



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΜΣ "Δημόσια Διοίκηση - Δημόσιο Μάνατζμεντ"

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Θέμα:

**Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στο πλαίσιο επιτάχυνσης διοικητικών
διαδικασιών :**

Η περίπτωση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)

E-Government in the context of speeding up administrative procedures:

The case of Citizens' Service Centers

Αγγελινού Αντωνία - Γρηγορία (Α.Μ.: ΔΜ2046)

Επιβλέπων καθηγητής: Μπουρής Ιωάννης

Αθήνα

Μάρτιος 2022

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Αυτή η διπλωματική εργασία υποβάλλεται από την **Αγγελινού Αντωνία - Γρηγορία** (ΑΜ:2046), συγγραφέα της, ως μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο Μάνατζμεντ» του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής. Δηλώνω υπεύθυνα ότι, η συγκεκριμένη διπλωματική εργασία είναι πρωτότυπη και ότι εκπονήθηκε αποκλειστικά και μόνο από εμένα την ίδια, και μόνο για την απόκτηση του συγκεκριμένου μεταπτυχιακού τίτλου. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει αξιολογηθεί στο πλαίσιο άλλου μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι μέρος της διπλωματικής εργασίας δεν είναι πρωτότυπη εργασία, αλλά αντιγραφή ήδη δημοσιευμένης εργασίας, αποτελεί ουσιαστικό λόγο οριστικής απόρριψής μου από το συγκεκριμένο πρόγραμμα σπουδών.

Αγγελινού Αντωνία - Γρηγορία

Υπογραφή





Μέλη Τριμελούς Επιτροπής

Ο Επιβλέπων :

1. Μπουρής Ιωάννης

Τα μέλη :

2. Κομισόπουλος Φαίδων

3. Μακρίδης Σάββας



*Αγγελινού Αντωνία : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στο πλαίσιο επιτάχυνσης διοικητικών διαδικασιών :
Η περίπτωση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)*

Στην οικογένειά μου

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα πρωτίστως να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Μπουρή Ιωάννη για την πολύ σημαντική βοήθεια και καθοδήγηση που μου παρείχε καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της μεταπτυχιακής αυτής εργασίας.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά όλους όσους συμμετείχαν στην έρευνα μου, δίνοντάς μου έτσι τη δυνατότητα να εμπλουτίσω τα ευρήματα και συμπεράσματά μου με πρωτογενή, αυθεντικά και επίκαιρα δεδομένα από άτομα με πολύ μεγάλη συνάφεια με το αντικείμενο υπό εξέταση.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου, η συμπαράσταση της οποίας υπήρξε άκρως σημαντική και πολύτιμη, στη συγκεκριμένη περίοδο της ζωής μου.

Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη	9
Abstract	10
Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή	11
1.1. Σκοπός και στόχοι της διπλωματικής εργασίας.	12
1.2. Σύντομο Θεωρητικό Υπόβαθρο	12
1.3. Λόγοι ανάληψης και ερευνητικό ενδιαφέρον	14
1.4. Δομή της διπλωματικής εργασίας	15
Κεφάλαιο 2: Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	16
2.1 Η έννοια και οι πτυχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	16
2.1.1 Υπηρεσία μιας στάσης (one stop shop) ως προσέγγιση άμβλυνσης της ελληνικής γραφειοκρατίας.....	19
2.2 Στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	25
2.2.1 Αύξηση της αποδοτικότητας.....	25
2.2.2 Αύξηση της διαφάνειας και της λογοδοσίας.....	26
2.2.3 Μείωση της γραφειοκρατίας και του κόστους.....	26
2.2.4 Η διασφάλιση της δυνατότητας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	27
2.3 Η στάση της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση	28
2.4 Προγράμματα Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	30
2.4.1 Πρόγραμμα «Σύζευξις»	30
2.4.2 Πρόγραμμα «Πολιτεία»	31
2.4.3 Διαδικτυακή Πύλη «Ερμής».....	32
2.4.4 Πρόγραμμα «Διαύγεια»	32
2.4.5 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (GOV.GR).....	32
2.5 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)	33
2.5.1 Ο ρόλος και ο θεσμός των ΚΕΠ στην Ελλάδα	33
2.5.2 Νομοθετικό Πλαίσιο	35
2.5.3 Ψηφιακές λειτουργίες των ΚΕΠ	39
2.5.3.1 Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ.....	40
2.5.3.2 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη GOV.GR	40
2.5.3.2.1 Θυρίδες ΚΕΠ	41

2.5.3.2.2 MyKEPlive – Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη μέσω ΚΕΠ	41
2.5.4 Ανάλυση SWOT για τα ΚΕΠ	42
2.5.4.1 Δυνατά σημεία του θεσμού των ΚΕΠ	42
2.5.4.2 Αδύναμα σημεία του θεσμού των ΚΕΠ.....	43
2.5.4.3 Ευκαιρίες βελτίωσης του θεσμού των ΚΕΠ	44
2.5.4.4 Περιορισμοί εξέλιξης του θεσμού των ΚΕΠ	44
2.6 Έρευνες εφαρμογής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα	45
Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία	48
3.1 Ερευνητικός Σχεδιασμός.....	48
3.2 Είδος Έρευνας.....	49
3.3 Μέθοδος Συλλογής Δεδομένων	50
3.4 Δειγματοληψία.....	51
3.5 Ανάλυση Δεδομένων	52
3.6 Ζητήματα Ερευνητικής Ηθικής	53
Κεφάλαιο 4: Αποτελέσματα Έρευνας	53
4.1 Δημογραφικά στοιχεία δείγματος.....	53
4.2 Θεματική Ανάλυση.....	54
4.2.1 Κατηγοριοποίηση Θεματικών Ενοτήτων και Υποενοτήτων	54
4.2.2 Θεματική Ενότητα «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση».....	54
4.2.3 Θεματική Ενότητα «Εξυπηρέτηση Πολιτών»	58
4.2.4 Θεματική Ενότητα «Γραφειοκρατία».....	60
4.2.5 Θεματική Ενότητα «Επίπεδα Διαφάνειας».....	62
4.2.6 Θεματική Ενότητα «Επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών»	64
Κεφάλαιο 5: Σύνθεση Αποτελεσμάτων & Συμπεράσματα.....	66
5.1 Συζήτηση.....	66
5.2 Συμπεράσματα	69
Βιβλιογραφικές Πηγές	71
Παράρτημα.....	77
Παράρτημα Ι.....	77
Παράρτημα ΙΙ.....	80

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1 Στατιστικά Υποθέσεων Πολιτών ΚΕΠ, έτος 2018.	34
Πίνακας 2 Δημογραφικά στοιχεία υπαλλήλων ΚΕΠ Νέας Ιωνίας.....	54
Πίνακας 3 Πίνακας ενδεικτικών απαντήσεων για τις ερωτήσεις νούμερο 2 και 7.....	55
Πίνακας 4 Πίνακας ενδεικτικών απαντήσεων για τις ερωτήσεις νούμερο 3 έως και 6.	57
Πίνακας 5 Πίνακας ενδεικτικών απαντήσεων για την ερώτηση 8.	58
Πίνακας 6 Πίνακας ενδεικτικών απαντήσεων για τις ερωτήσεις 9 και 10.	60
Πίνακας 7 Πίνακας ενδεικτικών απαντήσεων για τις ερωτήσεις 11 έως και 13.	61
Πίνακας 8 Πίνακας ενδεικτικών απαντήσεων για τις ερωτήσεις 14 έως και 16.	63
Πίνακας 9 Πίνακας ενδεικτικών απαντήσεων για τις ερωτήσεις 17 έως και 19.	65

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποτελεί μια ποιοτική μελέτη στις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στο ελληνικό δημόσιο τομέα. Στηριζόμενη στη μελέτη περίπτωσης του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) της περιοχής της Νέας Ιωνίας, προσεγγίζει ζητήματα όπως η εμπιστοσύνη των πολιτών στις ψηφιακές εφαρμογές, το αντίκτυπο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο φαινόμενο της γραφειοκρατίας και τα επίπεδα διαφάνειας. Όλοι οι ερευνητικοί στόχοι της μελέτης τοποθετούνται στο γενικότερο πλαίσιο της επιτάχυνσης των διοικητικών διαδικασιών στις δημόσιες υπηρεσίες. Η ερευνητική μέθοδος που ακολουθήθηκε είχε την μορφή ημι-δομημένων συνεντεύξεων για τη συλλογή των απαραίτητων δεδομένων, ενώ για τη διαχείριση αυτών ακολουθήθηκε η μέθοδος της θεματικής ανάλυσης. Στη συνέχεια πέντε θεματικές ενότητες αναγνωρίστηκαν με σκοπό την αξιολόγηση της εμπιστοσύνης των πολιτών στις ψηφιακές λειτουργίες, τις επιπτώσεις των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε σχέση με τη γραφειοκρατία, τα επίπεδα διαφάνειας και των διοικητικών διαδικασιών όπως αυτά εκφράζονται από την ποιότητα του έργου των δημοσίων υπαλλήλων.

Λέξεις Κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), Δημόσια Διοίκηση, Γραφειοκρατία, Διοικητικές Διαδικασίες.

Abstract

The present study is qualitative research on the applications of e-government in the Greek public sector. Based on the case study of the Citizens 'Service Center (ΚΕΠ) of the area of Nea Ionia, it approaches issues such as citizens' trust in digital applications, the impact of e-government on the phenomenon of bureaucracy and on the levels of transparency. All the research objectives of the study are placed in the general context of the acceleration of administrative procedures in public services. The research method followed was in the form of semi-structured interviews to collect the necessary data, while the data processing method followed a thematic analysis. Five thematic sections were identified to assess citizens 'confidence in digital operations, the impact of e-government applications on bureaucracy, levels of transparency and administrative procedures as expressed by the quality of civil servants' work.

Keywords: Electronic Governance, Citizen Service Centers, Public Administration, Bureaucracy, Public Procedures

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα σημαντικό παράγοντα για την αποτελεσματικότερη διοίκηση του κρατικού μηχανισμού. Πρόκειται για μια σημαντική εξέλιξη, όπου καλούνται οι πολιτικές ηγεσίες, οι τοπικές αυτοδιοικήσεις να διαμορφώσουν τις στρατηγικές τους, προκειμένου να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των πολιτών τους.

Ουσιαστικός παράγοντας για τον εκσυγχρονισμό και την εξέλιξη της τοπικής αυτοδιοίκησης αλλά και του δημοσίου φορέα γενικότερα, είναι η χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών, η οποία συνετέλεσε, στην παροχή ουσιαστικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, δίνοντας τους τη δυνατότητα να συμμετέχουν περισσότερο στη λειτουργία του κράτους. Επίσης, με τη χρήση των τεχνολογικών μέσων ενισχύεται η απλούστερη και αποτελεσματική συναλλαγή των πολιτών με τις διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης, παρέχοντας έτσι περισσότερη γνώση και πληροφόρηση για τα δημόσια θέματα. Με αυτήν την ηλεκτρονική δυνατότητα των διαδικασιών εκσυγχρονίζεται η κρατική διοίκηση, εξασφαλίζοντας μια εύρυθμη λειτουργία στους φορείς της, προωθώντας έτσι μια καινοτόμο κουλτούρα στο Δημόσιο¹.

Επιπρόσθετα, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε, ότι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών λειτουργούν ως διαμεσολαβητές ανάμεσα στους πολίτες και το κράτος και αποτελούν έναν καινοτόμο θεσμό για την ελληνική δημόσια διοίκηση, αφού ενισχύουν τη θεμελίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα, καθότι παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις με τη δυνατότητα της χρήσης των ΤΠΕ, διευκολύνοντας έτσι, τις συναλλαγές τους με τους δημόσιους φορείς και βελτιώνοντας την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, με σκοπό τη διαφάνεια, την απλούστευση και την αποτελεσματικότητα.

¹ Γάκης, Κ., (2011), « ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση », Εκδόσεις Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε

1.1. Σκοπός και στόχοι της διπλωματικής εργασίας.

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει ως βασικό ερευνητικό στόχο την ανάλυση και κριτική αξιολόγηση των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο πλαίσιο επιτάχυνσης διοικητικών διαδικασιών. Η έρευνα βασίζεται στην περίπτωση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και έχει τρεις βασικούς ερευνητικούς σκοπούς όπως παρουσιάζονται:

- i. Να ερευνήσει κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι οι πολίτες από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα ΚΕΠ.
- ii. Να ερευνήσει κατά πόσο έχει επηρεαστεί το φαινόμενο της γραφειοκρατίας με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- iii. Να ερευνήσει κατά πόσο οι μεταβολές που έχουν επέλθει από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, επιταχύνουν τις διοικητικές διαδικασίες και ανταποκρίνονται επαρκώς στις απαιτήσεις του δημοσίου.

1.2. Σύντομο Θεωρητικό Υπόβαθρο

Οι ταχέως εξελισσόμενες τεχνολογικές εφαρμογές στο τομέα των επικοινωνιών και πληροφοριών, έχουν ιδρύσει μια νέα εποχή, όπου το επίπεδο της διάδρασης των πολιτών και των κυβερνήσεων έχει ξεκάθαρο ρόλο στις λειτουργίες και πρακτικές της καθημερινής ζωής². Παράλληλα, η σταδιακή αξιολόγηση και βελτιστοποίηση των προαναφερθέντων τεχνολογικών εφαρμογών κατά το στρατηγικό σχεδιασμό των διακυβερνήσεων αποτελεί σημαντική πρόκληση για την κάθε κυβέρνηση³.

Με βάση τη σημασία της χρήσης των τεχνολογικών εφαρμογών στις πρακτικές στρατηγικής διακυβέρνησης, το φαινόμενο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Governance), αποτελεί ουσιαστικά, μια σχέση ψηφιακής διαμεσολάβησης μεταξύ των πολιτών ενός κράτους και της κυβέρνησης. Ο πυρήνας της συγκεκριμένης σχέσης, βασίζεται στην επιτυχή παροχή συνηθισμένων και καθημερινών κυβερνητικών πληροφοριών και συναλλαγών, χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικά και ψηφιακά μέσα⁴.

²Dawes, S. S. (2008), 'The evolution and continuing challenges of e-governance', Public Administration Review, 68, pp. S86--S102

³ Jafari, S. M. and Ali, N. A. (2011), 'Exploring the values of e-governance to citizens', in E-CASE & e-Tech Inter. Conference, Jan, pp. 1312-1332, διαθέσιμο στο : <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.459.3232&rep=rep1&type=pdf>, ανακτήθηκε στις 15 Σεπτεμβρίου 2021

⁴ Belwal, R. and Al-Zoubi, K. (2008) 'Public centric e-governance in Jordan: A field study of people's perception of e-governance awareness, corruption, and trust', Journal of Information, Communication and Ethics in Society

Συνολικά, η ραγδαία και συνεχώς μεταβαλλόμενη εξέλιξη των τεχνολογικών εφαρμογών και η παράλληλη σταδιακή εισχώρησή τους στις καθημερινές πρακτικές των πολιτών, αποτελεί ουσιαστική πρόκληση για τον άρτιο σχεδιασμό των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κυρίως στη βάση της επικοινωνίας κράτους και πολίτη.

Η συζήτηση για τις δημοκρατικές ή πολιτικές επιπτώσεις των νέων τρόπων επικοινωνίας που βασίζονται κατά κύριο λόγο στο διαδίκτυο, χαρακτηρίζεται από τη μια πλευρά, από μια πόλωση μεταξύ εκτεταμένων, θετικών και αισιόδοξων προσδοκιών και από την άλλη πλευρά από ξεκάθαρες ανησυχίες για τις πιθανές επιζήμιες επιπτώσεις στις δημοκρατικές δομές και διαδικασίες⁵.

Παρά την παγκόσμια διάδοση πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα πιθανά οφέλη και πλεονεκτήματα αντίστοιχων πρωτοβουλιών έχουν διαφοροποιούμενα αποτελέσματα κυρίως στη βάση των τεχνολογικών και οργανωτικών χαρακτηριστικών τους. Με βάση τη συγκεντρωτική γνώση από μελέτες περίπτωσης σε διάφορες χώρες ανά το κόσμο, όπου έχουν τεθεί σε εφαρμογή διάφορες πιλοτικές πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προκύπτει πως η επιτυχία τους εξαρτάται από το σχεδιασμό αυτών των πρωτοβουλιών με βάση τις αξίες και τις ανάγκες των πολιτών⁶.

Σε μια εποχή εκτεταμένης παγκοσμιοποίησης, μέσω της αυξανόμενης χρήσης του διαδικτύου και της τεχνολογίας, ο τομέας της δημόσιας διοίκησης και των δημόσιων υπηρεσιών, αντιμετωπίζει την αναπόφευκτη πρόκληση, πώς να καταστήσει τις δημόσιες υπηρεσίες προσβάσιμες ηλεκτρονικά στον πολίτη. Επιπροσθέτως, η έντονη παρουσία της ιδιωτικής πρωτοβουλίας και η ψηφιακή σχέση μεταξύ πολιτών και υπηρεσιών έχει ενισχύσει το επίπεδο του «ανταγωνισμού» για το δημόσιο τομέα.

Η παραπάνω ανάγκη, δεν προκύπτει μόνο από το γεγονός ότι οι κυβερνήσεις αναγνωρίζουν την σημασία του εκσυγχρονισμού των δημόσιων υπηρεσιών αλλά και λόγω του γεγονότος ότι οι σύγχρονοι πολίτες ζουν σε έναν εξαιρετικά διασυνδεδεμένο κόσμο, στον οποίο οι πληροφορίες μπορούν να μεταδοθούν μέσα σε δευτερόλεπτα από τη μία πλευρά του κόσμου στην άλλη.

⁵ Lindner, R. and Aichholzer, G. (2020) 'E-Democracy: Conceptual Foundations and Recent Trends', in, pp. 11–45. doi: 10.1007/978-3-030-27184-8_2

⁶ Jaeger, P. T. and Bertot, J. C. (2012) 'Designing, implementing, and evaluating user-centered and citizen-centered e-government', in Technology Enabled Transformation of the Public Sector: Advances in E-Government. IGI Global, pp. 105–122

Το βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στο διάλογο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι, ο λειτουργικός ρόλος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ο οποίος στοχεύει στον εκσυγχρονισμό των παραδοσιακών γραφειοκρατικών πρακτικών σε πολλές χώρες του κόσμου. Μέσω αυτού του ρόλου, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βελτιώνει την αποτελεσματικότητα της κυβέρνησης μειώνοντας το χρόνο παράδοσης και επεξεργασίας των υπηρεσιών. Παράλληλα, η εφαρμογή της, θα ωφελήσει τόσο τους πολίτες όσο και τους δημόσιους υπαλλήλους όσον αφορά τη λήψη και την παροχή υπηρεσιών⁷.

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα των γραφειοκρατικών προβλημάτων που δύναται να εξαλείψει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πρόσβαση και επικοινωνία του πολίτη με κρατικές υπηρεσίες. Μέσω των νέων ψηφιακών εργαλείων, ένας αιτών σε μια κρατική υπηρεσία μπορεί να έχει άμεση και απομακρυσμένη πρόσβαση στα αντίστοιχα έντυπα τα οποία μπορεί να συμπληρώσει ηλεκτρονικά. Αντίθετα, στη πρό-ψηφιακή μετάβαση περίοδο, ο αιτών έπρεπε να βασιστεί στο παραδοσιακό ταχυδρομείο ή να επισκεφθεί φυσικά την υπηρεσία για να λάβει το αντίστοιχο έντυπο της αίτησης⁸.

1.3. Λόγοι ανάληψης και ερευνητικό ενδιαφέρον

Οι σύγχρονες κοινωνίες βασίζονται στην αποτελεσματική λειτουργία της κυβέρνησης για την παροχή των θεμελιωδών δημόσιων αγαθών, τη βελτίωση της ποιότητας ζωής και την τόνωση της οικονομικής ανάπτυξης. Οι δραστηριότητες με τις οποίες η κυβέρνηση επιτυγχάνει αυτές τις λειτουργίες και παροχές, περιλαμβάνουν – χωρίς να περιορίζονται σε αυτές – τη φορολογία, την εθνική ασφάλεια, την εσωτερική εύρυθμη διαχείριση, τις δομές υγείας και εκπαίδευσης. Σε κάθε κράτος, όταν εξελίσσεται και μεγαλώνει η κοινωνία των πολιτών οδηγεί στη διεύρυνση της ανάγκης για κρατικές υπηρεσίες, με αποτέλεσμα την αύξηση των φαινομένων της γραφειοκρατικής διαχείρισης και της δημόσιας διοίκησης.

Αξιολογώντας τη θεμελιώδη σημασία της ψηφιακής μετάβασης στο πυρήνα της σύγχρονης διακυβέρνησης και παράλληλα αναγνωρίζοντας το γεγονός ότι η επιτυχία της ηλεκτρονικής εφαρμογής της, αποτελεί σημαντική πρόκληση, η μελέτη των πρόσφατων εγχειρημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χαρακτηρίζεται από

⁷ Καρυδάς, Ι. (2007), ‘Ψηφιακές Πόλεις. Κοινωνία - Ψυχολογία - Διαδίκτυο Αστική Γειτονιά’, Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση

⁸ Khan, H. A. (2018), ‘The Challenges of E-Governance in Public Administration’, in Globalization and the Challenges of Public Administration. Cham: Springer International Publishing, pp. 135–160. doi: 10.1007/978-3-319-69587-7_6

υψηλό ενδιαφέρον. Επιπροσθέτως, η ενισχυμένη σύνδεση των ηλεκτρονικών εφαρμογών διακυβέρνησης με την αρτιότερη και πιο γρήγορη διάδραση και εξυπηρέτηση των πολιτών βασίζεται στο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της εξάλειψης του προβληματικού φαινομένου της γραφειοκρατίας. Τοποθετώντας στο επίκεντρο ένα από τα βασικά και κρίσιμα εργαλεία της εξυπηρέτησης των πολιτών στην Ελλάδα, τις υπηρεσίες των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), η παρούσα μεταπτυχιακή εργασία στοχεύει στην αξιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο πλαίσιο επιτάχυνσης διοικητικών διαδικασιών.

Παράλληλα με το βασικό ερευνητικό ενδιαφέρον, η σημασία του βασικού θέματος της μελέτης, ενισχύει την έννοια της σύγχρονης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με το πρόσφατο εγχώριο αλλά και ευρωπαϊκό νομοθετικό πλαίσιο το οποίο πριμοδοτεί και ενισχύει την ψηφιακή μετάβαση στις διακυβερνητικές λειτουργίες αλλά και τον εκσυγχρονισμό της σχέσης πολίτη και κράτους.

1.4. Δομή της διπλωματικής εργασίας

Το κύριο τμήμα της παρούσας εργασίας εκτείνεται σε πέντε επιμέρους κεφάλαια. Το κεφάλαιο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης συζητάει και πλαισιώνει το θεωρητικό υπόβαθρο τόσο της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως προκύπτει από τα πιο πρόσφατα ερευνητικά ευρήματα, των αντίστοιχων νομοθετικών κανονισμών και οδηγιών από την Ευρωπαϊκή Ένωση, όσο και με το ρόλο των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών στην Ελλάδα. Το επόμενο κεφάλαιο (σ.σ. Κεφάλαιο 3) περιγράφει και επεξηγεί την ερευνητική μεθοδολογία πάνω στην οποία βασίστηκε η παρούσα διπλωματική, ενώ επεξηγούνται και οι λόγοι που οδήγησαν στην επιλογή της. Επιπρόσθετα, στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται εκτενώς τα αποτελέσματα της ερευνητικής διαδικασίας τα οποία στη συνέχεια αναλύονται και συνθέτονται σε συσχετισμό με το προαναφερθέν θεωρητικό υπόβαθρο όπως αναπτύχθηκε από την βιβλιογραφική ανασκόπηση. Τέλος παρατίθενται τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την σύνθεση των αποτελεσμάτων με σκοπό την αξιολόγηση των πρωταρχικών ερευνητικών ερωτημάτων, όπως παρουσιάστηκαν στο εισαγωγικό κεφάλαιο της διπλωματικής.

Κεφάλαιο 2: Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

2.1 Η έννοια και οι πτυχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Μεταξύ ερευνητών και ειδικών, υπάρχουν πολλαπλοί ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης⁹. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είναι η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθούν η παροχή των δημόσιων υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο¹⁰.

Συνολικά όλες οι προσπάθειες ορισμού, συμφωνούν στην ερμηνεία της, ως τη κυβερνητική χρήση τεχνολογιών επικοινωνίας πληροφοριών, με σκοπό να προσφέρει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης και επικοινωνίας με την κυβέρνηση, χρησιμοποιώντας διαφορετικά ηλεκτρονικά μέσα. Στο πλαίσιο αυτό γίνεται λόγος, με το πώς οργανώνεται η κυβέρνηση: η διοίκησή της, οι κανόνες, οι κανονισμοί και τα πλαίσια που έχουν ως στόχο την παροχή υπηρεσιών και τον συντονισμό, την επικοινωνία και την ενσωμάτωση διαδικασιών της¹¹.

Με βάση τον γενικευμένο ορισμό καθώς και μια επιφανειακή ερμηνεία των διαφόρων εφαρμογών και λειτουργιών, μεγάλο μέρος των πολιτών μπορεί να υποθέσει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά αποκλειστικά την παροχή κρατικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου.

Αυτή η ενδεχομένως, δημοφιλής παραδοχή, είναι πολύ περιορισμένη εννοιολογικά για δύο λόγους. Πρώτον, περιορίζει το συνολικό όραμα για ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς δεν επιτρέπει την αναγνώριση του ευρύτερου φάσματος κυβερνητικών δραστηριοτήτων, που δεν είναι άμεσες υπηρεσίες, και δεν αναγνωρίζει επίσης, την ουσιαστική χρήση, διαφορετικών, από το διαδίκτυο τεχνολογιών. Δεύτερον, υπεραπλουστεύει κατά πολύ τη φύση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφήνοντας την εντύπωση ότι αρχίζει και σταματάει σε έναν όμορφα σχεδιασμένο, καλά προσανατολισμένο ιστότοπο, αγνοώντας έτσι τις σημαντικές

⁹ Curtin, G. G., Sommer, M. H. and Vis-Sommer, V.,(2003) 'The World of E-Government', Journal of Political Marketing, 2(3-4), pp. 1-16. doi: 10.1300/J199v02n03_01

¹⁰ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ «Ο ρόλος της ΗΔ για το μέλλον της Ευρώπης : Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ» Βρυξέλλες, 2003, διαθέσιμο στο : <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2003/EL/1-2003-567-EL-F1-1.Pdf>, σελ. 8, ανακτήθηκε στις 20 Σεπτεμβρίου 2021

¹¹ Καρκατσούλης, Π., (2004) *Το Κράτος σε Μετάβαση. Από τη Διοικητική Μεταρρύθμιση και το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ στη Διακυβέρνηση*, Αθήνα: Εκδόσεις Ι Σιδέρης

επενδύσεις που χρειάζονται σε ανθρώπους, εργαλεία, πολιτικές και διεργασίες. Αυτό συνήθως οφείλεται στο γεγονός ότι ενώ ο πολίτης βλέπει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση από τη δημόσια πλευρά της, το πραγματικό έργο της λειτουργίας εντοπίζεται στην εσωτερική πλευρά της κυβέρνησης¹².

Σε αντίθεση με την παραπάνω, υπεραπλουστευμένη προσέγγιση της ιδέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η ουσιαστική ερμηνεία του στρατηγικού σκοπού της βασίζεται στη συνολική κατανόηση των λειτουργιών του κυβερνητικού σχεδιασμού. Πιο συγκεκριμένα, ο κυβερνητικός σχεδιασμός αποτελεί στην πραγματικότητα ένα δυναμικό μείγμα στόχων, δομών και λειτουργιών. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του συγκεκριμένου σχεδιασμού είναι κάτι περισσότερο από έναν ιστότοπο ή τη μεταφορά των λειτουργιών στο διαδίκτυο¹³. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει να γίνει μια φυσική προέκταση της τεχνολογικής εξέλιξης που συνοδεύει την συνολική κοινωνική εξέλιξη προσθέτοντας νέες έννοιες στη κυβερνητική διαφάνεια και λογοδοσία, αλλά και τη συμμετοχή των πολιτών στην αξιολόγηση της κυβερνητικής απόδοσης¹⁴.

Αναγνωρίζοντας λοιπόν το πολυπαραγοντικό προφίλ του σκοπού και των λειτουργιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο ορισμός της δύναται να πλαισιώνει τέσσερεις πτυχές¹⁵.

