επιλαμβάνονται από τα περιφερειακά όργανα του κράτους εντός των ορίων συγκεκριμένων περιφερειών που έχουν οροθετηθεί σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους του Συντάγματος (Σκουμπής, 2015).

Με το άρθρο 101 της αναθεωρημένης μορφής του Συντάγματος της Ελλάδας (Ν 3852/2010, 2019) ορίζεται ότι η διοίκηση του κράτους βασίζεται σε ένα αποκεντρωτικό σύστημα, με τα περιφερειακά όργανα να έχουν αποφασιστικές αρμοδιότητες για τα ζητήματα της περιφέρειας τους και με τις γενικές κατευθύνσεις να δίνονται από τις κεντρικές αρχές οι οποίες συντονίζουν και ελέγχουν τη νομιμότητα των πράξεων των περιφερειακών αρχών, όπως ο νόμος ορίζει. Το άρθρο 102 καθορίζει πως οι τοπικές υποθέσεις διεκπεραιώνονται από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου (Α΄) και δεύτερου (Β΄) βαθμού, όπου συντρέχει το τεκμήριο αρμοδιότητας διοίκησης των τοπικών υποθέσεων.

Ως Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.), ορίζονται τα αυτοδιοικούμενα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου αποτελούμενα από εκλεγμένες δημοκρατικά αρχές ανά τετραετία. Είναι δημοσιονομικά και διοικητικά αυτοτελείς Οργανισμοί (Πετράκος Γ. &, 2004), με δοτή αρμοδιότητα από το κράτος, το οποίο παραχωρεί τμήμα της κρατικής εξουσίας του για την ορθή διοίκηση και διαχείριση των τοπικών ζητημάτων και υποθέσεων, ώστε να επιτυγχάνεται η βιώσιμη τοπική ανάπτυξη, πάντα υπό την εποπτεία του κράτους. Αυτό συνεπάγεται πως κύρια αρμοδιότητα τους είναι η προώθηση και η εξυπηρέτηση των τοπικών συμφερόντων.

1.2 Από τη Μεταπολίτευση ως το Πρόγραμμα «Καλλικράτης»

Αφετηρία της ιστορικής αυτής αναδρομής μας, αποτελεί η περίοδος αμέσως μετά τη Μεταπολίτευση, όπου το Σύνταγμα του 1975 επιφέρει και τις πρώτες ουσιαστικές αλλαγές στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, με τους Ο.Τ.Α. να αναλαμβάνουν τις διοικητικές τοπικές υποθέσεις, έχοντας ταυτόχρονα διοικητική αυτοτέλεια. Με την ψήφιση του νόμου 1622/1986 (Ν1622/1986) γίνεται διαχωρισμός της Τ.Α. σε 2 βαθμίδες, με τους πρωτοβάθμιους Ο.Τ.Α. να αποτελούνται από τους Δήμους και τους δευτεροβάθμιους να δημιουργούνται σε κάθε νομό (Νομαρχίες).

Το έτος 1997 με την ψήφιση του νόμου 2539/1997 (Ν2539/1997) που είναι πιο γνωστός ως Πρόγραμμα «Καποδίστριας» ή Σχέδιο «Καποδίστριας», πραγματοποιείται συνένωση όλων των κοινοτήτων σε μεγαλύτερους Δήμους για καλύτερη Δημόσια διοίκηση σε επίπεδο Τ.Α. Ο νόμος αυτός ίσχυσε μέχρι το 2010.

Με το ξέσπασμα της κρίσης του 2010, η οποία επέφερε σοβαρότατες οικονομικές επιπτώσεις, τομή στην Τ.Α. αποτέλεσε η ψήφιση του νόμου 3852/2010 (Ν3852/2010, 2010) γνωστός ως «Πρόγραμμα Καλλικράτης»¹

Η «Νέα αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης» στόχευε σε έναν νέο σχεδιασμό των αυτοδιοικητικών βαθμίδων, υιοθετώντας συγκεκριμένα ορθολογικά και αντικειμενικά κριτήρια και εμβαθύνοντας στη συμμετοχή των πολιτών στην Τ.Α. Σύμφωνα με τον παραπάνω νόμο, η Τοπική Αυτοδιοίκηση διαβαθμίζεται σε δύο βαθμούς και πλέον αποτελείται από 325 δήμους και 13 περιφέρειες.

Σύμφωνα με το πρόγραμμα «Καλλικράτης», *«Οι Δήμοι και οι Περιφέρειες συγκροτούν τον πρώτο και δεύτερο βαθμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης και ως έκφραση της λαϊκής κυριαρχίας αποτελούν θεμελιώδη θεσμό του δημόσιου βίου των Ελλήνων, όπως αυτός κατοχυρώνεται από τις διατάξεις του άρθρου 102 του Συντάγματος και του Ευρωπαϊκού Χάρτη Τοπικής Αυτονομίας που κυρώθηκε με το ν. 1850/1989 (ΦΕΚ 144 Α΄). Οι Αποκεντρωμένες Διοικήσεις συγκροτούνται*

¹ Πρόγραμμα Καλλικράτης Νόμος 3852/2010 : *Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης*
<https://www.e-nomothesia.gr/autodioikese-demoi/n-3852-2010.html> προσβ. 2/08/22, 13:20

ως ενιαίες μονάδες για τις αποκεντρωμένες υπηρεσίες του κράτους και ασκούν γενική αποφασιστική αρμοδιότητα στις κρατικές υποθέσεις της περιφέρειάς τους, σύμφωνα με το άρθρο 101 του Συντάγματος».

Η Ελληνική Βουλή υπερψήφισε το εν λόγω Πρόγραμμα το Μάιο του 2010 και στην πλήρη μορφή του τέθηκε σε ισχύ την 1η Ιανουαρίου 2011.

1.3 Από το Πρόγραμμα «Καλλικράτης» στο Πρόγραμμα «Κλεισθένης Ι»

Κατά την περίοδο εφαρμογής του Προγράμματος «Καλλικράτη», εμφανίστηκαν ορισμένα προβλήματα, τα οποία έγινε προσπάθεια να διορθωθούν με τον νόμο 4555/2018 (Ν4555/2018, 2018), που ονομάστηκε Πρόγραμμα Κλεισθένης Ι².

Το πρόγραμμα «Κλεισθένης Ι» διατηρεί και συμπληρώνει πολλά άρθρα του «Καλλικράτη» Ν.3852/2010, ενώ ενσωματώνει και κάποιες καινούργιες πτυχές. Ως αυτοδιοικητικός νόμος, δημιουργήθηκε προκειμένου να τονωθεί η αντιπροσωπευτικότητα και ο πλουραλισμός απόψεων και προτάσεων κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Αν και είχε σαφή προσανατολισμό κυρίως προς το εκλογικό τμήμα της νομοθεσίας, επέφερε ωστόσο και μια σειρά αλλαγών και σε άλλους τομείς.

Οι αλλαγές που επέφερε μπορούν να χωριστούν σε 3 κατηγορίες:

- Δημιουργείται το πλαίσιο ώστε να εφαρμοστεί ο Ευρωπαϊκός Χάρτης Αυτονομίας³, που αφορούσε ουσιαστικά στην εναρμόνιση των Νομαρχιών σε Περιφέρειες
- Κατηγοριοποιούνται οι Ο.Τ.Α Α΄ Βαθμού με βάση τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους, όπως πληθυσμός, γεωοικονομικές και γεωμορφολογικές ιδιαιτερότητες, βαθμός αστικοποίησης
- Πραγματοποιούνται μια σειρά από αλλαγές που αφορούν την εκλογική διαδικασία, όπως:
 - ✓ Παύση της ταυτόχρονης διενέργειας αυτοδιοικητικών εκλογών και ευρωεκλογών
 - ✓ Ανάληψη καθηκόντων νέων Αρχών την 1 Ιανουαρίου και όχι 1 Σεπτεμβρίου
 - ✓ Επαναφορά της διάρκειας της θητείας σε 4 έτη
 - ✓ Καθιέρωση της απλής αναλογικής

² Πρόγραμμα Κλεισθένης Ι Νόμος 4555/2018 : Μεταρρύθμιση του θεσμικού πλαισίου της Τοπικής Αυτοδιοίκησης Εμβάθυνση της Δημοκρατίας Ενίσχυση της Συμμετοχής Βελτίωση της οικονομικής και αναπτυξιακής λειτουργίας των Ο.Τ.Α.
<https://www.e-nomothesia.gr/autodioikese-demoi/nomos-4555-2018-phek-133a-19-7-2018-1.html> προσβ 3/08/22, 10:00

³ Ευρωπαϊκός Χάρτης Τοπικής Αυτοδιοίκησης

<https://rm.coe.int/european-charter-of-local-self-government-grc-cypriot-a6/1680a19f12> προσβ 3/08/22, 12:00

Αναφορικά με τη διοικητική διάρθρωση, παραμένουν οι επτά Αποκεντρωμένες Διοικήσεις καθώς και οι 13 Περιφέρειες ενώ ο αριθμός των Δήμων αυξάνεται από 325 σε 332.

1.4 Ο ρόλος και οι αρμοδιότητες των Ο.Τ.Α.

Παρόλο που την κυρίαρχη ευθύνη για την ομαλή λειτουργία του κράτους την έχει η κεντρική Δημόσια διοίκηση, η άμεση επαφή με τους πολίτες σε πολιτικό και διοικητικό επίπεδο απορρέει ουσιαστικά από την Τ.Α. μέσω της διαχείρισης των τοπικά θεμάτων και υποθέσεων σε οικονομικό, κοινωνικό και πολιτιστικό επίπεδο.

Η Τ.Α. γνωρίζοντας καλύτερα τα τοπικά προβλήματα και τις ιδιαιτερότητες της κάθε περιοχής, είναι σε θέση να επιλύει με τον καλύτερο τρόπο τα τοπικά ζητήματα που άπτονται της αρμοδιότητας της, μέσω της εκπόνησης ρεαλιστικών τοπικών αναπτυξιακών προγραμμάτων αλλά και εφαρμογής στοχευμένων πολιτικών. (Τριανταφυλλοπούλου, 2021).

Συγκεκριμένα οι Δήμοι ασκούν σημαντικές αρμοδιότητες στους παρακάτω τομείς:

- Ανάπτυξης
- Περιβάλλοντος
- Ποιότητας Ζωής και Εύρυθμης Λειτουργίας των Πόλεων και Οικισμών
- Απασχόλησης
- Κοινωνικής Πρόνοιας και Αλληλεγγύης
- Παιδείας, Πολιτισμού και Αθλητισμού
- Πολιτικής Προστασίας
- Αγροτικής Ανάπτυξης - Κτηνοτροφίας - Αλιείας

Επίσης, οι Δήμοι ασκούν κρατικού χαρακτήρα αρμοδιότητες σε τοπικό επίπεδο, που μεταβιβάζονται σε αυτούς βάσει της παραγράφου 1 του άρθρου 102 του Συντάγματος και απαριθμούνται αναλυτικότερα στους νόμους 3852/2010 (Πρόγραμμα «Καλλικράτης») και 4555/2018 (Πρόγραμμα «Κλεισθένης»).

Ενδεικτικά, σε αυτές περιλαμβάνονται ο έλεγχος και ο καθορισμός των χρονικών ορίων λειτουργίας των καταστημάτων και επιχειρήσεων, αλλά και η τήρηση του Δημοτολογίου και των Ληξιαρχικών βιβλίων.

Ωστόσο, οι σημερινές Τοπικές Αυτοδιοικήσεις έχουν να αντιμετωπίσουν πολλές νέες προκλήσεις και προβλήματα όπως το δημογραφικό, η περιβαλλοντική και κλιματική αλλαγή,

ενώ αντιμετωπίζουν ταυτόχρονα αυξανόμενες αλλαγές λόγω της ψηφιακής μετάβασης και της χρήσης των καινοτόμων τεχνολογιών σε κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα, αλλαγές στις οποίες πρέπει να προσαρμοστούν για να μπορέσουν να ανταποκριθούν στο σύνολο των προκλήσεων του 21ου αιώνα.

Για την αντιμετώπιση όλων των παραπάνω προβλημάτων και δυσκολιών που καλούνται να διαχειριστούν σήμερα οι Δήμοι, αλλά και με γνώμονα πάντα το δημόσιο συμφέρον, απαιτείται η πρόσθετη χρηματοδότηση και η οικονομική στήριξη τους τόσο από το κράτος όσο και από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Τα τελευταία χρόνια, δόθηκε η δυνατότητα στους Ο.Τ.Α. να υλοποιήσουν δράσεις και έργα, στις περιοχές τους και μάλιστα σε πολλούς διαφορετικούς τομείς, μέσα από τη συμμετοχή τους σε Ευρωπαϊκά Προγράμματα αναπτυξιακών έργων και δράσεων, απορροφώντας έτσι ευκολότερα και πιο άμεσα πόρους και εντοπίζοντας πολλαπλές πηγές χρηματοδότησης. Σήμερα εφαρμόζεται το Πρόγραμμα Ανάπτυξης και Αλληλεγγύης για την Τοπική Αυτοδιοίκηση «Αντώνης Τρίτσης»⁴ (eyde.ypes.gr, 2020) το οποίο έχει πεδίο εφαρμογής από το 2020 - 2030.

Στόχοι του προγράμματος είναι:

- να εκσυγχρονιστούν οι βασικές υποδομές των Ο.Τ.Α. Α΄ και Β΄ βαθμού και των νομικών προσώπων τους, για μια πιο βιώσιμη ανάπτυξη, ασφάλεια και ποιότητα ζωής των πολιτών
- να εξομαλυνθούν οι συνέπειες της πανδημίας Covid-19 και να επανεκκινήσει η κοινωνικο-οικονομική ζωή
- να στηριχθούν οι δομές παροχής κοινωνικών υπηρεσιών της Τ.Α. μέσα από πρωτοβουλίες και δράσεις κοινωνικής συνοχής και αλληλεγγύης
- η ενσωματωθούν οι ΤΠΕ στις σχέσεις της Τ.Α. με τον πολίτη

⁴ Ο Αντώνης Τρίτσης (1937 - 1992) ήταν Έλληνας πολιτικός και πολεοδόμος, γεννημένος και μεγαλωμένος στην πόλη του Αργοστολίου στο νησί της Κεφαλονιάς.

Κεφάλαιο 2^ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

2.1 Ψηφιακός Μετασχηματισμός

2.1.1 Ορισμός και Αρχές του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Ο όρος «ψηφιακός μετασχηματισμός» (digital transformation) περιλαμβάνει όλες τις αλλαγές που υιοθετούνται από μια επιχείρηση ή τον Δημόσιο Τομέα με στόχο να αξιοποιηθούν τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν οι ΤΠΕ (διαδίκτυο, ψηφιακά μέσα και νέες τεχνολογίες) με τελικό σκοπό τη δημιουργία νέων πλαισίων παροχής υπηρεσιών και δημιουργία νέων μορφών σχέσεων. Είναι μια συνεχής διαδικασία που δημιουργεί ευκαιρίες αλλά ταυτόχρονα απαιτεί εκπαίδευση και υποδομές. (digitalstrategy, 2022)

Τον Μάιο του 2021, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο υιοθέτησε έκθεση για τη διαμόρφωση του ψηφιακού μέλλοντος της Ευρώπης, η οποία καλεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις του Ψηφιακού Μετασχηματισμού και κυρίως να επωφεληθεί από τις ευκαιρίες που προσφέρει η ψηφιακή ενιαία αγορά και να στηρίξει την ψηφιακή καινοτομία. Για την αποτελεσματική εφαρμογή της νέας ψηφιακής στρατηγικής απαιτείται η συνεχής παρακολούθηση της υλοποίησης των παρεμβάσεων και των έργων που περιλαμβάνονται σε αυτή.

Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός αποτελεί βασική προτεραιότητα της Ε.Ε. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο (europarl.europa.eu, 2021) συμβάλει στη διαμόρφωση των πολιτικών που ενισχύουν την αξιοποίηση των νέων ψηφιακών τεχνολογιών στην Ευρώπη, δημιουργούν νέες ευκαιρίες για επιχειρήσεις και καταναλωτές, στηρίζουν την πράσινη μετάβαση της Ευρωπαϊκής Ένωσης και την εκπλήρωση του στόχου της για κλιματική ουδετερότητα έως το 2050, στηρίζουν τους πολίτες στην απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων και την κατάρτιση των εργαζομένων και συμβάλουν στη ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, διασφαλίζοντας παράλληλα τον σεβασμό των βασικών δικαιωμάτων και αξιών.

Με λίγα λόγια, ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός είναι:

- Η διείδυση των ψηφιακών τεχνολογιών στις επιχειρήσεις ή τον Δημόσιο Τομέα και ο αντίκτυπος των τεχνολογιών στην κοινωνία
- Οι ψηφιακές πλατφόρμες, το Διαδίκτυο των Πραγμάτων⁵ (Internet of Things - IoT), το υπολογιστικό νέφος⁶ (Cloud) και η τεχνητή νοημοσύνη⁷ (AI), είναι ορισμένες από τις τεχνολογίες που περιλαμβάνει
- Οι «Ψηφιακές τομές» σε μεταφορές, ενέργεια, αγροδιατροφικό κλάδο, τηλεπικοινωνίες, χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, εργοστασιακή παραγωγή και υγειονομική περίθαλψη, που μεταμορφώνουν τις ζωές των ανθρώπων
- Οι τεχνολογίες που μπορούν να συμβάλουν στη βελτιστοποίηση των διαδικασιών παραγωγής, στη μείωση των εκπομπών και των αποβλήτων, στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των εταιρειών και στη διάθεση νέων υπηρεσιών και προϊόντων στην αγορά

Για την υλοποίηση του ΨΜ, η κυβέρνηση μέσα από δράσεις και έργα πολιτοκεντρικού χαρακτήρα, έχει υιοθετήσει μια ψηφιακή στρατηγική η οποία διέπεται από ένα σύνολο 14 κατευθυντήριων δεσμευτικών αρχών: (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2022-2025) (digitalstrategy, 2022)

- Ψηφιακές υπηρεσίες εξ ορισμού
- Αρχή «μόνον άπαξ»
- Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας
- Διακαναλικές ψηφιακές υπηρεσίες
- Πολιτο-κεντρική προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών
- Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων

⁵ Το Διαδίκτυο των πραγμάτων (IoT) περιγράφει φυσικά αντικείμενα με αισθητήρες, ικανότητα επεξεργασίας, λογισμικό και άλλες τεχνολογίες που συνδέουν και ανταλλάσσουν δεδομένα με άλλες συσκευές και συστήματα μέσω του Διαδικτύου ή άλλων δικτύων επικοινωνιών.

⁶ Το υπολογιστικό νέφος (cloud computing) είναι η διάθεση υπολογιστικών πόρων μέσω διαδικτύου (π.χ. servers, apps κλπ), από κεντρικά συστήματα που βρίσκονται απομακρυσμένα από τον τελικό χρήστη, τα οποία τον εξυπηρετούν αυτοματοποιώντας διαδικασίες, παρέχοντας ευκολίες και ευελιξία σύνδεσης.

⁷ Η τεχνητή νοημοσύνη (AI) αναφέρεται στον κλάδο της πληροφορικής ο οποίος ασχολείται με τη σχεδίαση και την υλοποίηση υπολογιστικών συστημάτων που μιμούνται στοιχεία της ανθρώπινης συμπεριφοράς τα οποία υπονοούν έστω και στοιχειώδη ευφυΐα.

- Υιοθέτηση ανοικτών και συμμετοχικών διαδικασιών για τον σχεδιασμό και την αξιολόγηση ψηφιακών υπηρεσιών
- Κατάργηση των αποκλεισμών και καθολική προσβασιμότητα
- Διευκόλυνση της διασυνοριακής εξυπηρέτησης των πολιτών
- Αξιοπιστία και εμπιστοσύνη
- Ενίσχυση της διαφάνειας
- Ανάπτυξη ασφαλούς λογισμικού και συστημάτων από το σχεδιασμό τους
- Υιοθέτηση ευέλικτων μοντέλων για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την προμήθεια έργων και υπηρεσιών
- Απλούστευση Διαδικασιών

Με βάση τις παραπάνω αρχές, η Ελλάδα χαράσσει στρατηγικές, στόχους, κατευθύνσεις και παρεμβάσεις εναρμονίζοντας έτσι την εθνική δράση με τις κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής⁸, του ΟΟΣΑ⁹ αλλά και με διεθνείς πρακτικές που προέρχονται από ψηφιακά ανεπτυγμένες χώρες.

