

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ "ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ"

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ:

ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ARMY.GR
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ – ΕΠΕΚΤΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΜΟΝΙΜΑ ΣΤΕΛΕΧΗ

THE INFORMATION SYSTEM "ARMY.GR"
PROPOSALS FOR IMPROVEMENT FOR THE ARMY PERMANENT STAFF

ΓΕΩΡΓΙΟΣ Κ. ΑΘΑΝΑΣΟΠΟΥΛΟΣ

(ΑΜ: ΔΜ 2023)

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΔΡ. ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΤΣΟΤΣΟΛΑΣ

ΑΘΗΝΑ

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2022

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος Γεώργιος Αθανασόπουλος του Κωνσταντίνου, με αριθμό μητρώου ΔΜ 2023 φοιτητής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο Μάνατζμεντ του «Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων» της «Σχολής Διοικητικών Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών» του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφράσμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Ο Δηλών



Γεώργιος Κ. Αθανασόπουλος



ΜΕΛΗ ΤΡΙΜΕΛΟΥΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

Ο Επιβλέπων :

1. Δρ. Νικόλαος Τσότσολας

Τα μέλη :

2. Δρ. Κλήμης Νταλιάνης

3. Δρ. Χρήστος Κυτάγιας



Στη Θώμη

Τά πάντα ῥεῖ και ὄυδέν μένει.

Ἡράκλειτος

544 – 484 π.Χ.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα εργασία ολοκληρώνει έναν κύκλο σπουδών διάρκειας ενάμισι έτους στο ΠΜΣ «Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο Management» του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής. Καθ' όλη τη διάρκεια του προγράμματος αυτού, η αλληλεπίδραση με νέους ανθρώπους, καθηγητές και συμφοιτητές, ήταν για μένα μια ιδιαίτερη εμπειρία, λαμβάνοντας ως δεδομένο ότι η προέλευσή μου βασίζεται σε ένα αμιγώς Στρατιωτικό περιβάλλον.

Επιθυμώ λοιπόν να ευχαριστήσω κατά σειρά και αιτία τους παρακάτω:

1. Το σύνολο των διδασκόντων καθηγητών του προγράμματος που είχαν σαν στόχο τη μετάδοση εμπειριών και γνώσεων με σκοπό τη διεύρυνση των οριζόντων μας.

2. Τον επιβλέποντα την παρούσα εργασία, Επίκουρο καθηγητή κ. Νικόλαο Τσότσολα, για την καθοδήγηση και συνδρομή του κατά τη διάρκεια της εκπόνησής της.

3. Τους συναδέλφους Αξιωματικούς και Υπαξιωματικούς οι οποίοι βοήθησαν με προθυμία στη διεξαγωγή της έρευνας.

4. Τη σύζυγό μου Θώμη για την ώθηση στο να ξεκινήσω το πρόγραμμα αυτό και τη στήριξη καθ' όλη τη διάρκειά του.

5. Τους συμφοιτητές του τμήματος μου, που χάρη σε αυτούς πέρασα αλησμόνητες στιγμές και δέθηκα μαζί τους, επιδιώκοντας πάντα να βρίσκομαι κοντά τους. Να σημειωθεί ότι οι συνθήκες της πανδημίας δεν εμπόδισαν στο να αναπτύξουμε ισχυρούς δεσμούς και αποτελούσαν για μένα κίνητρο παρουσίας στο χώρο του Πανεπιστημίου και στα διαδικτυακά μαθήματα.

Τέλος θα ήθελα να αναφερθώ στο χώρο εργασίας μου, ο οποίος στα 14 χρόνια Υπηρεσίας με έχει γεμίσει εμπειρίες (καλές και κακές) γύρω από το αντικείμενο της Διοίκησης και αποτελεί το λόγο επιλογής του θέματος μου. Ως Αξιωματικός προασπίζομαι οποιαδήποτε καινοτομία μπορεί να εξελίξει τις Ένοπλες Δυνάμεις με σκοπό πάντοτε την εθνική ασφάλεια και κατ' επέκταση την πρόοδο της Ελληνικής κοινωνίας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ	7
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	11
ABSTRACT.....	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	13
1.1. Στοχοθεσία της διπλωματικής εργασίας	13
1.2. Σύντομο Θεωρητικό Υπόβαθρο	14
1.3. Λόγοι ανάληψης του θέματος και ερευνητικό ενδιαφέρον.....	16
1.4. Δομή της διπλωματικής εργασίας	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ	18
2.1 Χαρακτηριστικά πληροφοριακών συστημάτων	18
2.2 Ασφάλεια και επίπεδα πληροφοριακών συστημάτων στο στρατό ξηράς.....	23
2.3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση	25
2.4 Στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	27
2.5 Η στάση της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση	29
2.6 Η φιλοσοφία των Υπηρεσιών μιας στάσης (one stop shop) και η δυναμική εφαρμογής τους στις Ένοπλες Δυνάμεις	31
2.7 Ψηφιακός μετασχηματισμός.....	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΕΣ ΔΟΜΕΣ ΞΕΝΩΝ ΣΤΡΑΤΩΝ	38
3.1 Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής (ΗΠΑ).....	38
3.2 Ηνωμένο Βασίλειο.....	42
3.3 Γαλλία.....	48
3.4 Ισραήλ.....	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ.....	53
4.1 Αποτύπωση Υφιστάμενης Κατάστασης Πληροφοριακού Συστήματος	54
4.2 Αποτύπωση Υφιστάμενης Κατάστασης Application	56
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	57
5.1 Ανάλυση συνεντεύξεων.....	58
5.2 Συμπεράσματα	62
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΧΡΗΣΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ.....	64
6.1 Αναβάθμιση της ασφάλειας εισόδου και της εφαρμογής κινητού τηλεφώνου .67	
6.2 Δημιουργία μητρώου – προφίλ χρήστη	69
6.3 Υπηρεσίες Προσωπικού.....	71
6.4 Οικονομικές Υπηρεσίες.....	75

6.5 Αναβάθμιση Υγειονομικών Υπηρεσιών	78
6.6 Υπηρεσίες Ενημέρωσης.....	81
6.7 Υπηρεσίες Διοικητικής Μέριμνας	82
6.8 Λοιπές Υπηρεσίες	87
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	89
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ:	91
Α: Φωτογραφίες πληροφοριακών συστημάτων άλλων χωρών	91
Β: Ερωτηματολόγιο	95
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	96
Ελληνική	96
Ξενόγλωσση.....	97
Στρατιωτική	98
Διαδικτυακές πηγές.....	100
Ιστοσελίδες και εφαρμογές.....	102
Συνεντεύξεις Αξκών ξένων κρατών	103

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ

Διάγραμμα αποτύπωσης 1: Πληροφοριακό σύστημα Ηνωμένου Βασιλείου	47
Διάγραμμα αποτύπωσης 2: Πληροφοριακό σύστημα Γαλλίας.....	50
Διάγραμμα αποτύπωσης 3: Πληροφοριακό σύστημα Ισραήλ.....	52
Διάγραμμα αποτύπωσης 4: Τρέχουσα δομή πληροφοριακού συστήματος army.gr ...	55
Διάγραμμα αποτύπωσης 5: Τρέχουσα δομή εφαρμογής κινητών τηλεφώνων.....	56
Διάγραμμα αποτύπωσης 6: Προτεινόμενη δομή πληροφοριακού συστήματος army.gr	66
Διάγραμμα αποτύπωσης 7: Προτεινόμενη δομή επιχειρησιακού προφίλ	71
Διάγραμμα αποτύπωσης 8: Προτεινόμενη δομή εφαρμογής αδειών	73
Διάγραμμα αποτύπωσης 9: Προτεινόμενη δομή εφαρμογής ταυτοτήτων.....	75
Διάγραμμα αποτύπωσης 10: Προτεινόμενη δομή υγειονομικών Υπηρεσιών.....	81
Διάγραμμα αποτύπωσης 11: Προτεινόμενη δομή εφαρμογής ΣΟΑ.....	83
Διάγραμμα αποτύπωσης 12: Προτεινόμενη δομή εφαρμογής Στρ. ξένωνων.....	84
Διάγραμμα αποτύπωσης 13: Προτεινόμενη δομή εφαρμογής ΚΑΑΥ	85
Διάγραμμα αποτύπωσης 14: Προτεινόμενη δομή εφαρμογής Βρεφ. σταθμών.....	85
Διάγραμμα αποτύπωσης 15: Προτεινόμενη δομή εφαρμογής καρτών μελών	87

ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

ΑΑΔΕ: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

ΑΛ/ΣΤΗ: Αλεξιπτωτιστή

ΑΡ ΣΙ: Αρχηγός Στατικού Ιμάντα

Α/Φ: Αεροσκάφος

ΑΦΕ: Ατομικός Φάκελος Εκπαίδευσης

ΒΙΜΑΥ: Βιβλιάριο Μητρώου Αξιωματικού – Υπαξιωματικού

ΓΓΠΣΔΔ: Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης

ΓΕΕΘΑ: Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας

ΓΕΜΗ: Γενικό Εμπορικό Μητρώο

ΓΕΣ: Γενικό Επιτελείο Στρατού

ΔΕΑ: Δόκιμος Έφεδρος Αξιωματικός

ΔΕΠ: Διεύθυνση Έρευνας Πληροφορικής

ΔΙΔΟΕ: Διεύθυνση Δόγματος Εκπαίδευσης

ΔΙΔΕΚΠ: Διεύθυνση Διδαγμάτων Εκπαίδευσης

ΔΟΙ: Διεύθυνση Οικονομικού

ΔΣΤ: Δελτίο Στρατιωτικής Ταυτότητας

ΕΑΠ: Ενιαία Αρχή Πληρωμών

ΕΔ: Ένοπλες Δυνάμεις

ΕΕ: Εγχειρίδιο Εκστρατείας

ΕΕ: Ευρωπαϊκή Ένωση

ΕΕ/Π: Επιθετικό Ελικόπτερο

ΕΕΤΑΑ: Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης

ΕΚΑ: Εθνικός Κανονισμός Ασφαλείας

ΕΜΑ: Εθνικό Μητρώο Αιμοδοτών

ΕΜΘ: Εθελοντής Μακράς Θητείας

ΕΠ: Ελεύθερης Πτώσης

ΕΠΟΠ: Επαγγελματίας Οπλίτης

ΕΣΕΠ: Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου Προσωπικού

ΕΦΚΑ: Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

ΗΔ: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

ΗΠΑ: Ηνωμένες πολιτείες Αμερικής

ΚΑ: Και Άλλα

ΚΑΑΥ: Κέντρα Αποκατάστασης Απωλειών Υγείας

ΚΕΠΥΕΣ: Κέντρο Πληροφορικής Υποστήριξης Συστημάτων Ελληνικού Στρατού

ΚΛΠ: Και Λοιπά

ΛΧ: Λόγου Χάρη

ΟΠ: Όπως Προηγουμένως

ΠαΔ: Πάγια Διαταγή

ΠΑΔΑ: Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

ΠΜΣ: Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

ΠΧ: Παραδείγματος Χάρη

ΣΕΒ: Σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών

ΣΚ: Στρατιωτικός Κανονισμός

ΣΛΕΕ: Συνθήκη Λειτουργίας Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΣΟΑ: Στρατιωτικά Οικήματα Αξιωματικών

Σ.Σ.: Σημείωση Συντάκτη

ΣΣΕ: Στρατιωτική Σχολή Ευελπίδων

ΣΧΑΛ: Σχολή Αλεξιπρωτιστών

ΥΚΤ: Υποβρύχιος Καταστροφέας

ΥΜΣ: Υπηρεσία Μίας Στάσης

ΥΠΕΘΑ: Υπουργείο Εθνικής Άμυνας

ΤΕ: Τεχνικό Εγχειρίδιο

ΤΠΕ: Τεχνολογιών Πληροφοριών Επικοινωνιών

ΤΥΕΣ: Τυπογραφείο Ελληνικού Στρατού

ΦΕΚ: Φύλλο Εφημερίδας Κυβερνήσεως

ΦΠΑ: Φόρος Προστιθέμενης Αξίας

AIM: Active (Duty Officer Assignment) Interactive Module

ALARACT: All Army Activities

ASK: Assignment Satisfaction Key

ATRRS: Army Training Requirements and Resources System

BI: Business Intelligence

CARDSS: Chief Army Reserve Decision Support System

CEF: Connecting Europe Facility

CPT: Captain

COOL: Credentialing Opportunities On-Line

COPS: Common Operating Picture Synchronizer

DAPMIS: Department of the Army Photo Management Information System

DEERS: Defense Enrollment Eligibility Reporting System
DLE: Defence Learning Environment
DTAS: Deployed Theater Accountability System
EDAS: Enlisted Distribution Assignment System
EES: Evaluations Entry System
E-MILPO: Electronic Military Personnel Office
ERS: Evaluation Reporting System
E-TOPMIS: Electronic Total Officer Personnel Management Information System
EU: European Union
HIMS: Human Resources Command Identity Management System
HRC: Human Resources Command's.
HQ: Headquarters
HRPE: Human Resources Practical Exercise
IDF: Israel Defence Forces
IEC: International Electrotechnical Commission
ISA: Interoperability Solutions (for European Public) Administrations
ISO: International Organization for Standardization
IT: Information Technology
ITSEC: Information Technology Security Evaluation Criteria
LT: Lieutenant
MILPER: Military Personnel
MIS: Management Information systems
NATO: North Atlantic Treaty Organization
NIMP: Interoperability Standards and Profiles
OECD: Organisation for Economic Co-operation and Development
ORB: Officer Record Brief
OSS: One Stop Shop
OTP: One Time Password
PERNET: Personnel Network
PDF: Portable Document Format
QR: Quick Response
RAPIDS: Real-time Automated Personnel Identification System
RCMS: Reserve Component Manpower System
RMA: Record Management Application



S1: Staff (Position) 1

SOES: S (GLI) Online Enrollment System

SOP: Standard Operating Procedures

SR: Senior Rater

SRB: Soldier Record Brief

SR: Senior Rater

SMS: Soldier Management Services Web Portal

TCSEC: Trusted Computer System Evaluation Criteria

TPS: Tactical Personnel System

TV: Television

USA: United States of America

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα πληροφοριακά συστήματα στη σύγχρονη εποχή, αποτελούν χρήσιμα εργαλεία για τους manager καθώς και για το σύνολο του υφιστάμενου προσωπικού. Η μετάβαση στην ψηφιακή εποχή καθώς και η πάταξη της γραφειοκρατίας αποτελεί κοινή γραμμή πλεύσης μεταξύ των εμπλεκομένων ενός οργανισμού με κύριο στόχο, όχι τη δημιουργία ενός καθεστώτος ανομίας, αλλά τη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης υποθέσεων προς όφελος παραγωγικών δραστηριοτήτων και ταυτόχρονα της αύξησης του επιπέδου ασφαλείας και διαφάνειας.

Ο Στρατός Ξηράς, που αναμφίβολα αποτελεί μία οργανωμένη δομή, δεν θα μπορούσε να αποτελεί εξαίρεση στην εξέλιξη της τεχνολογίας. Για τη διευκόλυνση πολλών σύγχρονων απαιτήσεων, ανέπτυξε την τελευταία 10ετία πληθώρα πληροφοριακών συστημάτων, τα περισσότερα εσωτερικής λειτουργίας για την εξυπηρέτηση διαφόρων διαδικασιών, με σκοπό την απλούστευση τους. Ένα από αυτά ήταν και το επίσημο site ενημέρωσης army.gr, το οποίο μετατράπηκε από μία απλή ενημερωτική σελίδα σε εργαλείο περάτωσης περιοδικών υποχρεώσεων των μόνιμων στελεχών.

Η ανάγκη της εξέλιξης του παραπάνω πληροφοριακού συστήματος και της διασύνδεσης και αλληλεπίδρασης με άλλα, κρίνεται πλέον αναγκαία στα πλαίσια της διακλαδικότητας και της διαλειτουργικότητας, που αποτελούν οράματα της ηγεσίας των Ενόπλων Δυνάμεων και του Υπουργείου ψηφιακής διακυβέρνησης αντίστοιχα.

Στόχος της παρούσας εργασίας είναι η αποτύπωση των αναγκών για αναβάθμιση της διαδικτυακής πλατφόρμας army.gr σύμφωνα με τα γραφειοκρατικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι Μονάδες – Ανεξάρτητες Υπομονάδες του Στρατού Ξηράς, με κύριο γνώμονα την πλήρη καταπολέμηση τους και την εξοικονόμηση χρόνου εργασίας και πόρων που απαιτούνται για απλά ζητήματα της καθημερινότητας. Τα οφέλη της αναβάθμισης αυτής βρίσκουν άμεση εφαρμογή στους εκάστοτε επιτελείς, οι οποίοι δεν θα αποτελούν απλούς διεκπεραιωτές και διακινητές εγγράφων, αλλά θα εκμεταλλεύονται τις ώρες εργασίας και τους διατιθέμενους πόρους για την πραγματική σημασία της λέξης «επιτελής» δηλαδή ως «σύμβουλοι» του εκάστοτε Διοικητή.

Λέξεις – Φράσεις κλειδιά: Πληροφοριακό σύστημα, Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Γραφειοκρατία, Διοικητικές Διαδικασίες, Διάδραση, Διαλειτουργικότητα, Αναβάθμιση, Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Στρατός Ξηράς

ABSTRACT

Information systems in the modern era are useful tools for managers in addition to all existing staff. The transition to the digital age as well as the annihilation of the bureaucracy is a common line of navigation between those involved in an organization with the main objective, not to create a regime of lawlessness, but to reduce the time of processing cases for the benefit of productive activities and at the same time to increase the level of security and transparency.

The Army, undoubtedly an organized structure, could not be an exception to the evolution of technology. In order to facilitate many modern requirements, it has developed over the last 10 years a multitude of information systems, most of them of internal operation to serve various processes, aiming to simplify them. One of them was the official information site army.gr, which was transformed from a simple information page into a tool for completing periodic obligations of permanent executives.

The need for the development of the above information system and the interconnection and interaction with others, is now considered necessary in the context of the intersectorality and interoperability that are visions of the leadership of the Armed Forces and the Ministry of digital governance respectively.

The aim of this paper is to capture the needs for upgrading the army.gr online platform in accordance with the bureaucratic problems faced by the Units - Independent subunits of the land army, with the main aim of fully combating them and saving work time and resources required for simple everyday issues. The benefits of this upgrade are directly applicable to the respective staffs, who will not be simple processors and carriers of documents, but will take advantage of the working hours and available resources for the true meaning of the word "staff officer", i.e. as "advisors - counselors" of the respective Commander .

Key Words - Phrases: Information system, E-government, Bureaucracy, Administrative Procedures, Interaction, Interoperability, Upgrade, Digital Transformation, Army

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο στα χέρια των κρατικών λειτουργών με στόχο την άσκηση αποτελεσματικότερης διοίκησης. Στόχος κάθε φορά, είναι η ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών και η λύση καθημερινών προβλημάτων στα πλαίσια της λειτουργικότητας και της γενικότερης στρατηγικής η οποία χαράσσεται από τις εκάστοτε κυβερνήσεις.

Η χρήση τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών, συνετέλεσε στην παροχή ουσιαστικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αυξάνοντας την ευκολία επικοινωνίας με το δημόσιο τομέα κι ενισχύοντας αποτελεσματικά την απλούστευση διαδικασιών. Με τον τρόπο αυτό οι πολίτες αποκτούν πληροφόρηση και γνώση για τα δημόσια θέματα εκσυγχρονίζοντας τη δημόσια διοίκηση και εξασφαλίζοντας της εύρυθμη λειτουργία των φορέων της, προωθώντας έτσι μια καινοτόμο κουλτούρα στο Δημόσιο.¹

Κατ' αντιστοιχία με το υπόλοιπο δημόσιο το Γενικό Επιτελείο Στρατού (ως ένας Κρατικός φορέας διοίκησης) συμμετέχει εξίσου ενεργά στις σύγχρονες εξελίξεις. Κύριος στόχος είναι επίτευξη αποτελεσματικότερης διοίκησης και ελέγχου μέσω της τεχνολογίας, γεγονός που οδήγησε στην ανάπτυξη συστημάτων παροχής υπηρεσιών και πληροφοριών. Τα περισσότερα από αυτά αποτελούν εργαλεία Επιτελικής λειτουργίας, άρα και εσωτερικής χρήσης, καθώς η διαβάθμιση των πληροφοριών που διαχειρίζονται σε επίπεδο ασφαλείας, δεν επιτρέπει τη χρήση διαδικτύου στη λειτουργία τους². Ταυτόχρονα όμως για την εξυπηρέτηση λειτουργιών ενημέρωσης και διάδρασης των μόνιμων στελεχών με Επιτελικά Γραφεία (με συγκεκριμένη θεματολογία), αναβαθμίστηκε η ηλεκτρονική πλατφόρμα army.gr. Σκοπός της αναβάθμισης αυτής, ήταν και συνεχίζει να είναι (στο πληροφοριακό σύστημά προστίθενται συνεχώς εφαρμογές) η απλούστευση διαδικασιών σχετικά με την προαναφερθείσα θεματολογία και η αποτελεσματικότητα αναφορικά με τη μείωση του χρόνου ολοκλήρωσης αυτών.

1.1. Στοχοθεσία της διπλωματικής εργασίας

Βασικός σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η υποβολή καινοτόμων προτάσεων με στόχο την αναβάθμιση της ήδη υπάρχουσας δομής της ηλεκτρονικής πλατφόρμας

¹ Γάκης, Κ., ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ. *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση*, Εκδόσεις Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε, 2011.

² Εθνικός Κανονισμός Ασφαλείας, ΓΕΕΘΑ/Ε' ΚΛ/3, Αθήνα, 2018.

army.gr, στο πλαίσιο της επιτάχυνσης διαδικασιών, της μείωσης της γραφειοκρατίας και φυσικά της πλήρους ενημέρωσης των στελεχών του Στρατού. Για το λόγο αυτό έγινε προσπάθεια σύγκρισης με αντίστοιχα συστήματα που χρησιμοποιούν ξένοι Στρατοί, είτε εντός της συμμαχίας του NATO, είτε όχι. Ταυτόχρονα οι προτάσεις που υποβάλλονται στο επόμενο κεφάλαιο, βασίζονται επίσης και σε ήδη υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα της χώρας. Τέλος, για την έκδοση συμπερασμάτων, πραγματοποιήθηκε μια σειρά ερωτημάτων σε δείγμα Στρατιωτικών με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, εξετάζοντας:

1. Την ικανοποίηση των στελεχών του Στρατού, από την ήδη υπάρχουσα δομή του πληροφοριακού συστήματος.
2. Αν η παραπάνω δομή μείωσε τη γραφειοκρατία και αύξησε τα επίπεδα ενημέρωσης του προσωπικού.
3. Κατά πόσο οι μεταβολές που έχουν επέλθει κατά καιρούς, επιτάχυναν τις διοικητικές διαδικασίες και ανταποκρίνονται επαρκώς στις απαιτήσεις του Στρατού.
4. Τις επιθυμίες των στελεχών αναφορικά με τις εφαρμογές που θα ήθελαν να προστεθούν.

1.2. Σύντομο Θεωρητικό Υπόβαθρο

Η ραγδαία ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων στον τομέα των επικοινωνιών και πληροφοριών, καθιέρωσαν τη σύγχρονη εποχή να χαρακτηρίζεται από το αυξημένο επίπεδο διάδρασης μεταξύ των πολιτών και των κυβερνήσεων, για την εξυπηρέτηση λειτουργιών και πρακτικών της καθημερινής ζωής³. Ταυτόχρονα όμως, πρόκληση για κάθε κυβέρνηση (κατ' επέκταση και για τους οργανισμούς αυτής, όπως λ.χ. ο Στρατός Ξηράς), αποτελεί η συνεχής αξιολόγηση και βελτίωση των προαναφερθέντων συστημάτων με σκοπό την άρτια εξυπηρέτηση και επικοινωνία μεταξύ πολιτών και κράτους⁴.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Governance), στηρίζεται στην ψηφιακή διαμεσολάβηση των πληροφοριακών συστημάτων μεταξύ των πολιτών και των κεντρικών οργανισμών ενός κράτους. Κύρια συστατικά της σχέσης αυτής, αποτελούν

³Dawes, S. S., «The evolution and continuing challenges of e-governance», *Public Administration Review*, 68, 2008, pp. S86--S102.

⁴Jafari, S. M. & Ali, N. A., «Exploring the values of e-governance to citizens», *E-CASE & e-Tech Inter. Conference*, 2011, Jan, pp. 1312–1332.

η εκτέλεση καθημερινών συναλλαγών και η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των παραπάνω εμπλεκόμενων με τη χρήση ψηφιακών και ηλεκτρονικών μέσων⁵.

Οι νέοι τρόποι διάδρασης οι οποίοι στηρίζονται κατά κύριο λόγο στη χρήση του διαδικτύου, πυροδοτούν συνεχώς αντικρουόμενες ρητορικές μεταξύ των επιθυμητών προσδοκιών ενός πληροφοριακού συστήματος και των ανησυχιών για πιθανές επιπτώσεις στις δημοκρατικές δομές και διαδικασίες⁶. Αντίστοιχο προβληματισμό, στο επίπεδο του Στρατού Ξηράς, αποτελεί η έννοια της ασφάλειας και του Απορρήτου, με τη χρήση του διαδικτύου να απέχει χαρακτηριστικά από τις δομές του Στρατού. Επιπρόσθετα, τίθεται το ερώτημα κατά πόσο μία πληροφορία διακυβεύει πραγματικά την εθνική άμυνα από τη στιγμή που υπάρχει ήδη ελεύθερη στο διαδίκτυο υπό άλλη μορφή, δημιουργώντας ως απορρέουσα υποχρέωση τον χαρακτηρισμό εκ νέου αυτής από τον αντίστοιχο βαθμό ασφαλείας.

Εξ αιτίας της διαφοροποίησης των τεχνολογικών και οργανωτικών χαρακτηριστικών, οι πρωτοβουλίες και καινοτομίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανά τον κόσμο δημιουργούν ποικίλα αποτελέσματα παρά τα πιθανά οφέλη που μπορεί να έχουν. Συναφώς από κατά καιρούς μελέτες περίπτωσης που έχουν πραγματοποιηθεί, προκύπτει το συμπέρασμα ότι η επιτυχία μίας ιδέας ή πιλοτικής εφαρμογής έγκειται στο κατά πόσο αυτή είναι σχεδιασμένη στις ανάγκες των πολιτών⁷. Κατά αντιστοιχία στην περίπτωσή μας, προκύπτει το ερώτημα για το κατά πόσο το πληροφοριακό σύστημα του army.gr, είναι δομημένο με βάση τις πραγματικές ανάγκες των στελεχών κι αν όχι αυτών, τότε αυτές των Μονάδων – Ανεξάρτητων Υπομονάδων τους.

Στη σύγχρονη εποχή όπου η διάδοση της πληροφορίας γίνεται σχεδόν αστραπιαία μέσα σε ένα περιβάλλον διασυνδεδεμένο, με το δημόσιο τομέα να εναρμονίζεται στις σύγχρονες απαιτήσεις για άμεση διάδραση των πολιτών με τους δημόσιους φορείς και τον ιδιωτικό να τον πιέζει ανταγωνιστικά προς την κατεύθυνση αυτή, οι Ένοπλες δυνάμεις καλούνται να εξετάσουν τη σημασία του εκσυγχρονισμού και της ταύτισης με τις αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

⁵Belwal, R. & Al-Zoubi, K., «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*, 2008.

⁶ Lindner, R. & Aichholzer, G., «E-Democracy: Conceptual Foundations and Recent Trends», *European e-democracy in practice*, 2020, pp. 11–45.

⁷ Jaeger, P. T. & Bertot, J. C., «Designing, implementing, and evaluating user-centered and citizen-centered e-government», *Technology Enabled Transformation of the Public Sector: Advances in E-Government*, IGI Global, 2012, pp. 105–122.

Ο λειτουργικός ρόλος των υπηρεσιών που προκύπτει από τις μεταρρυθμίσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με σκοπό την εξάλειψη των γραφειοκρατικών πρακτικών, είναι αυτός που καλλιεργεί σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ των κεντρικών μηχανισμών και των πολιτών. Οι εκάστοτε κρατικοί φορείς και κατ' επέκταση οι κυβερνήσεις αυτών, βελτιώνουν την αποτελεσματικότητά τους εξαλείφοντας τον χρόνο επεξεργασίας αιτημάτων και παροχής υπηρεσιών, με κύριο πάντα γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού στο οποίο απευθύνονται⁸. Με βάση τα παραπάνω, στόχος των προτάσεων που καταγράφονται στο πέμπτο κεφάλαιο, είναι η αύξηση του λειτουργικού ρόλου των υπηρεσιών του Στρατού μέσω της πλατφόρμας που εξετάζουμε, με σκοπό την αύξηση των επιπέδων εμπιστοσύνης μεταξύ των επιτελικών γραφείων και των μόνιμων στελεχών, χωρίς τη χρήση παραδοσιακών μεθόδων επίσκεψης στα Επιτελικά Γραφεία για τη διεκπεραίωση ενός αιτήματος, παρέχοντας απομακρυσμένη πρόσβαση και επικοινωνία καθώς και τη δυνατότητα λήψης εγγράφων (χωρίς βαθμό ασφαλείας) με τρόπο ηλεκτρονικό⁹.

1.3. Λόγοι ανάληψης του θέματος και ερευνητικό ενδιαφέρον

Η πρόσφατη σύσταση του υπουργείου ψηφιακής διακυβέρνησης, καθώς και η στρατηγική στοχοθεσία αυτού για μία σύγχρονη κοινωνία, δεν θα μπορούσαν να μην κινήσουν το ενδιαφέρον για μελέτη, σχετικά με το κατά πόσο ο Στρατός ως οργανωμένη δομή, μπορεί να ασπαστεί τις αρχές του ψηφιακού μετασχηματισμού. Η εξέλιξη ενός κράτους, πολλές φορές επιβάλλει και τη διεύρυνση των κρατικών υπηρεσιών και της δημόσιας διοίκησης έχοντας ως επακόλουθο την αύξηση της γραφειοκρατικής διαχείρισης. Κατ' αντιστοιχία με τα παραπάνω, η αύξηση των απαιτήσεων από τα στελέχη του Στρατού Ξηράς, έχει αυξήσει τον γραφειοκρατικό όγκο στα Επιτελικά Γραφεία, δημιουργώντας την άμεση ανάγκη εξεύρεσης λύσης σχετικά με τη βελτίωση της ρουτίνας των επιτελών και την επίτευξη του μέγιστου επιχειρησιακού οφέλους για τις Μονάδες – Ανεξάρτητες Υπομονάδες μας.

Η έννοια της ψηφιακής μετάβασης αποτελεί μία συνάρτηση μεταξύ της ταχύτητας, της ασφάλειας και της αξιοπιστίας στη διακίνηση των πληροφοριών. Η πρόκληση λοιπόν είναι σαφής και το ερώτημα είναι κατά πόσο το σύγχρονο

⁸ Καρυδάς, Ι., «Ψηφιακές Πόλεις. Κοινωνία - Ψυχολογία - Διαδίκτυο Αστική Γειτονιά», Αθήνα Εκδόσεις Παπαζήση Αθήνα, 2007.

⁹ Khan, H. A., «The Challenges of E-Governance in Public Administration», *Globalization and the Challenges of Public Administration*, Palgrave Macmillan, Cham, Springer International Publishing, 2018, pp. 135–160.

στράτευμα, εξοπλισμένο από εξελιγμένα οπλικά συστήματα, έχει επιταχύνει τις διοικητικές του διαδικασίες, σε μία εποχή που χαρακτηρίζεται από ραγδαία ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων έχοντας ως κύριο γνώμονα την εξυπηρέτηση των στελεχών του.

Παράλληλα, με το παραπάνω ερώτημα δημιουργείται και μία νέα απορία σχετικά με την «ανταγωνιστικότητα» (αν θα μπορούσαμε να το θέσουμε έτσι) στον τομέα αυτό. Έτσι λοιπόν το ερευνητικό ενδιαφέρον στοχεύει και στη σύγκριση με ξένους Στρατούς με σκοπό τη λήψη ιδεών, σχετικά με τις αντίστοιχες εφαρμογές πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούν τα στελέχη τους.

Με την παρούσα εργασία λοιπόν, γίνεται προσπάθεια να απαντηθούν τα παραπάνω ερωτήματα και η ολοκλήρωσή της να αποτελέσει μία πηγή ιδεών με σκοπό τη βελτιστοποίηση της καθημερινότητας των στελεχών του Στρατού μας, εξαλείφοντας αν όχι πλήρως, στο μέγιστο βαθμό τη γραφειοκρατία. Κύριο γνώμονα για την επίτευξη του παραπάνω αποτελέσματος, αποτελεί η σύγκριση της παρούσας κατάστασης με τα πρόσφατα εγχειρήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία αδιαμφισβήτητα παρουσιάζουν υψηλό ενδιαφέρον.

1.4. Δομή της διπλωματικής εργασίας

Η παρούσα εργασία χωρίζεται σε έξι (6) επιμέρους κεφάλαια με το παρόν να εισάγει τον αναγνώστη σε μία πρώτη αντιστοίχιση των εννοιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με το πληροφοριακό σύστημα που μελετάμε. Το δεύτερο (2) κεφάλαιο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης συζητεί και πλαισιώνει το θεωρητικό υπόβαθρο γενικότερα των πληροφοριακών συστημάτων, της φιλοσοφίας των υπηρεσιών μίας στάσης, καθώς και της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως προκύπτει από τα πιο πρόσφατα ερευνητικά ευρήματα, των αντίστοιχων νομοθετικών κανονισμών και οδηγιών από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Το επόμενο κεφάλαιο (σ.σ. Κεφάλαιο 3) αποτυπώνει αντίστοιχα συστήματα χωρών του εξωτερικού, έπειτα από μία σειρά συνομιλιών με Αξιωματικούς ξένων χωρών με σκοπό τη λήψη ιδεών – σύγκριση με το δικό μας. Το τέταρτο (4) κεφάλαιο, αποτυπώνει και περιγράφει την παρούσα δομή του πληροφοριακού συστήματος army.gr ενώ το επόμενο αφορά τις προτάσεις – ιδέες για την αναβάθμισή του. Τέλος στο έκτο (6) και τελευταίο κεφάλαιο παρατίθενται και αναλύονται τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου μας σχετικά με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 1.1 του παρόντος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ

Σκοπός του δευτέρου κεφαλαίου της εργασίας, είναι να αποτυπωθεί το θεωρητικό πλαίσιο των εννοιών εκείνων, που τεκμηριώνουν τόσο τις καινοτομίες που θα παρατεθούν σε επόμενο κεφάλαιο, όσο και την γενικότερη φιλοσοφία που διέπει αυτές.

Συγκεκριμένα, παρατίθενται τα γενικότερα χαρακτηριστικά των πληροφοριακών συστημάτων καθώς και τα χαρακτηριστικά ασφαλείας που διέπουν αυτά, τόσο στο Στρατό Ξηράς όσο και στο ΝΑΤΟ, με σκοπό ο αναγνώστης να κατανοήσει τη δομή και τη χρησιμότητά τους. Ακολούθως, αναλύονται οι έννοιες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και η στοχοθεσία της, ενώ παρακάτω αποτυπώνονται τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών μίας στάσης, όπως επίσης κατά πόσο αυτά μπορούν να ενσωματωθούν στη φιλοσοφία οργάνωσης των Ενόπλων Δυνάμεων.

Η στρατηγική και η στάση της ΕΕ στην πορεία προς την ψηφιακή εποχή, είναι το υποκεφάλαιο εκείνο που στην ουσία αποτυπώνει τη γενικότερη φιλοσοφία που ακολουθείται από τα κράτη μέλη της στον τομέα αυτό. Παράλληλα αποτελεί και την πυξίδα για την χάραξη των επιμέρους πολιτικών των μελών της, όπως για παράδειγμα της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης της χώρας μας, το οποίο μελετάται στο τελευταίο τμήμα του κεφαλαίου.

2.1 Χαρακτηριστικά πληροφοριακών συστημάτων

Τα πληροφοριακά συστήματα είναι ένας οργανωμένος συνδυασμός από κατάλληλο υπολογιστικό εξοπλισμό συμβατό με το αντίστοιχο λογισμικό με σκοπό τη συλλογή, διαχείριση – επεξεργασία δεδομένων και την αναδιανομή αυτών σε μορφή πληροφορίας μέσω δικτύων από τα μέλη ενός οργανισμού με σκοπό τον συντονισμό και έλεγχο στους κόλπους του¹⁰. Βοηθούν τους χειριστές τους στην ανάλυση ενός προβλήματος, την εξεύρεση πιθανών λύσεων καθώς επίσης αποτελούν βοήθημα για την εξεύρεση της βέλτιστης λύσης πάνω στο πρόβλημα ενώ ταυτόχρονα αποτελούν εργαλείο παραγωγής νέων προϊόντων.¹¹

¹⁰ Χονδροκούκης, Γ., *Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων*, Πανεπιστήμιο Πειραιώς Πειραιάς, 2004, σελ. 7 – 13.

¹¹ Γιαννακόπουλος, Δ. – Παπουτσής, Ι. – Πολλάλης, Γ., *Πληροφοριακά συστήματα επιχειρήσεων Ι – Εισαγωγή στην τεχνολογία και στρατηγική*, Εκδόσεις Σταμονγλής, Πειραιάς 2004, σελ 21 – 26.

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιούν αποτελείται από τα παρακάτω βήματα¹²:

1. Είσοδος (Input): συλλογή των δεδομένων.
2. Επεξεργασία (processing): Ανάλυση των εισαγόμενων δεδομένων,
3. Έξοδος (output): εξαγωγή της πληροφορίας ή του προϊόντος στον αποδέκτη.
4. Αναπληροφόρηση (feedback): συνεχής βελτίωση των εξαγόμενων προϊόντων ή πληροφοριών με βάση νέα δεδομένα που μπορεί να έχουν προκύψει.

Χαρακτηριστικό τους είναι η ευθυγράμμιση με τις ανάγκες του οργανισμού με σκοπό την εκμετάλλευση του συνόλου των πληροφοριών. Ταυτόχρονα όμως, η σύγχρονη εποχή επιτάσσει οι αντίστοιχοι οργανισμοί να παραμένουν «ανοιχτοί» στις επιρροές της τεχνολογίας και την συμπίεση με αυτή. Οι αντίστοιχοι διευθυντές των οργανισμών, είναι αυτοί που αποφασίζουν το εύρος της τεχνολογίας που θα επηρεάσει τον οργανισμό τους¹³.

Η έννοια των πληροφοριακών συστημάτων είναι κάτι περισσότερο από μία απλή τεχνολογική δομή απαρτιζόμενη από υπολογιστές και ηλεκτρονικές δομές. Για την εκμετάλλευση του συνόλου των δυνατοτήτων τους απαιτείται αρχικά ο ενστερνισμός της φιλοσοφίας πάνω στην οποία δημιουργήθηκαν, η αντίληψη του τρόπου διοίκησης του οργανισμού και η τεχνική γνώση των συστημάτων που χρησιμοποιούνται.¹⁴

Η φιλοσοφία της δημιουργίας ενός πληροφοριακού συστήματος, είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τα στοιχεία οργάνωσης, λειτουργίας και κουλτούρας ενός οργανισμού.¹⁵ Βασίζεται στην κατανομή του έργου στο προσωπικό, στην ιεραρχία και στην καθημερινές διαδικασίες λειτουργίας (standard operating procedures, SOP), επίσημες και ανεπίσημες, που εφαρμόζονται στον οργανισμό.¹⁶

Όσον αφορά τον τρόπο διοίκησης, πρωταρχικό μέλημα είναι μέσω της υπεύθυνης ηγεσίας ο καθορισμός της «γραμμής πλεύσης» και ο συντονισμός του έργου σε συνδυασμό με τους διατιθέμενους οικονομικούς πόρους στα πλαίσια των προκλήσεων που καλείται να αντιμετωπίσει ο οργανισμός. Ο σχεδιασμός και η χρήση

¹²Λυπιδάκης, Η., *Εισαγωγή στην επιστήμη των Υπολογιστών*, τόμος Α, Εκδόσεις Ελληνικό Ανοικτό πανεπιστήμιο, Πάτρα, 2000, σελ. 75 – 94.