- i. Τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services): ουσιαστικά αφορούν την ηλεκτρονική / ψηφιακή παράδοση κυβερνητικών πληροφοριών, προγραμμάτων και υπηρεσιών συχνά (αλλά όχι αποκλειστικά) μέσω συγκεκριμένων διαδικτυακών εφαρμογών.
- ii. Την ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy): αφορά τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας, με σκοπό την αύξηση της ενεργής συμμετοχής των πολιτών στη δημόσια διαδικασία λήψης αποφάσεων.
- iii. Το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce): πρόκειται για τον ηλεκτρονικό τρόπο διεκπεραίωσης συναλλαγών και όλων των διαδικασιών διακίνησης των υπηρεσιών και οικονομικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου. Βασίζεται στην ηλεκτρονική επεξεργασία και μεταβίβαση

¹² Dawes, S. S.,(2002) 'The future of e-government', Center for technology in government, pp. 1781–2006

¹³ΣΕΒ (2005), *Το Επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, Επιπτώσεις στην Ανταγωνιστικότητα*. Αθήνα: Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών

¹⁴ Almarabeh, T. and AbuAli, A., (2010) 'A general framework for e-government: definition maturity challenges, opportunities, and success', *European Journal of Scientific Research*, 39(1), pp. 29–42

¹⁵ Dawes, S. S. (2002) 'The future of e-government', Center for technology in government, pp. 1781–2006

δεδομένων, καλύπτοντας όλες τις φάσεις μιας ηλεκτρονικής εμπορικής συναλλαγής. Αφορά την ηλεκτρονική ανταλλαγή χρημάτων για αγαθά και υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα, όταν οι πολίτες πληρώνουν φόρους και λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (π.χ. η καταβολή φορολογικής δήλωσης, ή ΕΝΦΙΑ κ.α.)¹⁶.

- iv. Την ηλεκτρονική διαχείριση (e-management): αφορά τη χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών για τη βελτίωση της διαχείρισης της κυβέρνησης, από τον εξορθολογισμό των επιχειρηματικών διαδικασιών στη διατήρηση ηλεκτρονικών αρχείων, στη βελτίωση της ροής και της ενσωμάτωσης των πληροφοριών. Πρόκειται για τη σωστή οργάνωση της δημόσιας διοίκησης και τον καταμερισμό της εργασίας σε κάθε τμήμα για να λειτουργήσει σωστά η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.



Πηγή : Γιαννουκάκου, Α., « Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» Εθνικό κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκη

¹⁶ Γιαννουκάκου, Α., (2011), « Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση », Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης, σελ.11-12

2.1.1 Υπηρεσία μιας στάσης (one stop shop) ως προσέγγιση άμβλυνσης της ελληνικής γραφειοκρατίας

Σε συνέχεια του παραπάνω ορισμού καθώς και των τεσσάρων πτυχών της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συναντούμε τον όρο «one stop shop». Ο όρος αυτός αφορά την ύπαρξη διοικητικών υπηρεσιών με τη σύσταση – ύπαρξη ενός και μόνο χώρου (ηλεκτρονικού ή και φυσικού) με μοναδικό σκοπό πρωτίστως τη διευκόλυνση του συνόλου των εμπλεκομένων σχετικά με τη διεκπεραίωση μίας υπόθεσης και σε συνέχεια αυτού την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας σε όλα τα επίπεδα.

Βασικό χαρακτηριστικό της συγκεκριμένης μορφής εξυπηρέτησης είναι ότι ο πολίτης έρχεται σε επαφή με το Δημόσιο, σε ένα και μόνο σημείο εξασφαλίζοντας:

- α) Χρόνο στη διαδικασία, εξαλείφοντας την πολυπλοκότητα
- β) Πιθανούς οικονομικούς πόρους για τον πολίτη και επιχειρηματία καθώς και για το Δημόσιο Τομέα
- γ) Κόπο για το σύνολο των εμπλεκομένων
- δ) την καταπολέμηση της διαφθοράς

Όφελος από τη μορφή αυτής εξυπηρέτησης, δεν έχει όμως μόνο ο πολίτης αλλά και το Δημόσιο. Ο λόγος για την μείωση του αποτυπώματος του δημοσίου στη διαδικασία, καθώς η υπηρεσία που το εκπροσωπεί, διαθέτει πρόσβαση σε όλα τα απαιτούμενα διεκπεραιωτικά στοιχεία, χωρίς λοιπόν να απασχολεί πληθώρα προσωπικού για μία και μόνο υπόθεση. Ταυτόχρονα, το Δημόσιο μπορεί να λαμβάνει καλύτερες πληροφορίες και αυτές να αξιοποιηθούν με τον βέλτιστο τρόπο, καθώς ο χρόνος επεξεργασίας αυτών μειώνεται στο ελάχιστο. Καταλαβαίνουμε λοιπόν ότι κύριο στοιχείο του «one stop shop» είναι η διαλειτουργικότητα. Χωριστές κρατικές υπηρεσίες πρέπει να συνεργαστούν με κύριο γνώμονα τη διασφάλιση ότι οι διοικητικές διαδικασίες καθιερώνονται και εκτελούνται με τρόπο που να εξυπηρετεί καλύτερα τους πολίτες.

Η φιλοσοφία λειτουργίας έχει ως εξής: οι υπηρεσίες front desk λειτουργούν ανεξάρτητα από τις υπηρεσίες back office με τις πρώτες να είναι αυτές που έχουν την επαφή με το κοινό, λαμβάνοντας τα δεδομένα και τις πληροφορίες και τις δεύτερες να τα επεξεργάζονται αυτά με παράλληλη εργασία και να δίνουν το τελικό προϊόν¹⁷.

¹⁷ Wimmer, A., (2002), «A European perspective towards online one-stop government: The eGOV project», Electronic Commerce Research and Applications, 1(1), pp. 92-103

Η λειτουργία μιας υπηρεσίας «one stop shop», δεν περιορίζεται όμως στην παροχή υπηρεσιών του δημοσίου τομέα καθώς και της κυβέρνησης. Υπάρχουν αρκετές παραλλαγές στην υλοποίηση τους σε σχέση με τους εμπλεκόμενους και τα πεδία υλοποίησής τους. Για παράδειγμα, μια υπηρεσία «one stop shop» μπορεί να παρέχει επιχειρηματικές υπηρεσίες που σχετίζονται με τις κρατικές υπηρεσίες¹⁸. Επιπλέον, οι εταιρείες μπορούν να παρεμβάλλονται και να μεσολαβούν μεταξύ της κυβέρνησης και του πολίτη¹⁹. Οι κυβερνήσεις μπορούν να φτάσουν στο σημείο να προσφέρουν πολλές από τις υπηρεσίες τους μέσω ιδιώτη μεσάζοντα, ο οποίος γίνεται το ενιαίο σημείο επαφής για τους πολίτες ή η υπηρεσία μιας στάσης.

Όσον αφορά τη ρύθμιση του κανονιστικού πλαισίου για τις υπηρεσίες φύσης «one stop shop», το πρόβλημα που αντιμετωπίζεται είναι ότι δεν μπορεί να υπάρξει συγκεκριμένο πρότυπο δομής αυτών των υπηρεσιών, καθώς η κάθε περίπτωση εξυπηρέτησης είναι ξεχωριστή. Συνεπώς προκύπτει η ανάγκη ρύθμισης της νομοθεσίας ξεχωριστά για κάθε περίπτωση, προσαρμόζοντας έτσι το κράτος στις ανάγκες του πολίτη και βασιζόμενες κάθε φορά σε γεγονότα της ζωής, καθιστώντας έτσι τις υπηρεσίες μιας στάσης μέρος ευρύτερων στρατηγικών διοικητικής απλούστευσης²⁰.

Ταυτόχρονα και σε συνέχεια της ρύθμισης του κανονιστικού πλαισίου πολλές φορές προκύπτει η ανάγκη αναδιοργάνωσης των συγκεκριμένων δομών, πάντα με στόχο την προσαρμογή αυτών στις ανάγκες του πολίτη και σύμφωνα με τα διοικητικά προϊόντα που απαιτεί. Καταλαβαίνουμε λοιπόν ότι δεν μπορεί να υπάρξει εξ' αρχής ομοιόμορφο κανονιστικό πλαίσιο για όλες τις μορφές υπηρεσιών μίας στάσης.

Η λειτουργία των δομών one stop shop βασίζεται στα παρακάτω χαρακτηριστικά:

¹⁸ Chan, Lau, & Pan, 2008, E-government implementation: A macro analysis of Singapore's e-government initiatives, *Government Information Quarterly*, 25 (2) (2008), pp.239-255

¹⁹ Janssen & Klievink, 2008, Do we need intermediaries in e-government? Intermediaries to create a demand-driven government, *Proceedings of 14th Americas Conference on Information Systems (AMCIS 2008)*, Toronto (2008)

Klievink & Janssen, 2008, Improving government service delivery with private sector intermediaries, *European Journal of ePractice*, 5 (October) (2008), pp. 1-9, ανακτήθηκε στις 20/3/2022

²⁰ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ : Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης, «OECDiLibrary», διαθέσιμο στο: <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/b0b0924e-en/1/1/1/index.html?itemId=/content/publication/b0b0924e-en&csp=8b1c0b4372e0acf52e4f0b9a687601df&itemIGO=oecd&itemContentType=book>, ανακτήθηκε στις 20 Μαρτίου 2022

1. Εξυπηρέτηση από ένα κτίριο όπου στεγάζονται διαφορετικές υπηρεσίες. Έτσι ο πολίτης εξυπηρετείται με μία στάση, χωρίς να χρειαστεί να μετακινηθεί σε άλλες υπηρεσίες.
2. Εξυπηρέτηση από ένα σημείο το οποίο μπορεί να είναι, είτε μια υπηρεσία, είτε ένα γραφείο, είτε ένα τηλεφωνικό κέντρο.
3. Εξυπηρέτηση από ένα πρόσωπο : η αποτελεσματικότητα της διαχείρισης των υποθέσεων ενός πολίτη αποτελεί ο ορισμός ενός υπαλλήλου, ο οποίος θα έχει την ευθύνη για την ολοκλήρωση της διαδικασίας – συνεργασίας με τον πολίτη.
4. Εξυπηρέτηση κατά ομάδες, που μπορεί να είναι άτομα με ειδικές ανάγκες, μετανάστες, άστεγοι κ.α. Δημιουργείται μια ειδική υπηρεσία στην οποία απευθύνονται μόνο οι συγκεντρωμένες ομάδες με σκοπό την ικανοποίηση των αναγκών των συγκεκριμένων πολιτών.
5. Εξυπηρέτηση από κάθε σημείο : αφορά την παροχή όλων των υπηρεσιών ενός οργανισμού, με σκοπό ο πολίτης να απολαμβάνει όλες τις υπηρεσίες από παντού.
6. Εξυπηρέτηση δημοσίων υπηρεσιών : με τη συνεργασία των υπηρεσιών μεταξύ τους, ο πολίτης με την επίσκεψη του στον οργανισμό, μπορεί να λάβει τα προϊόντα της άλλης²¹.

Οι αρχές που διέπουν τη σύσταση των υπηρεσιών αυτών σύμφωνα με τον διεθνή Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης είναι:

1. Συνεχής υποστήριξη και ανατροφοδότηση των δομών με σκοπό την ανάπτυξή τους από τις κυβερνήσεις. Απαιτείται στήριξη, τόσο σε επίπεδο προσωπικού, όσο και σε επίπεδο πόρων.
2. Ύπαρξη κουλτούρας «πειραματισμού» δεσμεύοντας τους ηγέτες όλων των επιπέδων να αναλάβουν πρωτοβουλίες αναλαμβάνοντας το ρίσκο των λαθών, τα οποία όμως θα αποτελούν τη βάση για βελτιωμένη παροχή υπηρεσιών στο μέλλον.
3. Ρύθμιση του νομικού πλαισίου και έγκαιρος εντοπισμός νομικών φραγμών για την αποφυγή καθυστερήσεων στην κυκλοφορία των δομών με σκοπό τη δημιουργία και την πιθανή επέκταση των ζωτικής σημασίας ενιαίων θυρίδων.
4. Συνεργασία και συντονισμός: Είναι ένα κρίσιμο στοιχείο των υπηρεσιών μιας στάσης καθώς καθορίζει το βαθμό στον οποίο οι κυβερνητικές υπηρεσίες μπορούν (και επιτρέπεται) να συνεργάζονται για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

²¹Παπαδημητρόπουλος, Δ., 1999, «Πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των Πολιτών (υπηρεσίες και τεχνικές περιορισμού των διαδρομών του πολίτη)», Διοικητική Ενημέρωση

5. Σαφήνεια του ρόλου: Αφορά τη σαφή στοχοθεσία και μονοαπευθυντική φύση των καταστημάτων για την κεντρικής σημασίας διαχείριση τόσο των εσωτερικών όσο και των εξωτερικών προσδοκιών.
6. Διακυβέρνηση – οι γενικές ρυθμίσεις είναι σημαντικές, ιδιαίτερα για τις υπηρεσίες μιας στάσης σε διάφορα επίπεδα διακυβέρνησης, αλλά δεν θα πρέπει να καθοδηγούν τον σχεδιασμό των ενιαίων θυρίδων από λειτουργική άποψη.
7. Δημόσια διαβούλευση – Οι πολίτες και οι πελάτες των επιχειρήσεων είναι μια σημαντική πηγή πληροφοριών σχετικά με το τι μπορεί να λειτουργήσει ή όχι και μπορεί επίσης να προσφέρει λύσεις σε εντοπισμένα προβλήματα (αντικείμενο brain storming).
8. Επικοινωνία και τεχνολογικά ζητήματα – τα τυπικά μέσα επικοινωνίας του κλάδου θα πρέπει να αξιοποιούνται όπου είναι δυνατόν. Οι ευκαιρίες διαλειτουργικότητας θα πρέπει επίσης να εντοπιστούν από νωρίς στο σχεδιασμό των καταστημάτων μιας στάσης.
9. Ανθρώπινο κεφάλαιο: Συνιστά τον σημαντικότερο παράγοντα που επιδρά στη λειτουργία ενιαίας εξυπηρέτησης. Αυτό συμβαίνει γιατί κανένα ηλεκτρονικό σύστημα δεν μπορεί να έχει το ρόλο της ανθρώπινης εμπειρίας και της γνώσης των καθημερινών προβλημάτων.
10. Παρακολούθηση και αξιολόγηση: είναι σημαντικό να αξιολογηθεί εάν τα καταστήματα μιας στάσης συνεχίζουν να ικανοποιούν τις ανάγκες των πελατών, καθώς αυτές μπορεί να αλλάξουν με την πάροδο του χρόνου. Η συγκέντρωση απόψεων από πολίτες και επιχειρήσεις μπορεί να βοηθήσει να διαπιστωθεί τι λειτουργεί καλά και τι μπορεί να βελτιωθεί, και να καλλιεργήσει μια κουλτούρα συνεχούς βελτίωσης στο προσωπικό.

Η πρώτη προσπάθεια για συγκέντρωση πολλών διοικητικών προϊόντων παρατηρείται με τη μορφή συνεργασίας των τοπικών κυβερνήσεων με άλλους τοπικούς φορείς στις Σκανδιναβικές χώρες. Στα μέσα του 1970 παρατηρείται το φαινόμενο των λειτουργικών μονάδων με σκοπό να λύσουν τα προβλήματα των τμηματοποιημένων δημοσίων υπηρεσιών. Από τη δεκαετία 1990 κι έπειτα με την ταχύτατη εξέλιξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας καθώς και με το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ αναδεικνύεται το φαινόμενο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που απαιτεί την ανάπτυξη των «υπηρεσιών μιας στάσης», σαν

διαδικτυακές υπηρεσίες κυρίως. Ο στόχος όμως είναι η πλήρης ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών²².

«Στη Ελλάδα η γνωστότερη υπηρεσία μιας στάσης είναι η Υπηρεσία Μιας Στάσης (ΥΜΣ) του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (ΓΕΜΗ) που αφορά στη σύσταση εταιρειών. Στην πρώτη φάση εφαρμογής της, η χρήση της υπηρεσίας απαιτούσε την φυσική παρουσία των εταίρων σε υπηρεσία του ΓΕΜΗ. Το 2016 θεσμοθετήθηκε η Ηλεκτρονική Υπηρεσία Μιας Στάσης (e-ΥΜΣ) με την οποία οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να συστήσουν εταιρεία χωρίς να επισκεφτούν καμία δημόσια υπηρεσία. Οι εμπλεκόμενες υπηρεσίες, Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) και Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) και ΓΕΜΗ ενημερώνονται αυτόματα»²³.

Πρόσφατο παράδειγμα δημιουργίας δομής Υπηρεσίας μίας Στάσης, που χαρακτηρίζει την ανάγκη συνέχειας ύπαρξης του όρου, είναι αυτό της ψηφιακής Υπηρεσίας της ΑΑΔΕ, με σκοπό την άμεση και καλύτερη δυνατή διευκόλυνση των επιχειρήσεων, που επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν τους νέους κανόνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τον ΦΠΑ, στις εισαγωγές και τις ενδοενοσιακές λιανικές συναλλαγές (Business to Consumers), μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου. Από 1η Ιουλίου του 2021, τίθενται σε εφαρμογή νέοι κανόνες ΦΠΑ για τις διασυνοριακές λιανικές (Business to Consumers) και την εισαγωγή αγαθών μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου, σύμφωνα με τις τροποποιήσεις της Οδηγίας ΦΠΑ (2006/112/EK). Η ψηφιακή υπηρεσία (VAT OSS) επιτρέπει στις επιχειρήσεις προμήθειας αγαθών και παροχής υπηρεσιών να εγγραφούν για σκοπούς ΦΠΑ σε ένα μόνο κράτος- μέλος της ΕΕ, στο οποίο αποδίδουν και τον ΦΠΑ, που αφορά τα άλλα κράτη μέλη, καθώς και τον ΦΠΑ στις εισαγωγές από τρίτες χώρες, για αποστολές αξίας μέχρι 150 ευρώ. Μέσα από την πλατφόρμα oss.aade.gov.gr, τίθεται σήμερα σε λειτουργία η δυνατότητα προεγγραφής των επιχειρήσεων, που επιθυμούν να ενταχθούν στο νέο πλαίσιο κανόνων ΦΠΑ για το ηλεκτρονικό εμπόριο, μόλις αυτοί ενσωματωθούν στο ελληνικό δίκαιο. Μετά την ενσωμάτωση στο ελληνικό δίκαιο των νέων κανόνων ΦΠΑ για το ηλεκτρονικό εμπόριο, η ψηφιακή Υπηρεσία Μίας Στάσης ΦΠΑ θα τεθεί σε πλήρη λειτουργία, με τη σταδιακή προσθήκη μιας σειράς από δυνατότητες και επιμέρους

²²Tat-Kei Ho, A., 2002, «Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative», Public Administration Review, 62, 4, 434-44

²³ Wikipedia: Σύντομες ερωτήσεις – απαντήσεις για τη σύσταση εταιρείας μέσω ηλεκτρονικής υπηρεσίας μιας στάσης (e-ΥΜΣ), διαθέσιμο στο: <https://eyms.businessportal.gr/faq.pdf>, ανακτήθηκε στις 20 Μαρτίου 2022

επιλογές για την περαιτέρω διευκόλυνση των επιχειρήσεων στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου²⁴.

Επιπρόσθετα, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ότι, τα ΚΕΠ αποσκοπούν στην αλλαγή του τρόπου λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης στις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες και να αποτελέσουν υπηρεσίες μιας στάσης. Ο άξονας στον οποίο επικεντρώνεται η λειτουργία τους είναι η άμεση και ταχεία εξυπηρέτηση του πολίτη από την υποβολή του αιτήματος του μέχρι την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης, χωρίς ο πολίτης βρίσκεται αντιμέτωπος με τη γραφειοκρατία.

Όσον αφορά την εξέλιξη των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών ως δομών υπηρεσιών «one stop shop» με βάση τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού του υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, έχουμε ως στόχο τη δημιουργία του δικτύου ΚΕΠ-PLUS.

Η δράση αυτή έχει ως στόχο να μετασχηματίσει ένα κεντρικό υποσύνολο των ΚΕΠ (περίπου 500 από τα 1000) σε μια νέα μορφή υπηρεσιών μιας στάσης, η οποία αφενός θα ξεκαθαρίσει το τοπίο σχετικά με τον τρόπο διακυβέρνησης τους (reform) που σήμερα βρίσκεται σε ένα γκρίζο τοπίο μεταξύ κεντρικής διοίκησης και ΟΤΑ, ΚΕΠ-plus και αφετέρου θα αποτελέσει το κεντρικό και σύγχρονο σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος ως εναλλακτική της ψηφιακής οδού, ενσωματώνοντας όμως παράλληλα τις νέες τεχνολογίες.

Η εν λόγω διαδικασία προβλέπει την ένταξη στο δίκτυο των ΚΕΠ-Plus ενός ΚΕΠ από κάθε Δήμο, καθώς και επιλεγμένων ΚΕΠ στους μεγάλους αστικούς δήμους της χώρας. Επιπλέον, μια βασική αλλαγή θα είναι η θεματική διαφοροποίηση των ΚΕΠ-plus ανάλογα την περιοχή. Σκοπός είναι η δημιουργία ενός νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας των ΚΕΠ, το οποίο θα μπορεί να εξυπηρετήσει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Η μεθοδολογία υλοποίησής τους συμπυκνώνεται στο σύνθημα «διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες», προωθώντας το μοντέλο διοίκησης ολοκληρωμένων διοικητικών συναλλαγών²⁵.

Αξίζει να σημειωθεί ότι μία πρώτη τεχνολογική εξέλιξη με βάση τον παραπάνω Στρατηγικό σχεδιασμό είναι η ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών να λειτουργεί μέσω του GOV.GR και της νέας υπηρεσίας Myker live. Πρόκειται για μια υπηρεσία από την οποία οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούν μέσω

²⁴ ΑΑΔΕ : One Stop Shop (OSS), διαθέσιμο στο : <https://www.aade.gr/oss> , ανακτήθηκε στις 20 Μαρτίου 2022

²⁵ Σύστημα Αριάδνη (όχι διαθέσιμο προϊόν στο διαδίκτυο – εσωτερικό δίκτυο ΚΕΠ : <http://www.kep.gov.gr/kepportal/Tools/AriadniII>, ανακτήθηκε στις 20 Μαρτίου 2022

βιντεοκλήσης, εξ αποστάσεως. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα να δηλώσουν τον τρόπο παραλαβής του εγγράφου τους, είτε μέσω της ηλεκτρονικής θυρίδας, είτε μέσω ταχυδρομείου στη διεύθυνση κατοικίας που έχουν δηλώσει. Η νέα υπηρεσία εξυπηρετεί φυσικά πρόσωπα και εταιρείες καλύπτοντας 52 διοικητικές διαδικασίες²⁶.

Βασικές παρεμβάσεις στο πλαίσιο της δράσης είναι οι εξής:

1. Η τεχνολογική τους αναβάθμιση τόσο μέσω του νέου back office όσο και μέσα από νέες εφαρμογές όπως η θυρίδα των ΚΕΠ.
2. Η αναβάθμιση των υποδομών τους και το rebranding τους (νέοι χώροι, νέο σήμα κ.α.) με γνώμονα την ψηφιακή και φυσική προσβασιμότητα.
3. Η ένταξη νέων υπηρεσιών ή υπηρεσιών που λειτουργούν δικές τους υπηρεσίες μιας στάσης όπως για παράδειγμα τα γραφεία εξυπηρέτησης δανειοληπτών
4. Η στελέχωση τους με εξειδικευμένο προσωπικό που θα εξυπηρετεί τόσο την διεκπεραίωση διαδικασιών όσο και την εκπαίδευση του κοινού στις νέες ψηφιακές υπηρεσίες που προσφέρει το κράτος.
5. Η συνεχής κατάρτιση σε ψηφιακές δεξιότητες των υφιστάμενων υπαλλήλων και ο εκσυγχρονισμός του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών με επιπλέον κανάλια, ολοκλήρωση με CRM και παροχή υπηρεσιών με AI capabilities (π.χ. Chatbots)²⁷.

2.2 Στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

2.2.1 Αύξηση της αποδοτικότητας

Η ενίσχυση του φαινομένου της παγκοσμιοποίησης έχει εντείνει τον ανταγωνισμό μεταξύ διαφόρων παραγόντων, τόσο εγχώριων όσο και διεθνών. Παράλληλα, η άνθηση των ιδιωτικοποιήσεων πολλών παροχών σε όλο και περισσότερες χώρες έχει δημιουργήσει όλο και μεγαλύτερες απαιτήσεις στον δημόσιο τομέα για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του²⁸. Μία από τις σημαντικότερες προκλήσεις που δημιουργούνται μέσω αυτής της πίεσης, είναι η συνεχής βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών μέσω της χρήσης της τεχνολογίας και του διαδικτύου. Η βάση αυτής της απαίτησης, προέρχεται από το γεγονός πως η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχει προκαλέσει τον εκσυγχρονισμό

²⁶ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ : Υπηρεσίες μιας στάσης - ΚΕΠ , διαθέσιμο στο : <https://www.secdigital.gov.gr/projects/ypiresies-mias-stasis-kep/> , ανακτήθηκε 19 Μαρτίου 2022

²⁷ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ : Βίβλος Ψηφιακής Διακυβέρνησης : Στρατηγικοί Άξονες , διαθέσιμο στο: <https://digitalstrategy.gov.gr/project/kepplus> , ανακτήθηκε 19 Μαρτίου 2022

²⁸ Khan, H. A. (2018) 'The Challenges of E-Governance in Public Administration', in Globalization and the Challenges of Public Administration. Cham: Springer International Publishing, pp. 135–160. doi: 10.1007/978-3-319-69587-7_6

των παραδοσιακών γραφειοκρατιών σε πολλές χώρες του κόσμου. Έτσι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βελτιώνει την αποδοτικότητα συνολικά της κυβέρνησης μειώνοντας το χρόνο παράδοσης και επεξεργασίας των υπηρεσιών.

2.2.2 Αύξηση της διαφάνειας και της λογοδοσίας

Ο βαθμός προσβασιμότητας του πολίτη στις κυβερνητικές λειτουργίες μέσω των τεχνολογικών εφαρμογών δύναται να αυξήσει τα επίπεδα διάδρασης μεταξύ πολίτη και κράτους. Έτσι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει τη δυνατότητα να βελτιώσει τόσο τη διαφάνεια όσο και την λογοδοσία της εκάστοτε κυβέρνησης, καθώς όλες οι πληροφορίες είναι ευρέως ανοικτές στο κοινό. Παράλληλα επιτρέπει τη διάθεση πληροφοριών σε οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο, παρέχοντας την ανάλογη διαφάνεια.

Στο τομέα των δημόσιων υπηρεσιών, η αυξημένη διαφάνεια των συναλλαγών μεταξύ κράτους και πολίτη καθώς και η άμεση φύση της επικοινωνίας ενισχύει το αίσθημα της ευθύνης από την πλευρά του δημοσίου και παράλληλα καθησυχάζει τον πολίτη. Έτσι με τον κατάλληλο σχεδιασμό, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να προσφέρει ικανές ευκαιρίες στο κράτος ώστε να διασφαλίσει το βαθμό της λογοδοσίας του απέναντι στους πολίτες.

Μέσω της ενισχυμένης διαφάνειας και κρατικής λογοδοσίας, οι πολίτες αποκτούν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στους κρατικούς μηχανισμούς. Δίνεται λοιπόν μια ευρύτερη ευκαιρία για συμμετοχή του κοινού στις κυβερνητικές υποθέσεις ως αποτέλεσμα της αυξημένης χρήσης του διαδικτύου και της τεχνολογίας επικοινωνίας.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει το εργαλείο για να εμπλακούν οι άνθρωποι και να εκφράζουν τις ανησυχίες τους. Για να ενθαρρυνθεί η μεγαλύτερη συμμετοχή του κοινού, οι κυβερνήσεις πρέπει λαμβάνουν υπόψη τη γνώμη των ανθρώπων προκειμένου να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους. Παρόλο που ο ιδιωτικός τομέας έχει σημειώσει τώρα σημαντική πρόοδο όσον αφορά τη γνώμη των πολιτών για τη βελτίωση των υπηρεσιών, ο δημόσιος τομέας υστερεί από αυτή την άποψη. Ως εκ τούτου, ο δημόσιος τομέας μπορεί να δημιουργήσει κίνητρα για τη συμμετοχή των πολιτών με σκοπό τη βελτίωση των υπηρεσιών.