⁸ Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή είναι θεσμικό όργανο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με αιώτερο σκοπό την προστασία των κοινοτικών συμφερόντων των κρατών μελών της Ένωσης. https://ec.europa.eu/info/index_el προσβ 6/08/22, 13:00

⁹ Ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης είναι διεθνής οργανισμός εκείνων των αναπτυγμένων χωρών που υποστηρίζουν τις αρχές της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας και της οικονομίας της ελεύθερης αγοράς. <https://www.oecd.org/> προσβ 6/08/22, 15:00

2.1.2 Στρατηγικές της Ελλάδας προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό

Α. Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας¹⁰ 1999-2006

Η πρώτη στρατηγική προσέγγιση προς τον ΨΜ έγινε μέσα από τη Λευκή Βίβλο της Ελληνικής Κυβέρνησης με τίτλο, «στρατηγική και δράσεις», η οποία δημοσιεύτηκε τον Φεβρουάριο του 1999 από το Υπουργικό Συμβούλιο και επικαιροποιήθηκε εκ νέου το 2002.

Η βασική στρατηγική για την ΚτΠ στηριζόταν σε βασικές αρχές όπως:

- Καινοτομία και επιχειρηματικές πρωτοβουλίες
- Δημοκρατία και ατομικές ελευθερίες
- Ίσες ευκαιρίες και αλληλεγγύη

Με οδηγό τις παραπάνω αρχές, οροθετήθηκαν συγκεκριμένοι στόχοι, οι οποίοι για να υλοποιηθούν απαιτούσαν συνεργασία μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα σε μία κοινωνία όπου οι πολίτες έχουν ενεργό ρόλο και αφορούσαν τα παρακάτω:

- Χρήση νέων τεχνολογιών για τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας του κράτους
- Εφαρμογές των ΤΠΕ στους τομείς της υγείας, της πρόνοιας, του περιβάλλοντος και των μεταφορών
- Προσαρμογή του εκπαιδευτικού συστήματος και της έρευνας στην ψηφιακή εποχή
- Αύξηση της απασχόλησης μέσω νέων θέσεων εργασίας, ανάπτυξης και προσαρμογής νέων δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού και νέων μορφών εργασίας
- Ανάδειξη της ελληνικής πολιτισμικής κληρονομιάς με τη χρήση νέων μέσων
- Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών στα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας, διασφάλιση της ελεύθερης έκφρασης και πολυφωνίας
- Συμμετοχή με ίσους όρους όλων των περιφερειών στον παγκόσμιο χώρο
- Ανάπτυξη των εθνικών υποδομών επικοινωνιών
- Προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών και δημοκρατικός έλεγχος στην ψηφιακή εποχή

¹⁰ Η Λευκή Βίβλος για την Κοινωνία της Πληροφορίας αποτελεί το σχέδιο της κυβερνητικής πρότασης για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ελλάδα <http://broadband.cti.gr/el/download/strathgikh.pdf> προσβ 8/8/22 18:00

B. Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013

Το 2006 ξεκίνησε η υλοποίηση ενός πιο ρεαλιστικού του σχεδίου που ονομάστηκε «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013».

Ο κύριος στόχος του σχεδίου ήταν να εντοπιστούν τα προβλήματα και οι αιτίες που κρατούσαν τη χρήση των ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα σε χαμηλά επίπεδα, εμποδίζοντας την διάδοσή τους. Στοχοθετήθηκαν έτσι, δράσεις για την επίτευξη ενός ψηφιακού άλματος που εστιάζει στη βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας ζωής των πολιτών μέσω της χρήσης των ΤΠΕ. Ταυτόχρονα επιχειρήθηκε η διεύθυνση των ΤΠΕ στις παραγωγικές διαδικασίες σε συνδυασμό με την ανάπτυξη επιχειρηματικών καινοτομιών, η ισότιμη πρόσβαση όλων των πολιτών στις νέες τεχνολογίες και προσπάθεια εξάλειψης του «ψηφιακού χάσματος», η αύξηση των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών, ο εξορθολογισμός και η ψηφιοποίηση των συχνότερα χρησιμοποιούμενων δημοσίων υπηρεσιών. (Ψηφιακή Σύγκλιση, 2007)

Ο στρατηγικός στόχος του Επιχειρησιακού Προγράμματος εξειδικεύεται σε τέσσερις γενικούς στόχους, οι οποίοι προσδιορίζονται ως εξής:

- Εκσυγχρονισμός του ρυθμιστικού πλαισίου καθώς και των δομών της δημόσιας διοίκησης
- Ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης
- Ενδυνάμωση των πολιτικών ισότητας των δύο φύλων στη δημόσια διοίκηση
- Τεχνική υποστήριξη της εφαρμογής

Γ. Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020

Το όραμα μέσα από την Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 ήταν μέσα στα επόμενα 7 έτη μέσω των ΤΠΕ η ελληνική δημόσια διοίκηση να καταστεί αποδοτικότερη και παραγωγικότερη, παρέχοντας έτσι στους πολίτες και τις επιχειρήσεις της, πολυκεντρικές και αναβαθμισμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014)

Στο κείμενο για την Στρατηγική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρονταν δεσμευτικές Γενικές Αρχές, απαραίτητες για οποιονδήποτε σχεδιασμό, έγκριση και υλοποίηση των δράσεων και έργων.

Οι Γενικές Αρχές είναι οι εξής:

- Διαλειτουργικότητα μεταξύ των Πληροφοριακών Συστημάτων
- Συμμόρφωση κάθε υλοποιούμενης δράσης με τις αρχές της συγκεκριμένης στρατηγικής
- Ενοποίηση εξοπλισμού και λογισμικού σε ενιαία κέντρα δεδομένων με κοινή διαχείριση
- Εξοικονόμηση πόρων για τη δημόσια διοίκηση μέσα από στοχευμένες δράσεις
- Μοναδική καταχώρηση δεδομένων από τον πολίτη
- Εφικτότητα – Βιωσιμότητα των δράσεων που υλοποιεί η δημόσια διοίκηση
- Διαφάνεια - Ανάκτηση Εμπιστοσύνης θα πρέπει να εξασφαλίζεται μέσα από τις πολιτικές και δράσεις
- Προσβασιμότητα δημόσιων διαδικτυακών ιστοτόπων από όλους τους πολίτες
- Συμμετοχή πολιτών στη λήψη κυβερνητικών αποφάσεων

Δ. Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021

Η «Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021» τέθηκε σε εφαρμογή το 2016 με στόχο την ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας, εστιάζοντας στην χρήση και υιοθέτηση των ΤΠΕ ως απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2016)

Εστίαζε σε επτά (7) τομείς παρέμβασης:

1. ανάπτυξη εθνικών υποδομών συνδεσιμότητας νέας γενιάς
2. επιτάχυνση της ψηφιοποίησης της οικονομίας
3. αξιοποίηση των ΤΠΕ για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της απασχόλησης
4. ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού με ψηφιακές δεξιότητες
5. ριζική αναθεώρηση του τρόπου παροχής δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών, ώστε να αντιμετωπισθούν δυσλειτουργίες και παθογένειες στο σχεδιασμό

6. άρση των γεωγραφικών και κοινωνικών αποκλεισμών και διάχυση των ωφελειών της ψηφιακής οικονομίας σε όλο τον πληθυσμό
7. ενίσχυση της ασφάλειας και εμπιστοσύνης των χρηστών στις ΤΠΕ ώστε να διευρυνθεί η χρήση τους

Ε. Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού» 2020-2025

Το Δεκέμβριο του 2020 εκδόθηκε από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης η «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού», για τα έτη 2020-2025 και σκιαγραφεί μια ολιστική ψηφιακή στρατηγική που ενσωματώνει τους στόχους, τις κατευθυντήριες αρχές, τους στρατηγικούς άξονες παρέμβασης, το μοντέλο διακυβέρνησης, το μηχανισμό σχεδιασμού και υλοποίησης, καθώς και το σύνολο των οριζόντιων και κάθετων παρεμβάσεων που θα οδηγήσουν στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας. (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 2020)

Μέσα από συνεργασίες με ενδιαφερόμενους φορείς του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα καθώς και με την ερευνητική και ακαδημαϊκή κοινότητα και την κοινωνία των πολιτών, η «Βίβλος» περιγράφει τους στόχους αλλά και τα μέτρα εφαρμογής της στρατηγικής ψηφιακού μετασχηματισμού.

Η διαμόρφωση του σχεδίου δράσης της στρατηγικής είναι μια ανοιχτή και δυναμική διαδικασία καθώς κάθε φορά που θα προκύπτουν νέες ανάγκες ή προτεραιότητες, θα μπορούν να προστεθούν νέα έργα ή και να διαμορφωθούν τα ήδη υπάρχοντα, τα οποία περιλαμβάνονται στη Βίβλο. Αρμόδια για τη σύνταξη, παρακολούθηση και επικαιροποίηση της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού είναι η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών.

Στην ΒΨΜ περιλαμβάνονται περισσότερα από 455 έργα, ενώ καταγράφονται και οι απαραίτητες παρεμβάσεις στις τεχνολογικές υποδομές του κράτους, στην εκπαίδευση και κατάρτιση του πληθυσμού, καθώς και στον τρόπο αξιοποίησης της ψηφιακής τεχνολογίας σε όλους τους τομείς της οικονομίας και της Δημόσιας διοίκησης.

Τον Οκτώβριο του 2021 δημοσιεύτηκε το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα¹¹ για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό (2021-2027) στο πλαίσιο της πολιτικής συνοχής της ΕΕ, το οποίο θα συμβάλλει ουσιαστικά στην οικοδόμηση της «Ψηφιακής Ελλάδας» μέσω της προώθησης του οικονομικού μετασχηματισμού της χώρας, δίνοντας έμφαση στην αξιοποίηση και την ενσωμάτωση των τεχνολογιών αιχμής, αλλά και υπηρετώντας τη στρατηγική επιλογή για την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων.

Η υλοποίηση του περιλαμβάνει 6 άξονες δράσεις:

- Συνδεσιμότητα
- Ψηφιακές Ικανότητες και Δεξιότητες
- Ψηφιακός Μετασχηματισμός των Επιχειρήσεων
- Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες
- Ψηφιακή Καινοτομία
- Αξιοποίηση Προηγμένων Τεχνολογιών

ΣΤ. Ψηφιακή Πυξίδα¹²

Η σχετικά χαλαρή πορεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, όπως αυτή εκφραζόταν μέσα από την Ψηφιακή Στρατηγική του 2020, χρειάστηκε να αναθεωρηθεί, προσαρμοστεί, επικαιροποιηθεί και επιταχυνθεί.

Αφορμή αποτέλεσε η εμφάνιση της πανδημίας Covid-19 όπου άλλαξε ριζικά το ρόλο και την αντίληψη της ψηφιοποίησης στις κοινωνίες και τις οικονομίες και επιτάχυνε τον ρυθμό της. Οι ψηφιακές τεχνολογίες αποτέλεσαν αναγκαστικά το εργαλείο για εργασία, μάθηση, ψυχαγωγία, κοινωνικοποίηση, αγορές και πρόσβαση σε όλα, από τις υπηρεσίες υγείας μέχρι τον πολιτισμό.

Έτσι λοιπόν, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις 9 Μάρτιου 2021, προχώρησε στη δημιουργία της «Ψηφιακής Πυξίδας, έχοντας ως βασικό και πρωταρχικό στόχο τον επιτυχημένο Ψηφιακό

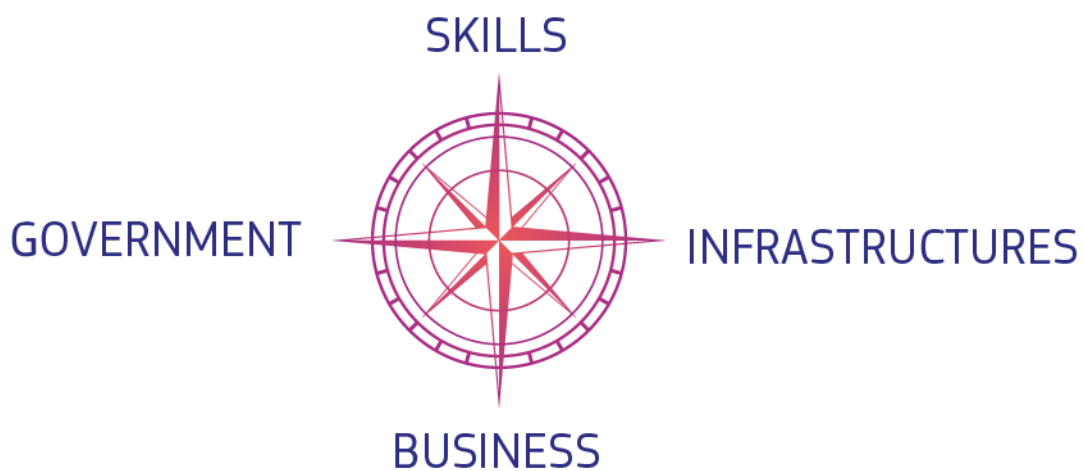
¹¹ Εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα (ΕΠ) «Ψηφιακός Μετασχηματισμός» συνολικού προϋπολογισμού 913 εκατ. ευρώ, το οποίο σχεδιάστηκε στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ 2021-2027, με στόχο «μια εξυπνότερη Ευρώπη μέσω της προώθησης του καινοτόμου και έξυπνου οικονομικού μετασχηματισμού, καθώς και της περιφερειακής ψηφιακής διασυνδεσιμότητας». <https://www.digitalplan.gov.gr/file/programma-psifiakos-metaschimatismos-2021-2027-ekd-0-17.pdf> προσβ 10/8/22 21:00

¹² **Ψηφιακή Πυξίδα:** προτάθηκε από την ΕΕ ως στρατηγική που συγκεκριμενοποιεί τις ψηφιακές φιλοδοξίες της ΕΕ τα επόμενα χρόνια να αποτελέσουν την «ψηφιακή δεκαετία» της Ευρώπης και βασίζεται στην ψηφιακή στρατηγική της Επιτροπής του Φεβρουαρίου του 2020. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/el/IP_21_983 προσβ 13/8/22

Μετασχηματισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως το 2030, με την πλήρη ενσωμάτωση και αξιοποίηση μίας σειράς από ψηφιακές τεχνολογίες, που θα της επιτρέψουν να παραμείνει ανταγωνιστική και παραγωγική σε παγκόσμιο επίπεδο.

Μέσα από την στρατηγική της Ψηφιακής Πυξίδας, οι ψηφιακές φιλοδοξίες για την επόμενη δεκαετία καθορίζονται με τη μορφή 4 σαφών και συγκεκριμένων στόχων οι οποίοι έπρεπε να επιτευχθούν.

Εικόνα 2.1 Οι 4 άξονες της Ψηφιακής Πυξίδας



Πηγή: European Commission

Οι δύο πρώτοι επικεντρώνονται στις ψηφιακές δυνατότητες σε εκπαίδευση-δεξιότητες και υποδομές. Οι άλλοι 2 επικεντρώνονται στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό των επιχειρήσεων και των δημόσιων υπηρεσιών.

- Ένας πληθυσμός με ψηφιακή εξειδίκευση και επαγγελματίες ψηφιακούς υψηλής ειδίκευσης

Έως το 2030 τουλάχιστον το 80% όλων των ενηλίκων θα πρέπει να διαθέτει βασικές ψηφιακές δεξιότητες.

- **Ασφαλείς και αποδοτικές βιώσιμες ψηφιακές υποδομές**
Παροχή ενσύρματης ευρυζωνικής σύνδεσης σε όλους τους πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης μέχρι το 2030. Πλήρης κάλυψη όλων των περιοχών με δίκτυο 5G.
- **Ψηφιακός Μετασχηματισμός των επιχειρήσεων**
Έως το 2030, τρεις στις τέσσερις εταιρείες θα πρέπει να χρησιμοποιούν ψηφιακές τεχνολογίες αιχμής και πάνω από το 90% των ΜμΕ θα πρέπει να έχει επιτύχει τουλάχιστον ένα βασικό επίπεδο ψηφιακής έντασης. Επιπλέον ο αριθμός των εταιρειών-μονόκερων¹³ της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα πρέπει να έχει διπλασιαστεί.
- **Ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών**
Στόχος της ΕΕ είναι έως το 2030 όλες οι κομβικές δημόσιες υπηρεσίες να είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο και πλήρως προσβάσιμες σε όλους, προσφέροντας εύχρηστες, αποτελεσματικές και εξατομικευμένες υπηρεσίες και εργαλεία με υψηλά πρότυπα ασφάλειας και απορρήτου. Ναυαρχίδα των ψηφιακών επιδιώξεων και στόχων της ΕΕ θα αποτελέσει η «Ψηφιακή Πυξίδα» μέσω της οποίας θα δρομολογηθούν έργα τα οποία θα:
 - συνδυάζουν επενδύσεις από τον προϋπολογισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συμπεριλαμβανομένου του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, από τα κράτη μέλη και τον ιδιωτικό τομέα
 - καλύπτουν τα κενά που εντοπίζονται στις κρίσιμες ικανότητες της Ευρωπαϊκής Ένωσης
 - στηρίζουν μια διασυνδεδεμένη, διαλειτουργική και ασφαλή ψηφιακή ενιαία αγορά

2.1.3 Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)

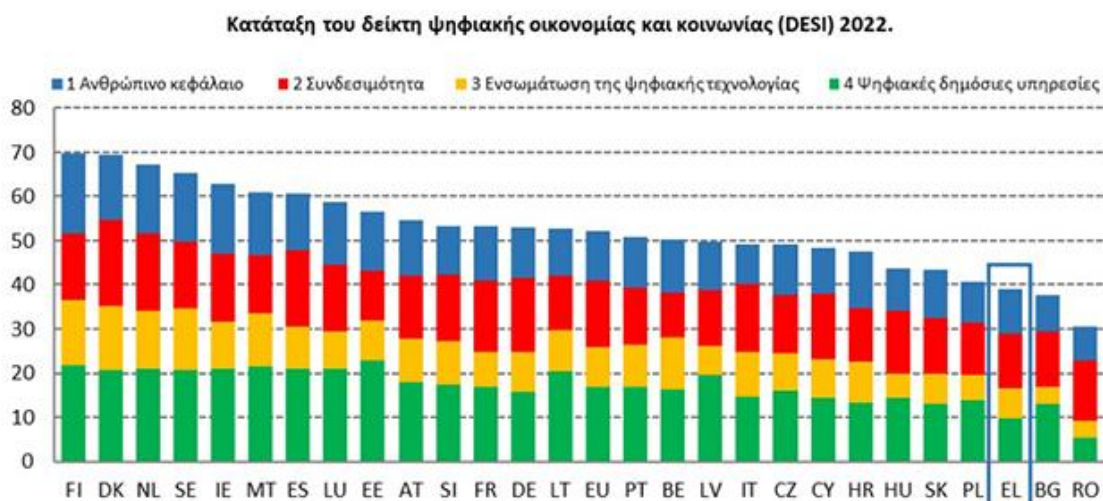
Με σκοπό την καταγραφή των ψηφιακών επιδόσεων των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Ε.Ε. έχει θεσπίσει από το 2014 τον δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI, 2022). Μέσω του δείκτη DESI, παρακολουθείται η ψηφιακή εξέλιξη και

¹³ Εταιρία-μονόκερος: ορίζεται μια ιδιωτική εταιρεία αξίας 1 δισεκατομμυρίου δολαρίων ή περισσότερο.