¹³Χονδροκούκης, Γ., *Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων*, Πανεπιστήμιο Πειραιώς Πειραιάς, 2004, σελ. 23 – 32.

¹⁴Laudon, K. & Laudon, J., *Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS)*, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, 4^η Έκδοση, Μετάφραση Γ. Κατσαντώνης, Αθήνα, 2002, σελ. 9 – 10.

¹⁵Τασόπουλος, Αν., *Πληροφοριακά Συστήματα*, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης, Αθήνα, 2005, σελ. 201 - 222.

¹⁶Laudon, K. & Laudon, J., *Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS)*, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, 4^η Έκδοση, Μετάφραση Γ. Κατσαντώνης, Αθήνα, 2002, σελ. 10 – 11.

ενός πληροφοριακού συστήματος, με βάση αυτόν τον παράγοντα, εξαρτάται από τις απαιτήσεις πληροφόρησης και τις διαφορετικές ανάγκες που υπάρχουν σε κάθε επίπεδο διοίκησης.¹⁷

Για την ολοκλήρωση του συνδυασμού της γνώσης ενός πληροφοριακού συστήματος, απαιτείται η γνώση τεχνολογιών από τα στελέχη του οργανισμού.¹⁸ Οι ανάγκες για γνώση εντοπίζονται στις παρακάτω τεχνολογίες.

1. Το υλικό των υπολογιστών (computer hardware).
2. Το λογισμικό των υπολογιστών (computer software)
3. Την τεχνολογία αποθήκευσης (storage technology)
4. Την τεχνολογία επικοινωνιών (communications technology)

Το σύνολο των ανωτέρω τεχνολογιών αποτελεί την τεχνολογία πληροφοριών (information technology, IT). Τα υλικά που αντιστοιχούν στην κάθε μία αποτελούν τους διαθέσιμους πόρους πάνω στους οποίους ο οργανισμός θα «στήσει» τα δικά του πληροφοριακά συστήματα.¹⁹ Είναι αυτονόητο πως για τις παραπάνω τεχνολογίες, δεν απαιτείται το ίδιο επίπεδο γνώσης από όλο το προσωπικό. Από την πρώτη προς την τελευταία απαιτείται ή όλο και λιγότερη εξειδίκευση προσωπικού στη χρήση τους.

Ο διαχωρισμός των πληροφοριακών συστημάτων, με βάση τα επίπεδα ιεραρχίας που εξυπηρετούν σε έναν οργανισμό είναι ο εξής²⁰:

1. Συστήματα λειτουργικού επιπέδου (operational level systems): αποτελούν βοήθημα για την εξαγωγή συμπερασμάτων από τις καθημερινές λειτουργίες του οργανισμού.

2. Συστήματα επιπέδου γνώσεως (Knowledge Level Systems): βοηθούν τα στελέχη του οργανισμού στον ενστερνισμό νέων τάσεων και στη μείωση της γραφειοκρατίας.

3. Συστήματα διοικητικού επιπέδου (Management Level Systems): υποστηρίζουν τη διαδικασία λήψης απόφασης στα μεσαία επίπεδα ιεραρχίας. Η λειτουργία τους είναι προσανατολισμένη να απαντά στην ερώτηση «τι θα συμβεί αν (what if)».

¹⁷ Μπουραντάς, Δ., *Μάνατζμεντ*, Εκδόσεις Γ. Μπένου, Αθήνα, 2002, σελ. 347 – 356.

¹⁸ Χονδροκούκης, Γ., *Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων*, Πανεπιστήμιο Πειραιά, Πειραιάς, 2004, σελ. 9 – 11.

¹⁹ Τασόπουλος, Αν., *Πληροφοριακά Συστήματα*, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης, Αθήνα, 2005, σελ. 419 – 430.

²⁰ Κέφης, Β., *Ολοκληρωμένο Μάνατζμεντ*, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα, 2005, σελ. 97 – 98.

4. Συστήματα στρατηγικού επιπέδου (Strategic Level Systems): βοηθούν τα υψηλότερα κλιμάκια στο μακροπρόθεσμο σχεδιασμό του οργανισμού καθώς και στη σύγκρισή του σχετικά με τον τρόπο οργάνωσης άλλων δομών, καθώς επίσης αποτυπώνουν τις αλλαγές που κυριαρχούν στο περιβάλλον δραστηριοποίησης.

Πέραν όμως του παραπάνω διαχωρισμού, τα πληροφοριακά συστήματα κατηγοριοποιούνται και με βάση το λειτουργικό τους χαρακτήρα²¹. Η κατηγορίες αυτές είναι:

1. Συστήματα Πληροφοριών Πωλήσεων και Μάρκετινγκ (Sales and Marketing Information Systems): Αφορούν κυρίως εμπορικούς οργανισμούς και περιλαμβάνουν τα συστήματα που βοηθούν στην προώθηση ενός προϊόντος στο αντίστοιχο αγοραστικό κοινό.

2. Συστήματα Κατασκευής και Παραγωγής (Manufacturing and Production Information System): Στοχεύουν στον έλεγχο της παραγωγικής διαδικασίας και στην ανάπτυξη υπηρεσιών και προϊόντων.²²

3. Συστήματα Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης και Λογιστηρίου (Finance and Accounting Information Systems): Αποτυπώνουν τα λογιστικά στοιχεία του οργανισμού.

4. Συστήματα Πληροφοριών Ανθρώπινων Πόρων (Human Resources Information Systems): Τα συστήματα αυτά περιλαμβάνουν το σύνολο των στοιχείων του ανθρώπινου δυναμικού του οργανισμού, με σκοπό να αποτελούν συμβουλευτικό εργαλείο για τον προϊστάμενο αλλά και για το ίδιο το στέλεχος του οργανισμού.²³

Είναι φυσικό ότι η διάρθρωση ενός πληροφοριακού συστήματος από οργανισμό σε οργανισμό, ακόμα κι αν αυτοί έχουν την ίδια δομή και στοχοθεσία, διαφέρει καθώς η διάρθρωση ενός συστήματος εξαρτάται άμεσα κι από την κουλτούρα των ατόμων που τη στελεχώνουν.

Με τη θεσμοθέτηση ενός συστήματος στην καθημερινή λειτουργία ενός οργανισμού, ταυτόχρονα σηματοδοτείται και η έναρξη της διερεύνησης για το κατά πόσο η υπάρχουσα δομή και λειτουργία του οργανισμού είναι αποτελεσματική.²⁴ Οι όποιες αλλαγές προκύψουν από τη διερεύνηση αυτή, στοχεύουν πάντα στη καλύτερη

²¹ Laudon, K. & Laudon, J., *Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS)*, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, 4η Έκδοση, Μετάφραση Γ. Κατσαντώνης, Αθήνα, 2002, σελ. 51 – 55.

²² Δημητριάδης, Αν., *Διοίκηση – Διαχείριση Έργου (Project Management)*, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, 2004, σελ. 427 – 454.

²³ Χυτήρης, Λ., *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα, 2001, σελ. 27 – 42.

²⁴ Laudon, K. & Laudon, J., *Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS)*, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, 4η Έκδοση, Μετάφραση Γ. Κατσαντώνης, Αθήνα, 2002, σελ. 490.

εκμετάλλευση των διαθέσιμων πόρων (έμψυχων και άψυχων), με σκοπό την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη αύξηση της παραγωγικότητας. Τα είδη των αλλαγών που μπορεί να επιφέρει η τεχνολογία στην οργάνωση και δομή ενός οργανισμού είναι τα εξής²⁵:

1. Αυτοματισμός
2. Εκλογίκευση διαδικασιών
3. Επανασχεδιασμό επιχειρηματικών διεργασιών
4. Αλλαγή αντικειμένου

Η επιτυχία ενός πληροφοριακού συστήματος εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το κατά πόσο το σύνολο των εμπλεκόμενων θα «στηρίξει» τη χρήση του και την αλλαγή που επιφέρει αυτό στην καθημερινότητά τους. Συχνά παρατηρείται το φαινόμενο στελέχη ενός οργανισμού να μην αποδέχονται ένα νέο βοήθημα, είτε από άγνοια των πλεονεκτημάτων που προσφέρει, είτε από «φόβο» ως προς τη χρήση του, για την περίπτωση που θα γίνει κάποιο λάθος στο χειρισμό του, επαναπαυόμενοι στις τακτικές που εκείνοι γνωρίζουν. Παράλληλα η ηγεσία ενός οργανισμού πολλές φορές μπορεί να μην στηρίζει επαρκώς τη χρήση του συστήματος, μη εκπαιδεύοντας το προσωπικό επαρκώς στη χρήση του και επαναπαυόμενη κι αυτή στη μερική του αξιοποίηση, χωρίς να επιδιώκουν την περαιτέρω βελτίωση και ανάπτυξή του. Παράλληλα ο σχεδιασμός ενός συστήματος μπορεί να μην είναι ολοκληρωμένος, ή η δομή του να είναι περίπλοκη, επιβάλλοντας στο προσωπικό την υβριδική χρήση του παλιού και του νέου τρόπου λειτουργίας.

Έτσι λοιπόν, η αδυναμία ενσωμάτωσης ενός πληροφοριακού συστήματος στους κόλπους ενός οργανισμού από οργανωσιακή άποψη εντοπίζεται στους παρακάτω λόγους²⁶:

1. Μη επαρκής συμμετοχή των χρηστών στη διαδικασία ανάπτυξης των συστημάτων.
2. Έλλειψη υποστήριξης από τα προϊστάμενα κλιμάκια.
3. Ανεπαρκής διαχείριση της εφαρμογής.
4. Μεγάλος βαθμός περιπλοκής στη δομή του συστήματος.

Θεωρείται επιτακτική ανάγκη πλέον στην ανάπτυξη της οποιαδήποτε καινοτομίας, η συμμετοχή του υφιστάμενου προσωπικού, τόσο στο σχεδιασμό όσο και στην υλοποίησή τους. Ιδιαίτερα στο στρατό ξηράς, τα προϊστάμενα κλιμάκια,

²⁵Laudon, K. & Laudon, J., *Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS)*, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, 4η Έκδοση, Μετάφραση Γ. Κατσαντώνης, Αθήνα, 2002, σελ. 349.

²⁶Ο.Π., σελ. 334-336.

ωθούν τους υφισταμένους στο να «προκαλέσουν» διαδικασίες που είναι άγνωστες, τις οποίες εκείνοι θα διερευνήσουν τόσο ως προς τη χρησιμότητά τους όσο και ως προς το θεσμικό πλαίσιο, με σκοπό να δώσουν την τελική έγκριση για εκτέλεση.

Η συμμετοχή αυτή εξασφαλίζει την ευκαιρία, ο υφιστάμενος να συμμετάσχει στη διαμόρφωση της πρότασης αυτής σύμφωνα με τις προτεραιότητες του, λειτουργώντας ταυτόχρονα ως πηγή ιδεών. Παράλληλα εξασφαλίζεται η θετική αντίδρασή του κατά τη λειτουργία της, υποστηρίζοντας την προσωπική του εργασία κατά το σχεδιασμό της²⁷.

Το «χάσμα επικοινωνίας» που δημιουργείται μεταξύ σχεδιαστών και χρηστών²⁸, αποτελεί μία ακόμα αιτία της ελλιπούς ενσωμάτωσης των πληροφοριακών συστημάτων στη λειτουργία των οργανισμών. Κυρίως οφείλεται στη διαφορετική γλώσσα επικοινωνίας, καθώς οι μεν σχεδιαστές μιλούν την τεχνική γλώσσα, οδηγώντας πολλές φορές ένα σύστημα εκτός των πραγματικών αναγκών και οι δε χρήστες αγνοούν τις τεχνολογικές δυνατότητες, μη μπορώντας να εκφράσουν ορθά την επιθυμία τους. Κύριος ρόλος του προϊσταμένου στο σημείο αυτό, είναι να εξισορροπήσει την κατάσταση, θέτοντας τις απαραίτητες προτεραιότητες και λαμβάνοντας απόφαση για τη σωστή μεθοδολογία.

2.2 Ασφάλεια και επίπεδα πληροφοριακών συστημάτων στο στρατό ξηράς

Ο Στρατός μας ως μέλος του NATO, ακολουθεί με τη σειρά του, μία σειρά οδηγιών σχετικά με τη σχεδίαση και ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων. Οι βασικοί παράγοντες για στην ανάπτυξη ενός πληροφοριακού συστήματος, οι οποίοι πρέπει να λαμβάνονται υπόψη με βάση τις οδηγίες της συμμαχίας είναι:

1. Η διαλειτουργικότητα. (interoperability): Είναι η δυνατότητα και ευχέρεια των πληροφοριακών συστημάτων να παρέχουν και να δέχονται υπηρεσίες και πληροφορίες κάθε μορφής (κείμενο, δεδομένα, γραφικά, ήχο, εικόνες) από άλλα συστήματα έτσι ώστε λειτουργικά να αποτελούν ενιαίο σύνολο²⁹. Τα τεχνικά

²⁷ Μπουραντάς, Δ., *Μάνατζμεντ*, Εκδόσεις Γ. Μπένου, Αθήνα, 2002, σελ. 595 – 596.

²⁸ Τομαράς, Αλ., *Οργανωσιακή Συμπεριφορά και Δεξιότητες Επικοινωνίας*, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, 1996, σελ. 102 – 104.

²⁹ NATO, Interoperability Standards and Profiles, ADatP 34 (NIMP), 2021, διαθέσιμο στο: <https://nhqc3s.hq.nato.int/Apps/Architecture/NISP/volume1/index.html>, ανακτήθηκε την 27 Μαρτίου 2022.

πρότυπα διαλειτουργικότητας της Συμμαχίας, έχουν μεταφερθεί και στη χώρα μας με τη μορφή αντίστοιχης διαταγής³⁰.

2. Η ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων (Information system security): είναι το σύνολο των μέτρων που λαμβάνονται για την προστασία των στοιχείων των αυτοματοποιημένων πληροφοριακών συστημάτων από έμμεσες ή άμεσες εχθρικές ενέργειες και από φυσικά αίτια ή καταστροφές (Φυσική – Λογική ασφάλεια). Τα πρότυπα επί θεμάτων ασφαλείας είναι :

α. Ο Εθνικός Κανονισμός Ασφαλείας (ΕΚΑ): Αποτελεί την Εθνική πολιτική Ασφαλείας. Αναθεωρήθηκε το 2018 από τον Ε' Κλάδο του ΓΕΕΘΑ.

β. Ο ΣΚ 80-20 που καθορίζει τις αρχές και την πολιτική ασφάλειας πληροφορικής και συμπληρώνει αρχικά τον ΕΚΑ και τον κανονισμό ασφαλείας διαβιβάσεων ΣΚ 80-16.

γ. Τα πρότυπα ITSEC (Information Technology Security Evaluation Criteria) E.U. που αφορούν κριτήρια αξιολόγησης και πιστοποίησης πληροφοριακών συστημάτων, από πλευράς ασφαλείας.³¹

Στη διαφοροποίηση του επιπέδου ενός πληροφοριακού συστήματος, συντελούν τρία (3) χαρακτηριστικά³²:

1. κατά πόσο μία διαδικασία απαιτεί ανθρώπινη εργασία για την ολοκλήρωσή της,
2. στο εύρος χρήσης του και
3. κατά πόσο απαιτείται η τελική πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη με φυσική παρουσία.

Στην περίπτωση μας (η δομή που μελετάται στην παρούσα εργασία) το σύνολο των εφαρμογών είναι σχεδιασμένες με τρόπο κατά τον οποίο να μην απλουστεύεται η διαδικασία, ταυτόχρονα όμως απαιτείται η μερική έντυπη υποβολή δικαιολογητικών ως αποδεικτικό ολοκλήρωσης των διαδικασιών στα αντίστοιχα Επιτελικά Γραφεία. Παράλληλα το πληροφοριακό σύστημα δεν αποτελεί το μοναδικό τρόπο επικοινωνίας με τη Διοίκηση. Το σύνολο αυτών των χαρακτηριστικών είναι αυτά που το καθιστούν ως τρίτου (3^{ου}) επιπέδου. Χαρακτηριστικό παράδειγμα

³⁰ΠαΔ 0-28/ΓΕΣ, «Αρχιτεκτονική και Πρότυπα Συστημάτων Πληροφορικής Στρατού Ξηράς», ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2002 .

³¹ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, *Information Technology Security Evaluation Criteria (ITSEC)* E.U., 1991, διαθέσιμο στο: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/b2ef2a4f-f33c-4561-82d2-d8de49bf9602>, ανακτήθηκε την 27 Μαρτίου 2022.

³² Σημειώσεις από το μάθημα Ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατά τα Β' Εξάμηνο (Άνοιξη 2021) του κύκλου σπουδών στο ΠΜΣ «Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο management» του ΠΑΔΑ.

εφαρμογής, είναι αυτό της ετήσιας υποβολής τόπων προτίμησης, όπου στο τέλος απαιτείται η υποβολή αντιγράφου και υπεύθυνης δήλωσης στο γραφείο προσωπικού.

2.3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Με βάση τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως ο συνδυασμός αξιοποίησης των τεχνολογιών, των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες διοικήσεις, ταυτόχρονα με την υλοποίηση οργανωτικών αλλαγών και εισαγωγή νέων δεξιοτήτων. Σκοπός αυτού του συνδυασμού είναι η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και η υποστήριξη των πολιτικών του δημόσιου, υπό το πρίσμα τήρησης των δημοκρατικών διαδικασιών³³.

Κατά καιρούς έχουν αποδοθεί ποικίλοι ορισμοί για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση³⁴. Κοινός παρονομαστής σε όλους είναι η χρήση των προτερημάτων της, προκειμένου να επιτευχθεί η αλληλεπίδραση και η επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και των επιχειρήσεων, με τις εκάστοτε κυβερνήσεις, μέσω διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων. Η ερώτηση που προκύπτει κάθε φορά από τα παραπάνω, σχετίζεται με το πώς ενσωματώνονται οι νέες τεχνολογικές διαδικασίες παροχής υπηρεσιών από τις διοικήσεις και τα οργανωσιακά τους πλαίσια³⁵.

Με βάση τα παραπάνω, ευκόλως δημιουργείται η εντύπωση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά μόνο διαδικτυακές υπηρεσίες που παρέχει το κράτος στους πολίτες. Η άποψη αυτή, «αδικεί» κατά κάποιον τρόπο τη συνολική σημασία της έννοιας, καθώς δεν αντικατοπτρίζει το σύνολο των κυβερνητικών δραστηριοτήτων (αναφερόμαστε στις έμμεσες υπηρεσίες) κι επίσης την ευρύτερη χρήση της τεχνολογίας για άλλες διαδικασίες, πέραν της παροχής υπηρεσιών. Ταυτόχρονα αφήνει την εντύπωση ότι η έννοια αυτή αποτελείται αποκλειστικά από ένα άρτια δομημένο και στοχευμένο διαδικτυακό τόπο, χωρίς να συμπεριλαμβάνει τις διεργασίες που έχουν πραγματοποιηθεί από το ανθρώπινο δυναμικό με την χρήση των αντίστοιχων «εργαλείων», καθώς και τις επενδύσεις που έχουν πραγματοποιηθεί για την υλοποίηση της πολιτικών γύρω από αυτήν. Αποτέλεσμα όλων αυτών είναι ο

³³ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, *Ο ρόλος της ΗΔ για το μέλλον της Ευρώπης: Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ*, Βρυξέλλες, 2003, σελ. 8, διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0567&from=FI>, ανακτήθηκε στις 20 Ιουλίου 2022.

³⁴ Curtin, G. G. – Sommer, M. H. – Vis-Sommer, V., «The World of E-Government», *Journal of Political Marketing*, 2 (3–4), 2003, pp. 1–16.

³⁵ Καρκατσούλης, Π., *Το Κράτος σε Μετάβαση. Από τη Διοικητική Μεταρρύθμιση και το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ στη Διακυβέρνηση*, Εκδόσεις Ι Σιδέρης, Αθήνα, 2004, 35 – 42.

πολίτης να μην αντιλαμβάνεται το πραγματικό έργο της κυβέρνησης, το οποίο προκύπτει από την εσωτερική της λειτουργία³⁶.

Έτσι λοιπόν η βαθύτερη προσέγγιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει σαν βάση τη συνολική κατανόηση των λειτουργιών μια κυβέρνησης, οι οποίες στηρίζονται στο στρατηγικό σχεδιασμό της, με τους μετασχηματισμούς που μπορεί να απαιτούνται κάθε φορά να μην εστιάζονται μόνο στην αλλαγή του μέσου διεκπεραίωσης μιας διαδικασίας σε διαδίκτυο³⁷. Στόχος της κάθε φορά είναι να ενσωματώνει τις τεχνολογικές εξελίξεις που επικρατούν στην ευρύτερη κοινωνία, δημιουργώντας μία αμφίδρομη σχέση μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών με την πρώτη να αυξάνει τα επίπεδα διαφάνειας και λογοδοσίας και τους δεύτερους να καθίστανται περισσότερο ενεργοί, εκτελώντας συνεχείς αξιολογήσεις απόδοσης³⁸.

Με βάση λοιπόν τις λειτουργίες καθώς επίσης και τον στόχο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο όρος συμπεριλαμβάνει τέσσερις (4) άξονες προσέγγισης³⁹:

1. Την ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy): στοχεύει στην αύξηση της συμμετοχικότητας των πολιτών στη δημόσια διαδικασία λήψης απόφασης μέσω πληροφοριακών συστημάτων.

2. Την ηλεκτρονική διαχείριση (e-management): συμπεριλαμβάνει το σύνολο των εννοιών που είναι σχετικές με τη χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών, στοχεύοντας στη συνεχή βελτίωση της διαχείρισης αυτών από την κυβέρνηση και στην ηλεκτρονική αρχειοθέτηση βελτιώνοντας με τον τρόπο αυτό την καθημερινή λειτουργία των δομών ενσωματώνοντας νέες διαδικασίες. Στην ουσία πρόκειται για την ορθή συγκρότηση της δημόσιας διοίκησης στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στον επιμερισμό εργασιών στο προσωπικό των αντίστοιχων τμημάτων με βάση τις νέες διαδικασίες.

3. Τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services): η έννοια αυτή αναφέρεται στην ηλεκτρονική/ψηφιακή διακίνηση προϊόντων από τους κεντρικούς φορείς της

³⁶ Dawes, S. S., «The future of e-government», *Center for technology in government*, 2002, pp. 1781 – 2006.

³⁷ ΣΕΒ, «Το Επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, Επιπτώσεις στην Ανταγωνιστικότητα», *Έρευνα και Ανάλυση Παρατηρητήριο Ανταγωνιστικότητας*, Αθήνα, 2005.

³⁸ Almarabeh, T. & AbuAli, A., *A general framework for e-government: definition maturity challenges, opportunities, and success*, *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 2010, pp. 29–42.

³⁹ Dawes, S. S., «The future of e-government», *Center for technology in government*, 2002, pp. 1781 – 2006.

κυβέρνησης, με αποδέκτες τους ίδιους τους πολίτες μέσω πληροφοριακών συστημάτων.

4. Το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce): αφορά την ηλεκτρονική ολοκλήρωση συναλλαγών με τη χρήση διαδικτυακών εφαρμογών. Η μεταβίβαση δεδομένων καθώς και η ηλεκτρονική επεξεργασία αυτών, αποτελούν τα βασικά στοιχεία σε όλα τα βήματα ολοκλήρωσης μιας ηλεκτρονικής εμπορικής συναλλαγής, όπως για παράδειγμα τα στοιχεία που αντλούνται από την εφορία για την καταβολή των οφειλών μέσω των συστημικών τραπεζών⁴⁰.

Ταυτόχρονα και αναφερόμενοι στο θεσμικό – νομικό πλαίσιο που περιλαμβάνει όλα τα παραπάνω αναφερόμενα στοιχεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ο σχεδιασμός και η εφαρμογή των πολιτικών της, διέπεται από τις ακόλουθες αρχές⁴¹:

1. Την αρχή της νομιμότητας και συγκεκριμένα της τήρησης των διατάξεων για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
2. Της διαφάνειας
3. Της ισότητας και ιδίως της προσβασιμότητας
4. Της χρηστής διοίκησης και κυρίως της αποδοτικότητας και της αρχής «μόνον άπαξ» μέσω της διαλειτουργικότητας, της ακρίβειας και της πληρότητας των ψηφιακών υπηρεσιών, των διαδικασιών και των δεδομένων
5. Της ακεραιότητας, ασφάλειας και εμπιστευτικότητας.

2.4 Στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Βασικό μέλημα των φορέων που εκπροσωπούν τη φιλοσοφία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι αρχικά η αλλαγή της νοοτροπίας που διαθέτει το προσωπικό που απευθύνονται. Απαραίτητος στόχος, είναι η εξεύρεση του βέλτιστου τρόπου (ηλεκτρονικού και μη) για τη βελτίωση της υπάρχουσας κατάστασης και δευτερευόντος, στοχεύουν σε καινοτομίες που είτε μεσοπρόθεσμα, είτε μακροπρόθεσμα, επιτυγχάνουν τα παρακάτω:

1. Αύξηση της αποδοτικότητας: Οι σύγχρονες απαιτήσεις του δυτικού κόσμου έχουν οδηγήσει σε ένα είδος ανταγωνισμού, τόσο εντός όσο και εκτός ορίων

⁴⁰ Γιαννουκάκου, Αικ., *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης, 2011, σελ.11-12.

⁴¹ ΦΕΚ 184, Ν. 4727/2020, Μέρος Α', Κεφάλαιο Α, Άρθρο 3, Εθνικό Τυπογραφείο, διαθέσιμο στο https://diavgeia.gov.gr/legislationdocs/%CE%9D%CE%9F%CE%9C%CE%9F%CE%98%CE%95%CE%A3%CE%99%CE%91/%CE%9D%CE%9F%CE%9C%CE%9F%CE%99/Nomos_4727_2020.pdf, ανακτήθηκε την 01 Μαΐου 2022.

της επικράτειας με τον ιδιωτικό τομέα που προσπαθεί συνεχώς να αυξήσει την παραγωγικότητα των στελεχών του. Ο ανταγωνισμός αυτός πολλές φορές βρίσκει χώρο και μεταξύ των κόλπων του δημοσίου, με αρκετούς φορείς να προσπαθούν να αντιγράψουν πρακτικές του ιδιωτικού τομέα και να αυξήσουν την αποτελεσματικότητά τους έναντι άλλων ⁴². Η επίτευξη του στόχου αυτού περιλαμβάνει φυσικά και την ενσωμάτωση της τεχνολογίας στην καθημερινότητα, εξαλείφοντας τις παραδοσιακές γραφειοκρατικές πρακτικές μειώνοντας το χρόνο εξαγωγής ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας και καθιστώντας τον γενικότερο δημόσιο τομέα πιο αποδοτικό.

2. Διαφάνεια μέσω των ηλεκτρονικών συστημάτων: Το επίπεδο στο οποίο επιτυγχάνεται η διάδραση των πολιτών με τις λειτουργίες του κράτους μέσω των αντίστοιχων πληροφοριακών συστημάτων, προσδιορίζεται ανάλογα από το επίπεδο προσβασιμότητας σε αυτά. Ταυτόχρονα η μεταβλητή που επηρεάζεται από τη συμμετοχή στις κρατικές λειτουργίες είναι η εμπιστοσύνη. Τα επίπεδα διαφάνειας αυξάνονται όταν εξασφαλίζεται η αντίστοιχη πρόσβαση στις πληροφορίες που απαιτεί ο πολίτης, με τον τελευταίο να εμπιστεύεται ολοένα και περισσότερο τις ενέργειες του κρατικού μηχανισμού. Παράλληλα από τη μεριά του κρατικού μηχανισμού, οι δημόσιοι φορείς αποκτούν αυξημένο αίσθημα ευθύνης, καθώς όσο περισσότερο αυξάνονται τα επίπεδα διαφάνειας τόσο οι κρατικοί λειτουργοί, λογοδοτούν για τις ενέργειές τους και για τις αποφάσεις τους.

Το μέσο για την ενίσχυση της διαφάνειας και κατ' επέκταση της εμπιστοσύνης του κοινού, αποτελεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στόχος της δεν είναι μόνο η διαφάνεια αλλά και η ενθάρρυνση του κοινού για συμμετοχή σε κριτική των υπηρεσιών του δημόσιου φορέα με σκοπό τη συνεχή βελτίωση αυτών, μεθοδολογία που ασκείται σχεδόν καθολικά από τον ιδιωτικό τομέα.

3. Μείωση της γραφειοκρατίας και του κόστους: Αναμφίβολα το σημαντικότερο όφελος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η μείωση της γραφειοκρατίας. Απόρροια της μείωσης αυτής αποτελεί το αποτύπωμα στον τομέα της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας καθώς επίσης και εξοικονόμηση χρόνου και κόπου για το προσωπικό. Για την επίτευξη αποτελέσματος στο βέλτιστο βαθμό, απαιτείται παράλληλη εκπαίδευση του συνόλου του προσωπικού με στόχο τη βελτίωση της ηλεκτρονικής συμμετοχής τους στις ψηφιακές διαδικασίες. Την

⁴² Khan, H. A., «The Challenges of E-Governance in Public Administration», *Globalization and the Challenges of Public Administration*, Cham: Springer International Publishing, 2018, pp. 135–160.

ποιότητα εκπαίδευσης του προσωπικού στη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων, καλείται να διασφαλίσει και να ελέγξει η ηγεσία του κάθε φορέα, αποσαφηνίζοντας στον υφιστάμενο το σκοπό του όλου εγχειρήματος, προκειμένου αρχικά να καταστεί κοινωνός της προσπάθειας και δευτερευόντως να συμμετάσχει κι αυτός με την προσωπική του εργασία στο τελικό αποτέλεσμα.

4. Η διασφάλιση της δυνατότητας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: Η ορθή λειτουργία και η επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται αρχικά από το σχεδιασμό της και από μία σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και του κράτους, η οποία ορίζει και το εύρος εφαρμογής της και φυσικά της επιτυχίας της⁴³. Το κράτος μέσω των φορέων του και κατόπιν ορθού σχεδιασμού, έχει την υποχρέωση να εξασφαλίσει τις απαραίτητες υποδομές στους πολίτες για την χρήση από τους τελευταίους των διαθέσιμων υπηρεσιών. Παράλληλα, οι πολίτες πρέπει να διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις για την όσο πιο δυναμική «εκμετάλλευση» των προαναφερθέντων υπηρεσιών, προκειμένου να επωφεληθούν στο μέγιστο βαθμό από αυτές.

Γίνεται κατανοητό λοιπόν ότι ο βαθμός έκφρασης και η συμμετοχικότητα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η οποία μπορεί να αποτυπωθεί ως μία διαδικτυακή κοινότητα, εξαρτάται από το πληροφοριακό και τεχνολογικό υπόβαθρο των μελών της⁴⁴. Το υπόβαθρο αυτό καλείται να εξασφαλίσει και να αναβαθμίσει, όπου απαιτείται το κράτος, καλλιεργώντας τεχνολογικά μορφωμένους ανθρώπους και δημιουργώντας τις κατάλληλες δομές με σκοπό την άρτια χρήση τους από τους πολίτες.

2.5 Η στάση της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Μία από τις βασικές στοχοθεσίες της ΕΕ τα τελευταία χρόνια, είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός των δημόσιων υπηρεσιών των μελών της. Η επίτευξη του στόχου αυτού ακολουθεί τα παρακάτω 4 στάδια:

1. Προτροπή προς τις κυβερνήσεις για ψηφιοποίηση των υπαρχουσών υπηρεσιών τους.

⁴³ Ljungholm, D. P. & others, «E-governance and public sector reform, Geopolitics», *History, and International Relations*, 7(2), 2015, pp. 7–12.

⁴⁴ Rose, R., «A global diffusion model of e-governance», *Journal of Public Policy*, 25 (1), 2005, pp. 5 – 27.

2. Εξεύρεση ή και δημιουργία των απαραίτητων νέων τεχνολογιών για την εξασφάλιση της μέγιστης διαφάνειας και αποτελεσματικότητας στη χρήση ψηφιακών δεδομένων.

3. Υιοθέτηση αυτών, μέσω υποστηρικτικών νομοθετικών πλαισίων αρχικά και στη συνέχεια ενσωμάτωσης στις εθνικές νομοθεσίες.

4. Πλήρης εφαρμογή των νέων τεχνολογιών από το σύνολο των πολιτών.

Τα τελευταία χρόνια, όλες οι κυβερνήσεις των κρατών μελών έχουν υιοθετήσει – ενσωματώσει στις εθνικές τους νομοθεσίες, νομικά πλαίσια με σκοπό την εφαρμογή ψηφιακών υποδομών και εφαρμογών (π.χ. eDelivery⁴⁵ και eID⁴⁶) και την ψηφιοποίηση των πρακτικών των δημοσίων συμβάσεων. Η πορεία της εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε μία χώρα εξαρτάται κατά κύριο λόγο από το παρελθόν της καθώς επίσης και από τη δομή της δημόσιας διοίκησής της. Παρά το διαφορετικό ρυθμό που μπορεί να υπάρχει, εντοπίζονται κοινά στοιχεία στις μεθόδους εξέλιξης. Συνήθεις πρακτικές αποτελούν:

1. Η εποπτεία ενός έργου σε συντονιστικό επίπεδο από νεοσύστατους φορείς.

2. Η προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σύμφωνα με τη χάραξη της πολιτικής και ο καθορισμός βελτιωτικών κινήσεων όπου αυτή παρεκκλίνει.

3. Η βελτίωση ήδη υπαρχόντων υποδομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της ανάπτυξης νέων όπου αυτό απαιτείται.

4. Η παροχή πληροφόρησης για θέματα διαφάνειας (αφορά κυρίως οικονομικούς φορείς) και υπηρεσιών με ψηφιακό τρόπο, μέσω νεοσύστατων ή βελτιωμένων δομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

5. Ο εντοπισμός και περαιτέρω ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων του ήδη υπάρχοντος προσωπικού καθώς και πιθανή πρόσληψη νέου όπου αυτό απαιτείται.

Τα τελευταία στοιχεία δείχνουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση των χωρών της ΕΕ καταγράφει άνοδο, με τους πολίτες να προτιμούν ολοένα και περισσότερο την ηλεκτρονική επαφή με τους δημόσιους φορείς. Παράλληλα με τη άνοδο αυτή παρατηρείται ότι και οι χώρες μεταξύ τους ψάχνουν να βρουν τον καλύτερο τρόπο προκειμένου τα εθνικά πληροφοριακά συστήματα να αποτελούν βάσεις δεδομένων

⁴⁵ EU Commission, *e-Delivery*, CEF Digital, 2021, διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/cefdigital/wiki/display/CEFDIGITAL/eDelivery>, ανακτήθηκε στις 10 Απριλίου 2022.

⁴⁶ EU Commission *eID*, CEF Digital, 2021, διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/cefdigital/wiki/display/CEFDIGITAL/eID>, ανακτήθηκε στις 10 Απριλίου 2022.

για το σύνολο των χωρών της ΕΕ στα πλαίσια της διαλειτουργικότητας, των διασυνοριακών υπηρεσιών και της ψηφιακής ασφάλειας. Στην προσπάθεια αυτή και χωρίς να υποσκάπτονται οι εθνικοί περιορισμοί (πιθανόν δεδομένα εθνικής αμύνης), παρατηρείται μία ανταλλαγή ιδεών με σκοπό την εξεύρεση βέλτιστων πρακτικών για τη συνεχή βελτίωση του επιπέδου του συνόλου των χωρών⁴⁷. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με οδηγία της ανέπτυξε σχέδιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενισχύοντας συνεχώς οικονομικά και πολιτικά τον ψηφιακό μετασχηματισμό των κρατών μελών, τονίζοντας παράλληλα τα αποτελέσματα που επιφέρουν οι αλλαγές και υποδεικνύοντας τον βέλτιστο τρόπο εφαρμογής (i2010 eGovernment Action Plan)⁴⁸.

Συνέχεια της παραπάνω πολιτικής αποτελεί η έγκριση του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework)⁴⁹ το 2017, στόχος του οποίου είναι η περαιτέρω ανάπτυξη των δημόσιων υπηρεσιών καθώς και η εφαρμογή σαφούς σχεδιασμού του ψηφιακού μετασχηματισμού που θα εφαρμοσθεί από τα κράτη – μέλη στο πλαίσιο αυτό. Τέλος ένα επιπλέον παράδειγμα πρόσφατης δράσης της επιτροπής αποτελεί η Ενιαία Ψηφιακή Αγορά (Digital Single Market)⁵⁰ για την οποία ακόμα το πλαίσιο βρίσκεται σε διαβούλευση.

2.6 Η φιλοσοφία των Υπηρεσιών μιας στάσης (one stop shop) και η δυναμική εφαρμογής τους στις Ένοπλες Δυνάμεις

Απόρροια των τεσσάρων αξόνων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και των αντίστοιχων πεδίων εφαρμογής της, αποτελούν οι υπηρεσίες μίας στάσης ή αλλιώς «one stop shop». Η σημασία της έννοιας αυτής αντικατοπτρίζεται στην ύπαρξη διοικητικών υπηρεσιών σε ένα και μόνο χώρο (ηλεκτρονικό ή και φυσικό) και με εύρος συγκεκριμένου θεματολογίου. Σκοπός της δομής αυτής είναι η άμεση διεκπεραίωση υποθέσεων, με πρωταρχικό στόχο τη διευκόλυνση όλων των εμπλεκομένων με τη χρήση του μικρότερου δυνατού γραφειοκρατικού όγκου.

⁴⁷ EU Commission, *e-Government factsheets anniversary report*, Βρυξέλες, 2019, διαθέσιμο στο: https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/docs/news/10egov_anniv_report.pdf, ανακτήθηκε στις 10 Απριλίου 2022.

⁴⁸ EU Commission, *Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση*, EUR-Lex, Βρυξέλες, 2006, διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124226j>, ανακτήθηκε στις 10 Απριλίου 2022

⁴⁹ EU Commission, *Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens, ISA*, διαθέσιμο στο: https://ec.europa.eu/isa2/eif_en, Βρυξέλες, 2017, ανακτήθηκε στις 10 Απριλίου 2022

⁵⁰ EU Commission, *Στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά της Ευρώπης*, Βρυξέλες, 2015, διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52015DC0192>, ανακτήθηκε στις 10 Απριλίου 2022

Η συγκεκριμένη μορφή διέπεται από το εξής χαρακτηριστικό: Ο πολίτης αλληλεπιδρά με το δημόσιο σε ένα και μόνο σημείο εξασφαλίζοντας:

1. Χρόνο στο σύνολο της διεκπεραίωσης μίας υπόθεσης εξαλείφοντας πολύπλοκες διαδικασίες.
2. Οικονομικούς πόρους για αμφοτέρους τους εμπλεκόμενους (πολίτη και επιχειρηματία καθώς και για το Δημόσιο Τομέα).
3. Κόπο των εμπλεκόμενων καθώς κάθε φορά απευθύνονται σε συγκεκριμένο εκπρόσωπο του δημόσιου φορέα.
4. Την εξάλειψη της διαφθοράς.