2.2.3 Μείωση της γραφειοκρατίας και του κόστους

Ένα από τα βασικά πλεονεκτήματα του ψηφιακού μετασχηματισμού πολλών υπηρεσιών είναι η μείωση του όγκου της γραφειοκρατίας. Όπως είναι λογικό, αυτό αποτελεί και ένα από τα σημαντικότερα οφέλη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Πέρα από το άμεσο αντίκτυπο της μείωσης του χρόνου για την διεκπεραίωση πολλαπλών διαδικασιών, η ψηφιακή φύση των λειτουργιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει εξαιρετικά σημαντικά οφέλη στο τομέα της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας. Σε αυτό το σημείο είναι απαραίτητο να τονισθεί το γεγονός ότι για την πραγμάτωση των ψηφιακών διαδικασιών και την άρτια λειτουργία τους, οι δημόσιοι υπάλληλοι καλούνται να βελτιώσουν την ποιότητα της ηλεκτρονικής συμμετοχής τους. Αυτό προϋποθέτει από την ηγεσία του κάθε φορέα να διασφαλίσει ότι οι εργαζόμενοι έχουν επαρκή εκπαίδευση για την χρήση της τεχνολογίας του διαδικτύου. Παράλληλα, η μείωση της γραφειοκρατίας εξοικονομεί χρόνο, κόστος και προσπάθεια.

Επιπρόσθετα, η μετάβαση στο ψηφιακό χώρο της πλειονότητας των λειτουργιών, οδηγεί σε ικανή μείωση των πρωτογενών εξόδων από διάφορες δημόσιες υπηρεσίες. Έτσι, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προκαλεί μείωση του κόστους διοίκησης, μέσω της μείωσης της ανάγκης για χώρους γραφείων και άλλων εγκαταστάσεων όπως και του εξοπλισμού.

2.2.4 Η διασφάλιση της δυνατότητας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ένας από τους βασικούς σκοπούς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η δημιουργία των απαραίτητων συνθηκών τόσο για την εφαρμογή της, όσο και για την μελλοντική επιτυχία της. Πιο συγκεκριμένα, η επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πέρα από το σχεδιασμό της βασίζεται σε μια αμφίδρομη σχέση, από την κυβέρνηση στους πολίτες και από τους πολίτες στην κυβέρνηση²⁹.

Με βάση τη παραπάνω παραδοχή, προκύπτει ότι ο κυβερνητικός σχεδιασμός καλείται να διαθέσει τα κατάλληλα τεχνολογικά εργαλεία στο κοινό με σκοπό να κάνει τις υπηρεσίες διαθέσιμες στους πολίτες. Ομοίως, οι πολίτες πρέπει να έχουν την απαραίτητη γνώση χρήσης των προαναφερθέντων εργαλείων ώστε να μπορούν να συμμετέχουν στις λειτουργίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και να επωφεληθούν εμπράκτως από αυτές. Είναι λογικό λοιπόν, όλη η επιτυχία της ηλεκτρονικής συμμετοχής να μην μπορεί να επιτευχθεί αν δεν χρησιμοποιηθεί δυναμικά το κάθε εργαλείο από τους πολίτες.

Έχοντας υπόψη το γεγονός ότι, η ηλεκτρονική συμμετοχή λειτουργεί ως ένας δρόμος επικοινωνίας που οι ηλεκτρονικοί συμμετέχοντες εκφράζονται και επίσης

²⁹ Ljungholm, D. P. and others (2015) 'E-governance and public sector reform', *Geopolitics, History, and International Relations*, 7(2), pp. 7–12

λειτουργεί ως διαδικτυακή κοινότητα, το επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εξαρτάται από το συλλογικό εθνικό και τοπικό τεχνολογικό κεφάλαιο³⁰. Πιο αναλυτικά, είναι ευθύνη του κράτους να παρέχει τις κατάλληλες υπηρεσίες πληροφορικής στους πολίτες καθώς και η δυνατότητα των πολιτών να μπορούν να συμμετέχουν επιτυχώς στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσα από την άρτια χρήση των λειτουργιών της. Έτσι η ύπαρξη τεχνολογικά μορφωμένων ανθρώπων είναι τόσο ζωτικής σημασίας, όσο και η ευθύνη των κυβερνήσεων να διαθέσουν επαρκείς πόρους και να τους διαθέσουν στους πολίτες.

2.3 Η στάση της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Για πάνω από μια δεκαετία, η Ευρωπαϊκή Ένωση και τα κράτη μέλη στοχεύουν να επιτύχουν έναν ψηφιακό μετασχηματισμό στο δημόσιο τομέα τους. Τα στάδια αυτού του μετασχηματισμού βασίστηκαν αρχικά στην προτροπή των κυβερνήσεων ώστε να αρχίσουν να ψηφιοποιούν τις υπάρχουσες υπηρεσίες τους, στη συνέχεια να υιοθετήσουν τις απαραίτητες νέες τεχνολογίες, να γίνουν ψηφιακά περισσότερο διαφανείς και να χρησιμοποιούν ψηφιακά δεδομένα με έναν αποτελεσματικό τρόπο, ώστε να επιτύχουν τελικά την άρτια εφαρμογή των νέων τεχνολογιών.

Οι περισσότερες υιοθετημένες ψηφιακές κυβερνητικές στρατηγικές και σχέδια δράσης χρειάζονται υποστηρικτικό νομοθετικό πλαίσιο για να εφαρμοστούν. Ως εκ τούτου, η έγκριση νέων νόμων ή η τροποποίηση υφιστάμενων είναι η δεύτερη φάση του κύκλου πολιτικής της ψηφιακής κυβέρνησης. Κατά τη διάρκεια των τελευταίων 10 ετών, όλες οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις έχουν υιοθετήσει νόμους σχετικά με την παροχή ψηφιακών εφαρμογών για τις δημόσιες υπηρεσίες, την εφαρμογή ψηφιακών υποδομών (όπως μεταξύ άλλων *eDelivery*³¹, *eID*³²) και την ψηφιοποίηση των πρακτικών τους για δημόσιες συμβάσεις.

Παράλληλα, με τις νέες πολιτικές και τα νομικά πλαίσια που ισχύουν, οι κυβερνήσεις μπορούν να αρχίσουν να εφαρμόζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα τους. Ενώ κάθε ευρωπαϊκή δημόσια διοίκηση έχει το δικό της ρυθμό μεταρρύθμισης, που προκύπτει από τη διαφορετική σύνθεση και ιστορία της

³⁰ Rose, R. (2005) 'A global diffusion model of e-governance', *Journal of Public Policy*, 25(1), pp.5–27

³¹EU Commission (2021a) *eDelivery*, CEF Digital, διαθέσιμο στο : <https://ec.europa.eu/cefdigital/wiki/display/CEFDIGITAL/eDelivery>, ανακτήθηκε στις 10 Οκτωβρίου 2021

³²EU Commission (2021b) *eID*, CEF Digital, διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/cefdigital/wiki/display/CEFDIGITAL/eID>, ανακτήθηκε στις 10 Οκτωβρίου 2021

δημόσιας διοίκησης στη χώρα, μπορούν να εντοπιστούν αρκετές κύριες τάσεις στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μεταξύ αυτών, η δημιουργία νέων φορέων του δημόσιου τομέα που είναι υπεύθυνοι για το συντονισμό, την παρακολούθηση, την υλοποίηση και την υποστήριξη της πολιτικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την ανάπτυξη νέων υποδομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών μέσω καναλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τη δημοσίευση ανοικτών δεδομένων και την επένδυση σε ψηφιακές δεξιότητες για τους δημόσιους υπαλλήλους.

Με τα χρόνια, ο δημόσιος τομέας των ευρωπαϊκών χωρών δεν σταμάτησε να εξελίσσεται. Τα τελευταία στοιχεία δείχνουν μια αύξηση των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με το διαδίκτυο καθώς και την ηλεκτρονική αλληλεπίδραση των ανθρώπων με τις κυβερνήσεις τους. Εκτός από την ανάπτυξη σε ατομικό επίπεδο, οι ευρωπαϊκές χώρες έχουν επίσης καταβάλει προσπάθειες για να συντονίσουν, να ανταλλάξουν βέλτιστες πρακτικές και να βοηθήσουν η μία την άλλη να προχωρήσει³³.

Είναι σημαντικό να αναγνωριστεί ο ρόλος που διαδραματίζει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στην πολιτική και οικονομική ενίσχυση των κρατών μελών προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Ήδη από το 2006, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εφάρμοσε ένα σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (*i2010 eGovernment Action Plan*)³⁴. Συνειδητοποιώντας τα πολλαπλά οφέλη που μπορεί να αποφέρει ο ψηφιακός μετασχηματισμός η οδηγία τόνιζε τις βέλτιστες πρακτικές και τα πιθανά αποτελέσματα τους στην ανακοίνωσή της.

Μετά την επιτυχή αναθεώρησή του σχεδίου δράση το 2010, η ευρωπαϊκή κεντρική πολιτική συνεχίζεται με την εφαρμογή ακόλουθων στρατηγικών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η πιο πρόσφατη, η στρατηγική για την Ενιαία Ψηφιακή Αγορά (*Digital Single Market*)³⁵ βρίσκεται ακόμα σε διαβούλευση, μαζί με υπουργικές δηλώσεις, πλαίσια, πρωτοβουλίες χρηματοδότησης και νομοθετικά υπό τη μορφή οδηγιών και κανονισμών. Με την έγκριση του Ευρωπαϊκού Πλαισίου

³³ EU Commission (2019) 'eGovernment factsheets anniversary report', διαθέσιμο στο : https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/docs/news/10egov_anniv_report.pdf, ανακτήθηκε στις 10 Οκτωβρίου 2021

³⁴ EU Commission (2006) i2010 eGovernment Action Plan, EUR-Lex, διαθέσιμο στο : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124226j>, ανακτήθηκε στις 10 Οκτωβρίου 2021

³⁵ EU Commission (2015) A Digital Single Market Strategy for Europe, EUR-Lex, διαθέσιμο στο : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52015DC0192>, ανακτήθηκε στις 10 Οκτωβρίου 2021

Διαλειτουργικότητας (*European Interoperability Framework*)³⁶ νωρίτερα το 2017, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σε συνεργασία με τα κράτη μέλη, στόχευσε στο να κατευθύνει τις προσπάθειες, ώστε να εφαρμοσθεί ένας σαφής σχεδιασμός για το ψηφιακό μετασχηματισμό των δημοσίων υπηρεσιών με στόχο την περαιτέρω διεύρυνση του.

Συνολικά, η στάση της Ευρωπαϊκής Ένωσης απέναντι στις λειτουργίες και τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ξεκάθαρη. Με βάση τα προαναφερθέντα προγράμματα και οδηγίες, είναι εμφανές πως στοχεύει σε διάφορους τομείς, ιδίως στην ενίσχυση της διαλειτουργικότητας, των διασυνοριακών υπηρεσιών και της ψηφιακής ασφάλειας. Επομένως το μέλλον της ψηφιακής μετάβασης κυρίως των δημοσίων υπηρεσιών φαίνεται ευοίωνα και καλά σχεδιασμένο.

2.4 Προγράμματα Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Παράλληλα με τις κεντρικές οδηγίες από την Ευρωπαϊκή Ένωση, οι ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες έχουν τεθεί σε μια διαρκή διαδικασία ψηφιακού μετασχηματισμού με σκοπό την εφαρμογή λειτουργιών και παροχών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως αρμόζει σε ένα σύγχρονο κράτος.

2.4.1 Πρόγραμμα «Σύζευξις»

Παράλληλα με την έκρηξη της εξέλιξης των νέων τεχνολογιών ιδιαίτερα στο τομέα των επικοινωνιών και τις μετάδοσης πληροφοριών, την τελευταία δεκαετία (2009-2019), προκειμένου να ανταποκριθούν οι εγχώριες, αντίστοιχες υπηρεσίες στις ερχόμενες προκλήσεις, εκπονήθηκε το επιχειρησιακό πρόγραμμα "*Κοινωνία της Πληροφορίας*", στο πλαίσιο του 3ου Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης όπου υλοποιήθηκε το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»³⁷. Πιο αναλυτικά, αποτελεί το μεγαλύτερο έργο παροχής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης και κλίμακας με παρουσία σε παραπάνω από 4.500 σημεία. Ο βασικός στόχος του προγράμματος είναι να αποτελέσει τη βάση του *Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης* και να προσφέρει μια σειρά υπηρεσιών όπως: α) τη διασύνδεση των δεδομένων και των επικοινωνιών της δημόσιας διοίκησης, β) την υπηρεσία υψηλής ποιότητας ευρυζωνικών υπηρεσιών (π.χ., υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, υπηρεσίες καταλόγου, εφαρμογές τηλεσυνεργασίας κ.λ.π.) μέσω του διαδικτύου, γ) τις κατάλληλες υποδομές για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών, δ) το σύστημα

³⁶ EU Commission (2017) Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens, ISA, διαθέσιμο στο : https://ec.europa.eu/isa2/eif_en , ανακτήθηκε στις 10 Οκτωβρίου 2021

³⁷ ΔΔΔ (2014) Πρόγραμμα Σύζευξις, Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης, διαθέσιμο στο : <http://www.syzeffixis.gov.gr/node/2>, ανακτήθηκε στις 12 Οκτωβρίου 2021

ηλεκτρονικής τηλεεκπαίδευσης, ε) τις υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης και ζ) τις δομές τηλεφωνίας μεταξύ των υπηρεσιών.

Μέσω των παραπάνω υπηρεσιών, το πρόγραμμα «Σύζευξις» πέρα από τον απαραίτητο εκσυγχρονισμό των βασικών υποδομών επικοινωνιών της χώρας στοχεύει στην αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα, τη μείωση του κόστους της επικοινωνίας μεταξύ των φορέων, την εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τον πολίτη και την βελτίωση της εξυπηρέτησης του.

2.4.2 Πρόγραμμα «Πολιτεία»

Το πρόγραμμα «Πολιτεία» εγκρίθηκε μετά από εισήγηση του υπουργικού συμβουλίου του Υπουργείου Εσωτερικών³⁸ με σκοπό και στόχο μεταξύ άλλων τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσω της άρσης διοικητικών εμποδίων, την εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πολιτών, την εισαγωγή νέων συστημάτων οργάνωσης και διοίκησης των δημοσίων υπηρεσιών (σ.σ., Συστήματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας) και την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στο οποίο περιλαμβάνονται μέτρα όπως η ενίσχυση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών των δημοσίων υπηρεσιών.

Η παραπάνω στοχοθεσία του προγράμματος αντανακλάται σε μια σειρά λειτουργιών. Η αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών προς τους πολίτες καλύπτεται μέσα από τη δυνατότητα έκδοσης 46 πιστοποιητικών, με ένα τηλεφώνημα του πολίτη και αποστολή στο σπίτι του. Η αποτελεσματικότητα των δημοσίων υπηρεσιών βελτιστοποιείται, μέσα από την αύξηση της παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα με την εφαρμογή των νέων προτύπων της σύγχρονης διοίκησης, καθώς και την ενίσχυση των δομών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την αξιοποίηση των ευεργετικών συνεπειών της σύγχρονης ηλεκτρονικής τεχνολογίας.

³⁸Νόμος 3345/2005 (ΦΕΚ Α 138/16-06-2005) - Άρθρο 17, παρ.1, «Πρόγραμμα Πολιτεία», διαθέσιμο στο : <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/162968/nomos-3345-2005>, ανακτήθηκε στις 12 Οκτωβρίου 2021

2.4.3 Διαδικτυακή Πύλη «Ερμής»

Η πύλη «Ερμής» έχει ως στόχο την παροχή πληροφόρησης και ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με ασφάλεια, στους πολίτες και τις επιχειρήσεις και στηρίζεται σε 3 βασικούς άξονες³⁹ :

- Πληροφόρηση : αφορά στην ολοκληρωμένη και αξιόπιστη πληροφόρηση των πολιτών και των επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση.
- Διαλειτουργικότητα: παρέχει πλήρη υποστήριξη διαλειτουργικότητας μεταξύ των συστημάτων της δημόσιας διοίκησης.
- Ασφάλεια Συναλλαγών: με τη χρήση μεθόδου ψηφιακής αυθεντικοποίησης παρέχονται ασφαλείς ηλεκτρονικές υπηρεσίες (για παράδειγμα, η δυνατότητα παροχής ψηφιακής υπογραφής από την Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου⁴⁰).

2.4.4 Πρόγραμμα «Διαύγεια»

Το πρόγραμμα «Διαύγεια» δημιουργήθηκε με το νόμο 3861/2010 κι έχει ως στόχο τη μέγιστη δυνατή δημοσιότητα στο διαδίκτυο των αποφάσεων των κυβερνητικών οργάνων και της διοικητικής δραστηριότητας.

Από τον Οκτώβριο του 2010, όλες οι κυβερνητικές δομές αναρτούν αποφάσεις, με ιδιαίτερη προσοχή στα θέματα που αφορούν στην εθνική ασφάλεια και στα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα⁴¹.

2.4.5 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (GOV.GR)

Η συγκεκριμένη ψηφιακή πύλη δημιουργήθηκε (αρ. 52 του Νόμου 4635/2019), προκειμένου να διευκολύνει τους πολίτες στις καθημερινές τους συναλλαγές με τη δημόσια διοίκηση, έχοντας πρόσβαση στις πληροφορίες και στις ψηφιακές υπηρεσίες που χρειάζονται. Το GOV.GR συγκεντρώνει όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες των υπουργείων και των διοικητικών φορέων που παρέχονται ήδη μέσω διαδικτύου.

³⁹ Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ, διαθέσιμο στο : <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/aboutErmis>, ανακτήθηκε στις 13 Οκτωβρίου 2021

⁴⁰ Καραδημητρίου, Κ. (2008) *Η Ηλεκτρονική Υπογραφή ως Μέσο Ασφάλειας των Συναλλαγών στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο*, Αθήνα : Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ

⁴¹ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης : Πρόγραμμα Διαύγεια, διαθέσιμο στο : <https://diavgeia.gov.gr/info> , ανακτήθηκε στις 13 Οκτωβρίου 2021

Αποτελεί κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης, απ' όπου πολίτες και επιχειρήσεις μπορούν να συναλλάσσονται με τη δημόσια διοίκηση⁴².

2.5 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)

2.5.1 Ο ρόλος και ο θεσμός των ΚΕΠ στην Ελλάδα

Ο πυρήνας του ουσιαστικού εκσυγχρονισμού της επικοινωνίας πολιτών και κράτους στην Ελλάδα εντοπίζεται στην περίοδο ιδρύσεως των Κέντρων Εξυπηρέτησης των Πολιτών (ΚΕΠ), με σκοπό να διευκολύνει την άσκηση των κυβερνητικών λειτουργιών και την απρόσκοπτη αλληλεπίδραση του με τους πολίτες. Ο κύριος ρόλος τους εστιάζει στη λειτουργία για λογαριασμό των πολιτών ως μέσο επικοινωνίας με το κράτος, τους κυβερνητικούς οργανισμούς με σκοπό, την απομακρυσμένη παράδοση δημόσιων υπηρεσιών. Σύμφωνα με την ιδρυτική διάταξη των ΚΕΠ, αποστολή τους είναι να παρέχονται διοικητικές πληροφορίες και να διεκπεραιώνονται οι υποθέσεις των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες (παρ. 1, Α.13 Ν.3013/2002)⁴³.

Η βασική ιδέα σε ότι αφορά στον ουσιαστικό ρόλο των ΚΕΠ βασίζεται στο γεγονός της διευκόλυνσης της πρόσβασης σε μια υπηρεσία, η οποία μπορεί να προσφέρει πολλά οφέλη στους παραλήπτες. Όταν η παραπάνω λογική εφαρμόζεται στο πλαίσιο των δημόσιων υπηρεσιών, οι νέες υπηρεσίες ουσιαστικά λειτουργούν ως μεσάζοντες συμβάλλοντας έτσι στην αύξηση της προσβασιμότητας των κρατικών υπηρεσιών, προσφέροντας περισσότερα σημεία διαθεσιμότητας υπηρεσιών για το κοινό⁴⁴. Έτσι, μειώνονται οι απαιτούμενες διαδρομές των πολιτών που στοχεύουν στην άμεση ολοκλήρωση των συναλλαγών με τις αρμόδιες υπηρεσίες του δημοσίου, ενώ παράλληλα αποσυμφορίζονται οι φορείς του δημοσίου, καθώς όλα τα αιτήματα των πολιτών ολοκληρώνονται μέσω των διαδικασιών των ΚΕΠ.

Επιπρόσθετα, ο ρόλος των ΚΕΠ υποστηρίζει τις ανάγκες κατάρτισης και «εκπαίδευσης» των πολιτών στο κυβερνητικό στρατηγικό σχεδιασμό και έργο κάτι το οποίο επιτρέπει τη σταδιακή μετάβαση των πολιτών σε ένα στάδιο «αυτονομίας» και

⁴² Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης :Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση :Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της ΔΔ, διαθέσιμο στο : <https://www.secdigital.gov.gr/projects/ilektroniki-diakyvernisi/>, ανακτήθηκε στις 13 Οκτωβρίου 2021

⁴³ Ν.3013/2002 (ΦΕΚ-102/Α/1-5-2002), άρθρο 31, παρ. 1, «Σύσταση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών», διαθέσιμο στο : <https://www.e-nomothesia.gr/kat-politike-prostasia-psea-pallaike-amyna/n-3013-2002.html>, ανακτήθηκε στις 14 Οκτωβρίου 2021

⁴⁴ Tambouris, E. et al. (2004) 'One-Stop Government and Citizens Satisfaction: The Case of Citizen Centers in Greece', in 4th European Conference on e-Government, pp. 17–18

«αυτοεξυπηρέτησης». Όπως είναι λογικό η πιθανή επιτυχία, καθώς και η περαιτέρω εξέλιξη του μοντέλου δράσης ενός εγχειρήματος σαν τα ΚΕΠ, βασίζεται και κλιμακώνεται ανάλογα με το ποσοστό διάδρασης από το κοινό των πολιτών⁴⁵.

Μέσω της ιδρύσεως και λειτουργίας των ΚΕΠ, η ελληνική κυβέρνηση ουσιαστικά στοχεύει και επιτυγχάνει τη βελτιστοποίηση της παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες, απλουστεύοντας τις διαδικασίες με σκοπό την αυτοματοποίησή τους, θεμελιώνοντας έτσι, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Με τον τρόπο αυτό, γεφυρώνεται παράλληλα το γραφειοκρατικό χάσμα ενθαρρύνοντας τους πολίτες να συμμετέχουν και να χρησιμοποιούν τις αντίστοιχες υπηρεσίες.

Επομένως, αυξάνεται η ευκολία τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις με τη χρήση των ΚΕΠ. Χαρακτηριστικά και με βάση τα στατιστικά στοιχεία μιας πρόσφατης απογραφής της Υπηρεσίας Ανάπτυξης Πληροφορικής⁴⁶ η πιο δημοφιλής παροχή προς τους πολίτες είναι η χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης και η χορήγηση βεβαίωσης γέννησης (Πίνακας 1).

Πίνακας 1 Στατιστικά Υποθέσεων Πολιτών ΚΕΠ, έτος 2018.

Παροχή Υπηρεσιών ΚΕΠ (Έτος 2018)	Αριθμός	Ποσοστό επί του Συνόλου
Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης (Δημοτολόγιο)	23.759	15,60%
Χορήγηση βεβαίωσης ιθαγένειας (Δημοτολόγιο)	1.920	1,26%
Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (Δημοτολόγιο)	115.710	75,95%
Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ (Δημοτολόγιο)	10.900	7,15%
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου (Ειδικό Ληξιαρχείο)	20	0,01%
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης (Ειδικό Ληξιαρχείο)	21	0,01%
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου (Ειδικό Ληξιαρχείο)	17	0,01%

⁴⁵ Voutinioti, A. (2013) 'Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the Role of Citizen Service Centers', *Procedia Technology*, 8, pp. 238–244. doi: 10.1016/j.protcy.2013.11.033

⁴⁶ΥΑΠ (2018) ΚΕΠ - Στατιστικά Υποθέσεων Πολιτών, Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής, διαθέσιμο στο : http://apografi.yap.gov.gr/Ermis_2018, ανακτήθηκε στις 14 Νοεμβρίου 2021

2.5.2 Νομοθετικό Πλαίσιο

Σύμφωνα με το άρθρο 31 του Ν.3013/2002, τα ΚΕΠ αποτελούν οργανικές μονάδες των Δήμων και λειτουργούν βάσει των αποφάσεων του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Από το 2019, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι αρμόδιο για την οργάνωση, τον συντονισμό, την παρακολούθηση και τον έλεγχο της λειτουργίας των ΚΕΠ.

Επιπρόσθετα, τα ΚΕΠ συστήνονται σε επίπεδο Διεύθυνσης του οικείου Δήμου. Η συγκρότηση τους σε αυτόνομες διευθύνσεις διασφαλίζει την σωστή λειτουργία τους και τη μη αλλοίωση του ρόλου τους, έτσι ώστε να υπάρχει ομοιογενής εξυπηρέτηση, καθορίζοντας τη λειτουργία τους, ανεξάρτητα από τις διοικητικές υπηρεσίες των δήμων.

Επίσης στο αρ. 31 του ίδιου Ν.3013/2002 περί *Αναβάθμισης της Πολιτικής Προστασίας*⁴⁷ αναφέρεται το εξής :

«...Στις Περιφέρειες, τις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.» Αποστολή των Κέντρων αυτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες...»

Το εύρος των αρμοδιοτήτων των ΚΕΠ είναι ως επί το πλείστον, μεγάλο, για αυτόν το λόγο απαιτείται η πλήρης ενημέρωση και πληροφόρηση των πολιτών για τις διαδικασίες που χρειάζονται, προκειμένου να διεκπεραιωθούν οι διοικητικές υποθέσεις. Ωστόσο, η προώθηση των υποθέσεων των πολιτών που αναλαμβάνουν τα ΚΕΠ είναι σημαντική και παράλληλα σύνθετη διαδικασία, η οποία απαιτεί τη συνεργασία με όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες.

Σύμφωνα με την παρ. 1 του Νόμου 3345/2005, το ΚΕΠ παραλαμβάνει τις αιτήσεις των πολιτών για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους από τους αρμόδιους φορείς, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο. Επιπρόσθετα, εκτός από τις ψηφιακές υπηρεσίες, το ΚΕΠ παρέχει στους πολίτες και υπηρεσίες, όπως θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής, επικυρώσεις διοικητικών εγγράφων,

⁴⁷Ν.3013/2002 (ΦΕΚ-102/Α/1-5-2002), άρθρο 31, παρ. 1, «Σύσταση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών», διαθέσιμο στο : <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/180051/nomos-3013-2002> ανακτήθηκε στις 12 Δεκεμβρίου 2021

βεβαιώσεις ταυτοπροσωπίας ανηλίκων και έντυπα αιτήσεων κατά το αρ. 3, παρ. 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (Ν.2690/1999)⁴⁸.

Ακολούθησε ο Ν. 3979/2011, στον οποίο εντοπίζεται για πρώτη φορά μια μορφή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αναφέροντας ότι οι πολίτες μπορούν να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημοσίου τομέα, με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής κι επικοινωνιών⁴⁹.

Με τον Ν.4305/2014, περί «Ανοιχτής Διάθεσης και περαιτέρω χρήσης εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημοσίου τομέα», ενισχύεται η διαφάνεια, ειδικότερα σε δημόσιους διαγωνισμούς Ε.Σ.Δ.Δ.Α, με περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημοσίου τομέα⁵⁰.

Επιπλέον, η ηλεκτρονική διαδικασία έκδοσης και διακίνησης διοικητικών πράξεων και εγγράφων στο δημόσιο τομέα πραγματοποιήθηκε με το αρ. 24 του Ν.4440/2016 όπου η αρχειοθέτησή τους γίνεται αποκλειστικά μέσω ΤΠΕ, με χρήση εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής και χρονοσφραγίδα⁵¹.

Επιπλέον, εισάγεται ο Ν. 4624/2019 , περί «Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα» που εφαρμόζεται από τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου που προστατεύει τα φυσικά πρόσωπα έναντι επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα⁵².