ανταγωνιστικότητα μεταξύ των κρατών-μελών της. Πρόκειται για έναν δείκτη κατάταξης, που δείχνει την επίδοση μιας χώρας σε σύγκριση με τις υπόλοιπες και προσδιορίζει τους τομείς προτεραιότητας που απαιτούν στοχευμένες επενδύσεις και ανάληψη δράσης. Οι εκθέσεις του κάθε κράτους για τον δείκτη DESI, συνδυάζουν τα ποσοτικά στοιχεία από τους επιμέρους δείκτες των 4 παραμέτρων του δείκτη DESI με ειδικές ανά χώρα πληροφορίες πολιτικής και βέλτιστες πρακτικές. (European Commission, 2022)

Διάγραμμα 2.1: Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας

	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2022	25	38,9	52,3



Πηγή: European Commission

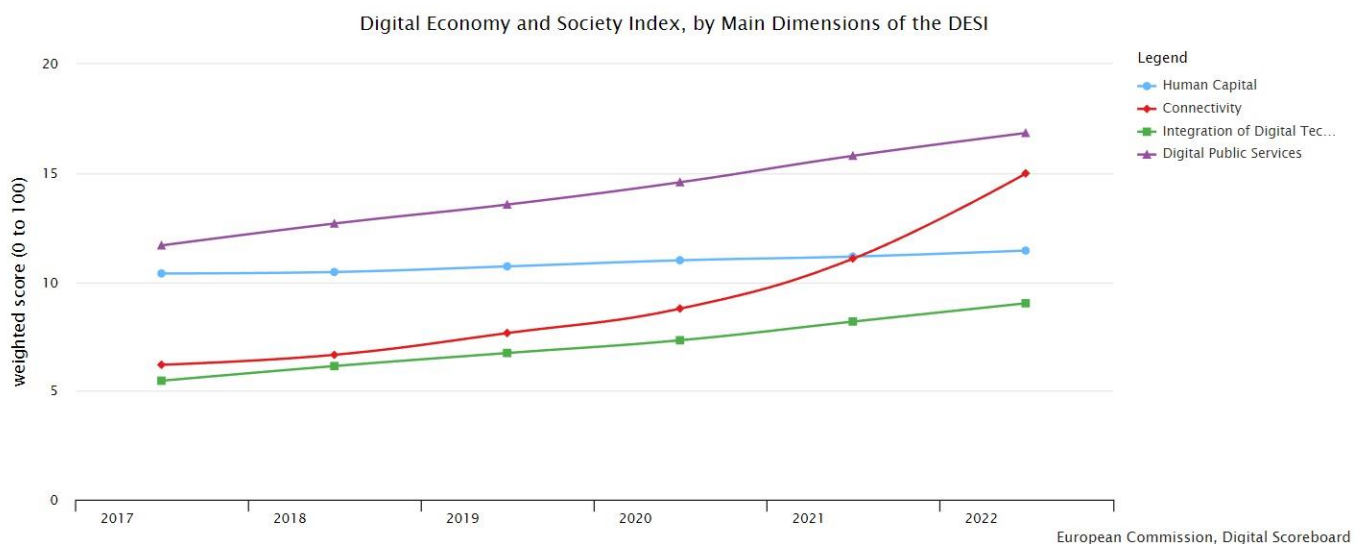
Οι 4 παράμετροι τους οποίους παρακολουθεί είναι οι εξής:

- Ανθρώπινο κεφάλαιο
- Συνδεσιμότητα
- Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας
- Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Σύμφωνα με τις εκθέσεις DESI 2022, οι οποίες βασίζονται κυρίως σε δεδομένα του 2021, παρατηρείται συνολικά μια τάση σύγκλισης μεταξύ των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το επίπεδο ψηφιοποίησης της σταδιακά βελτιώνεται, ενώ ταυτόχρονα τα κράτη μέλη που ξεκίνησαν από χαμηλότερα επίπεδα καλύπτουν σταδιακά τη διαφορά, καθώς αναπτύσσονται με ταχύτερο ρυθμό. Εξαίρεση αποτελούν οι 4 πρωτοπόρες χώρες οι οποίες εμφανίζουν σημαντική διαφορά απέναντι στις υπόλοιπες.

Η Ε.Ε. σημειώνει ότι κατά την περίοδο της πανδημίας Covid-19, τα κράτη μέλη σημείωσαν πρόοδο στις προσπάθειές τους. Ωστόσο, τα υπάρχοντα κενά στις ψηφιακές δεξιότητες και τον ψηφιακό μετασχηματισμό των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (ΜμΕ) εξακολουθεί να προξενεί δυσκολίες. Στο παρακάτω γράφημα αποτυπώνεται ο συνολικός δείκτης DESI της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την περίοδο 2017-2022, όπου και περικλείεται η περίοδος της πανδημίας Covid-19. Η ανοδική πορεία των 4 δεικτών μαρτυρά την προαναφερόμενη συνολική πρόοδο ψηφιοποίησης, ενώ η οριακή ανοδική πορεία της καμπύλης των “ψηφιακών δεξιοτήτων” (Human Capital) μαρτυρά τη δυσκολία απόκτησης ψηφιακών δεξιοτήτων του πληθυσμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Διάγραμμα 2.2: Πορεία των 4 παραμέτρων του δείκτη DESI της ΕΕ για την περίοδο 2017-2022



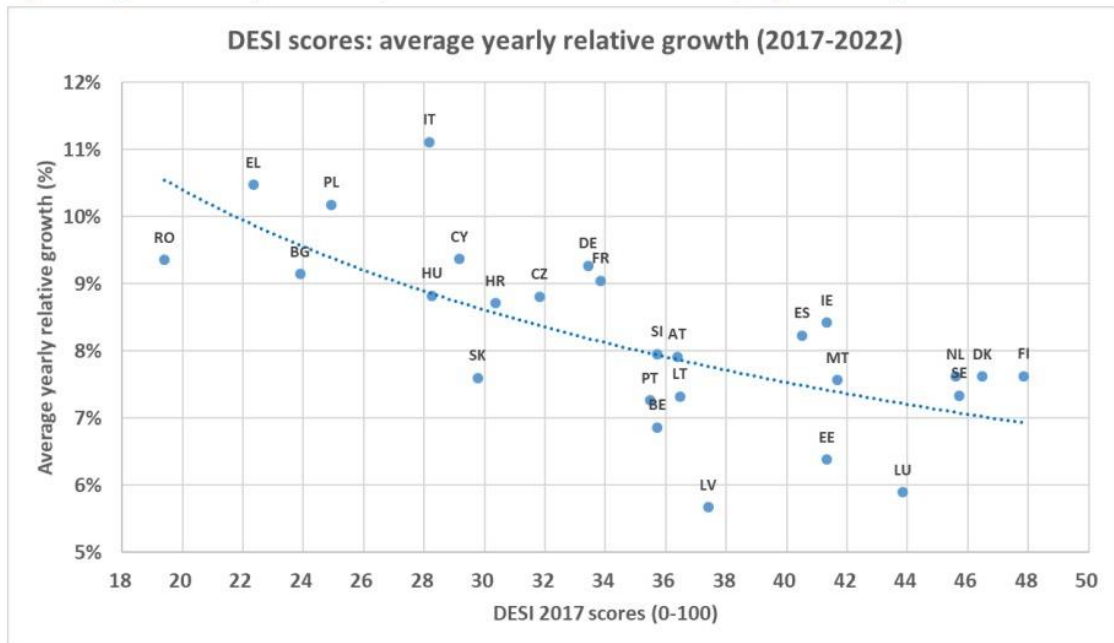
πηγή: European Commission

Η Ελλάδα αν και σημείωσε αξιοσημείωτη πρόοδο τα τελευταία έτη συγκριτικά με άλλα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το οποίο σημαίνει ότι η Ελλάδα καλύπτει τη διαφορά, για το

2022 κατατάσσεται για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά 25η μεταξύ των 27 κρατών-μελών της. Πάραυτα, συναθροίζοντας τις επιδόσεις της τελευταίας 5ετίας (2017-2022), η Ελλάδα μαζί με την Ιταλία και η Πολωνία κατατάσσεται στις 3 χώρες με τη μεγαλύτερη ψηφιακή πρόοδο, όπως προκύπτει από τα στοιχεία του δείκτη DESI 2022.

Διάγραμμα 2.3: Μέση ετήσια ψηφιακή ανάπτυξη 2017-2022

Figure 7 Digital Economy and Society Index – Member States’ relative progress in the period 2017-2022



Source: DESI 2022, European Commission

Πηγή: European Commission

Σε κάθε περίπτωση, η Ελλάδα εξακολουθεί να απέχει μακράν από τη Φινλανδία, τη Δανία, την Ολλανδία και τη Σουηδία, που ηγούνται στις ψηφιακές επιδόσεις και για το 2022. Τις αμέσως πιο προηγμένες ψηφιακές οικονομίες στην Ευρώπη έχουν η Ιρλανδία, η Μάλτα και η Ισπανία.

Στον αντίποδα, η Ρουμανία, η Βουλγαρία και η Ελλάδα παρουσιάζουν τις χαμηλότερες βαθμολογίες σύμφωνα με τα στοιχεία του δείκτη DESI για το 2022.

Αναφορικά με τη **συνδεσιμότητα**, η Ελλάδα έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο, καθώς τα τελευταία 2 χρόνια ο ελληνικός δείκτης αυξήθηκε κατά 48,5% έναντι του μέσου όρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης ο οποίος αυξήθηκε κατά 19,5%.

Στις **ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες**, ο αριθμός των ενεργών χρηστών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (69%) αυξήθηκε από πέρυσι (67%) και είναι κατά 4 εκατοστιαίες μονάδες υψηλότερος από τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (65%).

Όσον αφορά την **ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών** στις επιχειρηματικές δραστηριότητες, οι επιδόσεις της Ελλάδας υπολείπονται του μέσου όρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Μόνο το 39% των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (ΜμΕ) παρουσιάζουν τουλάχιστον βασικό επίπεδο ψηφιακής έντασης, έναντι 55% που είναι ο μέσος όρος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ωστόσο, το 20% των ΜμΕ στην Ελλάδα πωλούν τα αγαθά και τις υπηρεσίες τους μέσω Διαδικτύου, ποσοστό που υπερβαίνει τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. (18%).

Όσον αφορά τον πληθυσμό που διαθέτει τουλάχιστον τις βασικές **ψηφιακές δεξιότητες**, η Ελλάδα σημείωσε επίσης πρόοδο και με ποσοστό 52% βρίσκεται πολύ κοντά στον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (54%). Η απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων αποτελεί υψίστης σημασίας για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και ο στόχος της ψηφιακής δεκαετίας είναι το ποσοστό αυτό να φτάσει το 80% έως το 2030.

2.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

2.2.1 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με έναν γενικό ορισμό, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται στην χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Δημόσια διοίκηση και την αξιοποίηση τους από το προσωπικό, μέσω των απαραίτητων οργανωτικών αλλαγών, με σκοπό την αποτελεσματική παροχή των δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών ορίζει ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government) την «αξιοποίηση του διαδικτύου και του παγκόσμιου ιστού για την παροχή κυβερνητικής πληροφορίας και υπηρεσιών στους πολίτες». Εναλλακτικά, ο όρος αυτός αναφέρεται στην «αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και άλλων web-based τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών με στόχο τη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της παροχής υπηρεσιών από τον δημόσιο τομέα».

Ένας άλλος ορισμός που δίνεται από την Παγκόσμια Τράπεζα είναι ο εξής: «Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) από κυβερνητικούς φορείς, οι οποίες έχουν τη δυνατότητα να μεταμορφώσουν τις σχέσεις των φορέων αυτών με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους τομείς του κράτους».

Κατά έναν ακόμα ορισμό, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά και αναφέρεται στον εκσυγχρονισμό τόσο της Δημοσίας διοίκησης όσο και της κρατικής εξουσίας, στο γενικότερο πλαίσιο, μέσω της χρήσης ΤΠΕ, στοχεύοντας στο ριζικό μετασχηματισμό των ήδη υπαρχόντων διαδικασιών αλλά και στην αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, σε αντίστοιχες υπηρεσίες υψηλής αξίας, για την πιο αποτελεσματική και αποδοτική διοίκηση, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα την ικανοποίηση των αναγκών της κοινωνίας.

Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιγράφεται στα αγγλικά με τους όρους «Electronic Government», «Electronic Governance», «Digital Government», «Online Government».

2.2.2 Η εξελικτική πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο Μετασχηματισμός της Δημόσιας διοίκησης προς την ΗΔ, ακολουθεί μια εξελικτική πορεία ολοκλήρωσης μέσα από 5 στάδια. Σε καθένα από αυτά αντικατοπτρίζεται ο τρόπος λειτουργίας των δημοσίων φορέων καθώς και ο βαθμός ολοκλήρωσης των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά.

1^ο στάδιο: Πληροφοριακές υπηρεσίες

Στο πρώτο στάδιο ανάπτυξης της ΗΔ περιλαμβάνεται μόνο η παροχή πληροφοριών μέσω του διαδικτύου προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ενημερωτικά στοιχεία για τον οργανισμό, δημοσιεύσεις αποφάσεων και αποτελεσμάτων, ενημέρωση σχετικά με την υποβολή αιτήσεων καθώς και των απαραίτητων δικαιολογητικών που απαιτούνται.

2ο στάδιο: Επικοινωνιακές υπηρεσίες

Στο δεύτερο επίπεδο ΗΔ σηματοδοτείται η μετάβαση των δημόσιων φορέων και οργανισμών από μια στατική σε μια δυναμικότερη σχέση και αλληλεπίδραση με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Δεν έχουν απλώς πρόσβαση σε χρήσιμη πληροφορία αλλά και πρόσβαση σε έντυπο υλικό προς εκτύπωση (αιτήσεις, βεβαιώσεις) που παρέχεται από τον φορέα.

3ο στάδιο: Διαδραστικές υπηρεσίες

Στο στάδιο αυτό σηματοδοτείται η αλληλεπίδραση των δυο πλευρών, αφού δίνεται η δυνατότητα στον πολίτη εκτός από την πρόσβαση, να υποβάλλει ηλεκτρονικά ένα αίτημα μαζί με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά χωρίς την υποχρέωση φυσικής παρουσίας στην υπηρεσία.

4ο στάδιο: Συναλλακτικές υπηρεσίες

Σε αυτό το επίπεδο διευρύνεται πλήρως η εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων μέσω του διαδικτύου, δίνοντας τους τη δυνατότητα πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών με τις δημόσιες υπηρεσίες. Ο πολίτης μπορεί να κάνει αίτηση και να παραλαμβάνει άμεσα ή σε σύντομο χρονικό διάστημα μέσω του διαδικτύου υπογεγραμμένα κυβερνητικά έγγραφα.

5^ο στάδιο: Προσωποποιημένες υπηρεσίες

Το τελικό αυτό στάδιο της ΗΔ διαφέρει από τα προηγούμενα καθώς αφορά στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με την ταυτόχρονη εμπλοκή πολλών δημόσιων φορείς και οργανισμών. Δύναται να διευθετηθούν πλήρως ηλεκτρονικά τα αιτήματα των πολιτών και επιτυγχάνεται μια ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών από τον δημόσιο τομέα με την εμπλοκή παραπάνω από μιας δημόσιας υπηρεσίας. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η διαλειτουργικότητα, δηλαδή η διαδικτυακή επικοινωνία και η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των δημοσίων υπηρεσιών.

2.2.3 Τύποι Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατηγοριοποιείται ανάλογα με τον αποδέκτη της αλληλεπίδρασης και επικοινωνίας με την κρατική δομή. Σε όλους του τύπους σχέσεων ο απώτερος σκοπός είναι η μείωση των επαναλαμβανόμενων διοικητικών λειτουργιών και η βελτιστοποίηση της επικοινωνίας τόσο εσωτερικά ανάμεσα στις κρατικές υπηρεσίες, όσο και στις σχέσεις με τις επιχειρήσεις και τους πολίτες.

Κυβέρνηση προς Πολίτες, (Government to Citizen, G2C)

Στόχος είναι η διάθεση στον πολίτη απλοποιημένων υπηρεσιών και η ενίσχυση της προσβασιμότητας των πολιτών σε πληροφορίες και υπηρεσίες, επιτρέποντας την άμεση επικοινωνία με τους δημόσιους λειτουργούς, την πληρωμή υπηρεσιών σε απευθείας σύνδεση ή μέσω τηλεφώνου και την ολοκλήρωση των αιτήσεων διαδικτυακά.

Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government, G2G)

Αναφέρεται στην εσωτερική επικοινωνία των κρατικών υπηρεσιών και την συνεργασία μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών. Βασική επιδίωξη του μοντέλου αυτού είναι ο ανασχεδιασμός των οργανωτικών δομών και διαδικασιών με τη μεταστροφή από την ιεραρχική δημόσια διοίκηση σε οριζόντια και πελατοκεντρική.

Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις, (Government to Business, G2B)

Αφορά τον εκσυγχρονισμό της επικοινωνίας και συναλλαγής των επιχειρήσεων με τις κρατικές υπηρεσίες. Υπάρχουν δύο μεγάλες κατηγορίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών που περιέχονται σε αυτή τη κατηγορία.

- οι ηλεκτρονικές προμήθειες που σχετίζονται με την κατάθεση προσφορών για τη σύναψη εμπορικών συναλλαγών με δημόσιες υπηρεσίες ηλεκτρονικά
- οι υπηρεσίες που διευκολύνουν τις συναλλαγές των επιχειρήσεων με το κράτος για την αύξηση της παραγωγικότητας και της ανάπτυξης

Κυβέρνηση προς Εργαζόμενους (Government to Employees, G2E)

Αφορά στην εισαγωγή και χρήση από τους εργαζόμενους, νέων ΤΠΕ. Τα έγγραφα αποθηκεύονται και μοιράζονται με άλλους συναδέλφους απευθείας μέσω διαδικτυακής

σύνδεσης, κάνοντας την ανταλλαγή εγγράφων μεταξύ υπηρεσιών πολύ πιο εύκολη. Οι υπηρεσίες G2E περιλαμβάνουν επίσης λογισμικό για τη διατήρηση των προσωπικών πληροφοριών και των αρχείων των εργαζομένων.

2.2.4 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι πολλαπλά τόσο για τους πολίτες όσο και για τη Δημόσια διοίκηση και περιλαμβάνουν την:

- Άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών, ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου
- Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες με ίσα δικαιώματα
- Αμεσότερη επικοινωνία μεταξύ των φορέων της Δημόσιας διοίκησης
- Βελτίωση της εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων
- Εξοικονόμηση χρόνου και μείωση του κόστους, τόσο από την πλευρά των πολιτών, όσο και από την πλευρά των επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Το ίδιο ισχύει και από πλευράς δημόσιας διοίκησης
- Μείωση της γραφειοκρατίας και κακοδιαχείρισης σε συνδυασμό με την αύξηση της διαφάνειας στον δημόσιο τομέα
- Ενδυνάμωση των δημοκρατικών θεσμών μέσω της ισότιμης ενημέρωσης και συμμετοχής των πολιτών στα κοινά, προάγοντας την ηλεκτρονική δημοκρατία
- Παροχή ίσων ευκαιριών στο σύνολο των πολιτών, οι οποίοι θα έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του κράτους 24 ώρες το 24ωρο
- Ενδυνάμωση της συνεργασίας ανάμεσα στις εγχώριες αρχές, αλλά και των διεθνών ευρωπαϊκών οργανισμών

Ωστόσο, υπάρχουν αδιαμφισβήτητα και κάποιες αδυναμίες ή εμπόδια που καθιστούν δύσκολη την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα εξαιτίας της ποικιλίας και πολυπλοκότητας των λειτουργιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που επιβραδύνουν την εφαρμογή και τη διαχείριση των υπηρεσιών της.

Η ύπαρξη μειονεκτημάτων ωστόσο, δείχνει να περιορίζεται καθώς ότι το επίπεδο ωριμότητας σε τεχνολογίες ολοένα και αυξάνεται.

Παρόλα αυτά αξίζει να αναφερθούν οι ανισότητες σε δεξιότητες, τα ακατάλληλα συστήματα, η έλλειψη επιμόρφωσης στη χρήση των ΤΠΕ συστημάτων, ο φόβος για την τεχνολογία, η νοοτροπία και η έλλειψη υποδομών. Επίσης η έλλειψη συντονισμού και συνεργασίας, η

ευελιξία, η οργάνωση, η νομοθεσία, η ασφάλεια, η εμπιστοσύνη, η τεχνολογία και η ασυμβατότητα μεταξύ των διαφορετικών συστημάτων, προσθέτουν και αυτοί ένα επιπλέον βάρος στην υλοποίηση των διαδικασιών.