Αυτή η μορφή εξυπηρέτησης δεν έχει μόνο όφελος στον πολίτη αλλά και στο δημόσιο. Αναφερόμαστε στη μείωση των δημόσιων εμπλεκόμενων στη διαδικασία, καθώς έχει εξασφαλιστεί η πρόσβαση σε όλα εκείνα τα διεκπεραιωτικά στοιχεία που είναι απαραίτητα για την ολοκλήρωση μίας υπόθεσης, με στόχο την απασχόληση του λιγότερο δυνατού εργατικού δυναμικού με παράλληλη αξιοποίησή αυτών σε άλλες διαδικασίες. Η δομή αυτή έχει ως αποτέλεσμα το Δημόσιο να λαμβάνει εγκυρότερες πληροφορίες με το χρόνο επεξεργασίας αυτών να μηδενίζεται, αξιοποιώντας τες στο μέγιστο βαθμό. Μπορούμε να πούμε λοιπόν ότι η «διαλειτουργικότητα» αποτελεί το κύριο στοιχείο των υπηρεσιών μίας στάσης, καθώς χωριστές κρατικές υπηρεσίες απαιτείται να συνεργαστούν προκειμένου να διασφαλίσουν ότι οι διοικητικές διαδικασίες καθιερώνονται και εκτελούνται με τρόπο που να εξυπηρετεί καλύτερα τους πολίτες.

Η λειτουργία των υπηρεσιών μίας στάσης χωρίζεται σε δύο επιμέρους τμήματα: τις υπηρεσίες front desk και τις υπηρεσίες back office με τις πρώτες να έχουν ως έργο την επαφή με το κοινό, λαμβάνοντας τα δεδομένα και τις πληροφορίες και τις δεύτερες να επεξεργάζονται αυτά με παράλληλη και ανεξάρτητη εργασία παράγοντας με τον τρόπο αυτό το τελικό προϊόν⁵¹.

Λόγω της εξυπηρέτησης διαφορετικής φύσεως περιπτώσεων από τις παραπάνω υπηρεσίες, το πρόβλημα που προκύπτει είναι ότι η ρύθμιση του κανονιστικού πλαισίου δεν μπορεί να τυποποιηθεί, καθώς η δομή της κάθε υπηρεσίας διαφέρει. Έτσι λοιπόν καταλήγουμε στη λύση της ξεχωριστής νομοθετικής ρύθμισης κάθε φορά, με το κρατικό φορέα να προσαρμόζεται στις καθημερινές ανάγκες του

⁵¹ Wimmer, A., «A European perspective towards online one-stop government: The eGOV project», *Electronic Commerce Research and Applications*, 1 (1), 2002, pp. 92-103.

πολίτη και τις υπηρεσίες μιας στάσης να αποτελούν μέρος ευρύτερων στρατηγικών διοικητικής απλούστευσης⁵².

Σε συνέχεια των παραπάνω, η ρύθμιση του κανονιστικού πλαισίου δεν μπορεί να είναι απόλυτη και ομοιόμορφη και για έναν ακόμα λόγο. Η εξέλιξη των αναγκών των πολιτών και των διοικητικών προϊόντων που απαιτούν, καθώς επίσης και της τεχνολογίας, δημιουργεί την ανάγκη αναδιοργάνωσης των συγκεκριμένων δομών.

Τα χαρακτηριστικά που προσδιορίζουν τις υπηρεσίες μίας στάσης αποτυπώνονται παρακάτω:

1. Οι υπηρεσίες οργανώνονται θεματικά σε ίδιες κτηριακές δομές, προκειμένου ο πολίτης να μην μετακινείται για την εξυπηρέτηση του. Παράλληλα η γενικότερη εξυπηρέτηση εκτελείται με βάση αυτό το κτήριο, είτε αφορά υπηρεσία γραφείου, είτε αφορά τηλεφωνικό κέντρο.

2. Ανάθεση υποθέσεων προς διεκπεραίωση σε ένα και μόνο πρόσωπο με σκοπό ο πολίτης να γνωρίζει επακριβώς σε ποιον υπάλληλο έχει οριστεί η ευθύνη για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

3. Δημιουργία ειδικών υπηρεσιών που στοχεύουν στην εξυπηρέτηση συγκεκριμένων ομάδων (άτομα με ειδικές ανάγκες, μετανάστες, άστεγοι κ.α.).

4. Απομακρυσμένη εξυπηρέτηση πολιτών στο σύνολο των υπηρεσιών και από κάθε σημείο, με σκοπό την ταχύτερη και χωρίς κόπο ικανοποίηση των αναγκών – αιτημάτων.

5. Διαλειτουργικότητα μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών με σκοπό ο πολίτης με μία επίσκεψη σε ένα οργανισμό να μπορεί να λάβει το σύνολο των δημόσιων αγαθών⁵³.

Ταυτόχρονα η σύσταση αυτού του είδους των υπηρεσιών ακολουθεί μία σειρά αρχών σύμφωνα με τον διεθνή Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης οι οποίες αναφέρονται ακολούθως:

1. Ανατροφοδότηση και υποστήριξη των δομών, τόσο σε πόρους, όσο και σε έμπυχο προσωπικό από τον κεντρικό μηχανισμό των κυβερνήσεων.

⁵²Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης, «OECD iLibrary», 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 15 Απριλίου 2022.

⁵³Παπαδημητρόπουλος, Δ., «Πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των Πολιτών (υπηρεσίες και τεχνικές περιορισμού των διαδρομών του πολίτη)», *Διοικητική Ενημέρωση*, 1999, σελ.101 – 108.

2. Φιλοσοφία καινοτομίας από το σύνολο των συμμετεχόντων, με σκοπό την ανάληψη πρωτοβουλιών αλλά και ρίσκου για τα αποτελέσματά τους. Η φιλοσοφία αυτή αντιμετωπίζει τα τυχόν λάθη σαν «μαθήματα» για τη συνεχή βελτίωση υπηρεσιών στο μέλλον.

3. Πρόβλεψη των νομικών κωλυμάτων που πιθανόν θα προκύψουν στην εξέλιξη της δημιουργίας των δομών και ρύθμιση του νομικού πλαισίου έτσι ώστε να αποφευχθούν άσκοπες καθυστερήσεις στην τελική λειτουργία τους καθώς και σε πιθανές επεκτάσεις τους.

4. Επιδίωξη του συντονισμού και της συνεργασίας μεταξύ των αναγκαίων εμπλεκομένων του κρατικού φορέα, για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων στο βαθμό που τους επιτρέπεται.

5. Θεματική Εξειδίκευση με σκοπό την αποσαφήνιση του ρόλου των φορέων εξυπηρέτησης και την ανάθεση συγκεκριμένων στόχων προς επίτευξη τόσο των εσωτερικών όσο και των εξωτερικών στόχων της Υπηρεσίας.

6. Η λειτουργικότητα των δομών υπερέχει των γενικότερων ρυθμίσεων διακυβέρνησης, οι οποίες στις περισσότερες περιπτώσεις προσαρμόζονται και σε καμία περίπτωση δεν καθοδηγούν τον σχεδιασμό τους.

7. Προτάσεις και κριτική (δημόσια διαβούλευση – brain storming) χρησιμοποιώντας το ενδιαφερόμενο κοινό ως πηγή ιδεών σχετικά με τη λειτουργικότητα και τα εντοπισμένα προβλήματα μίας δομής.

8. Επιδίωξη διαλειτουργικότητας σε επίπεδο συστημάτων και επικοινωνιών με έγκαιρο εντοπισμό των αναγκών από τη σχεδίαση μίας δομής και παράλληλη εκμετάλλευση του υπάρχοντος εξοπλισμού.

9. Επιλογή του κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού το οποίο να διέπεται από κουλτούρα «πειραματισμού». Αποτελεί ίσως την κυριότερη μεταβλητή καθώς κανένα υπολογιστικό σύστημα δεν μπορεί να αντικαταστάσει την εμπειρία και τη γνώση πάνω σε προβλήματα της καθημερινότητας.

10. Συνεχής αξιολόγηση της πορείας και της απόδοσης των δομών, καθώς είναι αναγκαίος ο έγκαιρος εντοπισμός τυχόν λαθών και η άμεση διόρθωσή τους. Ταυτόχρονα προσαρμογή των δομών σε τυχόν νέες ανάγκες που έχουν προκύψει Βασικός παράγοντας στην επίτευξη αυτής της αρχής είναι η «εκμετάλλευση» των σχολίων – παρατηρήσεων του ενδιαφερόμενου κοινού.

Ως παράδειγμα αρχικής προσέγγισης των υπηρεσιών μίας στάσης, μπορούμε να παραθέσουμε τη συνεργασία τοπικών αρχών με τις αντίστοιχες κυβερνήσεις στις

Σκανδιναβικές χώρες με σκοπό τη παραγωγή πολλών διοικητικών προϊόντων. Τη δεκαετία του 1970 έχουμε τις πρώτες λειτουργικές μονάδες οι οποίες αποσκοπούν στη συγκεντρωτική εξυπηρέτηση των πολιτών χωρίς αυτοί να αντιμετωπίζουν τις τμηματοποιημένες Δημόσιες Υπηρεσίες. Με την εξέλιξη των τεχνολογιών πληροφορικής κατά τη δεκαετία του 1990 αναδεικνύεται ταυτόχρονα και η ανάγκη ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μέσω υπηρεσιών προσαρμοσμένες πλήρως στις ανάγκες των πολιτών και στα πλαίσια της φιλοσοφίας του «νέου Δημόσιου management»⁵⁴.

Στη χώρα μας οι υπηρεσίες μίας στάσης καθιερώθηκαν αρκετά αργότερα σε σχέση με το προηγούμενο παράδειγμα των Σκανδιναβικών χωρών. Η γνωστότερη Υπηρεσία είναι αυτή του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (ΓΕΜΗ) που πραγματεύεται τη σύσταση εταιρειών. Στην αρχική της προσέγγιση απαιτούνταν φυσική παρουσία των εμπλεκόμενων στις δομές του ΓΕΜΗ, ενώ από το 2016 και μετά, δημιουργήθηκε η ηλεκτρονική δομή της Υπηρεσίας (e-ΥΜΣ), μέσω της οποίας η διαδικασία μπορεί να ολοκληρωθεί απομακρυσμένα, με τις λοιπές ενδιαφερόμενες Υπηρεσίες να ενημερώνονται αυτόματα (ΑΑΔΕ, ΕΦΚΑ κλπ)⁵⁵. Ακόμα ένα παράδειγμα συνέχισης της παραπάνω φιλοσοφίας είναι αυτό της πρόσφατης δημιουργίας δομής της ΑΑΔΕ (2021) για την χρήση των νέων κανόνων ΦΠΑ της ΕΕ. Με την ολοκλήρωση της ενσωμάτωσης των αντίστοιχων οδηγιών στο εθνικό δίκαιο, η υπηρεσία δύναται να εμπλουτιστεί και με πληθώρα άλλων υπηρεσιών με σκοπό την καθολική της χρήση από τους εμπλεκόμενους και προς περαιτέρω ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου⁵⁶.

Το ερώτημα που προκύπτει από τα παραπάνω είναι πως η φιλοσοφία των Υπηρεσιών μίας Στάσης μπορούν να εφαρμοστούν στις Ένοπλες Δυνάμεις και συγκεκριμένα στο Στρατό ξηράς. Στο σημείο αυτό θα μπορούσαμε να πούμε ότι οι Ένοπλες δυνάμεις έχουν αποδειχθεί αρκετά καινοτόμες για την εποχή τους. Η διακλαδικότητα που εφαρμόζεται εδώ και πολλά χρόνια στους κλάδους των Ενόπλων Δυνάμεων στηρίχθηκε ακριβώς στην φιλοσοφία των «υπηρεσιών μίας στάσης». Η ηγεσία του Στρατού κατανόησε από πολύ νωρίς, σε σχέση με τους λοιπούς δημόσιους

⁵⁴ Tat-Kei Ho, A., «Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative», *Public Administration Review*, 62, 4, 2002, pp 434-44.

⁵⁵ 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 16 Απριλίου 2022.

⁵⁶ ΑΑΔΕ: One Stop Shop (OSS), διαθέσιμο στο: <https://www.aade.gr/oss>, ανακτήθηκε στις 16 Απριλίου 2022.

φορείς, την ανάγκη συνεργασίας των κλάδων του ΓΕΕΘΑ, με σκοπό την παραγωγή προϊόντων είτε για επιχειρησιακούς, είτε για λόγους εξυπηρέτησης ανθρώπινου δυναμικού.

Το αξιοσημείωτο της υπόθεσης είναι η ευελιξία που διαθέτουν οι Ένοπλες δυνάμεις στην προσαρμογή του θεσμικού πλαισίου στις εκάστοτε ανάγκες. Οι αντίστοιχοι Πίνακες Οργανώσεως – Υλικού, δύναται να τροποποιηθούν ακολουθώντας σχετικά εύκολη διαδικασία. Το επίσης θετικό που πρέπει να αναφερθεί είναι ότι πλέον η άποψη των υφισταμένων αποτυπώνεται γραπτώς και αξιολογείται, αποτελώντας έτσι πηγή ιδεών (brain storming) για την αντιμετώπιση των επιχειρησιακών και καθημερινών προβλημάτων που προκύπτουν από την αξιολόγηση της ασκησιακής και μη λειτουργίας των δομών του Στρατού.

Η δημιουργία όμως φυσικών δομών προσαρμοσμένες στις σύγχρονες ανάγκες, είτε σε επίπεδο μονάδων και σχηματισμών, είτε σε επίπεδο Επιτελικής λειτουργίας των Διευθύνσεων των προϊστάμενων, δεν ακολουθείται πάντα κι από τις αντίστοιχες ηλεκτρονικές δομές. Το κύριο σημείο αδυναμίας λοιπόν εντοπίζεται στο γραφειοκρατικό όγκο που έχουν να αντιμετωπίσουν οι back office υπηρεσίες (αν θα μπορούσαμε να αναφέρουμε έτσι τις επιτελικές λειτουργίες των προϊστάμενων), αφού αυτή τη φορά λόγω της διακλαδικότητας και προς όφελος του υφισταμένου και της υποστήριξής του στο πεδίο της μάχης, πρέπει να ενημερωθούν πολύ περισσότεροι φορείς από ότι πριν με τρόπο όχι ηλεκτρονικό.

2.7 Ψηφιακός μετασχηματισμός

Τον Ιούλιο του 2019 συστάθηκε στη χώρα μας το Υπουργείο ψηφιακής διακυβέρνησης με σκοπό τον εκσυγχρονισμό της Ελλάδος και την εναρμόνιση σύμφωνα με την ΣΛΕΕ⁵⁷ με τις ψηφιακές απαιτήσεις της ΕΕ και των άλλων χωρών της Ευρώπης. Κύριος στόχος ήταν και συνεχίζει να είναι, η δημιουργία εθνικού δικτύου κόμβων ψηφιακής καινοτομίας σε εθνικό επίπεδο, σε εναρμόνιση με την ευρωπαϊκή στρατηγική. Η ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου πραγματοποιείται με τη συνεργασία των κύριων εμπλεκόμενων φορέων τόσο από το δημόσιο όσο και από τον ιδιωτικό τομέα (αρμόδια υπουργεία, επιμελητήρια, κοινωνικοί εταίροι, συλλογικά όργανα, ερευνητικά και 112 ακαδημαϊκά ιδρύματα, μεγάλες επιχειρήσεις) και θα

⁵⁷ΣΛΕΕ, άρθρο 4 παράγραφος 2 στοιχείο α και τα άρθρα 26, 27, 114 και 115, διαθέσιμα στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=OJ:C:2016:202:TOC>, ανακτήθηκε την 05 Ιουνίου 2022.

καλύπτει θέματα αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών αιχμής και θέματα υιοθέτησης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην οργάνωση και λειτουργία των επιχειρήσεων, αποτελώντας τον κύριο μοχλό του ψηφιακού μετασχηματισμού τους⁵⁸.

Επιδιωκόμενο αποτέλεσμα του υπουργείου είναι οι Δημόσιες Υπηρεσίες να εξυπηρετούν τους πολίτες με τρόπο ώστε η ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση να είναι τόσο έξυπνη όσο και το κινητό τους και οι υπηρεσίες που θα προσφέρει να είναι προσβάσιμες και διαθέσιμες άμεσα. Παρ' όλα αυτά, η σημερινή πραγματικότητα υποδεικνύει ότι η ψηφιακή πολιτική, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με το Δημόσιο βρίσκονται, κατακερματισμένες, σε διαφορετικές διοικητικές δομές της Δημόσιας Διοίκησης. Παράλληλα, η γραφειοκρατία της ανωτέρω, προκαλεί επιβαρύνσεις διοικητικής φύσης και επιπλέον κόστη. Αν και έχουν σημειωθεί αρκετά βήματα ως προς την απλούστευση και ψηφιοποίηση των διαδικασιών του Δημοσίου, παραμένουν σημαντικότερα περιθώρια βελτίωσης⁵⁹. Κατά αντιστοιχία σήμερα ένας Στρατιωτικός απαιτεί από την ηγεσία, να του παρέχει ευκολίες σχετικά με την ενημέρωσή του όπως επίσης και με την παροχή υπηρεσιών (πχ αξίζει να σημειωθεί ότι η μεταβολή οικογενειακής κατάστασης από την Υπηρεσία εν έτη 2022 απαιτεί δήλωση με γραπτή αναφορά, υπεύθυνη δήλωση του ν.1599 και καθυστέρηση περίπου 2 μηνών μέχρι να ενημερωθούν τα εσωτερικά συστήματα και η μισθοδοσία του στελέχους).

Η χάραξη της στρατηγικής σχετικά με τη δημιουργία του gov.gr αφορούσε τη δημιουργία Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, το οποίο θα αποτελούσε το νέο πρόσωπο της Δημόσιας Διοίκησης στις σχέσεις με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, μέσω του οποίου οι συναλλασσόμενοι θα έχουν πρόσβαση στο σύνολο της πληροφορίας και των ψηφιακών υπηρεσιών που χρειάζονται. Αντίστοιχη ήταν και η στρατηγική όταν υλοποιήθηκε η πλατφόρμα που εξετάζουμε με αρχικό σκοπό του ΓΕΣ η επικοινωνία με τα μόνιμα στελέχη να πραγματοποιείται με την μορφή email καθώς και η δημιουργία μίας βάσης δεδομένων σχετικά με το κάθε στέλεχος.

⁵⁸ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, *Βίβλος ψηφιακού μετασχηματισμού 2020 – 2025*, Αθήνα, 2019, σελ. 111, διαθέσιμη στο: https://digitalstrategy.gov.gr/vivlos_pdf, ανακτήθηκε την 01 Μαΐου 2022.

⁵⁹ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, *Βίβλος ψηφιακού μετασχηματισμού 2020 – 2025*, Αθήνα, 2019, σελ. 101, διαθέσιμη στο: https://digitalstrategy.gov.gr/vivlos_pdf, ανακτήθηκε την 01 Μαΐου 2022.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΕΣ ΔΟΜΕΣ ΞΕΝΩΝ ΣΤΡΑΤΩΝ

Για την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων σχετικά με το επίπεδο του πληροφοριακού συστήματος που εξετάζουμε, απαιτήθηκε η σύγκριση με τα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα Στρατών άλλων χωρών, είτε εντός της συμμαχίας του ΝΑΤΟ, είτε εκτός αυτής. Συγκεκριμένα λάβαμε δεδομένα από Αξιωματικούς των χωρών των ΗΠΑ, του Ηνωμένου Βασιλείου, της Γαλλίας και του Ισραήλ για τα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα των χωρών τους, αποτυπώνοντας με βάση τις περιγραφές τους και αναλύοντάς τα.

3.1 Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής (ΗΠΑ)

Το προσωπικό του Αμερικανικού Στρατού για τις αντίστοιχες παροχές υπηρεσιών εξυπηρετείται από το πληροφοριακό σύστημα HRC,⁶⁰ τα αρχικά του οποίου αντιστοιχούν στις λέξεις Human Resources Command's. Το συγκεκριμένο site αποτελεί μία ξεχωριστή δομή που αφορά αποκλειστικά και μόνο τη διαχείριση προσωπικού. Μέσω ανακατευθύνσεων αποκτάται πρόσβαση και από το επίσημο site ενημέρωσης και δράσης του Υπουργείου Άμυνας των ΗΠΑ⁶¹. Αποτελεί μία ολοκληρωμένη δομή διαχείρισης και ελέγχου του προσωπικού με στόχο τη διευκόλυνση της καθημερινότητας των στελεχών.

Έπειτα από επαφές με Αξιωματικό βαθμού Λοχαγού του στρατού των ΗΠΑ κατά τη διάρκεια συνεκπαίδευσης τον Μάρτιο του έτους 2022⁶², διαπιστώθηκε ότι η επαφή με τη διοίκησή τους για διαδικαστικά θέματα πραγματοποιείται αποκλειστικά και μόνο μέσω του διαδικτύου. Παραπάνω πληροφορίες δεν αντλήθηκαν καθώς η δομή του site θεωρείται διαβαθμισμένη και αυτές δεν θα μπορούσαν να αποδεσμευτούν. Αν και ζητήθηκαν φωτογραφίες από τις εφαρμογές της δομής μετά την εισαγωγή των προσωπικών κωδικών, τόσο από τον συγκεκριμένο Αξιωματικό, όσο και από λοιπά στελέχη του Αμερικανικού στρατού, αυτό δεν επετεύχθη παρά μόνο σε ότι αφορά την εφαρμογή ενημέρωσης περί καταβολής της μισθοδοσίας και της αξιολόγησης του site («Evaluation Systems Homepage»), με τους υπόλοιπους να μην είναι πρόθυμοι να διαθέσουν καμία πληροφορία για τις εφαρμογές τους. Ωστόσο ο συγκεκριμένος Αξιωματικός κατά τη διάρκεια της συζήτησης σχετικά με τη δομή του συστήματος (για κάθε εφαρμογή απαιτείται ξεχωριστό Log in και η αρχική δομή

⁶⁰Επίσημη ιστοσελίδα του Στρατού των ΗΠΑ: <https://www.hrc.army.mil/>

⁶¹Επίσημη ιστοσελίδα υπουργείου Άμυνας των ΗΠΑ: <https://www.defense.gov/>

⁶²Επικοινωνία με τον Cpt T.T. του Στρατού των ΗΠΑ κατά τη διάρκεια της άσκησης ORION 22 στην περιοχή Αυλώνα Αττικής, Μάρτιος 2022.

παρουσιάζεται υπό τη μορφή πίνακα σε ξεχωριστό χώρο του site)⁶³, τόνισε ότι τα Επιτελικά τους Γραφεία τους δεν αναλώνονται σε προβλήματα ρουτίνας, αλλά στην ουσία της υποστήριξης, που είναι η εξεύρεση λύσεων αναφορικά με προβλήματα που προκύπτουν σε επιχειρήσεις. Για παράδειγμα, «κύριο μέλημα του γραφείου προσωπικού τους είναι η αναπλήρωση απωλειών υγείας κατά τη διάρκεια επιχειρήσεων κι όχι η μεταβολή της οικογενειακής του κατάστασης».

Σε επίπεδο κυβερνοασφάλειας αξίζει να σημειωθεί ότι το site υπηρεσιών του Αμερικανικού Στρατού ελέγχεται συγκεντρωτικά από την κυβέρνηση των ΗΠΑ. Με την είσοδο του στελέχους στην πλατφόρμα, δίνεται η συναίνεση για παρακολούθηση πάσης φύσης κίνησης και επικοινωνίας από τους αντίστοιχους αξιωματικούς ασφαλείας (security officers), εκτός αυτών που σχετίζονται με προσωπική εκπροσώπηση ή υπηρεσίες από δικηγόρους, ψυχοθεραπευτές κ.α για λόγους προσωπικού απορρήτου. Σκοπός αυτού η συνεχής αναβάθμιση των λειτουργιών του δικτύου, ο εντοπισμός της ανάρμοστης συμπεριφοράς προσωπικού, η επιβολή του νόμου όπου αυτό απαιτείται και η έρευνα σε αντικείμενα αντικατασκοπείας⁶⁴. Από την παραπάνω περιγραφή (η οποία βρίσκεται στην εισαγωγική σελίδα του site) καταλαβαίνουμε ότι το επίσημο πληροφοριακό σύστημα των ενόπλων δυνάμεων των ΗΠΑ, παρέχει υπηρεσίες νομικής, ψυχολογικής ακόμα και ιερατικής υποστήριξης. Επίσης η συγκατάθεση παρακολούθησης επικοινωνιών από τη κυβέρνηση, αφήνει την υπόνοια δομής chat μεταξύ των στελεχών. Αντίστοιχες τέτοιες δομές συναντούμε και σε άλλα πληροφοριακά συστήματα της καθημερινότητάς μας με πολλή μικρότερα επίπεδα προστασίας όπως αυτά των Πανεπιστημίων (π.χ. το site ενημέρωσης του ΠΑΔΑ ⁶⁵). Οι προδιαγραφές των πληροφοριακών συστημάτων ⁶⁶ καθώς και τα πρότυπα ασφαλείας⁶⁷ στον Αμερικανικό στρατό, καθορίζονται από αντίστοιχους με τους δικούς μας Στρατιωτικούς Κανονισμούς, ενώ η αναβάθμισή τους δεν μένει

⁶³ Βλ Προσθήκη 1 του Παραρτήματος Α'.

⁶⁴ Ιστοσελίδα συγκατάθεσης παρακολούθησης κινήσεων για το προσωπικό του Στρατού των ΗΠΑ: <https://login.milsuite.mil/?goto=https%3A%2F%2Fwww.milsuite.mil%3A443%2Fbook%2Fcommunity%2Fspaces%2Fapf%2Fs1net>

⁶⁵ Moodle ΠΑΔΑ: <https://moodle.uniwa.gr/>

⁶⁶ HQ Department of the Army, *Information Management Army Information Technology*, Washington, DC, 2019, διαθέσιμο στο: https://armypubs.army.mil/epubs/DR_pubs/DR_a/pdf/web/ARN18191_R25_1_FINAL.pdf, ανακτήθηκε την 15 Μαρτίου 2022.

⁶⁷ Department of Defence, *Trusted Computer System Evaluation Criteria (TCSEC)*, USA, 1985, διαθέσιμο στο: <https://csrc.nist.gov/csrc/media/publications/conference-paper/1998/10/08/proceedings-of-the-21st-nissc-1998/documents/early-cs-papers/dod85.pdf>, ανακτήθηκε την 15 Μαρτίου 2022.

στάσιμη προσαρμοζόμενοι στις τελευταίες εξελίξεις⁶⁸. Συμπερασματικά λοιπόν μπορούμε να πούμε ότι στον Αμερικανικό στρατό έχει επιλυθεί ένα μεγάλο πρόβλημα γραφειοκρατίας, όσον αφορά διαδικαστικά θέματα προσωπικού με την άμεση επαφή των στελεχών με τη Διοίκηση μέσω διαδικτύου. Παρατηρούμε ότι το επίπεδο ασφαλείας βρίσκεται στο μέγιστο βαθμό με απόλυτα κεντρικό έλεγχο από το ίδιο το Υπουργείο, με σκοπό την αυτοβελτίωση, και την πρόληψη στη διαρροή πληροφοριών καθώς και κυβερνοεπίθεσης.

Η δομή των παρεχόμενων υπηρεσιών για το προσωπικό αποτυπώνεται παρακάτω (TOOLS AND APPLICATIONS DIRECTORY⁶⁹), χωρίς αυτές να μπορούν να αναλυθούν περαιτέρω, καθώς δεν διαθέτουμε περισσότερες πληροφορίες για το που στοχεύει η κάθε μία:

1. Assignments
 - α. Active Duty Officer Assignment Interactive Module Version 2 (AIM 2)
 - β. My Officer Record Brief (My ORB)
 - γ. Assignment Satisfaction Key (ASK) - Enlisted
 - δ. My Request for Orders - Officer
 - ε. Personal Preference Pages for Centralized Selection Processes (Must be eligible for CPD, SSC, ILE, or APDE)
2. Promotions
 - α. My Board File Certification Report
 - β. My Board File for Active Soldiers
 - γ. My Board File for Reserve Soldiers
 - δ. FY22 MSG IMA EVALUATION BOARD ELIGIBILITY LIST
 - ε. FY22 AGR MSG EVALUATION BOARD ELIGIBILITY LIST
 - στ. FY22 AC MSG EVALUATION ELIGIBILITY LIST
 - ζ. Promotion Point Worksheet
3. Benefits and Transition
 - α. Defense Enrollment Eligibility Reporting System (DEERS)
 - β. Employer Partnership Initiative
 - γ. Military One Source

⁶⁸ ISO/IEC 15408 (Common Criteria): αποτελεί προσθήκη και αντικατάσταση ορισμένων σημείων στον αναφερόμενο κανονισμό της προηγούμενης υποσημείωσης.

⁶⁹ Πύλη Στρατιωτικού προσωπικού του Στρατού των ΗΠΑ:
<https://www.hrc.army.mil/content/Tools%20and%20Applications%20Directory>

- δ. My Army Benefits
- ε. SGLI Online Enrollment System (SOES)
- στ. U.S. Army Transition Assistance Program
- ζ. Third Party Verify
- η. TRICARE
- θ. TRICARE Dental Program
- ι. Web Enabled Education Benefit System
- ια. Loan Repayment Programs
- 4. Education
 - α. Army Training Requirements and Resources System (ATRRS)
 - β. Credentialing Opportunities On-Line (COOL)
- 5. Evaluation
 - α. Evaluations Entry System (EES)
 - β. Evaluation Reporting System (ERS) - Formerly IWRS
 - γ. Evaluation Entry System (EES) - Training Website
 - δ. Evaluation Systems Homepage
 - ε. Senior Rater (SR) Profile Report
- 6. Records
 - α. Department of the Army Photo Management Information System (DAPMIS)
 - β. AMHRR Record Management Application (RMA) (IPERMS)
 - γ. My eMILPO Soldier Record Brief (SRB)(ERB/ORB)
 - δ. My AC Record (eMILPO)
 - ε. My ARNG Record (IPPS-A)
 - στ. My USAR Record (RCMS-R)
 - ζ. My Retiree/Veteran Records (SMS)
- 7. Information
 - α. All Army Activities (ALARACT)
 - β. Army Voting Assistance (VOTE)
 - γ. Chief Army Reserve Decision Support System (CARDSS)
 - δ. Human Resources Command (HRC) FAQ Knowledge Base Search
 - ε. Military Personnel Message (MILPER Messages)
 - στ. My Army Benefits
 - ζ. Personnel Network (PERNET)

η. Real-time Automated Personnel Identification System (RAPIDS)
site locator

- θ. Security Clearance procedures for Reserve Soldiers
- 8. Tools for Human Resources Professionals
 - α. Acronym List
 - β. AG School IPPS-A Training (How to Videos)
 - γ. Business Intelligence (BI)
 - δ. Citrix TOPMISII/PERNET
 - ε. Common Operating Picture Synchronizer (COPS)
 - στ. Common Operating Picture Synchronizer (COPS) OBIEE User

Manual

- ζ. Deployed Theater Accountability System (DTAS)
- η. Electronic Military Personnel Office (eMILPO)
- θ. Electronic Total Officer Personnel Management Information

eTOPMIS

- ι. Evaluation Reporting System (ERS) - Formerly IWRS
- ια. HQDA G1
- ιβ. Human Resources Practical Exercise (HRPE) - eMILPO
- ιγ. Human Resources Command Identity Management System (HIMS)
- ιδ. MilSuite
- ιε. Reserve Board Certification
- ιστ. Reserve Component Manpower System (RCMS) G1 Portal HR ιζ. Management Tools for AR TPU
- ιη. S1Net
- ιθ. Senior Rater (SR) Profile Report
- ικ. Soldier Management Services Web Portal (SMS WEB) - Formerly

IWS

- κα. Tactical Personnel System (TPS)
- κβ. Web Enlisted Distribution Assignment System (Web EDAS)

3.2 Ηνωμένο Βασίλειο

Αναφορικά με το σύστημα του Ηνωμένου Βασιλείου, αντλήσαμε στοιχεία από Αξιωματικό των Βασιλικών Βρετανικών Ενόπλων Δυνάμεων βαθμού Λοχαγού, κατά τη διάρκεια συνεκπαίδευσης τον Μάιο 2022 στην διεθνή και Ευρωπαϊκή άσκηση

με την εφαρμογή αυτή αναφέρθηκε εκτός των αναμενόμενων πληροφοριών και στον αριθμό διαβατηρίου καθώς επίσης και στην κατάσταση υγείας (medical status) του κάθε χρήστη.

- **JOB PORTAL:** Παρέχει τη δυνατότητα αναζήτησης άλλων θέσεων εργασίας εντός του στρατού (ένα είδος κινητικότητας). Για παράδειγμα, αν ένας στρατιώτης ανήκει στο πεζικό και θέλει να μεταφερθεί στην επιμελητεία, μπορεί να αναζητήσει, ποιες θέσεις εργασίας είναι διαθέσιμες και θα μπορούσε να διεκδικήσει και να υποβάλει αντίστοιχο αίτημα.

- **E-LIBRARY:** Αναφέρεται στην ηλεκτρονική βιβλιοθήκη αποτελούμενη από το σύνολο των εν ισχύ εγχειριδίων και διαταγών του Στρατού.

- **ADVENTURE TRAINING PORTAL:** Δίνει τη δυνατότητα στο κάθε στέλεχος για συμμετοχή σε μαθήματα «αγωνισμάτων περιπέτειας» (π.χ. σκι, πεζοπορία κ.α.) τα οποία διοργανώνονται περιοδικά από το Στρατό.

- **ARMY CADETS:** Στο Ηνωμένο Βασίλειο παρέχεται η δυνατότητα εγγραφής των τέκνων άνω των δώδεκα (12) ετών των μόνιμων στελεχών σε προσκοπικές δραστηριότητες. Μέσω της εφαρμογής λοιπόν δίνεται η δυνατότητα επιλογής και εγγραφής σε προγράμματα επιθυμίας.

- **FEEDBACK:** Πρόκειται για εφαρμογή σχολιασμού και υποβολής νέων προτάσεων σχετικά με το πληροφοριακό σύστημα.

- **PROMOTION RESULTS:** Αφορά πληροφορίες σχετικά με τα συμβούλια προαγωγής – κρίσης (γνωμοδοτήσεις, αποτελέσματα κλπ) σε σχέση με την καριέρα του κάθε στελέχους.

- **ARMY SMS:** Η εφαρμογή αυτή συνδέεται με την εφαρμογή calendar, την οποία αναφέραμε προηγουμένως. Αποστέλλει μηνύματα – ειδοποιήσεις σχετικά με τις υποχρεώσεις που είναι καταχωρημένες στο ημερολόγιο, στο κινητό τηλέφωνο του κάθε χρήστη. Η επιλογή δεν γίνεται για όλες τις ειδοποιήσεις, αλλά μόνο για αυτές που ο χρήστης έχει σημάνει κατά την καταχώρησή τους, ως σπουδαίας σημασίας.

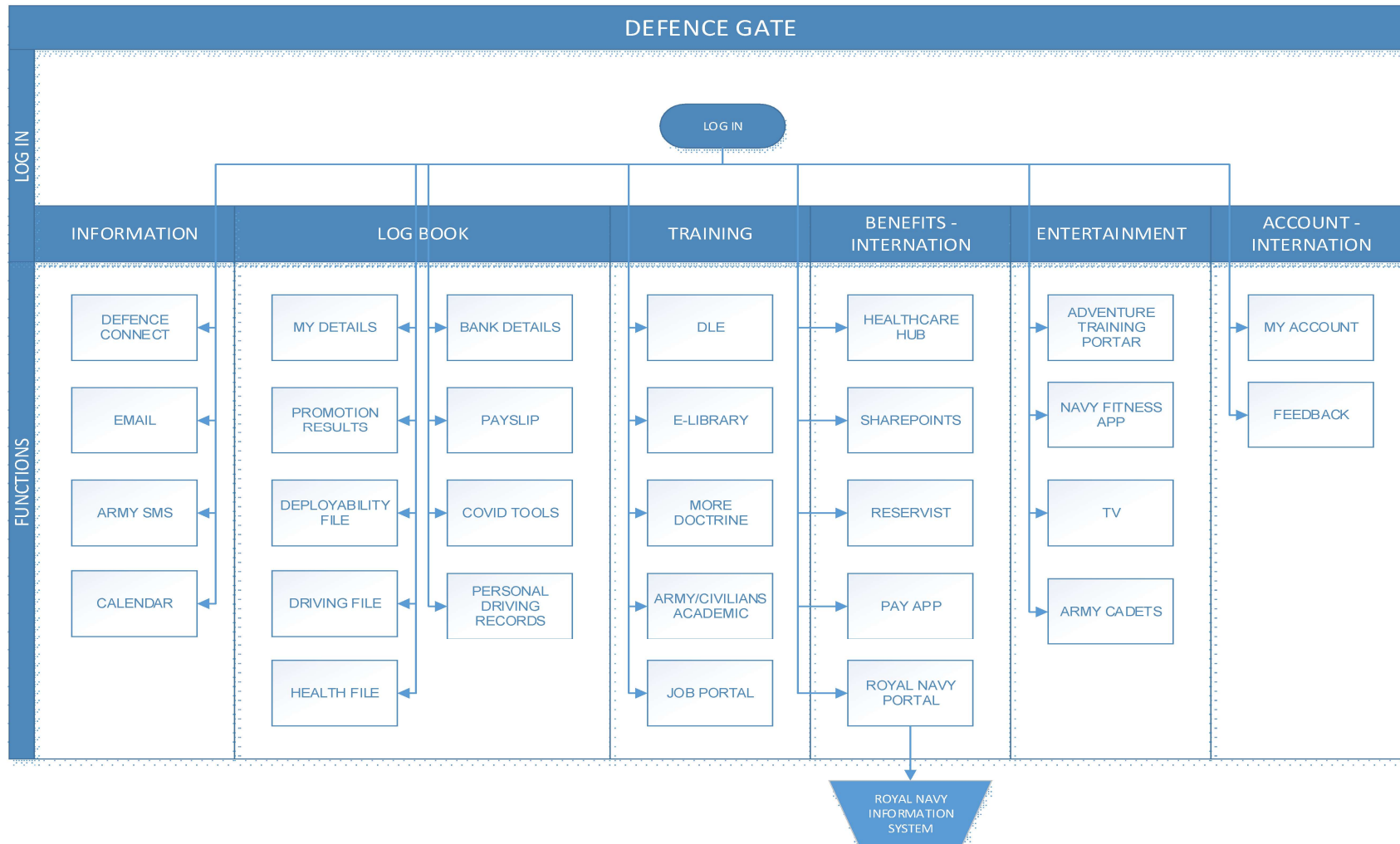
- **MORE DOCTRINE:** Δίνει πρόσβαση σε εκπαιδευτικό υλικό και παραπομπές που πιθανόν θα προκύψουν από συμμετοχή σε διδασκαλία με φυσική παρουσία.

- **TV:** Δίνει πρόσβαση δωρεάν σε συνδρομητικά κανάλια που ο στρατός του Ηνωμένου Βασιλείου έχει εξασφαλίσει ως παροχή για τα μόνιμα στελέχη, μέσω της πραγματοποίησης αντίστοιχης σύμβασης.