Όσον αφορά την ψηφιοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών και την ψηφιακή διακυβέρνηση, εξέχουσας σημασίας είναι ο Νόμος 4727/2020 περί ψηφιακής

⁴⁸ Ν.3345/2005 (ΦΕΚ Α 138/16-06-2005), άρθρο 16, παρ. 1 «Διεύρυνση αρμοδιοτήτων των ΚΕΠ και λειτουργικά θέματα», διαθέσιμο στο : <https://www.e-nomothesia.gr/autodioikese-demosi/n-3345-2005.html> , ανακτήθηκε στις 12 Δεκεμβρίου 2021

⁴⁹ Ν.3979/2011 (ΦΕΚ Α-138/16-06-2011), άρθρο 1, «Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις», διαθέσιμο στο : <https://www.e-nomothesia.gr/kat-demosia-dioikese/n-3979-2011.html>, ανακτήθηκε στις 12 Δεκεμβρίου 2021

⁵⁰ Ν.4305/2014 (ΦΕΚ Α 237/31-10-2014) , «Ανοιχτή Διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημοσίου τομέα, τροποποίηση του Ν.3448/006 προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2013/37ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, περαιτέρω ενίσχυση της διαφάνειας, ρυθμίσεις θεμάτων Εισαγωγικού Διαγωνισμού ΕΣΔΔΑ και άλλες διατάξεις», διαθέσιμο στο : <https://www.e-nomothesia.gr/kat-demosia-dioikese/n-4305-2014.html>, ανακτήθηκε στις 12 Δεκεμβρίου 2021

⁵¹ Ν.4440/2016 (ΦΕΚ 224/Α/2-12-2016), άρθρο 24 « Ηλεκτρονική διαδικασία έκδοσης και διακίνησης διοικητικών πράξεων και εγγράφων στο δημόσιο τομέα», διαθέσιμο στο : <https://www.e-nomothesia.gr/kat-demosia-dioikese/nomos-4440-2016-fek-224a-2-12-2016.html>, ανακτήθηκε στις 12 Δεκεμβρίου 2021

⁵² Ν.4624/2019 (ΦΕΚ 137/Α/29-08-2019), «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις», διαθέσιμο στο : <https://www.e-nomothesia.gr/kat-dedomena-prosopikou-kharaktera/nomos-4624-2019-phkek-137a-29-8-2019.html>, ανακτήθηκε στις 12 Δεκεμβρίου 2021

διακυβέρνησης, ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τηλεργασίας. Η σπουδαιότητα του νόμου αυτού έγκειται στη δημιουργία ενός ενιαίου νομοθετικού πλαισίου για την ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης, συγκεντρώνοντας διατάξεις από προηγούμενους νόμους, οι οποίες εμπλουτίστηκαν και επικαιροποιήθηκαν, ώστε να καλύπτουν τις σύγχρονες απαιτήσεις της δημόσιας διοίκησης.

Έτσι, λαμβάνοντας υπόψη, τη γενικότερη στρατηγική ψηφιακής διακυβέρνησης που έχει υιοθετηθεί από το ελληνικό κράτος, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ότι, ο Νόμος 4727/2020 αποτελεί ουσιαστικά τη βασική προϋπόθεση όχι μόνο για την ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης, αλλά και την αναδιοργάνωση και βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων οργανισμών, προκειμένου να απλουστευτούν οι δημόσιες λειτουργίες και διαδικασίες, αυξάνοντας την αποδοτικότητα των δημοσίων οργανισμών και ταυτόχρονα την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Επιπρόσθετα, ο Νόμος 4727/2020 διακρίνεται σε τρεις επιμέρους κώδικες, καθένας από τους οποίους αναφέρεται σε διαφορετικές πτυχές της στρατηγικής περί ψηφιοποίησης των δημοσίων λειτουργιών και υπηρεσιών. Ο πρώτος κώδικας είναι ο Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ο οποίος αποτελεί το μεγαλύτερο τεχνικό μέρος του Νόμου 4727/2020. Πιο συγκεκριμένα, ο εν λόγω κώδικας αναφέρεται σε τεχνικά ζητήματα της ψηφιακής διακυβέρνησης, όπως είναι τα ανοικτά δεδομένα και οι τρόποι με τους οποίους μπορούν να γίνονται οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

Όσον αφορά τον Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, θεσπίστηκε με σκοπό να ενσωματώσει στο νόμο, την Οδηγία 2018/1972 της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η οποία αναφέρεται στη δημιουργία ενός ενιαίου Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, αντικαθιστώντας κάποιες διατάξεις του Νόμου 4070/2012, προωθώντας τις επενδύσεις στα δίκτυα υψηλής χωρητικότητας, τονώνοντας τον ανταγωνισμό και την ανάπτυξη της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, προστατεύοντας τους τελικούς χρήστες – καταναλωτές με σκοπό την αυξημένη επιλογή των νέων ψηφιακών υπηρεσιών σε ανταγωνιστικές τιμές⁵³.

Ο τρίτος επιμέρους κώδικας του Νόμου 4727/2020, ο κώδικας περί τηλεργασίας, θεσπίστηκε σε μεγάλο βαθμό εξαιτίας της πανδημίας του κορωνοϊού (COVID-19). Πολλές επιχειρήσεις, τόσο στην ελληνική επικράτεια, όσο και σε

⁵³ Lawspot, «Δημοσιεύθηκε ο Νόμος 4727/2020 για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση, τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και την Τηλεργασία», διαθέσιμο στο : <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/dimosieythike-o-nomos-4727-2020-gia-tin-psiifiaki-diakyvernisi-tis-ilektronikes>, ανακτήθηκε στις 18 Δεκεμβρίου 2021

παγκόσμιο επίπεδο, αναγκάστηκαν να θέσουν μεγάλο ποσοστό του προσωπικού τους είτε σε εθελοντική, είτε σε υποχρεωτική τηλεργασία, προκειμένου να αναχαιτιστεί η περαιτέρω εξάπλωση της πανδημίας, δίνοντας παράλληλα τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να συνεχίσουν τη λειτουργία τους με ασφάλεια.⁵⁴ Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με το Άρθρο 235 με τίτλο «Έκτακτα προσωρινά μέτρα για την Περιφέρεια Αττικής ως προς την οργάνωση του τόπου και του χρόνου εργασίας για την αποσυμφόρηση των μέσων μαζικής μεταφοράς και του τόπου εργασίας», ορίστηκε από το Νόμο 4727/2020 ότι όλες οι επιχειρήσεις θα πρέπει υποχρεωτικά να θέσουν το 40% των εργαζόμενων τους σε καθεστώς τηλεργασίας, όπου αυτό είναι εφικτό, δεδομένου ότι υπάρχουν επιχειρήσεις, στις οποίες οι παραγωγικές διαδικασίες δε γίνονται εξ αποστάσεως.

Σημαντική επίσης είναι και η διάταξη του ίδιου άρθρου περί μεταβολής του ωραρίου, με τις ιδιωτικές επιχειρήσεις να καλούνται να διευρύνουν την ώρα εισόδου των εργαζόμενων στην επιχείρηση σε ένα εύρος δύο ωρών, ώστε να μην υπάρχει συνωστισμός κατά την είσοδο των εργαζόμενων⁵⁵.

Επίσης, σημαντικό άρθρο του Νόμου 4727/2020 είναι το Άρθρο 15, το οποίο αναφέρεται στα ηλεκτρονικά έγγραφα. Σύμφωνα με το άρθρο αυτό, όλα τα ιδιωτικά έγγραφα μπορούν να διακινούνται ηλεκτρονικά, και επιπλέον να γίνονται αποδεκτά με την ηλεκτρονική υπογραφή των ιδιωτών. Τα παραπάνω αποτελούν ένα ακόμη βήμα προς την ψηφιοποίηση του δημοσίου τομέα, η οποία ενισχύεται και με το Άρθρο 100, σύμφωνα με το οποίο η ηλεκτρονική υπογραφή γίνεται αυτομάτως αποδεκτή από το ηλεκτρονικό σύστημα του δημοσίου τομέα, χωρίς να χρειάζεται οι ιδιώτες να προσέρχονται στο ΚΕΠ ή σε αντίστοιχη αρμόδια υπηρεσία, προκειμένου να εξασφαλίσουν γνήσιο υπογραφής. Τροποποιώντας το σχετικό Κώδικα Διοικητικής Δικονομίας, έχουν την ίδια ισχύ μέσω εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής όλα τα έγγραφα συναλλαγής του δημοσίου⁵⁶.

⁵⁴ Lawspot, «Δημοσιεύθηκε ο Νόμος 4727/2020 για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση, τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και την Τηλεργασία», διαθέσιμο στο : <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/dimosieythike-o-nomos-4727-2020-gia-tin-psifiaki-diakyvernis-tis-ilektronikes>, ανακτήθηκε στις 18 Δεκεμβρίου 2021

⁵⁵ Πανελλήνια Ομοσπονδία Φοροτεχνικών Ελεύθερων Επαγγελματιών (Π.Ο.Φ.Ε.Ε.) (2020). Το πλαίσιο της εξ αποστάσεως εργασίας (τηλεργασίας) και του ευέλικτου (κλιμακωτού) ωραρίου έναρξης και λήξης της εργασίας, διαθέσιμο στο : https://pofee.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=1215:to-plaisio-tis-eks-apostaseos-ergasias-tilergasias-kai-tou-eveliktou-klimakotou-orariou-enarksis-kai-liksis-tis-ergasias&catid=39:dimosieyseis-vivlia&Itemid=115, ανακτήθηκε στις 18 Δεκεμβρίου 2021

⁵⁶ Lawspot, «Δημοσιεύθηκε ο Νόμος 4727/2020 για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση, τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και την Τηλεργασία», διαθέσιμο στο <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/dimosieythike->

Σύμφωνα με τις παραπάνω αναφορές, ο Νόμος 4727/2020 προωθεί την αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση όχι μόνο των λειτουργιών του δημοσίου τομέα, αλλά και την ψηφιοποίηση της επικοινωνίας του κράτους με τον πολίτη μέσω της χρήσης υψηλών τεχνολογιών πληροφορικής. Με τον τρόπο αυτό, στόχος του εν λόγω νόμου προκύπτει να είναι η επένδυση στα δίκτυα υψηλής χωρητικότητας, η ανάπτυξη της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και η προστασία τελικών χρηστών - καταναλωτών, ώστε να απολαμβάνουν υψηλής ποιότητας συνδεσιμότητας και αυξημένη επιλογή καινοτόμων ψηφιακών υπηρεσιών σε ανταγωνιστικές τιμές.

Ωστόσο, σημαντικό είναι ότι εκλαμβάνουν το Σχέδιο Δράσης της κυβέρνησης και την όλη προσπάθεια και στρατηγική της ψηφιακής διακυβέρνησης οι βασικοί αποδέκτες της, δηλαδή οι επιχειρηματίες, οι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα, αλλά κυρίως οι πολίτες, στη βέλτιστη εξυπηρέτηση των οποίων στοχεύει και η ακόλουθη στρατηγική. Υπάρχουν, ωστόσο, σημαντικές αμφιβολίες όπως, αν θα προχωρήσει άμεσα η υλοποίηση της στρατηγικής, αν τα συστήματα θα είναι τα κατάλληλα που να τα καθιστούν εύχρηστα για τους πολίτες, καθώς και αν τελικά το ελληνικό κράτος θα επενδύσει στο βαθμό που χρειάζεται για την υλοποίηση του έργου, κυρίως σε ότι αφορά στα τεχνολογικά μέσα που θα πρέπει να έχουν οι δημόσιοι υπάλληλοι.

2.5.3 Ψηφιακές λειτουργίες των ΚΕΠ

Στο σημείο αυτό, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ότι σκοπός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι να μετασχηματίσει τα ΚΕΠ σε μια νέα μορφή υπηρεσιών μιας στάσης (KEP-plus) και θα αποτελέσει το κεντρικό και σύγχρονο σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος, ως εναλλακτική της ψηφιακής οδού, ενσωματώνοντας παράλληλα τις νέες τεχνολογίες και αναβαθμίζοντας έτσι τις υπηρεσίες που προφέρουν τα ΚΕΠ⁵⁷.

[o-nomos-4727-2020-gia-tin-psifiaki-diakyvernisi-tis-ilektronikes](#), ανακτήθηκε στις 20 Δεκεμβρίου 2021

⁵⁷Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025: Ψηφιακός και διοικητικός μετασχηματισμός των ΚΕΠ σε ΚΕΠ-plus, διαθέσιμο στο : <https://digitalstrategy.gov.gr/project/kepplus>, ανακτήθηκε στις 20 Νοεμβρίου 2021

2.5.3.1 Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ

Παράλληλα με τη δια ζώσης επικοινωνία των πολιτών και του κράτους μέσω της φυσικής παρουσίας στα ΚΕΠ στους διάφορους δήμους, η λειτουργία τους καλύπτεται από το διαδίκτυο, τόσο μέσα από την διαδικτυακή πύλη του «ΕΡΜΗΣ»⁵⁸, όσο και από τις ηλεκτρονικές εξωτερικές εφαρμογές μέσα από τη συγκεκριμένη πύλη. Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε συνεργασία με τη διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ, παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, προς τους ενδιαφερόμενους πολίτες και επιχειρήσεις.

2.5.3.2 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη GOV.GR

Το Υπουργείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παραπέμπει τους ενδιαφερόμενους στη διαδικτυακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης GOV.GR, η οποία τέθηκε σε εφαρμογή πρόσφατα, όπου το κοινό έχει άμεση πρόσβαση σε ψηφιακή εξυπηρέτηση, είτε με φυσική ταυτοπροσωπία (σ.σ. με κωδικούς taxisnet), είτε μέσω ΚΕΠ (σ.σ. με κωδικούς Δημόσιας Διοίκησης του εργαζομένου). Η συγκεκριμένη διαδικτυακή πύλη δημιουργήθηκε σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Πιο συγκεκριμένα, οι ψηφιακές παροχές που προσφέρονται από τη συγκεκριμένη πλατφόρμα είναι ⁵⁹:

- Γεωργία – Κτηνοτροφία
- Δικαιοσύνη
- Εκπαίδευση
- Επιχειρηματική Δραστηριότητα
- Εργασία – Ασφάλιση
- Οικογένεια
- Περιουσία – Φορολογία
- Πολίτης – Καθημερινότητα
- Πολιτισμός, Αθλητισμός, Τουρισμός
- Στράτευση
- Υγεία – Πρόνοια

⁵⁸ Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ, διαθέσιμο στο : <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>, ανακτήθηκε στις 21 Νοεμβρίου 2021

⁵⁹ Διαδικτυακή Πύλη GOV.GR, διαθέσιμο στο : <https://www.gov.gr/>, ανακτήθηκε στις 21 Νοεμβρίου 2021

Η κατηγοριοποίηση των προσφερόμενων υπηρεσιών πραγματοποιήθηκε για την καλύτερη εξυπηρέτηση και διευκόλυνση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Έτσι, παρέχεται η δυνατότητα διεκπεραίωσης των σχετικών διαδικασιών ηλεκτρονικά, ο κωδικός ελέγχου εγκυρότητας εκτυπωμένου ή ηλεκτρονικού εγγράφου και η σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Με το άρθρο 27 του Νόμου 4727/2020, όλα τα έγγραφα που εκδίδονται ηλεκτρονικά μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από όλους τους φορείς του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα⁶⁰.

Επιπρόσθετα, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ότι το GOV.GR είναι μια διαδικτυακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης η οποία εξελίσσεται και βελτιώνεται ανάλογα με τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πολιτών και που συγκεντρώνει όλες τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τις οποίες μπορούν πολίτες και επιχειρήσεις να χρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικά και με ασφάλεια.

2.5.3.2.1 Θυρίδες ΚΕΠ

Με τη διαδικασία, μέσω των θυρίδων ΚΕΠ, ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει αιτήσεις ηλεκτρονικά για διαδικασίες που δε χορηγούνται από το GOV.GR, αλλά διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΠ. Η εν λόγω εφαρμογή λειτουργεί ουσιαστικά ως «ψηφιακό γραμματοκιβώτιο» μέσα από το οποίο διεκπεραιώνονται οι υποθέσεις του κάθε πολίτη. Οι αιτήσεις που ολοκληρώνονται από το GOV.GR φέρουν χαρακτηριστικό ασφαλείας καθώς και μοναδικό κωδικό QR code και ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης⁶¹.

2.5.3.2.2 MyKEPlive – Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη μέσω ΚΕΠ

Σύμφωνα με το ΦΕΚ Β/3030/21-07-2020, περί « παροχής διοικητικών πληροφοριών και διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών κι επιχειρήσεων από τα ΚΕΠ με τηλεδιάσκεψη», πρόκειται για τη νέα πλατφόρμα η οποία παρέχει διαδικτυακή ενημέρωση και εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης / βιντεοκλήσης από τους εργαζομένους των ΚΕΠ στους πολίτες ή τις επιχειρήσεις. Σκοπός της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση και η ενημέρωση διοικητικών

⁶⁰Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020), αρ. 27 «Έκδοση εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της ΔΔ», διαθέσιμο στο : <https://www.e-nomothesia.gr/kat-epikoinonies-telepikoinonies-telephonia/nomos-4727-2020-phek-184a-23-9-2020-1.html>, ανακτήθηκε στις 21 Νοεμβρίου 2021

⁶¹ Διαδικτυακή Πύλη GOV.GR, (2021), «Οδηγός χρήσης Θυρίδας ΚΕΠ», διαθέσιμο στο : https://thyrides-kep.services.gov.gr/Manual_thyrides_kep_v6.1_13_04_2021.pdf, ανακτήθηκε στις 21 Νοεμβρίου 2021

διαδικασιών χωρίς τη φυσική παρουσία των πολιτών στα ΚΕΠ. Περιλαμβάνονται οι παρακάτω οι υπηρεσίες⁶² :

- Διοικητική Πληροφόρηση –Ενημέρωση
- Υποβολή Αίτησης
- Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις
- Εξυπηρέτηση πολιτών με Αναπηρία
- Εξυπηρέτηση από το Δήμο σας

2.5.4 Ανάλυση SWOT για τα ΚΕΠ

Η ανάλυση *SWOT*, της οποίας το όνομα αποτελείται από τα αρχικά γράμματα των αγγλικών λέξεων Strengths (Δυνάμεις), Weaknesses (Αδυναμίες), Opportunities (Ευκαιρίες-Βελτιώσεις) και Threats (Κίνδυνοι), αποτελεί ένα εργαλείο αξιολόγησης που χρησιμοποιείται για την ανάλυση της ανταγωνιστικής θέσης μιας εταιρείας / οργανισμού και την μελλοντική ανάπτυξη του στρατηγικού σχεδιασμού του.

Βασίζεται στην αξιολόγηση των εσωτερικών και εξωτερικών παραγόντων, καθώς και το τρέχον και το μελλοντικό δυναμικό εξέλιξης⁶³. Η ανάλυση *SWOT* σχεδιάζεται με σκοπό να προσφέρει μια ρεαλιστική, βασισμένη σε γεγονότα, και δεδομένα, αξιολόγηση των δυνατών και αδύναμων σημείων ενός οργανισμού, η οποία καλείται να εξετάσει την πραγματική και ρεαλιστική θέση του οργανισμού εστιάζοντας στις πραγματικές συνθήκες και όχι στον υποτιθέμενο ρόλο των οργανισμών.

2.5.4.1 Δυνατά σημεία του θεσμού των ΚΕΠ

Ο βασικός ρόλος των ΚΕΠ στην Ελλάδα, είναι η διάθεση σημείων διάδρασης μεταξύ κράτους και πολίτη, τόσο με φυσική παρουσία όσο και με απομακρυσμένα μέσα, μέσω διαδικτύου. Εξαιρετικά μεγάλο προτέρημα του θεσμού είναι το γεγονός ότι για την επιτυχή και άρτια εξυπηρέτηση των πολιτών, ο αριθμός των διαθέσιμων

⁶²ΦΕΚ Β/3030/21-07-20, « Καθορισμός διαδικασίας παροχής διοικητικών πληροφοριών και διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών κι επιχειρήσεων από τα ΚΕΠ μέσω τηλεδιάσκεψης», διαθέσιμο στο : [file:///C:/Users/User/Downloads/document%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/document%20(2).pdf), ανακτήθηκε στις 21 Νοεμβρίου 2021

⁶³ Kenton, W. (2021) Strength, Weakness, Opportunity, and Threat (SWOT) Analysis, Investopedia, διαθέσιμο στο : <https://www.investopedia.com/terms/s/swot.asp> , ανακτήθηκε στις 10 Οκτωβρίου 2021

‘καταστημάτων’ ανά την επικράτεια είναι μεγάλος, περίπου 1066 ΚΕΠ⁶⁴. Επιπρόσθετα, η κατανομή τους εσωτερικά στις γεωγραφικές περιφέρειες έχει σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο, ώστε ακόμα και σε απομακρυσμένες ή δυσπρόσιτες περιοχές με μόνιμο πληθυσμό να υπάρχει η απαραίτητη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Πέρα από τον σημαντικό παράγοντα της γεωγραφικής διαθεσιμότητας, ένα μεγάλο πλεονέκτημα του θεσμού, είναι η αύξηση της αποδοτικότητας των δημόσιων λειτουργιών. Η μεταφορά και δυνατότητα άσκησης μέρους του έργου των διοικητικών διαδικασιών μέσω των ΚΕΠ, έχει οδηγήσει στην αφαίρεση μεγάλου φόρτου εργασίας από τις υπόλοιπους δημόσιους φορείς. Αυτό παράλληλα θέτει σε βάση την ουσιαστική αλλαγή στη σχέση κράτους – πολίτη με την απλοποίηση των διαδικασιών που έχει ως αποτέλεσμα την μείωση της εξάρτησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες και τις διοικητικές διαδικασίες.

Τέλος, ένα επίσης σημαντικό στοιχείο, είναι η ισχυρή ψηφιακή παρουσία που στελεχώνει το θεσμό των ΚΕΠ. Μέσα από τα ψηφιακά εργαλεία (για παράδειγμα Ενιαία Ψηφιακή Πύλη GOV.GR) που έχουν στην διάθεση τους οι πολίτες δίνονται οι λειτουργίες του δημοσίου. Αυτή η δυνατότητα, πέρα από την ουσιαστική απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης, θέτει τις κατάλληλες βάσεις για τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την εδραίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2.5.4.2 Αδύναμα σημεία του θεσμού των ΚΕΠ

Παρά την σαφή προσπάθεια για την άμεση και εύκολα προσβάσιμη εξυπηρέτηση των πολιτών από το κράτος, ο θεσμός των ΚΕΠ παρουσιάζει διακριτές και σοβαρές αδυναμίες. Ένα από τα βασικά προβλήματα που χαρακτηρίζουν το θεσμό, είναι η έλλειψη επαρκούς προσωπικού. Το φαινόμενο της υποστελέχωσης είναι προφανώς πιο εμφανή στις απομακρυσμένες περιοχές. Παράλληλα, η έλλειψη ικανού αριθμού προσωπικού αποτρέπει την δυνατότητα της λειτουργίας διευρυμένου ωραρίου. Η ολοένα και αυξανόμενη ανάγκη των πολιτών για ταχύτερη εξυπηρέτηση, το έντονο καθημερινό ωράριο των πολιτών και η συσσώρευση πολλών και νέων διαδικασιών που εξυπηρετούνται από τα ΚΕΠ, η έλλειψη ικανού αριθμού δημοσίων υπαλλήλων δυσχεραίνει τη λειτουργία και επιτυχία του θεσμού.

⁶⁴Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου, διαθέσιμο στο : <https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/67715b2c-ec81-4f0c-ad6a-476a34d732bd/10839962.pdf>, ανακτήθηκε στις 10 Οκτωβρίου 2021

Επιπρόσθετα, μια ακόμα αδυναμία του Δημοσίου γενικότερα, αλλά επηρεάζει και τη λειτουργία των ΚΕΠ είναι η γραφειοκρατία που επικρατεί στην επικοινωνία μεταξύ των συνεργαζόμενων δημοσίων υπηρεσιών. Παρά την ψηφιοποίηση πολλών διοικητικών διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης, δεν προωθείται πάντα, η αυτεπάγγελτη αναζήτηση των δικαιολογητικών από όλους τους δημόσιους φορείς.

2.5.4.3 Ευκαιρίες βελτίωσης του θεσμού των ΚΕΠ

Ο θεσμός των ΚΕΠ παρά τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του, όπως αναφέρθηκαν στα παραπάνω κεφάλαια, έχει την ευκαιρία για περαιτέρω βελτίωση τόσο στις πρακτικές των λειτουργιών του, όσο και στη βελτιστοποίηση του επιπέδου διάδρασης πολίτη και κράτους. Σε αυτό το πλαίσιο κάποια από τα σημεία ικανής και ουσιαστικής βελτίωσης του θεσμού είναι: α) η επένδυση σε προγράμματα εκπαίδευσης και τεχνογνωσίας τόσο μέρος του πληθυσμού όσο και των δημοσίων υπαλλήλων με στόχο την καλύτερη και συχνότερη αξιοποίηση των διαθέσιμων ψηφιακών εργαλείων, β) τη δημιουργία στοχευμένων εργαλείων και ωραρίων εξυπηρέτησης πολιτών με ιδιαίτερες ανάγκες με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση πληθυσμιακών ομάδων που δεν έχουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης από τα υφιστάμενα ψηφιακά εργαλεία ή τη δια ζώσης επίσκεψη στο κατάστημα, γ) την ουσιαστική μείωση της γραφειοκρατίας και των φαινομένων διαφθοράς μέσα από την αρτιότερη και πιο άμεση εξυπηρέτηση του κοινού και δ) την ενίσχυση του αισθήματος της δημοκρατικής συμμετοχής στις διοικητικές διαδικασίες.

Συνολικά, ο θεσμός των ΚΕΠ, πέρα από τις υπηρεσίες που προσφέρει στο πολίτη, έχει τη δυνατότητα και την ευκαιρία να αποτελέσει κύριο εργαλείο του κρατικού μηχανισμού το οποίο θα ενισχύσει τόσο την ομαλή επικοινωνία και άμεση εξυπηρέτηση πολιτών και κρατικού μηχανισμού, την αποτελεσματικότητα και τη διαφάνεια μέσω των ηλεκτρονικών – αυτοματοποιημένων διαδικασιών, όσο και την ενίσχυση του δημοκρατικού αισθήματος⁶⁵.

2.5.4.4 Περιορισμοί εξέλιξης του θεσμού των ΚΕΠ

Παράλληλα με τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των ΚΕΠ, υπάρχουν ορισμένοι παράγοντες – κίνδυνοι, οι οποίοι μπορούν να περιορίσουν την περαιτέρω εξέλιξη του συγκεκριμένου θεσμού.

⁶⁵ Βέργη, Ε., και Παππάς, Θ. (2007). *Εξέλιξη των 20 Βασικών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα*. Αθήνα: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας

Στο πλαίσιο αυτό, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ότι συσσωρεύονται πολλές νέες διαδικασίες (όπως για παράδειγμα, το επίδομα θέρμανσης, έκδοση αριθμού ΑΜΚΑ, υπηρεσίες ΕΦΚΑ όπως αποζημίωση από οπτικά ή λογοθεραπείες κ.α.), όπως επίσης διαδικασίες που αφορούν ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες ΑΜΕΑ (για παράδειγμα έκδοση κάρτας μετακίνησης ΑΜΕΑ), αιτήσεις για πιστοποιητικά Ειρηνοδικείων και Πρωτοδικείων, για έξοδα κηδείας κ.τ.λ., οι οποίες δημιουργούν προβλήματα γραφειοκρατίας λόγω συγκεκριμένων δικαιολογητικών κι έτσι δυσχεραίνουν τη λειτουργία των ΚΕΠ.

Επίσης, άλλος ένας αρνητικός παράγοντας, είναι η ένταξη ενός περίπλοκου νομοθετικού πλαισίου, που δυσκολεύει την εξέλιξη των εργασιών καθότι για οποιαδήποτε διαδικασία διεκπεραίωσης υπόθεσης των πολιτών, εφαρμόζεται ένας νόμος ή μια απόφαση από τους διοικητικούς φορείς του Δημοσίου.

Ένα ακόμα εμπόδιο για την πορεία των ΚΕΠ είναι η δυσκολία επικοινωνίας με τους συνεργαζόμενους φορείς του Δημοσίου, ο οποίος αποτελεί, ανασταλτικό παράγοντα για την παρεχόμενη ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών.

Επιπροσθέτως, η οικονομική και πολιτική αστάθεια που χαρακτηρίζει την Ελλάδα, τις τελευταίες δεκαετίες μπορεί να περιορίσει σε ουσιαστικό βαθμό, τη δυνατότητα περαιτέρω εξέλιξης τόσο του θεσμού των ΚΕΠ, όσο και της λειτουργίας των υπολοίπων δημόσιων υπηρεσιών, καθότι καθυστερεί ή αποτρέπεται επίσης, η αναβάθμιση της υλικοτεχνικής υποδομής και η χορήγηση σύγχρονου εξοπλισμού στους συγκεκριμένους δημόσιους φορείς.

2.6 Έρευνες εφαρμογής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα

Με σκοπό την πλαισίωση του γενικότερου θεωρητικού πλαισίου της παρούσας έρευνας, στο συγκεκριμένο τμήμα του κεφαλαίου, πραγματοποιείται μια στοχευμένη παρουσίαση προγενέστερων ερευνητικών μελετών. Είναι γεγονός, τις τελευταίες δεκαετίες, το ερευνητικό ενδιαφέρον της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες λειτουργίες και πρακτικές διαφόρων κρατών.