Κεφάλαιο 3^ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης κατά την περίοδο της Πανδημίας Covid-19

3.1 Εισαγωγή

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει σημειώσει μεγάλη πρόοδο τα τελευταία χρόνια ώστε να καταστήσει τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό των δημοσίων υπηρεσιών φάρο προς την επιδίωξη μιας περισσότερο σύγχρονης και ανταγωνιστικής Ευρώπης.

Οι Κυβερνήσεις της, προσβλέπουν στη δυνατότητα της Δημόσιας διοίκησης και της Τοπικής αυτοδιοίκησης να παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες οι οποίες θα ανταποκρίνονται στις εξελισσόμενες προσδοκίες των πολιτών και των επιχειρήσεων, ιδιαίτερα σε μια εποχή η οποία χαρακτηρίζεται από χαμηλούς προϋπολογισμούς και προκλήσεις όπως η ανισοκατανομή πλούτου, η γεωπολιτική αστάθεια και η περιβαλλοντική αστάθεια και εσχάτως η παγκόσμια υγειονομική κρίση.

Η σύσταση του Συμβουλίου της ΕΕ στα κράτη μέλη της, να επιταχύνουν την υλοποίηση των ψηφιακών διαδικασιών, να διασυνδέσουν τα ΠΣ των υπηρεσιών, να ολοκληρώσουν έργα παροχής δικτύου υψηλής ταχύτητας και υψηλής χωρητικότητας και να επιμορφώσουν τους πολίτες με ψηφιακές δεξιότητες θεωρούνται απαραίτητες προϋποθέσεις για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας της Δημόσιας διοίκησης.

Στην κατεύθυνση αυτή, η Ελλάδα τα τελευταία χρόνια προωθεί δράσεις και έργα με στόχο να ενισχυθεί η ψηφιακή στρατηγική και η διαλειτουργικότητα, να εκσυγχρονιστούν οι δημόσιες παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω των ΤΠΕ, να στηριχθούν σημαντικά έργα υποδομών στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και να αποκτηθούν ψηφιακές δεξιότητες από περισσότερους πολίτες.

Ωστόσο, η ψηφιακή ωριμότητα της Ελλάδας, λόγω έλλειψης συνέχειας στη Δημόσια διοίκηση που θα εγγυάται ένα μακροπρόθεσμο όραμα αλλά και καθυστέρησης στο σχεδιασμό βασικών έργων, συνεχίζει να υπολείπεται έναντι των άλλων κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η τρέχουσα πραγματικότητα δείχνει ότι η ΗΔ, οι ψηφιακές πολιτικές, και οι υπηρεσίες πολιτών

και επιχειρήσεων που αλληλοεπιδρούν με το κράτος είναι διασκορπισμένες σε διαφορετικές διοικητικές δομές της Δημόσιας διοίκησης.

Αναγνωρίζεται ωστόσο πως εδώ και μια δεκαετία έχουν γίνει σημαντικά βήματα, με μερικά από αυτά βέβαια να είναι αξιοσημείωτα. Έχει επιτευχθεί μεγάλη πρόοδος ως προς την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων από τη Δημόσια διοίκηση, την ψηφιοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών (gov.gr), την ενδοδιοικητική επικοινωνία, τη χρήση ΤΠΕ, τις προσλήψεις προσωπικού, τον συντονισμό των επί μέρους υπηρεσιών υπό την ηγεσία των Υπουργείων και της Κυβέρνησης, την υιοθέτηση προτύπων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως προς την απορρόφηση κονδυλίων και την παρακολούθηση έργων και τη μερική αποκέντρωση αρμοδιοτήτων προς την Περιφερειακή και Τοπική αυτοδιοίκηση.

Η πρωτοφανής υγειονομική κρίση που προκάλεσε η παγκόσμια πανδημία Covid-19, ανέδειξε τη σημασία που έχει σήμερα η διαδικτυακή προσβασιμότητα και η ψηφιακή εγγραμματοσύνη για τη συμμετοχή των πολιτών στην εργασία, στην εκπαίδευση, στην επικοινωνία, στις υπηρεσίες και στην πληροφόρηση. Κατά την περίοδο αυτή, πραγματοποιήθηκαν αλλαγές και υλοποιήθηκαν διαδικασίες ευρείας κλίμακας για τη δημιουργία ψηφιακού κράτους και ενσωματώθηκαν νέες τεχνολογίες στην καθημερινότητα των Ελλήνων πολιτών. Η Δημόσια διοίκηση έδρασε με βάση τις ουσιαστικές προτεραιότητες, δυνάμει των ΠΝΠ και των Υπουργικών αποφάσεων, παρέχοντας πληθώρα ψηφιακών υπηρεσιών με κυριότερες τις εξής:

- Τηλεδιασκέψεις και τηλεργασία σε ιδιωτικό και δημόσιο τομέα
- Εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών διαμέσου της υπηρεσίας «ψηφιακών ραντεβού» (myKEPlive, myConsulLive, myAADElive, myOAEDlive)
- Διενέργεια εξ αποστάσεως εκπαίδευσης
- Ηλεκτρονικές συναλλαγές των ασφαλισμένων του (e-ΕΦΚΑ)
- Άυλη συνταγογράφηση και λειτουργία της πλατφόρμας emvolio.gov.gr για τον προγραμματισμό του εμβολιασμού

Οι ΤΠΕ χρησιμοποιήθηκαν για την υλοποίηση δραστηριοτήτων σε όλο το φάσμα της Δημόσιας διοίκησης, από το στενό Δημόσιο τομέα μέχρι την Τοπική αυτοδιοίκηση. Με

πρωταρχικό σκοπό και στόχο την ασφάλεια των πολιτών, πάρθηκαν άμεσα αυστηρά μέτρα αντιμετώπισης των προκλήσεων της πανδημίας.

3.2 Οι προκλήσεις της Πανδημίας Covid-19 στην Τοπική Αυτοδιοίκηση

Η πανδημία Covid-19 δεν επηρέασε μόνο τους τομείς της υγείας σε παγκόσμιο επίπεδο αλλά και τα συστήματα της Τοπικής αυτοδιοίκησης. Έτσι, η ικανότητα της Τ.Α. να αντιμετωπίσει την πανδημία ήταν ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματικότητα της συνολικής εθνικής στρατηγικής.

Η ξαφνική εμφάνιση της πανδημίας Covid-19, ενεργοποίησε μια σειρά ενεργειών για τη διασφάλιση της υγείας, όπως η παρακολούθηση λοιμώξεων και η οργάνωση της τοπικής υγειονομικής περίθαλψης. Η εφαρμογή του lockdown (καραντίνα) επιβάρυνε με περισσότερα καθήκοντα και ευθύνες τις τοπικές διοικήσεις, (διανομή βοήθειας για την τοπική οικονομία, επιβολή της συμμόρφωσης των πολιτών και των επιχειρήσεων με νέους κανόνες, αναδιοργάνωση εσωτερικών εργασιών και διαδικασιών), καθώς οι υπηρεσίες έπρεπε να μετασχηματιστούν σε ψηφιακές. Η έλλειψη συντονισμού μεταξύ των αρμόδιων δημόσιων υπηρεσιών έπρεπε να αντιμετωπιστεί άμεσα και να παρθούν μέτρα δημόσιας πολιτικής.

Επιπρόσθετα, όσον αφορά την οικονομική διάσταση των παραπάνω αλλαγών, ο αντίκτυπος της πανδημίας στους τοπικούς και περιφερειακούς φορείς υπήρξε εξίσου σημαντικός από πλευράς δαπανών και εσόδων. Το λεγόμενο «scissors effect - άνοιγμα της ψαλίδας» μεταξύ αυξανόμενων δαπανών και μειούμενων εσόδων, ως επίπτωση της πανδημίας, έθεσε σε κίνδυνο τα δημόσια οικονομικά των Δήμων και των Περιφερειών δοκιμάζοντας τις αντοχές της Τ.Α. και θέτοντας σε αμφισβήτηση τους στόχους της Ψηφιακής Πυξίδας. Οι δαπάνες των τοπικών οργανισμών αυξήθηκαν εξαιτίας την αναγκαιότητας για προμήθεια εξοπλισμού και τήρησης των κανόνων υγιεινής, αλλά και της επένδυσης σε τεχνολογικό εξοπλισμό για την διασφάλιση της εξ' αποστάσεως εργασίας και των τηλεδιασκέψεων. Επιπροσθέτως, παρουσιάστηκε σημαντική απώλεια στα έσοδα των Ο.Τ.Α., λόγω της μείωσης των φορολογικών εσόδων, επιβαρύνοντας ακόμα περισσότερο την οικονομική κατάσταση τους.

Αν και σε μια πρώτη ανάγνωση, κανείς αντιλαμβάνεται την επιρροή της πανδημίας ως **αρνητική**, και δικαίως αφού ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού έχει πληγεί οικονομικά, ψυχολογικά και υγειονομικά αλλά και ένα μεγάλο βάρος για την αντιμετώπιση της πανδημίας έχει ανατεθεί στις Τοπικές αυτοδιοικητικές δομές μέσα από τις προκλήσεις που κλήθηκαν να

αντιμετωπίσουν, μπορούμε ωστόσο να συμπεράνουμε πως η πανδημία φαίνεται να λειτούργησε και ως **καταλύτης** για την αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών και γενικότερα των δυνατοτήτων που παρέχουν οι ΤΠΕ στην Τοπική Αυτοδιοίκηση μέσα από την ευρεία ενσωμάτωση τους σε αυτήν.

3.3 Ψηφιακή Μετάβαση των Ο.Τ.Α.

Μέσα λοιπόν από τις προκλήσεις της πανδημίας Covid-19 και την αναγκαιότητα αντιμετώπισης της, για την πορεία προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και την ψηφιακή μετάβαση των Δήμων σε «Εξυπνες Πόλεις»¹⁴, επιβάλλεται να πραγματοποιηθούν συγκεκριμένες ουσιαστικές παρεμβάσεις για την αναδιάρθρωση των εσωτερικών δομών των Δήμων καθώς και την ομαλότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων μέσω ψηφιακών εφαρμογών.

Οι Δήμοι λοιπόν, ως ένας μόνιμος «βρόχος αλληλεπίδρασης» μεταξύ όλων των ενδιαφερόμενων μερών, καλούνται να αναπτυχθούν ψηφιακά, αξιοποιώντας ένα μίγμα χρηματοδοτικών προγραμμάτων (ΕΣΠΑ 2021-2027, ΠΠΑ 2021-2025, Ταμείο Ανάκαμψης, κτλ.) σε διάφορους άξονες χρηματοδότησης που αφορούν στα παρακάτω:

- Κοινωνική Πολιτική
- Απασχόληση
- Υγιεινή και Ασφάλεια
- Παιδεία
- Πολιτισμό και Αθλητισμό
- Περιβάλλον
- Υποδομές
- Τουριστική Ανάπτυξη
- Μεταφορές και Εξοπλισμό
- Δημοτική Αστυνομία
- Εξυπηρέτηση του Πολίτη
- Οικονομική Διαχείριση
- Διοικητική Λειτουργία
- Ενέργεια και Ασφάλεια - Πολιτική Προστασία

¹⁴ Έξυπνη Πόλη είναι μια πόλη που χρησιμοποιεί το δυναμικό της τεχνολογίας και της καινοτομίας, μαζί με άλλους πόρους, για την αποτελεσματικότερη προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης και, τελικά, τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών της.

Τα καινοτόμα τεχνολογικά εργαλεία και οι λύσεις που προσφέρονται για την ψηφιακή μετάβαση των Δήμων είναι πάρα πολλά και δίνονται κυρίως ως Πλατφόρμες, Ψηφιακές Εφαρμογές και Διαχειριστικά Συστήματα.

Τίθεται όμως εδώ ένα **σημαντικό ερώτημα**:

«Κατά πόσο οι Δήμοι είναι έτοιμοι για την ψηφιακή μετάβαση και τι απαιτείται για τη μετάβαση αυτή;»

Απαντώντας στο παραπάνω ερώτημα, μπορούμε να καταλήξουμε στα παρακάτω έξι βασικά σημεία που απαιτούνται, για τη νέα «Ψηφιακή Εποχή»:

- Χαρτογράφηση των ψηφιακών αναγκών
- Σύγχρονο οργανόγραμμα
- Ανάπτυξη συμπράξεων
- «Ψηφιακός Εγγραμματισμός» των δημοτών αλλά και των υπαλλήλων
- Ύπαρξη Κυβερνοασφάλειας
- Έμπρακτη δέσμευση της Διοίκησης

Βασικός και απώτερος στόχος όλων των παραπάνω είναι η μετάβαση των Δήμων σε «Εξυπνες Πόλεις», μέσω της ενσωμάτωσης, χρήσης και ανάπτυξης των διαθέσιμων πλέον ψηφιακών τεχνολογιών, ώστε οι παραδοσιακές υπηρεσίες θα γίνουν πιο αποτελεσματικές και αποδοτικές προς όφελος των κατοίκων, των επισκεπτών και των επιχειρήσεων.

Συνοψίζοντας, το εξαγόμενο συμπέρασμα είναι ότι η ψηφιακή μετάβαση δεν είναι μια εύκολη υπόθεση. Αντίθετα θα πρέπει να βασιστεί σε μια ολοκληρωμένη ψηφιακή στρατηγική η οποία θα έχει αναλύσει το Εσωτερικό Περιβάλλον και το Εξωτερικό Περιβάλλον του Δήμου (Swot analysis), ώστε να αντιμετωπιστούν οι απειλές και να αξιοποιηθούν οι ευκαιρίες, που μπορεί να επηρεάσουν την ικανότητα του να πετύχει τα προσδοκώμενα αποτελέσματα.

3.4 Πρόγραμμα «Έξυπνες Πόλεις»

Στο πλαίσιο ευθυγράμμισης των Δήμων με την Κεντρική Διοίκηση στον τομέα του Ψηφιακού Μετασχηματισμού μέσω της ενσωμάτωσης έξυπνων λειτουργιών (Smart city functions) στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, το Υπουργείο Επικρατείας και Ψηφιακής Διακυβέρνησης έθεσε πρόσφατα (1/7/2022) στη διάθεση των Δήμων το Πρόγραμμα «Ψηφιακός Μετασχηματισμός των Ο.Τ.Α. - Πρόγραμμα Έξυπνες Πόλεις» (digitalplan.gr, 2022), Το Πρόγραμμα εκπονήθηκε στα πλαίσια του ΕΠ «Ανταγωνιστικότητα Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία» δίνοντας τη δυνατότητα σε όλους τους Δήμους να υλοποιήσουν δράσεις και έργα ψηφιακού χαρακτήρα με στόχο την αναβάθμιση της καθημερινότητας των δημοτών και των τοπικών κοινωνιών, μέσα από έναν κατάλογο έργων που διαρθρώνονται σε επτά κατηγορίες:

- Βιώσιμη Μετακίνηση
- Εξοικονόμηση Ενέργειας
- Μείωση Ενεργειακού Αποτυπώματος Δημοτικών Κτιρίων
- Βελτίωση Εξυπηρέτησης Πολίτη και Επιχείρησης
- Βελτίωση Ποιότητας Ζωής
- Ενίσχυση Τοπικής Δημοκρατίας, Διαβούλευσης και Διαφάνειας
- Προστασία από Κυβερνοεπιθέσεις και Ενίσχυση Ψηφιακών Υποδομών

Από την 1η Ιουλίου 2022, 315 Δήμοι από όλη την Ελλάδα έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν και να χρηματοδοτηθούν με συνολικά περίπου 230 εκατομμύρια ευρώ από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάκαμψης (ΕΤΠΑ) για τις δράσεις τους. Τα ποσά που διατίθενται στους Δήμους κυμαίνονται από 210.000 ευρώ (για τους πολύ μικρούς δήμους) μέχρι 2.770.000 ευρώ (για τους δήμους με πληθυσμό λίγο μικρότερο των 100.000 κατοίκων). Επισημαίνεται ότι κάθε Δήμος γνωρίζει εκ των προτέρων το ύψος χρηματοδότησης, ώστε να επιλέξει τις κατάλληλες δράσεις. (myota.gr, 2022)

Δράσεις Ψηφιακού Μετασχηματισμού για τις Ελληνικές Πόλεις

Αναλυτικά, οι 38 δράσεις, ανάμεσα στις οποίες κάθε Δήμος καλείται να επιλέξει εκείνες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του, είναι οι ακόλουθες:

1. Έξυπνο Σύστημα Ελεγχόμενης Στάθμευσης (ΣΕΣ).
2. Έξυπνες στάσεις ΜΜΜ.
3. Έξυπνο σύστημα διασφάλισης προσβασιμότητας ατόμων με κινητικά προβλήματα.
4. Έξυπνες διαβάσεις πεζών και φιλικές προς ΑμεΑ.
5. Συστήματα ενημέρωσης για την κυκλοφορία.
6. Έξυπνοι κάδοι απορριμμάτων.
7. Διασύνδεση λαμπτήρων σε κεντρικό υπολογιστικό κέντρο διαχείρισης.
8. Οργάνωση Γραφείου Κίνησης και Διαχείριση Δημοτικού στόλου οχημάτων.
9. Έξυπνα συστήματα ενεργειακής διαχείρισης δημοτικών και σχολικών κτιρίων.
10. Έξυπνα συστήματα ηλεκτροφωτισμού εντός δημοτικών κτιρίων.
11. Έξυπνος Οδηγός Πόλης / Δήμου με καταγραφή τοπικών επιχειρήσεων και ανάδειξη προσφορών.
12. Σύστημα διαχείρισης δημοτικών κοιμητηρίων και ψηφιοποίηση φακέλων.
13. Πλατφόρμα διαχείρισης παιδικών σταθμών, ενημέρωσης γονέων με smart εφαρμογή.
14. Ψηφιακή Πλατφόρμα διαχείρισης ευπαθών ομάδων.
15. Διαχείριση κλειστών και ανοικτών χώρων άθλησης, πολιτισμού και ψυχαγωγίας (προγραμματισμός μαθημάτων, ενημέρωση γονέων, αγώνες, μαζικός αθλητισμός κλπ.).
16. Ψηφιακή Πλατφόρμα Διαχείρισης Λαϊκών Αγορών.
17. Σύστημα ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων και ψηφιακών υπογραφών.
18. Σύστημα διαχείρισης ηλεκτρονικών πληρωμών.
19. Παροχή συστημάτων τηλεϊατρικής σε ευπαθείς ομάδες για απομακρυσμένη διάγνωση.
20. Πολιτιστικές – Αθλητικές εκδηλώσεις – Διαχείριση ηλεκτρονικού εισιτηρίου.
21. Εγκατάσταση έξυπνων συστημάτων μέτρησης ποιότητας αέρα στην επικράτεια του δήμου.
22. Εγκατάσταση έξυπνων συστημάτων μέτρησης ποιότητας υδάτων (πόσιμοι, ποταμών, λιμνών και θαλασσών σε βιομηχανικές εφαρμογές κλπ.).
23. Ψηφιοποίηση και σύστημα διαχείρισης φακέλων ΔΕΥΑ.
24. Έξυπνο σύστημα προειδοποίησης και αντιμετώπισης κινδύνων (πλημμυρικών φαινομένων, πυρκαγιάς , σεισμού κλπ.) εντός των ορίων του δήμου και σύμφωνα με τις αρμοδιότητες τους.
25. Σύστημα έξυπνης άρδευσης.
26. Σύστημα διαχείρισης αστικού πρασίνου και κοινοχρήστων χώρων.