- **PERSONAL DRIVING RECORDS:** Πρόκειται για ένα είδος μητρώου και αφορά τις δεξιότητες οδήγησης του καθενός ξεχωριστά καθώς και τον φορέα πιστοποίησης αυτών (λ.χ. για στρατιωτικά οχήματα η πιστοποίηση παρέχεται από φορέα των Ενόπλων Δυνάμεων).
- **DRIVING FILE:** Αφορά ένα μητρώο καταγραφής συμβάντων σε σχέση με την οδήγηση του κάθε στελέχους. Για παράδειγμα αν έχουν αναφερθεί ατυχήματα ή χρηματική ποινή κατά το παρελθόν αυτό εμφανίζεται στην οθόνη του χρήστη.
- **COVID TOOL:** Η εφαρμογή αυτή αναπτύχθηκε κατά τη διάρκεια της πανδημίας της νόσου SARS Cov 2. Περιέχει όλες τις διαθέσιμες διευκολύνσεις που μπορεί να χρειάζεται κάποιος όπως για παράδειγμα το ισχύον καθεστώς μέτρων πρόληψης κατά της πανδημίας καθώς επίσης και πληροφορίες σχετικά με το ιστορικό του κάθε χρήστη όπως το ιστορικό νόσησης, το πιστοποιητικό εμβολιασμού κ.α.
- **MY ACCOUNT:** Περιλαμβάνει όλες τις ρυθμίσεις σχετικά με το λογαριασμό όπως για παράδειγμα τα διαπιστευτήρια εισόδου.
- **HEALTH FILE:** Αποτελεί τον προσωπικό φάκελο υγείας του κάθε στελέχους. Περιέχει το ιστορικό επισκέψεων, γνωμοδοτήσεων και περιθάλψεων του σε δομές υγείας του Στρατού.
- **HEALTH CARE HUB:** Περιλαμβάνει όλες τις δομές υγείας που υπάρχουν διαθέσιμες σε ολόκληρο το Ηνωμένο Βασίλειο και το κάθε στέλεχος μπορεί να έχει πρόσβαση μέσω της ασφάλισής του.
- **DEPLOYABILITY FILE:** Περιέχει όλες τις απαραίτητες λεπτομέρειες σχετικά με τις αναπτύξεις σε περιοχές επιχειρήσεων (ημερομηνία ανάπτυξης, περιοχή επιχειρήσεων κ.α.). Επίσης περιέχει όλους τους ελέγχους που απαιτείται να ολοκληρώσει κάποιος πριν την ανάπτυξή του, όπως για παράδειγμα ολοκλήρωση ιατρικών εξετάσεων. Ταυτόχρονα με την προβολή των ελέγχων, δείχνει και την κατάσταση ολοκλήρωσης αυτών. Μία ακόμη χρησιμότητα αυτής της εφαρμογής είναι η προβολή του ιστορικού αναπτύξεων, με σκοπό την τήρηση ολοκληρωμένου αρχείου σχετικά με το επιχειρησιακό αυτό σκέλος.
- **NAVY FITNESS APP:** Περιέχει προτεινόμενα προγράμματα φυσικής κατάστασης για το προσωπικό του ναυτικού προκειμένου να ολοκληρώσουν επιτυχώς τις ετήσιες εξετάσεις φυσικής κατάστασης. Ταυτόχρονα προβάλλει και τα όρια τα οποία πρέπει να ξεπεράσουν οι υπόχρεοι για την επιτυχή ολοκλήρωση.

- **ARMY/CIVILIANS ACADEMIC:** Αφορά το σύνολο των προγραμμάτων αλληλεπίδρασης μεταξύ στρατού και πανεπιστημίων ή πολιτικών ιδρυμάτων και τα διακηρυγμένα προγράμματα για τα οποία μπορεί να υποβάλει αίτηση το στρατιωτικό προσωπικό.
- **RESERVIST:** Για το στρατό του Ηνωμένου Βασιλείου προβλέπεται η συμμετοχή εθελοντών σε προγράμματα εκπαίδευσης των Ενόπλων δυνάμεων (επί πληρωμή) για ένα Σαββατοκύριακο για κάθε μήνα. Μέσα από την εφαρμογή λοιπόν ο μόνιμος στρατιωτικός μπορεί να δει λεπτομέρειες σχετικά με την επόμενη εκπαίδευση κι αν επιθυμεί να δηλώσει συμμετοχή ως εκπαιδευτής σε αυτή.
- **PAY APP:** Η εφαρμογή αυτή είναι ενεργή μόνο για το έφεδρο προσωπικό και αφορά τα στοιχεία πληρωμής αυτών με βάση τη συμμετοχή στις προαναφερθείσες εκπαιδεύσεις της προηγούμενης εφαρμογής.
- **ROYAL NAVY PORTAL:** η εφαρμογή αυτή δεν είναι τίποτα περισσότερο από μία ανακατεύθυνση στην αρχική σελίδα των εφαρμογών του Βασιλικού Ναυτικού του Ηνωμένου Βασιλείου. Μετά την ανακατεύθυνση απαιτείται εισαγωγή των διαπιστευτηρίων των στελεχών του Ναυτικού.
- **SHARE POINTS:** Πρόκειται για εφαρμογή διαμοιρασμού εγγράφων με σκοπό την συμπλήρωση και υπογραφή, από διαφορετικούς φορείς του Στρατού κι όπου αυτό απαιτείται, έγγραφων που αφορούν το κάθε στέλεχος μεμονωμένα. Μετά την ανάρτηση του αντίστοιχου εγγράφου το κάθε τμήμα που απαιτείται να πιστοποιήσει το έγγραφο, αιτείται άδεια πρόσβασης από τον χρήστη κι αφού αυτός εγκρίνει, τότε ολοκληρώνεται η πρόσβαση και με την τελική υπογραφή διακόπτεται ο χρόνος εργασίας πάνω σε αυτό.

Οι παραπάνω εφαρμογές καθιστούν το πληροφοριακό σύστημα τουλάχιστον ως τετάρτου (4^{ου}) επιπέδου, καθώς επιτρέπει τη διάδραση των στελεχών με τις δομές του στρατού, διαθέτοντας ταυτόχρονα ένα ιδιαίτερος ευρύ πεδίο διοικητικών διαδικασιών. Δεν διαθέτουμε πληροφορίες σχετικά με το αν απαιτείται διασταύρωση στοιχείων με φυσικό τρόπο, ώστε να μπορούμε να το κατατάξουμε σε μεγαλύτερο επίπεδο. Η αποτύπωση των παραπάνω υπηρεσιών απεικονίζεται παρακάτω, στο διάγραμμα 1.



Διάγραμμα αποτύπωσης 1: Πληροφοριακό σύστημα Ηνωμένου Βασιλείου

3.3 Γαλλία

Για τις γαλλικές ένοπλες δυνάμεις έπειτα από αποκτήθηκαν πληροφορίες από Γάλλο Αξιωματικό της Αεροπορίας τους⁷², έπειτα στην συνεκπαίδευση που αναφέρθηκε στο υποκεφάλαιο 3.2. Πρόκειται για το «e-orchestra», δομή που από την περιγραφή της προκύπτει από κυλιόμενο link σε στρατιωτική βάση δεδομένων.⁷³ Όσον αφορά την είσοδο στο λογαριασμό, αυτή πραγματοποιείται με τους μοναδικούς προσωπικούς κωδικούς. Η δομή του εν λόγω site αποτελείται από μία σειρά εφαρμογών στοχευόμενες στη λειτουργικότητα και τη διαχείριση της πληροφορίας και αποτυπώνεται διαγραμματικά στο διάγραμμα 2.

Η πρώτη εφαρμογή εντός της δομής ονομάζεται «INFORMATIONS PERSONNELLES». Αφορά το σύνολο των προσωπικών πληροφοριών που αφορούν το στέλεχος των γαλλικών αεροπορικών δυνάμεων. Από τις περιγραφές του Αξιωματικού εννοήθηκε ότι το συγκεκριμένο σύστημα αλληλεπιδρά με το σύστημα εσωτερικής λειτουργίας της Υπηρεσίας του. Πρόκειται για ένα είδος μητρώου, το οποίο περιέχει όλες τις πληροφορίες σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση και τα προσωπικά – λειτουργικά στοιχεία που αφορούν το στέλεχος.

Η δεύτερη εφαρμογή εντός του site ονομάζεται «INFORMATIONS PROFESSIONNELLES» και αφορά το σύνολο των Υπηρεσιακών στοιχείων. Αυτά εντοπίζονται σε στοιχεία που αφορούν το σταδιοδρομικό παρελθόν του κάθε χρήστη (π.χ. τρέχων βαθμός, πράξεις προαγωγής, μεταθέσεις κλπ).

Συνεχίζοντας στο πληροφοριακό σύστημα συναντούμε την εφαρμογή «ACTIVITIES». Η περιγραφή του Αξιωματικού σχετικά με αυτή την υπηρεσία, μας εξηγεί πως αφορά το σύνολο των ασκήσεων που έχει συμμετάσχει το κάθε στέλεχος, διεθνής και εγχώριες. Αντίστοιχα με την προηγούμενη πραγματοποιείται καταχώρηση της εκπαίδευσης, από το γραφείο εκπαίδευσης αυτή τη φορά της οργανικής Μονάδας του κάθε στελέχους.

Η τέταρτη εφαρμογή ονομάζεται «FORMATIONS». Αφορά τις περατωθείσες εκπαιδεύσεις σε επίπεδο λήψης επιχειρησιακών γνώσεων του κάθε στελέχους, το οποίο επίσης τροφοδοτείται με πληροφορίες από το εσωτερικό σύστημα λειτουργίας στο επιτελείο τους. Με την επιτυχή περάτωση της κάθε εκπαίδευσης, καταχωρείται

⁷² Επικοινωνία με τον CPT P.I. της Γαλλικής αεροπορίας κατά τη διάρκεια της άσκησης «TROJAN FOOTPRINT 22» στην περιοχή Αυλώνα Αττικής, Μάιος 2022.

⁷³ Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποδομή δεν κατέστη δυνατόν να αντληθούν.

από το αντίστοιχο φορέα εκπαιδύσεως ο τίτλος της εκπαίδευσης καθώς και λοιπά στοιχεία που αφορούν αυτή (βαθμός αποφοίτησης, σειρά επιτυχίας κλπ).

Στο σημείο αυτό θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο συνδυασμός των δύο παραπάνω εφαρμογών αποτελεί το λεγόμενο «επιχειρησιακό προφίλ». Η σημασία του είναι πολύ σημαντική, καθώς αποτελεί την ουσία της στρατιωτικής σταδιοδρομίας ενός στελέχους. Έτσι λοιπόν αν κάποιος επιθυμεί να ελέγξει, ή να εκτυπώσει ως αποδεικτικό το επιχειρησιακό του υπόβαθρο για οποιαδήποτε χρήση δεν έχει παρά να πραγματοποιήσει μια απλή είσοδο στο λογαριασμό και να εκτυπώσει τις δύο παραπάνω προβολές. Παρατηρούμε ότι το επιχειρησιακό προφίλ είναι διαθέσιμο στο στέλεχος χωρίς να φοβίζεται κάτι τον παραπάνω Αξιωματικό σε σχέση με τη διαρροή πληροφοριών.

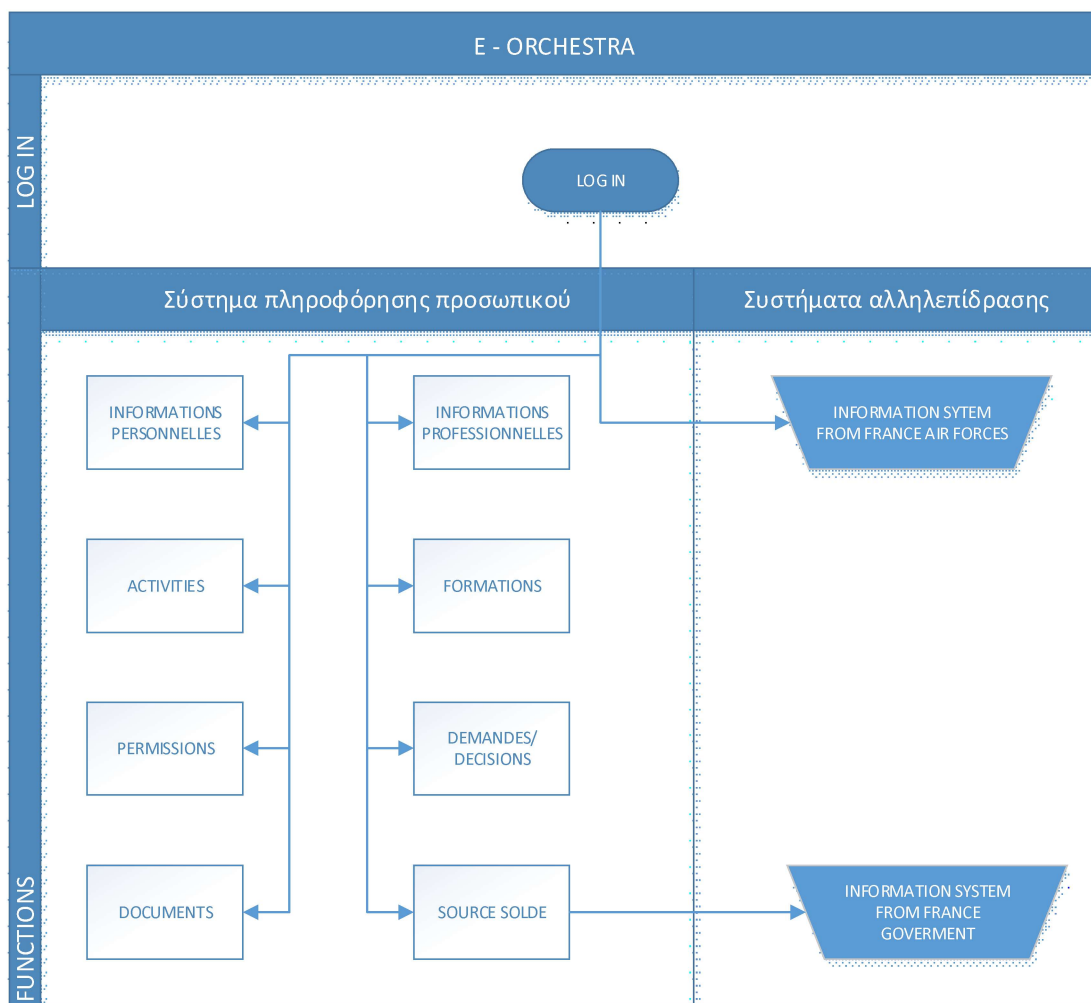
Επόμενο πεδίο που συναντούμε είναι αυτό με την ονομασία «PERMISSIONS» η οποία αφορά το σύνολο των αδειών του Στρατιωτικού προσωπικού. Με την είσοδο στην εφαρμογή το κάθε στέλεχος έχει τη δυνατότητα να δει τις άδειες που έχει λάβει καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Ο έλεγχος γίνεται και υπό μορφή ποσοστού και υπό μορφή υπολοίπων αδειών. Δεν διευκρινίστηκε έναν μπορεί να αιτηθεί νέα άδεια μέσω της εφαρμογής ή όχι.

Μία ακόμα εφαρμογή που συναντούμε στο πληροφοριακό σύστημα ονομάζεται «DOCUMENTS». Αφορά το σύνολο των διαπιστευτηρίων που διαθέτει ένα στέλεχος της Γαλλικής αεροπορίας και αυτά εντοπίζονται στα στοιχεία στρατιωτικής ταυτότητας και διπλώματος οδήγησης στρατιωτικών οχημάτων. Να σημειωθεί ότι σε επίδειξη της ταυτότητας του παραπάνω αναφερόμενου Αξιωματικού, το δελτίο είχε μορφή πλαστικής κάρτας με γραμμωτό κώδικα και με την είσοδο στην εφαρμογή υπήρχε πλήρης αντιστοίχιση των στοιχείων.

Ακόμα μία εφαρμογή εντός του πληροφοριακού συστήματος είναι αυτή με την ονομασία «SOURCE SOLDE» και αναφέρεται στις οικονομικές αποδοχές του στελέχους. Πρόκειται για ένα πεδίο το οποίο πρακτικά ανακατευθύνει τον χρήστη και τον οδηγεί στο site της κυβέρνησης της Γαλλίας στο οποίο απαιτείται η εκ νέου εισαγωγή διαπιστευτηρίων, αυτή τη φορά του λογαριασμού της κυβέρνησης. Όπως για όλους τους κρατικούς λειτουργούς έτσι και για τους στρατιωτικούς, εκδίδεται από την κυβέρνηση της Γαλλίας φύλλο μισθοδοσίας σχετικά με τις αποδοχές του κάθε στελέχους. Με τον τρόπο αυτό μπορεί ο κάθε ένας να ελέγξει τις αποδοχές του και σε περίπτωση λάθους να προβεί σε ενέργειες για τη διόρθωσή τους.

Τέλος η εφαρμογή που ολοκληρώνει το αναφερόμενο πληροφοριακό σύστημα ονομάζεται «DEMANDES/DECISIONS» και ο ρόλος της είναι διπλός. Ο πρώτος αφορά σταδιοδρομικές συμβουλές και συστάσεις που δίνει η ηγεσία της αεροπορίας της Γαλλίας σχετικά με εκπαιδεύσεις που θα μπορούσαν να παρακολουθήσουν τα στελέχη της. Ο δεύτερος αφορά τον έλεγχο των προγραμματισμένων εκπαιδεύσεων καθώς και τον προγραμματισμό ανάπτυξής του, σε περιοχές επιχειρήσεων υπό μορφή προγράμματος.

Παρατηρούμε ότι καμία από τις εφαρμογές, δεν επιτρέπει αλληλεπίδραση του στελέχους με το πληροφοριακό σύστημα και ότι όλες είναι ενημερωτικού χαρακτήρα, καθιστώντας το παρά τις πολλές δομές πληροφοριών ως δευτέρου (2^{ου}) επιπέδου. Σε γενόμενη ερώτηση σχετικά με τον τρόπο αλλαγής των στοιχείων που δεν αντιστοιχούν στην πραγματικότητα, ο Αξιωματικός δήλωσε πως τη δουλειά αυτή εκτελούν τα αντίστοιχα επιτελικά γραφεία.



Διάγραμμα αποτύπωσης 2: Πληροφοριακό σύστημα Γαλλίας

3.4 Ισραήλ

Όσον αφορά το αντίστοιχο πληροφοριακό σύστημα του Ισραηλινού Στρατού διαθέτουμε τις ακόλουθες πληροφορίες. Πρόκειται για το IDF⁷⁴, η ονομασία του οποίου προέρχεται από τις λέξεις Israel Defence Forces.

Η δομή μοιάζει πολύ με τη δικού μας Στρατού, καθώς η αρχική σελίδα του αφορά σε δράσεις του Ισραηλινού Στρατού με πληροφορίες για αδιαβάθμητους χρήστες ενώ σε δεύτερο χώρο υπάρχει η δυνατότητα σύνδεσης των στελεχών/χρηστών⁷⁵. Έπειτα από συνεκπαίδευση με Μονάδα του Ισραηλινού Στρατού κατά τη διάρκεια της άσκησης ORION 22 (Μάρτιος 2022)⁷⁶ και συνάντηση με Αξιωματικό βαθμού Υπολοχαγού⁷⁷, αντλήθηκαν πληροφορίες σε σχέση με τις δυνατότητες παροχής υπηρεσιών μέσω διαδικτύου στα στελέχη του συγκεκριμένου Στρατού. Μετά από επίδειξη του περιβάλλοντος του πληροφοριακού συστήματος, η δομή του αποτυπώνεται όπως στο διάγραμμα 3.

Το εν λόγω site παρέχει τη δυνατότητα υποβολής οποιουδήποτε αιτήματος μέσω της πλατφόρμας. Συγκεκριμένα υπάρχει τυποποιημένη φόρμα όπου με τη συμπλήρωσή της και την τελική υποβολή, αυτή φτάνει στις υπηρεσίες γραφείου της Μονάδας του Στελέχους.

Ταυτόχρονα μέσω της πλατφόρμας το στέλεχος μπορεί να ενημερωθεί για τα υπόλοιπα αδειών του, καθώς και να υποβάλλει αίτημα για νέα άδεια. Τέλος υπάρχει η εφαρμογή υγειονομικής περίθαλψης, η οποία παρέχει τη δυνατότητα επίσκεψης σε ιατρό κατόπιν αιτήματος, καθώς και το ιστορικό παραπεμπτικών του κάθε στελέχους.

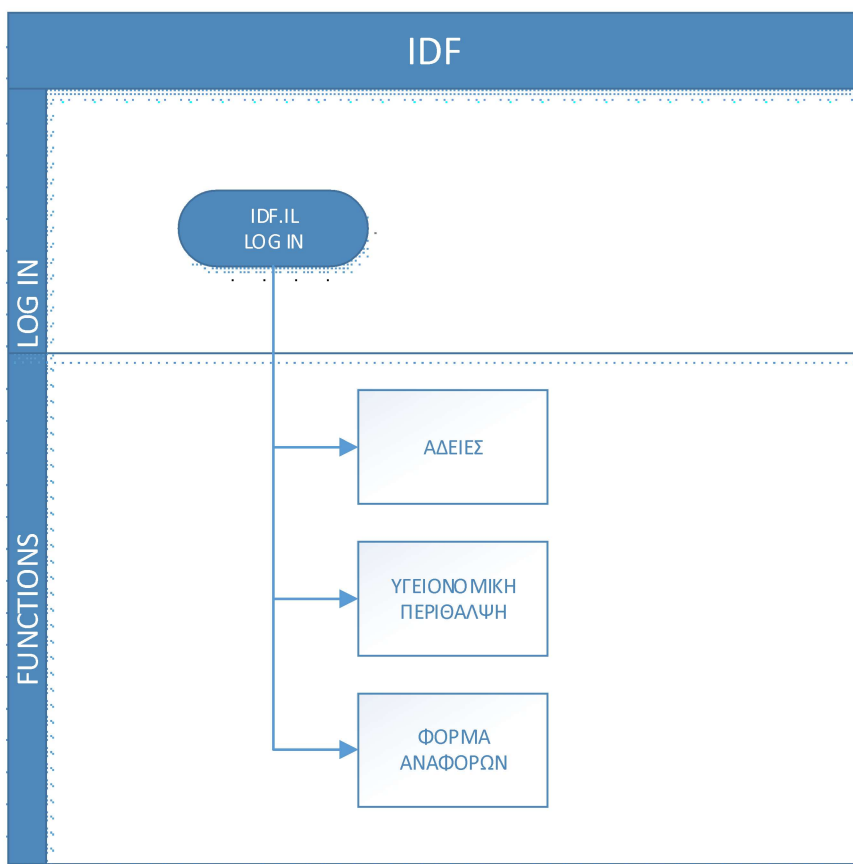
Παρατηρούμε ότι το συγκεκριμένο site έχει εστιάσει περισσότερο στον τρόπο διάδρασης των στελεχών με τα επιτελικά γραφεία και λιγότερο στον τρόπο διεκπεραίωσης ενός αιτήματος. Η δομή του αποτελείται από δύο επιμέρους εφαρμογές και μία τρίτη γενικού περιεχομένου. Η μείωση της γραφειοκρατίας επιτυγχάνεται μερικώς καθώς το αίτημα, αυτό καθ' αυτό παραμένει, απαιτώντας προσωπικό για την ολοκλήρωσή του. Πρόκειται λοιπόν για ένα site δευτέρου (2^{ου}) επιπέδου καθώς μειώνει μεν τον χρόνο υποβολής και επικοινωνίας με την υπηρεσία, αλλά δεν μειώνει την απασχόληση προσωπικού για την ολοκλήρωση του.

⁷⁴ Επίσημη ιστοσελίδα του Ισραηλινού Στρατού: <https://www.idf.il/en>

⁷⁵ Πύλη Στρατιωτικού προσωπικού του Στρατού του Ισραήλ: <https://www.prat.idf.il/>

⁷⁶ <https://www.idf.il/en/articles/2022/the-orion-special-forces-exercise/>

⁷⁷ Επικοινωνία με τον LT R.R του Στρατού του Ισραήλ κατά τη διάρκεια της άσκησης ORION 22 στην περιοχή Αυλώνα Αττικής, Μάρτιος 2022.



Διάγραμμα αποτύπωσης 3: Πληροφοριακό σύστημα Ισραήλ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Από το 2006 ο Στρατός Ξηράς θέσπισε με διαταγή του το <http://army.gr/el> ως επίσημη ιστοσελίδα ενημέρωσης. Το συγκεκριμένο site χρησιμοποιούνταν μέχρι το 2012 μόνο ως σελίδα ενημέρωσης των δράσεων του στρατού ξηράς στα πλαίσια της εξωστρέφειας ως βασικού πυλώνα.

Η ανάγκη μετάβασης και των ενόπλων δυνάμεων στην ψηφιακή εποχή καθώς και της απλούστευσης διαδικασιών (αποτυπώνονται παρακάτω), δημιούργησε παράλληλα και μία νέα ανάγκη, αυτή της μετατροπής της ιστοσελίδας από ένα ενημερωτικό εργαλείο, σε πληροφοριακό σύστημα αλληλεπίδρασης αρχικά με το μόνιμο προσωπικό και στη συνέχεια σε μικρότερη έκταση και με το έφεδρο (οπλίτες θητείας). Τα μόνιμα στελέχη στη διάρκεια του χρόνου περιοδικά απαιτείται να υποβάλλουν ορισμένες αναφορές (ετήσια δήλωση φρουρών προτίμησης, θεωρήσεις βιβλιαρίων νοσηλείας κ.α.). Ταυτόχρονα υπάρχει και η ανάγκη ενημέρωσης σχετικά με πληροφορίες που αφορούν προσωπικά στοιχεία (φύλλα μισθοδοσίας, στέγαση στα Στρατιωτικά Οικήματα κ.α).

Ο γραφειοκρατικός όγκος που είχε συσσωρευτεί στα Επιτελικά Γραφεία τα οποία διεκπεραιώναν τα αντίστοιχα ζητήματα ήταν τεράστιος, καθώς για κάθε μία από αυτές τις ενέργειες απαιτούνταν έναρξη επίσημης αλληλογραφίας με την χρονοκαθυστέρηση στην ενημέρωση να είναι το κύριο φαινόμενο. Αντίστοιχα και το έφεδρο προσωπικό, ιδιαιτέρως πριν την κατάταξή του, αντιμετώπιζε πολλές δυσχέρειες ιδιαιτέρως στο κομμάτι που αφορούσε την πληροφόρηση σχετικά με την κατάταξή του.

Το 2013, έπειτα από σχετική διαταγή του Γενικού Επιτελείου Στρατού (ΓΕΣ), ξεκίνησε η αναβάθμιση του επίσημου site του Στρατού με στόχο την μετατροπή του από απλό ενημερωτικό (1^ο επιπέδου), σε ηλεκτρονική πλατφόρμα ενημέρωσης και υποβολής περιοδικών στοιχείων, μέσω της δημιουργίας της «Πύλης για το Εν Ενεργεία Στρατιωτικό προσωπικό»⁷⁸ (εγγραφή αρχικά του κάθε στελέχους ως χρήστη και χρήση μετέπειτα του προσωπικού λογαριασμού στην πλατφόρμα). Η αναβάθμιση ξεκίνησε με την ενημέρωση του Στρατιωτικού προσωπικού για θέματα μισθοδοσίας, μέσω της ανάρτησης στον προσωπικό χώρο της σελίδας των «φύλλων μισθοδοσίας» και την ενημέρωση σχετικά με την επικείμενη καταβολή μισθού (επόμενου μήνα). Η

⁷⁸ Πύλη Εν Ενεργεία Στρατιωτικού προσωπικού του Ελληνικού Στρατού: https://bebeosis.army.gr/index.php?action=en_energeia

μέχρι τότε διαδικασία, προέβλεπε την αποστολή αυτών μέσω ταχυδρομείου στις Μονάδες του κάθε στελέχους και την επίδοσή τους στους ενδιαφερόμενους από τα γραφεία Προσωπικού, σε χρόνο μεταγενέστερο της καταβολής μισθοδοσίας.

Εν συνεχεία το Σεπτέμβριο (μήνας ο οποίος γίνεται η ετήσια υποβολή των προτιμήσεων τόπων υπηρετήσης για το επόμενο έτος) του 2014, η ετήσια ηλεκτρονική υποβολή επιθυμίας τόπων προτίμησης, ξεκίνησε για πρώτη φορά να γίνεται μέσω του site. Να σημειωθεί πως η υποβολή των φρουρών προτίμησης ήταν η πρώτη περιοδική αναφορά η οποία σταμάτησε να γίνεται χειρόγραφα, με την ετήσια θεώρηση των βιβλιαρίων νοσηλείας να ακολουθεί το Φεβρουάριο του 2015.

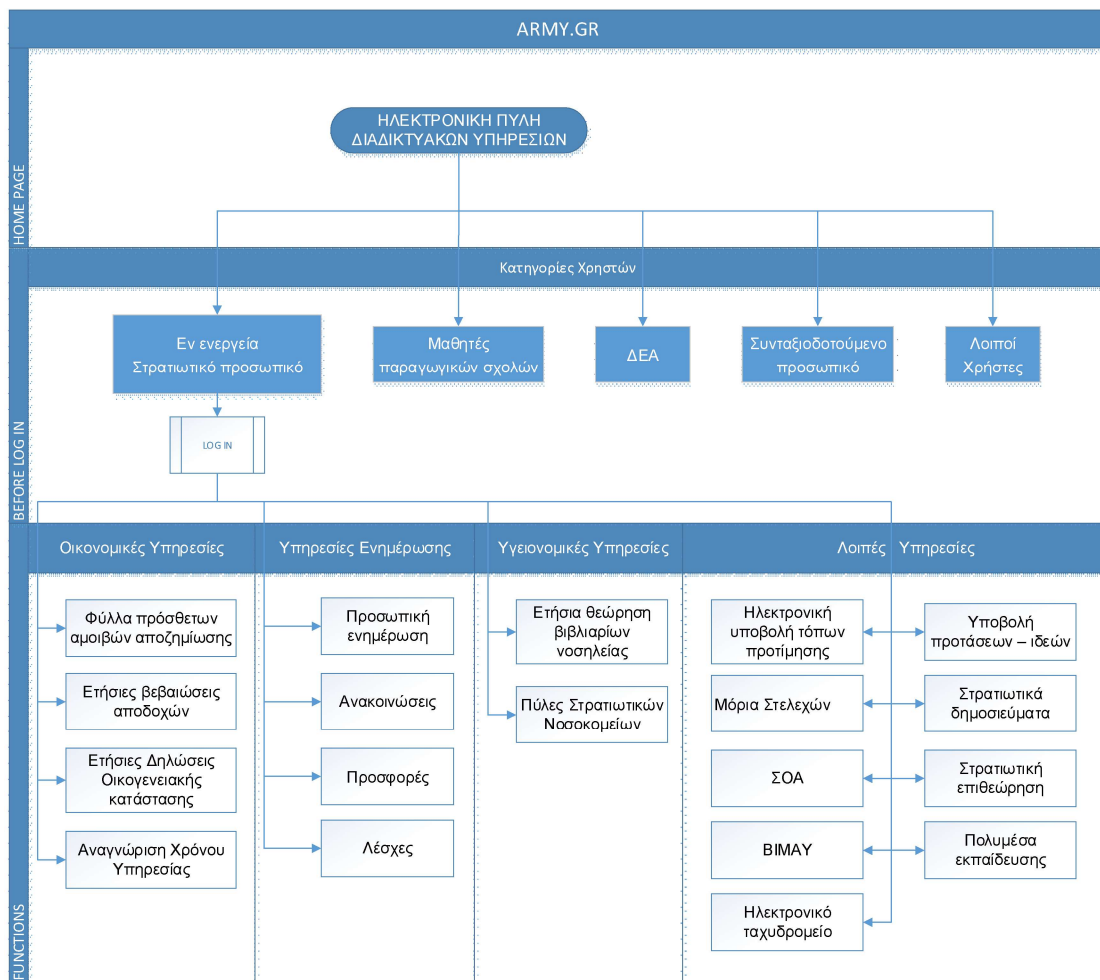
Από την συνεχή προσθήκη εφαρμογών στο περιβάλλον του πληροφοριακού συστήματος, φτάσαμε στη σημερινή της μορφή χαρακτηριζόμενο ως 3^ο επιπέδου, του οποίου η δομή αποτυπώνεται παρακάτω.

4.1 Αποτύπωση Υφιστάμενης Κατάστασης Πληροφοριακού Συστήματος

Η γενικότερη αποτύπωση των λειτουργιών με τη σημερινή μορφή αποτυπώνεται αρχικά σε μορφή παραγράφων και διαγραμματικά παρακάτω, στο διάγραμμα 4:

1. Εν ενεργεία Στρατιωτικό προσωπικό
 - α. Οικονομικές Υπηρεσίες
 - (1) Φύλλα πρόσθετων αμοιβών αποζημίωσης
 - (2) Ετήσιες βεβαιώσεις αποδοχών
 - (3) Ετήσιες Δηλώσεις Οικογενειακής κατάστασης
 - (4) Αναγνώριση χρόνου Υπηρεσίας
 - β. Υπηρεσίες Ενημέρωσης
 - (1) Προσωπική ενημέρωση
 - (2) Ανακοινώσεις
 - (3) Προσφορές
 - (4) Λέσχες
 - γ. Υγειονομικές Υπηρεσίες
 - (1) Ετήσια θεώρηση βιβλιαρίων νοσηλείας
 - (2) Πύλες Στρατιωτικών Νοσοκομείων
 - δ. Λοιπές Υπηρεσίες
 - (1) Υποβολή προτάσεων – ιδεών
 - (2) Ηλεκτρονική υποβολή τόπων προτίμησης
 - (3) Στρατιωτικά δημοσιεύματα

- (4) Μόρια Στελεχών
 - (5) Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
 - (6) Στρατιωτική επιθεώρηση
 - (7) BIMAY
 - (8) ΣΟΑ
 - (9) Πολυμέσα εκπαίδευσης
2. Μαθητές παραγωγικών σχολών
 3. ΔΕΑ
 4. Συνταξιοδοτούμενο προσωπικό
 5. Λοιποί Χρήστες



Διάγραμμα αποτύπωσης 4: Τρέχουσα δομή πληροφοριακού συστήματος army.gr

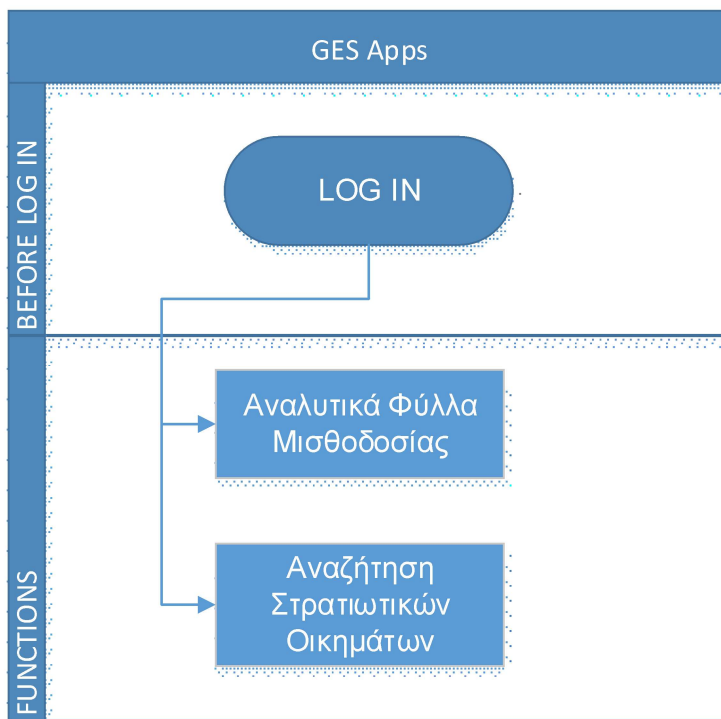
4.2 Αποτύπωση Υφιστάμενης Κατάστασης Application

Το Δεκέμβριο του έτους 2017 το Κέντρο Πληροφορικής Υποστήριξης Συστημάτων του Στρατού Ξηράς (στο εξής ΚΕΠΥΕΣ), δημιούργησε εφαρμογή για smart phone μέσω της οποίας ο χρήστης είχε τη δυνατότητα να κατεβάζει τα φύλλα μισθοδοσίας του. Τον Ιούλιο του 2020, ο ίδιος φορέας προχώρησε σε μία μερική αναβάθμιση της εφαρμογής δίνοντας τη δυνατότητα στα στελέχη για την ενημέρωση σχετικά με τα Στρατιωτικά Οικήματα Αξιωματικών (στο εξής ΣΟΑ). Γίνεται εύκολα κατανοητό ότι το εν λόγω βοήθημα παρέχει ελάχιστες δυνατότητες στους χρήστες, αναγκάζοντάς τους σε περίπτωση επιθυμίας περισσότερων στοιχείων με τη χρήση κινητού τηλεφώνου, να συνδεθούν μέσω της ιστοσελίδας χρησιμοποιώντας πρόγραμμα περιηγητή του κινητού.⁷⁹

Παρακάτω αποτυπώνεται η υφιστάμενη κατάσταση της εφαρμογής στα κινητά τηλέφωνα.

GES Apps:

1. Αναλυτικά Φύλλα Μισθοδοσίας
2. Αναζήτηση Στρατιωτικών Οικήμάτων



Διάγραμμα αποτύπωσης 5: Τρέχουσα δομή εφαρμογής κινητών τηλεφώνων

⁷⁹ Εφαρμογή κινητών τηλεφώνων GES APP, διαθέσιμη στο: <https://play.google.com/store/apps/details?id=gr.ges.root.ges&hl=el>, ανακτήθηκε την 02 Φεβρουαρίου 2022.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Για την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας και για την καλύτερη δυνατή τεκμηρίωση των ιδεών που αναλύθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο, απαιτήθηκε η διεξαγωγή έρευνας σε δείγμα του Στρατιωτικού προσωπικού. Σκοπός της έρευνας ήταν να αποτυπωθεί η γνώμη του προσωπικού για τη σημερινή μορφή της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, καθώς και η καταγραφή τυχόν προτάσεων – ιδεών για την περαιτέρω βελτίωσή της.

Κατά τη διάρκεια της έρευνας, διαφυλάχθηκε το απόρρητο αναφορικά με την ανωνυμία των συμμετεχόντων στη διεξαγωγή, καθώς και με τη θέση που κατέχουν στις Ένοπλες Δυνάμεις, εξασφαλίζοντας την αδυναμία σύνδεσης των δηλωθέντων στοιχείων και απαντήσεών τους με τα φυσικά πρόσωπα, τηρώντας τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων⁸⁰. Οι συνεντευξιαζόμενοι έλαβαν γνώση ότι η συμμετοχή τους αποτελεί εθελοντική ενέργεια και ότι τα δηλωθέντα δεδομένα θα παραμείνουν ανώνυμα και εμπιστευτικά, αποτελώντας βοηθητικό υλικό αποκλειστικά για την παρούσα μελέτη. Ταυτόχρονα κι όπου αυτό απαιτούνταν, τηρήθηκαν όλα τα μέτρα προστασίας κατά της νόσου COVID-19.

Το ερωτηματολόγιο που συντάχθηκε (όπως Παράρτημα Β), απευθύνεται σε μέρος του Στρατιωτικού προσωπικού, του οποίου μοναδική απαίτηση κοινού χαρακτηριστικού, ήταν η ύπαρξη εμπειρίας σε θέση επιτελικών καθηκόντων. Ο λόγος για την όσο καλύτερη γνώση της χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων, καθώς και της γνώσης των οφελών και δυσχερειών που προκαλεί στην καθημερινή Επιτελική λειτουργία η πλατφόρμα που μελετάμε.