Όπως παρουσιάζει και αναλύει στη μελέτη του, ο Brown⁶⁶ αναγνωρίζει πως η στρατηγική εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πλαισιώνει τέσσερις κύριους τομείς διακυβέρνησης και δημόσιας διοίκησης: α) τα οικονομικά και κοινωνικά προγράμματα του κράτους, β) τις σχέσεις του κράτους με τον πολίτη και το κράτος

⁶⁶Brown, D. (2005) 'Electronic government and public administration', *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), pp. 241–254. doi: 10.1177/0020852305053883

δικαίου, γ) τις εσωτερικές κρατικές λειτουργίες και δ) τη σχέση του κράτους με το διεθνές περιβάλλον. Παράλληλα, τονίζει ότι η εξέλιξη της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα βασίζεται σε τρεις συνεχόμενες εξελισσόμενες δυνάμεις : α) την τεχνολογία και το ρυθμό εξέλιξη της, β) τις στρατηγικές διαχείρισης και γ) την ίδια τη λειτουργία της εκάστοτε κυβέρνησης.

Αναγνωρίζοντας τη σταδιακή έλλειψη εμπιστοσύνης των πολιτών προς τις κρατικές λειτουργίες και την ευκαιρία ανάκαμψης της κοινής γνώμης μέσα από την άρτια εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των πλεονεκτημάτων της, οι Tolbert και Mossberger⁶⁷ μελέτησαν τα επίπεδα εμπιστοσύνης των πολιτών προς τους κρατικούς μηχανισμούς, όπως αυτά επηρεάζονται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στις ΗΠΑ. Τα αποτελέσματα τις έρευνας τους αντανακλούν μια ξεκάθαρη εικόνα, όσον αφορά τη στάση των πολιτών, καθώς και το πρίσμα υπό το οποίο αξιολογούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στους δημόσιους φορείς. Πιο συγκεκριμένα οι πολίτες εμφανίζονται πιο θετικοί, δείχνοντας εμπιστοσύνη προς την κυβέρνηση αφού αναγνωρίζουν ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός των λειτουργιών δημιουργεί ένα προσβάσιμο κανάλι επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και κράτους. Το βασικό πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ήταν ότι καθίσταται πιο προσβάσιμη καθότι ανταποκρίνεται αμεσότερα στις ανάγκες των πολιτών.

Ένα χαρακτηριστικό ανάγνωσμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ότι προσφέρει ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα μέσω του εκμοντερνισμού του δημόσιου φορέα κάθε κράτους. Η έρευνα του Bhuiyan⁶⁸ είχε ως στόχο τη μελέτη του αποτυπώματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των νέων τεχνολογιών στο δημόσιο τομέα, με σκοπό την αύξηση της αποδοτικότητας στην παροχή υπηρεσιών. Ο τομέας έρευνας είχε ως πυρήνα τις αναπτυσσόμενες χώρες. Αυτό προσδίδει ιδιαίτερη σημασία καθότι η μελέτη αξιολόγησε την απόδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε περιοχές με εμφανείς προκλήσεις στις δημόσιες υπηρεσίες. Τα αποτελέσματα της έρευνας περιγράφουν ότι η ατζέντα για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ένα σύγχρονο φαινόμενο σε πολλές χώρες, καθώς αυτό αντανακλά μια ανθρωποκεντρική, υπεύθυνη και διαφανή κυβέρνηση ενώ παράλληλα μειώνει τα λειτουργικά κόστη. Οι εμπειρίες

⁶⁷ Tolbert, C. J. and Mossberger, K. (2006) 'The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government', *Public Administration Review*, 66(3), pp. 354–369. doi: 10.1111/j.1540-6210.2006.00594.x

⁶⁸ Bhuiyan, S. H. (2011) 'Modernizing Bangladesh public administration through e-governance: Benefits and challenges', *Government Information Quarterly*, 28(1), pp. 54–65. doi: 10.1016/j.giq.2010.04.006

από τις αναπτυσσόμενες χώρες καταδεικνύουν το επιπρόσθετο όφελος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ώστε να συμβάλει στην καταπολέμηση της διαφθοράς και στη μείωση της φτώχειας.

Παράλληλα με το γενικό θεωρητικό πλαίσιο των προαναφερθέντων ερευνών, η μελέτη των Gasova και Stofkova⁶⁹, αναφέρει ότι οι καινοτομίες στην τεχνολογία της πληροφορίας και των επικοινωνιών έχουν επηρεάσει τη συμπεριφορά των πολιτών, τις ανάγκες τους σε πληροφορίες και τον τρόπο με τον οποίο εργάζονται και επικοινωνούν. Αυτή η πρόοδος επηρεάζει τις κοινωνικές, πολιτιστικές, εμπορικές και δημόσιες δομές. Ο βαθμός επιρροής των νέων τεχνολογιών στη διοίκηση των δημόσιων υπηρεσιών ερευνήθηκε στη χώρα τις Σλοβακίας. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι παράλληλα με την αύξηση της αποδοτικότητας των λειτουργιών προς όφελος των πολιτών, η πληροφόρηση και η χρήση των ψηφιακών κρατικών τεχνολογιών στην καθημερινή ζωή, δημιουργεί πίεση στις κυβερνήσεις να παρέχουν δημόσιες υπηρεσίες με πιο αποτελεσματικό, πιο διαφανή και εύκολα προσβάσιμο τρόπο.

Τέλος, η πρόσφατη μελέτη των Gupta και Mauraya⁷⁰ είχε ως στόχο να κατανοήσει τον ρόλο και τη σημασία της ευκολίας της πρόσβασης στα σημεία κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών, ως συνέχιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την οπτική γωνία των πολιτών που εξαρτώνται από αυτά, σε αναπτυσσόμενες χώρες όπως η Ινδία. Τα αποτελέσματα της έρευνας υπογραμμίζουν το γεγονός ότι πολλοί πολίτες αδυνατούν να χρησιμοποιήσουν οι ίδιοι τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και βασίζονται στην υποστήριξη που παρέχεται από τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών. Ως εκ τούτου, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στον προσδιορισμό της συμπεριφοράς των πολιτών που δεν διαθέτουν την εμπειρία να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από μόνοι τους. Για τη διάδοση, ωστόσο, των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με επιτυχία σε όλους τους πολίτες, η κυβέρνηση πρέπει να φροντίσει ώστε να υπάρχει αρκετός αριθμός φυσικών 'καταστημάτων' σε περιοχές όπου οι άνθρωποι δεν διαθέτουν την απαιτούμενη υποδομή, για τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

⁶⁹ Gasova, K. and Stofkova, K. (2017) 'E-Government as a Quality Improvement Tool for Citizens' Services', *Procedia Engineering*, 192, pp. 225–230. doi: 10.1016/j.proeng.2017.06.039

⁷⁰ Gupta, K. P. and Mauraya, H. (2020) 'The role of access convenience of common service centres (CSCs) in the continued use of e-government', *Digital Policy, Regulation and Governance*, 22(5/6), pp. 437–453. doi: 10.1108/DPRG-06-2019-0046

Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία

3.1 Ερευνητικός Σχεδιασμός

Όπως έχει αναφερθεί σε προηγούμενο κεφάλαιο, η σημασία και τα αποτελέσματα της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημόσιων υπηρεσιών έχει διακριτά αποτελέσματα, ενώ ανά περιοχές και χώρες εφαρμογής εντοπίζονται συγκεκριμένες διαφοροποιήσεις. Αναγνωρίζοντας την ξεκάθαρη υποκειμενική φύση του βασικού ερευνητικού ερωτήματος της παρούσας μελέτης και την δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με βασικούς συντελεστές, η υιοθέτηση ενός επεξηγηματικού σχεδιασμού κρίθηκε ως απαραίτητη για την ομαλή έκβαση της έρευνας.

Ο ερευνητικός σχεδιασμός πάνω στον οποίο στηρίχθηκε ο πυρήνας της συγκεκριμένης πτυχιακής μελέτης βασίστηκε στην ερευνητική / φιλοσοφική προσέγγιση του ερμηνευτισμού (interpretivism). Ο ερμηνευτισμός αναφέρεται στις ερμηνευτικές προσεγγίσεις που τονίζουν τη σημαντική φύση του χαρακτήρα και της συμμετοχής των ανθρώπων τόσο στην κοινωνική όσο και στην πολιτιστική ζωή. Παράλληλα, αναγνωρίζει ότι οι μέθοδοι της έρευνας υιοθετούν τη θέση ότι η γνώση των ανθρώπων για την πραγματικότητα είναι μια κοινωνική κατασκευή από ανθρώπινους παράγοντες και έτσι αποκλείει διακριτά τις μεθόδους της φυσικής επιστήμης⁷¹. Έχει τις ρίζες του στις φιλοσοφικές παραδόσεις της ερμηνευτικής και της φαινομενολογίας.

Ο ερμηνευτισμός, από τη φύση του, προωθεί την αξία των ποιοτικών δεδομένων στην αναζήτηση της γνώσης. Ουσιαστικά, σαν φιλοσοφικό και ερευνητικό παράδειγμα βασίζεται στη μοναδικότητα μιας συγκεκριμένης κατάστασης, συμβάλλοντας στην υποκείμενη αναζήτηση ερευνητικού βάθους⁷². Ωστόσο, ενώ η ερμηνευτική έρευνα αναγνωρίζεται για την αξία της στην παροχή βάθους σε διάφορες ερευνητικές προσεγγίσεις, τα αποτελέσματα συχνά επικρίνονται ως προς την εγκυρότητα, την αξιοπιστία και την πιθανή αστοχία γενίκευσης των αποτελεσμάτων.

⁷¹ Chowdhury, M. F. (2014) 'Interpretivism in Aiding Our Understanding of the Contemporary Social World', *Open Journal of Philosophy*, 04(03), pp. 432–438. doi: 10.4236/ojpp.2014.43047

⁷² Goldkuhl, G. (2012) 'Pragmatism vs interpretivism in qualitative information systems research', *European Journal of Information Systems*, 21(2), pp. 135–146. doi: 10.1057/ejis.2011.54.

3.2 Είδος Έρευνας

Η ποιοτική έρευνα μπορεί να οριστεί ευρέως ως ένα είδος έρευνας που είναι νατουραλιστικό και ασχολείται με μη αριθμητικά δεδομένα. Επιδιώκει να κατανοήσει και να εξερευνήσει το ερευνητικό θέμα παρά να εξηγήσει και να χειριστεί μεταβλητές. Περιλαμβάνει περιεχόμενο το οποίο ερμηνεύει, δίνοντας έμφαση στη διαδικασία ή τα πρότυπα ανάπτυξης και όχι στο προϊόν ή το αποτέλεσμα της έρευνας⁷³. Η ποιοτική έρευνα δίνει έμφαση κι εστιάζεται στο νόημα και όχι στη συμπεριφορά των ανθρώπων. Είναι έρευνα που πραγματοποιείται σε πραγματικές συνθήκες⁷⁴. Οι ποιοτικές μέθοδοι έρευνας μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη διερεύνηση μιας σειράς ερωτήσεων για τις οποίες ακολουθείται μια ποσοτική μέθοδος συλλογής και αξιολόγησης των δεδομένων. Πιο συγκεκριμένα, τα δεδομένα συλλέγονται μέσω ποιοτικών εργαλείων συλλογής δεδομένων, όπως συνεντεύξεις, σημειώσεις πεδίου, ημερολόγια, παρατηρήσεις τα οποία στην συνέχεια αναλύονται ποιοτικά.

Οι έννοιες της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας σε μια ποιοτική έρευνα ορίζονται ως προς την αξιοπιστία των ευρημάτων. Η αρχή της αξιοπιστίας στην ποιοτική έρευνα αφορά το βαθμό στον οποίο τα ευρήματα και τα συμπεράσματα της έρευνας μπορούν να θεωρηθούν ως πιστευτά. Με άλλα λόγια, αφορά την ειλικρίνεια των ευρημάτων και τον βαθμό στον οποίο αντικατοπτρίζουν την πραγματικότητα του φαινομένου που ερευνήθηκε. Για να επιτευχθεί αυτό, ο ερευνητής καλείται να διασφαλίσει ότι η κατανόησή του για τους συμμετέχοντες της έρευνας, το πλαίσιο και τις διαδικασίες, είναι όσο το δυνατόν ακριβέστερη και πληρέστερη και ότι οι εξαγόμενες ερμηνείες είναι περιεκτικές και αντικειμενικές⁷⁵.

Όσον αφορά την αξιοπιστία της ερμηνείας των αποτελεσμάτων της παρούσας μελέτης, οριοθετείται από το γεγονός ότι ο ερευνητικός στόχος προσεγγίζει ένα συγκεκριμένο τμήμα των δημόσιων υπηρεσιών και ενδιαφέρεται να εξάγει στοχευμένους παράγοντες και όχι γενικευμένες απόψεις,

⁷³ Pathak, V., Jena, B. and Kalra, S. (2013) 'Qualitative research', Perspectives in clinical research, 4(3)

⁷⁴ Ίσαρη, Φ., Πουρκός, Μ. (2015). Ποιοτική μεθοδολογία έρευνας [Προπτυχιακό εγχειρίδιο]. Αθήνα: Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές

⁷⁵ Nassaji, H. (2020) 'Good qualitative research', Language Teaching Research, 24(4), pp. 427–431. doi: 10.1177/1362168820941288

3.3 Μέθοδος Συλλογής Δεδομένων

Το εργαλείο συλλογής δεδομένων που αποφασίστηκε να χρησιμοποιηθεί στην συγκεκριμένη μελέτη ήταν η μέθοδος της συνέντευξης και πιο συγκεκριμένα τις ημί - δομημένης συνέντευξης. Οι συνεντεύξεις είναι από τις πιο δημοφιλείς στρατηγικές για τη συλλογή ποιοτικών δεδομένων. Οι διαφορετικές στρατηγικές σχεδιασμού και εφαρμογής της συνέντευξης βασίζονται στη διαφοροποίηση της δομής του εργαλείου καθώς και τον τρόπο συλλογής των δεδομένων⁷⁶. Σε αντίθεση με τις δομημένες έρευνες με σταθερές ερωτήσεις, μια ημί - δομημένη συνέντευξη, χαρακτηρίζεται από ευελιξία σε νέες ιδέες που μπορούν να εμφανιστούν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, ανάλογα με τις απαντήσεις του συνεντευξιζόμενου.

Πιο αναλυτικά, οι ημί - δομημένες συνεντεύξεις παρέχουν ποιοτικά δεδομένα και δημιουργούν κατανόηση του θέματος τόσο για τον ερευνητή όσο και για τον συνεντευξιζόμενο. Μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν με σκοπό να προκαλέσουν την ικανή και σαφή συμμετοχή των συμμετεχόντων σε περίπτωση που το κρίνει απαραίτητο ο ερευνητικός σκοπός, καθώς δημιουργεί αμοιβαία σύνδεση. Αποτελεί μια διεπαφή μεταξύ του συνεντευκτή και του συνεντευξιζόμενου, η οποία μπορεί να χρησιμεύσει ως χώρος για ανταλλαγή πληροφοριών, αντιπαραθέσεις, προβληματισμό και μάθηση⁷⁷.

Στις ημί - δομημένες συνεντεύξεις, ο ερευνητής έχει έναν οδηγό συνέντευξης, ο οποίος χρησιμεύει ως λίστα ελέγχου θεμάτων που πρέπει να καλυφθούν. Σε αντίθεση με τις πλήρως δομημένες συνεντεύξεις, ο οδηγός δεν είναι περιοριστικός, ωστόσο η διατύπωση και η σειρά των ερωτήσεων συχνά τροποποιούνται ουσιαστικά με βάση τη ροή της συνέντευξης. Χαρακτηριστικό της μεθόδου είναι η σημαντική ελευθερία όσον αφορά τον χρόνο και την προσοχή που δίνεται σε διαφορετικά θέματα.

Όπως παρουσιάζεται στο Παράρτημα I, ο σκελετός του μοντέλου συνέντευξης που χρησιμοποιήθηκε για την παρούσα πτυχιακή στηρίχθηκε σε ένα συγκεκριμένο οδηγό συνέντευξης. Οι ερωτήσεις της συνέντευξης αριθμούν τις 20 στο σύνολο τους. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν αρχικά να απαντήσουν σε μια σειρά βασικών δημογραφικών στοιχείων (π.χ., φύλο, ηλικία, επαγγελματική θέση).

⁷⁶ DiCicco-Bloom, B. and Crabtree, B. F. (2006) 'The qualitative research interview', *Medical Education*, 40(4), pp. 314–321. doi: 10.1111/j.1365-2929.2006.02418.x

⁷⁷ Gill, P. et al. (2008) 'Methods of data collection in qualitative research: interviews and focus groups', *British Dental Journal*, 204(6), pp. 291–295. doi: 10.1038/bdj.2008.192

Στη συνέχεια το πρώτο σκέλος των ερωτήσεων εστιάζει στο γενικότερο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των εφαρμογών της. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν την υλικοτεχνική δομή που τους προσφέρεται από την εφαρμογή του έργου τους, το επίπεδο γνώσεων τους όσο και των συναδέλφων τους στις ψηφιακές εφαρμογές, καθώς και το πως αξιολογούν το επίπεδο του έργου τους μέσω των ψηφιακών εφαρμογών.

Το επόμενο σκέλος των ερωτήσεων προσεγγίζουν τους πολίτες που εξυπηρετούνται αξιολογώντας ποια ψηφιακά μέσα εμπιστεύονται και το κατά πόσο είναι ευνοϊκά διακείμενοι προς τις νέες τεχνολογίες που παρέχονται στα ΚΕΠ. Το τελευταίο σκέλος της συνέντευξης εστιάζει σε τρεις πτυχές των δημόσιων υπηρεσιών και κατά πόσο επηρεάζουν το έργο του δημόσιου λειτουργού και την εξυπηρέτηση του πολίτη μέσα από το ψηφιακό μετασχηματισμό τους. Πιο συγκεκριμένα το φαινόμενο της γραφειοκρατίας, της διαφάνειας των διαδικασιών και της επιτάχυνσης των διοικητικών διαδικασιών.

3.4 Δειγματοληψία

Ο σχεδιασμός της έρευνας στηρίχτηκε σε ένα δείγμα ευκολίας (convenience sampling). Η δειγματοληψία ευκολίας ορίζεται ως μια μέθοδος όπου ο ερευνητής συλλέγει δεδομένα από μια βολικά διαθέσιμη ομάδα ερωτηθέντων⁷⁸. Θεωρείται μια από τις πιο συχνά χρησιμοποιούμενες τεχνικές δειγματοληψίας καθώς είναι εξαιρετικά γρήγορη, απλή και οικονομική. Σε πολλές περιπτώσεις, βασικό κριτήριο της επιλογής των συμμετεχόντων στην έρευνα βασίζεται στο γεγονός ότι είναι ευκόλως προσιτοί και πρόθυμοι να συμμετέχουν. Παράλληλα, η επιλογή ενός δείγματος ευκολίας βασίζεται σε κλίμακα έρευνας που δεν απαιτεί πρόσθετες πληροφορίες ή δεν υπάρχουν σαφή κριτήρια που απαιτούνται για να συμμετέχει κάποιος στην ερευνητική διαδικασία.

Για την παρούσα έρευνα, προσεγγίστηκε το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Νέας Ιωνίας Αττικής με σκοπό τη διεξαγωγή της έρευνας και τη διενέργεια των συνεντεύξεων στο σύνολο των διοικητικών δημόσιων υπαλλήλων που εργάζονται στη συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε αυτό το σημείο είναι απαραίτητο να τονιστεί πως το γεγονός ότι η έρευνα διεξήχθη κατά την διάρκεια της πανδημίας του Sars-COV-2 (Covid-19) έπαιξε σημαντικό ρόλο στην απόφαση για την επιλογή ενός

⁷⁸ Etikan, I., Musa, S. A. and Alkassim, R. S. (2016) 'Comparison of convenience sampling and purposive sampling', American journal of theoretical and applied statistics, 5(1), pp. 1–4

δείγματος ευκολίας. Σε κάθε περίπτωση το βασικό μειονέκτημα της συγκεκριμένης επιλογής είναι το γεγονός πως ένα δείγμα ευκολίας δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως αντιπροσωπευτικό δείγμα ενός ευρύτερου πληθυσμού υπό διερεύνηση. Κατ' επέκταση εξαγόμενα ευρήματα και συμπεράσματα που προκύπτουν από τη μελέτη του δείγματος, είναι επηρεασμένα από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του δείγματος, ειδικά όταν αυτό είναι μικρό.

3.5 Ανάλυση Δεδομένων

Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν κατά τη διάρκεια της ερευνητικής διαδικασίας αναλύθηκαν μέσω της μεθόδου της θεματικής ανάλυσης. Η θεματική ανάλυση αποτελεί μια ποιοτική ερευνητική μέθοδο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ευρέως για την ερμηνεία πολλαπλών ερευνητικών ερωτημάτων κατά την ποιοτική έρευνα. Ο βασικός στόχος της μεθόδου, βασίζεται στον εντοπισμό, την ανάλυση, την οργάνωση, την περιγραφή και την αναφορά θεμάτων που εντοπίζονται κοινά σε ένα σύνολο δεδομένων⁷⁹.

Μέσω της συγκεκριμένης μεθόδου, η θεματική ανάλυση παρέχει μια εξαιρετικά ευέλικτη προσέγγιση που μπορεί να τροποποιηθεί για τις ανάγκες πολλών μελετών, παρέχοντας μια πλούσια και λεπτομερή, αλλά και κατά περιπτώσεις πολύπλοκη ερμηνεία των δεδομένων. Δεδομένου ότι δεν απαιτεί λεπτομερή θεωρητική και τεχνολογική γνώση άλλων ποιοτικών προσεγγίσεων, προσφέρει μια πιο προσιτή μορφή ανάλυσης, ιδιαίτερα για εκείνους που βρίσκονται στην αρχή της ερευνητικής τους σταδιοδρομίας.

Όσον αφορά τα μειονεκτήματα της μεθόδου, γίνονται πιο εμφανή όταν εξετάζονται σε σχέση με άλλες ποιοτικές ερευνητικές μεθόδους. Ενώ η θεματική ανάλυση είναι ευέλικτη, αυτή η ευελιξία μπορεί να οδηγήσει σε ασυνέπεια και έλλειψη συνοχής κατά την ανάπτυξη θεμάτων που προέρχονται από τα ερευνητικά δεδομένα. Η συνέπεια και η συνοχή μπορούν να προωθηθούν εφαρμόζοντας και καθιστώντας σαφή μια επιστημολογική θέση που μπορεί να στηρίξει με συνέπεια τον εμπειρικό ισχυρισμό της μελέτης⁸⁰.

⁷⁹ Braun, V. and Clarke, V. (2006) 'Using thematic analysis in psychology', *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), pp. 77–101. doi: 10.1191/1478088706qp0630a

⁸⁰ Nowell, L. S. et al. (2017) 'Thematic Analysis', *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), p. 160940691773384. doi: 10.1177/1609406917733847

3.6 Ζητήματα Ερευνητικής Ηθικής

Αρχικά, η έρευνα πραγματοποιήθηκε εντός του φθινοπώρου του 2021. Η μελέτη περίπτωσης που αποτελεί και τον πυρήνα της έρευνας, είναι το ΚΕΠ της Νέας Ιωνίας. Ο τρόπος με τον οποίο πραγματοποιήθηκαν οι συνεντεύξεις βασίστηκε στα ισχύοντα υγειονομικά πρωτόκολλα, με σκοπό τη διασφάλιση της υγείας τόσο των συμμετεχόντων όσο και του ερευνητή. Συνεπώς, η έρευνα πραγματοποιήθηκε διαδικτυακά, ώστε σε καμία περίπτωση να μην τεθεί σε κίνδυνο η υγεία των συμμετεχόντων, από πιθανή μετάδοση του ιού κατά τη διάρκεια προσωπικών συναντήσεων και συνεντεύξεων. Με τον ίδιο τρόπο προσεγγίσθηκαν και επιλέχθηκαν όλοι οι συμμετέχοντες στην έρευνα.

Το πρωταρχικό στάδιο της διαδικασίας των συνεντεύξεων περιλάμβανε την ενδελεχή ενημέρωση των συμμετεχόντων για το σκοπό και τους στόχους της έρευνας, καθώς επίσης και για το τι ακριβώς περιλάμβανε η συμμετοχή τους. Η δομή και η μέθοδος της συνέντευξης / έρευνας εξηγήθηκε, τονίζοντας ότι η συμμετοχή βασιζόταν στην απάντηση από μια σειρά προκαθορισμένων ερωτήσεων.

Το ζήτημα της ανωνυμίας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων υπογραμμίστηκε σε κάθε έναν από τους συμμετέχοντες, ώστε να υπάρξει η διαβεβαίωση ότι θα προστατευτεί η ανωνυμία τους. Για τους σκοπούς της έρευνας, ο κύριος ερευνητής, υπεύθυνος για τη διεξαγωγή της έρευνας συγκέντρωσε τα προσωπικά στοιχεία του κάθε συμμετέχοντα, για παράδειγμα τα στοιχεία επικοινωνίας (προσωπικό τηλέφωνο και διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας) με στόχο την ενημέρωσή τους για οποιοδήποτε ζήτημα της ερευνητικής διαδικασίας ή την πιθανή δημοσίευση της σε κάποιο ερευνητικό περιοδικό ή συνέδριο.

Όσον αφορά το τελευταίο, οι συμμετέχοντες έλαβαν τη διαβεβαίωση και συμφώνησαν εγγράφως ότι οι πληροφορίες που θα έδιναν κατά την εκπόνηση της έρευνας θα χαρακτηρίζονταν ως άκρως απόρρητες. Η άμεση πρόσβαση στα δεδομένα θα είναι δυνατή μόνο από την ερευνήτρια και τους επιβλέποντες διδάσκοντες του ακαδημαϊκού ιδρύματος.

Κεφάλαιο 4: Αποτελέσματα Έρευνας

4.1 Δημογραφικά στοιχεία δείγματος

Όπως παρουσιάζεται και στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 2), το σύνολο των συμμετεχόντων στην έρευνα αποτελείται από εννέα δημόσιους υπάλληλους. Η διοικητική οργάνωση του καταστήματος αποτελείται από τον διευθυντή που

ασχολείται με την οργάνωση του ΚΕΠ και τα αιτήματα των πολιτών σε ότι έχει να κάνει με πιθανά παράπονα. Παράλληλα το ΚΕΠ οργανώνεται με δύο προϊσταμένους. Ο τομέας ευθύνης τους διαχωρίζεται σε ζητήματα εξυπηρέτησης κοινού (*front desk*) και με εσωτερικά ζητήματα (*back office*). Όσον αφορά τους υπόλοιπους έξι υπαλλήλους, τέσσερεις απασχολούνται με την εξυπηρέτηση του κοινού και δύο με την *back office* εργασία. Το 67% των εργαζομένων είναι γυναίκες ενώ ο μέσος όρος ηλικίας αντιστοιχεί στα 40 έτη περίπου. Το επίπεδο της εκπαίδευσης των συμμετεχόντων αξιολογείται ως υψηλό καθότι πέντε από τους εννέα υπαλλήλους κατέχουν μεταπτυχιακές σπουδές.

Πίνακας 2 Δημογραφικά στοιχεία υπαλλήλων ΚΕΠ Νέας Ιωνίας

Συμμετέχοντας	Φύλο	Ηλικία	Επίπεδο Εκπαίδευσης	Θέση / Ρόλος
Σ.1	Άνδρας	50	Μεταπτυχιακές Σπουδές	Προϊστάμενος
Σ.2	Άνδρας	30	Πτυχίο Πανεπιστημίου	Εξ. Κοινού
Σ.3	Άνδρας	60	Μεταπτυχιακές Σπουδές	Διευθυντής
Σ.4	Γυναίκα	55	Μεταπτυχιακές Σπουδές	Προϊστάμενη
Σ.5	Γυναίκα	32	Πτυχίο Πανεπιστημίου	Εξ. Κοινού
Σ.6	Γυναίκα	35	Μεταπτυχιακές Σπουδές	Εξ. Κοινού
Σ.7	Γυναίκα	31	Μεταπτυχιακές Σπουδές	Εξ. Κοινού
Σ.8	Γυναίκα	37	Πτυχίο Πανεπιστημίου	Back Office
Σ.9	Γυναίκα	35	Πτυχίο Πανεπιστημίου	Back Office

4.2 Θεματική Ανάλυση

4.2.1 Κατηγοριοποίηση Θεματικών Ενοτήτων και Υποενοτήτων

4.2.2 Θεματική Ενότητα «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση»

Η πρώτη θεματική ενότητα που αναγνωρίστηκε είναι η ενότητα της «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», η οποία απαρτίστηκε από τις υποενοότητες «Εφαρμογή» και «Λειτουργία».

4.2.2.1 Εφαρμογή

Η υποενοότητα «Εφαρμογή» βασίστηκε στην αξιολόγηση των απαντήσεων που καταγράφηκαν για τη δεύτερη και έβδομη ερώτηση.