27. Ψηφιοποίηση καταλόγων δημοτικών βιβλιοθηκών – Δημιουργία έξυπνης δημοτικής βιβλιοθήκης.
28. Ψηφιοποίηση τοπικής πολιτιστικής κληρονομιάς
29. Ανάπτυξη ψηφιακού διδύμου (digital twin) πόλης.
30. Ηλεκτρονικό Σύστημα Διαβούλευσης Προϋπολογισμού, Τεχνικού Προγράμματος.
31. Ηλεκτρονικό Σύστημα Διαβούλευσης Κανονιστικών Αποφάσεων.
32. Ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης και οργάνωσης της Διοίκησης και της επιχειρησιακής ικανότητας των Ο.Τ.Α.
33. Υλοποίηση δημόσιων δεικτών μέτρησης απόδοσης σύμφωνα με ISO 37122, προσαρμοσμένο στις ελληνικές συνθήκες.
34. Ολοκληρωμένη υποδομή προστασίας από Κυβερνοεπιθέσεις και παροχή συστήματος τηλεργασίας.
35. Κεντρική ενιαία πλατφόρμα διαχείρισης και συλλογής δεδομένων δράσεων ψηφιακού μετασχηματισμού των Ο.Τ.Α.
36. Ψηφιακή Πλατφόρμα συνεδριάσεων συλλογικών οργάνων και επιτροπών.
37. Δημιουργία διασύνδεσης με δίκτυα υψηλής ταχύτητας μεταξύ δημοτικών κτιρίων – υποδομών.
38. Ηλεκτρονική Τιμολόγηση.

Κεφάλαιο 4^ο Ψηφιακές υπηρεσίες Δήμων - Ψηφιακές Πλατφόρμες και Εφαρμογές

4.1 Εισαγωγή

Οι ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται σήμερα τόσο σε πολίτες και επιχειρήσεις, όσο και σε φορείς του ελληνικού κράτους χωρίζονται σε 2 κύριες κατηγορίες:

- **Εθνικές ενιαίες ψηφιακές πύλες**, οι οποίες αφορούν το σύνολο των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται σε εθνικό επίπεδο.
- **Τοπικές-περιφερειακές ψηφιακές εφαρμογές**, που εστιάζουν σε υπηρεσίες που παρέχονται από τους ΟΤΑ.

Έχει ενδιαφέρον να σημειωθεί ότι οι τοπικές και περιφερειακές ψηφιακές εφαρμογές, που περιλαμβάνουν υπηρεσίες των Ο.Τ.Α., παρουσιάζουν μικρότερη αποτελεσματικότητα και επιτυχία σε σχέση με τις εθνικές. Αυτό συμβαίνει διότι οι Ο.Τ.Α. έχουν την δυνατότητα να επιλέγουν τον τρόπο διάθεσης και αξιοποίησης των πόρων τους και να δίνουν σε διαφορετικό βαθμό προτεραιότητα στη δημιουργία υποδομών για την επίτευξη της ψηφιακής διακυβέρνησης (World Bank Group and Institute of the Information Society, 2016). Κατά συνέπεια, λόγω των διαφορετικών επιπέδων ψηφιοποίησης των υπηρεσιών μεταξύ των Ο.Τ.Α, συχνά παρατηρείται ανομοιογένεια και ανισότητα στην πρόσβαση των πολιτών σε υπηρεσίες και πληροφορίες της Τοπικής αυτοδιοίκησης.

Στο σημείο αυτό και για να δοθεί λοιπόν μια ολοκληρωμένη εικόνα του μεγέθους του Ψηφιακού Μετασχηματισμού που έχει πραγματοποιηθεί στους Δήμους της χώρας, καθώς και της διείσδυσης των ψηφιακών εφαρμογών σε αυτούς, θα ακολουθήσει μια ολοκληρωμένη καταγραφή και παρουσίαση των ψηφιακών εφαρμογών που παρέχονται στους Δήμους της χώρας.

4.2 Παρουσίαση ψηφιακών εφαρμογών ανά κατηγορία

Για την παρουσίαση των ψηφιακών εφαρμογών των Δήμων έχει γίνει ο διαχωρισμός τους στις επτά κατηγορίες όπως αυτές έχουν διαρθρωθεί βάσει του καταλόγου των έργων που εκπονήθηκε στα πλαίσια υλοποίησης του ΕΠ «Ανταγωνιστικότητα Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία»:

- Βιώσιμη Μετακίνηση
- Εξοικονόμηση Ενέργειας
- Μείωση Ενεργειακού Αποτυπώματος Δημοτικών Κτιρίων
- Βελτίωση Εξυπηρέτησης Πολίτη και Επιχείρησης
- Βελτίωση Ποιότητας Ζωής
- Ενίσχυση Τοπικής Δημοκρατίας, Διαβούλευσης και Διαφάνειας
- Προστασία από Κυβερνοεπιθέσεις και Ενίσχυση Ψηφιακών Υποδομών

4.2.1 Βιώσιμη Μετακίνηση

Πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης συστήματος θέσεων στάθμευσης

Μέσω του συγκεκριμένου ΠΣ ο Δήμος διαχειρίζεται το αυτοματοποιημένο σύστημα θέσεων στάθμευσης και αποκτά στατιστική ανάλυση των δεδομένων στάθμευσης. Η εφαρμογή συγκεντρώνει όλα τα δεδομένα διαθεσιμότητας θέσεων στάθμευσης, τα δεδομένα λειτουργίας και κατάστασης του εξοπλισμού (αισθητήρων, κλπ.).

Mobile εφαρμογή προβολής δεδομένων διαθεσιμότητας θέσεων στάθμευσης

Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη για χρήση σε συσκευές Smart phones παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες θέσεις στάθμευσης. Μέσω της εφαρμογής, πολίτες και επισκέπτες του Δήμου ενημερώνονται για τις διαθέσιμες θέσεις στάθμευσης με χρήση του συστήματος εντοπισμού θέσης του κινητού (GPS).

Ο Δήμος Αγρινίου, Ιωαννιτών, Πέλλας και Θέρμης μεταξύ αυτών που την χρησιμοποιούν.

www.agrinio.gov.gr / www.ioannina.gr / www.giannitsa.gr / www.thermi.gov.gr

Σύστημα φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων

Σύστημα εγκατάστασης σταθμού φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων με στόχο τη διατήρηση και προστασία του περιβάλλοντος και την προώθηση της αποδοτικότητας των πόρων. Ο κάτοχος του ηλεκτρικού αυτοκινήτου προς φόρτιση, σταθμεύει το αυτοκίνητο του σε κατάλληλη θέση και δηλώνοντας τα στοιχεία του μπορεί να δει στην οθόνη του φορτιστή όλες τις πληροφορίες που αφορούν την φόρτιση.

Ο Δήμος Αλεξανδρούπολης, Σουφλίου και Σαμοθράκης χρησιμοποιούν την εφαρμογή.

www.alexpolis.gr / www.soufli.gr / www.samothraki.gr

Εφαρμογή παρακολούθησης και διαχείρισης στόλου οχημάτων

Εφαρμογή διαχείρισης στόλου για τα απορριμματοφόρα και τα συνολικά οχήματα του Δήμου. Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο σύστημα οργάνωσης και διοίκησης στόλου οχημάτων. Χρησιμοποιεί τεχνολογίες GPS και παρέχει στους χρήστες τα απαραίτητα μέσα για την αποτελεσματικότερη διαχείριση του στόλου οχημάτων, με έμφαση στην μείωση του κόστους λειτουργίας του και την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών.

Σύστημα έξυπνης πεζοδιάβασης

Το σύστημα έξυπνης πεζοδιάβασης παρέχει την προειδοποίηση στον οδηγό που πλησιάζει την πεζοδιάβαση επιστώντας του την προσοχή με τρόπο που δεν τον αιφνιδιάζει.

Επιπλέον, ο Δήμος έχει την δυνατότητα δημιουργίας, όχι απλά μίας ασφαλούς διάβασης, αλλά και ενός σταθμού λήψεως κυκλοφοριακών και περιβαλλοντικών δεδομένων.

Εφαρμογή Διαχείρισης Στόλου MMM και Πληροφόρησης Επιβατών

Μέσω του συγκεκριμένου λογισμικού ο Δήμος παρακολουθεί τα MMM ώστε να βελτιώσει τη λειτουργία τους & πληροφορεί τους επιβάτες αυξάνοντας παράλληλα το επίπεδο των υπηρεσιών που τους παρέχει.

Υποσύστημα συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων βιώσιμης κινητικότητας και παρακολούθησης δεικτών ΣΒΑΚ

Μέσω του υποσυστήματος, υποστηρίζεται η καταγραφή και επιτήρηση της εξέλιξης της κυκλοφορίας σε βάθος χρόνου και η διαχρονική αξιολόγηση της αστικής κινητικότητας. Εξάγονται βασικοί δείκτες απόδοσης που συμβάλλουν στην λήψη αποφάσεων.

4.2.2 Εξοικονόμηση Ενέργειας

Εφαρμογή «Υποστήριξη διαχείρισης απορριμμάτων με τη συμμετοχή των πολιτών»

Η ψηφιακή πλατφόρμα υποστηρίζει τη διαχείριση απορριμμάτων με σκοπό την απεικόνιση σημείων περιβαλλοντικού ενδιαφέροντος, καθώς και τη δημιουργία ψηφιακής κοινότητας που θα επιτρέπει σε πολίτες, επισκέπτες και τοπικές επιχειρήσεις να αναρτούν και να αλληλεπιδρούν για περιβαλλοντικά θέματα.

Οι πολίτες θα μπορούν να αναφέρουν σε πραγματικό χρόνο από τον υπολογιστή ή το κινητό τους ενδεχόμενα προβλήματα που εντοπίζουν στο κοινό δημόσιο χώρο.

Ειδικότερα, η επιτυχής υλοποίηση της συγκεκριμένης πλατφόρμας στοχεύει να επιφέρει μείωση της παραγωγής αποβλήτων, αύξηση της ανακύκλωσης, εκτροπή των αποβλήτων από την ταφή.

Εφαρμογή συλλογής και διαχείρισης περιβαλλοντικών δεδομένων μέσα από αισθητήρες

Η «Εφαρμογή συλλογής και διαχείρισης περιβαλλοντικών δεδομένων με την εγκατάσταση περιβαλλοντικών αισθητήρων» επιτρέπει τη συνεχή παρακολούθηση των πηγών ρύπανσης της ατμόσφαιρας, σε πραγματικό χρόνο, προς όφελος των πολιτών και του περιβάλλοντος.

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης, Αθηναίων, Ηρακλείου, Καλαμαριάς και Πυλαίας χρησιμοποιούν την εφαρμογή.

www.thessaloniki.gr / www.cityofathens.gr / www.heraklion.gr / www.kalamaria.gr / www.giannitsa.gr

Εφαρμογή παρακολούθησης και μέτρησης της πληρότητας των κάδων

Με την χρήση εξοπλισμού μέτρησης πληρότητας των κάδων ο Δήμος μπορεί να παρακολουθεί την πληρότητα του κάθε κάδου και να επεμβαίνει στις περιπτώσεις που απαιτείται. Παράλληλα υπάρχει δυνατότητα σύνταξης αναφορών (reports) για την χρήση των κάδων και τα ποσοστά πλήρωσης.

Ο Δήμος Ζαγορίου, Ζίτσας, Πωγωνίου, Κόνιτσας και Πυλαίας χρησιμοποιούν την εφαρμογή.

www.zagori.gov.gr / www.zitsa.gov.gr / www.pogoni.gr / www./pilea-hortiatitis.gr

4.2.3 Μείωση Ενεργειακού Αποτυπώματος Δημοτικών Κτιρίων

Εφαρμογή απομακρυσμένης διαχείρισης και παρακολούθησης της ενεργειακής κατανάλωσης δημοτικών κτιρίων

Η πλατφόρμα αποτελεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα για την παρακολούθηση και διαχείριση της ενέργειας που καταναλώνουν οι δημόσιες υποδομές και τα κτίρια. Τα ενεργειακής φύσεως δεδομένα και πληροφορίες που συλλέγονται, αναλύονται και αξιοποιούνται από το αναφερόμενο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης ενέργειας.

Οι βασικές λειτουργίες της εφαρμογής είναι:

- Πολυεπίπεδη διαχείρισης χρηστών και έξυπνων μετρητών ενέργειας
- Γραφική διαχείριση ενεργειακής κατανάλωσης υποδομών.
- Διαχείριση ειδοποιήσεων και εξελιγμένων τεχνικών ειδοποίησης χρηστών
- Ανάλυση δεδομένων και δημιουργία πολυεπίπεδων αναφορών

4.2.4 Βελτίωση Εξυπηρέτησης Πολίτη και Επιχείρησης

Εφαρμογή «Ψηφιακή Κάρτα Δημότη»

Είναι μια άυλη ψηφιακή κάρτα με την οποία ο δημότης μέσω εφαρμογής αποκτά και εξαργυρώνει δικαιώματα και προνόμια στην περιοχή που ζει και έχει σκοπό να προσφέρει σε όλους τους Δήμους της Ελλάδας μια ολοκληρωμένη λύση Ψηφιακού Μετασχηματισμού και αξιοποίησης δυνατοτήτων μιας Έξυπνης Πόλης.

Μέσω της εφαρμογής ο κάθε πολίτης έχει τη δυνατότητα να δει όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες και λειτουργίες όπως το να κάνει προβολή των στοιχείων του, των προνομίων του, των πόντων που έχει συλλέξει, των συμβεβλημένων επιχειρήσεων και φορέων κλπ.

Εφαρμογή City On Shopping - Ψηφιακός Οδηγός Πόλης για τα τοπικά καταστήματα κάθε περιοχής

Το City On Shopping είναι ένας Έξυπνος Οδηγός Πόλης με σκοπό να ενισχύσει τη τοπική αγορά και να προσελκύσει νέο αγοραστικό κοινό, με σύγχρονα μέσα που παρέχονται μέσω της τεχνολογίας. Ο επισκέπτης της σελίδας μπορεί να δει τις κατηγορίες των καταστημάτων, καθώς και τις επιχειρήσεις που τις αποτελούν και χάρτες με αποτυπωμένα τα καταστήματα. Το City On Shopping είναι μια πλήρως επεκτάσιμη τεχνολογική λύση, καθώς προσαρμόζεται πάντα σύμφωνα με τις επιθυμίες κάθε περιοχής.

Πλατφόρμα προβολής τοπικών προϊόντων

Η πλατφόρμα προβάλλει τα μοναδικά χαρακτηριστικά του τόπου και δίνει τη δυνατότητα στους παραγωγούς να προωθήσουν τα προϊόντα τους σε όλη την Ελλάδα και το εξωτερικό.

Η πλατφόρμα υποστηρίζει τους παραγωγούς και τις τοπικές επιχειρήσεις στον κλάδο της αγροδιατροφής και απελευθερώνει τις δημιουργικές δυνάμεις παραγωγής του τόπου.

Βασικά χαρακτηριστικά:

- Ηλεκτρονική προώθηση παραγγελιών προϊόντων (e-shop)
- Προσωπική σελίδα κάθε παραγωγού/ αγρότη για προβολή
- Δημιουργία καταλόγου με επιθυμητές επιλογές από τους επισκέπτες
- Ενημέρωση και διαχείριση περιεχομένου

Ο Δήμος Λασιθίου έχει ενσωματώσει την εφαρμογή www.agrolasithi.gr

Εφαρμογή Work from City - Διαδικτυακή πύλη προβολής της πόλης για ψηφιακούς νομάδες

Βασικός στόχος της εφαρμογής Work from City είναι η προβολή της πόλης με ολοκληρωμένη στρατηγική στην οποία κύριο ρόλο παίζουν η επικοινωνία μεταξύ φορέων, η ενημέρωση και δικτύωση με ομάδες ψηφιακών νομάδων ανά τον κόσμο και η ανάπτυξη των κατάλληλων υποδομών ενημέρωσης, προβολής και προσβασιμότητας.

Βασικά χαρακτηριστικά της εφαρμογής:

- Υποστήριξη του τοπικού επιχειρηματικού συστήματος.
- Διαμόρφωση της στρατηγικής Digital Nomads Greece
- Παρουσίαση των πλεονεκτημάτων του τόπου/πόλης online
- Προσφορά ψηφιακών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας όπως η ανάδειξη φιλικών τοποθεσιών για ψηφιακούς νομάδες και σημείων ενδιαφέροντος, η αναζήτηση κατοικίας, διασφάλιση της διαδραστικότητας των υπηρεσιών κτλ.

Στο Δήμο Καλαμάτας θα βρούμε την εφαρμογή workfromkalamata.gr/

Εφαρμογή Visit City - Προβολή και υποστήριξη τουριστικής ανάπτυξης

Βασικός στόχος της πλατφόρμας Visit City είναι η προβολή τουριστικών και πολιτιστικών σημείων του τόπου, η προώθηση εναλλακτικών μορφών τουρισμού, η προώθηση εναλλακτικών περιηγήσεων και η ανάδειξη της ιδιαίτερης τοπικής ταυτότητας.

Βασικά λειτουργικά χαρακτηριστικά:

- Προσφέρει σε κάθε επισκέπτη πρόσβαση σε χρήσιμες πληροφορίες
- Παρέχει άμεση και αξιόπιστη ενημέρωση για θέματα τουρισμού
- Αξιοποιεί υφιστάμενο και νέο περιεχόμενο από το Δήμο
- Συσσωρευση περιεχομένου (aggregation) από τρίτα μέσα social media με λέξεις κλειδιά

Χαρακτηριστικά αναφέρουμε τον ιστότοπο visitsymi.gr

Εφαρμογή «Ψηφιακός Μετασχηματισμός Λιμένων»

Στο ευρύτερο πλαίσιο των εφαρμογών του Τουρισμού, αξίζει να αναφερθεί και η εφαρμογή «Ψηφιακός Μετασχηματισμός Λιμένων». Το νέο καινοτόμο portal εκτός από σημαντικές πληροφορίες διοικητικής φύσεως που περιέχει, δίνει τη δυνατότητα σε όσους επισκέπτες ενδιαφέρονται να ελλιμενισθούν να αντλήσουν πλήρη ενημέρωση για τα σημεία ελλιμενισμού, τον τοπικό καιρό, αλλά και τα τέλη ελλιμενισμού, ενώ σε μελλοντική αναβάθμιση θα μπορούν να προβούν σε ηλεκτρονική πληρωμή αυτών. Το σύγχρονο περιβάλλον του portal είναι ειδικά υλοποιημένο και για άτομα με αναπηρία.

Ο Δήμος Λευκάδας διαθέτει ήδη την συγκεκριμένη εφαρμογή www.lefkadaports.gr

4.2.5 Ποιότητα Ζωής

Εφαρμογή «Νοιάζομαι» - Διαχείριση Κοινωνικών Υπηρεσιών

Πρόκειται για ένα διαδικτυακό πληροφορικό σύστημα Διαχείρισης Κοινωνικών Υπηρεσιών των Δήμων, με την παρακολούθηση τουλάχιστον 55 διαφορετικών υπηρεσιών που παρέχουν οι Κοινωνικές Υπηρεσίες των Δήμων. Μέσω εφαρμογής στο κινητό, ο πολίτης ενημερώνεται για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και την εξέλιξη του αιτήματός του.

Ταυτόχρονα, όλες οι δομές της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου, συγκεντρώνονται σε μία ενιαία βάση δεδομένων η οποία συμπεριλαμβάνει όλους τους ωφελούμενους των κοινωνικών προγραμμάτων, με αποτέλεσμα να μειώνεται δραστικά το λειτουργικό κόστος χρήσης των Κοινωνικών Υπηρεσιών. Ταυτόχρονα αυξάνεται η παραγωγικότητα των στελεχών και το επίπεδο οργάνωσης τους, η αξιοπιστία των υπηρεσιών του Δήμου, ενισχύεται η ταχύτητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων, διαφυλάσσεται η ασφάλεια των ευαίσθητων δεδομένων και ελαχιστοποιούνται οι περιπτώσεις λάθους των χρηστών.

Άξιο αναφοράς, ο μεγάλος αριθμός των Δήμων που έχουν υλοποιήσει την εφαρμογή αυτή: Δήμος Ιλίου, Αθηναίων, Ηρακλείου, Αλίμου, Βόλου, Πειραιά, Αιγάλεω, Κερατσινίου-Δραπετσώνας, Παλλήνης, Μεταμόρφωσης, Ωρωπού, Παπάγου-Χολαργού, Ιωαννιτών, Κορυδαλλού, Ελληνικού - Αργυρούπολης, Παιανίας, Ηλιούπολης, Κομοτηνής, Παλαιού Φαλήρου, Χαλανδρίου, Διονύσου, Ελευσίνας, Αμπελοκήπων-Μενεμένης,

Βριλησσίων, Εύοσμου-Κορδελιού, Ζωγράφου, Λευκωσίας, Αγίου Δημητρίου, Κιβωτός του Κόσμου, Νεάπολης-Συκεών.