Όσον αφορά τα λοιπά χαρακτηριστικά του προσωπικού, επιδιώχθηκε η διαφοροποίηση ως προς την προέλευση (Αξιωματικοί, Υπαξιωματικοί, Εθελοντές Μακράς Θητείας, Επαγγελματίες Οπλίτες) και το επίπεδο σπουδών, με σκοπό την αποτύπωση των αναγκών από το σύνολο των βαθμίδων του στρατιωτικού προσωπικού, αλλά συνάμα με όσο το δυνατόν περισσότερα χρόνια Υπηρεσίας (ο μικρότερος διαθέτει 13 χρόνια Υπηρεσίας ενώ ο μεγαλύτερος 32), στοχεύοντας στη μέγιστη δυνατή εμπειρία και αποτύπωση παραστάσεων. Η επιδίωξη των παραπάνω

⁸⁰ Ευρωπαϊκό κοινοβούλιο - Ευρωπαϊκό συμβούλιο, *Κανονισμός 679, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών*, Βρυξέλες, 2016, Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=EL>, ανακτήθηκε την 01 Αυγούστου 2022.

στοιχείων, καθόρισε το ηλικιακό εύρος του δείγματος μεταξύ 31 και 50 ετών καθώς και το Στρατιωτικό βαθμό που έφερε καθένας από τους ερωτηθέντες (από βαθμό Επιλοχία μέχρι και Ταγματάρχη). Ταυτόχρονα λήφθηκε υπόψη η διαφοροποίηση ως προς το φύλο, με βάση το ποσοστό υπηρετούντων γυναικών στο Στρατό (22%).

Με βάση τα παραπάνω χαρακτηριστικά του δείγματος, η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων ολοκληρώθηκε υπό μορφή συνεντεύξεως, σε δείγμα πληθυσμού εννέα (9) ατόμων. Ο περιορισμένος αριθμός προσωπικού, υπό το πρίσμα της περιγραφής και ανάλυσης της οπτικής γωνίας του κάθε στελέχους ως προς το πληροφοριακό σύστημα που εξετάζεται, οδήγησε στην επιλογή διεξαγωγής ποιοτικής έρευνας⁸¹. Συγκεκριμένα επιλέχθηκε η μορφή της ημιδομημένης συνέντευξης, στοχεύοντας στην ελεύθερη έκφραση των συνεντευξιαζόμενων, αναφορικά με συγκεκριμένο εύρος εξεταζόμενων αντικειμένων.⁸²

5.1 Ανάλυση συνεντεύξεων

Η δομή των ερωτήσεων, ορίζει ταυτόχρονα τις θεματικές ενότητες στις οποίες κατατάσσονται τα ευρήματα, που προκύπτουν από την καταγραφή και κωδικοποίηση των απαντήσεων. Με την παράθεση των ευρημάτων, πραγματοποιείται ταυτόχρονα στην ίδια θεματική ενότητα και η ανάλυσή τους, στοχεύοντας με τον τρόπο αυτό στην άμεση κατανόηση των αποτελεσμάτων από τον αναγνώστη.⁸³

1. Καθήκοντα προσωπικού (ερώτηση 1):

Σχετικά με τα Επιτελικά καθήκοντα, η έρευνα προσανατολίστηκε σε προσωπικό, το οποίο έχει διατελέσει καθήκοντα επιτελή στο επίπεδο των Μονάδων – Ανεξάρτητων Υπομονάδων μας. Ταυτόχρονα όμως μερίδα των συνεντευξιαζόμενων συμμετέχουν στην παρούσα φάση, στη δύναμη επιτελείου επιπέδου Σχηματισμού (ένα επίπεδο πάνω από τη Μονάδα) καθώς και Υπουργείου [τρεις (3) και ένας (1) αντίστοιχα]. Τα καθήκοντα αυτά προσδίδουν αναμφίβολα μεγαλύτερη εμπειρία και εξοικείωση με τα πληροφοριακά συστήματα του Στρατού, καθώς επίσης και γνώση

⁸¹ Γαλάνης Π., «Βασικές αρχές της ποιοτικής έρευνας στις επιστήμες υγείας». *Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής*, 34(6), Εργαστήριο Οργάνωσης και Αξιολόγησης Υπηρεσιών Υγείας, Τμήμα Νοσηλευτικής, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα, 2017, σελ. 834-840.

⁸² Μαντζούκας Σ., «Ποιοτική έρευνα σε έξι εύκολα βήματα», *Νοσηλευτική*, 46 (1), Λονδίνο, 2007, σελ. 242.

⁸³ Γαλάνης Π., «Ανάλυση δεδομένων στην ποιοτική έρευνα Θεματική ανάλυση» *Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής*, 35 (3), Εργαστήριο Οργάνωσης και Αξιολόγησης Υπηρεσιών Υγείας, Τμήμα Νοσηλευτικής, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα, 2018, σελ. 416 – 421.

των αναγκών υποστήριξης της Επιτελικής εργασίας από αυτά, σε μεγαλύτερο κλιμάκιο.

Ταυτόχρονα, ένας από τους συμμετέχοντες τυγχάνει, στην παρούσα φάση, βοηθός Αξιωματικού επικοινωνιών, υπεύθυνος ταυτόχρονα για την υποστήριξη των δικτύων Μονάδος του Στρατού μας, ενώ κατά το παρελθόν έχει διατελέσει καθήκοντα βοηθού ακολούθου άμυνας σε ξένη χώρα, γεγονότα που καταδεικνύουν τεχνική κατάρτιση και παραστάσεις εξωτερικού.

2. Ικανοποίηση σχετικά με την ενημέρωση σε προσωπικά θέματα, μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος (ερώτηση 2):

Ο βαθμός ενημέρωσης για προσωπικά θέματα χαρακτηρίζεται κατά μέσο όρο ως «μέτριος». Δύο (2) από τους ερωτηθέντες θεωρούν ότι «τα επίπεδα ενημέρωσης είναι σε καλό επίπεδο», ενώ τέσσερις (4) απάντησαν απολύτως αρνητικά συγκρίνοντας το πληροφοριακό σύστημα και με άλλα ιδιωτικού τομέα χαρακτηρίζοντας την ενημέρωση «ελλιπή ή πενιχρή». Ιδιαίτερη εντύπωση προκαλεί η απάντηση βαθμού Ταγματάρχη, ο οποίος δηλώνει ότι «για θέματα προσωπικής ενημέρωσης θα ήθελε να ενημερώνεται μέσω του *army.gr* κι όχι από τα *Επιτελικά Γραφεία*». ⁸⁴

Για το λοιπό προσωπικό [τρεις (3)], το επίπεδο χαρακτηρίστηκε γενικότερα ως «μέτριο ή αποδεκτό», καταδεικνύοντας «περιθώρια βελτίωσης», ιδιαίτερος ως προς το χρονικό ορίζοντα λήψης της πληροφορίας (απαιτούν «μεγαλύτερη ταχύτητα στην ενημέρωση») και την ανάλυση της.

3. Μείωση επιπέδων γραφειοκρατίας με τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος (ερώτηση 3):

Σχετικά με την πάταξη της γραφειοκρατίας, οι πέντε (5) από τους εννιά (9) ερωτηθέντες, δήλωσαν ότι «το πληροφοριακό σύστημα έχει συμβάλει στην μείωση της γραφειοκρατίας χωρίς όμως να το έχει κάνει στο σύνολό της, διαθέτοντας ακόμα μεγάλα περιθώρια βελτίωσης». Θα μπορούσαμε να πούμε ότι η απάντηση αυτή καταδεικνύει μία σχετική εμπιστοσύνη, σχετικά με την πρόοδο της πλατφόρμας από την αρχή της σύστασής της. Ταυτόχρονα ένας (1) ερωτηθείς, δηλώνει «ικανοποιημένος» από την σημερινή κατάσταση.

Συνάμα όμως, τρεις (3) συνεντευξιαζόμενοι δηλώνουν «δυσανεστημένοι» από την επίδραση του συστήματος στον τομέα αυτό, με έναν (1) από αυτούς, ο οποίος

⁸⁴ Το συγκεκριμένο καταδεικνύει τις back office υπηρεσίες οι οποίες αναλύθηκαν στο κεφάλαιο 2.6, καθώς και την πρόταση Νο 7 του κεφαλαίου 6.

τυγχάνει βαθμού Λοχαγού με πρότερη εμπειρία στα καθήκοντα του Αξιωματικού Προσωπικού, να δηλώνει «*δυσανεστημένος*» φωτογραφίζοντας το παράδειγμα «*της ετήσιας υποβολής φρουρών προτίμησης*».⁸⁵ Η βελτίωση αφορά τον τρόπο ενημέρωσης των γραφείων προσωπικού των Μονάδων και κατ' επέκταση της αναβάθμισης του συστήματος από τη σημερινή του μορφή σε μεγαλύτερο επίπεδο.

4. Συμβολή στην επίσπευση διοικητικών διαδικασιών (ερώτηση 4):

Όσον αφορά τον τομέα αυτό η διαφορά στις απαντήσεις, ταυτίζεται αποκλειστικά με τη διαφοροποίηση του προσωπικού ως προς το επίπεδο επιτελείου στο οποίο έχουν υπηρετήσει ή υπηρετούν. Συγκεκριμένα οι τέσσερις (4) οι οποίοι υπηρετούν σε επίπεδα σχηματισμών και Υπουργείου θεωρούν ότι «*τα διοικητικά επίπεδα έχουν επισπευτεί*» ενώ παράλληλα οι λοιποί πέντε (5) που έχουν υπηρετήσει σε επιτελείο μόνο μέχρι επιπέδου Μονάδος, συγκλίνουν στην άποψη ότι «*η συμβολή στον τομέα αυτό δεν έχει επιτευχθεί*».

Αυτή η διαμόρφωση των απαντήσεων, μας δείχνει έντονα ότι το army.gr, είναι ένα πληροφοριακό σύστημα δομημένο με βάση τις ανάγκες του προϊσταμένου, ως προς την απαίτηση ταχύτητας στη λήψη της πληροφορίας. Η ταυτόχρονη ύπαρξη της γραφειοκρατικής οδού για την ενημέρωση των υφιστάμενων κλιμακίων, υποδηλώνει την ανάγκη αναβάθμισης του συστήματος λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες πληροφόρησης τόσο του προσωπικού, όσο και των Μονάδων που ανήκουν.⁸⁶

5. Επάρκεια στις απαιτήσεις του Στρατού Ξηράς (ερώτηση 5):

Στον τομέα αυτό, οι απαντήσεις θα μπορούσαμε να πούμε ότι συγκλίνουν ομόφωνα στο ότι η πλατφόρμα με τη σημερινή της μορφή, «*δεν ανταποκρίνεται επαρκώς στις απαιτήσεις του Στρατού μας*». Οι οχτώ (8) από τους ερωτηθέντες απάντησαν αρνητικά, ενώ ένας (1) δήλωσε πως η πλατφόρμα «*βρίσκεται σε στάδιο εξέλιξης και προσαρμογής στα δεδομένα της εποχής*».

Η ομοφωνία αυτή, μας καταδεικνύει ότι αποτελεί κοινή απαίτηση η αναβάθμιση και προσθήκη λειτουργιών στο πληροφοριακό σύστημα, με σκοπό την αυτοματοποίηση διαδικασιών, είτε αυτές αφορούν επιτελικές λειτουργίες, είτε προσωπική πληροφόρηση των στελεχών. Παράλληλα αποτυπώνει το μεγάλο εύρος απαιτήσεων, τις οποίες τα μόνιμα στελέχη διεκπεραιώνουν γραφειοκρατικά,

⁸⁵ Η συγκεκριμένη δυσχέρεια αποτυπώνεται, τόσο κατά την εισαγωγή της εργασίας, όσο και στο κεφάλαιο 6 με αντίστοιχη πρόταση βελτίωσης την Νο 3.

⁸⁶ Το θεωρητικό πλαίσιο αναφέρεται στο κεφάλαιο 2.1

δεδομένου ότι ήδη το πληροφοριακό σύστημα διαθέτει ένα ικανό αριθμό εφαρμογών. Προτάσεις των στελεχών σχετικά με τη βελτίωση αναλύονται παρακάτω.

6. Αλληλεπίδραση με άλλα πληροφοριακά συστήματα (ερώτηση 6):

Επίσης ομόφωνα αρνητική απάντηση κατέθεσε το σύνολο των ερωτηθέντων σε σχέση με την επάρκεια αλληλεπίδρασης της πλατφόρμας με άλλα πληροφοριακά συστήματα που διαθέτει ο Στρατός. Στο ερώτημα αυτό, εντύπωση προκαλεί η απάντηση βαθμού Ταγματάρχη, με διάρκεια επιτελικών καθηκόντων τεσσάρων (4) ετών, ως Αξιωματικός Προσωπικού και Αξιωματικός Διοικητικής Μέριμνας, ο οποίος φωτογραφίζει αρχικά «*την άγνοια για την ύπαρξη και χρησιμότητα του συνόλου των διαθέσιμων πληροφοριακών συστημάτων του Στρατού από το προσωπικό*». Ως εκ τούτου, θεωρεί ως αυτονόητο, ότι «*η διαλειτουργικότητα, μεταξύ των συστημάτων δεν επιτυγχάνεται*».

Σχετικά με την επιθυμία των στελεχών για διαλειτουργικότητα του army.gr με άλλα πληροφοριακά συστήματα, οι τέσσερις (4) ανέφεραν το ευρέως γνωστό στο προσωπικό «ΕΣΕΠ», ενώ οι δύο (2) τη βελτίωση της υπάρχουσας διαδικασίας σχετικά με τις «*Πύλες Στρατιωτικών Νοσοκομείων*».⁸⁷

7. Επιθυμητές λειτουργίες που θα ήθελε το προσωπικό να προστεθούν καθώς και να βελτιωθούν (ερωτήσεις 7 & 8):

Η ερωτήσεις αυτές τέθηκαν στα στελέχη, υπό το πρίσμα του «καταιγισμού ιδεών» (brainstorming) και για την αποτύπωση των επιθυμιών τους σε σχέση με την σημερινή κατάσταση της πλατφόρμας και της παράλληλης λειτουργίας των επιτελικών γραφείων. Όπως ανέφερε χαρακτηριστικά ένας εκ των ερωτηθέντων οι προτάσεις αυτές «*αποτελούν ενδεικτικά παραδείγματα και ουσιαστικά απαιτείται να προστεθεί κάθε άλλη τυποποιημένη διαδικασία που καλείται η εκάστοτε Μονάδα - Σχηματισμός, κλπ. να εκτελέσει με περιοδικότητα και ταυτόχρονη ενημέρωση των στελεχών της. Μια τέτοια ενσωμάτωση θα μπορούσε να μειώσει σημαντικά τη γραφειοκρατία*».

Οι μεμονωμένες προτάσεις που ανέφεραν οι συνεντευξιαζόμενοι, συνοπτικά αναφέρουν την τυποποίηση διαδικασιών σχετικά με την κατάθεση δικαιολογητικών «για έκδοση κάρτας μελών οικογενείας για στρατιωτικές εκμεταλλεύσεις» (όπως Στρατιωτικά πρατήρια, ΚΑΑΥ κλπ), «τη διαδικασία υποβολής αίτησης για στέγαση στα Στρατιωτικά Οικήματα Αξιωματικών», «την προβολή της επετηρίδας μορίων

⁸⁷ Η πρώτη πρόταση αφορά τη φιλοσοφία της αναβάθμισης του συστήματος και αναλύεται στην εισαγωγή του κεφαλαίου 6 ενώ η δεύτερη αφορά την πρόταση βελτίωσης Νο 5 του ίδιου κεφαλαίου.

μεταθέσεων», «την έκδοση Ευρωπαϊκής κάρτας Υγείας», καθώς και τη διαδικασία «έκδοσης νέου δελτίου Στρατιωτικής Ταυτότητας».

Ταυτόχρονα προτάσεις που συγκέντρωσαν τη συμμετοχή πλήθους δύο (2) στελεχών, αφορούν την ηλεκτρονική διάδραση για θέματα «αδειών εσωτερικού και εξωτερικού», «τη δήλωση τέκνων για παιδικές κατασκηνώσεις ή συμμετοχή σε αντίστοιχα προγράμματα όπως για παράδειγμα τη δήλωση εγγραφής τέκνων σε Στρατιωτικούς βρεφονηπιακούς σταθμούς». Επίσης αναφέρθηκαν, η προσθήκη διαδικασίας υποβολής «αίτησης για διαμονή στα Κέντρα Αναψυχής Αξιωματικών Υπαξιωματικών (ΚΑΑΥ)» και η επιθυμία ενημέρωσης μέσω της πλατφόρμας «για μεταπτυχιακά προγράμματα, καθώς και για προγράμματα φοίτησης που προκύπτουν από τη ΓΕΣ/ΔΙΔΟΕ – ΔΙΔΕΚΠ».

Παράλληλα, επίσης από πλήθος αριθμού δύο (2) στελεχών, για τη βελτίωση ήδη υπαρχόντων δομών αναφέρθηκε τροποποίηση της διαδικασίας για σχετικά «με τα ραντεβού στα Στρατιωτικά Νοσοκομεία» με πρόσβαση από την ίδια πύλη χωρίς την απαίτηση εισαγωγής εκ νέου κωδικών πρόσβασης. Τέλος, σε επίπεδο ενημέρωσης δηλώθηκε επιθυμία «αποκλειστικής» πληροφόρησης από την πλατφόρμα, για οικονομικές προσφορές (όπως προγράμματα διακοπών κ.α.) σε μεγαλύτερο εύρος με σήμερα κι όχι υβριδικά μέσω και των Επιτελικών γραφείων, όπως επίσης και «δημιουργίας πλήρους ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης με τις τρέχουσες και εν ισχύ διαταγές (Πάγιες & Μόνιμες), τους ΣΚ, ΕΕ, ΤΕ και ΦΕΚ (περί αδειών, μεταθέσεων, οικονομικών κ.α.)».

5.2 Συμπεράσματα

Το σύνολο των παραπάνω προτάσεων των συνεντευξιζόμενων έχουν συμπεριληφθεί, είτε αυτούσιες είτε τροποποιημένες στο προηγούμενο κεφάλαιο. Οι τροποποιήσεις αφορούν κυρίως τη δομή ενσωμάτωσης στο πληροφοριακό σύστημα, η οποία προκύπτει από το συνδυασμό λειτουργίας με άλλες εφαρμογές, είτε εντός της πλατφόρμας είτε εκτός, καθορίζοντας παράλληλα το επίπεδο διάδρασης με άλλα συστήματα. Παρατηρούμε ταυτόχρονα, ότι όλες οι προτάσεις συμπεριλαμβάνονται τουλάχιστον σε ένα πληροφοριακό σύστημα στρατών ξένων χωρών, από αυτά που αναφέρθηκαν στο τρίτο κεφάλαιο, γεγονός που καταδεικνύει την ανάγκη για «παράλληλη πορεία» με τα άλλα κράτη στον τομέα αυτό.

Τα ευρήματα σχετικά με τη μείωση του επιπέδου γραφειοκρατίας και του επιπέδου ενημέρωσης προς τα μόνιμα στελέχη από τη χρήση του πληροφοριακού

συστήματος, χαρακτηρίζονται από μία σχετική «μετριότητα». Σε συνδυασμό με το γεγονός ότι η σχεδόν απόλυτη πλειοψηφία θεωρεί ότι η σημερινή δομή δεν ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις του Στρατού, οδηγούμαστε στο συμπέρασμα ότι αποτελεί κοινή απαίτηση, η αναβάθμιση της πλατφόρμας army.gr, προκειμένου να καταστεί ένα «χρήσιμο εργαλείο ψηφιοποίησης», καταπολεμώντας την άσκοπη αλληλογραφία και «εξοικονομώντας χρόνο» στην εκτέλεση των διοικητικών διαδικασιών, προς όφελος τόσο «της Επιτελικής λειτουργίας των Μονάδων», όσο και της ενημέρωσης των στελεχών.⁸⁸

Η πρόκληση που αποτυπώνεται από τη μεριά των συνεντευξιαζόμενων (ιδιαίτερος όσων δεν έχουν υπηρετήσει σε υψηλότερα κλιμάκια), είναι η αναβάθμιση του πληροφοριακού συστήματος, με τρόπο ο οποίος θα καταργεί από την καθημερινότητα πάσης φύσεως τυποποιημένα γραφειοκρατικά ζητήματα και παράλληλα θα αυξάνει τα επίπεδα πληροφόρησης για προσωπικά θέματα, τα οποία χαρακτηρίζονται κυρίως από περιοδικότητα, αποδεσμεύοντας τις Μονάδες από περιττό όγκο εργασίας και εστιάζοντας στις ανάγκες τους. Ο τρόπος αυτός, επιβάλλει την υποχρέωση για διάδραση της πλατφόρμας με άλλα πληροφορικά συστήματα, άποψη η οποία επίσης διατυπώνεται ηχηρά από τους συμμετέχοντες.

Στην προσπάθεια αυτή, ένα από τα μελήματα της Υπηρεσίας θα πρέπει να είναι «η κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού στη χρήση κάθε βήματος αναβάθμισης των πληροφοριακών συστημάτων, προκειμένου να καταργηθεί ο παραδοσιακός γραφειοκρατικός τρόπος, σταδιακά και οριστικά». Η μεθοδολογία για την επίτευξη του στόχου αυτού είναι «να ακολουθήσουμε την προσπάθεια που βρίσκεται σε εξέλιξη σε επίπεδο ψηφιακής διακυβέρνησης, προσαρμόζοντάς την στις ανάγκες της Υπηρεσίας μας και εκμεταλλευόμενοι τα ήδη υπηρετούντα στελέχη, τα οποία διακατέχονται από ικανότητα και εμπειρία αναμορφώνοντας ψηφιακά το σύνολο των Υπηρεσιών μας»⁸⁹.

⁸⁸ Αξικός προελεύσεως ΣΣΕ [δεκαοκτώ (18) χρόνια Υπηρεσίας εκ των οποίων τα δέκα (4) εκτελεί επιτελικά καθήκοντα] κατά την ολοκλήρωση του ερωτηματολογίου, Αθήνα Αύγουστος 2022. Το συγκεκριμένο συμπέρασμα τεκμηριώνεται σε θεωρητικό υπόβαθρο γενικότερα στο κεφάλαιο 2.

⁸⁹ Αξικός προελεύσεως ΕΜΘ [τριάντα δύο (32) χρόνια Υπηρεσίας εκ των οποίων τα δέκα (10) εκτελεί επιτελικά καθήκοντα] κατά την ολοκλήρωση του ερωτηματολογίου, Αθήνα Αύγουστος 2022. Το συγκεκριμένο συμπέρασμα τεκμηριώνεται σε θεωρητικό υπόβαθρο στην τελευταία παράγραφο του κεφαλαίου 2.4.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΧΡΗΣΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Από την γενικότερη μελέτη πληροφοριακών συστημάτων, τόσο σε στρατιωτικό, όσο και σε πολιτικό επίπεδο, προκύπτουν ιδέες – προτάσεις σχετικά με την προσθήκη και βελτίωση εφαρμογών της δομής που μελετάμε. Ταυτόχρονα οι καινοτομίες αυτές εμπλουτίστηκαν και προσαρμόστηκαν με βάση τις προτάσεις – αποτελέσματα που προέκυψαν από την ποιοτική έρευνα, τα οποία παρουσιάστηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο. Στόχος της παρούσας εργασίας είναι η αποτύπωση και ανάλυση των ιδεών αυτών, προκειμένου το συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα να αναβαθμιστεί και να καταστεί κατ' ελάχιστον τετάρτου (4^{ου}) και ιδεατά πέμπτου (5^{ου}) επιπέδου (ο τρόπος καθορισμού του επιπέδου αναλύεται παρακάτω), παρέχοντας περισσότερες λειτουργίες – υπηρεσίες στους χρήστες και αλληλεπιδρώντας ταυτόχρονα με άλλα συστήματα.

Συνάμα, η φιλοσοφία που διακατέχει τις προτάσεις αυτές, είναι η μετατροπή των αρμόδιων φορέων διεκπεραίωσης ζητημάτων της καθημερινότητας (λ.χ. Διευθύνσεις, ΚΤΣ κλπ) σε «back office» Υπηρεσίες, με μοναδικό μέσο επικοινωνίας με τα στελέχη τη συγκεκριμένη πλατφόρμα, και τα Επιτελεία των Μονάδων – Ανεξάρτητων Υπομονάδων να αποσυμφορούνται από την εκτέλεση άσκοπης Επιτελικής εργασίας, ενισχύοντας έτσι τον «μάχιμο» ρόλο τους. Η εκτέλεση των διαδικασιών αυτών όμως μέσω του συστήματος, δεν αποκλείει παράλληλα την επέμβασή των Επιτελικών Γραφείων των Μονάδων, όπου αυτό είναι απαραίτητο (διαδικασίες που δεν χαρακτηρίζονται από περιοδικότητα και δεν μπορούν να τυποποιηθούν). Τα Επιτελικά γραφεία αποτελούν τον «φυσικό εκπρόσωπο» της Ιεραρχίας, έχοντας ταυτόχρονα το βάρος της ενημέρωσης των στοιχείων, επιχειρησιακών και μη, του κάθε στελέχους μέσω των πληροφοριακών συστημάτων εσωτερικής λειτουργίας, από το χώρο που στεγάζονται τα Επιτελεία της κάθε Μονάδας, αναλαμβάνοντας έτσι το ρόλο των «front desk» Υπηρεσιών⁹⁰.

Η φύση των εφαρμογών που προστίθενται στην πλατφόρμα, σε συνδυασμό με το θεματολόγιο του Στρατού⁹¹, είναι αυτή που επηρεάζει και την ονομασία των θεματικών ενότητων στις οποίες κατατάσσονται (λ.χ. η εφαρμογή «ετήσιας υποβολής φρουρών προτίμησης» τοποθετείται στην ενότητα «Υπηρεσίες προσωπικού»). Έτσι λοιπόν, οι θεματικές ενότητες που προκύπτουν από την εισαγωγή – βελτίωση εφαρμογών, εντός της δομής του πληροφοριακού συστήματος, είναι οι εξής:

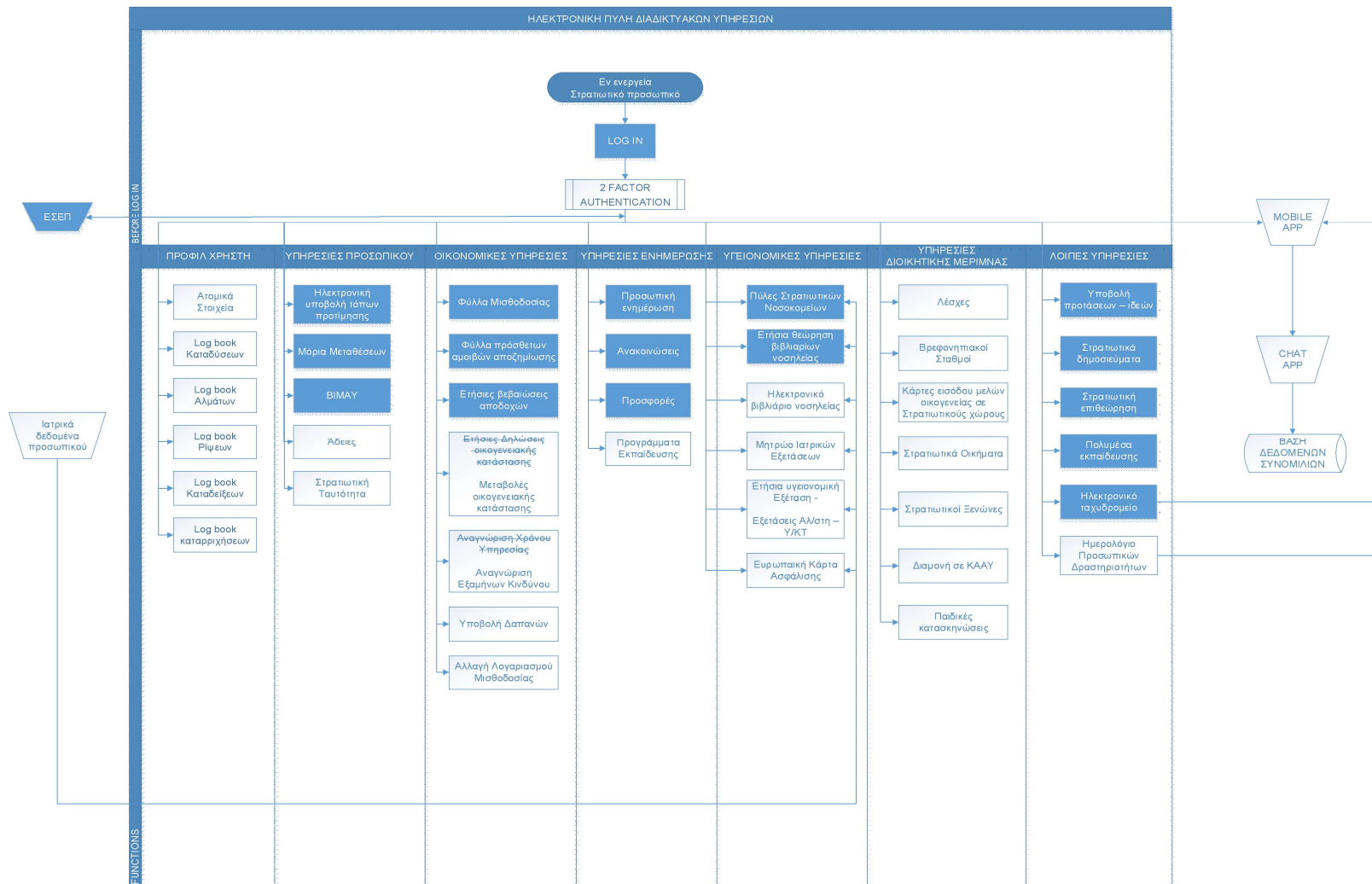
⁹⁰ Στοιχεία για τα δύο ήδη υπηρεσιών αναφέρονται στο κεφάλαιο 2.6.

⁹¹ ΣΚ 41-5, Θεματολόγιο Στρατού Ξηράς, ΓΕΣ/ΔΟΡ/3β, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2012.

1. Προφίλ χρήστη
2. Υπηρεσίες Προσωπικού
3. Οικονομικές Υπηρεσίες
4. Ενημερωτικές Υπηρεσίες
5. Οικονομικές Υπηρεσίες
6. Υπηρεσίες Διοικητικής Μέριμνας
7. Λοιπές Υπηρεσίες

Ταυτόχρονα με τη διαμόρφωση του περιβάλλοντος σχετικά με τις υπηρεσίες του «Έν ενεργεία στρατιωτικού προσωπικού», προκύπτουν τροποποιήσεις και στο γενικότερο περιβάλλον του πληροφοριακού συστήματος. Κυριότερες από αυτές είναι η πλήρης διασύνδεση της δομής με την εφαρμογή των έξυπνων κινητών τηλεφώνων, στην οποία πλέον θα προβάλλονται το σύνολο των εφαρμογών του συστήματος και η ανταλλαγή δεδομένων με το «Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου Προσωπικού» (στο εξής ΕΣΕΠ), το οποίο αποτελεί το πλέον διαδεδομένο εσωτερικό πληροφοριακό σύστημα Επιτελικής λειτουργίας. Το σύστημα αυτό θα μπορούσαμε να πούμε ότι αποτελεί το «προφίλ» του κάθε στελέχους, περιέχοντας όλες τις προσωπικές και υπηρεσιακές πληροφορίες αναφορικά με την Στρατιωτική του πορεία. Κύριος στόχος είναι η αλληλεπίδραση των δύο συστημάτων σε όλα τα επίπεδα, με μοναδικό γνώμονα την ενημέρωση πρωτίστως του στελέχους. Παράλληλα για την υποβοήθησή του δημιουργείται σε θεωρητικό επίπεδο (αποτελεί απορρέουσα υποχρέωση που προκύπτει από την παρούσα αναβάθμιση) ένα ακόμα πληροφοριακό σύστημα εσωτερικής λειτουργίας, αυτό των «Ιατρικών Δεδομένων Προσωπικού».

Η μελλοντική δομή που προτείνεται για την αναβάθμιση του army.gr αποτυπώνεται στο διάγραμμα 6 (με μπλε υπόβαθρο απεικονίζονται οι ήδη υπάρχουσες εφαρμογές, ενώ με λευκό οι προτεινόμενες, ή αυτές που τροποποιούνται).



Διάγραμμα αποτύπωσης 6: Προτεινόμενη δομή πληροφοριακού συστήματος army.gr

6.1 Αναβάθμιση της ασφάλειας εισόδου και της εφαρμογής κινητού τηλεφώνου

Κύριος στόχος της αναβάθμισης της εφαρμογής θα είναι η σχεδίασή της στα πρότυπα των εφαρμογών των συστημικών τραπεζών. Επιμέρους στόχος είναι η πρόσβαση του χρήστη σε όλες τις δυνατότητες της σελίδας κι όχι μόνο σε δύο όπως σήμερα, παρέχοντας ταυτόχρονα ευκολία στην πρόσβαση και χρήση. Παράλληλα η εφαρμογή του κινητού θα μπορεί να χρησιμοποιείται ως δικλίδα ασφαλείας. Οι τράπεζες σήμερα χρησιμοποιούν τις αντίστοιχες εφαρμογές για την πιστοποίηση της ταυτότητας χρήστη. Η «ισχυρή ταυτοποίηση» που απαιτείται σε ορισμένες συναλλαγές, υλοποιείται με την εφαρμογή στα κινητά τηλέφωνα όταν σε χρόνο δύο (2) λεπτών για παράδειγμα, απαιτείται η επιβεβαίωση είτε με δακτυλικό αποτύπωμα, είτε με την εισαγωγή κωδικού πρόσβασης μίας χρήσης (one time password, OTP). Αντίστοιχα μπορεί να γίνει με το application του army.gr, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί επίσης ως δικλείδα ασφαλείας, επιβεβαιώνοντας την ταυτότητα χρήστη και καταργώντας την προσκόμιση σε έντυπη μορφή (hard copy) δικαιολογητικών στα Επιτελικά Γραφεία των Μονάδων. Κρίνεται σκόπιμο να αναφερθεί ότι το σύνολο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Στρατού διέπεται από πιστοποιήσεις ασφαλείας σε σχέση με τα προσωπικά δεδομένα⁹².

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι κατά τον Ιούλιο του έτους 2021, το ΓΕΣ προχώρησε σε αναβάθμιση του συστήματος ασφαλείας σχετικά με την είσοδο στην πλατφόρμα του Στρατιωτικού email⁹³. Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε ήταν αυτή της «επαλήθευσης σε 2 βήματα» γνωστής και ως έλεγχος ταυτότητας δύο παραγόντων, προσθέτοντας ένα επιπλέον επίπεδο ασφαλείας στον λογαριασμό σε περίπτωση διαρροής του κωδικού πρόσβασης. Έτσι λοιπόν για την είσοδο στην πλατφόρμα του Στρατιωτικού email δεν αρκεί μόνο η γνώση του κωδικού πρόσβασης, αλλά και η εισαγωγή «τρεχούμενου» κωδικού που ανανεώνεται τυχαία από αυτοματοποιημένο σύστημα της google ανά τριάντα δευτερόλεπτα (30"). Η μέθοδος αυτή είναι αντίστοιχη με τη μέθοδο OTP των συστημικών τραπεζών.

Σχετικά με την αρχική είσοδο στο λογαριασμό (Login) θα απαιτείται η καταχώρηση του ονόματος χρήστη ο οποίος θα διαφοροποιηθεί από τον σημερινό και θα αντικατασταθεί με τον αριθμό μητρώου με σκοπό το στέλεχος να διαχειρίζεται όσο το δυνατόν λιγότερα δεδομένα, καθώς επίσης κι ο κωδικός πρόσβασης που θα

⁹² EN ISO 27001:2013, διαθέσιμο στο: <https://www.iso.org/standard/54534.html>, ανακτήθηκε την 15 Μαρτίου 2022.

⁹³ Φ.963/8/1154038/Σ.1115/06 Αυγ 21/ΓΕΣ/ΔΕΠΛΗ/2^α, περί Ασφάλειας Συστημάτων Πληροφορικής (Αυθεντικοποίηση Πολλαπλών Παραγόντων).

αποτελείται από τον ήδη υπάρχοντα. Ταυτόχρονα θα υπάρχει η δυνατότητα πιστοποίησης χρήστη μέσω βιομετρικών στοιχείων από το application του κινητού.

Με στόχο την παροχή προηγμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών με ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας στο προσωπικό των ΕΔ, μπορεί να υλοποιηθεί και να εφαρμοστεί το σύστημα αυθεντικοποίησης, το οποίο έχει αναπτυχθεί σε εθνικό επίπεδο, υιοθετώντας τους σχετικούς διεθνείς κανονισμούς και πρότυπα. Το σύστημα αυτό καλύπτει την ψηφιακή ταυτοποίηση – αυθεντικοποίηση, καθώς και την εξουσιοδότηση και τη συγκατάθεση, δημιουργώντας τους αντίστοιχους κύκλους εμπιστοσύνης. Η ταυτοποίηση των στελεχών του Στρατού Ξηράς μέσω του εθνικού συστήματος ψηφιακής αυθεντικοποίησης, θα μπορούσε να αποτελέσει τη βάση για την απαρχή της συζήτησης για μελλοντική διάδραση και διαλειτουργικότητα του army.gr με το gov.gr καθώς και για τη δημιουργία και διάδοση ψηφιακών υπηρεσιών στους κόλπους του Στρατού. Με την εκμετάλλευση της υποδομής αυτής, θα διασφαλίζεται⁹⁴:

1. Δυνατότητα αυθεντικοποίησης της ταυτότητας του χρήστη με τη χρήση όχι μόνο των σημερινών κωδικών πρόσβασης αλλά και αυτών που χρησιμοποιούνται και από άλλους παρόχους ταυτοποίησης (ΓΠΠΣΔΔ, Τράπεζες, Πάροχοι Κινητής Τηλεφωνίας κ.ά.).
2. Η τεχνολογική ουδετερότητα αξιοποιώντας υφιστάμενες υποδομές και λύσεις αυθεντικοποίησης που έχουν αναπτυχθεί από τους φορείς του δημόσιου/ιδιωτικού τομέα.
3. Η διασφάλιση της προστασίας της ιδιωτικότητας και η εφαρμογή των αρχών για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.
4. Η ασφαλής μεταφορά μηνυμάτων που περιέχουν χαρακτηριστικά ταυτοποίησης μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών δημιουργώντας ένα δίκτυο εμπιστοσύνης (circle of trust) σε εθνικό επίπεδο.
5. Η μελέτη και αξιοποίηση προτύπων και λύσεων που έχουν αναπτυχθεί από το πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ISA2.
6. Η αντιστοίχιση του χρήστη με τα μοναδικά αναγνωριστικά του και την ανάκτηση των στοιχείων του από τα βασικά μητρώα.

⁹⁴Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, *Βιβλίο ψηφιακού μετασχηματισμού 2020 – 2025*, Αθήνα, 2019, σελ. 102 – 103, διαθέσιμη στο: https://digitalstrategy.gov.gr/vivlos_pdf, ανακτήθηκε την 01 Μαΐου 2022.