- ❖ Ερώτηση 2^η: Σε πιο βαθμό θα λέγατε πως εφαρμόζετε ένα ολοκληρωμένο σχέδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το οποίο αντικατοπτρίζεται στο καθημερινό έργο σας;
- ❖ Ερώτηση 7^η: Η συνεχόμενη εισαγωγή νέων λειτουργιών και εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, κατά πόσο επηρεάζει το καθημερινό έργο σας όσον αφορά την αδιάσπαστη εκπόνηση των υποχρεώσεων στα ζητήματα των πολιτών;

Με βάση και τα ενδεικτικά αποσπάσματα των απαντήσεως στις παραπάνω ερωτήσεις όπως παρουσιάζονται στο Πίνακας 3 είναι ξεκάθαρο πως διαφοροποιείται η άποψη των δημοσίων υπαλλήλων που εργάζονται στο ΚΕΠ σε ότι έχει να κάνει με το ολοκληρωμένο σχέδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Είναι χαρακτηριστικό πως οι προϊστάμενοι και ο διευθυντής του καταστήματος αναγνωρίζουν την πρόθεση για ένα ενιαίο πλάνο εφαρμογή της. Χαρακτηριστικά, εντοπίζονται σημεία στις απαντήσεις όπου οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν πως παρά την προσπάθεια ενιαίας εφαρμογής η εργασία τους παραμένει ίδια. Κάποιοι από τους συμμετέχοντες αναγνωρίζουν πως οι συνεχόμενες αλλαγές μπορεί στην αρχή να δυσχεραίνουν την καθημερινή λειτουργία τους αλλά παράλληλα αναγνωρίζουν ότι έχει θετικό αποτέλεσμα, στον τρόπο που εφαρμόζεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνολικά και ατομικά.

Πίνακας 3 Πίνακας ενδεικτικών απαντήσεων για τις ερωτήσεις νούμερο 2 και 7.

Σ.1 Κάθε κυβέρνηση προσπαθεί να εισάγει συνεχώς νέες εφαρμογές... δεν μπορώ να ξέρω αν κάτι είναι ολοκληρωμένο μιας και μεταβάλλεται συνεχώς... δεν θεωρώ ότι επηρεάζει το έργο μου.

Σ2 Η οδηγίες και οι νέες εφαρμογές είναι πολλές. . . κάνοντας σωστά τη δουλειά σου δεν σε επηρεάζει το να έρχονται καινούργιες λειτουργίες.

Σ.3 Ο ρόλος του ΚΕΠ είναι απόλυτα συνυφασμένος με την ενιαία στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης... κάθε νέα οδηγία έρχεται για το καλό του πολίτη όσο και του δημόσιου υπαλλήλου.

Σ.4 Το σχέδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι άρτιο και συνεχώς αναπτύσσεται... η συνεχής εισαγωγή νέων λειτουργιών και εφαρμογών μπορεί να επηρεάζει αρχικά λίγο την ρουτίνα των υπαλλήλων αλλά έχει ένα σημαντικό σκοπό.

Σ.5 Ολοκληρωμένο σχέδιο δεν μπορώ να πω πως υπάρχει αφού κατά κύριο λόγο εξυπηρετούμε δια ζώσης... το έργο μου επηρεάζεται μόνο όταν οι νέες οδηγίες

αλλάζουν αυτά που ξέρουμε.

Σ.6 Δεν μπορώ να κρίνω αν το σχέδιο είναι ολοκληρωμένο... οδηγίες έρχονται συνέχεια και μας ενημερώνει η προϊστάμενος.

Σ.7 Δεν νομίζω ότι μπορώ να κρίνω σε μεγάλο βαθμό αν η γενική στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ολοκληρωμένη... οι περισσότεροι πολίτες επιλέγουν τη φυσική παρουσία στο κατάστημα.

Σ.8 Δεν υπάρχει κάτι ολοκληρωμένο, ουσιαστικά μεγάλο κομμάτι της εξυπηρέτησης συνεχίζει να πραγματοποιείται από τη φυσική παρουσία....

Σ.9 Δεν υπάρχει ολοκληρωμένο σχέδιο, απλά κάποιες εφαρμογές γίνονται πλέον ψηφιακές... δεν θεωρώ πως αλλάζουν δραματικά τα πράγματα και έτσι δεν πιστεύω ότι επηρεάζεται το έργο μου.

4.2.2.2 Λειτουργία

Η υποενοότητα «Λειτουργία» βασίστηκε στην αξιολόγηση των απαντήσεων που καταγράφηκαν για τις ερωτήσεις 3 έως και 6.

- ❖ Ερώτηση 3^η: Ο βαθμός εφαρμογής των λειτουργιών και εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε ποιο βαθμό επηρεάζεται από την υπάρχουσα υλικοτεχνική δομή του ΚΕΠ στο οποίο εργάζεστε;
- ❖ Ερώτηση 4^η: Ο βαθμός εφαρμογής των λειτουργιών και εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ο οποίος σας προσφέρεται κατά το καθημερινό έργο σας, σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι επηρεάζεται από την άνεση και γνώση σας με την χρήση πληροφορικής και νέων τεχνολογιών;
- ❖ Ερώτηση 5^η: Οι εφαρμογές και λειτουργίες ψηφιακής διακυβέρνησης που καλείστε να διαχειριστείτε σε καθημερινή βάση κατά πόσο καλύπτονται από το σύνολο των συναδέλφων σας στο ΚΕΠ στο οποίο εργάζεσθε;
- ❖ Ερώτηση 6^η : Στην περίπτωση που η χρήση και αξιοποίηση των ψηφιακών εφαρμογών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι καθολική από το σύνολο των δημοσίων υπαλλήλων που εργάζονται στο κατάστημα ΚΕΠ, κατά πόσο αυτό δυσχεραίνει το έργο των υπαλλήλων με καλύτερη γνώση πληροφορικής;

Ο παρακάτω πίνακας (Πίνακας 4) παρουσιάζει ενδεικτικά αποσπάσματα των απαντήσεων των υπαλλήλων στις ερωτήσεις που έχουν ως στόχο να αξιολογήσουν τόσο την υλικοτεχνική δομή του ΚΕΠ Νέας Ιωνίας όσο και την τεχνογνωσία των δημοσίων υπαλλήλων να κάνουν την δουλειά τους μέσω εφαρμογών πληροφορικής.

Η συγκεκριμένη ενότητα στοχεύει να αξιολογήσει κατά πόσο επηρεάζεται η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσα από πρακτικά ζητήματα όπως είναι η υποδομές ή η ουσιαστική ικανότητα εφαρμογή της. Κατά κοινή ομολογία, τόσο οι διοικητικοί υπάλληλοι όσο και οι υπάλληλοι χαμηλότερων βαθμίδων χαρακτηρίζουν τον εξοπλισμό (π.χ., υπολογιστές, εκτυπωτές) ως επαρκή για να υποστηρίξει τις καθημερινές υποχρεώσεις τους όπως προκύπτουν από τα ζητήματα των πολιτών.

Παράλληλα αναγνωρίζεται μια γενική αλληλεγγύη και συντροφικότητα μεταξύ των υπαλλήλων καθώς κανείς δεν έκανε ξεκάθαρη αναφορά για την ανικανότητα ή δυσχέρεια κάποιου συναδέλφου του να ανταπεξέλθει. Ιδιαίτερη σημασία έχει το γεγονός ότι αναγνωρίζεται η σημασία για τη συνεχή επιμόρφωση των υπαλλήλων κι από τους διοικητικούς υπαλλήλους.

Πίνακας 4 Πίνακας ενδεικτικών απαντήσεων για τις ερωτήσεις νούμερο 3 έως και 6.

Σ.1 Κάθε κυβέρνηση προσπαθεί να εισάγει συνεχώς νέες εφαρμογές... δεν μπορώ να ξέρω αν κάτι είναι ολοκληρωμένο μιας και μεταβάλλεται συνεχώς... δεν θεωρώ ότι επηρεάζει το έργο μου.

Σ.2 Η οδηγίες και οι νέες εφαρμογές είναι πολλές. . . κάνοντας σωστά τη δουλειά σου δεν σε επηρεάζει το να έρχονται καινούργιες λειτουργίες.

Σ.3 Ο ρόλος του ΚΕΠ είναι απόλυτα συνυφασμένος με την ενιαία στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης... κάθε νέα οδηγία έρχεται για το καλό του πολίτη όσο και του δημόσιου υπαλλήλου.

Σ.4 Το σχέδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι άρτιο και συνεχώς αναπτύσσεται... η συνεχής εισαγωγή νέων λειτουργιών και εφαρμογών μπορεί να επηρεάζει αρχικά λίγο την εργασιακή ρουτίνα των υπαλλήλων αλλά έχει ένα σημαντικό σκοπό.

Σ.5 Ολοκληρωμένο σχέδιο δεν μπορώ να πω πως υπάρχει μιας και κατά κύριο λόγο εξυπηρετούμε δια ζώσης... το έργο μου επηρεάζεται μόνο όταν οι νέες οδηγίες αλλάζουν αυτά που ξέρουμε.

Σ.6 Δεν μπορώ να κρίνω αν το σχέδιο είναι ολοκληρωμένο... οδηγίες έρχονται συνέχεια και μας ενημερώνει η προϊστάμενος.

Σ.7 Δεν νομίζω ότι μπορώ να κρίνω σε μεγάλο βαθμό αν η γενική στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ολοκληρωμένη... οι περισσότεροι πολίτες επιλέγουν τη φυσική παρουσία στο κατάστημα.

Σ.8 Δεν υπάρχει κάτι ολοκληρωμένο, ουσιαστικά μεγάλο κομμάτι της εξυπηρέτησης

συνεχίζει να πραγματοποιείται από τη φυσική παρουσία....

Σ.9 Δεν υπάρχει ολοκληρωμένο σχέδιο, απλά κάποιες εφαρμογές γίνονται πλέον ψηφιακές... δεν θεωρώ πως αλλάζουν δραματικά τα πράγματα και έτσι δεν πιστεύω ότι επηρεάζεται το έργο μου.

4.2.3 Θεματική Ενότητα «Εξυπηρέτηση Πολιτών»

Η δεύτερη θεματική ενότητα που αναγνωρίστηκε είναι η ενότητα της «Εξυπηρέτησης Πολιτών», η οποία απαρτίστηκε από τις υποενότητες «Βαθμός Εμπιστοσύνης» και «Στοιχεία Πολιτών».

4.2.3.1 Βαθμός Εμπιστοσύνης

Η υποενότητα «Βαθμός Εμπιστοσύνης» βασίστηκε στην αξιολόγηση των απαντήσεων που καταγράφηκαν για την όγδοη ερώτηση.

- ❖ *Ερώτηση 8^η: Σε πιο βαθμό θα λέγατε ότι οι πολίτες που καλείστε να εξυπηρετήσετε στο ΚΕΠ, εμπιστεύονται τις νέες τεχνολογίες και τις ψηφιακές εφαρμογές πληροφοριών όπως προσφέρονται από τις κρατικές υπηρεσίες σε επίπεδο ασφάλειας του χρήστη;*

Οι απαντήσεις στην όγδοη ερώτηση (Πίνακας 5), παρουσιάζουν μια ξεκάθαρη αυξητική τάση της χρήσης και ενδεχομένως της εμπιστοσύνης των πολιτών προς τις νέες τεχνολογίες και τις ψηφιακές εφαρμογές πληροφοριών όπως προσφέρονται από τις δημόσιες υπηρεσίες. Αυτό δεν σημαίνει απαραίτητα πως η αυξητική τάση στη χρήση σηματοδοτεί και τη μεγαλύτερη αίσθηση ασφάλειας του χρήστη. Σημαντικό ρόλο σε αυτήν την τάση έπαιξε η περίοδος της πανδημίας και οι περιορισμοί που εν δυνάμει απέτρεπαν χρήστες που προηγουμένως, δεν εμπιστεύονταν τα μέσα να τα χρησιμοποιήσουν. Επιπρόσθετα, οι νεότερες ηλικίες των πολιτών αναγνωρίζονται ως οι κοινωνικές ομάδες με το μεγαλύτερο βαθμό εμπιστοσύνης. Στο ίδιο μοτίβο εντοπίζεται μια πιθανή προκατάληψη από τις μεγαλύτερες ηλικίες που διατηρούν μια πιο διστακτική στάση.

Πίνακας 5 Πίνακας ενδεικτικών απαντήσεων για την ερώτηση 8.

Σ1 Οι περισσότεροι πολίτες σταδιακά προσπαθούν να δοκιμάσουν τουλάχιστον, τις ψηφιακές εφαρμογές.

Σ2 Μπορεί στο παρελθόν οι πολίτες να ήταν πιο διστακτικοί... ο κορονοϊός ανάγκασε

αρκετό κόσμο να στραφεί στα ψηφιακά εργαλεία.

Σ3 Ο ψηφιακός σχηματισμός αποτελεί ακόμα ταμπό για κάποιες ηλικίες... οι μεγαλύτεροι σε ηλικία δεν μπορούν ή δεν θέλουν να τον εμπιστευτούν.

Σ4 Τώρα με την πανδημία παρατηρώ όλο και περισσότερους να χρησιμοποιούν την ψηφιακές πλατφόρμες ακόμα κι όταν προσέρχονται στο ΚΕΠ.

Σ5 Σίγουρα οι μεγαλύτερες ηλικίες ή δεν μπορούν ή ακόμα δεν θέλουν να εμπιστευτούν τα εργαλεία στο διαδίκτυο.

Σ6 Αν κρίνω από το μέσο όρο ηλικίας που επιμένει να έρχεται στα ΚΕΠ για να κάνει τη δουλειά του μάλλον οι νέοι τα καταφέρνουν από το διαδίκτυο.

Σ7 Γενικά νομίζω ότι ο περισσότερος κόσμος θέλει την παρουσία του υπαλλήλου για να νιώσει σιγουριά... τα ψηφιακά εργαλεία δεν νομίζω πως έχουν κερδίσει το κόσμο ακόμα.

Σ8 Πριν την πανδημία δεν νομίζω ότι υπήρχε μεγάλη εμπιστοσύνη... η ανάγκη για κοινωνική αποστασιοποίηση μάλλον ήταν διδακτική για μεγάλο μέρος του κοινού.

Σ9 Τα νέα παιδιά είναι πιο άνετα και ενδεχομένως να έχουν και περισσότερη εμπιστοσύνη... όσα εργαλεία και να έχουν στο διαδίκτυο ο Έλληνας θέλει να έρθει στο «γκισέ».

4.2.3.2 Στοιχεία Πολιτών

Η υποενότητα «Στοιχεία Πολιτών» βασίστηκε στην αξιολόγηση των απαντήσεων που καταγράφηκαν για τις ερωτήσεις 9 και 10.

- ❖ Ερώτηση 9^η: Ποια θεωρείτε ότι είναι τα κοινά χαρακτηριστικά του συνόλου των ψηφιακών μέσων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εντοπίζετε να εμπιστεύεται ένα ικανό ποσοστό των πολιτών που εξυπηρετούνται από το ΚΕΠ;
- ❖ Ερώτηση 10^η: Εντοπίζετε κάποια διακριτά δημογραφικά χαρακτηριστικά των πολιτών που χρησιμοποιούν τις ψηφιακές υπηρεσίες των ΚΕΠ;

Ο παρακάτω πίνακας (Πίνακας 6) παρουσιάζει ενδεικτικά αποσπάσματα των απαντήσεων των υπαλλήλων στις ερωτήσεις που έχουν ως στόχο να αξιολογήσουν τόσο τα κοινά χαρακτηριστικά των μέσων που εμπιστεύονται περισσότερο οι πολίτες που εξυπηρετούν στο ΚΕΠ, καθώς και πιθανά διακριτά δημογραφικά χαρακτηριστικά των πολιτών που χρησιμοποιούν τις ψηφιακές υπηρεσίες.

Ένα γενικό πλαίσιο που προκύπτει από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων παρουσιάζει την αδυναμία τους να ξεχωρίσουν ουσιαστικές δημογραφικές διαφοροποιήσεις μεταξύ των πολιτών που εμπιστεύονται τα μέσα. Η πιο διακριτή

διαφοροποίηση είναι η ηλικία ή ενδεχομένως το επίπεδο μόρφωσης. Σε συνδυασμό με το τελευταίο είναι εμφανές ότι όσοι εμπιστεύονται τις ψηφιακές εφαρμογές τις χρησιμοποιούν καθολικά και δεν λειτουργούν επιλεκτικά μεταξύ των διάφορων εργαλείων.

Πίνακας 6 Πίνακας ενδεικτικών απαντήσεων για τις ερωτήσεις 9 και 10.

Σ1 Τώρα για κοινά χαρακτηριστικά δεν μπορώ να πω ακριβώς... πιο πολύ έχει να κάνει με την ηλικία...

Σ2 Σίγουρα οι άνθρωποι που θα επιλέξουν τα ψηφιακά μέσα είναι σχετικά νέοι με γνώση πληροφορικής... σε περίπτωση που χρησιμοποιούν τα ψηφιακά μέσα δεν νομίζω ότι εμπιστεύονται κάποιο περισσότερο από κάποιο άλλο.

Σ3 Όλα τα εργαλεία που βρίσκονται online αυτή τη στιγμή είναι διαθέσιμα για αυτούς που θέλουν ή στην πραγματικότητα μπορούν να τα χρησιμοποιήσουν.

Σ4 Τα πιο δημοφιλή μέσα με βάση και την καθημερινή εμπειρία είναι η έκδοση απλών εγγράφων όπως τα πιστοποιητικά... το πιο διακριτό δημογραφικό χαρακτηριστικό που εντοπίζω είναι η ηλικία.

Σ5 Νομίζω πως τα πολύ απλά μέσα όπως η χορήγηση πιστοποιητικών ή μια υπεύθυνη δήλωση είναι τα πιο δημοφιλή κυρίως λόγω αμεσότητας... για τα δημογραφικά το ανέφερα και πριν κυρίως νέα άτομα.

Σ6 Δεν μπορώ να έχω ξεκάθαρη εικόνα μιας και μεγάλο κομμάτι προτιμάει να έρθει στο ΚΕΠ, άρα τι να πεις.

Σ7 Θεωρώ ότι όλα τα ψηφιακά εργαλεία δημιουργούνται με σκοπό την άνεση του πολίτη... όσοι επιλέγουν να τα χρησιμοποιήσουν λοιπόν απλά θεωρούν ότι γλιτώνουν χρόνο.

Σ8 Διακριτά δημογραφικά δεν μπορώ να πω... δεν νομίζω ότι πέρα από το μορφωτικό επίπεδο ή την ηλικία υπάρχει κάποιος άλλος λόγος για να μην τα χρησιμοποιείς.

Σ9 Κοινός παρονομαστής όλων των μέσων είναι η αμεσότητα και η ευκολία... πλέον ακόμα και να μην μπορούν κάποιοι θα βάλουν το παιδί τους να το κάνει...

4.2.4 Θεματική Ενότητα «Γραφειοκρατία»

Η θεματική ενότητα «Γραφειοκρατία» βασίστηκε στην αξιολόγηση των απαντήσεων που καταγράφηκαν για τις ερωτήσεις 11 έως και 13.

- ❖ Ερώτηση 11^η: Όσον αφορά τα επίπεδα γραφειοκρατίας κατά την εξυπηρέτηση του πολίτη, σε τι βαθμό θεωρείτε ότι επηρεάζουν το καθημερινό έργο σας, θετικά ή και αρνητικά;
- ❖ Ερώτηση 12^η: Όσον αφορά τα επίπεδα γραφειοκρατίας κατά την άσκηση του ρόλου σας εντός του ΚΕΠ, σε τι βαθμό θεωρείτε ότι επηρεάζουν την εξυπηρέτηση των πολιτών, θετικά ή και αρνητικά;
- ❖ Ερώτηση 13^η: Η εισαγωγή ενός ενιαίου σχεδίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις λειτουργίες του ΚΕΠ στο οποίο εργάζεστε, σε τι βαθμό θεωρείται συμβάλουν στην μείωση του φαινομένου της γραφειοκρατίας;

Όπως είναι εμφανές από τα αποσπάσματα των ενδεικτικών απαντήσεων για τις ερωτήσεις που εξετάζουν το φαινόμενο της γραφειοκρατίας (Πίνακας 7), οι υπάλληλοι του ΚΕΠ Νέας Ιωνίας αναγνωρίζουν το κρίσιμο ρόλο της ψηφιακής μετάβασης στην εξάλειψη της γραφειοκρατίας. Πιο χαρακτηριστικά οι συμμετέχοντες εμφανίζονται να αναγνωρίζουν τόσο την βελτιστοποίηση του έργου τους σε θέμα γραφειοκρατίας, όσο και την αύξηση της ποιότητας των υπηρεσιών προς το πολίτη. Ιδιαίτερη σημασία έχει το γεγονός ότι μερίδα των υπαλλήλων εκφράζεται με μετριοπάθεια για το συνολικό πλάνο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την καταπολέμηση της παθογένειας της γραφειοκρατίας.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός ενός συνολικού καθεστώτος γεμάτο από παθογένειες σχετιζόμενες με γραφειοκρατικές δυσλειτουργίες δεν θεωρείται ως η βέλτιστη λύση παρά μόνον η αρχή. Σε κάθε περίπτωση, τα υφιστάμενα εργαλεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αντανακλούν μια ξεκάθαρα θετική στάση από την μεριά των δημόσιων υπαλλήλων.

Πίνακας 7 Πίνακας ενδεικτικών απαντήσεων για τις ερωτήσεις 11 έως και 13.

S1 Η γραφειοκρατία κατά την εξυπηρέτηση του πολίτη μειώνεται μέσα από την αυτοματοποίηση των διαδικασιών που σε κάθε περίπτωση βοηθάει στο καθημερινό έργο... ένα ενιαίο σχέδιο σε περίπτωση που είναι καλοσχεδιασμένο μπορεί να βοηθήσει εξαιρετικά.

S2 Σίγουρα έχει βοηθήσει σε μεγάλο βαθμό τόσο το έργο μου στην εξυπηρέτηση όσο και στα ζητήματα των πολιτών... προφανώς και θα συμβάλει στην μείωση του φαινομένου της γραφειοκρατίας, άλλωστε αυτός δεν είναι ο σκοπός του.

S3 Η γραφειοκρατία αποτελεί εγγενής παθογένεια του ελληνικού δημοσίου χρόνια

τώρα... ο ψηφιακός μετασχηματισμός μόνο βήματα προς τα εμπρός μπορεί να κάνει διευκολύνοντας τόσο των δημόσιο υπάλληλο όσο και τον πολίτη.

Σ4 Το κράτος προσπαθεί συνεχώς να καταφέρει τη σταδιακή μετατόπιση σε ψηφιακά εργαλεία... η γραφειοκρατία αποτελεί ξεκάθαρη παθογένεια και αυτό μοιάζει να κάμπτεται μέσα από τα ψηφιακά εργαλεία ενισχύοντας τόσο τον πολίτη, όσο και κρατικό μηχανισμό.

Σ5 Ξεκάθαρα έχει μειωθεί ο χρόνος των διαδικασιών και όχι η πηγή της γραφειοκρατίας... αν ο σχεδιασμός είναι στη βάση του λάθος ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν μπορεί να κάνει και πολλά.

Σ6 Υπάρχει πρόοδος και όσο συνεχίζει να υπάρχει τόσο θα επηρεάζεται προς το καλύτερο η εξυπηρέτηση του πολίτη του υπαλλήλου και της συνολικής δράσης των ΚΕΠ.

Σ7 Δεν έχω μεγάλη εμπειρία στην θέση, ώστε να μπορώ να αναγνωρίσω την ουσιαστική διαφορά... σε κάθε περίπτωση όσο πιο αυτόματα γίνονται τα πράγματα τόσο πιο γρήγορα εξυπηρετούμε τον πολίτη.

Σ8 Σίγουρα έχει βοηθήσει στην μείωση της γραφειοκρατίας και αυτό μόνο καλό μπορεί να είναι τόσο για το πολίτη όσο και για μένα.

Σ9 Κάθε βήμα προς τον αυτοματισμό και κατ' επέκταση την μείωση της γραφειοκρατία οδηγεί στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και στη διευκόλυνση της εργασίας μου.

4.2.5 Θεματική Ενότητα «Επίπεδα Διαφάνειας»

Η θεματική ενότητα «Επίπεδα Διαφάνειας» βασίστηκε στην αξιολόγηση των απαντήσεων που καταγράφηκαν για τις ερωτήσεις 14 έως και 16.

- ❖ Ερώτηση 14^η: Όσον αφορά τα επίπεδα διαφάνειας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά την εξυπηρέτηση του πολίτη, σε τι βαθμό θεωρείτε ότι επηρεάζουν το καθημερινό έργο σας, θετικά ή και αρνητικά;
- ❖ Ερώτηση 15^η: Όσον αφορά τα επίπεδα διαφάνειας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά την άσκηση του ρόλου σας εντός του ΚΕΠ, σε τι βαθμό θεωρείτε ότι επηρεάζουν την εξυπηρέτηση των πολιτών, θετικά ή και αρνητικά;
- ❖ Ερώτηση 16^η: Η εισαγωγή ενός ενιαίου σχεδίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις λειτουργίες του ΚΕΠ στο οποίο εργάζεστε, σε τι βαθμό θεωρείτε ότι συμβάλουν στην αύξηση της διαφάνειας των δημόσιων υπηρεσιών;

Στο παρακάτω πίνακα (Πίνακας 8), τα ενδεικτικά αποσπάσματα από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων παρουσιάζουν το σημαντικό στρατηγικό πλεονέκτημα της διαφάνειας στις δημόσιες υπηρεσίες. Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις, τόσο το έργο των υπαλλήλων, όσο και η ποιότητα των υπηρεσιών που απολαμβάνουν οι πολίτες ενισχύεται από την αυξημένη διαφάνεια. Σταδιακά, η εξωστρέφεια του κρατικού μηχανισμού, όπως αντανακλάται από τα ανοιχτά δημόσια δεδομένα αλλά και την έκδοση των δημόσιων εγγράφων όπως χαρακτηριστικά αναφέρθηκε από ένα συμμετέχοντα βελτιστοποιεί το «προφίλ» του κράτους. Συνολικά το στίγμα των συμμετεχόντων αναγνωρίζει την διαφάνεια ως ένα από τα μεγαλύτερα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθότι υπάρχει καλύτερη διαχείριση πληροφοριών, το οποίο είναι προς όφελος του πολίτη.

Πίνακας 8 Πίνακας ενδεικτικών απαντήσεων για τις ερωτήσεις 14 έως και 16.

Σ1 Τα επίπεδα διαφάνειας είναι βασικό κριτήριο για την συνολική ποιότητα μιας υπηρεσίας... ο ψηφιακός μετασχηματισμός ενισχύει συνεχώς την διαφάνεια κάτι το οποίο είναι προς όφελος του πολίτη.

Σ2 Προφανώς και η κεντρική ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενισχύει την διαφάνεια τόσο μέσω του ΕΡΜΗ όσο και μέσω της Διαύγειας και του GOV.GR, άσχετα με το έργο του κάθε υπαλλήλου στο σύνολο ενισχύεται κατακόρυφα η ποιότητα των υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Σ3 Μέσω των ψηφιακών εργαλείων κάθε κίνηση, κάθε πληροφορία μπορεί να ελεγχθεί και να αξιολογηθεί σε πλαίσιο διαφάνειας, από τους υπαλλήλους ... έτσι και ο υπάλληλος κερδίζει και προστατεύεται όσο και ο πολίτης.

Σ4 Προφανώς, κάθε δράση και λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνει και την εξωστρέφεια των ΚΕΠ όσο και προστατεύει τους πολίτες.

Σ5 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσδίδει ένα νέο προφίλ στην εικόνα του κρατικού μηχανισμού το οποίο χαρακτηρίζεται από διαφάνεια... περισσότερο βοηθάει τον πολίτη.

Σ6 Προφανώς βοηθάει και τον πολίτη και των υπάλληλο μιας και τα δημόσια έγγραφα εκδίδονται και η διακίνηση τους ολοκληρώνεται.

Σ7 Το έργο μου, δεν μπορώ να πω πως αλλάζει σε μεγάλο βαθμό, αλλά προστατεύεται, υπάρχει η ασφάλεια ότι κάνω σωστά τη δουλειά μου... οι πολίτες είναι αυτοί που κερδίζουν περισσότερο.

Σ8 Η διαφάνεια είναι κάτι το οποίο έχει άμεσο αντίκτυπο και νομίζω είναι και το πιο ισχυρό πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης... βοηθάει σίγουρα αλλά θα παραμένει δεύτερον αν δεν λυθούν άλλες παθογένειες όπως η γραφειοκρατία.