Εφαρμογή «City Regio plus - Ανάδειξη σημείων ενδιαφέροντος και δράσεων πολιτών και φορέων»

Στόχος της εφαρμογής αποτελεί η ανάδειξη διαφόρων σημείων ενδιαφέροντος (Points of Interest) και δράσεων. Πολίτες, κάτοικοι, επισκέπτες και επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται και να επιλέγουν τα σημεία ενδιαφέροντος που βρίσκονται, στα πλαίσια των ενασχολήσεων τους.

Επιπλέον, εκτός από την εκδήλωση ενδιαφέροντος σε συγκεκριμένα σημεία μπορούν να συγκεντρώνονται και δράσεις της περιοχής.

Η προσθήκη δεδομένων γίνεται από το Δήμο ή τους πολίτες με έγκριση. Παράλληλα, υπάρχει δυνατότητα εκτύπωσης των στοιχείων και δημιουργία καταλόγων για την αποστολή ενημερωτικών emails ή άλλη χρήση. Οι δράσεις που καταχωρούνται στην πλατφόρμα καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα πολιτιστικών και εκπαιδευτικών δράσεων, δημιουργώντας μια σωστή κατανομή της πληροφορίας.

Ο Δήμος Ηρακλείου χρησιμοποιεί την εφαρμογή www.citizens4heraklion.gr

Εφαρμογή συγκέντρωσης δεδομένων επισκεψιμότητας χώρου παρέμβασης

Μια διαδικτυακή εφαρμογή συγκέντρωσης χρήσιμων πληροφοριών (visitor analytics) για τους επισκέπτες της περιοχής. Μέσω της εφαρμογής, η Δημοτική Αρχή έχει τη δυνατότητα να συλλέγει στοιχεία αναφορικά με το χρόνο, τη διάρκεια παραμονής, τις ώρες και τη συχνότητα επίσκεψης, καθώς και τον αριθμό των επισκεπτών σε ένα χώρο. Τα παραπάνω δεδομένα βοηθούν στην εύκολη εξαγωγή συμπερασμάτων και λήψη αποφάσεων από την Δημοτική Αρχή.

Πλατφόρμα E-Services - Κέντρο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και εξυπηρέτησης του Δήμου

Μια ψηφιακή πλατφόρμα μέσω της οποίας οι πολίτες μπορούν να υποβάλουν απομακρυσμένα αιτήματα για πιστοποιητικά ή άλλες ενέργειες προς τις υπηρεσίες του Δήμου μέσα από

μοντελοποιημένες διαδικασίες και υποβάλλοντας τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Καθώς παρέχεται αυθεντικοποίηση μέσω Taxisnet, τα αιτήματα μπορούν να παραδίδονται πλήρως ηλεκτρονικά μέσα από τη θυρίδα του πολίτη.

Την πλατφόρμα χρησιμοποιούν ο Δήμος Αμπελοκήπων-Μενεμένης καθώς και ο Δήμος Αγίου Δημητρίου. www.eservices.ampelokipi-menemeni.gr/ , www.egov.crowdapps.net/dad

Πλατφόρμα E-Government portal - Όλες οι υπηρεσίες και οι πληροφορίες του Δήμου με ένα κλικ

Βασικός στόχος της διαδικτυακής πύλης είναι η **ολοκληρωμένη πληροφόρηση του πολίτη**, του δημότη και του επισκέπτη, σε όλα τα θέματα που είτε είναι άμεσης χρησιμότητας είτε μπορεί να τον ενδιαφέρουν για την πόλη και το Δήμο.

Βασικά λειτουργικά χαρακτηριστικά:

- Κέντρο υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για απομακρυσμένη ψηφιακή διεκπεραίωση αιτημάτων και επικοινωνία με τον Δήμο.
- Πλατφόρμα ηλεκτρονικής διαβούλευσης για υποβολή ιδεών ή σχολίων και προτάσεων προς τον Δήμο.
- Παροχή πληροφοριών για την περιοχή και την πόλη.
- Παροχή πληροφοριών για τις υπηρεσίες και διαδικασίες του Δήμου καθώς και πλήρη στοιχεία επικοινωνίας.
- Παροχή πληροφοριών για τις υπηρεσίες προς τους Δημότες καθώς και γενικών πληροφοριών για τους επισκέπτες.
- Ροή νέων για δελτία τύπου, συνεδριάσεις και προκηρύξεις.
- Ημερολόγιο εκδηλώσεων ώστε να συγκεντρώνονται όλες οι δραστηριότητες σε ένα σημείο.
- Σύγχρονο περιβάλλον ειδικά υλοποιημένο για άτομα με αναπηρία.

Οι Δήμοι Πάτμου, Αγιάς, Χαϊδαρίου, Μοσχάτου-Ταύρου, Δυτικής Λέσβου και Πλατανιά συγκαταλέγονται στους χρήστες της παραπάνω πλατφόρμας.

4.2.6 Ενίσχυση Τοπικής Δημοκρατίας, Διαβούλευσης και Διαφάνειας

“Post it” - Εφαρμογή καταγραφής ιδεών των πολιτών με διαδραστικό τρόπο

Μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας “**Post it**” ο Δήμος συλλέγει με ένα μοναδικό, άμεσο και οικείο τρόπο τις ιδέες και προτάσεις των πολιτών όλου του ηλικιακού φάσματος.

Η άμεση υποβολή “ιδεών” από την πλευρά του πολίτη για την αλλαγή που θέλει ο ίδιος να δει στην περιοχή του γίνεται με έναν πρωτότυπο, εύκολο και διαδραστικό τρόπο με την πεποίθηση ότι ο πολίτης μπορεί να συμμετέχει στις αποφάσεις του Δήμου (gamification¹⁵).

Παράλληλα, η πλατφόρμα ενσωματώνει μηχανισμούς αξιολόγησης και ανάδειξης της καλύτερης ιδέας.

Στο τέλος της διαδικασίας, οι καλύτερες ιδέες που έχουν αναδειχθεί βάσει rating μπορούν να μπουν σε διαδικασία διαβούλευσης.

Την εφαρμογή χρησιμοποιούν ο Δήμος Πλατανιά, Καλαμάτας και Μυκόνου.

Πλατφόρμα διαβούλευσης συμβατή με τη νομοθεσία

Η πλατφόρμα επιτρέπει την οργάνωση και την πραγματοποίηση Δημόσιας Διαβούλευσης για τα έργα και τις δράσεις του Δήμου, σε συνδυασμό με την αξιολόγηση και προτεραιοποίηση. Απευθύνεται στα στελέχη του Δήμου αλλά και στους πολίτες.

Η πλατφόρμα υποστηρίζει τα ακόλουθα:

- Φιλοξενία πολλαπλών online διαβουλεύσεων
- Φιλική παρουσίαση για την εύκολη συμμετοχή των πολιτών και την υποβολή σχολίων
- Συλλογή προτάσεων και ιδεών από πολίτες και φορείς
- Δυνατότητα ψηφοφορίας και βαθμολόγησης στις προτάσεις που έχουν υποβληθεί από τους διάφορους χρήστες

¹⁵ Gamification ονομάζεται η ενσωμάτωση μηχανισμών παιχνιδιού σε ένα περιβάλλον μη παιχνιδιού. Η πρακτική αυτή αξιοποιεί τα χαρακτηριστικά που κάνουν ένα game διασκεδαστικό.

Ο Δήμος προωθεί και ενισχύει την συμμετοχικότητα των πολιτών και φορέων, τη λογική της από κοινού διαμόρφωσης.

Ο Δήμος Αγ. Δημητρίου και Πλατανιά έχουν ήδη ενσωματώσει την εφαρμογή αυτή στις παρεχόμενες ψηφιακές τους υπηρεσίες.

Πλατφόρμα Open Council - Ανοιχτό Δημοτικό Συμβούλιο - E-voting

Η πλατφόρμα Open Council επιτρέπει στους πολίτες την παρακολούθηση και καταγραφή των θεμάτων που ψηφίζει το δημοτικό συμβούλιο, με στόχο την ενεργοποίηση των πολιτών στη των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων των τοπικών αρχών. Τα μέλη του δημοτικού συμβουλίου απαντούν σε ερωτήσεις που έχουν τεθεί από τους πολίτες μέσω της πλατφόρμας, ενισχύοντας και ενθαρρύνοντας με τον τρόπο αυτό τη συνεργασία Δήμου-πολίτη.

Εφαρμογή «Συμμετοχικός Προϋπολογισμός»

Απευθύνεται τόσο σε Δήμους και Περιφέρειες όσο και στον ιδιωτικό τομέα (π.χ. Δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης-CSR). Οι πολίτες μπορούν να παρακολουθήσουν, να αξιολογήσουν, να επιλέγουν και να ψηφίζουν τα έργα και τις δράσεις των οργανισμών.

Ο φορέας παρουσιάζει τα προτεινόμενα έργα προς υλοποίηση και οι πολίτες με τη σειρά τους ψηφίζουν αυτά που επιθυμούν, συμμετέχοντας έτσι στη συνδιαμόρφωση του προϋπολογισμού και του τεχνικού προγράμματος. Το αποτέλεσμα της ψηφοφορίας, προφανώς και δεν είναι δεσμευτικό για την Δημοτική Αρχή.

Εφαρμογή City Labs - Συμμετοχικό εργαστήριο καινοτομίας

Η υπηρεσία City Labs είναι ουσιαστικά μια απεικόνιση ανοικτών εργαστηρίων που διαθέτουν ψηφιακή και φυσική υπόσταση, μέσω της οποίας δικτυώνονται οι πόλεις και προωθούνται δημιουργικές και καινοτόμες λύσεις δίνοντας ώθηση στην υλοποίηση δράσεων. Οι συμμετέχοντες ανταλλάσσουν απόψεις και εμπειρίες που βασίζονται στο δημιουργικό συνδυασμό των πλεονεκτημάτων και των χαρακτηριστικών της περιοχής με τις νέες τεχνολογίες και τις διεθνείς καλές πρακτικές. Βασικός στόχος των City Labs είναι η προώθηση της τοπικής ανάπτυξης.

Η εφαρμογή είναι διαδημοτικού χαρακτήρα και γι' αυτό έχει υλοποιηθεί από την Περιφέρεια Κρήτης.

4.2.7 Ενίσχυση Ψηφιακών Υποδομών και Προστασία από Κυβερνοεπιθέσεις

Κεντρική Πλατφόρμα Έξυπνης Πόλης

Η Πλατφόρμα «Έξυπνης Πόλης» είναι μια ανοικτή, cloud based πλατφόρμα η οποία επιτρέπει τη διασύνδεση και την επικοινωνία μεμονωμένων λύσεων και εφαρμογών έξυπνων πόλεων. Η Πλατφόρμα αξιοποιεί τα πλεονεκτήματα των τεχνολογιών Internet of Things (IoT) διασυνδέοντας πολίτες, διαδικασίες, δεδομένα και αντικείμενα προκειμένου να επιτυγχάνεται η παρακολούθηση όλων των παραγόντων που επιδρούν στη ζωή της πόλης.

Το λογισμικό έχει το χαρακτήρα πλατφόρμας διασύνδεσης λογισμικού, αισθητήρων, λειτουργιών και εξοπλισμού «έξυπνης πόλης» και προσφέρεται σαν Cloud εφαρμογή.

Η Πλατφόρμα υποστηρίζει και τις παρακάτω λύσεις:

- Δυναμική διαχείριση θέσεων στάθμευσης (Έξυπνο Parking)
- Έλεγχος εξ' αποστάσεως Έξυπνου οδο φωτισμού
- Ασύρματη πρόσβαση στο Internet (Έλεγχος εξ' αποστάσεως του δημόσιου δικτύου ασύρματης πρόσβασης Wi-Fi και παροχή υπηρεσιών στατιστικών αναλύσεων (analytics) από τη χρήση του δικτύου Wi-Fi)
- Συλλογή και διαχείριση περιβαλλοντικών δεδομένων από αισθητήρες,
- Εντοπισμό και παρακολούθηση θέσης αντικειμένων (π.χ. κάδων) και οχημάτων (απορριματοφόρων και διαχείριση απορριμμάτων)
- Έξυπνη παρακολούθηση της κυκλοφορίας
- Δημόσια ασφάλεια και προστασία
- Παρακολούθηση περιβαλλοντικών δεδομένων
- Έξυπνη Ενεργειακή Παρακολούθηση
- Έξυπνη διαχείριση συστημάτων ενημέρωσης πολιτών
- Παρακολούθηση φορτιστών ηλεκτρικών αυτοκινήτων
- Έξυπνη παρακολούθηση πληρότητας κάδων

Το λογισμικό είναι σε θέση να διαλειτουργήσει με κάθε τύπο αισθητήρα που θα χρησιμοποιηθεί στο πλαίσιο του έργου «έξυπνης πόλης» για τις αστικές υπηρεσίες ανεξάρτητα από την τεχνολογία διασύνδεσης που χρησιμοποιείται.

Όλοι οι Δήμοι που έχουν υλοποιήσει ψηφιακές εφαρμογές διαθέτουν και την παραπάνω πλατφόρμα.

Novonville - Ψηφιακή εξυπηρέτηση με επίκεντρο τις ανάγκες των πολιτών

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να γίνει μια ιδιαίτερη αναφορά στη πλατφόρμα **Novonville** (www.novonville.com/el/, 2022).

Πρόκειται για έναν ψηφιακό χώρο με όλα τα απαραίτητα εργαλεία που απλοποιούν τη διάδραση μεταξύ Δήμου και δημοτών χτίζοντας μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ τους. Η άμεση επίλυση αιτημάτων καθημερινότητας, η συμμετοχή σε διαδραστικές διαβουλεύσεις και η αποτελεσματική ενημέρωση είναι μερικές από τις υπηρεσίες που παρέχονται. Κατά την περίοδο της πανδημίας προστέθηκαν επίσης αρκετές κατηγορίες κοινωνικών υπηρεσιών.

Οι δημότες μέσω της εφαρμογής επικοινωνούν με το Δήμο, προκειμένου να εκφράσουν την άποψη τους για σημαντικά θέματα τοπικού ενδιαφέροντος, εύκολα και γρήγορα.

Ο Δήμος από τη μεριά του, μέσα από την εφαρμογή μπορεί εύκολα και να πραγματοποιεί έρευνες και δημοσκοπήσεις οι οποίες φτάνουν στους δημότες μέσω της δωρεάν εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα. Είναι ένας απλός και οικονομικός τρόπος για να συλλέξει ο Δήμος πολύτιμες πληροφορίες και να ενισχύσει τη συμμετοχή των Δημοτών του στη λήψη αποφάσεων.

Ο Δήμος βλέπει ζωντανά τις απαντήσεις μέσω του διαχειριστικού συστήματος, το οποίο του επιτρέπει να λαμβάνει τεκμηριωμένες αποφάσεις, να βελτιώνει τις υπηρεσίες που παρέχει, αλλά και να αυξάνει το επίπεδο ικανοποίησης των Δημοτών.

Περισσότεροι από **80 Δήμοι** και 500.000 Δημότες χρησιμοποιούν ήδη το Novonville για να βελτιώσουν τις γειτονιές και τις πόλεις τους.

WiFi4EU - Ασύρματο δίκτυο για έξυπνες πόλεις

Το WiFi4EU είναι ένα Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα, το οποίο εξασφαλίζει δωρεάν συνδεσιμότητα Wi-Fi για όλους τους πολίτες και τους επισκέπτες σε δημόσιους χώρους. Δικαίωμα συμμετοχής στη δράση WiFi4EU έχουν όλοι οι Δήμοι της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι στόχοι του προγράμματος WiFi4EU είναι:

- Η στήριξη της εγκατάστασης σύγχρονου εξοπλισμού Wi-Fi στα κέντρα κοινωνικής ζωής.
- Η αναβάθμιση και ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού και της τοπικής οικονομίας.
- Η δημιουργία κοινότητας συντήρησης και επέκτασης από τους ίδιους τους δημότες.
- Η ενίσχυση ίσων ευκαιριών των πολιτών σε όλους τους τομείς δράσης της τοπικής κοινωνίας.
- Η ανάπτυξη μιας έξυπνης και προσβάσιμης πόλης προς όλους τους πολίτες και τους επισκέπτες.

Η Ελλάδα είναι από τις λίγες χώρες όπου περισσότερο από το 50% των Δήμων (συγκεκριμένα για την Ελλάδα το 64%) έχει ήδη αποκτήσει voucher (κουπόνι χρηματοδότησης 15.000 ευρώ), με πάνω από 200 Δήμους να έχουν ενταχθεί στο πρόγραμμα.

Αναφέρουμε πως **117 Δήμοι** κατά την πρώτη πρόσκληση και **90 Δήμοι** στη δεύτερη έχουν ήδη αποκτήσει voucher. (ΕΥΔΕ-ΤΠΕ, 2022)

4.3 «Έξυπνες Πόλεις» στην Ελλάδα

Δεν είναι λίγες οι Ελληνικές πόλεις οι οποίες, τα τελευταία χρόνια και εν μέσω πανδημίας, έχουν καταφέρει με τη χρήση των ΤΠΕ να κάνουν «έξυπνότερη» την καθημερινότητα των πολιτών και επισκεπτών τους, εφαρμόζοντας πρακτικές που έχουμε συνηθίσει να βλέπουμε τα τελευταία χρόνια σε πόλεις του εξωτερικού. Αρκετές εκ αυτών μάλιστα έχουν διακριθεί και λάβει βραβεία σε ευρωπαϊκό επίπεδο για την υλοποίηση πρωτότυπων εφαρμογών.

Κομοτηνή: Ευρωπαϊκή διάκριση για την αστική προσβασιμότητα

Η Κομοτηνή κατέκτησε το βραβείο «Ειδική μνεία για την πόλη που αντιμετώπισε την προσβασιμότητα σαν ευκαιρία» στα πλαίσια των Ευρωπαϊκών Βραβείων Προσβάσιμων Πόλεων 2021 (Access City Award). Ο συγκεκριμένος θεσμός επιβραβεύει την ικανότητα και τις προσπάθειες μιας πόλης να γίνει πιο προσιτή, προκειμένου να βελτιώσει την ποιότητα ζωής του πληθυσμού της και να διασφαλίσει ότι όλοι ανεξαρτήτως ηλικίας, κινητικότητας ή ικανότητας έχουν ίση πρόσβαση στο αστικό περιβάλλον. Απευθύνεται σε όλες τις πόλεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης άνω των 50.000 κατοίκων ή σε αστικές περιοχές που αποτελούνται από δύο ή περισσότερες πόλεις με συνολικό πληθυσμό άνω των 50.000 κατοίκων.
<https://www.komotini.gr/>

Ιωάννινα: Μέλος της πρωτοβουλίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «100 Intelligent Cities Challenge»

Μέλος της πρωτοβουλίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «100 Intelligent Cities Challenge» έγινε το καλοκαίρι του 2020 ο Δήμος Ιωαννιτών. Ειδικοί της πρωτοβουλίας των έξυπνων πόλεων θα παράσχουν στο Δήμο δωρεάν τεχνογνωσία προσαρμοσμένη στις πραγματικές ανάγκες της πόλης και μαζί θα διαμορφώσουν έναν οδικό χάρτη για την υλοποίηση των στρατηγικών αλλά και των έργων του. Σταδιακά θα καταστεί μέρος ενός διεθνούς δικτύου καινοτομίας και συνεργασίας, το οποίο εργάζεται προς την κατεύθυνση των στόχων που έχουν τεθεί για την αειφόρο ανάπτυξη.

Οι τομείς στους οποίους θα λάβει τεχνογνωσία είναι:

- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ψηφιοποίηση δημοσίων υπηρεσιών
- Έξυπνος και βιώσιμος τουρισμός

- Επαύξηση της συμμετοχής των πολιτών, της συνδεσιμότητας και της κοινότητας
- Ανθεκτικότητα του κλίματος και διαχείριση καταστροφών

<https://www.ioannina.gr/>

Χαλκίδα: «Έξυπνες» τεχνολογίες από το 2017

Από το 2017 η Χαλκίδα ήδη εφαρμόζει συστήματα και τεχνολογίες έξυπνων πόλεων με στόχο τη βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών. Έγινε ο πρώτος Δήμος στη χώρα όπου έχουν εγκατασταθεί πιλοτικά συστήματα «έξυπνης» στάθμευσης (Smart Parking) και «έξυπνου» φωτισμού (Smart Lighting), υποστηριζόμενα από μία ενιαία πλατφόρμα «έξυπνης» πόλης.