Με την αναβάθμιση του συστήματος ασφαλείας, επιτυγχάνεται ο μηδενισμός υποβολής δικαιολογητικών στα Επιτελικά Γραφεία, καθώς η υπεύθυνη δήλωση θα μπορεί να συμπληρώνεται ηλεκτρονικά, με μια απλή αποδοχή στο αντίστοιχο κελί ενώ η ενημέρωση των προϊστάμενων κλιμακίων θα γίνεται μέσω του ΕΣΕΠ, κατόπιν αυτόματης ενημέρωσης αυτού. Ο τρόπος με τον οποίο θα αυτοματοποιηθεί η διάδραση των δύο συστημάτων (ηλεκτρονικός ή μη) είναι αυτός που στην ουσία θα καθορίσει και το τελικό επίπεδο της πλατφόρμας, αναβαθμίζοντάς την έτσι σε τετάρτου (4^{ου}) ή και πέμπτου (5^{ου}) επιπέδου (εξαρτάται από τους τεχνικούς περιορισμούς ασφαλείας που θέτουν οι κανονισμοί της παρ. 2.2.β).

Ταυτόχρονα με την αναβάθμιση του παραπάνω application, προτείνεται και η παράλληλη δημιουργία νέου application, συμβατού με όλους τους τύπους smart phone, του οποίου το περιβάλλον θα εξυπηρετεί αποκλειστικά τη δυνατότητα συνομιλίας μεταξύ των στελεχών (chat). Η σημερινή κατάσταση χαρακτηρίζεται από τη χρήση, για το σκοπό αυτό, εφαρμογών του play store (λ.χ. Viber, Messenger, Telegram κ.α.), με την ασφάλεια πληροφοριών να κατακερματίζεται αφού τα συμφέροντα των εφαρμογών αυτών ανήκουν σε ιδιωτικές εταιρίες ξένων κρατών. Η πρόταση λοιπόν αφορά τη δημιουργία εφαρμογής, συμφερόντων αποκλειστικά του ΥΠΕΘΑ με τη δυνατότητα συνομιλίας και ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των στελεχών, όχι μόνο του στρατού ξηράς αλλά όλων των κλάδων ενισχύοντας έτσι την ευελιξία και τη διακλαδικότητα.

6.2 Δημιουργία μητρώου – προφίλ χρήστη

Στο σύνολο της πλατφόρμας δεν υπάρχει πουθενά μέχρι σήμερα πεδίο που να αφορά το προφίλ του στελέχους – χρήστη. Η πρόταση αφορά τη δημιουργία πεδίου προφίλ το οποίο αρχικά θα αντλήσει τα στοιχεία από το ΕΣΕΠ ως μία αρχική βάση δεδομένων και στην πρώτη αλληλεπίδραση του στελέχους με το site θα υποχρεώνει τον χρήστη σε επικαιροποίηση αυτών. Παράλληλα ο χρήστης θα μπορεί να αλλάξει ανά πάσα ώρα και στιγμή με μια απλή είσοδο στο λογαριασμό του τα στοιχεία του. Η αντίστοιχη αλλαγή θα ενημερώνει αυτόματα και το ΕΣΕΠ. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η άμεση ενημέρωση για τα στοιχεία του κάθε στελέχους, με τα αντίστοιχα γραφεία προσωπικού να διαθέτουν πλήρη έλεγχο για την κατάσταση του προσωπικού τους.

Κάθε Σεπτέμβριο τα στελέχη υποχρεούνται να υποβάλλουν τις επιθυμίες φρουρών προτίμησης μέσω του army.gr. Πριν την εισαγωγή στο πεδίο, το σύστημα

υποχρεώνει το χρήστη σε επικαιροποίηση των προσωπικών του στοιχείων. Το συγκεκριμένο βήμα θα μπορούσε να είναι απαραίτητο μόνο εφόσον ο χρήστης δεν έχει προβεί σε επικαιροποίηση των στοιχείων του για κάποιο διάστημα (ενδεικτικά το τελευταίο εξάμηνο).

Παράλληλα με τα ατομικά και οικογενειακά στοιχεία του κάθε στελέχους, υφίσταται και το λεγόμενο «επιχειρησιακό προφίλ», το οποίο έχει αποτελέσει ένα καθημερινό αντικείμενο συζητήσεων από το σύνολο του προσωπικού. Να σημειωθεί ότι ακόμα και σήμερα τηρούνται σε έντυπη μορφή τα δελτία επίδοσης από τις διάφορες εκπαιδεύσεις στον Ατομικό Φάκελο Εκπαίδευσης (ΑΦΕ) και για την ενημέρωση των ατομικών εγγράφων και του ατομικού φακέλου στο ΕΣΕΠ, απαιτείται η προσκόμιση φωτοαντιγράφου αυτών⁹⁵. Ταυτόχρονα το στέλεχος δεν έχει έλεγχο για το αν η εκπαίδευσή του έχει κατοχυρωθεί και για τη λήψη γνώσης, απαιτείται η σύνταξη προσωπικής αναφοράς. Επίσης για τη διεξαγωγή ορισμένων εκπαιδύσεων είναι απαραίτητη η πρότερη ολοκλήρωση κάποιων άλλων προαπαιτούμενων, στοιχεία τα οποία πρακτικά δεν είναι εύκολο να ελεγχθούν από τη στιγμή που δεν υπάρχει κάποια βάση δεδομένων (χαρακτηριστικό παράδειγμα η εκτέλεση αλμάτων αλεξιπτωτιστή⁹⁶).

Η παρούσα πρόταση αφορά τη δημιουργία των παρακάτω πεδίων (ενδεικτικά – αφορά κάθε είδους εκπαίδευση η οποία πρέπει να καταχωρείται) με σκοπό την άμεση ενημέρωση του στελέχους για την καταχώρηση της αντίστοιχης εκπαίδευσης από το αρμόδιο φορέα διεξαγωγής (τα δικαιώματα καταχώρησης στο ΕΣΕΠ εκχωρούνται σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό – προβάλλονται τα στοιχεία του καταχωρητή), καθώς επίσης και τον έλεγχο στοιχείων από τα αντίστοιχα Επιτελικά Γραφεία:

- α. Logbook καταδείξεων (Α/Φ και ΕΕ/Π)
- β. Logbook καταρριχήσεων
- γ. Logbook ρίψεων (για ΑΡ ΣΙ κ' ΕΠ)
- δ. Logbook αλμάτων (ΣΙ και ΕΠ). Προβολή των εκτελεσθέντων αλμάτων κάθε Αλεξιπτωτιστή.

⁹⁵ ΠαΔ 4-20/ΓΕΣ, *περί των ατομικών εγγράφων των Ανθστών και Μόνιμων – Εθελοντών Υπζκών – ΕπΟπ, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2003.*

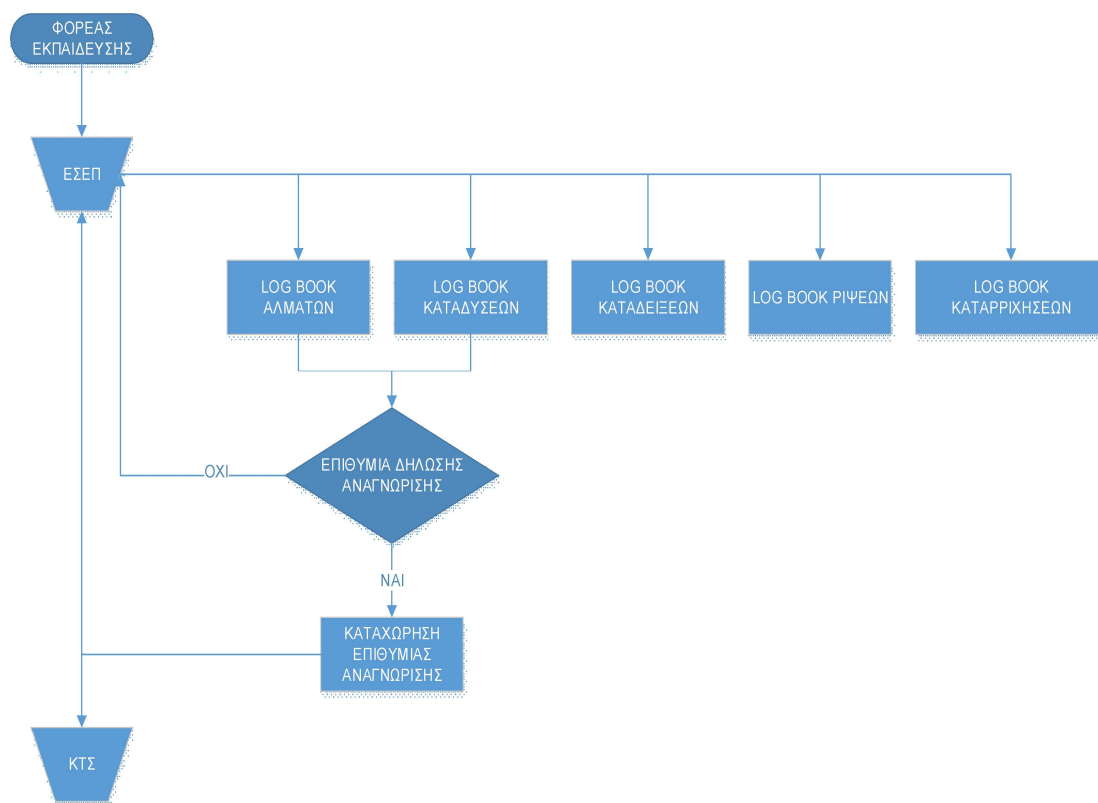
ΠαΔ 4-30/ΓΕΣ, *περί του τρόπου τηρήσεως των Ατομικών εγγράφων των Μόνιμων Αζκών, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2001.*

⁹⁶ ΣΚ 5-45, *Οργανισμός Σχολής Αλεξιπτωτιστών, ΓΕΣ/Δ1 (ΔΟΡ)/3β, Αθήνα, 2019.*

ε. Logbook καταδύσεων (ανοιχτού κ' κλειστού κυκλώματος): Προβολή των εκτελεσθέντων καταδύσεων κάθε ΥΚΤ.

Ταυτόχρονα προτείνεται τα δελτία επίδοσης από τις περατωθείσες εκπαιδεύσεις του κάθε στελέχους, να αναρτώνται στο ΕΣΕΠ, δημιουργώντας με τον τρόπο αυτό ψηφιακό ΑΦΕ, καταργώντας τη σημερινή γραφειοκρατική διαδικασία και «ενισχύοντας» τον ρόλο του συστήματος αυτού.

Η προτεινόμενη δομή του «επιχειρησιακού προφίλ», αποτυπώνεται στο διάγραμμα 7.



Διάγραμμα αποτύπωσης 7: Προτεινόμενη δομή επιχειρησιακού προφίλ

6.3 Υπηρεσίες Προσωπικού

Ο θεματικός αυτός χώρος με τη σημερινή μορφή της σελίδας δεν υφίσταται. Η δημιουργία του αφορά, αρχικά τη μεταφορά από το χώρο των «Λοιπών Υπηρεσιών» των εφαρμογών της «Ηλεκτρονικής Υποβολής Τόπων Προτίμησης» και των «Μορίων Στελεχών» (αφορά τα μόρια που διαθέτει το κάθε στέλεχος στην επετηρίδα μεταθέσεων), με παράλληλη βελτίωση των δομών τους.

Όσον αφορά την ηλεκτρονική υποβολή φρουρών προτίμησης, διαδικασία που λαμβάνει χώρα ετησίως (κάθε Σεπτέμβριο για το θέρους του επόμενου έτους), η μοναδική πρόταση βελτίωσης αφορά τη διαφοροποίηση ως προς το τελευταίο στάδιο,

δηλαδή της μεθόδου ενημέρωσης του γραφείων προσωπικού και την πιστοποίηση των δηλωθέντων στοιχείων. Η διαδικασία με τη σημερινή της μορφή, ολοκληρώνεται με την υποβολή αντιγράφου των επιθυμιών, συνοδευόμενο από αντίστοιχη υπεύθυνη δήλωση περί «αλήθειας των δηλωθέντος στοιχείων και περί συναίνεσης στον έλεγχο τους από την Υπηρεσία». Η πρόταση αφορά την τροποποίηση του βήματος αυτού, με την ενημέρωση των γραφείων προσωπικού να πραγματοποιείται μέσω του ΕΣΕΠ, με το πέρας της διαδικασίας. Αναφορικά με τον τρόπο δήλωσης της αλήθειας στοιχείων και της συναίνεσης στον έλεγχο ταυτότητας του χρήστη, το βήμα αυτό μπορεί να ολοκληρωθεί απλά και μόνο με τη δημιουργία και συμπλήρωση από το χρήστη ενός πεδίου που θα αναγράφει το αντίστοιχο μήνυμα, ενώ η ισχυρή ταυτοποίησή του θα πραγματοποιείται με εισαγωγή μοναδικού κωδικού, που θα αποστέλλεται με μήνυμα στο δηλωθέν κινητό του στελέχους. (ΟΤΡ, η μεθοδολογία αυτή χρησιμοποιείται πλέον για την γνησιότητα υπογραφής μέσω του gov.gr).

Ως προς τα τρέχοντα μόρια μεταθέσεων προτείνεται η προβολή αυτών, καθώς και των αντίστοιχων επετηρίδων από τις οποίες προκύπτουν, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους και με αυτόματη ενημέρωση τους σε μηνιαία βάση, σύμφωνα με τις υποβαλλόμενες από τις Μονάδες – Ανεξάρτητες Υπομονάδες καταστάσεις μεταβολών προσωπικού⁹⁷. Ταυτόχρονα προτείνεται η αυτόματη αναπροσαρμογή αυτών σε περίπτωση μεταβολής στοιχείου που την επηρεάζουν (λ.χ. οικογενειακή κατάσταση). Η σημερινή κατάσταση προβάλλει μόνο τον αριθμό των μορίων για μία (1) φορά ανά έτος (συγκεκριμένα στο χρονικό διάστημα Φεβρουαρίου – Μαρτίου), ενώ η ενημέρωση για την κατεχόμενη θέση στην επετηρίδα διεξάγεται μέσω των γραφείων προσωπικού, από καταστάσεις που προβάλλονται μέσω του ΕΣΕΠ κατά το ίδιο χρονικό διάστημα.

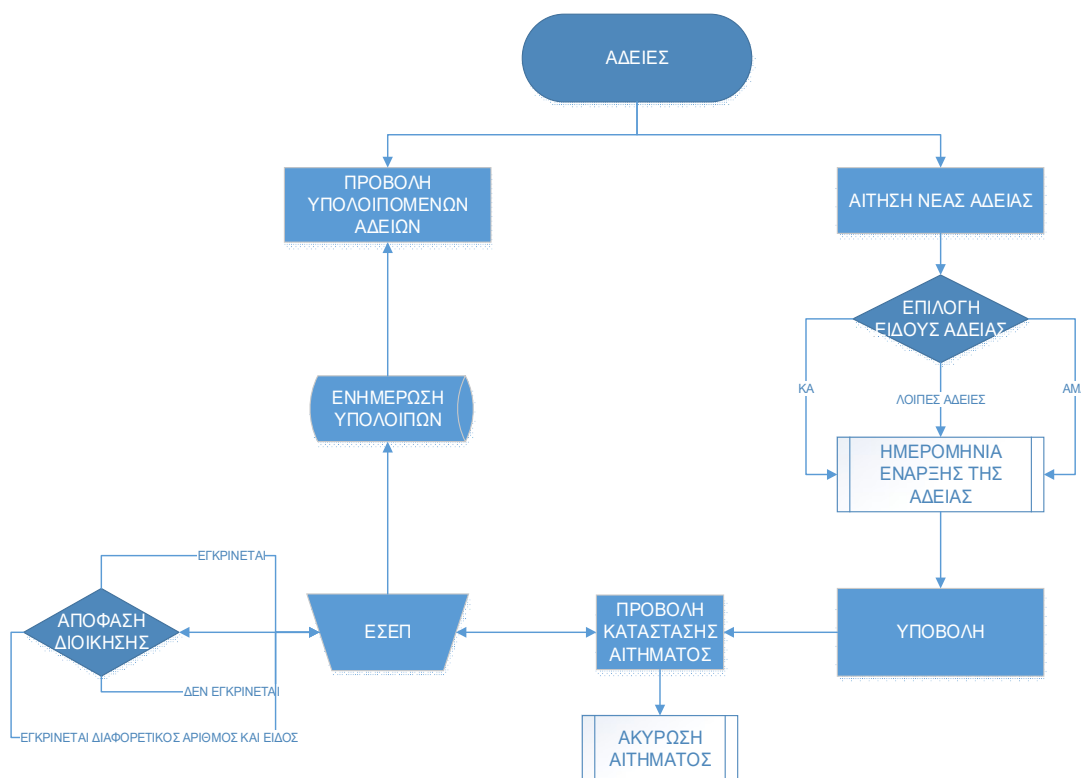
Ταυτόχρονα με τις παραπάνω βελτιώσεις στο χώρο των «Υπηρεσιών Προσωπικού», προτείνεται η δημιουργία πεδίου σχετιζόμενο με τις άδειες του στρατιωτικού προσωπικού. Συγκεκριμένα προτείνεται στο πεδίο αυτό μέσω κατάλληλης διαδικασίας, η προβολή αρχικά των υπολειπόμενων αδειών του κάθε στελέχους και στη συνέχεια με βάση τα υπόλοιπα αυτά, η δυνατότητα αίτησης νέας άδειας κατά το τρέχον έτος.

Συνέχεια της διαδικασίας αυτής, αποτελεί μετά την υποβολή του αιτήματος, η εμφάνιση αυτού στη Μονάδα του χρήστη, με σκοπό την έγκριση και καταχώρηση

⁹⁷ ΠαΔ 4-15/ΓΕΣ, *Μεταβολών Στρατιωτικού Προσωπικού*, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2012.

μέσω του ΕΣΕΠ. Με την έγκριση της άδειας υλοποιείται αντίστροφη διαδικασία, αυτή της ενημέρωσης του στελέχους σχετικά με την πορεία του αιτήματός του. Η λειτουργία αυτή μπορεί να αποτελέσει ταυτόχρονα διοικητικό εργαλείο ελέγχου της πορείας χορήγησης αδειών στα στελέχη της κάθε Μονάδας, καθώς θα μπορεί να αποτυπώνει σε αντίστοιχους πίνακες τα στατιστικά δεδομένα, αντικείμενο το οποίο απασχολεί κατά κόρον την ηγεσία του Στρατού.

Η προτεινόμενη δομή για τη διαδικασία αίτησης αδειών αποτυπώνεται παρακάτω στο διάγραμμα 8.



Διάγραμμα αποτύπωσης 8: Προτεινόμενη δομή εφαρμογής αδειών

Σε συνέχεια της παραπάνω καινοτομίας στο θεματικό χώρο των «Υπηρεσιών Προσωπικού» θα μπορούσε να εμφανίζεται σε ηλεκτρονική μορφή η στρατιωτική ταυτότητα του κάθε στελέχους. Το θέμα των νέων ταυτοτήτων έχει απασχολήσει πάρα πολύ την επικαιρότητα, με τους Στρατιωτικούς να αντιμετωπίζουν πολύ σοβαρά προβλήματα στην καθημερινότητά τους, λόγω της μη κατοχής δελτίου αστυνομικής ταυτότητας. Αξίζει να σημειωθεί πως και στην Στρατιωτική ταυτότητα μοναδική δικλίδα ασφαλείας αποτελεί η κλασική στρογγυλή σφραγίδα της Διεύθυνσης προσωπικού του ΓΕΣ. Η Στρατιωτική ταυτότητα αποτελεί ένα εύκολο αντικείμενο παραχάραξης με το κάθε στέλεχος να είναι ευάλωτο σε περίπτωση απώλειας.

Με τη δημιουργία του πεδίου προφίλ στο χώρο του πληροφοριακού συστήματος, μπορεί να δημιουργηθεί και νέος χώρος που θα αφορά τα στοιχεία Στρατιωτικής Ταυτότητας του κάθε στελέχους. Το συγκεκριμένο έγγραφο θα μπορεί να αποτυπώνεται ψηφιακά στην εφαρμογή των κινητών τηλεφώνων και να αντιστοιχεί σε μοναδικό γραμμωτό κώδικα (QR code). Αξίζει να σημειωθεί ότι έγγραφα με μικρότερη αξία (φοιτητικές ταυτότητες Πανεπιστημίων, κάρτες αιμοδότη κλπ), έχουν περισσότερες δικλίδες ασφαλείας από τη Στρατιωτική Ταυτότητα.

Ταυτόχρονα με την μεταβολή ανά τακτά χρονικά διαστήματα των βαθμών των Στρατιωτικών απαιτείται η ανανέωση του δελτίου Στρατιωτικής ταυτότητας τους. Η διαδικασία αυτή σε χρόνο απαιτεί την πάροδο περίπου δύο μηνών καθώς απαιτεί την γραπτή αναφορά του στελέχους με την προσκόμιση επίσης φωτογραφιών σε έντυπη μορφή και εν συνεχεία την αποστολή στην διεύθυνση προσωπικού του ΓΕΣ για έκδοση και την αποστολή στη Μονάδα του στελέχους του νέου ΔΣΤ. Εν συνεχεία την παραλαβή του παλιού δελτίου από το στέλεχος και την αποστολή με επίσημη αλληλογραφία του παλιού δελτίου για ακύρωση και καταστροφή⁹⁸.

Η δημιουργία του νέου χώρου επιτυγχάνει:

α. Άμεση έκδοση του νέου δελτίου ταυτότητας σε ηλεκτρονική μορφή. Η διαδικασία μπορεί να υλοποιηθεί μέσω της πλατφόρμας με μοναδικό δικαιολογητικό την νέα φωτογραφία του στελέχους (θα υπάρχουν οδηγίες για συγκεκριμένες προδιαγραφές), η οποία θα «ανεβαίνει» (upload) και παράλληλα θα ενημερώνει και το χώρο του ΕΣΕΠ.

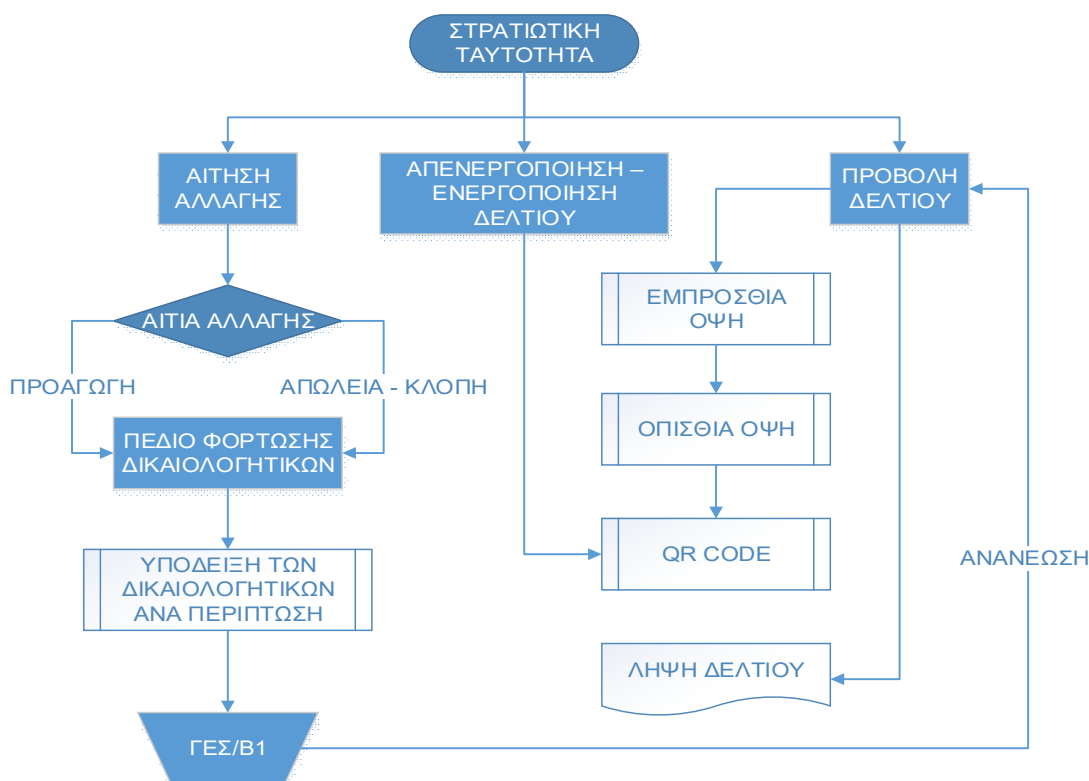
β. Άμεση ακύρωση του παλιού δελτίου Στρατιωτικής ταυτότητας. Με την έκδοση του νέου δελτίου θα ακυρώνεται άμεσα το παλιό με τον γραμμωτό κώδικα να απενεργοποιείται.

γ. Εκτόξευση του επιπέδου ασφαλείας. Πολλές φορές απαιτείται η παρουσία των στελεχών σε διάφορους Στρατιωτικούς χώρους εκτός των Στρατοπέδων υπηρετήσής τους με μοναδικό δικαιολογητικό την Στρατιωτική ταυτότητα. Παράλληλα η πρόσβαση ακόμα και σε συγκεκριμένους χώρους γίνεται με την έκδοση ξεχωριστών δελτίων λόγω απόρρητων πληροφοριών. Με την ψηφιακή ταυτότητα θα μπορούσε να χορηγείται η πρόσβαση στους χώρους αυτούς και η πιστοποίηση να γίνεται μόνο με μία απλή σάρωση του γραμμωτού κώδικα της ταυτότητας. Επίσης σε περίπτωση απώλειας το στέλεχος θα έχει τη δυνατότητα

⁹⁸ ΠαΔ 4-10/ΓΕΕΘΑ, *περί των Δελτίων Στρατιωτικής Ταυτότητας του στρατιωτικού προσωπικού των ενόπλων δυνάμεων*, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 1999.

άμεσης απενεργοποίησης του δελτίου, με μία απλή είσοδο στην εφαρμογή του κινητού. Αντίστοιχη λειτουργία εφαρμόζουν, μέσω των εφαρμογών ηλεκτρονικής διαχείρισης, όλες οι συστημικές τράπεζες, για τις κάρτες ανάληψης ή τις πιστωτικές κάρτες των πελατών τους.

Σε συνέχεια της αναβάθμισης των ταυτοτήτων των Στρατιωτικών θα μπορούσε η ταυτότητα σε δεύτερο χρόνο να λάβει τη μορφή πλαστικής κάρτας, με την έκδοση αυτής να λαμβάνει χώρα σε φορείς που θα έχουν συνάψει σύμβαση με το ΓΕΣ. Η έκδοση θα μπορούσε να λάβει χώρα ακόμα και από το ίδιο το ΓΕΣ με την προμήθεια σχετικού εξοπλισμού. Η παραπάνω πρόταση αποτυπώνεται στο διάγραμμα 9.



Διάγραμμα αποτύπωσης 9: Προτεινόμενη δομή εφαρμογής ταυτοτήτων

Για τις προτάσεις 2 και 4 πηγή έμπνευσης αποτελεί το site του Εθνικού Μητρώου Αιμοδοτών⁹⁹

6.4 Οικονομικές Υπηρεσίες

Όπως κι ο προηγούμενος θεματικός χώρος, έτσι κι αυτός αποτελεί και σήμερα υπαρκτό πεδίο, με τις ήδη υπάρχουσες εφαρμογές να προσδίδουν ένα σχετικά καλό επίπεδο ενημέρωσης σε ότι αφορά τη μισθοδοσία του προσωπικού. Ιδιαίτερος μετά

⁹⁹ EMA, <https://service.blooddonorregistry.gr/login.html#/home>

και την πρόσφατη προσθήκη και λειτουργία της εφαρμογής «Φύλλων πρόσθετων αμοιβών αποζημίωσης» (Ιανουάριος 2022), το Στρατιωτικό προσωπικό διαθέτει πλέον πλήρη έλεγχο και ενημέρωση σχετικά με τις καταβολές που πραγματοποιούνται στο λογαριασμό μισθοδοσίας του, μέσω της Ενιαίας Αρχής Πληρωμών (ΕΑΠ).¹⁰⁰ Ταυτόχρονα όμως, θέματα γραφειοκρατικής φύσεως θα μπορούσαν να παραληφθούν με την προσθήκη επιπλέον εφαρμογών ή την τροποποίηση υπαρχουσών.

Αρχικό παράδειγμα οικονομικής διαδικασίας που θα μπορούσε να τροποποιηθεί, αποτελεί αυτό της ενημέρωσης του λογαριασμού μισθοδοσίας. Σε περίπτωση που το στέλεχος επιθυμεί να αλλάξει το λογαριασμό στον οποίο καταβάλλονται οι αποδοχές του, απαιτείται να υποβάλλει προσωπική αναφορά συνοδευόμενη από το αντίστοιχο δικαιολογητικό της τράπεζας. Εν συνεχεία απαιτείται η προώθηση των στοιχείων αυτών από τις Μονάδες στα αντίστοιχα Κεντρικά Ταμεία Στρατού (ΚΤΣ) υπαγωγής και ενημέρωση των στοιχείων του στελέχους από αυτά. Η δημιουργία στην πλατφόρμα χώρου, ο οποίος θα επιτρέπει τη «φόρτωση» του αντίστοιχου δικαιολογητικού, θα μπορούσε να επισπεύσει κατά πολύ το χρόνο διεκπεραίωσης της διαδικασίας, αφού τα κεντρικά ταμεία θα ενημερώνονταν με τον τρόπο αυτό αυτόματα.

Ένα ακόμα θέμα «Οικονομικών Υπηρεσιών», αποτελεί η περιοδική αναφορά αναγνώρισης ή όχι του χρόνου Υπηρεσίας στο διπλάσιο των αντίστοιχων εξαμήνων κινδύνου που προκύπτουν από τις αναφερόμενες εκπαιδεύσεις της προτάσεως 2 του παρόντος κεφαλαίου, οι οποίες συντελούν το προαναφερθέν «επιχειρησιακό προφίλ».¹⁰¹ Η σημερινή κατάσταση απαιτεί προσκόμιση των αντίστοιχων αναφορών εις διπλούν και διεκπεραίωση από τα αντίστοιχα Επιτελικά Γραφεία. Με την καταχώρηση ολοκλήρωσης της συντήρησης Ικανότητας Αλεξιπτωτιστή και ΥΚΤ, η παραπάνω διαδικασία μπορεί να γίνει μέσω του πληροφοριακού συστήματος και να παρακαμφθεί η σημερινός τρόπος, ο οποίος απαιτεί μεγάλο όγκο γραφειοκρατίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι τον Σεπτέμβριο του 2022, αναπτύχθηκε εφαρμογή στην πλατφόρμα (army.gr), για την προβολή των ήδη αναγνωρισμένων εξαμήνων, διαδικασία που μέχρι πρότινος απαιτούσε ταυτοπροσωπία του στελέχους στα οικεία ταμεία, ή γραπτή αναφορά επιθυμίας ενημέρωσης. Η διαδικασία περιγράφεται

¹⁰⁰ Φ.800/2/1210674/Σ.374/13 Ιαν 22/ΓΕΣ/ΔΟΙ/3 περί δημιουργίας ψηφιακής Υπηρεσίας των «επιπρόσθετων αμοιβών – Αποζημιώσεων Προσωπικού».

¹⁰¹ Φ.846.1/23/916147/Σ.5509/3 Αυγ 16/ΓΕΣ/ΔΟΙ/4α, «Συντάξεις Ειρηνικής περιόδου (Διαδικασία Αναγνώρισης χρόνου Υπηρεσίας στο διπλάσιο)».

διαγραμματικά στο διάγραμμα 7 μέσω της διαδικασίας ενημέρωσης του «επιχειρησιακού» προφίλ του χρήστη.

Παράλληλα στον ίδιο χώρο, προτείνεται η τροποποίηση της εφαρμογής με ονομασία «Ετήσιες Δηλώσεις Οικογενειακής Κατάστασης» με νέα η οποία θα φέρει το όνομα «Μεταβολές Οικογενειακής Κατάστασης». Η λειτουργία της εφαρμογής αυτής εξυπηρετούσε κατά τη δημιουργία της, την περιοδική δήλωση ετησίως της οικογενειακής κατάστασης των στελεχών (σε περίπτωση διαφοροποίησης υπήρχε πεδίο φόρτωσης των δικαιολογητικών σε μορφή pdf). Η διαδικασία αυτή, «συγχωνεύτηκε» θα λέγαμε με τη διαδικασία ετήσιας υποβολής φρουρών προτίμησης, καθώς στο αρχικό πεδίο της λειτουργίας ο χρήστης επικαιροποιεί ή τροποποιεί τα υπάρχοντα στοιχεία με τον ίδιο ακριβώς τρόπο καθιστώντας την παλιά εφαρμογή ανενεργή. Παράλληλα τηρείται ακόμα η έντυπη δήλωση των οικογενειακών μεταβολών στα γραφεία προσωπικού της κάθε Μονάδας, με σκοπό την ενημέρωση των εκάστοτε προς ενέργεια αποδεκτών¹⁰².

Η πρόταση λοιπόν αναφέρεται στην κατάργηση της γραφειοκρατικής διαδικασίας και στην ταυτόχρονη ενημέρωση του συνόλου των αποδεκτών με ηλεκτρονικό τρόπο, χωρίς την απαίτηση έναρξης επίσημης αλληλογραφίας από τα γραφεία Προσωπικού των Μονάδων. Σε περίπτωση μεταβολής (π.χ. οικογενειακής κατάστασης – γέννηση τέκνου κλπ), μπορεί να δημιουργηθεί χώρος φόρτωσης των απαιτούμενων δικαιολογητικών σε μορφή pdf και αφού αυτά ελεγχθούν από την αρμόδια διεύθυνση – φορέα να γίνεται αυτόματα ενημέρωση του εσωτερικού συστήματος ΕΣΕΠ και των κεντρικών ταμείων. Η επιβεβαίωση καταχώρησης προσωπικών στοιχείων μπορεί να γίνεται με email και ειδοποίηση από τον αντίστοιχο φορέα σε περίπτωση τροποποίησης οικονομικών στοιχείων (για παράδειγμα στη δήλωση τέκνου να έρχεται απάντηση από το οικείο ΚΤΣ ότι αρχικά το αίτημα καταχωρήθηκε και σε 2^ο χρόνο ότι διεκπεραιώθηκε). Για την ισχυρή ταυτοποίηση και την καταχώρηση της αναφοράς – αλλαγής στοιχείων, αυτή μπορεί να πραγματοποιείται με τη χρήση OTP.

Ακόμα όσον αφορά το χώρο αυτό, προτείνεται η προσθήκη εφαρμογής με σκοπό την «Υποβολή Δαπανών» σε πρώτο χρόνο και τη διεκπεραίωση αυτών σε δεύτερο. Κατά καιρούς τα στελέχη του Στρατού, απαιτείται να υποβάλλουν αναφορές ολοκλήρωσης δαπανών, κυρίως υγείας, με σκοπό τη διαβίβασή τους μέσω των

¹⁰² ΠαΔ 4-1/ΓΕΕΘΑ, *Δήλωση γάμου – συμφώνου συμβίωσης του μόνιμου εν ενεργεία Στρατιωτικού Προσωπικού*, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2019.

Επιτελικών Γραφείων για έλεγχο και εκκαθάριση, με τελικούς αποδέκτες τα οικεία ΚΤΣ¹⁰³. Η διαδικασία αυτή δύναται να παρακαμφθεί, καθώς η υποβολή θα μπορούσε να ολοκληρώνεται ηλεκτρονικά με εισαγωγή των αντίστοιχων δικαιολογητικών σε κατάλληλο χώρο σε μορφή pdf.

6.5 Αναβάθμιση Υγειονομικών Υπηρεσιών

Ο θεματικός χώρος των «Υγειονομικών Υπηρεσιών», αποτελεί και σήμερα υπαρκτή δομή, με μοναδικές παροχές, αρχικά την ετήσια θεώρηση των βιβλιαρίων νοσηλείας και την ανακατεύθυνση στις πύλες των Στρατιωτικών δομών υγείας. Η πρόταση περιλαμβάνει τον εμπλουτισμό του χώρου αυτού, αρχικά με την προσθήκη πεδίου μέσω του οποίου το στέλεχος θα εκδίδει την Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης, όταν απαιτείται έκδοσή της (για τα στελέχη του Στρατού Ξηράς τηρείται ξεχωριστή διαδικασία σε σχέση με αυτή των λοιπών πολιτών¹⁰⁴) και επίσης αποτυπώνοντας μια σειρά πληροφοριών, αφετηρία των οποίων αποτελούν οι επισκέψεις σε δομές υγείας του Στρατού, είτε για κάποιο έκτακτο περιστατικό, είτε για την περιοδική υποχρέωση ολοκλήρωσης των «ετήσιων υγειονομικών εξετάσεων» (ετησία και αλ/στη – ΥΚΤ).¹⁰⁵

Οι ετήσιες υγειονομικές εξετάσεις είναι ένα θέμα, το οποίο επίσης έχει απασχολήσει τόσο την ηγεσία όσο και το ιατρικό προσωπικό του Στρατού Ξηράς. Πρόκειται για ένα θέμα στην πραγματικότητα, που απασχολεί το σύνολο της Ελληνικής κοινωνίας όσον αφορά το ιατρικό ιστορικό του κάθε πολίτη. Η διασύνδεση των νοσοκομείων σήμερα έχει πραγματοποιηθεί μόνο στο επίπεδο της εθελοντικής αιμοδοσίας, με αποτέλεσμα σε περίπτωση ανάγκης νοσηλείας να μην υπάρχει το ιατρικό ιστορικό του ασθενούς, εργαλείο πολύτιμο για το ιατρικό προσωπικό της χώρας. Δεδομένης της πρόσφατης ανακοίνωσης του υπουργού ψηφιακής διακυβέρνησης σχετικά με την ειδοποίηση της υποχρέωσης τακτικής εξέτασης (checkup) με ένα απλό μήνυμα στο κινητό, καθώς και τη δημιουργία

¹⁰³ Φ.838/26/81230/Σ.337/18 Ιουλ 16/ΓΕΣ/ΔΥΒ/ΔΥΓ/2^α περί παροχών Υγειονομικής Περίθαλψης

¹⁰⁴ ΠαΔ 7-10/ΓΕΣ, περί έκδοσης – θεώρησης και επιστροφής εντύπων δικαιώματος υγειονομικής περίθαλψης ασφαλισμένων του ΥΠΕΘΑ/ΓΕΣ (βιβλιάρια νοσηλείας –ευρωπαϊκή κάρτα ασφάλισης ασθένειας - έντυπα s1 & s2), ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2016.

¹⁰⁵ ΠαΔ 7-1/ΓΕΣ, Μέτρα προληπτικής ιατρικής για το Στρατό Ξηράς, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2009.

ψηφιακού βιβλιαρίου παιδιού,¹⁰⁶ παρατηρούμε την ανάγκη δημιουργίας της αντίστοιχης ενιαίας δομής δεδομένων από τα νοσοκομεία της χώρας.

Κατ' αντιστοιχία σε ότι αφορά τις ιατρικές εξετάσεις το κάθε στέλεχος σήμερα είναι υπόχρεο σε ετήσια βάση να ολοκληρώνει ένα σύνολο εξετάσεων από μία σειρά ιατρών. Το αποτέλεσμα της παραπάνω υποχρέωσης είναι η υπογραφή του συνόλου των ιατρών αυτών σε ένα διπλότυπο έντυπο (ένα για το Νοσοκομείο κι ένα για το Στέλεχος και τη Μονάδα του), το οποίο αποτελεί το μοναδικό δικαιολογητικό ισχύος των εξετάσεων. Στο σημείο αυτό να σημειωθεί ότι το έντυπο αυτό αποτελεί και προϋπόθεση για την ολοκλήρωση ορισμένων εκπαιδεύσεων. Στην πραγματικότητα ο έλεγχος εκτελείται από τους Ιατρούς των Μονάδων οι οποίοι αρχικά ελέγχουν τη γνησιότητα των υπογραφών και δευτερευόντως ενημερώνουν χειρόγραφα και σε έντυπη μορφή τον ιατρικό φάκελο του εκάστοτε στελέχους.