Σ9 Πολλές φορές το δημόσιο έχει κατηγορηθεί για θέματα διαφάνειας... η ενίσχυση της βοηθάει και εμάς όσο και τον πολίτη ο οποίος ενισχύει την εμπιστοσύνη του προς το κράτος.

4.2.6 Θεματική Ενότητα «Επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών»

Η θεματική ενότητα «Επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών» βασίστηκε στην αξιολόγηση των απαντήσεων που καταγράφηκαν για τις ερωτήσεις 17 έως και 19.

- ❖ Ερώτηση 17^η: Όσον αφορά τα επίπεδα επιτάχυνσης των διοικητικών διαδικασιών μέσα από τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά την εξυπηρέτηση του πολίτη, σε τι βαθμό θεωρείτε ότι επηρεάζουν το καθημερινό έργο σας, θετικά ή και αρνητικά;
- ❖ Ερώτηση 18^η: Όσον αφορά τα επίπεδα επιτάχυνσης των διοικητικών διαδικασιών μέσα από τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά την άσκηση του ρόλου σας εντός του ΚΕΠ, σε τι βαθμό θεωρείτε ότι επηρεάζουν την εξυπηρέτηση των πολιτών, θετικά ή και αρνητικά;
- ❖ Ερώτηση 19^η: Η εισαγωγή ενός ενιαίου σχεδίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις λειτουργίες του ΚΕΠ στο οποίο εργάζεστε, σε τι βαθμό θεωρείτε συμβάλουν στην επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών μέσα από τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Η ποιότητα της λειτουργίας μιας δημόσιας υπηρεσίας βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην ποιότητα αλλά και την ταχύτητα των διοικητικών διαδικασιών. Στην τελευταία θεματική ενότητα οι ενδεικτικές απαντήσεις όπως παρουσιάζονται παρακάτω (Πίνακας 9), φανερώνουν μια κοινή συνιστώσα. Στο σύνολο τους αναγνωρίζουν την εμφανή επιτάχυνση των δημόσιων λειτουργιών μέσα από τα πλεονεκτήματα του ψηφιακού σχηματισμού.

Παράλληλα όμως, τονίζεται ο κεντρικός σχεδιασμός της διοίκησης όσο και των αποφάσεων σε κάθε υπηρεσία, ενδεχομένως να λειτουργεί ανασταλτικά στην περαιτέρω επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών. Όσον αφορά το έργο και την ποιότητα των υπηρεσιών, η πλειονότητα των συμμετεχόντων αναγνωρίζει τον ευεργετικό χαρακτήρα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ως προς τις διοικητικές

διαδικασίες καθότι ενισχύονται, γίνονται πιο απλές και ενδεχομένως πιο διακριτές, κάτι το οποίο ενισχύει το έργο και την ποιότητα των υπηρεσιών προς το πολίτη.

Πίνακας 9 Πίνακας ενδεικτικών απαντήσεων για τις ερωτήσεις 17 έως και 19.

Σ1 Μέσα από την ψηφιοποίηση πολλών εσωτερικών λειτουργιών κάθε διαδικασία δύναται να επιταχυνθεί... φαντάζομαι λοιπόν πως συνολικά αυτό ενισχύει και τις διοικητικές διαδικασίες.

Σ2 Ο διοικητικός σχεδιασμός μιας δημόσιας υπηρεσίας έχει κεντρικούς άξονες όπως προκύπτουν από το κάθε υπουργείο... παράλληλα με τους νόμους για το σχεδιασμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι λειτουργίες των υπηρεσιών βελτιστοποιούνται.

Σ3 Ξεκάθαρα βελτιώνονται... τόσο για τους υπαλλήλους όσο και για τους πολίτες... ένα καλύτερο και πιο παραγωγικό ΚΕΠ με ισχυρή διοικητική στρατηγική έχει σαφή και πλεονεκτική θέση.

Σ4 Μέσω των νέων νομοθετικών πλαισίων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όσο και των ψηφιακών εργαλείων οι διοικητικές διαδικασίες ενισχύονται γίνονται πιο απλές και ενδεχομένως πιο διακριτές... αυτό ενισχύει το έργο και την ποιότητα των υπηρεσιών προς το πολίτη.

Σ5 Σίγουρα το έργο μου, όσο και η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρω ενισχύονται από καλύτερα σχεδιασμένες διοικητικές διαδικασίες... το μεγαλύτερο όπλο προς αυτό είναι η αυξημένη διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπηρεσιών.

Σ6 Είναι γεγονός πως ο στόχος της ενίσχυσης και επιτάχυνσης των διοικητικών διαδικασιών μόνο καλό θα κάνει τόσο σε μας όσο και στο πολίτη... σημασία έχει οι πολιτικές και τα πλαίσια να μην στοχεύουν μόνο σε τεχνολογικές αλλαγές αλλά στο πυρήνα των δημόσιων υπηρεσιών.

Σ7 Στη βάση τους μπορεί να είναι σωστές οι οδηγίες και οι νόμοι για να κάνουν πιο γρήγορη την λειτουργία τόσο την δικιά μας όσο και για τους πολίτες... το θέμα είναι να μπορούν όμως οι υπάλληλοι να ακολουθήσουν το ψηφιακό μετασχηματισμό αλλιώς η επιτάχυνση θα είναι στα χαρτιά.

Σ8 Δεν ξέρω αν θα αλλάξει ο σχεδιασμός των διοικητικών μεταρρυθμίσεων μέσα από τους νόμους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αφού το κέντρο λήψης αποφάσεων παραμένει το ίδιο... σε κάθε περίπτωση το έργο μας θα γίνει καλύτερο πιστεύω, λόγω αύξησης της απόδοσης μας.

Σ9 Σίγουρα κάτι το οποίο είναι από τη βάση του αυτοματοποιημένο και γρήγορο θα

βοηθήσει τόσο τον δημόσιο υπάλληλο, όσο και τον πολίτη... η σημασία όμως είναι στον καθημερινό συντονισμό και όχι στην έλλειψη του, λόγω αλλαγών.

Κεφάλαιο 5: Σύνθεση Αποτελεσμάτων & Συμπεράσματα

5.1 Συζήτηση

Συνολικά, εννέα δημόσιοι υπάλληλοι από το κέντρο εξυπηρέτησης πολιτών της Νέας Ιωνίας συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα. Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων παρουσιάζουν διαφοροποιήσεις τόσο ως προς το φύλο, όσο και ως προς το επίπεδο της εκπαίδευσής τους. Όπως αναφέρθηκε και στο τρίτο κεφάλαιο (σ.σ., Μεθοδολογία), ο στόχος της έρευνας δεν εξετάζει τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος, αλλά σε κάθε περίπτωση η στοιχειώδης διαφοροποίηση των συμμετεχόντων αναγνωρίζεται ως θετική. Η βασική θεώρηση του τελευταίου βασίζεται στο γεγονός ότι άνθρωποι από διαφορετικές διοικητικές θέσεις και με ικανό μορφωτικό επίπεδο μπορούν να αξιολογήσουν, σε ένα ικανοποιητικό βαθμό, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και το αποτύπωμα της στην καθημερινή εργασίας τους.

Η πρώτη ενότητα όπως προκύπτει από την θεματική ανάλυση της παρούσας έρευνας εξετάζει την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τη λειτουργία των ψηφιακών εργαλείων στο καθημερινό έργο της δημόσιας υπηρεσίας. Η στάση των υψηλά ιστάμενων εντός του ΚΕΠ όπως είναι ο διευθυντής και οι προϊστάμενοι αναγνωρίζουν την προσπάθεια για ένα ενιαίο πλαίσιο εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την πλευρά του κράτους. Σε αντίθεση, οι υπάλληλοι του ΚΕΠ εκφράζουν εμφανείς ανησυχίες σχετικά με την διαστρέβλωση της ομαλότητας του έργου τους από τις συχνές αλλαγές, ενώ αναγνωρίζουν τα θετικά του ψηφιακού μετασχηματισμού. Το τελευταίο έχει ιδιαίτερη σημασία στο κομμάτι της επιτυχίας των νέων νόμων που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αφού στη προσπάθεια εκσυγχρονισμού του κρατικού μηχανισμού, ένα νέο νομοθετικό πλαίσιο δύναται να επηρεάσει και αρνητικά την ομαλή μετάβαση των δημόσιων υπαλλήλων και κατ' επέκταση των πολιτών.

Στο κομμάτι της εύρυθμης και ουσιαστικής εφαρμογής των εργαλείων και λειτουργιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως προκύπτει από το ρόλο των συμμετεχόντων εντός του ΚΕΠ, οι υπάλληλοι χαρακτηρίζουν την υλικοτεχνική δομή ως επαρκή, τουλάχιστον σε σχέση με το συγκεκριμένο ρόλο του καθενός. Ιδιαίτερη σημασία σε αυτή την ενότητα, είχε ο βαθμός άνεσης της χρήσης και τη

αποδοτικότητα των υπαλλήλων με βάση τις γνώσεις πληροφορικής. Τόσο οι υπάλληλοι όσο και τα μεγαλύτερα στελέχη του ΚΕΠ αναγνωρίζουν τη σημασία της συνεχούς επιμόρφωσης και ενδυνάμωσης του, της τεχνογνωσίας των δημοσίων υπαλλήλων. Η αναγνώριση αυτή υπογραμμίζει την ανάγκη της στοχευόμενης και συνεχούς επένδυσης από την πλευρά του κράτους για επιμορφωτικά προγράμματα, παράλληλα με την εισαγωγή και εφαρμογή νέων νομοθετικών πλαισίων που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Όπως είναι απολύτως λογικό, δεν έχει ιδιαίτερη σημασία η προτροπή για εκσυγχρονισμό και ψηφιοποίηση όταν ικανή μερίδα των δημοσίων υπαλλήλων στερούνται των απαραίτητων γνώσεων.

Η δεύτερη θεματική ενότητα προσπάθησε να εξετάσει το στίγμα που λαμβάνουν οι συμμετέχοντες, αναφορικά με το κατά πόσο οι πολίτες εμπιστεύονται και χρησιμοποιούν τα εργαλεία που τους προσφέρονται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Όπως προκύπτει, υπάρχει μια ξεκάθαρη αυξητική τάση τόσο στον αριθμό, όσο και στη συχνότητα διάδρασης των πολιτών με τα ψηφιακά εργαλεία που προσφέρονται. Πολλοί από τους συμμετέχοντες τόνισαν την θετική επίδραση στο θέμα της κοινωνικής αποστασιοποίησης κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι νεότερες ηλικίες που, όπως είναι αναμενόμενο, είναι πιο εξοικειωμένες με τις νέες τεχνολογίες αναγνωρίζονται ως η ομάδα με την περισσότερη εμπιστοσύνη στις νέες εφαρμογές. Από την άλλη, οι μεγαλύτερες ηλικίες συνεχίζουν να διατηρούν επιφυλακτική στάση και να προτιμούν τη δια ζώσης εξυπηρέτηση ακόμα και για απλά ζητήματα. Το τελευταίο αποτελεί και μια μεγάλη πρόκληση για την εκάστοτε κυβέρνηση καθότι, για να έχει καθολική εφαρμογή ένας ψηφιακός σχεδιασμός θα πρέπει να εξετάζεται και η δυνατότητα πλήρους αξιοποίησης του από τα διάφορα κοινωνικά σύνολα.

Ένας ανασταλτικός παράγοντας για τη εύρυθμη λειτουργία των φορέων του Ελληνικού Δημοσίου είναι το ισχυρό φαινόμενο της γραφειοκρατίας. Η τρίτη θεματική ενότητα προσπάθησε να εξετάσει πόσο επηρεάζουν οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το έργο των υπαλλήλων και την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν οι πολίτες. Όλοι οι διοικητικοί υπάλληλοι αναγνωρίζουν την ικανή μείωση φαινομένων γραφειοκρατίας, χωρίς όμως να ξεκαθαρίζουν, κατά πόσο έχει μειωθεί ή αν τείνει να εξαλειφθεί. Η ταχύτητα και η αμεσότητα των ψηφιακών εφαρμογών σίγουρα προσδίδει ένα πλεονεκτικό χαρακτηριστικό στο έργο των δημοσίων υπαλλήλων, οι οποίοι εξυπηρετούν σε καλύτερο βαθμό τους πολίτες. Παρ' όλα αυτά ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η αναγνώριση, ότι το φαινόμενο της γραφειοκρατίας δεν δύναται να εξαλειφθεί, μόνο μέσω της ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης καθώς βασικό κριτήριο παίζει ο κεντρικός σχεδιασμός της κυβέρνησης. Παράλληλα λοιπόν με τα πλεονεκτήματα που αναγνωρίζονται, η ανάγκη για συνολική αναδιάρθρωση των δημόσιων λειτουργιών δεν μπορεί να βασιστεί μόνο στις πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρά μόνον να ενισχυθεί από αυτές.

Οι δύο τελευταίες θεματικές ενότητες εξέτασαν την επίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα επίπεδα διαφάνειας και επιτάχυνσης των διοικητικών διαδικασιών εντός της δημόσιας υπηρεσίας. Όπως και στην περίπτωση του φαινομένου της γραφειοκρατίας, το πρίσμα μέσα από το οποίο εξετάστηκαν ήταν οι επιπτώσεις στο έργο των υπαλλήλων αλλά και στο βαθμό / ποιότητα εξυπηρέτησης των πολιτών. Το κομμάτι της διαφάνειας είναι ξεκάθαρο ότι ενισχύεται σε μεγάλο βαθμό καθώς κάθε δημόσια ενέργεια, βρίσκεται υπό δημόσια εξέταση. Ισχυρό πλεονέκτημα τόσο για τους δημόσιους υπαλλήλους, όσο και για τους πολίτες είναι η προστασία μέσω του νέου προφίλ που αποκτά ο κρατικός μηχανισμός, ως αποτέλεσμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και εργαλείο όπως η «Διαύγεια». Όσον αφορά την επιτάχυνση των διοικητικών λειτουργιών η πλειονότητα των συμμετεχόντων αξιολογεί, ως επιθυμητά τα πλεονεκτήματα του ψηφιακού σχεδιασμού, όσο και την εισαγωγή νέων εργαλείων που δίνουν τη δυνατότητα στο πολίτη να επισπεύσει την εξυπηρέτησή του. Παράλληλα ο άμεσος χαρακτήρας που προσδίδει ο ψηφιακός μετασχηματισμός καθιστά το διοικητικό έργο του ΚΕΠ και κατ' επέκταση της εξυπηρέτησης των πολιτών ευκολότερο και πιο ποιοτικό.

5.2 Συμπεράσματα

Η παρούσα εργασία είχε ως βασικό στόχο την ανάλυση των διαδικασιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και το αντίκτυπο της στις διοικητικές διαδικασίες στους φορείς του ελληνικού δημοσίου. Για το σκοπό αυτό, εννέα στο σύνολο υπάλληλοι από το κατάστημα ΚΕΠ Νέας Ιωνίας συμμετείχαν μέσω συνεντεύξεων σε μια σειρά στοχευόμενων ερωτήσεων.

Όπως προκύπτει από την θεματική ανάλυση των απαντήσεων των συμμετεχόντων η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα ακολουθώντας τα Ευρωπαϊκά πρότυπα και οδηγίες βρίσκεται σε στέρεες βάσεις, ενώ παράλληλα υπάρχει μεγάλο περιθώριο εξέλιξης τόσο σε θέματα πρόσβασης από το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού όσο και των πλεονεκτημάτων που μπορεί να προσφέρει ένας τέτοιος σχεδιασμός.

Ένα από τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας είναι ότι παρά την αναγκαστική αύξηση της χρήσης των ψηφιακών εργαλείων από μεγάλο μέρος του πληθυσμού λόγω της πανδημίας και της κοινωνικής αποστασιοποίησης, οι μεγαλύτερες ηλικίες διατηρούν ένα σαφή σκεπτικισμό, προτιμώντας τη δια ζώσης εξυπηρέτηση. Παράλληλα, οι νεότερες ηλικίες εμπιστεύονται, ολοένα και περισσότερο, τις ηλεκτρονικές και ψηφιακές εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τα καίρια ζητήματα των φαινομένων της γραφειοκρατίας και έλλειψης διαφάνειας περιορίζονται μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού, κάτι το οποίο είναι εμφανές, τόσο από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων όσο και των πολιτών. Επιπρόσθετα, η προσπάθεια μείωσης της γραφειοκρατίας και ενίσχυσης της διαφάνειας ενισχύει και επισπεύδει τις διοικητικές διαδικασίες στο σύνολο τους.

Προφανώς τα παραπάνω, έχουν εξαιρετικά σημαντικές προεκτάσεις. Όσον αφορά τη γραφειοκρατία, μερίδα των απαντήσεων αναγνωρίζει ότι ακόμα και με την επιτάχυνση και ψηφιοποίηση κάποιων λειτουργιών, ο κεντρικός σχεδιασμός παραμένει δίχως σωστό προσανατολισμό, καθότι το φαινόμενο δεν εξαλείφεται. Η ενίσχυση της διαφάνειας βοηθάει, τόσο στην πράξη τον πολίτη στη διεκπεραίωση των υποθέσεων του, όσο και ενισχύει τη σχέση του με το κρατικό μηχανισμό. Στο πλαίσιο αυτό, υπάρχει καλύτερη διαχείριση και αξιοποίηση των πληροφοριών και αποτελεσματικότερη επικοινωνία. Η ευδοκίμηση αυτής της σχέσης εμπιστοσύνης

προφανώς θέτει και τις κατάλληλες βάσεις για ένα νέο κοινωνικό συμβόλαιο μεταξύ του πολίτη και των δημόσιων υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ότι η Δημόσια Διοίκηση χρειάζεται υψηλό επίπεδο ποιότητας των συστημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με βάση το «πελατο-κεντρικό» μοντέλο, με σκοπό την άμεση και ταχεία αξιοποίηση των υπηρεσιών, την καλύτερη διαχείριση των πληροφοριών, τη μείωση χρόνου και κόστους που απαιτείται για την ολοκλήρωση των διαδικασιών, τόσο για το δημόσιο, όσο και για τους πολίτες. Η εκάστοτε ελληνική κυβέρνηση θα πρέπει να εντείνει τις προσπάθειες για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, βελτιώνοντας το επίπεδο των υπηρεσιών και εισάγοντας νέες υπηρεσίες, προκειμένου να μειώσει το κόστος και τη γραφειοκρατία, να αυξήσει τη διαφάνεια αλλά και την ενίσχυση της δημοκρατίας, μέσα από την αύξηση της συμμετοχής στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Βιβλιογραφικές Πηγές

Ελληνική Βιβλιογραφία

Βέργη, Ε., και Παππάς, Θ. (2007) *Εξέλιξη των 20 Βασικών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα*, Αθήνα: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας

Γιαννουκάκου, Α., (2011), « *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση* », Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης, σελ.11-12

Γάκης, Κ., (2011), «*ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση* », Εκδόσεις Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε

Ίσαρη, Φ., Πουρκός, Μ. (2015). Ποιοτική μεθοδολογία έρευνας [Προπτυχιακό εγχειρίδιο]. Αθήνα: Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές

Καραδημητρίου, Κ. (2008) *Η Ηλεκτρονική Υπογραφή ως Μέσο Ασφάλειας των Συναλλαγών στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο*, Αθήνα: Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ

Καρκατσούλης, Π. (2004) *Το Κράτος σε Μετάβαση. Από τη Διοικητική Μεταρρύθμιση και το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ στη Διακυβέρνηση*, Αθήνα: Εκδόσεις Ι Σίδηρης

Καρυδάς, Ι., (2007), *Ψηφιακές Πόλεις. Κοινωνία - Ψυχολογία - Διαδίκτυο Αστική Γειτονιά*, Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Παπαδημητρόπουλος, Δ., (1999), «*Πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των Πολιτών (υπηρεσίες και τεχνικές περιορισμού των διαδρομών του πολίτη)*», Διοικητική Ενημέρωση

ΣΕΒ (2005). *Το Επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, Επιπτώσεις στην Ανταγωνιστικότητα*. Αθήνα: Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

Almarabeh, T. and AbuAli, A. (2010) 'A general framework for e-government: definition maturity challenges, opportunities, and success', *European Journal of Scientific Research*, 39(1), pp. 29–42

Askim, J., Firmreite, A.L., Moseley και Pedersen, L.H., 2011, « One-stop shops for social welfare : The adaptation of an organizational form in three countries», *Public Administration*, 89, 4, 1451-1468

Belwal, R. and Al-Zoubi, K. (2008) 'Public centric e-governance in Jordan: A field study of people's perception of e-governance awareness, corruption, and trust', *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*

Bhuiyan, S. H. (2011) 'Modernizing Bangladesh public administration through e-governance: Benefits and challenges', *Government Information Quarterly*, 28(1), pp. 54–65. doi: 10.1016/j.giq.2010.04.006

Braun, V. and Clarke, V. (2006) 'Using thematic analysis in psychology', *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), pp. 77–101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa

- Brown, D. (2005) 'Electronic government and public administration', *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), pp. 241–254. doi: 10.1177/0020852305053883
- Chan, Lau, & Pan, 2008, E-government implementation: A macro analysis of Singapore's e-government initiatives, *Government Information Quarterly*, 25 (2) (2008), pp.239-255
- Chowdhury, M. F. (2014) 'Interpretivism in Aiding Our Understanding of the Contemporary Social World', *Open Journal of Philosophy*, 04(03), pp. 432–438. doi: 10.4236/ojpp.2014.43047
- Curtin, G. G., Sommer, M. H. and Vis-Sommer, V. (2003) 'The World of E-Government', *Journal of Political Marketing*, 2(3–4), pp. 1–16. doi: 10.1300/J199v02n03_01
- Dawes, S. S. (2002) 'The future of e-government', *Center for technology in government*, pp. 1781–2006
- Dawes, S. S. (2008) 'The evolution and continuing challenges of e-governance', *Public Administration Review*, 68, pp. S86--S102
- DiCicco-Bloom, B. and Crabtree, B. F. (2006) 'The qualitative research interview', *Medical Education*, 40(4), pp. 314–321. doi: 10.1111/j.1365-2929.2006.02418.x
- Etikan, I., Musa, S. A. and Alkassim, R. S. (2016) 'Comparison of convenience sampling and purposive sampling', *American journal of theoretical and applied statistics*, 5(1), pp. 1–4
- Gasova, K. and Stofkova, K. (2017) 'E-Government as a Quality Improvement Tool for Citizens' Services', *Procedia Engineering*, 192, pp. 225–230. doi: 10.1016/j.proeng.2017.06.039
- Gill, P. *et al.* (2008) 'Methods of data collection in qualitative research: interviews and focus groups', *British Dental Journal*, 204(6), pp. 291–295. doi: 10.1038/bdj.2008.192
- Goldkuhl, G. (2012) 'Pragmatism vs interpretivism in qualitative information systems research', *European Journal of Information Systems*, 21(2), pp. 135–146. doi: 10.1057/ejis.2011.54
- Gupta, K. P. and Maurya, H. (2020) 'The role of access convenience of common service centres (CSCs) in the continued use of e-government', *Digital Policy, Regulation and Governance*, 22(5/6), pp. 437–453. doi: 10.1108/DPRG-06-2019-0046
- Jaeger, P. T. and Bertot, J. C. (2012) 'Designing, implementing, and evaluating user-centered and citizen-centered e-government', in *Technology Enabled Transformation of the Public Sector: Advances in E-Government*. IGI Global, pp. 105–122
- Janssen & Klievink, 2008, Do we need intermediaries in e-government ? Intermediaries to create a demand-driven government, Proceedings of 14th Americas Conference on Information Systems (AMCIS 2008), Toronto (2008)

- Khan, H. A. (2018) 'The Challenges of E-Governance in Public Administration', in *Globalization and the Challenges of Public Administration*. Cham: Springer International Publishing, pp. 135–160. doi: 10.1007/978-3-319-69587-7_6
- Klievink & Janssen, 2008, Improving government service delivery with private sector intermediaries, *European Journal of ePractice*, 5 (October) (2008), pp. 1-9
- Kubicek, H. και Hagen, M., 2000, «One-stop Government in Europe: An Overview», στο M. Hagen και H. Kubicek (eds), « One-stop Government in Europe: Results from 11 National Surveys. Bremen : University of Bremen, 1-36
- Lindner, R. and Aichholzer, G. (2020) 'E-Democracy: Conceptual Foundations and Recent Trends', in, pp. 11–45. doi: 10.1007/978-3-030-27184-8_2
- Ljungholm, D. P. and others (2015) 'E-governance and public sector reform', *Geopolitics, History, and International Relations*, 7(2), pp. 7–12
- Nassaji, H. (2020) 'Good qualitative research', *Language Teaching Research*, 24(4), pp. 427–431. doi: 10.1177/1362168820941288
- Nowell, L. S. *et al.* (2017) 'Thematic Analysis', *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), p. 160940691773384. doi: 10.1177/1609406917733847
- Pathak, V., Jena, B. and Kalra, S. (2013) 'Qualitative research', *Perspectives in clinical research*, 4(3)
- Rose, R. (2005) 'A global diffusion model of e-governance', *Journal of Public Policy*, 25(1), pp. 5–27
- Tambouris, E. *et al.* (2004) 'One-Stop Government and Citizens Satisfaction: The Case of Citizen Centres in Greece', in *4th European Conference on e-Government*, pp. 17–18
- Tat-Kei Ho, A., 2002, «Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative», *Public Administration Review*, 62, 4, 434-44
- Tolbert, C. J. and Mossberger, K. (2006) 'The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government', *Public Administration Review*, 66(3), pp. 354–369. doi: 10.1111/j.1540-6210.2006.00594.x
- Voutinioti, A. (2013) 'Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the Role of Citizen Service Centres', *Procedia Technology*, 8, pp. 238–244. doi: 10.1016/j.protcy.2013.11.033
- Wimmer, A., (2002), «A European perspective towards online one-stop government: The eGOV project», *Electronic Commerce Research and Applications*, 1(1), pp. 92-103

Διαδικτυακές Πηγές

ΑΑΔΕ : One Stop Shop (OSS), διαθέσιμο στο : <https://www.aade.gr/oss>

Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025: Ψηφιακός και διοικητικός μετασχηματισμός των ΚΕΠ σε ΚΕΠ-plus, διαθέσιμο στο : <https://digitalstrategy.gov.gr/project/kepplus>

Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ, διαθέσιμο στο : <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

Διαδικτυακή Πύλη GOV.GR, διαθέσιμο στο : <https://www.gov.gr/>

Διαδικτυακή Πύλη GOV.GR (2021), «Οδηγός χρήσης Θυρίδας ΚΕΠ», διαθέσιμο στο : https://thyrides-kep.services.gov.gr/Manual_thyrides_kep_v6.1_13_04_2021.pdf

ΕΔΔΔ (2014) Πρόγραμμα Σύζευξις, Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης, διαθέσιμο στο : <http://www.syzefxis.gov.gr/node/2>

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ «Ο ρόλος της ΗΔ για το μέλλον της Ευρώπης : Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ» Βρυξέλλες, 2003, διαθέσιμο στο : <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2003/EL/1-2003-567-EL-F1-1.Pdf>, σελ.8

ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ : Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης, «OECDiLibrary», διαθέσιμο στο: https://www.oecd-ilibrary.org/sites/b0b0924e-en/1/1/1/index.html?itemId=/content/publication/b0b0924e-en&_csp_=8b1c0b4372e0acf52e4f0b9a687601df&itemIGO=oecd&itemContentType=book

EU Commission (2006) *i2010 eGovernment Action Plan*, *EUR-Lex.*, διαθέσιμο στο : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124226j>

EU Commission (2015) *A Digital Single Market Strategy for Europe*, *EUR-Lex.*, διαθέσιμο στο : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52015DC0192>

EU Commission (2017) *Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens*, *ISA.*, διαθέσιμο στο : https://ec.europa.eu/isa2/eif_en

EU Commission (2019) ‘eGovernment factsheets anniversary report’, διαθέσιμο στο : https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/docs/news/10egov_anniv_report.pdf

EU Commission (2021a) *eDelivery*, *CEF Digital.*, διαθέσιμο στο : <https://ec.europa.eu/cefdigital/wiki/display/CEFDIGITAL/eDelivery>

EU Commission (2021b) *eID*, *CEF Digital.*, διαθέσιμο στο : <https://ec.europa.eu/cefdigital/wiki/display/CEFDIGITAL/eID>

Jafari, S. M. and Ali, N. A. (2011) 'Exploring the values of e-governance to citizens', in *E-CASE & e-Tech Inter. Conference, Jan*, pp. 1312–1332., διαθέσιμο στο : <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.459.3232&rep=rep1&type=pdf>

Kenton, W. (2021) *Strength, Weakness, Opportunity, and Threat (SWOT) Analysis*, Investopedia., διαθέσιμο στο : www.investopedia.com/terms/s/swot.asp