<https://dimoschalkideon.gr/>

Το «ψηφιακό» Ηράκλειο των 163 υπηρεσιών

Στο Ηράκλειο της Κρήτης οι δημότες έχουν διαδικτυακή πρόσβαση σε **163 υπηρεσίες** παροχής πληροφοριών, σε 29 υπηρεσίες υποβολής ηλεκτρονικών αιτήσεων και σε ηλεκτρονικές πληρωμές, κερδίζοντας πολύ χρόνο στην καθημερινότητά τους, αφού γλυτώνουν τις συνηθισμένες ουρές στις διάφορες υπηρεσίες. Το Ηράκλειο διαθέτει επίσης free Wi-Fi, ενώ οι εφημερίδες της πόλης από τον 19ο αιώνα είναι ψηφιοποιημένες. <https://www.heraklion.gr/>

Ορεστιάδα «Η πόλη χωρίς φανάρια»

Εδώ δεν πρόκειται να αναφερθούμε σε μια ψηφιακή εφαρμογή που έχει υλοποιήσει ο Δήμος Ορεστιάδας, αλλά το ακριβώς αντίθετο. Την πλήρη δηλαδή απουσία τεχνολογίας η οποία ωστόσο προσθέτει αξία στην ποιότητα ζωής των δημοτών της. Συγκεκριμένα στην πόλη δεν τοποθετήθηκαν ποτέ φανάρια και αυτό με την πάροδο των ετών συνέβαλε στο να χτιστεί μια αμφίδρομη σχέση μεταξύ οδηγών-πεζών. Τα αυτοκίνητα σέβονται τους πεζούς και σταματούν στις διαβάσεις δίνοντας τους προτεραιότητα. <https://www.orestiada.gr/>

Τρίκαλα - Παράδειγμα προς μίμηση

Τα τελευταία χρόνια όταν μιλάμε για «έξυπνες» πόλεις στην Ελλάδα το μυαλό μας αυτομάτως «ταξιδεύει» στα Τρίκαλα.

Τα Τρίκαλα βρίσκονται τα τελευταία 3 χρόνια στον κατάλογο με τις 21 πιο «έξυπνες πόλεις» παγκοσμίως και είναι ο πιο προηγμένος τεχνολογικά δήμος στη χώρα. Ανάμεσα στις υπηρεσίες

που απολαμβάνουν οι πολίτες στα Τρίκαλα είναι η τηλεϊατρική, ο οπτικός δακτύλιος, οι ευφυείς μεταφορές, οι online συνεδριάσεις αλλά και η αναζήτηση χαμένου κατοικίδιου μέσω ίντερνετ.

Σύντομα πρόκειται να λειτουργήσουν συστήματα τηλεματικής για τον έλεγχο της κυκλοφορίας, των καυσίμων και των οχημάτων, ενώ οι κάδοι απορριμμάτων θα αποκτήσουν σύστημα το οποίο θα υποδεικνύει την τοποθεσία και το βάρος τους. Οι αισθητήρες στα φώτα των δρόμων μείωσαν τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας κατά 70%. Επίσης το σύστημα ηλεκτρονικών καταγγελιών είχε μία από τις μεγαλύτερες επιπτώσεις στη ζωή των κατοίκων. Από την αρχή του έτους, ο δήμος έχει λάβει περίπου 4.000 αιτήματα και σχόλια.
<https://trikalacity.gr/>

Ο κατάλογος των ψηφιακών εφαρμογών στους Δήμους είναι δυναμικός, καθώς συνέχεια υλοποιούνται νέες εφαρμογές. Προκειμένου να γίνει αντιληπτό το μέγεθος της διείσδυσης των ψηφιακών εφαρμογών, ακολουθεί μια λίστα με Δήμων που έχουν επιτύχει ήδη αξιοσημείωτη πρόοδο στον τομέα της ψηφιακής μετάβασης, παρέχοντας μια σειρά από ψηφιακές εφαρμογές προς τους πολίτες και βελτιώνοντας ταυτόχρονα τη διαχείριση και λειτουργικότητα του αστικού περιβάλλοντος.

Ο Δήμος Αθηναίων, Θεσσαλονίκης, Πατρέων, Ηρακλείου, Πειραιώς, Λαρισαίων, Βόλου, Περιστερίου, Ρόδου, Ιωαννίνων, Χανίων, Αχαρνών, Νίκαιας-Αγ. Ιωάννη Ρέντη, Χαλκιδικίων, Κορδελιού-Ευόσμου, Καλλιθέας, καθώς και ο Δήμος Τρικκαίων λόγω των εμβληματικών εφαρμογών που διαθέτει στον τομέα των ΤΠΕ συγκαταλέγονται στις πρώτες 17 Έξυπνες πόλεις.

Στη λίστα με τους Δήμους που έχουν αναπτυχθεί εξίσου ψηφιακά συγκαταλέγονται και οι ακόλουθοι Δήμοι:

Δήμος Αβδήρων, Αγίας, Αγίου Ευστρατίου, Αγίου Δημητρίου, Αγίων Αναργύρων-Καματερού, Αγίας Παρασκευής, Αγκιστριού, Αγρινίου, Αίγινας, Αλεξάνδρειας, Αλεξανδρούπολης, Αλμωπίας, Αλοννήσου, Αμφίπολης, Ανάφης, Αντιπάρου, Αργοστολίου, Αρχαίας Ολυμπίας, Αλμυρού, Βέλου-Βόχας, Βέροιας, Βόλβης, Βόλου, Γλυφάδας, Γρεβενών, Δέλτα, Διδυμοτείχου, Δίου-Ολύμπου, Δράμας, Διονύσου, Δωδώνης, Έδεσσας, Ελασσόνας, Εορδαίας, Ζαγορίου, Ζαχάρω, Ζίτσας, Θερμαϊκού, Θέρμης, Θηβαίων, Ιεράπετρας, Ιθάκης, Ικαρίας, Ιωαννιτών, Καλαβρύτων, Καβάλας, Καλαμαριάς, Καλαμάτας, Καρπενησίου, Καρύστου, Κατερίνης, Κέρκυρας, Κεφαλλονιάς, Κηφισιάς, Κιλελέρ, Κοζάνης, Κόνιτσας, Κορίνθου, Κορυδαλλού, Κρωπιάς, Κυθήρων, Κύμης, Κω, Λαγκαδά, Λασιθίου, Λευκάδας, Λήμνου, Λέσβου, Λέρου, Μεγίστης, Μεταμόρφωσης, Μετσόβου, Μοσχάτου- Ταύρου, Μυκόνου, Νάουσας, Νεάπολης-Συκεών, Νέας Προποντίδας, Νέας Σμύρνης, Νεμέας, Ν. Σκουφά, Ξάνθης, Ορεστιάδας, Ορχομενού, Παλαιού Φάληρου, Πάτμου, Πέλλας, Πλατανιά, Πολυγύρου, Πόρου, Πρέβεζας, Πύδνας-Κολινδρού, Πυλαίας-Χορτιάτη, Πωγωνίου, Ρεθύμνης, Σάμης, Σαμοθράκης, Σιθωνίας, Σκύρου, Σκύδρας, Σύρου-Ερμούπολης, Σουφλίου, Σύμης, Σφακιών, Τανάγρας, Τεμπών, Τριφυλίας, Φαρσάλων, Φιλιατών, Χαΐδαρίου, Χάλκης, Φυλής, Φιλαδέλφειας-Χαλκηδόνας, Φολεγάνδρου, Σκοπέλου, Ωραιοκάστρου.

Κεφάλαιο 5^ο Εθνικές Ενιαίες Ψηφιακές Πύλες - Πλατφόρμες και Ψηφιακές εφαρμογές

5.1 Εισαγωγή

Δομικό στοιχείο της Ψηφιακής Διακυβέρνησης αποτελούν οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, καθώς αποτελούν το μέσο δια του οποίου εφαρμόζεται και διαχέει τα αποτελέσματα της στην κοινωνία. Ωστόσο, πολύ συχνά αυτές διατίθενται κατά τρόπο συγκεχυμένο και αποσπασματικό, με αποτέλεσμα να είναι δύσκολο να προσπελαστούν από τους χρήστες. Τα τελευταία χρόνια ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί στην ανάγκη διαμόρφωσης ενιαίων ψηφιακών πυλών, οι οποίες διαθέτουν αναλυτικούς καταλόγους με το σύνολο των διαθέσιμων ψηφιακών πυλών και υπηρεσιών, διευκολύνοντας έτσι την πρόσβαση σε αυτές (ΟΟΣΑ, 2022). Με τον τρόπο αυτό επιδιώκεται η ελαχιστοποίηση του χρόνου, του κόπου και του κόστους συναλλαγών πολιτών και επιχειρήσεων με τον δημόσιο τομέα κι ως εκ τούτου η αποφασιστική αναβάθμιση της ποιότητας της αλληλεπίδρασης μεταξύ των παραπάνω συντελεστών. Σημαντικό στόχο επίσης αποτελούν η οργάνωση και ο συντονισμός της παρουσίασης δεδομένων και της παροχής υπηρεσιών από διαφορετικές ψηφιακές πύλες, ούτως ώστε να διατίθενται κατά τρόπο ομοιογενή και πληρώντας κάποιες βασικές προδιαγραφές.

5.2 Εθνικές Ενιαίες Ψηφιακές Πύλες

5.2.1 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη «Gov.gr»

Με την ίδρυση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΥΨΗΔ), δρομολογήθηκε η ανάπτυξη της διαδικτυακής πύλης του ελληνικού Δημοσίου www.gov.gr. (gov.gr, 2022) Η πύλη αυτή, θεσμοθετήθηκε με το άρθρο 52 του ν. 4635/2019 και τέθηκε εσπευσμένα σε λειτουργία στις 21 Μαρτίου του 2020 λόγω της πανδημίας, με στόχο να αντιμετωπιστούν οι προκλήσεις της πανδημίας, δίνοντας παράλληλα και το έναυσμα για τον συνολικό ψηφιακό μετασχηματισμού της χώρας.

Σήμερα συγκεντρώνει 1439 ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται από 19 Υπουργεία, 75 δημόσιους φορείς και 10 ανεξάρτητες αρχές του δημοσίου τομέα. Σκοπός του Gov.gr είναι

η εύκολη, απρόσκοπτη και ταχεία εύρεση και η διεκπεραίωση δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών από πολίτες και επιχειρήσεις. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες οργανώνονται έναν ενιαίο κατάλογο που περιλαμβάνει 11 βασικές κατηγορίες:

- Γεωργία και κτηνοτροφία
- Δικαιοσύνη
- Εκπαίδευση
- Επιχειρηματική δραστηριότητα
- Εργασία και ασφάλιση
- Οικογένεια
- Περιουσία και φορολογία
- Πολίτης και καθημερινότητα
- Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός
- Στράτευση
- Υγεία και Πρόνοια

Βασικός στόχος του Gov.gr είναι να αποτελέσει τον κεντρικό κόμβο για την εξυπηρέτηση των πολιτών σε ψηφιακό περιβάλλον το οποίο αναμένεται να περιλαμβάνει πληροφορίες για όλες τις συναλλαγές μεταξύ κράτους και πολιτών ή επιχειρήσεων, καθώς και το σύνολο των προσφερόμενων δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών. Για τη χρήση του Gov.gr δεν απαιτείται η εγγραφή του χρήστη, αλλά αρκεί η ταυτοποίηση του με τη χρήση των κωδικών του TaxisNet. Παράλληλα, οι βεβαιώσεις και τα πιστοποιητικά που εκδίδονται μέσω της συγκεκριμένης πύλης, φέρουν ως μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης και ηλεκτρονική σφραγίδα του φορέα. Οι παραπάνω πληροφορίες αφορούν την λειτουργία του Gov.gr την 20^η Αυγούστου του 2022.

5.2.2 «myKEPlive.gov.gr»

Το «myKEPlive» (mykeplive.gov.gr, 2022), είναι μία νέα πλατφόρμα «εικονικού γκισέ» όπου πολίτες και επιχειρήσεις μπορούν να ενημερώνονται και να εξυπηρετούνται από τους αρμόδιους υπαλλήλους των ΚΕΠ με τη χρήση τηλεδιάσκεψης-βιντεοκλήσης, έπειτα από ραντεβού. Στόχος του mykeplive είναι η παροχή απομακρυσμένης εξυπηρέτησης για:

- Ενημέρωση
- Υποβολή αιτήσεων
- Εξυπηρέτηση προς επιχειρήσεις
- Εξυπηρέτηση ευπαθών ομάδων
- Εξυπηρέτηση από τον δήμο

Οι χρήστες μπορούν να κλείσουν ψηφιακό ραντεβού με ταυτοποίηση μέσω TaxisNet, για να εξυπηρετηθούν μέσω τηλεδιάσκεψης, είτε μέσω του gov.gr, είτε μέσω του mykeplive. Συνεπώς, οι πολίτες εξυπηρετούνται γρηγορότερα και ευκολότερα, εξοικονομώντας χρόνο και μειώνοντας αισθητά τη γραφειοκρατία. Σύμφωνα με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (mindigital.gr, 2022) στο πρόγραμμα συμμετέχουν μέχρι τις 29 Μαΐου 2021, 201 Δήμοι όλης της χώρας με 249 ΚΕΠ. Από την έναρξη λειτουργίας της πλατφόρμας myKEPlive.gov.gr μέχρι τις 30.04.22, έχουν πραγματοποιηθεί 119.053 ραντεβού τηλεξυπηρέτησης.

Επίσης, για την παροχή των ειδικευμένων υπηρεσιών του mykeplive έχουν εκπαιδευτεί 1072 υπάλληλοι για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

5.2.3 «myOAEDlive»

Αποτελεί μια νέα υπηρεσία του ΟΑΕΔ προς τους πολίτες (myoaedlive.gov.gr, 2022). Συγκεκριμένα, άνεργοι πολίτες καθώς και επιχειρήσεις, έχουν τη δυνατότητα να προγραμματίζουν το ραντεβού τους οποιαδήποτε ημέρα και ώρα επιθυμούν και να εξυπηρετούνται με τη μορφή βιντεοκλήσης από τον αρμόδιο υπάλληλο του οργανισμού για οποιοδήποτε πρόβλημα τους απασχολεί. Μέσω αυτής της διαδικασίας παρέχονται εξ' αποστάσεως υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις όπως:

- Συμβουλευτικές υπηρεσίες προς τους εγγεγραμμένους ανέργους
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες προς επιχειρήσεις
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας στην Ευρώπη (EURES)
- Ενημέρωση στοιχείων ανέργων του ΟΑΕΔ

5.2.4 Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων «ΙΡΙΔΑ»

Το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων «ΙΡΙΔΑ» (www.iridacloud.gov.gr, 2022) επιτρέπει την ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων μεταξύ κεντρικών υπηρεσιών του Υπουργείου Εσωτερικών και Αποκεντρωμένων Διοικήσεων και Ο.Τ.Α. Α' και Β' Βαθμού, αλλά και των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων και Ο.Τ.Α Α' και Β' Βαθμού μεταξύ τους. Ο κάθε φορέας ορίζει συγκεκριμένο χρήστη, εξουσιοδοτημένο στο να διαχειρίζεται τη διακίνηση όλων των εισερχόμενων εγγράφων του ΣΗΔΕ «ΙΡΙΔΑ». Σημαντικά πλεονεκτήματα της εφαρμογής, είναι η μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των εγγράφων και η αμεσότερη λήψη αποφάσεων, η εξοικονόμηση πόρων και η μείωση των μετακινήσεων, λόγω του περιορισμένου όγκου διακίνησης εγγράφων με ταχυδρομείο ή με φυσική παρουσία.

5.2.5 «Διαύγεια»

Η πλατφόρμα Διαύγεια (www.diavgeia.gov.gr, 2022) συμπεριλαμβάνει το σύνολο των αποφάσεων και των πράξεων των ιδρυμάτων της κυβέρνησης, το καθένα από τα οποία έχει τη δική του ξεχωριστή ψηφιακή υπογραφή και έναν και μοναδικό αριθμό φόρτωσης στο

διαδίκτυο. Με τον τρόπο αυτό, καθίσταται δυνατή η διεκπεραίωση των διαδικασιών από τους δημόσιους φορείς, χωρίς τη διακίνηση εγγράφων σε φυσικό αρχείο, με τους πολίτες ταυτόχρονα να έχουν τη δυνατότητα να επικαλεστούν τα αναρτημένα δημόσια έγγραφα για την όποια συναλλαγή τους. Μάλιστα, με τη δημοσίευση του Νόμου 4210/2013, όποια διοικητική πράξη δεν δημοσιευτεί εδώ δεν είναι έγκυρη.

5.2.6 Πληροφοριακό Σύστημα «Taxis»

Το ολοκληρωμένο ΠΣ φορολογίας Taxis (www.gsis.gr, 2022) αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα και μεγαλύτερα ΠΣ που έχουν αναπτυχθεί στην Ελλάδα. Η υλοποίηση του έγινε μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος Κλεισθένης του δεύτερου ΚΠΣ και η προσαρμογή των εφαρμογών στο ευρώ έγινε μέσα από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΚτΠ» του τρίτου ΚΠΣ. Μέσα από αυτό παρέχονται δυνατότητες για την πλήρη υποστήριξη όλων των λειτουργιών της φορολογικής διαχείρισης, τόσο στις εφορείες-ΔΟΥ, όσο και κεντρικά μέσα από την διαδικτυακή διασύνδεση των ΔΟΥ με την κεντρική υπηρεσία του υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών.

Επιπρόσθετα, το Taxis έγινε η βάση για μία σειρά από καινοτομίες όπως η διαδικασία κατά την οποία ένας φορέας (παραδείγματος χάριν συμβολαιογράφοι) έχει την δυνατότητα να ζητά και να λαμβάνει αυτόματα την φορολογική ενημερότητα εκ μέρους ενός συναλλασσόμενου πολίτη. Έτσι λοιπόν, ο πολίτης δεν είναι αναγκασμένος να επισκέπτεται την ΔΟΥ της περιοχής του προκειμένου να ζητήσει φορολογική ενημερότητα ώστε να την προσκομίσει στον φορέα.

5.2.7 «TaxisNet»

Το Taxisnet (gsis.gr, 2022) είναι ο μηχανισμός πρόσβασης της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, ο οποίος χρησιμοποιείται για την ασφαλή πρόσβαση φυσικών και νομικών προσώπων στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του κράτους. Μέσω του Taxisnet επιτυγχάνεται η πρόσβαση σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου με τους ίδιους κωδικούς πρόσβασης, ώστε να μην χρειάζεται οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να δημιουργούν και να θυμούνται διάφορους κωδικούς πρόσβασης για κάθε ηλεκτρονική

υπηρεσία ξεχωριστά. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι ο μηχανισμός πρόσβασης Taxisnet λειτουργεί μέσω του κέντρου διαλειτουργικότητας της ΓΓΠΣΔΔ εφαρμόζοντας βέλτιστες διεθνής πρακτικές σε θέματα που αφορούν την ασφάλεια και την ομαλή λειτουργία.

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μέσα από το Taxisnet έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν ηλεκτρονικά μέσω του διαδικτύου τις συναλλαγές τους με τις ΔΥΟ.

5.2.8 Κόμβος Διαδικτυακών Υπηρεσιών «γονHUB»

Το σύστημα "Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δήμων Ελλάδας" με το διακριτικό όνομα gonHUB (www.gonhub.gr, 2022), δημιουργήθηκε το 2017 από την συνεργασία της ΚΕΔΕ (ΚΕΔΕ, 2022) με το ΥΨΗΔ και το ΥΠΕΣ. Το gonHUB είναι ένας εξειδικευμένος επιχειρησιακός κόμβος υπηρεσιών και αμφίδρομος δίαυλος με τους 325 Δήμους για οποιοδήποτε θέλει να ανταλλάξει στοιχεία ή υπηρεσίες μαζί τους. Φιλοξενείται στο σύγχρονο δημόσιο κέντρο δεδομένων G-Cloud της ΓΓΠΣ του ΥΠΟΙΚ και εξυπηρετεί τα εξής:

- το στόχο της ελληνικής ψηφιακής στρατηγικής 2014-2020 για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης
- την πλήρωση της ανάγκης ύπαρξης κεντρικού μηχανισμού ανταλλαγής στοιχείων με το σύνολο των δήμων με έγκυρο, άμεσο και ασφαλή τρόπο.
- την ανάγκη των δήμων για τη συλλογή και την εκμετάλλευση ορθών στοιχείων πληροφόρησης των πολιτών, που σήμερα είναι ελλιπή όπως ύπαρξη ΑΦΜ χωρίς στοιχεία οφειλέτη, πινακίδων χωρίς στοιχεία κατόχων οχημάτων κ.α.