Όσον αφορά την συγκεκριμένη κατάσταση, η πρόταση αφορά την πλήρη ψηφιοποίηση του συνόλου των υγειονομικών εξετάσεων και τη δημιουργία ηλεκτρονικού ιατρικού μητρώου στην πλατφόρμα, με άμεση ενημέρωση του ΕΣΕΠ για την επίσκεψη στο νοσοκομείο και ξεχωριστής δομής εσωτερικής λειτουργίας, πρόσβαση στην οποία θα διαθέτει μόνο το ιατρικό προσωπικό των Μονάδων και μόνο για το προσωπικό της κάθε Μονάδας, προκειμένου να διασφαλισθεί με τον τρόπο αυτό, το ιατρικό απόρρητο. Η ψηφιοποίηση αυτή θα μπορούσε να αποτελέσει τη βάση και το παράδειγμα για μία ενοποίηση των δεδομένων σε πανελλήνιο επίπεδο, αφού απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η διασύνδεση του συνόλου των Στρατιωτικών δομών Υγείας οι οποίες διαθέτουν ήδη βάσεις δεδομένων για τους ασθενείς τους.

Συγκεκριμένα για τις ετήσιες υγειονομικές εξετάσεις καθώς και για τις εξετάσεις αλεξιπτωτιστή η πιστοποίηση της ισχύος θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί με την ολοκλήρωση αυτών, απλά και μόνο με την ενημέρωση της βάσης δεδομένων μετά την έξοδο από τη δομή υγείας. Με την ολοκλήρωση λοιπόν, το κάθε στέλεχος θα μπορεί με μία απλή είσοδο στο ιατρικό φάκελο του λογαριασμού του, να προβάλλει και να εκδίδει την αντίστοιχη βεβαίωση ολοκλήρωσης των εξετάσεων (με την αναγραφή της αντίστοιχης ημερομηνίας λήξεως), η οποία θα λαμβάνει ως χαρακτηριστικό γνησιότητας γραμμωτό κώδικα. Ταυτόχρονα θα ενημερώνεται και το

¹⁰⁶ Εξαγγελία Υπουργού Ψηφιακής διακυβέρνησης για ειδοποίηση του ετήσιου υγειονομικού ελέγχου (2022), διαθέσιμο στο: <https://www.iefimerida.gr/politiki/etisio-tsek-ap-eidopoiisi-sto-kinito-pierrakakis>, ανακτήθηκε την 10 Φεβρουαρίου 2022.

ΕΣΕΠ για την ολοκλήρωση της επίσκεψης και μόνο στη δομή υγείας του Στρατού, για τον συγκεκριμένο λόγο. Αντίστοιχο παράδειγμα της καθημερινότητας όμοιο με την παραπάνω καινοτομία, αποτελεί το «πράσινο» πιστοποιητικό εμβολιασμού κατά της νόσου covid 19, που υπάρχει στην πλατφόρμα gov.gr¹⁰⁷.

Αξίζει να σημειωθεί ότι σε κανένα σύστημα υγείας της ΕΕ ένωσης, τα νοσοκομεία των αντίστοιχων χωρών δεν έχουν ενιαία βάση δεδομένων. Μοναδικό πρότυπο αντίστοιχης ενοποίησης, αποτελεί το μοντέλο που ακολουθεί το Ηνωμένο Βασίλειο, κατά το οποίο τα νοσοκομεία, χωρισμένα ανά υγειονομικές περιφέρειες με βάση τις παρεχόμενες υπηρεσίες (trusts)¹⁰⁸, διαθέτουν πρόσβαση σε ενιαία βάση δεδομένων για το εξεταζόμενο – νοσηλεύόμενο προσωπικό που εξυπηρετούν. Και σε αυτή την περίπτωση όμως, πλήρης ενοποίηση σε κρατικό επίπεδο δεν έχει επιτευχθεί, καθώς τα πληροφοριακά συστήματα διαφέρουν μεταξύ των υγειονομικών περιφερειών.

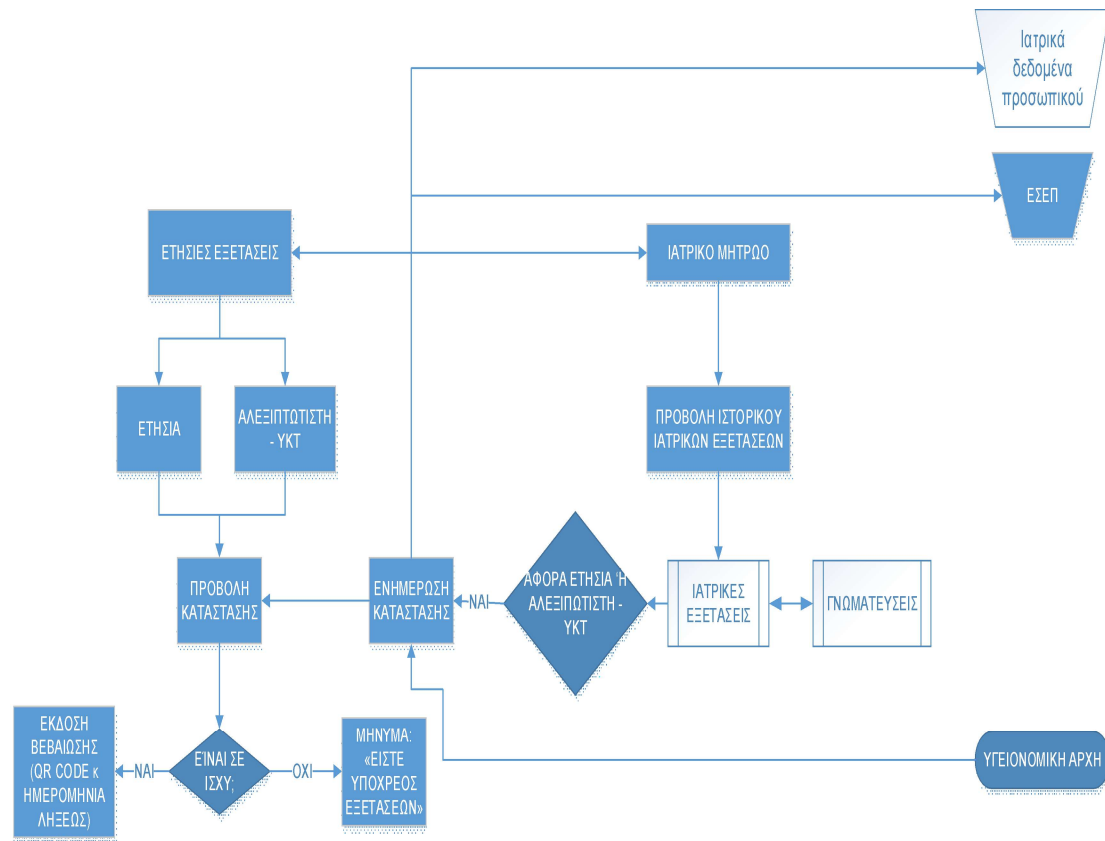
Αναφερόμενο παράδειγμα των παραπάνω, αποτελεί το πληροφοριακό σύστημα «EPR», που χρησιμοποιείται στην νοτιοδυτική υγειονομική περιφέρεια «St. George» του Λονδίνου (South West London & St George's Mental Health NHS Trust). Επίσης αξιοσημείωτο είναι ότι μόλις το έτος 2021, ακολούθησε τη διασύνδεση με το παραπάνω σύστημα και η νοτιοανατολική υγειονομική περιφέρεια «Queen Mary» με τους υποστηρικτές του ψηφιακού μετασχηματισμού να το θεωρούν άλμα προόδου προς την ψηφιακή ενοποίηση των υπηρεσιών υγείας¹⁰⁹.

Με βάση τα παραπάνω, η προτεινόμενη δομή για την ενοποίηση των υγειονομικών Υπηρεσιών που προσφέρονται από τις Στρατιωτικές δομές υγείας, αποτυπώνεται στο διάγραμμα 10.

¹⁰⁷ Πιστοποιητικό εμβολιασμού: <https://www.gov.gr/ipiresies/ugeia-kai-pronoia/koronoios-covid-19/pistopoietiko-emboliasmou>.

¹⁰⁸ Wikipedia: Mental health trust, διαθέσιμο στο: https://en.wikipedia.org/wiki/Mental_health_trust, ανακτήθηκε στις 15 Φεβρουαρίου 2022.

¹⁰⁹ HTN, *Two London trusts to share EPR*, UK, 2022, διαθέσιμο στο <https://htn.co.uk/2022/02/28/two-london-trusts-to-share-epr/>, ανακτήθηκε την 01 Μαρτίου 2022.



Διάγραμμα αποτύπωσης 10: Προτεινόμενη δομή υγειονομικών Υπηρεσιών

6.6 Υπηρεσίες Ενημέρωσης

Για τον επίσης υπαρκτό στη σημερινή μορφή της πλατφόρμας χώρο, η κύρια πρόταση αφορά την αποκλειστική ενημέρωση περί προγραμμάτων και προσφορών με μοναδικό μέσο το πληροφοριακό σύστημα. Παράδοξο φαινόμενο αποτελεί το γεγονός ότι ενώ υπάρχει ο θεματικός χώρος, πληθώρα αλληλογραφίας απασχολεί καθημερινά τα Επιτελικά Γραφεία για την ενημέρωση προσωπικού με θέματα σχετικά με εκδήλωση επιθυμίας συμμετοχής σε αθλητικά προγράμματα ή προγράμματα μεταπτυχιακών σπουδών κλπ.

Η πρόταση λοιπόν αφορά, τη δημιουργία «ενοτήτων» εντός του χώρου της προσωπικής ενημέρωσης σχετικά με το αντίστοιχο θέμα, καταργώντας έτσι τη σημερινή «υβριδική» μορφή, με ενδεικτικό τρόπο τη δημιουργία ενότητας ενημέρωσης σχετικά με «προγράμματα εκπαίδευσης» και «προγράμματα μεταπτυχιακών Σπουδών».

6.7 Υπηρεσίες Διοικητικής Μέριμνας

Ο χώρος αυτός δεν αποτελεί υπαρκτή δομή στη σημερινή μορφή του πληροφοριακού συστήματος. Η ανάγκη δημιουργίας του, προκύπτει από την αναβάθμιση και μεταφορά τριών (ήδη υπαρχόντων στο πληροφοριακό σύστημα) εφαρμογών από το χώρο των «λοιπών υπηρεσιών», καθώς και τη δημιουργία τριών ακόμα νέων. Κοινός παρονομαστής αυτών, καθίσταται ότι αποτελούν δομές μέριμνας τόσο για τα στελέχη του Στρατού όσο και για τις οικογένειες αυτών.

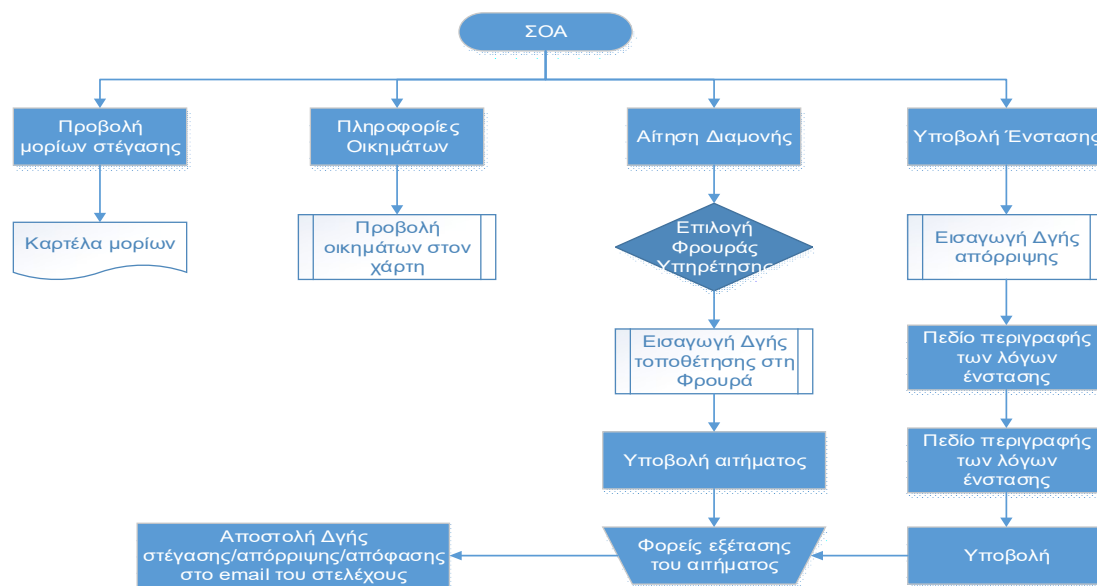
Η πρώτη αναφερόμενη μεταφορά και αναβάθμιση ήδη υπάρχουσας εφαρμογής, είναι αυτή των Στρατιωτικών Οικημάτων Αξιωματικών (ΣΟΑ). Στη σημερινή μορφή, το μόνο πλεονέκτημα της εφαρμογής, είναι η προβολή μέσα από αυτή, του χάρτη με τις τοποθεσίες όπου υπάρχουν διαθέσιμα οικήματα, όπως επίσης και φωτογραφίες αυτών. Η συγκεκριμένη υπηρεσία διατίθεται (μία από τις δύο διατιθέμενες) και μέσω της εφαρμογής των κινητών τηλεφώνων.

Εκτός από τη μεταφορά στον θεματικό χώρο της «Διοικητικής Μέριμνας», η αλλαγή που προτείνεται για την εφαρμογή αυτή χωρίζεται σε δύο σκέλη. Το πρώτο αναφέρεται στη προβολή των μορίων καθώς και της καρτέλας στέγασης που διαθέτει κάθε στέλεχος με την ανανέωση αυτών να πραγματοποιείται σε μηνιαία βάση σύμφωνα με τους παράγοντες που τα επηρεάζουν (οικογενειακή κατάσταση – παρελθούσες και τρέχουσες στεγάσεις κλπ), ενώ το δεύτερο στη διεύρυνση της εφαρμογής με τέτοιο τρόπο ώστε οι αιτήσεις για στέγαση να υλοποιούνται και να προωθούνται προς αξιολόγηση (με τα των επισυναπτόμενων δικαιολογητικών) από τους αρμόδιους φορείς στέγασης μέσα από την εφαρμογή. Εν συνεχεία και μετά την επεξεργασία του αιτήματος, θα μπορούσε η ενημέρωση του στελέχους σχετικά με την θετική ή αρνητική απάντηση, συνοδεία της αντίστοιχης επετηρίδας, να υλοποιείται είτε μέσα από την εφαρμογή, είτε με μορφή e-mail, δίνοντας πάντα στο χρήστη τη δυνατότητα υποβολής ενστάσεως, σε περίπτωση που η απάντηση, θίγει τα συμφέροντά του.

Η σημερινή διαδικασία προβλέπει γραπτή αναφορά του στελέχους με το αίτημα και τα δικαιολογητικά του (ένα εκ των οποίων η καρτέλα στέγασης, η οποία εκδίδεται από το ΕΣΕΠ) και σε δεύτερο χρόνο την προώθηση αυτής, μέσω ΕΣΕΠ και μεταγενέστερα σε έντυπη μορφή, προς τους αρμόδιους σχηματισμούς στέγασης για αξιολόγηση από τα αντίστοιχα συμβούλια, με τη διαδικασία ενστάσεως να ακολουθεί

την ίδια γραφειοκρατική οδό¹¹⁰. Παρατηρούμε ότι ενώ η διαδικασία ολοκληρώνεται σχεδόν εξ’ ολοκλήρου με τη χρήση του ΕΣΕΠ, τηρείται παράλληλα και η γραφειοκρατική οδός, με τον ενδιαφερόμενο να λαμβάνει την απαιτούμενη πληροφορία και πάλι μέσω των Επιτελικών Γραφείων. Ο τρόπος αυτός, επιφορτίζει τους Επιτελείς, πέραν του έργου της γραφειοκρατικής διαδικασίας, επιπλέον με αυτό της καταχώρισης του αιτήματος στο πληροφοριακό σύστημα μέσω του προσωπικού τους λογαριασμού, καθιστώντας τη χρήση του για το σκοπό αυτό, ανώφελη.

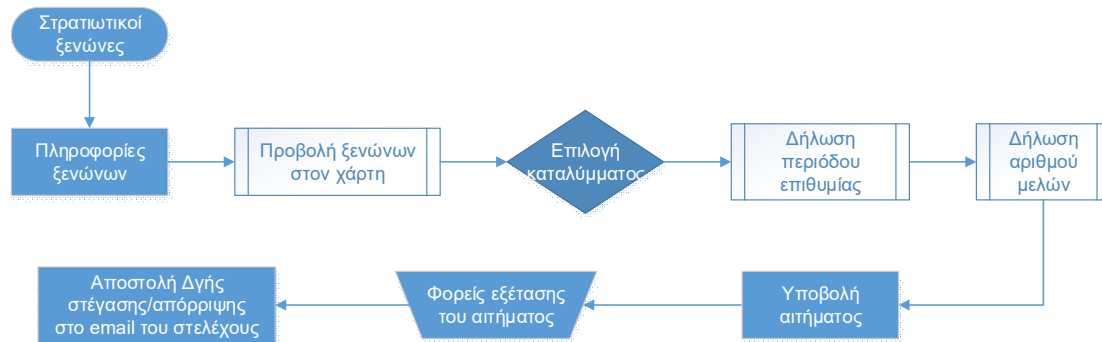
Από την παραπάνω περιγραφή, προκύπτει το διάγραμμα 11, το οποίο απεικονίζει το σύνολο της προτεινόμενης διαδικασίας.



Διάγραμμα αποτύπωσης 11: Προτεινόμενη δομή εφαρμογής ΣΟΑ

Αντίστοιχη με τα ΣΟΑ φιλοσοφία, διακατέχει και τη μεταφορά της εφαρμογής «Στρατιωτικών ξενώνων». Τα πληροφοριακά στοιχεία που διαθέτει το πεδίο (με βάση τη σημερινή μορφή), περιορίζονται σε αυτά της τοποθεσίας και των φωτογραφιών. Η διαδικασία και πάλι προβλέπει αναφορά του στελέχους προς το αντίστοιχο Επιτελικό Γραφείο της Μονάδας του και αντίστοιχη προώθηση αυτής στο Σχηματισμό ελέγχου του ξενώνα επιθυμίας, με την απάντηση να αναμένεται, μέσω της αντίστροφης διαδικασίας. Η πρόταση που παρατίθεται, ομοίως και στην περίπτωση αυτή, είναι η ολοκλήρωση της διαδικασίας μέσω του army.gr, με τα πράγματα να είναι ακόμα πιο απλά, καθώς δεν απαιτείται τεκμηρίωση της απάντησης με κάποιου είδους μοριοδότηση, αλλά μόνο από την πληρότητα διάθεσης την αναφερόμενη περίοδο ζήτησης. Η περιγραφόμενη διαδικασία αποτυπώνεται ακολούθως στο διάγραμμα 12.

¹¹⁰ ΣΚ 300-6, Κανονισμός Στρατιωτικών Οικημάτων Αζκών – Υψικών –ΕΠΟΠ (ΣΟΑ – ΣΟΜΥ – ΣΟΕΠΟΠ)», ΓΕΣ/ΔΥΔΜ, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2005.

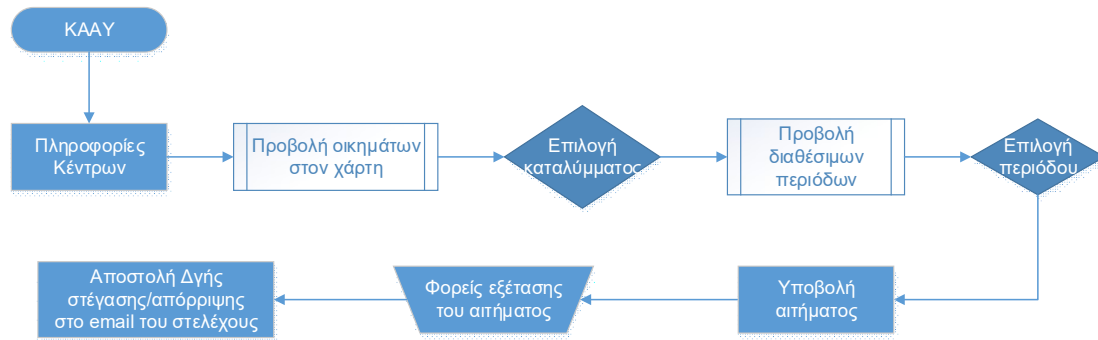


Διάγραμμα αποτύπωσης 12: Προτεινόμενη δομή εφαρμογής Στρ. ξενώνων

Τελευταία εφαρμογή που μεταφέρεται στο χώρο της «Διοικητικής Μέριμνας» είναι αυτή που περιέχει πληροφορίες σχετικά με τις στρατιωτικές «Λέσχες» ανά την επικράτεια. Οι διαθέσιμες πληροφορίες περιορίζονται στην τοποθεσία της λέσχης στον χάρτη, ενώ σχετικά με το διαθέσιμο μενού, παρατηρείται το φαινόμενο οι καταστάσεις συσσιτίου να μην είναι πάντοτε ενημερωμένες. Σε αυτή την περίπτωση προτείνεται να δίνεται η δυνατότητα επιλογής στο χρήστη του φαγητού, μέσα από ενημερωμένο μενού της εφαρμογής κι ανάλογα με το χρονικό ορίζοντα λειτουργίας της κάθε λέσχης (παράδειγμα δήλωση συμμετοχής στο συσσίτιο της μεθεπόμενης ημέρας και δυνατότητα ακύρωσης της επιλογής μέχρι 12 ώρες πριν), ενώ ταυτόχρονα να δηλώνεται και το ποσό οφειλής στο οικείο ΚΤΣ, προκειμένου να παρακρατείται αυτόματα από την μισθοδοσία του.

Παράλληλα με τη μεταφορά και ταυτόχρονα τη βελτίωση των παραπάνω εφαρμογών στο χώρο της «Διοικητικής Μέριμνας», παρατίθενται οι προτάσεις για δημιουργία και νέων εφαρμογών που θα εξυπηρετούν μία σειρά διαδικασιών. Ο λόγος αρχικά για τη δημιουργία εφαρμογής στα πρότυπα αυτής των Στρατιωτικών Οικημάτων Αξιοματικών, για συμμετοχή σε προγράμματα παραθερισμού των Κέντρων Αποκαταστάσεως Απολειών Υγείας (ΚΑΑΥ). Προτείνεται λοιπόν η δημιουργία πεδίου που θα διαθέτει πληροφορίες σχετικά με τις περιόδους στέγασης και τον αριθμό των διαθέσιμων καταλυμάτων ενώ στη συνέχεια θα δίνει τη δυνατότητα υποβολής αίτησης μέσω της πλατφόρμας. Η διαδικασία που λαμβάνει χώρα σήμερα, υλοποιείται ομοίως με αυτή που περιγράφεται για την αίτηση στέγασης στα ΣΟΑ¹¹¹. Στο διάγραμμα 13, αποτυπώνεται η προτεινόμενη ροή διαδικασιών για την αίτηση συμμετοχής στα παραπάνω προγράμματα.

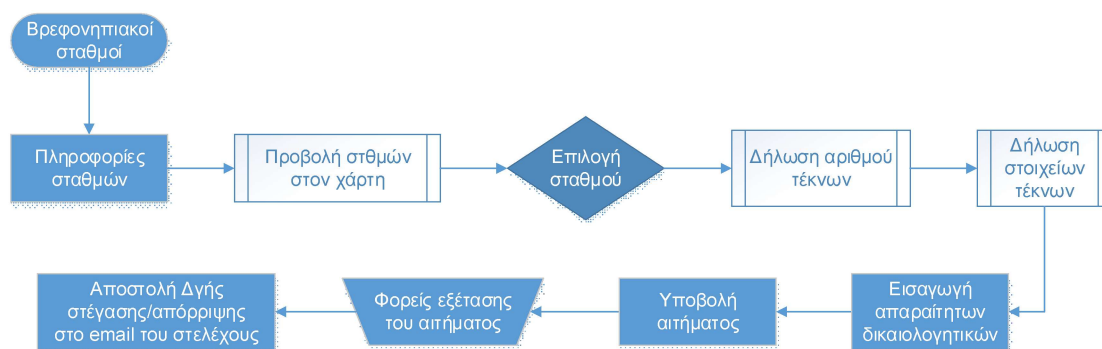
¹¹¹ΠαΔ 9-24/ΓΕΣ, περί λειτουργίας Κέντρου Αποκαταστάσεως Απολειών Υγείας (ΚΑΑΥ) Αγίου Ανδρέα και λοιπών Σχηματισμών, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2009.



Διάγραμμα αποτύπωσης 13: Προτεινόμενη δομή εφαρμογής ΚΑΑΥ

Ακόμα, μία λειτουργία που προτείνεται να προστεθεί στο χώρο αυτό, πραγματεύεται τη διαδικασία αίτησης εγγραφής των τέκνων στρατιωτικών, στις δομές βρεφονηπιακών σταθμών του Στρατού. Και σε αυτή την περίπτωση όπως και σε προηγούμενες, τόσο η αίτηση όσο και το σύνολο των δικαιολογητικών, ακολουθούν αποκλειστικά τη γραφειοκρατική οδό προς τον φορέα διεκπεραίωσης του αιτήματος, μέσω των Μονάδων του ενδιαφερόμενου στελέχους, ενώ θα μπορούσαν να αποστέλλονται με ηλεκτρονικό τρόπο, χωρίς να απαιτείται η έναρξη επίσημης αλληλογραφίας.¹¹² Ομοίως, ίδια ακριβώς διαδικασία μπορεί να ακολουθηθεί και για τη «συμμετοχή τέκνων Στρατιωτικών, σε προγράμματα παιδικών κατασκηνώσεων»,¹¹³ με την εισαγωγή επίσης σχετικής εφαρμογής, αποτελούμενη από αντίστοιχες διαδικασίες.

Παρακάτω το διάγραμμα 14, αποτυπώνει τη διαδικασία συμμετοχής στα προγράμματα βρεφονηπιακών σταθμών σαν παράδειγμα των προηγούμενων αναφερόμενων διαδικασιών.



Διάγραμμα αποτύπωσης 14: Προτεινόμενη δομή εφαρμογής Βρεφ. σταθμών

¹¹² ΣΚ 5-79, *Κανονισμός οργάνωσης και λειτουργίας βρεφονηπιακών σταθμών Στρατού Ξηράς*, ΓΕΣ/Δ1 (ΔΟΡ)/3β, Αθήνα, 2019.

ΠαΔ 4-52/ΓΕΣ, *θέματα οργάνωσης και λειτουργίας βρεφονηπιακών σταθμών Στρατού Ξηράς*, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2020.

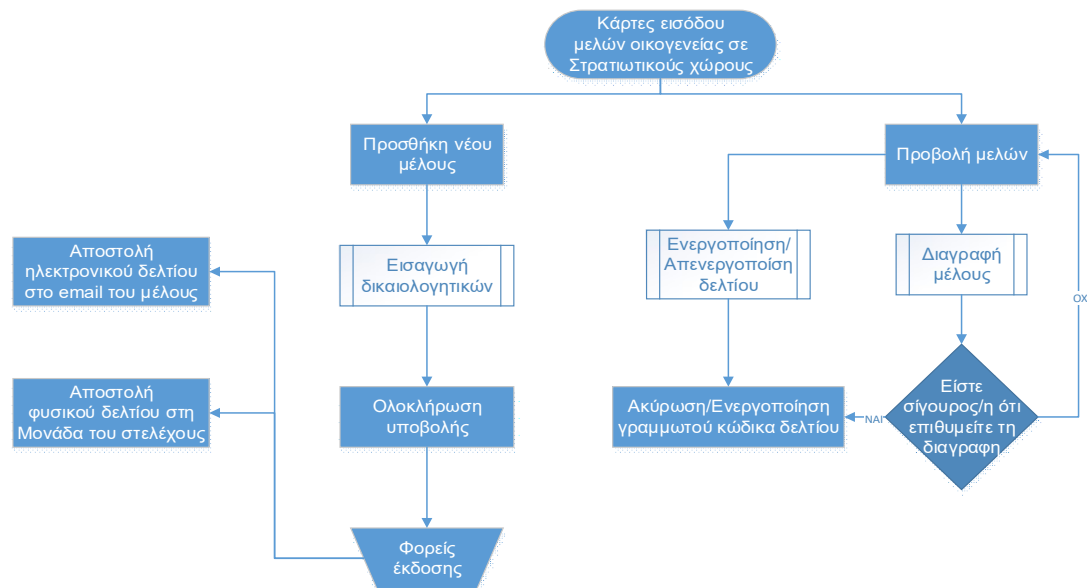
¹¹³ ΠαΔ 9-39/ΓΕΣ, *περί διαδικασίας παραθερισμού παιδιών μόνιμων στελεχών σε ιδιωτικές παιδικές κατασκηνώσεις*, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2001.

Ολοκληρώνοντας τις προτάσεις για αυτό το χώρο του πληροφοριακού συστήματος, θα μπορούσε να δημιουργηθεί εφαρμογή για την ηλεκτρονική αίτηση έκδοσης ταυτότητας μέλους οικογενείας, με σκοπό την εξασφάλιση της πρόσβασης αυτών στις αντίστοιχες φυσικές δομές Διοικητικής Μέριμνας του Στρατού (Λέσχες, Πρατήρια, κλπ.). Η διαδικασία αυτή τη φορά ολοκληρώνεται μέσω των Επιτελικών Γραφείων των Σχηματισμών (ένα κλιμάκιο πάνω από τη Μονάδα) με τη χρήση του ΕΣΕΠ, επιβάλλοντας αυτή τη φορά διπλή Επιτελική εργασία, αφού οι Μονάδες υποχρεούνται να προωθήσουν τα δικαιολογητικά ένα κλιμάκιο πάνω και από εκεί ο αρμόδιος χειριστής να ολοκληρώσει την καταχώριση του αιτήματος μέσω του ΕΣΕΠ, προς έκδοση του δελτίου από την αρμόδια Διεύθυνση.¹¹⁴

Η προτεινόμενη διαδικασία περιλαμβάνει δημιουργία πεδίου στο οποίο θα φαίνεται το σύνολο των μελών οικογενείας του στελέχους που απολαμβάνουν το ευεργέτημα αυτό. Στο χώρο θα, δίνεται η επιλογή στον χρήστη να απενεργοποιήσει την κάρτα του μέλους αν για κάποιο λόγο το επιθυμεί (λ.χ. απώλεια, αλλαγή της οικογενειακής κατάστασης κ.α).

Ταυτόχρονα θα δίνεται η δυνατότητα αίτησης προσθήκης νέου μέλους, η οποία θα ακολουθείται από την εισαγωγή των απαραίτητων δικαιολογητικών (π.χ. φωτογραφία με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, πρόσφατο πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης κλπ). Η διαδικασία θα συνεχίζει με την επεξεργασία του αιτήματος από τον αρμόδιο φορέα και θα ολοκληρώνεται με την αποστολή του δελτίου σε ηλεκτρονική μορφή (αρχείο pdf), στο δηλωθέν στην αίτηση email του μέλους οικογενείας, καθώς και σε φυσική μορφή μέσω ταχυδρομείου στη Μονάδα του στελέχους, προς παράδοση αρχικά στον ίδιο και εν συνεχεία μέσω αυτού στο ενδιαφερόμενο μέλος. Το εκδοθέν δελτίο θα φέρει τις δικλίδες ασφαλείας, που περιγράφηκαν στην πρόταση αναβάθμισης του Δελτίου Στρατιωτικής Ταυτότητας του υποκεφαλαίου 6.3. Το διάγραμμα 15, αποτυπώνει τα δύο σκέλη διαδικασιών της εφαρμογής τα οποία περιγράφηκαν παραπάνω.

¹¹⁴ Φ.440/3/170651/Σ.11055/20 Αυγ 20/ΑΣΔΥΣ/ΔΙΔΣΕ/1 περί έκδοσης Ενιαίων Καρτών Εισόδου στις Στρατιωτικές Εκμεταλλεύσεις Μελών Οικογενειών.



Διάγραμμα αποτύπωσης 15: Προτεινόμενη δομή εφαρμογής καρτών μελών

6.8 Λοιπές Υπηρεσίες

Απόλυτα χρήσιμο βοήθημα στη ρουτίνα ενός Στρατιωτικού αποτελεί η ευκολία στην πρόσβαση στο σύνολο των θεσμικών πλαισίων που διέπουν το Στρατό (κανονισμούς, εγχειρίδια και διαταγές κλπ.). Η εφαρμογή «Στρατιωτικά δημοσιεύματα» στο χώρο των «Λοιπών Υπηρεσιών», αποτελεί ένα είδους «Στρατιωτικής βιβλιοθήκης», δίνοντας την ευκαιρία στο μόνιμο στέλεχος να ανατρέξει ανά πάσα ώρα και στιγμή στο κείμενο που επιθυμεί.

Ο εμπλουτισμός της βιβλιοθήκης αυτής και με άλλα βοηθήματα χαρακτηρίζεται αναγκαίος, καθώς θα μπορούσαν να αναρτηθούν στην εφαρμογή το σύνολο των διαθέσιμων βοηθημάτων του Στρατού. Ταυτόχρονα θα μπορούσαν επίσης να προστεθούν και άλλες κατηγορίες δημοσιευμάτων που σχετίζονται με το Στρατό (λ.χ. ΦΕΚ). Παράλληλα με την προβολή των βοηθημάτων στην εφαρμογή αυτή, θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη και η ταυτόχρονη προβολή τους στο χώρο των αντίστοιχων εφαρμογών (για παράδειγμα εντός της εφαρμογής των Στρατιωτικών Οικημάτων θα μπορούσε να εμφανίζεται ως υπόδειξη ο σχετικός κανονισμός και το σύνολο των λοιπών διαταγών που έχουν εκδοθεί κατά περιόδους), καθιστώντας τα έτσι θεματικά και ανάλογα με τη χρονική περίοδο που απαιτείται η μελέτη τους, προσβάσιμα στο χρήστη. Αυτονόητο καθίσταται στην πρόταση αυτή, ότι σε περίπτωση τροποποίησης ή κατάργησης μίας διαταγής, η επικαιροποίηση αυτή θα λαμβάνει χώρα και στον ηλεκτρονικό χώρο αντικαθιστώντας το σχετικό αρχείο του θεσμικού κειμένου με το τροποποιημένο ή καταργώντας την προβολή του αντίστοιχα.

Η ολοκλήρωση του θεματικού χώρου, ολοκληρώνεται με τη δημιουργία ημερολογίου – ηλεκτρονικής ατζέντας πιστεύεται ότι θα είναι ένα χρήσιμο εργαλείο προγραμματισμού για τα μόνιμα στελέχη. Με τον τρόπο αυτό ο χρήστης θα μπορεί να ρυθμίσει τις υποχρεώσεις του, οι οποίες θα εμφανίζονται καθημερινά στο κινητό του τηλέφωνο είτε μέσω του application, είτε λαμβάνοντας τις αντίστοιχες ειδοποιήσεις, με τη μορφή αποστολής τυποποιημένου email. Παράλληλα να αναφερθεί ότι θεωρείται αναγκαία η άμεση διασύνδεση της εφαρμογής με το στρατιωτικό email, αντικαθιστώντας τη σημερινή κατάσταση, σύμφωνα με την οποία για την είσοδο στο χώρο αυτό, χρησιμοποιείται η μέθοδος της ανακατεύθυνσης, απαιτώντας την εισαγωγή εκ νέου κωδικών πρόσβασης, αυτή την φορά του email. Αντίστοιχη δομή με την παραπάνω περιγραφόμενη, χρησιμοποιούν οι ηλεκτρονικοί χώροι του outlook και του gmail, υπενθυμίζοντας μεμονωμένες ή περιοδικές υποχρεώσεις.

Τελευταία πρόταση αποτελεί αυτή της αναβάθμισης του Help Desk σε 24ώρη βάση και σε μέρες αργιών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των στελεχών. Στην παρούσα φάση τα συγκεκριμένα καθήκοντα εκτελούνται μόνο κατά τις εργάσιμες ώρες και από κληρωτό προσωπικό με αποτέλεσμα, σε περίπτωση κάποιου προβλήματος, το στέλεχος να περιμένει την πρώτη εργάσιμη μέρα για την επίλυσή του. Πρότυπο παράδειγμα λειτουργίας των κέντρων 24ώρης υποστήριξης, αποτελούν οι δομές του τραπεζικού χώρου, με αντίστοιχου είδους εξυπηρέτηση να θεωρείται αυτονόητη. Να σημειωθεί ότι ακόμα και με τη σημερινή μορφή του site, τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα στελέχη είναι αρκετά, που σημαίνει ότι σε περίπτωση αναβάθμισης του αυτά θα πολλαπλασιαστούν, ιδιαίτερος κατά τη διάρκεια της μεταβατικής περιόδου.

Το θέμα της αναβάθμισης του «help desk», αποτελεί πηγή συζήτησης για την αναβάθμιση γενικότερα της υποστήριξης των πληροφοριακών συστημάτων με βάση τις Επιτελικές ανάγκες των Μονάδων. Δεν αποκλείεται, η αναδιοργάνωση της πλατφόρμας με βάση την παρούσα πρόταση, να επιτάσσει αλλαγές και σε άλλου είδους λειτουργίες των δομών υποστήριξης και εξυπηρέτησής της. Υπενθυμίζεται ότι οι πίνακες οργάνωσης και υλικού των αντίστοιχων δομών (και όχι μόνο), δεν θα πρέπει να αποτελούν έναν άκαμπτο κανόνα λειτουργώντας ως «Ευαγγέλιο», αλλά να προσαρμόζονται στις ανάγκες που προκύπτουν από τις αντίστοιχες στον κάθε τομέα εξελίξεις.¹¹⁵

¹¹⁵ Η φιλοσοφία αναλύεται στο κεφάλαιο 2.1

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Τα τεχνολογικά δεδομένα και το χρονικό διάστημα κατά το οποίο αναπτύσσεται ένα πληροφοριακό σύστημα, είναι εκείνα τα στοιχεία που καθορίζουν το εύρος και τις δυνατότητες του. Η ανάγκη αναβάθμισης, προκύπτει από την εξέλιξη των καταστάσεων και των συνθηκών, οι οποίες επιβάλλουν την προσαρμογή του στις σύγχρονες απαιτήσεις. Η χρήση μίας δομής πληροφόρησης, η οποία δεν συμβαδίζει με το σύνολο των αναγκών της κάθε εποχής, καθιστά αυτή μη ολοκληρωμένη, αφού συντηρεί με τον τρόπο αυτό το επίπεδο γραφειοκρατίας. Μάλιστα κάποιες φορές, επιβάλλει έμμεσα και τη χρήση παλιών μεθόδων ενημέρωσης (άρα και επιπλέον εργασίας), αφού στον κύκλο πληροφορίας που προκύπτει από μία διαδικασία, μπορεί να έχουν προστεθεί αποδέκτες, με τους τελευταίους να μην απολαμβάνουν τα οφέλη της δομής και τους λοιπούς να επιφορτίζονται με το έργο της ενημέρωσής τους.