Lawspot, «Δημοσιεύθηκε ο Νόμος 4727/2020 για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση, τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και την Τηλεργασία», διαθέσιμο στο : <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/dimosieythike-o-nomos-4727-2020-gia-tin-psifiaki-diakyvernisi-tis-ilektronikes>

Πανελλήνια Ομοσπονδία Φοροτεχνικών Ελεύθερων Επαγγελματιών (Π.Ο.Φ.Ε.Ε.) (2020). Το πλαίσιο της εξ αποστάσεως εργασίας (τηλεργασίας) και του ευέλικτου (κλιμακωτού) ωραρίου έναρξης και λήξης της εργασίας, διαθέσιμο στο : https://pofee.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=1215:to-plaisio-tis-eks-apostaseos-ergasias-tilergasias-kai-tou-eveliktou-klimakotou-orariou-enarksis-kai-liksis-tis-ergasias&catid=39:dimosieyseis-vivlia&Itemid=115

Σύστημα Αριάδνη (όχι διαθέσιμο προϊόν στο διαδίκτυο – εσωτερικό δίκτυο ΚΕΠ : <http://www.kep.gov.gr/keportal/Tools/AriadniII>

ΥΑΠ (2018) *ΚΕΠΙ - Στατιστικά Υποθέσεων Πολιτών, Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής*, διαθέσιμο στο : http://apografi.yap.gov.gr/Ermis_2018

Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου, διαθέσιμο στο : <https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/67715b2c-ec81-4f0c-ad6a-476a34d732bd/10839962.pdf>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης - Πρόγραμμα Διάγεια, διαθέσιμο στο : <https://diavgeia.gov.gr/info>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση : Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της ΔΔ, διαθέσιμο στο : <https://www.secdigital.gov.gr/projects/ilektroniki-diakyvernisi/>

Wikipedia: Σύντομες ερωτήσεις – απαντήσεις για τη σύσταση εταιρείας μέσω ηλεκτρονικής υπηρεσίας μιας στάσης (e-ΥΜΣ), διαθέσιμο στο: <https://eyms.businessportal.gr/faq.pdf>

Νόμοι

Νόμος 3013/2002 (ΦΕΚ-102/Α/1-5-2002), άρθρο 31, παρ. 2, «Σύσταση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών», διαθέσιμο στο : <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/180051/nomos-3013-2002>

Ν.3345/2005 (ΦΕΚ Α 138/16-06-2005), άρθρο 16, παρ. 1 «Διεύρυνση αρμοδιοτήτων των ΚΕΠ και λειτουργικά θέματα», διαθέσιμο στο : <https://www.e-nomothesia.gr/autodioikese-demoi/n-3345-2005.html>

Νόμος 3345/2005 (ΦΕΚ Α 138/16-06-2005) - Άρθρο 17, παρ.1, «Πρόγραμμα Πολιτεία», διαθέσιμο στο :
<https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/162968/nomos-3345-2005>

Ν.3979/2011 (ΦΕΚ Α-138/16-06-2011), άρθρο 1, «Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις», διαθέσιμο στο : <https://www.e-nomothesia.gr/kat-demosia-dioikese/n-3979-2011.html>

Ν.4305/2014 (ΦΕΚ Α 237/31-10-2014) , «Ανοιχτή Διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημοσίου τομέα, τροποποίηση του Ν.3448/006 προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2013/37ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, περαιτέρω ενίσχυση της διαφάνειας, ρυθμίσεις θεμάτων Εισαγωγικού Διαγωνισμού ΕΣΔΔΑ και άλλες διατάξεις», διαθέσιμο στο : <https://www.e-nomothesia.gr/kat-demosia-dioikese/n-4305-2014.html>

Ν.4624/2019 (ΦΕΚ 137/Α/29-08-2019), «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις», διαθέσιμο στο : <https://www.e-nomothesia.gr/kat-dedomena-prosopikou-kharaktera/nomos-4624-2019-phek-137a-29-8-2019.html>

Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020), αρ. 27 «Έκδοση εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της ΔΔ», διαθέσιμο στο : <https://www.e-nomothesia.gr/kat-epikoinonies-telepikoinonies-telephonia/nomos-4727-2020-phek-184a-23-9-2020-1.html>

ΦΕΚ Β/3030/21-07-20, « Καθορισμός διαδικασίας παροχής διοικητικών πληροφοριών και διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών κι επιχειρήσεων από τα ΚΕΠ μέσω τηλεδιάσκεψης», διαθέσιμο στο :
[file:///C:/Users/User/Downloads/document%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/document%20(2).pdf)

Παράρτημα

Παράρτημα I

Οδηγός & Πλαίσιο Συνεντεύξεων

Ερώτηση 1^η

Για την άρτια διεξαγωγή της παρούσας ερευνητικής διαδικασίας είναι απαραίτητο να καταγραφούν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος. Πριν τη διενέργεια της συνέντευξης θα ήθελα σας παρακαλώ να με ενημερώσετε για το φύλο, την ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο σας, καθώς και τη θέση σας εντός του οργανισμού.

Ερώτηση 2^η

Σε πιο βαθμό θα λέγατε πως εφαρμόζετε ένα ολοκληρωμένο σχέδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το οποίο αντικατοπτρίζεται στο καθημερινό έργο σας;

Ερώτηση 3^η

Ο βαθμός εφαρμογής των λειτουργιών και εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε ποιο βαθμό επηρεάζεται από την υπάρχουσα υλικοτεχνική δομή του ΚΕΠ στο οποίο εργάζεστε;

Ερώτηση 4^η

Ο βαθμός εφαρμογής των λειτουργιών και εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ο οποίος σας προσφέρεται κατά το καθημερινό έργο σας, σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι επηρεάζεται από την άνεση και γνώση σας με την χρήση πληροφορικής και νέων τεχνολογιών;

Ερώτηση 5^η

Οι εφαρμογές και λειτουργίες ψηφιακής διακυβέρνησης που καλείστε να διαχειριστείτε σε καθημερινή βάση κατά πόσο καλύπτονται από το σύνολο των συναδέλφων σας στο ΚΕΠ στο οποίο εργάζεσθε;

Ερώτηση 6^η

Στην περίπτωση που η χρήση και αξιοποίηση των ψηφιακών εφαρμογών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι καθολική από το σύνολο των δημοσίων υπαλλήλων που εργάζονται στο ΚΕΠ, κατά πόσο αυτό δυσχεραίνει το έργο των υπαλλήλων με καλύτερη γνώση πληροφορικής;

Ερώτηση 7^η

Η συνεχόμενη εισαγωγή νέων λειτουργιών και εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, κατά πόσο επηρεάζει το καθημερινό έργο σας όσον αφορά την αδιάσπαστη εκπόνηση των υποχρεώσεων στα ζητήματα των πολιτών;

Ερώτηση 8^η

Σε πιο βαθμό θα λέγατε ότι οι πολίτες που καλείστε να εξυπηρετήσετε στο κατάστημα ΚΕΠ, εμπιστεύονται τις νέες τεχνολογίες και τις ψηφιακές εφαρμογές πληροφοριών όπως προσφέρονται από τις κρατικές υπηρεσίες σε επίπεδο ασφάλειας του χρήστη;

Ερώτηση 9^η

Ποια θεωρείται είναι τα κοινά χαρακτηριστικά του συνόλου των ψηφιακών μέσων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εντοπίζετε να εμπιστεύεται ένα ικανό ποσοστό των πολιτών που εξυπηρετούνται από το κατάστημα ΚΕΠ;

Ερώτηση 10^η

Εντοπίζετε κάποια διακριτά δημογραφικά χαρακτηριστικά των πολιτών που χρησιμοποιούν τις ψηφιακές υπηρεσίες των ΚΕΠ;

Ερώτηση 11^η

Όσον αφορά τα επίπεδα γραφειοκρατίας κατά την εξυπηρέτηση του πολίτη, σε τι βαθμό θεωρείτε ότι επηρεάζουν το καθημερινό έργο σας, θετικά ή και αρνητικά;

Ερώτηση 12^η

Όσον αφορά τα επίπεδα γραφειοκρατίας κατά την άσκηση του ρόλου σας εντός του ΚΕΠ, σε τι βαθμό θεωρείτε ότι επηρεάζουν την εξυπηρέτηση των πολιτών, θετικά ή και αρνητικά;

Ερώτηση 13^η

Η εισαγωγή ενός ενιαίου σχεδίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις λειτουργίες του ΚΕΠ στο οποίο εργάζεστε, σε τι βαθμό θεωρείται συμβάλουν στην μείωση του φαινομένου της γραφειοκρατίας;

Ερώτηση 14^η

Όσον αφορά τα επίπεδα διαφάνειας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά την εξυπηρέτηση του πολίτη, σε τι βαθμό θεωρείτε ότι επηρεάζουν το καθημερινό έργο σας, θετικά ή και αρνητικά;

Ερώτηση 15^η

Όσον αφορά τα επίπεδα διαφάνειας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά την άσκηση του ρόλου σας εντός του καταστήματος ΚΕΠ, σε τι βαθμό θεωρείτε ότι επηρεάζουν την εξυπηρέτηση των πολιτών, θετικά ή / και αρνητικά;

Ερώτηση 16^η

Η εισαγωγή ενός ενιαίου σχεδίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις λειτουργίες του ΚΕΠ στο οποίο εργάζεστε, σε τι βαθμό θεωρείτε ότι συμβάλουν στην αύξηση της διαφάνειας των δημόσιων υπηρεσιών;

Ερώτηση 17^η

Όσον αφορά τα επίπεδα επιτάχυνσης των διοικητικών διαδικασιών μέσα από τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά την εξυπηρέτηση του πολίτη, σε τι βαθμό θεωρείτε ότι επηρεάζουν το καθημερινό έργο σας, θετικά ή / και αρνητικά;

Ερώτηση 18^η

Όσον αφορά τα επίπεδα επιτάχυνσης των διοικητικών διαδικασιών μέσα από τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά την άσκηση του ρόλου σας εντός του ΚΕΠ, σε τι βαθμό θεωρείτε ότι επηρεάζουν την εξυπηρέτηση των πολιτών, θετικά ή και αρνητικά;

Ερώτηση 19^η

Η εισαγωγή ενός ενιαίου σχεδίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις λειτουργίες του ΚΕΠ στο οποίο εργάζεστε, σε τι βαθμό θεωρείτε συμβάλουν στην επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών μέσα από τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Ερώτηση 20^η

Η συνέντευξη έφτασε στο τέλος της, σας ευχαριστώ πολύ για τη συμμετοχή και τη συνεργασία. Υπάρχει κάτι που θα θέλατε να προσθέσετε πριν τερματίσουμε τη διαδικασία;

Παράρτημα Β

Αποτελέσματα Θεματικής Ανάλυσης

Ενότητα	Υποενότητα	Ενδεικτικές Απαντήσεις
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	<u>Εφαρμογή</u>	Σ.1 Κάθε κυβέρνηση προσπαθεί να εισάγει συνεχώς νέες εφαρμογές... δεν μπορώ να ξέρω αν κάτι είναι ολοκληρωμένο μιας και μεταβάλλεται συνεχώς... δεν θεωρώ ότι επηρεάζει το έργο μου.
		Σ2 Η οδηγίες και οι νέες εφαρμογές είναι πολλές. . . κάνοντας σωστά τη δουλειά σου δεν σε επηρεάζει το να έρχονται καινούργιες λειτουργίες.
		Σ.3 Ο ρόλος του καταστήματος είναι απόλυτα συνυφασμένος με την ενιαία στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης... κάθε νέα οδηγία έρχεται για το καλό του πολίτη όσο και του δημόσιου υπαλλήλου.
		Σ.4 Το σχέδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι άρτιο και συνεχώς αναπτύσσεται... η συνεχής

		εισαγωγή νέων λειτουργιών και εφαρμογών μπορεί να επηρεάζει αρχικά λίγο την ρουτίνα των υπαλλήλων αλλά έχει ένα σημαντικό σκοπό.
		Σ.5 Ολοκληρωμένο σχέδιο δεν μπορώ να πω πως υπάρχει αφού και κατά κύριο λόγο εξυπηρετούμε δια ζώσης... το έργο μου επηρεάζεται μόνο όταν οι νέες οδηγίες αλλάζουν αυτά που ξέρουμε.
		Σ.6 Δεν μπορώ να κρίνω αν το σχέδιο είναι ολοκληρωμένο... οδηγίες έρχονται συνέχεια και μας ενημερώνει η προϊστάμενος.
		Σ.7 Δεν νομίζω ότι μπορώ να κρίνω σε μεγάλο βαθμό αν η γενική στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ολοκληρωμένη... οι περισσότεροι πολίτες επιλέγουν τη φυσική παρουσία στο κατάστημα.
		Σ.8 Δεν υπάρχει κάτι ολοκληρωμένο, ουσιαστικά μεγάλο

		κομμάτι της εξυπηρέτησης συνεχίζει να πραγματοποιείται από τη φυσική παρουσίας....
		Σ.9 Δεν υπάρχει ολοκληρωμένο σχέδιο, απλά κάποιες εφαρμογές γίνονται πλέον ψηφιακές... δεν θεωρώ πως αλλάζουν δραματικά τα πράγματα και έτσι δεν πιστεύω ότι επηρεάζεται το έργο μου.
	<u>Λειτουργία</u>	Σ.1 Ο εξοπλισμός μας ανανεώνεται συνεχώς κάτι το οποίο βοηθάει και το έργο μας... οι υπάλληλοι ακολουθούν τις καθημερινές υποχρεώσεις τους... δανικά θα ήθελα περισσότερες επιμορφώσεις.
		Σ.2 Η υλικοτεχνική υποδομή είναι συνολικά αξιοπρεπής... έχω μια βασική σχέση αλλά αυτά που πρέπει να κάνω, τα κάνω όπως και οι συνάδελφοι μου και το έργο μας είναι αξιόλογο.
		Σ3 Το ΚΕΠ μας είναι πλήρως εξοπλισμένο ώστε να ακολουθεί στο μέγιστο

		το ρόλο του, το ίδιο και η τεχνογνωσία των υπαλλήλων.
		Σ4 Ο εξοπλισμός θα μπορούσε να είναι πιο σύγχρονος αλλά στο σύνολο του θεωρώ ότι παραμένει επαρκής... η αλήθεια είναι ότι κάποιοι υπάλληλοι έχουν σίγουρα μεγαλύτερη άνεση στα ηλεκτρονικά μέσα και στους υπολογιστές.
		Σ5 Οι υπολογιστές και τα μηχανήματα επαρκούν, έτσι και αλλιώς δεν αντιμετωπίζουμε προβλήματα... το θέμα είναι να μπορούν όλοι να παράγουν το ίδιο επίπεδο δουλειάς...
		Σ6 Οι περισσότεροι συνάδελφοι δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν στον ίδιο βαθμό με όλους... όσους υπολογιστές και να έχεις αν δεν μπορείς να τους χρησιμοποιήσεις τι να το κάνω...
		Σ7 Ο βαθμός εφαρμογής των εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι

		<p>μικρός σε σχέση με τη διαζώσης εξυπηρέτηση άρα όσο καλός και να είναι ο εξοπλισμός σημασία έχει ο πολίτης να εξυπηρετείται όταν έρχεται στο κατάστημα.</p>
		<p>Σ8 Όλοι οι συνάδελφοι δίνουν το καλύτερο τους εαυτό... ακόμα και αν υπάρχει πρόβλημα με κάποιους, η βοήθεια από κάποιο συνάδελφο γνώστη λύνει την όποια αστοχία.</p>
		<p>Σ9 Δεν θεωρώ ότι επηρεάζεται το έργο κάποιου από την τεχνογνωσία των συναδέλφων του... ο κάθε ένας έχει τον εξοπλισμό και το ρόλο του.</p>
Εξυπηρέτηση Πολιτών	<u>Βαθμός Εμπιστοσύνης Πολιτών</u>	<p>Σ1 Οι περισσότεροι πολίτες σταδιακά προσπαθούν να δοκιμάσουν τουλάχιστον, τις ψηφιακές εφαρμογές.</p>
		<p>Σ2 Μπορεί στο παρελθόν οι πολίτες να ήταν πιο διστακτικοί... ο κορωνοϊός ανάγκασε αρκετό κόσμο να στραφεί στα ψηφιακά εργαλεία.</p>
		<p>Σ3 Ο ψηφιακός</p>

		μετασχηματισμός αποτελεί ακόμα ταμπού για κάποιες ηλικίες... οι μεγαλύτεροι σε ηλικία δεν μπορούν ή δεν θέλουν να τον εμπιστευτούν.
		Σ4 Τώρα με την πανδημία παρατηρώ όλο και περισσότερους να χρησιμοποιούν την πλατφόρμα GOV.GR.
		Σ5 Σίγουρα οι μεγαλύτερες ηλικίες ή δεν μπορούν ή ακόμα δεν θέλουν να εμπιστευτούν τα εργαλεία στο διαδίκτυο.
		Σ6 Αν κρίνω από το μέσο όρο ηλικίας που επιμένει να έρχεται στα ΚΕΠ για να κάνει τη δουλειά του μάλλον οι νέοι τα καταφέρνουν από το διαδίκτυο.
		Σ7 Γενικά νομίζω ότι ο περισσότερος κόσμος θέλει την παρουσία του υπαλλήλου για να νιώσει σιγουριά... τα ψηφιακά εργαλεία δεν νομίζω πως έχουν κερδίσει τον κόσμο ακόμα.
		Σ8 Πριν την πανδημία δεν νομίζω ότι υπήρχε μεγάλη

		<p>εμπιστοσύνη... η ανάγκη για κοινωνική αποστασιοποίηση μάλλον ήταν διδακτική για μεγάλο μέρος του κοινού.</p>
		<p>Σ9 Τα νέα παιδιά είναι πιο άνετα και ενδεχομένως να έχουν και περισσότερη εμπιστοσύνη... όσα εργαλεία και να έχουν στο διαδίκτυο ο Έλληνας θέλει να έρθει στο «γκισέ».</p>
	<u>Στοιχεία Πολιτών</u>	<p>Σ1 Τώρα για κοινά χαρακτηριστικά δεν μπορώ να πω ακριβώς... πιο πολύ έχει να κάνει με την ηλικία...</p>
		<p>Σ2 Σίγουρα οι άνθρωποι που θα επιλέξουν τα ψηφιακά μέσα είναι σχετικά νέοι με γνώση πληροφορικής... σε περίπτωση που χρησιμοποιούν τα ψηφιακά μέσα δεν νομίζω ότι εμπιστεύονται κάποιο περισσότερο από κάποιο άλλο.</p>
		<p>Σ3 Όλα τα εργαλεία που βρίσκονται online αυτή τη στιγμή είναι διαθέσιμα για αυτούς που θέλουν ή στην πραγματικότητα μπορούν</p>

		να τα χρησιμοποιήσουν.
		Σ4 Τα πιο δημοφιλή μέσα με βάση και την καθημερινή εμπειρία είναι η έκδοση απλών εγγράφων όπως τα πιστοποιητικά... το πιο διακριτό δημογραφικό χαρακτηριστικό που εντοπίζω είναι η ηλικία.
		Σ5 Νομίζω πως τα πολύ απλά μέσα όπως η χορήγηση πιστοποιητικών ή μια υπεύθυνη δήλωση είναι τα πιο δημοφιλή κυρίως λόγω αμεσότητας... για τα δημογραφικά το ανέφερα και πριν κυρίως νέα άτομα.
		Σ6 Δεν μπορώ να έχω ξεκάθαρη εικόνα μιας και μεγάλο μέρος του πληθυσμού προτιμάει να έρθει στο ΚΕΠ, άρα τι να πεις.
		Σ7 Θεωρώ ότι όλα τα ψηφιακά εργαλεία δημιουργούνται με σκοπό την άνεση του πολίτη... όσοι επιλέγουν να τα χρησιμοποιήσουν λοιπόν απλά θεωρούν ότι

		γλιτώνουν χρόνο.
		Σ8 Διακριτά δημογραφικά δεν μπορώ να πω... δεν νομίζω ότι πέρα από το μορφωτικό επίπεδο ή την ηλικία υπάρχει κάποιος άλλος λόγος για να μην τα χρησιμοποιείς.
		Σ9 Κοινός παρονομαστής όλων των μέσων είναι η αμεσότητα και η ευκολία... πλέον ακόμα και να μην μπορούν κάποιοι θα βάλουν το παιδί τους να το κάνει...
Γραφειοκρατία		Σ1 Η γραφειοκρατία κατά την εξυπηρέτηση του πολίτη μειώνεται μέσα από την αυτοματοποίηση των διαδικασιών που σε κάθε περίπτωση βοηθάει στο καθημερινό έργο... ένα ενιαίο σχέδιο σε περίπτωση που είναι καλοσχεδιασμένο μπορεί να βοηθήσει εξαιρετικά.
		Σ2 Σίγουρα έχει βοηθήσει σε μεγάλο βαθμό τόσο το έργο μου στην εξυπηρέτηση όσο και στα ζητήματα των πολιτών... προφανώς και θα συμβάλει στην μείωση του

		φαινομένου της γραφειοκρατίας, άλλωστε αυτός δεν είναι ο σκοπός του.
		Σ3 Η γραφειοκρατία αποτελεί εγγενής παθογένεια του ελληνικού δημοσίου χρόνια τώρα... η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μόνο βήματα προς τα εμπρός μπορεί να κάνει διευκολύνοντας τόσο τον δημόσιο υπάλληλο όσο και τον πολίτη.
		Σ4 Το κράτος προσπαθεί συνεχώς να καταφέρει τη σταδιακή μετατόπιση σε ψηφιακά εργαλεία... η γραφειοκρατία αποτελεί ξεκάθαρη παθογένεια και αυτό μοιάζει να κάμπτεται μέσα από τα ψηφιακά εργαλεία ενισχύοντας τόσο τον πολίτη όσο και κρατικό μηχανισμό.
		Σ5 Ξεκάθαρα έχει μειωθεί ο χρόνος των διαδικασιών αλλά όχι η πηγή της γραφειοκρατίας... αν ο σχεδιασμός είναι στη βάση του λάθος η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν μπορεί να κάνει και πολλά.

		<p>Σ6 Υπάρχει πρόοδος και όσο συνεχίζει να υπάρχει τόσο θα επηρεάζεται προς το καλύτερο η εξυπηρέτηση του πολίτη του υπαλλήλου και της συνολικής δράσης των ΚΕΠ.</p>
		<p>Σ7 Δεν έχω μεγάλη εμπειρία στην θέση ώστε να μπορώ να αναγνωρίσω την ουσιαστική διαφορά... σε κάθε περίπτωση όσο πιο αυτόματα γίνονται τα πράγματα τόσο πιο γρήγορα εξυπηρετούμε τον πολίτη.</p>
		<p>Σ8 Σίγουρα έχει βοηθήσει στην μείωση της γραφειοκρατίας και αυτό μόνο καλό μπορεί να είναι τόσο για το πολίτη όσο και για μένα.</p>
		<p>Σ9 Κάθε βήμα προς τον αυτοματισμό και κατ' επέκταση την μείωση της γραφειοκρατία οδηγεί στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και στη διευκόλυνση της εργασίας μου.</p>
Επίπεδα Διαφάνειας		<p>Σ1 Τα επίπεδα διαφάνειας είναι βασικό κριτήριο για</p>

		<p>την συνολική ποιότητα μιας υπηρεσίας... ο ψηφιακός μετασχηματισμός ενισχύει συνεχώς την διαφάνεια κάτι το οποίο είναι προς όφελος του πολίτη.</p>
		<p>Σ2 Προφανώς και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενισχύει την διαφάνεια τόσο μέσω των που χρησιμοποιεί το ΚΕΠ, άσχετα με το έργο του κάθε υπαλλήλου στο σύνολο ενισχύεται κατακόρυφα η ποιότητα των υπηρεσιών προς τους πολίτες.</p>
		<p>Σ3 Μέσω των ψηφιακών εργαλείων κάθε κίνηση, κάθε πληροφορία, μπορεί να ελεγχθεί και να αξιολογηθεί σε πλαίσιο διαφάνειας, από τους υπαλλήλους ... έτσι και ο υπάλληλος κερδίζει και προστατεύεται όσο και ο πολίτης.</p>
		<p>Σ4 Προφανώς, κάθε δράση και λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνει και την εξωστρέφεια των</p>

		ΚΕΠ όσο και προστατεύει τους πολίτες.
		Σ5 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσδίδει ένα νέο προφίλ στην εικόνα του κρατικού μηχανισμού το οποίο χαρακτηρίζεται από διαφάνεια... περισσότερο βοηθάει τον πολίτη.
		Σ6 Προφανώς βοηθάει και τον πολίτη και τον υπάλληλο καθώς τα δημόσια έγγραφα και η διακίνηση τους ολοκληρώνονται.
		Σ7 Το έργο μου δεν μπορώ να πω πως αλλάζει σε μεγάλο βαθμό αλλά προστατεύεται, υπάρχει η ασφάλεια ότι κάνω σωστά τη δουλειά μου... ωστόσο οι πολίτες είναι αυτοί που κερδίζουν περισσότερο.
		Σ8 Η διαφάνεια είναι κάτι το οποίο έχει άμεσο αντίκτυπο και νομίζω είναι και το πιο ισχυρό πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης... βοηθάει σίγουρα αλλά θα παραμένει δεύτερον αν δεν

		λυθούν άλλες παθογένειες όπως η γραφειοκρατία.
		Σ9 Πολλές φορές το δημόσιο έχει κατηγορηθεί για θέματα διαφάνειας... η ενίσχυση της βοηθάει και εμάς όσο και τον πολίτη ο οποίος ενισχύει την εμπιστοσύνη του προς το κράτος.
Επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών		Σ1 Μέσα από την ψηφιοποίηση πολλών εσωτερικών λειτουργιών κάθε διαδικασία δύναται να επιταχυνθεί... φαντάζομαι λοιπόν πως συνολικά αυτό ενισχύει και τις διοικητικές διαδικασίες.
		Σ2 Ο διοικητικός σχεδιασμός μιας δημόσιας υπηρεσίας έχει κεντρικούς άξονες όπως προκύπτουν από το κάθε υπουργείο... παράλληλα με τους νόμους για το σχεδιασμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι λειτουργίες των υπηρεσιών βελτιστοποιούνται.
		Σ3 Ξεκάθαρα βελτιώνονται... τόσο για τους υπαλλήλους όσο και

		για τους πολίτες... ένα καλύτερο και πιο παραγωγικό ΚΕΠ με ισχυρή διοικητική στρατηγική έχει σαφή και πλεονεκτική θέση.
		Σ4 Μέσω των νέων νομοθετικών πλαισίων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση όσο και των ψηφιακών εργαλείων οι διοικητικές διαδικασίες ενισχύονται γίνονται πιο απλές και ενδεχομένως πιο διακριτές... αυτό ενισχύει το έργο και την ποιότητα των υπηρεσιών προς το πολίτη.
		Σ5 Σίγουρα το έργο μου όσο και η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται, ενισχύονται από καλύτερα σχεδιασμένες διοικητικές διαδικασίες... το μεγαλύτερο όπλο προς αυτό είναι η αυξημένη διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπηρεσιών.
		Σ6 Είναι γεγονός πως ο στόχος της ενίσχυσης και επιτάχυνσης των διοικητικών διαδικασιών

		<p>μόνο καλό θα κάνει τόσο σε μας, όσο και στο πολίτη... σημασία έχει οι πολιτικές και τα πλαίσια να μην στοχεύουν μόνο σε τεχνολογικές αλλαγές αλλά στο πυρήνα των δημόσιων υπηρεσιών.</p>
		<p>Σ7 Στη βάση τους μπορεί να είναι σωστές οι οδηγίες και οι νόμοι για να κάνουν πιο γρήγορη την λειτουργία τόσο την δικιά μας όσο και για τους πολίτες... το θέμα είναι να μπορούν όμως οι υπάλληλοι να ακολουθήσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αλλιώς η επιτάχυνση δε θα είναι πραγματική.</p>
		<p>Σ8 Δεν ξέρω αν θα αλλάξει ο σχεδιασμός των διοικητικών μεταρρυθμίσεων μέσα από τους νόμους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθότι το κέντρο λήψης αποφάσεων θα παραμένει το ίδιο... σε κάθε περίπτωση το έργο μας θα γίνει καλύτερο πιστεύω λόγω αύξησης της απόδοσης μας.</p>

		<p>Σ9 Σίγουρα κάτι το οποίο είναι από τη βάση του αυτοματοποιημένο και γρήγορο θα βοηθήσει τόσο των δημόσιο υπάλληλο όσο και τον πολίτη... η σημασία όμως είναι στο καθημερινό συντονισμό και όχι στην έλλειψη του, λόγω αλλαγών.</p>
--	--	---