Μέσω το gonHUB επιτρέπεται η άμεση και ασφαλής πρόσβαση στελεχών των Δήμων σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρουν δεδομένα από άλλους φορείς καθώς και το αντίστροφο.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την εγγραφή του Δήμου, είναι ο ορισμός ενός στελέχους του (μόνιμος υπάλληλος) ως διαχειριστή του συστήματος και ενός αναπληρωτή του, στους οποίους

θα δοθούν οι κωδικοί πρόσβασης του συστήματος, προκειμένου υπεύθυνα να διαχειρίζονται τους χρήστες εσωτερικά στο Δήμο και οι οποίοι θα έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες που θα παρέχει ο κόμβος της ΚΕΔΕ gonHUB.

Οι υλοποιημένες παρεχόμενες υπηρεσίες αφορούν τα εξής:

- Μητρώο Φυσικών και Νομικών Προσώπων
- Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας
- e-Παράβολο
- Ακίνητη Περιουσία Ε9
- Κάτοχοι Οχημάτων
- Αποδεικτικό Φορολογικής Ενημερότητας
- Ασφαλιστική Ενημερότητα
- Ποινικό Μητρώο

Επιπρόσθετα, μέσω της ΚΕΔΕ παρέχονται προς τους Δήμους 4 ακόμα ψηφιακές πλατφόρμες:

- Πλατφόρμα Δήλωσης Διόρθωσης Τ.Μ. Ακινήτων προς τους Ο.Τ.Α
- Πλατφόρμα Αίτησης Απαλλαγής Δ.Τ. & Μείωσης Τέλους Κοινόχρηστων Χώρων
- “Πέλοπας” – Πλατφόρμα καταγραφής αθλητικών χώρων
- Ψηφιακή Πλατφόρμα Καταγραφής Αναγκών Ο.Τ.Α

Κεφάλαιο 6^ο Συμπεράσματα

Την τελευταία 10ετία διανύουμε μια περίοδο συνεχών αλλαγών. Η πρόοδος των ΤΠΕ καθώς και η υγειονομική κρίση των τελευταίων ετών, έφεραν τόσο τις Διοικήσεις, (Δημόσια Διοίκηση και Ο.Τ.Α.), όσο και τους πολίτες, αντιμέτωπους με προκλήσεις τις οποίες για να τις αντιμετωπίσουν θα έπρεπε να εξελιχθούν, να μετασχηματιστούν και να προσαρμοστούν.

Η ταχεία ανάπτυξη των ΤΠΕ καθώς και η διείσδυση τους όλο και περισσότερο στην καθημερινότητα των διοικήσεων και πολιτών, επηρέασαν και μετάλλαξαν παγιωμένους τρόπους και συνήθειες πολλών ετών.

Από την πρώτη στιγμή διαπιστώθηκε η αναγκαιότητα ενός Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Δημοσίου τομέα και η καθιέρωση μιας νέας ψηφιακής κουλτούρας που θέτει στο επίκεντρο την εξυπηρέτηση των αναγκών του πολίτη. Η μετάβαση στη νέα ψηφιακή εποχή, με την αξιοποίηση όλων των ΤΠΕ που μας παρέχονται, αποτελεί ωστόσο μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις της εποχής μας.

Ταυτοχρόνως, η υγειονομική κρίση της πανδημίας επιτάχυνε εξίσου τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό σε διεθνές, εθνικό και τοπικό επίπεδο, καθώς για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της, η ταχεία ενσωμάτωση των ΤΠΕ αποτέλεσε την επιτακτική λύση για την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πολιτών, επιχειρήσεων και δημοσίων υπηρεσιών. Η τρέχουσα συγκυρία και η αναγκαιότητα που προέκυψε, έδρασε ως **καταλύτης** προς την κατεύθυνση ενσωμάτωσης των ψηφιακών εφαρμογών σε τομείς όπως η τηλεργασία και η τηλεκπαίδευση.

Παρόλα αυτά, ανέδειξε και μια σειρά σοβαρών αδυναμιών και κενών σε ζητήματα διασφάλισης ατομικών και συλλογικών ελευθεριών, διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων και ομαλής λειτουργίας της δημοκρατίας.

Η αντιμετώπιση όλων αυτών, έπρεπε να ληφθεί σοβαρά υπόψη τόσο από την ΕΕ και τις εθνικές κυβερνήσεις, όσο και από τους Ο.Τ.Α. Η ΕΕ στήριξε τους Ο.Τ.Α. μέσω στρατηγικών και προγραμμάτων ανάκαμψης, ώστε να καταστούν πιο ανθεκτικοί στο μέλλον. Ενεργοποίησε

χρηματοδοτικά εργαλεία για να αντιμετωπιστούν οι συνέπειες της κρίσης σε κοινωνικοοικονομικό επίπεδο και έθεσε τα θεμέλια για μια πιο ισχυρή και ψηφιακή Ευρώπη.

Παράλληλα, όμως την περίοδο αυτή αναδείχθηκε η ύπαρξη ενός ψηφιακού χάσματος μεταξύ ατόμων, πόλεων, περιφερειών ακόμα και χωρών, αναδεικνύοντας σοβαρούς κινδύνους για την επιδείνωση του φαινομένου, καθώς η αποτελεσματικότητα και η ποιότητα της παροχής δημόσιων υπηρεσιών εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την ικανότητα της Τ.Α. να υιοθετεί διοικητικές δομές και διαδικασίες για ταχέως μεταβαλλόμενα περιβάλλοντα και τις αυξανόμενες απαιτήσεις των πολιτών. Η πανδημία και τα έκτακτα μέτρα περιορισμού που λήφθηκαν από την ελληνική κυβέρνηση οδήγησαν τη δημόσια διοίκηση να αντιδράσει άμεσα και με ιδιαίτερη ταχύτητα όσον αφορά την απλούστευση διαδικασιών και την ψηφιοποίηση υπηρεσιών.

Η Κεντρική στρατηγική της Ελλάδας, σαν απάντηση στην υγειονομική κρίση του covid-19, με εργαλείο τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού, συνέβαλε στη θεμελίωση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού στην τοπική αυτοδιοίκηση, εστιάζοντας σε καινοτόμες λύσεις και εφαρμογές, κερδίζοντας την εμπιστοσύνη των πολιτών. Η διαδικτυακή πύλη gov.gr συνέβαλε στην άμεση έκδοση ψηφιακών εγγράφων από τους πολίτες, ύστερα από την ταυτοποίηση των στοιχείων τους. Η πλατφόρμα εξελίσσεται συνεχώς και εμπλουτίζεται με νέες υπηρεσίες με στόχο την τελική ενσωμάτωση όλων των ψηφιακών υπηρεσιών. Ακολουθώντας, μια σειρά από Εθνικές ψηφιακές πύλες συνέβαλαν και αυτές στην ευκολότερη παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες. Την περίοδο πριν την πανδημία, η Ελλάδα ήταν αρκετά χαμηλά στους διεθνείς δείκτες όσον αφορά στον βαθμό ψηφιοποίησης, όμως η υγειονομική κρίση του Covid-19 πυροδότησε την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού, ενώ ταυτόχρονα αναδείχθηκαν αδυναμίες αλλά και νέες προοπτικές.

Την ίδια πορεία αναγκάστηκαν να ακολουθήσουν και οι Δήμοι οι οποίοι υπολείπονται συγκριτικά με την Κεντρική δημόσια διοίκηση, παρουσιάζοντας εσωτερικές παθογένειες. Οι αδυναμίες που καλούνται να αντιμετωπίσουν αφορούν αρχικά στον απαραίτητο συντονισμό και στην διαλειτουργικότητα με τα κεντρικά πληροφοριακά συστήματα. Στο εσωτερικό της, η Τ.Α., πρέπει να αντιμετωπίσει τα απαρχαιωμένα πληροφοριακά συστήματα, την έλλειψη ικανών και εκπαιδευμένων στελεχών, τον φόβο και την έλλειψη κουλτούρας για την υιοθέτηση

νέων τεχνολογιών. Επιπλέον, πρέπει να εξασφαλιστεί ισότιμη και καθολική πρόσβαση όλων των πολιτών στις ψηφιακές υπηρεσίες που θα επιτευχθεί με την παροχή δικτύων υψηλής ταχύτητας και χωρητικότητας και με την επιμόρφωση των πολιτών, ώστε να αποκτήσουν τις απαραίτητες ψηφιακές ικανότητες. Οι προοπτικές που διανοίγονται στην Τ.Α. μέσω της αξιοποίησης του κεντρικού συστήματος καταχώρησης στοιχείων και ταυτοποίησης χρηστών, της υποδομής G-Cloud και της Κυβερνοασφάλειας μπορούν να οδηγήσουν σε ένα ασφαλές, λειτουργικό και αποτελεσματικό ψηφιακό περιβάλλον. Ο θετικός αντίκτυπος στην επίλυση καθημερινών ζητημάτων (κυκλοφοριακό, απορρίμματα) και την βελτίωση του τρόπου ζωής των πολιτών είναι δεδομένος.

Η υγειονομική κρίση με τις επακόλουθες αλλαγές που συντελέστηκαν την περίοδο αυτή πρέπει να αποτελέσουν εφιαλτήριο για τον εκσυγχρονισμό της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, καθώς δεν υπάρχει η πολυτέλεια του χρόνου για άλλες καθυστερήσεις. Έτσι η Ελλάδα θα επιτύχει τη σύγκληση με τις προηγμένες ψηφιακά χώρες και θα παραμείνει ανταγωνιστική.

Τα χρονικά ορόσημα της περιόδου αυτής είναι:

- η Προγραμματική περίοδος του ΕΣΠΑ 2021-2027 και
- η υλοποίηση του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης & Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0»

Τα κρίσιμα αυτά ορόσημα, παρουσιάζονται ως κρίσιμες ευκαιρίες και προκλήσεις για την Τοπική Αυτοδιοίκηση (Α΄) και (Β΄) βαθμού.

Στην κατεύθυνση αυτή είναι επιβεβλημένες, οι διαδικασίες για μετάβαση σε μια περισσότερο Περιβαλλοντική-Πράσινη Οικονομία, η ανάγκη για εισαγωγή καινοτομίας και Ψηφιακού Μετασχηματισμού, όπως και η επένδυση σε ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και η ενίσχυση των ήδη υφιστάμενων στο ανθρώπινο δυναμικό των Ο.Τ.Α. Αναντίρρητα, τα ανωτέρω προβάλλουν ως κομβικές προτεραιότητες-αναγκαιότητες στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Οι Δήμοι της χώρας έχουν αντιληφθεί την παραπάνω σπουδαιότητα και σε συνδυασμό με τα χρηματοδοτικά εργαλεία που τους παρέχονται, έχουν θέσει ως βασική προτεραιότητα στην ατζέντα τους την ψηφιακή μετάβαση και μετατροπή τους σε έξυπνες πόλεις, προβαίνοντας στην υιοθέτηση και υλοποίηση μιας σειράς ψηφιακών εφαρμογών.

Εισάγουν και θέτουν στη διάθεση των πολιτών ψηφιακές εφαρμογές και πλατφόρμες, εκσυγχρονίζοντας ταυτόχρονα τις υποδομές τους με και ψηφιακά πληροφοριακά συστήματα για την ευκολότερη και ποιοτικότερη διαχείριση και λειτουργία των εσωτερικών τους λειτουργιών.

Παρόλο που όλοι οι Δήμοι ακολουθούν την πορεία προς την ψηφιακή μετάβαση, θα λέγαμε πως ο δρόμος είναι ακόμα μακρύς για τους περισσότερους, εξαιτίας της χαμηλής υιοθέτησης ψηφιακών εφαρμογών καθώς και της μικρής απήχησης των πολιτών.

Ωστόσο με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» αναμένεται τα αμέσως επόμενα χρόνια να υπάρξει μια ουσιαστικότητα μετάλλαξη των Δήμων καθώς οι ψηφιακές εφαρμογές πρόκειται να κυριαρχήσουν. Και αυτό διότι δεσμευόμενοι στις οδηγίες της ΕΕ, κάθε αναπτυξιακή διαδικασία πρέπει να σηματοδοτείται από τη συμβολή της στην ψηφιακή μετάβαση και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Στη νέα λοιπόν ψηφιακή πραγματικότητα στη Δημόσια διοίκηση και στην Τοπική αυτοδιοίκηση, που καθοδηγείται από τον ψηφιακό μετασχηματισμό, μέσα από τις ψηφιακές υπηρεσίες και την ανάπτυξη της σχετικής τεχνογνωσίας, ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες της ψηφιακής μετάβασης είναι και οι ανθρώπινες ψηφιακές δεξιότητες. Οι ψηφιακές δεξιότητες θεωρούνται στον 21ο αιώνα το «κλειδί» για οικονομική πρόοδο και κοινωνική ευημερία, καθώς συμβάλλουν άμεσα στην οικονομική ανάπτυξη, μέσω της αύξησης της παραγωγικότητας, της τόνωσης της καινοτομίας και της υιοθέτησης νέων τεχνολογιών στον τρόπο εργασίας. Τα προγράμματα κατάρτισης, επανακατάρτισης και αναβάθμισης των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού των Ο.Τ.Α. αποτελούν πλέον απαραίτητη προϋπόθεση, ώστε να αποκτήσουν τις απαραίτητες δεξιότητες που χρειάζονται για το μέλλον.

Έρευνα από το World Economic Forum αποκαλύπτει ότι το 50% όλων των εργαζομένων θα χρειαστεί να αποκτήσει νέες δεξιότητες μέχρι το 2025, καθώς ο οικονομικός αντίκτυπος της πανδημίας και η αυξημένη αυτοματοποίηση στην εργασία έχουν ήδη αρχίσει να κάνουν αισθητή την παρουσία τους. Η αυξημένη χρήση της τεχνολογίας σημαίνει ότι οι δεξιότητες

κάθε θέσης θα αλλάξουν τα επόμενα 5 χρόνια και το χάσμα στις δεξιότητες θα εξακολουθήσει να είναι μεγάλο.

Κλείνοντας, συμπεραίνεται ότι η δύναμη των ΤΠΕ και κατ' επέκταση των ψηφιακών εφαρμογών είναι τόσο ισχυρή που με τους κατάλληλους πόρους και τις κατάλληλες πρωτοβουλίες θα οδηγήσει τους Δήμους στον πλήρη Ψηφιακό Μετασχηματισμό τους. Η πανδημία υπήρξε τελικά **επιταχυντής**, ο οποίος ακόμα και εξαναγκαστικά σε μερικές περιπτώσεις, συνέβαλε στην ψηφιακή μετάβαση των Δήμων με σημαντικά αποτελέσματα για τη μελλοντική οργάνωση και λειτουργία τους.

Ο μικρότερος μέχρι και ο μεγαλύτερος από τους συμμετέχοντες Δήμους φαίνεται ότι έδρασαν με ταχύτερους ρυθμούς, ώστε να προσαρμοστούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στα νέα δεδομένα της πανδημίας, αλλά και να επωφεληθούν από τα χρηματοδοτικά εργαλεία που τεθήκαν σε διάθεση τους.

Η πανδημία ήταν μια ευκαιρία να δείξει στους Δήμους και στους δημότες του ότι κάνοντας σωστή αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών μπορούν να επιτευχθούν έργα, δράσεις και βελτιώσεις που θέτουν την Τοπική Αυτοδιοίκηση σε υψηλότερο βάθρο και ενισχύουν την εμπιστοσύνη των πολιτών στη Δημόσια Διοίκηση. Οι Δήμοι πλέον έχουν μόνο μια διαδρομή να ακολουθήσουν. Αυτή προς την μετάλλαξη τους σε μια σύγχρονη «Εξυπνη Πόλη».

Βιβλιογραφία / Διαδικτυακοί τόποι / Ιστοσελίδες

- [1] Battisti. (2020). Ανάκτηση από https://www.researchgate.net/publication/342824172_The_Digital_Transformation_of_Italy's_Public_Sector_Government_Cannot_Be_Left_Behind
- [2] Λαζακίδου, Α. (2014). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς τους Πολίτες και Επιχειρήσεις. Αθήνα: Πολιτεία.
- [3] Πετράκος, Γ. &. (2004). Περιφερειακή ανάπτυξη στην Ελλάδα. Αθήνα: Κριτική.
- [4] Σκουμπής, Α. (2015). Η κατανομή των αρμοδιοτήτων του πολεοδομικού σχεδιασμού. Αθήνα: Πάντειο Πανεπιστήμιο.
- [5] Τριανταφυλλοπούλου. (2021, 6 28). Ανάκτηση από <https://poulantzas.gr/wp-content/uploads/2021/06/%CE%91%CE%B8%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CE%A4%CF%81%CE%B9%CE%B1%CE%BD%CF%84%CE%B1%CF%86%CF%85%CE%BB%CE%BB%CE%BF%CF%80%CE%BF%CF%8D%CE%BB%CE%BF%CF%85.pdf>
- [6] 1622, Ν. (1986). <https://www.e-nomothesia.gr>. Ανάκτηση από <https://www.e-nomothesia.gr/autodioikese-demoi/n-1622-1986.html>
- [7] 4784/2021, Φ. Ν. (2021, 3). Ανάκτηση 12 28, 2021, από https://163b24fe-2abd-4a3f-a23f-70cd9abc0112.filesusr.com/ugd/654b6b_47a93895a8134f2a830a01237392c62a.pdf
- [8] DESI. (2022). Ανάκτηση από <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
- [9] digitalplan.gr. (2022). digitalplan.gr. Ανάκτηση από <https://digitalplan.gr/prosklisi/39/psifiakos-metaschimatismos-ton-ota>: <https://digitalplan.gr/file/prosklisi-08-epanek-1i-tropoipoiisi-psifiakos-metaschimatismos-ton-ota.pdf>
- [10] digitalstrategy. (2022). Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Ανάκτηση από <https://digitalstrategy.gov.gr/>
- [11] europarl.europa.eu. (2021, Απρίλιος). Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Ανάκτηση από <https://www.europarl.europa.eu/portal/el>: <https://www.europarl.europa.eu/news/el/headlines/society/20210414STO02010/psifiakos-metaschimatismos-simasia-ofeli-kai-politiki-tis-ee>
- [12] European Commission. (2022). Ανάκτηση από <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
- [13] eyde.ypes.gr. (2020). www. Ανάκτηση από <https://eyde.ypes.gr/tritsis>
- [14] mindigital.gr. (2022). Ανάκτηση από <https://mindigital.gr/>
- [15] mykeplive.gov.gr. (2022). Ανάκτηση από https://mykeplive.gov.gr/dsae/govdeskkep/faces/pages/mainmenu/index.xhtml?jsessionid=k0O7CFTuQJ7G7YZyWN3E1k5937K9cDoaX117-XZC4AGVfQ84ZR_M!400318363
- [16] myoaedlive.gov.gr. (2022). Ανάκτηση από <https://www.gov.gr/ipiresies/polites-kai-kathemerinoteta/ex-apostaseos-exuperetese-politon/exuperetese-me-telediaskepse-apo-ton-organismo-apaskholeses-ergatikou-dunamikou-oaed>

* στους παραπάνω Διαδικτυακούς τόπους - Ιστοσελίδες, για λόγους καλαισθητής παρουσίασης, δεν έχει συμπεριληφθεί ο μακροσκελής κατάλογος των επίσημων ιστοσελίδων όλων των Δήμων της Ελλάδας που επισκεφθήκαμε. Ωστόσο πολλοί εξ αυτών αναφέρονται σποραδικά εντός της διπλωματικής εργασίας.