Ειδικότερα για τη δομή που μελετάμε, η ανάγκη αναβάθμισης, έγκειται κυρίως στο γεγονός ότι, το αξιόμαχο του στρατεύματος απαιτεί οι Επιτελείς σε κάθε κλιμάκιο και ειδικότερα στα χαμηλότερα, να μην αναλώνουν το χρόνο εργασίας τους για εκτέλεση μη επιχειρησιακών διαδικασιών. Φυσικό επακόλουθο που προκύπτει έπειτα από την υλοποίηση της αναβάθμισης, είναι η προσαρμογή των δομών του Στρατού, σύμφωνα με τις διοικητικές διαδικασίες που θα τροποποιηθούν και θα καταργηθούν ή ακόμα και να απαιτείται να προστεθούν (λ.χ. προσωπικό που απαιτείται για την υποστήριξη του συστήματος). Το γεγονός αυτό καθ' αυτό, σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει να αποτελεί τροχοπέδη στην έναρξη της διαδικασίας αναβάθμισης, μόνο και μόνο επειδή απαιτεί εκτενή Επιτελική εργασία. Αντίθετα επιβάλλεται να επιδιωχθεί, με την αναδιοργάνωση που θα προκύψει να επιφέρει μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα πληθώρα οφελών, τόσο στις Μονάδες, όσο και μεμονωμένα στα στελέχη του Στρατού.

Έχοντας σαν βάση την παρούσα εργασία, αντικείμενα μελλοντικής έρευνας θα μπορούσε να αποτελέσουν:

1. Η περαιτέρω ανάλυση των καινοτόμων ιδεών σε βαθύτερο επίπεδο (epics & stories),
2. Η εκπόνηση μελέτης για τη διευκρίνιση των τεχνικών απαιτήσεων που προκύπτουν από τις προτάσεις,
3. Η εξεύρεση οικονομικών πόρων, για την αναβάθμιση,
4. Ο καθορισμός του χρονικού ορίζοντα υλοποίησης,

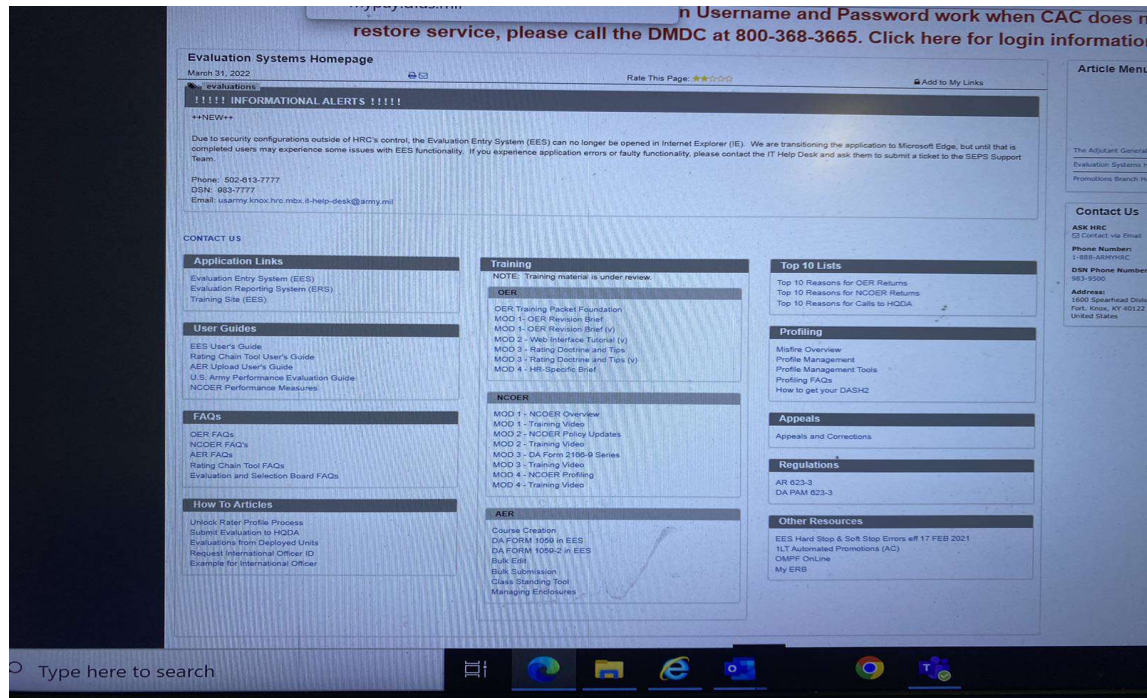
5. Ο καθορισμός των απαιτήσεων σε ανθρώπινο δυναμικό, για την εφαρμογή της αναβάθμισης και υποστήριξης του πληροφοριακού συστήματος.

Τέλος, η παρούσα εργασία με την ολοκλήρωση και αξιολόγηση της από την τριμελή επιτροπή του Πανεπιστημίου, θα κατατεθεί ιεραρχικά στις αρμόδιες διευθύνσεις του Γενικού Επιτελείου Στρατού, προς αξιολόγηση και περαιτέρω μελέτη των προτάσεων από αυτές. Σε περίπτωση που η υλοποίηση κάποιας εκ των προτάσεων δεν δύναται να υλοποιηθεί για λόγους διασφάλισης του στρατιωτικού απορρήτου, προτείνεται η διερεύνηση για το κατά πόσο αυτή μπορεί να ενσωματωθεί σε κάποιο από τα ήδη υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα εσωτερικής λειτουργίας με τελικό επιθυμητό αποτέλεσμα τη μείωση της γραφειοκρατίας.

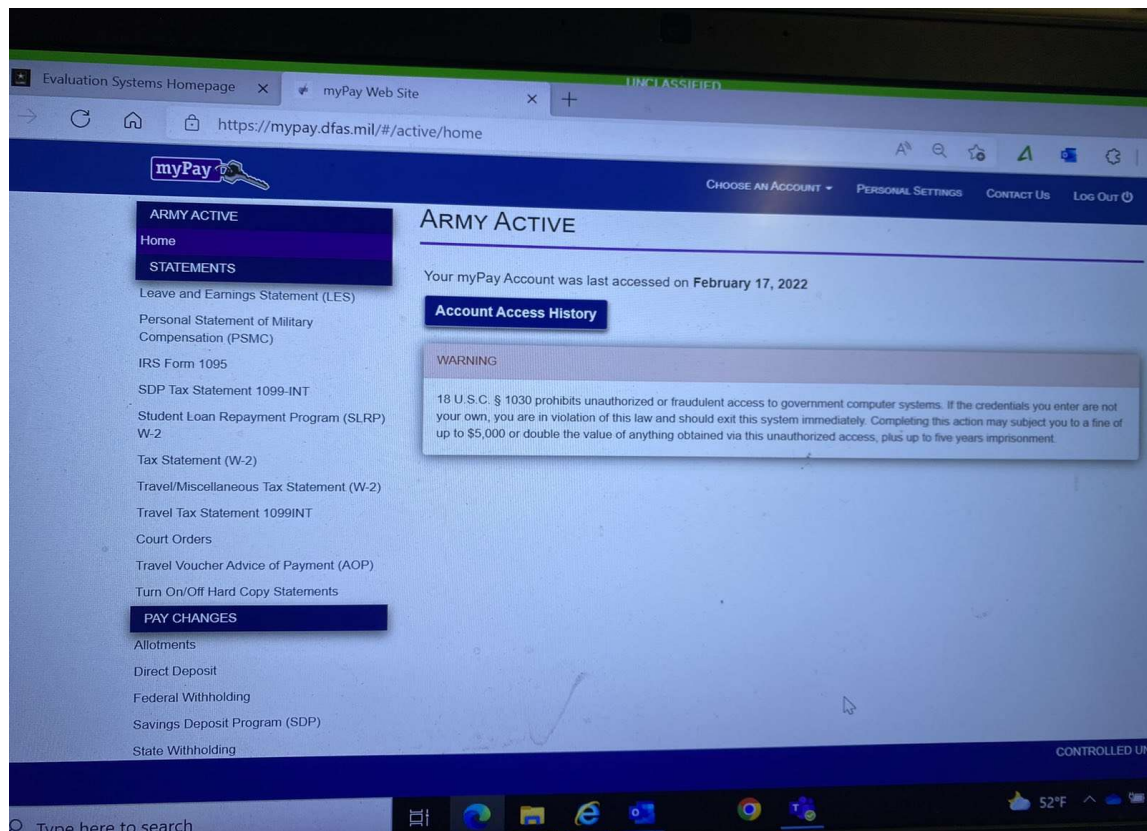
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ:

Α: Φωτογραφίες πληροφοριακών συστημάτων άλλων χωρών

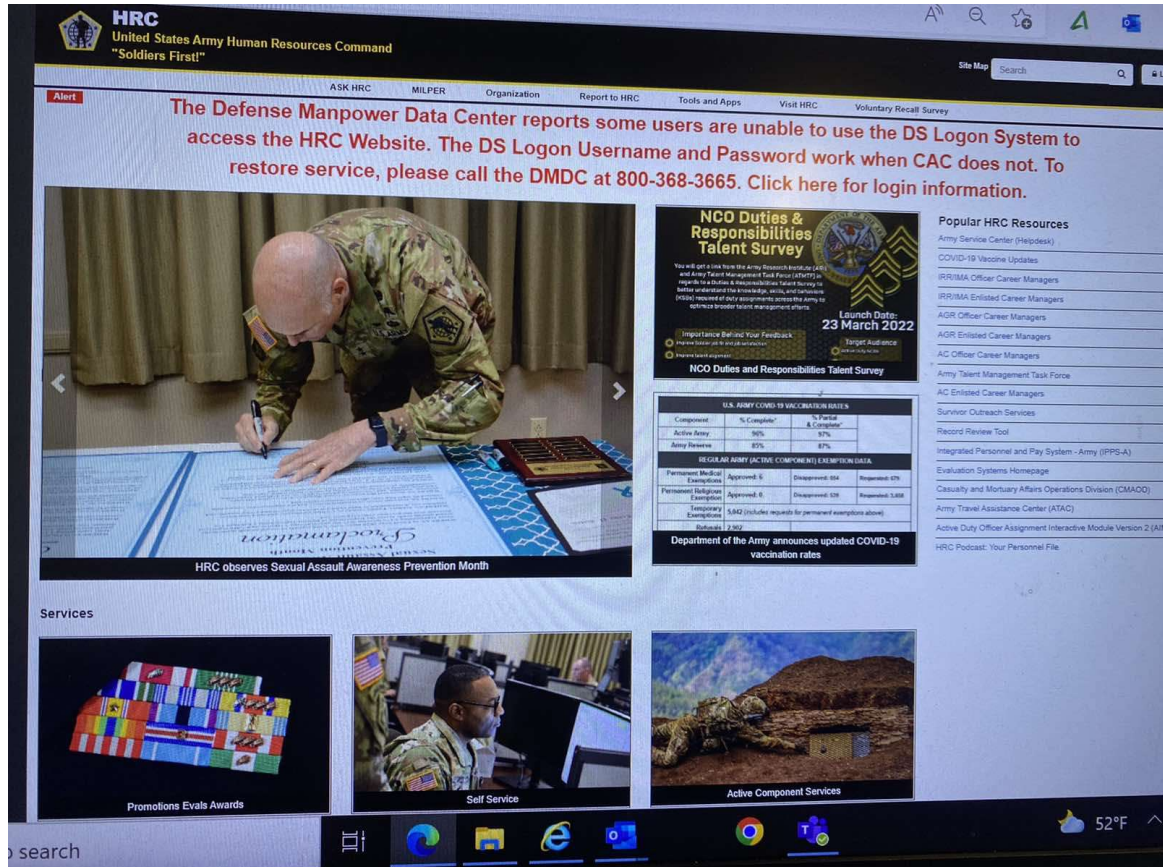
ΠΡΟΣΘΗΚΗ 1: ΗΠΑ



Εικόνα 1: Εφαρμογή Αξιολογήσεων

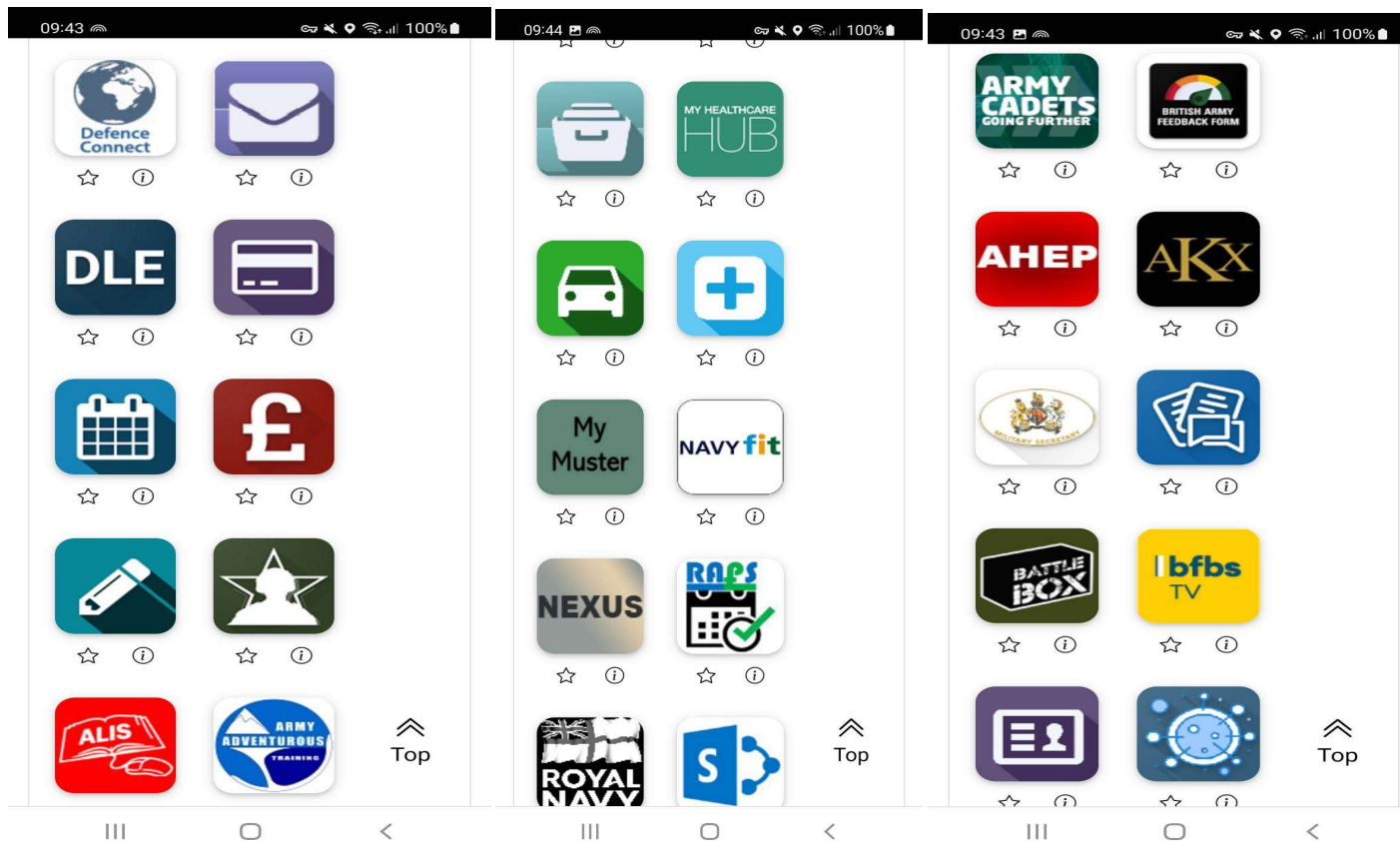


Εικόνα 2: Εφαρμογή πληρωμών



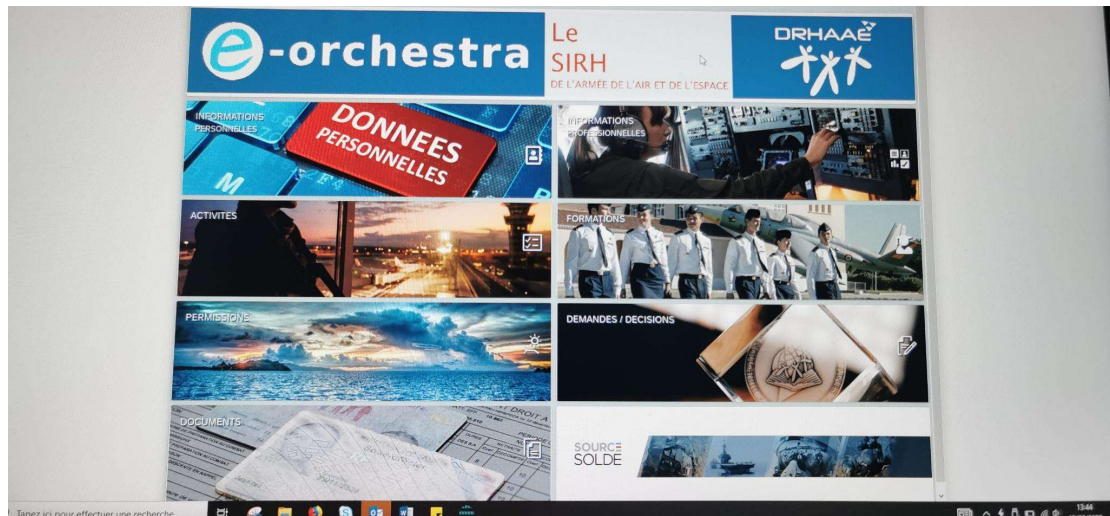
Εικόνα 3: Κεντρική σελίδα

ΠΡΟΣΘΗΚΗ 2: ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ

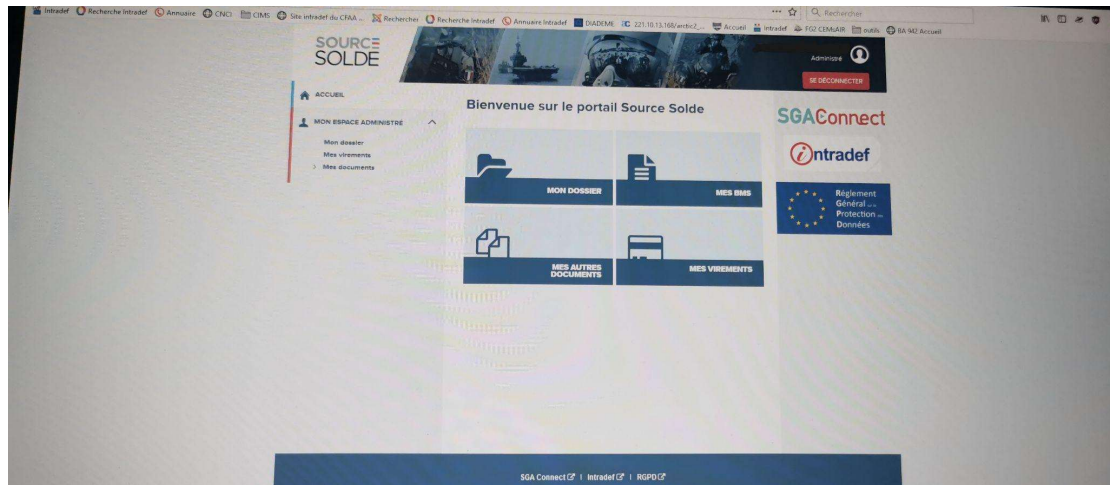


Εικόνες 4, 5, 6: Εφαρμογές πληροφοριακού συστήματος

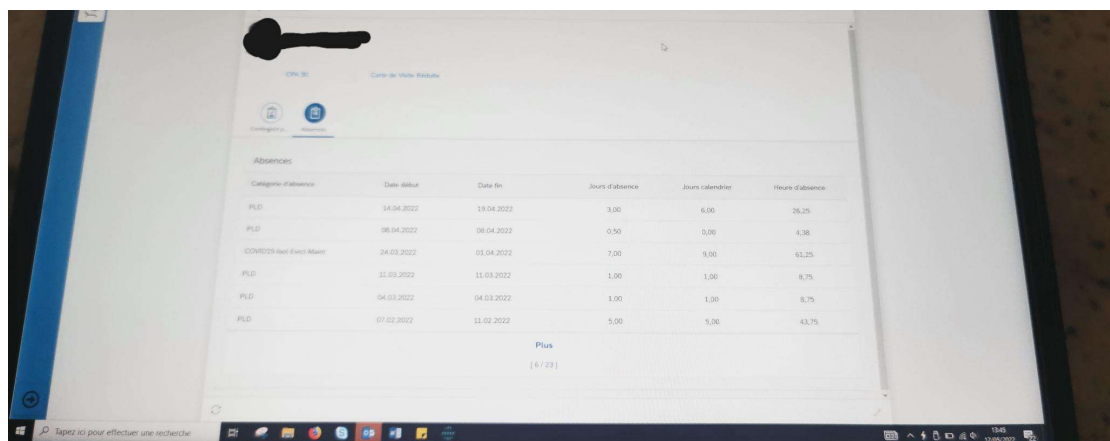
ΠΡΟΣΘΗΚΗ 3: ΓΑΛΛΙΑ



Εικόνα 7: Εφαρμογές πληροφοριακού συστήματος



Εικόνα 8: Εφαρμογή οικονομικών



Εικόνα 9: Εφαρμογή αδειών

B: Ερωτηματολόγιο

Στοιχεία:

Βαθμός:

Επίπεδο εκπαίδευσης:

Προέλευση:

Ηλικία:

Έτη Υπηρεσίας:

Διάρκεια επιτελικών καθηκόντων:

Φύλλο:

Ερωτήσεις:

1. Ποια είναι τα τρέχοντά καθήκοντά σας και ποια καθήκοντα προσδιορίζουν την πρότερη Επιτελική σας εμπειρία;
2. Είστε ικανοποιημένος από την ενημέρωση σε ατομικά θέματα από το Πληροφοριακό Σύστημα (αναφορικά με τη μισθοδοσία, τις παροχές κλπ);
3. Θεωρείτε ότι η δομή του Πληροφοριακού Συστήματος έχει μειώσει τα επίπεδα γραφειοκρατίας στο στρατό ξηράς;
4. Θεωρείτε ότι με την υπάρχουσα δομή οι διοικητικές διαδικασίες έχουν επισπευτεί σε σχέση με το παρελθόν;
5. Θεωρείτε ότι η σημερινή δομή ανταποκρίνεται επαρκώς στις απαιτήσεις του Στρατού Ξηράς;
6. Θεωρείτε ότι η διαλειτουργικότητα με άλλα πληροφοριακά συστήματα είναι σε επαρκές επίπεδο; Αν όχι με ποια συστήματα θα θέλατε να αλληλεπιδρά;
7. Προτείνετε επιθυμητές λειτουργίες που θα θέλατε να προστεθούν στο πληροφοριακό σύστημα.
8. Επιθυμείτε κάποια από τις λειτουργίες του πληροφοριακού συστήματος να βελτιωθεί κι αν ναι έχετε συγκεκριμένη πρόταση;
9. Έχετε να προσθέσετε κάτι περισσότερο σχετικά με το πληροφοριακό σύστημα;

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

- Γάκης, Κ., *Καλλικράτης. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση*», Εκδόσεις Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε., 2011.0
- Γαλάνης, Π., «Βασικές αρχές της ποιοτικής έρευνας στις επιστήμες υγείας». *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 34 (6), Εργαστήριο Οργάνωσης και Αξιολόγησης Υπηρεσιών Υγείας, Τμήμα Νοσηλευτικής, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα, 2017.
- Γαλάνης, Π., «Ανάλυση δεδομένων στην ποιοτική έρευνα Θεματική ανάλυση» *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 35 (3), Εργαστήριο Οργάνωσης και Αξιολόγησης Υπηρεσιών Υγείας, Τμήμα Νοσηλευτικής, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα, 2018.
- Γιαννακόπουλος, Δ. – Παπουτσής, Ι. – Πολλάλης, Γ., *Πληροφοριακά συστήματα επιχειρήσεων Ι – Εισαγωγή στην τεχνολογία και στρατηγική*, Εκδόσεις Σταμούλης, Πειραιάς, 2004.
- Γιαννουκάκου, Αικ., *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης, 2011.
- Δημητριάδης, Αν., *Διοίκηση – Διαχείριση Έργου (Project Management)*, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, 2004.
- Καρκατσούλης, Π., *Το Κράτος σε Μετάβαση. Από τη Διοικητική Μεταρρύθμιση και το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ στη Διακυβέρνηση*, Εκδόσεις Ι Σιδέρης, Αθήνα, 2004.
- Καρυδάς, Ι., *Ψηφιακές Πόλεις. Κοινωνία - Ψυχολογία - Διαδίκτυο Αστική Γειτονιά*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2007.
- Κέφης, Β., *Ολοκληρωμένο Μάνατζμεντ*, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα, 2005.
- Λυπιτάκης, Ηλ., *Εισαγωγή στην επιστήμη των Υπολογιστών*, τόμος Α, Εκδόσεις Ελληνικό Ανοικτό πανεπιστήμιο, Πάτρα, 2000.
- Μαντζούκας, Σ., «Ποιοτική έρευνα σε έξι εύκολα βήματα», *Νοσηλευτική*, 46 (1), Λονδίνο, 2007
- Μπουραντάς, Δ., *Μανατζμεντ*, Εκδόσεις, Γ. Μπένου, Αθήνα, 2002.
- Παπαδημητρόπουλος, Δ., «Πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των Πολιτών (υπηρεσίες και τεχνικές περιορισμού των διαδρομών του πολίτη)», *Διοικητική Ενημέρωση*, 1999.

- ΣΕΒ, «Το Επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, Επιπτώσεις στην Ανταγωνιστικότητα», *Έρευνα και Ανάλυση Παρατηρητήριο Ανταγωνιστικότητας*, Αθήνα, 2005.
- Τασόπουλος, Αν., *Πληροφοριακά Συστήματα*, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης, Αθήνα, 2005.
- Τομαράς, Αλ., *Οργανωσιακή Συμπεριφορά και Δεξιότητες Επικοινωνίας*, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, 1996.
- Χονδροκούκης, Γ., *Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων*, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Πειραιάς, 2004.
- Χυτήρης, Λ., *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων*, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα, 2001.
- Σημειώσεις από το μάθημα «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση» κατά τα Β' Εξάμηνο (Άνοιξη 2021) του κύκλου σπουδών στο ΠΜΣ «Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο management» του ΠΑΔΑ.

Ξενόγλωσση

- Almarabeh, T., & AbuAli, A., «A general framework for e-government: definition maturity challenges, opportunities, and success». *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 2010.
- Belwal, R., & Al-Zoubi, K., *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*, 2008.
- Curtin, G. G., Sommer, M. H. & Vis-Sommer, V., «The World of E-Government», *Journal of Political Marketing*, 2, 2003.
- Dawes, S. S., «The future of e-government», *Center for technology in government*, 2002.
- Dawes, S. S., «The evolution and continuing challenges of e-governance», *Public Administration Review*, 68, 2008.
- Jaeger, P. T. & Bertot, J. C., «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, 2012.
- Jafari, S. M., & Ali, N. A., «Exploring the values of e-governance to citizens», *In E-CASE & e-Tech Inter. Conference*, Jan (Vol. 11, pp. 1312-1332), 2011.

- Khan, H. A., «The challenges of e-governance in public administration». *In Globalization and the Challenges of Public Administration* (pp. 135-160). Palgrave Macmillan, Cham, 2018.
- Laudon, K. & Laudon, J., *Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS)*, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, 4η Έκδοση, Μετάφραση Γ. Κατσαντώνης, Αθήνα, 2002.
- Lindner R. & Aichholzer G., «E-democracy: Conceptual foundations and recent trends», *in European e-democracy in practice* (pp. 11-45), Springer, Cham, 2020.
- Ljungholm, D. P. & others, «E-governance and public sector reform», *Geopolitics, History, and International Relations*, 7(2), 2015.
- Rose, R., «A global diffusion model of e-governance». *Journal of Public Policy*, 25 (1), 2005.
- Tat-Kei Ho, A., «Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative», *Public Administration Review*, 62, 4, 2002.
- Wimmer, M. A., «A European perspective towards online one-stop government: the eGOV project», *Electronic commerce research and applications*, 1(1), 2002.

Στρατιωτική

- Εθνικός Κανονισμός Ασφαλείας, ΓΕΕΘΑ/Ε' ΚΛ/3, Αθήνα, 2018.
- ΣΚ 5-45, *Οργανισμός Σχολής Αλεξιπτωτιστών*, ΓΕΣ/Δ1 (ΔΟΡ)/3β, Αθήνα, 2019.
- ΣΚ 5-79, *Κανονισμός οργάνωσης και λειτουργίας βρεφονηπιακών σταθμών Στρατού Ξηράς*, ΓΕΣ/Δ1 (ΔΟΡ)/3β, Αθήνα, 2019.
- ΣΚ 41-5, *Θεματολόγιο Στρατού Ξηράς*, ΓΕΣ/ΔΟΡ/3β, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2012.
- ΣΚ 80-16, *Ασφάλεια Διαβιβάσεων (Ασφάλεια Επικοινωνιών)*, ΓΕΣ/ΔΙΕΚΠ, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 1995.
- ΣΚ 80-20, *Κανονισμός ασφαλείας πληροφοριακών συστημάτων*, ΓΕΣ/ΔΕΠ, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2009.
- ΣΚ 300-6 (2005), *Κανονισμός Στρατιωτικών Οικημάτων Αζκών – Υπζκών – ΕΠΟΠ (ΣΟΑ – ΣΟΜΥ – ΣΟΕΠΟΠ)*, ΓΕΣ/ΔΥΔΜ, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2005.
- ΠαΔ 0-28/ΓΕΣ, *Αρχιτεκτονική και Πρότυπα Συστημάτων Πληροφορικής Στρατού Ξηράς*, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2002.

- ΠαΔ 4-1/ΓΕΕΘΑ, *Δήλωση γάμου – συμφώνου συμβίωσης του μόνιμου εν ενεργεία Στρατιωτικού Προσωπικού*», ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2019.
- ΠαΔ 4-10/ΓΕΕΘΑ, *περί των Στρατιωτικών Δελτίων Ταυτότητας του στρατιωτικού προσωπικού των ενόπλων δυνάμεων*, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 1999.
- ΠαΔ 4-15/ΓΕΣ, *Μεταβολών Στρατιωτικού Προσωπικού*, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2012.
- ΠαΔ 4-20/ΓΕΣ, *περί των ατομικών εγγράφων των Ανθστών και Μόνιμων – Εθελοντών Υπζκών – ΕπΟπ*, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2003.
- ΠαΔ 4-30/2001/ΓΕΣ, *περί του τρόπου τηρήσεως των Ατομικών εγγράφων των Μόνιμων Αζκών*, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2001.
- ΠαΔ 4-52/ΓΕΣ, *«θέματα οργάνωσης και λειτουργίας βρεφονηπιακών σταθμών Στρατού Ξηράς*, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2020.
- ΠαΔ 7-1/ΓΕΣ, *Μέτρα προληπτικής ιατρικής για το Στρατό Ξηράς*, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2009.
- ΠαΔ 7-10/ΓΕΣ, *περί έκδοσης – θεώρησης και επιστροφής εντύπων δικαιώματος υγειονομικής περίθαλψης ασφαλισμένων του ΥΠΕΘΑ/ΓΕΣ (βιβλιάρια νοσηλείας –ευρωπαϊκή κάρτα ασφάλισης ασθένειας - έντυπα s1 & s2)*, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2016.
- ΠαΔ 9-24/ΓΕΣ, *περί λειτουργίας Κέντρου Αποκαταστάσεως Απωλειών Υγείας (ΚΑΑΥ) Αγίου Ανδρέα και λοιπών Σχηματισμών*, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2009.
- ΠαΔ 9-39/ΓΕΣ, *περί διαδικασίας παραθερισμού παιδιών μόνιμων στελεχών σε ιδιωτικές παιδικές κατασκηνώσεις*, ΤΥΕΣ, Αθήνα, 2001.
- Φ.846.1/23/916147/Σ.5509/3 Αυγ 16/ΓΕΣ/ΔΟΙ/4α, *Συντάξεις Ειρηνικής περιόδου (Διαδικασία Αναγνώρισης χρόνου Υπηρεσίας στο διπλάσιο)*.
- Φ.963/8/1154038/Σ.1115/06 Αυγ 21/ΓΕΣ/ΔΕΠΛΗ/2^α, *περί Ασφάλειας Συστημάτων Πληροφορικής (Αυθεντικοποίηση Πολλαπλών Παραγόντων)*.
- Φ.838/26/81230/Σ.337/18 Ιουλ 16/ΓΕΣ/ΔΥΒ/ΔΥΓ/2^α *περί παροχών Υγειονομικής Περίθαλψης*.
- Φ.440/3/170651/Σ.11055/20 Αυγ 20/ΑΣΔΥΣ/ΔΙΔΣΕ/1 *περί έκδοσης Ενιαίων Καρτών Εισόδου στις Στρατιωτικές Εκμεταλλεύσεις Μελών Οικογενειών*.
- Φ.800/2/1210674/Σ.374/13 Ιαν 22/ΓΕΣ/ΔΟΙ/3 *περί δημιουργίας ψηφιακής Υπηρεσίας των «επιπρόσθετων αμοιβών – Αποζημιώσεων Προσωπικού*.

Διαδικτυακές πηγές

- ΦΕΚ 184, Ν. 4727/2020, Μέρος Α', Κεφάλαιο Α, Άρθρο 3, Εθνικό Τυπογραφείο, διαθέσιμο στο https://diavgeia.gov.gr/legislationdocs/%CE%9D%CE%9F%CE%9C%CE%9F%CE%98%CE%95%CE%A3%CE%99%CE%91/%CE%9D%CE%9F%CE%9C%CE%9F%CE%99/Nomos_4727_2020.pdf, ανακτήθηκε την 01 Μαΐου 2022.
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, *Βίβλος ψηφιακού μετασχηματισμού 2020 – 2025*, Αθήνα, 2019, διαθέσιμη στο: https://digitalstrategy.gov.gr/vivlos_pdf, ανακτήθηκε την 01 Μαΐου 2022.
- ΣΛΕΕ, διαθέσιμη στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=OJ:C:2016:202:TOC>, ανακτήθηκε την 05 Ιουνίου 2022.
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, *Information Technology Security Evaluation Criteria (ITSEC)* E.U., 1991, διαθέσιμο στο: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/b2ef2a4f-f33c-4561-82d2-d8de49bf9602>, ανακτήθηκε την 27 Μαρτίου 2022.
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, *Ο ρόλος της ΗΔ για το μέλλον της Ευρώπης: Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ*, Βρυξέλλες, 2003, διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0567&from=FI>, σελ. 8, ανακτήθηκε στις 20 Ιουλίου 2022.
- EU Commission, *e-Delivery*, CEF Digital, 2021, διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/cefdigital/wiki/display/CEFDIGITAL/eDelivery>, ανακτήθηκε στις 10 Απριλίου 2022.
- EU Commission, *eID*, CEF Digital, διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/cefdigital/wiki/display/CEFDIGITAL/eID>, ανακτήθηκε στις 10 Απριλίου 2022.
- EU Commission, *e-Government factsheets anniversary report*, 2019, διαθέσιμο στο: https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/docs/news/10egov_anniv_report.pdf, ανακτήθηκε στις 10 Απριλίου 2022.
- EU Commission, *Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση*, EUR-Lex, 2006, διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124226j>, ανακτήθηκε στις 10 Απριλίου 2022.

- EU Commission, *Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens*, ISA, 2017, διαθέσιμο στο: https://ec.europa.eu/isa2/eif_en, ανακτήθηκε στις 10 Απριλίου 2022.
- EU Commission, *Στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά της Ευρώπης*, Βρυξέλες, 2015, διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52015DC0192>, ανακτήθηκε στις 10 Απριλίου 2022.
- Ευρωπαϊκό κοινοβούλιο – Ευρωπαϊκό συμβούλιο, *Κανονισμός 679, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών*, Βρυξέλες, Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2016, διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=EL>, ανακτήθηκε την 01 Αυγούστου 2022.
- HQ Department of the Army, *Information Management Army Information Technology*, Washington, DC, 2019, διαθέσιμο στο: https://armypubs.army.mil/epubs/DR_pubs/DR_a/pdf/web/ARN18191_R25_1_FINAL.pdf, ανακτήθηκε την 15 Μαρτίου 2022.
- HTN, *Two London trusts to share EPR*, UK, 2022, διαθέσιμο στο <https://htn.co.uk/2022/02/28/two-london-trusts-to-share-epr/>, ανακτήθηκε την 01 Μαρτίου 2022.
- Department of Defence, *Trusted Computer System Evaluation Criteria (TCSEC)*, USA, 1985, διαθέσιμο στο: <https://csrc.nist.gov/csrc/media/publications/conference-paper/1998/10/08/proceedings-of-the-21st-nissc-1998/documents/early-cs-papers/dod85.pdf>, ανακτήθηκε την 15 Μαρτίου 2022.
- NATO, *Interoperability Standards and Profiles*, ADatP 34 (NIMP), 2021, διαθέσιμο στο: <https://nhqc3s.hq.nato.int/Apps/Architecture/NISP/volume1/index.html>, ανακτήθηκε την 27 Μαρτίου 2022.
- ISO/IEC 15408, διαθέσιμο στο: <https://www.iso.org/standard/50341.html>, ανακτήθηκε την 15 Μαρτίου 2022.
- EN ISO 27001:2013, διαθέσιμο στο: <https://www.iso.org/standard/54534.html>, ανακτήθηκε την 15 Μαρτίου 2022.

- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, *Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης*, OECD iLibrary, 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 15 Απριλίου 2022.
- 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 16 Απριλίου 2022.
- Wikipedia: Mental health trust, διαθέσιμο στο: https://en.wikipedia.org/wiki/Mental_health_trust, ανακτήθηκε στις 15 Φεβρουαρίου 2022.
- ΑΑΔΕ: One Stop Shop (OSS), διαθέσιμο στο: <https://www.aade.gr/oss>, ανακτήθηκε στις 16 Απριλίου 2022.
- Εξαγγελία Υπουργού Ψηφιακής διακυβέρνησης για ειδοποίηση του ετήσιου υγειονομικού ελέγχου (2022), διαθέσιμο στο: <https://www.iefimerida.gr/politiki/etisio-tsek-ap-eidopoiisi-sto-kinito-pierrakakis>, ανακτήθηκε την 10 Φεβρουαρίου 2022.
- Άσκηση Ωρίων 22: <https://www.idf.il/en/articles/2022/the-orion-special-forces-exercise/>, ανακτήθηκε την 10 Απριλίου 2022.

Ιστοσελίδες και εφαρμογές

- Επίσημη ιστοσελίδα του Ελληνικού Στρατού: <http://army.gr/el>
- Πύλη Εν Ενεργεία Στρατιωτικού προσωπικού του Ελληνικού Στρατού: https://bebeosis.army.gr/index.php?action=en_energeia
- Εφαρμογή κινητών τηλεφώνων GES APP, διαθέσιμη στο: <https://play.google.com/store/apps/details?id=gr.ges.root.ges&hl=el>, ανακτήθηκε την 02 Φεβρουαρίου 2022.
- Επίσημη ιστοσελίδα του Στρατού των ΗΠΑ: <https://www.hrc.army.mil/>
- Πύλη Στρατιωτικού προσωπικού του Στρατού των ΗΠΑ: <https://www.hrc.army.mil/content/Tools%20and%20Applications%20Directory>
- Πύλη Στρατιωτικού προσωπικού του Στρατού των Βρετανικών Ενόπλων δυνάμεων: <https://sts.defencegateway.mod.uk/Login.aspx?ReturnUrl=%2F%3Fwa%3Dwsignin1>.

